

Risoluzione dei problemi relativi alle dimensioni degli allegati nelle integrazioni UCCX e SM

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Premesse](#)

[Limiti allegati](#)

[Limiti traffico](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive le modifiche apportate a SocialMiner (SM) versione 11.6 in relazione alle dimensioni e al numero di allegati che possono essere inviati da un agente.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Integrazione e-mail di SocialMiner e Unified Contact Center Express (UCCX)
- Integrazione di SocialMiner con Microsoft (MS) Exchange

Premesse

Limiti allegati

Questa tabella mostra i limiti totali delle dimensioni degli allegati e-mail per SocialMiner:

Version	In ingresso	In uscita
11.5 e precedenti	10 MB	5 MB
11.6 e successive	20 MB	20 MB

Queste regole si applicano anche agli allegati dell'agente a partire dalla versione 11.6:

- Numero massimo di file allegati in una risposta dell'agente: 10
- Dimensioni massime di un singolo allegato in una risposta dell'agente: 10 MB

Limiti traffico

Questa tabella mostra la quantità di traffico e-mail supportato per il sistema SocialMiner:

Server di posta	profilo agente 400 o 300	100 agent profile
MS Exchange	400 e-mail all'ora	100 e-mail all'ora
Office 365, Gmail	300 e-mail all'ora	75 e-mail all'ora
Messaggi di posta elettronica con allegati di grandi dimensioni	100 e-mail all'ora	25 e-mail all'ora

Nota: i messaggi di posta elettronica con allegati di grandi dimensioni vengono definiti come messaggi con un unico allegato di dimensioni superiori a 2 MB o con dimensioni totali superiori a 10 MB (in uscita) o 5 MB (in entrata).

Problema

Con l'introduzione dei nuovi limiti per le dimensioni degli allegati nella versione 11.6, considerare il limite consentito per le dimensioni dei messaggi sul server di Exchange. Se un agente invia un messaggio di posta elettronica che supera questo limite, si riceverà un errore generico. Ad esempio, se si dispone del la dimensione massima dei messaggi è impostata su 10 MB in Exchange e l'agente tenta di inviare un messaggio con un totale di 9 MB di allegati (3 allegati ogni 3 MB di dimensione) non sarà possibile inviare questo messaggio dal desktop di Finesse Agent anche se le dimensioni totali dell'allegato sono inferiori al limite di messaggi in Exchange. L'errore rilevato sul desktop dell'agente sarà **"Impossibile rispondere all'e-mail del cliente. Fare clic su Invia per riprovare o su Riaccoda. Se il problema persiste, contattare l'amministratore di sistema"**.

Ciò è dovuto alla codifica Base64 che aumenta le dimensioni del messaggio del 50%. Nell'esempio fornito vengono considerate sia le dimensioni dell'allegato che il corpo del messaggio. la dimensione totale del messaggio dopo la codifica sarà di $9 \text{ MB} \times 1,5 = 14 \text{ MB}$ (valore arrotondato), che può essere superiore al limite configurato per le dimensioni del messaggio in Exchange.

Soluzione

Per risolvere il problema, aumentare le dimensioni del limite per i messaggi in Exchange. SM 11.6 ha una dimensione massima degli allegati di 20 MB, quindi per tenere conto della codifica, configurare la dimensione massima su 30 MB in exchange, ovvero $20 \times 1,5 = 30 \text{ MB}$.

Aumentare il limite di dimensioni per lo scambio con questo comando:

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

Informazioni correlate

- [Microsoft TechNet: Analisi dettagliata di Exchange 2013: Limitazione dimensioni messaggi di posta elettronica](#)