

使用查詢排除CCE故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景](#)

[常規查詢](#)

[檢查SQL版本](#)

[檢查SQL系統進程](#)

[入站查詢](#)

[獲取總代理數](#)

[獲取總主管](#)

[登入「座席」](#)

[已登入的座席總數](#)

[檢查將哪個座席小組分配給主管](#)

[有關系統在一天中處理的呼叫總數的資訊](#)

[有關特定日期處理的特定呼叫的資訊](#)

[檢查ICM指令碼中呼叫結束的位置](#)

[步驟 1](#)

[步驟 2](#)

[出站查詢](#)

[一天內運行的總市場活動](#)

[特定號碼的活動詳細資訊](#)

[多個號碼的活動詳細資訊](#)

[獲取一個月內活動未完成的活動的清單。](#)

[按市場活動分類日計數查詢](#)

[按市場活動方式匯入規則開始和結束以及計數](#)

簡介

本文檔介紹一些有用的查詢，這些查詢可用於聯絡中心企業版(CCE)以提取資訊。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)版本12.6.2
- 思科套裝客服中心企業版(PCCE)版本12.6.2
- 結構化查詢語言(SQL)
- 管理工作站(AW)
- 管理工作站資料庫(AWDB)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- PCCE版本12.6.X
- UCCE版本12.6.X

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景

本文檔介紹可用於直接使用SQL Management Studio從CCE資料庫獲取資訊的基本查詢。

常規查詢

檢查SQL版本

此查詢可用於獲取有關SQL版本的資訊。

選擇@@version

檢查SQL系統進程

此查詢可用於獲取有關SQL進程的資訊。

SELECT * 從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	0x0105000000000005150000004E8BCFE32300A2D011

入站查詢

本節介紹的查詢與此表相關

- 代理
- 人員
- Agent_State_Trace
- Agent_Realtime
- 行銷活動
- Termination_Call_Detail

- Route_Call_Detail

獲取總代理數

此查詢可用於獲取有關代理的資訊。它必須在AW上的AWDB上運行。

從代理中選擇*

獲取總主管

此查詢可用於獲取有關管理引擎的資訊。它必須在AW上的AWDB上運行。

從Agent inner join Person 中選擇Agent.*,Person.* 從Agent.PersonID=Person.PersonID中選擇Agent.*,Person.*

其中SupervisorAgent='Y'

或

選擇EnterpriseName、SupervisorAgent、FirstName、LastName、LoginName，從Agent內部加入 Person ON Agent。 PersonID = Person.PersonID，其中SupervisorAgent = 'Y'

登入「座席」

此查詢可用於獲取有關一次登入的總體代理的資訊，它必須在AW上的AWDB上運行。

從座席A中選擇計數 (A.企業名稱)，Agent_Real_Time ART，其中 A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID和A.PeripheralID= '5000'

和AgentState IN('4','3','5','6','8')

或

從座席A中選擇A.EnterpriseName，Agent_Real_Time ART，其中 A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID和A.PeripheralID='5000'

在此查詢中，外圍ID是座席外圍網關的ID

已登入的座席總數

此查詢可用於獲取有關一次登入的座席計數的資訊，它必須在AW上的AWDB上運行。

從座席A中選擇count(A.EnterpriseName),Agent_Real_Time ART，其中 A.SkillTargetID=ART.SkillTargetID和A.PeripheralID='5000'

檢查將哪個座席小組分配給主管

此查詢可用於精確有關分配給主管的團隊的資訊。

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

自

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

內部加入座席作為ON ATS.SupervisorSkillTargetID = A.SkillTargetID

其中A.EnterpriseName LIKE 「%此處的Supervisor的企業名稱」

檢查將哪個座席小組分配給座席

此查詢可用於精確有關分配給座席的團隊的資訊。

選擇A.SkillTargetID、 A.EnterpriseName、 T.EnterpriseName

從Agent as A , Agent_Team_Member作為ATM , Agent_Team作為T

其中A.SkillTargetID = ATM.SkillTargetID

和ATM.AgentTeamID = T.AgentTeamID

和A.EnterpriseName , 如 「%Enterprise name of the Agent here」

有關系統在一天中處理的呼叫總數的資訊

此查詢可用於獲取一天內處理的呼叫的相關資訊。

從Termination_Call_Detail中選擇* , 其中DateTime>='2025-08-07 00:00:00'和DateTime<='2025-08-07 23:59:59'

有關特定日期處理的特定呼叫的資訊

此查詢可用於精確一天內特定呼叫的資訊。

從Termination_Call_Detail中選擇* , 其中DateTime>='2025-08-07 00:00:00'和DateTime<='2025-08-07 23:59:59'和ANI like'%NUMBER_HERE'

檢查ICM指令碼中呼叫結束的位置

此查詢可用於精確關於ICM指令碼中特定呼叫的結束點的資訊 , 此資訊必須分兩步獲取。

步驟 1

使用此查詢可以從Termination_Call_Detail表獲取RouterCallKey和RouterCallKeyDay等資訊。

從Termination_Call_Detail中選擇DateTime、 ANI、 RouterCallKey、 RouterCallKeyDay , 其中DateTime>='2025-08-07 00:00:00'和DateTime<='2025-08-07 23:59:59'和ANI like'%NUMBER_HERE'

步驟 2

此加入金鑰用於獲取使用RouterCallKey和RouterCallKeyDay在ICM指令碼中呼叫結束的位置。

```
SELECT Master_Script.EnterpriseName , FinalObjectID
```

```
FROM Route_Call_Detail
```

內部聯接指令碼

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

```
SCRIPT.MasterScriptID上的內部聯接Master_Script = Master_Script.MasterScriptID
```

```
WHERE RouterCallKeyDay = '提取的RouterCallKeyDay的值'
```

```
AND RouterCallKey = '此處提取的RouterCallKey的值'
```

出站查詢

本節介紹的查詢與此表有關

- 行銷活動
- Dialer_Detail

一天內運行的總市場活動

使用此查詢可獲取有關在特定日期運行的市場活動的資訊。

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

從Dialer_Detail DD , 市場活動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分組

由CNT Desc訂購

特定號碼的活動詳細資訊

使用此查詢可獲取有關某天多個市場活動中撥打的號碼的資訊。

從Dialer_Detail中選擇DateTime、 Campaign.CampaignID、 Phone、 CallResult、

Campaign.CampaignName

Dialer_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID上的INNER JOIN活動

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

和電話類似「%Number here%」

多個號碼的活動詳細資訊

使用此查詢可獲取有關特定日期內多個市場活動中撥打的多個號碼的資訊。

SELECT

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

Dialer_Detail.CampaignID = Campaign.CampaignID上的INNER JOIN活動

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

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

獲取一個月內未運行活動的市場活動清單。

使用此查詢可獲取有關過去6個月內未運行的市場活動的資訊。

選擇C.CampaignID、 C.CampaignName

從CAMPAIGN作為C LEFT加入

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

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

按C.CampaignID、 C.CampaignName分組

按市場活動分類日計數查詢

使用此查詢可獲取一天內運行的市場活動的資訊以及針對該市場活動的撥號嘗試計數。

選擇Cast(DD.DateTime AS date)As Daily、 C.CampaignID、 C.CampaignName、
COUNT(DD.CampaignID)as CNT

從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訂購

按市場活動方式匯入規則開始和結束以及計數

使用此查詢可以獲得包含市場活動及其匯入的各種詳細資訊的資訊，以及針對該市場活動的撥號嘗試計數。

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

從Import_Rule_History作為IRH內部聯接

Import_Rule AS IR ON IRH.ImportRuleID = IR.ImportRuleID內部聯接

IR.ImportRuleID = QR.ImportRuleID內部聯接上的QR_Rule

QR.QueryRuleID = CQR.QueryRuleID內聯的CAMPAIGN_Query_Rule AS CQR

CQR.CampaignID上的活動AS C = C.CampaignID

WHERE(在'2025-08-07 00:00:00'和'2025-08-07 23:59:59'之間的IRH.StartDateTime)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。