

Servidor de Unity: Error extraer los mensajes de correo de voz después de la recuperación del intercambio

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Solución 3](#)

[Solución 4](#)

[Solución 5](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe las razones por las que los suscriptores no pueden extraer el mensaje de correo de voz en un servidor debido del Cisco Unity al error verificar el estatus del buzón. Este documento también proporciona las soluciones. Este problema puede ocurrir después de que estas tareas se realicen para recuperar un Microsoft Exchange Server debido a una Falla catastrófica:

1. Reinstale el Microsoft Exchange Server.
2. Restablezca los datos del usuario de los medios de backup.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco Unity

- Microsoft Exchange

Componentes Utilizados

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

- Versión 4.0(x) del Cisco Unity
- Servidor del partner SP1 del Microsoft Exchange 2003 del Apagado-cuadro
- CallManager de Cisco

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 la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Un Microsoft Exchange Server vence inutilizable a las Fallas catastróficas. El servidor Exchange está reinstalado y todos los datos se recuperan de los medios de backup. Asistente de permisos y asistente de configuración del Message Store funcionado con sin incidentes. Después de estos pasos, el voicemail todavía no trabaja. Cuando los suscriptores inician sesión al voicemail, reciben este error:

```
The system is temporarily unable to complete your call.
```

La función del saludo inicial y de transferencia de llamada correctamente. Interno y las partes llamadora externas puede dejar los mensajes de correo de voz. Sin embargo, ningún suscriptor puede extraerlos.

Correspondientemente, estos dos errores se encuentran en el inicio del evento el servidor del Cisco Unity.

- Event Type:Error
Event Source: CiscoUnity_ConvMsg
Event Category: Network
Event ID: 10045
Date: 10/9/2002
Time: 17:42:19 PM
User: N/A
Computer: SYSTESTCLUST1
Description:
Unity was unable to retrieve the mailbox for the subscriber to verify the status of the mailbox. Unity needs to know if the mailbox has the ability to send and receive mails. Possible reasons could be a missing mailbox, which can be determined through DBWalker or a corrupt memory.
Technical information IAvDohMailUser::get_PrimaryMailbox returned [0x8004000c] on line 199 of file
e:\views\cs_UE4.0.0.245\un_Core2\ConversationEng\AvStateSvr\AvSGetMailboxStatus.cpp.
Check the return code through DohErrorTest tool.

- Event Type:Error
Event Source:CiscoUnity_ConvMsg
Event Category:Network
Event ID:10046
Date:10/9/2002
Time:17:42:19 PM
User:N/A
Computer:SYSTESTCLUST1
Description:
Unity was unable to determine the mailbox status for the subscriber. Unity needs to know if the mailbox has the ability to send and receive mails.
Technical details - GetMailboxStatus returned [0x8004000c] on line 98 of file e:\views\cs_UE4.0.0.245\un_Core2\ConversationEng\AvStateSvr\AvSGetMailboxStatus.cpp.

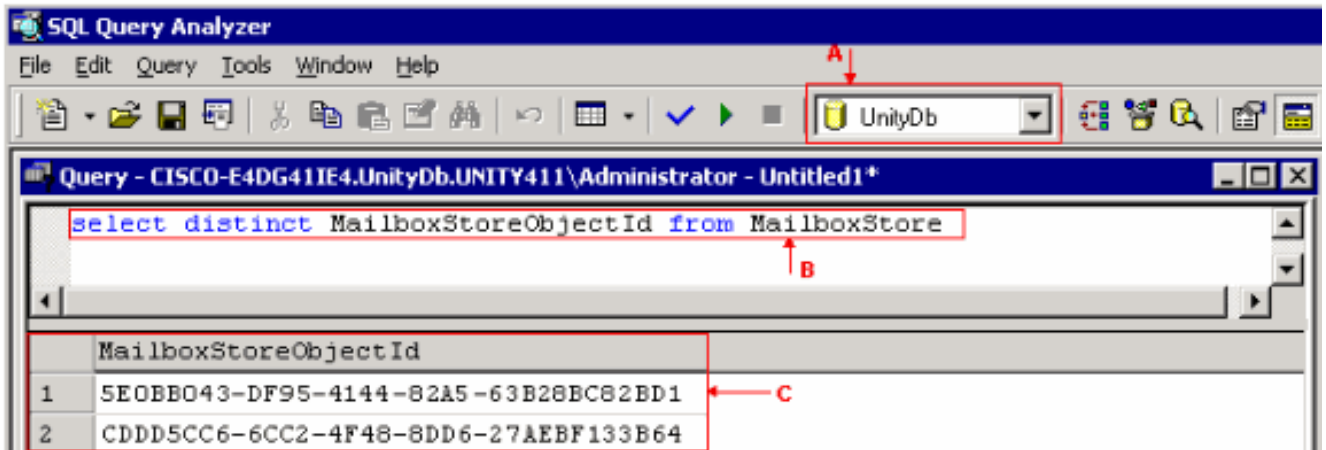
Causa

Cuando los datos se restablecen al servidor Exchange, todos los suscriptores reciben un nuevo valor del MailboxStorageObjectId en la base de datos del Active Directory (AD) /Exchange. La base de datos SQL en el servidor del Cisco Unity todavía tiene el viejo valor del MailboxStorageObjectId que no hace juego el que está en el servidor Exchange. Por lo tanto, el valor unido mal del MailboxStorageObjectId entre el servidor del Cisco Unity y el servidor Exchange causa el error de la verificación del estado de la casilla de correo. El error de la verificación del estado de la casilla de correo evita que los suscriptores extraigan los mensajes de correo de voz con éxito. El servidor del Cisco Unity busca para el buzón de un suscriptor por el ObjectId en el AD. Esto da lugar al acontecimiento de dos errores de evento en el registro de acontecimientos tal y como se muestra en de la [sección de problemas de](#) este documento.

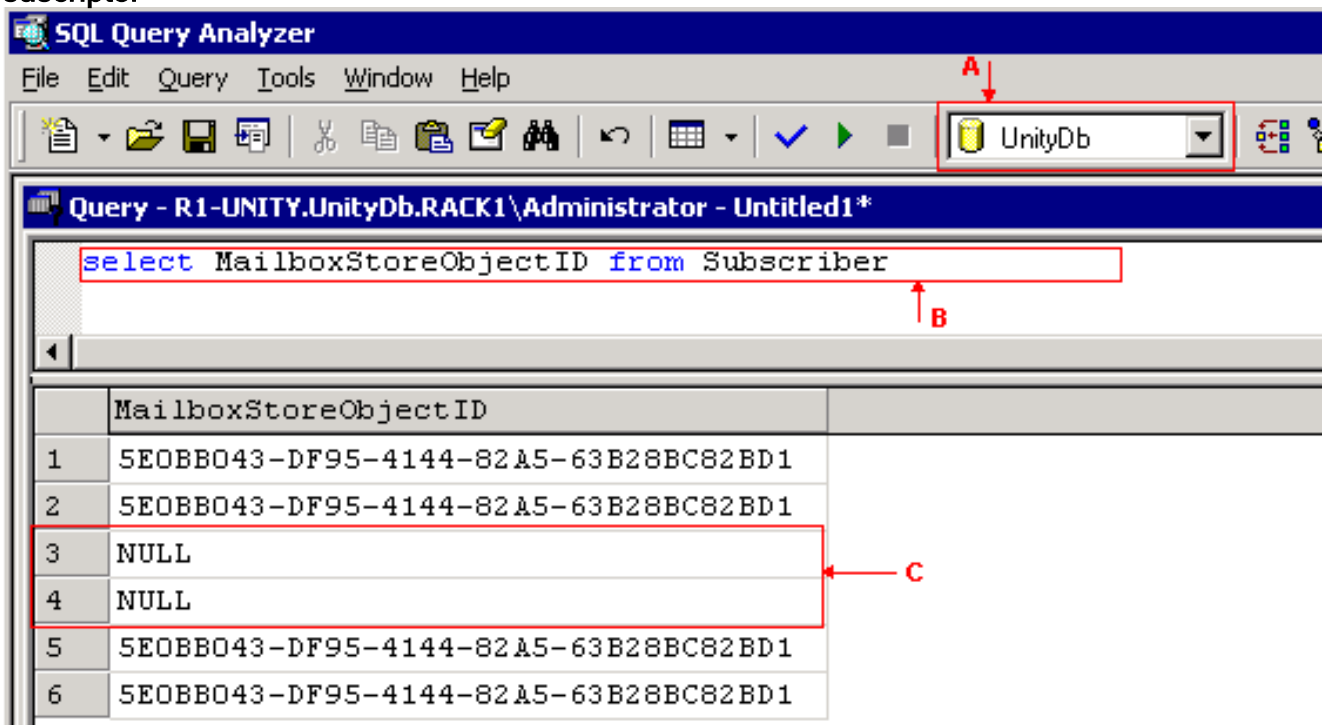
Solución 1

Complete estos pasos para solucionar el problema:

1. Pregunte la base de datos SQL para localizar todos los valores del MailboxStoreObjectId en la tabla de MailboxStore (véase el [cuadro 1](#)). Complete estos pasos: Elija **Inicio > Programas > Microsoft SQL Server > Analizador de consultas**. Elija el **UnityDb** de la lista desplegable (véase la flecha A en el [cuadro 1](#)). Funcione con esta interrogación (véase la flecha B en el [cuadro 1](#)):
`select distinct MailboxStoreObjectId from MailboxStore`
Se visualizan dos valores del MailboxStoreObjectId. Entre ellos, un valor está para el viejo servidor Exchange que fallado y el otro es para el nuevo que fue reinstalado y restablecido. Identifique cuál es el MailboxStoreObjectId actual para el servidor Exchange que ahora está en la producción. Para encontrar el MailboxStoreObjectId actual usted puede cualquier encontrar a un usuario que esté trabajando y ver cuáles es su MailboxStoreObjectId, o usted puede crear a un nuevo suscriptor y después buscar para el MailboxStoreObjectId en la tabla del suscriptor en el UnityDb de Cisco. **Cuadro 1 — MailboxStoreObjectId de la interrogación - Tabla de MailboxStore**

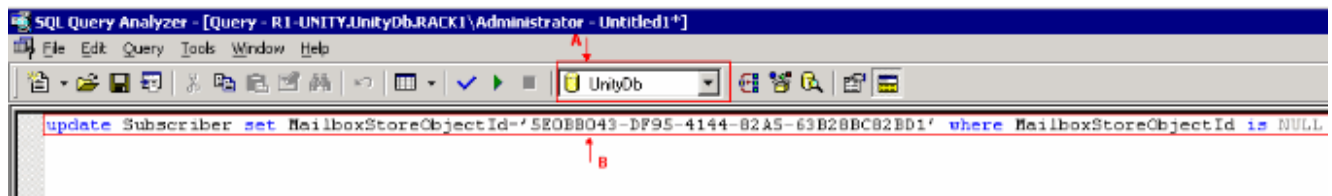


2. Pregunte la base de datos SQL para localizar a todos los suscriptores con los valores nulos del MailboxStoreObjectID en la tabla del suscriptor (véase el [cuadro 2](#)). Complete estos pasos: Elija Inicio > Programas > Microsoft SQL Server > Analizador de consultas. Elija el **UnityDb** de la lista desplegable (véase la flecha A en el [cuadro 2](#)). Funcione con esta interrogación (véase la flecha B en el [cuadro 2](#)):
- ```
select MailboxStoreObjectID from Subscriber
```
- Identifique a todos los suscriptores con el valor **NULO** del MailboxStoreObjectID. Cuadro 2 — MailboxStoreObjectID de la interrogación - Tabla del suscriptor



Pruebe a esos suscriptores con el valor correcto del MailboxStoreObjectID. Marque sus mensajes de correo de voz y verifique los puede extraer los mensajes de correo de voz sin el error.

3. Todos los suscriptores con el MailboxStoreObjectID NULO en el suscriptor experimentan el problema de extraer los mensajes de correo de voz. Complete estos pasos para solucionar este problema: Elija Inicio > Programas > Microsoft SQL Server > Analizador de consultas. Elija el **UnityDb** de la lista desplegable (véase la flecha A en el [cuadro 3](#)). Funcione con esta interrogación para substituir el valor NULO del MailboxStoreObjectID por el valor apropiado (véase la flecha B en el [cuadro 3](#)):
- ```
update Subscriber set MailboxStoreObjectID='{abcd-efgh}' where MailboxStoreObjectID is NULL
```
- Cuadro 3 — Substituya el valor NULO del MailboxStoreObjectID por el valor apropiado en la tabla del suscriptor



Nota: El valor 5E0BB043-DF95-4144-82A5-63B28BC82BD1 representa el valor correcto del MailboxStoreObjectId (véase la flecha B en el [cuadro 3](#)).

El voicemail para todos los suscriptores ahora funciona sin los problemas. Todos los suscriptores que ahora tienen FALTA DE INFORMACIÓN en su columna respectiva del MailboxStoreObjectId tener el servidor Exchange correcto ID. Marque el voicemail para algunos de los suscriptores NULOS anteriores para verificar esto.

Nota: Si los suscriptores no pueden acceder el voicemail después de que usted complete estos pasos, ejecute el **setup.exe** de C:\commserver\configurationsetup\setup.exe /sync en el servidor del Cisco Unity y recomience el servidor del Cisco Unity. Refiera al [Cisco Unity de las soluciones de Scenarios and para](#) más información.

Solución 2

Esto puede también suceder debido a algunos problemas del permiso del servidor Exchange. Complete este procedimiento para resolver el problema:

1. Vaya al **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Active Directory Users and Computers (Computadoras y usuarios de Active Directory)**.
2. Vaya al menú de la **visión** en la consola de administración, y asegúrese que las **funciones avanzadas** están seleccionadas. **Nota:** Si esta opción no se selecciona, la **Seguridad** y las **fichas Avanzadas del intercambio** no serán visibles para los objetos de la cuenta de usuario.
3. Haga doble clic en el usuario para conseguir la **ventana de pPropiedades** y para verificar el siguiente: Vaya a la **pestaña Seguridad**. En los **permisos** encajone, asegúrese que el **envío como** permiso está marcado (del greyed marca de cotejo hacia fuera) para saber si hay la cuenta de **UnityMsgStoreSvc**. Vaya a la **ficha de opciones avanzadas del intercambio** y haga clic en las **derechas del buzón**. En los **permisos** encajone, asegúrese que el **permiso de acceso completo del buzón** está marcado (del greyed marca de cotejo hacia fuera) para saber si hay la cuenta de **UnityMsgStoreSvc**.

Solución 3

Este problema puede ocurrir debido al problema de sincronización. Complete estos pasos para resolver el problema:

1. En el servidor del Cisco Unity, hojee a la ubicación en donde el Cisco Unity está instalado (el valor por defecto es **C:\CommServer**). Entonces, hojee a la carpeta del **TechTools**.
2. Ejecute **DohPropTest.exe**.
3. En el cuadro de diálogo del inicio del **DohPropTest**, deje la casilla de verificación de contraseña vacía, y haga clic la **AUTORIZACIÓN**.
4. En el cuadro de diálogo amonestador, el tecleo **ignora** para comenzar al modo de sólo lectura de **DohPropTest**.

5. **El monitor de la CROMATOGRAFÍA GASEOSA** del teclado para visualizar el cuadro de diálogo del monitor del directorio, entonces hace clic **TotalResync**.
6. Cierre el **DohPropTest**. **Nota:** La falta de espacio en disco en el Cisco Unity o el servidor Exchange puede causar los problemas tales como esto. El relleno de un disco más allá del 80 por ciento de capacidad da lugar a la degradación del rendimiento significativa. Si el disco se llena totalmente, la base de datos no puede crecer, y el Cisco Unity parará. Una fuente principal de problemas del espacio en disco en el Cisco Unity es archivos del registro sostenidos en la carpeta del Exchsrvr \ MDBDATA. Para resolver este problema, libere para arriba un cierto espacio en disco y reinicie el Cisco Unity.

Solución 4

Este problema puede ocurrir debido a la cuenta del Message Store (UnityMsgStoreSvc) no es un miembro del grupo de los administradores. Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Vaya al **Start (Inicio) > Programs (Programs) > Microsoft Exchange >** a los **usuarios de directorio activo y computadora**.
2. Amplíe el **controlador de dominio** y navegue al **grupo de los administradores** en el panel derecho bajo la **carpeta incorporada**. Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione las **propiedades**. Entonces, va al teclado de cuadro de los **miembros** el botón **Add**.
3. Seleccione la cuenta **UnityMsgStoreSvc** del messagestore, haga clic el **botón Add** y haga clic la **AUTORIZACIÓN**. Esto agrega la cuenta de **UnityMsgStoreSvc** al grupo de los administradores.
4. Haga Click en OK para cerrar la ventana.

Solución 5

Un a prueba de averías ocurre a veces cuando el Cisco Unity se llama para marcar el voicemail y el voicemail se entrega al inbox del Microsoft Outlook. Complete estos pasos para resolver el problema:

1. En el servidor del Cisco Unity, funcione con **D: /commserver/configuration puesto/setup.exe /sync**.
2. Marque el voicemail a través del teléfono.

Problema

El problema es la incapacidad para tomar a las COBRAS la exportación del Unity 4.0(5) incluyendo los mensajes de voz. Cuando usted ejecuta la exportación de las COBRAS en la versión del servidor del Cisco Unity 4.0(5) VM para extraer solamente los mensajes de modo que usted pueda las COBRAS importarlos a un nuevo servidor del Unity Connection 7.1. Se recibe este error: El servicio del AvCsMgr no se asocia a la cuenta de UnityMsgStoreSvc.

Solución

Realice estos pasos para resolver el problema:

1. Quite la cuenta de **UnityMsgStoreSvc** del Exchange System Manager si se agrega como **administrador lleno del intercambio**.
2. Incorporar services.msc y reajustado el login para AvCsMgrservice a la **cuenta del dominio \ de UnityMsgStoreSvc**.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)