

UCCX電子郵件與Microsoft Exchange 2010的整合限制策略清單

目錄

[簡介](#)

[UCCX電子郵件與Microsoft Exchange 2010的整合限制策略清單](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[客戶端限制](#)

簡介

本文檔介紹當Unified Contact Center Express(UCCX)與Microsoft Exchange整合以提供電子郵件功能時使用的流程。UCCX使用的兩種協定是：

- 網際網路訊息存取通訊協定(IMAP)
- 簡易郵件傳輸通訊協定(SMTP)

IMAP連線從UCCX和Cisco Agent Desktop(CAD)客戶端開啟，但SMTP僅用於UCCX伺服器。除了UCCX和Microsoft Exchange上的配置之外，還必須謹慎考慮Microsoft Exchange上的限制策略。這些策略可能會導致許多問題，例如：

- 座席電子郵件就緒/未就緒按鈕呈灰色顯示
- 電子郵件不會路由到代理
- 代理無法檢索電子郵件

可能存在多個問題，並且本文檔包含一些最常見的問題。

UCCX電子郵件與Microsoft Exchange 2010的整合限制策略清單

CAD客戶端和UCCX都開啟與Microsoft Exchange伺服器的IMAP連線。每次客戶端登入都需要開啟兩個IMAP連線。Microsoft Exchange上的連線限制是一個問題，因為用於開啟帳戶的使用者帳戶。

例如，UCCX郵件就緒/未就緒按鈕呈灰色顯示。

如果發生這種情況，請注意**Agent Email**頁籤顯示**Loading**，並且已使用該消息鎖定。要突出顯示按鈕，CAD客戶端必須開啟與Microsoft Exchange伺服器的IMAP連線。在PC上開啟命令提示符並輸入：

```
telnet 143
```

如果不成功，則問題為網路問題或配置問題。如果成功，則從CAD的連線也應成功。但是，這並不總是發生，因為CAD客戶端會使用在Cisco Desktop Administrator頁面中配置的UCCX電子郵件帳戶開啟連線。Cisco Agent Desktop PC上的資料包捕獲顯示Microsoft Exchange拒絕連線並出現身份驗證錯誤。但是，其他代理可能正在使用同一帳戶，並且您已驗證憑據是否正確。

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.

在這個階段，由於所有客戶端和UCCX都使用相同的USER帳戶開啟連線，因此會涉及Microsoft Exchange上的限制策略。因此，您必須在Microsoft Exchange伺服器上為使用者的「最大連接」配置適當的值。

考慮上一個示例後，請檢視Microsoft Exchange 2010的限制策略。

IMAP

1. 開啟Microsoft Exchange命令列管理程式並輸入：

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

該選項設定：

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

2. 此外，如果電子郵件有問題，請在Microsoft Exchange上開啟事件檢視器日誌，然後您會看到類似以下內容的消息：

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

這指向必須在Microsoft Exchange上建立的新配置：

在運行Microsoft Exchange Server 2010郵箱角色的伺服器上，按一下**開始>運行**。輸入**regedit**，然後按一下**OK**。在登錄檔中找到並按一下以下項：

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

在「**Edit**」選單上，選擇「**New**」，然後選擇「**DWORD Value**」。輸入每個使用者允許的最

大服務會話數，然後選擇ENTER。在「Edit」選單中，選擇「Modify」。輸入指定您要使用的會話數的十進位制值，然後選擇OK。退出登錄檔編輯器。重新啟動Microsoft Exchange Information Store服務或Microsoft Exchange Server。

此過程記錄在[You cannot connect to an Exchange Server 2010 mailbox from Outlook Web Access](#)中 知識庫文章。

請注意，必須根據客戶系統和使用情況選擇值。值可以是64或該範圍內的任意數字。

3. 開啟IMAP會話時，Microsoft Exchange將開啟消息應用程式程式設計介面(MAPI)會話。由於UCCX和CAD客戶端都開啟IMAP連線，MAPI限制會話也將生效。配置[Exchange儲存限制](#)中所述的值。
4. 授予UCCX電子郵件帳戶檢視信息儲存狀態許可權。開啟Microsoft Exchange命令列管理程式：

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

SMTP

SMTP必須應用於UCCX電子郵件使用的聯結器。開啟Microsoft Exchange命令列管理程式。

1. 查詢聯結器：

```
Get-ReceiveConnector
```

2. 為了將策略應用於聯結器，請新增步驟1中檢索到的名稱：

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

必須對所有已使用的聯結器重複此操作。

客戶端限制

客戶端限制策略僅用於Microsoft Exchange 2010，已知預設配置會導致代理電子郵件效能下降。

開啟Microsoft Exchange命令列管理程式工具。

1. 建立新的限制策略：

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

其中 *Policy Name* = 新策略的名稱。

對於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
```

對於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. 建立策略後，請將其應用到郵箱 (UCCX電子郵件) :

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