

Vérifiez le mappage de compétence pour tous les agents dans le Cisco Unified Contact Center Express

Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Vérifiez le mappage de compétence pour tous les agents sur UCCX](#)

Introduction

Ce document décrit comment vérifier le mappage de compétence pour plus d'un agent à la fois dans le Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) par l'intermédiaire du GUI par la page Web d'Appadmin.

[Informations générales](#)

Il n'y a aucun état spécifique qui génère la compétence traçant à tous les agents sur un d'une seule page. Il est long pour vérifier ceci sur une base de par-agent.

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

Vérifiez le mappage de compétence pour tous les agents sur UCCX

Afin de vérifier le mappage de compétence pour tous les agents, écrivez cette requête :

exécutez le db_cra s.skillname choisi de l'uccx SQL, rsm.competencelevel, r.resourceLoginID, r.extension, r.resourceFirstName, r.ResourceLastName, t.teamname de rsm resourceskillmapping de joindre intérieur de la compétence s sur la ressource r en joindre intérieur s.skillid = rsm.skillid sur rsm.resourceskillmapid = r.resourceskillmapid joignent l'équipe t sur r.assignedteamid = t.teamid où s.active = « t » et r.active = commande « t » par s.skillname, competencelevel, resourceloginid

Cette requête utilise le SQL SE JOINT de la table de compétence, de la table de ressource, du nom d'équipe et du mappage de ressource afin de générer l'état. Exécutez cette requête par l'intermédiaire du CLI avec l'utilisation du SSH comme cet exemple de sortie affiche :

```
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
```

Note: Ceci aide à vérifier l'agent aux mappages de compétence. Vous pouvez l'employer afin d'enlever une compétence incorrecte traçant à un agent une fois fait face avec des problèmes dans le routage basé sur l'abilité.