# Löschen eines Einstiegspunkts oder einer Warteschlange

## Inhalt

Einführung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Schritte zum Erstellen von Einstiegspunkten und Warteschlangen Schritte zum Zuweisen von Routing-Strategien zum Einstiegspunkt und zur Warteschlange Verfahren zum Löschen einer Routing-Strategie Problem Lösung:

### Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie einen Einstiegspunkt oder eine Warteschlange in WebEx Contact Center löschen.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, die folgenden Themen zu kennen:

- Cisco WebEx Contact Center
- Routing-Strategie

### Verwendete Komponenten

- Bereitstellung
- Routing-Strategie

Hinweis: Dieses Dokument richtet sich an Kunden und Partner, die WebEx Contact Center in ihre Netzwerkinfrastruktur implementiert haben.

## Schritte zum Erstellen von Einstiegspunkten und Warteschlangen

Schritt 1: Melden Sie sich über <u>https://portal.ccone.net</u> beim Portal an, und klicken Sie auf Provisioning.

**Schritt 2:** Konfigurieren eines Einstiegspunkts (EP) und einer Warteschlange unter Bereitstellung. Klicken Sie jeweils auf die Registerkarten Neuer Einstiegspunkt und Neue Warteschlange.

uluili. cisco	=	<b>1</b> 2	CCOne_TAC   Loc	al Time 💿 Vishal Goyal 🕂	- o:
28 Dashboard	CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×				
Provisioning ~	Entry Points			Help ③ Entry Point	s > List
<ul> <li>CCOne_TAC</li> </ul>	+ New Entry Point			Search	
○ Entry Points/Queues ~					
<ul> <li>Entry Point</li> </ul>	Name IL Channel Type IT Description	lî St	atus 🕸	ID	JI .
O Queue	O avinashtest1 Telephony avinashtest		ctive	AXCuuySWFt2-Tpg9eR09	
<ul> <li>Outdial Entry Point</li> </ul>	O Avinu Test Telephony Avinu Test	•	ctive	AXIRexMfxAxm2uGRRz-f	
<ul> <li>Outdial Queue</li> </ul>	O Chand_test Telephony	A	ctive	AW4-mr8d-7t3T4bz80zk	

#### Hinweis: Einstiegspunkt - Cisco\_Test\_EP und Warteschlange - Cisco\_Test\_Q wurde erstellt.

	📢 🗘 CCOne_TAC   Local Time 🕥 Vishal Goyal 🗸
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point	X Queue X
Entry Point	Help ③ Entry Point > View
General Settings	
Name	Cisco_Test_EP
Description	
Туре	Entry Point
Channel Type	Telephony
Status	Active
Advanced Settings	
Service Level Threshold	120 seconds
Maximum Active Calls	10
Control Script URL	http://localhost:8000/CCOne_TAC/
IVR Requeue URL	http://localhost:8000/CCOne_TAC/

E	R	۵	CCOne_TAC   Local Time	😐 Vishal Goyal 🗸	¢
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×					
Queue				🖉 Help 🛛 Q. Queue 🗧	View
General Settings					
Name Cisco_Test_Q					
Description					
Type Queue					
Check Agent Availability No					
Channel Type Telephony					
Status Active					
Advanced Settings					

## Schritte zum Zuweisen von Routing-Strategien zum Einstiegspunkt und zur Warteschlange

Weisen Sie Routing-Strategien sowohl dem EP als auch der Warteschlange zu.

↓↑ ID ↓↑ Status

AXMeRaOrS4nxC49TX2Cy Active

Current

Current-Cisco\_Test\_Q\_RS AXMeRct7tpg02XKIJdUY

Cisco\_Test\_Q\_RS

،،۱۱،،۱۱،، cısco	Routing 👻 Team Capac	city Control Scripts	Resources Queue Pre	cedence				Visha	al Goyal 👻
Routing Strateg	Y List View						🛗 Calendar View	> 🏭 List View > 🏦 Deleted S	Strategies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP			¥				
+ New Strategy								Search	$\supset$
Name	UT ID	It Status	I Default	IT Repetition	1 Start Date	Start Time	1 End Time	11 End Date	
··· Current-Cisco_Test_	EP_RS AXMeRBpmtUuxKYz-Q	U7w Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020	
Cisco_Test_EP_RS	AXMeQ_J-Aw2KIZQtnp	oW9 Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020	
uluulu cisco	Routing 👻 Team Capac	tity Control Scripts	Resources Queue Prec	sedence				Vishal	Goyal <del>+</del>
Routing Strateg	<b>y</b> List View						🛗 Calendar View 🗧	III List View >  ☐ Deleted Str	ategies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_Q			•				
+ New Strategy								Search	

1 Repetition

Daily

Daily

1 Start Time

0000

0000

Start Date

05-Jul-2020

05-Jul-2020

IT End Time

2400

2400

11 End Date

05-Jul-2020

30-Dec-2020

## Verfahren zum Löschen einer Routing-Strategie

Löschen Sie die Routing-Strategie für Cisco\_Test\_Q, und versuchen Sie, die Warteschlange - Cisco\_Test\_Q - zu löschen.

1 Default

No

No

	ດໄທໄທ cisco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources Quei	ue Precedence				<b>(</b> )	Vishal Goyal 👻
Rout	ing Strategy	List View							🛗 Calendar View	> 🃰 List View > 🇊 Dele	ted Strategies
		Select Entry Poir	nt/Queue	- Cisco_Test_Q			¥				
+N	ew Strategy									Search	$\square$
	Name	JT ID		Status	UT Default	11 Repetition	Lî Start Date	Start Time	11 End Time	11 End Date	
	Current-Ci Delete	RS AXMeRct	7tpg02XKIJdUY	Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020	
-		AXMeRa0	DrS4nxC49TX2Cy	Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020	

،،۱۱،،۱۱،، cısco	Routing 👻 Team Capa	acity Control Scripts	s Resources Q	ueue Precedence					Vishal Goyal •	
Routing Strategy	outing Strategy List View > 🛱 List View > 🏥 List View > 🖆 Deleted Strategies									
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_Q			•					
Well Done! Strategy AXMeRct	7tpg02XKIJdUY successfully del	leted							×	
+ New Strategy								S	Search	
Name		ÎD	Iî Status	Default No records	Repetition s available	1 Start Date	Iî Start Time	$\ensuremath{\mathbbm I}\ensuremath{\mathbbm 1}$ End Time	1 End Date	

Cannot deactivate - Virtual Team is referenced by other entities ()

X

## Problem

Die Routing-Strategie für Cisco\_Test\_Q wurde gelöscht. Beim Versuch, die Warteschlange zu löschen - Cisco\_Test\_Q - wird der Fehler **"Kann nicht deaktiviert werden - Das virtuelle Team wird von anderen Einheiten referenziert" angezeigt.** 

As	ssociated Entities and Strategies for CiscoTestQ		×
_	Routing Strategies		
	ID	Name	
	AXMeRaOrS4nxC49TX2Cy	Cisco_Test_Q_RS	

**Hinweis**: Das System ist so konzipiert, dass gelöschte Routing-Strategie unter "Gelöschte Strategien" erhalten bleibt, um menschliche Fehler zu vermeiden oder die Routing-Strategie erneut zu aktivieren. Daher schlägt der Löschvorgang der Warteschlange mit dem Fehler "Die Routing-Strategie existiert im System" fehl.

## Lösung:

Schritt 1: Gehen Sie zu Routing Strategy unter **Portal >> Klicken Sie auf Deleted Strategies >> Select the Queue** - Cisco\_Test\_Q. Referenzierte Routing-Strategie ist verfügbar

،،۱۱،،۱۱، cısco	Routing 👻	Team Capac	tity Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🚇 Vishal Goyal 🗕	
Deleted Routing	eleted Routing Strategies 🛍 Calendar View > 🗮 List View > 🛍 Deleted Strategies										
	Select Entry Po	int/Queue	Cisco_Test_Q			¥					
									Search		
Name	l≞ id	11	Status	1 Default	11 Repetition	Start Date	e 🕸 Start Tim	e 👫 End Time	11 End Date		
Cisco_Test_Q_RS	AXMeRaOrS4nx0	C49TX2Cy	Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020		
L											

Schritt 2: Löschen Sie die Routing-Strategie "Cisco\_Test\_Q\_RS" unter "Gelöschte Strategien".

،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🕒 Vi	ishal Goyal 🚽
Routing Strat	egy List View							ť	🛗 Calendar View 💈 🖩	List View > 📋 Delete	ed Strategies
	Select Entry Poin	nt/Queue	Cisco_Test_Q			¥					
Well Done! Strategy AXN	MeRct7tpgO2XKIJdUY suc	cessfully deleted									×
+ New Strategy									:	Search	
Na	ame	Ĵî ID		Status	Default No reco	Repetition Repetition	ĴÎ Start Date	1 Start Time	↓î End Time	↓1 End Date	

#### Schritt 3: Gehen Sie zu Provisioning >> Queue >> Wählen Sie "Cisco\_Test\_Q" aus, klicken Sie auf Delete (Löschen), und der Vorgang ist erfolgreich.

=	ø	۵	CCOne_TAC   Local Time	Vishal Goyal 🗕	¢ŝ
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×			Vell Done!! Cisco_Test_Q is de	leted successfully	
Queues			🔳 Hel	<b>Q</b> Queues >	List
+ New Queue			Search		

Löschen Sie die Routing-Strategie für Cisco\_Test\_EP, und versuchen Sie, die Warteschlange Cisco\_Test\_EP zu löschen.

Die Routing-Strategie für Cisco\_Test\_EP wurde gelöscht. Beim Versuch, die Warteschlange zu löschen - Cisco\_Test\_EP - wird jedoch der Fehler "Nicht deaktivieren - Virtuelles Team wird von anderen Einheiten referenziert" angezeigt, da auf die Routing-Strategie verwiesen wird. (Siehe unten)

	.ılı.ılı. cısco	Routing 👻	Team Capacit	y Control Scripts	Resources	Queue Precedence						🚇 Vishal Goyal 🗸
R	outing Strateg	<b>y</b> List View								🛗 Calendar View >	📰 List View	> 📋 Deleted Strategies
_		Select Entry Poir	nt/Queue	Cisco_Test_EP			•					
	Well Done! Strategy AXMeRB	omtUuxKYz-QU7w sı	uccessfully dele	ted								×
	+ New Strategy										Search	
	Name			ID II	Status	Default No record	LT Repetition ds available	11 Start Date	1 Start Time	↓↑ End Time	Ĵî En	d Date

Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp							
Associated Queues	Routing Strategies						
ID		Name					
AXMeQ_J-Aw2KlZQt	npW9	Cisco_Test_EP_RS					

### Befolgen Sie die Schritte 1 bis 3, um den Einstiegspunkt zu löschen.

ululu cisco	Routing 👻 Team Capac	ty Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🙆 Vishal Goyal 🚽
Deleted Routing	Strategies						🏥 Calendar Vie	w > III List View >	Deleted Strategies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP			•				
								Search	
Name		Status	11 Default	I Repetition	↓1 Sta	art Date 👫 Start Time	I End Time	11 End Date	
··· Cisco_Test_EP_RS	AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9	Active	No	Daily	05-JI	ul-2020 0000	2400	30-Dec-2020	)

،،ا،،،ا،، cısco		=	ø	۵	CCOne	a_TAC   Local Time	💿 Vishal Goyal 🗕	¢
🄁 Dashboard		CCOne_TAC Dashboard × Entry Point ×				Vell Done!! Cisco_Test_l	EP is deleted successfi	ully
Provisioning	~	Entry Points				<i>🖉</i> H	elp 💿 Entry Points	> List
CCOne_TAC     Entry Points/Queues	~	+ New Entry Point				Search		

### Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.