

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

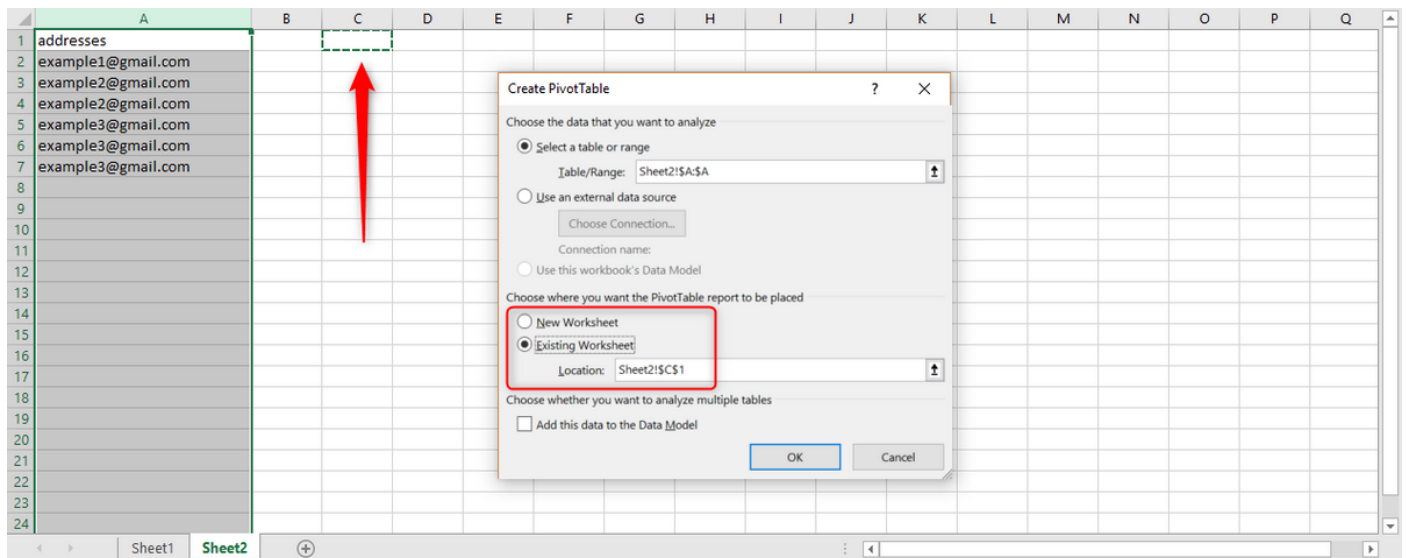
1. Identificar quais filas se suspeita terem emails duplicados
2. Abra a fila em questão clicando nessa fila no monitor MM
3. Destaque e copie todo o conteúdo da fila e cole-o diretamente em um arquivo do Excel
4. Os dados precisam ser limpos um pouco. A primeira linha gosta de copiar em vez de deslocada 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

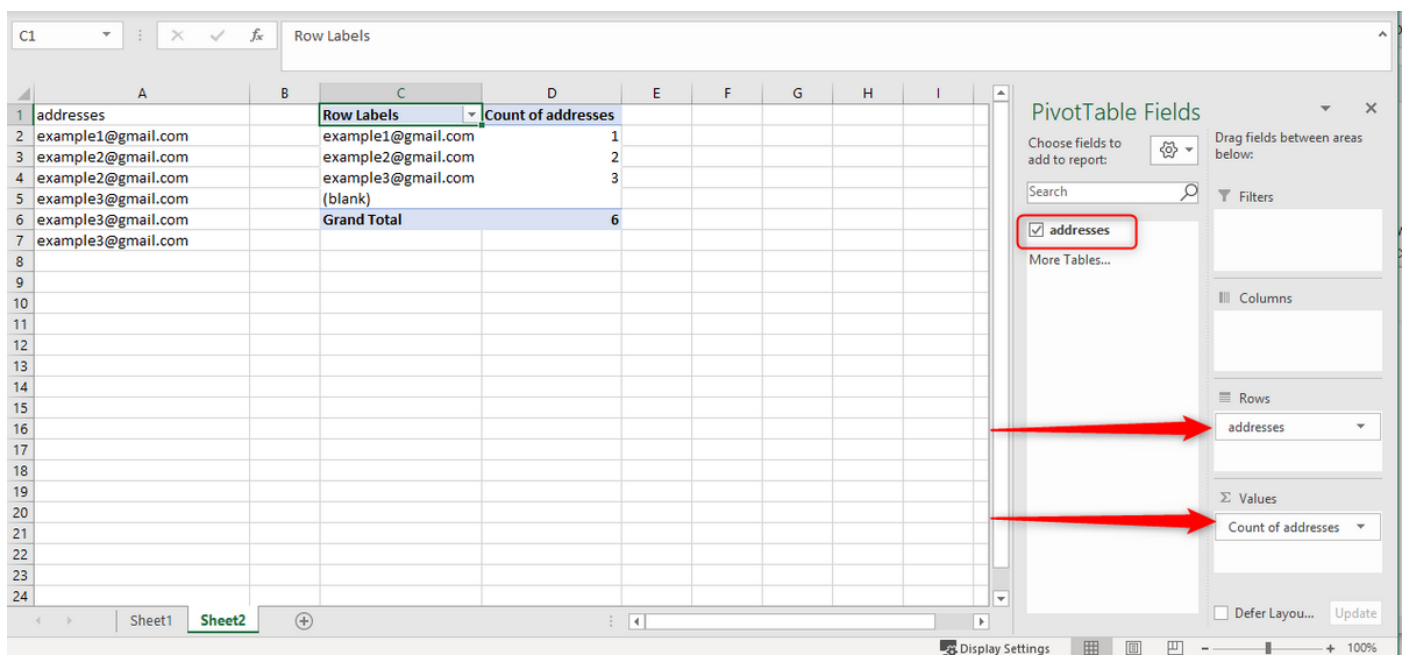
6. Insira uma nova linha na linha 1 acima dos dados e o título que ela trata

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



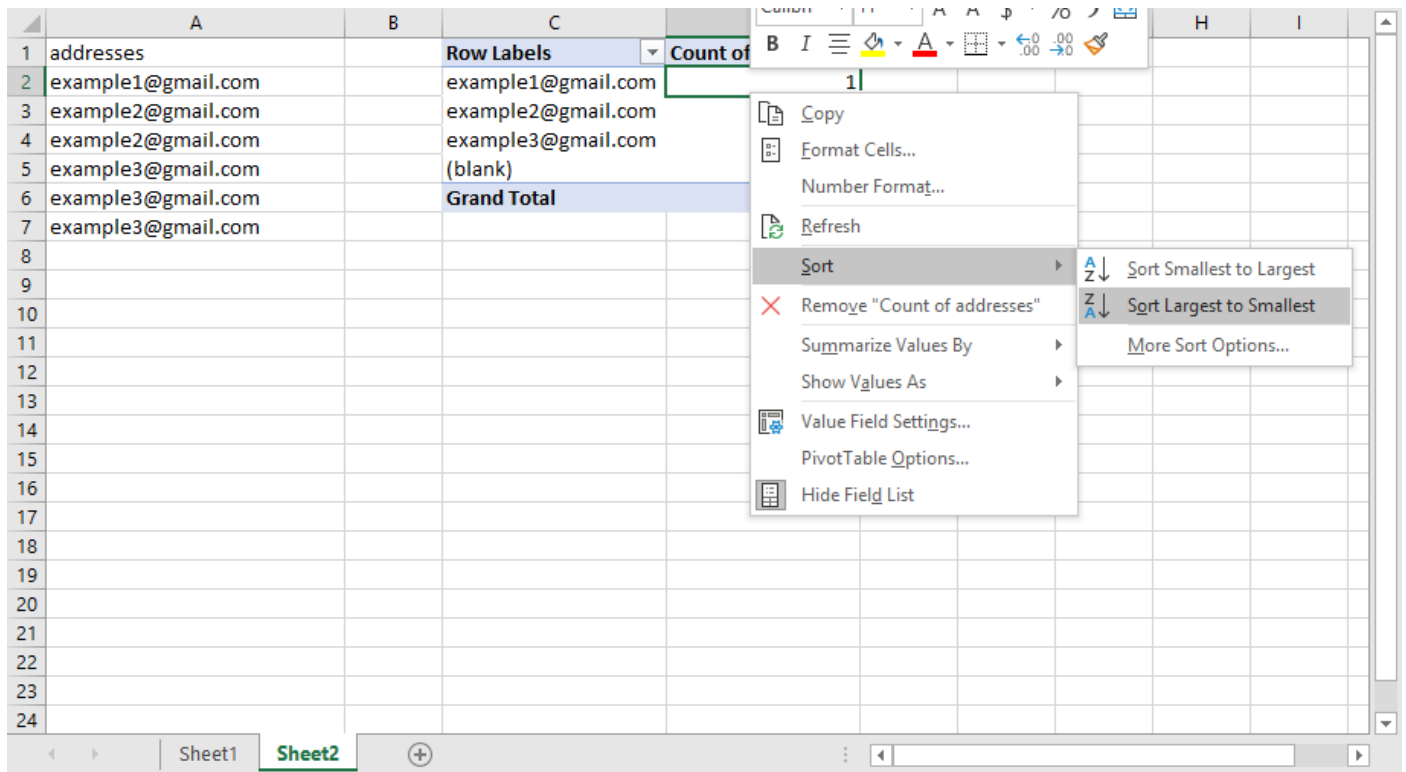
8. Como visto na captura de tela, selecione a saída desta tabela dinâmica para aparecer na planilha existente e selecione um local para a saída. C1 é uma boa opção e clique em Ok.

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:



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:



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.

É um 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.