

Opción saliente: Determinar si aparece un número en la lista No llamar

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Verifique que un número esté en la lista No llamar](#)

[ICM anterior a 7.x](#)

[ICM 7.x y posterior](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento se ha diseñado para describir cómo determinar si un número aparece en la lista No llamar en un entorno Cisco Unified Intelligent Contact Center Management Enterprise (ICM) Cisco Outbound Option.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Outbound Option
- Microsoft SQL (para versiones de ICM anteriores a 7.x)
- Consola de monitor de proceso remoto (para las versiones 7.x y posteriores de ICM). Consulte [Uso de la Consola de Monitor de Proceso Remoto \(procmon\)](#) para obtener más información.

[Componentes Utilizados](#)

La información de este documento se basa en las versiones 7.x y anteriores de ICM.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

[Antecedentes](#)

Las leyes nacionales y estatales exigen que los sistemas de marcación predictiva mantengan una lista de No llamada. Cada campaña y lista debe estar marcada en la lista No llamar. Si el sistema encuentra un número en la lista No llamar, el sistema no debe marcar el número.

La opción de salida de Cisco admite la lista No llamar. Con esta función, el marcador compara los números a marcar con una lista de No llamar antes de marcar los números de teléfono para determinar si el número de teléfono puede o no ser marcado. Puede haber situaciones, por ejemplo, después de importar una lista No llamar, donde debe verificar si ciertos números están en la lista No llamar.

[Verifique que un número esté en la lista No llamar](#)

Hay dos métodos disponibles para determinar si hay un número en la lista No llamar de la opción de salida de Cisco basándose en la versión de Cisco Unified ICM. En las versiones de ICM anteriores a 7.x, la lista No llamar se almacena en las tablas de Microsoft SQL Database. Mientras que en las versiones 7.x y posteriores, los números se almacenan en memoria.

[ICM anterior a 7.x](#)

Utilice SQL Query Analyzer para ver/exportar/buscar la tabla Do_Not_Call_Table en la base de datos de Blended Agent (BA). Complete estos pasos:

1. Abra SQL query analyzer.
2. Utilice el cuadro desplegable para elegir la base de datos BA.
3. En SQL query analyzer, escriba " `seleccione * en Do_Not_Call`."
4. Haga clic en la marca de verificación verde para ejecutar la consulta.

[ICM 7.x y posterior](#)

Hay dos métodos para ICM 7.x y posteriores.

[Método 1](#)

Utilice procmon para comprobar el contenido de la lista No llamar almacenada en la memoria. Estos dos comandos están disponibles:

```
Syntax: c:\>procmon
>>>> donotcall /query Number, Extension
!--- This command verifies if the number-extension !--- pairs are currently in the memory.
```

```
Syntax: c:\>procmon
```

```
>>>> donotcall /count
```

```
!--- This gives the total number of entries in !--- the memory of the Do-Not-Call list.
```

Método 2

Después de importar la lista No llamar, el Administrador de campañas crea un archivo de copia de seguridad de lo que está actualmente en memoria para la lista No llamar. El archivo se almacena en este directorio: `c:\icm\<instance>\la/bin/DoNotCall.restore`

Este archivo se puede ver en cualquier editor de texto y se puede utilizar para verificar el contenido de la lista No llamar actual.

Información Relacionada

- [Cisco Outbound Option: Tabla de lista de no llamada](#)
- [Recursos de soporte de voz y Comunicaciones Unificadas](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)