

クエリーを使用したCCEのトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[General query](#)

[SQLバージョンの確認](#)

[SQLシステムプロセスの確認](#)

[インバウンドクエリ](#)

[合計エージェント数の取得](#)

[スーパーバイザの総数の取得](#)

[ログインしたエージェントの取得](#)

[ログインしたエージェントの総数](#)

[スーパーバイザに割り当てられているエージェントチームの確認](#)

[システムが1日に処理したコールの合計数に関する情報](#)

[特定の日に処理された特定のコールに関する情報](#)

[ICMスクリプト内でコールが終了した場所を確認する](#)

[手順 1](#)

[手順 2](#)

[アウトバウンドクエリ](#)

[1日に実行されたキャンペーンの合計](#)

[特定の番号のキャンペーン詳細](#)

[複数の番号のキャンペーン詳細](#)

[キャンペーンが1か月間に実行されなかったキャンペーンの一覧を取得します。](#)

[キャンペーンの1日あたりの買い数のクエリ](#)

[Campaign wise Import Rule Start & EndとCount](#)

はじめに

このドキュメントでは、Contact Center Enterprise(CCE)で情報を抽出するために使用できる便利なクエリについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)リリース12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.6.2
- 構造化照会言語(SQL)
- 管理ワークステーション (AW)
- アドミンワークステーションデータベース(AWDB)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- PCCEリリース12.6.X
- UCCEリリース12.6.X

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景

このドキュメントでは、SQL Management Studioを使用してCCEデータベースから直接情報を取得するために使用できる基本的なクエリについて説明します。

General query

SQLバージョンの確認

このクエリを使用して、SQLバージョンに関する情報を正確に指定できます。

@@versionを選択

SQLシステムプロセスの確認

このクエリを使用して、SQLプロセスに関する情報を正確に指定できます。

sys.SYSPROCESSESから*を選択

Results		Messages																		
spid	lpid	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	0x0105000000000005150000004EA3CFE3230DA2D011			

インバウンドクエリ

このセクションで説明するクエリは、次の表に関連しています

- エージェント
- Person
- エージェント_状態_トレース
- エージェント_リアルタイム
- キャンペーン
- Termination_Call_Detail
- Route_Call_Detail

合計エージェント数の取得

このクエリを使用して、エージェントに関する情報を正確に指定できます。AWのAWDBで実行する必要があります。

エージェントから*を選択

スーパーバイザの総数の取得

このクエリを使用して、スーパーバイザに関する情報を正確に指定できます。AWのAWDBで実行する必要があります。

Agent.PersonID=Person.PersonIDに対してAgent inner join Person からAgent.*,Person.*を選択します。

ここで、SupervisorAgent='Y'

または

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

ログインしたエージェントの取得

このクエリを使用すると、一度にログインしたエージェント全体の情報を正確に把握できます。このクエリはAWのAWDBで実行する必要があります。

Agent A, Agent_Real_Time ARTからcount(A. EnterpriseName)を選択します。ここで、A.SkillTargetID=ART.SkillTargetIDおよびA.PeripheralID= '5000'

およびAgentState IN ('4','3','5','6','8')

または

Agent A,Agent_Real_Time ARTからA.EnterpriseNameを選択します。ここで、A.SkillTargetID=ART.SkillTargetIDおよびA.PeripheralID='5000'

このクエリでは、Peripheral IDはエージェントペリフェラルゲートウェイのIDです

ログインしたエージェントの総数

このクエリは、一度にログインしたエージェントの数に関する情報を正確に把握するために使用できます。このクエリはAWのAWDBで実行する必要があります。

Agent A,Agent_Real_Time ARTからcount(A.EnterpriseName)を選択します。ここで、A.SkillTargetID=ART.SkillTargetIDおよびA.PeripheralID='5000'

スーパーバイザに割り当てられているエージェントチームの確認

このクエリは、スーパーバイザに割り当てられたチームに関する情報を正確に示すために使用できます。

エージェントチームとしてAT.EnterpriseName、スーパーバイザ名としてA.EnterpriseNameを選択します。

最小

Agent_Team AS AT INNER JOIN Agent_Team_Supervisor AS ATS ON AT.AgentTeamID = ATS.AgentTeamID

ATS.SupervisorSkillTargetID = A.SkillTargetID 上の内部結合エージェント(INNER JOIN Agent AS A AS A ON ATS.SupervisorSkillTargetID = A.SkillTargetID)

ここで、A.EnterpriseName LIKE '%Enterprise name of the Supervisor here'です。

どのエージェントチームがエージェントに割り当てられているかの確認

このクエリを使用して、エージェントに割り当てられたチームに関する情報を正確に指定できます。

A.SkillTargetID、A.EnterpriseName、T.EnterpriseNameを選択します

エージェントA、Agent_Team_MemberをATM、Agent_TeamをT

ここで、A.SkillTargetID = ATM.SkillTargetIDです

およびATM.AgentTeamID = T.AgentTeamID

およびA.EnterpriseName('%Enterprise name of the Agent here'など)

システムが1日に処理したコールの合計数に関する情報

このクエリを使用して、1日で処理されたコールに関する情報を正確に取得できます。

* をTermination_Call_Detail where DateTime>='2025-08-07 00:00:00'およびDateTime<='2025-08-07 23:59:59'から選択します。

特定の日に処理された特定のコールに関する情報

このクエリを使用すると、1日の特定のコールに関する情報を正確に取得できます。

* from Termination_Call_Detail where DateTime>='2025-08-07 00:00:00'およびDateTime<='2025-08-07 23:59:59'およびANI like'%NUMBER_HERE'を選択します

ICMスクリプト内でコールが終了した場所を確認する

このクエリを使用すると、ICMスクリプトで特定のコールが終了したポイントに関する情報を正確に取得できます。この情報は2つのステップで取得する必要があります。

手順 1

このクエリを使用して、Termination_Call_DetailテーブルからRouterCallKeyやRouterCallKeyDayなどの情報を取得します。

Termination_Call_DetailからDateTime、ANI、RouterCallKey、RouterCallKeyDayを選択します。
DateTime>='2025-08-07 00:00:00'およびDateTime<='2025-08-07 23:59:59'およびANI
like'%NUMBER_HERE'

手順 2

この結合キーは、RouterCallKeyおよびRouterCallKeyDayを使用して、ICMスクリプト内のコールが終了した場所に関する情報を取得するために使用されます。

Master_Script.EnterpriseName、FinalObjectIDを選択

Route_Call_Detailから

内部結合スクリプト

ON Route_Call_Detail.ScriptID = Script.ScriptID

INNER JOIN Master_Script ON Script.MasterScriptID = Master_Script.MasterScriptID

WHERE RouterCallKeyDay = 'ここに抽出されたRouterCallKeyDayの値'

AND RouterCallKey = 'ここに抽出されたRouterCallKeyの値'

アウトバウンドクエリ

このセクションで説明するクエリは、次のテーブルに関連しています

- キャンペーン
- ダイアラ_詳細

1日に実行されたキャンペーンの合計

このクエリを使用して、特定の日に実行されたキャンペーンに関する情報を取得します。

C.CampaignName,count(DD.CampaignID)CNTを選択します

Dialer_Detail DD、Campaign Cから

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

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

およびDD.CampaignID=C.CampaignID

DD.CampaignID、C.CampaignNameでグループ化

CNT順の説明

特定の番号のキャンペーン詳細

このクエリを使用して、特定の日に複数のキャンペーンでダイヤルされた番号に関する情報を取得します。

Dialer_DetailからDateTime、Campaign.CampaignID、Phone、CallResult、Campaign.CampaignName を選択します。

Dialer_Detail.CampaignIDの内部参加キャンペーン= Campaign.CampaignID

WHERE DateTime >='2025-08-07 00:00:00'およびDateTime<='2025-08-07 23:59:59'

およびPHONE LIKE '%Number here%'

複数の番号のキャンペーン詳細

このクエリを使用して、特定の日に複数のキャンペーンでダイヤルされた複数の番号に関する情報を取得します。

Select

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

Dialer_Detail.CampaignIDの内部参加キャンペーン= Campaign.CampaignID

WHERE DateTime >='2025-08-07 00:00:00'およびDateTime<='2025-08-07 23:59:59'

およびPhone IN ('Number here' , 'Number here' , 'Number here')

キャンペーンが1か月以内に実行されなかったキャンペーンの一覧を取得します。

このクエリを使用して、過去6か月間に実行されなかったキャンペーンに関する情報を取得します。
。

C.CampaignID、C.CampaignNameを選択

C左結合としてキャンペーンから

C.CampaignID <> DD.CampaignIDのDDとしてDialer_Detail

Where日時'2025-07-01 00:00:00' ~ '2025-07-31 23:59:59'

C.CampaignID、C.CampaignNameでグループ化

キャンペーンの1日あたりの賢い数のクエリ

このクエリを使用して、1日に実行されたキャンペーンに関する情報と、そのキャンペーンに対してダイヤルされた試行回数を取得します。

Cast(DD.DateTime AS date) As Daily、C.CampaignID、C.CampaignName、
COUNT(DD.CampaignID) AS CNTを選択します。

FROM Dialer_Detail DD INNER JOIN Campaign C ON DD.CampaignID = C.CampaignID

DD.DateTime >='2025-08-07 00:00:00'およびDD.DateTime <='2025-08-07 23:59:59'

GROUP BYキャスト (DD.DateTime AS日付) ,C.CampaignID,C.CampaignName

ORDER BY CNT説明

Campaign wise Import Rule Start & EndとCount

このクエリを使用して、キャンペーンに対するダイヤルされた試行数と共に、1日のキャンペーンとそのインポートに関するさまざまな詳細をカバーする情報を取得します。

IRH.ImportRuleID、IR.ImportRuleName、QR.QueryRuleName、CQR.CampaignID、
C.CampaignName、IRH.StartDateTime、IRH.EndDateTime、IRH.TotalRecordsを選択します

Import_Rule_HistoryをIRH内部結合から

Import_Rule AS IR ON IRH.ImportRuleID = IR.ImportRuleID INNER JOIN

Query_Rule AS QR ON IR.ImportRuleID = QR.ImportRuleID内部結合

QR.QueryRuleIDのCQRとしてのCampaign_Query_Rule = CQR.QueryRuleID内部結合

CQRでCとしてキャンペーン。キャンペーンID = C.キャンペーンID

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

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。