

# Solucionar problemas do ECE quando os agentes de um departamento não recebem "anexo" na lista suspensa Mais opções

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Verificar](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve as etapas para solucionar problemas de Bate-papo e E-mail Corporativo (ECE) quando Agentes de um determinado departamento não veem "Anexo" em mais seção de opção.

## Prerequisites

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

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ECE 11.6
- UCCE 11.6

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- ECE 11.6
- UCCE 11.6

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

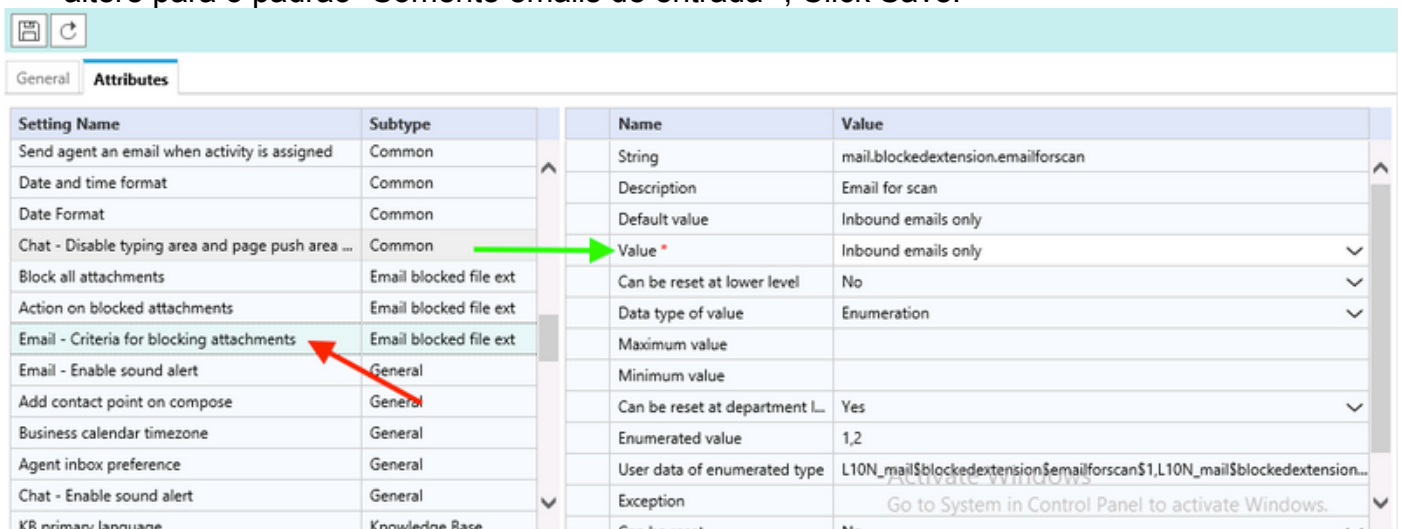
# Problema

Quando o agente vai responder a um e-mail de entrada; ou quando um agente cria um e-mail de saída; eles não veem "Anexo" na lista suspensa mais opções. Conforme mostrado na imagem;

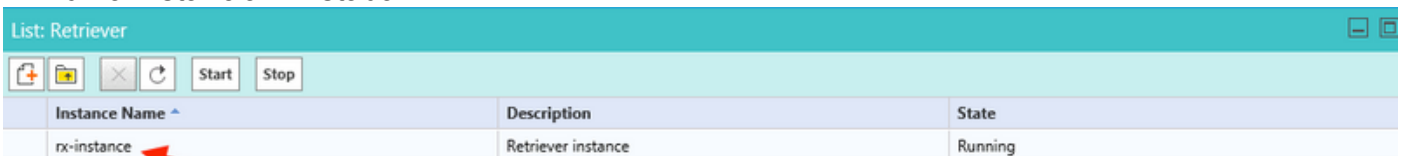


# Solução

- Para corrigir o problema; tivemos que Faça login na página Pa. Clique em Administração. Expanda Departamento \ Ir para Departamento afetado Expandir configurações \ Expandir departamento. Selecione o nome da configuração "E-mail - Critérios para bloquear anexos"; aqui se o valor for definido como "Emails de entrada e de saída"; em seguida, altere para o padrão "Somente emails de entrada"; Click Save.



- Em seguida, reinicie os "serviços do recuperador" usando as seguintes etapas: Nos consoles \ clique em Sistema. Expanda Partições \ default \ Serviços \ Email \ Recuperador. Reinicie rx-instance. Note: Certifique-se de que essa etapa seja realizada durante uma solicitação de alteração e/ou durante uma janela de manutenção. Observe também que pode haver mais de uma instância rx listada.



- Teste com o ID do agente afetado e confirme se "Anexo" com mais opções.

# Verificar

Quando o problema for resolvido, o agente deverá conseguir ver "Attachment" listado na lista suspensa mais opções, conforme mostrado na imagem:



## Informações Relacionadas

- [Enterprise Chat and Email Administrator's Guide to Administration Console \(Guia do administrador de e-mail e bate-papo corporativo para o console de administração\).](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.