

# Unity Connection experimenta una entrega lenta de mensajes o actualizaciones desde Microsoft Outlook con Microsoft Office 365

## Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe un problema encontrado en el que Unity Connection experimenta un retraso en la entrega de mensajes a Microsoft Outlook a través de Exchange Web Services (EWS) o con actualizaciones de Microsoft Outlook, lo que afecta al Indicador de mensaje en espera (MWI). Unity Connection con la función de bandeja de entrada única se integra con Microsoft Office 365 Wave 14 o Wave 15.

## Problema

A veces Unity Connection experimenta un retraso en la entrega de mensajes a o actualizaciones desde Microsoft Outlook. Si encuentra este problema, el primer paso es intentar determinar la causa del problema. Para hacer esto, debe habilitar estos seguimientos:

1. Vaya a Serviciabilidad de Cisco Unity Connection.
2. Vaya a **Trace > Micro Trace**.
3. Seleccione **CsEWS**, verifique todas las opciones y haga clic en **Guardar**.
4. Seleccione **CsMbxSync**, verifique todas las opciones (excepto 00, 01, 02) y haga clic en **Guardar**.
5. Deje un mensaje de prueba o verifique un mensaje. Observe la hora en que comienza la acción y la hora en que se completa.
6. Recopile los rastros con la herramienta de supervisión en tiempo real (RTMT).

Vaya a Trace & Log Central. Recopile los archivos. Marque la casilla **Connection Mailbox Sync**. Haga clic en Next (Siguiente). Haga clic en **Siguiente** de nuevo. Seleccione el intervalo de tiempo de la prueba. Seleccione la ubicación para la que recopilar los archivos. Haga clic en Finish (Finalizar).

Puede terminar con varios archivos **diag\_CuMbxSync\_\***. En esta situación, el Bloc de notas++ es útil.

Es útil buscar dos términos:

- Solicitudes pendientes
- TiempoDeRespuesta

Si su problema está relacionado con la congestión cuando Unity Connection transmite solicitudes a Office 365, es posible que se encuentre con este resultado. Estos valores deben estar lo más cerca posible de 0 la mayor parte del tiempo. Si los valores son superiores, hay un retraso con la llegada de mensajes en Microsoft Outlook y las actualizaciones de MWI una vez que se lee el mensaje:

```
16:04:44.249 |11190,yoda2.cisco.com,{a2a08dae-3f49-428c-a9ba-f7afbf5caeb4},
CsMbxSync,21,CCsMsScheduler::Execute() executing task for this subscriber,
Outstanding Reqs 527
16:04:44.249 |11190,outlook.office365.com,{a9b7e799-3c5c-404e-bf43-db240f494c59},
CsMbxSync,21,CCsMsScheduler::Execute() executing task for this subscriber,
Outstanding Reqs 526
16:04:44.948 |11180,yoda2.cisco.com,{5823338a-6501-4e7a-9085-c3b1a4368ac8},
CsMbxSync,21,CCsMsScheduler::Execute() executing task for this subscriber,
Outstanding Reqs 525
16:04:44.948 |11180,outlook.office365.com,{926ff694-fc87-4b98-a90a-a86630d44b67},
CsMbxSync,21,CCsMsScheduler::Execute() executing task for this subscriber,
Outstanding Reqs 525
```

Si su problema se relaciona con respuestas lentas de Microsoft, es posible que encuentre este resultado. Es óptimo que los tiempos de respuesta sean inferiores a 500 milisegundos (ms):

```
16:04:59.959 |11191,outlook.office365.com,{39879b9e-99da-4fc0-a647-72bcb9a930ca},
CsEws,12,EWS Request: FindItem, Request ID: 31b6f83b-c50d-4253-9b76-abf484281e6a,
ResponseTime: 1311 ms
16:04:59.997 |11186,outlook.office365.com,{7814f067-f624-4bdf-85e0-b194a9fcdfbb},
CsEws,12,EWS Request: UpdateItem, Request ID: 05167dfc-22eb-4180-81cd-7aca6622b3a0,
ResponseTime: 1273 ms
16:05:00.019 |11202,outlook.office365.com,{dd478a3a-44c9-413c-82cb-c1e619ff5ad7},
CsEws,12,EWS Request: FindItem, Request ID: 37bc3476-2a79-40dd-9fde-e2e599e1adf2,
ResponseTime: 1209 ms
16:05:00.158 |11201,outlook.office365.com,{68940e01-69a2-4813-b83d-bc73cff6b0a8},
CsEws,12,EWS Request: GetFolder, Request ID: da83b332-246c-4f01-8f3c-b5ef4a1a50bd,
ResponseTime: 1253 ms
16:05:00.231 |11184,outlook.office365.com,{341de5bf-3d68-442b-b58d-11c7b3d5fd4b},
CsEws,12,EWS Request: FindFolder, Request ID: 2108c5a6-57fc-43f1-a2a6-0bb9447c5c03,
ResponseTime: 2042 ms
```

## Solución

1. Asegúrese de activar la búsqueda cuando utilice Microsoft Office 365. Para obtener más información, consulte el Id. de bug Cisco [CSCtz20281](#)

Este es el comando:

```
run cuc dbquery unitydirdb execute procedure csp_ConfigurationModifyBool
(pFullName='System.Messaging.MbxSynch.MbxSynchUsePaging',pvalue =1)
```

2. Intente aumentar el número de subprocesos en Microsoft Office 365:

Para obtener más información, refiérase a [Aumento del Número de Conexiones](#) en la **Bandeja de Entrada Única en Cisco Unity Connection 9.x**

Este es el comando:

```
run cuc dbquery unitydirdb EXECUTE PROCEDURE csp_ConfigurationModifyLong  
(pFullName='System.Messaging.MbxSynch.MbxSynchThreadCountPerUMServer',  
pValue=
```

Puede establecer el valor hasta 64 para determinar si esto tiene un impacto en la reducción del tamaño de la cola. El valor predeterminado es 4.

3. Si sigue teniendo un problema, debe abrir un caso con Microsoft para determinar por qué Unity Connection experimenta un retraso con la transmisión de mensajes y respuestas de Microsoft Office 365.

## Información Relacionada

- [Servicio web Exchange \(EWS\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)