

Problema de MWI de la Bandeja de entrada única de Unity Connection

Contenido

[Introducción](#)

[Troubleshoot](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe un problema con la función Bandeja de entrada única en Cisco Unity Connection. Con la función Bandeja de entrada única puede sincronizar mensajes con Microsoft Exchange y recibir notificaciones de Exchange cuando el mensaje se marca como leído o eliminado. Al recibir esta notificación de Exchange, Unity Connection cambia el estado de la copia local del mensaje. A veces hay problemas en los que no se reciben notificaciones de Exchange y, por lo tanto, el Indicador de mensaje en espera (MWI) y la copia local del mensaje de Unity Connection no están en el estado adecuado.

Troubleshoot

Para solucionar este problema, verifique el registro de la aplicación en el Servidor de acceso de cliente de Exchange (CAS) para ver las advertencias o los mensajes de error creados cuando el mensaje se marcó como leído o eliminado en Outlook. Por lo general, estas advertencias se originan en los servicios Web MExchange. Aquí se muestra un ejemplo de la advertencia que puede verse:

Log Name: Application
Source: MExchange Web Services
Date: 11/25/2013 11:12:41 AM

Event ID: 6
Task Category: Core

Level: Warning
Keywords: Classic
User: N/A
Computer: Labtest.cisco.com

Description:

Unable to send a notification for subscription
HQBqb2huZXhjYXAwMS5jb3JwLmZtZ2xvYmFsLmNvbRAAAAAGUx5NOPjRQoqT+menP2j1.
(Send attempts: 3)

También se sugiere tomar una captura de red en Exchange CAS para ver si envía notificaciones a Unity Connection.

En la captura, verifique si hay tráfico en el puerto TCP 7080. Este es el puerto que Unity Connection solicita a Exchange para enviar la notificación del cambio de estado del mensaje.

Si recibe una captura, puede filtrarla con 'tcp.port==7080'. Si aplica el filtro y luego no ve ningún tráfico, Exchange no puso ningún tráfico en el cable en ese puerto.

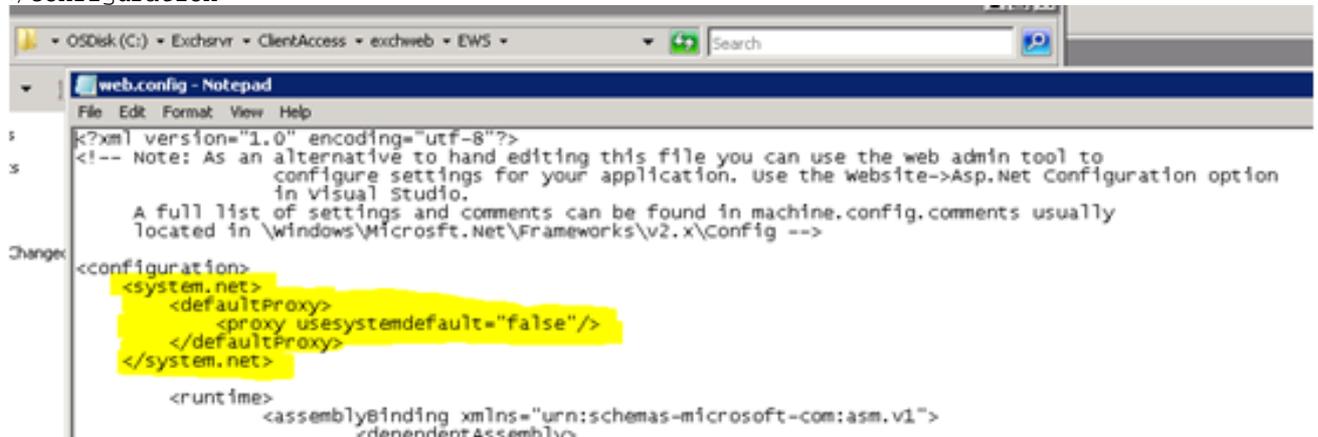
Si ve algo similar a la advertencia de ejemplo y no ve ningún tráfico 7080 en la captura de red, es posible que la causa del problema sea una configuración de proxy en el servidor CAS. En su lugar, el tráfico se puede rutear a una configuración de proxy configurada para http://<dirección IP desconocida>:80.

Solución

Para corregir el problema, complete estos pasos:

1. Verifique la configuración del proxy en el servidor CAS. La configuración de proxy se aplica principalmente a través de la política de grupo y se encuentra en este registro: HKLM\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings\Proxy Server.
2. Para probar el problema, inhabilite el proxy predeterminado en Exchange Web.config de servicios Web (EWS). Ruta posible: C:\Exchsrvr\ClientAccess\exchweb\EWS

```
<configuration>
  <system.Net>
    <defaultProxy>
      <proxy usesystemdefault="false"/>
    </defaultProxy>
  </system.Net>
</configuration>
```



3. Pruebe para ver si las notificaciones salen de Exchange y llegan a Unity Connection.
4. Si no se aborda el problema, póngase en contacto con el Technical Assistance Center (TAC) para obtener más información.