

Solucionar problemas do CCE com consultas

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Consultas gerais](#)

[Verificar Versão do SQL](#)

[Verificar Processos do Sistema SQL](#)

[Consultas de entrada](#)

[Obter Total de Agentes](#)

[Obter total de supervisores](#)

[Fazer logon em Agentes](#)

[Contagem total de agentes conectados](#)

[Verificar qual Equipe de Agentes está atribuída ao Supervisor](#)

[Informações sobre o total de chamadas tratadas pelo sistema em um dia](#)

[Informações sobre uma chamada específica tratada em um dia específico](#)

[Verificar onde a chamada foi encerrada no Script do ICM](#)

[Passo 1](#)

[Passo 2](#)

[Consultas de saída](#)

[Total de campanhas em execução em um dia](#)

[Detalhes da Campanha para um número específico](#)

[Detalhes da campanha para vários números](#)

[Obtenha a lista de campanhas em que a campanha não foi concluída em um mês.](#)

[Consulta para Contagem Diária do Campaign wise](#)

[Início e Término da Regra de Importação da Campanha com Contagem](#)

Introdução

Este documento descreve algumas consultas úteis que podem ser usadas no Contact Center Enterprise (CCE) para extrair as informações.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versão 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.6.2
- Linguagem de Consulta Estruturada (SQL)
- Estação de Trabalho Administrativa (AW)
- Banco de Dados da Estação de Trabalho Administrativa (AWDB)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- PCCE Versão 12.6.X
- UCCE versão 12.6.X

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Background

Este documento aborda as consultas básicas que podem ser usadas para extrair informações do banco de dados CCE diretamente usando o estúdio de gerenciamento SQL.

Consultas gerais

Verificar Versão do SQL

Esta consulta pode ser usada para obter informações exatas sobre a Versão do SQL.

Selecionar @@version

Verificar Processos do Sistema SQL

Esta consulta pode ser usada para obter informações exatas sobre processos SQL.

SELECT * FROM sys.SYSPROCESSES

spid	kpid	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	0x010500000000000005150000004E8BCFE3230A2D011

Consultas de entrada

As consultas abordadas nesta seção estão relacionadas a Esta tabela

- Agente
- Pessoa
- Rastreamento_Estado_Agente

- Tempo_Real_Agente
- Campanha
- Detalhes_Chamada_Encerramento
- Detalhes_Chamada_Rota

Obter Total de Agentes

Essa consulta pode ser usada para obter informações exatas sobre os agentes. Ele deve ser executado em AWDB no AW.

Selecionar * do Agente

Obter total de supervisores

Essa consulta pode ser usada para obter informações exatas sobre os Supervisores. Ele deve ser executado em AWDB no AW.

Selecione Agent.*,Person.* em Agent interna join Person em Agent.PersonID=Person.PersonID

onde SupervisorAgent='Y'

or

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

Fazer logon em Agentes

Essa consulta pode ser usada para obter informações exatas sobre o total de agentes conectados ao mesmo tempo. Ela deve ser executada em AWDB no AW.

Selecione count(A. EnterpriseName) de Agent A, Agent_Real_Time ART onde A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID e A.PeripheralID= '5000'

e Estado do Agente IN ('4','3','5','6','8')

or

Selecione A.EnterpriseName de Agent A,Agent_Real_Time ART onde A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID e A.PeripheralID='5000'

Nesta consulta, o ID do periférico é o ID do gateway periférico do agente

Contagem total de agentes conectados

Essa consulta pode ser usada para obter informações exatas sobre a contagem de agentes conectados ao mesmo tempo. Ela deve ser executada em AWDB no AW.

Selecione count(A.EnterpriseName) de Agent A, Agent_Real_Time ART onde A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID e A.PeripheralID='5000'

Verificar qual Equipe de Agentes está atribuída ao Supervisor

Essa consulta pode ser usada para obter informações exatas sobre a Equipe atribuída ao Supervisor.

SELECIONE AT.EnterpriseName AS AgentTeam, A.EnterpriseName AS SupervisorName

DE

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

Agente INNERJOIN AS A ON ATS.SupervisorSkillTargetID = A.SkillTargetID

ONDE A.EnterpriseName LIKE '%Nome da empresa do supervisor aqui'

Verificar qual Equipe de Agentes está atribuída ao Agente

Essa consulta pode ser usada para obter informações exatas sobre a Equipe atribuída a um Agente.

Selecione A.SkillTargetID , A.EnterpriseName, T.EnterpriseName

de Agente como A, Agente_Equipe_Membro como ATM, Agente_Equipe como T

onde A.SkillTargetID = ATM.SkillTargetID

e ATM.AgentTeamID = T.AgentTeamID

e A.EnterpriseName como '%Enterprise name of the Agent here'

Informações sobre o total de chamadas tratadas pelo sistema em um dia

Essa consulta pode ser usada para obter informações exatas sobre as chamadas tratadas em um dia.

Selecione * em Detalhes_Chamada_Encerramento onde DataHora>='2025-08-07 00:00:00' e DataHora<='2025-08-07 23:59:59'

Informações sobre uma chamada específica tratada em um dia específico

Essa consulta pode ser usada para obter informações exatas sobre uma chamada específica em um dia.

Selecione * em Termination_Call_Detail, onde DateTime>='2025-08-07 00:00:00' e DateTime<='2025-08-07 23:59:59' e ANI curtem '%NUMBER_HERE'

Verificar onde a chamada foi encerrada no Script do ICM

Essa consulta pode ser usada para obter informações exatas sobre o ponto em que uma determinada chamada foi encerrada no script do ICM. Essas informações devem ser buscadas em duas etapas.

Passo 1

Use esta consulta para obter informações como RouterCallKey e RouterCallKeyDay na tabela Termination_Call_Detail.

Selecione DateTime, ANI, RouterCallKey, RouterCallKeyDay em Termination_Call_Detail onde DateTime>='2025-08-07 00:00:00' e DateTime<='2025-08-07 23:59:59' e ANI como '%NUMBER_HERE'

Passo 2

Essa chave de junção é usada para obter as informações de onde a chamada foi encerrada no Script do ICM usando RouterCallKey e RouterCallKeyDay.

```
SELECT Script_Mestre.NomeEmpresarial, IDdoObjetoFinal
```

```
FROM Route_Call_Detail
```

```
Script INNER JOIN
```

```
ON Route_Call_Detail.ScriptID = Script.ScriptID
```

```
INNER JOIN Master_Script ON Script.MasterScriptID = Master_Script.MasterScriptID
```

```
WHERE RouterCallKeyDay = 'Valor do RouterCallKeyDay extraído aqui'
```

```
AND RouterCallKey = 'Valor de RouterCallKey extraído aqui'
```

Consultas de saída

As consultas abordadas na seção relacionam-se a Esta tabela

- Campanha
- Dialer_Detail

Total de campanhas em execução em um dia

Use esta consulta para obter informações sobre a campanha executada em um dia específico.

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

do Dialer_Detail DD, Campanha C

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

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

e DD.CampaignID=C.CampaignID

Agrupar por DD.CampaignID,C.CampaignName

Pedido por CNT Desc

Detalhes da Campanha para um número específico

Use esta consulta para obter informações sobre um número discado em várias campanhas em um dia específico.

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

```
INNER JOIN Campanha ON Dialer_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID
```

```
WHERE DateTime >='2025-08-07 00:00:00' e DateTime<='2025-08-07 23:59:59'
```

```
AND Phone LIKE '%Number here%'
```

Detalhes da campanha para vários números

Use esta consulta para obter informações sobre vários números discados em várias campanhas em um dia específico.

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

```
INNER JOIN Campanha ON Dialer_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID
```

```
WHERE DateTime >='2025-08-07 00:00:00' e DateTime<='2025-08-07 23:59:59'
```

```
AND Phone IN ('Number here' , 'Number here' , 'Number here')
```

Obtenha a lista de campanhas em que a campanha não foi executada em um mês.

Use esta consulta para obter informações sobre as Campanhas que não foram executadas nos últimos 6 meses.

SELECIONE C.CampaignID, C.CampaignName

DA campanha COMO C ESQUERDA INGRESSAR

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

WHERE Data e Hora ENTRE '2025-07-01 00:00:00' E '2025-07-31 23:59:59'

AGRUPAR POR C.CampaignID, C.CampaignName

Consulta para Contagem Diária do Campaign wise

Use esta consulta para obter informações sobre as campanhas executadas em um dia, juntamente com a contagem de tentativas discadas nessa campanha.

```
SELECT Cast(DD.DateTime AS date) As Daily,C.CampaignID,C.CampaignName,  
COUNT(DD.CampaignID) AS CNT
```

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

```
ONDE DD.DateTime >='07-08-2025 00:00:00' e DD.DateTime <='07-08-23:59:59'
```

```
AGRUPAR POR Elenco(DD.DateTime AS date),C.CampaignID,C.CampaignName
```

```
PEDIDO POR CNT DESC
```

Início e Término da Regra de Importação da Campanha com Contagem

Use esta consulta para obter as informações que abrangem vários detalhes sobre as campanhas e suas importações em um dia, juntamente com a contagem de tentativas discadas nessa campanha.

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

```
FROM Import_Rule_History AS IRH INNER JOIN
```

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

```
Query_Rule AS QR ON IR.ImportRuleID = QR.ImportRuleID INNER JOIN
```

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

```
Campanha COMO C EM CQR.CampaignID = C.CampaignID
```

```
ONDE (IRH.StartDateTime ENTRE '07-08-2025 00:00:00' E '07-08-23:59:59')
```

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.