

Интеграция электронной почты UCCX с Microsoft Exchange 2010 чек-листов политики регулировки

Содержание

[Введение](#)

[Интеграция электронной почты UCCX с Microsoft Exchange 2010 чек-листов политики регулировки](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[Клиентская регулировка](#)

Введение

Этот документ описывает процесс, используемый, когда Унифицированный Contact Center Express (UCCX) интегрируется с Microsoft Exchange для обеспечения почтовой функциональности. Эти два протокола, используемые UCCX:

- Протокол IMAP
- Простой протокол электронной почты (SMTP)

Соединение IMAP открыто и от UCCX и от клиентов Cisco Agent Desktop (CAD), но SMTP используется сервером UCCX только. Кроме конфигураций на UCCX и Microsoft Exchange, политику регулировки по Microsoft Exchange нужно рассмотреть с осторожностью. Эта политика может вызвать много проблем, таких как:

- Кнопки Agent Email READY/NOT-READY отображаются серым
- Электронные почты не направляют агентам
- Агенты неспособны получить электронные почты

Могли бы быть множественные проблемы, и этот документ покрывает некоторые наиболее распространенные.

Интеграция электронной почты UCCX с Microsoft Exchange 2010 чек-листов политики регулировки

Клиенты CAD и UCCX оба открыты соединения IMAP с Microsoft Exchange Server. Каждый вход в систему клиента требует, чтобы два соединения IMAP были открыты. Ограничение соединения на Microsoft Exchange является проблемой из-за учетной записи пользователя, используемой для открытия учетной записи.

Например, кнопки UCCX Email READY/NOT-READY отображаются серым.

Когда это происходит, заметьте, что **Загрузка** показов вкладки **Agent Email** и заблокирована с тем сообщением. Для кнопок для выделения клиент CAD должен открыть соединение IMAP с Microsoft Exchange Server. Откройте командную строку на ПК и войдите:

```
telnet <ip address of exchange> 143
```

Если это неуспешно, проблемой является сетевая проблема или проблема конфигурации. Если успешный, то соединение от CAD должно быть успешным также. Однако это не всегда происходит, так как клиент CAD открывает соединение с использованием Почтового ящика UCCX, настроенного на странице Cisco Desktop Administrator. Захват пакета на ПК Cisco Agent Desktop показывает, что Microsoft Exchange отклоняет соединение с ошибкой аутентификации. Однако другие агенты могли бы работать с той же учетной записью, и вы проверили, что учетные данные корректны.

Time	IP	Port	Host	Service	Response
10569	117.908423	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.
10586	117.927165	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	107 Response: * OK The Microsoft Exchange IMAP4 service is ready.
10603	117.947876	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	107 Response: * OK The Microsoft Exchange IMAP4 service is ready.
10605	117.948321	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	196 Response: * CAPABILITY IMAP4 IMAP4rev1 AUTH=NTLM AUTH=GSSAPI
10607	117.949203	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	60 Response: +
10627	118.024133	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.
10635	118.026384	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	107 Response: * OK The Microsoft Exchange IMAP4 service is ready.
10637	118.027825	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	196 Response: * CAPABILITY IMAP4 IMAP4rev1 AUTH=NTLM AUTH=GSSAPI
10639	118.028707	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	60 Response: +
10647	118.109394	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.

На данном этапе политика регулировки по Microsoft Exchange включена, так как все клиенты и UCCX открывают соединение с использованием ТОЙ ЖЕ учетной записи пользователя. Поэтому необходимо настроить соответствующие значения на Microsoft Exchange Server для **Соединений Max** от пользователя.

После того, как вы рассматриваете предыдущий пример, рассматриваете политику регулировки для Microsoft Exchange 2010.

IMAP

1. Откройте менеджмент Microsoft Exchange Shell и войдите:

```
Set-ImapSettings  
-MaxCommandSize 10240  
-MaxConnectionFromSingleIP 2000  
-MaxConnections 2400  
-MaxConnectionsPerUser 2400
```

Это устанавливает:

```
MaxConnectionFromSingleIP : 2000  
MaxConnections: 2400  
MaxConnectionsPerUser 2400
```

2. Кроме того, если вы имеете проблемы с электронной почтой, открываете вход в систему Просмотра событий Microsoft Exchange, и вы видите сообщения, подобные:

```
Mapi session "/o=First Organization/ou=Exchange Administrative Group  
(FYDIBOHF23SPDLT)/cn=Recipients/cn=E-mailUser" exceeded the maximum of 16 objects of type  
"session"
```

Mapi session "c1bc953e-929c-4608-9d83-badce930d08: /o= ... /ou=Exchange Administrative Group (FYDIBOHF23SPDLT)/cn=Recipients/cn=UCCX EmailQ686" exceeded the maximum of 16 objects of type "session".

Это указывает к новой конфигурации, которая должна быть создана на Microsoft Exchange:

На сервере, который выполняет роль Почтового ящика Microsoft Exchange Server 2010 года, нажмите **Start> Run**. Введите **regedit** и нажмите **OK**. Найдите и затем нажмите эти ключи в реестре:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\MSEExchangeIS\ParametersSystem В меню **Edit** выберите **New** и выберите **DWORD Value**. Введите Максимальные Позволенные Сервисные Сеансы На Пользователя и выберите **ENTER**. В меню **Edit** выберите **Modify**. Введите десятичное значение, которое задает количество сеансов, которые вы хотите использовать и выбрать **OK**. **Выйдите** из редактора реестра. Перезапустите сервис Сервиса Банка сообщений Microsoft Exchange или Microsoft Exchange Server.

Этот процесс задокументирован в [the You, не может соединиться с почтовым ящиком Сервера Exchange 2010 года от](#) статьи в базе знаний [Веба - доступа Outlook](#).

Заметьте, что значение должно быть выбрано на основе системы заказчика и использования. Значение может быть **64** или любой номер в том диапазоне.

3. Когда сеанс IMAP открыт, Microsoft Exchange открывает сеанс Интерфейса программирования приложений электронной почты. И начиная с UCCX и начиная с клиенты CAD открывают соединение IMAP, сеансы регулировки MAPI также входят в силу. Настройте значения, как описано в [обменных Пределах Хранилища](#).
4. Дайте Почтовому ящику UCCX **Обзорные** разрешения статуса Банка сообщений. Откройте менеджмент Microsoft Exchange Shell:

```
Get-OrganizationConfig |  
Add-ADPermission -user "<Mailbox Name>" -extendedrights "View Information Store status"
```

SMTP

SMTP должен быть применен к разъёму это использование электронной почты UCCX. Откройте менеджмент Microsoft Exchange Shell.

1. Найдите разъём:

```
Get-ReceiveConnector
```

2. Для применения политики для разъёма добавьте название, полученное в Шаге 1:

```
Set-ReceiveConnector -identity "<Receive Connector Name>"  
-MaxInboundConnection 5000  
-MessageRateLimit 250  
-MaxInboundConnectionPercentagePerSource 5
```

Необходимо повторить это для ALL разъемов, которые использовались.

Клиентская регулировка

Клиент, регулирующий политику, используется только в Microsoft Exchange 2010, и конфигурация по умолчанию, как известно, вызывает неблагоприятную производительность с электронной почтой агента.

Откройте менеджмент Microsoft Exchange программное средство Shell.

1. Создайте новую политику регулировки:

```
New-ThrottlingPolicy -name "<Policy Name>"
```

Где **Название Политики** = название для новой политики.

Для Exchange 2010:

```
Set-ThrottlingPolicy -identity ?<Policy Name>?  
-IMAPMaxConcurrency $null -IMAPPercentTimeInAD $null  
-IMAPPercentTimeInCAS $null -IMAPPercentTimeInMailboxRPC $null  
-RCAMaxConcurrency $null -RCAPercentTimeInAD $null  
-RCAPercentTimeInCAS $null -RCAPercentTimeInMailboxRPC $null  
-MessageRateLimit $null -RecipientRateLimit $null -CPUStartPercent $null
```

Для SP1 Exchange 2010 года и SP2:

```
Set-ThrottlingPolicy -identity ?<Policy Name>?  
-IMAPMaxConcurrency $null -IMAPPercentTimeInAD $null  
-IMAPPercentTimeInCAS $null -IMAPPercentTimeInMailboxRPC $null  
-RCAMaxConcurrency $null -RCAPercentTimeInAD $null  
-RCAPercentTimeInCAS $null -RCAPercentTimeInMailboxRPC $null  
-CPAMaxConcurrency $null -CPAPercentTimeInCAS $null  
-CPAPercentTimeInMailboxRPC $null -MessageRateLimit $null  
-RecipientRateLimit $null -CPUStartPercent $null
```

2. Теперь, когда политика была создана, примените ее к почтовому ящику (Электронная почта UCCX):

```
Set-Mailbox -Identity "<Mailbox Name>" ?ThrottlingPolicy "<Policy Name>"
```