

部門のエージェントが[More]オプションのドロップダウンに「Attachment」が表示されない場合のECEのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[確認](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、特定の部門のエージェントが詳細オプションセクションに「添付ファイル」が表示されない場合の、エンタープライズチャットおよび電子メール(ECE)のトラブルシューティング手順について説明します。

前提条件

- ECE 11.6
- Unified Contact Center Enterprise(UCCE)11.6

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- ECE 11.6
- UCCE 11.6

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- ECE 11.6
- UCCE 11.6

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

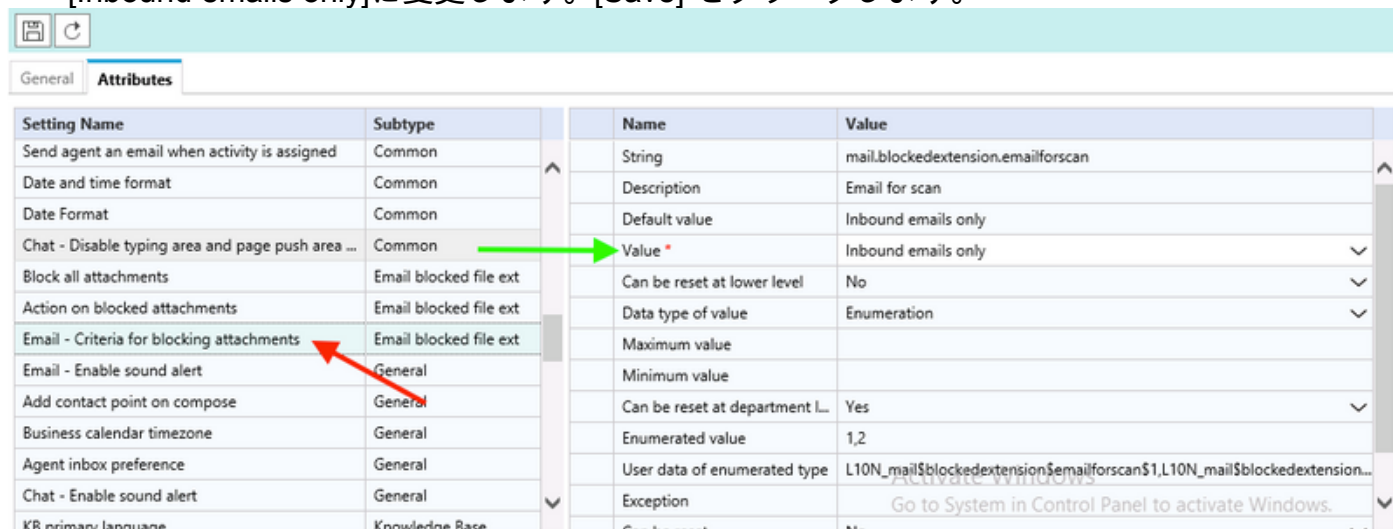
問題

エージェントが着信メールに回答するときエージェントがアウトバウンドメールを作成したとき、詳細オプションドロップダウンに「添付ファイル」が表示されません。図に示すように、



解決方法

- この問題を解決するには、我々は Pa ページにログインします。[Administration] をクリックします。[Department]/[Goto Impted Dept] を展開します。[Settings] \ [Expand Department] を展開します。設定名として [Email - Criteria for blocking attachments] を選択します。ここで、値が [Both inbound and outbound emails] に設定されている場合、次に、これをデフォルトの [Inbound emails only] に変更します。[Save] をクリックします。



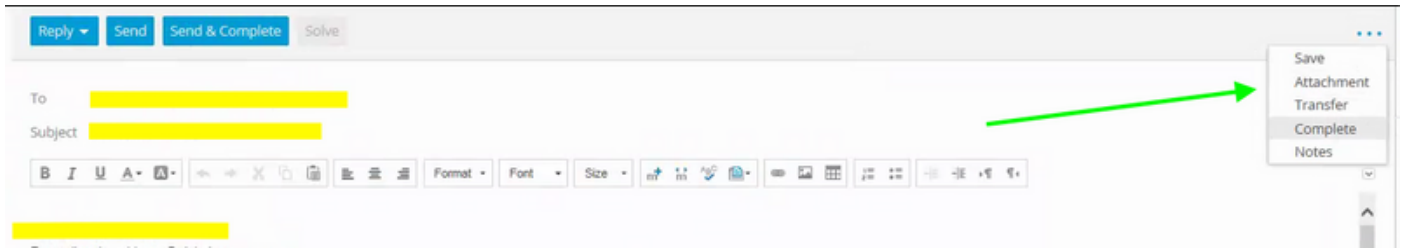
- 次に、次の手順を使用して「取得元サービス」を再起動します。[Consoles] から、[System] をクリックします。[Partitions] \ default \ Services \ Email \ Retriever を展開します。rx-instance を再起動します。注：この手順は、変更リクエスト中またはメンテナンスウィンドウ中に実行してください。また、複数の rx-instance がリストされている場合もあります。



- 影響を受けるエージェント ID を使用してテストを行い、追加オプションを使用して「Attachment」かどうかを確認します。

確認

問題が解決されると、エージェントは図に示すように、[More]オプションのドロップダウンに[Attachment]と表示されます。



関連情報

- [『Enterprise Chat and Email Administrator's Guide to Administration Console』](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。