

Voice View Express 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[Cisco Unity Express의 Voice View Express 구성](#)

[샘플 문제](#)

[Voice View Express에 로그인할 수 없습니다\(오류 404\).](#)

[Voice View Express에 로그인할 수 없음\(호스트를 찾을 수 없음\)](#)

[시스템을 일시적으로 사용할 수 없음](#)

[사용자가 Voice View Express에 로그인할 때 인증 오류 표시](#)

[사용자가 Voice View Express에 로그인할 때 이미 사용 중인 사서함](#)

[모든 음성 포트가 사용 중입니다.](#)

[PIN 만료 때문에 로그인 실패 오류](#)

[사서함이 비활성화된 경우 로그인 실패](#)

[로그인 실패 및 PIN 변경](#)

[메시지 알림 오류](#)

[메시지 수신 시도 시 오류 발생](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Cisco Unity Express의 VVE(Voice View Express) 기능을 트러블슈팅하는 방법을 살펴봅니다.

VVE를 사용하면 최종 사용자가 전화기에서 사용 가능한 Cisco IP Phone 디스플레이 및 소프트웨어 키를 사용하여 Cisco Unity Express 음성 메일 사서함과 상호 작용할 수 있습니다. 개인 사서함 옵션을 편리하게 관리하고, 알림을 관리하고, 음성 메일 메시지를 전송, 수신, 녹음 및 관리할 수 있습니다. 이 기능은 이러한 작업을 위한 TUI(Telephony User Interface) 및 웹 인터페이스의 대안을 제공합니다. VVE는 기본적으로 Cisco Unity Express GUI와 같은 웹 애플리케이션입니다. 단, 웹 브라우저에서 인식하는 HTML 대신 XML 콘텐츠(전화기에서 이해하는 내용)를 제공한다는 점을 제외하면 됩니다.

사전 요구 사항

요구 사항

독자는 CLI 및 GUI를 통해 Cisco Unity Express에 액세스하는 방법을 이해하고 구성 및 관리 작업

에 익숙해야 합니다.

VVE 기능은 다음 플랫폼에서만 지원됩니다.

- Cisco Unity Express NM-CUE(Voicemail Network Module)
- Cisco Unity Express Network Module with Enhanced Capacity(NM-CUE-EC)
- Cisco Unity Express AIM-CUE(Advanced Integration Module)

VVE는 7940/41, 7960/61 및 7970/71 전화에서만 지원됩니다.

VVE용 최소 Cisco Unity Express 소프트웨어 릴리스는 2.3.1입니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Cisco CallManager Express 4.0 라우터에 설치된 2.3.1 소프트웨어를 실행하는 NM-CUE를 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

Cisco Unity Express의 Voice View Express 구성

VVE는 미리 활성화 및 구성해야 합니다. 이 작업은 CLI 또는 GUI(Voicemail > Voice View Express)에서 수행할 수 있습니다.

이 명령은 VVE 컨피그레이션을 표시합니다.

```
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
```

서비스 버튼이 VVE 애플리케이션에 액세스할 수 있도록 Cisco CallManager Express(또는 Cisco CallManager)를 구성해야 합니다. Cisco CallManager Express에 대해 서비스 및 인증 URL을 구성해야 합니다. Cisco Unity Express 출력에서 URL이 무엇이어서 하는지 확인할 수 있습니다. Cisco CallManager Express에서 구성하려면 구성 모드를 시작하고 URL을 지정합니다(이 경우 DNS가 사용되지 않으므로 IP 주소별).

```
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
```

쇼 실행을 실행합니다. | inc url 명령을 사용하여 구성을 확인합니다.

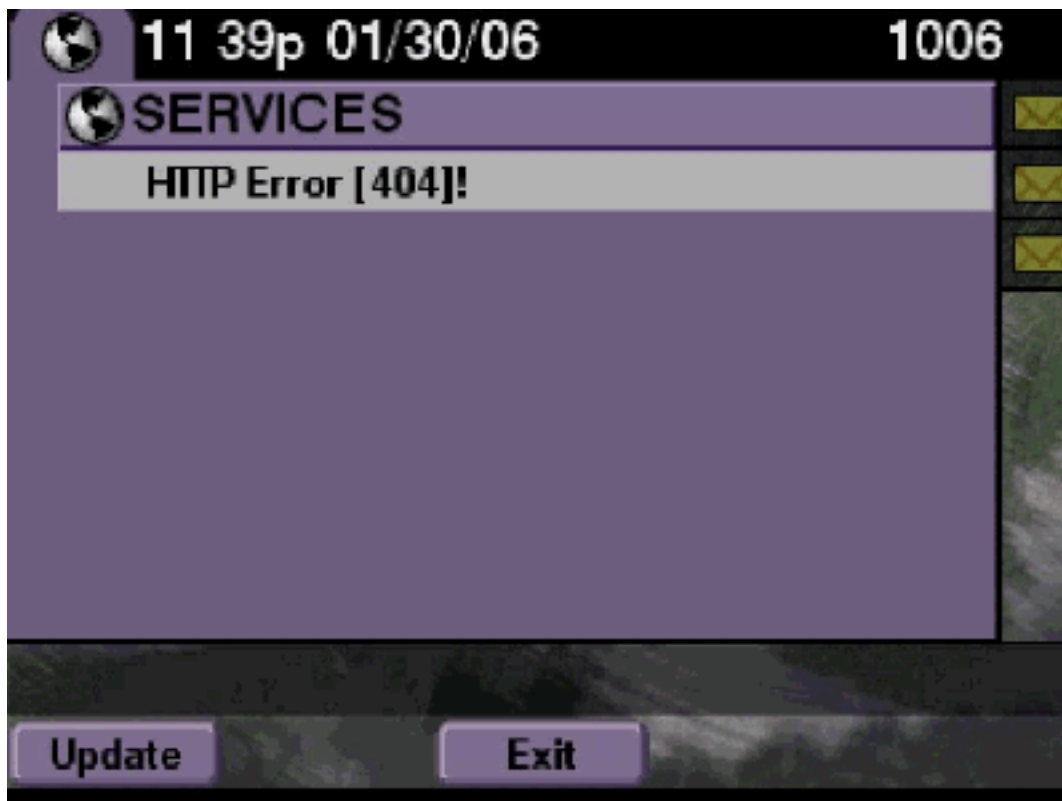
```
cme#show run | inc url
url services
ghhttp://14.84.159.12//voiceview/common/login.do
url authentication
http://14.84.159.12//voiceview/authentication/authenticate.do
```

샘플 문제

Voice View Express에 로그인할 수 없습니다(오류 404).

문제 설명

사용자가 전화기의 서비스 버튼을 누르면 http 404 오류 메시지가 표시됩니다.



솔루션

다음 단계를 완료하십시오.

1. 전화기에 서비스 URL이 있는지 확인합니다. Cisco Unity Express가 Cisco CallManager Express에 연결된 경우 서비스 URL 및 인증 URL이 Cisco CallManager Express의 텔레포니 서비스 아래에서 올바르게 구성되었는지 확인합니다. IP 주소는 이 Cisco Unity Express의 10.50.10.125입니다.

```
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. Cisco Unity Express CLI로 이동하여 **show VoiceView configuration**을 선택하거나 Cisco Unity Express GUI로 이동하여 **Voicemail > Voice View Express > Configuration**을 선택하여 VVE가 활성화되었는지 확인합니다.

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

3. Cisco CallManager 서버에 등록된 Cisco Unity Express의 경우 Cisco Unity Express CLI에서 **show ccn status ccm-manager**를 실행하여 Cisco CallManager에 Cisco Unity Express가 등록되어 있는지 확인합니다.

```
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 추적](#)

이 예에서는 VVE가 비활성화되어 있습니다. URL이 잘못되었거나 Cisco CallManager에 Cisco Unity Express가 등록되지 않은 경우 출력이 생성되지 않습니다.

```
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/
```

[Voice View Express에 로그인할 수 없음\(호스트를 찾을 수 없음\)](#)

[문제 설명](#)

VVE 로그인 페이지로 이동하기 위해 Services(서비스) 버튼을 누르면 Host Not Found Error() 표시됩니다.

[솔루션](#)

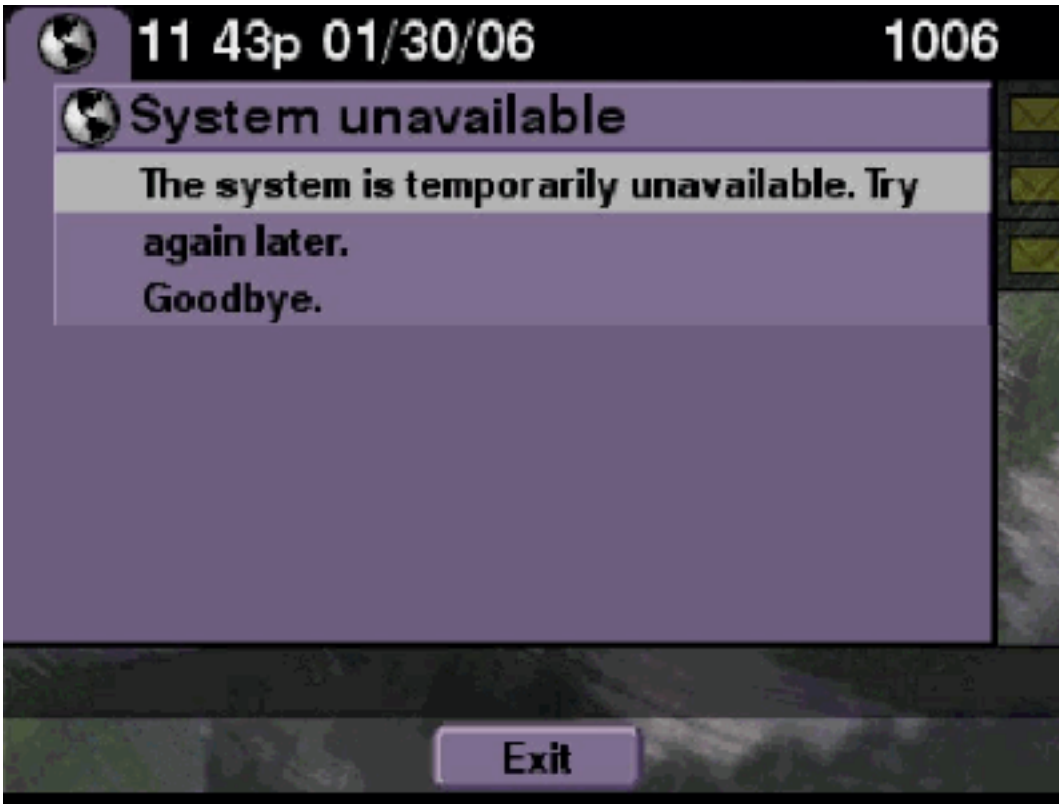
다음 단계를 완료하십시오.

1. Cisco Unity Express가 실행 중인지 확인합니다. 그런 다음 CLI로 이동하여 **show VoiceView configuration**을 선택하거나 GUI로 이동하여 **Voicemail > Voice View Express > Configuration**을 선택하여 VVE 서비스가 활성화되고 실행되는지 확인합니다.
2. 실행 중인 경우 **show running-config**를 실행합니다. |는 서비스 URL을 확인하기 위해 라우터에서 url 명령을 포함합니다.

시스템을 일시적으로 사용할 수 없음

문제 설명

사용자가 서비스 버튼 또는 소프트 키를 누르면 을 . . 오류 메시지가 표시됩니다.



솔루션

Cisco Unity Express가 Cisco Unity Express CLI 또는 Cisco Unity Express GUI에서 오프라인 모드 인지 확인합니다. 페이지를 클릭하면 시스템이 오프라인 상태임을 알 수 있습니다. 시스템을 다시 온라인으로 전환하는 옵션도 제공됩니다.

```
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)#
```

추적

```
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
```

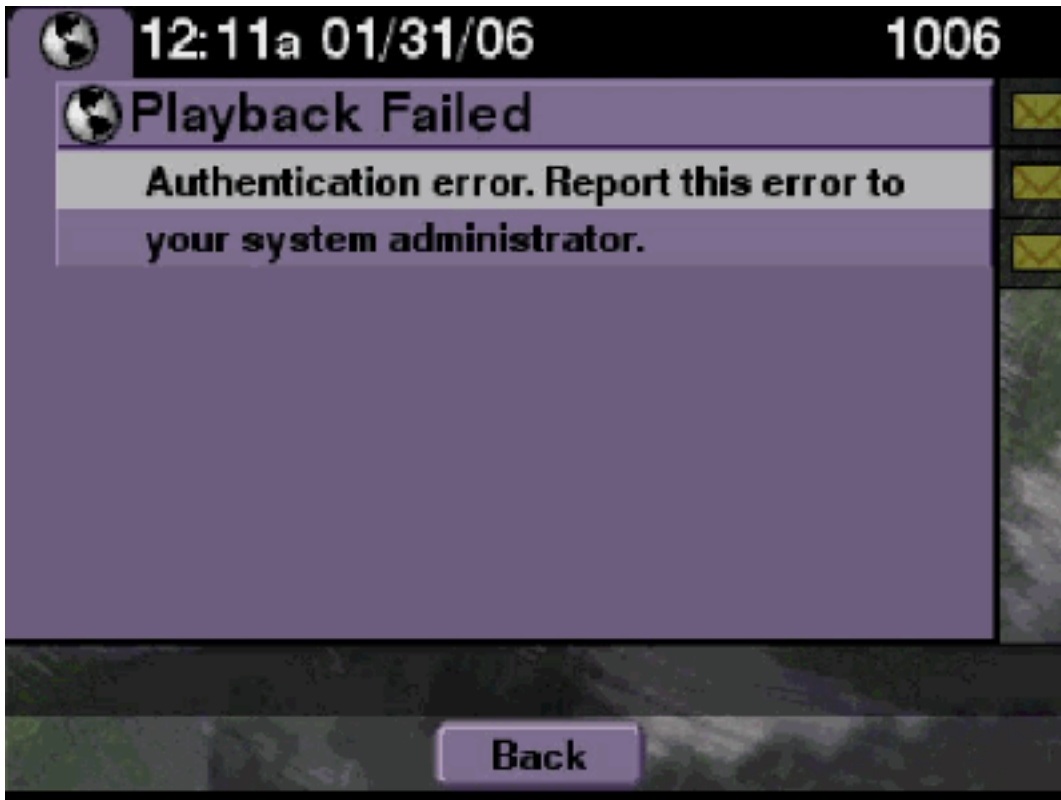
```
2302 02/06 15:22:41.580 voiceview controller " "
```

```
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
```

[사용자가 Voice View Express에 로그인할 때 인증 오류 표시](#)

[문제 설명](#)

사용자가 서비스 버튼을 누르거나 VVE에 로그인하면 인증 오류가 표시됩니다. 이 오류는 사용자가 메시지를 듣거나 보낼 때도 표시됩니다.



[솔루션](#)

다음 단계를 완료하십시오.

1. 시스템에서 올바른 라이선스를 실행 중인지 확인하려면 **show software licenses** 명령을 실행합니다.

```
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. Cisco CallManager Express가 구성된 시스템이 있고 Cisco CallManager 라이선스가 있는 경

우 이 오류가 표시됩니다.

3. 인증 URL이 올바르게 구성되었는지 또는 누락되었는지 확인합니다.
4. 때때로 전화기에서 자격 증명을 캐시합니다. 이러한 단계가 작동하지 않으면 전화기에서 하드 재부팅(전원 끄기 및 전원 켜기)을 수행합니다.

Cisco Unity Express 추적

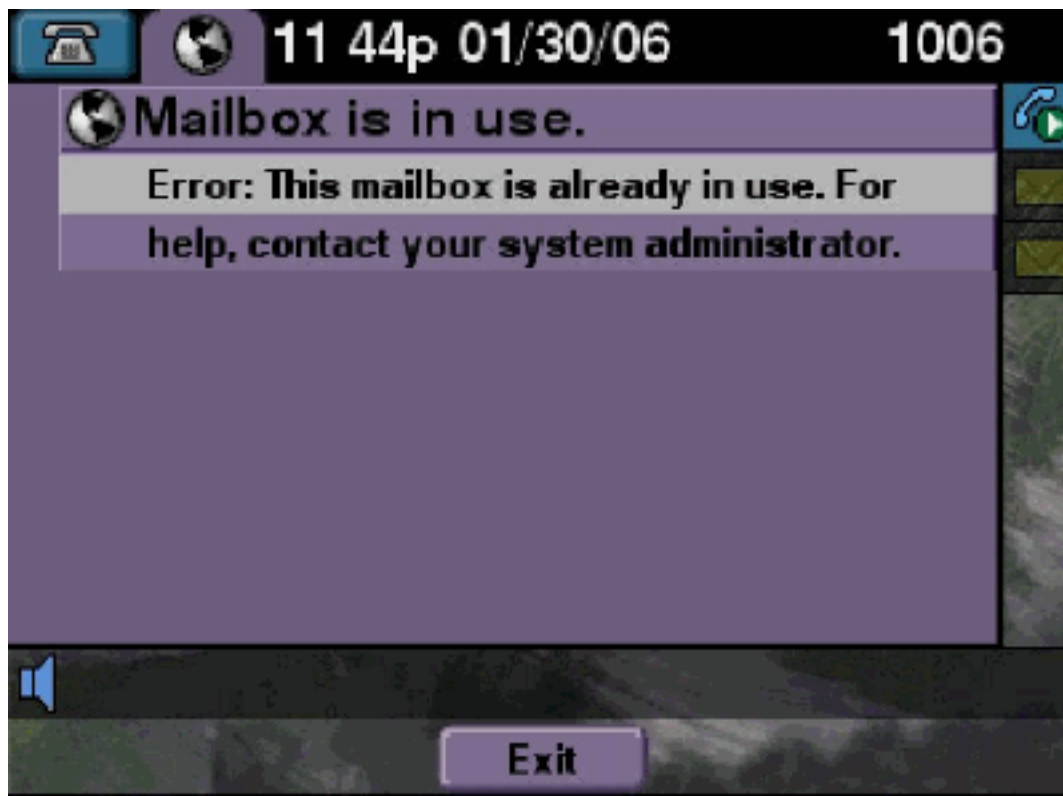
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail
```

```
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
```

사용자가 Voice View Express에 로그인할 때 이미 사용 중인 사서함

문제 설명

사용자가 VVE에 로그인하면 . . . 오류 메시지가 표시됩니다.



솔루션

다음 단계를 완료하십시오.

1. 해당 사서함에 대한 TUI 세션이 활성 상태인지 확인합니다. `show ccn call application` 명령을 실행하여 TUI 호출이 활성 상태인지 확인하고 `show voicemail sessions` 명령을 실행하여 활성 상태인 VVE 세션 수를 확인합니다. TUI 세션이 활성 상태이고 동일한 전화기 또는 다른 전화기에서 해당 사서함에 로그인하려고 하면 이 오류 메시지가 표시됩니다.

```
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. 매우 드문 경우이지만 사서함이 잠길 수 있습니다.CLI에서 사서함 잠금 해제(음성 메일 사서함 잠금 해제 명령 실행) 또는 GUI에서 **Voicemail > Mailboxes**를 선택하고 사서함을 선택한 다음 **Unlock**을 클릭하여 이 연결을 해제하십시오.

활성 상태인 VVE 세션 또는 TUI 통화가 없고 모든 포트 사용 중 메시지가 계속 표시되면 포트가 중단되었음을 의미합니다.VVE 세션 및 TUI 세션을 다음과 같이 지웁니다.

VVE 세션 종료:

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

TUI 세션 종료:

```
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)
```

참고: ID는 show ccn call application 출력에서 가져올 수 있습니다.

[Cisco Unity Express 추적](#)

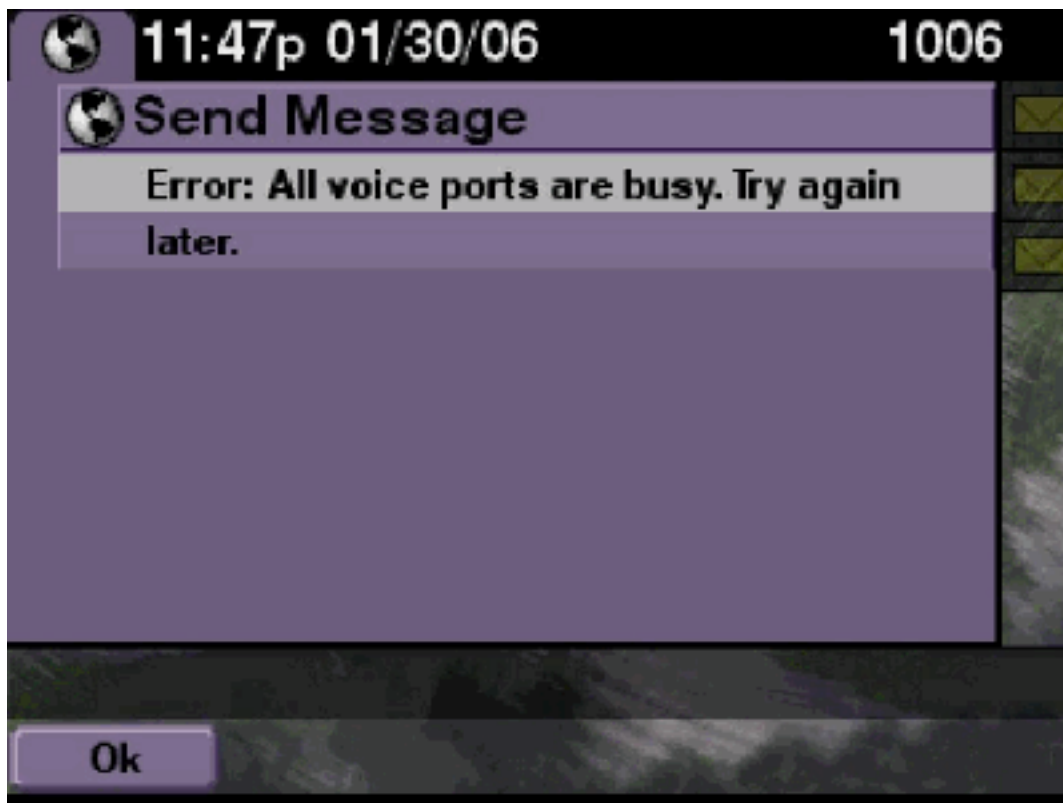
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all  
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all  
se-10-50-10-125#show trace buffer tail
```

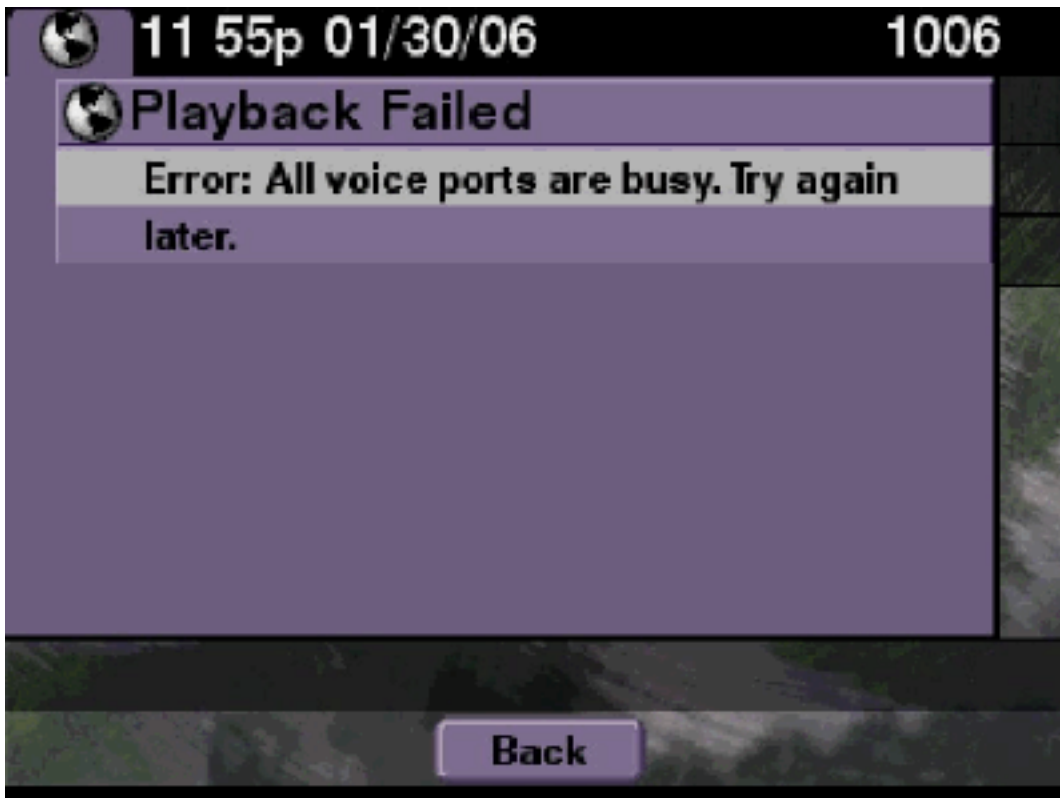
```
Press <CTRL-C> to exit...
6413 01/31 11:13:21.288 vovw cont 0 Exit Controller
Requested URI: /voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
1087 01/31 11:14:11.947 vovw auth 0 VM SS sent message to logout :
PERSONAL_0000000000000000000000079
1087 01/31 11:14:11.948 vovw sess 0 SessionProperties 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
```

모든 음성 포트가 사용 중입니다.

문제 설명

사용자가 VVE를 통해 메시지를 듣거나 보내려고 할 때 Playback Failed Error() : . . 또는 : . . 오류 메시지가 표시됩니다.





솔루션

최대 TUI 세션 또는 VVE 세션 수가 활성화 상태입니다. `show ccn call application` 명령을 실행하여 활성 통화 수를 확인합니다. 예를 들어, 16개의 TUI 세션이 활성화 상태이고 VVE를 통해 메시지를 보내거나 메시지를 수신하려고 하면 NM-CUE-EC에 이 오류 메시지가 표시됩니다.

이 문제를 해결하려면 포트를 확보하십시오.

```
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

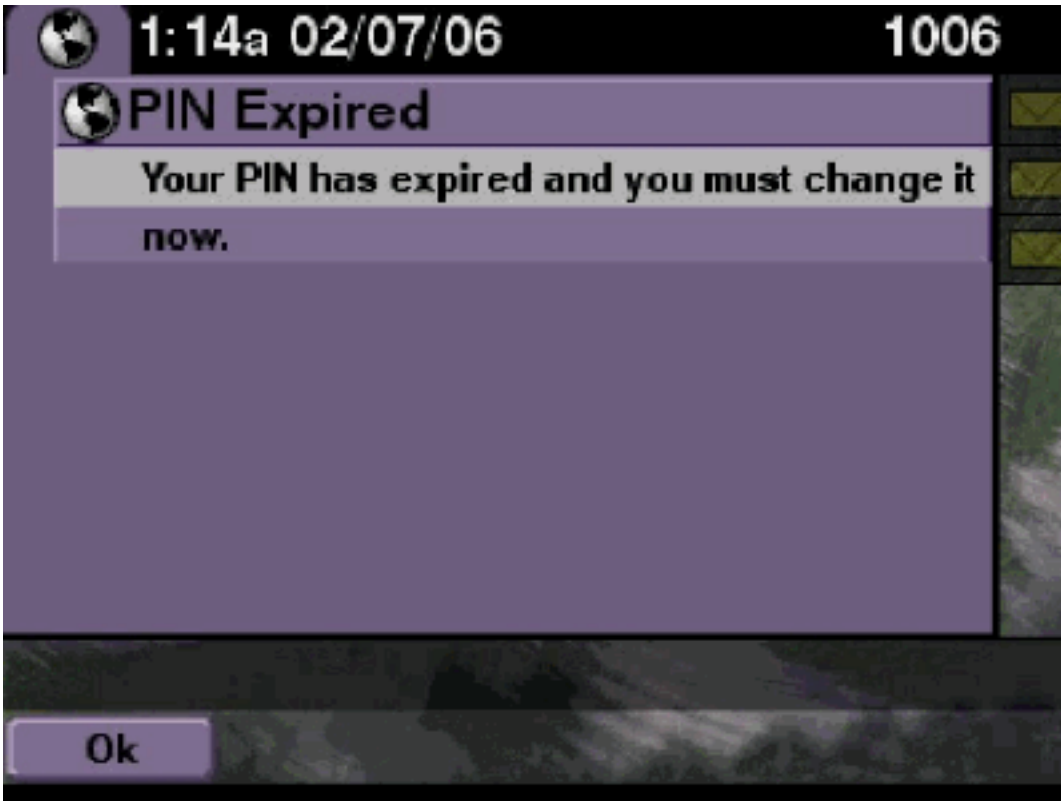
Cisco Unity Express 추적

```
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
```

PIN 만료 때문에 로그인 실패 오류

문제 설명

사용자가 사서함에 로그인을 시도하면 PIN 만료 메시지가 표시됩니다.



[솔루션](#)

사용자에게 빈 PIN이 설정되어 있고 자습서가 꺼져 있는지 확인합니다.

[Cisco Unity Express 추적](#)

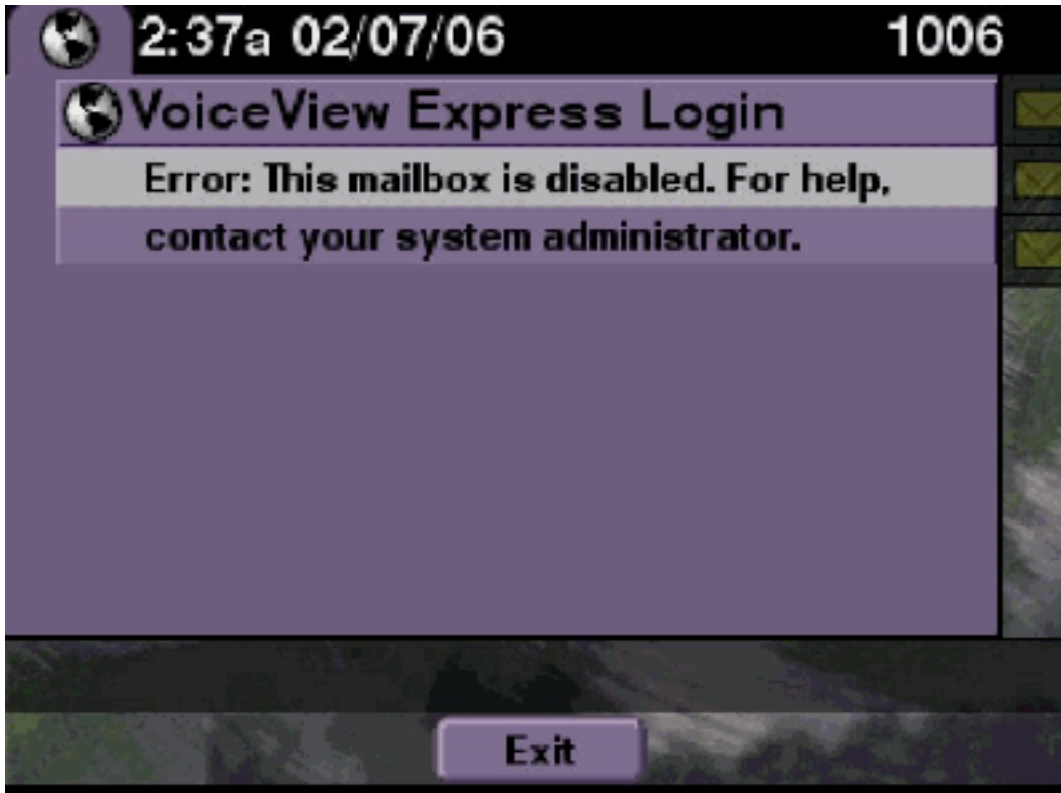
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail
```

```
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
```

[사서함이 비활성화된 경우 로그인 실패](#)

[문제 설명](#)

사용자가 사서함에 로그인을 시도하면 이 이 . 오류 메시지가 표시됩니다.



솔루션

이는 예상 동작입니다.로그인을 허용하려면 Cisco Unity Express CLI로 이동하여 구성 모드에서 음성 메일 사서함 소유자 사용자 아래에서 enable 명령을 실행하거나 Cisco Unity Express GUI로 이동하여 Voicemail > Mailbox를 선택하고 사용자의 사서함을 선택한 다음 enable을 선택하여 사용자 사서함을 활성화하십시오.

Cisco Unity Express 추적

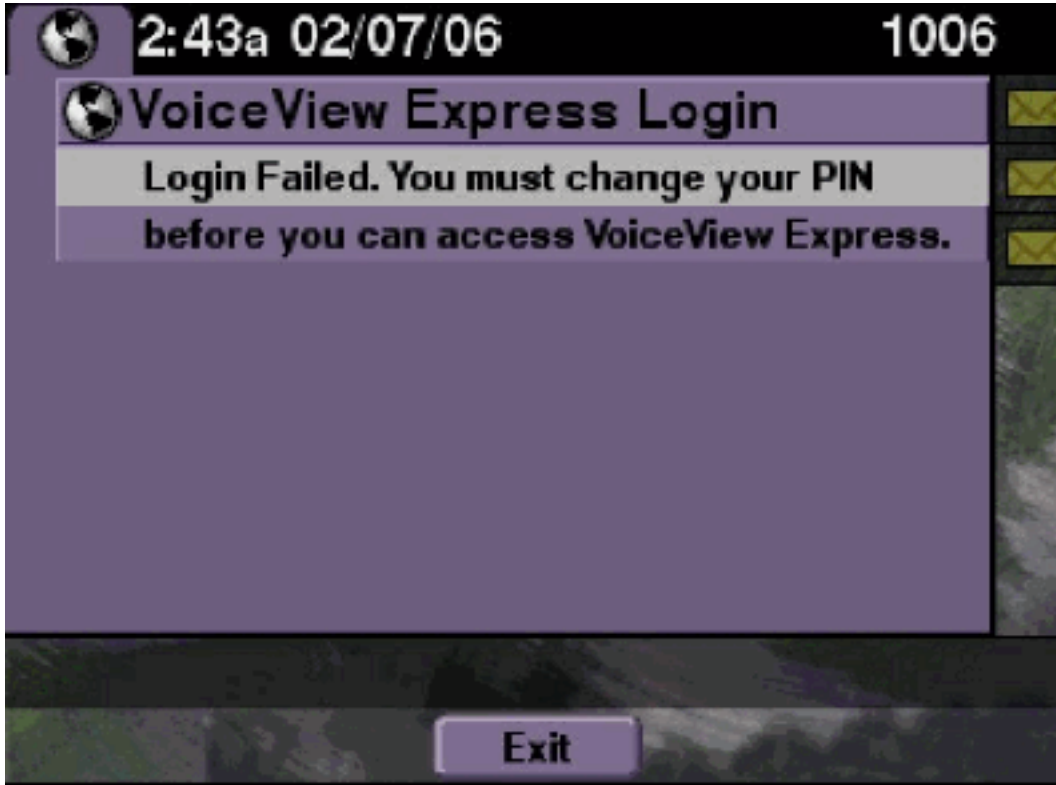
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail

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
```

로그인 실패 및 PIN 변경

문제 설명

사용자가 사서함에 로그인하려고 하면 :Voice View Express : :VoiceView Express PIN .오류 메시지가 표시됩니다.



[솔루션](#)

이는 예상 동작입니다.자습서가 ON으로 설정되고 빈 PIN이 구성됩니다.CLI 또는 GUI에서 PIN을 생성하고 로그인을 시도합니다.

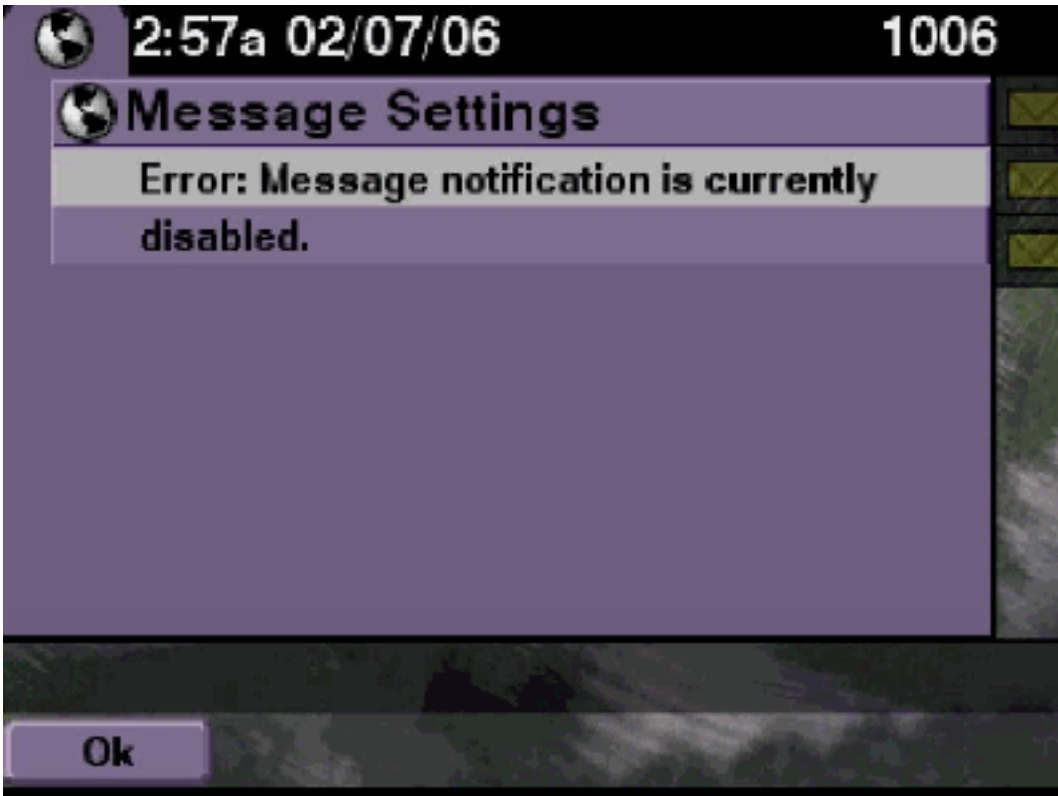
[Cisco Unity Express 추적](#)

```
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
```

[메시지 알림 오류](#)

[문제 설명](#)

사용자가 VVE를 통해 Message Settings(메시지 설정) > Message Notifications through VVE에 액세스하려고 하면 : .오류 메시지가 표시됩니다.



[솔루션](#)

알림이 시스템 전체에서 활성화되어 있는지 확인한 다음 이 특정 사용자에게 대한 알림이 활성화되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 Cisco Unity Express CLI로 이동하여 **show voicemail notification** 명령을 실행하거나 Cisco Unity Express GUI로 이동하여 Voicemail(음성 메일) > Message Notification(메시지 알림) > Notification Administration(알림 관리)을 선택하여 활성화합니다.

[Cisco Unity Express 추적](#)

```
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
```

[메시지 수신 시도 시 오류 발생](#)

[문제 설명](#)

사용자는 Voice View Express 서비스에 로그인할 수 있지만 메시지를 수신하려고 하면 다음 오류가 발생합니다.

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

솔루션

이 문제는 전화기의 웹 서버에 연결할 수 없을 때 발생합니다. 비활성화되었거나 방화벽이 그 사이에 있습니다.

이 문제를 해결하려면 **설정 > 보안 구성**으로 이동하여 **웹 액세스 활성화**가 예로 설정되어 있는지 확인합니다.

관련 정보

- [음성 기술 지원](#)
- [음성 및 통합 커뮤니케이션 제품 지원](#)
- [Cisco IP 텔레포니 문제 해결](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)