

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](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[エントリポイントとキューの作成手順](#)

[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削除する手順](#)

[問題](#)

[ソリューション:](#)

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。

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

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

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

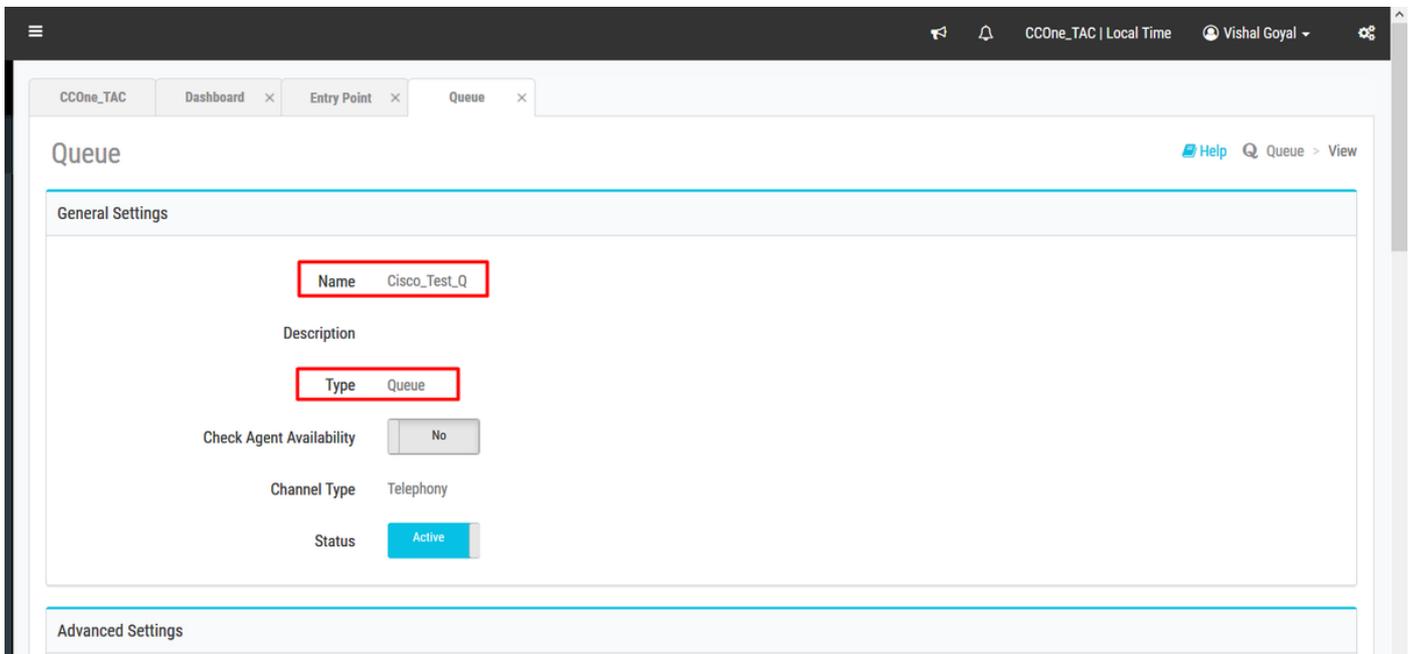
Advanced Settings

Service Level Threshold: 120 seconds

Maximum Active Calls: 10

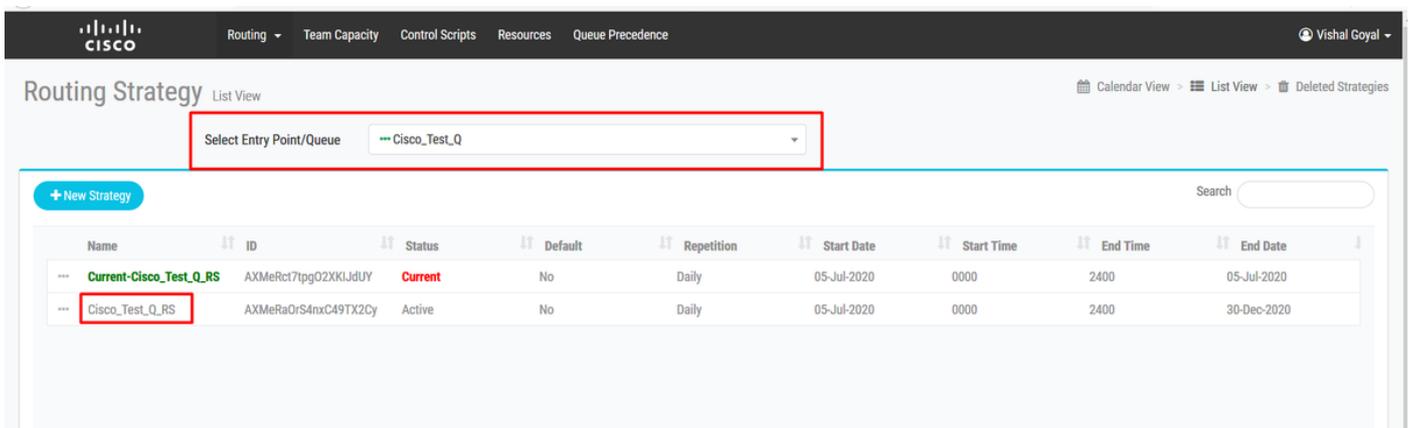
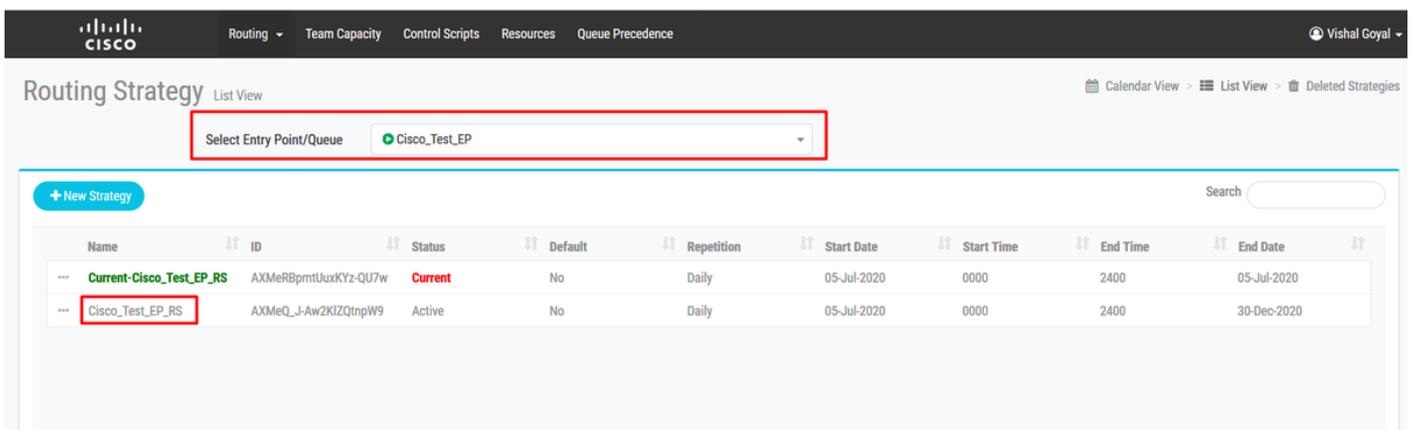
Control Script URL: http://localhost:8000/CC0ne_TAC/

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



エントリー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



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

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-Delete Q_RS	AXMeRct7pg02XKJdJUY	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 AXMeRct7pg02XKJdJUY 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

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時、「Cisco_Test_Q」というエラーが表示されます。

上記のエラーに表示された[i]アイコンをクリックします

Associated 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：

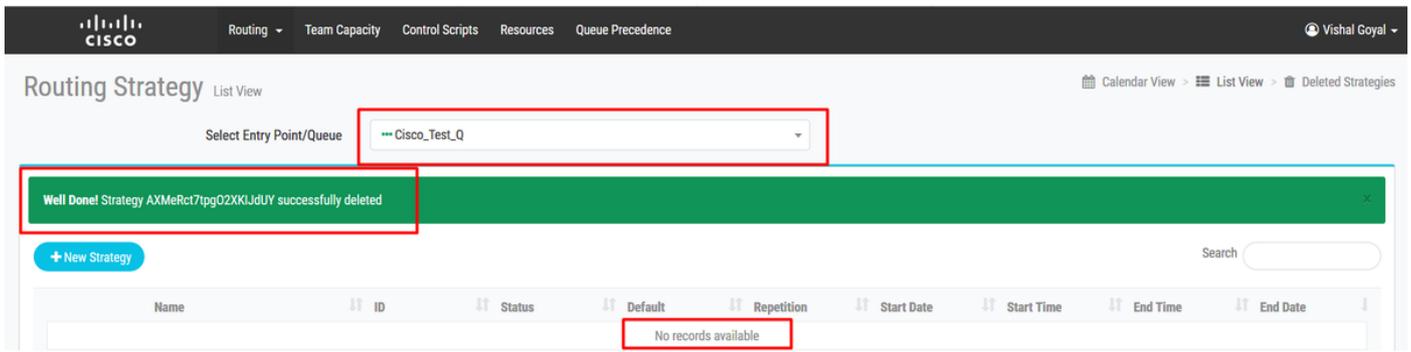
ステップ1:[Portal] >> [Click on Deleted Strategies] >> [Select the Queue - Cisco_Test_Q]の下の[Routing Strategy] に移動します。参照されるルーティング戦略が利用可能

Deleted Routing Strategies

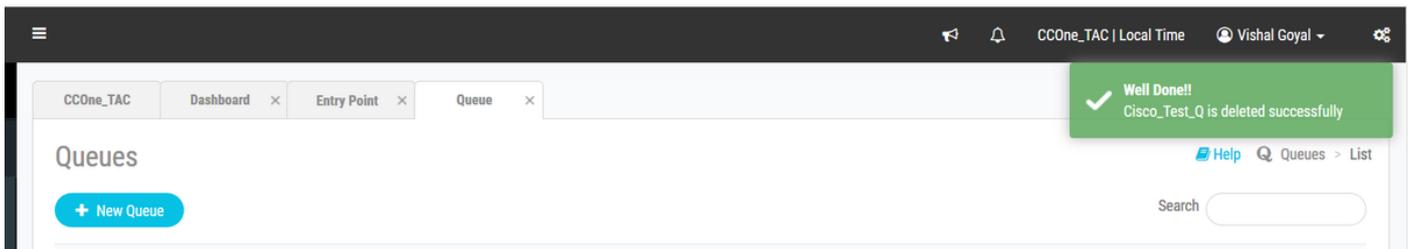
Select Entry Point/Queue: Cisco_Test_Q

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

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

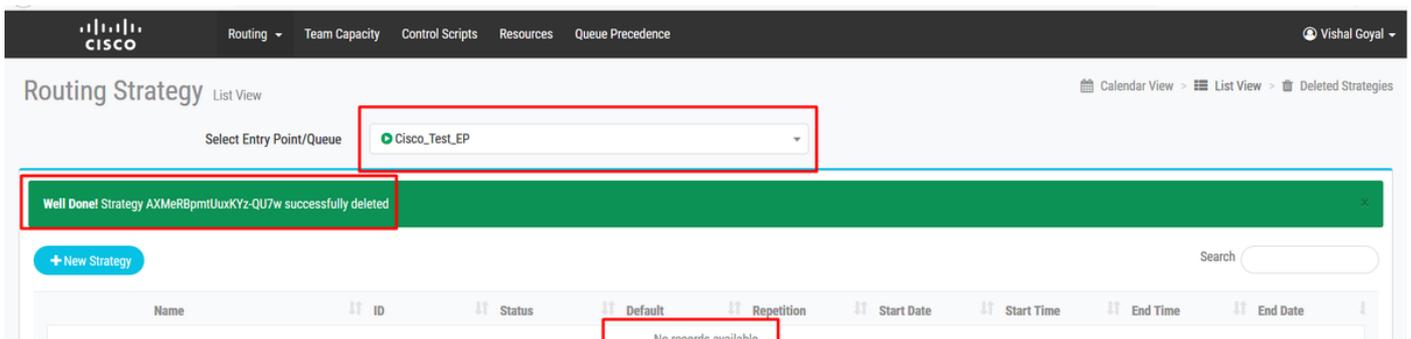


ステップ3:[Provisioning] >> [Queue] >> [Select "Cisco_Test_Q"]に移動し、[Delete]をクリックすると、操作が正常に完了します



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)



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、エントリーポイントを削除します。

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

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。