

Messages non synchronisés entre Unity Connection et Exchange

Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Dépannage](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit un problème dans lequel vos utilisateurs risquent de ne pas voir leurs messages synchronisés entre Cisco Unity Connection et Microsoft Exchange 2010. Ce problème peut survenir lors d'une nouvelle configuration ou intervenir dans une configuration existante. Des modifications récentes apportées par Exchange 2010 Service Pack 2 (SP2) Cumul 4 (RU4) pourraient en être la cause.

Problème

Le problème de synchronisation se produit généralement avec les utilisateurs qui ont un grand nombre d'éléments dans leur boîte de réception, mais il peut également se produire avec d'autres tailles de boîtes aux lettres. La manière dont Microsoft Exchange 2010 SP2 RU4 applique la limite de limitation a changé.

La documentation Cisco indique :

«Avant Exchange 2010 SP2 RU4, la limite de limitation était calculée sur le compte appelant (dans notre compte de service de dossier). À partir de, Exchange 2010 SP2 RU4, cette limite a été modifiée. Maintenant, les frais sont comptés sur la boîte aux lettres cible plutôt que sur le compte appelant. »

Dépannage

Cette procédure décrit comment rechercher et vérifier le problème :

1. Appuyez sur le bouton **Test** de l'utilisateur sous Comptes de messagerie unifiée. Accédez à **Utilisateurs > 'sélectionnez vos utilisateurs' > modifier > Comptes de messagerie unifiée > 'sélectionnez le service.'**

2. Accédez à la page Web de maintenance de Cisco Unity Connection, accédez à **Trace > Micro Trace** et activez ces microtraces :

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

3. Laissez un message de test à l'utilisateur. Attendez que le message reste sur le téléphone et attendez encore trois minutes pour permettre à Unity Connection de se synchroniser avec le service Web Exchange (EWS).
4. Utilisez l'outil de surveillance en temps réel de l'utilisateur afin de collecter ces deux traces. Réglez le délai sur dix minutes afin d'obtenir toutes les traces pour le délai de test. Définissez l'emplacement de téléchargement sur le Bureau et recherchez un dossier nommé 'le serveur Unity Connection : '

```
Connection Mailbox Sync
Connection Tomcat
```

Note: La trace de synchronisation de la boîte aux lettres de connexion est la trace la plus utile. Si plusieurs traces de synchronisation de boîte aux lettres sont générées, utilisez le Bloc-notes++ afin de rechercher toutes les traces simultanément.

5. Rechercher dans la trace. En règle générale, vous pouvez trouver l'utilisateur par son adresse e-mail d'entreprise.

```
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))
```

Les informations clés sont l'Oid de l'abonné, qui est {019b9589-d0b4-440f-8afd-dc99ba67547e} dans cet exemple. Toute ligne contenant cet ID fait référence à cet utilisateur. Vous pouvez maintenant obtenir plus d'informations si vous recherchez dans l'Oid de l'abonné.

6. Recherchez un code tel que 'ErrorServerBusy.' Voici un exemple de résultat d'une recherche :

```
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
```

Ce résultat indique que EWS a expiré la demande en fonction de la stratégie EWS actuelle sur le serveur Exchange.

Solution

Pour résoudre ce problème, ajustez votre stratégie EWS en fonction de cette documentation mise à jour : [Configuration de Cisco Unity Connection 9x et de Microsoft Exchange pour la messagerie unifiée : Suppression des limites EWS pour le compte de services de messagerie unifiée pour Cisco Unity Connection \(Exchange 2010 SP2 RU4 et versions ultérieures\)](#).

Cette procédure décrit comment créer une nouvelle stratégie EWS avec des connexions EWS illimitées. La nouvelle stratégie permettra aux utilisateurs qui ont rencontré le problème `ErrorServerBusy` de fonctionner correctement :

1. Connectez-vous à un serveur sur lequel Exchange Management Shell est installé. Utilisez un compte qui est membre du groupe Administrateurs d'entreprise ou un compte qui a l'autorisation d'accorder des autorisations sur des objets Exchange dans le conteneur de configuration.
2. Créez une nouvelle stratégie avec des connexions EWS illimitées :

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

où *ConnectionUnifiedMessagingServicesPolicy* est le nom de la stratégie que vous voulez créer.

3. Appliquez la nouvelle stratégie à toutes les boîtes aux lettres utilisateur de messagerie unifiée. Pour chaque boîte aux lettres utilisateur, exécutez la commande suivante :

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

where: *ConnectionUnifiedMessagingusermailbox* est le nom de la boîte aux lettres utilisateur. *StratégieServicesMessagerieUnifiéeConnexion* est le nom de la stratégie que vous avez créée à l'étape 2.

4. Vérifiez que la boîte aux lettres utilise la nouvelle stratégie :

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

5. Redémarrez le service d'accès au client RPC (Remote Procedure Call) de Microsoft Exchange sur chaque serveur Exchange 2010 qui a le rôle CAS (Channel Associated Signaling).