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

Inhalt

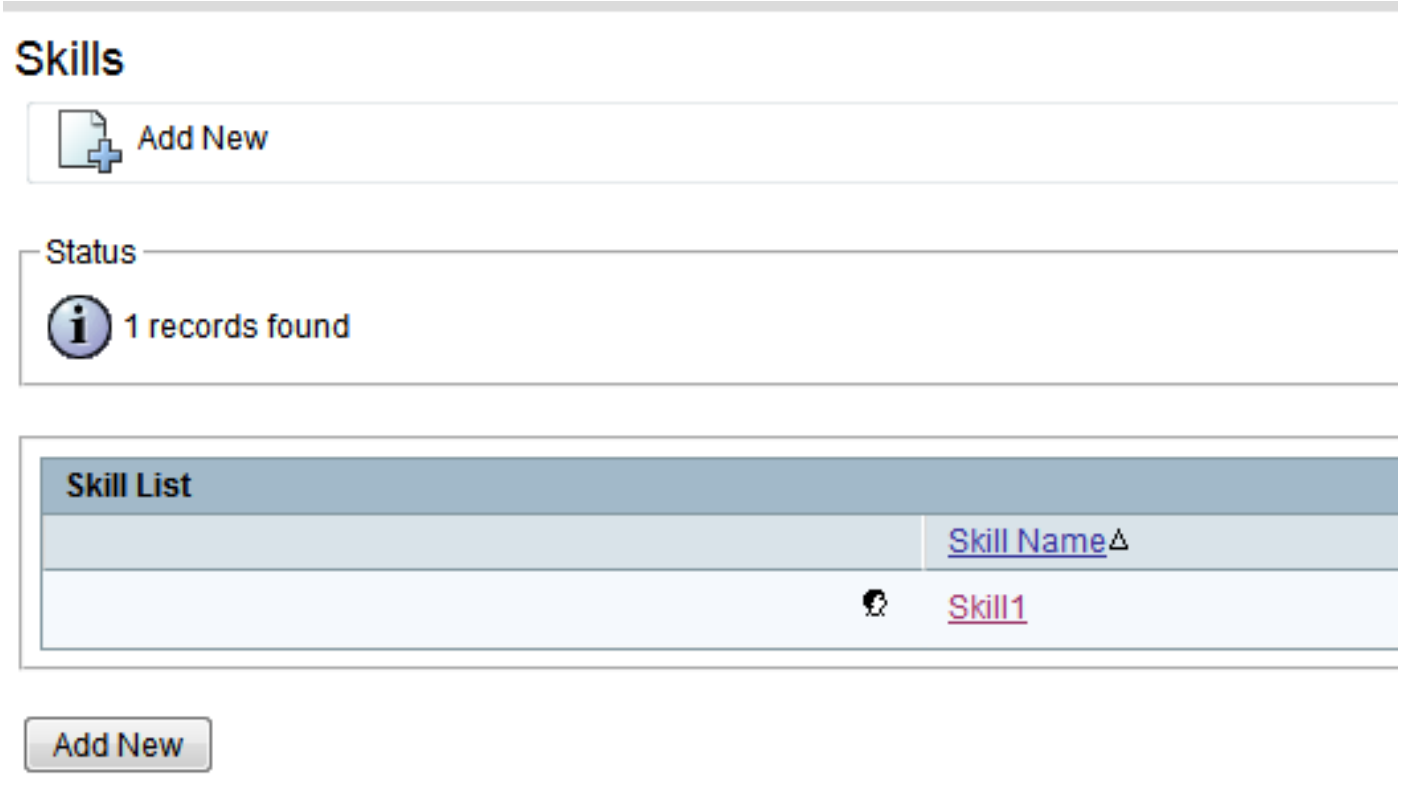
[Einführung](#)
[Hintergrundinformationen](#)
[Überprüfen Sie die Kompetenzzuordnung für alle Agenten in UCCX.](#)

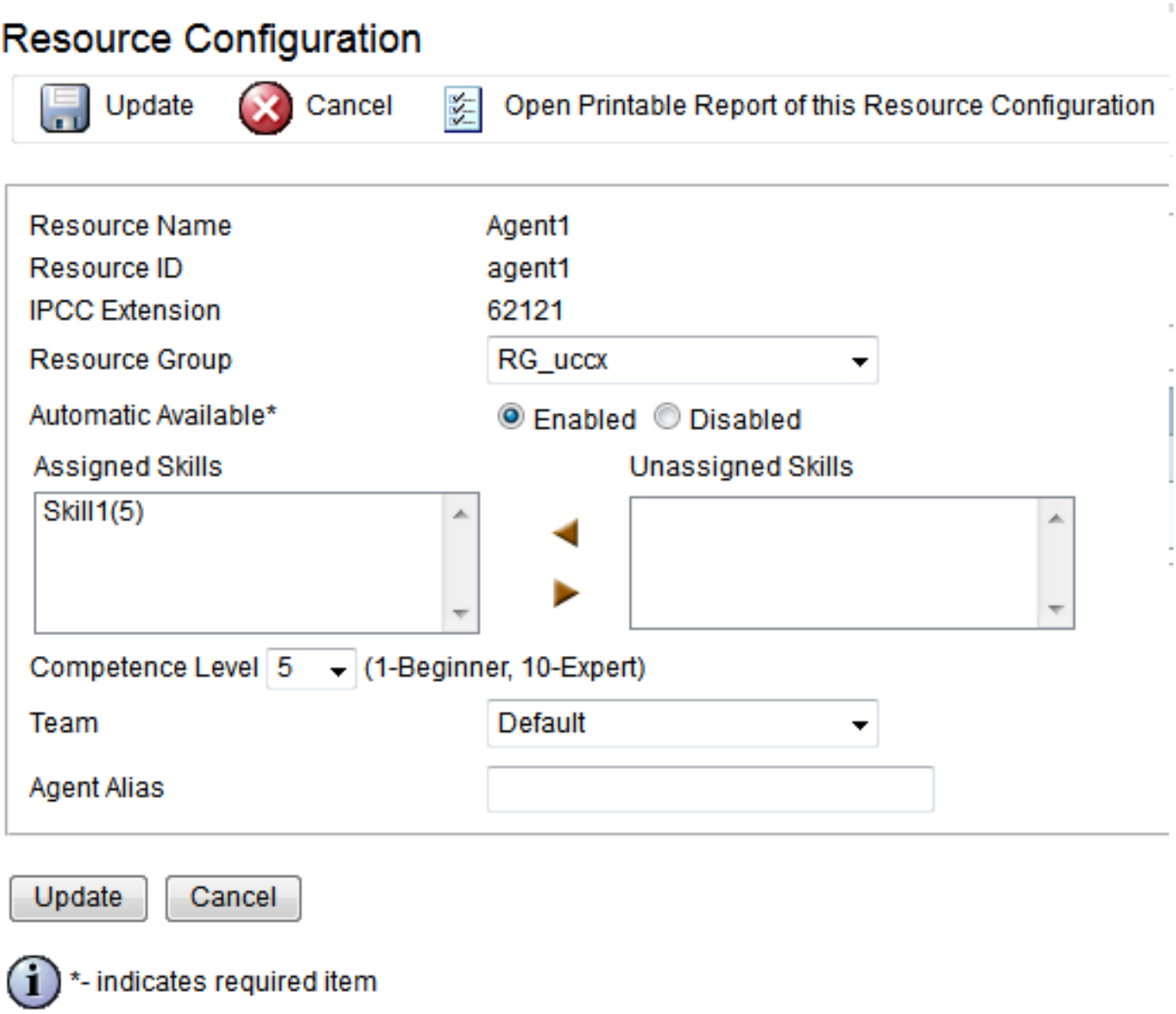
Einführung

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.





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

-------------------------------------------------------------------------------------------
Skill1  5     agent1  62121           Agent1  Default
Skill1  5     agent2  62131           Agent2  Default
Skill1  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.