# 진입점 또는 대기열을 삭제하는 방법

### 목차

<u>소개</u> <u>사전 요구 사항</u> <u>요구 사항</u> <u>사용되는 구성 요소</u> <u>진입점 및 대기열 생성 단계</u> <u>진입점 및 대기열에 라우팅 전략 지정 단계</u> <u>라우팅 전략 삭제 절차</u> 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.

ululu cisco		¶⊂I 🗘 CCOne_1	TAC   Local Time 💿 Vishal Goyal 🗸 😽
28 Dashboard	CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×		
Provisioning ~	Entry Points		Help   Entry Points > List
<ul> <li>CCOne_TAC</li> </ul>	+ New Entry Point		Search
○ Entry Points/Queues ~			
<ul> <li>Entry Point</li> </ul>	Name 🕸 Channel Type 🕼 Description	11 Status	11 D 11
O Queue	O avinashtest1 Telephony avinashtest	Active	AXCuuySWFt2-Tpg9eR09
<ul> <li>Outdial Entry Point</li> </ul>	O Avinu Test Telephony Avinu Test	Active	AXIRexMfxAxm2uGRRz-f
<ul> <li>Outdial Queue</li> </ul>	O Chand_test Telephony	Active	AW4-mr8d-7t3T4bz80zk

#### 참고:진입점 - Cisco\_Test\_EP 및 대기열 - Cisco\_Test\_Q가 생성되었습니다.

E	📢 🗘 CCOne_TAC   Local Time 🔘 Vishal Goyal 🗸
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point	Queue ×
Entry Point	Help S Entry Point > View
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. Queu	e > View	
General Settings						
Name Cisco_Test_Q						
Description						
Type Queue						
Check Agent Availability No						
Channel Type Telephony						
Status Active						
Advanced Settings						

## 진입점 및 대기열에 라우팅 전략 지정 단계

EP와 대기열 모두에 라우팅 전략 할당

	ululu cisco	Routing 👻 Team Ca	apacity Control Scripts	Resources Queue Pr	ecedence				۲	Vîshal Goyal 🗕
Ro	outing Strateg	<b>y</b> List View						🛗 Calendar View	> ☷ List View > 前 Del	eted Strategies
		Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP			¥				
	+ New Strategy								Search	
	Name	JT ID	11 Status	UT Default	IT Repetition	Start Date	11 Start Time	11 End Time	11 End Date	
	Current-Cisco_Test	EP_RS AXMeRBpmtUuxKY	Yz-QU7w Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020	
	Cisco_Test_EP_RS	AXMeQ_J-Aw2KIZ0	QtnpW9 Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020	

	ılıılı. cısco	Routing 👻 Team C	apacity Control Scripts	Resources Queue Pr	ecedence				@ V	/ishal Goyal 👻
Routi	ng Strategy	List View						🛗 Calendar View	> 🏭 List View 🗦 🏦 Delet	ed Strategies
	[	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_Q			•				
+ Nev	w Strategy								Search	
	Name	J1 ID	IT Status	Jî Default	IT Repetition	Start Date	Start Time	11 End Time	11 End Date	
	Current-Cisco_Test_C	AXMeRct7tpg02XK	IJdUY Current	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020	
	Cisco_Test_Q_RS	AXMeRaOrS4nxC49	TX2Cy Active	No	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020	

## 라우팅 전략 삭제 절차

Cisco\_Test\_Q에 대한 라우팅 전략을 삭제하고 대기열 - Cisco\_Test\_Q를 삭제하려고 합니다.

	ululu cisco	Routing 👻	Team Capacity	Control Scripts	Resources	Queue Precedence					٩	) Vishal Goyal 🗕
Rou	ting Strateg	<b>Jy</b> List View								🛗 Calendar View	> 🏥 List View > 🛍 De	leted Strategies
		Select Entry Poin	nt/Queue	- Cisco_Test_Q	]			×				
C	New Strategy										Search	
	Name	Jt ∎		Status	Jî Defa	ault 👫	Repetition	1 Start Date	11 Start Time	1 End Time	1 End Date	
	Current-Cit Delete	Q_RS AXMeRct7	7tpg02XKIJdUY	Current	No		Daily	05-Jul-2020	0000	2400	05-Jul-2020	
		AXMeRaO	IrS4nxC49TX2Cy	Active	No	I	Daily	05-Jul-2020	0000	2400	30-Dec-2020	

،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻 Team Capa	acity Control Scrip	ots Resources Q	ueue Precedence					💿 Vishal Goyal 🗸
Routing Strategy	List View						Ê	🗎 Calendar View > 🔛	List View > 📋 Deleted Strategies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_Q			•				
Well Done! Strategy AXMeRct7	tpgO2XKIJdUY successfully del	leted							×
+ New Strategy								5	Search
Name		D	Jî Status	L Default No records	Repetition s available	1 Start Date	↓î Start Time	$\downarrow\uparrow$ End Time	1 End Date

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

## 문제

Cisco\_Test\_Q에 대한 라우팅 전략이 삭제되었지만 큐(Cisco\_Test\_Q)를 삭제하려고 하면 "비활성 화할 수 없음 - 가상 팀이 **다른 엔티티에서 참조함"** 오류**가 발생합니다.** 

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

**참고:**시스템은 삭제된 라우팅 전략을 "삭제된 전략"에 보존하여 사람의 실수를 방지하거나 라 우팅 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.

،، ،،، ،، cısco	Routing 👻 Team Cap	acity Control Scripts	Resources	Queue Precedence				🙆 Vishal (	Goyal <del>-</del>
Deleted Routing S	trategies						🛗 Calendar Vie	w > 🏥 List View > 🛍 Deleted Stra	ategies
s	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_Q			•				
								Search	
Name 斗 II	D .	Status	11 Default	1 Repetition	Start Date	1 Start Time	11 End Time	1 End Date	
···· Cisco_Test_Q_RS A	XMeRaOrS4nxC49TX2Cy	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.

	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					

#### 3단계. Provisioning(프로비저닝) >> Queue(대기열) >> Select "Cisco\_Test\_Q"로 이동하여 Delete(삭제)를 클릭하면 작업이 성공적으로 수행됩니다.

=	ø	۵	CCOne_TAC   Local Time	😐 Vishal Goyal 🗕	¢;
CCOne_TAC Dashboard × Entry Point × Queue ×			Vell Done!! Cisco_Test_Q	is deleted successfully	
Queues				Help Q Queues >	List
+ New Queue			Search		

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)

،،ا،،،ا،، cısco	Routing 👻 Team Capa	acity Control Scripts	Resources (	Queue Precedence					Vishal Go	yal 🗸
Routing Strateg	<b>y</b> List View						ť	🛗 Calendar View > 🖁	■ List View > 🗊 Deleted Strate	gies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP			•					
Well Done! Strategy AXMeRB	pmtUuxKYz-QU7w successfully d	eleted							×	
+ New Strategy									Search	
Name		îl di1	Status	Default No records	Repetition available	Start Date	↓1 Start Time	IT End Time	1 End Date	

Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp							
	Associated Queues	Routing Strategies					
	ID			Name			
	AXMeQ_J-Aw2KIZQ	)tnpW9		Cisco_Test_EP_RS			

#### 진입점을 삭제하려면 1단계부터 3단계까지 진행합니다.

cisco	Routing 👻 Team Capac	ity Control Scripts	Resources	Queue Precedence					🙆 Vishal Goyal 🗸
Deleted Routing Strategies									Deleted Strategies
	Select Entry Point/Queue	Cisco_Test_EP			*				
								Search	
Name	LL ID LI	Status	11 Default	IT Repetition	J1 Sta	tart Date 👫 Start Tim	e 👫 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	

،،۱۱،۱۱،، cısco		≡	R	۵	CCOne_TA	AC   Local Time	💿 Vishal Goyal 🗕	08
Dashboard		CCOne_TAC Dashboard × Entry Point ×			- <b>·</b>	Vell Done!! Cisco_Test_E	P is deleted successfu	ully
Provisioning	~	Entry Points				/ He	elp 💿 Entry Points	> List
CCOne_TAC     Entry Points/Queues	Ŷ	+ New Entry Point				Search		

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 번 역 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.