

Cisco Unity Connection 8.6(2) 以降のユニファイドメッセージングのトラブルシューティング

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない](#)

[解決策](#)

[ユニファイドメッセージング サービスに関連付けられたユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントは、Cisco Unity Connection (CUC) の特定の問題に関する情報、問題の考えられる原因、および問題を解決する手順を提供します。

前提条件

要件

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Unity Connection 8.6
- Microsoft Windows 2003 Server
- Microsoft Outlook

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

Connection サーバのユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない

CUC 8.6 のシングル インボックスと Exchange 2003 との統合を実行し、システムおよびユーザのユニファイド メッセージング テストに合格しました。ボイスメールが電話機に着信し、取得できますが、Outlook のユーザ インボックスに届きません。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. プライマリ サーバ上の [CiscoUnity Connection Serviceability] で、[Tools]> [Service Management] に移動します。（ [Critical Services] セクションの ） [Connection Mailbox Sync] で、これらのサービスが [Started] であることを確認します。
2. Connection と Exchange サーバ間、または Connection と Active Directory ドメイン コントローラ間でファイアウォールが設定されている場合は、必要なポートが開いていることを確認します。
3. 問題が解決されない場合は、次の手順を実行します。**MBXSync trace** を有効にし、収集します。これにより、HTTP 500 エラーが表示されました。Partner Exchange 2003 サーバのイベント ログには、次のように表示されます。

```
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-c000-0000000000046
```

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

4. この問題は、Microsoft Exchange Server データベースの名前付きプロパティとレプリカ識別子のクォータが原因で発生します。
5. この問題は、レジストリ キー「NonMAPI Named Props Quota」を変更することで、解決されます。詳細については、『[Exchange 2007 データベースの名前付きプロパティとレプリカ識別子のクォータの設定方法](#)』を参照してください。

ユニファイド メッセージング サービスに関連付けられたユーザが、シングル インボックスを正常に使用できない

シングル インボックスが正常に動作しておらず（たとえば、Connection ボイス メッセージが Office 365 に同期されず、ViewMail for Outlook から送信されたメッセージが配信されないなど）、この問題が、ユニファイド メッセージング アカウントが同じユニファイド メッセージング サービスに関連付けられている Connection ユーザにのみ発生している場合。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

注: プライマリ (アクティブ) サーバでのみ Connection 固有のタスクを実行します。

1. ユニファイド メッセージング サービスが有効になっており、シングル インボックスが有効になっていることを確認します。Connection Administration の [Unified Messaging] > [Unified Messaging Services] > [Edit Unified Messaging Service] ページで [Enabled] チェックボックスがオンになっていることを確認します。[Synchronize Connection and Exchange Mailboxes (Single Inbox)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
2. ユニファイド メッセージング サービスをテストします。Connection Administration の [Unified Messaging] > [Unified Messaging Services] > [Edit Unified Messaging Service] ページで [Test] をクリックします。[タスクの実行結果 (Task Execution Results)] ページの問題を解決します。

関連情報

- [Cisco Unity Connection 8.5 以降のユニファイド メッセージングのトラブルシューティング](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)