



Microsoft®  
Exchange Server 2010 **SP1**

# Chapter 5

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告

## 5-1 会话查看

### 5-1-1 什么是会话查看

办公室看来风平浪静，其实同事们正针对一封极具争议性的邮件，上演精彩的隔空放箭戏码…

一封特别的邮件标题、特定议题内容的邮件，或是令人感兴趣的邮件，经常会在信件发出后，被所有的收件人以“回复”或“全部回复”方式，在Exchange数据库中留下电子记录，同时在客户端Outlook也产生连续剧般一封封相关邮件，这种类似在讨论区里楼上骂楼下、楼下回敬楼上的情况，套句讨论区里的专有名词，这就叫做“串文”。

但也许正忙着隔空放箭、拿盾挡箭的同时还得回复来自于外部的客户邮件，以及处理与这个串文议题无关的其他部门邮件，在日理万机的过程中，若在默认为日期排序方式的旧版Outlook中，想要在事后回顾事情的来龙去脉、找出关键邮件，其实是杂乱无章且让人眼花缭乱的。

会话查看（Conversation View）是在Outlook 2010以及OWA 2010客户端平台上所提供的一种“非以邮件主题为主要关联”的邮件组功能，而上述笔者所形容的“串文”在此称之为“会话”，这样的邮件阅读方式就叫做“会话查看”，如图5-1、图5-2所示。本书示范大部分以OWA 2010界面来显示，其内容及概念与使用Outlook 2010无异。

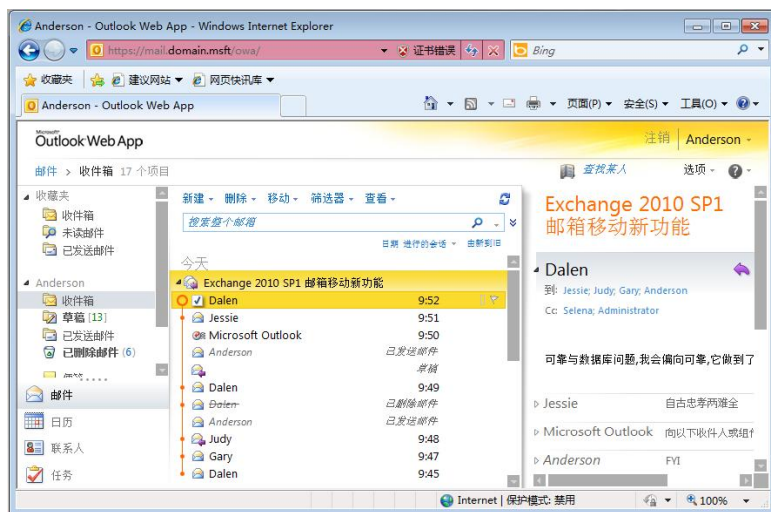


图5-1 会话查看功能全视窗界面

若将会话查看功能窗口界面的左侧放大显示，则如图5-2所示。

在图5-2中，OWA 2010的邮箱主人为Anderson，该邮件的主题为“Exchange 2010 SP1



邮箱移动新功能”，参与会话的共有四人：Gary、Judy、Dalen及Jessie。

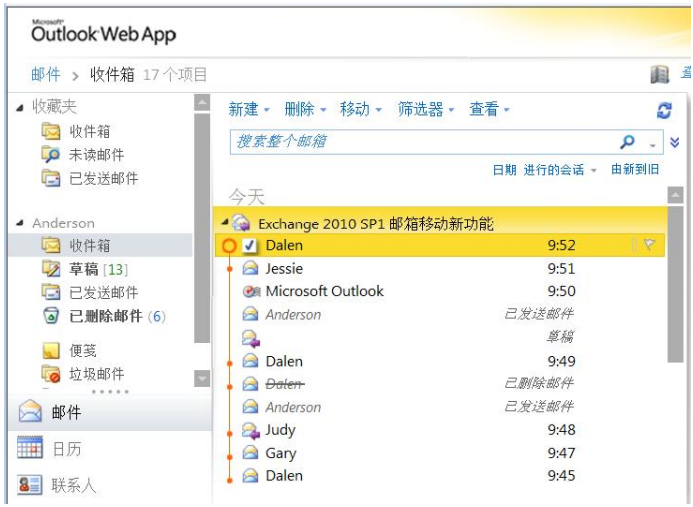


图5-2 OWA 2010的会话查看 – 左侧视窗界面

会话查看会自动分组与该主题相关的所有邮件，用户当然还是可以从整个会话中选择单个邮件来执行必要的移动或删除操作，可无视在会话中的邮件可能被实际分散在各个不同的Outlook 2010文件夹内，因为会话查看功能对于邮件的显示会来自于“收件箱”、“已删除邮件”、“已发送邮件”、“草稿”及“用户自定义文件夹”等文件夹，因此，会话查看不仅仅只是将邮件分组而已，用户还能轻易了解会话中的哪些邮件是发送出去的、被回复的、或是该邮件已被删除，甚至是被退信的NDR等。

以图5-2为例，图中由下而上是邮件旧到新的顺序（也称为会话树，Conversation tree），最下面一封由Dalen发给所有收件人，倒数第2、3封是由Gary与Judy发来的回复邮件，倒数第4封则是由界面中的OWA信箱拥有者Anderson所回复的邮件，显示为灰色斜体，并表示被保存在已发送邮件文件夹内（只要在会话查看中显示为灰色斜线字体，均表示该邮件并不是放在当前所查看的收件箱当中）。

倒数第5封是由Dalen回复后，被OWA信箱用户Anderson所删除，并放置在已删除邮件文件夹。倒数第7封未标明主题的邮件，则是由Anderson准备做转发，已保存但尚未发出的邮件，被放在已发送邮件文件夹内。由上而下的第3封邮件，则是Anderson转发该邮件后被系统退信后所产生的NDR。

### 5-1-2 会话查看的属性

Exchange Server 2010并非仅以一个邮件主题目录来决定如何组织邮件信息，因为如果只是用主题作为判定信息组的依据，将会造成只要任何主题相同、但内容完全无关的邮

|    |
|----|
| 1  |
| 2  |
| 3  |
| 4  |
| 5  |
| 6  |
| 7  |
| 8  |
| 9  |
| 10 |

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告



件也会被组织在一起的问题。例如，A用户从财务部门收到了一封主题为“月报表”的邮件，随后A用户从销售部门收到了主题也显示为“月报表”的第二封邮件，即使这两封邮件的内容风马牛不相及，此时Outlook或OWA仍会将这两封邮件视为同一个会话查看。

同样的问题也会发生在会话内容本身。如收件人A收到一封主题为“休假”的邮件，回复了这封邮件后，原发件人B为了能更准确地表现出这封邮件要表达的意思，而将主题更改为“休假-公司规范参考”，当Outlook要显示这些邮件信息时，即使这些邮件实际上是属于相同会话，此时，Outlook仍会将两封邮件组织为两个不同的会话树。这也是在旧版的Exchange中只应用PR\_CONVERSATION\_TOPIC属性作为唯一组邮件参考的结果。

Exchange Server 2010期待不单只以邮件主题作为主要依据，来达到较为正确合理的邮件分组功能，于是创建了一个PR\_CONVERSATION\_ID新属性来协助会话组的判定，这是一个用来提供组估算的判定条目，另外再加上参考邮件的其他三个属性变化来决定会话组，这三个属性包含PR\_CONVERSATION\_INDEX、PR\_CONVERSATION\_TOPIC及Internet Message ID。在Exchange Server 2010上判定出正确的会话组及组内正确的邮件顺序主要应用上述两个属性，说明如下：

**PR\_CONVERSATION\_ID：**这个ID用来将邮件分组至同一个会话树，只要所有邮件信息拥有相同的PR\_CONVERSATION\_ID，就会全部被归纳到同一个会话树当中。

**PR\_CONVERSATION\_INDEX：**使用此ID来定位邮件信息在会话树中的位置顺序。

在Exchange Server 2010邮件数据库中的每一封邮件信息都会拥有其PR\_CONVERSATION\_ID属性，并且当客户端提出PR\_CONVERSATION\_ID的属性请求，或当邮件数据库执行内部运行时，邮件数据库也会适时地计算出PR\_CONVERSATION\_ID。

原则上，Exchange Server 2010只要能在邮件中找到PR\_CONVERSATION\_ID属性，就能轻易找到符合该邮件的会话树，但问题也许还会来自于另一个属性PR\_CONVERSATION\_INDEX，特别是当邮件来自于其他系统时。因此，在判定会话树的过程中，无论是PR\_CONVERSATION\_INDEX为可用或需要被重新创建或已被更改、或是来自于其他系统（像是旧版Exchange）上可以找到其他字段的例外演算，以及邮件本身即包含错误的属性等等，这个演算就会变得极为复杂。基于此，对于这些额外因素的取舍，下列便以PR\_CONVERSATION\_ID及PR\_CONVERSATION\_INDEX之外的两个其他字段进行说明：

- 位于In-Reply-To表头位置的Message ID：这是一般包含在Internet邮件信息的ID识别码，并提供给邮件相关软件识别此信息为回复。
- 位于References表头位置的Message ID：类似In Reply To表头，但能包含过去Internet邮件信息所有的ID识别码。



5

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告



- 邮件主题开头包含RE或FW起始字符：如果邮件主题有这些字符的存在，也能够协助找出邮件信息是属于哪一个现有会话树。
- 未找到上述任何属性：此时Exchange Server 2010将会为该邮件信息产生新的PR\_CONVERSATION\_INDEX属性。

会话查看在处理只有邮件主题，而没有其他条件可以参考的情况时，就会（才会）使用该邮件的正规化标准主题（Normalized Subject），并试图搜索大约在同一时间范围（72小时）内，收到相同主题的其他邮件。如果该邮件没有其他属性能有助于查明邮件应属于哪个会话树，那么，就会假定该邮件信息是关联，并组织在这72小时内具相同主题的一个会话树内。

下列说明不同客户端尝试使用在会话组所能支持的条目、属性。表5-1中，拥有CONVERSATION\_INDEX属性的客户端较能可靠且正确判定出邮件所应隶属的会话查看组。

表5-1 不同客户端比较

| 客户端                              | References表 | In-Reply-To表 | CONVERSATION_INDEX |
|----------------------------------|-------------|--------------|--------------------|
| Hotmail                          | ✓           | ✓            |                    |
| Yahoo Mail                       |             | ✓            |                    |
| Gmail                            | ✓           | ✓            |                    |
| ThunderBird                      | ✓           | ✓            |                    |
| Windows Mail/<br>Outlook Express | ✓           | ✓            |                    |
| Lotus Notes                      |             | ✓            |                    |
| Outlook                          | ✓           | ✓            | ✓                  |
| Entourage<br>2004/2008           | ✓           |              | ✓                  |
| Exchange 2007                    | ✓           | ✓            | ✓                  |
| Exchange 2010                    | ✓           | ✓            | ✓                  |

### 5-1-3 会话查看所提供的功能

虽然会话查看类似Gmail，以下整理出几个Exchange Server 2010会话查看的特性，以便于使用，简单整理出以下要点，以便你能快速上手，并适应Outlook 2010及OWA 2010的应用体验：

- 邮件的来龙去脉：当用户选择任意一封邮件时，可以看见邮件左边显示出圆点和连



接线，这是用来表示这封邮件的回复流程及有效性。以图5-1或图5-2为例，图中连接线的实心圆点，由下而上表示Anderson回复了其他用户的邮件过程，以及其有效邮件。

- 会话邮件实际被分散放在哪些Outlook文件夹：使用展开整个会话邮件的方式，以便了解所有会话信件所在文件夹的位置，在OWA 2010的右侧（见图5-1）还能看见无缝流畅的会话结构。
- 能减少约40%对于邮件的分类和整理时间：会话查看使得所有相关的邮件，会被归类到同一个会话项目中，如此一来，用户便能利用会话的特性，一目了然且准确地选择出会话中的废话，以便快速执行删除操作。拜会话查看所赐，当然也可以准确地在会话查看中轻松执行其他如移动、分类等操作。当用户开始动手归类会话中的邮件时，Outlook 2010/OWA 2010也会自动开始分类新项目，以持续维持会话查看功能。根据微软的内部测试，会话查看功能比起以传统日期排序所有邮件的Outlook，大约可节省40%以上的信件分类工作量及所花费的时间。
- 智能邮件“回复”和“全部回复”功能：当用户在会话中单击“回复”或“全部回复”按钮时，Outlook 2010会自动以会话中的最后一封邮件（最新的一封邮件）作为对话内容来执行回复，如果用户所回复的并非会话中的最后一封邮件，则回复邮件的工具栏下方会出现友好提醒“您没有响应此对话中的最新邮件。单击此处可打开它。”（见图5-3），此时若选择这个友好提醒，Outlook 2010会贴心地立刻帮用户将回复邮件跳转至会话中的最后一封邮件（最新的一封邮件）来进行回复。

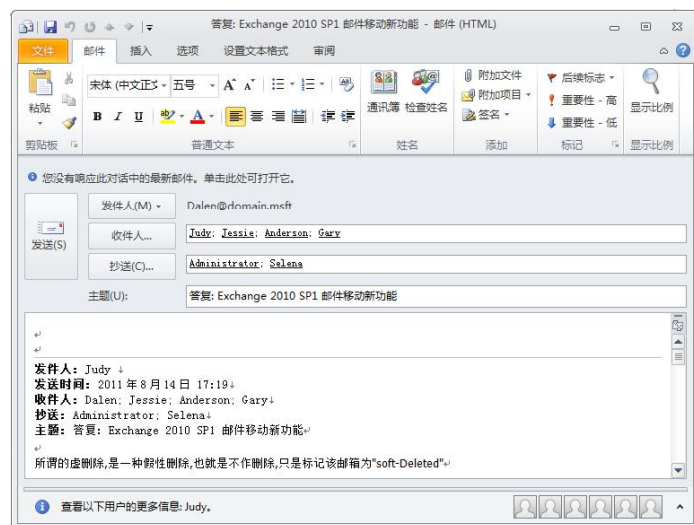


图5-3 智能回复提醒功能



5

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告



这样的会话查看功能比起以往要针对一封信来来去去可能还得需要花许多时间在不同的邮件文件夹中翻箱倒柜后，才能勉强凑合出事情的原委和过程，要便捷许多。

## 5-1-4 会话查看的相关操作

### 5-1-4-1 忽略会话 (Ignore Conversation)

就像是多人一起谈天一样，针对一个议题，多人使用邮件你一句我一句的谈论着，会话中如果内容已经跟自己无关，但其他人仍继续在这个议题上延续，此时，对你来说，关于这个议题的后续会话查看，就变成了无用查看。

微软当然贴心地想到这个问题，并提供解决方法，即是在会话查看上提供“忽略会话”功能。当用户针对指定的会话邮件，单击右键后选择  忽略会话，如图5-4所示（在Outlook 2010为单击  忽略），就会出现忽略会话的确认信息（图5-4为OWA 2010界面、图5-5为Outlook 2010界面），单击“确定”后，此时整个会话树的内容，除了已发送邮件以外的其他邮件串文，都会被丢到“已删除邮件”文件夹内，就像是你已离开这个聊天会话，而后续的会话内容也就与你无关，也因此后续收到同一个会话树的所有邮件将一律被丢到“已删除邮件”中，这样的忽略会话功能，也更扩展出会话查看的应用可扩展性。

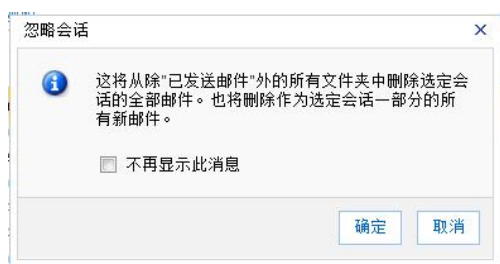


图5-4 使用OWA 2010略过交谈的确认画面

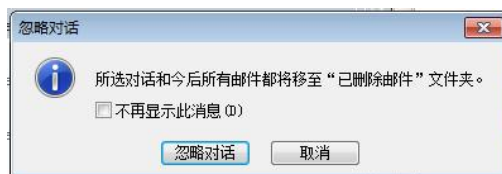


图5-5 使用Outlook 2010略过交谈的确认画面

在Exchange Serve 2010，每个会话树都拥有自己的会话ID (Conversation ID)，而每一封邮件也会在邮件属性上被赋予一个属于该会话树的会话ID。因此，当用户单击“忽略对话”后，Outlook 2010即会以一个会话ID为单位，将整个会话树丢进“已删除邮件”文件夹内，也因此，后续收到其他用户对这个已被忽略会话的所有邮件，也会因为ID相同而自动被丢到“已删除邮件”文件夹，这样的设计是合乎逻辑的。如前面所言，当你已转身不想再继续讨论这个话题时，这个话题后续的所有对话内容就与你无关，因此，也有人将忽略会话功能形容为静音功能。

包含Exchange Server 2007及Outlook 2007在内的所有旧版都无法使用会话查看及忽略会话这两项功能，而导致需要浪费许多时间和精力进行手动挑选及人工判断，以找出每一



封夹杂在其他邮件中对该用户已无意义的会话邮件来进行删除操作。

#### 5-1-4-2 清理对话 (Clean Up Conversation)

上述的忽略会话功能是以会话ID为处理单位，随后只要接收到隶属相同会话ID的邮件也一并被处理掉；而这里的清除功能，则是更具有可扩展性的，只保留对收件人有意义的会话邮件，同时也会继续保持接收与该会话议题（树）相关的最新邮件，而只删除会话中其他被收件人视为多余的信息。用户可以通过在Outlook 2010单击右键或在上方工具按钮中单击  清理对话(C)，当用户单击“清理对话”后，会出现图5-6的清理对话确认信息（使用Outlook 2010在会话邮件最上方的主题标题，而非选择会话树中的某一封邮件，单击右键才能出现“清理对话”按钮）。

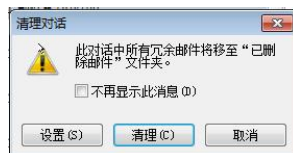


图5-6 清理对话确认提示

Outlook 2010如何辨别多余信息？Exchange Server 2010设计以用户的邮件使用习惯为着眼点；在Outlook用户的实际体验中，当邮件本身是重要或是待处理的邮件时，通常会将该邮件以旗标  方式标记“待处理”、“加入提醒”等以提示其不同的重要性，甚至还会手动将已经看过的邮件再度标示为未读来提醒自己。因此，清理对话功能即是以邮件所留下的旗标、已被收件人分类的邮件或尚未读取的邮件等条件，智能地在Exchange数据库中留下这些邮件，而有别于第X页“忽略对话”的杀无赦方式。因此，当Outlook 2010用户在图5-6中单击“设置”按钮后，将会出现图5-7的对话清理条件设置。

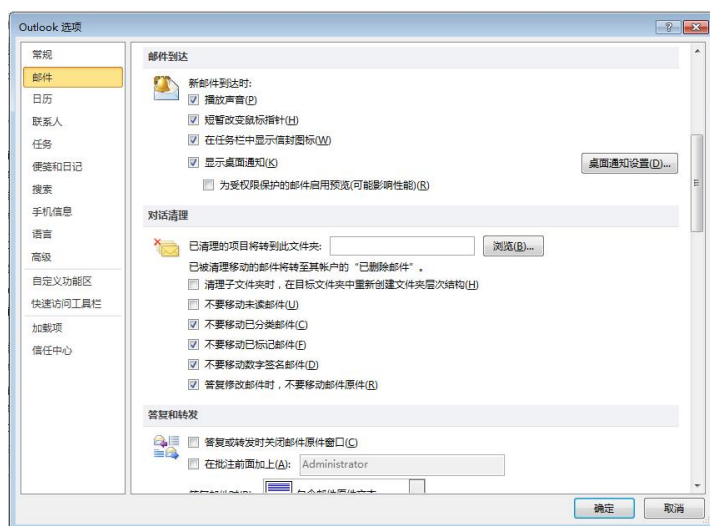


图5-7 清理对话的保留策略设置

用户单击图5-6的“清理对话”设置界面→“清理”按钮后，默认会留下已分类的邮件、已标识（旗标）的邮件、含数字签名的邮件，以及曾经回复过的原始邮件，但若想要



5

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告



留下未读取的邮件，则需要图5-7中额外选择“不要移动未读邮件”。

清理对话功能可以像是过滤规则那样针对一个会话或整个文件夹来规范，这样的可扩展性也能有效地对MBX服务器上、邮箱配额不足的客户端尽量维持一定的剩余空间。

### 5-1-4-3 关闭会话查看

虽然会话查看提供了多项优点，但因为会话查看主要以邮件主题作为邮件分组依据，也可能因为其他发件人修改了邮件主题来执行回复，此时，收件人即无法直接在收件箱中察觉到有发件人对过去的邮件做出回复等其他原因，用户可能还是偶尔需要关闭默认已开启的会话查看，以收件箱内传统日期时间的排序方式，来协助执行邮件的回复查找工作。

关闭OWA 2010会话查看的方法非常简单，简单的说，也只是改变邮件排序的方法而已，Outlook 2010/OWA 2010默认是以日期时间排序，再合并以会话查看，而关闭的方法即是取消“使用会话”，只留下默认的日期时间排序方式。以图5-8中的 OWA 2010为例，只要通过选择“查看”下拉菜单，将“使用会话”取消选择即可。提供如此方便的切换方式，对于需要经常在会话和传统日期之间切换邮件排列方式的用户，并不会造成额外的操作负担。

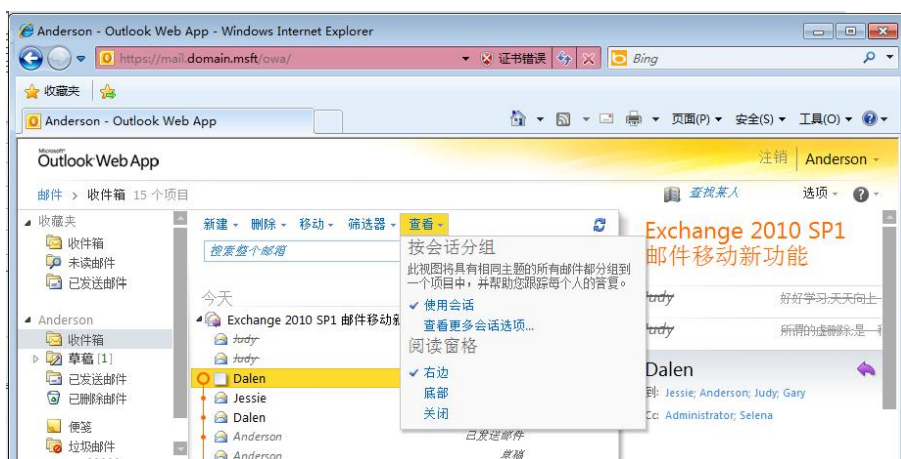


图5-8 禁用OWA 2010会话查看

而Outlook 2010默认为关闭会话查看，并且和所连接的Exchange服务器版本无关，若需要在Outlook 2010上启用会话查看，请选择“视图”选项卡→选中“显示为对话”。选择后将会出现“所有文件夹”及“此文件夹”按钮，这是指是否将会话查看应用至该文件夹下的所有子文件夹，若选择默认的“此文件夹”，以图5-9为例，就只有收件箱应用生效，但不包含收件箱下所有其他子文件夹。

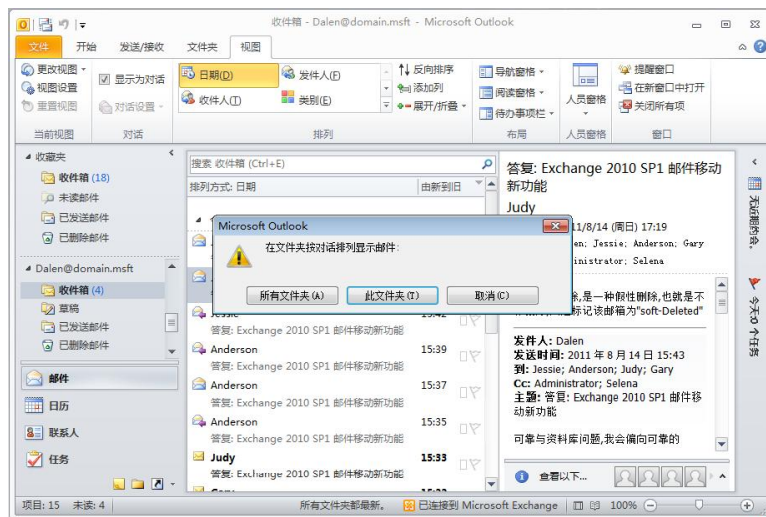


图5-9 启用Outlook 2010对话查看

## 5-2 邮件提示功能

### 5-2-1 什么是邮件提示功能

邮件提示功能（Mail Tips）是在Outlook 2010以及OWA 2010中启用的一种友好的提示功能，用意是提前协助发件人发现邮件在发送之后，可能会发生的某些潜在问题，同时也可尽量避免发件人在单击发送按钮后，产生未预料到的窘境，或是产生未送达报告（Non-Delivery Report, NDR）而徒增Exchange服务器的运算压力，并产生其他后续处理状况。

举个例子，用户A发送了一封邮件，在邮件的抄送（CC）字段包含用户B和C，并“偷偷”在密件副本（BCC）字段中包含了用户D；当属于密件副本字段的D用户在收到邮件后，可能因为当下精神不济、注意力不集中，而未察觉自己是属于密件副本收件人，而单击了“全部回复”打开回复邮件窗口，此时，邮件提示功能即会在邮件窗口工具栏下方提醒用户D“发送此邮件时您的地址被隐藏。如果您“全部答复”，所有人都将知道您收到了此邮件。”（实践示例如图5-20），这句话笔者觉得应该翻得再本土化一点，像这样：“您是个被偷偷告知这件事的局外人，千万别盲目单击“全部答复”按钮，这是会出事的。”这样的邮件提示功能特别是对于日理万机、每天处理动辄上百封邮件的人，在正处于脑神经脆弱的同时，避免在发出邮件之后还得花钱请客、登报道歉的窘境……



### 5-2-2 邮件提示功能运行方式

客户端邮件提示功能的负载主要落在CAS角色服务器上，客户端所显示的邮件提示信息，可以以不同的邮件提示选项内容来区分，而这些不同的邮件提示选项需要CAS从其他三个不同的服务器上获得各类信息后，才能完成各种选项的邮件提示功能，这三个服务器分别为：

- 获得收件人账号状态资料的GC。
- 获得收件人信箱资料的MBX。
- 获得在MBX上所产生的组指标数据（Group Metrics Data）。

邮件提示功能运行架构如图5-10所示。

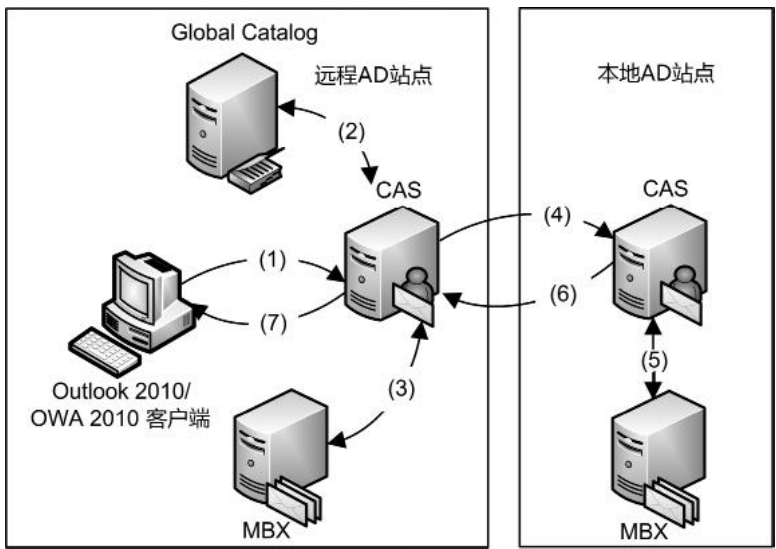


图5-10 邮件提示功能运行概念图

组计量数据是用来提供邮件通讯组的成员数目，以及包含Exchange组织以外的成员数目，默认是由生成脱机通讯簿的某一台Exchange Server 2010 MBX服务器角色所担任，并于每日午夜后的两小时内产生组指标数据，这些数据会由CAS服务器角色上的“Microsoft Exchange文件发布”服务，连线至GC中查询拥有组指标数据的MBX服务器列表，每8小时从列表中最远的MBX上复制组指标数据。图5-11为查看目前在Exchange组织内，脱机通讯簿是由哪些MBX角色生成的方法。

邮件提示功能运行流程说明如下：

- (1) 客户端邮件提示是连接到CAS上的Web Service，执行查询并获取信息。
- (2) CAS先从Active Directory上查询并读取，估算组指标数据（Group Metrics Data）



的MBX角色列表。

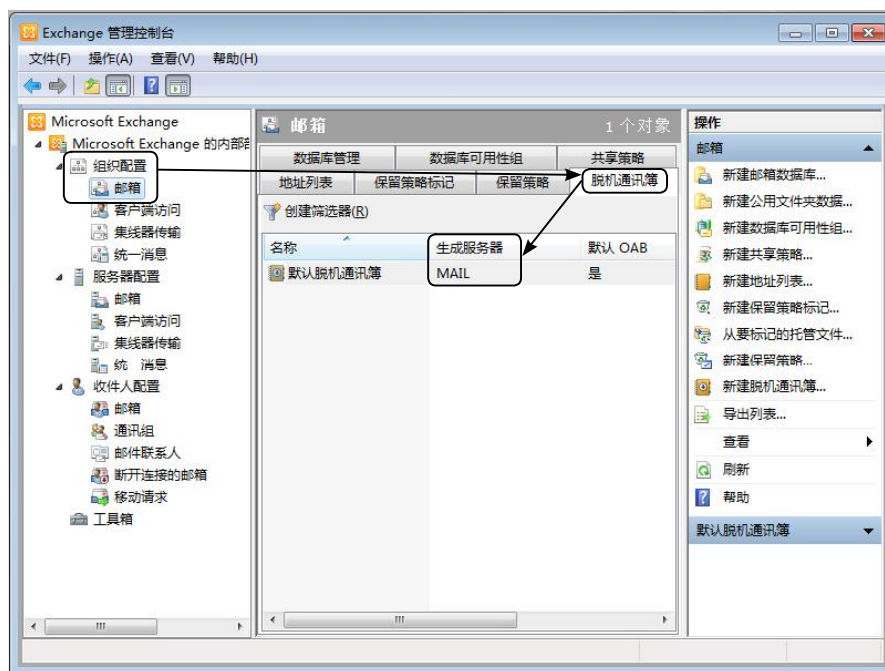


图5-11 查看负责生成脱机通讯簿的MBX服务器列表

(3) 若用户邮箱所在的MBX角色，与负责查询的CAS角色隶属于同一个AD站点，CAS在完成访问组计算数据后，即以MBX所产生的组计算数据，来显示适当的“自动回复”及“邮箱已满”的邮件提示信息。

(4) 若用户邮箱所在的MBX角色，与负责查询的CAS角色隶属于不同的AD站点，则本地端的CAS会通过Web服务对远端AD站点的CAS请求执行查询操作。

(5) 远端AD站点的CAS会在用户位于远端站点内邮件邮箱所在的MBX上，复制相关的邮件提示信息。

(6) 此时，位于远端站点的CAS即扮演代理功能，将所查询的结果发回给本地端提出查询要求的CAS。

(7) 本地端CAS再将查询邮件提示的结果，发给客户端。

### 5-2-3 实践邮件提示功能

以OWA 2010为例，邮件的提示功能会在工具栏下方适时地以蓝色的信息按钮作为一般提醒，或以较醒目的红色惊叹号代表重要提醒。大部分的邮件提示所产生出来的相关文字提示中，也会带有用来立即执行手动排除提醒选项的删除按钮，以便提前排除或



1  
2  
3  
4

5

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告

6  
7  
8  
9  
10

忽略在邮件发送后所有可能发生的潜在问题。以下为各项邮件提示内容项目的详细说明：

### 1. 大型对象 (Large Audience)

当邮件所发送的大型对象包含单一邮件组内超过25个收件人，即会出现邮件提示，如图5-12及图5-13所示。这项提醒信息来自于MBX上所产生的本地组指标数据 (Local Group Metrics Data)；基于效率考虑，若邮件内的收件人字段有超过200个以上的收件人，单个邮箱的邮件提示功能则不被评估。图5-12及图5-13分别为OWA 2010及Outlook 2010的大型对象邮件提示，提示文字内容稍有所不同。

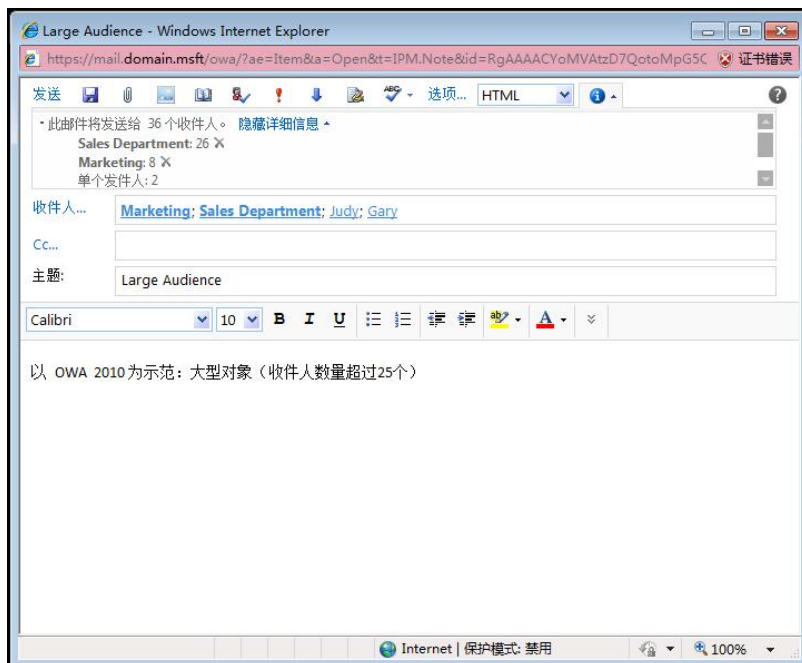


图5-12 OWA 2010显示超过25个收件人的大型对象邮件提示

5个成员提醒上限是默认值，管理员可利用EMS设置，按企业需求调整其提醒上限。以下是将上限改为80个成员数量的设置指令参数示范：

```
Set-OrganizationConfig -MailTipsLargeAudienceThreshold 80
```

### 2. 外部收件人 (External Recipient)

当发件人在收件人字段中包含外部收件人，或收件人邮件组中包含外部邮箱收件人时会出现邮件提示，这个提示醒目到可以让发送人清楚该信件包含“外人”，得小心留意邮件内容的遣词用字、语气和内容是否恰当，以及邮件内是否包含公司内部机密文件数据。

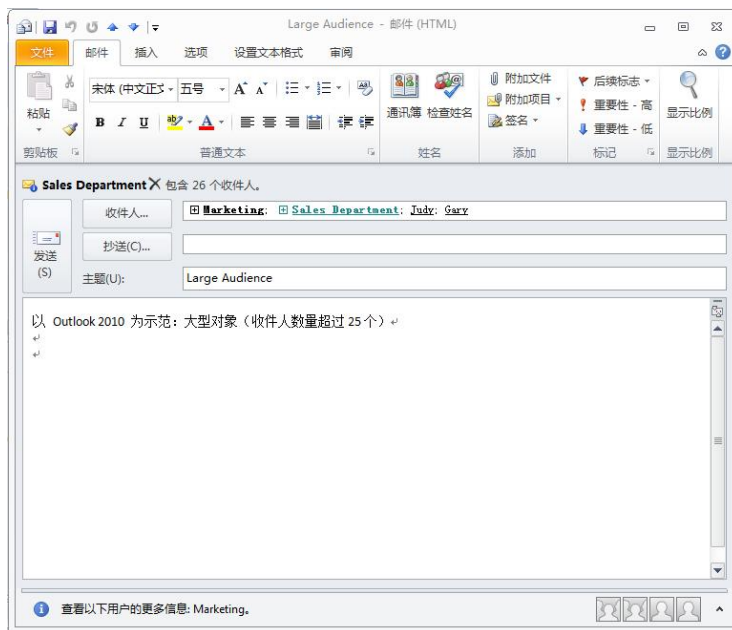


图5-13 Outlook 2010显示超过25个收件人的大型对象邮件提示

但因为对于一般绝大多数企业，发送到Exchange组织以外的外部邮件，几乎是必然的邮件使用需求，因此，这项提醒功能在Exchange Server 2010中默认为禁用状态，需要先执行下列的EMS指令参数来开启外部收件人提醒功能，才能显示图5-14的结果。

```
Set-OrganizationConfig -MailTipsExternalRecipientsTipsEnabled $true
```

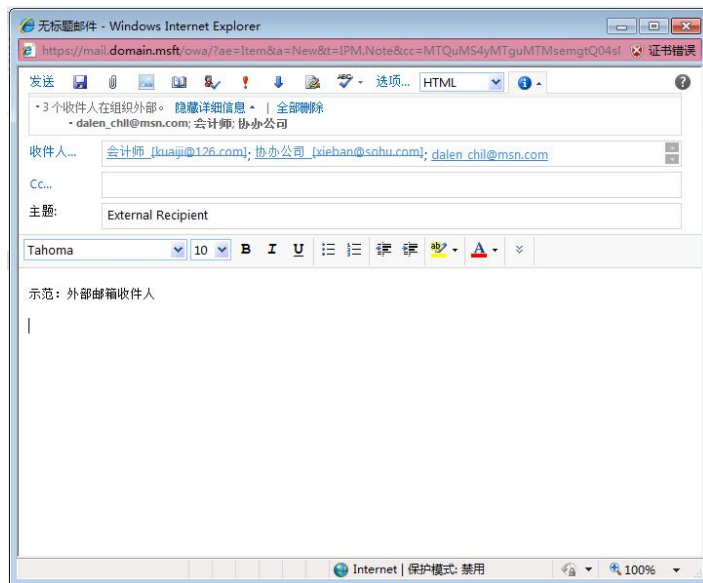


图5-14 OWA 2010显示收件人字段内包含外部收件人



5

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告



“外部邮箱收件人”及“大型对象”这两项邮件提示功能信息来源都是GC上的“本地组指标数据（Local Group Metrics data）”，故管理员可以使用EMS特别针对“本地组指标数据”功能执行禁用或启用（默认为启用）；也因此禁用后，“外部邮箱收件人”以及“大型对象”这两项邮件提示功能也将一并被禁用。以下为禁用本地组指标数据的方法：

```
Set-OrganizationConfig -MailTipsGroupMetricsEnabled $false
```

Exchange界定外部或内部收件人的标准，是以EMC→组织配置→集线器传输→选择右侧的“接受的域”选项卡内所列的域名称列表为准，只要是收件人@后的邮件后缀没有列在列表当中，该收件人即被Exchange判定为外部收件人。

### 3. 限制的收件人（Restricted Recipient）

当邮件发送给“限制的收件人”时显示邮件提示。在收件人列表中，若包含已被设置为禁止的邮件收件人的传递限制时，除了显示其邮件提示功能之外，也会提供清除这些不适当分组的“删除收件人”链接，给予发件人能立即执行删除操作。

限制收件人的设置方法非常多，以下示范以EMC→组织配置→收件人配置→邮箱→选择Dalen邮箱→选择“邮件流设置”选项卡→选择“邮件传递限制”，将Anderson加入“拒绝来自下列发件人邮件”的发件人列表中（意即Dalen将会拒绝接收来自于Anderson的邮件），设置界面如图5-15所示。

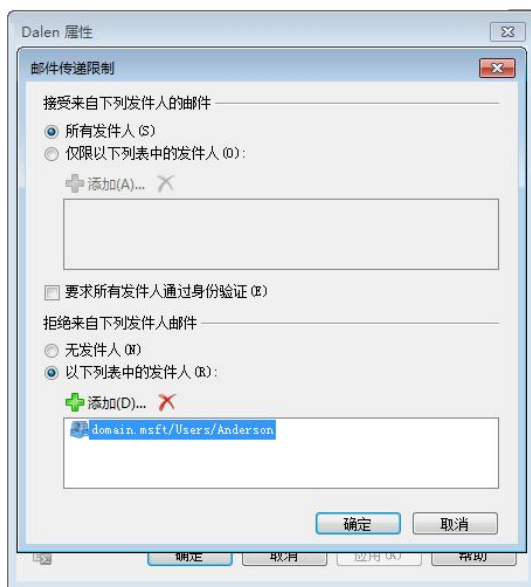


图5-15 设置邮件传递限制

随后当Anderson以OWA 2010方式登录，并在收件人字段输入Dalen邮件账号后，即出现“您无权发送到Dalen”邮件提示字样，如图5-16所示。

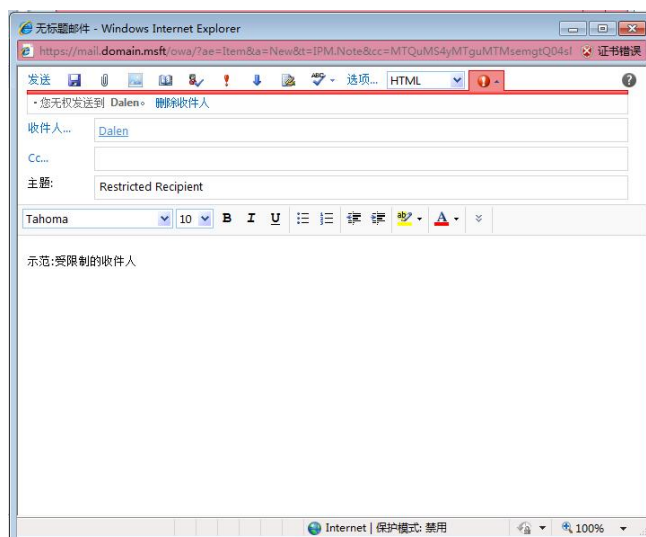


图5-16 OWA 2010显示受限的收件人提醒

#### 4. 无效的內部收件人 (Invalid Internal Recipient)

当收件人属于“无效的內部收件人”，而发件人却误用了Outlook收件人字段的名称解析缓存，或是强制输入已不存在AD的邮件账号，而导致在收件人字段上出现无效的內部收件人邮件地址，此时也会出现邮件提示。图5-17即为使用Outlook 2010示范无效的內部收件人提醒信息。

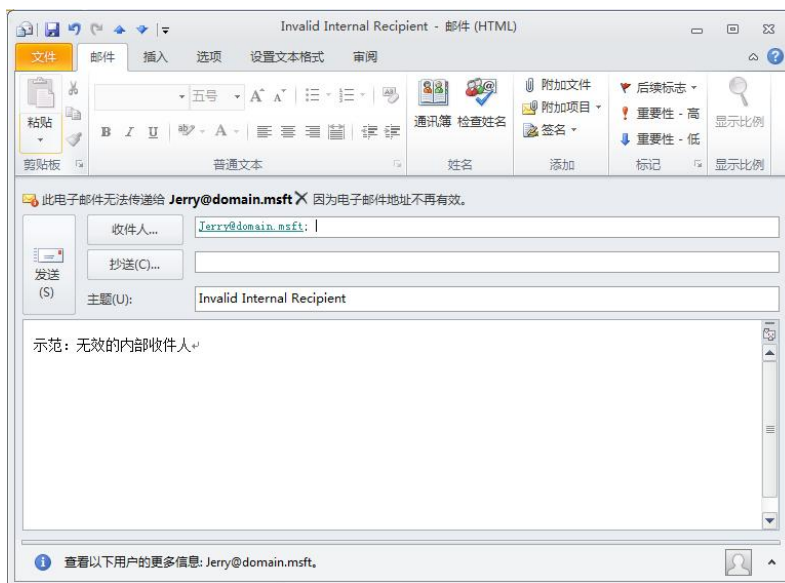


图5-17 Outlook 2010显示无效邮件地址提醒



何谓收件人栏目的名称解析缓存？凡是在Outlook或OWA的收件人、抄送等字段曾经输入过的有效邮件账号都会被缓存，以便于重复输入时能提高工作效率，如图5-18所示为Outlook 2010上的名称缓存。若是需要删除的是OWA 2010上的名称缓存，则可直接在缓存名称上按下键盘的【Delete】键。

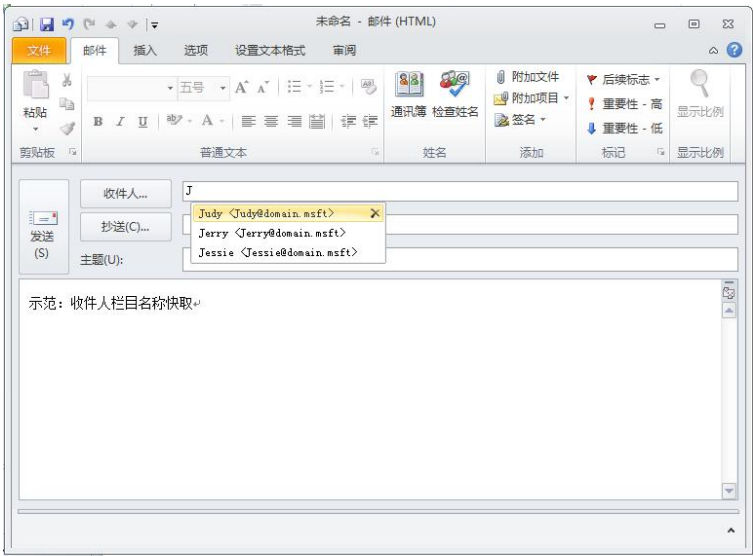


图5-18 Outlook 2010的名称缓存

5. 邮箱已满 (Mailbox Full)

当收件人的“邮箱已满”时，如图5-19所示这个邮件提示功能也提供删除按钮，给予发件人执行实时清除操作按钮，即使邮件尚未被发出并存放在“草稿”文件夹时，收件人信箱的已满状态也会每隔两个小时被更新在邮件提示栏目中。

6. 自动回复 (Automatic Replies)

当收件人已设置开启“自动答复”（也就是OWA 2010选项功能“告诉人们您在度假”的“自动答复”信息），并提供250个字符长度，用以显示收件人所输入的我不在办公室自动答复信息。这和收件人邮箱已满的状况一样，即使邮件未发出并存放于“草稿”文件夹中，自动答复信息内容仍会每隔两个小时被更新在邮件提示栏目中，如图5-20所示。

收件人“自动答复”与“邮箱已满”两项邮件提示功能的信息是来自于MBX。由于管理员只能针对MBX上的信息进行禁用操作，所以一旦禁用（默认为启用）MBX信息，也将会同时禁用“自动答复”与“邮箱已满”这两项邮件提示功能。以下为使用EMS禁用MBX信息的指令参数：

```
Set-OrganizationConfig -MailTipsMailboxSourcedTipsEnabled $false
```

|    |                     |
|----|---------------------|
|    |                     |
| 1  |                     |
| 2  |                     |
| 3  |                     |
| 4  |                     |
| 5  |                     |
| 6  | 会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告 |
| 7  |                     |
| 8  |                     |
| 9  |                     |
| 10 |                     |

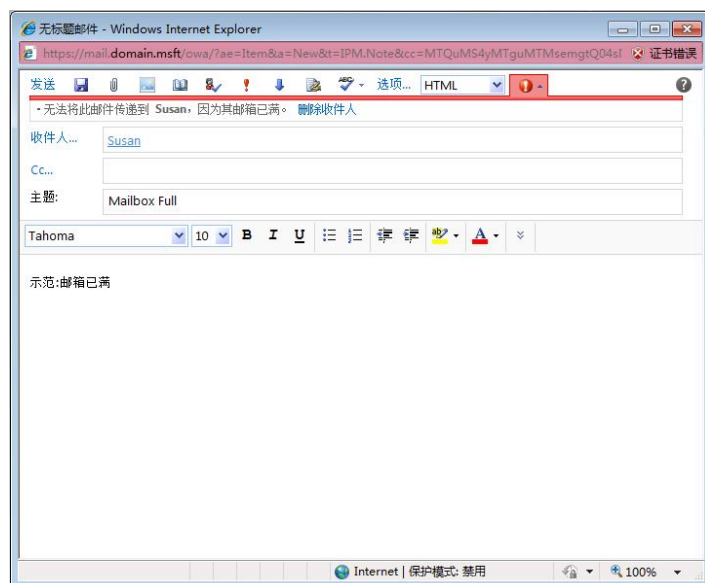


图5-19 OWA 2010提示收件人邮箱已满

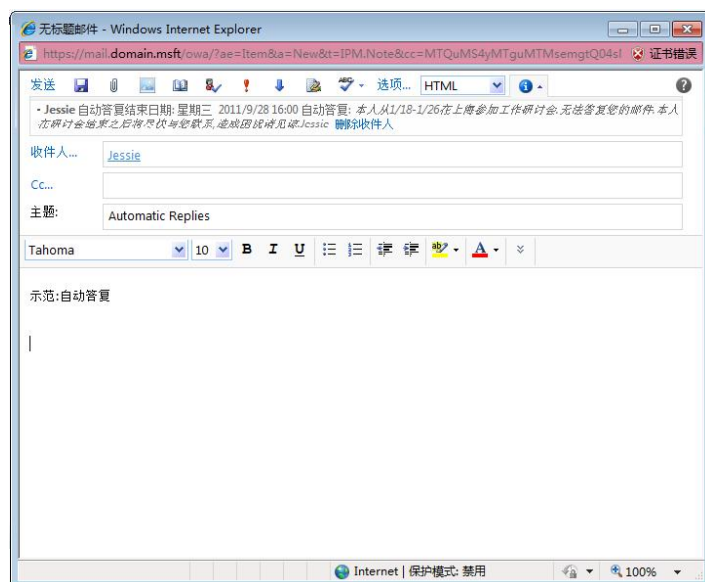


图5-20 OWA 2010显示收件人所设置的自动答复信息

## 7. 全部回复密件副本上的收件人 (Reply-All on BCC)

当本身为邮件的密件副本收件人 (BCC)，却单击“全部答复”按钮时，如图5-21所示。“在密件副本上单击全部答复”应用情境及说明请参阅5-2-1节。

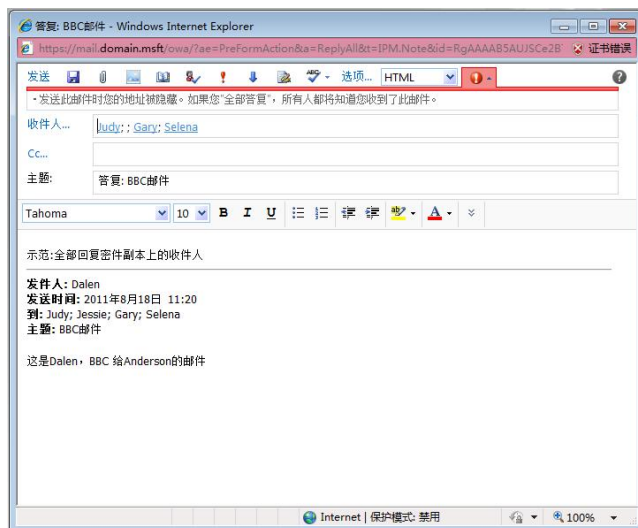


图5-21 OWA 2010提示发件人转发该邮件时，本身为BCC

图5-21所示“全部回复密件副本上的收件人（Reply-All on BCC）”这个邮件提示功能并不会产生网络及CAS服务器的负载，因为它是属于Outlook 2010客户端运行，所以不会传送任何邮件提示请求到CAS 2010上的Web服务，也不需要等待CAS角色来回复这个邮件提示请求。

#### 8. 仲裁收件人（Moderated Recipient）

当收件人列表中包含仲裁收件人时，请参阅5-3节，但若发件人本身即为仲裁者，则不会发生这个邮件提示项目，如图5-22所示。

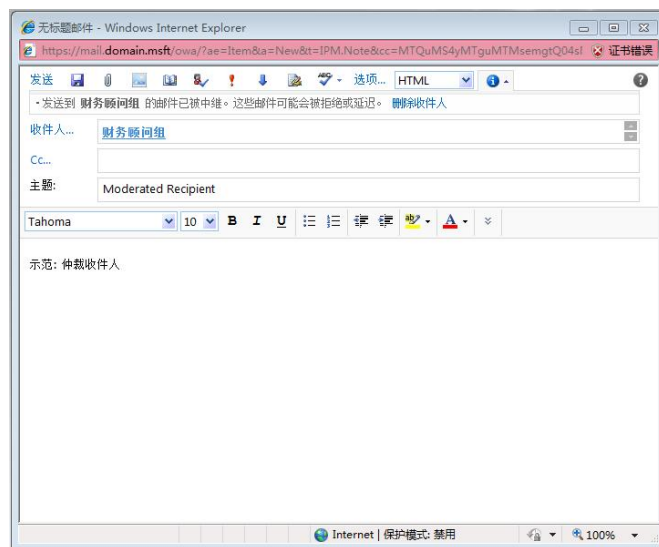


图5-22 OWA 2010提醒该收件组需经仲裁程序决定是否接收邮件



## 9. 超过大小的邮件 (Oversize Message)

当邮件超过发件人的邮件发送大小设置、超过收件人信箱收件大小设置，以及超过Exchange组织的邮件大小设置时，也会出现邮件提示信息，如图5-23所示。

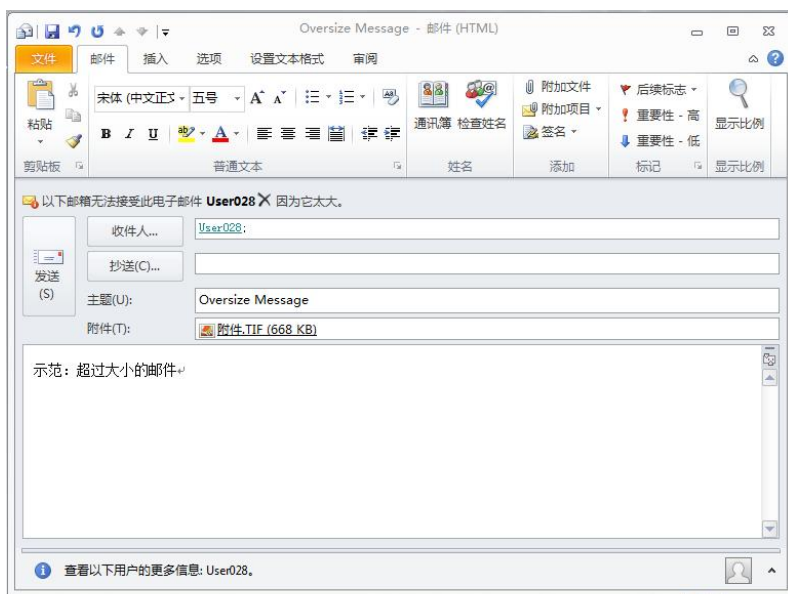


图5-23 Outlook 2010提醒发件人邮件已超过邮件大小上限

若是使用OWA来发送附件，默认会有发送附件文件的大小上限，主要因为Outlook Web App是使用ASP.net的应用程序，因此，上传文件大小也受限与APS.net防止文件发送攻击的安全设计影响。解决方式是在CAS上修改ASP.net的设置文件Web.config。

磁盘驱动器号: \Program Files\Microsoft\Exchange Server\V14\ClientAccess\Owa\  
找到Web.config

找到上述文件夹路径，并使用记事本打开，查找文件中 <httpRuntime maxRequestLength="数值" />字符串，将数值更改成所需上限值（单位KB）。

与邮件提示相关的邮件信息大小受限与下列三个设置项目，若按上述内容调整Web.Config文件后仍无法放宽其限制，可参考以下设置项目适当调整：

- 在收件人或发件人个人邮箱属性中的发送及接收大小设置，以EMC→收件人配置→邮箱→选择用户邮箱→选择“邮件流设置”选项卡，设置“邮件大小限制”。
- 在EMC→组织配置→集线器传输→右侧选择“全局设置”选项卡，选择下方的“传输设置”组件，开启传输设置属性中的传输限制。
- 若用户是通过OWA收发邮件，则邮件大小限制是在Web.Config文件设置。

上述所有的邮件提示功能均会在发件人在邮件中加入收件人、加入附件、单击“答



5

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告



复”、“全部答复”以及从“草稿”中开启邮件时，触发邮件提示条件的评估行为及状态更新，且邮件一旦被打开编辑后，便一直保持被打开状态，对于像“邮箱已满”及“自动回复”这样每两个小时会自动重新评估的邮件提示功能仍会有效执行。

#### 5-2-4 邮件提示的客户端Outlook脱机模式支持

Exchange Server 2010为了让Outlook在脱机模式下，也能拥有邮件提示功能，于是微软利用Outlook在脱机状态仍会存在的脱机通讯簿（Offline Address Book, OAB）扩展其OAB的结构，使OAB内的每一个收件人及邮件组的属性均包含有邮件传递限制、最大收件大小、自定义邮件提示，以及邮件仲裁者等信息用来提供Outlook脱机模式下的邮件提示，但像是“无效的內部收件人”、“邮箱已满”及“自动回复”这三个邮件提示，因为需要从GC及MBX在线查询及获得信息，因此，在Outlook的脱机模式下无法支持。

#### 5-2-5 自定义邮件提示内容

微软除提供上一节所提及的内置邮件提醒项目外，还提供自定义的邮件提示，可在提醒文字内包含HTML超链接，超链接适用于提醒内容无法一言以蔽之、或文字内容超过默认250个字符的提醒长度时，即可使用这个自定义邮件提示方式来解决，但提醒内容不得以Script方式编辑，且无论自定义的内容是什么，最多也只能包含250个字符上限。

以下为Exchange管理员使用EMS的Set-DistributionGroup指令，提醒Exchange组织内部发件人，避免将公司提供给外部客户专用的客服邮箱账号“服务邮箱”加入到收件人字段，自定义此项邮件提示信息的目的是为了 避免内部用户误用此邮箱，并可按照不同分公司的国别，自动判定应该出现中文或日文提示，示例指令共分为四段，如图5-24所示。

```
PS C:\Windows\system32> Set-DistributionGroup -Identity "服务邮箱" -MailTip "请您勿使用此邮箱,如果需要投诉或者抱怨,请连接公司专门为您贴心设置的http://internal.Domain.msft/complain心理辅导&工作投诉!</a>,我们有专人倾听您的心声."
```

```
PS C:\Windows\system32> Get-DistributionGroup "服务邮箱"
```

```
PS C:\Windows\system32> $Temp=Get-DistributionGroup "服务邮箱"
```

```
PS C:\Windows\system32> $Temp.MailTipTranslations += "JA:あなたが苦情やクレームする必要がある場合は、あなたの親密のために特別にセットした会社に接続してください、このメールを使用しないでください[カウンセリング&仕事の苦情は] </ a>の、我々は誰かがあなたの声に耳を傾ける必要があります。"
```

```
PS C:\Windows\system32> Set-DistributionGroup -Identity "服务邮箱" -MailTipTranslations $Temp.MailTipTranslations
```

```
PS C:\Windows\system32>
```

图5-24 自定义邮件提示指令示例（以上日文使用Google翻译）

图5-24中倒数第2个命令行，\$Temp.MailTipTranslations += “JA：このメールボックスの同僚…”，其中JA为文化特性名称，管理员在设置时必须按照所翻译的语言，给予正确

的语言名称。语言名称有多种方式可查询，最简单的方式之一是使用IE。在图5-25中，以IE的“Internet选项”→“语言首选项”→单击“添加”按钮，在“添加语言”对话框中可参考所有不同国家的语言名称。

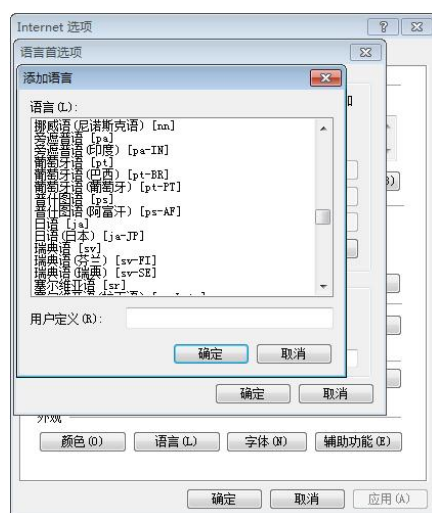


图5-25 使用IE查询日文的语言名称结果

OWA 2010是通过在ECP的“邮件>选项”→“设置”→“区域”→“语言：”下拉列表选择，以决定显示在OWA 2010中所有文字的语系，选定后请单击最下方的“保存”后立刻生效。按照本示例，若要测试OWA显示日文语系的自定义提示文字，可按照图5-26的方式修改，图5-27和图5-28分别为用中文和日文显示的提示。

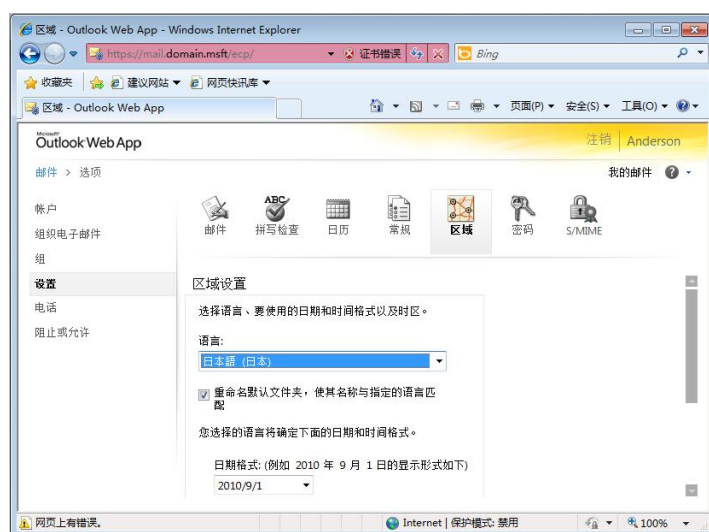


图5-26 设置OWA 2010的语言

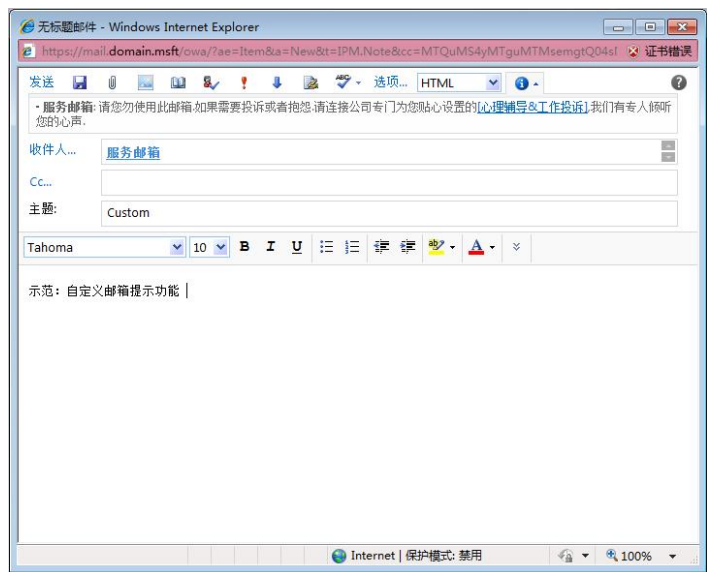


图5-27 以中文显示自定义邮件提示结果

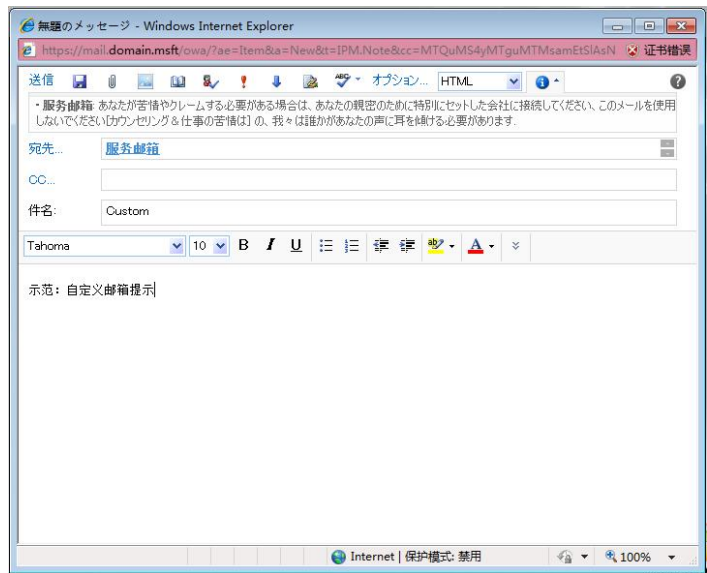


图5-28 以日文显示自定义邮件提示结果

### 5-2-6 邮件组账号内置邮件提示

Exchange Server 2010管理员可通过ECP, 在组织内的邮件组账号属性中加入指定的邮件提示文字, 每个邮件组最多可提供175个字符空间, 方便用户将该组加入收件人、抄送及密件副本字段时提示使用, 设置方法如下:

**Step01:** 此功能以ECP方式设置较为便利,使用管理员账号Administrator登录ECP→在左上方确认“邮件 > 选项: 管理 我自己”→选择“组”→选择要标记提示的组,如界面5-29中的“所有一级主管”双击。

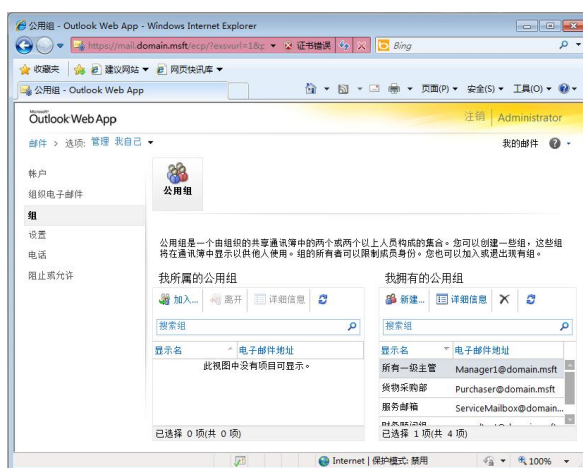


图5-29 管理员使用ECP设置组邮件提示

**Step02:** 在窗口最下方展开“邮件提示”选项,在下方文本框中输入要提醒的文字内容后,记得要单击右下方的“保存”按钮,如图5-30所示。



图5-30 在ECP中的邮件组提醒文字属性



**Step03:** 在客户端OWA 2010发送邮件给“所有一级主管”组，测试“邮件提示”功能结果如图5-31所示。

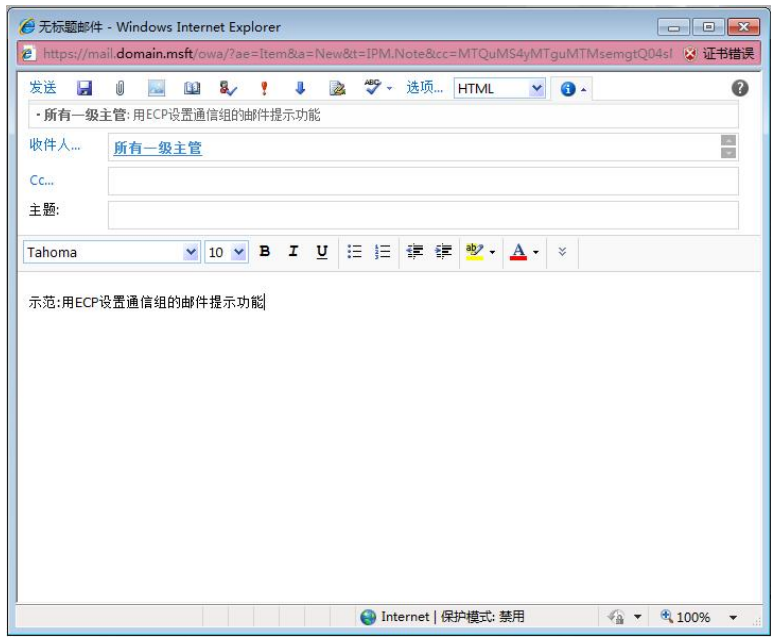


图5-31 使用ECP邮件组提示文字显示的客户端测试结果

管理员也可以使用EMC，以Set-DistributionGroup命令行来设置通讯组的邮件提示，如图5-32所示。

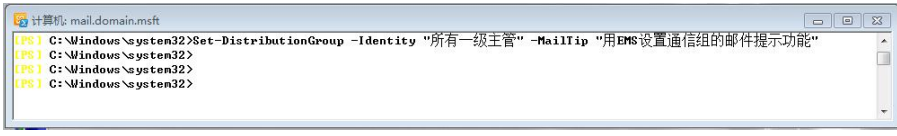


图5-32 使用EMS设置通讯组的邮件提示

### 5-2-7 禁用邮件提示功能

Exchange Server 2010的邮件提示功能原是微软的一番美意，但按照不同的公司文化、不同的组织规范，或许有些企业或用户觉得这样的提醒像老妈子。如图5-33所示，用户每发送一封邮件都会针对每一个提醒项目不断地耳提面命。以OWA 2010显示为例，甚至需要用滚动条下拉才能看得完所有的提醒事项，如图5-33所示；或网管人员基于CAS系统效能负担考虑，担心邮件提示功能对于CAS、GC、MBX或网络传输将造成额外的负载等等原因，而需要禁用整个邮件提示功能。

|    |                     |
|----|---------------------|
|    |                     |
| 1  |                     |
| 2  |                     |
| 3  |                     |
| 4  |                     |
| 5  |                     |
| 6  | 会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告 |
| 7  |                     |
| 8  |                     |
| 9  |                     |
| 10 |                     |

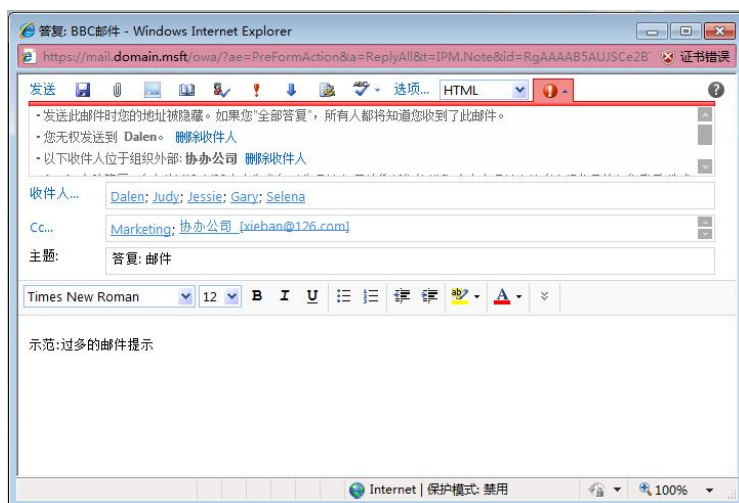


图5-33 OWA 2010显示多项邮件提示

在Exchange Server 2010上是允许禁用整个邮件提示功能的，但只能以EMS的指令方式来完成禁用或启用邮件提示功能；目前所有关于邮件提示的启用、禁用或调整，都需要使用EMS而无法使用EMC图形界面。以下为禁用整个Exchange组织所有邮件提示功能的指令参数：

```
Set-OrganizationConfig -MailTipsAllTipsEnabled $false (默认为$true)
Set-OrganizationConfig -MailTipsExternalRecipientsTipsEnabled $false
Set-OrganizationConfig -MailTipsMailboxSourcedTipsEnabled $false
```

最后使用以下指令，查看禁用后的结果，如图5-34所示。

```
Get-OrganizationConfig | FL *tips*
```

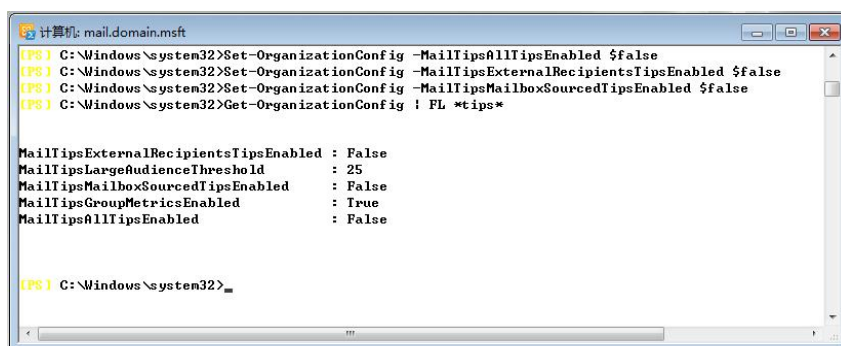


图5-34 禁用邮件提醒

此项更改设置后，默认需要等待两个小时的服务器缓存过期时间才会生效，但管理员可以在CAS 2010服务器角色上，打开IIS7的管理工具→选择“应用程序池”→右方列表中



选择“MSExchangeServicesAppPool”组件后再单击“回收”功能，以这个方法完成手动强制立即生效，如图5-35所示。

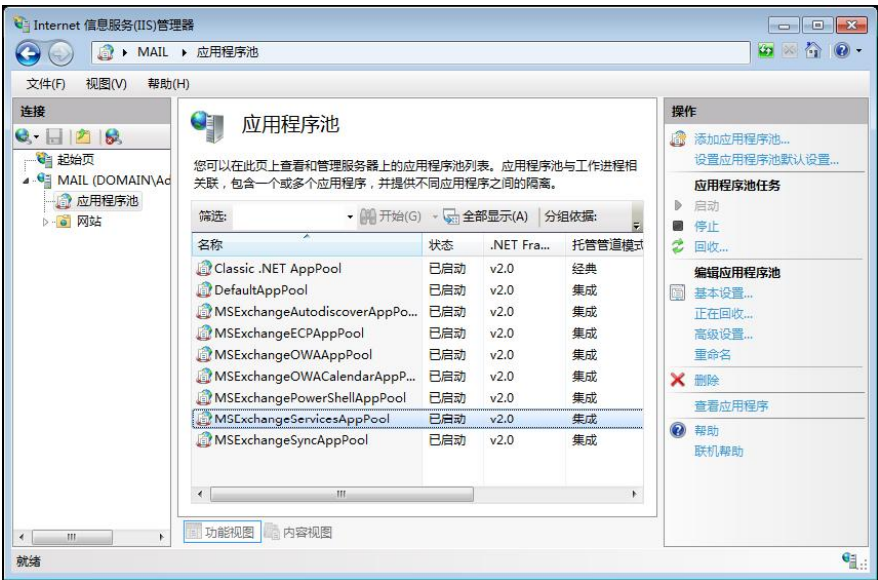


图5-35 以CAS上的IIS回收应用程序集区缓存

5

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告

## 5-3 邮件仲裁

### 5-3-1 何谓邮件仲裁

邮件仲裁（Mail Moderation）是指当用户在邮件的内容撰写或有相关附件时，可能由于发件人本身并无足够的经验来判断该邮件在发出之后，是否会产生不当的影响性，或导致严重的安全问题，或该邮件本来就需要经上级裁示后才能确认可发出的。这类的邮件传送通常会需要由其他相关人员，在客观判断或检查确认无误后，再决定让邮件发出。有这样的程序才能在邮件发出之前，确保该邮件不会在发送出去后，因邮件内容的不当而出状况，进而产生出后续其他问题。邮件仲裁功能即是由人工判断后裁定给予“批准”或“拒绝”后，以决定该邮件是否可以发出。

传统用户发出一封邮件时，通常合并以CC或BCC方式来“顺便告知”长官，但上级收到这样的邮件时，即使当下并不认同邮件撰写的内容，也只能在最短的时间内，通知原邮件发送者赶快回收这封邮件，但此时已无法确认该邮件是否可以百分之百地从所有的收件人邮箱中全数回收。因此，邮件仲裁运行亦可运用于先将邮件送给长官，长官“认可并



同意”邮件内容后，由邮件仲裁程序放行该邮件再发送给所有收件人，以降低邮件的误发率，且仲裁的过程可以让原发件人，以及所有收件人都不会知道该邮件是经过邮件仲裁程序完成而发送的。

### 5-3-2 邮件仲裁运行流程

邮件仲裁是Exchange Server 2010的新功能，并且由分类器（Categorizer）、存储区驱动程序（Store driver）、仲裁邮箱（Arbitration mailbox）以及信息助手（Information Assistant）这四个组件来完成仲裁运行程序，流程如图5-36所示。

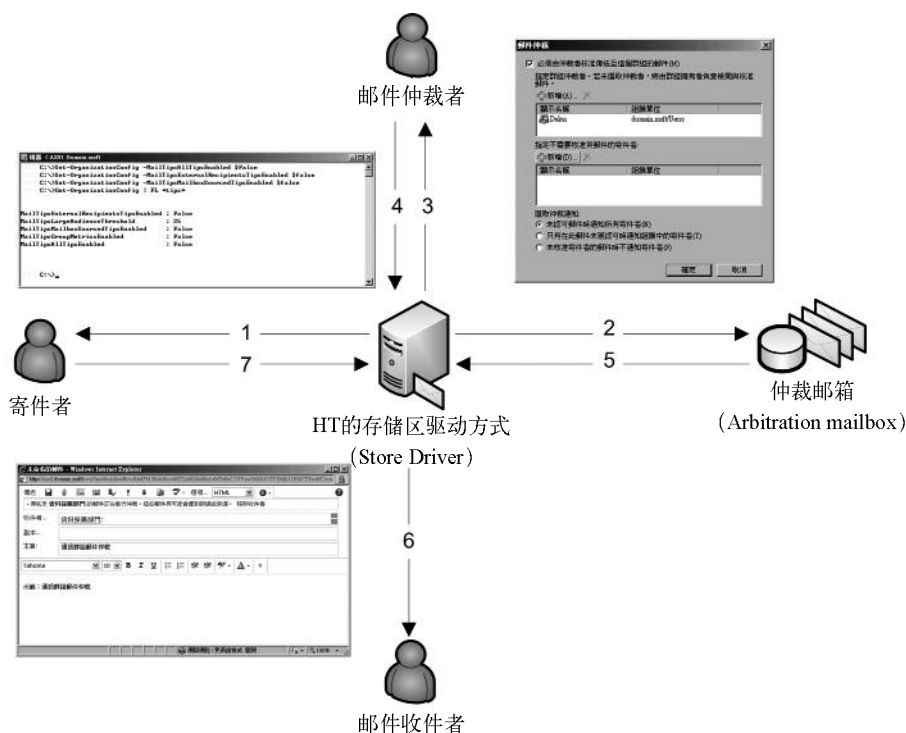


图5-36 邮件仲裁运行流程图

(1) 发件人撰写一封需要仲裁程序的邮件，并发送给收件人。

(2) 由HT角色的存储区驱动程序（Store Driver）组件，将邮件从用户的“已发送邮件”收取到Exchange数据库后，由获取收件人及组通讯列表信息的分类器（Categorizer）将此信标记为“需仲裁”后，传送至仲裁邮箱（Arbitration mailbox）。

(3) 存储区驱动程序将邮件存储在仲裁邮箱数据库，并发送“批准请求（Approval Request）”邮件给仲裁者。

(4) 邮件仲裁者在收到认可请求后，按下批准（Approval）或拒绝（Reject）按钮。



|    |                     |
|----|---------------------|
|    |                     |
| 1  |                     |
| 2  |                     |
| 3  |                     |
| 4  |                     |
| 5  |                     |
| 6  | 会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告 |
| 7  |                     |
| 8  |                     |
| 9  |                     |
| 10 |                     |

- (5) 存储区驱动程序将存储于仲裁邮箱的原始邮件，标记上仲裁者的决定。
- (6) 此时HT的信息助手（Information Assistant）会读取存储在仲裁邮箱中原始邮件的仲裁结果，若结果为批准，信息助手将重新提交邮件至邮件队列中，并发送到收件人邮箱中。
- (7) 若仲裁结果为拒绝，信息助手会把存储在仲裁邮箱中的邮件删除，并发出该邮件已被拒绝的通知给发件人。

5-3-3 实践邮件仲裁

邮件仲裁按不同的应用及设置方法，可区分为“邮件发送仲裁”、“通讯组邮件仲裁”及“组成员仲裁”三种：

1. 邮件发送仲裁（传输规则）

管理员可以由HT角色功能上的传输规则（Transport Rule）来进行邮件发送仲裁设置。

在开始以下示例之前，先说明示例环境。只要发件人是属于Exchange组织的内部用户，在指定收件人为外部联络人“Consultant@msn.com”邮箱时，均需要由内部管理员邮箱Dalen完成仲裁决议后才得以放行，以下为设置步骤。

**Step01：**打开EMC→组织配置→集线器传输→选择“传输规则”选项卡→在右侧选择“新建传输规则…”，如图5-37所示。

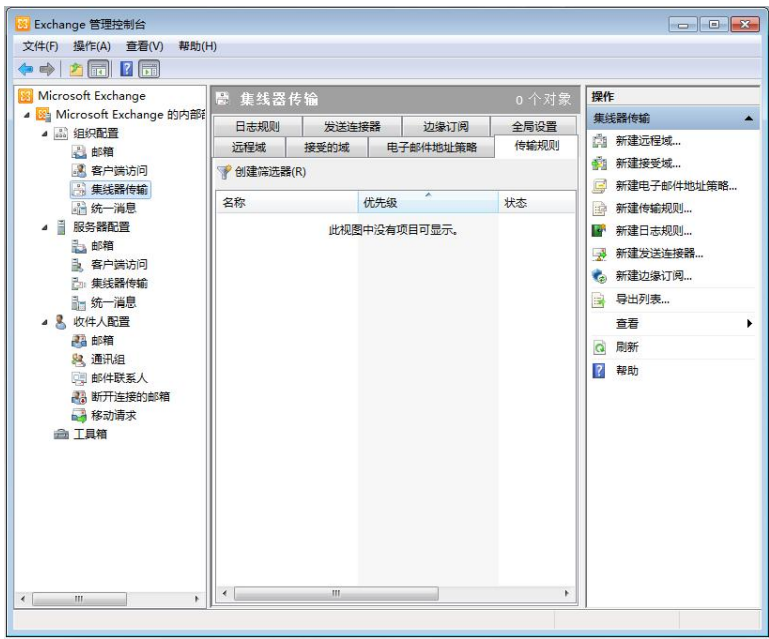


图5-37 新建传输规则

**Step02:** 在传输规则名称中自定义名称，示例中名称设置为“裁决外发邮件”，单击“下一步”，如图5-38所示。

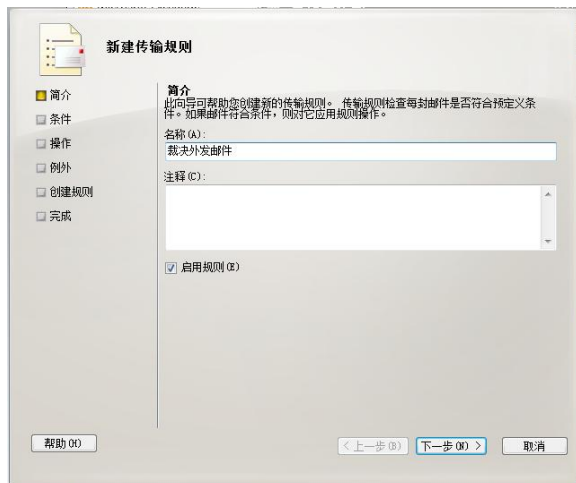


图5-38 自定义传输规则名称

**Step03:** 在传输规则条件上方步骤1：选取选择条件为“来自组织内部或外部的用户”以及“收件人为用户”两个项目后，在下方步骤2：编辑规则说明中指定“来自组织内部”的用户，及收件人为“Consultant@msn.com”后，单击“下一步”，如图5-39所示。

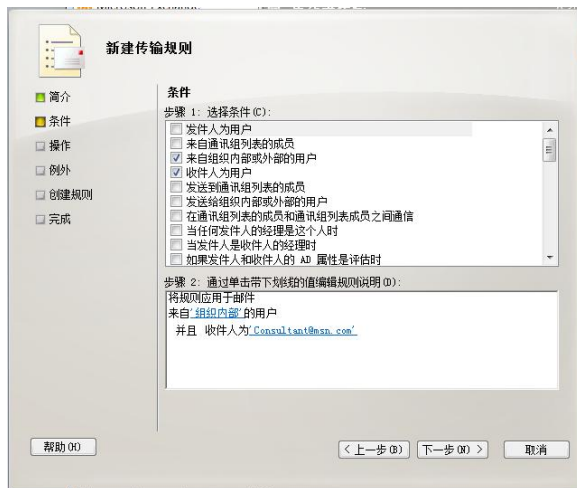


图5-39 指定传输规则条件及规则描述

**Step04:** 在传输规则操作上方步骤1：选择操作中选择“将邮件转发到地址以供裁决”，并于下方步骤2：编辑规则说明中将邮件转发到“Dalen@domain.msft”以供裁决



后，单击“下一步”，如图5-40所示。

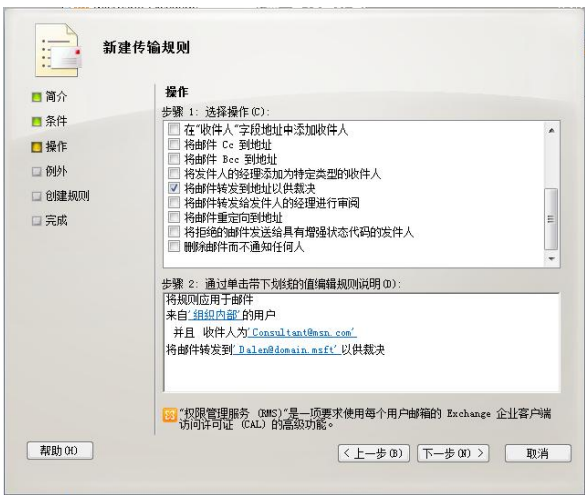


图5-40 指定传输规则操作及规则描述

**Step05:** 若需要排除例外，则在“例外”向导界面中指定排除项目；若不需要排除，则直接单击“下一步”（本示例为无任何异常）后，如图5-41所示。再单击“新建”按钮。

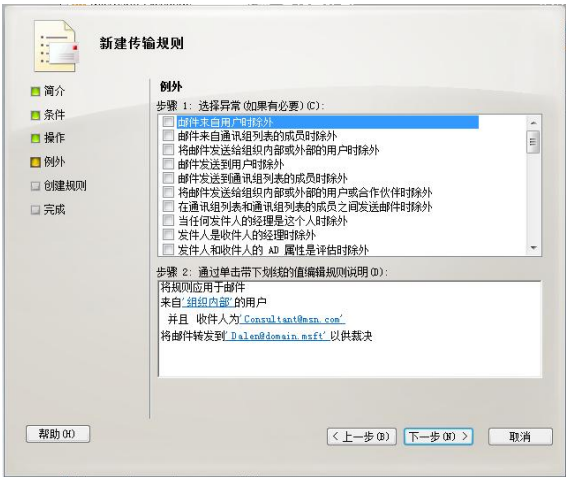


图5-41 设置传输规则例外排除

**Step06:** 在最后向导界面中单击“完成”按钮，如图5-42所示。

**Step07:** 以Exchange组织内的任何用户登录OWA 2010（如图5-43以Jessie登录OWA），在收件人字段中选择外部联络邮箱“Consultant”，或以手动输入“Consultant@msn.com”后，单击“发送”发出。

|    |
|----|
| 1  |
| 2  |
| 3  |
| 4  |
| 5  |
| 6  |
| 7  |
| 8  |
| 9  |
| 10 |

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告



图5-42 完成仲裁传输规则设置

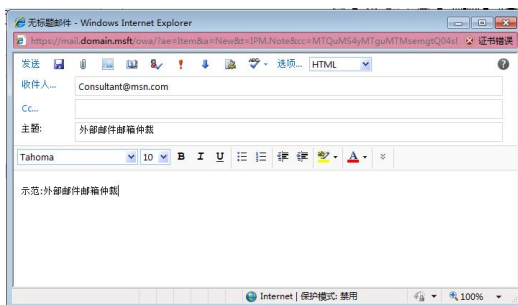


图5-43 以OWA 2010发送符合需要仲裁条件的外部邮件

**Step08:** 以仲裁者账号“Dalen”登录Outlook 2010打开的收到的批准请求邮件，单击“批准”或“拒绝”按钮，决定是否放行该邮件外发至“Consultant@msn.com”，如图5-44所示。

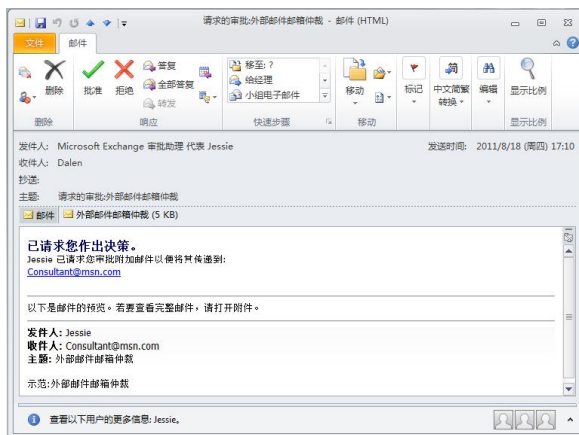


图5-44 仲裁批准要求邮件



|    |
|----|
| 1  |
| 2  |
| 3  |
| 4  |
| 5  |
| 6  |
| 7  |
| 8  |
| 9  |
| 10 |

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告

## 2. 通讯组邮件仲裁（邮件流程设置）

Exchange Server 2010在每一个通讯组属性中，新建属于该通讯组专用的邮件仲裁设置，用于发件人指定该邮件组为收件人时，需要由仲裁程序决议后才能发出。

以下示例的示例环境为：指定组织内部通讯组名称“货物采购部”需要由内部管理员Dalen完成仲裁准许后才可寄出，设置步骤如下说明。

**Step01：**打开EMC→收件人配置→通讯组→选择发送给该组需要仲裁的通讯组名称，在此示例选择“货物采购部”这个组，在组名称单击右键→“属性”→选择“邮件流设置”选项卡→双击“邮件裁决”选项，如图5-45所示。

**Step02：**在图5-46上方，邮件裁决设置中选择“发送到该组的邮件必须经过审查方批准”，并将仲裁者邮箱“Dalen”添加到上方的列表后，单击两次“确定”。

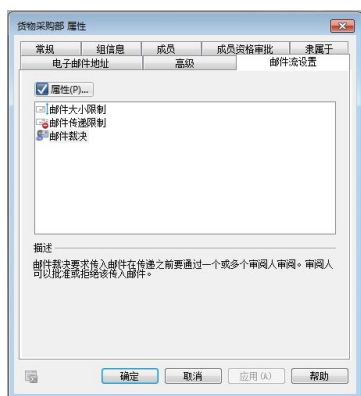


图5-45 指定通讯组账号，设置邮件仲裁

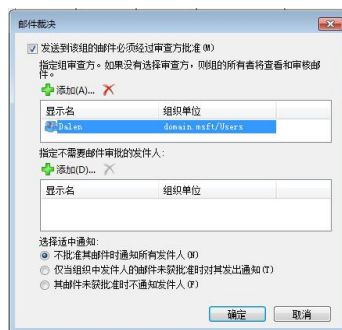


图5-46 在通讯组的邮件仲裁中指定审查人员

下方的“选择适中通知”选项组可决定仲裁过程中被批准或遭拒绝的结果，是否要通知发件人。

**Step03：**以Exchange组织内任何一个邮件账号登录OWA 2010，如图5-47所示，示范以“Jessie”发给“货物采购部”打开批准请求邮件，单击“发送”。

**Step03：**仲裁者Dalen以Outlook账号登录，打开批准请求邮件，单击“批准”或“拒绝”按钮，以决定是否放行该邮件发送给需要仲裁的内部通讯组“货物采购部”，如图5-48所示。

## 3. 群成员仲裁（成员资格批准）

Exchange Server 2010新功能所提供的ECP界面，允许普通用户自行将自己加入想要加入的邮件通讯组中。这个功能可以配合仲裁设置，当用户自行加入指定的通讯组后，需要再由仲裁程序来允许加入组的要求与否。

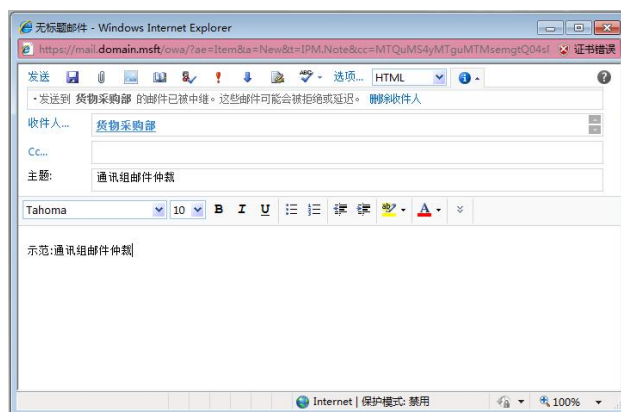


图5-47 内部用户Jessie，发送内部邮件给货物采购部

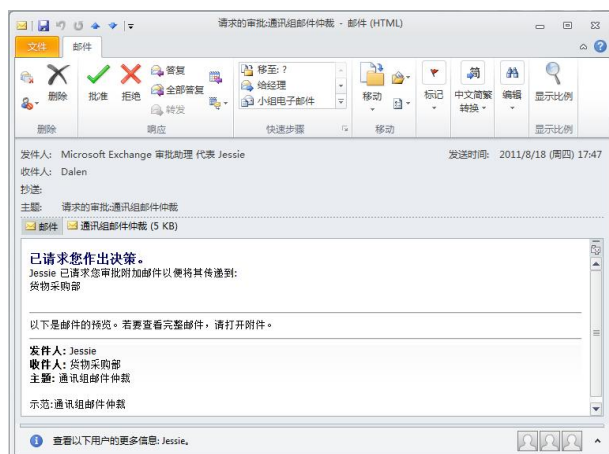


图5-48 仲裁者Dalen登录Outlook 2010开启批准请求邮件提供决策

以下为示例环境：内部用户Anderson利用ECP自行指定想要加入组织内“福委会”组，但需由该组拥有者Dalen仲裁后准许方能生效。

- Step01：**打开EMC→收件人配置→通讯组→选择需要由仲裁才能加入组的通讯组名称，在此示例选择“福委会”组，单击右键→“属性”→选择“组信息”选项卡，在下方的“管理者：”下方单击“添加”加入管理员，示例中加入“Dalen”为组管理员，也就是组拥有者（Group Owner），如图5-49所示。
- Step02：**继续选择“成员资格审批”选项卡→再选择“所有者审批”选项后，单击“确定”按钮，如图5-50所示。
- Step03：**普通用户账号“Anderson”以ECP登录，在ECP界面左侧选择“组”→单击“加入…”，如图5-51所示。

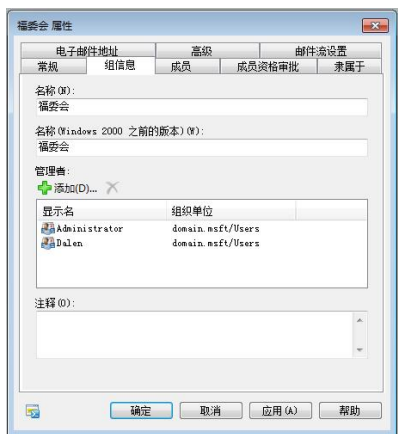


图5-49 指定Dalen为福委会组对象的管理员

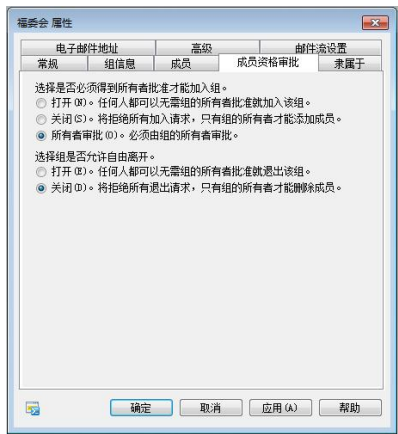


图5-50 将邮件组设置为需要“所有者审批”才能自行加入成员

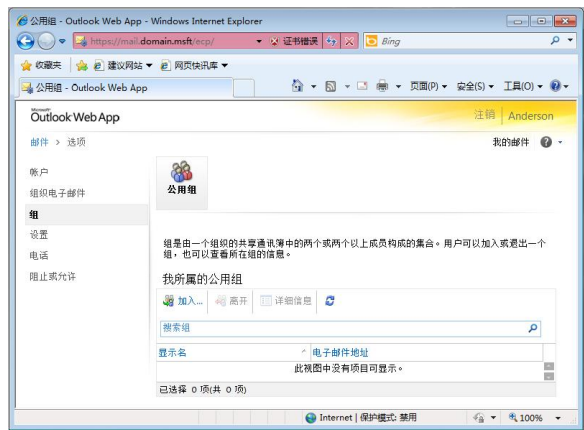
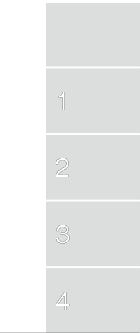


图5-51 普通用户以ECP界面加入想要隶属的组



5

会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告

6  
7  
8  
9  
10

**Step04:** 在图5-52中, 选择用户Anderson想要加入的“福委会”组。

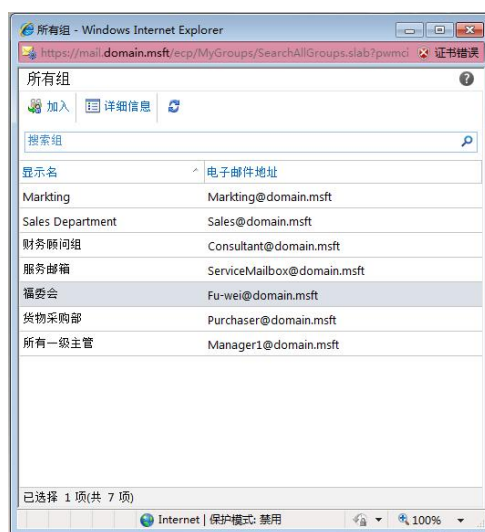


图5-52 用户自行利用ECP将自己加入福委会组中

**Step05:** 在图5-53中, 确认最下方的“成员身份请求:”显示为“加入请求需要审批”后, 单击“加入”按钮。



图5-53 确定成员身份请求, 并加入该组成员

**Step06:** 加入后, 若出现图5-54的错误信息, 显示“您没有足够的权限。只有组的管理者才能执行此操作。”表示这个福委会邮件通讯组在AD上的组类型为“安全性

组”，因此，在单击“加入”按钮后，会出现这个错误信息。组成员仲裁（成员身份请求）功能需要使用“发布组”的AD组类型。

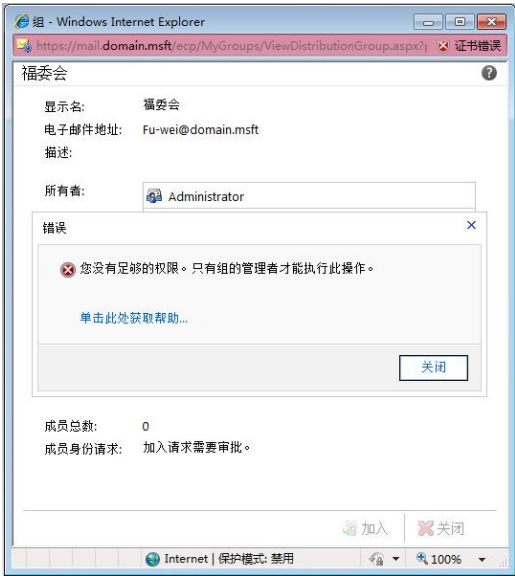


图5-54 因组类型不正确，而出现错误信息

若“福委会”的AD组对象为“发布组”类型，则应出现正确的警告信息。如图5-55即表示加入该组，需要由组拥有者仲裁的警告信息。



图5-55 客户端的组成员仲裁提醒信息

**Step07:** 仲裁者“Dalen”收到加入通讯组的请求邮件后，予以批准，如图5-56所示。

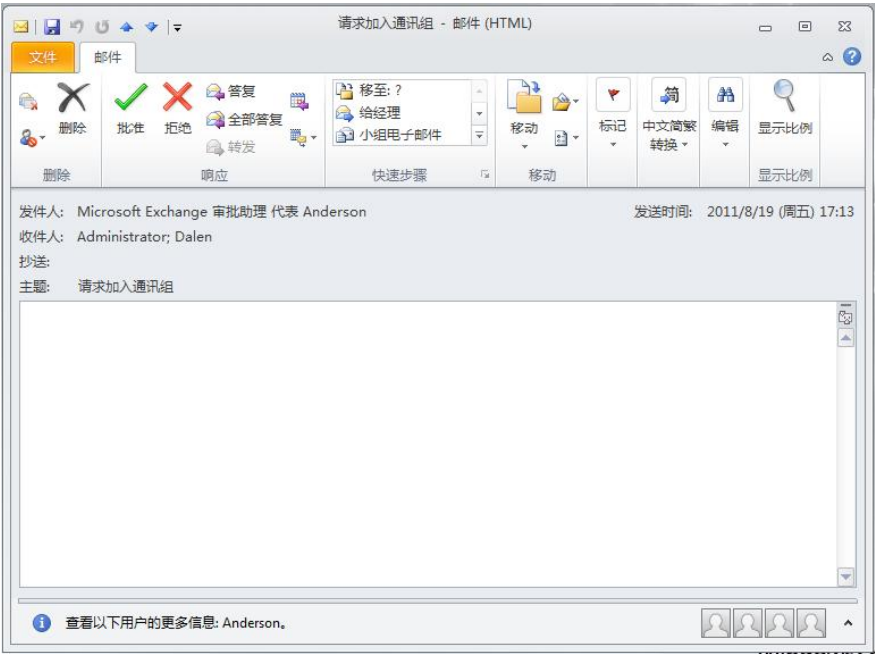


图5-56 仲裁者在加入通讯组的请求信件中给予批准

**Step08:** 用户Anderson会在Dalen批准允许加入组后收到一封认可通知，并提示用户Anderson可能需要经过一段延迟，Anderson的邮箱才会出现在福委会通讯组的成员列表中，如图5-57所示。

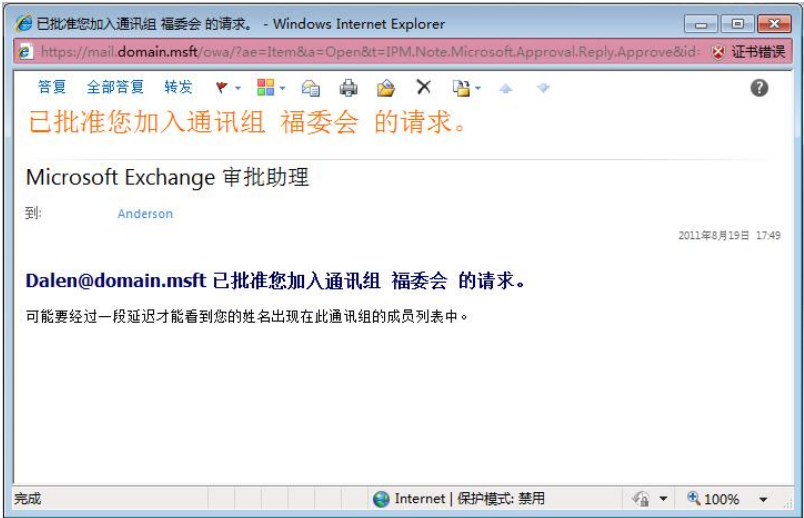


图5-57 用户在批准后收到认可通知邮件



请注意，仲裁者Dalen至少需要隶属于Exchange Server 2010的Recipient Management管理组，此组位于AD用户和计算机工具“Microsoft Exchange Security Groups”的组织单位下（见图5-58），才能进行组成员资格审批，否则Dalen将会因权限不足，而在批准后收到如图5-59所示失败邮件。

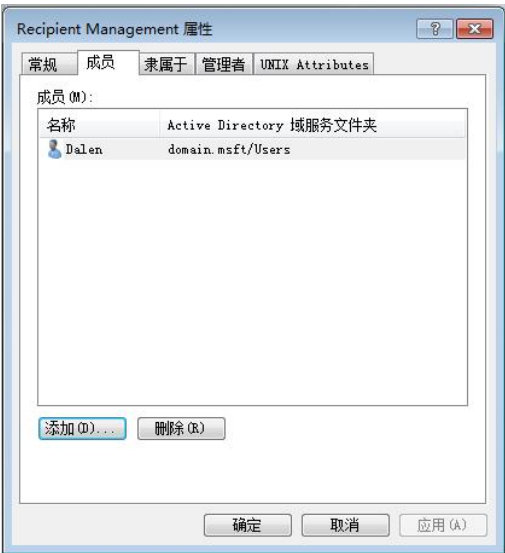


图5-58 将仲裁者账号加入Recipient Management的AD组对象中



图5-59 组成员仲裁（成员身份批准）的仲裁者也需要有适当权限

|    |                     |
|----|---------------------|
|    |                     |
| 1  |                     |
| 2  |                     |
| 3  |                     |
| 4  |                     |
| 5  |                     |
| 6  | 会话查看、邮件提示、邮件仲裁及送达报告 |
| 7  |                     |
| 8  |                     |
| 9  |                     |
| 10 |                     |



## 5-4 送达报告

### 5-4-1 何谓送达报告

送达报告 (Delivery Report) 在Exchange Server 2010是属于一种客户端体验的邮件追踪功能, 可以允许普通邮件用户查询与该邮件相关的信息及记录, 称之为送达报告 (Delivery Report, DR)。

送达报告可与过去熟悉的未送达报告 (Non-Delivery Report, NDR) 相提并论。简单的说, 送达失败报告是由邮件服务器发给原发件人了解为何该邮件无法送达给邮箱的原因, 一封NDR的邮件内容可分为上、下两个部分, 上半部是Exchange称为用户信息 (User Information) 的未送达原因理由的文字说明, 下半部则是提供服务器相关信息及定义于RFC 3463的增强型状态代码, Exchange称之为系统管理员的诊断信息 (Diagnostic Information for Administrator)。

DR与NDR概念相类似, NDR的报告类型属于报忧不报喜的发送失败信息, 而Exchange Server 2010所提供的DR, 除了包含发送失败的相关信息 (若发送失败的话) 以外, 还包含与客户端行为相关的信息, 并允许普通用户由OWA 2010界面查询邮件传递报告, 且该报告区分为发件人和收件人而有所不同, 如接收DR为发件人, 报告中会包含邮件发送失败的原因、邮件发送进度、哪些收件人已收到该邮件, 以及上节所介绍的邮件仲裁信息; 反之, 若查询传递报告者为收件人, DR报告内容则为该收件人属于哪个组成员、邮件接收后为何被移动到其他文件夹等信息。

### 5-4-2 实践送达报告

送达报告的内容会按照普通用户及Exchange管理员权限的不同, 提供不同的邮件送达事件及可供读取或存取的信息, 而打开送达报告的方法在Exchange Server 2010中更提供给OWA 2010通过右击邮件后出现  打开送达报告 的方式, 轻松地查看所发出邮件传递的结果报告, 如图5-60所示。



图5-60 使用OWA 2010查看送达报告

## 总结

以往的Exchange发展比较重视服务器端的功能扩展，但在Exchange Server 2010我们发现，Exchange同时着重于客户端与服务器端的同步演进及改善，无论是本章所提及的会话查看、邮件提示、邮件仲裁或是送达报告，都致力于在客户端提供各种良好的沟通界面（结合ECP于客户端提供使用平台）和方法，以期能将默认可能发生的问题，提前在客户端平台上，尽可能地事先避免或降低不必要的错误发生率，进而提高Exchange Server 2010的整体性能，并减少不必要的服务器运算资源，以及管理员的人力负担。