

Fehlerbehebung bei Dateigrößen in UCCX- und SM-Integrationen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Grenzwerte für Anhänge](#)

[Datenverkehrsbeschränkungen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument werden Änderungen an SocialMiner (SM) Version 11.6 in Bezug auf die Größe und Anzahl der Anhänge beschrieben, die von einem Agenten gesendet werden können.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- E-Mail-Integration von SocialMiner und Unified Contact Center Express (UCCX)
- SocialMiner-Integration mit Microsoft (MS) Exchange

Hintergrundinformationen

Grenzwerte für Anhänge

Diese Tabelle zeigt die Gesamtzahl der E-Mail-Anhänge für SocialMiner:

Version	Eingehend	Ausgehend
11.5 und frühere Version	10 MB	5 MB
11.6 und höher	20 MB	20 MB

Diese Regeln gelten auch für Agentenanhänge ab Version 11.6:

- Maximale Anzahl an Dateianlagen in einer Agent-Antwort: 10
- Maximale Größe einer einzelnen Anlage in einer Agentenantwort: 10 MB

Datenverkehrsbeschränkungen

Diese Tabelle zeigt die Menge des unterstützten E-Mail-Verkehrs für das SocialMiner-System:

Mail-Server	400 oder 300 Agent-Profil	Profil mit 100 Agenten
MS Exchange	400 E-Mails pro Stunde	100 E-Mails pro Stunde
Office 365, Gmail	300 E-Mails pro Stunde	75 E-Mails pro Stunde
E-Mails mit umfangreichen Anhängen	100 E-Mails pro Stunde	25 E-Mails pro Stunde

Hinweis: E-Mails mit umfangreichen Anhängen sind als E-Mails mit einem Anhang von mehr als 2 MB oder einer Gesamtgröße von mehr als 10 MB (ausgehend) oder 5 MB (Eingehend) definiert.

Problem

Mit der Einführung der neuen Größenbeschränkungen für Anhänge in 11.6, beachten Sie die Nachrichtengrößenbeschränkung, die auf Ihrem Exchange-Server erlaubt ist. Wenn ein Mitarbeiter eine E-Mail sendet, die diesen Grenzwert überschreitet, erhalten Sie einen generischen Fehler. Wenn Sie beispielsweise Die maximale Nachrichtengröße wird auf 10MB auf Exchange festgelegt, und der Agent versucht, eine Mail mit insgesamt 9MB an Anhängen zu senden (3 Anhänge pro 3MB Größe) wird diese E-Mail nicht von Finesse Agent Desktop gesendet, obwohl die Gesamtgröße des Anhangs unter der Nachrichtenbegrenzung für Exchange liegt. Der auf dem Agent-Desktop angezeigte Fehler lautet "**Die E-Mail des Kunden konnte nicht beantwortet werden. Klicken Sie auf Senden, um es erneut zu versuchen oder anzufordern. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.**"

Dies liegt an der Base64-Codierung, die die Nachrichtengröße um 50 % erhöht. Dies schließt sowohl die Größe des Anhangs als auch den Nachrichtentext ein, der bei der Berechnung der Größe der endgültigen Nachricht berücksichtigt wird. Im bereitgestellten Beispiel Die Gesamtgröße der Nachricht nach der Kodierung beträgt $9\text{MB} \times 1,5 = 14\text{MB}$ (abgerundeter Wert), der höher sein kann als die konfigurierte Nachrichtengrößenbeschränkung auf Exchange.

Lösung

Um dieses Problem zu beheben, erhöhen Sie die Nachrichtenlimit Größe auf Exchange. SM 11.6 hat eine maximale Dateigröße von 20 MB. Um die Codierung zu berücksichtigen, konfigurieren Sie die maximale Größe auf 30 MB im Austausch, d. h. $20 \times 1,5 = 30$ MB.

Erhöhen Sie die Größenbeschränkung für den Austausch mit diesem Befehl:

```
Set-TransportConfig -ExternalDsnMaxMessageAttachSize 30 MB -InternalDsnMaxMessageAttachSize 30MB  
-MaxReceiveSize 30MB -MaxSendSize 30MB
```

Zugehörige Informationen

- [Microsoft TechNet: Exchange 2013 Schritt für Schritt: Einschränkung der E-Mail-Nachrichtengröße](#)