

Unity Connection Experiences Slow Message Delivery ou Updates do Microsoft Outlook com Microsoft Office 365

Contents

[Introduction](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve um problema encontrado em que o Unity Connection enfrenta um atraso na entrega de mensagens ao Microsoft Outlook via Exchange Web Services (EWS) e/ou com atualizações do Microsoft Outlook, o que afeta o Indicador de Espera de Mensagens (MWI). O Unity Connection com o recurso Caixa de entrada única é integrado ao Microsoft Office 365 Wave 14 ou Wave 15.

Problema

O Unity Connection às vezes sofre um atraso com a entrega de mensagens ou atualizações do Microsoft Outlook. Se você encontrar esse problema, a primeira etapa é tentar determinar a causa do problema. Para fazer isso, você deve ativar estes rastreamentos:

1. Vá para Cisco Unity Connection Serviceability.
2. Navegue até **Trace > Micro Trace**.
3. Selecione **CsEWS**, marque todas as opções e clique em **Salvar**.
4. Selecione **CsMbxSync**, verifique todas as opções (exceto 00, 01, 02) e clique em **Salvar**.
5. Deixe uma mensagem de teste ou verifique uma mensagem. Observe a hora em que a ação é iniciada e a hora em que a ação é concluída.
6. Colete os rastreamentos com a RTMT (Real-Time Monitoring Tool, Ferramenta de monitoramento em tempo real).

Vá para a Central de rastreamento e registro. Colete os arquivos. Marque a caixa de seleção **Connection Mailbox Sync**. Clique em **Next**. Clique em **Avançar** novamente. Selecione o intervalo de tempo do teste. Selecione o local para onde coletar os arquivos. Clique em **Finish**.

Você pode terminar com vários arquivos **diag_CuMbxSync_***. Nessa situação, o Notepad++ é útil.

É útil pesquisar dois termos:

- Reqs Pendentes
- TempoResposta

Se o problema estiver relacionado ao congestionamento quando o Unity Connection transmitir solicitações ao Office 365, você poderá encontrar essa saída. Esses valores devem ser o mais próximo de 0 possível na maioria das vezes. Se os valores forem mais altos, haverá um atraso com a chegada da mensagem ao Microsoft Outlook e o MWI será atualizado quando a mensagem for lida:

```
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
```

Se seu problema estiver relacionado a respostas lentas da Microsoft, você poderá encontrar essa saída. É ideal para tempos de resposta inferiores a 500 milissegundos (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
```

Solução

1. Certifique-se de habilitar a Paginação ao usar o Microsoft Office 365. Para obter mais informações, consulte o bug da Cisco ID [CSCtz20281](#)

Aqui está o comando:

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

2. Tente aumentar o número de threads para o Microsoft Office 365:

Para obter mais informações, consulte [Aumentando o número de conexões](#) em Caixa de entrada única no Cisco Unity Connection 9.x

Aqui está o comando:

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

Você pode definir o valor como 64 para determinar se isso tem impacto na redução do tamanho da fila. O valor padrão é 4.

3. Se você continuar tendo um problema, abra um caso com a Microsoft para determinar por que o Unity Connection experimenta um atraso com a transmissão de mensagens para o Microsoft Office 365 e as respostas do mesmo.

Informações Relacionadas

- [Serviço Web do Exchange \(EWS\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)