

Fehlerbehebung bei Voice View Express

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Voice View Express-Konfiguration in Cisco Unity Express](#)

[Beispielprobleme](#)

[Anmeldung bei Voice View Express nicht möglich \(Fehler 404\)](#)

[Anmeldung bei Voice View Express nicht möglich \(Host nicht gefunden\)](#)

[System vorübergehend nicht verfügbar](#)

[Authentifizierungsfehler wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer bei Voice View Express anmeldet.](#)

[Mailbox bereits in Verwendung, wenn sich ein Benutzer bei Voice View Express anmeldet](#)

[Alle Sprach-Ports sind belegt](#)

[Fehler bei der Anmeldung aufgrund von PIN-Ablauf](#)

[Anmeldefehler, wenn Mailbox deaktiviert ist](#)

[Anmeldefehler und starke PIN-Änderung](#)

[Fehler bei Meldung](#)

[Fehler beim Abrufen von Nachrichten](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung für die Voice View Express (VVE)-Funktion von Cisco Unity Express beschrieben.

VVE ermöglicht Endbenutzern die Interaktion mit ihrer Cisco Unity Express-Voicemail-Mailbox über das Display des Cisco IP-Telefons und die auf dem Telefon verfügbaren Softkeys. Sie können bequem persönliche Mailboxoptionen verwalten, Benachrichtigungen verwalten, Voicemail-Nachrichten senden, abhören, aufzeichnen und verwalten. Diese Funktion bietet eine Alternative zur Telephony User Interface (TUI) und der Webschnittstelle für solche Aufgaben. VVE ist im Wesentlichen eine Webanwendung wie die GUI von Cisco Unity Express, außer dass sie XML-Inhalte (die das Telefon versteht) und nicht HTML (die ein Webbrowser versteht) anbietet.

Voraussetzungen

Anforderungen

Der Leser sollte wissen, wie er über die CLI und die GUI auf Cisco Unity Express zugreifen kann,

und mit Konfigurations- und Administrationsaufgaben vertraut sein.

Die VVE-Funktionalität wird nur auf folgenden Plattformen unterstützt:

- Cisco Unity Express Voicemail Network-Modul (NM-CUE)
- Cisco Unity Express-Netzwerkmodul mit erweiterter Kapazität (NM-CUE-EC)
- Cisco Unity Express Advanced Integration Module (AIM-CUE)

VVE wird nur von den Telefonen 7940/41, 7960/61 und 7970/71 unterstützt.

Die Cisco Unity Express-Softwareversion für VVE ist mindestens 2.3.1.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf einem NM-CUE-Modul, auf dem 2.3.1-Software ausgeführt wird, die in einem Cisco CallManager Express 4.0-Router installiert ist.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Voice View Express-Konfiguration in Cisco Unity Express

VVE muss im Voraus aktiviert und konfiguriert werden. Dies kann über die CLI oder GUI (**Voicemail > Voice View Express**) erfolgen.

Dieser Befehl zeigt die VVE-Konfiguration:

```
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
```

Der Cisco CallManager Express (oder Cisco CallManager) muss so konfiguriert sein, dass die Schaltfläche Services auf die VVE-Anwendung zugreifen kann. Die Services und Authentifizierungs-URLs müssen für Cisco CallManager Express konfiguriert werden. In der Ausgabe von Cisco Unity Express können Sie sehen, wie die URL aussehen soll. Um dies in Cisco CallManager Express zu konfigurieren, wechseln Sie in den Konfigurationsmodus, und geben Sie die URLs an (in diesem Fall nach IP-Adresse, da DNS nicht verwendet wird):

```
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
```

Ausgabe des Messinglaufs | inc url-Befehl zum Überprüfen der Konfiguration:

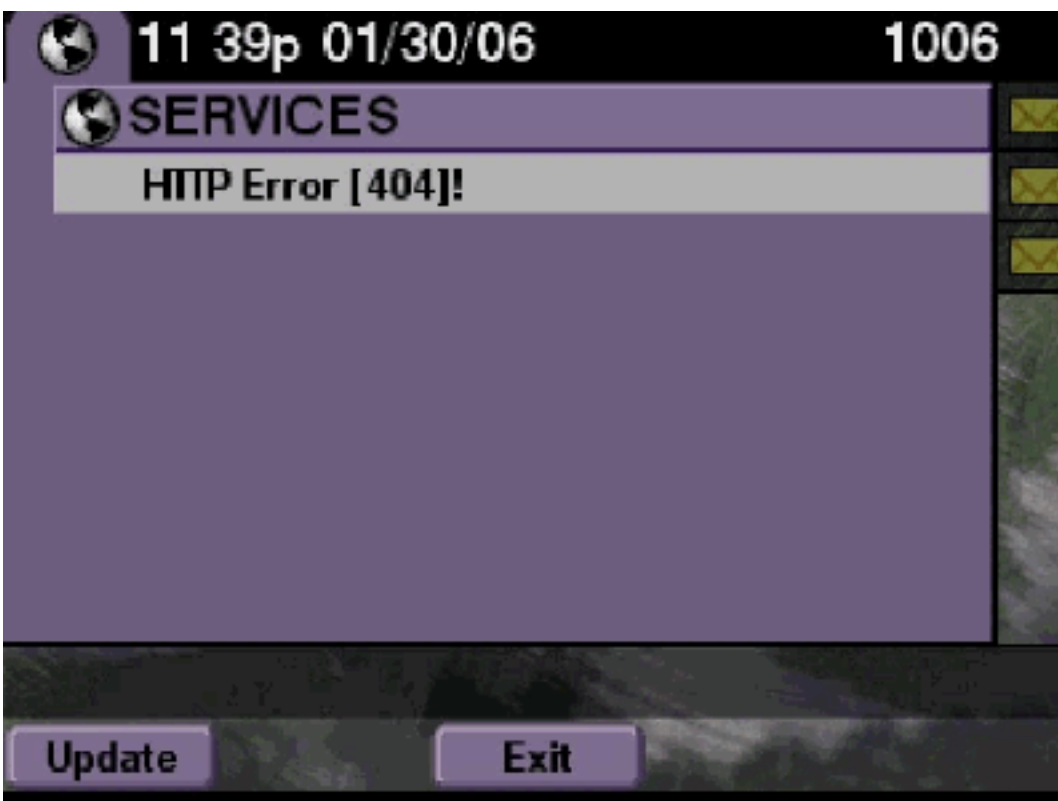
```
cme#show run | inc url
url services
ghttp://14.84.159.12//voiceview/common/login.do
url authentication
http://14.84.159.12//voiceview/authentication/authenticate.do
```

Beispielprobleme

Anmeldung bei Voice View Express nicht möglich (Fehler 404)

Beschreibung des Problems

Wenn ein Benutzer die **Services**-Taste auf dem Telefon drückt, wird die Fehlermeldung `http error 404` angezeigt.



Lösung

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Überprüfen Sie, ob das Telefon über die Services-URL verfügt. Wenn Cisco Unity Express

mit Cisco CallManager Express verbunden ist, stellen Sie sicher, dass die Services-URL und die Authentifizierungs-URLs im Telefoniedienst von Cisco CallManager Express korrekt konfiguriert sind. Die IP-Adresse lautet 10.50.10.125 dieses 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. Rufen Sie entweder die Cisco Unity Express-CLI auf, und wählen Sie **show VoiceView configuration aus**, oder gehen Sie zur Cisco Unity Express-GUI, und wählen Sie **Voicemail > Voice View Express > Configuration aus**, um zu überprüfen, ob VVE aktiviert ist.

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

3. Geben Sie bei einem Cisco Unity Express, der bei einem Cisco CallManager-Server registriert ist, den **show ccn status ccm-manager** der Cisco Unity Express-CLI aus, um zu überprüfen, ob Cisco Unity Express bei Cisco CallManager registriert ist.

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

[Cisco Unity Express-Traces](#)

In diesem Beispiel ist VVE deaktiviert. Wenn die URL falsch ist oder Cisco Unity Express nicht beim Cisco CallManager registriert ist, wird keine Ausgabe generiert.

```
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/
```

[Anmeldung bei Voice View Express nicht möglich \(Host nicht gefunden\)](#)

[Beschreibung des Problems](#)

Wenn die Schaltfläche **Services** gedrückt wird, um zur VVE-Anmeldeseite zu gelangen, wird der **Host not Found Error** angezeigt.

[Lösung](#)

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Überprüfen Sie, ob Cisco Unity Express betriebsbereit ist. Rufen Sie dann die CLI auf, und wählen Sie **show VoiceView configuration aus**, oder gehen Sie zur GUI, und wählen Sie

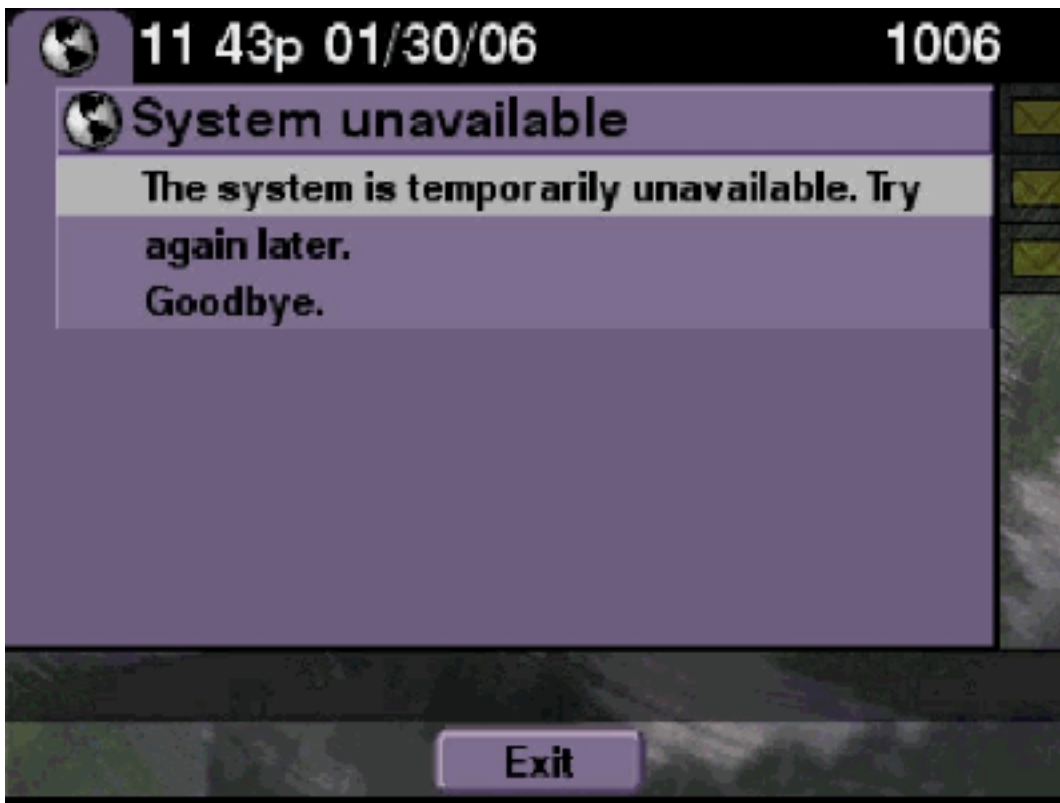
Voicemail > Voice View Express > Configuration aus, um zu überprüfen, ob der VVE-Dienst aktiviert ist und ausgeführt wird.

2. Wenn es aktiv ist und ausgeführt wird, geben Sie die **show running-config** aus. | URL-Befehl vom Router **einschließen**, um die Services-URL zu überprüfen.

System vorübergehend nicht verfügbar

Beschreibung des Problems

Wenn ein Benutzer die Taste **Services** oder eine beliebige Softtaste drückt, ist das System vorübergehend nicht verfügbar. Versuchen Sie es später erneut, wenn die Fehlermeldung "Auf Wiedersehen" angezeigt wird.



Lösung

Überprüfen Sie, ob sich Cisco Unity Express im Offline-Modus entweder über die Cisco Unity Express-CLI oder die Cisco Unity Express-GUI befindet. Wenn Sie auf eine Seite klicken, wird Ihnen mitgeteilt, dass das System offline ist. Es ist auch eine Option verfügbar, um das System wieder online zu stellen.

```
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)#
```

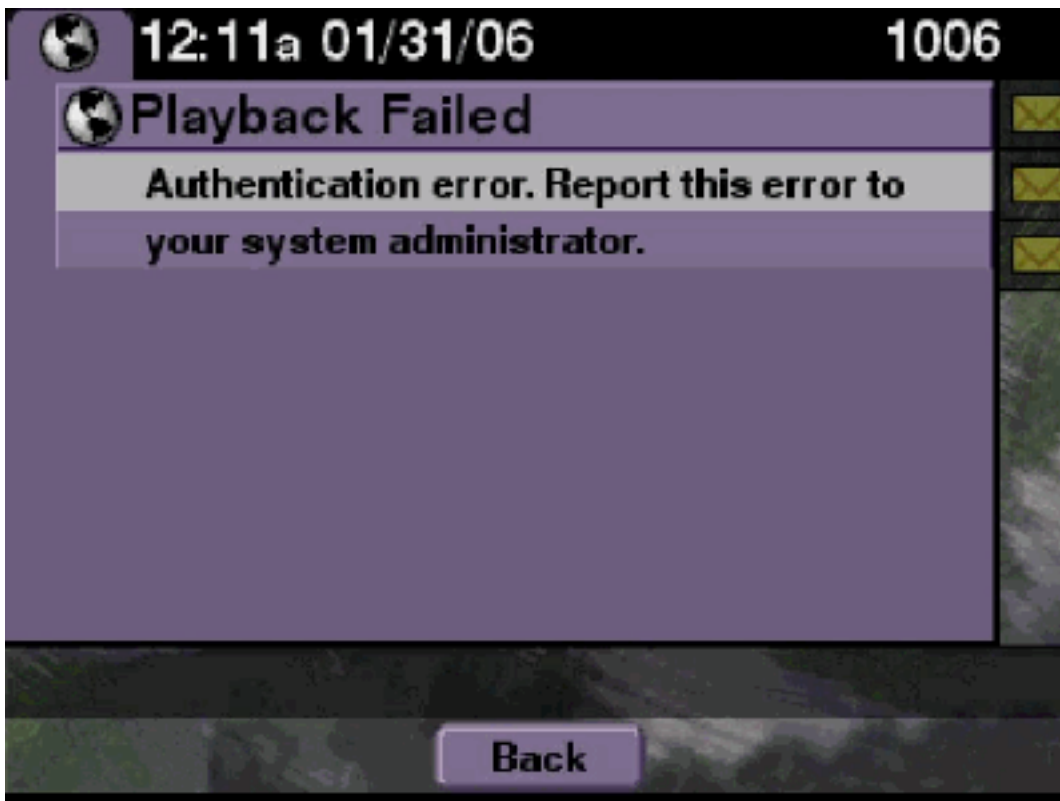
Spuren

```
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
```

[Authentifizierungsfehler wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer bei Voice View Express anmeldet.](#)

[Beschreibung des Problems](#)

Wenn ein Benutzer die **Services**-Schaltfläche drückt oder sich bei VVE anmeldet, wird ein Authentifizierungsfehler angezeigt. Dieser Fehler wird auch angezeigt, wenn ein Benutzer eine Nachricht abhört oder sendet.



[Lösung](#)

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Geben Sie den Befehl **show software licenses** ein, um zu überprüfen, ob die richtige Lizenz auf Ihrem System ausgeführt wird.

```
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. Wenn Sie über ein für Cisco CallManager Express konfiguriertes System verfügen und über eine Cisco CallManager-Lizenz verfügen, wird dieser Fehler angezeigt.
3. Überprüfen Sie, ob die Authentifizierungs-URL richtig konfiguriert ist oder fehlt.
4. Manchmal werden die Anmeldeinformationen vom Telefon zwischengespeichert. Wenn keiner dieser Schritte funktioniert, führen Sie einen Neustart (Aus- und Einschalten) am Telefon durch.

Cisco Unity Express-Traces

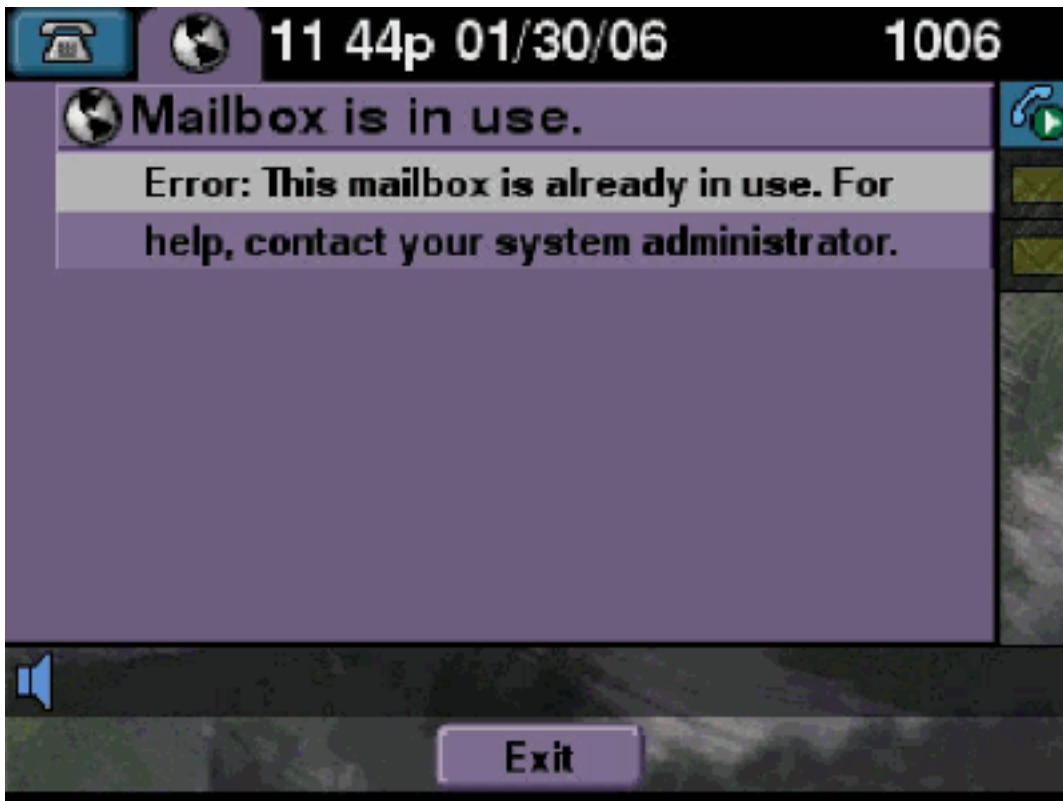
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail
```

```
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
```

Mailbox bereits in Verwendung, wenn sich ein Benutzer bei Voice View Express anmeldet

Beschreibung des Problems

Wenn sich ein Benutzer bei VVE anmeldet, wird die This-Mailbox bereits verwendet. Wenden Sie sich für Hilfe an die angezeigte Fehlermeldung des Systemadministrators.



Lösung

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Überprüfen Sie, ob eine TUI-Sitzung für diese Mailbox aktiv ist. Geben Sie den Befehl **show ccn call application** ein, um festzustellen, ob TUI-Anrufe aktiv sind, und geben Sie den Befehl **show voiceview sessions** aus, um zu sehen, wie viele VVE-Sitzungen aktiv sind. Wenn eine TUI-Sitzung aktiv ist und Sie versuchen, sich über dasselbe Telefon oder ein anderes Telefon bei dieser Mailbox anzumelden, wird diese Fehlermeldung angezeigt.

```
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. In sehr seltenen Fällen kann die Mailbox gesperrt werden. Entsperren Sie die Mailbox aus

der Kommandozeile (geben Sie den Befehl **zur Entsperrung der Voicemail-Mailbox** aus) oder wählen Sie in der GUI **Voicemail > Mailboxes** aus, wählen Sie die Mailbox aus, und klicken Sie auf **Entsperrn**, um diese Verbindung freizugeben.

Wenn keine VVE-Sitzungen oder TUI-Anrufe aktiv sind und Sie immer noch die Nachricht "Alle Ports belegt" erhalten, bedeutet dies, dass der Port festgefahren ist. Löschen Sie die VVE-Sitzungen und die TUI-Sitzung, wie hier beschrieben:

Beenden einer VVE-Sitzung:

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

Eine TUI-Sitzung beenden:

```
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)
```

Hinweis: Die ID kann aus der Ausgabe der **Anwendung** zum Aufruf von **show ccn** abgerufen werden.

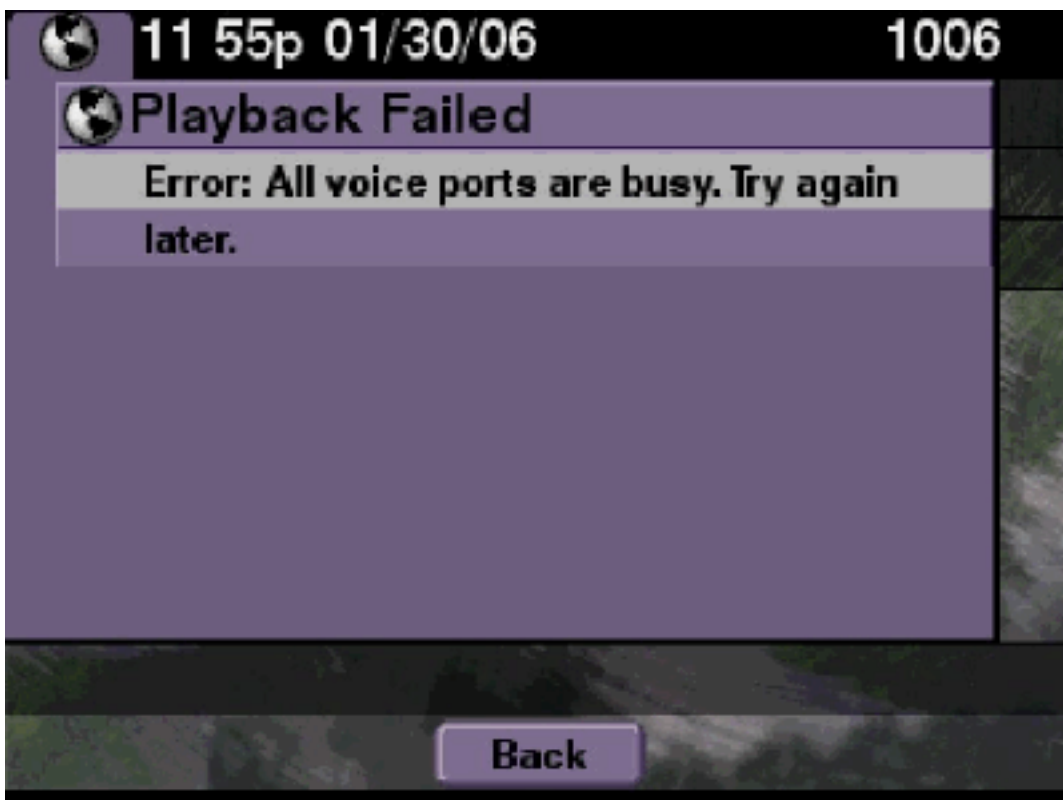
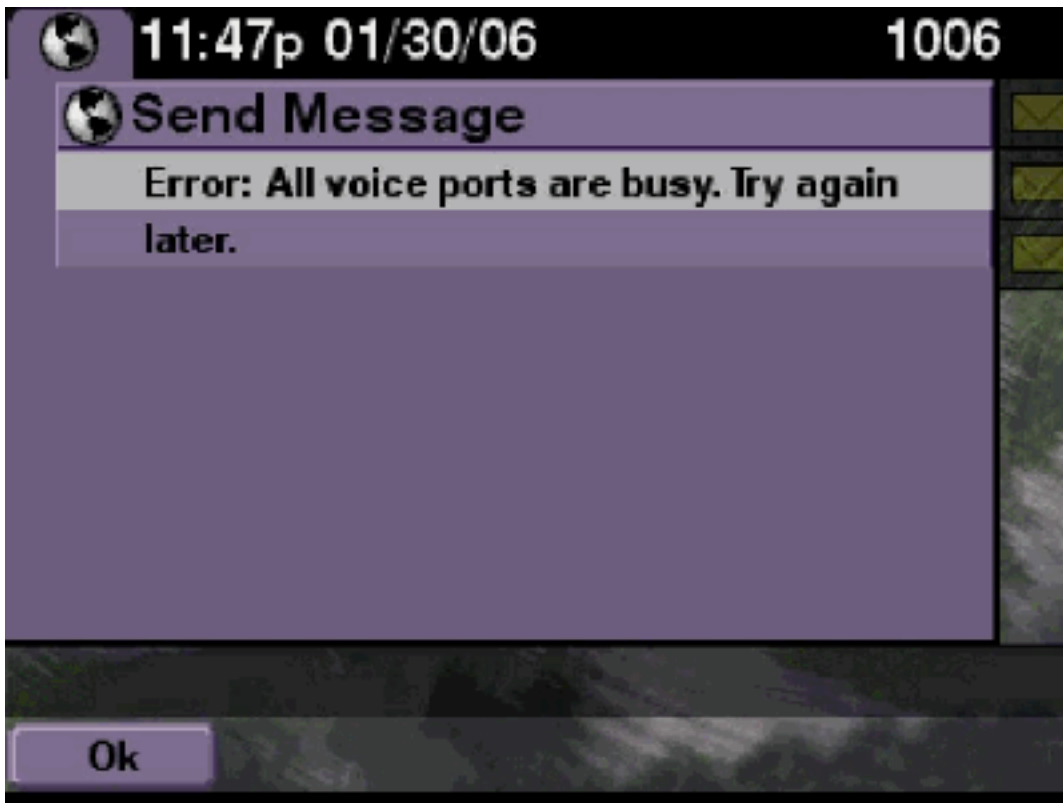
[Cisco Unity Express-Traces](#)

```
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
```

[Alle Sprach-Ports sind belegt](#)

[Beschreibung des Problems](#)

Wenn ein Benutzer versucht, eine Nachricht über VVE zu überwachen oder zu senden, wird **entweder** der Fehler bei fehlgeschlagener Wiedergabe angezeigt: Alle Sprach-Ports sind belegt. Versuchen Sie es später erneut **oder** senden Sie einen Nachrichtenfehler: Alle Sprach-Ports sind belegt. Versuchen Sie es später erneut. **Fehlermeldung wird angezeigt.**



[Lösung](#)

Entweder die maximale Anzahl TUI-Sitzungen oder VVE-Sitzungen sind aktiv. Geben Sie den Befehl **show ccn call application** ein, um die Anzahl der aktiven Anrufe anzuzeigen. Diese Fehlermeldung wird beispielsweise auf einem NM-CUE-EC angezeigt, wenn 16 TUI-Sitzungen aktiv sind und Sie versuchen, eine Nachricht über VVE zu senden oder zu hören.

Befreien Sie einen Port, um dieses Problem zu beheben.

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

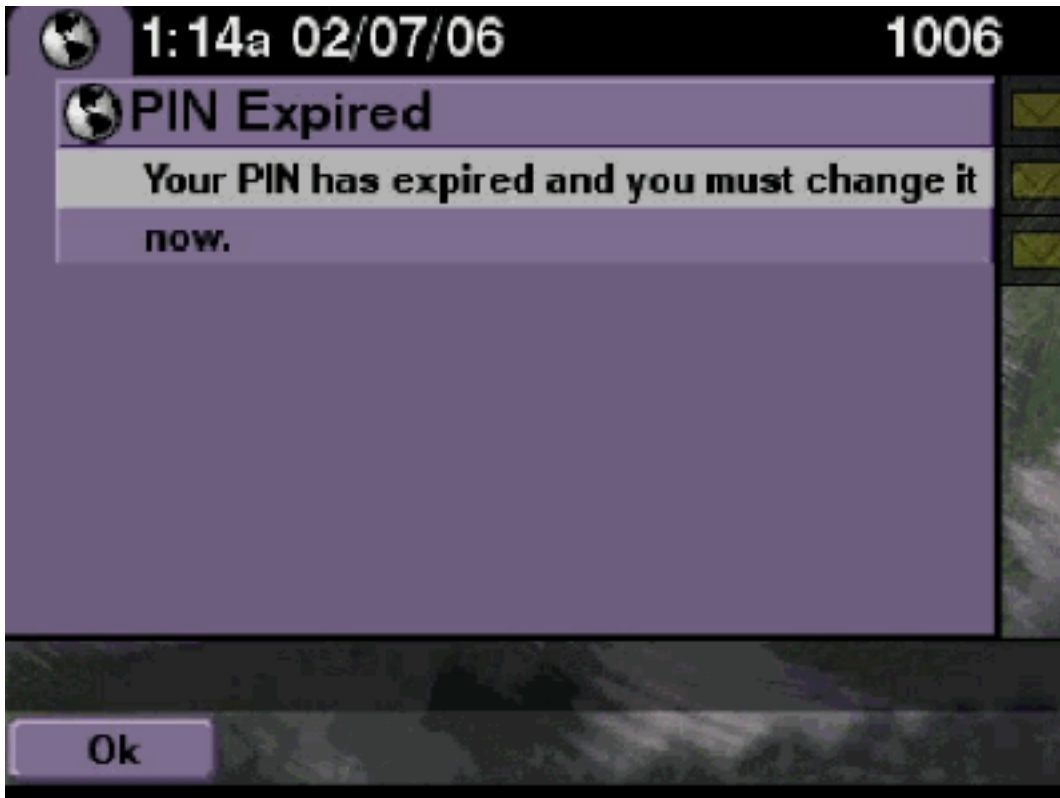
[Cisco Unity Express-Traces](#)

```
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
```

[Fehler bei der Anmeldung aufgrund von PIN-Ablauf](#)

Beschreibung des Problems

Wenn ein Benutzer versucht, sich an einer Mailbox anzumelden, wird die Meldung "PIN abgelaufen" angezeigt.



Lösung

Überprüfen Sie, ob der Benutzer eine leere PIN festgelegt und das Tutorial deaktiviert hat.

Cisco Unity Express-Traces

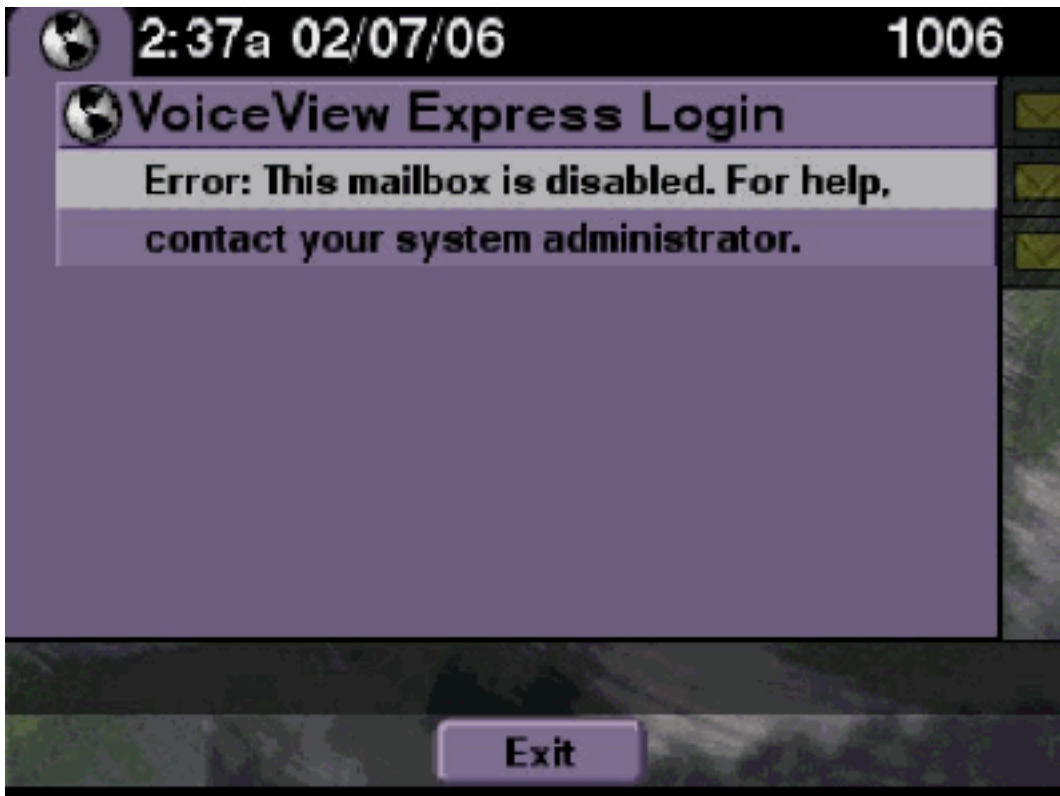
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail
```

```
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
```

Anmeldefehler, wenn Mailbox deaktiviert ist

Beschreibung des Problems

Wenn ein Benutzer versucht, sich an einer Mailbox anzumelden, ist diese Mailbox deaktiviert. Wenden Sie sich für Hilfe an Ihren Systemadministrator. Fehlermeldung wird angezeigt.



Lösung

Dieses Verhalten wird erwartet. Um eine Anmeldung zu ermöglichen, rufen Sie die Cisco Unity Express-CLI auf, und geben Sie den **Befehl enable** unter dem Voicemail-Mailbox-Besitzer im Konfigurationsmodus aus, oder rufen Sie die Benutzeroberfläche von Cisco Unity Express auf, und wählen Sie **Voicemail > Mailbox aus**, wählen Sie die Mailbox des Benutzers aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Mailbox des Benutzers zu aktivieren.

Cisco Unity Express-Traces

```
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

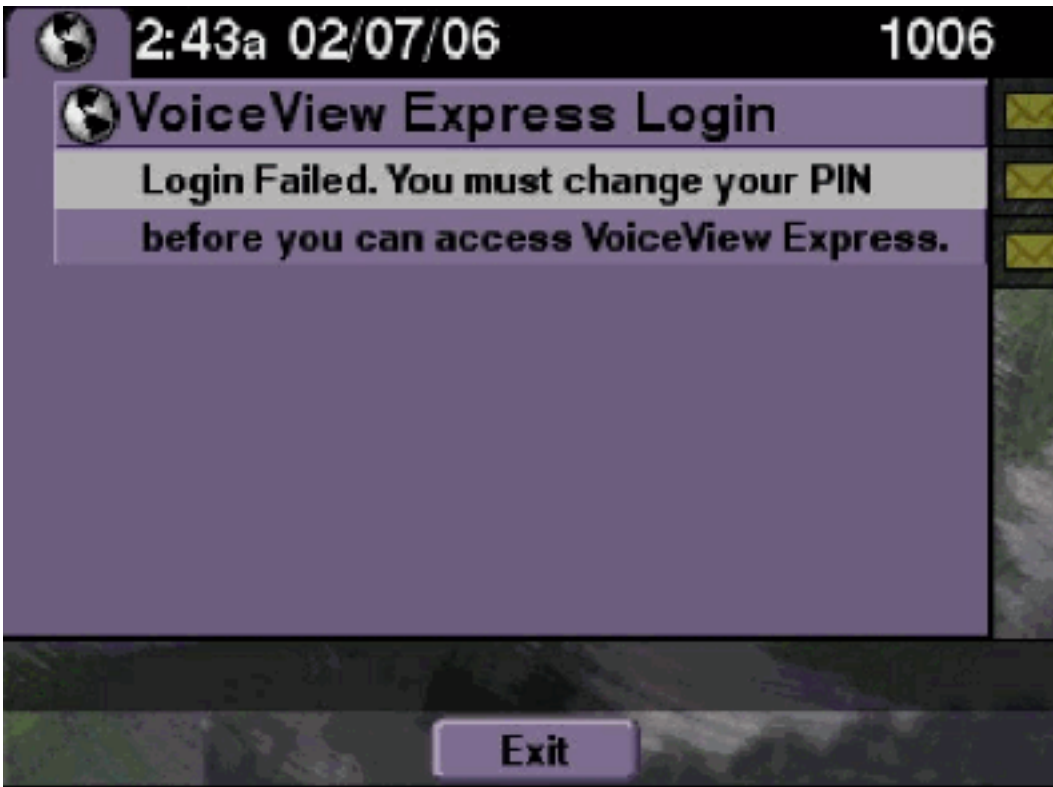
6441 02/06 18:26:13.940 vovw cont 0 Exit Controller

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

Anmeldefehler und starke PIN-Änderung

Beschreibung des Problems

Wenn ein Benutzer versucht, sich an einer Mailbox anzumelden, Fehler: Voice View Express-Anmeldung: Anmeldung fehlgeschlagen: Sie müssen Ihre PIN ändern, bevor Sie auf VoiceView Express zugreifen können. Fehlermeldung wird angezeigt.



Lösung

Dieses Verhalten wird erwartet. Das Tutorial ist auf EIN eingestellt, und eine leere PIN wird konfiguriert. Erstellen Sie eine PIN entweder über die CLI oder die GUI, und versuchen Sie, sich anzumelden.

Cisco Unity Express-Traces

```
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

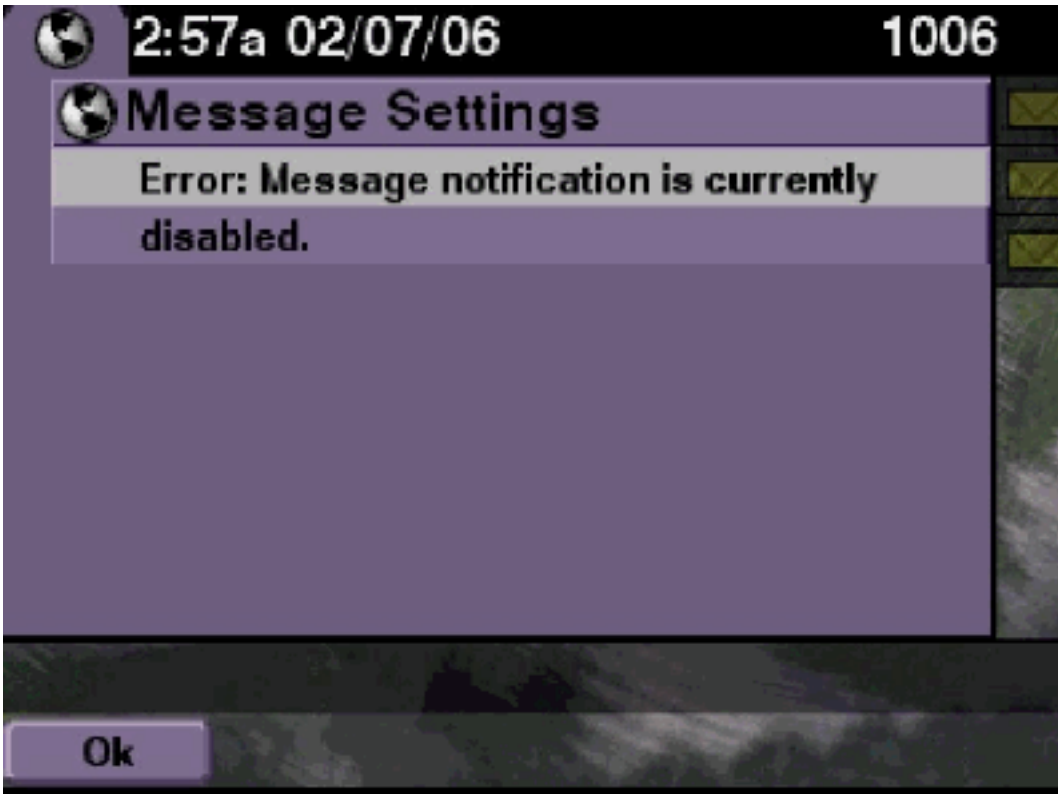
```
6216 02/06 18:43:27.252 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI:  
/voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

```
se-10-50-10-125> username vera pin 123
```

[Fehler bei Meldung](#)

[Beschreibung des Problems](#)

Wenn ein Benutzer versucht, über VVE auf Nachrichteneinstellungen > Nachrichtenbenachrichtigungen zuzugreifen, Fehler: Die Benachrichtigungsmeldung ist aktuell deaktiviert. Fehlermeldung wird angezeigt.



[Lösung](#)

Überprüfen Sie, ob die Benachrichtigung systemweit aktiviert ist, und überprüfen Sie dann, ob die Benachrichtigung für diesen Benutzer aktiviert ist. Falls nicht, rufen Sie die Cisco Unity Express-CLI auf, und geben Sie den Befehl **show voicemail notification** ein, oder gehen Sie zur Benutzeroberfläche von Cisco Unity Express, und wählen Sie **Voicemail > Message Notification > Notification Administration** aus, um die Funktion zu aktivieren.

[Cisco Unity Express-Traces](#)

```
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

Fehler beim Abrufen von Nachrichten

Beschreibung des Problems

Benutzer können sich beim Voice View Express-Dienst anmelden, erhalten jedoch diesen Fehler, wenn sie versuchen, die Meldungen abzurufen:

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

Lösung

Das Problem tritt auf, wenn der Webserver des Telefons nicht erreichbar ist. Entweder ist sie deaktiviert oder eine Firewall befindet sich dazwischen.

Um das Problem zu beheben, gehen Sie zu **Einstellungen > Sicherheitskonfiguration**, und stellen Sie sicher, dass **Web Access Enabled (Webzugriff aktiviert)** auf **Yes (Ja)** eingestellt ist.

Zugehörige Informationen

- [Unterstützung von Sprachtechnologie](#)
- [Produkt-Support für Sprach- und Unified Communications](#)
- [Fehlerbehebung bei Cisco IP-Telefonie](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)