



Arrêt progressif

- [Comportement du numéroteur pendant un arrêt progressif, à la page 1](#)

Comportement du numéroteur pendant un arrêt progressif

La fonction d'arrêt progressif vous permet d'effectuer des mises à niveau du micrologiciel, d'appliquer des correctifs de sécurité et d'appliquer des offres d'ingénierie (s) sans avoir besoin d'une fenêtre de maintenance. Grâce à cette fonctionnalité, les processus utilisés activement peuvent être interrompus pendant que les processus de sauvegarde prennent le relais, avec un impact minimal sur le centre de contact. Lorsque vous passez le numéroteur Option d'appel sortant d'Unified CCE en mode maintenance, les appels et les rapports du numéroteur ne sont pas affectés.

Lorsque vous placez le numéroteur en mode de maintenance, il interrompt temporairement les nouvelles numérotations pendant qu'il passe à la responsabilité du numéroteur en veille. Le numéroteur en veille est activé lorsque tous les appels qui sonnent chez le client ont été transférés à un agent ou à un IVR ou s'ils se sont terminés en raison d'un client occupé ou d'une absence de réponse. Le temps nécessaire à l'arrêt du numéroteur actif est généralement celui configuré pour la sonnerie sans réponse la plus longue.

Pour les campagnes prédictives et progressives, tous les agents réservés ne sont pas réservés après la fin des tentatives de numérotation en cours, ou sont transférées à des agents ou à un IVR.

Pour les campagnes de prévisualisation ou les rappels personnels, le numéroteur attend que les agents acceptent ou rejettent le dernier contact en cours.

Le numéroteur en mode maintenance continue de surveiller les appels du numéroteur qui sont connectés aux agents jusqu'à la fin, jusqu'à 90 minutes. Une fois les appels terminés, le numéroteur en mode maintenance s'arrête.

Lorsque la PG de routage de média d'entreprise ou d'agent de Unified CCE est placée en mode maintenance et s'arrête, les appels et les rapports du numéroteur ne sont pas concernés. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Guide d'administration pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html>.

