

Dépannage de la messagerie unifiée dans le Cisco Unity Connection 8.6(2) et plus tard

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[La boîte de réception simple ne fonctionne pas pour n'importe qui sur un serveur de connexion](#)

[Solution](#)

[La boîte de réception simple ne fonctionne pas pour des utilisateurs associés avec un service de messagerie unifiée](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document fournit à des informations sur des problèmes spécifiques Cisco ? Unity Connection (CUC), causes possibles des problèmes, et procédures pour résoudre les problèmes.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

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

- Cisco Unity Connection 8.6
- Serveur de Microsoft Exchange 2003
- Microsoft Outlook

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.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

La boîte de réception simple ne fonctionne pas pour n'importe qui sur un serveur de connexion

Vous avez exécuté l'intégration simple de boîte de réception CUC 8.6 avec l'Exchange 2003 et passé des tests de messagerie unifiée, pour le système et l'utilisateur. La messagerie vocale arrive au téléphone et peut être récupérée, mais n'arrive pas dans des boîtes de réception d'utilisateur dans Outlook.

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Sur le serveur primaire, à **Cisco ? L'utilité d'Unity Connection, vont aux outils ? > gestion des services**. Confirmez que le sync de boîte aux lettres de connexion (dans la section de services critiques) pour ces services est commencé.

The screenshot shows the Cisco Unity Connection Serviceability Control Center. The interface includes a navigation bar with 'Cisco Unity Connection Serviceability' and 'For Cisco Unified Communications Solutions'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Alarm', 'Trace', 'Tools', and 'Help'. The main content area is titled 'Control Center - Feature Services' and includes a 'Refresh' button. A 'Select Server' dropdown menu is set to 'CUC001'. The 'Status Only Services' table lists 'Connection DB', 'Connection Server Role Manager', and 'Connection Serviceability'. The 'Critical Services' table lists 'Connection Conversation Manager', 'Connection Mailbox Sync', 'Connection Message Transfer Agent', 'Connection Mixer', and 'Connection Notifier'. The 'Basic Services' table lists 'Connection Administration', 'Connection DB Event Publisher', 'Connection License Server', and 'Connection SNMP Agent'. The 'Connection Mailbox Sync' row in the 'Critical Services' table is highlighted with a red border.

Service Name	Running Time	Activate Status	Service Status
Connection DB	641:14:48	Activated	Started
Connection Server Role Manager	641:14:21	Activated	Started
Connection Serviceability	641:05:30	Activated	Started

Service Name	Running Time	Activate Status	Service Status	Change Service Status
Connection Conversation Manager	641:07:32	Activated	Started	Stop
Connection Mailbox Sync	332:29:50	Activated	Started	Stop
Connection Message Transfer Agent	332:29:50	Activated	Started	Stop
Connection Mixer	641:07:32	Activated	Started	Stop
Connection Notifier	332:29:50	Activated	Started	Stop

Service Name	Running Time	Activate Status	Service Status	Change Service Status
Connection Administration	641:05:30	Activated	Started	Stop
Connection DB Event Publisher	641:14:22	Activated	Started	Stop
Connection License Server	641:14:20	Activated	Started	Stop
Connection SNMP Agent	641:14:19	Activated	Started	Stop

2. Si un Pare-feu est configuré entre la connexion et les serveurs exchanges ou entre les contrôleurs de domaine de connexion et de Répertoire actif, confirmez que les ports nécessaires sont ouverts.
3. Si la question persiste toujours, terminez-vous ces étapes :Activez et collectez le **suivi de MBXSync**. Ceci a affiché à HTTP 500 erreurs.Le login d'événement le serveur d'Exchange 2003 de partenaire affiche ceci :

Event Type: Error
Event Source: MExchangeIS
Event Category: General
Event ID: 9667
Date: 4/28/2012
Time: 1:38:43 AM
User: N/A

Computer: EXCHANGE

Description:

Failed to create a new named property for database "First Storage Group\Mailbox Store (EXCHANGE)" because the number of named properties reached the quota limit (8192).

User attempting to create the named property: "SYSTEM"

Named property GUID: 00020329-0000-0000-c000-000000000046

Named property name/id: "urn:schemas:httpmail:sensitivity"

4. Cette question est provoqué par en raison des quotas pour les propriétés Désignées et les identifiants de reproduction pour des bases de données de Microsoft Exchange Server.
5. Résolvez ce problème en changeant la clé de registre « **NonMAPI a nommé Props Quota** ».Le pour en savoir plus, se rapportent à [comment configurer Propriétés Désigné et des quotas d'identifiant de reproduction pour des bases de données de l'échange 2007](#).

[La boîte de réception simple ne fonctionne pas pour des utilisateurs associés avec un service de messagerie unifiée](#)

Quand la boîte de réception simple ne fonctionne pas (par exemple, des messages vocaux de connexion ne sont pas synchronisés dans le bureau 365, et des messages envoyés de ViewMail pour Outlook ne sont pas fournis), et quand le problème se pose seulement pour les utilisateurs de connexion dont les comptes de messagerie unifiée sont associés avec le même service de messagerie unifiée.

[Solution](#)

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

Remarque: Effectuez les tâches de Connexion-particularité seulement sur le serveur (actif) primaire.

1. Confirmez que le service de messagerie unifiée est activé et que la boîte de réception simple est activée :Dans la gestion de connexion, sur la **messagerie unifiée > des services de messagerie unifiée > éditez la page de service de messagerie unifiée**, confirment que la case **activée** est cochée.Confirmez que la case de **boîtes aux lettres de connexion et d'échange de synchroniser (boîte de réception simple)** est cochée.

The screenshot displays the Cisco Unity Connection Administration interface. The left sidebar shows a tree view with 'Unified Messaging Services' selected. The main panel is titled 'New Unified Messaging Service' and contains the following configuration options:

- Unified Messaging Service**: Save, Test
- New Unified Messaging Service**:
 - Type: Office 365
 - Enabled:
 - Display Name*
 - Proxy Server(Address:Port)
- Hosted Exchange Servers**:
 - Search for Hosted Exchange Servers
 - Active Directory DNS Domain Name*
 - Active Directory Site Name
 - Protocol Used to Communicate with Domain Controllers: LDAP
 - Validate Certificates for Active Directory Domain Controllers
 - Specify the Hosted Exchange Server
 - Hosted Exchange Server*
- Account Used to Access Exchange**:
 - Username*
 - Password*
- Service Capabilities**:
 - Access Exchange Email by Using Text to Speech (TTS)
 - Access Exchange Calendar and Contacts
 - Synchronize Connection and Exchange Mailboxes (Single Inbox) [Reset]
 - Message Action for Email: Accept the Message
 - Message Action for Fax: Accept the Message

Fields marked with an asterisk (*) are required.

2. Testez le service de messagerie unifiée : Dans la gestion de connexion, de la messagerie unifiée > des services de messagerie unifiée > éditez la page de service de messagerie unifiée, **test de clic**. Corrigez tous les problèmes qui sont répertoriés à la page de résultats d'exécution de tâche.

Informations connexes

- [Dépannage de la messagerie unifiée dans le Cisco Unity Connection 8.5 et plus tard](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiés](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)