

Fehlerbehebung für CCE mit Abfragen

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Allgemeine Abfragen](#)

[SQL-Version überprüfen](#)

[SQL-Systemprozesse überprüfen](#)

[Eingehende Abfragen](#)

[Gesamtzahl Agenten abrufen](#)

[Gesamtanzahl an Supervisoren](#)

[Angemeldete Agenten abrufen](#)

[Gesamtanzahl der angemeldeten Agenten](#)

[Prüfen, welches Agententeam dem Supervisor zugewiesen ist](#)

[Informationen zur Gesamtzahl der Anrufe, die das System an einem Tag verarbeitet](#)

[Informationen zu einem bestimmten Anruf, der an einem bestimmten Tag bearbeitet wird](#)

[Überprüfen, wo der Anruf im ICM-Skript endete](#)

[Schritt 1](#)

[Schritt 2](#)

[Ausgehende Abfragen](#)

[Gesamtanzahl an laufenden Kampagnen in einem Tag](#)

[Kampagnendetails für eine bestimmte Nummer](#)

[Kampagnendetails für mehrere Nummern](#)

[Hier finden Sie eine Liste der Kampagnen, bei denen die Kampagne innerhalb eines Monats fehlgeschlagen ist.](#)

[Kampagnenweise für tägliche Zählung abfragen](#)

[Kampagnenweiser Import von Regelbeginn und -ende sowie Zählung](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden einige nützliche Abfragen beschrieben, die in Contact Center Enterprise (CCE) zum Extrahieren der Informationen verwendet werden können.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Version 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) Version 12.6.2
- SQL (Structured Query Language)
- Administrative Workstation (AW)
- Administrative Workstation-Datenbank (AWDB)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

- PCCE-Version 12.6.X
- UCCE-Version 12.6.X

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrund

In diesem Dokument werden die grundlegenden Abfragen beschrieben, die verwendet werden können, um Informationen aus der CCE-Datenbank direkt mit dem SQL-Managementstudio zu ermitteln.

Allgemeine Abfragen

SQL-Version überprüfen

Diese Abfrage kann verwendet werden, um Informationen über die SQL-Version abzufragen.

@version auswählen

SQL-Systemprozesse überprüfen

Diese Abfrage kann verwendet werden, um Informationen über SQL-Prozesse zu ermitteln.

WÄHLEN SIE * AUS sys.SYSPROCESSES.

spid	kpid	blocked	waittype	waittime	lastwaittype	waitresource	dbid	uid	cpu	physical_io	memusage	login_time	last_batch	ecid	open_tran	status	sid
1	77	3416	0	0x0000	0	MEMORY_ALLOCATOR_EXT	1	2	0	0	5	2024-07-05 12:08:38.940	2024-07-05 12:09:17.543	0	0	runnable	0x010500000000000005150000004EABCFE9320DA20011

Eingehende Abfragen

Die in diesem Abschnitt behandelten Fragen beziehen sich auf Diese Tabellen

- Agent
- Person
- Agent_Status_Nachverfolgung
- Agent_Echtzeit
- Kampagne
- Terminierung_Anruf_Details
- Route_Call_Detail

Gesamtzahl Agenten abrufen

Diese Abfrage kann verwendet werden, um Informationen über die Agenten exakt abzufragen. Es muss auf AWDB auf dem AW laufen.

* von Agent auswählen

Gesamtanzahl an Supervisoren

Diese Abfrage kann verwendet werden, um Informationen über die Supervisoren zu ermitteln. Es muss auf AWDB auf dem AW laufen.

Wählen Sie Agent.*,Person.* aus Agent Inner Join Person on Agent.PersonID=Person.PersonID

wobei SupervisorAgent='Y'

Oder

```
SELECT EnterpriseName,SupervisorAgent,FirstName,LastName,LoginName FROM Agent
INNER JOIN Person ON Agent.PersonID = Person.PersonID WHERE SupervisorAgent = 'Y'
```

Angemeldete Agenten abrufen

Diese Abfrage kann verwendet werden, um Informationen über die gesamten Agenten zu einem Zeitpunkt angemeldet, Es muss auf AWDB auf dem AW ausgeführt werden.

Wählen Sie count(A. EnterpriseName) aus Agent A, Agent_Real_Time ART aus, wobei A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID und A.PeripheralID= '5000' ist.

und AgentState IN ('4','3','5','6','8')

Oder

Wählen Sie A.EnterpriseName aus Agent A,Agent_Real_Time ART aus, wobei A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID und A.PeripheralID='5000' ist.

Bei dieser Abfrage ist die Peripherie-ID die ID des Agent-Peripherie-Gateways.

Gesamtanzahl der angemeldeten Agenten

Diese Abfrage kann verwendet werden, um Informationen über die Anzahl der Agenten zu einem Zeitpunkt angemeldet, Es muss auf AWDB auf dem AW ausgeführt werden.

Wählen Sie count(A.EnterpriseName) aus Agent A, Agent_Real_Time ART aus, wobei A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID und A.PeripheralID='5000' ist.

Prüfen, welches Agententeam dem Supervisor zugewiesen ist

Diese Abfrage kann verwendet werden, um Informationen über das Team zu ermitteln, das dem Supervisor zugewiesen ist.

```
SELECT AT.EnterpriseName AS AgentTeam, A.EnterpriseName AS SupervisorName
```

VON

```
Agent_Team AS AT INNER JOIN Agent_Team_Supervisor AS ATS ON AT.AgentTeamID =  
ATS.AgentTeamID
```

```
INNER JOIN Agent AS A ON ATS.SupervisorSkillTargetID = A.SkillTargetID
```

```
WHERE A.EnterpriseName LIKE '%Enterprise Name des Supervisors hier'
```

Prüfen, welches Agententeam dem Agenten zugewiesen ist

Diese Abfrage kann verwendet werden, um Informationen über Team zu ermitteln, das einem Agenten zugewiesen ist.

Wählen Sie A.SkillTargetID, A.EnterpriseName, T.EnterpriseName aus.

von Agent als A ,Agent_Team_Member als ATM, Agent_Team als T

wobei A.SkillTargetID = ATM.SkillTargetID

und ATM.AgentTeamID = T.AgentTeamID

und A.EnterpriseName wie "%Enterprise name of the Agent here"

Informationen zur Gesamtzahl der Anrufe, die das System an einem Tag verarbeitet

Diese Abfrage kann verwendet werden, um Informationen über die Anrufe zu erfassen, die an einem Tag bearbeitet werden.

Wählen Sie * aus Termination_Call_Detail, wobei DateTime>='2025-08-07 00:00:00' und DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

Informationen zu einem bestimmten Anruf, der an einem bestimmten Tag bearbeitet wird

Diese Abfrage kann verwendet werden, um Informationen zu einem bestimmten Anruf an einem Tag zu ermitteln.

Wählen Sie * aus Termination_Call_Detail, wobei DateTime>='2025-08-07 00:00:00' und DateTime<='2025-08-07 23:59:59' und ANI like'%NUMBER_HERE' aus.

Überprüfen, wo der Anruf im ICM-Skript endete

Diese Abfrage kann verwendet werden, um Informationen über den Punkt, an dem ein bestimmter Anruf endete im ICM-Skript, diese Informationen müssen in zwei Schritten abgerufen werden.

Schritt 1

Verwenden Sie diese Abfrage, um Informationen wie RouterCallKey und RouterCallKeyDay aus der Tabelle Termination_Call_Detail abzurufen.

Wählen Sie DateTime, ANI, RouterCallKey, RouterCallKeyDay aus Termination_Call_Detail, wobei DateTime>='2025-08-07 00:00:00' und DateTime<='2025-08-07 23:59:59' und ANI Gefällt mir'%NUMBER_HERE'

Schritt 2

Dieser Join-Schlüssel wird verwendet, um mithilfe von RouterCallKey und RouterCallKeyDay die Informationen zum Ende des Anrufs im ICM-Skript abzurufen.

```
SELECT Master_Script.EnterpriseName, FinalObjectID
```

Von Route_Call_Detail

INNER-JOIN-Skript

```
ON Route_Call_Detail.ScriptID = Script.ScriptID
```

```
INNER JOIN Master_Script ON Script.MasterScriptID = Master_Script.MasterScriptID
```

```
WHERE RouterCallKeyDay = 'Wert des extrahierten RouterCallKeyDay hier'
```

```
AND RouterCallKey = 'Wert des extrahierten RouterCallKey hier'
```

Ausgehende Abfragen

Die im Abschnitt behandelten Fragen beziehen sich auf Diese Tabellen

- Kampagne
- Dialer_Detail

Gesamtanzahl an laufenden Kampagnen in einem Tag

Verwenden Sie diese Abfrage, um Informationen über die Kampagne abzurufen, die an einem bestimmten Tag ausgeführt wurde.

Wählen Sie C.CampaignName, count(DD.CampaignID)CNT aus.

von Dialer_Detail DD, Kampagne C

Dabei gilt: Datum/Uhrzeit >='2025-08-07 00:00:00'

Hierbei gilt: DD.DateTime <='2025-08-07 23:59:59'

und DD.CampaignID=C.CampaignID

Nach DD.CampaignID, C.CampaignName gruppieren

Bestellung per CNT

Kampagnendetails für eine bestimmte Nummer

Verwenden Sie diese Abfrage, um Informationen über eine Nummer abzurufen, die in mehreren Kampagnen an einem bestimmten Tag gewählt wurde.

```
SELECT DateTime, Campaign.CampaignID, Phone, CallResult, Campaign.CampaignName  
FROM Dialer_Detail
```

```
INNER JOIN Campaign ON Dialer_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID
```

```
WHERE DateTime >='2025-08-07 00:00:00' und DateTime<='2025-08-07 23:59:59'
```

```
UND TELEFON LIKE '%Number here%'
```

Kampagnendetails für mehrere Nummern

Verwenden Sie diese Abfrage, um Informationen über mehrere Nummern abzurufen, die in mehreren Kampagnen an einem bestimmten Tag gewählt werden.

```
SELECT  
Dialer_Detail.DateTime,Dialer_Detail.CampaignID,Phone,CallResult,Campaign.CampaignName  
FROM Dialer_Detail
```

```
INNER JOIN Campaign ON Dialer_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID
```

```
WHERE DateTime >='2025-08-07 00:00:00' und DateTime<='2025-08-07 23:59:59'
```

```
AND Phone IN ('Nummer hier', 'Nummer hier' , 'Nummer hier')
```

Hier finden Sie eine Liste der Kampagnen, bei denen die Kampagne in einem Monat nicht durchgeführt wurde.

Verwenden Sie diese Abfrage, um Informationen zu Kampagnen abzurufen, die in den letzten 6 Monaten nicht ausgeführt wurden.

C.CampaignID, C.CampaignName auswählen

VON KAMPAGNE ALS C LINKS BEITRETEN

Dialer_Detail AS DD ON C.CampaignID <> DD.CampaignID

WO Datum/Uhrzeit ZWISCHEN '2025-07-01 00:00:00' UND '2025-07-31 23:59:59'

GRUPPE NACH C.CampaignID, C.CampaignName

Kampagnenweise für tägliche Zählung abfragen

Verwenden Sie diese Abfrage, um Informationen zu den an einem Tag ausgeführten Kampagnen zusammen mit der Anzahl der gewählten Versuche für diese Kampagne abzurufen.

```
SELECT Cast(DD.DateTime AS date) As Daily,C.CampaignID,C.CampaignName,  
COUNT(DD.CampaignID) AS CNT
```

```
FROM Dialer_Detail DD INNER JOIN-Kampagne C ON DD.CampaignID = C.CampaignID
```

```
WHERE DD.DateTime >='2025-08-07 00:00:00' und DD.DateTime <='2025-08-07 23:59:59'
```

```
GROUP BY Cast(DD.DateTime AS date),C.CampaignID,C.CampaignName
```

```
BESTELLUNG NACH CNT DESC
```

Kampagnenweiser Import von Regelbeginn und -ende sowie Zählung

Verwenden Sie diese Abfrage, um die Informationen abzurufen, die verschiedene Details über die Kampagnen und ihre Importe an einem Tag zusammen mit der Anzahl der gewählten Versuche für diese Kampagne abdecken.

```
SELECT IRH.ImportRuleID, IR.ImportRuleName, QR.QueryRuleName, CQR.CampaignID,  
C.CampaignName, IRH.StartDateTime, IRH.EndDateTime, IRH.TotalRecords
```

```
FROM Import_Rule_History AS IRH INNER JOIN
```

```
Import_Rule AS IR ON IRH.ImportRuleID = IR.ImportRuleID INNER JOIN
```

```
Query_Rule AS QR ON IR.ImportRuleID = QR.ImportRuleID INNER JOIN
```

```
Campaign_Query_Rule AS CQR ON QR.QueryRuleID = CQR.QueryRuleID INNER JOIN
```

```
Kampagne AS C ON CQR.CampaignID = C.CampaignID
```

```
WHERE (IRH.StartDateTime ZWISCHEN '2025-08-07 00:00:00' UND '2025-08-07 23:59:59')
```

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.