

對Google Workspace郵箱不同步的CUC進行故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[疑難排解](#)

[Google配置](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹當郵箱在CUC和Google Workspace之間不同步時如何進行故障排除。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unity Connection(CUC)
- Google工作空間
- 簡易郵件傳輸通訊協定(SMTP)

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

發佈伺服器 and 訂閱伺服器可以運行，但傳送語音郵件電子郵件通知（單一收件箱或語音郵件至電子郵件功能）的嘗試失敗。

導航到CUC管理頁面>統一消息>統一消息服務>開啟統一消息帳戶。即使配置設定正確，仍存在同步錯誤。

Edit Unified Messaging Account (Cisco Unity to Google Mail)

Search Use

UserEditRefreshHelp

SaveDeleteTest

Status

 User mailbox is out of sync, press Reset for resync

Edit Unified Messaging Account

Unified Messaging Service

Cisco Unity to Google Mail

Service Type

Google 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驗證結果

也出現此錯誤。

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)

疑難排解

Google配置

步驟1.導航到Google控制檯並刪除已建立的服務帳戶。

步驟2.新增新服務帳戶。

步驟3.分配這些角色

- 服務帳戶金鑰管理員
- 服務帳戶使用者
- Pub/Sub Admin

步驟4.儲存生成的帳戶並下載金鑰檔案 (JSON型別) 。

步驟5.復制服務帳戶的客戶端ID。

步驟6.在OAuth作用域欄位 (Google管理控制檯) 中，複製並貼上以下URL逗號分隔的作用域清單：

- <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>

步驟7.授權範圍並儲存。

步驟8.將新的JSON檔案上傳到Google Workspace UMS配置並儲存。

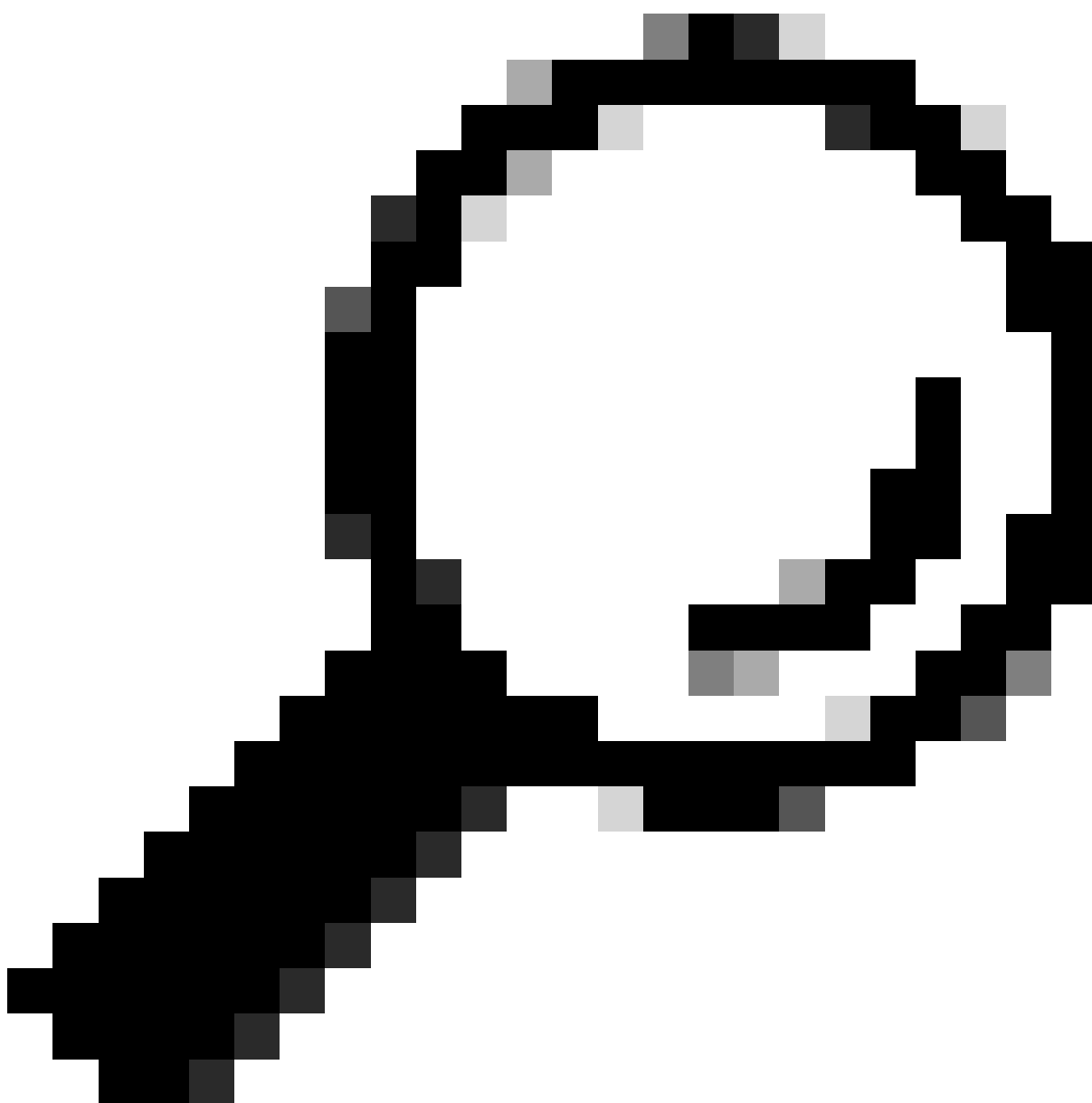
如果服務在執行檢查後失敗，請收集Connection Google Workspace Notifier。

設定以下Macrotrace:

1. 單一收件箱跟蹤
2. 郵件跟蹤跟蹤

設定以下微跟蹤：

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：此微跟蹤和宏跟蹤調試級別適用於所有單一收件箱/統一消息問題。

在Connection Google Workspace Notifier中，無效的「JWT:權杖必須是短命的權杖 (60分鐘)」，且在一段合理的時間範圍內會看到錯誤。

```
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)
```

解決方案

用於通過Google API進行身份驗證的JSON Web令牌(JWT)無效，這是失敗的原因，在日誌中多次出現「無效授予」錯誤。它已過期或其時間戳 (iat或exp值) 超出可接受範圍。

Google API要求令牌壽命短 (通常為1小時或更短)，並且請求在令牌的有效時間範圍內進行。這與在CUC和Google之間處理令牌的方式有關。

確認權杖的存留時間(TTL)小於60分鐘，且網路時間通訊協定(NTP)已在伺服器、電腦和Internet上同步。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。