Cómo eliminar un punto de entrada o una cola

Contenido

Introducción Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Pasos para crear el punto de entrada y la cola Pasos para Asignar Estrategias de Ruteo al Punto de Entrada y la Cola Procedimiento para eliminar la estrategia de routing Problema Solución:

Introducción

Este documento describe cómo eliminar un punto de entrada o una cola en WebEx Contact Center.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que conozca los siguientes temas:

- Cisco Webex Contact Center
- Estrategia de routing

Componentes Utilizados

- Aprovisionamiento
- Estrategia de routing

Nota: Este documento está dirigido a clientes y partners que han implementado Webex Contact Center en su infraestructura de red.

Pasos para crear el punto de entrada y la cola

Paso 1. Inicie sesión en Portal a través de https://portal.ccone.net y haga clic en Provisioning.

Paso 2. Configure un punto de entrada (EP) y una cola en Provisioning. Haga clic en las fichas Nuevo punto de entrada y Nueva cola respectivamente.

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	lî 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	

Nota: Punto de entrada: Cisco_Test_EP y cola: se ha creado Cisco_Test_Q

	►4 🗘 CCOne_TAC Local Time 🕥 Vishal Goyal 🗸	
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point	X Queue X	
Entry Point	Help ③ 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					

Pasos para Asignar Estrategias de Ruteo al Punto de Entrada y la Cola

iting Strateg	J List View							V / III LIST VIEW / U Dele	neu ol
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP			•				
New Strategy								Search	
Name	lî ID	↓↑ Status	J1 Default	IT Repetition	Start Date	1 Start Time	1 End Time	11 End Date	
Current-Cisco_Tes	LEP_RS AXMeRBpmtUuxKYz-Q	U7w Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020	
Cisco_Test_EP_RS	AXMeQ_J-Aw2KIZQtnp	W9 Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020	
،۱ ۱ ۱۱۱۱، دו۶ ۲۵	Routing ~ Team Capac	ity Control Scripts	; Resources Queue Pr	scedence				© Vit	shal
،رایدراید cisco	Routing → Team Capac	ity Control Scripts	s Resources Queue Pr	ncedence		_	🛗 Calendar View	● Vit > 揺 List View > 會 Delete	shal
ریاں داندہ ting Strateç	Routing + Team Capac	ity Control Scripts	s Resources Queue Pr	scedence		-	🛗 Calendar View	♥ Vit > ☵ List View >	ishal Id Sti
۱۱۰۰۱۰۰ cisco	Routing - Team Capac JY List View Select Entry Point/Queue	ity Control Scripts	8 Resources Queue Pr	scedence	•		🛗 Calendar View	♥ Vis > Ⅲ List View >	shal ed Sti
ting Strateg	Routing - Team Capac JY List View Select Entry Point/Queue	ity Control Scripts Cisco_Test_Q	s Resources Queue Pr	rcedence	×		🋗 Calendar View	♥ Vis > Ⅲ List View >	shal
ریابیاب cisco iting Strateg New Strategy	Routing - Team Capac U List View Select Entry Point/Queue	ity Control Scripts Cisco_Test_Q 11 Status	s Resources Queue Pr	eccedence	▼ ↓ Start Date	1 Start Time	Calendar View	♥ Vit > III List View > ① Deleter Search II End Date	shal ed Str
··II··II· cisco iting Strategy New Strategy Name ··· Current-Cisco_Test	Routing - Team Capac List View Select Entry Point/Queue I D Q.RS AXMeRct7tpg02XKIJdU	ity Control Scripts Cisco_Test_Q if Status Y Current	s Resources Queue Pr	ecedence	Jî Start Date 05-Jul-2020	11 Start Time 0000	Calendar View	♥ Vis > III List View > ① Deleter Search ↓↑ End Date 05-Jul-2020	ishal ed Str

Asignación de Estrategias de Ruteo a EP y Cola respectivamente

սևսև

Procedimiento para eliminar la estrategia de routing

	ດໄທໄທ cisco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources Quei	ue Precedence				()	Vishal Goyal 👻
Routing Strategy List View > III List View > III 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 > 🛱 List View > 🍅 Deleted Strategi											
	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 ()

×

Problema

La estrategia de ruteo para Cisco_Test_Q se ha eliminado, pero cuando intentamos eliminar la cola - Cisco_Test_Q, se produce un error **"No se puede desactivar: otras entidades hacen referencia al equipo virtual"**

As	sociated Entities and Strategies for CiscoTestQ		×
_	Routing Strategies		
	ID	Name	
	AXMeRaOrS4nxC49TX2Cy	Cisco_Test_Q_RS	

Nota: El sistema se ha diseñado de forma que la estrategia de ruteo eliminada se conserva en "Estrategias eliminadas" para evitar errores humanos o necesita reactivar la estrategia de ruteo. Por lo tanto, la operación de eliminación de cola falla con el error "la estrategia de ruteo existe en el sistema"

Solución:

Paso 1. Vaya a Estrategia de ruteo bajo **Portal >> Haga clic en Estrategias eliminadas >> Seleccione la cola** - Cisco_Test_Q. La estrategia de routing referenciada está disponible

،، ،،، ،، cısco	Routing 👻	Team Capaci	ty Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🕒 Vishal Goyal 🚽	
Deleted Rout	Deleted Routing Strategies 📾 Calendar View > 🖼 List View > 🛍 Deleted Strategies										
	Select Entry Po	oint/Queue	Cisco_Test_Q			•					
									Search		
Name	Jā ID	11	Status	J↑ Default	11 Repetition	1 Start Da	te 👫 Start Tin	ne 👫 End Time	11 End Date		
Cisco_Test_	Q_RS AXMeRaOrS4nx0	C49TX2Cy	Active	No	Daily	05-Jul-202	20 0000	2400	30-Dec-2020		

Paso 2. Elimine la estrategia de routing "Cisco_Test_Q_RS" en "Estrategias eliminadas"

،، ،،، ،، 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	↓1 End Date	

Paso 3. Vaya a Provisioning >> Queue >> Seleccione "Cisco_Test_Q", haga clic en Delete y la operación se realiza correctamente

=	4	۵	CCOne_TAC Local Time	🝳 Vishal Goyal 🗸	¢ŝ
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×			Vell Done!! Cisco_Test_Q is	deleted successfully	
Queues				Help Q Queues >	List
+ New Queue			Search		

Elimine la estrategia de routing para Cisco_Test_EP e intente eliminar la cola - Cisco_Test_EP.

La estrategia de ruteo para Cisco_Test_EP se ha eliminado, pero cuando intentamos eliminar la cola - Cisco_Test_EP, se produce un error **"No se puede desactivar: otras entidades hacen referencia al equipo virtual"** como se hace referencia a la estrategia de ruteo. (Ver a continuación)

	uluili cisco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources	Queue Precedence					O Vision	shal Goyal 👻
R	outing Strateg	y List View							t	🛗 Calendar View >	■ List View >	d Strategies
_		Select Entry Point,	/Queue	Cisco_Test_EP			•					
	Well Done! Strategy AXMeRBp	omtUuxKYz-QU7w suc	cessfully deleted									×
	+ New Strategy										Search	
	Name		lt id		Status	Default No record	Repetition Is available	11 Start Date	↓↑ Start Time	$\downarrow\uparrow$ End Time	Jî End Date	

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

Siga el paso 1 al paso 3 para eliminar el punto de entrada.

cisco	Routing 👻 Team Capac	ity Control Scripts	Resources	Queue Precedence				O Vish	al Goyal 👻
Deleted Routing	g Strategies						🛗 Calendar Viev	y > III 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		

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).