

# Unity Connection と Exchange の間でメッセージが同期されない

## 内容

[概要](#)

[問題](#)

[トラブルシュート](#)

[解決方法](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Unity ConnectionとMicrosoft Exchange 2010の間でユーザのメッセージが同期されない可能性がある問題について説明します。この問題は、新しいセットアップで発生するか、既存のセットアップに干渉する可能性があります。Exchange 2010 Service Pack 2(SP2)Rollup 4(RU4)による最近の変更が原因の一部である可能性があります。

## 問題

同期の問題は、通常、受信トレイに多数のアイテムがあるユーザに発生しますが、他のメールボックスサイズでも発生する可能性があります。Microsoft Exchange 2010 SP2 RU4がスロットリングの制限を適用する方法が変更されました。

シスコのドキュメントには次のように記載されています。

「Exchange 2010 SP2 RU4より前のバージョンでは、スロットリングの制限は発信側アカウント (In Our Case Service Account) に対して計算されていました。Exchange 2010 SP2 RU4以降、この制限は変更されています。現在、料金は発信側アカウントではなく、対象メールボックスに対してカウントされます。」

## トラブルシュート

この手順では、問題を調査して確認する方法を説明します。

1. [Unified Messaging Accounts]の下でのユーザの[Test]ボタンを押します。[Users] > [select your users] > [edit] > [Unified Messaging Accounts] > [Unified Messaging Accounts]に移動します。  
[サービスを選択してください。]
2. Cisco Unity Connection Serviceability Webページに移動し、[Trace] > [Micro Trace] に移動して、次のマイクロトレースを有効にします。

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

CsEWS: 10,11,12,13

3. ユーザにテストメッセージを残します。Unity ConnectionがExchange Webサービス (EWS)と同期できるように、メッセージが電話機に残るのを待ち、さらに3分間待ちます。
4. これら2つのトレースを収集するには、ユーザのReal-Time Monitoring Tool(RTMT)を使用します。テストのタイムフレームのすべてのトレースを取得するように、タイムフレームを10分に設定します。ダウンロード場所をデスクトップに設定し、「the Unity Connection server:」という名前のフォルダを探します。

Connection Mailbox Sync

Connection Tomcat

注：Connection Mailbox Syncトレースは、最も便利なトレースです。複数のメールボックス同期トレースが生成された場合は、メモ帳++を使用してすべてのトレースを一度に検索します。

5. トレースを検索します。通常、ユーザは会社の電子メールアドレスで検索できます。

```
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))
```

キー情報はサブスクリバOidです。この例では、{019b9589-d0b4-440f-8afd-dc99ba67547e}です。このOidを含む行は、このユーザを参照します。サブスクリバOidで検索すると、詳細な情報を取得できます。

6. 「ErrorServerBusy」などのコードを検索します。次に、検索の出力例を示します。

```
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
```

この出力は、Exchange Serverの現在のEWSポリシーに基づいて、EWSが要求をタイムアウトしたことを示します。

## 解決方法

この問題を解決するには、次の更新されたドキュメントに基づいてEWSポリシーを調整します。  
[ユニファイドメッセージングのためのCisco Unity Connection 9xおよびMicrosoft Exchangeの設定 : Cisco Unity Connection \( Exchange 2010 SP2 RU4以降 \) のユニファイドメッセージングサービスアカウントのEWS制限の削除。](#)

この手順では、無制限のEWS接続で新しいEWSポリシーを作成する方法について説明します。新しいポリシーでは、ErrorServerBusy問題が発生したユーザが正しく動作できるようになります。

1. Exchange管理シェルがインストールされているサーバにログインします。Enterprise Adminsグループのメンバーであるアカウント、または構成コンテナ内のExchangeオブジェクトに対するアクセス許可を持つアカウントを使用します。
2. 無制限のEWS接続で新しいポリシーを作成します。

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

ここで、*ConnectionUnifiedMessagingServicesPolicy*は、作成するポリシーの名前です。

3. 新しいポリシーをすべてのユニファイドメッセージングユーザメールボックスに適用します。ユーザメールボックスごとに、次のコマンドを実行します。

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

定義： *ConnectionUnifiedMessagingusermailbox*は、ユーザーメールボックスの名前です。  
*ConnectionUnifiedMessagingServicesPolicy* は、ステップ2で作成したポリシーの名前です。  
。

4. メールボックスが新しいポリシーを使用していることを確認します。

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

5. Channel Associated Signaling(CAS)ルールを持つ各Exchange 2010サーバで、Microsoft Exchange Remote Procedure Call(RPC)クライアントアクセスサービスを再起動します。