

# Problema de MWI da Caixa de Entrada Única do Unity Connection

## Contents

[Introduction](#)

[Troubleshoot](#)

[Solução](#)

## Introduction

Este documento descreve um problema com o recurso Caixa de entrada única no Cisco Unity Connection. Com o recurso Caixa de entrada única, você pode sincronizar mensagens com o Microsoft Exchange e receber notificações do Exchange quando a mensagem estiver marcada como lida ou excluída. Ao receber esta notificação do Exchange, o Unity Connection altera o status da cópia local da mensagem. Às vezes, há problemas em que as notificações não são recebidas do Exchange e, portanto, o Indicador de espera de mensagem (MWI) e a cópia local do Unity Connection da mensagem não estão no status correto.

## Troubleshoot

Para solucionar esse problema, verifique o log do aplicativo no Exchange Client Access Server (CAS) para obter avisos ou mensagens de erro criadas quando a mensagem foi marcada como lida ou excluída no Outlook. Geralmente, esses avisos são provenientes dos Serviços Web do MExchange. Um exemplo do aviso que pode ser visto é mostrado aqui:

Log Name: Application  
Source: MExchange Web Services  
Date: 11/25/2013 11:12:41 AM

Event ID: 6  
Task Category: Core

Level: Warning  
Keywords: Classic  
User: N/A  
Computer: Labtest.cisco.com

### Description:

Unable to send a notification for subscription  
HQBqb2huZXhjYXAwMS5jb3JwLmZtZ2xvYmFsLmNvbRAAAAAgUx5NOPjRQoqT+menP2j1.  
(Send attempts: 3)

Também é sugerido utilizar uma captura de rede no CAS do Exchange para ver se ele envia notificações ao Unity Connection.

Na captura, verifique se há tráfego na porta TCP 7080. Esta é a porta que o Unity Connection solicita ao Exchange para enviar a notificação de alteração de status da mensagem.

Se você receber uma captura, poderá filtrá-la com 'tcp.port==7080'. Se você aplicar o filtro e depois não ver nenhum tráfego, o Exchange não colocou nenhum tráfego no fio nessa porta.

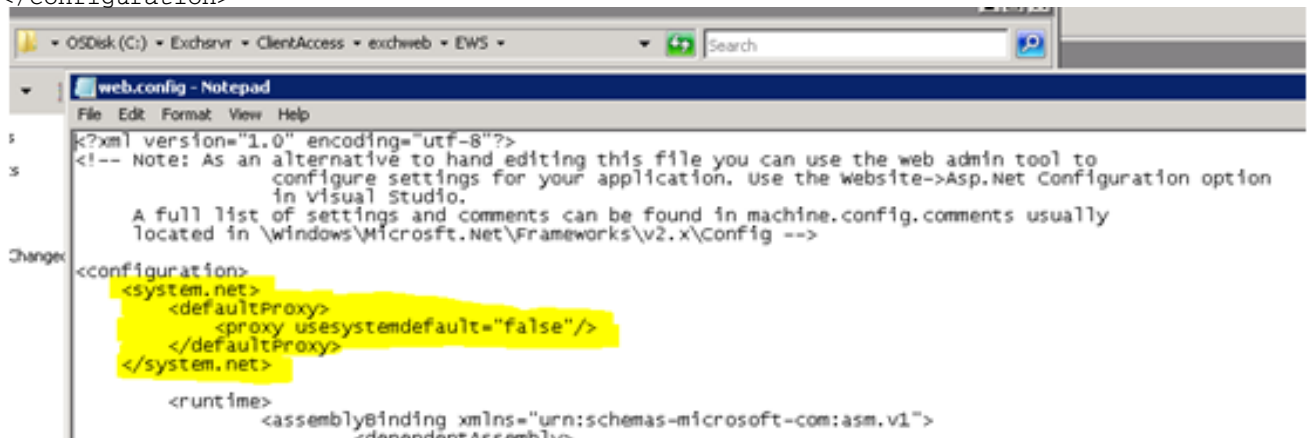
Se você vir algo semelhante ao exemplo de aviso e também não vir nenhum tráfego 7080 na captura de rede, é possível que uma configuração de proxy no servidor CAS seja a causa do problema. Em vez disso, o tráfego pode ser roteado para uma configuração de proxy definida para http://<endereço IP desconhecido>:80.

## Solução

Para corrigir o problema, faça o seguinte:

1. Verifique as configurações de proxy no servidor CAS. As configurações de proxy são aplicadas principalmente por meio da política de grupo e estão neste registro: HKLM\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings\Proxy Server.
2. Para testar o problema, desative o proxy padrão no Exchange Web Services (EWS) web.config. Caminho possível: C:\Exchsrvr\ClientAccess\exchweb\EWS

```
<configuration>
  <system.Net>
    <defaultProxy>
      <proxy usesystemdefault="false"/>
    </defaultProxy>
  </system.Net>
</configuration>
```



3. Teste para ver se as notificações deixam o Exchange e acessam o Unity Connection.
4. Se isso não resolver o problema, entre em contato com o Centro de Assistência Técnica (TAC) para obter mais orientações.