

Unity Connection Single Inbox 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[SIB 설정](#)

[문제 해결](#)

[통합 메시징 서비스 문제](#)

[통합 메시징 어카운트 문제](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 통합 메시징 서비스 및 계정을 트러블슈팅하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco Unity Connection
- Microsoft Exchange 2003, 2007, 2010
- VMO(Microsoft Outlook용 메일)
- 액티브 디렉토리
- 단일 받은 편지함(SIB)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Unity Connection 버전 11 이상
- Microsoft Exchange 2003, 2007, 2010
- VMO

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

이 문서에서는 통합 메시징 서비스 및 통합 메시징 계정을 트러블슈팅하는 방법에 대해 설명합니다. Cisco Unity Connection 버전 8.5 이상에서는 SIB(Single Inbox)를 지원하며, 이를 통합 메시징이라고도 합니다. 버전 8.5 이전의 버전에서는 Unity Connection에서 음성 메일을 외부 이메일 주소로만 수신하고 릴레이하는 기능을 했습니다.

Cisco Unity Connection 버전 10 이상의 통합 메시징 기능 중 하나인 SIB는 Connection 및 Exchange 사서함의 음성 메시지를 동기화합니다. 사용자가 SIB에 대해 활성화된 경우, 사용자에게 전송되는 모든 연결 음성 메시지(Cisco Unity Connection VMO에서 전송된 메시지 포함)는 먼저 Connection에 저장되며 사용자 Exchange 사서함에 즉시 복제됩니다. 또한 상태 변경(예: 읽지 않음에서 읽음으로), 제목 줄 변경 및 우선 순위 변경 사항은 연결에서 Exchange로 복제되고 그 반대의 경우도 복제됩니다. MWI(Message Waiting Indicator)는 전화 또는 이메일 클라이언트를 통해 메시지를 읽을 때 꺼집니다.

SIB 설정

Unified Messaging [Requirements: Synchronizing Unity Connection and supported mail servers \(Single Inbox\) 또는 Enable SIB for Unity Connection](#) 11 이상을 참조하십시오. 자세한 내용은 [Unity Connection Single Inbox Troubleshooting TechNote](#)를 참조하십시오.

이 두 가지 주요 섹션은 Unity Connection 상의 SIB를 위해 구성되어야 합니다.

- 통합 메시징 서비스
환경의 모든 Exchange 서버를 검색하도록 통합 메시징 서비스를 구성할 수 있습니다. 단일 Exchange 서버에 연결하도록 구성할 수도 있습니다. 이 경우 사용자 사서함을 호스팅하는 각 Exchange 서버에 대해 통합 메시징 서비스를 구성합니다. 구성하려면 CUC Administration(CUC 관리) > Unified Messaging(통합 메시징) > Unified Messaging Service(통합 메시징 서비스) > Add New(새로 추가)로 이동합니다.
- 통합 메시징 어카운트
모든 사용자에게 대해 통합 메시징 계정을 만들어야 합니다. 이 구성에서는 사용자 사서함을 포함하는 Exchange 서버를 가리키는 통합 메시징 서비스를 선택해야 합니다. 구성하려면 CUC Administration(CUC 관리) > Users(사용자) > User(사용자) > Edit(편집) > Unified Messaging Accounts(통합 메시징 계정) > Add New(새로 추가)로 이동합니다.



참고: Bulk Administration Tool을 사용하여 모든 사용자에게 대한 통합 메시징 계정을 대량으로 추가할 수도 있습니다.

문제 해결

이 섹션에서는 통합 메시징 서비스 및 통합 메시징 계정을 트러블슈팅하는 데 사용되는 팁을 제공합니다.

통합 메시징 서비스 문제

문제: 시나리오 1

Unified Messaging Service(통합 메시징 서비스)에서 Exchange Server 검색 대신 Exchange Server 지정을 선택하면 테스트가 성공합니다. Exchange Server 검색을 선택한 경우 페이지의 테스트 단추를 클릭하면 이 오류가 표시됩니다.

```
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.
```

샘플 Tomcat 로그(CsExMbxLocator 마이크로 추적, 레벨 10-13 설정):

```
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
```

추가 트러블슈팅 단계는 Cisco 버그 ID CSCtq10780 및 [Active Directory에서 통합 메시징 서비스 계정 만들기 및 Unity Connection에 대한 권한 부여를 참조하십시오.](#)

문제: 시나리오 2

이 오류는 페이지의 테스트 단추를 클릭할 때 표시됩니다.

```
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
```

샘플 Tomcat 로그(CsExMbxLocator 마이크로 추적, 레벨 10-13 설정):

```
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
```

솔루션

이 문제는 만료된 암호 또는 Unity Connection에 입력된 잘못된 암호(Active Directory에서 잠긴 계정)로 인해 발생할 수 있습니다. 이 문제를 해결하려면 Active Directory에서 암호를 변경하고 Unity Connection에서 다시 입력하십시오.

문제: 시나리오 3

이 오류는 페이지의 테스트 단추를 클릭할 때 표시됩니다.

```
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.
```

가능한 솔루션

로그에서 시나리오 2에 언급된 것과 유사한 추적 항목이 나타납니다. Unity Connection에서 도메인 컨트롤러에 연결할 수 없는 경우, 문제가 잘못된 암호일 가능성이 높습니다. Unity Connection에서 도메인 컨트롤러에 연결할 수 있고 현재 오류가 계속 발생하는 경우 시나리오 5를 선택합니다.

샘플 Tomcat 로그(CsExMbxLocator 마이크로 추적, 레벨 10-13 설정):

```
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.
```

이러한 추적이 로그에 표시되는 경우 Unified Messaging(통합 메시징) > Unified Messaging Services(통합 메시징 서비스) > Exchange Servers(Exchange 서버) > Search for Exchange Servers(Exchange 서버 검색) > Active Directory DNS Domain Name(Active Directory DNS 도메인 이름)으로 이동하여 도메인 이름이 올바른지 확인합니다.

문제: 시나리오 4

이 오류는 페이지의 테스트 단추를 클릭할 때 표시됩니다.

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

인증서를 Connection-Trust에 성공적으로 업로드할 수 있습니다. 그러나 동일한 인증서를 Tomcat-Trust에 업로드할 때 이 오류가 수신됩니다.

Error reading the certificate

가능한 솔루션

- 인증서 때문에 문제가 발생할 수 있습니다. 올바른 인증서를 업로드해야 합니다. 올바른 인증서를 사용할 수 없는 경우 validate(검증) 옵션의 선택을 취소하고 해결 방법으로 진행합니다.
- 1,024비트 대신 2,048비트로 인증서를 생성합니다.
- 루트 및 중간 인증서(있는 경우)가 업로드되었는지 확인합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

Root Certificate

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

```
Issuer Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXX, 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=XXXXX, 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=XXXXX, 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

문제: 시나리오 5

이 오류는 페이지의 테스트 단추를 클릭할 때 표시됩니다.

```
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.
```

가능한 해결책

Exchange 2010 CAS(Central Authentication Service)가 HTTPS를 요구하도록 설정되어 있는지, 그리고 Exchange 2003 서버가 HTTP 전용으로 설정되어 있는지 확인하십시오. HTTP 또는 HTTPS를 허용하도록 CAS를 설정합니다.

유사한 시나리오는 다음과 같습니다.

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.

가능한 솔루션

- [Active Directory](#)에서 Unified Messaging [Services 계정 만들기 및 Unity Connection에 대한 권한 부여](#)에 설명된 대로 [계정에 대한 권한을 확인합니다](#).
- Cisco 버그 ID CSCtq10780을 [참조하십시오](#).
- Exchange 서버를 검색할 수 있는 권한이 도메인 사용자에게 있는지 확인합니다. 이는 이상적인 설정입니다. 이 문제는 Active Directory에 적용된 그룹 정책 때문일 수 있습니다. 이 솔루션은 테스트되었으며 도메인 사용자에게만 적합합니다. 테스트하려면 Exchange View Only 관리자 권한만 부여하고 확인하십시오. 또한 UM(Unified Messaging) 계정에 엔터프라이즈 관리자 권한을 부여하도록 작동해야 하지만 회사 정책에서 이를 허용할 수 없습니다.
- ADSI(Active Directory 서비스 인터페이스) 편집기를 열고 UM 계정으로 로그인한 후 Exchange 서버가 나열되는지 확인합니다.

문제: 시나리오 6

이 오류는 페이지의 테스트 단추를 클릭할 때 표시됩니다.

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

추가 문제 해결 단계는 Cisco 버그 ID CSCto35509를 [참조하십시오](#).

통합 메시징 어카운트 문제

문제: 시나리오 1

이 오류는 페이지의 테스트 단추를 클릭할 때 표시됩니다.

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.

다음은 샘플 CulmapSvr 로그(CulmapSvr Micro 추적 설정 - 모든 레벨)입니다.

```
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.
```

가능한 솔루션

- Users(사용자) > Select User(사용자 선택) > Unified Messaging Accounts(통합 메시징 계정) > Edit Unified Messaging Account(통합 메시징 계정 편집)로 이동합니다. Account Information(Exchange 2003 TTS(Text-to-Speech)에만 사용됨) 아래에서 Sign-In Type as Use User ID Provided(제공된 사용자 ID 사용), User ID as Domain\username(도메인\사용자 이름)을 선택합니다.
- Exchange 서버에서 IMAP(Internet Message Access Protocol) 4 서비스가 시작되었는지 확인합니다.
- Unified Messaging Services(통합 메시징 서비스): Unified Messaging(통합 메시징) > Unified Messaging Services(통합 메시징 서비스) > Active Directory Account Used to Access Exchange(Exchange에 액세스하는 데 사용되는 Active Directory 계정) > Username(사용자 이름) > Domain\username(도메인\사용자 이름)의 사용자 계정으로 도메인 이름을 추가합니다.
- 기본 IMAP 연결을 확인하려면 텔넷을 사용합니다.

- Exchange와 Unity Connection 간에 IMAP 왕복 지연이 있는 경우, Unity Connection Admin(Unity Connection 관리) 페이지 > System Settings(시스템 설정) > Advanced(고급) > Unified Messaging Services Configuration(통합 메시징 서비스 컨피그레이션): TTS and Calendars(TTS 및 일정): Time to Wait for response(응답 대기 시간(초))로 이동합니다. 기본 설정은 4입니다. 이 값을 늘릴 수 있습니다.
- Cisco 버그 ID CSCto57555 및 Cisco 버그 ID CSCto54535를 [참조하십시오](#).
- UC에서 가져온 패킷 캡처에 이 메시지가 나타나면 AD Users and Computers(AD 사용자 및 컴퓨터) > Select the User(사용자) > Properties(속성) > Exchange Features(Exchange 기능) > IMAP4 > Enable(활성화) > IMAP 122 Response(응답: 00000003 NO Logon failure(로그온 실패 없음): account currently disabled(현재 비활성화됨))로 이동합니다.

문제: 시나리오 2

이 오류는 페이지의 테스트 단추를 클릭할 때 표시됩니다.

The system failed to perform a typical calendar operation.

가능한 솔루션

- Enable Forms Based Authentication(양식 기반 인증 활성화) 확인란의 선택을 취소합니다. [Cisco Unity Connection 릴리스 14용 통합 메시징 가이드의 일정 및 연락처 통합 구성 장을 참조하십시오](#).
- [.Office 365 일정 액세스 테스트를 참조하십시오](#).



참고: 이 문서에 설명된 다른 문제가 해결되면 이 문제도 해결됩니다.

문제: 시나리오 3

이 오류는 페이지의 테스트 단추를 클릭할 때 표시됩니다.

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

가능한 솔루션

- EWS(Exchange 웹 서비스) 아래에서 SSL 필요 확인란을 선택합니다. 이 작업은 EWS 대신 자동 검색에서 수행하는 경우가 많습니다.
- Edit Unified Messaging Account(통합 메시징 계정 편집) 페이지에서 SIB(Synchronize

Connection and Exchange Mailboxes) 재설정을 수행합니다.

문제: 시나리오 4

이 오류는 페이지의 테스트 단추를 클릭할 때 표시됩니다.

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

가능한 솔루션

샘플 로그:

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

- 양쪽의 인증 방법을 확인합니다. 자동 검색 및 EWS에 대한 IIS(인터넷 정보 서비스)의 설정을 확인하십시오.
- Microsoft Office 365를 사용하는 경우 UM 메시징 계정은 다음 형식이어야 합니다
account@domain.onmicrosoft.com .
- 비밀번호를 재설정하고 Unity Connection에서 비밀번호를 다시 입력합니다.
- UM 계정에 사서함이 없어야 합니다.

샘플 로그:

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

- 방화벽이 있는지 확인합니다.
- 통합 메시징 서비스가 올바른 Exchange 서버를 가리키는지 확인하십시오.
- Cisco 버그 ID CSCts82396 [을 참조하십시오](#).

문제: 시나리오 5

이 오류는 페이지의 테스트 단추를 클릭할 때 표시됩니다.

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

다음은 샘플 Tomcat 로그입니다.

```
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://xxxxxxx.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://xxxxxxxxx.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:
```

가능한 솔루션

- 방화벽이 포트 443을 차단하는지 확인합니다.
- 올바른 도메인을 사용하는지 확인합니다.

문제: 시나리오 6

이 오류는 페이지의 테스트 단추를 클릭할 때 표시됩니다.

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

솔루션

인증서가 손상되었기 때문입니다. OS Administration(OS 관리) 페이지에서 tomcat.pem 인증서를 다시 생성합니다. Tomcat 서비스를 재시작합니다.

오류 코드

다음은 발생할 수 있는 몇 가지 오류 코드입니다.

- 401 오류
 - 통합 메시징 서비스 계정의 암호가 잘못되었거나 사용자 이름이 잘못되었거나 사용자 이름의 형식이 잘못되었을 수 있습니다. 도메인/사용자 형식을 사용하는 경우 도메인 이름에 FQDN(정규화된 도메인 이름) 형식을 사용하지 마십시오. 가능한 또 다른 원인은 웹 기반 인증 모드 목록의 값이 Exchange에 구성된 인증 모드와 일치하지 않기 때문입

니다. 모든 값이 Edit Unified Messaging Service(통합 메시징 서비스 수정) 페이지에 나타납니다.

- Unified Messaging(통합 메시징) > Unified Messaging Services(통합 메시징 서비스) > Active Directory Account Used to Access Exchange(Exchange에 액세스하는 데 사용되는 Active Directory 계정) > Password(비밀번호)에서 비밀번호를 확인합니다. UM 서비스 테스트에서 잘못된 암호를 사용하여 통과할 수 있는 경우가 많습니다.
- 모든 IIS 설정이 EWS와 자동 검색 둘 다에 구성되어 있는지 확인하십시오.
- 양쪽의 인증 모드(Unity Connection 및 Exchange)를 확인합니다.
- NTLM(NT LAN Manager) v2는 지원되지 않습니다. Cisco 버그 ID CSCub61107을 [참조하십시오](#).
- 가장 권한 문제: [Active Directory](#)에서 Unified Messaging [Services 계정 만들기 및 Unity Connection에 대한 권한 부여](#)에 설명된 단계를 완료합니다.
- Exchange 사용자 사서함이 초기화되지 않았습니다.
- UM 계정에 사서함이 없는지 확인하십시오. 그럴 경우 계정을 삭제 및 다시 만들고 권한을 적용합니다. 단순히 사서함을 삭제하는 경우에는 도움이 되지 않습니다.
- Exchange Server에서는 사용자 이름이 domain\user가 아닌 user@domain 형식이어야 합니다. Unified Messaging(통합 메시징) > Unified Messaging Services(통합 메시징 서비스) 형식을 사용합니다.
- 인증서가 설치된 경우 Exchange 서버의 이벤트 뷰어에서 인증서 만료와 관련된 오류를 확인합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

```
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 오류

- Exchange에서 SSL(Secure Sockets Layer)이 필요하지만 Exchange 서버에서 인증서에 서명한 CA(인증 기관)의 공용 인증서가 Unity Connection 서버에 업로드되지 않았습니다.

- 404 오류

- 한 가지 가능한 원인은 통합 메시징 서비스가 Exchange 서버와 통신하기 위해 HTTPS 프로토콜을 사용하도록 구성되었지만 Exchange에서 SSL이 활성화되지 않았기 때문입니다. 또 다른 가능한 원인은 Exchange 2003이 메시지 저장소로 사용되지만 WebDav 확장이 활성화되지 않았기 때문입니다.
- Users(사용자) > Select the User(사용자) > Unified Messaging Accounts(통합 메시징 계정) > Edit Unified Messaging Account(통합 메시징 계정 편집)로 이동하고 Account Information(계정 정보) > Use this Email Address(이 이메일 주소 사용)에서 이메일 주소가 올바른지 확인합니다.
- 잘못된 서버 또는 DNS(Domain Name Server)가 잘못된 서버로 확인됩니다.
- 서버가 필요한 서비스(EWS, WebDAV, Autodiscovery)를 실행하지 않습니다.

- 440 오류

- 로그인 시간 초과 오류/ 서버의 잘못된 응답
- Cisco 버그 ID CSCto91728을 [참조하십시오](#).
- Unity Connection에서 액세스해야 하는 메일 저장소를 포함하는 Exchange 2003에서 폼 기반 인증이 구성된 경우 Unity Connection SIB는 Exchange 2003에서 작동하지 않습니다.

- 500 오류

- 서버 컨피그레이션 문제입니다. 잘못된 인증 모드입니다. 인터넷 정보 서비스를 사용할 수 없습니다. 이메일 주소(기본 SMTP 주소)를 찾을 수 없습니다.
- 권한 이 조직 수준에서 적용 되는 경우 이 오류가 표시 됩니다. 서버 수준에서 동일한 권한을 적용합니다. 자세한 내용은 [Active Directory에서 통합 메시징 서비스 계정 만들기 및 Unity Connection에 대한 권한 부여를 참조하십시오](#).
-
- 가장 문제: 테스트 페이지에서 이 메시지가 나타납니다. > HTTP status=[500 내부 서버 오류].....ErrorImpersonateUserDenied.....계정에 요청한 사용자를 가장할 권한이 없습니다. 이 문제를 해결하려면 Unified Messaging [Services 계정에 응용 프로그램 가장 관리 역할 할당을 참조하십시오](#). UM 서비스 계정이 처음에 사서함으로 만들어진 경우 사서함을 삭제하면 이 문제가 해결됩니다. 계정을 삭제하고 사서함 없이 다시 만들어야 합니다.
- Exchange 관리 셸에서 get-ManagementRoleAssignment를 사용하여 가장 역할 할당을 확인하십시오. 출력이 끝날 때 역할 할당이 손상되었으며 일치하지 않는 상태라는 경고가 있는지 확인합니다. 이 경우 Remove-ManagementRoleAssignment "<policy name>"을 사용하여 할당을 제거하고 읽습니다.
- ErrorNonExistentMailbox: SMTP(단순 메일 전송 프로토콜) 주소에 연결된 사서함이 없습니다.

이 문서에는 단일 받은 편지함이 통합 메시징 서비스에 연결된 사용자에게 대해 작동하지 않는다는 오류 코드 중 일부도 언급되어 있습니다.

Exchange Server 응답이 느린 경우 Cisco Unity Connection(System Settings(시스템 설정) > Advanced(고급) > Unified Messaging Services(통합 메시징 서비스)에서 응답 대기 시간(초)을 늘립니다.

기타 문제

Unified Messaging Account(통합 메시징 계정) 및 Unified Messaging Services(통합 메시징 서비스) 페이지에서 모두 테스트가 성공한 시나리오에서 다음 추적을 활성화합니다.

1. Cisco Unity Connection Serviceability(Cisco Unity Connection 서비스 가용성) > Trace(추적) > Macro Trace(매크로 추적)로 이동합니다.
2. Single Inbox Traces(단일 받은 편지함 추적)를 선택합니다.
3. Trace(추적) > Micro Trace(Micro Trace)(모든 레벨 활성화)로 이동합니다.
 - CsMbxSync
 - CsWebDav(Exchange 2003을 사용하는 경우)
 - CsEws(Exchange 2007 이상)
 - CsExMbxLocator

문제: 시나리오

Unity Connection은 Exchange 2003에 연결하기 위해 구성됩니다.

이는 로그에서 가져온 것입니다.

```
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
```

이는 Exchange 로그에서 가져온 것입니다.

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>.

솔루션

이러한 이벤트는 사서함 서버 역할이 설치된 Exchange 서버의 데이터베이스가 명명된 속성 또는 복제본 식별자의 최대 한도에 도달하거나 도달할 때 기록됩니다.

이 문제를 해결하려면 레지스트리를 변경해야 합니다. 자세한 내용은 Microsoft Technet 기사, [Exchange 2007 데이터베이스에 대한 명명된 속성 및 복제본 식별자 할당량을 구성하는 방법을 참조하십시오](#).

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

DWORD - NonMAPI Named Props 할당량 값을 변경합니다. 일반적으로 8,192로 설정됩니다.

16,384로 수정합니다.

관련 정보

- [Cisco Preferred Architecture for Enterprise Collaboration 11.0](#)
- [Active Directory에서 통합 메시징 서비스 계정을 만들고 Unity Connection에 대한 권한 부여](#)
- [명명된 속성 및 복제본 식별자 제한이 Exchange 데이터베이스에 미치는 영향 이해](#)
- [명명된 속성 또는 복제본 식별자가 Exchange 데이터베이스에 대해 고갈될 때 수신된 이벤트 9666, 9667, 9668 및 9669](#)
- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.