



# Concepts commerciaux d'Option d'appel sortant

- [Vue d'ensemble, à la page 1](#)
- [L'API Outbound, à la page 4](#)
- [Modes de composition, à la page 5](#)
- [Rappels, à la page 7](#)
- [Relations entre les composants d'Option d'appel sortant, à la page 9](#)
- [Importations, à la page 11](#)
- [Règles de requêtes, à la page 13](#)
- [Campagnes, à la page 14](#)
- [Groupe de compétences de campagne, à la page 17](#)
- [Heure du client par rapport à l'heure système, à la page 19](#)
- [Call Progress Analysis \(CPA\) \(Détection d'un répondeur\), à la page 20](#)
- [Réplication de la base de données Option d'appel sortant bidirectionnelle, à la page 20](#)

## Vue d'ensemble

Cette section propose un aperçu synthétique des numéroteurs automatiques et de la solution Cisco Outbound Option.

## Numéroteurs automatiques

Les numéroteurs automatiques augmentent l'efficacité du centre de contacts car ils économisent du temps, éliminent les erreurs de composition de numéros et rendent les agents du centre de contacts plus productifs. En composant automatiquement et en détectant automatiquement les signaux d'occupation, d'absence de réponse et de présence d'un répondeur, les numéroteurs veillent à ce que les agents ne perdent pas de temps avec des tâches mécaniques lors du passage d'un appel. Ce n'est que lorsque le numéroteur atteint un contact direct que la solution transfère l'appel vers le prochain agent disponible.

## Solution Cisco Outbound

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise et Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) aident les entreprises à distribuer des appels entrants vers différents points de terminaison :

- Des Distributeurs automatiques d'Appels (Automatic Call Distributor, ACD)
- Des systèmes de serveurs vocaux interactifs (Voice Response Unit, VRU)

- Des agents en interne

L'application *Cisco Outbound Option* (appelée aussi Option d'appel sortant, avec sa combinaison de modes de composition sortants, permet aux centres d'appels de gérer les appels sortants. La capacité des agents à traiter à la fois les appels entrants et sortants permet aux centres de contacts d'optimiser les ressources.

## Présentation des solutions Option d'appel sortant

Cisco Outbound Option est une application offrant une fonction de composition sortante ainsi que les fonctions entrantes existantes du logiciel Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE). Cette application permet au centre de contacts d'appeler des contacts clients et de diriger les clients contactés vers des agents ou des VRU.

Avec Cisco Outbound Option, vous pouvez configurer un centre de contacts pour réaliser des activités sortantes automatisées.

Activer la disponibilité de déployer une paire redondante de gestionnaires de campagnes Option d'appel sortant. Combinée à des numéroteurs SIP redondants et à la répllication bidirectionnelle des bases de données, Option d'appel sortant Haut Disponibilité offre des services sans interruption.

## Fonctionnalités Option d'appel sortant

### Numéroteur compatible Unified CCE

Vous pouvez mettre en œuvre Unified CCE dans un environnement mono-site ou l'intégrer dans le cadre d'une entreprise de centre de contacts multisites. Unified CCE comprend le routage intelligent des appels, la fonctionnalité ACD, l'intégration téléphonie-informatique du réseau au poste de travail (CTI), l'intégration VRU, la mise en file d'attente d'appels et des rapports consolidés.

Avec l'intégration Unified CCE, vous passez des appels client à travers la passerelle vocale Cisco en utilisant Unified CM pour le contrôle des appels.

Option d'appel sortant sur Unified CCE fournit une solution de numérotation sortante multisite native.

### Gestion des campagnes

Option d'appel sortant prend en charge la gestion de liste avancée, qui vous offre les fonctionnalités suivantes :

- Vous pouvez affecter les dossiers des clients à de multiples listes, que vous pouvez fusionner en une seule campagne.
- Vous définissez des règles qui décident quand appeler les différentes listes.
- Vous affectez des agents à des campagnes en utilisant des groupes de compétences.

### Modes de composition dédiés et mixtes

Vous affectez des agents à l'un des types suivants :

#### Mode dédié

Utilisé pour les agents qui ne passent des appels que dans le cadre de campagnes Option d'appel sortant.

### Mode mixte

Permet aux agents de recevoir des appels entrants et Option d'appel sortant sans devoir naviguer entre des groupes de compétences entrants et sortants. (En mode mixte, les appels entrants reçoivent la priorité sur les appels Option d'appel sortant.)

Option d'appel sortant optimise les performances dans les deux modes sortant pur et mixte.

Le mode sortant est un attribut de groupe de compétences. Vous pouvez contrôler le mode sortant à l'aide des scripts d'administration.



---

**Remarque**

La variable de mode de groupe de compétences est seulement un paramètre et n'a aucune incidence sur la façon dont le routeur route les appels. Pour les groupes de compétences en mode dédié, créer un script de routage correspondant à un nœud IF pour faire respecter ce mode dédié. Le nœud IF doit préciser que, si le paramètre de groupe de compétences de contrôle d'appels sortants est défini sur Dédié, ne pas acheminer les appels entrants vers ce groupe de compétences.

---

## Call Progress Analysis (CPA)

Call Progress Analysis (CPA) utilise une combinaison de signalisation d'appel et d'analyse de flux de médias pour différencier différents types d'appels.

Vous pouvez activer la CPA dans la boîte de dialogue **Campagne Option d'appel sortant**. Sur l'onglet **Objectif de la campagne**, cochez **Analyse de la progression de l'appel (Call Progress Analysis (CPA))**.

Vous pouvez activer la CPA de chaque campagne individuellement sur le numéroteur. Pour activer l'enregistrement de la CPA, cochez **Enregistrement de la CPA**.



---

**Remarque**

Vous ne devez activer l'option d'enregistrement de la CPA qu'à des fins de débogage.

---

Le numéroteur permet d'enregistrer un maximum de 100 flux CPA simultanés. Les flux sont stockés au format .Wav. Par défaut, le système purge automatiquement les fichiers d'enregistrement anciens lorsque la taille totale des fichiers CPA stockés atteint 500 Mo.

### Sujets connexes

[Call Progress Analysis \(CPA\)](#), à la page 3

[Créer une campagne](#)

## Transfert vers VRU

La fonctionnalité de transfert vers VRU fournit à Option d'appel sortant un autre mode sortant. Dans ce mode, le numéroteur transfère chaque appel d'un client nécessitant un groupe de compétences spécifiques à un VRU basé sur le contrôle de service, plutôt qu'à un agent. Cette fonctionnalité permet à un centre de contacts de mener des campagnes sortantes sans assistance en utilisant des messages pré enregistrés dans les produits Cisco Unified IP-IVR et Cisco Unified CVP.

### Sujets connexes

[Campagnes Transfert vers VRU](#), à la page 15

## Numérotation séquentielle

La fonction de numérotation séquentielle vous permet d'associer jusqu'à dix numéros de téléphone à un enregistrement client.

### Sujets connexes

[Numérotation séquentielle](#), à la page 15

## Requalification d'agent Cisco Unified CCE

La requalification d'agent Cisco Unified CCE est une option qui permet aux superviseurs de modifier les groupes de compétences de leurs agents. Utilisez l'application d'administration Web de Unified CCE pour changer les désignations de groupe de compétences des agents de votre équipe. Vous pouvez aussi dans cet outil afficher rapidement les membres des groupes de compétences ainsi que des détails sur des agents spécifiques. Les modifications que vous apportez aux affectations de groupes de compétences d'un agent entrent immédiatement en vigueur, sans que l'agent ait besoin de se reconnecter au système.

### Sujets connexes

[Réaffectation de compétences d'agents](#)

## Paramètres d'appels abandonnés et de nouvelle tentative d'appels

Le composant de campagne contient des champs destinés à prendre en charge les appels abandonnés ou faisant l'objet d'une nouvelle tentative.

Pour plus d'informations sur les paramètres d'appel abandonnés et les tentatives, reportez-vous à *Aide en ligne Option d'appel sortant*.

## Chiffres du préfixe de la campagne pour les numéros composés

Le champ **chiffres du préfixe de la campagne** de l'onglet **Généralités de la campagne** vous permet de configurer les chiffres du préfixe pour les numéros composés par campagne. Si vous configurez un préfixe, le numéroteur insère ces chiffres avant le préfixe de numérotation pour tous les numéros composés de la campagne. Ce préfixe permet à un administrateur de créer des modèles de traduction Unified CM spécifiques à une campagne. Vous pouvez utiliser les modèles de traduction pour adapter le numéro d'identification automatique (ANI) vu par un client. Par exemple, les clients de la campagne A voient comme ID de l'appelant « 1- 800 -333-4444, » et les clients de la campagne B voient comme ID l'appelant « 1- 800 -555-1212. »

### Sujets connexes

[Créer une campagne](#)

## L'API Outbound

L'API Outbound vous permet d'utiliser l'API REST API pour créer, modifier et supprimer des campagnes Option d'appel sortant.

L'API Outbound fournit un mécanisme simplifié pour la création des campagnes comportant une seule règle de requête préconfigurée et une seule règle d'importation. Aussi, si vous utilisez l'API pour créer une campagne, cette campagne ne sera pas disponible dans l'outil de configuration de campagne Option d'appel sortant. Si une campagne a été créée avec l'API, vous devez utiliser l'API pour l'afficher, la modifier ou la supprimer. Si une campagne a été créée avec l'outil de configuration de campagne Option d'appel sortant, vous devez utiliser cet outil pour l'afficher, la modifier ou la supprimer.

Les scripts d'administration ne sont pas nécessaires pour les campagnes Option d'appel sortant créées avec l'API Outbound. Si un script d'administration est fourni, les informations contenues dans le script remplacent les informations définies dans l'API.

L'API Outbound comprend les API suivantes :

- API Outbound Campaign : utilisez cette API pour définir de nouvelles campagnes Option d'appel sortant et pour afficher, modifier ou supprimer des campagnes existantes. Vous pouvez également utiliser cette API pour désactiver toutes les campagnes à la fois (arrêt d'urgence).
- API Do Not Call : utilisez cette API pour définir la configuration des règles d'importation Ne pas appeler (DNC, Do Not Call) d'Option d'appel sortant. Ceci empêche le numéroteur d'appeler les numéros de la liste DNC.
- API Import : utilisez cette API pour importer des informations de contact client pour une campagne Option d'appel sortant.
- API Time Zone : utilisez cette API pour énumérer tous les fuseaux horaires disponibles et obtenir des informations sur un fuseau horaire spécifique. Vous pouvez également utiliser cette API avec l'API Outbound Campaign pour définir le fuseau horaire par défaut d'une campagne Option d'appel sortant.
- API Campaign Status : utilisez cette API pour obtenir le statut en temps réel des campagnes Option d'appel sortant en cours.
- API Personal Callback : utilisez cette API pour configurer votre campagne Option d'appel sortant pour gérer les rappels personnels. Vous pouvez créer des enregistrements de rappel personnel individuellement ou en grand nombre. Vous pouvez également utiliser cette API pour mettre à jour ou supprimer des enregistrements de rappel personnel.

Pour plus d'informations sur les API Outbound, reportez-vous à *Guide de référence du développeur Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-programming-reference-guides-list.html>.

## Modes de composition

Option d'appel sortant prend en charge différents modes de composition, décrits dans les sections suivantes.



### Remarque

Tous les modes de composition réservent un agent au début de chaque cycle d'appels Option d'appel sortant par l'envoi d'un appel de réservation à l'agent.

## Numérotation prédictive

Dans la numérotation prédictive, le numéroteur détermine le nombre de numéros de clients à composer par agent en fonction du nombre de lignes disponibles par agent et de la valeur maximale configurée de taux d'abandon. L'agent doit prendre l'appel, si cet agent est connecté à un groupe de compétences de la campagne.

Un numéroteur prédictif est conçu pour accroître l'utilisation des ressources d'un centre d'appels. Il est conçu pour composer plusieurs clients par agent. Après avoir atteint un contact direct, la numérotation prédictive transfère le client à un agent en direct en même temps qu'un écran contextuel sur le bureau de l'agent. La

numérotation prédictive détermine le nombre de lignes à composer par agent disponible sur la base du pourcentage cible d'abandons.

La numérotation prédictive Option d'appel sortant fonctionne en maintenant la numérotation sortante à un niveau de taux d'abandon inférieur au taux d'abandon maximum autorisé. Chaque campagne est configurée avec un taux d'abandon maximum autorisé. En mode prédictif, le composeur incrémente en continu le nombre de lignes qu'il compose par agent jusqu'à ce que le taux d'abandon se rapproche de la valeur de taux d'abandon maximale configurée. Le numéroteur réduit le nombre de lignes par agent jusqu'à ce que le taux d'abandon descende sous la valeur maximale configurée. De cette façon, le numéroteur reste juste sous la valeur de taux d'abandon maximale configurée. Dans des circonstances idéales, le numéroteur vise en interne un taux d'abandon de 85 % de la valeur de taux d'abandon maximale configurée. En raison de la nature aléatoire de la numérotation sortante, le taux d'abandon réel atteignable à tout instant peut varier dans le cas de votre numéroteur.

## Numérotation de prévisualisation

La numérotation de prévisualisation réserve un agent avant de lancer un appel sortant et présente à l'agent une fenêtre contextuelle. L'agent peut alors accepter ou rejeter l'appel avec les résultats suivants :

- **Accepter** : le client est appelé et transféré à l'agent.
- **Rejeté** : l'agent est rendu disponible. Le système fournit alors un autre appel à l'agent, soit un autre appel sortant de prévisualisation, ou un nouvel appel entrant.
- **Rejeter-Fermer** : l'agent est rendu disponible et l'enregistrement est clos de sorte qu'il ne soit pas appelé de nouveau. Le système fournit alors un autre appel à l'agent, soit un autre appel sortant de prévisualisation ou un nouvel appel entrant.

## Numérotation de prévisualisation directe

Le mode de prévisualisation directe est similaire au mode prévisualisation, sauf que le numéroteur passe automatiquement l'appel depuis le téléphone de l'agent après acceptation par ce dernier. Puisque l'appel est lancé à partir du téléphone de l'agent, ce dernier entend la sonnerie et il n'y a pas de retard de prise en charge de l'appel lorsque le client répond. Cependant, dans ce mode, l'agent doit gérer les répondeurs et autres résultats que la fonction Call Progress Analysis (Analyse de Progression des Appels) (CPA) du numéroteur gère dans les autres modes campagne de numérotation.



### Remarque

- La CPA et le transfert à des fonctions de VRU ne sont pas disponibles pendant l'utilisation du mode de numérotation Prévisualisation directe.
- Une *tonalité zip* est une tonalité qui annonce les appels entrants. Il n'y a pas de tonalité zip en mode Prévisualisation directe.

## Numérotation progressive

La numérotation progressive est semblable à la numérotation prédictive (reportez-vous à [Numérotation prédictive, à la page 5](#)). La seule différence est que dans le mode de numérotation progressive, Option d'appel

sortant ne calcule pas le nombre de lignes à composer par agent, mais permet aux utilisateurs de configurer un nombre fixe de lignes qui sera toujours composé par agent disponible.

**Remarque**

Dans le journal de numéroteur Outbound, le mode de numérotation Progressive est également connecté en tant que prédictif.

## Rappels

Lorsque le système contacte un client et transfère l'appel à un agent, le client peut demander à être rappelé plus tard. L'agent entre la date et l'heure auxquelles le client souhaite être rappelé dans l'application pour planifier le rappel. Il existe deux types de rappels : les rappels ordinaires et les rappels personnels.

**Remarque**

Le numéro de rappel peut être différent du numéro composé à l'origine.

Selon les paramètres de la campagne Option d'appel sortant, vous pouvez planifier un rappel ordinaire ou un rappel personnel.

## À propos des rappels ordinaires

Tout agent qui est affecté à la campagne peut gérer des rappels ordinaires.

Les rappels sont traités dans le même mode que le type de la campagne. Si un agent planifie un rappel pour une campagne prédictive, le rappel pour cette campagne est géré en mode prédictif.

Les heures de numérotation de la campagne ne constituent pas une contrainte pour l'heure du rappel. LimiteHoraireRappel détermine le laps de temps pendant lequel le rappel peut se produire.

Si le numéroteur ne peut pas joindre le client, l'heure de rappel est reportée.

La limite HeureRappel peut être dépassée si aucun agent n'est disponible. Si le temps écoulé dépasse la valeur HeureLimiteRappel et RappelReplanifié est activé, l'enregistrement retourne à l'état Attente sur HeureAvantRéinitialisationStatistiquesQuotidiennes

## À propos des rappels personnels

La fonctionnalité d'Option d'appel sortant *rappel personnel* planifie un agent spécifique pour qu'il gère un rappel client. Cette fonctionnalité permet au client de continuer à travailler avec l'agent qui lui a parlé à l'origine.

Les rappels sur rappels personnels sont traités en mode campagne associée.

Seul un agent qui a traité l'appel initial peut définir un rappel personnel. Le numéroteur propose à l'agent le rappel personnel en utilisant un mode similaire au mode de numérotation de prévisualisation.

Cette fonction est similaire au mode Prévisualisation car elle est précédée par une réservation d'agent. Lorsque l'agent est réservé, il peut soit accepter l'appel du client, soit le rejeter. Cliquer sur **Fermer** positionne la variable *BARéponse* pour qu'elle indique une opération close. L'enregistrement n'est pas recomposé.

**Remarque**

Les rappels personnels ne dépendent pas d'une campagne particulière et ne nécessitent pas de campagne en cours d'exécution lorsque l'appel est passé. Cette fonctionnalité permet aux rappels personnels d'avoir lieu dans le cadre de campagnes actives comprenant des groupes de compétences prédictifs ou de prévisualisation. Les agents peuvent recevoir une demande de rappel personnel tout en étant connecté à un groupe de compétences entrant, sortant, ou mixte. Le rappel est lié à l'ID de l'agent. Si l'agent se connecte avec un ID agent différent, il ne peut pas recevoir la demande de rappel. Seul un numéroteur sur un périphérique donné se voit affecter des enregistrements de rappel personnel.

La table Liste\_Rappel\_Personnel conserve une liste des enregistrements des clients planifiés pour être rappelés par un agent spécifique. Le Gestionnaire de campagne crée des enregistrements dans la table Liste\_Rappel\_Personnel lorsqu'un agent planifie un rappel personnel.

Vous pouvez également utiliser une API sortante pour insérer des enregistrements de clients directement dans la table Liste\_Rappel\_Personnel pour prendre en charge la planification des appels des clients à une heure précise. Pour plus d'informations sur les API sortantes, reportez-vous au *Guide de référence du développeur Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-programming-reference-guides-list.html>

**Remarque**

Lors de la modification de la table Liste\_Rappel\_Personnel, soyez conscient des restrictions suivantes :

- Les applications qui insèrent de nouveaux enregistrements dans cette table doivent remplir la colonne DateHeureInsertionDansBD avec la date et l'heure. Cependant, ne modifiez pas DateHeureEnvoiAuNuméroteur. Cette date et heure sont définies par le Gestionnaire de campagne.
- Ne pas clore ou supprimer des enregistrements lorsque leur état est « A ». Les enregistrements qui sont en attente peuvent être marqués comme clos ou supprimés dans une liste de numérotation de campagne s'ils ne sont pas à l'état Actif.

Le rappel personnel prend en charge trois modes de rappel :

- Utiliser des numéros composés de campagne
- Replanifier le rappel personnel à la même heure le prochain jour ouvrable.
- Abandonner le rappel personnel.

Les actions suivantes peuvent être effectuées lors d'un rappel personnel :

- Si le client est inaccessible pendant la période de rappel, l'appel est reporté jusqu'au nombre maximum de tentatives ou abandonné, en fonction de la configuration.
- Si le numéroteur détecte la réponse d'un répondeur, l'appel est transféré à l'agent planifié. L'agent peut laisser un message ou reporter le rappel à un autre moment opportun.
- Lorsque le mode de rappel est défini sur reporter ou abandonner:
  - Si l'agent est connecté à un moment quelconque pendant la période de rappel, Option d'appel sortant réserve l'agent et passe l'appel de rappel.
  - Si l'agent est indisponible pendant toute la période de rappel, le rappel personnel échoue. L'appel est reporté ou abandonné en fonction de la configuration.

- Lorsque le mode de rappel est défini sur Numéros Composés de campagne :
  - Si l'agent est indisponible au moment du rappel, Option d'appel sortant réserve un autre agent pour le rappel à l'aide du numéro composé du groupe de compétences de campagne associé.
  - Si un autre agent n'est pas non plus disponible à partir du script DN de campagne, l'action Réessayer est sans réponse.

Reportez-vous à l'annexe F, « Table Liste\_Rappels\_personnels », pour obtenir des informations détaillées.



#### Remarque

La plage valide pour Heurerappel est à partir de minuit, le 1er janvier 1970 jusqu'au 31 décembre 3000 temps universel (UTC). Si Heurerappel est spécifié en dehors de la plage, il est par défaut NULL.

#### Sujets connexes

[Table Liste de rappel personnel](#)

## Relations entre les composants d'Option d'appel sortant

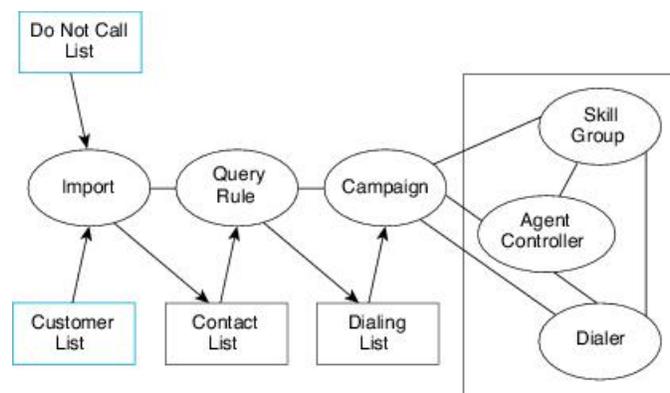
La figure suivante montre les relations des composants dans le cadre d'un déploiement Option d'appel sortant qui utilise le numéroteur SIP.



#### Remarque

La figure et le tableau suivants décrivent seulement des composants et des concepts Option d'appel sortant ; ils ne décrivent pas le processus Option d'appel sortant.

*Illustration 1 : Relations entre les composants d'Option d'appel sortant*



#### Remarque

Vous configurez les objets bordés de bleu de cette figure.

Tableau 1 : Concept des composants Option d'appel sortant

Concept	Description
Importation	Définit quand et comment Option d'appel sortant lit des listes de clients générées par l'utilisateur à appeler et à ne pas appeler.
Règle de requête	Un ensemble de critères de sélection des contacts client à partir d'une liste de clients.
Campagne	<p>Créez des groupes de compétences d'agent et associez-les à une ou plusieurs listes de numérotation en les affectant à une campagne.</p> <p>À l'aide d'Option d'appel sortant, vous pouvez configurer ces types de campagnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Campagne basée sur des agents</b> : dans ce type de campagne, le numéroteur transfère les appels client à un agent.</li> <li>• <b>Campagne de transfert vers un VRU</b> : dans ce type de campagne, le numéroteur transfère les appels client à un VRU basé sur le contrôle de service, plutôt qu'à un agent. Cette fonctionnalité permet à un centre de contacts de mener des campagnes sortantes sans assistance en utilisant des messages préenregistrés dans le VRU.</li> </ul>
Groupe de compétences	<p>Définit une sélection d'agents pour une campagne. Chaque groupe de compétences ne peut être affecté qu'à une campagne, mais une campagne peut desservir plusieurs groupes de compétences.</p> <p>Leurs associations de groupes de compétences lient les agents à la campagne. Les agents peuvent appartenir à plusieurs groupes de compétences et faire partie de plusieurs campagnes.</p> <p>Vous ne pouvez pas associer une liste de numérotation spécifique à un groupe de compétences spécifique, sauf s'il n'existe <i>qu'une</i> liste de numérotation et <i>qu'un</i> groupe de compétences dans la campagne.</p>
Passerelle périphérique d'agent (PG)	Une collection d'agents et de groupes de compétences qui sont liés à un Unified CM spécifique. Le numéroteur est tenu de servir le groupe d'agents d'un site spécifique de centre d'appels.
Numéroteur	Le composant qui passe des appels sortants Option d'appel sortant. Le numéroteur est associé au périphérique d'agent d'un site de centre d'appels. Option d'appel sortant envoie des appels à un numéroteur en fonction de la relation du groupe de compétences de la campagne au contrôleur d'agent sur ce site. Le numéroteur surveille les groupes de compétences de la campagne et est mis en correspondance avec un périphérique de l'agent.
Liste des clients	Liste des informations de contact que vous fournissez lors de l'importation. Il s'agit d'un élément configuré par l'utilisateur.
Liste des Numéros à ne pas composer	Liste des informations de contact qui ne doivent pas être incluses dans la liste de numérotation. Il s'agit d'un élément configuré par l'utilisateur.

Concept	Description
Liste des contacts	Une table interne, à laquelle une importation applique une règle de requête pour déterminer quels enregistrements insérer dans la liste de numérotation. Il y a une liste de contacts pour chaque importation.
Liste de numérotation	La liste des contacts client auxquels Option d'appel sortant passe des appels. Il existe une liste de numérotation pour chaque règle de requête de campagne.  Chaque combinaison de règles de requête de campagne se traduit par une liste de numérotation unique.  Une seule liste de numérotation est active à la fois pour une campagne donnée. Chaque fois que la liste de numérotation est active, elle est distribuée à tous les groupes de compétences de la campagne. Vous ne pouvez pas faire correspondre une liste de numérotation spécifique à un groupe de compétences spécifique d'une campagne.

En utilisant certains des termes précédents, l'exemple suivant montre ce qui se passe lors d'une importation Option d'appel sortant :

1. Option d'appel sortant importe la liste des clients de l'utilisateur dans une table interne des contacts client.
2. Pendant le processus d'importation, un filtre de règle de requête sélectionne et insère les données des contacts clients dans une liste de numérotation.
3. Option d'appel sortant lit les enregistrements de la liste de numérotation pour la campagne. Option d'appel sortant envoie les enregistrements à contacter aux numéroteurs qui sont localisés au même endroit que les périphériques des groupes de compétences associés.

## Importations

Vous pouvez importer une liste d'informations de contacts client et une liste de clients à ne pas appeler. Vous pouvez configurer Option d'appel sortant pour importer les deux types de listes, soit en continu, soit à intervalles réguliers. Les listes importées peuvent remplacer les listes existantes ou leur être ajoutées.

### Importations de liste de Numéros à ne pas composer

De nombreux pays exigent que les entreprises de sollicitation par téléphone gèrent une liste de numéros à ne pas composer. Une liste de Numéros à ne pas composer (Do not call, DNC) veille à ce que votre centre de contacts n'appelle pas les clients qui vous demandent de ne pas les contacter.

La liste des Numéros à ne pas composer est une liste de numéros qui sont identifiés comme interdits pour les appels sortants. Cette liste peut inclure les numéros d'une liste nationale DNC, et les numéros de clients qui ont directement demandé qu'on ne les contacte pas. Option d'appel sortant ne compose pas les entrées de la liste Numéros à ne pas composer même si elles sont incluses dans une liste de contacts. La liste DNC est partagée par toutes les campagnes et ne contient que des numéros de téléphone.

La campagne valide qu'un numéro donné de la liste de numérotation ne fait pas partie de la liste des Numéros à ne pas composer avant de l'envoyer à un numéroteur. La solution vérifie la liste à la dernière minute avant de passer l'appel. Vous pouvez mettre à jour une liste Numéros à ne pas composer pendant qu'une campagne est en cours d'exécution.

Lorsque vous activez Option d'appel sortant Haute Disponibilité et importez les données de la liste Ne pas composer vers le côté du Gestionnaire de campagne actif, un certain laps de temps peut être nécessaire pour réaliser l'importation des données (à partir de la table `ne_pas_appeler` dans la base de données). Cela peut prendre plus de temps pour les données de réplication vers le côté en attente avant que le Gestionnaire de campagne en attente ne soit en mesure de lire les données. Une fois que le Gestionnaire de campagne charge des enregistrements, les numéros Ne pas composer sont appliqués. Si le gestionnaire de campagne a déjà envoyé un enregistrement au numéroteur, une mise à jour de la liste n'empêche pas le numéroteur de passer l'appel.

Le processus d'importation valide le formatage et la longueur de champ des importations de Numéros à ne pas composer. Le processus d'importation repère les enregistrements non valides et les écrit dans un fichier d'erreur.

### Sujets connexes

[Créer la Liste des Numéros à ne pas composer](#)

## Importations de liste de contacts

L'importation de liste de contacts lit un fichier texte généré par l'utilisateur des contacts clients et des numéros de téléphone associés à une table de contact interne. L'importation inclut une validation qui repère les enregistrements mal formatés et les écrit dans un fichier d'erreur. Les fichiers d'erreur sont dans le répertoire `\la\logfiles directory` du journaliseur côté A et `lb\logfiles directory` sur le journaliseur côté B. Les noms de fichiers sont basés sur le Nom de table cible, la date et l'heure de l'importation. Les numéros de téléphone sans correspondance de préfixe ne sont pas placés dans un fichier.

Vous pouvez ajouter des attributs spécifiques à l'activité dans le fichier d'importation de liste de contacts avant de réaliser l'importation. Vous pouvez utiliser ces attributs pour segmenter une campagne à l'aide d'une règle de requête. De cette façon, une seule importation peut contenir des enregistrements pour plusieurs listes de numérotation pour la même campagne. Cependant, n'incorporez pas les contacts clients de la campagne dans plusieurs listes de numérotation parce que vous pourriez composer le même numéro client deux fois.

Les correspondances de codes régionaux des États-Unis sont fournies avec le produit. Les clients internationaux doivent ajouter leurs propres données à la base de données.

Le processus d'importation de la liste de contacts affecte les informations de fuseau horaire et d'heure d'été à chaque contact en faisant correspondre les numéros de téléphone à la chaîne de caractères du préfixe régional. Si le numéro de téléphone d'un contact ne correspond pas à un préfixe régional configuré, l'importation utilise les données du fuseau horaire par défaut de la campagne.

**Remarque**

Choses à savoir sur les importations de campagne :

1. Les importations de 10 000 enregistrements ou plus peuvent influencer le fonctionnement du système lors de l'exécution des campagnes.
  1. Les importations continues de 10 000 enregistrements ou plus peuvent amener le gestionnaire de campagne à atteindre le niveau de contrôle de congestion, ce qui réduira la restriction du port système jusqu'à ce qu'il rattrape le travail demandé dans sa file d'attente.
  2. Les importations en continu pour une campagne donnée peuvent entraîner des problèmes pour le processus d'importation.
2. Les importations par remplacement sont plus intensives que les importations par ajout. Les importations par remplacement peuvent s'exécuter pendant les heures non ouvrables pour ne pas affecter l'activité du jour si nécessaire.
3. Si le fichier d'importation contient plus de 10 000 erreurs, l'importation échoue.

## Rapports sur les règles d'importation

Les listes d'importation des Contacts et Ne pas appeler utilisent les mêmes rapports de règles d'importation. Les rapports affichent les données historiques suivantes :

- Le moment auquel une importation est survenue
- Nombre d'enregistrements importés.
- Le nombre d'enregistrements non valides en raison de contraintes de longueur ou de mise en forme incorrecte

Dans le cas des importations de listes de contacts, les rapports indiquent également :

- Le nombre de contacts que l'importation a affecté au fuseau horaire par défaut
- Le nombre de contacts que l'importation a inclus dans la liste de numérotation après l'exécution de la règle de requête et la validation du format

**Sujets connexes**

[Tâches administratives et de supervision](#)

## Règles de requêtes

La règle de requête détermine quels contacts clients de l'importation utiliser pour une campagne. Vous pouvez associer plusieurs règles de requête à une campagne. Vous pouvez utiliser les règles de requête pour segmenter une campagne afin de créer un ordre de priorité ou d'autres regroupements logiques. Par exemple, si vous souhaitez appeler certains clients entre 9 heures et 11 heures, mettez en place une règle de requête pour ne les appeler que pendant ces périodes. Vous configurez ensuite la campagne pour passer à une autre règle de requête en dehors de ces périodes.

Lors de la numérotation, une seule règle de requête est active à l'instant t pour chaque campagne.

Vous pouvez modifier les règles de requête sur la base de conditions telles que la limite de temps configurée, plusieurs tentatives de traitement d'enregistrement (appelées pénétration), l'heure actuelle, ou le taux de succès actuel. La règle de requête passe automatiquement à une autre règle de requête disponible si elle est à court de numéros à composer à un moment donné.

## Campagnes

Une campagne est composée d'une ou plusieurs listes de numérotation et un ou plusieurs groupes de compétences de la campagne. Option d'appel sortant applique aux contacts de la liste de numérotation la règle de requête actuellement active pour la campagne. Le gestionnaire de campagne demande ensuite aux numéroteurs de passer des appels client. Le numéroteur dirige ensuite les clients contactés vers des agents ou un VRU dans les groupe de compétences de la campagne.

Dans le composant de campagne Option d'appel sortant, vous pouvez :

- Créer une campagne.
- Modifier une campagne.
- Supprimer une campagne.

Une campagne est soit une campagne basée sur des agents ou une campagne de transfert vers un VRU. Une campagne ne peut pas combiner les deux types d'appels.

### Sujets connexes

[Campagnes d'agent](#), à la page 14

[Créer une campagne](#)

[Campagnes Transfert vers VRU](#), à la page 15

## Campagnes d'agent

Dans une campagne d'agent, Option d'appel sortant compose les numéros des clients et les transfère à des agents dans les groupes de compétences ciblés. Le numéroteur surveille les agents disponibles. Lorsque le numéroteur trouve un agent disponible, la passerelle périphérique (PG) positionne un appel virtuel de réservation pour empêcher le routeur d'utiliser cet agent pour d'autres appels. Le téléphone de l'agent ne sonne pas réellement, mais le bureau de l'agent est mis à jour pour afficher un appel en cours. Après que l'agent ait été réservé, le numéroteur positionne un appel en utilisant le mode de numérotation du groupe de compétences de la campagne. Après que le numéroteur ait identifié un client, l'appel est transféré à l'agent. L'agent doit demeurer sur l'appel de réservation jusqu'à qu'un appel client ait abouti pour éviter les appels abandonnés. Une fois qu'un appel client a abouti, le numéroteur déconnecte l'appel de réservation à partir du bureau de l'agent.



### Remarque

Un appel interne peut interrompre un agent sur un appel de réservation. Le numéroteur envoie toujours l'appel à l'agent. L'appel est abandonné, sauf si l'appel en attente est activée sur le poste de l'agent. Vous pouvez éviter ce scénario en donnant à l'agent une deuxième ligne d'usage d'appel interne et vérifiez que la ligne est interruptible avec l'appel en attente activé.

L'agent peut encore marquer l'appel comme comportant un faux numéro, un interlocuteur erroné, ou programmer un rappel pour plus tard qui ne ferme pas l'enregistrement. Si plus d'une ligne est composée pour l'agent,

plusieurs clients peuvent répondre à leurs appels. Le premier appel est attribué à l'agent. Le numéroteur détermine alors ce qu'il faut faire avec les appels ayant obtenu une réponse supplémentaire. Si un autre agent de la campagne est réservé, l'appel est transféré à cet agent. Sinon, l'appel est transféré à un VRU en vue de traiter l'appel abandonné. Si aucun VRU n'est configuré, l'appel est abandonné sans traitement. Spécifiez un VRU dans le paramètre de la campagne Abandon à RVI pour éviter les abandons de numérotation. Le VRU peut lire des invites, recueillir des données et rediriger le client vers un agent dûment qualifié du centre de contacts.

## Masquer l'ID Appelant par la campagne

Option d'appel sortant vous permet de configurer jusqu'à 15 chiffres de préfixe d'indicatif pour les numéros composés dans une campagne. Si vous configurez un préfixe, le numéroteur insère le préfixe avant le préfixe de numérotation pour tous les numéros composés de la campagne.

Dans un déploiement de numéroteur SIP, le numéroteur SIP utilise le message SIP pour passer des appels sortants directement vers la passerelle. L'interface SIP permet au numéroteur SIP de définir directement l'Identification Automatique du Numéro (ANI).

## Campagnes Transfert vers VRU

Une campagne Transfert vers VRU, aussi appelée campagne sans surveillance ou sans assistance, peut envoyer à la fois des appels client en direct et de répondeurs à un VRU pour traitement client. Ce traitement client comprend la lecture d'invites, la collecte de données du client et réorienter l'appel vers des agents appropriés au sein du centre de contacts.

La configuration attribue les ports VRU maximums à utiliser pour le transfert vers des campagnes VRU. La campagne tente de les maintenir occupés dans les contraintes de numérotation.

Une campagne sans surveillance peut utiliser les modes progressifs ou prédictifs. Vous pouvez lire une invite différente dans le cas d'un client en direct ou d'un répondeur.



### Remarque

Vous ne pouvez pas utiliser la fonctionnalité Transfert vers VRU dans le mode Prévisualisation directe ou dans les modes de prévisualisation courants.

## Ordre de composition des numéros

Un contact peut avoir plusieurs numéros configurés (dans l'onglet Appel cible de la configuration de la campagne). La campagne compose une fois chaque numéro du contact, dans l'ordre configuré. La campagne peut ensuite réessayer les numéros.

Reportez-vous au chapitre « Configuration des campagnes et importations », pour plus d'informations.

## Numérotation séquentielle

La fonction de numérotation séquentielle vous permet d'associer jusqu'à dix numéros de téléphone à chaque enregistrement de client. Vous pouvez configurer deux périodes, appelées « zones, » pour appeler les clients pour chaque campagne. Chaque période de temps (ou zone) liste lequel des dix numéros de téléphone appeler pendant ce laps de temps. Vous pouvez appeler un numéro de téléphone au cours de l'une des deux zones ou au cours des deux zones.

**Remarque**

Les numéros des clients sont composés en se basant sur le fuseau horaire du premier numéro de téléphone qui est configuré sur cet onglet. Le fuseau horaire est basé sur l'indicatif du numéro de téléphone et sur la configuration de l'indicatif régional. Si deux numéros de téléphone pour le même client comportent des fuseaux horaires différents, le fuseau horaire pour le premier numéro de téléphone de la liste définit l'heure d'appel des deux numéros.

## Priorité de contact pour les rappels, tentatives de rappel et contacts en attente

L'ordre de priorité des contacts est le suivant :

- La priorité maximale est donnée aux clients qui ont demandé des *rappels*. Cette priorité veille à ce que les clients soient appelés à l'heure demandée.
- Les *Secondes tentatives* ont la deuxième priorité. Après que tous les numéros du contact aient été essayés une fois, le système peut réessayer un contact si certains de ses numéros ont eu un résultat d'appel approprié.
- Les contacts *En attente* ont la troisième priorité. Un enregistrement client est en attente jusqu'à ce que tous ses numéros de téléphone utilisables aient été essayés une fois.

**Remarque**

Vous pouvez modifier l'ordre de priorité par défaut en modifiant le paramètre du registre `EnAttenteParRapportTentativeActivé` à 1 dans le gestionnaire de campagne. Ce paramètre s'assure que tous les numéros et enregistrements sont essayés une fois avant toute nouvelle tentative.

### Sujets connexes

[Paramètres du registre](#)

## Rapports de campagne

Des rapports d'activité d'appels par règles de requête et d'enregistrements en attente sont disponibles pour les cas où une campagne se déroule en recourant à plusieurs règles de requête pour la même campagne.

Il existe également des rapports consolidés, qui mélangent les rapports sur l'activité d'appel de la campagne avec des rapports de performance du groupe de compétences pour une vue claire d'ensemble de l'activité de l'entreprise. Puisque les rapports fusionnent des données consolidées provenant de moteurs de création de rapports différents, quelques mises en garde sont nécessaires. Les rapports comprennent des descriptions de ces mises en garde. Ces rapports donnent une idée approximative de l'activité des agents, du temps moyen entre les appels, du taux d'abandon, etc.

### Sujets connexes

[Tâches administratives et de supervision](#)

## Rapports de règles de requête de campagne

Il existe deux catégories générales de rapports de règles de requête de campagne :

- Les rapports qui indiquent le nombre d'enregistrements clos, en état d'attente et le nombre total d'enregistrements de la liste de numérotation de la règle de requête.

- Les rapports qui fournissent des vues différentes de l'activité des résultats des appels.

## Rapports de transfert vers un VRU

Les rapports d'activité d'appel de campagne et de règle de requête présentent l'activité des appels qui ne sont pas transférés vers un VRU. Les rapports d'activité de campagne et de règle de requête comptabilisent également les appels qui sont transférés à un VRU, mais ces rapports ne montrent pas ce qui se passe après que l'appel ait été envoyé au VRU. Si les appels sont mis en file d'attente et transférés à un agent, les appels sont traités comme de nouveaux appels entrants par les rapports.

## Rapports de type d'appel

Le type d'appel est un concept de Unified CCE qui fait correspondre un point de routage de numéro composé à un script de routage. Le type d'appel est également un objet de génération de rapports utile pour décrire tous les appels qui ont traversé un script de routage spécifique. Le type d'appel s'applique principalement au trafic entrant du centre d'appels. Le numéroteur n'utilise pas le script de routage lors de la composition des appels sortants. Cependant, Option d'appel sortant utilise effectivement des scripts de routage pour réserver des agents et transférer les appels vers un VRU. Ainsi, le type d'appel peut apporter une certaine compréhension de la façon dont les appels sont acheminés.

## Groupe de compétences de campagne

Un groupe de compétences de campagne décrit le pool de ressources de la campagne et les informations de gestion de la campagne. Dans les déploiements avec plusieurs sites qui ont des heures différentes et un équipement différent, vous avez différents groupes de compétences pour chaque site. Le mode de numérotation est un attribut de groupe de compétences qui vous permet d'ouvrir et de fermer des groupes de compétences à différents moments pour des campagnes partagées.

Le numéroteur utilise des groupes de compétences de campagne pour surveiller la disponibilité des ressources. Le numéroteur recherche un agent disponible via l'interface de routage de médias. Dans le cas des campagnes de Transfert vers un VRU, le numéroteur surveille le nombre d'appels en file d'attente pour chaque groupe de compétences de la campagne. Le numéroteur s'assure qu'aucun groupe de compétences ne dépasse son quota de ports VRU configurés.

Vous associez chaque numéroteur avec un périphérique (PG). Le numéroteur surveille la disponibilité des ressources des groupes de compétences sur son propre périphérique et demande des enregistrements pour les campagnes appropriées.

Le numéroteur ne passe d'appels qu'à des agents ou des VRU qui se trouvent sur sa PG.



### Remarque

Plusieurs numéroteurs peuvent ne servir qu'une seule campagne si les groupes de compétences de la PG de chaque numéroteur sont affectés à la campagne. Cette affectation permet aux campagnes d'être spécifiques à un site ou partagées dans toute l'entreprise, en fonction de la configuration.

## Groupes de compétences plus restreints

Les campagnes en mode prédictif sont plus efficaces quand un groupe de compétences de campagne comporte plusieurs agents ou ports VRU. Le numéroteur ajuste son taux de numérotation sur la base du taux d'abandon.

Plus les appels sont passés fréquemment, plus le numéroteur peut ajuster le taux de numérotation. Le numéroteur ne peut pas faire des ajustements précis suffisamment fréquemment quand la campagne comporte moins de 10 agents.

## Groupe de compétences / campagnes mixtes

Durant les campagnes mixtes, les agents prennent à la fois les appels entrants et les appels sortants. Le programme entrant peut utiliser le même groupe de compétences ou un groupe de compétences différent que le groupe de compétences de la campagne sortante. Vous pouvez configurer le groupe de compétences de la campagne pour qu'il utilise un pourcentage d'agents actifs et réserve le reste des agents pour les appels entrants. Si un client entrant est en file d'attente, les agents mixtes ne sont pas réservés pour la campagne. Ces mécanismes se traduisent par le fait que les appels entrants reçoivent généralement la priorité.

Un agent sur un appel de réservation sortant n'est pas interrompu par un appel entrant routé. Un appel de réservation d'agent dure jusqu'à ce que l'une des conditions suivantes soit remplie :

- L'agent met fin à l'appel de réservation.
- La campagne se termine pour ce groupe de compétences.
- la réservation expire.

Un appel interne peut interrompre un agent sur un appel de réservation. Cette interruption provoque normalement l'abandon de l'appel de réservation. Parce que le numéroteur compose des numéros de clients pour cet agent pendant un appel de réservation, l'interruption peut aussi entraîner l'abandon d'appels si aucun agent n'est disponible.

## Agents qualifiés pour plusieurs campagnes actives

Vous pouvez qualifier des agents pour plusieurs campagnes actives. Plusieurs campagnes ne peuvent pas placer des réservations simultanées sur le même agent disponible.

Par exemple, supposons que vous ayez un agent appartenant aux groupes de compétences de trois campagne actives. Cet agent sera disponible dans les trois groupes de compétences en même temps. Le numéroteur qui surveille les groupes de compétences à la recherche d'agents disponibles enverra jusqu'à trois demandes de réservation, une pour chaque groupe de compétences de campagne. Le premier groupe de compétences de campagne de la mémoire du numéroteur obtient la priorité sur les autres demandes. Au fil du temps, cette situation se traduit par un déséquilibre d'agents entre les groupes de compétences.

Pour contourner ce problème, vous pouvez placer en file d'attente des appels de réservation d'une manière similaire aux rappels personnels. Cette solution de contournement remplira les demandes de réservation des deuxième et troisième groupes de compétences de campagne en premier, la prochaine fois qu'un agent deviendra disponible. Cette méthode répartit uniformément les appels au travers des campagnes actives lorsque les agents sont qualifiés pour plusieurs campagnes.

### Sujets connexes

[Configuration des campagnes et des importations](#)

## Rapports de groupe de compétences de campagne

Les rapports des groupes de compétence fournissent des informations sur l'activité de l'agent pour les agents entrants et sortants.

### Sujets connexes

[Tâches administratives et de supervision](#)

## Rapports de groupe de compétences de campagne mixtes

Si vous utilisez le même groupe de compétences pour les appels entrants et sortants, les rapports de campagne consolidés peuvent donner un aperçu général de l'activité de l'entreprise pour les appels entrants et sortants.

## Heure du client par rapport à l'heure système

Cette section décrit à quel moment les activités Option d'appel sortant utilisent le *fuseau horaire du client* plutôt que *l'heure système*.

### Heure du client



#### Remarque

Option d'appel sortant utilise les indicatifs locaux pour déterminer le fuseau horaire. Avec les téléphones portables ou les téléphones VoIP, l'indicatif local peut ne pas correspondre au fuseau horaire réel dans lequel l'appel est reçu.

Une campagne peut inclure des clients au travers de plusieurs fuseaux horaires, à condition que les fuseaux horaires suivent les mêmes règles régissant l'adoption de l'heure d'été.

Unified CCE détermine le décalage horaire de chaque contact au moyen d'une *base de données des indicatifs locaux* configurable. La base de données contient des indicatifs locaux, des décalages de fuseau horaire affectés et un indicateur d'heure d'été. L'importation d'Option d'appel sortant utilise cette base de données pour associer les décalages de fuseau horaire aux clients. Lorsque la campagne recherche des enregistrements dans la liste de numérotation de la règle de requête active, elle prend en compte dans la recherche le décalage horaire lors du choix des contacts. Cette approche ne tient pas compte des modifications liées à l'heure d'été d'un fuseau horaire à l'autre. Ces changements sont gérés au niveau de la campagne, de façon à ce que les campagnes prennent en compte chaque passage de fuseau horaire à l'heure d'été.

Par exemple, l'Amérique du Nord possède des régions de fuseaux horaires qui n'adoptent pas l'heure d'été, ou qui passent à l'heure d'été à l'occasion de jours différents. Une campagne qui compose des numéros à Houston au Texas et Mexico au Mexique doit tenir compte du fait que ces lieux passent à l'heure d'été à des jours différents.

Si le numéro de téléphone d'un contact ne correspond à aucun des indicatifs locaux configurés, alors la campagne utilise son décalage de fuseau horaire par défaut. Si tous les clients sont dans un même fuseau horaire, alors vous n'avez pas besoin de l'information concernant les indicatifs.

Option d'appel sortant reçoit sa liste des zones d'heure d'été à partir de Microsoft Windows. Veiller à ce que tous les composants Option d'appel sortant s'exécutent sur la même version de Windows que le journaliseur et les MV AW afin de conserver des informations de fuseau horaire synchronisées.

### Heure système

L'heure système est basée sur l'heure du contrôleur central. L'heure système est utilisée pour les importations planifiées et pour la règle de requête *heure du jour* pour changer de listes de contacts.

## Call Progress Analysis (CPA) (Détection d'un répondeur)

L'Analyse de progression d'appel (CPA) utilise la signalisation d'appel et l'analyse des flux de média pour différencier les types d'appels. La CPA peut détecter les opérations suivantes :

- La détection des fax et modems recherche des tonalités spécifiques dans le flux de médias.
- La détection vocale recherche dans le flux de médias l'alternance de modèles de voix et de silence après la connexion de l'appel.
- La détection de répondeur (Answering machine Detection, AMD) utilise l'analyse de flux de média pour déterminer un flux de voix plus long avec des périodes de silence courtes. L'AMD peut également utiliser la détection de la tonalité de fin.
- L'interception par l'opérateur repose sur l'identification de réseau de signalisation d'appel. Cette méthode n'analyse pas le flux des médias à la recherche de tonalités triples spécifiques.



### Remarque

CPA crée un délai avant que l'appel ne soit transféré à un agent. Certains pays exigent que les appels de client soient transférés à un agent dans un certain laps de temps. Dans ce cas, vous pouvez ne pas être en mesure d'utiliser CPA.

Étant donné que le CUBE virtuel ne comporte pas les processeurs de signal numérique (DSP) dont dispose un CUBE physique, il ne peut pas accepter la CPA. Ajoutez une passerelle sortante physique dédiée pour prendre en charge la CPA.

### Détection de répondeur

Activer la Détection de répondeur sur une base par campagne, en fonction des exigences de la campagne ou de l'objet de l'appel.



### Remarque

Vous devez activer l'IP AMD lors de l'utilisation de la CPA. Si vous n'activez pas l'IP AMD, le numéroteur SIP indique à la passerelle de transférer l'appel à un agent sans attendre la détection.

L'AMD utilise les modèles vocaux et de silence entre les modèles vocaux pour différencier une voix en direct d'un enregistrement du répondeur et du bruit de fond. Il existe des paramètres dans le composant de configuration de la campagne Option d'appel sortant qui modifient la durée du silence ou la durée prévue de l'annonce d'accueil. Les niveaux de précision dépendent de facteurs tels que la qualité de la liste de la campagne et des types de numéros de téléphone.

## Réplication de la base de données Option d'appel sortant bidirectionnelle

Si vous choisissez d'activer Option d'appel sortant, vous pouvez également activer Option d'appel sortant Haute Disponibilité. Option d'appel sortant Haute Disponibilité prend en charge la réplication bidirectionnelle

entre la base de données Option d'appel sortant sur le Journaliseur côté A et la base de données Option d'appel sortant sur le Journaliseur côté B.

Vous créez une base de données Option d'appel sortant sur côté A et côté B, soit :

- À l'aide de l'outil ICMDBA (si vous n'avez pas configuré du tout Option d'appel sortant).
- En sauvegardant la base de données Option d'appel sortant sur le Journaliseur côté A et en la restaurant sur le côté B (si vous avez déjà configuré Option d'appel sortant sur le côté A).

Vous utilisez ensuite le programme d'installation Web pour configurer les journaliseurs afin de prendre en charge Option d'appel sortant et Option d'appel sortant Haute Disponibilité.

#### **Sujets connexes**

[Configurer le journaliseur pour Option d'appel sortant](#)

[Mise à niveau Option d'appel sortant pour la haute disponibilité dans un déploiement existant](#)

