

# Problemi di sincronizzazione della cartella Posta in arrivo con le distribuzioni locali di Microsoft Exchange

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problemi](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Sincronizzazione ritardata o assente tra CUC ed Exchange](#)

[Sincronizzazione ritardata da Exchange Server a CUC](#)

## Introduzione

In questo documento vengono fornite informazioni sui problemi di sincronizzazione rilevati tra le distribuzioni locali di Cisco Unity Connection (CUC) e Microsoft Exchange.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di CUC.

### Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Problemi

Esistono tre tipi di problemi di sincronizzazione:

- Nessuna sincronizzazione
- Sincronizzazione ritardata da entrambi i lati (da CUC a Exchange Server e viceversa)
- Sincronizzazione ritardata da Exchange Server a CUC

## Risoluzione dei problemi

In questa sezione vengono fornite informazioni sulla risoluzione dei tre problemi. Le prime due problematiche sono riunite in un'unica sezione, in quanto l'approccio per la risoluzione dei problemi è lo stesso.

### Sincronizzazione ritardata o assente tra CUC ed Exchange

È possibile che esistano diversi motivi per i quali non esiste una sincronizzazione tra CUC ed Exchange o vi è un ritardo nella sincronizzazione. In questo scenario, controllare gli errori di comunicazione tra CUC ed Exchange Server tramite la CLI o la raccolta dei log tramite lo strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT, Real-Time Monitoring Tool).

#### RTMT

Scegliete **Trace & Log Central > Raccogli file**. Scegliere **Connetti registri sincronizzazione cassetta postale** e continuare.

#### Radice

Su CUC (/var/log/active/cuc) tramite CLI:

```
[root@ucbu-aricent-vm163 log]# ls -ltr | grep MbxSync
-rw-rw-r-- 1 cumbxsync cuservice 37223 Jun 5 09:18 diag_CuMbxSync_00000086.uc
-rw-rw-r-- 1 cumbxsync cuservice 37223 Jun 5 09:18 diag_CuMbxSync_00000087.uc
-rw-rw-r-- 1 cumbxsync cuservice 37223 Jun 5 09:19 diag_CuMbxSync_00000088.uc
-rw-rw-r-- 1 cumbxsync cuservice 37223 Jun 5 09:19 diag_CuMbxSync_00000089.uc
-rw-rw-r-- 1 cumbxsync cuservice 36919 Jun 5 09:20 diag_CuMbxSync_00000090.uc
```

Per visualizzare il file, immettere **cat <nomefile>** o **vi <nomefile>**, dove <nomefile> è **diag\_CuMbxSync\_xxxxxxx.uc**.

#### CLI di amministrazione

I log possono essere visualizzati anche tramite la CLI di amministrazione, ma è abbastanza difficile.

Per elencare i file, immettere **file list activelog /cuc/diag\_CuMbxSync\* detail reverse**.

Per visualizzare un file, immettere **file view activelog /cuc/diag\_CuMbxSync\_xxxxxxx.uc** dove xxxxxxxx è il numero di file.

Per trasferire i file su un server FTP protetto (SFTP), immettere **file get activelog /cuc/diag\_CuMbxSync\***.

Verificare nei log CuMbxSync più recenti eventuali errori o avvisi HTTP. Poiché gli errori o le

avvertenze vengono scritti per impostazione predefinita nelle tracce, non è necessario abilitare le tracce a questo punto.

Errori HTTP possono interrompere (in modo intermittente o completo) la sincronizzazione delle operazioni di messaggistica da CUC al server Exchange e viceversa. Se nei log vengono rilevati errori HTTP, il passaggio successivo consiste nella risoluzione dei problemi e nella relativa risoluzione.

Il documento [Unity Connection Single Inbox Troubleshooting TechNote](#) fornisce alcune informazioni sui vari errori rilevati nei log di CuMbxSync.

Se non ci sono errori nel log di CuMbxSync, abilitare CsEws e CuMbxSync micro traces - tutti i livelli. Scegliere **Cisco Unity Connection Serviceability > Trace > Micro Trace**. Fare clic sull'opzione di reimpostazione nella pagina Account di messaggistica unificata dell'utente e raccogliere nuovamente i log. Per ulteriore assistenza, contattare il Cisco Technical Assistance Center (TAC).

## Sincronizzazione ritardata da Exchange Server a CUC

Exchange comunica con il server CUC sulla porta 7080. In questa sezione vengono illustrati i passaggi per risolvere il problema.

1. Verificare che la porta 7080 sia aperta e che CUC sia in ascolto su questa porta. **CLI di amministrazione**

```
admin:show open ports regexp 7080

Executing.. please wait.
jetty      14555          jetty  117u  IPv6      117863      0t0  TCP *:7080 (LISTEN)
admin:
admin:
```

### Radice

```
[root@ucbu-aricent-vm163 ~]#
[root@ucbu-aricent-vm163 ~]# netstat -ano|grep 7080
tcp        0      0 :::7080          :::*              LISTEN
[root@ucbu-aricent-vm163 ~]#

[root@ucbu-aricent-vm163 ~]#
[root@ucbu-aricent-vm163 ~]# lsof -i -P | grep :7080
jetty      19481          jetty  120u  IPv6      123391      TCP *:7080 (LISTEN)
[root@ucbu-aricent-vm163 ~]#
```

2. Raccogliere un'acquisizione di rete sia sul server Exchange che sul server CUC per confermare che il server Exchange invia le notifiche Jetty e CUC riceve tali notifiche. Nella CLI di CUC, immettere **utils network capture file SIBTrace count 100000 size ALL**. In Exchange, scaricare ed eseguire [Wireshark](#). Nell'acquisizione CUC, dovrebbe essere visualizzato questo modello di pacchetto sulla porta 7080 (porta utilizzata per ricevere le notifiche):



Immettere il comando `run cuc dbquery unitydyndb select first 10 * from`

`tbl_exsubscription.tbl_ExSubscription` archivia le informazioni relative a ogni sottoscrizione della cassetta postale registrata con Exchange tramite EWS. L'indicatore orario (evidenziato nello screenshot precedente) è una delle colonne di questa tabella. Contiene la data e l'ora UTC che indica l'ora dell'ultima ricezione di una notifica per questa sottoscrizione da parte di CUC dal server Exchange. Il processo **CuMbxSync** dispone di un thread che monitora le sottoscrizioni non aggiornate ogni due minuti ed esegue una nuova sottoscrizione per tutte le voci non aggiornate. Nel log di esempio, il thread considera non aggiornato un set di voci di sottoscrizione. Questo non è il caso ideale (se tutto funziona correttamente e Exchange invia notifiche keep-alive in modo tempestivo). Questo campo viene utilizzato per rilevare le sottoscrizioni non aggiornate dal processo CuMbxSync. La condizione utilizzata per filtrare le sottoscrizioni non aggiornate è `timestamp < (CurrentTime - 15 minuti)`. Anche se la cassetta postale del sottoscrittore sul lato Exchange non viene modificata, per impostazione predefinita Exchange Server invia notifiche per ogni sottoscrittore (sottoscrittore sul server Exchange) a un intervallo di cinque minuti. Le notifiche keep-alive provenienti da Exchange possono essere visualizzate nei log 'Connection Jetty'. Questi log possono essere raccolti da RTMT (scegliere **Trace & Log Central > Raccogli file > Jetty di connessione** e procedere) o tramite Root Access

(`/usr/local/jetty/logs`).

```
173.37.183.81 - - [29/Jun/2014:11:30:50] -0000] "POST /NotificationService/services/NotificationService?id=ff6fbb75-e156-4494-ae7-488b3aaa49f1&pid=23672 HTTP/1.1" 200
343
173.37.183.81 - - [29/Jun/2014:11:35:54] -0000] "POST /NotificationService/services/NotificationService?id=ff6fbb75-e156-4494-ae7-488b3aaa49f1&pid=23672 HTTP/1.1" 200
343
173.37.183.81 - - [29/Jun/2014:11:40:54] -0000] "POST /NotificationService/services/NotificationService?id=ff6fbb75-e156-4494-ae7-488b3aaa49f1&pid=23672 HTTP/1.1" 200
343
173.37.183.81 - - [29/Jun/2014:11:45:54] -0000] "POST /NotificationService/services/NotificationService?id=ff6fbb75-e156-4494-ae7-488b3aaa49f1&pid=23672 HTTP/1.1" 200
343
173.37.183.81 - - [29/Jun/2014:11:50:54] -0000] "POST /NotificationService/services/NotificationService?id=ff6fbb75-e156-4494-ae7-488b3aaa49f1&pid=23672 HTTP/1.1" 200
343
173.37.183.81 - - [29/Jun/2014:11:55:55] -0000] "POST /NotificationService/services/NotificationService?id=ff6fbb75-e156-4494-ae7-488b3aaa49f1&pid=23672 HTTP/1.1" 200
343
173.37.183.81 - - [29/Jun/2014:12:00:55] -0000] "POST /NotificationService/services/NotificationService?id=ff6fbb75-e156-4494-ae7-488b3aaa49f1&pid=23672 HTTP/1.1" 200
343
```

In questo registro viene mostrata la risposta inviata da CUC corrispondente alle notifiche keep-alive inviate da Exchange Server. Se le notifiche keep-alive non arrivano a CUC da Exchange, la sottoscrizione verrà nuovamente sottoscritta ogni 16 minuti (circa) e solo allora viene eseguita la sincronizzazione della cassetta postale. Le possibili cause di questo comportamento possono essere le seguenti: Configurazione proxy sul server Exchange Configurazione NAT (Network Address Translation) presso CUC Configurazione del firewall tra CUC ed Exchange Server e così via Coinvolgere il team della rete e il team di Exchange per conoscere il motivo reale di questo comportamento. Se CUC riceve la notifica dal server Exchange puntualmente e l'aggiornamento non è riportato nella cassetta postale CUC, contattare il centro TAC per assistenza nella risoluzione del problema.