

Problemen oplossen met CCE-query's

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Algemene vragen](#)

[SQL-versie controleren](#)

[SQL-systeemprocessen controleren](#)

[Inkomende zoekopdrachten](#)

[Totaal aantal agents ophalen](#)

[Totaal aantal supervisors ophalen](#)

[Word ingelogd bij Agents](#)

[Totaal aantal ingelogde agenten](#)

[Controleer welk agentteam is toegewezen aan de supervisor](#)

[Informatie over het totale aantal oproepen dat het systeem in één dag verwerkt](#)

[Informatie over een specifiek gesprek dat op een bepaalde dag wordt afgehandeld](#)

[Controleer waar de oproep is geëindigd in het ICM-script](#)

[Stap 1](#)

[Stap 2](#)

[Uitgaande query's](#)

[Totale campagne in één dag](#)

[Campagnegegevens voor een specifiek nummer](#)

[Campagnegegevens voor meerdere nummers](#)

[Bekijk de lijst met campagnes waarbij de campagne in een maand niet is uitgevoerd.](#)

[Query voor de dagelijkse telling van de campagne](#)

[Campagnewijzer Import Regel Start & Einde samen met Count](#)

Inleiding

Dit document beschrijft enkele nuttige query's die kunnen worden gebruikt in Contact Center Enterprise (CCE) om de informatie te extraheren.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), versie 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE), versie 12.6.2
- Structured Query Language (SQL)
- Administratief werkstation (AW)
- Database voor beheerwerkstations (AWDB)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- PCCE-release 12.6.x
- UCCE release 12.6.x

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrond

Dit document behandelt de basisquery's die kunnen worden gebruikt om informatie uit de CCE-database rechtstreeks met behulp van de SQL-beheerstudio te wissen.

Algemene vragen

SQL-versie controleren

Deze query kan worden gebruikt om exacte informatie over SQL-versie te verkrijgen.

Selecteer @@version

SQL-systeemprocessen controleren

Deze query kan worden gebruikt om exacte informatie over SQL-processen te verkrijgen.

SELECTEER * UIT sys.SYSPROCESSES

Results																		Messages
spid	kpid	blocked	watype	watime	lastwatype	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	0x010500000000000005150000004E83CFE323DA2D011	

Inkomende zoekopdrachten

De vragen in dit gedeelte hebben betrekking op deze tabellen

- agent
- persoon
- Agent_State_Trace

- Agent_Real_Time
- veldtocht
- Beëindiging_Oproep_Detail
- Route_Call_Detail

Totaal aantal agents ophalen

Deze query kan worden gebruikt om exacte informatie over de agents te verkrijgen. Het moet draaien op AWDB op de AW.

Selecteer * uit Agent

Totaal aantal supervisors ophalen

Deze query kan worden gebruikt om exacte informatie over de toezichthouders te verkrijgen. Het moet draaien op AWDB op de AW.

Selecteer Agent.*, Persoon.* van Agent inner join Person on Agent.PersonID=Person.PersonID

waarbij SupervisorAgent='Y'

of

SELECTEER EnterpriseName, SupervisorAgent, FirstName, LastName, LoginName VAN AGENT
INNER JOIN PERSON ON Agent.PersonID = Person.PersonID WAAR SupervisorAgent = 'Y'

Word ingelogd bij Agents

Deze query kan worden gebruikt om exacte informatie over de totale agenten ingelogd op een moment, Het moet draaien op AWDB op de AW.

Selecteer count(A. EnterpriseName) van Agent A, Agent_Real_Time ART waarbij
A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID en A.PeripheralID= '5000'

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

of

Selecteer A.EnterpriseName uit Agent A, Agent_Real_Time ART waarbij
A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID en A.PeripheralID='5000'

In deze query is de Peripheral ID de ID van de gateway voor de randapparatuur van de agent

Totaal aantal ingelogde agenten

Deze query kan worden gebruikt om exacte informatie over de telling van de agenten ingelogd op een moment, Het moet draaien op AWDB op de AW.

Selecteer count(A.EnterpriseName) van Agent A, Agent_Real_Time ART waarbij A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID en A.PeripheralID='5000'

Controleer welk agentteam is toegewezen aan de supervisor

Deze query kan worden gebruikt om exacte informatie te verkrijgen over het team dat aan de toezichthouder is toegewezen.

SELECTEER AT.EnterpriseName AS AgentTeam, A.EnterpriseName AS SupervisorName
VAN

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

INNER JOIN Agent ALS EEN OP ATS.SupervisorSkillTargetID = A.SkillTargetID

WHERE A.EnterpriseName LIKE '%Enterprise name of the Supervisor here'

Controleer welk agentteam aan de agent is toegewezen

Deze query kan worden gebruikt om exacte informatie te verkrijgen over het team dat aan een agent is toegewezen.

Selecteer A.SkillTargetID, A.EnterpriseName, T.EnterpriseName

van Agent als A ,Agent_Team_Member als ATM, Agent_Team als T

waarbij A.SkillTargetID = ATM.SkillTargetID

en ATM.AgentTeamID = T.AgentTeamID

en A.EnterpriseName zoals '%Enterprise name of the Agent here'

Informatie over het totale aantal oproepen dat het systeem in één dag verwerkt

Deze query kan worden gebruikt om exacte informatie over de oproepen die in een dag worden afgehandeld.

Selecteer * uit Termination_Call_Detail waar DateTime>='2025-08-07 00:00:00' en
DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

Informatie over een specifiek gesprek dat op een bepaalde dag wordt afgehandeld

Deze query kan worden gebruikt om informatie over een bepaald gesprek in een dag te berekenen.

Selecteer * uit Termination_Call_Detail waar DateTime>='2025-08-07 00:00:00' en
DateTime<='2025-08-07 23:59:59' en ANI like '%NUMBER_HERE'

Controleer waar de oproep is geëindigd in het ICM-script

Deze query kan worden gebruikt om exacte informatie over het punt waar een bepaalde oproep eindigde in het ICM-script, moet deze informatie worden opgehaald in twee stappen.

Stap 1

Gebruik deze query om de informatie zoals RouterCallKey en RouterCallKeyDay uit de tabel Termination_Call_Detail te halen.

Selecteer DateTime, ANI, RouterCallKey, RouterCallKeyDay van Termination_Call_Detail waar DateTime>='2025-08-07 00:00:00' en DateTime<='2025-08-07 23:59:59' en ANI like'%NUMBER_HERE'

Stap 2

Deze joinsleutel wordt gebruikt om de informatie op te halen waar de oproep eindigde in het ICM-script met behulp van de RouterCallKey en RouterCallKeyDay.

SELECTEER Master_Script.EnterpriseName, FinalObjectID

VAN Route_Call_Detail

INNER JOIN-script

ON Route_Call_Detail.ScriptID = Script.ScriptID

INNER JOIN Master_Script OP Script.MasterScriptID = Master_Script.MasterScriptID

WAAR RouterCallKeyDay = 'Waarde van geëxtraheerde RouterCallKeyDay hier'

AND RouterCallKey = 'Waarde van geëxtraheerde RouterCallKey hier'

Uitgaande query's

De vragen in de sectie hebben betrekking op deze tabellen

- veldtocht
- Dialer_Detail

Totale campagne in één dag

Gebruik deze zoekopdracht om informatie te krijgen over de campagne die op een bepaalde dag is uitgevoerd.

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

van Dialer_Detail DD, Campagne C

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

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

en DD.CampaignID=C.CampaignID

Groep door DD.CampaignID, C.CampaignName

Bestellen bij CNT Desc

Campagnegegevens voor een specifiek nummer

Gebruik deze query om de informatie op te halen over een nummer dat in meerdere campagnes op een bepaalde dag is gekozen.

SELECTEER DateTime, Campaign.campaignID, Telefoon, CallResult, Campaign.campaignName
VAN Dialer_Detail

INNER JOIN-campagne OP Dialer_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID

WAAR DateTime >='2025-08-07 00:00:00' en DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

EN Telefoon ZOALS '%Aantal hier%'

Campagnegegevens voor meerdere nummers

Gebruik deze query om informatie te krijgen over meerdere nummers die in meerdere campagnes op een bepaalde dag zijn gekozen.

SELECTEER Dialer_Detail.DateTime, Dialer_Detail.CampaignID, Telefoon, CallResult,
Campaign.CampaignName VAN Dialer_Detail

INNER JOIN-campagne OP Dialer_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID

WAAR DateTime >='2025-08-07 00:00:00' en DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

EN Telefoon IN ('Nummer hier' , 'Nummer hier' , 'Nummer hier')

Hier vind je een lijst met campagnes waarbij de campagne niet in een maand is uitgevoerd.

Gebruik deze zoekopdracht om informatie op te vragen over de campagnes die de afgelopen 6 maanden niet zijn uitgevoerd.

SELECTEER C.CampaignID, C.CampaignName

VAN CAMPAGNE AS C LINKS JOIN

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

WAAR DatumTijd TUSSEN '2025-07-01 00:00:00' EN '2025-07-31 23:59:59'

GROUP BY C.CampaignID, C.CampaignName

Query voor de dagelijkse telling van de campagne

Gebruik deze query om de informatie over de campagnes die in een dag worden uitgevoerd, samen met het aantal ingeschakelde pogingen tegen die campagne te krijgen.

Cast(DD.DateTime AS date) selecteren als dagelijks, C.CampaignID, C.CampaignName, COUNT(DD.CampaignID) als CNT

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

WAAR DD.DateTime >='2025-08-07 00:00:00' en DD.DateTime <='2025-08-07 23:59:59'

GROEP OP Cast (DD.DateTime ALS datum), C.CampaignID, C.CampaignName

BESTELLING DOOR CNT DESC

Campagnewijzer Import Regel Start & Einde samen met Count

Gebruik deze zoekopdracht om de informatie te krijgen die verschillende details over de campagnes en hun invoer in een dag omvat, samen met het aantal ingeschakelde pogingen tegen die campagne.

SELECTEER IRH.ImportRuleID, IR.ImportRuleName, QR.QueryRuleName, CQR.CampaignID, C.CampaignName, IRH.StartDateTime, IRH.EndDateTime, IRH.TotalRecords

VANUIT Import_Rule_History ALS IRH INNER JOIN

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

Query_Rule ALS QR OP IR.ImportRuleID = QR.ImportRuleID INNER JOIN

Campaign_Query_Rule ALS CQR OP QR.QueryRuleID = CQR.QueryRuleID INNER JOIN

CAMPAGNE-AC OP CQR.CampaignID = C.CampaignID

WAAR (IRH.StartDateTime TUSSEN '2025-08-07 00:00:00' EN '2025-08-07 23:59:59')

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.