

# Dépanner VoiceView Express

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Configuration exprès de vue de Voix dans le Cisco Unity Express](#)

[Exemples de problème](#)

[Ne peut pas se connecter dans la vue de Voix exprès \(erreur 404\)](#)

[Ne peut pas se connecter dans la vue de Voix exprès \(l'hôte non trouvé\)](#)

[Système temporairement indisponible](#)

[Affichages d'erreur d'authentification quand journaux de l'utilisateur sur la vue de Voix exprès](#)

[Boîte aux lettres déjà en service quand journaux de l'utilisateur sur la vue de Voix exprès](#)

[Tous les ports vocaux sont occupés](#)

[Erreur d'échec de connexion due à l'expiration PIN](#)

[Panne de procédure de connexion quand la boîte aux lettres est désactivée](#)

[Panne de procédure de connexion et modification puissante PIN](#)

[Erreur de notification de message](#)

[Erreur quand vous essayez d'écouter des messages](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document examine comment dépanner la fonction Voice View Express (VVE) de Cisco Unity Express.

VVE permet à des utilisateurs finaux pour interagir avec leur boîte aux lettres de messagerie vocale de Cisco Unity Express utilisant leur affichage et softkeys de téléphone IP de Cisco disponibles au téléphone. Vous pouvez commodément gérer des options personnelles de boîte aux lettres, gérer des notifications, les envoyer, écouter, enregistrer, et gérer des messages vocaux. La caractéristique fournit une alternative à l'interface utilisateur de téléphonie (TUI) et à l'interface web pour tels des tâches. VVE est essentiellement une application Web comme le GUI de Cisco Unity Express excepté le fait qu'il sert le XML satisfait (que le téléphone comprend) au lieu du HTML (qu'un navigateur Web comprend).

## Conditions préalables

### Conditions requises

Le lecteur devrait comprendre comment accéder au Cisco Unity Express par l'intermédiaire du CLI et du GUI et être au courant des tâches de configuration et de gestion.

La fonctionnalité VVE est prise en charge seulement sur ces Plateformes :

- Module réseau de messagerie vocale de Cisco Unity Express (NM-CUE)
- Cisco Unity Express Network Module avec la capacité améliorée (NM-CUE-EC)
- Module Cisco Unity Express Advanced Integration (AIM-CUE)

VVE est seulement pris en charge avec le 7940/41, le 7960/61, et le 7970/71 de téléphones.

La version logicielle minimum de Cisco Unity Express pour VVE est 2.3.1.

## Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur un NM-CUE qui exécute le logiciel 2.3.1 installé dans un routeur de Cisco CallManager Express 4.0.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Configuration exprès de vue de Voix dans le Cisco Unity Express

VVE doit être activé et configuré à l'avance. Ceci peut faire du CLI ou du GUI (**vue de messagerie vocale > de Voix exprès**).

Cette commande montre la configuration VVE :

```
Se-10-50-10-125#show voiceview configuration
```

```
Phone service URL:          http://<CUE-hostname>/voiceview/common/login.do
Enabled:                    Yes
Idle Timeout (minutes):    30
```

```
Se-10-50-10-125#show phone-authentication configuration
```

```
Authentication service URL: http://<CUE-hostname>/voiceview/authentication/authenticate.do
Authentication Fallback Server URL: http://190.190.190.2/CCMCIP/authenticate.asp
```

Cisco CallManager Express (ou le Cisco CallManager) doit être configuré de sorte que le bouton des services puisse accéder à l'application VVE. Les services et les authentication url doivent être configurés pour Cisco CallManager Express. Dans la sortie de Cisco Unity Express, vous pouvez voir ce que l'URL est censé pour être. Afin de configurer ceci dans Cisco CallManager Express, écrivez le mode de configuration et spécifiez l'URLs (dans ce cas par l'adresse IP puisque des DN n'est pas utilisés) :

```
cme#configure terminal
Enter configuration commands, one per line. End with CNTL/Z.
cme(config)#telephony-service
cme(config-telephony)#url services
http://10.50.10.125/voiceview/common/login.do
cme(config-telephony)#url authentication
http://10.50.10.125/voiceview/authentication/authenticate.do
cme(config-telephony)#exit
```

Émettez le **passage d'exposition** | commande **URL inc.** de vérifier la configuration :

```
cme#show run | inc url
url services
ghhttp://14.84.159.12//voiceview/common/login.do
url authentication
http://14.84.159.12//voiceview/authentication/authenticate.do
```

## Exemples de problème

### Ne peut pas se connecter dans la vue de Voix exprès (erreur 404)

#### Description du problème

Quand un utilisateur appuie sur le **bouton des services** au téléphone, les affichages de message d'erreur de l'erreur 404 de HTTP.

#### Solution

Procédez comme suit :

1. Vérifiez le téléphone pour voir s'il a l'URL de services. Si le Cisco Unity Express est connecté à Cisco CallManager Express, alors assurez-vous que l'URL de services et les authentication url sont correctement configurés sous le service téléphonique sur Cisco CallManager Express. L'adresse IP est 10.50.10.125 de ce Cisco Unity Express :

```
cme#show running-config | include url
url services http://10.50.10.125/voiceview/common/login.do
url authentication http://10.50.10.125/voiceview/authentication/authenticate.do
```

2. Allez au Cisco Unity Express CLI et sélectionnez la **configuration de VoiceView d'exposition** ou allez au GUI de Cisco Unity Express et à la **vue** choisie de **messaging vocale > de Voix exprès > configuration** afin de vérifier si VVE est activé.

```
se-10-50-10-125#show voiceview configuration
Phone service URL: http://voiceview/common/login.do
Enabled: Yes
Idle Timeout (minutes): 30
```

3. Pour un Cisco Unity Express s'est inscrit à un serveur Cisco CallManager, émettent le **ccm-gestionnaire d'état de ccn d'exposition** du Cisco Unity Express CLI pour vérifier si le Cisco Unity Express est inscrit au Cisco CallManager.

```
se-10-50-30-125#show ccn status ccm-manager
JTAPI Subsystem is currently registered with Call Manager: 180.180.180.3
```

## Suivis de Cisco Unity Express

Dans cet exemple, VVE est désactivé. Si l'URL est erroné, ou le Cisco Unity Express n'est pas inscrit au Cisco CallManager, aucune sortie n'est générée.

```
se-10-50-10-125#show trace buffer tail
Press <CTRL-C> to exit...
1503 01/31 08:19:17.885 WFSP APP 0 WFSysdbNdApp::get exit
6754 01/31 08:19:52.217 vovw cont 0 Enter Controller Requested URI:
voiceview/common/login.do
6754 01/31 08:19:52.218 vovw sydb 0 /sw/apps/vui/vvconfig/enabled
6754 01/31 08:19:52.223 vovw sydb 0 0
6754 01/31 08:19:52.226 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/common/login.do
6664 01/31 08:19:58.731 vovw cont 0 Enter Controller Requested URI: /voiceview/common/login.do
6664 01/31 08:19:58.731 vovw sydb 0 /sw/apps/vui/vvconfig/enabled
6664 01/31 08:19:58.731 vovw sydb 0 0
6664 01/31 08:19:58.732 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/common/login.do
6754 01/31 08:20:54.181 vovw cont 0 Enter Controller Requested URI: /voiceview/common/login.do
6754 01/31 08:20:54.181 vovw sydb 0 /sw/apps/vui/vvconfig/enabled
6754 01/31 08:20:54.181 vovw sydb 0 0
6754 01/31 08:20:54.183 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/
```

## [Ne peut pas se connecter dans la vue de Voix exprès \(l'hôte non trouvé\)](#)

### [Description du problème](#)

Quand le **bouton des services** est commandé enfoncée à obtenir à la page de connexion VVE, les affichages d'erreur non trouvés d'hôte.

### [Solution](#)

Procédez comme suit :

1. Vérifiez si le Cisco Unity Express est en service. Alors allez au CLI et sélectionnez la **configuration de VoiceView d'exposition** ou allez au GUI et à la **vue choisie de messagerie vocale > de Voix exprès > configuration** afin de vérifier que le service VVE est activé et s'exécute.
2. S'il est haut et il fonctionne, émettez le **show running-config | incluez la commande URL** du routeur de vérifier l'URL de services.

## [Système temporairement indisponible](#)

### [Description du problème](#)

Quand un utilisateur appuie sur le **bouton des services** ou n'importe quelle touche douce, le système temporairement indisponible. Veuillez essayer de nouveau à une date ultérieure au revoir les affichages de message d'erreur.

### [Solution](#)

Vérifiez pour voir si le Cisco Unity Express est en mode hors ligne du Cisco Unity Express CLI ou du GUI de Cisco Unity Express. Si vous cliquez sur en fonction n'importe quelle page elle t'indique que le système est hors ligne. Une option est également fournie de rapporter le système en ligne.

se-10-50-30-125#**offline**

!!!WARNING!!!: If you are going offline to do a backup, it is recommended that you save the current running configuration using the 'write' command, prior to going to the offline state.

Are you sure you want to go offline[n]? : y

se-10-50-30-125(offline)#

## Suivis

se-10-50-10-125>**trace voiceview all**

se-10-50-10-125>**trace voiceview-ccn all**

se-10-50-10-125>

2302 02/06 15:22:41.577 voiceview controller " " Setting session locale en\_US

2302 02/06 15:22:41.577 voiceview sysdb " " /sw/apps/monitor/ctrl/offline

2302 02/06 15:22:41.579 voiceview sysdb " " 1

2302 02/06 15:22:41.579 voiceview controller " "

Exit Controller Forward URI: /common/offline.do

2302 02/06 15:22:41.580 voiceview controller " "

Enter Controller Requested URI: /voiceview/common/offline.do

2302 02/06 15:22:41.580 voiceview sysdb " " /sw/apps/vui/vvconfig/enabled

2302 02/06 15:22:41.581 voiceview sysdb " " 1

2302 02/06 15:22:41.585 voiceview controller " "

Exit Controller Requested URI: /voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp

## Affichages d'erreur d'authentification quand journaux de l'utilisateur sur la vue de Voix exprès

### Description du problème

Quand un utilisateur appuie sur le **bouton des services** ou se connecte VVE, des affichages d'une erreur d'authentification. Affichages de cette erreur également quand un utilisateur écoute ou envoie un message.

### Solution

Procédez comme suit :

1. Émettez les **licences logicielles d'exposition** commandent de vérifier si vous exécutez le permis correct sur votre système.

```
se-10-50-10-125#show software licenses
```

Core:

- Application mode: CCME
- Total usable system ports: 8

Voicemail/Auto Attendant:

- Max system mailbox capacity time: 6000
- Default # of general delivery mailboxes: 20
- Default # of personal mailboxes: 100
- Max # of configurable mailboxes: 120

Languages:

- Max installed languages: unlimited
- Max enabled languages: 2

2. Si vous avez un système configuré par Cisco CallManager Express et vous avez un permis de Cisco CallManager, puis des affichages de cette erreur.

3. Vérifiez si l'authentification url est configuré correctement ou manque.
4. Parfois le téléphone cache les qualifications. Si aucune de ces étapes ne fonctionne, exécutez une réinitialisation dure (mettez hors tension et mettez sous tension) au téléphone.

## Suivis de Cisco Unity Express

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail
```

```
6194 02/06 17:52:00.090 vovw sydb 0 CCM
6194 02/06 17:52:00.090 vovw sydb 0 /sw/apps/wf/ccnapps/configurations/craAesop
/ccnwfapp/wfjtapi/ciscoccnatpassword
6194 02/06 17:52:00.091 vovw sydb 0
6194 02/06 17:52:00.092 vovw vcmt 0 SoundTransmitter started
6194 02/06 17:52:00.096 vovw vcmt 0 New CRA callId: 57
6194 02/06 17:52:00.103 vovw prxy 0 CiscoIPPhoneResponseParser opening the socket
6194 02/06 17:52:00.146 vovw prxy 0 CiscoIPPhoneResponseParser close socket
6194 02/06 17:52:00.151 vovw vcmt 0 IOException: Server returned HTTP response code:
401 for URL: http://10.50.10.67/CGI/Execute
6194 02/06 17:52:00.154 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI:
/voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## Boîte aux lettres déjà en service quand journaux de l'utilisateur sur la vue de Voix exprès

### Description du problème

Quand les journaux de l'utilisateur sur VVE, la cette boîte aux lettres est déjà en service. Pour l'aide veuillez entrer en contact avec les affichages de message d'erreur d'administrateur système.

### Solution

Procédez comme suit :

1. Vérifiez pour voir si une session de TUI pour cette boîte aux lettres est en activité. Émettez la commande d'application d'appel de ccn d'exposition de voir si des appels de TUI sont en activité et émettre la commande de sessions de voiceview d'exposition de voir combien de sessions VVE sont en activité. Si une session de TUI est en activité et vous tentative de se connecter dans cette boîte aux lettres de la même chose téléphonez ou d'un téléphone différent, puis des affichages de ce message d'erreur.

```
se-10-50-10-125>show voiceview sessions
Mailbox RTP User ID Phone MAC Address
1004 Yes lindsay 000C.30DE.5EA8
1016 Yes venus 0015.629F.8706
```

```
2 session(s)
2 active RTP stream(s)
```

```
se-10-50-10-125>show ccn call application
```

```
Active Call Details for Subsystem : SIP
```

-----  
\*\*\*\* Details for route ID : 1200 \*\*\*\*  
-----

\*\* Active Port #1: Call and Media info \*\*  
-----

Port ID : 5  
Port Impl ID : 16906  
Port State : IN\_USE  
Call Id : 265  
Call Impl Id : EEB034F9-B76811DA-9A72CAAD-D5085A1@10.50.10.1  
Call State : CALL\_ANSWERED  
Call active time(in seconds) : 73  
Application Associated : voicemail  
Application Task Id : 16000000125  
Called Number : 1200  
Dialed Number :  
Calling Number : 1012  
ANI :  
DNIS :  
CLID : sip:1012@10.50.10.1  
Arrival Type : DIRECT  
Last Redirected Number :  
Original Called Number :  
Original Dialed Number :

Media Id : 6  
Media State : IN\_USE  
Media Destination Address : 10.50.10.1  
Media Destination Port : 19116  
Destination Size : 30  
Destination Payload : G711ULAW64K  
Media Source Address : 10.50.10.125  
Media Source Port : 16906  
Source Size : 30  
Source Payload : G711ULAW64K

\*\* Active Port #2: Call and Media info \*\*  
-----

Port ID : 4  
Port Impl ID : 16904  
Port State : IN\_USE  
Call Id : 268  
Call Impl Id : 11D25918-B76911DA-9A98CAAD-D5085A1@10.50.10.1  
Call State : CALL\_ANSWERED  
Call active time(in seconds) : 15  
Application Associated : voicemail  
Application Task Id : 16000000127  
Called Number : 1200  
Dialed Number :  
Calling Number : 1006  
ANI :  
DNIS :  
CLID : sip:1006@10.50.10.1  
Arrival Type : DIRECT  
Last Redirected Number :  
Original Called Number :

Original Dialed Number :

Media Id : 4  
Media State : IN\_USE  
Media Destination Address : 10.50.10.1  
Media Destination Port : 18310  
Destination Size : 30  
Destination Payload : G711ULAW64K  
Media Source Address : 10.50.10.125  
Media Source Port : 16904  
Source Size : 30  
Source Payload : G711ULAW64K

2. Dans très des rares cas la boîte aux lettres peut obtenir verrouillé. Déverrouillez la boîte aux lettres du CLI (émettez la **boîte aux lettres de messagerie vocale déverrouillent la commande**) ou de la **messagerie vocale choisie > des boîtes aux lettres GUI**, choisissent la boîte aux lettres, et le clic **déverrouillent** pour essayer de libérer cette connexion.

Si aucune session VVE ou appel de TUI n'est en activité et vous recevez toujours le tout le message occupé de ports, il signifie que le port est devenu collé. Effacez les sessions VVE et la session de TUI comme décrit ici :

### Terminez une session VVE :

```
se-10-50-10-125>service voiceview session terminate mailbox 1004
```

### Terminez une session de TUI :

```
se-10-50-10-125>ccn call terminate call ?  
CALL Call Impl ID (Use 'show ccn call route' to get impl id)  
se-10-50-10-125>ccn call terminate port ?  
PORT Port Impl ID (Use 'show ccn call route' to get impl id)
```

**Note:** L'ID peut être obtenu de la sortie d'application d'appel de ccn d'exposition.

### [Suivis de Cisco Unity Express](#)

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all  
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all  
se-10-50-10-125#show trace buffer tail  
Press <CTRL-C> to exit...  
6413 01/31 11:13:21.288 vovw cont 0 Exit Controller  
Requested URI: /voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp  
1087 01/31 11:14:11.947 vovw auth 0 VM SS sent message to logout :  
PERSONAL_0000000000000000000000079  
1087 01/31 11:14:11.948 vovw sess 0 SessionProperties doLogoutCleanup for 1001  
6413 01/31 11:14:17.209 vovw cont 0 Center Controller  
Requested URI: /voiceview/common/login.do  
6413 01/31 11:14:17.210 vovw sess 0 LOGIN request  
6413 01/31 11:14:17.244 vovw sess 0 1001  
6413 01/31 11:14:17.244 vovw sess 0 Found mailbox  
6413 01/31 11:14:17.244 vovw sess 0 Valid extension  
6413 01/31 11:14:17.245 vovw sess 0 Verifying user password  
6413 01/31 11:14:17.283 vovw sess 0 Opening mailbox  
6413 01/31 11:14:17.318 vovw sess 0 Mailbox already in use.  
6413 01/31 11:14:17.322 vovw cont 0 Exit Controller  
Requested URI: /voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```



## Tous les ports vocaux sont occupés

### Description du problème

Quand les essais d'un utilisateur à écouter ou pour envoyer un message par VVE, l'un ou l'autre la lecture ont manqué erreur : Tous les ports vocaux sont occupés. Essayez s'il vous plaît de nouveau plus tard **ou** l'erreur d'envoyer message : Tous les ports vocaux sont occupés. Réessayez plus tard. **affichages de message d'erreur.**

### Solution

Le nombre maximal de sessions de TUI ou les sessions VVE sont en activité. Émettez la commande d'**application d'appel de ccn d'exposition** de voir le nombre d'appels actifs. Par exemple, affichages de ce message d'erreur sur un NM-CUE-EC si 16 sessions de TUI sont en activité et si vous essayez d'envoyer un message ou d'écouter un message par VVE.

Libérez un port pour résoudre ce problème.

```
se-10-50-10-125>show voiceview sessions
```

```
Mailbox RTP User ID Phone MAC Address
```

```
1004 Yes lindsay 000C.30DE.5EA8
```

```
1016 Yes venus 0015.629F.8706
```

```
1013 Yes maria 0015.C68E.6C1E
```

```
1015 Yes svetlana 0015.63EE.3790
```

```
1014 Yes elena 0015.629F.888B
```

```
1009 Yes ivan 0015.6269.57D2
```

```
1012 Yes seles 0016.4676.4FCA
```

```
1006 Yes vera 0012.7F02.7EAC
```

```
8 session(s)
```

```
8 active RTP stream(s)
```

```
se-10-50-10-125>show ccn call application
```

```
Active Call Details for Subsystem : SIP
```

```
**** Details for route ID : 1200 ****
```

```
** Active Port #1: Call and Media info **
```

```
Port ID : 5
```

```
Port Impl ID : 16906
```

```
Port State : IN_USE
```

```
Call Id : 265
```

```
Call Impl Id : EEB034F9-B76811DA-9A72CAAD-D5085A1@10.50.10.1
```

```
Call State : CALL_ANSWERED
```

```
Call active time(in seconds) : 73
```

```
Application Associated : voicemail
```

```
Application Task Id : 16000000125
```

```
Called Number : 1200
```

```
Dialed Number :
```

Calling Number : 1012  
ANI :  
DNIS :  
CLID : sip:1012@10.50.10.1  
Arrival Type : DIRECT  
Last Redirected Number :  
Original Called Number :  
Original Dialed Number :

Media Id : 6  
Media State : IN\_USE  
Media Destination Address : 10.50.10.1  
Media Destination Port : 19116  
Destination Size : 30  
Destination Payload : G711ULAW64K  
Media Source Address : 10.50.10.125  
Media Source Port : 16906  
Source Size : 30  
Source Payload : G711ULAW64K

\*\* Active Port #2: Call and Media info \*\*

-----  
Port ID : 4  
Port Impl ID : 16904  
Port State : IN\_USE  
Call Id : 268  
Call Impl Id : 11D25918-B76911DA-9A98CAAD-D5085A1@10.50.10.1  
Call State : CALL\_ANSWERED  
Call active time(in seconds) : 15  
Application Associated : voicemail  
Application Task Id : 16000000127  
Called Number : 1200  
Dialed Number :  
Calling Number : 1006  
ANI :  
DNIS :  
CLID : sip:1006@10.50.10.1  
Arrival Type : DIRECT  
Last Redirected Number :  
Original Called Number :  
Original Dialed Number :

Media Id : 4  
Media State : IN\_USE  
Media Destination Address : 10.50.10.1  
Media Destination Port : 18310  
Destination Size : 30  
Destination Payload : G711ULAW64K  
Media Source Address : 10.50.10.125  
Media Source Port : 16904  
Source Size : 30  
Source Payload : G711ULAW64K

\*\* Active Port #3: Call and Media info \*\*

-----  
Port ID : 7  
Port Impl ID : 16910  
Port State : IN\_USE  
Call Id : 261  
Call Impl Id : D16FCE50-B76811DA-9A4ECAAD-D5085A1@10.50.10.1

Call State : CALL\_ANSWERED  
Call active time(in seconds) : 124  
Application Associated : voicemail  
Application Task Id : 16000000121  
Called Number : 1200  
Dialed Number :  
Calling Number : 1014  
ANI :  
DNIS :  
CLID : sip:1014@10.50.10.1  
Arrival Type : DIRECT  
Last Redirected Number :  
Original Called Number :  
Original Dialed Number :

Media Id : 1  
Media State : IN\_USE  
Media Destination Address : 10.50.10.1  
Media Destination Port : 18634  
Destination Size : 30  
Destination Payload : G711ULAW64K  
Media Source Address : 10.50.10.125  
Media Source Port : 16910  
Source Size : 30  
Source Payload : G711ULAW64K

\*\* Active Port #4: Call and Media info \*\*

-----  
Port ID : 1  
Port Impl ID : 16898  
Port State : IN\_USE  
Call Id : 264  
Call Impl Id : E7314493-B76811DA-9A68CAAD-D5085A1@10.50.10.1  
Call State : CALL\_ANSWERED  
Call active time(in seconds) : 88  
Application Associated : voicemail  
Application Task Id : 16000000124  
Called Number : 1200  
Dialed Number :  
Calling Number : 1016  
ANI :  
DNIS :  
CLID : sip:1016@10.50.10.1  
Arrival Type : DIRECT  
Last Redirected Number :  
Original Called Number :  
Original Dialed Number :

Media Id : 2  
Media State : IN\_USE  
Media Destination Address : 10.50.10.1  
Media Destination Port : 16586  
Destination Size : 30  
Destination Payload : G711ULAW64K  
Media Source Address : 10.50.10.125  
Media Source Port : 16898  
Source Size : 30  
Source Payload : G711ULAW64K

```
se-10-50-10-125#show trace buffer tail
6999 03/15 20:59:12.362 vovw cont 0 Center Controller
Requested URI: /voiceview/voicemail/playvm.do
6999 03/15 20:59:12.740 vovw vcmt 0 Adding OID: 19225
6999 03/15 20:59:12.742 vovw vcmt 0 Total play time 495
6999 03/15 20:59:12.742 vovw sydb 0 /sw/limits/global/applicationMode
6999 03/15 20:59:12.742 vovw sydb 0 ITS
6999 03/15 20:59:12.743 vovw sydb 0 /sw/limits/global/applicationMode
6999 03/15 20:59:12.743 vovw sydb 0 ITS
6999 03/15 20:59:12.745 vovw vcmt 0 SoundTransmitter started
7185 03/15 20:59:12.748 VCCN svve 0 requestNewSession: enter
7185 03/15 20:59:12.749 VCCN svve 0 New contact created id: 1866
7185 03/15 20:59:12.749 VCCN svve 0 Number of active contacts: 8
6999 03/15 20:59:12.750 vovw vcmt 0 New CRA callId: 1866
7185 03/15 20:59:12.814 VCCN svve 0 Number of active contacts: 7
7185 03/15 20:59:12.815 VCCN svve 0 VVEContact: terminate(): 1866
6999 03/15 20:59:12.816 vovw vcmt 0 VVEException: MissingChannel: All voice ports busy
```

## Erreur d'échec de connexion due à l'expiration PIN

### Description du problème

Quand les essais d'un utilisateur à se connecter dans une boîte aux lettres, le PIN ont expiré des affichages de message.

### Solution

Vérifiez pour voir si l'utilisateur a un PIN de blanc réglé et le tutoriel réglé à hors fonction.

### Suivis de Cisco Unity Express

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail

6651 02/06 17:16:01.821 vovw sydb 0 0
6651 02/06 17:16:01.821 vovw cont 0 Center Controller
Requested URI: /voiceview/common/login.do
6651 02/06 17:16:01.822 vovw sess 0 LOGIN request
6651 02/06 17:16:01.859 vovw sess 0 1006
6651 02/06 17:16:01.859 vovw sess 0 Found mailbox
6651 02/06 17:16:01.859 vovw sess 0 Valid extension
6651 02/06 17:16:01.859 vovw sess 0 Verifying user password
6651 02/06 17:16:01.890 vovw sess 0 User PIN has expired
6651 02/06 17:16:01.890 vovw sess 0 Opening mailbox
6651 02/06 17:16:01.985 vovw sess 0 Open mailbox successful
6651 02/06 17:16:01.985 vovw sess 0 SessionProperties logged in
user 1006 session: wbj3dfb391 from 10.50.10.67
6651 02/06 17:16:01.985 vovw sess 0 Session Info provider attaching...
6651 02/06 17:16:01.987 vovw sess 0 Session Info provider attached
6651 02/06 17:16:01.987 vovw sess 0 SessionProperties number of users now: 1
6651 02/06 17:16:02.005 vovw sess 0 Forward to password expired page
6651 02/06 17:16:02.141 vovw cont 0 Exit Controller
Requested URI: /voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## [Panne de procédure de connexion quand la boîte aux lettres est désactivée](#)

### [Description du problème](#)

Quand des essais d'un utilisateur à ouvrir une session à une boîte aux lettres, la cette boîte aux lettres est désactivés. Pour l'aide, contactez s'il vous plaît votre administrateur système. affichages de message d'erreur.

### [Solution](#)

C'est comportement prévu. Afin de permettre une procédure de connexion, allez au Cisco Unity Express CLI et émettez la commande d'**enable** sous l'utilisateur de propriétaire de boîte aux lettres de messagerie vocale en mode de config ou allez au GUI de Cisco Unity Express et à la **messagerie vocale** choisie > à la **boîte aux lettres**, choisissez la boîte aux lettres de l'utilisateur, et vérifiez l'**enable** afin d'activer la boîte aux lettres de l'utilisateur.

### [Suivis de Cisco Unity Express](#)

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail
```

```
6441 02/06 18:26:13.785 vovw sess 0 LOGIN request
6441 02/06 18:26:13.824 vovw sess 0 1006
6441 02/06 18:26:13.824 vovw sess 0 Found mailbox
6441 02/06 18:26:13.824 vovw sess 0 Valid extension
6441 02/06 18:26:13.824 vovw sess 0 Verifying user password
6441 02/06 18:26:13.864 vovw sess 0 Opening mailbox
6441 02/06 18:26:13.930 vovw sess 0 Open mailbox successful
6441 02/06 18:26:13.930 vovw sess 0 VVException/SessionProperties.
Error: Mailbox disabled
6441 02/06 18:26:13.940 vovw cont 0 Exit Controller
Requested URI: /voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## [Panne de procédure de connexion et modification puissante PIN](#)

### [Description du problème](#)

Quand essais d'un utilisateur à ouvrir une session à une boîte aux lettres, l'erreur : Procédure de connexion exprès de vue de Voix : Échec de connexion : Vous devez changer votre PIN avant que vous puissiez accéder au VoiceView Express. affichages de message d'erreur.

### [Solution](#)

C'est comportement prévu. Le tutoriel est placé à EN FONCTION et un PIN de blanc est configuré. Générez un PIN du CLI ou GUI et essai pour ouvrir une session.

### [Suivis de Cisco Unity Express](#)

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
```

```
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail 6216 02/06 18:43:27.240 vovw sess 0 SessionProperties
logged in user 1006 session: b4xuyud461 from 10.50.10.67 6216 02/06 18:43:27.240 vovw sess 0
Session Info provider attaching... 6216 02/06 18:43:27.241 vovw sess 0 Session Info provider
attached 6216 02/06 18:43:27.241 vovw sess 0 SessionProperties number of users now: 1 6216 02/06
18:43:27.241 vovw sess 0 VVException/SessionProperties.
Error: Initial access with blank PIN
6216 02/06 18:43:27.252 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI:
/voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
se-10-50-10-125> username vera pin 123
```

## Erreur de notification de message

### Description du problème

Quand essais d'un utilisateur pour accéder à des configurations de message > des notifications de message par VVE, l'erreur : La notification de message est actuellement désactivée. affichages de message d'erreur.

### Solution

Vérifiez pour voir si la notification est système activé au loin et vérifier alors pour voir si la notification pour cet utilisateur particulier est activée. Sinon, allez au Cisco Unity Express CLI et émettez la commande de **notification de messagerie vocale d'exposition** ou allez au GUI de Cisco Unity Express et sélectionnez la **notification de messagerie vocale > de message > la gestion de notification** pour l'activer.

### Suivis de Cisco Unity Express

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>

6320 02/06 19:00:41.405 vovw sydb 0 1
6320 02/06 19:00:41.405 vovw cont 0 Submit Type 'RECONFIGURE'
6320 02/06 19:00:41.405 vovw sydb 0 /sw/apps/monitor/ctrl/offline
6320 02/06 19:00:41.406 vovw sydb 0 0
6320 02/06 19:00:41.406 vovw cont 0 Center Controller Requested URI:
/voiceview/msgsettings/NotifDeviceList.do
6320 02/06 19:00:41.407 vovw notf 0 Populating the form
6320 02/06 19:00:41.445 vovw notf 0 sysEnabled true userEnabled false
6320 02/06 19:00:41.448 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI:
/voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## Erreur quand vous essayez d'écouter des messages

### Description du problème

Les utilisateurs peuvent ouvrir une session pour exprimer le service express de vue, mais ils reçoivent cette erreur quand ils essaient d'écouter les messages :

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>
```

```
6320 02/06 19:00:41.405 vovw sydb 0 1
6320 02/06 19:00:41.405 vovw cont 0 Submit Type 'RECONFIGURE'
6320 02/06 19:00:41.405 vovw sydb 0 /sw/apps/monitor/ctrl/offline
6320 02/06 19:00:41.406 vovw sydb 0 0
6320 02/06 19:00:41.406 vovw cont 0 Center Controller Requested URI:
/voiceview/msgsettings/NotifDeviceList.do
6320 02/06 19:00:41.407 vovw notf 0 Populating the form
6320 02/06 19:00:41.445 vovw notf 0 sysEnabled true userEnabled false
6320 02/06 19:00:41.448 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI:
/voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## Solution

La question se produit quand le web server du téléphone n'est pas accessible. Ou il est désactivé, ou un Pare-feu se repose dans l'intervalle.

Afin de résoudre le problème, allez aux **configurations** > à la **configuration de sécurité** et assurez-vous que l'**accès au Web activé** est placé à **oui**.

## Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)