

Konfigurieren der Unified Contact Center Express-Kalenderverwaltung

Inhalt

- [Einleitung](#)
- [Voraussetzungen](#)
- [Anforderungen](#)
- [Verwendete Komponenten](#)
- [Konfigurieren](#)
- [Kalender erstellen](#)
- [Kalender verwenden](#)
- [Kalender bearbeiten](#)
- [CCX-Verwaltung](#)
- [Advanced Supervisor Capability Gadget](#)
- [REST-API](#)
- [Überprüfung](#)
- [Fehlerbehebung](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird die Konfiguration von Kalender in Unified Contact Center Express (Unified CCX) und deren Anwendungsfall beschrieben. Auf diese Weise kann der Zeitplan für Contact Center von der Seite für Administration/Finesse Desktop aus und nicht über das Skript geändert werden. Derzeit ist die Kalenderfunktion in die Sprach- und Chat-Kanäle von UCCX, Version 12.0 und höher, integriert.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Skript
- Bubble-Chat
- UCCX 12.0 und höher
- CCP 12.0 und höher

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf UCCX Version 12.0 und höher.

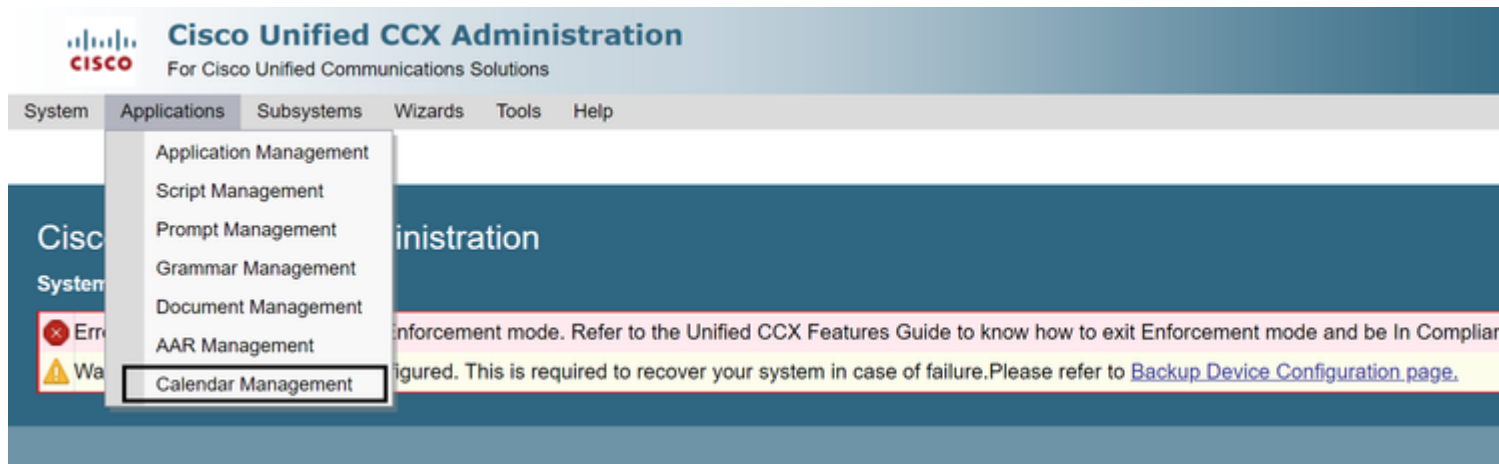
Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Konfigurieren

Kalender erstellen

Beispiel für eine Kalenderkonfiguration:

Melden Sie sich bei **UCCX Administrator** > **Applications** > **Calendar Management** > **Add New** wie im Bild gezeigt an.



Die Anforderungen für den Beispielkalender lauten wie folgt:

- Die Geschäftszeiten sind von Montag bis Freitag von 5:30 bis 9:30 Uhr und von 10:30 bis 13:30 Uhr (Feststunden werden dafür verwendet)
- Der erste Tag des Monats hat die Geschäftszeiten verkürzt (Benutzerdefinierte Geschäftstage)
- Standard-Feiertage zur Feiertagsliste hinzugefügt



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	Code		IVR: Cal

Maximum of 50 Calendars can be configured.

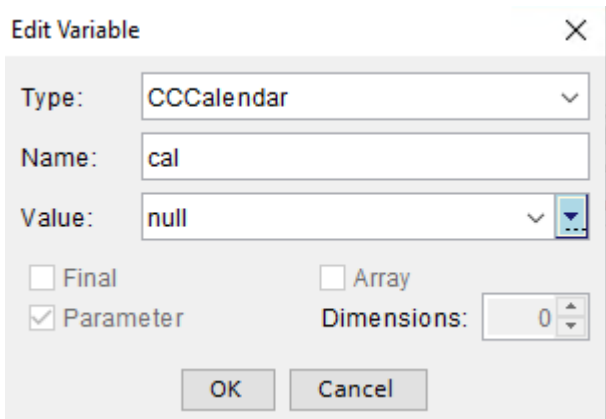
Der Kalender ist jetzt konfiguriert. Sprechen wir im nächsten Abschnitt über die Verwendung des Tools.

Kalender verwenden

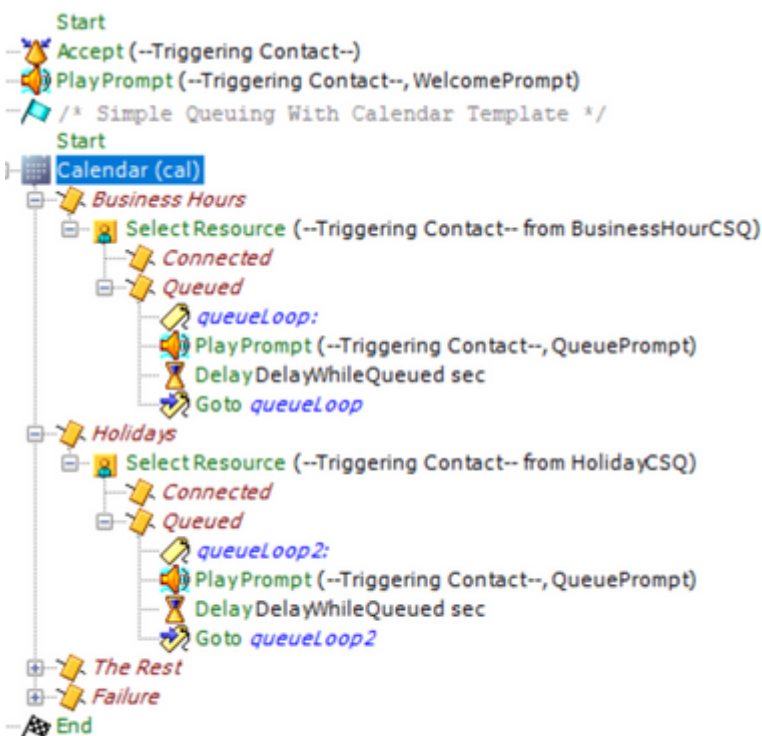
Der Kalender kann mit Script (Sprachpfad) und Bubble Chat (Mehrkanalpfad) verwendet werden.

1. Mit Skriptanwendung

- Öffnen Sie CCX Editor ab Version 12.0.
- Öffnen Sie ein Skript oder ein vorkonfiguriertes Kalenderskript über (**Datei > Neu > Warteschlange > Beispiel_Warteschlange_MitKalender**)
- Wenn Sie das vorkonfigurierte Kalenderskript verwenden, wird die Konfiguration bereits im Skript angewendet
- Um dem vorhandenen Skript Kalenderfunktionen hinzuzufügen, erstellen Sie eine neue Variable aus dem Variablenbereich des Typs CCCalendar, wie im Bild dargestellt.



- Hinzufügen des Kalenderschritts im Skript
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Schritt Kalender, und weisen Sie ihm die zuvor erstellte Kalendervariable zu
- Zuweisen der richtigen Logik zu jedem Zweig des Kalenderschritts
- Die Schritte für die Geschäftszeiten und Feiertage sind von der Kalenderkonfiguration auf der CCX-Verwaltungsseite abgeleitet.



- Speichern Sie das Skript, und laden Sie es in die Skriptverwaltung in der CCX-Verwaltung hoch.
- Erstellen einer Anwendung und Zuweisen des hochgeladenen Skripts zusammen mit dem Auslöser

- Unter der Kalendervariablen sehen wir ein Dropdown-Menü mit einem Kalendersymbol
- Wählen Sie den im Ticket konfigurierten Kalender (Bürozeiten) aus, und speichern Sie die Anwendung.

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', 'Trigger', and 'Basic Configuration'. The 'Status' section shows 'Status : Ready'. The 'Trigger' section shows 'Unified_CM_Telephony_Trigger: 4440' and a link to 'Add new trigger'. The 'Basic Configuration' section is the primary focus, containing fields for 'Name' (Calender_App), 'ID*' (1), 'Maximum Number of Sessions*' (10), 'Script*' (SCRIPT[Script_Calender.aef]), and various prompts like 'BusinessHourCSQ', 'WelcomePrompt', 'QueuePrompt', 'cal', 'NonBusinessHourPrompt', 'FailurePrompt', and 'HolidayCSQ'. Each prompt field has a 'Select Prompt' button. The 'Enabled' section has radio buttons for 'Yes' (selected) and 'No'. The 'Default Script' is set to '- System Default -'. The 'Advanced Configuration' section on the right has options for 'Enable Cisco Webex Experience' with radio buttons for 'IVR' and 'SMS/Email', and a red 'Enable Cisco Webex Experience' button with instructions.

Tätigen eines Anrufs am Auslöser; der Anruf wird basierend auf den im Kalender konfigurierten Stunden weitergeleitet.

- CCX muss in CCP integriert werden.
- Chat-CSQ erstellen, damit die Agenten ausgewählt werden
- Erstellen Sie ein Chat-Widget, und gehen Sie zum letzten Abschnitt zu Kalender auswählen.
- Wählen Sie den zuvor erstellten Kalender aus (Bürozeiten).
- Auf der rechten Seite sehen Sie die Vorschau für Urlaubs- und Geschäftszeiten
- Speichern Sie das Chat-Widget, und stellen Sie den Code bereit.

Mit 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"/>	

Kalender bearbeiten

Sie haben folgende Möglichkeiten, die Kalenderkonfiguration zu bearbeiten:

CCX-Verwaltung

- Melden Sie sich bei **CCX Administration > Applications > Calendar Management an.**
- Kalender in diesem Bereich bearbeiten

Advanced Supervisor Capability Gadget

- Supervisoren können den Kalender auch auf der Finesse-Seite bearbeiten.
- Anmelden bei **CCX-Verwaltung > Tools > Benutzerverwaltung > Supervisor-Funktionsansicht**
- Wählen Sie einen Supervisor aus der Liste aus.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und ordnen Sie Kalender (Geschäftszeiten) und Anwendung (KalenderApp) dem Supervisor zu. Speichern der Einstellungen



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

- Nachdem Sie die Daten dem Supervisor zugewiesen haben, müssen Sie das Finesse-Layout bearbeiten, um die Kalenderverwaltungseinstellungen anzuzeigen.
- Melden Sie sich bei Finesse Administration an. Das Desktop-Layout kann je nach Team bearbeitet werden (**Teamressourcen > Team auswählen > Konfiguration des Desktop-Layouts > Systemstandard überschreiben**) oder global über Einstellungen für das Desktop-Layout.
- Navigieren Sie zu **XML-Layout > Supervisor-Bereich > ASC-Gadget-Bereich**, und kommentieren Sie den Codeausschnitt aus, und **speichern Sie**.

```

<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>

```

- Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen des Supervisors bei Finesse Desktop an. Navigieren Sie zum Bereich "Neu" für "Erweiterte Funktionen", der links angezeigt wird.
- Navigieren Sie zu **Application Management > Manage Application > Calendars**. Hier können Sie den Kalender über das Dropdown-Menü ändern oder eine Vorschau des Kalenders über das Kalendersymbol anzeigen.
- Navigieren Sie zu **Kalenderverwaltung > Kalender verwalten**. Es stehen die gleichen Bearbeitungsfunktionen zur Verfügung wie auf der Seite "CCX-Administration".

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

REST-API

1. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Kalendereinstellungen über die im CCX enthaltene REST-API zu bearbeiten.
2. Struktur und Format von APIs können hier überprüft werden:
<https://developer.cisco.com/docs/contact-center-express/#!/calendar>.
3. Eine Beispielabfrage über POSTMAN zum Erstellen eines Kalenders sieht wie folgt aus.

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.

XML-Beispieltext zum Erstellen eines Kalenders für FESTE STUNDEN.

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

Überprüfung

Verwenden Sie diesen Abschnitt, um zu überprüfen, ob Ihre Konfiguration ordnungsgemäß funktioniert.

Führen Sie einen Testanruf aus, und je nach konfigurierter Zeitraum erhalten die Agenten den Anruf.

Fehlerbehebung

Dieser Abschnitt enthält Informationen, die Sie zur Fehlerbehebung bei Ihrer Konfiguration verwenden können.

1. Sammeln von CCX Engine-Protokollen zur weiteren Fehlerbehebung
2. Markieren Sie SS_RM, SS_CM, SS_TEL, SS_RMCM als Debugging-Ebene für die CCX-Engine.
3. Der CCX-Engine-Service auf der Seite "Serviceability" muss INSERVICE sein.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.