

Проверьте Сопоставление Навыка для всех Агентов в Cisco Unified Contact Center Express

Содержание

[Введение](#)

[Общие сведения](#)

[Проверьте сопоставление навыка для всех агентов на UCCX](#)

Введение

Этот документ описывает, как проверить сопоставление навыка для нескольких агентов за один раз в Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) через GUI через веб-страницу Appadmin.

Общие сведения

Нет никакого определенного отчёта, который генерирует сопоставление навыка со всеми агентами на одиночной странице. Это длительно для проверки этого на основе на агента.

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

Проверьте сопоставление навыка для всех агентов на UCCX

Для проверки сопоставления навыка для всех агентов введите этот запрос:

выполните `uccx sql, db_cra` выбирают `s.skillname, rsm.competencelevel, r.resourceLoginID, r.extension, r.resourceFirstName, r.ResourceLastName, t.teamname` от навыка `s` внутреннее объединение `resourceskillmapping rsm` на `s.skillid = rsm.skillid` ресурс внутреннего объединения `r` на `rsm.resourceskillmapid = r.resourceskillmapid` присоединяются к команде `t` на `r.assignedteamid = t.teamid`, где `s.active = 't'` и `r.active = 't'` упорядочивают `s.skillname, competencelevel, resourceloginid`

Этот SQL использования запроса ПРИСОЕДИНЯЕТСЯ от таблицы навыка, таблицы ресурса, названия команды и сопоставления ресурса для генерации отчёта. Выполните этот запрос через CLI с использованием SSH, поскольку выходные данные данного примера показывают:

```
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
```

Примечание: Это помогает проверять агента к сопоставлениям навыка. Можно использовать его для удаления неправильного сопоставления навыка с Агентом, когда сталкивающийся с проблемами в основанной на навыке маршрутизации.