

Cómo eliminar un punto de entrada o una cola

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Pasos para crear el punto de entrada y la cola](#)

[Pasos para Asignar Estrategias de Ruteo al Punto de Entrada y la Cola](#)

[Procedimiento para eliminar la estrategia de routing](#)

[Problema](#)

[Solución:](#)

Introducción

Este documento describe cómo eliminar un punto de entrada o una cola en WebEx Contact Center.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que conozca los siguientes temas:

- Cisco Webex Contact Center
- Estrategia de routing

Componentes Utilizados

- Aprovisionamiento
- Estrategia de routing

Nota: Este documento está dirigido a clientes y partners que han implementado Webex Contact Center en su infraestructura de red.

Pasos para crear el punto de entrada y la cola

Paso 1. Inicie sesión en Portal a través de <https://portal.ccone.net> y haga clic en Provisioning.

Paso 2. Configure un punto de entrada (EP) y una cola en Provisioning. Haga clic en las fichas Nuevo punto de entrada y Nueva cola respectivamente.

CC0ne_TAC | Dashboard | Entry Point | Queue

Entry Points

[+ New Entry Point](#)

Name	Channel Type	Description	Status	ID
avinashtest1	Telephony	avinashtest	Active	AXCuuySWF12-Tpg9eR09
Avinu Test	Telephony	Avinu Test	Active	AXIRexMfxAxm2uGRRz-f
Chand_test	Telephony		Active	AW4-mr8d-713T4bz80zk

Nota: Punto de entrada: Cisco_Test_EP y cola: se ha creado Cisco_Test_Q

CC0ne_TAC | Dashboard | Entry Point | Queue

Entry Point

[Help](#) | [Entry Point](#) > [View](#)

General Settings

Name: Cisco_Test_EP

Description:

Type: Entry Point

Channel Type: Telephony

Status: Active

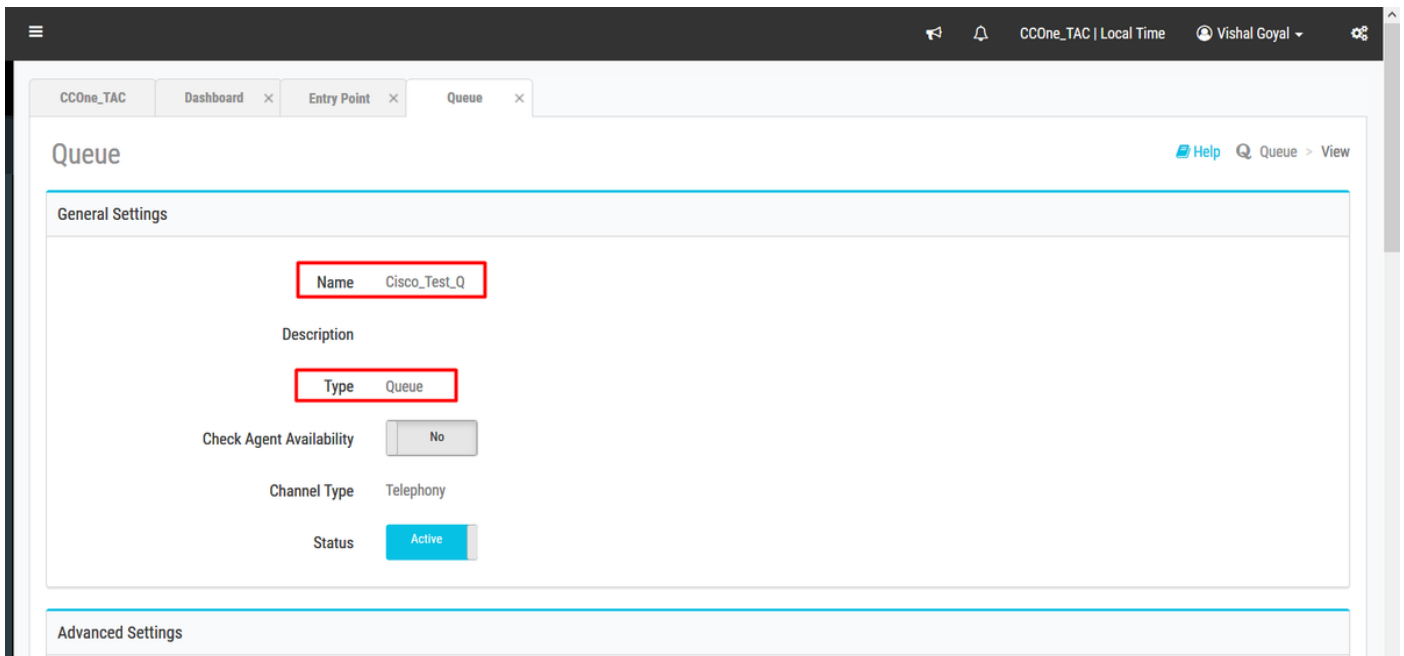
Advanced Settings

Service Level Threshold: 120 seconds

Maximum Active Calls: 10

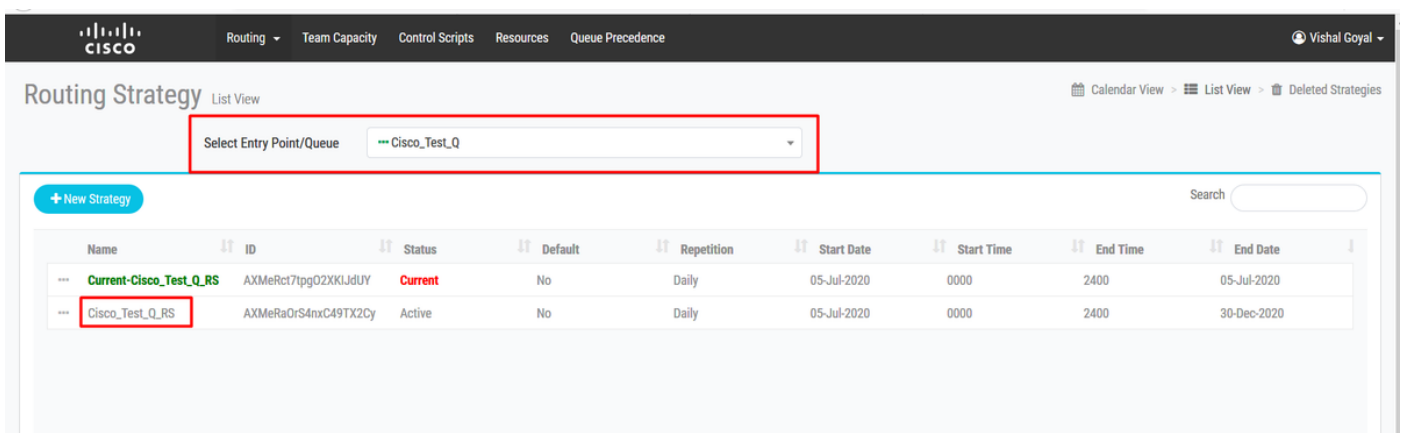
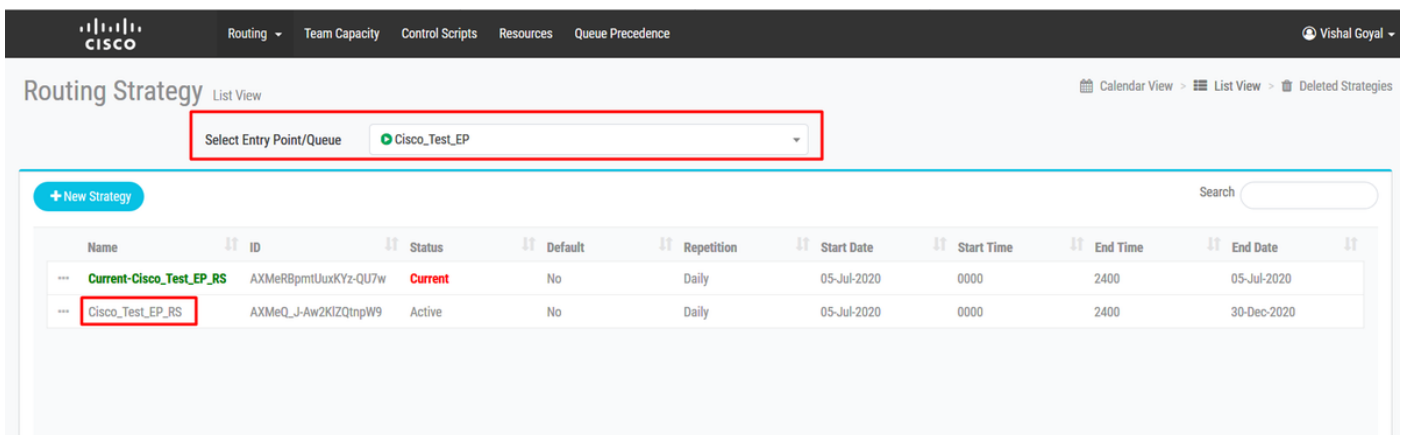
Control Script URL: http://localhost:8000/CC0ne_TAC/

IVR Requeue URL: http://localhost:8000/CC0ne_TAC/



Pasos para Asignar Estrategias de Ruteo al Punto de Entrada y la Cola

Asignación de Estrategias de Ruteo a EP y Cola respectivamente



Procedimiento para eliminar la estrategia de routing

Elimine la estrategia de routing para Cisco_Test_Q e intente eliminar la cola - Cisco_Test_Q

CISCO Routing Team Capacity Control Scripts Resources Queue Precedence Vishal Goyal

Routing Strategy List View

Calendar View List View Deleted Strategies

Select Entry Point/Queue Cisco_Test_Q

+ New Strategy Search

Name	ID	Status	Default	Repetition	Start Date	Start Time	End Time	End Date
Current-Delete Q_RS	AXMeRct7pg02XKJdJUY	Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020
	AXMeRaDrS4nxC49TX2Cy	Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020

CISCO Routing Team Capacity Control Scripts Resources Queue Precedence Vishal Goyal

Routing Strategy List View

Calendar View List View Deleted Strategies

Select Entry Point/Queue Cisco_Test_Q

Well Done! Strategy AXMeRct7pg02XKJdJUY successfully deleted

+ New Strategy Search

Name	ID	Status	Default	Repetition	Start Date	Start Time	End Time	End Date
No records available								

Cannot deactivate - Virtual Team is referenced by other entities

Problema

La estrategia de ruteo para Cisco_Test_Q se ha eliminado, pero cuando intentamos eliminar la cola - Cisco_Test_Q, se produce un error "No se puede desactivar: otras entidades hacen referencia al equipo virtual"

Haga clic en el icono "i" que aparece en el error anterior

Associated Entities and Strategies for CiscoTestQ

Routing Strategies

ID	Name
AXMeRaOrS4nxC49TX2Cy	Cisco_Test_Q_RS

Nota: El sistema se ha diseñado de forma que la estrategia de ruteo eliminada se conserva en "Estrategias eliminadas" para evitar errores humanos o necesita reactivar la estrategia de ruteo. Por lo tanto, la operación de eliminación de cola falla con el error "la estrategia de ruteo existe en el sistema"

Solución:

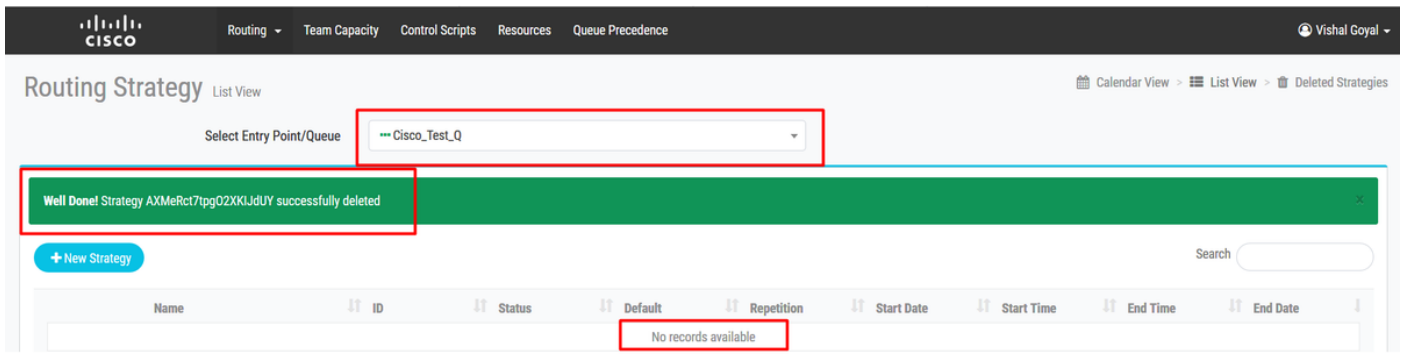
Paso 1. Vaya a Estrategia de ruteo bajo **Portal >> Haga clic en Estrategias eliminadas >> Seleccione la cola - Cisco_Test_Q**. La estrategia de routing referenciada está disponible

Deleted Routing Strategies

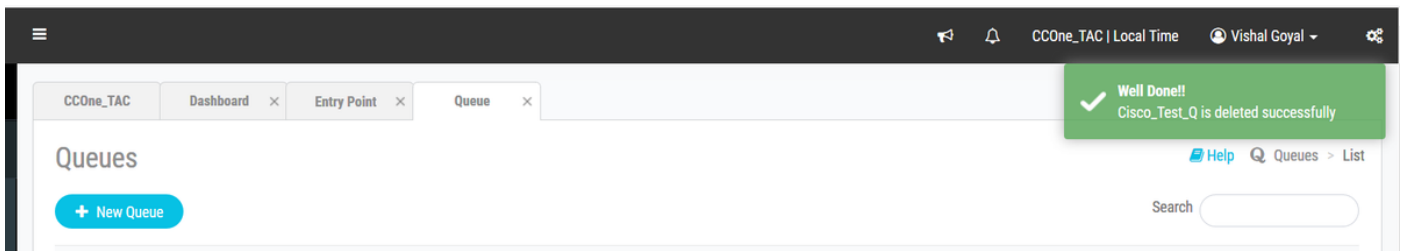
Select Entry Point/Queue: Cisco_Test_Q

Name	ID	Status	Default	Repetition	Start Date	Start Time	End Time	End Date
Cisco_Test_Q_RS	AXMeRaOrS4nxC49TX2Cy	Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020

Paso 2. Elimine la estrategia de routing "Cisco_Test_Q_RS" en "Estrategias eliminadas"

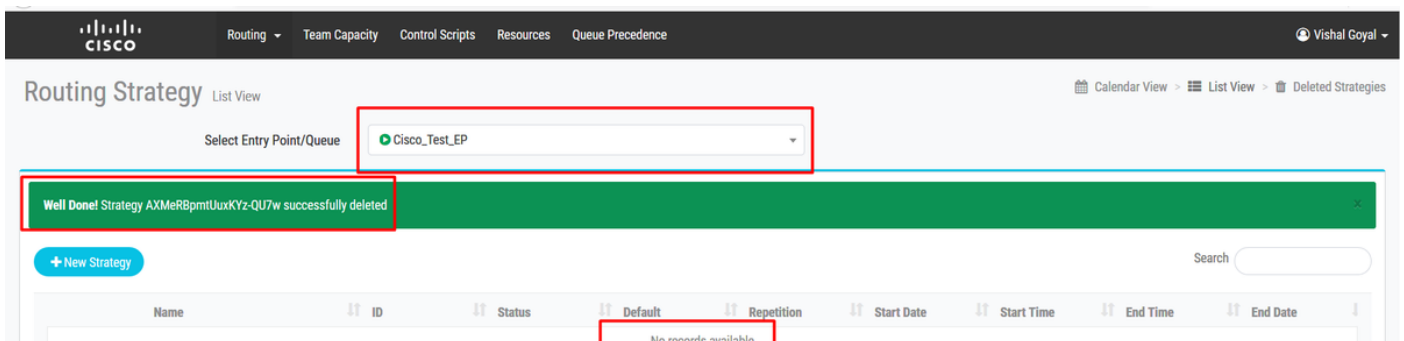


Paso 3. Vaya a **Provisioning** >> **Queue** >> Seleccione "Cisco_Test_Q", haga clic en Delete y la operación se realiza correctamente



Elimine la estrategia de routing para Cisco_Test_EP e intente eliminar la cola - Cisco_Test_EP.

La estrategia de ruteo para Cisco_Test_EP se ha eliminado, pero cuando intentamos eliminar la cola - Cisco_Test_EP, se produce un error **"No se puede desactivar: otras entidades hacen referencia al equipo virtual"** como se hace referencia a la estrategia de ruteo. (Ver a continuación)



Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp

Associated Queues Routing Strategies

ID	Name
AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9	Cisco_Test_EP_RS

Siga el paso 1 al paso 3 para eliminar el punto de entrada.

Deleted Routing Strategies

Select Entry Point/Queue: Cisco_Test_EP

Name	ID	Status	Default	Repetition	Start Date	Start Time	End Time	End Date
Cisco_Test_EP_RS	AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9	Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020

Well Done!!
Cisco_Test_EP is deleted successfully

Entry Points

+ New Entry Point

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).