ECE-Fehlerbehebung, wenn Mitarbeiter einer Abteilung in der Dropdown-Liste "More" (Mehr) keine "Attachments" (Anhänge) erhalten

Inhalt

Einleitung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Problem Lösung Überprüfung Zugehörige Informationen

Einleitung

In diesem Dokument werden Schritte zur Fehlerbehebung bei Enterprise Chat und E-Mail (ECE) beschrieben, wenn Agenten einer bestimmten Abteilung im Abschnitt mit weiteren Optionen die Option "Anhang" nicht sehen.

Voraussetzungen

- ECE 11,6
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 11,6

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- ECE 11,6
- UCCE 11.6

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- ECE 11,6
- UCCE 11.6

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Problem

Wenn der Agent auf eine eingehende E-Mail reagiert; oder wenn ein Agent eine ausgehende E-Mail erstellt; wird "Attachment" in der Dropdown-Liste "More" (Mehr) nicht angezeigt. Wie in der Abbildung dargestellt;

Reply Send & Complete Solve	
To	Save Transfer Complete Notes
B I U A· ⊡· ← → X ⊡ ⊞ Ξ Ξ Format · Font · Size · nº 11 19 ₪· = ⊡ ⊞ II II · II · II · II · II · II · II	

Lösung

 um das Problem zu beheben; wir mussten Melden Sie sich auf der Pa-Seite an.Klicken Sie auf Administration.Erweitern Sie Abteilung\Gehe zu Betroffene AbteilungErweitern Sie Einstellungen \ Abteilung erweitern.Wählen Sie den Einstellungsnamen "E-Mail - Kriterien für das Sperren von Anhängen" aus. hier, wenn der Wert auf "sowohl eingehende als auch ausgehende E-Mails" gesetzt ist; ändern Sie dies in die Standardeinstellung "Nur eingehende E-Mails". Klicken Sie auf Speichern.

General Attributes							
Setting Name	Subtype			Name	Value		
Send agent an email when activity is assigned	Common			String	mail.blockedextension.emailforscan		
Date and time format	Common	<u> </u>		Description	Email for scan	-	
Date Format	Common			Default value	Inbound emails only		
Chat - Disable typing area and page push area	Common	-		Value *	Inbound emails only		
Block all attachments	Email blocked file ext			Can be reset at lower level	No		
Action on blocked attachments	Email blocked file ext			Data type of value	Enumeration 🗸		
Email - Criteria for blocking attachments	Email blocked file ext			Maximum value			
Email - Enable sound alert	General			Minimum value			
Add contact point on compose	General			Can be reset at department I	Yes		
Business calendar timezone	General			Enumerated value	1,2		
Agent inbox preference	General			User data of enumerated type	L10N_mail\$blockedextension\$emailforscan\$1,L10N_mail\$blockedextension		
Chat - Enable sound alert	General	~		Exception	Go to System in Control Panel to activate Windows.	~	
KB primary language	Knowledge Base			C	N		

 Anschließend werden die "Retriever-Dienste" wie folgt neu gestartet: Klicken Sie in Konsolen auf System.Erweitern Sie Partitionen \default \ Dienste\E-Mail \ Retriever.Starten Sie rxinstance neu.Anmerkung: Stellen Sie sicher, dass dieser Schritt während eines Änderungsantrags und/oder Wartungsfensters ausgeführt wird. Beachten Sie außerdem, dass möglicherweise mehr als eine rx-Instanz aufgeführt wird.

	v	V						
List:	Retriever							
F is X C Start Stop								
	Instance Name *	Description	State					
	rx-instance	Retriever instance	Running					

• Führen Sie einen Test mit der betroffenen Agenten-ID durch, und überprüfen Sie, ob "Anhang" mit weiteren Optionen angezeigt wird.

Überprüfung

Sobald das Problem behoben ist, sollte der Agent in der Lage sein, "Attachment" in der Dropdown-Liste "More" (Mehr) anzuzeigen, wie in der Abbildung dargestellt:



Zugehörige Informationen

• Administratorhandbuch für Enterprise Chat und E-Mail zur Administrationskonsole,

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.