

Risoluzione dei problemi di CCE con le query

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Introduzione](#)

[Query generali](#)

[Verifica versione SQL](#)

[Verifica processi di sistema SQL](#)

[Query in ingresso](#)

[Ottieni totale agenti](#)

[Ottieni totale supervisor](#)

[Ottieni agenti connessi](#)

[Conteggio totale degli agenti connessi](#)

[Verifica quale team di agenti è assegnato al Supervisor](#)

[Informazioni sul totale delle chiamate gestite dal sistema in un giorno](#)

[Informazioni su una chiamata specifica gestita in un giorno specifico](#)

[Controlla il punto in cui la chiamata è terminata nello script ICM](#)

[Passaggio 1](#)

[Passaggio 2](#)

[Query in uscita](#)

[Campagna totale in esecuzione in un giorno](#)

[Dettagli campagna per un numero specifico](#)

[Dettagli campagna per più numeri](#)

[Ottieni l'elenco delle campagne in cui la campagna è stata interrotta in un mese.](#)

[Query Per Conteggio Giornaliero Campagna](#)

[Inizio e fine regola di importazione per campagna insieme al conteggio](#)

Introduzione

In questo documento vengono descritte alcune query utili che è possibile utilizzare in Contact Center Enterprise (CCE) per estrarre le informazioni.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) release 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.6.2
- SQL (Structured Query Language)
- AW (Administrative Workstation)
- AWDB (Administrative Workstation Database)

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- PCCE release 12.6.X
- UCCE release 12.6.X

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Introduzione

In questo documento vengono descritte le query di base che è possibile utilizzare per ottenere informazioni dal database CCE utilizzando direttamente SQL Management Studio.

Query generali

Verifica versione SQL

Questa query può essere utilizzata per ottenere informazioni esatte sulla versione di SQL.

Selezionare @@version

Verifica processi di sistema SQL

Questa query può essere utilizzata per ottenere informazioni esatte sui processi 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_ALLOCATION_EXT | 1 | 2 | 0 | 0 | 5 | 2024-07-05 12:08:38.940 | 2024-07-05 12:09:17.543 | 0 | 0 | runnable | 0x0105000000000005150000004EABC7E3230A2D011 |

Query in ingresso

Le query illustrate in questa sezione fanno riferimento a Queste tabelle

- Agente
- Persona
- Agent_State_Trace

- Tempo_reale_agente
- Campagna
- Dettagli_Chiamata_Terminazione
- Dettaglio_chiamata_route

Ottieni totale agenti

Questa query può essere utilizzata per ottenere informazioni esatte sugli agenti. Deve essere eseguito su AWDB sull'AW.

Seleziona * da agente

Ottieni totale supervisori

Questa query può essere utilizzata per ottenere informazioni esatte sui supervisori. Deve essere eseguito su AWDB sull'AW.

Selezionare Agent.*,Person.* da Agent inner join Person su Agent.PersonID=Person.PersonID

where SupervisorAgent='Y'

o

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

Ottieni agenti connessi

Questa query può essere utilizzata per ottenere informazioni esatte sugli agenti complessivi connessi alla volta. Deve essere eseguita su AWDB sull'AW.

Selezionare count(A. EnterpriseName) dall'agente A, Agent_Real_Time ART dove A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID e A.PeripheralID= '5000'

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

o

Selezionare A.EnterpriseName dall'agente A,Agent_Real_Time ART dove A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID e A.PeripheralID='5000'

In questa query l'ID periferica è l'ID del gateway periferiche dell'agente

Conteggio totale degli agenti connessi

Questa query può essere utilizzata per ottenere informazioni esatte sul numero di agenti collegati contemporaneamente. Deve essere eseguita su AWDB sull'AW.

Selezionare count(A.EnterpriseName) dall'agente A,Agent_Real_Time ART dove A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID e A.PeripheralID='5000'

Verifica quale team di agenti è assegnato al Supervisor

Questa query può essere utilizzata per ottenere informazioni esatte sul team assegnato al Supervisor.

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

DA

```
Agent_Team AS AT INNER JOIN Agent_Team_Supervisor AS ATS SU AT.AgentTeamID =  
ATS.AgentTeamID
```

```
INNER JOIN Agent AS A ON ATS.SupervisorSkillTargetID = A.SkillTargetID
```

```
WHERE A.EnterpriseName LIKE '%Nome azienda del Supervisor here'
```

Verifica quale team agente è assegnato all'agente

Questa query può essere utilizzata per ottenere informazioni esatte sul team assegnato a un agente.

```
Selezionare A.SkillTargetID , A.EnterpriseName, T.EnterpriseName
```

```
da Agente come A ,Agent_Team_Member come ATM, Agent_Team come T
```

```
dove A.SkillTargetID = ATM.SkillTargetID
```

```
e ATM.AgentTeamID = T.AgentTeamID
```

```
e A.EnterpriseName come '%Enterprise name of the Agent here'
```

Informazioni sul totale delle chiamate gestite dal sistema in un giorno

Questa query può essere utilizzata per ottenere informazioni esatte sulle chiamate gestite in un giorno.

```
Selezionare * da Termination_Call_Detail where DateTime>='2025-08-07 00:00:00' e  
DateTime<='2025-08-07 23:59:59'
```

Informazioni su una chiamata specifica gestita in un giorno specifico

Questa query può essere utilizzata per ottenere informazioni esatte su una chiamata specifica in un giorno.

```
Select * from Termination_Call_Detail where DateTime>='2025-08-07 00:00:00' and  
DateTime<='2025-08-07 23:59:59' and ANI like'%NUMBER_HERE'
```

Controlla il punto in cui la chiamata è terminata nello script ICM

Questa query può essere utilizzata per ottenere informazioni esatte sul punto in cui una chiamata particolare è terminata nello script ICM. Queste informazioni devono essere recuperate in due passaggi.

Passaggio 1

Utilizzare questa query per ottenere informazioni quali RouterCallKey e RouterCallKeyDay dalla tabella Termination_Call_Detail.

Selezionare DateTime, ANI, RouterCallKey, RouterCallKeyDay da Termination_Call_Detail where DateTime>='2025-08-07 00:00:00' e DateTime<='2025-08-07 23:59:59' e ANI like'%NUMBER_HERE'

Passaggio 2

Questa chiave di join viene utilizzata per ottenere le informazioni sul punto in cui la chiamata è terminata nello script ICM utilizzando RouterCallKey e RouterCallKeyDay.

```
SELECT NomeMaster_Script.Enterprise, IDFogettoFinale
```

```
FROM Dettagli_chiamata_instradamento
```

```
Script INNER JOIN
```

```
ON Route_Call_Detail.ScriptID = Script.ScriptID
```

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

```
WHERE RouterCallKeyDay = 'Valore di RouterCallKeyDay estratto qui'
```

```
AND RouterCallKey = 'Valore di RouterCallKey estratto qui'
```

Query in uscita

Le query illustrate nella sezione fanno riferimento a Queste tabelle

- Campagna
- Dettagli_dialer

Campagna totale in esecuzione in un giorno

Utilizzare questa query per ottenere informazioni sulla campagna eseguita in un giorno specifico.

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

da Dialer_Detail DD, Campagna C

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

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

e DD.CampaignID=C.CampaignID

Raggruppa per DD.CampaignID,C.CampaignName

Ordina per descrizione CNT

Dettagli campagna per un numero specifico

Utilizzare questa query per ottenere informazioni su un numero composto in più campagne in un giorno specifico.

```
SELECT
```

```
DataOra,Campagna.IDcampagna,Telefono,RisultatoChiamata,Campagna.NomeCampagna  
FROM Dettagli_Dialer
```

```
INNER JOIN Campaign ON Dialer_Detail.CampaignID = Campagna.CampaignID
```

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

```
E Telefono LIKE '%Number here%'
```

Dettagli campagna per più numeri

Utilizzare questa query per ottenere informazioni su più numeri che vengono composti in più campagne in un giorno specifico.

```
SELECT
```

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

```
INNER JOIN Campaign ON Dialer_Detail.CampaignID = Campagna.CampaignID
```

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

```
AND Phone IN ('Numero qui', 'Numero qui' , 'Numero qui')
```

Otteni l'elenco delle campagne in cui la campagna non è stata eseguita in un mese.

Utilizzare questa query per ottenere informazioni sulle campagne non eseguite negli ultimi 6 mesi.

```
SELECT C.IDCAMPAGNA, C.NomeCampagna
```

```
FROM Campagna AS C LEFT JOIN
```

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

DOVE DateTime BETWEEN '2025-07-01 00:00:00' AND '2025-07-31 23:59:59'

GROUP BY C.IDCAMPAGNA, C.NomeCampagna

Query Per Conteggio Giornaliero Campagna

Utilizzare questa query per ottenere le informazioni sulle campagne eseguite in un giorno insieme al numero di tentativi di composizione per tale campagna.

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

```
FROM Dialer_Detail DD INNER JOIN Campagna C ON DD.CampaignID = C.CampaignID
```

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

```
GROUP BY Cast(DD.DateTime AS date),C.IDPampagna,C.NomeCampagna
```

```
ORDINA PER DESCRIZIONE CNT
```

Inizio e fine regola di importazione per campagna insieme al conteggio

Utilizzare questa query per ottenere le informazioni relative ai vari dettagli sulle campagne e sulle relative importazioni in un giorno, insieme al numero di tentativi di composizione eseguiti per tale campagna.

```
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
```

```
Campagna AS C ON CQR.CampaignID = C.CampaignID
```

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

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).