

Unity Connection 単一受信トレイ MWI の問題

内容

[概要](#)

[トラブルシューティング](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unity Connection のシングル インボックス (単一の受信トレイ) 機能に関する問題について説明します。シングル インボックス機能を使用すると、Microsoft Exchange にメッセージを同期し、メッセージに既読のマークが付いたり削除されたりすると Exchange から通知を受信できます。Exchange からこの通知が受領されると、Unity Connection はメッセージのローカル コピーのステータスを変更します。場合によっては、Exchange から通知を受信されず、メッセージ待機インジケータ (MWI) および Unity Connection のメッセージ ローカル コピーが適切な状態でないという問題が発生することがあります。

トラブルシューティング

この問題をトラブルシューティングするには、Exchange クライアント アクセス サーバ (CAS) のアプリケーション ログを確認して、Outlook でメッセージに既読マークが付いたり削除されたりしたときに警告やエラー メッセージが作成されたかどうか調べます。通常、これらの警告の送信元は MExchange Web サービスです。たとえば、次に示すような警告が表示される可能性があります。

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)

また、Unity Connection に通知を送っているかどうか確認するために、Exchange CAS のネットワーク キャプチャを取得することを推奨します。

キャプチャで、TCP ポート 7080 でのトラフィックがあるかどうかを確認します。これは、メッセージの状態変更を通知するよう Unity Connection から Exchange に要求を送るポートです。

キャプチャを受け取ったときに、「tcp.port==7080」を使ってフィルタリングできます。フィル

タを適用した後にトラフィックが何も表示されなければ、Exchange はそのポートでトラフィックを伝送しなかったこととなります。

例で示した警告に似た情報が表示され、しかもネットワーク キャプチャで 7080 トラフィックが見つからない場合は、CAS サーバのプロキシ設定が問題の原因である可能性があります。
http://<不明な IP アドレス>:80 に設定されたプロキシ設定にトラフィックが代替的にルーティングされている可能性があります。

解決方法

この問題を修正するには、次の手順を実行します。

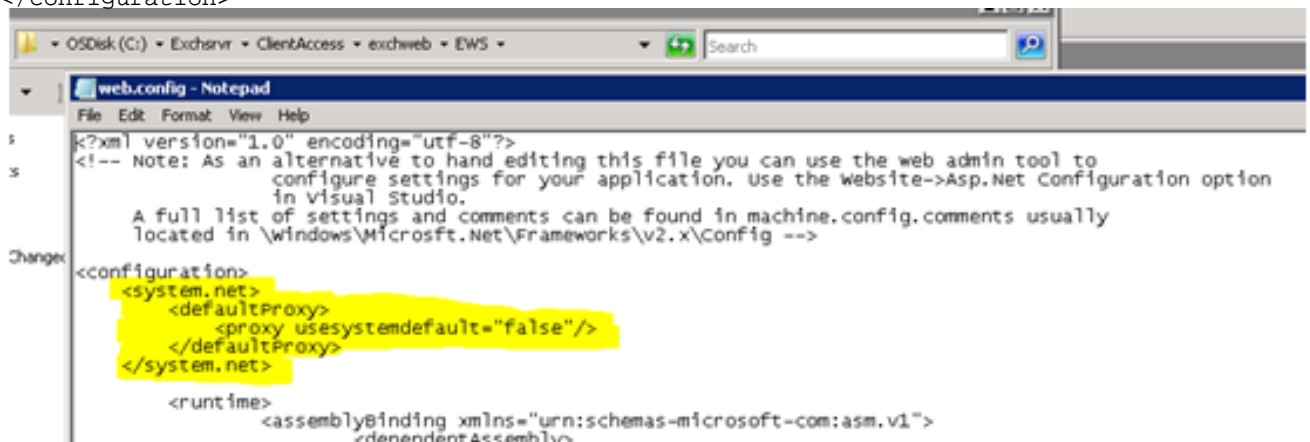
1. CAS サーバのプロキシ設定を確認します。プロキシ設定は主にグループ ポリシーで適用され、次のレジストリに配置されます。

HKLM\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings\Proxy Server

2. 問題をテストするには、Exchange Web Services (EWS) web.config でデフォルト (既定の) プロキシを無効にします。次のパスに存在する可能性があります。

C:\Exchsrvr\ClientAccess\exchweb\EWS

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



3. 通知が Exchange から発行されて Unity Connection に到達するかどうかを確認します。
4. これで問題が解決されない場合は、テクニカル アシスタンス センター (TAC) に連絡して、より詳しいガイダンスを要請してください。