

# Unified Contact Center Express kalender beheer configureren

## Inhoud

- [Inleiding](#)
- [Voorwaarden](#)
- [Vereisten](#)
- [Gebruikte componenten](#)
- [Configureren](#)
- [Een agenda maken](#)
- [De agenda gebruiken](#)
- [De agenda bewerken](#)
- [CCX-beheer](#)
- [Geavanceerde Supervisor-functiegadget](#)
- [REST API](#)
- [Verifiëren](#)
- [Problemen oplossen](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft de configuratie van de agenda in Unified Contact Center Express (Unified CCX) en de bijbehorende gebruikscase. Hierdoor kan de planning van het contactcenters worden gewijzigd van de administratie/Finesse Desktop-pagina in plaats van vanuit het script. Op dit moment is de kalender-functionaliteit geïntegreerd met spraak- en chatkanalen van UCS release 12.0 en hoger.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Script
- Bubble-chat
- UCS X 12.0 en hoger
- CCP 12.0 en hoger

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op UCS versie 12.0 en hoger.

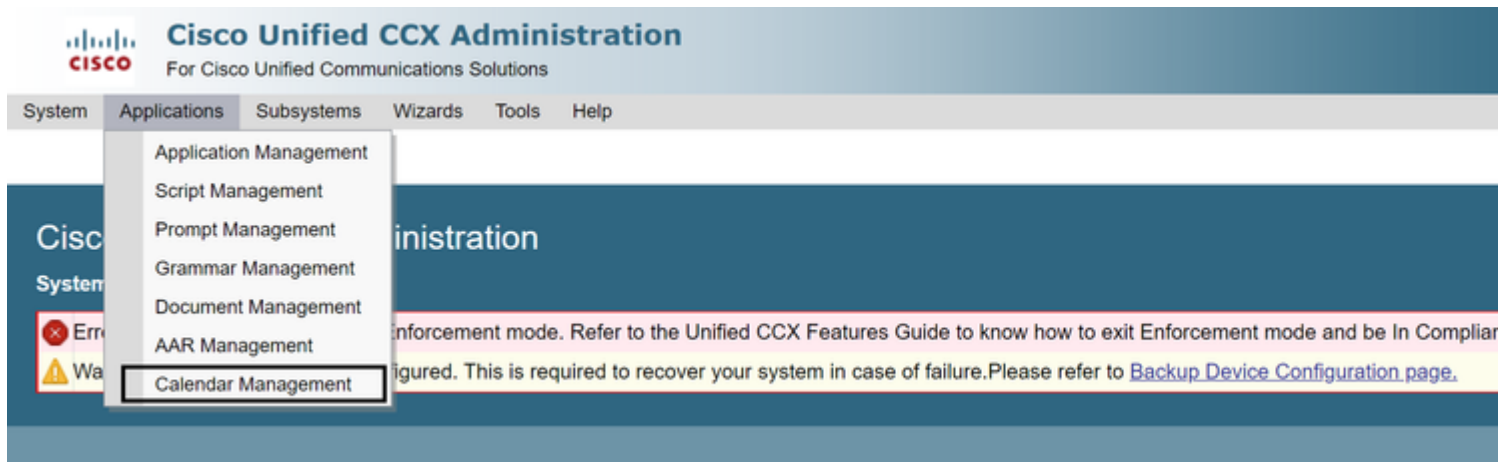
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Configureren

### Een agenda maken

kalenderconfiguratie voorbeeld:

Log in op **UCS Administrator** > **Toepassingen** > **Agenda Management** > **Voeg Nieuw toe** zoals in het afbeelding.



Hier zijn de vereisten voor de steekproefKalender:

- De openingstijden zijn van maandag tot vrijdag van 5:30 tot 9:30 uur en van 10:30 tot 13:30 uur (hiervoor worden vaste tijden gebruikt)
- De eerste dag van de maand is verkort Werkuren (Aangepaste werkdagen)
- Standaard feestdagen toegevoegd aan de lijst met feestdagen



## Calendar Management

Next Cancel

Status

Ready

### Calendar Details

Name\*  Maximum 30 characters  
Description  Maximum 70 characters  
Time Zone    
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 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	<input type="text" value="09"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM	<input type="button" value="+"/>
<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	<input type="text" value="09"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM	<input type="button" value="+"/>
<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	<input type="text" value="09"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM	<input type="button" value="+"/>
<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	<input type="text" value="09"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM	<input type="button" value="+"/>
<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	<input type="text" value="09"/> HH <input type="text" value="30"/> MM <input type="text" value="AM"/> AM	<input type="button" value="+"/>

[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
<a href="#">Office Hours</a>	shift hours	Asia/Kolkata	Custom			IVR: Cal

Maximum of 50 Calendars can be configured.

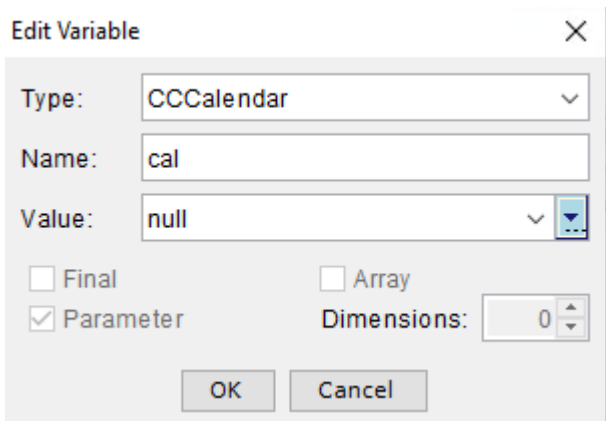
De agenda is nu ingesteld. Laten we het in de volgende paragraaf hebben over het gebruik ervan.

## De agenda gebruiken

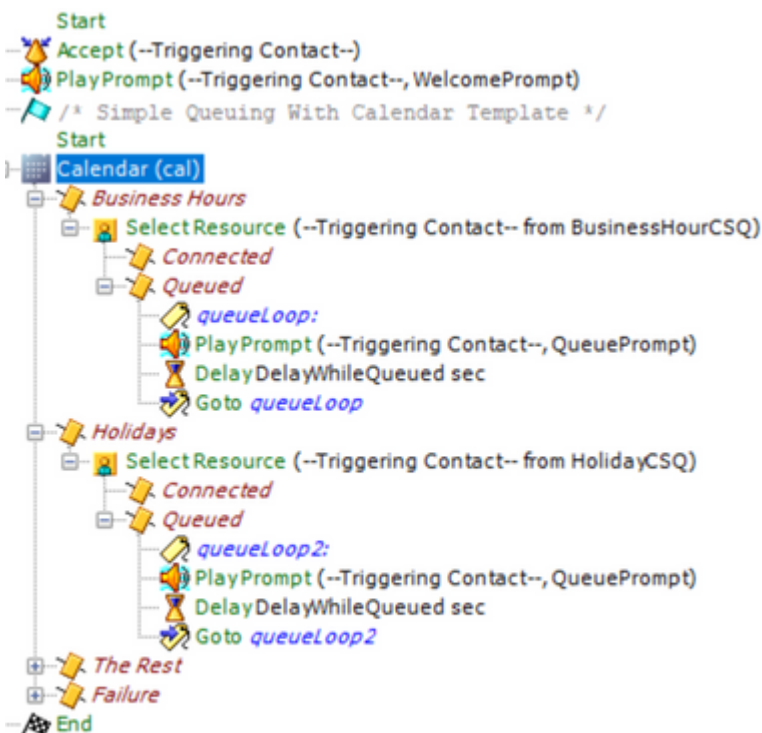
De kalender kan worden gebruikt met Script (spraakpad) en Bubble Chat (multikanaals pad).

## 1. Met Script-toepassing

- Open CCX Editor versie 12.0 en hoger
- Open een script of een vooraf geconfigureerd kalender-script via (**Bestand > Nieuw > Wachtrijen > Sample\_Queueing\_WithCalendar**)
- Als u het vooraf ingestelde kalenderscript gebruikt, wordt de configuratie al in het script toegepast
- Om kalenderfunctionaliteit aan het bestaande script toe te voegen, maakt u een nieuwe variabele van het variabele deelvenster van het type CCCalendar zoals in de afbeelding wordt getoond.



- Voeg de kalenderstap in uw script toe
- Klik met de rechtermuisknop op de kalenderstap en wijs de eerder gemaakte kalendervariabele toe
- Wijs de juiste logica toe aan elke tak van de kalenderstap
- De stap Business Hours and Holidays is afgeleid van de agendaconfiguratie van de CCX-beheerpagina



- Sla het script op en upload het naar Script Management in CCX Administration
- Maak een toepassing en wijs deze toe aan het geüploade script samen met de trigger
- Onder de kalendervariabele, zien we een dropdown samen met een kalendersymbool
- Selecteer de ingestelde kalender (kantooruren) in ons geval en sla de toepassing op



## Cisco Script Application

Update Delete Cancel Back to Application List

Status  
 Status : Ready

Trigger  
[Unified CM Telephony Trigger: 4440](#)  
[Add new trigger](#)

Basic Configuration	
Name	Calender_App
ID*	<input type="text" value="1"/>
Maximum Number of Sessions*	<input type="text" value="10"/>
Script*	<input type="text" value="SCRIPT[Script_Calender.aef]"/>
<input checked="" type="checkbox"/> BusinessHourCSQ	<input type="text" value="*Business_hr_CSQ"/>
<input type="checkbox"/> DelayWhileQueued	<input type="text" value="30"/>
<input checked="" type="checkbox"/> WelcomePrompt	<input type="text" value="prompts/1101.wav"/>
<input type="checkbox"/> QueuePrompt	<input type="text" value="ICD\ICDQueue.wav"/>
<input checked="" type="checkbox"/> cal	<input type="text" value="Office Hours"/>
<input type="checkbox"/> NonBusinessHourPrompt	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> FailurePrompt	<input type="text" value="prompts/9904.wav"/>
<input checked="" type="checkbox"/> HolidayCSQ	<input type="text" value="*Holiday_hr_CSQ"/>
Description	<input type="text" value="Calender_App"/>
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Default Script	<input type="text" value="- System Default -"/>

Advanced Configuration

- Enable Cisco Webex Experience
- IVR
- SMS/Email
- Enable Cisco Webex Experience

1. Enable Cisco Webex Experience with the Cisco to build analytics that imp anticipate customer need
2. Follow the procedure as

Update Delete Cancel Back to Application List

\*- Indicates required item

Plaats een Oproep naar de trigger, de oproep wordt gerouteerd op basis van de uren die in de kalender zijn geconfigureerd.

- Als voorwaarde moet CCX worden geïntegreerd met CCP
- Maak chat CSQ zodat het de agents kiest
- Maak een chat widget en ga naar de laatste sectie om Agenda te selecteren
- Selecteer de kalender die eerder is gemaakt (kantooruren)
- Rechts wordt de voorvertoning getoond voor vakantie en niet-zakelijke uren
- Sla de chat widget op en implementeer de code.

Met 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"/> <a href="#">View</a>	
<b>Messages *</b>	
<b>Holiday</b> <input type="text" value="Sorry, We are closed today for a business holiday."/> <b>Maximum 120 characters</b>	
<b>Off Hours</b> <input type="text" value="Sorry, We are currently offline, try again during the business hours or drop a email to support."/> <b>Maximum 120 characters</b>	
<b>Label</b> <input type="text" value="Business Hours"/> <b>Maximum 30 characters</b>	
<b>Label for Days of Week *</b>	
<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"/>	

## De agenda bewerken

U kunt de kalenderconfiguratie op deze manieren bewerken:

### CCX-beheer

- Inloggen bij **CCX-beheer > Toepassingen > Agenda-beheer**
- De kalender vanuit dit venster bewerken

### Geavanceerde Supervisor-functiegadget

- Supervisors kunnen de kalender ook bewerken vanaf de finesse pagina
- Aanmelden bij **CCX-beheer > Tools > Gebruikersbeheer > Supervisor Capability View**
- Selecteer een supervisor in de lijst
- Vink het vakje aan en koppel de agenda (kantooruren) en de toepassing (CalendarApp) aan de supervisor. Sla de instellingen op.





## Supervisor: testing1

Save Cancel

### Status

Ready

### Assigned Teams

Team Name $\Delta$	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 $\Delta$	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 $\Delta$	Supervisor(s)	Campaign Type
-	-	-

#### Application Management

- Nadat u de gegevens aan de toezichthouder hebt toegewezen, moet u de fijnere lay-out bewerken om de kalender-beheerinstellingen weer te geven.
- Aanmelden bij Finesse Administration. De desktop lay-out kan worden bewerkt per Team basis (**Team Resources > Select Team > Desktop Layout Configuration > System Default negeren**) of globaal via Desktop Layout instellingen.
- Navigeer naar **XML Layout > Supervisor sectie > ASC Gadget sectie** en bekijk de code snippet en **Opslaan**.

```

<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
      </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>

```

- Meld u aan bij Finesse Desktop met supervisor referenties. Navigeer naar het nieuwe venster voor geavanceerde functies dat links wordt weergegeven
- Ga naar **Toepassingsbeheer > Toepassing beheren > Agenda's**. Hier kunt u de kalender wijzigen vanaf de vervolgkeuzelijst of de kalender bekijken vanaf het kalender-pictogram.
- Navigeren naar **Agenda Management > Agenda beheren**. Dezelfde bewerkingfunctionaliteit is aanwezig op de pagina CCX-beheer.

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. Er is ook de functionaliteit om kalender-instellingen te bewerken via REST API die bij CCX wordt geleverd.
2. De structuur en het formaat van API's kunnen hier worden gecontroleerd:  
<https://developer.cisco.com/docs/contact-center-express/#!/calendar>.
3. Een voorbeeldquery via POSTMAN om een kalender te maken ziet er zo uit.

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
<a href="#">GeneralShift</a>	Schedule for general shift	Asia/Kolkata	Custom	✓	✓
<a href="#">TestCalendar3</a>	Calendar via API	Asia/Kolkata	Custom	–	✓

Add New

Maximum of 50 Calendars can be configured.

Voorbeeld XML body om een kalender voor VASTE UREN te maken.

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

## **Verifiëren**

Gebruik deze sectie om te controleren of uw configuratie goed werkt.

Maak een Test-oproep en gebaseerd op de ingestelde tijdrange, Agents krijgen de oproep.

## **Problemen oplossen**

Deze sectie bevat informatie die u kunt gebruiken om problemen met de configuratie te troubleshooten.

1. CX Engine-logbestanden verzamelen voor verdere probleemoplossing
2. Mark SS\_RM, SS\_CM, SS\_TEL, SS\_RMCM naar debugging niveau voor CCX motor.
3. CCX Engine-service onder de pagina Onderhoud moet INSERVICE zijn

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.