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.

uluili. cisco	=	1 2	CCOne_TAC Loc	al Time 💿 Vishal Goyal 🕂	- o:
28 Dashboard	CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×				
Provisioning ~	Entry Points			Help ③ Entry Point	s > List
 CCOne_TAC 	+ New Entry Point			Search	
○ Entry Points/Queues ~					
 Entry Point 	Name IL Channel Type IT Description	.l↑ St	atus 🕼	ID	JI .
O Queue	O avinashtest1 Telephony avinashtest		ctive	AXCuuySWFt2-Tpg9eR09	
 Outdial Entry Point 	O Avinu Test Telephony Avinu Test	•	ctive	AXIRexMfxAxm2uGRRz-f	
 Outdial Queue 	O Chand_test Telephony	A	ctive	AW4-mr8d-7t3T4bz80zk	

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

	📢 🗘 CCOne_TAC Local Time 💿 Vishal Goyal 🗸
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point	Queue ×
Entry Point	Help O Entry Point > Vie
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	۵	CCOne_TAC Local Time	🙆 Vishal Goyal 🗸	¢
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×					
Queue				🖉 Help 🛛 Q Queue >	View
General Settings					
Name Cisco_Test_Q					
Description					
Type Queue					
Check Agent Availability No					
Channel Type Telephony					
Status					
Advanced Settings					

Stappen om routingstrategieën aan toegangspunt en wachtrij toe te wijzen

Toewijzen van routingstrategieën aan respectievelijk het EP en de wachtrij

cisco	Routing 👻 Team Capacity Con	ntrol Scripts Resources Queue P	Precedence				
uting Strate	Egy List View					🛗 Calendar Viev	v > ☷ List View > 🏛 Deleted Strate
	Select Entry Point/Queue Ocisc	o_Test_EP		•			
+ New Strategy							Search
Name	lt ID lt s	tatus 👫 Default	It Repetition	Start Date	1 Start Time	11 End Time	11 End Date 11
··· Current-Cisco_Te	est_EP_RS AXMeRBpmtUuxKYz-QU7w C	urrent No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020
Cisco_Test_EP_R	AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9 A	ctive No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020
aljaja cisco	Routing + Team Capacity Con	trol Scripts Resources Queue Pr	recedence				Vishal Goya
uluulu cisco uting Strate	Routing + Team Capacity Con 2007 List View	trol Scripts Resources Queue Pr	recedence		_	🛗 Calendar View	⑧ Vishal Goya > Ⅲ List View > 圖 Deleted Strategi
uluulu cısco uting Strate	Routing + Team Capacity Con 2CJY List View Select Entry Point/Queue Cisco	trol Scripts Resources Queue Pr p_Test_Q	recedence	v	-	🛗 Calendar View	♥ Vishal Goya > Ⅲ List View > ② Deleted Strategi
یاں۔ cisco uting Strate	Routing - Team Capacity Con COY List View Select Entry Point/Queue Cisco	trol Scripts Resources Queue Pr p_Test_Q	recedence	•		🛗 Calendar View	Vishal Goyal E List View > Deleted Strategi Search
۱۱۱۱۱۰ cisco uting Strate New Strategy Name	Routing - Team Capacity Con COY List View Select Entry Point/Queue Cisco If ID If Sta	trol Scripts Resources Queue Pr Test_Q	recedence	▼ ¥ Start Date	11 Start Time	Calendar View	Vishal Goyal Kist View > Deleted Strategi Search List Change 1 End Date
··//··//· cisco uting Strate + New Strategy Name ··· Current-Cisco_Te	Routing - Team Capacity Con 2GY List View Select Entry Point/Queue ••• Cisco 11 10 11 Sta est_Q_RS AXMeRct7/tpg022XKJJdUY Cur	trol Scripts Resources Queue Pr D_Test_Q atus II Default rent No	recedence	T Start Date 05-Jul-2020	lî Start Time 0000	Calendar View	Vishal Goya Kital Coya Kita

Procedure om routingstrategie te verwijderen

	،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources Queu	e Precedence				()	/ishal Goyal 🚽
Ro	uting Strateg	y 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 ()

×

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"**

As	ssociated 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

راررار، cısco	• Routing -	Team Capacit	ty Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🚇 Vishal Goyal 🗕
Deleted Ro	eleted Routing Strategies 📾 Calendar View > 🖽 List View > 🏙 Deleted Strategies									
	Select Entry Poi	int/Queue	Cisco_Test_Q			•				
									Search	
Name	J≞ ID	11	Status	1 Default	11 Repetition	11 Start Da	te 👫 Start Tim	ne 👫 End Time	11 End Date	
··· Cisco_	Fest_Q_RS AXMeRaOrS4nxC	49TX2Cy	Active	No	Daily	05-Jul-202	20 0000	2400	30-Dec-2020	

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

،، ،،، ،، cısco	Routing 👻 Team Capaci	ty Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🕒 Vi	ishal Goyal 🚽
Routing Strategy	List View							🛗 Calendar View > 👪	■ List View > 🛍 Delete	ed Strategies
s	elect Entry Point/Queue	Cisco_Test_Q			•					
Well Done! Strategy AXMeRct7tp	02XKIJdUY successfully delet	ed								×
+ New Strategy								:	Search	
Name		ID Å	Status	U Default No recor	Repetition rds available	👫 Start Date	↓î Start Time	$\downarrow\uparrow$ End Time	$\downarrow\uparrow$ End Date	

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

=	4	۵	CCOne_TAC Local Time 💿 Vishal Goyal 🗕 🗱
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×			Vell Done!! Cisco_Test_Q is deleted successfully
Queues			🖉 Help 🛛 Q Queues > List
+ New Queue			Search

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)

،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻	Team Capacity Contr	ol Scripts Resources	Queue Precedence				🕒 Vishal Go	iyal -
Routing Stra	tegy List View					(Calendar View > 🗄	List View > 📋 Deleted Strate	egies
	Select Entry Point	/Queue Cisco_	Test_EP	~					
Well Done! Strategy A	KMeRBpmtUuxKYz-QU7w suc	cessfully deleted						X	
+ New Strategy								Search	
	Name	ĴĴ ID	Iî Status	Default If Repetition	11 Start Date	↓î Start Time	IT End Time	JÎ End Date J	

* Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp							
Associated Queues	Routing Strategies						
ID		Name					
AXMeQ_J-Aw2KlZ	QtnpW9	Cisco_Test_EP_RS					

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

cisco	Routing 👻 Team Capac	ity Control Scripts	Resources	Queue Precedence				O Vish	al Goyal 👻
Deleted Routing	g Strategies						🛗 Calendar Viev	y > 📰 List View > 🎁 Deleted S	Strategies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP			¥				
								Search	
Name	LL D LL	Status	11 Default	1 Repetition	J1 st	art Date 👫 Start T	ime 👫 End Time	11 End Date	
···· Cisco_Test_EP_R	S AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9	Active	No	Daily	05-J	Jul-2020 0000	2400	30-Dec-2020	

،، ،،، ،، cısco		≡	А	۵	CCOne_TA	AC Local Time	🙆 Vishal Goyal 🗕	0 ;
Dashboard		CCOne_TAC Dashboard × Entry Point ×				Well Done!! Cisco_Test_E	P is deleted successfu	ılly
Provisioning	~	Entry Points				🖉 He	elp 💿 Entry Points	> List
CCOne_TAC Entry Points/Queues	~	+ New Entry Point				Search		

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.