

Probleemoplossing ECE wanneer agenten van een afdeling niet "bijlage" in meer optie Dropdown krijgen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Verifiëren](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft stappen voor het oplossen van Enterprise Chat en Email (ECE) wanneer Agents van een bepaalde afdeling "Attachment" niet in meer optiesecties zien.

Voorwaarden

- ECE 11,6
- Unified Contact Center Enterprise (UCS) 11.6

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- ECE 11,6
- UCS 11,6

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- ECE 11,6
- UCS 11,6

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

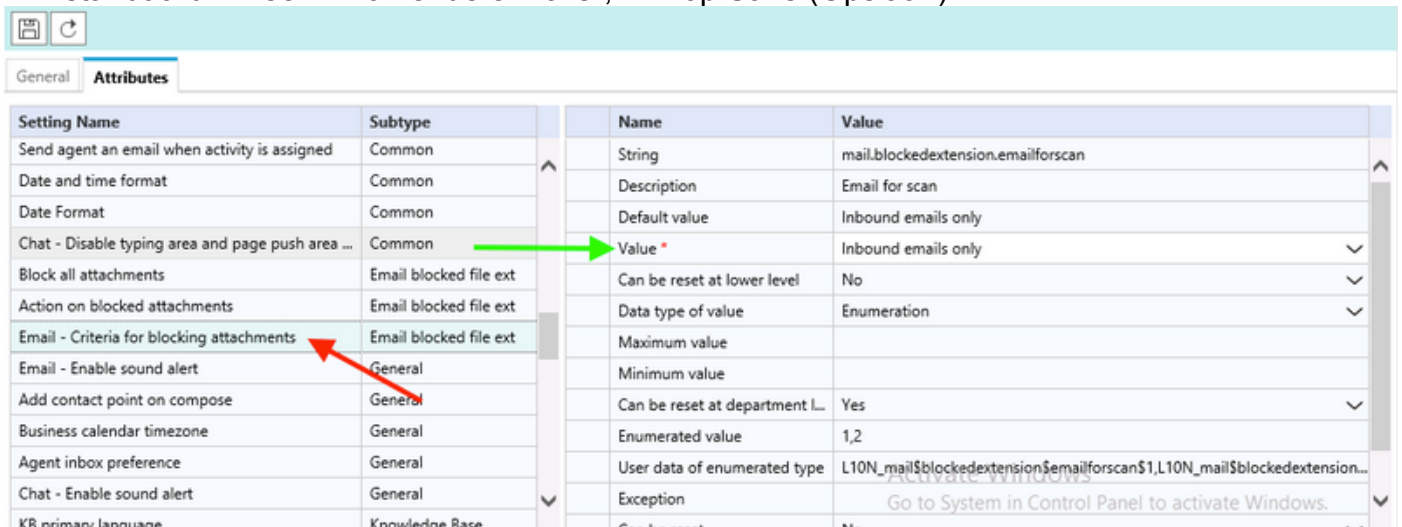
Probleem

Wanneer Agent gaat reageren op een inkomende e-mail; of wanneer een agent een uitgaande e-mail maakt; "Attachment" wordt niet weergegeven in meer opties dropdown. Zoals in het beeld;

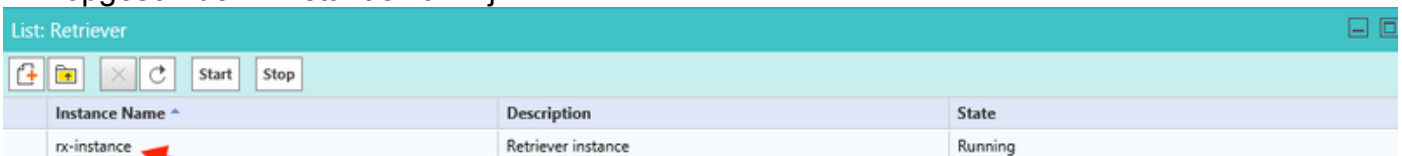


Oplossing

- Om het probleem op te lossen; we moesten Log in op Pa pagina. Klik op Beheer. Afdeling uitvouwen \ Goto getroffen departement. Instellingen uitvouwen \ Afdeling uitvouwen. Selecteer Naam instellen "E-mail - Criteria voor het blokkeren van bijlagen"; hier als de waarde wordt ingesteld op "Zowel inkomende als uitgaande e-mails"; verander dit vervolgens naar standaard "Alleen inkomende e-mails"; Klik op Save (Opslaan).



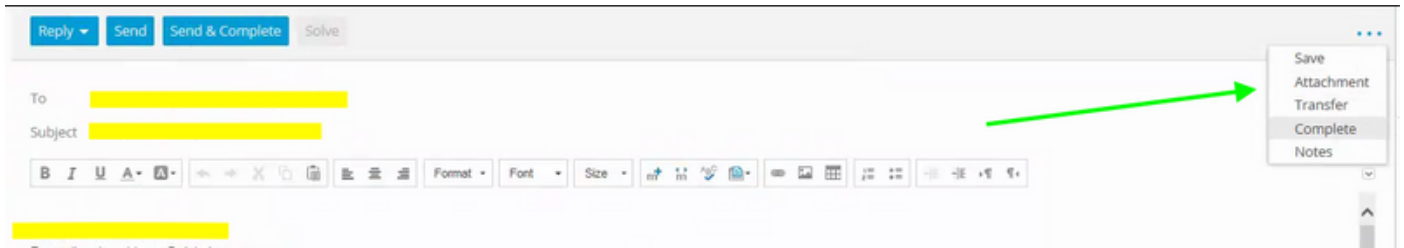
- Hierop volgde de herstart van de "retriever-diensten" met de volgende stappen; Klik vanuit Consoles \ op System. Breid partities \ standaard \ Services \ Email \ Retriever uit. Start rx- instantie opnieuw. Opmerking: Zorg ervoor dat deze stap wordt uitgevoerd tijdens een wijzigingsaanvraag en/of tijdens een onderhoudsvenster. Merk ook op dat er meer dan één opgesomde rx- instantie kan zijn.



- Test met de beïnvloede agent id en bevestig als "Attachment" met meer optie.

Verifiëren

Zodra het probleem is opgelost, kan Agent "Attachment" zien in de meer opties drop-down zoals in de afbeelding:



Gerelateerde informatie

- [Enterprise Chat- en e-mailbeheerdershandleiding naar beheerconsole.](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.