

# Unified Contact Center ل عيرسلا ميوقتلا ةرادا نيوكت

## تايوتحملا

[ةمدقملا](#)

[ةيساسالا تابلطتلا](#)

[تابلطتلا](#)

[ةمدختسملا تانوكملا](#)

[نيوكتلا](#)

[ميوقت عاشنا](#)

[ميوقتلا مادختسا](#)

[ميوقتلا ايرخت](#)

[قرا](#)

[ةمدقتلا فرشلا ةردقلا ةيكدلا ةادالا](#)

[REST تاقىبطت ةجمرب ةهجاو](#)

[قحصلا نم ققحتلا](#)

[اهجالصاو ءاطخالا فاشكتسا](#)

## ةمدقملا

ةلاحو Unified Contact Center Express (Unified CCX) يف ميوقتلا نيوكت دنتسملا اذه فصى ةصاخلا بتكملا حطس ةحفص نم لاصتالا زكرم لودج ريغتب حمسي اذهو. همادختسا تاونق عم ميوقتلا ةفيظو جمدمتي، ايلاح. يصنلا جم انربلا نم ال دب Finesse/ةرادالاب. ثدحالا تارادصلا او 12.0 رادصلا UCCX نم ةشدردل او توصللا

## ةيساسالا تابلطتلا

### تابلطتلا

ةيلاتلا عيضاوملاب ةفرعم كي دل نوكت ناب Cisco ي صوت:

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

### ةمدختسملا تانوكملا

ثدحالا تارادصلا او 12.0 رادصلا UCCX لىل دنتسملا اذه يف ةدراولا تامولعمل دنتست

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

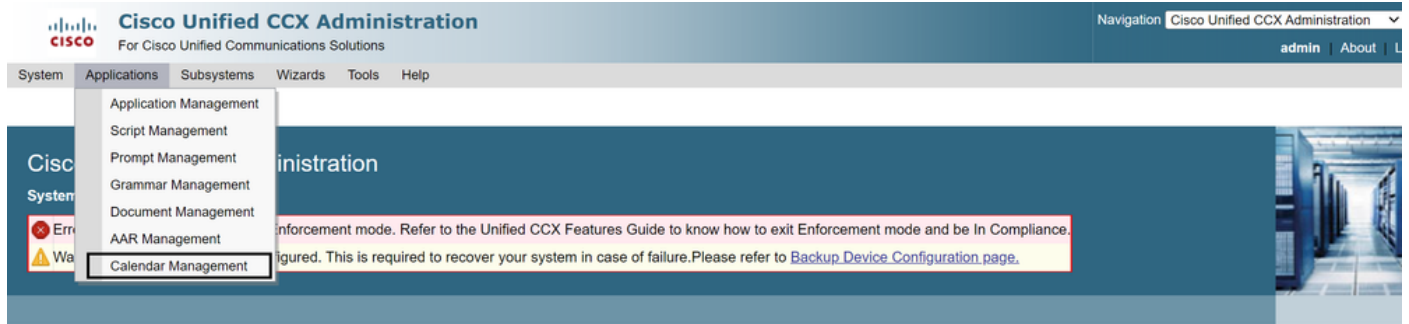
رماً يأل لمحتحمل ريثأتلل كمهف نم دكأتف ،ليغشتلل ديقتكك بش

## نيوكتل

### ميوقت عاشنإ

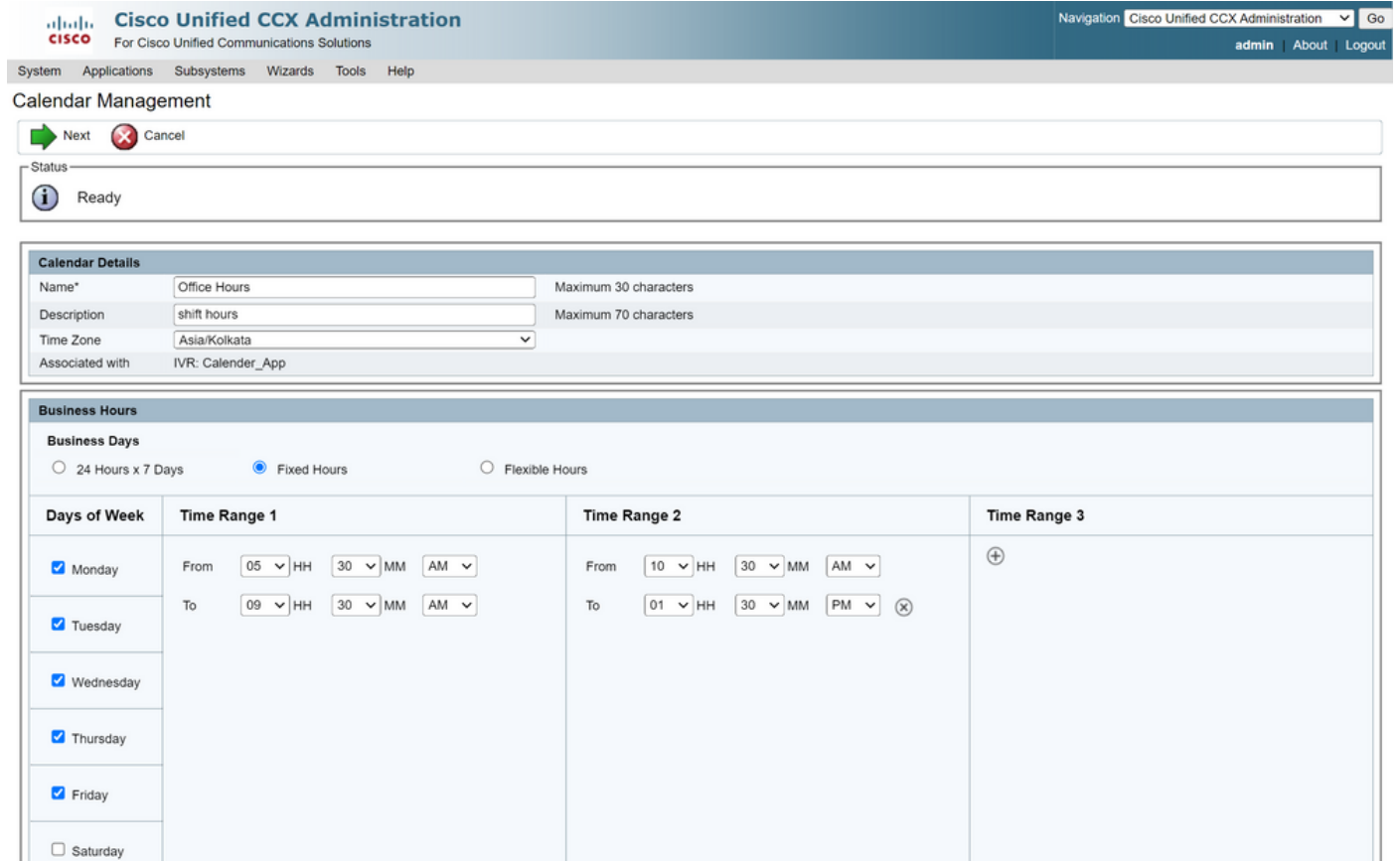
ميوقتال نيوكت جذومن

يف حضورم وه امك ديدج ةفاضإ > ميوقتال ةرادإ > تاقيبطت > UCCX لوؤسم ىلل لوخدلا لجس ةروصلل.



ميوقتال جذومن تابلطتم يلي اميف

- 1:30 ىلل ص 10:30 و ص 9:30 ىلل ص 5:30 نم ةمجالل ىلل نينثال نم لمعال تاعاس نوكت (ضرغل اذهل ةدجم تاعاس مدختست)
- (ةصصملا لمعال مايأ) لمعال تاعاس ددع رهشلل نم لوألا مويلا للق
- تازاجال ةمئاق ىلل اهتفاضإ تمت يتلل ةيسايقلا 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.

**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

Maximum of 50 Calendars can be configured.

ي.لالتال مسقلا يف همادختسا ةيفيفيك نع ثدحتنل .نآلا ميوقتلا نيوكت مت

## ميوقتلا مادختسا

راسم) ةيعاقفلا ةشدردل او (توصل راسم) يصنلا جم انربلا عم ميوقتلا مادختسا نكمي (تاونقلا ددعت م

### 1. يصنلا جم انربلا قيبطت عم

- ثدحألا تارادصل او 12.0 رادصلال CCX ررحم حتف
- > (ديج > فلم) ربع اقبس م هنيوكت مت ميوقتلل يصنلا جم انرب او يصنلا جم انرب حتف (SAMPLE\_QUEUEING\_WITHcalendar > راطتانا مئاوق
- متي نيوكتلا نإف ،اقبس م هنيوكت مت ميوقتلل يصنلا جم انرب مدختست تنك اذا يصنلا جم انربلا يف لعفلاب هقيبطت
- نم ديدج ريغتم عاشناب مق ،دوجوملا يصنلا جم انربلا ميوقتلا ةفيظو ةفاضال ةروصلال يف حضورم وه امك CCCalendar عونلا نم ريغتملا عزج

## Edit Variable



Type:

CCCalendar

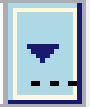


Name:

cal

Value:

null



Final

Array

Parameter

Dimensions:

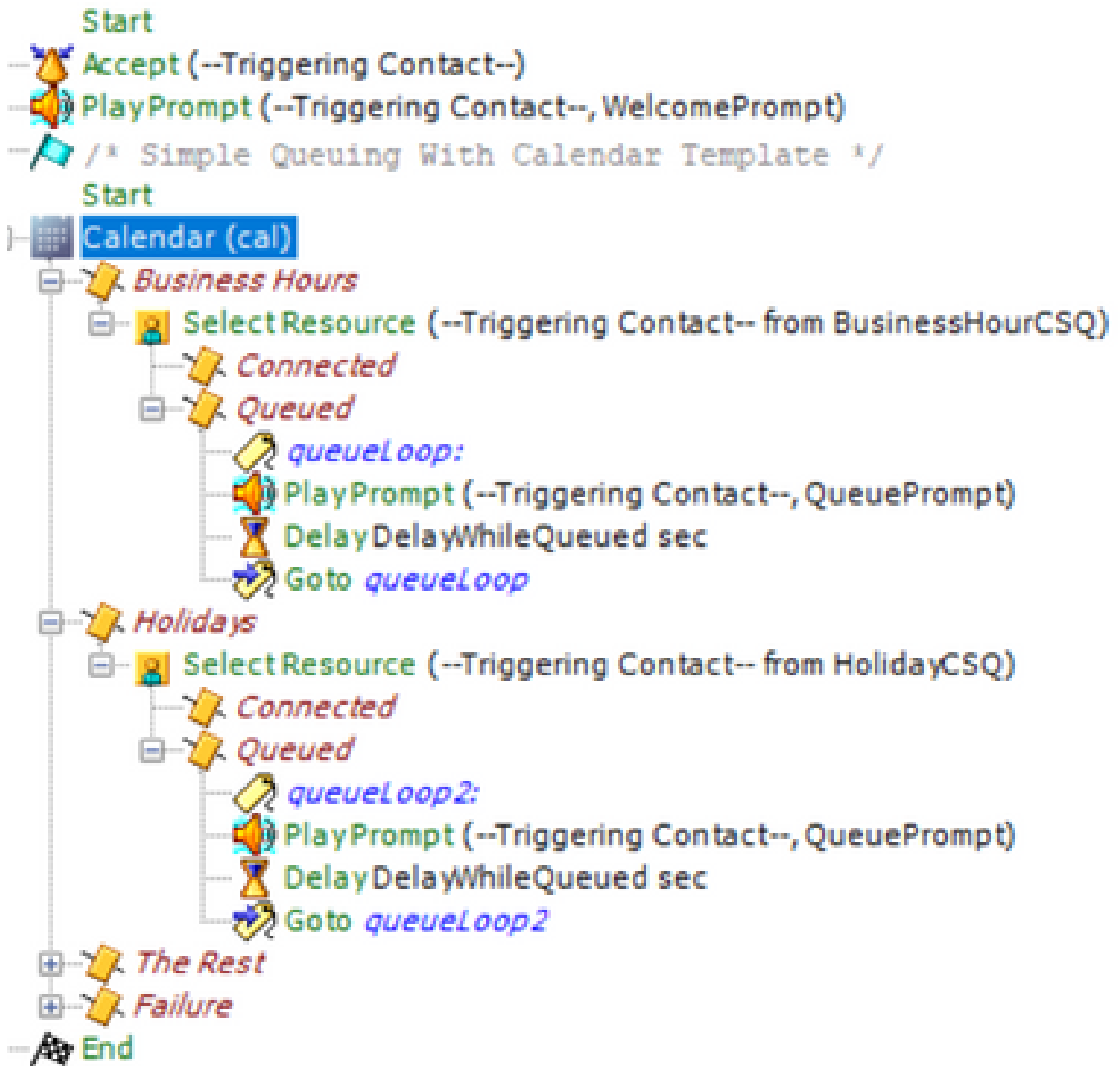
0



OK

Cancel

- يصنن لاجم ان ربل ا في مي وقت لا ة و ط خ ة فاضا |
- م ت ي ذ لا مي وقت لا ري غ ت م ن ي 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 عاشن اب 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

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

Navigation Cisco Unified CCX Administration Go  
webadmin About Logout

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

### Bubble Chat Configuration

Back Finish Cancel

Status  
Ready

**Service Hours**

Default (24 hours x 7 days)  Select Calendar A calendar must already be configured to be selected

tt [View](#)

**Messages \***

Holiday	Sorry, We are closed today for a business holiday.	Maximum 120 characters
Off Hours	Sorry, We are currently offline, try again during the business hours or drop a email to support.	Maximum 120 characters
Label	Business Hours	Maximum 30 characters

**Label for Days of Week \***

Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday

**Preview**

Not Applicable

## مىوقتلا رىرت

قارطلا هذىب مىوقتلا نىوكت رىرت كنكىمى:

### قاردا

- مىوقتلا قاردا > تاقىبب طت > CCX قاردا ىلى لوخذلا لىجست
- عىجال اذى نم مىوقتلا رىرت

### قمدقتملا فرشملا قردقلى قىكذلى قاردا

- مىمصتلا قح فصى نم مىوقتلا رىرت نىفرشملا لىك مىامك
- فرشملا قردق رظنم > مدختسملا قاردا > تاودأ > CCX قاردا ىلى لوخذلا لىجست
- قىمئاقلا نم فرشملى ددح
- فرشملا عم (CalendarApp) قىبب طتلاو (Office تاعاس) مىوقتلا نارقل او عب رمل ددح. تادادعلا ظفحب مق



## Supervisor: testing1

Save Cancel

Status  
Ready

### Assigned Teams

Team Name	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	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	Supervisor(s)	Campaign Type
-	-	-

#### Application Management

- لإدارة إعدادات وإدارة طيخات الراجحة، فرشملل تانايبل نيعت دعب ميوقت لل
- لإدارة قيرف لكل بتكملا حطس طيخات ريرحت نكمي Finesse. لإدارة لإلوخدلل ليجست دادع زواجت > بتكملا حطس طيخات نيوكت > قيرفال ديجت > قيرفال دراوم) ةدح بتكملا حطس طيخات تادادع لإلخ نم ماع لكشب وأ (يضارت فالماظنلل ةصاصق لإلقلعو و ASC ةيذ تادادع مسق > فرشملل مسق > XML طيخات لإللقتنا ظفحو زمرلل

```

<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>

```

- لإللقتنا. فرشملل دامتعا تانايب مادختساب Finesse Desktop لإلوخدلل ليجست راسيلا لإلهضرع متي يتلل ةمدقتملا تانكإل لإللوصللل ديجلل عجلل

- ربيغت كنكمي، انه .تامويوقتلا > قيبطتلا ةرادا > تاقيبطتلا ةرادا ىلا لقتنا مويوقتلا نوميوقتلا .
- اهسفن ريرحتلا ةفيظو ريفوت متي .مويوقتلا ةرادا > مويوقتلا ةرادا ىلا لقتنا CCX. ةرادا ءحفص يف ءدوجوملا

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 رب ء مىو ءال ءاداء رى ء ءفى ءو ءءو ءم ك CCX.
2. انه تاقىبب طة ءمرب ءه ءاو ل ءش و ءى ن ب ن م ق ق ء ءال ن ءمى :  
<https://developer.cisco.com/docs/contact-center-express/#!/calendar>.
3. اءك و ءبى مىو ء ءاش ن ال POSTMAN رب ءم 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 إل 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 ىلإ ادانتسا و رابتخا ةملاك مءارجإ ةملاك مءلا.

## اهحالصإو ءاطخالأ فاشكتسا

اهحالصإو نيوكتلا ءاطخالأ فاشكتسال اهمادختسا كنكمي تامولعم مسقلا اذه رفوي

1. ىرحتي ديعبل CCX كرحم تالجس عمج
2. ءاطخالأ ححصت ىوتسم ىلع SS\_RMCM و SS\_TEL و SS\_CM و SS\_RM ةملاع عضو. كرحم CCX.
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 اذ ه Cisco ت مچرت  
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ م ف ن م دخت س م ل م عد و ت م م م دقت ل ة م ش ب ل و  
م ك ة ق ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م م چ ر م . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب  
Cisco م ل خ ت . ف ر ت م م مچرت م ا م د ق م م ل ا ة م ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا م ل ا ح ل ا و ه  
ل ا ا م ا د ا د ع و چ ر ل ا ب م ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت م ل و ئ م س م  
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) م ل ص ا ل ا م ل م ل ا ح ل ا ن ا ل ا دن ت س م ل ا