

# 驗證隊列問題中的重複電子郵件

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

## 簡介

本文說明如何驗證隊列中是否存在合法的重複電子郵件。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Webex 客服中心
- 多媒體（聊天和電子郵件）管道

### 採用元件

- MM 監視器

附註：本文檔面向已在其網路基礎設施中部署 Webex 聯絡中心的客戶和合作夥伴。

## 問題

有時，一封電子郵件被輪詢多次，導致一個源電子郵件在隊列中填充兩次。

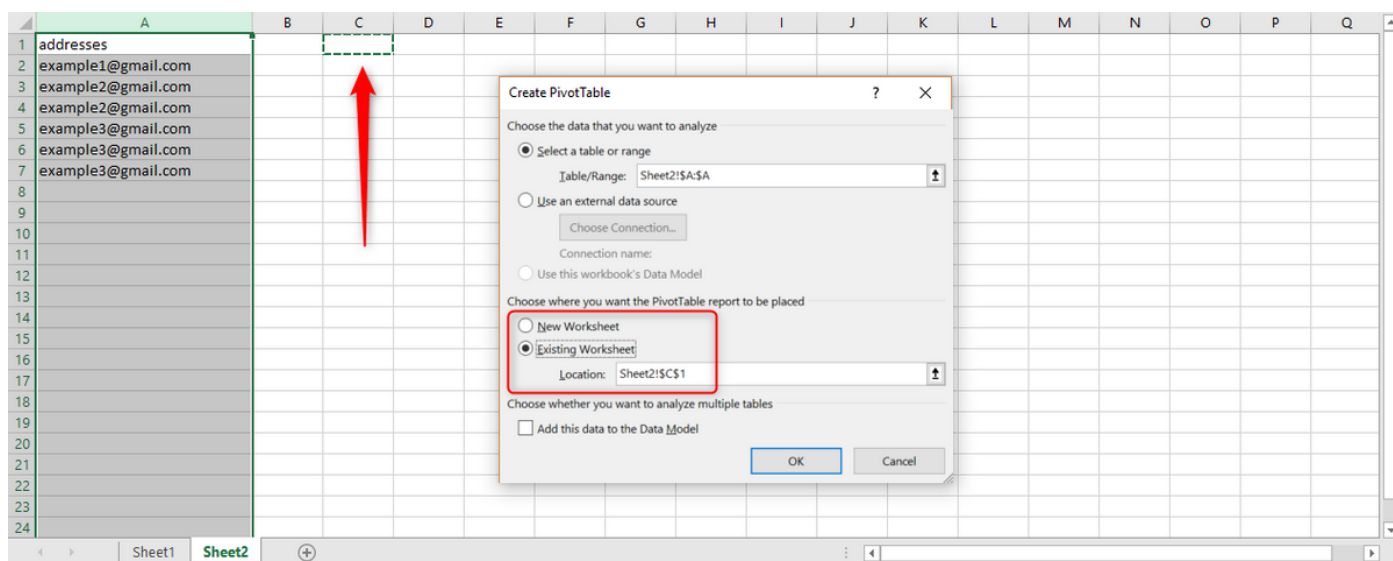
## 解決方案

1. 確定懷疑哪些隊列存在重複的電子郵件
2. 按一下 MM 監視器中的隊列，開啟有問題的隊列
3. 突出顯示並複製隊列的全部內容，然後將其直接貼上到 Excel 檔案中
4. 資料需要稍微清理一下。第一行喜歡複製時移一列。突出顯示第一行並將其貼上回中，以便所有電子郵件地址都位於同一列中

5.現在，所有電子郵件地址都位於同一列中，突出顯示整個列並複製。然後開啟一個新工作表，左鍵按一下A列，然後按一下右鍵>貼上值。這將清除格式問題

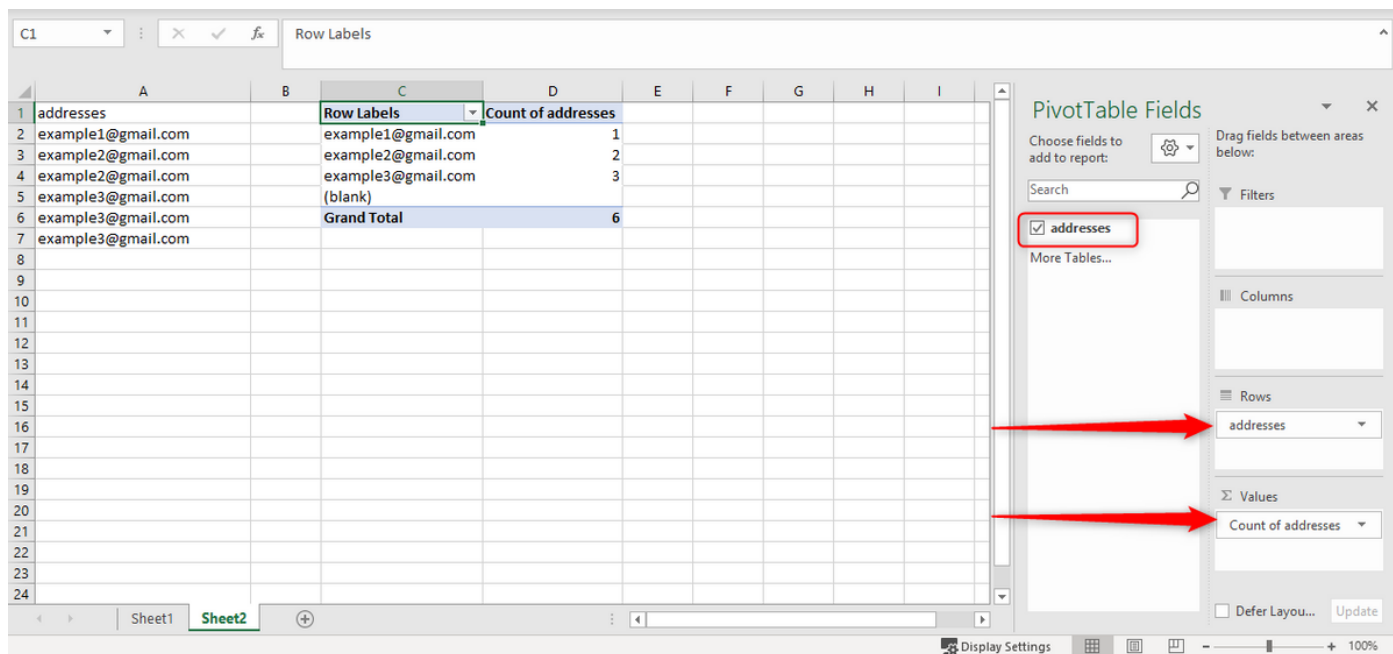
6.在它所處理的資料和標題之上的第1行中插入新行

7.再次突出顯示整個列，然後在頂部選單欄中導航至插入 > 資料透視表



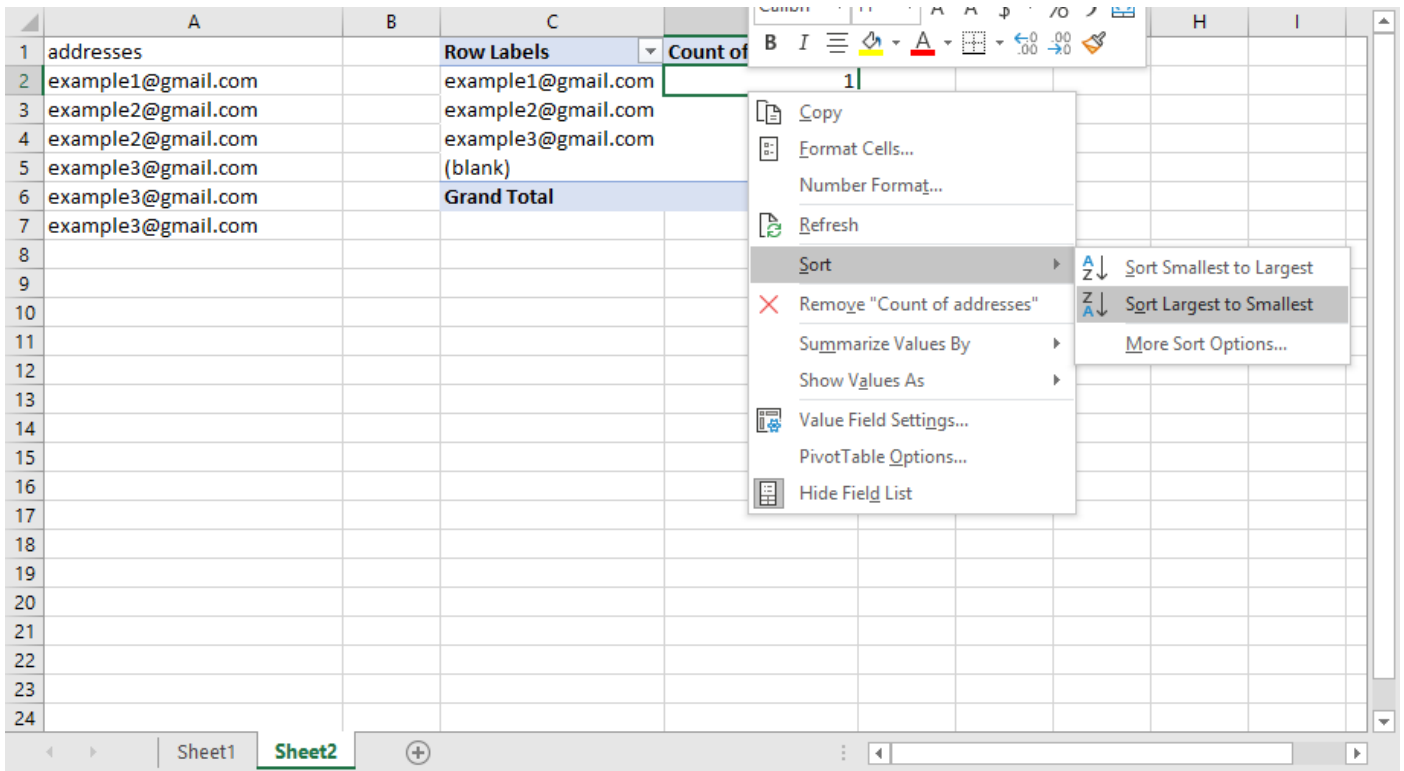
8.如螢幕截圖所示，選擇此資料透視表的輸出以顯示在現有電子表格中，並為輸出選擇一個位置。C1是一個很好的選項，然後按一下Ok。

9.將創建透視表的「透視表欄位」框。 將地址標題拖到行和值框中，如下面的螢幕截圖所示：



這將從列建立電子郵件地址的表格以及顯示該地址的次數。

10.按從高到低的順序排列此清單。按一下右鍵第一個示例並選擇排序，如下所示：



當隊列中有數百封電子郵件時，這種方法可以加快速度。

11.現在將電子郵件地址與多封電子郵件一起複製，並將此地址貼上到MM監視器中隊列的搜尋框中。

12.為了確認電子郵件實際上是一個副本，確保郵件主題和正文相同。從隊列中，您可以看到主題是相同的。要驗證郵件正文是否相同，請按一下每個郵件，然後閱讀第一句或第二句，然後轉到下一句。根據此檢查，我們可以確定它們是否相同

13.如果有一封或多封電子郵件看似相同，請記下該電子郵件的源帳戶，並需要訪問該帳戶以驗證是否僅有一封電子郵件。在某些情況下，傳送者會傳送兩次電子郵件。如果從客戶傳回的兩封電子郵件應反映到隊列中，這將隔離來自同一發件人的真實多封電子郵件。

僅當源帳戶中有1封電子郵件且隊列中有2封或更多封電子郵件時，該電子郵件才會重複。

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。