

Configurer la gestion du calendrier Unified Contact Center Express

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Configurer](#)

[Créer un calendrier](#)

[Utiliser le calendrier](#)

[Modifier le calendrier](#)

[Administration CCX](#)

[Gadget de fonctionnalités de superviseur avancées](#)

[API REST](#)

[Vérifier](#)

[Dépannage](#)

Introduction

Ce document décrit la configuration du calendrier dans Unified Contact Center Express (Unified CCX) et son exemple d'utilisation. Cela permet de modifier la planification du Centre de contact à partir de la page d'administration/Bureau Finesse plutôt qu'à partir du script. Actuellement, la fonctionnalité de calendrier est intégrée aux canaux vocaux et de conversation d'UCCX version 12.0 et ultérieure.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Script
- Discussions en ligne
- UCCX 12.0 et versions ultérieures
- CCP 12.0 et versions ultérieures

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur UCCX version 12.0 et ultérieures.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of

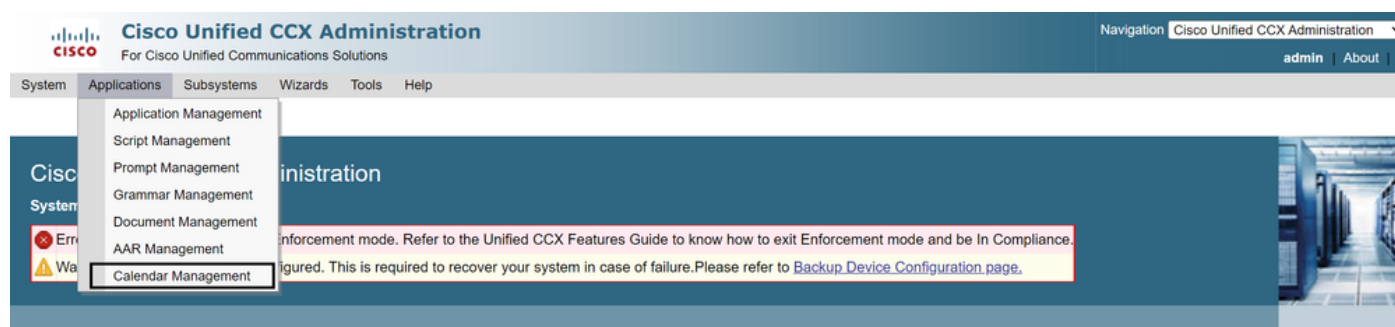
the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Configurer

Créer un calendrier

Exemple de configuration de calendrier :

Connectez-vous à UCCX Administrator > Applications > Calendar Management > Add New comme indiqué dans l'image.



Voici les conditions requises pour l'exemple de calendrier :

- Les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 5 h 30 à 9 h 30 et de 10 h 30 à 13 h 30 (des horaires fixes sont utilisés pour cela)
- Le premier jour du mois a réduit les heures d'ouverture (jours ouvrables personnalisés)
- Jours fériés standard ajoutés à la liste des jours fériés

Calendar Management

Next Cancel

Status
Ready

Calendar Details

Name* Maximum 30 characters
 Description Maximum 70 characters
 Time Zone
 Associated with

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 05 HH 30 MM AM To 09 HH 30 MM AM	From 10 HH 30 MM AM To 01 HH 30 MM 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

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.

Back Next Cancel

** - indicates mandatory items when Custom Business Days 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

Back Finish Cancel

Status: Ready

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.

Back Finish Cancel

** - 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.

Le calendrier est maintenant configuré. Parlons de la façon de l'utiliser dans la section suivante.

Utiliser le calendrier

Le calendrier peut être utilisé avec Script (chemin vocal) et Bubble Chat (chemin multicanal).

1. Avec application de script

- Ouvrez CCX Editor version 12.0 et ultérieure
- Ouvrez un script ou un script de calendrier préconfiguré via (Fichier > Nouveau > Mise en file d'attente > Sample_Queueing_WithCalendar)
- Si vous utilisez le script de calendrier préconfiguré, la configuration est déjà appliquée dans le script
- Pour ajouter une fonctionnalité de calendrier au script existant, créez une nouvelle variable à partir du volet de variables de type CCalendar, comme illustré dans l'image.

Edit Variable



Type:

CCCalendar



Name:

cal

Value:

null



Final

Array

Parameter

Dimensions:

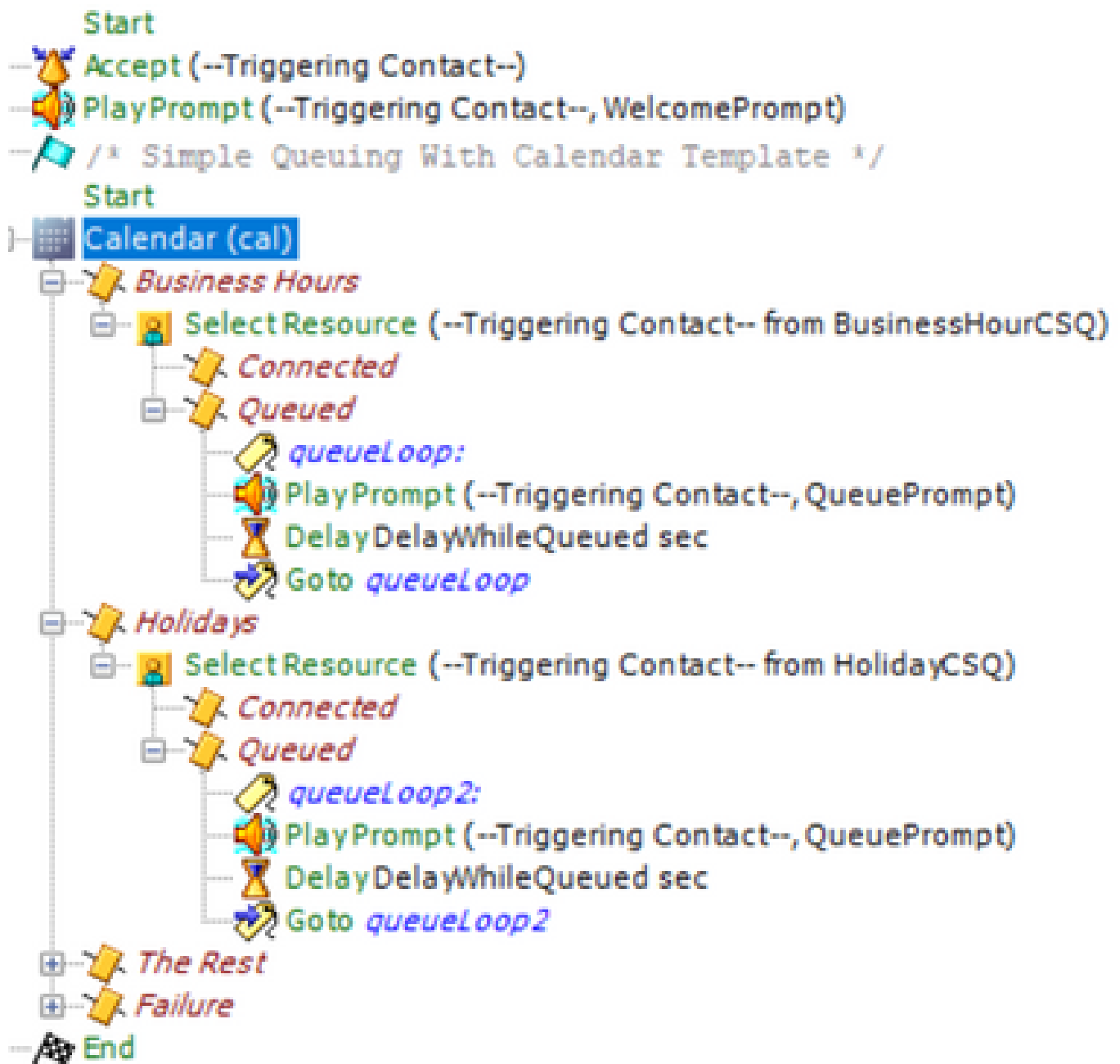
0



OK

Cancel

- Ajoutez l'étape Calendrier à votre script
- Cliquez avec le bouton droit sur l'étape Calendrier et attribuez-lui la variable de calendrier créée précédemment
- Affectez la bonne logique à chaque branche de l'étape de calendrier
- Les étapes Heures ouvrables et Jours fériés sont dérivées de la configuration Calendrier de la page Administration CCX



- Enregistrez le script et téléchargez-le dans Script Management dans CCX Administration
- Créez une application et affectez-lui le script téléchargé avec le déclencheur
- Sous la variable de calendrier, nous voyons une liste déroulante avec un symbole de calendrier
- Sélectionnez le calendrier configuré (heures de bureau) dans votre cas et enregistrez l'application

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

Passer un appel vers le déclencheur, l'appel est acheminé en fonction des heures configurées dans le calendrier.

- CCX doit être intégré à CCP comme condition préalable
- Créer une CSQ de discussion afin qu'elle sélectionne les agents
- Créez un widget de discussion et passez à la dernière section Sélectionner un calendrier
- Sélectionnez le calendrier précédemment créé (Heures de bureau)
- À droite, vous pouvez voir l'aperçu des jours fériés et des heures non ouvrables
- Enregistrez le widget de discussion et déployez le code.

Avec Bubble Chat :

Modifier le calendrier

Vous pouvez modifier la configuration du calendrier de ces manières :

Administration CCX

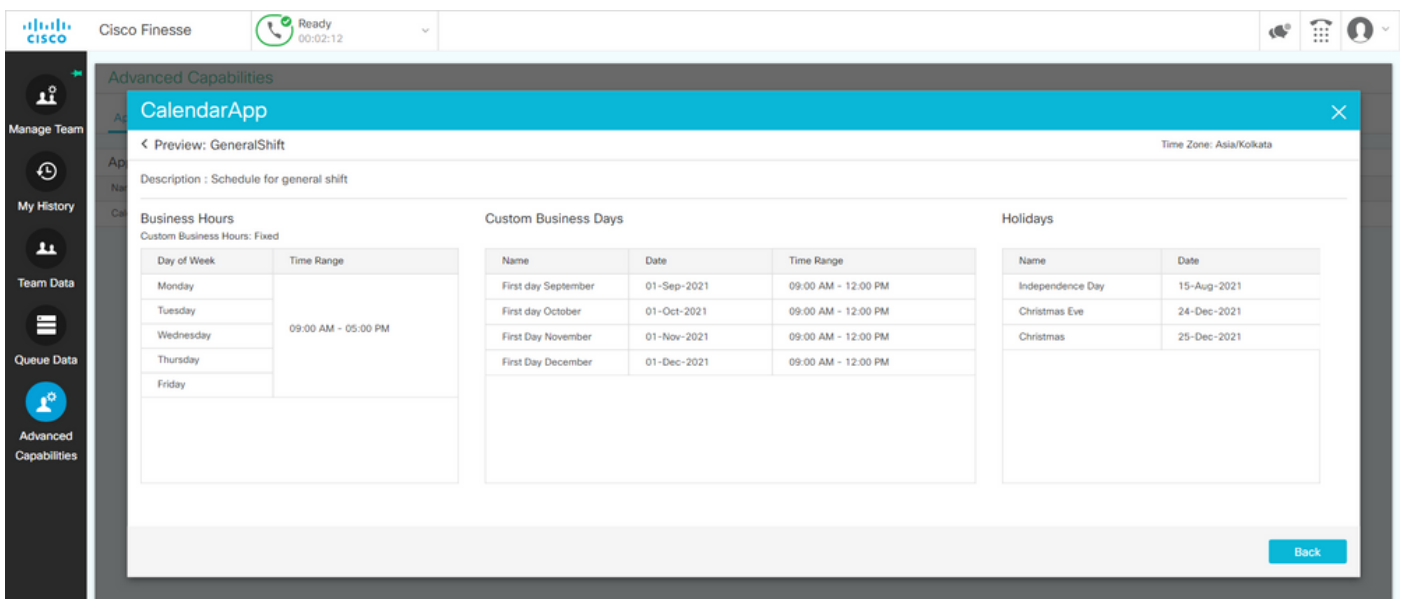
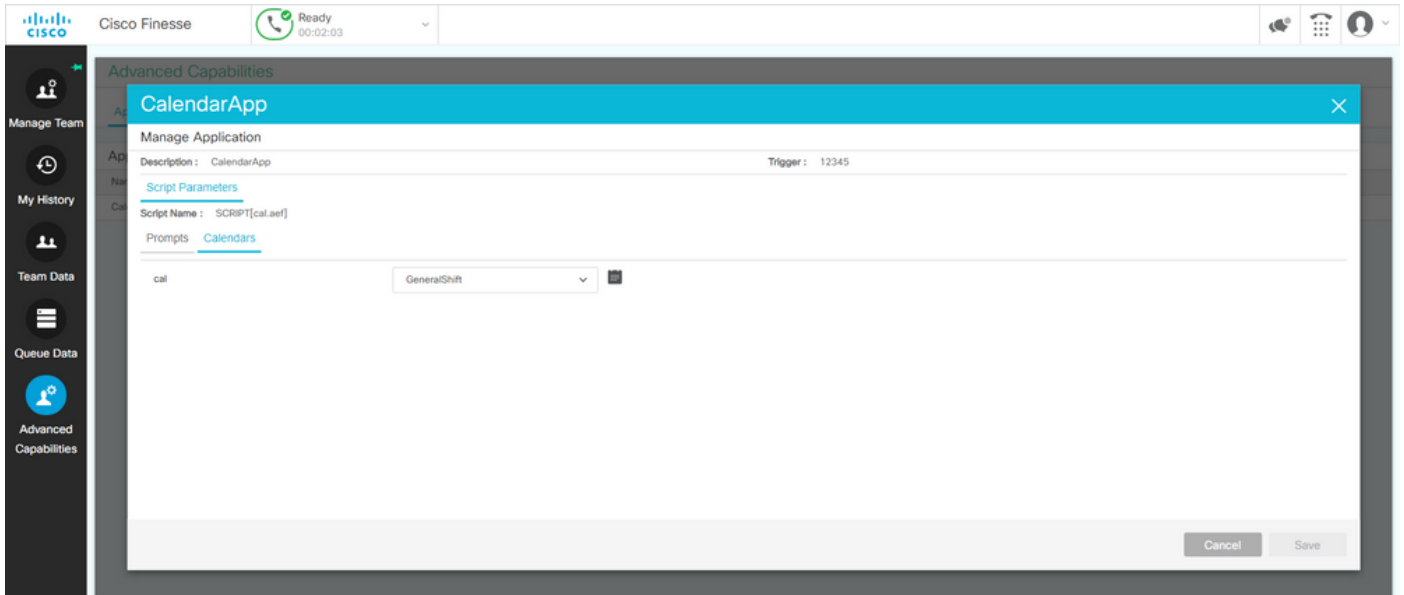
- Connectez-vous à CCX Administration > Applications > Calendar Management
- Modifier le calendrier à partir de ce volet

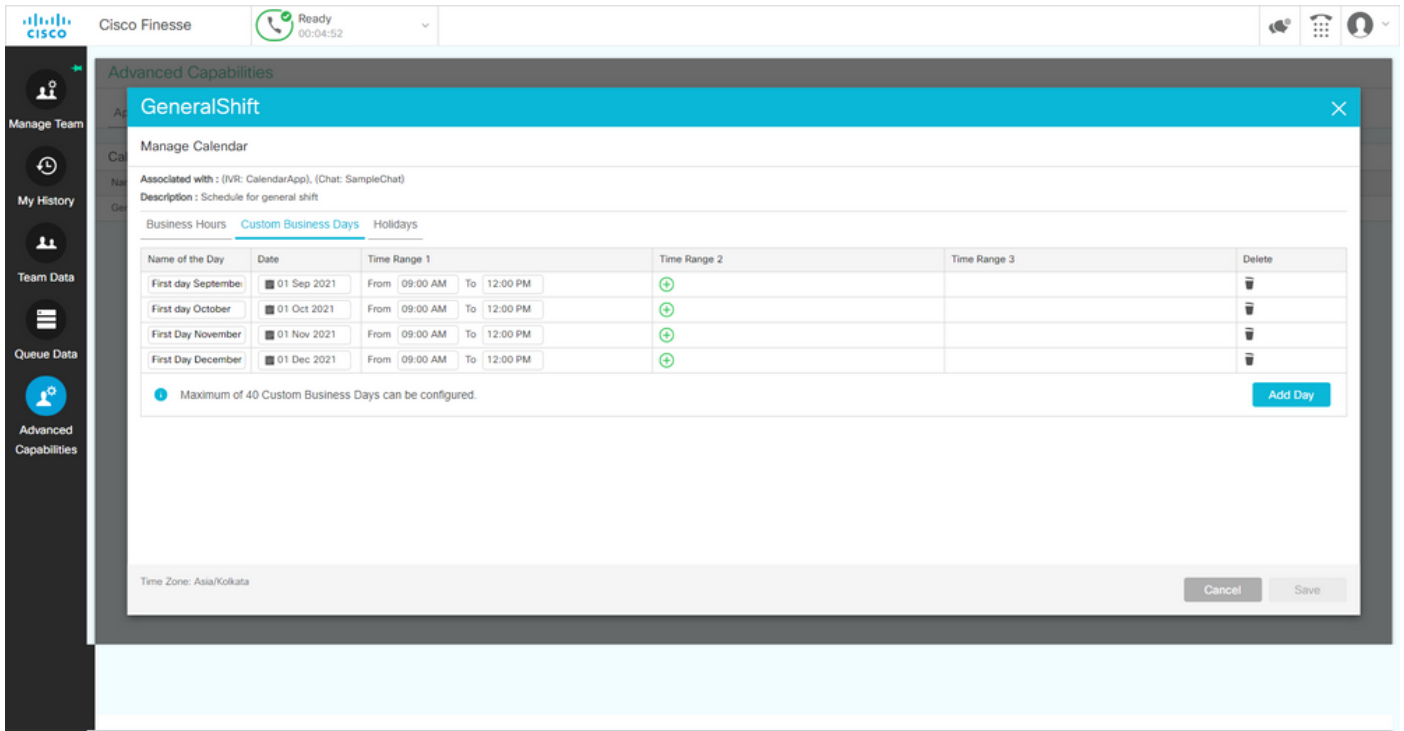
Gadget de fonctionnalités de superviseur avancées

- Les superviseurs peuvent également modifier le calendrier à partir de la page de finesse
- Connectez-vous à Administration CCX > Outils > Gestion des utilisateurs > Vue des fonctionnalités du superviseur
- Sélectionnez un superviseur dans la liste
- Cochez la case et associez le calendrier (heures de bureau) et l'application (CalendarApp) au superviseur. Enregistrez les paramètres.

Nouveau pour accéder aux fonctionnalités avancées qui s'affiche à gauche

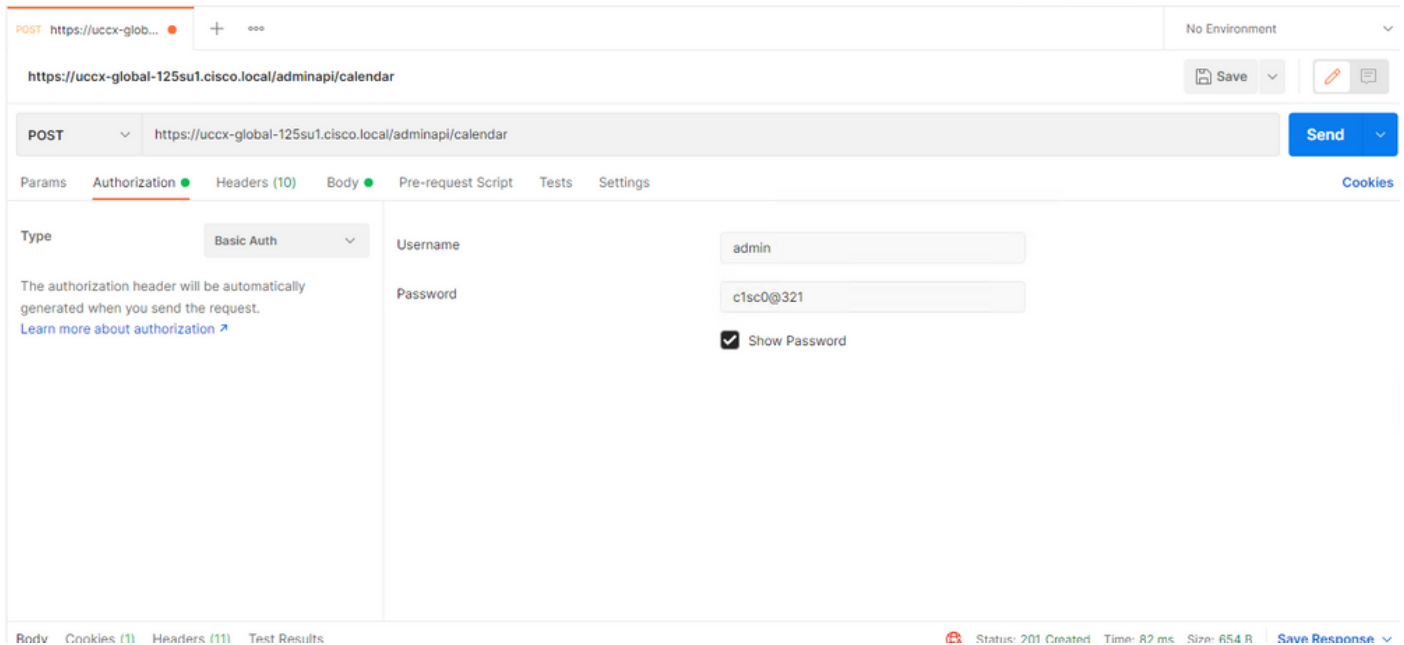
- Accédez à Application Management > Manage Application > Calendars. Ici, vous pouvez modifier le calendrier à partir de la liste déroulante ou afficher un aperçu du calendrier à partir de l'icône de calendrier.
- Accédez à Gestion du calendrier > Gérer le calendrier. La même fonctionnalité de modification est fournie sur la page d'administration CCX.





API REST

1. Il est également possible de modifier les paramètres du calendrier via l'API REST fournie avec CCX.
2. La structure et le format des API peuvent être consultés ici : <https://developer.cisco.com/docs/contact-center-express/#!/calendar>.
3. Un exemple de requête via POSTMAN pour créer un calendrier ressemble à ceci.



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 Beautify

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.

Exemple de corps XML pour créer un calendrier pour FIXED HOURS.

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

Vérifier

Utilisez cette section pour confirmer que votre configuration fonctionne correctement.

Effectuez un appel test et, en fonction de la plage de temps configurée, les agents reçoivent l'appel.

Dépannage

Cette section fournit des informations que vous pouvez utiliser pour dépanner votre configuration.

1. Collecter les journaux du moteur CCX pour approfondir le dépannage
2. Marquez SS_RM, SS_CM, SS_TEL, SS_RMCM au niveau de débogage pour le moteur CCX.
3. Le service du moteur CCX sur la page de maintenance doit être INSERVICE

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.