

Nota tecnica su Outlook per Windows Anomalie dei caratteri di visualizzazione e-mail

Sommario

[Introduzione](#)

[Problema: Anomalie dei caratteri visualizzati nella posta elettronica di Outlook per Windows](#)

[Analisi](#)

Introduzione

Questo documento descrive il comportamento di Outlook per Windows (2010/2013/2016) email display anomalità dei caratteri mentre si visualizzano email inviate da SocialMiner (SM).

Problema: Anomalie dei caratteri visualizzati nella posta elettronica di Outlook per Windows

Quando si riceve un messaggio di posta elettronica in Outlook per Windows (2010/2013/2016) inviato da un agente di Contact Center tramite il gadget Finesse su SM 11.5(1) o SM 11.6(1), si osserva che la prima riga del messaggio di posta elettronica mostra sempre il tipo di carattere predefinito, ad esempio Times New Roman. Il resto dell'e-mail viene impostato con il tipo di carattere desiderato in Outlook.

Analisi

Quando si visualizza l'origine e-mail, la stessa e-mail inviata da SocialMiner o qualsiasi client JavaMail viene interpretata dal client ricevuto in modi diversi. Ad esempio, in Mozilla Thunderbird o Outlook per MAC non c'è alcuna distorsione del carattere e il codice sorgente dell'e-mail (HTML) è diverso. Questo accade solo per Outlook per Windows se confrontato con questi altri client di posta anche quando visualizziamo il markup di posta elettronica.

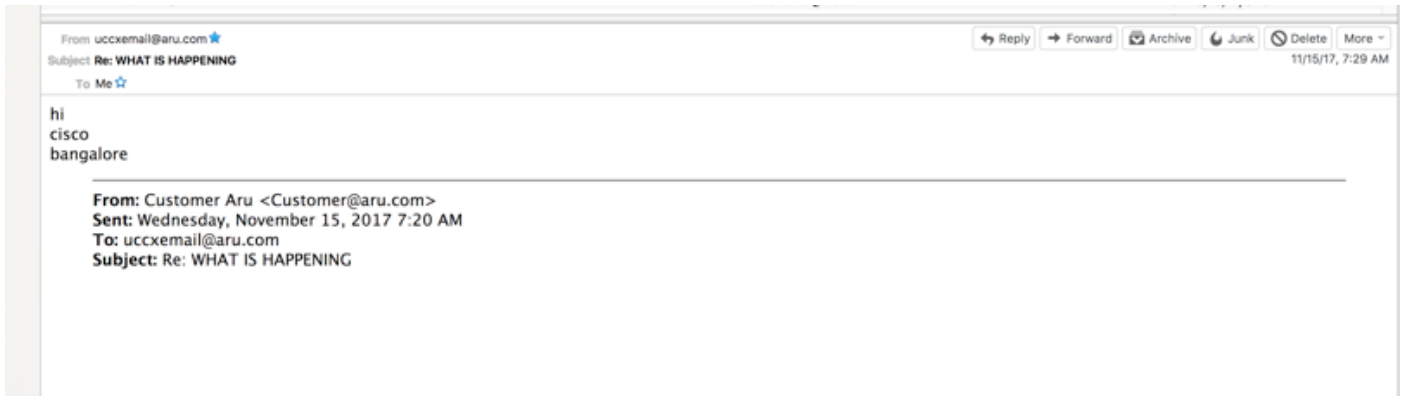
In thunderbird client, ecco come appare la fonte:

```
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8">hi  
cisco  
bangalore
```

Eppure, nel cliente, la prima riga non viene modificata per assumere una forma diversa rispetto alle ultime 2 righe.

- Cliente: Thunderbird

Problema osservato: **NO**



In Outlook 2016 per MAC OS, ecco come appare l'origine:

```
<head>
<meta http-equiv=3D"Content-Type" content=3D"text/html; charset=3Dutf-8">
</head>
<body>
hi

cisco

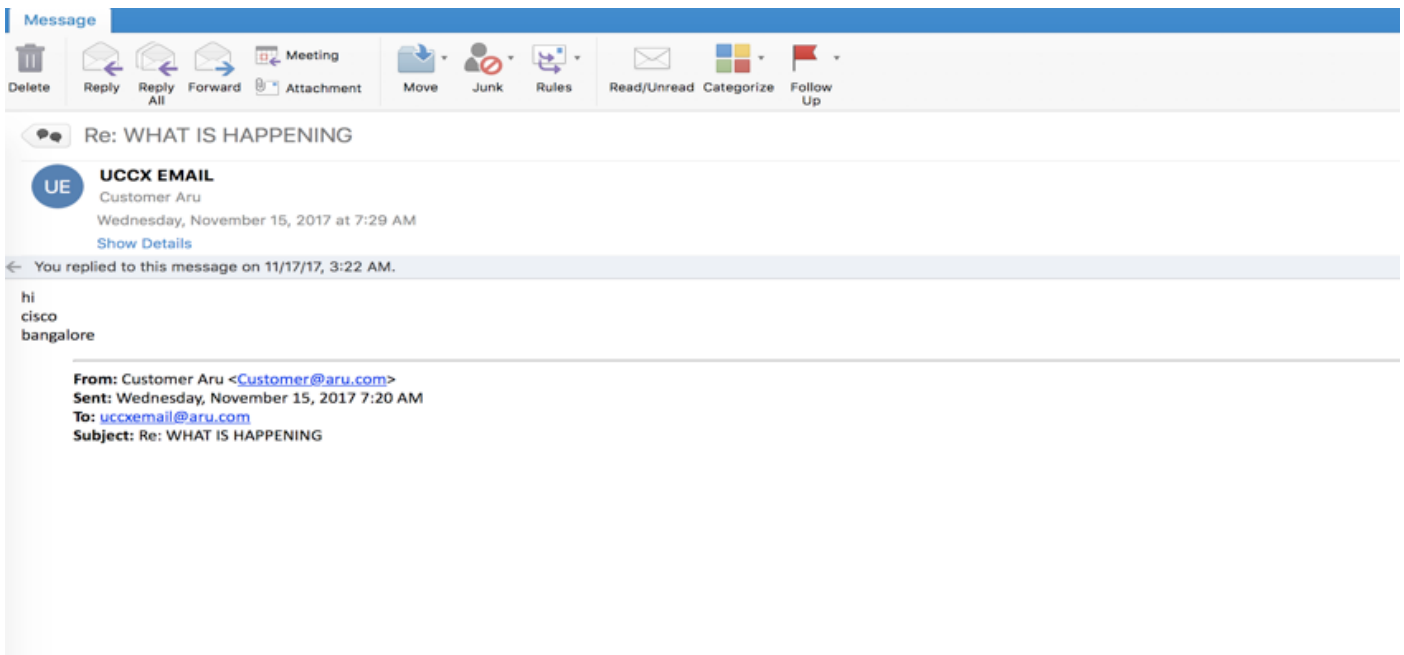
bangalore

</body>
```

Nel client non ci sono anomalie per la prima riga.

- Sistema operativo: MacOS sierra
- Cliente: Outlook 2016

Problema osservato: **NO**



In Outlook per Windows, tuttavia, la prima riga viene visualizzata con il tipo di carattere predefinito.

Quando si visualizza l'origine della posta, si visualizza questo come mostrato nell'immagine.

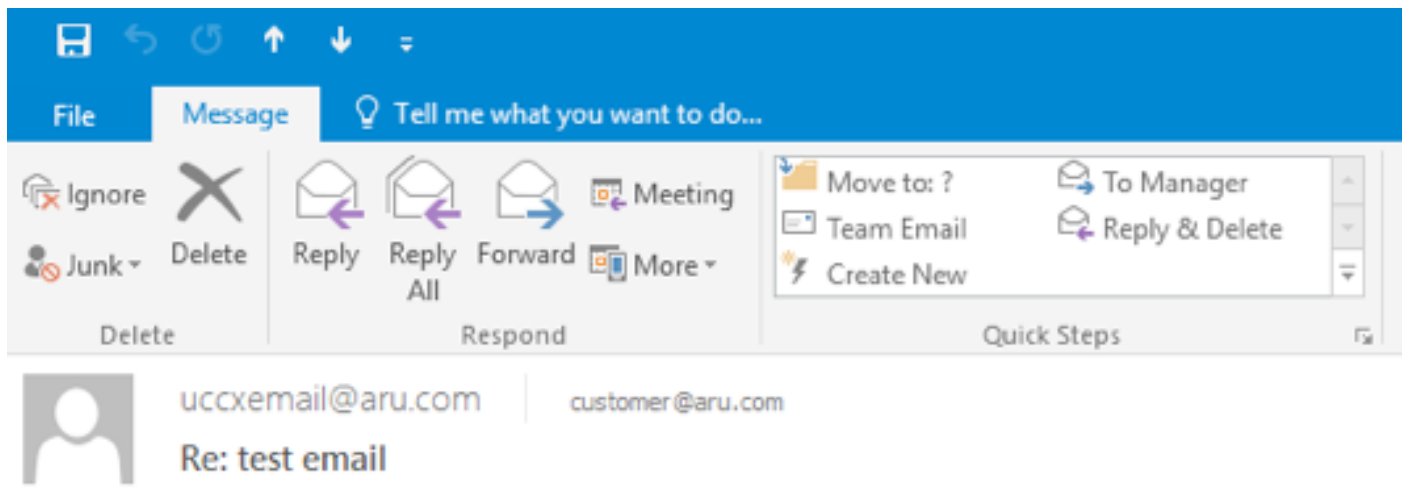
```
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8">Hello<br><br>This is
```

me

Is the font dead
 ...

- Sistema operativo: Windows 10
- Cliente: Outlook 2016

Problema osservato: Sì



Hello

This is me

Is the font dead

From: Customer Aru <customer@aru.com>
Sent: Thursday, November 23, 2017 2:49 AM
To: uccxemail@aru.com
Subject: test email
Cisco
Bengaluru
India

Questo dimostra che il problema non è con il client SocialMiner o JavaMail, piuttosto, è un problema nel rendering del font lato client che è utilizzato per visualizzare le e-mail da SocialMiner.