

Überprüfen Sie die Kompetenzzuordnung für alle Agenten in Cisco Unified Contact Center Express.

Inhalt

[Einführung](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Überprüfen Sie die Kompetenzzuordnung für alle Agenten in UCCX.](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie die Kompetenzzuordnung für mehrere Mitarbeiter gleichzeitig in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) über die GUI auf der Appadmin-Webseite überprüfen.


Hintergrundinformationen

Es gibt keinen speziellen Bericht, der die Kompetenzzuordnung für alle Agenten auf einer Seite generiert. Es ist zeitaufwendig, dies auf Agentenbasis zu überprüfen.

Skills

 Add New

Status

 1 records found

Skill List

[Skill Name](#)△




[Skill1](#)

Add New

Resource Configuration

 Update  Cancel  Open Printable Report of this Resource Configuration

Resource Name	Agent1
Resource ID	agent1
IPCC Extension	62121
Resource Group	<input type="text" value="RG_uccx"/>
Automatic Available*	<input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled
Assigned Skills	Unassigned Skills
<input type="text" value="Skill1(5)"/>	<input type="text"/>
Competence Level <input type="text" value="5"/> (1-Beginner, 10-Expert)	
Team	<input type="text" value="Default"/>
Agent Alias	<input type="text"/>

 *- indicates required item

Überprüfen Sie die Kompetenzzuordnung für alle Agenten in UCCX.

Um die Kompetenzzuordnung für alle Agenten zu überprüfen, geben Sie die folgende Abfrage ein:

```
run uccx sql db_cra select s.skillname, rsm.compencelevel, r.resourceLoginID, r.extension,
r.resourceFirstName, r.ResourceLastName,t.teamname von skill s inner join resourceskilleskillrsm
on s.skillid = rsm.skillid inner join resource on rapsm.resourcesmem id = r.resourceskillmapid join
team t on r.assignedteamid = t.teamid, wobei s.active = 't' und r.active = 't' Bestellung durch
s.skillname, kompetenzelevel, resourceloginid
```

Diese Abfrage verwendet SQL JOINS aus der **Skill-Tabelle**, der **Ressourcentabelle**, dem **Teamnamen** und der **Ressourcenzuordnung**, um den Bericht zu generieren. Führen Sie diese Abfrage über die CLI mit SSH aus, wie in der folgenden Beispielausgabe veranschaulicht wird:

```
admin:run uccx sql db_cra select s.skillname, rsm.competencelevel, r.resourceLoginID,
r.extension, r.resourceFirstName, r.ResourceLastName,t.teamname from skill s
```

```
inner join resourceskillmapping rsm on s.skillid = rsm.skillid
inner join resource r on rsm.resourceskillmapid = r.resourceskillmapid join team t on
r.assignedteamid = t.teamid where s.active = 't' and r.active = 't'
order by s.skillname, competencelevel, resourceloginid
```

```
SKILLNAME      COMPETENCELEVEL RESOURCELOGINID EXTENSION  RESOURCEFIRSTNAME  RESOURCELASTNAME
TEAMNAME
```

```
-----
Skill11  5      agent1  62121          Agent1  Default
Skill11  5      agent2  62131          Agent2  Default
Skill11  5      arunabh 62000          CIPC    Default
```

Hinweis: So können Mitarbeiter ihre Kompetenzzuordnungen überprüfen. Sie können sie verwenden, um eine falsche Kompetenzzuordnung zu einem Agenten zu entfernen, wenn Probleme beim skill-based Routing auftreten.