

Solucionar erros de correção do Threat Defense de e-mail

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Cenário 1: Recurso não encontrado](#)

[Causa](#)

[Cenário 2: Falha na correção - Motivo desconhecido](#)

[Causa](#)

[Cenário 3: O usuário solicitado é inválido](#)

[Causa](#)

[Cenário 4: A caixa de correio está inativa, com exclusão reversível ou hospedada no local](#)

[Causa](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como solucionar erros de correção no Cisco Secure Email Threat Defense.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Secure Email Threat Defense
- Suítes Microsoft O365 (Exchange Online, Entra ou Azure AD)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco Secure Email Threat Defense
- Microsoft Exchange Online

- Microsoft Entra ID (anteriormente conhecido como Azure AD)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

O Email Threat Defense usa a API do Microsoft Graph para se comunicar com o Microsoft 365, permitindo detecção e correção muito rápidas, como Mover para o Lixo, Mover para o Lixo Eletrônico e Mover para a Quarentena.

Problema

Em alguns casos, a correção do Secure Email Threat Defense não consegue mover ou colocar em quarentena os e-mails das caixas de correio do usuário final por diferentes motivos.

Solução

A correção falha sob condições diferentes, conforme descrito.

Cenário 1: Recurso não encontrado

A correção do Email Threat Defense falha com "O recurso não foi encontrado".

Mailbox List (1)		Download Error Log
Mailboxes	Status at time of remediation ⓘ	Remediation Errors
udukris [REDACTED]	✉ Unknown	ERROR Resource is not found

Erro: Recurso não encontrado

Causa

1. O email é excluído ou movido para uma pasta diferente pelo Proprietário da Caixa de Correio.
2. Uma conta é criada no Centro de Administração do Microsoft O365, mas não foi alocada uma licença, nem a caixa de correio foi configurada.

Verifique o status da assinatura do usuário no Microsoft O365 Admin Center. Atribua a licença correta do Exchange Online para criar automaticamente a caixa de correio para o usuário afetado.

Cenário 2: Falha na correção - Motivo desconhecido

Falha na correção do Email Threat Defense com "Falha na correção - Motivo desconhecido".

Mailbox List (1)

[Download Error Log](#)

Mailboxes

Status at time of remediation ⓘ

Remediation Errors

udukris [REDACTED]

✉ Unknown

ERROR Remediation Failed. Unknown Reason

Falha na correção de erro - Motivo desconhecido

Causa

Permissões incorretas ou ausentes na ID do Microsoft Entra para o Aplicativo Secure Email Threat Defense registrado.

1. Faça login no Microsoft 365 Admin Center como pelo menos um Administrador de Aplicativos de Nuvem. No menu à esquerda, expanda Admin Centers e clique em Identity.
2. Navegue até Identity > Applications > Enterprise Applications e clique em registered Secure Email Threat Defense Application. Navegue até Permissões.
3. Verifique se o aplicativo tem as permissões corretas da API do Microsoft Graph com o tipo Application.

- Email.LeituraGravação
- Organização.Ler.Tudo

Se houver permissões ausentes, clique em Conceder Consentimento de Administrador para <ID do Locatário>. Faça login com uma conta de Administrador da nuvem e clique em Aceitar.

Cenário 3: O usuário solicitado é inválido

A correção do Threat Defense de e-mail falha com "O usuário solicitado é inválido".

Mailbox List (1)

[Download Error Log](#)

Mailboxes

Status at time of remediation ⓘ

Remediation Errors

newb [REDACTED]

✉ Unknown

ERROR The requested user is invalid

Erro Usuário Solicitado Inválido

Causa

1. Caixa de Correio ou Conta de Usuário inválida ou não existe no diretório da organização do Microsoft O365.
2. O Secure Email Threat Defense é integrado a vários usuários ou domínios. No entanto, o aplicativo registrado no Entra ID (Azure AD) tem acesso a um único usuário.

Verifique se a Conta de Usuário ou Caixa de Correio é válida e se existe no Microsoft O365.

Em um ambiente multilocatário, certifique-se de que o Secure Email Threat Defense Application registrado tenha permissões para acessar contas em qualquer diretório organizacional.

Cenário 4: A caixa de correio está inativa, com exclusão reversível ou hospedada no local

A correção do Email Threat Defense falha com "A caixa de correio está inativa, excluída por software ou hospedada no local".

Mailbox List (1) [Download Error Log](#)

Mailboxes	Status at time of remediation ⓘ	Remediation Errors
chir [REDACTED]	✉ Unknown	ERROR The mailbox is either inactive, soft-deleted, ...

A caixa de correio de erro está inativa ou foi excluída por software

Causa

1. Uma conta foi configurada no Microsoft Entra Identity (antigo Azure AD), mas não possui uma licença M365 ou Exchange Online válida atribuída.
2. Uma configuração híbrida com o Microsoft O365 e um Exchange local, com a conta de usuário que existe exclusivamente no servidor local da Microsoft.

Verifique o status da assinatura do usuário no Microsoft O365 Admin Center. Atribua a licença correta do Exchange Online para criar automaticamente a caixa de correio para o usuário afetado.

Informações Relacionadas

- [Guia do usuário do Cisco Secure Email Threat Defense](#)
- [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.