

Configurar Unified Contact Center Express Calendar Management

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Crear un calendario](#)

[Utilizar el calendario](#)

[Editar el calendario](#)

[Administración de CCX](#)

[Gadget de capacidad de supervisor avanzado](#)

[API REST](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

Introducción

Este documento describe la configuración de Calendar en Unified Contact Center Express (Unified CCX) y su caso práctico. Esto permite cambiar la programación del Contact Center desde la página de administración/Finesse Desktop en lugar de desde el script. Actualmente, la funcionalidad del calendario está integrada con los canales de voz y chat de la versión 12.0 y posteriores de UCCX.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Guión
- Chat de burbujas
- UCCX 12.0 y posterior
- CCP 12.0 y posterior

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en UCCX versión 12.0 y posterior.

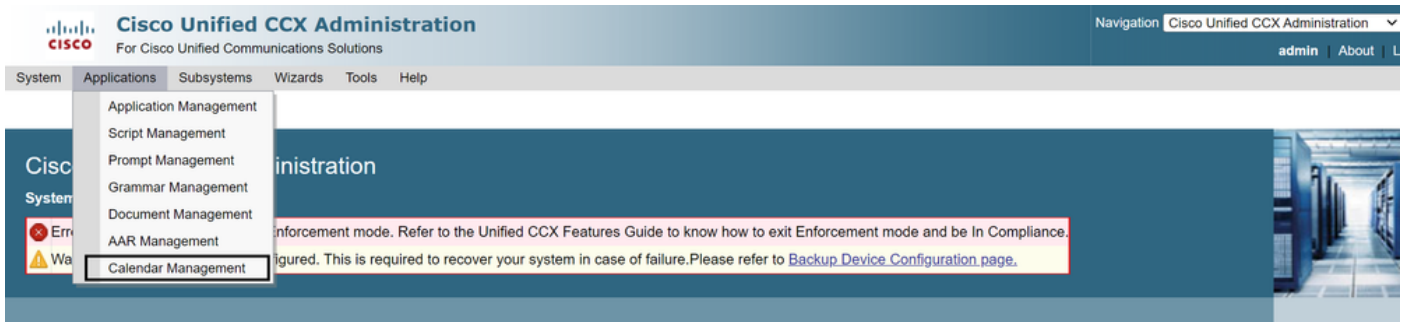
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Configurar

Crear un calendario

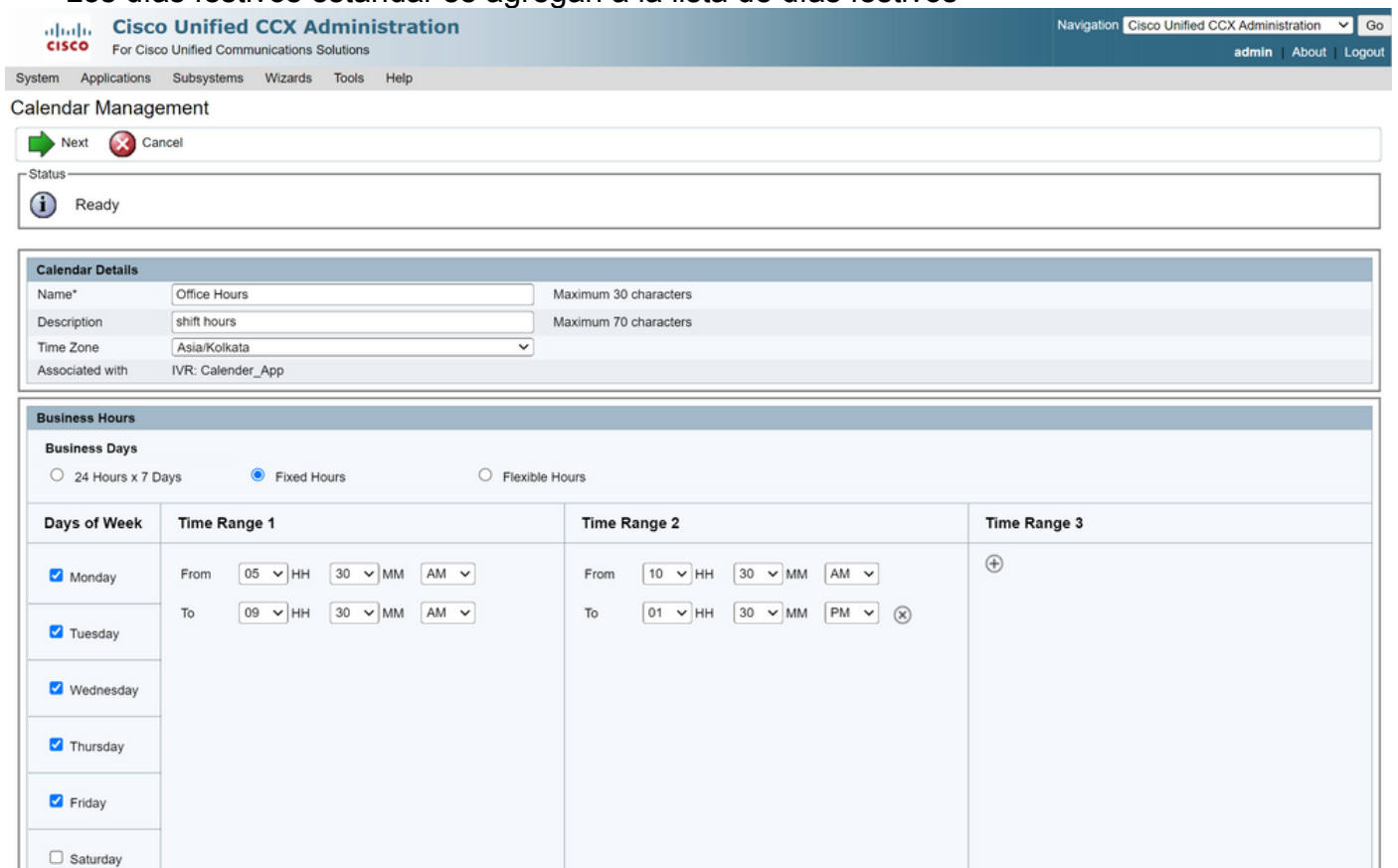
Configuración de calendario de ejemplo:

Inicie sesión en **UCCX Administrator > Applications > Calendar Management > Add New** como se muestra en la imagen.



Estos son los requisitos para el calendario de ejemplo:

- El horario comercial es de lunes a viernes de 5:30 am a 9:30 am y de 10:30 am a 1:30 pm (se utiliza el horario fijo para esto)
- El primer día del mes ha acertado el horario comercial (días hábiles personalizados)
- Los días festivos estándar se agregan a la lista de días festivos



Calendar Management

Back Next Cancel

JUNE Day 1 Maximum 50 characters	01-Jun-2022	From 05 HH 30 MM AM	To 09 HH 30 MM AM	+			
JULY Day 1 Maximum 50 characters	01-Jul-2022	From 05 HH 30 MM AM	To 09 HH 30 MM AM	+			
AUGUST Day 1 Maximum 50 characters	01-Aug-2022	From 05 HH 30 MM AM	To 09 HH 30 MM AM	+			
SEPTEMBER Day 1 Maximum 50 characters	01-Sep-2022	From 05 HH 30 MM AM	To 09 HH 30 MM AM	+			
OCTOBER Day 1 Maximum 50 characters	01-Oct-2022	From 05 HH 30 MM AM	To 09 HH 30 MM AM	+			

[Add More](#)

i Hours that are not in the time range are considered to be Off Business Hours.
Maximum of 40 Custom Business Days can be configured.

Back Next Cancel

i ** - indicates mandatory items when Custom Business Days are configured.

Calendar Management

Back Finish Cancel

Status

i Ready

Schedule Holidays	
Name**	Date**
Good Friday Maximum 50 characters	15-Apr-2022
Indian Independence Day Maximum 50 characters	15-Aug-2022
Diwali Maximum 50 characters	26-Oct-2022
Christmas Day Maximum 50 characters	25-Dec-2022

[Add More](#)

i Maximum of 40 Holidays can be configured.

Back Finish Cancel

i ** - indicates mandatory items when Holidays are configured.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Navigation Cisco Unified CCX Administration Go
admin About Logout

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Calendar Management

Add New

Status
1 records found

Name	Description	Time Zone	Business Hours	Custom Business Days	Holidays	Associated with	Delete
Office Hours	shift hours	Asia/Kolkata	Custom	Code	✓	IVR: Calender_App	

Add New

Maximum of 50 Calendars can be configured.

El calendario ya está configurado. Vamos a hablar sobre cómo utilizarlo en la siguiente sección.

Utilizar el calendario

El calendario se puede utilizar con Script (ruta de voz) y Bubble Chat (ruta multicanal).

1. Con aplicación de script

- Abra CCX Editor versión 12.0 y posterior
- Abra una secuencia de comandos o una secuencia de comandos de calendario preconfigurada mediante (**Archivo > Nuevo > Colas > Colas_de_ejemplo_ConCalendario**)
- Si utiliza el script de calendario preconfigurado, la configuración ya se aplica en el script
- Para agregar la funcionalidad del calendario a la secuencia de comandos existente, cree una nueva variable desde el panel de variables de tipo CCCalendar como se muestra en la imagen.

Edit Variable

Type: CCCalendar

Name: cal

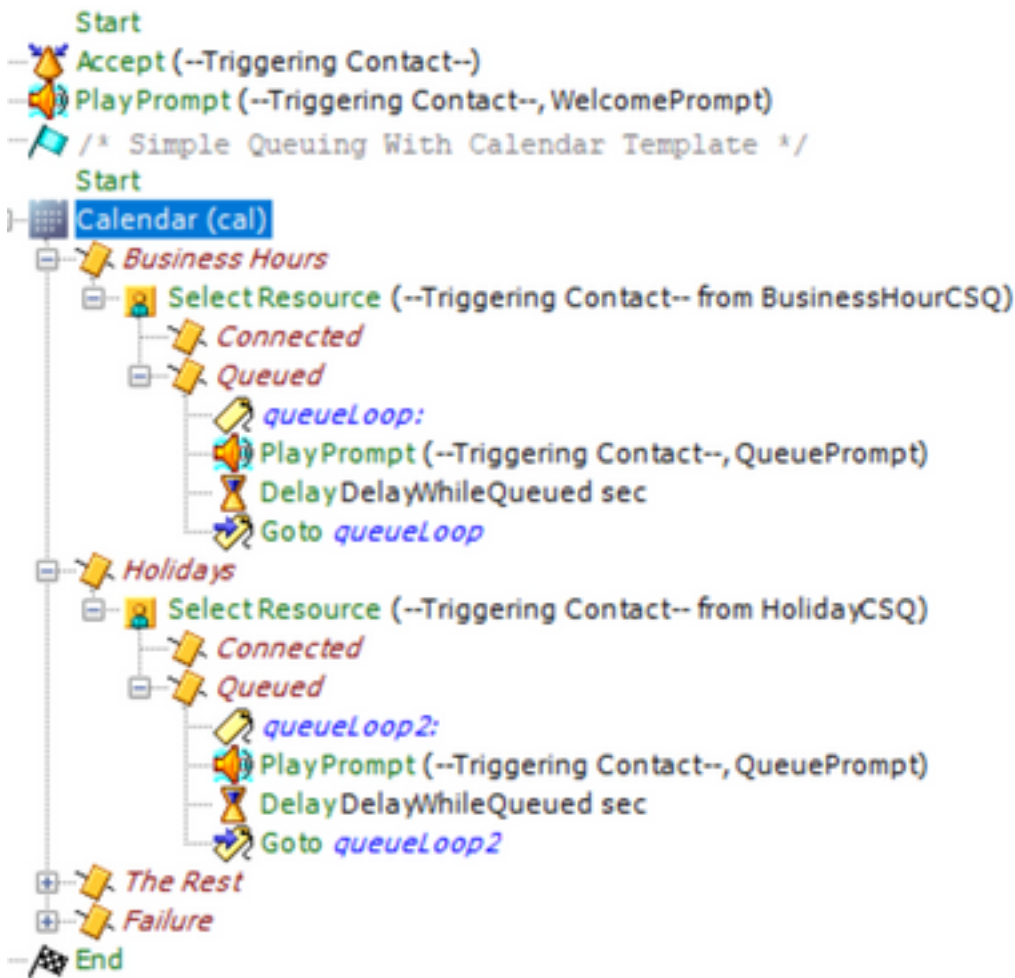
Value: null

Final Array

Parameter Dimensions: 0

OK Cancel

- Agregue el paso Calendario a su script
- Haga clic con el botón secundario en el paso Calendario y asígnele la variable de calendario creada anteriormente
- Asigne la lógica adecuada a cada rama del paso del calendario
- El paso Business Hours and Holidays se deriva de la configuración Calendar de la página CCX Administration



- Guarde la secuencia de comandos y cárguela en Administración de secuencias de comandos en Administración de CCX
- Crear una aplicación y asignarle el script cargado junto con el desencadenador
- Bajo la variable de calendario, vemos un menú desplegable junto con un símbolo de calendario
- Seleccione el calendario configurado (horas de oficina) en nuestro caso y guarde la aplicación

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Navigation: Cisco Unified CCX Administration | Go
admin | About | Logout

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Cisco Script Application

Update Delete Cancel Back to Application List

Status: Ready

Trigger

[Unified_CM_Telephony_Trigger_4440](#)
[Add new trigger](#)

Basic Configuration

Name: Calender_App
ID*: 1
Maximum Number of Sessions*: 10
Script*: SCRIPT[Script_Calender.aef] Edit

BusinessHourCSQ: "Business_hr_CSQ"
 DelayWhileQueued: 30
 WelcomePrompt: prompts/1101.wav Select Prompt
 QueuePrompt: ICD\ICDQueue.wav Select Prompt
 cal: Office Hours
 NonBusinessHourPrompt: Select Prompt
 FailurePrompt: prompts/9904.wav Select Prompt
 HolidayCSQ: "Holiday_hr_CSQ"

Description: Calender_App
Enabled: Yes No
Default Script: - System Default - Edit

Advanced Configuration

Enable Cisco Webex Experience Management post-call survey

IVR: - No Selection -
 SMS/Email: - No Selection -

Enable Cisco Webex Experience Management post-call survey

1. Enable Cisco Webex Experience Management to capture the customer experience with the Cisco Contact Center. You can use the customer experience to build analytics that improves agents performance, business goals, and anticipate customer needs.
2. Follow the procedure as mentioned in the Unified CCX Features guide.

Update Delete Cancel Back to Application List

i - indicates required item

Si realiza una llamada al desencadenador, la llamada se enrutará según las horas configuradas en el calendario.

- Como requisito previo, CCX debe integrarse con CCP
- Cree la cola de servicio de contacto de chat para que seleccione los agentes
- Cree un widget de chat y vaya a la última sección para Seleccionar calendario
- Seleccione el calendario creado anteriormente (Horas de oficina)
- A la derecha se muestra la vista previa de los horarios festivos y no laborables
- Guarde el widget de chat e implemente el código.

Con Bubble Chat:

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Navigation: Cisco Unified CCX Administration | Go
webadmin | About | Logout

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Bubble Chat Configuration

Back Finish Cancel

Status: Ready

Service Hours

Default (24 hours x 7 days) Select Calendar **i** A calendar must already be configured to be selected

tt View

Messages *

Holiday: Sorry, We are closed today for a business holiday. Maximum 120 characters

Off Hours: Sorry, We are currently offline, try again during the business hours or drop a email to support. Maximum 120 characters

Label: Business Hours. Maximum 30 characters

Label for Days of Week *

Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday

Preview

Not Applicable

Editar el calendario

Puede editar la configuración del calendario de las siguientes formas:

Administración de CCX

- Inicie sesión en **Administración de CCX > Aplicaciones > Administración de calendarios**
- Editar el calendario desde este panel

Gadget de capacidad de supervisor avanzado

- Los supervisores también pueden editar el calendario desde la página de finura
- Inicie sesión en **CCX Administration > Tools > User Management > Supervisor Capability View**
- Seleccione cualquier supervisor de la lista
- Active la casilla y asocie el Calendario (Horas de oficina) y la Aplicación (AplicaciónCalendario) al supervisor. Guarde las configuraciones.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface for supervisor 'testing1'. The page includes a navigation bar with 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Wizards', 'Tools', and 'Help'. The main content area is titled 'Supervisor: testing1' and contains several sections:

- Status:** Ready
- Assigned Teams:** A table with columns: Team Name, Role, Contact Service Queues (CSQ), and Change Agent State to Not Ready when Agent Busy on Non ACD Line. The row shows 'FirstTeam' as the Primary Supervisor for 'Subject' CSQ, with the state change set to 'Disabled'.
- Advanced Supervisor Capabilities:**
 - Queue Management:** Includes a checkbox for 'Enable Queue Management' (unchecked) and a note: 'To enable this capability, at least one Team and a CSQ must be assigned to this Supervisor.'
 - Calendar Management:** Includes a checkbox for 'Office Hours' (checked) and a table with columns: Calendar Name and Supervisor(s). The row shows 'testing1' as the supervisor for 'Office Hours'.
 - Outbound Campaign Management:** Includes a table with columns: Campaign Name, Supervisor(s), and Campaign Type. The row shows '-' for all fields.
- Application Management:** (Section header only, no content visible)

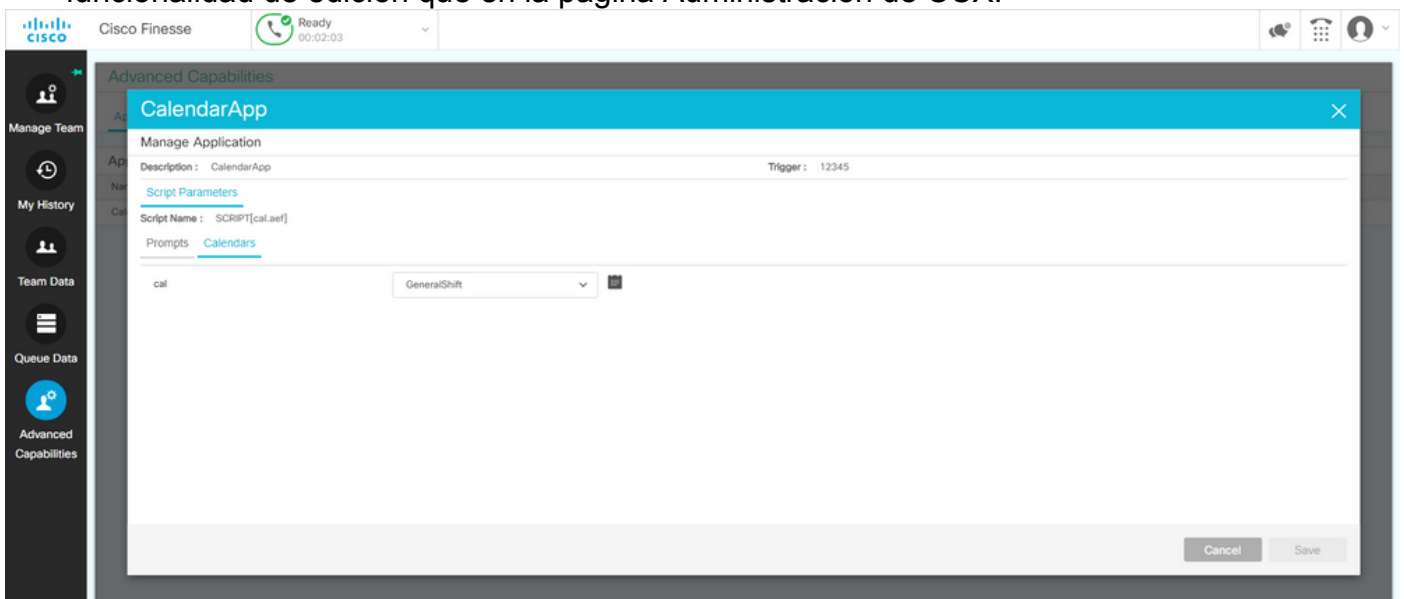
- Después de asignar los datos al supervisor, debe editar el diseño fino para mostrar la configuración de administración del Calendario.
- Inicie sesión en Finesse Administration. El diseño del escritorio se puede editar por base de equipo (**Recursos del equipo > Seleccionar equipo > Configuración del diseño del escritorio > Reemplazar valores predeterminados del sistema**) o globalmente mediante la configuración del diseño del escritorio.
- Vaya a la sección **Diseño XML > Supervisor > Gadget ASC** y comente el fragmento de código y **guarde**.

```

<tab>
  <id>manageNonVoiceMedia</id>
  <icon>settings</icon>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageNonVoiceMediaLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>https://my-ccp-server/multisession/ui/gadgets/multisession-reply-gadget.xml?gadgetHeight=590</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
-->
<!--
The following gadget provides Supervisor with advanced capabilities.
Using this gadget, supervisors can manage Queues, Prompts, Calendars, and so on.
Before including this gadget in Desktop Layout,
ensure that the advanced capability is enabled in Unified CCX Administration.
-->
<tab>
  <id>ASCGadget</id>
  <icon>admin</icon>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.advancedcapabilities</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>https://localhost:8445/ascgadget/gadgets/ascgadget.xml</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
</tabs>
</layout>
</finesseLayout>

```

- Inicie sesión en Finesse Desktop con credenciales de supervisor. Vaya al panel Nuevo para capacidades avanzadas que se muestra a la izquierda
- Vaya a **Administración de aplicaciones > Administrar aplicación > Calendarios**. Aquí puede cambiar el calendario del menú desplegable o previsualizar el calendario desde el icono de calendario.
- Vaya a **Administración de calendarios > Administrar calendario**. Se proporciona la misma funcionalidad de edición que en la página Administración de CCX.



Cisco Finesse Ready 00:02:12

Advanced Capabilities

CalendarApp

< Preview: GeneralShift Time Zone: Asia/Kolkata

Description: Schedule for general shift

Business Hours Custom Business Days Holidays

Custom Business Hours: Fixed

Day of Week	Time Range
Monday	09:00 AM - 05:00 PM
Tuesday	
Wednesday	
Thursday	
Friday	

Name	Date	Time Range
First day September	01-Sep-2021	09:00 AM - 12:00 PM
First day October	01-Oct-2021	09:00 AM - 12:00 PM
First Day November	01-Nov-2021	09:00 AM - 12:00 PM
First Day December	01-Dec-2021	09:00 AM - 12:00 PM

Name	Date
Independence Day	15-Aug-2021
Christmas Eve	24-Dec-2021
Christmas	25-Dec-2021

Back

Cisco Finesse Ready 00:04:52

Advanced Capabilities

GeneralShift

Manage Calendar

Associated with: (IVR: CalendarApp), (Chat: SampleChat)

Description: Schedule for general shift

Business Hours Custom Business Days Holidays

Name of the Day	Date	Time Range 1	Time Range 2	Time Range 3	Delete
First day September	01 Sep 2021	From 09:00 AM To 12:00 PM	+		🗑️
First day October	01 Oct 2021	From 09:00 AM To 12:00 PM	+		🗑️
First Day November	01 Nov 2021	From 09:00 AM To 12:00 PM	+		🗑️
First Day December	01 Dec 2021	From 09:00 AM To 12:00 PM	+		🗑️

Maximum of 40 Custom Business Days can be configured.

Add Day

Time Zone: Asia/Kolkata

Cancel Save

API REST

1. También existe la función de editar la configuración del calendario mediante la API REST proporcionada con CCX.
2. La estructura y el formato de las API se pueden comprobar aquí: <https://developer.cisco.com/docs/contact-center-express/#!/calendar>.
3. Una consulta de ejemplo a través de POSTMAN para crear un calendario tiene este aspecto.

POST https://uccx-glob... No Environment

https://uccx-global-125su1.cisco.local/adminapi/calendar Save

POST https://uccx-global-125su1.cisco.local/adminapi/calendar Send

Params Authorization Headers (10) Body Pre-request Script Tests Settings Cookies

Type: Basic Auth

The authorization header will be automatically generated when you send the request. [Learn more about authorization](#)

Username: admin

Password: c1sc0@321 Show Password

Body Cookies (1) Headers (11) Test Results Status: 201 Created Time: 82 ms Size: 654 B Save Response

POST https://uccx-glob... No Environment

https://uccx-global-125su1.cisco.local/adminapi/calendar Save

POST https://uccx-global-125su1.cisco.local/adminapi/calendar Send

Params Authorization Headers (10) Body Pre-request Script Tests Settings Cookies

Body form-data x-www-form-urlencoded raw binary GraphQL XML Beautify

```

1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
2 <calendar>
3   <name>TestCalendar3</name>
4   <timeZone>Asia/Kolkata</timeZone>
5   <description>Calendar via API</description>
6   <calendarType>FIXEDHOURS</calendarType>
7   <businessDays>
8     <businessDay>
9       <dayOfWeek>MON</dayOfWeek>
10      <intervals>
11        <interval>
12          <name>Morning</name>
13          <startTime>09:00</startTime>
14          <endTime>17:00</endTime>
15        </interval>
16      </intervals>
17    </businessDay>
18  </businessDays>

```

Body Cookies (1) Headers (12) Test Results Status: 201 Created Time: 275 ms Size: 745 B Save Response

Pretty Raw Preview Visualize XML Beautify

1 <https://uccx-global-125su1.cisco.local/adminapi/calendar/6>

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Calendar Management

Add New

Status

2 records found

Name	Description	Time Zone	Business Hours	Custom Business Days	Holidays	Associated with	Delete
GeneralShift	Schedule for general shift	Asia/Kolkata	Custom	✓	✓	(IVR, CalendarApp), (Chat, Sampl...	
TestCalendar	Calendar via API	Asia/Kolkata	Custom	-	✓	-	

Add New

Maximum of 50 Calendars can be configured.

Cuerpo XML de ejemplo para crear un calendario para HORAS FIJAS.

Verificación

Utilice esta sección para confirmar que su configuración funcione correctamente.

Realice una llamada de prueba y, en función del intervalo de tiempo configurado, los agentes recibirán la llamada.

Troubleshoot

En esta sección se brinda información que puede utilizar para resolver problemas en su configuración.

1. Recopilar registros del motor CCX para solucionar problemas adicionales
2. Marque SS_RM, SS_CM, SS_TEL, SS_RMCM en el nivel de depuración para el motor CCX.
3. El servicio del motor CCX de la página Serviceability debe ser INSERVICE