# 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 <u>https://portal.ccone.net</u> 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.

،،ا،،،ا،، cısco	=	A 4	CCOne_TAC   Local Time 💿 Vishal Goyal 🗸 🕫
2 Dashboard	CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×		
Provisioning ~	Entry Points		Help   Entry Points > List
<ul> <li>CCOne_TAC</li> </ul>	+ New Entry Doint		Search
○ Entry Points/Queues ~			
<ul> <li>Entry Point</li> </ul>	Name IL Channel Type IT Description	11 Status	11 D 11
O Queue	O avinashtest1 Telephony avinashtest	Active	AXCuuySWFt2-Tpg9eR09
<ul> <li>Outdial Entry Point</li> </ul>	• Avinu Test Telephony Avinu Test	Active	AXIRexMfxAxm2uGRRz-f
<ul> <li>Outdial Queue</li> </ul>	O Chand_test Telephony	Active	AW4-mr8d-7t3T4bz80zk

### Note: Point d'entrée - Cisco\_Test\_EP et file d'attente - Cisco\_Test\_Q a été créé

	r⊄ 🗘 CCOne_TAC   Local Time 🙆 Vishal Goyal →
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point	Queue ×
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/

	4	¢	CCOne_TAC   Local Time	🙁 Vist	nal Goyal 🗕	٥
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×						
Queue				🝠 Help (	Queue >	View
General Settings						
Name Cisco_Test_Q						
Description						
Type Queue						
Check Agent Availability No						
Channel Type Telephony						
Status Active						
Advanced Settings						

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

ting Strate	J List View							
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP			•			
New Strategy								Search
Name	lî D	↓↑ Status	Jî Default	IT Repetition	Start Date	Start Time	1 End Time	1 End Date
Current-Cisco_Tes	t_EP_RS AXMeRBpmtUuxKYz-0	QU7w Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020
Cisco_Test_EP_RS	AXMeQ_J-Aw2KIZQtn	pW9 Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020
սիսիս	Baution _ Tasm Pana	control Scrints	Bacauraan Ouaua Br	sondanan				() Viet
uluulu cisco	Routing 👻 Team Capa	city Control Scripts	Resources Queue Pro	ecedence	-	-	🛱 Calendar View	♥ Vish >
راییاں cisco ting Strateg	Routing - Team Capa	city Control Scripts	s Resources Queue Pro	rcedence			🛗 Calendar View	③ Vish > ☷ List View > 箇 Deleted
رایدان دنsco ting Strateç	Routing - Team Capa JY List View Select Entry Point/Queue	city Control Scripts	s Resources Queue Pro	ecedence	Ţ		🛗 Calendar View	O Vish > III List View >
ناب، اب cısco ting Strateg	Routing - Team Capa	city Control Scripts	s Resources Queue Pro	ecedence	×		🛗 Calendar View	♥ Vish > Ⅲ List View >
ting Strateg	Routing - Team Cape ) List View Select Entry Point/Queue	city Control Scripts Cisco_Test_Q	Resources Queue Pre	eccedence	• Start Date	1 Start Time	Calendar View	♥ Vish > III List View > III Deleted Search III End Date
ting Strateg	Routing - Team Capa U List View Select Entry Point/Queue I ID LO_RS AXMeRct7(bg02XKIJdU	city Control Scripts Cisco_Test_Q 11 Status UY Current	s Resources Queue Pre	ccedence	TI Start Date 05-Jul-2020	11 Start Time 0000	Calendar View	♥ Vish > III List View > III Deleted Search III End Date 05-Jul-2020

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

	،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources Queu	e Precedence				<b>(</b> )	/ishal Goyal 🚽
Ro	uting Strateg	<b>y</b> List View							🛗 Calendar View	> 📰 List View > 節 Dele	ted Strategies
		Select Entry Point	t/Queue	Cisco_Test_Q			Ŧ				
	+ New Strategy									Search	
	Name	JT ID		Status	IT Default	1 Repetition	11 Start Date	11 Start Time	11 End Time	11 End Date	
	Current-C is Delete	Q_RS AXMeRct7	tpg02XKIJdUY	Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020	
	😑 🕜 🕤	AXMeRaOr	S4nxC49TX2Cy	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	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							×
+ New Strategy								S	Search
Name		ÎD	It 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

## 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 »

As	ssociated Entities and Strategies for CiscoTestQ		x
_	Routing Strategies		
	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

،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻	Team Capaci	ty Control Scripts	Resources	Queue Precedence					😐 Vishal Goyal 🗕
Deleted Rout	eleted Routing Strategies 🛍 Calendar View > 🕮 List View > 🏙 Deleted Strategies									
	Select Entry Po	int/Queue	Cisco_Test_Q			¥				
									Search	
Name	J≟ ID	J.	Status	1 Default	11 Repetition	11 Start Date	e 🗐 Start Tim	ne 👫 End Time	11 End Date	
Cisco_Test	_Q_RS AXMeRaOrS4nxi	C49TX2Cy	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 »

	ululu cisco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources	Queue Precedence					@ V	ʻishal Goyal 🗕
R	outing Strateg	<b>y</b> List View							1	🛗 Calendar View 💈 👪	■ List View > 🛍 Delete	ed Strategies
_		Select Entry Poi	nt/Queue	Cisco_Test_Q			•					
	Well Done! Strategy AXMeRc	7tpg02XKIJdUY su	ccessfully deleted									×
	+ New Strategy										Search	
	Name		Jî u	) I	Status	J1 Default	IT Repetition	1 Start Date	1 Start Time	IT End Time	IT End Date	
						No reco	rds available					

#### Étape 3. Accédez à Provisioning » Queue » Sélectionnez « Cisco\_Test\_Q », cliquez sur Supprimer et l'opération réussit

=	<b>P</b>	۵	CCOne_TAC   Local Time	Vishal Goyal 🗸	¢\$
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×			Vell Done!! Cisco_Test_Q is d	eleted successfully	
Queues			len en e	<mark>elp Q</mark> Queues > 1	List
+ New Queue			Search		

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)

	uluili. cisco	Routing 👻	Team Capaci	ty Control Scripts	Resources	Queue Precedence						O Vishal G	ioyal <del>-</del>
R	outing Strateg	<b>y</b> List View							I	Calendar View >	🔳 List View	🖻 🗊 Deleted Strat	tegies
_		Select Entry Poir	nt/Queue	Cisco_Test_EP			•						
	Well Done! Strategy AXMeRB	pmtUuxKYz-QU7w sı	uccessfully dele	ted								3	×
	+ New Strategy										Search		
	Name			ID II	Status	Default No record	ds available	1 Start Date	1 Start Time	ĴÎ End Time	Ĵî En	d Date	

A	* Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp						
	Associated Queues	Routing Strategies					
	ID			Name			
	AXMeQ_J-Aw2KIZQ	tnpW9		Cisco_Test_EP_RS			

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

ululu cisco	Routing 👻 Team Capac	ity Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🞱 Vishal Goyal 🚽
Deleted Routing	J Strategies						🛗 Calendar View	> ☷ List View > 🛍	Deleted Strategies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP			•				
								Search	
Name		Status	11 Default	IT Repetition	Jî Sta	rt Date 👫 Start Time	I End Time	11 End Date	
Cisco_Test_EP_RS	AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9	Active	No	Daily	05-Ju	ul-2020 0000	2400	30-Dec-2020	

،، ،،، ،، cısco		≡	R	۵	CCOne_TAC   Local Time	🙆 Vishal Goyal 🗸	œ
🚳 Dashboard		CCOne_TAC Dashboard × Entry Point ×			Well Done!! Cisco_Test_	EP is deleted successful	ly
Provisioning	~	Entry Points				lelp ⊙ Entry Points >	List
CCOne_TAC     Entry Points/Queues	~	+ New Entry Point			Searc	h	

### 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.