

Dépannage de la boîte de réception unique Unity Connection

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Configuration SIB](#)

[Dépannage](#)

[Problèmes liés aux services de messagerie unifiée](#)

[Problèmes liés aux comptes de messagerie unifiée](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner les services et les comptes de messagerie unifiée.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unity Connection
- Microsoft Exchange 2003, 2007, 2010
- ViewMail pour Microsoft Outlook (VMO)
- Active Directory
- Boîte de réception unique (SIB)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Unity Connection version 11 ou ultérieure
- 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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Ce document décrit comment dépanner les services de messagerie unifiée et les comptes de messagerie unifiée. Cisco Unity Connection version 8.5 et ultérieure prend en charge la boîte de réception unique (SIB),

également appelée messagerie unifiée. Dans les versions antérieures à la version 8.5, Unity Connection pouvait uniquement accepter et relayer les messages vocaux vers des adresses de messagerie externes.

SIB, l'une des fonctionnalités de messagerie unifiée de Cisco Unity Connection version 10 ou ultérieure, synchronise les messages vocaux dans les boîtes vocales Connection et Exchange. Lorsqu'un utilisateur est activé pour SIB, tous les messages vocaux Connection envoyés à l'utilisateur, y compris ceux envoyés depuis Cisco Unity Connection VMO, sont d'abord stockés dans Connection et sont immédiatement répliqués dans la boîte de messagerie Exchange de l'utilisateur. En outre, les changements d'état (par exemple, de non lu à lu), les modifications apportées à la ligne d'objet et les modifications apportées à la priorité sont répliqués de Connection à Exchange et vice versa. L'indicateur de message en attente (MWI) s'éteint lorsque le message est lu, soit par téléphone, soit par client de messagerie.

Configuration SIB

Reportez-vous à [Exigences de messagerie unifiée : Synchronisation de Unity Connection et des serveurs de messagerie pris en charge \(Boîte de réception unique\)](#) ou à [Activer SIB](#) pour Unity Connection 11 et versions ultérieures. Consultez également [Note technique sur le dépannage de la boîte de réception unique Unity Connection](#) pour plus d'informations.

Ces deux sections principales doivent être configurées pour SIB sur Unity Connection :

- **Service de messagerie unifiée**

Un service de messagerie unifiée peut être configuré afin de rechercher tous les serveurs Exchange de l'environnement. Il peut également être configuré pour se connecter à un seul serveur Exchange. Dans ce cas, configurez Unified Messaging Services pour chaque serveur Exchange qui héberge des boîtes aux lettres utilisateur. Afin de configurer, naviguez vers **CUC Administration > Unified Messaging > Unified Messaging Service > Add New**.

- **Comptes de messagerie unifiée**

Un compte de messagerie unifiée doit être créé pour chaque utilisateur. Dans cette configuration, le service de messagerie unifiée qui pointe vers le serveur Exchange qui inclut la boîte aux lettres de l'utilisateur doit être sélectionné. Afin de configurer, naviguez vers **CUC Administration > Users > Select the User > Edit > Unified Messaging Accounts > Add New**.

Remarque : l'outil Bulk Administration Tool peut également être utilisé pour ajouter en masse des comptes de messagerie unifiée pour tous les utilisateurs.

Dépannage

Cette section fournit des conseils permettant de dépanner les comptes de service et de messagerie unifiée.

Problèmes liés aux services de messagerie unifiée

Problème : scénario 1

Sous Unified Messaging Service, si **Specify an Exchange Server** est sélectionné au lieu de **Search for Exchange Servers**, le test réussit. Si **Search for Exchange Servers** est sélectionné, cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** sur la page :

Searching the network Failed to locate a Domain Controller via DNS.

Searching the network Failed to locate an Exchange 2003 server.
Connection cannot be able to Locate Exchange 2003 subscribers.

Voici des exemples de journaux Tomcat (définissez la micro-trace CsExMbxLocator, niveau 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 cannot be able to Locate Exchange 2003 subscribers.
CsExMbxLocator,11,Failed to find DC required for 2003 support
```

Pour des étapes de dépannage supplémentaires, référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCtq10780](#) et à [Créer un compte de services de messagerie unifiée dans Active Directory et accorder des autorisations pour Unity Connection](#) .

Problème : scénario 2

Cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** de la page :

```
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
```

Voici des exemples de journaux Tomcat (définissez la micro-trace CsExMbxLocator, niveau 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
```

Solution

Ce problème peut être causé par un mot de passe expiré ou un mot de passe incorrect entré dans Unity Connection (compte verrouillé dans Active Directory). Afin de résoudre ce problème, modifiez le mot de

passer dans Active Directory et entrez-le à nouveau dans Unity Connection.

Problème : scénario 3

Cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** de la page :

```
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 can
not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

Solutions possibles

À partir des journaux, une entrée de trace similaire est vue comme mentionné dans le scénario 2. Si Unity Connection ne parvient pas à se connecter à un contrôleur de domaine, le problème est probablement dû à un mot de passe incorrect. Si Unity Connection est en mesure de se connecter à un contrôleur de domaine et reçoit toujours les erreurs actuelles, cochez la case Scénario 5.

Voici des exemples de journaux Tomcat (définissez la micro-trace CsExMbxLocator, niveau 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.xxxxxxxx.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.xxxxxxxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml)
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:168]:
  querying dns for _autodiscover._tcp.xxxxxxxx.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.xxxxxxxx.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.xxxxxxxx.xxx didn't return results
CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192]
  Test Button result: Failed to locate an Exchange CAS server.
  Connection cannot be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

Si ces traces apparaissent dans le journal, accédez à **Messagerie unifiée > Services de messagerie unifiée >**

Serveurs Exchange > Rechercher des serveurs Exchange > Nom de domaine DNS Active Directory, et assurez-vous que le nom de domaine est correct.

Problème : scénario 4

Cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** de la page :

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

Le certificat peut être téléchargé avec succès vers Connection-Trust ; cependant, cette erreur est reçue lorsque vous téléchargez le même certificat vers Tomcat-Trust :

```
Error reading the certificate
```

Solutions possibles

- Le problème peut être causé par les certificats. Assurez-vous que vous téléchargez les certificats corrects. Si les certificats corrects ne sont pas disponibles, décochez l'option **validate**, et continuez comme solution de contournement.
- Générez des certificats avec 2 048 bits au lieu de 1 024 bits.
- Déterminez si les certificats racine et intermédiaire, le cas échéant, sont téléchargés. Voici un exemple :

Root Certificate

Here the Issuer Name and Subject Name can 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 can be that of the Root Certificate and Subject Name can 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 can be that of the Intermediate certificate and the Subject Name can contain information about the Exchange server

Issuer Name: CN=XYZ, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXXXX,
O=XXXXXXXX, 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

Problème : scénario 5

Cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** de la page :

```
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 cannot be able
to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

Solution possible

Vérifiez si le service central d'authentification (CAS) Exchange 2010 est défini pour exiger HTTPS et si le serveur Exchange 2003 est défini sur HTTP uniquement. Définissez le CAS afin d'autoriser HTTP ou HTTPS.

Voici un scénario similaire :

```
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 can
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 can
not be able to Locate Exchange 2007/2010 subscribers.
```

Solutions possibles

- Vérifiez les autorisations sur le compte comme décrit dans [Créer un compte Unified Messaging Services dans Active Directory et accorder des autorisations pour Unity Connection](#) .
- Référez-vous au bogue Cisco ID [CSCtq10780](#).
- Vérifiez si un utilisateur de domaine dispose de droits suffisants pour effectuer une recherche sur les serveurs Exchange, ce qui est la configuration idéale. Le problème peut être dû à des stratégies de groupe appliquées à Active Directory. Cette solution a été testée et fonctionne parfaitement avec un seul utilisateur de domaine. Afin de tester, donnez les droits d'administration Exchange View Only et vérifiez. Il doit également fonctionner pour accorder des droits d'administrateur d'entreprise au compte de messagerie unifiée, mais les stratégies de l'entreprise ne peuvent pas l'autoriser.
- Ouvrez l'Éditeur ADSI (Active Directory Service Interfaces) et vérifiez si les serveurs Exchange sont répertoriés après vous être connecté avec le compte de messagerie unifiée.

Problème : scénario 6

Cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** de la page :

```
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
```

Pour des étapes de dépannage supplémentaires, référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCto35509](#).

Problèmes liés aux comptes de messagerie unifiée

Problème : scénario 1

Cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** de la page :

```
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.
```

Voici quelques exemples de journaux CuImapSvr (set CuImapSvr Micro Trace - Tous les niveaux) :

```
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 with 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.
```

Solutions possibles

- Accédez à **Users > Select User > Unified Messaging Accounts > Edit Unified Messaging Account** ; sous Account Information (Used Only for Exchange 2003 Text to Speech (TTS)), sélectionnez Sign-In Type as **Use User ID Provided**, et **User ID as Domain\username**.
- Vérifiez si le service IMAP (Internet Message Access Protocol) 4 a démarré sur le serveur Exchange.
- Ajoutez le nom de domaine avec le compte d'utilisateur sous Unified Messaging Services : **Unified Messaging > Unified Messaging Services > Active Directory Account Used to Access Exchange > Username > Domain\username**.
- Utilisez Telnet afin de vérifier la connectivité IMAP de base.
- S'il existe un délai d'aller-retour IMAP entre Exchange et Unity Connection, accédez à la **page Unity Connection Admin > System Settings > Advanced > Unified Messaging Services Configuration : TTS and Calendars : Time to Wait for a response** (en secondes). Le paramètre par défaut est 4. Cette valeur peut être augmentée.
- Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCto5755](#) et à l'ID de bogue Cisco [CSCto54535](#).
- Si ce message apparaît sur une capture de paquets provenant de UC, accédez à **Utilisateurs et ordinateurs AD > Sélectionnez l'utilisateur > Propriétés > Fonctionnalités Exchange > IMAP4 > Activer : IMAP 122 Réponse : 00000003 NO Échec de connexion : compte actuellement désactivé**.

Problème : scénario 2

Cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** de la page :

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

Solutions possibles

- Décochez la case **Activer l'authentification basée sur les formulaires**. Reportez-vous au chapitre [Configuring Calendar and Contact Integration](#) du [Guide de messagerie unifiée pour Cisco Unity Connection version 14](#).
- Reportez-vous à [Test de l'accès aux calendriers Office 365](#)

Remarque : il arrive fréquemment que lorsque les autres problèmes décrits dans ce document sont résolus, ce problème l'est également.

Problème : scénario 3

Cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** de la page :

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

Solutions possibles

- Cochez la case **Require SSL** sous Exchange Web Services (EWS). Souvent, cela se fait sous Autodiscover au lieu de EWS.
- Effectuez une réinitialisation de la boîte aux lettres SIB (Synchronize Connection and Exchange) à partir de la page Modifier un compte de messagerie unifiée.

Problème : scénario 4

Cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** de la page :

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

Solutions possibles

Exemples de journaux :

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

- Vérifiez la méthode d'authentification des deux côtés. Vérifiez les paramètres des services Internet (IIS) pour la découverte automatique et EWS.
- Si Microsoft Office 365 est utilisé, le compte de messagerie de messagerie unifiée doit être au format `account@domain.onmicrosoft.com` .
- Réinitialisez le mot de passe et entrez-le à nouveau sur Unity Connection.
- Le compte de messagerie unifiée ne doit pas avoir de boîte aux lettres.

Exemples de journaux :

```
HTTP request failed with error: Couldn't connect to server -- couldn't connect
```

to host, HTTP status code: 503

- Vérifiez s'il existe des pare-feu.
- Vérifiez si le service de messagerie unifiée pointe vers le serveur Exchange approprié.
- Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCts82396](#).

Problème : scénario 5

Cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** de la page :

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

Voici quelques exemples de journaux 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://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:
```

Solutions possibles

- Vérifiez si le pare-feu bloque le port 443.
- Vérifiez si le domaine approprié est utilisé.

Problème : scénario 6

Cette erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **Test** de la page :

```
Diagnostic=[SSL connect error -- error:1408F119:SSL routines:SSL3_GET_RECORD:decryption failed or bad re
```

Solution

Cela est dû à des certificats endommagés. Sur la page d'administration du système d'exploitation, régénérez le certificat tomcat.pem. Redémarrez le service Tomcat.

Codes d'erreur

Voici quelques codes d'erreur que vous pouvez rencontrer :

- **erreur 401**

- Les causes possibles sont un mot de passe incorrect pour le compte Unified Messaging Services, un nom d'utilisateur incorrect ou un format de nom d'utilisateur non valide. (Si le format domaine\utilisateur est utilisé, n'utilisez pas le format FQDN (Fully Qualified Domain Name) pour le nom de domaine.) Une autre cause possible est que la valeur de la liste Mode d'authentification basé sur le Web ne correspond pas au mode d'authentification configuré dans Exchange. Toutes les valeurs apparaissent sur la page Modifier le service de messagerie unifiée.
- Vérifiez le mot de passe sous **Messagerie unifiée > Services de messagerie unifiée > Compte Active Directory utilisé pour accéder à Exchange > Mot de passe**. Le test de service de messagerie unifiée peut souvent réussir avec des mots de passe incorrects.
- Assurez-vous que tous les paramètres IIS sont configurés dans **EWS** et **Autodiscovery**.
- Vérifiez le mode d'authentification des deux côtés : Unity Connection et Exchange.
- NT LAN Manager (NTLM) v2 n'est pas pris en charge. Reportez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCub6107](#).
- Problème de droit d'emprunt d'identité : suivez les étapes décrites dans [Créer un compte Unified Messaging Services dans Active Directory et accorder des autorisations pour Unity Connection](#).
- La boîte aux lettres utilisateur Exchange est non initialisée.
- Assurez-vous que le compte de messagerie unifiée n'a pas de boîte aux lettres. Si tel est le cas, supprimez et recréez le compte, puis appliquez les autorisations. Cela n'aide pas si vous supprimez simplement la boîte aux lettres.
- Le serveur Exchange peut s'attendre à ce que le nom d'utilisateur soit dans ce format - **user@domain** au lieu de **domaine\utilisateur**. Utilisez ce format **Messagerie unifiée > Services de messagerie unifiée**.
- Si des certificats sont installés, recherchez les erreurs liées à l'expiration du certificat dans l'Observateur d'événements du serveur Exchange. Exemple :

```
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=XXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXX, O=XXXXXXXXXXXX, C=XX

[Serial Number]
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

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

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

- **erreur 403**

- SSL (Secure Sockets Layer) est requis dans Exchange, mais les certificats publics de l'autorité de certification qui a signé les certificats sur les serveurs Exchange n'ont pas été téléchargés sur le serveur Unity Connection.

- **erreur 404**

- L'une des causes possibles est que le service de messagerie unifiée est configuré pour utiliser le protocole HTTPS afin de communiquer avec les serveurs Exchange, mais que SSL n'est pas activé dans Exchange. Une autre cause possible est qu'Exchange 2003 est utilisé comme magasin de messages, mais que les extensions WebDAV n'ont pas été activées.
- Accédez à **Users > Select the User > Unified Messaging Accounts > Edit Unified Messaging Account, sous Account Information > Use this Email Address**, et vérifiez que l'adresse e-mail est correcte.
- Un serveur incorrect ou un serveur de noms de domaine (DNS) est résolu sur le mauvais serveur.
- Le serveur n'exécute pas le service nécessaire (EWS, WebDAV, découverte automatique).

- **erreur 440**

- **Erreur de délai de connexion/ Réponse incorrecte du serveur**
- Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCto91728](#).
- Unity Connection SIB ne fonctionne pas avec Exchange 2003 lorsqu'une authentification basée sur des formulaires est configurée sur Exchange 2003 qui contient une banque de messages à laquelle Unity Connection doit accéder.

- **Erreur 500**

- **Problème de configuration du serveur. Mode d'authentification incorrect. Internet**

Information Service n'est pas disponible. Adresse e-mail (adresse SMTP principale) introuvable.

- Si des autorisations sont appliquées au niveau de l'organisation, cette erreur est visible. Appliquer les mêmes autorisations au niveau du serveur. Pour plus d'informations, référez-vous à [Créer un compte Unified Messaging Services dans Active Directory et accorder des autorisations pour Unity Connection](#) .
-
- Problème d'emprunt d'identité : sur la page de test, ce message s'affiche > **État HTTP=[500 Erreur interne du serveur].....ErrorImpersonateUserDenied.....Le compte n'est pas autorisé à emprunter l'identité de l'utilisateur demandé.** Afin de résoudre ce problème, référez-vous à [Affecter un rôle de gestion d'emprunt d'identité d'application au compte Unified Messaging Services](#). Si le compte de service de messagerie unifiée a été créé initialement avec une boîte aux lettres, si vous supprimez simplement la boîte aux lettres, ce problème est résolu. Le compte doit être supprimé et recréé sans boîte aux lettres.
- Vérifiez l'affectation du rôle d'emprunt d'identité avec **get-ManagementRoleAssignment** sur l'environnement de ligne de commande Exchange Management Shell. À la fin du résultat, vérifiez si un avertissement indique que l'attribution du rôle est endommagée et qu'elle est dans un état incohérent. Si c'est le cas, supprimez l'affectation avec **Remove-ManagementRoleAssignment "<policy name>"**, et lisez-la.
- **ErrorNonExistentMailbox** : aucune boîte aux lettres n'est associée à l'adresse SMTP (Simple Mail Transfer Protocol).

Certains de ces codes d'erreur sont également mentionnés dans ce document : La boîte de réception unique ne fonctionne pas pour les utilisateurs associés à un service de messagerie unifiée .

Si la réponse du serveur Exchange est lente, augmentez le **délai d'attente d'une réponse (en secondes)** dans Cisco Unity Connection (sous **Paramètres système > Avancé > Services de messagerie unifiée**).

Autres questions

Dans les scénarios où le test réussit sur le compte de messagerie unifiée et la page Services de messagerie unifiée, activez ces suivis :

1. Accédez à **Cisco Unity Connection Serviceability > Trace > Macro Trace**.
2. Sélectionnez **Traces de boîte de réception unique**.
3. Accédez à **Trace > Micro Trace** (Activer tous les niveaux).
 - CsMbxSync
 - CsWebDave (si Exchange 2003 est utilisé)
 - CsEws (pour Exchange 2007 et versions ultérieures)
 - CsExMbxLocator

Problème : scénario

Unity Connection est configuré pour se connecter à Exchange 2003.

Ceci provient des journaux :

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

Ceci provient des journaux Exchange :

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>.

Solution

Ces événements sont consignés lorsqu'une base de données sur un serveur Exchange avec le rôle de serveur de boîtes aux lettres installé approche ou atteint la limite maximale de propriétés nommées ou d'identificateurs de réplica.

Une modification du Registre est requise afin de résoudre ce problème. Pour plus d'informations, consultez cet article Microsoft Technet, [Comment configurer les propriétés nommées et les quotas d'identificateur de réplica pour les bases de données Exchange 2007](#).

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

Modifiez la valeur DWORD - **NonMAPI Named Props Quota**. Il est normalement défini sur 8 192.
Modifiez cette valeur en 16 384.

Informations connexes

- [Architecture préférée de Cisco pour la collaboration d'entreprise 11.0](#)
- [Créer un compte Unified Messaging Services dans Active Directory et accorder des autorisations pour Unity Connection](#)
- [Présentation de l'impact des limites de propriété nommée et d'identificateur de réplica sur les bases de données Exchange](#)
- [Événements 9666, 9667, 9668 et 9669 reçus lors de la suppression des propriétés nommées ou](#)

des identificateurs de réplica pour une base de données Exchange

- **Assistance technique et téléchargements Cisco**

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.