

排除UCCX和SM整合中的附件大小故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[背景資訊](#)

[附件限制](#)

[流量限制](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案介紹在SocialMiner(SM)版本11.6上針對代理可傳送的附件大小和數量所做的變更。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- SocialMiner與Unified Contact Center Express(UCCX)電子郵件整合
- SocialMiner與Microsoft(MS)Exchange整合

背景資訊

附件限制

此表顯示SocialMiner的電子郵件附件總大小限制：

版本	傳入	傳出
11.5及更低版本	10MB	5MB
11.6及更高版本	20MB	20MB

自11.6版起，以下規則也適用於代理附件：

- 代理響應中的最大檔案附件數：10
- 座席響應中單個附件的最大大小：10MB

流量限制

此表顯示了SocialMiner系統支援的電子郵件流量：

郵件伺服器	400或300代理配置檔案	100代理配置檔案
MS Exchange	每小時400封電子郵件	每小時100封電子郵件
Office 365、Gmail	每小時300封電子郵件	每小時75封電子郵件
包含大型附件的電子郵件	每小時100封電子郵件	每小時25封電子郵件

注意：帶有大型附件的電子郵件定義為單個附件大於2MB，或總大小大於10MB（傳出）或5MB（傳入）的電子郵件。

問題

在11.6中引入新的附件大小限制後，請考慮您的Exchange伺服器上允許的郵件大小限制。如果代理傳送的電子郵件超過此限制，您將收到一般故障。例如，如果您有在Exchange上，郵件限制大小設定為10MB，並且代理嘗試傳送附件總數為9MB的郵件（3個附件，每個附件大小為3MB）然後，即使附件總大小小於Exchange上的郵件限制，此郵件也無法從Finesse Agent Desktop發出。在代理案頭上看到的錯誤將是「無法回覆客戶的電子郵件。按一下「傳送」以重試，或者再次嘗試。如果問題仍然存在，請與您的系統管理員聯絡」。

這是由於Base64編碼將消息大小增加50%。這包括附件大小和計算最終郵件大小時要考慮的郵件正文。在提供的示例中，編碼後的郵件總大小為9MB x 1.5 = 14MB（舍入值），可能高於Exchange上配置的郵件大小限制。

解決方案

為了解決此問題，請增加Exchange上的郵件限制大小。SM 11.6的最大附件大小為20MB，因此為了考慮編碼，請在exchange中將最大大小配置為30MB，即20*1.5=30MB。

使用以下命令增加exchange上的此大小限制：

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

相關資訊

- [Microsoft TechNet:Exchange 2013分步：電子郵件大小限制](#)