

Comment supprimer un point d'entrée ou une file d'attente

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Étapes de création du point d'entrée et de la file d'attente](#)

[Étapes d'affectation des stratégies de routage au point d'entrée et à la file d'attente](#)

[Procédure de suppression de la stratégie de routage](#)

[Problème](#)

[Solution :](#)

Introduction

Ce document décrit comment supprimer un point d'entrée ou une file d'attente dans WebEx Contact Center.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître les sujets suivants :

- Centre de contacts Cisco Webex
- Stratégie de routage

Components Used

- Provisionnement
- Stratégie de routage

Note: Ce document est destiné aux clients et partenaires qui ont déployé Webex Contact Center sur leur infrastructure réseau.

Étapes de création du point d'entrée et de la file d'attente

Étape 1. Connectez-vous à Portal via <https://portal.ccone.net> et cliquez sur Provisioning.

Étape 2. Configurez un point d'entrée (EP) et une file d'attente sous Provisioning. Cliquez respectivement sur les onglets Nouveau point d'entrée et Nouvelle file d'attente.

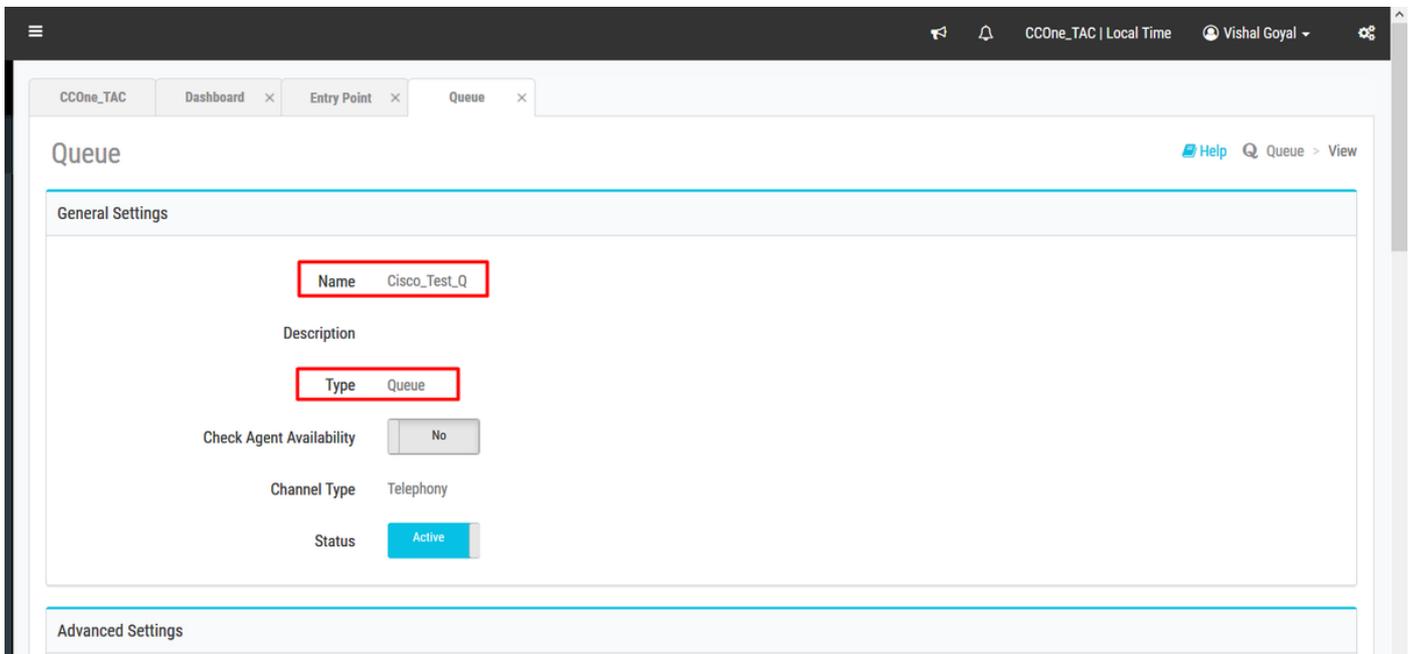
The screenshot shows the Cisco CCOne_TAC provisioning interface. On the left, a navigation menu is visible with 'Provisioning' selected. Under 'Entry Points/Queues', 'Entry Point' and 'Queue' are highlighted with red boxes. The main area displays the 'Entry Points' list with a '+ New Entry Point' button also highlighted with a red box. The table below shows three existing entry points:

Name	Channel Type	Description	Status	ID
avinastest1	Telephony	avinastest	Active	AXCuuySWF12-Tpg9eR09
Avinu Test	Telephony	Avinu Test	Active	AXIRexMfxAxm2uGRRz-f
Chand_test	Telephony		Active	AW4-mr8d-713T4bz80zk

Note: Point d'entrée - Cisco_Test_EP et file d'attente - Cisco_Test_Q a été créé

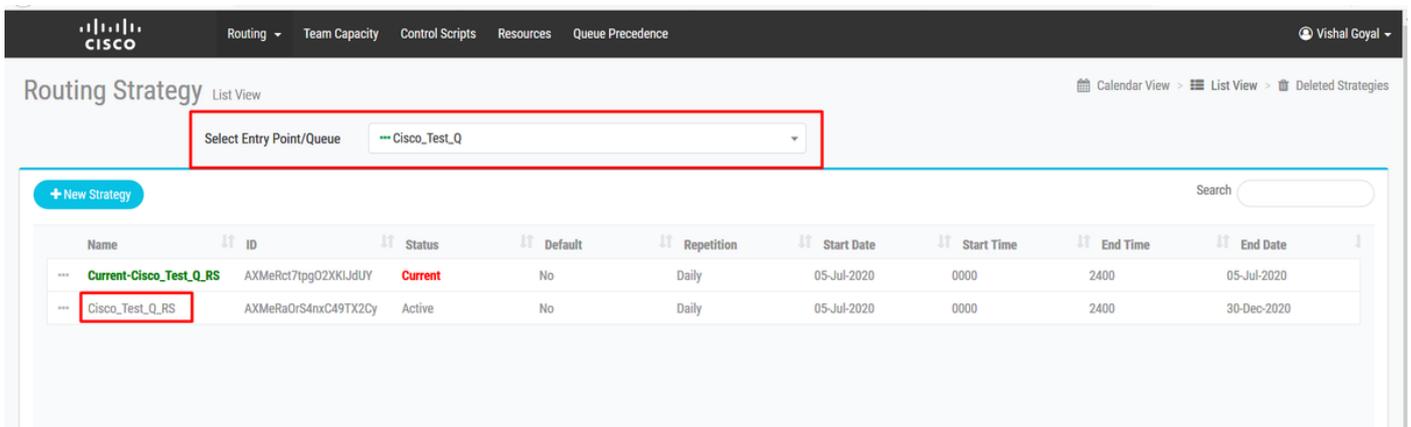
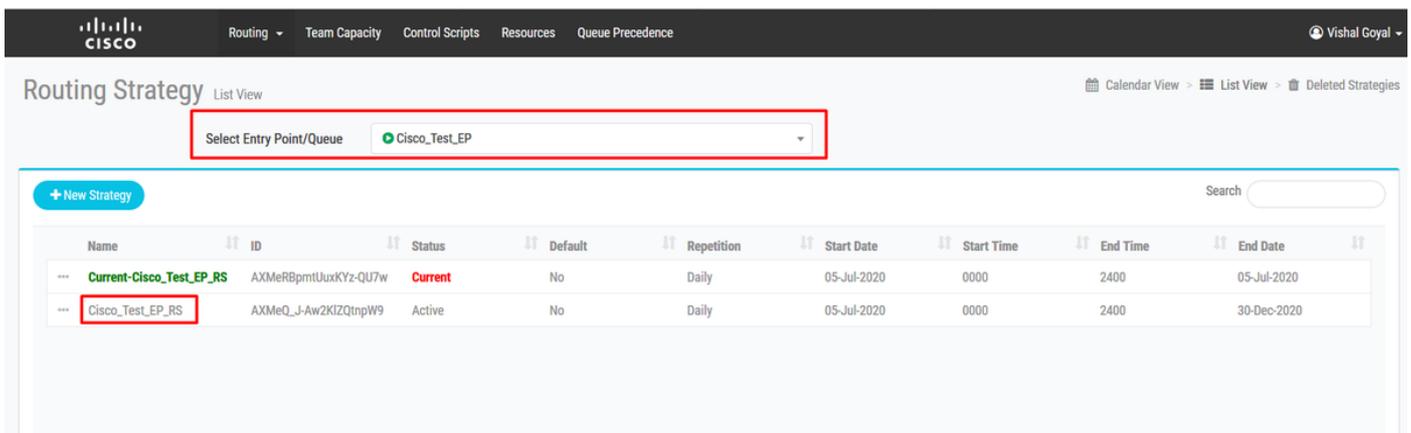
The screenshot shows the configuration page for a new 'Entry Point'. The 'Name' field is set to 'Cisco_Test_EP' and the 'Type' is set to 'Entry Point', both highlighted with red boxes. The 'Channel Type' is 'Telephony' and the 'Status' is 'Active'. The 'Advanced Settings' section is also visible:

Setting	Value
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/



Étapes d'affectation des stratégies de routage au point d'entrée et à la file d'attente

Affecter des stratégies de routage à la fois au EP et à la file d'attente, respectivement



Procédure de suppression de la stratégie de routage

Supprimez la stratégie de routage de Cisco_Test_Q et essayez de supprimer la file d'attente - 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

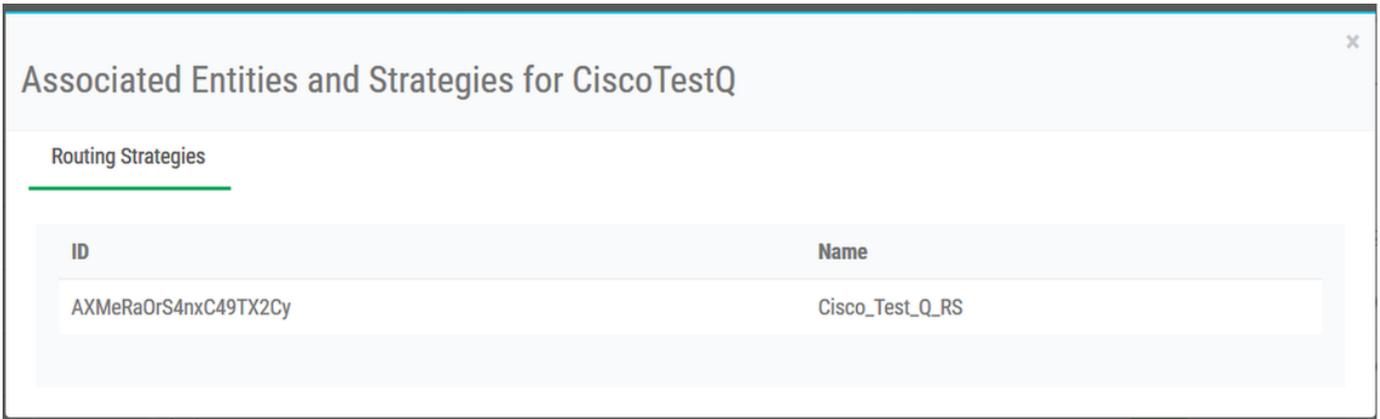
Name	ID	Status	Default	Repetition	Start Date	Start Time	End Time	End Date
No records available								

Cannot deactivate - Virtual Team is referenced by other entities

Problème

La stratégie de routage de Cisco_Test_Q a été supprimée mais lorsque nous tentons de supprimer la file d'attente - Cisco_Test_Q, une erreur s'affiche : « Impossible de désactiver - l'équipe virtuelle est référencée par d'autres entités »

Cliquez sur l'icône « i » affichée dans l'erreur ci-dessus

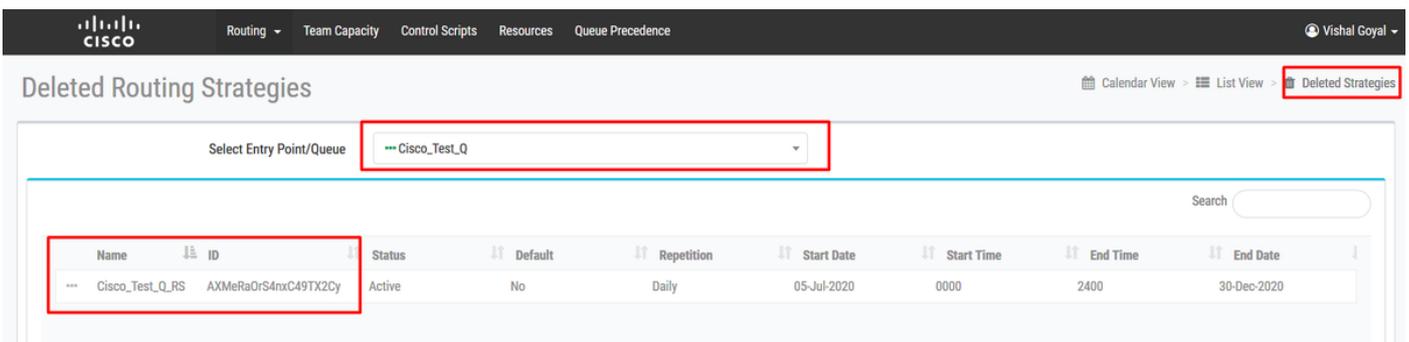


ID	Name
AXMeRaOrS4nxC49TX2Cy	Cisco_Test_Q_RS

Note: Le système est conçu de manière à ce que la stratégie de routage supprimée soit conservée sous « Stratégies supprimées » pour éviter une erreur humaine ou doit réactiver la stratégie de routage. Par conséquent, l'opération de suppression de file d'attente échoue avec l'erreur « l'existence de la stratégie de routage dans le système »

Solution :

Étape 1. Accédez à Stratégie de routage sous **Portal** » Cliquez sur **Stratégies supprimées** » Sélectionnez la file d'attente - Cisco_Test_Q. Stratégie de routage référencée disponible

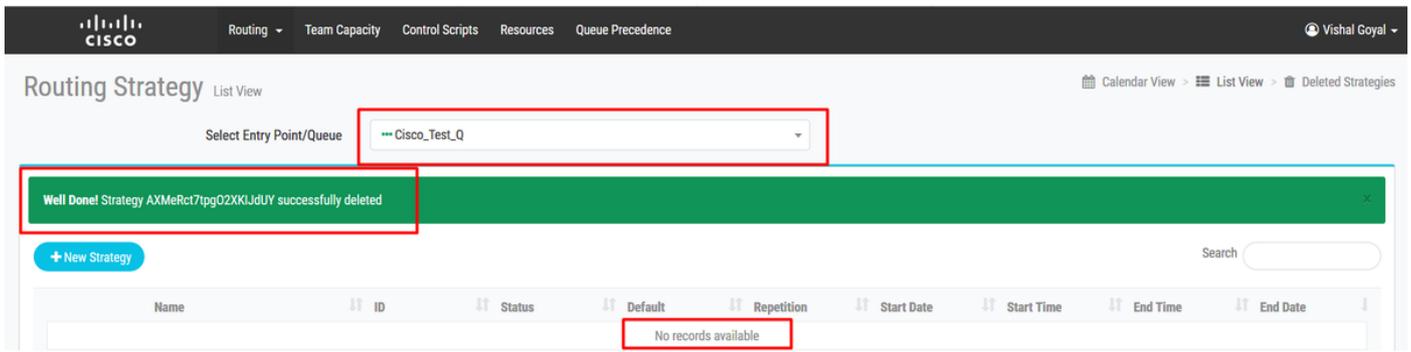


Deleted Routing Strategies

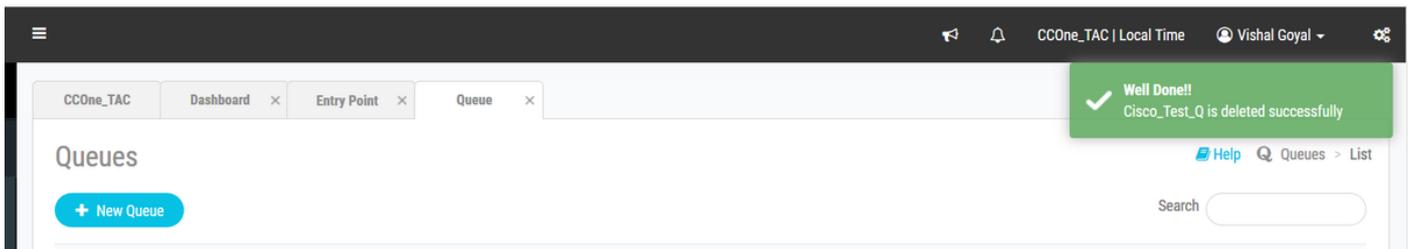
Select Entry Point/Queue: Cisco_Test_Q

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

Étape 2. Supprimer la stratégie de routage « Cisco_Test_Q_RS » sous « Stratégies supprimées »

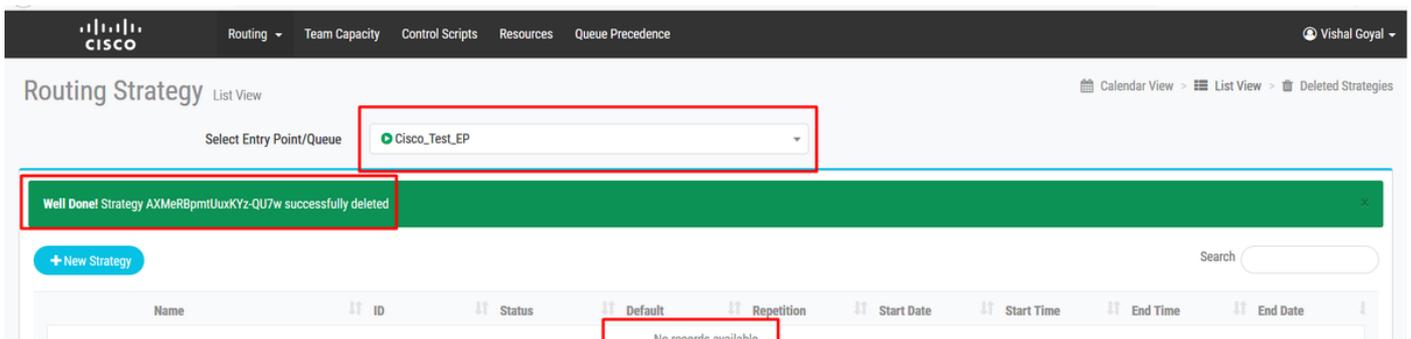


Étape 3. Accédez à **Provisioning** » **Queue** » Sélectionnez « Cisco_Test_Q », cliquez sur Supprimer et l'opération réussit



Supprimez la stratégie de routage de Cisco_Test_EP et essayez de supprimer la file d'attente - Cisco_Test_EP.

La stratégie de routage de Cisco_Test_EP a été supprimée, mais lorsque nous tentons de supprimer la file d'attente - Cisco_Test_EP, une erreur s'affiche : « **Impossible de désactiver - l'équipe virtuelle est référencée par d'autres entités** » car la stratégie de routage est référencée. (Voir ci-dessous)



Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp

Associated Queues Routing Strategies

ID	Name
AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9	Cisco_Test_EP_RS

Suivez les étapes 1 à 3 afin de supprimer le point d'entrée.

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

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.