

Unified Contact Center ل عيرسلا ميوقتلا ةرادا نيوكت

تايوتحملا

[ةمدقملا](#)

[ةيساسال تابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[ةمدختسملا تانوكملا](#)

[نيوكتلا](#)

[ميوقت عاشنا](#)

[ميوقتلا مادختسا](#)

[ميوقتلا ايرخت](#)

[قرا](#)

[ةمدقتملا فرشمللا ةردقلا ةيكدلا ةادالا](#)

[REST تاقويطت ةجمرب ةهجاو](#)

[قحصلا نم ققوحتلا](#)

[اهجالصاو عاطخالا فاشكتسا](#)

ةمدقملا

ةلاحو Unified Contact Center Express (Unified CCX) يف ميوقتلا نيوكت دنتسملا اذه فص يةصاخلا بتكملا حطس ةحفص نم لاصتالا زكرم لودج ريغيغت ب حمسي اذهو. همادختسا تاونق عم ميوقتلا ةفيظو جمدمتي، ايلاح. يصنلا جم انربلا نم الدب Finesse/ةرادالاب. شذال تارادصلا او 12.0 رادصلا UCCX نم ةشدردل او توصللا

ةيساسال تابلطتملا

تابلطتملا

ةيلاتلا عيضاوملاب ةفرعم كي دل نوكت ناب Cisco ي صوت:

- صن
- ةيعاقفلا ةشدردلا
- شذال تارادصلا او 12.0 UCCX
- شذال تارادصلا او 12.0 CCP

ةمدختسملا تانوكملا

شذال تارادصلا او 12.0 رادصلا UCCX ل دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعمل دنتست

ةصاخ ةيلمعم ةئيبي يف ةدوجوملا ةزهجال نم دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعمل عاشنا مت تناك اذا. (يضارتفا) حوسمم نيوكتب دنتسملا اذه يف ةمدختسملا ةزهجال عيمج تادب

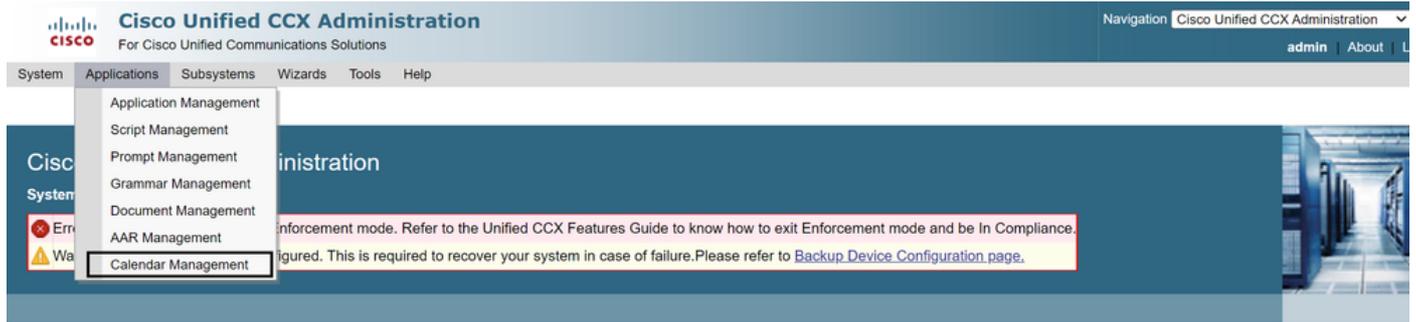
رماً يأل لمحتحمل ريثأتلل كمهف نم دكأتف ،ليغشلتل دي ق كتكبش

نيوكتل

ميوقت عاشنإ

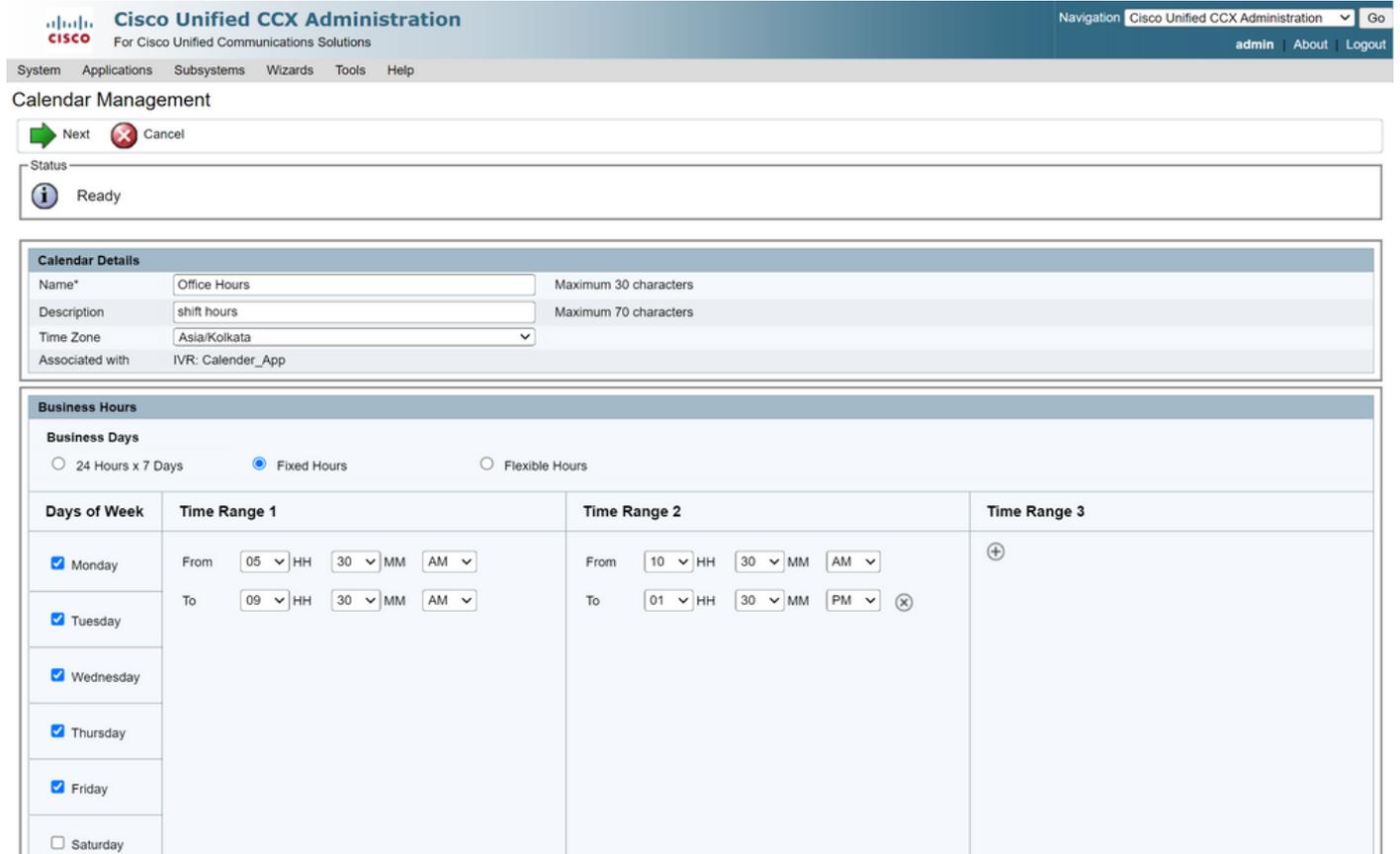
ميوقتال نيوكت جذومن

يف حضوم وه امك ديدج ةفاضإ > ميوقتال ةرادإ > تاقيبطت > UCCX لوؤسم ىل لوخدلا لجس ةروصلل.



ميوقتال جذومن تابلطتم يلي اميف

- 1:30 ىل ص 10:30 و ص 9:30 ىل ص 5:30 نم ةمجال ىل نينثال نم لمعال تاعاس نوكت (ضرغل اذهل ةدجم تاعاس مدختست)
- (ةصصملا لمعال مايأ) لمعال تاعاس ددع رهشل نم لوأل مويلا للق
- تازاجال ةمئاق ىل اهتفاضل تمت يتل ةيسايقل ةيمسرلا تازاجال





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.

Edit Variable



Type:

CCCalendar



Name:

cal

Value:

null



Final

Array

Parameter

Dimensions:

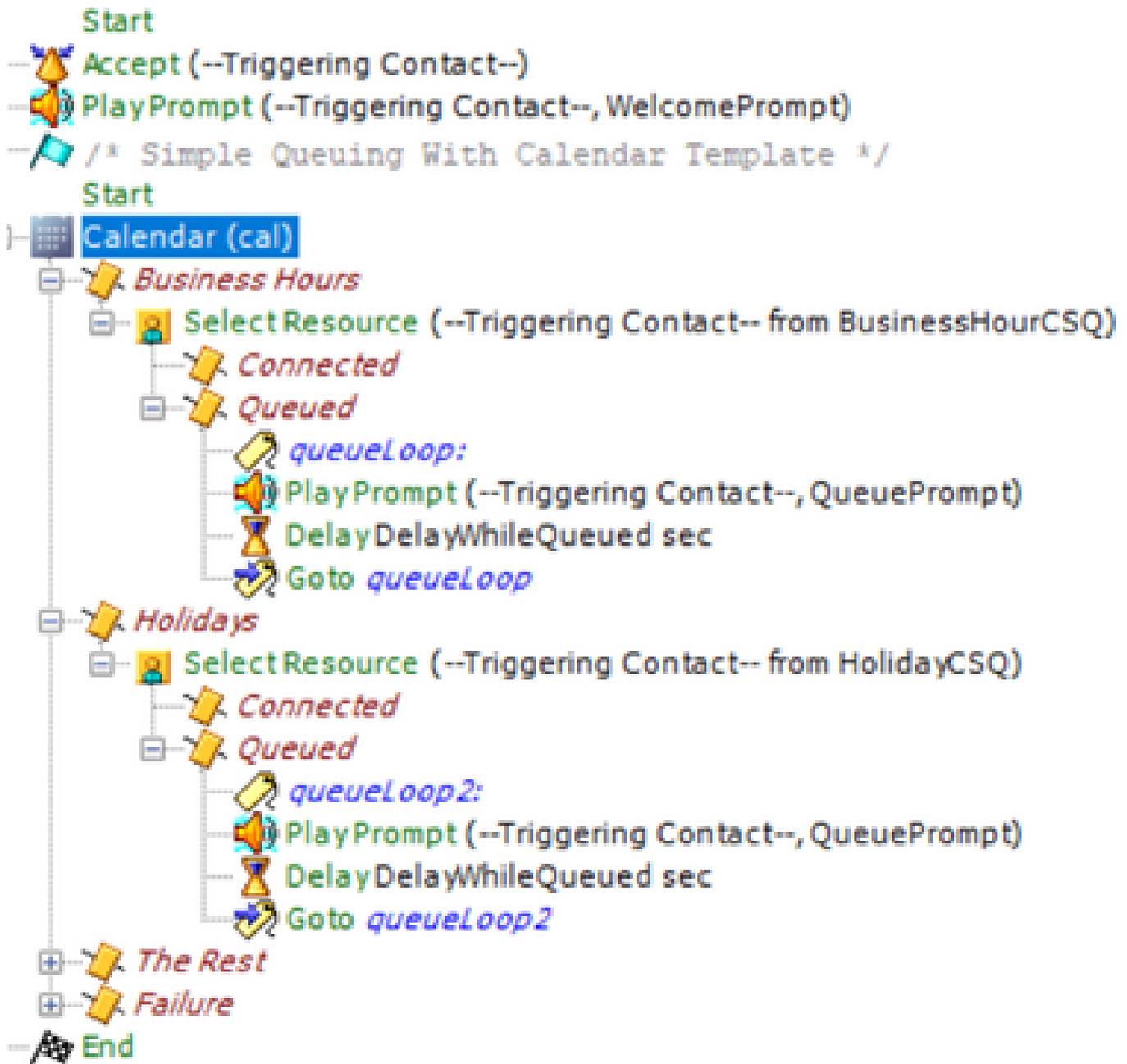
0



OK

Cancel

- يصنن لاجم ان ربل ا يف مي وقت لا ة و ط خ ة فاضا |
- م ت ي ذ لا مي وقت لا ري غ ت م ني ع ب م ق و مي وقت لا ة و ط خ ق و ف ن م ي ال س و ام ل ر ز ب ر ق ن ا ا ه ل ا ق ب س م ه و ا ش ن ا
- مي وقت لا ت ا و ط خ ن م ع ر ف ل ك ل ح ي ح ص ل ا ق ط ن م ل ا ن ي ع ت
- ة ر ا د ا ة ح ف ص ن م مي وقت لا ن ي و ك ت ن م ت ا ل ط ع ل ا و ل م ع ل ا ت ا ع ا س ة و ط خ ق ا ق ت ش ا م ت ي



- CCX ةرادإ يف يصننلا جم انربلا ةرادإ ىلإ هل يمحتو يصننلا جم انربلا ظفح
- لغشملا عم هل يمحت مت يذلا يصننلا جم انربلا ىلع هن ييعتو قيبطت عاشناب مق
- ميوقت زمر عم ةلدسنملا ةمئاقلا ىرن، ميوقتلا ريغتم تحت
- قيبطتلا ظفح بمقوانتلاح يف (Office تاعاس) هن يوكت مت يذلا ميوقتلا دح

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

نمض اهن يوكت مت يتل تا اعاسلا الى ادا نسا ةملا كمل ا هي جوت متي ، لغش ملل ةملا كمل ا عارج مي وقتلا

- CCP عم CCX جمد بجي ، يساسا طرشكو
- االمعلا بختنت ثيحب ةش دردلل CSQ عاشن ا
- مي وقتلا دي دحتل ري خال مسقلا الى لقتناو ةش دردلل مدختسم ةهجاو رصنع عاشن ا
- (Office تا اعاس) اق بسم هؤاشن ا مت يذلا مي وقتلا دي دحت
- لمعلا ريغو تالطعلا تا اعاسل ةني اعمل رهظت ني ميلا الى عو
- زمرلا رشنو ةش دردللا ةهجاو رصنع ظفحب مق

ةي عاقفلا ةش دردللا عم

Supervisor: testing1

Save Cancel

Status
Ready

Assigned Teams

Team Name Δ	Role	Contact Service Queues (CSQ)	Change Agent State to Not Ready when Agent Busy on Non ACD Line
FirstTeam	Primary Supervisor	Subject	Disabled

Assign a Team

To assign an existing team to this supervisor, click "Assign a Team".
New Team can be created from Subsystems > RmCm > Teams.

Advanced Supervisor Capabilities

Queue Management

Enables a Supervisor to manage resources across the assigned CSQ(s) and Teams.

Enable Queue Management

To enable this capability, at least one Team and a CSQ must be assigned to this Supervisor.

Calendar Management

Enables a Supervisor to change business hours, custom business days and holidays.

Calendar Name Δ	Supervisor(s)
<input checked="" type="checkbox"/> Office Hours	testing1

Outbound Campaign Management

Enables a Supervisor to schedule, enable or disable the outbound campaigns and manual/automatic import of contacts.

Campaign Name Δ	Supervisor(s)	Campaign Type
-	-	-

Application Management

- لإدارة إعدادات وإدارة قوائم انتظار العمل، فإليك قائمة بالميزات الجديدة.
- لإدارة قوائم انتظار العمل، فإليك قائمة بالميزات الجديدة.
- لإدارة قوائم انتظار العمل، فإليك قائمة بالميزات الجديدة.
- لإدارة قوائم انتظار العمل، فإليك قائمة بالميزات الجديدة.

```

<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>

```

- لإدارة قوائم انتظار العمل، فإليك قائمة بالميزات الجديدة.

- ربيغت ك نكمي ، انه . تامي وقتلا > قبي بطتلا ةرادا > تاقبي بطتلا ةرادا ىلا لقتنا مي وقتلا ةنوقيأ نم مي وقتلا ةنياعم وأ ةلدسنملا ةمئاقلا نم مي وقتلا اهسفن ريرحتلا ةفيظو ريفوت متي . مي وقتلا ةرادا > مي وقتلا ةرادا ىلا لقتنا CCX. ةرادا ءحفص يف ةدوجوملا

Cisco Finesse Ready 00:02:03

Advanced Capabilities

CalendarApp

Manage Application

Description: CalendarApp Trigger: 12345

Script Parameters

Script Name: SCRIPT[cal.aef]

Prompts Calendars

cal GeneralShift

Cancel Save

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	09:00 AM - 05:00 PM
Tuesday	
Wednesday	
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 تاقىبب طة ءمرب ءه ءاو

1. ءم ءرفو ءم ال REST تاقىبب طة ءمرب ءه ءاو ربع مىووقت ال ءاداء رىر ءه ءفىظو ءءو ءم ك CCX.
2. انه تاقىبب طة ال ءمرب ءه ءاو لكش و ءىنب نم ققءء ال ن كمى :
<https://developer.cisco.com/docs/contact-center-express/#!/calendar>.
3. اءكه وءبى مىووقت ءاشن ال POSTMAN ربع م ال ءءسا ءءوم ن.

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

Rowv Cookies (1) Headers (11) Test Results Status: 201 Created Time: 02 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 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    <businessDay>

```

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.

تہاات تاعاسل مہ وقت عاشن اإ XML صن ج ذومن

TestCalendar3

Asia/Kolkata

Calendar via API

FIXEDHOURS

MON

Morning

09:00

17:00

TUE

Morning

09:00

17:00

NewYear

2022-01-01

Christmas

ةحصلا نم ققحتلا

ححص لكشب نيوكتلا لمع ديكأتل مسقلا اذه مدختسا

ىلع عالمعلا لصحي، هنيوكت مت يذلا ينمزللا قاطنلا ىلا اذانتسا و رابتخا ةملاكم ءارجا ةملاكمل.

اهحالصا و ءاطخالا فاشكتسا

اهحالصا و نيوكتلا ءاطخا فاشكتسال اهمادختسا كنكمي تامولعم مسقلا اذه رفوي

1. ىرحتي ديعبل CCX كرحم تالجس عمج
2. ءاطخالا ححصت ىوتسم ىلع SS_RMCM و SS_TEL و SS_CM و SS_RM ةمالع عضو. CCX كرحمل
3. INSERVICE ةمدخلا ءحفص نمض CCX كرحم ةمدخ نوكت نأ بجي

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا ذه Cisco ت مچرت
م ل ا ل اء ان ا ع مچ ي ف ن ي م دخت س م ل ل م عد ي و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ي ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ال ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م اء ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا