

# Solução de problemas do Voice View Express

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Configuração do Voice View Express no Cisco Unity Express](#)

[Exemplos de problemas](#)

[Não é possível fazer login no Voice View Express \(Erro 404\)](#)

[Não é possível fazer login no Voice View Express \(Host não encontrado\)](#)

[Sistema temporariamente indisponível](#)

[Erro de autenticação exibido quando um usuário faz login no Voice View Express](#)

[Caixa de correio já em uso quando um usuário faz login no Voice View Express](#)

[Todas as portas de voz estão ocupadas](#)

[Falha de login. Erro devido à expiração do PIN](#)

[Falha de login quando a caixa de correio é desabilitada](#)

[Falha de login e mudança rigorosa de PIN](#)

[Erro da notificação de mensagem](#)

[Erro ao tentar escutar mensagens](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento analisa como solucionar problemas do recurso Voice View Express (VVE) do Cisco Unity Express.

O VVE permite que os usuários finais interajam com sua caixa de correio de voz usando o monitor e as teclas de software do Cisco IP Phone disponíveis no telefone. Você pode gerenciar, de modo conveniente, as opções da caixa de correio pessoal e notificações, enviar, escutar, gravar e gerenciar mensagens do correio de voz. O recurso fornece uma alternativa à interface de usuário da telefonia (TUI) e à interface da WEB para essas tarefas. O VVE é essencialmente um aplicativo da web como a GUI do Cisco Unity Express, exceto pelo fato de que ela fornece conteúdo XML (que o telefone compreende) em vez de HTML (que um navegador compreende).

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

O leitor deve compreender como acessar o Cisco Unity Express através da CLI e da GUI e estar

familiarizado com as tarefas de configuração e administração.

A funcionalidade VVE tem suporte apenas nestas plataformas:

- Cisco Unity Express Voicemail Network Module (NM-CUE)
- Cisco Unity Express Network Module com capacidade aumentada (NM-CUE-EC)
- Cisco Unity Express Advanced Integration Module (AIM-CUE)

O VVE é tem suporte apenas nos telefones 7940/41, 7960/61, e 7970/71.

O release de software mínimo de Cisco Unity Express para o VVE é 2.3.1.

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas em um NM-CUE que executa o software 2.3.1 instalado em roteador um Cisco CallManager Express 4.0.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Configuração do Voice View Express no Cisco Unity Express

O VVE deve ser habilitado e configurado antecipadamente. Isso pode ser realizado a partir da CLI ou da GUI (**Voicemail > Voice View Express**).

Esse comando mostra a configuração do 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
```

O Cisco CallManager Express (ou Cisco CallManager) deve ser configurado de modo que o botão Services possa acessar o aplicativo VVE. Os serviços e as URLs de autenticação devem ser configurados para o Cisco CallManager Express. Na saída do Cisco Unity Express, você pode ver qual deve ser a URL. Para configurar isso no Cisco CallManager Express, entre no modo de configuração e especifique as URL (nesse caso pelo endereço IP, pois o DNS não é usado):

```
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
```

Emita o comando **show run | inc url** para verificar a configuração:

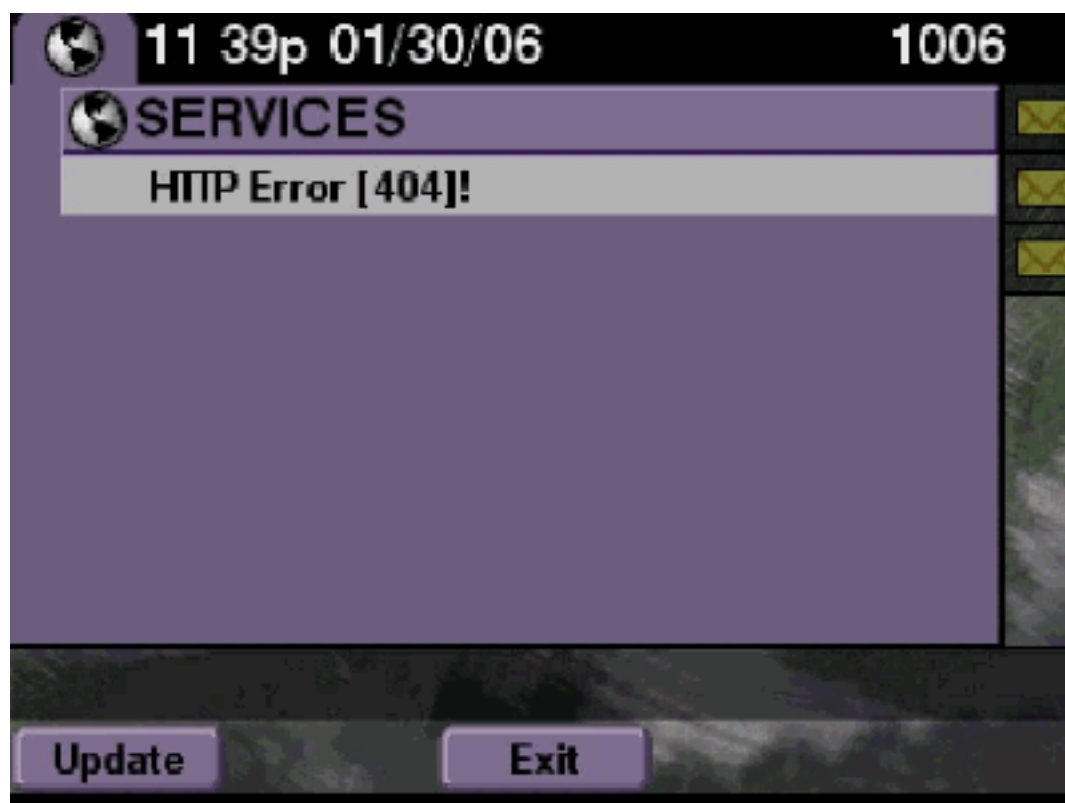
```
cme#show run | inc url
url services
ghhttp://14.84.159.12//voiceview/common/login.do
url authentication
http://14.84.159.12//voiceview/authentication/authenticate.do
```

## Exemplos de problemas

### Não é possível fazer login no Voice View Express (Erro 404)

#### Descrição do problema

Quando um usuário pressiona o botão **Services** no telefone, a mensagem de erro http error 404 é exibida.



#### Solução

Conclua estes passos:

1. Verifique o telefone para ver se tem o URL de serviços. Se o Cisco Unity Express estiver conectado ao Cisco CallManager Express, certifique-se de que os URLs de serviços e

autenticação estejam configurados corretamente no serviço de telefonia no Cisco CallManager Express. O endereço IP deste Cisco Unity Express é 10.50.10.125:

```
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. Vá para a CLI do Cisco Unity Express e selecione **show VoiceView configuration** ou vá para a GUI do Cisco Unity Express e selecione Voicemail > Voice View Express > Configuration para verificar se o VVE está habilitado.

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

3. Para o Cisco Unity Express registrado com um servidor Cisco CallManager, emita o comando **show ccn status ccm-manager** na CLI do Cisco Unity Express para verificar se o Cisco Unity Express está registrado com o Cisco CallManager.

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

## [Rastreamentos do Cisco Unity Express](#)

Neste exemplo, o VVE está desabilitado. Se a URL estiver errada ou o Cisco Unity Express não estiver registrado com o Cisco CallManager, nenhuma saída será gerada.

```
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/
```

## [Não é possível fazer login no Voice View Express \(Host não encontrado\)](#)

### [Descrição do problema](#)

Quando o botão **Services** é pressionado para obter a página de login do VVE, a mensagem Host not Found Error é exibida.

### [Solução](#)

Conclua estes passos:

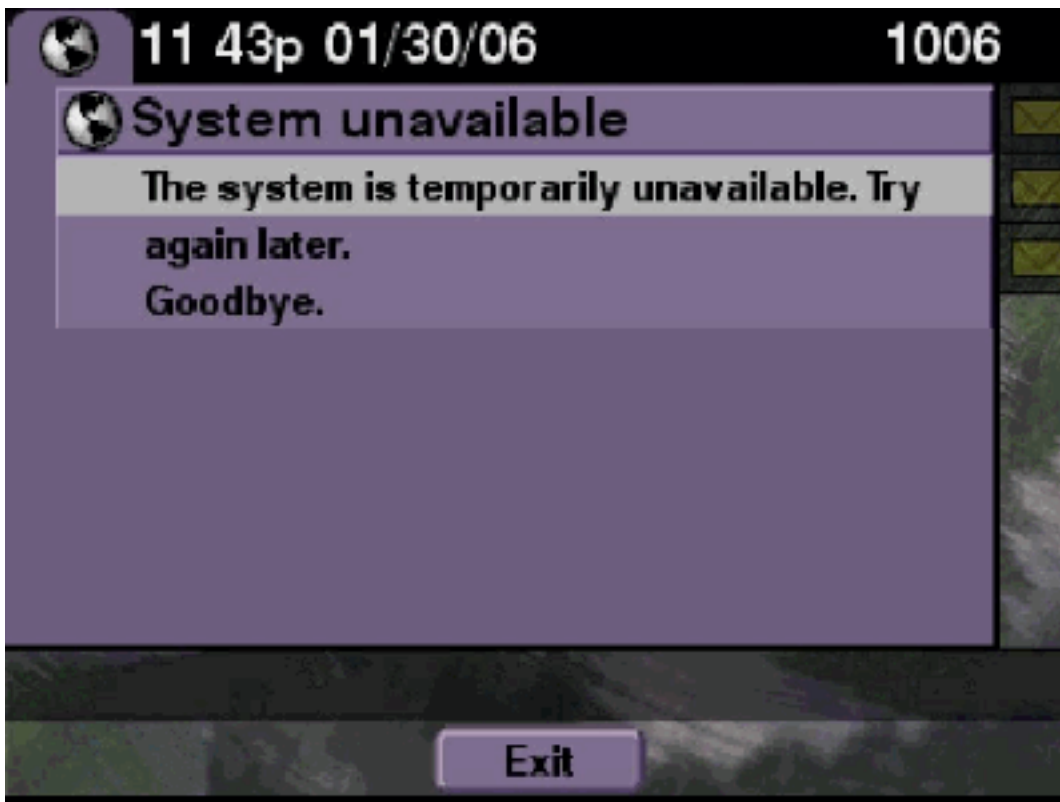
1. Verifique se o Cisco Unity Express está ativado e em execução. Vá para a CLI e selecione **show VoiceView configuration** ou vá para a GUI e selecione Voicemail > Voice View Express > Configuration para verificar se o serviço VVE está ativado e em execução.

2. Caso esteja, emita o comando **show running-config | include url** do roteador para verificar a URL dos serviços.

## Sistema temporariamente indisponível

### Descrição do problema

Quando um usuário pressiona o botão **Services** ou qualquer tecla de software, a mensagem System temporarily Unavailable. Please try again at a later time good bye é exibida.



### Solução

Verifique se o Cisco Unity Express está no modo off-line, na CLI ou na GUI do Cisco Unity Express. Se você clicar em qualquer página, saberá se o sistema está off-line. Também é fornecida uma opção para colocar o sistema on-line novamente.

```
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)#
```

### Traços

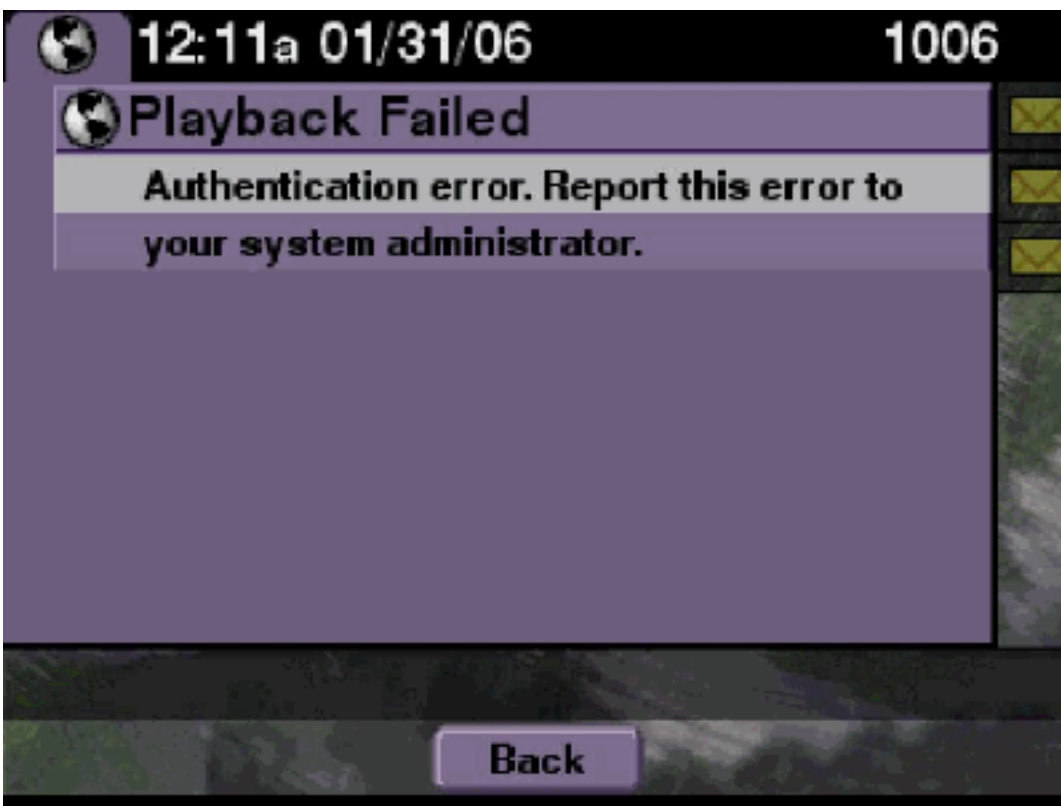
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>
2302 02/06 15:22:41.577 voiceview controller " " Setting session locale en_US
```

```
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
```

## [Erro de autenticação exibido quando um usuário faz login no Voice View Express](#)

### [Descrição do problema](#)

Quando um usuário pressiona o botão **Services** ou faz login no VVE, um erro de autenticação é exibido. Esse erro também é exibido quando um usuário escuta ou envia uma mensagem.



### [Solução](#)

Conclua estes passos:

1. Emita o comando **show software licenses** para verificar se você está executando a licença correta em seu sistema.

```
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. Se você tiver um sistema configurado do Cisco CallManager e uma licença do Cisco CallManager, esse erro será exibido.
3. Verifique se a URL de autenticação está configurada corretamente ou se está ausente.
4. Às vezes o telefone armazena as credenciais em cache. Se nenhuma dessas etapas funcionarem, execute uma reinicialização de hardware (desligar e ligar) no telefone.

## [Rastreamentos do Cisco Unity Express](#)

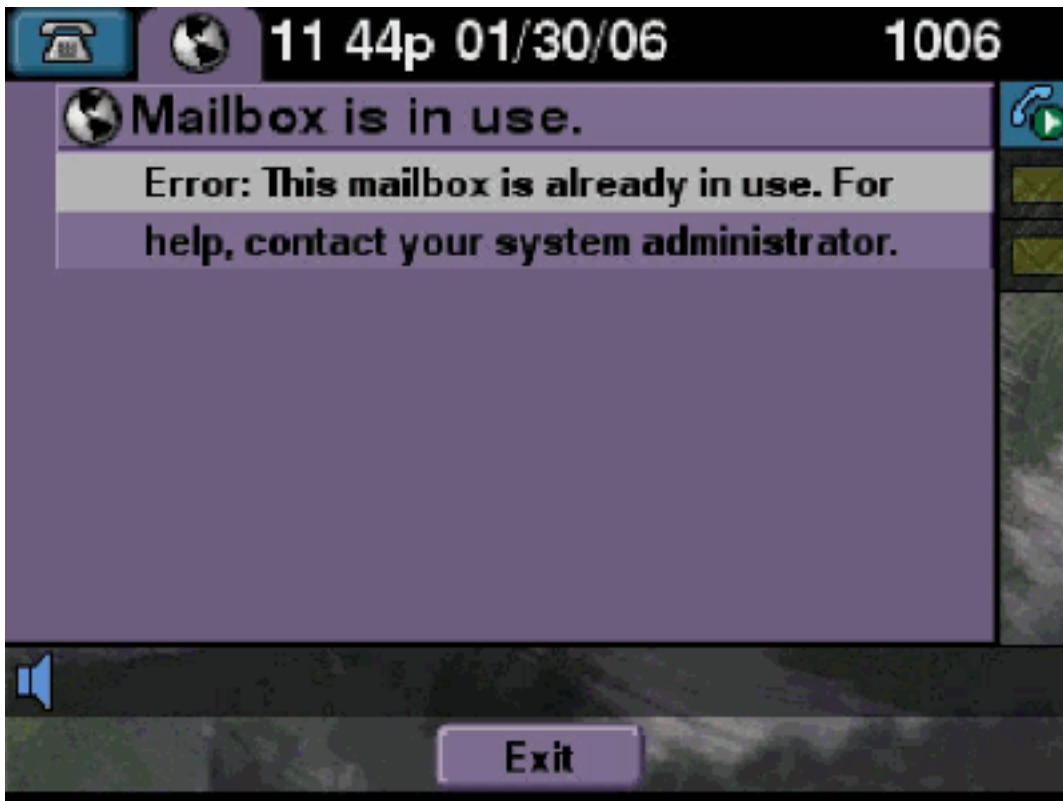
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail
```

```
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
```

## [Caixa de correio já em uso quando um usuário faz login no Voice View Express](#)

### [Descrição do problema](#)

Quando um usuário faz login no VVE, a mensagem de erro This mailbox is already in use. For help please contact the system administrator é exibida.



## Solução

Conclua estes passos:

1. Verifique se uma sessão TUI para essa caixa de correio está ativa. Emita o comando **show ccn call application** para ver se algumas chamadas de TUI estão ativas e emita o comando **show voiceview sessions** para ver quantas sessões do VVE são ativas. Se uma sessão TUI estiver ativa e você tentar fazer login na caixa de correio do mesmo telefone ou de um telefone diferente, essa mensagem de erro será exibida.

```
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. Em casos muito raros, a caixa de correio pode ser bloqueada. Desbloqueie a caixa de

correio na CLI (emita o comando **voicemail mailbox unlock**) ou, na GUI, selecione Voicemail > Mailboxes, escolha a caixa de correio e clique em Unlock para tentar liberar essa conexão. Se nenhuma sessão do VVE ou nenhuma chamada TUI estiverem ativas e você ainda receber uma mensagem indicando que todas as portas estão ocupadas, isso significará que a porta ficou presa. Cancele as sessões do VVE e a sessão do TUI como descrito aqui:

### Encerre uma sessão do VVE:

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

### Encerre uma sessão do 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:** O ID pode ser obtido da saída de **show ccn call application**.

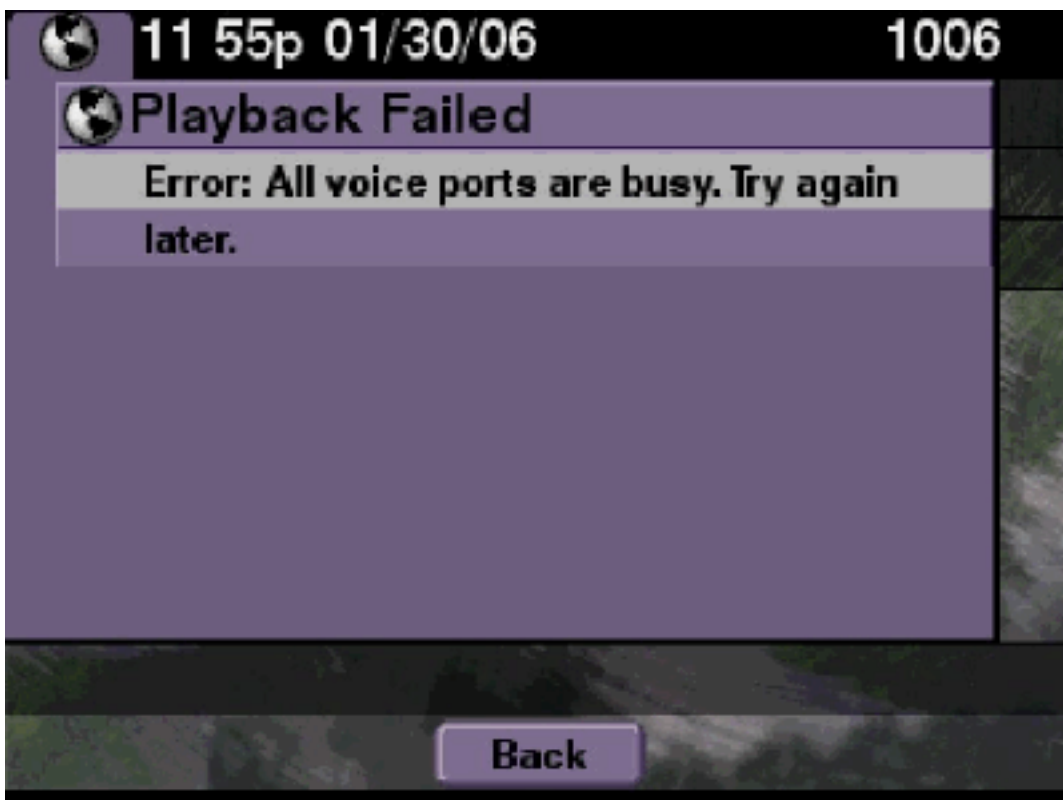
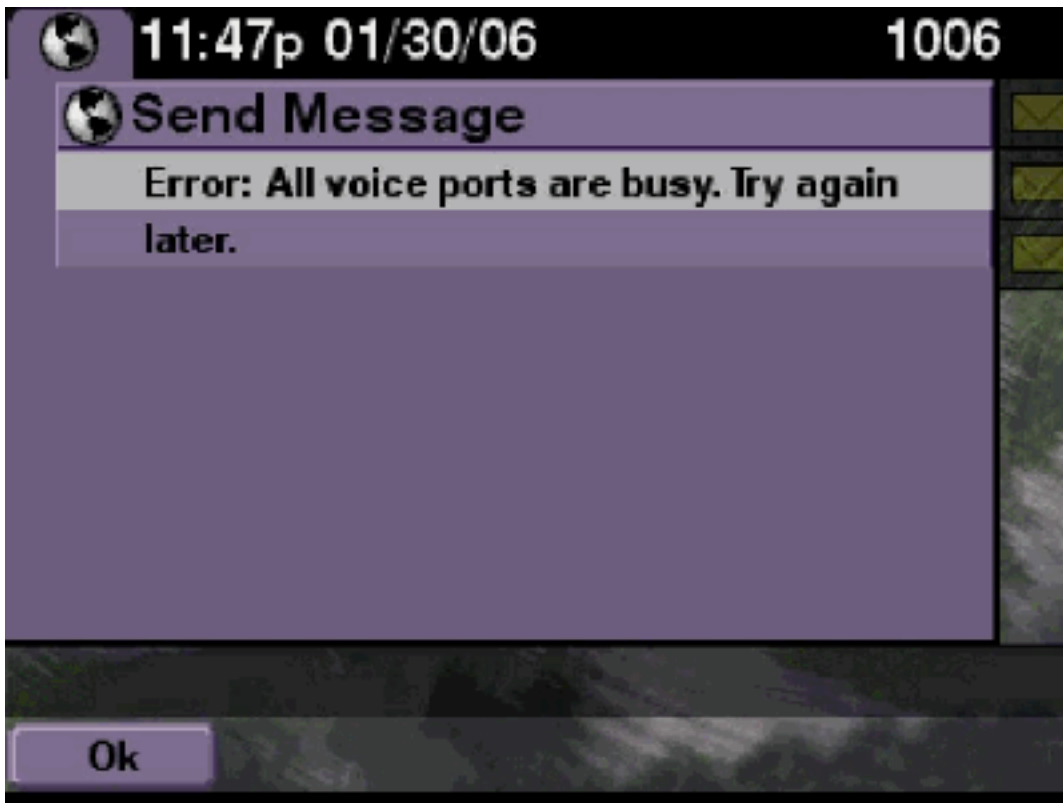
## [Rastreamentos do Cisco Unity Express](#)

```
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_00000000000000000000079  
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
```

## [Todas as portas de voz estão ocupadas](#)

### [Descrição do problema](#)

Quando um usuário tentar escutar ou enviar uma mensagem pelo VVE, uma destas mensagens de erro **Playback Failed Error: All voice ports are busy. Please try again later** ou **Send Message Error: All voice ports are busy. Try again later.** é exibida.



### Solução

O número máximo de sessões do TUI ou as sessões do VVE estão ativas. Emita o comando da **show ccn call application** para ver o número de chamadas ativas. Por exemplo, essa mensagem de erro será exibida em um NM-CUE-EC se 16 sessões do TUI estiverem ativadas e se você tenta enviar uma mensagem ou escutar uma mensagem pelo VVE.

Libere uma porta para resolver esse problema.

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

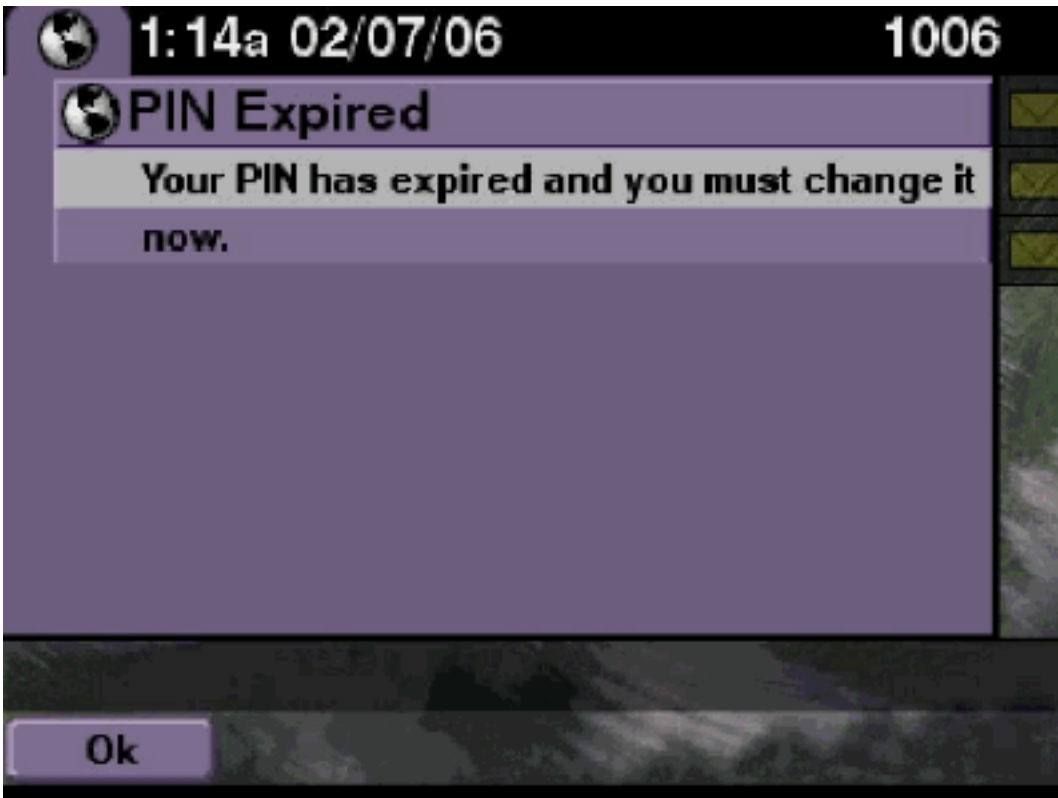
## [Rastreamentos do Cisco Unity Express](#)

```
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
```

## [Falha de login. Erro devido à expiração do PIN](#)

## [Descrição do problema](#)

Quando um usuário tenta fazer login em uma caixa de correio, a mensagem de PIN expirado é exibida.



## [Solução](#)

Verifique se o usuário tem um PIN em branco definido e o tutorial definido como desativado.

## [Rastreamentos do Cisco Unity Express](#)

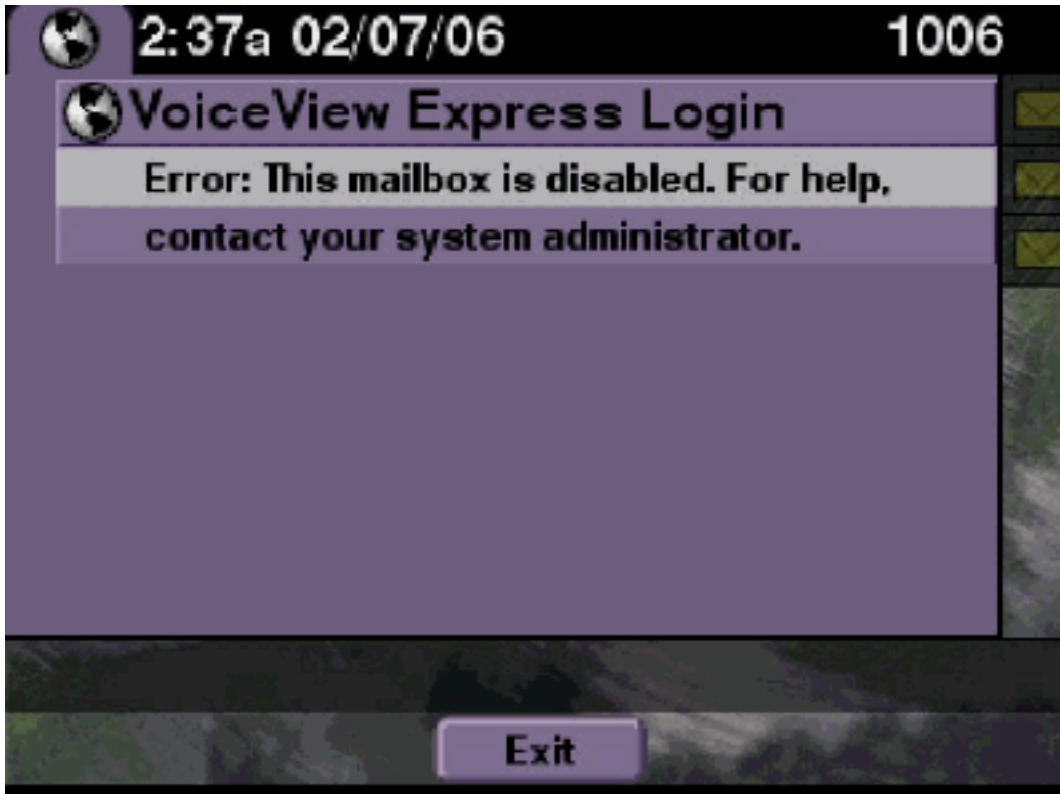
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail

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
```

## [Falha de login quando a caixa de correio é desabilitada](#)

### [Descrição do problema](#)

Quando um usuário tenta fazer login em uma caixa de correio, a mensagem de erro This mailbox is disabled. For help, please contact your system administrator. é exibida.



### [Solução](#)

Este é um comportamento esperado. Para permitir um login, vá para a CLI do Cisco Unity Express e emita o comando **enable** no modo de configuração, com o usuário proprietário da caixa de correio de voz ou vá para a GUI do Cisco Unity Express e selecione Voicemail > Mailbox, escolha a caixa de correio do usuário e marque a opção enable para ativar a caixa de correio do usuário.

### [Rastreamentos do 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

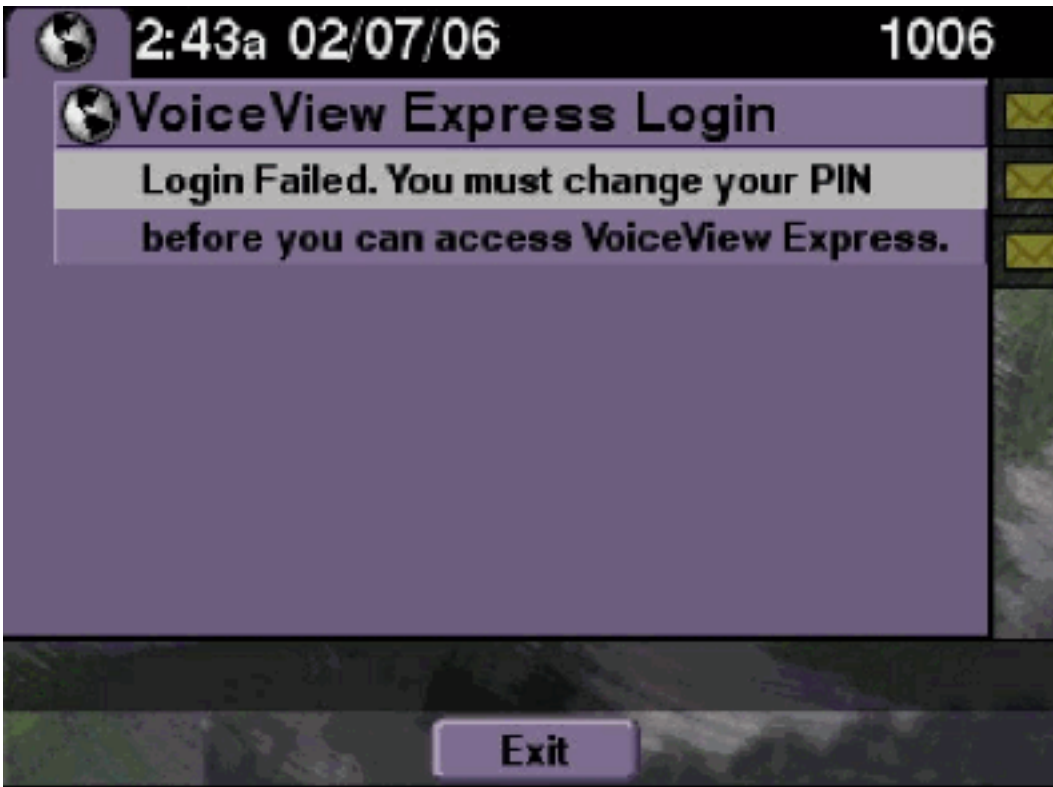
6441 02/06 18:26:13.940 vovw cont 0 Exit Controller

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

## Falha de login e mudança rigorosa de PIN

### Descrição do problema

Quando um usuário tentar fazer login em uma caixa de correio, a mensagem de erro Error: Voice View Express Login: Login Failed: You must change your PIN before you can access VoiceView Express. é exibida.



### Solução

Este é um comportamento esperado. O tutorial é definido como ATIVADO e um PIN em branco é configurado. Gere um PIN a partir da CLI ou da GUI e tente fazer login.

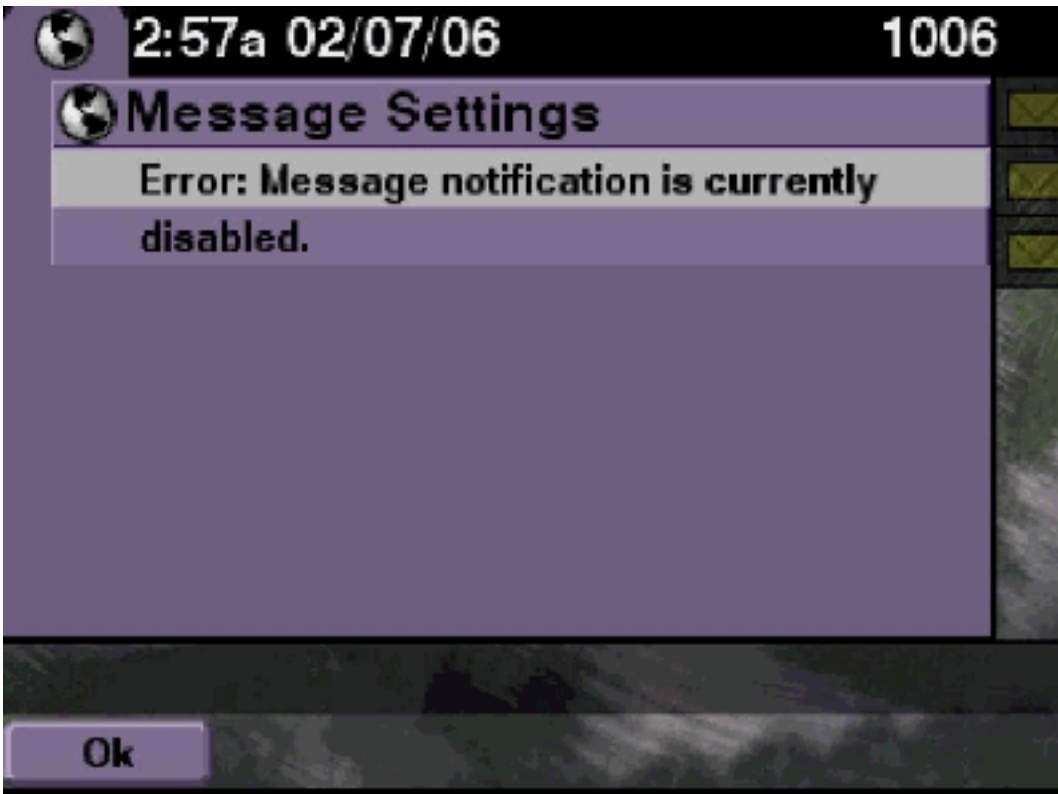
### Rastreamentos do Cisco Unity Express

```
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
```

### Erro da notificação de mensagem

## [Descrição do problema](#)

Quando um usuário tentar acessar Message Settings > Message Notifications pelo VVE, a mensagem de erro `Error: Message Notification is currently disabled.` é exibida.



## [Solução](#)

Verifique se a notificação está habilitada para todo o sistema e, em seguida, verifique se a notificação está habilitada para esse usuário específico. Se não estiver, vá para a CLI do Cisco Unity Express e emita o comando **show voicemail notification** ou vá para a GUI do Cisco Unity Express e selecione Voicemail > Message Notification > Notification Administration para habilitá-la.

## [Rastreamentos do 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
```

## [Erro ao tentar escutar mensagens](#)

## Descrição do problema

Os usuários podem fazer login no serviço Voice View Express, mas recebem esse erro quando tentam ouvir as mensagens:

```
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
```

## Solução

O problema ocorre quando um servidor da Web do telefone não é alcançável. Ou está desabilitado, ou existe um firewall entre eles.

Para resolver o problema, vá para **Settings**> Security Configuration e certifique-se de que a opção Web Access Enabled esteja definida como Yes.

## Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)