

Servidor de unidade: Falha recuperar mensagens do correio de voz após a recuperação da troca

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Solução 3](#)

[Solução 4](#)

[Solução 5](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve razões pelas quais os assinantes não podem recuperar o mensagem do correio de voz em um servidor devido do Cisco Unity à falha verificar o estado da caixa postal. Este documento igualmente fornece soluções. Este problema pode ocorrer depois que estas tarefas são executadas a fim recuperar um Microsoft Exchange Server devido a uma falha catastrófica:

1. Reinstale o Microsoft Exchange Server.
2. Restaure os dados do usuário dos meios de backup.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Unity

- Microsoft Exchange

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão 4.0(x) do Cisco Unity
- Server do sócio SP1 do Microsoft Exchange 2003 da Fora-caixa
- Cisco CallManager

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 sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Um Microsoft Exchange Server transforma-se inusável devido às falhas catastróficas. O server de câmbio é reinstalado e todos os dados são recuperados dos meios de backup. Wizard de permissões e wizard de configuração do armazenamento de mensagens executado sem incidentes. Após estas etapas, o correio de voz ainda não trabalha. Quando os assinantes entram ao correio de voz, recebem este erro:

The system is temporarily unable to complete your call.

A função da saudação inicial e de transferência de chamada corretamente. Interno e callers externos pode deixar mensagens do correio de voz. Contudo, nenhum subscritor pode recuperá-los.

Correspondentemente, estes dois erros são encontrados no fazer logon do evento o server do Cisco Unity.

- 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.

Causa

Quando os dados são restaurados ao server de câmbio, todos os assinantes recebem um valor novo do MailboxStorageObjectId no base de dados do diretório ativo (AD) /Exchange. O base de dados SQL no server do Cisco Unity ainda tem o valor velho do MailboxStorageObjectId que não combina esse no server de câmbio. Conseqüentemente, o valor combinado mal do MailboxStorageObjectId entre o server do Cisco Unity e o server de câmbio causa a falha da verificação do status de caixa de correio. A falha da verificação do status de caixa de correio impede que os assinantes recuperem mensagens do correio de voz com sucesso. O server do Cisco Unity procura pela caixa postal de um subscritor pelo ObjectId no AD. Isto conduz à ocorrência de dois erros de evento no log de eventos segundo as indicações da [seção de problema](#) deste documento.

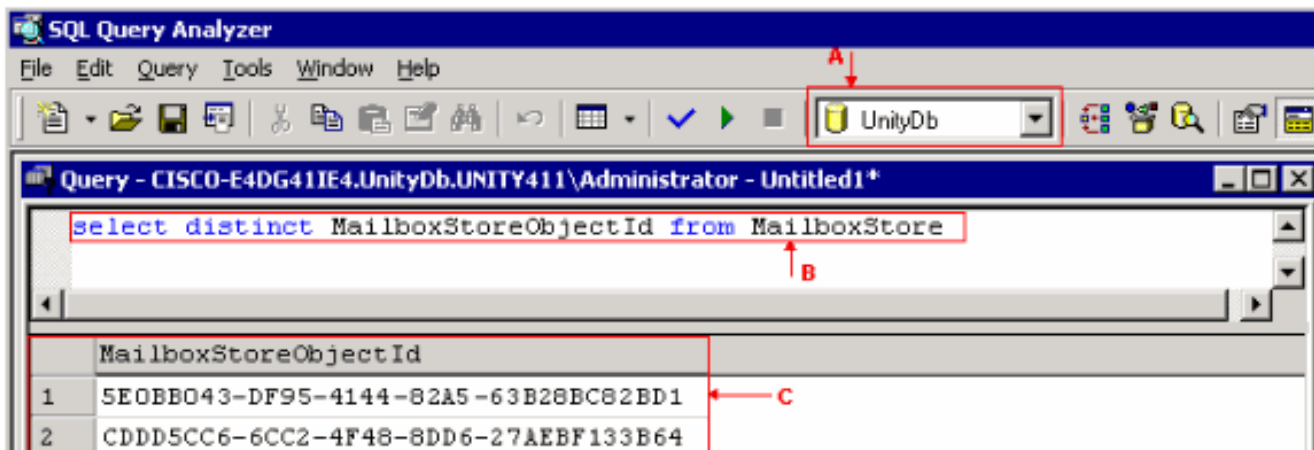
Solução 1

Termine estas etapas a fim resolver o problema:

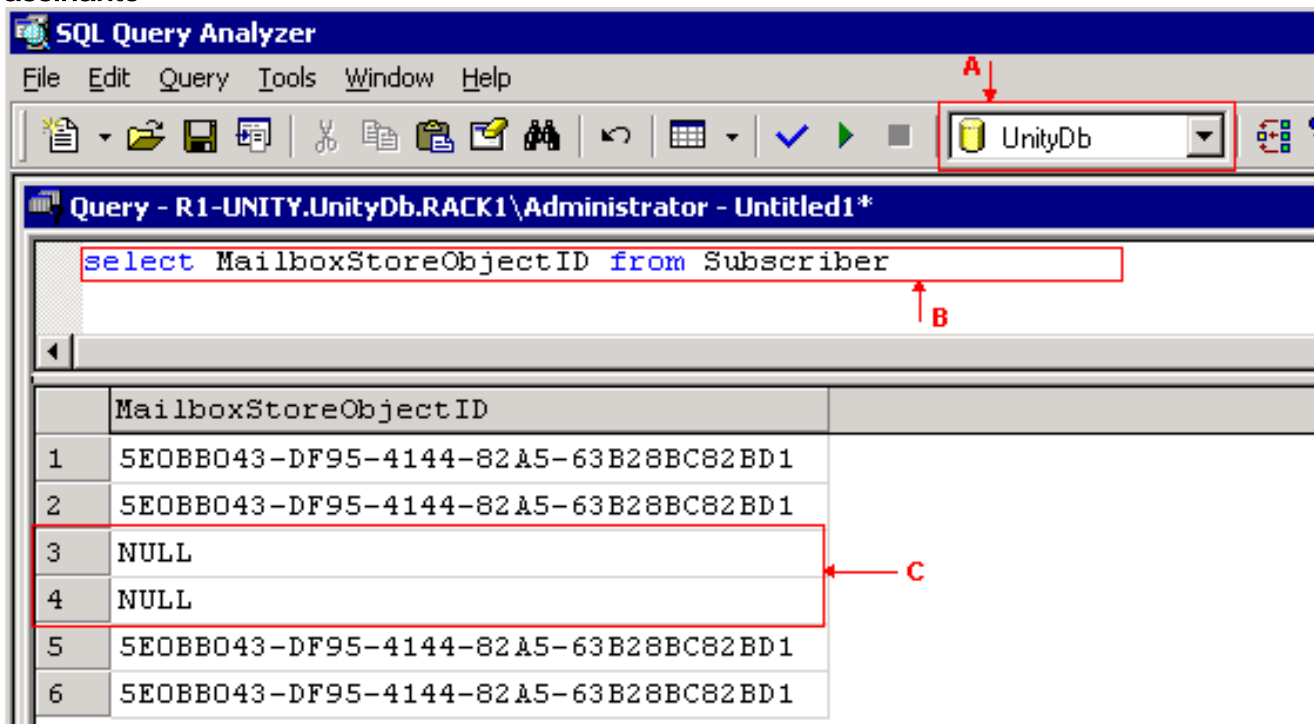
1. Pergunte o base de dados SQL a fim encontrar todos os valores do MailboxStoreObjectId na tabela de MailboxStore (veja [figura 1](#)). Conclua estes passos:Escolha o **Iniciar > Programas > Microsoft SQL Server > Qyery Analyzer**.Escolha o **UnityDb** da lista de drop-down (veja a seta A em [figura 1](#)).Execute esta pergunta (veja a seta B em [figura 1](#)):

```
select distinct MailboxStoreObjectId from MailboxStore
```

Dois valores do MailboxStoreObjectId são indicados. Entre eles, um valor é para o server de câmbio velho que falhado e o outro é para o novo que foi reinstalado e restaurado. Identifique qual é o MailboxStoreObjectId atual para o server de câmbio que está agora na produção.A fim encontrar o MailboxStoreObjectId atual você pode um ou outro encontrar um usuário que esteja trabalhando e ver o que seu MailboxStoreObjectId é, ou você pode criar um novo assinante e então procurá-lo pelo MailboxStoreObjectId na tabela do assinante no UnityDb de Cisco.**Figura 1 — MailboxStoreObjectId da pergunta - Tabela de MailboxStore**

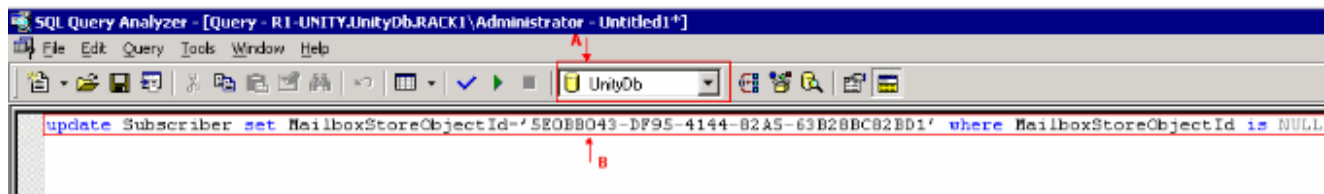


2. Pergunte o base de dados SQL a fim encontrar todos os assinantes com os valores nulos do MailboxStoreObjectId na tabela do assinante (veja [figura 2](#)). Conclua estes passos: Escolha o Iniciar > Programas > Microsoft SQL Server > Query Analyzer. Escolha o UnityDb da lista de drop-down (veja a seta A em [figura 2](#)). Execute esta pergunta (veja a seta B em [figura 2](#)). `select MailboxStoreObjectId from Subscriber` Identifique todos os assinantes com o valor NULO do MailboxStoreObjectId. **Figura 2 — MailboxStoreObjectId da pergunta - Tabela do assinante**



Teste aqueles assinantes com o valor correto do MailboxStoreObjectId. Verifique seus mensagens do correio de voz e verifique-os que podem recuperar mensagens do correio de voz sem erro.

3. Todos os assinantes com o MailboxStoreObjectId NULO no subscritor experimentam o problema de recuperar mensagens do correio de voz. Termine estas etapas a fim resolver esta edição: Escolha o Iniciar > Programas > Microsoft SQL Server > Query Analyzer. Escolha o UnityDb da lista de drop-down (veja a seta A em [figura 3](#)). Execute esta pergunta a fim substituir o valor NULO do MailboxStoreObjectId com o valor apropriado (veja a seta B em [figura 3](#)): `update Subscriber set MailboxStoreObjectId='{abcd-efgh}' where MailboxStoreObjectId is NULL` **Figura 3 — Substitua o valor NULO do MailboxStoreObjectId com o valor apropriado na tabela do assinante**



Nota: O valor 5E0BB043-DF95-4144-82A5-63B28BC82BD1 representa o valor correto do MailboxStoreObjectId (veja a seta B em [figura 3](#)).

O correio de voz para todos os assinantes funciona agora sem edições. Todos os assinantes que têm o ZERO em sua coluna respectiva do MailboxStoreObjectId agora ter o server de câmbio correto ID. Verifique o correio de voz para ver se há alguns dos assinantes NULL anteriores a fim verificar isto.

Nota: Se os assinantes não podem alcançar o correio de voz depois que você termina estas etapas, execute **setup.exe** de C:\commserver\configurationsetup\setup.exe /sync no server do Cisco Unity e reinicie o server do Cisco Unity. Refira o [Cisco Unity das soluções de Scenarios and para](#) mais informação.

Solução 2

Isto pode igualmente acontecer devido a algumas edições da permissão do server de câmbio. Termine este procedimento a fim resolver a edição:

1. Vá ao **Iniciar > Programas > Ferramentas Administrativas > Usuários e Computadores de Diretório Ativo**.
2. Vá ao menu da **vista no console** de gerenciamento, e certifique-se de que os **recursos avançados** estão selecionados. **Nota:** Se esta opção não é selecionada, a **Segurança** e os **guias avançada da troca** não serão visíveis para os objetos da conta de usuário.
3. Fazer duplo clique no usuário para obter a **janela de propriedades** e para verificar o seguinte: Vá à **ABA de segurança**. Nas **permissões** encaixote, certifique-se de que a **emissão como a** permissão está verificada (para fora sinal desabilitada) para ver se há a conta de **UnityMsgStoreSvc**. Vá ao **guia avançada da troca** e clique sobre **direitos da caixa postal**. Nas **permissões** encaixote, certifique-se de que o a **permissão de acesso completa da caixa postal** está verificada (para fora sinal desabilitada) para ver se há a conta de **UnityMsgStoreSvc**.

Solução 3

Esta edição pode ocorrer devido à questão de sincronização. Siga estas etapas para resolver o problema:

1. No server do Cisco Unity, consulte ao lugar onde o Cisco Unity é instalado (o padrão é **C:\CommServer**). Então, consulte ao dobrador dos **TechTools**.
2. Execute **DohPropTest.exe**.
3. Na caixa de diálogo do fazer logon do **DohPropTest**, deixe a caixa de senha vazia, e clique a **APROVAÇÃO**.
4. Na caixa de diálogo de advertência, o clique **ignora** para começar o modo somente leitura de **DohPropTest**.
5. Clique o **monitor do GC** para indicar a caixa de diálogo do monitor do diretório, a seguir

clique **TotalResync**.

6. Feche o **DohPropTest**.**Nota:** A falta do espaço de disco no Cisco Unity ou no server de câmbio pode causar problemas tais como este. Encher um disco além de 80 por cento de capacidade conduz à degradação do desempenho significativa. Se o disco se enche acima completamente, o base de dados não pode crescer, e o Cisco Unity parará. Uma fonte principal de problemas do espaço de disco no Cisco Unity é arquivos de registro suportados no dobrador de Exchsrvr \ MDBDATA. A fim resolver esta edição, livre acima algum espaço de disco e recarregue o Cisco Unity.

Solução 4

Esta edição pode ocorrer devido à conta do armazenamento de mensagens (UnityMsgStoreSvc) não é um membro do grupo dos administradores. Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Vá ao **Iniciar > Programas > Microsoft Exchange > aos usuários e aos computadores de diretório ativo**.
2. Expanda o **controlador de domínio** e navegue ao **grupo dos administradores** no painel correto sob o **dobrador incorporado**. Clicar com o botão direito e selecione **propriedades**. Então, vá à aba dos **membros**. Clique no botão Adicionar.
3. Selecione a conta **UnityMsgStoreSvc** do messagestore, clique o **botão Add** e clique a **APROVAÇÃO**. Isto adiciona a conta de **UnityMsgStoreSvc** ao grupo dos administradores.
4. **APROVAÇÃO** do clique a fim fechar o indicador.

Solução 5

Às vezes um à prova de falhas ocorre quando o Cisco Unity está chamado a fim verificar o correio de voz e o correio de voz está entregue à caixa de entrada do Microsoft outlook. Para resolver esse problema, siga estas etapas:

1. No server do Cisco Unity, execute **D: /commserver/configuration setup/setup.exe /sync**.
2. Verifique o correio de voz através do telefone.

Problema

O problema é a incapacidade tomar a COBRAS a exportação do Unity 4.0(5) que inclui mensagens de voz. Quando você executar a exportação das COBRAS na versão de servidor do Cisco Unity 4.0(5) VM para recuperar somente as mensagens de modo que você possa COBRAS as importar a um server novo da conexão de unidade 7.1. Este erro é recebido: o serviço do AvCsMgr não é associado com a conta de UnityMsgStoreSvc.

Solução

Execute estas etapas a fim resolver a edição:

1. Remova a conta de **UnityMsgStoreSvc** do gerenciador de sistema de intercâmbio se é adicionada como o **administrador completo da troca**.
2. Verifique dentro services.msc e restaure o início de uma sessão para AvCsMgrservice à

conta do domínio \ UnityMsgStoreSvc.

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)