

Lista de comprobación de las políticas de aceleración de UCS Email Integration con Microsoft Exchange 2010

Contenido

[Introducción](#)

[Lista de comprobación de las políticas de aceleración de UCS Email Integration con Microsoft Exchange 2010](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[Regulación del cliente](#)

Introducción

Este documento describe el proceso utilizado cuando Unified Contact Center Express (UCCX) se integra con Microsoft Exchange para proporcionar la funcionalidad de correo electrónico. Los dos protocolos utilizados por UCCX son:

- Protocolo de acceso a mensajes de Internet (IMAP)
- Protocolo Simple Mail Transfer (SMTP)

La conexión IMAP se abre tanto desde clientes UCCX como de Cisco Agent Desktop (CAD), pero SMTP sólo se utiliza en el servidor UCCX. Aparte de las configuraciones de UCCX y Microsoft Exchange, las políticas de regulación de Microsoft Exchange deben considerarse con precaución. Estas políticas pueden causar muchos problemas, como:

- Los botones de Correo electrónico de agente LISTO/NO PREPARADO aparecen atenuados
- Los correos electrónicos no se dirigen a los agentes
- Los agentes no pueden recuperar correos electrónicos

Puede haber varios problemas, y este documento cubre algunos de los más comunes.

Lista de comprobación de las políticas de aceleración de UCS Email Integration con Microsoft Exchange 2010

Los clientes CAD y UCCX abren conexiones IMAP al servidor Microsoft Exchange. Cada inicio de sesión del cliente requiere que se abran dos conexiones IMAP. El límite de conexión en Microsoft Exchange es un problema debido a la cuenta de usuario utilizada para abrir la cuenta.

Por ejemplo, los botones UCCX Email READY/NOT-READY (Correo electrónico preparado/NO preparado) se muestran atenuados.

Cuando esto ocurra, observe que la pestaña **Correo electrónico del agente** muestra **Cargando** y está bloqueada con ese mensaje. Para resaltar los botones, el cliente CAD debe abrir una conexión IMAP al servidor de Microsoft Exchange. Abra un símbolo del sistema en el PC e ingrese:

telnet 143

Si esto no es exitoso, el problema es un problema de red o un problema de configuración. Si se realiza correctamente, la conexión de CAD también debe realizarse correctamente. Sin embargo, esto no siempre ocurre, ya que el cliente CAD abre la conexión con el uso de la cuenta de correo electrónico UCCX configurada en la página Cisco Desktop Administrator. Una captura de paquetes en Cisco Agent Desktop PC muestra que Microsoft Exchange rechaza la conexión con un error de autenticación. Sin embargo, es posible que otros agentes estén trabajando con la misma cuenta y que haya verificado que las credenciales son correctas.

Time	Source IP	Destination IP	Protocol	Length	Source Port	Destination Port	Flags	Raw Data
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.		

En esta etapa, las políticas de regulación de Microsoft Exchange están involucradas, ya que todos los clientes y UCCX abren la conexión con el uso de la cuenta de usuario SAME. Por lo tanto, debe configurar los valores adecuados en el servidor de Microsoft Exchange para las **Conexiones máximas de un usuario**.

Después de considerar el ejemplo anterior, revise las políticas de regulación para Microsoft Exchange 2010.

IMAP

1. Abra Microsoft Exchange Management Shell e introduzca:

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

Esto establece:

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

2. Además, si tiene problemas con el correo electrónico, abra los registros del visor de eventos en Microsoft Exchange y verá 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"
```

```
Mapi session "c1bc953e-929c-4608-9d83-badcea930d08: /o= ... /ou=Exchange Administrative Group (FYDIBOHF23SPDLT)/cn=Recipients/cn=UCCX EmailQ686" exceeded the maximum of 16 objects of type "session".
```

Esto apunta a una nueva configuración que se debe crear en Microsoft Exchange:

En el servidor que ejecuta la función Buzón de correo de Microsoft Exchange Server 2010, haga clic en **Inicio > Ejecutar**. Ingrese **regedit** y haga clic en **OK**. Busque y, a continuación, haga clic en estas claves en el Registro:

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

En el menú **Editar**, seleccione **Nuevo** y seleccione **Valor DWORD**. Ingrese las Sesiones de Servicio Máximo Permitido por Usuario y seleccione **ENTER**. En el menú **Editar**, seleccione **Modificar**. Introduzca el valor decimal que especifica el número de sesiones que desea utilizar y seleccione **Aceptar**. **Salga** del Editor del Registro. Reinicie el servicio de almacén de información de Microsoft Exchange o el servidor de Microsoft Exchange.

Este proceso se documenta en [elNo puede conectarse a un buzón de correo de Exchange Server 2010 desde Outlook Web Access](#) artículo de Knowledge Base.

Observe que el valor debe seleccionarse en función del sistema del cliente y el uso. El valor puede ser **64** o cualquier número dentro de ese rango.

3. Microsoft Exchange abre una sesión MAPI (interfaz de programación de aplicaciones de mensajería) cuando se abre una sesión IMAP. Dado que tanto UCCX como los clientes CAD abren la conexión IMAP, las sesiones de regulación MAPI también entran en vigor. Configure los valores como se describe en [Límites de almacén de Exchange](#) .
4. Conceda a la cuenta de correo electrónico de UCCX los permisos **Ver estado del almacén de información**. Abra Microsoft Exchange Management Shell:

```
Get-OrganizationConfig |  
Add-ADPermission -user " " -extendedrights "View Information Store status"
```

SMTP

SMTP debe aplicarse al conector que utiliza el correo electrónico UCCX. Abra Microsoft Exchange Management Shell.

1. Busque el conector:

```
Get-ReceiveConnector
```

2. Para aplicar la política para el conector, agregue el nombre recuperado en el Paso 1:

```
Set-ReceiveConnector -identity " "
-MaxInboundConnection 5000
-MessageRateLimit 250
-MaxInboundConnectionPercentagePerSource 5
-MaxInboundConnectionPerSource 250
```

Debe repetir esto para TODOS los conectores que se han utilizado.

Regulación del cliente

Las políticas de limitación de clientes se utilizan solamente en Microsoft Exchange 2010 y se sabe que la configuración predeterminada causa un rendimiento adverso con el correo electrónico del agente.

Abra la herramienta Microsoft Exchange Management Shell.

1. Cree una nueva política de limitación:

```
New-ThrottlingPolicy -name " "
```

Donde **Nombre de Política** = el nombre de la nueva política.

Para Exchange 2010:

```
Set-ThrottlingPolicy -identity ""
-IMAPMaxConcurrency $null -IMAPPercentTimeInAD $null
-IMAPPercentTimeInCAS $null -IMAPPercentTimeInMailboxRPC $null
-RCAMaxConcurrency $null -RCAPercentTimeInAD $null
-RCAPercentTimeInCAS $null -RCAPercentTimeInMailboxRPC $null
-MessageRateLimit $null -RecipientRateLimit $null -CPUStartPercent $null
```

Para Exchange 2010 SP1 y SP2:

```
Set-ThrottlingPolicy -identity ""
-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 política, aplíquela al buzón de correo (correo electrónico de UCCX):

```
Set-Mailbox -Identity " " -ThrottlingPolicy " "
```