Dépannage des tailles de pièces jointes dans les intégrations UCCX et SM

Contenu

[Introduction](#)
[Conditions préalables](#)
[Conditions requises](#)
[Informations générales](#)
[Limites de pièce jointe](#)
[Limites de trafic](#)
[Problème](#)
[Solution](#)
[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit les modifications apportées à SocialMiner (SM) version 11.6 en ce qui concerne la taille et le nombre de pièces jointes pouvant être envoyées par un agent.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Intégration des e-mails à SocialMiner et Unified Contact Center Express (UCCX)
- Intégration de SocialMiner avec Microsoft (MS) Exchange

Informations générales

Limites de pièce jointe

Ce tableau montre les limites de taille totale des pièces jointes aux e-mails pour SocialMiner :

Version	Entrant	Sortant
11.5 et versions antérieures	10 Mo	5 Mo
11.6 et versions ultérieures	20 Mo	20 Mo

Ces règles s'appliquent également aux pièces jointes des agents à partir de la version 11.6 :

- Nombre maximal de pièces jointes dans une réponse d'agent : 10
- Taille maximale d'une pièce jointe unique dans une réponse d'agent : 10 Mo

Limites de trafic

Ce tableau indique la quantité de trafic de messagerie pris en charge pour le système SocialMiner :

Serveur de messagerie	Profil d'agent 400 ou 300	Profil de 100 agents
MS Exchange	400 e-mails par heure	100 e-mails par heure
Office 365, Gmail	300 e-mails par heure	75 e-mails par heure
E-mails avec pièces jointes volumineuses	100 e-mails par heure	25 e-mails par heure

Remarque : les e-mails avec pièces jointes volumineuses sont définis comme un e-mail avec une pièce jointe unique supérieure à 2 Mo, ou la taille totale est supérieure à 10 Mo (sortant) ou 5 Mo (entrant).

Problème

Avec l'introduction des nouvelles limites de taille de pièce jointe dans 11.6, considérez la limite de taille de message autorisée sur votre serveur Exchange. Si un agent envoie un e-mail qui dépasse cette limite, vous recevez un échec générique. Par exemple, si vous avez taille limite des messages définie à 10 Mo sur Exchange et l'agent tente d'envoyer un message avec un total de 9 Mo de pièces jointes (3 pièces jointes de 3 Mo par taille) ce message ne sera pas envoyé à partir de Finesse Agent Desktop même si la taille totale de la pièce jointe est inférieure à la limite de message sur Exchange. L'erreur affichée sur le bureau de l'agent sera "**Impossible de répondre à l'e-mail du client. Cliquez sur Envoyer pour réessayer ou sur mettre en file d'attente. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système. »**

Ceci est dû au codage Base64 qui augmente la taille du message de 50%. Cela inclut la taille de la pièce jointe et le corps du message lors du calcul de la taille du message final. Dans l'exemple fourni, le la taille totale du message après le codage sera de 9 Mo x 1,5 = 14 Mo (valeur arrondie) qui peut être supérieure à la limite de taille du message configurée sur Exchange.

Solution

Afin de résoudre ce problème, augmentez la taille limite des messages sur Exchange. SM 11.6 a une taille de pièce jointe maximale de 20 Mo, donc afin de rendre compte de l'encodage, configurez la taille maximale à 30 Mo lors de l'échange, c'est-à-dire 20*1.5=30 Mo.

Augmentez cette limite de taille lors d'un échange avec cette commande :

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

Informations connexes

- Microsoft TechNet : Étape par étape d'Exchange 2013 : Restriction de la taille du message électronique