

Nota técnica de solução de problemas de caixa de entrada única do Unity Connection

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configuração de SIB](#)

[Troubleshoot](#)

[Problemas de serviços de mensagens unificadas](#)

[Problemas de contas da Unificação de Mensagens](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas de Unified Messaging Services e Unified Messaging Accounts. O Cisco Unity Connection versão 8.5 e posterior suporta caixa de entrada única (SIB), que também é conhecida como Unified Messaging. Em versões anteriores à versão 8.5, o Unity Connection tinha a capacidade de aceitar apenas e retransmitir os correios de voz para endereços de e-mail externos.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unity Connection
- Microsoft Exchange 2003/2007/2010
- ViewMail for Microsoft Outlook (VMO)
- Diretório ativo

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Unity Connection versão 8.5 ou posterior

- Microsoft Exchange 2003/2007/2010
- VMO

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Informações de Apoio

O SIB, um dos recursos de Unificação de Mensagens do Cisco Unity Connection versão 8.5, sincroniza mensagens de voz nas caixas de correio do Connection e do Exchange. Quando um usuário é habilitado para SIB, todas as mensagens de voz do Connection que são enviadas ao usuário, incluindo aquelas enviadas do VMO do Cisco Unity Connection, são primeiro armazenadas no Connection e imediatamente replicadas para a caixa de correio do Exchange do usuário. Além disso, as alterações de status (por exemplo, de não lido para lido), as alterações na linha de assunto e as alterações na prioridade são replicadas do Connection para o Exchange e vice-versa. O Indicador de mensagem em espera (MWI) é desativado quando a mensagem é lida - por telefone ou cliente de e-mail.

Configuração de SIB

Consulte [Lista de Tarefas para Configuração do Cisco Unity Connection 8.5 e Mais Recente e Exchange para Unified Messaging](#) para obter informações sobre como configurar o SIB.

Estas duas seções principais devem ser configuradas para SIB no Unity Connection:

- **Serviço de mensagens unificadas**

Um serviço de Unificação de Mensagens pode ser configurado para procurar todos os servidores Exchange no ambiente. Ele também pode ser configurado para se conectar a um único servidor Exchange. Nesse caso, configure o Unified Messaging Services para cada servidor Exchange que hospeda caixas de correio de usuário. Para configurar, navegue para **CUC Administration > Unified Messaging > Unified Messaging Service > Add New**.

- **Contas de Unificação de Mensagens**

Uma conta de Unificação de Mensagens deve ser criada para cada usuário. Nesta configuração, o serviço de Unificação de Mensagens que aponta para o servidor Exchange que inclui a caixa de correio do usuário deve ser selecionado. Para configurar, navegue até **CUC Administration > Users > Select the User > Edit > Unified Messaging Accounts > Add New**.

Observação: a Bulk Administration Tool também pode ser usada para adicionar em massa contas do Unified Messaging para todos os usuários.

Troubleshoot

Esta seção fornece dicas usadas para solucionar problemas do Unified Messaging Service e das contas do Unified Messaging.

Problemas de serviços de mensagens unificadas

Problema: Cenário 1

Em Serviço de Unificação de Mensagens, se **Especificar um Exchange Server** estiver selecionado em vez de **Procurar Exchange Servers**, o teste será bem-sucedido. Se **Procurar Exchange Servers** estiver selecionado, este erro será exibido quando o botão **Teste** na página for clicado:

```
Searching the network Failed to locate a Domain Controller via DNS.  
Searching the network Failed to locate an Exchange 2003 server.  
Connection will not be able to Locate Exchange 2003 subscribers.
```

Aqui estão exemplos de logs do Tomcat (defina o micro trace CsExMbxLocator, Nível 10-13):

```
CsExMbxLocator,13,AutoDiscoverURLS not found in cache  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:331]:  
Run DNS query for: _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:168]:  
querying dns for _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx question type 33  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:186]  
Length of returned DNS response is -1  
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:190]  
failed to get dns results for _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx question type 33  
CsExMbxLocator,11,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:359]:  
DNS query for: _ldap._tcp.dc._msdcs.xxx.xxx didn't return results  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]  
Test Button result: Failed to locate a Domain Controller via DNS.  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]  
Test Button result: Failed to locate an Exchange 2003 server.  
Connection will not be able to Locate Exchange 2003 subscribers.  
CsExMbxLocator,11,Failed to find DC required for 2003 support
```

Para obter etapas adicionais de solução de problemas, consulte o bug da Cisco ID [CSCtq10780](#) e [Concessão de Permissões para a Conta de Serviços de Unificação de Mensagens do Cisco Unity Connection 8.5 e posterior \(somente Exchange 2003\)](#).

Problema: Cenário 2

Este erro é exibido quando o botão **Testar** na página é clicado:

```
Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS  
Could not connect to Domain Controller (dc2.xxx.xxx) from DNS  
Could not connect to Domain Controller (dc3.xxx.xxx) from DNS
```

Aqui estão exemplos de logs do Tomcat (defina o micro trace CsExMbxLocator, Nível 10-13):

```
CsExMbxLocator,10,LDAP initialize non-SSL Return Code (0)  
CsExMbxLocator,10,LDAP authentication bind failed: INVALID_CREDENTIALS  
CsExMbxLocator,10,CCsLDAPHelper::Init():exit AUTH_NOT_INITIALIZED  
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192] Test Button result:  
Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS
```

Solução

Esse problema pode ser causado como resultado de uma senha expirada ou de uma senha incorreta inserida no Unity Connection (conta bloqueada no Active Directory). Para corrigir esse

problema, altere a senha no Ative Diretory e insira-a novamente no Unity Connection.

Problema: Cenário 3

Este erro é exibido quando o botão **Testar** na página é clicado:

```
Searching the network Could not connect to Domain Controller (dc1.xxx.xxx) from DNS
Searching the network Could not connect to Domain Controller (dc2.xxx.xxx) from DNS
Searching the network Failed to locate a Domain Controller via DNS.
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at
(https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover
DNS SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection will
not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

Soluções possíveis

A partir dos logs, uma entrada de rastreamento semelhante é vista como mencionada no Cenário 2. Se o Unity Connection não conseguir se conectar a um controlador de domínio, o problema provavelmente é uma senha incorreta. Se o Unity Connection puder se conectar a um controlador de domínio e ainda receber os erros restantes, verifique o Cenário 5.

Aqui estão exemplos de logs do Tomcat (defina o micro trace CsExMbxLocator, nível 10-13):

```
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:1173]:
HTTP request failed with error: Couldn't connect to server
-- couldn't connect to host, HTTP status code: 503, for
Autodiscovery URL: http://autodiscover.xxxxxxxxx.xxx/
autodiscover/autodiscover.xml, verb: GET, query:
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
Test Button result: Failed connected to Exchange CAS
server at (http://autodiscover.xxxxxxxxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:168]:
querying dns for _autodiscover._tcp.xxxxxxxxx.xxx question type 33
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:186]
Length of returned DNS response is -1
CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:190]
failed to get dns results for _autodiscover._tcp.xxxxxxxxx.xxx
question type 33
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
Test Button result: Could not find an Exchange CAS server via
Autodiscover DNS SRV record
CsExMbxLocator,11,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:636]:
DNS query for: _autodiscover._tcp.xxxxxxxxx.xxx didn't return results
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
Test Button result: Failed to locate an Exchange CAS server.
Connection will not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

Se esses rastreamentos forem vistos no log, navegue para **Unified Messaging > Unified Messaging Services > Exchange Servers > Search for Exchange Servers > Ative Diretory DNS Domain Name** e verifique se o nome do domínio está correto.

Problema: Cenário 4

Este erro é exibido quando o botão **Testar** na página é clicado:

Peer certificate cannot be authenticated with known CA certificates
- SSL certification problem, verify that the CA cert is OK.
Details: error:14090086SSL routinesSSL3_GET_SERVER_CERTIFICATE:
certificate verify failed

O certificado pode ser carregado com êxito para Connection-Trust; no entanto, esse erro é recebido quando você carrega o mesmo certificado para Tomcat-Trust:

Error reading the certificate

Soluções possíveis

- O problema pode ser causado pelos certificados. Certifique-se de carregar os certificados corretos. Se os certificados corretos não estiverem disponíveis, desmarque a opção **validate** e continue como uma solução.
- Gere certificados com 2.048 bits em vez de 1.024 bits.
- Determine se os certificados raiz e intermediário, se houver, foram carregados. Aqui está um exemplo:

Root Certificate

Here the Issuer Name and Subject Name will be the same.

Issuer Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX
Validity From: Tue Nov 07 16:00:00 PST 2006
To: Wed Jul 16 16:59:59 PDT 2036
Subject Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX

Intermediate Certificate

Here the Issuer Name will be that of the Root Certificate and Subject Name will have information about the Intermediate Certificate.

Issuer Name: CN=ABC, OU=XXXX, OU=XXX, O=XXXXXX, C=XX
Validity From: Sun Feb 07 16:00:00 PST 2010
To: Fri Feb 07 15:59:59 PST 2020
Subject Name: CN=XYZ, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
O=XXXXXXXXXX, C=XX

Server Certificate

Here the Issuer name will be that of the Intermediate certificate and the Subject Name will contain information about the Exchange server

Issuer Name: CN=XYZ, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
O=XXXXXXXXXX, C=XX
Validity From: Thu Aug 01 17:00:00 PDT 2013
To: Thu Aug 17 16:59:59 PDT 2017
Subject Name: CN=mail.abc.lab, OU=XXXX, OU=XX, O=XXXXXXXX, L=XXXX, ST=XXXX, C=XX

Problema: Cenário 5

Este erro é exibido quando o botão **Testar** na página é clicado:

Searching the network Successfully connected to Domain Controller (dcl.xxx.xxx) from DNS
Searching the network Could not connect to Exchange CAS server (https://EX2010-1.xxx.xxx/Autodiscover/Autodiscover.xml) from Active Directory
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Active Directory
Searching the network Successfully connected to Exchange 2003 server (EX2003.xxx.xxx) from Active Directory
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at (https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at (https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover DNS SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection will not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.

Solução possível

Verifique se o Serviço de Autenticação Central (CAS) do Exchange 2010 está definido para exigir HTTPS e se o servidor Exchange 2003 está definido somente como HTTP. Defina o CAS para permitir HTTP ou HTTPS.

Aqui está um cenário semelhante:

Searching the network Successfully connected to Domain Controller (dcl.xxx.xxx) from DNS
Searching the network Could not connect to Exchange CAS server (https://EX2010-1.xxx.xxx/Autodiscover/Autodiscover.xml) from Active Directory
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Active Directory
Searching the network Failed to locate an Exchange 2003 server. Connection will not be able to locate Exchange 2003 subscribers.
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at (https://xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Failed connected to Exchange CAS server at (https://autodiscover.xxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
Searching the network Could not find an Exchange CAS server via Autodiscover DNS SRV record
Searching the network Failed to locate an Exchange CAS server. Connection will not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.

Soluções possíveis

- Verifique as permissões na conta conforme descrito em [Criação da conta do Unified Messaging Services no Ative Diretory e Concessão de permissões para o Cisco Unity Connection 8.5 e posterior](#).
- Consulte o bug da Cisco ID [CSCtq10780](#).
- Verifique se um usuário de domínio tem direitos suficientes para pesquisar servidores Exchange, que é a configuração ideal. O problema pode ser devido a Diretivas de Grupo aplicadas no Ative Diretory. Essa solução é testada e funciona bem com apenas um usuário de domínio. Para testar, conceda direitos de Administrador Somente para Exibição do Exchange e verifique. Também deve funcionar para conceder direitos de Administrador Corporativo à conta de Unificação de Mensagens (UM), mas as políticas da empresa podem não permitir isso.
- Abra o Editor de Interfaces de Serviço do Ative Diretory (ADSI) e verifique se os servidores Exchange estão listados depois de você fazer logon com a conta do UM.

Problema: Cenário 6

Este erro é exibido quando o botão **Testar** na página é clicado:

```
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:  
<exchangemailboxserver1.example.com>) from Active Directory  
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:  
<exchangemailboxserver2.example.com>) from Active Directory  
Could not connect to Exchange 2003 server (ncacn_ip_tcp:  
<exchangemailboxserver3.example.com>) from Active Directory
```

Para obter etapas adicionais de solução de problemas, consulte o bug da Cisco ID [CSCto35509](https://tools.cisco.com/bugcenter/bug/?bugID=CSCto35509).

Problemas de contas da Unificação de Mensagens

Problema: Cenário 1

Este erro é exibido quando o botão **Testar** na página é clicado:

```
The system failed to perform an IMAP operation.  
Refer to other warnings and errors generated by the tool, and check the Tomcat  
log file for details.  
The system failed while trying to make an API call.
```

Aqui estão exemplos de logs CulmapSvr (set CulmapSvr Micro Trace - All Levels):

```
CML,19,Connection attempt to IMAP server at  
{10.xxx.xxx.xx:143/imap/notls/user="xxx/um/TestUser"}INBOX failed.  
CML,19,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410)  
Connection failed on IMAP request. Logged from HRESULT  
CCsCmlImapDriver::ExecuteRequest(TCsAutoPtr<CCsCmlImapRequest>&)  
in CsCml/CsCmlImapDriver.cpp at line 355.  
CML,19,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410)  
Unable to count messages using search-term ALL on  
imapfolder[login={10.xxx.xxx.xx:143/imap/notls/user="xxx/um/TestUser"}INBOX]  
in imapmbx[store=10.xxx.xxx.xx login=xxx/um/TestUser in  
session[id=5 alias=TestUser].  
Logged from virtual HRESULT  
CCsCmlImapFolder::GetMessageCount(const CCsCmlSearchTerm&, int&) in  
CsCml/CsCmlImapFolder.cpp at line 258.  
CML,11,E_CML_IMAP_CONNECT_FAILED (0x80046410) Unable to get a message  
count from the External inbox for subscriber TestUser. Logged from HRESULT  
<unnamed>::VerifyMailbox(CCscdlSubscriber&, CCsCmlMailbox&) in  
CsCml/CsCmlSession.cpp at line 486.
```

Soluções possíveis

- Navegue até **Users > Select User > Unified Messaging Accounts > Edit Unified Messaging Account**; em Account Information (Used Only for Exchange 2003 Text to Speech (TTS)), selecione Sign-In Type as **Use User ID Provided** e **User ID** como **Domain\username**.
- Verifique se o serviço IMAP (Internet Message Access Protocol) 4 foi iniciado no servidor Exchange.
- Adicione o nome de domínio com a conta de usuário em Unified Messaging Services: **Unified**

Messaging > Unified Messaging Services > Ative Diretory Account Used to Access Exchange > Username > Domain\username.

- Use Telnet para verificar a conectividade IMAP básica.
- Se houver um atraso de ida e volta IMAP entre o Exchange e o Unity Connection, navegue para a **página Admin do Unity Connection > Configurações do sistema > Avançado > Configuração dos serviços de Unificação de Mensagens: TTS e Calendários: Tempo de espera por uma resposta (em segundos)**. A configuração padrão é 4. Esse valor pode ser aumentado.
- Consulte as IDs de bug da Cisco [CSCto5755](#) e [CSCto54535](#).
- Se esta mensagem aparecer em uma captura de pacote tirada de UC, navegue para **Usuários e Computadores do AD > Selecionar o Usuário > Propriedades > Recursos do Exchange > IMAP4 > Habilitar: IMAP 122 Resposta: 00000003 NO Falha de logon: conta desabilitada no momento**.

Problema: Cenário 2

Este erro é exibido quando o botão **Testar** na página é clicado:

```
The system failed to perform a typical calendar operation.
```

Soluções possíveis

- Desmarque a caixa de seleção **Ativar Autenticação Baseada em Formulários**. Consulte [Para Configurar o Acesso Básico ao Exchange 2003 para a Integração de Calendário e Contato \(Sem SSL\) no Cisco Unity Connection 8.0](#) para obter mais informações.
- Consulte [Falha no teste na última verificação \(somente no Exchange 2003\)](#) para obter etapas adicionais de solução de problemas.

Observação: com frequência, quando os outros problemas descritos neste documento são corrigidos, esse problema também é corrigido.

Problema: Cenário 3

Este erro é exibido quando o botão **Testar** na página é clicado:

```
Failed accessing xxx@ayz.com Diagnostic=[Timeout was reached -- operation timed out after 1000 milliseconds with 0 bytes recieved]
```

Soluções possíveis

- Marque a caixa de seleção **Require SSL** em Exchange Web Services (EWS). Frequentemente, isso é feito sob Descoberta Automática em vez de EWS.
- Execute uma redefinição das caixas de correio Sincronizar conexão e do Exchange (SIB) na página Editar conta da Unificação de Mensagens.

Problema: Cenário 4

Este erro é exibido quando o botão **Testar** na página é clicado:

```
Failed accessing xxx@ayz.com Diagnostic=[] Verb=[] url=[] request=[] response[]
```

Soluções possíveis

Exemplos de logs:

```
HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned:
401, HTTP status code: 401
```

- Verifique o método de autenticação em ambos os lados. Verifique as configurações nos Serviços de Informações da Internet (IIS) para Descoberta Automática e EWS.
- Se o Microsoft Office 365 for usado, a conta de mensagens do UM deverá estar no formato **account@domain.onmicrosoft.com**.
- Redefina a senha e insira-a novamente no Unity Connection.
- A conta do UM não deve ter uma caixa de correio.

Exemplos de logs:

```
HTTP request failed with error: Couldn't connect to server -- couldn't connect
to host, HTTP status code: 503
```

- Verifique se há algum firewall.
- Verifique se o Serviço de Unificação de Mensagens aponta para o servidor Exchange correto.
- Consulte a ID de bug da Cisco [CSCts82396](#).

Problema: Cenário 5

Este erro é exibido quando o botão **Testar** na página é clicado:

```
The error is error:0200206F:system library:connect:Connection refused.
Refer to the tomcat log
```

Aqui estão exemplos de logs do Tomcat:

```
HTTP 503 ERRORS:
HTTP request failed with error: Couldn't connect to server --
couldn't connect to host, HTTP status code: 503, for ews
URL: https://xxxxxxxxx.outlook.com/EWS/Exchange.ASMX, verb: POST
HTTP 401 ERRORS:
HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned:
401, HTTP status code: 401, for ews URL:
https://xxxxxxxxxxx.outlook.com/EWS/Exchange.ASMX, verb: POST
HTTP 404 ERRORS:
HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned:
404, HTTP status code: 404, for Autodiscovery URL:
https://xxxx.com/autodiscover/autodiscover.xml, verb: GET, query:
```

Soluções possíveis

- Verifique se o firewall bloqueia a porta 443.
- Verifique se o domínio correto é usado.

Problema: Cenário 6

Este erro é exibido quando o botão **Testar** na página é clicado:

```
Diagnostic=[SSL connect error -- error:1408F119:SSL routines:SSL3_GET_RECORD:  
decryption failed or bad record mac] Verb=[POST]
```

Solução

Isso ocorre devido a certificados corrompidos. Na página OS Administration, gere novamente o certificado tomcat.pem. Reinicie o serviço Tomcat.

Códigos de erro

Aqui estão alguns códigos de erro que você pode encontrar:

- **erro 401**

As possíveis causas incluem uma senha incorreta para a conta do Unified Messaging Services, um nome de usuário incorreto ou um formato inválido para o nome de usuário. (Se o formato domínio\usuário for usado, não use o formato FQDN (Fully Qualified Domain Name, Nome de domínio totalmente qualificado) para o nome de domínio.) Outra causa possível é que o valor da lista Modo de Autenticação Baseado na Web não corresponde ao modo de autenticação configurado no Exchange. Todos os valores são exibidos na página Editar serviço de Unificação de mensagens.

Verifique a senha em **Unified Messaging > Unified Messaging Services > Ative Directory Account Used to Access Exchange > Password**. Muitas vezes, o teste de serviço de UM será aprovado com senhas erradas.

Certifique-se de que todas as configurações do IIS estejam definidas em **EWS e Autodiscovery**.

Verifique o modo de autenticação em ambos os lados: Unity Connection e Exchange.

Não há suporte para o NT LAN Manager (NTLM) v2; consulte o bug da Cisco ID [CSCub61107](#).

Problema de direito de representação: Conclua as etapas descritas em [Criação da Conta de Serviços de Unificação de Mensagens no Ative Directory e Concessão de Permissões para o Cisco Unity Connection 8.5 e Posterior](#).

A caixa de correio de usuário do Exchange não foi inicializada.

Verifique se a conta do UM não tem uma caixa de correio. Se isso acontecer, exclua e recrie a conta e aplique permissões. Isso não ajuda se você simplesmente excluir a caixa de

correio.

O servidor Exchange deve esperar que o nome de usuário esteja neste formato - **user@domain** em vez de **domain\user**. Use este formato **Unificação de Mensagens > Serviços de Unificação de Mensagens**.

Se houver certificados instalados, verifique se há erros relacionados à Expiração do Certificado no Visualizador de Eventos do servidor Exchange. Por exemplo:

```
Log Name:          Application
Source: MSExchange Web Services
Date: 9/7/2013 7:59:16 PM
Event ID: 24
Task Category: Core
Level: Error
Keywords: Classic
User: N/A
Computer: XXX.XXXXXXXXXX.com
Description:
The Exchange certificate [Subject]
CN=XXX.XXXXXXXXXX.com, OU=XXXXXXXXXX, OU=XX, O=XXXXXXXXXXXXXXXX, L=XXXXXX,
S=XXXXXXXX, C=XX

[Issuer]
CN=XXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXX, O=XXXXXXXXXX, C=XX

[Serial Number]
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

[Not Before]
8/9/2012 5:00:00 PM

[Not After]
8/17/2013 4:59:59 PM

[Thumbprint]
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
expired on 8/17/2013 4:59:59 PM.
```

- **erro 403**

O SSL (Secure Sockets Layer) é necessário no Exchange, mas os certificados públicos da autoridade de certificação (CA) que assinou os certificados nos servidores Exchange não foram carregados no servidor do Unity Connection.

- **erro 404**

Uma causa possível é que o serviço de Unificação de Mensagens está configurado para usar o protocolo HTTPS para se comunicar com servidores Exchange, mas o SSL não está habilitado no Exchange. Outra causa possível é que o Exchange 2003 é usado como o armazenamento de mensagens, mas as extensões do WebDav não foram habilitadas.

Navegue até **Usuários > Selecione o usuário > Contas do Unified Messaging > Editar conta do Unified Messaging**,

Em Informações da conta > Usar este endereço de e-mail verifique se o endereço de e-mail está correto.

Servidor incorreto ou Servidor de Nome de Domínio (DNS) resolve para o servidor errado.

O servidor não executa o serviço necessário (EWS, WebDAV, Autodiscovery).

- erro 440

Erro de tempo limite de logon/resposta incorreta do servidor

Consulte o bug da Cisco ID [CSCto91728](#). O Unity Connection SIB não funciona com o Exchange 2003 quando uma Autenticação Baseada em Formulários é configurada no Exchange 2003 que contém um armazenamento de e-mail que o Unity Connection deve acessar.

- erro 500

- **Problema de configuração do servidor. Modo de autenticação incorreto. O Internet Information Service não está disponível. Endereço de e-mail (endereço SMTP principal) não encontrado.**
- Se as permissões forem aplicadas no nível da organização, esse erro poderá ser visto. Aplicar as mesmas permissões no nível do servidor. Para obter mais informações, consulte [Concessão de Direitos à Conta de Serviços de Unificação de Mensagens para o Cisco Unity Connection 8.5 e Posterior \(Somente Exchange 2007\)](#).
- Problema de representação: Na página de teste, esta mensagem é exibida > **Status HTTP=[500 Erro Interno do Servidor].....ErroRepresentarUsuárioNegado.....A conta não tem permissão para representar o usuário solicitado.** Para corrigir isso, consulte [Atribuir Função de Gerenciamento de Representação de Aplicativo à Conta de Serviços de Unificação de Mensagens](#). Se a conta de serviço do UM foi criada inicialmente com uma caixa de correio, excluir a caixa de correio sozinha não corrigirá esse problema. A conta deve ser excluída e recriada sem uma caixa de correio.
- Verifique a atribuição de função de Representação usando **get-ManagementRoleAssignment** no Shell de Gerenciamento do Exchange. No final da saída, verifique se há um aviso informando que a atribuição de função está corrompida e em um estado inconsistente. Em caso afirmativo, remova a atribuição com **Remove-ManagementRoleAssignment "<policy name>"** e leia-a.
- **ErrorNonExistentMailbox:** O endereço SMTP não tem nenhuma caixa de correio associada a ele.

Alguns desses códigos de erro também são mencionados neste documento: [A caixa de entrada única não está funcionando para usuários associados a um serviço de Unificação de Mensagens](#).

Se a resposta do servidor Exchange estiver lenta, aumente **Time to Wait for a Response (In Seconds)** no Cisco Unity Connection (em **System Settings > Advanced > Unified Messaging**

Services).

Outros problemas

Em cenários em que o Teste é bem-sucedido na Conta de Unificação de Mensagens e na página Serviços de Unificação de Mensagens, habilite estes rastreamentos:

1. Navegue até **Cisco Unity Connection Serviceability > Trace > Macro Trace**.
2. Selecione **Rastreamentos de Caixa de Entrada Única**.
3. Navegue até **Trace > Micro Trace** (Ativar todos os níveis).

CsMbxSyncCsWebDav (se o Exchange 2003 for usado)CsEws (para Exchange 2007 e superior)CsExMbxLocator

Problema: Cenário

O Unity Connection é configurado para se conectar ao Exchange 2003.

Isto é a partir dos registros:

```
01:10:20.300 |6549,mail.xxxxxx.com,{xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx},  
CsWebDav,14,[CsWebDav/CsWebDavMbxClient.cpp:3340]: HTTP Status code: 500,  
WEBDAV response headers: HTTP/1.1 500 Internal Server Error
```

Proveniente dos logs do Exchange:

Event ID: 9667

Type: Error

Category: General

Source: msgidNamedPropsQuotaError

Description: Failed to create a new named property for database "<database name>" because the number of named properties reached the quota limit (<configured quota>).

User attempting to create the named property: <user name>. Named property

GUID: <GUID of named property>.

Named property name/id: <name of named property>.

Solução

Esses eventos são registrados quando um banco de dados em um servidor Exchange com a função de servidor Caixa de Correio instalada se aproxima ou atinge o limite máximo de propriedades nomeadas ou identificadores de réplica.

É necessária uma alteração no Registro para corrigir esse problema, conforme mencionado neste artigo do Microsoft Technet - [Como configurar propriedades nomeadas e cotas de identificador de réplica](#).

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\MSExchangeIS\
<ServerName>\<Database Type-GUID>

Altere o valor da cota DWORD - **NonMAPI Named Props**. É normalmente definido como 8.192. Modifique para 16.384.

Consulte estes documentos para obter mais informações sobre isso:

- [Noções Básicas sobre o Impacto da Propriedade Nomeada e dos Limites do Identificador de Réplica nos Bancos de Dados do Exchange](#)
- [Eventos 9666, 9667, 9668 e 9669 Recebidos Quando Propriedades Nomeadas ou Identificadores de Réplica São Excluídos para Um Banco de Dados do Exchange](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.