

진입점 또는 대기열을 삭제하는 방법

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[진입점 및 대기열 생성 단계](#)

[진입점 및 대기열에 라우팅 전략 지정 단계](#)

[라우팅 전략 삭제 절차](#)

[문제](#)

[해결책:](#)

소개

이 문서에서는 WebEx Contact Center에서 진입점 또는 큐를 삭제하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 다음 주제에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Cisco Webex Contact Center
- 라우팅 전략

사용되는 구성 요소

- 프로비저닝
- 라우팅 전략

참고: 이 문서는 Webex Contact Center를 네트워크 인프라에 구축한 고객 및 파트너를 대상으로 합니다.

진입점 및 대기열 생성 단계

1단계. 포털(<https://portal.ccone.net>)에 로그인하고 프로비저닝(Provisioning)을 클릭합니다.

2단계. 프로비저닝에서 EP(Entry Point) 및 큐를 구성합니다. New Entry Point(새 진입점) 및 New Queue(새 큐) 탭을 각각 클릭합니다.

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

참고:진입점 - Cisco_Test_EP 및 대기열 - Cisco_Test_Q가 생성되었습니다.

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

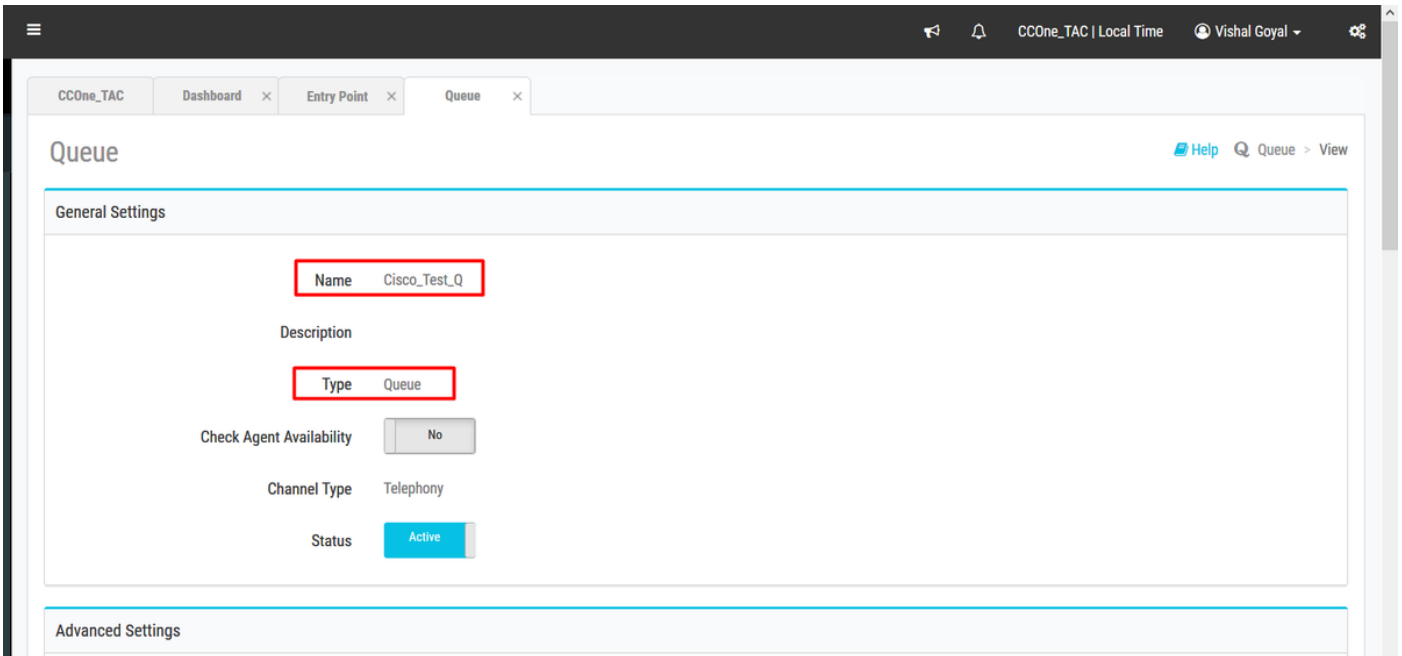
Advanced Settings

Service Level Threshold: 120 seconds

Maximum Active Calls: 10

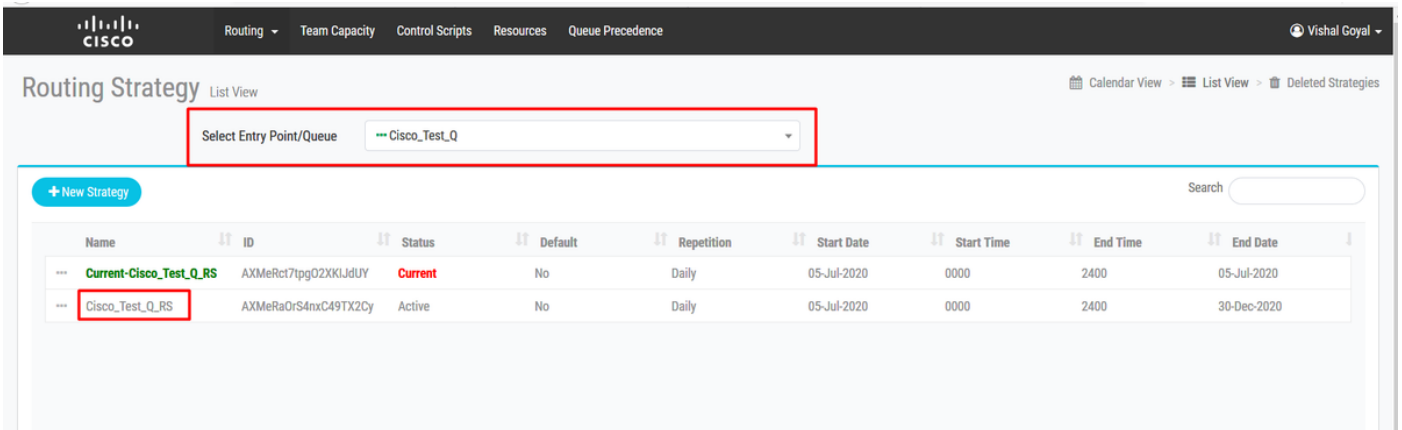
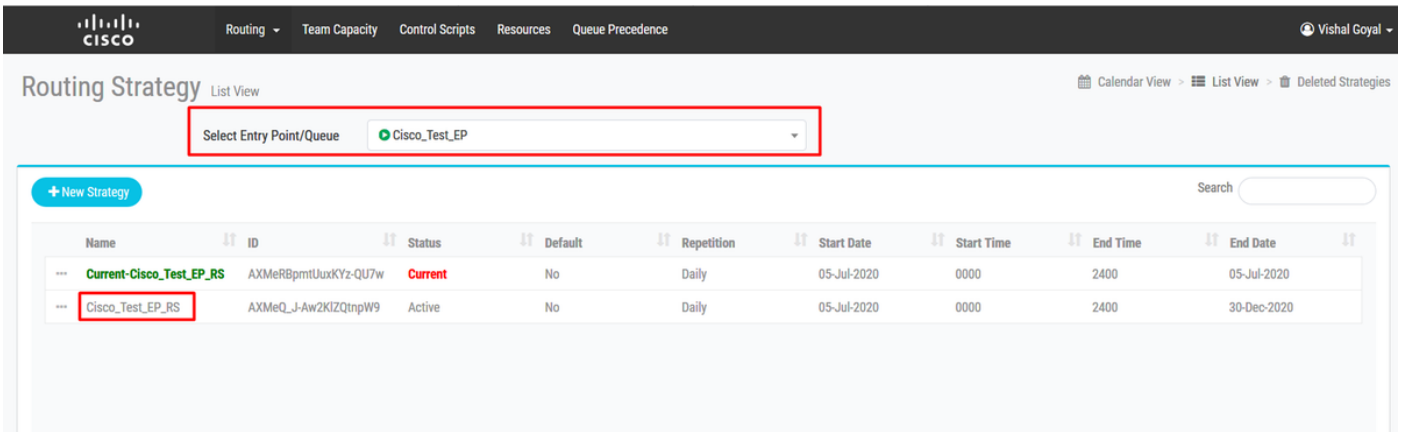
Control Script URL: http://localhost:8000/CC0ne_TAC/

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



진입점 및 대기열에 라우팅 전략 지정 단계

EP와 대기열 모두에 라우팅 전략 할당



라우팅 전략 삭제 절차

Cisco_Test_Q에 대한 라우팅 전략을 삭제하고 대기열 - Cisco_Test_Q를 삭제하려고 합니다.

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

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

문제

Cisco_Test_Q에 대한 라우팅 전략이 삭제되었지만 큐(Cisco_Test_Q)를 삭제하려고 하면 "비활성화할 수 없음 - 가상 팀이 다른 엔티티에서 참조함" 오류가 발생합니다.

위의 오류에 표시된 "i" 아이콘을 클릭합니다.

ID	Name
AXMeRaOrS4nxC49TX2Cy	Cisco_Test_Q_RS

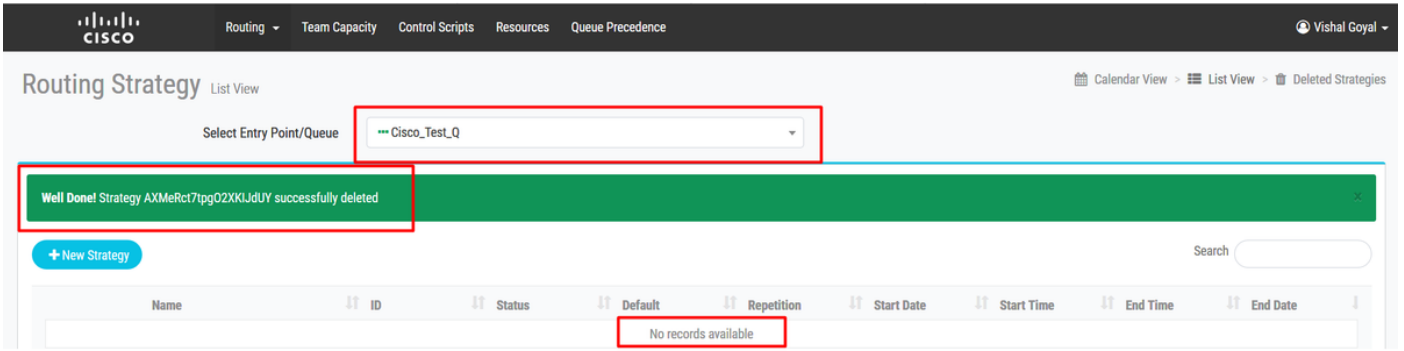
참고:시스템은 삭제된 라우팅 전략을 "삭제된 전략"에 보존하여 사람의 실수를 방지하거나 라우팅 전략을 다시 활성화해야 하는 방식으로 설계되어 있습니다. 따라서 대기열 삭제 작업이 "시스템에 라우팅 전략이 있음"이라는 오류 메시지와 함께 실패합니다.

해결책:

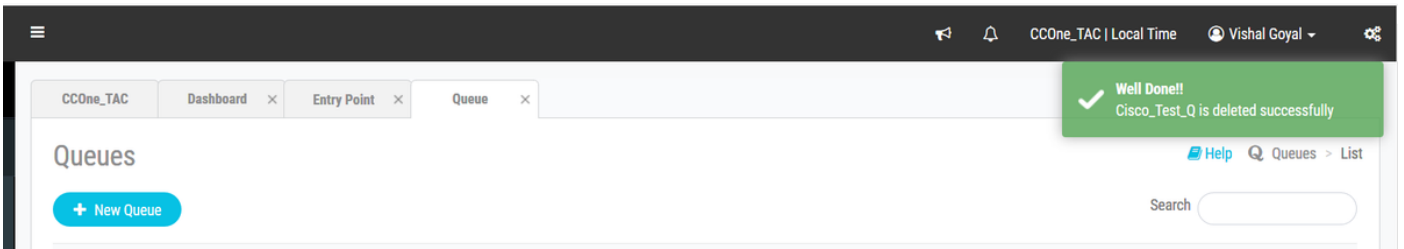
1단계. Portal(포털) >> Deleted Strategies(지운 전략)를 클릭합니다. >> Select the Queue - Cisco_Test_Q.참조된 라우팅 전략을 사용할 수 있습니다.

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

2단계. "Deleted Strategies(삭제된 전략)"에서 라우팅 전략 "Cisco_Test_Q_RS"를 삭제합니다.

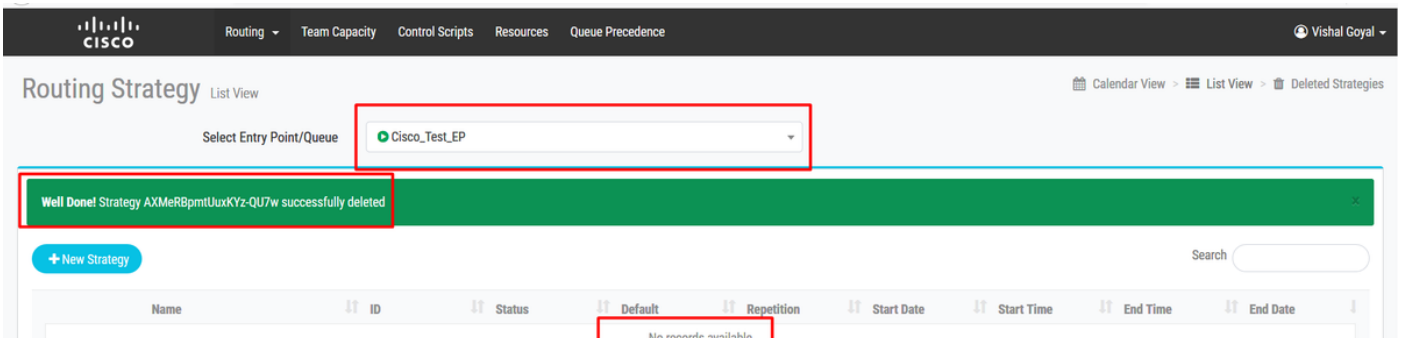


3단계. Provisioning(프로비저닝) >> Queue(대기열) >> **Select "Cisco_Test_Q"**로 이동하여 Delete(삭제)를 클릭하면 작업이 성공적으로 수행됩니다.



Cisco_Test_EP에 대한 라우팅 전략을 삭제하고 대기열 - Cisco_Test_EP를 삭제하려고 합니다.

Cisco_Test_EP에 대한 라우팅 전략이 삭제되었지만 큐(Cisco_Test_EP)를 삭제하려고 하면 라우팅 전략이 참조되므로 **"Cannot deactivate - Virtual Team is referenced by other entities(비활성화할 수 없음 - 가상 팀이 다른 엔티티에서 참조함)"** 오류가 발생합니다.(아래 참조)



Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp

Associated Queues Routing Strategies

ID	Name
AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9	Cisco_Test_EP_RS

진입점을 삭제하려면 1단계부터 3단계까지 진행합니다.

Deleted Routing 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

Well Done!!
Cisco_Test_EP is deleted successfully

Entry Points

+ New Entry Point

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.