

UCCX メールと Microsoft Exchange 2010 スロットリング ポリシーの統合チェックリスト

目次

[はじめに](#)

[UCCX メールと Microsoft Exchange 2010 スロットリング ポリシーの統合チェックリスト](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[クライアント スロットリング](#)

概要

このドキュメントでは、メール機能を提供するために Unified Contact Center Express (UCCX) に Microsoft Exchange を統合する際に使用するプロセスについて説明します。UCCX で使用するプロトコルには、以下の 2 つがあります。

- IMAP (インターネット メッセージ アクセス プロトコル)
- SMTP (シンプル メール転送プロトコル)

IMAP 接続は UCCX と Cisco Agent Desktop (CAD) クライアントの両方から開かれますが、SMTP は UCCX サーバでのみ使用されます。UCCX と Microsoft Exchange での設定とは別に、Microsoft Exchange でのスロットリング ポリシーを慎重に検討する必要があります。これらのポリシーによって、次のような多くの問題が発生する可能性があります。

- エージェント メールの [待受中/待受停止 (READY/NOT-READY)] ボタンがグレー表示される
- メールがエージェントにルーティングされない
- エージェントがメールを取得できない

複数の問題が発生する可能性もあります。このドキュメントでは、最もよく発生する問題をいくつか取り上げます。

UCCX メールと Microsoft Exchange 2010 スロットリング ポリシーの統合チェックリスト

CAD クライアントと UCCX の両方が、Microsoft Exchange Server への IMAP 接続を開きます。すべてのクライアント ログインでは、2 つの IMAP 接続が開かれる必要があります。アカウントを開くために使用されるユーザ アカウントによっては、Microsoft Exchange 上での接続制限が問題になります。

たとえば、UCCX メールの [待受中/待受停止 (READY/NOT-READY)] ボタンがグレー表示されるという問題です。

この問題が発生すると、[エージェント メール (Agent Email)] タブに「ロード中 (Loading) 」メッセージが表示されたままになります。 ボタンを強調表示するには、CAD クライアントが Microsoft Exchange Server との接続を開く必要があります。 PC でコマンドプロンプトを開き、以下のコマンドを入力します。

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

これで接続できなかった場合、問題はネットワークまたは設定にあります。 接続に成功した場合は、CAD からの接続にも成功するはずですが、ただし、CAD クライアントは Cisco Desktop Administrator ページで設定された UCCX メール アカウントを使用して接続を開くため、常に接続に成功するとは限りません。 Cisco Agent Desktop PC 上でパケット キャプチャを実行すると、Microsoft Exchange が認証エラーにより接続を拒否していることが示されます。 その一方、他のエージェントが同じアカウントで動作しているため、クレデンシャルが正しいことは確認したとします。

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	117.948321	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	118.026384	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	118.109394	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	82	Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.

この段階で、すべてのクライアントと UCCX が同じユーザ アカウントを使用して接続を開いていることになるため、Microsoft Exchange のスロットリング ポリシーが関連してきます。 したがって、Microsoft Exchange Server で [ユーザからの最大接続数 (Max Connections from a user)] に適切な値を設定する必要があります。

前の例を検討した後、Microsoft Exchange 2010 のスロットリング ポリシーを確認します。

IMAP

1. Microsoft Exchange 管理シェルの開き、以下のコマンドを入力します。

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

これにより、以下の値が設定されます。

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

2. また、メールに問題がある場合は、Microsoft Exchange でイベント ビューア ログを開くと、以下のようなメッセージが見つかります。

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



これは、Microsoft Exchange で新しいコンフィギュレーションを作成しなければならないことを意味します。

Microsoft Exchange Server 2010 メールボックスのロールを実行しているサーバ上で、[スタート (Start)] > [実行 (Run)] をクリックします。 `regedit` と入力し、[OK] をクリックします。レジストリで以下のキーを見つけてクリックします。

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

[編集 (Edit)] メニューで [新規 (New)] を選択し、[DWORD 値 (DWORD Value)] を選択します。[ユーザごとのサービスセッションの最大許容数 (Maximum Allowed Service Sessions Per User)] に値を入力し、ENTER キーを押します。[編集 (Edit)] メニューで、[変更 (Modify)] を選択します。使用するセッション数を指定する 10 進数を入力し、[OK] を選択します。レジストリ エディタを終了します。Microsoft Exchange Information Store Service サービスまたは Microsoft Exchange Server を再起動します。

このプロセスは、ナレッジ ベースの記事「[You cannot connect to an Exchange Server 2010 mailbox from Outlook Web Access](#)」に記載されています。

この値は、顧客のシステムとその用法に基づいて選択する必要があることに注意してください。値として、64 までの任意の値を選択できます。

3. IMAP セッションが開始されると、Microsoft Exchange はメッセージング アプリケーション プログラミング インターフェイス (IMAP) セッションを開始します。UCCX クライアントと CAD クライアントの両方が IMAP 接続を開始することから、MAPI スロットリング セッションも有効になります。 [Exchange Store の制限](#) に記載されている値を設定します。
4. UCCX メール アカウントに [情報ストアステータスの表示 (View information store status)] 権限を付与します。Microsoft Exchange 管理シエルを開きます。

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

SMTP

SMTP は、UCCX メールが使用するコネクタに適用する必要があります。Microsoft Exchange 管理シエルを開きます。

1. コネクタを見つけます。

```
Get-ReceiveConnector
```

2. コネクタ用のポリシーを適用するために、ステップ 1 で取得した名前を追加します。

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

このステップは、使用されているすべてのコネクタについて繰り返す必要があります。

クライアント スロットリング

クライアント スロットリング ポリシーは Microsoft Exchange 2010 でのみ使用され、そのデフォルト設定はエージェント メールのパフォーマンスに悪影響を及ぼすことが知られています。

Microsoft Exchange 管理シェルのツールを開きます。

1. 新しいスロットリング ポリシーを作成します。

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

ここで、*Policy Name* は新しいポリシーの名前です。

Exchange 2010 の場合 :

```
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
```

Exchange 2010 SP1 および SP2 の場合 :

```
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. 作成されたポリシーをメールボックス (UCCX メール) に適用します。

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