

Unity Connectionの単一受信トレイ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](#)

[SIB 設定](#)

[トラブルシューティング](#)

[ユニファイドメッセージング サービスの問題](#)

[ユニファイドメッセージング アカウントの問題](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、ユニファイドメッセージングサービスおよびアカウント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
- Microsoft Exchange 2003、2007、2010
- ViewMail for Microsoft Outlook (VMO)
- Active Directory
- 単一受信トレイ(SIB)

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いています。

- Unity Connection バージョン 11 以降
- Microsoft Exchange 2003、2007、2010
- VMO

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

このドキュメントでは、ユニファイド メッセージング サービスおよびユニファイド メッセージング アカウントのトラブルシューティング方法について説明します。Cisco Unity Connection バージョン 8.5 以降では、ユニファイド メッセージングとも呼ばれるシングル インボックス (SIB) をサポートしています。バージョン 8.5 よりも前のバージョンでは、Unity Connection には、外部電子メール アドレスへのボイスメールのみを受け入れ、中継する機能がありました。

Cisco Unity Connectionバージョン10以降のユニファイドメッセージング機能の1つであるSIBは、ConnectionメールボックスとExchangeメールボックスのボイスメッセージを同期します。ユーザがSIBを有効にすると、ユーザに送信されるすべてのConnectionボイスメッセージ (Cisco Unity Connection VMOから送信されるボイスメッセージを含む) は、最初にConnectionに保存され、ただちにユーザのExchangeメールボックスに複製されます。また、ステータス変更 (たとえば、未読から既読など)、件名行の変更、および優先度の変更は、Connection から Exchange (および、その逆) に複製されます。メッセージ待ち受けインジケータ (MWI) は、電話機または電子メール クライアントでメッセージが読み込まるとオフになります。

SIB 設定

『[ユニファイドメッセージングの要件 : Unity Connectionとサポート対象のメールサーバの同期 \(単一受信トレイ\)](#)』または『[Unity Connection 11以降でSIBを有効にする](#)』を参照してください。詳細については、「[Unity Connection単一受信トレイのトラブルシューティングテクニカルノート](#)」も参照してください。

次の2つの主要なセクションは、Unity Connection 上で SIB を設定する必要があります。

- ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Service)
ユニファイド メッセージング サービスは、環境内のすべての Exchange サーバを検索するように設定できます。また、単一の Exchange サーバに接続するように設定できます。この場合、ユーザ メールボックスをホストする Exchange サーバごとにユニファイド メッセージング サービスを設定します。設定するには、[CUC Administration] > [Unified Messaging] > [Unified Messaging Service] > [Add New] の順に移動します。
- ユニファイド メッセージング アカウント
ユニファイド メッセージング アカウントは、すべてのユーザに作成する必要があります。この設定では、ユーザ メールボックスを含む Exchange サーバをポイントするユニファイド メッセージング サービスを選択する必要があります。設定するには、[CUC Administration] > [Users] > [Select the User] > [Edit] > [Unified Messaging Accounts] > [Add New] の順に移動します。

 注：一括管理ツール(BAT)を使用して、すべてのユーザのユニファイドメッセージングアカウントを一括追加することもできます。

トラブルシュート

このセクションでは、ユニファイド メッセージング サービスとユニファイド メッセージング アカウントのトラブルシューティングに使用するヒントを提供します。

ユニファイド メッセージング サービスの問題

問題 : シナリオ1

ユニファイド メッセージング サービスで、[Search for Exchange Servers] ではなく [Specify an Exchange Server] が選択されている場合、テストは成功します。[Search for Exchange Servers] が選択されている場合、ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されま

```
Searching the network Failed to locate a Domain Controller via DNS.  
Searching the network Failed to locate an Exchange 2003 server.  
Connection cannot be able to Locate Exchange 2003 subscribers.
```

サンプルTomcatログを次に示します (CsExMbxLocatorマイクロトレース、レベル10 ~ 13を設定します)。

```
CsExMbxLocator,13,AutoDiscoverURLS not found in cache  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:331]:  
    Run DNS query for: _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:168]:  
    querying dns for _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx question type 33  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:186]  
    Length of returned DNS response is -1  
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:190]  
    failed to get dns results for _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx question type 33  
CsExMbxLocator,11,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:359]:  
    DNS query for: _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx didn't return results  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]  
    Test Button result: Failed to locate a Domain Controller via DNS.  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]  
    Test Button result: Failed to locate an Exchange 2003 server.  
    Connection cannot be able to Locate Exchange 2003 subscribers.  
CsExMbxLocator,11,Failed to find DC required for 2003 support
```

その他のトラブルシューティング手順については、Cisco Bug ID [CSCtq10780](#)および「[Active Directoryでのユニファイドメッセージングサービスアカウントの作成とUnity Connectionの権限の付与](#)」を参照してください。

問題 : シナリオ2

ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されます。

```
Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS
Could not connect to Domain Controller (dc2.xxx.xxx) from DNS
Could not connect to Domain Controller (dc3.xxx.xxx) from DNS
```

サンプルTomcatログを次に示します (CsExMbxLocatorマイクロトレース、レベル10 ~ 13を設定します)。

```
CsExMbxLocator,10,LDAP initialize non-SSL Return Code (0)
CsExMbxLocator,10,LDAP authentication bind failed: INVALID_CREDENTIALS
CsExMbxLocator,10,CCsLDAPHelper::Init():exit AUTH_NOT_INITIALIZED
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192] Test Button result:
    Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS
```

解決方法

この問題は、期限切れのパスワードまたはUnity Connectionで入力された誤ったパスワード (Active Directoryでロックされたアカウント) が原因で発生する可能性があります。この問題を解決するには、Active Directoryでパスワードを変更し、それをUnity Connectionに再度入力します。

問題 : シナリオ3

ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されます。

```
Searching the network Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS
Searching the network Could not connect to Domain Controller (dc2.xxx.xxx) from DNS
Searching the network Failed to locate a Domain Controller via DNS.
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover
DNS SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection can
not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

考えられる解決策

シナリオ2で説明されているように、ログから同じようなトレース エントリが確認されます。Unity Connectionがドメイン コントローラに接続できない場合、問題はパスワードが正しくない可能性が最も高いと考えられます。Unity Connectionがドメインコントローラに接続できても、現在のエラーを受信する場合は、シナリオ5を確認します。

Tomcat ログの例を次に示します (CsExMbxLocator マイクロトレース、レベル10 ~ 13を設定します)。

```
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:1173]:
  HTTP request failed with error: Couldn't connect to server
  -- couldn't connect to host, HTTP status code: 503, for
  Autodiscovery URL: http://autodiscover.xxxxxxxx.xxx/
  autodiscover/autodiscover.xml, verb: GET, query:
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
  Test Button result: Failed connected to Exchange CAS
  server at (http://autodiscover.xxxxxxxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:168]:
  querying dns for _autodiscover._tcp.xxxxxxxx.xxx question type 33
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:186]
  Length of returned DNS response is -1
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:190]
  failed to get dns results for _autodiscover._tcp.xxxxxxxx.xxx
  question type 33
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
  Test Button result: Could not find an Exchange CAS server via
  Autodiscover DNS SRV record
CsExMbxLocator,11,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:636]:
  DNS query for: _autodiscover._tcp.xxxxxxxx.xxx didn't return results
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
  Test Button result: Failed to locate an Exchange CAS server.
  Connection cannot be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

これらのトレースがログに記載されている場合は、[Unified Messaging] > [Unified Messaging Services] > [Exchange Servers] > [Search for Exchange Servers] > [Active Directory DNS Domain Name] の順に移動し、ドメイン名が正しいことを確認します。

問題 : シナリオ4

ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されます。

```
Peer certificate cannot be authenticated with known CA certificates
- SSL certification problem, verify that the CA cert is OK.
Details: error:14090086SSL routinesSSL3_GET_SERVER_CERTIFICATE:
certificate verify failed
```

証明書はConnection-Trustに正常にアップロードできますが、同じ証明書をTomcat-Trustにアップロードすると次のエラーが表示されます。

Error reading the certificate

考えられる解決策

- この問題は、証明書が原因で発生する可能性があります。正しい証明書がアップロードされていることを確認します。正しい証明書を使用できない場合は、[validate] オプションの手

エックマークを外し、回避策を実行します。

- 1,024 ビットの代わりに 2,048 ビットを使用して証明書を作成します。
- ルートおよび中間証明書 (存在する場合) がアップロードされているかどうかを判定します。
。ランダム データの例は次のとおりです。

Root Certificate

Here the Issuer Name and Subject Name can be the same.

Issuer Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX
Validity From: Tue Nov 07 16:00:00 PST 2006
To: Wed Jul 16 16:59:59 PDT 2036
Subject Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX

Intermediate Certificate

Here the Issuer Name can be that of the Root Certificate and Subject Name can have information about the Intermediate Certificate.

Issuer Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX
Validity From: Sun Feb 07 16:00:00 PST 2010
To: Fri Feb 07 15:59:59 PST 2020
Subject Name: CN=XYZ, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, O=XXXXXXXX, C=XX

Server Certificate

Here the Issuer name can be that of the Intermediate certificate and the Subject Name can contain information about the Exchange server

Issuer Name: CN=XYZ, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, O=XXXXXXXX, C=XX
Validity From: Thu Aug 01 17:00:00 PDT 2013
To: Thu Aug 17 16:59:59 PDT 2017
Subject Name: CN=mail.abc.lab, OU=XXXX, OU=XX, O=XXXXXXXX, L=XXXX, ST=XXXX, C=XX

問題 : シナリオ5

ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されます。

```
Searching the network Successfully connected to Domain Controller (dc1.xxx.xxx)
from DNS
Searching the network Could not connect to Exchange CAS server
(https://EX2010-1.xxx.xxx/Autodiscover/Autodiscover.xml) from Active Directory
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Active Directory
Searching the network Successfully connected to Exchange 2003 server (EX2003.xxx.xxx)
from Active Directory
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
```

(https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover DNS SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection cannot be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.

考えられる解決策

Exchange 2010 の Central Authentication Service (CAS) が HTTPS を必要とするように設定されているか、および Exchange 2003 サーバが HTTP のみに設定されているかどうかを確認します。HTTP または HTTPS を許可するように CAS を設定します。

次に同じようなシナリオを示します。

Searching the network Successfully connected to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS
Searching the network Could not connect to Exchange CAS server (https://EX2010-1.xxx.xxx/Autodiscover/Autodiscover.xml) from Active Directory
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Active Directory
Searching the network Failed to locate an Exchange 2003 server. Connection can not be able to locate Exchange 2003 subscribers.
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at (https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at (https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover DNS SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection can not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.

考えられる解決策

- 「[Active Directoryでのユニファイドメッセージングサービスアカウントの作成とUnity Connectionの権限の付与](#)」で説明されているように、アカウントの権限を確認します。
- シスコのバグ ID [CSCtq10780](#) を参照してください。
- Exchange サーバを検索するために十分な権限がドメイン ユーザに付与されているかどうかをチェックします。これは理想的な設定です。この問題は、Active Directoryに適用されているグループポリシーが原因である可能性があります。この解決策はテスト済みであり、ドメイン ユーザで正常に機能します。テストするには、Exchange View Only 管理者権限を付与して確認します。また、ユニファイドメッセージング(UM)アカウントにエンタープライズ管理者権限を付与する必要がありますが、会社のポリシーでこれを許可することはできません。
- Active Directory Service Interfaces (ADSI) エディタを開き、UM アカウントでログインした後に Exchange サーバがリストされているかどうかを確認します。

問題 : シナリオ6

ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されます。

```
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:
<exchangemailboxserver1.example.com>) from Active Directory
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:
<exchangemailboxserver2.example.com>) from Active Directory
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:
<exchangemailboxserver3.example.com>) from Active Directory
```

追加のトラブルシューティングの手順については、シスコのバグ ID [CSCto35509](#) を参照してください。

ユニファイド メッセージング アカун トの問題

問題 : シナリオ1

ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されます。

```
The system failed to perform an IMAP operation.
Refer to other warnings and errors generated by the tool, and check the Tomcat
log file for details.
The system failed while trying to make an API call.
```

CulmapSvr ログの例を次に示します (CulmapSvr マイクロ トレース - 全レベルを設定します)。

```
CML,19,Connection attempt to IMAP server at
{10.xxx.xxx.xx:143/imap/notls/user="xxx/um/TestUser"}INBOX failed.
CML,19,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410)
Connection failed on IMAP request. Logged from HRESULT
CCsCmlImapDriver::ExecuteRequest(TCsAutoPtr<CCsCmlImapRequest>&)
in CsCml/CsCmlImapDriver.cpp at line 355.
CML,19,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410)
Unable to count messages with search-term ALL on
imapfolder[login={10.xxx.xxx.xx:143/imap/notls/user="xxx/um/TestUser"}INBOX]
in imapmbx[store=10.xxx.xxx.xx login=xxx/um/TestUser in
session[id=5 alias=TestUser]].
Logged from virtual HRESULT
CCsCmlImapFolder::GetMessageCount(const CCsCmlSearchTerm&, int&) in
CsCml/CsCmlImapFolder.cpp at line 258.
CML,11,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410) Unable to get a message
count from the External inbox for subscriber TestUser. Logged from HRESULT
<unnamed>::VerifyMailbox(CCsCd1Subscriber&, CCsCmlMailbox&) in
CsCml/CsCmlSession.cpp at line 486.
```

考えられる解決策

- Users > Select User > Unified Messaging Accounts > Edit Unified Messaging Accountの順に移動し、Account Information (Used only for Exchange 2003 Text to Speech (TTS))の下で、Sign-In TypeにUse User ID Providedを選択し、User IDにDomain\usernameを選択します。
- インターネット メッセージ アクセス プロトコル (IMAP) 4 サービスが Exchange サーバで起動しているかどうかを確認します。
- Unified Messaging Servicesの下で、ユーザアカウントを使用してドメイン名を追加します : Unified Messaging > Unified Messaging Services > Active Directory Account Used to Access Exchange > Username > Domain\username。
- Telnet を使用して、基本的な IMAP 接続を確認します。
- ExchangeとUnity Connectionの間にIMAPラウンドトリップ遅延がある場合は、Unity Connection Adminページ> System Settings > Advanced > Unified Messaging Services Configuration: TTS and Calendars: Time to Wait for a response (seconds)に移動します。デフォルト設定は 4 です。この値を増やすことができます。
- Cisco Bug ID [CSCto57555](#)およびCisco Bug ID [CSCto54535](#)を参照してください。
- UCから取得したパケットキャプチャにこのメッセージが表示される場合は、AD Users and Computers > Select the User > Properties > Exchange Features > IMAP4 > Enable: IMAP 122 Response: 00000003 NO Logon failure: account currently disabledの順に移動します。

問題 : シナリオ2

ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されます。

The system failed to perform a typical calendar operation.

考えられる解決策

- [Enable Forms Based Authentication] チェックボックスをオフにします。『[Unified Messaging Guide for Cisco Unity Connection Release 14](#)』の「[Configuring Calendar and Contact Integration](#)」の章を参照してください。
- 「[Office 365カレンダーへのアクセスのテスト](#)」を参照してください。

 注 : このドキュメントで説明されている他の問題が修正されている場合、この問題も修正されることがよくあります。

問題 : シナリオ3

ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されます。

```
Failed accessing xxx@ayz.com Diagnostic=[Timeout was reached --
operation timed out after 1000 milliseconds with 0 bytes recieved]
```

考えられる解決策

- Exchange Web サービス (EWS) で、[Require SSL] チェックボックスをオンにします。多くの場合、これは EWS ではなく Autodiscover で実行されます。
- [Edit Unified Messaging Account] ページから [Synchronize Connection and Exchange Mailboxes (SIB)] のリセットを実行します。

問題 : シナリオ4

ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されます。

```
Failed accessing xxx@ayz.com Diagnostic=[] Verb =[] url=[] request=[] response[]
```

考えられる解決策

ログの例を次に示します。

```
HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned:
401, HTTP status code: 401
```

- 両側で認証方式を確認します。AutoDiscover と EWS の両方に対する Internet Information Services (IIS) の設定を確認します。
- Microsoft Office 365を使用する場合、UMメッセージングアカウントは次の形式である必要があります `account@domain.onmicrosoft.com` を参照。
- パスワードをリセットし、Unity Connection でもう一度パスワードを入力します。
- UMアカウントにメールボックスを含めることはできません。

ログの例を次に示します。

```
HTTP request failed with error: Couldn't connect to server -- couldn't connect
to host, HTTP status code: 503
```

- ファイアウォールがあるかどうかを確認します。
- ユニファイド メッセージング サービスが正しい Exchange サーバをポイントしているかどうかを確認します。
- シスコのバグ ID [CSCts82396](#) を参照してください。

問題 : シナリオ5

ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されます。

The error is error:0200206F:system library:connect:Connection refused.
Refer to the tomcat log

Tomcat ログの例を次に示します。

```
HTTP 503 ERRORS:
HTTP request failed with error: Couldn't connect to server --
  couldn't connect to host, HTTP status code: 503, for ews
  URL: https://xxxxxxxxx.outlook.com/EWS/Exchange.ASMX, verb: POST
HTTP 401 ERRORS:
HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned:
  401, HTTP status code: 401, for ews URL:
  https://xxxxxxxxxxx.outlook.com/EWS/Exchange.ASMX, verb: POST
HTTP 404 ERRORS:
HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned:
  404, HTTP status code: 404, for Autodiscovery URL:
  https://xxxx.com/autodiscover/autodiscover.xml, verb: GET, query:
```

考えられる解決策

- ファイアウォールがポート 443 をブロックするかどうかを確認します。
- 正しいドメインが使用されているかどうかを確認します。

問題 : シナリオ6

ページで [Test] ボタンをクリックしたときに、次のエラーが表示されます。

Diagnostic=[SSL connect error -- error:1408F119:SSL routines:SSL3_GET_RECORD:decryption failed or bad r

解決方法

これは証明書が壊れていることに起因します。 [OS Administration] ページから、tomcat.pem 証明書を再生成します。Tomcat サービスを再起動します。

エラー コード

発生する可能性のあるエラーコードを次に示します。

- 401 エラー

- ユニファイド メッセージング サービス アカウントのパスワードが不正、ユーザ名が不正、またはユーザ名の形式が不正、などが原因として考えられます (domain\user 形式が使用されている場合、ドメイン名に完全修飾ドメイン名 (FQDN) 形式を使用しないでください)。他の原因としては、Web ベース認証モードのリストの値が Exchange で設定された認証モードに一致しないことが考えられます。すべての値は、 [Edit Unified Messaging Service] ページに表示されます。
- [Unified Messaging] > [Unified Messaging Services] > [Active Directory Account Used to Access Exchange] > [Password] で、パスワードを確認します。UM サービステストが間違ったパスワードで何度も成功することがあります。
- すべての IIS 設定が EWS と自動検出の両方で設定されていることを確認します。
- Unity Connection と Exchange の両方で認証モードを確認します。
- NT LAN Manager (NTLM) v2 はサポートされていません。Cisco Bug ID [CSCub61107](#) を参照してください。
- なりすまし権限の問題 : [Active Directoryでのユニファイドメッセージングサービスアカウントの作成とUnity Connectionの権限の付与](#) で説明されている手順を実行します。
- Exchange ユーザ メールボックスは初期化されていません。
- UM アカウントにメールボックスがないことを確認します。メールボックスがある場合、アカウントを削除し、再作成して、権限を適用します。これは、メールボックスを削除するだけでは役に立ちません。
- Exchange サーバでは、ユーザ名が domain\user ではなく user@domain の形式になる可能性があります。 [Unified Messaging] > [Unified Messaging Services] でこの形式を使用します。
- 証明書をインストールしたら、Exchange サーバの Event Viewer で証明書の有効期限に関連するエラーがないかどうかを確認します。例 :

Log Name: Application
Source: MExchange Web Services

Date: 9/7/2013 7:59:16 PM
Event ID: 24
Task Category: Core
Level: Error
Keywords: Classic
User: N/A
Computer: XXX.XXXXXXXXXX.com
Description:
The Exchange certificate [Subject]
CN=XXX.XXXXXXXXXX.com, OU=XXXXXXXXXX, OU=XX, O=XXXXXXXXXXXXXXXX, L=XXXXXX,
S=XXXXXXXX, C=XX

[Issuer]
CN=XXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXX, O=XXXXXXXXXX, C=XX

[Serial Number]
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
[Not Before]
8/9/2012 5:00:00 PM

[Not After]
8/17/2013 4:59:59 PM

[Thumbprint]
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
expired on 8/17/2013 4:59:59 PM.

- 403 エラー

- SExchange で Secure Sockets Layer (SSL) が必要であるが、Exchange サーバの証明書に署名した認証局 (CA) のパブリックの証明書は Unity Connection サーバにアップロードされていません。

- 404 エラー

- ユニファイド メッセージング サービスと Exchange サーバとの通信で HTTPS プロトコルを使用するように設定されているが、Exchange で SSL が有効になっていないことが原因の 1 つとして考えられます。別の理由としては、Exchange 2003 がメッセージストアとして使用されますが、WebDav の拡張がイネーブルになっていない可能性があります。
- Users > Select the User > Unified Messaging Accounts > Edit Unified Messaging Account, Under Account Information > Use this Email Addressの順に移動し、電子メールアドレスが正しいことを確認します。
- 誤ったサーバまたはドメイン ネーム サーバ (DNS) は間違ったサーバに解決されません。
- サーバは必要なサービス (EWS、WebDAV、自動検出) を実行しません。

- 440 エラー

- ログイン タイムアウト エラー/サーバからの不正な応答
- シスコのバグ ID [CSCto91728](#) を参照してください。
- Unity Connection がアクセスする必要があるメールストアを含む Exchange 2003 でフォームベース認証が設定されている場合、Unity Connection SIB は Exchange 2003 では動作しません。

- 500 エラー

- サーバ設定の問題。不正な認証モード。Internet Information Service は使用できません。電子メール アドレス (プライマリ SMTP アドレス) が見つからない。
- 権限が組織レベルで適用されている場合、このエラーが表示されます。サーバレベルで同じ権限を適用します。詳細については、『[Active Directoryでのユニファイドメッセージングサービスアカウントの作成とUnity Connectionの権限の付与](#)』を参照してください。
-
- 偽装の問題：テストページに、このメッセージが表示されます。> HTTP status=[500 Internal Server Error].....ErrorImpersonateUserDenied.....The account does not have permission to impersonate the requested user.これを修正するには、[ユニファイドメッセージングサービスアカウントへの Application Impersonation 管理ロールの割り当て](#)を参照してください。UMサービスアカウントが最初にメールボックスを使用して作成された場合、メールボックスを削除するだけで、この問題は解決します。アカウントを削除し、メールボックスなしで作成し直す必要があります。
- Exchange管理シエルで、get-ManagementRoleAssignmentを使用してなりすましロール割り当てを確認します。出力の最後にある場合は、ロール割り当てが壊れており、inconsistent 状態にあることを示す警告が表示されるかどうかを確認します。その場合、Remove-ManagementRoleAssignment "<policy name>" を使用して割り当てを削除し、再追加します。
- ErrorNonExistentMailbox：シンプルメール転送プロトコル(SMTP)アドレスに関連付けられたメールボックスがありません。

これらのエラーコードの一部は、このドキュメントでも説明されています。ユニファイドメッセージングサービス(UDS)に関連付けられたユーザの場合、シングルインボックスが機能しません

。

Exchange サーバの応答が遅い場合は、Cisco Unity Connection で [Time to Wait for a Response (In Seconds)] の値を増やします ([System Settings] > [Advanced] > [Unified Messaging Services]

の順に移動します)。

その他の問題

[Unified Messaging Account] ページと [Unified Messaging Services] ページの両方でテストが成功するシナリオで、次のトレースを有効にします。

1. [Cisco Unity Connection Serviceability] > [Trace] > [Macro Trace] の順に移動します。
2. [Single Inbox Traces] を選択します。
3. [Trace] > [Micro Trace] の順に移動します (すべてのレベルを有効にしてください)。
 - CsMbxSync
 - CsWebDav (Exchange 2003 が使用されている場合)
 - CsEws (Exchange 2007 以上の場合)
 - CsExMbxLocator

問題 : シナリオ

Unity Connection は、Exchange 2003 に接続するように設定されます。

次の例は、ログからの引用です。

```
01:10:20.300 |6549,mail.xxxxxx.com,{xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx},  
CsWebDav,14,[CsWebDav/CsWebDavMbxClient.cpp:3340]: HTTP Status code: 500,  
WEBDAV response headers: HTTP/1.1 500 Internal Server Error
```

次の例は、Exchange ログからの引用です。

Event ID: 9667

Type: Error

Category: General

Source: msgidNamedPropsQuotaError

Description: Failed to create a new named property for database "<databasename>"
because the number of named properties reached the quota limit (<configured quota>).

User attempting to create the named property: <user name>. Named property

GUID: <GUID of named property>.

Named property name/id: <name of named property>.

解決方法

これらのイベントは、メールボックス サーバのロールがインストールされた Exchange サーバ上のデータベースが名前付きプロパティまたは複製 ID の最大限度に近づくか到達した場合にログに記録されます。

この問題を解決するには、レジストリを変更する必要があります。詳細については、Microsoft Technetの記事「[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を設定する方法](#)」を参照してください。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\MSEExchangeIS\  
<ServerName>\<Database Type-GUID>
```

DWORD - NonMAPI Named Props のクォータ--値を変更します。これは、通常 8,192 に設定します。これを 16,384 に変更します。

関連情報

- [Cisco Preferred Architecture for Enterprise Collaboration 11.0](#)
- [Active Directoryでのユニファイドメッセージングサービスアカウントの作成とUnity Connectionの権限の付与](#)
- [Exchange データベースの名前付きプロパティとレプリカの ID の制限の影響について](#)
- [名前付きプロパティまたはレプリカ ID が Exchange データベースに対して枯渇した場合に受信するイベント 9666、9667、9668、および 9669](#)
- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

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。