



Cisco Unified Attendant Console Advanced - دليل المستخدم

الإصدار ١٤,٠,١
June 1, 2022

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

تمتلك شركة Cisco أكثر من ٢٠٠ مكتب منتشرين في جميع أنحاء العالم.
تتوفر العناوين وأرقام الهواتف وأرقام الفاكس
على موقع ويب Cisco على
www.cisco.com/go/offices

المواصفات والمعلومات الخاصة بالمنتجات الواردة في هذا الدليل عرضة للتغيير بدون إشعار مسبق. من المعتقد أن جميع البيانات والمعلومات والتوصيات الواردة في هذا الدليل دقيقة، لكن تم تقديمها بدون ضمان من أي نوع، صريح أو ضمني. يجب على المستخدمين تحمل المسؤولية الكاملة عن استخدامهم لأي منتجات.

تم توضيح البرنامج والضمان المحدود للمنتج المصاحب في حزمة المعلومات التي يتم تزويدها مع المنتج وقد تم إدراجها هنا عن طريق هذه الإشارة إليها. إذا كنت لا تستطيع تحديد موقع ترخيص البرنامج أو الضمان المحدود، فاتصل بمندوب CISCO للحصول على نسخة.

تنفيذ Cisco لضغط ترويسة بروتوكول التحكم في الإرسال TCP هو تعديل لبرنامج تم تطويره بواسطة جامعة كاليفورنيا في بركلي كجزء من إصدار نطاق جامعة كاليفورنيا في بركلي العام من نظام تشغيل UNIX. جميع الحقوق محفوظة. حقوق النشر © لعام ١٩٨١ محفوظة لأعضاء مجلس جامعة كاليفورنيا.

وباستثناء أي ضمان آخر مذكور هنا، يتم تقديم جميع ملفات المستندات والبرامج الخاصة بهذه الأدوات "في صورتها الحالية" مهما كانت العيوب. لا تتحمل CISCO والمورد المذكور اسمه أعلاه المسؤولية عن جميع الضمانات، الصريحة أو الضمنية، شاملة على سبيل المثال لا الحصر تلك الخاصة بقابلية البيع والملاءمة لغرض معين وعدم الانتهاك أو التي تنشأ من عملية التعامل أو الاستخدام أو الممارسة التجارية.

لا تتحمل CISCO أو الموردون التابعون لها بأي حال من الأحوال المسؤولية عن أي تلف غير مباشر أو خاص أو عرضي أو عن طريق الخطأ، شاملاً على سبيل المثال لا الحصر، خسارة الأرباح أو فقد البيانات أو تلفها الذي ينشأ عن استخدام هذا الدليل أو عدم القدرة على استخدامه، حتى إذا تم إبلاغ CISCO أو مورديها بإمكانية حدوث ذلك التلف.

يعتبر Cisco Stackpower و Cisco Nurse Connect و Cisco Nexus و Cisco Luming و Cisco Ironport و Cisco HealthPresence و Cisco Eos و CCS و CCENT و CCDE و Flip Video و Flip Video و Flip Min و Flip for Good و Flip Channels و DCE و Cisco WebEx و Cisco Unified Computing System و Cisco TelePresence و Cisco StadiumVision و Flipshare (التصميم) و Flip Ultra و Welcome to the Human Network و Flip Gift Card و Cisco Store و CCIP و CCIE و CCDP و CCDA و Catalyst و Bringing the Meeting To You و AsyncOS و Aironet و Access Registrar و Cisco Systems و Cisco Systems Capital و Cisco Systems و Cisco Press و Cisco IOS و Cisco Certified Internetwork Expert و شعار Cisco و CCVP و CCSP و CCNP و CCNA و Internet 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 Networkers 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 Quotient و The Fastest و StackWise و Spectrum Expert و SMARTnet و SenderBase و ScriptShare و ProConnect و PowerPanel و PIX و PCNow و Network Registrar و Networking Academy و Cisco Systems, Inc. و/أو الشركات المنتسبة إليها في الولايات المتحدة ودول أخرى بعينها.

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)

ليس الهدف من أي عناوين بروتوكول إنترنت (IP) وأرقام هاتف تستخدم في هذا المستند أن تكون عناوين وأرقام هاتف فعلية. تم توضيح أي أمثلة ومخرجات عرض أوامر ورسومات تخطيطية للشبكة وأي أشكال أخرى مضمنة في هذا المستند لأغراض توضيحية فقط. وأي استخدام لعناوين IP أو أرقام هاتف فعلية في محتوى توضيحي غير مقصود وعرضي.

Cisco Unified Attendant Console Advanced
© ٢٠٢١ Cisco Systems, Inc. جميع الحقوق محفوظة.



ix مقدمة

الفصل ١

١-١ بدء الاستخدام

- ١-١ إتاحة الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة
 - ٢-١ استخدام لوحة المفاتيح
 - ٤-١ تسجيل الدخول
 - ٤-١ تسجيل الدخول باستخدام طريقة تسجيل الدخول الأحادي (SSO)
 - ٥-١ تسجيل الدخول باستخدام حساب محلي (ليس تسجيل الدخول الأحادي)
 - ٥-١ فرض نهج الأمان
 - ٥-١ المستخدم الخامل - تسجيل الخروج التلقائي
 - ٦-١ أمان عبارة المرور
 - ٦-١ سجل تسجيل الدخول
 - ٧-١ غير متاح
 - ٨-١ واجهة
 - ٩-١ شريط القوائم
 - ١٠-١ جزء سجل الاتصال
 - ١١-١ تنسيق العرض
 - ١٢-١ استخدام جزء سجل الاتصال
 - ١٢-١ جزء قوائم الانتظار
 - ١٤-١ جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار
 - ١٤-١ جزء الدلائل
 - ١٥-١ طريقة عرض الدلائل الافتراضية
 - ١٨-١ جزء تفاصيل جهة الاتصال
 - ١٩-١ شريط أدوات التحكم في المكالمات
 - ٢٠-١ جزء المكالمات قيد التقدم
 - ٢١-١ جزء المكالمات النشطة
 - ٢٢-١ جزء المكالمات المعلقة
 - ٢٢-١ جزء الطلب السريع
 - ٢٣-١ شريط الحالة

الفصل ٢

١-٢ تخصيص Cisco Unified Attendant Console Advanced

- ١-٢ الأدوار
 - ٢-٢ التحكم في كيفية عرض الأجزاء
 - ٢-٢ تغيير حجم الأجزاء

نقل الأجزاء	٣-٢
إعادة تعيين تخطيط الواجهة	٤-٢
التحكم في وظائف التطبيق	٤-٢
عام	٥-٢
العرض	٥-٢
التواجد	٦-٢
الطلب	٧-٢
تحويلات المكالمات	٧-٢
تعليق مكالمة	٧-٢
كتم	٧-٢
نغمات	٨-٢
مكالمات في قائمة الانتظار	٨-٢
الدليل	٨-٢
مجموعات الدليل الشخصية	٩-٢
الشريط الجانبي لجهة الاتصال	١٠-٢
أرقام بديلة	١٠-٢
عناوين الحقول	١١-٢
فرز ثانوي	١١-٢
بحث بعامل التصفية	١٢-٢
الأمان	١٣-٢
التسجيل	١٣-٢
إعدادات متقدمة	١٤-٢
عند تحويل المكالمات	١٤-٢
محتوى حقل محدد مسبقاً	١٤-٢

١-٢ إدارة الدلائل وأرقام الطلب السريع

الفصل ٣

الدليل الكامل	١-٣
مجموعات الدليل الشخصية	١-٣
إنشاء مجموعات الدليل الشخصية	٢-٣
عرض تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية	٢-٣
تعديل مجموعات الدليل الشخصية	٢-٣
حذف مجموعات الدليل الشخصية	٢-٣
إدارة أرقام الطلب السريع	٤-٣
إضافة إدخلالات إلى جزء "طلب سريع"	٤-٣
حذف إدخلالات من جزء "طلب سريع"	٥-٣
تحديث إدخلالات في جزء "طلب سريع"	٥-٣

إدارة جهات اتصال الدليل ١-٤

- ١-٤ إضافة جهات الاتصال إلى الدلائل
- ٢-٤ إضافة جهات اتصال من جزء الدليل
- ٢-٤ إضافة جهات اتصال عند تلقي مكالمة
- ٢-٤ إضافة جهات اتصال من جزء تفاصيل جهات الاتصال
- ٢-٤ حذف جهات الاتصال من الدلائل
- ٤-٤ تعديل تفاصيل جهة الاتصال
- ٤-٤ تحديد جهات الاتصال المساعدة والبديلة وتعديلها

استخدام الدلائل ١-٥

- ١-٥ البحث في الدليل
- ٢-٥ البحث الأفقي
- ٢-٥ بحث بحرف البدل
- ٢-٥ تفاصيل جهة الاتصال الموسعة
- ٢-٥ فتح تفاصيل جهة الاتصال
- ٤-٥ إرسال جهات الاتصال عبر البريد الإلكتروني من إطار تفاصيل جهة الاتصال
- ٤-٥ طلب الأرقام الخارجية من إطار تفاصيل جهة الاتصال
- ٤-٥ إضافة رسالة غياب ومعلومات جهات الاتصال وتعديلها وإزالتها
- ٦-٥ حالة هاتف جهة الاتصال التفصيلية، وحالة التواجد، وجهات الاتصال البديلة
- ٨-٥ عرض تفاصيل مكالمة نشطة على رقم داخلي لجهة اتصال بالدليل

عناصر التحكم في المكالمات ١-٦

- ٢-٦ إجراء المكالمات الصادرة
- ٢-٦ إجراء مكالمة بجهة اتصال بالدليل أو برقم طلب سريع
- ٢-٦ إجراء مكالمة إلى رقم تم الاتصال به يدويًا
- ٢-٦ مسح المكالمات
- ٢-٦ الرد على المكالمات
- ٢-٦ أخذ المكالمات من قوائم انتظار Cisco Unified Attendant Console
- ٢-٦ قوائم انتظار تحويل الإرسال
- ٢-٦ رد على التالي
- ٤-٦ انتهاء
- ٤-٦ قوائم انتظار التحويل الإجباري
- ٥-٦ تحويل المكالمات
- ٥-٦ مطالبات رمز التحويل الإجباري (FAC) ورمز حالة العميل (CMC)
- ٥-٦ التحويل المباشر للمكالمات
- ٥-٦ التحويل المباشر للمكالمات إلى رقم تم الاتصال به
- ٥-٦ التحويل المباشر لجهة اتصال دليل
- ٦-٦ تحويل المكالمات بعد المراجعة

- ٦-٦ تحويل بعد المراجعة إلى رقم تم الاتصال به
- ٧-٦ التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل
 - ٧-٦ وضع المكالمات قيد الانتظار
 - ٧-٦ استرداد مكالمات من وضع الانتظار
 - ٨-٦ كتم المكالمات
 - ٨-٦ تعليق المكالمات
 - ٩-٦ استرداد المكالمات المعلقة
 - ٩-٦ مكالمات المؤتمر
 - ١٠-٦ التبديل بين المكالمات
 - ١٠-٦ التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها
 - ١١-٦ إعادة إجراء المكالمات
 - ١١-٦ توفير رموز التحويل الإجباري (FAC) ورموز حالة العميل (CMC)
 - ١١-٦ رمز التحويل الإجباري (FAC)
 - ١١-٦ رمز حالة العميل (CMC)
 - ١٢-٦ إعادة توجيه كل قوائم الانتظار لوجهة وضع الطوارئ
 - ١٢-٦ إرسال رسائل بريد إلكتروني

١-٧ تجميع السجلات

الفصل ٧

١-A المرجع السريع إلى عميل مستخدم وحدة التحكم مع الإصدار ١٦ من JAWS

الملحق A

- A-1 المحتويات
- A-2 المهام الشائعة
 - A-2 تسجيل الدخول
 - A-2 تسجيل الخروج
 - A-2 تأكيد حالتك الحالية
 - A-2 الرد على المكالمات
 - A-2 إجراء المكالمات
 - A-3 مسح المكالمات
 - A-3 مكالمات مطلوبة بطريق الخطأ
 - A-3 تحويل المكالمات
- A-3 التحويل المباشر في حالة معرفة الرقم الداخلي
 - A-3 التحويل المباشر باستخدام بحث الدليل
 - A-4 استرداد المكالمات عند عدم الرد
 - A-4 النقل المُبلَّغ/تحويل بعد المراجعة
 - A-4 عدم الرد
 - A-4 التبديل بين مكالمتين نشطتين
- A-5 إرسال مكالمات على الخط المشغول على رقم داخلي
- A-5 إرسال المكالمات على الخط المشغول باستخدام تحويل بعد المراجعة

- A-5 إرسال المكالمات على الخط المشغول باستخدام تحويل مباشر
- A-5 وضع المكالمات في الانتظار واستردادها
- A-5 وضع مكالمة في الانتظار
- A-5 وضع مكالمة في الانتظار مع ملاحظات
- A-6 استرداد مكالمة
- A-6 إعادة إجراء مكالمة
- A-6 إجراء مكالمات المؤتمر
- A-7 تعليق مكالمة
- A-7 وضع مكالمة في موقع تعليق
- A-7 الاسترداد قبل انتهاء المهلة
- A-7 الاسترداد عند انتهاء المهلة
- A-8 استخدام الدليل
- A-8 التبديل بين الدلائل
- A-8 إجراء بحث
- A-8 استعراض النتائج
- A-9 خيارات رموز الحالة
- A-9 حالة التواجد (CUPS)
- A-9 حالة التواجد (Microsoft OCS/LCS)
- A-10 البحث الأفقي (Ctrl+F2)
- A-10 تكوين البحث الأفقي
- A-10 أرقام الطلب السريع
- A-10 استخدام أرقام الطلب السريع
- A-11 إضافة أرقام الطلب السريع
- A-11 حذف أرقام الطلب السريع
- A-11 تحرير أرقام الطلب السريع
- A-12 استخدام منطقة المكالمات قيد التقدم (F5)
- A-12 الميزات المفيدة
- A-12 وضع الطوارئ
- A-12 غير متاح
- A-13 قائمة الانتظار غير متاحة



مقدمة

يشرح هذا الدليل Cisco Unified Attendant Console: وهو أحد تطبيقات Windows الذي يعمل بشكل حصري مع Cisco Unified Communications Manager لتوفير وظائف لوحة تشغيل الهاتف على الكمبيوتر. يمكنك من خلال Cisco Unified Attendant Console Advanced الرد على المكالمات الواردة من العديد من قوائم الانتظار وتحويلها إلى الأرقام الداخلية. كما يمكنك أيضًا تعليق المكالمات واستردادها، وإنشاء مكالمات المؤتمرات.

الغرض من هذا الدليل

يتيح هذا الدليل فهم Cisco Unified Attendant Console:

- الواجهة (التعريف وخيارات التخصيص)
- إدارة الأدلة وحالة تواجد المستخدم
- وظائف التحكم في المكالمات

من ينبغي أن يقرأ هذا الدليل

تم إعداد المستند لقراءته بواسطة مستخدم Cisco Unified Attendant Console والموظفين الذين يقومون بتدريبهم.

المؤسسة

يشمل هذا الدليل الفصول التالية:

الفصل	العنوان	الوصف
١	بدء الاستخدام	يشرح هذا الفصل واجهة Cisco Unified Attendant Console Advanced، وكيفية بدء تسجيل الدخول إلى التطبيق.
٢	تخصيص Cisco Unified Attendant Console Advanced	يشرح هذا الفصل كيفية تكوين التطبيق وتخصيصه.
٣	إدارة الدلائل وأرقام الطلب السريع	يشرح هذا الفصل كيفية إدارة مجموعات الدلائل الشخصية وأرقام الطلب السريع وتكوينها.

الفصل	العنوان	الوصف
٤	إدارة جهات اتصال الدليل	يشرح هذا الفصل كيفية إضافة جهات اتصال الدليل وحذفها وتعديلها.
٥	استخدام الدلائل	يشرح هذا الفصل كيفية البحث في الدلائل وعرض المعلومات الإضافية ذات الصلة بجهات الاتصال.
٦	عناصر التحكم في المكالمات	يشرح هذا الفصل كيفية إجراء المكالمات والرد عليها ومسحها، وتدوين الملاحظات، ووضع المكالمات في الانتظار، وتحويلها.
٧	تجميع السجلات	يشرح هذا الفصل كيفية جمع السجلات.
A	المرجع السريع إلى عميل مستخدم وحدة التحكم مع الإصدار ١٦ من JAWS	يمكن استخدام هذا الملحق كدليل مرجعي سريع حول JAWS.

اصطلاحات

يستخدم هذا المستند الاصطلاحات التالية:

الاصطلاح	المدلول
خط غامق	تظهر الأوامر والكلمات الأساسية وتسميات واجهة المستخدم الرسومية والنص الذي يُدخله المستخدم بخط غامق .
خط مائل	تكون أسماء المستندات والمصطلحات الجديدة أو المؤكدة والوسيطات التي توفر القيم لها بخط <i>مائل</i> .
<الوسيط>	الوسيطات التي توفر قيمًا لها في أقواس معقوفة
الخيار ١ < الخيار ٢	يتم إظهار العلاقة بين عناصر القائمة/القائمة الفرعية باستخدام <. على سبيل المثال، تتم كتابة "في القائمة، انقر فوق الخيار ١، ثم في القائمة الفرعية، انقر فوق الخيار ٢"، في صورة "اختر الخيار ١ < الخيار ٢".



يعني تدوين القارئ لملاحظة.



يعني أن المعلومات التالية سوف تساعدك في حل مشكلة.



يعني أن ينتبه القارئ. في هذا الموقف، ربما تقوم بتنفيذ إجراء يمكن أن يسبب تلف الجهاز أو فقد البيانات.

الحصول على الوثائق وتقديم طلب صيانة

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 جميع 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 RSS وقم بتعيين المحتوى بحيث يتم تسليمه إلى سطح المكتب الخاص بك مباشرة باستخدام أحد تطبيقات القراءة. موجزات RSS خدمة مجانية. وتدعم Cisco حاليًا RSS الإصدار ٢,٠.



بدء الاستخدام

يوضح هذا الفصل طريقة بدء استخدام Cisco Unified Attendant Console؛ ويشتمل على مخطط لواجهته ووظائفه الأكثر استخدامًا. كما يوضح كيفية جمع البيانات من ملف سجل Console.



ملاحظة

سيعمل Cisco Unified Attendant Console Advanced فقط بمجرد تثبيت برامج الهاتفية وأجهزتها ذات الصلة وتكوينها، كما هو موضح في *Cisco Unified Attendant Console Advanced* دليل الإدارة والتثبيت. اتصل بمسؤول النظام لتكوين النظام.

إتاحة الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة

يوفر Cisco Unified Attendant Console Advanced ميزات الوصول التي تجعل من الأسهل على الأشخاص المصابين بالعمى وضعف البصر استخدام التطبيق. تشمل الميزات ما يلي:

- إمكانية ضبط حجم الخط: للتعديل، حدد **خيارات > حجم الخط** من شريط القائمة. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع تخصيص [Cisco Unified Attendant Console Advanced](#).
- عناصر تحكم الماوس أو لوحة المفاتيح: يتمتع المستخدمون بمرونة استخدام لوحة المفاتيح و/أو الماوس لجميع الأنشطة المرتبطة بوحدة التحكم.
- تلميحات الأداة: تعرض رموز التحكم في وحدة التحكم تلميحات الأداة عندما تقوم بتمرير مؤشر الماوس فوقها.
- إمكانية دعم المكون الإضافي لقارئ شاشة JAWS (راجع [المرجع السريع إلى عميل مستخدم وحدة التحكم مع الإصدار ١٦ من JAWS](#)): يوفر JAWS معلومات حول حالة وحدة تحكم الرد التلقائي بالإضافة إلى قراءة النص الموجود في واجهة وحدة تحكم الرد التلقائي. اتصل بمسؤول النظام إذا كنت تحتاج لاستخدام هذه الميزة.
- يمكن العثور على تعليمات حول تثبيت البرنامج النصي لقارئ شاشة JAWS تكوين ملف تعريف مستخدم وحدة التحكم في [دليل الإدارة والتثبيت](#).
- قوائم التعليمات الحساسة للسياق: للحصول على تعليمات خاصة بإطار أو جزء معين، اضغط على F1.

وللحصول على مزيد من المعلومات حول برنامج Cisco Accessibility Program، اتصل بنا عبر الرابط التالي: <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

استخدام لوحة المفاتيح

يمكن تنفيذ معظم عمليات التحكم في المكالمات إما باستخدام الماوس أو باستخدام لوحة المفاتيح. يعرض الجدول ١-١ اختصارات لوحة المفاتيح داخل Cisco Unified Attendant Console.

الجدول ١-١ اختصارات لوحة المفاتيح

اسم المفتاح	الوصف
سهم لأعلى	تحريك باتجاه بداية قائمة.
سهم لأسفل	تحريك باتجاه نهاية قائمة.
سهم لليسار	تمرير قائمة لليسار أو تحديد العنصر إلى اليسار.
سهم لليمين	تمرير قائمة لليمين أو تحديد العنصر إلى اليمين.
Tab	تحريك من اليسار لليمين ومن أعلى لأسفل عبر أجزاء وحدة التحكم.
Shift+Tab	تحريك من اليمين لليسار ومن أسفل لأعلى عبر أجزاء وحدة التحكم.
F1	عرض التعليمات.
F2	تفاصيل حالة التواجد - شاملة تواجد حفل مصباح الحالة (BLF)، WebEx Messenger، Cisco IM&P و Skype for Business/Lync بالهاتف.
F3	ينقل المؤشر إلى حفل البحث الأول في جزء "الدلائل".
Shift+F3	مسح أي نتائج بحث تظهر في الدليل النشط. ملاحظة: يمكنك أيضًا مسح نتائج البحث عن طريق النقر فوق  .
F4	ينشئ مجموعة الدليل الشخصية.
Shift+F4	تحرير مجموعة الدليل الشخصية الموجودة.
F5	جزء المكالمات قيد التقدم.
F6	جزء الطلب السريع
F7	جزء المكالمات النشطة.
F8	جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار (كل قوائم الانتظار).
F9	جزء سجل الاتصال.
F10	تبديل التوفر.
F12	تفاصيل جهة الاتصال.
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 استرداد أي مكالمات يتم إرجاعها إلى جزء "المكالمات قيد التقدم"، على سبيل المثال، مكالمات لا يوجد رد عليها أو مكالمات معلقة، بالطريقة نفسها.
إدخال	اتصال/مسح. يعتمد الاتصال بالمكالمة أو مسحها على عملية التشغيل الجارية.
Shift+إدخال	تحويل مباشر للمكالمة النشطة إلى الرقم المطلوب أو جهة اتصال الدليل المحددة.
+ (علامة الجمع)	رد على التالي/تبديل. الرد على المكالمات التالية ذات الأولوية القصوى أو التبديل بين الأطراف المتصلة والأطراف المُستقبلة عند عرض أية مكالمات. إذا تم تعيين قائمة الانتظار على التحويل الإجباري، فسيتم نقل المكالمات إلى جزء "المكالمات النشطة" من دون الضغط على + (علامة الجمع).
- (علامة الطرح)	إلغاء المراجعة. بعد أن يتم عرض المكالمات، في حالة رفض الطرف المُستقبل، سيقوم هذا المفتاح بحذف الطرف المُستقبل وإدخال الطرف المتصل في دائرة الاتصال.
منزل	تعليق مكالمات. اضغط لتعليق مكالمات في الرقم الداخلي الخاص بالتعليق.

الجدول ١-١ اختصارات لوحة المفاتيح (تبع)

اسم المفتاح	الوصف
نهاية	مؤتمر. يتم استخدام هذا المفتاح لبدء إجراء المؤتمر، ثم إضافة أطراف.
مفتاح القائمة	عرض قائمة السياق للقسم المحدد من واجهة Cisco Unified Attendant Console Advanced. استخدم مفتاح سهم لأعلى أو سهم لأسفل لتمييز عنصر واضغط على المفتاح إدخال لتحديده.
شريط المسافة	حذف الرقم أثناء عملية الطلب.
+Alt <رقم>	عرض <رقم> الدليل. حيث <الرقم> عبارة عن رقم صحيح يقع بين الأرقام من ٠ إلى ٩، ويحدد علامة التبويب المناسبة.
+Alt مسافة للخلف	إعادة تعيين الواجهة إلى التخطيط الافتراضي.

يمكنك إجراء وظائف إضافية باستخدام المفتاح Ctrl مع مفاتيح أخرى. وهذه الوظائف مشروحة في [الجدول ٢-١](#).

الجدول ٢-١ وظائف مفتاح Ctrl

مجموعة المفاتيح	الوظيفة
Ctrl+F2	تنفيذ بحث أفقي استنادًا إلى جهة اتصال الدليل المحدد. يعمل هذا الخيار فقط إذا تم تمكينه باستخدام خيارات < التفضيلات > بحث بعامل التصفية .
Ctrl+F4	حذف مجموعة دليل شخصية.
Ctrl+F5	عرض مكالماتي المرسل على الخط المشغول.
Ctrl+E	إجبار وضع قوائم الانتظار في وضع الطوارئ.
Ctrl+I	عرض مربع حوار تسجيل الدخول.
Ctrl+M	إرسال بريد إلكتروني.
Ctrl+O	تسجيل الخروج من Attendant Console:
Ctrl+Q	كتم مكالمة عند اتخاذ إجراءات معينة، كما ورد وصفه في كتم .
Ctrl+R	استرجاع مكالمة.
Ctrl+T	إضافة جهة اتصال.
Ctrl+V أو Ctrl+Insert	استخدم في أي مكان داخل وحدة التحكم، باستثناء حقول البحث في الدليل، للصق رقم في جزء المكالمات النشطة للطلب الصادر.
Ctrl+Tab	الانتقال من علامة تبويب دليل إلى العلامة التالية من اليسار إلى اليمين.
Ctrl+Shift+Tab	الانتقال من علامة تبويب دليل إلى العلامة التالية من اليمين إلى اليسار.
Ctrl+(0-9, #)	إرسال إشارات ثنائية النغمة متعددة التردد (DTMF) عبر المكالمات النشطة.

يوضح باقي هذا القسم ما يلي:

- تسجيل الدخول
- تسجيل الدخول باستخدام طريقة تسجيل الدخول الأحادي (SSO)
- تسجيل الدخول باستخدام حساب محلي (ليس تسجيل الدخول الأحادي)
- فرض نهج الأمان
- سجل تسجيل الدخول
- غير متاح

• واجهة

تسجيل الدخول

بعد تشغيل التطبيق، سيظهر إطار **تسجيل الدخول**. وإذا كانت هذه ستكون المرة الأولى لتسجيل الدخول إلى وحدة التحكم، فأنت بحاجة إلى تغيير طريقة مصادقة المستخدم لتسجيل الدخول بنجاح. يشتمل Cisco Unified Attendant Console على طريقتي مصادقة، وهما تسجيل الدخول الأحادي (SSO) والحسابات المحلية. سيتم تحديد الطريقة التي تستخدمها لتسجيل الدخول بواسطة مسؤول النظام. إذا قام مسؤول النظام بتزويدك باسم فريد لتسجيل الدخول وعبارة مرور (يشار إليهما فيما بعد بالحساب المحلي **تسجيل الدخول باستخدام حساب محلي (وليس من خلال تسجيل الدخول الأحادي)**). إذا وُجِّه مسؤول النظام بتسجيل الدخول إلى التطبيق باستخدام تسجيل الدخول الأحادي (نفس بيانات الاعتماد التي تحددها عادة لتسجيل الدخول إلى الكمبيوتر الشخصي)، فقد تحتاج إلى تغيير طريقة مصادقة المستخدم قبل المتابعة إلى **تسجيل الدخول باستخدام تسجيل الدخول الأحادي (SSO)**. لعرض طريقة مصادقة المستخدم أو تغييرها قم بما يلي:

- | | |
|--|----------|
| قم بتشغيل Cisco Unified Attendant Console Advanced. | الخطوة ١ |
| حدد خيارات < التفضيلات. | الخطوة ٢ |
| حدد خانة اختيار استخدام تسجيل الدخول الأحادي أو أُلغِ تحديدها. | الخطوة ٣ |
| انقر فوق موافق. | الخطوة ٤ |

تسجيل الدخول باستخدام طريقة تسجيل الدخول الأحادي (SSO)

إذا تم التكوين لاستخدام تسجيل الدخول الأحادي لتسجيل الدخول:

- | | |
|---|----------|
| اضغط على Ctrl+I أو اختر ملف < تسجيل الدخول. يظهر مربع الحوار تسجيل الدخول. | الخطوة ١ |
| اكتب اسم تسجيل الدخول، منسقًا كما يلي: <code>user_name@domain_name</code> (على سبيل المثال، <code>test.user@company.com</code>). | الخطوة ٢ |
| حدد تذكر اسم تسجيل دخولي إذا كنت تريد ملء اسم تسجيل الدخول تلقائيًا في المرة التالية التي تقوم فيها بتسجيل الدخول. يمكن تغيير هذا الإعداد من شاشة تسجيل الدخول أو من قائمة خيارات < التفضيلات < الأمان بمجرد تسجيل الدخول. | الخطوة ٣ |
| اكتب الرقم الداخلي المراد استخدامه. | الخطوة ٤ |
| حدد استخدام تفاصيل الجهاز الحالي إذا كنت تريد ملء الرقم الداخلي تلقائيًا في المرة التالية التي تقوم فيها بتسجيل الدخول. يمكن تغيير هذا الإعداد من شاشة تسجيل الدخول أو من قائمة خيارات < التفضيلات < الأمان بمجرد تسجيل الدخول. إذا كانت هناك حاجة لرقم داخلي جديد، فقد تحتاج إلى مسح استخدام تفاصيل الجهاز الحالي وإدخال الرقم الداخلي الجديد. | الخطوة ٥ |
| انقر فوق تسجيل الدخول. | الخطوة ٦ |



ملاحظة

- إذا تم تعيين الرقم الداخلي إلى العديد من الأجهزة، فبعد النقر فوق تسجيل الدخول، تتم مطالبتك بتحديد عنوان MAC (معرف فريد للجهاز) الخاص بالجهاز الذي تريد تسجيل الدخول من خلاله. إذا كان هناك أي شك بخصوص الجهاز المراد استخدامه، فيرجى الاتصال بمسؤول النظام.
- إذا كان عميل Cisco Unified Attendant Console هو التطبيق الأول في جلسة تسجيل الدخول إلى Windows الحالية لتنفيذ تسجيل دخول أحادي من خلال اسم تسجيل الدخول المتوفر، فسيتم عرض شاشة تسجيل الدخول الأحادي (مما يتطلب بيانات اعتمادك). وإلا سيتم تسجيل دخول التطبيق تلقائيًا.
- إذا استخدمت **خيارات < التفضيلات > الأمان** لتتذكر اسم تسجيل دخولك، فأنت بحاجة إلى النقر فوق **تسجيل الدخول**؛ تبدأ عملية تسجيل الدخول في المقابل تلقائيًا عندما تحدد **ملف < تسجيل الدخول >**.

تسجيل الدخول باستخدام حساب محلي (ليس تسجيل الدخول الأحادي)

إذا لم يتم التكوين لاستخدام تسجيل الدخول الأحادي لتسجيل الدخول، فلتسجيل الدخول إلى وحدة التحكم:

- الخطوة ١ اضغط على Ctrl+I أو اختر **ملف < تسجيل الدخول >**.
يظهر مربع الحوار **تسجيل الدخول**.
- الخطوة ٢ اكتب اسم تسجيل الدخول وعبارة المرور.
- الخطوة ٣ حدد **تذكر اسم تسجيل دخولي** إذا كنت تريد ملء اسم تسجيل الدخول تلقائيًا في المرة التالية التي تقوم فيها بتسجيل الدخول. يمكن تغيير هذا الإعداد من شاشة تسجيل الدخول أو من قائمة **خيارات < التفضيلات > الأمان** بمجرد تسجيل الدخول.
- الخطوة ٤ اكتب الرقم الداخلي المراد استخدامه.
- الخطوة ٥ حدد **استخدام تفاصيل الجهاز الحالي** إذا كنت تريد ملء الرقم الداخلي تلقائيًا في المرة التالية التي تقوم فيها بتسجيل الدخول. يمكن تغيير هذا الإعداد من شاشة تسجيل الدخول أو من قائمة **خيارات < التفضيلات > الأمان** بمجرد تسجيل الدخول.
- الخطوة ٦ إذا كانت هناك حاجة لرقم داخلي جديد، فقد تحتاج إلى مسح **استخدام تفاصيل الجهاز الحالي** وإدخال الرقم الداخلي الجديد.
انقر فوق **تسجيل الدخول**.



ملاحظة

- إذا تم تعيين الرقم الداخلي إلى العديد من الأجهزة، فبعد النقر فوق تسجيل الدخول، تتم مطالبتك بتحديد عنوان MAC (معرف فريد للجهاز) الخاص بالجهاز الذي تريد تسجيل الدخول من خلاله. إذا كان هناك أي شك بخصوص الجهاز المراد استخدامه، فيرجى الاتصال بمسؤول النظام.

فرض نهج الأمان

لتوفير أمان النظام، يمكن لمسؤول النظام تكوين دورات حياة عبارات مرور ومؤقت تسجيل خروج تلقائي للمستخدم الخامل.

المستخدم الخامل - تسجيل الخروج التلقائي

إذا تم تسجيل دخولك مع عدم استخدام وحدة التحكم لوقت أطول من المد المحددة بواسطة مسؤول النظام، فسيقوم خادم Cisco Unified Attendant Console Advanced بتسجيل خروجك من وحدة التحكم.

أمان عبارة المرور

طلبات تغيير عبارة المرور

قد يفرض مسؤول النظام عليك تغيير عبارة المرور الخاصة بك في فواصل زمنية دورية أو عندما يطلب ذلك. وستظهر المطالبة بتغيير عبارة المرور عند تسجيل الدخول. لتغيير عبارة مرورك، قم بما يلي:

الخطوة ١

- استخدم أيًا من الخيارات التالية لفتح إطار تغيير عبارة المرور:
- اختر تغيير عبارة المرور عند المطالبة بذلك خلال تسجيل الدخول.
- اضغط على Ctrl+P.
- انقر فوق ملف، ثم حدد **تغيير عبارة المرور**. استمر من إطار طلب التغيير.

الخطوة ٢

اكتب عبارة المرور القديمة.

الخطوة ٣

اكتب عبارة المرور الجديدة.

الخطوة ٤

أعد كتابة عبارة المرور الجديدة في حقل تأكيد عبارة المرور.



ملاحظة

هناك مقياس لطول كلمة المرور في الإطار. يتم تحديد متطلبات عبارات المرور بواسطة مسؤول النظام. يمكن تحديد المتطلبات حسب الطول ونوع الحرف وحالة الحرف والوجود في القاموس والاستخدام السابق.

الخطوة ٥

انقر فوق **تغيير عبارة المرور**.

إذا كان حسابك مؤتمناً فسوف تحتاج إلى الاتصال بمسؤول النظام للحصول على مساعدة. تشمل الإجراءات التي قد تؤدي إلى تأمين حسابك ما يلي:

- تجاهل طلبات تغيير عبارة المرور
- قد يلزم عليك تغيير عبارة المرور في فواصل زمنية محددة. وقبل انتهاء مدة صلاحية عبارة المرور، سوف يصلك إعلام بخصوص التغيير المطلوب والوقت المتبقي للتغيير.
- إذا لم تقم بتغيير عبارة مرورك بعد الإشعار الأول، فسيطالبك النظام في كل عملية تسجيل دخول لاحقة. إذا لم تغير كلمة المرور الخاصة بك خلال الفترة الزمنية المحددة، فسيتم تأمين الحساب.
- تجاوز العدد المكوّن لعدد محاولات تسجيل الدخول الفاشلة
- ستؤدي محاولات تسجيل الدخول غير الناجحة عدة مرات خلال فترة زمنية محددة إلى تأمين حسابك.
- عدم استخدام حسابك لأكثر من عدد معين من الأيام
- إذا كان حسابك غير نشط لأطول من عديد محدد مسبقاً من الأيام، فسيتم تأمينه.

سجل تسجيل الدخول

بعد تسجيل الدخول بنجاح إلى وحدة التحكم، يمكنك الحصول على تفاصيل تسجيل الدخول التالية من آخر عملية تسجيل دخول ناجحة وغير ناجحة:

- التاريخ والوقت
- الرقم الداخلي
- عنوان IP للجهاز
- المحاولات الفاشلة منذ آخر عملية تسجيل دخول

لعرض سجل تسجيل الدخول، انقر فوق **ملف > سجل تسجيل الدخول**.
لإغلاق سجل تسجيل الدخول، انقر فوق **موافق**.

غير متاح

يمكنك أخذ استراحة عن طريق التحويل إلى الحالة غير متاح. سيستمر ظهور المكالمات في تطبيق Console، ولكن سيتعدّد عليك الرد عليها إلا عند سماع رنينها على جهازك. إذا انتقلت إلى الحالة غير متاح، فإن أية مكالمات قمت بتحويلها إلى رقم داخلي وانتهت مهلتها سوف تظهر في تطبيق Attendant Console في جزء المكالمات قيد التقدم. إذا تم تعيين قائمة انتظار إلى **تحويل إجباري** (لمزيد من المعلومات، راجع **التحويل الإجباري، صفحة ١-١٢**) فلن يتم تحويل المكالمات الموجودة عليها إلى سماعة المشغل بشكل مباشر، ولكنها ستنتظر في النظام ريثما يتم توجيهها أو تتجاوز السعة. إذا تم التكوين بواسطة مسؤول النظام، فسيقوم النظام بتوجيه المكالمات إلى وجهة بديلة في حالة عدم توفر أي مستخدم. للانتقال إلى حالة غير متاح، اضغط على **F10**، ثم في مربع رسالة التأكيد **غير متاح**، انقر فوق **نعم**. لتصبح متاحًا من جديد، اضغط على **F10**.

يمكنك أيضًا تهيئة Cisco Unified Attendant Console Advanced بحيث تنتقل إلى حالة غير متاح تلقائيًا عند خمول الكمبيوتر لفترة زمنية محددة. للحصول على تفاصيل حول كيفية إجراء ذلك، راجع **غير متاح تلقائيًا، صفحة ٢-٥**.



ملاحظة

في حالة تكوين مسؤول النظام لتسجيل الخروج تلقائيًا بسبب وقت الخمول، سيكون له الأولوية على مدة "غير متاح تلقائيًا" إذا كانت مدة تسجيل الخروج التلقائي أقصر من مدة غير متاح تلقائيًا.

تتكوّن واجهة عميل Cisco Unified Attendant Console Advanced من عدة أجزاء.

مفتاح الشكل:

١. شريط القوائم
٢. جزء سجل الاتصال
٣. جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار
٤. جزء الدلائل
٥. جزء تفاصيل جهة الاتصال
٦. شريط أدوات التحكم في المكالمات
٧. جزء المكالمات قيد التقدم
٨. جزء المكالمات النشطة
٩. جزء المكالمات المعلقة
١٠. جزء الطلب السريع
١١. شريط الحالة

شريط القوائم



ملاحظة

اعتمادًا على الدور المخصص لتسجيل الدخول الخاص بك، قد لا تكون خيارات قائمة **عرض** التالية مرئية: الدلائل، جزء تفاصيل جهة الاتصال، طلب سريع، تعليق مكالمة. لمزيد من المعلومات، راجع *Cisco Unified Attendant Console Advanced* دليل الإدارة والتثبيت.

يوضح الجدول ٣-١ شريط القوائم.

الجدول ٣-١ خيارات القائمة

اسم عنصر التحكم	الوصف
ملف	
تسجيل الدخول	تسجيل الدخول إلى Cisco Unified Attendant Console Advanced.
تسجيل الخروج	تسجيل الخروج من Cisco Unified Attendant Console Advanced.
تغيير عبارة المرور	تغيير عبارة مرورك.
سجل تسجيل الدخول	قم بعرض تفاصيل محاولات تسجيل الدخول الناجحة وغير الناجحة الأخيرة باستخدام اسم تسجيل الدخول الحالي.
الخروج	إغلاق التطبيق.
عرض	
أشرطة الأدوات	إظهار/إخفاء أشرطة الأدوات التالية: <ul style="list-style-type: none"> قوائم الانتظار. قوائم الانتظار. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع جزء قوائم الانتظار. التحكم في المكالمات. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع شريط أدوات التحكم في المكالمات. الدلائل. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع جزء الدلائل.
قوائم الانتظار	اختر عرض جميع قوائم الانتظار أو عرض قوائم الانتظار الفردية أو كليهما. بالنسبة إلى إحصائيات قوائم الانتظار، اختر عرض إحصائيات قوائم الانتظار .
الدلائل	إظهار/إخفاء جزء الدليل (إذا توفر للدور)
الشريط الجانبي لجهة الاتصال	إظهار/إخفاء جزء الشريط الجانبي لجهة الاتصال.
طلب سريع	إظهار/إخفاء جزء "طلب سريع".
تعليق مكالمة	إظهار/إخفاء جزء "المكالمات المعلقة".
سجل الاتصال	إظهار/إخفاء جزء سجل الاتصال.
عرض التحية	إظهار/إخفاء إطار التحية.
عرض مكالماتي المرسله على الخط المشغول	إظهار/إخفاء عرض المكالمات المرسله على الخط المشغول. مفتاح الاختصار لهذه الوظيفة هو (Ctrl+F5).
خيارات	
التفضيلات	فتح إطار التفضيلات لتخصيص Cisco Unified Attendant Console Advanced.
طوارئ	تعيين كل قوائم الانتظار على وضع الطوارئ. ستتم إعادة توجيه جميع المكالمات إلى وجهة تمت تهيئتها مسبقًا (يتم التعيين بواسطة مسؤول النظام).
بحث بعامل تصفية	تنشيط بحث بمعامل AND.
حجم الخط	تغيير حجم الخط المعروض في الواجهة.

الجدول ٣-١ خيارات القائمة

اسم عنصر التحكم	الوصف
تخطيط	
إطار واحد	حدد هذا لتعطيل إلغاء إرساء مكونات الواجهة ونقلها وإرسالها (إذا كان ذلك متاحًا للدور).
إعادة تعيين التخطيط الحالي	إعادة تعيين الواجهة إلى التخطيط الافتراضي.
تعليمات	
المحتويات	عرض التعليمات.
بحث بالكلمة الأساسية	استخدام الكلمات الأساسية للبحث في ملف التعليمات.
تجميع السجلات	إجمع سجلات نشاطك في ملف أرشيف بتنسيق ZIP، واستخدمه للتحقق من التطبيق واستكشاف مشكلاته وإصلاحها.
حول Attendant Console	عرض إصدار Cisco Unified Attendant Console Advanced وحقوق النشر الخاصة به.

جزء سجل الاتصال

يسرد جزء سجل الاتصال جميع المكالمات التي تم إجراؤها أو تلقيها من قبل المشغل، وبالتالي يتيح لهم اكتشاف أي مكالمات ربما تكون قد فاتتهم أو نسوها ثم الرد وفقًا لذلك. افتراضيًا، يتم تسجيل ما يصل إلى ١٠٠ مكالمة، ويكون آخرها أعلى القائمة.

يمكن للمسؤولين تكوين الجزء لعرض أي حد أقصى لعدد المكالمات المسجلة في النطاق من ٣ إلى ٥٠٠. يتم حفظ السجلات التي تم تسجيلها في جزء سجل الاتصال في قاعدة البيانات عند تسجيل الخروج، وتكون متاحة عند تسجيل الدخول مرة أخرى.

لم يتم تسجيل المكالمات التالية في سجل الاتصال:

- مراحل المكالمات الموضوعة في الانتظار أو المعلقة أو المستردة
- مراحل مكالمات المؤتمر

إذا تعطل النظام أثناء المكالمة، فلن يحتوي السجل على معلومات حول ما إذا كانت المكالمة قد اكتملت أم لا.

يظهر جزء سجل الاتصال عند تحريك المؤشر إلى عنصر تحكم **سجل الاتصال** بالقرب من أعلى الحافة اليسرى لواجهة وحدة التحكم. عندما يكون المؤشر فوق الجزء يظل مرئيًا، لكنه يختفي تلقائيًا عند تحرك المؤشر بعيدًا. إذا كان تسجيل الدخول الخاص بك له دور VIOC، فسيتم عرض جزء سجل الاتصال دائمًا، ولا يمكنك إخفاؤه.

يمكن أيضًا للمستخدمين الذين لديهم أي من الأدوار الأخرى عرض أو إغلاق جزء سجل الاتصال عن طريق تحديد خانة اختيار **عرض < سجل الاتصال** أو إلغاء تحديدها حسب الاقتضاء. يمكنك تثبيت جزء "سجل الاتصال" في أي مكان بالواجهة، بنفس طريقة تثبيت الأجزاء الأخرى؛ ويمكن أيضًا للمستخدمين الذين لديهم أدوار تمكنهم من استخدام ميزة التخطيط متعدد الإطارات وضعها على سطح المكتب.

عندما تكون متصلًا بالمشارك بعد تجاوز الفشل، لن يتم حفظ سجل الاتصال حتى تستأنف استخدام الناشر. ومع ذلك، يمكن للمشرفين إعداد ملف على جهاز الكمبيوتر الخاص بك حيث يتم تخزين سجل الاتصال محليًا وفي جميع الأوقات عندما يستخدم CUACA خادم المشترك.

تنسيق العرض

يصف الجدول ٤-١ تنسيق العرض.

الجدول ٤-١ تنسيق العرض

وسائل الإيضاح

الرمز	نوع المكالمة/حالة الاتصال.
	لون السهم: أخضر = متصل، أحمر = غير متصل، كهرماني = حالة غير معروفة.
	اتجاه السهم: أسفل = واردة، أعلى = صادرة، قطري = محولة.
	الواردة متصلة
	الصادرة متصلة
	التحويل المباشر متصل
	الواردة غير متصلة
	الصادرة غير متصلة
	التحويل المباشر غير متصل
	حالة غير معروفة واردة
	حالة غير معروفة صادرة
	حالة التحويل المباشر غير معروفة
ملاحظات	
<ul style="list-style-type: none"> • يتم سرد عمليات التحويل التي تستخدم قائمة انتظار الخدمة فقط. حدد عمليات التحويل التي تستخدمها خيارات < التفضيلات < إعدادات متقدمة. • يتم عرض تحويلات بعد المراجعة بأنها مكالمات صادرة. • إذا تعطل النظام أثناء المكالمة، فلن يكون هناك سجل لما إذا كانت المكالمة قد اكتملت أم لا؛ لذلك يُظهر سجل الاتصال أن المكالمة في حالة غير معروفة. 	
الوقت_ (العد) التاريخ	وقت بدء المكالمة. إذا لم تتم المكالمة اليوم، فسيتم عرض تاريخها أيضًا. إذا ظهر رقم بين قوسين بعد الوقت، فهذا هو عدد المرات التي حاولت فيها لاحقًا أن تفعل الشيء نفسه بشأن المكالمة باستخدام نفس الرقم مع نفس النتيجة في نفس اليوم.
First_Name Last_Name	اسم الشخص الآخر المشترك في المكالمة.
الرقم	مصدر المكالمة أو وجهتها، حسب اتجاه المكالمة. يُظهر لون الخلفية التي يتم عرض الرقم عليها نوع المكالمة: أزرق = صادرة داخلية، أحمر = واردة خارجية، أخضر = صادرة خارجية. يظهر نفس مخطط الألوان في الجزأين F7 وF8. حرك الماوس فوق الرقم لعرض علامة توجيه المكالمات من قائمة الانتظار.
Company_Name	يتم عرضه إذا كان متوفرًا.

استخدام جزء سجل الاتصال

إذا نقرت بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة في سجل الاتصال، فستظهر قائمة توضح ما يمكنك فعله بها:

- مكالمة
 - التحويل بعد المراجعة
 - تحويل مباشر
 - بدء المؤتمر
 - تفاصيل جهة الاتصال
 - مسح السجلات - يزيل جميع السجلات من على الشاشة ومن قاعدة البيانات.
- تعتمد الإجراءات الممكنة على نوع المكالمة المسجلة وما تفعله حاليًا: تكون الإجراءات غير القابلة للاستخدام باهتة.

أرقام الاتصال في المكالمات المسجلة

لكي تتمكن من طلب رقم في مكالمة مسجلة، يجب أن يتكون من أرقام رقمية. إذا كان يتكون من رقم غير معروف (أو ما يعادله) فلن تتمكن من الاتصال به.

للاتصال برقم في جزء سجل الاتصال، قم بأحد الإجراءات التالية:

- انقر بزر الماوس الأيمن فوق سجل الاتصال، ثم اختر **المكالمة**.
- استخدم لوحة المفاتيح للانتقال إلى سجل الاتصال (على سبيل المثال، استخدم اختصار **Ctrl+A**)، ثم اضغط على **إدخال**؛ عندما تنتقل إلى جزء سجل الاتصال، يتم تلقائيًا اختيار أحدث مكالمة.
- انقر نقرًا مزدوجًا فوق سجل الاتصال.

التحويل إلى أرقام في المكالمات المسجلة

إذا كانت هناك مكالمة جارية، يمكنك تحويلها إلى الرقم الموجود في مكالمة مسجلة عن طريق أي مما يلي:

- انقر فوق سجل الاتصال. سيكون نوع التحويل هو النوع الذي تم إعداده حاليًا (سواء كان التحويل المباشر أو التحويل بعد المراجعة).
- استخدم لوحة المفاتيح لتحديد سجل الاتصال، ثم اضغط على **إدخال**.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق سجل الاتصال، ثم اختر نوع التحويل المرغوب به من القائمة.

جزء قوائم الانتظار

يعرض جزء قوائم الانتظار (اضغط **F9** لعرضه) قوائم الانتظار المقترنة باسم تسجيل الدخول. يتم عرض رمز (راجع الجدول ٥-١) لكل قائمة انتظار.

يمكنك إظهار/إخفاء شريط الأدوات أعلى جزء قوائم الانتظار بالنقر فوق **عرض** < **أشرطة الأدوات** < **قوائم الانتظار**. تشمل الخيارات **عرض جميع قوائم الانتظار**، أو **عرض قوائم الانتظار الفردية**، أو عدم التحديد، الذي يؤدي إلى إخفاء قوائم الانتظار. لعرض إحصائيات قوائم الانتظار (عدد المكالمات المرفوضة وعدد المستخدمين الذين قاموا بتسجيل الدخول وعدد المستخدمين المتاحين)، اختر **عرض** < **قوائم الانتظار** < **عرض إحصائيات قوائم الانتظار**. يُعاد تعيين إحصائيات قوائم الانتظار عند منتصف الليل.

عند عرض مكالمة واردة في قائمة الانتظار، سيظهر عدد المكالمات التي تنتظر الرد عليها.

يتم تكوين قوائم الانتظار بواسطة مسؤول النظام لتكون واحدة من أي مما يلي:

- **التحويل الإجباري**







يتم توزيع مكالمات قوائم الانتظار تلقائيًا للمستخدمين الذين قاموا بتسجيل الدخول والمتاحين بترتيب دوري. ولا يحتاج المستخدمون لطلب المكالمات باستخدام اختصار الماوس أو لوحة المفاتيح.

• تحويل الإرسال

تظل مكالمات قوائم الانتظار في قائمة الانتظار ويتم عرضها للمستخدمين الذين قاموا بتسجيل الدخول. يجب على المستخدمين استخدام اختصار لوحة مفاتيح "رد على التالي" أو الماوس لاستعادة مكالمات من قائمة الانتظار. راجع [الرد على المكالمات](#) للحصول على مزيد من التفاصيل.

يصف [الجدول ٥-١](#) الرموز التي يتم عرضها في جزء "قوائم الانتظار".

الجدول ٥-١ رموز جزء قوائم الانتظار

الوصف	رموز
غير متاح (F10)	
قائمة الانتظار غير متاحة (Ctrl+F10)	
مكالمات الطوارئ (Ctrl+E)	
قائمة انتظار التحويل الإجباري. راجع التحويل الإجباري، صفحة ١٢-١ للحصول على تفاصيل.	
قائمة انتظار تحويل الإرسال. راجع تحويل الإرسال، صفحة ١٣-١ للحصول على تفاصيل.	
جميع قوائم الانتظار (العدد الإجمالي للمكالمات بالانتظار الموجودة في جميع قوائم الانتظار المتاحة)	
قائمة انتظار التحويل الإجباري في وضع الطوارئ	
قائمة انتظار تحويل الإرسال في وضع الطوارئ	
كل قوائم الانتظار في وضع الطوارئ	
قائمة الانتظار في الخدمة الليلية	

انقر بزر الماوس الأيمن فوق جزء "قوائم الانتظار" لإجراء واحد مما يلي:

- تحديد قوائم انتظار الطوارئ (يؤدي أيضًا الضغط على Ctrl+E إلى عرض مربع الحوار **طوارئ**). راجع [إعادة توجيه كل قوائم الانتظار لوجهة وضع الطوارئ](#) للحصول على مزيد من التفاصيل.
- **عرض إحصائيات قوائم الانتظار** (أو اختر **عرض < قوائم الانتظار > عرض إحصائيات قوائم الانتظار**). هذا مفتاح تبديل: يؤدي النقر بالتناوب إلى تشغيله وإيقاف تشغيله.

جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار

يعرض جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار" (اضغط F8 لعرضها) المكالمات قيد الانتظار في قوائم الانتظار بالإضافة إلى المعلومات التالية:

- اسم المتصل
- رقم (CLI) المتصل
- الوقت المنقضي الذي استغرقته المكالمة في قائمة الانتظار
- اسم قائمة الانتظار (اختياري)
- شريط الألوان (إذا تمت تهيئة ألوان المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار لقائمة الانتظار، كما ورد وصفه في [مكالمات في قائمة الانتظار](#))

جزء الدلائل

هناك نوعان من الدلائل في Cisco Unified Attendant Console Advanced:





- **الدليل الكامل:** يتم عرضه بشكل افتراضي. وهو يحتوي على جميع جهات اتصال الشركة (إذا تم تكوينه بواسطة مسؤول النظام) وأية جهات اتصال تم إنشاؤها يدويًا.
 - **مجموعات الدليل الشخصية:** الدلائل التي تم إنشاؤها وإدارتها بواسطة المستخدمين. يمكن جعل تلك الدلائل خاصة أو مشتركة مع مستخدمين محددين. يمكنك لكل مستخدم إنشاء عدد يصل إلى ١٠٠ مجموعة من مجموعات الدليل الشخصية. لمعرفة كيفية إنشاء مجموعات الدليل الشخصية وإدارتها وملئها ومشاركتها وحذفها، راجع [مجموعات الدليل الشخصية](#).
- تهيئة جزء "الدلائل" باستخدام **خيارات < التفضيلات >** (لمزيد من المعلومات، راجع [الدليل](#)).
يمكنك إظهار/إخفاء شريط الأدوات أعلى علامات تبويب الدليل باستخدام **عرض < أشرطة الأدوات > قوائم الانتظار**.

يصف [الجدول ٦-١](#) عناصر التحكم المتوفرة شريط أدوات الدلائل.

الجدول ٦-١ رموز شريط أدوات الدلائل





الوصف	رموز
تفاصيل جهة الاتصال	
ملاحظات جهة الاتصال	
إرسال بريد إلكتروني	
تحويل إلى البريد الصوتي	
عرض أرقام بديلة	
عرض الأرقام البديلة مع حالة التواجد	
حذف جهة اتصال (Ctrl+D)	
إضافة جهة اتصال (Ctrl+T)	
مجموعات دليل شخصية جديدة	

الجدول ٧-١ رموز شريط أدوات الدلائل








رموز	الوصف
	تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية
	مشاركة مجموعة الدليل الشخصية (Ctrl+H)
	حذف مجموعة دليل شخصية
	إزالة جهة اتصال من مجموعة دليل شخصية

طريقة عرض الدلائل الافتراضية



يتم عرض الأعمدة التالية في جزء "الدلائل" بشكل افتراضي:

- حالة التواجد . راجع الجدول ٧-١.
 - حالة الرقم الداخلي الرئيسي . راجع الجدول ٧-١.
 - ملاحظات . راجع الجدول ٧-١.
 - مساعد أو جهات اتصال بديلة أو أرقام جهة اتصال إضافية . راجع الجدول ٧-١.
 - الرقم
 - الاسم الأخير
 - الاسم الأول
 - القسم
 - المسمى الوظيفي
- يمكنك تغيير حجم الدلائل من خلال سحب حدود الرأس الخاصة بها.
يصف الجدول ٧-١ أعمدة جزء "الدلائل" التي تتضمن رموزًا في رؤوسها.

الجدول ٧-١ الرموز في الدلائل

رأس العمود	الوصف
	حالة تواجد جهة الاتصال. للحصول على تفاصيل الرموز في هذا العمود، راجع الجدول ٢-٥.
	حالة الرقم الداخلي الرئيسي لجهة الاتصال. للحصول على تفاصيل الرموز في هذا العمود، راجع الجدول ١-٥. إذا كان الرقم المقدم في الدليل ليس رقمًا داخليًا، فيتم تقديم نوع رقم جهة الاتصال في هذا العمود باستخدام الرموز التالية:
	<ul style="list-style-type: none"> •  (هاتف محمول) •  (عمل) •  (منزل) •  (فاكس) •  (جهاز النداء)

الجدول ٧-١ الرموز في الدلائل

الوصف	رأس العمود
جهة الاتصال لديها بعض الملاحظات المرفقة. إذا قمت بتمرير الماوس فوق ملاحظة خاصة بجهة اتصال، سيتم عرض محتوى الملاحظة في تلميح خاص بالأداة.	
<p>مساعد أو جهات اتصال بديلة أو أرقام جهة اتصال إضافية.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ = جهة الاتصال لديها مساعد تمت إضافته إلى الأرقام البديلة. يأخذ هذا الرمز الأسبقية على جهات الاتصال البديلة ➔ ورموز أرقام جهة الاتصال ➔ الإضافية. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع حالة هاتف جهة الاتصال التفصيلية، وحالة التواجد، وجهات الاتصال البديلة. ➔ = جهة الاتصال لديها جهة اتصال بديلة واحدة أو أكثر (ولكن لا يوجد مساعد) تمت إضافتها إلى الأرقام البديلة. يأخذ هذا الرمز الأسبقية على رمز أرقام جهة الاتصال الإضافية. ➔ ➔ = جهة الاتصال لديها رقمان أو أكثر من أرقام جهة الاتصال الإضافية التالية: <ul style="list-style-type: none"> - هاتف محمول - عمل ١ - عمل ٢ - منزل - جهاز النداء - فاكس <p>لا يظهر هذا الرمز إذا كانت جهة الاتصال مساعد أو أي جهات اتصال بديلة.</p>	

يصف الجدول ٨-١ اختصارات لوحة المفاتيح التي يمكنك استخدامها ضمن جزء "الدلائل".
الجدول ٨-١ اختصارات لوحة المفاتيح المستخدمة في الدلائل

المفتاح	الوظيفة
سهم لأعلى	تحريك باتجاه أعلى القائمة.
سهم لأسفل	تحريك باتجاه أسفل القائمة.
سهم لليساار	تمرير القائمة لليساار أو تحديد العنصر إلى اليسار.
سهم لليمين	تمرير القائمة لليمين أو تحديد العنصر إلى اليمين.
صفحة لأسفل	وضع المكالمة المحددة في الانتظار/استرداد المكالمة المحددة.
إدخال	الاتصال برقم محدد/إنهاء مكالمة نشطة/استرداد مكالمة محددة تم وضعها في الانتظار.
Tab	تحريك من اليسار لليمين ومن أعلى لأسفل عبر أجزاء وحدة التحكم.
Shift+Tab	تحريك من اليمين لليساار ومن أسفل لأعلى عبر أجزاء وحدة التحكم.
F2	يعرض حالة التواجد وتفاصيل جهة الاتصال البديلة.
F4	ينشئ مجموعة الدليل الشخصية.
F12	فتح تفاصيل جهة الاتصال.
Shift+F3	مسح أي نتائج بحث تظهر في الدليل النشط. ملاحظة: يمكنك أيضاً مسح نتائج البحث عن طريق النقر فوق  .
Shift+F4	تحرير مجموعة الدليل الشخصية الموجودة.
Ctrl+F2	تنفيذ عملية بحث/فقي - تتم تصفية قائمة جهات الاتصال تلقائياً بحيث تعرض فقط جهات الاتصال التي تتطابق مع تلك المحددة في حقل معين. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع البحث الأفقي.
Ctrl+F4	حذف مجموعة دليل شخصية.
Ctrl+Tab و Ctrl+Shift+Tab	تحديد إما علامة التبويب للدليل التالي أو الدليل السابق وعرض تفاصيل جهة الاتصال.
Alt+رقم>، حيث يشير <رقم> إلى رقم صحيح يقع بين الأرقام من ٠ إلى ٩	عرض دليل معين. ويمكنك استخدام هذه الطريقة لعرض أول ١٠ علامات تبويب دليل فقط. على سبيل المثال، إذا كانت لديك خمسة دلائل وقمت بالضغط على Alt+2، فسيتم عرض علامة تبويب الدليل الثاني.

جزء تفاصيل جهة الاتصال

عند تحديد جهة اتصال، يعرض جزء "تفاصيل جهة الاتصال" معلومات إضافية عنها. تتضمن هذه المعلومات ما يلي:

- رموز التواجد
- الجزءان معلومات جهة الاتصال ورسائل الغياب. يمكن توسيعها أو تصغيرها رأسياً حسب الحاجة. وهي مخصصة للقراءة فقط. إدخال المعلومات في هذه الأجزاء موصوف في [إضافة رسالة غياب ومعلومات جهات الاتصال وتعديلها وإزالتها](#).
- يمكنك تكوين الجزء باستخدام **خيارات < التواجد > الشريط الجانبي لجهة الاتصال**. يمكنك إخفاء الجزء عن طريق إلغاء تحديد **الشريط الجانبي لجهة الاتصال**.
- على الرغم من أن محتويات الجزء والملاحظات مخصصة للقراءة فقط، يمكن استخدام بعض الحقول لبدء إجراء ما. على سبيل المثال، إذا كان أي من حقول أرقام الهاتف التالية بالخط العريض، يمكنك بدء مكالمة بالنقر المزدوج فوق أي منها:
 - الرقم الداخلي الرئيسي
 - منزل
 - عمل ١
 - عمل ٢
 - جهاز النداء
 - فاكس
 - هاتف محمول

إذا ضغطت على **إدخال** أو نقرت نقرًا مزدوجًا مع تحديد الجزء، يحدث أحد الأمور التالية:

- في حالة عدم وجود مكالمة حالية، يؤدي الضغط على "إدخال" إلى طلب الرقم.
- في حالة وجود مكالمة متصلة، يؤدي الضغط على "إدخال" إلى إجراء تحويل بعد المراجعة.
- يؤدي النقر المزدوج إما إلى إجراء تحويل المكالمة بعد المراجعة أو إجراء تحويل مباشر للمكالمة استنادًا إلى الإعدادات الموجودة ضمن **خيارات < التفضيلات > تحويلات المكالمات < عند السحب والإفلات أو النقر المزدوج**.

يمكن أن تظهر التفاصيل بخط عريض في الحقول التالية (رسائل البريد الإلكتروني):

- البريد الإلكتروني
- Email2
- Email3
- UserField1
- UserField2
- UserField3
- UserProfile

يشير الخط العريض إلى أنه يمكنك بدء رسالة بريد إلكتروني عن طريق النقر المزدوج فوق الحقل المطلوب. يمكنك أيضًا النقر فوق **إدخال** إذا كان الجزء محددًا. يؤدي هذا إلى فتح عميل البريد الإلكتروني الذي تم تكوينه (على سبيل المثال، Outlook) لإنشاء رسالة بريد إلكتروني جديدة.

لا تتحقق وحدة التحكم من عنوان البريد الإلكتروني. يفترض أنه إذا ظهر الحرف @ داخل الحقل، فإن البيانات تكون عبارة عن عنوان بريد إلكتروني ويظهر الحقل بخط عريض.



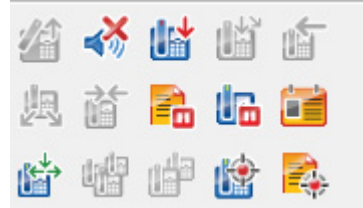
ملاحظة

يمكنك إنشاء جهات اتصال جديدة في جزء "تفاصيل جهة الاتصال" باستخدام علامة تبويب إضافة جهة اتصال على النحو الموضح في إضافة جهات الاتصال إلى الدلائل.

شريط أدوات التحكم في المكالمات

اعتمادًا على الدور المعين لك، يمكنك إظهار/إخفاء شريط أدوات التحكم في المكالمات باستخدام عرض < أشرطة الأدوات > التحكم في المكالمات.

يحتوي شريط أدوات التحكم في المكالمات على عناصر تحكم في المكالمات. تتوفر عناصر التحكم النشطة والقابلة للاستخدام على عملية التحكم في المكالمات الجاري تنفيذها حاليًا؛ على سبيل المثال:



يوضح الجدول ٩-١ عناصر التحكم.

الجدول ٩-١ شريط أدوات التحكم في المكالمات

الوصف	الرمز	اسم عنصر التحكم
قم بالرد على مكالمة في حالة رنين في جزء "المكالمات النشطة" (وليس على مكالمة في قائمة انتظار).		رد على المكالمة
قم بكتم مكالمة. سيؤدي ذلك إلى وضع المكالمة قيد الانتظار محليًا (على سماع الهاتف) وسوف يسمع المتصل الموسيقى الخاصة بك أثناء الانتظار.		كتم المكالمة
مسح مكالمة نشطة.		مسح مكالمة
إكمال التحويل بعد المراجعة المعلقة.		تحويل المكالمة
استرداد مكالمة تم وضعها في الانتظار.		استرداد مكالمة
التبديل بين المكالمات النشطة والمكالمات التي تم وضعها في الانتظار.		تبديل المكالمة
إعادة تنفيذ إجراء تم سابقًا على مكالمة.		إعادة إجراء
إرفاق ملاحظات بالمكالمة الحالية قبل وضع المكالمة في الانتظار. تخص الملاحظات استخدامك أنت، لا تتم بإرسالها مع المكالمة.		وضع في الانتظار مع ملاحظات
وضع مكالمة معينة في الانتظار.		الوضع في الانتظار
عرض تفاصيل جهة الاتصال للمتصل.		خصائص جهة الاتصال
تحويل بعد المراجعة وبدء مؤتمر مع مستخدم آخر.		بدء المؤتمر
الجمع بين الأطراف معًا في مؤتمر.		مؤتمر

الجدول ٩-١ شريط أدوات التحكم في المكالمات (تُبع)

الوصف	الرمز	اسم عنصر التحكم
تحويل مكالمة إلى خط داخلي مشغول.		إرسال على الخط المشغول
تعليق المكالمة.		تعليق مكالمة

يمكنك النقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة في جزء "المكالمات النشطة"، ثم تحديد أحد خيارات القائمة لتنفيذ عمليات التحكم هذه، أو يمكنك استخدام اختصارات لوحة المفاتيح (راجع [استخدام لوحة المفاتيح](#)).

جزء المكالمات قيد التقدم

يعرض جزء "المكالمات قيد التقدم" (اضغط على F5 لعرضها) ما يلي:

- المكالمات التي تم وضعها في وضع الانتظار، والتي ستعود عند انتهاء المهلة
- المكالمات التي عادت عند انتهاء المهلة لعدم الرد عليها، وهي إما:
 - معلقة
 - محولة إلى رقم داخلي

تم إعداد توقيتات العودة بواسطة مسؤول النظام.

يمكنك استعادة مكالمة أو إعادة إجرائها من جزء "المكالمات قيد التقدم" بالطرق التالية:

- حدد جهة اتصال في الدليل، ثم انقر فوق إحدى الأدوات التي ورد وصفها في [جزء تفاصيل جهة الاتصال](#).
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة، وحدد أحد خيارات القائمة.
- استخدم اختصارات لوحة المفاتيح التي ورد وصفها في [استخدام لوحة المفاتيح](#).
- يحتوي جزء "المكالمات قيد التقدم" على المعلومات التالية.
 - **مكالمة ل** - مستقيل المكالمة المطلوب.
 - **وقت الانتظار** - وقت الانتظار التقريبي للمتصل.
 - **مكالمة من** - الرقم الذي تم تحويل المكالمة منه.
 - **الحالة** - ما إذا كانت المكالمة موضوعة قيد الانتظار أو معلقة لانشغال الرقم الداخلي أو إذا عادت المكالمة عند انتهاء المهلة وتظهر على شكل "مهلة الوضع في الانتظار" أو "مهلة التعليق" أو "لا يوجد رد".
 - - لقد قمت (أو قام مستخدم آخر) بإرفاق ملاحظات بالمكالمة. مرّر الماوس فوق المكالمة لعرضها.
 - شريط ملوّن يطابق تعيين قائمة الانتظار (إذا تمت تهيئة ألوان المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار لقائمة الانتظار، كما ورد وصفه في [مكالمات في قائمة الانتظار](#))

جزء المكالمات النشطة

يعرض جزء "المكالمات النشطة" (اضغط على F7 لعرضه) المكالمات التي تتم معالجتها حاليًا. تشمل معلومات المكالمات المعروضة على ما يلي:

- اسم قائمة الانتظار
 - الحالة الحالية للمكالمة: مكالمة في الانتظار أو اتصال أو تحدث أو مشغول
 - شريط ملوّن يطابق تعيين قائمة الانتظار (إذا تمت تهيئة ألوان المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار لقائمة الانتظار، كما ورد وصفه في [مكالمات في قائمة الانتظار](#))
- يصف [الجدول ١٠-١](#) المفاتيح التي يمكنك استخدامها في جزء "المكالمات النشطة".

الجدول ١٠-١ المفاتيح في جزء "المكالمات النشطة"

المفتاح	الوظيفة
سهم لأعلى	التحرك لأعلى في قائمة المكالمات.
سهم لأسفل	التحرك لأسفل في قائمة المكالمات.
إدخال	الرد على مكالمة واردة/مسح مكالمة متصلة/إكمال تحويل بعد المراجعة.
صفحة لأسفل	وضع المكالمة في الانتظار/استرداد المكالمة في وضع الانتظار.
إدراج	إرسال المكالمات على الخط المشغول.
Ctrl+F5	عرض مكالماتي المرسله على الخط المشغول.
علامة الجمع (+)	الرد على المكالمة ذات الأولوية الأعلى التالية. لا يوصى بهذا في حالة تكوين قائمة الانتظار كتحويل إجباري. سيتم توصيل المتصل على الفور.
علامة الطرح (-)	إلغاء تحويل بعد المراجعة.
نهاية	بدء المؤتمر وإضافة كل الأطراف إليه.
حذف	إعادة إجراء مكالمة.
F2	يعرض حالة التواجد وتفاصيل جهة الاتصال البديلة.
Ctrl+F2	عرض البحث الأفقي (جدول عرضي) ضمن الدلائل. يتطلب ذلك تمكين التفضيلات.
F12	تفاصيل جهة الاتصال/إضافة جهة اتصال.
منزل	تعليق المكالمة التي تم الرد عليها على جهاز.
Ctrl+M	إرسال بريد إلكتروني إلى مستخدم رقم داخلي لا يرد على مكالمة.
Ctrl+Q	كتم مكالمة عند اتخاذ إجراءات معينة، كما ورد وصفه في كتم .
Ctrl+V أو Ctrl+Insert	الصق رقمًا في جزء المكالمات النشطة للطلب الصادر.

يمكنك أيضًا الوصول إلى هذه الخيارات عن طريق النقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة في جزء "المكالمات النشطة" واستخدام القائمة.

جزء المكالمات المعلقة





يعرض جزء المكالمات المعلقة قائمة بأجهزة تعليق المكالمات (أجهزة ظاهرية حيث يمكن وضع المكالمات في الانتظار بشكل مؤقت والتقاطها من أي رقم داخلي آخر من مركز الاتصال) وأرقامها الداخلية. عندما يتم تعليق المكالمات، تتضمن أيضًا شاشة الجهاز:

- **مكالمة لـ** – الاسم والرقم الداخلي لجهة الاتصال التي تكون المكالمات لها
- **مكالمة من** – الاسم (في حال توفره) والرقم الذي يجري المكالمات
- **تم التعليق بواسطة** – اسم المستخدم الذي علّق المكالمات، إن أمكن ذلك
- **علامة التوجيه** – معلومات حول قائمة الانتظار التي تم تلقي المكالمات عليها


يمكنك إخفاء جزء "المكالمات المعلقة" أو عرضه عن طريق اختيار **عرض < تعليق مكالمات**. ويمكنك عرض كل الأجهزة بشكل افتراضي.

يصف **الجدول ١١-١** عناصر التحكم في جزء "المكالمات المعلقة".

الجدول ١١-١ عناصر التحكم في جزء "المكالمات المعلقة"

عنصر 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 المستخدمون الآخرون بتعليق مكالماتهم بواسطتها فقط. يتم عرض الأجهزة التي قام آخرون بتعليق المكالمات بواسطتها موضحة بهذا الرمز.

وتظهر أيضًا المعلومات التالية:

- **تم تعليق آخر مكالمات في** – الرقم الذي قمت بتعليق آخر مكالمات عليه
- **تعليق لـ** – عند استرداد مكالمات من رقم داخلي مشغول وقمت بتعليق تلك المكالمات، يعرض هذا الحقل اسم جهة الاتصال التي تمت إعادة المكالمات منها
- يشير جهاز تعليق المكالمات بالإضافة إلى الرمز  **خارج الخدمة** إلى أن الجهاز خارج الخدمة ولا يمكن استخدامه لتعليق المكالمات. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع **تعليق المكالمات واسترداد المكالمات المعلقة**.

جزء الطلب السريع

يحتوي جزء "طلب سريع" (اضغط على F6 لعرضه) على قائمة بأسماء جهات الاتصال التي يتم الاتصال بها بشكل متكرر، ما يتيح لك إمكانية الاتصال بها بسرعة. لكل جهة اتصال في جزء "طلب سريع"، يتم عرض المعلومات التالية:

- الاسم الكامل
- الشركة
- رقم الهاتف

يمكنك إجراء عمليات تحكم في المكالمات على جهات الاتصال بالطرق التالية:

- تحديد جهة اتصال ثم النقر فوق أي أداة في **جزء تفاصيل جهة الاتصال**.
- استخدام اختصارات لوحة المفاتيح التي ورد وصفها في **استخدام لوحة المفاتيح**.

شريط الحالة

إن شريط الحالة عبارة عن جزء معلومات موجود في أسفل إطار Cisco Unified Attendant Console، كما أنه مقسم إلى أجزاء؛ بحيث يعرض كل جزء معلومات عن الحالة الحالية لجانب من جوانب التطبيق. من اليسار لليمين، توضح الأقسام:

- <اسم تسجيل الدخول> مسجّل في <الرقم الداخلي>
- حالة التطبيق. على سبيل المثال، **مستعد**.
- الاتصال بقاعدة البيانات

إذا فقدت الاتصال بخادم Cisco Unified Attendant Console الخاص بالناشر، فسيحدث أحد الأمور التالية:

سيتم تسجيل خروجك من وحدة التحكم.

- يتم عرض رسالة الخطأ التالية: **يتعذر تسجيل دخولك لأنه لا يمكن تحديد موقع الخادم**. انقر فوق **موافق** لغلاق المطالبة.
- لن تستطيع تسجيل الدخول إلى وحدة التحكم حتى يقوم مسؤول النظام باستعادة الخدمة لخادم Cisco Unified Attendant Console.

سيكون بوسعك الاتصال بخادم Cisco Unified Attendant Console الخاص بالناشر.

- سيظهر رمز علامة تعجب على يسار **اسم تسجيل الدخول والاتصال بقاعدة البيانات**. وسيظل الرمز في مكانه حتى تعيد الاتصال بالخادم الرئيسي. إذا قمت بالتمرير فوق الرمز، فستظهر رسالة: **أنت متصل بخادم "اسم خادم المشترك" وهو خادم المشترك الخاص بك**. انقر فوق X لغلاق التنبيه.
- وأثناء الاتصال بخادم المشترك، لن تستطيع تخزين تغييرات التفضيلات، أو إنشاء مجموعات الدليل الشخصي أو أرقام الطلب السريع أو تعديلها، أو إنشاء جهات الاتصال أو تعديلها.
- عند توفر خادم Cisco Unified Attendant Console الخاص بالناشر، ستتلقى مطالبة: **خادم الناشر الخاص بك "اسم خادم الناشر" أصبح متصلاً مجددًا. هل تريد إعادة الاتصال؟** انقر فوق **نعم** لإعادة الاتصال أو **لا** للبقاء متصلاً بخادم المشترك.
- في **خيارات <التفضيلات <عرض <المرونة>**، يمكنك بشكل اختياري تعطيل المطالبة، كي تتم إعادة اتصالك تلقائيًا بالناشر الخاص بك عندما يتوفر. يكون هذا الخيار مخفياً إذا لم يكن لديك خادم مشترك.



Cisco Unified Attendant Console **تخصيص** **Advanced**

يوضح باقي هذا القسم ما يلي:

- الأدوار
- التحكم في كيفية عرض الأجزاء
- التحكم في وظائف التطبيق

اعتمادًا على الدور المخصص لتسجيل الدخول الخاص بك، يمكنك تخصيص مظهر Cisco Unified Attendant Console ووظائفه بحيث يمكنك العمل وفق الطريقة الأكثر فعالية وملاءمة لك. يتم تخزين أي إعدادات مخصصة تقوم بها على الخادم. وعند القيام بذلك، ستتبع إعداداتك اسم تسجيل دخولك لأي وحدة تحكم تقوم بتسجيل الدخول إليها. ويمكنك تغيير الإعدادات فقط في الحالات التالية:

- عند الاتصال بخادم الناشر - لا يمكنك تغييرها عند الاتصال بخادم الناشر،
- لديك اتصال بقاعدة البيانات.

الأدوار

يتم تعيين دور لكل مستخدم من مستخدمي وحدة التحكم عندما يتم إنشاء تسجيل الدخول الخاص به من قبل مسؤول النظام. تحدد الأدوار أيًا من الأجزاء التالية من واجهة وحدة التحكم تكون متاحة للمستخدم وما إذا كان يمكن للمستخدم إخفاءها أو نقلها:

- جزء سجل الاتصال
- جزء قوائم الانتظار
- جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار
- جزء الدلائل
- جزء تفاصيل جهة الاتصال
- شريط أدوات التحكم في المكالمات
- جزء المكالمات قيد التقدم
- جزء "المكالمات النشطة"
- جزء المكالمات المعلقة
- جزء "الطلبات السريعة"
- شريط الحالة

للحصول على أوصاف لمواضع ووظائف هذه الأجزاء، راجع [واجهة](#).

يتم تعيين أحد هذه الأدوار المحددة مسبقًا لكل عملية تسجيل دخول لمستخدم:

- FULL
- VIOC

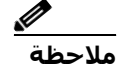
تتحكم الأدوار فيما يلي لكل جزء من الواجهة المذكورة أعلاه:

- ما إذا كانت موجودة في الواجهة.
- ما إذا كان يمكن للمستخدمين إخفاؤه، في حالة وجوده في الواجهة.
- لا يوجد دور يسمح للمستخدمين بإخفاء جزء قوائم الانتظار أو جزء المكالمات النشطة أو جزء المكالمات قيد التقدم.
- ما إذا كان يمكن للمستخدمين فصله (إلغاء إرساءه) من الواجهة، ونقله، وإعادة توصيله (إرساءه) بالواجهة.
- لا يوجد دور يسمح للمستخدمين بالقيام بهذه الأشياء في جزء قوائم الانتظار أو جزء المكالمات النشطة أو أشرطة الأدوات. لا يسمح دور VIOC للمستخدمين بالقيام بهذه الأشياء على أي جزء من الواجهة.
- للاطلاع على تفاصيل حول ما تسمح به الأدوار المحددة مسبقًا وكيفية تعيينها للمستخدمين، راجع *Cisco Unified Attendant Console Advanced دليل الإدارة والتثبيت*.
- إذا تم تعيين دور للمستخدم يسمح له بإلغاء إرساء جزء واحد على الأقل، فستحتوي قائمة التخطيط على خيار **تخطيط إطار واحد**. عند تحديد هذا الخيار، لا يمكن إلغاء إرساء الأجزاء؛ ولكن يمكن إلغاء إرساء الأجزاء التي تم مسحها. عندما يغلق المستخدمون التطبيق، يتم حفظ تخطيطات الواجهة (كل من وضع الإطار الواحد ووضع الإطارات المتعددة) بشكل منفصل لإعادة استخدامها لاحقًا.

التحكم في كيفية عرض الأجزاء

بناءً على ما إذا كان دورك يسمح بذلك، يمكنك إخفاء الأجزاء وعناصر التحكم والمعلومات التالية أو عرضها باستخدام خيارات قائمة **عرض**:

- جزء قوائم الانتظار
 - جزء الدلائل
 - جزء تفاصيل جهة الاتصال
 - جزء الطلب السريع
 - جزء تعليق مكالمة
 - شريط أدوات قوائم الانتظار
 - شريط أدوات الدلائل
 - شريط أدوات التحكم في المكالمات (إذا كان معروضًا)
 - إحصائيات قوائم الانتظار
- يمكنك أيضًا إخفاء أي جزء من الأجزاء بالنقر فوق **x** في شريط العنوان.
- يمكنك تغيير حجم جميع الأجزاء ونقلها داخل الواجهة وإرفاقها (مرساة) أو خارج الواجهة (غير مرساة)، باستثناء ما يلي:
- المكالمات في قائمة الانتظار - يمكنك تغيير حجم هذا الجزء بسحب الحافة العلوية لجزء المكالمات النشطة.
 - شريط أدوات التحكم في المكالمات
 - المكالمات النشطة - يمكنك تغيير حجم هذا الجزء من خلال سحب الحافة العلوية الخاصة به.
- يتم تخزين المعلومات حول الأجزاء التي يتم عرضها، ومواقعها وأحجامها النسبية بواسطة التطبيق بين الجلسات؛ بحيث تظهر الواجهة، عند تشغيل التطبيق في المرة المقبلة، بنفس الشكل عندما خرجت منها.




تعمل وحدة التحكم إما داخل وضع **إطار واحد** أو خارجه. في وضع "إطار واحد"، تكون جميع الأجزاء في مواقع ثابتة داخل الواجهة، ولا يمكن نقلها. عندما لا تكون في وضع "إطار واحد"، يمكن نقل الأجزاء الموجودة داخل الواجهة إلى أي مكان داخل الواجهة (مرساة) أو على سطح المكتب (غير مرساة).

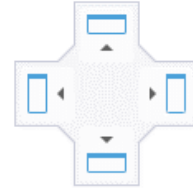
تغيير حجم الأجزاء

لتغيير حجم أحد الأجزاء، ما عليك إلا النقر فوق أي حافة أو زاوية (لا يمكنك الإمساك بزاوية إلا إذا كان الجزء في وضع عدم الإرساء)، أمسك لتمديد الجزء، ثم حرر زر الماوس لتثبيت الجزء عند ذلك الحجم. لا يمكنك تقليص جزء لإظهار أقل من صف واحد من المعلومات.

نقل الأجزاء

لنقل جزء:

- ١ الخطوة قم بإلغاء تحديد **تخطيط < إطار واحد**. مع تحديد خيار القائمة هذا، يتم تقييد الأجزاء داخل واجهة التطبيق.
 - ٢ الخطوة حرّك المؤشر فوق شريط عنوان جزء ليتم نقله.
 - ٣ الخطوة انقر مع الاستمرار. يتم تمييز شريط عنوان الجزء.
 - ٤ الخطوة أثناء الضغط على زر الماوس، اسحب الجزء إلى المكان الذي تريده.
- أثناء سحب الجزء، يتم عرض مجموعة من عناصر التحكم داخل الواجهة:
- يتم عرض عنصر تحكم سهمي بجانب كل حافة من الواجهة (على سبيل المثال، يتم عرض  على الحافة اليسرى). استخدم هذا لوضع الجزء على طول تلك الحافة.
 - عند سحب المؤشر فوق جزء آخر، يتم عرض مجموعة من عناصر التحكم أيضًا في منتصف هذا الجزء:



- ٥ الخطوة استخدم هذه لوضع الجزء المسحوب بشكل متناسب مع الجزء الذي أسفله. استمر في الضغط على زر الماوس (وسحب الجزء)، وأشر إلى عنصر التحكم ذي الصلة. يتم تمييز الموقع الذي ستتم موضعه الجزء فيه؛ سيتم ضبط الأجزاء الأخرى تلقائيًا لإفساح مساحة لها. إذا لم تقم بالإشارة إلى عنصر تحكم، فلا يتم التمييز، ويتم ترك الجزء في وضع عدم الإرساء على سطح المكتب. إذا قمت بتصغير الواجهة، فستختفي الأجزاء غير المرساة حتى تقوم بتكبير الواجهة مرة أخرى. قم بتحرير زر الماوس. يتم وضع الجزء في المكان المحدد.
- ٦ الخطوة



دائمًا ما يطفو أي جزء في وضع عدم الإرساء من الإطار الرئيسي أعلى الإطار الرئيسي. انتبه جيدًا عند تحريك الأجزاء لأنك قد تخفي أجزاء من الواجهة تظهر عند ورود مكالمات. نوصي بعدم تراكب الأجزاء بعضها فوق بعض.

إعادة تعيين تخطيط الواجهة

سواء كنت تعمل في وضع "إطار واحد" أم لا، يمكنك إعادة تعيين الواجهة مرة أخرى إلى تخطيطها الافتراضي - مع إرساء جميع الأجزاء - بالنقر فوق **التخطيط > إعادة تعيين التخطيط الحالي**. إذا كانت لديك أجهزة عرض متعددة، فإن إعادة تعيين التخطيط يؤدي أيضاً إلى نقل الواجهة مرة أخرى إلى جهاز العرض الرئيسي. بدلاً من ذلك، اضغط على **Alt+مسافة للخلف**. يمكن أن يكون هذا مفيداً جداً إذا كانت لديك أجزاء غير مرساة على نظام متعدد أجهزة العرض. لا تؤدي إعادة تعيين التطبيق إلى تغيير وضع الإطار.

التحكم في وظائف التطبيق

للوصول إلى إعدادات وحدة التحكم، حدد **خيارات > التفضيلات** في القائمة الرئيسية. يؤدي هذا إلى فتح **إطار التفضيلات**.



ملاحظة

قد تكون بعض الخيارات غير متاحة لبعض المستخدمين، لأنها تعتمد على الأذونات التي يتم تعيينها بشكل فردي من قبل المسؤول أو المشرف.

الخيارات التالية متاحة:

- عام
- العرض
- التواجد
- الطلب
- تحويلات المكالمات
- تعليق مكالمة
- كتم
- نغمات
- مكالمات في قائمة الانتظار
- الدليل
- مجموعات الدليل الشخصية
- الشريط الجانبي لجهة الاتصال
- أرقام بديلة
- عناوين الحقول
- فرز ثانوي
- بحث بعامل التصفية
- الأمان
- التسجيل
- إعدادات متقدمة

عام

الإعدادات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

- **إظهار التطبيق بشكل منبثق عند**

يوفر Cisco Unified Attendant Console Advanced لك خيارات لإظهار التطبيق بشكل منبثق عند:

- **مكالمات في قائمة الانتظار في انتظار الرد عليها**
- **الجهاز المحلي الخاص بي يرنّ** (إذا كان هذا هو الجهاز الذي قمت بتسجيل الدخول من خلاله)
- **تصغير في حالة عدم الاستخدام**

في حالة تحديد أول خيارين أو أحدهما، سيظهر التطبيق بشكل منبثق على سطح المكتب إذا ما تم تصغيره. ويعمل الخيار الثالث على تصغير التطبيق في حالة عدم وجود مكالمات نشطة أو في قائمة الانتظار.

- **غير متاح تلقائيًا**

حدد عدد الدقائق التي يجب أن يكون خلالها الكمبيوتر خاملاً قبل أن يقوم تطبيق Cisco Unified Attendant Console Advanced تلقائيًا بتعيين وضعك إلى *المستخدم غير متاح*. حدد **اجعلني "غير متاح" عندما يبقى الكمبيوتر خاملاً لفترة الوقت هذه**، ثم اختر من ٥ أو ١٠ أو ١٥ أو ٢٠ دقيقة أو ساعة.



ملاحظة

في حالة إعداد مسؤول النظام لقيمة مهلة تلقائية لجلسات الخمول تكون أقصر من مدة "غير متاح تلقائيًا"، فستكون لها الأولوية.

- **أولوية رقم جهات الاتصال الداخلية**

تعرض هذه القائمة الترتيب الذي يتم به اختيار نوع رقم جهة اتصال داخلية لتعبئة حقل الرقم. إذا لم تشتمل جهة الاتصال على رقم من النوع الموجود أعلى القائمة، فسيتم استخدام الرقم التالي وهكذا. يمكنك إعادة ترتيب القائمة عبر تحديد نوع الرقم ونقله باستخدام عناصر تحكم السهم لأعلى والسهم لأسفل.

- **أولوية رقم جهات الاتصال الخارجية**

تعرض هذه القائمة الترتيب الذي يتم به اختيار نوع رقم جهة اتصال خارجية لتعبئة حقل الرقم. إذا لم تشتمل جهة الاتصال على رقم من النوع الموجود أعلى القائمة، فسيتم استخدام الرقم التالي وهكذا. يمكنك إعادة ترتيب القائمة عبر تحديد نوع الرقم ونقله باستخدام عناصر تحكم السهم لأعلى والسهم لأسفل.

العرض

تتيح لك علامة تبويب **العرض** تعيين ما يلي:

- **ترتيب قوائم الانتظار** – إذا كنت ترغب في فرز قوائم الانتظار بالترتيب الذي تم إنشاؤها به، فحدد **فرز قوائم الانتظار أبجديًا**.
- **عند تحديد قسم** – حدد **تغيير لون الخط** لتغيير ألوان الخط في التسميات في Cisco Unified Attendant Console Advanced للجزء المحدد **إلى هذا اللون**. ويؤدي ذلك إلى تسهيل رؤية الجزء الذي حددته عند تشغيل وحدة التحكم. انقر فوق **اللون** للوصول إلى لوح الألوان، حيث يمكنك اختيار اللون الذي تريد استخدامه. واللون الافتراضي هو الأحمر.

- **عرض معلومات المكالمات**
 - يتيح لك **إظهار علامة التوجيه** عرض اسم قائمة الانتظار لكل مكالمات علاوةً على التفاصيل القياسية. هذا هو الإعداد الافتراضي.
 - يمكنك خيار **إظهار شروط المهلة** من عرض تفاصيل سبب إرجاع مكالمات ما إلى وحدة التحكم.
- **عند تحديد مكالمات** - يتم التحكم في ما إذا كان سيتم عرض أجهزة تعليق المكالمات المتعلقة بالمستخدم عبر مجموعات الدليل.
 - يؤدي تحديد الخيار **عرض أجهزة التعليق ذات الصلة بالمكالمة** إلى ظهور السلوك التالي:
 - عندما لا يتم تحديد مكالمات. سيتم عرض جميع أجهزة التعليق.
 - عند تحديد مكالمات، سيتم فقط عرض أجهزة التعليق المتعلقة بقائمة الانتظار التي وصلت إليها المكالمات.
 - لن يتم عرض أي أجهزة تعليق في حالة عدم وجود أجهزة تعليق ذات صلة.
- في حالة إلغاء تحديد الخيار **عرض أجهزة التعليق ذات الصلة بالمكالمة**، سيتم عرض جميع أجهزة التعليق بغض النظر عما إذا تم تحديد مكالمات أم لا.
- **أثناء إجراء المكالمات** - يتحكم في عرض مطالبة التواجد. إذا أظهرت حالة حقل مصباح الحالة أو مصدر التواجد الافتراضي أي شيء خلاف السماع موضوعاً ومتاح، فسيتم عرض المطالبة. لا يتم تحديد المطالبة في حالة تعيين حالة التواجد بشكل افتراضي.
- **أثناء القيام بعمليات السحب والإفلات** - يتيح لك خيار **عرض صورة سحب** مشاهدة صورة كاملة على الشاشة للمكالمة التي تقوم بسحبها عبر الشاشة.
- **حجم الخط** - استخدمه لتغيير حجم الخط في واجهة Cisco Unified Attendant Console Advanced للمساعدة في جعله أسهل في الاستخدام. اختر من **افتراضي** أو **متوسط** أو **كبير** أو **كبير جدًا**. يمكنك أيضًا تعيين هذه المعلمة من قائمة التطبيق الرئيسية من خلال اختيار **خيارات > حجم الخط**.
- **ملاحظات ملونة محسنة**. يؤدي تحديد **تمييز الصف بأكمله بلون الملاحظات** إلى تغيير خصائص جزء الدليل، بحيث إذا تم تطبيق ملاحظة على جهة اتصال، ينعكس اللون المحدد لتلك الملاحظة في شريط عبر الجزء السفلي من إدخال جهة الاتصال هذه في الدليل وفي لون الخلفية لجزء تفاصيل جهة الاتصال إذا تم عرض الملاحظات.
- **المرونة** - يتم عرضها لعمليات التثبيت التي تتم بشكل سليم فقط. حدد **المطالبة عند تبديل الخوادم** (الافتراضي) لتتم مطالبتك عند تبديل الخوادم خلال فشل الخادم أو الاسترداد (راجع [شريط الحالة](#) لمزيد من المعلومات).

التواجد

- تمكّنك علامة التبويب هذه من تكوين معلومات الحضور وحالة مصباح الحالة التي يجب عرضها.
- **الهاتف** - حدد **تمكين حالة حقل مصباح الحالة** (الإعداد الافتراضي) لإظهار رموز حالة الهاتف في حقل مصباح الحالة في جزء الدلائل وجزء المكالمات قيد التقدم. امسح **تمكين حالة مصباح الحالة** لتعطيل الميزات التي تعتمد على حقل مصباح الحالة في Cisco Unified Attendant Console Advanced.
 - **جهة الاتصال** - حدد **تمكين الحالة** لعرض رمز حالة التواجد (تواجد Cisco IM&P أو WebEx أو Messenger أو Skype for Business)، إذا تم التكوين بواسطة مسؤول النظام.

الطلب

الخيارات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

- **البريد الصوتي** - في **بادئة البريد الصوتي** أدخل بادئة سوف ترسل المكالمات مباشرةً إلى بريد صوتي لرقم داخلي عندما تنقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة اتصال واختر **تحويل إلى بريد صوتي**.
- **الطلب التلقائي** - حدد هذا لطلب رقم داخلي أو خارجي تلقائيًا بعد مهلة (من ٠ إلى ١٠ ثوانٍ) تحددها باستخدام عنصر تحكم **مهلة الطلب التلقائي**.

تحويلات المكالمات

الخيارات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

- **أثناء القيام بعملية السحب والإفلات أو النقر المزدوج**
اختر نوع التحويل الذي ترغب في إجرائه عند سحب مكالمات وإفلاتها أو النقر فوقها نقرًا مزدوجًا:
- **إجراء تحويل بعد المراجعة**
- **تنفيذ تحويل مباشر** (يتم تحديد هذا بشكل افتراضي)
- **أثناء التحويل المباشر**
أثناء التحويل المباشر لمكالمة، يمكنك تحديد إرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول. الإرسال على الخط المشغول هي ميزة تتيح للمستخدم "إرسال" مكالمات ما على رقم داخلي خاص بجهة اتصال داخلية إذا تم الرد بنغمة مشغول (لن يعمل مع الأرقام الداخلية التي بها بريد صوتي). وأثناء الإرسال على الخط المشغول، يرسل الخادم مكالمات استفسار بشكل متكرر إلى الخط حتى يصبح متاحًا. وبمجرد توفر الخط، يتم إكمال التحويل.
ميزة الإرسال على الخط المشغول هي ميزة يجب تمكينها بواسطة مسؤول النظام.
- **أثناء إعادة إجراء المكالمات**
عند إعادة إجراء مكالمات، يمكنك تحديد إرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول. تم شرح ميزة إرسال المكالمات تلقائيًا ضمن **أثناء التحويل المباشر**.

تعليق مكالمات

ضمن **بعد تعليق مكالمات**، حدد **إظهار كل أجهزة تعليق المكالمات** لعرض جميع أجهزة تعليق المكالمات في جزء "المكالمات المعلقة".

كتم

تتيح لك علامة التبويب هذه **كتم المكالمات تلقائيًا عند**:

- **إجراء بحث** - حدد هذا للكتم عند النقر فوق أيّ من حقول البحث.
 - **ضغط المفاتيح الرقمية لطلب أرقام** - حدد هذا للكتم عند طلب رقم ما.
 - **تغيير شاشات الدليل أو تحديدها** - حدد هذا الخيار للكتم عند تحديد دليل.
- عند تحديد أيّ من هذه الخيارات، يتم وضع المكالمات قيد الانتظار محليًا (على سماعة الهاتف) وسوف يسمع المتصل الموسيقى أثناء الانتظار.

نغمات

تتيح لك علامة التبويب هذه تشغيل النغمات وإيقاف تشغيلها استنادًا إلى أحداث معينة:

- **أثناء قيامي بتغيير حالتي إلى غير متاح** - حدد **عدم تشغيل أي نغمات** لمنع تشغيل النغمات عندما تكون بعيدًا عن وحدة التحكم.
- **عندما تكون مكالمة في قائمة الانتظار في انتظار الرد عليها** - حدد **تشغيل نغمة رنين** لتشغيل نغمة رنين أثناء انتظار المكالمة في قائمة انتظار.
- **عند انتهاء مهلة مكالمة** - حدد **تشغيل نغمة رنين** لتشغيل نغمة رنين عند إعادة إرسال مكالمة من جزء "المكالمات قيد التقدم" أو "المكالمات المعلقة".

مكالمات في قائمة الانتظار

تمكّنك علامة التبويب هذه من تمييز المكالمات بواسطة الألوان لإظهار قائمة الانتظار التي وصلت إليها (على سبيل المثال، في جزء المكالمات النشطة)، ولتوصيل المكالمات الموضوعه في قائمة انتظار ومكالمات التحويل الإجباري إلى هاتفك.

لتمكنك من التمييز بين المكالمات الموجودة في قوائم انتظار مختلفة، يمكنك تعيين مؤشر بلون مختلف لكل قائمة انتظار. ضمن **ألوان المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار**، حدد **عرض المؤشر** لكل قائمة انتظار تريد تمييزها بواسطة اللون، ثم ضمن **لون**، استعرض وصولاً إلى مربع الحوار **لون** وحدد اللون الذي تريد استخدامه. يمكنك استعادة ألوان قوائم الانتظار الافتراضية بالنقر فوق **استعادة الإعدادات الافتراضية**.

ضمن **اتصال تلقائي**، اختر أنواع المكالمات التي تريد توصيلها تلقائيًا عند رنين الهاتف:

- **مكالمات في قائمة الانتظار** - يتم تحويل بث المكالمات الموضوعه في قائمة الانتظار من قوائم الانتظار القياسية بهاتفك بشكل تلقائي. وسيستمر رنين كل المكالمات الأخرى على هاتفك حتى تقوم بالفعل بالرد على المكالمة.
 - **مكالمات التحويل الإجباري** - لا يتم توصيل سوى مكالمات التحويل الإجباري في قائمة الانتظار بهاتفك بشكل تلقائي. وسيستمر رنين كل المكالمات الأخرى على هاتفك حتى تقوم بالفعل بالرد على المكالمة.
- إذا حددت الخيارين على حدٍ سواء، فسيتم توصيل كل المكالمات في قائمة الانتظار بهاتفك بشكل تلقائي. عند تمكين أي من الخيارين، يمكنك أيضًا تحديد **مهلة** - فترة الوقت (من ٠,٥ إلى ٩ ثوانٍ بتزايدات من نصف ثانية) التي يستمر خلالها رنين هاتفك قبل أن يتم توصيل المكالمة بشكل تلقائي. إذا لم تحدد أي مهلة، فسيتم توصيل نوع المكالمة هذا على الفور.

الدليل

تمكّنك علامة التبويب "دليل" من تهيئة الطريقة التي يتم بها عرض معلومات جهة الاتصال هذه داخل جزء الدلائل في Cisco Unified Attendant Console. تتضمن علامة التبويب هذه الأقسام التالية:

- **مجموعات الدليل** - استخدم هذا القسم للتحكم في الطريقة التي سيظهر بها كل دليل. حدد **يتم استخدام نفس الإعدادات في كل مجموعات الدليل**، ثم حدد الدليل الذي تستخدم منه كل الدلائل الأخرى معلّماتها. إذا كانت هناك عدة دلائل مرئية، فسيؤدي تغيير موضع عمود أو عرضه في أحدها إلى تغيير الدلائل الأخرى بالطريقة ذاتها على الفور.

بدلاً من ذلك، في حالة عدم تحديد **يتم استخدام نفس الإعدادات في كل مجموعات الدليل**، يمكنك تحديد دليل من الجدول ثم تهيئته بشكل مستقل عن الدلائل الأخرى.

يكون ترتيب الدلائل في قائمة **مجموعات الدليل** (من الأعلى إلى الأسفل) الترتيب الذي تظهر به في جزء الدلائل (من اليمين إلى اليسار). ويمكنك تغيير ترتيب الدلائل بتحديد دليل في القائمة ثم إما:

- استخدام عناصر تحكم **السهم لأعلى** و**السهم لأسفل**

- سحبه لأعلى أو لأسفل في القائمة

- **ترتيب العرض الافتراضي** - يتم استخدام البيانات الموجودة في حقل سجل جهة الاتصال هذا لفرز جهات الاتصال عندما تظهر في الدليل. حدد من **القسم، والاسم الأول، والمسمى الوظيفي، والاسم الأخير** (الافتراضي)، **والموقع، والرقم، وحقل المستخدم** ١.



ملاحظة

في حالة قيامك بتغيير **ترتيب العرض الافتراضي**، لن تظهر التغييرات على شاشتك حتى تقوم بتسجيل الخروج من Cisco Unified Attendant Console وتسجيل الدخول مرة أخرى.

- **إظهار المعلومات التالية** - حدد خانة الاختيار التابعة لحقل بيانات جهة اتصال لعرض ذلك الحقل في الدليل. يكون ترتيب سرد الحقول الترتيب الذي سيتم به عرضها. لتغيير ترتيب العرض، حدد حقلًا، ثم اسحبه لأعلى أو استخدام مفاتيح السهم لأعلى والسهم لأسفل لنقله إلى موضع جديد في القائمة.

إذا طلبت ظهور الحقول في السطر الثاني، فحدد الحقل واستخدم السهم لليمين لنقل الحقل إلى السطر الثاني. لتمكين السهم لليمين ولإضافة عناصر إلى السطر الثاني، يجب تحديد عنصرين على الأقل، باستثناء الرموز، للسطر الأول.

- **معايير البحث** - اختر عدد حقول البحث وحدد أيًا منها سيستخدم للبحث عن سجل في جزء الدليل. يمكنك اختيار ما يصل إلى ستة من حقول **البحث**. يمكنك التحكم في عدد حقول البحث التي سيتم عرضها باستخدام **عرض حقول البحث المتعددة هذه على الشاشة**. الحقول الافتراضية هي:

- الاسم الأخير
- الاسم الأول
- القسم
- الكلمة الأساسية
- الرقم
- البحث السريع - حقل البحث الموحد الذي يسحب النتائج من الحقول التالية:
 - القسم (بما في ذلك القسم البديل)
 - الاسم الأول (بما في ذلك الاسم الأول البديل)
 - الاسم الأخير (بما في ذلك الاسم الأخير البديل)
 - الموقع
 - حقل المستخدم ١
 - حقل المستخدم ٢
 - حقل المستخدم ٣
 - الرقم (الرقم الداخلي الرئيسي، رقم العمل ١، رقم العمل ٢، المنزل، الفاكس، المحمول، جهاز النداء)

مجموعات الدليل الشخصية

تتيح لك علامة تبويب مجموعات الدليل الشخصية مشاركة مجموعات الدليل الشخصية مع المستخدمين الآخرين. لمزيد من المعلومات حول مجموعات الدليل الشخصية، راجع [مجموعات الدليل الشخصية](#).

تتوفر علامة تبويب مجموعات الدليل الشخصية فقط عندما يكون أيًا مما يلي صحيحًا:

- أن تكون قد أنشأت مجموعة دليل شخصية واحدة على الأقل.
- في حالة تثبيت تطبيق Cisco Unified Attendant Console Advanced بشكل سليم، يجب تسجيل دخولك إلى خادم الناشر. لا تظهر علامة التبويب عند تسجيل الدخول إلى "خادم المشترك".

- يوجد مستخدم آخر واحد على الأقل في مجتمعك لمشاركة مجموعة الدليل الشخصية معه. تعرض علامة التبويب قوائم:
- يمكن مشاركة مجموعات الدليل الشخصية (قائمة علوية)
- المستخدمين الذين يمكن مشاركة مجموعات الدليل الشخصية معهم (قائمة سفلية) لمشاركة مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

حدد المجموعة من القائمة العلوية حدد مجموعة الدليل الشخصية التي ترغب في مشاركتها.	الخطوة ١
في القائمة السفلية، حدد خانة الاختيار المقابلة للمستخدمين الذين ترغب في مشاركة مجموعة الدليل الشخصية معهم. لإيقاف مشاركة مجموعة دليل شخصية مع مستخدم ما، امسح خانة الاختيار الموجودة بجوار الاسم. إذا لزم الأمر، استخدم عناصر التحكم لتحديد خانة الاختيار لجميع المستخدمين أو إلغاء تحديدها.	الخطوة ٢
انقر فوق موافق أو تطبيق (يؤدي النقر فوق موافق إلى إغلاق علامة التبويب).	الخطوة ٣
إذا كان المستخدمون الذين تم تحديدهم أو إلغاء تحديدهم كجزء من طلب التغيير الخاص بك قد تم تسجيل دخولهم بشكل نشط إلى Cisco Unified Attendant Console، فسوف يتم تقديم تنبيه لهم ينصحهم بالتغيير.	

الشريط الجانبي لجهة الاتصال

استخدم علامة التبويب "الشريط الجانبي لجهة الاتصال" لإعداد **جزء تفاصيل جهة الاتصال**.

- **رموز الحالة.** حدد الخيارات ذات الصلة لإتاحة الرموز في الشريط الجانبي لجهة الاتصال. تتأثر القائمة بتهيئة وحدة التحكم والأذونات. تظهر الحقول غير المحددة بترتيب أبجدي بعد الحقول المحددة. يمكن تغيير ترتيب عرض الرموز في الشريط الجانبي لجهة الاتصال عن طريق تحديد حقل واستخدام عناصر تحكم سهم لأعلى/سهم لأسفل لتغيير الترتيب الموجود.
- **تفاصيل جهة الاتصال.** حدد لإتاحة الحقول في الشريط الجانبي لجهة الاتصال. تعرض العناصر المحددة حقل البيانات في الشريط الجانبي لجهة الاتصال بالترتيب الذي تظهر به ضمن قائمة التكوين هذه. يمكن تغيير الترتيب عن طريق تحديد حقل واستخدام عناصر التحكم لأعلى/لأسفل لتغيير الترتيب الموجود. يمكنك أيضاً سحب حقل وإفلاته في الموضع المطلوب. تظهر الحقول التي لم يتم تحديدها بترتيب أبجدي بعد الحقول المحددة.
- **ملاحظات جهة الاتصال.** يمكنك اختبار عرض "معلومات جهة الاتصال" أو "ملاحظات الغياب" عن طريق تحديد المربع المجاور لنوع الملاحظة ذات الصلة. إذا تم تحديد لون لفئة معينة من الملاحظات، فسيتم عرض هذا في الشريط الجانبي لجهة الاتصال. يتم تعيين اللون عند إضافة "رسالة غياب" و"معلومات جهة الاتصال". بعد إكمال التهيئة، انقر فوق **تطبيق** أو **موافق** لإجراء التغييرات.

أرقام بديلة

استخدم علامة التبويب أرقام بديلة لتحديد كيفية عرض أية معلومات رقم بديل متوفرة لدى جهة الاتصال. يتيح لك الإعداد **إظهار المعلومات التالية** تحديد المعلومات التي يتم عرضها مع جهة الاتصال. انقر فوق خانة الاختيار لتحديد المعلومات. حدد أي نوع معلومات تم استخدام السهمين لأعلى/لأسفل لتغيير ترتيب عرض المعلومات.

استخدم ترتيب عرض الأرقام البديلة - لتحديد رقم بديل ثم استخدم السهمين لأعلى/لأسفل لتحديد ترتيب عرض المعلومات. عيّن هذا الترتيب إلى الترتيب نفسه المستخدم في جزء الدلائل.

عناوين الحقول

يمكنك تغيير نص عناوين الحقول الذي يظهر في التطبيق من خلال استبدال نص العرض الحالي لأي إدخال نص افتراضي بالنص المفضل. سنؤثر هذه التغييرات فقط على حساب المستخدم. لتغيير نص العرض لعناوين الحقول، قم بما يلي:

حدد النص في العمود نص العرض. في البداية، يكون هذا هو نفس النص الافتراضي.	الخطوة ١
اكتب نص العرض الجديد.	الخطوة ٢
انقر فوق موافق.	الخطوة ٢

لاستعادة النص الافتراضي لجميع عناوين الحقول، انقر فوق استعادة الإعدادات الافتراضية.

فرز ثانوي

عندما تجري بحثًا في دليل، يتم أولاً فرز جهات الاتصال المتطابقة وفقًا للعمود الذي تجري البحث فيه، ثم يتم فرزها بحسب عمود الفرز الثانوي. على سبيل المثال، إذا كنت تبحث عن اسم عائلة يبدأ بالحرفين "عب" وإذا تم تعريف عمود الاسم الأول كعمود فرز ثانوي لعمود اسم العائلة، فقد ترى شيئًا مماثلًا لما يلي:

عبد الله شريف - مبيعات
عبد الله مريم - مبيعات
عبد الله فرج - تسويق
عبد الله ساره - إدارة
عبدول آدم - تسويق

يتم فرز عائلة عبد الله وفقًا للاسم الأول.

إذا قمت الآن بتغيير عمود الفرز الثانوي اسم العائلة إلى القسم، فستُرجع عملية البحث نفسها النتائج التالية:

عبد شريف - مبيعات
عبد الله ساره - إدارة
عبد الله فرج - تسويق
عبد الله مريم - مبيعات
عبدول آدم - تسويق

هناك عمود فرز ثانوي افتراضي لكل عمود في الدليل، ويمكنك تغيير هذا العمود الافتراضي إلى أي عمود تريده.

لتغيير عمود الفرز الثانوي، قم بما يلي:

الخطوة ١	في الجزء فرز ثانوي ، بالنسبة إلى عمود الفرز الذي اخترته، انقر فوق القيمة المطابقة في عمود الفرز الثانوي .
الخطوة ٢	من القائمة، اختر عمود فرز ثانوي جديدًا. يمكنك تغيير عمود الفرز الثانوي للعدد الذي تريده من أعمدة الفرز.
الخطوة ٣	انقر فوق موافق .

إذا قمت بتغيير عمود فرز ثانوي، يمكنك استعادة كل القيم الافتراضية بالنقر فوق **استعادة الإعدادات الافتراضية**.

بحث بعامل التصفية

أثناء البحث في أي من حقول البحث داخل الدلائل، يمكنك تحديد الطريقة التي تريدها للبحث على الشاشة. يمكنك علامة التبويب هذه من تعيين تلك التفضيلات بتحديد الخيارات التالية:

• أثناء التحكم في المكالمات

حدد **الاحتفاظ ببحث الدليل الحالي** للاحتفاظ بنتائج البحث أثناء أحداث التحكم في المكالمات. وإذا لم تحدد هذا الخيار، فستقوم أحداث التحكم في المكالمات (مثل الرد على مكالمة وتحويل مكالمة جديدة إلى الرقم الداخلي للمستخدم وإنهاء المكالمة) بمسح نتائج البحث وإعادة عرض الدليل كاملاً. عندما تحدد هذا الخيار، يتعين عليك الضغط على **Shift+F3** لمسح نتائج البحث.

• بحث بمعامل AND

يتيح لك ذلك تحديد معيارين مرة واحدة والبحث عن الإدخالات التي تليهما معًا. على سبيل المثال، **سيد** في حقل **الاسم الأول** و **فرج** في حقل **اسم العائلة**. تعيد عملية البحث هذه فقط تلك السجلات التي تلي المعايير التي تم إدخالها في **الحقلين**. حدد **أريد استخدام البحث بمعامل AND** لتمكين هذه الوظيفة.



ملاحظة

يمكنك أيضًا تنشيط هذه الميزة باختيار **خيارات < بحث بمعامل التصفية ثم استخدام بحث بمعامل AND**.

مع تمكين الوظيفة، ستؤدي الكتابة في حقل بحث، بشكل افتراضي، إلى مسح الموجود إلى اليسار، ما يفرض عليك تحديد البحث من اليمين إلى اليسار. ويمكنك تعطيل هذا السلوك **بمسح امسح حقول البحث المتبقية عند الكتابة**.

• أثناء إجراء بحث بعامل التصفية

- **اضغط "إدخال" لإجراء البحث** - في حالة قيامك بإدخال بعض المعلومات في أحد حقول البحث، يؤدي تحديد هذا الخيار إلى إجراء البحث عند الضغط على **إدخال**.
- **البحث بعد كل ضغطة على المفتاح** - يعمل هذا على تحديث نتائج البحث مع كل ضغطة تقوم بها على مفتاح لإدخال قيمة بحث في الحقل. هذا هو الإعداد الافتراضي. يتم تعطيل هذا الإعداد إذا حددت **أريد استخدام البحث بمعامل AND**.
- **البحث بعد المهلة** - في حالة تحديد هذا الخيار وقيامك بإدخال معلومات في حقل البحث، سيتم عرض نتائج البحث مع مهلة بالثواني يتم تحديدها باستخدام شريط تمرير **مهلة البحث**.

• البحث الأفقي

تتيح لك ميزة البحث الأفقي البحث عن جهة اتصال بديلة من خلال الضغط على **Ctrl+F2**. حدد من **بلا**، أو **الاسم الأول**، أو **الاسم الأخير**، أو **حقل المستخدم ١**، أو **المسمى الوظيفي**، أو **الموقع**، أو **القسم**، أو **الرقم**. يؤدي تحديد **بلا** إلى تعطيل البحث الأفقي.

الامان

تتيح لك علامة التبويب هذه تغيير نوع تسجيل دخول المستخدم بين تسجيل الدخول الأحادي (SSO) أو المحلي (غير الأحادي)، ولتعيين تذكّر التطبيق لتفاصيل تسجيل دخولك. يمكنك الوصول إلى علامة التبويب هذه حتى عند عدم تسجيل الدخول. لمزيد من المعلومات حول تسجيل الدخول الأحادي، راجع [تسجيل الدخول](#).

لتغيير نوع تسجيل الدخول الخاص بك، ضمن **تسجيل الدخول**:

قم بأي مما يلي:

الخطوة ١

- حدد **استخدام تسجيل الدخول الأحادي** لتسجيل الدخول في المرة التالية باستخدام طريقة تسجيل الدخول الأحادي.
- امسح **استخدام تسجيل الدخول الأحادي** لتسجيل الدخول في المرة التالية كمستخدم محلي.

قم بأي مما يلي:

الخطوة ٢

- حدد **تذكر اسم تسجيل دخولي** لأجل ما يلي:
 - بالنسبة لعمليات تسجيل الدخول المحلية (وليست الأحادية)، يتم إدراج اسم تسجيل دخولك تلقائيًا في المرة التالية لتسجيل الدخول.
 - بالنسبة لعمليات تسجيل الدخول الأحادية، عندما تفتح مربع حوار **تسجيل الدخول** بعد ذلك، يتم تسجيل دخولك تلقائيًا.
- امسح **تذكر اسم تسجيل دخولي** لأجل ما يلي:
 - بالنسبة لعمليات تسجيل الدخول المحلية (وليست الأحادية)، يجب عليك كتابة اسم تسجيل دخولك في المرة التالية لتسجيل الدخول.
 - بالنسبة لعمليات تسجيل الدخول الأحادية، يمكنك تغيير اسم المستخدم في المرة التالية عندما تفتح مربع حوار **تسجيل الدخول**.

انقر فوق **تطبيق**، لكي تسري التغييرات في المرة التالية لتسجيل الدخول.

الخطوة ٣

التسجيل

اترك هذه الإعدادات كما هي، إلا إذا تم توجيهك بواسطة مسؤول النظام. تتيح علامة التبويب هذه لك تشغيل تسجيل الدخول وإيقافه. استخدم خانة الاختيار للتحكم فيما يلي:

- **قاعدة البيانات** - حددها لتمكين تسجيل نشاط قاعدة البيانات.
- **اتصال الخادم** - حدد لتمكين تسجيل اتصال الخادم.

يتم عرض مسار سجل المستخدم واسم الملف للرجوع إليهما.

إعدادات متقدمة

تتحكم علامة التبويب الإعدادات المتقدمة فيما يلي:

- أنواع المكالمات المحوّلة مباشرةً (حسب وجهتها) التي يُعاد إرسالها إليك مرة أخرى في حالة عدم الرد عليها. اتصل بمسؤول النظام قبل إجراء تغييرات على هذه الإعدادات حيث قد يؤثر ذلك على تدفق المكالمات وتجربة المستخدم.
- ما حقول بيانات جهات الاتصال التي تقدم القيم التي تم إدخالها مسبقًا أثناء الكتابة، ما يتيح لك إضافة البيانات وتحريرها بسرعة وكفاءة. تتوفر لدى جميع حقول "الشركة" و"حقول المستخدم" هذه الوظيفة.

عند تحويل المكالمات

ضمن **عند تحويل المكالمات**، حدد أنواع المكالمات المحوّلة مباشرةً التي تريد أن يُعاد إرسالها إليك في حالة عدم الرد عليها.

- **جميع المكالمات** (الإعداد الافتراضي): لتمكين وظيفة تحويل إعادة الاتصال لكل المكالمات. سوف يسمع المتصلون الموسيقى عند الوضع في الانتظار (بدلاً من الرنين) أثناء انتظار قبول مكالمة. لن يتم تقديم خاصية CLI الأصلية (إظهار رقم الطالب - معرف الطالب) لجهاز الطرف النهائي حتى يتم اتصال المكالمة
- **المكالمات الداخلية**
- **المكالمات الخارجية**
- **لا توجد مكالمات**: لتعطيل وظيفة تحويل إعادة الاتصال لكل المكالمات. يعرض هذا الخيار خاصية CLI الأصلية عند رنين المكالمة على جهاز الطرف النهائي. سوف يسمع المتصلون الرنين (بدلاً من الوضع في الانتظار) أثناء تحويلهم.



ملاحظة

تستغرق هذه الميزة مدة تصل إلى دقيقة واحدة لكي تصبح نشطة بعد تمكينها أو تسجيل دخولك.

محتوى حقل محدد مسبقًا

يمكنك تعيين حقول بيانات جهة الاتصال التالية - والتي تظهر في إطار **تفاصيل جهة الاتصال** وفي علامة تبويب **إضافة جهة اتصال** من جزء "تفاصيل جهة الاتصال" - بحيث عندما تكتب فيها، يتم عرض قائمة بالبيانات المطابقة التي تم إدخالها بالفعل في قاعدة البيانات (بالنسبة لتلك الأدلة التي يمكنك الوصول إليها):

- الشركة
- مركز التكلفة
- القسم *
- المسمى الوظيفي *
- الموقع *
- اسم الحجرة *
- قسم *
- حقل المستخدم ١
- حقل المستخدم ٢
- حقل المستخدم ٣

يتم تمييز أقرب تطابق في القائمة، ويتم إلحاق النص المطلوب لجعل السلسلة التي تكتبها تتطابق مع السلسلة. الحقول الموجودة في هذه القائمة المميزة بعلامة النجمة تقوم أيضًا تلقائيًا بتكبير الكلمات التي تكتبها لمطابقة القواعد المحددة لها.

على سبيل المثال، إذا كانت قاعدة البيانات الخاصة بك تحتوي بالفعل على قسم "المبيعات في أوروبا"، وتريد إدخال "المبيعات في آسيا" غير المحفوظ سابقًا لجهة اتصال، فعند كتابة "المبيعات"، يتم عرض "المبيعات في أوروبا" - يتم تمييزها في القائمة ويتم عرض سلسلتك تلقائيًا وتوسيعها إلى "مبيعات أوروبا"، مع تمييز "أوروبا".

- لقبول السلسلة الموسعة، ما عليك سوى الضغط على **إدخال** أو **Tab** (ينقل الزر Tab أيضًا المؤشر إلى الحقل التالي).
- للدخول إلى "المبيعات في آسيا"، استمر في الكتابة ثم اضغط على **إدخال** أو **Tab**.
- إذا كنت تريد إدخال "المبيعات" فقط، فاضغط على "حذف" لإزالة الجزء المميز المضاف إلى السلسلة الخاصة بك، ثم اضغط على **إدخال** أو **Tab**.



٣

الفصل

إدارة الدلائل وأرقام الطلب السريع

يشرح هذا القسم كيفية استخدام Cisco Unified Attendant Console Advanced لإدارة مجموعات الدلائل الشخصية وأرقام الطلب السريع:

- الدليل الكامل
- مجموعات الدليل الشخصية
 - إنشاء مجموعات الدليل الشخصية
 - عرض تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية
 - تعديل مجموعات الدليل الشخصية
 - حذف مجموعات الدليل الشخصية
- إدارة أرقام الطلب السريع
 - إضافة إدخلات إلى جزء "طلب سريع"
 - حذف إدخلات من جزء "طلب سريع"
 - تحديث إدخلات في جزء "طلب سريع"

الدليل الكامل

علامة تبويب **الدليل الكامل** هي المكان الذي تظهر فيه جهات الاتصال المشتركة (إذا تم تكوينها بواسطة مسؤول النظام) وجهات الاتصال التي تم إنشاؤها يدويًا. لإنشاء جهات الاتصال وتعديلها وحذفها، راجع الفصل ٣، "إدارة الدلائل وأرقام الطلب السريع".

مجموعات الدليل الشخصية



راجع **مجموعات الدليل الشخصية** للحصول على قائمة بميزات مجموعة الدليل الشخصية.

إنشاء مجموعات الدليل الشخصية

لإنشاء مجموعة دليل شخصية:

الخطوة ١

حدد جزء "الدلائل"، ثم قم بواحد مما يلي:

- انقر فوق علامة التبويب **إنشاء مجموعة دليل شخصية جديدة**  أو الرمز الخاص بها .
- اضغط على F4.
- انقر بزر الماوس الأيمن واختر **مجموعة الدليل الشخصية < جديد**.

يظهر مربع حوار **مجموعة دليل شخصية جديدة**.

ضمن **تفاصيل**، اكتب **اسمًا** ذا معنى ووصفًا للمجموعة.

الخطوة ٢

ضمن **عامل التصفية**، حدد **حقلًا** لاستخدامه لتصفية جهات الاتصال.

الخطوة ٣

ضمن **عامل التصفية**، حدد المقارنة لإجراء التالي:

الخطوة ٤

• **يبدأ بـ**

• **يحتوي على**

• **ينتهي بـ**

• **مساو لـ**

• **أكبر من أو يساوي** (بيانات حقل رقمي فقط)

• **أقل من أو يساوي** (بيانات حقل رقمي فقط)

ضمن **عامل التصفية**، اكتب **قيمة** لمقارنة بيانات الحقل بها.

الخطوة ٥

على سبيل المثال: الحقل: **الاسم الأخير**، مقارنة: **يبدأ بـ**، والقيمة: **K**، يؤدي إلى إنشاء دليل جهات اتصال يبدأ الاسم الأخير فيها بالحرف **K**.

يمكنك النقر فوق **جديد** لإضافة مزيد من المعايير، ثلاثة بحد أقصى. انقر فوق **إزالة** لإزالة المعايير.

الخطوة ٦

انقر فوق **موافق** لإنشاء مجموعة الدليل الشخصية.

الخطوة ٧



ملاحظة

- بمجرد قيامك بمشاركة مجموعة دليل شخصية، لا يمكنك تغيير المعايير المستخدمة لإنشائها.
- ستقارن الدلائل الشخصية التي تستخدم حقل **الرقم** للتصفية القيمة بجميع حقول الرقم المفهرسة (مثل الرقم الداخلي الرئيسي، ورقم العمل ١، ورقم العمل ٢، ورقم الهاتف المحمول).
- ولا يتوفر خيار لتقييد النطاق على حقل رقم محدد. يعرض الدليل الرقم الداخلي الرئيسي أو الرقم البديل الذي تم إعطاؤه أولوية (**خيارات < التفضيلات < عام < أولوية رقم جهات الاتصال الداخلية**). قد تظهر النتائج على الشاشة غير متسقة عند مقارنتها بعامل التصفية. على سبيل المثال:
 - لدى جهة الاتصال "أ" الرقم الأساسي ٢٢٢٢٢٢ ورقم العمل ١ وهو ١١١١.
 - في الدليل الكامل، يتم عرض رقم جهة الاتصال "أ" في صورة ٢٢٢٢٢٢.
 - يمكنك إنشاء مجموعة دليل شخصية مع عامل تصفية **الرقم يساوي ١١١١**.
 - وعند عرض مجموعة الدليل الشخصية، سيتم عرض جهة الاتصال "أ" مع الرقم ٢٢٢٢٢٢.

عرض تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية

لعرض تفاصيل مجموعة دليل شخصية، مثل المالك وعامل التصفية، قم بما يلي:

- | | |
|----------|---|
| الخطوة ١ | حدد مجموعة الدليل الشخصية. |
| الخطوة ٢ | قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية: |
| | • اضغط على Shift+F4 . |
| | • انقر بزر الماوس الأيمن واختر مجموعة الدليل الشخصية < تفاصيل |
| | يظهر مربع الحوار تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية . |
| الخطوة ٣ | انقر فوق إلغاء لإغلاقه. |

تعديل مجموعات الدليل الشخصية

يستطيع مالك مجموعة الدليل الشخصية فقط تعديل المعايير المستخدمة لإنشائها. في حالة قيامك بمشاركة مجموعة دليل شخصية، لا يمكنك تعديلها إلا بعد إيقاف مشاركتها. لتعديل مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

- | | |
|----------|--|
| الخطوة ١ | عرض تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية. |
| الخطوة ٢ | في مربع الحوار تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية ، قم بتغيير المعايير على النحو المطلوب. |
| الخطوة ٣ | انقر فوق موافق . |

حذف مجموعات الدليل الشخصية

عند حذف مجموعة دليل شخصية، انتبه إلى ما يلي:

- لا يستطيع حذف مجموعة الدليل الشخصية سوى المالك.
- في حالة حذف مجموعة الدليل الشخصية، ستتم إزالتها من النظام.
- إذا حاولت حذف مجموعة دليل شخصية قمت بإضافة جهات اتصال إليها يدويًا، فسيظهر لك خيار نقلها إلى الدليل الكامل بدلاً من حذفها.

لحذف مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

- | | |
|----------|---|
| الخطوة ١ | حدد مجموعة الدليل الشخصية. |
| الخطوة ٢ | قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية: |
| | • اضغط على Ctrl+F4 . |
| | • انقر بزر الماوس الأيمن واختر مجموعة الدليل الشخصية < حذف . |
| | يظهر مربع الحوار حذف مجموعة الدليل الشخصية . يتم سرد جهات الاتصال في مجموعة الدليل الشخصية، حيث تظهر جهات الاتصال هذه مع الأرقام البديلة أعلى القائمة. |

بطلبك مربع الحوار بتأكيد أنك تريد حذف مجموعة الدليل الشخصية. في حالة مشاركة المجموعة، يحتوي مربع الحوار أيضًا على تحذير بأن المجموعة تمت مشاركتها مع مستخدمين آخرين، وسيتم إزالتها من شاشاتهم في حالة المتابعة.

إذا كانت مجموعة الدليل الشخصية لا تحتوي على جهات اتصال مضافة يدويًا، فتابع إلى **الخطوة ٥**. في حالة قيامك بإضافة جهات اتصال يدويًا إلى مجموعة الدليل الشخصية غير الموجودة في أي مجموعة دليل شخصية أخرى، سيتم تحذيرك بشأن هذه الحقيقة، وسيظهر لك خيار نقلها إلى الدليل الكامل قبل حذف مجموعة الدليل الشخصية.

لحذف مجموعة الدليل الشخصية وكل جهات الاتصال الموجودة بها، حدد **حذف جهات الاتصال**.
أو

نقل جهات الاتصال إلى الدليل الكامل قبل حذف مجموعة الدليل الشخصية:

أ. حدد **نقل جهات الاتصال إلى الدليل الكامل**.

يتم سرد جهات الاتصال المضافة يدويًا. بشكل افتراضي، يتم تحديد كل جهات الاتصال لنقلها إلى الدليل الكامل.

ب. حدد كل جهة اتصال ترغب في نقلها إلى الدليل الكامل؛ وقم بإلغاء تحديد أي جهة اتصال لا ترغب في نقلها.



ملاحظة

في حالة مسح جميع جهات الاتصال، يتعين عليك إما تحديد بعض جهات الاتصال لنقلها أو تحديد **حذف جهات الاتصال** قبل المتابعة.

الخطوة ٥

انقر فوق **نعم**.

- في حالة عدم إضافة جهات اتصال يدويًا إلى مجموعة الدليل الشخصية، سيتم حذفها.
- في حالة عدم اختيار نقل أي من جهات الاتصال المضافة يدويًا إلى الدليل الكامل، سيتم حذف جهات الاتصال ومجموعة الدليل الشخصية.
- في حالة اختيار نقل أي من جهات الاتصال المضافة يدويًا إلى الدليل الكامل، سيتم نقل جهات الاتصال وحذف مجموعة الدليل الشخصية.



ملاحظة

سيتم إرسال أي مستخدم (مستخدمين) تمت مشاركة مجموعة الدليل الشخصية معه (معهم) في السابق قائمة منبثقة تفيد بأنه تم حذف المجموعة. ثم ستختفي علامة التبويب من الشاشة.

إدارة أرقام الطلب السريع

إضافة إدخلات إلى جزء "طلب سريع"

لإضافة رقم إلى جزء "طلب سريع"، قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:

- اسحب جهة الاتصال من دليل إلى جزء "طلب سريع".
- في مربع حوار **تأكيد الطلب السريع الخاص**، انقر فوق **نعم**.
أو

- اضغط على **Alt+F6** أو انقر بزر الماوس الأيمن فوق جزء "طلب سريع"، ثم اختر **إضافة طلب سريع**.
 - اكتب معلومات جهة الاتصال التي تريد حفظها كطلب سريع، مثل **الرقم والاسم والشركة**.
 - إذا كنت تريد أن تجعل الطلب السريع مرئيًا لكل المستخدمين، فامسح علامة تحديد خانة الاختيار **طلب سريع خاص**.
 - انقر فوق **موافق**.

حذف إدخالات من جزء "طلب سريع"

لحذف إدخال من جزء "طلب سريع"، اتبع الخطوات التالية:

- | | |
|--|----------|
| حدد الطلب السريع المطلوب حذفه. | الخطوة ١ |
| اضغط على Alt+D أو انقر بزر الماوس الأيمن، ثم اختر حذف طلب سريع . | الخطوة ٢ |
| انقر فوق نعم في رسالة التأكيد. | الخطوة ٣ |

تحديث إدخالات في جزء "طلب سريع"

لتحديث إدخال في جزء "طلب سريع"، اتبع الخطوات التالية:

- | | |
|--|----------|
| حدد الطلب السريع المطلوب تحديثه. | الخطوة ١ |
| اضغط على Alt+D أو انقر بزر الماوس الأيمن، ثم اختر تحرير طلب سريع . | الخطوة ٢ |
| قم بتغيير الاسم والرقم والشركة كما هو مطلوب. | الخطوة ٣ |
| قم بتغيير إعداد طلب سريع خاص ، كما تقتضي الحاجة. | الخطوة ٤ |
| انقر فوق موافق . | الخطوة ٥ |



إدارة جهات اتصال الدليل

يوضح هذا القسم كيفية استخدام Cisco Unified Attendant Console Advanced لإدارة جهات اتصال الدليل بالطرق التالية:

- إضافة جهات الاتصال إلى الدلائل
- إضافة جهات اتصال من جزء الدليل
- إضافة جهات اتصال عند تلقي مكالمة
- إضافة جهات اتصال من جزء تفاصيل جهات الاتصال
- حذف جهات الاتصال من الدلائل
- تعديل تفاصيل جهة الاتصال
- تحديد جهات الاتصال المساعدة والبديلة وتعديلها

إضافة جهات الاتصال إلى الدلائل

يمكنك إنشاء جهات اتصال جديدة في أي من الدلائل المعروضة: كامل أو شخصي. تتوفر جهات الاتصال المضافة إلى دليل شخصية لمالك (منشئ) المجموعة وأي مستخدم آخر تمت مشاركة المجموعة معه. يستطيع مالك مجموعة الدليل الشخصية وأي مستخدمين يقومون بمشاركة المجموعة إضافة جهات الاتصال إلى المجموعة أو حذفها أو تحريرها، وتكون هذه التغييرات متاحة لجميع المستخدمين الذي يشاركون مجموعة الدليل الشخصية.

يمكنك تحديد جهة اتصال في الدليل الكامل وسحبها إلى علامة تبويب مجموعة دليل شخصية تم إنشاؤها مسبقاً، بغض النظر إذا كانت تستوفي المعايير الموضحة للمجموعة أم لا. يتعذر سحب جهات الاتصال المضافة إلى مجموعات الدليل الشخصية إلى الدليل الكامل.



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

يمكن للمشغلين إنشاء جهات اتصال داخلية أو خارجية جديدة طالما تم توفير رقمهم. جميع المعلومات الأخرى اختيارية.

يمكنك إضافة جهات اتصال بالطرق التالية:

- من جزء الدليل
- أثناء تلقي مكالمة
- من جزء تفاصيل جهة الاتصال

إضافة جهات اتصال من جزء الدليل

لإضافة جهة اتصال من جزء الدليل:

- | | |
|---|----------|
| حدد جزء الدليل المطلوب عن طريق الضغط على F3، ثم الضغط على Alt+رقم < للدليل المطلوب، أو انقر فوق علامة تبويب مجموعات دليل شخصية . | الخطوة ١ |
| اضغط على Ctrl+T أو انقر بزر الماوس الأيمن داخل الدليل وحدد إضافة جهة اتصال . يظهر إطار تفاصيل جهة الاتصال . | الخطوة ٢ |
| أضف تفاصيل جهة الاتصال على النحو المطلوب. لمساعدتك على القيام بذلك، يمكنك استخدام وظيفة محتوى حقل محدد مسبقًا . | الخطوة ٣ |
| اضغط على "إدخال" أو انقر فوق موافق . | الخطوة ٤ |



ملاحظة

ضمن علامة التبويب "أرقام"، قد تتطلب الحقول التالية معلومات. اتصل بمسؤول النظام لتأكيد ما إذا كانت هذه الإعدادات مطلوبة:

- **تقييد BLF لاسم الجهاز** - يُستخدم اسم جهاز CUCM لاسترداد معلومات BLF الخاصة بجهة اتصال. اسم الجهاز هذا إما:
 - تم إدخال جزء من تفاصيل الاتصال في حقل **اسم الجهاز** أدناه.
 - يتم حسابه تلقائيًا من خلال Cisco Unified Attendant Console Advanced باستخدام خوارزمية اختيار الجهاز.
- إذا كانت جهة الاتصال بها هاتف واحد، فحدد **تقييد BLF لاسم الجهاز** وأدخل اسم جهاز جهة الاتصال يدويًا. إذا كانت جهة الاتصال بها هواتف متعددة أو تستخدم ميزة التنقل بالرقم الداخلي، فامسح **تقييد BLF لاسم الجهاز**.
- **اسم الجهاز** - اسم جهاز Cisco Unified Communications Manager. حساسة لحالة الأحرف. يكون هذا الحقل غير نشط إذا لم يتم تحديد **تقييد BLF لاسم الجهاز**.
- **تعطيل BLF** - غير محدد بشكل افتراضي، ما يعني أن المشغل سوف يجلب حالة BLF. ومع ذلك، لدى المستخدمين خيار تعطيل BLF لأي جهة اتصال عن طريق تحديد هذا الخيار. من خلال تحديد **تعطيل BLF**، يصبح خيار **تقييد BLF لاسم الجهاز واسم الجهاز** غير متاحين.

إضافة جهات اتصال عند تلقي مكالمة

لإضافة جهة اتصال عند تلقي مكالمة:

- | | |
|--|----------|
| اضغط على F12 أثناء وجود مكالمة واردة لإطار تفاصيل جهة الاتصال . | الخطوة ١ |
| يظهر رقم المتصل في علامة التبويب "أرقام جهة الاتصال". يظهر رقم داخلي في حقل الرقم الداخلي الرئيسي، ويظهر رقم خارجي في حقل العمل ١. | الخطوة ٢ |
| أضف أي معلومات إضافية تريد حفظها حول جهة الاتصال هذه، واضغط على "إدخال"، أو انقر فوق موافق للحفظ. | الخطوة ٣ |



ملاحظة

يتم حفظ تفاصيل جهة الاتصال في أي دليل أو مجموعة دليل شخصية مفتوحة في ذلك الوقت. إذا تم حفظ جهة الاتصال في مجموعة دليل شخصية، فإنها تكون متاحة فقط للمشغلين الذين لديهم حق الوصول إلى مجموعة الدليل الشخصية.

إضافة جهات اتصال من جزء تفاصيل جهات الاتصال

يمكنك إضافة جهات اتصال باستخدام جزء "تفاصيل جهة الاتصال" إذا كان كل ما يلي صحيحًا:

- يكون جزء "تفاصيل جهة الاتصال" مرئيًا. لمعرفة كيفية جعلها مرئيًا، راجع [التحكم في كيفية عرض الأجزاء](#).
 - أنت تستعرض مجموعة دليل شخصية، أو تستعرض الدليل الكامل ولديك حقوق لإنشاء جهة اتصال جديدة هناك.
- لإضافة جهة اتصال من جزء "تفاصيل جهة الاتصال":

حدد علامة تبويب إضافة جهة اتصال .	الخطوة ١
قم بأي مما يلي:	الخطوة ٢
<ul style="list-style-type: none"> • اسحب تفاصيل جهة اتصال موجودة من الدليل المعروض وأفلتها في قائمة الحقول، ثم قم بتعديل التفاصيل كما هو مطلوب. يمكنك فقط سحب التفاصيل وإفلاتها عندما لا تكون قد أدخلت أي شيء في الحقول. • أدخل تفاصيل جهة الاتصال الجديدة في الحقول. لمساعدتك على القيام بذلك، يمكنك استخدام وظيفة محتوى حقل محدد مسبقًا. 	
يمكنك الاستمرار في تصفح دلائل جهات الاتصال أثناء قيامك بإدخال تفاصيل جهة اتصال جديدة.	
انقر فوق حفظ لحفظ جهة الاتصال إلى قاعدة البيانات.	الخطوة ٣
إذا أضفت جهة اتصال إلى مجموعة دليل شخصية مشتركة، فسيتم تحذيرك من أنه يجوز للمستخدمين الآخرين تحرير جهة الاتصال أو حذفها.	
إذا قمت بتسجيل الخروج باستخدام تفاصيل جهة اتصال غير محفوظة، فسيطلب منك إما الاستمرار في إضافتها أو تجاهل جهة الاتصال ومتابعة تسجيل الخروج.	

حذف جهات الاتصال من الدلائل

يمكنك إزالة جهات الاتصال المضافة يدويًا من أي دليل. ولا يمكنك حذف جهات الاتصال التي تنتمي إلى دليل شركة.



ملاحظة

يؤدي حذف جهة اتصال من دليل بشكل دائم إلى إزالة جهة الاتصال من النظام.

لحذف جهة اتصال، قم بما يلي:

حدد جهة الاتصال، واضغط على Ctrl+D أو انقر بزر الماوس الأيمن وحدد حذف جهة اتصال .	الخطوة ١
يظهر إطار تأكيد.	
انقر فوق نعم لحذف جهة اتصال من الدليل.	الخطوة ٢

تعديل تفاصيل جهة الاتصال

عرض معلومات إضافية مرتبطة بجهات الاتصال في الدليل، يمكنك فتح إطار "تفاصيل جهة الاتصال". يعرض إطار "تفاصيل جهة الاتصال" جميع المعلومات المتاحة الخاصة بجهة الاتصال المحددة. يمكنك أيضًا تعديل تفاصيل جهة الاتصال من هذا الإطار. والتفاصيل منتشرة عبر خمس علامات تبويب وهي:

- التفاصيل - شاملة، على سبيل المثال لا الحصر، الاسم والعنوان والبريد الإلكتروني
 - أرقام جهة الاتصال - شاملة، وليست مقتصرة على الرقم الداخلي الرئيسي، و رقم الهاتف المحمول وهاتف المنزل
 - جهات الاتصال البديلة - جهة (جهات) الاتصال المساعدة والبديلة
 - الشركة - شاملة، على سبيل المثال لا الحصر، المسمى الوظيفي والشركة والقسم
 - الكلمات الأساسية - تسرد تفاصيل الكلمات الرئيسية الكلمات الأساسية المرتبطة بجهة الاتصال هذه. لإضافة المزيد، اكتبها في الحقل ثم انقر فوق **إضافة**. لاستبدال كلمة أساسية موجودة، حددها واكتب أخرى مختلفة ثم انقر فوق **استبدال**. لحذف كلمة أساسية، حددها وانقر فوق **حذف**.
 - ملاحظات - رسالة غياب جهة الاتصال ومعلومات جهة الاتصال
- لدى جميع المستخدمين وصول لعرض جهات الاتصال التي تنتمي إلى الدليل (باستثناء الحقول التي تكون باللون الرمادي) وتعديلها. وستكون أية تعديلات تتم مرئية لجميع المستخدمين. لتحرير تفاصيل جهة اتصال، قم بما يلي:

الخطوة ١

قم بتحديد جهة اتصال.

الخطوة ٢

افتح إطار **تفاصيل جهة الاتصال**. قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:

- اضغط على F12.
- انقر بزر الماوس الأيمن ثم اختر **جهة اتصال < تفاصيل جهة الاتصال**.
- انقر فوق **تفاصيل جهة الاتصال** .

الخطوة ٣

قم بإجراء تعديلات على أي حقل غير متاح.

الخطوة ٤

انقر فوق **موافق** بمجرد اكتمال تعديلاتك.

 ملاحظة

تنتمي الحقول غير المتاحة إلى الدليل المشترك. إذا كانت هناك حاجة لإجراء تعديلات، فاتصل بمسؤول النظام.

تحديد جهات الاتصال المساعدة والبديلة وتعديلها

افتح إطار "تفاصيل جهة الاتصال" حيث يتوفر لك الخيار لتحديد ما يلي:

- **جهة اتصال مساعدة** واحدة
 - **جهة اتصال بديلة** واحدة أو أكثر
- لإضافة جهة اتصال بديلة أو مساعدة أو تحريرها أو إزالتها، قم بما يلي:

الخطوة ١

افتح إطار **تفاصيل جهة الاتصال**.

الخطوة ٢

انقر فوق **جهات الاتصال البديلة** في جزء التنقل.

الخطوة ٣

انقر فوق **إضافة** أو **استبدال** أسفل عناوين جهات الاتصال المساعدة أو البديلة كما هو مطلوب. أو

انقر فوق **حذف** لإزالة جهات الاتصال، ثم قم بالتخطي إلى الخطوة رقم ٥.

- الخطوة ٤** داخل إطار تحديد جهة اتصال مساعدة أو تحديد جهة اتصال بديلة، ابحث عن جهة الاتصال المطلوبة وحددها. انقر فوق إضافة.
- كرر الخطوات ٣ و٤ لإضافة أي جهات اتصال إضافية.
- الخطوة ٥** وعند الانتهاء، انقر فوق موافق.



استخدام الدلائل

يوضح هذا القسم كيفية Cisco Unified Attendant Console Advanced استخدام الدلائل بالطرق التالية:

- البحث في الدليل
- البحث الأفقي
- تفاصيل جهة الاتصال الموسعة
 - فتح تفاصيل جهة الاتصال
 - إرسال جهات الاتصال عبر البريد الإلكتروني من إطار تفاصيل جهة الاتصال
 - طلب الأرقام الخارجية من إطار تفاصيل جهة الاتصال
 - إضافة رسالة غياب ومعلومات جهات الاتصال وتعديلها وإزالتها
 - حالة هاتف جهة الاتصال التفصيلية، وحالة التواجد، وجهات الاتصال البديلة
- عرض تفاصيل مكالمة نشطة على رقم داخلي لجهة اتصال بالدليل

البحث في الدليل

لتحديد مكان شخص أو رقم، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١
اضغط على F3 لنقل المؤشر إلى حقل البحث الأول في علامة تبويب الدليل المحدد.
أو
للانتقال إلى علامة تبويب دليل مختلف:
 - باستخدام لوحة المفاتيح، قم بأحد الإجراءات التالية:
 - اضغط على **Ctrl+Tab** و **Ctrl+Shift+Tab** لتحديد الدليل السابق أو التالي.
 - انتقل مباشرةً إلى أي من علامات التبويب العشر الأولى من خلال الضغط على **+Alt <الرقم>**، حيث يكون **<الرقم>** قيمة بين الأرقام من ٠ إلى ٩، حيث يمثل الرقم ٠ علامة التبويب العاشرة، ويمثل الرقم ١ علامة التبويب الأولى.
 - باستخدام الماوس، قم بأحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق علامة تبويب الدليل الذي تحتاجه.



ملاحظة

وعند تحديد علامة تبويب دليل ما عبر لوحة المفاتيح أو الماوس، سينتقل المؤشر افتراضياً إلى حقل البحث الأول في الدليل المحدد.

الخطوة ٢

ابدأ الكتابة إذا كنت تنوي البحث عن الدليل باستخدام حقل البحث الأول. انتقل إلى الحقل التالي من خلال الضغط على مفتاح Tab. يؤدي الضغط على Ctrl+Tab إلى نقل المؤشر مرة أخرى إلى أول حقل بحث. للبحث في حقلين مرة واحدة، يجب تمكين "بحث بمعامل AND" (راجع بحث بمعامل التصفية). اكتب معايير البحث في الحقول ذات الصلة، وانتقل من اليسار إلى اليمين. ستظهر النتائج أثناء الكتابة.



ملاحظة

يتم عرض النتائج إما أثناء الكتابة أو بعد الضغط على مفتاح إدخال. يتم تحديد هذا التفضيل في قائمة خيارات < تفضيلات > تصفية البحث ضمن أثناء إجراء بحث بمعامل التصفية.

البحث الأفقي

عند تنفيذ عملية بحث أفقي، ستعمل على تصفية قائمة جهات الاتصال بحيث تعرض فقط جهات الاتصال التي يطابق حقل < تحديد خيار المستخدم > بها الحقل الخاص بجهة الاتصال المحددة.

على سبيل المثال، إذا قمت بتعيين **بحث أفقي** إلى **القسم**، وحددت جهة اتصال تحمل الاسم الأخير **محاسبة** مع اسم القسم، فعند تنفيذ بحث أفقي، سيسرد إطار نتائج البحث الأفقي كل جهات الاتصال التي تحمل الاسم الأخير "محاسبة".

لتحديد الحقل "بحث أفقي"، اختر **خيارات < التفضيلات > بحث بمعامل التصفية**، ثم حدد حقلًا من القائمة المنسدلة. اختر أحد **الحقول المفهرسة التالية**:

- بلا - البحث الأفقي معطل
- الاسم الأول
- الاسم الأخير
- حقل المستخدم ١
- المسمى الوظيفي
- الموقع
- القسم
- الرقم (للبحث في حقول الرقم الداخلي الرئيسي ورقم العمل ١ ورقم المحمول)

لتنفيذ عملية بحث أفقي:

الخطوة ١ في أحد الدلائل، حدد جهة اتصال مع بيانات في حقل البحث الأفقي المحدد.

الخطوة ٢ اضغط على Ctrl+F2.

يظهر الإطار **بحث أفقي**، ويحتوي على جهات الاتصال المطابقة. يحتوي شريط العنوان على تفاصيل عملية البحث.

الخطوة ٢ اضغط على Esc لإغلاق الإطار والمتابعة.

أو

للتنقل لأسفل بشكل إضافي، اضغط المفتاح Shift باستمرار، ثم انقر فوق الحقل الذي يحتوي على البيانات التي تبحث عنها.

على سبيل المثال، للبحث عن كل جهات الاتصال التي تحمل الاسم سيد شريف في قائمة نتائج **بحث أفقي** للاسم الأخير "شريف"، انقر فوق أي جهة اتصال تحتوي على سيد في حقل **الاسم الأول**. تظهر الآن فقط جهات الاتصال التي تحمل الاسم سيد شريف.



ملاحظة

يمكنك تحديد أي حقل غير رسومي يظهر لأي جهة اتصال، طالما تمت فهرسته في الدليل. للحصول على قائمة بالحقول المفهرسة، راجع [الحقول المفهرسة](#).

بحث بحرف البدل

يمكن للمستخدمين إجراء بحث بحرف البدل للعثور على جهات الاتصال بسهولة أكبر باستخدام * لأحرف متعددة أو ? لأحرف فردية.

- يمكن إدخال الحرف * في أي مكان داخل مصطلح البحث وسيطابق مع أحرف متعددة، على سبيل المثال، البحث عن "J * n" سيطابق "Jon" و"John" و"Jason" و"Jonathan".
- يمكن إدخال الحرف ? في أي مكان داخل مصطلح البحث وسيطابق مع حرف فردي، على سبيل المثال، البحث عن "J?n" سيطابق "Jon"، و"Jan" و"Jennifer" ولن يطابق "Joan" أو "John". وبالمثل، فإن البحث عن "J???n" سيطابق أي كلمات تبدأ بحرف J تحتوي على ٥ أحرف على الأقل، حيث يكون الحرف الخامس هو N.

تفاصيل جهة الاتصال الموسعة


فتح تفاصيل جهة الاتصال

لعرض معلومات إضافية مرتبطة بجهات الاتصال في الدليل، يمكنك فتح إطار **تفاصيل جهة الاتصال**. يعرض إطار "تفاصيل جهة الاتصال" جميع المعلومات المتاحة الخاصة بجهة الاتصال المحددة. يمكنك أيضاً تعديل تفاصيل جهة الاتصال من هذا الإطار. والتفاصيل منتشرة عبر خمس علامات تبويب وهي:

- التفاصيل: شاملة، على سبيل المثال لا الحصر، الاسم والعنوان والبريد الإلكتروني
- أرقام جهة الاتصال: شاملة، وليست مقتصرة على الرقم الداخلي الرئيسي، ورقم الهاتف المحمول وهاتف المنزل
- جهات الاتصال البديلة: جهة (جهات) الاتصال المساعدة والبديلة
- الشركة: شاملة، على سبيل المثال لا الحصر، المسمى الوظيفي والشركة والقسم
- الكلمة الأساسية: تسرد تفاصيل الكلمات الرئيسية الكلمات الأساسية المرتبطة بجهة الاتصال هذه. لإضافة المزيد، اكتبها في الحقل ثم انقر فوق **إضافة**. لاستبدال كلمة أساسية موجودة، حددها واكتب أخرى مختلفة ثم انقر فوق **استبدال**. لحذف كلمة أساسية، حددها وانقر فوق **حذف**.
- ملاحظات: رسالة غياب جهة الاتصال ومعلومات جهة الاتصال

لدى جميع المستخدمين وصول لعرض جهات الاتصال التي تنتمي إلى الدليل (باستثناء الحقول التي تكون غير متاحة) وتعديلها. وستكون أية تعديلات تتم مرئية لجميع المستخدمين.

لفتح إطار تفاصيل جهة اتصال، قم بما يلي:

- الخطوة ١ قم بتحديد جهة اتصال.
 - الخطوة ٢ قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:
 - اضغط على F12.
 - انقر بزر الماوس الأيمن ثم اختر **جهة اتصال > تفاصيل جهة الاتصال**.
 - انقر فوق **تفاصيل جهة الاتصال** .
- يظهر إطار تفاصيل جهة الاتصال.

إرسال جهات الاتصال عبر البريد الإلكتروني من إطار تفاصيل جهة الاتصال

افتح إطار تفاصيل جهة الاتصال.	الخطوة ١
انقر فوق تفاصيل في جزء التنقل. (يتم تحديد "التفاصيل" بشكل افتراضي عندما تقوم بتشغيل إطار "تفاصيل جهة الاتصال" للمرة الأولى).	الخطوة ٢
انقر فوق رمز البريد الإلكتروني  لكتابة بريد إلكتروني على يمين عنوان البريد الإلكتروني الذي تنوي إرسال الرسائل إليه.	الخطوة ٣
يكون رمز البريد الإلكتروني فقط نشطاً عندما يتم ملء حقل البريد الإلكتروني.	 ملاحظة
تم تشغيل تطبيق البريد الإلكتروني الافتراضي. تم بدء رسالة بريد إلكتروني جديدة مع ملء عنوان البريد الإلكتروني المحدد في قائمة المستلمين.	الخطوة ٤
إذا كنت ليس لديك تطبيق بريد إلكتروني تم تكوينه، فاتصل بمسؤول النظام.	

طلب الأرقام الخارجية من إطار تفاصيل جهة الاتصال

افتح إطار تفاصيل جهة الاتصال.	الخطوة ١
انقر فوق أرقام جهة الاتصال في جزء التنقل.	الخطوة ٢
انقر فوق الرقم الذي تريد الاتصال به:	الخطوة ٣
<ul style="list-style-type: none"> الرقم الداخلي الرئيسي العمل ١ - رقم هاتف العمل عمل ٢ المنزل - رقم هاتف المنزل المحمول - رقم الهاتف المحمول جهاز النداء - رقم هاتف جهاز النداء الفاكس - رقم هاتف الفاكس 	
انقر فوق رقم المستخدم .	الخطوة ٤
انقر فوق موافق لغلاق الإطار.	الخطوة ٥
انقر فوق الرقم المحدد في جزء المكالمات النشطة ثم اضغط على إدخال.	الخطوة ٦

إضافة رسالة غياب ومعلومات جهات الاتصال وتعديلها وإزالتها

يمكن إرفاق معلومات اتصال إضافية ورسالة غياب بجهات الاتصال. هذه حقول نصية حرة ويمكن أن تغطي أشياء مثل الإجازات أو تعذر الإزعاج أو الغياب. يمكن إرفاق معلومات الاتصال بأي من جهات الاتصال الموجودة في الدلائل، ورسالة غياب إلى أي من الأجهزة في حقل مصباح الحالة أو الدلائل. لإضافة معلومات جهة اتصال أو رسالة غياب:

افتح إطار ملاحظات جهة الاتصال،	الخطوة ١
<ul style="list-style-type: none"> حدد جهة اتصال من الدليل، ثم اضغط على Ctrl+N. 	

- بدلاً من ذلك، حدد جهة الاتصال المطلوبة من جزء الدليل. ثم انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة الاتصال وحدد **جهة اتصال**. من القائمة الإضافية اختيار، حدد **ملاحظات جهات الاتصال**.

الخطوة ٢

يظهر مربع حوار **تفاصيل جهة الاتصال** مع إظهار علامة تبويب **ملاحظة**.
حدد **لون رمز ملاحظات جهة الاتصال**. يستخدم هذا لتلوين الملاحظة. على سبيل المثال، قد تشير الملاحظات الحمراء إلى أن جهة الاتصال في إجازة.

الخطوة ٢

إشارة	اللون
{R}	أحمر
{G}	أخضر
{B}	أزرق
{C}	أزرق سماوي
{V}	بنفسجي
{L}	ليموني
{O}	زيتوني
{T}	أزرق مخضر
{M}	أحمر بني
{N}	أزرق داكن
{F}	زهري

أدخل معلومات الاتصال أو رسالة غياب جهة اتصال.

الخطوة ٤

انقر فوق **موافق**.

الخطوة ٥



ملاحظة

- رسالة الغياب غير متاحة لجهات الاتصال الخارجية.
- في علامة تبويب **خيارات < التفضيلات < العرض**، ضمن **ملاحظات ملونة محسنة** حدد **تمييز الصف بأكمله بلون الملاحظات** لتطبيق لون الخلفية على جهة الاتصال بالإضافة إلى معلومات جهة الاتصال ومربعات رسالة الغياب باستخدام مجموعة الألوان ضمن تفاصيل جهة الاتصال.

يمكن رؤية أي معلومات تم إدخالها على جميع شاشات المشغل حيث يتم عرض نفس جهة الاتصال. إذا كانت جهة الاتصال تحتوي على معلومات إضافية أو رسالة غياب، فسيعرض جزء تفاصيل جهة الاتصال رمز ملاحظة، وإذا قمت بالمرور فوق جهة الاتصال أو رمز الملاحظة، فإن تلميح الأداة يعرض محتويات الملاحظة. لإزالة المعلومات الإضافية، قم بما يلي:

حدد جهة الاتصال، ثم انتقل إلى علامة تبويب **ملاحظات جهة الاتصال**.

الخطوة ١



قم بإزالة النص من مربع الرسالة المطلوب.

الخطوة ٢

انقر فوق **موافق** للإتمام.

الخطوة ٢

حالة هاتف جهة الاتصال التفصيلية، وحالة التواجد، وجهات الاتصال البديلة

يتم تقديم حالة مصباح الحالة  ومصدر التواجد الافتراضي  داخل علامات تبويب دليل وحدة التحكم بشكل افتراضي، ضمن العناوين ذات الصلة بها. ويتم تقديمها في صورة رموز وتلميحات أداة (راجع الجدول ١-٥ للحصول على قائمة بمؤشرات حالة مصباح الحالة والجدول ٢-٥ للحصول على قائمة برموز حالة مصدر التواجد).

لمزيد من المعلومات حول حالة تواجد جهة اتصال ما والأرقام البديلة، قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:

- اضغط على F2.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة اتصال، ثم حدد جهة الاتصال (الاسم) < عرض الأرقام البديلة مع التواجد.
- يظهر إطار الأرقام البديلة < لجهة الاتصال > - [< التواجد >].











يظهر هذا الإطار أيضًا عندما تقوم بتحويل مكالمة إلى رقم داخلي بحالة تواجد معينة.

ضمن تفاصيل حالة الحضور، يمكنك استخدام جزء التنقل إلى اليمين لعرض الصفحات التي تحتوي على المعلومات التالية:

- **ملخص:** الإعداد الافتراضي، الذي يعرض حالة الهاتف وأي حالات تواجد تم تكوينها.
- **الهاتف:** حالة مصباح الحالة الخاصة بالرقم الداخلي لجهة الاتصال. (راجع الجدول ١-٥ للحصول على قائمة برموز حالة مصباح الحالة).
- **مصادر التواجد** الممكنة (إذا تم تكوينها بواسطة مسؤول النظام):
 - WebEx Messenger
 - Skype for Business
 - Cisco IM&P
- راجع الجدول ٢-٥ للحصول على قائمة برموز مصادر التواجد.
- **ملاحظات:** يعرض معلومات جهة الاتصال ورسائل الغياب.
- **تفاصيل جهة الاتصال البديلة** تعرض ما يلي:
 - جميع الأرقام المرتبطة بجهة الاتصال (الرقم الداخلي الرئيسي ورقم المنزل ورقم العمل ١ ورقم العمل ٢ وجهاز النداء ورقم المحمول)
 - تفاصيل جهة الاتصال المساعدة
 - تفاصيل جهة (جهات) الاتصال البديلة
- استخدم عناصر التحكم في المكالمات ضمن "تفاصيل جهة الاتصال البديلة" لأجل:
 - الرد على مكالمة: يمكنك قبول المكالمات خلال الرنين على أيّ من الخطوط المقدمة.
 - بدء مكالمة: حدد مكالمة باستخدام إما مفتاحي السهم لأعلى والسهم لأسفل أو الماوس.
 - اضغط على مفتاح "إدخال" أو انقر فوق "مكالمة" .
 - قم بتنفيذ التحكم في المكالمة لمكالمة نشطة: إذا كنت تقوم بمعالجة مكالمة بشكل نشط عند تشغيل أطر "الأرقام البديلة"، سيتم تنفيذ عناصر التحكم بالمكالمة لمكالمتك النشطة.
- تشمل عناصر التحكم في المكالمات المتاحة:
 - تحويل بعد المراجعة (اختصار لوحة المفاتيح - اضغط على مفتاح "إدخال" مرة واحدة)
 - تحويل مباشر (اختصار لوحة المفاتيح - اضغط على مفتاح "إدخال" مرتين بتتابع سريع)
 - تحويل إلى البريد الصوتي

- الوضع في الانتظار
- وضع في الانتظار مع ملاحظات
- بدء المؤتمر
- تعليق مكالمة

الجدول ١-٥ يشرح رموز حالة مصباح الحالة.
الجدول ١-٥ رموز حالة حفل مصباح الحالة

الوصف	رموز
السماعة موضوعة	
متصل	
غير متاح	
مكالمة واردة	
مكالمة صادرة	
محولة: إذا قمت بتمرير الماوس فوق جهة اتصال دليل بهذه الحالة، ستشاهد الرقم الداخلي المحول في تلميح خاص بالأداة.	
محولة إلى البريد الصوتي	
ملاحظات	


الجدول ٢-٥ يشرح رموز تواجد Cisco IM&P و WebEx Messenger و Skype for Business
الجدول ٢-٥ رموز تواجد Skype for Business و WebEx Messenger و Cisco IM&P

الوصف	الحالة	رمز Skype Local	رمز Unified WebEx و CM
جهة الاتصال بالخارج/سأعود حالاً.	بالخارج		
جهة الاتصال مشغولة.	مشغول		
قامت جهة الاتصال بتعيين عدم الإزعاج (DND).	DND (عدم الإزعاج)		
جهة الاتصال غير متصلة.	غير متصل		
جهة الاتصال متصلة/متاحة.	متصلة/متاحة		
حالة تواجد جهة الاتصال غير معروفة.	غير معروف		
جهة الاتصال مشغولة.	مشتق		
جهة الاتصال خاملة.	غير نشط		
جهة الاتصال في اجتماع لكنها أصبحت خاملة.	مشغول غير نشط		
جهة الاتصال خارج المكتب.	OOF		

عرض تفاصيل مكالمة نشطة على رقم داخلي لجهة اتصال بالدليل

يمكنك عرض حالة المكالمات النشطة وتفاصيلها، على الرقم الداخلي الرئيسي لجهة اتصال بالدليل. لعرض الحالة، افتح إطار الحالة من خلال القيام بما يلي:

- الخطوة ١ انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة اتصال في الدليل.
- الخطوة ٢ حدد **جهة اتصال > الحالة > المكالمات**.
داخل جزء "المكالمات" يتم تقديم المعلومات التالية.
 - اسم جهة الاتصال (إذا كان متاحًا).
 - إظهار رقم الطالب الذي تم إجراء المكالمة منه.
 - رقم DDI الذي تم الاتصال به.
 - حالة المكالمة (قيد الرنين، موضوعة في الانتظار، متصلة، مشغولة).

يمكنك الرد على رنين أي مكالمة واردة بالنقر فوق  رد .
الخطوة ٣ انقر فوق **موافق** لغلاق الإطار.



عناصر التحكم في المكالمات

يوضح هذا القسم كيفية استخدام Cisco Unified Attendant Console Advanced للإجراءات التالية:

- إجراء المكالمات الصادرة
- مسح المكالمات
- الرد على المكالمات
- تحويل المكالمات
- وضع المكالمات قيد الانتظار
- كتم المكالمات
- تعليق المكالمات
- استرداد المكالمات المعلقة
- مكالمات المؤتمر
- التبديل بين المكالمات
- التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها
- إعادة إجراء المكالمات
- توفير رموز التحويل الإجباري (FAC) ورموز حالة العميل (CMC)
- إعادة توجيه كل قوائم الانتظار لوجهة وضع الطوارئ
- إرسال رسائل بريد إلكتروني



ملاحظة

عند استخدام جهاز تسجيل دخول مثل Cisco IP Phone أو Jabber Softphone لتنفيذ عناصر التحكم في المكالمات، ضع في اعتبارك ما يلي:

- للاستفادة من جميع ميزات التحكم في مكالمات Cisco Unified Attendant Console Advanced وإنشاء تقارير شاملة، بصرف النظر عن الرد على المكالمات وإنهائها، يجب تنفيذ عناصر التحكم في المكالمات (التحويل، والانتظار، والتعليق، والمؤتمر وما إلى ذلك) داخل تطبيق وحدة التحكم.
- يتم دعم الرد على المكالمات وإنهائها من جهاز تسجيل الدخول أو من سماعة رأس مجهزة. لتجنب تكرار الرد أو إنهاء الطلبات التي تؤدي إلى أخطاء في التحكم في المكالمات، قم بتنفيذ التحكم في المكالمات إما من خلال تطبيق عميل وحدة التحكم أو من جهاز تسجيل الدخول.
- يجب إكمال عناصر التحكم في المكالمات التي بدأت من داخل تطبيق وحدة التحكم داخل تطبيق وحدة التحكم. على سبيل المثال، في حالة بدء تحويل بعد المراجعة من تطبيق وحدة التحكم، يجب إكمال التحويل باستخدام تطبيق وحدة التحكم. ينطبق الأمر نفسه على استخدام جهاز تسجيل الدخول لتنفيذ عناصر التحكم في المكالمات. على سبيل المثال، في حالة بدء تحويل من جهاز تسجيل الدخول، يجب إكمال التحويل باستخدام جهاز تسجيل الدخول.

إجراء المكالمات الصادرة

إجراء مكالمة بجهة اتصال بالدليل أو برقم طلب سريع

لإجراء مكالمة صادرة بجهة اتصال محددة أو رقم طلب سريع باستخدام لوحة المفاتيح، اضغط على مفتاح إدخال لبدء المكالمة.

لإجراء مكالمة صادرة بجهة اتصال محددة أو رقم طلب سريع باستخدام الماوس، اضغط على أي مفتاح مما يلي:

- انقر نقرًا مزدوجًا فوق جهة الاتصال أو الطلب السريع.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة الاتصال أو الطلب السريع، ثم حدد **اتصال**.

إجراء مكالمة إلى رقم تم الاتصال به يدويًا

بدلاً من تحديد جهة اتصال من دليل ثم إجراء مكالمة، إذا لم يكن المؤشر موجودًا في حقل بحث، يمكنك طلب الرقم باستخدام لوحة المفاتيح (مع تنسيق الرقم كما تفعل عند الاتصال من هاتفك). وأثناء الكتابة، تظهر الأرقام في الحقل الموجود في أسفل جزء "المكالمات النشطة". يمكنك استخدام اختصارات لوحة المفاتيح التالية لتحرير الرقم:

- مسافة للخلف - مسح رقم
- شريط المسافة - مسح الرقم أثناء عملية الطلب
- إدخال - لبدء المكالمة



ملاحظة

قد يلزم عليك إدخال رمز وصول خارجي لإجراء المكالمات الخارجية (للحصول على تفاصيل، راجع توفير رموز التحويل الإجباري (FAC) ورموز حالة العميل (CMC)).

مسح المكالمات

لمسح مكالمة باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:


- الخطوة ١: اضغط على F7 لتحديد جزء "المكالمات النشطة".
- الخطوة ٢: اضغط المفتاح إدخال.

لمسح مكالمة باستخدام الماوس، قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:

- انقر نقرًا مزدوجًا فوق المكالمة في جزء "المكالمات النشطة".
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق جزء "المكالمات النشطة"، وحدد **مسح مكالمة**.
- انقر فوق الزر **مسح المكالمة** في شريط أدوات التحكم في المكالمات.



الرد على المكالمات

للرد على مكالمة أثناء الرنين على سماعة الهاتف لديك (يتم عرض حالة رنين في جزء "المكالمات النشطة"، علامة المكالمة)، قم بما يلي:

- لا شيء: إذا تم تمكين الاتصال التلقائي لديك للمكالمات في قائمة الانتظار، فسيتم نقل المكالمة تلقائيًا إلى حالة تحدث. (موقع التفضيل: قائمة خيارات < التفضيلات < مكالمات في قائمة الانتظار < اتصال تلقائي)
- الرد عبر سماعة الهاتف.
- اضغط المفتاح إدخال.
- انقر نقرًا مزدوجًا فوق المكالمة.
- انقر فوق رد على المكالمة .

أخذ المكالمات من قوائم انتظار Cisco Unified Attendant Console

يتم تحديد أولوية للمكالمات الواردة إلى قوائم انتظار Cisco Unified Attendant Console وتكديسها في جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار". يتم تحديد طريقة قبول هذه المكالمات بواسطة نوع قائمة الانتظار داخل جزء "قوائم الانتظار" (F9)، يوضح الرمز الموجود بجوار أسماء قوائم الانتظار الفردية نوع قائمة الانتظار.

- قوائم انتظار تحويل الإرسال: ممثلة برموز زرقاء .
 - قوائم انتظار التحويل الإجباري: ممثلة برموز خضراء .
- يمكنك معالجة مكالمة واحدة فقط في المرة. وبالتالي، تنطبق الخطوات التالية فقط عندما لا تكون لديك مكالمات نشطة داخل جزء "المكالمات النشطة".

قوائم انتظار تحويل الإرسال

يتم تكديس المكالمات الواردة لقوائم انتظار تحويل الإرسال بترتيب تنازلي حسب الأولوية (يتم تحديد الأولوية بواسطة مسؤول النظام) في جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار" (F8). تتطلب مكالمات قوائم انتظار الإرسال من المستخدمين قبولها (أخذها) يدويًا من قائمة الانتظار. توجد طريقتان لقبول مكالمة من قائمة انتظار إرسال:

- **رد على التالي:** لقبول المكالمة التالية الأعلى في الأولوية في قائمة الانتظار.
- **انتقاء:** لتحديد مكالمة في قائمة انتظار يدويًا لقبولها.

رد على التالي

استخدم "رد على التالي" للرد على المكالمة التالية الأعلى في الأولوية في قائمة الانتظار. لقبول المكالمة التالية باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

الخطوة ١ اضغط على مفتاح **رد على التالي** (+ (علامة الجمع)).

يتم نقل المكالمة التالية الأعلى في الأولوية إلى جزء "المكالمات النشطة".

الخطوة ٢ الرد على المكالمة (راجع [الرد على المكالمات](#) لمعرفة الخيارات).

لقبول المكالمة التالية باستخدام الماوس، قم بما يلي:

انقر بزر الماوس الأيمن في جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار".	الخطوة ١
من القائمة، اختر رد على التالي .	الخطوة ٢
بغض النظر عن المكالمة التي تنقر بزر الماوس الأيمن فوقها، يتم نقل المكالمة التالية الأعلى في الأولوية إلى جزء "المكالمات النشطة".	
الرد على المكالمة (راجع الرد على المكالمات لمعرفة الخيارات).	الخطوة ٣

انتقاء

إذا كانت المكالمة التي تنوي انتقاءها لا تظهر في طريقة عرضك الحالية، فاضغط على F9 لتحديد جزء "قوائم الانتظار". ثم استخدم مفتاحي السهم لأعلى ولأسفل لتحديد قائمة الانتظار المطلوبة لانتقاء مكالمة باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

حدد المكالمات الواردة في قائمة الانتظار بالضغط على F8.	الخطوة ١
باستخدام مفتاحي الأسهم لأعلى ولأسفل، حدد المكالمة المطلوب قبولها.	الخطوة ٢
اضغط على إدخال لنقل المكالمة إلى جزء "المكالمات النشطة".	الخطوة ٣
الرد على المكالمة (راجع الرد على المكالمات لمعرفة الخيارات).	الخطوة ٤

لانتقاء مكالمة باستخدام الماوس، قم بما يلي:

داخل جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار"، قم بأحد الإجراءات التالية:	الخطوة ١
<ul style="list-style-type: none"> انقر نقرًا مزدوجًا فوق المكالمة المرغوبة. اسحب المكالمة المرغوبة وأفلتها من جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار في جزء "المكالمات النشطة". 	
الرد على المكالمة (راجع الرد على المكالمات لمعرفة الخيارات).	الخطوة ٢

قوائم انتظار التحويل الإجباري

يتم تسليم المكالمات الواردة إلى قوائم انتظار التسليم الإجباري على الفور إلى المستخدمين المتاحين، وليس الذين يبدو أنهم لديهم مكالمات نشطة. يتم اختيار المستخدمين بترتيب دوري أو دائري، يتم تحديده حسب ترتيب تسجيل دخولهم إلى تطبيق وحدة التحكم. وفي حالة عدم توفر أي مستخدمين عند وصول المكالمات في قائمة انتظار، يتم إعطاء أولوية لها وتكديسها في قائمة الانتظار، حتى يصبح أحد المستخدمين متاحًا.

- لا يلزم وجود إدخال لقبول المكالمات من قوائم انتظار التحويل الإجباري.
- وبمجرد ظهور المكالمة في جزء "المكالمات النشطة"، يمكنك الرد عليها (راجع [الرد على المكالمات](#) للحصول على خيارات).

إذا لم تقم بالرد على المكالمة خلال مدة محددة (يتم تحديدها بواسطة مسؤول النظام)، فسيتم توجيه المكالمة إلى المستخدم المتاح التالي. في حالة عدم توفر أي مستخدم، ستحاول المكالمة الوصول إليك مجددًا.

تحويل المكالمات

هناك طريقتان لتحويل المكالمات:

- **تحويل مباشر:** ابدأ التحويل وأكمله بدون المراجعة مع المستلم.
- **تحويل بعد المراجعة (مُبَلَّغ):** تحويل يتم إكماله بعد المراجعة مع المستلم. لتحويل مكالمة، يجب أن تكون في حالة تحدث.

مطالبات رمز التحويل الإجمالي (FAC) ورمز حالة العميل (CMC)

قد تحتاج إلى إدخال رمز التحويل الإجمالي (FAC) و/أو رمز حالة العميل (CMC) لإجراء تحويل إلى رقم خارجي أو دولي. وإذا لزم الأمر، فعند بدء التحويل المباشر أو بعد المراجعة إلى رقم خارجي أو دولي، سيحدث ما يلي:

الخطوة ١

- سيظهر مربع حوار **الرمز المطلوب** على الشاشة، عند بدء التحويل:
- بالنسبة لرمز التحويل الإجمالي (FAC)، يكون النص الظاهر على الشاشة هو *يرجى إدخال رمز التحويل الإجمالي*.
 - بالنسبة إلى رمز حالة العميل (CMC)، يكون النص الظاهر على الشاشة هو *يرجى تكوين رمز حالة العميل*.

الخطوة ٢

- اكتب الرمز الصحيح، ثم انقر فوق "موافق".
- إذا تم توفير الرمز الصحيح، فسيتم إجراء المكالمة.
- إذا لم يتم توفير رمز أو تم توفير رمز غير صحيح، فستفشل المكالمة.
- إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بمسؤول النظام.

التحويل المباشر للمكالمات

التحويل المباشر للمكالمات إلى رقم تم الاتصال به

لإجراء تحويل مباشر لمكالمة إلى رقم تم الاتصال به، قم بما يلي:

الخطوة ١

قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة" من خلال الضغط على مفتاح F7.

الخطوة ٢

اكتب رقم الوجهة. سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.

الخطوة ٣

اضغط على **إدخال** مرتين بتتابع سريع (خلال ١,٥ ثانية) لتنفيذ التحويل المباشر. أو

اضغط على **Shift+Enter** لتنفيذ التحويل المباشر.

التحويل المباشر لجهة اتصال دليل

لإجراء تحويل مباشر لمكالمة إلى جهة اتصال دليل باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

الخطوة ١

قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة" من خلال الضغط على مفتاح F7.

الخطوة ٢

قم بتنفيذ البحث في الدليل (راجع [البحث في الدليل](#) للحصول على تعليمات).

الخطوة ٣

إذا تم إرجاع أكثر من نتيجة، فاستخدم السهمين لأعلى ولأسفل لتحديد جهة الاتصال المستهدفة، وإلا تابع إلى الخطوة التالية.

الخطوة ٤

اضغط على **إدخال** مرتين بتتابع سريع (خلال ١,٥ ثانية) لتنفيذ التحويل المباشر. أو

اضغط على **Shift+Enter** لتنفيذ التحويل المباشر.

لتحويل مكالمة مباشرة إلى جهة اتصال دليل باستخدام الماوس، إما أن تنقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة الاتصال المطلوبة وتحدد **تحويل مباشر** أو تقوم بما يلي:

الخطوة ١

قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة" من خلال الضغط على مفتاح F7.

الخطوة ٢

قم بتنفيذ البحث في الدليل (راجع [البحث في الدليل](#) للحصول على تعليمات).

الخطوة ٣

انقر نقرًا مزدوجًا فوق جهة الاتصال المطلوبة لبدء التحويل أو اسحب المكالمة النشطة وأفلتها على جهة الاتصال المطلوبة.



ملاحظة

يتطلب هذا تعيين خيار **خيارات < التفضيلات < تحويلات المكالمات > أثناء القيام بعملية السحب والإفلات أو النقر المزدوج إلى تنفيذ تحويل مباشر**.

تحويل المكالمات بعد المراجعة

تحويل بعد المراجعة إلى رقم تم الاتصال به

لتحويل مكالمة بعد المراجعة إلى رقم تم الاتصال به باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

الخطوة ١

قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة" من خلال الضغط على مفتاح F7.

الخطوة ٢

اكتب رقم الوجهة. سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.

الخطوة ٣

اضغط على **إدخال** لإجراء مكالمة الاستفسار.

الخطوة ٤

بعد مراجعة الوجهة، اضغط على **إدخال** لإكمال التحويل.

لتحويل مكالمة بعد المراجعة إلى رقم تم الاتصال به باستخدام الماوس، قم بما يلي:

الخطوة ١

قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة" من خلال الضغط على مفتاح F7.

الخطوة ٢

باستخدام لوحة المفاتيح، اكتب رقم الوجهة. سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.

الخطوة ٣

اضغط على **إدخال** لإجراء مكالمة الاستفسار.

الخطوة ٤

انقر فوق **تحويل**  لإكمال التحويل.

التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل

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

قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة" من خلال الضغط على مفتاح F7.	الخطوة ١
قم بتنفيذ البحث في الدليل (راجع البحث في الدليل للحصول على تعليمات).	الخطوة ٢
استخدم السهمين لأعلى ولأسفل لنقل تغيير تحديدك داخل قائمة بالنتائج، أو تابع إلى الخطوة التالية.	الخطوة ٣
اضغط على إدخال لإجراء مكالمة الاستفسار.	الخطوة ٤
بعد إجراء التحويل بعد المراجعة، اضغط على إدخال لإكمال التحويل.	الخطوة ٥

لتحويل مكالمة بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل باستخدام الماوس:

قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة" من خلال الضغط على مفتاح F7.	الخطوة ١
قم بتنفيذ البحث في الدليل (راجع البحث في الدليل للحصول على تعليمات).	الخطوة ٢
قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:	الخطوة ٣
- انقر فوق جهة الاتصال المطلوبة نقرًا مزدوجًا لبدء التحويل.	
- اسحب المكالمة النشطة وأفلتها على جهة الاتصال المطلوبة.	



ملاحظة يتطلب هذا تعيين خيار خيارات < التفضيلات > تحويلات المكالمات < أثناء القيام بعمليات السحب والإفلات أو النقر المزدوج إلى تنفيذ تحويل مباشر.

- انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة الاتصال المطلوبة، ثم حدد **مراجعة**.

الخطوة ٤ اضغط على **تحويل** لإكمال التحويل.

وضع المكالمات قيد الانتظار

لوضع مكالمة نشطة قيد الانتظار باستخدام لوحة المفاتيح، اضغط على **صفحة لأسفل**.

لوضع مكالمة نشطة قيد الانتظار باستخدام الماوس، قم بأحد الإجراءات التالية:

- اسحب المكالمة النشطة وأفلتها في جزء "المكالمات قيد التقدم".
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة النشطة، ثم حدد **وضع قيد الانتظار**.
- انقر فوق المكالمة النشطة وحددها، ثم انقر فوق **وضع قيد الانتظار** من شريط أدوات التحكم في المكالمات.



استرداد مكالمات من وضع الانتظار

لاسترداد مكالمات من وضع الانتظار باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

اضغط على F5 لتحديد جزء "المكالمات قيد التقدم".	الخطوة ١
حدد مكالمات باستخدام مفتاحي السهم لأعلى والسهم لأسفل.	الخطوة ٢



الخطوة ٣

اضغط على **صفحة لأسفل** لاسترداد المكالمة التي تم وضعها في الانتظار.

- لاسترداد مكالمة قيد الانتظار باستخدام الماوس، قم بواحد مما يلي:
- انقر نقرًا مزدوجًا فوق المكالمة الموضوعه قيد الانتظار.
- انقر فوق المكالمة الموضوعه قيد الانتظار، ثم حدد **استرداد**  من شريط أدوات التحكم في المكالمات.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة الموضوعه قيد الانتظار، ثم حدد **استرداد** .
- اسحب المكالمة الموضوعه قيد الانتظار وأفلتها في جزء "المكالمات النشطة"

كتم المكالمات

لكتم المكالمات النشطة، قم بما يلي:


- باستخدام لوحة المفاتيح، اضغط على **Ctrl+Q**.
 - باستخدام الماوس، اضغط على **كتم** .
 - باستخدام الماوس، انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة النشطة، ثم حدد **كتم** .
- لإزالة كتم المكالمات، كرر نفس الإجراء المستخدم لكتم المكالمات.
- يمكن تكوين وحدة التحكم لكتم المكالمات تلقائيًا خلال السيناريوهات التالية:
- البحث في الدليل
 - طلب رقم
 - تغيير علامات تبويب الدليل
- قم بالوصول إلى علامة تبويب **خيارات** < **التفضيلات** < **كتم** لتعديل التفضيل




أثناء كتم المكالمات، سوف يسمع الطرف المتصل الموسيقى عند الوضع في الانتظار.

تعليق المكالمات

تعليق المكالمات مشابه لوضع مكالمة قيد الانتظار، لكن لغرض تمكين مستخدم آخر من استئناف المكالمة. وعند تعليق مكالمة عبر Cisco Unified Attendant Console، يستطيع أي مستخدم تم تسجيل دخوله استرداد المكالمة. بالإضافة إلى ما سبق، يمكن لجهات الاتصال الداخلية استرداد المكالمة من خلال طلب الرقم الداخلي للتعليق.

- لتعليق مكالمة باستخدام لوحة المفاتيح (في حالة التحدث)، اضغط على **بداية**.
- لتعليق مكالمة (في حالة التحدث) باستخدام الماوس، قم بأحد الإجراءات التالية:
- انقر فوق **تعليق مكالمة** .
- اسحب المكالمة النشطة وأفلتها على جهاز تعليق متاح.

استرداد المكالمات المعلقة



- لاسترداد مكالمة معلقة باستخدام لوحة المفاتيح، ما عليك سوى طلب الرقم الداخلي لجهاز التعليق:
لاسترداد مكالمة معلقة باستخدام الماوس، قم بأحد الأمور التالية:
- انقر نقرًا مزدوجًا فوق المكالمة المعلقة.
 - اسحب المكالمة وأفلتها في جزء "المكالمات النشطة".
 - انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة المعلقة وحدد **استرداد**  من القائمة.

مكالمات المؤتمر

تتيح لك مكالمة المؤتمر إمكانية إضافة شخص ثالث إلى جلسة اتصال. أثناء إجراء مكالمة نشطة، لبدء مؤتمر مع طرف ثالث باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

- | | |
|--|----------|
| حدد جهة الاتصال/الطلب السريع أو اطلب الرقم الذي ترغب في إضافته إلى المؤتمر. | الخطوة ١ |
| اضغط على إنهاء . | الخطوة ٢ |
| انتظر حتى يرد الطرف الثالث، ثم اضغط على إنهاء لتمكين انضمام الأطراف الثلاثة كلها. | الخطوة ٣ |

أثناء إجراء مكالمة نشطة، لبدء مؤتمر مع طرف ثالث باستخدام الماوس، قم بما يلي:

- | | |
|--|----------|
| حدد جهة الاتصال/الطلب السريع أو اطلب الرقم الذي ترغب في إضافته إلى المؤتمر. | الخطوة ١ |
| انقر فوق بدء المؤتمر  . | الخطوة ٢ |
| انتظر حتى يرد الطرف الثالث، ثم انقر فوق مؤتمر  . | الخطوة ٣ |

لمغادرة المؤتمر بمجرد إجرائه، باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

- | | |
|--|----------|
| استخدم السهمين لأعلى ولأسفل لتحديد عنصر التحكم في المؤتمر داخل جزء "المكالمات النشطة". | الخطوة ١ |
| اضغط على إدخال لمسح المكالمة. | الخطوة ٢ |

لمغادرة المؤتمر بمجرد إجرائه، باستخدام الماوس، قم بأي إجراء مما يلي:

- | | |
|---|----------|
| انقر نقرًا مزدوجًا فوق عنصر التحكم في المؤتمر في جزء "المكالمات النشطة". | الخطوة ١ |
| انقر بزر الماوس الأيمن فوق عنصر التحكم في المؤتمر في جزء "المكالمات النشطة"، وحدد مسح المكالمة . | الخطوة ٢ |

التبديل بين المكالمات

يمكنك التبديل بين مكالمتين قيد التشغيل، إحداهما موضوعة في الانتظار والأخرى متصلة. على سبيل المثال:

- عند الاتصال بجهة اتصال للمراجعة، يتم وضع المكالمة الواردة في الانتظار. عندما تقبل الوجهة الردود، يمكنك القيام بأحد الأمور التالية للتبديل بين المتصل الوارد والوجهة:
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة الواردة في جزء "المكالمات النشطة"، واختر **تبديل**.
- اضغط على مفتاح + (علامة الجمع). ستصبح المكالمة الواردة التي تم وضعها في الانتظار خلال المراجعة نشطة.

التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها

يمكن رد المكالمات إلى جزء "المكالمات قيد التقدم" لأي من الأسباب التالية:

- الوجهة غير صالحة.
- انتهاء مهلة الوضع قيد الانتظار (إذا تم التكوين، ستنتهي مهلة المكالمات التي تم وضعها قيد الانتظار لمدة أطول من مدة محددة).
- مهلة التحويل (إذا تم التكوين، ستنتهي مهلة المكالمات المحولة التي لم تتم معالجتها بواسطة الوجهة خلال مدة محددة).
- مهلة التعليق (إذا تم التكوين، ستنتهي مهلة المكالمات المعلقة التي لم تتم معالجتها بواسطة الوجهة خلال مدة محددة).
- مهلة إرسال على الخط المشغول (إذا تم التكوين، ستنتهي مهلة المكالمات التي تم إرسالها على الخط المشغول التي لم تتم معالجتها بواسطة الوجهة خلال مدة محددة).





بعد نقل المكالمة إلى جزء "المكالمات النشطة"، يتم تغيير عناصر التحكم في المكالمات القياسية إلى **عناصر التحكم في المكالمات التي تم استعادتها**. الفرق الوحيد بين عناصر التحكم في المكالمات التي تم استعادتها وعناصر التحكم في المكالمات القياسية هو أنه يتم تنفيذ الإجراءات باستخدام معايير المكالمات الأصلية. راجع جدول **عناصر التحكم في المكالمات المستخدمة في المكالمات التي تمت استعادتها** للحصول على قائمة بعناصر التحكم ووظائفها.

على سبيل المثال، إذا كان لديك مكالمة تم تحويلها بشكل مباشر إلى جهة اتصال دليل، وفشلت جهة اتصال الدليل في الرد على المكالمة. سيتم رد المكالمة إلى جزء المكالمات قيد التقدم. وبعد استئناف المكالمة، يمكنك انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة وتحديد تحويل مباشر وسيتم تحويل المكالمة بشكل مباشر تلقائيًا إلى الوجهة السابقة. يمكنك أيضًا الضغط على حذف لإعادة إجراء تحويل مباشر. يلخص الجدول ٦-١ عناصر التحكم التي يمكنك استخدامها على المكالمات التي تمت استعادتها.


الجدول ٦-١ عناصر التحكم في المكالمات المستخدمة في المكالمات التي تمت استعادتها

اسم عنصر التحكم	الرمز	الوصف
مسح مكالمة		مسح مكالمة تم الرد عليها.
تحويل مباشر		تحويل المكالمة التي تم الرد عليها إلى الرقم الداخلي الذي تمت استعادته المكالمة منه في البداية.
إعادة إجراء		إعادة تنفيذ الإجراء الذي تم سابقًا على المكالمة التي تمت استعادتها.
وضع في الانتظار مع ملاحظات		إرفاق ملاحظات بالمكالمة الحالية قبل وضع المكالمة في الانتظار.
الوضع في الانتظار		وضع المكالمة التي تمت استعادتها مباشرةً في الانتظار للرقم الداخلي نفسه/جهة الاتصال نفسها من حيث تمت استعادة المكالمة، وذلك دون تدوين ملاحظات لجهة الاتصال.

الجدول ٦-١ عناصر التحكم في المكالمات المستخدمة في المكالمات التي تمت استعادتها (تُتبع)

اسم عنصر التحكم	الرمز	الوصف
خصائص جهة الاتصال		إضافة تفاصيل جهة الاتصال التي تمت استعادة المكالمات منها أو تحديثها.
بدء المؤتمر		تحويل وبدء المؤتمر بعد المراجعة مع جهة الاتصال التي تمت استعادة المكالمات منها.
إرسال على الخط المشغول		تحويل مكالمات إلى مستخدم مشغول.
تعليق مكالمات		وضع المكالمات على جهاز تعليق المكالمات.

إعادة إجراء المكالمات

تمكّنك الوظيفة "إعادة إجراء" من تكرار إجراء التحكم في مكالمات سابقة على مكالمات نشطة محولة من خلال النقر فوق **إعادة إجراء**  أو الضغط على **حذف**. تشمل هذه الإجراءات ما يلي:

- تحويل مباشر
- إرسال على الخط المشغول

توفير رموز التحويل الإجباري (FAC) ورموز حالة العميل (CMC)

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 إدارة Cisco Unified Attendant Console Advanced. 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)

في أغلب الأحيان، يُحظر على العملاء في مراكز الاتصال إجراء تحويلات بعد المراجعة إلى أرقام خارجية أو دولية. تمكّن رموز التحويل الإجباري (FAC) العملاء من إلغاء حظر هذه المكالمات. عندما يحاول العملاء إجراء تحويلات أرقام خارجية، يظهر مربع الحوار **الرمز مطلوب**، حيث يتعيّن عليهم إدخال رمز التحويل الإجباري لكي تستمر المكالمات. إذا لم يدخل العملاء رمز التحويل الإجباري، أو إذا أدخلوا رمز تحويل إجباري غير صحيح، فستفشل المكالمات.

رمز حالة العميل (CMC)

تُستخدم رموز حالة العميل لتوفير تسهيلات إضافية لتسجيل المكالمات ضمن Cisco Unified Communications Manager. 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 لاحقًا لتحديد تكلفة المكالمات لمراكز التكلفة المختلفة.

إعادة توجيه كل قوائم الانتظار لوجهة وضع الطوارئ

بمكّنك Cisco Unified Attendant Console Advanced من تعيين أي قائمة انتظار إلى وضع الطوارئ. عندما تكون قوائم الانتظار في وضع الطوارئ، يُعاد توجيه جميع المكالمات إلى وجهة أخرى: على سبيل المثال، الخدمة الليلية أو البريد الصوتي. تتم تهيئة هذه الواجهات باستخدام إدارة Cisco Unified Attendant Console Advanced.

لوضع قائمة في وضع الطوارئ، قم بما يلي:



الخطوة ١

قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:

- من القائمة الرئيسية، اختر **خيارات < طوارئ**.
- حدد جزء قوائم الانتظار واضغط على **Ctrl+E**.

يظهر مربع الحوار **طوارئ**.

الخطوة ٢

بالنسبة إلى كل قائمة انتظار تريد وضعها في وضع الطوارئ، حددها من قائمة **قوائم الانتظار المتاحة** وانقلها إلى قائمة **قوائم انتظار الطوارئ** بالنقر فوق . انقر فوق  لنقل كل قوائم الانتظار.



ملاحظة

تحتوي قائمة **قوائم الانتظار المتاحة** فقط على قوائم الانتظار التي تمت تهيئة وجهة طوارئ لها باستخدام إدارة Cisco Unified Attendant Console Advanced.

الخطوة ٣

انقر فوق **موافق**.

لإخراج قوائم الانتظار من وضع الطوارئ، اتبع الإجراء نفسه، ولكن حدد قائمة الانتظار من قائمة **قوائم انتظار الطوارئ** ثم أعدّها إلى قائمة **قوائم الانتظار المتاحة**.

إرسال رسائل 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**. أو، يمكنك تحديد جهة اتصال عبر النقر بزر الماوس الأيمن، وتتضمن القائمة الفرعية **جهة اتصال** خيار إرسال بريد إلكتروني.



ملاحظة

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



تجميع السجلات

لتجميع السجلات:

- الخطوة ١** في قائمة وحدة التحكم الرئيسية، اختر **تعليمات < تجميع السجلات >**.
يظهر إطار **أداة مجّيع السجلات**.
- الخطوة ٢** تقوم بقبول **موقع الأرشيف واسم الملف** الافتراضيين أو تُعيّن موقعًا واسمًا جديدين. ويكون المسار الافتراضي إلى سطح مكتب الكمبيوتر لديك، ويأخذ اسم الملف الافتراضي التنسيق التالي:
<اسم تسجيل الدخول>_<سنة شهر يوم>_<ساعة دقيقة>.zip
- حيث يكون <سنة شهر يوم>_<ساعة دقيقة> هما تاريخ ووقت بدء عمل أداة مجّيع السجلات.
إذا كنت تريد أرشيفًا مخصصًا، فحدد **إعدادات متقدمة** لعرض **الخيارات** لتطبيقها، واختر بعد ذلك مما يلي (يتم تطبيق أي خيارات محددة بغض النظر عن تحديد **إعدادات متقدمة** أو عدم تحديدها):
- الخطوة ٣**
- **محمي بكلمة مرور** - تتم حماية فتح/نقل/حذف ملف الأرشيف بكلمة مرور داخلية لا يعرفها إلا موظفو دعم العملاء.
 - **تضمين لقطة شاشة للتطبيق** (يتم تحديده افتراضيًا) - يتم تضمين ملف BMP لواجهة وحدة التحكم الحالية في الأرشيف.
 - **تضمين لقطة شاشة لسطح المكتب** - يتم تضمين ملف BMP لسطح المكتب الحالي في الأرشيف.
 - **تضمين ملفات التهيئة** (يتم تحديده افتراضيًا) - يتم تضمين ملفات تهيئة Cisco Unified Attendant Console Advanced في الأرشيف.
 - **تضمين محتويات الحافظة** - حدد هذا الخيار عندما يكون لديك صورة في الحافظة، ربما لقطة شاشة لمربع حوار أو رسالة ستساعد في حل المشكلة.
 - **النطاق المُقيّد للتاريخ** - عدم تجميع السجلات إلا من نطاق تاريخ مُعيّن:
 - **بدء** عند ٠٠,٠٠,٠٠ في التاريخ المحدد
 - **انتهاء** عند ٢٣:٥٩:٥٩ في التاريخ المحدد
- الخطوة ٤** انقر فوق **بدء**.
يتم إنشاء ملف الأرشيف بتنسيق ZIP.



المرجع السريع إلى عميل مستخدم وحدة التحكم مع الإصدار ١٦ من JAWS

يوفر هذا الفصل مرجعًا سريعًا للمستخدمين الذين يستخدمون Cisco Unified Attendant Console Advanced مع برنامج JAWS نصي.

المحتويات

٢	تسجيل الدخول
٢	تسجيل الخروج
٢	تأكيد حالتك الحالية
٢	الرد على المكالمات
٢	إجراء المكالمات
٢	مسح المكالمات
٢	مكالمات مطلوبة بطريق الخطأ
٢	تحويل المكالمات
٥	إرسال مكالمات على الخط المشغول على رقم داخلي
٥	وضع المكالمات في الانتظار واستردادها
٦	إجراء مكالمات المؤتمر
٧	تعليق مكالمات
٨	التبديل بين الدلائل
٨	إجراء بحث
٨	استعراض النتائج
٩	خيارات رموز الحالة
١٠	البحث الأفقي (Ctrl+F2)
١٠	أرقام الطلب السريع
١٢	استخدام منطقة المكالمات قيد التقدم (F5)
١٢	وضع الطوارئ
١٢	غير متاح
١٣	قائمة الانتظار غير متاحة

المهام الشائعة

تسجيل الدخول

Ctrl+I لفتح مربع حوار تسجيل الدخول، مع التركيز في حقل كلمة المرور ينتقل بك السهم لأعلى إلى اسم تسجيل الدخول، وهو ما يكون فارغًا في البداية لكنه يتذكر آخر اسم استخدمته لكل عملية تسجيل دخول فيما بعد. وحقل كلمة المرور في الأسفل هو حقل الرقم الداخلي، والذي يتم ملؤه مرة أخرى من عملية تسجيل الدخول السابقة.

تسجيل الخروج

Ctrl+O لتسجيل الخروج من وحدة التحكم، بدون أي تأكيد.

تأكيد حالتك الحالية

في أي مرحلة، استخدم Insert+T للتحقق من حالتك.

الرد على المكالمات

يتم وضع المكالمات الواردة في قائمة الانتظار في إطار مكالمات قوائم الانتظار (F8). ويتم تقديمها بترتيب الأولوية كما هو محدد بواسطة تكوين النظام. وتمثل الطريقة الأكثر شيوعًا للرد على المكالمات في تحديد المكالمات التالية ذات الأولوية الأعلى.

الخطوة ١	اضغط على مفتاح الرد على التالي (علامة الجمع + في لوحة الأرقام).
الخطوة ٢	تنقل المكالمات التي تم الرد عليها إلى حقل المكالمات النشطة. (F7) يقرأ البرنامج النصي تفاصيل المتصل فقط - علامة التوجيه (يتم تمييز قائمة انتظار المكالمات) وهو اسم إذا كان متوفرًا و/أو رقم المتصل. لتكرار التفاصيل، اضغط على F7.

إجراء المكالمات

الخطوة ١	حدد F7 المكالمات النشطة.
الخطوة ٢	باستخدام لوحة المفاتيح، أدخل الرقم المطلوب.
الخطوة ٣	لحذف الرقم المكتوب بشكل خاطئ، اضغط على مسافة للخلف .
الخطوة ٤	للاستماع إلى رقم الاتصال بالكامل، اضغط على Ctrl+المسافة .
الخطوة ٥	اضغط على مفتاح اتصال لإنهاء الاتصال (إدخال). تظهر المكالمات في حقل المكالمات النشطة (F7).

مسح المكالمات

- | | |
|---|----------|
| حدد المكالمات من داخل حقل المكالمات النشطة (F7) | الخطوة ١ |
| اضغط على مفتاح مسح (إدخال). | الخطوة ٢ |
| يتم تحرير المكالمات من وحدة التحكم. | |

مكالمات مطلوبة بطريق الخطأ

اضغط على مفتاح تصحيح الرقم (مسافة للخلف).

تحويل المكالمات

التحويل المباشر في حالة معرفة الرقم الداخلي

مع وجود المكالمات في حقل المكالمات النشطة. (F7)

- | | |
|---|----------|
| اكتب الرقم الداخلي. يمكن قراءة الرقم أثناء الكتابة. | الخطوة ١ |
| اضغط على مفتاح اتصال مرتين بتتابع سريع لإكمال التحويل. (إدخال، إدخال) | الخطوة ٢ |
| يتم تحرير المكالمات من وحدة التحكم. | |

التحويل المباشر باستخدام بحث الدليل

مع وجود المكالمات في حقل المكالمات النشطة. (F7)

- | | |
|--|----------|
| اضغط على F3 أو ابدأ كتابة جهة الاتصال المراد البحث عنها. | الخطوة ١ |
| يخبرك البرنامج النصي بحقل بحث الحقول الذي توجد فيه. | |
| ابدأ الكتابة، وسيقرأ البرنامج النصي الحروف. | الخطوة ٢ |
| اضغط على Tab للانتقال إلى حقول البحث الأخرى إذا كانت مطلوبة، مثل الاسم الأخير والقسم. | الخطوة ٣ |
| عندما تكون جاهزًا لتنفيذ البحث، اضغط على إدخال (إما من لوحة الأرقام أو لوحة المفاتيح). | الخطوة ٤ |
| يقرأ البرنامج النصي أرقام جهات الاتصال التي تم إرجاعها وتفصيل جهة الاتصال الأولى. | |
| اضغط على السهم لأسفل لتحديد جهة الاتصال التالية في القائمة. | الخطوة ٥ |
| وعند العثور على جهة الاتصال الصحيحة، ولمعرفة المزيد من المعلومات عند الحاجة، شاملة حالة الخط وما إذا كانت توجد أية ملاحظات لجهة الاتصال أو التواجد على خادم Cisco CUPS أو ما إذا كان هناك أي جهات اتصال بديلة تم تكوينها، استخدم السهم لليسار للانتقال إلى بداية خط جهة الاتصال واستخدم السهم لليمين لقراءة العناصر الفردية. | الخطوة ٦ |
| وعند الجاهزية وتحديد جهة الاتصال الصحيحة، اضغط على إدخال مرتين لتحويل المكالمات. | الخطوة ٧ |
| يتم تحرير المكالمات من وحدة التحكم. | |

استرداد المكالمة عند عدم الرد

في حالة عدم الرد من طرف الرقم الداخلي للوجهة، تعود المكالمة عند انتهاء المهلة إلى حقل المكالمات قيد التقدم. (F5)

التحديد في حقل المكالمات قيد التقدم. (F5)	الخطوة ١
يتم التركيز على المكالمة في أعلى القائمة في F5. يقرأ البرنامج النصي التفاصيل ذات الصلة للمكالمة المحددة	
استخدم السهم لأسفل والسهل لأعلى واضغط على F5 للعثور على المكالمة المطلوبة.	الخطوة ٢
اضغط المفتاح استرداد. (صفحة لأسفل)	الخطوة ٣
يتم إرجاع المكالمة إلى حقل المكالمات النشطة. (F7)	
لتكرار التفاصيل، اضغط على F7.	الخطوة ٤
المتصل داخل دائرة الاتصال.	

النقل المُبلَّغ/تحويل بعد المراجعة

يتم عرض تفاصيل الاتصال في حقل المكالمات النشطة. (F7)

ابحث عن جهة اتصالك، أو باستخدام لوحة الأرقام، اكتب الرقم الداخلي المراد التحويل إليه،	الخطوة ١
اضغط مفتاح اتصال مرة واحدة لإجراء الاتصال. (إدخال)	الخطوة ٢
ابق على الخط للإبلاغ عن المكالمة.	الخطوة ٣
اضغط على مفتاح اتصال مرة أخرى لإكمال التحويل. (إدخال).	الخطوة ٤

عدم الرد

خلال تحويل بعد المراجعة، يمكنك إنهاء مكالمة الاستفسار والرجوع إلى المتصل الأصلي. اضغط على **إلغاء المراجعة** للرجوع إلى جهة الاتصال (علامة الطرح -).

التبديل بين مكالمتين نشطتين

- اضغط على المفتاح **تبديل** للرجوع إلى الطرف المتصل. (علامة الجمع +)
- اضغط على المفتاح **تبديل** للرجوع إلى الطرف المتصل. (علامة الجمع +)

إرسال مكالمة على الخط المشغول على رقم داخلي

إرسال المكالمات على الخط المشغول باستخدام تحويل بعد المراجعة

مع تحديد المكالمات ذات الصلة في حقل المكالمات النشطة. (F7):

- | | |
|----------|--|
| الخطوة ١ | قم بإجراء مكالمة بالرقم الداخلي المشغول حاليًا. |
| الخطوة ٢ | يتم سماع نغمة مشغول، وينطق إطار عرض المكالمات الكلمة مشغول .
اضغط على المفتاح إرسال على الخط المشغول . (Alt+P)
يتم تحرير المكالمات من وحدة التحكم. |

إرسال المكالمات على الخط المشغول باستخدام تحويل مباشر

استخدم هذا مع إعداد التفضيل لإرسال المكالمات على الخط المشغول تلقائيًا إذا كنت مشغولًا. ومع تحديد المكالمات ذات الصلة في حقل المكالمات النشطة (F7)، قم بإجراء تحويل مباشر (إدخال، إدخال) إلى الرقم الداخلي المشغول حاليًا. يتم تحرير المكالمات من وحدة التحكم.

وضع المكالمات في الانتظار واستردادها

وضع مكالمات في الانتظار

أثناء مكالمات نشطة، اضغط على (F7):

- | | |
|----------|--|
| الخطوة ١ | اضغط على مفتاح وضع في الانتظار . (صفحة لأسفل)
لا تتم قراءة أي شيء في هذه المرحلة. |
| الخطوة ٢ | اضغط على F5 للدخول إلى حقل المكالمات قيد التقدم.
يتم تمييز المكالمات الأهم في حقل المكالمات قيد التقدم. (F5) وتتم قراءة تفاصيل هذه المكالمات. |

وضع مكالمات في الانتظار مع ملاحظات

مع تحديد مكالمات نشطة (F7)

- | | |
|----------|--|
| الخطوة ١ | اضغط على المفتاح وضع في الانتظار مع ملاحظات . (صفحة لأعلى) |
| الخطوة ٢ | اكتب الملاحظة، واستخدم Ctrl+Enter لوضع زر الإدخال في الرسالة. |
| الخطوة ٣ | اضغط على إدخال عند الانتهاء من الكتابة لوضع المكالمات في الانتظار. |
| الخطوة ٤ | اضغط على F5 للدخول إلى حقل المكالمات قيد التقدم. |
| الخطوة ٥ | يتم تمييز المكالمات الأهم في حقل المكالمات قيد التقدم. (F5) وتتم قراءة تفاصيل هذه المكالمات.
إذا أظهر البرنامج النصي وجود ملاحظة، اضغط على صفحة لأعلى لقراءة الملاحظة. |

استرداد مكالمة

- | | |
|----------|--|
| الخطوة ١ | حدد حقل المكالمات قيد التقدم. (F5) |
| الخطوة ٢ | يتم تمييز المكالمات الأهم. |
| الخطوة ٣ | استخدم السهم لأسفل و السهم لأعلى لتحديد المكالمات الصحيحة. |
| | اضغط على مفتاح استرداد (صفحة لأسفل). |
| | تعود المكالمات إلى حقل المكالمات النشطة (F7)، ويكون المتصل داخل دائرة الاتصال. |

إعادة إجراء مكالمة

يُتيح هذا إرسال مكالمات مجدداً إلى الوجهة المستهدفة بعد أن تم استدعاؤها خلال مهلة من حالة التحويل أو التعليق أو الوضع في الانتظار أو الإرسال على الخط المشغول.

- | | |
|----------|--|
| الخطوة ١ | اضغط على F5 للوصول إلى إطار المكالمات قيد التقدم. |
| الخطوة ٢ | حدد المكالمات باستخدام السهم لأعلى / السهم لأسفل . |
| الخطوة ٣ | اضغط على زر إعادة إجراء المكالمات (حذف). |

إجراء مكالمات المؤتمر

يمكن إجراء مكالمات مؤتمر بين ثلاثة أطراف معاً. مع تحديد مكالمات نشطة:

- | | |
|----------|--|
| الخطوة ١ | ابحث عن جهة اتصال أو اكتب رقمًا. |
| الخطوة ٢ | اضغط على مفتاح المؤتمر (إنهاء). |
| الخطوة ٣ | يضع هذا المكالمات الأولى في الانتظار، ويقوم بإجراء مكالمات للاستفسار عن الوجهة. وبمجرد رد الوجهة، يمكنك في أي لحظة بدء مكالمات المؤتمر (إنهاء). |
| الخطوة ٤ | توجد ثلاث مكالمات في منطقة المكالمات النشطة، واحدة لكل وجهة وعنصر التحكم في المؤتمر. هذه هي مكالماتك. |
| | للخروج من المؤتمر، امسح المكالمات باستخدام مفتاح (إنهاء). |

تعليق مكالمة

وضع مكالمة في موقع تعليق

حدد المكالمة التي تريد وضعها في التعليق من حقل المكالمات النشطة. (F7)	الخطوة ١
اضغط على المفتاح تعليق (بداية) .	الخطوة ٢
يتم استخدام وضع التعليق المتاح التالي.	
اضغط على المفتاح F9 لإدخال منطقة التعليق.	الخطوة ٣
يخبرك البرنامج النصي تلقائيًا بمكان تعليق آخر مكالمة ويمكن الإعلان عن ذلك حسب الحاجة.	

الاسترداد قبل انتهاء المهلة

قم بطلب رقم موقع التعليق.	الخطوة ١
اضغط على مفتاح اتصال (إدخال) .	الخطوة ٢
تظهر المكالمة في حقل المكالمات النشطة (F7)، ويكون المتصل داخل دائرة الاتصال.	

الاسترداد عند انتهاء المهلة

خلال المهلة تظهر المكالمة في إطار المكالمات قيد التقدم (F5).

التحديد في حقل المكالمات قيد التقدم. (F5)	الخطوة ١
اضغط المفتاح استرداد. (صفحة لأسفل)	الخطوة ٢
تظهر المكالمة في حقل المكالمات النشطة (F7)، ويكون المتصل داخل دائرة الاتصال.	

استخدام الدليل

التبديل بين الدلائل

الخطوة ١

الخطوة ٢

اضغط على F3 لجعل التركيز في حقل البحث الأول في آخر مجموعة دليل مستخدمة.
للتبديل بين مجموعات الدليل الشخصية، استخدم **Alt+الرقم**، حيث الرقم هو موقع علامة التبويب من على اليسار. **Ctrl+Tab** للانتقال عبر علامات التبويب من اليسار إلى اليمين.

إجراء بحث

الخطوة ١

الخطوة ٢

الخطوة ٣

الخطوة ٤

ابدأ بحثًا، واضغط على F3
تتم قراءة اسم علامة تبويب الدليل وحقل البحث النشط.
اكتب نص البحث أو **علامة التبويب** إلى حقل البحث المطلوب. إذا وصلت إلى نهاية حقول البحث، يتم إصدار صوت إشعار.
اضغط على **Tab** إذا كنت تريد إدراج نص البحث في حقل بحث آخر (اختياري).
يتم تنفيذ عمليات البحث بمعامل AND إذا كانت الإدخالات في أكثر من حقل بحث واحد.
اضغط على **إدخال** لبدء البحث.

استعراض النتائج

التنقل السهل:

- التحريك لأسفل في قائمة النتائج - السهم لأسفل
- التحريك لأعلى في قائمة النتائج - السهم لأعلى
- التنقل المتقدم (قراءة الخلايا الفردية)
- التحريك لأسفل في العمود - السهم لأسفل
- التحريك لأعلى في العمود - السهم لأعلى
- التحريك للأمام عبر صف - السهم لليمين
- التحريك للخلف عبر صف - السهم لليسار
- قراءة رموز الحالة - السهم لليسار عند بداية جهة الاتصال ثم اقرأ على اليمين مع السهم لليمين لقراءة عنصر واحد في المرة

خيارات رموز الحالة

يمكنك تعيين الخيارات التالية بأي ترتيب، لكن ينبغي تركها في موضعها الافتراضي معًا على الجانب الأيسر من الدليل:

- حالة الهاتف - للقراءة عند تحديد جهة اتصال:
 - حامل
 - نشط
 - الرنين
 - خارج الخدمة
- ملاحظات - للقراءة عند تحديد جهة اتصال.
 - يقول "ملاحظات" إذا تم تعيين ملاحظة، ثم يقرأ الملاحظة إن أمكن.
 - لتحرير ملاحظة أو إدخالها، اضغط على **Ctrl+N**.
 - لقراءة ملاحظات جهة الاتصال، اضغط على **السهم لأسفل**.
 - اضغط على **Tab** ثم على **السهم لأسفل** لقراءة ملاحظة غياب جهة الاتصال.
- جهات الاتصال البديلة
 - يقول "جهة الاتصال لديها أرقام بديلة" إذا كانت صحيحة.
 - للعثور على مزيد من المعلومات، اضغط على **F2** و **Tab** في جهات الاتصال. بمجرد تحديد موقع الإدخال الذي تريده، يمكنك الاتصال من خلال الضغط على **إدخال**.
- التواجد (يتم تعيينه لـ CUPS أو Microsoft OCS وليس لكليهما) - يتم القراءة عند تحديد جهة اتصال (انظر أدناه).

حالة التواجد (CUPS)

لا يوجد الكثير لملف تعريف المستخدم في CUPS	غير معروف
جهة الاتصال متصلة ومتاحة	متصل
جهة الاتصال متصلة لكنها معينة إلى حالة "بالخارج"	بالخارج
جهة الاتصال غير معروفة لكن لم يتم تسجيل الدخول	غير متصل

حالة التواجد (Microsoft OCS/LCS)

جهة الاتصال متصلة ويمكنها المشاركة في المحادثات.	متصل
جهة الاتصال متاحة لكنها مشتركة في نشاط آخر.	مشغول
قامت جهة الاتصال بتعيين حالة التواجد يدويًا إلى عدم الإزعاج .	عدم الإزعاج
قامت جهة الاتصال بتعيين حالة التواجد يدويًا إلى عدم الإزعاج .	مشغول (الإيقافات العاجلة فقط)
كان الكمبيوتر الخاص بجهة الاتصال خاملاً لأكثر من إعداد الفترة الزمنية للخموم؛ ١٥ بشكل افتراضي.	بالخارج
قامت جهة الاتصال بتعيين حالة التواجد يدويًا إلى بالخارج .	
يمكن أن تكون جهة الاتصال هذه متاحة، لكن الكمبيوتر الخاص بها كان خاملاً لأكثر من إعداد الفترة الزمنية للخموم؛ وهي خمس دقائق بشكل افتراضي.	غير نشط

مشغول (غير نشط)	جهة الاتصال هذه مشغولة في اجتماع، لكن الكمبيوتر الخاص بها كان غير نشط لأكثر من إعداد الفترة الزمنية للحمول؛ وهي ٥ دقائق بشكل افتراضي.
غير متصل	جهة الاتصال غير متاحة بسبب: <ul style="list-style-type: none"> • Communicator 2007 لا يعمل على كمبيوتر جهة الاتصال، أو لم تقم جهة الاتصال بتسجيل الدخول. • قامت جهة الاتصال بحظر مشاهدتك لحالة التواجد الخاصة بها.
غير معروف	لا يستطيع Communicator 2007 تحديد حالة جهة الاتصال

البحث الأفقي (Ctrl+F2)

عند تحديد جهة اتصال في الدليل، يمكنك البحث عن جهات الاتصال المرتبطة استنادًا إلى حفل تم تكوينه، على سبيل المثال، الأشخاص الآخرون في نفس القسم:

الخطوة ١

افتح البحث الأفقي (Ctrl+F2).

الخطوة ٢

حدد جهة اتصال بديلة من التحديد المعروض (السهم لأسفل/السهم لأعلى).

الخطوة ٣

اطلب جهة الاتصال (إدخال) أو قم بتحويلها (إدخال، إدخال).

الخطوة ٤

اضغط على Esc للخروج من شاشة البحث الأفقي.

تكوين البحث الأفقي

لتعيين حفل البحث الأفقي المفضل، أنت بحاجة إلى تحديد المعايير في التفضيلات:

الخطوة ١

اختر خيارات < التفضيلات (P، Alt+O).

الخطوة ٢

استخدم السهم لأعلى والسهم لأسفل عبر العناوين إلى علامة تبويب بحث بعامل التصفية.

الخطوة ٣

حدد الحقل المطلوب من القائمة المنسدلة. حدد بلا لتعطيل الميزة.

أرقام الطلب السريع

أرقام الطلب السريع وجهات الاتصال المعروضة في إطار F6.

استخدام أرقام الطلب السريع

الخطوة ١

اضغط على F6 للوصول إلى جزء "طلب سريع".

الخطوة ٢

استخدم السهم لأعلى والسهم لأسفل لتحديد جهة اتصال الطلب السريع المرغوبة.

الخطوة ٣

اضغط على إدخال للاتصال.

إضافة أرقام الطلب السريع

الخطوة ١	اضغط على F6 للوصول إلى جزء "طلب سريع".
الخطوة ٢	اضغط على Alt+F6 من أجل إضافة طلب سريع.
الخطوة ٣	حدد إما طلب سريع "خاص" (متاح فقط لك، وهو التحديد الافتراضي) أو "عام" (متاح لجميع المستخدمين).
الخطوة ٤	اضغط لإدخال حقل الرقم. اكتب الرقم والاسم واسم الشركة لجهة الاتصال.
الخطوة ٥	اضغط مرة أخرى لاستخدام الزر موافق.

حذف أرقام الطلب السريع

الخطوة ١	اضغط على F6 للوصول إلى جزء "طلب سريع".
الخطوة ٢	حدد الطلب السريع الذي تريد حذفه باستخدام السهم لأعلى والسهم لأسفل.
الخطوة ٣	اضغط على Alt+D لحذف الطلب السريع.
الخطوة ٤	اضغط على السهم لليمين لتحديد نعم على رسالة التأكيد.

تحرير أرقام الطلب السريع

الخطوة ١	اضغط على F6 للوصول إلى جزء "طلب سريع".
الخطوة ٢	استخدم السهم لأعلى والسهم لأسفل لتحرير رقم الطلب السريع الذي تريد تحريره.
الخطوة ٣	اضغط على Alt+S لفتح إطار "تحرير".
الخطوة ٤	يتم التركيز في خانة اختيار "الطلب السريع الخاص" قم بإجراء التغييرات ذات الصلة.
الخطوة ٥	اضغط للانتقال إلى زر موافق ثم اضغط على إدخال.

استخدام منطقة المكالمات قيد التقدم (F5)

تحتوي هذه المنطقة على مكالمات موضوعة في الانتظار أو انتهت مهلتها من العمليات، مثل التحويل أو تعليق المكالمات أو إرسالها على الخط المشغول أو رسائل صفحة الهمس شاملة الردود. لاستخدام هذه المنطقة:

الخطوة ١

اضغط على F5.

يتم تمييز المكالمات الأهم ويتم قراءة المعلومات التالية:

- علامة التوجيه
- طلب (إن أمكن) الاسم والرقم
- الاتصال من (الرقم)
- الحالة، على سبيل المثال، عدم الرد، وضع في الانتظار، انتهاء مهلة التعليق
- مدة المكالمات في منطقة F5
- استجابة الصفحة، إن أمكن

الخطوة ٢

استخدم **السهم لأعلى** و**السهم لأسفل** لقراءة تفاصيل المكالمات الأخرى، مع الضغط على F5 بعد كل سهم لقراءة المعلومات بالكامل.

الميزات المفيدة

طلب أرقام الهواتف المنسوخة

بعد نسخ رقم بقصد الاتصال به، اضغط على **Ctrl+V** أو **Ctrl+Insert** من أي مكان داخل نافذة وحدة التحكم باستثناء مربع نص بحث الدليل. يؤدي هذا الإجراء إلى لصق الأرقام القابلة للطلب من رقم الهاتف المنسوخ في مربع الطلب "**المكالمات النشطة**". يمكنك الآن طلب الرقم الذي تم لصقه.

وضع الطوارئ

يمكنك وضع مكالمتك في قوائم الانتظار في وضع الطوارئ عند الحاجة. اضغط على **Ctrl+Shift+E** لتنشيط قوائم الانتظار تلك التي تم تعيين وجهة عدم تجاوز في حالة الطوارئ بها. لإلغاء تنشيط وضع الطوارئ، اضغط على **Alt+Shift+E**. إذا ضغطت على **Insert+T** للتحقق من حالتك، فسيعرض أنك في وضع الطوارئ فقط إذا كانت جميع قوائم انتظارك في هذا الوضع.

غير متاح

اجعل نفسك غير متاح لاستقبال المكالمات من خلال الضغط على **F10**. لتصبح متاحًا من جديد، اضغط على **F10**.

قائمة الانتظار غير متاحة

اضغط على **Ctrl+F10** لجعل نفسك متاحًا لاستقبال المكالمات الواردة (لا يزال بإمكانك إدارة الأجزاء الأخرى من التطبيق). لتصبح متاحًا من جديد، اضغط على **Ctrl+F10**.

مكالمات في قائمة الانتظار ٨-٢

نغمات ٨-٢

التفضيل العام ٥-٢

الرد على المكالمات ٢-٦

المكالمات المعلقة

استرداد ٩-٦

معلومات ٢٢-١

ب

بادئة البريد الصوتي للأرقام التي تم طلبها ٧-٢

بحث

البحث الأفقي ٢-٥

البحث في الدليل ١-٥

بحث بحرف البدل ٢-٥

بحث بمعامل AND ٢-١٢

ت

تحويل المكالمات

خارجي مباشر ٥-٦

تحويل المكالمات

تحويل بعد مراجعة داخلية ٦-٦

خارجي مباشر ٦-٦

مباشر ١٤-٢

تخطيط

إعادة التعيين ٤-٢

واجهة ٨-١

تسجيل الدخول ٤-١

تسجيل الدخول الأحادي (SSO)

تهيئة ١٢-٢

تعليق المكالمات ٨-٦

تفاصيل جهة الاتصال ٢-٥

البريد الإلكتروني ٤-٥

رسالة غياب ٤-٥

طلب الأرقام الخارجية ٤-٥

فتح ٢-٥

معلومات جهة الاتصال ٤-٥

أرقام الطلب السريع، إضافة ٤-٢

أرقام جهة الاتصال ١٦-١

إتاحة الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة ١-١

إحصائيات قوائم الانتظار، عرض ١٢-١

إرسال رسائل بريد إلكتروني ١٢-٦

إعادة إجراء المكالمات ٧-٢

إعدادات FAC (رمز التحويل الإيجاري) و CMC (رمز حالة العميل) ٧-٦

اختصارات لوحة المفاتيح ٢-١

استرداد المكالمات المعلقة ٩-٦

استرداد مكالمات من وضع الانتظار ٧-٦

الأدوار ١-٢

الإرسال على الخط المشغول تلقائيًا ٧-٢

التبديل بين المكالمات ١٠-٦

التحويلات المباشرة ١٤-٢

التحويل المباشر ٧-٢

التفضيلات

أرقام بديلة ١٠-٢

إعدادات متقدمة ١٤-٢

الأمان ١٢-٢

التسجيل ١٢-٢

التواجد ٦-٢

الدليل ٨-٢

الشريط الجانبي لجهة الاتصال ١٠-٢

الطلب ٧-٢

العرض ٥-٢

بحث بمعامل التصفية ١٢-٢

تحويلات المكالمات ٧-٢

تعليق مكالمات ٧-٢

عام ٥-٢

عناوين الحقول ١١-٢

فرز ثانوي ١١-٢

كتم ٧-٢

مجموعات الدليل الشخصية ٩-٢

تفضيل الأرقام البديلة ١٠-٢

تفضيل الأمان ١٣-٢

تفضيل الإعدادات المتقدمة ١٤-٢

تفضيل البحث بعامل التصفية ١٣-٢

تفضيل التسجيل ١٣-٢

تفضيل التواجد ٦-٢

تفضيل الدليل ٨-٢

تفضيل الشريط الجانبي لجهة الاتصال ١٠٠-٢

تفضيل الطلب ٧-٢

تفضيل العرض ٥-٢

تفضيل الفرز الثانوي ١١-٢

تفضيل الكتم ٧-٢

تفضيل المكالمات في قائمة الانتظار ٨-٢

تفضيل النغمات ٨-٢

تفضيل تحويلات المكالمات ٧-٢

تفضيل تعليق المكالمات ٧-٢

تفضيل عناوين الحقول ١١-٢

تفضيل مجموعات الدليل الشخصية ٩-٢

ط

طلب سريع

حذف أرقام ٥-٢

طلب سريع، تحديث رقم ٥-٢

ع

عرض الجزء ٢-٢

تغيير حجم ٣-٢

نقل ٢-٢

غ

غير متاح ٥-٢,٧-١

ل

لون قائمة الانتظار ٨-٢

م

مجموعات الدليل الشخصية ١-٢

مشاركة ٩-٢

مسح المكالمات ٢-٦

معلومات جهة الاتصال ٤-٥

مكالمات المؤتمر ٩-٦

مكالمات تمت استعادتها، تحكم فيها ١٠٠-٦

و

واجهة

الدلائل ١٤-١

المكالمات النشطة ٢١-١

تخطيط ٨-١

تعليق مكالمة ٢٢-١

تفاصيل جهة الاتصال ١٨-١

سجل الاتصال ١٠-١

ج

جزء المكالمات قيد التقدم ٢٠-١

جهات الاتصال

إضافة ١-٤

ح

حقل مصباح الحالة (BLF) ١-٢

خ

خيارات الطلب التلقائي ٧-٢

ز

رسائل بريد إلكتروني، إرسال ١٢-٦

رسالة غياب ٤-٥

- ١٩-١ شريط أدوات التحكم في المكالمات
- ٩-١ شريط القوائم
- ٢٢-١ طلب سريع
- ١٢-١ قوائم الانتظار
- ١٤-١ كل قوائم الانتظار
- ١-٣ مجموعات الدليل الشخصية
- ٢٠-١ مكالمات قيد التقدم
- ٧-٦ وضع المكالمات قيد الانتظار