

Intégration d'email UCCX avec la liste de contrôle de étranglement de stratégies de Microsoft Exchange 2010

Contenu

[Introduction](#)

[Intégration d'email UCCX avec la liste de contrôle de étranglement de stratégies de Microsoft Exchange 2010](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[Étranglement de client](#)

Introduction

Ce document décrit le processus utilisé quand Unified Contact Center Express (UCCX) intègre avec Microsoft Exchange afin de fournir la fonctionnalité d'email. Les deux protocoles utilisés par UCCX sont :

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

La connexion IMAP est ouverte d'UCCX et de clients du Cisco Agent Desktop (CAD), mais le SMTP est utilisé par le serveur UCCX seulement. Indépendamment des configurations sur l'UCCX et Microsoft Exchange, les stratégies de étranglement sur Microsoft Exchange doivent être considérées avec prudence. Ces stratégies peuvent entraîner beaucoup de questions, comme :

- Des boutons de l'email READY/NOT-READY d'agent sont grisés
- Les emails ne conduisent pas aux agents
- Les agents ne peuvent pas récupérer des emails

Il pourrait y avoir de plusieurs questions, et ce document couvre certaines de le plus commun.

Intégration d'email UCCX avec la liste de contrôle de étranglement de stratégies de Microsoft Exchange 2010

Les clients CAD et les UCCX les deux ouvrent des connexions IMAP au Microsoft Exchange Server. Chaque connexion de client exige de deux connexions IMAP d'être ouvertes. La limite de connexion sur Microsoft Exchange est une question en raison du compte utilisateur utilisé afin d'ouvrir le compte.

Par exemple, les boutons de l'email READY/NOT-READY UCCX sont grisés.

Quand ceci se produit, notez que l'onglet d'**email d'agent** affiche le **chargement** et est verrouillé avec ce message. Pour que les boutons mettent en valeur, le client CAD doit ouvrir une connexion IMAP au Microsoft Exchange Server. Ouvrez une invite de commande sur le PC et entrez :

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

Si c'est infructueux, le problème est un problème de réseau ou une question de configuration. Si réussie, alors la connexion du CAD devrait être réussie aussi bien. Cependant, ceci ne se produit pas toujours, puisque le client CAD ouvre la connexion avec l'utilisation du compte de messagerie UCCX configuré à la page de Cisco Desktop Administrator. Une capture de paquet sur le PC de Cisco Agent Desktop prouve que Microsoft Exchange rejette la connexion avec une erreur d'authentification. Cependant, d'autres agents pourraient fonctionner avec le même compte, et vous avez vérifié que les qualifications sont correctes.

| 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. |

À ce stade, les stratégies de étranglement sur Microsoft Exchange sont impliquées puisque tous les clients et les UCCX ouvrent la connexion avec l'utilisation du MÊME compte utilisateur. Par conséquent, vous devez configurer les valeurs appropriées sur le Microsoft Exchange Server pour les **connexions maximum d'un utilisateur**.

Après que vous considérez l'exemple précédent, passez en revue les stratégies de étranglement pour Microsoft Exchange 2010.

IMAP

1. Ouvrez le shell de Gestion de Microsoft Exchange et entrez :

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

Ceci place :

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

2. Également, si vous avez des questions avec l'email, ouvrez les logins Microsoft Exchange et vous de visualisateur d'événements voient des messages semblables à :

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



Ceci indique une nouvelle configuration qui doit être créée sur Microsoft Exchange :

Sur le serveur qui exécute le rôle de boîte aux lettres de Microsoft Exchange Server 2010, cliquez sur le **Start > Run**. Écrivez le **regedit**, et cliquez sur OK. Localisez et puis cliquez sur ces clés dans le registre :

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

Sur le **menu Edit**, la **nouvelle**, et choisie **valeur** choisie **DWORD**. Écrivez les sessions de service de maximum autorisé par utilisateur, et choisi **ENTREZ**. Sur le **menu Edit**, choisi **modifiez**. Écrivez la valeur décimale qui spécifie le nombre de sessions que vous voulez utiliser, et sélectionner **CORRECT**. Quittez Registry Editor. Redémarrez le service du service de mémoire de l'information de Microsoft Exchange ou le Microsoft Exchange Server.

Ce processus est documenté dans le [theYou ne peut pas se connecter à une boîte aux lettres du serveur exchange 2010 de l'article de la base de connaissances d'Outlook Web Access](#).

Notez que la valeur doit être sélectionnée a basé sur le système et l'utilisation de client. La valeur peut être **64** ou tous nombres dans cette plage.

3. Microsoft Exchange ouvre une session de l'interface de programmation d'applications de messagerie (MAPI) quand une session IMAP est ouverte. Depuis UCCX et CAD les clients ouvrent la connexion IMAP, effet également entré dans de étranglement de sessions MAPI. Configurez les valeurs comme décrit dans des [limites de mémoire d'échange](#).
4. Grant le compte de messagerie UCCX les autorisations d'**état de mémoire de l'information de vue**. Ouvrez le shell de Gestion de Microsoft Exchange :

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

SMTP

Le SMTP doit être appliqué au connecteur que l'email UCCX utilise. Ouvrez le shell de Gestion de Microsoft Exchange.

1. Trouvez le connecteur :

```
Get-ReceiveConnector
```

2. Afin d'appliquer la stratégie pour le connecteur, ajoutez le nom récupéré dans l'étape 1 :

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

Vous devez répéter ceci pour de tous les connecteurs qui ont été utilisés.

Étranglement de client

Des stratégies de étranglement de client sont utilisées seulement dans Microsoft Exchange 2010, et la configuration par défaut est connue pour entraîner la représentation défavorable avec l'email d'agent.

Ouvrez l'outil de shell de Gestion de Microsoft Exchange.

1. Créez une nouvelle stratégie de étranglement :

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

Là où **nom de stratégie** = le nom pour la nouvelle stratégie.

Pour l'échange 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
```

Pour l'échange 2010 SP1 et 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. Maintenant que la stratégie a été créée, appliquez-vous l'à la boîte aux lettres (email UCCX)

:

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