

Problemes de synchronisation mobile



Cette page n'est plus actualisée. À partir de BlueMind 4.8, veuillez consulter la [nouvelle documentation BlueMind](#)

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): 120

Délai maximum (secondes): 1200

- **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			
	S*****	SAMSUNGSMG930F	-	Réinitialiser la synchronisation	Effacement à distance	
	F*****	iPad	jeudi 3 août 2017 11:39	Réinitialiser la synchronisation	Effacement à distance	
	android3*****	Android	lundi 3 juillet 2017 14:10	Réinitialiser la synchronisation	Effacement à distance	
	android1*****	Android	lundi 12 juin 2017 10:54	Réinitialiser la synchronisation	Effacement à distance	

- 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

Exécuter

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.