

# 如何刪除入口點或隊列

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[建立入口點和隊列的步驟](#)

[為入口點和隊列分配路由策略的步驟](#)

[刪除路由策略的步驟](#)

[問題](#)

[解決方案：](#)

## 簡介

本文檔介紹如何刪除WebEx聯絡中心中的入口點或隊列。

## 必要條件

## 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Cisco Webex 客服中心](#)
- [路由策略](#)

## 採用元件

- [布建](#)
- [路由策略](#)

附註：本文檔面向已在其網路基礎設施中部署Webex聯絡中心的客戶和合作夥伴。

## 建立入口點和隊列的步驟

**步驟1.**通過<https://portal.ccone.net>登入Portal，然後點選Provisioning。

**步驟2.**在Provisioning下配置入口點(EP)和隊列。分別按一下「新建入口點」和「新建隊列」頁籤。

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

附註：入口點 — Cisco\_Test\_EP和Queue - Cisco\_Test\_Q已建立

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

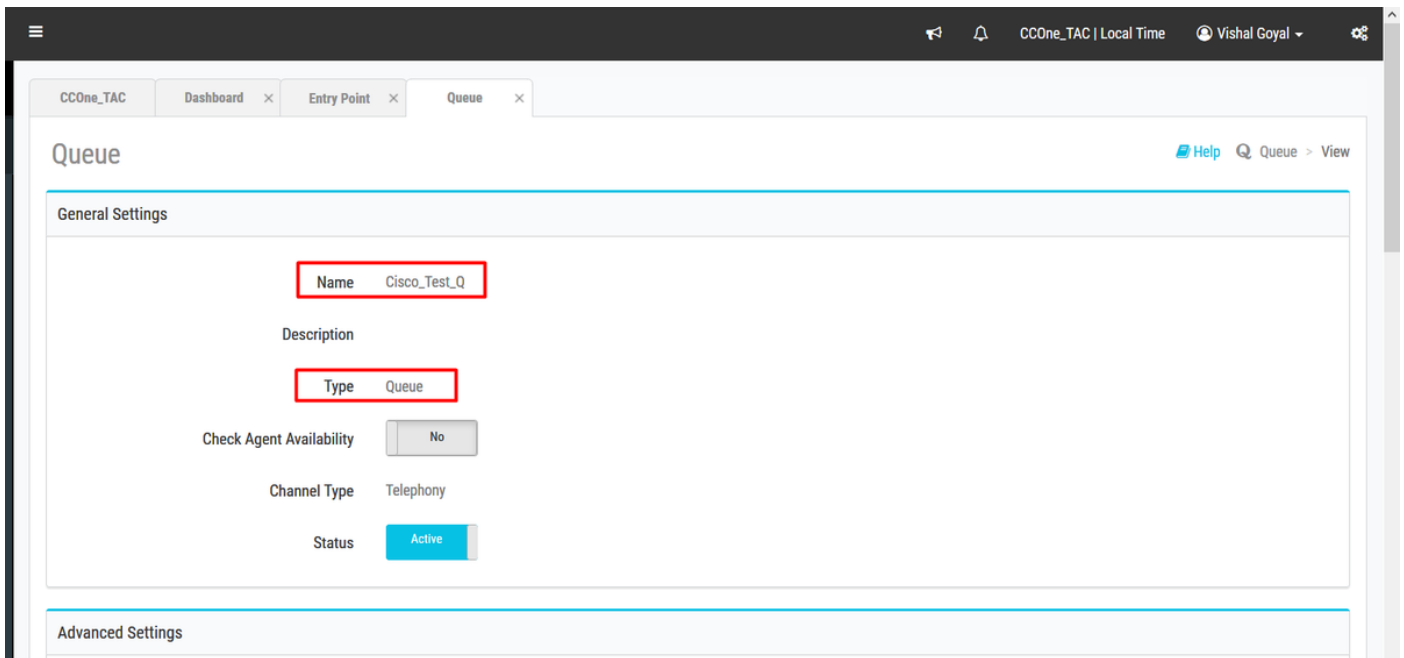
**Advanced Settings**

Service Level Threshold: 120 seconds

Maximum Active Calls: 10

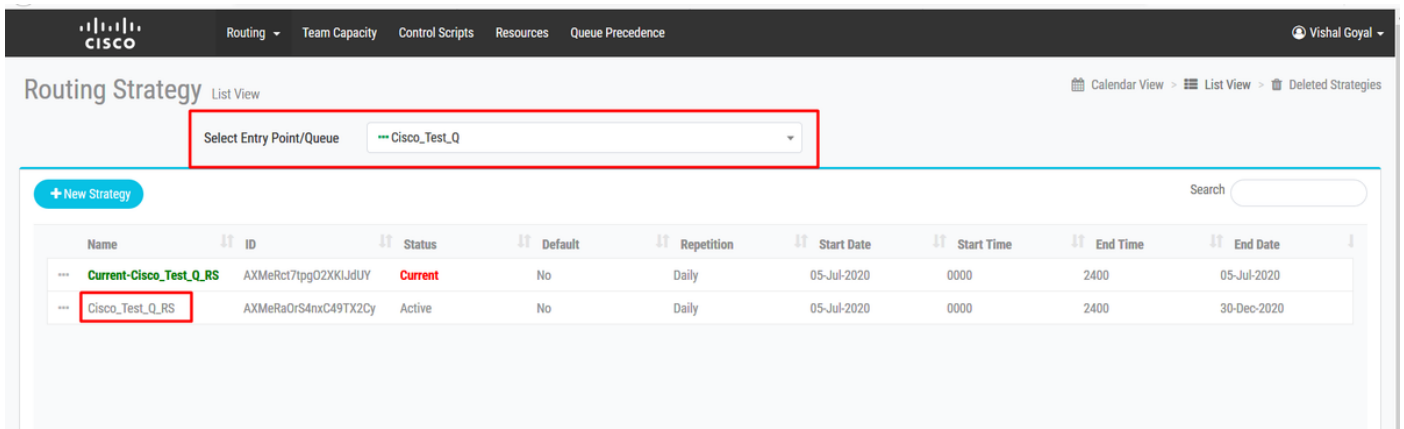
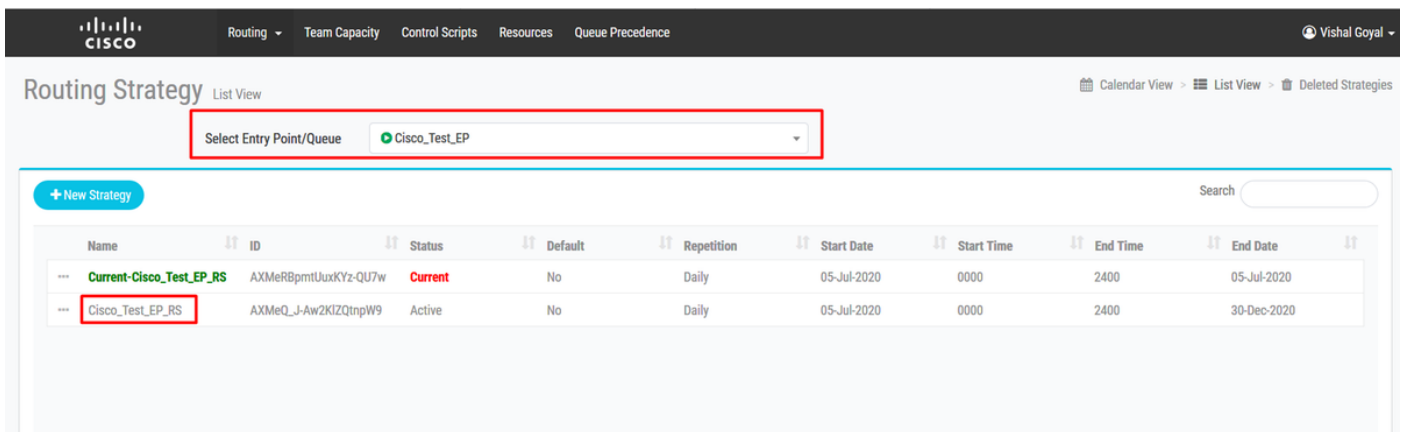
Control Script URL: http://localhost:8000/CC0ne\_TAC/

IVR Requeue URL: http://localhost:8000/CC0ne\_TAC/



## 為入口點和隊列分配路由策略的步驟

將路由策略分別分配給EP和隊列



## 刪除路由策略的步驟

刪除Cisco\_Test\_Q的路由策略，並嘗試刪除隊列 — 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- <del>Q_RS</del>	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的路由策略已被刪除，但當我們嘗試刪除隊列Cisco\_Test\_Q時，它顯示錯誤「無法停用 — 虛擬團隊被其他實體引用」(Cannot deactivate - Virtual Team is referenced by other entities)

按一下上述錯誤中的「i」圖示

Associated Entities and Strategies for CiscoTestQ

Routing Strategies

ID	Name
AXMeRaOrS4nxC49TX2Cy	Cisco_Test_Q_RS

附註：系統被設計為在「已刪除策略」下保留已刪除的路由策略，以避免人為錯誤或需要重新啟用路由策略，因此隊列刪除操作失敗並出現錯誤「系統中存在路由策略」

## 解決方案：

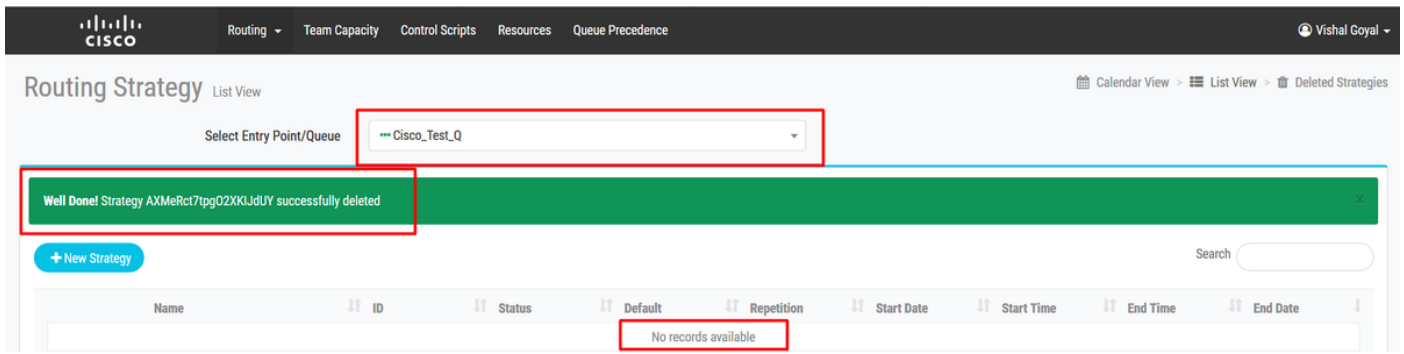
步驟1。前往Portal >>Click Deleted Strategies >>Select the Queue - Cisco\_Test\_Q下的路由策略。參考路由策略可用

Deleted Routing Strategies

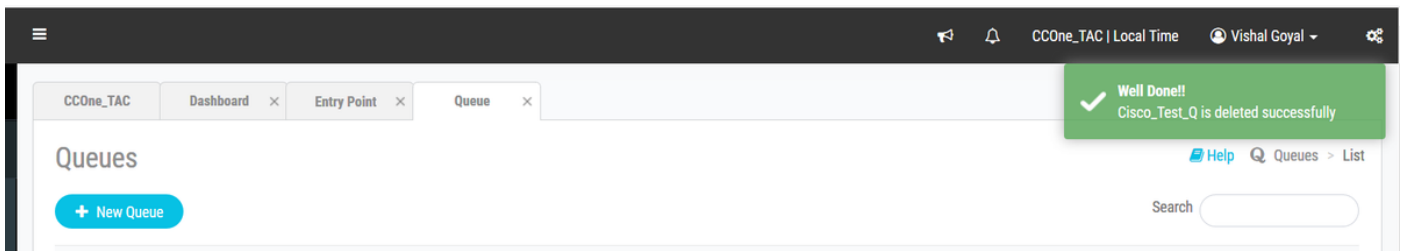
Select Entry Point/Queue: Cisco\_Test\_Q

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

步驟2.刪除「Deleted Strategies」下的路由策略「Cisco\_Test\_Q\_RS」

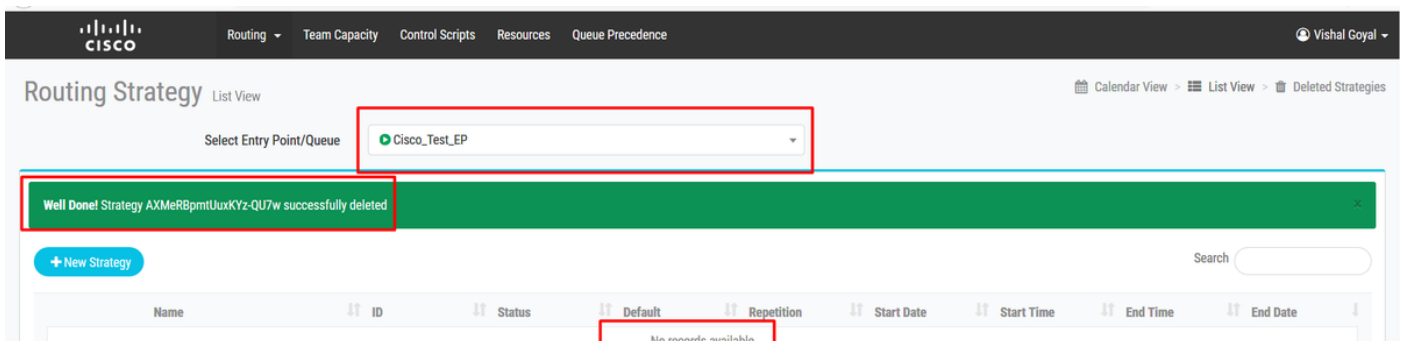


步驟3. 轉到Provisioning >> Queue >>選擇「Cisco\_Test\_Q」，點選Delete，操作成功



刪除Cisco\_Test\_EP的路由策略，並嘗試刪除隊列Cisco\_Test\_EP。

Cisco\_Test\_EP的路由策略已被刪除，但當我們嘗試刪除隊列Cisco\_Test\_EP時，在引用路由策略時會出現錯誤「無法停用 — 虛擬團隊被其他實體引用」。(見下文)



## Associated Entities and Strategies for CiscoTestEp

Associated Queues   Routing Strategies

ID	Name
AXMeQ_J-Aw2KIZQtnpW9	Cisco_Test_EP_RS

按照步驟1到步驟3刪除入口點。

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

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。