

# Unity サーバ： 交換機リカバリ後ボイスメールメッセージを取得できない

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[解決策 3](#)

[解決 4](#)

[解決策 5](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、メールボックスの状態の確認に失敗したことにより、Cisco Unity サーバのボイスメールメッセージをサブスクライバが検索できない理由を説明します。この資料はまたソリューションを提供したものです。この問題は致命的な障害による Microsoft Exchange サーバを回復するためにこれらのタスクが実行された後発生する場合があります：

1. Microsoft Exchange サーバを再インストールして下さい。
2. バックアップメディアからのユーザのデータを復元する。

## 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 CallManager
- Cisco Unity
- Microsoft Exchange

## 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 バージョン 4.0(x)
- オフ ボックス Microsoft Exchange 2003 SP1 パートナー サーバ
- Cisco CallManager

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。

## 問題

Microsoft Exchange サーバは致命的な障害が使用不可能な原因になります。Exchange サーバは再インストールされ、すべてのデータはバックアップ メディアから回復されます。Permissions ウィザードおよび問題なく実行されるメッセージ記憶装置 コンフィギュレーション ウィザード両方。これらのステップの後で、音声メールはまだはたらかしません。サブスクライバが音声メールにログインするとき、このエラーを受け取ります:

The system is temporarily unable to complete your call.

きちんと開始グリーンティングおよびコール転送伝達関数。内部および外部の発信者音声メールメッセージを残すことができます。ただし、サブスクライバはそれらを取得できません。

同様に、これら二つのエラーはイベント ログインで Cisco Unity サーバ検出されます。

- Event Type:Error  
Event Source: CiscoUnity\_ConvMsg  
Event Category: Network  
Event ID: 10045  
Date: 10/9/2002  
Time: 17:42:19 PM  
User: N/A  
Computer: SYSTESTCLUST1  
Description:  
Unity was unable to retrieve the mailbox for the subscriber to verify the status of the mailbox. Unity needs to know if the mailbox has the ability to send and receive mails. Possible reasons could be a missing mailbox, which can be determined through DBWalker or a corrupt memory.  
Technical information IAvDohMailUser::get\_PrimaryMailbox returned [0x8004000c] on line 199 of file  
e:\views\cs\_UE4.0.0.245\un\_Core2\ConversationEng\AvStateSvr\AvSGetMailboxStatus.cpp.  
Check the return code through DohErrorTest tool.
- Event Type:Error  
Event Source: CiscoUnity\_ConvMsg  
Event Category: Network  
Event ID: 10046  
Date: 10/9/2002  
Time: 17:42:19 PM  
User: N/A  
Computer: SYSTESTCLUST1

Description:

Unity was unable to determine the mailbox status for the subscriber. Unity needs to know if the mailbox has the ability to send and receive mails.

Technical details - GetMailboxStatus returned [0x8004000c] on line 98

of file e:\views\cs\_UE4.0.0.245\un\_Core2\ConversationEng\AvStateSvr\AvSGetMailboxStatus.cpp.

## 原因

データが Exchange サーバに復元するとき、すべてのサブスライバは Active Directory ( AD ) /Exchange データベースの MailboxStorageObjectId 新しい値を受け取ります。Cisco Unity サーバの SQL データベースにまだ Exchange サーバの 1 つを一致する MailboxStorageObjectId 古い値があります。従って、Cisco Unity サーバと Exchange サーバ間の MailboxStorageObjectId 組み合わせを誤まれた値によりメールボックス ステータス確認の失敗を引き起こします。メールボックス ステータス確認の失敗はサブスライバが音声メール メッセージを正常に取得することを防ぎます。Cisco Unity サーバは AD の ObjectID によってサブスライバのメールボックスを捜します。これはこの資料の [Problem セクション](#) に示すようにイベントログの 2 つのイベント エラーの発生という結果に終わります。

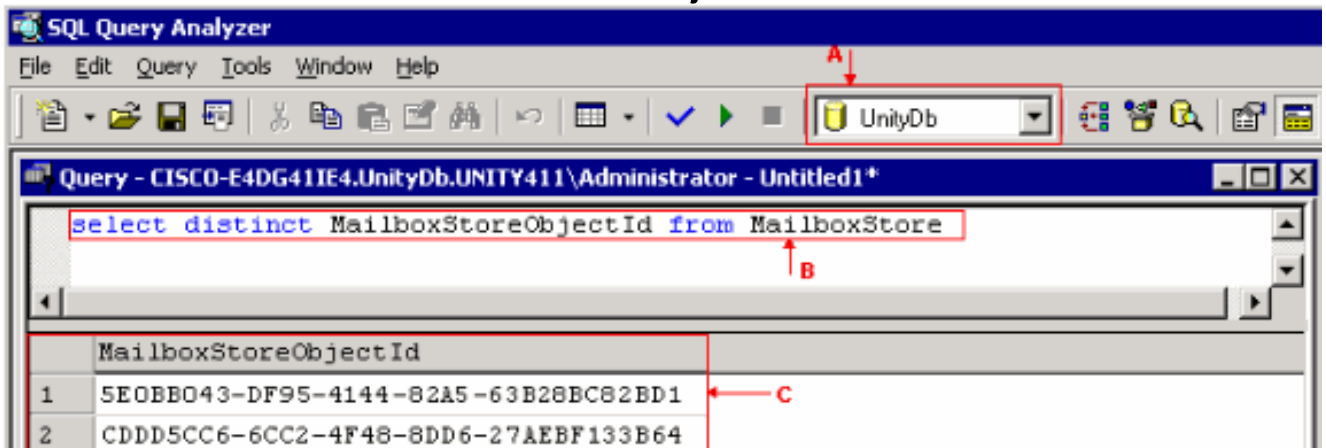
## 解決策 1

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. MailboxStore 表で MailboxStoreObjectId すべての値を見つけるために SQL データベースを問い合わせて下さい ( [図を 1](#) ) 参照して下さい。次の手順を実行します。[Start]、[Programs]、[Microsoft SQL Server]、[Query Analyzer] の順に選択します。ドロップダウン リストから『UnityDb』を選択して下さい ( [図の矢印 A を 1](#) ) 参照して下さい。このクエリを実行して下さい ( [図の矢印 B を 1](#) ) 参照して下さい:  

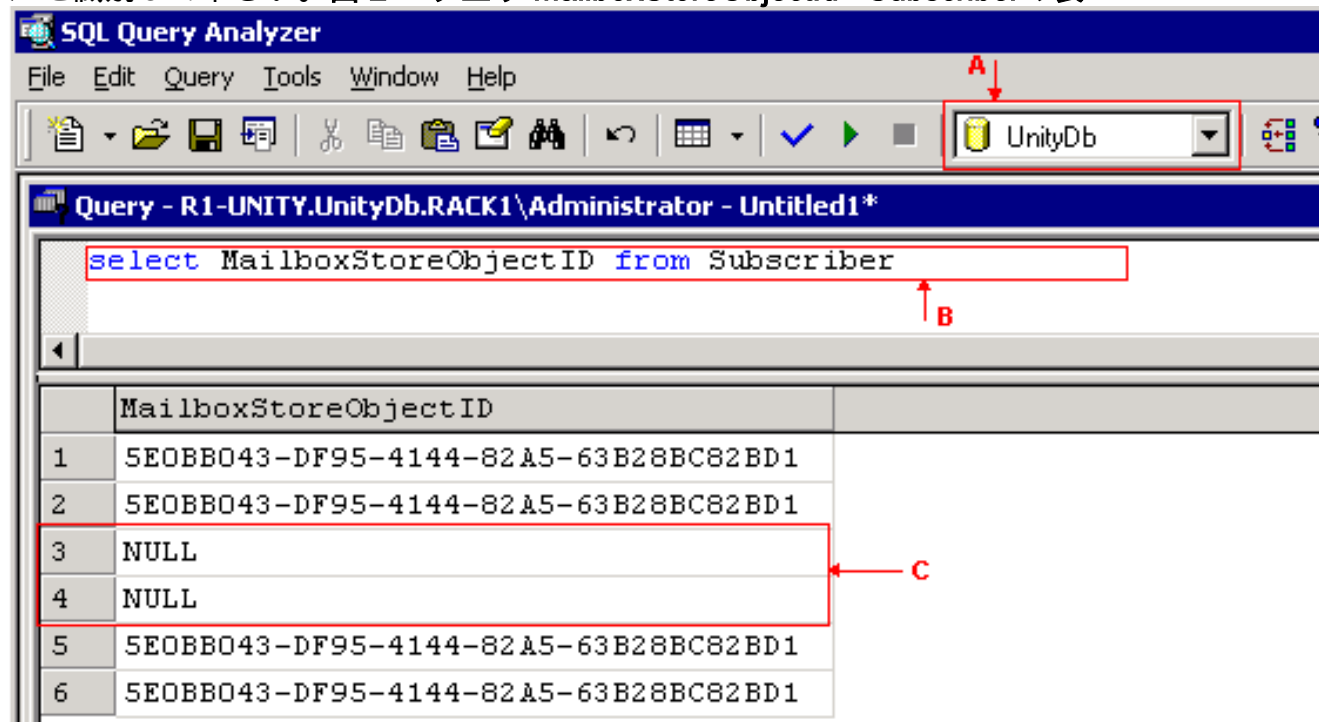
```
select distinct MailboxStoreObjectId  
from MailboxStoreMailboxStoreObjectId
```

2 つの値は表示する。その間で、1 つの値は失敗するおよび他再インストールされ、復元する新しいもののためである古い Exchange サーバのためです。本番に今ある Exchange サーバのための現在の MailboxStoreObjectId はであるどれ識別して下さい。現在の MailboxStoreObjectId を見つけるためにどちらか見つけはたっている、MailboxStoreObjectId がである、または新しい サブスライバを作成し、次に Cisco UnityDb の Subscriber の表の MailboxStoreObjectId を捜すことができますもの表示できますユーザを。 [図 1](#) —クエリ MailboxStoreObjectId - MailboxStore 表



2. Subscriber の表で MailboxStoreObjectId 複数の値のすべてのサブスライバを見つけるために SQL データベースを問い合わせて下さい ( [図を 2](#) ) 参照して下さい。次の手順を実行します。[Start]、[Programs]、[Microsoft SQL Server]、[Query Analyzer] の順に選択します。ドロップダウン リストから『UnityDb』を選択して下さい ( [図の矢印 A を 2](#) ) 参照して下さい

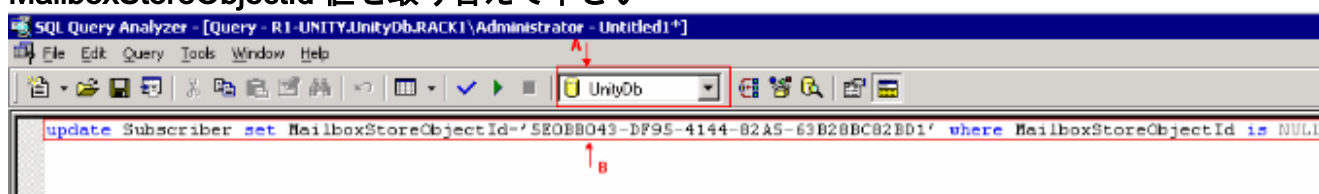
い。このクエリを実行して下さい ( 図の矢印 B を 2 ) 参照して下さい。select MailboxStoreObjectId from Subscriber NULL MailboxStoreObjectId 値のすべてのサブスクライバを識別して下さい。図 2 —クエリ MailboxStoreObjectId - Subscriberの表



MailboxStoreObjectId 正しい値のそれらのサブスクライバをテストして下さい。音声メールメッセージをチェックし、確認して下さい音声メールメッセージをエラーなしで取得できることを。

- サブスクライバの NULL MailboxStoreObjectId のすべてのサブスクライバは音声メールメッセージを取得する問題に直面します。この問題を解決するためにこれらのステップを完了して下さい:[Start]、[Programs]、[Microsoft SQL Server]、[Query Analyzer] の順に選択します。ドロップダウン リストから『UnityDb』を選択して下さい ( 図の矢印 A を 3 ) 参照して下さい。適切な値と NULL MailboxStoreObjectId 値を取り替えるためにこのクエリを実行して下さい ( 図の矢印 B を 3 ) 参照して下さい:update Subscriber set MailboxStoreObjectId='{abcd-efgh}' where

MailboxStoreObjectId is NULL 図 3 — Subscriberの表の適切な値と NULL MailboxStoreObjectId 値を取り替えて下さい



注: 5E0BB043-DF95-4144-82A5-63B28BC82BD1 値は MailboxStoreObjectId 正しい値を表します ( 図の矢印 B を 3 ) 参照して下さい。

すべてのサブスクライバのための音声メールは問題無しで今機能します。MailboxStoreObjectId それぞれカラムで NULL が正しい Exchange サーバ ID があるのを今あるすべてのサブスクライバ。これを確認するためにいくつかの前の NULL サブスクライバあるように音声メールを確認して下さい。

注: これらのステップを完了した後サブスクライバが音声メールにアクセスできなければ場合、**setup.exe** を Cisco Unity サーバの C:\commserver\configurationsetup\setup.exe /sync から実行し、Cisco Unity サーバを再起動して下さい。詳細については [Scenarios and ソリューション Cisco Unity](#) を参照して下さい。

## 解決策 2

これはまたいくつかの Exchange サーバ 権限問題が原因で起こる場合があります。問題を解決するためにこのプロシージャを完了して下さい:

1. Start > Programs > Administrative Tools > Active Directory Users and Computers の順に進んで下さい。
2. マネジメントコンソールの **View** メニューに行き、**進んだ機能が**選択されることを確かめて下さい。注: このオプションが選択されない場合、**セキュリティ**および **Exchange Advanced タブ**はユーザアカウント オブジェクトのために目に見えません。
3. **Properties** ウィンドウを得、次を確認するためにユーザをダブルクリックして下さい。:[Security] タブに移動します。権限ボックスでは、権限として**送信が UnityMsgStoreSvc** アカウントがあるように ( 選択不可能にされたチェックマーク ) 確認されることを確かめて下さい。**Exchange Advanced タブ**に行き、『Mailbox Rights』 をクリックして下さい。権限ボックスでは、**完全なメールボックス アクセス 権が UnityMsgStoreSvc** アカウントがあるように ( 選択不可能にされたチェックマーク ) 確認されることを確かめて下さい。

## 解決策 3

この問題は同期に関する問題が原因で発生する場合があります。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco Unity サーバで、Cisco Unity がインストールされている位置に参照して下さい ( デフォルトは C:\CommServer です )。それから、TechTools フォルダに参照して下さい。
2. DohPropTest.exe を実行します。
3. [DohPropTest] ログイン ダイアログボックスで、[Password] ボックスを空にしたまま [OK] をクリックします。
4. 警告ダイアログ ボックスで、DohPropTest の読み取り専用 のモードを開始するために『Ignore』 をクリックして下さい。
5. ディレクトリ Monitor ダイアログボックスを表示するために **GC モニタ**をクリックしそして **TotalResync** をクリックして下さい。
6. [DohPropTest] を閉じます。注: Cisco Unity または Exchange サーバのディスクスペースの欠如はこのような問題を引き起こす場合があります。80%キャパシティを越えるディスクを一杯にすることは重要なパフォーマンス低下という結果に終わります。ディスクが完全にいっぱいになる場合、データベースは育つことができないし Cisco Unity は停止します。ディスクスペース問題 on Cisco Unity の 1 つの主要な出典は Exchsrvr \ MBDATA フォルダでバックアップされるログファイルです。この問題を解決するために、ディスクスペースを自由に使えるようにし、Cisco Unity をリブートして下さい。

## 解決 4

この問題はメッセージ記憶装置 アカウント ( UnityMsgStoreSvc ) が原因ではないです管理者グループのメンバー発生する場合があります。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Start > Programs > Microsoft Exchange > Active Directory Users and Computers の順に進んで下さい。
2. ドメインコントローラを拡張し、右のペインの**管理者グループ**に **Builtin** フォルダの下でナ

ビゲートして下さい。右クリックして [Properties] を選択します。それから、**Members** タブに行ってください。[Add] ボタンをクリックします。

3. messagestore アカウント **UnityMsgStoreSvc** を選択し、**Add** ボタンをクリックし、『OK』をクリックして下さい。これは管理者グループに **UnityMsgStoreSvc** アカウントを追加します。
4. [OK] をクリックして、ウィンドウを閉じます。

## 解決策 5

時々フェイル・セーフは音声メールをチェックするために Cisco Unity が呼出され、音声メールが Microsoft Outlook インボックスに提供されるとき発生します。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco Unity サーバで、**D** を実行して下さい: **/sync 設定される/setup.exe /commserver/configuration**。
2. 電話を通して音声メールをチェックして下さい。

## 問題

問題は音声メッセージを含む Unity 4.0(5) のコブラ エクスポートを奪取する不可能です。動作するしかときコブラは新しい Unity Connection 7.1 サーバにコブラそれらをインポートできるようにメッセージを取得しないためにユニティサーババージョン 4.0(5) VM を on Cisco エクスポートします。次のエラーメッセージが表示されます。 AvCsMgr UnityMsgStoreSvc 。

## 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. それが **Exchange 完全な管理者**として追加される場合 Exchange システムマネージャから **UnityMsgStoreSvc** アカウントを削除して下さい。
2. services.msc をチェックインし、ドメイン\**UnityMsgStoreSvc** アカウントに AvCsMgrservice のためのログオンをリセットして下さい。

## 関連情報

- [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](#)