

# 验证队列问题中的重复邮件

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

## 简介

本文档介绍如何验证队列中是否存在合法的重复电子邮件。

## 先决条件

### 要求

思科建议您了解以下主题：

- Cisco Webex联系中心
- 多媒体（聊天和电子邮件）渠道

### 使用的组件

- MM监控器

**注意：**本文档面向已将Webex联系中心部署到其网络基础设施的客户和合作伙伴。

## 问题

有时，对电子邮件进行多次轮询，导致队列中出现两次1个源电子邮件。

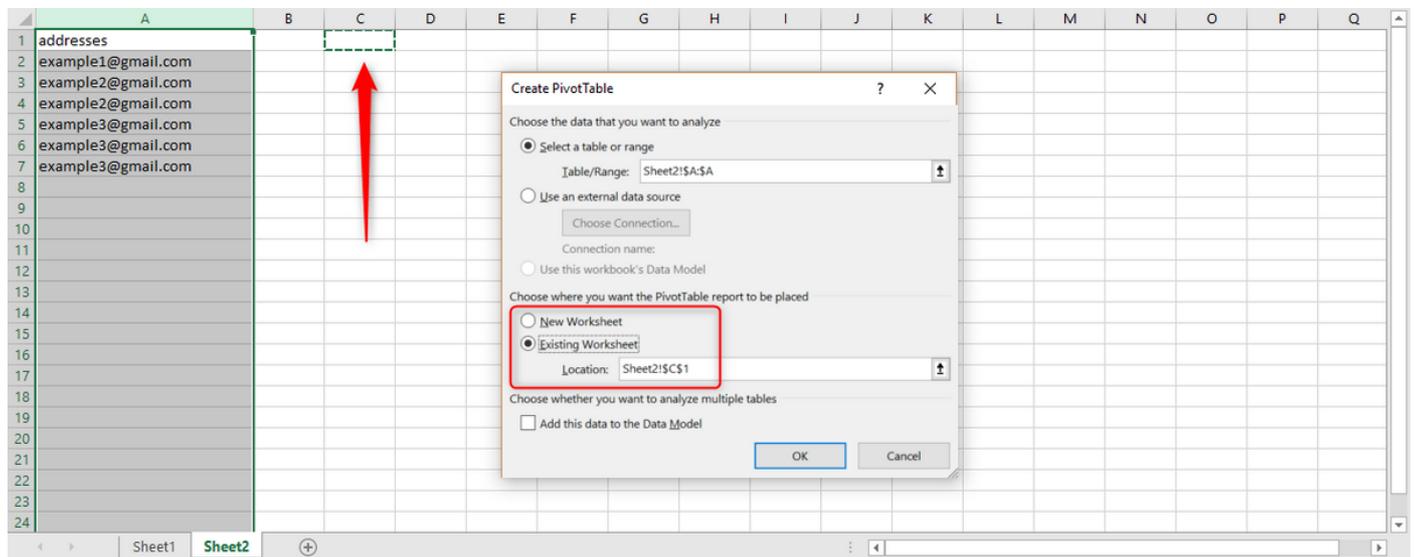
## 解决方案

- 1.确定哪些队列可能有重复的电子邮件
- 2.在MM监控器中单击该队列，以打开相关队列
- 3.突出显示并复制队列的整个内容，并将其直接粘贴到Excel文件中
- 4.需要对数据稍作清理。第一行喜欢复制被一列移开。突出显示第一行并将其粘贴回来，以便所有电子邮件地址都位于同一列中

5.现在所有电子邮件地址都位于同一列中，突出显示整列和副本。然后打开新工作表，左键单击列A，然后右键单击>粘贴值。这将清除格式问题

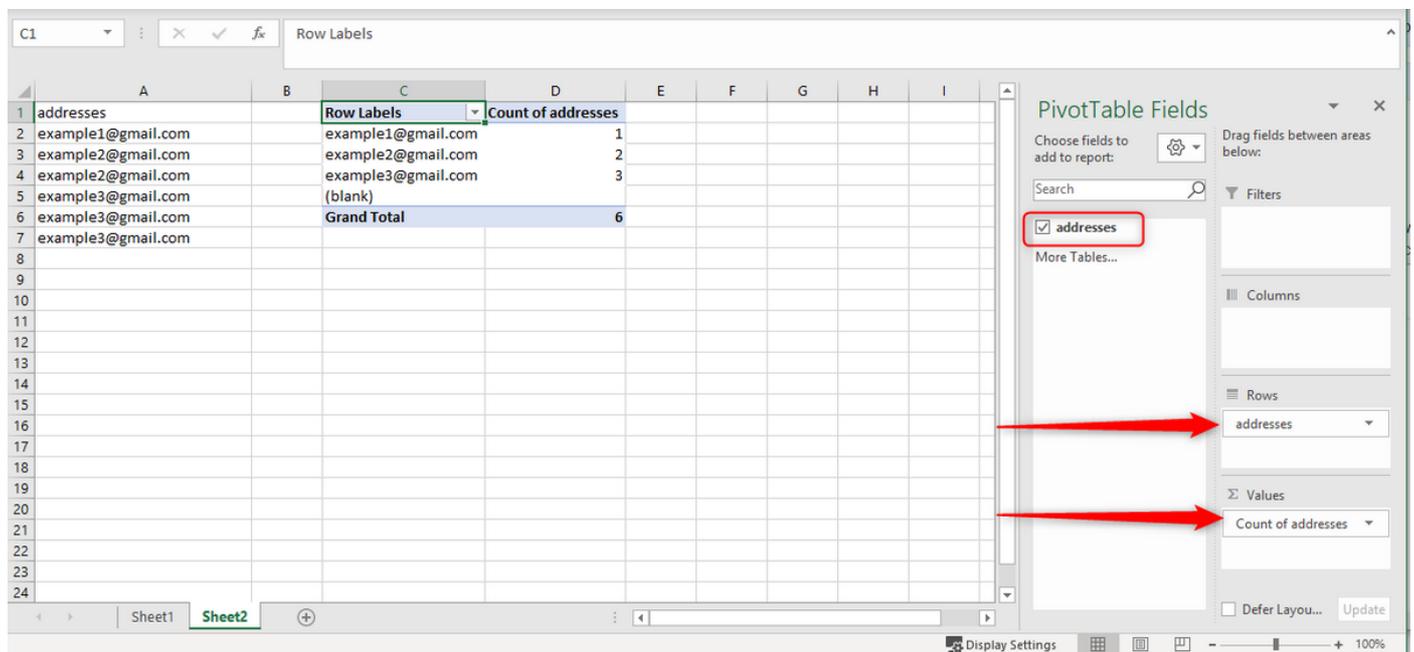
6.在数据上方的第1行中插入新行，并为其标题

7.再次突出显示整列，然后在顶部菜单栏上导航至“插入”>“透视表”



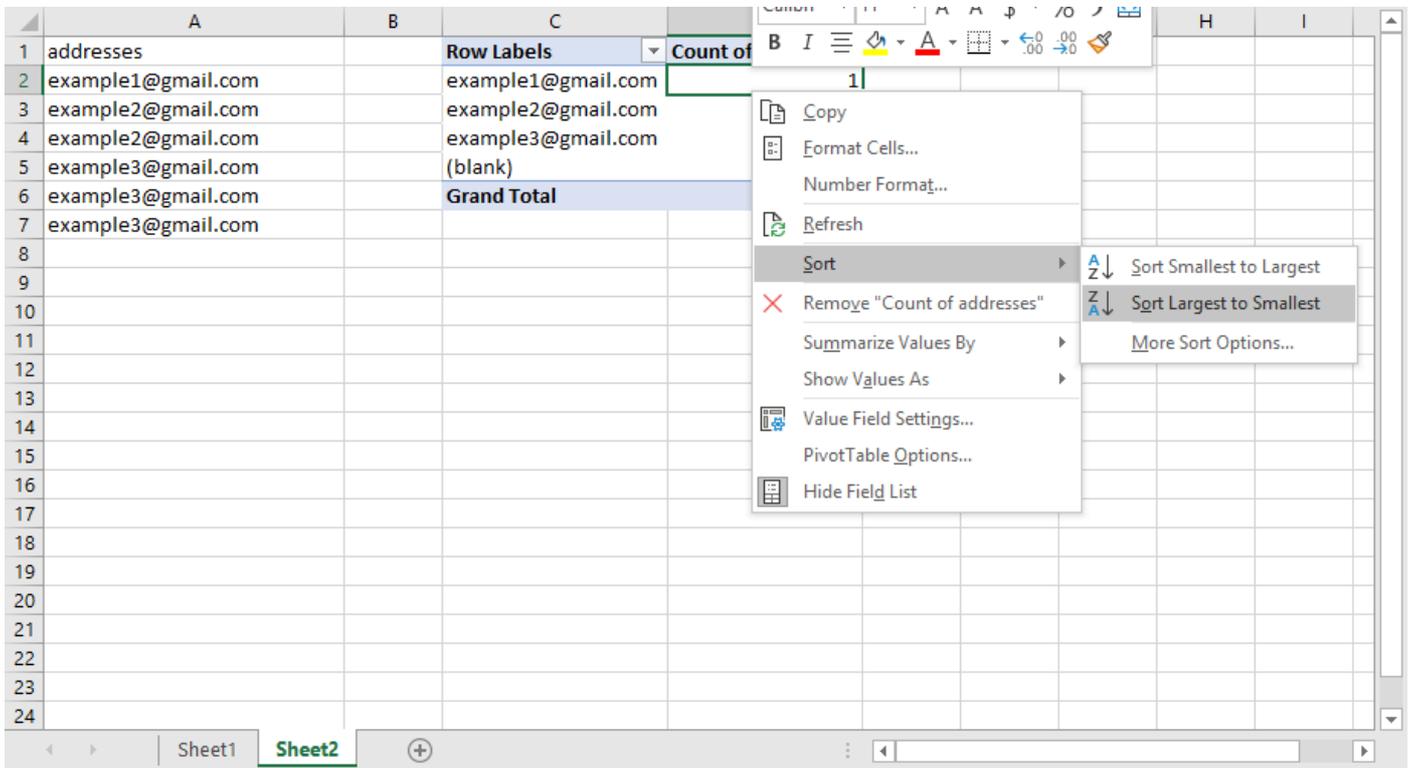
8.如屏幕截图所示，选择此数据透视表的输出以显示在现有电子表格上，并为输出选择位置。C1是一个好选项，单击“确定”。

9.已创建数据透视表的“数据透视表字段”框。将地址标题拖到行和值框，如下屏幕截图所示：



这将创建列中的电子邮件地址以及该地址显示的次数表。

10.将此列表从最高到最低排序。右键单击第一个示例并选择排序，如下所示：



当队列中有数百封电子邮件时，此方法可加快处理速度。

11.现在复制包含多封电子邮件的电子邮件地址，并将此地址粘贴到MM Monitor中队列的搜索框中。

12.确认电子邮件实际上是重复的，确保邮件的主题和正文相同。从队列中，您可以看到主题是相同的。要验证邮件的正文是否相同，请单击每个邮件，阅读第一两句，然后继续阅读下一句。根据此检查，我们可以确定它们是否相同

13.如果有一封或多封看似相同的电子邮件，请为该电子邮件使用源帐户，并需要访问该帐户以验证是否只有一封电子邮件。有些情况下，发送方两次发送电子邮件。如果队列中应反映来自客户的两封电子邮件，这会隔离来自同一发件人的多封真实电子邮件。

只有在源帐户中有1封电子邮件，队列中有2封或更多邮件时，它才是重复的电子邮件。

## 关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。