

Unity Connection connaît une remise ou des mises à jour lente des messages depuis Microsoft Outlook avec Microsoft Office 365

Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit un problème rencontré lors d'un retard de Unity Connection avec la remise des messages à Microsoft Outlook via Exchange Web Services (EWS) et/ou avec les mises à jour de Microsoft Outlook, qui affecte l'indicateur de message en attente (MWI). Unity Connection avec la fonctionnalité Boîte de réception unique est intégrée à Microsoft Office 365 Wave 14 ou Wave 15.

Problème

Unity Connection subit parfois un retard lors de la remise de messages ou des mises à jour à partir de Microsoft Outlook. Si vous rencontrez ce problème, la première étape consiste à tenter de déterminer la cause du problème. Pour ce faire, vous devez activer ces traces :

1. Accédez à Cisco Unity Connection Servicability.
2. Accédez à **Trace > Micro Trace**.
3. Sélectionnez **CsEWS**, cochez toutes les options, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Sélectionnez **CsMbxSync**, vérifiez toutes les options (sauf 00, 01, 02), puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Laissez un message de test ou vérifiez un message. Notez l'heure de démarrage de l'action et l'heure de fin de l'action.
6. Collectez les traces avec l'outil de surveillance en temps réel (RTMT).

Accédez à Trace & Log Central. Collectez les fichiers. Cochez la case **Synchronisation de la boîte aux lettres de connexion**. Cliquez sur **Next** (Suivant). Cliquez à nouveau sur **Suivant**. Sélectionnez la plage de temps du test. Sélectionnez l'emplacement où collecter les fichiers. **Cliquez sur Finish**.

Vous pourriez finir avec plusieurs fichiers **diag_CuMbxSync_***. Dans ce cas, le Bloc-notes++ est utile.

Il est utile de rechercher deux termes :

- Demandes en suspens
- TempsRéponse

Si votre problème est lié à un encombrement lorsque Unity Connection transmet des requêtes à Office 365, vous pouvez rencontrer cette sortie. Ces valeurs doivent être aussi proches de 0 que possible la plupart du temps. Si les valeurs sont plus élevées, un délai d'arrivée du message dans Microsoft Outlook et les mises à jour MWI s'affichent une fois le message lu :

```
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 votre problème est lié à des réponses lentes de Microsoft, vous risquez de rencontrer ce résultat. Il est optimal pour que les temps de réponse soient inférieurs à 500 millisecondes (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-b194a9fcdffbb},
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
```

Solution

1. Assurez-vous d'activer la radiomessagerie lorsque vous utilisez Microsoft Office 365. Pour plus d'informations, référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCtz20281](#)

Voici la commande :

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

2. Essayez d'augmenter le nombre de threads vers Microsoft Office 365 :

Pour plus d'informations, référez-vous à [Augmentation du nombre de connexions](#) dans la boîte de réception unique de Cisco Unity Connection 9.x

Voici la commande :

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

Vous pouvez définir une valeur pouvant atteindre 64 afin de déterminer si cela a un impact sur la réduction de la taille de la file d'attente. La valeur par défaut est 4.

3. Si vous continuez à rencontrer un problème, vous devez ouvrir un dossier auprès de Microsoft afin de déterminer pourquoi Unity Connection connaît un retard dans la transmission des messages et les réponses de Microsoft Office 365.

Informations connexes

- [Service Web Exchange \(EWS\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)