

# Unity 服务器:在Exchange恢复以后检索语音邮件消息失败

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[解决方案 3](#)

[解决方案 4](#)

[解决方案5](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述原因为什么用户不能检索在Cisco Unity服务器的语音邮件消息由于疏忽验证邮箱的状态。本文也提供解决方案。在这些任务执行为了恢复Microsoft Exchange服务器由于灾难性故障后，此问题能发生：

1. 重新安装Microsoft Exchange服务器。
2. 恢复从备份媒体的用户数据。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco Unity
- Microsoft Exchange

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Unity版本4.0(x)
- Off-box Microsoft Exchange 2003年SP1合作伙伴服务器
- Cisco CallManager

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。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## [规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## [问题](#)

Microsoft Exchange服务器变为不可用由于灾难性故障。Exchange服务器重新安装，并且所有数据从备份媒体恢复。权限向导和消息存储配置向导运行没有出事。在这些步骤以后，语音邮件仍然不运作。当用户登陆对语音邮件时，他们收到此错误：

The system is temporarily unable to complete your call.

适当开始的问候和呼叫转移传递函数。内部和外部呼叫者能留下语音邮件消息。然而，用户不能获取他们。

相应地，这两个错误在Cisco Unity服务器上的事件日志被找到。

- 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

当数据恢复到Exchange服务器时，所有用户收到在激活目录(AD) /Exchange数据库的一个新的MailboxStorageObjectId值。在Cisco Unity服务器的SQL数据库仍然有不匹配那个在Exchange服务器的旧有MailboxStorageObjectId值。所以，在Cisco Unity服务器和Exchange服务器范围的不匹配的MailboxStorageObjectId值导致邮箱状态验证的失败。邮箱状态验证的失败防止用户成功获取语音邮件消息。Cisco Unity服务器搜索用户的邮箱由在AD的ObjectID。如本文的[Problem部分所显示](#)，这导致两个事件错误出现在事件日志的。

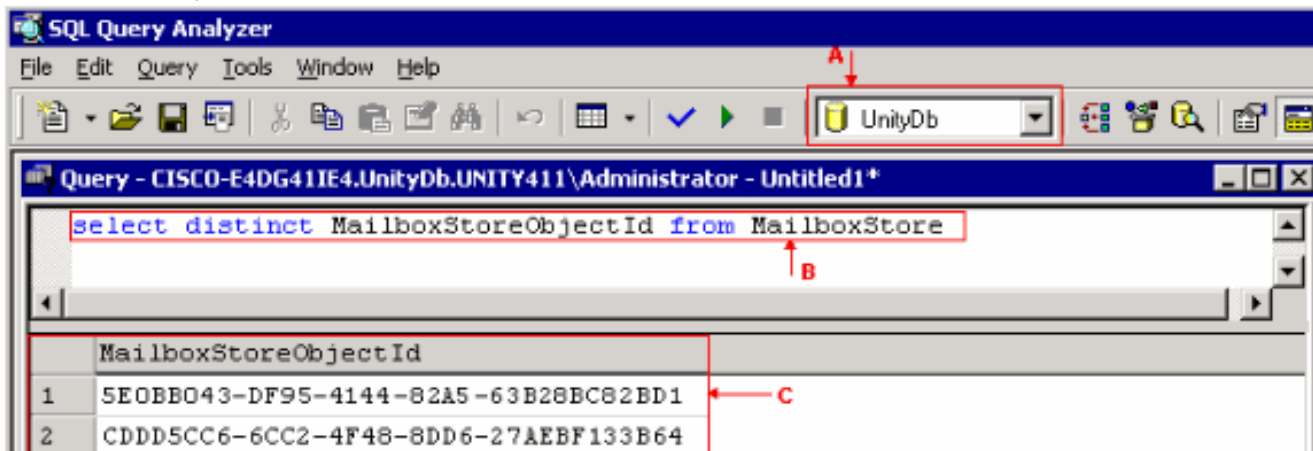
## 解决方案 1

完成这些步骤为了解决问题：

1. 查询SQL数据库为了找出所有MailboxStoreObjectId值在MailboxStore表里(请参见图1)。完成这些步骤：选择开始 > 程序 > Microsoft SQL Server > Query Analyzer。从下拉列表选择Unitydb (请参阅箭头A在表1)。运行此查询(请参阅箭头B在表1)：

```
select distinct MailboxStoreObjectId from MailboxStore
```

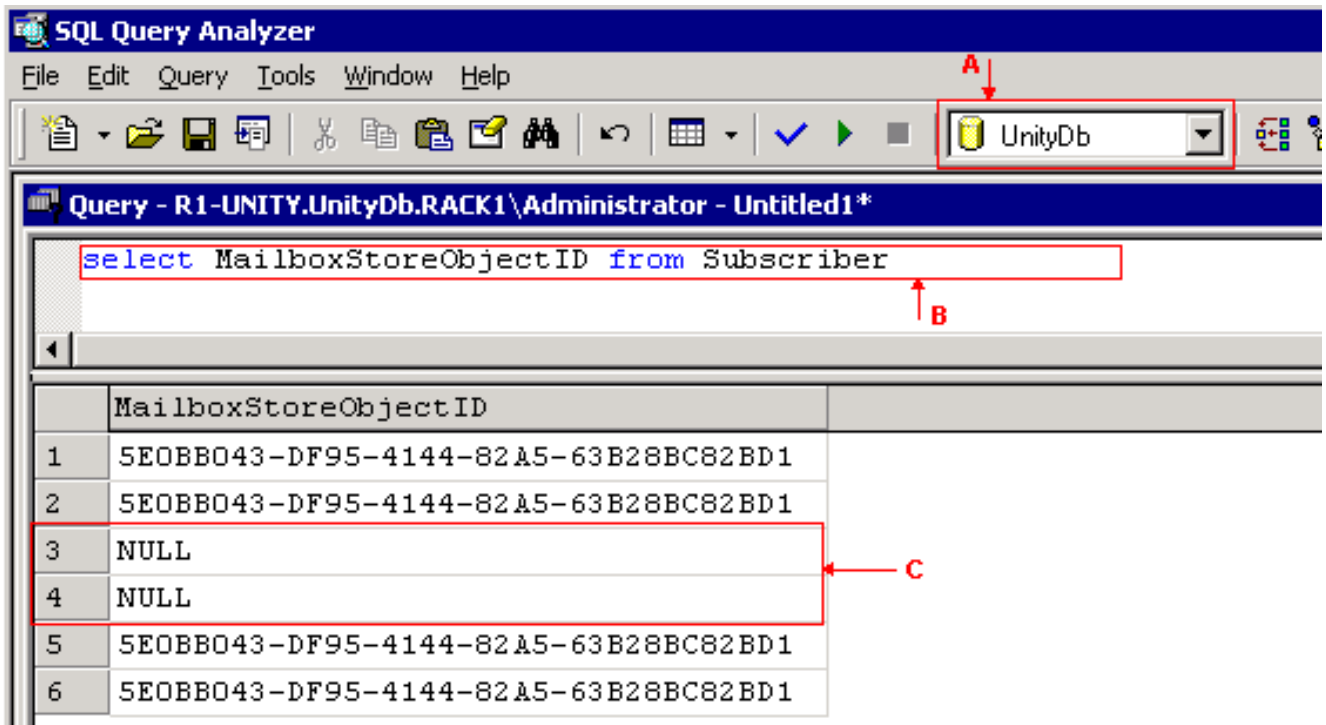
两个MailboxStoreObjectId值显示。在他们之间，一个值是为失败和其他是为新的重新安装并且恢复的旧有Exchange服务器。识别哪个是当前在制作的Exchange服务器的当前MailboxStoreObjectId。为了查找当前MailboxStoreObjectId您能任一找到工作的用户和看到什么他们的MailboxStoreObjectId是，或者您在用户表里能创建新用户然后搜索MailboxStoreObjectId在思科Unitydb中。图1 — 查询MailboxStoreObjectId - MailboxStore表



2. 查询SQL数据库为了找出有空MailboxStoreObjectId值的所有用户在用户表里(请参见图2)。完成这些步骤：选择开始 > 程序 > Microsoft SQL Server > Query Analyzer。从下拉列表选择Unitydb (请参阅箭头A在表2)。运行此查询(请参阅箭头B在表2)。

```
select MailboxStoreObjectId from Subscriber
```

识别有NULL MailboxStoreObjectId值的所有用户。图2 — 查询MailboxStoreObjectId - 用户表

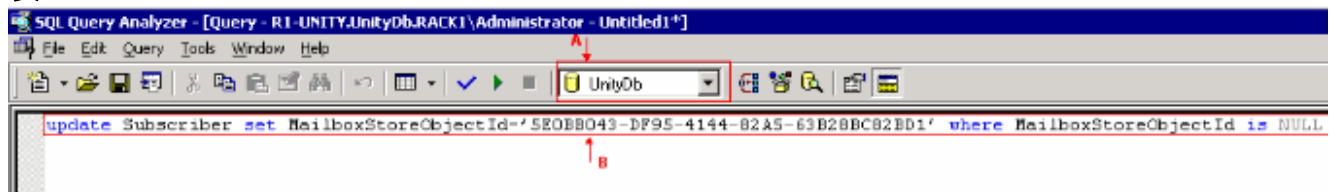


测试有正确MailboxStoreObjectID值的那些用户。检查他们的语音邮件消息并且验证他们能检索语音邮件消息不出错误。

- 有NULL MailboxStoreObjectID的所有用户在用户遇到获取语音邮件消息问题。完成这些步骤为了解决此问题：选择开始 > 程序 > Microsoft SQL Server > Query Analyzer。从下拉列表选择Unitydb (请参阅箭头A在表3)。运行此查询为了用appropriate值替换NULL

MailboxStoreObjectID值(请参阅箭头B在表3) : update Subscriber set MailboxStoreObjectID='{abcd-efgh}' where

MailboxStoreObjectID is NULL图3—用appropriate值替换NULL MailboxStoreObjectID值在用户表里



**注意：** 5E0BB043-DF95-4144-82A5-63B28BC82BD1值表示正确MailboxStoreObjectID值(请参阅箭头B在表3)。

所有用户的语音邮件当前作用没有问题。当前有NULL在他们的各自MailboxStoreObjectID列有正确Exchange服务器ID的所有用户。检查语音邮件某些上一个NULL用户为了验证此。

**注意：** 如果用户不能访问语音邮件，在您完成这些步骤后，从在Cisco Unity服务器的C:\commserver\configurationsetup\setup.exe /sync请运行setup.exe并且重新启动Cisco Unity服务器。参考[Scenarios and 解决方案Cisco Unity欲知](#)更多信息。

## 解决方案 2

这能也发生由于一些Exchange服务器权限问题。完成此步骤为了解决问题：

- 去Start > Programs > Administrative Tools > Active Directory Users及Computers。
- 去视图菜单在管理控制台，并且确保高级特性选择。**注意：** 如果此选项没有选择的**安全**和**Advanced**选项的Exchange为用户帐户对象不会是可视。
- 在用户双击获得属性窗口和验证以下：转到**安全**选项卡。在**权限**方框中，请确保**发送**作为权限

被检查(变灰复选标记) UnityMsgStoreSvc帐户。去Exchange Advanced选项并且点击邮箱权利。在权限方框中，请确保全双工邮箱访问权限被检查(变灰复选标记) UnityMsgStoreSvc帐户。

## 解决方案 3

此问题能发生由于同步问题。完成这些步骤以解决问题：

1. 在Cisco Unity服务器上，请浏览到Cisco Unity安装的位置(默认是C:\CommServer)。然后，请浏览到Techtools文件夹。
2. 运行DohPropTest.exe。
3. 在Dohproptest登录对话框中，请空出密码框，并且点击OK键。
4. 在警告对话框上，请点击忽略开始Dohproptest只读模式。
5. 点击GC箴言报显示目录箴言报对话框，然后点击TotalResync。
6. 结束Dohproptest。**注意：**缺乏在Cisco Unity或Exchange服务器的磁盘空间能引起问题例如此。填满在80百分比产能之外的一张磁盘导致重大的性能下降。如果磁盘得填满完全，数据库不能增长，并且Cisco Unity将终止。磁盘空间问题一主要来源在Cisco Unity的是在Exchsrvr \ MDBDATA文件夹备份了的日志文件。为了解决此问题，请释放若干磁盘空间并且重新启动Cisco Unity。

## 解决方案 4

此问题能发生由于消息存储帐户(UnityMsgStoreSvc)不是管理员组的成员。完成这些步骤以解决问题：

1. 去Start > Programs > Microsoft Exchange >激活目录用户和计算机。
2. 展开域控制器并且导航对在右窗格的管理员组在Builtin文件夹下。用鼠标右键单击并且选择属性。然后，请去Members选项。单击 Add 按钮。
3. 选择messagestore帐户UnityMsgStoreSvc，单击Add按钮并且点击OK键。这添加UnityMsgStoreSvc帐户到管理员组。
4. 点击ok键关闭窗口为了。

## 解决方案5

有时故障自动保险发生，当Cisco Unity呼叫为了检查语音邮件时，并且语音邮件传送对Microsoft Outlook收件箱。要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 在Cisco Unity服务器上，请运行D : 设置的/commserver/configuration/setup.exe /sync。
2. 通过电话检查语音邮件。

## 问题

问题是采取眼镜蛇出口的无法Unity 4.0(5)包括语音留言。当您运作时眼镜蛇在Cisco Unity服务器版本4.0(5) VM导出只检索消息，以便您能眼镜蛇导入他们到一个新的Unity Connection 7.1服务器。此错误接收：AvCsMgrUnityMsgStoreSvc。

## [解决方案](#)

执行这些步骤为了解决问题：

1. 如果被添加作为Exchange全双工管理员，请从交换系统管理器删除UnityMsgStoreSvc帐户。
2. 登记services.msc并且重置AvCsMgrservice的登录对域\ UnityMsgStoreSvc帐户。

## [相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)