

Resolución de problemas de CUC con el buzón de Google Workspace fuera de sincronización

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Troubleshoot](#)

[Configuración de Google](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas cuando Mailbox Out of Sync entre CUC y Google Workspace.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unity Connection (CUC)
- Google Workspace
- Protocolo Simple Mail Transfer (SMTP)

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Los servidores del editor y del suscriptor están operativos, pero se ha producido un error al

intentar enviar notificaciones de correo de voz (bandeja de entrada única o función de correo de voz a correo electrónico).

Vaya a la Página de Administración de CUC > Mensajería unificada > Servicios de mensajería unificada > Abrir la cuenta de mensajería unificada. Aunque las configuraciones estén correctamente configuradas, hay errores de sincronización.

Edit Unified Messaging Account (Cisco Unity to Google Mail) Search User

User Edit Refresh Help

[Save](#) [Delete](#) [Test](#)

Status

User mailbox is out of sync, press Reset for resync

Edit Unified Messaging Account

Unified Messaging Service

Service Type

Account Information

☐ Use This Email Address

☒ Use Corporate Email Address:

Service Capabilities

☒ Synchronize Connection and Google Workspace Mailboxes (Single Inbox) [Reset](#)

[Save](#) [Delete](#) [Test](#)

UM (Cisco Unity a Google Mail) fuera de sincronización

[Close](#)

Task Execution Results			
Severity	Issue	Recommendation	Details
	The validation results for the user Unified Messaging Service Account ...@...org with service Cisco Unity to Google Mail are as follows:		
	Unable to execute Users Gmail API	Check your Email ID	UMA validation failed due to Invalid Email ID
	Test Result: Failed		

[Close](#)

Resultados de validación de UM

Este error también se ve.

Status: User mailbox is out of sync, press Reset for resync

Unified Messaging Service: Cisco Unity to Google Mail

Service Type: Google Workspace

User Corporate Email Address: userid@domain.com

[Checked] Synchronize Connection and Google Workspace Mailboxes (Single inbox)

Troubleshoot

Configuración de Google

Paso 1. Navegue hasta Google Console y elimine la cuenta de servicio ya creada.

Paso 2. Agregue una nueva cuenta de servicio.

Paso 3. Asignar estas funciones

- Administrador de clave de cuenta de servicio
- Usuario de cuenta de servicio
- Pub/Sub Admin

Paso 4. Guarde la cuenta generada y descargue el archivo de clave (tipo JSON).

Paso 5. Copie la ID de cliente de la cuenta de servicio.

Paso 6. En el campo Ámbitos de OAuth (Google Admin Console), copie y pegue estas URLs con una lista de ámbitos delimitada por comas:

- <https://mail.google.com>
- <https://www.googleapis.com/auth/gmail.labels>
- <https://www.googleapis.com/auth/gmail.modify>
- <https://www.googleapis.com/auth/cloud-platform>
- <https://www.googleapis.com/auth/pubsub>
- <https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user>
- <https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.customer.readonly>
- <https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.rolemanagement.readonly>
- <https://www.googleapis.com/auth/userinfo.email>
- <https://www.googleapis.com/auth/migrate.deployment.interop>
- <https://www.googleapis.com/auth/gmail.settings.basic>
- <https://www.googleapis.com/auth/calendar>
- <https://www.googleapis.com/auth/drive>

Paso 7. Se autorizaron los ámbitos y se guardó.

Paso 8. Cargue el nuevo archivo JSON en la configuración de UMS de Google Workspace y

guárdelo.

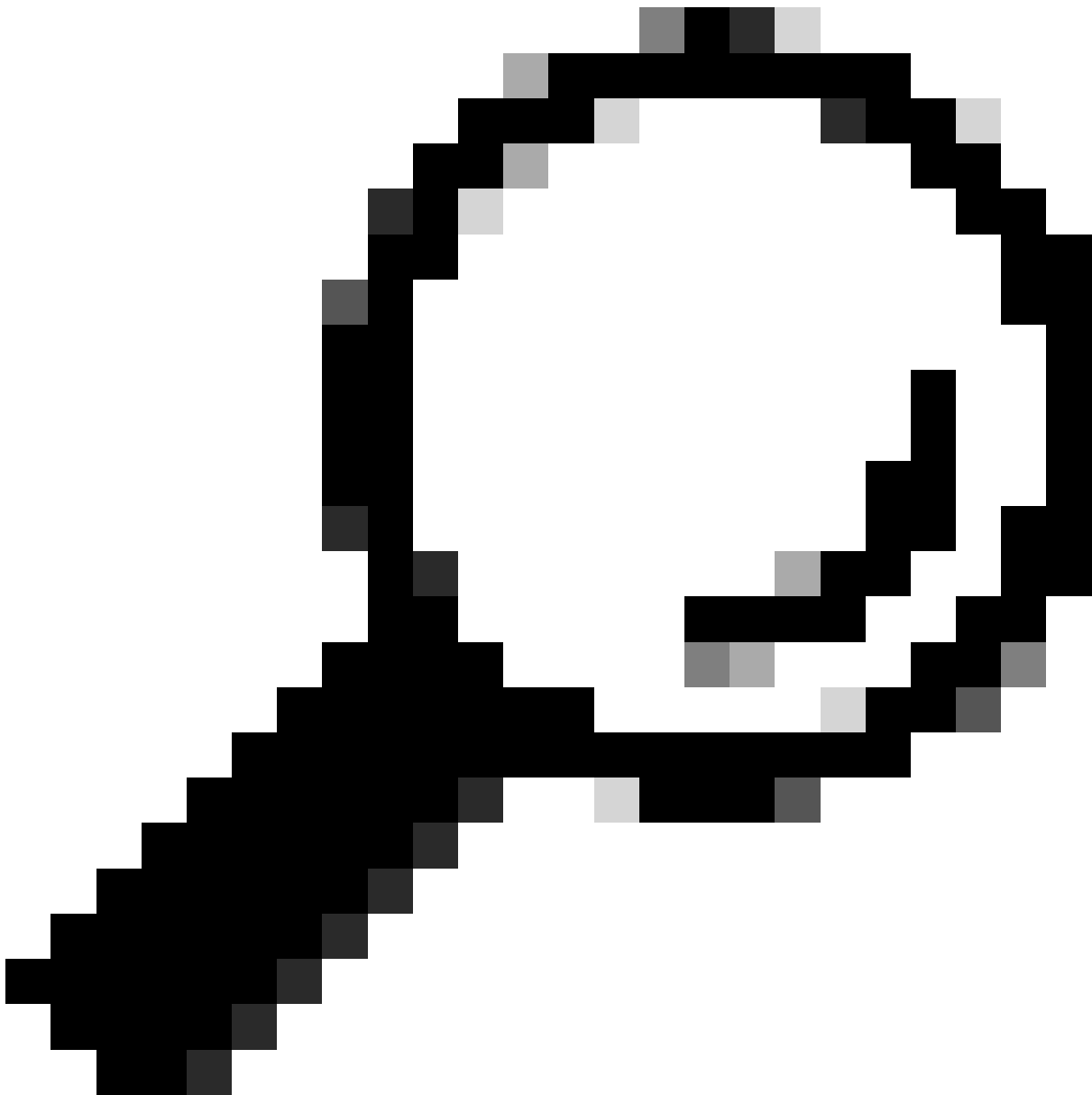
Si el servicio ha fallado después de las comprobaciones realizadas, recopile el notificador de Connection Google Workspace.

Establezca estos Macrotraces:

1. Rastros de bandeja de entrada única
2. Rastros de rastreo de mensajes

Establezca estos microseguimientos:

1. CsMbxSync: 10-23
2. CsEws: Todos
3. EWSNotify: Todos
4. CsWebDav: 10-14
5. CuEsd: 0,5,7
6. MTA: 10-30
7. Cuca: Todos
8. CsExMbxLocator: Todos
9. DBEvent: 3,12



Sugerencia: estos niveles de depuración de microseguimientos y macroseguimientos se aplican a todos los problemas de Bandeja de entrada única/Mensajería unificada.

En el notificador de Connection Google Workspace, el "JWT: El token debe ser un token de corta duración (60 minutos) y se observa un error "en un período de tiempo razonable".

```
14:14:10.894 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,22,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.services.GSuiteActi
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,23,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.services.GSuiteActi
{
"error" : "invalid_grant",
"error_description" : "Invalid JWT: Token must be a short-lived token (60 minutes) and in a reasonable
}
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,1,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.serviceability.CuGsu
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,1,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.serviceability.CuGsu
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,24,CxnResetSynchService.createNewMsgOnGSuite - 400 Bad Request
```

```
{
  "error" : "invalid_grant",
  "error_description" : "Invalid JWT: Token must be a short-lived token (60 minutes) and in a reasonable time range"
}
```

Clock Skew: This suggests that the system clock on the server generating the token may be out of sync with the system clock on the client.

```
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,24,com.cisco.unity.gsuite.services.GSuiteActionItems.sendMessage(GSuiteActionItems.java:109)
com.cisco.unity.gsuite.GSuiteMessageUtility.createMessageOnGmail(GSuiteMessageUtility.java:615)
com.cisco.unity.gsuite.GSuiteMessageUtility.createNewMessageOnGmail(GSuiteMessageUtility.java:475)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.createNewMsgOnGSuite(CxnResetSynchService.java:343)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.checkWhereToSync(CxnResetSynchService.java:318)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.syncCnxMessage(CxnResetSynchService.java:282)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.sync(CxnResetSynchService.java:755)
com.cisco.unity.gsuite.reset.UMASyncWorker.resync(UMASyncWorker.java:220)
com.cisco.unity.gsuite.reset.UMASyncWorker.run(UMASyncWorker.java:109)
java.util.concurrent.Executors$RunnableAdapter.call(Executors.java:511)
java.util.concurrent.FutureTask.run(FutureTask.java:266)
java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1149)
java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:624)
java.lang.Thread.run(Thread.java:748)
```

Solución

El token web JSON (JWT) utilizado para autenticarse con la API de Google no es válido, y esa es la razón de la falla, como se ha visto el error de "concesión no válida" varias veces a través de los registros. Ha caducado o su marca de tiempo (valores iat o exp) está fuera del intervalo aceptable.

Las API de Google requieren que los tokens sean de corta duración (normalmente 1 hora o menos) y que la solicitud se realice dentro del período de tiempo válido del token. Esto está relacionado con la forma en que se gestionan los tokens entre el CUC y Google.

Asegúrese de que el tiempo de vida (TTL) del token sea inferior a 60 minutos y que el protocolo de tiempo de la red (NTP) esté sincronizado en los servidores, equipos e Internet.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).