

Solucionar problemas do CUC com a caixa de correio do Google Workspace fora de sincronia

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Troubleshooting](#)

[Configuração do Google](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve como solucionar problemas quando a caixa de correio está fora de sincronia entre o CUC e o Google Workspace.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unity Connection (CUC)
- Espaço de trabalho do Google
- SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Os servidores do Publicador e do Assinante estão operacionais, mas as tentativas de enviar notificações de correio de voz (recurso Caixa de entrada única ou Correio de voz para e-mail)

falharam.

Navegue para a página de administração do CUC > Unified Messaging > Unified Messaging Services > Abra a conta do Unified Messaging. Embora as configurações estejam definidas corretamente, há erros de sincronização.

Edit Unified Messaging Account (Cisco Unity to Google Mail) Search Use

User Edit Refresh Help

Status

 User mailbox is out of sync, press Reset for resync

Edit Unified Messaging Account

Unified Messaging Service

Service Type

Account Information

☐ Use This Email Address

☒ Use Corporate Email Address:

Service Capabilities

☒ Synchronize Connection and Google Workspace Mailboxes (Single Inbox)

UM (Cisco Unity para Google Mail) fora de sincronia

Task Execution Results

Severity	Issue	Recommendation	Details
	The validation results for the user Unified Messaging Service Account john@...org with service Cisco Unity to Google Mail are as follows:		
	Unable to execute Users Gmail API	Check your Email ID	UMA validation failed due to Invalid Email ID
	Test Result: Failed		

Resultados da Validação do UM

Esse erro também é visto.

Status: User mailbox is out of sync, press Reset for resync

Unified Messaging Service: Cisco Unity to Google Mail

Service Type: Google Workspace

User Corporate Email Address: userid@domain.com

[Checked] Synchronize Connection and Google Workspace Mailboxes (Single inbox)

Troubleshooting

Configuração do Google

Etapa 1. Navegue até o Google Console e exclua a conta de serviço já criada.

Etapa 2. Adicionar uma nova conta de serviço.

Etapa 3. Atribuir essas funções

- Administrador de Chave de Conta de Serviço
- Usuário da Conta de Serviço
- Pub/Sub-Admin

Etapa 4. Salve a conta gerada e faça o download do arquivo de chave (tipo JSON).

Etapa 5. Copie o ID do cliente da conta de serviço.

Etapa 6. No campo de escopos OAuth (Google Admin Console), copie e cole estas URLs lista delimitada por vírgulas de escopos:

- <https://mail.google.com>
- <https://www.googleapis.com/auth/gmail.labels>
- <https://www.googleapis.com/auth/gmail.modify>
- <https://www.googleapis.com/auth/cloud-platform>
- <https://www.googleapis.com/auth/pubsub>
- <https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user>
- <https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.customer.readonly>
- <https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.rolemanagement.readonly>
- <https://www.googleapis.com/auth/userinfo.email>
- <https://www.googleapis.com/auth/migrate.deployment.interop>
- <https://www.googleapis.com/auth/gmail.settings.basic>
- <https://www.googleapis.com/auth/calendar>
- <https://www.googleapis.com/auth/drive>

Etapa 7. Autorizado os escopos e salve.

Etapa 8. Carregado o novo arquivo JSON na configuração UMS do Google Workspace e salve.

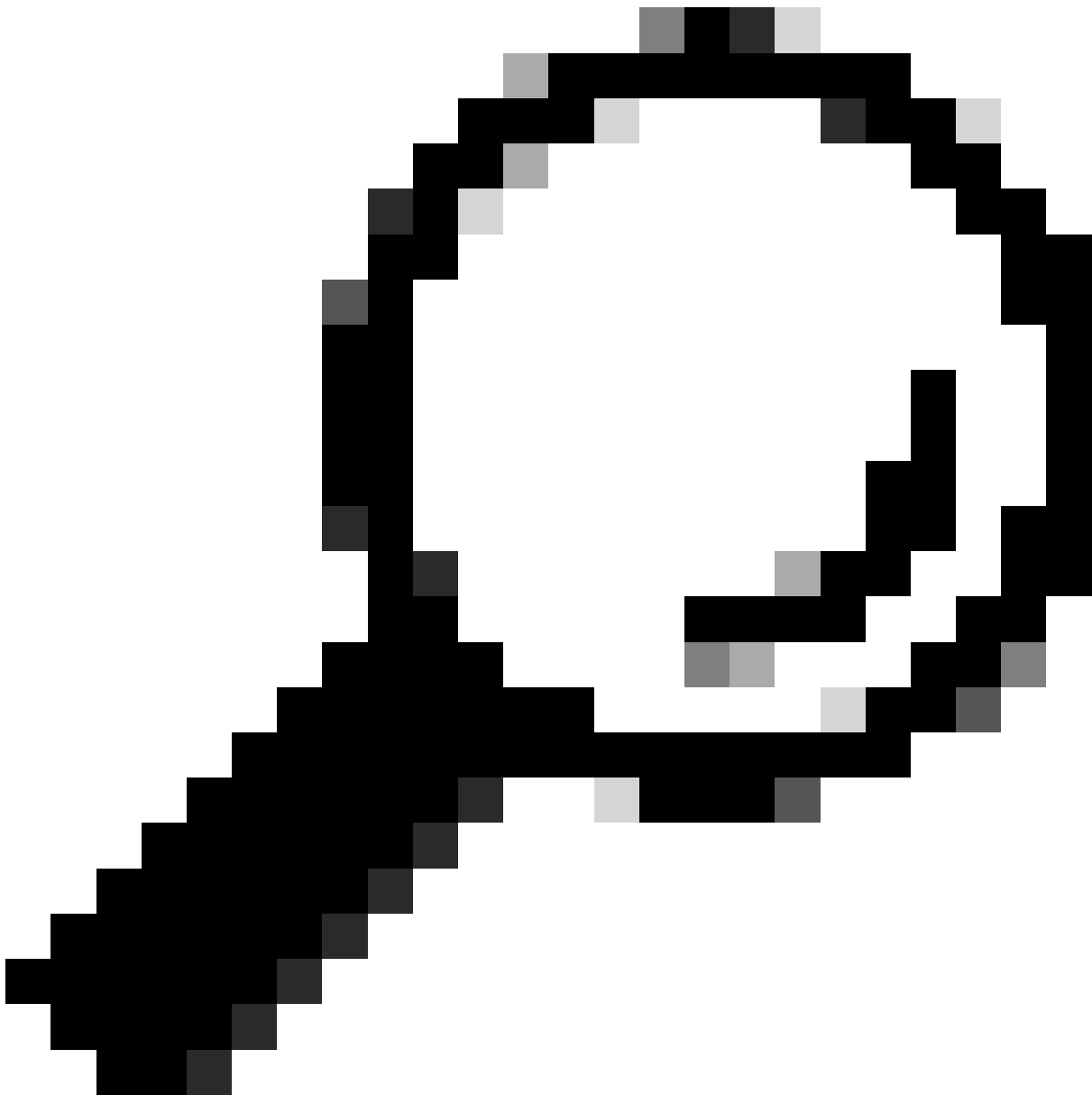
Se o serviço tiver falhado após as verificações executadas, colete o Notificador do Google Workspace do Connection.

Defina estes Macrotraces:

1. Rastreamentos de Caixa de Entrada Única
2. Rastreamentos de Rastreamento de Mensagem

Defina estes microrastreamentos:

1. CsMbxSync 10-23
2. CsEws: Todos
3. EWSNotify: Todos
4. CsWebDav: 10-14
5. CuEsd: 0,5,7
6. MTA: 10-30
7. Cuca: Todos
8. CsExMbxLocator Todos
9. DBEvent (Evento de BD): 3,12



Dica: esses níveis de depuração de microtraces e macrotraces se aplicam a todos os problemas de Caixa de entrada única/Unificação de mensagens.

No Notificador do Connection do Google Workspace, a mensagem Invalid "JWT: O token deve ser um token de vida curta (60 minutos) e em um período de tempo razoável" é visto.

```
14:14:10.894 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,22,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.services.GSuiteActi
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,23,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.services.GSuiteActi
{
"error" : "invalid_grant",
"error_description" : "Invalid JWT: Token must be a short-lived token (60 minutes) and in a reasonable
}
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,1,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.serviceability.CuGsu
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,1,GSuiteServiceOpTh-40,com.cisco.unity.gsuite.serviceability.CuGsu
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,24,CxnResetSynchService.createNewMsgOnGSuite - 400 Bad Request
```

```
{
"error" : "invalid_grant",
"error_description" : "Invalid JWT: Token must be a short-lived token (60 minutes) and in a reasonable
}
```

Clock Skew: This suggests that the system clock on the server generating the token may be out of sync w

```
14:14:11.052 |3917,,,CuGSuiteSyncSrv,24,com.cisco.unity.gsuite.services.GSuiteActionItems.sendMessage(G
com.cisco.unity.gsuite.GSuiteMessageUtility.createMessageOnGmail(GSuiteMessageUtility.java:615)
com.cisco.unity.gsuite.GSuiteMessageUtility.createNewMessageOnGmail(GSuiteMessageUtility.java:475)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.createNewMsgOnGSuite(CxnResetSynchService.java:343)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.checkWhereToSync(CxnResetSynchService.java:318)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.syncCnxMessage(CxnResetSynchService.java:282)
com.cisco.unity.gsuite.reset.CxnResetSynchService.sync(CxnResetSynchService.java:755)
com.cisco.unity.gsuite.reset.UMASyncWorker.resync(UMASyncWorker.java:220)
com.cisco.unity.gsuite.reset.UMASyncWorker.run(UMASyncWorker.java:109)
java.util.concurrent.Executors$RunnableAdapter.call(Executors.java:511)
java.util.concurrent.FutureTask.run(FutureTask.java:266)
java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1149)
java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:624)
java.lang.Thread.run(Thread.java:748)
```

Solução

O JWT (JSON Web Token) usado para autenticar com a API do Google é inválido, e essa é a razão da falha, como visto o erro de "concessão inválida" várias vezes através dos logs. Ele expirou ou seu carimbo de data/hora (valores iat ou exp) está fora do intervalo aceitável.

As APIs do Google exigem que os tokens tenham vida curta (geralmente 1 hora ou menos) e que a solicitação seja feita dentro do período de tempo válido do token. Isso está relacionado à forma como os tokens são tratados entre o CUC e o Google.

Certifique-se de que o Time-To-Live (TTL) do Token seja inferior a 60 minutos e que o Network Time Protocol (NTP) esteja sincronizado entre os servidores, computadores e a Internet.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.