

دراول ءبلع ءاطخ ءاشككسال ءينف ءظحالم Unity Connection ب ءصاخ اهحالصإو ءدرفملا

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [معلومات أساسية](#)
- [تكوين SIB](#)
- [استكشاف الأخطاء وإصلاحها](#)
- [مشاكل خدمات المراسلة الموحدة](#)
- [مشاكل حسابات تطبيق المراسلة الموحدة](#)

المقدمة

يوضح هذا المستند كيفية أستكشاف أخطاء خدمات المراسلة الموحدة وحسابات المراسلة الموحدة وإصلاحها. يدعم Cisco Unity Connection، الإصدار 8.5 والإصدارات الأحدث علبة الوارد الفردية (SIB)، والتي يشار إليها أيضا باسم Unified Messaging. في الإصدارات قبل الإصدار 8.5، كان لدى Unity Connection القدرة على القبول فقط وإعادة توجيه رسائل البريد الصوتي إلى عناوين البريد الإلكتروني الخارجية.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco Unity Connection
- تطبيق Microsoft Exchange 2003/2007/2010
- ViewMail لبرنامج (Microsoft Outlook (VMO
- خدمة Active Directory

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Unity Connection، الإصدار 8.5 أو إصدار أحدث
- تطبيق Microsoft Exchange 2003/2007/2010

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

معلومات أساسية

يقوم SIB، أحد ميزات المراسلة الموحدة في الإصدار 8.5 من Cisco Unity Connection، بمزامنة الرسائل الصوتية في علب بريد Connection و Exchange. عندما يتم تمكين مستخدم ل SIB، يتم تخزين جميع رسائل الاتصال الصوتية التي يتم إرسالها إلى المستخدم، والتي تتضمن تلك التي تم إرسالها من VMO الخاص باتصال Cisco Unity Connection، لأول مرة في Connection ويتم نسخها على الفور إلى علب بريد Exchange الخاصة بالمستخدم. بالإضافة إلى ذلك، يتم نسخ تغييرات الحالة (على سبيل المثال، من غير مقروء إلى مقروء) والتغييرات التي تم إجراؤها على سطر الموضوع والتغييرات التي تم إجراؤها على الأولوية من الاتصال ب Exchange والعكس بالعكس. يتم إيقاف تشغيل مؤشر انتظار الرسائل (MWI) عند قراءة الرسالة - إما عبر الهاتف أو عميل البريد الإلكتروني.

SIB تكوين

ارجع إلى [قائمة المهام لتكوين Cisco Unity Connection 8.5 والإصدارات الأحدث و Exchange for Unified Messaging](#) للحصول على معلومات حول كيفية تكوين SIB.

يجب تكوين هذين القسمين الأساسيين ل SIB على Unity Connection:

- **خدمة المراسلة الموحدة**
يمكن تكوين خدمة تطبيق المراسلة الموحدة من أجل البحث عن جميع خوادم Exchange في البيئة. كما يمكن تكوينها للاتصال بخادم Exchange واحد. في هذه الحالة، قم بتكوين خدمات المراسلة الموحدة لكل خادم Exchange يستضيف علب بريد المستخدم. من أجل التكوين، انتقل إلى إدارة CUC < المراسلة الموحدة > خدمة المراسلة الموحدة < إضافة جديد.

• حسابات المراسلة الموحدة

يجب إنشاء حساب تطبيق المراسلة الموحدة لكل مستخدم. في هذا التكوين، يجب تحديد خدمة Unified Messaging التي تشير إلى خادم Exchange الذي يتضمن علب بريد المستخدم. من أجل التكوين، انتقل إلى إدارة CUC < مستخدمون > تحديد المستخدم < تحرير > حسابات المراسلة الموحدة < إضافة جديد.

ملاحظة: يمكن أيضا استخدام أداة الإدارة المدمجة للإضافة المدمجة لحسابات المراسلة الموحدة لجميع المستخدمين.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

يوفر هذا القسم تلميحات تستخدم لاستكشاف أخطاء خدمة المراسلة الموحدة وحسابات المراسلة الموحدة وإصلاحها.

مشاكل خدمات المراسلة الموحدة

المشكلة: السيناريو 1

تحت "خدمة المراسلة الموحدة"، في حالة تحديد خادم Exchange بدلا من البحث عن خوادم Exchange، ينجح

الاختبار. إذا تم تحديد البحث عن خوادم Exchange، يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق الزر Test الموجود بالصفحة:

```
.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
فيما يلي عينة من سجلات Tomcat (تعيين تتبع CsExMbxLocator الدقيق، المستوى 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
```

للحصول على خطوات إضافية لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها، ارجع إلى معرف تصحيح الأخطاء من Cisco CSCqt10780 [ومنع الأذونات إلى حساب خدمات المراسلة الموحدة ل Cisco Unity Connection 8.5 والإصدارات الأحدث \(Exchange 2003 فقط\)](#).

المشكلة: السيناريو 2

يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق زر اختبار الموجود على الصفحة:

```
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
فيما يلي عينة من سجلات Tomcat (تعيين تتبع CsExMbxLocator الدقيق، المستوى 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
```

الحل

قد تحدث هذه المشكلة نتيجة لانتهاك صلاحية كلمة المرور أو إدخال كلمة مرور غير صحيحة في "اتصال الوحدة" (الحساب مؤمن في Active Directory). لإصلاح هذه المشكلة، قم بتغيير كلمة المرور في Active Directory، ثم أدخلها مرة أخرى في Unity Connection.

المشكلة: السيناريو 3

يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق زر اختبار الموجود على الصفحة:

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

الحلول الممكنة

من السجلات، يظهر إدخال تتبع مماثل كما هو مذكور في السيناريو 2. إذا لم يتمكن Unity Connection من الاتصال بوحدة تحكم بالمجال، فمن المرجح أن تكون المشكلة كلمة مرور غير صحيحة. إذا كان Unity Connection قادراً على الاتصال بوحدة تحكم بالمجال ولا يزال يستقبل الأخطاء المتبقية، فتتحقق من السيناريو 5.

فيما يلي عينة من سجلات Tomcat (تعيين تتبع CsExMbxLocator الدقيق، المستوى 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.xxxxxxxxxx.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.xxxxxxxxxx.xxx/autodiscover/autodiscover.xml
:[CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CCsDNSResolver.cpp:168
querying dns for_autodiscover._tcp.xxxxxxxxxx.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.xxxxxxxxxx.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.xxxxxxxxxx.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
```

إذا ظهرت هذه الآثار في السجل، انتقل إلى **Exchange > Unified Messaging Services > Unified Messaging > Servers > Search for Exchange Servers > Active Directory DNS Domain Name**، وتأكد من صحة اسم المجال.

المشكلة: السيناريو 4

يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق زر إختبار الموجود على الصفحة:

```
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
```

يمكن تحميل الشهادة بنجاح إلى Connection-Trust، ومع ذلك، يتم إستلام هذا الخطأ عندما تقوم بتحميل نفس الشهادة إلى Tomcat-Trust:

الحلول الممكنة

- قد تحدث المشكلة بسبب الشهادات. تأكد من تحميل الشهادات الصحيحة. إذا لم تكن الشهادات الصحيحة متاحة، قم بإلغاء تحديد خيار التحقق من الصحة، وتابع كحل بديل.
- قم بإنشاء شهادات ذات 2048 بت بدلا من 1024 بت.
- حدد ما إذا كان سيتم تحميل الشهادات الجذر والمتوسط، إن وجدت. فيما يلي مثال:

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=XXXXXX, L=XXXX, ST=XXXX, C=XX
```

المشكلة: السيناريو 5

يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق زر إختبار الموجود على الصفحة:

```
(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

حل ممكن

تحقق ما إذا تم تعيين خدمة المصادقة المركزية ل Exchange 2010 (CAS) لطلب HTTPS، وتم تعيين خادم Exchange 2003 على HTTP فقط. قم بتعيين CAS للسماح ب HTTP أو HTTPS.

وفيما يلي سيناريو مماثل:

```
(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
```

الحلول الممكنة

- تحقق من الأذونات على الحساب كما هو موضح في [إنشاء حساب خدمات المراسلة الموحدة في Active Directory ومنح الأذونات ل Cisco Unity Connection 8.5 والإصدارات الأحدث.](#)

أحلت cisco بق [CSCtq10780](#) id.

- تحقق لمعرفة ما إذا كان لمستخدم المجال حقوق كافية للبحث في خوادم Exchange، وهو الإعداد المثالي. قد يرجع سبب المشكلة إلى تطبيق نهج المجموعة على Active Directory. تم اختبار هذا الحل ويعمل بشكل جيد مع مستخدم المجال فقط. لإجراء الاختبار، قم بمنح حقوق المسؤول فقط ل Exchange View والتحقق من الصحة. يجب أن تعمل أيضا على منح حقوق إدارة المؤسسات إلى حساب المراسلة الموحدة (UM)، ولكن قد لا تسمح سياسات الشركة بذلك.
- افتح محرر واجهات خدمة (ADSI) (Active Directory) وتحقق مما إذا كانت خوادم Exchange مدرجة بعد تسجيل الدخول باستخدام حساب UM.

المشكلة: السيناريو 6

يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق زر اختبار الموجود على الصفحة:

```
: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>
```

للحصول على خطوات إضافية لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها، ارجع إلى معرف تصحيح الأخطاء من Cisco [CSCto35509](#).

مشاكل حسابات تطبيق المراسلة الموحدة

المشكلة: السيناريو 1

يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق زر إختبار الموجود على الصفحة:

```
.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
فيما يلي عينة من سجلات CulmapSvr (تعيين تتبع CulmapSvr micro - جميع المستويات):
```

```
CML,19,Connection attempt to IMAP server at
.xxx.xxx.xx:143/imap/notls/user="xxx/um/TestUser"}INBOX failed.10}
(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
```

الحلول الممكنة

انتقل إلى المستخدمين < تحديد مستخدم < حسابات المراسلة الموحدة < تحرير حساب المراسلة الموحدة؛ تحت معلومات الحساب (تستخدم فقط لنص Exchange 2003 إلى كلام (TTS))، حدد نوع تسجيل الدخول لاستخدام معرف المستخدم المتوفر، ومعرف المستخدم كالمجال اسم المستخدم.

- تحقق مما إذا كانت خدمة بروتوكول الوصول إلى الرسائل عبر الإنترنت (4 IMAP) قد بدأت على خادم Exchange.
- قم بإضافة اسم المجال مع حساب المستخدم ضمن خدمات المراسلة الموحدة: تطبيق المراسلة الموحدة < خدمات المراسلة الموحدة < حساب Active Directory المستخدم للوصول إلى Exchange < اسم المستخدم < المجال اسم المستخدم.
- أستخدم برنامج Telnet للتحقق من اتصال IMAP الأساسي.
- إذا كان هناك تأخير في رحلة IMAP بين Exchange و Unity Connection، انتقل إلى صفحة إدارة Unity Connection < إعدادات النظام < خيارات متقدمة < تكوين خدمات المراسلة الموحدة: TTS والتقويمات: وقت انتظار الاستجابة (بالثواني). الإعداد الافتراضي هو 4. يمكن زيادة هذه القيمة.
- أحلت cisco بق [CSCto57555](#) id و [CSCto54535](#).

• إذا ظهرت هذه الرسالة على التقاط حزمة مأخوذة من الاتصالات الموحدة، انتقل إلى مستخدم AD وأجهزة

الكمبيوتر < تحديد المستخدم < خصائص < ميزات IMAP4 > Exchange > تمكين: إستجابة: IMAP 122
000003 No Login Failure: الحساب معطل حاليا.
المشكلة: السيناريو 2

يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق زر إختبار الموجود على الصفحة:

.The system failed to perform a typical calendar operation

الحلول الممكنة

- قم بإلغاء تحديد خانة الاختبار تمكين المصادقة المستتدة إلى النماذج. ارجع إلى [تكوين الوصول الأساسي إلى Exchange 2003 للتقويم وتكامل جهة الاتصال \(بدون SSL\) في Cisco Unity Connection 8.0](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

• راجع [فشل الاختبار الأخير \(في Exchange 2003 فقط\)](#) للحصول على خطوات إضافية لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها.

ملاحظة: غالبا ما يتم إصلاح هذه المشكلة أيضا عندما تكون المشاكل الأخرى الموضحة في هذا المستند ثابتة.

المشكلة: السيناريو 3

يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق زر إختبار الموجود على الصفحة:

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

الحلول الممكنة

- حدد خانة الاختيار **طلب SSL** ضمن (Exchange Web Services (EWS. وغالبا ما يتم ذلك تحت الكشف التلقائي بدلا من EWS.

• قم بإعادة تعيين Sync Connection و (Exchange Mailbox (SIB من صفحة تحرير حساب Unified Messaging.

المشكلة: السيناريو 4

يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق زر إختبار الموجود على الصفحة:

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

الحلول الممكنة

نموذج السجلات:

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

- تحقق من طريقة المصادقة على كلا الجانبين. تحقق من الإعدادات في خدمات معلومات الإنترنت (IIS) لكل من EWS و AutoDiscover.

• في حالة إستخدام Microsoft Office 365، يجب أن يكون حساب المراسلة الموحدة بالتنسيق account@domain.onmicrosoft.com

- قم بإعادة ضبط كلمة المرور، وأدخل كلمة المرور مرة أخرى على Unity Connection.

• يجب ألا يحتوي حساب UM على علبة بريد.
نموذج السجلات:

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

- تحقق من وجود أي جدران حماية.

- تحقق مما إذا كانت "خدمة المراسلة الموحدة" تشير إلى خادم Exchange الصحيح.

• أحلت cisco بق [CSCts82396](#) id.
المشكلة: السيناريو 5

يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق زر إختبار الموجود على الصفحة:

```
.The error is error:0200206F:system library:connect:Connection refused  
Refer to the tomcat log  
هنا عينة سجل 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  
:HTTP status code: 401, for ews URL ,401  
https://xxxxxxxxx.outlook.com/EWS/Exchange.ASMX, verb: POST  
:HTTP 404 ERRORS  
:HTTP request failed with error: Bad response from server, HTTP code returned  
:HTTP status code: 404, for Autodiscovery URL ,404  
:https://xxxx.com/autodiscover/autodiscover.xml, verb: GET, query
```

الحلول الممكنة

- تحقق مما إذا كان جدار الحماية يمنع المنفذ 443.

• تحقق من استخدام المجال الصحيح.
المشكلة: السيناريو 6

يظهر هذا الخطأ عند النقر فوق زر إختبار الموجود على الصفحة:

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

الحل

يرجع ذلك إلى شهادات تالفة. من صفحة إدارة نظام التشغيل، قم بإعادة إنشاء شهادة tomcat.pem. أعد تشغيل خدمة Tomcat.

رموز الخطأ

فيما يلي بعض رموز الأخطاء التي قد تواجهها:

خطأ 401

تتضمن الأسباب المحتملة كلمة مرور غير صحيحة لحساب Unified Messaging Services، اسم مستخدم غير صحيح، أو تنسيق غير صالح لاسم المستخدم. (في حالة استخدام تنسيق المجال\المستخدم، لا تستخدم تنسيق اسم المجال المؤهل بالكامل (FQDN) لاسم المجال). سبب آخر ممكن هو أن قيمة قائمة وضع المصادقة المستندة إلى الويب لا تتطابق مع وضع المصادقة الذي تم تكوينه في Exchange. تظهر كافة القيم في صفحة "تحرير خدمة المراسلة الموحدة".

تحقق من كلمة المرور تحت Unified Messaging < خدمات Unified Messaging < حساب Active Directory المستخدم للوصول إلى Exchange < كلمة المرور. سيتم اجتياز اختبار خدمة UM في العديد من المرات باستخدام كلمات مرور خاطئة.

تأكد من تكوين جميع إعدادات IIS في كل من EWS و AutoDiscovery.

تحقق من وضع المصادقة على كلا الجانبين: Exchange و Unity Connection.

مدير شبكة v2 (NTLM) LAN NT غير مدعوم؛ ارجع إلى معرف تصحيح الأخطاء من Cisco [CSCub61107](#).

مشكلة حق الانتحال: أكمل الخطوات الموضحة في [إنشاء حساب خدمات المراسلة الموحدة في Active Directory ومنح الأذونات ل Cisco Unity Connection 8.5 والإصدارات الأحدث.](#)

لم تتم تهيئة علبة بريد مستخدم Exchange.

تأكد من أن حساب UM لا يحتوي على علبة بريد. إذا كان كذلك، فقم بحذف الحساب وإعادة إنشائه، وقم بتطبيق الأذونات. لا يساعد ذلك إذا قمت ببساطة بحذف علبة البريد.

قد يتوقع خادم Exchange أن يكون اسم المستخدم بهذا التنسيق - user@domain بدلا من domain\user. استخدم هذا التنسيق تطبيق المراسلة الموحدة < خدمات المراسلة الموحدة.

في حالة تثبيت الشهادات، تحقق من "عارض الأحداث" الخاص بخادم Exchange لمعرفة أية أخطاء تتعلق بانتهاء صلاحية الشهادة. على سبيل المثال:

```
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=XXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXXXXXXXX, OU=XXXXXXXXXX, O=XXXXXXXXXX, C=XX
```

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

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

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

خطأ 403

طبقة مآخذ التوصيل الآمنة (SSL) مطلوبة في Exchange، لكن لم يتم تحميل الشهادات العامة من المرجع المصدق (CA) التي وقعت الشهادات على خوادم Exchange إلى خادم Unity Connection.

خطأ 404

من الأسباب المحتملة تكوين خدمة Unified Messaging لاستخدام بروتوكول HTTPS للاتصال بخوادم Exchange، ولكن لم يتم تمكين SSL في Exchange. هناك سبب آخر محتمل وهو استخدام Exchange 2003 كمخزن رسائل، ولكن لم يتم تمكين ملحقات WebDav.

انتقل إلى المستخدمين < تحديد المستخدم < حسابات المراسلة الموحدة < تحرير حساب المراسلة الموحدة، تحت معلومات الحساب < استخدام عنوان البريد الإلكتروني هذا، وتأكد من صحة عنوان البريد الإلكتروني.

يتم حل الخادم أو خادم اسم المجال (DNS) غير الصحيح إلى الخادم الخطأ.

لا يقوم الخادم بتشغيل الخدمة الضرورية (EWS و WebDAV و AutoDiscovery).

خطأ 440

خطأ انتهاء مهلة تسجيل الدخول/ إستجابة غير صحيحة من الخادم

أحلت cisco بق [CSCto91728](https://www.cisco.com/c/en-us/support/docs/troubleshooting/091728.html) id لا يعمل SIB Unity Connection مع Exchange 2003 عند تكوين مصادقة مستندة إلى نماذج على Exchange 2003 التي تحتوي على مخزن بريد يجب على Unity Connection الوصول إليه.

خطأ 500

مشكلة في تكوين الخادم. وضع مصادقة غير صحيح. خدمة معلومات الإنترنت غير متوفرة. لم يتم العثور على عنوان البريد الإلكتروني (عنوان SMTP الأساسي).

إذا تم تطبيق الأذونات على مستوى المؤسسة، يمكن رؤية هذا الخطأ. تطبيق نفس الأذونات على مستوى الخادم. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى [منح الحقوق إلى حساب خدمات المراسلة الموحدة ل Cisco Unity Connection 8.5 والإصدارات الأحدث \(Exchange 2007 فقط\)](https://www.cisco.com/c/en-us/support/docs/troubleshooting/091728.html).

• مشكلة الاتصال: في صفحة الاختبار، تظهر هذه الرسالة < HTTP status=500 خطأ في الخادم الداخلي[ErrorImpersonateUserDenied..... ليس لدى الحساب إذن لاتصال صفة

المستخدم المطلوب. لحل هذه المشكلة، ارجع إلى [تعيين دور إدارة انتحال التطبيق إلى حساب خدمات المراسلة الموحدة](#). إذا تم إنشاء حساب خدمة UM في البداية باستخدام علبة بريد، فلن يؤدي حذف علبة البريد وحدها إلى إصلاح هذه المشكلة. يجب حذف الحساب وإعادة إنشائه بدون صندوق بريد.

- تحقق من تعيين دور الانتحال باستخدام `get-managementRoleAssignment` على Exchange Management Shell. في نهاية الإخراج، تحقق مما إذا كان هناك تحذير يقول أن تعيين الدور تالف وأنه في حالة عدم اتساق. إذا كان الأمر كذلك، فقم بإزالة المهمة باستخدام `Remove-ManagementRoleAssignment` "*اسم النهج*"، وقمت بإعادة قراءتها.

• **ErrorNonExistingMailbox**: لا يحتوي عنوان بروتوكول نقل البريد البسيط (SMTP) على أية علبة بريد مقترنة به.

تمت الإشارة أيضا إلى بعض رموز الأخطاء هذه في هذا المستند: [لا تعمل علبة الوارد المفردة للمستخدمين المقترنين بخدمة المراسلة الموحدة](#).

إذا كانت إستجابة خادم Exchange بطيئة، فقم بزيادة الوقت لانتظار إستجابة (الثواني) في اتصال وحدة التحكم من Cisco (ضمن إعدادات النظام < خيارات متقدمة > خدمات المراسلة الموحدة).

مسائل أخرى

في السيناريوهات التي يكون فيها الاختبار ناجحا على كل من حساب المراسلة الموحدة وصفحة خدمات المراسلة الموحدة، قم بتمكين عمليات التتبع التالية:

1. انتقل إلى `Cisco Unity Connection Service Ability > Trace > Macro Trace`.

2. حدد تتبع علبة الوارد المفردة.

3. انتقل إلى `التتبع < التتبع الدقيق` (تمكين جميع المستويات).

Exchange 2007 (لتطبيق Exchange 2003)CsEws استخدام CsMbxSyncCsWebDav (في حالة إستخدام CsEws) والإصدارات الأحدث)CsExMbxLocator

مشكلة: السيناريو

يتم تكوين Unity Connection من أجل الاتصال ب Exchange 2003.

هاد الحكي من السجلات:

```
{mail.xxxxxx.com, {xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx, 6549 | 01:10:20.300  
,CsWebDav,14,[CsWebDav/CsWebDavMbxClient.cpp:3340]: HTTP Status code: 500  
WEBDAV response headers: HTTP/1.1 500 Internal Server Error  
هذا من سجلات 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

الحل

يتم تسجيل هذه الأحداث عندما تقوم قاعدة بيانات على خادم Exchange مع تثبيت دور خادم Mailbox بالاقتراب من الحد الأقصى للخصائص المسماة أو معرفات النسخ المتماثلة أو الوصول إليها.

مطلوب تغيير السجل لإصلاح هذه المشكلة كما هو مذكور في مقالة Microsoft TechNet هذه - [كيفية تكوين الخصائص المسماة وحصص معرف النسخ المتماثلة](#).

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

تغيير قيمة الحصة النسبية لـ DWORD - NonMAPI Named Props. وهو عادة مضبوط على 8,192. عدل هذا إلى 16,384.

راجع هذه المستندات للحصول على مزيد من المعلومات حول هذا الأمر:

- [التعرف على تأثير حدود معرف الخاصة المسماة ومعرفات النسخ المتماثلة على قواعد بيانات Exchange](#)
- [الأحداث 9666 و 9667 و 9668 و 9669 المتلقاة عندما يتم استنفاد معرفات الخصائص أو النسخ المتماثلة المسماة لقاعدة بيانات Exchange](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا ذه Cisco ت مچرت
م ل ا ل اء ان ا ع مچ ي ف ن م دخت س م ل ل م عد ي و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ي ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ال ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م اء ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا