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 email maakt; "Attachment" wordt niet weergegeven in meer opties dropdown. Zoals in het beeld;

Save Transfer Complete
Complete
Complete
ubject Notes

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).

E C						
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			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	V		Exception	Go to System in Control Panel to activate Windows.	~
KB primary language	Knowledge Base			C	N	

 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 rxinstantie 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.

List:	List: Retriever									
G	The XC Start Stop									
	Instance Name *	Description	State							
	rx-instance	Retriever instance	Running							

• 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.