

Integration von UCCX mit SocialMiner für Agent-E-Mail - Austausch von Best Practices

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Netzwerkdiagramm](#)

[Konfigurationen](#)

[Zeitsynchronisierung](#)

[Exchange 2013](#)

[Voraussetzungen](#)

[Installieren](#)

[Administration](#)

[Outlook-Webzugriff](#)

[UCCX-Integration in SocialMiner](#)

[Best Practices](#)

[IMAP4 auf Exchange 2013 aktivieren](#)

[Festlegen von Verbindungsbeschränkungen für IMAP4 auf Exchange 2013](#)

[Grenzwerte für Nachrichtengröße \(SocialMiner 11.6 und höher\)](#)

[Durchsatzbegrenzungen für Nachrichten](#)

[Erstellen neuer Datenbanken und Verschieben von Mailboxen in diese in Exchange 2010](#)

[Erstellen neuer Datenbanken und Verschieben von Mailboxen in diese in Exchange 2013](#)

[Wie kann ein schnelles Wachstum des Festplattenspeichers auf Exchange-Servern verhindert werden?](#)

[Häufige Probleme](#)

[E-Mail-Antwortprobleme](#)

[Absturz des Nicht-Sprach-Subsystems in UCCX](#)

[OpenFire-Heap-Dumps auf SocialMiner](#)

[E-Mail-Feed kann keine Verbindung herstellen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Beheben Sie DNS-bezogene Fehler auf Exchange 2013.](#)

[Einrichtung von Berechtigungen in Exchange, damit Sie die Datenbank bereinigen und Fehler beheben können](#)

[Deaktivieren der gelöschten Item-Aufbewahrung, um ein ausgedehntes Wachstum von Festplatten zu verhindern](#)

[Löschen Sie alle gelöschten Artikel \(nachdem Sie die Option "Aufbewahren" deaktiviert haben\).](#)

[Verkleinern Sie die EDB-Datei, um sicherzustellen, dass in der Datenbank freier Speicherplatz verfügbar ist, und stellen Sie den Speicherplatz wieder her.](#)

[Wenn Ihre EDB-Datei immer noch sehr groß ist, aber nicht viele Daten enthält, erstellen Sie eine neue Datenbank, verschieben Sie die alten Mailboxen in die Datenbank, und löschen Sie die alte](#)

[Datenbank, um den Speicherplatz freizugeben.](#)

[Häufige Probleme bei der Langsamkeit von Exchange Server](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Anfordern von Dokumentation und Einreichen eines Serviceantrags](#)

Einführung

Dieses Dokument bietet eine Übersicht über die Best Practices, die bei der Integration mit SocialMiner und Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) für Agent-E-Mail auf Exchange befolgt werden sollten.

Basierend auf der Implementierung eines Multi-Session-Chat in UCCX in Version 10.5 wird in Version 10.6 E-Mail eingeführt. E-Mails werden von Microsoft Exchange von SocialMiner abgerufen und von UCCX an die Agenten weitergeleitet. Agenten verwenden eine neue E-Mail-Antwortvorlage im Multi-Session-Gadget in Finesse, um auf E-Mails zu antworten.

UCCX 11.5 und SocialMiner 11.5 bieten die Möglichkeit der Integration mit Microsoft Office 365 für E-Mail-Funktionen. Office365 ist ein Cloud-basiertes E-Mail-Account-Management von Microsoft und bietet daher keine spezifischen Leistungsverbesserungen.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) ab Version 10.6
- Microsoft Active Directory - AD installiert auf Windows Server
- Microsoft Exchange 2010 und 2013
- Cisco SocialMiner ab Version 10.6

Verwendete Komponenten

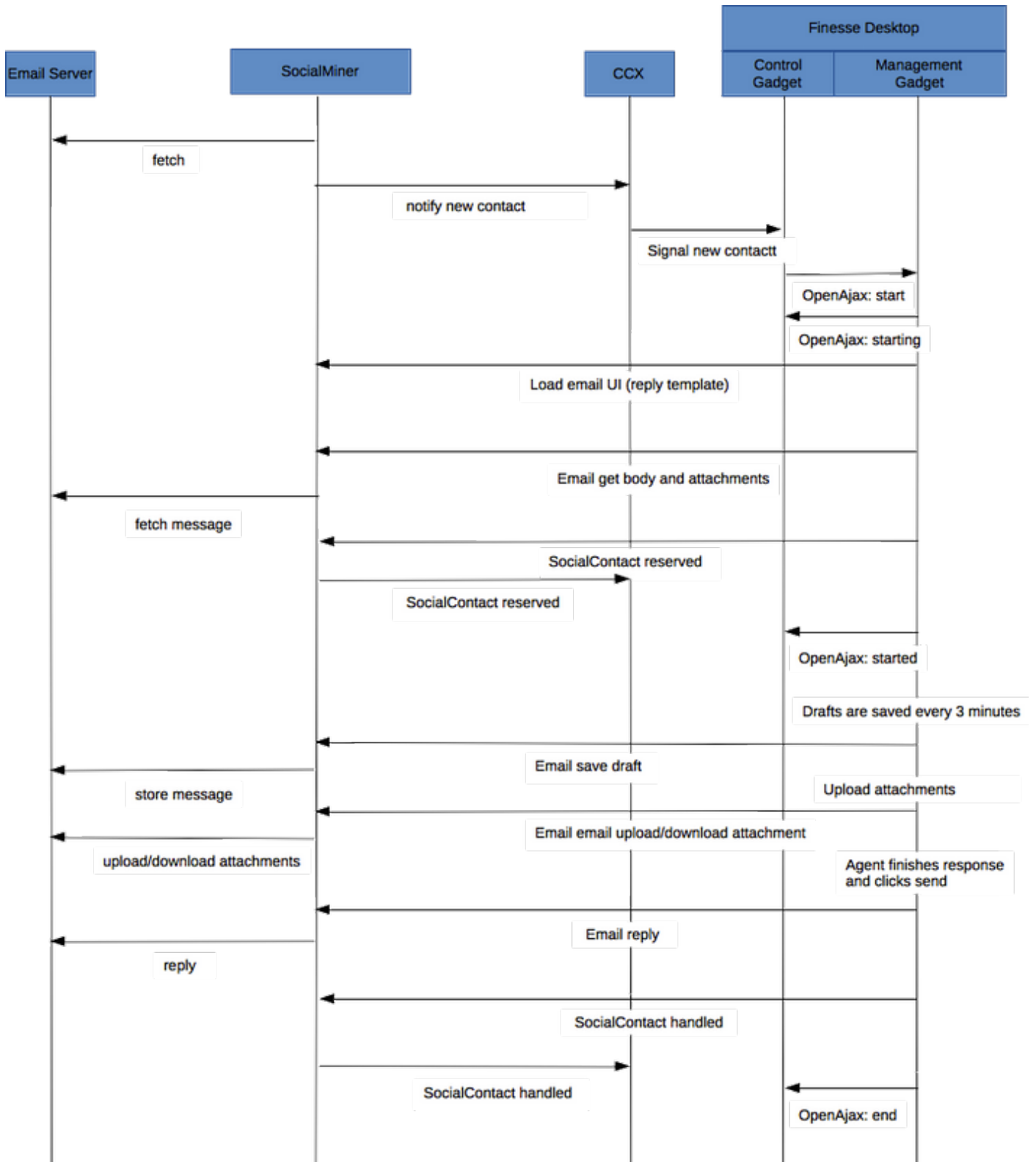
Die in diesem Dokument verwendeten Informationen basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Microsoft Active Directory - AD unter Windows 2012 R2
- Microsoft Exchange 2010 und 2013
- SocialMiner-Version 10.6
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Version 10.6

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konfigurieren

Netzwerkdiagramm



Hinweis: Bitte beachten Sie, dass SocialMiner keine E-Mails in seiner Datenbank speichert. Es speichert Metadaten, die es verwendet, um die E-Mail vom E-Mail-Server abzurufen. Diese Metadaten werden auch verwendet, wenn der Agent auf die E-Mail antwortet.

Konfigurationen

Hinweis: Dieses Dokument enthält als Beispiel die Installation und Konfiguration von

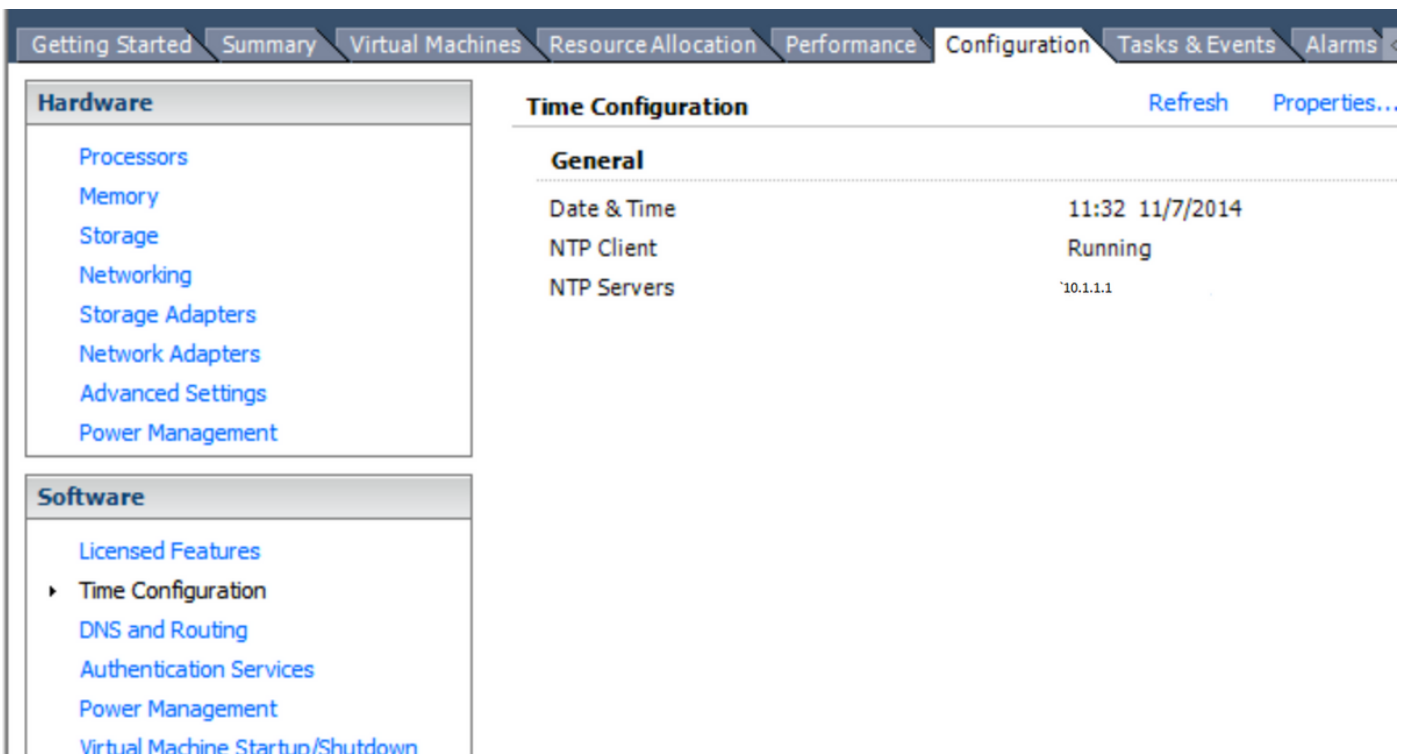
Exchange 2013 im Labor. Obwohl es sich um eine getestete Konfiguration auf der Exchange handelt, bietet Cisco keine Einschränkungen für die Exchange-Bereitstellungen. Dieses Dokument berücksichtigt keine Produktionsbereitstellungen und benutzerdefinierten Konfigurationen.

Hinweis: Dieses Dokument enthält Beispiele für Exchange für das Jahr 2013 und ähnliche Überlegungen sind auf Exchange 2010 zu beachten. Es wird empfohlen, diesen Artikel mithilfe eines Exchange-Administrators für die optimale Lösung zu verwenden.

Hinweis: Dieses Dokument enthält Best Practices für die Problembeseitigung bei benutzerdefinierten Bereitstellungen, da SocialMiner und UCCX für Exchange keine wesentlichen Einschränkungen enthalten.

Zeitsynchronisierung

Stellen Sie sicher, dass Ihr ESX-Host für NTP konfiguriert ist, und überprüfen Sie den Status. Überprüfen Sie die Registerkarte Konfiguration des Hosts, und wählen Sie die Zeitkonfiguration aus.



The screenshot shows the vSphere Configuration page for a host. The 'Configuration' tab is selected, and the 'Time Configuration' section is expanded. The 'General' section shows the following settings:

Setting	Value
Date & Time	11:32 11/7/2014
NTP Client	Running
NTP Servers	10.1.1.1

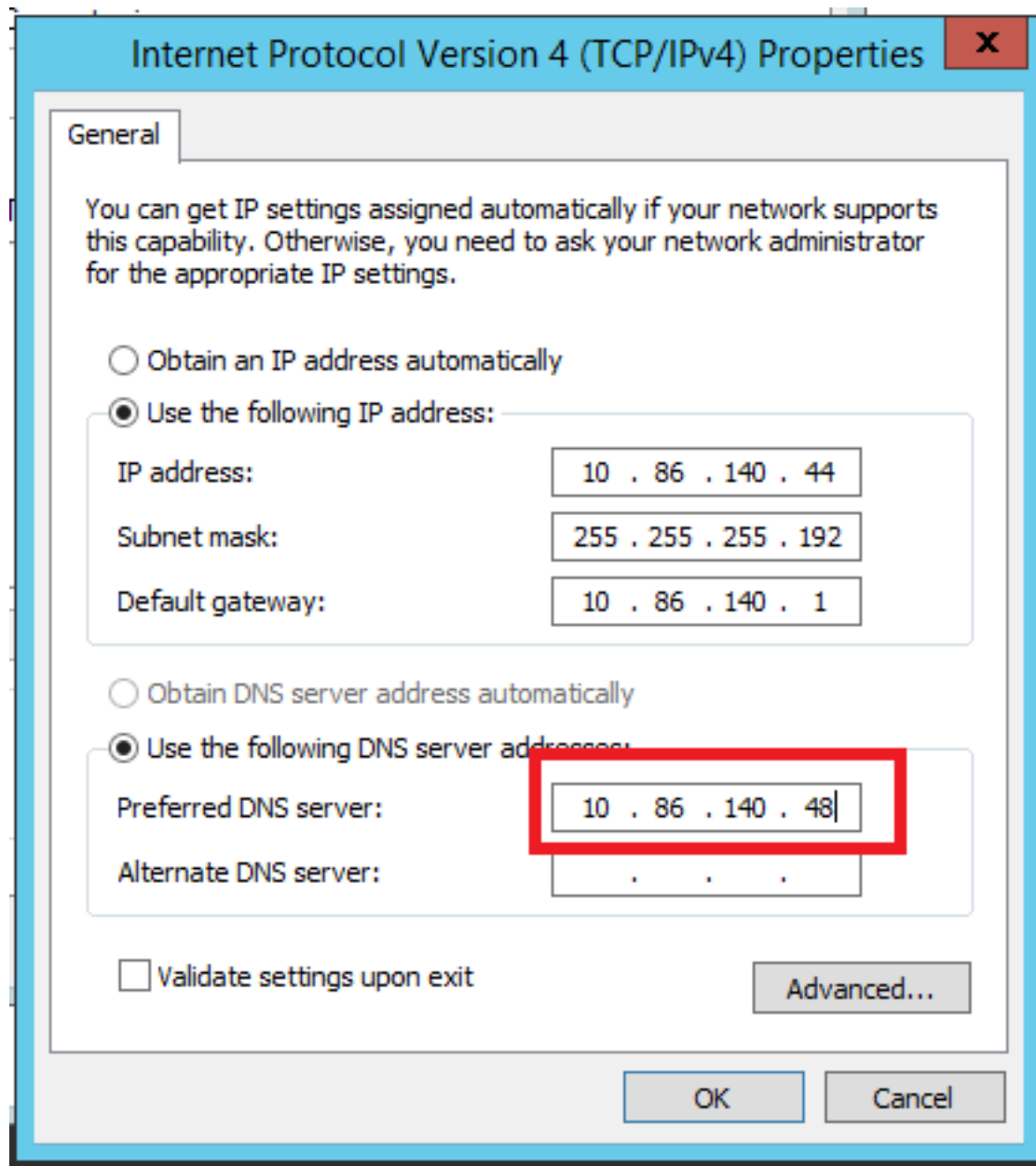
The left sidebar shows the navigation menu with 'Time Configuration' selected under the 'Software' category.

Stellen Sie für den Domänencontroller sicher, dass die Uhrzeit mit dem Host synchronisiert ist. Dies ist unter der Registerkarte "vm/edit settings/options", VMware Tools. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Gastzeit mit Host synchronisieren, und klicken Sie auf OK.

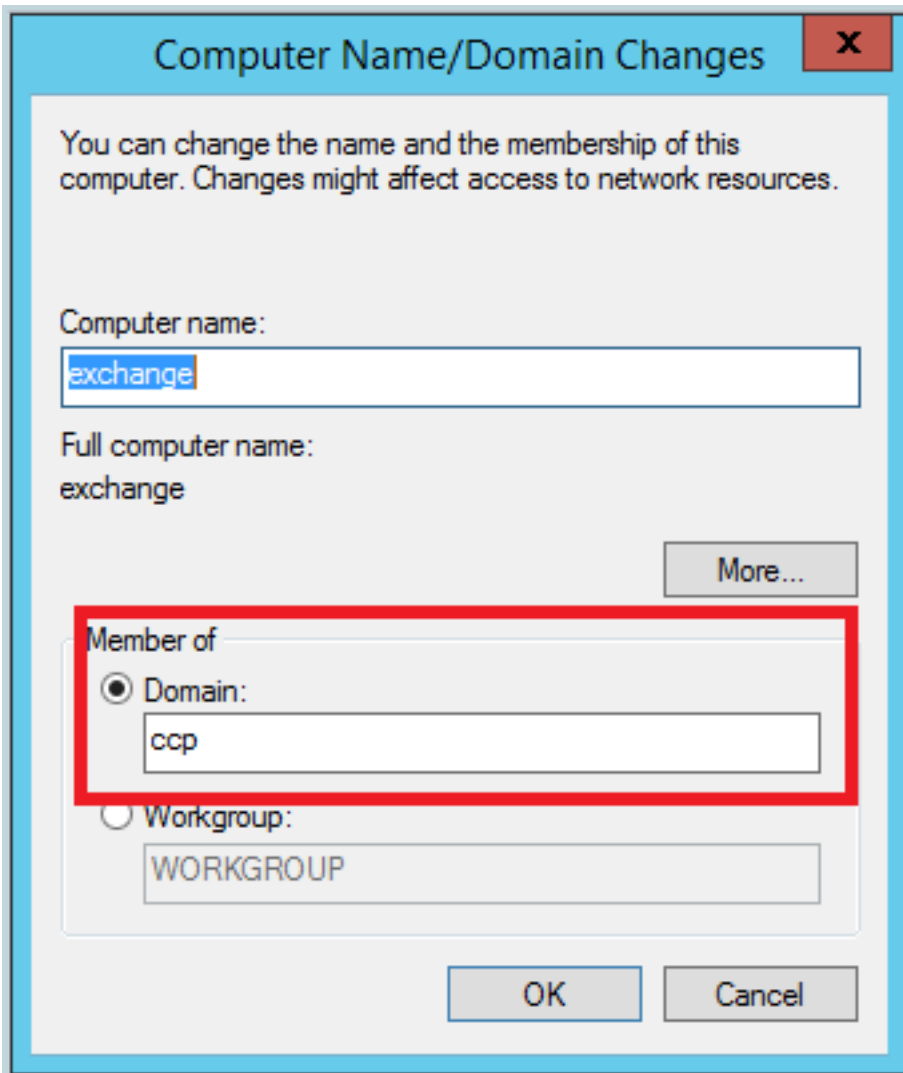
Hinweis: Der Domänencontroller kann die Zeitsynchronisierung mit jeder anderen Quelle durchführen. In den meisten Bereitstellungen fungiert der Domänen-Controller selbst als Zeitquelle. Stellen Sie sicher, dass dies mit dem Host synchronisiert bleibt, auf dem der Austausch bereitgestellt wird.

Exchange 2013

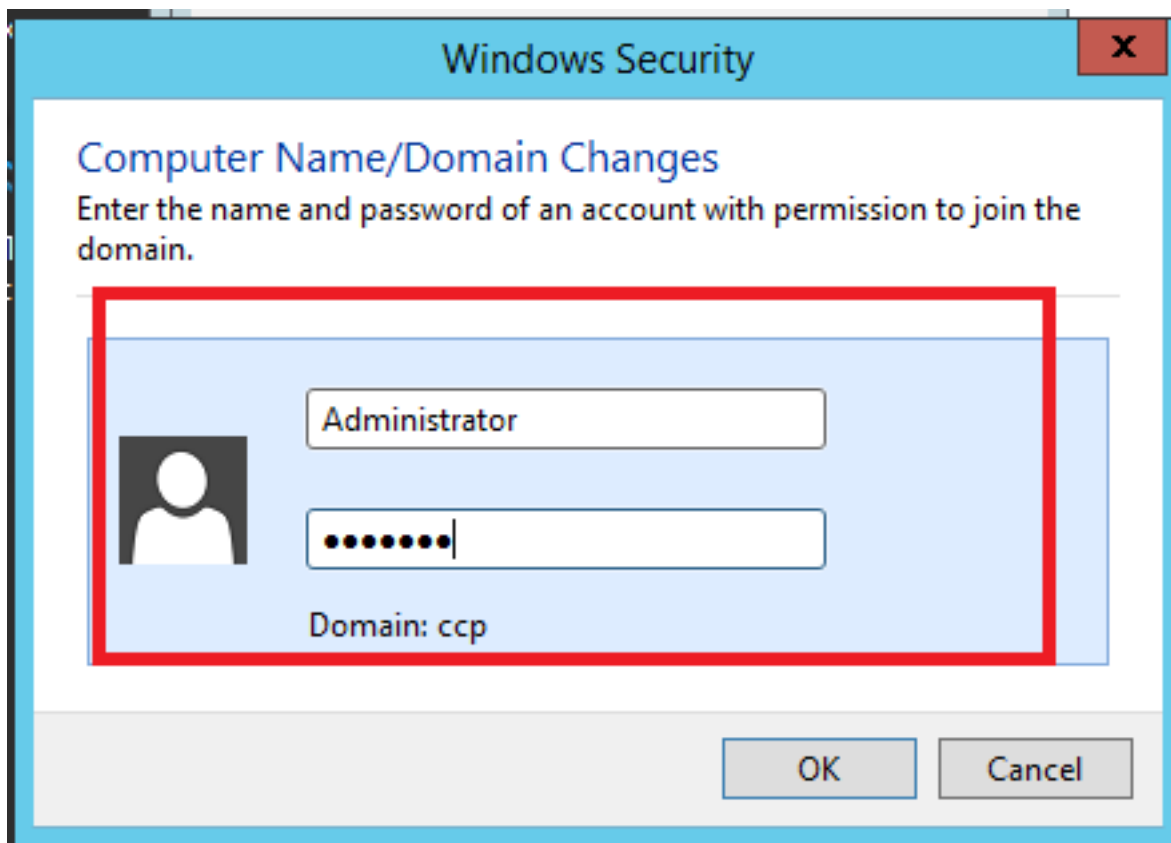
Legen Sie DNS auf den Active Directory-Server in der Domäne fest.



Treten Sie der Domäne bei, wie unten hervorgehoben.



Authentifizierung mit einem **Administratorkonto** in der Domäne.



Voraussetzungen

Die Voraussetzungen sind [hier](#) im Link dokumentiert

Befolgen Sie in der obigen Verknüpfung den Abschnitt "[Voraussetzungen für Windows Server 2012 R2 und Windows Server 2012](#)" (je nach installierter Plattform), [Mailbox- oder Client Access Server-Rollen](#) müssen befolgt werden, um Mailbox- oder Client Access Server-Rollen zu installieren.

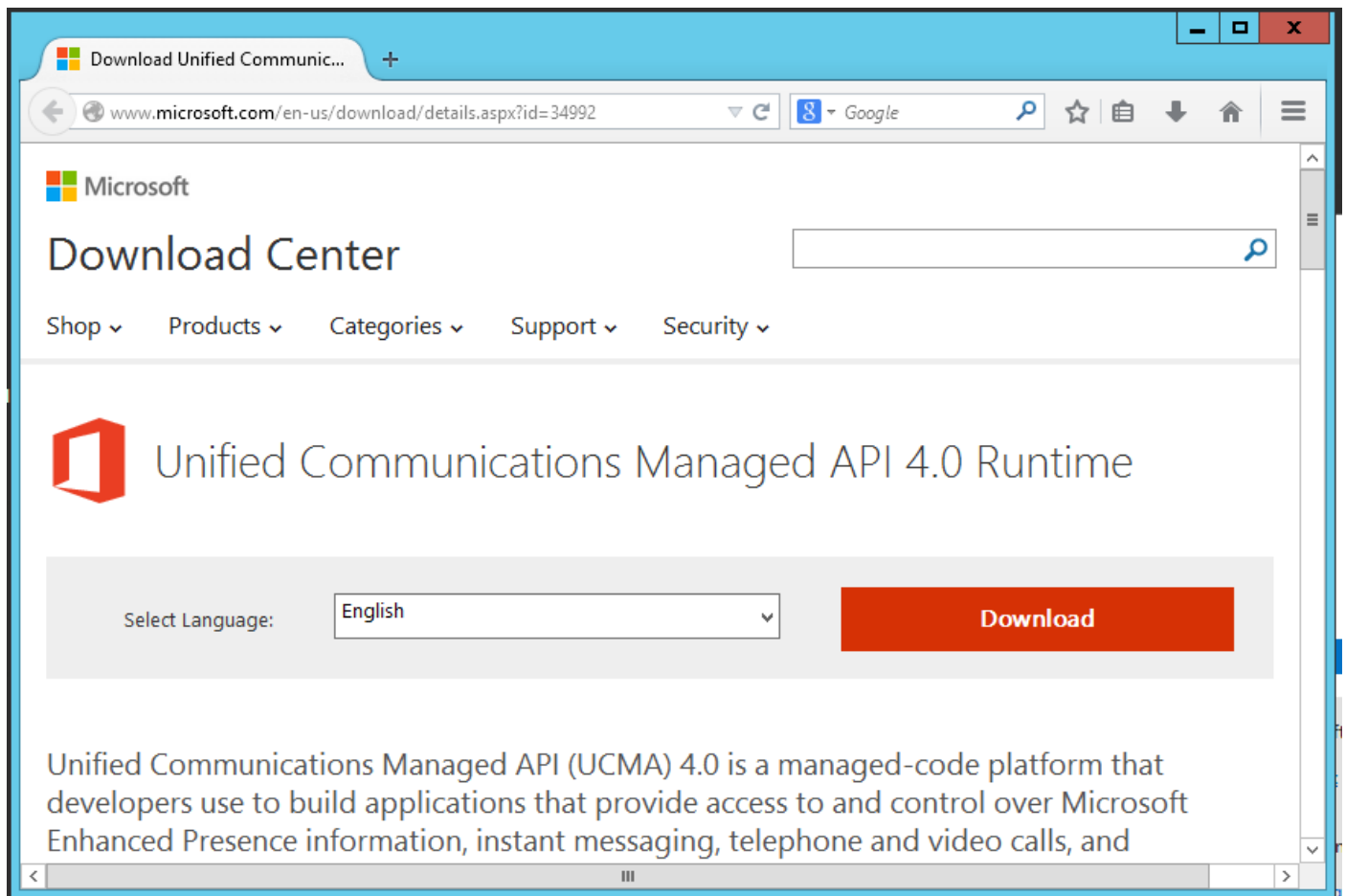
Öffnen Sie PowerShell mit Administratorrechten, und führen Sie die folgenden Befehle aus:

```
Install-WindowsFeature AS-HTTP-Activation, Desktop-Experience, NET-Framework-45-Features, RPC-over-HTTP-proxy, RSAT-Clustering, RSAT-Clustering-CmdInterface, RSAT-Clustering-Mgmt, RSAT-Clustering-PowerShell, Web-Mgmt-Console, WAS-Process-Model, Web-Asp-Net45, Web-Basic-Auth, Web-Client-Auth, Web-Digest-Auth, Web-Dir-Browsing, Web-Dyn-Compression, Web-Http-Errors, Web-Http-Logging, Web-Http-Redirect, Web-Http-Tracing, Web-ISAPI-Ext, Web-ISAPI-Filter, Web-Lgcy-Mgmt-Console, Web-Metabase, Web-Mgmt-Console, Web-Mgmt-Service, Web-Net-Ext45, Web-Request-Monitor, Web-Server, Web-Stat-Compression, Web-Static-Content, Web-Windows-Auth, Web-WMI, Windows-Identity-Foundation, RSAT-ADDS
```

```
Install-WindowsFeature Server-Media-Foundation
```

Starten Sie den Server neu, um die Installation abzuschließen.

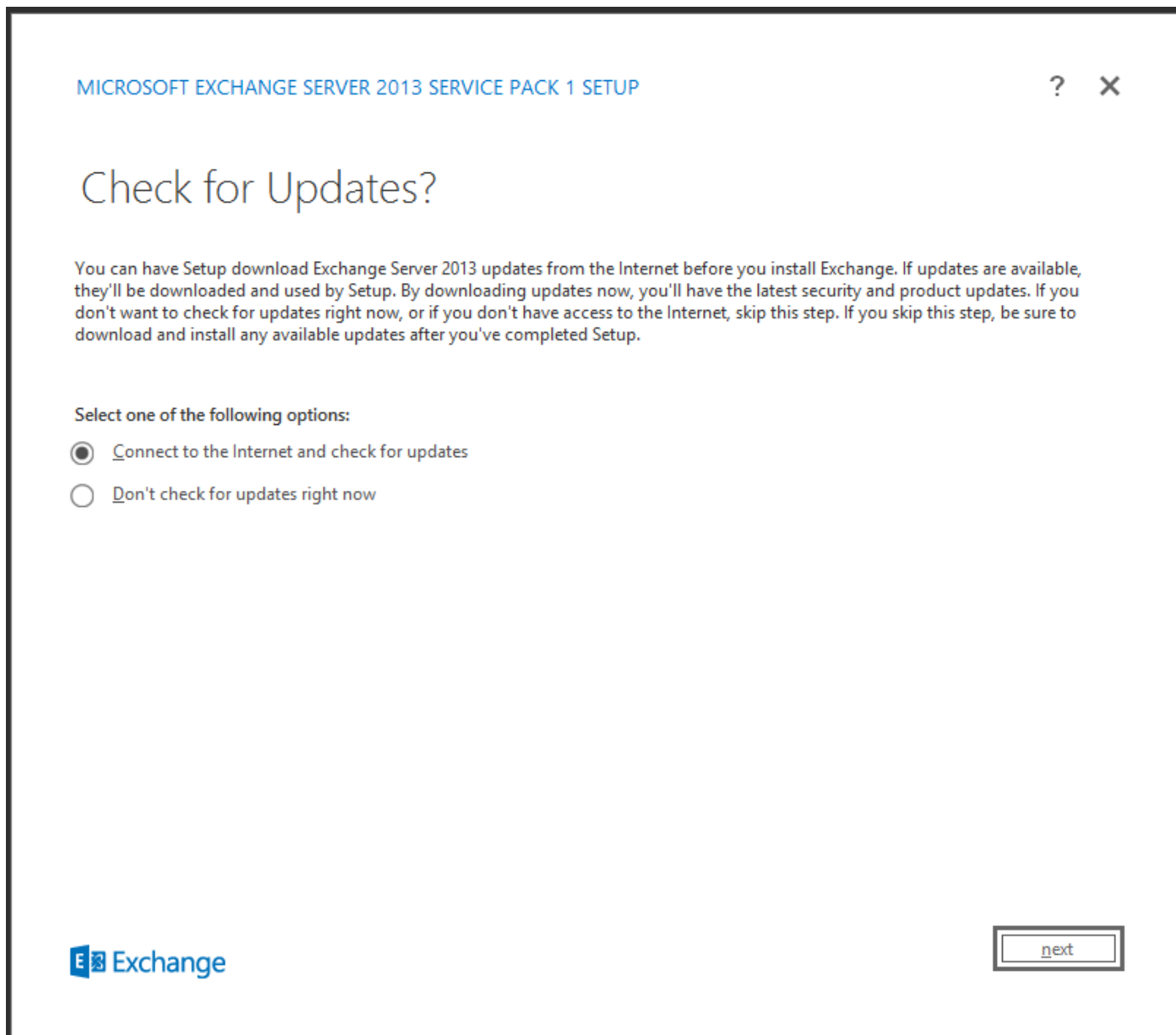
Laden Sie "Unified Communications Managed API 4.0 Runtime" herunter und installieren Sie es. Diese Installation ist einfach. Akzeptieren Sie die Lizenz, klicken Sie in jedem Zwischendialog auf Weiter und dann auf Fertig stellen.



(Sie müssen jetzt neu starten, bevor Sie die Exchange 2013-Installation starten.)

Installieren

Führen Sie das Installationsprogramm "Exchange 2013" aus. Der erste Frame fordert Sie auf, nach Updates zu suchen. Klicken Sie auf Weiter.



In diesem Fall wurden keine Updates gefunden. Klicken Sie auf Weiter.

Downloading Updates...

No updates found, click next to continue with setup.



next

Der Einführungsbildschirm wird angezeigt. Klicken Sie auf Weiter.

Introduction

Welcome to Microsoft Exchange Server 2013!

Exchange Server is designed to help you increase user productivity, keep your data safe, and provide you with the control you need. You can tailor your solution to your unique needs with flexible deployment options, including hybrid deployments that enable you to take advantage of both on-premises and online solutions. You can use compliance management features to protect against the loss of sensitive information and help with internal and regulatory compliance efforts. And, of course, your users will be able to access their email, calendar, and voice mail on virtually any device and from any location. This wizard will guide you through the installation of Exchange Server 2013.

Plan your Exchange Server 2013 deployment:

[Read about Microsoft Exchange Server 2013](#)

[Read about supported languages](#)

[Use the Exchange Server 2013 Deployment Assistant](#)



next

Akzeptieren Sie die Lizenz, und klicken Sie auf Weiter.

License Agreement

Please read and accept the Exchange Server 2013 license agreement.

MICROSOFT SOFTWARE LICENSE TERMS

MICROSOFT EXCHANGE SERVER 2013 STANDARD, ENTERPRISE, TRIAL AND HYBRID

These license terms are an agreement between Microsoft Corporation (or based on where you live, one of its affiliates) and you. Please read them. They apply to the software named above, which includes the media on which you received it, if any. The terms also apply to any Microsoft

- updates,
- supplements,
- Internet-based services, and
- support services

for this software, unless other terms accompany those items. If so, those terms apply.

By using the software, you accept these terms. If you do not accept them, do not use the software. Instead, return it to the retailer for a refund or credit. If you cannot obtain a refund there, contact Microsoft or the Microsoft affiliate serving your country for information about Microsoft's refund policies. See

- I acept the terms in the license agreement
- I do not accept the terms in the license agreement.



next

Wählen Sie "Empfohlene Einstellungen verwenden" aus, und klicken Sie auf Weiter.

Recommended Settings

Use recommended settings

Exchange server will automatically check online for solutions when encountering errors and provide usage feedback to Microsoft to help improve future Exchange features.

Don't use recommended settings

Manually configure these settings after installation is complete (see help for more information).

[Read more about providing usage feedback to Microsoft](#)

[Read more about checking for error solutions online](#)



back

next

Wählen Sie "Mailbox-Rolle", "Client Access role" und "Windows Server-Rollen automatisch installieren" aus. Klicken Sie auf Weiter.

Server Role Selection

Select the Exchange server roles you want to install on this computer:

- Mailbox role
- Client Access role
- Management tools
- Edge Transport role
- Automatically install Windows Server roles and features that are required to install Exchange Server



back

next

Behalten Sie den Standardspeicherort bei, und klicken Sie auf Weiter.

Installation Space and Location

Disk space required: 8013 MB

Disk space available: 89245 MB

Specify the path for the Exchange Server installation:

C:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V15

browse



back

next

Legen Sie die Organisation fest. Klicken Sie auf Weiter.

Exchange Organization

Specify the name for this Exchange organization:

Apply Active Directory split permissions security model to the Exchange organization

The Active Directory split permissions security model is typically used by large organizations that completely separate the responsibility for the management of Exchange and Active Directory among different groups of people. Applying this security model removes the ability for Exchange servers and administrators to create Active Directory objects such as users, groups, and contacts. The ability to manage non-Exchange attributes on those objects is also removed.

You shouldn't apply this security model if the same person or group manages both Exchange and Active Directory. Click '?' for more information.



Malware Protection Settings

Malware scanning helps protect your messaging environment by detecting messages that may contain viruses or spyware. It can be turned off, replaced, or paired with other premium services for layered protection.

Malware scanning is enabled by default. However, you can disable it if you're using another product for malware scanning. If you choose to disable malware scanning now, you can enable it at any point after you've installed Exchange.

Disable malware scanning.

Yes

No

Internet access is required to download the latest anti-malware engine and definition updates.



back

next

Abschließende Überprüfungen werden durchgeführt. Dies kann eine Weile dauern. Klicken Sie abschließend auf Weiter.

Hinweis: Ein Neustart des Servers ist möglicherweise erforderlich, wenn er das Ende der Bereitschafts-Überprüfungen erreicht und über einen ausstehenden Neustart informiert. Starten Sie den Server zu diesem Zeitpunkt neu und führen Sie das Installationsprogramm erneut aus. Nach dem Neustart können wir die Bereitschafts-Prüfungen fortsetzen und mit der Installation fortfahren.

Readiness Checks

The computer will be checked to verify that setup can continue.

Configuring Prerequisites

85%



back

install

Wählen Sie Installieren aus.

Readiness Checks

The computer will be checked to verify that setup can continue.

Prerequisite Analysis

100%

Warning:

Setup will prepare the organization for Exchange 2013 by using 'Setup /PrepareAD'. No Exchange 2007 server roles have been detected in this topology. After this operation, you will not be able to install any Exchange 2007 servers.

For more information, visit: [http://technet.microsoft.com/library\(EXCHG.150\)/ms.exch.setupreadiness.NoE12ServerWarning.aspx](http://technet.microsoft.com/library(EXCHG.150)/ms.exch.setupreadiness.NoE12ServerWarning.aspx)

Warning:

Setup will prepare the organization for Exchange 2013 by using 'Setup /PrepareAD'. No Exchange 2010 server roles have been detected in this topology. After this operation, you will not be able to install any Exchange 2010 servers.

For more information, visit: [http://technet.microsoft.com/library\(EXCHG.150\)/ms.exch.setupreadiness.NoE14ServerWarning.aspx](http://technet.microsoft.com/library(EXCHG.150)/ms.exch.setupreadiness.NoE14ServerWarning.aspx)



install

Klicken Sie auf Fertig stellen. Die Exchange-Installation ist erfolgreich. Starten Sie wie angewiesen neu.

Setup Completed

Congratulations! Setup has finished successfully. To complete the installation of Exchange Server 2013, reboot the computer.

You can view additional post-installation tasks online by clicking the link: <http://go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkId=255372>. You can also start the Exchange Administration Center after Setup is finished.

Launch Exchange Administration Center after finishing Exchange setup.



finish

Administration

Auf die Exchange-Administration kann über die URL zugegriffen werden:

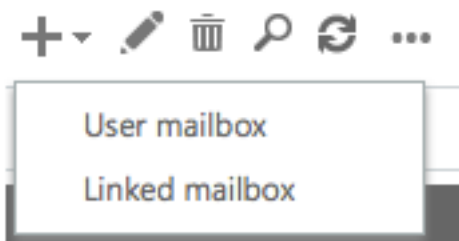
`https://<exchangeServerIp>/ecp/` or just `https://localhost/ecp`

Stellen Sie HTTPS sicher.

Wählen Sie "Benutzer-Mailbox" aus.

Hinweis: Beim Kontotyp muss es sich um ein User-Postfach handeln. Mailboxen für Konferenzräume und Geräte werden nicht unterstützt, da sie nur Meeting- und Veranstaltungsanfragen von Outlook akzeptieren und darauf reagieren.

mailboxes groups



Damit wird das Dialogfeld "User Mailbox" geöffnet. Geben Sie die Details für einen neuen E-Mail-Benutzer ein.

new user mailbox

Existing user

New user

First name:

Initials:

Last name:

*Display name:

*Name:

Organizational unit:

*User logon name:

@

*New password:

*Confirm password:

Require password change on next logon

[More options...](#)

Melden Sie sich bei Outlook Web Access an:

`https://<exchangeServerIp>/owa` or just `https://localhost/owa`

Stellen Sie HTTPS sicher.

UCCX-Integration in SocialMiner

Die Konfiguration für die UCCX- und SocialMiner-basierte Agent-E-Mail erfordert eine Konfiguration auf der UCCX-Appadmin-Seite, um die SocialMiner-Konfiguration zu erstellen, den Mail-Server und die E-Mail-Kontakt-Service-Warteschlange zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie in diesem Dokument.

[UCCX-Agent - E-Mail](#)

Best Practices

IMAP4 auf Exchange 2013 aktivieren

Führen Sie über die Exchange Management Shell die folgenden Befehle aus:

Stellen Sie den Microsoft Exchange IMAP4-Dienst so ein, dass er automatisch gestartet wird:

```
Set-service msExchangeIMAP4 -startuptype automatic
```

Starten Sie den Microsoft Exchange IMAP4-Dienst:

```
Start-service msExchangeIMAP4
```

Stellen Sie den Microsoft Exchange IMAP4-Backend-Dienst so ein, dass er automatisch startet:

```
Set-service msExchangeIMAP4BE -startuptype automatic
```

Starten Sie den Microsoft Exchange IMAP4-Backend-Dienst:

```
Start-service msExchangeIMAP4BE
```

Festlegen von Verbindungsbeschränkungen für IMAP4 auf Exchange 2013

Führen Sie über die Exchange Management Shell die folgenden Befehle aus:

In diesem Beispiel wird die Verbindungsgrenze für einen Benutzer festgelegt:

```
Set-ImapSettings -MaxConnectionsPerUser Value
```

Hinweis: Der Standardwert ist 16. In Laborumgebungen ist dies auf 200 eingestellt, kann jedoch bei größeren Bereitstellungen erhöht werden.

Grenzwerte für Nachrichtengröße (SocialMiner 11.6 und höher)

Ab SocialMiner 11.6 können Anhänge mit einer Größe von bis zu 20 MB für ein- und ausgehende E-Mails erstellt werden. Als allgemeine Regel, um die Größen-Erhöhungen durch Kodierung und Verschlüsselung zu berücksichtigen, schlagen wir vor, die maximale Nachrichtengröße in Exchange auf **30 MB** einzustellen.

Hinweis: Exchange berücksichtigt keine **Größenbeschränkung** der **Anhänge** in der Transportkonfiguration. Exchange berücksichtigt die kombinierte Größe aller Nachrichtenteile, Textkörper und Anhänge, wenn die Nachrichtengrößenbegrenzungsregeln angewendet werden.

Durchsatzbegrenzungen für Nachrichten

Die folgenden Befehle sind nützlich, um Ratenlimitierungen für den Client Frontend-Anschluss zu überprüfen und anzupassen. Dies ist der von SMTP verwendete Anschluss. Alle diese Befehle müssen über die Exchange Management Shell ausgeführt werden.

Nachrichtenratenlimit für Anschlüsse abrufen:

```
Get-ReceiveConnector | ft Name,MessageRateLimit
```

Details zu einem Connector:

```
Get-ReceiveConnector -Identity "Client Frontend <EXCHANGE2013 hostname>"
```

Erhöhen Sie die Ratenbeschränkung für den Anschluss, der SMTP unterstützt:

```
Get-ReceiveConnector -Identity "Client Frontend <EXCHANGE2013 hostname>" | Set-ReceiveConnector -MessageRateLimit 50
```

```
Get-ReceiveConnector -Identity "Client Proxy <EXCHANGE2013 hostname>" | Set-ReceiveConnector -MessageRateLimit 100
```

Erstellen neuer Datenbanken und Verschieben von Mailboxen in diese in Exchange 2010

- Exchange-Management-Konsole öffnen
- Navigieren Sie zu **Organisationskonfiguration -> Mailbox**
- Klicken Sie im Aktionsbereich auf der rechten Seite auf "Neue Mailbox-Datenbank..".
- Geben Sie der Datenbank einen Namen, Durchsuchen Sie einen Server, und klicken Sie auf Weiter. Klicken Sie auf Weiter. Klicken Sie auf Weiter. Klicken Sie auf Fertig stellen
- Navigieren Sie zu **Empfängerkonfiguration -> Mailbox**
- Wählen Sie die Mailboxen aus, die Sie verschieben möchten, und klicken Sie dann auf "Neue lokale Anforderung verschieben..".
- Wählen Sie die Zieldatenbank aus, in die Sie das Postfach verschieben möchten. Klicken Sie auf Weiter. Klicken Sie auf Weiter. Klicken Sie auf Neu. Klicken Sie auf Fertig stellen
- So zeigen Sie den Fortschritt der Anforderung verschieben an: Navigieren Sie zu **Empfängerkonfiguration -> Anforderung verschieben**

Erstellen neuer Datenbanken und Verschieben von Mailboxen in diese in Exchange 2013

- ECP öffnen: <https://<IhrExchangeServer>/ecp>
- Navigieren Sie zu **Server -> Datenbanken**, und klicken Sie auf Hinzufügen
- Geben Sie der neuen Datenbank einen Namen und wählen Sie Ihren Server aus. Klicken Sie auf Speichern

- Navigieren Sie zu **Empfänger** -> **Migration**, und klicken Sie auf Hinzufügen
- Wählen Sie In eine andere Datenbank verschieben aus.
- Wählen Sie die Benutzermailboxes aus, die Sie verschieben möchten. Klicken Sie auf Weiter. Geben Sie ihm einen Namen. Klicken Sie auf Weiter. Klicken Sie auf Neu
- Sie können den Fortschritt der Verschiebungsanforderung sehen, indem Sie die gerade erstellte Anforderung auswählen und auf Details anzeigen im Bereich rechts klicken

Wie kann ein schnelles Wachstum des Festplattenspeichers auf Exchange-Servern verhindert werden?

Aktivieren Sie die Umlaufprotokollierung für Exchange 2010 und 2013.

Open Exchange Management Shell

Führen Sie den Befehl aus: **Get-Mailboxdatenbank | Set-MailboxDatenbank - UmlaufprotokollierungAktiviert:\$true**

Anschließend müssen Sie die Datenbanken entfernen und bereitstellen, damit die Änderung wirksam wird.

Dismount-Datenbank - Identität "Mailbox-Datenbankname"

Mount-Datenbank - Identität "Mailbox-Datenbankname"

Sie können diese auch bereitstellen und aufheben, wenn Sie sich bei der Exchange Management Console (2010) oder ecp (2013) anmelden.

(2010) **Organisationskonfiguration** -> **Mailbox**

Wählen Sie die Datenbank aus, und wählen Sie in den Aktionen unten rechts die Option Datenbank aufheben aus. Wählen Sie danach Datenbank bereitstellen aus.

(2013) **Server** -> **Datenbanken**

Wählen Sie die Datenbank aus, und klicken Sie dann auf "...". und klicken Sie auf Dismount. Klicken Sie abschließend auf "...". erneut ein, und klicken Sie auf Montieren.

Warten Sie, bis Indizes gesund sind. Führen Sie den Befehl aus, um zu überprüfen

Get-MailboxDatenbankCopyStatus

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass SocialMiner das Kodierungsformat für Exchange nicht unterstützt, das nicht UTF -8 ist. Außerdem wird empfohlen, das Spam-/Malware-Erkennungstool auf Exchange zu installieren, da UCCX oder SocialMiner nicht in der Lage sind, Malware-/Spam-E-Mails zu identifizieren, und Probleme verursachen können.

Häufige Probleme

E-Mail-Antwortprobleme

Problemübersicht	<p>1. Antworten auf E-Mails, die von einem Finesse Agent an externe E-Mail-Adressen gesendet wurden, schlagen fehl, während Antworten auf interne E-Mail-Adressen erfolgreich waren, jedoch mit der FROM-Adresse als Benutzername (UPN) und nicht als gültige E-Mail-Adresse.</p> <p>2. SocialMiner kann den E-Mail-Feed nicht mit Exchange verbinden, da Exchange keine Authentifizierung mit dem externen .com-Konto zulässt.</p>
Fehlermeldung	<p>Finesse: "Die E-Mail des Kunden konnte nicht beantwortet werden. Klicken Sie auf Senden, um erneut zu versuchen oder anzufordern. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator."</p> <p>SocialMiner-E-Mail-Feed: Rotes X - "Kann keine Verbindung zum E-Mail-Server herstellen. Überprüfen Sie, ob Benutzername und Kennwort korrekt sind."</p>
Mögliche	<p>Überprüfen Sie die UPN-Einstellungen im Active Directory.</p>

Ursache

Beispiel:

In CCX Admin wurde der E-Mail-CSQ konfiguriert mit:

Mail-Server: companyXX.local

E-Mail-Benutzername: CSQname@XXindustries.com

IMAP-Port: 993

SMTP-Port: 587

Die Organisation verfügt nicht über die imap und die smtp-Einheit. Wir teilen DNS, interne .local und externe .com auf.

Damit SocialMiner funktioniert, geben wir die E-Mail-Adresse ein, die sowohl für IMAP als auch SMTP verwendet wird. Die internen E-Mails werden jedoch nur an die .local-E-Mail-Adresse gesendet. Die Antworten können nur von einer .com-Website gesendet werden.

Empfohlene Aktion

Auflösung:

Erstellen Sie ein UPN-Suffix für eine .com, das eine flexible Authentifizierung in internen und externen Umgebungen ermöglicht. Dies erfolgt auf der Seite AD auf der Exchange, um die Authentifizierung für Authentifizierungszwecke in das lokale Netzwerk einzubinden.

Dies wird in der Regel für eine Organisation mit Präsenz in mehreren Ländern verwendet, um Benutzernamen für die Authentifizierung mit verschiedenen Domänen-Suffixen zu verwenden. Dadurch können sowohl der IMAP-Datenverkehr als auch der SMTP-Datenverkehr authentifiziert werden.

Erstellen Sie unter Domain Name Server (DNS) - "Domains and Properties" (Domänen-Eigenschaften) ein UPN-Suffix für die Konten, um die Anmeldung bei großen Unternehmen zu vereinfachen.

Active Directory "Users and Computers" (Benutzer und Computer) erfordert die standardmäßige UPN, die bei der Anmeldung festgelegt wurde. Der bei der Anmeldung angegebene UPN-Wert entspricht der E-Mail-Adresse.

Absturz des Nicht-Sprach-Subsystems in UCCX

Problemübersicht

Abstürze des Nicht-Sprach-Subsystems in UCCX

Non Voice Subsystem Crashes (Absturz des Nicht-Sprach-Subsystems) sind auf Emojis in der Betreffzeile der E-Mail zurückzuführen. Das Problem tritt auf, wenn dieselbe Mail an einen Mitarbeiter gesendet wird und der Mitarbeiter die E-Mail an dieselbe oder eine andere CSQ sendet. Wenn Zeichen an OpenFire von UCCX übergeben werden, stürzt OpenFire ab, da es nur einen gültigen XML-Zeichensatz (Extensible Markup Language 1.0) akzeptiert. Emojis Zeichen sind nicht Teil des XML 1.0 Zeichensatzes.

Empfohlene Aktion

- Wenden Sie einen Filter an, um Emojis-Zeichen in der Zeile Von/An oder Betreff auf der Exchange-Seite zu erkennen.
- Siehe Fehler [CSCuz48341](#). Dieses Problem wurde in UCCX-Version 11.5.1 behoben.

OpenFire-Heap-Dumps auf SocialMiner

Problemübersicht

SocialMiner Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP) Service (OpenFire) bereinigt HTTP-Sitzungen nicht ordnungsgemäß, was zu einem Datenleck führt. Es werden Heap Dumps erstellt, die zu Leistungsproblemen bei Chat und E-Mail mit SocialMiner führen.

Mögliche Ursache

OpenFire Version 3.7.1, die für SocialMiner 10.6 verwendet wird, hat einen bekannten Fehler, der anscheinend in einer späteren Version behoben wurde.
<http://issues.igniterealtime.org/browse/OF-453>

Empfohlene Aktion

- SocialMiner 11.x hat die neueste openfire Version 3.8.2, die die bekannte Lösung

enthält.

- Wenn Sie sich auf Version 10.6 befinden, wenden Sie die COP-Datei [hier an](#).

E-Mail-Feed kann keine Verbindung herstellen

Problemübersicht SocialMiner kann E-Mail-Feed nicht mit Exchange verbinden

SocialMiner und UCCX funktionieren in Version 11.5, die in Exchange 2010 und 2013 in dem Upgrade auf 11.6 wird auf dem UCCX-Appadmin auf dem E-Mail-Server ein rotes



Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status
Ready

Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *: sm-demo-180.cisco.com

User Name*: webadmin

Password*: [redacted]

Save Cancel

Mögliche Ursache

SocialMiner-Protokolle zeigen Folgendes an:

runtime/CCBU-runtime.2017-06-20T18-37-42.745.log:verursacht durch:

javax.net.ssl.SSLHandshakeException: Der Server wählte TLSv1 aus, diese Protokollversion jedoch vom Client nicht aktiviert oder nicht unterstützt.

runtime/CCBU-runtime.2017-06-20T18-37-42.745.log:000837786: 20. Juni 2017 21:18

%CCBU_____FEEDS-3-SECURE_IMAP_CLIENT_CONNECTION_EXCEPTION:

%[FEED_ID=100021][FEED_NAME=CCX E-Mail-Feed

Team_IT_Tier2_Email][exception=javax.mail.MessagingAusnahme: Der Server wählte

Protokollversion wird jedoch vom Client nicht aktiviert oder nicht unterstützt.;

Melden Sie sich bei der SocialMiner-Befehlszeilenschnittstelle (CLI) an, und führen Sie

Befehle aus:

- set tls client min-version 1.0
- utils system restart (This restarts the SocialMiner server)

Empfohlene Aktion

Fehlerbehebung

Beheben Sie DNS-bezogene Fehler auf Exchange 2013.

Exchange 2013 451 4.7.0 Temporärer Serverfehler. Versuchen Sie es später erneut. PRX5. Es ist ein bekanntes Problem im Austausch 2013 (prüfen Sie, ob Updates von Microsoft vorliegen).

Auflösung: Stellen Sie sicher, dass der Netzwerkadapter mit den Empfangssteckern an eine bestimmte IP-Adresse und nicht an "Alle IPv4-Adressen" gebunden ist. Weitere Einzelheiten

<http://www.techieshelp.com/exchange-2013-451-4-7-0-temporary-server-error-please-try-again-later-prx5/>

Der Benutzer sendet eine E-Mail, aber statt eines erfolgreichen Versands befindet sich die E-Mail im Ordner "Entwurf".

Auflösung: Verwenden Sie das Exchange Administration Center (EAC), um die folgenden Schritte auszuführen:

- Anmeldung bei EAC
- Navigieren Sie zu **Server** (Element unten links in der EAC-Benutzeroberfläche).
- Doppelklicken Sie auf den Server (der Exchange-Server muss aufgelistet sein).
- Klicken Sie auf DSN-Suchvorgänge.
- Stellen Sie sicher, dass die Netzwerkadaptoreinstellungen korrekt sind und auf den richtigen Host anstelle von "Alle IPv4-Adressen" eingestellt sind.

Einrichtung von Berechtigungen in Exchange, damit Sie die Datenbank bereinigen und Fehler beheben können

2010

- Öffnen Sie Exchange Management Console. Erweitern Sie die Struktur, und wählen Sie Toolbox aus. Doppelklicken Sie auf RBAC-Benutzer-Editor (Role Based Access Control).
- Wenn der Browser geöffnet wird, melden Sie sich als Administrator an.
- Discovery Management bearbeiten und Administrator als Mitglied hinzufügen
- Organisationsmanagement bearbeiten und Mailbox-Import als Rolle hinzufügen
- Speichern
- Schließen und öffnen Sie die Exchange-Management-Shell erneut. Die neuen Berechtigungen werden geladen.

2013

- Öffnen Sie ECP. Navigieren Sie zu **Berechtigungen** -> **Administratorrollen**
- Discovery Management bearbeiten und Administrator als Mitglied hinzufügen
- Organisationsmanagement bearbeiten und Mailbox-Import als Rolle hinzufügen
- Speichern
- Schließen und öffnen Sie die Exchange-Management-Shell erneut. Die neuen Berechtigungen werden geladen.

Deaktivieren der gelöschten Item-Aufbewahrung, um ein ausgedehntes Wachstum von Festplatten zu verhindern

Exchange-Management-Konsole öffnen

Für jede Datenbank

Set-MailboxDatenbank - Identität <Datenbankname> -DeletedItemRetention 0

Um zu überprüfen, ob es funktioniert hat

Get-MailboxDatenbank | ft name, deleteditemretention

Löschen Sie alle gelöschten Artikel (nachdem Sie die Option "Aufbewahren" deaktiviert haben).

Löschen Sie alle gelöschten Objekte, die zur potenziellen Wiederherstellung gespeichert wurden. Führen Sie dies für perfcustomer und perfcqueue1-20 aus.

Search-Mailbox - Identity "<MailboxName>" -SearchDumpsterOnly -DeleteContent -Force

Verkleinern Sie die EDB-Datei, um sicherzustellen, dass in der Datenbank freier Speicherplatz verfügbar ist, und stellen Sie den Speicherplatz wieder her.

Stellen Sie alle leeren Bereiche in der Datenbank wieder her, um die EDB-Datei zu verkleinern:

Get-MailboxDatenbank - Status | ft name,datenbank size,available enewmailboxspace -auto

Wenn Sie eine große Menge von AvailableNewMailboxSpace sehen, kann die Datenbank defragmentiert werden, um den Speicherplatz wiederherzustellen.

Sie benötigen mindestens die Menge der neuen DatabaseSize, die verfügbar ist, um die folgenden Befehle auszuführen. Sie können berechnen, wie viel Sie benötigen ("DatabaseSize" - " AvailableNewMailboxSpace") * 1.1 = DiskSpaceNeeded for NewDatabaseSize

Dismount-Datenbank "DBtoShrink"

```
cd c:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V15\Mailbox\DBtoShrink
```

```
eseutil /d DBtoShrink.edb /t C:\defragtemp.edb
```

Wenn dies abgeschlossen ist, können Sie die Datenbank erneut bereitstellen:

Montagedatenbank "DBtoShrink"

Führen Sie diesen Befehl erneut aus, um zu sehen, wie viel Speicherplatz derzeit verfügbar ist:

Get-MailboxDatenbank - Status | ft name,datenbank size,available enewmailboxspace -auto

Wenn Ihre EDB-Datei immer noch sehr groß ist, aber nicht viele Daten enthält, erstellen Sie eine neue Datenbank, verschieben Sie die alten Mailboxen in die Datenbank, und löschen Sie die alte Datenbank, um den Speicherplatz freizugeben.

Um den Speicherplatz vollständig freizugeben, erstellen Sie eine neue Datenbank, verschieben Sie alle Mailboxen darauf, und löschen Sie dann die alte.

New-MailboxDatabase -Name "NewDB1" -Server "ExchangeServerName" -EdbFilePath C:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V15\Mailbox\NewDB1\NewDB1.edb

Bereitstellungsdatenbank - Identität "NewDB1"

Aktivieren Sie die Umlaufprotokollierung.

Get-Mailboxdatenbank | Set-MailboxDatenbank - UmlaufprotokollierungAktiviert:\$true

Dismount-Datenbank - Identität "NewDB1"

Bereitstellungsdatenbank - Identität "NewDB1"

Warten Sie, bis Indizes gesund sind. Führen Sie den Befehl aus, um Folgendes zu überprüfen:

Get-MailboxDatenbankCopyStatus

Mailboxen von alter Datenbank in neue Datenbank verschieben:

Get-Mailbox - Datenbank "OldDB1" | New-MoveRequest -TargetDatabase "NewDB1"

In Exchange 2010 können Sie vorhandene MoveRequests löschen, bevor Sie den oben genannten Befehl ausführen können. Öffnen Sie Exchange Management Console. Navigieren Sie zu Recipient Configuration -> Move Request.

Wählen Sie alle Bewegungsanforderungen aus, und klicken Sie im Aktionsbereich auf der rechten Seite auf "Antrag löschen".

Warten Sie, bis der Status abgeschlossen ist. Um den Status anzuzeigen,

Get-MoveRequestStatistics -MoveRequestQueue "NewDB1"

Alte Datenbank entfernen:

Dismount-Datenbank "OldDB1"

Überprüfen Sie, ob Sie wie erwartet auf alle Mailboxen in der neuen Datenbank zugreifen können, und löschen Sie anschließend die alte Datenbank. Verwenden Sie die Befehlszeile oder ECP. Unter Server -> Datenbanken. Wählen Sie die alte DB1-Datenbank aus, und klicken Sie auf Löschen.

Häufige Probleme bei der Langsamkeit von Exchange Server

Schritt 1: Die physische Festplatte von Exchange Server ist wenig Speicherplatz.

Schritt 2: Exchange-Mailboxen haben ihren Grenzwert erreicht (Standardwert: 2 GB).

Schritt 3: Überprüfen Sie den Status des Datenbankinhaltsindexes. Es kann entweder ausgefallen oder fehlgeschlagenAndSuspended angezeigt werden.

ECP für Exchange 2013 verwenden

- Rufen Sie <https://<Ihr Exchange-Server>/ecp> auf, und melden Sie sich an.
- Navigieren Sie zu **Servers -> Databases**, wählen Sie Ihre Mailbox-Datenbank aus, und sehen Sie im rechten Bereich nach, wo "Content index state:" angezeigt werden sollte. Es muss "gesund" sein. Sollte dies nicht der Fall sein, folgen Sie dem unten stehenden Link, um dies zu beheben.

Exchange Management Shell (Exchange 2013 und Exchange 2010) verwenden

- Führen Sie den Befehl **Get-MailboxDatabaseCopyStatus aus**
- "Content index state:" muss "Gesund" anzeigen. Sollte dies nicht der Fall sein, folgen Sie dem unten stehenden Link, um dies zu beheben.

Exchange Management Console für Exchange 2010 verwenden

- Navigieren Sie zu Microsoft Exchange **On-Premises -> Server Configuration -> Mailbox**
- Klicken Sie auf der Registerkarte Datenbankkopien auf die Datenbank
- Klicken Sie unter Aktionen auf der rechten Seite auf Eigenschaften. Aktivieren Sie im Popup-Fenster die Registerkarte General (Allgemein) Content index state: (Inhaltsindexstatus). Es muss "gesund" sein. Sollte dies nicht der Fall sein, folgen Sie dem unten stehenden Link, um dies zu beheben.

Um den Content-Index-Status zu reparieren, befolgen Sie die folgenden Anweisungen:

<http://theucguy.net/fix-corrupted-content-index-catalog-of-a-mailbox-database-with-single-copy/>

Zugehörige Informationen

- [Nicht unterstützte Konfigurationen für UCCX und SocialMiner-Integration für Non-Voice](#)

Anfordern von Dokumentation und Einreichen eines Serviceantrags

Informationen zum Erhalten von Dokumentation, zum Verwenden des Cisco Bug Search Tool (BST), zum Einsenden einer Serviceanfrage und zum Sammeln zusätzlicher Informationen finden Sie unter What's New in Cisco Product Documentation (Neuerungen in der Cisco Produktdokumentation) unter:

<http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Abonnieren Sie What's New in Cisco Product Documentation (Neuigkeiten in der Cisco Produktdokumentation), die alle neuen und überarbeiteten technischen Dokumentationen von Cisco als RSS-Feed auflistet und Inhalte direkt über eine Reader-Anwendung an Ihren Desktop übermittelt. Die RSS Feeds sind ein kostenloser Service.