

Solução de problemas do Unified Messaging com o processo de descoberta automática do Microsoft Office 365

Contents

[Introduction](#)

[Problema](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

Introduction

Este documento descreve um problema encontrado em que o processo de descoberta automática não funciona quando o Cisco Unified Messaging é usado com o Microsoft Office 365.

Problema

Ao tentar configurar o Cisco Unified Messaging com Office 365, você preenche o campo **Search for Hosted Exchange Servers** com **mycompany.mail.onmicrosoft.com** como a URL do site. No entanto, quando você clica em **Testar**, nenhum dos testes retorna resultados bem-sucedidos.

Para coletar informações adicionais, você deve ativar rastreamentos adicionais na página da Web do Cisco Unity Connection Serviceability. Para concluir isso, escolha **Trace > Micro Trace** e ative:

```
CsMBXSync: 02, 10, 11,13,14,15,19,20,22,23
CsEWS: 10,11,12,13
EWSNotify:All
```

Use a Real Time Monitoring Tool para coletar esses rastreamentos do período em que você executa o teste no usuário:

- Sincronização da Caixa de Correio de Conexão
- Connection Tomcat

Esses resultados serão exibidos nos registros se houver uma falha:

```
10:47:02.756 |31923,,,CsExMbxLocator,10,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:1249]: HTTP
request failed with error: Couldn't resolve host name -- Could not resolve host:
mycompany.mail.onmicrosoft.com (DNS server returned answer with no data), HTTP
status code: 0, for Autodiscovery URL:
https://mycompany.mail.onmicrosoft.com/autodiscover/autodiscover.xml, verb: GET,
query:
```

```
10:47:02.756 |31923,,,CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:192] Test
Button result: Failed connected to Exchange CAS server at
(https://mycompany.mail.onmicrosoft.com/autodiscover/autodiscover.xml)
```

```
10:47:02.756 |31923,,,CsExMbxLocator,13,[CsExMbxLocator/CsExMbxLocator.cpp:1116]: HTTP
```

```
request: GET /  
https://autodiscover.mycompany.mail.onmicrosoft.com/autodiscover/autodiscover.xml /
```

Solução 1

Altere os dados no campo **Search for Hosted Exchange Servers** de **mycompany.mail.onmicrosoft.com** para **outlook.office365.com**. Salve as alterações e execute o teste novamente. O problema deve ser resolvido.

Solução 2

Esse comportamento também ocorre se houver um problema de firewall ou roteamento que bloqueie a comunicação entre o Unity Connection e a Internet. Para determinar isso, colete uma captura de rede da CLI do Unity Connection. Use o Wireshark para abrir a captura e digite **dns** no filtro de exibição.

Procure o pacote com a resposta CNAME Domain Name System (DNS) retornada do servidor DNS para o Unity Connection. Ele contém todos os endereços IP públicos dos servidores Office 365 que o Unity Connection deve usar. Depois de localizar a lista desses endereços IP no pacote, modifique o filtro de exibição para que seja mais fácil segui-lo:

```
dns || ip.addr == X.X.X.X || ip.addr == X.X.X.X || ip.addr == X.X.X.X || ip.addr == X.X.X.X  
Os X.X.X.Xs são os endereços IP públicos do Office 365 retornados na resposta DNS CNAME.
```

Se o Unity Connection não puder se conectar a esses endereços IP públicos, o TCP SYN deixará o Unity Connection para esses endereços IP públicos. Não há um TCP SYN,ACK return, que faz com que o Unity Connection tente se conectar aos próximos vários endereços IP. Isso resulta na falha descrita.