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

- Aprovisionamento
- 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 <u>https://portal.ccone.net</u> e clique em Provisioning (Provisionamento).

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

،،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
 CCOne_TAC 	+ New Entry Doint		Search
○ Entry Points/Queues ~			
 Entry Point 	Name IL Channel Type IT Description	11 Status	11 D 11
O Queue	O avinashtest1 Telephony avinashtest	Active	AXCuuySWFt2-Tpg9eR09
 Outdial Entry Point 	• Avinu Test Telephony Avinu Test	Active	AXIRexMfxAxm2uGRRz-f
 Outdial Queue 	O Chand_test Telephony	Active	AW4-mr8d-7t3T4bz80zk

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

	📢 🗘 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/

	r⊄ 🎝 CCOne_TAC Local Ti	ne 💿 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 Active		
Advanced Settings		

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

Atribuir estratégias de roteamento ao EP e à fila, respectivamente

	cisco	Routing 👻 Team Cap	pacity Control Script	s Resources Queue Pro	ecedence				O Vishal Go
lout i	ing Strateg	y List View						🛗 Calendar View	w > ☷ List View >
		Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP			¥			
+ Ne	ew Strategy								Search
	Name	lt id	It Status	UT Default	IT Repetition	11 Start Date	11 Start Time	11 End Time	11 End Date
	Current-Cisco_Test	_EP_RS AXMeRBpmtUuxKYz	-QU7w Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020
	Cisco_Test_EP_RS	AXMeQ_J-Aw2KIZQt	tnpW9 Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020
louti	ing Strateg	Routing → Team Cap V List View	acity Control Scripts	s Resources Queue Pre	cedence		_	🛗 Calendar View	Vishal Goya > III List View > 1 Deleted Strategi
Routi	ing Strateg	Routing - Team Cap Y List View Select Entry Point/Queue	acity Control Scripts	s Resources Queue Pre	cedence	×		🛗 Calendar View	
₹outi	ing Strateg	Routing - Team Cap Y List View Select Entry Point/Queue	acity Control Scripts	s Resources Queue Pre	cedence	×		🛗 Calendar View	♥ Vishal Goya > Ⅲ List View > 1 Deleted Strategi Search
₹outi	ing Strateg	Routing Team Cap Y List View Select Entry Point/Queue	acity Control Scripts Cisco_Test_Q	s Resources Queue Pre	cedence	▼ ↓ ≸ Start Date	1 Start Time	Calendar View	♥ Vishal Goya > III List View > III Deleted Strategi Search III End Date
Routi	w Strategy Name	Routing - Team Cap y List View Select Entry Point/Queue it ID Q.RS AXMeRct7tpg02XKIJ	acity Control Scripts Cisco_Test_Q if Status dUY Current	Resources Queue Pre	cedence 11 Repetition Daily	Ti Start Date 05-Jul-2020	11 Start Time 0000	Calendar View	Vishal Goya Itil: List View > Deleted Strategi Search Itil: End Date O5-Jul-2020

Procedimento para excluir a estratégia de roteamento

	ດໄທໄທ cisco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources Quei	ue Precedence				()	Vishal Goyal 👻
🛍 Calendar View > 🗮 List View > 🏦 Deleted Strategie											
		Select Entry Poir	nt/Queue	- Cisco_Test_Q			¥				
+N	ew Strategy									Search	\square
	Name	JT ID		Status	UT Default	11 Repetition	Lî Start Date	Start Time	11 End Time	11 End Date	
	Current-Ci Delete	RS AXMeRct	7tpg02XKIJdUY	Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020	
-		AXMeRa0	DrS4nxC49TX2Cy	Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020	

،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻 Team Capa	acity Control Scripts	Resources (Queue Precedence					💿 Vishal Goyal 🗸	
Routing Strategy List View > III List View > III List View > III Deleted Strategies										
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_Q			•					
Well Done! Strategy AXMeRct	7tpg02XKIJdUY successfully del	leted							x	
+ New Strategy								5	Search	
Name		Î ID J	Status	Default No record	Repetition s available	11 Start Date	1 Start Time	1 End Time	1 End Date	

Cannot deactivate - Virtual Team is referenced by other entities ()

X

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"**

As	ssociated 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

،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻	Team Capac	ity Control Scripts	Resources	Queue Precedence				G	🗿 Vishal Goyal 🗕
Deleted Routing	eleted Routing Strategies 🗎 Calendar View > 🗮 List View > 🛍 Deleted Strategies									
	Select Entry Po	int/Queue	Cisco_Test_Q			•				
									Search	
Name 月	ID	11	Status	11 Default	1 Repetition	Start Date	11 Start Time	↓1 End Time	11 End Date	
···· Cisco_Test_Q_RS	AXMeRaOrS4nx0	49TX2Cy	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"

،، ،،، ،، cısco	Routing 👻 Team Capaci	ty Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🕒 Vi	ishal Goyal 🚽	
Routing Strategy List View > 🛍 Calendar View > 🏛 List View > 🍅 Deleted 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		

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

=	4	۵	CCOne_TAC Local Time	Vishal Goyal 🗸	¢\$
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×			Vell Done!! Cisco_Test_Q is del	eted successfully	
Queues			🖉 Help	Q Queues > I	List
+ New Queue			Search		

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)

	،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources	Queue Precedence					Vishal Goyal
F	Routing Strategy	List View							t	Calendar View >	📰 List View 🕞 🏛 Deleted Strategie
_		Select Entry Poir	nt/Queue	Cisco_Test_EP			•				
	Well Done! Strategy AXMeRBpn	ntUuxKYz-QU7w sı	uccessfully delete	d							×
	+ New Strategy										Search
	Name		lî m) II	Status	Default No records	IT Repetition	11 Start Date	Start Time	IT End Time	1 End Date

A	Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp							
	Associated Queues	Routing Strategies						
	ID		Name					
	AXMeQ_J-Aw2KIZ0)tnpW9	Cisco_Test_EP_RS					

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

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	

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.