

# Verdelingen voor probleemoplossing in bijlagen bij UCCX en SM-integraties

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Attachments-limieten](#)

[Verkeerslimieten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft wijzigingen die zijn aangebracht in versie 11.6 van SocialMiner (SM) met betrekking tot de grootte en het aantal bijlagen dat door een agent kan worden verstuurd.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- SocialMiner en Unified Contact Center Express (UCCX) e-mailintegratie
- Maatschappelijke integratie met Microsoft (MS) Exchange

## Achtergrondinformatie

### Attachments-limieten

In deze tabel worden de totale limieten van de e-mailbijlage voor SocialMiner weergegeven:

Versie	Inkomen	uitgaand
11.5 en eerder	10 MB	5 MB
11.6 en later	20 MB	20 MB

Deze regels zijn ook van toepassing op bijlagen van makelaars vanaf versie 11.6:

- U kunt maximaal het aantal bestandsbijlagen bij een agent als reactie: 10
- Maximale grootte van één gehechtheid in een agens respons: 10 MB

## Verkeerslimieten

In deze tabel wordt de hoeveelheid ondersteund e-mailverkeer voor het SocialMiner-systeem weergegeven:

Mail-server	400 of 300 Agent-profiel	100 Agent-profiel
MS exchange	400 e-mails per uur	100 e-mails per uur
Office 365, Gmail	300 e-mails per uur	75 e-mails per uur
E-mails met grote Attachments	100 e-mails per uur	25 e-mails per uur

**Opmerking:** e-mails met grote bijlagen zijn gedefinieerd als een e-mail met één bijlage groter dan 2 MB of de totale grootte is groter dan 10 MB (uitgaande) of 5 MB (inkomende).

## Probleem

Met de introductie van de nieuwe beperkingen van de bijlagegrootte in 11.6, bedenkt de limiet van de berichtgrootte toegestaan op uw Exchange server. Als een agent een e-mail verstuurt die deze limiet overschrijdt, dan ontvangt u een generieke fout. Bijvoorbeeld als u de berichtlimiet ingesteld op 10MB op Exchange en de agent probeert een mail te verzenden met in totaal 9 MB aan bijlagen (3 bijlagen elke 3 MB in grootte) dan zal deze post niet worden verzonden van de Desktop van Finesse Agent zelfs al is de totale grootte van bijlage minder dan berichtgrens op Uitwisseling. De fout die op het bureau wordt gezien zal **"Kan geen antwoord naar Customer's e-mail sturen. Klik op Verzenden om het opnieuw te proberen, of de wachtrij. Als het probleem zich blijft voordoen, neemt u contact op met de systeembeheerder."**

Dit is te wijten aan Base64-codering, waardoor de berichtgrootte met 50% wordt verhoogd. Dit omvat zowel de grootte van de bijlage als de berichttekst die in aanmerking wordt genomen wanneer de grootte van het laatste bericht wordt berekend. de totale grootte van een bericht na codering zal  $9 \text{ MB} \times 1,5 = 14 \text{ MB}$  (afgerond-off-waarde) zijn, wat hoger kan zijn dan de geconfigureerde limiet van de berichtgrootte op Exchange.

## Oplossing

Om deze kwestie aan te pakken, verhoogt de berichtlimietgrootte op Exchange. SM 11.6 heeft een maximale grootte van 20 MB zodat u voor het coderen de max-grootte kunt configureren tot 30 MB bij inwisseling, d.w.z.  $20 \times 1,5 = 30 \text{ MB}$ .

Verhoog deze groottegrens bij uitwisseling met deze opdracht:

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

## Gerelateerde informatie

- [Microsoft TechNet: Exchange 2013 stap voor stap: Beperking aantal e-mailberichten](#)