

Configurar o Gerenciamento de Calendário do Unified Contact Center Express

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Criar um calendário](#)

[Usar o Calendário](#)

[Editar o calendário](#)

[Administração do CCX](#)

[Gadget de recursos avançados do supervisor](#)

[API REST](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

Introdução

Este documento descreve a configuração do Calendário no Unified Contact Center Express (Unified CCX) e seu caso de uso. Isso permite alterar a programação do Contact Center na página Administração/Finesse Desktop em vez de no script. Atualmente, a funcionalidade de calendário está integrada aos canais de Voz e Bate-papo do UCCX versão 12.0 e posterior.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Script
- Bate-papo em Balão
- UCCX 12.0 e posterior
- CCP 12.0 e posterior

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no UCCX versão 12.0 e superior.

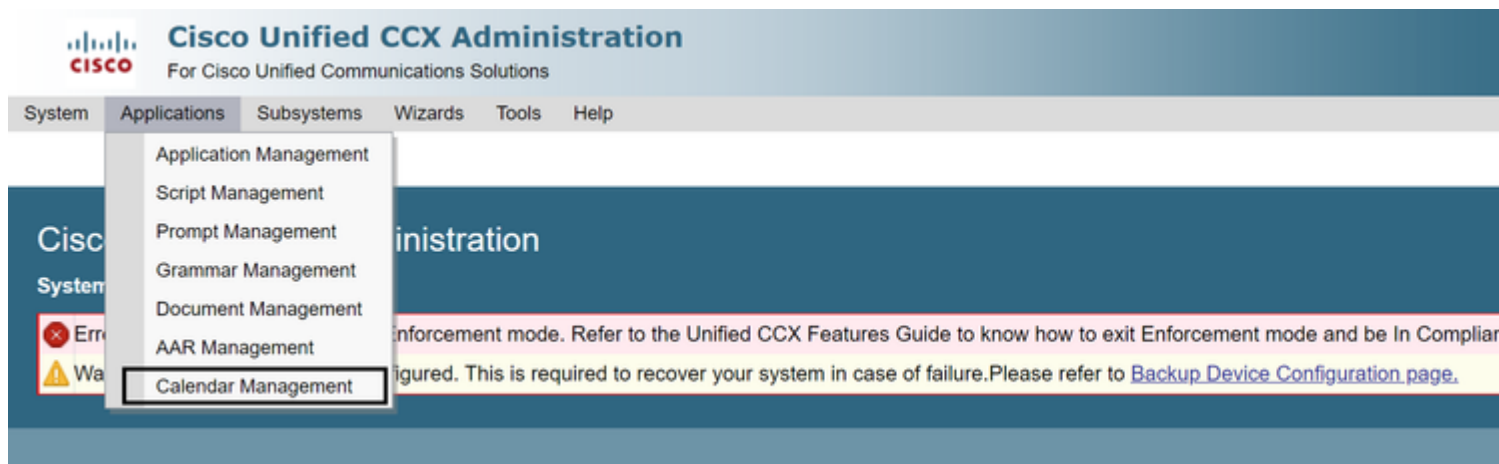
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Configurar

Criar um calendário

Exemplo de configuração de calendário:

Faça login no **UCCX Administrator** > **Applications** > **Calendar Management** > **Add New** como mostrado na imagem.



Estes são os requisitos para o exemplo de Calendário:

- O horário comercial é de segunda a sexta-feira, das 5h30 às 9h30 e das 10h30 às 13h30 (o horário fixo é usado para isso)
- O primeiro dia do mês encurtou o horário comercial (dias comerciais personalizados)
- Feriados públicos padrão adicionados à lista de feriados



Calendar Management

Next Cancel

Status

Ready

Calendar Details

Name*	<input type="text" value="Office Hours"/>	Maximum 30 characters
Description	<input type="text" value="shift hours"/>	Maximum 70 characters
Time Zone	<input type="text" value="Asia/Kolkata"/>	
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 type="text" value="x"/>	<input type="text" value=""/>
<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.

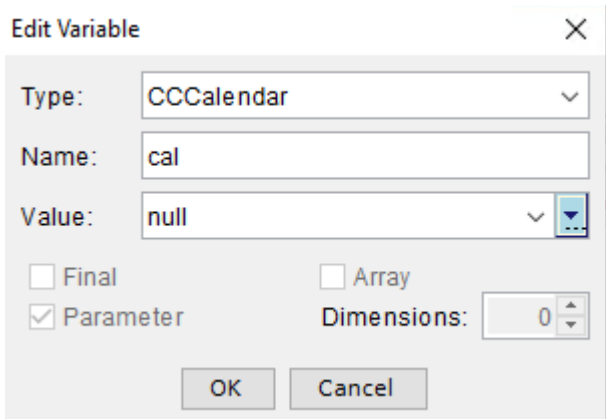
O calendário agora está configurado. Vamos falar sobre como usá-lo na próxima seção.

Usar o Calendário

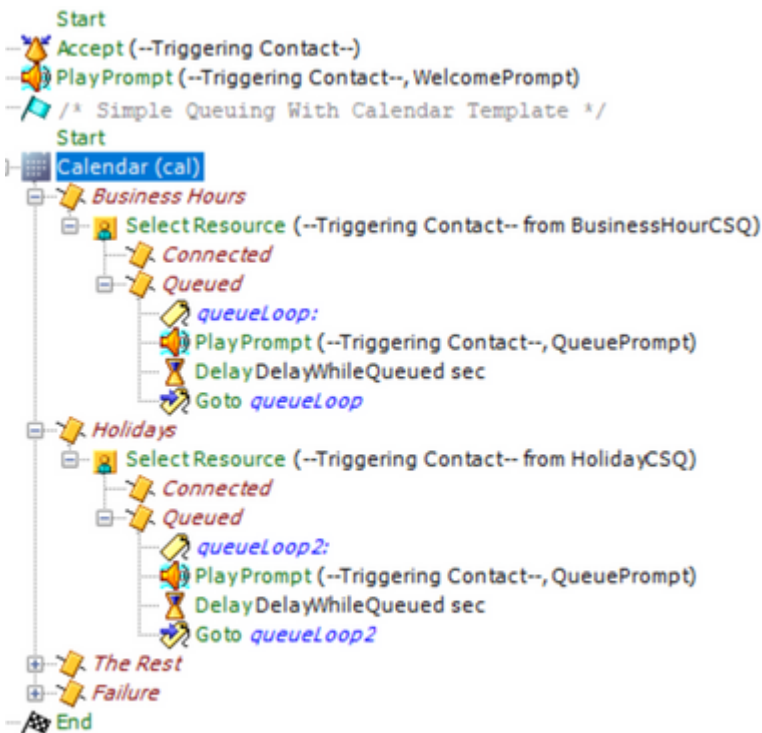
O calendário pode ser usado com Script (caminho de voz) e Bate-papo em Balão (caminho multicanal).

1. Com Aplicação de Script

- Abrir o CCX Editor versão 12.0 e posterior
- Abra um script ou um script de calendário pré-configurado via (**Arquivo > Novo > Enfileiramento > Sample_Queueing_WithCalendar**)
- Se você usar o script de calendário pré-configurado, a configuração já será aplicada no script
- Para adicionar funcionalidade de calendário ao script existente, crie uma nova variável no painel de variáveis do tipo CCCalendar, como mostrado na imagem.



- Adicionar a Etapa do Calendário ao script
- Clique com o botão direito do mouse na etapa Calendário e atribua a variável de calendário criada anteriormente a ela
- Atribuir a lógica correta a cada ramificação da etapa do calendário
- As etapas Horário comercial e Feriados são derivadas da configuração do Calendário, na página Administração do CCX



- Salve o script e carregue-o no Gerenciamento de scripts na Administração do CCX
- Crie um aplicativo e atribua a ele o script carregado junto com o disparador
- Na variável de calendário, vemos um menu suspenso junto com um símbolo de calendário

- Selecione o Calendário configurado (Horário comercial) em nosso caso e salve o aplicativo

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, the page title is 'Cisco Script Application'. There are buttons for 'Update', 'Delete', 'Cancel', and 'Back to Application List'. The 'Status' section shows 'Status : Ready'. The main configuration area is divided into three sections: 'Trigger', 'Basic Configuration', and 'Advanced Configuration'. The 'Trigger' section shows 'Unified CM Telephony Trigger: 4440'. The 'Basic Configuration' section includes fields for Name, ID, Maximum Number of Sessions, Script, and various prompts. The 'Advanced Configuration' section has options for 'Enable Cisco Webex Experience' and 'IVR'. At the bottom, there are buttons for 'Update', 'Delete', 'Cancel', and 'Back to Application List', along with an information icon and the text '*- indicates required item'.

Faça uma chamada para o acionador, a chamada é roteada com base nas horas configuradas no calendário.

- Como pré-requisito, o CCX precisa ser integrado ao CCP
- Criar uma fila do Contact Service de bate-papo para que ela escolha os agentes
- Criar um widget de chat e ir para a última seção para Selecionar calendário
- Selecionar o calendário criado anteriormente (Horário comercial)
- À direita está a visualização mostrada para os horários de feriado e não comerciais
- Salve o widget de chat e implante o código.

Com bate-papo em bolhas:



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 *										
<table><tr><td>Holiday</td><td><input type="text" value="Sorry, We are closed today for a business holiday."/></td><td>Maximum 120 characters</td></tr><tr><td>Off Hours</td><td><input type="text" value="Sorry, We are currently offline, try again during the business hours or drop a email to support."/></td><td>Maximum 120 characters</td></tr><tr><td>Label</td><td><input type="text" value="Business Hours"/></td><td>Maximum 30 characters</td></tr></table>	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	
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 o calendário

Você pode editar a configuração do calendário das seguintes maneiras:

Administração do CCX

- Faça login no **CCX Administration > Applications > Calendar Management**
- Editar o calendário deste painel

Gadget de recursos avançados do supervisor

- Os supervisores também podem editar o calendário na página do finesse
- Faça login no **CCX Administration > Ferramentas > Gerenciamento de usuário > Exibição de capacidade do supervisor**
- Selecione qualquer supervisor na lista
- Marque a caixa e associe o Calendário (Horário comercial) e o Aplicativo (CalendarApp) ao supervisor. Salve as configurações.



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

- Depois de atribuir os dados ao supervisor, você precisa editar o layout refinado para mostrar as configurações de gerenciamento do Calendário.
- Faça login no Finesse Administration. O layout da área de trabalho pode ser editado por Equipe (**Recursos da Equipe > Selecionar Equipe > Configuração do Layout da Área de Trabalho > Substituir Padrão do Sistema**) ou Globalmente através das configurações de Layout da Área de Trabalho.
- Navegue até **Layout XML > seção Supervisor > seção Gadget ASC** e comente o trecho de código e **Salvar**.

```

<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
      </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>

```

- Faça login no Finesse Desktop com credenciais de supervisor. Navegue até o painel Novo para Recursos avançados que é mostrado à esquerda
- Navegue até **Gerenciamento de aplicativos > Gerenciar aplicativo > Calendários**. Aqui, você pode alterar o calendário no menu suspenso ou visualizá-lo a partir do ícone de calendário.
- Navegue até **Gerenciamento de Calendário > Gerenciar Calendário**. A mesma funcionalidade de edição é fornecida conforme presente na página Administração do 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. Há também a funcionalidade para editar as configurações do calendário via API REST fornecida com o CCX.
2. A estrutura e o formato das APIs podem ser verificados aqui: <https://developer.cisco.com/docs/contact-center-express/#!/calendar>.
3. Um exemplo de consulta via POSTMAN para criar um calendário é semelhante a este.

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

List of Calendars

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.

Corpo XML de exemplo para criar um calendário para HORAS FIXAS.

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

Verificar

Use esta seção para confirmar se a sua configuração funciona corretamente.

Faça uma chamada de teste e, com base no intervalo de tempo configurado, os agentes recebem a chamada.

Troubleshooting

Esta seção disponibiliza informações para a solução de problemas de configuração.

1. Coletar logs do Mecanismo CCX para Troubleshooting adicional
2. Marque SS_RM, SS_CM, SS_TEL, SS_RMCM no nível de depuração para o mecanismo CCX.
3. O serviço CCX Engine na página Manutenção deve ser INSERVICE

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.