



Préface

- [Historique des modifications, à la page i](#)
- [À propos de ce guide, à la page i](#)
- [Public visé, à la page ii](#)
- [Documents connexes, à la page ii](#)
- [Communications, services, et informations supplémentaires, à la page iii](#)
- [Avis de sécurité exceptionnels, à la page iii](#)
- [Remarques concernant la documentation, à la page iv](#)
- [Conventions, à la page iv](#)

Historique des modifications

Ce tableau répertorie les modifications apportées à ce guide. Les modifications les plus récentes sont affichées en haut du tableau.

Modification	Voir	Date
Version initiale du document pour la version 12.6 (1)		Mai 2021
Une fonction d'arrêt progressif est introduite	Arrêt progressif	

À propos de ce guide

Ce manuel vous fournit des informations sur la conception, sur l'installation et la configuration du logiciel Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) et l'application Option d'appel sortant (anciennement dénommée « Blended Agent »). Il fournit également des listes de vérification et des informations de dépannage qui permettent de vous assurer que l'installation et la configuration d'Option d'appel sortant sont réussies.

Pour obtenir une explication détaillée des champs des composants Option d'appel sortant, reportez-vous à l'aide en ligne.

**Remarque**

Terminer avec succès l'installation d'Option d'appel sortant nécessite également l'utilisation de *Guide de mise en œuvre par étapes pour Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise*. Reportez-vous à <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html> pour obtenir la série complète des manuels des logiciels Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise .

Public visé

Ce document est destiné aux superviseurs de centre de contacts et aux experts de la technologie des centres de contacts qui exercent les fonctions suivantes à l'aide d'Option d'appel sortant :

- **Administrateurs système** : l'installateur / le partenaire qui met en place le système Unified CCE pour prendre en charge Option d'appel sortant et installe et intègre les composants Option d'appel sortant.
- **L'administrateur** : l'administrateur chargé des tâches de configuration, telles que l'ajout d'agents, de groupes de compétences, des campagnes et scripts nécessaires à l'activité en cours.
- **Superviseurs / Utilisateurs métier** : ces utilisateurs peuvent effectuer des tâches telles que la modification d'une règle de requête, le réglage des lignes par agent, ou l'activation ou désactivation d'une campagne. Ce groupe d'utilisateurs lit et interprète également des rapports destinés à les aider à gérer leur activité.
- **Commerciaux** : un public secondaire, surtout intéressé par des informations conceptuelles.

Documents connexes

Pour la documentation sur ces produits Cisco Unified Contact Center, aller à l'adresse <https://www.cisco.com/cisco/web/psa/default.html>, sélectionnez **Voice and Unified Communications > Custom Cisco Unified Contact Center Products Collaboration > Cisco Unified Contact Center Products** ou **Cisco Unified Voice Self-Service Products**, puis sélectionnez le produit ou l'option qui vous intéresse.

La documentation connexe comprend les ensembles de documents concernant :

- Serveur d'objets Cisco CTI Object Server (CTI OS)
- Cisco Unified Contact Center Management Portal
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Unified IP RVI
- Cisco Unified Intelligence Center
- Cisco Finesse
- La documentation Unified CM est disponible à l'adresse : <https://www.cisco.com/cisco/web/psa/default.html>.
- La documentation et les outils d'assistance technique, sont accessibles à l'adresse : <https://www.cisco.com/en/US/support/index.html>.

- L'outil Product Alert tool est accessible à l'adresse (inscription nécessaire) : <http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/FieldNoticeTool/field-notice>.

Communications, services, et informations supplémentaires

- Pour recevoir des informations pertinentes en temps utile de Cisco, inscrivez-vous à l'adresse [Gestionnaire de profil Cisco](#).
- Pour obtenir l'impact sur l'activité que vous recherchez les technologies importantes, visitez le site [Cisco Services](#).
- Pour soumettre une demande de service, visitez le site [d'assistance de Cisco](#).
- Afin d'identifier et parcourir les applications, les produits et solutions et services d'entreprise sécurisés, validés, visitez le site [Cisco Marketplace](#).
- Pour obtenir des titres de publications générales de réseautage, de formation et de certification, visitez le site [Cisco Press](#).
- Pour rechercher des informations sur la garantie pour un produit spécifique ou la famille de produits, accéder à [Cisco Warranty Finder](#).

Outil de recherche de bogues Cisco

L'[outil de recherche de bogue Cisco](#) (Bug Search Tool, BST) est un outil Web qui sert de passerelle vers le système de suivi des bogues Cisco qui tient à jour une liste complète des défauts et des vulnérabilités des produits et logiciels Cisco. BST vous fournit des informations détaillées sur les défauts de vos produits et logiciels.

Avis de sécurité exceptionnels

Cisco publie des avis de sécurité exceptionnels pour informer les clients et les partenaires des problèmes importants rencontrés dans les produits Cisco qui nécessitent généralement une mise à niveau, une solution de contournement ou toute autre action de l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir le *résumé des avis de sécurité exceptionnels de produit* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-products-field-notice-summary.html>.

Vous pouvez créer des abonnements personnalisés pour les produits Cisco, les séries de produit ou les logiciels pour recevoir des alertes par e-mail ou pour utiliser des flux RSS lorsque de nouvelles annonces sont publiées pour les notes suivantes :

- Avis de sécurité Cisco
- Avis de sécurité exceptionnels
- Fin de vente ou d'assistance
- Mises à jour logicielles
- Mises à jour des bogues connus

Pour plus d'informations sur la création d'abonnements personnalisés, consultez *mes notifications* à l'adresse <https://cway.cisco.com/mynotifications>.

Remarques concernant la documentation

Pour fournir des remarques concernant cette documentation, envoyez un message électronique à l'adresse suivante : contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

Nous apprécions vos commentaires.

Conventions

Le présent document a recours aux conventions suivantes :

Convention	Description
police en gras	La police en gras est utilisé pour signaler les commandes, notamment les saisies utilisateur, les touches, les boutons, ainsi que les noms de dossiers et de sous-menus. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Choisissez Édition > Rechercher. • Cliquez sur Terminer.
police en <i>italique</i>	L'italique est utilisé dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pour signaler un nouveau terme. Exemple : un <i>groupe de compétences</i> est un ensemble d'agents partageant des compétences similaires. • Pour signaler une syntaxe que l'utilisateur doit modifier. Exemple : SI (<i>condition, valeur vraie, valeur fausse</i>) • Pour désigner un titre de manuel. Exemple : consultez le <i>Guide d'installation et de mise à niveau pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)</i>.
Police Windows	Les polices Windows, comme Courier, sont utilisées dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Texte tel qu'il apparaît dans le code ou dans une fenêtre. Exemple : <code><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></code>
< >	Les crochets obliques sont utilisés dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pour signaler les arguments dont le contexte n'autorise pas l'usage de l'italique, par exemple le format ASCII. • Pour une chaîne de caractères que l'utilisateur saisit mais qui n'apparaît pas dans la fenêtre, par exemple un mot de passe.