

Liste de contrôle de l'intégration de la messagerie UCCX aux politiques de limitation de Microsoft Exchange 2010

Contenu

[Introduction](#)

[Liste de contrôle de l'intégration de la messagerie UCCX aux politiques de limitation de Microsoft Exchange 2010](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[Limitation du client](#)

Introduction

Ce document décrit le processus utilisé lorsque Unified Contact Center Express (UCCX) s'intègre à Microsoft Exchange afin de fournir une fonctionnalité de messagerie électronique. Les deux protocoles utilisés par UCCX sont les suivants :

- Protocole d'accès aux messages Internet (IMAP)
- SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)

La connexion IMAP est ouverte à partir des clients UCCX et Cisco Agent Desktop (CAD), mais le protocole SMTP est utilisé uniquement par le serveur UCCX. Outre les configurations sur UCCX et Microsoft Exchange, les politiques de limitation de Microsoft Exchange doivent être considérées avec prudence. Ces politiques peuvent entraîner de nombreux problèmes, notamment :

- Les boutons de courrier électronique de l'agent PRÊT/NON PRÊT sont grisés
- Les e-mails ne sont pas acheminés vers les agents
- Les agents ne peuvent pas récupérer les e-mails

Il peut y avoir plusieurs problèmes, et ce document couvre certains des problèmes les plus courants.

Liste de contrôle de l'intégration de la messagerie UCCX aux politiques de limitation de Microsoft Exchange 2010

Les clients CAD et UCCX ouvrent tous deux des connexions IMAP au serveur Microsoft Exchange. Chaque connexion client nécessite l'ouverture de deux connexions IMAP. La limite de connexion sur Microsoft Exchange est un problème en raison du compte utilisateur utilisé pour ouvrir le compte.

Par exemple, les boutons UCCX Email READY/NOT-READY sont grisés.

Dans ce cas, notez que l'onglet **E-mail de l'agent** affiche **Chargement** et est verrouillé avec ce message. Pour que les boutons soient mis en surbrillance, le client CAD doit ouvrir une connexion IMAP au serveur Microsoft Exchange. Ouvrez une invite de commande sur le PC et entrez :

telnet 143

Si cela échoue, le problème est un problème réseau ou de configuration. En cas de succès, la connexion à partir de CAD doit également aboutir. Cependant, cela ne se produit pas toujours, puisque le client CAD ouvre la connexion avec l'utilisation du compte de messagerie UCCX configuré sur la page Administrateur de bureau Cisco. Une capture de paquets sur le PC Cisco Agent Desktop indique que Microsoft Exchange rejette la connexion avec une erreur d'authentification. Cependant, d'autres agents peuvent utiliser le même compte et vous avez vérifié que les informations d'identification sont correctes.

Time	Source IP	Destination IP	Protocol	Length	Source Port	Destination Port	Flags	Raw Data
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.		

À ce stade, les stratégies de limitation de Microsoft Exchange sont impliquées puisque tous les clients et UCCX ouvrent la connexion avec l'utilisation du compte d'utilisateur SAME. Par conséquent, vous devez configurer les valeurs appropriées sur le serveur Microsoft Exchange pour les **connexions max. d'un utilisateur**.

Après avoir examiné l'exemple précédent, consultez les stratégies de limitation pour Microsoft Exchange 2010.

IMAP

1. Ouvrez Microsoft Exchange Management Shell et saisissez :

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

Ces paramètres sont les suivants :

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

2. En outre, si vous rencontrez des problèmes avec l'e-mail, ouvrez les journaux de l'observateur d'événements sur Microsoft Exchange et vous voyez des messages similaires à :

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

Mapi session "c1bc953e-929c-4608-9d03-badcea930d08:/o=Exchange Administrative Group (FYDIBOHF23SPDLT)/cn=Recipients/cn=UCCX EmailQ686" exceeded the maximum of 16 objects of type "session".

Ceci pointe vers une nouvelle configuration qui doit être créée sur Microsoft Exchange :

Sur le serveur qui exécute le rôle de boîte aux lettres Microsoft Exchange Server 2010, cliquez sur **Démarrer > Exécuter**. Entrez **regedit**, puis cliquez sur **OK**. Recherchez et cliquez sur ces clés dans le Registre :

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\MSEExchangeIS\ParametersSystem

Dans le menu **Modifier**, sélectionnez **Nouveau**, puis sélectionnez **Valeur DWORD**. Saisissez le nombre maximal de sessions de service autorisées par utilisateur, puis sélectionnez **ENTRÉE**. Dans le menu **Edition**, sélectionnez **Modifier**. Entrez la valeur décimale qui spécifie le nombre de sessions à utiliser, puis sélectionnez **OK**. Quittez l'Éditeur du Registre. Redémarrez le service de banque d'informations Microsoft Exchange ou le serveur Microsoft Exchange.

Ce processus est documenté dans [le document Vous ne pouvez pas vous connecter à une boîte aux lettres Exchange Server 2010 à partir d'Outlook Web Access](#) article de la base de connaissances.

Notez que la valeur doit être sélectionnée en fonction du système et de l'utilisation du client. La valeur peut être **64** ou n'importe quel nombre de cette plage.

3. Microsoft Exchange ouvre une session MAPI (Messaging Application Programming Interface) lorsqu'une session IMAP est ouverte. Puisque les clients UCCX et CAD ouvrent la connexion IMAP, les sessions de limitation MAPI entrent également en vigueur. Configurez les valeurs comme décrit dans [Limites de banque de données Exchange](#) .
4. Accorder au compte de messagerie UCCX les autorisations **Afficher l'état de la banque d'informations**. Ouvrez Microsoft Exchange Management Shell :

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

SMTP

Le protocole SMTP doit être appliqué au connecteur utilisé par la messagerie UCCX. Ouvrez le shell de gestion Microsoft Exchange.

1. Recherchez le connecteur :

```
Get-ReceiveConnector
```

2. Afin d'appliquer la stratégie pour le connecteur, ajoutez le nom récupéré à l'étape 1 :

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

Vous devez répéter ceci pour tous les connecteurs utilisés.

Limitation du client

Les stratégies de limitation des clients sont utilisées uniquement dans Microsoft Exchange 2010 et la configuration par défaut est connue pour entraîner des performances négatives avec la messagerie de l'agent.

Ouvrez l'outil Microsoft Exchange Management Shell.

1. Créer une politique de limitation :

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

Où **Nom de la stratégie** = nom de la nouvelle stratégie.

Pour 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
```

Pour Exchange 2010 SP1 et 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. Maintenant que la stratégie a été créée, appliquez-la à la boîte aux lettres (e-mail UCCX) :

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