

# Voice View Express のトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[Cisco Unity Express での Voice View Express 設定](#)

[問題の例](#)

[Voice View Express にログインできない \( エラー 404 \)](#)

[Voice View Express にログインできない \( ホストが見つからない \)](#)

[システムが一時的に使用できない](#)

[ユーザが Voice View Express にログオンすると認証エラーが表示される](#)

[ユーザが Voice View Express にログオンするとメールボックスがすでに使用中である](#)

[すべての音声ポートがビジーである](#)

[暗証番号の期限切れが原因でログオン失敗エラーが発生する](#)

[メールボックスが無効な場合にログインが失敗する](#)

[ログインが失敗し暗証番号の変更が強制される](#)

[メッセージ通知エラー](#)

[メッセージを聞こうとするとエラーが発生する](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Unity Express の Voice View Express ( VVE ) 機能をトラブルシューティングする方法について説明します。

VVE により、エンドユーザが Cisco IP Phone のディスプレイと、電話機で使用可能なソフトキーを使って Cisco Unity Express ボイスメール メールボックスを操作できます。パーソナル メールボックスのオプションの管理、通知の管理、ボイスメール メッセージの送信、再生、録音、管理を行うことができます。この機能は、このような作業で電話ユーザ インターフェイス ( TUI ) および Web インターフェイスの代わりに使用できます。VVE は主に Cisco Unity Express GUI のような Web アプリケーションですが、( Web ブラウザが認識する ) HTML ではなく ( 電話が認識する ) XML コンテンツを処理する点が異なります。

## 前提条件

### 要件

読者は CLI と GUI で Cisco Unity Express にアクセスする方法と、設定タスクと管理タスクにつ

いて理解している必要があります。

VVE 機能は、次のプラットフォームでのみサポートされています。

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

VVE は、7940/41、7960/61、および 7970/71 電話機でのみサポートされています。

VVE に対応する Cisco Unity Express ソフトウェアの最小リリースは 2.3.1 です。

## 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、CallManager Express 4.0 以降にインストールされている 2.3.1 ソフトウェアを実行する NM-CUE に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

## 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

## Cisco Unity Express での Voice View Express 設定

VVE を事前に有効にして設定する必要があります。これは、CLI または GUI ( [Voicemail] > [Voice View Express] ) から実行できます。

次のコマンドは VVE 設定を表示します。

```
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
```

[Services] ボタンから VVE アプリケーションにアクセスできるように、Cisco CallManager Express ( または Cisco CallManager ) が設定されている必要があります。CallManager Express のサービス URL および認証 URL が設定されている必要があります。Cisco Unity Express 出力で URL の内容を確認できます。Cisco CallManager Express でこれを設定するには、コンフィギュレーション モードを開始し、URL を指定します ( この場合、DNS が使用されていないため IP アドレスを指定します )。

```
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
```

show run | inc urlコマンドを使用して設定を確認します。

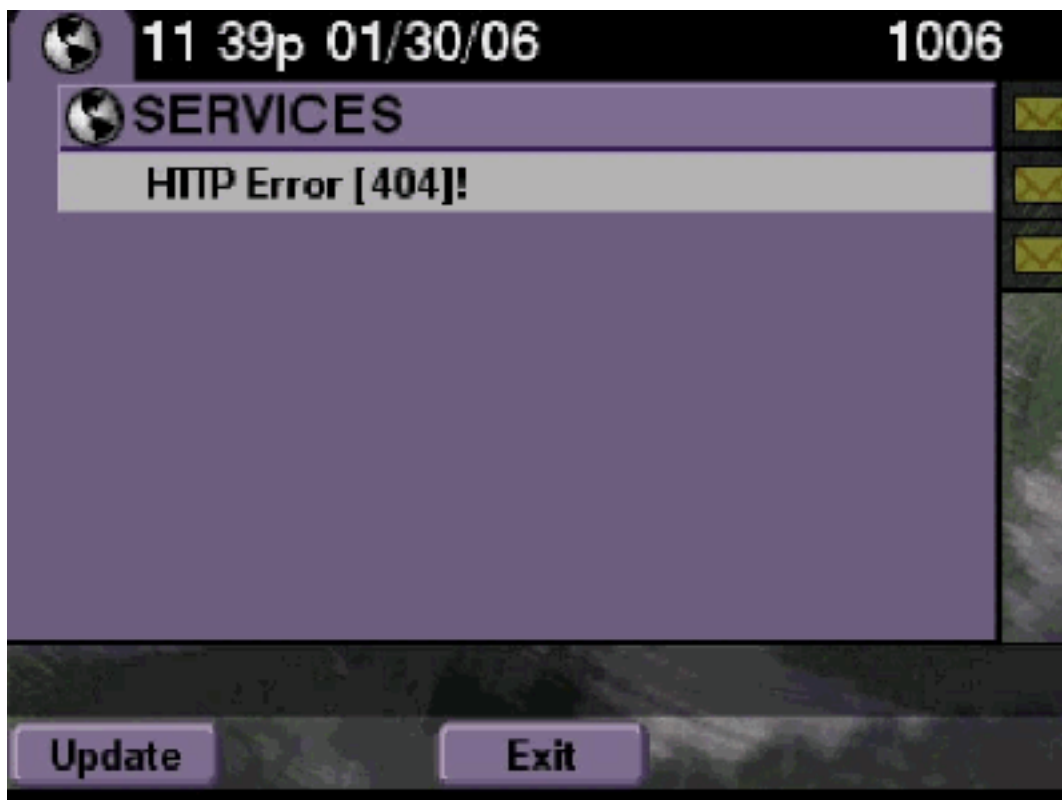
```
cme#show run | inc url
url services
ghhttp://14.84.159.12//voiceview/common/login.do
url authentication
http://14.84.159.12//voiceview/authentication/authenticate.do
```

## 問題の例

### Voice View Express にログインできない (エラー 404)

#### 問題の説明

ユーザが電話機の [Services] ボタンを押すと、[http error 404]



#### 解決方法

次のステップを実行します。

1. 電話機を調べ、電話機にサービス URL が設定されているかどうかを確認します。Cisco Unity Express が Cisco CallManager Express に接続する場合、Cisco CallManager Express

の [Telephony] サービスでサービス URL と認証 URL が正しく設定されていることを確認します。この Cisco Unity Express の IP アドレスは 10.50.10.125 です。

```
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 CLI に移動して [show VoiceView configuration] を選択するか、または Cisco Unity Express GUI に移動して [Voicemail] > [Voice View Express] > [Configuration] を選択し、VVE が有効であるかどうかを確認します。

```
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 サーバに登録されている Cisco Unity Express の場合、Cisco Unity Express CLI から show ccn status ccm-manager を発行し、Cisco Unity Express が Cisco CallManager に登録されているかどうかを確認します。

```
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 トレース](#)

この例では VVE が無効になっています。URL が正しくない場合、または Cisco Unity Express が Cisco CallManager に登録されていない場合、出力は生成されません。

```
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 Express にログインできない \(ホストが見つからない\)](#)

### [問題の説明](#)

VVE ログイン ページにアクセスするために [Services] ボタンを押すと、[Host not Found Error]

### [解決方法](#)

次のステップを実行します。

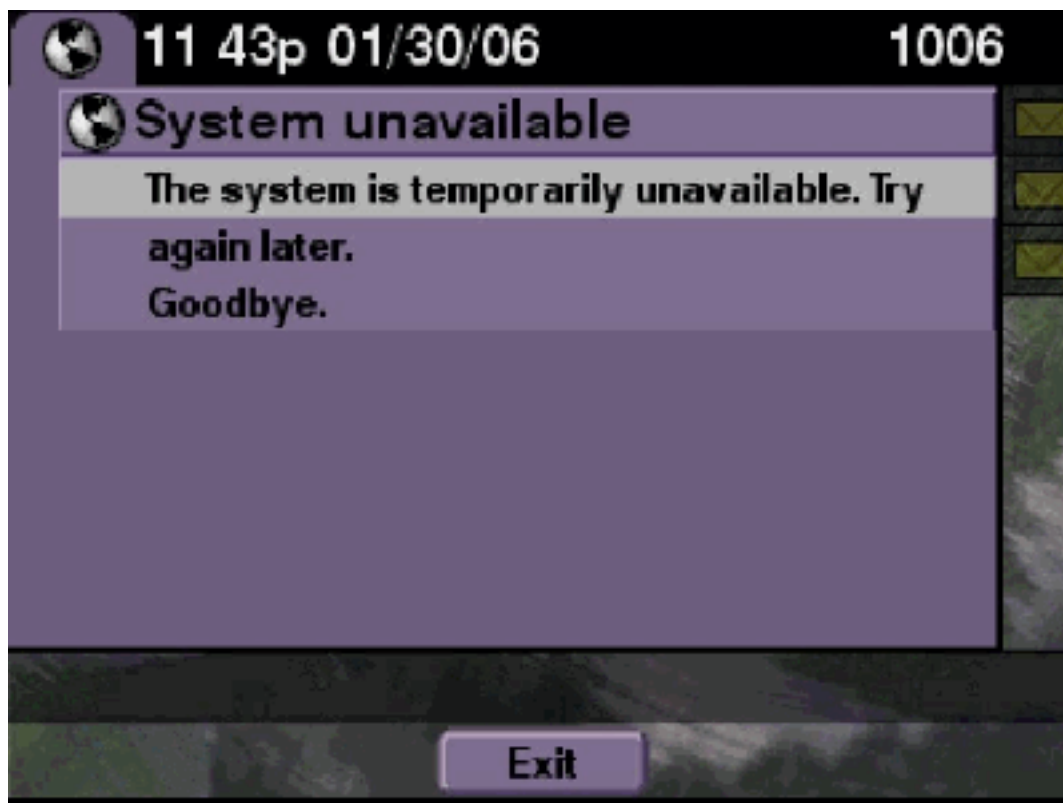
1. Cisco Unity Express が稼働しているかどうかを確認します。次に、CLI に移動して [show VoiceView configuration] を選択するか、GUI に移動して [Voicemail] > [Voice View Express] > [Configuration] を選択し、VVE サービスが有効であり実行中であることを確認します。
2. 実行されている場合は show running-config | include url コマンドを使用して、サービス

URLを確認します。

## システムが一時的に使用できない

### 問題の説明

ユーザが [Services] ボタンまたはいずれかのソフトキーを押すと、[System temporarily Unavailable.Please try again at a later time good bye]



### 解決方法

Cisco Unity Express CLI または Cisco Unity Express GUI から、Cisco Unity Express がオフラインモードであるかどうかを確認します。ページをクリックすると、システムがオフラインであることが示されます。システムをオンラインに戻すオプションも表示されます。

```
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)#
```

### トレース

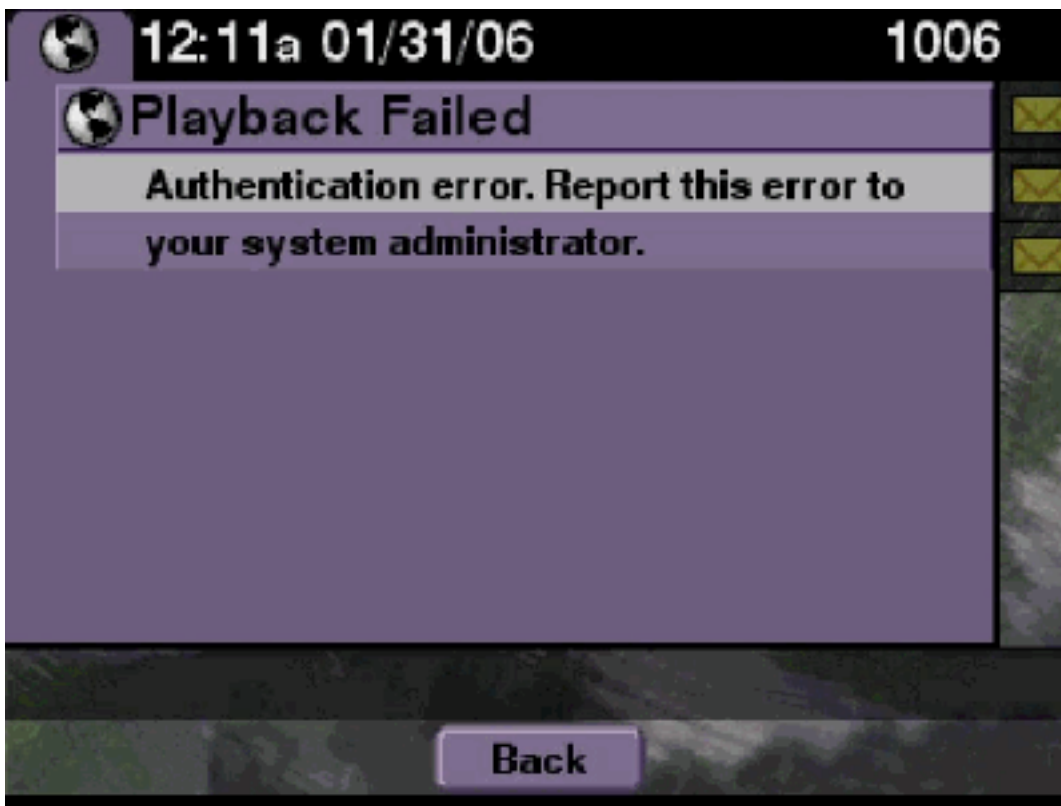
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>
2302 02/06 15:22:41.577 voiceview controller " " Setting session locale en_US
2302 02/06 15:22:41.577 voiceview sysdb " " /sw/apps/monitor/ctrl/offline
```

```
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
```

## ユーザが Voice View Express にログオンすると認証エラーが表示される

### 問題の説明

ユーザが [Services] ボタンを押すかまたは VVE にログオンすると、認証エラーが表示されます。このエラーは、ユーザがメッセージを聞く場合またはメッセージを送信する場合にも表示されます。



### 解決方法

次のステップを実行します。

1. **show software licenses** コマンドを発行して、システムで正しいライセンスを実行しているかどうかを確認します。

```
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 Express システムを設定しており、Cisco CallManager ライセンスがある場合に、このエラーが表示されます。
3. 認証 URL が正しく設定されているか、欠落しているかを確認します。
4. 場合によっては電話機でクレデンシャルがキャッシュされることがあります。これらの手順で問題を解決できない場合は、電話機でハード再起動（電源オフと電源オン）を実行します。

## [Cisco Unity Express トレース](#)

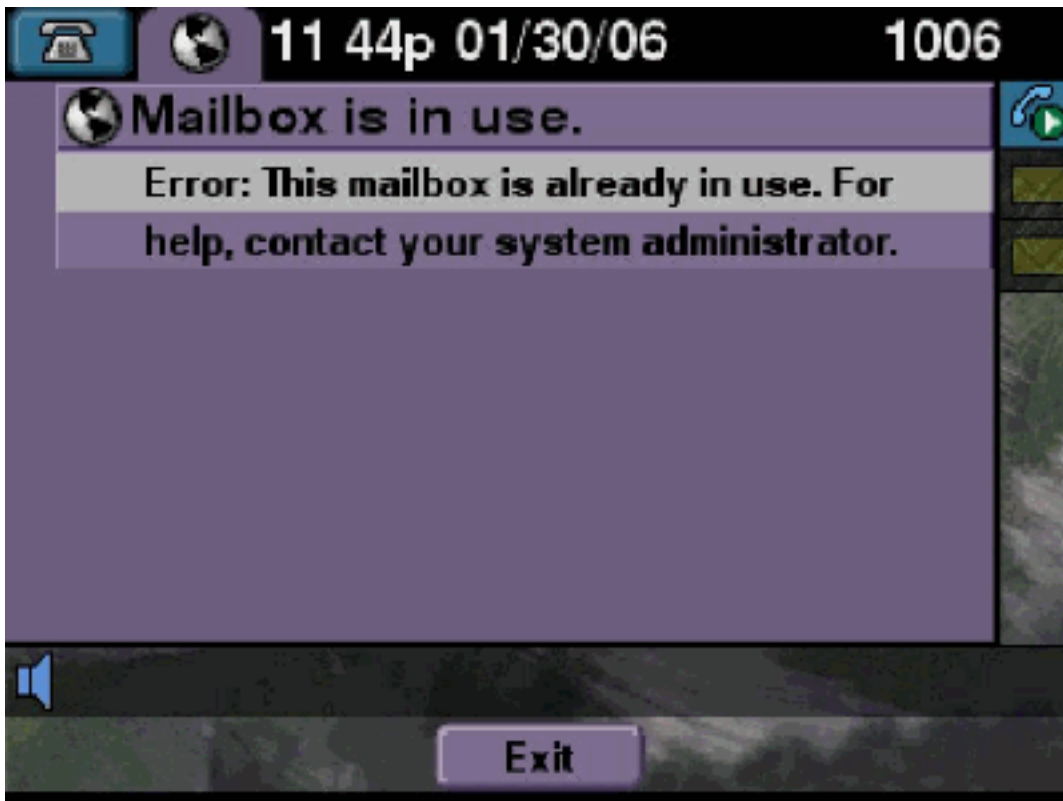
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail
```

```
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
```

## [ユーザが Voice View Express にログオンするとメールボックスがすでに使用中である](#)

### 問題の説明

ユーザが VVE にログインすると、[This mailbox is already in use.For help please contact the system administrator]



## [解決方法](#)

次のステップを実行します。

1. そのメールボックスの TUI セッションがアクティブであるかどうかを確認します。 `show ccn call application` コマンドを発行してアクティブな TUI コールがあるかどうかを確認し、`show voiceview sessions` コマンドを発行してアクティブな VVE セッションの数を確認します。 TUI セッションがアクティブである場合に、同じ電話機または別の電話機からそのメールボックスにログインしようとする、次のエラーメッセージが表示されます。

```
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. 非常に稀なケースでは、メールボックスがロックされることがあります。CLI から

( voicemail mailbox unlock コマンドを発行して ) メールボックスをアンロックするか、または GUI から [Voicemail] > [Mailboxes] を選択し、メールボックスを選択して [Unlock] をクリックし、この接続を解除します。

アクティブな VVE セッションまたは TUI コールがないが、すべてのポートがビジーであるというメッセージが表示される場合は、ポートが停止しています。次に示すように VVE セッションと TUI セッションをクリアします。

**VVE セッションの終了 :**

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

**TUI セッションの終了 :**

```
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)
注 : IDは、show ccn call applicationの出力から取得できます。
```

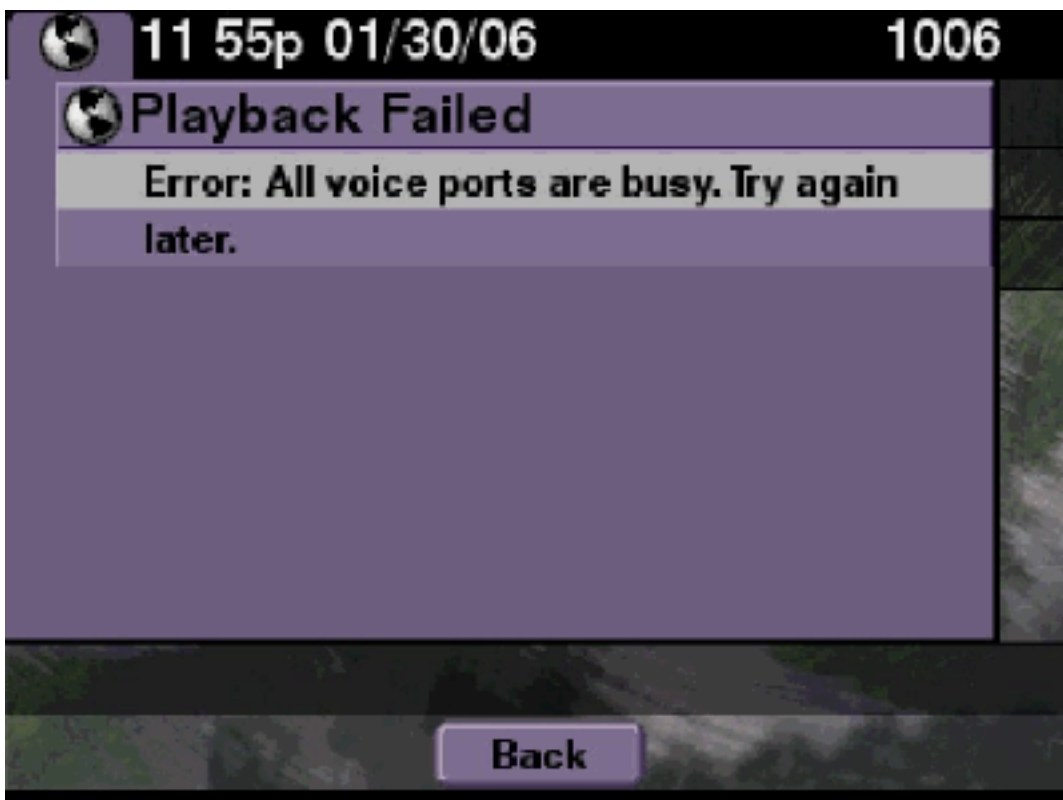
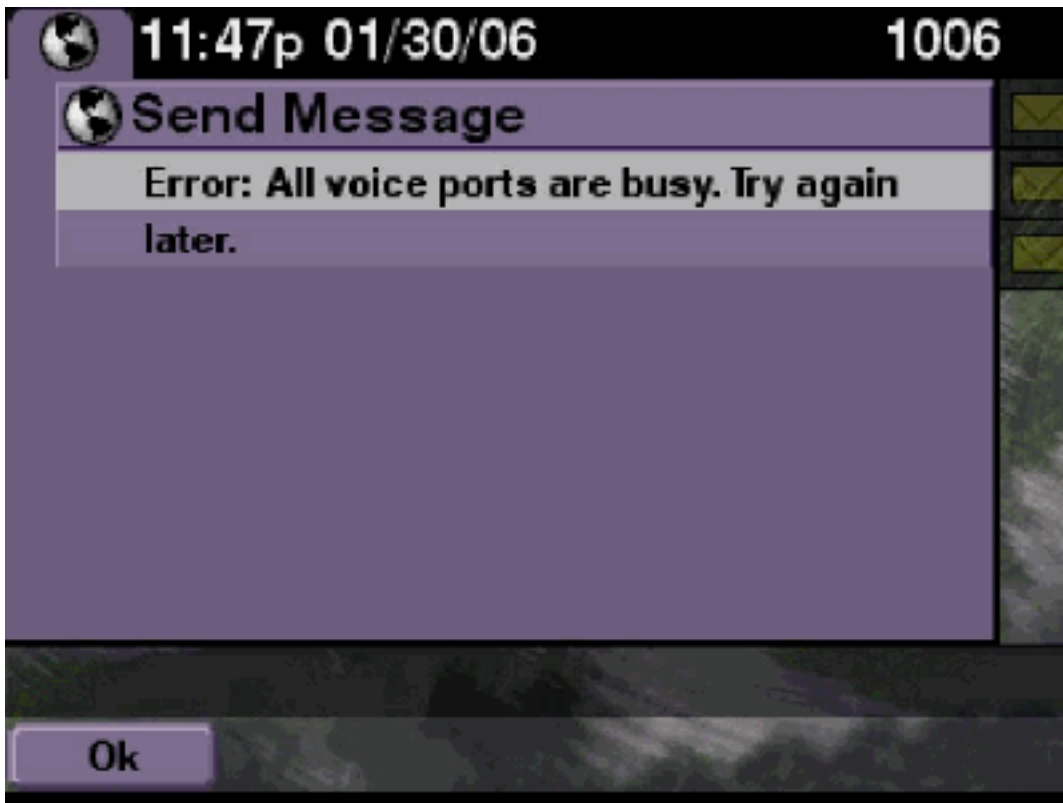
## [Cisco Unity Express トレース](#)

```
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
```

## [すべての音声ポートがビジーである](#)

### [問題の説明](#)

ユーザが VVE 経由でメッセージを聞こうと、または送信しようとする、[Playback Failed Error:All voice ports are busy.Please try again later] [Send Message Error:All voice ports are busy.Try again later.] エラー メッセージが表示されます。



### [解決方法](#)

最大数の TUI セッションまたは VVE セッションがアクティブになっています。アクティブなコールの数を確認するには、`show ccn call application` コマンドを発行します。たとえば、16 の TUI セッションがアクティブである場合に、VVE 経由でメッセージを送信しようと、または聞こうとすると、NM-CUE-EC で次のエラーメッセージが表示されます。

この問題を解決するには、ポートを解放します。

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

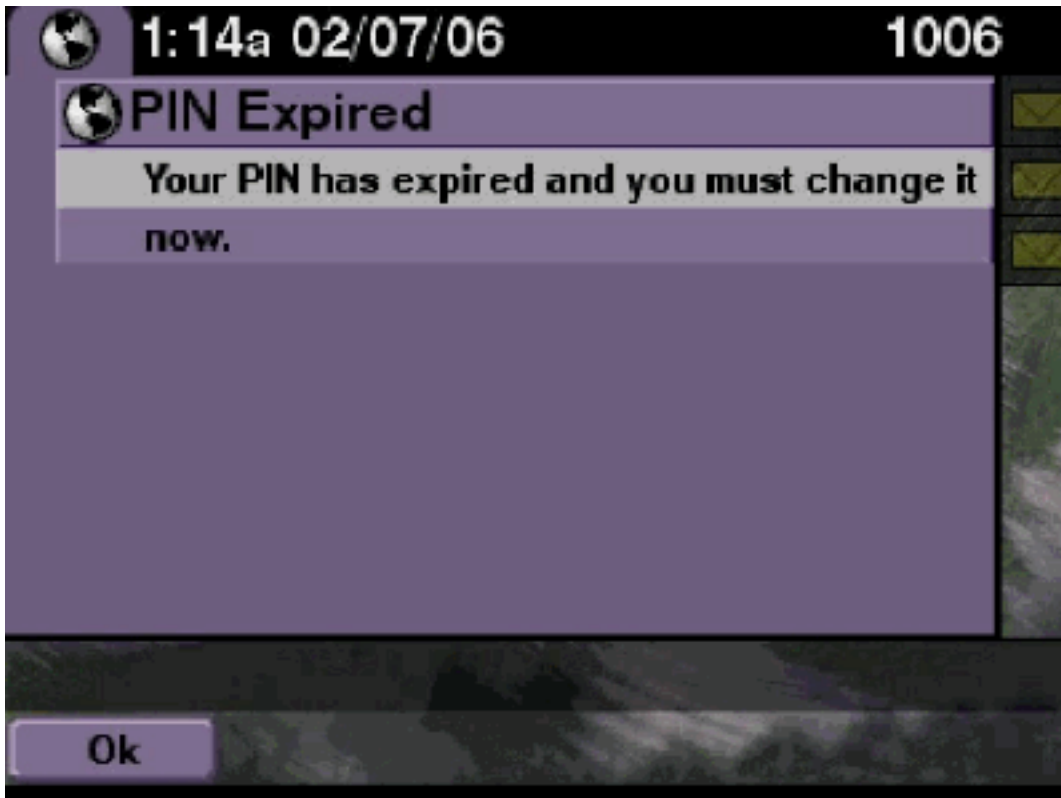
## [Cisco Unity Express トレース](#)

```
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
```

## [暗証番号の期限切れが原因でログオン失敗エラーが発生する](#)

## [問題の説明](#)

ユーザがメールボックスにログインしようとする時、暗証番号が期限切れであるというメッセージが表示されます。



## [解決方法](#)

ユーザがブランクの暗証番号を設定しており、チュートリアルがオフに設定されているかどうかを確認します。

## [Cisco Unity Express トレース](#)

```
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
```

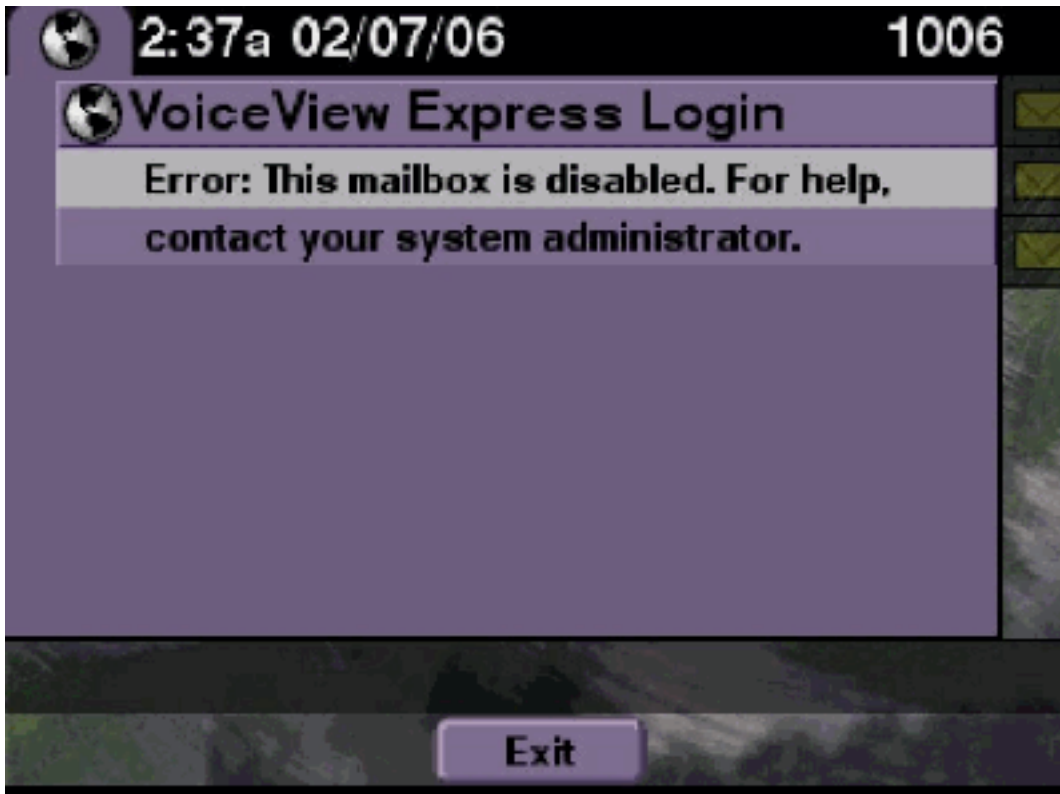
```
6651 02/06 17:16:01.821 vovw sydb 0 0
6651 02/06 17:16:01.821 vovw cont 0 Center Controller
Requested URI: /voiceview/common/login.do
6651 02/06 17:16:01.822 vovw sess 0 LOGIN request
6651 02/06 17:16:01.859 vovw sess 0 1006
6651 02/06 17:16:01.859 vovw sess 0 Found mailbox
6651 02/06 17:16:01.859 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
```

## [メールボックスが無効な場合にログインが失敗する](#)

### [問題の説明](#)

ユーザがメールボックスにログインしようとする、[This mailbox is disabled.For help, please contact your system administrator.] エラーメッセージが表示されます。



### [解決方法](#)

これは正常な動作です。ログインできるようにするには、Cisco Unity Express CLI に移動し、コンフィギュレーション モードでボイスメール メールボックス所有者として **enable** コマンドを発行するか、または Cisco Unity Express GUI に移動して [Voicemail] > [Mailbox] を選択し、[enable] をオンにしてユーザのメールボックスを有効にします。

### [Cisco Unity Express トレース](#)

```
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
```

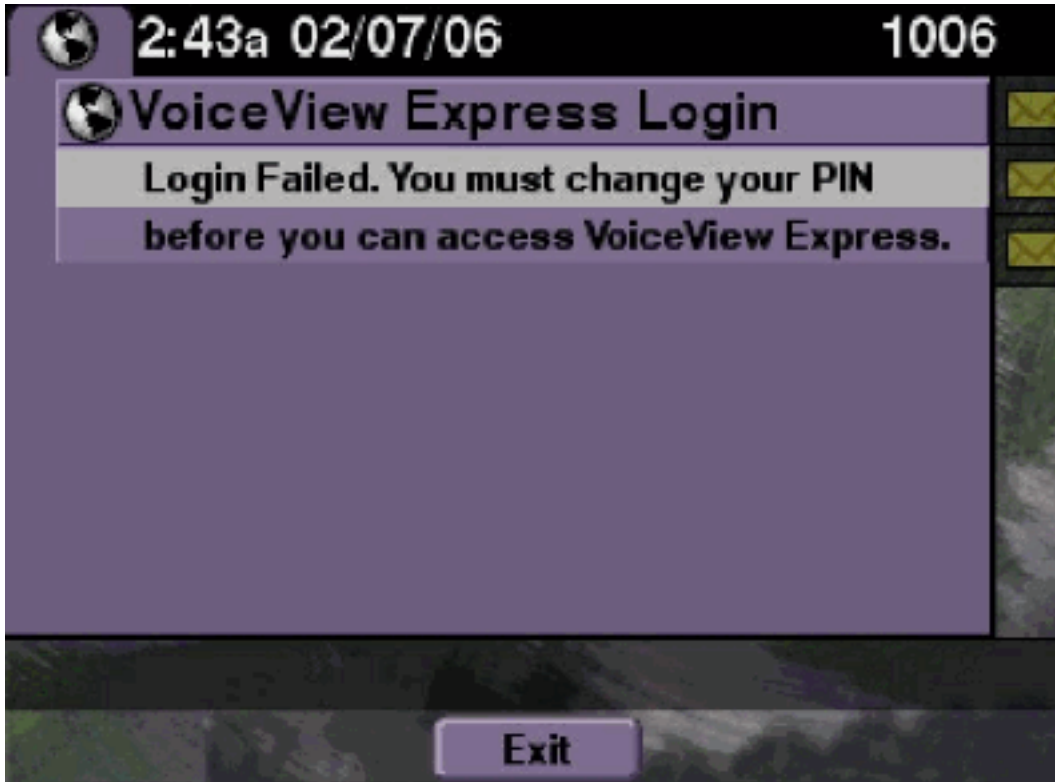


```
6441 02/06 18:26:13.930 vovw sess 0 Open mailbox successful
6441 02/06 18:26:13.930 vovw sess 0 VVException/SessionProperties.
Error: Mailbox disabled
6441 02/06 18:26:13.940 vovw cont 0 Exit Controller
Requested URI: /voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## ログインが失敗し暗証番号の変更が強制される

### 問題の説明

ユーザがメールボックスにログインしようとする時、[Error:Voice View Express Login:Login Failed:You must change your PIN before you can access VoiceView Express.] エラーメッセージが表示されます。



### 解決方法

これは正常な動作です。チュートリアルが ON に設定され、ブランクの暗証番号が設定されています。CLI または GUI から暗証番号を生成してから、ログインを試行します。

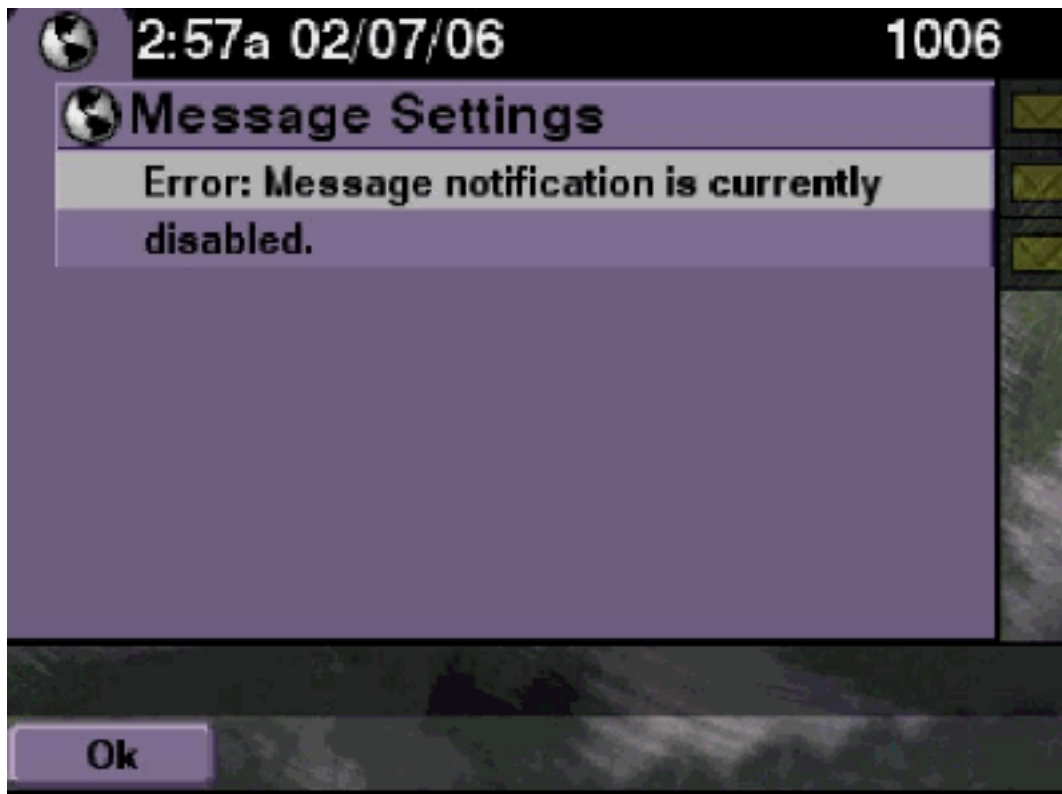
### Cisco Unity Express トレース

```
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
```

## [メッセージ通知エラー](#)

### [問題の説明](#)

ユーザが VVE で [Message Settings] > [Message Notifications] にアクセスしようとする時、  
[Error:Message Notification is currently disabled.] エラー メッセージが表示されます。



### [解決方法](#)

システム全体で通知が有効であるかどうかを確認してから、この特定ユーザの通知が有効であるかどうかを確認します。通知が有効ではない場合は、Cisco Unity Express CLI に移動して **show voicemail notification** コマンドを発行するか、または Cisco Unity Express GUI に移動して [Voicemail] > [Message Notification] > [Notification Administration] を選択し、有効にします。

### [Cisco Unity Express トレース](#)

```
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
```

## メッセージを聞こうとするとエラーが発生する

### 問題の説明

ユーザは Voice View Express サービスにログインできますが、メッセージを聞こうとすると次のエラーが表示されます。

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

### 解決方法

この問題は、電話機の Web サーバに到達できない場合に発生します。無効になっているか、またはファイアウォールが電話機とサーバの間に存在しています。

この問題を解決するには、[Settings] > [Security Configuration] に移動し、[Web Access Enabled] が [Yes] に設定されていることを確認します。

## 関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)