

Vérifier le doublon du courrier électronique dans le problème de file d'attente

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment vérifier s'il existe des courriels en double légitimes dans une file d'attente.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître les sujets suivants :

- Centre de contacts Cisco Webex
- Canaux multimédias (conversation et e-mail)

Components Used

- Moniteur MM

Note: Ce document est destiné aux clients et partenaires qui ont déployé Webex Contact Center sur leur infrastructure réseau.

Problème

Parfois, un e-mail est interrogé plusieurs fois et donne un e-mail source rempli deux fois dans la file d'attente.

Solution

1. Identifier les files d'attente suspectées d'avoir des e-mails en double
2. Ouvrez la file d'attente en question en cliquant sur cette file d'attente dans le moniteur MM
3. Mettez en surbrillance et copiez l'intégralité du contenu de la file d'attente et collez-le

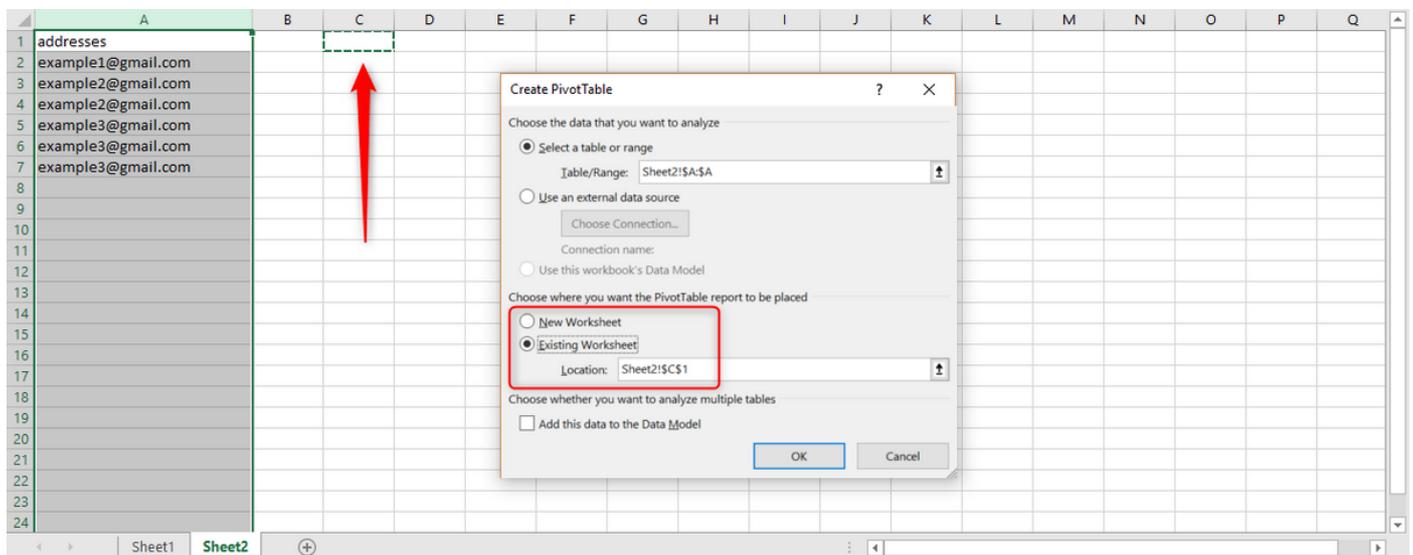
directement dans un fichier Excel

4. Les données doivent être un peu nettoyées. La première ligne a été copiée et collée décalée par une colonne. Mettez en surbrillance la première ligne et collez-la à nouveau afin que toutes les adresses e-mail se trouvent dans la même colonne

5. Maintenant que toutes les adresses e-mail se trouvent dans la même colonne, mettez en surbrillance la colonne entière et copiez-la. Ouvrez ensuite une nouvelle feuille et cliquez sur la colonne A à gauche, puis cliquez avec le bouton droit de la souris sur > **Coller les valeurs**. Cela efface les problèmes de mise en forme

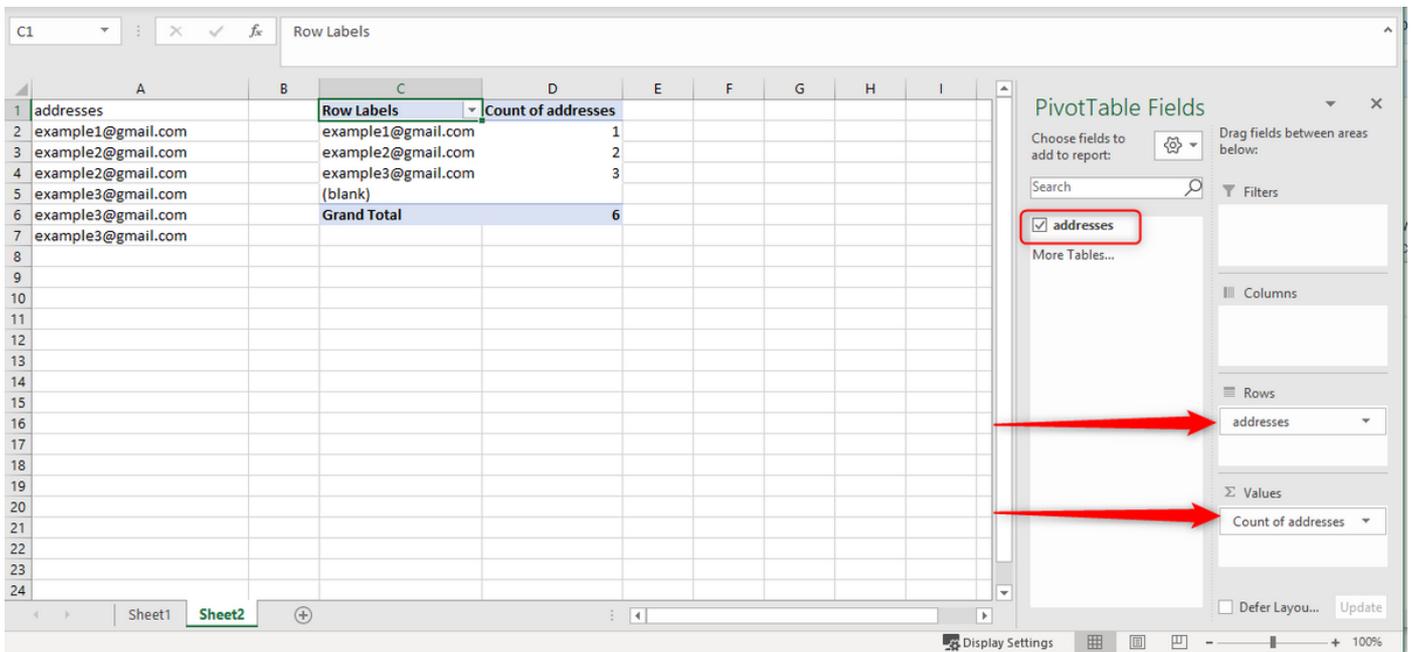
6. Insérer une nouvelle ligne dans la ligne 1 au-dessus des données et du titre qu'elle adresse

7. Mettez à nouveau la colonne entière en surbrillance et, dans la barre de menus supérieure, accédez à **Insertion > Tableau croisé dynamique**



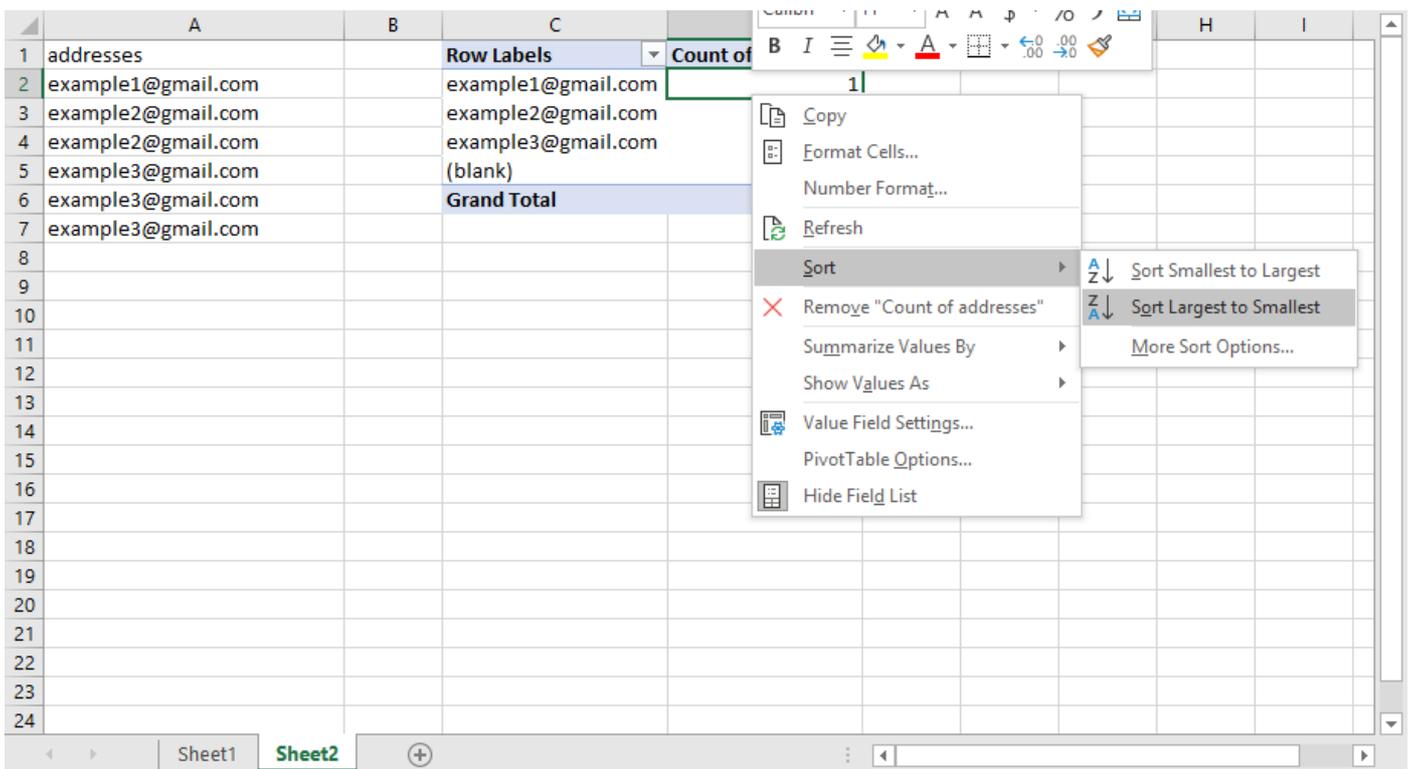
8. Comme le montre la capture d'écran, sélectionnez le résultat de ce tableau croisé dynamique pour apparaître dans la feuille de calcul existante et sélectionnez un emplacement pour le résultat. C1 est une bonne option et cliquez sur OK.

9. La zone **Champs du tableau croisé dynamique** du tableau croisé dynamique est créée. Faites glisser le titre **des adresses** dans les zones **Lignes** et **Valeurs** comme indiqué dans la capture d'écran ci-dessous :



Ceci crée une table des adresses e-mail de la colonne et du nombre de fois où cette adresse est affichée.

10. Triez cette liste du plus haut au plus bas. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le premier exemple et sélectionnez Trier comme indiqué ci-dessous :



Cette approche accélère les choses lorsqu'il y a des centaines d'e-mails dans la file d'attente.

11. Copiez maintenant l'adresse e-mail avec plusieurs e-mails et collez cette adresse dans la zone de recherche de la file d'attente dans le moniteur MM.

12. Pour vérifier que l'e-mail est en fait un double s'assurer que les sujets ET le corps des e-mails sont identiques. Depuis la file d'attente, vous pouvez voir que les sujets sont identiques. Pour vérifier si le corps des e-mails est identique, cliquez sur chacun d'eux et lisez la première ou les

deux phrases et passez à la suivante. Sur la base de cette vérification, nous pouvons déterminer s'ils sont identiques

13. Si un ou plusieurs e-mails semblent identiques, prenez le compte source de l'e-mail et vous devez y accéder pour vérifier s'il n'y a qu'un seul e-mail. Il existe des cas où des e-mails sont envoyés deux fois par l'expéditeur. S'il y a deux e-mails de retour vers retour du client qui doivent refléter dans la file d'attente, cela isole les e-mails d'origine multiples du même expéditeur.

Il s'agit d'un e-mail dupliqué uniquement s'il y a 1 e-mail dans le compte source et 2 ou plus dans la file d'attente.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.