

# Intégrez UCCX avec SocialMiner pour des pratiques recommandées d'échange de mails d'agent

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Configurez](#)

[Diagramme du réseau](#)

[Configurations](#)

**[Synchronisation temporelle](#)**

[Échange 2013](#)

[Conditions préalables](#)

[Installez](#)

[Gestion](#)

[Outlook Web Access](#)

[Intégration UCCX avec SocialMiner](#)

**[Meilleures pratiques](#)**

[IMAP4 d'enable sur l'échange 2013](#)

[Fixez les limites de connexion pour l'IMAP4 sur l'échange 2013](#)

[Limites de taille de message \(SocialMiner 11.6 et se lèvent\)](#)

[Ratés limits de message](#)

[Comment créer de nouvelles bases de données et entrer des boîtes aux lettres dans elles l'échange 2010](#)

[Comment créer de nouvelles bases de données et entrer des boîtes aux lettres dans elles l'échange 2013](#)

[Comment empêcher la croissance rapide de l'espace disque sur le serveur exchange](#)

**[Problèmes courants](#)**

[Questions de réponse d'email](#)

[Crash non vocal de sous-système sur UCCX](#)

[Openfire les vidages mémoire de segment de mémoire sur SocialMiner](#)

[Flux d'email incapable de se connecter](#)

[Dépannez](#)

[Erreurs relatives de DN de résolution sur l'échange 2013](#)

[Installez les autorisations dans l'échange de sorte que vous puissiez nettoyer la base de données et la dépanner](#)

[Pour empêcher la croissance étendue de disque, arrêtez la conservation d'élément supprimé](#)

[Purgez tous les éléments supprimés \(après que vous changez l'option de conservation vers le bas\)](#)

[Rétrécissez le fichier .EDB pour vérifier l'espace libre est disponible dans votre base de données](#)

[et pour récupérer l'espace](#)

[Si votre fichier .EDB est toujours très grand, mais vous n'avez pas beaucoup de données dans elles - créer une nouvelle base de données, entrez vos vieilles boîtes aux lettres dans elle et supprimez la vieille base de données pour reprendre l'espace](#)

[Problèmes courants pour la lenteur sur le serveur exchange](#)

[Informations connexes](#)

[Obtenant la documentation et soumettre une demande de service](#)

## Introduction

Ce document fournit un aperçu des pratiques recommandées d'être suivi sur l'échange pour l'intégration avec SocialMiner et Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) pour l'email d'agent.

Construit sur l'implémentation de la conversation à plusieurs sessions dans UCCX dans la version 10.5, la version 10.6 introduit l'email. Des emails sont cherchés de Microsoft Exchange par SocialMiner et sont conduits aux agents par UCCX. Les agents utilisent un nouveau modèle de réponse d'email dans l'instrument à plusieurs sessions dans la finesse pour répondre aux emails.

UCCX 11.5 et SocialMiner 11.5 fournit à la capacité de l'intégration la Microsoft Office 365 pour la caractéristique d'email. Office365 est une Gestion de compte de messagerie basée par nuage de Microsoft et par conséquent il n'a aucune amélioration des performances spécifique.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Version 10.6 du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) en avant
- Microsoft Active Directory - AD installé sur des Windows Server
- Microsoft Exchange 2010 et 2013
- Version 10.6 de Cisco SocialMiner en avant

### Composants utilisés

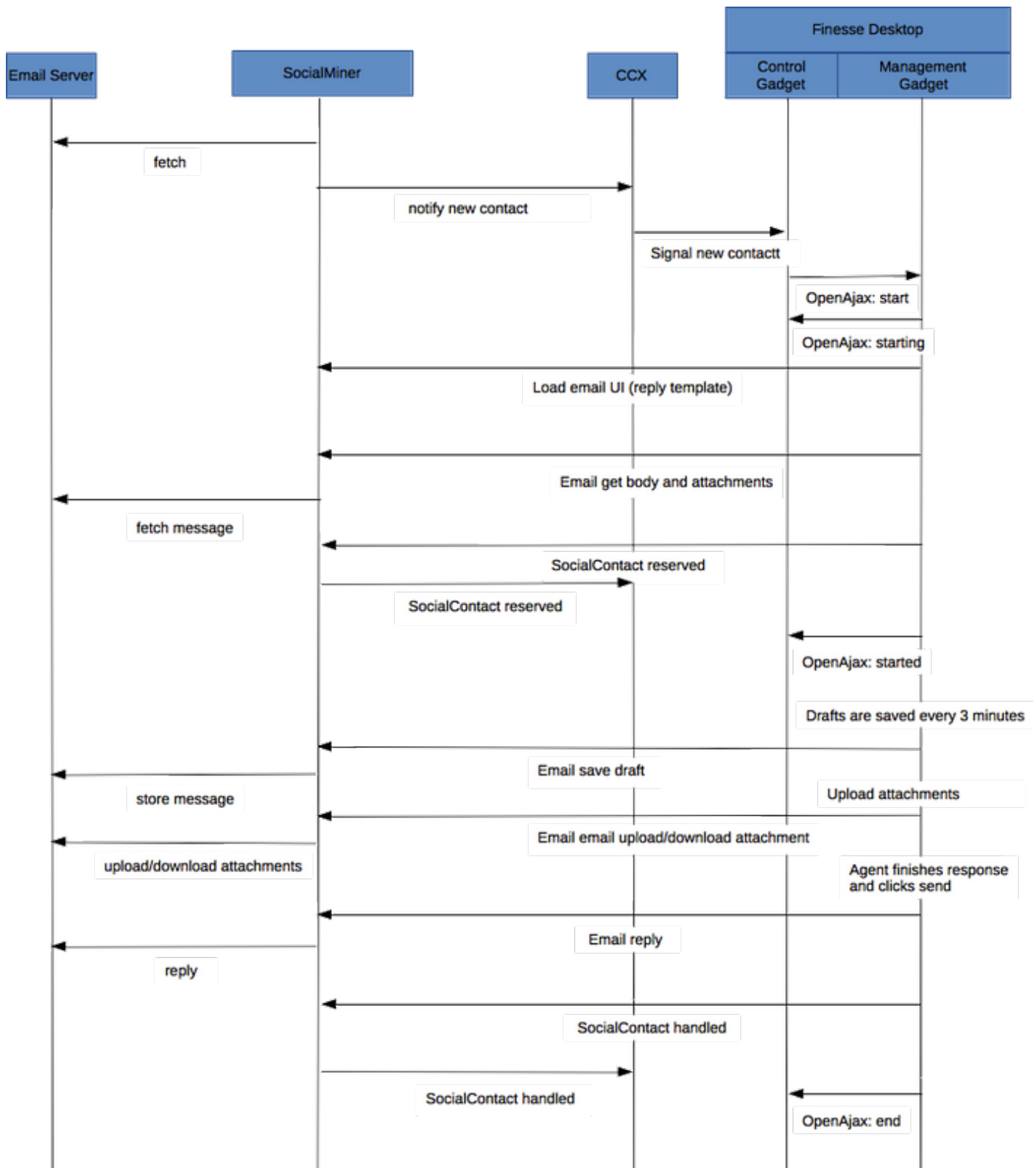
Les informations utilisées dans ce document sont basées sur des ces logiciel et versions de matériel :

- Microsoft Active Directory - AD sur Windows 2012 R2
- Microsoft Exchange 2010 et 2013
- Version 10.6 de SocialMiner
- Version 10.6 du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

# Configurez

## [Diagramme du réseau](#)



Remarque: Veuillez noter que SocialMiner n'enregistre pas réellement des emails dans lui est base de données. Il enregistre les métadonnées qu'il utilise pour récupérer l'email du serveur de mail. Ce des métadonnées est également utilisées quand l'agent répond à l'email.

## Configurations

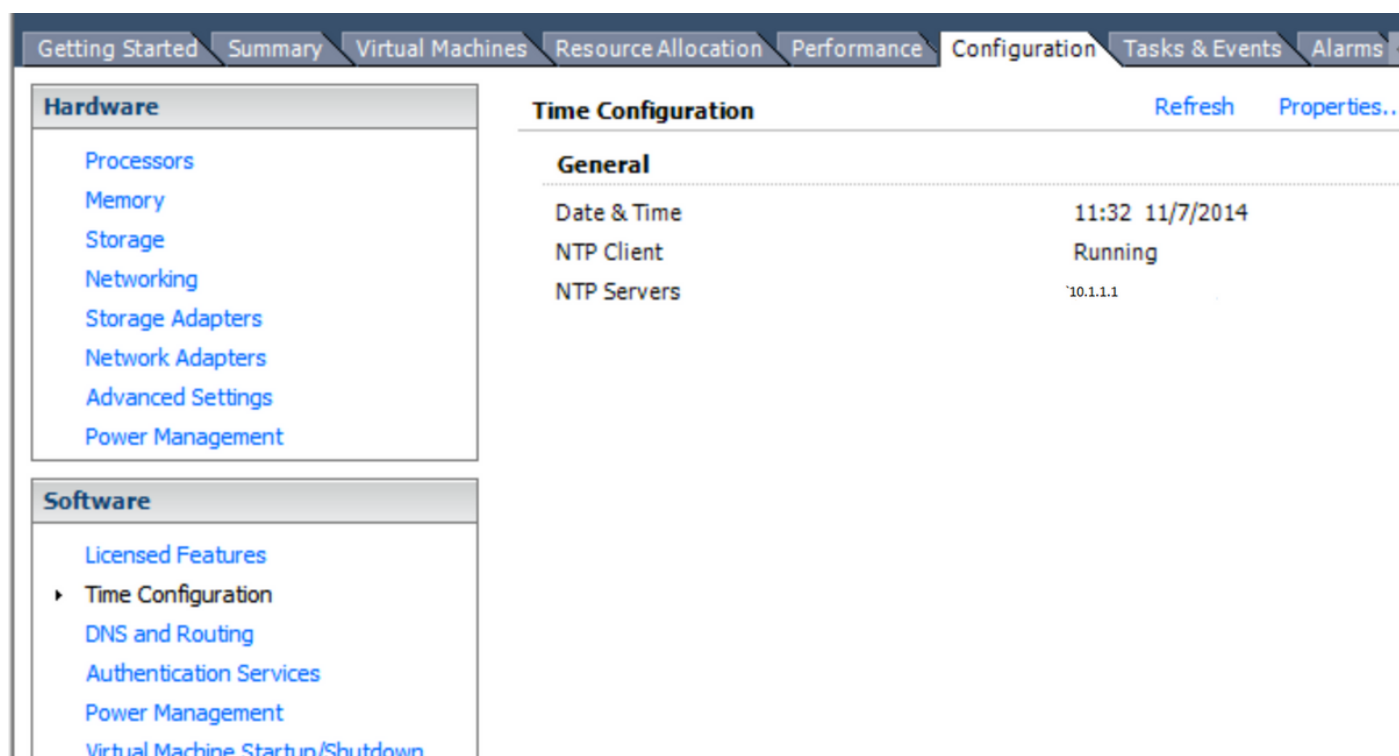
Remarque: Ce document fournit le laboratoire installé et configuration de l'échange 2013 comme exemple. Bien que ce soit une configuration testée sur l'échange, Cisco ne fournit aucune restriction sur les déploiements d'échange. Ce document ne prend pas dans des déploiements et des configurations personnalisées de production.

Remarque: Ce document fournit les exemples de l'échange focalisés le 2013 et des considérations semblables doivent être observées sur l'échange 2010. Il est recommandé pour utiliser cet article avec l'aide d'un Exchange Administrator pour la solution optimale.

Remarque: Ce document fournit les pratiques recommandées dans la conjonction aux problèmes vus des déploiements faits sur commande puisqu'il n'y a aucune principale restriction de SocialMiner et d'UCCX pour l'échange.

## Synchronisation temporelle

Soyez sûr faire configurer votre hôte ESX pour le NTP et vérifier l'état. Vérifiez l'onglet de configuration de l'hôte et sélectionnez la configuration de temps.



The screenshot shows the VMware vSphere Configuration page for Time Configuration. The left sidebar contains a tree view with 'Hardware' and 'Software' sections. The 'Software' section is expanded to show 'Time Configuration'. The main content area displays the 'Time Configuration' settings under the 'General' tab. The settings are as follows:

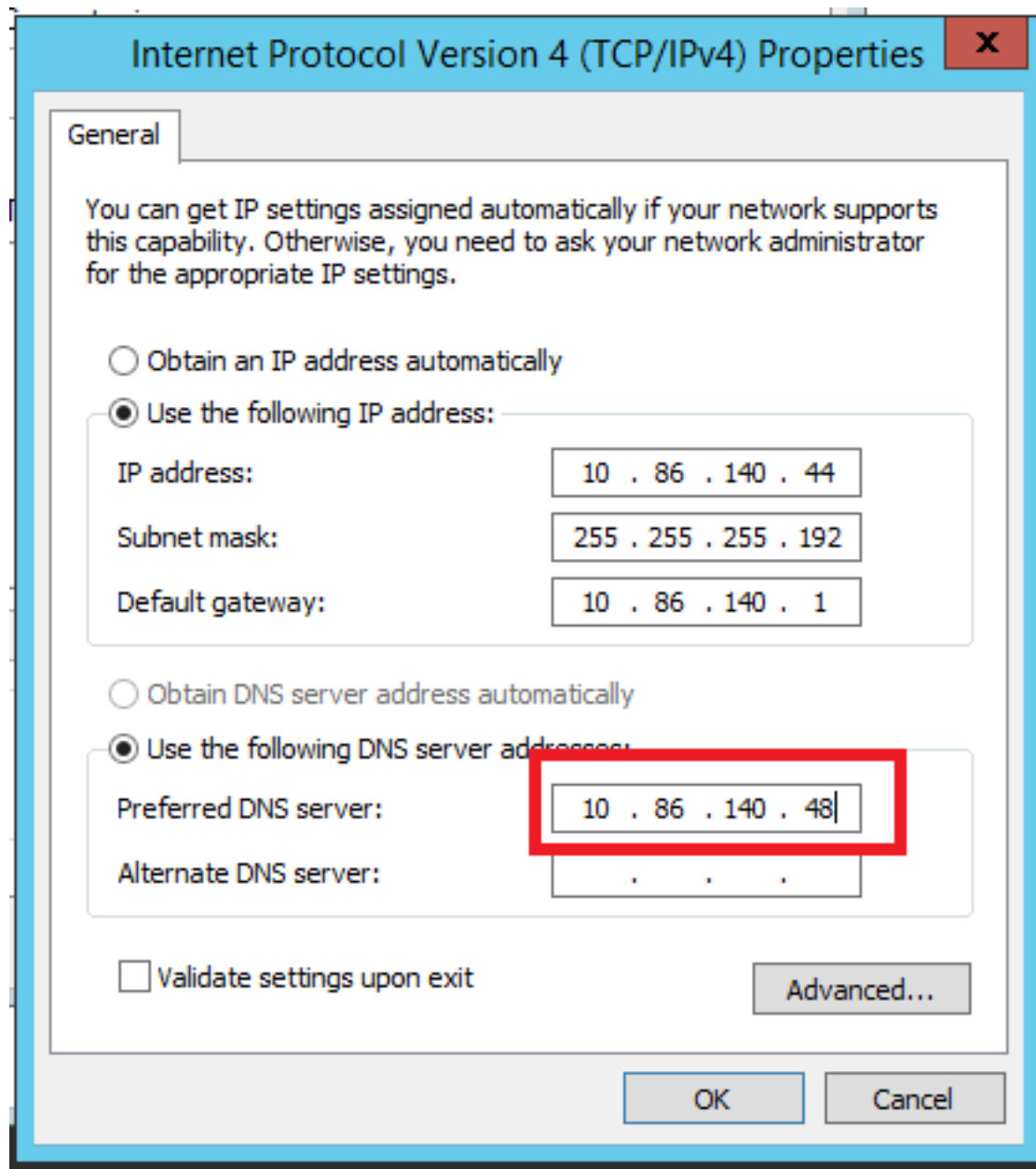
Setting	Value
Date & Time	11:32 11/7/2014
NTP Client	Running
NTP Servers	10.1.1.1

Pour le contrôleur de domaine, assurez que le temps est synchronisé avec l'hôte. C'est sous les configurations vm/edit/onglet d'options, des outils de VMware. Cochez la case qui indique synchronisent le temps d'invité avec l'hôte et cliquez sur OK.

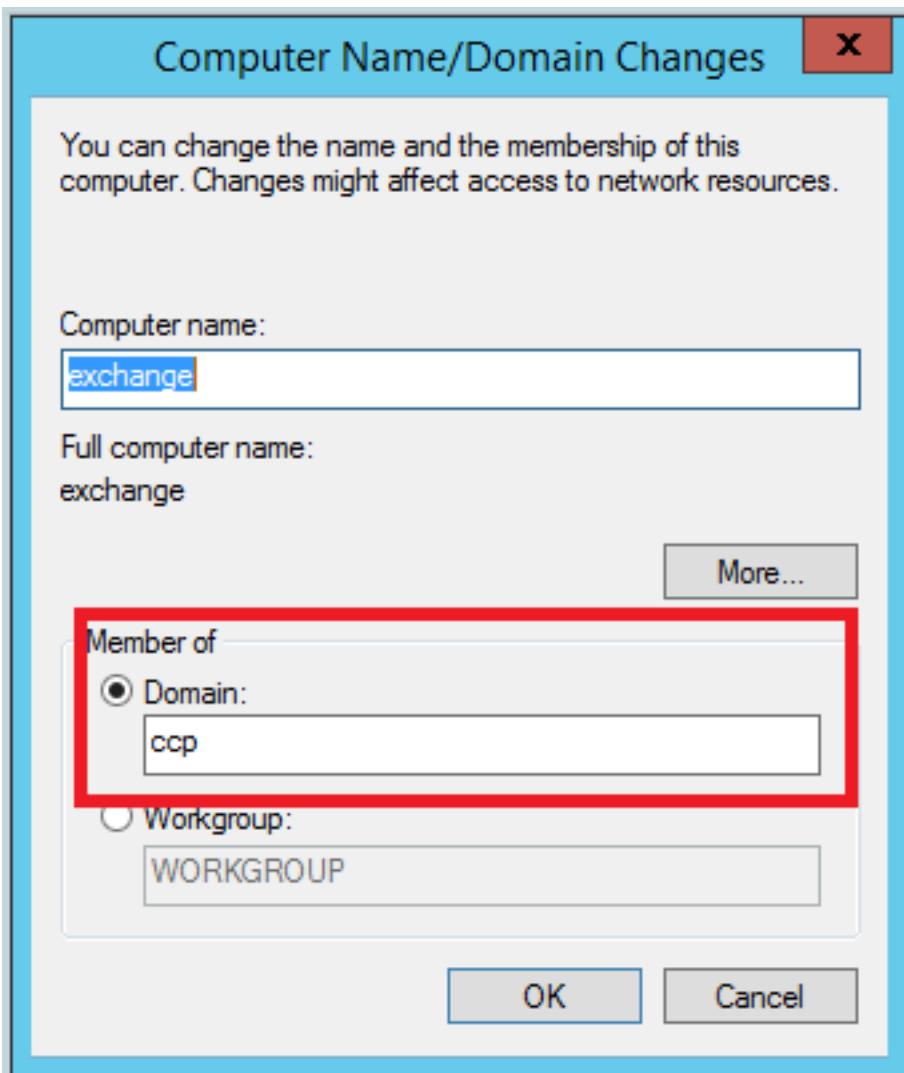
Remarque: Le contrôleur de domaine peut avoir la synchronisation horaire avec n'importe quelle autre source. Dans la plupart des déploiements, le contrôleur de domaine lui-même agirait en tant que source temporelle. Assurez-vous que ceci reste en phase avec l'hôte où l'échange serait déployé.

## Échange 2013

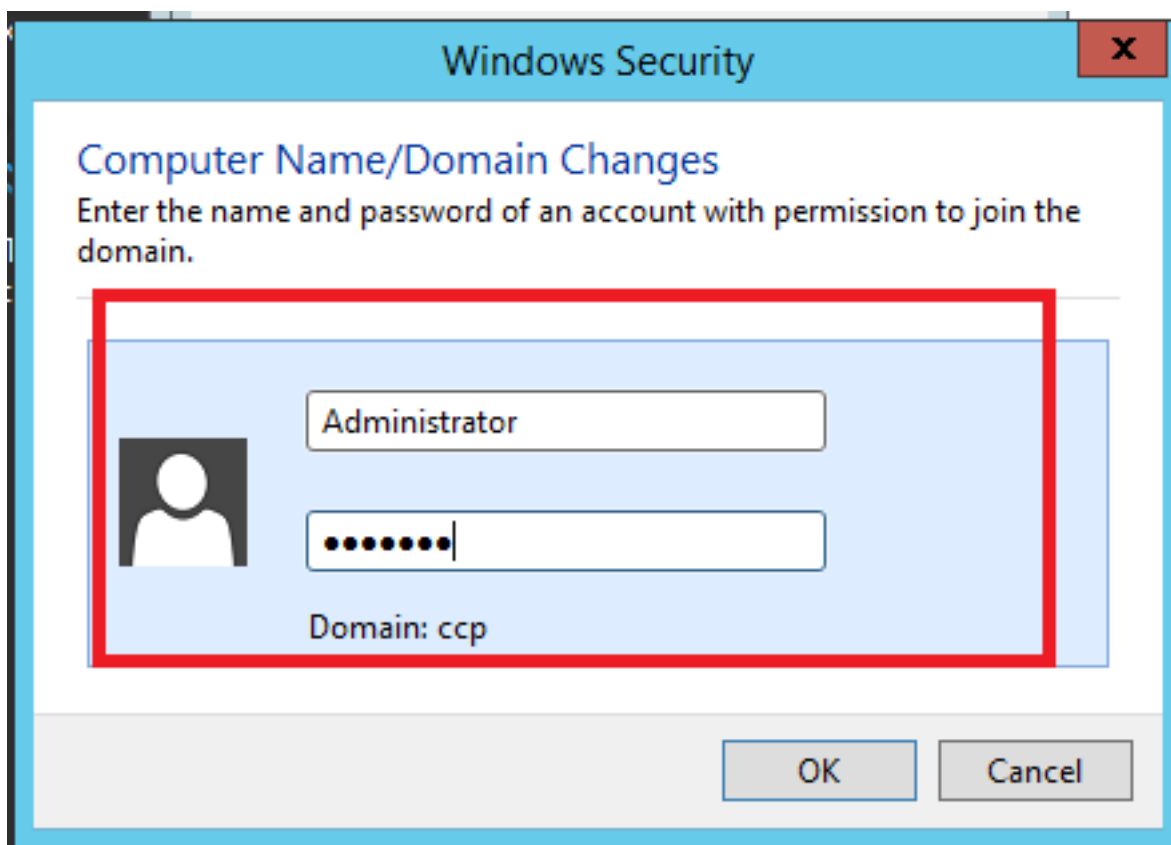
Placez les DN au serveur de Répertoire actif dans le domaine.



Joignez le domaine comme mis en valeur ci-dessous.



Authentifiez avec un **compte administratif** dans le domaine.



## Conditions préalables

Les conditions préalables sont documentées dans le lien [ici](#)

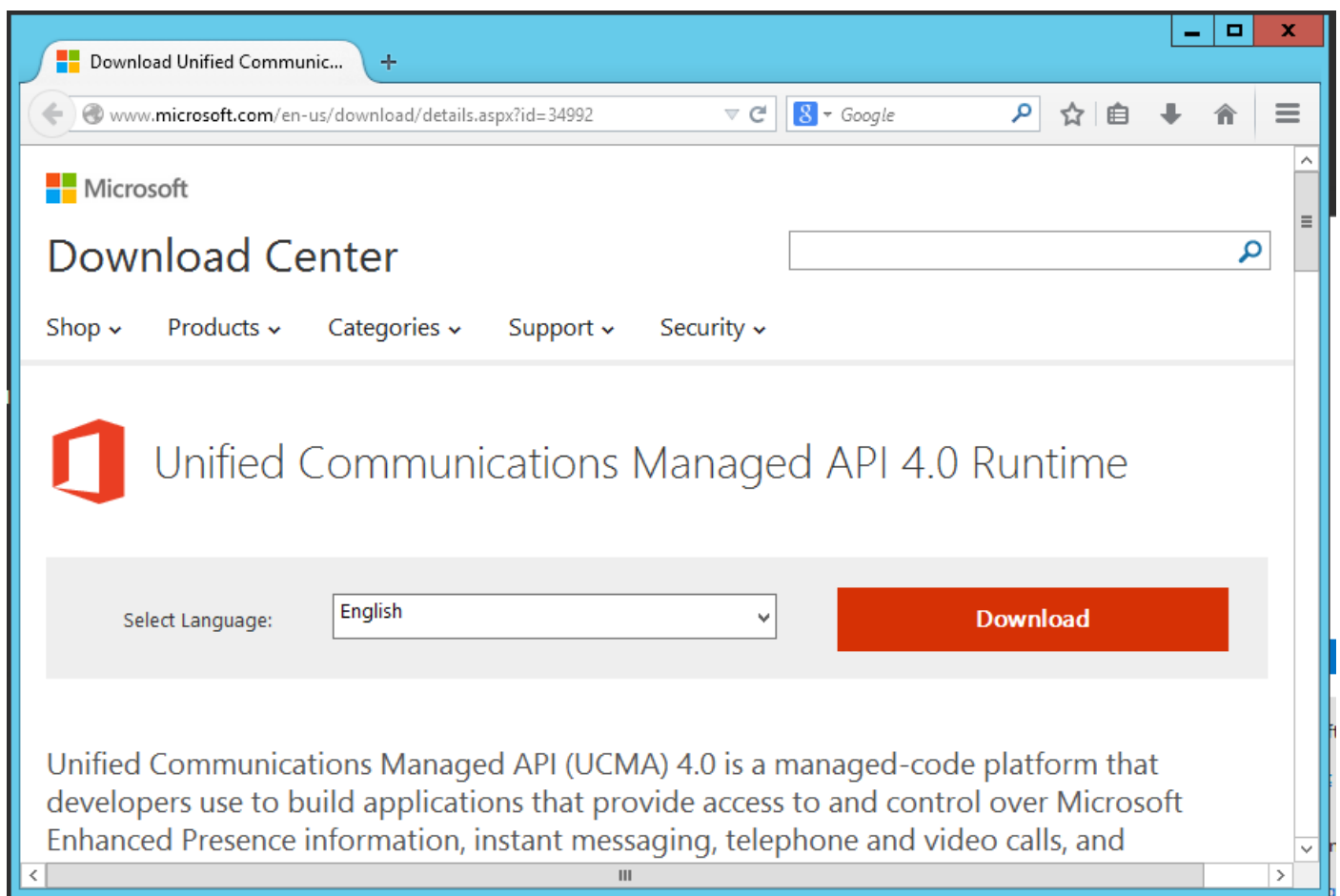
Dans le lien ci-dessus, suivez les [Windows Server 2012](#) section de [conditions préalables R2](#) et de [Windows Server 2012](#) (dépend de la plate-forme utilisée pour installer), [boîte aux lettres ou les rôles de serveur d'accès client](#) doivent être à suivi pour installer la boîte aux lettres ou les rôles de serveur d'accès client.

Ouvrez PowerShell avec des privilèges et le passage d'administrateur après des commandes :

```
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
```

Redémarrez le serveur pour terminer l'installation.

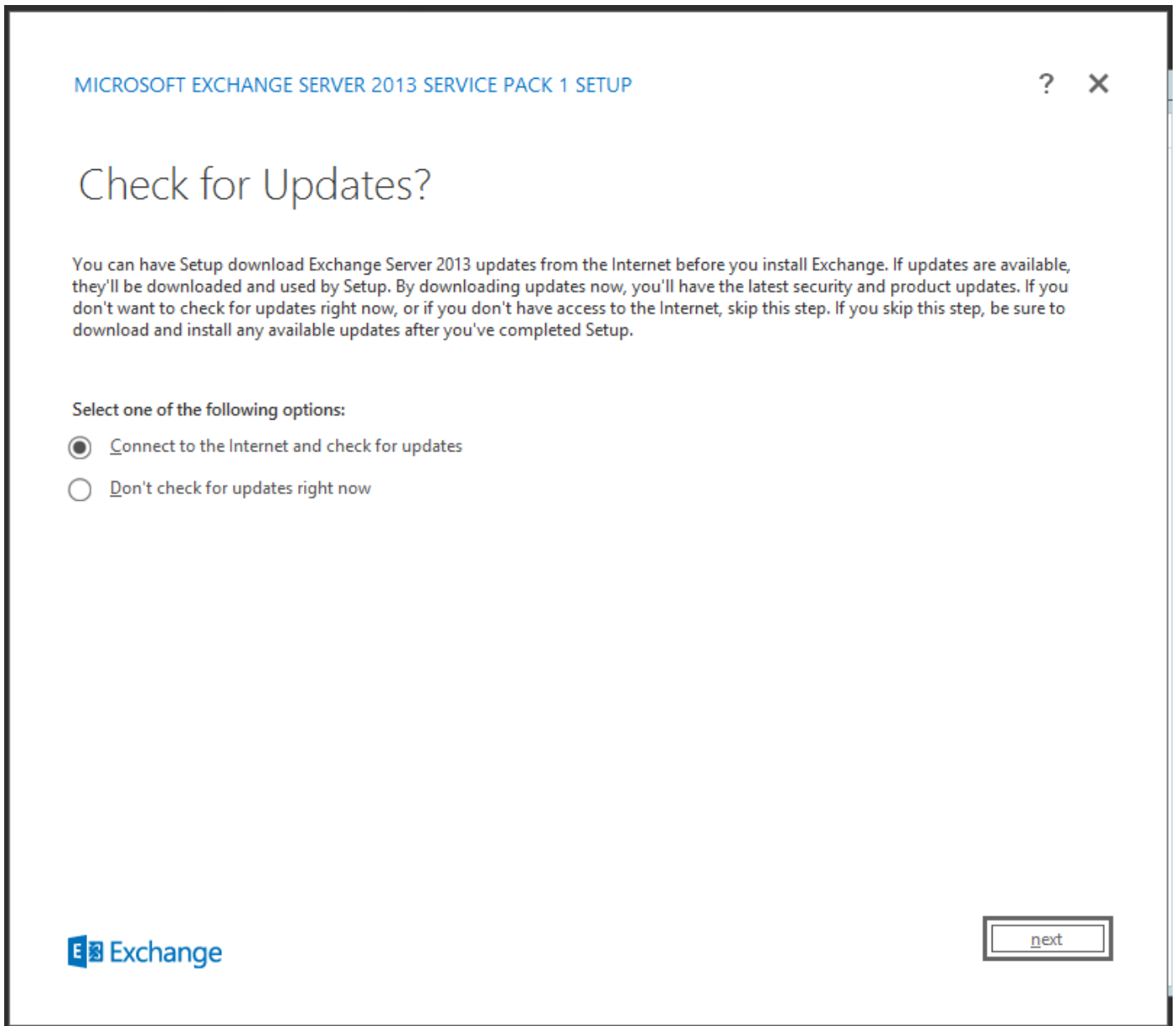
Téléchargez et installez « les transmissions unifiées gérées délai d'exécution API 4.0 ». Cette installation est simple. Recevez le permis, cliquez sur Next sur chaque dialogue intermédiaire, et puis cliquez sur Finish.



(Vous devez redémarrer maintenant avant de commencer l'échange 2013 installez)

Installez

Exécutez le « installateur de l'échange 2013 ». Les premières demandes de trame pour vérifier des mises à jour. Clic ensuite.



Dans ce cas, aucune mises à jour que nous fondons. Clic ensuite.



## Downloading Updates...

No updates found, click next to continue with setup.



next

Les affichages de l'écran d'introduction. Clic ensuite.

# 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

Recevez le permis et cliquez sur ensuite.

# 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

## 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

Le « rôle de boîte aux lettres » choisi, le « rôle d'accès client », et « installent automatiquement des rôles de Windows Server ». Clic ensuite.

## 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

Gardez l'emplacement par défaut et cliquez sur ensuite.

## Installation Space and Location

Disk space required: 8013 MB

Disk space available: 89245 MB

Specify the path for the Exchange Server installation:



Placez l'organisation. Clic ensuite.

# 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

Des vérifications finales sont exécutées. Ceci peut prendre un moment pour obtenir commencé. Une fois complet, clic ensuite.

Remarque: Une reprise du serveur serait probablement nécessaire, si elle obtient à l'extrémité des contrôles de préparation et informe au sujet d'une reprise en attente. Redémarrez le serveur en ce moment et réexécutez l'installateur. Après la reprise nous pouvons continuer les contrôles de préparation et procéder à installez.



# Readiness Checks

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

Configuring Prerequisites

85%



back

install

Select install.

# 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

Cliquez sur **Finish** (Terminer). L'installation d'échange est réussie. Réinitialisation comme instruite.

## 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

### Gestion

La gestion d'échange peut être accédée à par l'URL :

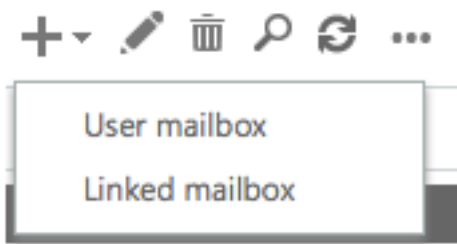
`https://<exchangeServerIp>/ecp/` or just `https://localhost/ecp`

Assurez HTTPS.

Sélectionnez la « boîte aux lettres d'utilisateur ».

Remarque: Le type de compte doit être boîte aux lettres d'utilisateur. Des boîtes aux lettres de pièce et de matériel ne sont pas prises en charge pendant qu'elles seulement reçoivent et répondent aux demandes de se réunir et d'événement d'Outlook.

# mailboxes groups



Ceci évoque le dialogue " de boîte aux lettres d'utilisateur ». Écrivez les détails pour un nouvel utilisateur d'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...](#)

Procédure de connexion à l'Outlook Web Access :

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

Assurez HTTPS.

## Intégration UCCX avec SocialMiner

La configuration pour l'UCCX et l'email d'agent basé par SocialMiner exige de la configuration à la page d'admin UCCX de créer la configuration de SocialMiner, crée le serveur de messagerie et la file d'attente du service de contact d'email.

Référez-vous à ce document pour de plus amples informations

[Email d'agent UCCX](#)

## Meilleures pratiques

### IMAP4 d'enable sur l'échange 2013

Du shell de Gestion d'échange exécutez les commandes suivantes :

Placez le service d'IMAP4 de Microsoft Exchange pour commencer automatiquement :

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

Commencez le service d'IMAP4 de Microsoft Exchange :

```
Start-service msExchangeIMAP4
```

Placez le service de backend d'IMAP4 de Microsoft Exchange pour commencer automatiquement :

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

Commencez le service de backend d'IMAP4 de Microsoft Exchange :

```
Start-service msExchangeIMAP4BE
```

### Fixez les limites de connexion pour l'IMAP4 sur l'échange 2013

Du shell de Gestion d'échange exécutez les commandes suivantes :

Cet exemple fixe la limite de connexion pour un utilisateur :

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

Remarque: La valeur par défaut est 16. Ceci a été placé à 200 dans les environnements de travaux pratiques, toutefois il peut être augmenté pour de plus grands déploiements.

### Limites de taille de message (SocialMiner 11.6 et se lèvent)

De SocialMiner 11.6, nous permettons des connexions jusqu'à 20 Mo dans la taille pour les emails d'arrivée et sortants. En règle générale, pour expliquer des augmentations de taille dues à encoder et à cryptage, nous proposons de fixer la limite de taille maximale des messages dans l'échange à **30 Mo**.

Remarque: L'échange ne considère pas la **limite de taille de connexion** sur la configuration de transport. L'échange considère la taille combinée de tous les pièces, corps et connexions de message, quand les règles limite de taille de message sont appliquées.

## Ratés limits de message

Les commandes suivantes sont utiles pour examiner et ajuster des limites de débit pour le connecteur de Frontend de client. C'est le connecteur utilisé par SMTP. Toutes ces commandes doivent être exécutées du shell de Gestion d'échange.

Obtenez le raté limit de message pour des connecteurs :

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

Obtenez les détails pour un connecteur :

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

Augmentez le raté limit pour le connecteur qui prend en charge le SMTP :

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

**Comment créer de nouvelles bases de données et entrer des boîtes aux lettres dans elles l'échange 2010**

- Ouvrez la console de gestion d'échange
- Naviguez vers la **configuration d'organisation - > boîte aux lettres**
- Dans le panneau d'action sur le clic droit « nouvelle base de données de boîte aux lettres... »
- Donnez à la base de données un nom, parcourez pour sélectionner un serveur, cliquez sur Next. Cliquez sur **Next** (Suivant). Cliquez sur **Next** (Suivant). Cliquez sur Finish
- Naviguez vers la **configuration réceptive - > boîte aux lettres**
- Le clic pour sélectionner les boîtes aux lettres que vous voulez se déplacer, puis cliquez sur la « nouvelle demande de déplacement locale... »
- Parcourez pour sélectionner la base de données de cible que vous voulez déplacer la boîte aux lettres à. Cliquez sur **Next** (Suivant). Cliquez sur **Next** (Suivant). Cliquez sur **New**. Cliquez sur Finish
- Pour voir la progression de la demande de déplacement : Naviguez vers la **configuration réceptive - > demande de déplacement**

**Comment créer de nouvelles bases de données et entrer des boîtes aux lettres dans elles l'échange 2013**

- Ouvrez l'ECP : [https:// <yourExchangeServer>/ecp](https://<yourExchangeServer>/ecp)
- Naviguez vers des **serveurs** - > des **bases de données** et cliquez sur Add
- Donnez à la nouvelle base de données un nom et parcourez pour sélectionner votre serveur. Sauvegarde de clic
- Naviguez vers des **destinataires** - > **transfert** et cliquez sur Add
- Sélectionnez le mouvement à une base de données différente
- Sélectionnez les boîtes aux lettres d'utilisateur que vous voulez pour se déplacer. Clic ensuite. Donnez-lui un nom. Clic ensuite. Clic nouveau
- Vous pouvez voir la progression de la demande de déplacement en sélectionnant la demande que vous avez juste créée et cliquant sur des détails de vue dans le volet vers la droite

**Comment empêcher la croissance rapide de l'espace disque sur le serveur exchange**

**Activez circulaire en se connectant pour des les deux l'échange 2010 et 2013**

Shell ouvert de Gestion d'échange

Exécutez la commande : **Obtenez-Mailboxdatabase | Positionnement-MailboxDatabase - CircularloggingEnabled : \$true**

Vous devez alors démonter et monter les bases de données pour la modification pour prendre effet.

**Démonter-base de données - Identité « nom de la base de données de boîte aux lettres »**

**Support-base de données - Identité « nom de la base de données de boîte aux lettres »**

Vous pouvez également monter et démonter quand vous ouvrez une session à la console de gestion d'échange (2010) ou à l'ECP (2013)

(2010) **Configuration d'organisation - > boîte aux lettres**

Sélectionnez la base de données et dans les actions sur en bas à droite, choisi démontez la base de données. Une fois terminé, sélectionnez la base de données de support.

(2013) **Serveurs - > bases de données**

Sélectionnez la base de données puis cliquez sur « ... » l'icône et le clic démontent. Une fois terminé, cliquez sur « ... » icône de nouveau et support de clic.

Attente des index à être sains. Exécutez la commande de vérifier

**Obtenez-MailboxDatabaseCopyStatus**

Remarque: Veuillez noter que SocialMiner ne prend en charge pas le format de codage autre qu'UTF-8 pour l'échange. Également il est recommandé pour installer l'outil de détection de Spam/malware sur l'échange puisqu'UCCX ou SocialMiner n'ont pas la capacité pour identifier des emails de malware/Spam et peuvent mener aux questions.

## Problèmes courants

### Questions de réponse d'email

#### Résumé du problème

1. Les réponses aux emails envoyés d'un agent de finesse aux adresses e-mail externes échouent, alors que les réponses aux adresses e-mail internes succèdent mais avec de l'adresse en tant que vous le nom principal d'utilisateur (UPN) plutôt qu'une adresse e-mail valide.

2. SocialMiner ne peut pas connecter le flux d'email pour permuter parce que l'échange ne permet pas l'authentification avec le compte externe de .com

#### **Finesse :**

« Incapable de répondre à l'email du client. Cliquez sur envoient pour relancer, ou remettez dans la file. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système. »

#### **Flux d'email de SocialMiner :**

X rouge - « ne peut pas établir la connexion avec le serveur de mail. Vérifiez que le nom d'utilisateur et mot de passe sont correct »

#### **Cause possible**

Vérifiez les configurations UPN sur le Répertoire actif

#### **Exemple :**

Dans CCX l'admin, l'email CSQ a été configuré avec -

Serveur de messagerie : companyXX.local

Nom d'utilisateur d'email : CSQname@XXindustries.com

Port IMAP : 993

Port de SMTP : 587

#### **Action**

#### **recommandée**

L'organisation n'a pas l'IMAP et le SMTP en tant que même entité. Nous avons séparé des DN, .local interne et .com externe

Pour que SocialMiner fonctionne, nous mettons dans l'adresse e-mail qui est utilisée pour l'IMAP et le SMTP, mais les emails internes passent seulement avec les emails .local et de réponse peuvent seulement être envoyés d'un .com

#### **Résolution :**



Créez un suffixe UPN pour .com qui tiendrait compte de la flexibilité d'authentification à travers les environnements internes et externes. Ceci est fait sur l'AD du côté d'échange pour inclure .com dans le réseau local pour l'authentification.

Ceci est typiquement utilisé pour un orgaization avec la présence dans de plusieurs pays pour que des noms d'utilisateur authentifient avec différents suffixes de domaine. Ceci permet à chacun des deux le trafic IMAP et le trafic de SMTP pour authentifier.

Dans le Domain Name Server (DN) - les « domaines et le Properties », créent un suffixe UPN pour que les comptes simplifient ouvrir une session à travers de grands organismes.

Le Répertoire actif « utilisateurs et ordinateurs » exige le par défaut UPN qui a été spécifié à la procédure de connexion. L'UPN spécifié à la procédure de connexion appairerait l'adresse e-mail.

## Crash non vocal de sous-système sur UCCX

### Résumé du problème

Le sous-système non vocal tombe en panne sur UCCX

### Cause possible

Crash non vocaux de sous-système dus à la présence des caractères d'Emoji dans le champ objet d'email. La question se produit quand cet email est présenté à un agent et l'agent renvoie l'email dans la file de nouveau à une même chose ou à un CSQ différent. La raison est qu'au moment où des caractères sont passés pour openfire d'UCCX, l'Openfire tombe en panne parce qu'il reçoit seulement le jeu de caractères 1.0 valide XML (langage XML). Les caractères d'Emoji ne sont pas une partie du jeu de caractères XML 1.0.

### Action recommandée

- Appliquez un filtre pour détecter des caractères d'emoji dans de/à ou le champ objet côté d'échange.
- Référez-vous au défaut [CSCuz48341](#). Cette question a été réparée sur la version 11.5 UCCX.

## Openfire les vidages mémoire de segment de mémoire sur SocialMiner

### Résumé du problème

La Messagerie de SocialMiner et le service extensibles de Protocol de présence (XMPP) (Openfire) ne nettoie pas les sessions de HTTP correctement qui mènent à une fuite. On crée des vidages mémoire de segment de mémoire qui mènent aux problèmes de performance sur la conversation et envoient avec SocialMiner

### Cause possible

OpenFire la version 3.7.1 qui est utilisée pour SocialMiner 10.6 a une bogue connu et ceci semble avoir été adressée dans une version ultérieure.  
<http://issues.ignite realtime.org/browse/OF-453>

### Action recommandée

- SocialMiner 11.x fait openfire le plus en retard la version 3.8.2, qui a la difficulté connue
- Si vous êtes en ligne 10.6, alors appliquez le fichier de COP [ici](#)

## Flux d'email incapable de se connecter

### Résumé du problème

SocialMiner ne peut pas connecter le flux d'email pour permuter

SocialMiner et UCCX sont fonctionnels sur la version 11.5 intégrée avec l'échange 2010 e fois mis à jour à 11.6, le serveur de mail sur UCCX Appadmin affichera le X. rouge.

### Cause possible



## SocialMiner Configuration



Status



### Configure SocialMiner

IP Address / Host Name \*:

User Name\*:

Password\*:



SocialMiner

- Fe
- Ca
- No
- Er

Les logs de SocialMiner indiquent :

runtime/CCBU-runtime.2017-06-20T18-37-42.745.log : **Entraîné par :**

**javax.net.ssl.SSLHandshakeException : Le serveur a choisi TLSv1, mais cette version de n'est pas activée ou n'est pas prise en charge par le client.**

runtime/CCBU-runtime.2017-06-20T18-37-42.745.log:0000837786 : : Le 20 juin 2017 21:1

+0000 : %CCBU\_\_\_\_\_FEEDS-3-SECURE\_IMAP\_CLIENT\_CONNECTION\_EXCEPT

Team\_IT\_Tier2\_Email][exception=javax.mail.MessagingException d'email

%[FEED\_ID=100021][FEED\_NAME=CCX : **Le serveur a choisi TLSv1, mais cette version**

**n'est pas activée ou n'est pas prise en charge par le client. ;**

Ouvrez une session à l'interface de ligne de commande de SocialMiner (CLI) et exécutez l

commandes suivantes :

### Action

#### recommandée

- placez la minute-version 1.0 de client de tls
- redémarrage du système d'utilis (ceci redémarre le serveur de SocialMiner)

## Dépannez

### Erreurs relatives de DN de résolution sur l'échange 2013

Échange 2013 erreur du serveur 451 4.7.0 provisoire. Essayez s'il vous plaît de nouveau plus tard. PRX5. C'est un problème connu sur l'échange 2013 (vérifiez les mises à jour de Microsoft).

**Résolution :** Assurez que l'adaptateur réseau de connecteurs de réception est lié à une adresse IP spécifique et non « tout l'ipv4 adresse ». Plus de détails

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

L'utilisateur envoie un email mais au lieu d'un réussi envoyez, l'email se repose dans le répertoire de « ébauche ».

**Résolution :** Le centre de gestion d'échange d'utilisation (EAC) suivent les étapes ci-dessous :

- Ouvrez une session dans EAC
- Naviguez vers les **serveurs** (élément sur en bas à gauche dedans l'EAC UI)
- Double-cliquer le serveur (vous devez voir votre serveur exchange répertorié)
- Cliquez sur en fonction les consultations de DSN
- Assurez que les configurations d'adaptateur réseau sont correctes et sont placées pour corriger l'hôte au lieu de « toutes les adresses d'ipv4 »

Installez les autorisations dans l'échange de sorte que vous puissiez nettoyer la base de données et la dépanner

## En 2010

- Ouvrez la console de gestion d'échange. Développez l'arborescence et sélectionnez la recherche. Double-cliquer sur l'éditeur d'utilisateur du contrôle d'accès basé par rôle (RBAC)
- Quand le navigateur s'ouvre, ouvrez une session comme administrateur
- Éditez la Gestion de détection et ajoutez l'administrateur en tant que membre
- Éditez la Gestion d'organisation et ajoutez les importations-exportations de boîte aux lettres comme rôle
- Sauvegardez
- La fin et ouvrent le shell de Gestion d'échange. Les nouvelles autorisations sont chargées

## En 2013

- Ouvrez l'ECP. Naviguez vers des **autorisations** - > des **rôles d'admin**
- Éditez la Gestion de détection et ajoutez l'administrateur en tant que membre
- Éditez la Gestion d'organisation et ajoutez les importations-exportations de boîte aux lettres comme rôle
- Sauvegardez
- La fin et ouvrent le shell de Gestion d'échange. Les nouvelles autorisations sont chargées

### Pour empêcher la croissance étendue de disque, arrêtez la conservation d'élément supprimé

Ouvrez la console de gestion d'échange

Pour chaque base de données,

**Positionnement-MailboxDatabase - <DatabaseName> d'identité - DeletedItemRetention 0**

Pour le vérifier a fonctionné,

**Obtenez-MailboxDatabase | nom pi, deleteditemretention**

### Purgez tous les éléments supprimés (après que vous changez l'option de conservation vers le bas)

Purgez tous les éléments supprimés enregistrés pour la reprise potentielle. Faites ceci pour le perfcustomer et le perferuee1-20.

**Recherche-boîte aux lettres - Identité « <mailboxName> » - SearchDumpsterOnly - DeleteContent - Force**

### Rétrécissez le fichier .EDB pour vérifier l'espace libre est disponible dans votre base de données et pour récupérer l'espace

Récupérez n'importe quel espace vide laissé dans la base de données pour rétrécir le fichier EDB :

**Obtenez-MailboxDatabase - État | le nom pi, databasesize, availablenewmailboxspace - automatique**

Si vous voyez un grand nombre d'AvailableNewMailboxSpace, alors la base de données peut être défragmentée pour récupérer l'espace.

Vous avez besoin au moins de la quantité du nouveau DatabaseSize disponible pour exécuter les commandes ci-dessous. Vous pouvez calculer par combien vous avez besoin (« DatabaseSize » - « AvailableNewMailboxSpace ») \* 1.1 = DiskSpaceNeeded pour NewDatabaseSize

### Démonter-base de données « DBtoShrink »

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

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

Quand ceci se termine, remontez sur la base de données :

### Support-base de données « DBtoShrink »

Exécutez cette commande de revoir combien espace coûte disponible maintenant :

**Obtenez-MailboxDatabase - État | le nom pi, databasesize, availablenewmailboxspace - automatique**

**Si votre fichier .EDB est toujours très grand, mais vous n'avez pas beaucoup de données dans elles - créer une nouvelle base de données, entrez vos vieilles boîtes aux lettres dans elle et supprimez la vieille base de données pour reprendre l'espace**

Pour reprendre complètement tout l'espace disque, créer une nouvelle base de données et déplacer toutes les boîtes aux lettres à elle, pour supprimer alors le vieux.

**Nouveau-MailboxDatabase - Nom "NewDB1" - Serveur « ExchangeServerName » - EdbFilePath C:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V15\Mailbox\NewDB1\NewDB1.edb**

**Support-base de données - Identité "NewDB1"**

Activez se connecter circulaire,

**Obtenez-Mailboxdatabase | Positionnement-MailboxDatabase - CircularloggingEnabled : \$true**

**Démonter-base de données - Identité "NewDB1"**

**Support-base de données - Identité "NewDB1"**

Attente des index à être sains. Exécutez la commande de vérifier :

**Obtenez-MailboxDatabaseCopyStatus**

Déplacez les boîtes aux lettres de la vieille base de données à la nouvelle base de données :

**Obtenir-boîte aux lettres - Base de données "OldDB1" | Nouveau-MoveRequest - TargetDatabase "NewDB1"**

Dans l'échange 2010 vous pouvez effacer MoveRequests existant avant que vous puissiez exécuter la commande ci-dessus. Ouvrez la console de gestion d'échange. Naviguez vers la configuration réceptrice - > demande de déplacement.

Sélectionnez toutes les demandes de déplacement et cliquez sur en fonction « la demande de déplacement claire » dans le panneau d'action du côté droit.

Attendez jusqu'à ce que l'état soit terminé. Pour voir l'état,

**Obtenez-MoveRequestStatistics - MoveRequestQueue "NewDB1"**

Démontez la vieille base de données :

**Démonter-base de données "OldDB1"**

Vérifiez que vous pouvez accéder à toutes les boîtes aux lettres dans la nouvelle base de données comme prévue, puis supprimez la vieille base de données. Utilisez la ligne de commande ou l'ECP. Sous des serveurs - > bases de données. Sélectionnez la base de données oldDB1 et cliquez sur en fonction l'effacement.

**Problèmes courants pour la lenteur sur le serveur exchange**

Étape 1. Le disque physique de serveur exchange est bas sur l'espace.

Étape 2. Les boîtes aux lettres d'échange ont atteint leur limite (le par défaut est 2GB).

Étape 3. Vérifiez l'état d'index satisfait de base de données - il peut afficher manqué ou failedAndSuspended.

ECP d'utilisation pour l'échange 2013

- Naviguez vers l'échange server>/ecp de <your de https:// et la procédure de connexion
- Naviguez vers des **serveurs** - > des **bases de données**, sélectionnez votre base de données de boîte aux lettres, et regardez dans le volet de droite où vous devriez voir « l'état d'index satisfait : ». Il doit afficher « sain ». S'il ne fait pas, suivre le lien ci-dessous pour réparer

Shell de Gestion d'échange d'utilisation (échange 2013 et échange 2010)

- Exécutez la commande : **Obtenez-MailboxDatabaseCopyStatus**
- « État d'index satisfait : » doit afficher « sain ». S'il ne fait pas, suivre le lien ci-dessous pour réparer

Console de gestion d'échange d'utilisation pour l'échange 2010

- Naviguez vers des **Sur-sites de Microsoft Exchange** - > **configuration du serveur** - > **boîte aux lettres**
- Dans la base de données les copies tabulent, cliquent sur en fonction votre base de données
- Sous des actions du côté droit, cliquez sur en fonction Properties. Dans l'état d'index satisfait de contrôle général d'onglet de fenêtre externe « : ». Il doit afficher « sain ». S'il ne fait pas, suivre le lien ci-dessous pour réparer

Pour réparer l'état d'index satisfait suivez ces instructions :

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

## [Informations connexes](#)

- [Configurations non vérifiées pour UCCX et intégration de SocialMiner pour non vocal](#)

## Obtenant la documentation et soumettre une demande de service

Pour les informations sur obtenir la documentation, utilisant l'outil de recherche de bogue Cisco (déclaration provisoire), soumettant une demande de service, et recueillant les informations complémentaires, voyez à ce qu'il y a de neuf dans la documentation du produit de Cisco :

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

Abonnez-vous à ce qu'il y a de neuf dans la documentation du produit de Cisco, qui répertorie toute la documentation technique nouvelle et révisée de Cisco, comme flux RSS et fournissez le contenu directement à votre appareil de bureau utilisant une application de lecteur. Les flux RSS sont un service gratuit.