

Mensajes no sincronizados entre Unity Connection y Exchange

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Troubleshoot](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe un problema en el que es posible que sus usuarios no sincronicen sus mensajes entre Cisco Unity Connection y Microsoft Exchange 2010. Este problema puede surgir con una nueva configuración o puede interferir con una configuración existente. Los cambios recientes introducidos por Exchange 2010 Service Pack 2 (SP2) Rollup 4 (RU4) podrían ser parte de la causa.

Problema

El problema de sincronización suele ocurrir con usuarios que tienen un gran número de elementos en su bandeja de entrada, pero también puede ocurrir con otros tamaños de buzón de correo. Ha habido un cambio en la forma en que Microsoft Exchange 2010 SP2 RU4 aplica el límite de regulación.

La documentación de Cisco afirma:

"Antes de Exchange 2010 SP2 RU4, el límite de regulación se calculó con respecto a la cuenta de llamada (En nuestra cuenta de servicio de casos). A partir de Exchange 2010 SP2 RU4, este límite se ha cambiado. Ahora, los cargos se cuentan contra el buzón de correo objetivo en lugar de contra la cuenta de llamada".

Troubleshoot

Este procedimiento describe cómo investigar y verificar el problema:

1. Pulse el botón **Prueba** del usuario en Cuentas de mensajería unificada. Vaya a **Usuarios > 'seleccionar usuarios' > editar > Cuentas de mensajería unificada > 'seleccione el servicio.'**
2. Vaya a la página web de Serviciabilidad de Cisco Unity Connection, navegue hasta **Trace >**

Micro Trace y habilite estos seguimientos Micro:

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

CsEWS: 10,11,12,13

- Deje un mensaje de prueba para el usuario. Espere a que se deje el mensaje en el teléfono y espere otros tres minutos para permitir que Unity Connection se sincronice con Exchange Web Service (EWS).
- Utilice la herramienta de monitoreo en tiempo real del usuario para recopilar estos dos seguimientos. Establezca el marco de tiempo en diez minutos para obtener todos los seguimientos del marco de tiempo de la prueba. Establezca la ubicación de descarga en el escritorio y busque una carpeta denominada 'el servidor de Unity Connection:'

Connection Mailbox Sync

Connection Tomcat

Nota: El seguimiento de sincronización del buzón de conexión es el seguimiento más útil. Si se generan varios seguimientos de sincronización de buzón de correo, utilice Notepad++ para buscar en todos los seguimientos a la vez.

- Busque en el seguimiento. Por lo general, puede encontrar al usuario por su dirección de correo electrónico corporativa.

```
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))
```

La información clave es el Oid del suscriptor, que es {019b9589-d0b4-440f-8afd-dc99ba67547e} en este ejemplo. Cualquier línea que contenga este Oid se refiere a este usuario. Ahora puede obtener más información si busca en el Oid del suscriptor.

- Busque un código como 'ErrorServerBusy'. Este es un ejemplo de resultado de una búsqueda:

```
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
```

Este resultado indica que EWS ha agotado el tiempo de espera de la solicitud en función de la política de EWS actual en el servidor Exchange.

Solución

Para resolver este problema, ajuste la política de EWS basándose en esta documentación actualizada: [Configuración de Cisco Unity Connection 9x y Microsoft Exchange para Unified Messaging: Eliminación de Límites de EWS para la Cuenta de Servicios de Mensajería Unificada para Cisco Unity Connection \(Exchange 2010 SP2 RU4 y posterior\)](#).

Este procedimiento describe cómo crear una nueva política de EWS con conexiones EWS ilimitadas. La nueva política permitirá que los usuarios que experimentaron el problema `ErrorServerBusy` puedan trabajar correctamente:

1. Inicie sesión en un servidor en el que esté instalado Exchange Management Shell. Utilice una cuenta que sea miembro del grupo Administradores de empresa o una cuenta que tenga permiso para conceder permisos en objetos Exchange del contenedor de configuración.
2. Cree una nueva política con conexiones EWS ilimitadas:

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

donde *ConnectionUnifiedMessagingServicesPolicy* es el nombre de la política que desea crear.

3. Aplique la nueva política a todos los buzones de correo de los usuarios de mensajería unificada. Para cada buzón de correo del usuario, ejecute este comando:

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

where: *ConnectionUnifiedMessaginguserbox* es el nombre del buzón de correo del usuario. *ConnectionUnifiedMessagingServicesPolicy* es el nombre de la política que creó en el paso 2.

4. Confirme que el buzón utiliza la nueva política:

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

5. Reinicie el servicio de acceso de cliente de llamada a procedimiento remoto (RPC) de Microsoft Exchange en cada servidor Exchange 2010 que tenga la función de señalización asociada al canal (CAS).