Come eliminare un punto di ingresso o una coda

Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati Passi per la creazione di un punto di ingresso e di una coda Passi per assegnare le strategie di instradamento al punto di ingresso e alla coda Procedura per eliminare la strategia di routing Problema Soluzione:

Introduzione

In questo documento viene descritto come eliminare un punto di ingresso o una coda in Contact Center WebEx.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Webex Contact Center
- Strategia di routing

Componenti usati

- Provisioning
- Strategia di routing

Nota: Questo documento è destinato a clienti e partner che hanno installato Webex Contact Center nella propria infrastruttura di rete.

Passi per la creazione di un punto di ingresso e di una coda

Passaggio 1. Accedere al portale tramite <u>https://portal.ccone.net</u> e fare clic su Provisioning.

Passaggio 2. Configurare un punto di ingresso (EP) e una coda in Provisioning. Fare clic rispettivamente sulle schede Nuovo punto di ingresso e Nuova coda.

uluili. cisco	= 	R	۵	CCOne_TAC Local Ti	ne 💿 Vishal Goyal 🗸	¢
2 Dashboard	CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×					
Provisioning ~	Entry Points				Help ③ Entry Points	> List
 CCOne_TAC 	New Entry Point			S	arch	
○ Entry Points/Queues ~						
 Entry Point 	Name IL Channel Type IT Description	II	Status	J↑ ID		11
O Queue	Oavinashtest1 Telephony avinashtest		Active	AX	CuuySWFt2-Tpg9eRO9	
 Outdial Entry Point 	O Avinu Test Telephony Avinu Test		Active	AX	RexMfxAxm2uGRRz-f	
 Outdial Queue 	Chand_test Telephony		Active	AV	4-mr8d-7t3T4bz80zk	

Nota: Punto di ingresso - Cisco_Test_EP e Coda - Cisco_Test_Q creato

	📢 🗘 CCOne_TAC Local Time 🙆 Vishal Goyal 🗸
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point	Queue ×
Entry Point	Help S 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/

=	1	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					

Passi per assegnare le strategie di instradamento al punto di ingresso e alla coda

cisco							
ing Strate	egy List View					🛗 Calendar Vie	w > 🃰 List View > 🏦 Dele
	Select Entry Point/Queue Cisco_Test	LEP		Ŧ			
ew Strategy							Search
Name	Jî ID Jî Status	It Default	IT Repetition	1 Start Date	1 Start Time	1 End Time	11 End Date
Current-Cisco_Te	est_EP_RS AXMeRBpmtUuxKYz-QU7w Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020
Cisco_Test_EP_R	AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9 Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020
ahah.		viato Danama de Serie					
	Routing + Team Capacity Control Sc	ripts Resources Queue Pri	ecedence				€ vi
uluulu cisco	Routing - Team Capacity Control Sc CON List View	ripts Resources Queue Pri	ecedence			🛗 Calendar View	♥ Vi > ☷ List View > 當 Delete
ing Strate	Routing - Team Capacity Control St COV List View Select Entry Point/Queue Cisco_Test	ripts Resources Queue Pri	ecedence	×	-	🛗 Calendar View	♥ Vi > ☷ List View > 當 Delete
ریاب crsco ing Strate ww.Strategy	Routing - Team Capacity Control So COV List View Select Entry Point/Queue Cisco_Test	ripts Resources Queue Pri Q	ecedence	Ţ		🛗 Calendar View	♥ Vi > ☵ List View > ☆ Delete Search
IIIIII cisco ing Strate w Strategy Name	Routing - Team Capacity Control So COJY List View Select Entry Point/QueueCisco_Test II ID II Status	ripts Resources Queue Pr .Q .Q #1 Default	ecedence	• If Start Date	11 Start Time	Calendar View	© Vi > Ⅲ List View > ⑪ Delete Search II End Date
w Strategy Name Current-Cisco_Te	Routing Team Capacity Control Sc COT List View Select Entry Point/Queue Cisco_Test If ID If Status est_Q.RS AXMeRct7tpg022XKLJdUY Current	rripts Resources Queue Pr .q .I Default .No	ecedence	▼ If Start Date 05-Jul-2020	ii Start Time 0000	Calendar View	© Vi > Ⅲ List View > ☆ Delete Search

Assegnare le strategie di instradamento rispettivamente a EP e Coda

Procedura per eliminare la strategia di routing

	ດໄທໄທ cisco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources Quei	ue Precedence				()	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	

،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻 Team Capa	acity Control Scripts	Resources (Queue Precedence					💿 Vishal Goyal 🗸
Routing Strateg	y List View						ſ	🗎 Calendar View 💈 🏭	List View > 🛍 Deleted Strategies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_Q			•				
Well Done! Strategy AXMeRct	7tpg02XKIJdUY successfully del	leted							x
+ New Strategy								5	Search
Name		Î ID J	Status	Default No record	Repetition savailable	11 Start Date	1 Start Time	1 End Time	1 End Date

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

×

Problema

La strategia di routing per Cisco_Test_Q è stata eliminata, ma quando si tenta di eliminare la coda - Cisco_Test_Q, viene visualizzato l'errore **"Impossibile disattivare - Altre entità fanno riferimento al team virtuale"**

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

Nota: Il sistema è stato progettato in modo tale che la strategia di routing eliminata venga conservata in "Strategie eliminate" per evitare errori umani o che sia necessario riattivare la strategia di routing. Pertanto, l'operazione di eliminazione della coda non riesce con l'errore "la strategia di routing esiste nel sistema"

Soluzione:

Passaggio 1. Accedere a Strategia di instradamento in **Portal >> Click on Deleted Strategies >> Select the Queue** - Cisco_Test_Q. Strategia di routing di riferimento disponibile

،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻	Team Capaci	ty Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🙆 Vishal Goyal 🗸
Deleted Routing Strategies 🖄 Calendar View > 🗮 List View > 🏙 Deleted Strategies										
	Select Entry Poi	int/Queue	Cisco_Test_Q			•				
									Search	
Name	i ID	J1	Status	1 Default	11 Repetition	11 Start D	ate 🗐 Start Tin	ne 👫 End Time	11 End Date	
Cisco_Test_Q_RS	AXMeRaOrS4nxC	49TX2Cy	Active	No	Daily	05-Jul-20	20 0000	2400	30-Dec-2020	
L										

Passaggio 2. Eliminare la strategia di routing "Cisco_Test_Q_RS" in "Strategie eliminate"

	cisco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources	Queue Precedence					@ v	ʻishal Goyal 🚽
F	outing Strategy	List View								🛗 Calendar View > 👪	List View > 🗊 Delete	ed Strategies
_	S	elect Entry Point	/Queue	• Cisco_Test_Q			•					
	Well Done! Strategy AXMeRct7tpg	gO2XKIJdUY succ	essfully deleted									ж
ľ	+ New Strategy									:	Search	
	Name		Jî D		Status	J1 Default	I Repetition	Start Date	1 Start Time	11 End Time	1 End Date	
						No recor	ds available					

Passaggio 3. Andare a **Provisioning >> Coda >>** Selezionare "Cisco_Test_Q", fare clic su Elimina per completare l'operazione

=	¥	۵	CCOne_TAC Local Time 💿 Vishal Goyal 🗸 🗳	¢
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×			Well Done!! Cisco_Test_Q is deleted successfully	
Queues			<i>■</i> Help Q Queues > List	
+ New Queue			Search	

Eliminare la strategia di routing per Cisco_Test_EP e provare a eliminare la coda - Cisco_Test_EP.

La strategia di routing per Cisco_Test_EP è stata eliminata, ma quando si tenta di eliminare la coda - Cisco_Test_EP, viene visualizzato l'errore **"Impossibile** disattivare - Altre entità fanno riferimento al team virtuale" poiché viene fatto riferimento alla strategia di routing. (Vedere di seguito)

	،، ،،، ،، cısco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🙆 Vishal Goyal 🕤
F	Routing Strateg	y List View							I	🛗 Calendar View >	III List View > 📋 Deleted Strategies
_		Select Entry Point	nt/Queue	Cisco_Test_EP			•				
	Well Done! Strategy AXMeRB	pmtUuxKYz-QU7w s	uccessfully deleted	1							×
	+ New Strategy										Search
	Name		Jî ⊯		Status	Default No records	IT Repetition	↓î Start Date	1 Start Time	1 End Time	1 End Date

A	Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp								
	Associated Queues	Routing Strategies							
	ID		Name						
	AXMeQ_J-Aw2KIZ0)tnpW9	Cisco_Test_EP_RS						

Seguire i passi da 1 a 3 per eliminare il punto di ingresso.

CISCO Routing - Te	am Capacity Control Scripts	Resources	Queue Precedence				🙆 Visha	al Goyal 👻
Deleted Routing Strategies]					🛗 Calendar Viev	w > 🏥 List View > 🏙 Deleted S	Strategies
Select Entry Point/0	Queue Cisco_Test_EP			¥				
							Search	
Name 👫 ID	L1 Status	JT Default	11 Repetition	Start Date	Start Time	11 End Time	11 End Date	
Cisco_Test_EP_RS AXMeQ_J-Aw2KIZQ	npW9 Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020	

،،۱۱،،۱۱،، cısco		≡	ø	۵	CCOne_	_TAC Local Time	🚇 Vishal Goyal 🗸	¢	l
🄁 Dashboard		CCOne_TAC Dashboard × Entry Point ×				Vell Done!! Cisco_Test_E	P is deleted successful	lly	
Provisioning	~	Entry Points				🖉 He	elp 🗿 Entry Points >	> List	
CCOne_TAC Entry Points/Queues	~	+ New Entry Point				Search			

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).