



Cisco Unified Attendant Console

دليل المستخدم

الإصدار ١٠,٠٠١

٢٧ أكتوبر ٢٠١٣

Cisco Systems, Inc.

www.cisco.com

تمتلك شركة Cisco أكثر من ٢٠٠ مكتب منتشرين في جميع أنحاء العالم.
العناوين وأرقام الهواتف وأرقام الفاكسات
متوفرة في موقع Cisco على الويب من خلال الرابط
www.cisco.com/go/offices.

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

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

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

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

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

يعتبر CCDE و CCENT و CCSI و Cisco Eos و Cisco HealthPresence و Cisco Ironport و شعار Cisco Lumin و Cisco Nurse Connect و Cisco Stackpower و Cisco و Flipshare و StadiumVision و Cisco TelePresence و Cisco Unified Computing System و DCE و Flip Channels و Flip for Good و Flip Mino و Flip Video و Flip Video (التصميم) و Flip Ultra (التصميم)، Welcome to the Human Network و علامات تجارية؛ كما يعتبر كل من Changing the Way We Work و Learn and Play و Cisco Store و Flip Gift Card و علامات خدمة علامت خدمة؛ كما يعتبر كل من Access Registrar و Aironet و AsyncOS و Bringing the Meeting To You و Catalyst و CCDA و CDP و CCIE و CCIP و CCNA و CCNP و CCSP و CCVP و Cisco و شعار Cisco Certified Internetwork Expert و Cisco IOS و Cisco Press و Cisco Systems و Cisco Systems Capital و شعار Cisco Systems و Cisco Unity و Collaboration Without Limitation و IronPort و EtherFast و EtherSwitch و Event Center و Fast Step و Follow Me Browsing و FormShare و GigaDrive و HomeLink و Internet Quotient و IOS و iPhone و iQuick Study و IronPort و شعار و Network Registrar و Network Academy و Networkers و MGX و MeetingPlace Chime Sound و MeetingPlace و MediaTone و Linksys و LightStream و Network Registrar و PCNow و PIX و PowerPanels و ProConnect و ScriptShare و SenderBase و Spectrum Expert و StackWise و SMARTnet و The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient و TransPath و WebEx و WebEX. Cisco Systems, Inc. و/أو الشركات المنتسبة إليها في الولايات المتحدة ودول أخرى محددة.

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

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

Cisco Unified Attendant Console Advanced حقوق النشر
© 2013 Cisco Systems, Inc. كافة الحقوق محفوظة.



جدول المحتويات

مقدمة ز

الفصل ١

بدء الاستخدام ١-١

- ١-١ إمكانية الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة ١-١
 - ١-١ باستخدام لوحة المفاتيح ١-١
 - ٢-١ أوصاف المفاتيح ٢-١
 - ٣-١ وظائف إضافية ٣-١
 - ٤-١ تسجيل الدخول ٤-١
 - ٦-١ غير متاح (F10) ٦-١
 - ٧-١ واجهة ٧-١
 - ٨-١ شريط القوائم ٨-١
 - ٨-١ قوائم الانتظار (F9) ٨-١
 - ٩-١ مكالمات واردة في قائمة الانتظار (F8) ٩-١
 - ٩-١ الدلائل (F3) ٩-١
 - ١٠-١ الدليل الكامل ١٠-١
 - ١٢-١ مجموعات الدليل الشخصية (F4) ١٢-١
 - ١٣-١ إنشاء مجموعات الدليل الشخصية ١٣-١
 - ١٤-١ عرض تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية ١٤-١
 - ١٤-١ إنشاء مجموعات الدليل الشخصية ١٤-١
 - ١٥-١ حذف مجموعات الدليل الشخصية ١٥-١
 - ١٦-١ إضافة جهات الاتصال إلى الدلائل ١٦-١
 - ١٧-١ حذف جهات الاتصال من الدلائل ١٧-١
 - ١٧-١ شريط الأدوات تحكم في المكالمات ١٧-١
 - ١٨-١ تقدم المكالمات (F5) ١٨-١
 - ١٩-١ المكالمات النشطة (F7) ١٩-١
 - ٢٠-١ المكالمات المعلقة ٢٠-١
 - ٢١-١ الطلب السريع (F6) ٢١-١
 - ٢١-١ إضافة إدخال إلى منطقة الطلب السريع ٢١-١
 - ٢٢-١ حذف إدخال من منطقة الطلب السريع ٢٢-١
 - ٢٣-١ تحديث إدخال في منطقة الطلب السريع ٢٣-١
 - ٢٣-١ شريط الحالة ٢٣-١
 - ٢٣-١ الأنشطة المتكررة ٢٣-١
 - ٢٤-١ طلب رقم ٢٤-١
 - ٢٤-١ البحث عن جهات الاتصال في الدلائل ٢٤-١
 - ٢٥-١ البحث الأفقي (Ctrl-F2) ٢٥-١

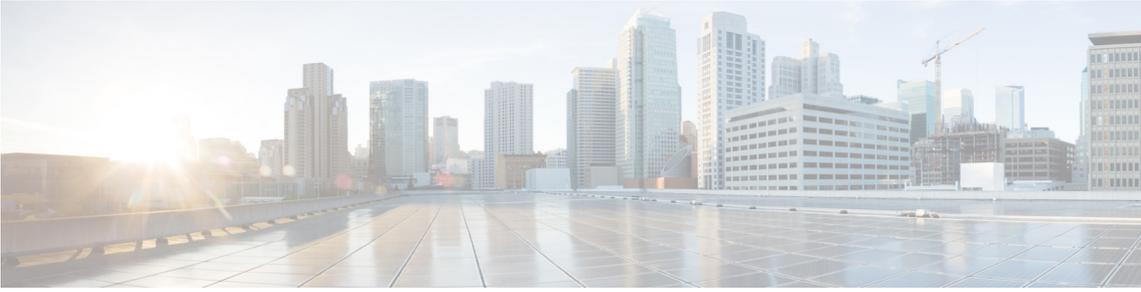
١-٢ تخصيص Cisco Unified Attendant Console

- عام ١-٢
- عرض ٣-٢
- الحضور ٥-٢
- طلب ٦-٢
- تحويلات المكالمات ٦-٢
- تعليق مكالمة ٧-٢
- كتم ٧-٢
- النفقات ٨-٢
- دليل ٩-٢
- مجموعات الدليل الشخصية ١٠-٢
- أرقام بديلة ١٢-٢
- عناوين الحقول ١٢-٢
- الفرز الثانوي ١٤-٢
- بحث بعامل التصفية ١٥-٢
- تسجيل ١٦-٢
- إعدادات متقدمة ١٧-٢

١-٣ استخدام Cisco Unified Attendant Console

- الرد على المكالمات ٢-٣
- رد على التالي ٢-٣
- انتقاء ٢-٣
- التسليم الإجباري ٣-٣
- دليل إعادة توجيه المكالمات ٤-٣
- الأرقام البديلة وحالة التواجد ٥-٣
- التحكم في المكالمات ٦-٣
- تحويل المكالمات ٧-٣
- التحويل المباشر إلى رقم معروف ٧-٣
- التحويل المباشر لجهة اتصال دليل ٨-٣
- بدء تحويل بعد المراجعة ٩-٣
- تحويل بعد المراجعة إلى رقم معروف ٩-٣
- التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل ٩-٣
- إجراء المكالمات ١١-٣
- إجراء المكالمات الداخلية ١١-٣
- إجراء مكالمات خارجية ١١-٣

- وضع مكالمات في الانتظار ١٢-٣
- استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار ١٣-٣
- كتم المكالمات ١٣-٣
- تعليق مكالمة ١٣-٣
- استرداد المكالمات المعلقة ١٤-٣
- مكالمات المؤتمر ١٥-٣
- إعادة إجراء المكالمات ١٥-٣
- التبديل بين المكالمات ١٦-٣
- التحكم في المكالمات التي تم استعادتها ١٦-٣
- توفير رموز التحويل الإجباري (FAC) ورموز حالة العميل (CMC) ١٧-٣
- رمز التحويل الإجباري (FAC) ١٧-٣
- رمز حالة العميل (CMC) ١٨-٣
- مسح المكالمات ١٨-٣
- استخدام وضع الطوارئ ١٨-٣
- إرسال رسائل بريد إلكتروني ١٩-٣
- عرض حالة المكالمة ١٩-٣
- عرض تفاصيل جهات الاتصال واستخدامها ٢١-٣
- إرسال جهات الاتصال عبر البريد الإلكتروني ٢٢-٣
- طلب الأرقام الخارجية ٢٢-٣
- تحديد الأرقام البديلة ٢٢-٣
- تحرير تفاصيل جهة الاتصال ٢٣-٣
- إضافة رسالة غياب ومعلومات جهة الاتصال ٢٣-٣
- عرض حالة تواجد Cisco Unified ٢٥-٣
- عرض حالة تواجد Microsoft ٢٦-٣



مقدمة

يوضح هذا الدليل عميل Cisco Unified Attendant Console: تطبيق Windows يعمل حصريًا مع Cisco Unified Communications Manager لتوفير وظيفة لوحة تبديل الهاتف في الكمبيوتر لديك.

يتيح لك Cisco Unified Attendant Console إمكانية الرد على المكالمات من العديد من قوائم الانتظار وتحويلها إلى الأرقام الداخلية. كما يتيح لك تعليق المكالمات واستردادها وإنشاء مكالمات مؤتمر.

الهدف من هذا الدليل

يوضح هذا الدليل كيفية:

- تهيئة Cisco Unified Attendant Console
- استخدام Cisco Unified Attendant Console لإجراء المكالمات والرد عليها وتعليقها وتحويلها وإجراء مكالمات مؤتمر.

من الذي يجب عليه قراءة هذا الدليل

هذا المستند مخصص لمستخدمي Cisco Unified Attendant Console والعاملين الذين يقومون بتدريبهم.

التنظيم

يتضمن هذا الدليل الفصول التالية:

قسم	العنوان	الوصف
١	Getting Started	يوضح هذا القسم واجهة Cisco Unified Attendant Console وكيفية بدء تشغيل التطبيق وتسجيل الدخول إليه.
٢	Customizing Cisco Unified Attendant Console Advanced	يوضح هذا القسم كيفية تهيئة التطبيق وتخصيصه.
٣	Using Cisco Unified Attendant Console Advanced	يوضح هذا القسم كيفية إجراء المكالمات والرد عليها ومسحها وإعداد الملاحظات وتعليق المكالمات وتحويلها.

القواعد

يستخدم هذا المستند القواعد التالية:

القاعدة	المعنى
الخط العريض	تظهر الأوامر والكلمات الأساسية والنصوص التي يقوم المستخدم بإدخالها بالخط العريض.
الخط المائل	تظهر عناوين المستندات والمصطلحات الجديدة أو التي يتم التأكيد عليها والوسائط التي ستقوم بإضافة قيم إليها بالخط المائل.
[]	تعتبر العناصر التي توجد داخل الأقواس المربعة اختيارية.
{x y z}	يتم وضع الكلمات الأساسية البديلة المطلوبة بين علامتي الحصر ويتم الفصل بينها بخطوط عمودية.
[x y z]	يتم وضع الكلمات الأساسية البديلة الاختيارية بين قوسين ويتم الفصل بينها بخطوط عمودية.
السطر	مجموعة من الحروف غير موضوعة بين علامتي اقتباس. تجنب استخدام علامتي الاقتباس حول السطر وإلا سيحتوي السطر على علامات الاقتباس.
نوع الخط courier	تظهر الجلسات الختامية والمعلومات التي يعرضها النظام بنوع الخط courier.
< >	يتم وضع الحروف غير المطبوعة مثل كلمات المرور بين أقواس زاوية.
[]	تظهر الردود الافتراضية لمطالبات النظام داخل أقواس مربعة.
!، #	تشير علامة التعجب (!) أو رمز الشباك (#) في بداية سطر الرمز إلى سطر تعليق.



ملاحظة

تعني أن القارئ يقوم بكتابة ملاحظات.



تلميح

يعني أن المعلومات التالية ستساعدك على حل مشكلة.



تنبيه

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



Timesaver

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



تحذير

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

الحصول على الوثائق وتقديم طلب للصيانة

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

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

اشترك في *What's New in Cisco Product Documentation* (الجديد في وثائق منتجات Cisco) كموجز ويب بتنسيق Really Simple Syndication (RSS) وتعيين المحتوى بحيث يتم تسليمه إلى سطح المكتب الخاص بك مباشرةً باستخدام أحد تطبيقات القراءة. يعتبر موجز ويب RSS خدمة مجانية. Cisco يدعم RSS الإصدار ٢,٠ حالياً.





بدء الاستخدام

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

إمكانية الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة

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

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

يمكنك التحكم في الـ Console باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح. تكون معظم عناصر تحكم الواجهة عبارة عن رموز، تعرض تلميح أداة عند تمرير الماوس فوقها.

كما يمكنك استخدام Cisco Unified Attendant Console أداة مساعدة قارئ شاشة يطلق عليها JAWS. يزود قارئ الشاشة تطبيق attendant بمعلومات حول حالة attendant console وكذلك قراءة النص الموجود في واجهة attendant console.

يحتوي Cisco Unified Attendant Console أيضًا على تعليمات حساسة للسباق. للحصول على التعليمات المخصصة لإطار أو منطقة، ببساطة انقر فوق F1.

لمزيد من المعلومات حول برنامج وصول Cisco، يرجى الاتصال من خلال الرابط التالي <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>

باستخدام لوحة المفاتيح

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

أوصاف المفاتيح

الجدول 1-1 أوصاف المفاتيح

اسم المفتاح	الوصف
سهم لأعلى	تحريك باتجاه بداية قائمة.
سهم لأسفل	تحريك باتجاه نهاية قائمة.
سهم لليساار	تمرير قائمة لليساار أو تحديد عنصر على اليسار.
سهم لليمين	تمرير قائمة لليمين أو تحديد عنصر على اليمين.
علامة التبويب	تحريك من اليسار لليمين ومن أعلى لأسفل خلال أجزاء الـ Console.
Shift-Tab	تحريك من اليمين لليساار ومن أسفل لأعلى خلال أجزاء الـ Console.
F1	عرض التعليمات.
F2	الأرقام البديلة، وحقل مصباح الحالة (BLF) وحالة التواجد. حقل مصباح الحالة (BLF) يعرض حالة الأرقام الداخلية الأخرى (مشغول، رنين، متاح).
F3	ينقل المؤشر إلى حقل البحث الأول في منطقة الدليل. مسح أي نتائج بحث تظهر في الدليل النشط.
Shift-F3	ملاحظة: كما يمكنك مسح نتائج البحث عن طريق النقر فوق  .
F4	ينشئ مجموعة الدليل الشخصية.
Shift-F4	تحريير مجموعة الدليل الشخصية الموجودة.
F5	منطقة تقدم المكالمات.
F6	منطقة الطلب السريع.
F7	منطقة المكالمات النشطة.
F8	منطقة مكالمات في قائمة الانتظار (المكالمات الواردة).
F9	منطقة قوائم الانتظار.
F10	غير متاح.
F12	تفاصيل جهة الاتصال.
مسافة للخلف	مسح أرقام عند كتابة رقم جهة اتصال.
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. أية مكالمات تعود إلى منطقة تقدم المكالمات؛ على سبيل المثال، لا يوجد رد أو مكالمات معلقة، يتم استعادتها بنفس الطريقة.
إدخال	اتصال/مسح. يعتمد الاتصال بالمكالمة أو مسحها على عملية التشغيل الجارية.
علامة زائد (+)	رد على التالي/تبديل. الرد على المكالمات التالية ذات الأولوية القصوى أو التبديل بين الأطراف المتصلة والأطراف المستقبلية عند عرض أية مكالمات. في حالة احتواء قائمة الانتظار على مجموعة من التسليم الإجباري فعندئذ سيتم نقل المكالمات إلى منطقة المكالمات النشطة F7 دون الضغط على علامة زائد.
علامة ناقص (-)	إلغاء المراجعة. بعد أن يتم عرض المكالمات، في حالة رفض الطرف المستقبل، سيقوم هذا المفتاح بحذف الطرف المستقبل وإدخال الطرف المتصل في دائرة الاتصال.
منزل	تعليق مكالمات. اضغط لتعليق مكالمات في الرقم الداخلي الخاص بالتعليق.
نهاية	مؤتمر. يتم استخدام هذا المفتاح لبدء إجراء المؤتمر، ثم إضافة أطراف.

الجدول ١-١ أوصاف المفاتيح

اسم المفتاح	الوصف
مفتاح القائمة	عرض قائمة السياق للقسم المحدد من واجهة Cisco Unified Attendant Console. استخدم مفاتيح سهم لأعلى وسهم لأسفل لتمييز عنصر واضغط على Enter للتحديد.
شريط المسافة	حذف الرقم أثناء عملية الطلب.
Alt- <رقم>	عرض الدليل المحدد. <الرقم> هو رقم صحيح يقع بين الأرقام من ١ إلى ١٠، ويحدد علامة التبويب المناسبة.

وظائف إضافية

يمكنك إجراء وظائف إضافية باستخدام مفتاح التحكم **Ctrl** بالاشتراك مع المفاتيح الأخرى. وهذه الوظائف مشروحة في الجدول ٢-١.

الجدول ٢-١ وظائف مفتاح التحكم (**Ctrl**)

مجموعة المفاتيح	الوظيفة
Ctrl-F2	عرض البحث الأفقي (جدول عرضي) ضمن الدلائل. يتطلب ذلك تمكين التفضيلات
Ctrl-F4	حذف مجموعة دليل شخصي.
Ctrl-F5	عرض مكالماتي المرسله على الخط المشغول
Ctrl-E	وضع قوائم الانتظار في وضع الطوارئ
Ctrl-I	عرض مربع حوار تسجيل الدخول.
Ctrl-M	إرسال بريد إلكتروني إلى مستخدم رقم داخلي لا يرد على مكالمه
Ctrl-O	تسجيل خروج مسؤول تشغيل attendant Console من النظام.
Ctrl-Q	كتم مكالمه عند اتخاذ إجراءات معينة. يتم إعداد هذا في التفضيلات والإجراءات التي تتضمن إجراءات عملية بحث أو ضغط المفاتيح الرقمية لطلب أرقام أو تغيير شاشات الدليل أو تحديدها.
Ctrl-R	استعادة المكالمه.
Ctrl-T	إضافة جهة اتصال.
Ctrl-Tab and Ctrl-Shift-Tab	تحديد علامة التبويب للدليل التالي أو الدليل السابق وعرض تفاصيل جهة الاتصال.

تسجيل الدخول

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

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

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

الشكل ١-١ إطار تسجيل الدخول

الخطوة ٢ اكتب اسم تسجيل الدخول وكلمة المرور.

الخطوة ٣ حدد استخدام تفاصيل الجهاز الحالي لإعادة استخدام الرقم الداخلي الذي استخدمته أثناء جلستك الأخيرة أو أدخل رقم داخلي.

في حالة تحديد استخدام تفاصيل الجهاز الحالي، عند تسجيل الدخول إلى التطبيق سيتم تجاهل أي تكرار قد تكون موجودة في مدير الاتصالات الموحدة من Cisco، ولن تتم مطالبتك باستخدام مربع الحوار في الشكل ٢-١ في الصفحة ٦-١. إذا كنت تريد استخدام رقم مختلف، فقم بإلغاء تحديد استخدام تفاصيل الجهاز الحالي، وإدخال رقم داخلي.

الخطوة ٤ انقر فوق تسجيل الدخول.

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

الجدول ٣-١ حقول إطار تسجيل الدخول

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

في حالة تسجيل دخولك إلى تثبيت Cisco Unified Attendant Console بشكل سليم والتي بها خادم "ناشر" (أساسي) وخادم "مشترك" (ثانوي)، يتصل التطبيق بالخادم الذي كان متصل به في آخر مرة. وفي حالة فشل خادم "الناشر" الافتراضي، ينتقل التطبيق إلى خادم "المشترك" في حالة عدم وجود مكالمات نشطة. إذا تعذر اتصال التطبيق بخادم "الناشر" عند تسجيل الدخول، يتم إعلامك بتسجيل دخولك إلى خادم "المشترك". إذا تعذر اتصال التطبيق بأي من الخادمين، تظهر رسالة فشل الاتصال.



عندما يتم تسجيل دخولك إلى خادم المشترك، لا يمكنك القيام بما يلي:

- تغيير تفضيلات المستخدم.
- إنشاء جهات اتصال في الدليل أو تحديثها أو حذفها، بما في ذلك جهات الاتصال الموجودة في حقل مصباح الحالة (BLF) أو مجموعات الدليل الشخصية، كما لا يمكنك أيضاً إنشاء مجموعات الدليل الشخصية أو تحديثها أو حذفها.

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

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

أثناء تسجيل الدخول، إذا كان الرقم الداخلي لمسؤول التشغيل الذي أدخلته موجوداً في عدة أقسام أو تمت مشاركته داخل القسم نفسه في مدير الاتصالات الموحدة من Cisco، ولم تقم بتحديد تفاصيل الجهاز الحالي، يظهر إطار جهاز متكرر. يمكنك تحديد عنوان MAC وعرض التفاصيل ذات الصلة برقم الدليل وتحديد الجهاز الصحيح كما هو موضح في الشكل ٢-١.

إطار الجهاز المتكرر الذي يعرض معلومات الجهاز المحدد

الشكل ٢-١

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

الجدول ٤-١ حقول إطار الجهاز المتكرر

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

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

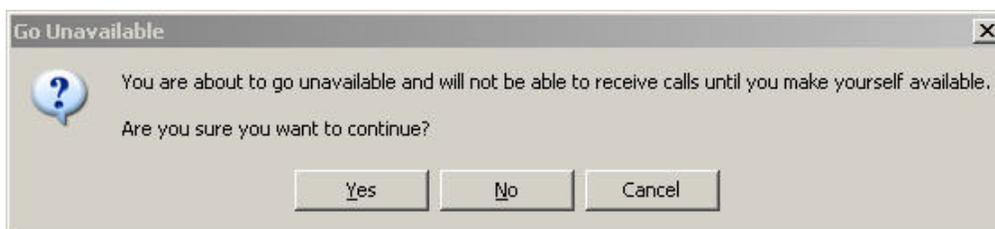


لا يتم دعم الخطوط المشتركة كهواتف مسؤولي التشغيل.

غير متاح (F10)

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

الشكل ٣-١ الإطار "غير متاح"



لتصبح متاحًا انقر فوق متاح (F10).

شريط القوائم

يوضح الجدول ٥-١ شريط القوائم.

الجدول ٥-١ خيارات القائمة

اسم عنصر التحكم	الوصف
ملف	
تسجيل الدخول	يستخدم لتسجيل الدخول.
تسجيل الخروج	تسجيل الخروج من Cisco Unified Attendant Console.
خروج	إغلاق التطبيق.
عرض	
أشرطة الأدوات	تنشيط/إلغاء تنشيط شريط الأدوات تحكم في المكالمات.
قوائم الانتظار	إما عرض كل قوائم الانتظار أو عرض قوائم الانتظار الفردية.
الطلب السريع	تنشيط/إلغاء تنشيط منطقة الطلب السريع.
تعليق مكالمة	تنشيط/إلغاء تنشيط منطقة المكالمات المعلقة.
عرض التحية	تمكين/تعطيل إطار التحية.
عرض مكالماتي المرسله على الخط المشغول	تمكين/تعطيل عرض المكالمات المرسله على الخط المشغول. الاختصار لهذه الوظيفة هو (Ctrl-F5).
خيارات	
التفضيلات	فتح إطار التفضيلات لتخصيص Cisco Unified Attendant Console.
طوارئ	تعيين كل قوائم الانتظار في وضع الطوارئ. سيتم إعادة توجيه كل المكالمات لوجهة تمت تهيئتها مسبقاً.
بحث بعامل تصفية	تنشيط بحث AND.
حجم الخط	تغيير حجم الخط المعروض في الواجهة.
تعليمات	
المحتويات	عرض التعليمات.
بحث بالكلمة الأساسية	استخدام الكلمات الأساسية للبحث في ملف التعليمات.
رسومات	عرض الرموز المستخدمة في الواجهة.
حول Attendant Console	عرض إصدار Cisco Unified Attendant Console وحقوق النشر.

قوائم الانتظار (F9)

تعرض منطقة "قوائم الانتظار" قوائم الانتظار المتاحة لمسؤولي التشغيل الذين قاموا بتسجيل الدخول. يظهر رمز لكل قائمة انتظار. عند نقل مكالمة واردة إلى قائمة الانتظار، يظهر عدد المكالمات التي في انتظار الرد عليها؛ ويتم سماع نغمة رنين بواسطة المتصل حتى يتم الرد على المكالمة.

في تهيئتها الافتراضية، تقدم Attendant Console كل المكالمات الواردة إلى كل مسؤولي التشغيل الذين قاموا بتسجيل الدخول. ومع ذلك، يمكنك تهيئة Cisco Unified Attendant Console Administration لإجبار المكالمات إلى الحاضرين الذين قاموا بتسجيل الدخول بأسلوب ترتيب دوري. لا يحتاج مسؤولو التشغيل إلى الضغط على مفتاح "رد على التالي" لكي تظهر المكالمات في منطقة المكالمات النشطة F7.

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

الجدول ٦-١ رموز منطقة قائمة الانتظار

رموز منطقة قائمة الانتظار	رموز
قائمة الانتظار التي تمت تهيئة التحويل الإجباري لها.	
قائمة الانتظار النشطة والمستعدة لاستقبال المكالمات.	
قائمة الانتظار في الخدمة الليلية.	
قائمة الانتظار في وضع الطوارئ.	
كل قوائم الانتظار في وضع الطوارئ.	

يوفر النقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة في منطقة قوائم الانتظار الوصول إلى هذه الوظائف أيضًا.

اضغط Ctrl-E لوضع قوائم الانتظار في وضع الطوارئ.

مكالمات واردة في قائمة الانتظار (F8)

تعرض هذه المنطقة المكالمات التي بحالة انتظار في قوائم الانتظار بالإضافة إلى المعلومات التالية:

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

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

المفتاح	الوظيفة
	الرد على المكالمة الواردة التالية.
علامة زائد (+)	ملاحظة في حالة احتواء قائمة الانتظار على مجموعة من التسليم الإجباري فعندئذ لن يكون هناك حاجة إلى هذا الزر الخاص بالمكالمة ليتم نقله إلى منطقة المكالمات النشطة F7.
إدخال	قم بضغطه للرد على المكالمة الواردة.

يمكن الوصول إلى هذه الخيارات من خلال القائمة التي تظهر عند النقر بزر الماوس الأيمن أيضًا.

الدلائل (F3)

هناك نوعان من الدلائل في Cisco Unified Attendant Console:

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

- **مجموعات الدليل الشخصية** - يمكن أن يتم تعديل هذه الدلائل لعرض الجزء الخاص بالدليل الكامل. يمكن تحرير مجموعات الدليل الشخصية ومشاركتها وإلغاء مشاركتها وحذفها بواسطة المستخدم الذي قام بإنشائها فقط.

الدليل الكامل

يحتوي تطبيق Cisco Unified Attendant Console على منطقة دليل تتيح سهولة استرداد معلومات جهة الاتصال. يُطلق على الدليل الأولي الذي يتم عرضه مسمى الدليل الكامل، ويعرض كل جهات الاتصال المسجلة ضمن بيئة تطبيق Cisco Unified Attendant Console. هذا يمكن أن يحتوي على كلتا جهات الاتصال الداخلية والخارجية.

توجد جوانب من الدليل تتم تهيئتها من خلال الإدارة Cisco Unified Attendant Console، ولكن تحتوي المعلومات الأساسية التي يتم عرضها في أعمدة الجدول عادةً على تفاصيل جهة الاتصال مثل:

- اسم أول
 - اسم العائلة
 - موقع
 - القسم
 - الرقم
- هذه هي الإعدادات الافتراضية ويمكن تغييرها. يعد [الشكل ٥-١](#) مثالاً على عرض دليل كامل.

الشكل ٥-١ الدليل الكامل

اسم العائلة	اسم أول	إدارة	مسمى وظيفي	موقع	رقم
Barish	Paul				2092
Bartlett	Ruby	QA			2099
Beverly	Barish	QA			2093
Botwin	Nancy	QA			2094
Callahan	Tommy	QA			2096
Chase	Vincent	QA			2098
Chovey	Ann	QA			2098
khan	mubarak				8765
Frank	Adam	QA			7777

يمكنك تغيير حجم أعمدة الدليل عن طريق سحب الحدود أو نقل الأعمدة أفقيًا عن طريق سحبها بواسطة رؤوسها وإفلاتها. كما ينطبق هذا الأمر على مجموعات الدليل الشخصية الموضحة في [مجموعات الدليل الشخصية \(F4\)](#)، [صفحة ١٢-١](#).

يمكن إجراء عمليات التحكم في المكالمات على جهات الاتصال في أي من الدلائل من خلال الطرق التالية:

- باستخدام الماوس، حدد إحدى جهات الاتصال في الدليل، ثم انقر فوق أي من عناصر التحكم الموضحة في [شريط الأدوات تحكم في المكالمات، صفحة ١٧-١](#).
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة اتصال، واختر من القائمة.
- استخدام اختصارات لوحة المفاتيح الموضحة في [استخدام لوحة المفاتيح، صفحة ١-١](#).

يصف الجدول ٨-١ أعمدة المعلومات الموضحة لكل جهة اتصال في منطقة الدليل. يصف الجدول ٩-١ وظائف المفاتيح المستخدمة داخل منطقة الدليل

الجدول ٨-١ رموز جهة اتصال منطقة الدليل

الوصف	رأس العمود
حالة تواجد جهة الاتصال. لتفاصيل الرموز في هذا العمود، راجع إما عرض حالة تواجد Microsoft، صفحة ٢٦-٣ أو عرض حالة تواجد Cisco Unified، صفحة ٢٥-٣ حسب الاقتضاء.	
حالة هاتف جهة الاتصال؛ واحدة مما يلي: <ul style="list-style-type: none">  = السماعه موضوعة  = نشط  = غير متاح  = مكالمه وارده كما يشير هذا العمود إلى نوع رقم جهة الاتصال المستخدم:  (المحمول)، أو  (عمل)، أو  (منزل)، أو  (فاكس)، أو  (جهاز النداء).	
= جهة الاتصال لديها بعض الملاحظات المرفقة.	
مساعد أو جهات اتصال بديلة أو أرقام جهة اتصال إضافية. <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 تحديد الأرقام البديلة، صفحة ٢٢-٣.  = جهة الاتصال لديها جهة اتصال بديلة أو أكثر (ولكن لا يوجد مساعد) تمت إضافتها إلى الأرقام البديلة. يأخذ هذا الرمز الأسبقية على رمز أرقام جهة الاتصال  الإضافية.  = جهة الاتصال لديها رقمين أو أكثر من أرقام جهة الاتصال الإضافية التالية: <ul style="list-style-type: none"> - جهاز محمول - عمل ١ - عمل ٢ - منزل - جهاز النداء - فاكس لا يظهر هذا الرمز إذا كانت جهة الاتصال مساعد أو أي جهات اتصال بديلة. 	

الجدول ٩-١ المفاتيح المستخدمة للوظائف في دليل

المفتاح	الوظيفة
سهم لأعلى	تحريك باتجاه بداية قائمة.
سهم لأسفل	تحريك باتجاه نهاية قائمة.
سهم لليساار	تمرير قائمة لليساار أو تحديد عنصر على اليسار.
سهم لليمين	تمرير قائمة لليمين أو تحديد عنصر على اليمين.
صفحة لأسفل	وضع المكالمه المحدده في الانتظار/استرداد المكالمه المحدده.

المفاتيح المستخدمة للوظائف في دليل (يتبع)

الجدول ٩-١

المفتاح	الوظيفة
إدخال	الاتصال برقم محدد/إنهاء مكالمة نشطة/استرداد مكالمة محددة تم وضعها في الانتظار.
علامة التبويب	تحريك من اليسار لليمين ومن أعلى لأسفل خلال أجزاء الـ Console.
Shift-Tab	تحريك من اليمين للييسار ومن أسفل لأعلى خلال أجزاء الـ Console.
F2	يفتح حقل مصباح الحالة (BLF) وحالة التواجد والأرقام البديلة.
F4	ينشئ مجموعة الدليل الشخصية.
F12	فتح تفاصيل جهة الاتصال .
Shift-F3	مسح أي نتائج بحث تظهر في الدليل النشط. ملاحظة: كما يمكنك مسح نتائج البحث عن طريق النقر فوق  .
Shift-F4	تحرير مجموعة الدليل الشخصية الموجودة.
Ctrl-F2 (تفضيلات خاصة - راجع بحث بعامل التصفية، صفحة ١٥-٢)	فتح بحث أفقي للزملاء البدلاء لجهة الاتصال المحددة. سيكون هذا البحث في الفئة التي تم تعيينها داخل التفضيلات. عندما يتم فتح الإطار بحث أفقي، يحتوي شريط العناوين الخاص به على تفاصيل عمود الدليل الذي تم البحث فيه وبيانات جهة الاتصال المحددة من هذا العمود. يمكن نقل الإطار بحث أفقي أو إعادة تشكيله حسب الحاجة.
Ctrl-F4	حذف مجموعة دليل شخصي.
Ctrl-Shift-Tab و Ctrl-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 ١ إلى ١٠.	عرض دليل معين. ويمكنك استخدام هذه الطريقة لعرض أول عشر علامات تبويب دليل فقط. مثال: إذا كانت لديك خمسة دلائل وقمت بالضغط على Alt-2 سيتم عرض علامة التبويب الدليل الثاني، وإذا قمت بالضغط على Alt-4 سيتم عرض علامة التبويب الدليل الرابع.

مجموعات الدليل الشخصية (F4)

توفر مجموعات الدليل الشخصية لمسؤول تشغيل Cisco Unified Attendant Console القدرة على إنشاء أدلة مخصصة لجهات اتصال معينة تكون أسهل في الاستخدام عن الدليل الكامل. يمكنك إنشاء حتى ١٠٠ مجموعة دليل شخصية، يمكنك مشاركة كل منها مع مسؤولي التشغيل الآخرين. لمعرفة التفاصيل حول كيفية مشاركة مجموعات الدليل الشخصية، راجع [مجموعات الدليل الشخصية، صفحة ١٥-٢](#).



النقاط التالية:

- في حالة تثبيت Cisco Unified Attendant Console بشكل سليم، يجب أن تقوم بتسجيل الدخول إلى خادم "الناشر" كي تتمكن من إنشاء مجموعات دليل شخصية.
- تستخدم كل جهة اتصال شخصية أو دليل كامل وحدة واحدة من ترخيص جهة الاتصال. يدعم Cisco Unified Attendant Console حتى ١٠٠,٠٠٠ جهة اتصال.

يُعرف المستخدم الذي يقوم بإنشاء مجموعة دليل شخصية باعتباره مالك هذه المجموعة. يستطيع مالك مجموعة الدليل الشخصية فقط تغيير المجموعة أو حذفها أو مشاركتها أو إلغاء مشاركتها. ولا يمكن نقل ملكية مجموعات الدليل الشخصية إلى المستخدمين الآخرين. يستطيع مالك مجموعة الدليل الشخصية وأي مستخدمين يقومون بمشاركتها إضافة جهات الاتصال المضافة يدويًا في المجموعة أو حذفها أو تحريرها.

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

إنشاء مجموعات الدليل الشخصية



ملاحظة

يمكنك إنشاء ما يصل إلى ١٠٠ مجموعة من مجموعات الدليل الشخصي.

لإنشاء مجموعة دليل شخصية:

الخطوة ١ حدد منطقة الدلائل، وبعد ذلك إما:

- اضغط على **F4**
 - انقر بزر الماوس الأيمن واختر مجموعة دليل شخصية < جديد.
- يظهر مربع حوار مجموعة الدليل الشخصية الجديدة (الشكل ٦-١).

الشكل ٦-١ مربع حوار مجموعة الدليل الشخصية الجديدة

الخطوة ٢ أدخل اسماً ذي معنى ووصفاً للمجموعة.

الخطوة ٣ حدد حقل عليه لتصفية جهات الاتصال.

الخطوة ٤ حدد المقارنة لإعدادها:

- يبدأ بـ
 - يحتوي على
 - ينتهي بـ
 - مساوي لـ
 - أكبر من أو يساوي (بيانات حقل رقمي فقط)
 - أقل من أو يساوي (بيانات حقل رقمي فقط)
- الخطوة ٥ اكتب قيمة لمقارنة بيانات الحقل مقابلها.

على سبيل المثال: الحقل: اسم العائلة، مقارنة: يبدأ بـ ، والقيمة: K، إنشاء دليل جهات اتصال يبدأ اسم العائلة فيها بـ K.

الخطوة ٦ يمكنك النقر فوق **جديد** لإضافة معايير أكثر، ثلاثة بحد أقصى. انقر فوق **إزالة** لإزالة المعايير.

الخطوة ٧ انقر فوق **موافق** لإنشاء مجموعة الدليل الشخصية.



ملاحظة

النقاط التالية:

- في حالة إنشاء دليل باستخدام الحقل، الرقم من أجل التصفية، يتم مقارنة القيمة التي يتم إدخالها مقابل الكل حقول الرقم المفهرسة (مثل رقم داخلي رئيسي، وعمل ١، وعمل ٢، وهاتف محمول) ويتم عرض كل جهات الاتصال التي تلي المعايير. عند عرض الدليل للرقم الداخلي الرئيسي، أو الرقم البديل (المعرف في علامة تبويب التفضيلات < أولوية رقم جهات الاتصال العامة والداخلية)، قد تظهر مجموعة الدليل الشخصية لكي تتضمن نتائج غير متناسقة. يشير هذا إلى أن جهة الاتصال لديها حقل تعداد رقمي أخرى يتماشى مع المعايير.

على سبيل المثال، إذا كانت جهة الاتصال لها رقم أساسي ٢٢٢٢٢٢ ورقم عمل ١ هو ١١١١، يعرض الدليل الكامل ٢٢٢٢٢٢. إذا كان عمل ١ حقل مفهرس، عندما تقوم بإنشاء مجموعة دليل شخصية مع الرقم يساوي ٢٢٢٢ أو الرقم يساوي ١١١١، تظهر جهة الاتصال مع الرقم ٢٢٢٢٢٢.

- بمجرد قيامك بمشاركة مجموعة دليل شخصية، لا يمكنك تغيير المعايير المستخدمة لإنشائها.

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 اتبع إحدى الخطوات التالية:

- اضغط على **Shift-F4**
 - انقر بزر الماوس الأيمن وحدد مجموعة الدليل الشخصية < تفاصيل
- يظهر مربع حوار تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية. انقر فوق **إلغاء** لإغلاقه.

إنشاء مجموعات الدليل الشخصية

يستطيع مالك مجموعة الدليل الشخصية فقط تعديل المعايير المستخدمة لإنشائها. في حالة قيامك بمشاركة مجموعة دليل شخصية، لا يمكنك تعديلها.

لتعديل مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

الخطوة ١ عرض تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية.

الخطوة ٢ في مربع حوار تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية، قم بتغيير المعايير على النحو المطلوب، ثم انقر فوق **موافق**.

حذف مجموعات الدليل الشخصية

يستطيع مالك مجموعة الدليل الشخصية فقط حذفها. في حالة حذف مجموعة الدليل الشخصية، ستختفي من النظام. إذا حاولت حذف مجموعة دليل شخصية قمت بإضافة جهات اتصال إليها يدويًا، يتم منحك الخيار لنقلها إلى الدليل الكامل بدلاً من حذفها.

لحذف مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

الخطوة ١ حدد مجموعة الدليل الشخصية.

الخطوة ٢ إما:

• اضغط على **Ctrl-F4**.

• انقر بزر الماوس الأيمن، وحدد **مجموعة الدليل الشخصية > حذف**.

يظهر مربع حوار **حذف مجموعة الدليل الشخصية**. يتم سرد جهات الاتصال في مجموعة الدليل الشخصية؛ حيث تظهر جهات الاتصال مع الأرقام البديلة أعلى القائمة.

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

الخطوة ٣ إذا كانت مجموعة الدليل الشخصية لا تحتوي على جهات اتصال مضافة يدويًا، فتابع في **الخطوة ٥**.

في حالة قيامك بإضافة جهات اتصال يدويًا إلى مجموعة الدليل الشخصية غير الموجودة في أي مجموعة دليل شخصية أخرى، يتم تنبيهك بشأن هذه الحقيقة، ويتم منحك الخيار لنقلها إلى الدليل الكامل قبل حذف مجموعة الدليل الشخصية.

الخطوة ٤ لحذف مجموعة الدليل الشخصية وكل جهات الاتصال الموجودة بها، حدد **حذف جهات الاتصال**.

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 (مسح) أي جهة اتصال لا ترغب في نقلها.



ملاحظة

في حالة قيامك بإلغاء تحديد كل جهات الاتصال، يجب 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.

يرى أي مستخدمين كانوا يشاركون مجموعة الدليل الشخصية رسالة تخبرهم بأنه قد تم حذفها؛ وإذا كان أي منهم يقوم بعرض مجموعة الدليل الشخصية، فستختفي من Console الخاصة بهم.



كما يمكنك حذف مجموعة الدليل الشخصية من مربع حوار تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية الذي يظهر عند قيامك بتعديل مجموعة؛ انقر فوق حذف، ثم اتبع الإجراء السابق من الخطوة ٣.

إضافة جهات الاتصال إلى الدلائل

يمكنك إنشاء جهات اتصال جديدة في أي من الدلائل المعروضة: كامل أو شخصي. تكون جهات الاتصال المضافة إلى الدليل الكامل متاحة لكل مسؤولي التشغيل. تكون جهات الاتصال المضافة إلى مجموعة دليل شخصية متاحة فقط لمالك (منشئ) المجموعة وأي مسؤولي تشغيل تمت مشاركة المجموعة معهم. يستطيع مالك مجموعة الدليل الشخصية وأي مستخدمين يقومون بمشاركة المجموعة إضافة جهات الاتصال إلى المجموعة أو حذفها أو تحريرها؛ تكون 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 تلي المعايير الموضحة للمجموعة أما لا. يتعذر سحب جهات الاتصال المضافة إلى مجموعات الدليل الشخصية إلى الدليل الكامل.



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

لإنشاء جهة اتصال في الدليل، قم بما يلي:

الخطوة ١ حدد جزء الدليل المطلوب عن طريق الضغط على مجموعة Alt- <الرقم> ذات الصلة، أو عن طريق النقر فوق علامة التبويب.

الخطوة ٢ اتبع إحدى الخطوات التالية حسب الاقتضاء:

- إذا كنت في مكالمة نشطة، فاضغط على F12.
- إذا لم تكن في مكالمة نشطة، فاضغط على Ctrl-T، أو انقر بزر الماوس الأيمن داخل جزء الدليل، ثم اضغط على إضافة جهة اتصال. يظهر إطار تفاصيل جهة الاتصال.

الخطوة ٣ أدخل تفاصيل جهة الاتصال، بما في ذلك نوع جهة الاتصال: جهة اتصال داخلية (الافتراضي) أو جهة اتصال خارجية. لا تملك جهات الاتصال الخارجية أي تفاصيل رقم داخلي. إذا كانت المكالمة نشطة، يتم إدراج رقم جهة الاتصال تلقائياً في علامة تبويب أرقام جهة الاتصال. إذا كان المتصل في رقم داخلي، فيتم إدراجه باعتباره الرقم الداخلي الرئيسي؛ وإذا كان المتصل في رقم خارجي، فيتم إدراجه باعتباره رقم عمل ١. أدخل أي أرقام جهة اتصال أخرى مرتبطة مثل أرقام منزل أو محمول جهة الاتصال.



لا يمكنك تغيير نوع جهة الاتصال بمجرد قيامك بإنشاء جهة الاتصال.

الخطوة ٤ انقر فوق موافق لحفظ جهة الاتصال في الدليل المحدد.

إذا كنت تستخدم مجموعة دليل شخصية، فيكون لديك القدرة أنت وأي مسؤولي تشغيل يشاركون مجموعة الدليل الشخصية معك على استخدام جهة الاتصال. لمزيد من المعلومات حول مشاركة مجموعات الدليل الشخصية، راجع مجموعات الدليل الشخصية، صفحة ١٠-٢.

حذف جهات الاتصال من الدلائل

يمكنك إزالة جهات الاتصال المضافة يدويًا من أي دليل. لا يمكنك حذف جهات اتصال تم توفيرها بواسطة تهيئة تطبيق Cisco Unified Communications Manager.



ملاحظة

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

لحذف جهة اتصال، قم بما يلي:

الخطوة ١ حدد جهة الاتصال، واضغط على **Ctrl-D** أو انقر بزر الماوس الأيمن وحدد **حذف جهة اتصال**.

يظهر إطار تأكيد.

الخطوة ٢ انقر فوق **نعم** لحذف جهة اتصال من الدليل.

شريط الأدوات تحكم في المكالمات

يقع شريط الأدوات تحكم في المكالمات بين منطقة المكالمات في قائمة الانتظار ومنطقة المكالمات النشطة. يعرض رموزًا لكافة عمليات التحكم في المكالمات المتاحة في أي وقت محدد. يعرض الشكل ٧-١ مثالاً على شريط الأدوات تحكم في المكالمات إلى جانب مجموعة من العناصر المتاحة وبعض العناصر غير المتاحة.

الشكل ٧-١ شريط الأدوات تحكم في المكالمات



يوضح الجدول ١٠-١ رموز شريط أدوات تحكم في المكالمات

الجدول ١٠-١ رموز شريط أدوات تحكم في المكالمات

اسم عنصر التحكم	الرمز	الوصف
رد على مكالمة		انقر للرد على مكالمة واردة (ليست في قائمة الانتظار).
كتم المكالمة		انقر لكتم مكالمة. هذا سيتم وضع المكالمة قيد الانتظار محليا (على سماع الهاتف) وسوف يسمع المتصل الموسيقى الخاصة بك أثناء الانتظار.
مسح مكالمة		انقر لمسح مكالمة نشطة.
تحويل مكالمة		انقر لإكمال التحويل بعد المراجعة المعقدة.
استرداد مكالمة		انقر لاسترداد مكالمة تم وضعها في الانتظار.
تبديل المكالمة		انقر للتبديل بين المكالمات النشطة والمكالمات التي تم وضعها في الانتظار.
إعادة إجراء		انقر لإعادة تنفيذ إجراء تم سابقاً على مكالمة.

الجدول ١٠-١ رموز شريط أدوات تحكم في المكالمات

اسم عنصر التحكم	الرمز	الوصف
وضع في الانتظار مع ملاحظات		انقر لإرفاق ملاحظات بالمكالمة الحالية قبل وضع المكالمة في الانتظار.
وضع في الانتظار		تخص الملاحظات استخدامك أنت، لا تقم بإرسالها مع المكالمة.
وضع في الانتظار		انقر لوضع مكالمة معينة مباشرة في الانتظار.
خصائص جهة الاتصال		انقر لعرض تفاصيل جهة اتصال المتصل.
بدء المؤتمر		انقر للتحدث مع مستخدم آخر وبدء مؤتمر معه.
مؤتمر		انقر للجمع بين الطرفين معًا في مؤتمر.
إرسال على الخط المشغول		انقر لنقل مكالمة إلى خط داخلي مشغول.
تعليق مكالمة		انقر لوضع المكالمة على جهاز تعليق المكالمات.

يمكنك النقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة في منطقة المكالمات النشطة واختيار أحد خيارات القائمة لتنفيذ هذه العمليات. يمكنك أيضًا الوصول إلى هذه الخيارات باستخدام لوحة المفاتيح (راجع الفصل ١، "باستخدام لوحة المفاتيح").

تقدم المكالمة (F5)

تقوم منطقة تقدم المكالمة بعرض 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:
 - مكالمة معلقة
 - محولة إلى رقم داخلي

تم إعداد توقيات العودة من خلال Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

يمكنك استعادة مكالمة أو إعادة إجرائها من منطقة تقدم المكالمات بطريقتين هما:

- استخدم الماوس لتحديد جهة اتصال من الدليل ثم انقر فوق واحدة الأدوات الموضحة في شريط الأدوات تحكم في المكالمات، صفحة ١٧-١.
 - انقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة، واختر خيار قائمة.
 - استخدام اختصارات لوحة المفاتيح الموضحة في استخدام لوحة المفاتيح، صفحة ١-١.
- في ما يلي وصف للحقول الموجودة في منطقة مكالمات قيد التقدم.

اسم عنصر التحكم	الوصف
مكالمة لـ	مستقبل المكالمة المطلوب.
وقت الانتظار	وقت الانتظار التقريبي للمتصل.
مكالمة من	الرقم الذي تم تحويل المكالمة منه.

الحقل	الوصف
الحالة	ما إذا كانت المكالمات قيد الانتظار أو معلقة لانشغال الرقم الداخلي أو إذا عادت المكالمات عند انتهاء المهلة، وتظهر في شكل مهلة الوضع في الانتظار أو مهلة التعليق أو لا يوجد رد.
العنوان	توجد ملاحظات مرفقة بالمكالمة. ضع الماوس فوق المكالمات لعرض الملاحظات.

المكالمات النشطة (F7)

تعرض منطقة "المكالمات النشطة" المكالمات التي تتم معالجتها حالياً. يمكنك عرض معلومات المكالمات مثل:

- اسم قائمة الانتظار
 - حالة المكالمات الحالية التي يمكن أن تكون مكالمات في الانتظار أو اتصال أو تحدث أو مشغول
- الشكل ٨-١ يعرض مثالاً على منطقة المكالمات النشطة.

الشكل ٨-١ منطقة المكالمات النشطة



ملاحظة

إذا تمت بالفعل تهيئة قائمة انتظار إلى التحويل الإجباري في إدارة Cisco Unified Attendant Console، فأنت لست في حاجة على الضغط على علامة زائد للرد على المكالمات. سيظهر تلقائياً في منطقة المكالمات النشطة F7 ويصبح المتصل في دائرة الاتصال.

الجدول ١١-١ يوضح المفاتيح التي يمكن استخدامها في منطقة المكالمات النشطة،

الجدول ١١-١ المفاتيح المستخدمة في معالجة المكالمات في منطقة المكالمات النشطة

المفتاح	الوظيفة
سهم لأعلى	التحريك لأعلى في قائمة المكالمات.
سهم لأسفل	التحريك لأسفل في قائمة المكالمات.
إدخال	الرد على مكالمات واردة/مسح مكالمات متصلة/إكمال تحويل بعد المراجعة.
صفحة لأسفل	وضع المكالمات في الانتظار/استرداد المكالمات في وضع الانتظار.
إدراج	إرسال المكالمات.
Ctrl-F5	عرض مكالماتي المرسل على الخط المشغول
علامة زائد (+)	الرد على المكالمات ذات الأولوية الأعلى التالية. لا يوصى بهذا في حالة تكوين قائمة الانتظار كتحويل إجباري. سيكون المتصل متصلاً على الفور.
علامة ناقص (-)	إلغاء تحويل بعد المراجعة.
نهاية	بدء المؤتمر وإضافة كل الأطراف إليه.
حذف	إعادة إجراء مكالمات.
F2	عرض الأرقام البديلة وحقل مصباح الحالة (BLF) وحالة التواجد.

الجدول ١١-١

المفاتيح المستخدمة في معالجة المكالمات في منطقة المكالمات النشطة

المفتاح	الوظيفة
Ctrl-F2	عرض البحث الأفقي (جدول عرضي) ضمن الدلائل. يتطلب ذلك تمكين التفضيلات.
F12	تفاصيل جهة الاتصال/إضافة جهة اتصال.
منزل	تعليق المكالمات التي تم الرد عليها على جهاز تعليق المكالمات.
Ctrl-M	إرسال بريد إلكتروني إلى مستخدم رقم داخلي لا يرد على مكالمات.
Ctrl-Q	كتم مكالمات عند اتخاذ إجراءات معينة. يتم إعداد هذا في التفضيلات والإجراءات التي تتضمن إجراء عملية بحث أو ضغط المفاتيح الرقمية لطلب أرقام أو تغيير شاشات الدليل أو تحديدها.

كما يمكنك الوصول إلى هذه الخيارات عن طريق النقر بقرص الماوس الأيمن فوق مكالمات في منطقة المكالمات النشطة واستخدام القائمة.

المكالمات المعلقة

تعرض منطقة المكالمات المعلقة قائمة لأجهزة تعليق المكالمات (أجهزة ظاهرية حيث يمكن وضع المكالمات في الانتظار بشكل مؤقت وانتقاء أي رقم داخلي آخر من مركز الاتصال).
يمكنك إخفاء أو عرض منطقة المكالمات المعلقة عن طريق اختيار **عرض < تعليق مكالمات >** ويمكنك عرض كل الأجهزة بشكل افتراضي. يوضح **الجدول ١٢-١** عناصر التحكم التي يمكنك استخدامها للتحكم في منطقة المكالمات المعلقة.

الجدول ١٢-١ تحكم 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 مسؤولو التشغيل الآخرون بتعليق مكالماتهم بواسطتها فقط. يتم عرض الأجهزة التي قام آخرون بتعليق المكالمات بواسطتها موضحة بهذا الرمز.

ويتم عرض الحقول التالية أيضًا:

- **تم تعليق آخر مكالمات في الرقم الذي قمت بتعليق آخر مكالمات عليه.**
- **تعليق لـ** — عند استرداد مكالمات من رقم داخلي مشغول وقمت بتعليق هذه المكالمات، يعرض هذا الحقل اسم جهة الاتصال التي تمت استعادة المكالمات منها.
- يشير جهاز تعليق المكالمات بالإضافة إلى الرمز  خارج الخدمة إلى أن الجهاز خارج الخدمة ولا يمكن استخدامه لتعليق المكالمات.

يمكنك تعليق أو استرداد المكالمات بالطرق التالية:

- باستخدام الماوس، حدد جهاز تعليق المكالمات ثم انقر فوق أي أداة في شريط الأدوات تحكم في المكالمات، صفحة ١٧-١.

- انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهاز، واختر خيار قائمة.
- استخدام اختصارات لوحة المفاتيح الموضحة في استخدام لوحة المفاتيح، صفحة ١-١.

الطلب السريع (F6)

تحتوي منطقة "الطلب السريع" على قائمة بالأرقام التي يتم الاتصال بها بشكل متكرر، مما يتيح لك إمكانية الاتصال بها بسرعة. يعرض الشكل ٩-١ مثالاً على اسم في منطقة الطلبات السريعة.

الشكل ٩-١ منطقة الطلب السريع

[F6]	Name	Company	Number ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

يمكنك إجراء عمليات تحكم في المكالمات بالطرق التالية:

- باستخدام الماوس، حدد جهة اتصال ثم انقر فوق أي أداة محددة في شريط الأدوات التحكم في المكالمات، صفحة ١٧-١.
- استخدام اختصارات لوحة المفاتيح الموضحة في استخدام لوحة المفاتيح، صفحة ١-١.



ملاحظة

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

إضافة إدخال إلى منطقة الطلب السريع

لإضافة رقم إلى منطقة الطلب السريع، اتبع الخطوات التاليتين:

- الخطوة ١ انقر بزر الماوس الأيمن على منطقة الطلب السريع ثم حدد إضافة طلب سريع.
- الخطوة ٢ أدخل الرقم والاسم واسم الشركة لجهة الاتصال. يعرض الشكل ١٠-١ مربع حوار الطلب السريع.

الشكل ١٠-١ مربع حوار الطلب السريع

يوضح الجدول ١٤-١ الحقول في مربع حوار الطلب السريع (الموضحة في الشكل ١٠-١).

الجدول ١٤-١ حقول مربع حوار الطلب السريع

الحقل	مثال	الوصف
طلب سريع خاص		لا يمكن تحرير أرقام الطلب السريع الخاصة أو عرضها إلا بواسطة. لن يتمكن المستخدمون الآخرون الذين قاموا بتسجيل الدخول إلى التطبيق من مشاهدة الأرقام التي تم تحديدها في خانة الاختيار هذه. وفي حالة عدم تحديدها، سوف تظهر لكافة المستخدمين الآخرين.
الرقم	٥٥٥.١١١	من المطلوب حفظ رقم جهة الاتصال كطلب سريع.
الاسم	سيد فرج	اسم جهة الاتصال.
الشركة	الشركة	اسم الشركة التي تعمل لديها جهة الاتصال.

الخطوة ٣ انقر فوق موافق.



ملاحظة يمكنك ببساطة سحب جهة الاتصال من منطقة الدلائل إلى منطقة الطلب السريع.

حذف إدخال من منطقة الطلب السريع

لحذف إدخال في منطقة الطلب السريع، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ حدد الطلب السريع المطلوب حذفه.

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

الخطوة ٣ انقر فوق نعم في رسالة التأكيد.

تحديث إدخال في منطقة الطلب السريع

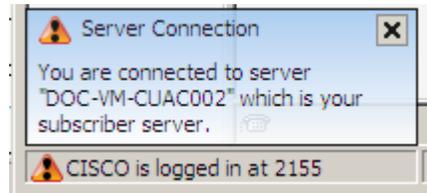
لتحديث إدخال في منطقة الطلب السريع، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ حدد الطلب السريع المطلوب تحديثه.
- الخطوة ٢ انقر بزر الماوس الأيمن، ثم اختر تحرير الطلب السريع.
- الخطوة ٣ قم بتغيير الاسم والرقم و الشركة كما هو مطلوب.
- الخطوة ٤ انقر فوق موافق.

شريط الحالة

شريط الحالة هو منطقة معلومات في أسفل إطار 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 الأجزاء:

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



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

الأنشطة المتكررة

يوضح هذا القسم الإجراءات التالية التي تقوم بتنفيذها باستمرار باستخدام Cisco Unified Attendant Console:

- طلب رقم
- البحث عن جهات الاتصال في الدلائل
- البحث الأفقي (Ctrl-F2)، صفحة ٢٧-١

طلب رقم

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

يمكن استخدام المفاتيح التالية،

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

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

البحث عن جهات الاتصال في الدلائل

يتيح لك محرك بحث Cisco Unified Attendant Console إمكانية البحث عن شخص معين عن طريق معايير مهياة ضمن الدلائل. ويعد هذا مفيداً إذا كان تطبيق console مشغولاً بشدة.

لتحديد شخص أو رقم، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ حدد الدليل الذي يكون بداخله جهة الاتصال المطلوبة، وقد يكون هذا الدليل الكامل أو مجموعة الدليل الشخصي. للانتقال بين الأدلة الشخصية، يمكنك أيضاً تحديد عنوان علامة التبويب. يمكنك أيضاً استخدام **Ctrl-Tab** و **Ctrl-Shift-Tab** لتحديد الدليل السابق أو التالي. بدلاً من ذلك، يمكنك الانتقال مباشرة إلى أي من علامات التبويب العشر الأولى من خلال الضغط على **Alt-الرقم**، حيث يكون <الرقم> رقماً صحيحاً يقع بين الأرقام من ١ إلى ١٠.

الخطوة ٢ عند تحديد علامة تبويب الدليل فإن المؤشر سينتقل افتراضياً إلى أول مربع للبحث. وسوف ينتقل المؤشر أيضاً إلى أول مربع للبحث في حالة بدء الكتابة.

الخطوة ٣ يمكنك تحديد أي معيار للبحث. يمكن لبحثك أن يقوم على ما يلي:

- اسم العائلة
- اسم أول
- القسم
- الرقم

الخطوة ٤ اضغط على المفتاح Tab للتنقل بين حقول البحث أو ضع المؤشر وانقر بالماوس فوق مربع البحث المناسب.

الخطوة ٥ قم بإدخال كلمة أساسية.



ملاحظة

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

الخطوة ٦ اضغط المفتاح إدخال.

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

رقم	موقع	مسمى وظيفي	إدارة	اسم أول	اسم العائلة
					B
رقم	اسم أول	اسم العائلة	إدارة	رقم	
	Paul	Barish		2092	
QA	Ruby	Bartlett		2099	
QA	Barish	Beverly		2093	
QA	Nancy	Botwin		2094	

بمجرد تحديد الشخص المطلوب، وللاتصال بجهة الاتصال، انقر بزر الماوس نقرًا مزدوجًا أو اضغط على المفتاح **Enter** مرتين.

عند انتهاء المكالمة، يتم مسح نتيجة بحث الدليل، ويتم إعادة عرض الدليل الكامل. يمكنك تهيئة Cisco Unified Attendant Console لكي يتم مواصلة عرض نتائج البحث أثناء أحداث التحكم في المكالمة مثل الرد على مكالمة أو إنهاء مكالمة. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع [بحث بعامل التصفية، صفحة ٢-١٥](#).

البحث الأفقي (Ctrl-F2)

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

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

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

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

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

لتعيين حقل البحث الأفقي المفضل، حدد المعايير داخل علامة تبويب بحث بعامل التصفية أسفل خيارات < التفضيلات. يؤدي تحديد القيمة بلا إلى تعطيل الخاصية.



تخصيص Cisco Unified Attendant Console

يتيح Cisco Unified Attendant Console إمكانية تخصيص مظهر التطبيق ووظائفه. للوصول إلى إعدادات تطبيق console، اختر **خيارات > التفضيلات** في القائمة الرئيسية؛ يؤدي هذا إلى فتح إطار **التفضيلات**.



ملاحظة

يمكنك تغيير تفضيلات المستخدم فقط عند الاتصال بخادم الناشر. لا يمكنك تغييرها عند الاتصال بخادم المشترك.

علامات التبويب الموجودة في الإطار **التفضيلات** موضحة أدناه.

عام

الإعدادات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

- **تطبيق قائمة منبثقة عند**

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

– **مكالمات في قائمة الانتظار في انتظار الرد عليها**

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

– **تصغير في حالة عدم الاستخدام**

في حالة تحديد الخيارين الأول والثاني أو أحدهما، سيظهر التطبيق بشكل منبثق على سطح المكتب في حالة تصغيره. ويعمل الخيار

الثالث على تصغير التطبيق في حالة عدم وجود مكالمات نشطة أو في قائمة الانتظار.

- **أولوية رقم جهات الاتصال الداخلية**

تعرض هذه القائمة الترتيب حيث يتم اختيار نوع رقم جهة اتصال داخلية لتعبئة حقل الرقم. إذا لم تشتمل جهة الاتصال على رقم النوع أعلى القائمة، فإن نوع الرقم التالي يتم استخدامه 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 حيث يتم اختيار نوع رقم جهة اتصال خارجية لتعبئة حقل الرقم. إذا لم تشتمل جهة الاتصال على رقم النوع أعلى القائمة، فإن نوع الرقم التالي يتم استخدامه وهكذا.

يمكنك إعادة ترتيب القائمة عبر تحديد نوع الرقم ونقله باستخدام عناصر تحكم السهم لأعلى والسهم لأسفل.



ملاحظة

في حالة إنشاء دليل باستخدام الحقل، الرقم من أجل التصفية، يتم مقارنة القيمة التي يتم إدخالها مقابل الكل حقول الرقم المفهرسة (مثل رقم داخلي رئيسي، وعمل ١، وعمل ٢، وهاتف محمول) ويتم عرض كل جهات الاتصال التي تلي المعايير. عند عرض الدليل للرقم الداخلي الرئيسي، أو الرقم البديل (المعرف في علامة تبويب التفضيلات < أولوية رقم جهات الاتصال العامة والداخلية)، قد تظهر مجموعة الدليل الشخصية لكي تتضمن نتائج غير متناسقة. يشير هذا إلى أن جهة الاتصال لديها حقل تعداد رقمي أخرى يتماشى مع المعايير.

على سبيل المثال، إذا كانت جهة الاتصال لها رقم أساسي ٢٢٢٢٢٢ ورقم عمل ١ هو ١١١١، يعرض الدليل الكامل ٢٢٢٢٢٢. إذا كان عمل ١ حقل مفهرس، عندما تقوم بإنشاء مجموعة دليل شخصية مع الرقم يساوي ٢٢٢٢٢ أو الرقم يساوي ١١١١، تظهر جهة الاتصال مع الرقم ٢٢٢٢٢٢.

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

الشكل ١-٢ علامة التبويب عام بقسم التفضيلات

عام

تطبيق قائمة منبثقة عند

مكالمات في قائمة الانتظار في انتظار الرد عليها

الجهاز المحلي الخاص بي يرت

تصغير في حالة عدم الاستخدام

أولوية رقم جهات الاتصال الداخلية

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

رقم داخلي رئيسي

عمل 1

عمل 2

جهاز محمول

منزل

جهاز النداء

فاكس

أولوية رقم جهات الاتصال الخارجية

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

عمل 1

عمل 2

جهاز محمول

منزل

جهاز النداء

فاكس

عرض

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

- **ترتيب الصفوف** – إذا كنت لا ترغب في فرز الصفوف بالترتيب حيث تم إنشائها، فحدد **ترتيب الصفوف هجائياً**.
 - **عند تحديد قسم** – يتيح لك الإعداد **تغيير لون الخط** إمكانية تغيير ألوان الخط للتسميات الموجودة في Cisco Unified Attendant Console للمنطقة المحددة. ويترتب على ذلك تيسير الاطلاع على المنطقة التي قمت بتحديدتها عند تشغيل تطبيق console. يصبح لون النص أحمر افتراضياً.
 - **عرض معلومات المكالمات**
 - **إظهار علامة التوجيه** يتيح لك عرض اسم الصف لكل مكالمة بالإضافة إلى التفاصيل القياسية. هذا هو الإعداد الافتراضي.
 - يتيح لك الإعداد **إظهار شروط المهلة** عرض تفاصيل حول سبب رجوع مكالمة إلى مسؤول التشغيل.
 - **أثناء إجراء المكالمات** – يتحكم ذلك في عرض حقل مصباح الحالة (BLF)/أمر التواجد. **المطالبة في حالة تعيين حالة الحضور** غير محددة افتراضياً.
 - **أثناء القيام بعمليات السحب والإفلات** – يتيح لك الخيار **عرض صورة سحب** إمكانية الاطلاع على صورة كاملة على الشاشة تعرض المكالمة التي تقوم بسحبها عبر الشاشة.
 - **حجم الخط** – استخدم هذا الخيار لتغيير حجم الخط في الواجهة Cisco Unified Attendant Console لتيسير استخدامه. اختر من **افتراضي** أو **متوسط** أو **كبير** أو **كبير جداً**. يمكنك أيضاً تعيين المعلمة من قائمة التطبيقات الرئيسية عن طريق اختيار **خيارات > حجم الخط**.
 - **المرونة** – حدد **المطالبة عند تبديل الخوادم** (الإعداد الافتراضي) لكي يتم إعلامك عند تبديل الخوادم عند فشل الخادم أو استعادته.
- يعرض الشكل ٢-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب **عرض**.

الشكل ٢-٢ علامة التبويب عرض بقسم التفضيلات

عرض

ترتيب الصفوف

ترتيب الصفوف هجائياً

عند تحديد قسم

تغيير لون الخط

بالنسبة لهذا اللون: ■ لون

عرض معلومات المكالمة

إظهار علامة التوجيه

إظهار شروط المهلة

أثناء إجراء المكالمات

المطالبة في حالة تعيين حالة الحضور

أثناء القيام بعمليات السحب والإفلات

عرض صورة سحب

حجم الخط

افتراضي

المرونة

المطالبة عند تبديل الخوادم

الحضور

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

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

الشكل ٣-٢ علامة التبويب الحضور بقسم التفضيلات

الحضور

عرض تواجد افتراضي

حالة تواجد Microsoft

حالة تواجد Cisco

بلا

تمكين معلومات تواجد Microsoft

لاسترداد معلومات التواجد، استخدم الحقل التالي:

بريد إلكتروني

تمكين معلومات تواجد Cisco

لاسترداد معلومات التواجد، استخدم الحقل التالي:

ملف تعريف المستخدم

طلب

الخيارات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

- **بادئة البريد الصوتي** – هذا الخيار يتيح لك إدخال بادئة تقوم بإرسال المكالمات مباشرة إلى البريد الصوتي لرقم داخلي عند قيامك بالنقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة اتصال، ثم تحديد تحويل إلى البريد الصوتي.
 - **طلب تلقائي** – يتيح لك هذا الخيار إمكانية طلب رقم داخلي أو خارجي تلقائيًا بعد مرور فترة محددة. ويمكنك تعيين فترة زمنية للخيار طلب تلقائي. ويتم إدخال الرقم المطلوب في المنطقة الموجودة أسفل المكالمات النشطة.
- يعرض الشكل ٢-٤ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب طلب.

الشكل ٢-٤ علامة التبويب طلب بقسم التفضيلات

تحويلات المكالمات

الخيارات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

- أثناء القيام بعملية السحب والإفلات أو النقر المزدوج
 - يتيح لك هذا القسم اختيار نوع التحويل الذي ترغب في إجرائه عند سحب مكالمات وإفلاتها أو النقر فوقها نقرًا مزدوجًا. يمكنك النقر فوق أحد أزرار الخيار لتحديد أحد الخيارات التالية:
 - إجراء تحويل بعد المراجعة
 - إجراء تحويل مباشر (هذا محدد افتراضيًا)
 - أثناء التحويل المباشر
 - أثناء التحويل المباشر لمكالمة، يمكنك تحديد إرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول. يعمل ذلك على تكديس المكالمات على الرقم الداخلي تلقائيًا إلى أن تتوفر وزيادة سرعة التعامل مع المكالمات.
 - أثناء إعادة إجراء المكالمات
 - أثناء إعادة إجراء المكالمات، يمكنك تحديد إرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول. يعمل ذلك على تكديس المكالمات على الرقم الداخلي تلقائيًا إلى أن تتوفر وزيادة سرعة التعامل مع المكالمات.
- يعرض الشكل ٢-٥ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب تحويلات المكالمات.

الشكل ٥-٢ علامة التبويب تحويل مكالمة بقسم التفضيلات

تحويلات المكالمات

أثناء القيام بعملياتي السحب والإفلات أو النقر المزدوج

إجراء تحويل بعد المراجعة

إجراء تحويل مباشر

أثناء التحويل المباشر

إرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول

أثناء إعادة إجراء المكالمات

إرسال المكالمات تلقائيًا على الخط المشغول

تعليق مكالمة

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

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

الشكل ٦-٢ علامة التبويب تعليق مكالمة بقسم التفضيلات

تعليق مكالمة

بعد تعليق مكالمة

إظهار كافة الأجهزة المعلقة

كتم

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

- إجراء بحث – يؤدي تحديد خانة الاختيار هذه إلى كتم المكالمات تلقائيًا عندما يقوم مسؤول التشغيل بالنقر فوق أي من حقول البحث.
 - ضغط المفاتيح الرقمية لطلب أرقام – يؤدي تحديد خانة الاختيار هذه إلى كتم المكالمات تلقائيًا عندما يقوم مسؤول التشغيل بطلب رقم.
 - تغيير شاشات الدليل أو تحديدها – في حالة قيام المستخدم بتحديد خانة الاختيار هذه، يتم تلقائيًا كتم المكالمات عند قيام مسؤول التشغيل بالنقر فوق الدلائل.
- عند اختيار أحد هذه الخيارات، يتم وضع المكالمات قيد الانتظار محلياً (على سماع الهاتف) وسوف يسمع المتصل الموسيقى أثناء الإنتظار. يعرض الشكل ٧-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب كتم.

الشكل ٢-٧ علامة التوبيب كتم بقسم التفضيلات

كتم

كتم المكالمات تلقائيًا عند

إجراء بحث

ضغط المفاتيح الرقمية لطلب أرقام

تغيير شاشات الدليل أو تحديدها

الندمات

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

الخيارات التالية متاحة في علامة التوبيب هذه:

- أثناء قيامي بتغيير حالتي إلى غير متاح – يحتوي هذا الخيار على خانة الاختيار **عدم تشغيل أية ندمات**. حدد هذا الخيار لمنع التطبيق من تشغيل ندمة ما أثناء غيابك بشكل مؤقت عن تطبيق Console Attendant.
- عندما تكون مكالمة في قائمة الانتظار يجب الرد عليها – يحتوي هذا الخيار على خانة الاختيار **تشغيل ندمة رنين**. حدد هذا الخيار لتشغيل ندمة أثناء انتظار مكالمة في قائمة الانتظار.
- عند انقضاء مهلة مكالمة – يحتوي هذا الخيار على خانة الاختيار **تشغيل ندمة رنين**. حدد هذا الخيار لتشغيل ندمة عند تحويل مكالمة من منطقة تقدم المكالمة أو منطقة تعليق المكالمة.

يعرض الشكل ٢-٨ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التوبيب ندمات.

الشكل ٢-٨ علامة التوبيب ندمات بقسم التفضيلات

ندمات

أثناء قيامي بتغيير حالتي إلى غير متاح

عدم تشغيل أية ندمات

عندما تكون مكالمة في قائمة الانتظار يجب الرد عليها

تشغيل ندمة رنين

عند انقضاء مهلة مكالمة

تشغيل ندمة رنين

دليل

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

- **مجموعات الدليل** - هذا ما يمكنك من التحكم في كيفية عرض دليل محدد. يمكن القيام بذلك إما بشكل جماعي عبر تحديد المربع المجاور لـ **يتم استخدام نفس الإعدادات في كل مجموعات الدليل**، ثم تحديد دليل حيث تعتمد كل الأدلة الأخرى المعلومات الخاصة بها. إذا كانت عدة أدلة مرئية، يؤدي تغيير مكان وعرض عمود في واحد فوراً إلى تغيير الآخرين بالطريقة ذاتها.
- 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 الأدلة الأخرى.
- عبر هذه القائمة، يمكنك تغيير الترتيب الذي ستعرضه به تلك الأدلة. ويجري هذا عبر تحديد دليل واستخدام مفاتيح سهم لأعلى ولأسفل لتحريكه عبر هذه القائمة.



ملاحظة

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

- **ترتيب العرض الافتراضي** - يتم استخدام البيانات الموجودة في حقل سجل جهة الاتصال لفرز جهات الاتصال عندما تظهر في الدليل. حدد من الإدارة، والاسم الأول، والمسمى الوظيفي، والاسم الأخير (الإعداد 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 حقول بيانات جهة الاتصال لعرضها في الدليل. يكون ترتيب سرد الحقول هو ترتيب عرضها. لتغيير ترتيب العرض، حدد كل حقل ذي صلة، ثم استخدم مفاتيح السهم لأعلى والسهم لأسفل لتغيير مكانه في القائمة.
 - **معايير البحث** - في هذا المقطع، يمكنك اختيار عدد حقول البحث وتحديد أي منها سيستخدم للبحث عن سجل في الدليل الداخلي. استخدم **عرض حقول البحث المتعددة** هذه على الشاشة لعرض ما يصل إلى ستة حقول.
- يعرض الشكل ٢-٩ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب دليل داخلي.

علامة التبويب الدليل بقسم التفضيلات

الشكل ٢-٩

دليل

مجموعات الدليل

يتم استخدام نفس الإعدادات في كل مجموعات الدليل

دليل كامل
op1

ترتيب العرض الافتراضي

اسم العائلة

إظهار المعلومات التالية

رمز التواجد الافتراضي
 رمز حالة الهاتف
 رمز الملاحظات
 رمز البدائل
 رقم
 اسم العائلة
 اسم أول
 إدارة
 مسمي وظيفي
 أحرف أولى

معايير البحث

عرض حقول البحث المتعددة هذه على الشاشة: 6

البحث 1: اسم العائلة

البحث 2: اسم أول

البحث 3: إدارة

البحث 4: مسمي وظيفي

البحث 5: موقع

البحث 6: رقم

مجموعات الدليل الشخصية

علامة تبويب مجموعات الدليل الشخصية تتيح لك مشاركة مجموعات الدليل الشخصية مع مسؤولي التشغيل الآخرين في المجتمع. لمزيد من المعلومات حول مجموعات الدليل الشخصية، راجع **مجموعات الدليل الشخصية (F4)**، صفحة ١-١٢.

تكون علامة تبويب مجموعات الدليل الشخصية متوفرة فقط عندما تكون الحالات التالية صحيحة:

- قمت بإنشاء مجموعة دليل شخصية واحدة على الأقل.
- في حالة تثبيت Cisco Unified Attendant Console بشكل سليم، يجب أن يتم تسجيل دخولك إلى خادم "الناشر". لا تظهر علامة التبويب عند تسجيل الدخول إلى خادم المشترك.
- يوجد مسؤول تشغيل واحد على الأقل في المجتمع ذاته لمشاركة مجموعة الدليل الشخصية معه.

الشكل ١٠-٢ علامة التبويب مجموعة الدليل الشخصية قسم التفضيلات

مجموعات الدليل الشخصية

مشاركة

كل المستخدمين الذين يبلغون حتى الوصول إلى مجموعة الدليل الشخصية المشتركة يتوفر لديهم القدرة على تحرير جهات الاتصال المضافة يدويًا أو حذفها أو إضافة جهات اتصال جديدة.

حدد مجموعة الدليل الشخصية التي تريد مشاركتها:

op1

حدد المستخدمين الذين تريد مشاركة مجموعة الدليل الشخصية أعلاه معهم.

يؤدي إلغاء تحديد مستخدم إلى إزالة مجموعة الدليل الشخصية من شاشته.

تحديد الكل إلغاء تحديد الكل

OP2
OP3

تعرض علامة التبويب قوائم:

- مجموعات الدليل الشخصية التي يمكن مشاركتها
- مسؤولو التشغيل الذين تمت مشاركة مجموعات الدليل الشخصية معهم

لمشاركة مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

الخطوة ١ حددها من القائمة العلوية.

الخطوة ٢ في القائمة السفلية، حدد خانة الاختيار المقابلة للمستخدمين الذين ترغب في مشاركة المجموعة معهم. إذا لزم الأمر، استخدم عناصر التحكم لتحديد أو إلغاء تحديد (مسح) خانة الاختيار لجميع المستخدمين.



ملاحظة

لإيقاف مشاركة مجموعة دليل شخصية مع مستخدم ما، امسح خانة الاختيار الموجودة بجوار الاسم.

الخطوة ٣ انقر فوق موافق أو تطبيق (يؤدي النقر فوق موافق إلى إغلاق علامة التبويب).

تظهر رسالة على أي وحدات تحكم مباشرة أخرى لإبلاغ الحاضرين عندما يتم مشاركة مجموعة دليل شخصية أو إلغاء مشاركتها.

أرقام بديلة

استخدم علامة تبويب الأرقام البديلة لتحديد كيفية عرض أي معلومات أرقام بديلة قد تملكها جهة الاتصال. علامة التبويب موضحة في الشكل ١١-٢.

الشكل ١١-٢ علامة التبويب أرقام بديلة بقسم التفضيلات

يتيح لك الإعداد **إظهار المعلومات التالية** تحديد المعلومات التي يتم عرضها مع جهة الاتصال. انقر فوق خانة الاختيار لتحديد المعلومات. استخدم السهمين لأعلى/أسفل لتحديد ترتيب عرض المعلومات.

ترتيب عرض الأرقام البديلة – استخدم السهمين لأعلى/أسفل لتحديد ترتيب عرض المعلومات. قم بتعيين هذا إلى نفس الترتيب المستخدم في منطقة الدليل.

عناوين الحقول

يمكنك تغيير نص **عناوين الحقول** الذي يظهر في التطبيق ببساطة عبر إدخال نص **عرض جديد** لاستبدال النص الافتراضي. لتغيير القيمة الموجودة في العمود نص **عرض** في علامة التبويب **عناوين الحقول**، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ حدد النص في العمود نص **العرض**. بشكل مبدئي، يكون هذا مطابق للنص الافتراضي.

الخطوة ٢ اكتب نص **عرض جديد**.

الخطوة ٣ انقر فوق موافق.

لاستعادة النص الافتراضي، انقر فوق الزر استعادة الإعدادات الافتراضية. يعرض الشكل ١٢-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب عناوين الحقول.

الشكل ١٢-٢ علامة التبويب عناوين الحقول بقسم التفضيلات

عناوين الحقول

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

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

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

استعادة الإعدادات الافتراضية

الفرز الثانوي



ملاحظة

يتم تمكين علامة التيوبيب هذه فقط عندما يتم تسجيل خروجك من Cisco Unified Attendant Console: لا يمكنك تغيير معلمات الفرز الثانوي في حالة تسجيل الدخول.

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

لتغيير القيم في عمود الفرز الثانوي، اتبع الخطوات التالية:

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

يعرض الشكل ١٣-٢ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التيوبيب فرز ثانوي.

الشكل ١٣-٢ مثال على علامة التيوبيب فرز ثانوي بقسم التفضيلات

فرز ثانوي

فرز ثانوي

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

يمكنك تخصيص الطريقة التي يقوم بها التطبيق لفرز البيانات والبحث عنها وذلك عن طريق تحديد عمود الفرز الثانوي. إذا كنت غير راضٍ عن أعمدة الفرز الثانوي التي قمت بتعيينها، يمكنك الرجوع إلى الإعدادات الافتراضية من خلال النقر فوق زر استعادة الإعدادات الافتراضية.

العمود الفرز الثانوي	العمود
اسم العائلة	العنوان
اسم العائلة	أحرف أولى
اسم العائلة	اسم أول
اسم العائلة	اسم أوسط
اسم أول	اسم العائلة

استعادة الإعدادات الافتراضية

بحث بعامل التصفية

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

- أثناء التحكم في المكالمات

حدد الاحتفاظ ببحث الدليل الحالي للاحتفاظ بنتائج البحث أثناء أحداث التحكم في المكالمات. وإذا لم تحدد هذا، ستقوم أحداث التحكم في المكالمات (مثل الرد على مكالمات وتحويل مكالمات إلى الرقم الداخلي لمسئول التشغيل وانتهاء المكالمات) بمسح نتائج البحث وإعادة عرض الدليل كاملاً. عندما تقوم بتحديد هذا، يتعين عليك الضغط على +F3 لمسح نتائج البحث.

- بحث بمعامل AND

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



ملاحظة

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

- أثناء إجراء بحث بعامل التصفية

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

- البحث الأفقي

تتيح لك ميزة البحث الأفقي إمكانية البحث عن جهة اتصال بديلة بالضغط على الزر Ctrl-F2. حدد من بلا، أو الاسم الأول، أو الاسم الأخير، أو حقل المستخدم ١، أو المسمى الوظيفي، أو الموقع، أو الإدارة، أو الرقم. يؤدي تحديد بلا إلى تعطيل البحث الأفقي.

يعرض الشكل ٢-١٤ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب بحث بعامل التصفية.

الشكل ٢-١٤ علامة التبويب بحث بعامل التصفية بقسم التفضيلات

بحث بعامل التصفية

أثناء التحكم في المكالمات

الاحتفاظ ببحث الدليل الموجود

بحث بمعامل AND

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

أريد استخدام البحث بمعامل AND

أثناء إجراء بحث بعامل التصفية

اضغط Enter لإجراء البحث

البحث بعد كل مُغطة على المفتاح

البحث بعد المهلة

مهلة البحث

ثواني

5 1

1 ثانية

بحث أفقي

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

بلا

تسجيل

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

- قاعدة البيانات: لتمكين تسجيل أنشطة قاعدة البيانات داخل تطبيق console.
- اتصال الخادم: لتمكين تسجيل أنشطة الخادم داخل تطبيق console.

يظهر مسار السجل واسم الملف.

يعرض الشكل ٢-١٥ الخيارات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب تسجيل.

الشكل ١٥-٢ علامة التبويب تسجيل بقسم التفضيلات

تسجيل

معلومات تسجيل الدخول

قاعدة بيانات

اتصال الخادم

مسار السجل واسم الملف:

C:\Program Files (x86)\Cisco\Logging\OPR\Log\OPRlog.txt

إعدادات متقدمة

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



ملاحظة

إذا استخدمت التحويلات المباشرة، فستفقد وظيفة إعادة الاتصال ولن يتمكن النظام من إعادة الاتصال داخلياً باستثناء المكالمات الواردة إلى الأجهزة المُراقبة من خلال خادم Cisco Unified Attendant Console.

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

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

يعرض الشكل ١٦-٢ الإعدادات التي يمكن تهيئتها من علامة التبويب إعدادات متقدمة.

الشكل ١٦-٢ علامة التبويب إعدادات متقدمة بقسم التفضيلات

إعدادات متقدمة

عند تحويل المكالمات

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

كافة المكالمات

مكالمات داخلية

مكالمات خارجية

لا توجد مكالمات

الرجاء مراجعة الوثائق للحصول على معلومات تفصيلية حول الخيارات المتاحة



باستخدام Cisco Unified Attendant Console

يوضح هذا القسم كيفية استخدام Cisco Unified Attendant Console للقيام بما يلي:

- الرد على المكالمات، صفحة ٢-٣
- تحويل المكالمات، صفحة ٧-٣
- إجراء المكالمات، صفحة ١١-٣
- وضع مكالمات في الانتظار، صفحة ١٢-٣
- استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار، صفحة ١٣-٣
- كتم المكالمات، صفحة ١٣-٣
- تعليق مكالمة، صفحة ١٣-٣
- استرداد المكالمات المعلقة، صفحة ١٤-٣
- مكالمات المؤتمر، صفحة ١٥-٣
- إعادة إجراء المكالمات، صفحة ١٥-٣
- التبديل بين المكالمات، صفحة ١٥-٣
- التحكم في المكالمات التي تم استعادتها، صفحة ١٦-٣
- توفير رموز التحويل الإجباري (FAC) ورموز حالة العميل (CMC)، صفحة ١٧-٣
- مسح المكالمات، صفحة ١٨-٣
- استخدام وضع الطوارئ، صفحة ١٨-٣
- إرسال رسائل بريد إلكتروني، صفحة ١٩-٣
- عرض حالة المكالمات، صفحة ١٩-٣
- عرض تفاصيل جهات الاتصال واستخدامها، صفحة ٢١-٣
- عرض حالة تواجد Cisco Unified، صفحة ٢٥-٣
- عرض حالة تواجد Microsoft، صفحة ٢٦-٣

الرد على المكالمات

يتلقى Cisco Unified Attendant Console نوعين من المكالمات،

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

تظهر المكالمات التي يتم تلقيها في منطقة المكالمات النشطة (F7). ويوضح الشكل ٨-١ صفحة ١٩-١ مثالاً لمكالمة في منطقة المكالمات النشطة. يتم ترتيب المكالمات الواردة إلى النظام ووضعها في قائمة الانتظار في منطقة كافة قوائم الانتظار (F8). يمكن الرد على المكالمات باستخدام الطريقتين التاليتين،

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

رد على التالي

يتم ترتيب المكالمات الواردة حسب الأولوية في النظام، ثم تظهر في منطقة مكالمات في قوائم الانتظار (F8) بترتيب تنازلي للأولوية. استخدم الرد على التالي للرد على المكالمات بترتيب الأولوية التي يحددها النظام. للرد على المكالمات التالية باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التاليتين:

الخطوة ١ اضغط المفتاح F8 لتحديد المنطقة مكالمات في قائمة الانتظار.

الخطوة ٢ اضغط على المفتاح Plus (+)

يتم تحويل المكالمات ذات الأولوية الأعلى التالية إلى سماع الهاتف.

للرد على المكالمات التالية باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التاليتين:

الخطوة ١ انقر بزر الماوس الأيمن في منطقة مكالمات في قائمة الانتظار.

الخطوة ٢ من القائمة، اختر رد على التالي.

سيتم تحويل المكالمات التي تقع في المرتبة التالية في ترتيب الأولوية بغض النظر عن المكالمات التي تم النقر فوقها بزر الماوس الأيمن إلى سماع الهاتف.

انتقاء

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

الخطوة ١ اضغط على F9 لتحديد منطقة قوائم الانتظار.

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

الخطوة 3 ستعرض منطقة F8 المكالمات الموجودة في حالة انتظار في قائمة الانتظار المحددة.



ملاحظة

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

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

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

الخطوة 1 حدد منطقة مكالمات في قائمة الانتظار عبر الضغط على المفتاح F8.

الخطوة 2 باستخدام مفتاحي الأسهم لأعلى ولأسفل، حدد المكالمات المطلوب الرد عليها.

الخطوة 3 اضغط المفتاح إدخال للاتصال بالمكالمة.

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

الخطوة 1 حدد المنطقة كل قوائم الانتظار.

الخطوة 2 انقر فوق المكالمات المناسبة.

الخطوة 3 انقر فوق الزر  رد على المكالمات في شريط أدوات التحكم في المكالمات.

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



ملاحظة

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

التسليم الإجباري

يمكن تعيين قائمة انتظار معينة ليتم الرد عليها على الفور من قبل Attendant المتاح التالي. تتم تهيئة المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار تلك لتقديمها إلى Attendant الساكن الأطول أو مشاركة العمل الدائري بين Attendants المسجلة وللرد على المكالمات في قائمة الانتظار. لا يتطلب مفتاح الرد على التالي (Plus) حيث تظهر المكالمات تلقائياً في منطقة المكالمات النشطة وترن ساعة الهاتف. يمكنك الرد على المكالمات بالنقاط سماعة الهاتف، أو بالنقر فوق الزر  رد على المكالمات.

يمكن لمسؤولي التشغيل تسجيل الخروج أثناء وصول تحويل إجباري لمكالمة برنين إلى سماعة الهاتف.

دليل إعادة توجيه المكالمات

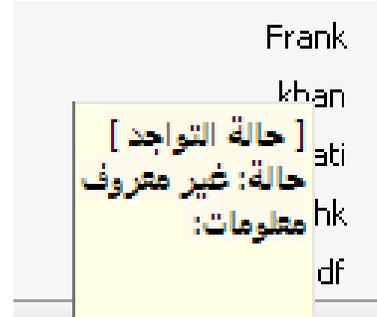
إذا كانت جهة الاتصال لديها إعادة توجيه مضبوطة على جهازها فإن الرمز سوف يعكس هذا في منطقة الدليل.



ملاحظة

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

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



لرؤية الخطوط الثانوية، اضغط على F2، الذي يعرض إطار حالة التواجد.

الأرقام البديلة وحالة التواجد

لعرض الأرقام البديلة وحالة التواجد لجهة اتصال، حدد جهة الاتصال واضغط على **F2**. يظهر إطار الأرقام البديلة <جهة الاتصال> - [التواجد]. على سبيل المثال:



كما يظهر إطار الأرقام البديلة في حالة قيامك بتحويل مكالمة إلى رقم داخلي بحالة تواجد معينة.

انقر فوق عناصر التحكم على الجانب الأيسر للإطار لعرض جزء يحتوي على المعلومات ذات الصلة. تحتوي كل الأجزاء على ما يلي:

- تفاصيل جهة الاتصال البديلة - يسرد أية أرقام بديلة لجهة الاتصال. وفي حالة حفظ الرقم في الدليل، يتم عرض اسم جهة الاتصال بالكامل بدلاً من الرقم نفسه.
- عناصر التحكم في المكالمات - استخدم هذه العناصر للتحكم في مكالمة إلى رقم بديل، على سبيل المثال لوضعه في الانتظار. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع التحكم في المكالمات، صفحة 3-6.

فيما يلي المحتويات الخاصة بكل جزء:
الجدول ١-٣ جزء الأرقام البديلة

جزء	يعرض
الملخص	حالة هاتف جهة الاتصال وتواجد Cisco وتواجد Microsoft.
حالة الهاتف	حالة هاتف جهة الاتصال، بما في ذلك حالة أي خطوط متعددة مرتبطة بالهاتف.
تواجد Cisco	تواجد Cisco. في حالة عدم تهيئة تواجد Cisco، تظهر الحالة مجهول.
تواجد Microsoft	تواجد Microsoft والملاحظات. في حالة عدم تهيئة تواجد Microsoft، تظهر الحالة مجهول.

تظهر رموز حالة الهاتف في الجدول ٢-٣.

الجدول ٢-٣ رموز حالة الهاتف

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

التحكم في المكالمات

للتحكم في مكالمة، قم بما يلي:

الخطوة ١ حدد جهة اتصال من تفاصيل جهة الاتصال البديلة.

الخطوة ٢ انقر فوق رمز التحكم في المكالمة المطلوبة:

- رد على مكالمة
- مكالمة
- تحويل بعد المراجعة
- تحويل مباشر
- تحويل إلى البريد الصوتي
- وضع في الانتظار
- وضع في الانتظار مع ملاحظات

- بدء المؤتمر
- تعليق مكالمة

بدلاً من ذلك، انقر فوق إغلاق للإلغاء.

يسرد الجدول ٣-٣ اختصارات لوحة المفاتيح التي يمكنك استخدامها:

الجدول ٣-٣ ضغطات المفاتيح المستخدمة للتحكم في المكالمات

المفتاح	الوصف
إدخال	يتم تحويل المكالمة بصورة بعد المراجعة إلى الرقم البديل المحدد.
إدخال + إدخال (اضغط على Enter مرتين)	يتم تحويل المكالمة بصورة غير مباشرة إلى الرقم البديل المحدد.
Ctrl-P	يتم فتح مربع الحوار تعليق ونداء للمكالمة لجهة الاتصال المحددة البديلة. لا يسري هذا إلا عندما يكون النداء قيد التشغيل وجهة الاتصال المحددة داخلية، ويكون النداء مدعوماً من خلال الهاتف البديل المحدد.

تحويل المكالمات

بعد الرد على المكالمة، يمكنك تحويلها إلى أي جهاز أو جهة اتصال أو رقم خارجي مطلوب. يمكن إجراء التحويل على أنه تحويل مباشر أو تحويل بعد مراجعة (مُبلغ). يمكن تحويل المكالمات إلى أية جهة متاحة إما داخلياً أو خارجياً.

يُعد تحويل المكالمات إجراءً مباشراً باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح ويمكن إتمامه إما بإدخال الرقم الداخلي المطلوب (إذا كان معروفاً)، أو البحث عن جهة الاتصال الصحيحة في الدلائل.

التحويل المباشر هو مكالمة يتم تحويلها بدون مراجعة المستقبل.

التحويل المباشر إلى رقم معروف

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

الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد مكالمة في منطقة المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ اكتب رقم الوجهة (داخلي أو خارجي). سيتم وضع المؤشر تلقائياً في مربع الطلب.

الخطوة ٣ اضغط على **Enter** مرتين بتتابع سريع لتحويل المكالمة.

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

الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد مكالمة في منطقة المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ باستخدام لوحة المفاتيح، اكتب رقم الوجهة (داخلي أو خارجي). سيتم وضع المؤشر تلقائياً في مربع الطلب.

الخطوة ٣ اضغط المفتاح إدخال. سيعمل ذلك على بدء التحويل.

الخطوة ٤ اضغط المفتاح  تحويل مرة أخرى لتحويل المكالمة.

التحويل المباشر لجهة اتصال دليل

في حالة عدم معرفة الرقم الداخلي للمستقبل المطلوب، يمكنك البحث في الدليل بسهولة للعثور على جهة الاتصال الصحيحة. تتيح الدلائل القيام بعمليات البحث عبر رقم البحث الذي يظهر عند أعلى منطقة الدليل. لتحويل مكالمة مباشرة إلى جهة اتصال دليل باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد مكالمة في منطقة المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ عند استخدام حقل البحث المعروف أولاً في إجراء البحث، ببساطة اشرع في الكتابة. أو بدلاً من ذلك اضغط على المفتاح F3، سينتقل المؤشر إلى أول حقل بحث معروف. سينتقل المؤشر تلقائياً إلى حقل البحث الأول. إذا كنت تريد استخدام حقل بحث غير حقل البحث المعروف أولاً على الشاشة، فاستخدم المفتاح تبويب للبحث عن الحقل المناسب للكتابة فيه.

الخطوة ٣ أثناء ذلك، سيتقلص الدليل حيث يتم التطابق مع جهات الاتصال (تبعاً لكيفية تهيئة بحث بعامل التصفية؛ لمزيد من المعلومات، راجع بحث بعامل التصفية، صفحة ١٥-٢). استمر في الكتابة حتى يتم العثور على جهة الاتصال المطلوبة، أو استخدم مفتاحي السهم لأعلى أو لأسفل لتمييز جهة الاتصال.

الخطوة ٤ انقر نقرًا مزدوجًا فوق المفتاح **Enter** لتحويل المكالمة.

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

الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد مكالمة في منطقة المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ انقر داخل حقل البحث المطلوب في منطقة الدليل. أو بدلاً من ذلك، عند الضغط على المفتاح F3، سينتقل المؤشر إلى أول حقل بحث معروف في الدليل المعروف

الخطوة ٣ ابدأ في الكتابة وأثناء الكتابة سيتقلص الدليل كلما تطابق معيار البحث مع جهات اتصال. استمر في الكتابة حتى تظهر جهة الاتصال المطلوبة، ثم استخدم الماوس لتحديد.

الخطوة ٤ انقر فوق جهة الاتصال نقرًا مزدوجًا لبدء التحويل.

الخطوة ٥ اضغط على المفتاح  لتحويل المكالمة.

أو

الخطوة ١ ضع مؤشر الماوس عند المكالمة المناسبة داخل منطقة المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ اضغط بزر الماوس الأيسر.

الخطوة ٣ أثناء الاستمرار في ضغط زر الماوس، قم بسحب المكالمة إلى الواجهة المناسبة داخل منطقة الدليل، ثم اترك زر الماوس.



ملاحظة فمثلاً عندما تكون جهة الاتصال في مجموعة دليل شخصية معينة، يمكنك فتح هذا الدليل عبر وضع مؤشر الماوس فوق تبويب مجموعة الدليل الشخصية لفتحه قبل تحديد جهة الاتصال.

أو

الخطوة ١ حدد تفاصيل المكالمة التي يتم عرضها في منطقة المكالمات النشطة.

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

في حالة عدم الرد على مكالمة محولة خلال فترة معينة من الوقت، يتم استعادة المكالمة مرة أخرى إلى منطقة المكالمات النشطة. يمكن التعامل مع هذه المكالمات من خلال عناصر تحكم المكالمة التي تمت استعادتها الموضحة في التحكم في المكالمات التي تم استعادتها، صفحة ٣-٦.

بدء تحويل بعد المراجعة

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

تحويل بعد المراجعة إلى رقم معروف

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

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

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

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

التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل

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

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

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد مكالمة في منطقة المكالمات النشطة.
- الخطوة ٢ حدد الدليل الذي تظهر جهة الاتصال فيه. ويمكن القيام بذلك عبر الضغط على زر **Alt** وعدد من التبويب. مثال: **Alt** و **3** سوف تفتح التبويب الثالث، **Alt** و **5** سوف تفتح التبويب الخامس.

- الخطوة ٣** عند استخدام حقل البحث المعروف أولاً في إجراء البحث، ببساطة اشرح في الكتابة. سينتقل المؤشر تلقائياً إلى حقل البحث الأول. أو بدلاً من ذلك، عند الضغط على المفتاح F3، سينتقل أيضاً المؤشر إلى أول حقل بحث. إذا كنت تريد استخدام حقل بحث غير حقل البحث المعروف أولاً على الشاشة، فاستخدم المفتاح تبويب للبحث عن الحقل المناسب للكتابة فيه.
- الخطوة ٤** أثناء ذلك، سيتقلص الدليل حيث يتم التطابق مع جهات الاتصال (تبعاً لكيفية تهيئة بحث **بعامل التصفية**؛ لمزيد من المعلومات، راجع **بحث بعامل التصفية، صفحة ١٥-٢**). استمر في الكتابة حتى يتم العثور على جهة الاتصال المطلوبة، أو استخدم مفتاحي السهم لأعلى أو لأسفل لتمييز جهة الاتصال.
- الخطوة ٥** اضغط على المفتاح **Enter** لبدء مكالمة الاستفسار.
- الخطوة ٦** بعد التحويل بعد المراجعة، اضغط على المفتاح **Enter** مرة أخرى لإكمال التحويل.

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

- الخطوة ١** قم بالرد على مكالمة أو حدد مكالمة في منطقة **المكالمات النشطة**.
- الخطوة ٢** انقر داخل حقل البحث المطلوب في الدليل المطلوب. في حال إنشاء دلائل شخصية، انقر على تبويب الدليل المناسب.
- الخطوة ٣** أبدأ في الكتابة، وأثناء ذلك، سيتقلص الدليل حيث يتم التطابق مع جهات الاتصال (تبعاً لكيفية تهيئة بحث **بعامل التصفية**، راجع **بحث بعامل التصفية، صفحة ١٥-٢**). استمر في الكتابة حتى تظهر جهة الاتصال المطلوبة، ثم استخدم الماوس لتحديدتها.
- الخطوة ٤** انقر فوق جهة الاتصال نقرًا مزدوجًا لبدء التحويل.
- الخطوة ٥** اضغط المفتاح  **تحويل** لتحويل المكالمة بعد المراجعة.
- أو

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

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

على الرغم من أن هذه الإجراءات تشمل القيام بمكالمة مراجعة أو مكالمة استفسار، ففي حال عدم الرد على مكالمة محولة خلال فترة معينة من الوقت، يتم استعادة المكالمة مرة أخرى إلى منطقة المكالمات النشطة. يمكن التعامل مع هذه المكالمات من خلال عناصر تحكم المكالمات التي تمت استعادتها الموضحة في **التحكم في المكالمات التي تم استعادتها، صفحة ١٦-٣**.

إجراء المكالمات

يتيح لك Cisco Unified Attendant Console إمكانية طلب المكالمات وإجرائها. يمكن إجراء المكالمات مباشرةً إلى جهة اتصال أو يمكن إجراؤها باستخدام عناصر تحكم المكالمات المختلفة مثل تعليق المكالمات والتحويل والمؤتمر. عناصر التحكم هذه مشروحة بالتفصيل، راجع ملحق ١، "رموز شريط أدوات تحكم في المكالمات". يوجد نوعان من المكالمات التي يمكن إجراؤها:

- **مكالمة داخلية** – وهي المكالمات التي يتم إجراؤها إلى الأرقام الموجودة داخل النظام. على سبيل المثال، في مركز الاتصال، يُطلق على المكالمات التي يتم إجراؤها إلى الأرقام الموجودة داخل مركز الاتصال اسم الأرقام الداخلية.
- **مكالمة خارجية** – وهي المكالمات التي يتم إجراؤها إلى الأرقام الموجودة خارج النظام. على سبيل المثال، يستطيع مسؤول التشغيل في مركز الاتصال إجراء مكالمة إلى عميل ما لأغراض التسويق.

إجراء المكالمات الداخلية

للاتصال برقم داخلي، اتبع الخطوتين التاليتين:

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

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

إجراء مكالمات خارجية

لإجراء مكالمة خارجية باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوتين التاليتين:

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

عند البدء في كتابة القيم الرقمية، ليس من الضروري وضع مؤشر الماوس في مربع الاتصال؛ حيث سيتم الكتابة فيه تلقائيًا.

لإجراء مكالمة خارجية باستخدام الماوس، اتبع الخطوتين التاليتين:

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

وضع مكالمات في الانتظار

أثناء الرد على مكالمات، يتيح تطبيق Cisco Unified Attendant Console إمكانية وضع مكالمات نشطة في الانتظار للرد على المكالمات الواردة الأخرى. يتم وضع مكالمات في الانتظار في قائمة انتظار الخدمة للفترة التي تم تعيينها باعتبارها فترة وضع مكالمات في الانتظار في تطبيق Cisco Unified Attendant Admin. بعد انقضاء فترة وضع المكالمات في الانتظار تتغير حالة المكالمات من مكالمات في الانتظار إلى مهلة الوضع في الانتظار. بعدئذ، يمكن التعامل مع هذه المكالمات من خلال عناصر تحكم المكالمات التي تمت استعدادها الموضحة في التحكم في المكالمات التي تم استعدادها، صفحة ١٦-٣. يمكن استعادة مكالمات في حالة الوصول إلى المهلة أو عدم الوصول إليها. يعرض الشكل ١-٣ مثالاً لمكالمات في وضع الانتظار في المنطقة تقدم المكالمات.

الشكل ١-٣ مكالمات في الانتظار في منطقة تقدم المكالمات

المكالمات قيد التقدم				
[F5]	مكالمة لـ	وقت الانتظار	مكالمة من	حالة
		0:00	داخلي	مكالمة في ...
			5511	
	q1 Queue			

سيتم عرض المكالمات في منطقة تقدم المكالمات واستعادتها إلى منطقة المكالمات النشطة في أي وقت.

لوضع مكالمات في الانتظار باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التاليين:

الخطوة ١ اضغط على F7 لتحديد منطقة المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ حدد مكالمات باستخدام مفتاحي سهم لأعلى وسهم لأسفل.

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

لوضع مكالمات في الانتظار باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التاليين:

الخطوة ١ حدد مكالمات في منطقة مكالمات نشطة.

الخطوة ٢ انقر فوق الزر  وضع في الانتظار.

استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار

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

الخطوة 1 اضغط على F5 لتحديد منطقة تقدم المكالمات.

الخطوة 2 حدد مكالمات باستخدام مفتاحي سهم لأعلى وسهم لأسفل.

الخطوة 3 اضغط المفتاح (صفحة لأسفل) لاسترداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار.

لإستعادة مكالمات من وضع الانتظار باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة 1 انقر فوق مكالمات تم وضعها في الانتظار في منطقة تقدم المكالمات.

الخطوة 2 انقر فوق الزر  استرداد.

كتم المكالمات

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

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

تعليق مكالمات

يتيح لك تطبيق Cisco Unified Attendant Console إمكانية تعليق المكالمات إلى جهاز تعليق مكالمات. يمكن الرد على مكالمات معلقة من أي هاتف موجود على مدير الاتصالات الموحدة من Cisco عن طريق طلب الرقم الداخلي الذي تم تعليق المكالمات عليه ببساطة. يمكنك تعليق مكالمات على جهاز تعليق محدد، أو السماح للنظام بتحديد الجهاز نيابة عنك. يمكنك معرفة أجهزة تعليق المكالمات المتاحة من منطقة تعليق مكالمات.

لتعليق مكالمات باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة 1 اضغط على F7 لتحديد منطقة المكالمات النشطة.

الخطوة 2 حدد مكالمات باستخدام مفتاحي سهم لأعلى وسهم لأسفل.

الخطوة 3 اضغط مفتاح بداية لتعليق المكالمات على أحد أجهزة تعليق المكالمات المتاحة.

لتعليق مكالمات باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة 1 حدد مكالمات في منطقة المكالمات النشطة.

الخطوة ١ انقر فوق الزر تعليق مكالمة.

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

الخطوة ١ قم بتحديد المكالمات في الحقل مكالمات نشطة

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

في حالة عدم الرد على مكالمات معلقة خلال فترة معينة من الوقت، يتم استعادة المكالمات مرة أخرى إلى منطقة تقدم المكالمات. عندئذ، يمكن التعامل مع هذه المكالمات من خلال عناصر تحكم المكالمات التي تمت استعادتها الموضحة في التحكم في المكالمات التي تم استعادتها، صفحة ١٦-٣.

استرداد المكالمات المعلقة

لاسترداد مكالمات معلقة باستخدام الماوس، في جهاز تعليق مكالمات حيث تم تعليق المكالمات، قم بأي مما يلي:

- انقر نقرًا مزدوجًا فوق الجهاز
- قم بسحب المكالمات وإفلاتها إلى جزء المكالمات النشطة (F7).
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق الجهاز وحدد استرداد من القائمة.
- انقر فوق الزر استرداد.

لاسترداد مكالمات معلقة باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التاليتين:

الخطوة ١ قم بطلب رقم جهاز التعليق.

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

مكالمات المؤتمر

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

- الخطوة ١ حدد الرقم الداخلي المطلوب إضافته إلى المؤتمر أو اكتب الرقم.
- الخطوة ٢ اضغط الزر  بدء مؤتمر وسيبدأ المؤتمر.
- الخطوة ٣ انتظر حتى يرد الطرف الثالث، ثم اضغط الزر  مؤتمر.

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

- الخطوة ١ حدد الرقم الداخلي المطلوب إضافته إلى المؤتمر أو اكتب الرقم.
- الخطوة ٢ اضغط على المفتاح **End**.
- الخطوة ٣ انتظر حتى يرد الطرف الثالث، ثم اضغط الزر **نهاية** حتى يشترك الأطراف الثلاثة.

بمجرد أن يكون المؤتمر قيد التشغيل، يتم تظليل حقل إضافي في منطقة المكالمات النشطة. يسمى الحقل باسم **عنصر التحكم في المؤتمر** ويستخدم لإخراجك من المكالمة بمجرد بدء كافة الأطراف المحادثة. ويظهر. الشكل ٨-١ صفحة ١-١٩ مثالاً لمكالمة مؤتمر في منطقة المكالمات النشطة.

في حالة عدم رد أحد الأطراف على مكالمة المؤتمر، يتم استعادة المكالمة. عندئذ، يمكن التعامل مع هذه المكالمات من خلال **عناصر تحكم المكالمة التي تمت استعادتها** الموضحة في **التحكم في المكالمات التي تم استعادتها**، صفحة ٣-١٦.



ملاحظة

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

إعادة إجراء المكالمات

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

- وضع مكالمة في الانتظار
- تحويل مكالمة
- مكالمة مؤتمر
- تعليق مكالمة

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

التبديل بين المكالمات

يمكنك التبديل بين مكالمتين قيد التشغيل، إحداهما موضوعة في الانتظار والأخرى متصلة. عند الاتصال بجهة اتصال للمراجعة، يتم وضع المكالمة الواردة في الانتظار. بمجرد قبول الشخص المستقبل الرد، يمكنك النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة الواردة في منطقة **المكالمات النشطة** واختيار **تبديل**. ستصبح المكالمة الواردة التي تم وضعها في الانتظار خلال المراجعة نشطة. على الجانب الآخر، سيتم وضع المكالمة التي تم إجراؤها إلى جهة الاتصال الخارجية في الانتظار. يمكنك أيضًا التبديل باستخدام لوحة المفاتيح باستخدام مفتاح زائد (+).

التحكم في المكالمات التي تم استعادتها

في حالة عدم إمكانية توصيل مكالمة برقم داخلي، يتم إرجاعها إلى منطقة تقدم المكالمة (F5). قد يرجع ذلك إلى عدم تمكن جهة الاتصال من الرد على المكالمة في الوقت المناسب. يقدم تطبيق Cisco Unified Attendant Console مجموعة من عناصر التحكم في المكالمة المهيأة خصيصًا للتعامل مع المكالمات التي تمت استعادتها دون الحاجة إلى البحث عن المرسل إليه مرة أخرى. بمجرد وصول المكالمة إلى منطقة **المكالمات النشطة** بعد إرجاعها من منطقة **تقدم المكالمة** يمكنك عرض **عناصر التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها** ببساطة بالنقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة. تشبه عناصر تحكم المكالمات هذه عناصر التحكم التي سبق شرحها. الفرق الوحيد هو أنه في حالة المكالمات التي تمت استعادتها، فإن جميع عناصر التحكم في المكالمات تكون داخل سياق جهة الاتصال الذي تم تحويل المكالمة إليه مبدئيًا. عند النقر فوق المكالمة التي تم استردادها واختيار **بدء المؤتمر**، ستتم إضافة جهة الاتصال الموجودة على الرقم الداخلي الذي تمت استعادة المكالمة منه إلى المؤتمر تلقائيًا. قد لا تكون بحاجة إلى البحث في الدليل أو تحديد الرقم الداخلي الخاص بجهة الاتصال هذه على وجه الخصوص.

يلخص الجدول ٤-٣ ما يمكنك القيام به في مكالمة تمت استعادتها.

الجدول ٤-٣ عناصر التحكم بالمكالمات المستخدمة على المكالمات التي تمت استعادتها

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

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

الجدول ٤-٣ عناصر التحكم بالمكالمات المستخدمة على المكالمات التي تمت استعادتها

اسم عنصر التحكم	الرمز	الوصف
إرسال على الخط المشغول		انقر لتحويل مكالمة إلى مسؤول تشغيل مشغول.
تعليق مكالمة		انقر لوضع المكالمة على جهاز تعليق المكالمات.

يمكن أن يعمل النقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة في منطقة المكالمات النشطة واختيار أحد خيارات القائمة أيضًا على تنفيذ العمليات المذكورة أعلاه. يمكنك أيضًا الوصول إلى هذه الخيارات باستخدام لوحة المفاتيح، كما هو موضح في [صفحة ١-١](#).

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 Cisco Unified Attendant Admin. إذا كان هذا مطلوبًا خلال التحويل بعد المراجعة سيظهر مربع حوار على الشاشة، قم ببساطة بإدخال الرمز الصحيح وسيتم إجراء المكالمة.

رمز التحويل الإجباري (FAC)

تُستخدم رموز التحويل الإجباري لتوفير الأمان في تطبيق مدير الاتصالات الموحدة من Cisco لطلب أنماط التوجيه. عادةً، يُستخدم هذا لحظر إجراء مكالمات إلى أرقام خارجية أو دولية. على سبيل المثال، غالبًا في مراكز الاتصال، يُسمح لبعض العملاء فقط بإجراء تحويلات بعد المراجعة خارجية إلى أرقام معينة. ويهدف تطبيق الأمان، يتم تقديم رمز تحويل إجباري إلى هؤلاء المتصلين. يتمثل مفهوم FAC (رمز التحويل الإجباري) في أنه عند إجراء تحويل مكالمات خارجي يحميه FAC (رمز التحويل الإجباري)، يجب إدخال FAC (رمز التحويل الإجباري) قبل أن تتمكن من متابعة المكالمة. في حالة إدخال FAC (رمز التحويل الإجباري) غير صحيح، أو عدم إدخال أي FAC (رمز التحويل الإجباري)، لا تتم المكالمة. يعرض الشكل ٢-٣ مربع الحوار FAC (رمز التحويل الإجباري).

مربع الحوار FAC

الشكل ٢-٣



رمز حالة العميل (CMC)

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

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

مسح المكالمات

لقطع اتصال مكالمات نشطة عند إتمام الاستفسار، يجب مسح المكالمات من منطقة المكالمات النشطة. لمسح مكالمات باستخدام لوحة المفاتيح، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ اضغط على F7 لتحديد منطقة المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ اضغط المفتاح إدخال.

لمسح مكالمات باستخدام الماوس، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ انقر فوق المكالمات المناسبة داخل منطقة المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ انقر بزر الماوس الأيمن ثم حدد مسح المكالمات.

استخدام وضع الطوارئ

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

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

الخطوة ١ من القائمة الرئيسية، اختر خيارات < طوارئ.

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

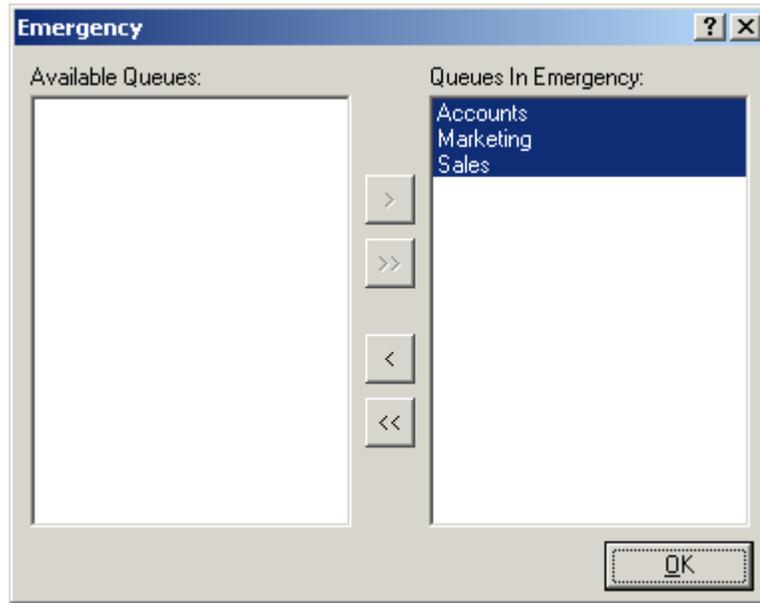
الخطوة ٣ في مربع رسالة تعيين وضع الطوارئ، انقر فوق نعم لنقل كافة قوائم الانتظار إلى وضع الطوارئ.

الخطوة ٤ انقر فوق موافق لإكمال العملية.

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

قوائم الانتظار في وضع الطوارئ

الشكل ٣-٣



لإخراج قوائم انتظار من وضع الطوارئ، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ انقر بزر الماوس الأيمن فوق قائمة انتظار، ثم حدد طوارئ.

الخطوة ٢ انقر فوق موافق لإتمام العملية.

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. ويمكنك كذلك تحديد جهة اتصال عبر النقر بزر الماوس الأيمن ومن القائمة الفرعية جهة الاتصال يوجد خيار إرسال بريد إلكتروني.



ملاحظة

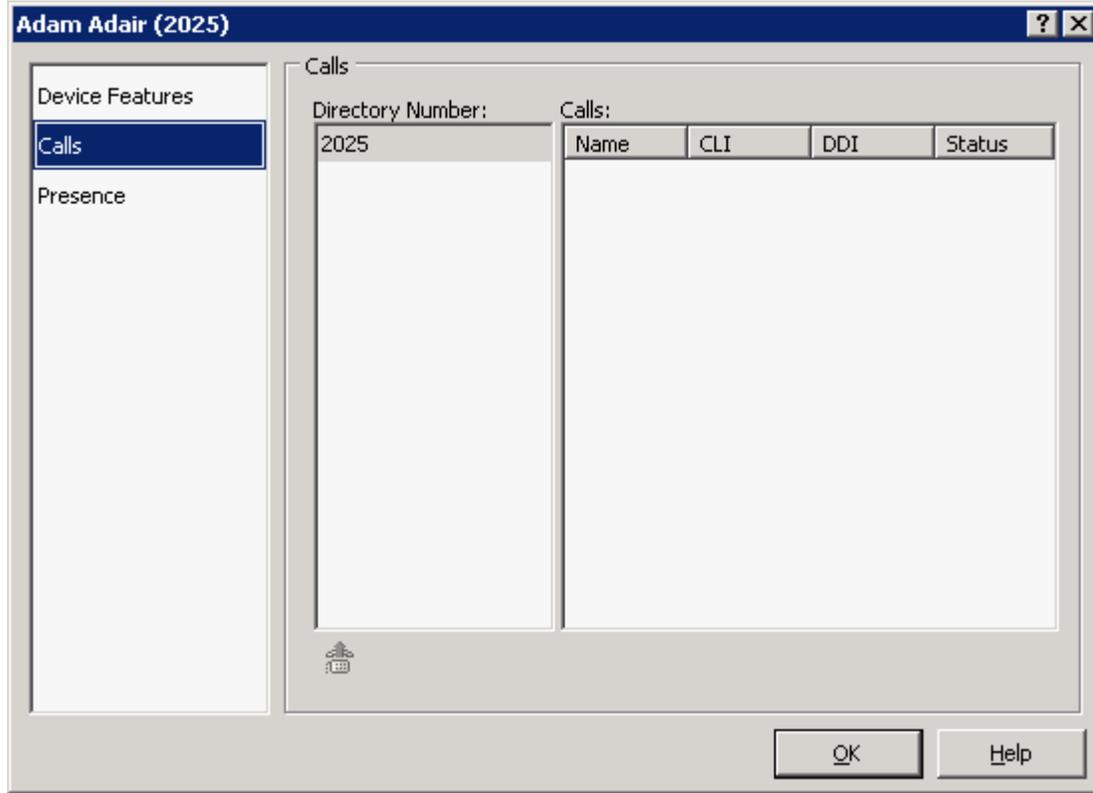
يجب أن يكون هناك عنوان بريد إلكتروني في تفاصيل جهة الاتصال لكي يتمكن تطبيق Cisco Unified Attendant Console من تنفيذ وظيفة إرسال البريد الإلكتروني.

عرض حالة المكالمة

تشير حالة المكالمة إلى ما يحدث حالياً للمكالمة: رنين أو موضوعة في الانتظار أو متصلة أو مشغولة. يمكنك الاطلاع على حالة المكالمة لأي جهاز في الدليل. يتيح لك إطار الحالة إمكانية عرض حالة جهة الاتصال قبل تحويل مكالمة أو توصيل جهة اتصال بمكالمة مؤتمرة. لعرض حالة جهاز، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة ١ في الدليل، انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة اتصال، ثم اختر جهة الاتصال < الحالة > المكالمات.

تظهر حالة المكالمة لجهة الاتصال المحددة. على سبيل المثال:



أعمدة المكالمات موضحة في الجدول ٥-٣.

الجدول ٥-٣ حقول إطار حالة المكالمة

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

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

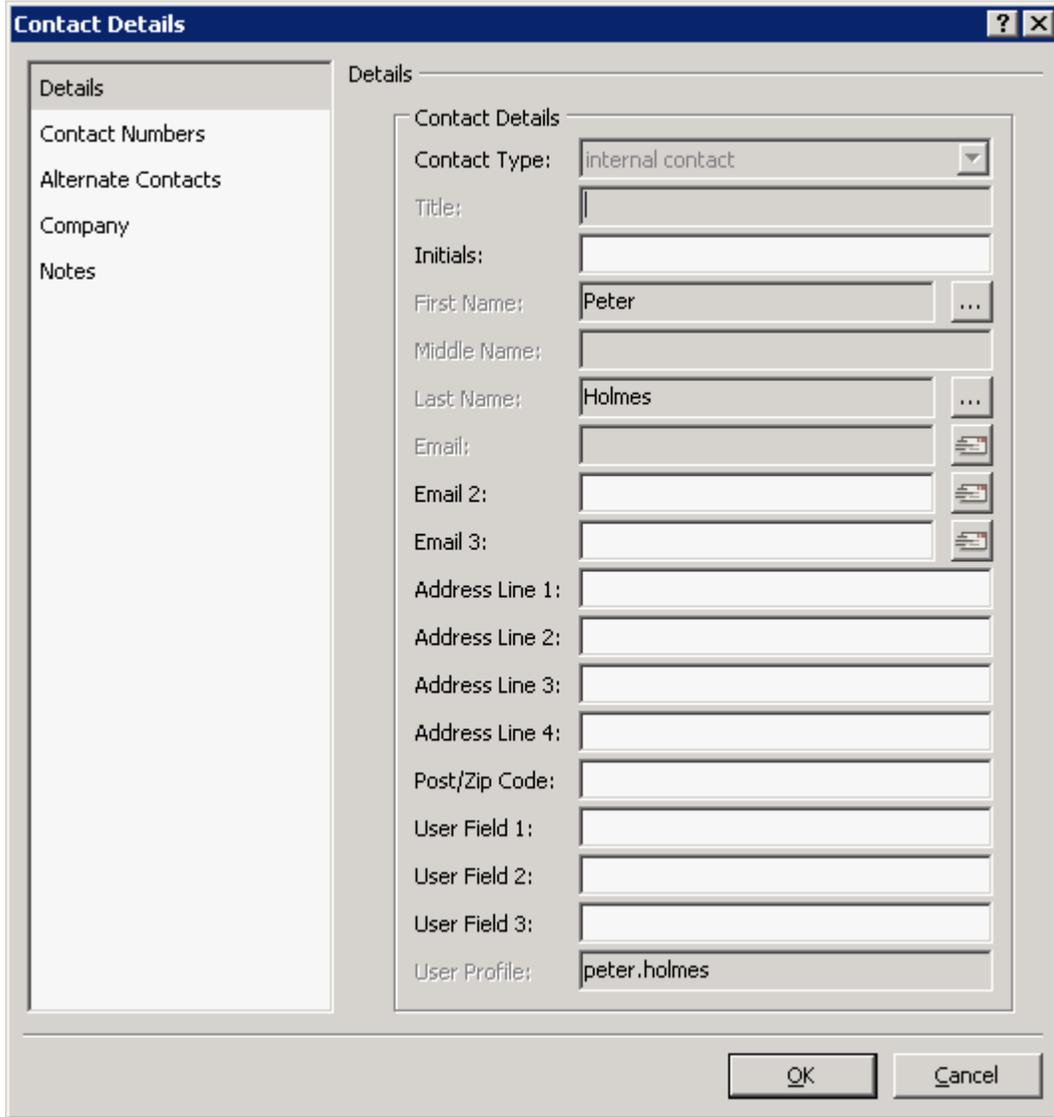
عرض تفاصيل جهات الاتصال واستخدامها

تتضمن كل جهة اتصال بالدليل معلومات مناسبة مرتبطة بها، يتم عرض بعضها في منطقة الدليل. للاطلاع على مزيد من المعلومات الخاصة بجهة اتصال معينة، حدد هذه الجهة ثم قم بإجراء أحد الإجراءات التالية:

- انقر فوق  (خصائص جهة الاتصال).
- انقر بزر الماوس الأيمن ثم حدد جهة الاتصال < تفاصيل جهة الاتصال.
- اضغط على **F12**.

يظهر إطار تفاصيل جهة الاتصال. على سبيل المثال:

الشكل ٣-٤ إطار تفاصيل جهة الاتصال



يمكنك تحرير أيًا من المعلومات المتضمنة في إطاء جهة الاتصال باستثناء الحقول المحددة بالأسماء الرمادية.

إرسال جهات الاتصال عبر البريد الإلكتروني

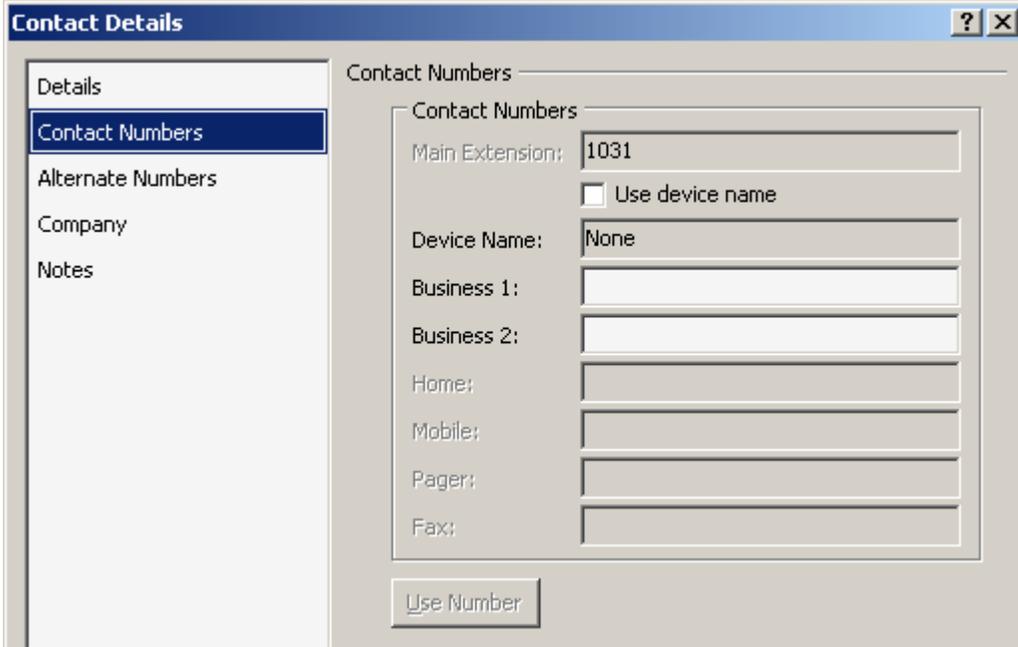
في حالة إضافة عنوان البريد الإلكتروني لشخص جهة الاتصال في تفاصيل جهة الاتصال، يمكن لتطبيق Cisco Unified Attendant Console إرسال بريد إلكتروني إلى جهة الاتصال من هذا الإطار. سيعمل ذلك على فتح عميل البريد الإلكتروني المهيأ على الجهاز الخاص بك. يمكنك النقر فوق  لكتابة بريد إلكتروني.

طلب الأرقام الخارجية

انقر فوق علامة تبويب أرقام جهة الاتصال لعرض أرقام الهاتف الخارجية لجهة الاتصال. وسيتم عرض كل الأرقام المباشرة المحددة لجهة الاتصال.

حدد رقم، ثم انقر فوق استخدام الرقم لطلب هذا الرقم.

الشكل ٣-٥ علامة التبويب أرقام جهة الاتصال



تحديد الأرقام البديلة

يمكنك تحديد الأرقام البديلة لجهة اتصال:

- مساعد فردي.
 - أي عدد من جهات الاتصال البديلة.
- لإضافة رقم بديل، قم بما يلي:

الخطوة ١ انقر فوق علامة تبويب الأرقام البديلة.

الخطوة ٢ ضمن مساعد أو بديل حسب الاقتضاء، انقر فوق إضافة.

يظهر مربع الحوار تحديد.

الخطوة ٣ حدد جهة الاتصال، ثم انقر فوق إضافة.

الخطوة ٤ في تفاصيل جهة الاتصال، انقر فوق موافق.

عناصر التحكم تتيح لك إمكانية حذف الأرقام البديلة، أو استبدال جهة اتصال بأخرى.

تحرير تفاصيل جهة الاتصال

لتحرير جهة اتصال، قم بما يلي:

الخطوة ١ حدد جزء الدليل المطلوب عن طريق الضغط على مجموعة AIt- <الرقم>، أو عن طريق النقر فوق علامة التبويب.

الخطوة ٢ قم بتحديد جهة اتصال.

الخطوة ٣ اتبع إحدى الخطوات التالية:

– اضغط على F12

– انقر بزر الماوس الأيمن ثم حدد جهة الاتصال < تفاصيل جهة الاتصال.

– انقر فوق  (خصائص جهة الاتصال)

يظهر إطار تفاصيل جهة الاتصال

الخطوة ٤ قم بتحرير معلومات جهة الاتصال كما هو مطلوب.

الخطوة ٥ انقر فوق موافق.

إضافة رسالة غياب ومعلومات جهة الاتصال

يمكنك إضافة رسائل غياب ومعلومات جهة الاتصال العامة من خلال علامة التبويب ملاحظات. رسائل الغياب عبارة عن ملاحظات بسيطة توضح السبب عندما لا يكون الرقم الداخلي في حالة الاستخدام أو الإزعاج.

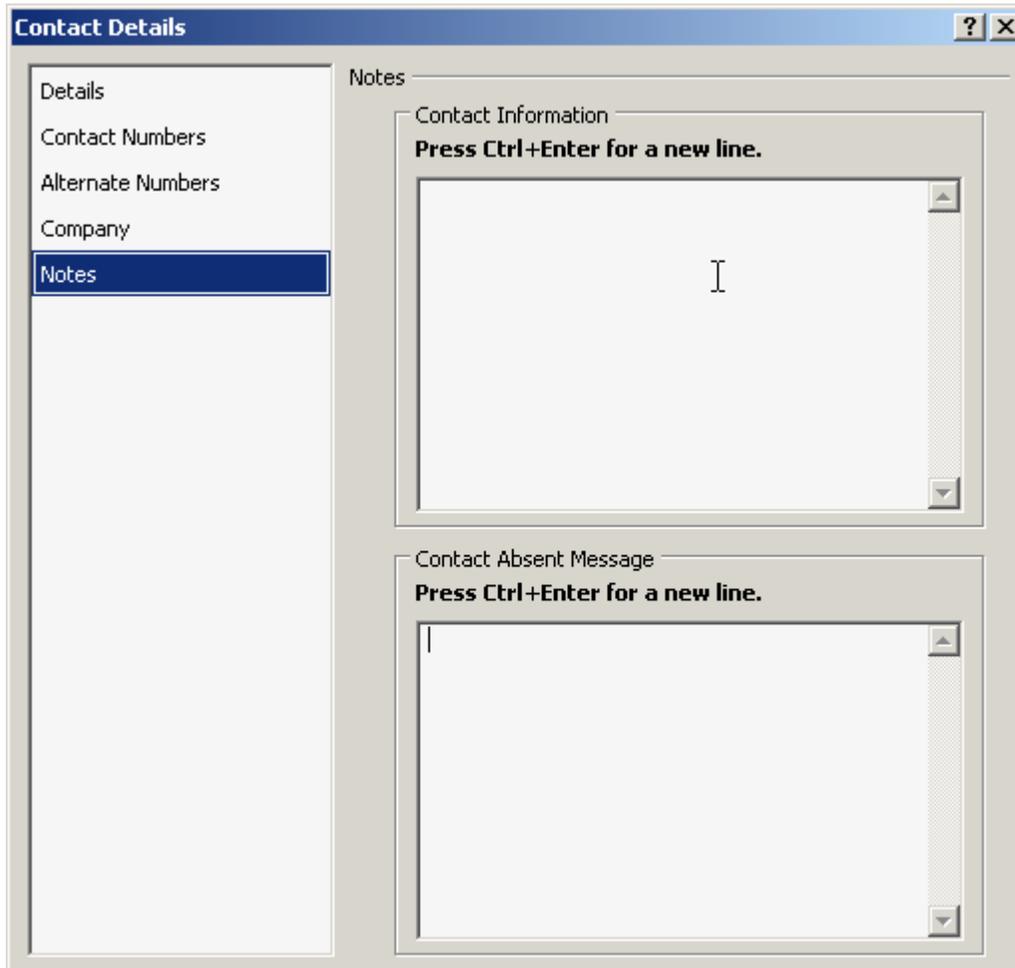
- **معلومات جهة الاتصال** - قم بإضافة معلومات إضافية إلى أي جهة اتصال موجودة في الدلائل. ستظهر هذه المعلومات مع جهة الاتصال على أنها تلميح أداة.
- **رسالة غياب** - قم بإضافة رسالة غياب إلى أي من الأجهزة الموجودة في منطقة الدليل.



ستظهر هذه المعلومات مع جهة الاتصال على أنها تلميح أداة.

ملاحظة

الشكل ٣-٦ علامة التبويب تفاصيل جهة الاتصال



عرض حالة تواجد Cisco Unified

يستطيع الحاضرين عرض معلومات CUP (تواجد Cisco Unified) لمستخدمي IP Phone في منطقة الدليل. توضح هذه المعلومات توفر جهة الاتصال. يوضح الشكل ٧-٣ مثالاً:

معلومات CUP

الشكل ٧-٣



رموز حالة التواجد مبينة أدناه.

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

لعرض حالة التواجد كنص، قم بتمرير الماوس فوق رمز حالة التواجد. يتم عرض أي معلومات إضافية تم إدخالها بواسطة جهة الاتصال أيضاً؛ على سبيل المثال، تاريخ الرجوع من الأجازة.

عرض حالة تواجـد Microsoft

يمكن لتطبيق Cisco Unified Attendant Console عرض معلومات تواجـد Microsoft الخاصة بجهات الاتصال التي أضيفت إلى النسخة المحلية من المتصل بمكتب Microsoft. عند تعيين حالة جهة اتصال، يتم عرض رموز حالة التواجـد التالية في منطقة الدليل.

الرمز	الحالة	الوصف
	بالخارج	حالة التواجـد هي بالخارج/سأعود حالاً.
	مشغول	حالة التواجـد هي مشغول.
	عدم الإزعاج	حالة التواجـد هي عدم الإزعاج (حالة إمكانية الوصول هي عدم الإزعاج)
	غير نشط	حالة التواجـد غير نشط. يتم تشغيل هذا بشكل تلقائي عبر المتصل إذا كان الحساب غير نشط لفترة من الوقت. الإعداد الافتراضي هو ٥ دقائق.
	مشغول غير نشط	حالة التواجـد هي مشغول غير نشط. يتم إطلاق ذلك تلقائياً من قبل المتصل في حالة تحول الحساب من مشغول إلى غير نشط لمدة محددة. الإعداد الافتراضي هو ٥ دقائق.
	غير متصل	حالة التواجـد هي غير متصل
	متصل	حالة التواجـد هي متصل (حالة إمكانية الوصول هي متاح)
	غير معروف	حالة التواجـد هي غير معروف (حالة إمكانية الوصول هي غير معروف)

لعرض حالة التواجـد، اتبع الخطوات التالية:

- الخطوة ١ حدد جهة اتصال في دليل.
- الخطوة ٢ مؤشر الماوس فوق رسم حالة الحضور.
- الخطوة ٣ عرض تفاصيل حالة الحضور

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



الفهرس

تفاصيل جهة الاتصال (خصائص جهة الاتصال) ٢١-٣

- تفضيلات الأرقام البديلة ١٢-٢
- تفضيلات البحث بعامل تصفية ١٥-٢
- تفضيلات الدليل ٩-٢
- تفضيلات العرض ٣-٢
- تفضيلات الفرز الثانوي ١٤-٢
- تفضيلات النغمات ٨-٢
- تفضيلات تحويلات المكالمات ٦-٢
- تفضيلات تعليق المكالمات ٧-٢
- تفضيلات عامة ١-٢
- تفضيلات عناوين الحقول ١٢-٢
- تفضيلات كتم الصوت ٧-٢
- تفضيلات مجموعات الدليل الشخصية ١٠-٢
- التفضيلات

- الأرقام البديلة ١٢-٢
- البحث بعامل تصفية ١٥-٢
- تعليق المكالمات ٧-٢
- تحويلات المكالمات ٦-٢
- الدليل ٩-٢
- عام ١-٢
- عرض ٣-٢
- عناوين الحقول ١٢-٢
- الفرز الثانوي ١٤-٢
- كتم الصوت ٧-٢
- مجموعات الدليل الشخصية ١٠-٢
- النغمات ٨-٢

ج

- جهات الاتصال
- إضافة ١٦-١
- بحث ٢٤-١

أ

- اجتماع المكالمات ١٥-٣
- إجراء المكالمات ١١-٣
- إرسال تلقائي على الخط المشغول ٦-٢
- إرسال رسائل البريد الإلكتروني ١٩-٣
- الأرقام البديلة، تحديد ٢٢-٣
- أرقام جهات الاتصال ١١-١
- استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار ١٣-٣
- استرداد المكالمات المعلقة ١٤-٣
- إعادة إجراء المكالمات ٢١-٣، ١٥-٣، ٦-٢
- إعدادات FAC (رمز التحويل الإجباري) و CMC (رمز حالة العميل) ١١-٣
- إمكانية الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة ١-١

ب

- بادئ البريد الصوتي للأرقام المطلوبة ٦-٢

ت

- التبديل بين المكالمات ١٦-٣
- التحويل المباشر ٦-٢
- تحويل المكالمات
- خارجي مباشر ٧-٣
- تحويل مكالمات
- خارجي مباشر ٩-٣
- داخلي بعد المراجعة ٩-٣
- مباشر ١٧-٢
- تحويلات مباشرة ١٧-٢
- تسجيل الدخول ٤-١
- تعليق المكالمات ١٣-٣

المكالمات التي تمت استعدادتها، التحكم ١٦-٣
 المكالمات الخارجية، إجراء ١١-٣
 المكالمات الداخلية، إجراء ١١-٣
 المكالمات المعلقة، استرداد ١٤-٣
 منطقة المكالمات قيد التقدم (F5) ١٨-١

و

الواجهة

تخطيط ٧-١
 تعليق المكالمات ٢٠-١
 الدلائل ٩-١
 شريط ادوات التحكم في المكالمات ١٧-١
 طلب سريع ٢١-١
 قوائم الانتظار ٨-١
 كافة قوائم الاتصال ٩-١
 مجموعات الدليل الشخصية ١٢-١
 المكالمات النشطة ١٩-١
 المكالمات قيد التقدم ١٨-١
 وضع الطوارئ ١٨-٣
 وضع مكالمة قيد الانتظار ١٢-٣

ح

حالة التواجد

تواجد Cisco Unified ٢٥-٣
 تواجد Microsoft ٢٦-٣
 حقل مصباح الحالة (BLF) ٢-١

خ

خيارات الطلب التلقائي ٦-٢

ر

الرد على المكالمات ٢-٣
 رسائل البريد الإلكتروني، إرسال ١٩-٣

ط

طلب الأرقام ٢٤-١
 الطلب السريع
 حذف الأرقام ٢٢-١
 الطلب السريع، إضافة ٢١-١
 الطلب السريع، تحديث رقم ٢٣-١

ع

علامة تبويب أرقام جهات الاتصال (تفاصيل جهات
 الاتصال) ٢٢-٣، ١٦-١

غ

غير متاح ٦-١

م

مجموعات الدليل الشخصية ١٢-١
 مشاركة ١٠-٢
 مسح المكالمات ١٨-٣