

El cliente del Unity Connection IMAP no puede descargar los nuevos mensajes

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Método 1: Trazas del permiso](#)

[Método 2: Reproduzca el problema](#)

[Método 3: Recoja los registros de la herramienta del monitoreo en tiempo real \(RTMT\)](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo solucionar el problema cuando la perspectiva no puede hacer las conexiones del Internet Message Access Protocol (IMAP). El Unity Connection permite que usted utilice a un cliente IMAP para conectar con el Unity Connection para ver y para marcar los mensajes. De vez en cuando, puede haber problemas con este proceso.

Problema

La perspectiva ha podido en el pasado hacer las conexiones IMAP a los mensajes de correo de voz del Unity Connection y de la visión. Esto trabaja no más para algunos usuarios, pero trabaja para otros.

Solución

El problema puede no estar con el Unity Connection, que puede ser engañoso puesto que algunos usuarios no tienen problemas. Para resolver problemas el problema, intente uno de estos métodos:

Método 1: Trazas del permiso

1. Login a la **utilidad CUC**.
2. Elija la **traza > traza micro**.
3. Elija al **servidor editor**.
4. Bajo traza micro, habilite cada uno de éstos y haga clic la **salvaguardia** después de cada

uno:

CML (todos los niveles)CsMailUmss (todos los niveles)CulmapSvr (todos los niveles)MTA (todos los niveles)S TP (todos los niveles)

Método 2: Reproduzca el problema

Para reproducir este problema, localice a un usuario que experimente este problema, y deje un voicemail para el usuario.

Método 3: Recoja los registros de la herramienta del monitoreo en tiempo real (RTMT)

1. Inicie sesión adentro a RTMT y vaya a la central del registro.
2. Elija estas opciones: Administrador de la conversación de la conexión (diag_CuCsMgr_*.uc)Notificador de la conexión (diag_CuNotifier_*.uc)Aplicación de Tomcat de la conexión (diag_Tomcat_*.uc)Servidor de la conexión IMAP (diag_CulmapSvr_*.uc)Agente de transferencia del mensaje de conexión (diag_MTA_*.uc)Servidor SMTP de la conexión (diag_SMTP_*.uc)

Generalmente si el mensaje muestra en el teléfono, después la traza más útil revisar es el archivo del servidor de la conexión IMAP. Búsqueda para una línea similar al ejemplo abajo para localizar una tentativa del inicio:

```
14:09:01.441 |2029,ClientSocket-40 192.168.5.5:-1604,,CuImapSvr,15,Request: u56i LOGIN "test1"
*****
```

Note: En lugar de 'test1', busque a un usuario alias que esté en el Unity Connection.

Revise el archivo y busque cualquier sintaxis como en este ejemplo. Se sugiere para buscar para el "error inválido de la etiqueta encontrado durante el IMAP que procesa".

```
14:18:49.233 |17214,ClientSocket-40 192.168.5.5:20364,,CuImapSvr,15,Response: * BAD Protocol
Error: Invalid Tag
14:18:49.233 |17214,ClientSocket-40 192.168.5.5:20364,,CuImapSvr,10,Session Run failed for
client
ClientSocket-40 192.168.5.5:20364: [0x80046B0F; Uis_E_INVALID_TAG; Invalid tag error encountered
during IMAP processing.]
```

Note: Esto indica que el cliente IMAP ha enviado una cierta etiqueta inesperada en la petición IMAP que no se soporta.

Para abordar el problema, recommeded para borrar la configuración IMAP en el cliente IMAP. Recomiencie al cliente IMAP, y después construya la configuración de clientes IMAP al Unity Connection otra vez. Este paso ha reparado el problema en algunos casos.

Información Relacionada

- [Resuelva problemas los clientes y el voicemail IMAP para la perspectiva en el Cisco Unity Connection 9.x](#)
- [Configurar una cuenta de correo electrónico para acceder los mensajes de voz del Cisco Unity Connection](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)