

Configuración de 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.

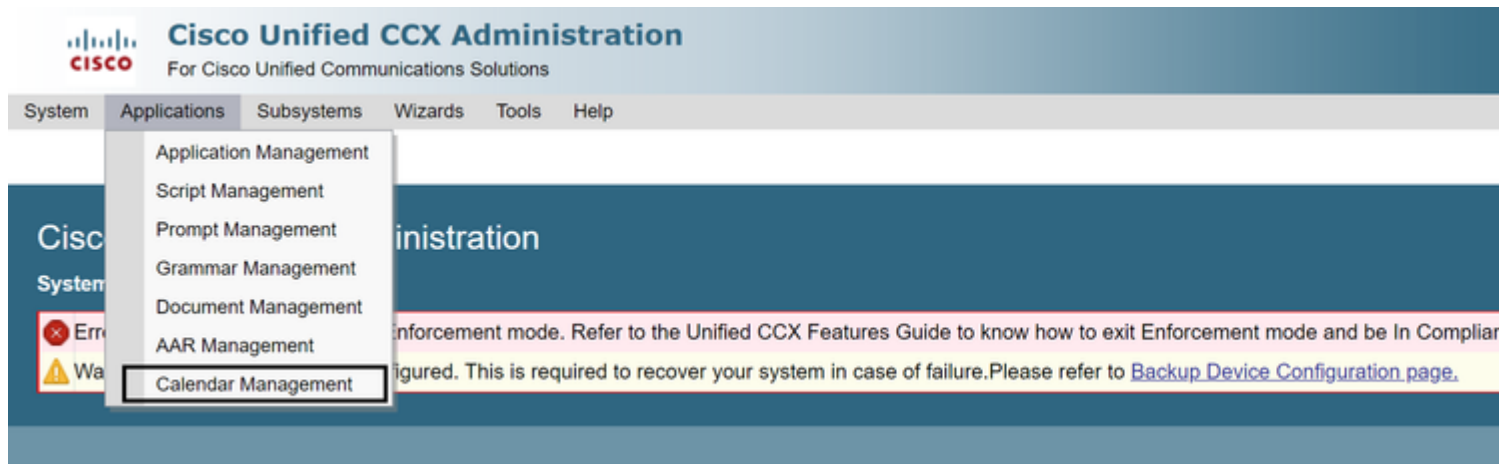
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender 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

Next Cancel

Status



Ready

Calendar Details

Name* Maximum 30 characters
Description Maximum 70 characters
Time Zone
Associated with IVR: Calender_App

Business Hours

Business Days

24 Hours x 7 Days Fixed Hours Flexible Hours

Days of Week	Time Range 1	Time Range 2	Time Range 3
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	From <input type="text" value="05"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM To <input type="text" value="09"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM	From <input type="text" value="10"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM To <input type="text" value="01"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="PM"/> PM	
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday			
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday			
<input checked="" type="checkbox"/> Thursday			
<input checked="" type="checkbox"/> Friday			
<input type="checkbox"/> Saturday			



Calendar Management

Back Next Cancel

<input type="text" value="JUNE Day 1"/> Maximum 50 characters	<input type="text" value="01-Jun-2022"/> 	From <input type="text" value="05"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM To <input type="text" value="09"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM	
<input type="text" value="JULY Day 1"/> Maximum 50 characters	<input type="text" value="01-Jul-2022"/> 	From <input type="text" value="05"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM To <input type="text" value="09"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM	
<input type="text" value="AUGUST Day 1"/> Maximum 50 characters	<input type="text" value="01-Aug-2022"/> 	From <input type="text" value="05"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM To <input type="text" value="09"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM	
<input type="text" value="SEPTEMBER Day 1"/> Maximum 50 characters	<input type="text" value="01-Sep-2022"/> 	From <input type="text" value="05"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM To <input type="text" value="09"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM	
<input type="text" value="OCTOBER Day 1"/> Maximum 50 characters	<input type="text" value="01-Oct-2022"/> 	From <input type="text" value="05"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM To <input type="text" value="09"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> 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.



Calendar Management

Add New

Status

1 records found

List of Calendars

Name	Description	Time Zone	Business Hours	Custom Business Days	Holidays	Associat
Office Hours	shift hours	Asia/Kolkata	Custom			IVR: Cal

Maximum of 50 Calendars can be configured.

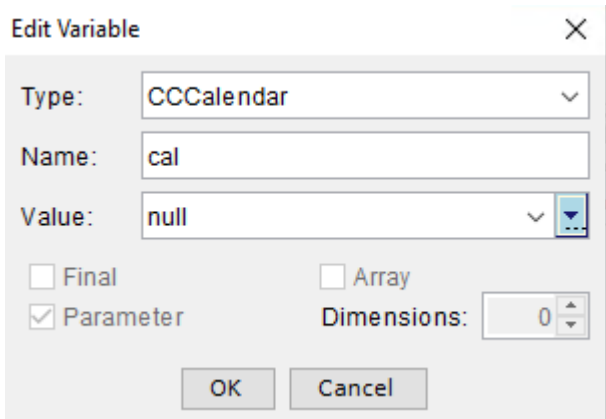
El calendario ya está configurado. Vamos a hablar sobre cómo utilizarlo en la siguiente sección.

Utilizar el calendario

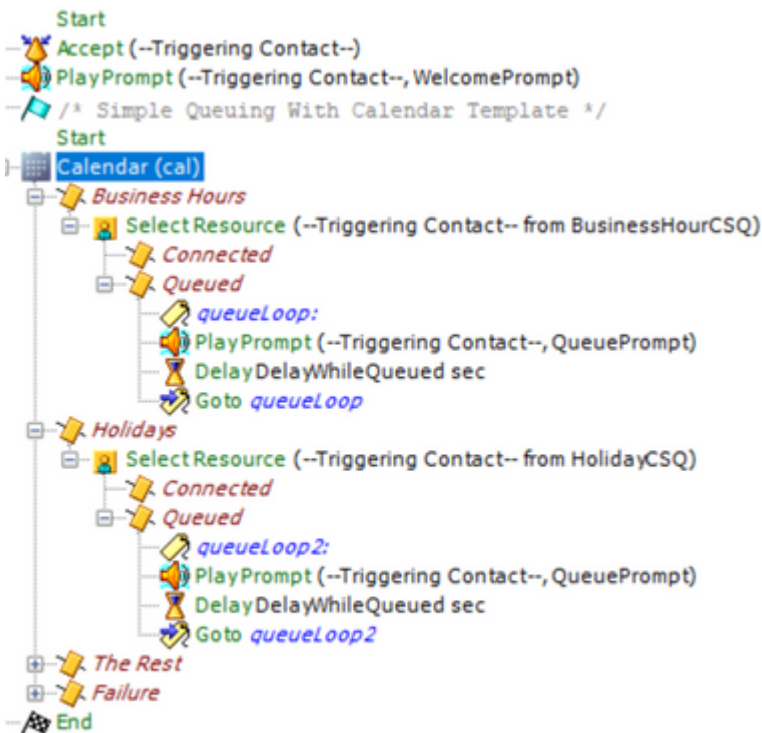
El calendario se puede utilizar con Script (ruta de voz) y Bubble Chat (ruta multicanal).

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.



- 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 (Administración de CCX)



- 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

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface. At the top, there is a navigation bar with 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Wizards', 'Tools', and 'Help'. Below this is the 'Cisco Script Application' header. A toolbar contains 'Update', 'Delete', 'Cancel', and 'Back to Application List' buttons. The main content area is divided into three sections: 'Status', 'Basic Configuration', and 'Advanced Configuration'.

Status: 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
<input checked="" type="checkbox"/> BusinessHourCSQ	*Business_hr_CSQ
<input type="checkbox"/> DelayWhileQueued	30
<input checked="" type="checkbox"/> WelcomePrompt	prompts/1101.wav Select Prompt
<input type="checkbox"/> QueuePrompt	ICD\ICDQueue.wav Select Prompt
<input checked="" type="checkbox"/> cal	Office Hours Calendar Icon
<input type="checkbox"/> NonBusinessHourPrompt	Select Prompt
<input checked="" type="checkbox"/> FailurePrompt	prompts/9904.wav Select Prompt
<input checked="" type="checkbox"/> HolidayCSQ	*Holiday_hr_CSQ
Description	Calender_App
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Default Script	- System Default - Edit

Advanced Configuration:

- Enable Cisco Webex Experience
 - IVR
 - SMS/Email
- Enable Cisco Webex Experience
 1. Enable Cisco Webex Experience with the Cisco to build analytics that anticipate customer needs
 2. Follow the procedure as

At the bottom, there is a toolbar with 'Update', 'Delete', 'Cancel', and 'Back to Application List' buttons. A legend indicates that an asterisk (*) indicates a required item.

Si realiza una llamada al desencadenador, la llamada se enrutará en función de 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:



Bubble Chat Configuration

Back Finish Cancel

Status

Ready

Service Hours	Preview
<input checked="" type="radio"/> Default (24 hours x 7 days) <input type="radio"/> Select Calendar A calendar must already be configured to be selected	Not Applicable
<input type="text" value="tt"/> View	
Messages *	
Holiday <input type="text" value="Sorry, We are closed today for a business holiday."/> Maximum 120 characters	
Off Hours <input type="text" value="Sorry, We are currently offline, try again during the business hours or drop a email to support."/> Maximum 120 characters	
Label <input type="text" value="Business Hours"/> Maximum 30 characters	
Label for Days of Week *	
<input type="text" value="Monday"/> <input type="text" value="Tuesday"/> <input type="text" value="Wednesday"/> <input type="text" value="Thursday"/> <input type="text" value="Friday"/>	

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.



Supervisor: testing1

Save Cancel

Status

Ready

Assigned Teams

Team Name Δ	Role	Contact Service Queues (CSQ)	Change Agent State to Not Ready
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

- 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 de forma global 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?gadgets
      </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.
- Navegue hasta **Administración de calendarios > Administrar calendario**. Se proporciona la misma funcionalidad de edición que en la página Administración de CCX.

Cisco Finesse

Ready 00:02:03

- Manage Team
- My History
- Team Data
- Queue Data
- Advanced Capabilities

Advanced Capabilities

CalendarApp

Manage Application

Description: CalendarApp Trigger: 12345

[Script Parameters](#)

Script Name: SCRIPT[cal.aef]

Prompts [Calendars](#)

cal GeneralShift

Cisco Finesse

Ready 00:02:12

- Manage Team
- My History
- Team Data
- Queue Data
- Advanced Capabilities

Advanced Capabilities

CalendarApp

< Preview: GeneralShift

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

Holiday

Name
Independence Day
Christmas
Christmas

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
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.

Time Zone: Asia/Kolkata

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 consultar 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... + ...

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

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

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

Type

Basic Auth

Username

admin

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

Password

c1sc0@321

Show Password

Body Cookies (1) Headers (11) Test Results

Status: 201

POST https://uccx-glob... + ...

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

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

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

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    <businessDay>

```

Body Cookies (1) Headers (12) Test Results Status: 201 Cr

Pretty Raw Preview Visualize XML

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

Calendar Management

Add New

Status

2 records found

Name	Description	Time Zone	Business Hours	Custom Business Days	Holidays
GeneralShift	Schedule for general shift	Asia/Kolkata	Custom	✓	✓
TestCalendar3	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.

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

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 Mantenimiento debe ser INSERVICE

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).