

Risoluzione dei problemi relativi alla messaggistica unificata con il processo di individuazione automatica di Microsoft Office 365

Sommario

[Introduzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione 1](#)

[Soluzione 2](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto un problema rilevato quando il processo di individuazione automatica non funziona quando si utilizza Cisco Unified Messaging con Microsoft Office 365.

Problema

Quando si tenta di configurare la messaggistica unificata di Cisco con Office 365, nel campo **Cerca server Exchange ospitati** viene inserito **mycompany.mail.onmicrosoft.com** come URL del sito. Tuttavia, quando si fa clic su **Test**, nessuno dei test restituisce risultati positivi.

Per raccogliere ulteriori informazioni, è necessario abilitare le tracce aggiuntive nella pagina Web Cisco Unity Connection Serviceability. Per completare l'operazione, scegliere **Traccia > Micro traccia** e abilitare:

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

Utilizzare lo strumento di monitoraggio in tempo reale per raccogliere queste tracce dall'intervallo temporale in cui si esegue il test sull'utente:

- Sincronizzazione cassetta postale di connessione
- Connessione Tomcat

In caso di errore, nei log vengono visualizzati i risultati seguenti:

```
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 /
```

Soluzione 1

Modificare i dati nel campo **Cerca server Exchange ospitati da mycompany.mail.onmicrosoft.com a outlook.office365.com**. Salvare le modifiche ed eseguire nuovamente il test. Il problema dovrebbe essere risolto.

Soluzione 2

Questo comportamento si verifica anche se esiste un problema di firewall o routing che blocca la comunicazione tra Unity Connection e Internet. Per determinare questa condizione, raccogliere un'acquisizione di rete dalla CLI di Unity Connection. Utilizzare Wireshark per aprire l'acquisizione e immettere **dns** nel filtro di visualizzazione.

Cercare il pacchetto con la risposta DNS (Domain Name System) CNAME restituito dal server DNS a Unity Connection. Contiene tutti gli indirizzi IP pubblici dei server Office 365 che Unity Connection deve utilizzare. Dopo aver individuato l'elenco di tali indirizzi IP nel pacchetto, modificare il filtro di visualizzazione in modo da semplificarne l'individuazione:

```
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
X.X.X.X sono gli indirizzi IP pubblici di Office 365 restituiti nella risposta CNAME DNS.
```

Se Unity Connection non è in grado di connettersi a questi indirizzi IP pubblici, TCP SYN lascia Unity Connection a tali indirizzi IP pubblici. Non esiste un TCP SYN,ACK restituito, che fa sì che Unity Connection tenti di connettersi ai successivi indirizzi IP. Il risultato è il problema descritto.