

Problèmes 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 problèmes 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			
<input type="checkbox"/>	SAMSUNGSMG930F	SAMSUNGSMG930F	-	Réinitialiser la synchronisation	Effacement à distance	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	IPad	IPad	jeudi 3 août 2017 11:39	Réinitialiser la synchronisation	Effacement à distance	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	android3	Android	lundi 3 juillet 2017 14:10	Réinitialiser la synchronisation	Effacement à distance	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	android1	Android	lundi 12 juin 2017 10:54	Réinitialiser la synchronisation	Effacement à distance	<input type="checkbox"/>

Enregistrer Annuler

- 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 "

The screenshot shows a web interface for user management. At the top, there are several tabs: 'Général', 'Informations utilisateur', 'Messagerie', 'Archivage', 'Carnets d'adresses', 'Calendrier', 'Listes de tâches', and 'Maintenance'. The 'Maintenance' tab is selected. Below the tabs, there is a section titled 'EXTERNAL ID' with a label 'external id' and an empty text input field. Below that, there is a section titled 'VALIDER L'UTILISATEUR' with a label 'Valider et réparer l'utilisateur' and a blue button labeled 'Exécuter' with a mouse cursor pointing to it.

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.