

Mensagens não sincronizadas entre o Unity Connection e o Exchange

Contents

[Introduction](#)

[Problema](#)

[Troubleshoot](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve um problema em que os usuários podem não obter suas mensagens sincronizadas entre o Cisco Unity Connection e o Microsoft Exchange 2010. Esse problema pode surgir com uma nova configuração ou pode interferir com uma configuração existente. Alterações recentes trazidas pelo Exchange 2010 Service Pack 2 (SP2) Rollup 4 (RU4) podem fazer parte da causa.

Problema

O problema de sincronização geralmente ocorre com usuários que têm um grande número de itens em sua caixa de entrada, mas também pode acontecer com outros tamanhos de caixa de correio. Houve uma alteração na forma como o Microsoft Exchange 2010 SP2 RU4 aplica o limite de limitação.

A documentação da Cisco declara:

"Antes do Exchange 2010 SP2 RU4, o limite de limitação era calculado em relação à conta de chamada (em nossa conta de serviço do caso). Começando com o Exchange 2010 SP2 RU4, esse limite foi alterado. Agora, as cobranças são contadas na caixa de correio de destino em vez da conta de chamada."

Troubleshoot

Este procedimento descreve como investigar e verificar o problema:

1. Pressione o botão **Test** no usuário em Unified Messaging Accounts (Contas de Unificação de Mensagens). Navegue até **Usuários** > 'selecione seus usuários' > **editar** > **Contas de Unificação de Mensagens** > 'selecione o serviço'.

2. Vá para a página da Web do Cisco Unity Connection Serviceability, navegue para **Trace > Micro Trace** e ative estes Micro rastros:

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

3. Deixe uma mensagem de teste para o usuário. Aguarde a mensagem ser deixada no telefone e aguarde mais três minutos para permitir que o Unity Connection sincronize com o Exchange Web Service (EWS).
4. Use a ferramenta de monitoramento em tempo real do usuário para coletar esses dois rastreamentos. Defina o intervalo de tempo como dez minutos para que você obtenha todos os rastreamentos para o intervalo de tempo do teste. Defina o local de download como sendo a área de trabalho e procure uma pasta chamada 'o servidor do Unity Connection:'

```
Connection Mailbox Sync
Connection Tomcat
```

Note: O rastreamento de sincronização da caixa de correio de conexão é o rastreamento mais útil. Se vários rastreamentos de sincronização de caixa de correio forem gerados, use o Notepad++ para pesquisar todos os rastreamentos de uma só vez.

5. Procure o rastreamento. Geralmente, você pode localizar o usuário pelo endereço de e-mail corporativo.

```
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))
```

As informações principais são o Oid do Assinante, que é {019b9589-d0b4-440f-8afd-dc99ba67547e} neste exemplo. Qualquer linha que contenha este Oid refere-se a este usuário. Agora você pode obter mais informações se pesquisar no Oid do assinante.

6. Procure um código como 'ErrorServerBusy'. Este é um exemplo de saída de uma pesquisa:

```
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
```

Esta saída indica que o EWS atingiu o tempo limite da solicitação com base na política atual do EWS no Exchange Server.

Solução

Para resolver esse problema, ajuste sua política de EWS com base nesta documentação atualizada: [Configurando o Cisco Unity Connection 9x e o Microsoft Exchange para Unified Messaging: Removendo Limites de EWS para a Conta de Serviços de Unificação de Mensagens do Cisco Unity Connection \(Exchange 2010 SP2 RU4 e Posterior\)](#).

Este procedimento descreve como criar uma nova política EWS com conexões EWS ilimitadas. A nova política permitirá que os usuários que experimentaram o problema `ErrorServerBusy` possam trabalhar corretamente:

1. Faça login em um servidor no qual o Exchange Management Shell está instalado. Use uma conta que seja membro do grupo Admins da empresa ou uma conta que tenha permissão para conceder permissões em objetos do Exchange no contêiner de configuração.
2. Crie uma nova política com conexões EWS ilimitadas:

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

onde `ConnectionUnifiedMessagingServicesPolicy` é o nome da política que você deseja criar.

3. Aplique a nova política a todas as caixas de correio de usuário de mensagens unificadas. Para cada caixa de correio de usuário, execute este comando:

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

where: `ConnectionUnifiedMessagingusermailbox` é o nome da caixa de correio do usuário.
`ConnectionUnifiedMessagingServicesPolicy` é o nome da política que você criou na Etapa 2.

4. Confirme se a caixa de correio usa a nova política:

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

5. Reinicie o serviço de Acesso de Cliente RPC (Chamada de Procedimento Remoto) do Microsoft Exchange em cada servidor Exchange 2010 que tem a função CAS (Channel Associated Signaling).