

# Unity Connection Single Inbox故障排除

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[SIB配置](#)

[疑難排解](#)

[統一消息服務問題](#)

[統一消息帳戶問題](#)

[相關資訊](#)

---

## 簡介

本文檔介紹如何對統一消息服務和帳戶進行故障排除。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unity Connection
- Microsoft Exchange 2003、2007、2010
- 適用於Microsoft Outlook(VMO)的ViewMail
- Active Directory
- 單一收件箱(SIB)

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Unity Connection版本11或更高版本
- Microsoft Exchange 2003、2007、2010
- VMO

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

本文檔介紹如何對統一消息服務和統一消息帳戶進行故障排除。Cisco Unity Connection版本8.5及更高版本支援單個收件箱(SIB)，也稱為統一消息傳送。在8.5之前的版本中，Unity Connection能夠僅接受語音郵件並將語音郵件中繼到外部電子郵件地址。

SIB是Cisco Unity Connection版本10或更高版本中的統一消息傳送功能之一，用於同步Connection和Exchange郵箱中的語音消息。啟用使用者的SIB後，傳送到該使用者的所有連線語音消息（包括從Cisco Unity Connection VMO傳送的消息）將首先儲存在Connection中，並立即複製到使用者Exchange郵箱。此外，還會將狀態更改（例如，從未讀更改為已讀）、主題行更改以及對優先順序的更改從連線複製到Exchange，反之亦然。當通過電話或電子郵件客戶端讀取消息時，消息等待指示器(MWI)會關閉。

## SIB配置

請參閱[統一消息要求：同步Unity Connection和支援的郵件伺服器（單個收件箱）或為Unity Connection 11及更高版本啟用SIB](#)。有關詳細資訊，請參閱[Unity Connection Single Inbox疑難解答 TechNote](#)。

必須在Unity Connection上為SIB配置以下兩個主要部分：

- 整合訊息服務  
可以配置統一消息服務以搜尋環境中的所有Exchange伺服器。還可以將其配置為連線到單個Exchange伺服器。在這種情況下，為承載使用者郵箱的每個Exchange伺服器配置統一消息服務。若要進行配置，請導航到CUC管理>統一消息>統一消息服務>新增新。
- 整合訊息帳戶  
必須為每個使用者建立統一消息帳戶。在此配置中，必須選擇指向包含使用者郵箱的Exchange伺服器的統一消息服務。若要進行配置，請導航到CUC管理>使用者>選擇使用者>編輯>統一消息帳戶>新增新帳戶。



注意：批次管理工具還可用於為所有使用者批次新增統一消息帳戶。

---

## 疑難排解

本節提供用於對統一消息服務和統一消息帳戶進行故障排除的提示。

### 統一消息服務問題

問題：場景1

在「統一消息服務」下，如果選擇了「指定Exchange服務器」而不是「搜尋Exchange伺服器」，則測試成功。如果選擇了搜尋Exchange Servers，則在按一下頁面上的測試按鈕時，將顯示此錯誤：

```
Searching the network Failed to locate a Domain Controller via DNS.
```

Searching the network Failed to locate an Exchange 2003 server.  
Connection cannot be able to Locate Exchange 2003 subscribers.

以下是示例Tomcat日誌 ( 設定CsExMbxLocator micro trace , Level 10-13 ) :

```
CsExMbxLocator,13,AutoDiscoverURLS not found in cache
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:331]:
  Run DNS query for: _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:168]:
  querying dns for _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx question type 33
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:186]
  Length of returned DNS response is -1
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:190]
  failed to get dns results for _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx question type 33
CsExMbxLocator,11,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:359]:
  DNS query for: _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx didn't return results
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
  Test Button result: Failed to locate a Domain Controller via DNS.
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
  Test Button result: Failed to locate an Exchange 2003 server.
  Connection cannot be able to Locate Exchange 2003 subscribers.
CsExMbxLocator,11,Failed to find DC required for 2003 support
```

如需其他疑難排解步驟，請參閱Cisco錯誤ID [CSCtg10780](#)和[在Active Directory中建立整合訊息服務帳戶並授予Unity Connection的許可權](#)。

問題：場景2

按一下頁面上的Test按鈕時顯示此錯誤：

```
Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS
Could not connect to Domain Controller (dc2.xxx.xxx) from DNS
Could not connect to Domain Controller (dc3.xxx.xxx) from DNS
```

以下是示例Tomcat日誌 ( 設定CsExMbxLocator micro trace , Level 10-13 ) :

```
CsExMbxLocator,10,LDAP initialize non-SSL Return Code (0)
CsExMbxLocator,10,LDAP authentication bind failed: INVALID_CREDENTIALS
CsExMbxLocator,10,CCsLDAPHelper::Init():exit AUTH_NOT_INITIALIZED
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192] Test Button result:
  Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS
```

解決方案

此問題可能是由於密碼過期或在Unity Connection中輸入的密碼不正確 ( 帳戶在Active Directory中

鎖定)造成的。要解決此問題，請更改Active Directory中的密碼，然後在Unity Connection中再次輸入該密碼。

### 問題：場景3

按一下頁面上的Test按鈕時顯示此錯誤：

```
Searching the network Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS
Searching the network Could not connect to Domain Controller (dc2.xxx.xxx) from DNS
Searching the network Failed to locate a Domain Controller via DNS.
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover
DNS SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection can
not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

### 可能的解決方案

從日誌中可以看到類似跟蹤條目，如場景2所述。如果Unity Connection無法連線到域控制器，則問題很可能是正確的密碼。如果Unity Connection能夠連線到域控制器並且仍然收到當前錯誤，請檢查場景5。

以下是示例Tomcat日誌 ( 設定CsExMbxLocator micro trace , 級別10-13 ) :

```
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:1173]:
    HTTP request failed with error: Couldn't connect to server
    -- couldn't connect to host, HTTP status code: 503, for
    Autodiscovery URL: http://autodiscover.xxxxxxxx.xxx/
    autodiscover/autodiscover.xml, verb: GET, query:
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
    Test Button result: Failed connected to Exchange CAS
    server at (http://autodiscover.xxxxxxxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:168]:
    querying dns for _autodiscover._tcp.xxxxxxxx.xxx question type 33
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:186]
    Length of returned DNS response is -1
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:190]
    failed to get dns results for _autodiscover._tcp.xxxxxxxx.xxx
    question type 33
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
    Test Button result: Could not find an Exchange CAS server via
    Autodiscover DNS SRV record
CsExMbxLocator,11,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:636]:
    DNS query for: _autodiscover._tcp.xxxxxxxx.xxx didn't return results
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
    Test Button result: Failed to locate an Exchange CAS server.
    Connection cannot be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

如果在日誌中看到這些跟蹤，請導航到統一消息>統一消息服務> Exchange伺服器>搜尋 Exchange伺服器> Active Directory DNS域名，並確保域名正確。

問題：場景4

按一下頁面上的Test按鈕時顯示此錯誤：

```
Peer certificate cannot be authenticated with known CA certificates
- SSL certification problem, verify that the CA cert is OK.
Details: error:14090086SL routinesSSL3_GET_SERVER_CERTIFICATE:
certificate verify failed
```

可以將證書成功上傳到Connection-Trust；但是，將同一證書上傳到Tomcat-Trust時收到此錯誤：

```
Error reading the certificate
```

### 可能的解決方案

- 問題可能是由憑證所導致。確保上傳了正確的證書。如果沒有正確的證書可用，請取消選中 validate 選項，然後作為一個解決方法繼續操作。
- 生成2,048位而不是1,024位的證書。
- 確定是否上傳根憑證和中間憑證（如果有）。以下是範例：

Root Certificate

-----

Here the Issuer Name and Subject Name can be the same.

```
Issuer Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX
Validity From: Tue Nov 07 16:00:00 PST 2006
To: Wed Jul 16 16:59:59 PDT 2036
Subject Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX
```

Intermediate Certificate

-----

Here the Issuer Name can be that of the Root Certificate and Subject Name can have information about the Intermediate Certificate.

```
Issuer Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX
Validity From: Sun Feb 07 16:00:00 PST 2010
To: Fri Feb 07 15:59:59 PST 2020
Subject Name: CN=XYZ, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXX,
O=XXXXXXXXXX, C=XX
```

Server Certificate

-----

Here the Issuer name can be that of the Intermediate certificate and the Subject Name can contain information about the Exchange server

Issuer Name: CN=XYZ, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXX,  
O=XXXXXXXX, C=XX  
Validity From: Thu Aug 01 17:00:00 PDT 2013  
To: Thu Aug 17 16:59:59 PDT 2017  
Subject Name: CN=mail.abc.lab, OU=XXXX, OU=XX, O=XXXXXXXX, L=XXXX, ST=XXXX, C=XX

## 問題：案例5

按一下頁面上的Test按鈕時顯示此錯誤：

```
Searching the network Successfully connected to Domain Controller (dc1.xxx.xxx)
from DNS
Searching the network Could not connect to Exchange CAS server
(https://EX2010-1.xxx.xxx/Autodiscover/Autodiscover.xml) from Active Directory
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Active Directory
Searching the network Successfully connected to Exchange 2003 server (EX2003.xxx.xxx)
from Active Directory
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover DNS
SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection cannot be able
to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

## 可能的解決方案

檢查Exchange 2010中央身份驗證服務(CAS)是否設定為要求HTTPS，以及Exchange 2003伺服器是否設定為僅HTTP。設定CAS以允許HTTP或HTTPS。

以下是相似的情況：

```
Searching the network Successfully connected to Domain Controller (dc1.xxx.xxx)
from DNS
Searching the network Could not connect to Exchange CAS server
(https://EX2010-1.xxx.xxx/Autodiscover/Autodiscover.xml) from Active Directory
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Active Directory
Searching the network Failed to locate an Exchange 2003 server. Connection can
not be able to locate Exchange 2003 subscribers.
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover DNS
SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection can
not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

## 可能的解決方案

- 按照[在Active Directory中建立統一消息服務帳戶並授予Unity Connection許可權](#)中所述檢查對帳戶的許可權。
- 請參閱Cisco錯誤ID [CSCtq10780](#)。
- 檢查域使用者是否有足夠的許可權搜尋Exchange伺服器，這是理想的設定。問題可能是由於在Active Directory上應用了組策略。此解決方案已經過測試，僅對域使用者即可正常工作。為了進行測試，請授予Exchange僅檢視管理員許可權並進行驗證。還必須努力為統一消息(UM)帳戶授予企業管理員許可權，但公司策略不允許這樣做。
- 開啟Active Directory服務介面(ADSI)編輯器，並在使用UM帳戶登入後檢查是否列出了Exchange伺服器。

### 問題：案例6

按一下頁面上的Test按鈕時顯示此錯誤：

```
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:  
<exchangemailboxserver1.example.com>) from Active Directory  
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:  
<exchangemailboxserver2.example.com>) from Active Directory  
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:  
<exchangemailboxserver3.example.com>) from Active Directory
```

如需其他疑難排解步驟，請參閱Cisco錯誤ID [CSCto35509](#)。

## 統一消息帳戶問題

### 問題：場景1

按一下頁面上的Test按鈕時顯示此錯誤：

```
The system failed to perform an IMAP operation.  
Refer to other warnings and errors generated by the tool, and check the Tomcat  
log file for details.  
The system failed while trying to make an API call.
```

以下是示例CulmapSvr日誌（設定CulmapSvr Micro Trace — 所有級別）：

```
CML,19,Connection attempt to IMAP server at  
    {10.xxx.xxx.xx:143/imap/notls/user="xxx/um/TestUser"}INBOX failed.  
CML,19,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410)
```

```
Connection failed on IMAP request. Logged from HRESULT
CCsCmlImapDriver::ExecuteRequest(TCsAutoPtr<CCsCmlImapRequest>&)
in CsCml/CsCmlImapDriver.cpp at line 355.
CML,19,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410)
Unable to count messages with search-term ALL on
imapfolder[login={10.xxx.xxx.xx:143/imap/notls/user="xxx/um/TestUser"}INBOX]
in imapmbx[store=10.xxx.xxx.xx login=xxx/um/TestUser in
session[id=5 alias=TestUser].
Logged from virtual HRESULT
CCsCmlImapFolder::GetMessageCount(const CCsCmlSearchTerm&, int&) in
CsCml/CsCmlImapFolder.cpp at line 258.
CML,11,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410) Unable to get a message
count from the External inbox for subscriber TestUser. Logged from HRESULT
<unnamed>::VerifyMailbox(CCSCdlSubscriber&, CCsCmlMailbox&) in
CsCml/CsCmlSession.cpp at line 486.
```

## 可能的解決方案

- 導航到Users > Select User > Unified Messaging Accounts > Edit Unified Messaging Account ; 在Account Information(僅用於Exchange 2003 Text to Speech(TTS))下，選擇Sign-In Type ( 登入型別 ) 為Use User ID Provided，選擇User ID為Domain\username。
- 檢查Exchange伺服器上是否已啟動Internet郵件訪問協定(IMAP)4服務。
- 在統一消息服務(Unified Messaging Services)下新增具有使用者帳戶的域名：統一消息(Unified Messaging)>統一消息服務(Unified Messaging Services)>用於訪問Exchange的Active Directory帳戶(Active Directory Account Used to Access Exchange)>使用者名稱(Username)>域\使用者名稱(Domain\username)。
- 使用Telnet驗證基本IMAP連線。
- 如果Exchange和Unity Connection之間存在IMAP往返延遲，請導航到Unity Connection管理頁面>系統設定>高級>統一消息服務配置：TTS和日曆：等待響應的時間 ( 以秒為單位 )。預設設定為4。此值可以增加。
- 請參閱思科錯誤ID [CSCto57555](#)和思科錯誤ID [CSCto54535](#)。
- 如果此消息顯示在從UC獲取的資料包捕獲上，請導航到AD Users and Computers > Select the User > Properties > Exchange Features > IMAP4 > Enable: IMAP 122 Response: 00000003 NO Logon failure:account currently disabled。

問題：場景2

按一下頁面上的Test按鈕時顯示此錯誤：


The system failed to perform a typical calendar operation.



## 可能的解決方案

- 取消選中啟用基於表單的身份驗證覈取方塊。請參閱[Cisco Unity Connection版本14統一消息指南的\[配置日曆和聯絡人整合\]\(#\)一章。](#)
- 請參閱[測試Office 365日曆訪問許可權](#)

---

 註：通常情況下，當本文檔中描述的其他問題得到解決時，此問題也會得到修復。

---

### 問題：場景3

按一下頁面上的Test按鈕時顯示此錯誤：

```
Failed accessing xxx@ayz.com Diagnostic=[Timeout was reached --  
operation timed out after 1000 milliseconds with 0 bytes recieved]
```

## 可能的解決方案

- 選中Exchange Web Services(EWS)下的Require SSL覈取方塊。通常，此操作在自動發現下完成，而不是EWS。
- 從「編輯統一消息帳戶」頁重置同步連線和Exchange郵箱(SIB)。

### 問題：場景4

按一下頁面上的Test按鈕時顯示此錯誤：

```
Failed accessing xxx@ayz.com Diagnostic=[] Verb =[] url=[] request=[] response[]
```

## 可能的解決方案

示例日誌：

```
HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned:  
401, HTTP status code: 401
```

- 檢查兩端的驗證方法。檢查Internet Information Services(IIS)中自動發現和EWS的設定。
- 如果使用Microsoft Office 365，則UM消息傳遞帳戶必須採用格式 `account@domain.onmicrosoft.com`。

- 重置密碼，然後在Unity Connection上再次輸入密碼。
- UM帳戶不能有郵箱。

示例日誌：

```
HTTP request failed with error: Couldn't connect to server -- couldn't connect to host, HTTP status code: 503
```

- 檢查是否有任何防火牆。
- 檢查統一消息服務是否指向正確的Exchange伺服器。
- 請參閱Cisco錯誤ID [CSCts82396](#)。

問題：案例5

按一下頁面上的Test按鈕時顯示此錯誤：

```
The error is error:0200206F:system library:connect:Connection refused.  
Refer to the tomcat log
```

以下是示例Tomcat日誌：

```
HTTP 503 ERRORS:  
HTTP request failed with error: Couldn't connect to server --  
couldn't connect to host, HTTP status code: 503, for ews  
URL: https://xxxxxxxxx.outlook.com/EWS/Exchange.ASMX, verb: POST  
HTTP 401 ERRORS:  
HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned:  
401, HTTP status code: 401, for ews URL:  
https://xxxxxxxxxxx.outlook.com/EWS/Exchange.ASMX, verb: POST  
HTTP 404 ERRORS:  
HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned:  
404, HTTP status code: 404, for Autodiscovery URL:  
https://xxxx.com/autodiscover/autodiscover.xml, verb: GET, query:
```

可能的解決方案

- 檢查防火牆是否阻止埠443。
- 檢查是否使用了正確的域。

## 問題：案例6

按一下頁面上的Test按鈕時顯示此錯誤：

```
Diagnostic=[SSL connect error -- error:1408F119:SSL routines:SSL3_GET_RECORD:decryption failed or bad
```

### 解決方案

這是由於證書損壞所致。從OS管理頁面重新生成tomcat.pem證書。重新啟動Tomcat服務。

### 錯誤代碼

以下是您可以遇到的一些錯誤代碼：

- 401錯誤

- 可能的原因包括統一消息服務帳戶的密碼不正確、使用者名稱不正確或使用者名稱格式無效。(如果使用域\使用者格式，請不要對域名使用完全限定域名(FQDN)格式。)另一個可能的原因是，基於Web的身份驗證模式清單的值與Exchange中配置的身份驗證模式不匹配。所有值都將顯示在「編輯統一消息服務」頁面上。
- 檢查Unified Messaging > Unified Messaging Services > Active Directory Account Used to Access Exchange > Password下的密碼。很多情況下，UM服務測試可能會通過錯誤的密碼。
- 確保在EWS和自動發現中配置了所有IIS設定。
- 檢查兩端的身份驗證模式：Unity Connection和Exchange。
- 不支援NT LAN Manager(NTLM)v2；請參閱Cisco錯誤ID [CSCub61107](#)。
- 模擬權利問題：完成[在Active Directory中建立統一消息服務帳戶並授予Unity Connection許可權中所述的步驟](#)。
- Exchange使用者郵箱未初始化。
- 確保UM帳戶沒有郵箱。如果是，請刪除並重新建立帳戶，然後應用許可權。如果只是刪除郵箱，則無法提供幫助。
- Exchange Server可能預期使用者名稱的格式為user@domain，而不是domain\user。使用以下格式統一消息>統一消息服務。
- 如果安裝了證書，請檢查Exchange伺服器的事件檢視器，查詢與證書過期相關的任何錯誤。舉例來說：

Log Name: Application  
Source: MExchange Web Services  
Date: 9/7/2013 7:59:16 PM  
Event ID: 24  
Task Category: Core  
Level: Error  
Keywords: Classic  
User: N/A  
Computer: XXX.XXXXXXXXXX.com  
Description:  
The Exchange certificate [Subject]  
CN=XXX.XXXXXXXXXX.com, OU=XXXXXXXXXX, OU=XX, O=XXXXXXXXXXXXXXXX, L=XXXXXX,  
S=XXXXXX, C=XX  
  
[Issuer]  
CN=XXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXX, O=XXXXXXXXXX, C=XX  
  
[Serial Number]  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
[Not Before]  
8/9/2012 5:00:00 PM  
  
[Not After]  
8/17/2013 4:59:59 PM  
  
[Thumbprint]  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
expired on 8/17/2013 4:59:59 PM.

- 403錯誤

- Exchange中需要安全套接字層(SSL)，但證書頒發機構(CA)在Exchange伺服器上簽署證書的公共證書尚未上載到Unity Connection伺服器。

- 404錯誤

- 一個可能的原因是，統一消息服務配置為使用HTTPS協定與Exchange伺服器通訊，但Exchange中未啟用SSL。另一個可能的原因是Exchange 2003用作消息儲存庫，但WebDav擴展尚未啟用。
- 導航到Users > Select the User > Unified Messaging Accounts > Edit Unified Messaging Account，位於Account Information > Use this Email Address下，並確保電子郵件地址正確。
- 錯誤的伺服器或域名伺服器(DNS)解析為錯誤的伺服器。
- 伺服器不運行必要的服務 ( EWS、WebDAV、自動發現 )。

- 440錯誤

- 登入超時錯誤/來自伺服器的錯誤響應
- 請參閱Cisco錯誤ID [CSCto91728](#)。
- 在Exchange 2003上配置了基於表單的身份驗證（包含Unity Connection必須訪問的郵件儲存）時，Unity Connection SIB不能與Exchange 2003一起使用。

- 500錯誤

- 伺服器配置問題。身份驗證模式不正確。Internet資訊服務不可用。找不到電子郵件地址（主SMTP地址）。
- 如果在組織級別應用許可權，則會出現此錯誤。在伺服器級別應用相同的許可權。有關詳細資訊，請參閱[在Active Directory中建立統一消息服務帳戶並授予Unity Connection的許可權](#)。
- 
- 模擬問題：在測試頁面上，出現此消息> HTTP status=[500 Internal Server Error].....ErrorImpersonateUserDenied.....帳戶沒有模擬請求使用者的許可權。要解決此問題，請參閱[將應用程式模擬管理角色分配給統一消息服務帳戶](#)。如果UM服務帳戶最初是使用郵箱建立的，如果您只是刪除了郵箱，則會解決此問題。必須刪除該帳戶，並在沒有郵箱的情況下重新建立該帳戶。
- 在Exchange命令列管理程式上使用get-ManagementRoleAssignment檢查模擬角色分配。在輸出末尾，檢查是否有警告表明角色分配已損壞並且處於不一致狀態。如果是，請使用Remove-ManagementRoleAssignment「<policy name>」刪除分配，然後閱讀它。
- ErrorNonExistentMailbox:簡單郵件傳輸協定(SMTP)地址沒有與其關聯的郵箱。

本文檔中還提到了一些錯誤代碼：「Single Inbox Is Not Working for Users Associated with a Unified Messaging Service（單個收件箱無法與統一消息服務相關聯的使用者工作）」。

如果Exchange Server響應速度慢，請在Cisco Unity Connection(在System Settings > Advanced > Unified Messaging Services下)中增加等待響應的時間（以秒為單位）。

#### 其他問題

在統一消息帳戶和統一消息服務頁面上的測試均成功的情況下，啟用以下跟蹤：

1. 導航至Cisco Unity Connection Serviceability > Trace > Macro Trace。
2. 選擇Single Inbox Trace。

### 3. 導覽至Trace > Micro Trace ( 啟用所有級別 )。

- CsMbxSync
- CsWebDav ( 如果使用Exchange 2003 )
- CsEws ( 適用於Exchange 2007及更高版本 )
- CsExMbxLocator

問題：方案

Unity Connection配置為與Exchange 2003連線。

這是來自日誌的：

```
01:10:20.300 |6549,mail.xxxxxx.com,{xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx},  
CsWebDav,14,[CsWebDav/CsWebDavMbxClient.cpp:3340]: HTTP Status code: 500,  
WEBDAV response headers: HTTP/1.1 500 Internal Server Error
```

這是來自Exchange日誌：

Event ID: 9667

Type: Error

Category: General

Source: msgidNamedPropsQuotaError

Description: Failed to create a new named property for database "<databasename>"  
because the number of named properties reached the quota limit (<configured quota>).

User attempting to create the named property: <user name>. Named property

GUID: <GUID of named property>.

Named property name/id: <name of named property>.

### 解決方案

當安裝了Mailbox伺服器角色的Exchange伺服器上的資料庫接近或達到命名屬性或副本識別符號的最大限制時，將記錄這些事件。

需要更改登錄檔才能解決此問題。有關詳細資訊，請參閱此Microsoft Technet文章[如何為Exchange 2007資料庫配置命名屬性和副本識別符號配額](#)。

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\MSExchangeIS\  
<ServerName>\<Database Type-GUID>

更改DWORD - NonMAPI Named Props Quota值。通常設定為8,192。將此值修改為16,384。

## 相關資訊

- [思科企業合作首選架構11.0](#)
- [在Active Directory中建立統一消息服務帳戶並授予Unity Connection的許可權](#)
- [瞭解命名屬性和副本識別符號限制對Exchange資料庫的影響](#)
- [當針對Exchange資料庫的命名屬性或副本識別符號耗盡時，收到事件9666、9667、9668和9669](#)
- [思科技術支援與下載](#)

## 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）。