

# Solución de problemas de Unified Messaging con el proceso de detección automática de Microsoft Office 365

## Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

## Introducción

Este documento describe un problema encontrado cuando el proceso de detección automática no funciona cuando se utiliza Cisco Unified Messaging con Microsoft Office 365.

## Problema

Cuando intenta configurar Cisco Unified Messaging con Office 365, rellena el campo **Buscar servidores Exchange alojados** con **miempresa.mail.onmicrosoft.com** como URL del sitio. Sin embargo, al hacer clic en **Prueba**, ninguna de las pruebas devuelve resultados satisfactorios.

Para recopilar información adicional, debe habilitar seguimientos adicionales en la página web de Serviciabilidad de Cisco Unity Connection. Para completar esto, elija **Trace > Micro Trace** y habilite:

```
CsMBXSync: 02, 10, 11,13,14,15,19,20,22,23
```

```
CsEWS: 10,11,12,13
```

```
EWSNotify:All
```

Utilice la Herramienta de supervisión en tiempo real para recopilar estos seguimientos del período de tiempo durante el cual se ejecuta la prueba en el usuario:

- Sincronización de buzón de conexión
- Connection Tomcat

Estos resultados aparecen en los registros si hay una falla:

```
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 /
```

## Solución 1

Cambie los datos del campo **Buscar servidores de intercambio alojados de mycompany.mail.onmicrosoft.com** a **outlook.office365.com**. Guarde los cambios y vuelva a ejecutar la prueba. El problema debe resolverse.

## Solución 2

Este comportamiento también ocurre si hay un problema de firewall o de ruteo que bloquea la comunicación entre Unity Connection e Internet. Para determinar esto, recopile una captura de red de la CLI de Unity Connection. Utilice Wireshark para abrir la captura e introducir **dns** en el filtro de visualización.

Busque el paquete con la respuesta del Sistema de nombres de dominio (DNS) CNAME devuelta del servidor DNS a Unity Connection. Esto contiene todas las direcciones IP públicas de los servidores de Office 365 que Unity Connection debe utilizar. Una vez que haya localizado la lista de esas direcciones IP dentro del paquete, modifique el filtro de visualización para que sea más fácil de seguir:

```
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
```

Las X.X.X.Xs son las direcciones IP públicas de Office 365 devueltas en la respuesta DNS CNAME.

Si Unity Connection no puede conectarse a estas direcciones IP públicas, TCP SYN deja Unity Connection a esas direcciones IP públicas. No hay un TCP SYN, retorno ACK, lo que hace que Unity Connection intente conectarse a las siguientes direcciones IP. Esto da como resultado la falla descrita.