

Como excluir um ponto de entrada ou uma fila

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Etapas para criar o ponto de entrada e a fila](#)

[Etapas para atribuir estratégias de roteamento ao ponto de entrada e à fila](#)

[Procedimento para excluir a estratégia de roteamento](#)

[Problema](#)

[Solução:](#)

Introduction

Este documento descreve como excluir um ponto de entrada ou uma fila no WebEx Contact Center.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você conheça os seguintes tópicos:

- Cisco Webex Contact Center
- Estratégia de roteamento

Componentes Utilizados

- Provisãoamento
- Estratégia de roteamento

Note: Este documento destina-se a clientes e parceiros que implantaram o Webex Contact Center em sua infraestrutura de rede.

Etapas para criar o ponto de entrada e a fila

Etapa 1. Faça login no Portal via <https://portal.ccone.net> e clique em Provisioning (Provisãoamento).

Etapa 2. Configure um ponto de entrada (EP) e uma fila em Provisãoamento. Clique nas guias Novo ponto de entrada e Nova fila, respectivamente.

CC0ne_TAC | Dashboard | Entry Point | Queue

Entry Points

[+ New Entry Point](#)

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: Ponto de entrada - Cisco_Test_EP e Fila - Cisco_Test_Q foram criados

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

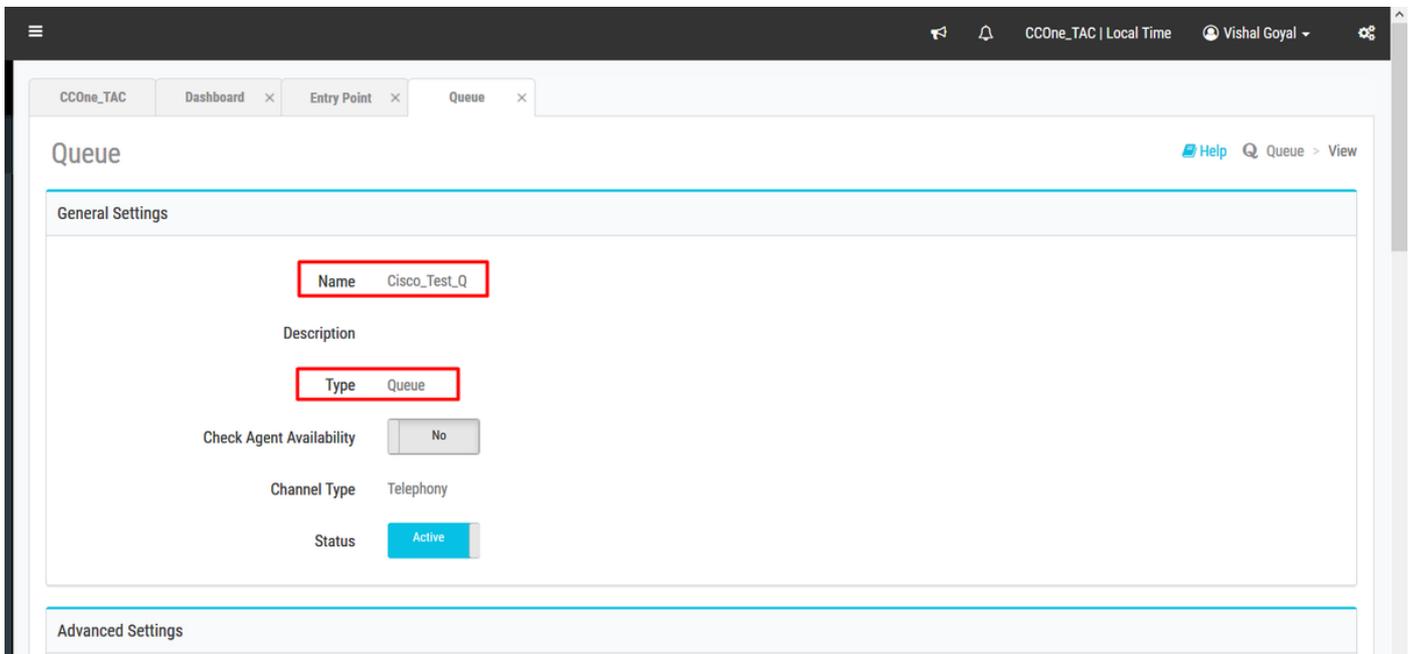
Advanced Settings

Service Level Threshold: 120 seconds

Maximum Active Calls: 10

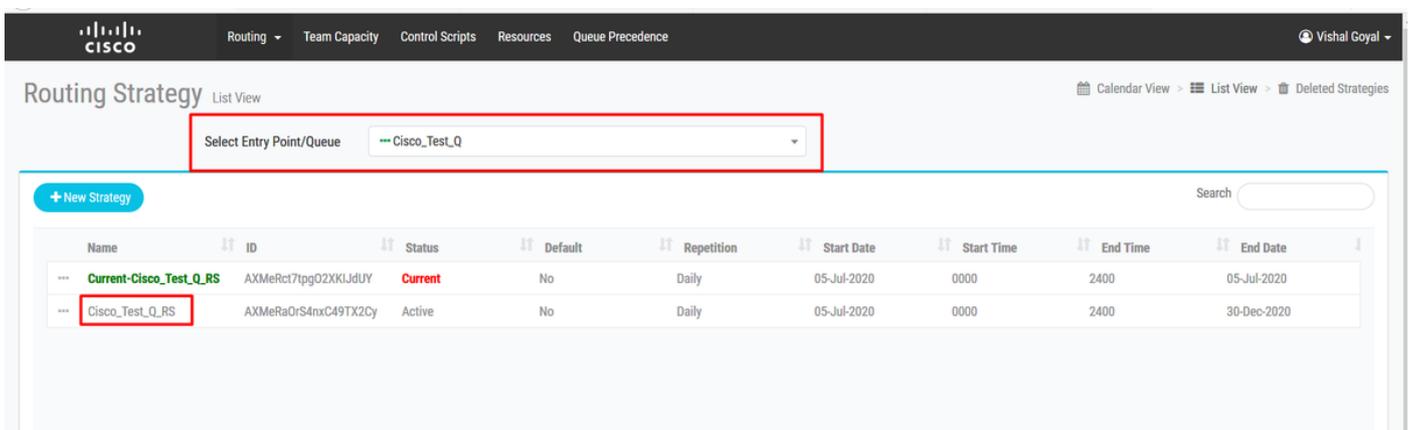
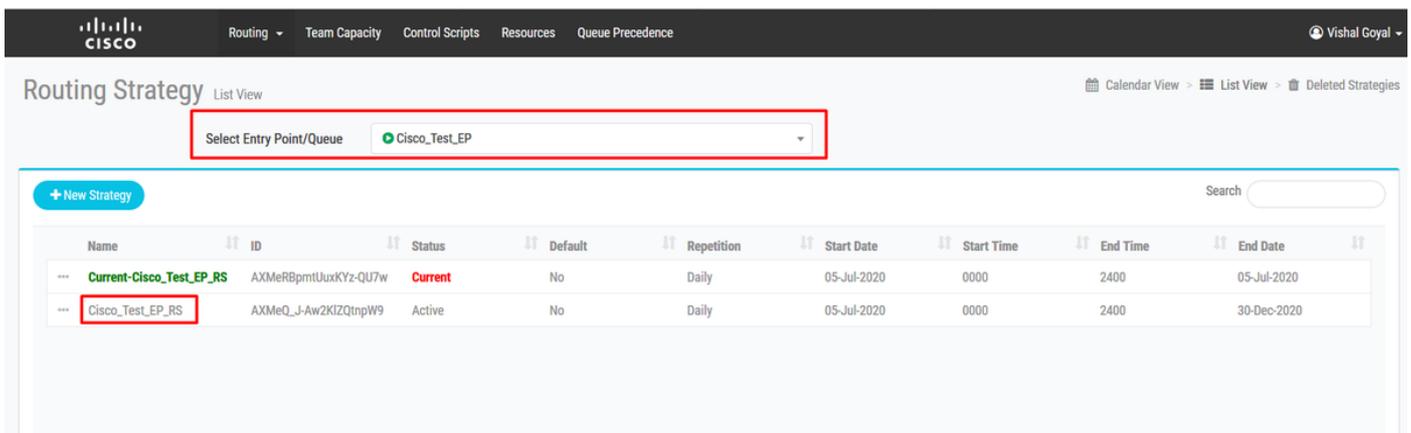
Control Script URL: http://localhost:8000/CC0ne_TAC/

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



Etapas para atribuir estratégias de roteamento ao ponto de entrada e à fila

Atribuir estratégias de roteamento ao EP e à fila, respectivamente



Procedimento para excluir a estratégia de roteamento

Exclua a estratégia de roteamento para Cisco_Test_Q e tente excluir a fila - 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- 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

A Estratégia de Roteamento para o Cisco_Test_Q foi excluída, mas quando tentamos excluir a Fila - Cisco_Test_Q, ela apresenta um erro "Não é possível desativar - A Equipe Virtual é referenciada por outras entidades"

Clique no ícone "i" visto no erro acima

Associated Entities and Strategies for CiscoTestQ

Routing Strategies

ID	Name
AXMeRaOrS4nxC49TX2Cy	Cisco_Test_Q_RS

Note: O sistema é projetado de forma que a Estratégia de Roteamento Excluída seja mantida em "Estratégias Excluídas" para evitar erros humanos ou precise reativar a Estratégia de Roteamento. Portanto, a operação de exclusão da fila falha com o erro "a existência da Estratégia de Roteamento no sistema"

Solução:

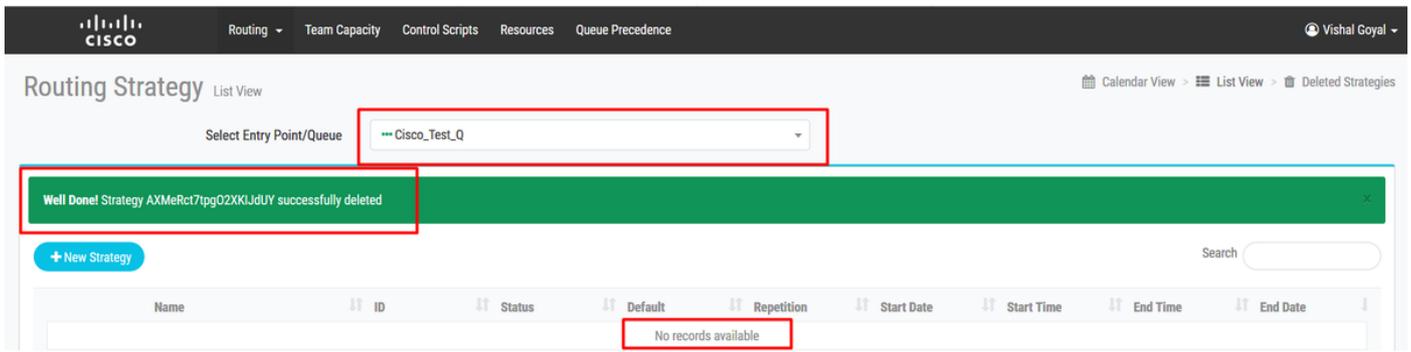
Etapa 1. Vá para Estratégia de roteamento em **Portal >> Clique em Estratégias excluídas >> Selecione a fila - Cisco_Test_Q**. A estratégia de roteamento referenciado está disponível

Deleted Routing Strategies

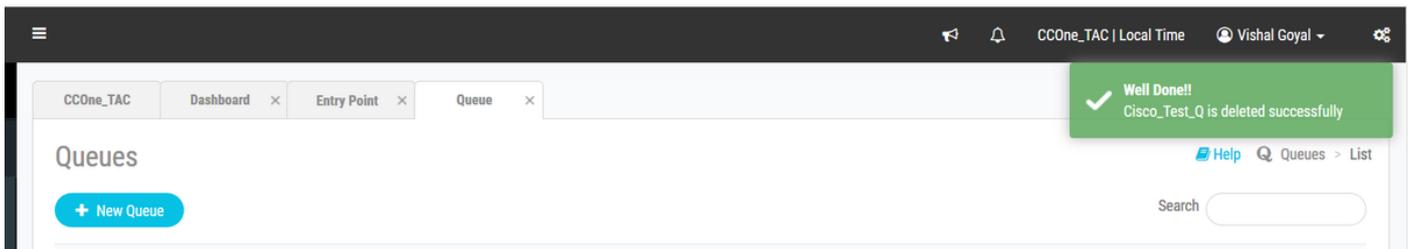
Select Entry Point/Queue: Cisco_Test_Q

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

Etapa 2. Exclua a estratégia de roteamento "Cisco_Test_Q_RS" em "Estratégias excluídas"

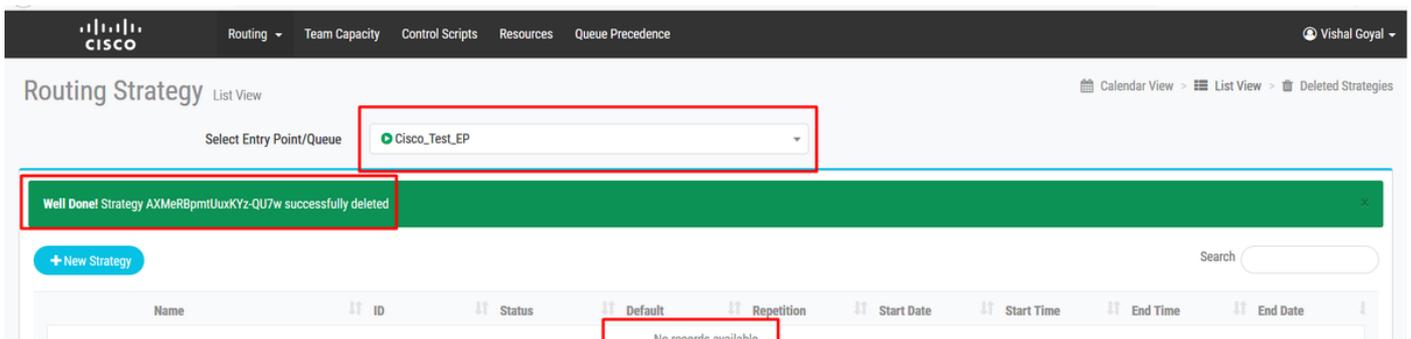


Etapa 3. Vá para **Provisioning** >> **Queue** >> Selecione "Cisco_Test_Q", clique em Delete e a operação foi bem-sucedida



Exclua a estratégia de roteamento para Cisco_Test_EP e tente excluir a fila - Cisco_Test_EP.

A Estratégia de Roteamento para o Cisco_Test_EP foi excluída, mas quando tentamos excluir a Fila - Cisco_Test_EP, ela apresenta um erro "**Não é possível desativar - A Equipe Virtual é referenciada por outras entidades**" como a Estratégia de Roteamento é referenciada. (Veja abaixo)

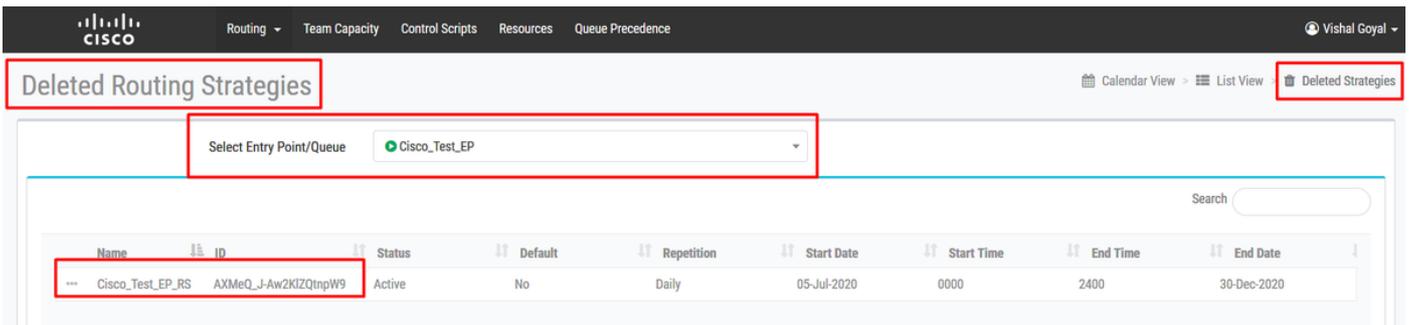


Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp

Associated Queues Routing Strategies

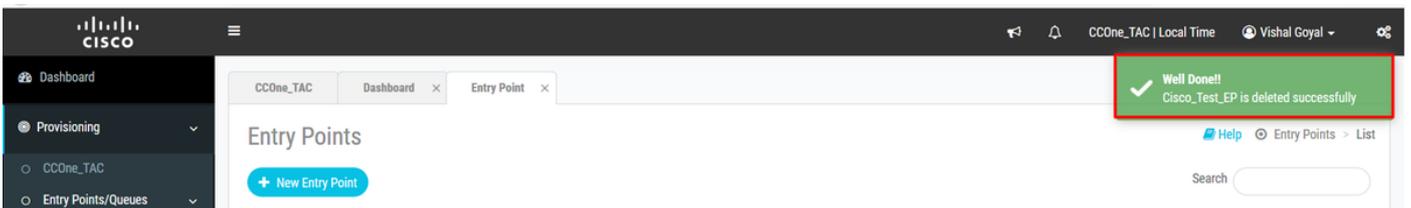
ID	Name
AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9	Cisco_Test_EP_RS

Siga as etapas de 1 a 3 para excluir o ponto de entrada.



The screenshot shows the 'Deleted Routing Strategies' page in the Cisco OneTouch 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 OneTouch interface. A green success message is displayed: 'Well Done!! Cisco_Test_EP is deleted successfully'. The page includes a 'New Entry Point' button and a search bar.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.