

부서 상담원이 추가 옵션 드롭다운에서 "첨부 파일"을 받지 못하는 경우 ECE 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 특정 부서의 상담원이 추가 옵션 섹션에 "첨부 파일"이 표시되지 않는 경우 ECE(Enterprise Chat and Email) 문제를 해결하는 단계에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

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

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- ECE 11.6
- UCCE 11.6

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- ECE 11.6
- UCCE 11.6

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제

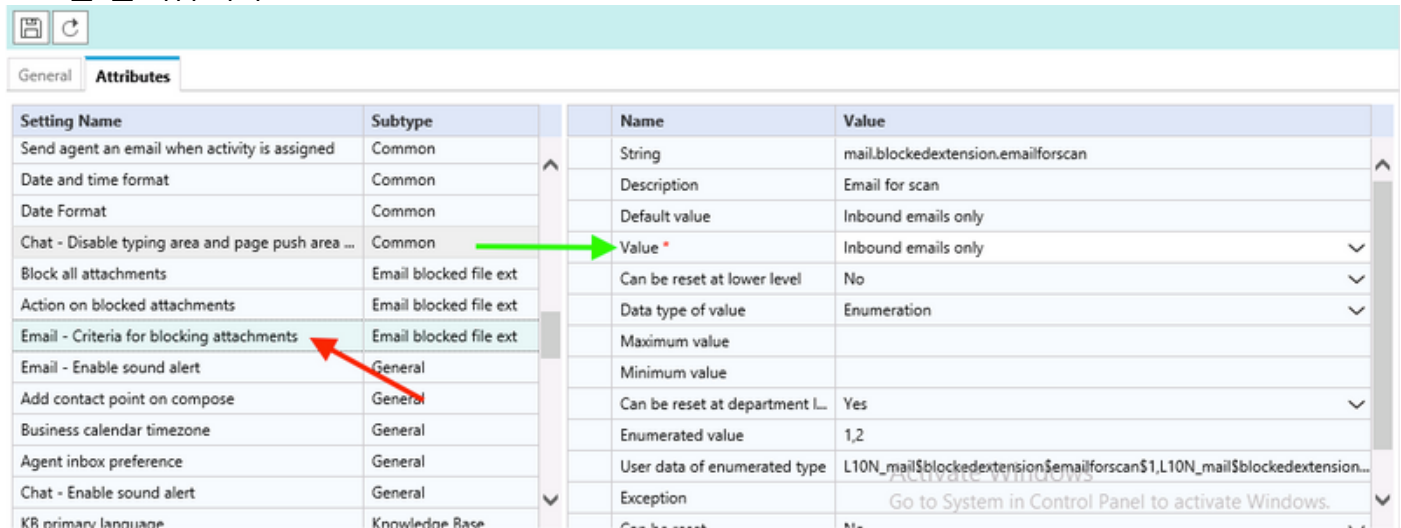
상담원이 인바운드 이메일에 응답하려고 가는 경우 또는 상담원이 아웃바운드 이메일을 생성할 때

추가 옵션 드롭다운에 "첨부 파일"이 표시되지 않습니다. 그림에서 볼 수 있듯이

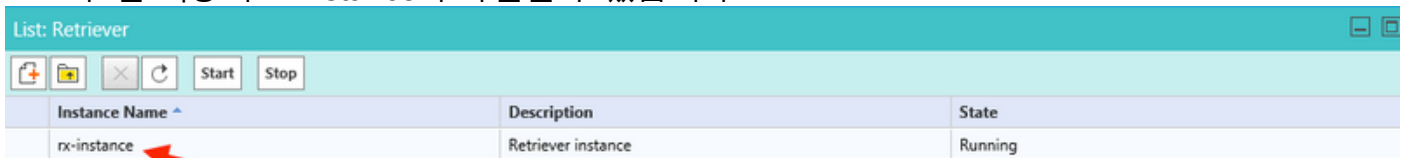


솔루션

- 문제를 해결하기 위해 우리는 Pa 페이지에 로그인합니다.관리를 클릭합니다.Department\Goto Impacted Dept를 확장합니다.Settings(설정)를 확장하고 Department(부서)를 확장합니다.설정이름 "이메일 - 첨부 파일 차단 기준"을 선택합니다. 값이 "Both inbound and outbound emails(인바운드 및 아웃바운드 이메일 모두)"로 설정된 경우 기본 "인바운드 이메일만" ; 저장 을 클릭합니다.



- 다음 단계를 사용하여 "Retriever 서비스"를 다시 시작합니다. Consoles(콘솔)에서 System(시스템)을 클릭합니다.파티션 \ 기본 \ 서비스 \ 이메일 \ 리트리버 를 확장합니다.rx-instance를 다시 시작합니다.참고: 이 단계가 변경 요청 중 및/또는 유지 보수 기간 중에 수행되는지 확인합니다. 둘 이상의 rx-instance가 나열될 수 있습니다.



- 영향을 받는 에이전트 ID로 테스트하고 추가 옵션으로 "Attachment(첨부 파일)"가 있는지 확인합니다.

다음을 확인합니다.

문제가 해결되면 상담원은 그림과 같이 more option(추가 옵션) 드롭다운에 나열된 "Attachment(첨부 파일)"를 볼 수 있어야 합니다.



관련 정보

- [관리 콘솔에 대한 엔터프라이즈 채팅 및 이메일 관리자 가이드.](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.