

Unity Connection Einzelner Posteingang - TechNote zur Fehlerbehebung

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[SIB-Konfiguration](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Probleme mit Unified Messaging Services](#)

[Probleme mit Unified Messaging-Konten](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung bei Unified Messaging Services und Unified Messaging-Konten beschrieben. Cisco Unity Connection 8.5 und höher unterstützt Single Inbox (SIB), auch als Unified Messaging bezeichnet. In Versionen vor Version 8.5 war Unity Connection in der Lage, nur Voicemails zu akzeptieren und diese an externe E-Mail-Adressen weiterzuleiten.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unity Connection
- Microsoft Exchange 2003/2007/2010
- ViewMail für Microsoft Outlook (VMO)
- Active Directory

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Unity Connection Version 8.5 oder höher

- Microsoft Exchange 2003/2007/2010
- VMO

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

SIB, eine der Unified Messaging-Funktionen in Cisco Unity Connection Version 8.5, synchronisiert Sprachnachrichten in Verbindungs- und Exchange-Postfächern. Wenn ein Benutzer für SIB aktiviert ist, werden alle Connection-Sprachnachrichten, die an den Benutzer gesendet werden, einschließlich der von Cisco Unity Connection VMO gesendeten Nachrichten, zuerst in Connection gespeichert und sofort in die Exchange-Mailbox des Benutzers repliziert. Darüber hinaus werden Statusänderungen (z. B. von ungelesen zu gelesen), Änderungen der Betreffzeile und Änderungen der Priorität von Verbindung zu Exchange und umgekehrt repliziert. Die Nachrichtenanzeige (Message Waiting Indicator, MWI) erlischt, wenn die Nachricht gelesen wird - entweder über das Telefon oder den E-Mail-Client.

SIB-Konfiguration

Informationen zur Konfiguration von SIB finden Sie in der [Aufgabenliste für die Konfiguration von Cisco Unity Connection 8.5 und höher und in Exchange für Unified Messaging](#).

Die folgenden beiden Hauptabschnitte müssen für SIB in Unity Connection konfiguriert werden:

- **Unified Messaging-Service**

Ein Unified Messaging-Dienst kann konfiguriert werden, um nach allen Exchange-Servern in der Umgebung zu suchen. Es kann auch für die Verbindung mit einem einzelnen Exchange-Server konfiguriert werden. Konfigurieren Sie in diesem Fall Unified Messaging Services für jeden Exchange-Server, der Benutzerpostfächer hostet. Navigieren Sie zur Konfiguration zu **CUC Administration > Unified Messaging > Unified Messaging Service > Add New**.

- **Unified Messaging-Konten**

Für jeden Benutzer muss ein Unified Messaging-Konto erstellt werden. In dieser Konfiguration muss der Unified Messaging-Dienst ausgewählt werden, der auf den Exchange-Server verweist, der das Benutzerpostfach enthält. Um zu konfigurieren, navigieren Sie zu **CUC Administration > Users > Select the User > Edit > Unified Messaging Accounts > Add New**.

Hinweis: Das Bulk-Verwaltungstool kann auch verwendet werden, um Unified Messaging-Konten für alle Benutzer in Massen hinzuzufügen.

Fehlerbehebung

Dieser Abschnitt enthält Tipps zur Fehlerbehebung bei Unified Messaging Service- und Unified Messaging-Konten.

Probleme mit Unified Messaging Services

Problem: Szenario 1

Wenn unter Unified Messaging-Dienst **Exchange-Server angeben** anstatt **Nach Exchange-Servern suchen** ausgewählt ist, wird der Test erfolgreich durchgeführt. Wenn **Nach Exchange-Servern suchen** ausgewählt ist, wird dieser Fehler angezeigt, wenn auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite geklickt wird:

```
Searching the network Failed to locate a Domain Controller via DNS.  
Searching the network Failed to locate an Exchange 2003 server.  
Connection will not be able to Locate Exchange 2003 subscribers.
```

Hier sehen Sie Tomcat-Beispielprotokolle (CsExMbxLocator-Mikroablaufverfolgung, Stufe 10-13):

```
CsExMbxLocator,13,AutoDiscoverURLS not found in cache  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:331]:  
Run DNS query for: _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:168]:  
querying dns for _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx question type 33  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:186]  
Length of returned DNS response is -1  
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:190]  
failed to get dns results for _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx question type 33  
CsExMbxLocator,11,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:359]:  
DNS query for: _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx didn't return results  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]  
Test Button result: Failed to locate a Domain Controller via DNS.  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]  
Test Button result: Failed to locate an Exchange 2003 server.  
Connection will not be able to Locate Exchange 2003 subscribers.  
CsExMbxLocator,11,Failed to find DC required for 2003 support
```

Weitere Schritte zur Fehlerbehebung finden Sie unter Cisco Bug-ID [CSCtq10780](#) und [Gewähren von Berechtigungen für das Unified Messaging Services-Konto für Cisco Unity Connection 8.5 und höher \(nur Exchange 2003\)](#).

Problem: Szenario 2

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite klicken:

```
Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS  
Could not connect to Domain Controller (dc2.xxx.xxx) from DNS  
Could not connect to Domain Controller (dc3.xxx.xxx) from DNS
```

Hier sehen Sie Tomcat-Beispielprotokolle (CsExMbxLocator-Mikroablaufverfolgung, Stufe 10-13):

```
CsExMbxLocator,10,LDAP initialize non-SSL Return Code (0)  
CsExMbxLocator,10,LDAP authentication bind failed: INVALID_CREDENTIALS  
CsExMbxLocator,10,CCsLDAPHelper::Init():exit AUTH_NOT_INITIALIZED  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192] Test Button result:  
Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS
```

Lösung

Dieses Problem kann durch ein abgelaufenes Kennwort oder ein falsches Kennwort verursacht

werden, das in Unity Connection eingegeben wurde (Konto gesperrt in Active Directory). Um dieses Problem zu beheben, ändern Sie das Kennwort in Active Directory, und geben Sie es erneut in Unity Connection ein.

Problem: Szenario 3

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite klicken:

```
Searching the network Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS
Searching the network Could not connect to Domain Controller (dc2.xxx.xxx) from DNS
Searching the network Failed to locate a Domain Controller via DNS.
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover
DNS SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection will
not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

Mögliche Lösungen

Aus Protokollen wird ein ähnlicher Ablaufverfolgungseintrag erkannt, wie in Szenario 2 erwähnt. Wenn Unity Connection keine Verbindung zu einem Domänencontroller herstellen kann, handelt es sich wahrscheinlich um ein falsches Kennwort. Wenn Unity Connection eine Verbindung zu einem Domänencontroller herstellen kann und weiterhin die verbleibenden Fehler empfängt, überprüfen Sie Szenario 5.

Hier sehen Sie Tomcat-Beispielprotokolle (CsExMbxLocator-Mikroablaufverfolgung, Ebene 10-13):

```
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:1173]:
HTTP request failed with error: Couldn't connect to server
-- couldn't connect to host, HTTP status code: 503, for
Autodiscovery URL: http://autodiscover.xxxxxxxxx.xxx/
autodiscover/autodiscover.xml, verb: GET, query:
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
Test Button result: Failed connected to Exchange CAS
server at (http://autodiscover.xxxxxxxxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:168]:
querying dns for _autodiscover._tcp.xxxxxxxxx.xxx question type 33
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:186]
Length of returned DNS response is -1
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:190]
failed to get dns results for _autodiscover._tcp.xxxxxxxxx.xxx
question type 33
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
Test Button result: Could not find an Exchange CAS server via
Autodiscover DNS SRV record
CsExMbxLocator,11,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:636]:
DNS query for: _autodiscover._tcp.xxxxxxxxx.xxx didn't return results
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
Test Button result: Failed to locate an Exchange CAS server.
Connection will not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

Wenn diese Ablaufverfolgungen im Protokoll angezeigt werden, navigieren Sie zu **Unified Messaging > Unified Messaging Services > Exchange Servers > Search for Exchange Servers > Active Directory DNS Domain Name**, und stellen Sie sicher, dass der Domänenname richtig ist.

Problem: Szenario 4

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite klicken:

```
Peer certificate cannot be authenticated with known CA certificates
- SSL certification problem, verify that the CA cert is OK.
Details: error:14090086SSL routines:SSL3_GET_SERVER_CERTIFICATE:
certificate verify failed
```

Das Zertifikat kann erfolgreich in Connection-Trust hochgeladen werden. Dieser Fehler tritt jedoch auf, wenn Sie dasselbe Zertifikat in Tomcat-Trust hochladen:

Error reading the certificate

Mögliche Lösungen

- Das Problem kann durch die Zertifikate verursacht werden. Stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen Zertifikate hochladen. Wenn die richtigen Zertifikate nicht verfügbar sind, deaktivieren Sie die Option **validieren**, und fahren Sie mit der Problemumgehung fort.
- Erstellen Sie Zertifikate mit 2.048 anstatt mit 1.024 Bits.
- Stellen Sie fest, ob die Stamm- und Zwischenzertifikate hochgeladen werden, sofern vorhanden. Hier ein Beispiel:

Root Certificate

Here the Issuer Name and Subject Name will be the same.

```
Issuer Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX
Validity From: Tue Nov 07 16:00:00 PST 2006
To: Wed Jul 16 16:59:59 PDT 2036
Subject Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX
```

Intermediate Certificate

Here the Issuer Name will be that of the Root Certificate and Subject Name will have information about the Intermediate Certificate.

```
Issuer Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX
Validity From: Sun Feb 07 16:00:00 PST 2010
To: Fri Feb 07 15:59:59 PST 2020
Subject Name: CN=XYZ, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
O=XXXXXXXXXX, C=XX
```

Server Certificate

Here the Issuer name will be that of the Intermediate certificate and the Subject Name will contain information about the Exchange server

```
Issuer Name: CN=XYZ, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
O=XXXXXXXXXX, C=XX
Validity From: Thu Aug 01 17:00:00 PDT 2013
To: Thu Aug 17 16:59:59 PDT 2017
Subject Name: CN=mail.abc.lab, OU=XXXX, OU=XX, O=XXXXXXXX, L=XXXX, ST=XXXX, C=XX
```

Problem: Szenario 5

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite klicken:

```
Searching the network Successfully connected to Domain Controller (dc1.xxx.xxx)
from DNS
Searching the network Could not connect to Exchange CAS server
(https://EX2010-1.xxx.xxx/Autodiscover/Autodiscover.xml) from Active Directory
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Active Directory
Searching the network Successfully connected to Exchange 2003 server (EX2003.xxx.xxx)
from Active Directory
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover DNS
SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection will not be able
to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

Mögliche Lösung

Überprüfen Sie, ob der zentrale Exchange 2010-Authentifizierungsdienst (CAS) so festgelegt ist, dass HTTPS erforderlich ist, und ob der Exchange 2003-Server nur auf HTTP festgelegt ist. Legen Sie den CAS fest, um HTTP oder HTTPS zuzulassen.

Hier ein ähnliches Szenario:

```
Searching the network Successfully connected to Domain Controller (dc1.xxx.xxx)
from DNS
Searching the network Could not connect to Exchange CAS server
(https://EX2010-1.xxx.xxx/Autodiscover/Autodiscover.xml) from Active Directory
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Active Directory
Searching the network Failed to locate an Exchange 2003 server. Connection will
not be able to locate Exchange 2003 subscribers.
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover DNS
SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection will
not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

Mögliche Lösungen

- Überprüfen Sie die Berechtigungen für das Konto, wie unter [Erstellen des Unified Messaging Services-Kontos in Active Directory und Gewähren von Berechtigungen für Cisco Unity Connection 8.5 und höher](#) beschrieben.
- Weitere Informationen finden Sie unter Cisco Bug-ID [CSCtq10780](#).
- Überprüfen Sie, ob ein Domänenbenutzer über ausreichende Rechte verfügt, um Exchange-Server zu durchsuchen, die die ideale Einrichtung darstellen. Das Problem kann auf Gruppenrichtlinien zurückzuführen sein, die auf Active Directory angewendet werden. Diese Lösung wurde getestet und funktioniert einwandfrei mit nur einem Domänenbenutzer. Um zu testen, geben Sie Exchange View Only Admin-Rechte und überprüfen. Außerdem sollten Enterprise Admin-Rechte für das Unified Messaging (UM)-Konto erteilt werden, was durch

Unternehmensrichtlinien jedoch möglicherweise nicht zugelassen wird.

- Öffnen Sie den ADSI-Editor (Active Directory Service Interfaces), und überprüfen Sie, ob die Exchange-Server nach der Anmeldung beim UM-Konto aufgeführt werden.

Problem: Szenario 6

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite klicken:

```
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:
<exchangemailboxserver1.example.com>) from Active Directory
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:
<exchangemailboxserver2.example.com>) from Active Directory
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:
<exchangemailboxserver3.example.com>) from Active Directory
```

Weitere Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie unter Cisco Bug-ID [CSCto35509](#).

Probleme mit Unified Messaging-Konten

Problem: Szenario 1

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite klicken:

```
The system failed to perform an IMAP operation.
Refer to other warnings and errors generated by the tool, and check the Tomcat
log file for details.
The system failed while trying to make an API call.
```

Hier sind Beispiele für CulmapSvr-Protokolle (Einstellung CulmapSvr Micro Trace - Alle Ebenen):

```
CML,19,Connection attempt to IMAP server at
{10.xxx.xxx.xx:143/imap/notls/user="xxx/um/TestUser"}INBOX failed.
CML,19,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410)
Connection failed on IMAP request. Logged from HRESULT
CCsCmlImapDriver::ExecuteRequest(TCsAutoPtr<CCsCmlImapRequest>&)
in CsCml/CsCmlImapDriver.cpp at line 355.
CML,19,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410)
Unable to count messages using search-term ALL on
imapfolder[login={10.xxx.xxx.xx:143/imap/notls/user="xxx/um/TestUser"}INBOX]
in imapmbx[store=10.xxx.xxx.xx login=xxx/um/TestUser in
session[id=5 alias=TestUser]].
Logged from virtual HRESULT
CCsCmlImapFolder::GetMessageCount(const CCsCmlSearchTerm&, int&) in
CsCml/CsCmlImapFolder.cpp at line 258.
CML,11,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410) Unable to get a message
count from the External inbox for subscriber TestUser. Logged from HRESULT
<unnamed>::VerifyMailbox(CCsdSubscriber&, CCsCmlMailbox&) in
CsCml/CsCmlSession.cpp at line 486.
```

Mögliche Lösungen

- Navigieren Sie zu **Benutzer > Benutzer wählen > Unified Messaging-Konten > Unified Messaging-Konto bearbeiten**. Wählen Sie unter Kontoinformationen (Nur für Exchange 2003 Text-to-Speech (TTS) verwendet) die Option Anmeldetyp als **Benutzer-ID verwenden bereitgestellt** und **Benutzer-ID** als **Domäne\Benutzername** aus.

- Überprüfen Sie, ob der Dienst Internet Message Access Protocol (IMAP) 4 auf dem Exchange-Server gestartet wurde.
- Fügen Sie den Domännennamen mit dem Benutzerkonto unter Unified Messaging Services hinzu: **Unified Messaging > Unified Messaging Services > Active Directory-Konto für den Zugriff auf Exchange > Benutzername > Domäne\Benutzername.**
- Verwenden Sie Telnet, um die grundlegende IMAP-Konnektivität zu überprüfen.
- Wenn zwischen Exchange und Unity Connection eine IMAP-Round-Trip-Verzögerung auftritt, navigieren Sie zur **Seite Unity Connection Admin > System Settings > Advanced > Unified Messaging Services Configuration: TTS and Calendars: Time to Wait for a response** (in Sekunden). Die Standardeinstellung ist 4. Dieser Wert kann erhöht werden.
- Weitere Informationen finden Sie unter den Cisco Bug-IDs [CSCto5755](#) und [CSCto54535](#).
- Wenn diese Meldung bei einer Paketerfassung von UC angezeigt wird, navigieren Sie zu **AD-Benutzer und -Computer > Wählen Sie Benutzer > Eigenschaften > Exchange-Funktionen > IMAP4 > Aktivieren: IMAP 122 Antwort: 00000003 NO Anmeldefehler: Konto derzeit deaktiviert.**

Problem: Szenario 2

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite klicken:

The system failed to perform a typical calendar operation.

Mögliche Lösungen

- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Formularbasierte Authentifizierung aktivieren**. Weitere Informationen [finden Sie unter So konfigurieren Sie den grundlegenden Zugriff auf Exchange 2003 für die Kalender- und Kontaktintegration \(ohne SSL\) in Cisco Unity Connection 8.0.](#)
- Weitere Schritte zur Fehlerbehebung finden Sie unter [Test Fails the Last Check \(nur Exchange 2003\)](#).

Hinweis: Wenn die anderen in diesem Dokument beschriebenen Probleme behoben werden, wird auch dieses Problem häufig behoben.

Problem: Szenario 3

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite klicken:

Failed accessing xxx@ayz.com Diagnostic=[Timeout was reached -- operation timed out after 1000 milliseconds with 0 bytes recieved]

Mögliche Lösungen

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **SSL erforderlich** unter Exchange Web Services (EWS). Oft geschieht dies unter Autodiscovery statt EWS.

- Führen Sie auf der Seite "Unified Messaging-Konto bearbeiten" ein Zurücksetzen der Synchronize Connection and Exchange Mailboxes (SIB) durch.

Problem: Szenario 4

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite klicken:

```
Failed accessing xxx@ayz.com Diagnostic=[] Verb =[] url=[] request=[] response[]
```

Mögliche Lösungen

Beispielprotokolle:

```
HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned:
401, HTTP status code: 401
```

- Überprüfen Sie die Authentifizierungsmethode auf beiden Seiten. Überprüfen Sie die Einstellungen in Internetinformationsdienste (IIS) für AutoDiscover und EWS.
- Bei Verwendung von Microsoft Office 365 sollte das UM-Messaging-Konto das Format **account@domain.onmicrosoft.com** aufweisen.
- Setzen Sie das Kennwort zurück, und geben Sie es unter Unity Connection erneut ein.
- Das UM-Konto darf keine Mailbox haben.

Beispielprotokolle:

```
HTTP request failed with error: Couldn't connect to server -- couldn't connect
to host, HTTP status code: 503
```

- Überprüfen Sie, ob Firewalls vorhanden sind.
- Überprüfen Sie, ob der Unified Messaging-Dienst auf den richtigen Exchange-Server zeigt.
- Weitere Informationen finden Sie unter Cisco Bug ID [CSCts82396](#).

Problem: Szenario 5

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite klicken:

```
The error is error:0200206F:system library:connect:Connection refused.
Refer to the tomcat log
```

Hier sehen Sie Beispiele für Tomcat-Protokolle:

```
HTTP 503 ERRORS:
```

```
HTTP request failed with error: Couldn't connect to server --
couldn't connect to host, HTTP status code: 503, for ews
URL: https://xxxxxxxxx.outlook.com/EWS/Exchange.ASMX, verb: POST
```

```
HTTP 401 ERRORS:
```

```
HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned:
401, HTTP status code: 401, for ews URL:
https://xxxxxxxxxxx.outlook.com/EWS/Exchange.ASMX, verb: POST
```

```
HTTP 404 ERRORS:
```

HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned: 404, HTTP status code: 404, for Autodiscovery URL: https://xxxx.com/autodiscover/autodiscover.xml, verb: GET, query:

Mögliche Lösungen

- Überprüfen Sie, ob die Firewall Port 443 blockiert.
- Überprüfen Sie, ob die richtige Domäne verwendet wird.

Problem: Szenario 6

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Test** auf der Seite klicken:

```
Diagnostic=[SSL connect error -- error:1408F119:SSL routines:SSL3_GET_RECORD:decryption failed or bad record mac] Verb=[POST]
```

Lösung

Dies liegt an beschädigten Zertifikaten. Generieren Sie das Zertifikat tomcat.pem von der Seite "OS Administration" neu. Starten Sie den Tomcat-Dienst neu.

Fehlercodes

Hier sind einige Fehlercodes, die auftreten können:

- **401 Fehler**

Mögliche Ursachen sind ein falsches Kennwort für das Unified Messaging Services-Konto, ein falscher Benutzername oder ein ungültiges Format für den Benutzernamen. (Wenn das Format Domäne\Benutzer verwendet wird, verwenden Sie nicht das FQDN-Format (Fully Qualified Domain Name) für den Domänennamen.) Eine weitere mögliche Ursache ist, dass der Wert der Liste für den webbasierten Authentifizierungsmodus nicht mit dem in Exchange konfigurierten Authentifizierungsmodus übereinstimmt. Alle Werte werden auf der Seite "Unified Messaging-Dienst bearbeiten" angezeigt.

Überprüfen Sie das Kennwort unter **Unified Messaging > Unified Messaging Services > Active Directory-Konto für den Zugriff auf Exchange > Kennwort**. Der UM-Servicetest wird oft mit falschen Passwörtern bestanden.

Stellen Sie sicher, dass alle IIS-Einstellungen in **EWS** und **Autodiscovery** konfiguriert sind.

Überprüfen Sie den Authentifizierungsmodus auf beiden Seiten: Unity Connection und Exchange.

NT LAN Manager (NTLM) v2 wird nicht unterstützt; siehe Cisco Bug-ID [CSCub61107](#).

Problem mit Identitätswechsel: Führen Sie die unter [Erstellen des Unified Messaging Services-Kontos in Active Directory und Gewähren von Berechtigungen für Cisco Unity Connection 8.5 und höher](#) beschriebenen Schritte aus.

Das Exchange-Benutzerpostfach ist nicht initialisiert.

Stellen Sie sicher, dass das UM-Konto über keine Mailbox verfügt. Wenn dies der Fall ist, löschen Sie das Konto, erstellen Sie es neu, und wenden Sie Berechtigungen an. Es hilft nicht, wenn Sie einfach die Mailbox löschen.

Der Exchange-Server erwartet den Benutzernamen möglicherweise in diesem Format: **user@domain** anstelle von **domain\user**. Verwenden Sie folgendes Format: **Unified Messaging > Unified Messaging Services**.

Wenn Zertifikate installiert sind, überprüfen Sie die Ereignisanzeige des Exchange-Servers auf Fehler im Zusammenhang mit dem Ablauf von Zertifikaten. Beispiele:

```
Log Name:          Application
Source: MSExchange Web Services
Date: 9/7/2013 7:59:16 PM
Event ID: 24
Task Category: Core
Level: Error
Keywords: Classic
User: N/A
Computer: XXX.XXXXXXXXXX.com
Description:
The Exchange certificate [Subject]
CN=XXX.XXXXXXXXXX.com, OU=XXXXXXXXXX, OU=XX, O=XXXXXXXXXXXXXXXX, L=XXXXXX,
S=XXXXXXXX, C=XX

[Issuer]
CN=XXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXX, O=XXXXXXXXXX, C=XX

[Serial Number]
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

[Not Before]
8/9/2012 5:00:00 PM

[Not After]
8/17/2013 4:59:59 PM

[Thumbprint]
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
expired on 8/17/2013 4:59:59 PM.
```

• 403-Fehler

Secure Sockets Layer (SSL) ist in Exchange erforderlich, aber die öffentlichen Zertifikate der Zertifizierungsstelle, die die Zertifikate auf den Exchange-Servern signiert hat, wurden nicht auf den Unity Connection-Server hochgeladen.

• 404-Fehler

Eine mögliche Ursache ist, dass der Unified Messaging-Dienst für die Verwendung des HTTPS-Protokolls für die Kommunikation mit Exchange-Servern konfiguriert ist, SSL jedoch in Exchange nicht aktiviert ist. Eine weitere mögliche Ursache ist, dass Exchange 2003 als Nachrichtenspeicher verwendet wird, WebDav-Erweiterungen jedoch nicht aktiviert wurden.

Navigieren Sie zu **Benutzer > Benutzer auswählen > Unified Messaging-Konten > Unified Messaging-Konto bearbeiten**,
Verwenden Sie unter "Kontoinformationen" diese E-Mail-Adresse und vergewissern Sie sich, dass die E-Mail-Adresse korrekt ist.

Falscher Server oder Domain Name Server (DNS) wird zum falschen Server aufgelöst.

Der Server führt den erforderlichen Dienst (EWS, WebDAV, Autodiscovery) nicht aus.

- **440 Fehler**

Fehler beim Anmelde-Timeout/fehlerhafte Antwort vom Server

Weitere Informationen finden Sie unter Cisco Bug-ID [CSCto91728](#). Unity Connection SIB funktioniert nicht mit Exchange 2003, wenn für Exchange 2003 eine formularbasierte Authentifizierung konfiguriert ist, die einen Mailserver enthält, auf den Unity Connection zugreifen muss.

- **500 Fehler**

- **Serverkonfigurationsproblem. Falscher Authentifizierungsmodus. Der Internetinformationsdienst ist nicht verfügbar. E-Mail-Adresse (primäre SMTP-Adresse) nicht gefunden.**
- Wenn Berechtigungen auf Organisationsebene angewendet werden, ist dieser Fehler zu sehen. Wenden Sie dieselben Berechtigungen auf Serverebene an. Weitere Informationen finden Sie unter [Gewähren von Rechten für das Unified Messaging Services-Konto für Cisco Unity Connection 8.5 und höher \(nur Exchange 2007\)](#).
- Identitätswechselproblem: Auf der Testseite wird diese Meldung angezeigt > **HTTP status=[500 Internal Server Error].....ErrorImpersonateUserDenied.....Das Konto verfügt nicht über die Berechtigung, die Identität des angeforderten Benutzers anzunehmen.** Weitere Informationen zum Beheben dieses Problems finden Sie unter [Assign Application Imitation Management Role to Unified Messaging Services Account](#). Wenn das UM-Dienstkonto ursprünglich mit einer Mailbox erstellt wurde, wird das Problem durch Löschen der Mailbox allein nicht behoben. Das Konto muss gelöscht und ohne Mailbox neu erstellt werden.
- Überprüfen Sie die Identitätswechselrollenzuweisung mit **get-ManagementRoleAssignment** auf der Exchange-Verwaltungsshell. Überprüfen Sie am Ende der Ausgabe, ob eine Warnung angezeigt wird, dass die Rollenzuweisung beschädigt ist und sich in einem inkonsistenten Zustand befindet. In diesem Fall entfernen Sie die Zuweisung mit **Remove-ManagementRoleAssignment "<policy name>"**, und lesen Sie sie.
- **ErrorNonExistentMailbox:** Der SMTP-Adresse (Simple Mail Transfer Protocol) ist kein Postfach zugeordnet.

Einige dieser Fehlercodes werden auch in diesem Dokument erwähnt: [Ein einziger Posteingang funktioniert nicht für Benutzer, die mit einem Unified Messaging-Dienst verbunden sind](#).

Wenn die Reaktion des Exchange-Servers langsam ist, erhöhen Sie die **Wartezeit für eine Antwort (in Sekunden)** in Cisco Unity Connection (unter **Systemeinstellungen > Erweitert > Unified Messaging Services**).

Sonstige Fragen

Aktivieren Sie in Szenarien, in denen der Test sowohl auf der Seite für das Unified Messaging-Konto als auch auf der Seite für die Unified Messaging-Services erfolgreich war, die folgenden Ablaufverfolgungen:

1. Navigieren Sie zu **Cisco Unity Connection Serviceability > Trace > Macro Trace**.
2. Wählen Sie **Einzelne Posteingangsspuren** aus.
3. Navigieren Sie zu **Nachverfolgung > Mikronachverfolgung** (Alle Ebenen aktivieren).

CSmbxSyncCsWebDav (bei Verwendung von Exchange 2003)CsEws (für Exchange 2007 und höher)CsExMbxLocator

Problem: Szenario

Unity Connection wird für die Verbindung mit Exchange 2003 konfiguriert.

Dies stammt aus den Protokollen:

```
01:10:20.300 |6549,mail.xxxxxx.com,{xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx},  
CsWebDav,14,[CsWebDav/CsWebDavMbxClient.cpp:3340]: HTTP Status code: 500,  
WEBDAV response headers: HTTP/1.1 500 Internal Server Error
```

Dies stammt aus den Exchange-Protokollen:

Event ID: 9667

Type: Error

Category: General

Source: msgidNamedPropsQuotaError

Description: Failed to create a new named property for database "<databasename>"

because the number of named properties reached the quota limit (<configured quota>).

User attempting to create the named property: <user name>. Named property

GUID: <GUID of named property>.

Named property name/id: <name of named property>.

Lösung

Diese Ereignisse werden protokolliert, wenn sich eine Datenbank auf einem Exchange-Server mit installierter Mailbox-Serverrolle dem Grenzwert für benannte Eigenschaften oder Replikate-IDs

nähert oder dieses erreicht.

Um dieses Problem zu beheben, ist eine Registrierungsänderung erforderlich, wie in diesem Microsoft TechNet-Artikel - [How to Configure Named Properties and Replica Identifier Quotas](#) erwähnt.

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\MSExchangeIS\  
<ServerName>\<Database Type-GUID>
```

Ändern Sie den Wert DWORD - **NonMAPI Named Props Quota**. Normalerweise ist er auf 8.192 eingestellt. Ändern Sie diesen in 16.384.

Weitere Informationen hierzu finden Sie in den folgenden Dokumenten:

- [Auswirkungen der Beschränkungen für benannte Eigenschaften und Replikat-IDs auf Exchange-Datenbanken](#)
- [Ereignisse 9666, 9667, 9668 und 9669, die empfangen werden, wenn benannte Eigenschaften oder Replikat-IDs für eine Exchange-Datenbank verbraucht werden](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.