

Serveur Unity : Échec de la récupération des messages vocaux après la récupération Exchange

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Cause](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Solution 3](#)

[Solution 4](#)

[Solution 5](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit des raisons pour lesquelles les abonnés ne peuvent pas récupérer le message vocal sur un serveur de Cisco Unity dû au manque de vérifier l'état de la boîte aux lettres. Ce document fournit également des solutions. Ce problème peut se poser après que ces tâches soient effectuées afin de récupérer un Microsoft Exchange Server dû à une panne catastrophique :

1. Réinstallez le Microsoft Exchange Server.
2. Restaurez les données d'utilisateur des supports de sauvegarde.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco Unity

- Microsoft Exchange

Composants utilisés

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

- Version 4.0(x) de Cisco Unity
- Serveur du partenaire SP1 de Microsoft Exchange 2003 de Hors fonction-case
- Cisco CallManager

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](#).

Problème

Un Microsoft Exchange Server devient dû inutilisable aux pannes catastrophiques. Le serveur exchange est réinstallé et toutes les données sont récupérées des supports de sauvegarde. Les autorisations assistant et l'assistant de configuration de mémoire de message fonctionnent sans incident. Après ces étapes, la messagerie vocale ne fonctionne toujours pas. Quand les abonnés ouvrent une session à la messagerie vocale, ils reçoivent cette erreur :

The system is temporarily unable to complete your call.

La fonction de transfert de message d'accueil et d'appel d'ouverture correctement. Les appelants internes et externes peuvent laisser des messages vocaux. Cependant, aucun abonné ne peut les récupérer.

Également, ces deux erreurs sont en cas login trouvé le serveur de 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.

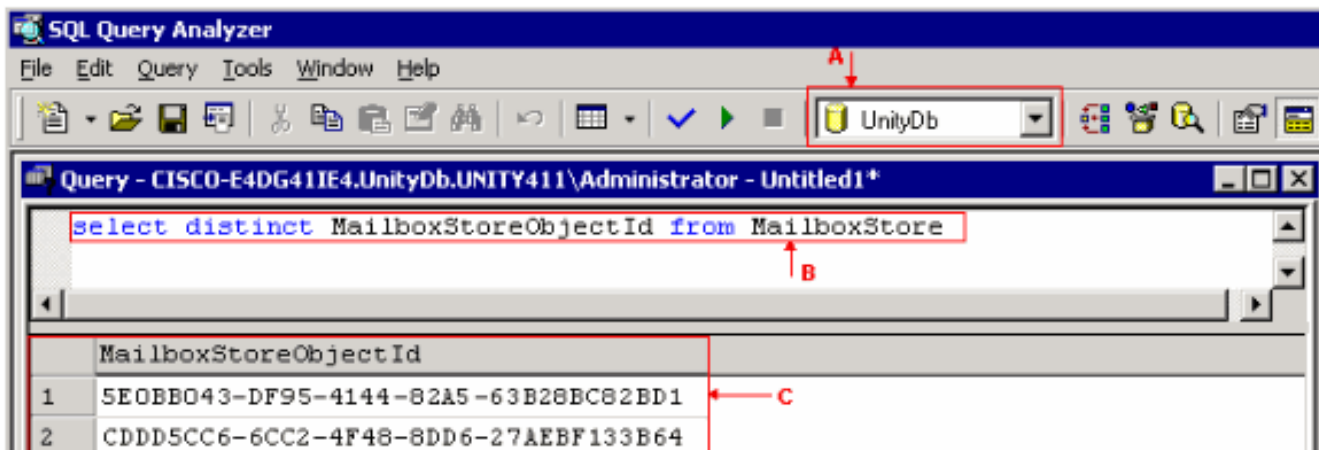
Cause

Quand des données sont restaurées sur le serveur exchange, tous les abonnés reçoivent une nouvelle valeur de MailboxStorageObjectID dans la base de données de Répertoire actif (AD) /Exchange. La base de données SQL sur le serveur de Cisco Unity a toujours la vieille valeur de MailboxStorageObjectID qui n'apparie pas celui sur le serveur exchange. Par conséquent, la valeur mal adaptée de MailboxStorageObjectID entre le serveur de Cisco Unity et le serveur exchange entraîne la panne de la vérification d'état de boîte aux lettres. La panne de la vérification d'état de boîte aux lettres empêche des abonnés de récupérer des messages vocaux avec succès. Le serveur de Cisco Unity recherche la boîte aux lettres d'un abonné par l'ObjectID dans l'AD. Ceci a comme conséquence l'occurrence de deux erreurs d'événement se connectent en cas suivant les indications de la [section Problème de](#) ce document.

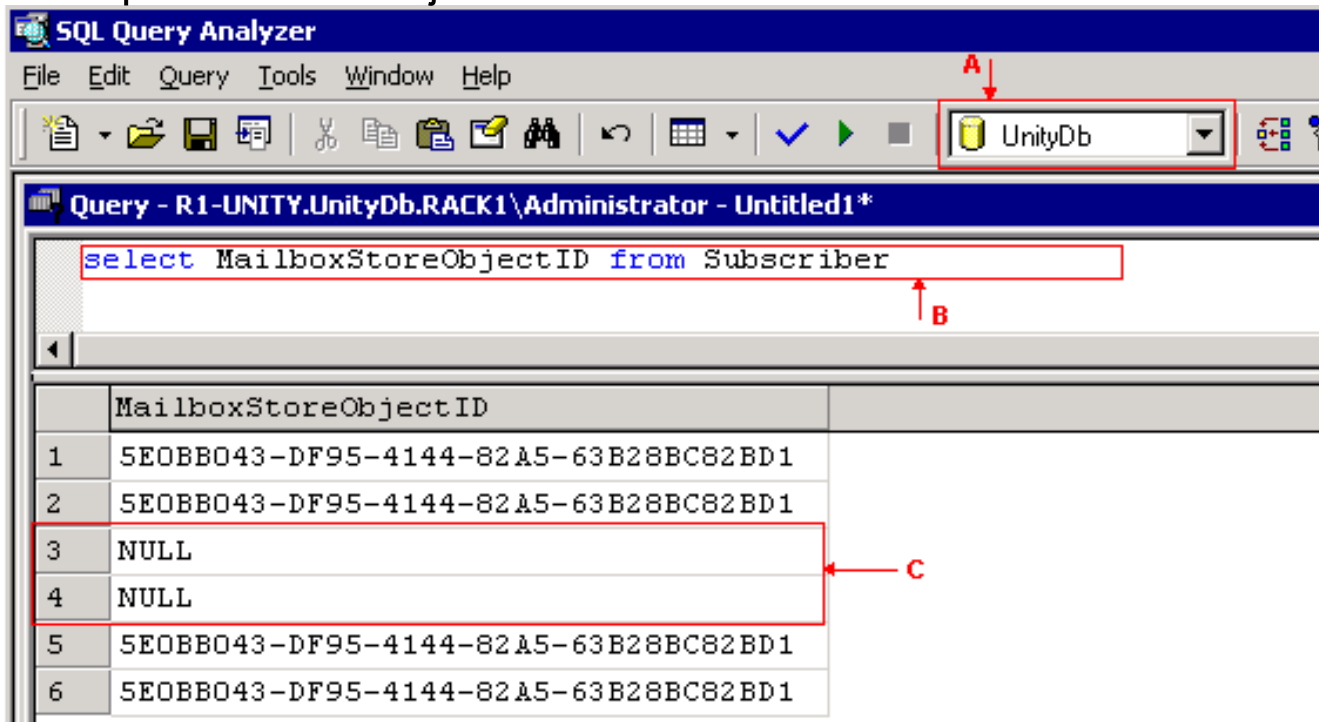
Solution 1

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Questionnez la base de données SQL afin de localiser toutes les valeurs de MailboxStoreObjectID dans la table de MailboxStore (voir le [schéma 1](#)). Procédez comme suit :Choisissez le **début > les programmes > la Microsoft SQL Server > l'analyseur de requête**.Choisissez **UnityDb** de la liste déroulante (voir la flèche A sur le [schéma 1](#)).Exécutez cette requête (voir la flèche B sur le [schéma 1](#)) :`select distinct MailboxStoreObjectId from MailboxStore`Deux valeurs de MailboxStoreObjectId sont affichées. Entre eux, une valeur est pour le vieux serveur exchange qui a manqué et l'autre est pour le neuf qui a été réinstallé et restauré. L'identifiez lesquels est le MailboxStoreObjectId en cours pour le serveur exchange qui est maintenant dans la production.Afin de trouver le MailboxStoreObjectId en cours vous pouvez l'un ou l'autre trouver un utilisateur qui fonctionne et voir ce qu'est leur MailboxStoreObjectID, ou vous pouvez créer un nouvel abonné et puis rechercher le MailboxStoreObjectID dans la table d'abonné à Cisco UnityDb.**Figure 1 — Requête MailboxStoreObjectId - Tableau de MailboxStore**



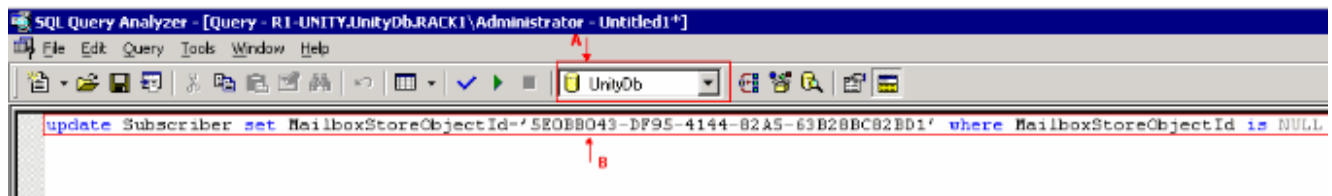
2. Questionnez la base de données SQL afin de localiser tous les abonnés avec les valeurs nulles de MailboxStoreObjectID dans la table d'abonné (voir le [schéma 2](#)). Procédez comme suit : Choisissez le **début > les programmes > la Microsoft SQL Server > l'analyseur de requête**. Choisissez **UnityDb** de la liste déroulante (voir la flèche A sur le [schéma 2](#)). Exécutez cette requête (voir la flèche B sur le [schéma 2](#)). `select MailboxStoreObjectID from Subscriber` Identifiez tous les abonnés avec la valeur **NULLE** de MailboxStoreObjectID. **Figure 2 — Requête MailboxStoreObjectID - Tableau d'abonné**



Examinez ces abonnés avec la valeur correcte de MailboxStoreObjectID. Vérifiez leurs messages vocaux et vérifiez-les peut récupérer des messages vocaux sans erreur.

3. Tous les abonnés avec le MailboxStoreObjectID NUL dans l'abonné rencontre le problème de récupérer des messages vocaux. Terminez-vous ces étapes afin de résoudre ce problème : Choisissez le **début > les programmes > la Microsoft SQL Server > l'analyseur de requête**. Choisissez **UnityDb** de la liste déroulante (voir la flèche A sur le [schéma 3](#)). Exécutez cette requête afin de remplacer la valeur NULLE de MailboxStoreObjectID par la valeur appropriée (voir la flèche B sur le [schéma 3](#)). `update Subscriber set MailboxStoreObjectID='abcd-efgh' where`

`MailboxStoreObjectID is NULL` **Figure 3 — Remplacez la valeur NULLE de MailboxStoreObjectID par la valeur appropriée dans le Tableau d'abonné**



Remarque: La valeur 5E0BB043-DF95-4144-82A5-63B28BC82BD1 représente la valeur correcte de MailboxStoreObjectId (voir la flèche B sur le [schéma 3](#)).

La messagerie vocale pour tous les abonnés fonctionne maintenant sans des questions. Tous les abonnés qui ont le NULL dans leur colonne respective de MailboxStoreObjectId maintenant avoir l'ID correct de serveur exchange. Vérifiez la messagerie vocale pour certains des abonnés NULS précédents afin de vérifier ceci.

Remarque: Si les abonnés ne peuvent pas accéder à la messagerie vocale après que vous vous terminiez ces étapes, exécutez **setup.exe** de C:\commserver\configurationsetup\setup.exe /sync dans le serveur de Cisco Unity et redémarrez le serveur de Cisco Unity. Référez-vous au [pour en savoir plus de Cisco Unity de solutions de Scenariosand](#).

Solution 2

Ceci peut également se produire en raison de quelques questions d'autorisation de serveur exchange. Remplissez cette procédure afin de résoudre le problème :

1. Allez au **Start > Programs > Administrative tools > aux utilisateurs et aux ordinateurs de Répertoire actif**.
2. Allez au menu **Affichage** dans la console de gestion, et assurez-vous que la **fonctionnalité avancée** est sélectionnée. **Remarque:** Si cette option n'est pas sélectionnée, la **Sécurité** et les **onglets Avancés d'échange** ne seront pas visibles pour les objets de compte utilisateur.
3. Double-cliquer sur l'utilisateur pour obtenir la fenêtre de **Propriétés** et pour vérifier ce qui suit : Allez à l'**onglet Sécurité**. Dans les **autorisations** enfermez dans une boîte, assurez-vous que l'**envoi comme** autorisation est examiné (coche greyed) pour assurer le compte d'**UnityMsgStoreSvc**. Allez à l'**onglet Avancé d'échange** et cliquez sur en fonction les **droites de boîte aux lettres**. Dans les **autorisations** enfermez dans une boîte, assurez-vous que la **pleine permission d'accès de boîte aux lettres** est examinée (coche greyed) pour assurer le compte d'**UnityMsgStoreSvc**.

Solution 3

Cette question peut se produire en raison de la question de synchronisation. Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Sur le serveur de Cisco Unity, parcourez à l'emplacement où le Cisco Unity est installé (le par défaut est **C:\CommServer**). Puis, parcourez au répertoire de **TechTools**.
2. Exécutez **DohPropTest.exe**.
3. Dans la boîte de dialogue de connexion de **DohPropTest**, laissez le cadre Password vide, et cliquez sur OK.
4. Sur la boîte de dialogue d'avertissement, le clic **ignorent** pour commencer le mode en lecture seule de DohPropTest.
5. Cliquez sur le **moniteur de CHROMATOGRAPHIE GAZEUSE** pour afficher la boîte de

dialogue de moniteur de répertoire, puis cliquez sur **TotalResync**.

6. Clôturez **DohPropTest**. **Remarque:** Le manque d'espace disque sur le Cisco Unity ou le serveur exchange peut poser des problèmes de ce type. Remplir disque au delà de 80 pour cent de capacité a comme conséquence la dégradation de représentation significative. Si le disque se remplit complètement, la base de données ne peut pas se développer, et le Cisco Unity arrêtera. Une source principale des problèmes d'espace disque sur le Cisco Unity est des fichiers journal sauvegardés dans le répertoire d'Exchsrvr \ MDBDATA. Afin de résoudre ce problème, libérez un certain espace disque et redémarrez le Cisco Unity.

Solution 4

Cette question peut se produire en raison du compte de mémoire de message (UnityMsgStoreSvc) n'est pas un membre du groupe d'administrateurs. Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Allez au **début** > aux **programmes** > au **Microsoft Exchange** > aux **utilisateurs et aux ordinateurs de Répertoire actif**.
2. Développez le **contrôleur de domaine** et naviguez vers le **groupe d'administrateurs** sur le volet de droite sous le **répertoire d'élément**. Clic droit et **Propriétés** choisi. Puis, allez au clic de tableau de **membres** le bouton d'**ajouter**.
3. Sélectionnez le compte **UnityMsgStoreSvc** de messagestore, cliquez sur le bouton d'**ajouter** et cliquez sur OK. Ceci ajoute le compte d'**UnityMsgStoreSvc** au groupe d'administrateurs.
4. Cliquez sur OK afin de fermer la fenêtre.

Solution 5

Parfois un de sécurité se produit quand le Cisco Unity s'appelle afin de vérifier la messagerie vocale et la messagerie vocale est fournie à la boîte de réception de Microsoft Outlook. Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

1. Sur le serveur de Cisco Unity, exécutez **D : /commserver/configuration installé/setup.exe /sync**.
2. Vérifiez la messagerie vocale par le téléphone.

Problème

Le problème est l'incapacité de prendre à des COBRAS l'exportation de l'Unity 4.0(5) comprenant des messages vocaux. Quand vous exécutez l'exportation de COBRAS sur la VM de version 4.0(5) de serveur de Cisco Unity pour récupérer seulement les messages de sorte que vous puissiez des COBRAS les importer vers un nouveau serveur de l'Unity Connection 7.1. Cette erreur est reçue : Le service d'AvCsMgr n'est pas associé avec le compte d'UnityMsgStoreSvc.

Solution

Exécutez ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Retirez le compte d'**UnityMsgStoreSvc** du gestionnaire de système des échanges si on

l'ajoute comme **plein administrateur d'échange**.

2. Signez services.msc et remettez à l'état initial la procédure de connexion pour AvCsMgrservice au **compte de domaine \ UnityMsgStoreSvc**.

[Informations connexes](#)

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)