

مادختساب اهحال صإو CCE ءاطخأ فاشكتسأ تامالعتسالا

تايوتحمل

[قمدملا](#)

[قيساسالا تابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[قمدمتسملا تانوكملا](#)

[قيفلخلا](#)

[قماعلا تامالعتسالا](#)

[SQL رادصا تمققختلا](#)

[SQL ماطن تايلمع صحف](#)

[قدراولا تامالعتسالا](#)

[ءالكولا يلماجالىلع لوصخلا](#)

[نيفرشملا يلماجالىلع لوصخلا](#)

[لوخدلا لىجست لماع لىلع لوصخلا](#)

[مهلوخ دلىجست مت نيذلا عالمعلا ددع يلماجا](#)

[فرشملا منيىعت مت نيذلا لىكولا قيرف تمققختلا](#)

[دجاو موي يف اهتجلاعم ماطنلا موي يتلا تاملاكملا يلماجالىلع لوصخلا](#)

[نيعم موي يف اهتجلاعم تمت ددجم قملاكم لوح تامولعم](#)

[يصلنلا ICM جمانرب يف قملاكملا ءاهتنا ناكم تمققختلا](#)

[1 قوطخلا](#)

[2 قوطخلا](#)

[رداصل تامالعتسالا](#)

[دجاو موي يف ليغش تلا ديق قلمحلا يلماجا](#)

[ددجم مقر قلمحلا لىصافت](#)

[ددجم ماق رأل قلمحلا لىصافت](#)

[رهش لبالخ قلمحلا اوب مقت مل يتلا تالمحلاب قمتاق لىلع لصحلا](#)

[يمويلا Campaign Wise ددع نع مالعئتسالا](#)

[دعلا عم اءاهتناو قلمحلا داريتسا دءلاق ادب](#)

قمدملا

Contact Center يف اهمادختسا نكمي يتلا قديفملا تامالعتسالا ضعب دنتسملا اذه فصي
تامولعملال صالختسالا (CCE) Enterprise.

قيساسالا تابلطتملا

تابل لطلتمل

ةةللالتل عةلضاولابل ةفرعم كلل دل نوكل نابل Cisco ةلصوت

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)، رادلل 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)، رادلل 12.6.2
- ةللكلهملل مالعلللال ةغل (SQL)
- ةلرادلل لمعلل ةطلم (AW)
- ةلرادلل لمعلل ةطلم لانابل ةلعلق (AWDB)

ةمدللسملا لانوكمل

ةةللالتل ءماربلل لارادلل الل دنلسملا اذل فل ةلراولل لاملولعملل دنللسل

- PCCE رادلل 12.6.x
- UCCE رادلل 12.6.x

ةصاآ ةللمعم ةللبل فل ةلوجلل ءللال نم دنلسملا اذل فل ةلراولل لاملولعملل ءاشنل ملل لانك اذل. (لضارللل) ءوسمل نلوكلل دنلسملا اذل فل ةمدللسملا ءللال علمل ءأبل رمل الل لمءمل رللللال كمهل نم دلألل فل، لللغللللل دلل كللكبلل

ةلفللل

نم لاملولعملل دلللل ءملءللسل نكمل لللل ءللال ءللسالل لاملاللللل دنلسملا اذل للللل SQL Management Studio مادلللسابل ءرلشابم CCE لانابل ةلعلق

ةماللل لاملاللللل

SQL رادلل نم ققللللل

SQL رادلل لولل لاملولعملل ةقلل مالعللللل اذل مادلللسل نكمل

@@version دلللل

SQL مازلن لالللمل صءل

SQL لالللمل لولل لاملولعملل ةقلل مالعللللل اذل مادلللسل نكمل

sys.sysOperations نم * دلللل

spid	lpid	blocked	watype	watime	lastwatype	waitresource	dbid	uid	cpu	physical_io	memusage	login_time	last_batch	ecid	open_tran	status	sid
1	77	3416	0	0x0000	0	MEMORY_ALLOCATION_EXT	1	2	0	0	5	2024-07-05 12:08:38.540	2024-07-05 12:09:17.543	0	0	runnable	0x010500000000000005150000004E8BCFE3230A20011

ةلراولل لاملاللللل

لواءلل ءللب ملسللل اذل ءللللل لاملاللللل قلللل

- ليكو
- صخش
- Agent_State_Trace
- Agent_Real_time
- قلمح
- Termination_Call_Detail
- Route_Call_Detail

ءالكولالامجإلعللوصحلا

ىلعل AWDB لىللمعت نأ بجي. ءالكولالوحتامولعملالوقدل مالعتسالا اذه مادختسإ نكمي داسفلالقفاكم نوناق.

ليكولال نم * ديدحت

نيفرشمالالامجإلعللوصحلا

ىلعل لىللمعت نأ بجي. ةقذب "نيفرشمالالوحتامولعملالوقدل مالعتسالا اذه مادختسإ نكمي داسفلالقفاكم نوناق ىلعل AWDB.

ىلعل صخشلالىلليكووللليلاخلالاصولال نم *.صخش،*.ليمع ددح
Agent.PersonID=Person.PersonID

ثيحي SupervisorAgent='Y'

وأ

دح Internal Join ليكو نم EnterpriseName، SupervisorAgent، FirstName، LastName، LoginName
Person لىلليكو PersonID = Person.PersonID ثيحي SupervisorAgent = 'Y'

لوخدلاليجستلماوعىلعللوصحلا

مهلوخدلاليجست مت نىذلالالمعلالالامجإلعللوصحلالوحتامولعملالوقدل مالعتسالا اذه مادختسإ نكمي
AW. ىلعل AWDB لىللهليغشت بجيو، تقولالسفن في

ثيحي A، agent_real_time art لىلليكوال نم count(a. enterpriseName) ددح
A.SkillTargetID=Art.SkillTargetID و a.PeripheralID= '5000'

و AgentState في ('4','3','5','6','8')

وأ

دح A.SkillTargetID=Art.SkillTargetID ثيحي A.Agent_Real_time ART لىلليكوال نم a.EnterpriseName
و A.PeripheralID='5000'

ليكولاليفرطلالزاهجالقرابع فرعم وه فيفرطلالزاهجالقراعم نوكي، مالعتسالا اذه في

مهلوخدلاليجست مت نىذلالالمعلالددعلالامجإلعللوصحلا

يف مهلوخد ليجست مت نيذلا ءالمعل ددع لوح تامولعمل ةقذل مالعستسالا اذه مادختسإ نكمي
AW. ىلع AWDB ىلع هليغشت بجيو، تقولا سفن

ثيح ART A.Agent_Real_time ليكولا نم count(a.enterpriseName) ددح
A.SkillTargetID=Art.SkillTargetID و A.PeripheralID='5000'

فرشم لل هنييغت مت يذلا ليكولا قيرف نم ققحتلا

.فرشم لل هنييغت مت يذلا "قيرفلا" لوح تامولعمل ديدحتل مالعستسالا اذه مادختسإ نكمي

ددح AT.EnterpriseName ك AgentTeam، A.EnterpriseName ك SupervisorName

نم

يف لالحا وه امك Agent_Team_Supervisor يلىلخالدا مامضنالا في AGENT_TEAM
ATAGENTTeamID = ATS.AgentTeamID

A on ATS.SupervisorSkillTargetID = A.SkillTargetID ك يلىلخالدا مامضنالا ليكو

'انه فرشم لل ةسسؤمل مسا.٪' لثم A.EnterpriseName ثيح

ليكولل هنييغت مت يذلا ليكولا قيرف نم ققحتلا

. "لماع" ىلا هنييغت مت يذلا "قيرفلا" لوح تامولعمل ةقذل مالعستسالا اذه مادختسإ نكمي

ددح A.SkillTargetID و A.EnterpriseName و T.EnterpriseName

T ك agent_team، ATM ك agent_team_member، ك ليמע نم

ثيح A.SkillTargetID = ATM.SkillTargetID

و ATM.AgentTeamID = T.AgentTeamID

'انه ليكولل Enterprise Name.٪' لثم A.EnterpriseName و

دحاو موي في اهتجالع م ماطنلا موق ييتلا تاملكملا يلامجا لوح تامولعمل

موي في اهتجالع تمت ييتلا تاملكملا لوح تامولعمل ةقذل مالعستسالا اذه مادختسإ نكمي
دحاو.

دحاو Termination_Call_Detail ثيح DateTime>='2025-08-07 00:00:00' و DateTime<='2025-08-07 23:59:59' نم * ددح

نعم موي في اهتجالع تمت ةدح مةلكم لوح تامولعمل

.دحاو موي في ةنعم مةلكم لوح تامولعمل ةقذل مالعستسالا اذه مادختسإ نكمي

دحاو Termination_Call_Detail ثيح DateTime>='2025-08-07 00:00:00' و DateTime<='2025-08-07 23:59:59' نم * ددح
و ANI لثم NUMBER_HERE.٪

ثي ح DD.DateTime >='2025-08-07:00:00'

ثي ح DD.DateTime <='2025-08-07 23:59:59'

و DD.CampaignID=C.CampaignID

ثي ح DD.CampaignID و C.CampaignName

CNT DESC طس اوب ب ل ط

دد ح م ق ر ل ة ل م ح ل ل ي ص ا ف ت

موي ي ف ة د د ع ت م ت ا ل م ح ي ف ه ب ل ط م ت م ق ر ل و ح ت ا م و ل ع م ي ل ع ل و ص ح ل ل م ا ل ع ت س ا ل ا ذ ه م د خ ت س ا ن ي ع م .

Dialer_Detail ن م DateTime,Campaign.CAMPAIGNId,Phone,CallResult,Campaign.Name د ح

dialer_detail.CampaignID = Campaign.CampaignID ي ل ع ي ل خ ا د ل م ا م ض ن ا ل ا ة ل م ح

ثي ح DateTime >='2025-08-07 00:00:00' و DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

'انه م ق ر ل ا %' ل ث م ف ت ا ه ل ا و

ة د د ع ت م م ا ق ر ا ل ة ل م ح ل ل ي ص ا ف ت

ت ا ل م ح ي ف ة ب و ل ط م ل ا ة د د ع ت م ل ا م ا ق ر ا ل ا ل و ح ت ا م و ل ع م ي ل ع ل و ص ح ل ل م ا ل ع ت س ا ل ا ذ ه م د خ ت س ا ن ي ع م موي ي ف ة د د ع ت م .

dialer_detail.dateTime و dialer_detail.campaignID و Phone و CallResult د ح
Dialer_Detail ن م Campaign.CampaignName

dialer_detail.CampaignID = Campaign.CampaignID ي ل ع ي ل خ ا د ل م ا م ض ن ا ل ا ة ل م ح

ثي ح DateTime >='2025-08-07 00:00:00' و DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

('انه م ق ر ل ا'، 'انه م ق ر ل ا'، 'انه م ق ر ل ا') ف ت ا ه ل ا ل خ د

ر ه ش ل ا ل خ ا ه ي ف ة ل م ح ل ل ي غ ش ت م ت ي م ل ي ت ل ت ا ل م ح ل ل ة م ئ ا ق ي ل ع ل و ص ح ل ل

ي ف ا ه ل ي غ ش ت م ت ي م ل ي ت ل ت ا ل م ح ل ل و ح ت ا م و ل ع م ي ل ع ل و ص ح ل ل م ا ل ع ت س ا ل ا ذ ه م د خ ت س ا ن ي ع م .
ة ي ض ا م ل ا ة ت س ل ا ر ه ش ا ل ا

C.CampaignID و C.CampaignName د ي د ح ت

ر ا س ي ل ا ي ل C ك ة ل م ح ل ل ن م

Dialer_Detail ك DD ي ل ع C.CampaignID <> DD.CampaignID

'2025-07-31 23:59:59' و '2025-07-01 00:00:00' ن ي ب ت ق و ل و ا و خ ي ر ا ت ل ل ثي ح

C.CampaignName و C.CampaignID ب سح عي م ح ت

ي موي ال Campaign Wise ددع ن ع م ال عت س ال

موي ي ف اه ل ي غ ش ت م ت ي ي ت ال ت ال م ح ال ل و ح ت ا م و ل ع م ي ل ع ل و ص ح ل ل م ال ع ت س ال ا ذ ه م د خ ت س ا
ة ل م ح ال ك ل ت د ض ة ب و ل ط م ال ت ال و ا ح م ال د د ع ي ل ا ة ف ا ض ا ل ا ب د ح و

دح CAST(DD.DateTime AS DATE) ك CNT اي موي ،C.CampaignID،C.CampaignName،
Count(DD.CampaignID)

ن م Dialer_Detail DD Internal Join Campaign C ي ل ع DD.CampaignID = C.CampaignID

ثي ح DD.DateTime >='2025-08-07 00:00:00' و DD.DateTime <='2025-08-07 23:59:59'

C.CampaignID و C.CampaignName و (خ ي ر ا ت ك CAST(DD.DateTime ب سح عي م ح ت

CNT DESC ة ط س ا و ب ب ل ط

دع ال ع م اه ا ه ت ن و ا ة ل م ح ال د ا ر ي ت س ا ة د ع ا ق ء د ب

ل و ح ة ف ل ت خ م ل ي ص ا ف ت ي ط غ ت ي ت ال ت ا م و ل ع م ال ي ل ع ل و ص ح ل ل م ال ع ت س ال ا ذ ه م د خ ت س ا
ك ل ت د ض ة ب و ل ط م ال ت ال و ا ح م ال د د ع ي ل ا ة ف ا ض ا ل ا ب د ح و موي ي ف اه ب ة ص ا خ ل ا ت ا د ر ا و ل و ت ال م ح ال
ة ل م ح ال .

و CQR.CampaignID و QR.QueryRuleName و IR.ImportRuleName و IRH.ImportRuleID دح
C.CampaignName و IRH.StartDateTime و IRH.EndDateTime و IRH.TotalRecords

ي ل خ ا د ط ب ر IRH ك IMPORT_RULE_HISTORY ن م

ي ل خ ا د ل ط ب ر ل IRH.ImportRuleID = IR.ImportRuleID ي ل ع IR ك Import_Rule

ي ل خ ا د ل ط ب ر ل IR.ImportRuleID = QR.ImportRuleID Query_Rule AS QR on

ي ل خ ا د ل ط ب ر ل QR.QueryRuleID = CQR.QueryRuleID Campaign_Query_Rule AS CQR ي ل ع

CQR.CampaignID = C.CampaignID ي ل ع C AS ة ل م ح

(IRH.StartDateTime ن ي ب '2025-08-07 00:00:00' و '2025-08-07 23:59:59') ثي ح

ةمچرتل هذه ل و ح

ةيلآل ا تاي ن ق ت ل ا ن م ة و م ج م ا د خ ت س ا ب د ن ت س م ل ا ا ذ ه Cisco ت م چ ر ت م ل ا ع ل ا ا ح ن ا ع م ج ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل ا و ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ي ل آ ة م چ ر ت ل ض ف ا ن ا ة ط ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م م چ ر ت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة م چ ر ت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه ي ل ا ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا م چ ر ت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا د ن ت س م ل ا