

Microsoft Exchange 2010과의 UCCX 이메일 통합 제한 정책 체크리스트

목차

[소개](#)

[Microsoft Exchange 2010과의 UCCX 이메일 통합 제한 정책 체크리스트](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[클라이언트 제한](#)

소개

이 문서에서는 UCCX(Unified Contact Center Express)가 Microsoft Exchange와 통합될 때 이메일 기능을 제공하는 프로세스에 대해 설명합니다.UCCX에서 사용하는 두 가지 프로토콜은 다음과 같습니다.

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

IMAP 연결은 UCCX 및 CAD(Cisco Agent Desktop) 클라이언트 모두에서 열리지만 SMTP는 UCCX 서버에서만 사용됩니다.UCCX와 Microsoft Exchange의 컨피그레이션 외에 Microsoft Exchange의 제한 정책은 주의해야 합니다.이러한 정책으로 인해 다음과 같은 많은 문제가 발생할 수 있습니다.

- 상담원 이메일 준비/통화 불가능 버튼이 회색으로 표시됩니다.
- 이메일은 상담원에게 라우팅되지 않음
- 상담원이 이메일을 검색할 수 없습니다.

여러 문제가 있을 수 있으며 이 문서에서는 가장 일반적인 몇 가지 문제를 다룹니다.

Microsoft Exchange 2010과의 UCCX 이메일 통합 제한 정책 체크리스트

CAD 클라이언트와 UCCX는 모두 Microsoft Exchange 서버에 대한 IMAP 연결을 엽니다.모든 클라이언트 로그인은 두 개의 IMAP 연결을 열어야 합니다.Microsoft Exchange의 연결 제한은 계정을 열기 위해 사용한 사용자 계정 때문에 문제가 됩니다.

예를 들어 UCCX Email READY/NOT-READY 버튼이 회색으로 표시됩니다.

이 경우 **Agent Email** 탭에 **Loading(로드)**이 표시되고 해당 메시지와 함께 잠깁니다.단추를 강조 표시하려면 CAD 클라이언트가 Microsoft Exchange 서버에 대한 IMAP 연결을 열어야 합니다.PC에서 명령 프롬프트를 열고 다음을 입력합니다.

telnet 143

이 문제가 실패하면 네트워크 문제 또는 컨피그레이션 문제입니다.성공하면 CAD의 연결도 성공해야 합니다.그러나 CAD 클라이언트가 Cisco Desktop Administrator 페이지에 구성된 UCCX Email Account를 사용하여 연결을 열었기 때문에 항상 이러한 현상이 발생하는 것은 아닙니다.Cisco

Agent Desktop PC의 패킷 캡처는 Microsoft Exchange가 인증 오류와 함께 연결을 거부한다는 것을 보여줍니다. 그러나 다른 상담원이 동일한 계정으로 작업할 수 있으며 자격 증명이 올바른지 확인했습니다.

Time	Source IP	Destination IP	Protocol	Message
10569	117.908423	10.4.4.95	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.
10586	117.927165	10.4.4.95	IMAP	107 Response: * OK The Microsoft Exchange IMAP4 service is ready.
10603	117.947876	10.4.4.95	IMAP	107 Response: * OK The Microsoft Exchange IMAP4 service is ready.
10605	117.948521	10.4.4.95	IMAP	196 Response: * CAPABILITY IMAP4 IMAP4rev1 AUTH=NTLM AUTH=GSSAPI
10607	117.949203	10.4.4.95	IMAP	60 Response: +
10627	118.024133	10.4.4.95	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.
10635	118.026584	10.4.4.95	IMAP	107 Response: * OK The Microsoft Exchange IMAP4 service is ready.
10637	118.027825	10.4.4.95	IMAP	196 Response: * CAPABILITY IMAP4 IMAP4rev1 AUTH=NTLM AUTH=GSSAPI
10639	118.028707	10.4.4.95	IMAP	60 Response: +
10647	118.109394	10.4.4.95	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.

이 단계에서는 모든 클라이언트와 UCCX가 동일한 사용자 계정을 사용하여 연결을 열므로 Microsoft Exchange의 제한 정책이 포함됩니다. 따라서 Microsoft Exchange 서버에서 **사용자의 최대 연결 수에 적절한 값을 구성해야 합니다.**

이전 예제를 검토한 후 Microsoft Exchange 2010에 대한 제한 정책을 검토합니다.

IMAP

1. Microsoft Exchange 관리 셸을 열고 다음을 입력합니다.

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

이 설정은 다음과 같습니다.

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

2. 또한 전자 메일에 문제가 있는 경우 Microsoft Exchange에서 이벤트 뷰어 로그를 열고 다음과 유사한 메시지가 표시됩니다.

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



이렇게 하면 Microsoft Exchange에서 만들어야 하는 새 구성이 나타납니다.

Microsoft Exchange Server 2010 사서함 역할을 실행하는 서버에서 **시작 > 실행**을 클릭합니

다.regedit를 입력하고 OK(확인)를 클릭합니다.레지스트리에서 다음 키를 찾아 클릭합니다.

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

편집 메뉴에서 새로 만들기를 선택하고 DWORD 값을 선택합니다.Maximum Allowed Service Sessions Per User(사용자당 허용되는 최대 서비스 세션 수)를 입력하고 ENTER를 선택합니다.편집 메뉴에서 수정을 선택합니다.사용할 세션 수를 지정하는 십진수 값을 입력하고 확인을 선택합니다.레지스트리 편집기를 종료합니다.Microsoft Exchange 정보 저장소 서비스 또는 Microsoft Exchange 서버를 다시 시작합니다.

이 프로세스는 [Outlook Web Access에서 Exchange Server 2010 사서함에 연결할 수 없습니다](#) 참조 자료 문서

이 값은 고객 시스템 및 사용량을 기준으로 선택해야 합니다.값은 64 또는 해당 범위의 임의의 숫자일 수 있습니다.

3. IMAP 세션이 열릴 때 Microsoft Exchange에서 MAPI(Messaging Application Programming Interface) 세션을 엽니다.UCCX와 CAD 클라이언트가 모두 IMAP 연결을 열므로 MAPI 제한 세션도 적용됩니다.[Exchange 저장소 제한](#)에 설명된 대로 값을 구성합니다.
4. UCCX 이메일 계정에 정보 저장소 상태 보기 권한을 부여합니다.Microsoft Exchange 관리 셸을 엽니다.

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

SMTP

UCCX 이메일이 사용하는 커넥터에 SMTP를 적용해야 합니다.Microsoft Exchange 관리 셸을 엽니다.

1. 커넥터를 찾습니다.

```
Get-ReceiveConnector
```

2. 커넥터에 대한 정책을 적용하려면 1단계에서 검색된 이름을 추가합니다.

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

사용된 모든 커넥터에 대해 이 단계를 반복해야 합니다.

클라이언트 제한

클라이언트 조절 정책은 Microsoft Exchange 2010에서만 사용되며, 기본 컨피그레이션은 에이전트 이메일의 성능 저하를 유발하는 것으로 알려져 있습니다.

Microsoft Exchange 관리 셸 도구를 엽니다.

1. 새 제한 정책을 생성합니다.

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

여기서 **Policy Name** = 새 정책의 이름입니다.

Exchange 2010의 경우:

```
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
```

Exchange 2010 SP1 및 SP2의 경우:

```
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. 정책이 생성되었으므로 사서함에 적용합니다(UCCX 이메일).

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