

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

The screenshot shows the Cisco Provisioning console 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 |
|--------------|--------------|-------------|--------|----------------------|
| avinashtest1 | Telephony | avinashtest | Active | AXCuuySWF12-Tpg9eR09 |
| Avinu Test | Telephony | Avinu Test | Active | AXiRexMfxAxm2uGRRz-f |
| Chand_test | Telephony | | Active | AW4-mr8d-713T4bz80zk |

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

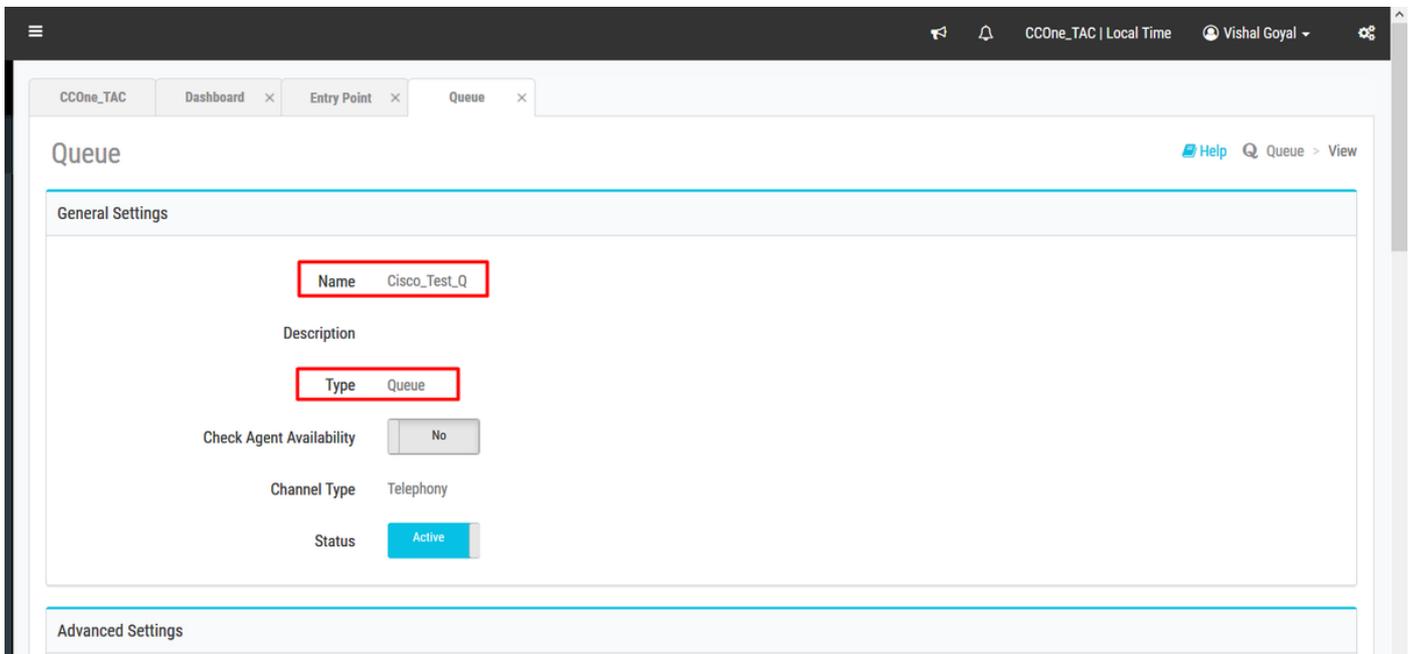
The screenshot shows the configuration page for a new 'Entry Point'. The 'Name' field is set to 'Cisco_Test_EP' and the 'Type' is set to 'Entry Point', both highlighted with red boxes. The 'Channel Type' is 'Telephony' and the 'Status' is 'Active'. The 'Advanced Settings' section is also visible.

General Settings

- Name: Cisco_Test_EP
- Description:
Type: Entry Point
- Channel Type: Telephony
- Status: Active

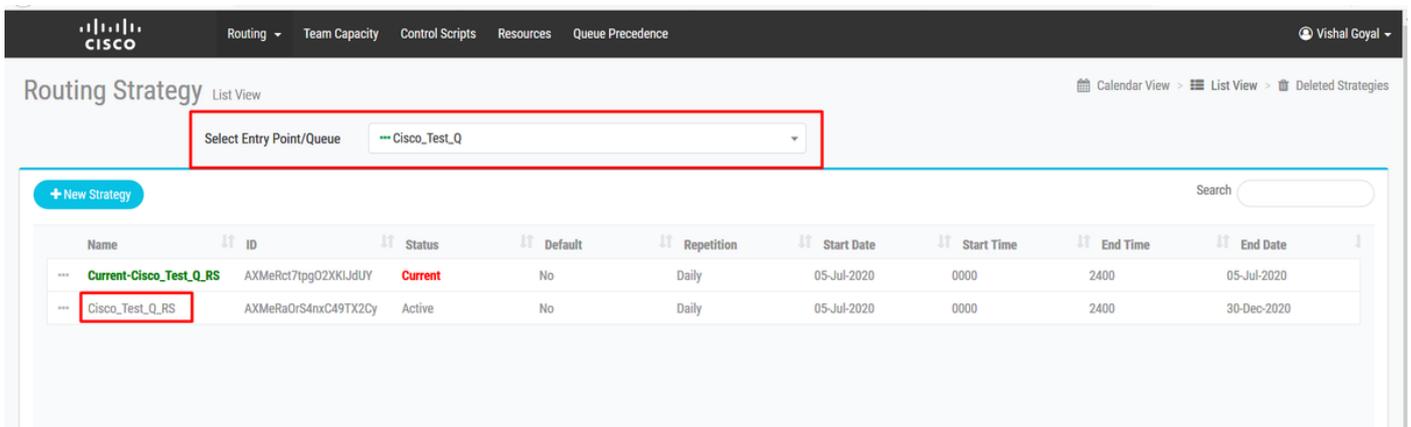
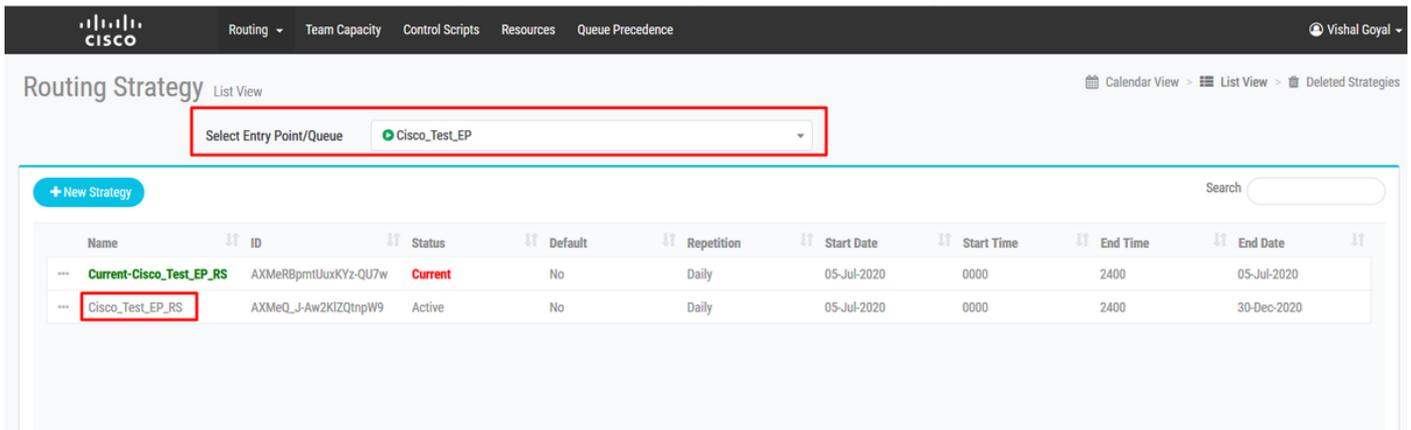
Advanced Settings

- Service Level Threshold: 120 seconds
- Maximum Active Calls: 10
- Control Script URL: http://localhost:8000/CCOne_TAC/
- IVR Requeue URL: http://localhost:8000/CCOne_TAC/



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

Assegnare le strategie di instradamento rispettivamente a EP e Coda



Procedura per eliminare la strategia di routing

Eliminare la strategia di routing per Cisco_Test_Q e provare a eliminare la coda - 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 | AXMeRct7pg02XKlJdUY | 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 AXMeRct7pg02XKlJdUY successfully deleted

+ New Strategy Search

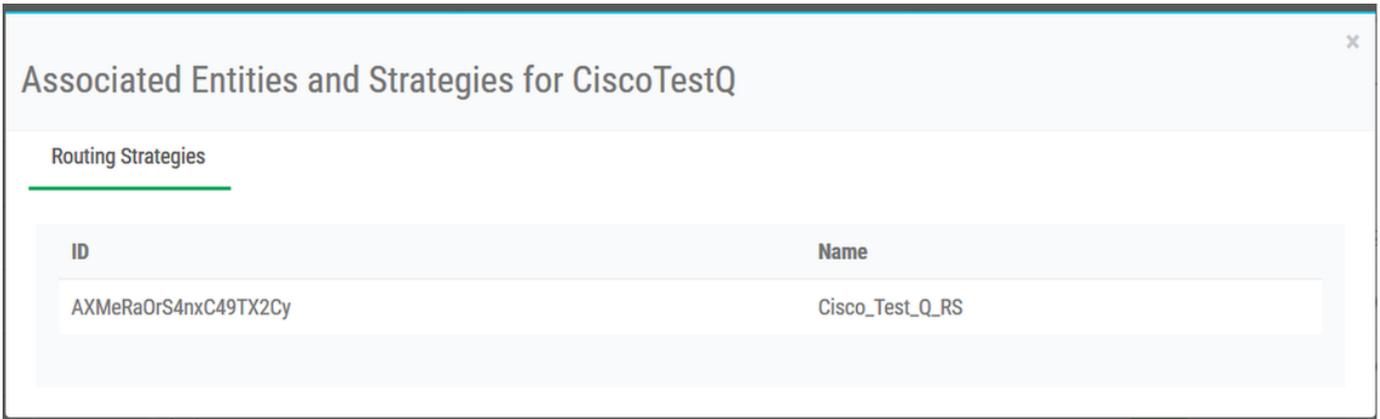
| Name | ID | Status | Default | Repetition | Start Date | Start Time | End Time | End Date |
|----------------------|----|--------|---------|------------|------------|------------|----------|----------|
| No records available | | | | | | | | |

Cannot deactivate - Virtual Team is referenced by other entities

Problema

La 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"

Fare clic sull'icona "i" nell'errore sopra riportato



Associated Entities and Strategies for CiscoTestQ

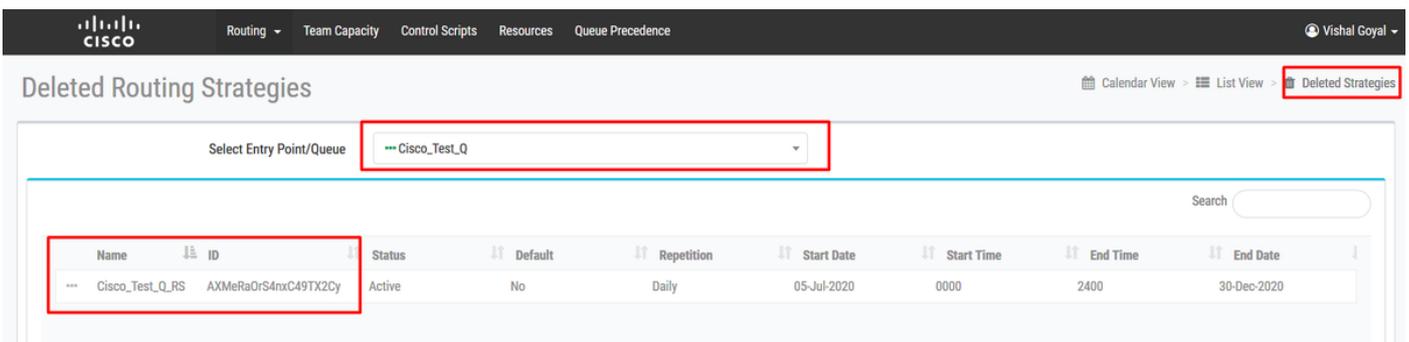
Routing Strategies

| 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

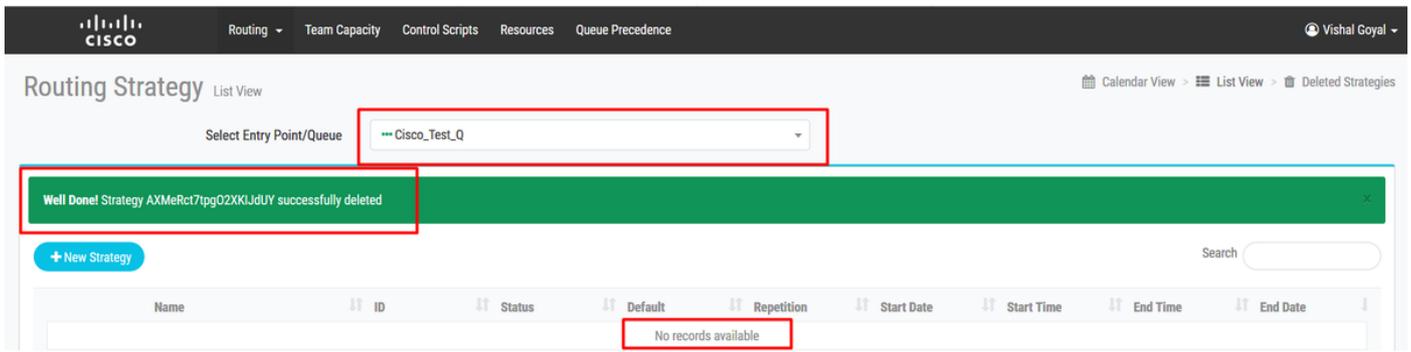


Deleted Routing Strategies

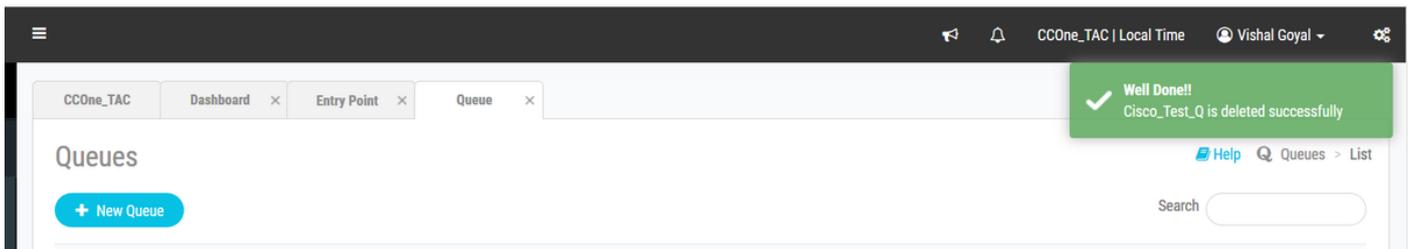
Select Entry Point/Queue: Cisco_Test_Q

| 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 |

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

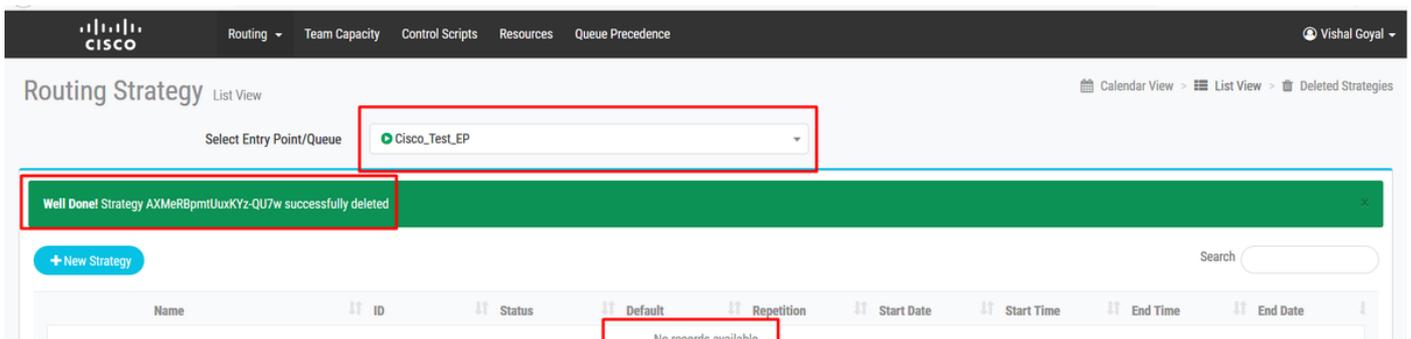


Passaggio 3. Andare a **Provisioning >> Coda >>** Selezionare "Cisco_Test_Q", fare clic su Elimina per completare l'operazione



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)



Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp

Associated Queues Routing Strategies

| ID | Name |
|----------------------|------------------|
| AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9 | Cisco_Test_EP_RS |

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

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

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).