

Risoluzione dei problemi relativi a CUC con la cassetta postale di Google Workspace non sincronizzata

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Configurazione di Google](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alla mancata sincronizzazione della cassetta postale tra CUC e Google Workspace.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unity Connection (CUC)
- Area di lavoro Google
- Protocollo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Il server di pubblicazione e il server sottoscrittore sono operativi, ma i tentativi di inviare notifiche di posta vocale tramite posta elettronica (funzionalità Posta in arrivo singola o Posta vocale alla posta elettronica) non sono riusciti.

Passare alla pagina Amministrazione CUC > Messaggistica unificata > Servizi di messaggistica unificata > Apri l'account di messaggistica unificata. Anche se le configurazioni sono impostate correttamente, vi sono errori di sincronizzazione.

Edit Unified Messaging Account (Cisco Unity to Google Mail) Search User

User Edit Refresh Help

Save Delete Test

Status

⚠ User mailbox is out of sync, press Reset for resync

Edit Unified Messaging Account

Unified Messaging Service Cisco Unity to Google Mail

Service Type Google Workspace

Account Information

☐ Use This Email Address

☒ Use Corporate Email Address: [redacted]@[redacted].org

Service Capabilities

☒ Synchronize Connection and Google Workspace Mailboxes (Single Inbox) Reset

Save Delete Test

Messaggistica unificata (da Cisco Unity a Google Mail) non sincronizzata

Close

Task Execution Results

Severity	Issue	Recommendation	Details
i	The validation results for the user Unified Messaging Service Account [redacted]@[redacted].org with service Cisco Unity to Google Mail are as follows:		
✖	Unable to execute Users Gmail API	Check your Email ID	UMA validation failed due to Invalid Email ID
✖	Test Result: Failed		

Close

Anche questo errore viene visualizzato.

Status: User mailbox is out of sync, press Reset for resync

Unified Messaging Service: Cisco Unity to Google Mail

Service Type: Google Workspace

User Corporate Email Address: userid@domain.com

[Checked] Synchronize Connection and Google Workspace Mailboxes (Single inbox)

Risoluzione dei problemi

Configurazione di Google

Passaggio 1. Passare alla console di Google ed eliminare l'account del servizio già creato.

Passaggio 2. Aggiungere un nuovo account del servizio.

Passaggio 3. Assegnare questi ruoli

- Amministratore chiave account del servizio
- Utente account del servizio
- Amministratore locale/secondario

Passaggio 4. Salvare l'account generato e scaricare il file di chiave (tipo JSON).

Passaggio 5. Copiare l'ID client dell'account del servizio.

Passaggio 6. Nel campo degli ambiti OAuth (Google Admin Console), copiare e incollare questi URL come elenco di ambiti delimitato da virgole:

- <https://mail.google.com>
- <https://www.googleapis.com/auth/gmail.labels>
- <https://www.googleapis.com/auth/gmail.modify>
- <https://www.googleapis.com/auth/cloud-platform>
- <https://www.googleapis.com/auth/pubsub>
- <https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user>
- <https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.customer.readonly>
- <https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.rolemanagement.readonly>
- <https://www.googleapis.com/auth/userinfo.email>
- <https://www.googleapis.com/auth/migrate.deployment.interop>
- <https://www.googleapis.com/auth/gmail.settings.basic>
- <https://www.googleapis.com/auth/calendar>
- <https://www.googleapis.com/auth/drive>

Passaggio 7. Autorizzazione degli ambiti e salvataggio.

Passaggio 8. Caricamento del nuovo file JSON nella configurazione UMS di Google Workspace e salvataggio.

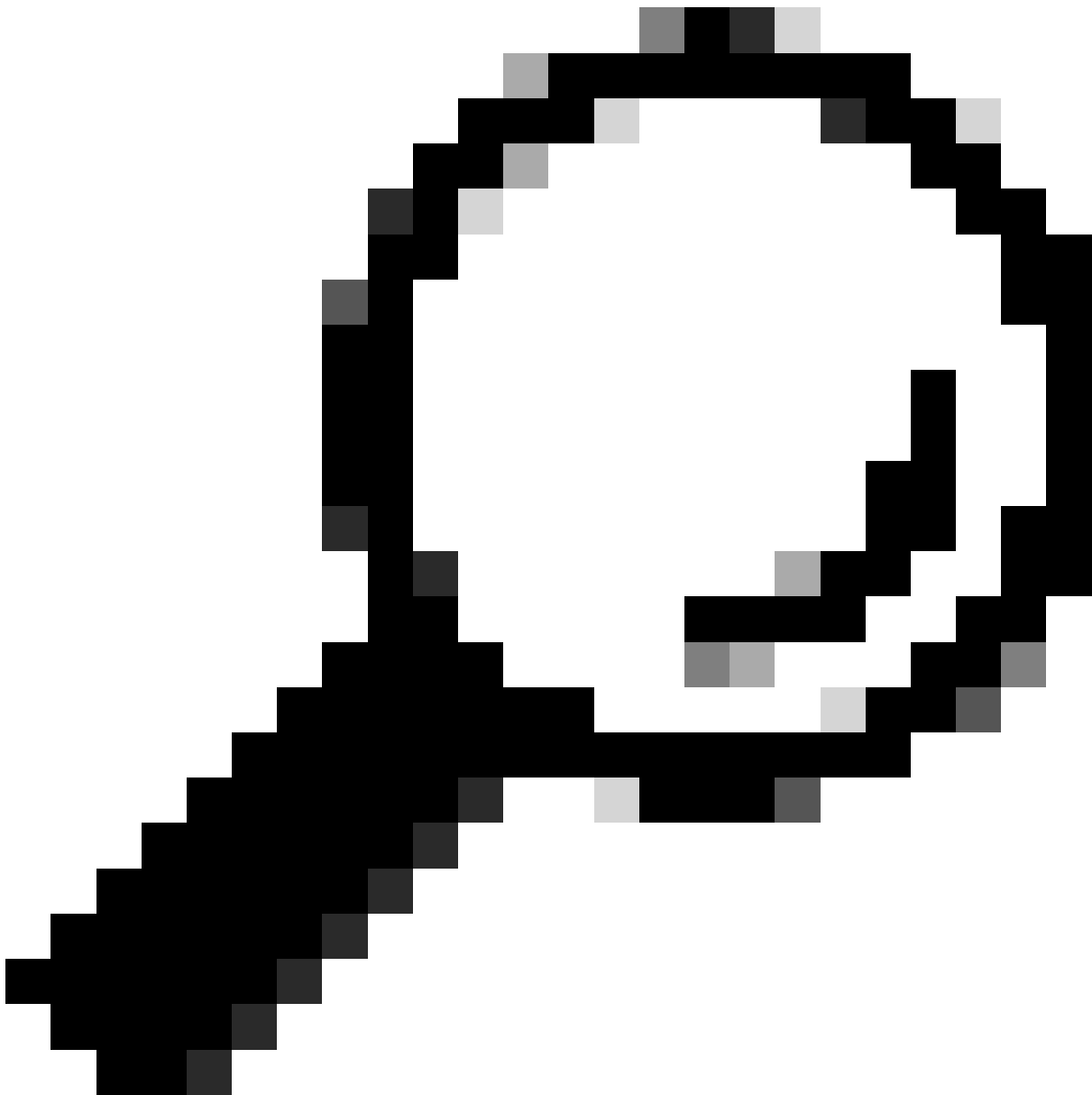
Se il servizio non è riuscito dopo i controlli eseguiti, raccogliere Connection Google Workspace Notifier.

Impostare le seguenti macro:

1. Tracce singole Posta in arrivo
2. Tracce verifica messaggi

Impostare le seguenti microtracce:

1. SincronizzazioneMbCs: 10-23
2. CsEws: Tutto
3. NotificaEWN: Tutto
4. CsWebDav: 10-14
5. Taglia: 0,5,7
6. MTA: 10-30
7. Cuca Tutto
8. CsExMbxLocator: Tutto
9. DBEvent: 3,12



Suggerimento: le microtracce e le macro relative ai livelli di debug si applicano a tutti i problemi relativi alla singola cartella Posta in arrivo/messaggistica unificata.

In Connection Google Workspace Notifier, il valore non valido "JWT: Il token deve avere vita breve (60 minuti) e viene visualizzato un messaggio di errore "in un periodo di tempo ragionevole".

```
14:14:10.894 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,22,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.services.GSuiteActi
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,23,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.services.GSuiteActi
{
"error" : "invalid_grant",
"error_description" : "Invalid JWT: Token must be a short-lived token (60 minutes) and in a reasonable
}
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,1,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.serviceability.CuGsu
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,1,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.serviceability.CuGsu
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,24,CxnResetSynchService.createNewMsgOnGSuite - 400 Bad Request
```

```
{
"error" : "invalid_grant",
"error_description" : "Invalid JWT: Token must be a short-lived token (60 minutes) and in a reasonable
}
```

Clock Skew: This suggests that the system clock on the server generating the token may be out of sync w

```
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,24,com.cisco.unity.gsuite.services.GSuiteActionItems.sendMessage(G
com.cisco.unity.gsuite.GSuiteMessageUtility.createMessageOnGmail(GSuiteMessageUtility.java:615)
com.cisco.unity.gsuite.GSuiteMessageUtility.createNewMessageOnGmail(GSuiteMessageUtility.java:475)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.createNewMsgOnGSuite(CxnResetSynchService.java:343)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.checkWhereToSync(CxnResetSynchService.java:318)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.syncCnxMessage(CxnResetSynchService.java:282)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.sync(CxnResetSynchService.java:755)
com.cisco.unity.gsuite.reset.UMASyncWorker.resync(UMASyncWorker.java:220)
com.cisco.unity.gsuite.reset.UMASyncWorker.run(UMASyncWorker.java:109)
java.util.concurrent.Executors$RunnableAdapter.call(Executors.java:511)
java.util.concurrent.FutureTask.run(FutureTask.java:266)
java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1149)
java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:624)
java.lang.Thread.run(Thread.java:748)
```

Soluzione

Il token Web JSON (JWT) utilizzato per l'autenticazione con l'API Google non è valido. Questo è il motivo dell'errore, come è stato rilevato più volte nei log durante l'errore di "concessione non valida". È scaduto o il relativo timestamp (valori iat o exp) non è compreso nell'intervallo accettabile.

Le API di Google richiedono token di breve durata (in genere 1 ora o meno) e la richiesta deve essere effettuata entro l'intervallo di tempo valido del token. Ciò è correlato alla modalità di gestione dei token tra CUC e Google.

Verificare che il valore TTL (Time-To-Live) del token sia inferiore a 60 minuti e che il protocollo NTP (Network Time Protocol) sia sincronizzato tra i server, i computer e Internet.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).