

Verifique o mapeamento da habilidade para ver se há todos os agentes no Cisco Unified Contact Center Express

Índice

[Introdução](#)

[Informações de Apoio](#)

[Verifique o mapeamento da habilidade para ver se há todos os agentes em UCCX](#)

Introdução

Este documento descreve como verificar o mapeamento da habilidade para ver se há mais de um agente de cada vez no Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) através do GUI com o Web page de Appadmin.

Informações de Apoio

Não há nenhum relatório específico que gerencie a habilidade que traça a todos os agentes em uma única página. É demorado verificar este em uma base do por-agente.

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

 *- indicates required item

Verifique o mapeamento da habilidade para ver se há todos os agentes em UCCX

A fim verificar o mapeamento da habilidade para ver se há todos os agentes, incorpore esta pergunta:

execute a db_cra s.skillname seletor sql do uccx, rsm.competencelevel, r.resourceLoginID, r.extension, r.resourceFirstName, r.ResourceLastName, t.teamname do rsm resourceskillmapping da junta interna da habilidade s no recurso r da junta interna s.skillid = rsm.skillid em rsm.resourceskillmapid = r.resourceskillmapid juntam-se à equipe t em r.assignedteamid = t.teamid onde s.active = "t" e r.active = ordem "t" por s.skillname, competencelevel, resourceloginid

Esta pergunta usa o SQL JUNTA-SE da **tabela da habilidade**, da **tabela do recurso**, do **nome da equipe** e do **mapeamento do recurso** a fim gerar o relatório. Execute esta pergunta através do CLI com o uso do SSH como estas saídas de exemplo mostram:

```
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
```

Nota: Isto ajuda a verificar o agente aos mapeamentos da habilidade. Você pode usá-lo a fim remover uma habilidade incorreta que traça a um agente quando enfrentado com os problemas no roteamento baseado na habilidade.