



دليل مستخدم Cisco Unified Attendant Console

الإصدار 9.0.1

١٣ أبريل ٢٠١٢

المقرات الرئيسية بأمريكا

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706

USA

<http://www.cisco.com>

هاتف: 408 526-4000

800 553-NETS (6387)

فاكس: 408 527-0883

تخضع المواصفات والمعلومات التي تتعلق بالمنتجات في هذا الدليل للتغيير دون سابق إنذار. كافة البيانات والمعلومات والتوصيات الموجودة في هذا الدليل دقيقة ولكن يتم عرضها دون ضمان من أي نوع، سواء كان صريحاً أم ضمنياً. يعتبر المستخدم مسؤولاً ومسؤولية كاملة عن استخدام أي منتج من المنتجات.

تتم الإشارة إلى ترخيص البرنامج والضمان المحدود للمنتج المرفق في حزمة المعلومات الملحقة بالمنتج كما تم تضمينها هنا بواسطة هذا المرجع. إذا لم تستطع تحديد موقع ترخيص البرنامج أو الضمان المحدود، عليك الاتصال بمندوب شركة CISCO للحصول على نسخة.

يعتبر استخدام CISCO لميزة ضغط العناوين لـ TCP (بروتوكول التحكم في الإرسال) تعديلاً لبرنامج تم تطويره بواسطة UCB (جامعة كاليفورنيا، بيركلي) كجزء من إصدار المجال العام لـ UCB الخاص بأنظمة التشغيل UNIX. كافة الحقوق محفوظة. © ١٩٨١، مجلس إدارة جامعة كاليفورنيا.

بغض النظر عن أية ضمانات أخرى هنا، يتم توفير كافة ملفات الوثيقة وبرامج هولاء الموردين "كما هي" بكافة أخطاءها. تعلن CISCO والموردون المذكورون أعلاه عن إخلاء المسؤولية عن كافة الضمانات، سواء أكانت صريحة أم ضمنية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، شروط القابلية للتسويق والملاءمة لغرض خاص وعدم الانتهاك أو التي تنشأ عن سياق التعاملات أو الاستخدام أو الممارسة التجارية.

تتقي CISCO والموردون مسؤوليتهم بأي حال من الأحوال عن أية أضرار غير مباشرة أو خاصة أو تبعية أو عرضية، بما في ذلك، وليس على سبيل الحصر، الأضرار الناجمة عن خسائر الأرباح أو فقدان البيانات أو تلفها نتيجة للاستخدام أو عدم القدرة على استخدام هذا الدليل، حتى ولو كان قد تم إخطار CISCO ومورديها باحتمالية حدوث مثل هذه الأضرار.

يعتبر CCDE و CCENT و CCS و Cisco Eos و Cisco HealthPresence و Cisco Ironport و شعار Cisco و Cisco Lumin و Cisco Nurse Connect و Cisco Stackpower و Video (التصميم) و Flipshare (التصميم)، و Flip Ultra و Welcome to the Human Network و علامات تجارية؛ كما يعتبر كل من Cisco WebEx و Cisco Unified Computing System و Cisco TelePresence و Cisco StadiumVision و Flip و Flip Video و Flip Mino و Flip for Good و Flip Channels و DCE و Cisco Systems logo و Cisco Systems Capital و Cisco Systems و Cisco Press و Cisco IOS و Cisco Certified Internetwork Expert و شعار CCVP و CCSP و CCNP و HomeLink و GigaDrive و FormShare و Follow Me Browsing و Fast Step و Event Center و EtherSwitch و EtherFast و Collaboration Without Limitation و Cisco Unity و MGX و MeetingPlace Chime Sound و MeetingPlace و MediaTone و Linksys و LightStream و IronPort و شعار IronPort و iQuick Study و iPhone و IOS و Internet Quotient و SMARTnet، Spectrum Expert و SenderBase و ScriptShare و ProConnect و PowerPanels و PIX و PCNow و Network Registrar و Networking Academy و Networkers و StackWise و TransPath و The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient و WebEx و شعار WebEx و WebEx و Cisco Systems, Inc. و/أو الشركات المنسوبة إليها في الولايات المتحدة ودول أخرى محددة.

تعتبر كافة العلامات التجارية الأخرى المذكورة في هذه الوثيقة أو في موقع الويب ملكية خاصة لمالكها المعنيين. لا يدل استخدام كلمة شريك ضمناً على علاقة شراكة بين Cisco وأية شركة أخرى. (0907R)

لا تشير أية عناوين بروتوكول الإنترنت (IP) المستخدمة في هذه الوثيقة إلى أرقام الهواتف والعناوين الحقيقية. أية أمثلة ومخرجات عرض الأمر ومخططات طبولوجيا الشبكة والأرقام الأخرى المتضمنة في الوثيقة يتم عرضها لأغراض توضيحية فقط. يعتبر أي استخدام لأرقام هواتف أو لعناوين بروتوكول إنترنت (IP) حقيقية في المحتوى التوضيحي غير متمد وعرضي.

حقوق النشر Cisco Unified Attendant Console

May 23, 2012 3:07 PM Cisco Systems, Inc. © كافة الحقوق محفوظة.



المحتويات

مقدمة ١

الفصل ١

بدء الاستخدام ١-١

- ١-١ إمكانية الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة
 - ١-١ استخدام لوحة المفاتيح
 - ٢-١ أوصاف المفاتيح
 - ٣-١ وظائف إضافية
 - ٤-١ تسجيل الدخول
 - ٦-١ غير متاح (F10)
 - ٧-١ واجهة
 - ٨-١ شريط القوائم
- ٨-١ قوائم الانتظار (F9) (غير متوفر في Department Edition)
 - ٩-١ مكالمات واردة في قائمة الانتظار (F8)
 - ٩-١ دلائل
 - ١٠-١ الدليل الكامل
 - ١١-١ مجموعات الدليل الشخصي (F4)
 - ١٢-١ لإنشاء مجموعة دليل شخصي جديدة
 - ١٣-١ إضافة جهات اتصال إلى مجموعة دليل شخصية تم إنشاؤها بالفعل
 - ١٣-١ لتعديل مجموعة دليل شخصي
 - ١٤-١ لحذف مجموعة دليل شخصي
 - ١٤-١ شريط الأدوات تحكم في المكالمات
 - ١٥-١ تقدم المكالمات (F5)
 - ١٦-١ المكالمات النشطة (F7)
 - ١٧-١ المكالمات المعلقة
 - ١٨-١ الطلب السريع (F6)
 - ١٨-١ إضافة إدخال إلى حقل الطلب السريع
 - ١٩-١ حذف إدخال من حقل الطلب السريع
 - ١٩-١ تحديث إدخال في حقل الطلب السريع
 - ٢٠-١ شريط الحالة
 - ٢١-١ العمل في الحقول
 - ٢١-١ جاري طلب رقم
 - ٢١-١ البحث عن جهات الاتصال في الدلائل
 - ٢٢-١ البحث الأفقي (Ctrl-F2) (الإصداران Enterprise و Premium فقط)
 - ٢٢-١ البحث الأفقي

١-٢ تخصيص Cisco Unified Attendant Console

- ١-٢ علامة التوييب عام
- ٣-٢ عرض
- ٥-٢ الحضور
- ٦-٢ طلب
- ٦-٢ تحويلات المكالمات
- ٧-٢ تعليق مكالمة
- ٧-٢ علامة التوييب كتم
- ٨-٢ النغمات
- ٩-٢ دليل
- ١١-٢ أرقام بديلة
- ١١-٢ عناوين الحقول
- ١٣-٢ الفرز الثانوي
- ١٤-٢ بحث بعامل التصفية
- ١٥-٢ تسجيل
- ١٦-٢ إعدادات متقدمة

١-٣ باستخدام Cisco Unified Attendant Console

- ١-٣ الرد على المكالمات
- ٢-٣ رد على التالي
- ٣-٣ الانتقاء (غير متاح في الإصدار Department)
- ٤-٣ التسليم الإجباري
- ٤-٣ دليل إعادة توجيه المكالمات
- ٥-٣ الأرقام البديلة وحالة التواجد
- ٨-٣ تحويل المكالمات
- ٨-٣ التحويل المباشر إلى رقم معروف
- ٨-٣ التحويل المباشر لجهة اتصال دليل
- ١٠-٣ بدء تحويل بعد المراجعة
- ١٠-٣ تحويل بعد المراجعة إلى رقم معروف
- ١٠-٣ التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل
- ١٢-٣ إجراء المكالمات
- ١٢-٣ إجراء المكالمات الداخلية
- ١٢-٣ إجراء مكالمات خارجية
- ١٣-٣ وضع مكالمات في الانتظار
- ١٤-٣ استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار
- ١٤-٣ كتم المكالمات
- ١٤-٣ تعليق مكالمة

- استرداد المكالمات المعلقة ١٥-٣
- مكالمات المؤتمر ١٦-٣
- إعادة إجراء المكالمات ١٦-٣
- تبديل المكالمات ١٧-٣
- عناصر التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها ١٧-٣
- عناصر التحكم بالمكالمات للمكالمات التي تمت استعادتها ١٧-٣
- إعدادات FAC (رمز التحويل الإجباري) و CMC (رمز حالة العميل) ١٨-٣
- رمز التحويل الإجباري (FAC) ١٨-٣
- رمز حالة العميل (CMC) ١٩-٣
- مسح المكالمات ١٩-٣
- استخدام وضع الطوارئ (غير متاح في الإصدار Department) ١٩-٣
- إرسال بريد إلكتروني ٢١-٣
- حالة المكالمة ٢١-٣
- خصائص جهة الاتصال ٢٢-٣
- إضافة رسالة غياب ومعلومات جهة الاتصال ٢٥-٣
- حالة تواجده Microsoft ٢٦-٣
- حالة تواجده Cisco Unified ٢٧-٣



مقدمة

الدليل التالي متعلق بتشغيل مجموعة منتجات برامج Cisco Unified Attendant Console. يتم تطبيقه على إصدارات Cisco Unified Attendant Console التالية:

- Department
- Business
- Enterprise
- Premium

عندما يكون هناك اختلافات في الوظيفة بين الإصدارات، يُذكر ذلك في النص. الاختلافات الرئيسية هي:

الميزة.	Department	Business	Enterprise	Premium
قوائم الانتظار (F9)	لا	نعم	نعم	نعم
استخدام وضع الطوارئ (Ctrl-E)	لا	نعم	نعم	نعم
البحث الأفقي	لا	لا	نعم	نعم
تحويل مباشر بإرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول	لا	لا	نعم	نعم
إعادة إجراء مكالمة بإرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول	لا	لا	نعم	نعم
أكثر من 3 حقول من حقول بحث الدليل	لا	لا	نعم	نعم
عرض الأرقام البديلة	لا	لا	نعم	نعم

يعتبر Cisco Unified Attendant Console تطبيقًا فعالاً تم تصميمه خصيصًا للتعامل مع المكالمات والرسائل. ويتيح لك هذا التطبيق إمكانية الرد على المكالمات عن طريق استخدام مجموعة من قوائم الانتظار المحددة مسبقًا وتحويلها إلى الأرقام الداخلية المطلوبة.

يمكنك هذا التطبيق من إجراء مهام شاملة مثل مكالمة مؤتمر وتحويل مكالمة وتعليق مكالمة واستعادة مكالمة. ويوفر تصميم هذا التطبيق الذي يعتبر مألوفًا للمستخدم، السرعة والمرونة ويسهل التحكم في المكالمات بالنقر البسيط باستخدام الماوس أو ضغطات المفاتيح.

تم تطوير وحدة تحكم مسؤول التشغيل التي تعتمد على الشاشات للعمل في تطبيق Cisco Unified Communications Manager بشكل حصري. وتم أيضًا إعادة إنشاء الوظائف التقليدية للوحة تشغيل الهاتف كتطبيق Windows. وهي تتميز بمزيد من الجاذبية من حيث المظهر، كما أنها أسهل في التشغيل ومألوفة بشكل أفضل بالنسبة للمستخدم. يظهر التخطيط الافتراضي لـ Cisco Unified Attendant Console في الشكل ٤-١ في صفحة ٧.

الهدف من هذا الدليل

يعتبر هدف دليل المستخدم هذا هو:

- توفير المعلومات حول تهيئة تطبيق Cisco Unified Attendant Console وإعداده.
- توفير الإرشادات اللازمة لتنفيذ إجراءات تتعلق بالرد على المكالمات ووضعها في الانتظار واستقبالها واجتماعها وتحويلها. كما يتناول أيضاً إجراءات حول تبديل المكالمات وإجرائها واستعادتها.

من الذي يجب عليه قراءة هذا الدليل

تم إعداد هذا المستند:

- هؤلاء المشتركين في التدريب على Cisco Unified Attendant Console
- مستخدمو Cisco Unified Attendant Console.

التنظيم

يتضمن هذا الدليل الفصول التالية:

الفصل	العنوان	الوصف
١	بدء الاستخدام	يوضح هذا القسم واجهة تطبيق Cisco Unified Attendant Console. ويتم من خلال هذا القسم توضيح الوظائف الأساسية لبدء تشغيل التطبيق وتسجيل الدخول إليه.
٢	تخصيص Cisco Unified Attendant Console	يرشدك هذا القسم إلى تخصيص التطبيق. كما يتم أيضاً توضيح عمليات التهيئة والتفضيلات المختلفة في هذا القسم.
٣	باستخدام Cisco Unified Attendant Console	يتناول هذا القسم موضوعات حول الرد على المكالمات ومسحها وكتابة ملاحظات ووضع المكالمات في الانتظار وتحويلها وإجرائها.

القواعد

يستخدم هذا المستند القواعد التالية:

القاعدة	المعنى
الخط العريض	تظهر الأوامر والكلمات الأساسية والنصوص التي يقوم المستخدم بإدخالها بالخط العريض.
الخط المائل	تظهر عناوين المستندات والمصطلحات الجديدة أو التي يتم التأكيد عليها والوسائط التي ستقوم بإضافة قيم إليها بالخط المائل.
[]	تعتبر العناصر التي توجد داخل الأقواس المربعة اختيارية.
{x y z}	يتم وضع الكلمات الأساسية البديلة المطلوبة بين علامتي الحصر ويتم الفصل بينها بخطوط عمودية.
[x y z]	يتم وضع الكلمات الأساسية البديلة الاختيارية بين قوسين ويتم الفصل بينها بخطوط عمودية.
السطر	مجموعة من الحروف غير موضوعة بين علامتي اقتباس. تجنب استخدام علامتي الاقتباس حول السطر وإلا سيحتوي السطر على علامات الاقتباس.
نوع الخط courier	تظهر الجلسات الختامية والمعلومات التي يعرضها النظام بنوع الخط courier.

< >	يتم وضع الحروف غير المطبوعة مثل كلمات المرور بين أقواس زاوية.
[]	تظهر الردود الافتراضية لمطالبات النظام داخل أقواس مربعة.
#, !	تشير علامة التعجب (!) أو رمز الشباك (#) في بداية سطر الرمز إلى سطر تعليق.



ملاحظة

تعني أن القارئ يقوم بكتابة ملاحظات.



تلميح

يعني أن المعلومات التالية ستساعدك على حل مشكلة.



تنبيه

يعني أن القارئ يجب أن يكون حذرًا. في هذه الحالة، قد تقوم بعمل إجراء يؤدي إلى تلف الجهاز أو فقدان البيانات.



Timesaver

يعني أن الإجراء الموضح يوفر الوقت. يمكنك توفير الوقت بواسطة تنفيذ الإجراء الذي تم وصفه في الفقرة السابقة.



تحذير

يعني أنه يتم تحذير القارئ. في هذا الموقف، قد تقوم بإجراء يؤدي إلى إصابة جسدية.

الحصول على الوثائق وتقديم طلب للصيانة

للاطلاع على معلومات حول الحصول على الوثائق وتقديم طلب للصيانة وتجميع معلومات إضافية، راجع *What's New in Cisco Product Documentation* (الجديد في وثائق منتجات Cisco) الذي يصدر شهريًا، ويسرد أيضًا كافة وثائق Cisco الفنية الجديدة والتي تمت مراجعتها على الموقع التالي:

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

اشترك في *What's New in Cisco Product Documentation* (الجديد في وثائق منتجات Cisco) كموجز ويب بتنسيق Really Simple Syndication (RSS) وتعيين المحتوى بحيث يتم تسليمه إلى سطح المكتب الخاص بك مباشرة باستخدام أحد تطبيقات القراءة. موجز RSS هو خدمة مجانية وتدعم Cisco حاليًا RSS الإصدار 2.0.



الفصل ١

بدء الاستخدام

يجب أن يحتوي Cisco Unified Attendant Console على البرامج الهاتفية وأجهزتها المناسبة مثبتة ومهيأة. لمزيد من التفاصيل، راجع دليل **Cisco Unified Attendant Console Web Admin** والتثبيت. الرجاء الاتصال بمسؤول النظام لديك لتهيئة النظام الخاص بك.

إمكانية الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة

يوفر Cisco Unified Attendant Console ميزات إمكانية الوصول التي تُسهل على المستخدمين المكفوفين وضعاف البصر استخدام التطبيق.

يوفر Cisco Unified Attendant Console إمكانية تخصيص مظهر التطبيق يجعله بسيط الاستخدام بالنسبة للمستخدمين ضعاف البصر لضبط الصورة التي يظهر بها التطبيق console. يتيح هذا للمستخدمين إمكانية العمل بالطريقة التي يرونها مناسبة لهم. للوصول إلى إعدادات تطبيق console، حدد خيارات < التفضيلات أو خيارات < حجم الخط من شريط القوائم. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع الفصل ٢، "تخصيص Cisco Unified Attendant Console".

يمكن استخدام البرنامج عن طريق الماوس وأيضًا عن طريق التنقلات بواسطة لوحة المفاتيح. تم سرد التنقلات بواسطة لوحة المفاتيح في القسم التالي. لتوفير الراحة للمستخدمين تم أيضًا إتاحة أزرار رسومية. يعرض كل رمز تلميح أداة عند مرور الماوس عليها، معرفًا بوضوح وظيفة الزر الرسومي. تم توفير مجموعة من الرموز بالإضافة إلى أوصافها في الأقسام التالية.

يحتوي تطبيق Attendants على خيار لاستخدام Cisco Unified Attendant Console من خلال أداة مساعدة قارئ الشاشة يطلق عليها JAWS. يزود قارئ الشاشة تطبيق attendant بمعلومات حول حالة attendant console وكذلك بمعلومات حول النص الموجود في إطارات attendant console.

يحتوي Cisco Unified Attendant Console أيضًا على تعليمات حساسة للسياق. لكل صفحة، يمكن للمستخدمين الوصول إلى التعليمات المخصصة لإطار أو حقل ببساطة عن طريق النقر فوق F1.

لمزيد من المعلومات حول برنامج Cisco Accessibility، يرجى الاتصال عبر الارتباط التالي،

<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>

إستخدام لوحة المفاتيح

يمكن إجراء معظم العمليات باستخدام الماوس، ومع ذلك، يمكنك استخدام لوحة المفاتيح لإجراء عمليات التحكم بالمكالمة. يعرض الجدول ١-١ مفاتيح الوظائف التي يمكن استخدامها لتشغيل Cisco Unified Attendant Console.

أوصاف المفاتيح

الجدول 1-1

الأوصاف الرئيسية

اسم المفتاح	الوصف
F1	تعليمات
F2	الأرقام البديلة و BLF (حقل مصباح الحالة) وحالة الحضور
F3	ينقل المؤشر إلى حقل البحث الأول في منطقة الدليل.
F4	ينشئ مجموعة الدليل الشخصي
F5	حقل تقدم المكالمات
F6	حقل الطلب السريع
F7	حقل المكالمات النشطة
F8	حقل مكالمات في قائمة الانتظار (المكالمات الواردة)
F9 (غير متوفر في Department Edition)	حقل قوائم الانتظار
F10	غير متاح
F12	تفاصيل جهة الاتصال
مسافة للخلف	تصحيح الرقم. يلغي الأرقام التي تم طلبها عن طريق الخطأ
إدراج	إرسال على الخط المشغول. يتم استخدامه لتكديس مكالمات على خط داخلي مشغول.
حذف	إعادة إجراء. إعادة محاولة إجراء مكالمات.
صفحة لأسفل	وضع في الانتظار/استرداد. يتم وضع المكالمات في الانتظار بالضغط على المفتاح مرة واحدة. تتم استعادة المكالمات التي تم وضعها في الانتظار بالضغط على المفتاح مرة أخرى. أية مكالمات تعود إلى حقل تقدم المكالمات؛ على سبيل المثال، لا يوجد رد أو مكالمات معلقة، يتم استعادتها بنفس الطريقة
إدخال	اتصال/مسح. توصيل المكالمات أو مسحها استناداً إلى عملية التشغيل الجارية
علامة زائد	رد على التالي/تبديل. الرد على المكالمات التالية ذات الأولوية القصوى أو التبديل بين الأطراف المتصلة والأطراف المستقبلية عند عرض أية مكالمات.
علامة ناقص	في حالة احتواء قائمة الانتظار على مجموعة من التسليم الإجباري فعندئذ لن يكون هناك حاجة إلى هذا الزر الخاصة بالمكالمات ليتم نقله إلى منطقة المكالمات النشطة F7.
منزل	إلغاء المراجعة. بعد عرض المكالمات، في حالة رفض الطرف المستقبل، سيقوم هذا المفتاح بحذف الطرف المستقبل وإدخال الطرف المتصل في دائرة الاتصال
نهاية	تعليق مكالمات. يتم ضغط هذا المفتاح لتعليق مكالمات على رقم داخلي معلق
مفتاح السياق	مؤتمر. يتم استخدام هذا المفتاح لبدء إجراء المؤتمر، ثم إضافة أطراف معينة
شريط المسافة	يتم استخدام هذا المفتاح لإظهار القائمة المتصلة في عنوان الحقل المميز، استخدم   للانتقال إلى العنصر المطلوب، ثم اضغط المفتاح إدخال لتحديده
المفتاح مسافة بادئة	يتم استخدام هذا المفتاح لحذف الرقم أثناء عملية الطلب
Alt-<رقم>	أثناء تواجدك في مربع البحث في الدليل، فمن الممكن استخدام المفتاح مسافة بادئة للتنقل بين حقول البحث.
	يتم استخدام هذا المفتاح للتنقل بين علامات تبويب الدليل الشخصي. <الرقم> هو رقم صحيح يقع بين الأرقام من ١ إلى ١٠، ويحدد علامة التبويب المناسبة.

وظائف إضافية

يمكنك إجراء وظائف إضافية باستخدام مفتاح التحكم (Ctrl). وهذه الوظائف مشروحة في الجدول ٢-١.

الجدول ٢-١ وظائف مجموعات المفاتيح

الوصف	مجموعة المفاتيح
يتم استخدامه لعرض البحث الأفقي (جدول عرضي) ضمن الدلائل. يتطلب ذلك تمكين التفضيلات	Ctrl-F2
يتم استخدامه لعرض مكالماتي المرسله على الخط المشغول	Ctrl-F5
يتم استخدامه لإرسال بريد إلكتروني إلى مستخدم رقم داخلي لا يرد على مكالمه	Ctrl-M
يتم استخدامه لوضع قوائم الانتظار في وضع الطوارئ	Ctrl-E (غير متوفر في Department Edition)
يتم استخدام هذا المفتاح عند فتح console لتشغيل شاشة تسجيل الدخول.	Ctrl-I
يتم استخدام هذا المفتاح لتسجيل خروج مشغل attendant Console من النظام.	Ctrl-O
يتم استخدامه لكتف مكالمه عند اتخاذ إجراءات معينة. يتم إعداد هذا في التفضيلات والإجراءات التي تتضمن إجراء عملية بحث أو ضغط المفاتيح الرقمية لطلب أرقام أو تغيير شاشات الدليل أو تحديدها.	Ctrl-Q
يتم استخدامه لاستعادة مكالمه	Ctrl-R

تسجيل الدخول

يجب تسجيل الدخول إلى التطبيق باستخدام اسم تسجيل الدخول وكلمة المرور والرقم الداخلي. كل مستخدم له معرف فريد لتسجيل الدخول إلى Cisco Unified Attendant Console. عند قيامك بتسجيل الدخول إلى تطبيق Cisco Unified Attendant Console يتم تسجيل دخولك أيضًا إلى تطبيق Cisco Unified Attendant Server. بعد تسجيل الدخول بنجاح يمكنك إجراء مكالمات داخلية وخارجية.

لتسجيل الدخول إلى تطبيق Cisco Unified Attendant Console، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ اضغط **Ctrl-I** أو اختر ملف < تسجيل الدخول. سيؤدي هذا إلى فتح إطار تسجيل الدخول. يعرض الشكل ١-١ إطار تسجيل الدخول.

الشكل ١-١ إطار تسجيل الدخول

- الخطوة ٢ اكتب اسم تسجيل الدخول وكلمة المرور.
الخطوة ٣ أدخل رقم داخلي.
الخطوة ٤ انقر فوق تسجيل الدخول.

يوضح الجدول ٣-١ الحقول المعروضة في إطار تسجيل الدخول.

الجدول ٣-١ حقول إطار تسجيل الدخول

الحقل	مثال	الوصف
تفاصيل مسؤول التشغيل		
اسم تسجيل الدخول	مسؤول التشغيل رقم ١	يجب إدخال اسم تسجيل دخول هنا للدخول إلى التطبيق.
كلمة المرور	***	كلمة المرور مطلوبة لتأمين تسجيل الدخول.
تفاصيل الجهاز		
الرقم الداخلي	١٠٠٠	قم بإدخال الرقم الداخلي الذي تستخدمه لمعالجة المكالمات.

في حالة تسجيل دخولك إلى وحدة التحكم Cisco Unified Attendant Console Premium Edition التي تم تثبيتها بشكل سليم والتي بها خادم "ناشر" (أساسي) وخادم "مشترك" (ثانوي)، يتصل التطبيق بالخادم الذي كان متصل به في آخر مرة. وفي حالة فشل خادم "الناشر" الافتراضي، ينتقل التطبيق إلى خادم "المشترك" في حالة عدم وجود مكالمات نشطة.

إذا تعذّر اتصال التطبيق بخادم "الناشر" عند تسجيل الدخول، يتم إعلامك بتسجيل دخولك إلى خادم "المشترك". إذا تعذّر اتصال التطبيق بأي من الخادمين، يتم عرض رسالة فشل الاتصال.



ملاحظة

وعندما يتم تسجيل دخولك إلى خادم "المشترك"، لن تتمكن من إنشاء جهات اتصال في الدليل أو تحديثها أو حذفها، بما في ذلك جهات الاتصال الموجودة في BLF (حقل مصباح الحالة) أو مجموعات الدليل الشخصية، كما لا يمكنك أيضًا إنشاء مجموعات الدليل الشخصية أو تحديثها أو حذفها.

في حالة إتاحة خادم "الناشر" أثناء تسجيل دخولك إلى خادم "المشترك"، يتم سؤالك ما إذا كنت تريد تسجيل الدخول إلى خادم "الناشر" أم البقاء متصلًا بخادم "المشترك". وفي حالة فشل خادم "المشترك" أثناء اتصالك به وعدم إتاحة خادم "الناشر"، يتم إعلامك بأنه يتم تسجيل دخولك إلى خادم "الناشر".

يجب أن يكون الرقم الداخلي الذي تم إدخاله أثناء تسجيل الدخول هو الرقم الأساسي للجهاز. من المحتمل أن يكون قد تمت تهيئة نفس الرقم الداخلي كرقم أساسي لجهاز آخر موجود في قسم مختلف. للتفريق بين الجهازين اللذين تمت تهيئتهما على نفس الرقم الداخلي، يمكن استخدام عنوان MAC لتعريف كل جهاز. يعتبر عنوان MAC مُعرفًا فريدًا لكل جهاز.

أثناء تسجيل الدخول، في حالة وجود مثيلات عديدة في Cisco Unified Communications Manager لرقم الدليل الذي قمت بإدخاله، سيتم عرض الإطار "الجهاز المتكرر". يمكنك تحديد عنوان MAC وعرض التفاصيل ذات الصلة برقم الدليل وتحديد الجهاز الصحيح كما هو موضح في الشكل ٢-١.

الشكل ٢-١ إطار الجهاز المتكرر الذي يعرض معلومات الجهاز المحدد

الجهاز المتكرر

يوجد أكثر من جهاز تمت تهيئته مع الرقم الداخلي لتسجيل الدخول الخاص بك .
الرجاء تحديد الجهاز المحلي الخاص بك :

<input style="width: 95%; border: none;" type="text" value="SEP0021A02882DD"/>	عنوان MAC:
1010	رقم الدليل:
Auto 1006	وصف:
بلا	قسم التوجيه:
بلا	مساحة البحث عن الاتصال:

عند تحديد عنوان MAC، يتم عرض معلومات حول عنوان MAC المحدد كما هو مهيأ في Cisco Unified Communications Manager. هذه المعلومات موضحة في الجدول ٤-١.

الجدول ٤-١ حقول إطار الجهاز المتكرر

الوصف	مثال	الحقل
يحدد هذا المجال عنوان MAC. يُعد هذا المُعرف الفريد للجهاز. إذا تواجدت مثيلات عديدة لرقم الدليل للجهاز في Cisco Unified Communications Manager، فإن عنوان MAC يتم استخدامه في تعريف الجهاز المناسب.	SEP00141C48DDD9	عنوان MAC
يستخدم مسؤول التشغيل الرقم لتسجيل الدخول.	٥٣٥١	رقم الدليل
يوفر هذا الحقل وصفاً للجهاز.	٥٣٥١ تلقائي	الوصف
قسم التوجيه الذي تمت تهيئته الرقم الداخلي عليه.	الوصول إلى FAC (رمز التحويل الإجمالي)	قسم التوجيه
مساحة البحث عن المكالمات التي تمت تهيئته الرقم الداخلي عليها.	الوصول إلى FAC (رمز التحويل الإجمالي)	مساحة البحث عن المكالمات

بمجرد تحديد الرقم الداخلي، سيبدأ التطبيق في استخدام الرقم المحدد. سيتم استخدام الرقم الداخلي المحدد للجلسات التالية من نفس الكمبيوتر.

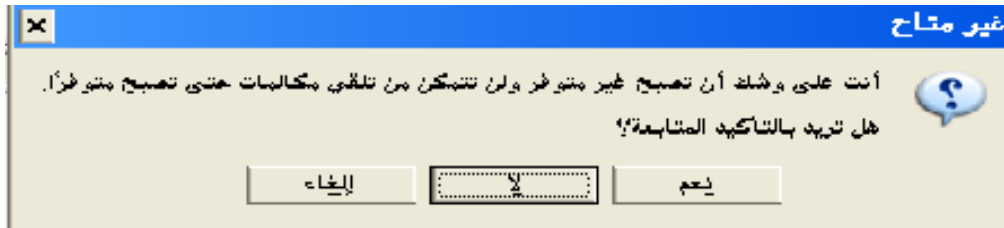


لا يتم دعم الخطوط المشتركة كهواتف مسؤولي التشغيل.

غير متاح (F10)

يمكنك أخذ استراحة عن طريق التحويل إلى الحالة غير متاح لفترة معينة. ستظهر المكالمات في تطبيق console لكنك لن تستطيع الرد عليها. يعتبر F10 هو مفتاح الاختصار للتحويل إلى الحالة غير متاح. يعرض الشكل ٣-١ الإطار غير متاح الذي يظهر عند ضغط F10.

الشكل ٣-١ الإطار "غير متاح"

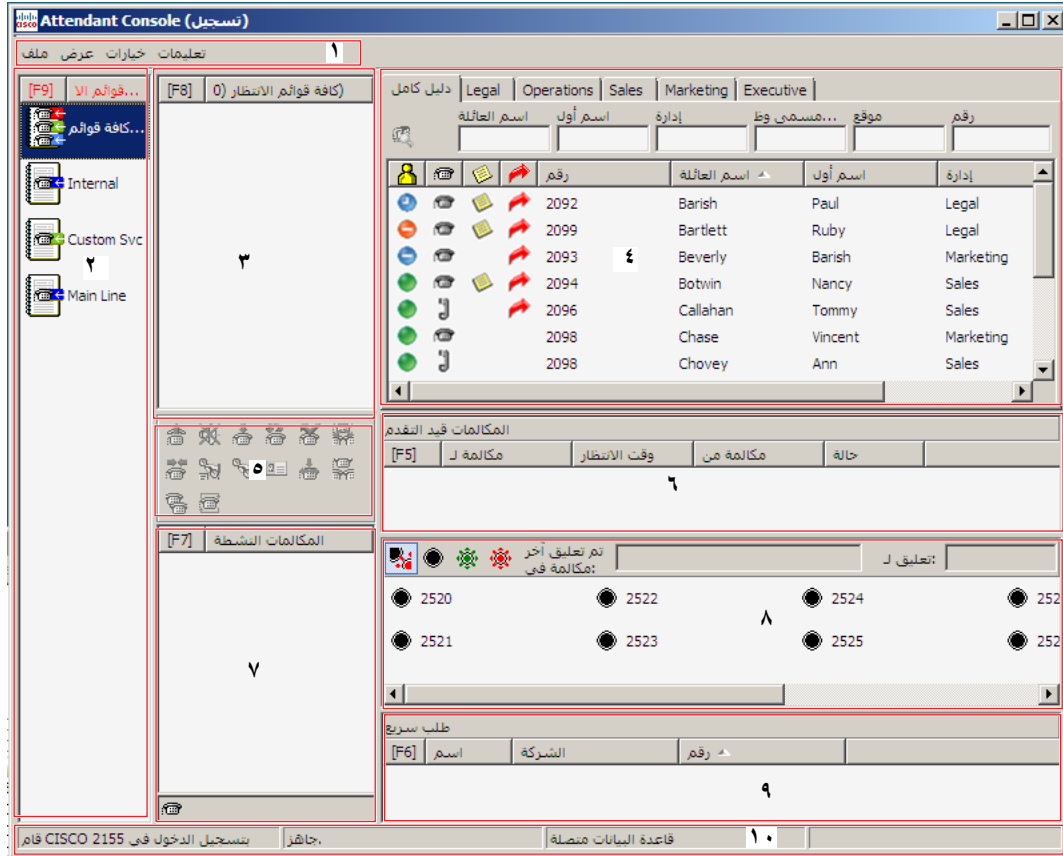


لتصبح متاحًا انقر فوق متاح (F10).

واجهة

يعرض الشكل ١-٤ واجهة Cisco Unified Attendant Console.

الشكل ١-٤ تخطيط Cisco Unified Attendant Console



مفتاح الشكل:

١. شريط القوائم
٢. قوائم الانتظار (F9) (غير متوفر في Department Edition)
٣. مكالمات واردة في قائمة الانتظار (F8)
٤. دلائل
٥. شريط الأدوات تحكم في المكالمات
٦. تقدم المكالمات (F5)
٧. المكالمات النشطة (F7)
٨. المكالمات المعلقة
٩. الطلب السريع (F6)
١٠. شريط الحالة.

شريط القوائم

يوضح الجدول ٥-١ شريط القوائم.

الجدول ٥-١

خيارات القائمة

اسم عنصر التحكم	الوصف
ملف	
تسجيل الدخول	يستخدم هذا الخيار لتسجيل الدخول.
تسجيل الخروج	يتيح هذا الخيار إمكانية تسجيل الخروج من تطبيق Cisco Unified Attendant Console.
خروج	يستخدم هذا الخيار لإغلاق التطبيق.
عرض	
أشرطة الأدوات	يقوم هذا الخيار بتنشيط/إلغاء تنشيط شريط الأدوات تحكم في المكالمات.
قوائم الانتظار (غير متوفر في إصدار (Department	يتيح لك هذا الخيار عرض كافة قوائم الانتظار أو عرض قوائم الانتظار الفردية.
الطلب السريع	يقوم هذا الخيار بتنشيط أو بإلغاء تنشيط حقل طلب سريع.
تعليق مكالمة	يقوم هذا الخيار بتنشيط أو بإلغاء تنشيط حقل المكالمات المعقولة.
عرض التحية	يتيح/يعطل هذا الخيار إطار التحية.
عرض مكالماتي المرسله على الخط المشغول	يتيح/يعطل هذا الخيار عرض المكالمات المرسله. الاختصار لهذه الوظيفة هو (Ctrl-F5).
خيارات	
التفضيلات	يفتح هذا الخيار إطار التفضيلات لتخصيص تطبيق Cisco Unified Attendant Console.
الطوارئ (غير متوفر في (Department Edition	يتيح لك هذا الخيار إرسال كافة قوائم الانتظار في وضع الطوارئ. ستم إعادة توجيه كل المكالمات لوجهة تمت تهيئتها مسبقاً.
بحث بعامل تصفية	يمكنك تحديد التبديل إلى البحث بمعامل AND من هذه القائمة.
حجم الخط	استخدم هذا الخيار لتغيير حجم الخط المعروض في الواجهة.
تعليمات	
المحتويات	تقوم بفتح التعليمات على الشاشة.
بحث بالكلمة الأساسية	يتيح لك إمكانية استخدام الكلمات الأساسية للبحث في ملف التعليمات.
رسومات	يعرض لوحة رسومات تعرض كل رموز الرسومات المستخدمة في Cisco Unified Attendant Console.
حول Attendant Console	يعرض معلومات الإصدار وحقوق النسخ.





قوائم الانتظار (F9) (غير متوفر في Department Edition)

يعرض حقل "قوائم الانتظار" قوائم الانتظار المتاحة لمسؤول التشغيل الذي قام بتسجيل الدخول. يقدم كل رمز قائمة انتظار مختلفة. عند نقل مكالمة واردة إلى قائمة الانتظار، يظهر مؤشر رقمي يوضح عدد المكالمات التي تنتظر الرد عليها. يسمع المتصل نغمة رنين حتى يتم الرد على المكالمة.

يمكن من خلال تطبيق Web Admin تعيين قائمة انتظار معينة ليتم الرد عليها على الفور بواسطة Attendant المتاح التالي (ويُشار إلى هذا الإجراء بالتوزيع الإجباري). يتم تهيئة المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار تلك لتقديمها إلى Attendant Operator المثالي الأطول أو مشاركة العمل الدائري بين Attendants المسجلة وللمرد على المكالمات في قائمة الانتظار. لا يتطلب مفتاح الرد على التالي لكي يتم الضغط عليه وسوف تظهر المكالمة تلقائياً في حقل المكالمات النشطة F7. يصبح المتصل داخل دائرة الاتصال.

يوضح الجدول ٦-١ الرموز التي يتم عرضها في منطقة قائمة الانتظار (F9) من الشاشة.

الجدول ٦-١ رموز قوائم الانتظار

رموز	أنواع قوائم الانتظار
	قوائم انتظار Console التي تمت تهيئة التحويل الإجباري لها.
	قوائم انتظار Console النشطة والمستعدة لاستقبال المكالمات.
	قوائم الانتظار في الخدمة الليلية.
	قوائم الانتظار في وضع الطوارئ.

ويمكن الوصول إلى الخيارات المذكورة أعلاه أيضًا من خلال النقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة في منطقة قوائم الانتظار وتحديد أحد خيارات قائمة السياق.


اضغط Ctrl-E لوضع قوائم الانتظار في وضع الطوارئ.

مكالمات واردة في قائمة الانتظار (F8)

يعرض هذا الحقل المكالمات التي بحالة انتظار في قوائم الانتظار بالإضافة إلى المعلومات التالية:

- اسم المتصل
 - رقم المتصل
 - الوقت المنقضي الذي استغرقته المكالمة في قائمة الانتظار
 - اسم قائمة الانتظار (اختياري)
- يوضح الجدول ٧-١ الوظائف التي يمكن إجراؤها على المكالمات في هذه المنطقة باستخدام لوحة المفاتيح،

الجدول ٧-١ مفاتيح الوظائف لحقل مكالمات واردة في قائمة الانتظار

المفتاح	الوظيفة
+	الرد على المكالمة الواردة التالية.
	ملاحظة في حالة تعيين قائمة انتظار على التحويل الإجباري، فلن تحتاج إلى استخدام هذا الزر لنقل المكالمة إلى حقل المكالمات النشطة F7.
إدخال	قم بضغطه للرد على المكالمة الواردة.

يمكن الوصول إلى هذه الخيارات من خلال قائمة السياق التي تظهر عند النقر بزر الماوس الأيمن.





دلائل

هناك نوعان من الدلائل في Cisco Unified Attendant Console:

- الدليل الكامل - يعرض هذا الدليل كل جهات الاتصال المتاحة ضمن بيئة Cisco Unified Attendant Console.

يوفر الجدول ٨-١ وصفاً للرموز التي تظهر بجوار جهة الاتصال في منطقة الدليل. ويوضح الجدول ٩-١ وظائف المفاتيح المستخدمة في منطقة الدليل.

الجدول ٨-١ رموز جهة اتصال منطقة الدليل

الرمز	الوصف
	يشير إلى حالة حضور جهة الاتصال.
	يشير إلى حالة الرقم الداخلي. يمكن أن يتم استخدامه لكي يشير إلى نوع رقم جهة الاتصال المستخدم، على سبيل المثال، جهاز محمول، أو عمل أو منزل أو، أو جهاز فاكس أو جهاز النداء.
	يشير إلى أن جهة الاتصال لديها بعض الملاحظات المرفقة.
	يشير إلى أنه قد تم تحديد رقم بديل لجهة الاتصال، أو يحتوي أحد الحقول التالية على إدخال في أرقام جهة الاتصال: <ul style="list-style-type: none"> جهاز محمول عمل ١ عمل ٢ منزل

الجدول ٩-١ المفاتيح المستخدمة للوظائف في دليل

المفتاح	الوظيفة
Ctrl-F2 (تفضيلات خاصة - راجع بحث بعامل التصفية، صفحة ١٤-٢)	فتح بحث أفقي للزملاء البدلاء لجهة الاتصال المحددة. سيكون هذا البحث في الفئة التي تم تعيينها داخل التفضيلات. عندما يتم فتح الإطار بحث أفقي، يحتوي شريط العناوين الخاص به على تفاصيل عمود الدليل الذي تم البحث فيه وبيانات جهة الاتصال المحددة من هذا العمود. يمكن نقل الإطار بحث أفقي أو إعادة تشكيله حسب الحاجة.
F2	يفتح BLF (حقل مصباح الحالة) وحالة الحضور والأرقام البديلة.
F4	ينشئ مجموعة الدليل الشخصية.
F12	فتح خصائص جهة الاتصال.
Shift-F4	يسمح لك بتحرير مجموعة الدليل الشخصية الموجودة
Ctrl-F4	يسمح لك بحذف مجموعة الدليل الشخصية الموجودة
Ctrl-Shift-Tab و Ctrl-Tab	سوف تحدد إما علامة التبويب للدليل التالي أو الدليل السابق وتعرض تفاصيل جهة الاتصال.
Alt-«رقم»>، حيث يشير «رقم» إلى رقم صحيح يقع بين الأرقام من ١ إلى ١٠.	هذا يسمح لـ Attendant Operator بالتنقل إلى دليل شخصي بعينه. ويمكنك استخدام هذه الطريقة لعرض أول عشر علامات تبويب دليل فقط. مثال: إذا كانت لديك خمسة دلائل وقمت بالضغط على Alt-2 سيتم عرض علامة التبويب الدليل الثاني، وإذا قمت بالضغط على Alt-4 سيتم عرض علامة التبويب الدليل الرابع.

مجموعات الدليل الشخصية (F4)

تتيح مجموعات الدليل الشخصية لمسؤول تشغيل Cisco Unified Attendant Console إمكانية إنشاء أدلة مخصصة مما تجعل التنقل في الدليل الكامل أسهل في الاستخدام.



ملاحظة

في حالة تثبيت وحدة التحكم Cisco Unified Attendant Console Premium Edition بشكل سليم، يجب أن تقوم بتسجيل الدخول إلى خادم "الناشر" كي تتمكن من إنشاء مجموعات دليل شخصية.

للانتقال بين الأدلة الشخصية، يمكنك أيضاً تحديد عنوان علامة التبويب. يمكنك أيضاً استخدام **Ctrl-Tab** و **Ctrl-Shift-Tab** لتحديد الدليل السابق أو التالي. بدلاً من ذلك، يمكنك الانتقال مباشرةً إلى أي من علامات التبويب العشر الأولى من خلال الضغط على **Alt-الرقم**، حيث يكون <الرقم> رقماً صحيحاً يقع بين الأرقام من ١ إلى ١٠.

باستخدام مجموعات الدليل الشخصية، يمكنك تلقي مكالمات تم استقبالها على وحدة التحكم Cisco Unified Attendant Console. وسحبها وإسقاطها إلى علامة تبويب مجموعة دليل شخصية معينة وستتوفر جهات الاتصال الموجودة ضمن تلك المجموعة للتحديد.

إنشاء مجموعة دليل شخصية جديدة



ملاحظة

يمكن إنشاء حد أقصى ١٠٠ مجموعة من مجموعات الدليل الشخصية.



ملاحظة

تعد مجموعة الدليل الشخصية إحدى الطرق المتاحة لمسؤولي تشغيل Cisco Unified Attendant Console لعمل تخصيص للدلائل الخاصة بهم، وينبغي ألا يتم استخدامها لإضافة أرقام شخصية إلى شبكة مشتركة؛ حيث إن هذا سوف يؤثر على رخص جهة الاتصال المستخدمة،

الخطوة ١ لإنشاء مجموعة دليل شخصية جديدة، حدد موضع الماوس داخل حقل دليل Cisco Unified Attendant Console واضغط على **F4** أو انقر بزر الماوس الأيمن داخل حقل الدليل وانتقل إلى **مجموعة الدليل الشخصية** **جديد**. سوف يظهر مربع حوار (الشكل ٦-١) ويتطلب المعلومات التالية.

الشكل ٦-١ مربع حوار مجموعة الدليل الشخصية

الخطوة ٢ أسفل تفاصيل يجب إدخال اسم و وصف للمجموعة.

الخطوة ٣ ضمن منطقة عامل التصفية، يجب عليك إدخال المعيار الذي ترغب في عمل تصفية مجموعة الدليل به. حدد نوع الحقل من قائمة التحديد المنسدلة.

الخطوة ٤ ثم حدد نوع القياس الذي تقوم باستخدامه:

- في حالة ما إذا كان حقلًا يستند إلى نص مثل اسم العائلة، والقسم، وما إلى ذلك يمكنك التحديد من:
 - يبدأ ب،
 - يحتوي على،

- ينتهي ب،
- مساوي إلى.
- إذا كان حقلاً رقمياً، مثل رقم يمكنك تحديده:
- يبدأ ب،
- يحتوي على،
- ينتهي ب،
- مساوي إلى،
- هل أكبر من أو مساوي إلى،
- هل أقل من أو مساوي إلى.

الخطوة ٥ أدخل قيمة القياس.

قد يكون المثال **حقل: اسم العائلة، نوع القياس: يبدأ ب، و قيمة القياس: K**. هذا سيقوم بإنتاج دليل به قائمة من جهات الاتصال حيث يبدأ اسم العائلة بالحرف K.

الخطوة ٦ [اختياري] يمكنك النقر فوق **جديد** لإضافة معيار إضافي. يمكنك استخدام الحد الأقصى من المعايير الثلاثة لإنشاء أو تعديل الدليل الشخصي.



ملاحظة

في حال إنشاء دليل يستخدم رقم معلم من أجل التصفية، فإن المعيار المدرج سيتم قياسه مقابل كافة حقول الرقم المفهوسة (لرقم داخلي رئيسي، عمل ١ وعمل ٢، و محمول وهكذا) وسيتم عرض جميع النتائج التي توافق هذا المعيار.

عند عرض الدليل للرقم الداخلي الرئيسي، أو الرقم البديل (المعرف في خيارات < التفضيلات > عام و أولوية رقم جهات الاتصال الداخلية) - فقد يتبين أن الدليل يعرض نتائج غير متوافقة. هذه ليست الحالة مما يدل على أن جهة الاتصال لديها حقول تعداد رقمي أخرى تتماشى مع هذا المعيار. عمل ١، عمل ٢، و محمول وما إلى ذلك.)

مثال: - جهة الاتصال لها رقم أساسي مثل محمول، ولها أيضا رقم عمل ١ هو ١١١١. لذا يعرض الدليل دائماً الرقم ٢٢٢٢٢ على أنه الرقم الرئيسي بناءً على الأولوية.

إذا كان عمل ١ عبارة عن حقل مفهرس وأن **Attendant Operator** ينشئ مجموعة دليل شخصية يساوي فيها الرقم ١١١١، فسيتم عرض مثال جهة الاتصال الخاصة بنا (نظراً لاستيفاء المحمول للمعيار)، لكن سيكون الرقم المعروض هو الرقم الأساسي وهو ٢٢٢٢٢.

إضافة جهات اتصال إلى مجموعة دليل شخصية تم إنشاؤها بالفعل

من الدليل الكامل، يكون من الممكن تحديد جهة اتصال وسحبها إلى علامة تبويب الدليل الشخصي التي تم إنشاؤها سلفاً. ستظهر جهة الاتصال في الدليل الشخصي، بغض النظر عما إذا كانت تطابق المعيار المحدد لهذه المجموعة.



ملاحظة

في حالة تثبيت وحدة التحكم Cisco Unified Attendant Console Premium Edition بشكل سليم، يجب أن يتم تسجيل دخولك إلى خادم "الناشر" لتتمكن من إضافة جهات اتصال أو حذفها أو تغييرها.

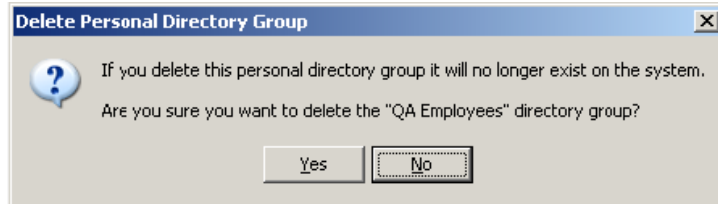
لتعديل مجموعة دليل شخصي

يتيح لك الضغط على **Shift-F4** إمكانية رؤية تفاصيل مجموعة دليل شخصية موجودة وتعديلها.

لحذف مجموعة دليل شخصي

يتيح لك الضغط على **Ctrl-F4** إمكانية حذف مجموعة دليل شخصية موجودة. سيتم توجيهك لتأكيد رغبتك في الحذف.

الشكل ٧-١ مثال لتحذير حذف مجموعة الدليل الشخصية



شريط الأدوات تحكم في المكالمات

يقع شريط الأدوات تحكم في المكالمات بين منطقة مكالمات في قائمة الانتظار ومنطقة المكالمات النشطة. يعرض رموزاً لكافة عمليات التحكم في المكالمات المتاحة في أي وقت محدد. يعرض الشكل ٨-١ مثالاً على شريط الأدوات تحكم في المكالمات إلى جانب مجموعة من العناصر المتاحة وبعض العناصر غير المتاحة.

الشكل ٨-١ شريط الأدوات تحكم في المكالمات








يوضح الجدول ١٠-١ رموز شريط أدوات تحكم في المكالمات.

الجدول ١٠-١ رموز شريط أدوات تحكم في المكالمات

اسم عنصر التحكم	الرمز	الوصف
رد على مكالمات		انقر للرد على مكالمات واردا (ليست في قائمة الانتظار).
كتم المكالمات		انقر لكتم مكالمات. هذا سيتم وضع المكالمات قيد الانتظار محليا (على سماعة الهاتف) وسوف يسمع المتصل الموسيقى الخاصة بك أثناء الإنتظار.
مسح مكالمات		انقر لمسح مكالمات نشطة.
تحويل مكالمات		انقر لإكمال التحويل بعد المراجعة المعلقة.
استرداد مكالمات		انقر لاسترداد مكالمات تم وضعها في الانتظار.
تبديل المكالمات		انقر للتبديل بين المكالمات النشطة والمكالمات التي تم وضعها في الانتظار.
إعادة إجراء		انقر لإعادة تنفيذ إجراء تم سابقاً على مكالمات.
وضع في الانتظار مع ملاحظات		انقر لإرفاق ملاحظات بالمكالمات الحالية قبل وضع المكالمات في الانتظار.
وضع في الانتظار		ملاحظة: تخص الملاحظات استخدامك أنت، لا تقم بإرسالها مع المكالمات.
		انقر لوضع مكالمات معينة مباشرة في الانتظار.

رموز شريط أدوات تحكم في المكالمات

الجدول ١٠-١

الوصف	الرمز	اسم عنصر التحكم
انقر لعرض تفاصيل جهة اتصال المتصل.		خصائص جهة الاتصال
انقر للتحديث مع مستخدم آخر وبدء مؤتمر معه.		بدء المؤتمر
انقر للجمع بين الطرفين معًا في مؤتمر.		مؤتمر
انقر لنقل مكالمة إلى خط داخلي مشغول.		إرسال على الخط المشغول
انقر لوضع المكالمة على جهاز تعليق المكالمات.		تعليق مكالمة

يمكن أن يعمل انقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة في حقل المكالمات النشطة وتحديد أحد خيارات قائمة السياق أيضًا على تنفيذ العمليات المذكورة أعلاه. يمكنك أيضًا الوصول إلى هذه الخيارات باستخدام لوحة المفاتيح (راجع الفصل ١، "باستخدام لوحة المفاتيح").


تقدم المكالمة (F5)

يقوم حقل تقدم المكالمة بعرض نوعين من المكالمات:

- مكالمات تم وضعها في الانتظار.
 - مكالمات منقضية المهلة (عائدة) والتي تم تحويلها أو تعليقها على جهاز تعليق المكالمات. يمكنك استعادة مكالمة أو إعادة إجرائها من منطقة تقدم المكالمات بطريقتين هما:
 - باستخدام الماوس، حدد مكالمة في منطقة تقدم المكالمة، ثم انقر فوق أي زر تحكم في المكالمة في شريط الأدوات تحكم في المكالمة. تم شرح هذه الأزرار في الأقسام السابقة.
 - انقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة وحدد خيار من قائمة السياق.
 - استخدام اختصارات لوحة المفاتيح لإجراء عمليات التحكم في المكالمة كما هو موضح في الأقسام السابقة.
- يوفر الجدول ١١-١ وصفًا لهذه الحقول المعروضة في منطقة تقدم المكالمة.

الحقول المعروضة لمكالمة في منطقة تقدم المكالمة

الجدول ١١-١

الوصف	اسم عنصر التحكم
رقم المتصل.	تقدم المكالمة
يمثل وقت الانتظار المنقضي للمتصل.	الوقت
الرقم الداخلي الذي تم تحويل المكالمة إليه.	الرقم الداخلي
توضح هذه الحالة ما إذا كنت قد وضعت المكالمة في الانتظار أو إذا كان قد تمت إعادة المكالمة عند انتهاء المهلة.	الحالة
يتم عرض مؤشر العنوان لإظهار أن هناك ملاحظات مرفقة بالمكالمة.	العنوان 

المكالمات النشطة (F7)

يعرض حقل "المكالمات النشطة" المكالمات التي تتم معالجتها حالياً. يمكنك عرض معلومات المكالمة مثل:

- اسم قائمة الانتظار
 - حالة المكالمة الحالية التي يمكن أن تكون مكالمة في الانتظار أو اتصال أو تحدث أو مشغول
- يعرض الشكل ٩-١ مثالاً على حقل المكالمات النشطة.

الشكل ٩-١ مثال على حقل المكالمات النشطة

المكالمات النشطة	[F7]
مؤتمر داخلي، ١٣٠١ Mahmood Khan	
عسبر المحكم في المؤتمر ١٣٠١	
تحدث ١٣٨٩ Telimulic Rina/3	



ملاحظة

إذا تمت بالفعل تهيئة قائمة انتظار إلى التحويل الإجباري في Web Admin، فأنت لست في حاجة إلى الضغط على علامة زائد للرد على المكالمة، سوف يظهر تلقائياً في حقل المكالمات النشطة F7 ويصبح المتصل في دائرة الاتصال.

الجدول ١٢-١ يوضح المفاتيح التي يمكن استخدامها في منطقة المكالمات النشطة،

الجدول ١٢-١ المفاتيح المستخدمة في معالجة المكالمات في حقل المكالمات النشطة

المفتاح	الوظيفة
إدخال	قم بضغطه للرد على المكالمة التي في حالة رنين.
إدخال	قم بضغطه لمسح المكالمة المتصلة.
إدخال	قم بضغطه لإتمام تحويل بعد المراجعة للمكالمة.
صفحة لأسفل	اضغط لوضع في الانتظار.
صفحة لأسفل	قم بالضغط لاسترداد المكالمة الموضوع في الانتظار.
-	اضغط لإلغاء تحويل بعد المراجعة.
نهاية	قم بضغطه لبدء المؤتمر وإضافة كافة الأطراف إليه.
حذف	قم بضغطه لإعادة إجراء مكالمة.
F2	قم بضغطه لعرض الأرقام البديلة و BLF (حقل مصباح الحالة) وحالة الحضور.
F12	اضغطه للحصول على تفاصيل جهة الاتصال
منزل	قم بضغطه لتعليق المكالمة التي تم الرد عليها على جهاز تعليق المكالمات.
Ctrl-M	يتم استخدامه لإرسال بريد إلكتروني إلى مستخدم رقم داخلي لا يرد على مكالمة

يمكن أيضًا أن يعمل النقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة في منطقة **المكالمات النشطة** وتحديد أحد خيارات قائمة السياق على الوصول إلى الخيارات المذكورة أعلاه.

المكالمات المعلقة

يعرض حقل المكالمات المعلقة قائمة بأجهزة تعليق المكالمات. في حالة عدم استخدامك لتعليق المكالمات، يمكنك إخفاء حقل المكالمات المعلقة عن طريق النقر فوق **عرض < تعليق مكالمة** (يتيح هذا الخيار إمكانية تبديل العرض). ويمكنك عرض كل الأجهزة بشكل افتراضي.

يوضح **الجدول ١٣-١** عناصر التحكم التي يمكنك استخدامها للتحكم في حقل المكالمات المعلقة.

الجدول ١٣-١ عناصر تحكم المكالمات المعلقة

عناصر التحكم	الوظيفة
	إظهار كل أجهزة تعليق المكالمات.
	إظهار كل أجهزة تعليق المكالمات المتاحة لك. يتم عرض الأجهزة غير المستخدمة موضحة بهذا الرمز.
	إظهار أجهزة تعليق المكالمات التي قمت بتعليق المكالمات بواسطتها فقط. يتم عرض الأجهزة التي قمت بتعليق المكالمات بواسطتها موضحة بهذا الرمز.
	إظهار أجهزة تعليق المكالمات التي قام مسؤولو التشغيل الآخرون بتعليق مكالماتهم بواسطتها فقط. يتم عرض الأجهزة التي قام آخرون بتعليق المكالمات بواسطتها موضحة بهذا الرمز.



ويتم عرض الحقول التالية أيضًا:

- **تم تعليق آخر مكالمة في الرقم الذي قمت بتعليق آخر مكالمة عليه.**
- **تعليق لـ** — عند استرداد مكالمة من رقم داخلي مشغول وقمت بتعليق هذه المكالمة، يعرض هذا الحقل اسم جهة الاتصال التي تمت استعادة المكالمة منها.
- يشير جهاز تعليق المكالمة بالإضافة إلى الرمز **خارج الخدمة** إلى أن الجهاز خارج الخدمة ولا يمكن استخدامه لتعليق المكالمات. يمكنك تعليق أو استرداد المكالمات بالطرق التالية:
- باستخدام الماوس، حدد جهاز تعليق المكالمة ثم انقر فوق أي رمز في شريط الأدوات تحكم في المكالمة.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق أي جهاز وقم بتحديد خيار من قائمة السياق.
- استخدام اختصارات لوحة المفاتيح لإجراء عمليات التحكم في المكالمة كما هو موضح في الأقسام السابقة.

الطلب السريع (F6)

يحتوي حقل "طلب سريع" على قائمة بالأرقام التي يتم الاتصال بها بشكل متكرر، مما يتيح لك إمكانية الاتصال بها بسرعة. يعرض الشكل ١٠-١ مثالاً على اسم في حقل الطلبات السريعة.

الشكل ١٠-١ حقل الطلب السريع

طلب سريع	رقم	الشركة	اسم	[F6]
	1023	Company	Paul Barish	
	2098	Another Company	Vincent ...	

يمكنك إجراء عمليات تحكم في المكالمات بالطرق التالية:

- باستخدام الماوس، حدد جهة اتصال ثم انقر فوق أي رمز في شريط الأدوات تحكم في المكالمات.
- استخدام اختصارات لوحة المفاتيح لإجراء عمليات التحكم في المكالمات كما هو موضح في الأقسام السابقة.



ملاحظة

في حالة تثبيت وحدة التحكم Cisco Unified Attendant Console Premium Edition بشكل سليم، يجب أن يتم تسجيل دخولك إلى خادم "الناشر" لتتمكن من إضافة أرقام الطلب السريع أو حذفها أو تغييرها.

إضافة إدخال إلى حقل الطلب السريع

لإضافة رقم إلى حقل الطلب السريع، اتبع الخطوات التاليتين:

- الخطوة ١ انقر بزر الماوس الأيمن على حقل الطلب السريع ثم حدد إضافة طلب سريع.
- الخطوة ٢ أدخل الرقم والاسم واسم الشركة لجهة الاتصال. يعرض الشكل ١١-١ مربع حوار الطلب السريع.

الشكل ١١-١ مربع حوار الطلب السريع

طلب سريع
?

أدخل الرقم والاسم والشركة لهذا الطلب السريع.
ملاحظة: لا يمكن عرض الطلب السريع الخاص أو تغييره إلا بواسطةك.

طلب سريع خاص

1010

رقم:

Mehmood Anjum

اسم:

Company A

الشركة:

تعليقات
إلغاء
موافق

يوضح الجدول ١٤-١ الحقول في مربع حوار الطلب السريع (الموضحة في الشكل ١-١١).

الجدول ١٤-١ حقول إطار الطلب السريع

الحقل	مثال	الوصف
طلب سريع خاص		لا يمكن تحرير أرقام الطلب السريع الخاصة أو عرضها إلا بواسطةك. لن يتمكن المستخدمين الآخريين الذين قاموا بتسجيل الدخول إلى التطبيق من مشاهدة الأرقام التي تم تحديدها في خانة الاختيار هذه. وفي حالة عدم تحديدها، سوف تظهر لكافة المستخدمين الآخريين.
الرقم	٥٥٥٠١١١	من المطلوب حفظ رقم جهة الاتصال كطلب سريع.
الاسم	سيد فرج	اسم جهة الاتصال.
الشركة	الشركة أ	اسم الشركة التي تعمل لديها جهة الاتصال.

الخطوة ٣ انقر فوق موافق.



ملاحظة

يمكنك ببساطة سحب جهة الاتصال من حقل الدليل وإسقاطها في منطقة الطلب السريع.

حذف إدخال من حقل الطلب السريع

لحذف إدخال في حقل الطلب السريع، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ حدد الطلب السريع المطلوب حذفه.

الخطوة ٢ انقر بزر الماوس الأيمن، ثم اختر **حذف طلب سريع**.

الخطوة ٣ انقر فوق **نعم** في رسالة التأكيد.

تحديث إدخال في حقل الطلب السريع

لتحديث إدخال في حقل الطلب السريع، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ حدد الطلب السريع المطلوب تحديثه.

الخطوة ٢ انقر بزر الماوس الأيمن، ثم اختر **تحرير الطلب السريع**.

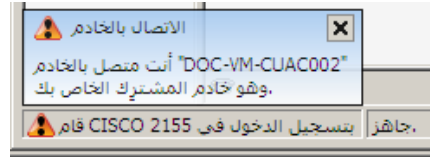
الخطوة ٣ قم بتغيير الاسم والرقم و الشركة كما هو مطلوب.

الخطوة ٤ انقر فوق موافق.

شريط الحالة

شريط الحالة هو منطقة معلومات في أسفل إطار GUI، كما أنه مقسم إلى أجزاء؛ بحيث يعرض كل جزء معلومات عن الحالة الحالية لجانب من جوانب التطبيق. من اليسار لليمين، توضح الأجزاء:

- اتصال الخادم.
 - حالة التطبيق. على سبيل المثال، مستعد.
 - الاتصال بقاعدة البيانات.
- إذا قمت بالمرور بمؤشر الماوس فوق جزء "اتصال الخادم"، تظهر لك رسالة عند اتصالك بالخادم أو عند اتصالك بخادم "المشترك". على سبيل المثال:



بالمثل، إذا قمت بالمرور بمؤشر الماوس فوق جزء اتصال قاعدة البيانات، تظهر لك رسالة عند اتصالك بقاعدة بيانات "المشترك". في كلتا الحالتين، انقر فوق علامة X أو انتظر لمدة ١٠ ثوانٍ لإغلاق الرسالة. وبعد عرض هاتين الرسالتين، وفي حالة استمرار حالة عدم الاتصال هذه، تظل علامة التعجب معروضة في جزء شريط الحالة المعني.

العمل في الحقول

إليك بعض الإجراءات التي يمكنك استخدامها أثناء العمل في تطبيق Cisco Unified Attendant Console،

جاري طلب رقم

بدلاً من تحديد جهة اتصال من الدلائل ثم إجراء مكالمة، يمكنك طلب الرقم باستخدام لوحة المفاتيح. بمجرد الكتابة، تظهر الأرقام في مربع الاتصال أسفل منطقة المكالمات النشطة. يعرض الجدول ١٥-١ المفاتيح المتاحة التي يمكن استخدامها لتحرير رقم تم طلبه. يمكن استخدام المفاتيح التالية،

الجدول ١٥-١ يسرد المفاتيح المستخدمة لتحرير الأرقام التي تم الاتصال بها

المفتاح	الوظيفة
مسافة للخلف	مسح أرقام عند كتابة رقم جهة اتصال
شريط المسافة	مسح أرقام أثناء عملية الطلب.
إدخال	طلب الأرقام المُدخلة.

البحث عن جهات الاتصال في الدلائل

يتيح لك محرك بحث Cisco Unified Attendant Console إمكانية البحث عن شخص معين عن طريق معايير مهياة ضمن الدلائل. ويعد هذا مفيداً إذا كان تطبيق console مشغولاً بشدة. لتحديد شخص أو رقم، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ حدد الدليل الذي يكون بداخله جهة الاتصال المطلوبة، وقد يكون هذا الدليل الكامل أو مجموعة الدليل الشخصي. للانتقال بين الأدلة الشخصية، يمكنك أيضاً تحديد عنوان علامة التبويب. يمكنك أيضاً استخدام **Ctrl-Tab** و **Ctrl-Shift-Tab** لتحديد الدليل السابق أو التالي. بدلاً من ذلك، يمكنك الانتقال مباشرةً إلى أي من علامات التبويب العشر الأولى من خلال الضغط على **Alt-الرقم**، حيث يكون **<الرقم>** رقماً صحيحاً يقع بين الأرقام من ١ إلى ١٠.
- الخطوة ٢ عند تحديد علامة تبويب الدليل فإن المؤشر سينتقل افتراضياً إلى أول مربع للبحث. وسوف ينتقل المؤشر أيضاً إلى أول مربع للبحث في حالة بدء الكتابة.
- الخطوة ٣ يمكنك تحديد أي معيار للبحث. يمكن لبحثك أن يقوم على ما يلي:
 - اسم العائلة
 - الاسم الأول
 - القسم
 - الرقم
- الخطوة ٤ اضغط المفتاح **Tab** من لوحة المفاتيح للتنقل بين حقول البحث أو ضع المؤشر وانقر بالماوس فوق مربع البحث المناسب.
- الخطوة ٥ قم بإدخال كلمة أساسية.



ملاحظة

عند تمكين البحث بمعامل AND، أو عن طريق خيارات < التفضيلات > بحث بمعامل التصفية وتحديد أرغب في استخدام البحث بمعامل AND أو خيارات < البحث بمعامل التصفية وتحديد استخدام البحث بمعامل AND من الممكن إدخال كلمات أساسية في الموضوعين. على سبيل المثال سيد في الاسم الأول و فرج في حقل اسم العائلة. ستعرض النتائج كافة السجلات التي تتوافق مع المعيار الذي تم إدخاله من كل من الحقلين ويتم فقط إقصاء السجلات التي تتوافق مع معيار واحد.

الخطوة ٦ اضغط المفتاح إدخال.

سيعمل الدليل المحدد على تصفية أية جهات اتصال لا تتطابق مع الكلمة الأساسية المدخلة.

بمجرد تحديد الشخص المطلوب، قم إما بالنقر المزدوج أو الضغط مرتين فوق المفتاح إدخال للاتصال بجهة الاتصال هذه. الشكل ١٢-١

الشكل ١٢-١ مثال على نتائج البحث

Last Name		First Name		Department	
		John			
Number	Last Name	First Name	Department	Job Title	
1001	Smith	John	Sales		
2000	Junior	John	Marketing		



ملاحظة

سيعمل البحث على تصفية أية جهات اتصال لا تتطابق مع المعايير في حالة ضغط الزر بحث بمعامل التصفية. في حالة عدم ضغط الزر فإن التطبيق سيقوم بتحديد جهة الاتصال التي تناسب الكلمة الرئيسية المكتوبة. على سبيل المثال، في حالة الضغط على زر بحث بمعامل التصفية وقمت بكتابة "أ" فإنه سيتم تحديد أول جهة اتصال تبدأ بالحرف "أ".

البحث الأفقي (Ctrl-F2) (الإصداران Enterprise و Premium فقط)

يوفر البحث الأفقي ميزة بحث تتيح لك إمكانية البحث باستخدام معايير محددة مثل القسم أو الاسم الأول أو اسم العائلة). يمكن استخدام هذه الميزة ضمن أي من دلائل جهات الاتصال.

لاستخدام ميزة البحث الأفقي، حدد جهة اتصال من الدليل سواء باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح. ثم قم ببدء بحث أفقي بالضغط على Ctrl-F2 والذي يعرض شاشة بحث موسع تعرض كل جهات الاتصال التي تطابق حقل البحث الأفقي.

البحث الأفقي

يمكن تغيير ارتفاع إطار البحث الموسع، كما يمكن تحريك الإطار. وبعد تغيير حجم الإطار، يحافظ Cisco Unified Attendant Console على الحجم الجديد للإطار وموقعه.

يمكنك غلق إطار البحث الموسع في أي وقت عن طريق الضغط على المفتاح ESC (مفتاح الهروب)، أو بالنقر فوق رمز إغلاق الإطار (X).

عند بدء بحث أفقي، يجب إكمال التحديد أو إغلاق الإطار الموسع قبل المتابعة في استخدام ميزات أخرى داخل Cisco Unified Attendant Console.

لتعيين حقل البحث الأفقي المفضل، يجب تحديد المعايير داخل التفضيلات. (خيارات < التفضيلات ثم علامة التبويب بحث بعامل التصفية). يؤدي تحديد القيمة بلا إلى تعطيل الخاصية.

٢ الفصل



تخصيص Cisco Unified Attendant Console

يتيح Cisco Unified Attendant Console إمكانية تخصيص مظهر التطبيق ووظائفه. للوصول إلى إعدادات تطبيق console، اختر خيارات < التفضيلات في القائمة الرئيسية. يؤدي ذلك إلى فتح الإطار التفضيلات.



يمكنك تغيير حجم الخط في الواجهة من الإطار التفضيلات أو عن طريق اختيار خيارات < حجم الخط من القائمة الرئيسية. للتعرف على الأحجام المتاحة، راجع عرض، صفحة ٣-٢

علامات التبويب الموجودة في الإطار التفضيلات موضحة أدناه.

علامة التبويب عام

الإعدادات التالية متاحة في هذا القسم:

• تطبيق قائمة منبثقة عند

يوفر لك تطبيق Cisco Unified Attendant Console خيارات إظهار التطبيق بشكل منبثق عند تحديد الخيارات التالية:

– مكالمات في قائمة الانتظار في انتظار الرد عليها

– الجهاز المحلي الخاص بي يرّن (إذا كان هذا هو الجهاز الذي قمت بتسجيل الدخول باستخدامه)

– تصغير في حالة عدم الاستخدام

في حالة تحديد الخيارين الأول والثاني أو أحدهما، سيظهر التطبيق بشكل منبثق على سطح المكتب في حالة تصغيره. ويعمل الخيار الثالث على تصغير التطبيق في حالة عدم وجود مكالمات نشطة أو في قائمة الانتظار.

• أولوية رقم جهات الاتصال الداخلية

أنت في حاجة إلى ضبط أولوية وبالتالي إذا لم تكن جهة الاتصال على رأس القائمة، فإن الرقم التالي يحل محلها.

يوضح هذا الجدول أرقام جهة الاتصال المتاحة والتسلسل الذي يملأ حقل الرقم بالدليل. إذا لم تشتمل جهة الاتصال على رقم داخلي رئيسي، فإن الرقم الذي سيجري استخدامه يكون عمل ١، ثم عمل ٢، ثم محمول وهكذا.

لتغيير تسلسل النظام التي سيتم استبدال الأرقام، اختر نوع الرقم الذي تود تغيير وضعه في هذا التسلسل واستخدم مفاتيح التنقل لأعلى ولأسفل لنقلها إلى الموضع الصحيح.



لاحظ ما يلي:

- في حال إنشاء دليل يستخدم رقم معلم من أجل التصفية، فإن المعيار المدرج سيتم قياسه مقابل كافة حقول الرقم المفهرسة (لرقم داخلي رئيسي، عمل ١ وعمل ٢، و محمول وهكذا) وسيتم عرض جميع النتائج التي توافق هذا المعيار.
 - عندما يعرض الدليل "الرقم الداخلي الرئيسي" فقط أو الرقم البديل (المحدد في علامة التبويب التفضيلات < عام و أولوية رقم جهات الاتصال الداخلية) قد يبدو أن الدليل يعرض نتائج غير متسقة. هذه ليست الحالة مما يدل على أن جهة الاتصال لديها حقول تعدد رقمي أخرى تتماشى مع هذا المعيار. عمل ١، عمل ٢، و محمول وما إلى ذلك).
 - مثال: جهة الاتصال لها رقم أساسي مثل محمول ٢٢٢٢٢٢ ولها أيضًا رقم العمل ١ وهو ١١١١. لذا يعرض الدليل دائماً الرقم ٢٢٢٢٢٢ على أنه الرقم الرئيسي بناءً على الأولوية.
- إذا كان عمل ١ عبارة عن حقل مفهرس وكان Attendant Operator ينشئ مجموعة دليل شخصية يساوي فيها الرقم ١١١١، فسيتم عرض مثال جهة الاتصال الخاصة بنا (نظرًا لاستيفاء المحمول للمعيار)، لكن سيكون الرقم المعروض هو الرقم الأساسي وهو ٢٢٢٢٢٢.

يعرض الشكل ١-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب عام.

الشكل ١-٢ علامة التبويب عام بقسم التفضيلات

عام

تطبيق قائمة منبثقة عند

مكالمات في قائمة الانتظار في انتظار الرد عليها

الجهاز المحلي الخاص بي يرن

تصغير في حالة عدم الاستخدام

أولوية رقم جهات الاتصال الداخلية

يجب تعيين أولوية حتى إذا لم يتوفر لدى جهة الاتصال الرقم الأول، مدرجًا بالقائمة، يتم استخدام الرقم التالي.

رقم داخلي رئيسي

عمل 1

عمل 2

جهاز محمول

منزل

جهاز النداء

فاكس

↑

↓

عرض

تمكّنك علامة التبويب **عرض** من تعيين ما يلي:

- ترتيب الصفوف (إصدار Premium فقط من Cisco Unified Attendant Console) – إذا كنت ترغب في عدم فرز قوائم الانتظار بالترتيب الذي تم إنشاؤها به، فحدد ترتيب الصفوف هجائياً.
- عند تحديد قسم – يتيح لك الإعداد تغيير لون الخط إمكانية تغيير ألوان خطوط التسميات الموجودة في Cisco Unified Attendant Console للمنطقة المحددة. ويترتب على ذلك تيسير الاطلاع على المنطقة التي قمت بتحديدتها عند تشغيل تطبيق console. يصبح لون النص أحمر افتراضياً.
- عرض معلومات المكالمات
 - يتيح لك الإعداد إظهار علامة التوجيه عرض الوجهة المطلوبة لكل مكالمة بالإضافة إلى التفاصيل القياسية الخاصة بكل مكالمة مثل معرف المتصل والإعلام الداخلي/الخارجي. هذا هو الإعداد الافتراضي.
 - يتيح لك الإعداد إظهار شروط المهلة عرض تفاصيل حول سبب رجوع مكالمة إلى مسؤول التشغيل.
- أثناء إجراء المكالمات – يتحكم ذلك في عرض مطالبة BLF (حقل مصباح الحالة)/الحضور. المطالبة في حالة تعيين حالة الحضور غير محددة افتراضياً.
- أثناء القيام بعمليات السحب والإفلات – يتيح لك الخيار عرض صورة سحب إمكانية الاطلاع على صورة كاملة على الشاشة تعرض المكالمة التي تقوم بسحبها عبر الشاشة.

- **حجم الخط** – استخدم هذا الخيار لتغيير حجم الخط في الواجهة Cisco Unified Attendant Console لتيسير استخدامه. اختر من افتراضي أو متوسط أو كبير أو كبير جدًا. يمكنك أيضًا تعيين المعلمة من قائمة التطبيقات الرئيسية عن طريق اختيار خيارات < حجم الخط.
- **المرونة** (Cisco Unified Attendant Console Premium Edition فقط) – حدد المطالبة عند تبديل الخوادم (الإعداد الافتراضي) ليتم إعلامك عند تبديل الخوادم عند فشل الخادم أو استعادته. يعرض الشكل ٢-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب عرض.

الشكل ٢-٢ علامة التبويب عرض بقسم التفضيلات

عرض

ترتيب الصفوف

ترتيب الصفوف هجائيًا

عند تحديد قسم

تغيير لون الخط

بالنسبة لهذا اللون: لون

عرض معلومات المكالمات

إظهار علامة التوجيه

إظهار شروط المهلة

أثناء إجراء المكالمات

المطالبة في حالة تعيين حالة الحضور

أثناء القيام بعمليات السحب والإفلات

عرض صورة سحب

حجم الخط

افتراضي

المرونة

المطالبة عند تبديل الخوادم

الحضور

توفر علامة التبويب هذه لمسؤول التشغيل إمكانية إعداد التفضيلات الخاصة بمعلومات الحضور.

- عرض تواجده افتراضي – حدد من بين حالة تواجده **Microsoft**، حالة تواجده **Cisco** أو بلا.
 - تمكين معلومات تواجده **Microsoft** – لعرض معلومات تواجده **Microsoft**، حدد هذا المربع وحدد الحقل المطلوب استخدامه لاسترداد المعلومات.
 - يتم إجراء هذا التحديد من قائمة التحديد المنسدلة التي توجد بها الخيارات: بريد إلكتروني أو البريد الإلكتروني ٢ أو حقل المستخدم ١ أو حقل المستخدم ٢ أو حقل المستخدم ٣ أو ملف تعريف المستخدم.
 - تمكين معلومات تواجده **Cisco** – لعرض معلومات تواجده **Cisco**، حدد هذا المربع وحدد الحقل المطلوب استخدامه لاسترداد المعلومات.
 - يتم إجراء هذا التحديد من قائمة التحديد المنسدلة التي توجد بها الخيارات: بريد إلكتروني أو البريد الإلكتروني ٢ أو البريد الإلكتروني ٣ أو حقل المستخدم ١ أو حقل المستخدم ٢ أو حقل المستخدم ٣ أو ملف تعريف المستخدم.
- يعرض الشكل ٣-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب حضور.

الشكل ٣-٢ علامة التبويب الحضور بقسم التفضيلات

الحضور

عرض تواجده افتراضي

حالة تواجده Microsoft
 حالة تواجده Cisco
 بلا

تمكين معلومات تواجده Microsoft

لاسترداد معلومات التواجد، استخدم الحقل التالي:

تمكين معلومات تواجده Cisco

لاسترداد معلومات التواجد، استخدم الحقل التالي:

طلب

يتوافر الخيار التالي في علامة التبويب هذه:

- بادئة البريد الصوتي – يتيح لك هذا الخيار إمكانية إدخال بادئة تقوم بإرسال المكالمات مباشرةً إلى أحد الأرقام الداخلية للبريد الصوتي.
 - طلب تلقائي – يتيح لك هذا الخيار إمكانية طلب رقم داخلي أو خارجي تلقائيًا بعد مرور فترة محددة. ويمكنك تعيين فترة زمنية للخيار طلب تلقائي. ويتم إدخال الرقم المطلوب في المنطقة الموجودة أسفل المكالمات النشطة.
- يعرض الشكل ٤-٢ الخيارين التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب طلب.

الشكل ٤-٢ علامة التبويب طلب بقسم التفضيلات

تحويلات المكالمات

الخيارات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

- أثناء القيام بعملية السحب والإفلات أو النقر المزدوج (كافة الإصدارات) يتيح لك هذا القسم اختيار نوع التحويل الذي ترغب في إجرائه عند سحب مكالمات وإفلاتها أو النقر فوقها نقرًا مزدوجًا. يمكنك النقر فوق أحد أزرار الخيار لتحديد أحد الخيارات التالية:
 - إجراء تحويل بعد المراجعة
 - إجراء تحويل مباشر (هذا محدد افتراضيًا)
- أثناء التحويل المباشر لمكالمة، يمكنك تحديد إرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول. يعمل ذلك على تكديس المكالمات على الرقم الداخلي تلقائيًا إلى أن تتوفر وزيادة سرعة التعامل مع المكالمات.
- أثناء إعادة إجراء المكالمات (الإصداران Enterprise و Premium فقط من Cisco Unified Attendant Console) أثناء إعادة إجراء المكالمات، يمكنك تحديد إرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول. يعمل ذلك على تكديس المكالمات على الرقم الداخلي تلقائيًا إلى أن تتوفر وزيادة سرعة التعامل مع المكالمات.

يعرض الشكل ٥-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب تحويلات المكالمات.

الشكل ٥-٢ علامة التبويب تحويل المكالمات بقسم التفضيلات (الإصداران Enterprise و Premium)

تحويلات المكالمات

أثناء القيام بعملية السحب والإفلات أو النقر المزدوج

إجراء تحويل بعد المراجعة

إجراء تحويل مباشر

أثناء التحويل المباشر

إرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول

أثناء إعادة إجراء المكالمات

إرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول

تعليق مكالمة

تحتوي علامة التبويب هذه على خانة اختيار. في حالة تحديد خانة الاختيار هذه، بعد تعليق إحدى المكالمات، سيتم عرض كافة أجهزة التعليق في منطقة تعليق المكالمات.

يعرض الشكل ٦-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب تعليق مكالمة.

الشكل ٦-٢ علامة التبويب تعليق مكالمة بقسم التفضيلات

تعليق مكالمة

بعد تعليق مكالمة

إظهار كافة الأجهزة المعلقة

علامة التبويب كتم

يتيح هذا القسم للمستخدم إمكانية كتم المكالمات تلقائيًا. ويمكن للمستخدم تحديد أي من الخيارات التالية:

- إجراء بحث – يؤدي تحديد خانة الاختيار هذه إلى كتم المكالمات تلقائيًا عندما يقوم مسؤول التشغيل بالنقر فوق أي من حقول البحث.
 - ضغط المفاتيح الرقمية لطلب أرقام – يؤدي تحديد خانة الاختيار هذه إلى كتم المكالمات تلقائيًا عندما يقوم مسؤول التشغيل بطلب رقم.
 - تغيير شاشات الدليل أو تحديدها – في حالة قيام المستخدم بتحديد خانة الاختيار هذه، يتم تلقائيًا كتم المكالمات عند قيام مسؤول التشغيل بالنقر فوق الدلائل.
- عند اختيار أحد هذه الخيارات، يتم وضع المكالمات قيد الانتظار محلياً (على سماع الهاتف) وسوف يسمع المتصل الموسيقى أثناء الإنتظار.

يعرض الشكل ٧-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب كتم.

الشكل ٧-٢ علامة التبويب كتم بقسم التفضيلات.

كتم

كتم المكالمات تلقائيًا عند

إجراء بحث

ضغط المفاتيح الرقمية لطلب أرقام

تغيير شاشات الدليل أو تحديدها

النغمات

يتيح هذا القسم إمكانية تشغيل النغمات أو إيقاف تشغيلها وفقًا لأحداث معينة. ويتم بعد ذلك تشغيل النغمات بواسطة attendant console عند وقوع هذه الأحداث.

الخيارات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

- أثناء قيامي بتغيير حالتي إلى غير متاح – يحتوي هذا الخيار على خانة الاختيار عدم تشغيل أية نغمات. حدد هذا الخيار إذا كنت تريد ألا يقوم التطبيق بتشغيل أية نغمات أثناء غيابك بشكل مؤقت عن تطبيق Console Attendant.
 - عندما تكون مكالمة في قائمة الانتظار يجب الرد عليها – يحتوي هذا الخيار على خانة الاختيار تشغيل نغمة رنين. حدد هذا الخيار إذا كنت تريد تشغيل نغمة أثناء انتظار مكالمة في قائمة الانتظار.
 - عند انقضاء مهلة مكالمة – يحتوي هذا الخيار على خانة الاختيار تشغيل نغمة رنين. يمكنك تحديد هذا المربع لتحديد المكالمة التي تمت استعادتها من الحقل تقدم المكالمة أو الحقل تعليق مكالمة أو أي حقل آخر.
- يعرض الشكل ٨-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب نغمات.

الشكل ٨-٢ علامة التبويب نغمات بقسم التفضيلات

نغمات

أثناء قيامي بتغيير حالتي إلى غير متاح

عدم تشغيل أية نغمات

عندما تكون مكالمة في قائمة الانتظار يجب الرد عليها

تشغيل نغمة رنين

عند انقضاء مهلة مكالمة

تشغيل نغمة رنين

دليل

تتيح علامة التبويب دليل لك تهيئة الطريقة التي تُعرض بها معلومات جهة الاتصال والتحكم فيها داخل منطقة الدليل الخاصة بـ Cisco Unified Attendant Console. وتحتوي علامة التبويب تلك على الأقسام التالية:

- **مجموعة الدليل** - هذا ما يمكنك من التحكم في كيفية عرض دليل محدد. يمكن القيام بذلك إما بشكل جماعي عبر تحديد المربع المجاور لـ **تستخدم كافة مجموعات الدليل الإعدادات ذاتها**، وعبر اختيار الدليل (ملحوظة: كافة الأدلة سوف تستخدم المعلمات الخاصة بالدليل المحدد).
- بدلاً من ذلك، في حال **عدم استخدام كافة مجموعات الأدلة للإعدادات ذاتها**، يمكنك تحديد دليل من الجدول ثم تهيئته بشكل مستقل عن الأدلة الأخرى.
- عبر هذه القائمة، يمكنك تغيير الترتيب الذي ستعرضه به تلك الأدلة. ويجري هذا عبر تحديد دليل واستخدام مفاتيح سهم لأعلى ولأسفل لتحريكه عبر هذه القائمة.



ملاحظة

تم بالفعل إنشاء محتوى الدليل أو تحريره داخل منطقة الدليل الخاصة بـ Cisco Unified Attendant Console.

- **ترتيب العرض الافتراضي** - يمكنك تعيين ترتيب العرض الافتراضي في علامة التبويب دليل داخلي. ويتم استخدام القائمة المنسدلة التي تتكون من القيم الافتراضية للتحديد. وسيتم فرز قائمة جهات الاتصال الموجودة في الدليل تبعاً للخيار المحدد.
- **إظهار المعلومات التالية** - يحتوي هذا القسم على مربعي قائمة بالقيمتين **متاح والمعروض**. يمكنك تحديد القيم من مربع القائمة متاح وإدراجها في مربع القائمة **المعروض**. وسيتم عرض المعلومات المحددة لجهة الاتصال.
- **معايير البحث** - في هذا المقطع، يمكنك اختيار عدد حقول البحث وتحديد أي منها سيستخدم للبحث عن سجل في الدليل الداخلي. مع الإصدارين Business و Department من Cisco Unified Attendant Console، يمكنك اختيار ما يصل إلى ثلاثة حقول بحث. مع الإصدارين Enterprise و Premium Editions من Cisco Unified Attendant Console، يمكنك استخدام عرض حقول البحث العديدة هذه على الشاشة للتحكم في عرض ما يصل إلى ستة حقول.

يعرض الشكل ٩-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب دليل داخلي.

الشكل ٩-٢ علامة التبويب دليل بقسم التفضيلات (الإصداران Enterprise و Premium)

دليل

مجموعات الدليل

يتم استخدام نفس الإعدادات في كل مجموعات الدليل

دليل كامل

↑

↓

ترتيب العرض الافتراضي

اسم العائلة

إظهار المعلومات التالية

متاح:

أحرف أولى
اسم الحجرة
اسم أوسط
البريد الإلكتروني 2
البريد الإلكتروني 3
الشركة
العنوان
رصد الكتيف

المعروض:

رمز التواجد الافتراضي
رمز حالة الهاتف
رمز الملاحظات
رمز البدائل
رقم
اسم العائلة
اسم أول
إدارة
مسمى وظيفي

↑

↓

معايير البحث

عرض حقول البحث المتعددة هذه على الشاشة: 6

البحث 1: اسم العائلة

البحث 2: اسم أول

البحث 3: إدارة

البحث 4: مسمى وظيفي

البحث 5: موقع

البحث 6: رقم



ملاحظة الحقول ذات اللون الرمادي الباهت غير مفهومة داخل قاعدة بيانات.

أرقام بديلة



ملاحظة

هذا الخيار متاح في الإصداران Enterprise و Premium فقط من Cisco Unified Attendant Console.

مع الإصدارين Enterprise و Premium من Cisco Unified Attendant Console، يمكنك استخدام عرض الأرقام البديلة لعرض معلومات جهة اتصال معينة عن كل جهة اتصال محددة. ويوصى بإعداد ترتيب العرض بحيث يكون بنفس ترتيب العرض الموضح في منطقة الدليل.

يعرض الشكل ١٠-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب أرقام بديلة.

الشكل ١٠-٢ علامة التبويب أرقام بديلة بقسم التفضيلات

أرقام بديلة

إظهار المعلومات التالية

المتاح:	المعرض:
أحرف أولى	رمز حالة الهاتف
اسم الخجرة	رمز الملاحظات
اسم أوسط	نوع
البريد الإلكتروني 2	اسم العائلة
البريد الإلكتروني 3	اسم أول
الشركة	إدارة
العنوان	رقم
رمز المكتب	

ترتيب عرض الأرقام البديلة

أثناء عرض الأرقام البديلة لجهات الاتصال، قم بعرضها بالترتيب التالي:

1 عمل	↑ ↓
2 عمل	
منزل	
جهاز محمول	
فاكس	
جهاز النداء	
مساعد	
بديل	
رقم داخلي رئيسي	

عناوين الحقول

يمكنك تغيير نص عناوين الحقول الذي يظهر في التطبيق ببساطة عبر إدخال نص عرض جديد لاستبدال النص الافتراضي.

لتغيير القيمة الموجودة في العمود عرض نص في علامة التبويب عناوين الحقول، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ انقر فوق القيمة الموجودة في العمود عرض نص .
- الخطوة ٢ اكتب قيمة جديدة في العمود عرض نص لتحل محل القيمة الموجودة في العمود نص افتراضي.

الخطوة ٣ انقر فوق موافق.

لاستعادة النص الافتراضي، انقر فوق الزر استعادة الإعدادات الافتراضية.
يعرض الشكل ١١-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب عناوين الحقول.

الشكل ١١-٢ علامة التبويب عناوين الحقول بقسم التفضيلات (الإصداران Enterprise و Premium)

عناوين الحقول

يمكنك تغيير أسماء عناوين الحقول التي تظهر في التطبيق ببساطة عن طريق إدخال الاسم الجديد للحقل بجوار اسم الحقل الذي ترغب في تغييره.

إذا كنت غير راضي عن الأسماء التي قمت بتعيينها، يمكنك إرجاعها إلى الإعدادات الافتراضية من خلال ضغط زر استعادة الإعدادات الافتراضية.

عرض نص	نص افتراضي
العنوان	العنوان
أحرف أولى	أحرف أولى
اسم أول	اسم أول
اسم أوسط	اسم أوسط
اسم العائلة	اسم العائلة
بريد إلكتروني	بريد إلكتروني
البريد الإلكتروني 2	البريد الإلكتروني 2
البريد الإلكتروني 3	البريد الإلكتروني 3
سطر العنوان 1	سطر العنوان 1
سطر العنوان 2	سطر العنوان 2
سطر العنوان 3	سطر العنوان 3
سطر العنوان 4	سطر العنوان 4
Zip /رمز البريد	Zip /رمز البريد

استعادة الإعدادات الافتراضية

مع الإصدارين Cisco Unified Attendant Console Business و Department، يمكنك فقط تعيين عناوين الحقول التالية:

- اسم أول
- اسم العائلة
- بريد إلكتروني
- المسمى الوظيفي
- القسم.

الفرز الثانوي

يتم تمكين علامة التبويب هذه فقط عندما يتم تسجيل الخروج من Cisco Unified Attendant Console.

يمكن تخصيص طريقة فرز Cisco Unified Attendant Console للبيانات والبحث عنها من خلال تحديد عمود الفرز الثانوي (يتم تعيين هذا افتراضياً على الاسم الأول). يمكن استعادة الإعدادات الافتراضية عند الحاجة. ويتم تمكين زر استعادة الإعدادات الافتراضية عند تغيير قيمة من عمود الفرز الثانوي.

لتغيير القيم في عمود الفرز الثانوي، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ انقر فوق إحدى القيم الموجودة في عمود الفرز الثانوي.
- الخطوة ٢ ستظهر قائمة منسدلة تحتوي على قيم مختلفة ترتبط بالقيم الموجودة في عمود الفرز.
- الخطوة ٣ اختر قيمة لاستبدال القيمة السابقة بها.
- الخطوة ٤ لتغيير أكثر من قيمة واحدة، كرر تنفيذ الخطوات من ١ إلى ٣.
- الخطوة ٥ انقر فوق موافق.

يعرض الشكل ١٢-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب فرز ثانوي.

الشكل ١٢-٢ مثال على علامة التبويب فرز ثانوي بقسم تفضيلات

فرز ثانوي

فرز ثانوي

ملاحظة: يمكنك فقط تغيير الفرز الثانوي في حالة تسجيل الخروج.

يمكنك تخصيص الطريقة التي يقوم بها التطبيق لفرز البيانات والبحث عنها وذلك عن طريق تحديد عمود الفرز الثانوي.

إذا كنت غير راضٍ عن أعمدة الفرز الثانوي التي قمت بتعيينها، يمكنك الرجوع إلى الإعدادات الافتراضية من خلال النقر فوق زر استعادة الإعدادات الافتراضية.

فرز الأعمدة	عمود الفرز الثانوي
العنوان	اسم العائلة
أحرف أولى	اسم العائلة
اسم أول	اسم العائلة
اسم أوسط	اسم العائلة
اسم العائلة	اسم أول

استعادة الإعدادات الافتراضية

بحث بعامل التصفية

أثناء البحث في أي من حقول البحث داخل الأدلة، يمكنك تحديد كيفية إجراء عملية البحث على الشاشة. تتيح لك علامة التبويب هذه إمكانية تعيين تلك التفضيلات بتحديد الخيارات التالية:

• بحث بعامل AND

سيتيح ذلك للمشاهد تحديد معيارين مرة واحدة والبحث عن الإدخالات التي تتوافق معهم. على سبيل المثال **سيد** في الاسم الأول و **فرج** في حقل اسم العائلة. ستعرض النتائج كافة السجلات التي تتوافق مع المعيار الذي تم إدخاله من كل من الحقليين ويتم فقط إقصاء السجلات التي تتوافق مع معيار واحد.
حدد المربع أريد استخدام البحث بعامل AND لتفعيل هذه الوظيفة.



ملاحظة

كما يمكن تفعيل هذه الميزة من قائمة خيارات، بحث بعامل التصفية وتحديد استخدام بحث بعامل AND

• أثناء إجراء بحث بعامل التصفية

- اضغط **Enter** لإجراء البحث - بمجرد إدخال بعض المعلومات في أي من حقول البحث، سيعمل تحديد هذا الخيار على إجراء البحث عند ضغط المفتاح **Enter**.
- البحث بعد كل ضغطة على المفتاح - يعمل هذا الخيار على تحديث نتائج البحث بعد كل ضغطة تقوم بها على مفتاح لإدخال قيمة بحث في الحقل. وذلك هو الإعداد الافتراضي.
- البحث بعد المهلة - في حالة تحديد هذا الخيار وإدخال معلومات في حقل البحث، سيتم عرض نتائج البحث بعد مهلة محددة في القسم مهلة البحث.

• بحث أفقي (الإصداران Premium فقط من Cisco Unified Attendant Console)

مع الإصدارين Cisco Unified Attendant Console Enterprise و Premium Editions، تتيح لك ميزة البحث الأفقي إمكانية البحث عن جهة اتصال بديلة بالضغط على الزر **Ctrl-F2**. حدد من بين القيم بلا أو اسم العائلة أو الاسم الأول أو إدارة أو رقم. يؤدي تحديد بلا إلى تعطيل البحث الأفقي.

يعرض الشكل ١٣-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب بحث بعامل التصفية.

الشكل ١٣-٢ علامة التبويب بحث بعامل التصفية بقسم التفضيلات

بحث بعامل التصفية

AND بحث بمعامل

سوف تتمكن من AND في حالة استخدام البحث بالمعامل البحث في عدة حقول في وقت واحد، على سبيل المثال، قد ترغب في البحث عن الاسم الأول واسم العائلة باستخدام AND المعامل.

AND أريد استخدام البحث بمعامل

أثناء إجراء بحث بعامل التصفية

لإجراء البحث Enter اضغط

البحث بعد كل ضغطة على المفتاح

البحث بعد المهلة

مهلة البحث

ثواني

1 5

ثانية 1

بحث أفقي

يتم إجراء بحث أفقي باستخدام Ctrl+F2 عند ضغط مفتاح العمود التالي:

بلا

تسجيل

تتيح لك علامة التبويب هذه إمكانية تسجيل الدخول والخروج. استخدم خانة الاختيار للتحكم في التسجيلات التالية:

- قاعدة البيانات: لتمكين تسجيل أنشطة قاعدة البيانات داخل تطبيق console.
 - اتصال الخادم: لتمكين تسجيل أنشطة الخادم داخل تطبيق console.
- يتم عرض مسار السجل واسم الملف على الشاشة.
- يعرض الشكل ١٤-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب تسجيل.

الشكل ١٤-٢ علامة التبويب تسجيل بقسم التفضيلات

تسجيل

معلومات تسجيل الدخول

قاعدة بيانات

اتصال الخادم

مسار السجل واسم الملف:

C:\Program Files\Cisco\Logging\OPR\Log\OPRlog.txt

إعدادات متقدمة

تحدد علامة التبويب إعدادات متقدمة أنواع المكالمات المحولة مباشرة (وفقاً لوجهتها) التي يتم إرسالها مرة أخرى إلى مسؤول التشغيل في حالة عدم الرد عليها.



ملاحظة

لاحظ ما يلي:

- يتم تعطيل التحويلات المباشرة بشكل افتراضي. إذا كنت ترغب في استخدام التحويلات المباشرة، يجب أن تتم تهيئة CSS الخاص بالبوابة للسماح بإعادة توجيه المكالمات الواردة مرة أخرى.
- إذا استخدمت التحويلات المباشرة، فستفقد وظيفة إعادة الاتصال ولن يتمكن النظام من إعادة الاتصال داخلياً باستثناء المكالمات الواردة إلى الأجهزة المراقبة من خلال خادم Cisco Unified Attendant Console.

تسمح التحويلات المباشرة للطرف النهائي برؤية خاصية CLI الأصلية. ومع هذا، فإن استخدام التحويلات المباشرة يعمل على تقييد قدرة وحدة التحكم على إرجاع المكالمات المحولة إلى مسؤول التشغيل في حالة عدم الرد عليها.

بشكل افتراضي، تعمل التحويلات غير المباشرة على إعادة توجيه المكالمات من جهاز مسؤول التشغيل إلى قائمة انتظار الخدمات (منفذ CTI)، ثم يتم توصيل المكالمات بعد ذلك إلى الطرف النهائي. على العكس من ذلك، تتجاهل التحويلات المباشرة قائمة انتظار الخدمة وترسل المكالمات إلى الطرف النهائي مباشرة. ولا يتم وضع المتصل قيد الانتظار (لذلك يسمع رنيناً بدلاً من الموسيقى)، ويتم عرض خاصية CLI الأصلية إلى الطرف النهائي بدلاً من تفاصيل قائمة انتظار الخدمة.

يعرض الشكل ١٥-٢ الإعدادات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب إعدادات متقدمة.

الشكل ١٥-٢ علامة التبويب إعدادات متقدمة بقسم التفضيلات

إعدادات متقدمة

عند تحويل المكالمات

أرغب في إنهاء مهلة المكالمات التالية وإرجاعها إلى إذا لم يتم الرد:

كافة المكالمات

مكالمات داخلية

مكالمات خارجية

لا توجد مكالمات

الرجاء مراجعة الوثائق للحصول على معلومات تفصيلية حول الخيارات المتاحة

٣ الفصل



باستخدام Cisco Unified Attendant Console

كما يوضح العنوان، يتناول هذا القسم تدفق العمليات التي يتم تنفيذها باستخدام التطبيق، حيث يناقش الموضوعات المتعلقة بإدارة المكالمات. في هذا القسم، سيتم تقديم إرشادات حول كيفية العمل داخل تطبيق Cisco Unified Attendant Console. ويوجد مستويان للمراقبة يمكن عرضهما داخل تطبيق Cisco Unified Attendant Console؛ وهما حالة الخط والهاتف. وتظهر الرموز الموضحة في الجدول ١-٣ في الدلائل وتعكس حالة الهاتف.

الجدول ١-٣ رموز حالة الهاتف بمنطقة الدليل

الرمز	الوصف
	السماعة موضوعة.
	نشط
	غير متاح.
	مكالمة واردة

الرد على المكالمات

يتلقى Cisco Unified Attendant Console نوعين من المكالمات،

- المكالمات الداخلية – التي يتم استلامها من رقم داخلي محلي
- المكالمات الخارجية – التي يتم استلامها من رقم خارجي

تظهر المكالمات التي يتم تلقيها في منطقة المكالمة النشطة (F7). ويوضح الشكل ٩-١ في صفحة ١٦-١ مثالاً لمكالمة في منطقة المكالمات النشطة.

يتم ترتيب المكالمات الواردة إلى النظام ووضعها في قائمة الانتظار في منطقة كافة قوائم الانتظار (F8). يمكن الرد على المكالمات باستخدام الطريقتين التاليتين،

- رد على التالي – للرد على المكالمة التالية في قائمة الانتظار.
- انتقاء – لتحديد مكالمة معينة من قائمة الانتظار للرد عليها.
- التسليم الإجباري – قوائم الانتظار التي يمكن تهيئتها كتسليم إجباري يعني أن توزيعهم إلى الخادم الساكن.

رد على التالي

يقوم النظام بترتيب المكالمات الواردة قبل عرضها على الشاشة. يتم بعد ذلك عرض المكالمات في منطقة مكالمات في قائمة انتظار (F8) بترتيب تنازلي في الأولوية.

تعد الطريقة رد على التالي أسهل طريقة للرد على المكالمات الواردة. يتيح هذا الخيار إمكانية الرد على المكالمات بترتيب الأولوية التي يحددها النظام. يتم الرد على المكالمات ذات الأولوية الأعلى أولاً.

للرد على المكالمات التالية باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التاليين:

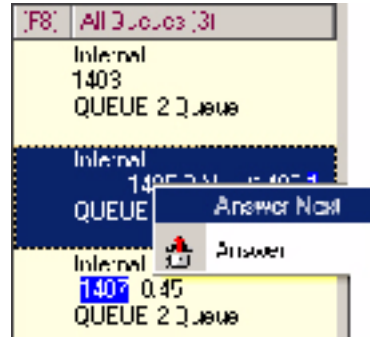
- الخطوة ١ اضغط المفتاح F8 لتحديد المنطقة مكالمات في قائمة الانتظار.
- الخطوة ٢ اضغط المفتاح "+" من لوحة المفاتيح وسيتم نقل المكالمات إلى سماعة الهاتف.

للرد على المكالمات التالية باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التاليين:

- الخطوة ١ انقر بزر الماوس الأيمن في منطقة مكالمات في قائمة الانتظار.
- الخطوة ٢ من قائمة السياق، اختر رد على التالي.

يوضح الشكل التالي كيف يمكنك استخدام قائمة السياق للرد على المكالمات التالية. سيتم الرد على المكالمات التي تقع في المرتبة التالية في ترتيب الأولوية بصرف النظر عن المكالمات المحددة في منطقة مكالمات في قوائم الانتظار. ويعرض الشكل ١-٣ مكالمات يتم الرد عليها باستخدام الخيار رد على التالي.

الشكل ١-٣ على سبيل المثال تم الرد على المكالمات باستخدام رد على التالي



الانتقاء (غير متاح في الإصدار Department)



ملاحظة

لا ينطبق هذا القسم على Cisco Unified Attendant Console الإصدار Department، حيث لا يتم عرض قوائم الانتظار.

يمكن انتقاء المكالمات الواردة التي يتم عرضها من قائمة انتظار معينة كما هو مطلوب.
للرد على مكالمات، يجب تحديد قائمة انتظار، ثم تحديد المكالمات التي ترغب في الرد عليها.
لتحديد قائمة انتظار باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ اضغط مفتاح **F9** لتحديد الحقل قوائم الانتظار.

الخطوة ٢ استخدم مفاتيح الأسهم لأعلى ولأسفل لتحديد قائمة الانتظار المطلوبة.

الخطوة ٣ سيعرض الحقل **F8** المكالمات الموجودة في حالة انتظار في قائمة الانتظار المحددة.



ملاحظة

للرجوع إلى عرض كافة المكالمات من كافة قوائم الانتظار مرة أخرى، حدد رمز **كافة قوائم الانتظار من F9**.

في حالة استخدام الماوس، انقر فوق قائمة انتظار في الحقل **قوائم الانتظار (F9)**. بعد تحديد قائمة الانتظار، تكون مستعدًا لتلقي المكالمات في حالة الانتظار.

للرد على المكالمات المعروضة في قوائم الانتظار المحددة، باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ حدد منطقة مكالمات في قائمة الانتظار عبر الضغط على المفتاح **F8**.


الخطوة ٢ باستخدام مفاتيح الأسهم لأعلى ولأسفل، حدد المكالمات المطلوب الرد عليها.


الخطوة ٣ اضغط المفتاح **إدخال** للاتصال بالمكالمة.

للرد على المكالمات المعروضة في قائمة الانتظار المحددة باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ حدد الحقل **كافة قوائم الانتظار**.

الخطوة ٢ انقر فوق المكالمات المناسبة.

الخطوة ٣ انقر فوق الزر  **رد على المكالمات** في شريط أدوات التحكم في المكالمات.

ستظهر مكالمات شخصية موجهة مباشرة إلى الرقم الداخلي الخاص بك في حقل المكالمات النشطة، كما ستسمع الرنين في سماعة الهاتف الخاصة بك. يمكنك الرد على المكالمات بالتقاط سماعة الهاتف، أو بالنقر فوق الزر  **رد على المكالمات**.



ملاحظة

يمكنك ببساطة سحب مكالمات من منطقة مكالمات في قائمة الانتظار (**F8**) ووضعها في منطقة المكالمات النشطة للرد عليها.

التسليم الإجباري

يمكن تعيين قائمة انتظار معينة ليتم الرد عليها على الفور من قبل Attendant المتاح التالي. تتم تهيئة المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار تلك لتقديمها إلى Attendant الساكن الأطول أو مشاركة العمل الدائري بين Attendants المسجلة وللرد على المكالمات في قائمة الانتظار. لا يتطلب مفتاح الرد على التالي (PLUS) حيث تظهر المكالمات تلقائياً في حقل المكالمات النشطة وترن ساعة الهاتف. يمكنك الرد على المكالمات بالتقاط سماعة الهاتف، أو بالنقر فوق الزر  **رد على المكالمات**. يمكن لمسؤولي التشغيل تسجيل الخروج أثناء وصول تحويل إجباري لمكالمة برنين إلى سماعة الهاتف.

دليل إعادة توجيه المكالمات

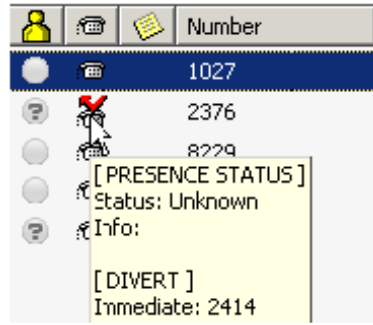
إذا كانت جهة الاتصال لديها إعادة توجيه مضبوطة على جهازها فإن الرمز سوف يعكس هذا في منطقة الدليل.



ملاحظة

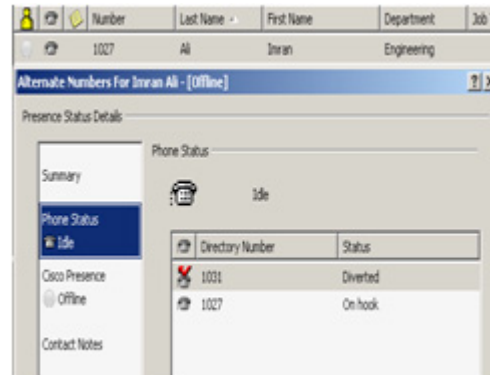
فعل سبيل المثال عندما يكون لجهة الاتصال خطوط عديدة فإن رمز إعادة توجيه المكالمات يعرض فقط في حال تهيئته على الخط الأساسي.

وضع مؤشر الماوس فوق جهة الاتصال من شأنه عرض تلميح أداة مقدما بذلك تفاصيل إضافية مثل الرقم الذي تضعه إعادة توجيه المكالمات للتحويل إليه. على سبيل المثال:



لرؤية الخطوط الثانوية، يجب أن تقوم بالضغط على F2 لعرض حالة التواجد. في الشكل ٢-٣ يظهر الخط الداخلي ١٠٠١ كخط محول بينما يظهر الخط ١٠٢٧ في وضع السماعة موضوعة.

الشكل ٢-٣ مثال لحالة التواجد المضبوطة على جهاز الخط المتعدد.



الأرقام البديلة وحالة التواجد

يمكن تشغيل شاشة الحالة هذه بطريقتين:











- في حالة تحديد جهة اتصال من دليل وضغط **F2**.
- في حالة قيام مسؤول التشغيل بتحويل مكالمة إلى رقم داخلي بحالة حضور معينة. يؤدي ذلك إلى ظهور مطالبة للمستخدم بتعيين حالة الحضور الخاصة بالشخص الذي تتم إعادة توجيه المكالمة إليه حاليًا. يوضح الجدول ٢-٣ عناصر التحكم المتاحة في الإطار حالة الحضور.

الجدول ٢-٣ عناصر تحكم إطار حالة التواجد

عناصر التحكم	الوصف
حالة الهاتف	الحالة الحالية لجهة الاتصال. ويتم تمثيل حالة الهاتف بواسطة نص ورمز حالة الهاتف.
لوحة الملخص	حالة الهاتف وتواجد Cisco وملاحظات جهة الاتصال ويمكن تمييز هذه العناصر وتوضيح الحالة في لوحة التفاصيل.
لوحة التفاصيل	يتم تغيير محتويات هذه اللوحة لعرض متطلبات الحالة الخاصة المحددة في لوحة الملخص. عند تحديد حالة الهاتف في الملخص، يتم عرض قائمة بالخطوط الفردية المرتبطة بهاتف جهات الاتصال.
تفاصيل جهة الاتصال البديلة	تحدد الرقم الذي يجب إعادة توجيه المكالمة إليه. وفي حالة حفظ الرقم في الدليل، يتم عرض اسم جهة الاتصال بالكامل بدلاً من الرقم نفسه.

يتم عرض الرموز التي تشير إلى حالة الخط في الجدول ٣-٣.

الجدول ٣-٣ رموز حالة الخط

الرمز	الوصف
	السماعة موضوعة.
	السماعة مرفوعة.
	غير متاح.
	مكالمة واردة
	مكالمة صادرة
	رنين مكالمة صادرة على رقم داخلي مشغول
	اتصال
	مكالمة في الانتظار
	إعادة توجيه المكالمات
	ملاحظات

لتحويل مكالمة، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ حدد جهة اتصال من تفاصيل جهة الاتصال البديلة.
- الخطوة ٢ يمكن أن يقوم مسؤول التشغيل بالنقر فوق أي من الخيارات التالية كما هو مطلوب:

- رد على مكالمة
 - مكالمة
 - تحويل بعد المراجعة
 - تحويل مباشر
 - تحويل إلى البريد الصوتي
 - وضع في الانتظار
 - وضع في الانتظار مع ملاحظات
 - بدء المؤتمر
 - تعليق مكالمة
- الخطوة ٣ انقر فوق إغلاق للإلغاء.

الجدول ٣-٤: يوضح ضغطات المفاتيح المتوفرة التي يمكن استخدامها لإجراء التحويلات المطلوبة:

الجدول ٣-٤: ضغطات المفاتيح المستخدمة لتحويل المكالمات

المفتاح	الوصف
إدخال	يتم تحويل المكالمة بعد مراجعتها إلى الرقم البديل المحدد.
إدخال + إدخال (اضغط إدخال مرتين)	يتم تحويل المكالمة بصورة غير مباشرة إلى الرقم البديل المحدد.

يظهر الشكل ٣-٣ جهاز هاتف بخطين مرتبطين به. في هذا المثال، لا توجد حالة حضور معينة ويتم التشغيل بضغط الزر F2.

الشكل ٣-٣ إطار الأرقام البديلة/حالة التواجد

أرقام بديلة لـ [مفتاح] - [مفتاح]

تفاصيل حالة الحضور

حالة الهاتف

السماعة موضوعة

حالة	رقم الدليل	
السماعة موضوعة	١٠٤٦	
محولة	١٠٤٩	

ملخص

حالة الهاتف

السماعة موضوعة

تواجد Cisco

غير معروف

تواجد Microsoft

متاح

ملاحظات جهة الاتصال

تفاصيل جهة الاتصال البديلة

رقم	إدارة	اسم أول	اسم العائلة	نوع	

إغلاق

تحويل المكالمات


بعد الرد على المكالمات، يمكنك تحويلها إلى أي جهاز أو جهة اتصال أو رقم خارجي مطلوب. يمكن إجراء التحويل على أنه تحويل مباشر أو تحويل بعد مراجعة (مُبلَغ). يمكن تحويل المكالمات إلى أية وجهة متاحة إما داخليًا أو خارجيًا. يُعد تحويل المكالمات إجراءً مباشرًا باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح ويمكن إتمامه إما بإدخال الرقم الداخلي المطلوب (إذا كان معروفًا)، أو البحث عن جهة الاتصال الصحيحة في الدلائل. التحويل المباشر هو مكالمات يتم تحويلها بدون مراجعة المستقبل.

التحويل المباشر إلى رقم معروف

لتحويل مكالمات مباشرة إلى رقم معروف باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمات أو حدد مكالمات في حقل المكالمات النشطة.
- الخطوة ٢ اكتب رقم الوجهة (داخلي أو خارجي). سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.
- الخطوة ٣ اضغط المفتاح إدخال مرتين بسرعة لتحويل المكالمات.

لتحويل مكالمات مباشرة إلى رقم معروف باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمات أو حدد مكالمات في حقل المكالمات النشطة.
- الخطوة ٢ باستخدام لوحة المفاتيح، اكتب رقم الوجهة (داخلي أو خارجي). سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.
- الخطوة ٣ اضغط المفتاح إدخال. سيعمل ذلك على بدء التحويل.
- الخطوة ٤ اضغط المفتاح  مرة أخرى لتحويل المكالمات.

التحويل المباشر لجهة اتصال دليل


في حالة عدم معرفة الرقم الداخلي للمستقبل المطلوب، يمكنك البحث في الدليل بسهولة للعثور على جهة الاتصال الصحيحة. تتيح الدلائل القيام بعمليات البحث عبر رقم البحث الذي يظهر عند أعلى منطقة الدليل.

لتحويل مكالمات مباشرة إلى جهة اتصال دليل باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمات أو حدد مكالمات في حقل المكالمات النشطة.
- الخطوة ٢ عند استخدام حقل البحث المعروف أولاً في إجراء البحث، ببساطة اشرع في الكتابة. أو بدلاً من ذلك اضغط على المفتاح F3، سينتقل المؤشر إلى أول حقل بحث معروف. سينتقل المؤشر تلقائيًا إلى حقل البحث الأول. إذا كنت تريد استخدام حقل بحث غير حقل البحث المعروف أولاً على الشاشة، فاستخدم المفتاح تبويب للبحث عن الحقل المناسب للكتابة فيه.
- الخطوة ٣ أثناء الكتابة، سينقل الدليل حيث يتم التوافق مع جهات الاتصال (تبعًا لكيفية تهيئة بحث بعامل التصفية، راجع الفصل ٢، "بحث بعامل التصفية" في صفحة ٢ - ١٤). استمر في الكتابة حتى يتم العثور على جهة الاتصال المطلوبة، أو استخدم مفتاحي السهم لأعلى أو لأسفل لتمييز جهة الاتصال.

الخطوة ٤ انقر نقرًا مزدوجًا فوق المفتاح إدخال لتحويل المكالمة.

لتحويل مكالمة مباشرة إلى جهة اتصال دليل باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد مكالمة في حقل المكالمات النشطة.
 - الخطوة ٢ انقر داخل حقل البحث المطلوب في منطقة الدليل. أو بدلاً من ذلك، عند الضغط على المفتاح F3، سينقلك إلى أول حقل بحث معروض في الدليل المعروض
 - الخطوة ٣ ابدأ في الكتابة وأثناء الكتابة سيتقلص الدليل كلما تطابق معيار البحث مع جهات اتصال. استمر في الكتابة حتى تظهر جهة الاتصال المطلوبة، ثم استخدم الماوس لتحديدها.
 - الخطوة ٤ انقر فوق جهة الاتصال نقرًا مزدوجًا لبدء التحويل.
 - الخطوة ٥ اضغط المفتاح  تحويل لتحويل المكالمة.
- أو

- الخطوة ١ ضع مؤشر الماوس عند المكالمة المناسبة داخل حقل المكالمات النشطة.
- الخطوة ٢ اضغط بزر الماوس الأيسر.
- الخطوة ٣ أثناء الاستمرار في ضغط زر الماوس، قم بسحب المكالمة إلى الوجهة المناسبة داخل منطقة الدليل، ثم اترك زر الماوس.



ملاحظة فمثلاً عندما تكون جهة الاتصال في دليل شخصي معين، يمكنك فتح هذا الدليل عبر وضع مؤشر الماوس فوق تبويب الدليل الشخصي لفتحه قبل تحديد جهة الاتصال.

أو

- الخطوة ١ حدد تفاصيل المكالمة التي يتم عرضها في حقل المكالمات النشطة.
- الخطوة ٢ ضع مؤشر الماوس عند الوجهة المناسبة داخل حقل الدليل أو حقل الطلب السريع، ثم انقر بزر الماوس الأيمن لإظهار قائمة منبثقة.
- الخطوة ٣ من القائمة المنبثقة، اختر **مكالمة**.
- الخطوة ٤ تأكد من أن المكالمة التي بدأت قد تم تحديدها من داخل حقل المكالمات النشطة.
- الخطوة ٥ انقر فوق الزر **إكمال التحويل**.

في حالة عدم الرد على مكالمة محولة خلال فترة معينة من الوقت، يتم استعادة المكالمة مرة أخرى إلى منطقة المكالمات النشطة. يمكن التعامل مع هذه المكالمات بعد ذلك من خلال عناصر تحكم المكالمة التي تمت استعادتها والذي سيتم شرحه في جزء لاحق من هذا الدليل.

بدء تحويل بعد المراجعة


في هذه الحالة، يتم مراجعة وجهة التحويل قبل حدوث التحويل الفعلي.

تحويل بعد المراجعة إلى رقم معروف

لتحويل مكالمة باستخدام التحويل بعد المراجعة إلى رقم معروف باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد مكالمة في حقل المكالمات النشطة.
- الخطوة ٢ اكتب رقم الوجهة. سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.
- الخطوة ٣ اضغط المفتاح إدخال لإجراء مكالمة الاستفسار.
- الخطوة ٤ بعد مراجعة الوجهة، اضغط المفتاح إدخال لإكمال التحويل.

لتحويل مكالمة باستخدام التحويل بعد المراجعة إلى رقم معروف باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد مكالمة في حقل المكالمات النشطة.
- الخطوة ٢ باستخدام لوحة المفاتيح، اكتب رقم الوجهة. سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.
- الخطوة ٣ اضغط المفتاح إدخال. سيعمل ذلك على بدء التحويل.
- الخطوة ٤ اضغط المفتاح  تحويل مرة أخرى لتحويل المكالمة بعد المراجعة.


التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل


في حالة عدم معرفة الرقم الداخلي للمستقبل المطلوب، يمكنك البحث في الدليل بسهولة للعثور على جهة الاتصال الصحيحة. تتيح الدلائل القيام بعمليات البحث عبر رقم البحث الذي يظهر عند أعلى منطقة الدليل.

لتحويل مكالمة باستخدام التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل باستخدام لوحة المفاتيح،

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد مكالمة في حقل المكالمات النشطة.
- الخطوة ٢ حدد الدليل الذي تظهر جهة الاتصال فيه. ويمكن القيام بذلك عبر الضغط على زر **Alt** وعدد من التبويب. مثال: **Alt**، **3** سوف تفتح التبويب الثالث، **Alt**، **5** سوف تفتح التبويب الخامس.
- الخطوة ٣ عند استخدام حقل البحث المعروف أولاً في إجراء البحث، ببساطة اشرع في الكتابة. سينتقل المؤشر تلقائيًا إلى حقل البحث الأول. أو بدلاً من ذلك، عند الضغط على المفتاح **F3**، سينتقل أيضًا المؤشر إلى أول حقل بحث. إذا كنت تريد استخدام حقل بحث غير حقل البحث المعروف أولاً على الشاشة، فاستخدم المفتاح **تبويب** للبحث عن الحقل المناسب للكتابة فيه.
- الخطوة ٤ أثناء الكتابة، سينقل الدليل حيث يتم التطابق مع جهات الاتصال (تبعًا لكيفية تهيئة بحث **بمعامل التصفية**، راجع الفصل ٢، "بحث **بمعامل التصفية** في صفحة ٢ - ١٤). استمر في الكتابة حتى يتم العثور على جهة الاتصال المطلوبة، أو استخدم مفتاحي السهم لأعلى أو لأسفل لتمييز جهة الاتصال.
- الخطوة ٥ اضغط المفتاح إدخال لبدء مكالمة الاستفسار.
- الخطوة ٦ بعد التحويل بعد المراجعة، اضغط على المفتاح إدخال مرة أخرى لإكمال التحويل.

لتحويل مكالمة باستخدام التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد مكالمة في حقل **المكالمات النشطة**.
- الخطوة ٢ انقر داخل حقل البحث المطلوب في الدليل المطلوب. في حال إنشاء دلائل شخصية، انقر على تبويب الدليل المناسب.
- الخطوة ٣ أبدأ في الكتابة، وأثناء ذلك، سينقلص الدليل حيث يتم التطابق مع جهات الاتصال (تبعًا لكيفية تهيئة بحث بعامل التصفية، راجع **الفصل ٢، "بحث بعامل التصفية في صفحة ٢ - ١٤"**). استمر في الكتابة حتى تظهر جهة الاتصال المطلوبة، ثم استخدم الماوس لتحديدتها.
- الخطوة ٤ انقر فوق جهة الاتصال نقرًا مزدوجًا لبدء التحويل.
- الخطوة ٥ اضغط المفتاح  **تحويل** لتحويل المكالمة بعد المراجعة.
أو

- الخطوة ١ ضع مؤشر الماوس عند المكالمة المناسبة داخل حقل **المكالمات النشطة**.
- الخطوة ٢ اضغط بزر الماوس الأيسر.
- الخطوة ٣ أثناء الاستمرار في ضغط زر الماوس، قم بسحب المكالمة إلى الوجهة المناسبة داخل حقل الدليل المطلوب عبر وضع مؤشر الماوس فوق تبويب الدليل ثم حدد جهة الاتصال قبل تحرير زر الماوس. يعمل هذا على إعداد مكالمة الاستفسار.
- الخطوة ٤ اضغط المفتاح  **تحويل** لتحويل المكالمة بعد المراجعة.
أو

- الخطوة ١ حدد تفاصيل المكالمة التي يتم عرضها في حقل **المكالمات النشطة**.
- الخطوة ٢ ضع مؤشر الماوس عند الوجهة المناسبة داخل حقل **الدليل المطلوب** أو حقل الطلب السريع، ثم انقر بزر الماوس الأيمن لإظهار قائمة منبثقة.
- الخطوة ٣ من القائمة المنبثقة، اختر **مكالمة**.
- الخطوة ٤ تأكد من أن المكالمة التي بدأت قد تم تحديدها من داخل حقل **المكالمات النشطة**.
- الخطوة ٥ انقر فوق الزر **إكمال التحويل**.

على الرغم من أن هذه الإجراءات تشمل القيام بمكالمة مراجعة أو مكالمة استفسار، ففي حال عدم الرد على مكالمة محولة خلال فترة معينة من الوقت، يتم استعادة المكالمة مرة أخرى إلى منطقة المكالمات النشطة. يمكن التعامل مع هذه المكالمات بعد ذلك من خلال **عناصر تحكم المكالمة التي تمت استعادتها** والذي سيتم شرحه في جزء لاحق من هذا الدليل.

إجراء المكالمات

- يتيح لك Cisco Unified Attendant Console إمكانية طلب المكالمات وإجرائها. يمكن إجراء المكالمات مباشرةً إلى جهة اتصال أو يمكن إجراؤها باستخدام عناصر تحكم المكالمات المختلفة مثل تعليق المكالمات والتحويل والمؤتمر. عناصر التحكم هذه مشروحة بالتفصيل، راجع الفصل ١، "شريط الأدوات تحكم في المكالمات في الصفحة ١ - ١٤". يوجد نوعان من المكالمات التي يمكن إجراؤها،
- **مكالمة داخلية** – وهي المكالمات التي يتم إجراؤها إلى الأرقام الموجودة داخل النظام. على سبيل المثال، في مركز الاتصال، يُطلق على المكالمات التي يتم إجراؤها إلى الأرقام الموجودة داخل مركز الاتصال اسم الأرقام الداخلية.
 - **مكالمة خارجية** – وهي المكالمات التي يتم إجراؤها إلى الأرقام الموجودة خارج النظام. على سبيل المثال، يستطيع مسؤول التشغيل في مركز الاتصال إجراء مكالمة إلى عميل ما لأغراض التسويق.

إجراء المكالمات الداخلية

للاتصال برقم داخلي، اتبع الخطوتين التاليتين:

- الخطوة ١ أدخل الرقم المطلوب. بغض النظر عن المنطقة التي قمت بتحديدتها في تطبيق console أثناء الكتابة، ستظهر الأرقام في مربع الاتصال ضمن منطقة المكالمات النشطة.
- الخطوة ٢ اضغط اتصال/مسح باستخدام الماوس أو المفتاح إدخال باستخدام لوحة المفاتيح.

سيبدأ إجراء مكالمة إلى جهة الاتصال المحددة مع ظهور التفاصيل في منطقة المكالمات النشطة.

إجراء مكالمات خارجية

لإجراء مكالمة خارجية باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوتين التاليتين:

- الخطوة ١ اطلب رقم رمز الوصول، ثم الرقم الخارجي. (ما لم تتم تهيئة تطبيق Cisco Unified Attendant Console لإضافة رقم الوصول. يتم إجراء ذلك في Cisco Unified Attendant Console).
- الخطوة ٢ اضغط المفتاح إدخال لبدء الطلب.

عند البدء في كتابة القيم الرقمية، ليس من الضروري وضع مؤشر الماوس في مربع الاتصال؛ حيث سيتم الكتابة فيه تلقائيًا. لإجراء مكالمة خارجية باستخدام الماوس، اتبع الخطوتين التاليتين:

- الخطوة ١ حدد الدليل المطلوب باستخدام الماوس.
- الخطوة ٢ انقر فوق الرقم المطلوب طلبه نظرًا مزدوجًا.

وضع مكالمات في الانتظار

أثناء الرد على مكالمة، يتيح تطبيق Cisco Unified Attendant Console إمكانية وضع مكالمة نشطة في الانتظار للرد على المكالمات الواردة الأخرى. يتم وضع مكالمة في الانتظار في قائمة انتظار الخدمة للفترة التي تم تعيينها باعتبارها فترة وضع مكالمة في الانتظار في تطبيق Cisco Unified Attendant Admin. بعد انقضاء فترة وضع المكالمة في الانتظار تتغير حالة المكالمة من مكالمة في الانتظار إلى مهلة الوضع في الانتظار. يمكن التعامل مع هذه المكالمات من خلال عناصر تحكم المكالمة التي تمت استعادتها الموضحة في جزء لاحق من هذا الدليل. يمكن استعادة مكالمة في حالة الوصول إلى المهلة أو عدم الوصول إليها. يعرض الشكل ٤-٣ مثالاً لمكالمة في وضع الانتظار في المنطقة تقدم المكالمة.

الشكل ٣-٤ مكالمة في الانتظار في منطقة تقدم المكالمة

[F5]	Call For	Wait Time	Call from	Status
	John Smith	0:10	Internal	Hold Timeout
	1001		2000	
	Accounts Queue			

سيتم عرض المكالمة في منطقة تقدم المكالمة واستعادتها إلى منطقة المكالمات النشطة في أي وقت. لوضع مكالمة في الانتظار باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوتين التاليتين:

الخطوة ١ اضغط المفتاح **F7** لتحديد منطقة المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ حدد مكالمة باستخدام مفتاحي سهم لأعلى وسهم لأسفل.

الخطوة ٣ اضغط مفتاح (صفحة لأسفل) لوضع المكالمة المحددة في الانتظار.

لوضع مكالمة في الانتظار باستخدام الماوس، اتبع الخطوتين التاليتين:

الخطوة ١ حدد مكالمة في الحقل مكالمة نشطة.


الخطوة ٢ انقر فوق الزر  وضع في الانتظار.

استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار

يمكن استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار من منطقة تقدم المكالمات إلى منطقة المكالمات النشطة. ويمكن عرض المكالمات التي تمت استعادتها من وضع في الانتظار والتعليق والتحويل في منطقة تقدم المكالمات. لاستعادة مكالمات من وضع الانتظار باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:


- الخطوة ١ اضغط المفتاح **F5** لتحديد منطقة تقدم المكالمات.
- الخطوة ٢ حدد مكالمات باستخدام مفتاحي سهم لأعلى وسهم لأسفل.
- الخطوة ٣ اضغط المفتاح **(صفحة لأسفل)** لاسترداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار.

لاستعادة مكالمات من وضع الانتظار باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التاليتين:

- الخطوة ١ انقر فوق مكالمات تم وضعها في الانتظار في منطقة تقدم المكالمات.
- الخطوة ٢ انقر فوق الزر  استرداد.

كتم المكالمات

يتيح تطبيق Cisco Unified Attendant Console إمكانية كتم مكالمات عند القيام بإجراءات محددة. يوجد نوعان من الكتم، الأول تلقائي ويتم تعيينه من خلال علامة التوبيخ **خيارات < تفضيلات < كتم**. في حالة تمكين هذا النوع، يمكن أن يتضمن توقيت إجراء بحث أو وقت طلب الرقم أو ما إذا كنت تقوم بتغيير شاشات الدليل أو تحديدها.

النوع الثاني لكتم المكالمات هو اليدوي، ويتم من خلال الضغط على الزر كتم  أو الضغط على **Ctrl-Q**. مجموعة المفاتيح هذه هي نفسها التي تلغي كتم المكالمات. ويمكن أيضًا بدلاً من ذلك النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمات النشطة وتحديد **كتم** من القائمة.


تعليق مكالمات

يتيح لك تطبيق Cisco Unified Attendant Console إمكانية تعليق المكالمات إلى جهاز تعليق مكالمات. يمكن الرد على مكالمات معلقة من أي هاتف موجود على تطبيق Call Manager وذلك بطلب الرقم الداخلي الذي تم تعليق المكالمات عليه. يمكنك تعليق مكالمات على جهاز تعليق محدد، أو السماح للنظام بتحديد الجهاز نيابة عنك. يمكنك معرفة أجهزة تعليق المكالمات المتاحة من منطقة **تعليق مكالمات**. لتعليق مكالمات باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ اضغط المفتاح **F7** لتحديد منطقة المكالمات النشطة.
- الخطوة ٢ حدد مكالمات باستخدام مفتاحي سهم لأعلى وسهم لأسفل.
- الخطوة ٣ اضغط مفتاح بداية تعليق المكالمات على أحد أجهزة تعليق المكالمات المتاحة.

لتعليق مكالمات باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التاليتين:

- الخطوة ١ حدد مكالمات في حقل المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ انقر فوق الزر  تعليق مكالمات.

لتعليق مكالمات على جهاز محدد باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التاليتين:

الخطوة ١ حدد مكالمات في حقل المكالمات النشطة


الخطوة ٢ قم بسحب المكالمات إلى جهاز التعليق المطلوب، ثم قم بإفلاتها بتمرير زر الماوس.

في حالة عدم الرد على مكالمات معلقة خلال فترة معينة من الوقت، يتم استعادة المكالمات مرة أخرى إلى منطقة تقدم المكالمات. يمكن التعامل مع هذه المكالمات بعد ذلك من خلال عناصر تحكم المكالمات التي تمت استعادتها والتي سيتم شرحها في جزء لاحق من هذا الدليل.

استرداد المكالمات المعلقة

لاسترداد مكالمات معلقة باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التاليتين:

الخطوة ١ حدد جهاز تعليق المكالمات المناسب.

الخطوة ٢ انقر فوق الزر  استرداد.

لاسترداد مكالمات معلقة باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التاليتين:

الخطوة ١ قم بطلب رقم جهاز التعليق.


الخطوة ٢ أو بدلاً من ذلك، في حالة استمرار عدم الرد على مكالمات معلقة لفترة معينة من الوقت (والتي تعرف باسم إرجاع تعليق مكالمات)، فستتم استعادتها مرة أخرى إلى منطقة تقدم المكالمات والتي يمكن لتطبيق Cisco Unified Attendant Console من خلالها استرداد المكالمات باستخدام طرق تم ذكرها في القسم استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار.

مكالمات المؤتم

تتيح لك مكالمات المؤتم إمكانية إضافة شخص ثالث إلى جلسة اتصال.
لبدء مؤتم مع طرف ثالث باستخدام الماوس، في حالة وجود مكالمات متصلة، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ حدد الرقم الداخلي المطلوب إضافته إلى المؤتم أو اكتب الرقم.

الخطوة ٢ اضغط الزر  **بدء مؤتم** وسيبدأ المؤتم.

الخطوة ٣ انتظر حتى يرد الطرف الثالث، ثم اضغط الزر  **مؤتم**.

لبدء مؤتم مع طرف ثالث باستخدام لوحة المفاتيح، في حالة وجود مكالمات متصلة، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ حدد الرقم الداخلي المطلوب إضافته إلى المؤتم أو اكتب الرقم.

الخطوة ٢ اضغط الزر **نهاية** من لوحة المفاتيح

الخطوة ٣ انتظر حتى يرد الطرف الثالث، ثم اضغط الزر **نهاية** حتى يشترك الأطراف الثلاثة.

بمجرد أن يكون المؤتم قيد التشغيل، يتم تظليل حقل إضافي في منطقة **المكالمات النشطة**. يسمى الحقل باسم **عنصر التحكم في المؤتم** ويستخدم لإخراجك من المكالمات بمجرد بدء كافة الأطراف المحادثة. ويظهر الشكل ٩-١ في الصفحة ١٦-١ مثالاً لمكالمات مؤتم في منطقة المكالمات النشطة.

في حالة عدم رد أحد الأطراف على مكالمات المؤتم، يتم استعادة المكالمات. يمكن التعامل مع هذه المكالمات بعد ذلك من خلال **عناصر تحكم المكالمات التي تمت استعادتها** والتي سيتم شرحها في جزء لاحق من هذا الدليل.



ملاحظة إذا لم يرغب الشخص الثالث في بدء المؤتم، يقوم تطبيق Cisco Unified Attendant Console بمسح المكالمات التي بدأت. وسيعمل ذلك على إعادتك إلى المكالمات الأصلية.

إعادة إجراء المكالمات

تعمل هذه الميزة على توفير الوقت. يعني إعادة إجراء المكالمات تكرار العملية السابقة بنقرة واحدة. يمكنك إعادة إجراء المكالمات من الحقول F5 و F7 للتراجع عن الإجراء السابق كما في المناطق التالية:

- وضع مكالمات في الانتظار
- تحويل مكالمات
- مكالمات مؤتم
- تعليق مكالمات

في حالة عدم نجاح العملية لسبب ما، يمكنك النقر فوق الزر **إعادة إجراء** لتكرارها. عند استخدام لوحة المفاتيح، اضغط **حذف** لإعادة الإجراء.

تبديل المكالمات

يمكنك التبديل بين مكالمتين قيد التشغيل، إحداهما موضوعة في الانتظار والأخرى متصلة.

عند الاتصال بجهة اتصال للمراجعة، يتم وضع المكالمات الواردة في الانتظار. بمجرد قبول الشخص المستقبل الرد، يمكنك النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمات الواردة في منطقة المكالمات النشطة واختيار تبديل. ستصبح المكالمات الواردة التي تم وضعها في الانتظار خلال المراجعة نشطة.

على الجانب الآخر، سيتم وضع المكالمات التي تم إجراؤها إلى جهة الاتصال الخارجية في الانتظار. يمكنك أيضاً التبديل باستخدام لوحة المفاتيح باستخدام مفتاح "+".

عناصر التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها

في حالة عدم إمكانية توصيل مكالمات برقم داخلي، يتم إرجاعها إلى منطقة تقدم المكالمات (F5). قد يرجع ذلك إلى عدم تمكن جهة الاتصال من الرد على المكالمات في الوقت المناسب. يقدم تطبيق Cisco Unified Attendant Console مجموعة من عناصر التحكم في المكالمات المهياة خصيصاً للتعامل مع المكالمات التي تمت استعادتها دون الحاجة إلى البحث عن المرسل إليه مرة أخرى.

بمجرد وصول المكالمات إلى منطقة المكالمات النشطة بعد إرجاعها من منطقة تقدم المكالمات يمكنك عرض عناصر التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها ببساطة بالنقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمات.

تشبه عناصر تحكم المكالمات هذه عناصر التحكم التي سبق شرحها. الفرق الوحيد هو أنه في حالة المكالمات التي تمت استعادتها، فإن جميع عناصر التحكم في المكالمات تكون داخل سياق جهة الاتصال الذي تم تحويل المكالمات إليه مبدئياً.

عند النقر فوق المكالمات التي تم استردادها واختيار بدء المؤتمر، ستتم إضافة جهة الاتصال الموجودة على الرقم الداخلي الذي تمت استعادة المكالمات منه إلى المؤتمر تلقائياً. قد لا تكون بحاجة إلى البحث في الدليل أو تحديد الرقم الداخلي الخاص بجهة الاتصال هذه على وجه الخصوص.

عناصر التحكم بالمكالمات للمكالمات التي تمت استعادتها

الجدول ٣-٥ يقدم وصفاً موجزاً للوظائف التي يمكن إجراؤها على مكالمات تم استردادها.

الجدول ٣-٥ يسرد عناصر التحكم بالمكالمات المستخدمة على المكالمات التي تمت استعادتها

اسم عنصر التحكم	الرمز	الوصف
مسح مكالمات		انقر لمسح مكالمات تم الرد عليها.
تحويل بعد المراجعة		انقر لتحويل مكالمات تم الرد عليها بعد المراجعة وتحويلها إلى الرقم الداخلي الذي تمت استعادة المكالمات منه في البداية.
تحويل مباشر		انقر لتحويل مكالمات تم الرد عليها إلى الرقم الداخلي الذي تمت استعادة المكالمات منه في البداية.
إعادة إجراء		انقر لإعادة تنفيذ الإجراء الذي تم سابقاً على المكالمات التي تمت استعادتها.
وضع في الانتظار مع ملاحظات		انقر لإرفاق ملاحظات بالمكالمات الحالية قبل وضع المكالمات في الانتظار.
وضع في الانتظار		انقر لوضع المكالمات التي تمت استعادتها مباشرة في الانتظار لنفس الرقم الداخلي/جهة الاتصال الذي تمت استعادة المكالمات منه، وذلك دون تدوين ملاحظات لجهة الاتصال.
خصائص جهة الاتصال		انقر لإضافة تفاصيل جهة الاتصال التي تمت استعادة المكالمات منها أو تحديثها.

الجدول ٥-٣ يسرد عناصر التحكم بالمكالمات المستخدمة على المكالمات التي تمت استعادتها (بتبع)

اسم عنصر التحكم	الرمز	الوصف
بدء المؤتمر		انقر لتحويل وبدء المؤتمر بعد المراجعة مع جهة الاتصال التي تمت استعادة المكالمات منها.
إرسال على الخط المشغول		انقر لتحويل مكالمات إلى مسؤول تشغيل مشغول.
تعليق مكالمات		انقر لوضع المكالمات على جهاز تعليق المكالمات.

يمكن أن يعمل النقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمات في منطقة المكالمات النشطة واختيار أحد خيارات قائمة السياق أيضًا على تنفيذ العمليات المذكورة أعلاه. يمكنك أيضًا الوصول إلى هذه الخيارات باستخدام لوحة المفاتيح (الرجاء الرجوع إلى الفصل ١، "إستخدام لوحة المفاتيح في الصفحة" ١ - ١).

إعدادات FAC (رمز التحويل الإجباري) و CMC (رمز حالة العميل)

قد تحتاج إلى إدخال رمز التحويل الإجباري (FAC) و/أو رمز حالة العميل (CMC) لإجراء تحويل مباشر خارجي. يقوم مسؤول النظام بتهيئة هذه الرموز من خلال تطبيق Cisco Unified Attendant Admin. إذا كان هذا مطلوبًا خلال التحويل بعد المراجعة سيظهر مربع حوار على الشاشة، قم ببساطة بإدخال الرمز الصحيح وسيتم إجراء المكالمات.

رمز التحويل الإجباري (FAC)

تستخدم رموز التحويل الإجباري لتوفير الأمان في تطبيق Call Manager لطلب أنماط التوجيه. عادةً، يُستخدم هذا لحظر إجراء مكالمات إلى أرقام خارجية أو دولية. على سبيل المثال، غالبًا في مراكز الاتصال، يُسمح لبعض العملاء فقط بإجراء تحويلات بعد المراجعة خارجية إلى أرقام معينة. ويهدف تطبيق الأمان، يتم تقديم رمز تحويل إجباري إلى هؤلاء المتصلين. يتمثل مفهوم FAC (رمز التحويل الإجباري) في أنه عند إجراء تحويل مكالمات خارجي يحميه FAC (رمز التحويل الإجباري)، يجب إدخال FAC (رمز التحويل الإجباري) قبل أن تتمكن من متابعة المكالمات. في حالة إدخال FAC (رمز التحويل الإجباري) غير صحيح، أو عدم إدخال أي FAC (رمز التحويل الإجباري)، لا تتم المكالمات. يعرض الشكل ٥-٣ مربع الحوار FAC (رمز التحويل الإجباري).

الشكل ٥-٣ مربع الحوار FAC



رمز حالة العميل (CMC)

تُستخدم رموز حالة العميل لتوفير تسهيلات تسجيل دخول مكالمات إضافية داخل تطبيق Cisco Unified CallManager. يُستخدم هذا لتسجيل مكالمات لعملاء مختلفين.

يتمثل مفهوم CMC (رمز حالة العميل) في أنه يجب إدخال رمز CMC (رمز حالة العميل) قبل إمكانية متابعة إجراء مكالمات خارجية أو تحويل مكالمات. يتم تحديث سجلات تفاصيل المكالمات برمز CMC (رمز حالة العميل) بالإضافة إلى معلومات المكالمات. يمكن استخدام هذا لاحقاً لتحديد تكلفة المكالمات لمراكز التكلفة المختلفة.

مسح المكالمات

لقطع اتصال مكالمات نشطة عند إتمام الاستفسار، يجب مسح المكالمات من منطقة المكالمات النشطة.

لمسح مكالمات باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ اضغط مفتاح **F7** لتحديد حقل المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ اضغط المفتاح **إدخال**.

لمسح مكالمات باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ انقر فوق المكالمات المناسبة داخل حقل المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ انقر بزر الماوس الأيمن لفتح قائمة السياق.

الخطوة ٣ اختر الخيار **مسح مكالمات**.

استخدام وضع الطوارئ (غير متاح في الإصدار Department)



هذه الوظيفة غير متوفرة في الإصدار Department من تطبيق Cisco Unified Attendant Console.

ملاحظة

يتيح لك تطبيق Cisco Unified Attendant Console إمكانية تعيين وضع الطوارئ لكافة قوائم الانتظار. عندما تكون قوائم الانتظار في وضع الطوارئ، تتم إعادة توجيه كافة المكالمات إلى وجهة أخرى أو الخدمة الليلية أو البريد الصوتي مثلاً. تتم تهيئة هذه الوجهات عن طريق تطبيق Cisco Unified Attendant Console.

لإدراج قائمة انتظار في وضع الطوارئ باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ من القائمة الرئيسية، اختر خيارات < طوارئ.

الخطوة ٢ قم بنقل قوائم الانتظار المتاحة إلى قائمة قوائم انتظار الطوارئ باستخدام الزر >> لنقل كافة قوائم الانتظار، أو الزر > لتحديد قوائم الانتظار من القائمة.

الخطوة ٣ في مربع رسالة تعيين وضع الطوارئ، انقر فوق نعم لنقل كافة قوائم الانتظار إلى وضع الطوارئ.

الخطوة ٤ انقر فوق موافق لإكمال العملية.

يمكنك أيضًا استخدام اختصار لوحة المفاتيح للتبديل إلى وضع الطوارئ. اضغط على المفتاح Ctrl-E لتحديد منطقة مكالمات في قائمة الانتظار. بعد ضغط المفتاح Ctrl-E سيظهر الإطار التالي. انقر فوق موافق للمتابعة. يعرض الشكل ٦-٣ مثالاً لشاشة وضع الطوارئ في حالة وجود قائمة انتظار في وضع الطوارئ.

الشكل ٦-٣ قوائم الانتظار في وضع الطوارئ



لإخراج قوائم انتظار من وضع الطوارئ، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ انقر بزر الماوس الأيمن على أية قائمة انتظار محددة.
- الخطوة ٢ حدد طوارئ من قائمة السياق.
- الخطوة ٣ انقر فوق موافق لإتمام العملية.

إرسال بريد إلكتروني

عند إعادة توجيه مكالمة إلى رقم داخلي ولكنها عادت عند انتهاء المهلة، يكون لك الخيار في إرسال بريد إلكتروني إلى الشخص لتوفير معلومات مهمة حول المكالمة. مفتاح الاختصار لإرسال بريد إلكتروني هو **Ctrl-M**. ويمكنك كذلك تحديد جهة اتصال عبر النقر بزر الماوس الأيمن ومن القائمة الفرعية جهة الاتصال يوجد خيار إرسال بريد إلكتروني.



ملاحظة

يجب أن يكون هناك عنوان بريد إلكتروني في تفاصيل جهة الاتصال لكي يتمكن تطبيق Cisco Unified Attendant Console من تنفيذ وظيفة إرسال البريد الإلكتروني.

حالة المكالمة

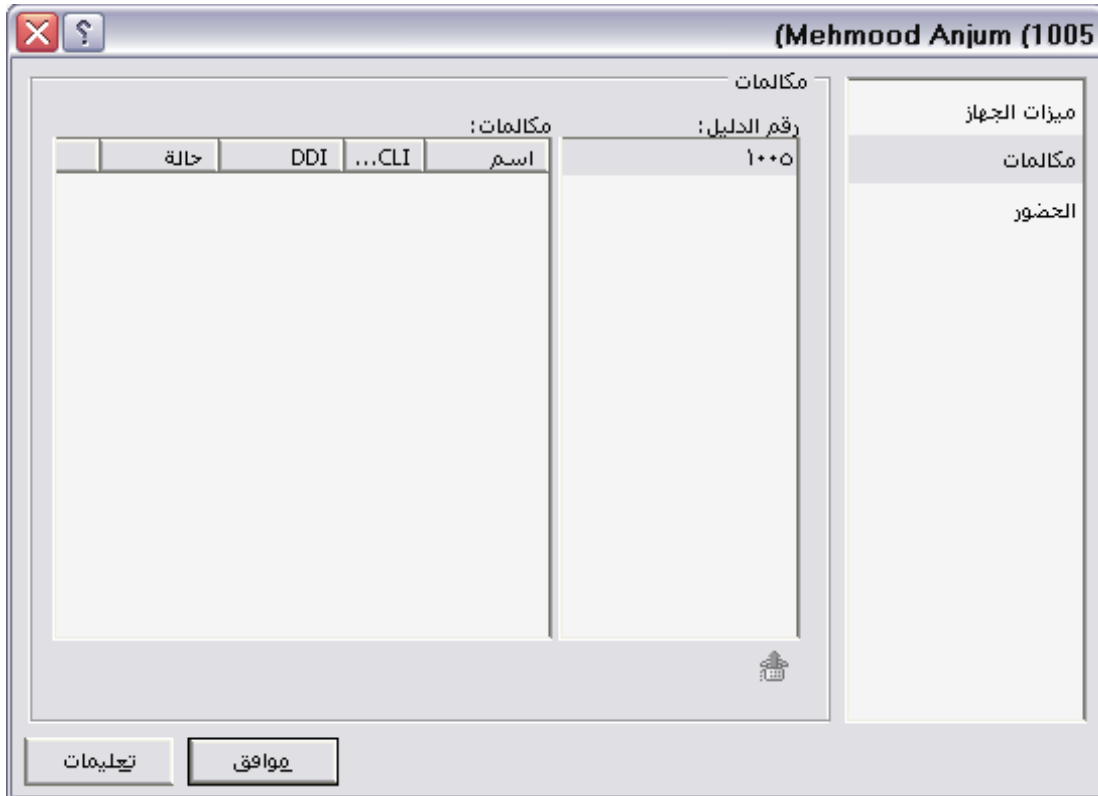
يمكنك الاطلاع على حالة المكالمة لأي جهاز في الدليل. يتيح إطار الحالة لمسئول التشغيل إمكانية عرض حالة جهة الاتصال قبل تحويل مكالمة أو توصيل جهة اتصال بمكالمة مؤتمر.

لعرض حالة جهاز، اتبع الخطوتين التاليتين:

الخطوة ١ انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة اتصال داخل الدليل.

الخطوة ٢ من القائمة، اختر حالة < مكالمات.


حالة المكالمة لجهة الاتصال المحددة معروضة. على سبيل المثال:



أعمدة المكالمات موضحة في الجدول ٦-٣.

الجدول ٦-٣ حقول إطار حالة المكالمة

الوصف	مثال	الحقل
اسم جهة الاتصال	سيد فرج	الاسم
يشير هذا إلى الرقم الذي تم إجراء المكالمة منه	٢٠٠٠	CLI (إظهار رقم الطالب)
يشير هذا إلى الرقم الذي تم إجراء المكالمة إليه	١٠٠١	DDI
الحالة الحالية للمكالمة	تحدث	الحالة


يمكنك أيضًا الرد على أية مكالمة واردة بالنقر فوق الزر  رد.

خصائص جهة الاتصال

يحتوي كل دليل جهة اتصال على أجزاء من المعلومات مناسبة مرفقة إليه. وسيتم عرض بعض المعلومات في منطقة الدليل. للاطلاع على مزيد من المعلومات المتعلقة بجهة اتصال معينة، يمكن عرض نموذج تفاصيل جهة الاتصال بضغط المفتاح **F12** على لوحة المفاتيح.

عند فتح جهة الاتصال يتم عرض المعلومات المرفقة بجهة الاتصال بالفعل، وسوف تظهر حقول معينة باهتة. لا يمكن تغيير هذه المعلومات. وتكون كافة الحقول الأخرى متاحة للتحريك كما هو مطلوب. يمكنك تغيير التفاصيل والنقر فوق الزر **موافق** لحفظ التغييرات. الرجاء ملاحظة أن الحقول التي يمكنك تحريرها هي تلك الحقول التي لم يتم تعيينها من خلال مزامنة تطبيق LDAP.

إرسال بريد إلكتروني إلى جهة الاتصال

في حالة إضافة عنوان البريد الإلكتروني لشخص جهة الاتصال في تفاصيل جهة الاتصال، يمكن لتطبيق Cisco Unified Attendant Console إرسال بريد إلكتروني إلى جهة الاتصال من هذا الإطار. سيعمل ذلك على فتح عميل البريد الإلكتروني المهيأ على الجهاز الخاص بك. يمكنك النقر فوق  لكتابة بريد إلكتروني. يعرض الشكل ٧-٣ إطار تفاصيل جهة الاتصال.

الشكل ٧-٣ علامة التبويب تفاصيل جهة الاتصال



إضافة رسالة غياب ومعلومات جهة الاتصال

من الممكن أيضًا إضافة رسائل غياب و معلومات جهة الاتصال عامة وذلك من خلال علامة التبويب ملاحظات.

- معلومات جهة الاتصال - قم بإضافة معلومات إضافية إلى أي جهة اتصال موجودة في الدلائل. ستظهر هذه المعلومات مع جهة الاتصال على أنها تلميح أداة.
- رسالة غياب - قم بإضافة رسالة غياب إلى أي من الأجهزة الموجودة في منطقة الدليل.



ملاحظة

ستظهر هذه المعلومات مع جهة الاتصال على أنها تلميح أداة.

الشكل ٣-٩ علامة التبويب تفاصيل جهة الاتصال

✕ ?
تفاصيل جهة الاتصال

ملاحظات

معلومات جهة الاتصال

اضغط **Ctrl+Enter** لسطر جديد.

رسالة غياب جهة الاتصال

اضغط **Ctrl+Enter** لسطر جديد.

تفاصيل

أرقام جهة الاتصال

أرقام بديلة

الشركة

ملاحظات

حالة تواجـد Microsoft

يمكن لتطبيق Cisco Unified Attendant Console عرض معلومات تواجـد Microsoft الخاصة بجهات الاتصال التي أضيفت إلى النسخة المحلية من المتصل بمكتب Microsoft. هذا الاجراء يتيح لك التحكم في المكالمات بشكل فعال حيث إنه يعكس الحالة التي تضعها جهة الاتصال بالنظر إلى توافرها.

عند تعيين حالة جهة اتصال، يتم عرض رموز حالة التواجد التالية في منطقة الدليل. يتم عكس الرموز المختلفة في الجدول ٧-٣.

الجدول ٧-٣ رموز حالة تواجـد Microsoft

الرمز	الحالة	الوصف
	بالخارج	حالة التواجد هي بالخارج/سأعود حالاً.
	مشغول	حالة التواجد هي مشغول.
	مشغول (مقاطعات عاجلة فقط)	حالة التواجد هي مشغول. هذا يتشابه مع حالة "مشغول" ولكنه يسمح بالمقاطعة بناءً على كيفية تكوين النظام.
	عدم الإزعاج	حالة التواجد هي عدم الإزعاج (حالة إمكانية الوصول هي عدم الإزعاج)
	متفاعل	حالة التواجد غير نشط. يتم تشغيل هذا بشكل تلقائي عبر المتصل إذا كان الحساب غير نشط لفترة من الوقت. الإعداد الافتراضي هو ٥ دقائق.
	مشغول (غير نشط)	حالة التواجد هي مشغول غير نشط. يتم إطلاق ذلك تلقائياً من قبل المتصل في حالة تحول الحساب من مشغول إلى غير نشط لمدة محددة. الإعداد الافتراضي هو ٥ دقائق.
	يظهر غير متصل	حالة التواجد هي غير متصل
	متصل	حالة التواجد هي متصل (حالة إمكانية الوصول هي متاح)
	غير معروف	حالة التواجد هي غير معروف (حالة إمكانية الوصول هي غير معروف)

لعرض حالة التواجد، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ حدد جهة اتصال في دليل.

الخطوة ٢ مؤشر الماوس فوق رسم حالة الحضور.






الخطوة ٣ عرض تفاصيل حالة الحضور

هناك أيضاً إمكانية الإشارة بالماوس فوق رمز جهة الاتصال وسيوفر عرض قائمة منبثقة أية معلومات إضافية قد تكون متوفرة للحالة (أي أنه في حالة الذهاب في إجازة، سيتم عرض تاريخ العودة).

حالة تواجد Cisco Unified

يمكن لتطبيق Cisco Unified Attendant Console عرض معلومات CUP (تواجد Cisco Unified) لكافة جهات الاتصال. يمكن لمستخدمي هاتف IP الآن تعيين حالة لأنفسهم، والتي تنعكس على منطقة الدليل لتطبيق Attendant Console. يتيح لك ذلك إمكانية إدارة المكالمات بكفاءة، حيث يمكنك بسهولة معرفة ما إذا كانت جهة اتصال محددة متاحة أم لا. ويعرض الشكل ١٠-٣ مثالاً لمعلومات CUP المعروضة في منطقة الدليل الداخلي.

الشكل ١٠-٣ معلومات CUP

	Number	Last Na
	0100	Karen
	1000	Carl
	1001	Smith
	1004	Foster
	2000	Junior

عند تعيين حالة جهة اتصال، يتم عرض رموز حالة التواجد التالية في منطقة الدليل. يتم عكس الرموز المختلفة في الجدول ٨-٣.

الجدول ٨-٣ رموز حالة تواجد

الرمز	الحالة	الوصف
	بالخارج	حالة التواجد هي بالخارج/سأعود حالاً.
	مشغول	حالة التواجد هي مشغول.
	DND (عدم الإزعاج)	حالة التواجد هي عدم الإزعاج (DND).
	غير متصل	حالة التواجد هي غير متصل.
	متصل	حالة التواجد هي متصل (متاح).
	غير معروف	حالة التواجد هي غير معروف.

لعرض حالة التواجد، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ حدد جهة اتصال في دليل.
- الخطوة ٢ مؤشر الماوس فوق رسم حالة الحضور. تفاصيل حالة الحضور معروضة

هناك أيضاً إمكانية الإشارة بالماوس فوق رمز جهة الاتصال وسيوفر عرض قائمة منبثقة أية معلومات إضافية قد تكون متوفرة للحالة (أي أنه في حالة الذهاب في إجازة، سيتم عرض تاريخ العودة).



أ الملحق

المصطلحات

رسالة غياب	ملاحظة بسيطة حول الرقم الداخلي عندما لا يكون في حالة عدم الإزعاج أو الغياب.
حقل مصباح الحالة	تعيين مجموعة من الأرقام الداخلية لمسؤول التشغيل. يمكن لمسؤول التشغيل مراقبة حالتها بواسطة تطبيق Cisco Unified Attendant Console.
أصل المكالمات	إما أن تكون المكالمات مكالمات داخلية أو خارجية. (داخلية أو خارجية)
أجهزة تعليق المكالمات	تعتبر أجهزة ظاهرية حيث يمكن وضع المكالمات في الانتظار بشكل مؤقت وانتقاء أي رقم داخلي آخر من مركز الاتصال.
وضع مكالمات في قائمة الانتظار	تمثل إمكانية أن يكون لجهاز الهاتف العديد من المكالمات والتي تكون مكدسة على الخط في انتظار الرد عليها.
حالة المكالمات	تشير إلى ما يحدث حاليًا للمكالمة. يمكن أن تكون المكالمات تصدر رنينًا أو موضوعة في الانتظار أو تامة أو مشغولة.
نوع المكالمات	يشير إلى ما إذا كانت المكالمات داخلية أو خارجية أو مُحولة. (داخلية/خارجية/مُحولة)
رقم CLI (إظهار رقم الطالب)	يُعرف باسم إظهار رقم الطالب رقم المتصل.
الرقم الداخلي	هاتف في مركز اتصال.
الدليل الكامل	يقوم الدليل الكامل بإدراج كافة جهات الاتصال المرتبطة بمسؤول تشغيل Attendant Console.
عناوين الحقول	تمثل عناوين أقسام مختلفة في تطبيق Cisco Unified Attendant Console.
مجموعات الدليل الشخصية	تعد مجموعات الدليل الشخصية طريقة لتخصيص مجموعة الدليل الكامل لتصبح ذات أحجام أصغر ويمكن إدارتها بصورة أكبر. إذا كان لدى Attendant أدونات يمكنهم إنشاء دليل معين لمجموعة من المعايير فهذا الدليل سيكون متوافر لهم ضمن حقل الدليل.
مكالمة تمت استعادتها	تشير إلى المكالمات التي تصل إلى منطقة تقدم المكالمات إذا لم يتم الرد عليها بواسطة جهة الاتصال.
تبديل	تغيير حالة المكالمات من التعليمات إلى نشطة أو العكس.



الفهرس

- إعادة إجراء المكالمة ٢٢-٣، ١٦-٣
- استرداد المكالمات المعلقة ١٥-٣
- استرداد مكالمة تم وضعها في الانتظار ١٤-٣
- تبديل المكالمات ١٦-٣
- تحويل المكالمة ٨-٣
- تعليق مكالمة ١٤-٣
- رد على المكالمات ١-٣
- مسح مكالمة ١٩-٣
- مكالمة المؤتمر ١٦-٣
- وضع المكالمة في الانتظار ١٣-٣
- استخدام وضع الطوارئ ١٩-٣
- التحويل المباشر ٦-٢
- الدليل الخارجي ١٢-١
- العمل في الحقول ٢١-١

ب

- بحث عن جهات الاتصال ٢١-١
- بدء التشغيل
- تسجيل الدخول ٤-١
- غير متاح ٦-١
- واجهة ٧-١

ت

- تثبيت Cisco Unified Attendant Console ١-١
- تحديث رقم طلب سريع ١٩-١
- تحرير خصائص جهة الاتصال ٢٤-٣
- تحويلات مباشرة ١٦-٢
- تحويل المكالمة ٢١-٣
- خارجي مباشر ١٠-٣، ٨-٣

A

Attendant Console

- الدليل الداخلي ٩-٢
- بحث بعامل التصفية ١٤-٢
- تحويلات المكالمات ٦-٢
- تعليق مكالمة ٧-٢
- عام ١-٢
- عرض ٣-٢
- عناوين الحقول ١١-٢
- فرز ثانوي ١٣-٢
- نغمات ٨-٢

C

١-i Cisco Unified Communication Manager

أ

- أرقام بديلة ١١-٢
- إجراء مكالمات خارجية ١٢-٣
- إجراء مكالمة داخلية ١٢-٣
- إرسال تلقائي على الخط المشغول ٦-٢
- إزالة جهة اتصال من BLF (حقل مصباح الحالة) ٢٢-١
- إعادة إجراء المكالمات ٢١-٣
- إعادة إجراء مكالمة ٦-٢
- إعدادات FAC (رمز التحويل الإجباري) وCMC (رمز حالة العميل) ١٢-٣
- إمكانية الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة ١-١
- استخدام تطبيق Attendant Console
- إجراء مكالمة ١٢-٣
- إرسال بريد إلكتروني ٢١-٣

- ١٥-١ تقدم المكالمة
- ١٠-١ دلائل
- ١٤-١ شريط الأدوات
- ٨-١ شريط القوائم
- ٨-١ قوائم الانتظار
- ٩-١ كافة قوائم الانتظار

- ١٠-٣ داخلي بعد المراجعة
- ١٦-٢ مباشر

خ

- خصائص جهة الاتصال
- رسالة غياب ٢٥-٣
- معلومات جهة الاتصال ٢٥-٣
- خيار الإعدادات المتقدمة ١٦-٢

ط

- طلب
- بادئة البريد الصوتي ٦-٢
- طلب تلقائي ٦-٢
- طلب رقم ٢١-١

ع

- عرض ٣-٢
- عناصر التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها ١٧-٣

ك

- كتم ٧-٢

ل

- لإضافة أكثر من طلب سريع ١٨-١
- لحذف رقم طلب سريع ١٩-١

و

- واجهة
- الدليل الخارجي ١٢-١
- الطلب السريع ١٨-١
- المكالمات النشطة ١٦-١
- تعليق مكالمة ١٧-١