

Outbound Option: Determinare se un numero viene visualizzato nell'elenco degli indirizzi non consentiti

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Verificare che un numero sia presente nell'elenco di chiamate non consentite](#)

[ICM precedente a 7.x](#)

[ICM 7.x e versioni successive](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene spiegato come determinare se un numero viene visualizzato nell'elenco Do-Not-Call in un ambiente Cisco Unified Intelligent Contact Center Management Enterprise (ICM) con opzione Cisco in uscita.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Outbound Option
- Microsoft SQL (per le versioni ICM precedenti alla 7.x)
- Console Remote Process Monitor (per ICM versione 7.x e successive). Per ulteriori informazioni, fare riferimento a [Utilizzo della console di Monitoraggio processo remoto \(procmon\)](#).

[Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano sulle versioni 7.x e precedenti di ICM.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata

ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

[Premesse](#)

Le leggi nazionali e nazionali prescrivono che i sistemi di composizione predittiva mantengano un elenco di persone da non chiamare. Ogni campagna ed elenco deve essere confrontato con l'elenco di non chiamata. Se il sistema trova un numero nell'elenco Non chiamare, non deve comporlo.

Cisco Outbound Option supporta l'elenco Do-Not-Call. Grazie a questa funzione, prima di comporre i numeri telefonici, il dialer confronta i numeri da comporre con un elenco di numeri da non chiamare per stabilire se è possibile o meno comporre il numero. Possono verificarsi situazioni, ad esempio, dopo l'importazione di un elenco Do-Not-Call, in cui è necessario verificare se determinati numeri sono presenti nell'elenco Do-Not-Call.

[Verificare che un numero sia presente nell'elenco di chiamate non consentite](#)

Per determinare se un numero è presente nell'elenco Do-Not-Call dell'opzione Cisco Outbound, sono disponibili due metodi basati sulla versione di Cisco Unified ICM. Nelle versioni di ICM precedenti alla 7.x, l'elenco Do-Not-Call è memorizzato nelle tabelle di database di Microsoft SQL. mentre nelle versioni 7.x e successive i numeri sono memorizzati.

[ICM precedente a 7.x](#)

Usare SQL Query Analyzer per visualizzare/esportare/cercare la tabella Do_Not_Call_Table nel database di Blended Agent (BA). Attenersi alla seguente procedura:

1. Aprire SQL Query Analyzer.
2. Utilizzare la casella di riepilogo a discesa per scegliere il database BA.
3. In SQL Query Analyzer digitare " `select * from Do_Not_Call.`
4. Fare clic sul segno di spunta verde per eseguire la query.

[ICM 7.x e versioni successive](#)

Sono disponibili due metodi per ICM 7.x e versioni successive.

[Metodo 1](#)

Utilizzare procmon per controllare il contenuto dell'elenco Do-Not-Call archiviato in memoria. Sono disponibili i due comandi seguenti:

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.

Metodo 2

Dopo un'importazione dell'elenco Non chiamare, il responsabile della campagna crea un file di backup dei dati attualmente in memoria per l'elenco Non chiamare. Il file è memorizzato nella seguente directory: c:\icm*<istanza>*\la\bin\DoNotCall.restore

Questo file può essere visualizzato in qualsiasi editor di testo e può essere utilizzato per verificare il contenuto dell'elenco Do-Not-Call corrente.

Informazioni correlate

- [Cisco Outbound Option: Tabella elenco chiamate non consentite](#)
- [Risorse di supporto per la voce e le comunicazioni unificate](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)