Verificar e-mail duplicado em problema de fila

Contents

Introduction Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Problema Solução

Introduction

Este documento descreve como verificar se há e-mails duplicados legítimos em uma fila.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você conheça os seguintes tópicos:

- Cisco Webex Contact Center
- Canais multimídia (bate-papo e e-mail)

Componentes Utilizados

Monitor MM

Note: Este documento destina-se a clientes e parceiros que implantaram o Webex Contact Center em sua infraestrutura de rede.

Problema

Às vezes, um e-mail é pesquisado várias vezes e resulta em um e-mail de origem sendo preenchido duas vezes na fila.

Solução

- 1. Identificar quais filas se suspeita terem emails duplicados
- 2. Abra a fila em questão clicando nessa fila no monitor MM
- 3. Destaque e copie todo o conteúdo da fila e cole-o diretamente em um arquivo do Excel

4. Os dados precisam ser limpos um pouco. A primeira linha gosta de copiar em vez de deslocada por uma coluna. Destaque a primeira linha e cole-a novamente para que todos os endereços de

e-mail estejam na mesma coluna

5. Agora que todos os endereços de e-mail estão na mesma coluna, destaque a coluna inteira e a cópia. Em seguida, abra uma nova folha e clique com o botão esquerdo do mouse na coluna A e clique com o botão direito do mouse em > **Colar valores**. Isso limpa problemas de formatação

6. Insira uma nova linha na linha 1 acima dos dados e o título que ela trata

7. Realce a coluna inteira novamente e, na barra de menus superior, navegue para **Inserir > Tabela Dinâmica**

	А	В	С	D	E	F	G	н	1	J	К	L	М	N	0	P	Q	
1	addresses																	
2	example1@gmail.com						_											
з	example2@gmail.com				Crea	te PivotTab	le			?	×							
4	example2@gmail.com																	
5	example3@gmail.com				Choo	se the data t	hat you want to	o analyze										
6	example3@gmail.com				۲	Select a tabl	e or range											
7	example3@gmail.com					<u>I</u> able/R	ange: Sheet	21\$A:\$A			t							
8					0	Use an exter	mal data source	a										
9						Char												
10						Choose Connection												
11					_	Connection name:										- 11		
12						Use this workbook's Data Model												-
13					Choo	Choose where you want the PivotTable report to be placed											-	
14						New Works	heet											-
15						Existing Wo	rksheet											-
16						Location	n: Sheet21\$C	\$1			+							-
17						Tecano					-							-
18					Choo	se whether y	ou want to ana	ilyze multiple	tables									-
19						Add this dat	a to the Data <u>N</u>	1odel										-
20					_				OK	0	ancel							-
21						-		_	ON		li.							-
22																		-Ш
25																		-
24																		
	Sheet1 Sheet2	(+)																<u>F</u>

8. Como visto na captura de tela, selecione a saída desta tabela dinâmica para aparecer na planilha existente e selecione um local para a saída. C1 é uma boa opção e clique em Ok.

9. A caixa **Campos da Tabela Dinâmica** da tabela dinâmica é criada. Arraste o título dos **endereços** para as **caixas Linhas** e **Valores**, conforme visto na captura de tela abaixo:

C	1 ▼ × ✓	<i>f</i> _≭ Ro	w Labels								^
1	A	В	С	D	Е	F	G	н	- I - 🔺		
1	addresses		Row Labels	Count of addresses						PivotTable Fields	5 * X
2	example1@gmail.com		example1@gmail.com	1						Choose fields to con-	Drag fields between areas
3	example2@gmail.com		example2@gmail.com	2						add to report:	below:
4	example2@gmail.com		example3@gmail.com	3						Carach	
5	example3@gmail.com		(blank)							search	T Filters
6	example3@gmail.com		Grand Total	6						✓ addresses	
7	example3@gmail.com										
8										More Tables	
9											Columns
10											in Columns
11											
12	2										
10	1										
14											■ Rows
10											addresses
17	7										uddresses
18	3										
19	3										
20											∠ Values
21											Count of addresses 🔻
22	2										
23	1										
24	1										
	 ↔ Sheet1 Sheet2 	2 (+)		4				Þ		Defer Layou Update
									Display :	Settings 🏢 🗐 💾	+ 100%

Isso cria uma tabela dos endereços de e-mail da coluna e o número de vezes que esse endereço é mostrado. 10. Classifique esta lista do mais alto para o mais baixo. Clique com o botão direito do mouse no primeiro exemplo e selecione classificar como mostrado abaixo:

	А	В	С		Cum	м	0	/ 🖽	Н	1		
1	addresses		Row Labels 🛛 👻 🕻	Count of	В	I = 💁 - 🗛 - 🔂 - 📆	20	Ś				П
2	example1@gmail.com		example1@gmail.com	_		1						
3	example2@gmail.com		example2@gmail.com		Ē	<u>C</u> opy						
4	example2@gmail.com		example3@gmail.com		8-	Format Cells						
5	example3@gmail.com		(blank)			Number France						
6	example3@gmail.com		Grand Total			Number Forma <u>t</u>	_					
7	example3@gmail.com				ß	<u>R</u> efresh						
8						<u>S</u> ort	F	<mark>2↓ s</mark> o	rt Smallest to	Largest	μ	
10					\times	Remove "Count of addresses"		Z↓ So	rt Largest to	Smallest	Η	
11						Summarize Values By		м	ore Sort Opti	ons	Т	
12						Show Values As	J.				-17	
13						Show Yalacs As	_					
14					Î 🖶	Value Field Settings						
15						PivotTable Options						
16						Hide Fiel <u>d</u> List						
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23											+	
24		0										
	Sheet1 Sheet2	(+)				E [4]					Þ	

Essa abordagem torna as coisas mais rápidas quando há centenas de e-mails na fila.

11. Agora, copie o endereço de e-mail com vários e-mails e cole esse endereço na caixa de pesquisa da fila no Monitor MM.

12. Para verificar se o e-mail é, de fato, uma duplicata, certifique-se de que os participantes E o corpo dos e-mails sejam iguais. Na fila, você pode ver que os sujeitos são idênticos. Para verificar se o corpo dos e-mails é o mesmo, clique em cada uma e leia a primeira ou duas frases e vá para a próxima. Com base nessa verificação, podemos identificar se eles são idênticos

13. Se houver um ou mais emails que pareçam ser os mesmos, leve a conta de origem do email e ele precisará ser acessado para verificar se há apenas um email. Há casos em que os emails são enviados duas vezes pelo remetente. Se houver dois e-mails de volta do cliente que devem refletir na fila, isso isola vários e-mails genuínos do mesmo remetente.

Éum e-mail duplicado somente se houver 1 e-mail na conta de origem e 2 ou mais na fila.

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.