

# Configurazione della gestione del calendario di Unified Contact Center Express

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Creazione di un calendario](#)

[Utilizzare il Calendario](#)

[Modifica calendario](#)

[Amministrazione CCX](#)

[Gadget Funzionalità Supervisor Avanzate](#)

[API REST](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

---

## Introduzione

In questo documento viene descritta la configurazione del calendario in Unified Contact Center Express (Unified CCX) e il relativo caso di utilizzo. In questo modo è possibile modificare la pianificazione di Contact Center dalla pagina Amministrazione/Finesse Desktop anziché dallo script. Attualmente, la funzionalità calendario è integrata con i canali voce e chat di UCCX versione 12.0 e successive.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Script
- Bubble Chat
- UCCX 12.0 e versioni successive
- CCP 12.0 e versioni successive

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulla versione 12.0 e successive di UCCX.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico

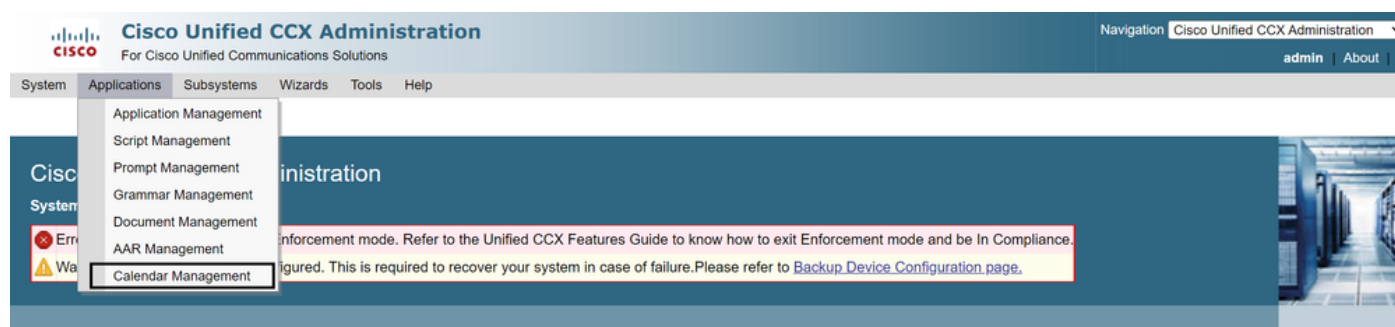
ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Configurazione

### Creazione di un calendario

Configurazione calendario di esempio:

Accedere a UCCX Administrator > Applications > Calendar Management > Add New, come mostrato nell'immagine.



Di seguito sono riportati i requisiti per il Calendario di esempio:

- Gli orari lavorativi vanno dal lunedì al venerdì dalle 5.30 alle 9.30 e dalle 10.30 alle 13.30 (per questo tipo di orari vengono utilizzate ore fisse)
- Il primo giorno del mese ha ridotto gli orari lavorativi (giorni lavorativi personalizzati)
- Giorni festivi standard aggiunti all'elenco dei giorni festivi

### 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

**Schedule Holidays**

Name**	Date**
Good Friday <small>Maximum 50 characters</small>	15-Apr-2022
Indian Independence Day <small>Maximum 50 characters</small>	15-Aug-2022
Diwali <small>Maximum 50 characters</small>	26-Oct-2022
Christmas Day <small>Maximum 50 characters</small>	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

**List of Calendars**

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

Add New

**i** Maximum of 50 Calendars can be configured.

Il calendario è configurato. Nella sezione successiva verrà illustrato come utilizzarlo.

## Utilizzare il Calendario

Il calendario può essere utilizzato con script (percorso vocale) e con Bubble Chat (percorso multicanale).

### 1. Con applicazione script

- Aprire CCX Editor versione 12.0 e successive
- Aprire uno script o uno script di calendario preconfigurato tramite (File > Nuovo > Accodamento > Sample\_Queueing\_WithCalendar)
- Se si utilizza lo script di calendario preconfigurato, la configurazione è già applicata nello script
- Per aggiungere funzionalità di calendario allo script esistente, creare una nuova variabile dal riquadro delle variabili di tipo CCalendar, come illustrato nell'immagine.

## Edit Variable



Type:

CCCalendar



Name:

cal

Value:

null



Final

Array

Parameter

Dimensions:

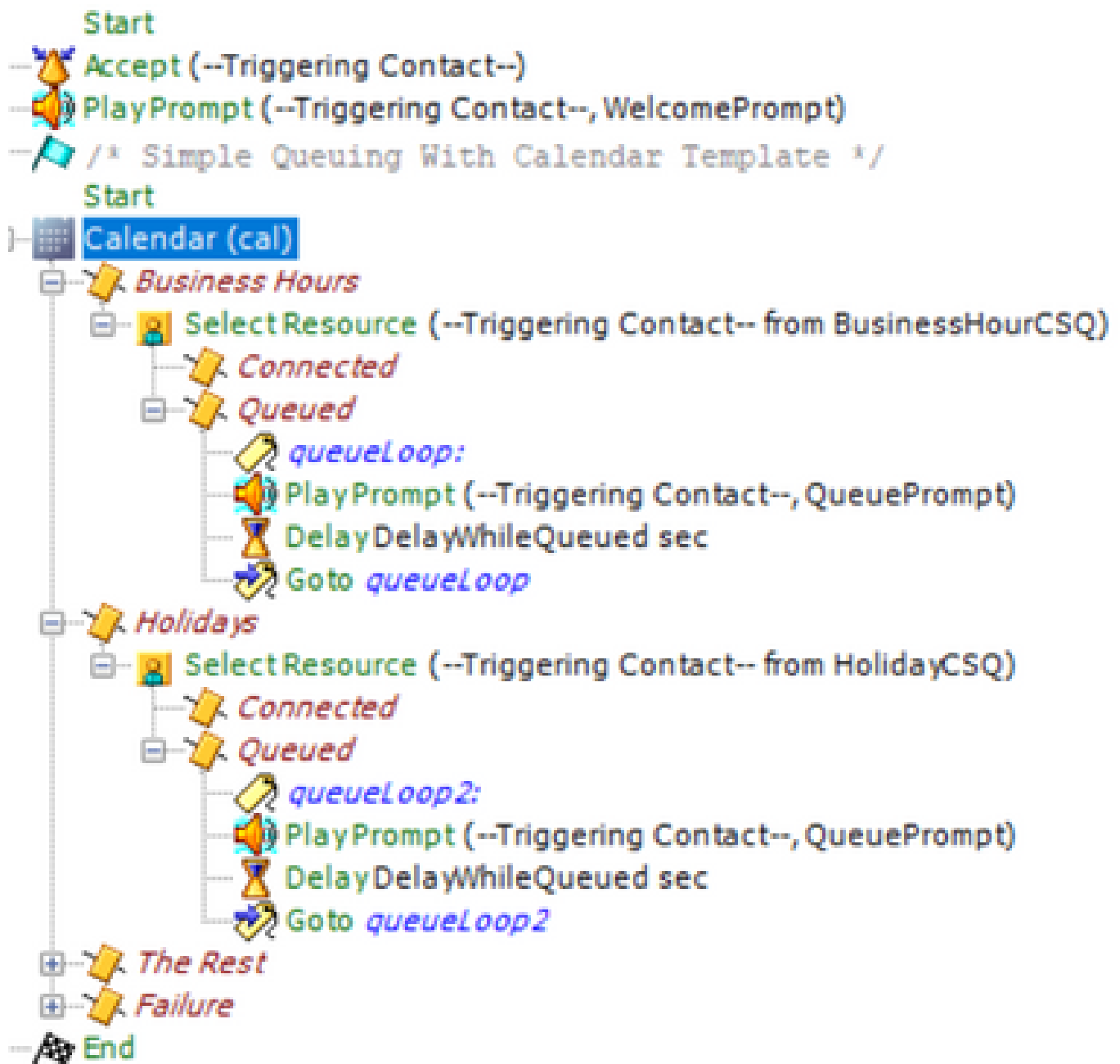
0



OK

Cancel

- Aggiungere il passo del calendario nello script
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sul passaggio Calendario e assegnare la variabile di calendario creata in precedenza
- Assegnare la logica corretta a ogni sezione del passaggio del calendario
- Il passo Orario di ufficio e festività deriva dalla configurazione del calendario dalla pagina Amministrazione di CCX



- Salvare lo script e caricarlo in Gestione script in Amministrazione CCX
- Creare un'applicazione e assegnarle lo script caricato insieme al trigger
- Sotto la variabile calendario viene visualizzato un elenco a discesa insieme a un simbolo di calendario
- Selezionare il calendario configurato (ore di ufficio) nel caso specifico e salvare l'applicazione

**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 Select Prompt

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

Effettua una chiamata al trigger. La chiamata viene instradata in base alle ore configurate nel calendario.

- Come prerequisito, CCX deve essere integrato con CCP
- Crea CSQ chat in modo che selezioni gli agenti
- Creare un widget di chat e andare all'ultima sezione per selezionare Calendario
- Seleziona il calendario creato in precedenza (orario di ufficio)
- A destra è visualizzata l'anteprima per le festività e gli orari non lavorativi
- Salvare il widget di chat e distribuire il codice.

Con Bubble Chat:

## Modifica calendario

È possibile modificare la configurazione del calendario nei modi seguenti:

### Amministrazione CCX

- Accedere a CCX Administration > Applications > Calendar Management
- Modifica il calendario da questo riquadro

### Gadget Funzionalità Supervisor Avanzate

- I supervisor possono anche modificare il calendario dalla pagina finesse
- Accedi a CCX Amministrazione > Strumenti > Gestione utente > Visualizzazione capacità supervisore
- Selezionare un supervisore dall'elenco
- Selezionare la casella e associare il Calendario (Ore di ufficio) e l'Applicazione (CalendarApp) al supervisore. Salvare le impostazioni.



**Cisco Unified CCX Administration**  
For Cisco Unified Communications Solutions

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

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

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**

- Dopo aver assegnato i dati al supervisore, è necessario modificare il layout finesse per visualizzare le impostazioni di gestione del Calendario.
- Accedere a Amministrazione Finesse. Il layout del desktop può essere modificato in base al team (Risorse del team > Seleziona team > Configurazione layout desktop > Ignora impostazioni predefinite di sistema) o globalmente tramite le impostazioni di Layout del desktop.
- Passare a Layout XML > Sezione Supervisor > Sezione Gadget ASC e impostare come commento il frammento di codice e Salva.

```

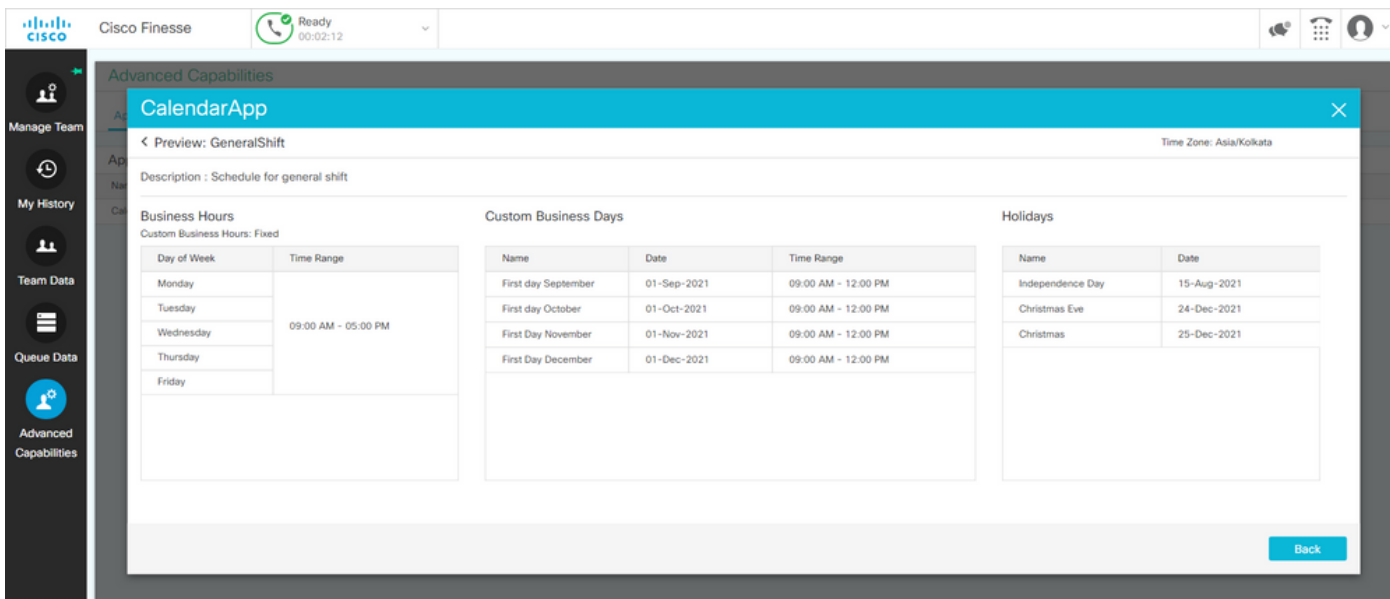
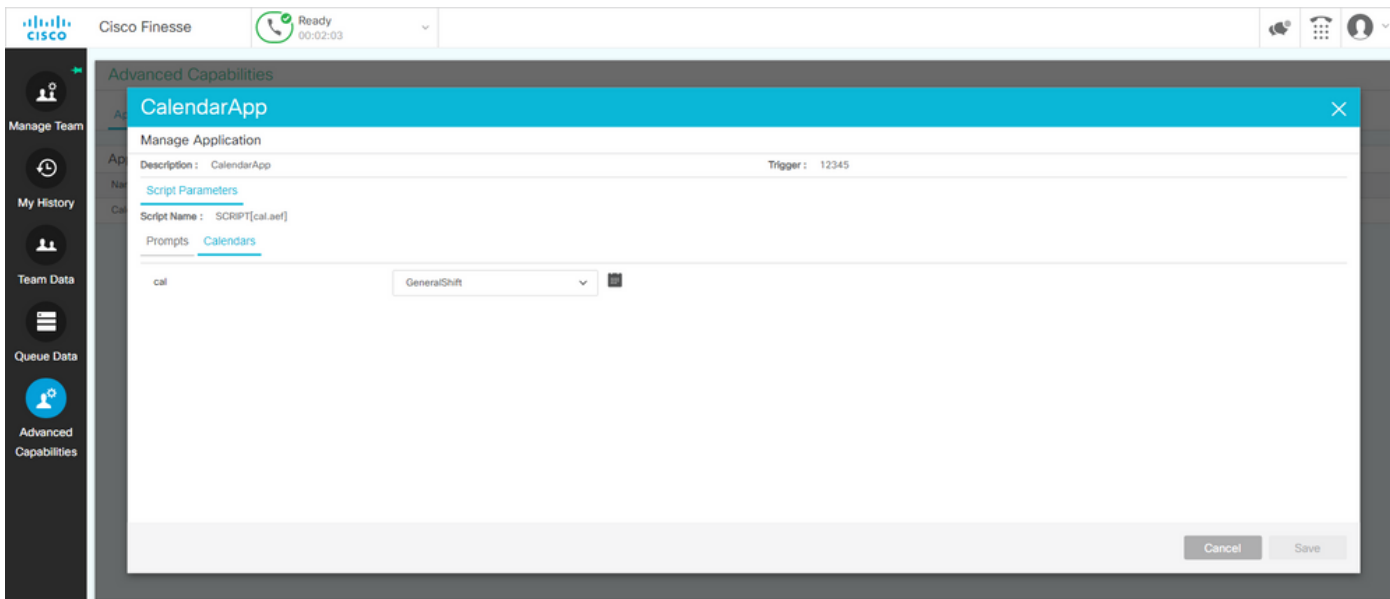
<tab>
  <id>manageNonVoiceMedia</id>
  <icon>settings</icon>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageNonVoiceMediaLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>https://my-ccp-server/multisession/ui/gadgets/multisession-reply-gadget.xml?gadgetHeight=590</gadget>
      </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>

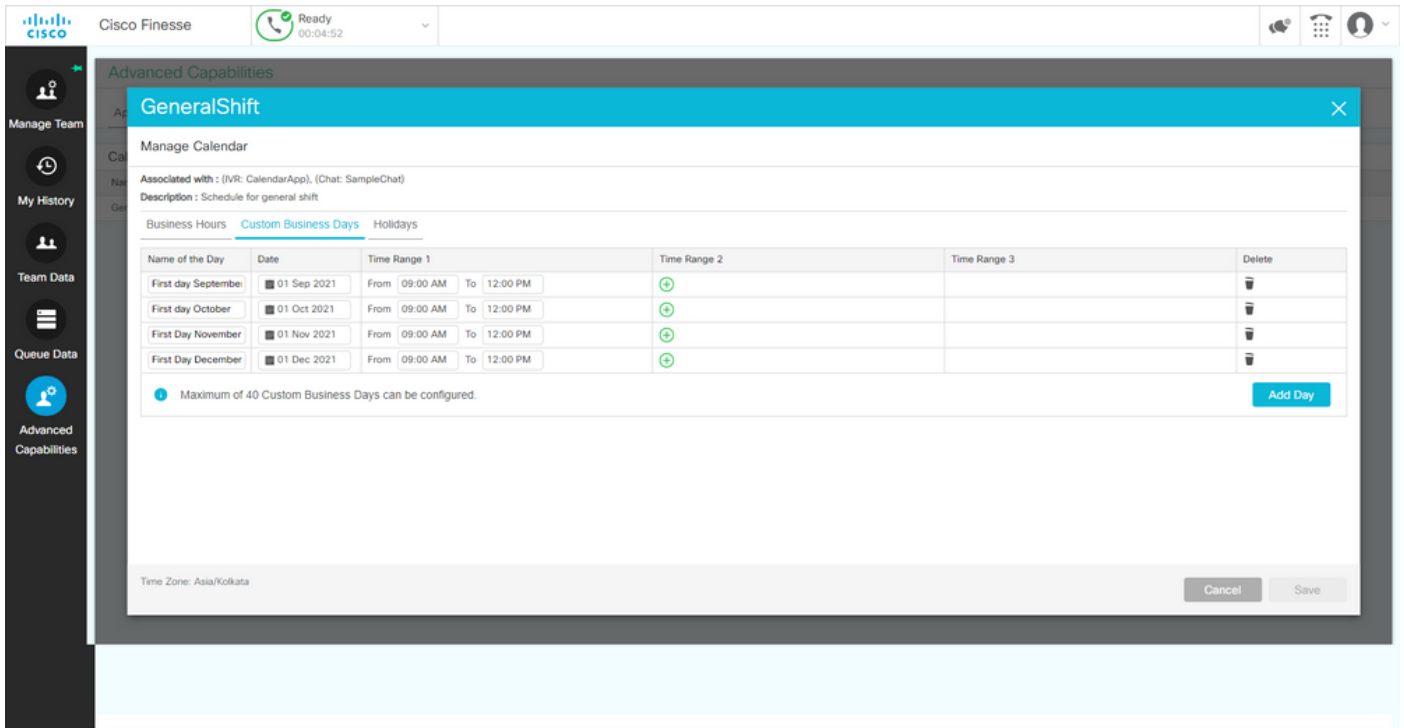
```

- Accedere a Finesse Desktop con le credenziali del supervisore. Passare al riquadro Nuovo

per Funzionalità avanzate visualizzato a sinistra

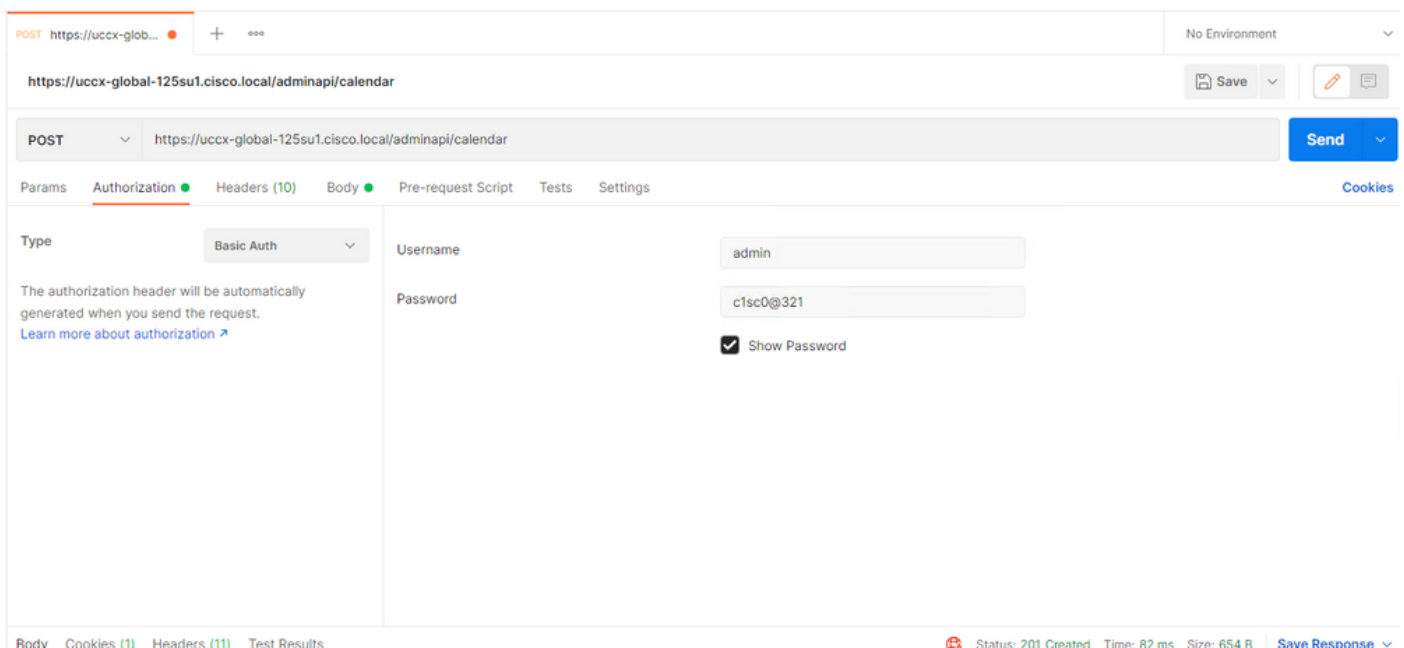
- Passare a Gestione applicazioni > Gestisci applicazioni > Calendari. Qui è possibile modificare il calendario dall'elenco a discesa o visualizzarne l'anteprima dall'icona.
- Passare a Gestione calendario > Gestisci calendario. La stessa funzionalità di modifica è disponibile nella pagina Amministrazione di CCX.





## API REST

1. È inoltre possibile modificare le impostazioni del calendario tramite l'API REST fornita con CCX.
2. La struttura e il formato delle API possono essere controllati qui: <https://developer.cisco.com/docs/contact-center-express/#!/calendar>.
3. Una query di esempio tramite POSTMAN per la creazione di un calendario ha il seguente aspetto.



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  </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.

Corpo XML di esempio per creare un calendario per ORARIO FISSO.

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

## Verifica

Fare riferimento a questa sezione per verificare che la configurazione funzioni correttamente.

Effettuare una chiamata di prova e, in base all'intervallo di tempo configurato, gli agenti ricevono la chiamata.

## Risoluzione dei problemi

Le informazioni contenute in questa sezione permettono di risolvere i problemi relativi alla configurazione.

1. Raccolta dei registri del motore CCX per ulteriori operazioni di risoluzione dei problemi
2. Contrassegnare SS\_RM, SS\_CM, SS\_TEL, SS\_RMCM a livello di debug per il motore CCX.
3. Il servizio CCX Engine nella pagina Serviceability deve essere INSERVICE



## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).