

对Google Workspace邮箱不同步的CUC进行故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[故障排除](#)

[Google配置](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍如何在CUC和Google Workspace之间邮箱不同步时进行故障排除。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科 Unity Connection (CUC)
- 谷歌工作空间
- 简单邮件传输协议 (SMTP)

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

发布服务器和订用服务器运行正常，但尝试发送语音邮件通知（单一收件箱或语音邮件至邮件功能）失败。

导航到CUC Administration Page > Unified Messaging > Unified Messaging Services > Open the Unified Messaging Account。即使配置设置正确，也会出现同步错误。

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

UserEditRefreshHelp

SaveDeleteTest

Status

 User mailbox is out of sync, press Reset for resync

Edit Unified Messaging Account

Unified Messaging ServiceCisco Unity to Google Mail

Service TypeGoogle Workspace

Account Information

☐ Use This Email Address

☒ Use Corporate Email Address:

...n@...org

Service Capabilities

☒ Synchronize Connection and Google Workspace Mailboxes (Single Inbox)Reset

SaveDeleteTest

UM (Cisco Unity到Google Mail) 不同步

Close

Task Execution Results

Severity	Issue	Recommendation	Details
	The validation results for the user Unified Messaging Service Account ...n@...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		

Close

UM验证结果

也会出现此错误。

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)

故障排除

Google配置

步骤1.导航到Google Console并删除已创建的服务帐户。

步骤2.添加新服务帐户。

步骤3.分配这些角色

- 服务帐户密钥管理员
- 服务帐户用户
- 发布/订阅管理

步骤4.保存生成的帐户并下载密钥文件 (JSON类型) 。

步骤5.复制服务帐户的客户端ID。

第6步：在OAuth范围字段 (Google管理控制台) 中，复制并粘贴以下URL (以逗号分隔) 范围列表：

- <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>

步骤7.授权范围并保存。

步骤8.将新的JSON文件上传到Google Workspace UMS配置并保存。

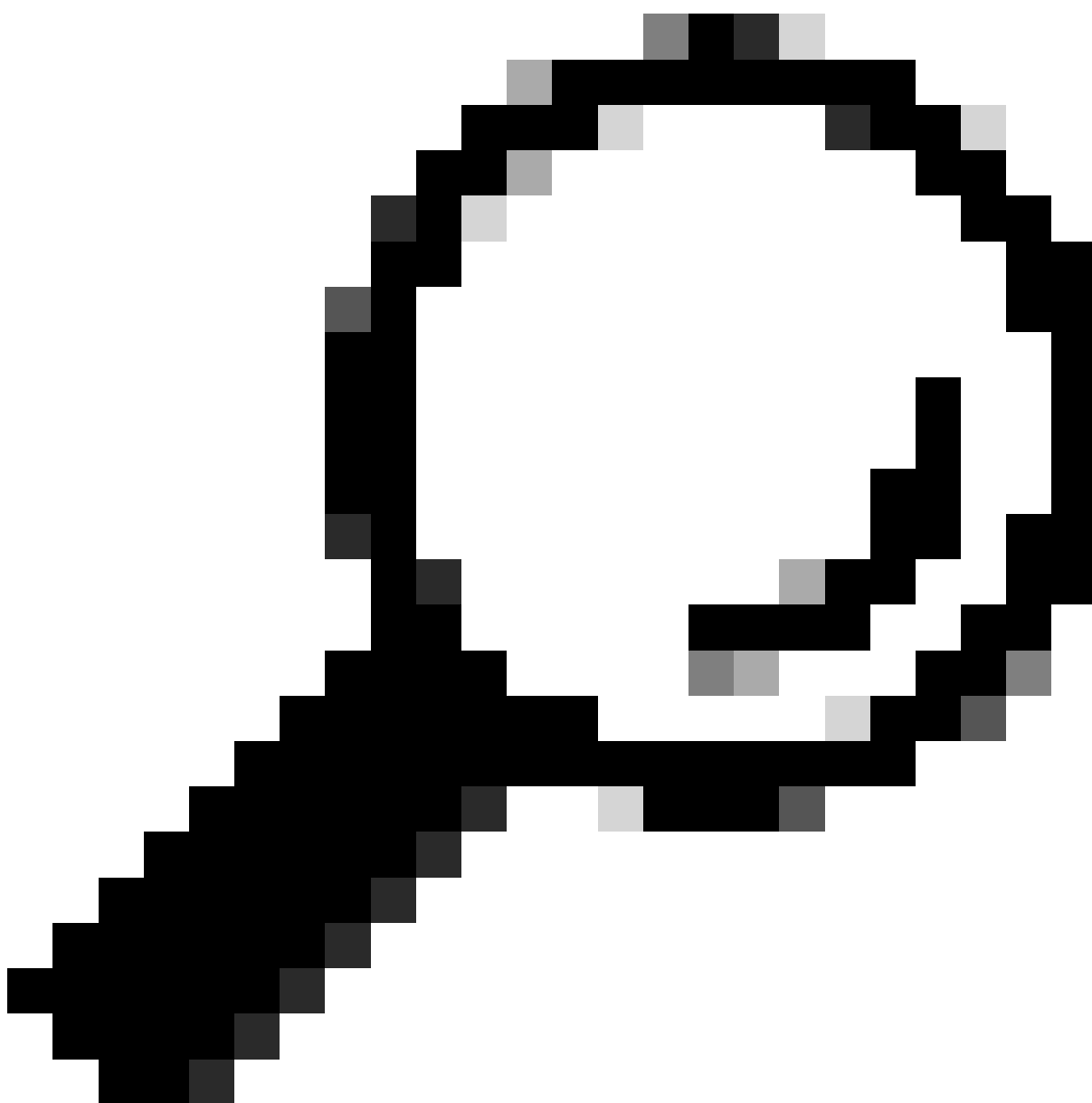
如果服务在执行检查后失败，请收集Connection Google Workspace Notifier。

设置以下Macrotrace:

1. 单一收件箱跟踪
2. 邮件跟踪跟踪

设置以下微跟踪：

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



提示：此微跟踪和宏跟踪调试级别适用于所有单一收件箱/统一消息问题。

在Connection Google Workspace Notifier中，无效的“JWT:令牌必须是短期令牌（60分钟），在合理的时间范围内会出现”错误。

```
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)
```

解决方案

用于通过Google API进行身份验证的JSON Web令牌(JWT)无效，这是失败的原因，在日志中多次出现“invalid grant”错误。它可能已过期或其时间戳（iat或exp值）超出了可接受的范围。

Google API要求令牌是短期的（通常为1小时或更短），并且请求在令牌的有效时间范围内进行。这与在CUC和Google之间处理令牌的方式有关。

确保令牌的生存时间(TTL)小于60分钟，并且网络时间协议(NTP)已在服务器、计算机和Internet之间同步。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。