

Unified Contact Center Express 일정 관리 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[구성](#)

[일정 만들기](#)

[달력 사용](#)

[일정 편집](#)

[CCX 관리](#)

[고급 슈퍼바이저 기능 가젯](#)

[REST API](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

소개

이 문서에서는 Unified CCX(Unified Contact Center Express)의 달력 구성 및 그 활용 사례에 대해 설명합니다. 이렇게 하면 스크립트가 아닌 관리/Finesse Desktop 페이지에서 컨택 센터의 일정을 변경할 수 있습니다. 현재 달력 기능은 UCCX 릴리스 12.0 이상의 음성 및 채팅 채널과 통합되어 있습니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- 스크립트
- 버블 채팅
- UCCX 12.0 이상
- CCP 12.0 이상

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 UCCX 버전 12.0 이상을 기반으로 합니다.

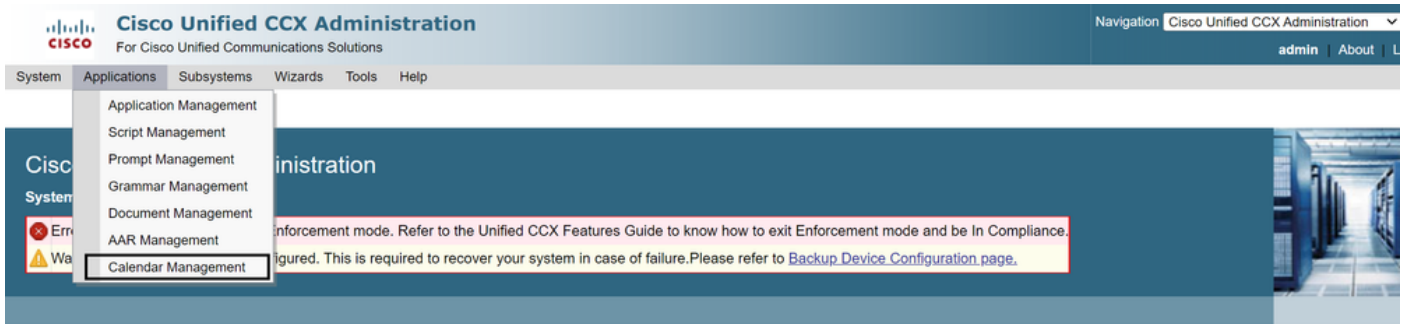
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

구성

일정 만들기

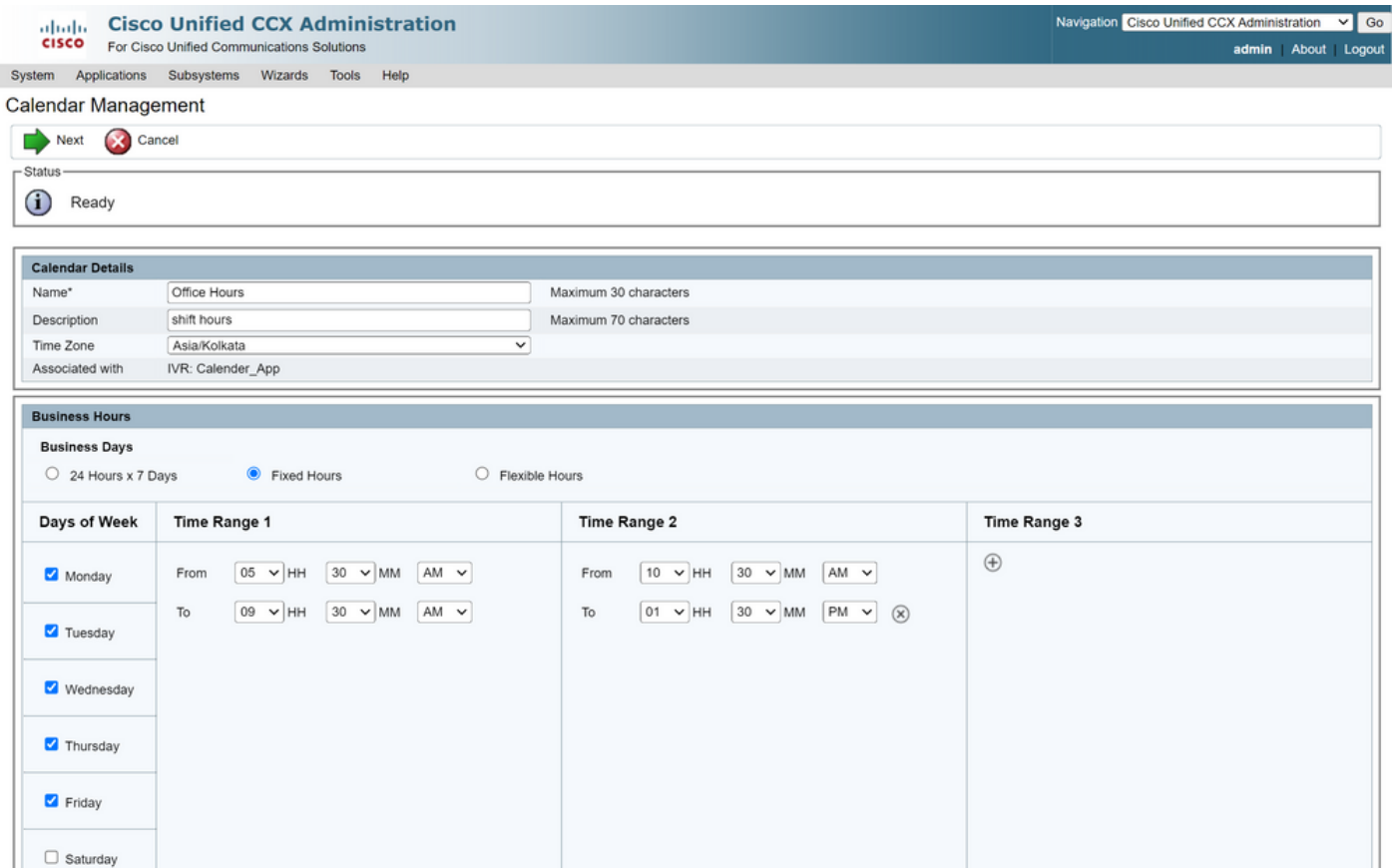
샘플 달력 구성:

그림과 같이 UCCX Administrator > Applications > Calendar Management > Add New에 로그인합니다.



샘플 달력에 대한 요구 사항은 다음과 같습니다.

- 영업 시간은 월요일부터 금요일까지 오전 5:30~오전 9:30, 오전 10:30~오후 1:30입니다(이 시간은 고정 시간 사용).
- 월의 첫째 날에 업무 시간이 단축되었습니다(사용자 정의 업무 일 수).
- 공휴일 목록에 추가된 표준 공휴일





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](#)

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

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



Calendar Management

Back Finish Cancel

Status

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](#)

Maximum of 40 Holidays can be configured.

** - 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.

이제 달력이 구성되었습니다. 다음 섹션에서 사용 방법에 대해 설명하겠습니다.

달력 사용

달력은 Script(음성 경로) 및 Bubble Chat(다중 채널 경로)와 함께 사용할 수 있습니다.

1. 스크립트 응용 프로그램 사용

- CCX Editor 버전 12.0 이상 열기
- 파일 > 새로 만들기 > 대기열 > 샘플 대기열을 사용하여 미리 구성된 달력 스크립트를 엽니다 (File > New > Queuing > Sample_Queueing_WithCalendar).
- 사전 구성된 달력 스크립트를 사용하는 경우 해당 구성은 스크립트에 이미 적용되어 있습니다
- 기존 스크립트에 달력 기능을 추가하려면 이미지에 표시된 대로 CCCalendar 유형의 변수 창에서 새 변수를 생성합니다.

Edit Variable



Type:

CCCalendar



Name:

cal

Value:

null



Final

Array

Parameter

Dimensions:

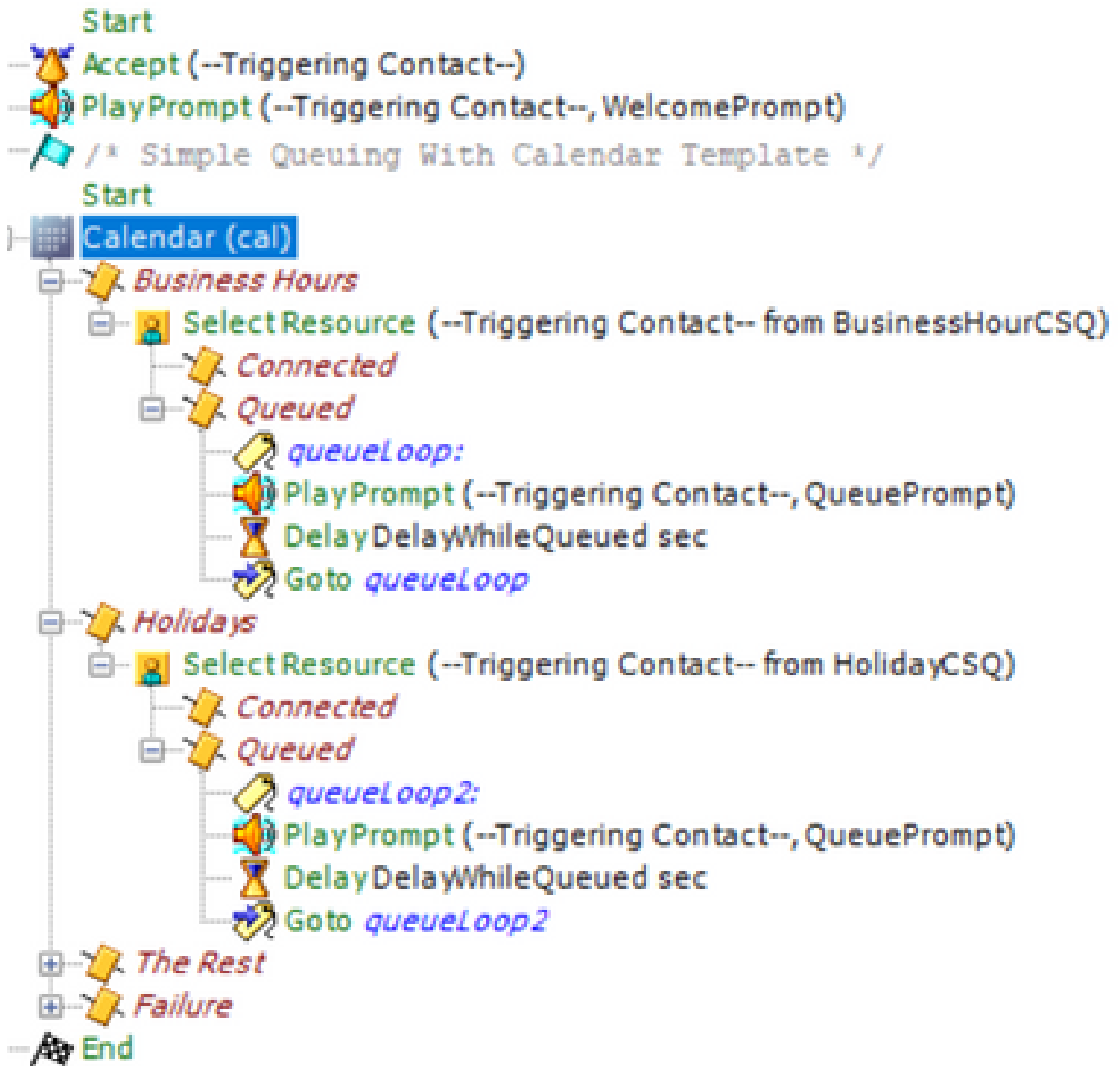
0



OK

Cancel

- 스크립트에 일정 단계 추가
- Calendar(달력) 단계를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 이전에 생성한 달력 변수를 할당합니다
- 달력 단계의 각 분기에 올바른 논리 할당
- 업무 시간 및 휴일 단계는 CCX 관리 페이지의 달력 구성에서 파생됩니다



- 스크립트를 저장하고 CCX 관리에서 스크립트 관리에 업로드
- 응용 프로그램을 만들고 트리거와 함께 업로드된 스크립트에 할당합니다
- 달력 변수 아래에 달력 기호와 함께 드롭다운이 표시됩니다
- 케이스에 구성된 일정(근무 시간)을 선택하고 응용 프로그램을 저장합니다.

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

트리거에 전화를 걸면 달력에 구성된 시간을 기준으로 통화가 라우팅됩니다.

- CCX를 CCP와 통합하기 위한 전제 조건입니다
- 상담원을 선택하도록 채팅 CSQ를 만듭니다.
- 채팅 위젯을 만들고 마지막 섹션으로 이동하여 캘린더 선택
- 이전에 만든 일정 선택(근무 시간)
- 오른쪽에는 휴일 및 업무 외 시간에 대한 미리 보기가 표시됩니다
- 채팅 위젯을 저장하고 코드를 배포합니다.

Bubble Chat 사용:

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

일정 편집

다음과 같은 방법으로 달력 구성을 수정할 수 있습니다.

CCX 관리

- CCX Administration(CCX 관리) > Applications(애플리케이션) > Calendar Management(일정 관리)에 로그인합니다.
- 이 창에서 일정 편집

고급 슈퍼바이저 기능 가젯

- Supervisor는 Finesse 페이지에서 달력을 편집할 수도 있습니다
- CCX Administration(CCX 관리) > Tools(툴) > User Management(사용자 관리) > Supervisor Capability View(슈퍼바이저 기능 보기)에 로그인합니다.
- 목록에서 슈퍼바이저를 선택합니다.
- 확인란을 선택하고 달력(근무 시간) 및 애플리케이션(CalendarApp)을 슈퍼바이저와 연결합니다. 설정을 저장합니다.

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

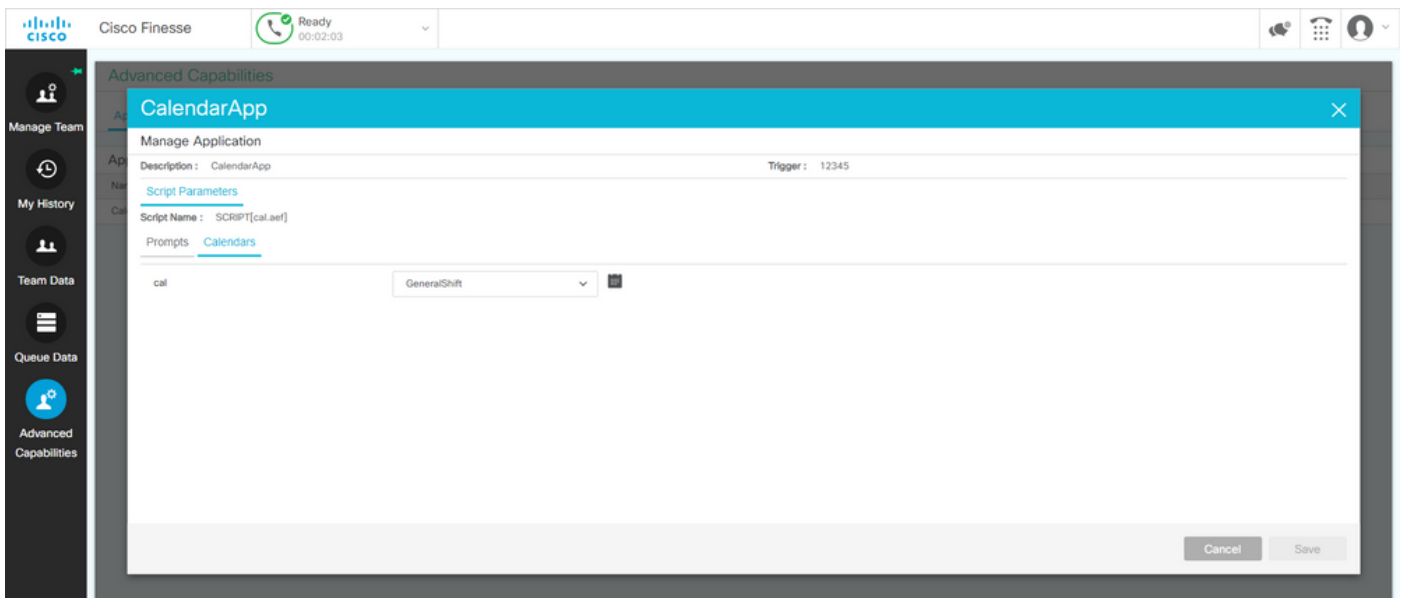
- Save/Cancel:** Buttons for saving and canceling changes.
- Status:** A section showing the supervisor's status as 'Ready'.
- Assigned Teams:** A table listing assigned teams with columns for Team Name, Role, Contact Service Queues (CSQ), and Change Agent State to Not Ready when Agent Busy on Non ACD Line.
- Assign a Team:** A section with an information icon and text: 'To assign an existing team to this supervisor, click "Assign a Team". New Team can be created from Subsystems > RmCm > Teams.'
- Advanced Supervisor Capabilities:** A section with a sub-section for 'Queue Management' which includes an 'Enable Queue Management' checkbox and a note: 'To enable this capability, at least one Team and a CSQ must be assigned to this Supervisor.'
- Calendar Management:** A section with a sub-section for 'Calendar Management' which includes a 'Calendar Name' dropdown set to 'Supervisor(s)' and a checked 'Office Hours' checkbox with the value 'testing1'.
- Outbound Campaign Management:** A section with a sub-section for 'Outbound Campaign Management' which includes a 'Campaign Name' dropdown set to 'Supervisor(s)' and a 'Campaign Type' dropdown.
- Application Management:** A section for managing applications.

- 데이터를 슈퍼바이저에 할당한 후에는 Calendar 관리 설정을 표시하도록 Finesse 레이아웃을 편집해야 합니다.
- Finesse Administration에 로그인합니다. 데스크톱 레이아웃은 팀 단위(팀 리소스 > 팀 선택 > 데스크톱 레이아웃 구성 > 시스템 기본값 재정의)로 또는 데스크톱 레이아웃 설정을 통해 전체적으로 편집할 수 있습니다.
- XML Layout(XML 레이아웃) > Supervisor section(감독자 섹션) > ASC Gadget(ASC 가젯) 섹

선으로 이동하고 코드 조각에 코멘트 처리하고 Save(저장)를 수행합니다.

```
<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>
```

- 수퍼바이저 자격 증명을 사용하여 Finesse Desktop에 로그인합니다. 왼쪽에 표시된 New(새로 만들기) 창에서 Advanced Capabilities(고급 기능)를 찾습니다
- Application Management > Manage Application > Calendars로 이동합니다. 여기에서, 드롭다운에서 달력을 변경하거나 달력 아이콘에서 달력을 미리 볼 수 있다.
- Calendar Management(달력 관리) > Manage Calendar(달력 관리)로 이동합니다. CCX Administration(CCX 관리) 페이지에 있는 것과 동일한 편집 기능이 제공됩니다.



Cisco Finesse Ready 00:02:12

Advanced Capabilities

CalendarApp

< Preview: GeneralShift Time Zone: Asia/Kolkata

Description : Schedule for general shift

Business Hours
Custom Business Hours: Fixed

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

Custom Business Days

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

Holidays

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

REST API

1. CCX와 함께 제공되는 REST API를 통해 일정 설정을 수정하는 기능도 있습니다.
2. API의 구조와 형식은 <https://developer.cisco.com/docs/contact-center-express/#!/calendar>에서 확인할 수 있습니다.
3. POSTMAN을 통해 일정을 만드는 샘플 쿼리는 다음과 같습니다.

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

Send 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

none form-data x-www-form-urlencoded raw binary GraphQL XML

```

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

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...	
TestCalendar3	Calendar via API	Asia/Kolkata	Custom	-	✓	-	

Add New

Maximum of 50 Calendars can be configured.

XML 본문을 샘플링하여 고정 시간에 대한 일정을 만듭니다.

TestCalendar3

Asia/Kolkata

Calendar via API

FIXEDHOURS

MON

Morning

09:00

17:00

TUE

Morning

09:00

17:00

NewYear

2022-01-01

Christmas

2021-12-25

다음을 확인합니다.

구성이 올바르게 작동하는지 확인하려면 이 섹션을 활용하십시오.

테스트 통화를 수행하고 구성된 시간 범위에 따라 상담원이 전화를 받습니다.

문제 해결

이 섹션에서는 컨피그레이션 문제를 해결하는 데 사용할 수 있는 정보를 제공합니다.

1. 추가 트러블슈팅을 위해 CCX 엔진 로그 수집
2. SS_RM, SS_CM, SS_TEL, SS_RMCM을 CCX 엔진의 디버깅 레벨로 표시합니다.
3. Serviceability(서비스 가용성) 페이지 아래의 CCX 엔진 서비스는 INSERVICE여야 합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.