

# UCCX与Microsoft Exchange 2010限制策略的电子邮件集成核对表

## 目录

[简介](#)

[UCCX与Microsoft Exchange 2010限制策略的电子邮件集成核对表](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[客户端限制](#)

## 简介

本文档介绍Unified Contact Center Express(UCCX)与Microsoft Exchange集成以提供电子邮件功能时使用的流程。UCCX使用的两种协议是：

- Internet邮件访问协议(IMAP)
- 简单邮件传输协议 (SMTP)

IMAP连接从UCCX和Cisco Agent Desktop(CAD)客户端打开，但SMTP仅供UCCX服务器使用。除了UCCX和Microsoft Exchange上的配置外，必须谨慎考虑Microsoft Exchange上的限制策略。这些策略可能会导致许多问题，例如：

- 座席电子邮件就绪/未就绪按钮呈灰色显示
- 电子邮件不路由到座席
- 座席无法检索电子邮件

可能存在多个问题，本文档包含一些最常见的问题。

## UCCX与Microsoft Exchange 2010限制策略的电子邮件集成核对表

CAD客户端和UCCX都打开与Microsoft Exchange服务器的IMAP连接。每次客户端登录都需要打开两个IMAP连接。Microsoft Exchange的连接限制是一个问题，因为用于打开帐户的用户帐户。

例如，UCCX Email READY/NOT-READY ( UCCX电子邮件就绪/未就绪 ) 按钮呈灰色显示。

发生这种情况时，请注意“座席电子邮件”选项卡显示“加载”，并且已锁定该消息。要突出显示按钮，CAD客户端必须打开与Microsoft Exchange服务器的IMAP连接。在PC上打开命令提示符，然后输入：

```
telnet 143
```

如果此操作不成功，则问题是网络问题或配置问题。如果成功，则从CAD的连接也应成功。但是，这并不总是发生，因为CAD客户端使用在Cisco Desktop Administrator页面上配置的UCCX电子邮件帐户打开连接。Cisco Agent Desktop PC上的数据包捕获显示，Microsoft Exchange拒绝连接，但出现身份验证错误。但是，其他座席可能正在使用同一帐户，您已验证凭证是否正确。

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	117.948521	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	118.026584	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	118.109594	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.

在此阶段，由于所有客户端和UCCX都使用同一用户帐户打开连接，因此涉及Microsoft Exchange上的限制策略。因此，您必须在Microsoft Exchange服务器上为来自用户的最大连接数配置适当的值。

在考虑上一个示例后，请查看Microsoft Exchange 2010的限制策略。

## IMAP

1. 打开Microsoft Exchange Management Shell，然后输入：

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

此设置：

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

2. 此外，如果您对电子邮件有问题，请打开Microsoft Exchange上的事件查看器日志，您会看到类似以下的消息：

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

这指向必须在Microsoft Exchange上创建的新配置：

在运行Microsoft Exchange Server 2010邮箱角色的服务器上，单击“开始”>“运行”。输入regedit，然后单击OK。在注册表中找到并单击以下键：

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

在“编辑”菜单中，选择“新建”，然后选择“DWORD值”。输入每个用户允许的最大服务会话数

，然后选择**ENTER**。在“编辑”菜单中，选择**修改**。输入指定要使用的会话数的十进制值，然后选择**OK**。退出注册表编辑器。重新启动Microsoft Exchange Information Store服务或Microsoft Exchange服务器。

此过程记录在[“您无法从Outlook Web Access连接到Exchange Server 2010邮箱”中](#) 知识库文章。

请注意，值必须根据客户系统和使用情况进行选择。值可以是64或该范围内的任意数字。

3. 当IMAP会话打开时，Microsoft Exchange会打开消息传送应用程序编程接口(MAPI)会话。由于UCCX和CAD客户端都打开IMAP连接，MAPI限制会话也生效。按照Exchange存储限制中的[说明配置值](#)。
4. 授予UCCX电子邮件帐户“查看信息存储”状态权限。打开Microsoft Exchange Management Shell:

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

## SMTP

SMTP必须应用于UCCX电子邮件使用的连接器。打开Microsoft Exchange Management Shell。

1. 查找连接器：

```
Get-ReceiveConnector
```

2. 要应用连接器的策略，请添加步骤1中检索到的名称：

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

对于已使用的所有连接器，必须重复此步骤。

## 客户端限制

客户端限制策略仅在Microsoft Exchange 2010中使用，而且已知默认配置会导致代理电子邮件的不良性能。

打开Microsoft Exchange Management Shell工具。

1. 创建新的限制策略：

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

其中 *Policy Name* =新策略的名称。

### 对于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
```

### 对于Exchange 2010 SP1和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. 策略创建后，请将其应用到邮箱（UCCX电子邮件）：

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