

Integración del correo electrónico UCCX con la lista de verificación de las directivas del Microsoft Exchange que estrangula 2010

Contenido

[Introducción](#)

[Integración del correo electrónico UCCX con la lista de verificación de las directivas del Microsoft Exchange que estrangula 2010](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[El estrangular del cliente](#)

Introducción

Este documento describe el proceso usado cuando el Centro de contacto unificado expreso (UCCX) integra con el Microsoft Exchange para proporcionar las funciones de correo electrónico. Los dos protocolos usados por UCCX son:

- Internet Message Access Protocol (IMAP)
- Protocolo Simple Mail Transfer (SMTP)

La conexión IMAP se abre de UCCX y de los clientes del Cisco Agent Desktop (CAD), pero el SMTP es utilizado por el servidor UCCX solamente. Aparte de las configuraciones en el UCCX y el Microsoft Exchange, las directivas que estrangulan en el Microsoft Exchange tienen que ser consideradas con cautela. Estas directivas pueden causar muchos problemas, por ejemplo:

- Los botones del correo electrónico READY/NOT-READY del agente son grayed hacia fuera
- Los correos electrónicos no rutean a los agentes
- Los agentes no pueden extraer los correos electrónicos

Pudo haber problemas múltiples, y este los documentos abarca algunos los mas comunes.

Integración del correo electrónico UCCX con la lista de verificación de las directivas del Microsoft Exchange que estrangula 2010

Los clientes CAD y los UCCX ambos abren las conexiones IMAP al Microsoft Exchange Server. Cada conexión con el sistema cliente requiere dos conexiones IMAP estar abiertas. El límite de la conexión en el Microsoft Exchange es un problema debido a la cuenta de usuario usada para abrir la cuenta.

Por ejemplo, los botones del correo electrónico READY/NOT-READY UCCX son grayed hacia fuera.

Cuando ocurre esto, note que la lengüeta del **correo electrónico del agente** visualiza el **cargamento** y está bloqueada con ese mensaje. Para que los botones resalten, el cliente CAD debe abrir una conexión IMAP al Microsoft Exchange Server. Abra un comando prompt en el PC y ingrese:

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

Si esto es fracasado, el problema es un problema de red o un problema de configuración. Si es acertada, entonces la conexión del CAD debe ser acertada también. Sin embargo, esto no ocurre siempre, puesto que el cliente CAD abre la conexión con el uso de la cuenta de correo electrónico UCCX configurada en la página del administrador del escritorio de Cisco. Una captura de paquetes en el Cisco Agent Desktop PC muestra que el Microsoft Exchange rechaza la conexión con un error de autenticación. Sin embargo, otros agentes pudieron trabajar con la misma cuenta, y usted ha verificado que las credenciales están correctas.

Time	Source IP	Destination IP	Port	Protocol	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	117.948521	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	118.026584	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	118.109594	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.

En esta etapa, las directivas que estrangulan en el Microsoft Exchange están implicadas puesto que todos los clientes y los UCCX abren la conexión con el uso de la MISMA cuenta de usuario. Por lo tanto, usted debe configurar los valores apropiados en el Microsoft Exchange Server para las **conexiones máximas de un usuario**.

Después de que usted considere el ejemplo anterior, revise las directivas que estrangulan para el Microsoft Exchange 2010.

IMAP

1. Abra el shell de la Administración del Microsoft Exchange y ingrese:

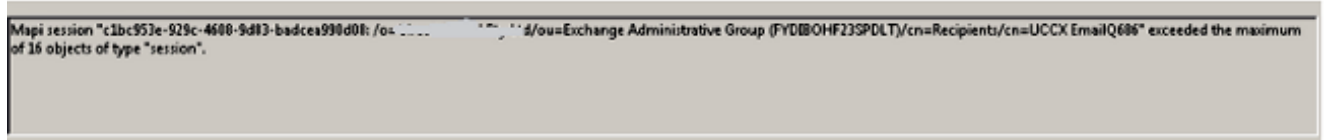
```
Set-ImapSettings  
-MaxCommandSize 10240  
-MaxConnectionFromSingleIP 2000  
-MaxConnections 2400  
-MaxConnectionsPerUser 2400
```

Esto fija:

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

2. También, si usted tiene problemas con el correo electrónico, abra el visor de eventos abra una sesión el Microsoft Exchange y usted ve los mensajes similares a:

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



Esto señala a una nueva configuración que se deba crear en el Microsoft Exchange:

En el servidor que ejecuta el papel del buzón de Microsoft Exchange Server 2010, haga clic el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**. Ingrese el **regedit**, y haga clic la **AUTORIZACIÓN**. Localice y después haga clic estas claves en el registro:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\MSEExchangeIS\ParametersSystem
```

En el **menú Edición**, seleccione **nuevo**, y seleccione el **valor DWORD**. Ingrese el máximo no prohibido las sesiones del servicio por el usuario, y selecto **INGRESE**. En el **menú Edición**, selecto **modifíquese**. Ingrese el valor decimal que especifica el número de sesiones que usted quiera utilizar, y seleccionar **OK**. **Salga** el Editor de registro. Recomience el servicio del servicio del almacén de la información del Microsoft Exchange o el Microsoft Exchange Server.

Este proceso se documenta en el [the You no puede conectar con el Exchange Server 2010 un buzón del](#) artículo sobre Knowledge Base del [Acceso Web de la perspectiva](#).

Note que el valor tiene que ser seleccionado sobre la base del sistema cliente y del uso. El valor puede ser **64** o cualesquiera números en ese rango.

3. El Microsoft Exchange abre una sesión de la interfaz de programación de la aplicación de mensajería (MAPI) cuando se abre una sesión IMAP. Desde UCCX y el CAD los clientes abren la conexión IMAP, efecto también entrado en de las sesiones MAPI que estrangula. Configure los valores según lo descrito en los [límites del almacén del intercambio](#).
4. Grant la cuenta de correo electrónico UCCX los permisos del **estatus del almacén de la información de la visión**. Abra el shell de la Administración del Microsoft Exchange:

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

SMTP

El S TP se debe aplicar al conector que el correo electrónico UCCX utiliza. Abra el shell de la

Administración del Microsoft Exchange.

1. Encuentre el conector:

```
Get-ReceiveConnector
```

2. Para aplicar la directiva para el conector, agregue el nombre extraído en el paso 1:

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

Usted debe relanzar el para de todos los conectores se han utilizado que.

El estrangular del cliente

Las directivas que estrangulan del cliente se utilizan solamente en el Microsoft Exchange 2010, y la configuración predeterminada se sabe para causar el funcionamiento adverso con el correo electrónico del agente.

Abra la herramienta del shell de la Administración del Microsoft Exchange.

1. Cree una nueva directiva que estrangula:

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

Donde **name= de la directiva el** nombre para la nueva directiva.

Para el intercambio 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
```

Para el intercambio 2010 SP1 y 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. Ahora que se ha creado la directiva, aplíquela al buzón (correo electrónico UCCX):

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