

Integração do email UCCX com lista de verificação de estrangulamento das políticas do Microsoft Exchange 2010

Índice

[Introdução](#)

[Integração do email UCCX com lista de verificação de estrangulamento das políticas do Microsoft Exchange 2010](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[Estrangulamento do cliente](#)

Introdução

Este documento descreve o processo usado quando o centro de contato unificado expresso (UCCX) integra com Microsoft Exchange a fim fornecer a funcionalidade de email. Os dois protocolos usados por UCCX são:

- Internet Message Access Protocol (IMAP)
- SMTP (protocolo simples de transferência de correspondência)

A conexão IMAP é aberta de UCCX e de clientes do Cisco Agent Desktop (CAD), mas o SMTP é usado pelo server UCCX somente. Independentemente das configurações no UCCX e no Microsoft Exchange, as políticas de estrangulamento no Microsoft Exchange têm que ser consideradas com cuidado. Estas políticas podem causar muitas edições, como:

- Os botões do email READY/NOT-READY do agente são esmaecidas para fora
- Os email não distribuem aos agentes
- Os agentes são incapazes de recuperar email

Pôde haver umas edições múltiplas, e este as capas de documento algumas das as mais comuns.

Integração do email UCCX com lista de verificação de estrangulamento das políticas do Microsoft Exchange 2010

Os clientes CAD e os UCCX ambos abrem conexões IMAP ao Microsoft Exchange Server. Cada login do cliente exige duas conexões IMAP estar abertas. O limite da conexão no Microsoft Exchange é uma edição devido à conta de usuário usada a fim abrir a conta.

Por exemplo, os botões do email READY/NOT-READY UCCX são esmaecidas para fora.

Quando isto ocorre, observe que a aba do **email do agente** indica a **carga** e está travada com essa mensagem. Para que os botões destaquem, o cliente CAD deve abrir uma conexão IMAP ao Microsoft Exchange Server. Abra um comando prompt no PC e entre-o:

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

Se isto é mal sucedido, o problema é uma questão de rede ou um problema de configuração. Se bem sucedida, então a conexão do CAD deve ser bem sucedida também. Contudo, isto não ocorre sempre, desde que o cliente CAD abre a conexão com o uso da conta de email UCCX configurada na página do administrador do Cisco Desktop. Uma captura de pacote de informação no Cisco Agent Desktop PC mostra que o Microsoft Exchange rejeita a conexão com um erro de autenticação. Contudo, outros agentes puderam trabalhar com a mesma conta, e você verificou que as credenciais estão corretas.

Time	IP	Port	Host	Port	Protocol	Response
10569	117.908423	10.4.3.90	10.4.4.95	143	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.
10586	117.927165	10.4.3.90	10.4.4.95	143	IMAP	107 Response: * OK The Microsoft Exchange IMAP4 service is ready.
10603	117.947876	10.4.3.90	10.4.4.95	143	IMAP	107 Response: * OK The Microsoft Exchange IMAP4 service is ready.
10605	117.948521	10.4.3.90	10.4.4.95	143	IMAP	196 Response: * CAPABILITY IMAP4 IMAP4rev1 AUTH=NTLM AUTH=GSSAPI
10607	117.949203	10.4.3.90	10.4.4.95	143	IMAP	60 Response: +
10627	118.024133	10.4.3.90	10.4.4.95	143	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.
10635	118.026584	10.4.3.90	10.4.4.95	143	IMAP	107 Response: * OK The Microsoft Exchange IMAP4 service is ready.
10637	118.027825	10.4.3.90	10.4.4.95	143	IMAP	196 Response: * CAPABILITY IMAP4 IMAP4rev1 AUTH=NTLM AUTH=GSSAPI
10639	118.028707	10.4.3.90	10.4.4.95	143	IMAP	60 Response: +
10647	118.109594	10.4.3.90	10.4.4.95	143	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.

Nesta fase, as políticas de estrangulamento no Microsoft Exchange são envolvidas desde que todos os clientes e os UCCX abrem a conexão com o uso da MESMA conta de usuário. Consequentemente, você deve configurar os valores apropriados no Microsoft Exchange Server para as **conexões máximas de um usuário**.

Depois que você considera o exemplo anterior, reveja as políticas de estrangulamento para o Microsoft Exchange 2010.

IMAP

1. Abra o shell do Gerenciamento do Microsoft Exchange e entre-o:

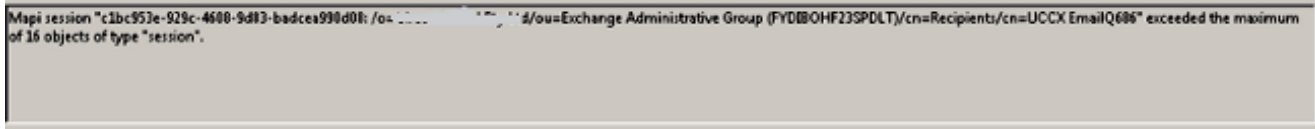
```
Set-ImapSettings  
-MaxCommandSize 10240  
-MaxConnectionFromSingleIP 2000  
-MaxConnections 2400  
-MaxConnectionsPerUser 2400
```

Isto ajusta-se:

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

2. Igualmente, se você tem edições com o email, abra o visualizador de eventos entra o Microsoft Exchange e você vê as mensagens 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"
```



Isto aponta a uma configuração nova que deva ser criada no Microsoft Exchange:

No server que executa o papel da caixa postal de Microsoft Exchange Server 2010, clique o **Iniciar > Executar**. Incorpore o **regedit**, e clique a **APROVAÇÃO**. Encontre e clique então estas chaves no registro:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\MSEExchangeIS\ParametersSystem. No menu da **edição**, selecione o **valor novo**, e seletor **DWORD**. Incorpore o máximo permitido sessões do serviço pelo usuário, e selecione o **ENTER**. No menu da **edição**, seletor **altere**. Incorpore o valor decimal que especifica o número de sessões que você quer usar, e para selecionar **ESTÁ BEM**. **Retire** o editor de registro. Reinicie o serviço do serviço da loja da informação do Microsoft Exchange ou o Microsoft Exchange Server.

Este processo é documentado no [theYou não pode conectar a uma caixa postal do server de câmbio 2010 do](#) artigo da base de conhecimento do [acesso à Web da probabilidade](#).

Observe que o valor tem que ser selecionado com base no sistema de cliente e no uso. O valor pode ser **64** ou todos os números nessa escala.

3. O Microsoft Exchange abre uma sessão da interface de programação do aplicativo de mensagem (MAPI) quando uma sessão IMAP é aberta. Desde UCCX e CAD os clientes abrem a conexão IMAP, efeito igualmente entrado de estrangulamento das sessões MAPI. Configurar os valores como descrito em [limites da loja da troca](#).
4. Grant a conta de email UCCX as permissões do **estado da loja da informação da vista**. Abra o shell do Gerenciamento do Microsoft Exchange:

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

SMTP

O S TP deve ser aplicado ao conector que o email UCCX usa. Abra o shell do Gerenciamento do Microsoft Exchange.

1. Encontre o conector:

```
Get-ReceiveConnector
```

2. A fim aplicar a política para o conector, adicionar o nome recuperado em etapa 1:

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

Você deve repetir este para de todos os conectores que foram usados.

Estrangulamento do cliente

As políticas de estrangulamento do cliente são usadas somente no Microsoft Exchange 2010, e a configuração padrão é sabida para causar o desempenho adverso com email do agente.

Abra a ferramenta do shell do Gerenciamento do Microsoft Exchange.

1. Crie uma política de estrangulamento nova:

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

Onde **name= da política o** nome para a política nova.

Para a troca 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 a troca 2010 SP1 e 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. Agora que a política foi criada, aplique-a à caixa postal (email UCCX):

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