

# 使用查询排除CCE故障

## 目录

---

### [简介](#)

### [先决条件](#)

#### [要求](#)

#### [使用的组件](#)

### [背景](#)

### [一般查询](#)

#### [检查SQL版本](#)

#### [检查SQL系统进程](#)

### [入站查询](#)

#### [获取座席总数](#)

#### [获取主管总数](#)

#### [登录座席](#)

#### [已登录的座席总数](#)

#### [检查将哪个座席小组分配给主管](#)

#### [有关系统在一天内处理的呼叫总数的信息](#)

#### [有关在某一天处理的特定呼叫的信息](#)

#### [检查呼叫在ICM脚本中的结束位置](#)

##### [第 1 步](#)

##### [第 2 步](#)

### [出站查询](#)

#### [一天内运行的总市场活动](#)

#### [特定号码的活动详细信息](#)

#### [多个号码的活动详细信息](#)

#### [获取营销活动在一个月内存未完成的营销活动的列表。](#)

#### [按市场活动统计的每日计数查询](#)

#### [按营销活动导入规则开始和结束以及计数](#)

## 简介

本文档介绍一些可在联系中心企业版(CCE)中用于提取信息的有用查询。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联络中心企业版(UCCE)版本12.6.2
- 思科套装联络中心企业版(PCCE)版本12.6.2
- 结构化查询语言(SQL)
- 管理工作站(AW)
- 管理工作站数据库(AWDB)

## 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- PCCE版本12.6.X
- UCCE版本12.6.X

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

## 背景

本文档介绍基本查询，这些查询可用于直接使用SQL管理工作室从CCE数据库获取信息。

## 一般查询

### 检查SQL版本

此查询可用于精确有关SQL版本的信息。

选择@@version

### 检查SQL系统进程

此查询可用于精确有关SQL进程的信息。

从sys.SYSPROCESSES中选择\*

|   | spid | lpid | 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 | 0x010500000000000005150000004EABCFE323DA2D011 |

## 入站查询

本节介绍的查询与下表相关

- 代理
- 人员
- Agent\_State\_Trace
- 代理\_实时\_Time
- 营销活动
- Termination\_Call\_Detail

- Route\_Call\_Detail

## 获取座席总数

此查询可用于准确获取有关座席的信息。它必须在AW上的AWDB上运行。

从座席中选择\*

## 获取主管总数

此查询可用于获取有关管理引擎的信息。它必须在AW上的AWDB上运行。

从座席内部加入Person上的Agent.PersonID=Person.PersonID中选择Agent.\*,Person.\*

其中SupervisorAgent='Y'

或

选择EnterpriseName、SupervisorAgent、FirstName、LastName、LoginName FROM Agent INNER JOIN Person ON Agent. PersonID = Person.PersonID , 其中SupervisorAgent = 'Y'

## 登录座席

此查询可用于获取有关一次登录的整体座席的信息，必须在AW上的AWDB上运行。

从座席A中选择count(A. EnterpriseName),Agent\_Real\_Time ART , 其中  
A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID and A.PeripheralID= '5000'

和AgentState IN('4','3','5','6','8')

或

从座席A中选择A.EnterpriseName , Agent\_Real\_Time ART , 其中  
A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID和A.PeripheralID='5000'

在此查询中，外围设备ID是座席外围设备网关的ID

## 已登录的座席总数

此查询可用于准确获取有关一次登录的座席计数的信息，必须在AW上的AWDB上运行。

从座席A中选择count(A.EnterpriseName),Agent\_Real\_Time ART , 其中  
A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID和A.PeripheralID='5000'

## 检查将哪个座席小组分配给主管

此查询可用于精确有关分配给主管的团队的信息。

选择AT.EnterpriseName AS AgentTeam、A.EnterpriseName AS SupervisorName

从

Agent\_Team AS AT INNER JOIN Agent\_Team\_Supervisor AS ATS ON AT.AgentTeamID =  
ATS.AgentTeamID

在ATS上，内部加入座席作为A。SupervisorSkillTargetID = A.SkillTargetID

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

检查将哪个座席小组分配给座席

此查询可用于准确获取有关分配给座席的小组的信息。

选择A.SkillTargetID、A.EnterpriseName、T.EnterpriseName

从座席作为A，Agent\_Team\_Member作为ATM，Agent\_Team作为T

其中A.SkillTargetID = ATM.SkillTargetID

和ATM.AgentTeamID = T.AgentTeamID

和A.EnterpriseName，如“%Enterprise name of the Agent here”

有关系统在一天内处理的呼叫总数的信息

此查询可用于准确获取一天内处理的呼叫的相关信息。

从Termination\_Call\_Detail中选择\*，其中DateTime>='2025-08-07 00:00:00'和DateTime<='2025-  
08-07 23:59:59'

有关在某一天处理的特定呼叫的信息

此查询可用于精确一天内特定呼叫的信息。

从Termination\_Call\_Detail中选择\*，其中DateTime>='2025-08-07 00:00:00'和DateTime<='2025-  
08-07 23:59:59'和ANI like'%NUMBER\_HERE'

检查呼叫在ICM脚本中的结束位置

此查询可用于精确有关特定呼叫在ICM脚本中结束的点的信息，此信息必须分两步获取。

第 1 步

使用此查询从Termination\_Call\_Detail表获取诸如RouterCallKey和RouterCallKeyDay的信息。

从Termination\_Call\_Detail中选择DateTime、ANI、RouterCallKey、RouterCallKeyDay，其中  
DateTime>='2025-08-07 00:00'和DateTime<='2025-08-07 23:59:59'和ANI like'%NUMBER\_HERE'

## 第 2 步

此加入密钥用于通过RouterCallKey和RouterCallKeyDay获取在ICM脚本中呼叫结束的信息。

SELECT Master\_Script.EnterpriseName、FinalObjectID

FROM Route\_Call\_Detail

内部联接脚本

ON Route\_Call\_Detail.ScriptID = Script.ScriptID

内部加入Master\_Script ON Script.MasterScriptID = Master\_Script.MasterScriptID

WHERE RouterCallKeyDay = '提取的RouterCallKeyDay的值'

AND RouterCallKey = '此处提取的RouterCallKey的值'

## 出站查询

本节中介绍的查询与“此表”相关

- 营销活动
- Dialer\_Detail

### 一天内运行的总市场活动

使用此查询可获取有关特定日期运行的市场活动的信息。

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

从Dialer\_Detail DD , 营销活动C

其中DD.DateTime >='2025-08-07 00:00:00'

其中DD.DateTime <='2025-08-07 23:59:59'

和DD.CampaignID=C.CampaignID

按DD.CampaignID、C.CampaignName分组

由CNT Desc订购

### 特定号码的活动详细信息

使用此查询可获取有关某天在多个活动中拨打的号码的信息。

从Dialer\_Detail中选择DateTime、Campaign.CampaignID、Phone、CallResult、  
Campaign.CampaignName

Dialer\_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID上的INNER JOIN 活动

其中DateTime >='2025-08-07 00:00:00'和DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

和Phone LIKE '%Number here%'

## 多个号码的活动详细信息

使用此查询可获取有关特定日期在多个活动中拨打的多个号码的信息。

SELECT

Dialer\_Detail.DateTime , Dialer\_Detail.CampaignID , Phone , CallResult , Campaign.CampaignName  
FROM Dialer\_Detail

Dialer\_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID上的INNER JOIN 活动

其中DateTime >='2025-08-07 00:00:00'和DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

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

获取营销活动在一个月内未运行的营销活动列表。

使用此查询可获取有关过去6个月内未运行的市场活动的信息。

选择C.CampaignID、 C.CampaignName

从C离开活动加入

Dialer\_Detail AS DD on C.CampaignID <> DD.CampaignID

WHERE DATETIME BETWEEN '2025-07-01 00:00:00'到'2025-07-31 23:59:59'

GROUP BY C.CampaignID、 C.CampaignName

## 按市场活动统计的每日计数查询

使用此查询可获取一天内运行的活动的信息以及针对该活动的拨号尝试计数。

选择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

其中DD.DateTime >='2025-08-07 00:00:00'和DD.DateTime <='2025-08-07 23:59:59'

GROUP BY Cast(DD.DateTime AS date),C.CampaignID , C.CampaignName

CNT DESC订购

## 按营销活动导入规则开始和结束以及计数

使用此查询可获得包含有关市场活动及其导入的各种详细信息的信息，以及针对该市场活动的拨号尝试计数。

选择IRH.ImportRuleID、IR.ImportRuleName、QR.QueryRuleName、CQR.CampaignID、C.CampaignName、IRH.StartDateTime、IRH.EndDateTime、IRH.TotalRecords

从Import\_Rule\_History作为IRH内部联接

Import\_Rule AS IR ON IRH.ImportRuleID = IR.ImportRuleID内部联接

IR.ImportRuleID = QR.ImportRuleID内部联接上的QR\_Rule

QR.QueryRuleID = CQR.QueryRuleID内部加入时作为CQR的CAMPAIGN\_Query\_Rule

CQR.CampaignID上的活动AS C = C.CampaignID

WHERE(IRH.StartDateTime介于'2025-08-07 00:00:00'和'2025-08-07 23:59:59'之间)

## 关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。