

# 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

- Provisionamento
- 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 (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.

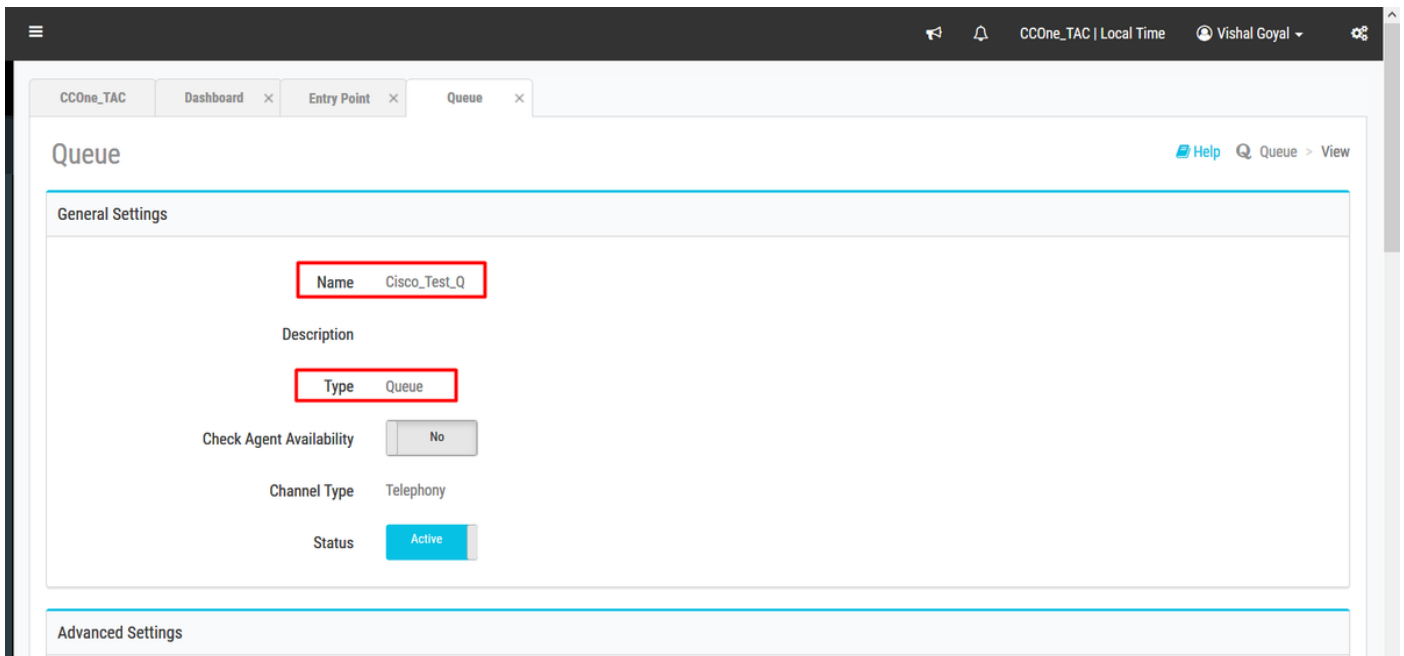
The screenshot shows the Cisco Provisioning interface. On the left, the 'Provisioning' menu is highlighted. The main area displays the 'Entry Points' list with a '+ New Entry Point' button circled in red. The table below shows the following data:

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

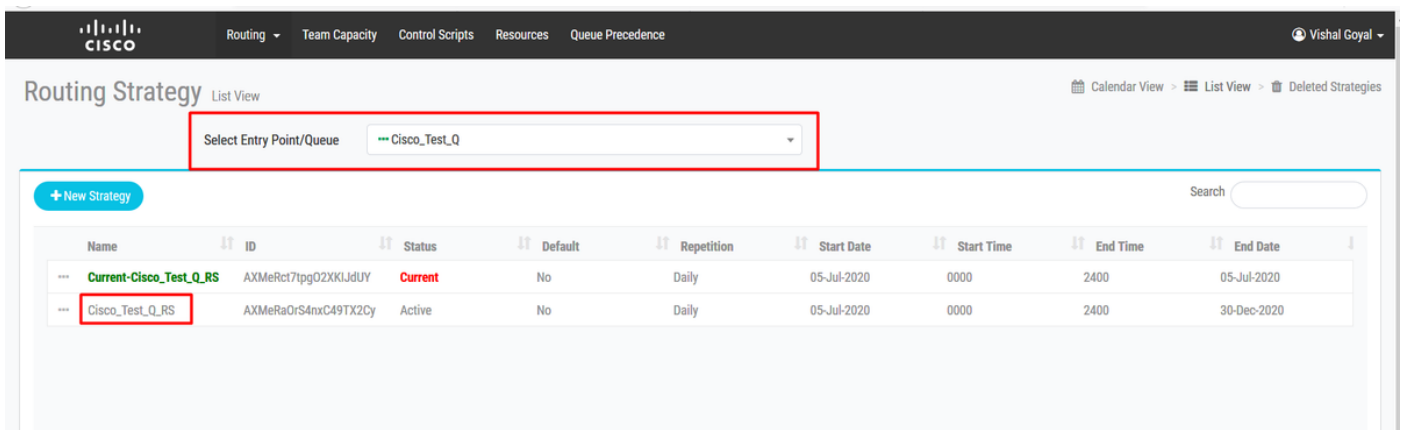
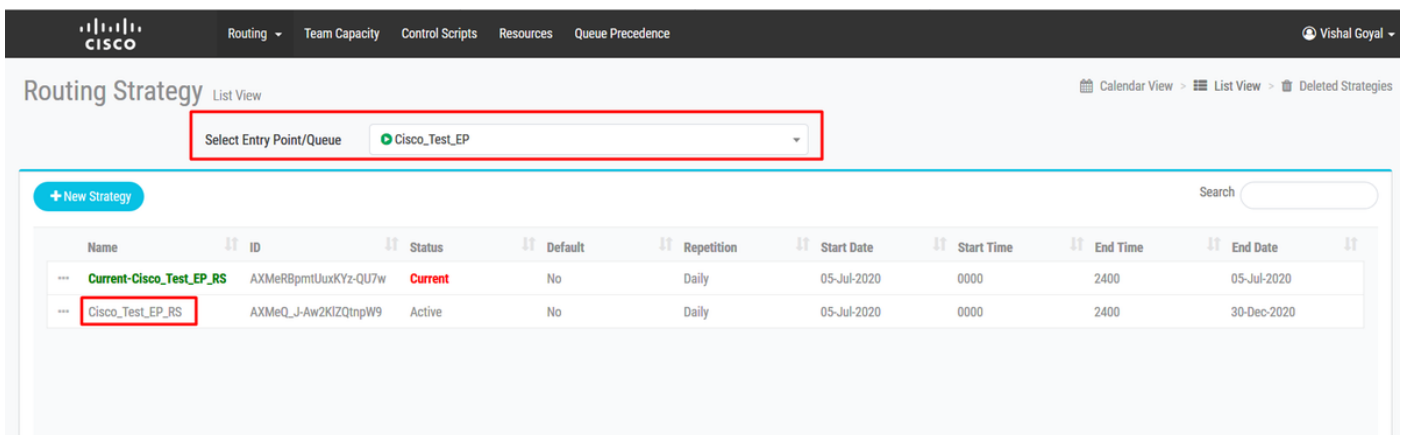
The screenshot shows the configuration page for a new 'Entry Point'. The 'Name' field is 'Cisco\_Test\_EP' and the 'Type' is 'Entry Point'. The 'Status' is set to 'Active'. The 'Advanced Settings' section includes the following values:

Setting	Value
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/



## 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- <del>Q_RS</del>	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:

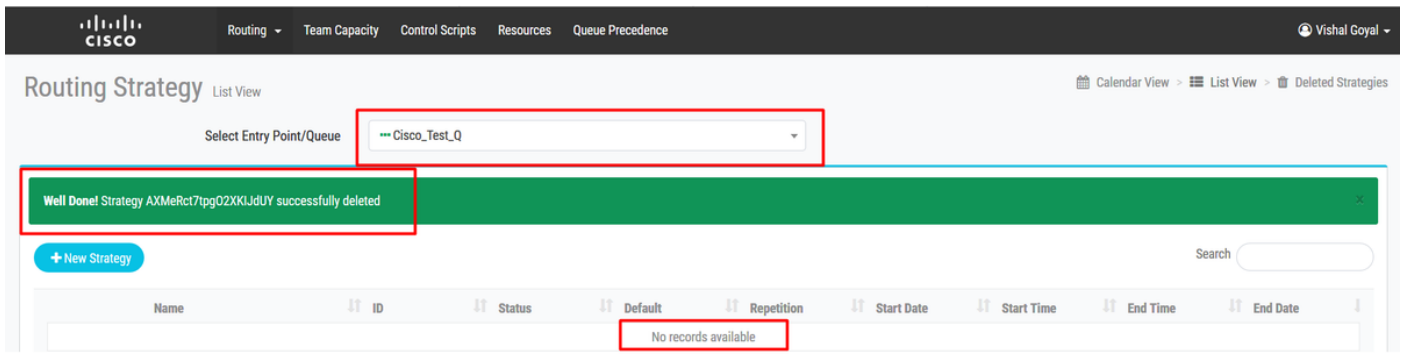
Etapa 1. Vá para Estratégia de roteamento em **Portal >> Clique em Estratégias excluídas >> Selecione a fila - Cisco\_Test\_Q**. A estratégia de roteamento referenciado está disponível

Deleted Routing Strategies

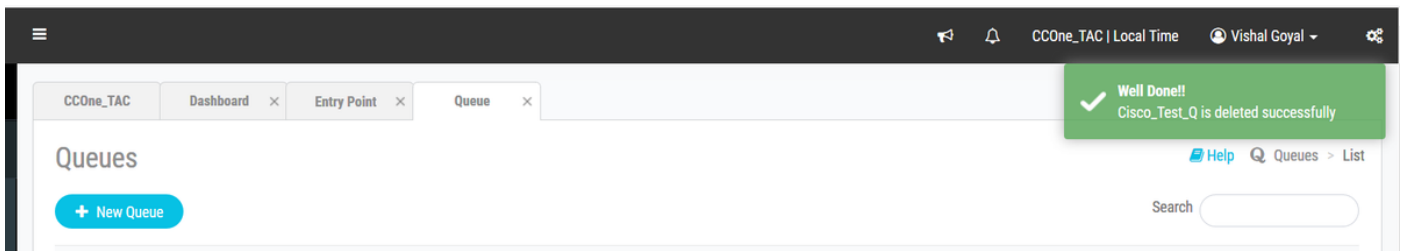
Select Entry Point/Queue: Cisco\_Test\_Q

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"

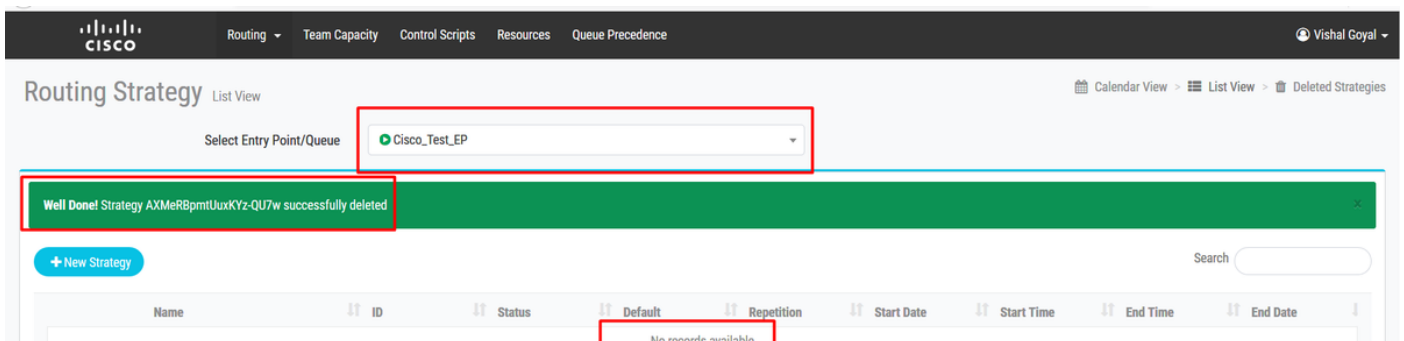


Etapa 3. Vá para **Provisioning** >> **Queue** >> Selecione "Cisco\_Test\_Q", clique em Delete e a operação foi bem-sucedida



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.

CISCO Routing Team Capacity Control Scripts Resources Queue Precedence Vishal Goyal

### Deleted Routing Strategies

Calendar View List View Deleted 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

CISCO CCOne\_TAC | Local Time Vishal Goyal

Dashboard Provisioning CCOne\_TAC Entry Points/Queues

CCOne\_TAC Dashboard Entry Point

**Well Done!!**  
Cisco\_Test\_EP is deleted successfully

### Entry Points

+ New Entry Point

Help Entry Points List

## 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.