

Het verwijderen van een toegangspunt of wachtrij

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Stappen om access point en wachtrij te maken](#)

[Stappen om routingstrategieën aan toegangspunt en wachtrij toe te wijzen](#)

[Procedure om routingstrategie te verwijderen](#)

[Probleem](#)

[Oplossing:](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe een Punt van de Ingang of de Wachtrij in Webex Contactcenter moet worden gewist.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan om kennis te hebben van de volgende onderwerpen:

- Cisco Webex-contactcenters
- Routing Strategie

Gebruikte componenten

- Provisioning
- Routing Strategie

Opmerking: Dit document is gericht op klanten en partners die Webex Contact Center voor hun netwerkinfrastructuur hebben ingezet.

Stappen om access point en wachtrij te maken

Stap 1. Meld u aan bij Portal via <https://portal.ccone.net> en klik op Provisioning.

Stap 2. Configureer een entry point (EP) en wachtrij onder Provisioning. Klik op de tabbladen Nieuw Punt en Nieuwe wachtrij.

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

Opmerking: Punt van de ingang - Cisco_Test_EP en de Wachtrij - Cisco_Test_Q is gemaakt

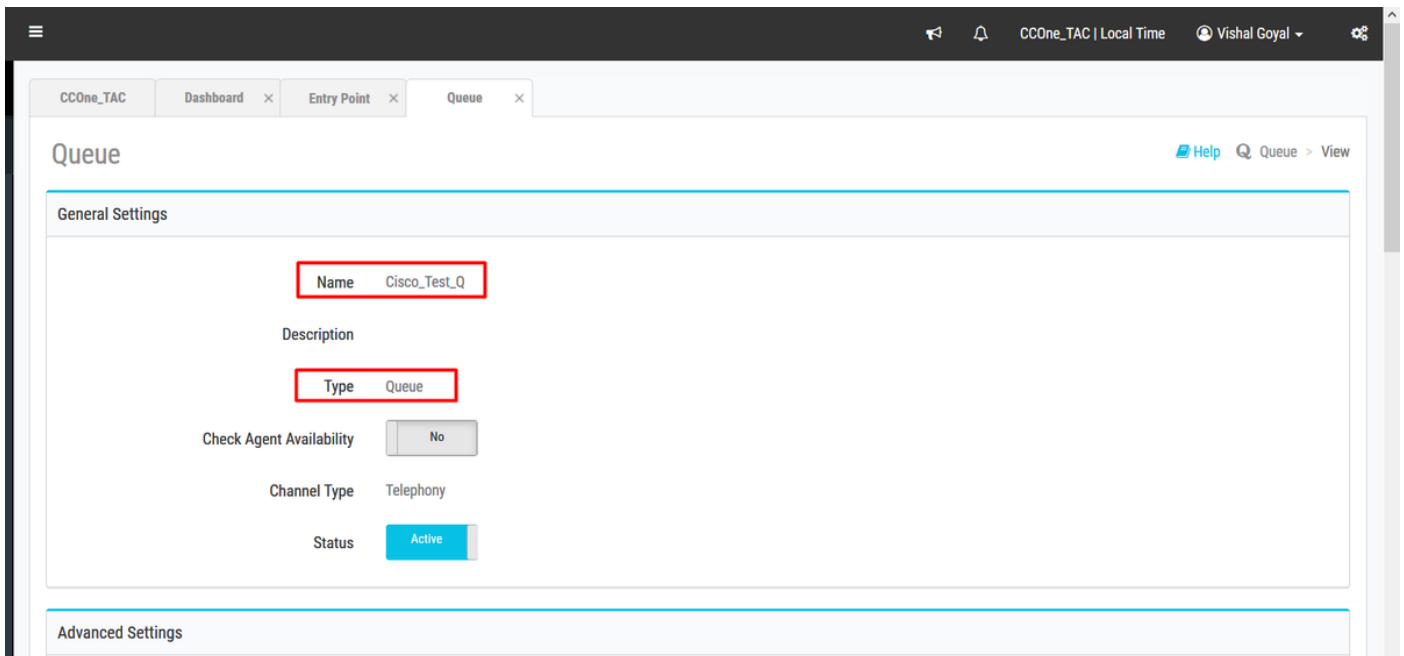
The screenshot shows the configuration page for a new 'Entry Point'. The 'Name' field is set to 'Cisco_Test_EP' and the 'Type' is set to 'Entry Point', both highlighted with red boxes. The 'Channel Type' is 'Telephony' and the 'Status' is 'Active'. The 'Advanced Settings' section is also visible.

General Settings

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

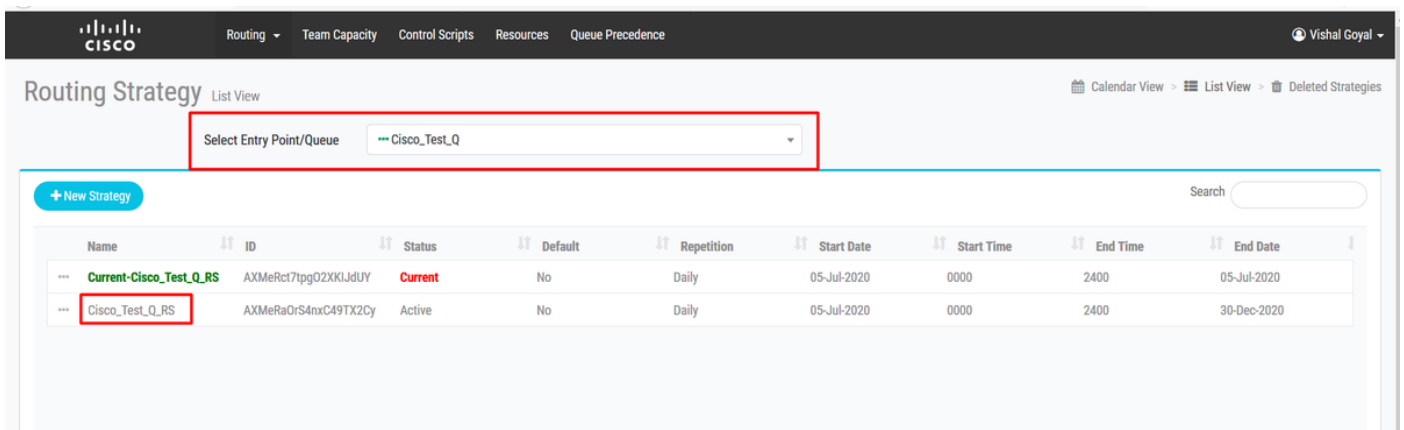
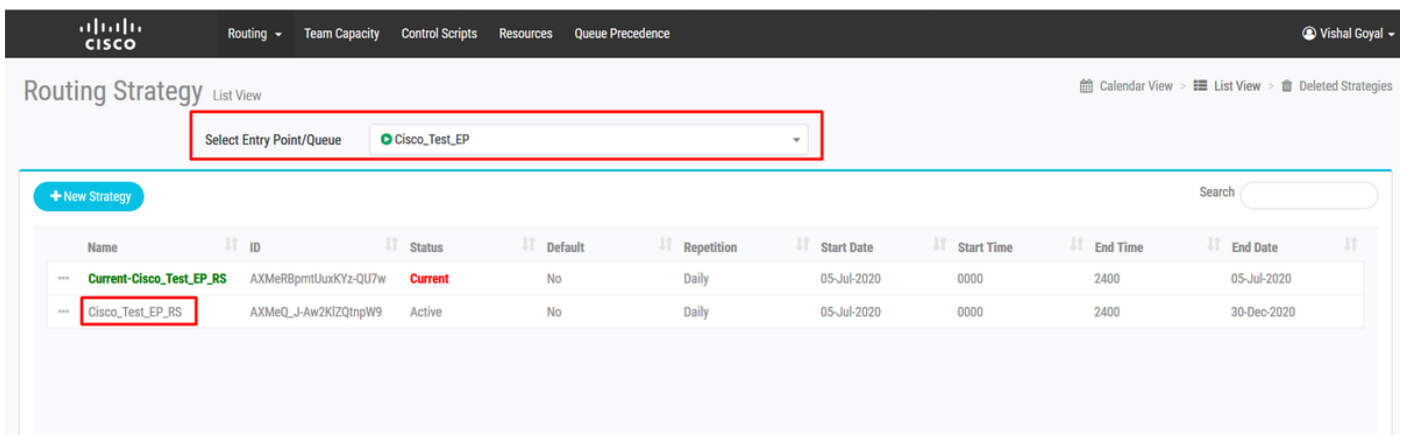
Advanced Settings

- 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/



Stappen om routingstrategieën aan toegangspunt en wachtrij toe te wijzen

Toewijzen van routingstrategieën aan respectievelijk het EP en de wachtrij



Procedure om routingstrategie te verwijderen

Verwijdert de routingstrategie voor Cisco_Test_Q en probeer de wachtrij te verwijderen - 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-QRS	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

Probleem

Routing Strategy voor Cisco_Test_Q is verwijderd maar wanneer we de wachtrij proberen te verwijderen - Cisco_Test_Q, geeft het een fout "Kan niet deactiveren - Virtual Team is aangegeven door andere entiteiten"

Klik op het pictogram "i" in de bovenstaande fout

Associated Entities and Strategies for CiscoTestQ

Routing Strategies

ID	Name
AXMeRaOrS4nxC49TX2Cy	Cisco_Test_Q_RS

Opmerking: Het systeem is zodanig ontworpen dat de verwijderde routingstrategie onder "Verdelde strategieën" blijft om menselijke fouten te vermijden of de routingstrategie opnieuw moet activeren. Daarom is de operatie voor het wissen van de wachtrij mislukt met de fout "het bestaan van de routingstrategie in het systeem"

Oplossing:

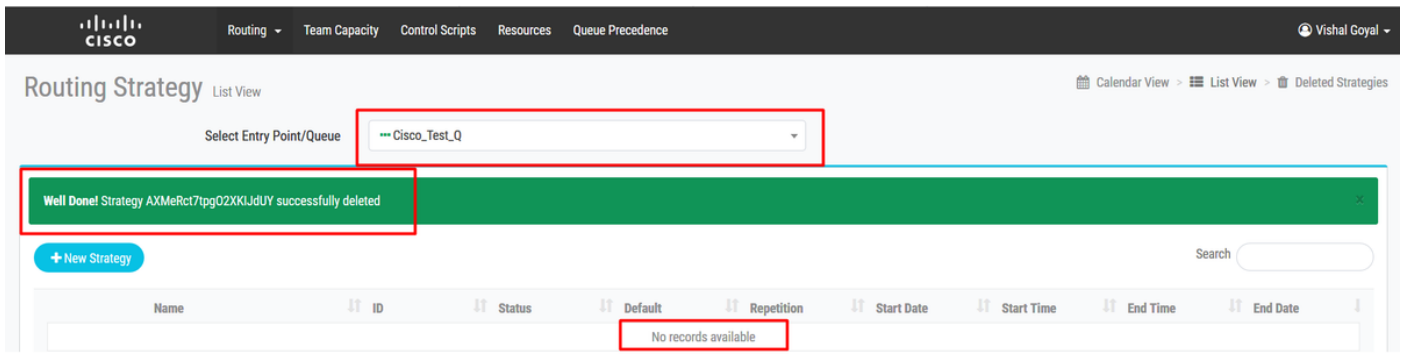
Stap 1. Ga naar routingstrategie onder **Portal** >> **Klik op Verwijderde strategieën** > **Selecteer de wachtrij** - Cisco_Test_Q. Er is een referentie-routingstrategie beschikbaar

Deleted Routing Strategies

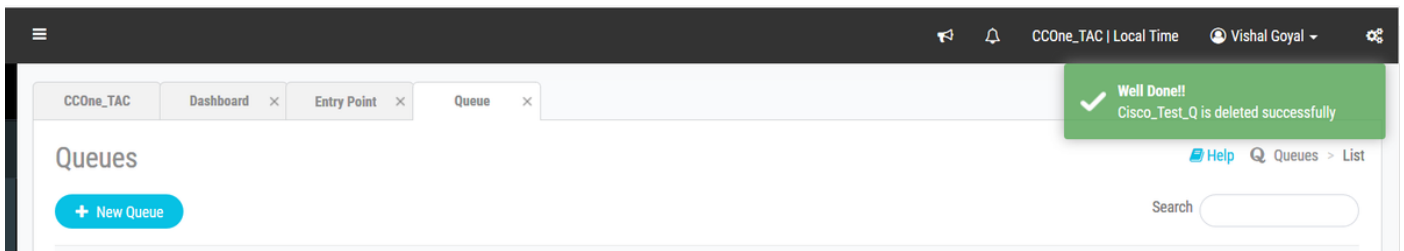
Select Entry Point/Queue: Cisco_Test_Q

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

Stap 2. Verwijderd de routingstrategie "Cisco_Test_Q_RS" onder "GeVerwijderde strategieën".

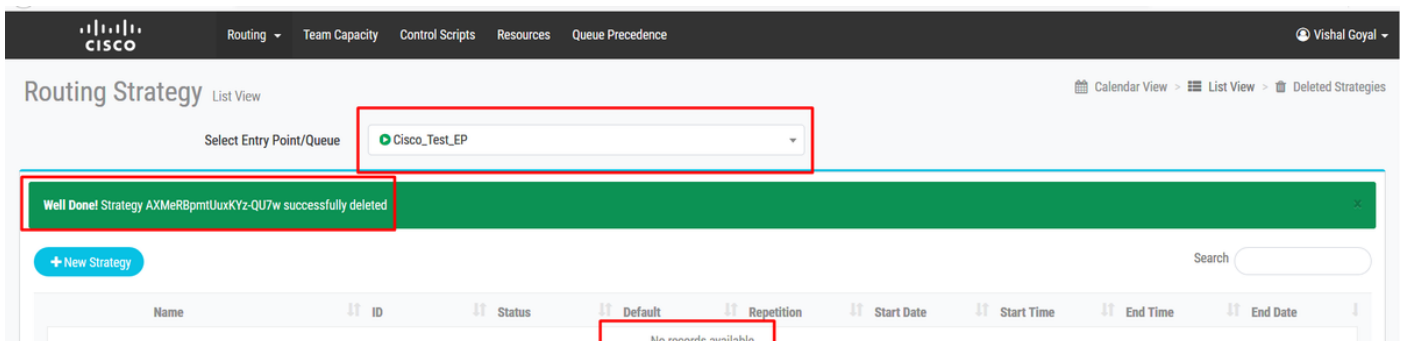


Stap 3. Ga naar **Provisioning > Wachtrij** > Selecteer "Cisco_Test_Q", klik op Verwijderen en de bewerking is geslaagd



Verwijdert de routingstrategie voor Cisco_Test_EP en probeer de wachtrij te verwijderen - Cisco_Test_EP.

Routing Strategy voor Cisco_Test_EP is verwijderd maar wanneer we de wachtrij proberen te verwijderen - Cisco_Test_EP, geeft het een fout "**Kan niet deactiveren - Virtual Team wordt verwezen door andere entiteiten**" als de routingstrategie is verwezen. (zie hieronder)

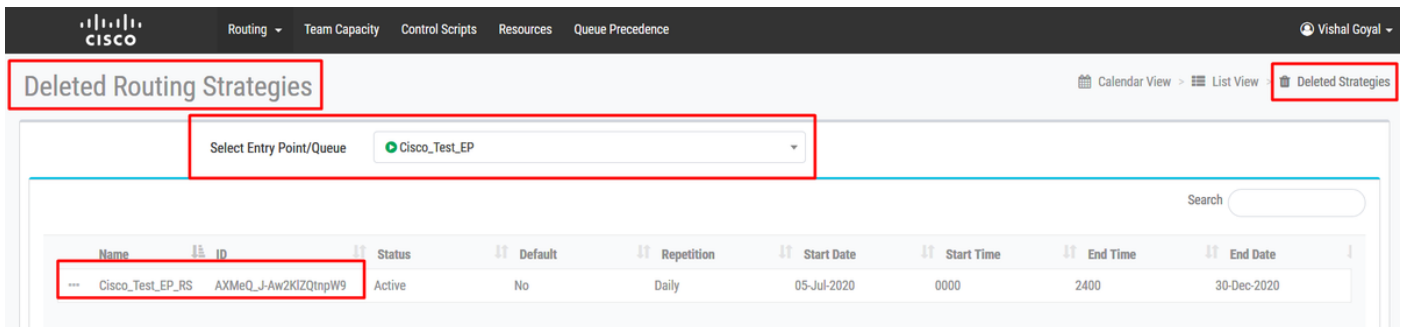


Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp

Associated Queues Routing Strategies

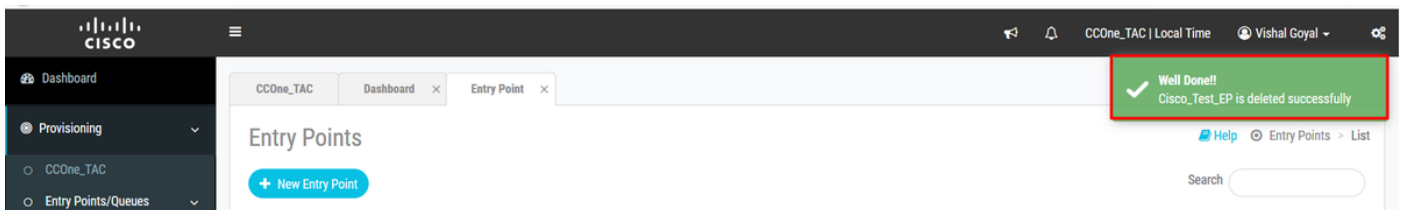
ID	Name
AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9	Cisco_Test_EP_RS

Volg Stap 1 tot Stap 3 om het Punt van de Ingang te verwijderen.



The screenshot shows the 'Deleted Routing Strategies' page in the Cisco provisioning interface. The page title is 'Deleted Routing Strategies'. A dropdown menu is set to 'Cisco_Test_EP'. Below the dropdown is a table with the following data:

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



The screenshot shows the 'Entry Points' page in the Cisco provisioning interface. A green success message is displayed in the top right corner: 'Well Done!! Cisco_Test_EP is deleted successfully'. The page title is 'Entry Points' and there is a '+ New Entry Point' button.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.