

Cisco Unified Contact Center Express のすべてのエージェントがあるようにスキル マッピングを確認して下さい

目次

[はじめに](#)

[背景説明](#)

[UCCX ですべてのエージェントのスキル マッピングを確認する](#)

概要

このドキュメントでは、Appadmin Web ページの GUI 経由の Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) で、複数のエージェントのスキル マッピングを一度に確認する方法を説明します。

背景説明

1 つのページですべてのエージェントへのスキル マッピングを生成する特定のレポートはありません。これをエージェントごとに確認するのは、時間がかかります。

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	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	Default
Agent Alias	<input type="text"/>

 *- indicates required item

UCCX ですべてのエージェントのスキル マッピングを確認する

すべてのエージェントのスキル マッピングを確認するには、次のクエリーを入力します。

```
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
```

このクエリは、レポートを生成するため、**skill table**、**resource table**、**team name** および **resource mapping** からの SQL JOINS を使用します。この出力例に示すように、SSH を使用して CLI 経由で次のクエリーを実行します。

```
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
```

注: これはエージェントとスキルのマッピングを確認する上で役立ちます。スキルベースのルーティングで問題が発生した場合、エージェントへの不適切なスキル マッピングを削除するためにこれを使用できます。