

# Integre UCCX con SocialMiner para el correo electrónico del agente - las mejores prácticas del intercambio

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Diagrama de la red](#)

[Configuraciones](#)

[Sincronización horaria](#)

[Intercambio 2013](#)

[prerrequisitos](#)

[Instalar](#)

[La administración](#)

[Acceso Web de la perspectiva](#)

[Integración UCCX con SocialMiner](#)

[Mejores medidas](#)

[Permiso IMAP4 en el intercambio 2013](#)

[Establezca los límites de la conexión para el IMAP4 en el intercambio 2013](#)

[Límites del tamaño del mensaje \(SocialMiner 11.6 y sube\)](#)

[Límites de velocidad del mensaje](#)

[Cómo crear las nuevas bases de datos y trasladarse los buzones a ellas en el intercambio 2010](#)

[Cómo crear las nuevas bases de datos y trasladarse los buzones a ellas en el intercambio 2013](#)

[Cómo prevenir el crecimiento rápido del espacio en disco en el servidor Exchange](#)

[Problemas Comunes](#)

[Problemas de la contestación del correo electrónico](#)

[No caída del subsistema de la Voz en UCCX](#)

[Openfire los volcados del montón en SocialMiner](#)

[Alimentación del correo electrónico incapaz de conectar](#)

[Troubleshooting](#)

[Errores relacionados de la resolución DNS en el intercambio 2013](#)

[Ponga los permisos en el intercambio de modo que usted pueda limpiar la base de datos y el](#)

[Troubleshooting](#)

[Para prevenir el crecimiento extenso del disco, apague la retención del elemento eliminado](#)

[Purgue todos los elementos eliminados \(después de que usted cambia la opción de la retención abajo\)](#)

[Encoja el archivo .EDB para marcar el espacio libre está disponible en su base de datos y para recuperar el espacio](#)

[Si su archivo .EDB sigue siendo muy grande, pero usted no tiene muchos datos en ellos - crear](#)

[una nueva base de datos, trasládese sus buzones viejos a ella y borre la vieja base de datos para reclamar el espacio](#)

[Problemas comunes para la lentitud en el Exchange Server](#)

[Información Relacionada](#)

[Obteniendo la documentación y presentar una solicitud de servicio](#)

## Introducción

Este documento proporciona una descripción de las mejores prácticas de ser seguido en el intercambio para la integración con SocialMiner y el Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) para el correo electrónico del agente.

Empleado la implementación de la charla de la multi-sesión en UCCX en la versión 10.5, la versión 10.6 introduce el correo electrónico. Los correos electrónicos son traídos del Microsoft Exchange por SocialMiner y ruteados a los agentes por UCCX. Los agentes utilizan una nueva plantilla de la contestación del correo electrónico en el gadget de la multi-sesión en la delicadeza para contestar a los correos electrónicos.

UCCX 11.5 y SocialMiner 11.5 proporciona la capacidad de la integración con Microsoft Office 365 para la característica del correo electrónico. Office365 es una administración de cuentas basada nube de correo electrónico de Microsoft y por lo tanto no tiene ninguna mejoras del rendimiento específica.

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Versión 10.6 del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) hacia adelante
- Microsoft Active Directory - AD instalado en el Servidor Windows
- Microsoft Exchange 2010 y 2013
- Versión 10.6 de Cisco SocialMiner hacia adelante

### Componentes Utilizados

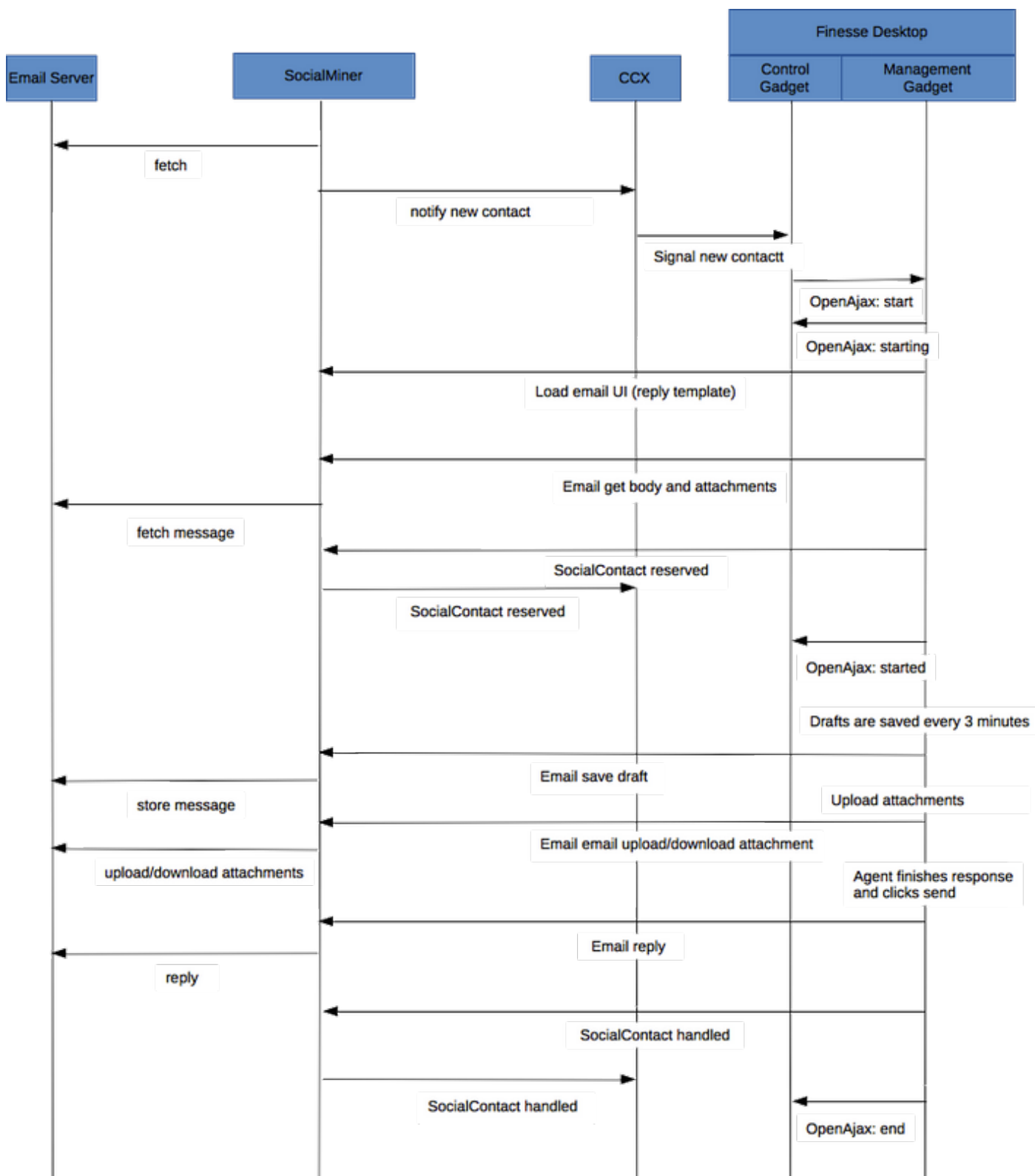
La información usada en este documento se basa en estas versiones de software y hardware:

- Microsoft Active Directory - AD en el r2 de Windows 2012
- Microsoft Exchange 2010 y 2013
- Versión 10.6 de SocialMiner
- Versión 10.6 del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

## Configurar

## Diagrama de la red



Nota: Observe por favor que SocialMiner no salva realmente los correos electrónicos en él es base de datos. Salva los meta datos que utiliza para extraer el correo electrónico del servidor de correo electrónico. Este los meta datos también se utilizan cuando el agente contesta al correo electrónico.

## Configuraciones

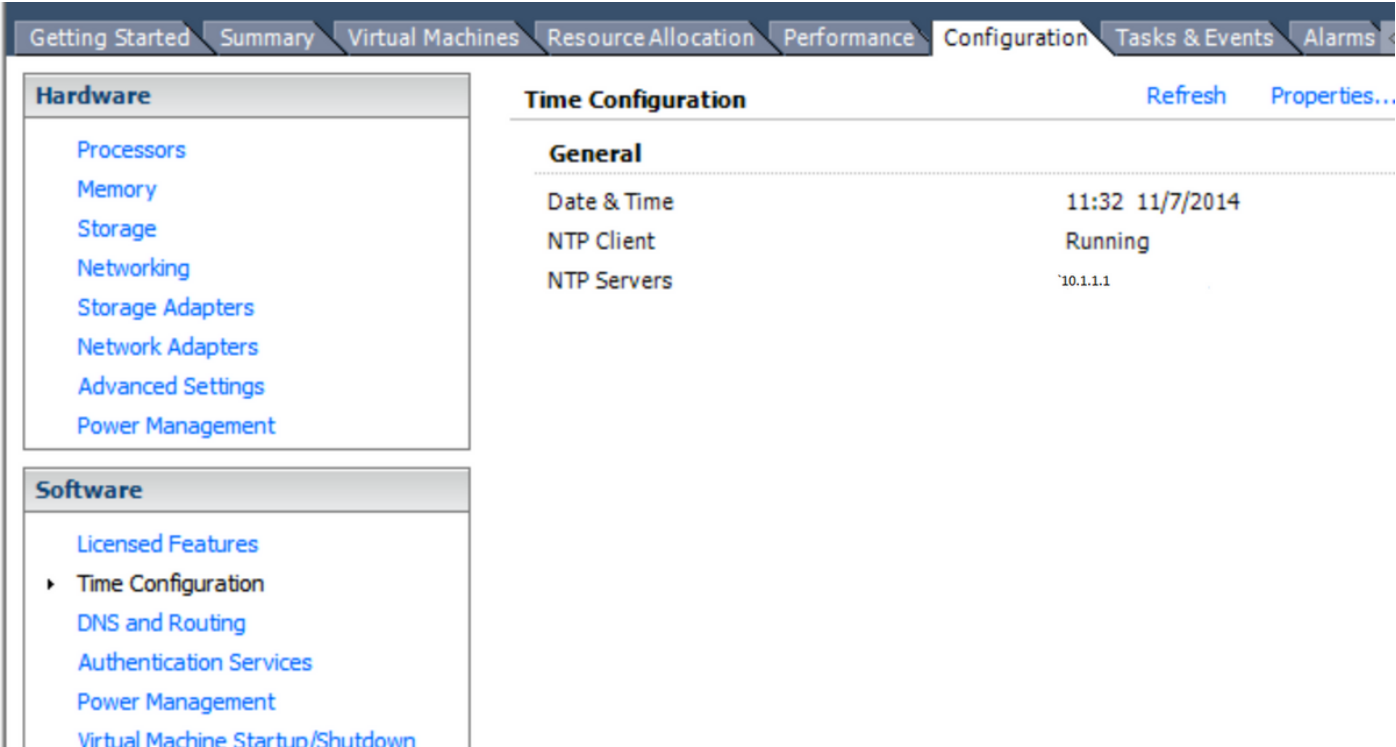
Nota: Este documento proporciona el laboratorio instala y configuración del intercambio 2013 como un ejemplo. Aunque esto sea una configuración probada en el intercambio, Cisco no proporciona ninguna restricciones en las implementaciones del intercambio. Este documento no toma en las implementaciones de producto y las configuraciones personalizadas.

Nota: Este documento proporciona los ejemplos del intercambio enfocados 2013 y las consideraciones similares deben ser observadas en el intercambio 2010. Se recomienda para utilizar este artículo con la ayuda de un administrador de Exchange para la solución óptima.

Nota: Este documento proporciona las mejores prácticas en la conjunción a los problemas considerados de las implementaciones de encargo puesto que no hay restricción importante de SocialMiner y de UCCX para el intercambio.

## Sincronización horaria

Esté seguro hacer su host ESX configurar para el NTP y verificar el estatus. Marque la ficha de configuración del host y seleccione la configuración del tiempo.



The screenshot shows the vSphere Configuration page for a host. The 'Configuration' tab is selected, and the 'Time Configuration' section is expanded. The left sidebar shows the navigation tree with 'Time Configuration' selected under the 'Software' category. The main content area displays the following settings:

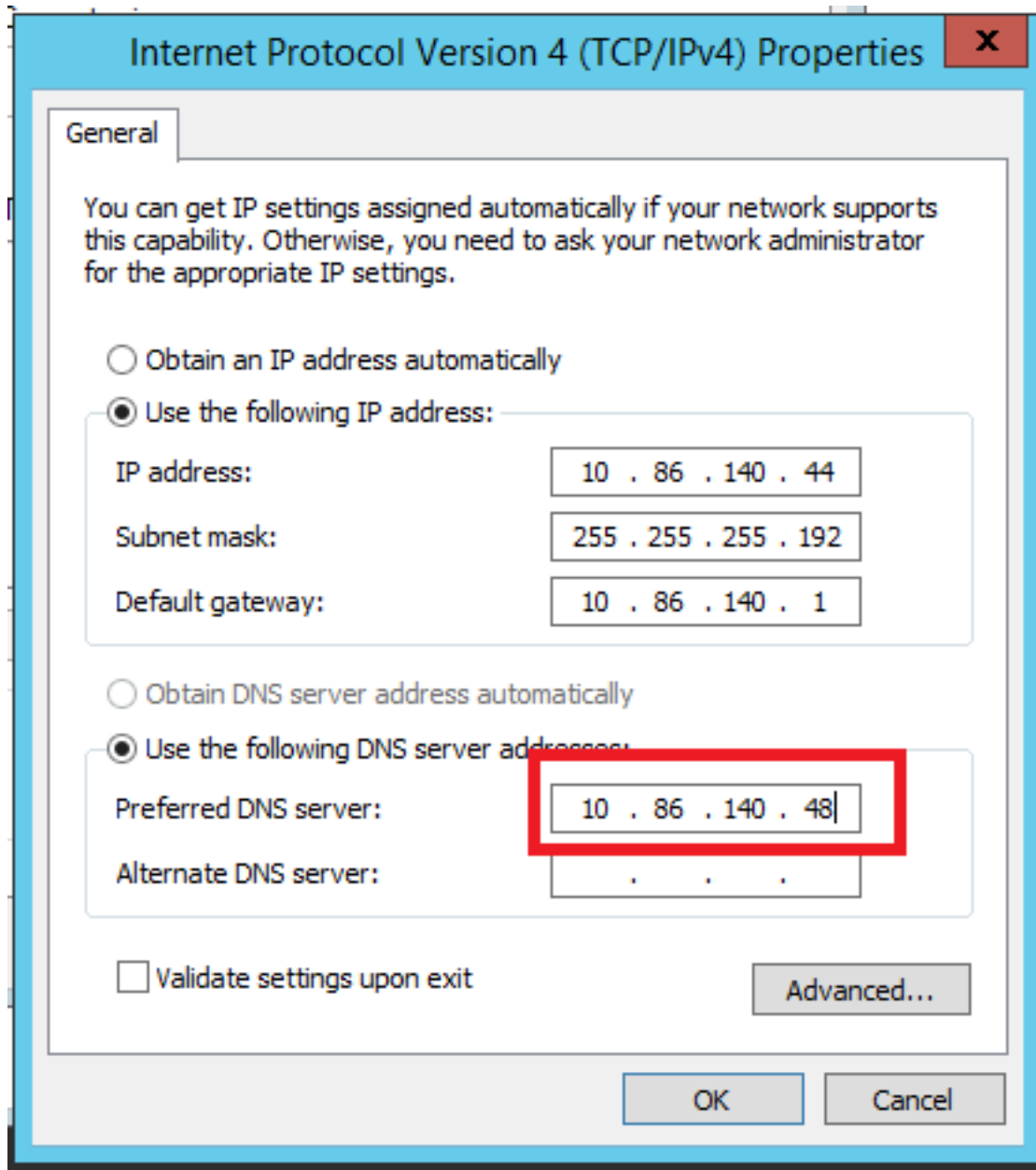
Time Configuration	
<b>General</b>	
Date & Time	11:32 11/7/2014
NTP Client	Running
NTP Servers	10.1.1.1

Para el controlador de dominio, asegúrese que el tiempo esté sincronizado con el host. Esto está bajo las configuraciones vm/edit/lengueta de las opciones, las herramientas de VMware. Marque el cuadro que dice sincroniza el tiempo del invitado con el host y haga clic la AUTORIZACIÓN.

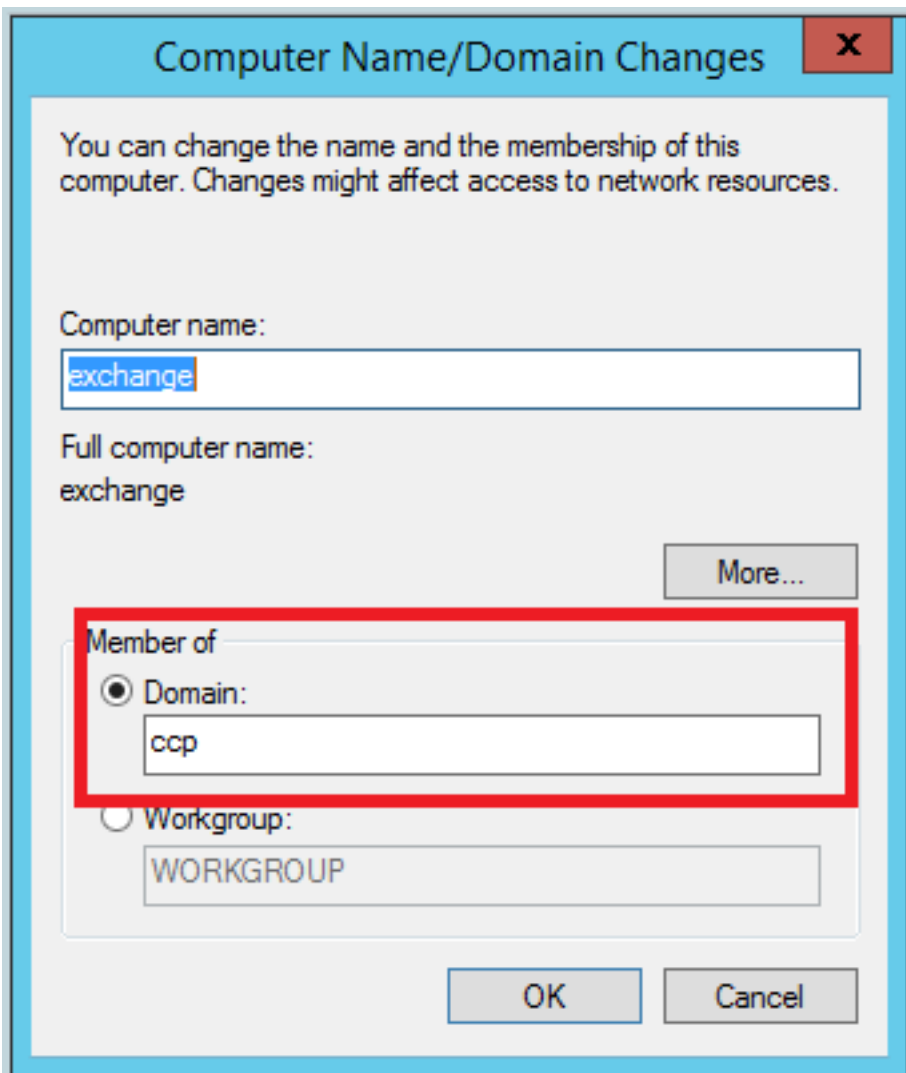
Nota: El controlador de dominio puede tener la sincronización horaria con cualquier otra fuente. En la mayoría de las implementaciones, el controlador de dominio sí mismo actuaría como la fuente horaria. Asegúrese de que aquí siga siendo en sincronización con el host donde el intercambio sería desplegado.

## Intercambio 2013

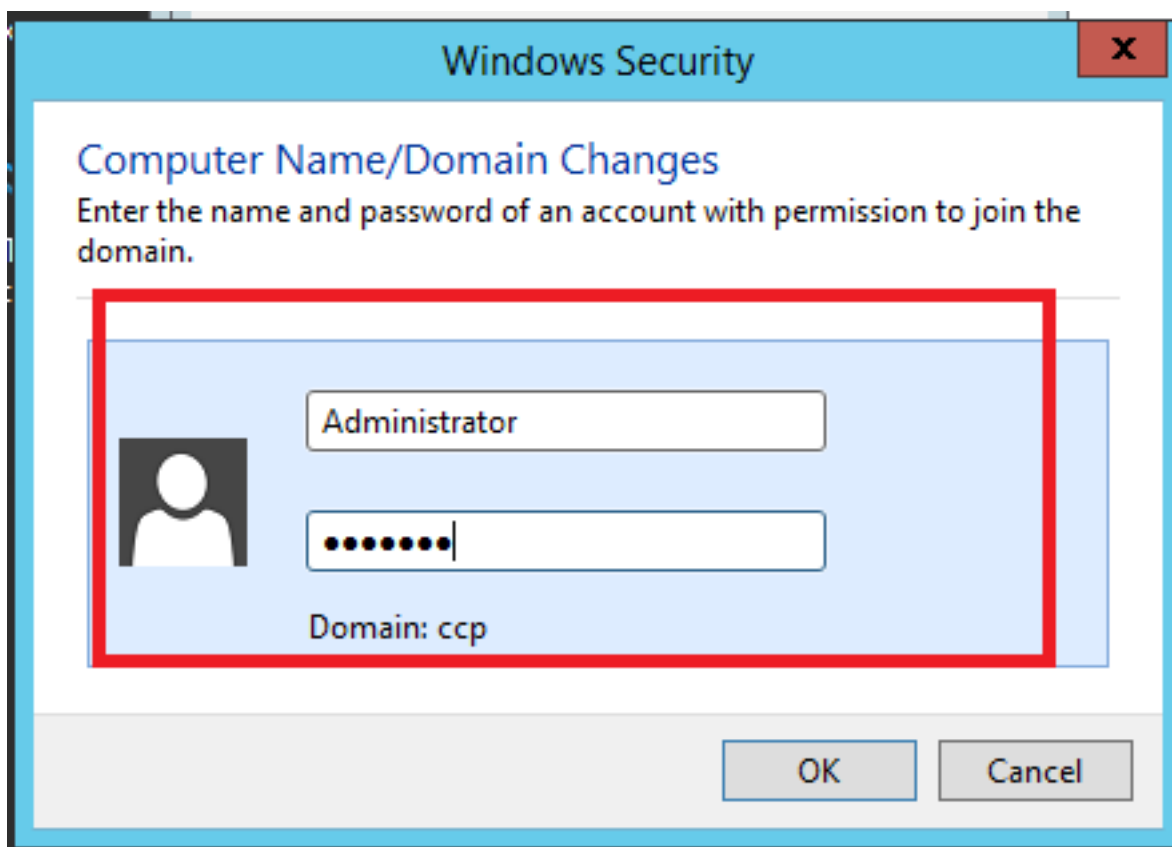
Fije el DNS al servidor Active Directory en el dominio.



Únase al dominio según lo resaltado abajo.



Autentique con una **cuenta administrativa** en el dominio.



## Prerrequisitos

Los requisitos previos se documentan en el link [aquí](#)

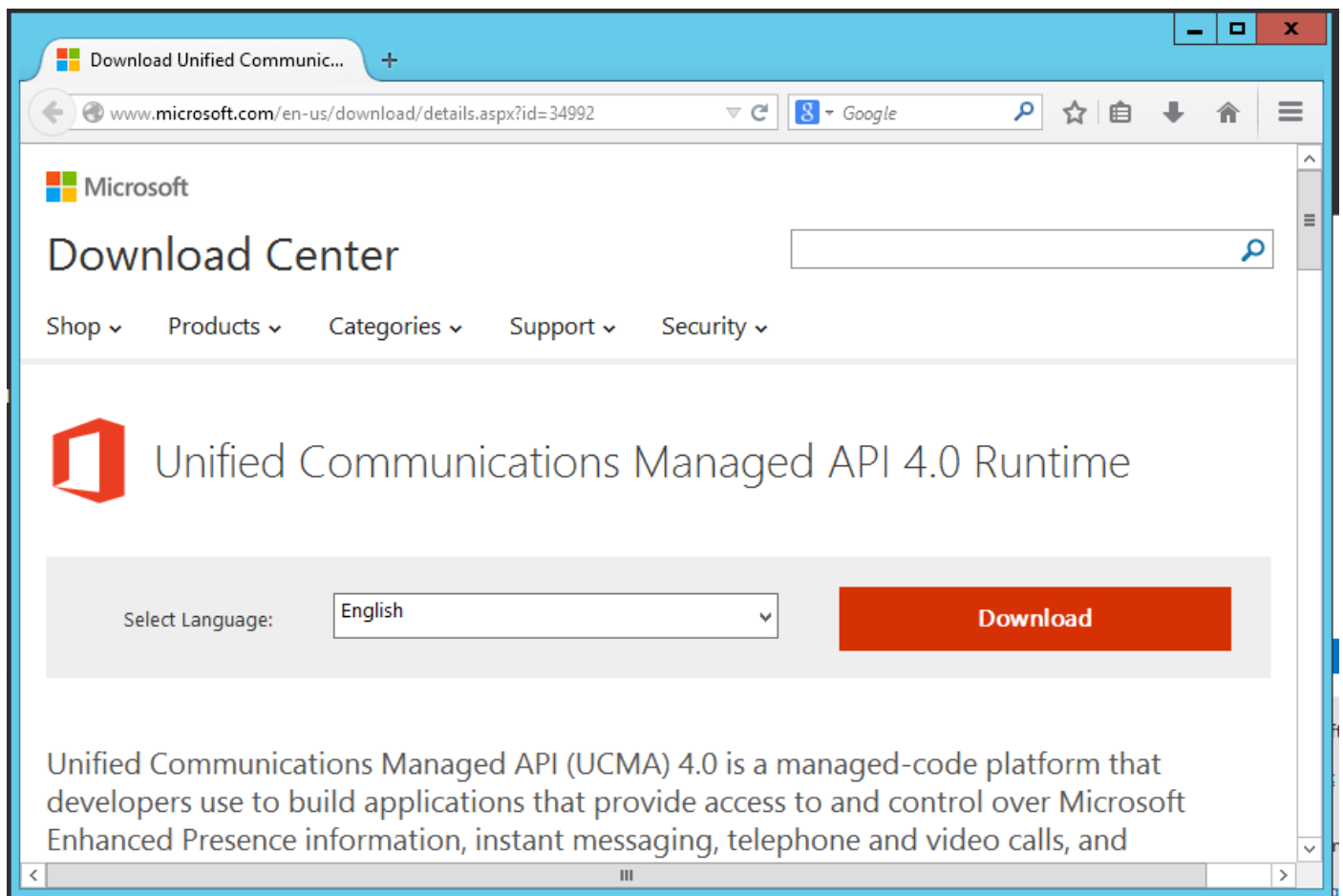
En el link antedicho, siga el [r2 del Servidor Windows 2012](#) y la sección de los [requisitos previos del Servidor Windows 2012](#) (depende de la plataforma usada para instalar), las [Funciones del servidor del buzón o del acceso al cliente](#) necesita estar a seguido para instalar el buzón o las Funciones del servidor del acceso al cliente.

Abra PowerShell con los privilegios de administrador y funcione con los siguientes comandos:

```
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-ADDSInstall-WindowsFeature Server-Media-Foundation
```

Reinicie el servidor para acabar la instalación.

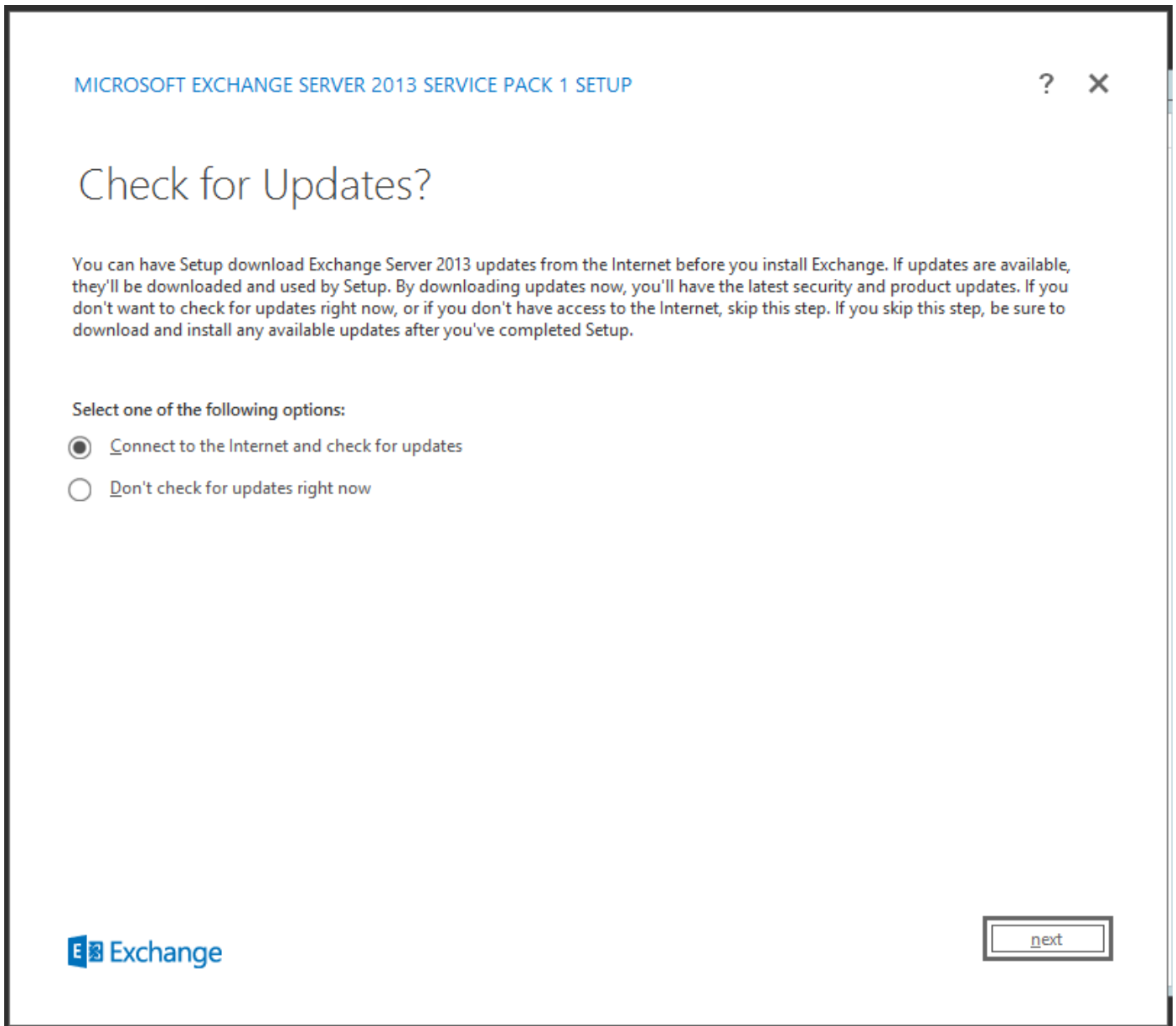
Descargue e instale las “el Runtime manejado Comunicaciones unificadas API 4.0”. Esta instalación es simple. Valide la licencia, el tecleo después en cada diálogo intermedio, y entonces el clic en Finalizar.



(Usted debe ahora reiniciar antes de comenzar el intercambio 2013 instala)

## Instalar

Funcione con el "instalador del intercambio el 2013". La primera trama indica para marcar para saber si hay actualizaciones. Tecleo después.



En este caso, ningunas actualizaciones que encontramos. Tecleo después.



## Downloading Updates...

No updates found, click next to continue with setup.



next

Las visualizaciones de la pantalla de la introducción. Tecleo después.

# 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

Valide la licencia y haga clic después.

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



next

Seleccione las "configuraciones recomendadas del uso" y haga clic después.

## 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

El "papel selecto del buzón", el "papel del acceso al cliente", y "instalan automáticamente los papeles del Servidor Windows". Tecleo después.

## 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

Guarde la ubicación predeterminada y haga clic después.

## 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

Fije la organización. Haga clic después.

## 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

Se realizan las verificaciones finales. Esto puede tardar un rato para conseguir comenzada. Una vez completo, tecleo después.

**Nota:** Un reinicio del servidor sería posiblemente necesario, si consigue al final de los controles de la disposición e informa sobre un reinicio pendiente. Recomience el servidor en este momento y vuelva a efectuar el instalador. Después del reinicio podemos continuar con los controles de la disposición y proceder con instale.



# Readiness Checks

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

Configuring Prerequisites

85%



back

install

Select instala.

## 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

Haga clic en Finish (Finalizar). La instalación del intercambio es acertada. Reinicialización según lo dado instrucciones.

## 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

### La administración

La administración del intercambio puede ser accedida por el URL:

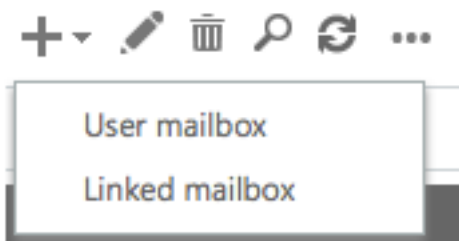
`https://<exchangeServerIp>/ecp/` or just `https://localhost/ecp`

Asegure el HTTPS.

Seleccione la “casilla de correo del usuario”.

Nota: El tipo de la cuenta debe ser casilla de correo del usuario. Los buzones del sitio y del equipo no se soportan mientras que validan y responden solamente a las peticiones de la reunión y del evento de la perspectiva.

# mailboxes groups



Esto saca a colación el diálogo de la " casilla de correo del usuario". Ingrese los detalles para un nuevo usuario del email.

### 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...](#)

Login al Acceso Web de la perspectiva:

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

Asegure el HTTPS.

## Integración UCCX con SocialMiner

La configuración para el UCCX y el correo electrónico basado SocialMiner del agente requiere la configuración en la página de AppAdmin UCCX crear la configuración de SocialMiner, crea el mail server y la cola de servicios del contacto del correo electrónico.

Refiera a este documento para más información

[Correo electrónico del agente UCCX](#)

## Mejores medidas

### Permiso IMAP4 en el intercambio 2013

Del shell de la Administración del intercambio funcione con los siguientes comandos:

Fije el servicio del Microsoft Exchange IMAP4 para comenzar automáticamente:

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

Comience el servicio del Microsoft Exchange IMAP4:

```
Start-service msExchangeIMAP4
```

Fije el servicio de extremo posterior del Microsoft Exchange IMAP4 para comenzar automáticamente:

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

Comience el servicio de extremo posterior del Microsoft Exchange IMAP4:

```
Start-service msExchangeIMAP4BE
```

### Establezca los límites de la conexión para el IMAP4 en el intercambio 2013

Del shell de la Administración del intercambio funcione con los siguientes comandos:

Este ejemplo establece el límite de la conexión para un usuario:

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

Nota: El valor predeterminado es 16. Esto se ha fijado a 200 en los ambientes de laboratorio, no obstante puede ser aumentada para implementaciones más grandes.

### Límites del tamaño del mensaje (SocialMiner 11.6 y sube)

De SocialMiner 11.6, permitimos las conexiones hasta el 20 MB de tamaño para los correos electrónicos entrantes y salientes. Como regla general, explicar los aumentos del tamaño debido a la codificación y al cifrado, sugerimos el establecer del límite del tamaño máximo de mensaje en el intercambio al **30 MB**.

Nota: El intercambio no considera el **límite de tamaño de la conexión** en la configuración del transporte. El intercambio considera el tamaño combinado de todas las piezas, cuerpo y conexiones de mensaje, cuando las reglas del límite del tamaño del mensaje son aplicadas.

## Límites de velocidad del mensaje

Los siguientes comandos son útiles para examinar y para ajustar los límites de la tarifa para que haya el conector de Frontend del cliente. Éste es el conector usado por el SMTP. Todos estos comandos se deben ejecutar del shell de la Administración del intercambio.

Consiga el límite de velocidad del mensaje para los conectores:

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

Consiga los detalles para un conector:

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

Aumente el límite de velocidad para el conector que soporta el SMTP:

```
Get-ReceiveConnector -Identity "Client Frontend <EXCHANGE2013 hostname>" | Set-ReceiveConnector  
-MessageRateLimit 50 Get-ReceiveConnector -Identity "Client Proxy <EXCHANGE2013 hostname>" |  
Set-ReceiveConnector -MessageRateLimit 100
```

**Cómo crear las nuevas bases de datos y trasladarse los buzones a ellas en el intercambio 2010**

- Abra la consola de administración del intercambio
- Navegue a la **configuración de la organización - > buzón**
- En el panel de la acción en el click derecho “nueva base de datos del buzón...”
- Dé a base de datos un nombre, hojee para seleccionar un servidor, tecleo después. Haga clic en Next (Siguiente). Haga clic en Next (Siguiente). Clic en Finalizar
- Navegue a la **configuración receptora - > buzón**
- El tecleo para seleccionar los buzones que usted quiere moverse, después que hace clic la “nueva petición de movimiento local...”
- Hojee para seleccionar la base de datos de destino que usted quiere mover el buzón a. Haga clic en Next (Siguiente). Haga clic en Next (Siguiente). Haga clic en **New**. Clic en Finalizar
- Para ver el progreso de la petición de movimiento: Navegue a la **configuración receptora - > petición de movimiento**

**Cómo crear las nuevas bases de datos y trasladarse los buzones a ellas en el intercambio 2013**

- Abra el ECP: [https:// <yourExchangeServer>/ecp](https://<yourExchangeServer>/ecp)
- Navegue a los **servidores** - > las **bases de datos** y el tecleo agregan
- Dé a nueva base de datos un nombre y hojee para seleccionar su servidor. Haga clic la salvaguardia
- Navegue a los **beneficiarios** - > la **migración** y el tecleo agregan
- Seleccione el movimiento a una diferente base de datos
- Seleccione las casillas de correo del usuario que usted quiere para moverse. Haga clic después. Déle un nombre. Haga clic después. Haga clic nuevo
- Usted puede ver el progreso de la petición de movimiento seleccionando la petición que usted acaba de crear y haciendo clic en los detalles de la visión en el cristal a la derecha

**Cómo prevenir el crecimiento rápido del espacio en disco en el servidor Exchange**

**Gire el registro circular para ambos el intercambio 2010 y 2013**

Abra el shell de la Administración del intercambio

Funcione con el comando: **GET-Mailboxdatabase | Conjunto-MailboxDatabase - CircularloggingEnabled: \$true**

Usted entonces necesita desmontar y montar las bases de datos para que el cambio tome el efecto.

**Desmontar-base de datos - Identidad "nombre de la base de datos del buzón"**

**Soporte-base de datos - Identidad "nombre de la base de datos del buzón"**

Usted puede también montar y desmontar cuando usted inicia sesión a la consola de administración del intercambio (2010) o a ECP (2013)

(2010) **Configuración de la organización - > buzón**

Seleccione la base de datos y en las acciones a la derecha la inferior derecha, selecta desmonte la base de datos. Cuando está acabado, seleccione la base de datos del soporte.

(2013) **Servidores - > bases de datos**

Seleccione la base de datos después haga clic "..." el icono y el tecleo desmontan. Cuando está acabado, haga clic "..." icono otra vez y soporte del tecleo.

Espera para que índices sean sanos. Funcione con el comando de verificar

**GET-MailboxDatabaseCopyStatus**

**Nota:** Observe por favor que SocialMiner no soporta el formato de codificación con excepción de UTF-8 para el intercambio. También se recomienda para instalar la herramienta de la detección del Spam/del malware en el intercambio puesto que UCCX o SocialMiner no tienen la capacidad para identificar los correos electrónicos del malware/del Spam y pueden llevar a los problemas.

## Problemas Comunes

### Problemas de la contestación del correo electrónico

#### Resumen de problemas

1. Las contestaciones a los correos electrónicos enviados de un agente de la delicadeza a las direcciones de correo electrónico externas fallan, mientras que las contestaciones a las direcciones de correo electrónico internas succeed pero con del direccionamiento como usted nombre principal del usuario (UPN) bastante que una dirección de correo electrónico válida.

2. SocialMiner no puede conectar la alimentación del correo electrónico para intercambiar porque el intercambio no permite la autenticación con la cuenta externa de .com

#### **Delicadeza:**

"Incapaz de contestar al correo electrónico del cliente. Haga clic envían para revisar, o ha cola. Si persiste el problema, entre en contacto a su administrador de sistema."

#### Mensaje de error

#### **Alimentación del correo electrónico de SocialMiner:**

X rojo - "no puede establecer la conexión con el servidor de correo electrónico. Marque que el nombre de usuario y contraseña está correcto"

**Posible Causa** Marque las configuraciones del UPN en el Active Directory

#### **Ejemplo:**

En CCX el Admin, el correo electrónico CSQ fue configurado con -

Mail server: companyXX.local

Nombre de usuario del correo electrónico: CSQname@XXindustries.com

Puerto IMAP: 993

Puerto S TP: 587

#### Acción

#### Recomendada

La organización no tiene el imap y el smtp como misma entidad. Tenemos el DNS dividido .local interno y externo .com

Para que SocialMiner trabaje, ponemos en la dirección de correo electrónico que se utiliza para el IMAP y el S TP, pero los correos electrónicos internos pasan solamente con los correos electrónicos .local y de la contestación se pueden enviar solamente de un .com



### Resolución:

Cree un sufijo del UPN para .com que permitiría la flexibilidad de la autenticación a través interno y de los Entornos externos. Esto se hace en el AD en el lado del intercambio para incluir .com en la red local para los fines de autenticación.

Esto se utiliza típicamente para un orgnaization con la presencia en los países múltiples p que los nombres de usuario autenticuen con diversos sufijos del dominio. Esto permite qu tráfico IMAP y el tráfico S TP autenticuen.

En el Domain Name Server (DNS) - los "dominios y las propiedades", crean un sufijo del UPN para que las cuentas simplifiquen la apertura de sesión a través de las organizacion grandes.

El Active Directory "usuarios y Computadoras" requiere el UPN predeterminado que fue especificado en el login. El UPN especificado en el login haría juego la dirección de correo electrónico.

## No caída del subsistema de la Voz en UCCX

### Resumen de problemas

No el subsistema de la Voz causa un crash en UCCX

No caídas del subsistema de la Voz debido a la presencia de caracteres de Emoji en el asunto del correo electrónico. El problema sucede cuando este correo electrónico se presenta a un agente y el agente hace cola el correo electrónico de nuevo lo mismo o a o

### Posible Causa

CSQ. La razón es que cuando los caracteres se pasan para openfire de UCCX, el Openfire causa un crash mientras que valida solamente el juego de caracteres válido 1.0 XML (Lenguaje de marcado extensible). Los caracteres de Emoji no son una parte del juego de caracteres XML 1.0.

### Acción

#### Recomendada

- Aplique un filtro para detectar los caracteres del emoji en desde/hasta o el asunto en lado del intercambio.
- Refiera al defecto [CSCuz48341](#). Este problema se ha reparado en la versión 11.5.1 UCCX.

## Openfire los volcados del montón en SocialMiner

### Resumen de problemas

El servicio extensible de la Mensajería de SocialMiner y del protocolo de la presencia (XMPP) (Openfire) no limpia las sesiones HTTP correctamente que llevan a un escape. S crean los volcados del montón que llevan a los problemas de rendimiento en la charla y envían por correo electrónico con SocialMiner

### Posible Causa

OpenFire la versión 3.7.1 que se utiliza para SocialMiner 10.6 tiene un bug conocido y está parece haber sido dirigida en una versión posterior.  
<http://issues.igniterealtime.org/browse/OF-453>

### Acción

#### Recomendada

- SocialMiner 11.x hace que el más último openfire la versión 3.8.2, que tiene el arreglo sabido.
- Si usted es encendido 10.6, después aplique el archivo del POLI [aquí](#)

## Envíe por correo electrónico la alimentación incapaz de conectar

### Resumen de problemas

SocialMiner no puede conectar la alimentación del correo electrónico para intercambiar

### Posible Causa

SocialMiner y UCCX son funcionales en la versión 11.5 integrada con el intercambio 2010 Actualizado una vez a 11.6, el servidor de correo electrónico en UCCX Appadmin mostraron



## SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status

Ready

### Configure SocialMiner

IP Address / Host Name \*:

User Name\*:

Password\*:

### SocialMiner

- Fe
- C
- N
- E

Los registros de SocialMiner indican:

runtime/CCBU-runtime.2017-06-20T18-37-42.745.log: **Causado por:**

**javax.net.ssl.SSLHandshakeException: El servidor eligió TLSv1, pero esa Versión del protocolo no está habilitada ni es soportada por el cliente.**

runtime/CCBU-runtime.2017-06-20T18-37-42.745.log:0000837786:: 20 de junio de 2017 20:00:00:

%CCBU\_\_\_\_\_FEEDS-3-SECURE\_IMAP\_CLIENT\_CONNECTION\_EXCEPTION

Alimentación Team\_IT\_Tier2\_Email][exception=javax.mail.MessagingException del correo

%[FEED\_ID=100021][FEED\_NAME=CCX: **El servidor eligió TLSv1, pero esa Versión del protocolo no está habilitada ni es soportada por el cliente.;**

**es habilitada ni es soportada por el cliente.;**

Inicie sesión al comando line interface(cli) de SocialMiner y funcione con los siguientes comandos:

### Acción

#### Recomendada

- fije la minuto-versión 1.0 del cliente de los tls
- reinicio de sistema del utils (éste reinicia el servidor de SocialMiner)

## Troubleshooting

### Errores relacionados de la resolución DNS en el intercambio 2013

Intercambio 2013 error del servidor temporal 451 4.7.0. Intente por favor otra vez más adelante. PRX5. Es un problema conocido en el intercambio 2013 (comprobación para las actualizaciones de Microsoft).

Resolución: Asegúrese que el adaptador de red de los conectores de la recepción esté limitado a una dirección IP específica y no "todo el IPv4 dirige". Más detalles

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

El usuario envía un correo electrónico pero en vez de un acertado envía, el correo electrónico se sienta en la carpeta del "proyecto".

**Resolución:** El centro de la administración del intercambio del uso (EAC) sigue los pasos abajo:

- Inicie sesión en EAC
- Navegue a los **servidores** (el elemento en el extremo inferior izquierdo en EAC el UI)
- Tecleo doble el servidor (usted debe ver a su servidor Exchange enumerado)
- Haga clic en las operaciones de búsqueda DSN
- Asegúrese que las configuraciones del adaptador de red estén correctas y que estén fijadas para corregir el host en vez de "todos los"

direccionamientos del IPv4"

## **Ponga los permisos en el intercambio de modo que usted pueda limpiar la base de datos y el Troubleshooting**

### **En 2010**

- Abra la consola de administración del intercambio. Amplíe el árbol y seleccione la caja de herramientas. El doble hace clic en el editor basado papel del usuario del control de acceso (RBAC)
- Cuando el navegador se abre, inicie sesión como administrador
- Edite la Administración de la detección y agregue al administrador como miembro
- Edite la Administración de la organización y agregue las importaciones/exportaciones del buzón como papel
- Guardar
- El cierre y abre de nuevo el shell de la Administración del intercambio. Se cargan los nuevos permisos

### **En 2013**

- Abra el ECP. Navegue a los **permisos** - > los **papeles Admin**
- Edite la Administración de la detección y agregue al administrador como miembro
- Edite la Administración de la organización y agregue las importaciones/exportaciones del buzón como papel
- Guardar
- El cierre y abre de nuevo el shell de la Administración del intercambio. Se cargan los nuevos permisos

## **Para prevenir el crecimiento extenso del disco, apague la retención del elemento eliminado**

Abra la consola de administración del intercambio

Para cada base de datos,

### **Conjunto-MailboxDatabase - <DatabaseName> de la identidad - DeletedItemRetention 0**

Para verificarlo trabajó,

### **GET-MailboxDatabase | nombre pie, deleteditemretention**

## **Purgue todos los elementos eliminados (después de que usted cambia la opción de la retención abajo)**

Purgue todos los elementos eliminados guardados para la recuperación potencial. Haga esto para el perfcustomer y perfcqueue1-20.

### **Búsqueda-buzón - Identidad "<mailboxName>" - SearchDumpsterOnly - DeleteContent - Fuerza**

## **Encoja el archivo .EDB para marcar el espacio libre está disponible en su base de datos y para recuperar el espacio**

Recupere cualquier espacio vacío dejado en la base de datos para encoger el archivo EDB:

### **GET-MailboxDatabase - Estatus | el nombre pie, databasesize, availablenewmailboxspace - auto**

Si usted ve una gran cantidad de AvailableNewMailboxSpace, después la base de datos se puede defragmented para recuperar el espacio.

Usted necesita por lo menos la cantidad del nuevo DatabaseSize disponible funcionar con los comandos abajo. Usted puede calcular por cuánto usted necesita ("DatabaseSize" - "AvailableNewMailboxSpace") \* 1.1 = DiskSpaceNeeded para NewDatabaseSize

### **Desmontar-base de datos "DBtoShrink"**

```
c:\Program Files\Microsoft\Exchange cd Server\15\Mailbox\DBtoShrink
```

```
eseutil /d DBtoShrink.edb /t C:\defrag\temp.edb
```

Cuando esto completa, remonte la base de datos:

### **Soporte-base de datos "DBtoShrink"**

Funcione con este comando de ver otra vez cuánto espacio está disponible ahora:

### **GET-MailboxDatabase - Estatus | el nombre pie, databasesize, availablenewmailboxspace - auto**

## **Si su archivo .EDB sigue siendo muy grande, pero usted no tiene muchos datos en ellos - crear una nueva base de datos, trasládese sus buzones viejos a ella y borre la vieja base de datos para reclamar el espacio**

Para reclamar totalmente todo el espacio en disco, crear una nueva base de datos y mover todos los buzones a ella, entonces para borrar el viejo.

### **Nuevo-MailboxDatabase - Nombre el "NewDB1" - Servidor "ExchangeServerName" - EdbFilePath C:\Program Files\Microsoft\Exchange**

Server\V15\Mailbox\NewDB1\NewDB1.edb

**Soporte-base de datos - Identidad el "NewDB1"**

Gire el registro circular,

**GET-Mailboxdatabase | Conjunto-MailboxDatabase - CircularloggingEnabled: \$true**

**Desmontar-base de datos - Identidad el "NewDB1"**

**Soporte-base de datos - Identidad el "NewDB1"**

Espera para que índices sean sanos. Funcione con el comando de verificar:

**GET-MailboxDatabaseCopyStatus**

Mueva los buzones desde la vieja base de datos a la nueva base de datos:

**GET-buzón - Base de datos el "OldDB1" | Nuevo-MoveRequest - TargetDatabase el "NewDB1"**

En el intercambio 2010 usted puede borrar MoveRequests existente antes de que usted pueda funcionar con el comando antedicho. Abra la consola de administración del intercambio. Navegue a la configuración receptora - > petición de movimiento.

Seleccione todas las peticiones de movimiento y haga clic en la "petición de movimiento clara" en el panel de la acción a la derecha.

Espera hasta que se complete el estatus. Para ver el estatus,

**GET-MoveRequestStatistics - MoveRequestQueue el "NewDB1"**

Desmante la vieja base de datos:

**Desmontar-base de datos el "OldDB1"**

Verifique que usted pueda acceder todos los buzones en la nueva base de datos como se esperaba, después borran la vieja base de datos. Utilice la línea de comando o el ECP. Bajo los servidores - > bases de datos. Seleccione la base de datos oldDB1 y haga clic en la cancelación.

**Problemas comunes para la lentitud en el Exchange Server**

Paso 1. El disco físico del Exchange Server es bajo en el espacio.

Paso 2. Las casillas de correo Exchange han alcanzado su límite (el valor por defecto es 2GB).

Paso 3. Marque el estado del índice contenido de la base de datos - puede mostrar fallado o failedAndSuspended.

Utilice el ECP para el intercambio 2013

- Navegue al intercambio server>/ecp del <your de https:// y inicie sesión
- Navegue a los **servidores** - > las **bases de datos**, seleccione su base de datos del buzón, y mire en el panel derecho donde usted debe ver el "estado del índice contenido: ". Debe mostrar "sano". Si no hace, seguir el link abajo para reparar

Utilice el shell de la Administración del intercambio (el intercambio 2013 y el intercambio 2010)

- Funcione con el comando: **GET-MailboxDatabaseCopyStatus**
- "Estado del índice contenido:" debe mostrar "sano". Si no hace, seguir el link abajo para reparar

Utilice la consola de administración del intercambio para el intercambio 2010

- Navegue a las En-**premisas del** Microsoft Exchange - > **Configuración del servidor** - > **buzón**
- En las copias de la base de datos tabule, haga clic en su base de datos
- Bajo acciones a la derecha, haga clic en las propiedades. En estado del índice contenido del control de la ficha general de la ventana emergente el ". Debe mostrar "sano". Si no hace, seguir el link abajo para reparar

Para reparar el estado del índice contenido siga estas instrucciones:

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

## Información Relacionada

- [Configuraciones no admitidas para UCCX e integración de SocialMiner para la NON-Voz](#)

## Obteniendo la documentación y presentar una solicitud de servicio

Para la información sobre la obtención de la documentación, usando la Herramienta de búsqueda del bug Cisco (BST), presentando una solicitud de servicio, y recopilando la información adicional, vea en cuál es nuevo en la documentación del producto de Cisco: <http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Inscriba a cuál es nuevo en la documentación del producto de Cisco, que enumera toda la nueva y revisada Documentación técnica de Cisco, como alimentación RSS y entregue el contenido directamente a su escritorio usando una aplicación del lector. Las alimentaciones RSS son un servicio gratuito.