エントリポイントまたはキューを削除する方法

内容

概要 <u>前提条件</u> <u>要件</u> <u>使用するコンポーネント</u> <u>エントリポイントとキューの作成手順</u> <u>エントリポイントとキューにルーティング戦略を割り当てる手順</u> <u>ルーティング戦略を削除する手順</u> <u>問題</u> <u>ソリューション:</u>

概要

このドキュメントでは、WebEx Contact Centerのエントリポイントまたはキューを削除する方法 について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Webex Contact Center
- ルーティング戦略

使用するコンポーネント

- プロビジョニング
- ルーティング戦略

注:このドキュメントは、Webex Contact Centerをネットワークインフラストラクチャに導入したお客様およびパートナーを対象としています。

エントリポイントとキューの作成手順

ステップ1:https://portal.ccone.netからPortalにログインし、[Provisioning]をクリックします。

ステップ2:[Provisioning]でエントリポイント(EP)とキューを設定します。[New Entry Point]タブと [New Queue]タブをそれぞれクリックします。

uluili. cisco		ø	۵	CCOne_TAC Local Time	🔍 Vishal Goyal 🗸	¢
🖀 Dashboard	CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×					
Provisioning ~	Entry Points			🖉 Help	Entry Points >	List
 CCOne_TAC 	Maw Entry Drint			Search		
○ Entry Points/Queues ~						
 Entry Point 	Name 🕸 Channel Type 🕸 Description	11	Status	.l† ID	11	
o Queue	O avinashtest1 Telephony avinashtest		Active	AXCuuySW	/Ft2-Tpg9eR09	
 Outdial Entry Point 	O Avinu Test Telephony Avinu Test		Active	AXIRexMb	Axm2uGRRz-f	
 Outdial Queue 	O Chand_test Telephony		Active	AW4-mr8d	-7t3T4bz80zk	

注:エントリポイント – Cisco_Test_EPおよびキュー – Cisco_Test_Qが作成されました

	📢 🗘 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/

=	ø	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 Active					
Advanced Settings					

エントリポイントとキューにルーティング戦略を割り当てる手順

ルーティング戦略をEPとキューの両方にそれぞれ割り当てます

ן וי כ	111 11 15CO	Routi	ng 👻 Team Capacit	ty Contr	ol Scripts Resources	Queue Precedence					O Vis	shal Goyal 🗕
Routin	g Strategy	List Viev	N							Calendar View >	📰 List View > 🏦 Deleted	d Strategies
	[Select En	try Point/Queue	Cisco_	Test_EP		Ŧ					
+ New S	trategy										Search	\supset
N	ame	11 1	D	Jî Stat	tus 👫 De	efault	Repetition	Start Date	Start Time	11 End Time	11 End Date	
c	urrent-Cisco_Test_E	P_RS A	XMeRBpmtUuxKYz-QU	7w Cun	rent No		Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020	
C	isco_Test_EP_RS	A	XMeQ_J-Aw2KIZQtnpW	/9 Acti	ive No) I	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020	

،، ،،، ،، cısco	Routing	- Team Capacity	Control Scripts	Resources Queue P	Precedence				O Vis	hal Goyal 👻
Routing Stra	tegy List View							🛗 Calendar View	> 🏭 List View > 🏦 Deleted	d Strategies
	Select Entry	Point/Queue	Cisco_Test_Q			•				
+ New Strategy									Search	
Name	Jî ID		Status	UT Default	IT Repetition	Start Date	JT Start Time	1 End Time	北 End Date	
Current-Cisc	o_Test_Q_RS AXM	eRct7tpg02XKIJdUY	Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020	
Cisco_Test_C	_RS AXM	eRaOrS4nxC49TX2Cy	Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020	

ルーティング戦略を削除する手順

Cisco_Test_Qのルーティング戦略を削除し、キューの削除を試みます – Cisco_Test_Q

	uluilu cisco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources	Queue Precedence						Ģ	🖲 Vishal Goyal 🚽
Ro	uting Strateg	y List View									🛗 Calendar View	> 🃰 List View > 🛍 D	eleted Strategies
		Select Entry Poi	nt/Queue	 Cisco_Test_Q]			¥					
C	New Strategy											Search	
	Name	Jî ID		Status	UT Defa	ault	Repetition	1 Start D	ate 👫	Start Time	11 End Time	1 End Date	
	Current-(is Delete	Q_RS AXMeRct	7tpg02XKIJdUY	Current	No	1	Daily	05-Jul-20	020 0	0000	2400	05-Jul-2020	
	- 🖉 🖉 🗐	AXMeRa	DrS4nxC49TX2Cy	Active	No		Daily	05-Jul-20	020 (0000	2400	30-Dec-2020	

 cisco	Routing 👻 Team Capa	acity Control Scripts	s Resources C	Queue Precedence					🔘 Vishal Goyal 🗸
Routing Strategy	List View						ſ	🗎 Calendar View > 🖿	List View > 📋 Deleted Strategies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_Q			•				
Well Done! Strategy AXMeRct7	pgO2XKIJdUY successfully del	leted							x
+ New Strategy								s	Search
Name		D	Lî Status	Default No records	Repetition savailable	11 Start Date	Start Time	$\downarrow \uparrow$ End Time	1 End Date

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

問題

Cisco_Test_Qのルーティング戦略は削除されましたが、キューを削除しようとすると、「 Cisco_Test_Q」というエラーが表示されま**す。**

A	ssociated Entities and Strategies for CiscoTestQ		×
_	Routing Strategies		
	ID	Name	
	AXMeRaOrS4nxC49TX2Cy	Cisco_Test_Q_RS	

注:システムは、削除されたルーティング戦略を「削除された戦略」の下に保持して、人為 的なミスを回避するか、ルーティング戦略を再度有効化する必要がある設計になっています 。したがって、キューの削除操作は「システム内のルーティング戦略の存在」エラーで失敗 します

ソリューション:

ステップ1:[Portal] >> [Click on Deleted Strategies] >> [Select the Queue - Cisco_Test_Q]の下の[Routing Strategy] に移動します。参照されるルーティング戦 略が利用可能

	،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻	Team Capaci	y Control Scripts	Resources	Queue Precedence						🚇 Vishal Goyal 🗸
D	eleted Routing	Strategie	es							🛗 Calendar View >	· III List View > 🛍	Deleted Strategies
		Select Entry Po	int/Queue	Cisco_Test_Q			•					
											Search	
	Name 🎚	ID	11	Status	1 Default	11 Repet	tition 👫 Start	Date	Start Time	11 End Time	11 End Date	
	··· Cisco_Test_Q_RS	AXMeRaOrS4nx0	49TX2Cy	Active	No	Daily	05-Jul-	2020	0000	2400	30-Dec-2020	
	·											

ステップ2:[Deleted Strategies]の下のルーティング戦略「Cisco_Test_Q_RS」を削除します

	cisco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources	Queue Precedence					@ v	ʻishal Goyal 🚽
F	outing Strategy	List View								🛗 Calendar View > 👪	List View > 🛍 Delete	ed Strategies
_	S	elect Entry Point	/Queue	• Cisco_Test_Q			•					
	Well Done! Strategy AXMeRct7tpg	gO2XKIJdUY succ	essfully deleted									ж
ľ	+ New Strategy									:	Search	
	Name		Jî D		Status	J1 Default	I Repetition	Start Date	1 Start Time	11 End Time	1 End Date	
						No recor	ds available					

ステップ3:[Provisioning] >> [Queue] >> [Select "Cisco_Test_Q"]に移動し、[Delete]をクリックすると、操作が正常に完了します

=	Þ	۵	CCOne_TAC Local Time 🔹 Vish	al Goyal 🗕 🛛 😂
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×			Vell Done!! Cisco_Test_Q is deleted	l successfully
Queues			🖉 Help 😡	Q Queues > List
+ New Queue			Search	

Cisco_Test_EPのルーティング戦略を削除し、キュー(Cisco_Test_EP)を削除してみます。

Cisco_Test_EPのルーティング戦略は削除されましたが、Cisco_Test_EPのキューを削除しようとすると、ルーティング戦略が参照されている場合に「 Cannot deactivate - Virtual Team is referenced by other entities」というエラーが表示されます。(下記を参照)

ululu cisco	Routing 👻 Team Capacit	y Control Scripts	Resources Queue Pre	cedence				😐 Vishal Go	oyal -
Routing Strategy	List View				_	ť	🗂 Calendar View >	📰 List View 💈 🍵 Deleted Strat	tegies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP		*					
Well Done! Strategy AXMeRBpm	tUuxKYz-QU7w successfully dele	ted						\$	
+ New Strategy								Search	
Name		id Ut :	Status U1	Default IT Repetition	11 Start Date	↓↑ Start Time	IT End Time	Jî End Date J	

Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp					
Associated Queues	Routing Strategies				
ID		Name			
AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9		Cisco_Test_EP_RS			

ステップ1 ~ 3に従って、エントリポイントを削除します。

ululu cisco	Routing 👻 Team Capac	ity Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🙆 Vishal Goyal 🚽
Deleted Routing	Strategies						🛗 Calendar Viev	v > 🎞 List View > 🏦	Deleted Strategies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP			•				
								Search	
Name		Status	11 Default	IT Repetition	11 Star	t Date 👫 Start Time	I End Time	11 End Date	
··· Cisco_Test_EP_RS	AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9	Active	No	Daily	05-Jul	-2020 0000	2400	30-Dec-2020	

،، ،،، ،، cısco		≡	ø	۵	CCOne,	_TAC Local Time	🕥 Vishal Goyal 🚽	*
🍘 Dashboard		CCOne_TAC Dashboard × Entry Point ×				Vell Done!! Cisco_Test_E	P is deleted successfu	lly
Provisioning	~	Entry Points				🖉 He	elp 🗿 Entry Points 🤉	> List
CCOne_TAC Entry Points/Queues	~	+ New Entry Point				Search		

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人に よる翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっ ても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性につ いて法的責任を負いません。原典である英語版(リンクからアクセス可能)もあわせて参照する ことを推奨します。