

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Удалите маршрут или группу умений, ссылаемую в сценарии ICM](#)

[Устранение неполадок](#)

[Проблема: Ссылочные сбои программного средства сценария](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как удалить Маршрут или Группу умений, на которую ссылаются в определенном Сценарии.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco Унифицированный Intelligent Contact Management (ICM) 8.5.1.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Удалите маршрут или группу умений, ссылаемую в сценарии ICM

Выполните следующие действия:

1. Перейдите к **Менеджеру Конфигурации ICM**, и вам предоставят **Все Меню**.
2. В Окне менеджера конфигурации выберите **Tools> Miscellaneous Tools> Script Reference Tool**. Ссылочное программное средство Сценария позволяет вам генерировать отчёт, который показывает, какие сценарии маршрутизации ссылаются на определенную запись настройки.
3. Выберите определенную группу умений и зарегистрируйтесь в том, какие сценарии эта определенная группа умений относится.
4. Как только вы знаете сценарии, в которых отнесена группа умений, можно удалить те сценарии с помощью Приложения Редактора сценариев.

Устранение неполадок

Проблема: Ссылочные сбои программного средства сценария

Ссылочное программное средство Сценария завершается катастрофическим отказом при попытке выбрать группу умений, которая имеет ссылку (ссылки) сценария. Нет никакого предупреждения или никакой записи журнала, отнесенной к проблеме. Если маршрут привязан к группе умений, эта проблема происходит. Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsc43980 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение

Для решения этого вопроса удалите ассоциацию маршрута от группы умений, если это активно не используется.

Дополнительные сведения

- [Руководство по администрированию для Cisco Unified Contact Center Enterprise и размещенный](#)
- [Руководство по конфигурации для Cisco Унифицированное Предприятие ICM/Contact Center и Размещенный](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)