

Unified Contact Center Expressのカレンダー管理の設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[カレンダーの作成](#)

[カレンダーの使用](#)

[カレンダーの編集](#)

[CCX管理](#)

[高度なスーパーバイザ機能ガジェット](#)

[REST API](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

このドキュメントでは、Unified Contact Center Express(Unified CCX)でのカレンダーの設定とその使用例について説明します。これにより、スクリプトからではなく、administration/Finesse Desktopページからコンタクトセンターのスケジュールを変更できます。現在、カレンダー機能はUCCXリリース12.0以降の音声およびチャットチャンネルに統合されています。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- スクリプト
- バブルチャット
- UCCX 12.0以降
- CCP 12.0以降

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、UCCXバージョン12.0以降に基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始していま

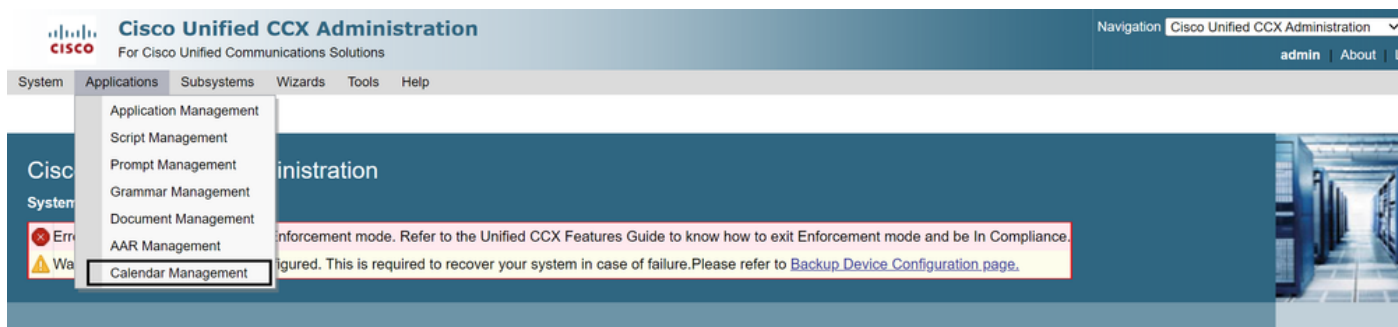
す。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

設定

カレンダーの作成

カレンダーの設定例：

図に示すように、UCCX Administrator > Applications > Calendar Management > Add Newの順に選択してログインします。



サンプルカレンダーの要件は次のとおりです。

- 営業時間は、月曜から金曜までの午前5:30 ~ 9:30、および午前10:30 ~ 1:30 (固定時間を使用)
- 月の初日が営業時間の短縮化 (カスタム営業日)
- 祝日リストに追加された標準の祝日

Calendar Management

Next Cancel

Status
 Ready

Calendar Details	
Name*	Office Hours <small>Maximum 30 characters</small>
Description	shift hours <small>Maximum 70 characters</small>
Time Zone	Asia/Kolkata
Associated with	IVR: Calender_App

Business Hours			
Business Days <input type="radio"/> 24 Hours x 7 Days <input checked="" type="radio"/> Fixed Hours <input type="radio"/> 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 <small>Maximum 50 characters</small>	01-Jun-2022	From 05 HH 30 MM AM To 09 HH 30 MM AM	+		
JULY Day 1 <small>Maximum 50 characters</small>	01-Jul-2022	From 05 HH 30 MM AM To 09 HH 30 MM AM	+		
AUGUST Day 1 <small>Maximum 50 characters</small>	01-Aug-2022	From 05 HH 30 MM AM To 09 HH 30 MM AM	+		
SEPTEMBER Day 1 <small>Maximum 50 characters</small>	01-Sep-2022	From 05 HH 30 MM AM To 09 HH 30 MM AM	+		
OCTOBER Day 1 <small>Maximum 50 characters</small>	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 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.

Back Finish Cancel

** - 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	Code	✓	IVR: Calender_App	

Add New

Maximum of 50 Calendars can be configured.

これでカレンダーが設定されました。使い方は次のセクションで説明します。

カレンダーの使用

カレンダーは、スクリプト（音声パス）とバブルチャット（マルチチャネルパス）で使用できません。

1. スクリプトアプリケーションを使用

- CCX Editorバージョン12.0以降を開きます。
- (File > New > Queuing > Sample_Queueing_WithCalendar)を使用して、スクリプトまたは事前設定されたカレンダー・スクリプトを開きます
- 設定済みのカレンダー・スクリプトを使用する場合、設定はすでにスクリプトに適用されています
- 既存のスクリプトにカレンダー機能を追加するには、図に示すように、CCCalendarタイプの変数ペインから新しい変数を作成します。

Edit Variable



Type:

CCCalendar



Name:

cal

Value:

null



Final

Array

Parameter

Dimensions:

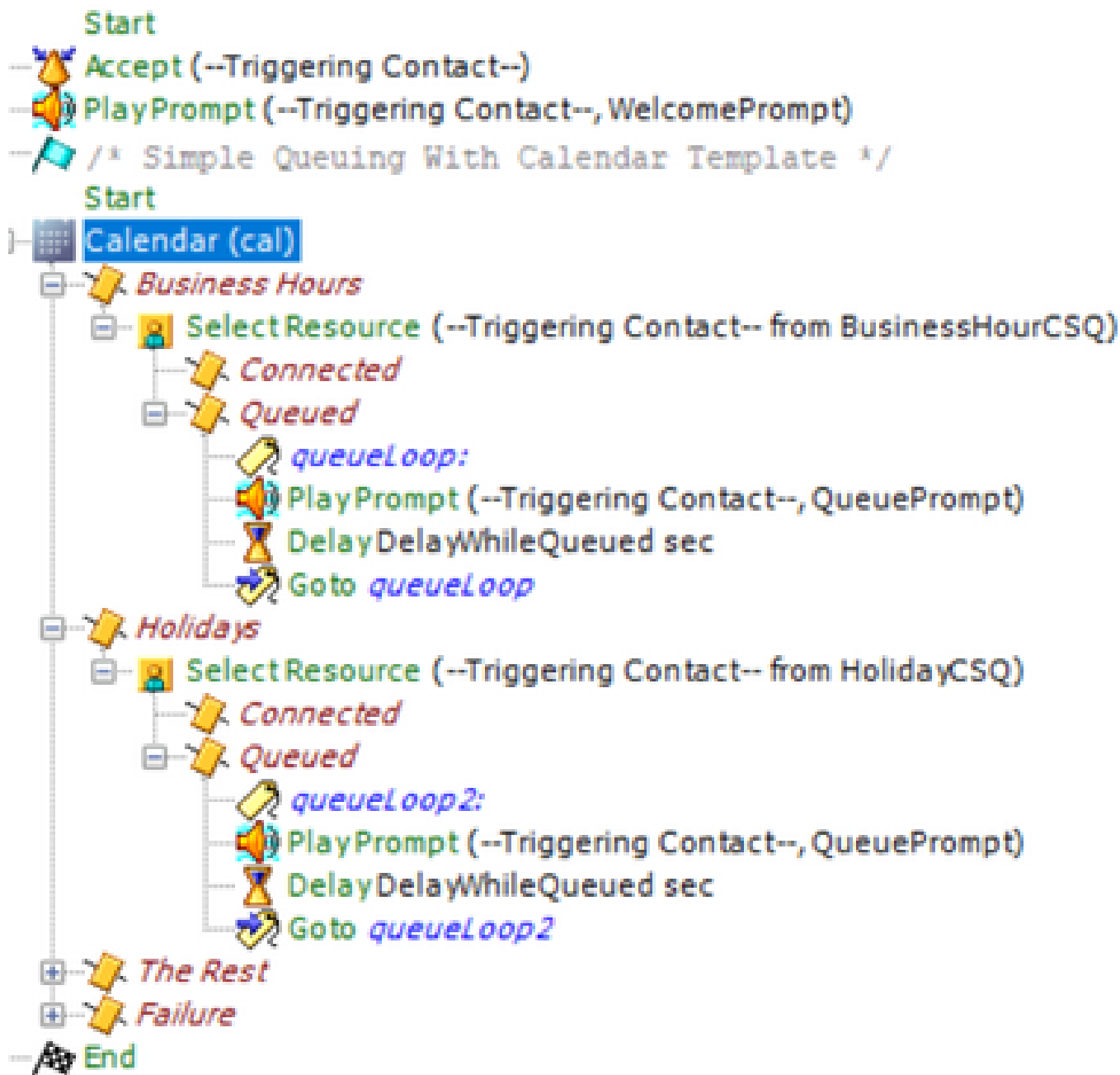
0



OK

Cancel

- スクリプトにCalendarステップを追加する
- Calendarステップを右クリックし、前に作成したcalendar変数を割り当てます
- カレンダーステップの各ブランチに適切なロジックを割り当てる
- Business Hours and Holidaysステップは、CCX Administrationページのカレンダー設定から取得されます



- スクリプトを保存し、CCX AdministrationのScript Managementにアップロードします
- アプリケーションを作成し、アップロードしたスクリプトとトリガーを割り当てます
- calendar変数の下に、カレンダー記号とともにドロップダウンが表示されます
- このケースで設定されているカレンダー（営業時間）を選択し、アプリケーションを保存します

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
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

トリガーにコールを発信すると、カレンダーで設定された時間に基づいてコールがルーティングされます。

- 前提条件として、CCXはCCPと統合する必要があります
- エージェントを選択するようにチャットCSQを作成します。
- チャットウィジェットを作成し、最後のセクションに移動してカレンダーを選択します
- 以前に作成したカレンダーを選択します（営業時間）
- 右側は、休日および営業時間外のプレビューです
- チャットウィジェットを保存し、コードを展開します。

バブルチャットを使用：

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 **Preview**

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

Not Applicable

カレンダーの編集

カレンダー設定は、次の方法で編集できます。

CCX管理

- CCX Administration > Applications > Calendar Managementにログインします。
- このウィンドウから予定表を編集します

高度なスーパーバイザ機能ガジェット

- スーパーバイザは、Finesseページからカレンダーを編集することもできます
- CCX Administration > Tools > User Management > Supervisor Capability Viewにログインします。
- リストからスーパーバイザを選択します
- このボックスをオンにして、カレンダー（営業時間）とアプリケーション (CalendarApp)をスーパーバイザに関連付けます。設定を保存します。

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

- データをスーパーバイザに割り当てた後、Finesseレイアウトを編集してカレンダー管理設定を表示する必要があります。
- Finesse Administrationにログインします。デスクトップのレイアウトは、チーム単位で編集することも([チームリソース] > [チームの選択] > [デスクトップレイアウト設定] > [システムデフォルトを上書き])、デスクトップのレイアウト設定を使用してグローバルに編集することもできます。
- XML Layout > Supervisor section > ASC Gadget sectionの順に移動し、コードスニペットをコメントアウトしてSaveします。

```

-->
<!--
-->
    <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>
  </!--
  -->
</layout>
</finesseLayout>

```

- スーパーバイザのクレデンシャルを使用してFinesseデスクトップにログインします。左側

に表示されている拡張機能の新しいペインに移動します

- 「アプリケーション管理」>「アプリケーションの管理」>「カレンダー」にナビゲートします。ここでは、ドロップダウンからカレンダーを変更したり、カレンダーアイコンからカレンダーをプレビューしたりできます。
- Calendar Management > Manage Calendarの順に移動します。CCX Administrationページと同じ編集機能が用意されています。

Cisco Finesse Ready 00:02:03

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

CalendarApp

< Preview: GeneralShift Time Zone: Asia/Kolkata

Description: Schedule for general shift

Business Hours Custom Business Hours: Fixed

Day of Week	Time Range
Monday	
Tuesday	
Wednesday	09:00 AM - 05:00 PM
Thursday	
Friday	

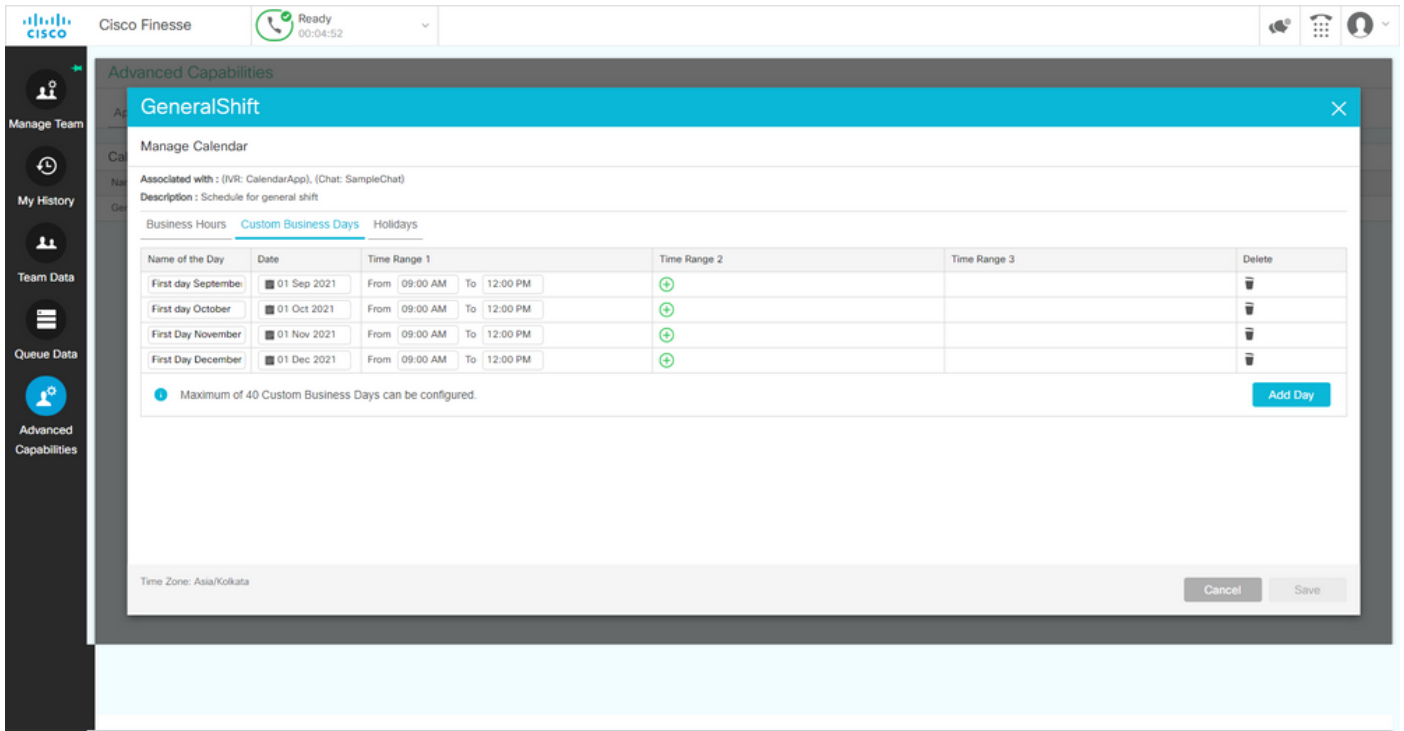
Custom Business Days

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

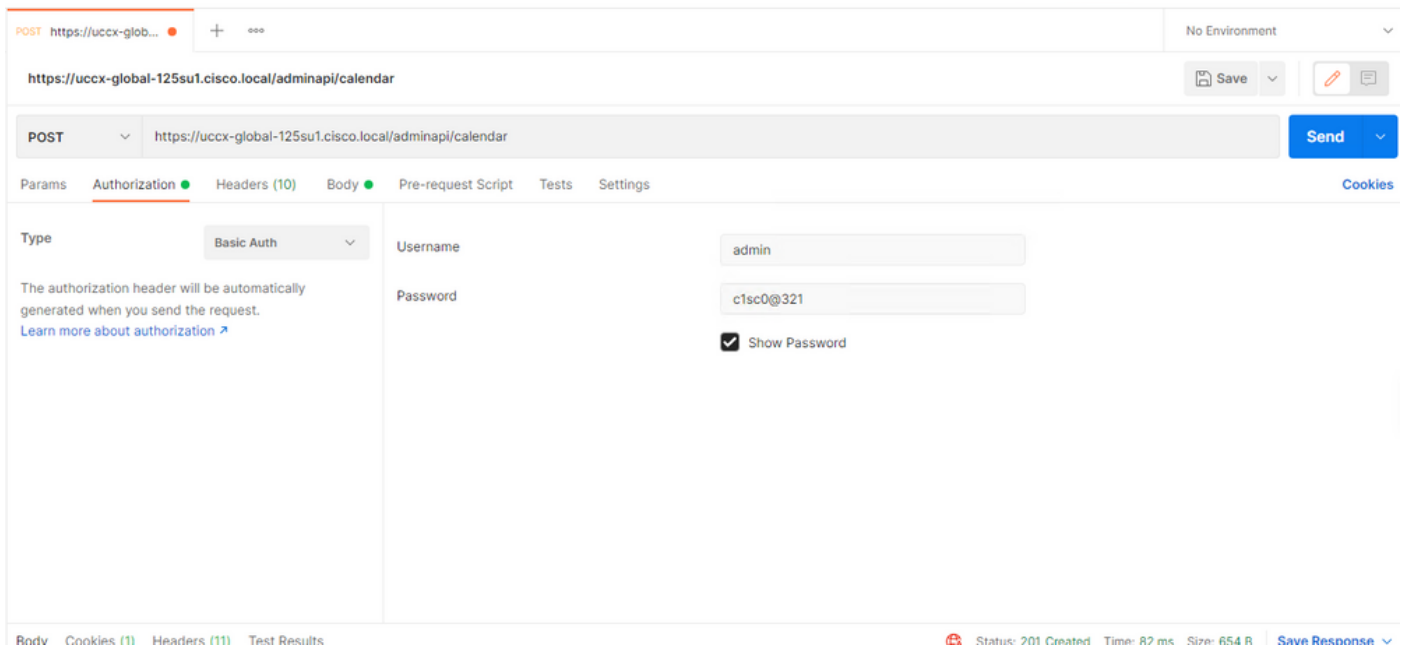
Name	Date
Independence Day	15-Aug-2021
Christmas Eve	24-Dec-2021
Christmas	25-Dec-2021

Back



REST API

1. CCXで提供されるREST APIを使用してカレンダー設定を編集する機能もあります。
2. APIの構造と形式については、<https://developer.cisco.com/docs/contact-center-express/#!/calendar>を参照してください。
3. カレンダーを作成するためのPOSTMANによるクエリの例は次のようになります。



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 Beautify

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  </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.

FIXED HOURSのカレンダーを作成するサンプルXML本文。

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

確認

ここでは、設定が正常に機能しているかどうかを確認します。

テストコールを発信し、設定された時間範囲に基づいて、エージェントはコールを受信します。

トラブルシューティング

ここでは、設定のトラブルシューティングに使用できる情報を示します。

1. トラブルシューティングを進めるためにCCXエンジンのログを収集する
2. SS_RM、SS_CM、SS_TEL、SS_RMCMをCCXエンジンのデバッグレベルにマークします。
。
3. ServiceabilityページのCCX EngineサービスはINSERVICEでなければなりません。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。