

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する固有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

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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

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。



The screenshot shows the Cisco Unity Connection Serviceability Control Center interface. It features a navigation bar with 'Alarm', 'Trace', 'Tools', and 'Help'. Below the navigation bar is a 'Control Center - Feature Services' section with a 'Refresh' button. A 'Select Server' dropdown menu is set to 'Server1'. The main content area displays three tables of service status:

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	641:07:22	Activated	Started	Stop
Connection Mailbox Sync	332:29:50	Activated	Started	Stop
Connection Message Transfer Agent	332:29:50	Activated	Started	Stop
Connection Mixer	641:07:22	Activated	Started	Stop
Connection Hotter	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	641:14:15	Activated	Started	Stop

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: MSExchangeIS
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. 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。

The screenshot displays the Cisco Unity Connection Administration web interface. The left-hand navigation pane shows a tree structure under 'Cisco Unity Connection', with 'Unified Messaging' > 'Unified Messaging Services' highlighted. The main content area is titled 'New Unified Messaging Service' and contains the following configuration options:

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

Fields marked with an asterisk (*) are required.

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](#)