O UM do Unity Connection não está funcionando após a atualização do 15SU4

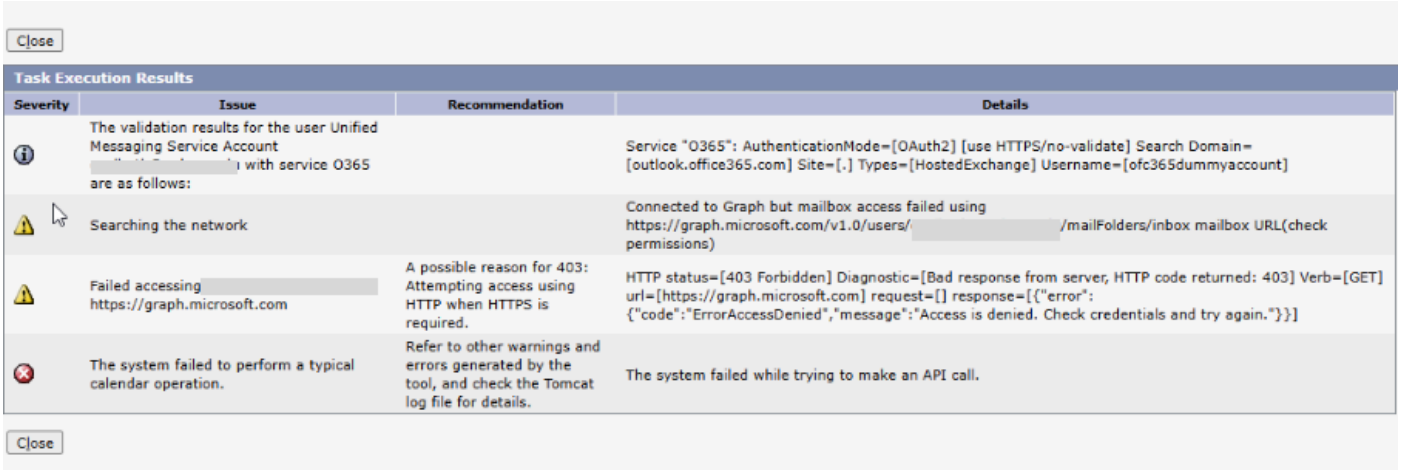
Contents

Problema

A Microsoft anunciou anteriormente (2023) que está desativando o EWS a partir de outubro de 2026, até que a desativação completa esteja concluída para todos os clientes em abril de 2027. Isso afeta todos os clientes da Cisco que executam o Unity Connection com integrações do Unified Messaging com o Microsoft Office 365 (agora conhecido como Microsoft 365), já que o EWS é o protocolo que o Unity Connection usa para se comunicar com a nuvem.

Essas informações também podem ser verificadas no Field Notice da Cisco FN74365.

Após a atualização para o Unity 15su4, este erro é visto:


Close

Task Execution Results

Severity	Issue	Recommendation	Details
ⓘ	The validation results for the user Unified Messaging Service Account [redacted] with service O365 are as follows:		Service "O365": AuthenticationMode=[OAuth2] [use HTTPS/no-validate] Search Domain=[outlook.office365.com] Site=[.] Types=[HostedExchange] Username=[ofc365dummyaccount]
⚠	Searching the network		Connected to Graph but mailbox access failed using https://graph.microsoft.com/v1.0/users/[redacted]/mailFolders/inbox mailbox URL(check permissions)
⚠	Failed accessing https://graph.microsoft.com	A possible reason for 403: Attempting access using HTTP when HTTPS is required.	HTTP status=[403 Forbidden] Diagnostic=[Bad response from server, HTTP code returned: 403] Verb=[GET] url=[https://graph.microsoft.com] request=[] response=[{"error":{"code":"ErrorAccessDenied","message":"Access is denied. Check credentials and try again."}}]
⊗	The system failed to perform a typical calendar 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.

Close

Isso indica um problema de permissões no lado do Azure.

Ambiente

- Cisco Unity Connection (atualizando para 15SU4).
- Integração do Microsoft 365 com o recurso Caixa de Entrada Única habilitado.

Resolução

A resolução envolvia a atualização das permissões do aplicativo Microsoft Entra ID para dar suporte à transição dos Serviços Web do Exchange para a API do Microsoft Graph no Unity Connection 15SU4.

Passo 1:

Atualize as permissões do aplicativo Microsoft Entra ID com base no Guia de Unificação de Mensagens do Cisco Unity Connection

Microsoft Graph Features	Permissions
Mail	Mail.ReadWrite, Mail.Send

For accessing Calendar and Contacts, you should also add below permissions in your application:

Microsoft Graph Features	Permissions
Calendars	Calendars.ReadWrite
Contacts	Contacts.ReadWrite

Note: Para as permissões de API, o tipo deve ser Application.

Causa

O problema foi causado por permissões insuficientes do aplicativo Microsoft Graph no registro do aplicativo Microsoft Entra ID usado pelo Unity Connection. O Unity Connection 15SU4 faz a transição da integração da Caixa de Entrada Única dos Serviços Web do Exchange para a API do Microsoft Graph, exigindo permissões específicas do aplicativo Microsoft Graph com o consentimento do administrador em todo o locatário. As respostas 403 Proibidas ocorreram

porque as permissões existentes foram configuradas como permissões Delegadas em vez de permissões de Aplicativo, ou as permissões necessárias do Microsoft Graph não foram concedidas corretamente com o consentimento do administrador.

Conteúdo relacionado

- Manual de mensagens unificadas do Cisco Unity Connection
- Notas da versão do Cisco Unity Connection 15SU4
- Nota de Campo FN74365
- CUC UM com O365 - Substituição de EWS pela Microsoft começa em outubro de 2026
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.