

# Resolución de problemas de ECE cuando los agentes de un departamento no obtienen "archivo adjunto" en el menú desplegable Más opciones

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Verificación](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe los pasos para solucionar problemas de Enterprise Chat and Email (ECE) cuando los agentes de un departamento determinado no ven "Attachment" en la sección de más opciones.

## Prerequisites

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

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ECE 11,6
- UCCE 11.6

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y 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.

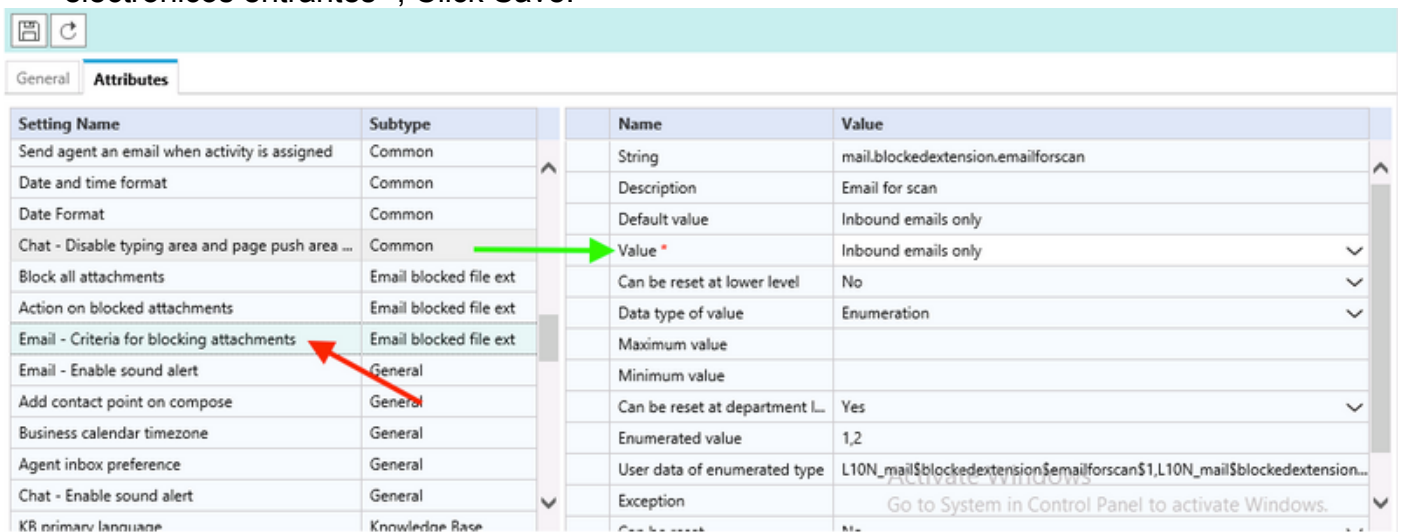
## Problema

Cuando el agente va a responder a un correo electrónico entrante; o cuando un agente crea un correo electrónico saliente; no ven "Attachment" en el menú desplegable de más opciones. Como se muestra en la imagen;

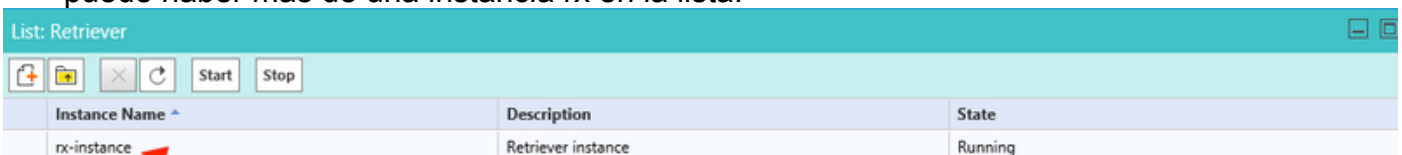


## Solución

- Para solucionar el problema; tuvimos que Inicie sesión en la página PA.Haga clic en Administración.Expanda Departamento\lr al departamento afectadoExpandar Configuración \ Expandir departamento.Seleccione Nombre de configuración "Correo electrónico: criterios para bloquear archivos adjuntos" ; aquí si el valor se establece en "Correos electrónicos entrantes y salientes" ; a continuación, cambie esta opción a la predeterminada "Sólo correos electrónicos entrantes" ; Click Save.



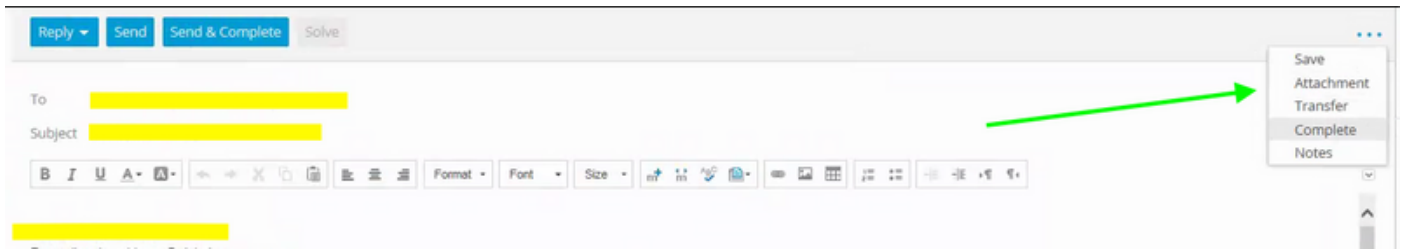
- A continuación, reinicie los "servicios de recuperación" siguiendo estos pasos: En Consolas \ haga clic en Sistema.Expanda Particiones \default \ Servicios\Correo electrónico \ Recuperador.Reinicie rx-instance.Nota: Asegúrese de que este paso se realiza durante una solicitud de cambio o durante una ventana de mantenimiento. Tenga en cuenta también que puede haber más de una instancia rx en la lista.



- Pruebe con el ID de agente afectado y confirme si "Adjunto" con más opciones.

# Verificación

Una vez resuelto el problema, el agente debería poder ver "Attachment" (Archivo adjunto) en la lista desplegable de opciones more (Más), como se muestra en la imagen:



## Información Relacionada

- [Guía de Enterprise Chat and Email Administrator para la consola de administración.](#)

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).