

Option Outbound : Déterminer si un numéro figure dans la liste Ne pas appeler.

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Vérifier qu'un numéro figure dans la liste de numéros à ne pas appeler](#)

[ICM antérieur à 7.x](#)

[ICM 7.x et versions ultérieures](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit comment déterminer si un numéro apparaît dans la liste Ne pas appeler dans un environnement Cisco Unified Intelligent Contact Center Management Enterprise (ICM) Cisco Outbound Option.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Option Cisco Outbound
- Microsoft SQL (pour les versions d'ICM antérieures à 7.x)
- Remote Process Monitor Console (pour ICM versions 7.x et ultérieures). Référez-vous à [Utilisation de Remote Process Monitor Console \(procmon\)](#) pour plus d'informations.

[Components Used](#)

Les informations de ce document sont basées sur les versions 7.x et antérieures d'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.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Les lois nationales et nationales exigent que les systèmes de numérotation prédictive tiennent une liste de numéros à ne pas appeler. Chaque campagne et liste doit être comparée à la liste Ne pas appeler. Si le système trouve un numéro dans la liste Ne pas appeler, il ne doit pas le composer.

Cisco Outbound Option prend en charge la liste Do-Not-Call. Avec cette fonction, le numéroteur compare les numéros à composer avec une liste de numéros à ne pas appeler avant que les numéros de téléphone ne soient composés afin de déterminer si le numéro de téléphone peut ou non être composé. Il peut y avoir des situations, par exemple, après l'importation d'une liste Ne pas appeler, où vous devez vérifier si certains numéros figurent dans la liste Ne pas appeler.

Vérifier qu'un numéro figure dans la liste de numéros à ne pas appeler

Il existe deux méthodes permettant de déterminer si un numéro figure dans la liste Ne pas appeler de l'option sortante Cisco en fonction de la version de Cisco Unified ICM. Dans les versions d'ICM antérieures à 7.x, la liste Ne pas appeler est stockée dans les tables de base de données Microsoft SQL. Alors que dans les versions 7.x et ultérieures, les numéros sont stockés en mémoire.

ICM antérieur à 7.x

Utilisez SQL Query Analyzer afin d'afficher/exporter/rechercher la table Do_Not_Call_Table dans la base de données Blended Agent (BA). Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'analyseur de requêtes SQL.
2. Utilisez la liste déroulante afin de choisir la base de données BA.
3. Dans l'analyseur de requêtes SQL, tapez " `select * from Do_Not_Call`.
4. Cliquez sur la coche verte afin d'exécuter la requête.

ICM 7.x et versions ultérieures

Il existe deux méthodes pour ICM 7.x et versions ultérieures.

Méthode 1

Utilisez procmon pour vérifier le contenu de la liste Ne pas appeler stockée en mémoire. Ces deux commandes sont 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.
```

Méthode 2

Après une importation de la liste Ne pas appeler, le Gestionnaire de campagnes crée un fichier de sauvegarde de ce qui est actuellement en mémoire pour la liste Ne pas appeler. Le fichier est stocké dans ce répertoire : `c:\icm\`

Ce fichier peut être affiché dans n'importe quel éditeur de texte et peut être utilisé afin de vérifier le contenu de la liste Do-Not-Call actuelle.

Informations connexes

- [Option Cisco Outbound : Table de liste Ne pas appeler](#)
- [Ressources d'assistance voix et communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)