

Cisco Unified Contact Center Express의 모든 상담원에 대한 기술 매핑 확인

목차

[소개](#)

[배경 정보](#)

[UCCX의 모든 에이전트에 대한 기술 매핑 확인](#)

소개

이 문서에서는 Appadmin 웹 페이지를 통해 GUI를 통해 Cisco UCCX(Unified Contact Center Express)에서 한 번에 여러 상담원에 대한 기술 매핑을 확인하는 방법에 대해 설명합니다.

배경 정보

단일 페이지의 모든 상담원에 대한 기술 매핑을 생성하는 특정 보고서가 없습니다. 상담원별로 확인하는 데 시간이 많이 걸립니다.

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

UCCX의 모든 에이전트에 대한 기술 매핑 확인

모든 상담원에 대한 기술 매핑을 확인하려면 다음 쿼리를 입력합니다.

uccx sql db_cra select s.skilname, rsm.competenelevel, r.resourceLoginID, r.extension, r.resourceFirstName, r.ResourceLastName,t.teamname 기술 내부 조인 리소스의 Ismskillid에서 killrsm.skillid에 대한 killiid 매핑 rsm.resource.skilliid의 내부 조인 리소스 r에서 mapskillidmappedsted에 대한 mappedsted를 실행합니다. s.active = 't' 및 r.active = s.skillname, competenelevel, resourceceloginid별 't' 순서

이 쿼리는 보고서를 생성하기 위해 기술 테이블, 리소스 테이블, 팀 이름 및 리소스 매핑의 SQL JOINS를 사용합니다.CLI를 통해 이 쿼리를 실행하여 SSH를 사용하여 다음 예시 출력에 나와 있습니다.

```
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
```

참고:이렇게 하면 상담원과 스킬 매핑을 확인할 수 있습니다.기술 기반 라우팅에서 문제가 발생할 경우 상담원에 대한 잘못된 기술 매핑을 제거하려면 이 기능을 사용할 수 있습니다.