

Unity Connection Single Inbox故障排除技术说明

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[SIB配置](#)

[故障排除](#)

[统一消息服务问题](#)

[统一消息传送帐户问题](#)

简介

本文档介绍如何对统一消息服务和统一消息帐户进行故障排除。Cisco Unity Connection版本8.5及更高版本支持单一收件箱(SIB)，也称为统一消息传送。在8.5之前的版本中，Unity Connection能够仅接受语音邮件并将语音邮件中继到外部邮件地址。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

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

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Unity Connection版本8.5或更高版本
- Microsoft Exchange 2003/2007/2010
- VMO

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景信息

SIB是Cisco Unity Connection版本8.5中的统一消息传送功能之一，可同步Connection和Exchange邮箱中的语音消息。为用户启用SIB时，发送到该用户的所有Connection语音消息（包括从Cisco Unity Connection VMO发送的消息）首先存储在Connection中，并立即复制到用户的Exchange邮箱。此外，还会将状态更改（例如，从未读更改为已读）、主题行更改以及对优先级的更改从连接复制到Exchange，反之亦然。当通过电话或电子邮件客户端读取消息时，消息等待指示器(MWI)会关闭。

SIB配置

有关如何配置SIB的信息，请参阅[配置Cisco Unity Connection 8.5及更高版本的任务列表，以及Exchange for Unified Messaging](#)。

必须在Unity Connection上为SIB配置以下两个主要部分：

- **统一消息服务**

可以配置统一消息服务以搜索环境中的所有Exchange服务器。还可以将其配置为连接到单个Exchange服务器。在这种情况下，请为承载用户邮箱的每个Exchange服务器配置统一消息传送服务。要配置，请导航到**CUC管理>统一消息传送>统一消息传送服务>添加新的**。

- **统一消息传送帐户**

必须为每个用户创建统一消息帐户。在此配置中，必须选择指向包含用户邮箱的Exchange服务器的统一消息服务。要配置，请导航到**CUC管理>用户>选择用户>编辑>统一消息传送帐户>添加新帐户**。

注意：批量管理工具还可用于为所有用户批量添加统一消息帐户。

故障排除

本节提供用于排除统一消息服务和统一消息帐户故障的提示。

统一消息服务问题

问题：场景1

在Unified Messaging Service下，如果选择**Specify an Exchange Server**而不是**Search for Exchange Servers**，则测试成功。如果选择**Search for Exchange Servers**，则在单击页面上的**Test**按钮时显示此错误：

```
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.
```

以下是示例Tomcat日志（设置CsExMbxLocator micro trace，级别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
```

有关其他故障排除步骤，请参阅Cisco Bug ID [CSCtg10780](#)和[为Cisco Unity Connection 8.5及更高版本 \(仅限Exchange 2003 \) 授予对统一消息服务帐户的权限。](#)

问题：场景2

单击页面上的**Test**按钮时，将显示此错误：

```
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
```

以下是示例Tomcat日志（设置CsExMbxLocator micro trace，级别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
```

解决方案

此问题可能是由于密码过期或在Unity Connection中输入的密码不正确（帐户在Active Directory中被锁定）造成的。要解决此问题，请在Active Directory中更改密码，然后在Unity Connection中再次输入该密码。

问题：场景3

单击页面上的**Test**按钮时，将显示此错误：

```
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.
```

可能的解决方案

从日志中可以看到类似的trace条目，如场景2所述。如果Unity Connection无法连接到域控制器，则问题很可能是不正确的密码。如果Unity Connection能够连接到域控制器并且仍然收到其余错误，请检查场景5。

以下是示例Tomcat日志（设置CsExMbxLocator micro trace，级别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.xxxxxxxxxxxx.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.xxxxxxxxxxxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:168]:
querying dns for _autodiscover._tcp.xxxxxxxxxxxx.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.xxxxxxxxxxxx.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.xxxxxxxxxxxx.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.
```

如果在日志中看到这些跟踪，请导航到**统一消息>统一消息服务> Exchange服务器>搜索 Exchange服务器> Active Directory DNS域名**，并确保域名正确。

问题：场景4

单击页面上的**Test**按钮时，将显示此错误：

```
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
```

证书可以成功上传到Connection-Trust；但是，将同一证书上传到Tomcat-Trust时收到此错误：

```
Error reading the certificate
```

可能的解决方案

- 问题可能是由证书引起的。确保上传正确的证书。如果没有正确的证书可用，请取消选中 **validate** 选项，然后将其作为解决方法继续操作。
- 生成2,048位而不是1,024位的证书。
- 确定是否上传根证书和中间证书（如果有）。示例如下：

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

问题：场景5

单击页面上的**Test**按钮时，将显示此错误：

```
Searching the network Successfully connected to Domain Controller (dc1.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.
```

可能的解决方案

检查是否将Exchange 2010中央身份验证服务(CAS)设置为需要HTTPS，并将Exchange 2003服务器设置为仅HTTP。设置CAS以允许HTTP或HTTPS。

下面是一个类似的场景：

```
Searching the network Successfully connected to Domain Controller (dc1.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.
```

可能的解决方案

- 按照[在Active Directory中创建统一消息服务帐户并授予Cisco Unity Connection 8.5及更高版本的权限](#)中所述检查帐户权限。
- 请参阅Cisco Bug ID [CSCtq10780](#)。
- 检查域用户是否具有搜索Exchange服务器的足够权限，这是理想的设置。问题可能是由于在Active Directory上应用了组策略。此解决方案已经过测试，仅对域用户即可正常工作。为了进行测试，请授予Exchange仅查看管理员权限并进行验证。它还应该为统一消息(UM)帐户提供企业管理员权限，但公司策略可能不允许这样做。
- 打开Active Directory服务接口(ADSI)编辑器，并在使用UM帐户登录后检查是否列出Exchange服务器。

问题：场景6

单击页面上的**Test**按钮时，将显示此错误：

```
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
有关其他故障排除步骤，请参阅Cisco Bug ID CSCto35509。
```

统一消息传送帐户问题

问题：场景1

单击页面上的**Test**按钮时，将显示此错误：

```
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.
```

以下是CulmapSvr日志示例（设置CulmapSvr Micro Trace — 所有级别）：

```
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.
```

可能的解决方案

- 导航到**Users > Select User > Unified Messaging Accounts > Edit Unified Messaging Account**；在Account Information(Used Only for Exchange 2003 Text to Speech(TTS))下，选择Sign-In Type作为Use User ID Provided，选择User ID作为Domain\username。
- 检查Exchange服务器上是否已启动Internet邮件访问协议(IMAP)4服务。
- 在Unified Messaging Services下添加具有用户帐户的域名：**Unified Messaging > Unified Messaging Services > Active Directory Account Used to Access Exchange > Username > Domain\username**。
- 使用Telnet验证基本IMAP连接。
- 如果Exchange和Unity Connection之间存在IMAP往返延迟，请导航到**Unity Connection Admin page > System Settings > Advanced > Unified Messaging Services Configuration: TTS and Calendars: Time to Wait for a response**（以秒为单位）。默认设置为4。此值可以增加。
- 请参阅Cisco Bug IDs [CSCto57555](#)和[CSCto54535](#)。
- 如果此消息显示在从UC获取的数据包捕获上，请导航到**AD Users and Computers > Select the User > Properties > Exchange Features > IMAP4 > Enable: IMAP 122 Response: 00000003 NO Logon failure:account currently disabled**。

问题：场景2

单击页面上的**Test**按钮时，将显示此错误：

The system failed to perform a typical calendar operation.

可能的解决方案

- 取消选中启用基于表单的身份验证复选框。有关详细信息，请参阅[在Cisco Unity Connection 8.0中为日历和联系人集成（无SSL）配置对Exchange 2003的基本访问](#)。
- 有关其他故障排除步骤，请参阅[测试未通过上次检查（仅限Exchange 2003）](#)。

注意：通常情况下，当本文档中介绍的其他问题得到解决时，此问题也会得到修复。

问题：场景3

单击页面上的**Test**按钮时，将显示此错误：

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

可能的解决方案

- 选中Exchange Web Services(EWS)下的**Require SSL**复选框。通常，此操作在自动发现下完成，而不是EWS。
- 从Edit Unified Messaging Account页重置同步连接和Exchange邮箱(SIB)。

问题：场景4

单击页面上的**Test**按钮时，将显示此错误：

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

可能的解决方案

示例日志：

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

- 检查两端的身份验证方法。检查Internet Information Services(IIS)中自动发现和EWS的设置。
- 如果使用Microsoft Office 365，则UM消息传递帐户的格式应为 **account@domain.onmicrosoft.com**。
- 重置密码，并在Unity Connection上再次输入密码。
- UM帐户不应有邮箱。

示例日志：

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

- 检查是否有防火墙。
- 检查统一消息服务是否指向正确的Exchange服务器。
- 请参阅Cisco Bug ID [CSCts82396](#)。

问题：场景5

单击页面上的**Test**按钮时，将显示此错误：

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

以下是示例Tomcat日志：

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://xxxxxxxxx.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:

可能的解决方案

- 检查防火墙是否阻止端口443。
- 检查是否使用了正确的域。

问题：场景6

单击页面上的**Test**按钮时，将显示此错误：

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

解决方案

这是由于证书损坏造成的。从OS Administration页面，重新生成tomcat.pem证书。重新启动Tomcat服务。

错误代码

以下是您可能遇到的一些错误代码：

- **401 个错误**

可能的原因包括统一消息服务帐户的密码不正确、用户名不正确或用户名格式无效。(如果使用域\用户名格式，请勿对域名使用完全限定域名(FQDN)格式。)另一个可能的原因是，基于Web的身份验证模式列表的值与Exchange中配置的身份验证模式不匹配。所有值都显示在“编辑统一消息服务”(Edit Unified Messaging Service)页面上。

选中**Unified Messaging > Unified Messaging Services > Active Directory Account Used to Access Exchange > Password**下的密码。很多时候，UM服务测试都会通过错误的密码。

确保在EWS和自动发现中配置了所有IIS设置。

检查两端的身份验证模式：Unity Connection和Exchange。

不支持NT LAN Manager(NTLM)v2；请参阅Cisco Bug ID [CSCub61107](#)。

模拟权利问题：完成[在Active Directory中创建统一消息服务帐户和授予Cisco Unity Connection 8.5及更高版本权限](#)中所述的步骤。

Exchange用户邮箱未初始化。

确保UM帐户没有邮箱。如果是，请删除并重新创建帐户，然后应用权限。如果只是删除邮箱，则不会有所帮助。

Exchange服务器可能希望用户名采用以下格式 — `user@domain`，而不是`domain\user`。使用此格式Unified Messaging > Unified Messaging Services。

如果安装了证书，请检查Exchange服务器的事件查看器，查找与证书过期相关的任何错误。例如：

```
Log Name:          Application
Source: MExchange 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=XXXXXXXXXXXXXXXX, O=XXXXXXXXXXXXXXXX, C=XX

[Serial Number]
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

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

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

• 403 个错误

Exchange中需要安全套接字层(SSL)，但证书颁发机构(CA)在Exchange服务器上签署证书的公共证书尚未上载到Unity Connection服务器。

• 404 个错误

一个可能的原因是，统一消息服务配置为使用HTTPS协议与Exchange服务器通信，但Exchange中未启用SSL。另一个可能的原因是使用Exchange 2003作为消息存储，但尚未启用

WebDav扩展。

导航至 **Users > Select the User > Unified Messaging Accounts > Edit Unified Messaging Account** ,

在**Account Information > Use this Email Address**下，并确保电子邮件地址正确。

不正确的服务器或域名服务器(DNS)解析为错误的服务器。

服务器不运行必要的服务 (EWS、WebDAV、自动发现)。

• 440 个错误

登录超时错误/来自服务器的错误响应

请参阅Cisco Bug ID [CSCto91728](#)。在Exchange 2003上配置基于表单的身份验证时，Unity Connection SIB不能与Exchange 2003一起使用，该身份验证包含Unity Connection必须访问的邮件存储。

• 500 个错误

- **服务器配置问题。**身份验证模式不正确。Internet信息服务不可用。找不到电子邮件地址 (主要SMTP地址)。
- 如果在组织级别应用权限，则可能会出现此错误。在服务器级别应用相同的权限。有关详细信息，请参阅[为Cisco Unity Connection 8.5及更高版本 \(仅限Exchange 2007 \) 授予统一消息服务帐户权限](#)。
- **模拟问题：**在测试页面上，此消息显示为**> HTTP status=[500 Internal Server Error].....ErrorImpersonateUserDenied.....**该帐户没有模拟所请求用户的权限。要解决此问题，请参阅[将应用程序模拟管理角色分配给统一消息服务帐户](#)。如果UM服务帐户最初是使用邮箱创建的，则仅删除邮箱无法解决此问题。必须删除帐户，并在没有邮箱的情况下重新创建帐户。
- 在Exchange命令行管理程序上使用**get-ManagementRoleAssignment**检查模拟角色分配。在输出结束时，检查是否存在指示角色分配已损坏且处于不一致状态的警告。如果是，请使用**Remove-ManagementRoleAssignment "<policy name>"**删除分配，然后将其读取。
- **ErrorNonExistentMailbox:**简单邮件传输协议(SMTP)地址没有与其关联的邮箱。

本文档中还提到以下某些错误代码：[单一收件箱不适用于与统一消息传送服务相关的用户](#)。

如果Exchange服务器响应缓慢，请在Cisco Unity Connection(在**System Settings > Advanced > Unified Messaging Services**下)中增加等待响应的**时间 (以秒为单位)**。

其他问题

在统一消息帐户和统一消息服务页面上的测试均成功的情况下，启用以下跟踪：

1. 导航到**Cisco Unity Connection Serviceability > Trace > Macro Trace**。

2. 选择**Single Inbox Trace**。

3. 导航到**Trace > Micro Trace** (启用所有级别) 。

CsMbxSyncCsWebDav (如果使用Exchange 2003) CsEws (适用于Exchange 2007及更高版本) CsExMbxLocator

问题：场景

配置Unity Connection以连接Exchange 2003。

这是来自日志的：

```
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
```

此关键字来自Exchange日志：

Event ID: 9667

Type: Error

Category: General

Source: msgidNamedPropsQuotaError

Description: Failed to create a new named property for database "<databasename>"

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>.

解决方案

当安装了Mailbox服务器角色的Exchange服务器上的数据库接近或达到命名属性或副本标识符的最大限制时，将记录这些事件。

要解决此Microsoft Technet文章 — [How to Configure Named Properties and Replica Identifier Quotas](#)中提到的此问题，需要更改注册表。

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

更改DWORD - **NonMAPI Named Props Quota**值。通常设置为8,192。将此值修改为16,384。

有关以下内容的详细信息，请参阅以下文档：

- [了解命名属性和副本标识符限制对Exchange数据库的影响](#)
- [当Exchange数据库的命名属性或副本标识符耗尽时，收到事件9666、9667、9668和9669](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。