

Google Workspace Mailbox Out of Syncを使用したCUCのトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[トラブルシュート](#)

[Googleの設定](#)

[解決方法](#)

はじめに

このドキュメントでは、CUCとGoogle Workspace間でメールボックスが同期されない場合のトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unity Connection (CUC)
- Googleワークスペース
- Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

パブリッシャおよびサブスクライバサーバは動作しているが、ボイスメール通知（シングルイン

ボックスまたはボイスメールから電子メールへの機能) の送信に失敗した。

CUC Administration Page > Unified Messaging > Unified Messaging Services > Unified Messaging Accountに移動します。設定が正しく行われていても、同期エラーが発生します。

Edit Unified Messaging Account (Cisco Unity to Google Mail)

Search Use

UserEditRefreshHelp

SaveDeleteTest

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:

...n@...org

Service Capabilities

☒ Synchronize Connection and Google Workspace Mailboxes (Single Inbox)

Reset

SaveDeleteTest

UM (Cisco UnityからGoogle Mail) の同期外れ

Close

Task Execution Results

Severity	Issue	Recommendation	Details
	The validation results for the user Unified Messaging Service Account ...n@...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

UM検証結果

このエラーも発生します。

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)

トラブルシューティング

Googleの設定

ステップ 1 : Googleコンソールに移動し、作成済みのサービスアカウントを削除します。

ステップ 2 : 新しいサービスアカウントを追加します。

ステップ 3 : 次のロールを割り当てます

- サービスアカウントキー管理者
- サービスアカウントユーザ
- パブリッシュ/サブ管理

ステップ 4 : 生成されたアカウントを保存し、キーファイル (JSONタイプ) をダウンロードします。

ステップ 5 : サービスアカウントのクライアントIDをコピーします。

手順 6 : OAuthスコープフィールド (Google管理コンソール) で、次のURLをカンマ区切りのスコープリストにコピーして貼り付けます。

- <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>

手順 7 : スコープを承認し、保存します。

ステップ 8 : 新しいJSONファイルをGoogle Workspace UMS設定にアップロードして保存しました。

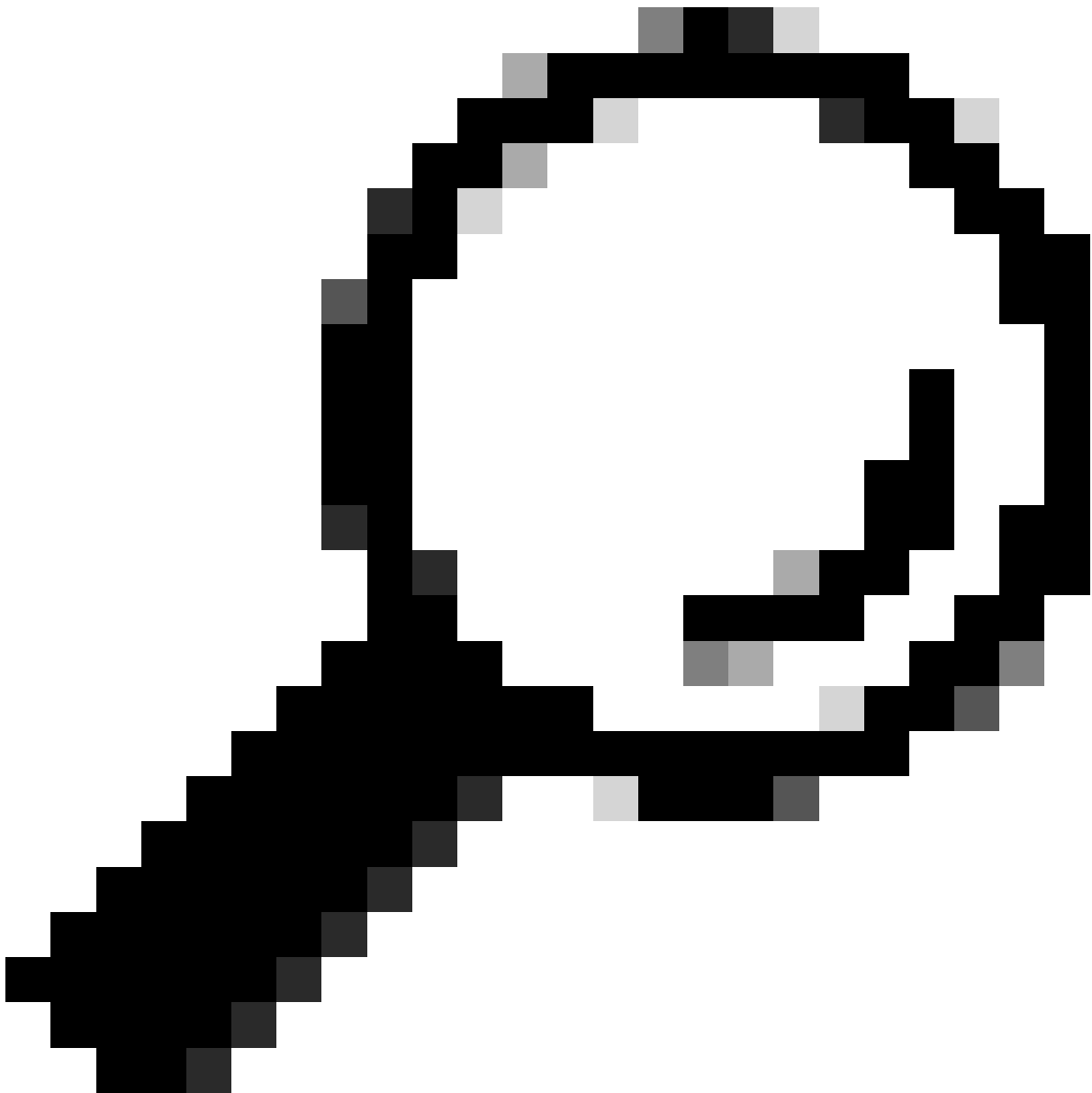
チェック実行後にサービスが失敗した場合は、Connection Google Workspace Notifierを収集します。

次のマクロトレースを設定します。

1. 単一受信トレイのトレース
2. メッセージトラッキングトレース

次のマイクロトレースを設定します。

1. CsMbxSync:10-23
2. CsEws : すべて
3. EWSNotify : すべて
4. CsWebDav:10 ~ 14
5. CuEsd: 0、5、7
6. MTA:10-30
7. Cuca : すべて
8. CsExMbxLocator : すべて
9. DBEvent: 3,12



ヒント：このマイクロトレースおよびマクロトレースのデバッグレベルは、すべての単一受信トレイ/ユニファイドメッセージングの問題に適用されます。

Connection Google Workspace Notifierに、「Invalid “JWT: Token must be a short-lived token (60 minutes) and in a reasonable time frame”」というエラーが表示されます。

```
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)
```

解決方法

Google APIでの認証に使用されるJSON Web Token(JWT)が無効であるため、ログで「invalid grant」エラーが何度も発生します。有効期限が切れているか、タイムスタンプ (iat値または exp値) が許容範囲外です。

Google APIでは、トークンの有効期間が短いこと (通常は1時間以内) と、トークンの有効期間内に要求を行うことが要求されます。これは、CUCとGoogle間でのトークンの処理方法に関連しています。

トークンの存続可能時間(TTL)が60分未満であり、ネットワークタイムプロトコル(NTP)がサーバ、コンピュータ、およびインターネット間で同期されていることを確認します。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。