

Integrazione di UCCX con SocialMiner per la posta elettronica dell'agente - Procedure ottimali di Exchange

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Esempio di rete](#)

[Configurazioni](#)

[Sincronizzazione ora](#)

[Exchange 2013](#)

[Prerequisiti](#)

[Install](#)

[Amministrare](#)

[Outlook Web Access](#)

[Integrazione UCCX con SocialMiner](#)

[Procedure ottimali](#)

[Abilita IMAP4 su Exchange 2013](#)

[Imposta limiti connessioni per IMAP4 su Exchange 2013](#)

[Limiti dimensioni messaggi \(SocialMiner 11.6 e versioni successive\)](#)

[Limiti velocità messaggi](#)

[Come creare nuovi database e spostarvi le caselle di posta in Exchange 2010](#)

[Come creare nuovi database e spostarvi le caselle di posta in Exchange 2013](#)

[Come evitare la rapida crescita dello spazio su disco sul server Exchange](#)

[Problemi comuni](#)

[Problemi di risposta e-mail](#)

[Arresto anomalo del sottosistema non vocale su UCCX](#)

[Dump heap Openfire su SocialMiner](#)

[Impossibile connettersi al feed di posta elettronica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Risolvi errori correlati a DNS in Exchange 2013](#)

[Impostare le autorizzazioni in Exchange per pulire il database e risolvere i problemi](#)

[Per evitare un'eccessiva crescita del disco, disattiva la conservazione degli elementi eliminati](#)

[Elimina tutti gli elementi eliminati \(dopo aver modificato l'opzione di conservazione verso il basso\)](#)

[Ridurre il file EDB per verificare lo spazio disponibile nel database e recuperare lo spazio](#)

[Se il file EDB è ancora molto grande ma non contiene molti dati, creare un nuovo database, spostare le vecchie cassette postali in esso ed eliminare il vecchio database per recuperare spazio](#)

[Problemi comuni di lentezza su Exchange Server](#)

[Informazioni correlate](#)

[Recupero della documentazione e invio di una richiesta di assistenza](#)

Introduzione

Questo documento offre una panoramica delle procedure ottimali da seguire su Exchange per l'integrazione con SocialMiner e Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) per Agent Email.

Basata sull'implementazione della chat multisezione in UCCX nella versione 10.5, la versione 10.6 introduce l'e-mail. Le e-mail vengono recuperate da Microsoft Exchange da SocialMiner e inoltrate agli agenti da UCCX. Gli agenti utilizzano un nuovo modello di risposta e-mail nel gadget multisezione di Finesse per rispondere alle e-mail.

UCCX 11.5 e SocialMiner 11.5 offrono la funzionalità di integrazione con Microsoft Office 365 per la posta elettronica. Office365 è un sistema di gestione degli account di posta elettronica basato su cloud di Microsoft e pertanto non presenta miglioramenti specifici delle prestazioni.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) versione 10.6 o successive
- Microsoft Active Directory - AD installato in Windows Server
- Microsoft Exchange 2010 e 2013
- Cisco SocialMiner release 10.6 e successive

Componenti usati

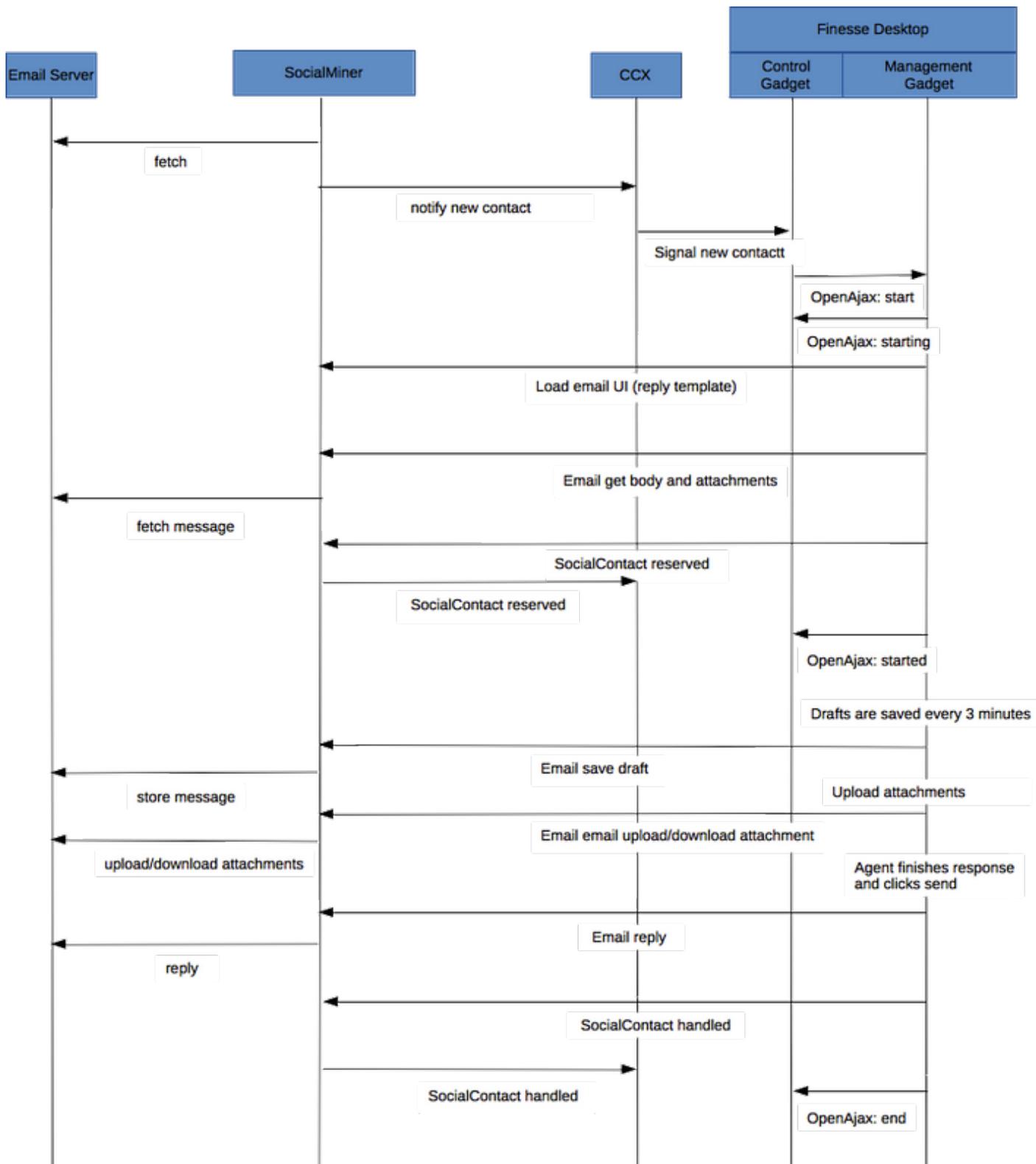
Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Microsoft Active Directory - Active Directory in Windows 2012 R2
- Microsoft Exchange 2010 e 2013
- SocialMiner versione 10.6
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) versione 10.6

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Configurazione

Esempio di rete



Nota: Si noti che SocialMiner non memorizza effettivamente le e-mail nel suo database. Memorizza i metadati utilizzati per recuperare l'e-mail dal server e-mail. Questi metadati vengono utilizzati anche quando l'agente risponde all'e-mail.

Configurazioni

Nota: In questo documento viene illustrato come eseguire l'installazione e la configurazione in laboratorio di Exchange 2013. Benché si tratti di una configurazione testata su Exchange, Cisco non prevede restrizioni alle implementazioni di Exchange. Questo documento non

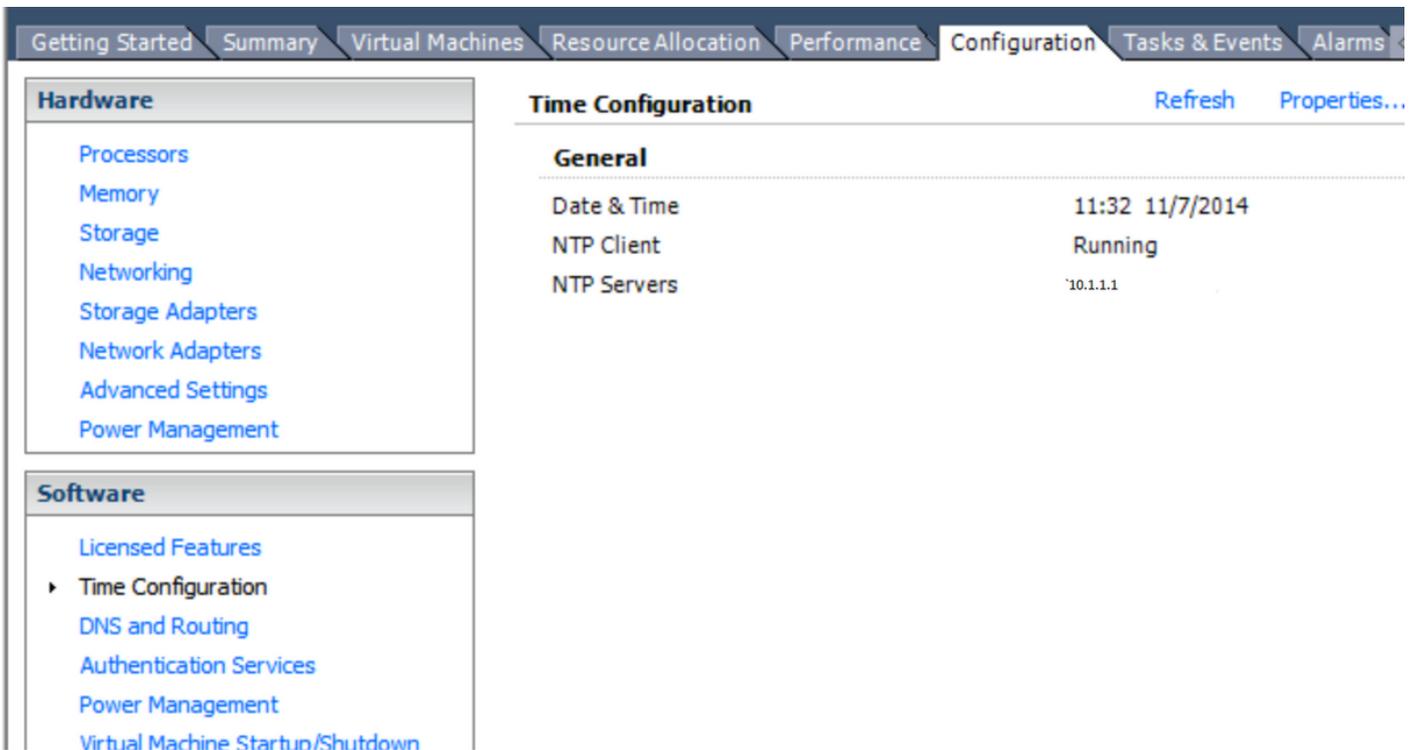
considera le distribuzioni di produzione e le configurazioni personalizzate.

Nota: In questo documento vengono forniti alcuni esempi di Exchange relativi al 2013 e considerazioni simili devono essere osservate in Exchange 2010. Per una soluzione ottimale, è consigliabile utilizzare questo articolo con l'aiuto di un amministratore di Exchange.

Nota: Questo documento fornisce le procedure ottimali in combinazione con i problemi riscontrati nelle implementazioni personalizzate, in quanto non esistono restrizioni di rilievo da parte di SocialMiner e UCCX per Exchange.

Sincronizzazione ora

Accertarsi che l'host ESX sia configurato per NTP e verificare lo stato. Controllare la scheda Configuration dell'host e selezionare time configuration.



The screenshot shows the vSphere Configuration page for an ESX host. The 'Configuration' tab is selected, and the 'Time Configuration' section is expanded. The 'General' sub-section is visible, showing the following settings:

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

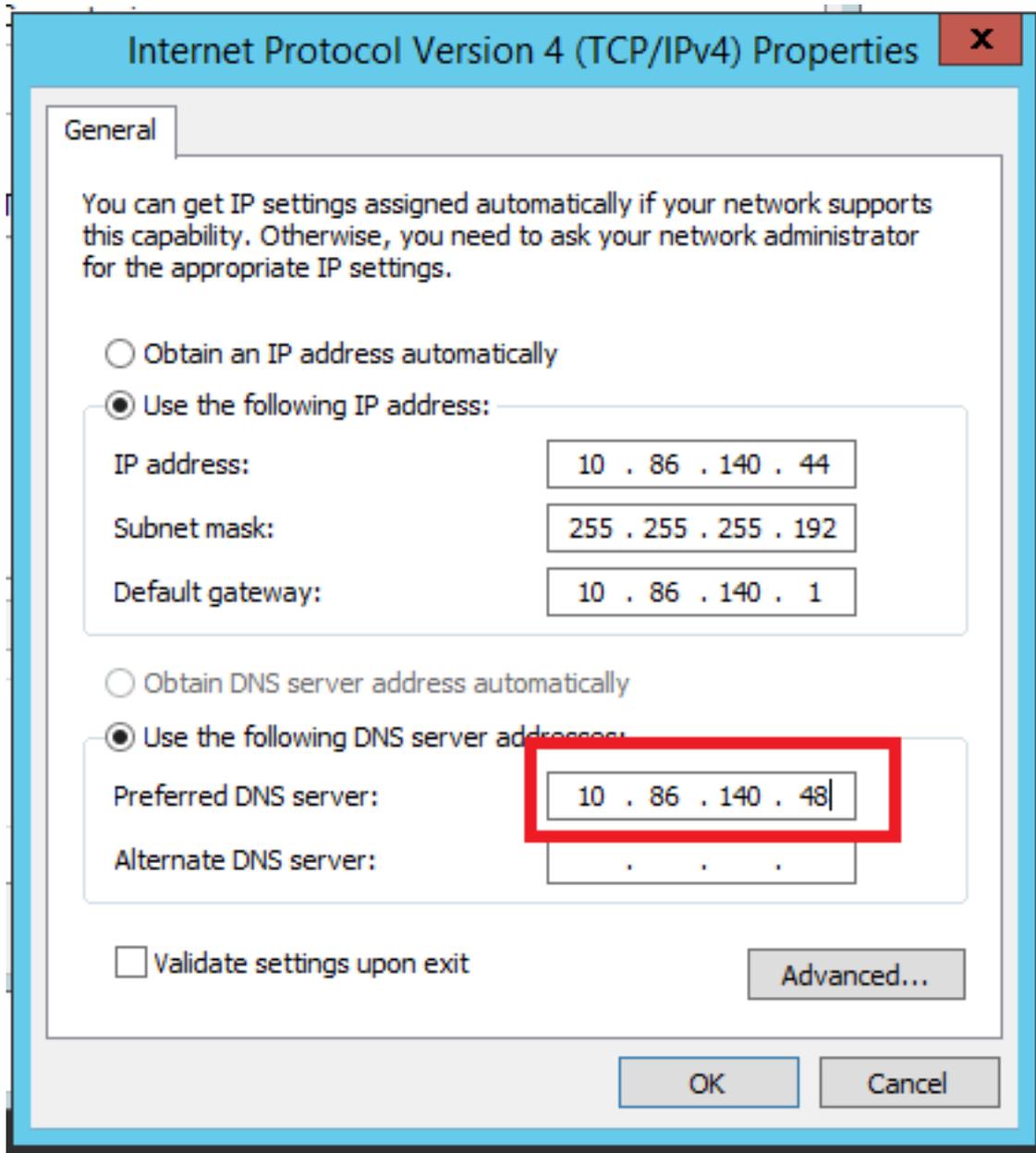
The left sidebar shows the navigation tree with 'Time Configuration' selected under the 'Software' category.

Per il controller di dominio, verificare che l'ora sia sincronizzata con l'host. È disponibile nella scheda vm/edit settings/options (Impostazioni/opzioni di vm/modifica), VMware Tools. Selezionare la casella Sincronizza orario ospite con l'host e fare clic su OK.

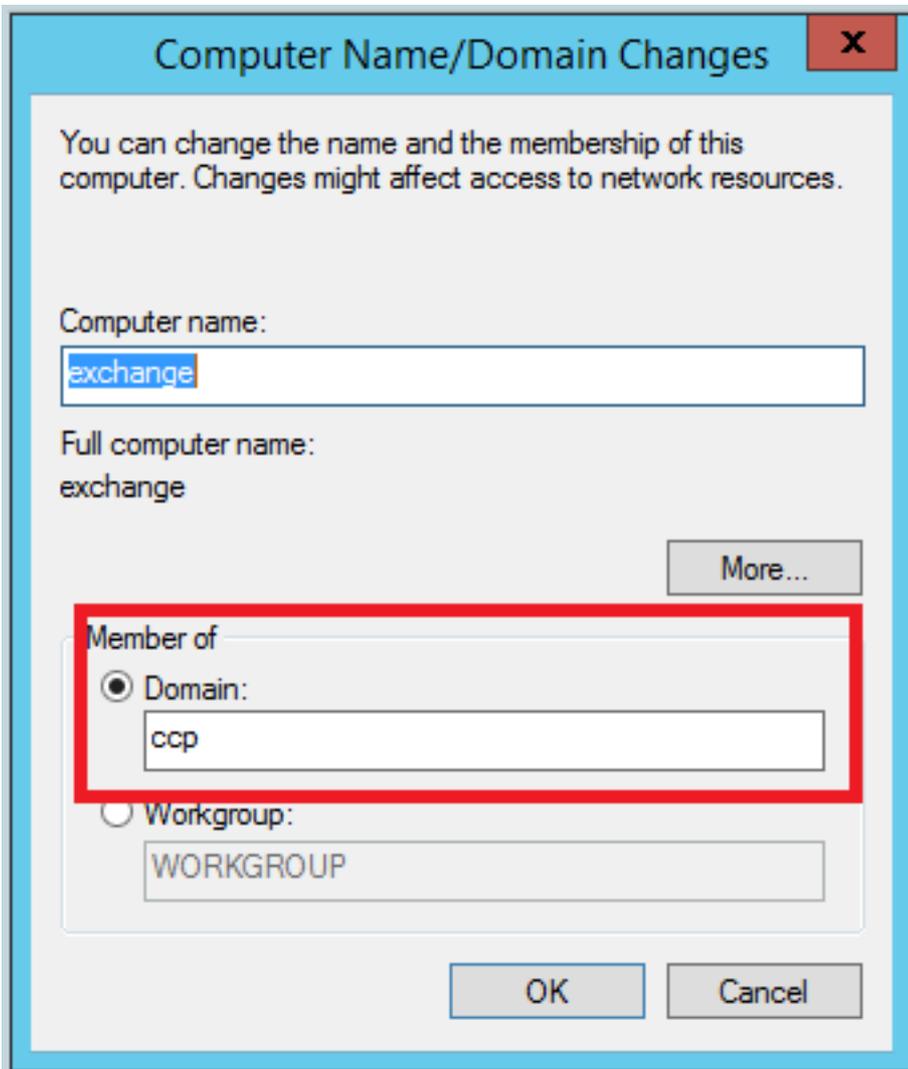
Nota: Il controller di dominio può eseguire la sincronizzazione dell'ora con qualsiasi altra origine. Nella maggior parte delle distribuzioni, il controller di dominio stesso funge da origine ora. Verificare che rimanga sincronizzato con l'host in cui verrà distribuito lo scambio.

Exchange 2013

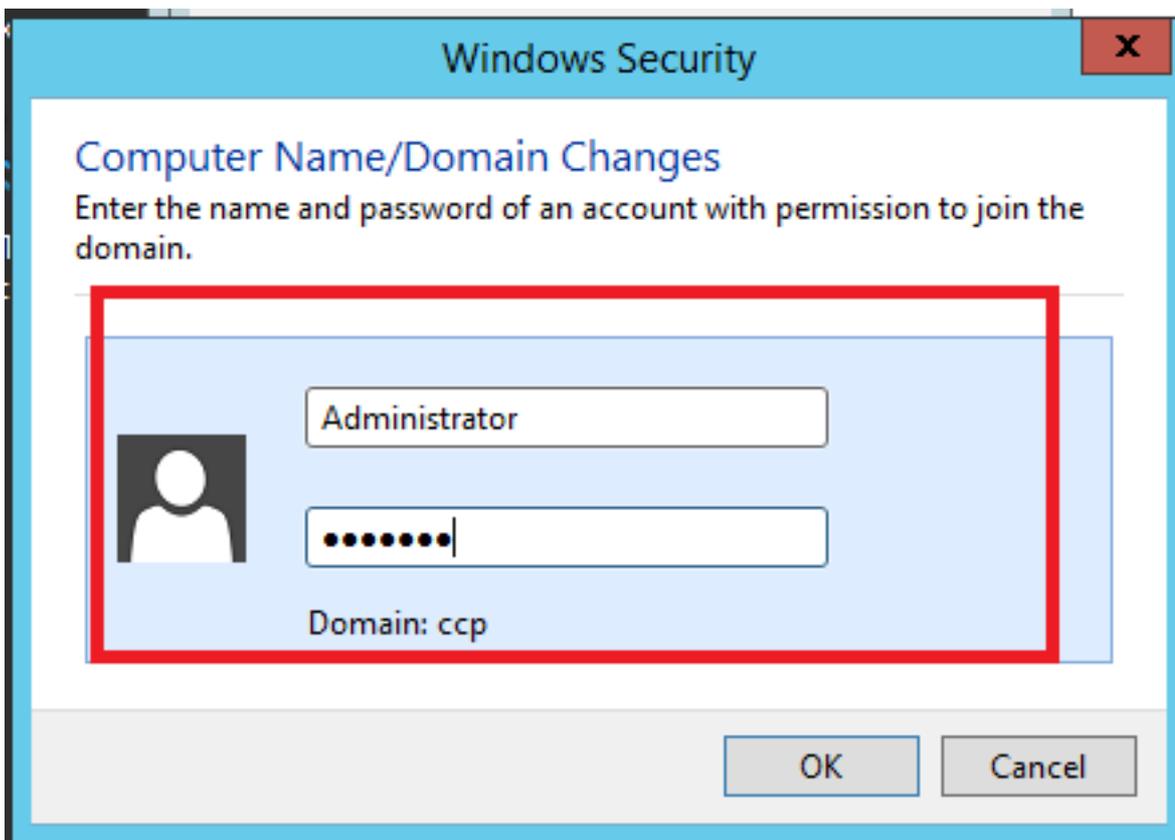
Impostare DNS sul server Active Directory nel dominio.



Aggiungere il dominio come evidenziato di seguito.



Eseguire l'autenticazione con un **account amministrativo** nel dominio.



Prerequisiti

I prerequisiti sono documentati nel collegamento [qui](#)

Nel collegamento sopra riportato, seguire la sezione [Prerequisiti di Windows Server 2012 R2 e Windows Server 2012](#) (dipende dalla piattaforma utilizzata per l'installazione), [i ruoli del server Cassetta postali o Accesso client](#) devono essere seguiti per installare i ruoli del server Cassetta postali o Accesso client.

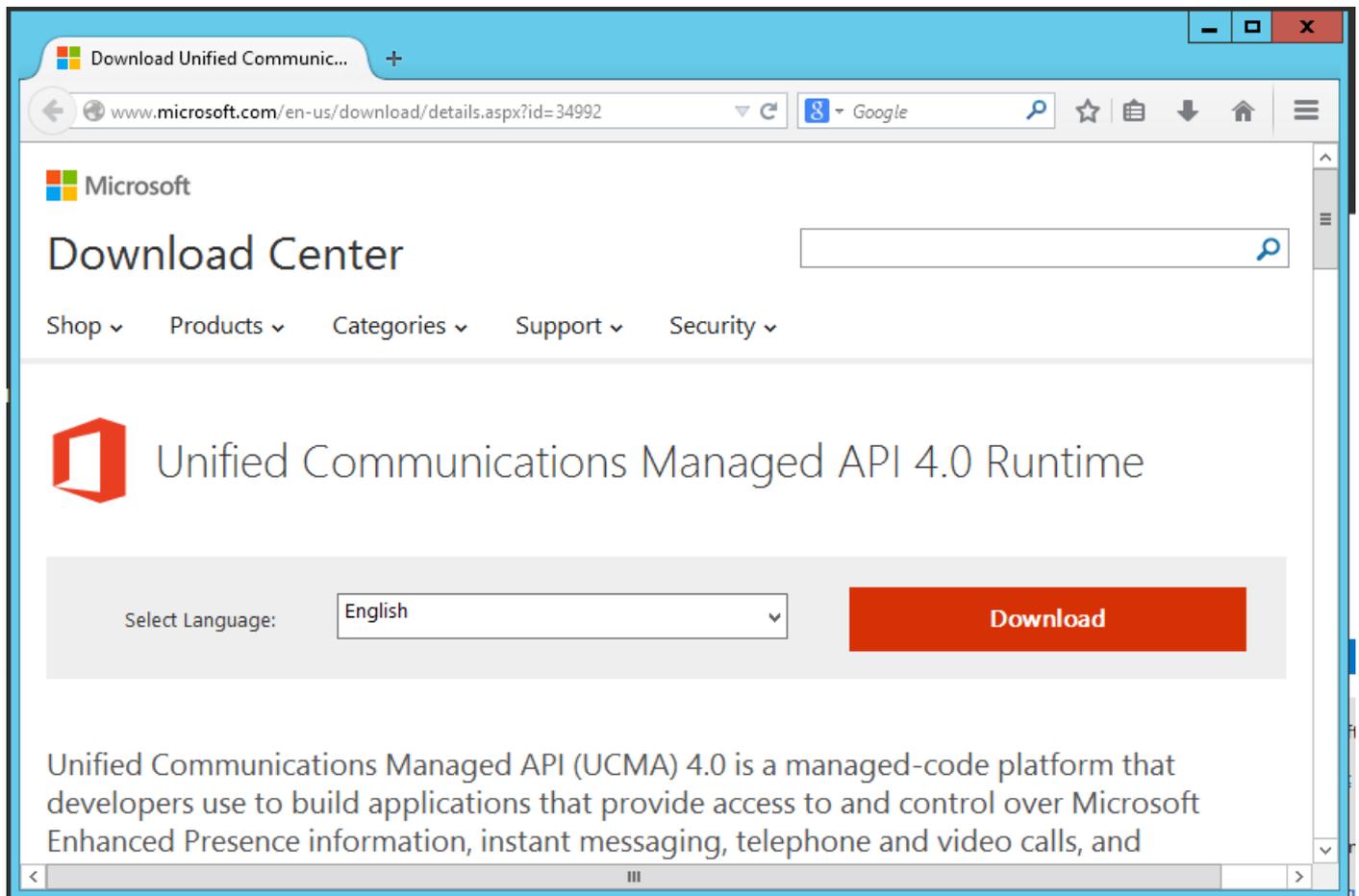
Aprire PowerShell con privilegi di amministratore ed eseguire i comandi seguenti:

```
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
```

Riavviare il server per completare l'installazione.

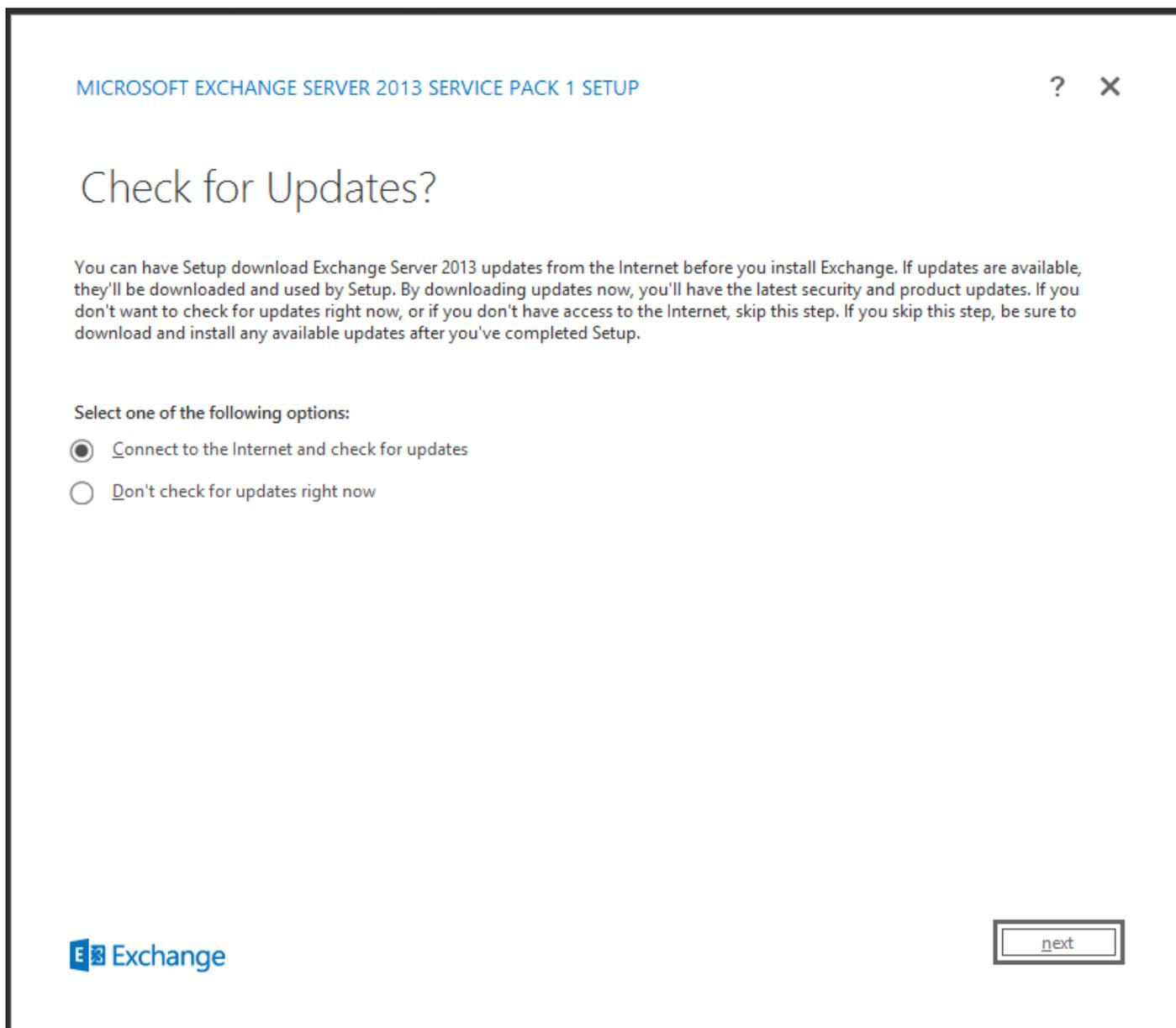
Scaricare e installare "Unified Communications Managed API 4.0 Runtime". L'installazione è semplice. Accettare la licenza, fare clic su Avanti in ogni finestra di dialogo intermedia e quindi su Fine.



(è necessario riavviare ora prima di avviare l'installazione di Exchange 2013)

Install

Eseguire il programma di installazione di "Exchange 2013". Nel primo fotogramma viene richiesto di verificare la disponibilità di aggiornamenti. Fare clic su Next (Avanti).



In questo caso, non sono stati trovati aggiornamenti. Fare clic su Next (Avanti).

Downloading Updates...

No updates found, click next to continue with setup.



next

Viene visualizzata la schermata di introduzione. Fare clic su Next (Avanti).

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

Accettare la licenza e fare clic su Avanti.

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](#)

Selezionare "Usa impostazioni consigliate" e fare clic su Avanti.

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

Selezionare "Ruolo Cassette postali", "Ruolo Accesso client" e "Installa automaticamente ruoli Windows Server". Fare clic su Next (Avanti).

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

Mantenere il percorso predefinito e fare clic su Avanti.

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

Impostare l'organizzazione. Fare clic su Next (Avanti).

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

Verifiche finali. L'operazione potrebbe richiedere alcuni minuti. Al termine, fare clic su Avanti.

Nota: Potrebbe essere necessario riavviare il server, se si raggiunge la fine dei controlli di fattibilità e informa su un riavvio in sospeso. Riavviare il server a questo punto ed eseguire nuovamente il programma di installazione. Dopo il riavvio possiamo continuare con i controlli di fattibilità e procedere con l'installazione.

Readiness Checks

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

Configuring Prerequisites

85%



back

install

Selezionare installa.

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

Fare clic su Finish (Fine). Installazione di Exchange completata. Riavviare come indicato.

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

Amministrazione

È possibile accedere all'amministrazione di Exchange tramite il seguente URL:

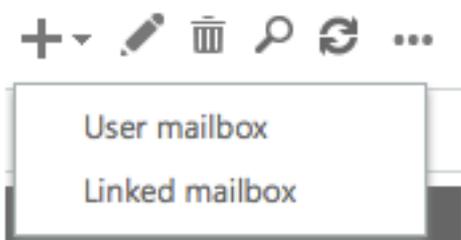
`https://<exchangeServerIp>/ecp/` or just `https://localhost/ecp`

Verificare HTTPS.

Selezionare "Cassetta postale utente".

Nota: Il tipo di account deve essere Cassetta postale utente. Le cassette postali per sale riunioni e attrezzature non sono supportate in quanto accettano e rispondono solo a convocazioni di riunioni ed eventi di Outlook.

mailboxes groups



Verrà visualizzata la finestra di dialogo "Cassetta postale utente". Immettere i dettagli per un nuovo utente di posta elettronica.

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...](#)

Accedere a Outlook Web Access:

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

Verificare HTTPS.

Integrazione UCCX con SocialMiner

La configurazione per l'E-mail dell'agente basato su UCCX e SocialMiner richiede la configurazione nella pagina di amministrazione dell'applicazione UCCX per creare la configurazione di SocialMiner, creare il server di posta e la coda del servizio di contatto e-mail.

Per ulteriori informazioni, fare riferimento a questo documento

[E-mail agente UCCX](#)

Procedure ottimali

Abilita IMAP4 su Exchange 2013

Da Exchange Management Shell Eseguire i comandi seguenti:

Impostare l'avvio automatico del servizio IMAP4 di Microsoft Exchange:

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

Avviare il servizio IMAP4 di Microsoft Exchange:

```
Start-service msExchangeIMAP4
```

Impostare l'avvio automatico del servizio back-end IMAP4 di Microsoft Exchange:

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

Avviare il servizio back-end IMAP4 di Microsoft Exchange:

```
Start-service msExchangeIMAP4BE
```

Imposta limiti connessioni per IMAP4 su Exchange 2013

Da Exchange Management Shell Eseguire i comandi seguenti:

In questo esempio viene impostato il limite di connessioni per un utente:

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

Nota: Il valore predefinito è 16. È stato impostato su 200 negli ambienti lab, ma può essere aumentato per le distribuzioni di maggiori dimensioni.

Limiti dimensioni messaggi (SocialMiner 11.6 e versioni successive)

SocialMiner 11.6 consente allegati fino a 20 MB di dimensioni per messaggi e-mail in entrata e in uscita. Come regola generale, per tenere conto dell'aumento delle dimensioni dovuto alla codifica e alla crittografia, si consiglia di impostare il limite massimo per le dimensioni dei messaggi in Exchange su **30 MB**.

Nota: Exchange non prende in considerazione il **limite delle dimensioni degli allegati** nella configurazione del trasporto. Quando vengono applicate le regole per il limite delle dimensioni dei messaggi, vengono considerate le dimensioni combinate di tutte le parti, il corpo e gli allegati del messaggio.

Limiti velocità messaggi

I comandi seguenti sono utili per esaminare e regolare i limiti di velocità per il connettore Client Frontend. Questo è il connettore utilizzato da SMTP. Tutti questi comandi devono essere eseguiti da Exchange Management Shell.

Ottieni limite di velocità messaggi per i connettori:

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

Ottieni dettagli per un connettore:

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

Aumentare il limite di velocità per il connettore che supporta SMTP:

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

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

Come creare nuovi database e spostarvi le caselle di posta in Exchange 2010

- Apri Exchange Management Console
- Passa a **Configurazione organizzazione -> Cassetta postale**
- Nel pannello Azione a destra fare clic su "Nuovo database delle cassette postali..."
- Assegnare un nome al database, scegliere Sfoglia per selezionare un server, quindi fare clic su Avanti. Fare clic su Next (Avanti). Fare clic su Next (Avanti). Fare clic su Fine
- Passa a **Configurazione destinatario -> Cassetta postale**
- Fare clic per selezionare le cassette postali che si desidera spostare, quindi fare clic su "Nuova richiesta di spostamento locale..."
- Selezionare il database di destinazione in cui si desidera spostare la cassetta postale. Fare clic su Next (Avanti). Fare clic su Next (Avanti). Fare clic su New. Fare clic su Fine
- Per visualizzare lo stato della richiesta di spostamento: Passa a **Configurazione destinatario -> Richiesta di spostamento**

Come creare nuovi database e spostarvi le caselle di posta in Exchange 2013

- Apri ECP: <https://<serverExchange>/ecp>
- Passare a **Server -> Database** e fare clic su Aggiungi
- Assegnare un nome al nuovo database e selezionare il server. Fare clic su Salva.

- Selezionare **Recipients** -> **Migration** (Destinatari), quindi fare clic su Add (Aggiungi).
- Selezionare Sposta in un database diverso
- Selezionare le cassette postali utente che si desidera spostare. Fare clic su Next (Avanti). Dagli un nome. Fare clic su Next (Avanti). Fare clic su Nuovo
- Per visualizzare lo stato di avanzamento della richiesta di spostamento, selezionare la richiesta appena creata e fare clic su Visualizza dettagli nel riquadro a destra

Come evitare la rapida crescita dello spazio su disco sul server Exchange

Attiva registrazione circolare per Exchange 2010 e 2013

Apri Exchange Management Shell

Esegui il comando: **Get-Mailboxdatabase | Set-MailboxDatabase -CircularLoggingEnabled:\$true**

Per rendere effettiva la modifica, è quindi necessario smontare e montare i database.

Dismount-Database -Identity "Nome database cassette postali"

Mount-Database -Identity "Nome database cassetta postale"

È inoltre possibile eseguire l'installazione e la disinstallazione quando si accede a Exchange Management Console (2010) o a ECP (2013)

(2010) **Configurazione organizzazione -> Cassetta postale**

Selezionare il database e nella casella Azioni in basso a destra selezionare Disinstalla database. Al termine, selezionare Monta database.

(2013) **Server -> Database**

Selezionare il database, quindi fare clic su "... " e fare clic su Disinstalla. Al termine, fare clic su "... " e fare clic su Mount.

Attendere che gli indici siano integri. Eseguire il comando per verificare

Get-MailboxDatabaseCopyStatus

Nota: SocialMiner non supporta formati di codifica diversi da UTF -8 per Exchange. Si consiglia inoltre di installare lo strumento di rilevamento di spam/malware su Exchange poiché UCCX o SocialMiner non sono in grado di identificare e-mail di malware/spam e possono causare problemi.

Problemi comuni

Problemi di risposta e-mail

Riepilogo del problema

1. Le risposte ai messaggi di posta elettronica inviati da un agente Finesse a indirizzi di posta elettronica esterni hanno esito negativo, mentre le risposte agli indirizzi di posta elettronica interni hanno esito positivo, ma con l'indirizzo FROM come nome dell'entità utente (UPN) anziché un indirizzo di posta elettronica valido.

2. SocialMiner non è in grado di connettere il feed di posta elettronica a Exchange perché Exchange non consente l'autenticazione con l'account .com esterno

Finesse:

"Impossibile rispondere all'e-mail del cliente. Fare clic su Invia per riprovare o su Riaccoda. Se

Messaggio di errore problema persiste, contattare l'amministratore di sistema."

Feed e-mail SocialMiner:

X rossa - "Impossibile stabilire la connessione con il server e-mail. Verificare che il nome utente e la password siano corretti."

Possibile causa

Verificare le impostazioni UPN in Active Directory

Azione consigliata

Esempio:

In CCX Admin, Email CSQ è stato configurato con -

Server di posta: societàXX.local

Nome utente posta elettronica: CSQname@XXindustries.com

Porta IMAP: 993

Porta SMTP: 587

L'organizzazione non ha imap e smtp come stessa entità. Abbiamo suddiviso DNS, .local interno e .com esterno

Affinché SocialMiner funzioni, abbiamo inserito l'indirizzo e-mail utilizzato sia per IMAP che per SMTP, ma le e-mail interne passano solo con il .local e le e-mail di risposta possono essere inviate solo da un .com

Risoluzione:

Creare un suffisso UPN per un file .com che consenta flessibilità di autenticazione negli ambienti interni ed esterni. Questa operazione viene eseguita sul lato Exchange di Active Directory per includere .com nella rete locale a scopo di autenticazione.

Generalmente viene utilizzato per un'organizzazione con presenza in più paesi in cui i nomi utente vengono autenticati con suffissi di dominio diversi. In questo modo è possibile autenticare sia il traffico IMAP che il traffico SMTP.

In DNS (Domain Name Server) - "Domini e proprietà", creare un suffisso UPN per gli account per semplificare l'accesso nelle organizzazioni di grandi dimensioni.

Per "Utenti e computer" di Active Directory è necessario l'UPN predefinito specificato al momento dell'accesso. L'UPN specificato all'accesso corrisponderebbe all'indirizzo di posta elettronica.

Arresto anomalo del sottosistema non vocale su UCCX

Riepilogo

del problema Arresto anomalo del sottosistema non vocale su UCCX

Possibile causa Il sottosistema non vocale si blocca a causa della presenza di caratteri Emoji nella riga dell'oggetto del messaggio. Il problema si verifica quando questo messaggio e-mail viene presentato a un agente che lo ripresenta allo stesso CSQ o a un altro CSQ. Il motivo è che quando i caratteri vengono passati a Openfire di UCCX, Openfire si blocca in quanto accetta solo un set di caratteri XML (Extensible Markup Language) 1.0 valido. I caratteri Emoji non fanno parte del set di caratteri XML 1.0.

Azione consigliata

- Applicare un filtro per rilevare i caratteri emoji nella riga Da/A o Oggetto sul lato Exchange
- Fare riferimento al difetto [CSCuz48341](#). Questo problema è stato risolto nella versione UCCX 11.5.1.

Dump heap Openfire su SocialMiner

Riepilogo del problema Il servizio XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) di SocialMiner (Openfire) non elimina correttamente le sessioni HTTP che causano una perdita di dati. Vengono creati dump heap che causano problemi di prestazioni su Chat e Email con SocialMiner

Possibile causa OpenFire versione 3.7.1 usato per SocialMiner 10.6 ha un bug noto che sembra essere stato risolto in una versione successiva.
<http://issues.igniterealtime.org/browse/OF-453>

Azione consigliata

- SocialMiner 11.x ha l'ultima versione di openfire 3.8.2, che ha la correzione nota.
- Se si utilizza la versione 10.6, applicare il file COP [qui](#)

Impossibile connettersi al feed di posta elettronica

Riepilogo del problema

SocialMiner non riesce a connettere il feed di posta elettronica a Exchange

SocialMiner e UCCX funzionano sulla versione 11.5 integrata con Exchange 2010 e 2013. Dopo l'aggiornamento alla versione 11.6, sul server e-mail su UCCX Admin apparirà la X rossa.



Possibile causa

Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *: sm-demo-180.cisco.com

User Name*: webadmin

Password*:

Save Cancel

SocialMiner S

- Feeds
- Campa
- Notifica
- Email S

I registri di SocialMiner indicano:

runtime/CCBU-runtime.2017-06-20T18-37-42.745.log:Causato da:

javax.net.ssl.SSLHandshakeException: Il server ha scelto TLSv1, ma tale versione del protocollo non è abilitata o non è supportata dal client.

runtime/CCBU-runtime.2017-06-20T18-37-42.745.log:000837786: 20 giu 2017 21:18:36,552 +

%CCBU_____FEEDS-3-SECURE_IMAP_CLIENT_CONNECTION_EXCEPTION:

%[FEED_ID=100021][FEED_NAME=CCX Email Feed

Team_IT_Tier2_Email][exception=javax.mail.MessagingException: Il server ha scelto TLSv1, m

versione del protocollo non è abilitata o non è supportata dal client.;

Accedere all'interfaccia CLI (Command Line Interface) di SocialMiner ed eseguire i comandi s

Azione consigliata

- set tls client min-version 1.0
- utilizza il riavvio del sistema (il server SocialMiner viene riavviato)

Risoluzione dei problemi

Risolvi errori correlati a DNS in Exchange 2013

Errore del server temporaneo di Exchange 2013 451 4.7.0. Riprova più tardi. PRX5 Si tratta di un problema noto di Exchange 2013 (verificare la disponibilità di aggiornamenti da Microsoft).

Risoluzione: Verificare che la scheda di rete dei connettori di ricezione sia associata a un indirizzo IP specifico e non a "Tutti gli indirizzi IPv4". Ulteriori informazioni

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

L'utente invia un'e-mail ma, invece di inviarla correttamente, la inserisce nella cartella "Bozza".

Risoluzione: Per utilizzare l'interfaccia di amministrazione di Exchange, eseguire la procedura seguente:

- Accedere a EAC

- Passa a **Server** (elemento in basso a sinistra nell'interfaccia utente EAC)
- Fare doppio clic sul server (è necessario visualizzare il server Exchange nell'elenco)
- Fare clic sulle ricerche DSN
- Verificare che le impostazioni della scheda di rete siano corrette e impostate per l'host corretto anziché su "Tutti gli indirizzi IPv4"

Impostare le autorizzazioni in Exchange per pulire il database e risolvere i problemi

Nel 2010

- Aprire Exchange Management Console. Espandere la struttura e selezionare Casella degli strumenti. Fare doppio clic su Editor utenti RBAC (Role Based Access Control)
- All'apertura del browser, accedere come amministratore
- Modifica Discovery Management e Aggiungi amministratore come membro
- Modifica gestione organizzazione e aggiungi esportazione cassetta postale come ruolo
- Salva
- Chiudere e riaprire Exchange Management Shell. Le nuove autorizzazioni vengono caricate

Nel 2013

- Apri ECP. Passare a **Autorizzazioni -> Ruoli amministrativi**
- Modifica Discovery Management e Aggiungi amministratore come membro
- Modifica gestione organizzazione e aggiungi esportazione cassetta postale come ruolo
- Salva
- Chiudere e riaprire Exchange Management Shell. Le nuove autorizzazioni vengono caricate

Per evitare un'eccessiva crescita del disco, disattiva la conservazione degli elementi eliminati

Apri Exchange Management Console

Per ogni database

Set-MailboxDatabase -Identity <NomeDatabase> -DeletedItemRetention 0

Per verificare che funzioni,

Get-MailboxDatabase | nome ft,deleteditemretention

Elimina tutti gli elementi eliminati (dopo aver modificato l'opzione di conservazione verso il basso)

Elimina tutti gli elementi eliminati salvati per un potenziale recupero. Eseguire questa operazione per perfcustomer e perfcqueue1-20.

Search-Mailbox -Identity "<nomeCassettaPostale>" -SearchDumpsterOnly -DeleteContent -Force

Ridurre il file EDB per verificare lo spazio disponibile nel database e recuperare lo spazio

Recuperare lo spazio vuoto lasciato nel database per ridurre il file EDB:

Get-MailboxDatabase -Status | nome ft,dimensione database,disponibilenewmailboxspace -auto

Se viene visualizzata una grande quantità di AvailableNewMailboxSpace, è possibile deframmentare il database per recuperare lo spazio.

Per eseguire i comandi riportati di seguito, è necessario disporre almeno della quantità del nuovo DatabaseSize disponibile. È possibile calcolare quanto necessario per $(\text{DatabaseSize} - \text{AvailableNewMailboxSpace}) * 1.1 = \text{DiskSpaceNeeded for NewDatabaseSize}$

Dismount-Database "DBtoShrink"

```
cd c:\Programmi\Microsoft\Exchange Server\V15\Mailbox\DBtoShrink
```

```
eseutil /d DBtoShrink.edb /t C:\defrag\temp.edb
```

Al termine, rimontare il database:

Mount-Database "DBtoShrink"

Eseguire nuovamente questo comando per verificare lo spazio disponibile:

Get-MailboxDatabase -Status | nome ft,dimensione database,disponibilenewmailboxspace -auto

Se il file EDB è ancora molto grande ma non contiene molti dati, creare un nuovo database, spostare le vecchie cassette postali in esso ed

eliminare il vecchio database per recuperare spazio

Per recuperare completamente tutto lo spazio su disco, crea un nuovo database e sposta tutte le cassette postali in esso, quindi elimina la vecchia.

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

Mount-Database -Identity "NewDB1"

Attiva registrazione circolare,

Get-Mailboxdatabase | Set-MailboxDatabase -CircularLoggingEnabled:\$true

Dismount-Database -Identity "NuovoDB1"

Mount-Database -Identity "NewDB1"

Attendere che gli indici siano integri. Eseguire il comando per verificare:

Get-MailboxDatabaseCopyStatus

Sposta le cassette postali dal vecchio database al nuovo:

Get-Mailbox -Database "OldDB1" | New-MoveRequest -TargetDatabase "NewDB1"

In Exchange 2010 è possibile cancellare le richieste di spostamento esistenti prima di eseguire il comando precedente. Aprire Exchange Management Console. Passare a Configurazione destinatario -> Richiesta di spostamento.

Selezionare tutte le richieste di spostamento e fare clic su "Cancella richiesta di spostamento" nel pannello Azioni a destra.

Attendere il completamento dello stato. Per vedere lo stato

Get-MoveRequestStatistics -MoveRequestQueue "NuovoDB1"

Smonta database precedente:

Dismount-Database "OldDB1"

Verificare che sia possibile accedere a tutte le cassette postali nel nuovo database come previsto, quindi eliminare il vecchio database. Utilizzare la riga di comando o ECP. In Server -> Database. Selezionare il vecchio database DB1 e fare clic su Elimina.

Problemi comuni di lentezza su Exchange Server

Passaggio 1. Spazio su disco fisico di Exchange Server insufficiente.

Passaggio 2. Le cassette postali di Exchange hanno raggiunto il limite (il valore predefinito è 2 GB).

Passaggio 3. Controllare lo stato dell'indice di contenuto del database. È possibile che venga visualizzato Failed o failedAndSuspended.

Usa ECP per Exchange 2013

- Passare a <https://<server Exchange>/ecp> ed eseguire il login
- Passare a **Server -> Database**, selezionare il database delle cassette postali ed esaminare il riquadro di destra in cui dovrebbe essere visualizzato "Stato indice contenuto:". Deve mostrare "Sano". In caso contrario, fare clic sul collegamento seguente per correggere

Usa Exchange Management Shell (sia Exchange 2013 che Exchange 2010)

- Eseguire il comando: **Get-MailboxDatabaseCopyStatus**
- "Stato indice contenuto:" deve visualizzare "Integro". In caso contrario, fare clic sul collegamento seguente per correggere

Utilizza Exchange Management Console per Exchange 2010

- Passare a Microsoft Exchange **On-Premises -> Configurazione server -> Cassetta postale**
- Nella scheda Copie database fare clic sul database
- In Azioni a destra fare clic su Proprietà. Nella scheda Generale della finestra popup, selezionare "Stato indice contenuto:". Deve mostrare "Sano". In caso contrario, fare clic sul collegamento seguente per correggere

Per correggere lo stato dell'indice di contenuto, attenersi alle istruzioni seguenti:

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

Informazioni correlate

- [Configurazioni non supportate per l'integrazione di UCCX e SocialMiner per non voce](#)

Recupero della documentazione e invio di una richiesta di assistenza

Per informazioni su come ottenere la documentazione, usare Cisco Bug Search Tool (BST), inviare una richiesta di assistenza e raccogliere ulteriori informazioni, vedere Novità della documentazione dei prodotti Cisco all'indirizzo:

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

Iscrivetevi a What's New in Cisco Product Documentation, che elenca tutta la documentazione tecnica Cisco nuova e aggiornata, come feed RSS e consegnate i contenuti direttamente al vostro desktop utilizzando un'applicazione per la lettura. I feed RSS sono un servizio gratuito.