

# Opção de saída: Determine se um número é exibido na lista de Não ligar

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Informações de Apoio](#)

[Verifique se um número está na lista Não ligar](#)

[ICM anterior a 7.x](#)

[ICM 7.x e posterior](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introduction](#)

Este documento destina-se a descrever como determinar se um número aparece na lista Não ligar em um ambiente Cisco Unified Intelligent Contact Center Management Enterprise (ICM) da Opção de Saída da Cisco.

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Outbound Option
- Microsoft SQL (para versões do ICM anteriores à 7.x)
- Remote Process Monitor Console (para ICM versões 7.x e posteriores). Consulte [Utilização do Remote Process Monitor Console \(procmon\)](#) para obter mais informações.

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões 7.x e anteriores do 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](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

## Informações de Apoio

As leis nacionais e estaduais exigem que os sistemas de discagem preditiva mantenham uma lista Do-Not-Call. Todas as campanhas e listas devem ser verificadas na lista Não ligar. Se o sistema encontrar um número na lista Não chamada, ele não deverá discar o número.

A Opção de Saída da Cisco oferece suporte à lista Não Chamar. Com esse recurso, o discador compara os números a serem discados com uma lista de Não chamada antes dos números de telefone serem discados para determinar se o número de telefone pode ou não ser discado. Pode haver situações, por exemplo, após a importação de uma lista de Não chamada, em que você precisa verificar se determinados números estão na lista de Não chamada.

## Verifique se um número está na lista Não ligar

Há dois métodos disponíveis para determinar se um número está presente na lista Não Chamar da Opção de Saída da Cisco com base na versão do Cisco Unified ICM. Em versões do ICM anteriores à 7.x, a lista Não Chamar é armazenada em tabelas do Banco de Dados SQL da Microsoft. Enquanto nas versões 7.x e posteriores, os números são armazenados na memória.

### ICM anterior a 7.x

Use o SQL Query Analyzer para exibir/exportar/pesquisar Do\_Not\_Call\_Table no banco de dados do Agente Mesclado (BA). Conclua estes passos:

1. Abra o analisador de consultas SQL.
2. Use a caixa suspensa para escolher o banco de dados BA.
3. No analisador de consultas SQL, digite " `select * from Do_Not_Call`.
4. Clique na marca de seleção verde para executar a consulta.

### ICM 7.x e posterior

Há dois métodos para o ICM 7.x e posteriores.

#### Método 1

Use `procmon` para verificar o conteúdo da lista Não Chamar armazenada na memória. Esses dois comandos estão disponíveis:

```
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.
```

#### Método 2

Após a importação da lista Não chamada, o Gerenciador de campanhas cria um arquivo de backup do que está atualmente na memória da lista Não chamada. O arquivo está armazenado neste diretório: `c:\icm\`

Esse arquivo pode ser exibido em qualquer editor de texto e pode ser usado para verificar o conteúdo da lista atual de Não chamada.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Cisco Outbound Option: Tabela de lista de não chamada](#)
- [Recursos de suporte de voz e comunicações unificadas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)