

# Mensaje de error desconocido de Unity Connection encontrado al eliminar un mensaje de bandeja de entrada única

## Contenido

[Introducción](#)  
[Prerequisites](#)  
[Requirements](#)  
[Componentes Utilizados](#)  
[Antecedentes](#)  
[Problema](#)  
[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe un problema encontrado con Cisco Unity Connection cuando intenta eliminar un mensaje de bandeja de entrada única en Microsoft (MS) Exchange y ofrece una solución al problema.

## Prerequisites

### Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- MS Exchange 2010 SP2 Rollup 6 o MS Exchange 2010 SP3
- Unity Connection versión 8.x
- Unity Connection versión 9.x

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Antecedentes

Unity Connection tiene una función conocida como Single Inbox/Unified Messaging . Esta función permite sincronizar un mensaje que queda para un Suscriptor con la bandeja de entrada de MS Exchange del usuario. Puede haber problemas cuando se elimina un mensaje en MS Outlook y esta acción no se refleja en Unity Connection. Generalmente, esto ocurre porque el estado no se sincroniza con Unity Connection.

## Problema

Cuando intenta eliminar un mensaje sincronizado con MS Exchange 2010 a través de un usuario de bandeja de entrada única, ese usuario no puede eliminar el mensaje y MS Outlook muestra la notificación **Error desconocido**.

## Solución

A menudo se cree que este problema está relacionado con Unity Connection porque sucede con un mensaje de bandeja de entrada única. Sin embargo, el problema es causado por un problema conocido en MS Exchange 2010. El problema afecta a MS Exchange 2010 SP2 Rollup 6 y MS Exchange 2010 SP3.

Refiérase al [informe de soporte de Microsoft](#) sobre este problema para obtener más información.

Este problema se produce al intentar una eliminación mediante software, que es el procedimiento habitual para la eliminación de mensajes. En este momento, el usuario recibe una notificación de **error desconocido**.

La solución temporal es realizar una eliminación dura. Para realizar una eliminación dura, resalte el mensaje en MS Outlook. A continuación, presione las teclas **Shift** y **Delete** simultáneamente mientras el mensaje está resaltado.

Para obtener una solución a largo plazo, revise el artículo de Microsoft con más detalle. El artículo indica que este problema se solucionará en MS Exchange 2010 SP3 Rollup 1.