

Integreren UCCX met SocialMiner voor Agent Email - Exchange Best Practices

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Configureren](#)

[Netwerkdigram](#)

[Configuraties](#)

[Tijdsynchroniseren](#)

[Exchange 2013](#)

[Voorwaarden](#)

[Installeren](#)

[Administratie](#)

[Outlook Web Access](#)

[UCCX-integratie met socialMiner](#)

[Beste praktijken](#)

[IMAP4 inschakelen op Exchange 2013](#)

[Limieten voor verbinding voor IMAP4 op Exchange 2013 instellen](#)

[Limieten voor berichtgrootte \(SocialMiner 11.6 en hoger\)](#)

[Beperkingen berichtssnelheid](#)

[Hoe te om Nieuwe databases te maken en postvakjes in hen te verplaatsen in ruil voor 2010](#)

[Hoe kunt u nieuwe databases maken en postvakjes naar deze databases verplaatsen in ruil voor 2013.](#)

[Hoe de snelle groei van de schijfruimte op wisselserver te voorkomen](#)

[Vaak voorkomende problemen](#)

[E-mailantwoordproblemen](#)

[Niet-spraaksubstysteem crasht op UCCX](#)

[OpenHeap-pompen op SocialMiner](#)

[E-mailvoer kan niet worden aangesloten](#)

[Problemen oplossen](#)

[DNS-gerelateerde fouten oplossen op Exchange 2013](#)

[Instellen van toegangsrechten in ruil zodat u de database kunt reinigen en de probleemoplossing kunt oplossen](#)

[Om een aanzienlijke diskgroei te voorkomen, schakelt u het verwijderde item uit](#)

[Alle verwijderde items verwijderen \(nadat u de retentieoptie hebt gewijzigd\)](#)

[Schakel het .EDB-bestand in om te controleren of de vrije ruimte in uw database beschikbaar is en herstel de ruimte](#)

[Als uw .EDB-bestand nog steeds erg groot is, maar u hebt niet veel gegevens in het bestand - maak een nieuwe database, verplaats uw oude postboxen erin en verwijder de oude database om de ruimte terug te winnen](#)

[Gemeenschappelijke problemen voor vertraging op Exchange Server](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Documentatie verkrijgen en een serviceaanvraag indienen](#)

Inleiding

Dit document geeft een overzicht van de beste praktijken die moeten worden gevolgd in ruil voor integratie met SocialMiner en Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) voor Agent Email.

Afbeelding 10.6 is gebaseerd op de uitvoering van chat met meerdere sessies in UCCX in versie 10.5 en bevat versie 10.6 e-mail. E-mails worden van Microsoft Exchange door SocialMiner gehaald en door UCCX naar agenten gestuurd. Middelen gebruiken een nieuwe e-mailantwoordsjabloon in het gadget voor meerdere sessies in Finesse om e-mails te beantwoorden.

UCCX 11.5 en SocialMiner 11.5 kunnen met Microsoft Office 365 voor e-mailfuncties worden geïntegreerd. Office365 is een op de cloud gebaseerd e-mailaccountbeheer van Microsoft en heeft dus geen specifieke prestatietechnieken.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) release 10.6 vanaf
- Microsoft Active Directory - AD geïnstalleerd op Windows Server
- Microsoft Exchange 2010 en 2013
- Cisco SocialMiner release 10.6 en volgende

Gebruikte componenten

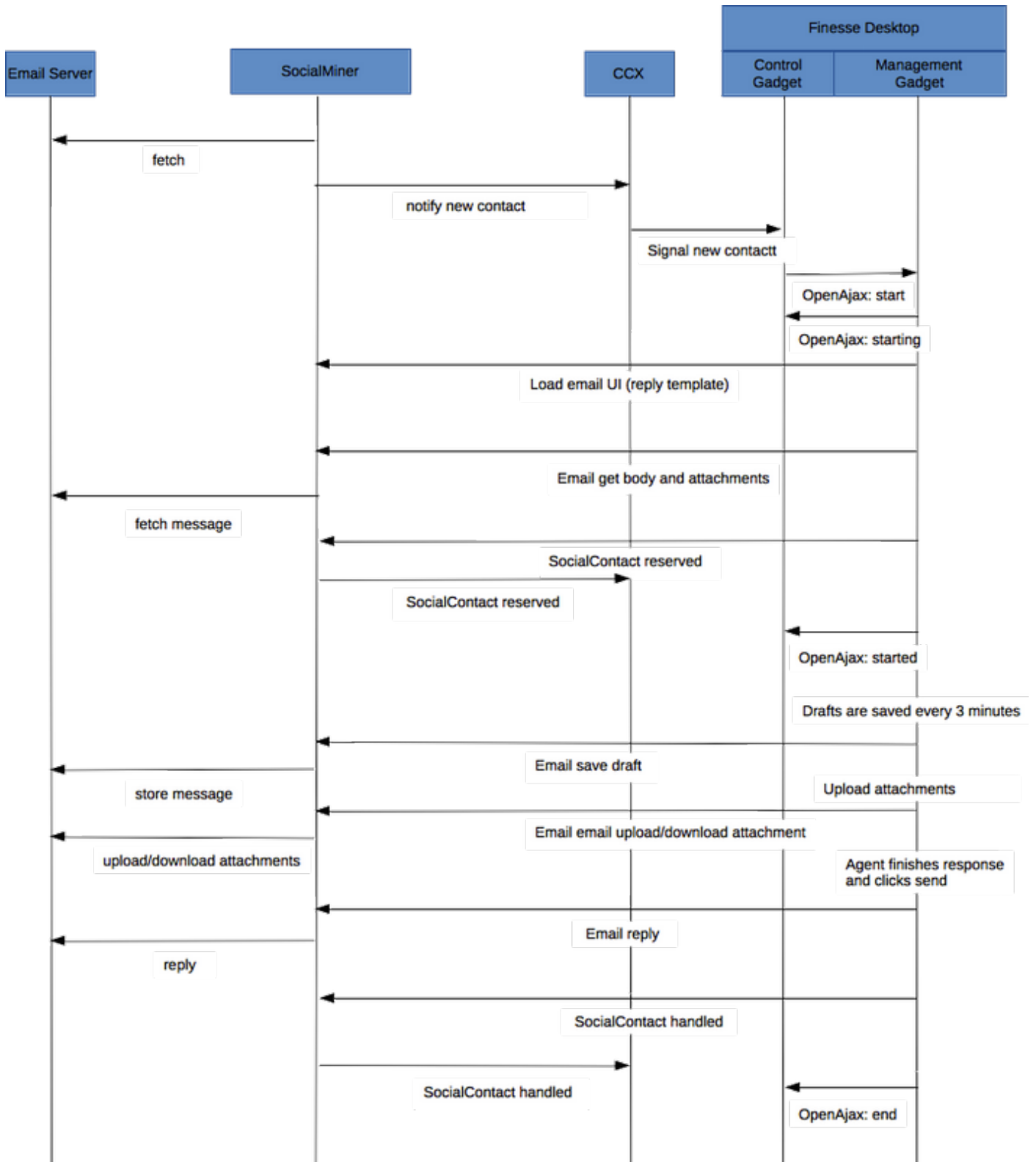
De in dit document gebruikte informatie is gebaseerd op deze software- en hardwareversies:

- Microsoft Active Directory - AD op Windows 2012 R2
- Microsoft Exchange 2010 en 2013
- SocialMiner versie 10.6
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) versie 10.6

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Configureren

Netwerkdigram



Opmerking: SocialMiner slaat geen e-mails op in de database. Het slaat metagegevens op die het gebruikt om de e-mail van de e-mailserver op te halen. Deze metadata worden ook gebruikt wanneer de agent op de e-mail reageert.

Configuraties

Opmerking: Dit document voorziet het laboratorium installeren en configureren van Exchange 2013 als voorbeeld. Hoewel dit een geteste configuratie op de Exchange is, biedt Cisco geen beperkingen op de implementaties van de Exchange. Dit document maakt geen

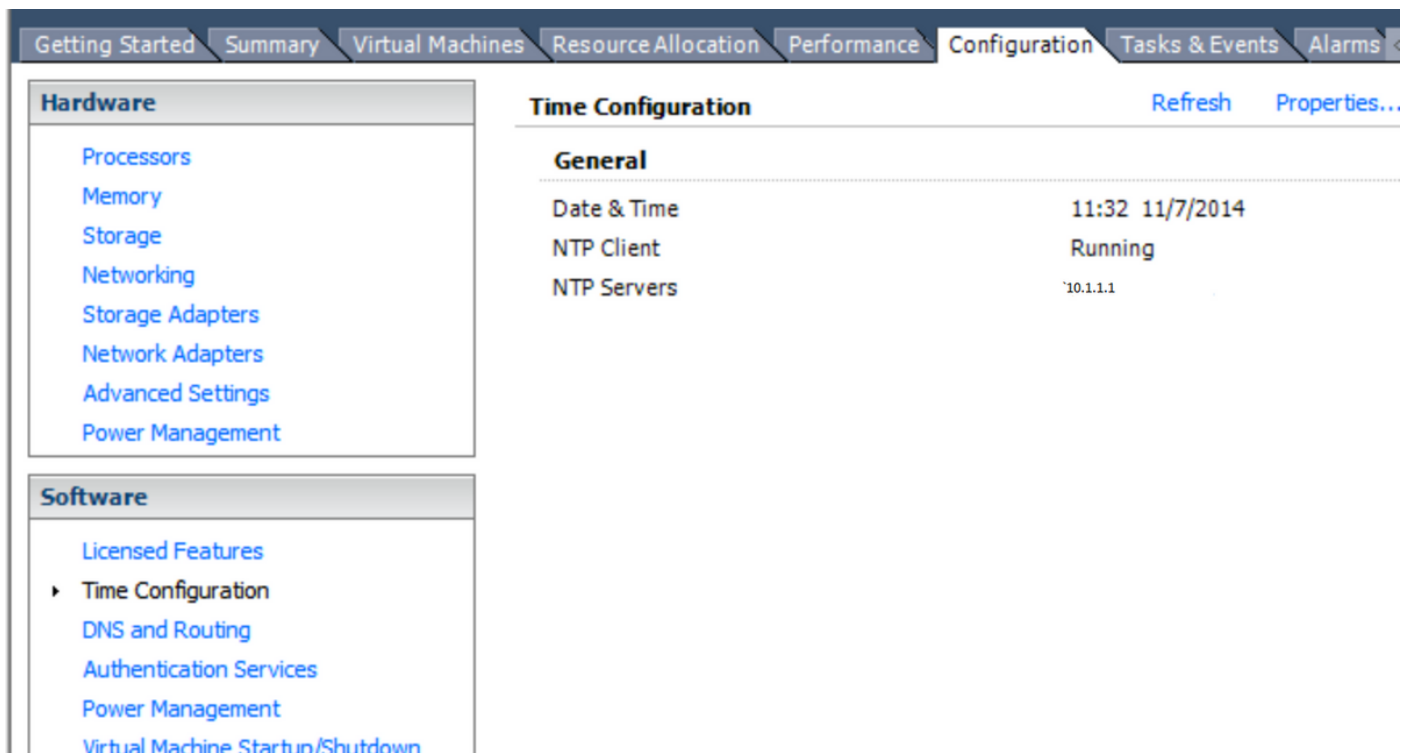
gebruik van productieimplementaties en aangepaste configuraties.

Opmerking: Dit document bevat de voorbeelden van Wisselkoersontwikkelingen die op 2013 gericht zijn en soortgelijke overwegingen moeten in acht worden genomen op Wisselkoers2010. Het wordt aanbevolen dit artikel te gebruiken met de hulp van een Exchange-beheerder voor de optimale oplossing.

Opmerking: Dit document biedt de beste praktijken in samenhang met de problemen die worden gezien door aangepaste implementaties, aangezien er geen belangrijke beperkingen zijn van SocialMiner en UCCX voor Exchange.

Tijdsynchroniseren

Zorg ervoor dat uw ESX-host voor NTP is geconfigureerd en controleer de status. Controleer het configuratie tabblad van de host en selecteer de tijdconfiguratie.



The screenshot shows the vSphere Configuration tab for a host. The left sidebar contains a tree view with 'Hardware' and 'Software' sections. Under 'Software', 'Time Configuration' is selected. The main area displays the 'Time Configuration' settings under the 'General' section. The settings are as follows:

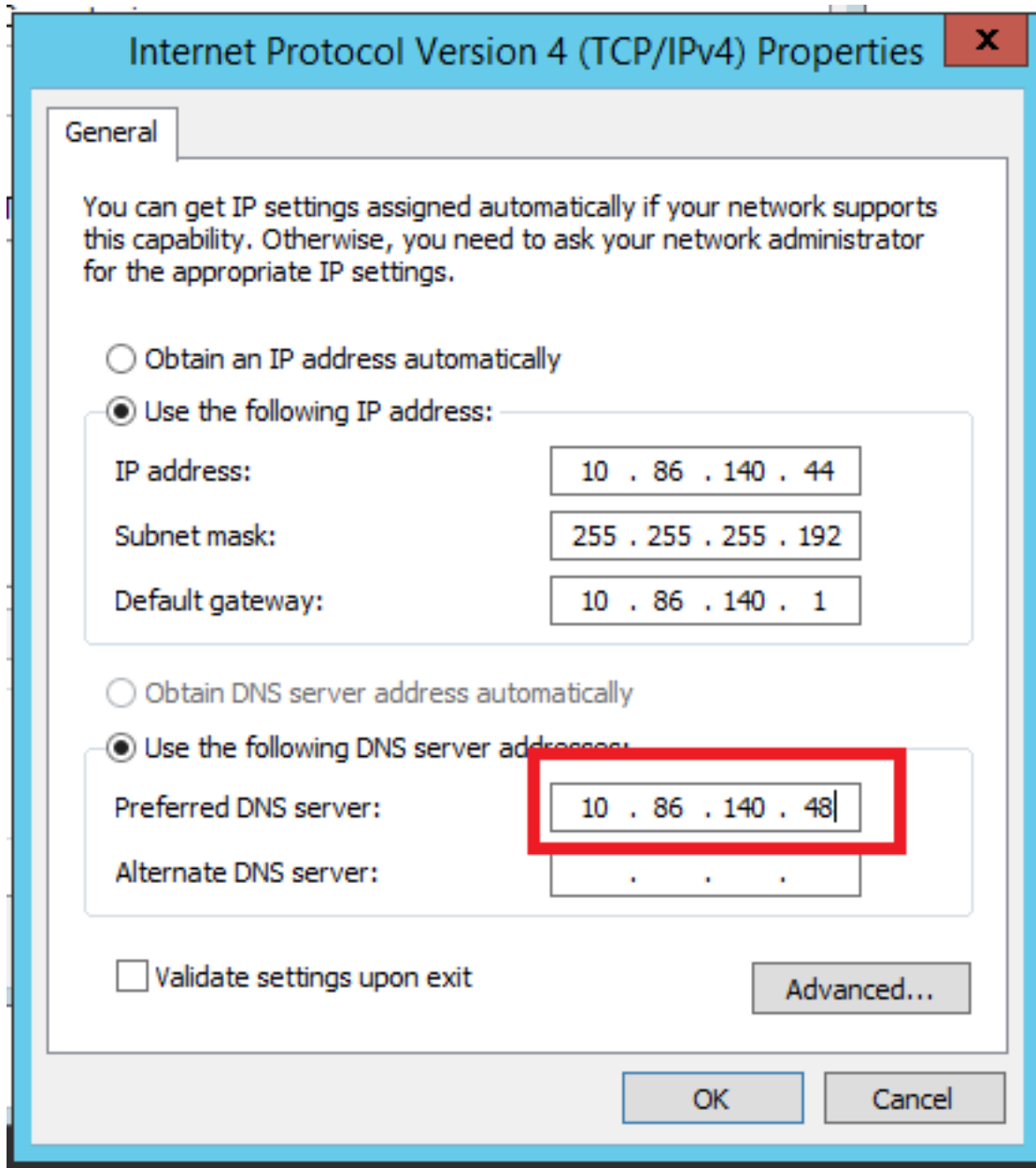
Property	Value
Date & Time	11:32 11/7/2014
NTP Client	Running
NTP Servers	10.1.1.1

Zorg er bij de Domain Control voor dat de tijd gesynchroniseerd is met de host. Dit staat onder het tabblad VMware-tools/instellingen/opties. Controleer het vakje dat zegt om gasttijd met gastheer te synchroniseren en klik OK.

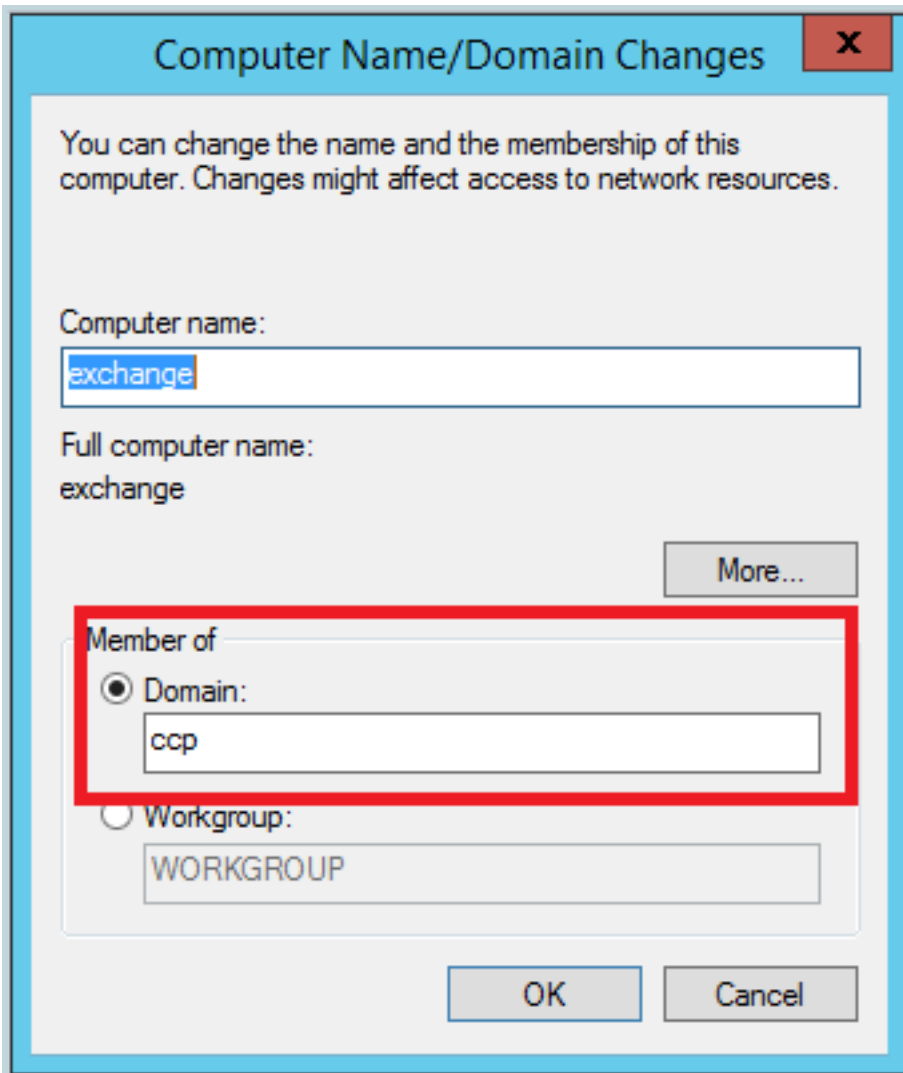
Opmerking: De Domain Controller kan de tijdsynchronisatie met elke andere bron hebben. Bij de meeste implementaties zou de Domain Controller zelf als tijdbron fungeren. Zorg ervoor dat dit in sync blijft met de host waar de uitwisseling zou worden uitgevoerd.

Exchange 2013

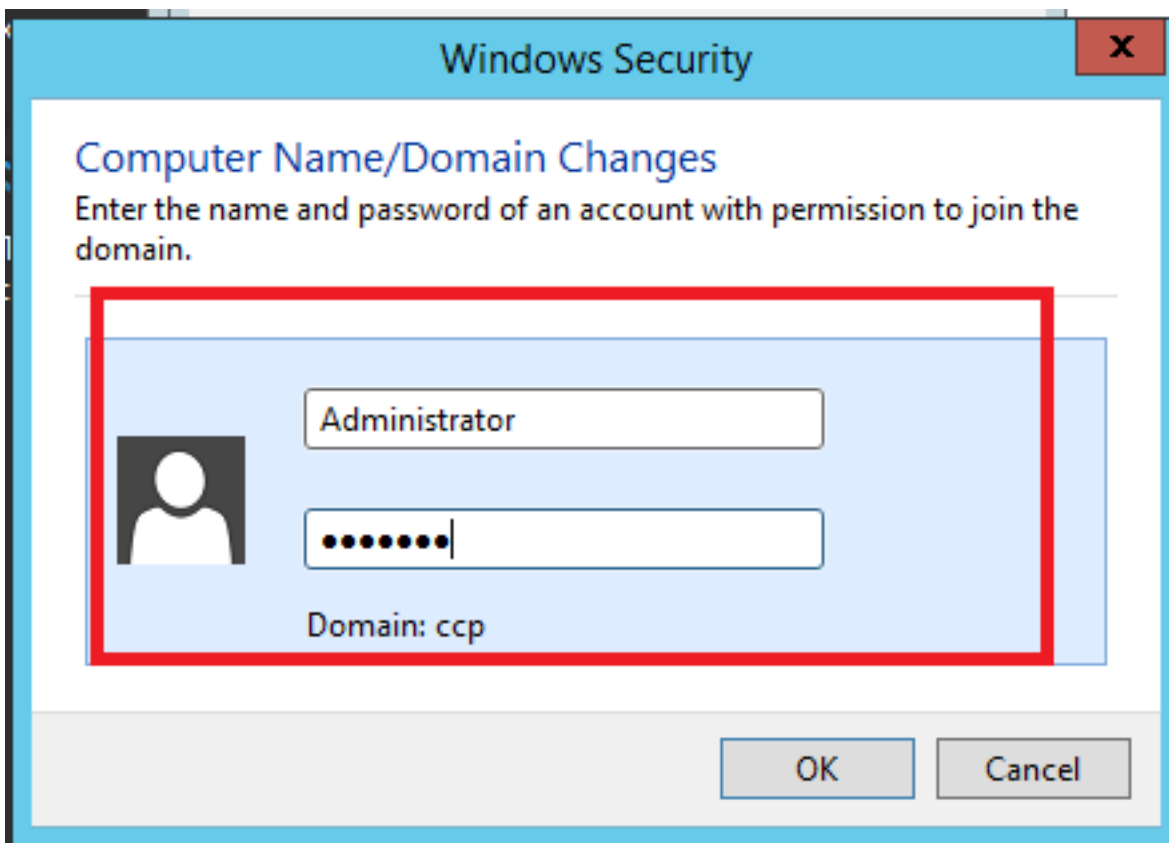
Stel DNS in op de Active Directory Server in het domein.



Doe mee met het domein zoals hieronder wordt gemarkeerd.



Verifieer met een **administratieve account** in het domein.



Voorwaarden

De voorwaarden zijn [hier](#) gedocumenteerd in de link

In de bovenstaande link volgt u [Windows Server 2012 R2 en Windows Server 2012](#) vereisten sectie (hangt af van het platform dat gebruikt wordt voor installatie), [de moest de rollen van de server van de Brievenbus of van de server van de Toegang van de Cliënt worden gevolgd](#).

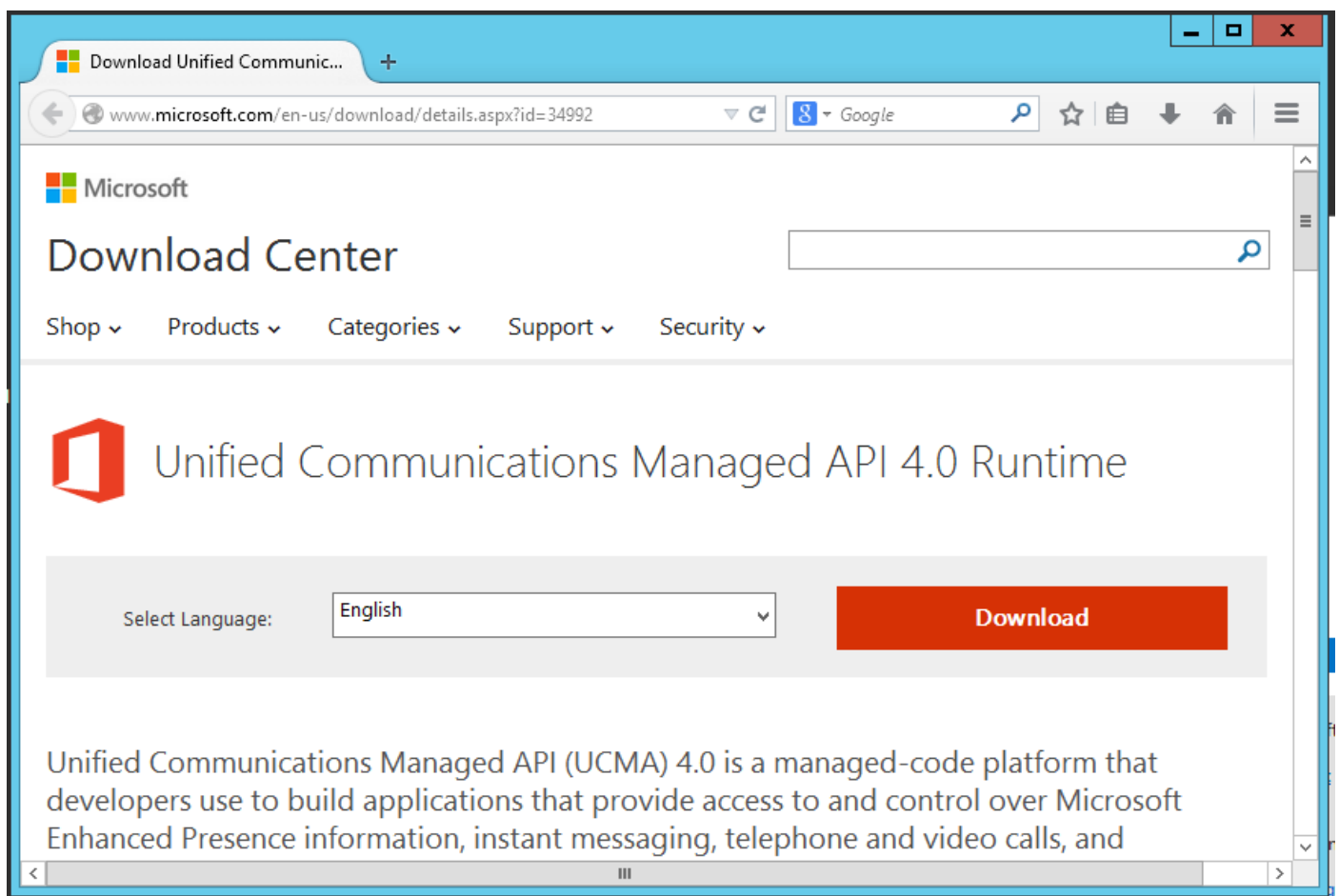
Open PowerShell met Administrator-rechten en voer de volgende opdrachten uit:

```
Install-WindowsFeature AS-HTTP-Activation, Desktop-Experience, NET-Framework-45-Features, RPC-over-HTTP-proxy, RSAT-Clustering, RSAT-Clustering-CmdInterface, RSAT-Clustering-Mgmt, RSAT-Clustering-PowerShell, Web-Mgmt-Console, WAS-Process-Model, Web-Asp-Net45, Web-Basic-Auth, Web-Client-Auth, Web-Digest-Auth, Web-Dir-Browsing, Web-Dyn-Compression, Web-Http-Errors, Web-Http-Logging, Web-Http-Redirect, Web-Http-Tracing, Web-ISAPI-Ext, Web-ISAPI-Filter, Web-Lgcy-Mgmt-Console, Web-Metabase, Web-Mgmt-Console, Web-Mgmt-Service, Web-Net-Ext45, Web-Request-Monitor, Web-Server, Web-Stat-Compression, Web-Static-Content, Web-Windows-Auth, Web-WMI, Windows-Identity-Foundation, RSAT-ADDS
```

```
Install-WindowsFeature Server-Media-Foundation
```

Start de server opnieuw op om de installatie te voltooien.

Download en installeer "Unified Communications Managed API 4.0 Runtime". Deze installatie is eenvoudig. Accepteer de licentie, klik op Volgende in elk dialoogvenster en klik vervolgens op Voltooien.



(U moet nu opnieuw opstarten voordat u de exchange 2013 installeert)

Installeren

Start het installatieprogramma "Exchange 2013". Het eerste frame vraagt om updates te controleren. Klik op Volgende.

MICROSOFT EXCHANGE SERVER 2013 SERVICE PACK 1 SETUP ? ×


Check for Updates?

You can have Setup download Exchange Server 2013 updates from the Internet before you install Exchange. If updates are available, they'll be downloaded and used by Setup. By downloading updates now, you'll have the latest security and product updates. If you don't want to check for updates right now, or if you don't have access to the Internet, skip this step. If you skip this step, be sure to download and install any available updates after you've completed Setup.

Select one of the following options:

Connect to the Internet and check for updates

Don't check for updates right now

 next

In dit geval vonden we geen updates. Klik op Volgende.

Downloading Updates...

No updates found, click next to continue with setup.



next

Het introductiescherm toont. Klik op Volgende.

Introduction

Welcome to Microsoft Exchange Server 2013!

Exchange Server is designed to help you increase user productivity, keep your data safe, and provide you with the control you need. You can tailor your solution to your unique needs with flexible deployment options, including hybrid deployments that enable you to take advantage of both on-premises and online solutions. You can use compliance management features to protect against the loss of sensitive information and help with internal and regulatory compliance efforts. And, of course, your users will be able to access their email, calendar, and voice mail on virtually any device and from any location. This wizard will guide you through the installation of Exchange Server 2013.

Plan your Exchange Server 2013 deployment:

[Read about Microsoft Exchange Server 2013](#)

[Read about supported languages](#)

[Use the Exchange Server 2013 Deployment Assistant](#)



next

Accepteer de licentie en klik op Volgende.

License Agreement

Please read and accept the Exchange Server 2013 license agreement.

MICROSOFT SOFTWARE LICENSE TERMS

MICROSOFT EXCHANGE SERVER 2013 STANDARD, ENTERPRISE, TRIAL AND HYBRID

These license terms are an agreement between Microsoft Corporation (or based on where you live, one of its affiliates) and you. Please read them. They apply to the software named above, which includes the media on which you received it, if any. The terms also apply to any Microsoft

- updates,
- supplements,
- Internet-based services, and
- support services

for this software, unless other terms accompany those items. If so, those terms apply.

By using the software, you accept these terms. If you do not accept them, do not use the software. Instead, return it to the retailer for a refund or credit. If you cannot obtain a refund there, contact Microsoft or the Microsoft affiliate serving your country for information about Microsoft's refund policies. See

- I acept the terms in the license agreement
- I do not accept the terms in the license agreement.



next

Selecteer "Aanbevolen instellingen gebruiken" en klik op Volgende.

Recommended Settings

Use recommended settings

Exchange server will automatically check online for solutions when encountering errors and provide usage feedback to Microsoft to help improve future Exchange features.

Don't use recommended settings

Manually configure these settings after installation is complete (see help for more information).

[Read more about providing usage feedback to Microsoft](#)

[Read more about checking for error solutions online](#)



back

next

Selecteer "Mail role", "Client Access role" en "Automatisch Windows Server-rollen installeren". Klik op Volgende.

Server Role Selection

Select the Exchange server roles you want to install on this computer:

- Mailbox role
- Client Access role
- Management tools
- Edge Transport role
- Automatically install Windows Server roles and features that are required to install Exchange Server



back

next

Bewaar de standaardlocatie en klik op Volgende.

Installation Space and Location

Disk space required: 8013 MB

Disk space available: 89245 MB

Specify the path for the Exchange Server installation:

C:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V15

browse



back

next

Stel de organisatie in. Klik op Volgende.

Exchange Organization

Specify the name for this Exchange organization:

Apply Active Directory split permissions security model to the Exchange organization

The Active Directory split permissions security model is typically used by large organizations that completely separate the responsibility for the management of Exchange and Active Directory among different groups of people. Applying this security model removes the ability for Exchange servers and administrators to create Active Directory objects such as users, groups, and contacts. The ability to manage non-Exchange attributes on those objects is also removed.

You shouldn't apply this security model if the same person or group manages both Exchange and Active Directory. Click '?' for more information.



Malware Protection Settings

Malware scanning helps protect your messaging environment by detecting messages that may contain viruses or spyware. It can be turned off, replaced, or paired with other premium services for layered protection.

Malware scanning is enabled by default. However, you can disable it if you're using another product for malware scanning. If you choose to disable malware scanning now, you can enable it at any point after you've installed Exchange.

Disable malware scanning.

Yes

No

Internet access is required to download the latest anti-malware engine and definition updates.



back

next

Er worden definitieve verificaties uitgevoerd. Dit kan een tijdje duren om te beginnen. Klik op Volgende.

Opmerking: Een herstart van de server zou mogelijk nodig zijn als deze klaar is en informatie bevat over een hangende herstart. Start de server op dit punt opnieuw en start het installatieprogramma opnieuw. Na het opnieuw opstarten kunnen we doorgaan met de controles op de bereidheid en doorgaan met de installatie.

Readiness Checks

The computer will be checked to verify that setup can continue.

Configuring Prerequisites

85%



back

install

Selecteer installeren.

Readiness Checks

The computer will be checked to verify that setup can continue.

Prerequisite Analysis

100%

Warning:

Setup will prepare the organization for Exchange 2013 by using 'Setup /PrepareAD'. No Exchange 2007 server roles have been detected in this topology. After this operation, you will not be able to install any Exchange 2007 servers.

For more information, visit: [http://technet.microsoft.com/library\(EXCHG.150\)/ms.exch.setupreadiness.NoE12ServerWarning.aspx](http://technet.microsoft.com/library(EXCHG.150)/ms.exch.setupreadiness.NoE12ServerWarning.aspx)

Warning:

Setup will prepare the organization for Exchange 2013 by using 'Setup /PrepareAD'. No Exchange 2010 server roles have been detected in this topology. After this operation, you will not be able to install any Exchange 2010 servers.

For more information, visit: [http://technet.microsoft.com/library\(EXCHG.150\)/ms.exch.setupreadiness.NoE14ServerWarning.aspx](http://technet.microsoft.com/library(EXCHG.150)/ms.exch.setupreadiness.NoE14ServerWarning.aspx)



install

Klik op Voltooien. De uitwisselingsinstallatie is succesvol. Herstart zoals in de instructies.

Setup Completed

Congratulations! Setup has finished successfully. To complete the installation of Exchange Server 2013, reboot the computer.

You can view additional post-installation tasks online by clicking the link: <http://go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkId=255372>. You can also start the Exchange Administration Center after Setup is finished.

Launch Exchange Administration Center after finishing Exchange setup.



finish

Administratie

Wisselbeheer is toegankelijk via de URL:

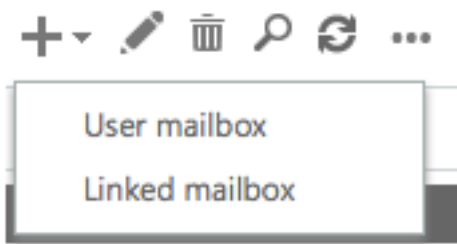
`https://<exchangeServerIp>/ecp/` or just `https://localhost/ecp`

Zorg voor HTTPS.

Selecteer "Gebruiker postvak".

Opmerking: Het rekeningtype moet een gebruikerspostvak zijn. Room en apparatuur mailboxen worden niet ondersteund, aangezien ze alleen voldoen aan en reageren op Outlook-vergaderaanvragen en -evenementen.

mailboxes groups



Dit voert het dialoogvenster "Door gebruiker ingestelde postbus" op. Voer de gegevens in voor een nieuwe e-mailgebruiker.

new user mailbox

Existing user

New user

First name:

Initials:

Last name:

*Display name:

*Name:

Organizational unit:

*User logon name:

@

*New password:

*Confirm password:

Require password change on next logon

[More options...](#)

Inloggen op Outlook-webtoegang:

`https://<exchangeServerIp>/owa` or just `https://localhost/owa`

Zorg voor HTTPS.

UCCX-integratie met socialMiner

De configuratie voor de op UCCX en SocialMiner gebaseerde E-mail van de Agent vereist configuratie op de UCCX appadmin-pagina om de configuratie van de SocialMiner te maken, de Mail Server en de e-mail Contact Service Quwachtrij te maken.

Raadpleeg dit document voor meer informatie

[UCCX Agent-e-mail](#)

Beste praktijken

IMAP4 inschakelen op Exchange 2013

Van het Exchange Management Shell voert u de volgende opdrachten uit:

Stel de Microsoft Exchange IMAP4-service in om automatisch te starten:

```
Set-service msExchangeIMAP4 -startuptype automatic
```

Start de Microsoft Exchange IMAP4-service:

```
Start-service msExchangeIMAP4
```

Stel de Microsoft Exchange IMAP4 Backend-service in om automatisch te starten:

```
Set-service msExchangeIMAP4BE -startuptype automatic
```

Start de Microsoft Exchange IMAP4 Backend-service:

```
Start-service msExchangeIMAP4BE
```

Limieten voor verbinding voor IMAP4 op Exchange 2013 instellen

Van het Exchange Management Shell voert u de volgende opdrachten uit:

In dit voorbeeld wordt de verbindinglimiet voor een gebruiker ingesteld:

```
Set-ImapSettings -MaxConnectionsPerUser Value
```

Opmerking: De standaardwaarde is 16. Dit is ingesteld op 200 in de labomgevingen, maar kan ook worden verhoogd voor grotere implementaties.

Limieten voor berichtgrootte (SocialMiner 11.6 en hoger)

Vanaf SocialMiner 11.6 staat attachments tot 20 MB in omvang toe voor inkomende en uitgaande e-mails. Als algemene regel, om rekening te houden met de toename van de grootte door codering en encryptie, stellen we voor de maximale grootte van het bericht in ruil vast te stellen op **30 MB**.

Opmerking: Exchange neemt geen **limiet** voor **de grootte van een bijlage** op de transportconfiguratie in overweging. De uitwisseling houdt rekening met de gecombineerde omvang van alle berichtdelen, het lichaam en de bijlagen, wanneer regels voor de grootte van de boodschap worden toegepast.

Beperkingen berichtsnelheid

De volgende opdrachten zijn handig om snelheidsbeperkingen voor de client-Frontend-connector te onderzoeken en aan te passen. Dit is de connector die wordt gebruikt door MTP. Al deze opdrachten moeten vanuit de Exchange Management Shell worden uitgevoerd.

Geef limiet op berichtsnelheid voor connectors:

```
Get-ReceiveConnector | ft Name,MessageRateLimit
```

Raadpleeg informatie voor een -aansluiting:

```
Get-ReceiveConnector -Identity "Client Frontend <EXCHANGE2013 hostname>"
```

Verhoging van de snelheidsgrens voor de connector die MTP ondersteunt:

```
Get-ReceiveConnector -Identity "Client Frontend <EXCHANGE2013 hostname>" | Set-ReceiveConnector -MessageRateLimit 50
```

```
Get-ReceiveConnector -Identity "Client Proxy <EXCHANGE2013 hostname>" | Set-ReceiveConnector -MessageRateLimit 100
```

Hoe te om Nieuwe databases te maken en postvakjes in hen te verplaatsen in ruil voor 2010

- Open Exchange-beheerconsole
- Navigeren in naar **Organisatie Configuration -> Brievenbus**
- Klik in het Action Panel op de rechterkant op "New Mail Database..".
- Geef de database een naam, Bladeren om een server te selecteren, klik op Volgende. Klik op Volgende. Klik op Volgende. Klik op Voltoeien
- Navigeren in naar **configuratie van ontvanger -> postvak**
- Klik op om de postvak(s) te selecteren die u wilt verplaatsen en klik vervolgens op "Nieuw lokaal verplaatsen-verzoek..."
- Bladeren om de doeldatabase te selecteren waarop u de postvak wilt verplaatsen. Klik op Volgende. Klik op Volgende. Klik op Nieuw. Klik op Voltoeien
- U kunt als volgt het verloop van de aanvraag verplaatsen: Navigatie in naar **configuratie van ontvanger -> Verplaats aanvraag**

Hoe kunt u nieuwe databases maken en postvakjes naar deze databases verplaatsen in ruil voor 2013.

- ECP openen : <https://<yourExchange Server>/ecp>
- Navigeren in op **servers -> databases** en op Toevoegen klikken
- Geef de nieuwe database een naam en blader om de server te selecteren. Klik op Opslaan

- Navigeren in naar **ontvangers** -> **Migratie** en klik op Toevoegen
- Selecteer Verplaatsen naar een andere database
- Selecteer de gebruikershandleidingen die u wilt verplaatsen. Klik op Volgende. Geef het een naam. Klik op Volgende. Klik op nieuw
- U kunt de voortgang van de bewegingsaanvraag zien door het verzoek te selecteren dat u zojuist hebt gemaakt en op Details in het deelvenster naar rechts te klikken

Hoe de snelle groei van de schijfruimte op wisselserver te voorkomen

Zet Circulaire houtkap aan voor zowel Exchange 2010 als 2013

Open exchange Management Shell

Start de opdracht: **GetMailDatabase | Set-MailDatabase -CircularLoggingEnabled:\$True**

Vervolgens moet u de databases demonteren en monteren zodat de wijziging effect kan hebben.

Disount-Database-Identity "Mail Database Name"

Mount-Database -Identity "Mail-box Database name"

U kunt ook klimmen en demonteren als u inlogt op de Exchange Management Console (2010) of ECP (2013)

(2010) **Configuratie van de organisatie -> brievenbus**

Selecteer de database en selecteer in de acties rechts onderaan de optie Databaseverslag verwijderen. Selecteer na voltooiing de optie Databaseverslag monteren.

(2013) **servers -> databases**

Selecteer de database en klik vervolgens op "." pictogram en klik op Ophalen. Klik na voltooiing op "..." pictogram opnieuw en klik op Toevoegen.

Wacht tot indexen gezond zijn. Start de opdracht om te controleren

GetMailDatabaseCopyStatus

Opmerking: Let op dat SocialMiner geen coderingsformaat anders dan UTF-8 voor Exchange ondersteunt. Ook wordt aanbevolen om een spam/malware-detectiegereedschap op Exchange te installeren, aangezien UCCX of SocialMiner niet de mogelijkheid hebben om malware/spam-e-mails te identificeren en kan leiden tot problemen.

Vaak voorkomende problemen

E-mailantwoordproblemen

Probleemsamenvatting	<p>1. Antwoorden op e-mails die van een Finse Agent naar externe e-mailadressen zijn verzonden, gaan mislukken, terwijl antwoorden op interne e-mailadressen slagen maar met Vvanaf-adres als UPN-naam in plaats van een geldig e-mailadres.</p> <p>2. SocialMiner kan de e-mailfeed niet aan Exchange verbinden omdat Exchange authenticatie met de externe .com-account toestaat</p> <p>Finse: "Kan geen antwoord naar Customer's e-mail sturen. Klik op Verzend om het opnieuw te proberen, of de wachtrij. Als het probleem zich blijft voordoen, neemt u contact met de systeembeheerder."</p> <p>SocialMiner e-mailfeed: Rood X - "Kan geen verbinding maken met de e-mailserver. Controleer of de gebruikersnaam en het wachtwoord juist zijn"</p>
Foutbericht	<p>Controleer de instellingen van UPN in de actieve map</p> <p>Voorbeeld:</p>
Mogelijke oorzaak	<p>In CCX Admin is e-mail CSQ ingesteld met - Mail Server: bedrijf XX.lokaal</p>
Aanbevolen actie	

E-mailgebruikersnaam: CSQname@XXindustries.com

AFBEELDINGSpoort: 993

MTP-poort: 587

De organisatie heeft de afbeelding niet en heeft het niet als dezelfde entiteit. We hebben gespleten DNS, intern.lokaal en extern.com

Om te kunnen werken zetten we het e-mailadres in dat gebruikt wordt voor zowel als MTP, maar de interne e-mails geven alleen de .local door en kunnen alleen e- worden verzonden vanaf een .com

Resolutie:

Maak een UPN-achtervoegsel voor een .com dat voor authenticatie flexibiliteit tussen de interne en externe omgevingen zou kunnen zorgen. Dit gebeurt op de AD aan Exchange-zijde om de .com in het lokale netwerk op te nemen voor verificatiedoelinden.

Dit wordt doorgaans gebruikt voor een organisatie met aanwezigheid in meerdere landen om gebruikersnamen te authenticeren met verschillende domeinnamen. Dit staat zowel het IMAP verkeer als het TCP verkeer toe om voor authentiek te verkeer. In Domain Name Server (DNS) - "Domein and Properties" maakt u een UPN-achtervoegsel voor de rekeningen om de vastlegging in grote organisaties te vereenvoudigen.

Voor actieve map "Gebruikers en computers" is de standaard UPN vereist, die bij inloggen is gespecificeerd. Het UPN dat bij inloggen is opgegeven, komt overeen met het e-mailadres.

Niet-spraaksubstelsysteem crasht op UCCX

Probleemsamenvatting Niet-spraaksubstelsysteem crashes op UCCX

Niet-spraaksubstelsysteem crashes door de aanwezigheid van Emoji-tekens in de onderwerpregel of in de e-mail. Het probleem doet zich voor wanneer deze e-mail een agent wordt aangeboden en de agent de e-mail terugstuurt naar hetzelfde of ander CSQ. De reden is dat wanneer tekens worden doorgegeven aan OpenFire op UCCX, de Openfire crashes omdat deze alleen geldige XML (Extensible Markup Language) 1.0 tekenset accepteert. Emoji's tekens maken geen deel uit van de XML 1.0 tekenset.

Mogelijke oorzaak

Aanbevolen actie

- Pas een filter toe om emoji tekens in de van/aan of de Onderwerp lijn op de Exchange kant te detecteren.
- Raadpleeg het defect [CSCuz48341](#). Dit probleem is vastgesteld op UCCX versie 11.5.1.

OpenHeap-pompen op SocialMiner

Probleemsamenvatting SocialMiner Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP) Service (OpenFire) reinigt geen http sessies die tot een lek leiden. Er worden dumpen gecreëerd die tot prestatievraagstukken bij chatten en e-mail met SocialMiner

Mogelijke oorzaak

OpenFire versie 3.7.1, die wordt gebruikt voor SocialMiner 10.6, heeft een bekend probleem en dit lijkt in een latere versie te zijn aangepakt.

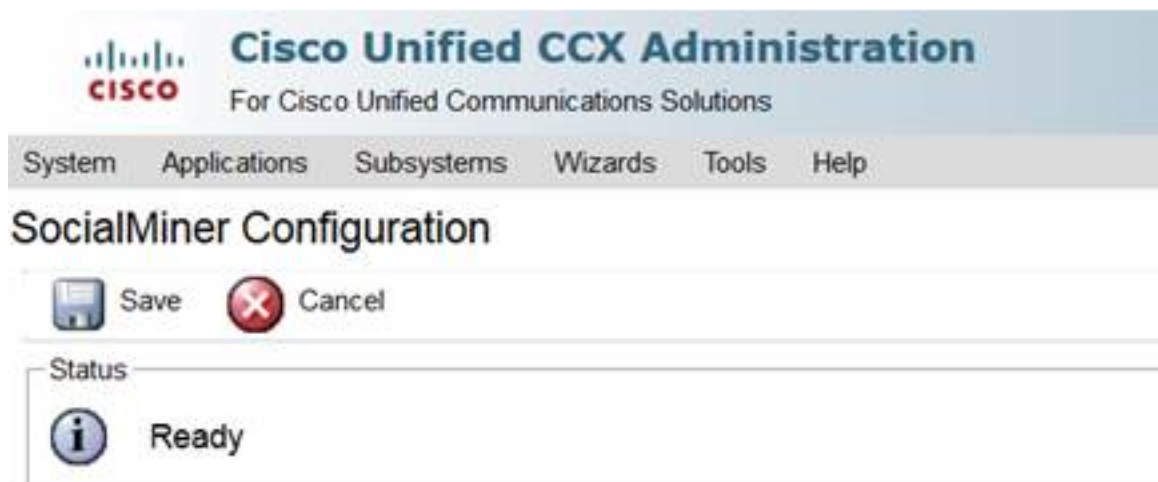
<http://issues.igniterealtime.org/browse/OF-453>

Aanbevolen actie

- SocialMiner 11.x heeft de nieuwste openbarversie 3.8.2, die de bekende oplossing heeft.
- Als u op 10.6 staat, moet u het COP-bestand [hier](#) toepassen

E-mailvoer kan niet worden aangesloten

Probleemsamenvatting SocialMiner kan e-mailfeed niet aan uitwisseling verbinden
SocialMiner en UCCX zijn functioneel op versie 11.5, geïntegreerd met Exchange
Wanneer het programma eenmaal bijgewerkt is tot 11.6, wordt er op UCCX Appa
rood X weeraeaven.



Mogelijke oorzaak

Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *:

User Name*:

Password*:

Op socialMiner-blogs is te lezen:

Runner/CCBU-run.2017-06-20T18-37-42.745.log:veroorzaakt door:
**javax.net.ssl.SSLHandshakeException: De server koos voor TLSv1, maar die pro
ingeschakeld of wordt niet ondersteund door de client.**

P.P.P./CCBU-run.2017-06-20T18-37-42.745.log:000837786: 20 jun. 2017 21:18:3
%CCBU_____FEEDS-3-SECURE_IMAP_CLIENT_CONNECTION_EXCEPTIO
%[FEED_ID=100021][FEED_NAME=CCX Email Feed
Team_IT_Tier2_Email][uitzondering=**javax.mail.MessagingException: De server k
die protocolversie is niet of niet ondersteund door de client..**

Aanmelden bij de CLI (SocialMiner Opdracht Line Interface) en voert de volgende

Aanbevolen actie

- linker-client-versie 1.0 instellen
- Hiermee start u het systeem opnieuw op (Hiermee start u de server SocialMiner)

Problemen oplossen

DNS-gerelateerde fouten oplossen op Exchange 2013

Exchange 2013 451 4.7.0 Tijdelijke serverfout. Probeer het later opnieuw. PRX5. Het is een bekend probleem in ruil voor 2013 (controleer op updates van Microsoft).

Resolutie: Zorg ervoor dat de netwerkadapter van de ontvangstconnectors aan een specifiek IP adres is gebonden en niet "Alle IPv4 adressen". Meer informatie

<http://www.techieshelp.com/exchange-2013-451-4-7-0-temporary-server-error-please-try-again-later-prx5/>

Gebruiker stuurt e-mail maar in plaats van een geslaagde verzending wordt de e-mail in de map "Ontwerp" geplaatst.

Resolutie: Gebruik Exchange Administration Center (EAC) in de volgende stappen:

- Inloggen bij EAC
- Navigeren naar **servers** (optie linksonder in EAC UI)
- Dubbelklik op de server (u moet de uitwisselingsserver in de lijst zien)
- Klik op DSN-raadpleging
- Zorg ervoor dat de instellingen van de netwerkadapter juist zijn en op de juiste host zijn ingesteld in plaats van "Alle IPv4 adressen"

Instellen van toegangsrechten in ruil zodat u de database kunt reinigen en de probleemoplossing kunt oplossen

In 2010

- Open Exchange Management-console. Vul de boom uit en selecteer Werkbalk. Dubbelklik op Rollend Based Access Control (RBAC) gebruikerseditor
- Wanneer de browser wordt geopend, inlogt u als beheerder
- Detectiebeheer en beheerder als lid bewerken
- Beheer van organisatie en invoer van postbus als rol bewerken
- Opslaan
- Sluit en open de Exchange Management Shell weer. De nieuwe machtigingen worden geladen

In 2013

- ECP openen. navigeren naar **toegangsrechten -> Admin-rollen**
- Detectiebeheer en beheerder als lid bewerken
- Beheer van organisatie en invoer van postbus als rol bewerken
- Opslaan
- Sluit en open de Exchange Management Shell weer. De nieuwe machtigingen worden geladen

Om een aanzienlijke diskgroei te voorkomen, schakelt u het verwijderde item uit

Open Exchange-beheerconsole

Voor elke databank:

Set-MailDatabase -Identity <DatabaseName> -GedeleteerdItemBewaren 0

Om te controleren of het werkte,

GetMailDatabase | Naam van het vaartuig, behoud van de redactie

Alle verwijderde items verwijderen (nadat u de retentieoptie hebt gewijzigd)

Schoon alle verwijderde items op die opgeslagen zijn voor mogelijk herstel. Doe dit voor een klant en een klant 1-20.

Zoeken-mailbox-identiteit "<postvaknaam>" -ZoekenAlleen -DeleteContent-force

Schakel het .EDB-bestand in om te controleren of de vrije ruimte in uw database beschikbaar is en herstel de ruimte

Om lege ruimte in de database over te halen om het EDB-bestand te beperken:

GetMailDatabase -Status | Naam van het vaartuig, omvang van de databank, beschikbare postboxruimte - auto

Als je een grote hoeveelheid AvailableNewMailSpace ziet, dan kan de database worden gefragmenteerd om de ruimte te herstellen.

U hebt ten minste de hoeveelheid nieuwe DatabaseSize nodig die beschikbaar is om de onderstaande opdrachten uit te voeren. U kunt berekenen hoeveel u nodig hebt door ("DatabaseSize" - "AvailableNewMailSpace") * 1.1 = DiskSpaceNOEND voor NewDatabaseSize

Databaseverslag "DBtoShrink" demonteren

```
cd c:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V15\Mailbox\DBtoShrink
```

```
eseutil /d DB to Shrink.edb/t C:\defrag\temp.edb
```

Nadat dit is voltooid, verwijdert u de database:

Databaseverslag "DBtoShrink"

Start deze opdracht opnieuw om te zien hoeveel ruimte er nu beschikbaar is:

GetMailDatabase -Status | Naam van het vaartuig, omvang van de databank, beschikbare postboxruimte - auto

Als uw .EDB-bestand nog steeds erg groot is, maar u hebt niet veel gegevens in het bestand - maak een nieuwe database, verplaats uw oude postboxen erin en verwijder de oude database om de ruimte terug te winnen

Om alle schijfruimte volledig terug te winnen, een nieuwe database te maken en alle postvakjes naar deze te verplaatsen, en dan de oude te verwijderen.

```
New-MailDatabase -Name "NewDB1" -Server "ExchangeServerName" -EdbFilePath C:\Program Files\Microsoft\Exchange Server\V15\Mailbox\NewDB1\NewDB1.edb
```

```
Mount-Database-Identity "NewDB1"
```

Zet de circulaire houtkap aan.

```
GetMailDatabase | Set-MailDatabase -CircularLoggingEnabled:$True
```

```
Disount-Database-Identity "NewDB1"
```

```
Mount-Database-Identity "NewDB1"
```

Wacht tot indexen gezond zijn. Start de opdracht om te controleren:

```
GetMailDatabaseCopyStatus
```

Verplaats postboxen van oude database naar nieuwe database:

```
GetMail-Database "OldDB1" | New-Moverequest -TargetDatabase "NewDB1"
```

In ruil voor 2010 kunt u bestaande MoveForFor wissen voordat u de bovenstaande opdracht kunt uitvoeren. Open Exchange Management-console. Navigeren in naar configuratie van ontvanger -> Verplaats aanvraag.

Selecteer alle bewegingsverzoeken en klik op "Verplaatsingsaanvraag wissen" in het Action Panel aan de rechterkant.

Wacht tot de status is voltooid. Om de status te zien,

```
Get-MoveApplicationStatistics -MoveApplicationQuwachtrij "NewDB1"
```

Oude database verwijderen:

```
Databaseverslag "OldDB1" demonteren
```

Controleer dat u toegang hebt tot alle postboxen in de nieuwe database zoals verwacht, en verwijder dan de oude database. Gebruik de opdrachtregel of het ECP. Onder servers -> databases. Selecteer de oude DB1 database en klik op Verwijderen.

Gemeenschappelijke problemen voor vertraging op Exchange Server

Stap 1. De fysieke schijf van de uitwisselingsserver is laag op ruimte.

Stap 2. De postvakjes van de wisselkantoren hebben hun limiet bereikt (standaard is 2 GB).

Stap 3. Controleer de index van de inhoud van de database - deze kan mislukt of mislukt zijn.

Gebruik ECP voor exchange 2013

- Navigeren in naar <https://<uw uitwisselingsserver>/ecp> en inloggen
- Navigeren in op **servers** -> **databases**, selecteer uw postvakdatabase en kijk in het rechter venster waar u "Content Index status:" wilt zien. Het moet "gezond" zijn. Als dit niet het geval is, volgt u de onderstaande link om een oplossing te vinden

Gebruik Exchange Management Shell (beide beurzen 2013 en 2010)

- Start de opdracht: **GetMailDatabaseCopyStatus**
- "Contentindex staat:" moet "gezond" zijn. Als dit niet het geval is, volgt u de onderstaande link om een oplossing te vinden

Gebruik Exchange Management Console voor exchange 2010

- Navigeren in naar Microsoft Exchange **On-Premises** -> **serverconfiguratie** -> **postvak**
- Klik in het tabblad Databasevertalingen op uw database
- Klik onder Handelingen aan de rechterkant op Eigenschappen. Controleer in het tabblad General "Content Index state:" in het pop-upvenster. Het moet "gezond" zijn. Als dit niet het geval is, volgt u de onderstaande link om een oplossing te vinden

Om de index van inhoud te repareren volgt u deze instructies:

<http://theucguay.net/fix-corrupted-content-index-catalog-of-a-mailbox-database-with-single-copy/>

Gerelateerde informatie

- [Niet-ondersteunde configuraties voor UCCX en SocialMiner Integration voor niet-spraak](#)

Documentatie verkrijgen en een serviceaanvraag indienen

Zie Wat in Cisco-productdocumentatie nieuw is voor informatie over het verkrijgen van documentatie, het gebruik van de Cisco Bug Search Tool (BST), het indienen van een serviceaanvraag en het verzamelen van aanvullende informatie:

<http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Abonneren op wat in Cisco-productdocumentatie nieuw is, waarin alle nieuwe en herziene technische documentatie van Cisco is opgenomen, als RSS-feed en rechtstreeks inhoud aan uw bureaublad leveren met behulp van een leestoepping. De RSS-feeds zijn gratis.