

# Устранение неполадок Voice View Express

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Конфигурация Voice View Express в Cisco Unity Express](#)

[Некоторые из возможных проблем](#)

[Невозможно войти в Voice View Express \(ошибка 404\)](#)

[Невозможно войти в Voice View Express \(узел не найден\)](#)

[Сообщение о временной недоступности системы](#)

[Сообщение об ошибке аутентификации при входе пользователя в Voice View Express](#)

[Сообщение о занятом почтовом ящике при входе пользователя в Voice View Express](#)

[Сообщение об отсутствии свободных голосовых портов](#)

[Ошибка входа из-за истечения PIN-кода](#)

[Ошибка входа из-за отключения почтового ящика](#)

[Ошибка входа и принудительная смена PIN-кода](#)

[Ошибка уведомления о сообщениях](#)

[Ошибка при прослушивании сообщений](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

В этом документе поясняется настройка функции Voice View Express (VVE) в составе Cisco Unity Express.

VVE позволяет конечным пользователям взаимодействовать с ящиком голосовой почты Cisco Unity Express посредством дисплея IP-телефона Cisco и программных клавиш, доступных на телефоне. Эта функция упрощает управление параметрами персонального почтового ящика, работу с уведомлениями, отправку, прослушивание, запись и обработку сообщений голосовой почты. Применительно к перечисленным задачам она представляет собой альтернативу пользовательскому интерфейсу телефонной связи (TUI) и web-интерфейсу. VVE фактически является web-приложением, аналогичным графическому интерфейсу Cisco Unity, за исключением того, что эта система вместо формата HTML (воспринимаемого web-браузером) выдает данные в формате XML (воспринимаемого телефоном).

## Предварительные условия

### Требования

Читатель должен быть знаком с процедурой получения доступа к Cisco Unity Express через интерфейс командной строки и графический интерфейс, и с задачами администрирования и настройки.

Функция VVE поддерживается следующими платформами:

- Сетевой модуль голосовой почты Cisco Unity Express (NM-CUE)
- Сетевой модуль Cisco Unity Express с расширенными возможностями (NM-CUE-EC)
- Расширенный интегрируемый модуль Cisco Unity Express (AIM-CUE)

VVE поддерживается только в телефонах моделей 7940/41, 7960/61 и 7970/71.

Для использования VVE необходимо ПО Cisco Unity Express версии 2.3.1 или выше.

## Используемые компоненты

Настоящий документ составлен для системы NM-CUE с ПО версии 2.3.1, работающим в составе маршрутизатора Cisco CallManager Express 4.0.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Конфигурация Voice View Express в Cisco Unity Express

VVE необходимо предварительно включить и настроить. Это можно сделать из командной строки или графического интерфейса (Voicemail (Голосовая почта) > Voice View Express).

Следующая команда отображает конфигурацию 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 (или Cisco CallManager) необходимо настроить таким образом, чтобы кнопка Services (Сервисы) вызывала приложение VVE. Должны быть настроены сервисы и URL-адреса аутентификации для Cisco CallManager Express. В выходных данных Cisco Unity Express можно видеть предполагаемый URL-адрес. Для его настройки в Cisco CallManager Express войдите в режим настройки и укажите URL-адреса (в данном случае – IP-адрес, поскольку сервер DNS не используется):

```
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
```

Для проверки конфигурации выполните команду `show run | inc url:`

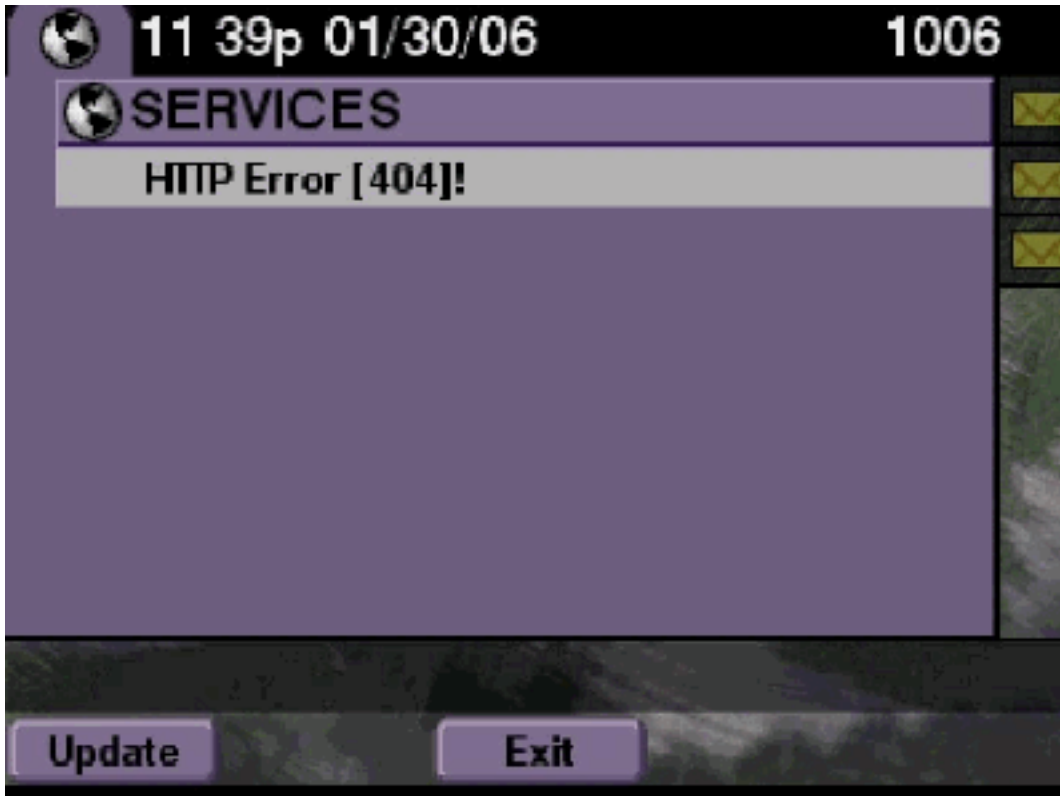
```
cme#show run | inc url url services ghttp://14.84.159.12//voiceview/common/login.do url authentication http://14.84.159.12//voiceview/authentication/authenticate.do
```

## Некоторые из возможных проблем

### Невозможно войти в Voice View Express (ошибка 404)

#### Описание проблемы

При нажатии пользователем кнопки **Services** на телефоне появляется сообщение об ошибке: **http error 404**.



#### Решение

Выполните следующие действия:

1. Проверьте, задан ли URL-адрес сервисов на телефоне. Если система Cisco Unity Express подключена к Cisco CallManager Express, убедитесь, что URL-адрес сервисов и URL-адреса аутентификации правильно настроены в разделе телефонной связи на Cisco CallManager Express. IP-адрес этой системы Cisco Unity Express –  
`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. Чтобы проверить, включена ли функция VVE, либо укажите `show VoiceView configuration` в командной строке Cisco Unity Express, либо выберите в графическом интерфейсе Cisco Unity Express Voicemail (Голосовая почта) > Voice View Express > Configuration (Конфигурация).  
`se-10-50-10-125#show voiceview configuration Phone service  
URL: http://voiceview/common/login.do Enabled: Yes Idle Timeout (minutes): 30`
3. Для системы Cisco Unity Express, зарегистрированной на сервере Cisco CallManager, выполните команду `show ccm status ccm-manager` в интерфейсе командной строки Cisco

Unity Express, чтобы проверить, зарегистрирована ли система Cisco Unity Express в Cisco CallManager.se-10-50-30-125#show ccn status ccm-manager JTAPI Subsystem is currently registered with Call Manager: 180.180.180.3

## [Трассировка Cisco Unity Express](#)

В этом примере функция VVE отключена. Если URL-адрес задан неверно или система Cisco Unity Express не зарегистрирована в Cisco CallManager, то выходные данные будут отсутствовать.

```
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/
```

## [Невозможно войти в Voice View Express \(узел не найден\)](#)

### [Описание проблемы](#)

При нажатии кнопки Services для перехода на страницу входа VVE появляется сообщение об ошибке: Host not Found (Узел не найден).

### [Решение](#)

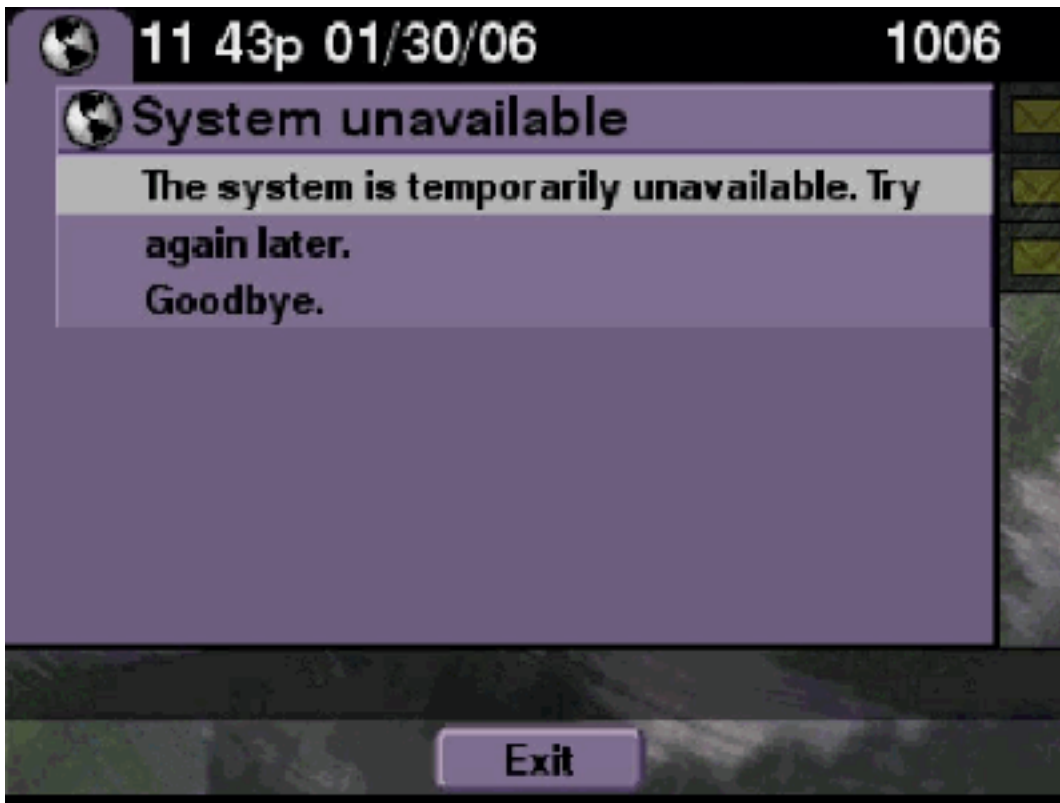
Выполните следующие действия:

1. Проверьте, работает ли система Cisco Unity Express. Чтобы убедиться в том, что функция VVE включена и работает, либо укажите show VoiceView configuration в командной строке Cisco Unity Express, либо выберите в графическом интерфейсе Cisco Unity Express Voicemail (Голосовая почта) > Voice View Express > Configuration (Конфигурация).
2. Если функция включена и работает, наберите на маршрутизаторе команду show running-config | include url для проверки URL-адреса сервисов.

## [Сообщение о временной недоступности системы](#)

### [Описание проблемы](#)

При нажатии пользователем кнопки Services или любой программной клавиши появляется сообщение: System temporarily Unavailable. Please try again at a later time good bye (Система временно недоступна. Повторите попытку позднее. До свидания.).



## Решение

При помощи командной строки или графического интерфейса Cisco Unity Express проверьте, не переведена ли система Cisco Unity Express в автономный режим. Щелчок мышью на любой странице приводит к появлению сообщения о нахождении системы в автономном режиме. Предусмотрен параметр для ее возвращения в рабочий режим.

```
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)#
```

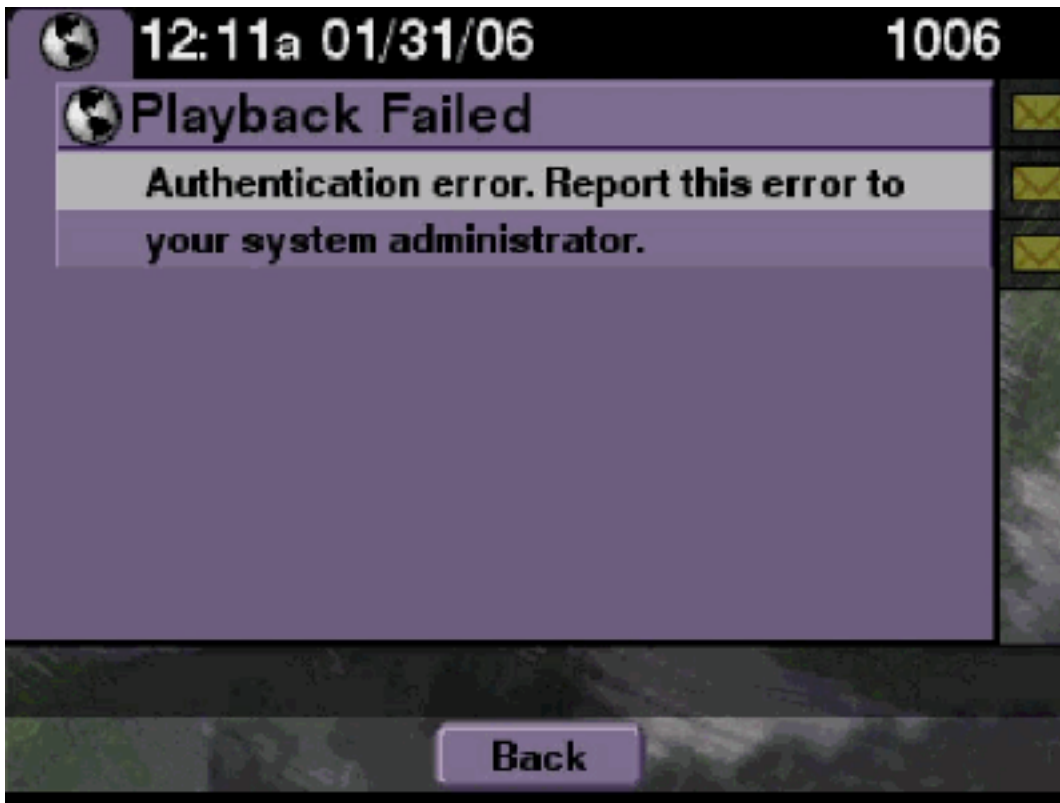
## Трассировки

```
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
```

## Сообщение об ошибке аутентификации при входе пользователя в Voice View Express

### Описание проблемы

При нажатии пользователем кнопки **Services** или входе в систему VVE отображается сообщение об ошибке аутентификации. Это сообщение об ошибке также отображается при прослушивании или отправке сообщения пользователем.



## Решение

Выполните следующие действия:

1. Выполните команду `show software licenses`, чтобы проверить, используется ли в системе соответствующая лицензия.  
`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. Это сообщение об ошибке появляется в том случае, если система, настроенная для Cisco CallManager Express, работает с лицензией Cisco CallManager.
3. Убедитесь в наличии и правильности URL-адреса аутентификации.
4. Иногда телефон кэширует реквизиты аутентификации. Если ни одна из этих мер не помогла, выполните полную перезагрузку телефона (выключите и включите питание).

## Трассировка Cisco Unity Express

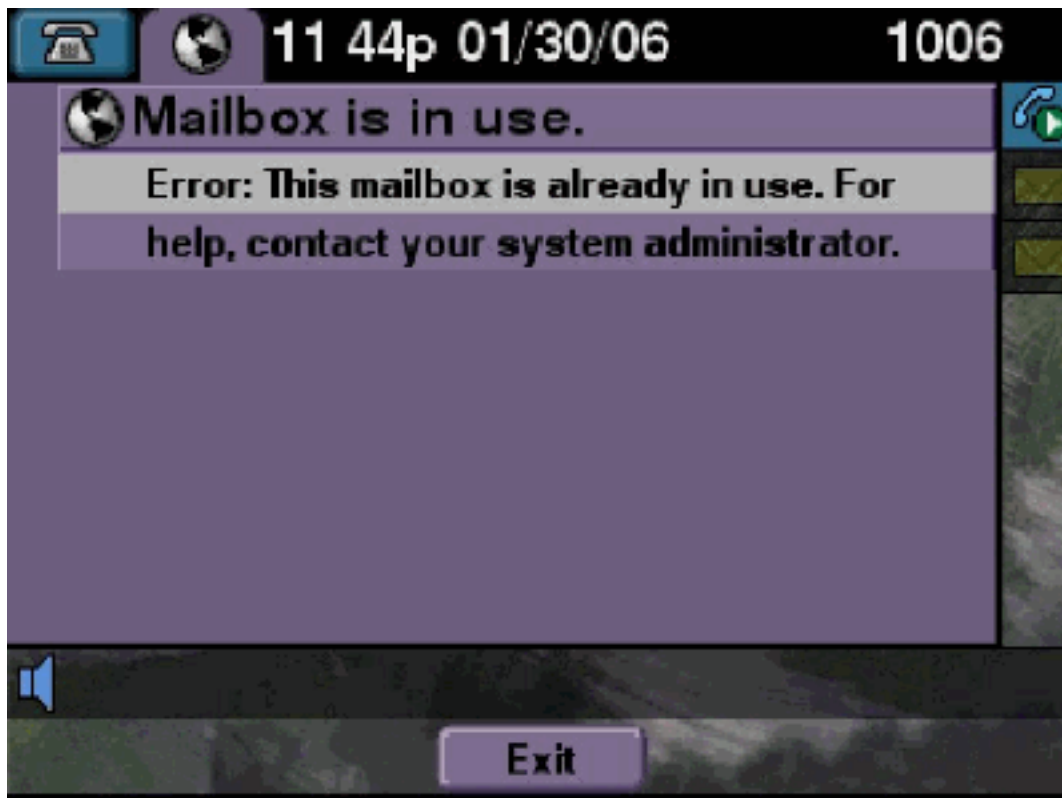
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all se-10-50-10-125>show
trace buffer tail 6194 02/06 17:52:00.090 vovw sydb 0 CCM 6194 02/06 17:52:00.090 vovw sydb 0
/sw/apps/wf/ccnapps/configurations/craAesop /ccnwfapp/wfjtapi/cisoccnatpassword 6194 02/06
17:52:00.091 vovw 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
```

## Сообщение о занятом почтовом ящике при входе пользователя в Voice View Express



## Описание проблемы

VVE : This mailbox is already in use. For help please contact the system administrator ( . ).



## Решение

Выполните следующие действия:

1. Проверьте, активен ли сеанс интерфейса TUI для этого почтового ящика. **Выполните команду `show csn call application`, чтобы проверить, имеются ли активные вызовы TUI, затем с помощью команды `show voiceview sessions` определите число активных сеансов VVE.** Это сообщение об ошибке появляется в том случае, если при наличии активного сеанса TUI вы попытаетесь войти в этот почтовый ящик с того же или другого телефона.

```
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 csn call application Active Call Details for Subsystem :
SIP ----- ** 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. В очень редких случаях почтовый ящик может оказаться заблокирован. **Разблокируйте почтовый ящик из командной строки (выполните команду `voicemail mailbox unlock`) или из графического интерфейса (выберите Voicemail (Голосовая почта) > Mailboxes (Почтовые ящики), укажите почтовый ящик и щелкните Unlock (Разблокировать), чтобы попытаться освободить соединение).**

Если активные сеансы VVE или вызовы TUI отсутствуют, но сообщение о том, что все порты заняты, не исчезает, это означает, что один из портов остался в занятом состоянии. Сбросьте сеансы VVE и сеанс TUI, как описано ниже:

### Разрыв сеанса VVE:

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

### Разрыв сеанса 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)
```

**Примечание:** ID может быть получен из **выходных данных show ccn call application**.

## [Трассировка Cisco Unity Express](#)

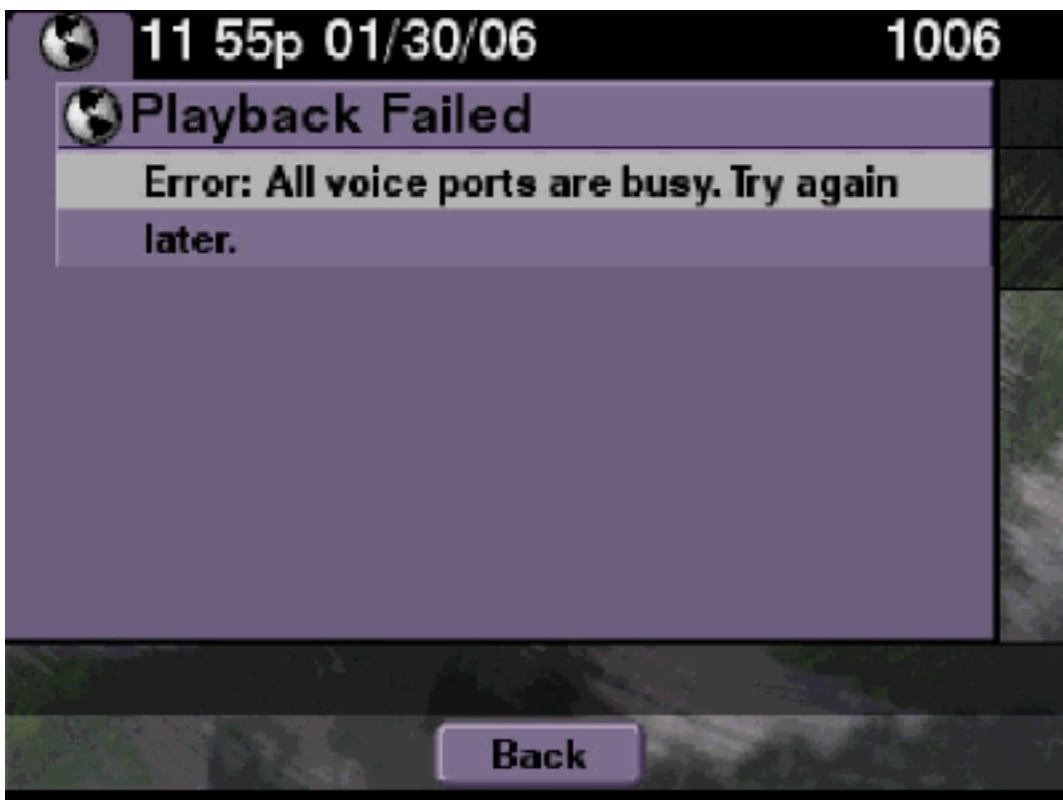
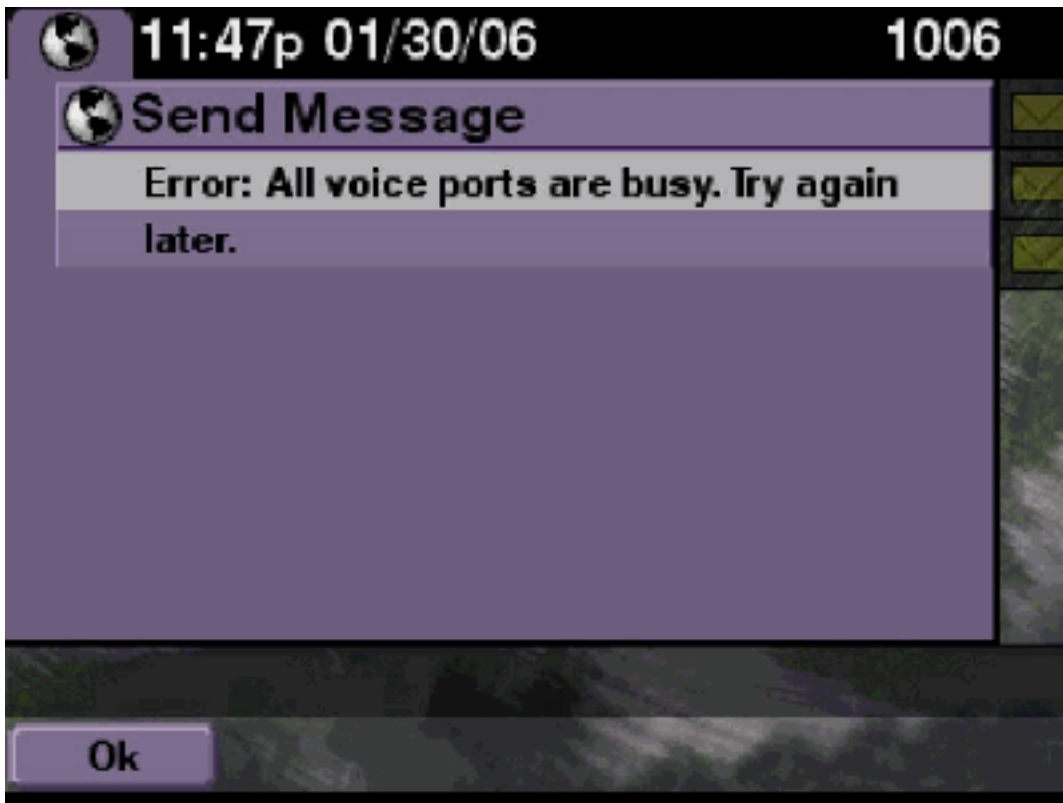
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all se-10-50-10-125#show trace buffer tail Press <CTRL-C> to exit... 6413 01/31 11:13:21.288 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp 1087 01/31 11:14:11.947 vovw auth 0 VM SS sent message to logout : PERSONAL_000000000000000000000079 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
```

## [Сообщение об отсутствии свободных голосовых портов](#)

### [Описание проблемы](#)

```
VVE, : Playback Failed Error: All voice ports are busy. Please try again later ( , ) Send Message Error: Try again later. ( , ).
```





### [Решение](#)

Число активных TUI или VVE достигло максимального. Для просмотра числа активных вызовов выполните команду `show csn call application`. Например, это сообщение об ошибке отображается на NM-CUE-EC при попытке отправить или прослушать сообщение через VVE, когда в системе уже есть 16 активных сеансов TUI.

Для решения этой проблемы освободите один из портов.

```

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

```

## [Трассировка 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

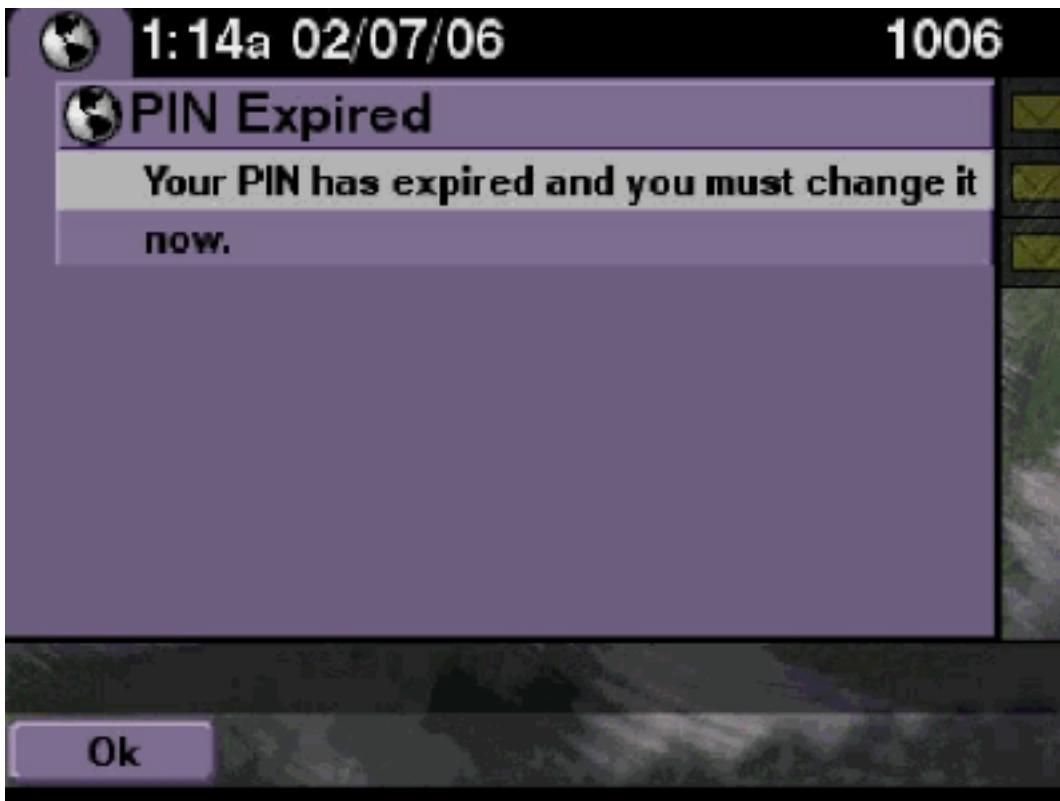
```

## [Ошибка входа из-за истечения PIN-кода](#)

### [Описание проблемы](#)

Когда пользователь пытается войти в почтовый ящик, отображается сообщение об

истечении PIN-кода.



## Решение

Проверьте, не установлен ли у пользователя пустой PIN-код с отключенным обучающим режимом.

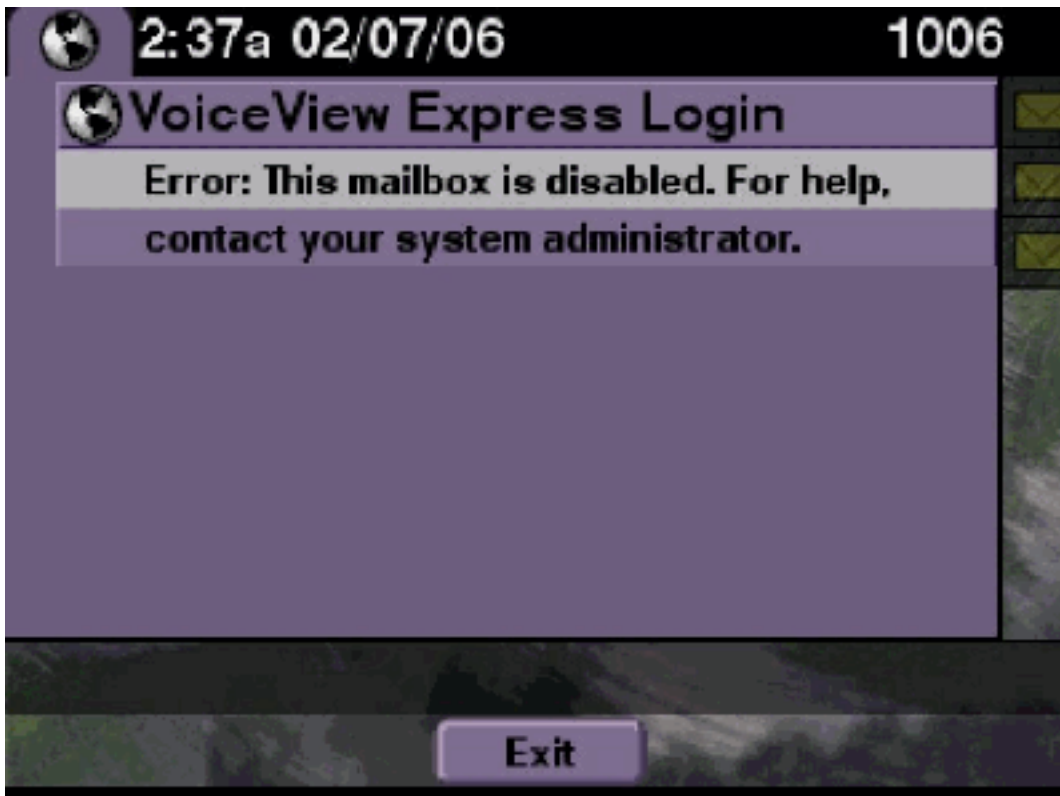
## Трассировка Cisco Unity Express

```
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
```

## Ошибка входа из-за отключения почтового ящика

### Описание проблемы

```
, : This mailbox is disabled. For help, please contact the system administrator ( .
).
```



## [Решение](#)

Это ожидаемое состояние. Чтобы разрешить вход в систему, включите почтовый ящик пользователя. Для этого либо выполните в командной строке Cisco Unity Express команду `enable` в режиме конфигурации под учетной записью пользователя-владельца почтового ящика, либо в графическом интерфейсе Cisco Unity Express выберите Voicemail (Голосовая почта) > Mailbox (Почтовый ящик), выберите почтовый ящик пользователя и отметьте флажок `enable` (Включен).

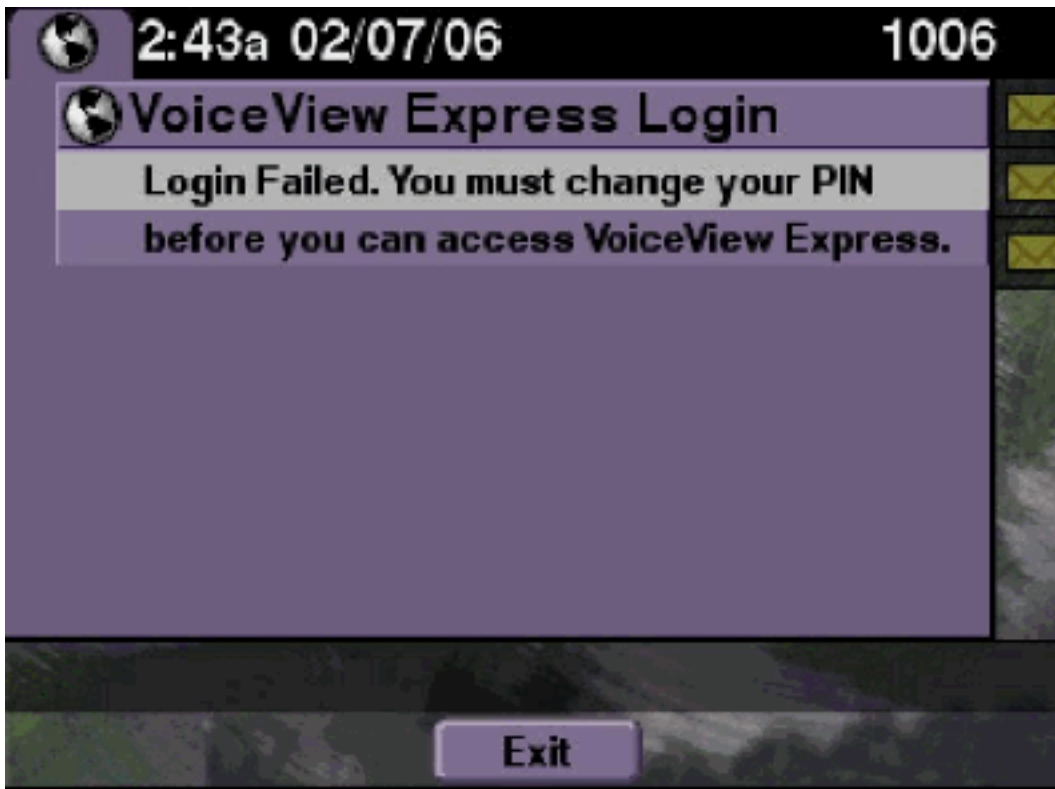
## [Трассировка Cisco Unity Express](#)

```
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
```

## [Ошибка входа и принудительная смена PIN-кода](#)

### [Описание проблемы](#)

```
, : Error: Voice View Express Login: Login Failed: You must change your PIN before you
can access VoiceView Express. ( Voice View Express. Voice View Express PIN-).
```



## [Решение](#)

Это ожидаемое состояние. Включен обучающий режим и настроен пустой PIN-код. Сгенерируйте PIN-код из командной строки или графического интерфейса и попробуйте войти снова.

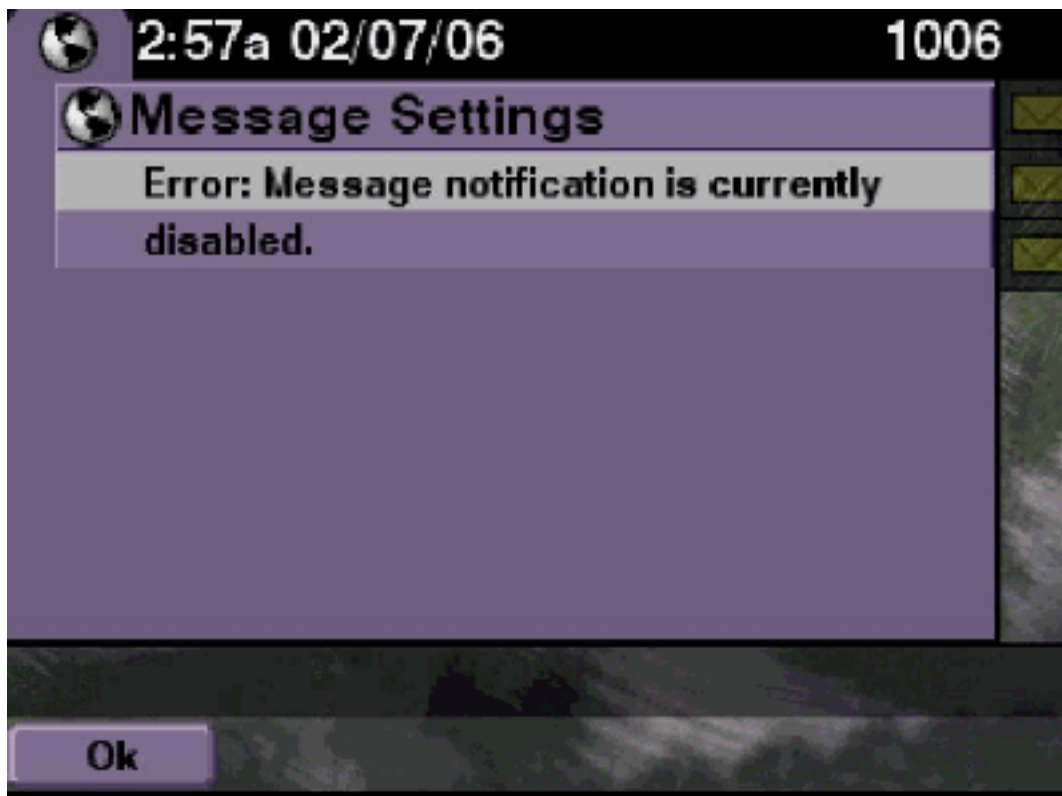
## [Трассировка Cisco Unity Express](#)

```
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
```

## [Ошибка уведомления о сообщениях](#)

### [Описание проблемы](#)

VVE Message Settings ( ) > Message Notifications ( ), : Error: Message Notification is currently disabled. (: ).



## [Решение](#)

Проверьте, включены ли уведомления в масштабе системы, и затем выясните, включены ли они для данного конкретного пользователя. Если нет, включите их. Для этого либо в командной строке Cisco Unity Express выполните команду `show voicemail notification`, либо в графическом интерфейсе Cisco Unity Express выберите Voicemail (Голосовая почта) > Message Notification (Уведомление о сообщениях) > Notification Administration (Управление уведомлениями).

## [Трассировка 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
```

## [Ошибка при прослушивании сообщений](#)

### [Описание проблемы](#)

Пользователи успешно входят в сервис Voice View Express, но при попытке прослушивания сообщений получают сообщение об ошибке:

```
Playback Failed:
Report this error to your system administrator,
IOException:x.x.x.x/x.x.x.x:80
- Connection refused"
```

## [Решение](#)



Эта проблема обусловлена недоступностью web-сервера телефона. Сервер либо отключен, либо доступ к нему прегражден межсетевым экраном.

Для устранения этой проблемы войдите в раздел **Settings (Настройки) > Security Configuration (Настройка безопасности)** и убедитесь, что параметр **Web Access Enabled (Доступ через web-интерфейс разрешен)** установлен в значение **Yes (Да)**.

## [Дополнительные сведения](#)

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)