

Verifica del mapping competenze per tutti gli agenti in Cisco Unified Contact Center Express

Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Verifica del mapping competenze per tutti gli agenti su UCCX](#)

Introduzione

Questo documento descrive come controllare il mapping delle competenze per più di un agente alla volta in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) tramite la GUI nella pagina Web Appadmin.

Premesse

Non esiste un report specifico che generi il mapping competenze a tutti gli agenti in una singola pagina. Il controllo per singolo agente richiede molto tempo.

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

Verifica del mapping competenze per tutti gli agenti su UCCX

Per controllare il mapping competenze per tutti gli agenti, immettere la seguente query:

```
eseguire 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' e.active = 't'
ordine per s.skillname, competente livello, resourceloginid
```

Per generare il report, questa query utilizza SQL JOIN dalla **tabella competenze**, dalla **tabella risorse**, dal **nome del team** e dal **mapping delle risorse**. Eseguire questa query dalla CLI con l'uso di SSH come mostrato nell'output di esempio:

```
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
```

```
-----
Skill11  5      agent1  62121          Agent1  Default
Skill11  5      agent2  62131          Agent2  Default
Skill11  5      arunabh 62000          CIPC    Default
```

Nota: Consente di verificare i mapping agente-competenza. È possibile utilizzarlo per rimuovere un mapping competenze errato a un agente quando si verificano problemi nel routing basato sulle competenze.