

Lista de verificação de integração de e-mail UCCX com políticas de limitação do Microsoft Exchange 2010

Contents

[Introduction](#)

[Lista de verificação de integração de e-mail UCCX com políticas de limitação do Microsoft Exchange 2010](#)

[IMAP](#)

[SMTP](#)

[Limitação de cliente](#)

Introduction

Este documento descreve o processo usado quando o Unified Contact Center Express (UCCX) se integra ao Microsoft Exchange para fornecer funcionalidade de e-mail. Os dois protocolos usados pelo UCCX são:

- Protocolo de Acesso a Mensagens da Internet (IMAP)
- SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)

A conexão IMAP é aberta nos clientes UCCX e Cisco Agent Desktop (CAD), mas o SMTP é usado somente pelo servidor UCCX. Além das configurações no UCCX e no Microsoft Exchange, as políticas de limitação no Microsoft Exchange devem ser consideradas com cuidado. Essas políticas podem causar vários problemas, como:

- Os botões PRONTO/NÃO PRONTO para e-mail do agente ficam acinzentados
- Os emails não são roteados para agentes
- Os agentes não podem recuperar emails

Pode haver vários problemas, e este documento aborda alguns dos mais comuns.

Lista de verificação de integração de e-mail UCCX com políticas de limitação do Microsoft Exchange 2010

Os clientes CAD e UCCX abrem conexões IMAP com o servidor Microsoft Exchange. Cada login de cliente requer duas conexões IMAP abertas. O limite de conexão no Microsoft Exchange é um problema devido à conta de usuário usada para abrir a conta.

Por exemplo, os botões UCCX Email READY/NOT-READY estão acinzentados.

Quando isso ocorrer, observe que a guia **E-mail do agente** exibe **Carregando** e está bloqueada com essa mensagem. Para que os botões sejam realçados, o cliente CAD deve abrir uma conexão IMAP com o servidor do Microsoft Exchange. Abra um prompt de comando no PC e digite:

telnet 143

Se isso não for bem-sucedido, o problema é um problema de rede ou de configuração. Se a conexão do CAD for bem-sucedida, ela também deverá ser bem-sucedida. No entanto, isso nem sempre ocorre, pois o cliente CAD abre a conexão com o uso da conta de e-mail UCCX configurada na página do Cisco Desktop Administrator. Uma captura de pacote no PC do Cisco Agent Desktop mostra que o Microsoft Exchange rejeita a conexão com um erro de autenticação. Entretanto, outros agentes podem estar trabalhando com a mesma conta e você verificou se as credenciais estão corretas.

Time	Source IP	Destination IP	Port	Protocol	Response
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	118.109194	10.4.3.90	10.4.4.95	IMAP	82 Response: A1 NO AUTHENTICATE failed.

Neste estágio, as políticas de limitação no Microsoft Exchange estão envolvidas, pois todos os clientes e o UCCX abrem a conexão com o uso da mesma conta de usuário. Portanto, você deve configurar os valores apropriados no servidor do Microsoft Exchange para o **Máximo de conexões de um usuário**.

Depois de considerar o exemplo anterior, revise as políticas de limitação para o Microsoft Exchange 2010.

IMAP

1. Abra o Shell de Gerenciamento do Microsoft Exchange e digite:

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

Isso define:

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

2. Além disso, se você tiver problemas com o e-mail, abra o Visualizador de eventos no Microsoft Exchange e verá mensagens semelhantes a:

```
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".
```

Isso aponta para uma nova configuração que deve ser criada no Microsoft Exchange:

No servidor que executa a função de Caixa de Correio do Microsoft Exchange Server 2010, clique em **Iniciar > Executar**. Digite **regedit** e clique em **OK**. Localize e clique nestas chaves no registro:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\MSExchangeIS\ParametersSystem
```

No menu **Editar**, selecione **Novo** e selecione **Valor de DWORD**. Insira o número máximo de sessões de serviço permitidas por usuário e selecione **ENTER**. No menu **Editar**, selecione **Modificar**. Insira o valor decimal que especifica o número de sessões que deseja usar e selecione **OK**. **Saia** do Editor do Registro. Reinicie o serviço Microsoft Exchange Information Store Service ou o servidor Microsoft Exchange.

Este processo está documentado na [janela Você não pode se conectar a uma caixa de correio do Exchange Server 2010 a partir do Outlook Web Access](#) artigo da base de dados de conhecimento.

Observe que o valor deve ser selecionado com base no sistema do cliente e no uso. O valor pode ser **64** ou qualquer número nesse intervalo.

3. O Microsoft Exchange abre uma sessão de MAPI (Messaging Application Programming Interface, Interface de programação de aplicativos de mensagens) quando uma sessão IMAP é aberta. Como os clientes UCCX e CAD abrem a conexão IMAP, as sessões de limitação de MAPI também entram em vigor. Configure os valores conforme descrito em [Limites do Exchange Store](#).
4. Conceda à conta de e-mail do UCCX as permissões de **status do View Information Store**. Abra o Shell de Gerenciamento do Microsoft Exchange:

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

SMTP

O SMTP deve ser aplicado ao conector que o e-mail UCCX usa. Abra o Shell de Gerenciamento do Microsoft Exchange.

1. Encontre o conector:

```
Get-ReceiveConnector
```

2. Para aplicar a política para o conector, adicione o nome recuperado na Etapa 1:

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

Você deve repetir isso para TODOS os conectores que foram usados.

Limitação de cliente

As políticas de limitação de clientes são usadas somente no Microsoft Exchange 2010, e a configuração padrão é conhecida por causar desempenho adverso com o e-mail do agente.

Abra a ferramenta Microsoft Exchange Management Shell.

1. Criar uma nova política de limitação:

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

Onde **Nome da política** = o nome da nova política.

Para o 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
```

Para o Exchange 2010 SP1 e 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. Agora que a política foi criada, aplique-a à caixa de correio (e-mail do UCCX):

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