

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Configuration SIB](#)

[Dépannez](#)

[La messagerie unifiée entretient des questions](#)

[La messagerie unifiée rend compte des questions](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner des services de messagerie unifiée et des comptes de messagerie unifiée. La version 8.5 et ultérieures de Cisco Unity Connection prend en charge la boîte de réception simple (SIB), qui désigné également sous le nom de la Messagerie unifiée. Dans les versions avant version 8.5, l'Unity Connection a eu la capacité à recevoir seulement et pour transmettre par relais les messageries vocales aux email address externes.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 8.5 ou ultérieures d'Unity Connection
- Microsoft Exchange 2003/2007/2010
- VMO

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Informations générales

Le SIB, une des caractéristiques unifiées de Messagerie dans la version 8.5 de Cisco Unity Connection, synchronise des messages vocaux dans des boîtes aux lettres de connexion et d'échange. Quand un utilisateur est activé pour le SIB, tous les messages vocaux de connexion qui sont envoyés à l'utilisateur, qui inclut ceux ont envoyé du Cisco Unity Connection VMO, sont d'abord enregistrés dans la connexion et sont immédiatement répliqués vers la boîte aux lettres de l'échange de l'utilisateur. En outre, des changements d'état (par exemple, de non lu à lire), les modifications au champ objet, et les modifications à la priorité sont répliqués de la connexion pour permuter et vice versa. L'indicateur de message en attente (MWI) arrête quand le message est lu - par l'intermédiaire du téléphone ou du client de messagerie.

Configuration SIB

Référez-vous à la [liste des tâches pour configurer le Cisco Unity Connection 8.5 et plus tard et l'échange pour la messagerie unifiée](#) pour les informations sur la façon dont configurer le SIB.

Ces deux sections principales doivent être configurées pour le SIB sur l'Unity Connection :

- **Service de messagerie unifiée**

Un service de messagerie unifiée peut être configuré afin de rechercher tous les serveurs échanges dans l'environnement. Il peut également être configuré pour se connecter à un serveur exchange simple. Dans ce cas, configurez les services de messagerie unifiée pour chaque serveur exchange qui héberge des boîtes aux lettres d'utilisateur. Afin de configurer, naviguez vers la **gestion CUC > la messagerie unifiée > le service de messagerie unifiée > ajoutent nouveau**.

- **Comptes de messagerie unifiée**

Un compte de messagerie unifiée doit être créé pour chaque utilisateur. Dans cette configuration, le service de messagerie unifiée que des points au serveur exchange qui inclut la boîte aux lettres d'utilisateur doivent être sélectionnés. Afin de configurer, naviguez vers la **gestion CUC > les utilisateurs > sélectionnent l'utilisateur > éditent > des comptes de messagerie unifiée > ajoutent nouveau**.

Remarque: Le Bulk Administration Tool peut également être utilisé pour entasser en vrac ajoutent la messagerie unifiée explique tous les utilisateurs.

Dépannez

Cette section fournit des conseils utilisés afin de dépanner le service de messagerie unifiée et les comptes de messagerie unifiée.

La messagerie unifiée entretient des questions

Problème : [Scénario 1](#)

Sous le service de messagerie unifiée, si **spécifiez un serveur exchange** est sélectionné au lieu de **recherchent des serveurs exchanges**, le test réussit. Si **recherchez les serveurs exchanges** est sélectionné, des affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Voici les logs de Tomcat d'échantillon (placez le suivi de CsExMbxLocator, le niveau micro 10-13) :

Pour les étapes de dépannage supplémentaires, référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCtq10780](#) et [en accordant des autorisations aux services de messagerie unifiée expliquez le Cisco Unity Connection 8.5 et plus tard \(Exchange 2003 seulement\)](#).

Problème : [Scénario 2](#)

Affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Voici les logs de Tomcat d'échantillon (placez le suivi de CsExMbxLocator, le niveau micro 10-13) :

Solution

Ce problème pourrait être provoqué par en raison d'un mot de passe expiré ou d'un mot de passe incorrect qui est entré dans l'Unity Connection (compte verrouillé dans le Répertoire actif). Afin de réparer ce problème, changez le mot de passe dans le Répertoire actif, et écrivez-le de nouveau dans l'Unity Connection.

Problème : Scénario 3

Affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Solutions possibles

Des logs, une entrée semblable de suivi est vue comme mentionné dans le scénario 2. Si l'Unity Connection ne peut pas se connecter à un contrôleur de domaine, la question est le plus susceptible un mot de passe incorrect. Si l'Unity Connection peut se connecter à un contrôleur de domaine et reçoit toujours les erreurs restantes, vérifiez le scénario 5.

Voici les logs de Tomcat d'échantillon (placez le suivi de CsExMbxLocator, le niveau micro 10-13) :

Si ces suivis sont vus dans le log, naviguez vers la **messagerie unifiée > la messagerie unifiée entretient > des serveurs exchanges > nom de domaine recherchent de serveurs exchanges > de Répertoire actif DN**, et s'assurent que le nom de domaine est correct.

Problème : Scénario 4

Affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Le certificat peut être avec succès téléchargée Connexion-confiance ; cependant, cette erreur est reçue quand vous téléchargez la même Tomcat-confiance de certificat :

Solutions possibles

- Le problème pourrait être provoqué par les Certificats. Assurez-vous que vous

téléchargez les Certificats corrects. Si les Certificats corrects ne sont pas disponibles, décochez l'option de **validation**, et poursuivez comme contournement.

- Générez les Certificats avec 2,048 bits au lieu de 1,024 bits.
- Déterminez si les Certificats de racine et d'intermédiaire, le cas échéant, sont téléchargés.
Voici un exemple :

Problème : [Scénario 5](#)

Affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Solution possible

Vérifiez si le service d'authentification de central de l'échange 2010 (CAS) est placé afin d'exiger HTTPS, et le serveur d'Exchange 2003 est placé au HTTP seulement. Placez CAS afin de permettre le HTTP ou le HTTPS.

Voici un scénario semblable :

Solutions possibles

- Vérifiez les autorisations sur le compte comme décrit [en créant le compte de services de messagerie unifiée dans le Répertoire actif et en accordant des autorisations pour le Cisco Unity Connection 8.5 et plus tard](#).
- Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCtq10780](#).
- Vérifiez pour voir si un utilisateur de domaine a des droits suffisants afin de rechercher des serveurs exchanges, qui est la configuration idéale. La question pourrait être due aux stratégies de groupe appliquées sur le Répertoire actif. Cette solution est testée et fonctionne bien avec juste un utilisateur de domaine. Afin de tester, donnez les droits d'admin de vue d'échange seulement et les vérifiez. Il devrait également fonctionner pour donner des droits d'admin d'entreprise au compte de la messagerie unifiée (UM), mais les politiques de l'entreprise ne pourraient pas permettre ceci.
- Ouvrez l'éditeur des interfaces de service de Répertoire actif (ADSI), et vérifiez si les serveurs exchanges sont répertoriés après que vous ouvriez une session avec le compte UM.

Problème : [Scénario 6](#)

Affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Pour les étapes de dépannage supplémentaires, référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCto35509](#).

La messagerie unifiée rend compte des questions

Problème : [Scénario 1](#)

Affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Voici les logs de CulmapSvr témoin (placez le suivi micro de CulmapSvr - tous les niveaux) :

Solutions possibles

- Naviguez vers des **utilisateurs > des comptes choisis d'utilisateur > de messagerie unifiée > éditez le compte de messagerie unifiée** ; sous les informations du compte (utilisées seulement pour l'Exchange 2003 texte-voix (TTS)), le type choisi de connexion comme **user-id d'utilisation a fourni**, et **user-id** comme **domaine \ nom d'utilisateur**.
- Vérifiez si le service du Protocole IMAP (Internet Message Access Protocol) 4 a commencé sur le serveur exchange.
- Ajoutez le nom de domaine avec le compte utilisateur sous des services de messagerie unifiée : **La messagerie unifiée > la messagerie unifiée entretient > compte de Répertoire actif utilisé pour accéder à l'échange > le nom d'utilisateur > le domaine \ nom d'utilisateur**.
- Telnet d'utilisation afin de vérifier la Connectivité de base IMAP.
- S'il y a un délai d'aller-retour IMAP entre l'échange et l'Unity Connection, naviguez vers la **page > les paramètres système d'admin d'Unity Connection > avancé > configuration de services de messagerie unifiée** : TTS et calendriers : Heure d'attendre une réponse (en quelques secondes). La valeur par défaut est 4. Cette valeur peut être augmentée.
- Référez-vous aux id [CSCto57555](#) et [CSCto54535 de](#) bogu Cisco.
- Si ce message apparaît sur une capture de paquet prise de l'UC, naviguez vers des **utilisateurs d'AD et les ordinateurs > sélectionnent l'utilisateur > Propriétés > l'échange comporte > IMAP4 > enable** : Réponse IMAP 122 : 00000003 AUCUNE panne de connexion : compte courant désactivé.

Problème : [Scénario 2](#)

Affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Solutions possibles

- Décochez la case d'**authentification basée par formes d'enable**. Référez-vous [pour configurer Access de base à l'Exchange 2003 pour le calendrier et pour entrer en contact avec l'intégration \(sans SSL\) dans le](#) pour en savoir plus du [Cisco Unity Connection 8.0](#).
- Référez-vous au [test échoue le dernier contrôle \(Exchange 2003 seulement\)](#) pour les étapes de dépannage supplémentaires.

Remarque: Fréquemment, quand les autres questions décrites dans ce document sont réparées, cette question est aussi bien réparée.

Problème : Scénario 3

Affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Solutions possibles

- Cochez la case **SSL d'exigence** sous les services Web d'échange (EWS). Souvent, ceci est fait sous Autodiscover au lieu d'EWS.
- Exécutez une remise des boîtes aux lettres de connexion et d'échange de synchroniser (SIB) de la page de compte de messagerie unifiée d'éditer.

Problème : Scénario 4

Affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Solutions possibles

Logs témoin :

- Vérifiez la méthode d'authentification des deux côtés. Vérifiez les configurations en service l'Internet Information Services (IIS) pour AutoDiscover et EWS.
- Si la Microsoft Office 365 est utilisée, le compte de Messagerie UM devrait être dans le format **account@domain.onmicrosoft.com**.
- Remettez à l'état initial le mot de passe, et entrez le mot de passe de nouveau sur l'Unity Connection.
- Le compte UM ne devrait pas avoir une boîte aux lettres.

Logs témoin :

- Vérifiez s'il y a des Pare-feu.
- Vérifiez si des points de service de messagerie unifiée au serveur exchange correct.
- Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCts82396](#).

Problème : [Scénario 5](#)

Affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Voici les logs de Tomcat d'échantillon :

Solutions possibles

- Vérifiez si le Pare-feu bloque le port 443.
- Vérifiez si le domaine correct est utilisé.

Problème : [Scénario 6](#)

Affichages de cette erreur quand la touche "TEST" à la page est cliquée sur :

Solution

Ce doit corrompre des Certificats. De la page de gestion de SYSTÈME D'EXPLOITATION, certificat régénéré tomcat.pem. Service de Tomcat de reprise.

Codes d'erreur

Voici quelques codes d'erreur que vous pourriez rencontrer :

- **erreur 401**

Les causes possibles incluent un mot de passe incorrect pour le compte de services de messagerie unifiée, un nom d'utilisateur incorrect, ou un format non valide pour le nom d'utilisateur. (Si le format de domaine \ utilisateur est utilisé, n'utilisez pas le format du nom de domaine complet (FQDN) pour le nom de domaine.) Une autre cause possible est que la valeur de la liste basée sur le WEB d'authentification mode n'apparie pas l'authentification mode configurée dans l'échange. Toutes les valeurs apparaissent à la page de service de messagerie unifiée d'éditer.

Vérifiez le mot de passe sous la **messagerie unifiée > la messagerie unifiée entretient > compte de Répertoire actif utilisé pour accéder à l'échange > le mot de passe**. Beaucoup de fois le test de service UM passera avec des mots de passe incorrect.

Assurez-vous que toutes les configurations IIS sont configurées dans **EWS** et **Autodiscovery**.

Vérifiez l'authentification mode des deux côtés : Unity Connection et échange.

Le LAN Manager de NT (NTLM) v2 n'est pas pris en charge ; référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCub61107](#).

Bonne question de personification : Terminez-vous les étapes décrites [en créant le compte de services de messagerie unifiée dans le Répertoire actif et en accordant des autorisations pour le Cisco Unity Connection 8.5 et plus tard](#).

La boîte aux lettres d'utilisateur d'échange est uninitialized.

Assurez-vous que le compte UM n'a pas une boîte aux lettres. S'il fait, l'effacement et recréer le compte, et appliquent des autorisations. Il n'aide pas si vous supprimez simplement la boîte aux lettres.

Le serveur exchange pourrait s'attendre à ce que le nom d'utilisateur soit dans ce format - **user@domain** au lieu de **domain \ d'utilisateur**. Utilisez ces **messagerie unifiée de format > services de messagerie unifiée**.

Si des Certificats sont installés, vérifiez le visualisateur d'événements du serveur exchange pour toutes les erreurs rapportées pour délivrer un certificat l'échéance. Exemple :

- **erreur 403**

Secure Sockets Layer (SSL) est exigé en l'échange, mais le public que des Certificats de l'autorité de certification (CA) qui a signé les Certificats sur les serveurs échanges n'ont pas

été téléchargés au serveur d'Unity Connection.

- **erreur 404**

Une cause possible est que le service de messagerie unifiée est configuré pour employer le protocole HTTPS afin de communiquer avec des serveurs exchanges, mais le SSL n'est pas activé dans l'échange. Une autre cause possible est que l'Exchange 2003 est utilisé comme mémoire de message, mais des extensions de WebDav n'ont pas été activées.

Naviguez vers des **utilisateurs > sélectionnent les comptes d'utilisateur > de messagerie unifiée > éditent le compte de messagerie unifiée,**

Sous les informations du compte > utilisez cette adresse e-mail, et assurez-vous que l'adresse e-mail est correcte.

Le serveur incorrect ou le Domain Name Server (DN) le résout au serveur faux.

Le serveur ne dirige pas le service nécessaire (EWS, WebDAV, Autodiscovery).

- **erreur 440**

Réponse d'erreur de délai d'attente de procédure de connexion mauvaise de serveur

Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCto91728](#). L'Unity Connection SIB ne fonctionne pas avec l'Exchange 2003 quand une authentification forme Forme est configurée sur l'Exchange 2003 qui contient un mailstore que l'Unity Connection doit accéder à.

- **erreur 500**

- **Problème de configuration du serveur. Authentication mode incorrecte. Le service d'informations d'internet est indisponible. Adresse e-mail (adresse primaire de SMTP) non trouvée.**
- Si les autorisations sont appliquées au niveau d'organisation, cette erreur peut être vue. Appliquez les mêmes autorisations au niveau du serveur. Le pour en savoir plus, se rapportent à [accorder des droites aux services de messagerie unifiée expliquent le Cisco Unity Connection 8.5 et plus tard \(échange 2007 seulement\)](#).
- Question de personification : À la page de test, ce message est vu que > **l'erreur interne du serveur du HTTP status=[500] ErrorImpersonateUserDenied le compte n'a pas l'autorisation de personifier l'utilisateur demandé.** Afin de réparer ceci, référez-vous [assignent le rôle de Gestion de personification d'application au compte de services de messagerie unifiée](#). Si le compte des services UM était créé au commencement avec une boîte aux lettres, supprimant seule la boîte aux lettres ne réparera pas cette question. Le compte doit être supprimé, et recréé sans boîte aux lettres.
- Vérifiez l'affectation de rôle de personification utilisant **obtiennent-ManagementRoleAssignment** sur le shell de Gestion d'échange. À l'extrémité de la sortie, le contrôle s'il y a un avertissement qui indique l'affectation de rôle est corrompu et est

dans un état incohérent. Si oui, retirez l'affectation avec **retirent-ManagementRoleAssignment** le « *nom de <policy >* », et readd le.

- **ErrorNonExistentMailbox** : L'adresse de Protocole SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) n'a aucune boîte aux lettres associée avec elle.

Certains de ces codes d'erreur sont également mentionnés dans ce document : [La boîte de réception simple ne fonctionne pas pour des utilisateurs associés avec un service de messagerie unifiée.](#)

Si la réponse de serveur exchange est lente, augmentez le **temps d'attendre une réponse (en quelques secondes)** dans le Cisco Unity Connection (sous des **paramètres système > avancé > des services de messagerie unifiée**).

D'autres questions

Dans les scénarios où le test est réussi sur chacun des deux le compte de messagerie unifiée et la page de services de messagerie unifiée, activez ces suivis :

1. Naviguez vers **l'utilité > le suivi de Cisco Unity Connection > macro suivi**.
2. **Suivis simples** choisis de **boîte de réception**.
3. Naviguez **pour tracer > suivi micro** (activez tous les niveaux).

CsMbxSyncCsWebDav (si l'Exchange 2003 est utilisé)CsEws (pour échange 2007 et plus élevés)CsExMbxLocator

Problème : Scénario

L'Unity Connection est configuré afin de se connecter à l'Exchange 2003.

C'est des logs :

C'est des logs d'échange :

Solution

Ces événements sont enregistré quand une base de données sur un serveur exchange avec le rôle de serveur de boîte aux lettres installé approche ou atteint la limite maximum des propriétés Désignées ou des identifiants de reproduction.

Un changement dans le registre est exigé afin de réparer cette question comme mentionné en cet article de Microsoft Technet - [comment configurer Properties Désigné et des quotas d'identifiant de reproduction](#).

Changez le DWORD - **NonMAPI a nommé la valeur de Props Quota**. Il est normalement placé à 8,192. Modifiez ceci à 16,384.

Référez-vous à ces documents pour plus d'informations sur ceci :

- [Compréhension de l'incidence de Property Désignée et de limites d'identifiant de reproduction sur des bases de données d'échange](#)

- [Événements 9666, 9667, 9668, et 9669 reçus quand Properties Désigné ou des identifiants de reproduction sont épuisés pour une base de données d'échange](#)