

쿼리로 CCE 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[일반 쿼리](#)

[SQL 버전 확인](#)

[SQL 시스템 프로세스 확인](#)

[인바운드 쿼리](#)

[총 상담원 수](#)

[전체 수퍼바이저 가져오기](#)

[로그인된 상담원 가져오기](#)

[로그인된 총 상담원 수](#)

[어떤 상담원 팀이 감독자에게 할당되었는지 확인](#)

[하루 동안 시스템에서 처리한 총 통화 정보](#)

[특정 날짜에 처리된 특정 통화에 대한 정보](#)

[ICM 스크립트에서 통화가 종료된 위치 확인](#)

[1단계](#)

[2단계](#)

[아웃바운드 쿼리](#)

[하루 동안 실행되는 총 캠페인](#)

[특정 번호에 대한 캠페인 세부 정보](#)

[복수 번호에 대한 캠페인 세부 정보](#)

[캠페인이 한 달 동안 수행되지 않은 캠페인 목록을 가져옵니다.](#)

[캠페인 단위 일일 카운트 쿼리](#)

[캠페인 현명한 가져오기 규칙 시작 및 종료 및 카운트](#)

소개

이 문서에서는 CCE(Contact Center Enterprise)에서 정보를 추출하는 데 사용할 수 있는 몇 가지 유용한 쿼리에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco Unified UCCE(Contact Center Enterprise) 릴리스 12.6.2
- Cisco PCCE(Package Contact Center Enterprise) 릴리스 12.6.2
- 구조적 쿼리 언어(SQL)
- 관리 워크스테이션(AW)
- 관리 워크스테이션 데이터베이스(AWDB)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- PCCE 릴리스 12.6.X
- UCCE 릴리스 12.6.X

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경

이 문서에서는 SQL management studio를 사용하여 직접 CCE 데이터베이스의 정보를 확인하는데 사용할 수 있는 기본 쿼리에 대해 설명합니다.

일반 쿼리

SQL 버전 확인

이 쿼리는 SQL 버전에 대한 정확한 정보를 확인하는 데 사용할 수 있습니다.

@@version 선택

SQL 시스템 프로세스 확인

이 쿼리를 사용하여 SQL 프로세스에 대한 정보를 정확하게 확인할 수 있습니다.

sys.SYSPROCESSES에서 * 선택

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	0x010500000000000005150000004EABCFE323DA2D011	

인바운드 쿼리

이 섹션에서 다루는 쿼리는 다음 테이블과 관련이 있습니다

- 에이전트
- 개인
- 상담원 상태 추적
- 상담원_실시간

- 캠페인
- 종료_통화_세부 정보
- Route_Call_Detail

총 상담원 수

이 쿼리를 사용하여 에이전트에 대한 정보를 정확하게 확인할 수 있습니다. AW의 AWDB에서 실행해야 합니다.

상담원에서 * 선택

전체 수퍼바이저 가져오기

이 쿼리는 수퍼바이저에 대한 정확한 정보를 확인하는 데 사용할 수 있습니다. AW의 AWDB에서 실행해야 합니다.

Agent.PersonID=Person.PersonID의 Agent 내부 조인 Person에서 Agent.*,Person.*을 선택합니다.

여기서 SupervisorAgent='Y'

또는

상담원의 상담원 내부 가입 사람에서

EnterpriseName,SupervisorAgent,FirstName,LastName,LoginName을 선택합니다.PersonID = Person.PersonID 여기서 SupervisorAgent = 'Y'

로그인된 상담원 가져오기

이 쿼리를 사용하여 한 번에 로그인된 전체 상담원에 대한 정보를 정확하게 확인할 수 있습니다. AW의 AWDB에서 실행해야 합니다.

상담원 A, Agent_Real_Time ART에서 count(A. EnterpriseName)를 선택합니다. 여기서 A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID 및 A.PeripheralID= '5000'

및 AgentState IN('4','3','5','6','8')

또는

상담원 A,Agent_Real_Time ART에서 A.EnterpriseName을 선택합니다. 여기서 A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID 및 A.PeripheralID='5000'

이 쿼리에서 주변 장치 ID는 에이전트 주변 장치 게이트웨이의 ID입니다

로그인된 총 상담원 수

이 쿼리를 사용하여 한 번에 로그인된 상담원 수에 대한 정보를 정확하게 확인할 수 있습니다. AW의 AWDB에서 실행해야 합니다.

상담원 A, Agent_Real_Time ART에서 count(A.EnterpriseName)를 선택합니다. 여기서 A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID 및 A.PeripheralID='5000'

어떤 상담원 팀이 감독자에게 할당되었는지 확인

이 쿼리를 사용하여 감독자에게 할당된 팀에 대한 정보를 정확하게 확인할 수 있습니다.

AT.EnterpriseName AS AgentTeam, A.EnterpriseName AS SupervisorName을 선택합니다

발신

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

내부 조인 상담원이 ATS.SupervisorSkillTargetID = A.SkillTargetID에서 A로

여기서 A.EnterpriseName LIKE '%Supervisor의 Enterprise 이름 위치'

어떤 상담원 팀이 상담원에게 할당되었는지 확인

이 쿼리는 상담원에게 할당된 팀에 대한 정보를 확인하는 데 사용할 수 있습니다.

A.SkillTargetID , A.EnterpriseName, T.EnterpriseName 선택

Agent as A, Agent_Team_Member as ATM, Agent_Team as T에서

여기서 A.SkillTargetID = ATM.SkillTargetID

및 ATM.AgentTeamID = T.AgentTeamID

및 A.EnterpriseName(예: '%Enterprise 상담원 이름 위치')

하루 동안 시스템에서 처리한 총 통화 정보

이 쿼리를 사용하여 하루 동안 처리된 통화에 대한 정보를 정확하게 확인할 수 있습니다.

DateTime>='2025-08-07 00:00:00' 및 DateTime<='2025-08-07 23:59:59'인 경우 Termination_Call_Detail에서 *를 선택합니다.

특정 날짜에 처리된 특정 통화에 대한 정보

이 쿼리를 사용하여 하루 동안의 특정 통화에 대한 정보를 정확하게 확인할 수 있습니다.

DateTime>='2025-08-07 00:00:00' 및 DateTime<='2025-08-07 23:59:59' 및 ANI 유사 '%NUMBER_HERE'인 경우 Termination_Call_Detail에서 *를 선택합니다.

ICM 스크립트에서 통화가 종료된 위치 확인

이 쿼리를 사용하여 특정 통화가 ICM 스크립트에서 종료된 지점에 대한 정보를 정확하게 확인할 수 있습니다. 이 정보는 두 단계로 가져와야 합니다.

1단계

이 쿼리를 사용하여 Termination_Call_Detail 테이블에서 RouterCallKey 및 RouterCallKeyDay와 같은 정보를 가져옵니다.

Termination_Call_Detail에서 DateTime, ANI, RouterCallKey, RouterCallKeyDay를 선택합니다. 여기서 DateTime>='2025-08-07 00:00:00' 및 DateTime<='2025-08-07 23:59:59' 및 ANI 유사 '%NUMBER_HERE'

2단계

이 조인 키는 RouterCallKey 및 RouterCallKeyDay를 사용하여 ICM 스크립트에서 통화가 종료된 정보를 가져오는 데 사용됩니다.

Master_Script.EnterpriseName, FinalObjectID 선택

FROM 경로_통화_세부 정보

내부 조인 스크립트

ON Route_Call_Detail.ScriptID = Script.ScriptID

INNER JOIN Master_Script ON Script.MasterScriptID = Master_Script.MasterScriptID

WHERE RouterCallKeyDay = '추출된 RouterCallKeyDay의 값 here'

AND RouterCallKey = '추출된 RouterCallKey의 값 위치'

아웃바운드 쿼리

이 섹션에서 다루는 쿼리는 다음 테이블과 관련이 있습니다

- 캠페인
- 전화 걸기 세부 정보

하루 동안 실행되는 총 캠페인

이 쿼리를 사용하여 특정 날짜에 실행된 캠페인에 대한 정보를 가져옵니다.

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

Dialer_Detail DD, 캠페인 C에서

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

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

및 DD.CampaignID=C.CampaignID

DD.CampaignID,C.CampaignName별 그룹화

CNT Desc별 주문

특정 번호에 대한 캠페인 세부 정보

이 쿼리를 사용하여 특정 날짜의 여러 캠페인에서 전화를 건 번호에 대한 정보를 가져올 수 있습니다.

Dialer_Detail에서

DateTime,Campaign.CampaignID,Phone,CallResult,Campaign.CampaignName을 선택합니다.

Dialer_Detail.CampaignID = CampaignID의 내부 조인 캠페인

여기서 DateTime >='2025-08-07 00:00:00' 및 DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

및 전화 예: '%Number here%'

복수 번호에 대한 캠페인 세부 정보

이 쿼리를 사용하여 특정 날짜의 여러 캠페인에서 전화를 건 여러 번호에 대한 정보를 가져올 수 있습니다.

DIALER_Detail.DateTime,Dialer_Detail.CampaignID,Phone,CallResult,Campaign.CampaignName
FROM Dialer_Detail을 선택합니다

Dialer_Detail.CampaignID = CampaignID의 내부 조인 캠페인

여기서 DateTime >='2025-08-07 00:00:00' 및 DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

그리고 전화 수신('여기 번호', '여기 번호', '여기 번호')

캠페인이 한 달 동안 실행되지 않은 캠페인 목록을 가져옵니다.

이 쿼리를 사용하여 지난 6개월 동안 실행되지 않은 캠페인에 대한 정보를 가져옵니다.

C.CampaignID, C.CampaignName 선택

캠페인에서 C 왼쪽 참여로

C.CampaignID <> DD.CampaignID의 DD로 Dialer_Detail

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

C.CampaignID, C.CampaignName별 그룹화

캠페인 단위 일일 카운트 쿼리

이 쿼리를 사용하여 하루 동안 실행되는 캠페인에 대한 정보를 해당 캠페인에 대해 전화 건 시도 횟

수와 함께 가져올 수 있습니다.

Cast(DD.DateTime AS DATE)를 Daily,C.CampaignID,C.CampaignName,
COUNT(DD.CampaignID)를 CNT로 선택합니다.

DIALER_Detail에서 DD.CampaignID = C.CampaignID의 내부 조인 캠페인 C

여기서 DD.DateTime >='2025-08-07 00:00:00' 및 DD.DateTime <='2025-08-07 23:59:59'

GROUP BY CAST(DD.DateTime AS DATE),C.CampaignID,C.CampaignName

CNT DESC별 주문

캠페인 현명한 가져오기 규칙 시작 및 종료 및 카운트

이 쿼리를 사용하여 해당 캠페인에 대해 전화를 건 시도 횟수와 함께 하루 동안 캠페인 및 캠페인의 가져오기에 대한 다양한 세부 정보를 다루는 정보를 가져올 수 있습니다.

IRH.ImportRuleID, IR.ImportRuleName, QR.QueryRuleName, CQR.CampaignID,
C.CampaignName, IRH.StartDateTime, IRH.EndDateTime, IRH.TotalRecords를 선택합니다.

IMPORT_Rule_History에서 IRH 내부 조인으로

Import_Rule AS IR ON IRH.ImportRuleID = IR.ImportRuleID 내부 조인

IR.ImportRuleID = QR.ImportRuleID INNER JOIN의 QR으로 Query_Rule

Campaign_Query_Rule AS CQR ON QR.QueryRuleID = CQR.QueryRuleID INNER JOIN

CQR.CampaignID = C.CampaignID에서 C로 캠페인

위치(IRH.StartDateTime '2025-08-07 00:00:00'과 '2025-08-07 23:59:59')

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.