

PROBLEMES DE SYNCHRONISATION MOBILE

Vous trouverez ci-dessous des éléments d'investigation et de contrôles lorsqu'un, plusieurs ou tous les mobiles rencontrent des problème dans la synchronisation de BlueMind avec leur appareil mobile.

PROBLÈME DE CONNEXION

Symptômes : la connexion échoue alors que les paramètres serveur et identifiants saisis sont bons

Actions : Assurez vous que le mobile a le droit de se connecter au serveur :

- **autorisation globale :** l'autorisation de connecter un appareil mobile peut être donnée de façon générale à tous les utilisateurs de BlueMind. Pour cela se rendre dans Gestion du système > Configuration système > onglet Serveur EAS et cocher la case "Autoriser les périphériques inconnus" :

Messagerie | Serveur mandataire | **Serveur EAS** | Authentification | Filehosting(Général)

SYNCHRONISATION PAR DÉFAUT

Autoriser les périphériques inconnus: ☒

Délai minimum (secondes):

Délai maximum (secondes):

- **autorisation nominative :** dans le cas où l'autorisation ci-dessus n'est pas activée, celle-ci peut être donnée pour un utilisateur et un appareil en particulier. Pour cela :

- paramétrer le mobile et lancer une demande de connexion
 - se rendre dans la fiche d'administration de l'utilisateur concerné > onglet Maintenance
- L'appareil doit y être visible, la ligne correspondante est grisée et il n'y a pas de date de dernière synchronisation :

PÉRIPHÉRIQUES MOBILES				
Partenariat	Identité	Type	Dernière synchronisation	
☒	SAMSUNGSMG930F	SAMSUNGSMG930F	-	Réinitialiser la synchronisation Effacement à distance Supprimer
☐	iPad	iPad	jeudi 3 août 2017 11:38	Réinitialiser la synchronisation Effacement à distance Supprimer
☐	androidc3	Android	lundi 3 juillet 2017 14:10	Réinitialiser la synchronisation Effacement à distance Supprimer
☐	android1	Android	lundi 12 juin 2017 10:54	Réinitialiser la synchronisation Effacement à distance Supprimer

- Cocher la case en début de ligne
- NB : dans le cas où l'autorisation globale est donnée, ces cases ne sont pas actives
- Valider la demande d'autorisation
- NB : il n'est pas nécessaire de cliquer sur "Enregistrer", l'autorisation est immédiatement effective
- Relancer une synchronisation sur le téléphone

PROBLÈMES DE SYNCHRONISATION DES MESSAGES

Symptômes : il manque des dossiers ou le contenu de la boîte de réception ne s'affiche pas

Cause : la hiérarchie de dossiers est certainement corrompue

Actions : il faut réaliser une opération de réparation de la boîte concernée :

1. lancer l'opération "Valider et réparer" (*check&repair*) : se rendre dans la fiche d'administration de l'utilisateur concerné, onglet Maintenance et cliquer sur le bouton "Exécuter" dans la section "Valider l'utilisateur" :

Utilisateur : "jdoe"

Général | Informations utilisateur | Messagerie | Archivage | Carnets d'adresses | Calendrier | Listes de tâches | **Maintenance**

EXTERNAL ID

external id

VALIDER L'UTILISATEUR

Valider et réparer l'utilisateur

2. si cette opération ne fonctionne pas et si l'utilisateur rencontre toujours les mêmes problèmes regarder les logs EAS (`/var/log/bm-eas/eas.log` et `/var/log/bm-eas/user-eas-<identifiant>.log`) et les logs du core (`/var/log/bm/core.log`) lors du *check&repair* :
 - en consultant les fichiers à l'heure où a eu lieu l'opération ci-dessus
 - en relançant l'opération après avoir activé un *tail* sur les fichiers.

Ouvrir un ticket avec les informations trouvées si celles-ci ne vous permettent pas de trouver la raison des problèmes et leur résolution.