

Dépannage de CCE avec des requêtes

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Requêtes générales](#)

[Vérifier la version SQL](#)

[Vérifier les processus système SQL](#)

[Requêtes entrantes](#)

[Obtenir le nombre total d'agents](#)

[Obtenir le nombre total de superviseurs](#)

[Se connecter aux agents](#)

[Nombre total d'agents connectés](#)

[Vérifier quelle équipe d'agents est affectée au superviseur](#)

[Informations sur le nombre total d'appels traités par le système en une journée](#)

[Informations relatives à un appel spécifique traité au cours d'une journée donnée](#)

[Vérifier où l'appel s'est terminé dans le script ICM](#)

[Étape 1](#)

[Étape 2](#)

[Requêtes sortantes](#)

[Total de la campagne en cours dans une journée](#)

[Détails de la campagne pour un numéro spécifique](#)

[Détails de la campagne pour plusieurs numéros](#)

[Obtenez la liste des campagnes pour lesquelles aucune campagne n'a été lancée en un mois.](#)

[Requête pour le nombre quotidien par campagne](#)

[Début et fin de la règle d'importation pour la campagne avec nombre](#)

Introduction

Ce document décrit quelques requêtes utiles qui peuvent être utilisées dans Contact Center Enterprise (CCE) pour extraire les informations.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.6.2
- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.6.2
- Langage d'interrogation structuré (SQL)
- Poste de travail administratif (AW)
- Base de données des postes de travail administratifs (AWDB)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- PCCE version 12.6.X
- UCCE version 12.6.X

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Fond

Ce document couvre les requêtes de base qui peuvent être utilisées pour extraire des informations de la base de données CCE directement à l'aide du studio de gestion SQL.

Requêtes générales

Vérifier la version SQL

Cette requête peut être utilisée pour obtenir des informations exactes sur la version SQL.

Sélectionner @@version

Vérifier les processus système SQL

Cette requête peut être utilisée pour obtenir des informations exactes sur les processus SQL.

```
SELECT * FROM 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	0x010500000000000005150000004EABCFE323DA2D011

Requêtes entrantes

Les requêtes traitées dans cette section se rapportent à ces tables

- Agent
- Personne
- Trace_État_Agent
- Agent_Temps_Réel

- Campagne
- Détail_Appel_Fin
- Détail_Appel_Routage

Obtenir le nombre total d'agents

Cette requête peut être utilisée pour obtenir des informations exactes sur les agents. Il doit être exécuté sur AWDB sur l'AW.

Sélectionner * dans Agent

Obtenir le nombre total de superviseurs

Cette requête peut être utilisée pour obtenir des informations exactes sur les superviseurs. Il doit être exécuté sur AWDB sur l'AW.

Sélectionnez Agent.*,Person.* dans Agent inner join Person dans Agent.PersonID=Person.PersonID

où SupervisorAgent='Y'

ou

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

Se connecter aux agents

Cette requête peut être utilisée pour obtenir des informations exactes sur l'ensemble des agents connectés à la fois. Elle doit être exécutée sur AWDB sur l'AW.

Sélectionnez count(A. EnterpriseName) dans Agent A, Agent_Real_Time ART où A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID et A.PeripheralID= '5000'

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

ou

Sélectionnez A.EnterpriseName dans Agent A, Agent_Real_Time ART où A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID et A.PeripheralID='5000'

Dans cette requête, l'ID de périphérique est l'ID de la passerelle périphérique de l'agent

Nombre total d'agents connectés

Cette requête peut être utilisée pour obtenir des informations exactes sur le nombre d'agents connectés à la fois. Elle doit être exécutée sur AWDB sur l'AW.

Sélectionnez count(A.EnterpriseName) dans Agent A, Agent_Real_Time ART où A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID et A.PeripheralID='5000'

Vérifier quelle équipe d'agents est affectée au superviseur

Cette requête peut être utilisée pour obtenir des informations exactes sur l'équipe affectée au superviseur.

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

EXPÉDITEUR

```
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 '%Nom d'entreprise du superviseur ici'
```

Vérifier quelle équipe d'agents est affectée à l'agent

Cette requête peut être utilisée pour obtenir des informations exactes sur l'équipe affectée à un agent.

Sélectionnez A.SkillTargetID , A.EnterpriseName, T.EnterpriseName

de Agent en tant que A, Agent_Team_Member en tant qu'ATM, Agent_Team en tant que T

où A.SkillTargetID = ATM.SkillTargetID

et ATM.AgentTeamID = T.AgentTeamID

et A.EnterpriseName comme '%Enterprise name of the Agent here'

Informations sur le nombre total d'appels traités par le système en une journée

Cette requête peut être utilisée pour obtenir des informations exactes sur les appels traités au cours d'une journée.

Sélectionnez * dans Termination_Call_Detail où DateTime>='2025-08-07 00:00:00' et
DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

Informations relatives à un appel spécifique traité au cours d'une journée donnée

Cette requête peut être utilisée pour obtenir des informations exactes sur un appel particulier d'une journée.

Sélectionnez * dans Termination_Call_Detail où DateTime>='2025-08-07 00:00:00' et
DateTime<='2025-08-07 23:59:59' et ANI like'%NUMBER_HERE'

Vérifier où l'appel s'est terminé dans le script ICM

Cette requête peut être utilisée pour obtenir des informations exactes sur le point où un appel particulier s'est terminé dans le script ICM. Ces informations doivent être lues en deux étapes.

Étape 1

Utilisez cette requête pour obtenir les informations telles que RouterCallKey et RouterCallKeyDay à partir de la table Termination_Call_Detail.

Sélectionnez DateTime, ANI, RouterCallKey, RouterCallKeyDay dans Termination_Call_Detail où DateTime>='2025-08-07 00:00:00' et DateTime<='2025-08-07 23:59:59' et ANI like'%NUMBER_HERE'

Étape 2

Cette clé de jointure permet d'obtenir les informations relatives à l'endroit où l'appel s'est terminé dans le script ICM à l'aide de RouterCallKey et RouterCallKeyDay.

```
SELECT Master_Script.EnterpriseName, FinalObjectID
FROM Détail_Appel_Route
Script INNER JOIN
ON Détail_Appel_Route.IDscript = IDscript.IDscript
INNER JOIN Master_Script ON Script.MasterScriptID = Master_Script.MasterScriptID
OÙ RouterCallKeyDay = 'Valeur de RouterCallKeyDay extraite ici'
AND RouterCallKey = 'Valeur de RouterCallKey extraite ici'
```

Requêtes sortantes

Les requêtes traitées dans cette section se rapportent à ces tables

- Campagne
- Détail_Numéroteur

Total de la campagne en cours dans une journée

Utilisez cette requête pour obtenir des informations sur la campagne qui s'est exécutée un jour donné.

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

Provient de Dialer_Detail DD, Campagne C

Où JJ.DateHeure >='2025-08-07 00:00:00'

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

et DD.CampaignID=C.CampaignID

Regrouper par ID de campagne DD.CampaignID,NomCampagne C.Campaign

Commande par CNT Desc

Détails de la campagne pour un numéro spécifique

Utilisez cette requête pour obtenir des informations sur un numéro composé dans plusieurs campagnes au cours d'une journée donnée.

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

```
Campagne INNER JOIN SUR Dialer_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID
```

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

```
AND Phone LIKE '%Number here%'
```

Détails de la campagne pour plusieurs numéros

Utilisez cette requête pour obtenir des informations sur plusieurs numéros composés dans plusieurs campagnes au cours d'une journée donnée.

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

```
Campagne INNER JOIN SUR Dialer_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID
```

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

```
AND Phone IN ('Numéro ici' , 'Numéro ici' , 'Numéro ici')
```

Obtenez la liste des campagnes qui n'ont pas été lancées en un mois.

Utilisez cette requête pour obtenir des informations sur les campagnes qui n'ont pas été exécutées au cours des 6 derniers mois.

```
SELECT IDcampagneC, NomCampagneC
```

```
FROM Campagne AS C LEFT JOIN
```

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

WHERE DateTime ENTRE '2025-07-01 00:00:00' ET '2025-07-31 23:59:59'

GROUPE PAR C.IDcampagne, C.NomCampagne

Requête pour le nombre quotidien par campagne

Utilisez cette requête pour obtenir les informations sur les campagnes exécutées en une journée, ainsi que le nombre de tentatives composées pour cette campagne.

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

```
FROM Dialer_Detail DD INNER JOIN Campaign C ON DD.IDcampagne = C.IDcampagne
```

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

```
GROUP BY Cast(DD.DateTime AS date),C.IDcampagne,C.NomCampagne
```

```
ORDER BY CNT DESC
```

Début et fin de la règle d'importation pour la campagne avec nombre

Utilisez cette requête pour obtenir les informations qui couvrent divers détails sur les campagnes et leurs importations en une journée, ainsi que le nombre de tentatives composées pour cette campagne.

```
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
```

```
Campagne AS C SUR CQR.IDcampagne = C.IDcampagne
```

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

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.