

# Solucionar problemas de CCE con consultas

## Contenido

---

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Consultas generales](#)

[Comprobar versión de SQL](#)

[Comprobar procesos del sistema SQL](#)

[Consultas entrantes](#)

[Obtener agentes totales](#)

[Obtener supervisores totales](#)

[Obtener agentes conectados](#)

[Recuento total de agentes conectados](#)

[Comprobar qué equipo de agentes está asignado al supervisor](#)

[Información sobre el total de llamadas manejadas por el sistema en un día](#)

[Información sobre una llamada específica gestionada en un día concreto](#)

[Compruebe dónde terminó la llamada en el script ICM](#)

[Paso 1](#)

[Paso 2](#)

[Consultas salientes](#)

[Campaña total en ejecución en un día](#)

[Detalles de la campaña para un número específico](#)

[Detalles de la campaña para varios números](#)

[Obtenga la lista de campañas en las que la campaña no se ejecutó en un mes.](#)

[Consulta del recuento diario de campañas](#)

[Regla de importación de campaña Inicio y fin junto con recuento](#)

---

## Introducción

En este documento se describen algunas consultas útiles que se pueden utilizar en Contact Center Enterprise (CCE) para extraer la información.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), versión 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE), versión 12.6.2
- Lenguaje de consulta estructurado (SQL)
- Estación de trabajo administrativa (AW)
- Base de datos de estación de trabajo administrativa (AWDB)

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- PCCE Versión 12.6.X
- Versión 12.6.X de UCCE

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Background

Este documento trata las consultas básicas que se pueden utilizar para obtener información exacta de la base de datos de CCE directamente mediante SQL Management Studio.

## Consultas generales

### Comprobar versión de SQL

Esta consulta se puede utilizar para obtener información exacta sobre la versión de SQL.

Seleccione @@version

### Comprobar procesos del sistema SQL

Esta consulta se puede utilizar para obtener información exacta sobre los procesos SQL.

SELECCIONE \* EN sys.SYSPROCESSES.

spid	kpid	blocked	waittype	waittime	lastwaittype	waitresource	dbid	uid	cpu	physical_io	memusage	login_time	last_batch	ecid	open_tran	status	sid
77	3416	0	0x0000	0	MEMORY_ALLOCATION_EXT		1	2	0	0	5	2024-07-05 12:08:38.940	2024-07-05 12:09:17.543	0	0	runnable	0x010500000000000005150000004EABCFE3230A2D011

## Consultas entrantes

Las consultas tratadas en esta sección se relacionan con las tablas This

- Agente
- Persona
- Seguimiento\_de\_estado\_del\_agente

- Agente\_en\_tiempo\_real
- Campaña
- Termination\_Call\_Detail
- Route\_Call\_Detail

## Obtener agentes totales

Esta consulta se puede utilizar para obtener información exacta sobre los agentes. Debe ejecutarse en AWDB en AW.

Seleccione \* en Agente

## Obtener supervisores totales

Esta consulta se puede utilizar para obtener información exacta sobre los supervisores. Debe ejecutarse en AWDB en AW.

Seleccione Agent.\*,Person.\* en Agent inner join Person en Agent.PersonID=Person.PersonID

donde SupervisorAgent='Y'

or

```
SELECT NombreDeEmpresa,AgenteSupervisor,Nombre,Apellido,NombreDelInicioDeSesión
FROM Agente INNER JOIN Persona ON Agente.IdPersona = Persona.IdPersona WHERE
AgenteSupervisor = 'Y'
```

## Obtener agentes conectados

Esta consulta se puede utilizar para obtener información exacta sobre todos los agentes conectados a la vez. Debe ejecutarse en AWDB en el AW.

Seleccione count(A. EnterpriseName) del Agente A, Agent\_Real\_Time\_ART donde A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID y A.PeripheralID= '5000'

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

or

Seleccione A.EnterpriseName del Agente A,Agent\_Real\_Time ART donde A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID y A.PeripheralID='5000'

En esta consulta, el ID de periférico es el ID del gateway de periféricos del agente

## Recuento total de agentes conectados

Esta consulta se puede utilizar para obtener información exacta sobre el recuento de agentes conectados a la vez. Debe ejecutarse en AWDB en AW.

Seleccione count(A.EnterpriseName) en Agent A,Agent\_Real\_Time ART donde A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID y A.PeripheralID='5000'

Comprobar qué equipo de agentes está asignado al supervisor

Esta consulta se puede utilizar para obtener información exacta sobre el equipo asignado al supervisor.

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

DESDE

```
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 '%Nombre de empresa del supervisor aquí'
```

Comprobar qué equipo de agentes está asignado al agente

Esta consulta se puede utilizar para obtener información exacta sobre el equipo asignado a un agente.

```
Seleccione A.SkillTargetID , A.EnterpriseName, T.EnterpriseName
```

```
desde Agente como A ,Miembro_del_equipo_de_agentes como ATM, Equipo_de_agentes como T
```

```
donde A.SkillTargetID = ATM.SkillTargetID
```

```
y ATM.AgentTeamID = T.AgentTeamID
```

```
y A.EnterpriseName como '%Enterprise name of the Agent here'
```

Información sobre el total de llamadas manejadas por el sistema en un día

Esta consulta se puede utilizar para obtener información exacta sobre las llamadas manejadas en un día.

```
Seleccione * en Detalle_de_finalización_de_llamadas, donde FechaHora>='2025-08-07 00:00:00'  
y FechaHora<='2025-08-07 23:59:59'
```

Información sobre una llamada específica gestionada en un día concreto

Esta consulta se puede utilizar para obtener información exacta sobre una llamada concreta en un día.

```
Seleccione * en Detalle_de_finalización_de_llamadas, donde FechaHora>='2025-08-07 00:00:00'  
y FechaHora<='2025-08-07 23:59:59' y ANI like'%NUMBER_HERE'
```

## Compruebe dónde terminó la llamada en el script ICM

Esta consulta se puede utilizar para obtener información exacta sobre el punto en el que una llamada en particular finalizó en la secuencia de comandos de ICM. Esta información se debe obtener en dos pasos.

### Paso 1

Utilice esta consulta para obtener información como RouterCallKey y RouterCallKeyDay de la tabla Detalle\_de\_finalización\_de\_llamadas.

Seleccione DateTime, ANI, RouterCallKey, RouterCallKeyDay de Termination\_Call\_Detail donde DateTime>='2025-08-07 00:00:00' y DateTime<='2025-08-07 23:59:59' y ANI like'%NUMBER\_HERE'

### Paso 2

Esta clave de unión se puede utilizar para obtener la información donde finalizó la llamada en la secuencia de comandos de ICM mediante RouterCallKey y RouterCallKeyDay.

```
SELECT Archivo_de_comandos_maestro.NombreDeEmpresa, IDdeObjetoFinal
```

```
FROM Detalle_de_llamadas_enrutadas
```

```
Script INNER JOIN
```

```
ON Detalle_de_llamada_de_ruta.ScriptID = Script.ScriptID
```

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

```
WHERE RouterCallKeyDay = 'Valor de RouterCallKeyDay extraído aquí'
```

```
AND RouterCallKey = 'Valor de RouterCallKey extraído aquí'
```

## Consultas salientes

Las consultas tratadas en la sección se relacionan con estas tablas

- Campaña
- Dialer\_Detail

### Campaña total en ejecución en un día

Utilice esta consulta para obtener la información sobre la campaña que se ejecutó en un día concreto.

Seleccione C.CampaignName,count(DD.CampaignID)CNT

de Dialer\_Detail DD, Campaña C

Donde DD.DateTime >='2025-08-07 00:00:00'

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

y DD.CampaignID=C.CampaignID

Agrupar por DD.CampaignID,C.CampaignName

Pedido por descripción de CNT

## Detalles de la campaña para un número específico

Utilice esta consulta para obtener información sobre un número marcado en varias campañas en un día concreto.

SELECCIONE FechaHora,Campaña.ID de campaña,Teléfono,Resultado de llamada,Campaña.Nombre de campaña FROM Dialer\_Detail

INNER JOIN Campaign ON Dialer\_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID

WHERE FechaHora >='2025-08-07 00:00:00' y FechaHora<='2025-08-07 23:59:59'

Y Teléfono COMO '%Número aquí%'

## Detalles de la campaña para varios números

Utilice esta consulta para obtener información sobre varios números marcados en varias campañas en un día concreto.

SELECT

Detalle\_de\_marcador.FechaHora,Detalle\_de\_marcador.IDdeCampaña,Teléfono,ResultadoDeLlamada,Campaña.Nombre de campaña  
FROM Detalle\_de\_marcador

INNER JOIN Campaign ON Dialer\_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID

WHERE FechaHora >='2025-08-07 00:00:00' y FechaHora<='2025-08-07 23:59:59'

AND Phone IN ('Number here' , 'Number here' , 'Number here')

## Obtenga la lista de campañas en las que la campaña no se ejecutó en un mes.

Utilice esta consulta para obtener información sobre las campañas que no se han ejecutado en los últimos 6 meses.

SELECCIONE C.CampaignID, C.CampaignName

DE la campaña COMO UNIRSE A LA IZQUIERDA

Dialer\_Detail AS DD ON C.CampaignID <> DD.CampaignID

DONDE FechaHora ENTRE '2025-07-01 00:00:00' Y '2025-07-31 23:59:59'

AGRUPAR POR C.CampaignID, C.CampaignName

### Consulta del recuento diario de campañas

Utilice esta consulta para obtener la información sobre las campañas que se ejecutan en un día junto con el recuento de intentos marcados contra esa campaña.

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

FROM Detalle\_de\_marcador DD INNER JOIN Campaña C ON DD.IDcampaña = C.IDcampaña

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

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

ORDENAR POR CNT DESC

### Regla de importación de campaña Inicio y fin junto con recuento

Utilice esta consulta para obtener la información que cubre varios detalles sobre las campañas y sus importaciones en un día junto con el recuento de intentos marcados contra esa campaña.

SELECT IRH.IdReglaImportación, IR.NombreReglaImportación, QR.NombreReglaConsulta,  
CQR.IDcampaña, C.NombreCampaña, IRH.FechaHoraInicio, IRH.FechaHoraFinalización,  
IRH.TotalRegistros

FROM Historial\_de\_regla\_de\_importación AS IRH INNER JOIN

Import\_Rule AS IR ON IRH.ImportRuleID = IR.ImportRuleID INNER JOIN

Regla\_de\_consulta AS QR ON IR.IDreglaImportación = QR.IDreglaImportación INNER JOIN

Regla\_de\_consulta\_de\_campaña AS CQR ON QR.IDdeReglaDeConsulta =  
CQR.IDdeReglaDeConsulta INNER JOIN

Campaña COMO C EN CQR.ID de campaña = C.ID de campaña

WHERE (IRH.StartDateTime ENTRE '2025-08-07 00:00:00' Y '2025-08-07 23:59:59')

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).