

Unity Connection で Microsoft Office 365 を使用すると Microsoft Outlook からのメッセージ配信や更新に時間がかかる

内容

[概要](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Unity Connection で、Exchange Web Services (EWS) 経由での Microsoft Outlook へのメッセージ配信と、Microsoft Outlook からの更新で遅延が発生する問題について説明します。これは、メッセージ待機インジケータ (MWI) に影響します。シングルインボックス機能を備えた Unity Connection は Microsoft Office 365 Wave 14 または Wave 15 と統合されています。

問題

Unity Connection で、Microsoft Outlook へのメッセージ配信または Microsoft Outlook からの更新で遅延が発生することがあります。この問題が発生した場合は、最初に問題の原因を特定します。これを行うには、次のトレースを有効にする必要があります。

1. [Cisco Unity Connection Serviceability] に移動します。
2. 「トレース」 > 「マイクロトレース」 に移動します。
3. [CsEWS] を選択し、すべてのオプションをオンにして、[Save] をクリックします。
4. [CsMbxSync] を選択し、すべてのオプション (00、01、02 を除く) をオンにして、[保存] をクリックします。
5. テストメッセージを残すか、メッセージを確認します。アクションが開始される時刻とアクションが完了する時刻に注意してください。
6. リアルタイム監視ツール (RTMT) を使用してトレースを収集します。

[Trace & Log Central] に移動します。ファイルを収集します。[Connection Mailbox Sync] チェックボックスをオンにします。[next] をクリックします。もう一度 [Next] をクリックします。テストの時間範囲を選択します。ファイルの収集場所を選択します。[Finish] をクリックします。

diag_CuMbxSync_*ファイルが複数あることもあります。この場合、Notepad++が便利です。

次の2つの用語を検索すると便利です。

- 優れた質問
- 応答時間

Unity ConnectionがOffice 365に要求を送信するときに輻輳に関連する問題が発生する場合は、この出力が表示される可能性があります。これらの値は、ほとんどの場合、できるだけ0に近い値にする必要があります。値が大きい場合は、メッセージが読み取られた後に、Microsoft OutlookおよびMWI更新でメッセージが到着するまでの遅延が発生します。

```
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
```

問題がMicrosoftからの応答の遅さに関連している場合は、次の出力が表示されることがあります。応答時間が500ミリ秒(ms)未満であることが最適です。

```
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-e2e599eladf2,
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
```

解決方法

1. Microsoft Office 365を使用する場合は、必ずページングを有効にしてください。詳細については、Cisco Bug ID [CSCtz20281](#)を参照してください

以下にそのコマンドを示します。

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

2. Microsoft Office 365へのスレッド数を増やしてみてください。

詳細については、『Cisco Unity Connection 9.xの[単一受信ボックスの接続数の増加](#)』を参照してください

以下にそのコマンドを示します。

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

この値を64に設定すると、キューサイズの縮小に影響するかどうかを判断できます。デフォルト値は4です。

- 引き続き問題が発生する場合は、Microsoft Office 365へのメッセージ転送および応答でUnity Connectionが遅延する理由を判断するために、Microsoftでケースを開く必要があります。

関連情報

- [Exchange Webサービス\(EWS\)](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)