

توصلا ضرع ةقيرط ءاطخأ فاشكتسأ اهحالصإو

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[تكوين Cisco Unity Express في Voice View Express](#)

[عينة مشكلة](#)

[لا يمكن تسجيل الدخول إلى Voice View Express \(خطأ 404\)](#)

[يتعذر تسجيل الدخول إلى Voice View Express \(لم يتم العثور على المضيف\)](#)

[النظام غير متوفر مؤقتاً](#)

[عرض خطأ المصادقة عند تسجيل مستخدم ما في Voice View Express](#)

[علبة البريد المستخدمة بالفعل عندما يقوم المستخدم بتسجيل الدخول إلى Voice View Express](#)

[جميع منافذ الصوت مشغولة](#)

[فشل تسجيل الدخول بسبب انتهاء صلاحية PIN](#)

[فشل تسجيل الدخول عند تعطيل علبة البريد](#)

[فشل تسجيل الدخول وتغيير PIN القوي](#)

[خطأ في إعلام الرسالة](#)

[حدث خطأ عند محاولة الاستماع إلى الرسائل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يبحث هذا المستند كيفية أكتشاف أخطاء ميزة (Voice View Express (VVE وإصلاحها من Cisco Unity Express.

يسمح VVE للمستخدمين النهائيين بالتفاعل مع علبة البريد الصوتي الخاصة بهم من Cisco Unity Express باستخدام شاشة عرض هاتف Cisco IP والمفاتيح البرمجية المتوفرة على الهاتف. يمكنك إدارة خيارات علبة البريد الشخصية بشكل ملائم وإدارة الإعلانات وإرسال رسائل البريد الصوتي والاستماع إليها وتسجيلها وإدارتها. توفر الميزة بديلاً لواجهة المستخدم الهاتفية (TUI) وواجهة الويب لهذه المهام. VVE هو تطبيق ويب مثل واجهة المستخدم الرسومية Cisco Unity Express باستثناء حقيقة أنه يخدم محتوى XML (الذي يفهمه الهاتف) بدلاً من HTML (الذي يفهمه مستعرض الويب).

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

يجب أن يفهم القارئ كيفية الوصول إلى Cisco Unity Express عبر واجهة سطر الأوامر (CLI) وواجهة المستخدم الرسومية (GUI) وأن يكون ملماً بمهام التكوين والإدارة.

يتم دعم وظائف VVE فقط على هذه الأنظمة الأساسية:

- الوحدة النمطية لشبكة البريد الصوتي (NM-CUE Cisco Unity Express Voice Email Network Module)
 - الوحدة النمطية لشبكة Cisco Unity Express مع السعة المحسنة (NM-CUE-EC)
 - وحدة Cisco Unity Express للتكامل المتقدم (AIM-CUE)
- يتم دعم تقنية VVE فقط مع هواتف 41/7940 و 61/7960 و 71/7970.
- الحد الأدنى لإصدار برنامج Cisco Unity Express ل VVE هو 2.3.1.

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى NM-CUE الذي يشغل الإصدار 2.3.1 من البرنامج المثبت في موجه Cisco CallManager Express 4.0.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

تكوين Voice View Express في Cisco Unity Express

يجب تمكين VVE وتكوينه مسبقاً. ويمكن تحقيق ذلك من خلال واجهة سطر الأوامر (CLI) أو واجهة المستخدم الرسومية (GUI) (البريد الصوتي < Voice View Express).

يؤدي هذا أمر ال VVE تشكيل:

```
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/CCMCIIP/authenticate.asp
```

يجب تكوين Cisco CallManager Express (أو Cisco CallManager) حتى يمكن لزر الخدمات الوصول إلى تطبيق VVE. يجب تكوين عناوين URL للخدمات والمصادقة ل Cisco CallManager Express. في إخراج Cisco Unity Express، يمكنك مشاهدة ما يفترض أن يكون عنوان URL. دخلت in order to شكلت هذا في cisco CallManager Express، تشكيل أسلوب وعينت ال URLs (في هذه الحالة ب عنوان بما أن DNS لا يستعمل):

```
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
```

أصدرت العرض شوط أمر | inc url للتحقق من التكوين:

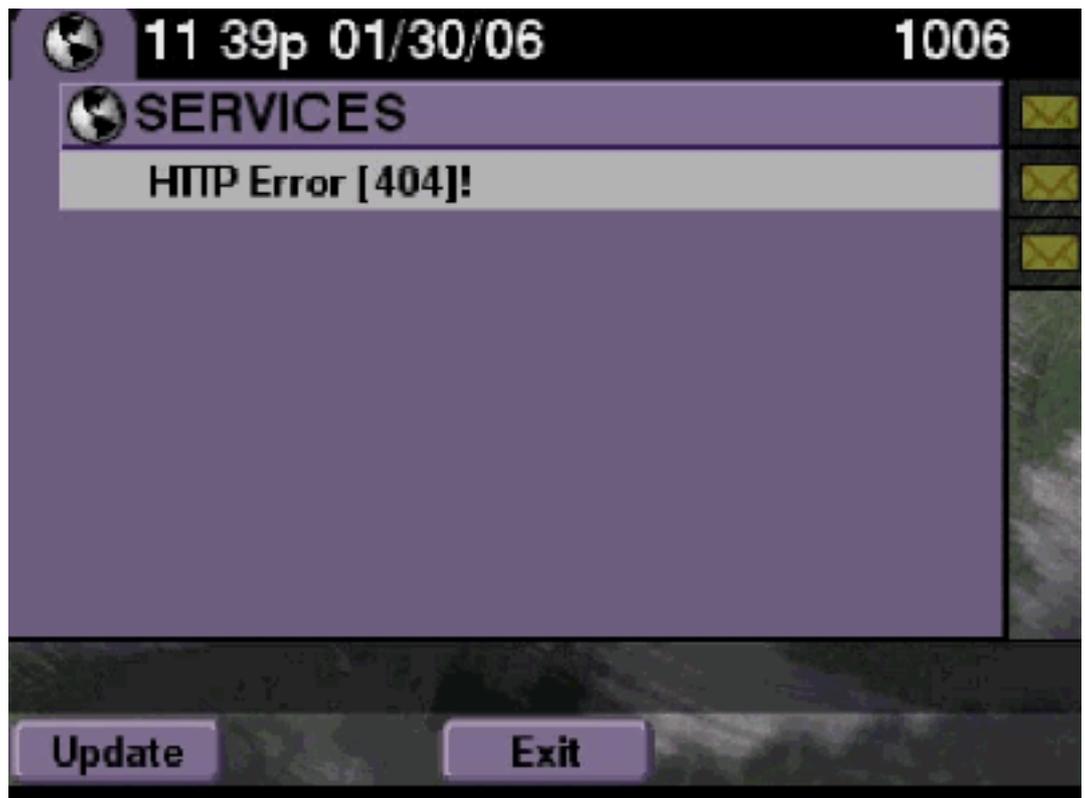
```
cme#show run | inc url
url services
ghhttp://14.84.159.12//voiceview/common/login.do
url authentication
http://14.84.159.12//voiceview/authentication/authenticate.do
```

عينة مشكلة

لا يمكن تسجيل الدخول إلى Voice View Express (خطأ 404)

وصف المشكلة

عندما يضغط المستخدم على الزر خدمات على الهاتف، تظهر رسالة خطأ HTTP رقم 404.



الحل

أكمل الخطوات التالية:

1. تحقق من الهاتف لمعرفة ما إذا كان يحتوي على URL الخدمات أم لا. إذا كان Cisco Unity Express متصلاً ب Cisco CallManager Express، فتأكد من تكوين عنوان URL للخدمات وعناوين URL للمصادقة بشكل صحيح تحت الخدمة الهاتفية على Cisco CallManager Express. عنوان IP هو 10.50.10.125 من هذا 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. إما انتقل إلى واجهة سطر الأوامر (CLI) الخاصة بوحدة Cisco Unity Express وحدد **show voiceView configuration** أو انتقل إلى واجهة المستخدم الرسومية (GUI) وحدد **VoiceEmail > VoiceView Express > Configuration** للتحقق مما إذا تم تمكين VVE.

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

3. للحصول على Cisco Unity Express مسجل مع خادم Cisco CallManager، قم بإصدار **show ccm status** من واجهة سطر الأوامر Cisco Unity Express للتحقق من تسجيل Cisco Unity Express مع Cisco CallManager.

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

[مسارات Cisco Unity Express](#)

في هذا المثال، تم تعطيل VVE. إذا كان عنوان URL خاطئاً، أو أن Cisco Unity Express غير مسجل مع Cisco CallManager، لا يتم إنشاء أي إخراج.

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

[يتعذر تسجيل الدخول إلى Voice View Express \(لم يتم العثور على المضيف\)](#)

[وصف المشكلة](#)

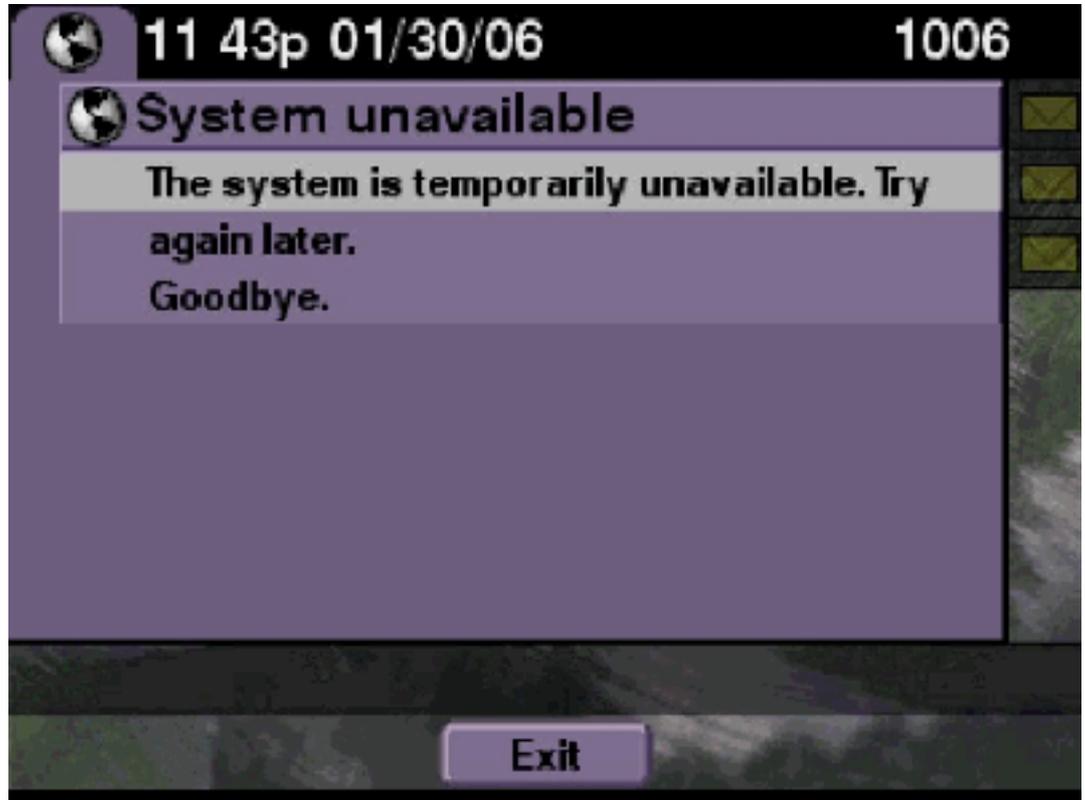
عند الضغط على زر الخدمات للوصول إلى صفحة تسجيل الدخول إلى VVE، يتم عرض .

[الحل](#)

أكمل الخطوات التالية:

1. تحقق مما إذا كان Cisco Unity Express قيد التشغيل أم لا. ثم انتقل إلى واجهة سطر الأوامر (CLI) وحدد **show voiceView configuration** أو انتقل إلى واجهة المستخدم الرسومية (GUI) وحدد **VoiceEmail > VoiceView Express > Configuration** للتحقق من تمكين خدمة VVE وتشغيلها.
2. إذا كان قيد التشغيل وتم تشغيله، فعليك إصدار **show running-config** | تضمين أمر url من الموجه للتحقق من URL الخدمات.

عندما يضغط المستخدم على الزر خدمات أو أي مفتاح لين، عرض رسالة الخطأ .



الحل

تحقق لمعرفة ما إذا كان Cisco Unity Express في وضع عدم الاتصال إما من Cisco Unity Express CLI أو من واجهة المستخدم الرسومية Cisco Unity Express. إذا قمت بالنقر فوق أي صفحة، فإنها تخبرك بأن النظام غير متصل. كما تم توفير خيار لإعادة النظام إلى العمل عبر الإنترنت.

```
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
```

تأثر

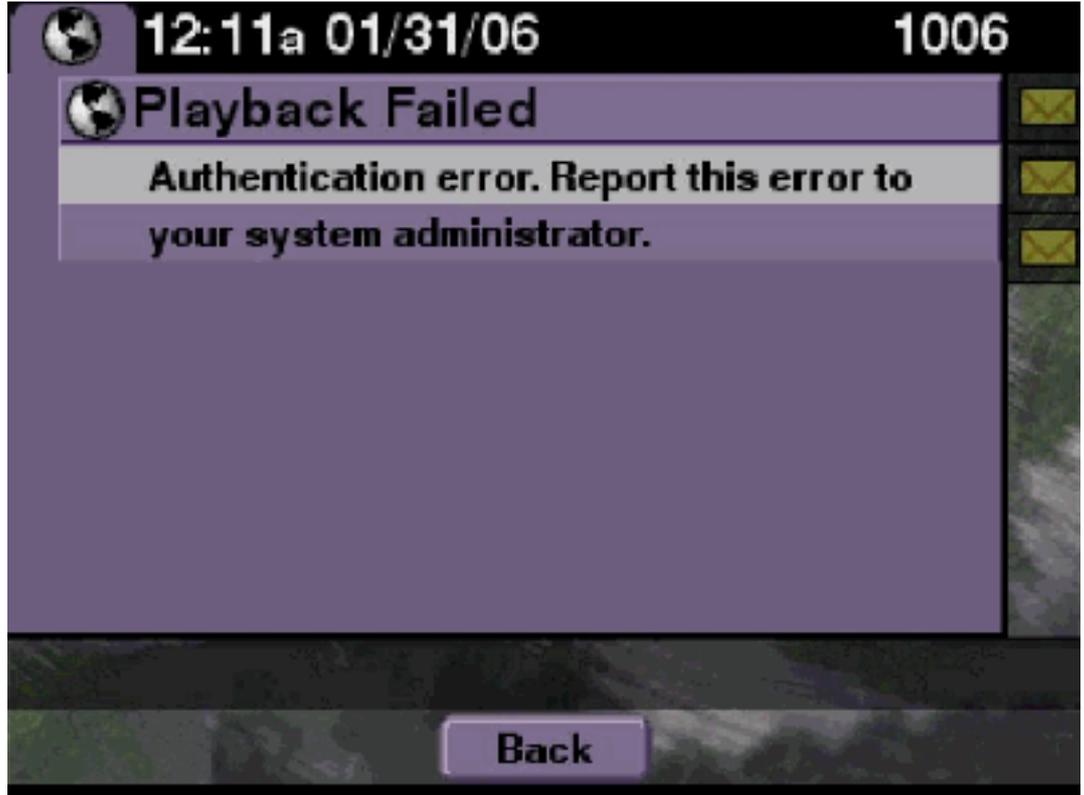
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
<se-10-50-10-125
voiceview controller " " Setting session locale en_US 15:22:41.577 02/06 2302
voiceview sysdb " " /sw/apps/monitor/ctrl/offline 15:22:41.577 02/06 2302
voiceview sysdb " " 1 15:22:41.579 02/06 2302
" " voiceview controller 15:22:41.579 02/06 2302
Exit Controller Forward URI: /common/offline.do
" " voiceview controller 15:22:41.580 02/06 2302
```

```
Enter Controller Requested URI: /voiceview/common/offline.do
voiceview sysdb " " /sw/apps/vui/vvconfig/enabled 15:22:41.580 02/06 2302
voiceview sysdb " " 1 15:22:41.581 02/06 2302
" " voiceview controller 15:22:41.585 02/06 2302
Exit Controller Requested URI: /voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

عرض خطأ المصادقة عند تسجيل مستخدم ما في Voice View Express

وصف المشكلة

عندما يضغط المستخدم على زر الخدمات أو يقوم بتسجيل الدخول إلى VVE، يظهر خطأ في المصادقة. يظهر هذا الخطأ أيضا عندما يصغي المستخدم إلى رسالة أو يرسلها.



الحل

أكمل الخطوات التالية:

1. قم بإصدار الأمر **show software license** للتحقق مما إذا كنت تقوم بتشغيل الترخيص الصحيح على النظام لديك.

```
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. إذا كان لديك نظام تم تكوينه من Cisco CallManager Express وكان لديك ترخيص Cisco CallManager،

- فسيعرض هذا الخطأ.
3. تحقق مما إذا تم تكوين عنوان URL للمصادقة بشكل صحيح أو أنه مفقود.
4. أحيانا يخزن الهاتف بيانات الاعتماد. إذا لم تنجح أي من هذه الخطوات، قم بإجراء إعادة تشغيل قوية (إيقاف التشغيل والتشغيل) على الهاتف.

[مسارات 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

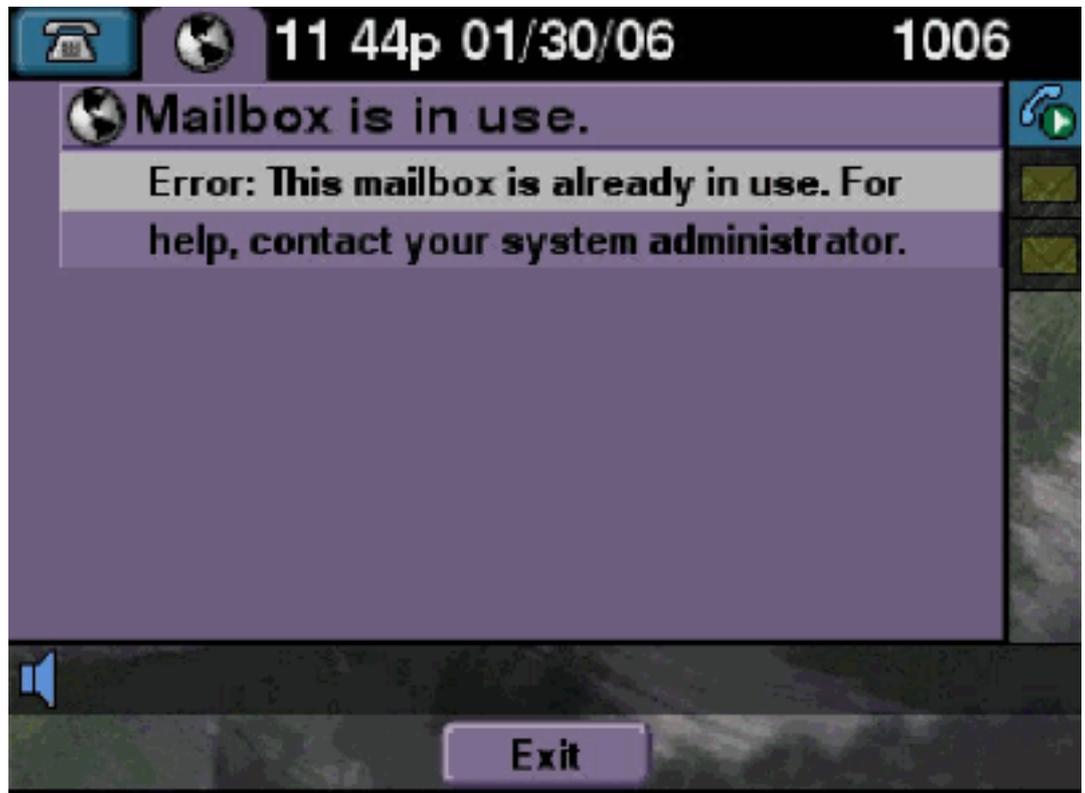
vovw sydb 0 CCM 17:52:00.090 02/06 6194
vovw sydb 0 /sw/apps/wf/ccnapps/configurations/craAesop 17:52:00.090 02/06 6194
ccnwfapp/wfjtapi/ciscoccnatpassword/
vovw sydb 0 17:52:00.091 02/06 6194
vovw vcmt 0 SoundTransmitter started 17:52:00.092 02/06 6194
vovw vcmt 0 New CRA callId: 57 17:52:00.096 02/06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

```

[علية البريد المستخدمة بالفعل عندما يقوم المستخدم بتسجيل الدخول إلى Voice View Express](#)

[وصف المشكلة](#)

عندما يقوم المستخدم بتسجيل الدخول إلى VVE، بعروض رسائل الخطأ .



أكمل الخطوات التالية:

1. تحقق لمعرفة ما إذا كانت جلسة عمل TUI لعلبة البريد هذه نشطة. قم بإصدار الأمر `show ccn call application` لمعرفة عدد جلسات عمل VVE النشطة. إذا كانت جلسة عمل TUI نشطة وتحاول تسجيل الدخول إلى علبة البريد تلك من نفس الهاتف أو من هاتف مختلف، تظهر رسالة الخطأ هذه.

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

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

```
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 : 1600000127  
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. في حالات نادرة جدا، يمكن قفل صندوق البريد. قم بإلغاء تأمين علبة البريد من واجهة سطر الأوامر (CLI) (قم بإصدار الأمر **VoiceEmail mailbox**) أو من واجهة المستخدم الرسومية (GUI) حدد **VoiceEmail > Mailbox**، واختر علبة البريد، وانقر فوق **إلغاء التأمين** لمحاولة تحرير هذا الاتصال.
إن ما من VVE جلسة أو TUI نداء نشط وأنت بعد تتلقى all the ميناء مشغول رسالة، هو يعني أن الميناء يتلقى يصبح ب التصق. قم بمرح جلسات عمل VVE وجلسة TUI كما هو موضح هنا:

إنهاء جلسة عمل VVE:

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

إنهاء جلسة عمل 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  
ملاحظة: يمكن الحصول على المعرف من إخراج تطبيق إستدعاء العرض.
```

[مسارات 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
```




[الحل](#)

إما العدد الأقصى لجلسات عمل TUI أو جلسات VVE نشطة. قم بإصدار الأمر `show ccn call application` لعرض عدد المكالمات النشطة. على سبيل المثال، تظهر رسالة الخطأ هذه على NM-CUE-EC إذا كانت 16 جلسة TUI نشطة وإذا حاولت إرسال رسالة أو الاستماع إلى رسالة عبر VVE.

حرر منفذا لحل هذه المشكلة.

```
se-10-50-10-125>show voiceview sessions
Mailbox RTP User ID Phone MAC Address
Yes lindsay 000C.30DE.5EA8 1004
Yes venus 0015.629F.8706 1016
Yes maria 0015.C68E.6C1E 1013
Yes svetlana 0015.63EE.3790 1015
Yes elena 0015.629F.888B 1014
Yes ivan 0015.6269.57D2 1009
Yes seles 0016.4676.4FCA 1012
Yes vera 0012.7F02.7EAC 1006

(session(s 8
(active RTP stream(s 8
```

```
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

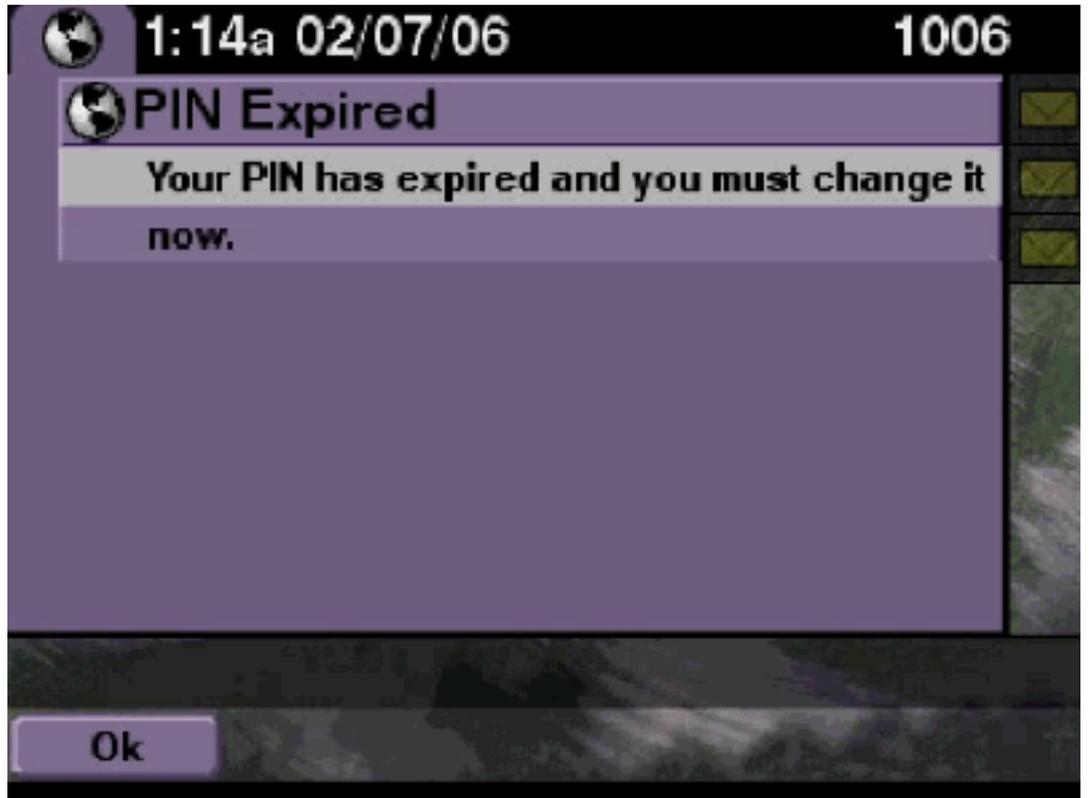
Cisco Unity Express مسارات

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

فشل تسجيل الدخول بسبب انتهاء صلاحية PIN

وصف المشكلة

عندما يحاول المستخدم تسجيل الدخول إلى علبة البريد، يتم عرض رسالة PIN منتهية الصلاحية.



[الحل](#)

تحقق لمعرفة ما إذا كان لدى المستخدم مجموعة PIN فارغة وتم تعيين البرنامج التعليمي على إيقاف التشغيل.

[مسارات Cisco Unity Express](#)

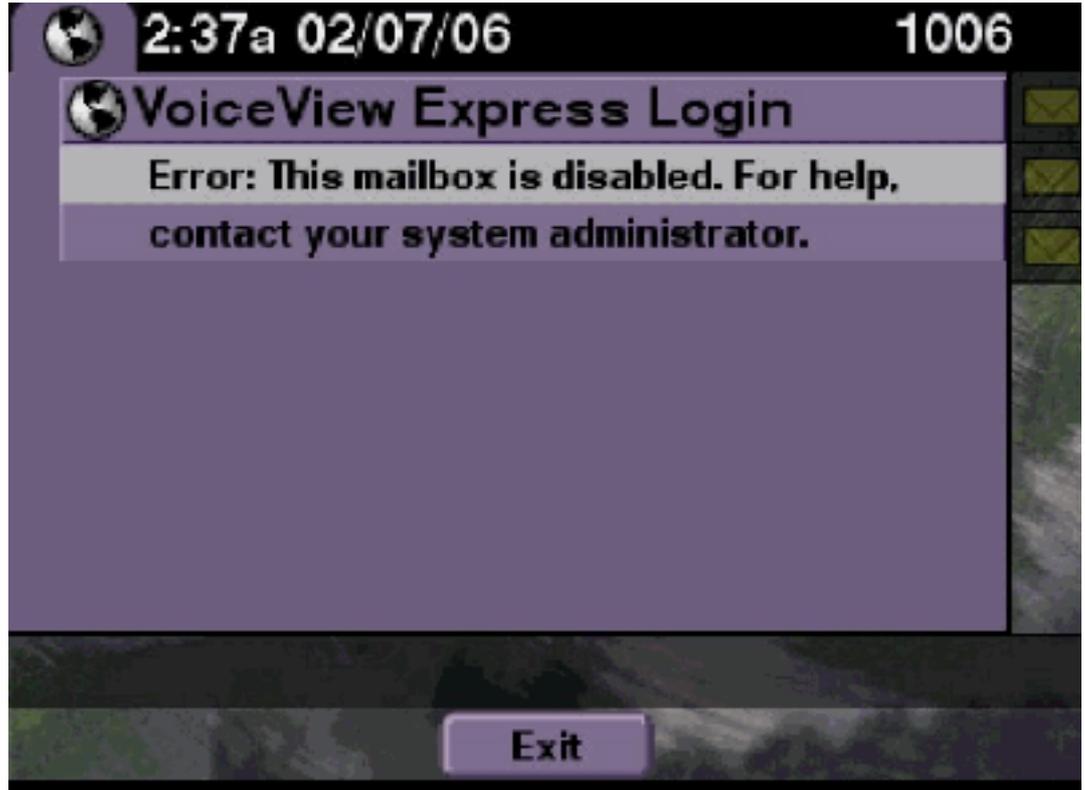
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail

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

[فشل تسجيل الدخول عند تعطيل علبة البريد](#)

[وصف المشكلة](#)

عندما يحاول المستخدم تسجيل الدخول إلى علبة البريد، . عرض رسالة الخطأ.



[الحل](#)

وهذا هو السلوك المتوقع. للسماح بتسجيل الدخول، إما انتقل إلى واجهة سطر الأوامر (CLI) الخاصة بـ Cisco Unity Express وأصدر الأمر **enable** ضمن مستخدم مالك علبة البريد الصوتي في وضع التكوين أو انتقل إلى واجهة المستخدم الرسومية (GUI) الخاصة بـ Cisco Unity Express وحدد **VoiceEmail > Mailbox**، واختر علبة بريد المستخدم، وحدد **enable** لتمكين علبة بريد المستخدم.

[مسارات Cisco Unity Express](#)

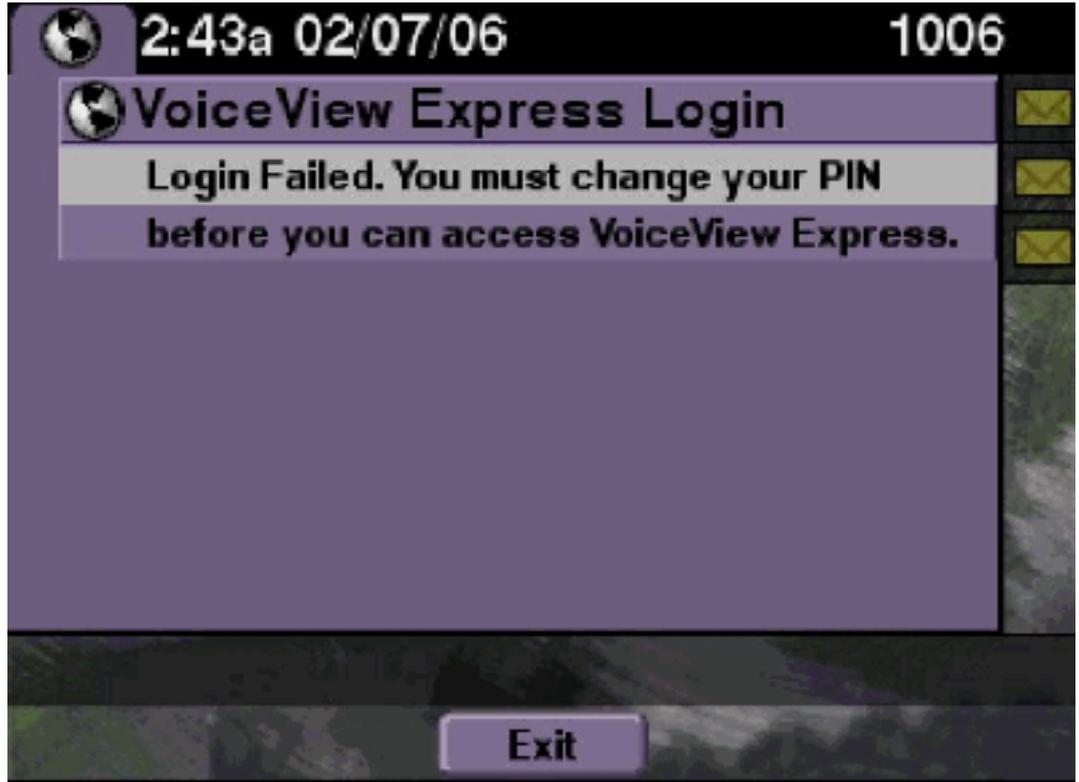
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail

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

[فشل تسجيل الدخول وتغيير PIN القوي](#)

[وصف المشكلة](#)

VoiceView (PIN) : :Voice View : عندما يحاول المستخدم تسجيل الدخول إلى علبة البريد، Express. عرض رسالة الخطأ.



[الحل](#)

وهذا هو السلوك المتوقع. تم تعيين البرنامج التعليمي على "تشغيل" وتم تكوين رقم تعريف شخصي فارغ. قم بإنشاء رمز PIN من واجهة سطر الأوامر (CLI) أو واجهة المستخدم الرسومية (GUI) وحاول تسجيل الدخول.

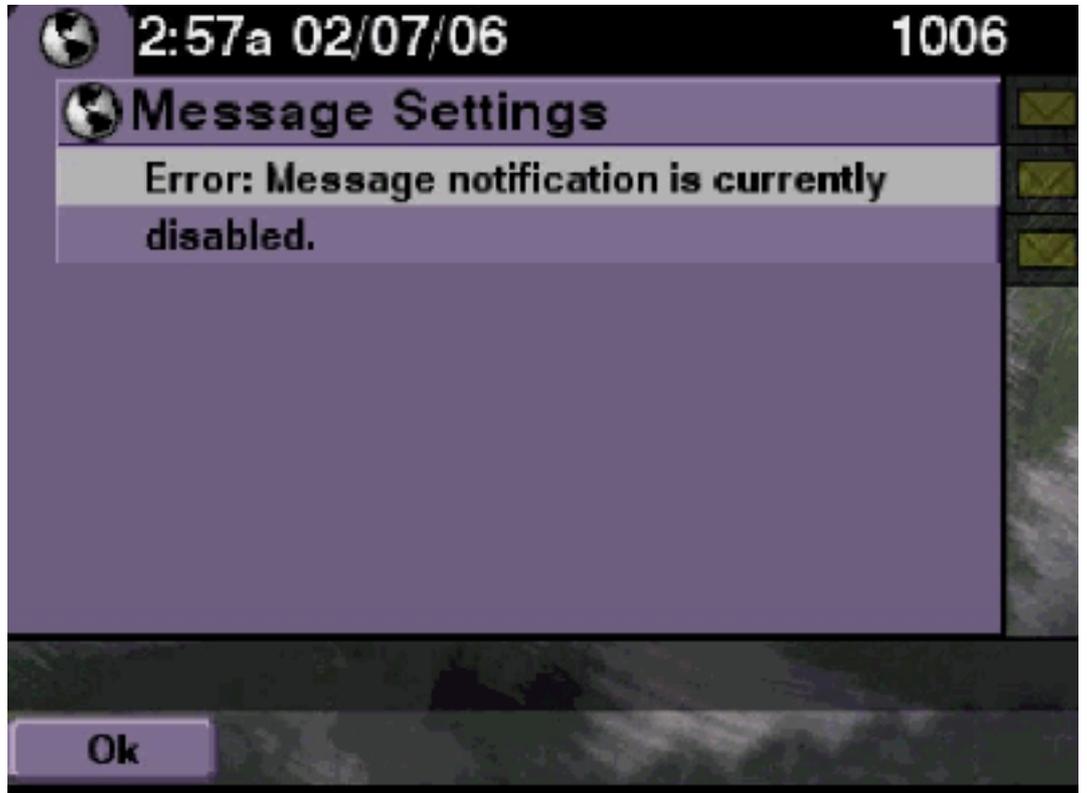
[مسارات Cisco Unity Express](#)

```
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
:vovw cont 0 Exit Controller Requested URI 18:43:27.252 02/06 6216
voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp/
se-10-50-10-125> username vera pin 123
```

[خطأ في إعلام الرسالة](#)

[وصف المشكلة](#)

عندما يحاول المستخدم الوصول إلى إعدادات الرسالة < إعلانات الرسائل من خلال VVE، إعلام . يتم عرض رسالة الخطأ.



[الحل](#)

تحقق لمعرفة ما إذا تم تمكين الإعلام على مستوى النظام ثم تحقق لمعرفة ما إذا تم تمكين الإعلام لهذا المستخدم المعين. وإذا لم تكن هناك مساحة، فإما انتقل إلى واجهة سطر الأوامر (CLI) الخاصة بـ Cisco Unity Express وأصدر الأمر `show voiceEmail notification` أو انتقل إلى واجهة المستخدم الرسومية (GUI) Cisco Unity Express وحدد `VoiceMail > Message Notification Administration` لتمكين الواجهة.

[مسارات 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

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

[حدث خطأ عند محاولة الاستماع إلى الرسائل](#)

[وصف المشكلة](#)

يمكن للمستخدمين تسجيل الدخول إلى خدمة Voice View Express، ولكنهم يتلقون هذا الخطأ عندما يحاولون الاستماع إلى الرسائل:

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

الحل

تحدث المشكلة عندما يكون خادم ويب للهاتف غير قابل للوصول. إما أنه معطل أو يقع جدار حماية في المنتصف.
لحل المشكلة، انتقل إلى الإعدادات < تكوين الأمان وتأكد من تعيين تمكين الوصول إلى الويب على نعم.

معلومات ذات صلة

- [دعم تقنية الصوت](#)
- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة](#)
- [استكشاف أخطاء خدمة IP الهاتفية من Cisco وإصلاحها](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

