

# Verificación de correo electrónico duplicado en el problema de cola

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe cómo verificar si hay correos electrónicos duplicados legítimos en una cola.

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que conozca los siguientes temas:

- Cisco Webex Contact Center
- Canales MultiMedia (chat y correo electrónico)

## Componentes Utilizados

- Monitor MM

**Nota:** Este documento está dirigido a clientes y partners que han implementado Webex Contact Center en su infraestructura de red.

## Problema

A veces, un correo electrónico se sondea varias veces y da como resultado 1 correo electrónico de origen que se rellena en la cola dos veces.

## Solución

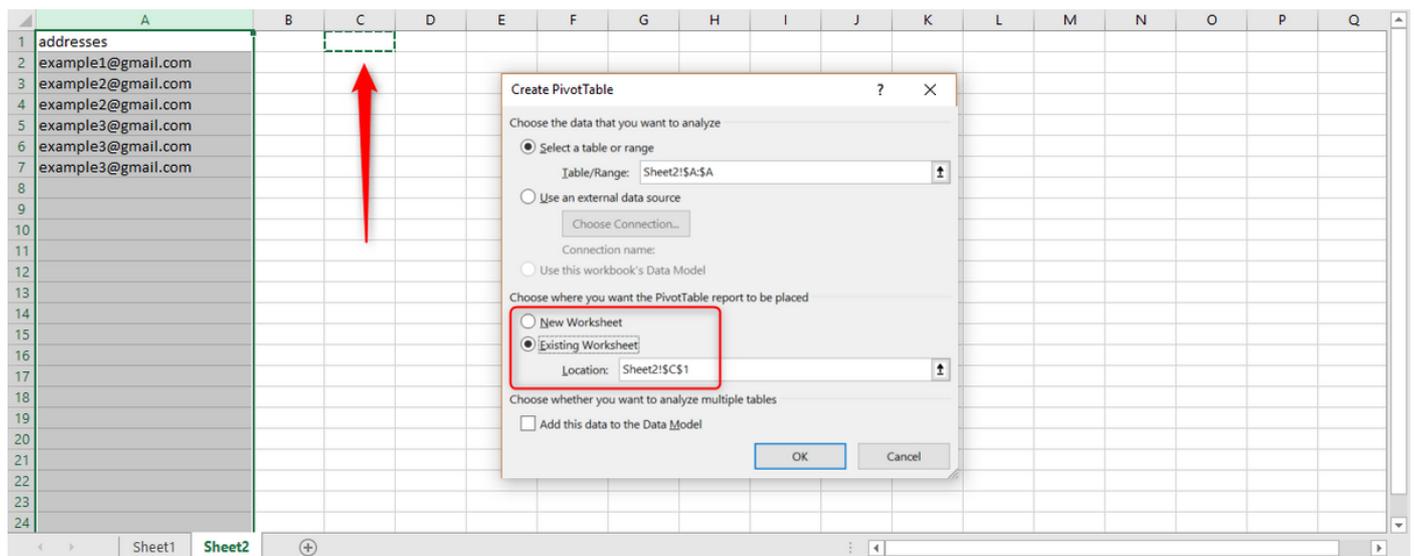
1. Identificar qué colas se sospecha que tienen correos electrónicos duplicados
2. Abra la cola en cuestión haciendo clic en esa cola en el monitor MM
3. Resalte y copie todo el contenido de la cola y péguelo directamente en un archivo Excel

4. Es necesario limpiar un poco los datos. A la primera fila le gusta copiar sobre desplazada por una columna. Resalte la primera fila y péguela de nuevo para que todas las direcciones de correo electrónico estén en la misma columna

5. Ahora que todas las direcciones de correo electrónico están en la misma columna, resalte la columna completa y copie. A continuación, abra una nueva hoja y haga clic con el botón izquierdo en la columna A y, a continuación, haga clic con el botón derecho > **Pegar valores**. Esto elimina los problemas de formato

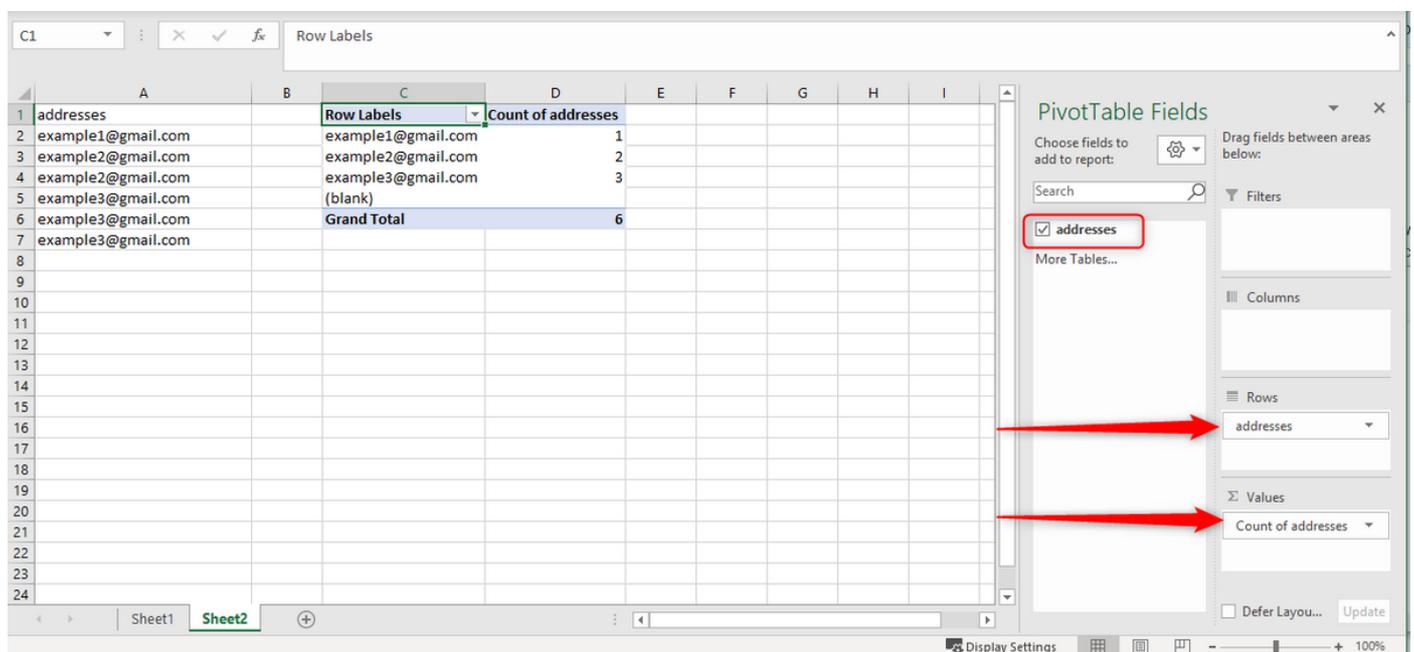
6. Inserte una nueva fila en la fila 1 sobre los datos y el título a los que se dirige

7. Resalte la columna completa de nuevo y en la barra de menús superior navegue hasta **Insertar > Tabla dinámica**



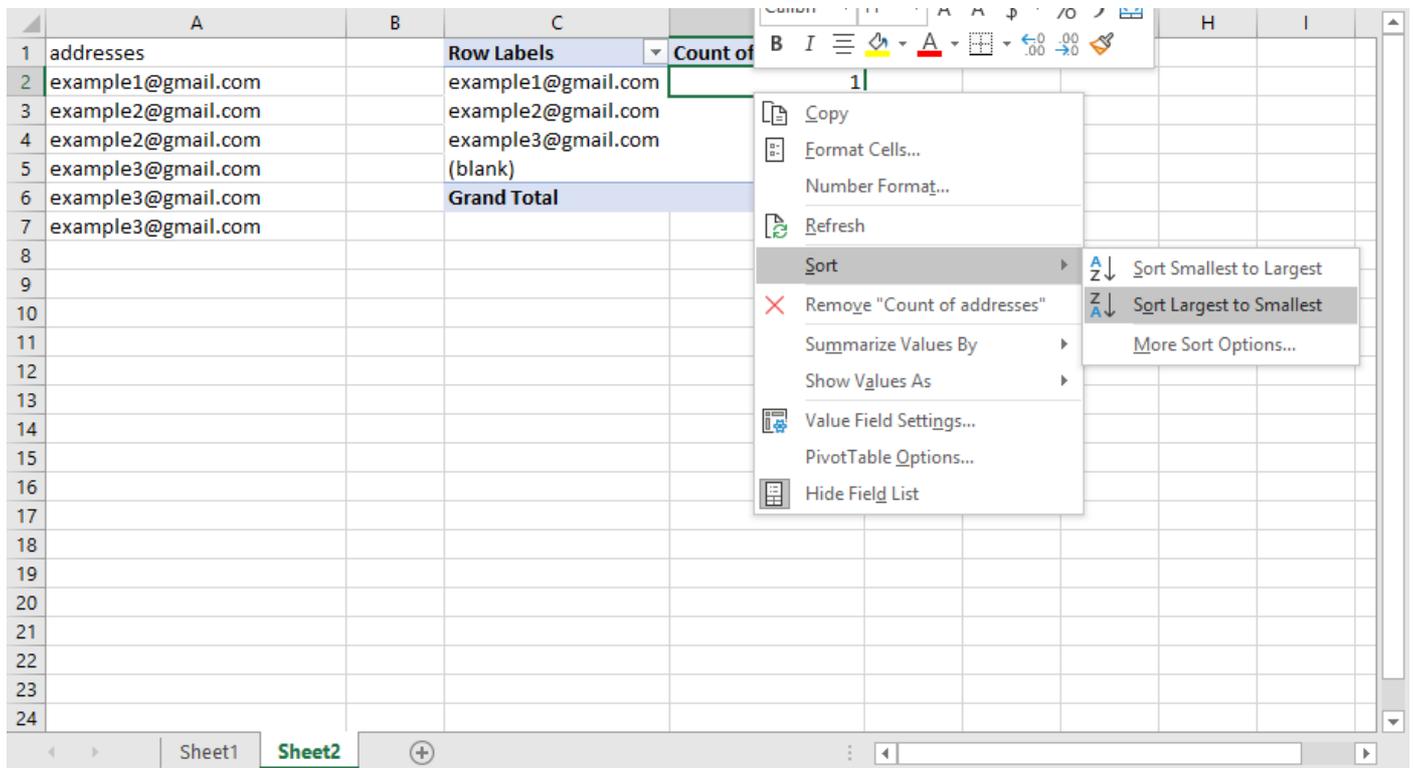
8. Como se ve en la captura de pantalla, seleccione el resultado de esta tabla dinámica para que aparezca en la hoja de cálculo existente y seleccione una ubicación para el resultado. C1 es una buena opción y haga clic en Aceptar.

9. Se crea el cuadro **Campos de tabla dinámica** para la tabla dinámica. Arrastre el título de las direcciones a los cuadros **Filas** y **Valores** como se ve en la captura de pantalla siguiente:



Esto crea una tabla de las direcciones de correo electrónico de la columna y el número de veces que se muestra esa dirección.

10. Ordenar esta lista de mayor a menor. Haga clic con el botón derecho del ratón en el primer ejemplo y seleccione ordenar como se muestra a continuación:



Este enfoque acelera las cosas cuando hay cientos de correos electrónicos en cola.

11. Ahora copie la dirección de correo electrónico con varios correos electrónicos y pegue esta dirección en el cuadro de búsqueda de la cola en el monitor MM.

12. Para comprobar que el correo electrónico es en realidad un duplicado, asegúrese de que los temas Y el cuerpo de los correos son los mismos. Desde la cola, puede ver que los temas son idénticos. Para verificar si el cuerpo de los correos electrónicos es el mismo, haga clic en cada uno y lea la primera frase o dos y pase a la siguiente. Basándonos en esta comprobación, podemos identificar si son idénticas

13. Si hay uno o más correos electrónicos que parecen ser iguales, tome la cuenta de origen del correo electrónico y debe accederse a ella para verificar si hay sólo 1 correo electrónico. Hay casos en los que el remitente envía mensajes de correo electrónico dos veces. Si hay dos mensajes de correo electrónico que el cliente debe reflejar en la cola, esto aísla varios correos electrónicos genuinos del mismo remitente.

Se trata de un correo electrónico duplicado sólo si hay 1 correo electrónico en la cuenta de origen y 2 o más en la cola.

## 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).