

Elenco di controllo UCCX Email Integration con Microsoft Exchange 2010 Throttling Policies

Sommario

[Introduzione](#)

[Elenco di controllo UCCX Email Integration con Microsoft Exchange 2010 Throttling Policies](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[Limitazione dei client](#)

Introduzione

Questo documento descrive il processo utilizzato quando Unified Contact Center Express (UCCX) si integra con Microsoft Exchange per fornire funzionalità di posta elettronica. I due protocolli utilizzati da UCCX sono:

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

La connessione IMAP viene aperta da client UCCX e Cisco Agent Desktop (CAD), ma SMTP viene utilizzato solo dal server UCCX. A parte le configurazioni di UCCX e Microsoft Exchange, le regole di limitazione su Microsoft Exchange devono essere considerate con cautela. Queste policy possono causare molti problemi, ad esempio:

- I pulsanti Agent READY/NOT-READY sono disattivati
- Le e-mail non indirizzano agli agenti
- Gli agenti non sono in grado di recuperare le e-mail

Potrebbero esserci diversi problemi, e questo documento copre alcuni dei più comuni.

Elenco di controllo UCCX Email Integration con Microsoft Exchange 2010 Throttling Policies

I client CAD e UCCX aprono entrambi le connessioni IMAP al server di Microsoft Exchange. Ogni accesso client richiede l'apertura di due connessioni IMAP. Il limite di connessioni in Microsoft Exchange è un problema a causa dell'account utente utilizzato per aprire l'account.

Ad esempio, i pulsanti UCCX Email READY/NOT-READY sono disattivati.

In questo caso, si noti che nella scheda **Agent Email** viene visualizzato il messaggio **Loading** (Caricamento in corso) ed è bloccato. Per evidenziare i pulsanti, il client CAD deve aprire una connessione IMAP al server di Microsoft Exchange. Aprire un prompt dei comandi sul PC e immettere:

telnet 143

Se l'operazione non riesce, il problema è di rete o di configurazione. Se l'operazione ha esito

positivo, anche la connessione da CAD avrà esito positivo. Tuttavia, questa condizione non si verifica sempre, in quanto il client CAD apre la connessione utilizzando l'account di posta elettronica UCCX configurato nella pagina Cisco Desktop Administrator. L'acquisizione di un pacchetto sul PC desktop di Cisco Agent indica che Microsoft Exchange rifiuta la connessione con un errore di autenticazione. È tuttavia possibile che altri agenti utilizzino lo stesso account e che siano state verificate le credenziali corrette.

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.

In questa fase, i criteri di limitazione su Microsoft Exchange sono coinvolti in quanto tutti i client e l'UCCX aprono la connessione con l'uso dello stesso account utente. È pertanto necessario configurare i valori appropriati sul server di Microsoft Exchange per il campo **Numero massimo connessioni da un utente**.

Dopo aver considerato l'esempio precedente, rivedere i criteri di limitazione per Microsoft Exchange 2010.

IMAP

1. Aprire Microsoft Exchange Management Shell e immettere:

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

Questo imposta:

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

2. Inoltre, in caso di problemi con l'e-mail, aprire i registri del Visualizzatore eventi in Microsoft Exchange e vengono visualizzati messaggi simili 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"
```

Ciò fa riferimento a una nuova configurazione che deve essere creata in Microsoft Exchange:

Nel server che esegue il ruolo Cassetta postale di Microsoft Exchange Server 2010 fare clic su **Start > Esegui**. Immettere **regedit** e fare clic su **OK**. Individuare e quindi fare clic sulle chiavi seguenti nel Registro di sistema:

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

Scegliere **Nuovo** dal menu **Modifica**, quindi **Valore DWORD**. Immettere il numero massimo di sessioni di servizio consentite per utente e selezionare **INVIO**. Scegliere **Modifica** dal menu **Modifica**. Immettere il valore decimale che specifica il numero di sessioni da utilizzare e selezionare **OK**. **Uscire dall'Editor** del Registro di sistema. Riavviare il servizio Archivio informazioni di Microsoft Exchange o il server di Microsoft Exchange.

Questo processo è documentato nella [sezione Non è possibile connettersi a una cassetta postale di Exchange Server 2010 da Outlook Web Access](#) articolo della knowledge base.

Il valore deve essere selezionato in base al sistema e all'utilizzo del cliente. Il valore può essere **64** o qualsiasi numero compreso in tale intervallo.

3. Quando viene aperta una sessione IMAP, Microsoft Exchange apre una sessione MAPI (Messaging Application Programming Interface). Poiché sia UCCX che i client CAD aprono la connessione IMAP, vengono attivate anche le sessioni di limitazione MAPI. Configurare i valori come descritto in [Limiti archivio di Exchange](#).
4. Concedere all'account di posta elettronica UCCX le autorizzazioni di **stato Visualizza archivio informazioni**. Aprire Microsoft Exchange Management Shell:

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

SMTP

SMTP deve essere applicato al connettore utilizzato dalla posta elettronica UCCX. Aprire Microsoft Exchange Management Shell.

1. Individuare il connettore:

```
Get-ReceiveConnector
```

2. Per applicare il criterio per il connettore, aggiungere il nome recuperato nel passaggio 1:

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

-MaxInboundConnectionPerSource 250

È necessario ripetere questa operazione per tutti i connettori utilizzati.

Limitazione dei client

I criteri di limitazione client vengono utilizzati solo in Microsoft Exchange 2010 e la configurazione predefinita è nota per causare prestazioni negative con la posta elettronica dell'agente.

Aprire lo strumento Microsoft Exchange Management Shell.

1. Crea un nuovo criterio di limitazione:

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

Dove **Nome criterio** = il nome del nuovo criterio.

Per 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
```

Per Exchange 2010 SP1 e 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. Dopo aver creato il criterio, applicarlo alla cassetta postale (UCCX Email):

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