

# 如果某個部門的座席在「更多選項」下拉選單中未獲得「附件」，則對ECE進行故障排除

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[驗證](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文描述當特定部門的座席在更多選項部分未看到「附件」時，對企業聊天和電子郵件(ECE)進行故障排除的步驟。

## 必要條件

- 歐洲經委會11.6
- 整合客服中心企業版(UCCE)11.6

## 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 歐洲經委會11.6
- UCCE 11.6

## 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 歐洲經委會11.6
- UCCE 11.6

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

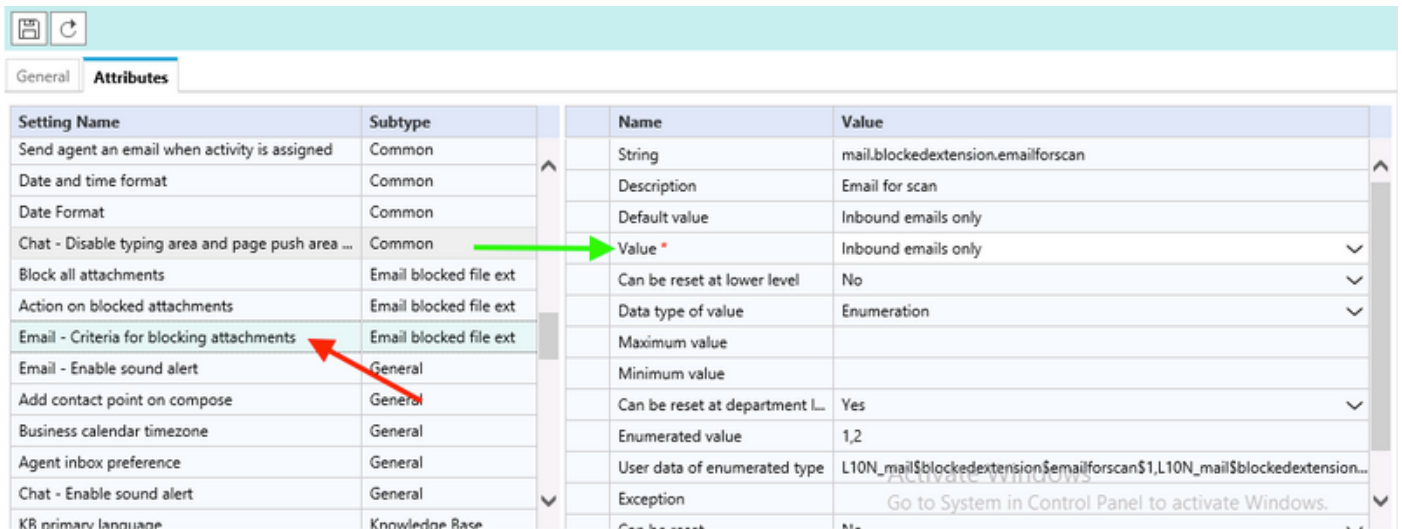
## 問題

當代理響應入站電子郵件時，或者當代理建立出站電子郵件時，他們看不到更多選項下拉選單中的「附件」。如下圖所示；



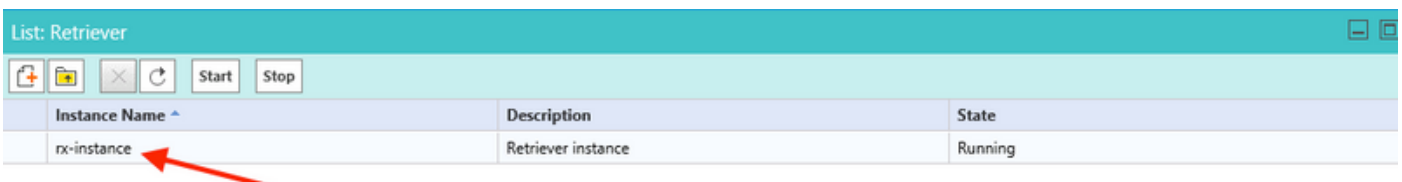
## 解決方案

- 為了解決問題，我們不得不
  - 登入到Pa頁面。
  - 按一下管理。
  - 展開部門\轉到受影響的部門。
  - 展開設定\展開部門。
  - 選擇設定名稱「電子郵件 — 阻止附件的條件」；如果值設定為「入站和出站電子郵件」，請在此處選擇；然後將其更改為預設的「僅入站電子郵件」；按一下「儲存」。



- 然後使用以下步驟重新啟動「擷取器服務」；
  - 從控制檯\按一下系統。
  - 展開分割槽\預設\服務\電子郵件\檢索器。
  - 重新啟動rx例項。

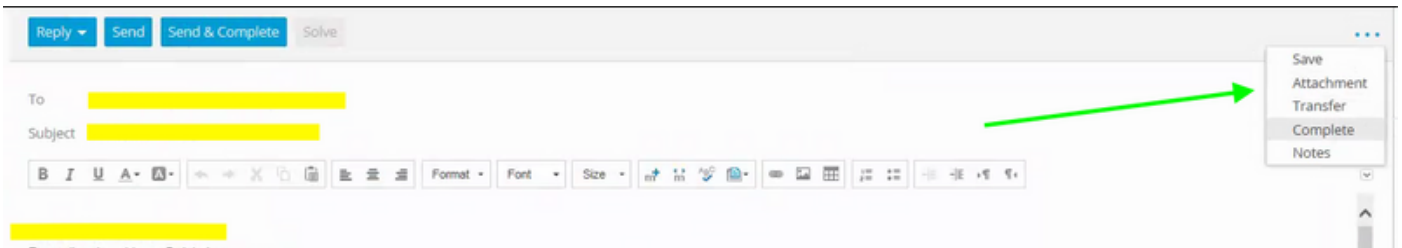
註：確保在變更請求期間和/或維護時段內完成此步驟。另請注意，可能列出了多個rx例項。



- 使用受影響的代理ID進行測試，並確認是否具有更多選項的「附件」。

## 驗證

問題解決後，代理應該能夠看到「Attachment」（附件）列在「more option」（更多）下拉選單中，如下圖所示：



## 相關資訊

- [企業版聊天與電子郵件管理員指南管理控制檯](#)。

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。