

Le client de l'Unity Connection IMAP ne peut pas télécharger de nouveaux messages

Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Méthode 1 : Suivis d'enable](#)

[Méthode 2 : Reproduisez la question](#)

[Méthode 3 : Collectez les logs de l'outil de suivi en temps réel \(RTMT\)](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment résoudre le problème quand Outlook ne peut pas établir des rapports de Protocole IMAP (Internet Message Access Protocol). L'Unity Connection te permet pour utiliser un client IMAP pour se connecter à l'Unity Connection pour visualiser et vérifier des messages. De temps en temps, il peut y avoir des questions avec ce processus.

Problème

Outlook a pu dans le passé établir des rapports IMAP aux messages vocaux d'Unity Connection et de vue. Ceci ne fonctionne plus pour quelques utilisateurs, mais fonctionne pour d'autres.

Solution

La question peut ne pas être avec l'Unity Connection, qui peut être trompeur puisque quelques utilisateurs n'ont pas des questions. Afin de dépanner la question, essayez une de ces méthodes :

[Méthode 1 : Suivis d'enable](#)

1. Procédure de connexion à l'utilité CUC.
2. Choisissez le **suivi > suivi micro**.
3. Choisissez le **serveur de Publisher**.
4. Sous le suivi micro, activez chacune de ces derniers et cliquez sur la **sauvegarde** après chacun :
 - CML (tous les niveaux)CsMalUmss (tous les niveaux)CulmapSvr (tous les niveaux)MTA

(tous les niveaux)SMTP (tous les niveaux)

Méthode 2 : Reproduisez la question

Afin de reproduire cette question, localisez un utilisateur qui rencontre ce problème, et laissez une messagerie vocale pour l'utilisateur.

Méthode 3 : Collectez les logs de l'outil de suivi en temps réel (RTMT)

1. Ouvrez une session dedans à RTMT et allez au central de log.
2. Choisissez ces options : Gestionnaire de conversation Connection
(diag_CuCsMgr_*.uc)Notification de connexion (diag_CuNotifier_*.uc)Application de Tomcat de connexion (diag_Tomcat_*.uc)Serveur IMAP de connexion
(diag_CuImapSvr_*.uc)Message transfer agent de connexion (diag_MTA_*.uc)Serveur SMTP de connexion (diag_SMTP_*.uc)

Généralement si le message affiche sur le téléphone, puis le suivi le plus utile passer en revue est le fichier de serveur IMAP de connexion. Recherchez une ligne semblable à l'exemple ci-dessous pour localiser une tentative de login :

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

Note: Au lieu de 'test1', recherchez un utilisateur alias qui est dans l'Unity Connection.

Examinez le fichier et recherchez tout comme indiqué dans cet exemple de syntaxe. On lui suggère de rechercher « l'erreur rencontrée non valide de balise pendant l'IMAP traitant ».

```
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: Ceci indique que le client IMAP a envoyé une certaine balise inattendue dans la demande IMAP qui n'est pas prise en charge.

Afin d'aborder la question, il est recommandé pour supprimer la configuration IMAP sur le client IMAP. Redémarrez le client IMAP, et puis établissez la configuration de clients IMAP à l'Unity Connection de nouveau. Cette étape a réparé le problème dans certains cas.

Informations connexes

- [Dépannez les clients et la messagerie vocale IMAP pour Outlook dans le Cisco Unity Connection 9.x](#)

- [Configurer un compte de messagerie pour accéder à des messages vocaux de Cisco Unity Connection](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)