

Unity Connection rileva un rallentamento nel recapito dei messaggi o negli aggiornamenti da Microsoft Outlook con Microsoft Office 365

Sommario

[Introduzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto un problema rilevato in cui Unity Connection rileva un ritardo nel recapito dei messaggi a Microsoft Outlook tramite i servizi Web di Exchange (EWS) e/o negli aggiornamenti di Microsoft Outlook, che influisce sull'indicatore MWI (Message Waiting Indicator). Unity Connection con la funzionalità Singola cartella Posta in arrivo è integrato con Microsoft Office 365 Wave 14 o Wave 15.

Problema

Unity Connection talvolta rileva un ritardo nel recapito dei messaggi o negli aggiornamenti da Microsoft Outlook. Se si verifica questo problema, il primo passaggio consiste nel tentativo di determinare la causa del problema. A tale scopo, è necessario abilitare le seguenti tracce:

1. Accedere a Cisco Unity Connection Serviceability.
2. Passare a **Traccia > Micro traccia**.
3. Selezionare **CsEWS**, selezionare tutte le opzioni e fare clic su **Salva**.
4. Selezionare **CsMbxSync**, selezionare tutte le opzioni (ad eccezione di 00, 01, 02) e fare clic su **Salva**.
5. Lasciare un messaggio di prova o controllare un messaggio. Notare l'ora di inizio e di completamento dell'azione.
6. Raccogliere le tracce con lo strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT, Real-Time Monitoring Tool).

Passare a Trace & Log Central. Raccogliere i file. Selezionare la casella di controllo **Sincronizzazione cassetta postale di connessione**. Fare clic su **Next** (Avanti). Fare nuovamente clic su **Avanti**. Selezionare l'intervallo di tempo del test. Selezionare il percorso in cui raccogliere i file. Fare clic su **Finish** (Fine).

È possibile che alla fine vengano creati diversi file **diag_CuMbxSync_***. In questo caso, Notepad++

è utile.

È utile cercare due termini:

- Richieste in sospeso
- TempoRisposta

Se il problema è correlato alla congestione quando Unity Connection trasmette le richieste a Office 365, questo output potrebbe essere presente. Per la maggior parte del tempo, questi valori dovrebbero essere il più possibile vicini allo 0. Se i valori sono superiori, si verifica un ritardo con l'arrivo del messaggio in Microsoft Outlook e gli aggiornamenti MWI dopo la lettura del messaggio:

```
16:04:44.249 |11190,yoda2.cisco.com,{a2a08dae-3f49-428c-a9ba-f7afb5caeb4},
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 il problema riguarda risposte lente da parte di Microsoft, è possibile che questo output venga visualizzato. È ottimale che i tempi di risposta siano inferiori a 500 millisecondi (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-b194a9fcdffb},
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
```

Soluzione

1. Assicurarsi di abilitare il paging quando si usa Microsoft Office 365. Per ulteriori informazioni, fare riferimento all'ID bug Cisco [CSCtz20281](#)

Di seguito è riportato il comando:

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

2. Provare ad aumentare il numero di thread per Microsoft Office 365:

Per ulteriori informazioni, fare riferimento a [Aumento del numero di connessioni](#) in **Singola cartella Posta in arrivo in Cisco Unity Connection 9.x**

Di seguito è riportato il comando:

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

È possibile impostare il valore su 64 per determinare se questo ha un impatto sulla riduzione delle dimensioni della coda. Il valore predefinito è 4.

3. Se il problema persiste, è consigliabile aprire una richiesta di assistenza in Microsoft per determinare il motivo per cui Unity Connection ha riscontrato un ritardo nella trasmissione dei messaggi a Microsoft Office 365 e nelle relative risposte.

Informazioni correlate

- [Servizio Web Exchange \(EWS\)](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)