

Nachrichten, die nicht zwischen Unity Connection und Exchange synchronisiert wurden

Inhalt

[Einführung](#)

[Problem](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Lösung](#)

Einführung

In diesem Dokument wird ein Problem beschrieben, bei dem die Meldungen Ihrer Benutzer möglicherweise nicht zwischen Cisco Unity Connection und Microsoft Exchange 2010 synchronisiert werden. Dieses Problem kann bei einer neuen Konfiguration auftreten oder eine bestehende Konfiguration beeinträchtigen. Aktuelle Änderungen, die durch Exchange 2010 Service Pack 2 (SP2) Rollup 4 (RU4) gebracht wurden, könnten Teil der Ursache sein.

Problem

Das Synchronisierungsproblem tritt in der Regel bei Benutzern auf, die eine große Anzahl von Elementen im Posteingang haben, kann aber auch bei anderen Mailboxgrößen auftreten. Die Anwendung des Grenzwerts für die Drosselung in Microsoft Exchange 2010 SP2 RU4 hat sich geändert.

In der Cisco Dokumentation steht:

"Vor der Exchange 2010 SP2 RU4 wurde der Grenzwert für die Drosselung für das anrufende Konto berechnet (In unserem Fall Servicekonto). Ab Exchange 2010 SP2 RU4 wurde dieser Grenzwert geändert. Jetzt werden die Gebühren nicht mehr für das Anruferkonto, sondern für die Zielmailbox angerechnet."

Fehlerbehebung

Dieses Verfahren beschreibt, wie Sie das Problem untersuchen und überprüfen können:

1. Drücken Sie unter Unified Messaging Accounts die **Test**-Taste. Navigieren Sie zu **Benutzer > Wählen Sie Ihre Benutzer aus > Bearbeiten > Unified Messaging-Konten > Wählen Sie den Service aus.**

2. Rufen Sie die Cisco Unity Connection Serviceability-Webseite auf, navigieren Sie zu **Trace > Micro Trace**, und aktivieren Sie diese Micro Traces:

```
CsMBXSync: 10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23
CsEWS: 10,11,12,13
```

3. Hinterlassen Sie eine Testnachricht für den Benutzer. Warten Sie, bis die Nachricht am Telefon verbleibt, und warten Sie weitere drei Minuten, um Unity Connection die Synchronisierung mit dem Exchange-Webdienst (EWS) zu ermöglichen.
4. Verwenden Sie das Real-Time Monitoring Tool, um diese beiden Ablaufverfolgungen zu erfassen. Legen Sie den Zeitrahmen auf zehn Minuten fest, damit Sie alle Traces für den Zeitrahmen des Tests erhalten. Legen Sie den Download-Speicherort als Desktop fest, und suchen Sie nach einem Ordner mit dem Namen "Unity Connection Server".

```
Connection Mailbox Sync
Connection Tomcat
```

Hinweis: Die Verbindung Mailbox Sync-Ablaufverfolgung ist die nützlichste Ablaufverfolgung. Wenn mehrere Mailbox-Sync-Traces generiert werden, können Sie mit Editor++ alle Traces gleichzeitig durchsuchen.

5. Durchsuchen Sie die Ablaufverfolgung. Im Allgemeinen können Sie den Benutzer anhand seiner E-Mail-Adresse finden.

```
12:38:48.095 |13196,,CsMbxSync,20,Created Service Entry Handler with
retry count 1 for Srvc Entry Data&colon; (Cnx Mbx Id: Cnx Mbx Id: (Mbx Uid:
{11f4a1b5-7758-434a-b66e-f84889b923f2}, Inbox Folder Uid:
{6d08496c-9f8c-4cb4-a828-a38a3d9b7d97}, Mail Store: UnityMbxDb1, Inbox
Folder Name: inbox), Srvc Data&colon; External Srvc Data&colon;
(Ext Srvc Oid: {85ee84a7-0bb6-457f-8cce-2fbf2fae5ad7}, Display Name: UM
Sevices 1, Auth Scheme: 2, Is Enabled: 1, Srvc Supports Sync: 1 , Exch Do
Auto Discover: 0, Exch Do Auto Discover 2003: 0, Security Transport Type:
1, Server: 192.168.5.5, Service Account: Test, Service Password: XXXXXXXXXX,
Service
Type: 4, Exch Service Type: 1, Trust Cert Dir:
/usr/local/platform/.security/tomcat/trust-certs/, Ldap Security Transport
Type: 0, Ldap Validate Server Certificate: 0, Validate Server Certificate:
0, Notification Type: 0, Is Impersontaion Enabled: 1, Proxy Ip Address: ),
Mbx Data&colon; Mbx Data&colon;
(Email Addr: user@mylab.com, Subscriber Oid:
{019b9589-d0b4-440f-8afd-dc99ba67547e}, Sync Enabled: 1, SESM Oid:
{ac8b5b58-766b-4ccf-b444-525606562f18}, DTMFAccess ID: 111))
```

Die wichtigsten Informationen sind die Subscriber-OID, in diesem Beispiel {019b9589-d0b4-440f-8afd-dc99ba67547e}. Jede Zeile, die diese Oid enthält, bezieht sich auf diesen Benutzer. Wenn Sie nach der Teilnehmerkennung suchen, erhalten Sie jetzt weitere Informationen.

6. Suchen Sie nach einem Code, z. B. 'ErrorServerBusy'. Dies ist eine Beispielausgabe aus einer Suche:

```
12:38:48.281 |13459,172.16.10.31,{019b9589-d0b4-440f-8afd-dc99ba67547e},
CsEws,14,endElement>>> 0:0 - MessageText = The server cannot service this
request right now. Try again later.
12:38:48.281 |13459,172.16.10.31,{019b9589-d0b4-440f-8afd-dc99ba67547e},
CsEws,14,startElement>>> 0:0 - ResponseCode =
12:38:48.281 |13459,172.16.10.31,{019b9589-d0b4-440f-8afd-dc99ba67547e},
CsEws,14,endElement>>> 0:0 - ResponseCode = ErrorServerBusy
```

Diese Ausgabe gibt an, dass EWS die Anforderung basierend auf der aktuellen EWS-Richtlinie auf dem Exchange-Server zeitlich abgelaufen ist.

Lösung

Um dieses Problem zu beheben, passen Sie Ihre EWS-Richtlinie basierend auf dieser aktualisierten Dokumentation an: [Konfigurieren von Cisco Unity Connection 9x und Microsoft Exchange für Unified Messaging: Entfernen der EWS-Grenzwerte für das Unified Messaging Services-Konto für Cisco Unity Connection \(Exchange 2010 SP2 RU4 und höher\)](#).

Dieses Verfahren beschreibt, wie eine neue EWS-Richtlinie mit unbegrenzten EWS-Verbindungen erstellt wird. Die neue Richtlinie ermöglicht Benutzern, die das FehlerServerBusy-Problem festgestellt haben, die richtige Arbeit:

1. Melden Sie sich bei einem Server an, auf dem Exchange Management Shell installiert ist. Verwenden Sie entweder ein Konto, das Mitglied der Enterprise Admins-Gruppe ist, oder ein Konto, das über die Berechtigung zum Gewähren von Berechtigungen für Exchange-Objekte im Konfigurationscontainer verfügt.
2. Erstellen Sie eine neue Richtlinie mit unbegrenzten EWS-Verbindungen:

```
New-ThrottlingPolicy -Name ""  
  -EWSMaxConcurrency $null -EWSMaxSubscriptions $null -EWSPercentTimeInCAS  
$null -EWSPercentTimeInMailboxRPC $null -EWSFindCountLimit $null  
-EWSPercentTimeinAD $null
```

Dabei ist *ConnectionUnifiedMessagingServicesPolicy* der Name der Richtlinie, die Sie erstellen möchten.

3. Wenden Sie die neue Richtlinie auf alle Unified Messaging-Benutzer-Mailboxen an. Führen Sie für jede Benutzermailbox den folgenden Befehl aus:

```
Set-ThrottlingPolicyAssociation -Identity  
"<ConnectionUnifiedMessagingusermailbox>" -ThrottlingPolicy  
"<ConnectionUnifiedMessagingServicesPolicy>"
```

wobei: *ConnectionUnifiedMessagingusermailbox* ist der Name der Benutzermailbox.

VerbindungUnifiedMessagingServicesRichtlinie ist der Name der Richtlinie, die Sie in Schritt 2 erstellt haben.

4. Bestätigen Sie, dass die Mailbox die neue Richtlinie verwendet:

```
Get-ThrottlingPolicyAssociation -Identity  
"<ConnectionUnifiedMessagingusermailbox>" | findstr "ThrottlingPolicy"
```

5. Starten Sie den Microsoft Exchange Remote Procedure Call (RPC) Client Access-Dienst auf jedem Exchange 2010-Server neu, der über die Channel Associated Signaling (CAS)-Rolle verfügt.