



Cisco Unified Attendant Console Advanced - دليل المستخدم

الإصدار ١٠.٥
٧ يوليو، ٢٠١٤

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



مقدمة ٧

الفصل ١

بدء الاستخدام ١-١

- ١-١ إمكانية الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة
 - ٢-١ استخدام لوحة المفاتيح
 - ٤-١ تسجيل الدخول
 - ٥-١ غير متاح
 - ٦-١ واجهة
 - ٧-١ شريط القوائم
 - ٧-١ جزء قوائم الانتظار
 - ٨-١ جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار
 - ٩-١ جزء الدلائل
 - ١١-١ مجموعات الدليل الشخصية
 - ١٢-١ إنشاء مجموعات الدليل الشخصية
 - ١٣-١ عرض تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية
 - ١٣-١ تعديل مجموعات الدليل الشخصية
 - ١٣-١ حذف مجموعات الدليل الشخصية
 - ١٤-١ إضافة جهات اتصال إلى الدلائل
 - ١٥-١ حذف جهات الاتصال من الدلائل
 - ١٦-١ شريط الأدوات تحكم في المكالمات
 - ١٧-١ جزء المكالمات قيد التقدم
 - ١٧-١ جزء المكالمات النشطة
 - ١٨-١ جزء المكالمات المعقدة
 - ١٩-١ جزء طلب سريع
 - ٢٠-١ إضافة إدخلات إلى جزء "طلب سريع"
 - ٢٠-١ حذف إدخلات من جزء "طلب سريع"
 - ٢٠-١ تحديث إدخلات في جزء "طلب سريع"
 - ٢١-١ شريط الحالة
 - ٢١-١ الإجراءات المتكررة
 - ٢١-١ طلب رقم
 - ٢٢-١ البحث عن جهات الاتصال في الدلائل
 - ٢٣-١ البحث الأفقي

١-٢ تخصيص Cisco Unified Attendant Console Advanced

الفصل ٢

- ٢-٢ عام
- ٣-٢ عرض
- ٣-٢ الحضور
- ٤-٢ طلب
- ٤-٢ تحويلات المكالمات
- ٤-٢ تعليق مكالمة
- ٤-٢ كتم
- ٥-٢ نغمات
- ٥-٢ مكالمات في قائمة الانتظار
- ٥-٢ دليل
- ٦-٢ مجموعات الدليل الشخصية
- ٧-٢ أرقام بديلة
- ٧-٢ عناوين الحقول
- ٧-٢ فرز ثانوي
- ٨-٢ بحث بعامل التصفية
- ٩-٢ تسجيل
- ٩-٢ إعدادات متقدمة

١-٣ باستخدام Cisco Unified Attendant Console Advanced

الفصل ٣

- ٢-٣ الرد على المكالمات
- ٢-٣ رد على التالي
- ٢-٣ انتقاء
- ٣-٣ التسليم الإجباري
- ٤-٣ دليل إعادة توجيه المكالمات
- ٤-٣ الأرقام البديلة وحالة التواجد
- ٥-٣ التحكم في المكالمات
- ٦-٣ تحويل المكالمات
- ٦-٣ التحويل المباشر إلى رقم معروف
- ٦-٣ التحويل المباشر لجهة اتصال دليل
- ٨-٣ تحويل المكالمات بعد المراجعة
- ٨-٣ تحويل بعد المراجعة إلى رقم معروف
- ٨-٣ التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل
- ٩-٣ إجراء المكالمات
- ١٠-٣ إجراء المكالمات الداخلية
- ١٠-٣ إجراء مكالمات خارجية
- ١٠-٣ وضع مكالمة قيد الانتظار

- استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار ١١-٣
- كتم المكالمات ١١-٣
- تعليق المكالمات ١١-٣
- استرداد المكالمات المعلقة ١٢-٣
- مكالمات المؤتمر ١٢-٣
- إعادة إجراء المكالمات ١٣-٣
- التبديل بين المكالمات ١٣-٣
- التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها ١٤-٣
- توفير رموز التحويل الإجباري (FAC) ورموز حالة العميل (CMC) ١٥-٣
- رمز التحويل الإجباري (FAC) ١٥-٣
- رمز حالة العميل (CMC) ١٥-٣
- مسح المكالمات ١٥-٣
- استخدام وضع الطوارئ ١٦-٣
- إرسال رسائل بريد إلكتروني ١٦-٣
- عرض حالة المكالمة ١٦-٣
- عرض تفاصيل جهات الاتصال واستخدامها ١٨-٣
- إرسال جهات الاتصال عبر البريد الإلكتروني ١٨-٣
- طلب الأرقام الخارجية ١٩-٣
- تحديد الأرقام البديلة ١٩-٣
- تحرير تفاصيل جهة الاتصال ١٩-٣
- إضافة رسالة غياب ومعلومات جهة الاتصال ٢٠-٣
- عرض حالة تواجد Cisco Unified ٢٠-٣
- عرض حالة تواجد Microsoft ٢١-٣



مقدمة

يوضح هذا الدليل عميل Cisco Unified Attendant Console Advanced: تطبيق لنظام التشغيل Windows يعمل حصريًا مع Cisco Unified Communications Manager لتوفير وظائف لوحة تشغيل الهاتف على الكمبيوتر. ويتيح لك Cisco Unified Attendant Console Advanced إمكانية الرد على المكالمات من عدة قوائم انتظار وتحويلها إلى أرقام داخلية. كما يمكنك من تعليق المكالمات واستردادها وإنشاء مكالمات مؤتمر.

الهدف من هذا الدليل

يوضح هذا الدليل كيفية:

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

من الذي يجب عليه قراءة هذا الدليل

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

التنظيم

يتضمن هذا الدليل الفصول التالية:

الفصل	العنوان	الوصف
١	بدء الاستخدام	يشرح هذا الفصل واجهة Cisco Unified Attendant Console Advanced، وكيفية بدء تشغيل التطبيق وتسجيل الدخول إليه.
٢	تخصيص Cisco Unified Attendant Console Advanced	يشرح هذا الفصل كيفية تهيئة التطبيق وتخصيصه.
٣	باستخدام Cisco Unified Attendant Console Advanced	يشرح هذا الفصل كيفية إجراء المكالمات والرد عليها ومسحها وتعليقها وتحويلها وكتابة الملاحظات.

القواعد

يستخدم هذا المستند القواعد التالية:

القاعدة	المعنى
الخط العريض	تظهر الأوامر والكلمات الأساسية وتسميات GUI 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.
<وسيط>	تتم كتابة الوسيطات التي ستضيف إليها القيم بين أقواس زاوية.
خيار ١ < خيار ٢	يتم إظهار العلاقة بين عناصر القائمة/القائمة الفرعية باستخدام <. على سبيل المثال، تتم كتابة الجملة "في القائمة، انقر فوق خيار ١، ثم في القائمة الفرعية، انقر فوق خيار ٢"، على الشكل "اختر خيار ١ < خيار ٢".

تعني أن القارئ يقوم بكتابة ملاحظات.



ملاحظة

يعني أن المعلومات التالية ستساعدك على حل مشكلة.



تميح

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



تنبيه

الحصول على الوثائق وتقديم طلب للصيانة

للاطلاع على معلومات حول الحصول على الوثائق وتقديم طلب للصيانة وتجميع معلومات إضافية، راجع النشرة *What's New in Cisco Product Documentation* (الجديد في وثائق منتجات Cisco)، التي تصدر شهريًا، وتسرد أيضًا كل وثائق Cisco التقنية 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 RSS وتعيين المحتوى بحيث يتم تسليمه إلى سطح المكتب الخاص بك مباشرة باستخدام أحد تطبيقات القراءة. وتعتبر نشرات موجز ويب RSS خدمة مجانية. وتدعم Cisco حاليًا RSS الإصدار ٢,٠.



بدء الاستخدام

لن يعمل Cisco Unified Attendant Console Advanced إلا بعد أن يتم تثبيت البرامج الهاتفية وأجهزتها المناسبة وتهيئتها، كما ورد في *Cisco Unified Attendant Console Advanced* دليل الإدارة والتنصيب. الرجاء الاتصال بمسؤول النظام لديك لتهيئة النظام الخاص بك.

إمكانية الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة

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

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

يمكنك التحكم في Console باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح. تكون معظم عناصر التحكم في الواجهة عبارة عن رموز تعرض تلميح أداة عندما تمرر مؤشر الماوس فوقها.

كما يمكنك استخدام Cisco Unified Attendant Console Advanced مع أداة مساعدة قارئ الشاشة يطلق عليها JAWS. يوفر قارئ الشاشة معلومات حول حالة Attendant Console بالإضافة إلى قراءته النص الموجود في واجهة Attendant Console.

يحتوي Cisco Unified Attendant Console Advanced أيضًا على تعليمات حساسة للسياق. للحصول على تعليمات خاصة بإطار أو جزء، ما عليك سوى الضغط على F1.

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

استخدام لوحة المفاتيح

يمكن تنفيذ معظم عمليات التحكم في المكالمات إما باستخدام لوحة المفاتيح أو باستخدام الماوس. يعرض الجدول ١-١ اختصارات لوحة المفاتيح التي يمكنك استخدامها ضمن Cisco Unified Attendant Console Advanced.

الجدول ١-١ اختصارات لوحة المفاتيح

اسم المفتاح	الوصف
سهم لأعلى	تحريك باتجاه بداية قائمة.
سهم لأسفل	تحريك باتجاه نهاية قائمة.
سهم لليساار	تمرير قائمة لليساار أو تحديد العنصر إلى اليسار.
سهم لليمين	تمرير قائمة لليمين أو تحديد العنصر إلى اليمين.
Tab	تحريك من اليسار لليمين ومن أعلى لأسفل عبر أجزاء Console.
Shift-Tab	تحريك من اليمين لليساار ومن أسفل لأعلى عبر أجزاء Console.
F1	عرض التعليمات.
F2	الأرقام البديلة، وحقل مصباح الحالة (BLF) وحالة التواجد. يعرض حقل مصباح الحالة (BLF) حالة الأرقام الداخلية الأخرى (مشغول، رنين، متاح).
F3	ينقل المؤشر إلى حقل البحث الأول في جزء "الدلائل".
Shift-F3	مسح أي نتائج بحث تظهر في الدليل النشط. ملاحظة: يمكنك أيضاً مسح نتائج البحث عن طريق النقر فوق  .
F4	ينشئ مجموعة الدليل الشخصية.
Shift-F4	تحرير مجموعة الدليل الشخصية الموجودة.
F5	جزء "المكالمات قيد التقدم".
F6	جزء "الطلبات السريعة".
F7	جزء "المكالمات النشطة".
F8	جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار".
F9	جزء "قوائم الانتظار".
F10	غير متاح/لتصبح متاحاً.
F12	تفاصيل جهة الاتصال.
مسافة للخلف	مسح الأرقام عند كتابة رقم جهة اتصال.
إدراج	إرسال على الخط المشغول. يتم استخدامه لتكديس مكالمة على خط داخلي مشغول.
حذف	إعادة إجراء. إعادة محاولة إجراء مكالمة.
صفحة لأسفل	وضع في الانتظار/استرداد. يتم استرداد أي مكالمة يتم إرجاعها إلى جزء "المكالمات قيد التقدم"، على سبيل المثال، مكالمة لا يوجد رد عليها أو مكالمة معلقة، بالطريقة نفسها.
إدخال	اتصال/مسح. يعتمد الاتصال بالمكالمة أو مسحها على عملية التشغيل الجارية.
+ (علامة الجمع)	رد على التالي/تبديل. الرد على المكالمة التالية ذات الأولوية القصوى أو التبديل بين الأطراف المتصلة والأطراف المستقبلية عند عرض أية مكالمة. إذا تم تعيين قائمة الانتظار على التحويل الإجباري، فسيتم نقل المكالمة إلى جزء "المكالمات النشطة" من دون الضغط على + (علامة الجمع).
- (علامة الطرح)	إلغاء المراجعة. بعد أن يتم عرض المكالمة، في حالة رفض الطرف المستقبل، سيقوم هذا المفتاح بحذف الطرف المستقبل وإدخال الطرف المتصل في دائرة الاتصال.
Home	تعليق مكالمة. اضغط لتعليق مكالمة في الرقم الداخلي الخاص بالتعليق.

الجدول ١-١ اختصارات لوحة المفاتيح (تابع)

اسم المفتاح	الوصف
نهاية	مؤتمر. يتم استخدام هذا المفتاح لبدء إجراء المؤتمر، ثم إضافة أطراف.
مفتاح القائمة	عرض قائمة السياق للقسم المحدد من واجهة Cisco Unified Attendant Console Advanced. استخدم مفتاح سهم لأعلى أو سهم لأسفل لتمييز عنصر واضغط على المفتاح لإدخال لتحديده.
شريط المسافة	حذف الرقم أثناء عملية الطلب.
Alt- <رقم>	عرض <رقم> الدليل. حيث <الرقم> عبارة عن رقم صحيح يقع بين الأرقام من ١ إلى ١٠، ويحدد علامة التبويب المناسبة.

يمكنك إجراء وظائف إضافية باستخدام المفتاح **Ctrl** مع مفاتيح أخرى. وهذه الوظائف مشروحة في الجدول ٢-١.

الجدول ٢-١ وظائف مفتاح Ctrl

مجموعة المفاتيح	الوظيفة
Ctrl-F2	تنفيذ بحث أفقي استنادًا إلى جهة اتصال الدليل المحدد. يعمل هذا الخيار فقط إذا تم تمكينه باستخدام خيارات <التفضيلات > بحث بعامل التصفية.
Ctrl-F4	حذف مجموعة دليل شخصية.
Ctrl-F5	عرض مكالماتي المرسله على الخط المشغول.
Ctrl-E	إجبار 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 الخروج من Attendant Console:
Ctrl-Q	كتم مكالمه عند اتخاذ إجراءات معينة، كما ورد وصفه في كتم، صفحة ٤-٢.
Ctrl-R	استرجاع مكالمه.
Ctrl-T	إضافة جهة اتصال.
Ctrl-Tab و 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 Advanced.

لتسجيل الدخول إلى تطبيق Cisco Unified Attendant Console Advanced، قم بما يلي:

الخطوة ١

اضغط على **Ctrl-I** أو اختر ملف < تسجيل الدخول.

يظهر مربع الحوار 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 رقمًا داخليًا.

إذا كنت تريد استخدام رقم مختلف، فقم بإلغاء تحديد استخدام تفاصيل الجهاز الحالي، ثم أدخل رقمًا داخليًا.

الخطوة ٤

انقر فوق تسجيل الدخول.

يجب أن يكون الرقم الداخلي الذي تستخدمه لتسجيل الدخول الرقم الأساسي للجهاز. يمكن تهيئة الرقم الداخلي نفسه كرقم أساسي لجهاز آخر موجود في قسم مختلف. إذا كان الأمر كذلك، فسيتم استخدام عنوان MAC - معرف فريد لكل جهاز - للتمييز بين الجهازين اللذين تمت تهيئتهما على الرقم الداخلي نفسه.

أثناء تسجيل الدخول، إذا كان الرقم الداخلي الذي أدخلته موجودًا في عدة أقسام أو تمت مشاركته داخل القسم نفسه في Cisco Unified Communications Manager، وإذا لم تحدد استخدام تفاصيل الجهاز الموجود، فسيظهر إطار الجهاز المتكرر. إنك تستخدم هذا لتحديد عنوان MAC - المعرف الفريد - لجهاز. إذا تواجدت مثلثات عديدة لرقم الدليل للجهاز في Cisco Unified Communications Manager، فسيتم استخدام عنوان MAC لتعريف الجهاز المناسب. عندما تحدد عنوان MAC، يظهر رقم الدليل والوصف وقسم التوجيه ومساحة البحث عن الاتصال لذلك الرقم الداخلي. إذا اقتنعت باختيارك، فانقر فوق موافق.

يبدأ تشغيل التطبيق الآن باستخدام الرقم المحدد، الذي سيتم استخدامه للجلسات التالية من الكمبيوتر نفسه.



ملاحظة

الخطوط المشتركة غير معتمدة كهواتف مسؤولي التشغيل.

في حالة تسجيل دخولك إلى Cisco Unified Attendant Console Advanced تم تهيئته بشكل سليم والذي يحتوي على خادم "ناشر" (أساسي) وخادم "مشترك" (ثانوي)، يتصل التطبيق بالخادم الذي كان متصلًا به 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.



ملاحظة

عندما تقوم بتسجيل الدخول 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 أيضًا إنشاء مجموعات الدليل الشخصية أو تحديثها أو حذفها.

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

غير متاح

يمكنك أخذ استراحة عن طريق التحويل إلى الحالة غير متاح. سيستمر ظهور المكالمات في تطبيق console، ولكن سيتعذر عليك الرد عليها إلا عند سماع رنينها على جهازك. إذا انتقلت إلى الحالة غير متاح، فإن أية مكالمة قمت بتحويلها إلى رقم داخلي وانتهت مهلتها سوف تظهر في تطبيق Attendant Console في جزء المكالمات قيد التقدم. إذا تم تعيين قائمة انتظار إلى تحويل إجباري (لمزيد من المعلومات، راجع التسليم الإجباري، صفحة ٣-٣) فلن يتم تحويل المكالمات الموجودة عليها إلى سماعة المشغل بشكل مباشر، ولكنها ستنتظر في النظام ريثما يتم توجيهها أو تتجاوز السعة. إذا لم يكن المشغل متاحاً، فسيحاول النظام توجيه المكالمة إلى وجهة عدم تجاوز سعة المشغل، ويتم تهيئتها باستخدام إدارة Cisco Unified Attendant Console Advanced.

للانتقال إلى حالة غير متاح، اضغط على **F10**، ثم في مربع رسالة التأكيد غير متاح، انقر فوق **نعم**.

لتصبح متاحاً من جديد، اضغط على **F10**.

يمكنك أيضاً تهيئة Cisco Unified Attendant Console Advanced بحيث تنتقل إلى حالة غير متاح تلقائياً عند مرور الكمبيوتر بحالة خمول لفترة وقت محددة. للحصول على تفاصيل حول كيفية إجراء ذلك، راجع **غير متاح تلقائياً، صفحة ٢-٢**.

واجهة

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

The screenshot shows the Cisco Unified Attendant Console interface with the following components:

- Queues (F9):** A sidebar on the left showing queue configurations like 'Internal', 'Custom Svc', and 'Main Line'.
- All Queues (F8):** A panel showing active queues such as 'Internal Lauren Brown 1002 0:15' and 'Main Line Queue'.
- Full Directory:** A table listing agents with columns for Number, Last Name, First Name, Department, and Job Title. The table is sorted by Last Name.
- Calls In Progress (F5):** A table showing active calls with columns for Call For, Wait Time, Call From, and Status. One call is shown: 'Annabel Chen' with a wait time of 0:15, called from 'Calvin Pace', and status 'Held'.
- Active Calls (F7):** A list of active calls with columns for call number and agent name. One call is shown: 'Talking Internal Joan Fleming 1...'.
- Last call parked at:** A section showing the last call parked at number 88021, parked for Daniel Bushell (1028).
- Speed Dial (F6):** A list of speed dial numbers with columns for Name, Company, and Number. Numbers include 221-322-6485, 221-322-8585, 221-322-8588, 8580, 8584, and 8950.
- Status Bar:** At the bottom, it shows 'CISCO is logged in at 1004', 'Ready.', and 'Database connected'.

مفتاح الشكل:

١. شريط القوائم
٢. جزء قوائم الانتظار
٣. جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار
٤. جزء الدلائل
٥. شريط الأدوات تحكم في المكالمات
٦. جزء المكالمات النشطة
٧. جزء المكالمات قيد التقدم
٨. جزء المكالمات المعلقة
٩. جزء طلب سريع
١٠. شريط الحالة.

شريط القوائم

يوضح الجدول ٣-١ شريط القوائم.

الجدول ٣-١ خيارات القائمة

اسم عنصر التحكم	الوصف
ملف	
تسجيل الدخول	يستخدم لتسجيل الدخول.
تسجيل الخروج	تسجيل الخروج من Cisco Unified Attendant Console Advanced.
خروج	إغلاق التطبيق.
عرض	
أشرطة الأدوات	تنشيط/إلغاء تنشيط شريط الأدوات تحكم في المكالمات.
قوائم الانتظار	اختر عرض كافة قوائم الانتظار أو عرض قوائم الانتظار الفردية. بالنسبة إلى إحصائيات قوائم الانتظار، اختر عرض إحصائيات قوائم الانتظار.
طلب سريع	تنشيط/إلغاء تنشيط جزء "طلب سريع".
تعليق مكالمة	تنشيط/إلغاء تنشيط جزء "المكالمات المعلقة".
عرض التحية	تمكين/تعطيل إطار التحية.
عرض مكالماتي المرسله على الخط المشغول	تمكين/تعطيل عرض المكالمات المرسله. مفتاح الاختصار لهذه الوظيفة هو (Ctrl-F5).
خيارات	
التفضيلات	فتح إطار التفضيلات لتخصيص Cisco Unified Attendant Console Advanced.
طوارئ	تعيين كل قوائم الانتظار على وضع الطوارئ. ستم إعادة توجيه كافة المكالمات إلى جهة تمت تهيئتها مسبقاً.
بحث بعامل تصفية	تنشيط بحث بمعامل 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 Advanced وحقوق النشر الخاصة به.

جزء قوائم الانتظار

يعرض جزء "قوائم الانتظار" قوائم الانتظار المتاحة لمسؤولي التشغيل الذين قاموا بتسجيل الدخول. يظهر رمز لكل قائمة انتظار.

يمكنك عرض كل قوائم الانتظار المتاحة كرمز واحد عبر تحديد من القائمة الرئيسية، **عرض < قوائم الانتظار > عرض كافة قوائم الانتظار**؛ ويمكنك عرض رمز لكل قائمة انتظار منفصلة عبر تحديد **عرض < قوائم الانتظار > عرض قوائم الانتظار الفردية**. لعرض إحصائيات قوائم الانتظار (عدد المكالمات المرفوضة وعدد مسؤولي التشغيل الذين قاموا بتسجيل الدخول وعدد مسؤولي التشغيل المتاحين)، اختر **عرض < قوائم الانتظار > عرض إحصائيات قوائم الانتظار**. يُعاد تعيين إحصائيات قوائم الانتظار عند منتصف الليل. إذا لم يكن لديك أي خيارات **عرض < قوائم الانتظار >** محددة، يكون جزء قوائم الانتظار مخفياً.

عند نقل مكالمة واردة إلى قائمة الانتظار، يظهر عدد المكالمات التي تنتظر الرد عليها؛ وتبعاً للطريقة التي تم استخدامها لتهيئة خادم Cisco Unified Attendant Console Advanced، يسمع المتصل نغمة رنين أو الموسيقى التي تشير إلى وضع المكالمة قيد الانتظار 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 إدارة Cisco Unified Attendant Console Advanced بحيث يتم إجبار توجيه المكالمات إلى الحاضرين الذين قاموا بتسجيل الدخول بترتيب دوري. لست بحاجة إلى الضغط على المفتاح رد على التالي لكي تظهر المكالمات في جزء "المكالمات النشطة".

يصف الجدول ٤-١ الرموز التي يتم عرضها في جزء "قوائم الانتظار".

الجدول ٤-١ رموز جزء قوائم الانتظار

رموز	أنواع قائمة الانتظار
	قائمة الانتظار التي تمت تهيئة التحويل الإجباري لها.
	قائمة الانتظار النشطة والجهازه لاستقبال المكالمات.
	قائمة الانتظار في الخدمة الليلية.
	كافة قوائم الانتظار (العدد الإجمالي للمكالمات بالانتظار الموجودة في كافة قوائم الانتظار المتاحة).
	قائمة الانتظار في وضع الطوارئ.
	كل قوائم الانتظار في وضع الطوارئ.

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

- تحديد قوائم انتظار الطوارئ (يؤدي أيضاً الضغط على **Ctrl-E** إلى عرض مربع الحوار طوارئ)
- عرض إحصائيات قوائم الانتظار (أو اختر عرض < قوائم الانتظار > عرض إحصائيات قوائم الانتظار). هذا مفتاح تبديل: يؤدي النقر بالتناوب إلى تشغيله وإيقاف تشغيله.

جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار

يعرض جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار" المكالمات قيد الانتظار في قوائم الانتظار بالإضافة إلى المعلومات التالية:

- اسم المتصل – يظهر فقط للمكالمات التي يتطابق فيها تعريف خط المتصل (CLI) مع رقم هاتف دليل
 - رقم (CLI) المتصل
 - الوقت المنقضي الذي استغرقته المكالمات في قائمة الانتظار
 - اسم قائمة الانتظار (اختياري)
 - رمز مثلث ملون لمطابقة قائمة الانتظار التي أتت منها المكالمات (إذا تمت تهيئة ألوان المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار لقائمة الانتظار، كما ورد وصفه في [مكالمات في قائمة الانتظار، صفحة ٢-٥](#))
 - يمكنك استخدام مفاتيح الاختصار التالية للتحكم في المكالمات في هذا الجزء:
 - + (علامة الجمع) – الرد على المكالمات الواردة التالية. إذا تم تعيين قائمة الانتظار على التحويل الإجباري، فسيتم نقل المكالمات تلقائياً إلى جزء "المكالمات النشطة".
 - إدخال – الرد على المكالمات الواردة
- يمكنك أيضاً الوصول إلى هذه الوظائف عن طريق النقر بزر الماوس الأيمن فوق الجزء واستخدام القائمة.

جزء الدلائل

هناك نوعان من الدلائل في Cisco Unified Attendant Console Advanced:

- **دليل كامل** - يتم عرضه بشكل افتراضي، ويحتوي على كل جهات الاتصال التي تتم مزامنتها بواسطة Cisco Unified Attendant Console Advanced - جهات الاتصال الداخلية والخارجية على حدٍ سواء.
- **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. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع **مجموعات الدليل الشخصية، صفحة ١١-١**.
- يمكنك فتح عدة دلائل في الوقت نفسه - يتم تعريف كل واحد منها بواسطة علامة تبويب تحمل اسمه - ولكن يمكنك عرض كل واحد على حدة. لعرض دليل مختلف، ما عليك سوى النقر فوق علامة تبويب اسمه. بشكل افتراضي، تقع علامة التبويب "دليل كامل" في أقصى اليمين، وتقع علامة تبويب إنشاء مجموعة دليل شخصية جديدة  في أقصى اليسار. ويمكنك تغيير ترتيب كل علامات التبويب باستثناء إنشاء مجموعة دليل شخصية جديدة بالقيام بواحد مما يلي:
 - اختيار خيارات < التفضيلات > دليل، ثم إعادة ترتيب قائمة مجموعات الدليل (راجع دليل، صفحة ٥-٢).
 - سحب علامة التبويب إلى الموضع المطلوب
- تهيئة جزء "الدلائل" باستخدام خيارات < التفضيلات > (لمزيد من المعلومات، راجع دليل، صفحة ٥-٢).
- يتم عرض معلومات جهة الاتصال التالية بشكل افتراضي:
 - حالة التواجد . راجع الجدول ٥-١ في الصفحة ١٠-١.
 - حالة الهاتف . راجع الجدول ٥-١ في الصفحة ١٠-١.
 - ملاحظات . راجع الجدول ٥-١ في الصفحة ١٠-١.
 - المساعد أو الأرقام البديلة أو أرقام جهة اتصال إضافية . راجع الجدول ٥-١ في الصفحة ١٠-١.
 - الرقم
 - اسم العائلة
 - الاسم الأول
 - القسم
 - المسمى الوظيفي
- يمكنك تغيير حجم أعمدة الدليل عن طريق سحب حدود عناوينها، أو نقلها أفقيًا عن طريق سحبها بواسطة عناوينها وإفلاتها.

يصف الجدول التالي الأعمدة التي تتضمن رموزاً في رؤوسها.
الجدول ٥-١ الرموز في الدلائل

رأس العمود	الوصف
	حالة تواجد جهة الاتصال. لتفاصيل الرموز في هذا العمود، راجع عرض حالة تواجد Microsoft، صفحة ٣-٢١ أو عرض حالة تواجد Cisco Unified، صفحة ٣-٢٠ أيهما كان ملائماً.
	حالة هاتف جهة الاتصال؛ واحدة مما يلي: <ul style="list-style-type: none">  = السماعه موضوعه  = 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 المرفقه.
	مساعد أو جهات اتصال بديله أو أرقام جهة اتصال إضافية. <ul style="list-style-type: none">  = جهة الاتصال لديها مساعد تمت إضافته إلى الأرقام البديله. يأخذ هذا الرمز الأسبقية على جهات الاتصال البديله  ورموز أرقام جهة الاتصال  الإضافية. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع تحديد الأرقام البديله، صفحة ٣-١٩.  = جهة الاتصال لديها جهة اتصال بديله واحدة أو أكثر (ولكن لا يوجد مساعد) تمت إضافتها إلى الأرقام البديله. يأخذ هذا الرمز الأسبقية على رمز أرقام جهة الاتصال  الإضافية.  = جهة الاتصال لديها رقمان أو أكثر من أرقام جهة الاتصال الإضافية التالية: <ul style="list-style-type: none"> - جهاز محمول - عمل ١ - عمل ٢ - منزل - جهاز النداء - فاكس لا يظهر هذا الرمز إذا كانت جهة الاتصال مساعد أو أي جهات اتصال بديله.

يمكنك التحكم في مكالمات جهات الاتصال في أي دليل بالطرق التالية:

- حدد جهة اتصال في الدليل، ثم انقر فوق أحد عناصر التحكم الذي ورد وصفه في شريط الأدوات تحكم في المكالمات، صفحة ١-١٦.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة اتصال، واختر من القائمة.
- استخدم اختصارات لوحة المفاتيح التي ورد وصفها في استخدام لوحة المفاتيح، صفحة ١-٢.

يصف الجدول ٦-١ اختصارات لوحة المفاتيح التي يمكنك استخدامها ضمن جزء "الدلائل".

الجدول ٦-١ اختصارات لوحة المفاتيح المستخدمة في الدلائل

المفتاح	الوظيفة
سهم لأعلى	تحريك باتجاه أعلى القائمة.
سهم لأسفل	تحريك باتجاه أسفل القائمة.
سهم لليساار	تمرير القائمة لليساار أو تحديد العنصر إلى اليسار.
سهم لليمين	تمرير القائمة لليمين أو تحديد العنصر إلى اليمين.
صفحة لأسفل	وضع المكالمة المحددة في الانتظار/استرداد المكالمة المحددة.
إدخال	الاتصال برقم محدد/إنهاء مكالمة نشطة/استرداد مكالمة محددة تم وضعها في الانتظار.
Tab	تحريك من اليسار لليمين ومن أعلى لأسفل عبر أجزاء Console.
Shift-Tab	تحريك من اليمين لليساار ومن أسفل لأعلى عبر أجزاء Console.
F2	فتح 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: يمكنك أيضًا مسح نتائج البحث عن طريق النقر فوق  .
Shift-F4	تحريير مجموعة الدليل الشخصية الموجودة.
Ctrl-F2	تنفيذ عملية بحث أفقي - تتم تصفية قائمة جهات الاتصال تلقائيًا بحيث تعرض فقط جهات الاتصال التي تتطابق مع تلك المحددة في حقل معين. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع البحث الأفقي، صفحة ٢٣-١.
Ctrl-F4	حذف مجموعة دليل شخصية.
Ctrl-Tab و Ctrl-Shift-Tab	تحديد إما علامة التبويب للدليل التالي أو الدليل السابق وعرض تفاصيل جهة الاتصال.
Alt-<رقم>، حيث يشير <رقم> إلى رقم صحيح يقع بين الأرقام من ١ إلى ١٠.	عرض دليل معين. ويمكنك استخدام هذه الطريقة لعرض أول عشر علامات تبويب دليل فقط. على سبيل المثال، إذا كانت لديك خمسة دلائل وقمت بالضغط على Alt-2، فسيتم عرض علامة تبويب الدليل الثاني.

مجموعات الدليل الشخصية

توفر مجموعات الدليل الشخصية لمسؤول تشغيل Cisco Unified Attendant Console Advanced إمكانية إنشاء دلائل مخصصة لجهات اتصال معينة تكون أسهل في الاستخدام عن الدليل الكامل. يمكنك إنشاء حتى ١٠٠ مجموعة دليل شخصية؛ حيث يمكنك مشاركة كل منها مع مسؤولي التشغيل الآخرين. لمعرفة تفاصيل كيفية مشاركة مجموعات الدليل الشخصية، راجع مجموعات الدليل الشخصية، صفحة ٦-٢.



النقاط التالية:

- في حالة تثبيت Cisco Unified Attendant Console Advanced بشكل سليم، يجب أن تقوم بتسجيل الدخول إلى خادم الناشر كي تتمكن من إنشاء مجموعات دليل شخصية وحذفها وتحرييرها ومشاركتها وإلغاء مشاركتها.
- تستخدم كل جهة اتصال شخصية أو دليل كامل وحدة واحدة من ترخيص جهة الاتصال. يدعم Cisco Unified Attendant Console Advanced حتى ١٠٠٠٠٠٠ 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 يدوياً في المجموعة وحذفها وتحريرها.

للتنقل بين الدلائل الشخصية، يمكنك تحديد عنوان علامة التبويب، أو يمكنك استخدام **Ctrl-Tab** و **Ctrl-Shift-Tab** لتحديد الدليل التالي أو السابق. 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.



ملاحظة

لا يمكنك استخدام هذه الطريقة لتحديد علامة التبويب إنشاء مجموعة دليل شخصية جديدة .

إنشاء مجموعات الدليل الشخصية



ملاحظة

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

لإنشاء مجموعة دليل شخصية:

الخطوة ١

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

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

يظهر مربع حوار مجموعة دليل شخصية جديدة.

الخطوة ٢

ضمن تفاصيل، اكتب اسماً ذا معنى ووصفاً للمجموعة.

الخطوة ٣

ضمن عامل التصفية، حدد حقلاً لاستخدامه لتصفية جهات الاتصال.

الخطوة ٤

ضمن عامل التصفية، حدد المقارنة لإجراء التالي:

- يبدأ بـ
- يحتوي على
- ينتهي بـ
- مساو لـ

• أكبر من أو يساوي (بيانات حقل رقمي فقط)

• أقل من أو يساوي (بيانات حقل رقمي فقط)

الخطوة ٥

ضمن عامل التصفية، اكتب قيمة لمقارنة بيانات الحقل بها.

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

الخطوة ٦

يمكنك النقر فوق جديد لإضافة مزيد من المعايير، 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 حقل الرقم للتصفيه، فستتم مقارنة القيمة التي تقوم بإدخالها مع جميع حقول الأرقام المفهرسة (مثل: الرقم الداخلي الرئيسي، ورقم العمل ١، ورقم العمل ٢، والهاتف المحمول) وسيتم عرض كل جهات الاتصال التي تتوافق مع المعايير. عند عرض الدليل للرقم الداخلي الرئيسي، أو الرقم البديل (المعرّف في علامة تبويب التفضيلات < عام وأولوية رقم جهات الاتصال الداخلية)، قد تظهر مجموعة الدليل الشخصية مشتملة على نتائج غير متوافقة. ويشير هذا إلى أن جهة الاتصال لديها حقل تعداد رقمي آخر يطابق المعايير.
- على سبيل المثال، إذا كانت جهة الاتصال لها الرقم الأساسي ٢٢٢٢٢٢ ورقم العمل ١١١١١١، عندئذٍ يعرض الدليل الكامل ٢٢٢٢٢٢. إذا كان العمل ١ عبارة حقل مفهرس، فعندما تقوم بإنشاء مجموعة الدليل الشخصية باستخدام الرقم يساوي ٢٢٢٢٢ أو الرقم يساوي ١١١١١، تظهر جهة الاتصال بالرقم ٢٢٢٢٢.
- 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 التصفيه، قم بما يلي:

- الخطوة ١ حدد مجموعة الدليل الشخصية.
 - الخطوة ٢ اتبع إحدى الخطوات التالية:
 - اضغط على **Shift-F4**.
 - انقر بزر الماوس الأيمن واختر مجموعة الدليل الشخصية < تفاصيل
- يظهر مربع الحوار تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية. انقر فوق إلغاء لإغلاقه.

تعديل مجموعات الدليل الشخصية

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

لتعديل مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

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

حذف مجموعات الدليل الشخصية

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

لحذف مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

الخطوة ١ حدد مجموعة الدليل الشخصية.

الخطوة ٢ إما:

• اضغط على **Ctrl-F4**.

• انقر بزر الماوس الأيمن واختر **مجموعة الدليل الشخصية < حذف**.

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

بطلبك مربع الحوار بالتأكيد على رغبتك في حذف مجموعة الدليل الشخصية. في حالة مشاركة المجموعة، يحتوي مربع الحوار أيضاً 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 يدوياً، فتابع إلى **الخطوة ٥**.

في حالة قيامك بإضافة جهات اتصال يدوياً إلى مجموعة الدليل الشخصية غير الموجودة في أي مجموعة دليل شخصية أخرى، سيتم تحذيرك بشأن هذه الحقيقة، وسيظهر لك خيار نقلها إلى الدليل الكامل قبل حذف مجموعة الدليل الشخصية.

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 يدوياً. 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 إلغاء تحديد جميع جهات الاتصال، يتعين عليك إما تحديد بعض جهات الاتصال لنقلها أو تحديد **حذف جهات الاتصال** قبل المتابعة.

الخطوة ٥ انقر فوق **نعم**.

• في حالة **عدم** إضافة جهات اتصال يدوياً إلى مجموعة الدليل الشخصية، سيتم حذفها.

• في حالة **عدم** اختيار نقل أي من جهات الاتصال المضافة يدوياً إلى الدليل الكامل، سيتم حذف جهات الاتصال ومجموعة الدليل الشخصية.

• في حالة **اختيار** نقل أي من جهات الاتصال المضافة يدوياً إلى الدليل الكامل، سيتم نقل جهات الاتصال وحذف مجموعة الدليل الشخصية.

إذا رأى 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.



ملاحظة

كما يمكنك حذف مجموعة الدليل الشخصية من مربع الحوار **تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية** الذي يظهر عند قيامك بتعديل مجموعة؛

انقر فوق **حذف**، ثم اتبع الإجراء السابق من **الخطوة ٣**.

إضافة جهات اتصال إلى الدلائل

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

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



ملاحظة

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

لإنشاء جهة اتصال في الدليل، قم بما يلي:

الخطوة ١ حدد جزء "الدلائل" المطلوب عن طريق الضغط على تركيب المفاتيح **Alt**-<رقم> المطلوب، أو عن طريق النقر فوق علامة التبويب.

الخطوة ٢ قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية متى كان ملائمًا:

- إذا كنت في مكالمة نشطة، فاضغط على **F12**.
- إذا لم تكن منشغلًا في إجراء مكالمة نشطة، فاضغط على **Ctrl-T**، أو انقر بزر الماوس الأيمن ضمن جزء "الدلائل" ثم اختر **إضافة جهة اتصال**.

يظهر إطار تفاصيل جهة الاتصال.

الخطوة ٣ أدخل تفاصيل جهة الاتصال، بما في ذلك نوع جهة الاتصال: **جهة اتصال داخلية** (الإعداد الافتراضي) أو **جهة اتصال خارجية**. ولا تحتوي جهات الاتصال الخارجية على أي تفاصيل لأرقام داخلية. إذا كانت المكالمة نشطة، فسيتم إدراج رقم جهة الاتصال تلقائيًا في علامة تبويب أرقام جهة الاتصال. إذا كان المتصل في رقم داخلي، فسيتم إدراجه باعتباره الرقم الداخلي الرئيسي؛ وإذا كان المتصل في رقم خارجي، فسيتم إدراجه باعتباره رقم عمل ١. أدخل أي أرقام جهة اتصال أخرى ذات صلة، مثل أرقام منزل أو محمول جهة الاتصال.



ملاحظة

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، فسوف تتمكن أنت وأي مسؤولي تشغيل يشاركون مجموعة الدليل الشخصية معك من استخدام جهة الاتصال. لمزيد من المعلومات حول مشاركة مجموعات الدليل الشخصية، راجع [مجموعات الدليل الشخصية، صفحة ٦-٢](#).

حذف جهات الاتصال من الدلائل

يمكنك إزالة جهات الاتصال المضافة يدويًا من أي دليل. لا يمكنك حذف جهات اتصال تم توفيرها بواسطة 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 واختر **حذف جهة اتصال**.
يظهر إطار تأكيد.
- الخطوة ٢ انقر فوق **نعم** لحذف جهة اتصال من الدليل.

شريط الأدوات تحكم في المكالمات

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



عناصر تحكم مسرودة أدناه.

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

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

يمكنك النقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة في جزء "المكالمات النشطة"، ثم تحديد أحد خيارات القائمة لتنفيذ عمليات التحكم هذه، أو يمكنك الوصول إلى اختصارات إليها باستخدام لوحة المفاتيح (راجع الفصل ١، "استخدام لوحة المفاتيح").

جزء المكالمات قيد التقدم

يعرض جزء المكالمات قيد التقدم:

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

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

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

- حدد جهة اتصال في الدليل، ثم انقر فوق إحدى الأدوات التي ورد وصفها في شريط الأدوات تحكم في المكالمات، صفحة ١٦-١.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة، وحدد أحد خيارات القائمة.
- استخدم اختصارات لوحة المفاتيح التي ورد وصفها في استخدام لوحة المفاتيح، صفحة ٢-١.
- يحتوي جزء "المكالمات قيد التقدم" على المعلومات التالية.
 - **مكالمة لـ** - مستقبل المكالمات المطلوب.
 - **وقت الانتظار** - وقت الانتظار التقريبي للمتصل.
 - **مكالمة من** - الرقم الذي تم تحويل المكالمة منه.
 - **الحالة** - ما إذا كانت المكالمات موضوعة قيد الانتظار أو معلقة لانشغال الرقم الداخلي أو إذا عادت المكالمات عند انتهاء المهلة وتظهر على شكل "مهلة الوضع في الانتظار" أو "مهلة التعليق" أو "لا يوجد رد".
 - - لقد قمت بإرفاق ملاحظات بالمكالمات. مرر الماوس فوق المكالمات لعرضها.
 - رمز مثلث ملون لمطابقة قائمة الانتظار التي أتت منها المكالمات (إذا تمت تهيئة ألوان المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار لقائمة الانتظار، كما ورد وصفه في مكالمات في قائمة الانتظار، صفحة ٥-٢)

جزء المكالمات النشطة

يعرض جزء "المكالمات النشطة" المكالمات التي تتم معالجتها حاليًا. تشمل معلومات المكالمات المعروضة على ما يلي:

- اسم قائمة الانتظار
- الحالة الحالية للمكالمة: مكالمات في الانتظار أو اتصال أو تحدث أو مشغول
- رمز مثلث ملون لمطابقة قائمة الانتظار التي أتت منها المكالمات (إذا تمت تهيئة ألوان المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار لقائمة الانتظار، كما ورد وصفه في مكالمات في قائمة الانتظار، صفحة ٥-٢)



ملاحظة

إذا تمت تهيئة قائمة انتظار إلى التحويل الإجباري في إدارة Cisco Unified Attendant Console Advanced، فلن تحتاج إلى الضغط على + (علامة الجمع) للرد على المكالمات. سوف تظهر تلقائيًا في جزء "المكالمات النشطة" ويصبح المتصل في دائرة الاتصال.

يصف الجدول ٧-١ المفاتيح التي يمكنك استخدامها في جزء "المكالمات النشطة"،

الجدول ٧-١ المفاتيح في جزء "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 الجمع (+)	الرد على المكالمات ذات الأولوية الأعلى التالية. لا يوصى بهذا في حالة تكوين قائمة الانتظار كتحويل إجباري. سيتم توصيل المتصل على الفور.
علامة الطرح (-)	إلغاء تحويل بعد المراجعة.
نهاية	بدء المؤتمر وإضافة كل الأطراف إليه.
حذف	إعادة إجراء مكالمات.
F2	عرض الأرقام البديلة وحقل مصباح الحالة (BLF) وحالة التواجد.
Ctrl-F2	عرض البحث الأفقي (جدول عرضي) ضمن الدلائل. يتطلب ذلك تمكين التفضيلات.
F12	تفاصيل جهة الاتصال/إضافة جهة اتصال.
Home	تعليق المكالمات التي تم الرد عليها على جهاز.
Ctrl-M	إرسال بريد إلكتروني إلى مستخدم رقم داخلي لا يرد على مكالمات.
Ctrl-Q	كتم مكالمات عند اتخاذ إجراءات معينة، كما ورد وصفه في كتم، صفحة ٢-٤.





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

جزء المكالمات المعلقة


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

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

يمكنك إخفاء جزء "المكالمات المعلقة" أو عرضه عن طريق اختيار **عرض < تعليق مكالمة**. ويمكنك عرض كل الأجهزة بشكل افتراضي. يوفر القسم أدناه وصفاً لعناصر التحكم في جزء "المكالمات المعلقة":

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

وتظهر أيضاً المعلومات التالية:

- تم تعليق آخر مكالمة في—الرقم الذي قمت بتعليق آخر مكالمة عليه.
- تعليق ل—عند استرداد مكالمة من رقم داخلي مشغول وقمت بتعليق تلك المكالمة، يعرض هذا الحقل اسم جهة الاتصال التي تمت إعادة المكالمة منها.
- يشير جهاز تعليق المكالمة بالإضافة إلى الرمز  خارج الخدمة إلى أن الجهاز خارج الخدمة ولا يمكن استخدامه لتعليق المكالمات. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع تعليق المكالمات، صفحة ٣-١١ واسترداد المكالمات المعلقة، صفحة ٣-١٢.

جزء طلب سريع

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

- الاسم الكامل
- الشركة
- رقم الهاتف

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

- تحديد جهة اتصال ثم النقر فوق أي أداة في شريط الأدوات تحكم في المكالمات، صفحة ١-١٦
- استخدام اختصارات لوحة المفاتيح التي ورد وصفها في استخدام لوحة المفاتيح، صفحة ١-٢.



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

إضافة إدخلات إلى جزء "طلب سريع"

لإضافة رقم إلى جزء "طلب سريع"، يمكنك القيام بأي مما يلي:

- اسحب جهة اتصال من دليل وأفلتها في جزء "طلب سريع"، ثم في مربع الحوار **تأكيد الطلب السريع الخاص**، انقر فوق **نعم**.
أو
- أ. اتبع إحدى الخطوات التالية:
 - اضغط على **Alt-F6**.
 - انقر بزر الماوس الأيمن فوق جزء "طلب سريع" واختر "إضافة طلب سريع".
 - ب. اكتب معلومات جهة الاتصال التي تريد حفظها كطلب سريع، مثل **الرقم والاسم والشركة**.
 - ج. إذا كنت تريد أن تجعل الطلب السريع مرئيًا لكل المشغلين، فامسح علامة تحديد خانة الاختيار **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.
- د. انقر فوق **موافق**.

حذف إدخلات من جزء "طلب سريع"

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

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

تحديث إدخلات في جزء "طلب سريع"

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

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

شريط الحالة

إن شريط الحالة عبارة عن جزء معلومات موجود في أسفل إطار Cisco Unified Attendant Console Advanced، 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:

أنت متصل بخادم "DOC-VM_CUAC002" وهو خادم المشترك.

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.

الإجراءات المتكررة

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

- طلب رقم

- البحث عن جهات الاتصال في الدلائل، صفحة ٢٢-١

- البحث الأفقي، صفحة ٢٣-١

طلب رقم

بدلاً من تحديد جهة اتصال من دليل ثم إجراء مكالمة، إذا لم يكن المؤشر موجوداً في حقل بحث، يمكنك طلب الرقم باستخدام لوحة المفاتيح. وأثناء الكتابة، تظهر الأرقام في الحقل الموجود في أسفل جزء "المكالمات النشطة". يمكنك استخدام اختصارات لوحة المفاتيح التالية لتحريير الرقم:

- مسافة للخلف – مسح رقم

- شريط المسافة – مسح الرقم أثناء عملية الطلب.

- إدخال – طلب الرقم

البحث عن جهات الاتصال في الدلائل

يتيح لك محرك بحث Cisco Unified Attendant Console Advanced إمكانية البحث عن شخص معين عن طريق معايير مهياة ضمن الدلائل. ويعد هذا مفيداً إذا كان تطبيق console مشغولاً بشدة.
لتحديد مكان 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. للتنقل بين الدلائل الشخصية، يمكنك تحديد عنوان علامة التبويب، أو يمكنك الضغط على **Ctrl-Tab** و **Ctrl-Shift-Tab** لتحديد الدليل التالي أو السابق. بدلاً من ذلك، يمكنك الانتقال مباشرةً إلى أي من علامات التبويب العشر الأولى من خلال الضغط على **Alt-الرقم**، حيث يكون الرقم رقماً صحيحاً يقع بين الأرقام من ١ إلى ١٠.

الخطوة ٢

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

الخطوة ٣

يمكنك البحث في الدليل باستخدام أي من الحقول المعروضة (يمكنك التحكم في تلك الحقول المعروضة كما ورد وصفه في [دليل، صفحة ٢-٥](#)). يمكنك الضغط على **Tab** للتنقل بين حقول البحث بسرعة.

الخطوة ٤

أدخل السلسلة التي تريد البحث عنها.



ملاحظة

مع تمكين الخيار "بحث بمعامل AND"، يمكنك إجراء البحث على حقلين مرة واحدة. على سبيل المثال، سيد في حقل الاسم الأول وفرج في حقل اسم العائلة. ستعيد عملية البحث فقط سجلات جهات الاتصال تلك التي تتطابق مع "الحقلين". للحصول على معلومات حول كيفية تهيئة "بحث بمعامل AND"، راجع [بحث بمعامل التصفية، صفحة ٢-٨](#).

الخطوة ٥

اضغط المفتاح **إدخال**.

يعرض الدليل المحدد فقط جهات الاتصال تلك التي تتطابق مع معايير البحث.

الخطوة ٦

للاتصال بجهة الاتصال، انقر نقرًا مزدوجًا فوقها أو حددها ثم اضغط على المفتاح **إدخال** مرتين.

عند انتهاء المكالمات، يتم مسح نتيجة بحث الدليل، وإعادة عرض الدليل الكامل. يمكنك تهيئة Cisco Unified Attendant Console Advanced لكي تتم مواصلة عرض نتائج البحث أثناء أحداث التحكم في المكالمات، مثل الرد على مكالمات أو إنهاء مكالمات. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع [بحث بمعامل التصفية، صفحة ٢-٨](#).

البحث الأفقي

عند تنفيذ عملية بحث أفقي، ستعمل على تصفية قائمة جهات الاتصال بحيث تعرض فقط جهات الاتصال التي تتطابق مع تلك المحددة في أحد هذه الحقول:

- بلا - البحث الأفقي معطل
- الاسم الأول
- اسم العائلة
- حقل المستخدم ١
- المسمى الوظيفي
- موقع
- القسم
- الرقم

يجب تحديد هذا الحقل قبل أن تتمكن من تنفيذ البحث الأفقي. لتحديد الحقل "بحث أفقي"، اختر خيارات < التفضيلات > بحث بعامل التصفية، كما ورد وصفه في بحث بعامل التصفية، صفحة ٢-٨.

يمكنك إجراء بحث أفقي في أي دليل.

يمكنك البحث الأفقي من سرد فقط جهات الاتصال ذات البيانات المطابقة في أحد الحقول أعلاه. على سبيل المثال، إذا قمت بتعيين بحث أفقي إلى اسم العائلة، وحددت جهة اتصال تحمل اسم العائلة شريف، فسيُعرض إطار نتائج البحث الأفقي فقط جهات الاتصال التي تحمل اسم العائلة شريف، وذلك عندما تنفذ بحثاً أفقياً. يمكنك تنقيح البحث بشكل إضافي (تُعرف هذه العملية بالاسم **التنقل لأسفل**)، بضغط المفتاح **Shift** باستمرار ثم النقر فوق أي حقل في الإطار بحث أفقي (يصبح كل حقل مميزاً عند تمرير الماوس فوقه)، الذي يعرض فقط جهات الاتصال التي تمت تصفيتها مع البيانات المطابقة لقيمة الحقل هذه.

لتنفيذ عملية بحث أفقي:

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

الخطوة ٢ اضغط على **Ctrl-F2**.

يظهر الإطار بحث أفقي، ويحتوي على جهات الاتصال المطابقة. يحتوي شريط العنوان على تفاصيل عملية البحث إذا قمت بنقل الإطار أو تغيير حجمه، فسيحافظ الإطار على حجمه وموضعه الجديدين في المرة التالية التي تنفذ فيها عملية بحث أفقي. يمكنك إغلاق الإطار بالضغط على **Esc**.

الخطوة ٣ للتنقل لأسفل بشكل إضافي، اضغط المفتاح **Shift** باستمرار، ثم انقر فوق الحقل الذي يحتوي على البيانات التي تبحث عنها. يمكنك تحديد أي حقل غير رسومي يظهر لأي جهة اتصال، طالما تمت فهرسته في الدليل ويصبح كل حقل مميزاً عند تمرير الماوس فوقه.

على سبيل المثال، للبحث عن كل جهات الاتصال التي تحمل الاسم سيد شريف في قائمة تتضمن جهات اتصال تحمل اسم العائلة "شريف"، انقر فوق أي إدخال حيث يظهر الاسم سيد في حقل الاسم الأول: تظهر الآن فقط جهات الاتصال التي تحمل الاسم سيد شريف.



ملاحظة

لكي تتمكن من المتابعة، يجب إما إغلاق إطار "بحث أفقي" أو تحديد جهة اتصال فيه، ثم تنفيذ عملية تحكم في المكالمات عليه؛ على سبيل المثال، اطلب جهة الاتصال تلك بالنقر نقرًا مزدوجًا فوقها أو بالضغط على المفتاح إدخال.



تخصيص Cisco Unified Attendant Console Advanced

يوفر لك Cisco Unified Attendant Console Advanced إمكانية تخصيص كل من مظهر التطبيق ووظائفه بحيث يمكنك العمل وفق الطريقة الأكثر فعالية وملاءمة لك. يتم تخزين أي إعدادات مخصصة تجريبها في قاعدة البيانات بحيث يتم استخدام إعداداتك المخصصة عندما تسجل دخولك في المرة التالية. ويمكنك تغيير الإعدادات فقط في الحالات التالية:

- أنت متصل بخادم الناشر - لا يمكنك تغييرها عند الاتصال بخادم المشترك.
- لديك اتصال بقاعدة البيانات.

للوصول إلى إعدادات تطبيق console، في القائمة الرئيسية، اختر **خيارات < التفضيلات** لفتح إطار **التفضيلات**. على الجانب الأيمن من إطار **التفضيلات** توجد علامات التبويب التالية، وسيتم وصفها في الجزء المتبقي من هذا الفصل:

- عام، صفحة ٢-٢
- عرض، صفحة ٣-٢
- الحضور، صفحة ٣-٢
- طلب، صفحة ٤-٢
- تحويلات المكالمات، صفحة ٤-٢
- تعليق مكالمات، صفحة ٤-٢
- كتم، صفحة ٤-٢
- نغمات، صفحة ٥-٢
- مكالمات في قائمة الانتظار، صفحة ٥-٢
- دليل، صفحة ٥-٢
- مجموعات الدليل الشخصية، صفحة ٦-٢
- أرقام بديلة، صفحة ٧-٢
- عناوين الحقول، صفحة ٧-٢
- فرز ثانوي، صفحة ٧-٢
- بحث بعامل التصفية، صفحة ٨-٢
- تسجيل، صفحة ٩-٢
- إعدادات متقدمة، صفحة ٩-٢

الإعدادات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

• **تطبيق قائمة منبثقة عند**

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

- مكالمات في قائمة الانتظار في انتظار الرد عليها
- الجهاز المحلي الخاص بي يرن (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.

• **غير متاح تلقائيًا**

تحديد عدد الدقائق التي يجب أن يكون خلالها الكمبيوتر خاملاً قبل أن يقوم تطبيق Cisco Unified Attendant Console Advanced تلقائيًا بتعيين وضعك إلى عدم إتاحة المشغل. حدد اجعلني "غير متاح" عندما يبقى الكمبيوتر خاملاً لفترة الوقت هذه، ثم اختر من ضمن ٥ أو ١٠ أو ١٥ أو ٣٠ دقيقة أو ساعة.

• **أولوية رقم جهات الاتصال الداخلية**

تعرض هذه القائمة الترتيب الذي يتم به اختيار نوع رقم جهة اتصال داخلية لتعبئة حقل الرقم. إذا لم تشتمل جهة الاتصال على رقم من النوع الموجود أعلى القائمة، فسيتم استخدام الرقم التالي وهكذا.

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

• **أولوية رقم جهات الاتصال الخارجية**

تعرض هذه القائمة الترتيب الذي يتم به اختيار نوع رقم جهة اتصال خارجية لتعبئة حقل الرقم. إذا لم تشتمل جهة الاتصال على رقم من النوع الموجود أعلى القائمة، فسيتم استخدام الرقم التالي وهكذا.

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



ملاحظة

في حالة إنشاء دليل باستخدام حقل الرقم للتصنيف، فستتم مقارنة القيمة التي تقوم بإدخالها مع جميع حقول الأرقام المفهرسة (مثل: الرقم الداخلي الرئيسي، ورقم العمل ١، ورقم العمل ٢، والهاتف المحمول) وسيتم عرض كل جهات الاتصال التي تتوافق مع المعايير. عند عرض الدليل للرقم الداخلي الرئيسي، أو الرقم البديل (المعرّف في علامة تبويب التفضيلات < عام وأولوية رقم جهات الاتصال الداخلية)، قد تظهر مجموعة الدليل الشخصية مشتملة على نتائج غير متوافقة. ويشير هذا إلى أن جهة الاتصال لديها حقل تعداد رقمي آخر يطابق المعايير.

على سبيل المثال، إذا كانت جهة الاتصال لها الرقم الأساسي ٢٢٢٢٢٢ ورقم العمل ١ ١١١١، عندئذٍ يعرض الدليل الكامل ٢٢٢٢٢٢. إذا كان العمل ١ عبارة حقل مفهرس، فعندما تقوم بإنشاء مجموعة الدليل الشخصية باستخدام الرقم يساوي ٢٢٢٢ أو الرقم يساوي ١١١١، تظهر جهة الاتصال بالرقم ٢٢٢٢٢٢.

عرض

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

- **ترتيب الصفوف** – إذا كنت لا ترغب في فرز الصفوف بالترتيب الذي تم إنشاؤها به، فحدد **ترتيب الصفوف هجائياً**.
- **عند تحديد قسم** – حدد **تغيير لون الخط** لتغيير ألوان خطوط التسميات الموجودة في Cisco Unified Attendant Console Advanced للجزء المحدد بالنسبة لهذا اللون. ويؤدي ذلك إلى تسهيل رؤية الجزء الذي حدده عند تشغيل وحدة التحكم. انقر فوق لون للوصول إلى لوح الألوان حيث يمكنك اختيار اللون المطلوب. اللون الافتراضي هو الأحمر.
- **عرض معلومات المكالمات**
 - **إظهار علامة التوجيه** يتيح لك عرض اسم قائمة الانتظار لكل مكالمات، بالإضافة إلى التفاصيل القياسية. هذا هو الإعداد الافتراضي.
 - **إظهار شروط المهلة** يتيح لك عرض تفاصيل حول سبب رجوع مكالمات إلى console.
- **أثناء إجراء المكالمات** – يتحكم ذلك في عرض مطالبة حقل مصباح الحالة (BLF) والحضور. **المطالبة في حالة تعيين حالة الحضور غير محددة افتراضياً.**
- **أثناء القيام بعملية السحب والإفلات** – يتيح لك الخيار **عرض صورة سحب** إمكانية الاطلاع على صورة كاملة على الشاشة للمكالمة التي تقوم بسحبها عبر الشاشة.
- **حجم الخط** – استخدم هذا الخيار لتغيير حجم الخط في الواجهة Cisco Unified Attendant Console Advanced 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.

الحضور

تمكّنك علامة التبويب هذه من تكوين معلومات الحضور التي يجب عرضها.

- **حالة الهاتف** – حدد **تمكين حالة مصباح الحالة** (الإعداد الافتراضي) لإظهار رموز حالة الهاتف في حقل مصباح الحالة في جزء الدلائل وجزء المكالمات قيد التقدم. امسح **تمكين حالة مصباح الحالة** لتعطيل الميزات التي تعتمد على حقل مصباح الحالة في Cisco Unified Attendant Console Advanced.
- **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، ثم حدد الحقل المطلوب استخدامه لاسترداد المعلومات: **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: **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**.

طلب

الخيارات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

- **بريد صوتي.** في بادئة البريد الصوتي أدخل بادئة ترسل المكالمات مباشرةً إلى البريد الصوتي لرقم داخلي عند النقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة اتصال واختر تحويل إلى البريد الصوتي.
- **طلب تلقائي** – حدد هذا الخيار لطلب رقم داخلي أو خارجي تلقائيًا بعد مرور مهلة (من ثانية إلى ١٠ ثوانٍ) تحددها باستخدام عنصر تحكم مهلة الطلب التلقائي.

تحويلات المكالمات

الخيارات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

- **أثناء القيام بعملية السحب والإفلات أو النقر المزدوج**
اختر نوع التحويل الذي ترغب في إجرائه أثناء القيام بعملية السحب والإفلات أو النقر المزدوج على مكالمات:
– 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.



ملاحظة

يعمل هذا الخيار فقط إذا كانت هذه الميزة ممكّنة في Cisco Unified Communications Manager ولا يتوفر البريد الصوتي لدى المستخدم.

- **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.

تعليق مكالمات

ضمن بعد تعليق مكالمات، يؤدي تحديد إظهار كافة الأجهزة المعلقة إلى عرض كافة الأجهزة المعلقة في جزء المكالمات المعلقة.

كتم

تمكّنك علامة التبويب هذه من كتم المكالمات تلقائيًا عند:

- **إجراء بحث** – حدد هذا الخيار لكتم الصوت عندما تنقر فوق أي من حقول البحث.
 - **ضغط المفاتيح الرقمية لطلب أرقام** – حدد هذا الخيار لكتم الصوت عندما تطلب رقمًا.
 - **تغيير شاشات الدليل أو تحديدها** – حدد هذا الخيار لكتم الصوت عندما تحدد دليلًا.
- مع تحديد أي من هذه الخيارات، يتم وضع المكالمات قيد الانتظار محليًا (على سماع الهاتف) وسوف يسمع المتصل الموسيقى أثناء الانتظار.

نغمات

تمكّنك علامة التوبيب هذه من تشغيل النغمات أو إيقاف تشغيلها وفقاً لأحداث معينة:

- أثناء قيامي بتغيير حالتي إلى غير متاح – حدد عدم تشغيل أية نغمات لمنع تشغيل النغمات عندما تكون بعيداً عن Console.
- عندما تكون مكالمات في قائمة الانتظار يجب الرد عليها – حدد تشغيل نغمة رنين لتشغيل نغمة رنين أثناء وجود مكالمات قيد الانتظار في قائمة انتظار.
- عند انقضاء مهلة مكالمات – حدد تشغيل نغمة رنين لتشغيل نغمة رنين عند تحويل مكالمات من جزء "المكالمات قيد التقدم" أو جزء "المكالمات المعلقة".

مكالمات في قائمة الانتظار

تمكّنك علامة التوبيب هذه من تمييز المكالمات بواسطة الألوان لإظهار قائمة الانتظار التي وصلت إليها (على سبيل المثال، في جزء "المكالمات النشطة")، ولتوصيل المكالمات الموضوعه في قائمة انتظار ومكالمات التحويل الإجباري بهاتفك بشكل تلقائي.

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

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

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

دليل

تتيح لك علامة التوبيب "دليل" تهيئة الطريقة التي تُعرض بها معلومات جهة الاتصال داخل جزء "الدلائل" في Cisco Unified Attendant Console Advanced والتأثير فيها. تتضمن علامة التوبيب هذه الأقسام التالية:

- **مجموعات الدليل** - استخدم هذا القسم للتحكم في الطريقة التي سيظهر بها كل دليل. حدد يتم استخدام نفس الإعدادات في كل مجموعات الدليل، ثم حدد الدليل الذي تستخدم منه كل الدلائل الأخرى معلماًتها. إذا كانت عدة دلائل مرئية، فسيؤدي تغيير موضع عمود أو عرضه في أحدها إلى تغيير الدلائل الأخرى بالطريقة ذاتها على الفور.
- بدلاً من ذلك، إذا لم يكن الخيار يتم استخدام نفس الإعدادات في كل مجموعات الدليل محددًا، فيمكنك تحديد دليل من الجدول ثم تهيئته بشكل مستقل عن الدلائل الأخرى.
- يكون ترتيب الدلائل في قائمة مجموعات الدليل (من الأعلى إلى الأسفل) الترتيب الذي تظهر به في جزء الدلائل (من اليمين إلى اليسار). ويمكنك تغيير ترتيب الدلائل بتحديد دليل في القائمة ثم إما:

- استخدام عناصر تحكم السهم لأعلى والسهم لأسفل
- سحبه لأعلى أو لأسفل في القائمة

يمكنك أيضًا إعادة ترتيب الدلائل في جزء "الدلائل" مباشرة عبر النقاط علامة تبويب عنوان الدليل وسحبها إلى اليسار أو إلى اليمين. لا يمكنك نقل علامة التبويب إنشاء مجموعة دليل شخصية جديدة. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع جزء الدلائل، صفحة ٩-١.

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



إذا قمت بتغيير ترتيب العرض الافتراضي، فلن تظهر التغييرات على شاشتك حتى تسجل خروجك من Cisco Unified Attendant Console Advanced ثم تعاود تسجيل دخولك.

- إظهار المعلومات التالية - حدد خانة الاختيار التابعة لحقل بيانات جهة اتصال عرض ذلك الحقل في الدليل. يكون ترتيب سرد الحقول الترتيب الذي سيتم به عرضها. لتغيير ترتيب العرض، حدد حقلًا، ثم اسحبه لأعلى أو استخدم مفاتيح السهم لأعلى والسهم لأسفل لنقله إلى موضع جديد 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، مع الافتراضات التالية:
 - البحث ١ = اسم العائلة
 - البحث ٢ = اسم أول
 - البحث ٣ = إدارة
 - البحث ٤ = مسمى وظيفي
 - البحث ٥ = موقع
 - البحث ٦ = رقم

مجموعات الدليل الشخصية

علامة تبويب مجموعات الدليل الشخصية تتيح لك مشاركة مجموعات الدليل الشخصية مع مسؤولي التشغيل الآخرين داخل مجتمعك. لمزيد من المعلومات حول مجموعات الدليل الشخصية، راجع مجموعات الدليل الشخصية، صفحة ١١-١.

تكون علامة تبويب مجموعات الدليل الشخصية متوفرة في الحالات التالية فقط:

- إذا قمت بإنشاء مجموعة دليل شخصية واحدة على الأقل.
 - إذا قمت بتثبيت Cisco Unified Attendant Console Advanced بشكل سليم، يجب تسجيل دخولك إلى خادم الناشر. لا تظهر علامة التبويب عند تسجيل الدخول إلى "خادم المشترك".
 - يوجد مسؤول تشغيل واحد على الأقل في مجتمعك لمشاركة مجموعة الدليل الشخصية معه. تعرض علامة التبويب قوائم:
 - مجموعات الدليل الشخصية التي يمكن مشاركتها (القائمة العلوية)
 - مسؤولو التشغيل الذين يمكن مشاركتهم مجموعات الدليل الشخصية معهم (القائمة السفلية)
- لمشاركة مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

الخطوة ١ حددتها من القائمة العلوية حدد مجموعة الدليل الشخصية التي تريد مشاركتها.

- الخطوة ٢ في القائمة السفلية، حدد خانات الاختيار المقابلة للمستخدمين الذين ترغب في مشاركة مجموعة الدليل الشخصية معهم. لإيقاف مشاركة مجموعة دليل شخصية مع مستخدم ما، امسح خانة الاختيار الموجودة بجوار الاسم. إذا لزم الأمر، استخدم عناصر التحكم لتحديد أو إلغاء تحديد (مسح) خانات الاختيار لجميع المستخدمين.
- الخطوة ٣ انقر فوق موافق أو تطبيق (يؤدي النقر فوق موافق إلى إغلاق علامة التبويب).
- تظهر رسالة على أي من وحدات التحكم المباشرة الأخرى لإبلاغ الحاضرين عندما تتم مشاركة مجموعة دليل شخصية أو إلغاء مشاركتها.

أرقام بديلة

استخدم علامة التبويب أرقام بديلة لتحديد كيفية عرض أي معلومات أرقام بديلة قد تملكها جهة اتصال. يتيح لك الإعداد إظهار المعلومات التالية تحديد المعلومات التي يتم عرضها مع جهة الاتصال. انقر فوق خانات الاختيار لتحديد المعلومات. حدد نوع معلومات ثم استخدم السهمين لأعلى/لأسفل لتغيير ترتيب عرض المعلومات.

ترتيب عرض الأرقام البديلة – حدد رقمًا بديلاً ثم استخدم السهمين لأعلى/لأسفل لتحديد ترتيب عرض المعلومات. عيّن هذا الترتيب إلى الترتيب نفسه المستخدم في جزء الدلائل.

عناوين الحقول

يمكنك تغيير نص عناوين الحقول الذي يظهر في التطبيق ببساطة عبر إدخال عرض نص جديد لاستبدال النص الافتراضي. لتغيير القيمة الموجودة في العمود عرض نص في عناوين الحقول، قم بما يلي:

- الخطوة ١ حدد النص في العمود عرض نص. بشكل مبدئي، يكون هذا مطابقاً للقيمة في نص افتراضي.
- الخطوة ٢ اكتب عرض نص جديدًا.
- الخطوة ٣ انقر فوق موافق.

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

فرز ثانوي

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

عبد شريف - مبيعات

عبد الله مريم - مبيعات

عبد الله فرج - تسويق

عبد الله ساره - إدارة

عبدول آدم - تسويق
يتم فرز عائلة عبد الله وفقاً للاسم الأول.
إذا قمت الآن بتغيير عمود الفرز الثانوي "اسم العائلة" إلى إدارة، فستُرجع عملية البحث نفسها النتائج التالية:
عبد شريف - مبيعات
عبد الله ساره - إدارة
عبد الله فرج - تسويق
عبد الله مريم - مبيعات
عبدول آدم - تسويق
هناك عمود فرز ثانوي افتراضي لكل عمود في الدليل، ويمكنك تغيير هذا العمود الافتراضي إلى أي عمود تريده.
لتغيير عمود الفرز الثانوي، قم بما يلي:

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

إذا قمت بتغيير عمود فرز ثانوي، فيمكنك استعادة كل القيم الافتراضية بالنقر فوق 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 الموجود للاحتفاظ بنتائج البحث أثناء أحداث التحكم في المكالمات. وإذا لم تحدد هذا الخيار، فستقوم أحداث التحكم في المكالمات (مثل الرد على مكالمة وتحويل مكالمة جديدة إلى الرقم الداخلي لمسؤول التشغيل وإنهاء المكالمة) بمسح نتائج البحث وإعادة عرض الدليل كاملاً. عندما تحدد هذا الخيار، يتعين عليك الضغط على **Shift-F3** لمسح نتائج البحث.

• بحث بمعامل AND

يتيح لك ذلك تحديد معيارين مرة واحدة والبحث عن الإدخالات التي تلييهما معاً. على سبيل المثال، سيد في حقل الاسم الأول وفرج في حقل اسم العائلة. تعيد عملية البحث هذه فقط تلك السجلات التي تلي المعايير التي تم إدخالها في الحقول.

حدد أريد استخدام البحث بمعامل AND لتمكين هذه الوظيفة.



ملاحظة

يمكنك أيضاً تنشيط هذه الميزة باختيار خيارات < تصفية البحث ثم استخدام AND في البحث.

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

- أثناء إجراء بحث بعامل التصفية
 - اضغط **Enter** لإجراء البحث – بمجرد إدخال بعض المعلومات في أي من حقول البحث، سيؤدي تحديد هذا الخيار إلى 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 نتيجة البحث بعد مهلة بالثواني محددة باستخدام شريط التمرير مهلة البحث.
 - البحث الأفقي
- تتيح لك ميزة "بحث أفقي" إمكانية البحث عن جهة اتصال بديلة بالضغط على المفاتيح **Ctrl-F2**. حدد من بلا، أو الاسم الأول، أو اسم العائلة، أو حقل المستخدم ١، أو المسمى الوظيفي، أو الموقع، أو الإدارة، أو الرقم. يؤدي تحديد بلا إلى تعطيل البحث الأفقي.

تسجيل

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

- قاعدة بيانات – حدد هذا الخيار لتمكين تسجيل أنشطة قاعدة البيانات.
 - اتصال الخادم – حدد هذا الخيار لتمكين تسجيل اتصال الخادم.
- يتم عرض مسار السجل واسم الملف لمسؤول التشغيل كمرجع.

إعدادات متقدمة

تتحكم علامة التبويب هذه في أنواع المكالمات المحولة مباشرةً (حسب وجهتها) التي يُعاد إرسالها إليك في حالة عدم الرد عليها. تسمح التحويلات المباشرة للطرف النهائي برؤية خاصية CLI الأصلية (إظهار رقم الطالب - رقم الطالب). ومع ذلك، فإن استخدام التحويلات المباشرة يقيّد قدرة Cisco Unified Attendant Console Advanced على إرجاع المكالمات المحولة إليك في حالة عدم الرد عليها.

يشكل افتراضي، تعمل التحويلات المباشرة على إعادة توجيه المكالمات من سماعة هاتفك إلى قائمة انتظار الخدمات (منفذ CTI)، ويتم توصيل المكالمات عندئذٍ بالطرف 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.



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 Advanced.

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

- كافة المكالمات (الإعداد الافتراضي).
- المكالمات الداخلية
- المكالمات الخارجية
- لا توجد مكالمات



ملاحظة

تستغرق هذه الميزة مدة تصل إلى دقيقة واحدة لكي تصبح نشطة بعد تمكينها أو تسجيل دخولك، وهذا يتوقف على زمن الانتقال في النظام وعرض النطاق الترددي والتهيئة.



باستخدام Cisco Unified Attendant Console Advanced

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

- الرد على المكالمات، صفحة ٢-٣
- تحويل المكالمات، صفحة ٦-٣
- إجراء المكالمات، صفحة ٩-٣
- وضع مكالمة قيد الانتظار، صفحة ١٠-٣
- استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار، صفحة ١١-٣
- كتم المكالمات، صفحة ١١-٣
- تعليق المكالمات، صفحة ١١-٣
- استرداد المكالمات المعلقة، صفحة ١٢-٣
- مكالمات المؤتمر، صفحة ١٢-٣
- إعادة إجراء المكالمات، صفحة ١٣-٣
- التبديل بين المكالمات، صفحة ١٣-٣
- التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها، صفحة ١٤-٣
- توفير رموز التحويل الإجباري (FAC) ورموز حالة العميل (CMC)، صفحة ١٥-٣
- مسح المكالمات، صفحة ١٥-٣
- استخدام وضع الطوارئ، صفحة ١٦-٣
- إرسال رسائل بريد إلكتروني، صفحة ١٦-٣
- عرض حالة المكالمة، صفحة ١٦-٣
- عرض تفاصيل جهات الاتصال واستخدامها، صفحة ١٨-٣
- عرض حالة تواجد Cisco Unified، صفحة ٢٠-٣
- عرض حالة تواجد Microsoft، صفحة ٢١-٣

الرد على المكالمات

يتلقى Cisco Unified Attendant Console Advanced نوعين من المكالمات،

- **المكالمات الداخلية** – التي يتم استلامها من رقم داخلي محلي
 - **المكالمات الخارجية** – التي يتم استلامها من رقم خارجي
- تظهر المكالمات التي تجري معالجتها في جزء "المكالمات النشطة".
- يتم ترتيب المكالمات الواردة إلى النظام بحسب أولويتها ويتم وضعها في قائمة الانتظار في جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار". يمكن الرد على المكالمات باستخدام الطريقتين التاليتين،
- **رد على التالي** – للرد على المكالمات التالية في قائمة الانتظار.
 - **انتقاء** – لتحديد مكالمات 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 بحسب أولويتها بواسطة النظام، ثم يتم عرضها في جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار" بترتيب تنازلي للأولوية.

استخدم "رد على التالي" للرد على المكالمات في قوائم الانتظار بترتيب الأولوية الذي يحدده النظام. للرد على المكالمات التالية باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

- | | |
|--|----------|
| اضغط على F8 لتحديد جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار". | الخطوة ١ |
| اضغط على مفتاح + (علامة الجمع). | الخطوة ٢ |
| يتم تحويل المكالمات ذات الأولوية الأعلى التالية إلى سماعة الهاتف. | |

للرد على المكالمات التالية باستخدام الماوس:

- | | |
|---|----------|
| انقر بزر الماوس الأيمن فوق الجزء "كافة قوائم الانتظار". | الخطوة ١ |
| من القائمة، اختر رد على التالي . | الخطوة ٢ |
| سيتم تحويل المكالمات ذات المرتبة التالية في ترتيب الأولوية بغض النظر عن المكالمات التي تم النقر فوقها بزر الماوس الأيمن إلى سماعة الهاتف. | |

انتقاء

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

- | | |
|--|----------|
| اضغط على F9 لتحديد جزء قوائم الانتظار. | الخطوة ١ |
| استخدم مفاتيح السهم لأعلى والسهم لأسفل لتحديد قائمة الانتظار المطلوبة. | الخطوة ٢ |

يعرض جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار" المكالمات قيد الانتظار في قائمة الانتظار المحددة.

الخطوة 3



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 جزء قوائم الانتظار. بعد تحديد قائمة الانتظار، تكون مستعداً لتلقي المكالمات في حالة الانتظار.

للرد على المكالمات المعروضة في قوائم الانتظار المحددة، باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

حدد جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار" بالضغط على **F8**.

الخطوة 1

باستخدام مفاتيح السهم لأعلى والسهم لأسفل، حدد المكالمات المطلوب الرد عليها.

الخطوة 2

اضغط على **Enter** لتوصيل المكالمات.

الخطوة 3


للرد على المكالمات المعروضة في قائمة الانتظار المحددة باستخدام الماوس، قم بما يلي:

حدد جزء كافة قوائم الانتظار.


الخطوة 1

انقر فوق المكالمات المناسبة.

الخطوة 2

انقر فوق  **رد على المكالمات** في شريط أدوات التحكم في المكالمات.

الخطوة 3


ستظهر مكالمات شخصية موجهة مباشرة إلى رقمك الداخلي في جزء "المكالمات النشطة"، كما ستسمع الرنين في سماعة الهاتف. يمكنك الرد على المكالمات بالتقاط سماعة الهاتف، أو بالنقر فوق  **رد على المكالمات**.



ملاحظة

يمكنك ببساطة سحب مكالمات من جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار" وإفلاتها في جزء "المكالمات النشطة" للرد عليها.

التسليم الإجباري

يمكن تعيين قائمة انتظار معينة ليتم الرد عليها على الفور من قبل المشغل المتاح التالي. تتم تهيئة المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار هذه لتقديمها إلى المشغل الساكن الأطول أو مشاركة العمل الدائري بين المشغلين الذين سجلوا دخولهم ويمكنهم الرد على المكالمات في قائمة الانتظار. يمكن تعريف قوائم انتظار التحويل الإجباري بواسطة مؤشر أخضر اللون. لست بحاجة إلى الضغط على "رد على التالي" (+)، حيث تنتقل المكالمات مباشرة إلى جزء "المكالمات النشطة" وترن سماعة الهاتف. يمكنك الرد على المكالمات بالتقاط سماعة الهاتف، أو بالنقر فوق  **رد على المكالمات**.

يمكنك تهيئة Cisco Unified Attendant Console Advanced بحيث يتم توصيل مكالمات التحويل الإجباري بشكل تلقائي عند رنين هاتفك. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع **مكالمات في قائمة الانتظار، صفحة ٥-٢**.

يمكنك تسجيل الخروج أثناء تحويل إجباري لمكالمة ترنّ على سماعة هاتفك.

دليل إعادة توجيه المكالمات

إذا قامت جهة اتصال بتعيين "إعادة توجيه المكالمات" على جهازها، فإن الرمز سوف يعكس هذا في جزء "الدلائل".



ملاحظة

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

سيؤدي تمرير الماوس فوق جهة الاتصال إلى عرض تفاصيل إضافية، مثل الرقم الذي تم تعيين "إعادة توجيه المكالمات" لتحويل المكالمات إليه. لرؤية أي خطوط ثانوية، حدد جهة الاتصال ثم اضغط على **F2**، لعرض إطار "أرقام بديلة".

الأرقام البديلة وحالة التواجد

لعرض "حالة التواجد" و"الأرقام البديلة" لجهة اتصال، حدد جهة الاتصال واضغط على **F2**. يظهر إطار الأرقام البديلة <جهة الاتصال> - <التواجد>]. يظهر الإطار أيضًا عندما تقوم بتحويل مكالمات إلى رقم داخلي بحالة تواجد معينة.

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

- ملخص – الإعداد الافتراضي، الذي يعرض حالة الهاتف وتواجد Cisco وتواجد Microsoft وتفاصيل جهة الاتصال البديلة.
- حالة الهاتف – حالة هاتف جهة الاتصال، بما في ذلك حالة أي خطوط متعددة متصلة بالهاتف. لا يظهر هذا الخيار إذا لم يتم تعيين تمكين حالة مصباح الحالة، كما ورد وصفه في [الحضور، صفحة ٢-٣](#). تظهر رموز حالة الهاتف أدناه.

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

- تواجد Cisco – تواجد Cisco. في حالة عدم تهيئة تواجد Cisco، تظهر الحالة "غير معروف".

- **تواجد Microsoft** – تواجد Microsoft والملاحظات. في حالة عدم تهيئة تواجد Microsoft، تظهر الحالة "غير معروف".
- **ملاحظات جهة الاتصال** – معلومات جهة الاتصال ورسالة غياب جهة الاتصال.
تحتوي كل صفحة من الصفحات أعلاه على الخيارات التالية:
- **تفاصيل جهة الاتصال البديلة** – الأرقام البديلة لجهة الاتصال. وفي حالة حفظ الرقم في الدليل، يتم عرض اسم جهة الاتصال بالكامل بدلاً من الرقم نفسه. يمكنك تحديد جهة اتصال بديلة، ثم استخدام عناصر التحكم في المكالمات عليها.
- **عناصر التحكم في المكالمات** – استخدم هذه العناصر للتحكم في مكالمة إلى رقم بديل، على سبيل المثال لوضعها في الانتظار. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع **التحكم في المكالمات، صفحة 3-5**.

التحكم في المكالمات

للتحكم في مكالمة، قم بما يلي:

- | | |
|----------|---|
| الخطوة 1 | حدد جهة اتصال من تفاصيل جهة الاتصال البديلة. |
| الخطوة 2 | انقر فوق رمز التحكم في المكالمات المطلوب: |
| | <ul style="list-style-type: none"> • رد على المكالمة • 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. |

يمكنك استخدام اختصارات لوحة المفاتيح التالية للتحكم في المكالمات:

- **Enter** – يتم تحويل المكالمة بعد المراجعة إلى جهة الاتصال البديلة المحددة.
- **Enter** مرتين – يتم تحويل المكالمة بشكل مباشر إلى جهة الاتصال البديلة المحددة.
- **Ctrl-P** – يفتح مربع الحوار **تعليق/نداء**، ولكن فقط إذا كانت
 - وظيفة إرسال نداء قيد التشغيل
 - جهة الاتصال المحددة داخلية
 - وظيفة إرسال نداء معتمدة من قبل الهاتف البديل المحدد

تحويل المكالمات


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

التحويل المباشر إلى رقم معروف

لإجراء تحويل مباشر لمكالمة إلى رقم معروف باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

الخطوة ١	قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة".
الخطوة ٢	اكتب رقم الوجهة (داخلي أو خارجي). سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.
الخطوة ٣	اضغط على Enter مرتين بتتابع سريع لتحويل المكالمة.

لإجراء تحويل مباشر لمكالمة إلى رقم معروف باستخدام الماوس، قم بما يلي:

الخطوة ١	قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة".
الخطوة ٢	اكتب رقم الوجهة (داخلي أو خارجي). سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.
الخطوة ٣	اضغط على Enter لبدء التحويل.
الخطوة ٤	اضغط على  تحويل مرة أخرى لتحويل المكالمة.


التحويل المباشر لجهة اتصال دليل

إذا لم يكن الرقم الداخلي للمستقبل المطلوب معروفًا، فيمكنك البحث في الدليل بسهولة للعثور على جهة الاتصال الصحيحة. ستتيح الدلائل أيضًا إجراء عمليات بحث عبر عدد من حقول البحث التي تظهر في أعلى جزء "الدلائل". لإجراء تحويل مباشر لمكالمة إلى جهة اتصال دليل باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

الخطوة ١	قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة".
الخطوة ٢	عند استخدام حقل البحث المعروف أولاً في إجراء البحث، ببساطة اشرع في الكتابة. أو سيؤدي الضغط على F3 إلى نقل المؤشر إلى أول حقل بحث معروض. سينتقل المؤشر تلقائيًا إلى حقل البحث الأول. إذا كنت تريد استخدام حقل بحث غير حقل البحث المعروض أولاً على الشاشة، فاضغط على المفتاح Tab للعثور على الحقل المناسب للكتابة فيه.
الخطوة ٣	أثناء الكتابة، سيتنقل الدليل حيث يتم التطابق مع جهات الاتصال (تبعًا لكيفية تهيئة بحث بعامل التصفية. ولمزيد من المعلومات، راجع بحث بعامل التصفية، صفحة ٨-٢). استمر في الكتابة حتى يتم العثور على جهة الاتصال المطلوبة، أو استخدم مفاتيح السهم لأعلى أو لأسفل لتمييز جهة الاتصال.

الخطوة 4 اضغط على **Enter** مرتين بتتابع سريع (بأقل من ١,٥ ثانية) لتحويل المكالمة.

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

- الخطوة 1 قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة".
- الخطوة 2 انقر داخل حقل البحث المطلوب في جزء "الدلائل". أو سيؤدي الضغط على المفتاح **F3** إلى نقلك إلى أول حقل بحث في الدليل المعروض.
- الخطوة 3 ابدأ في الكتابة وأثناء الكتابة سينقلص الدليل كلما تطابق معيار البحث مع جهات اتصال. استمر في الكتابة حتى تظهر جهة الاتصال المطلوبة، ثم حددها.
- الخطوة 4 انقر فوق جهة الاتصال نقرًا مزدوجًا لبدء التحويل.
- الخطوة 5 اضغط على  تحويل لتحويل المكالمة.
أو

الخطوة 1 حدد المكالمة ضمن جزء "المكالمات النشطة".

الخطوة 2 اسحب المكالمة ثم أفلتها في الواجهة المناسبة ضمن جزء "الدلائل".



ملاحظة

عندما تكون جهة الاتصال موجودة في مجموعة دليل شخصية معينة، افتح هذا الدليل عبر تمرير مؤشر الماوس فوق علامة التبويب ثم حدد جهة الاتصال.

أو

الخطوة 1 حدد تفاصيل المكالمة في جزء "المكالمات النشطة".

الخطوة 2 حدد الواجهة المناسبة ضمن جزء "دليل" أو جزء "طلب سريع" وانقر بزر الماوس الأيمن.

الخطوة 3 من القائمة، اختر **مكالمة**.

الخطوة 4 تأكد من أن المكالمة التي بدأت قد تم تحديدها ضمن جزء "المكالمات النشطة".

الخطوة 5 انقر فوق **إكمال التحويل**.

في حالة عدم الرد على مكالمة محولة خلال فترة زمنية معينة، تتم استعادة المكالمة مرة أخرى إلى جزء "المكالمات النشطة". يمكن التعامل مع هذه المكالمات من خلال عناصر تحكم المكالمة التي تمت استعادتها الموضحة في التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها، صفحة ٣-١٤.

تحويل المكالمات بعد المراجعة


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

تحويل بعد المراجعة إلى رقم معروف

لتحويل مكالمة بعد المراجعة إلى رقم معروف باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

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

لتحويل مكالمة بعد المراجعة إلى رقم معروف باستخدام الماوس، قم بما يلي:

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


التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل


إذا لم يكن الرقم الداخلي للمستقبل المطلوب معروفًا، فيمكنك البحث في الدليل بسهولة للعثور على جهة الاتصال الصحيحة. ستتيح الدلائل أيضًا إجراء عمليات بحث عبر عدد من حقول البحث التي تظهر في أعلى جزء "الدلائل".

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

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة".
- الخطوة ٢ حدد الدليل الذي تظهر جهة الاتصال فيه. ويمكن القيام بذلك عبر الضغط على زر **Alt** وعدد من التبويب. مثال: يؤدي الضغط على **Alt** و **3** إلى فتح علامة التبويب الثالثة، ويؤدي الضغط على **Alt** و **5** إلى فتح علامة التبويب الخامسة.
- الخطوة ٣ عند استخدام حقل البحث المعروف أولاً في إجراء البحث، ببساطة اشرع في الكتابة. سينقل المؤشر تلقائيًا إلى حقل البحث الأول. أو يؤدي الضغط على **F3** إلى نقل المؤشر أيضًا إلى أول حقل بحث. إذا كنت تريد استخدام حقل بحث غير حقل البحث المعروف أولاً على الشاشة، فاضغط على المفتاح **Tab** للعثور على الحقل المناسب للكتابة فيه.
- الخطوة ٤ أثناء الكتابة، سينقل الدليل حيث يتم التطابق مع جهات الاتصال (تبعًا لكيفية تهيئة بحث **بمعامل التصفية**. ولمزيد من المعلومات، راجع **بحث بمعامل التصفية، صفحة ٢-٨**). استمر في الكتابة حتى يتم العثور على جهة الاتصال المطلوبة، أو استخدم مفتاحي السهم لأعلى أو لأسفل لتمييز جهة الاتصال.
- الخطوة ٥ اضغط على **Enter** لبدء مكالمة الاستفسار.
- الخطوة ٦ بعد إجراء التحويل بعد المراجعة، اضغط على **Enter** مرة أخرى لإكمال التحويل.

لتحويل مكالمة بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل باستخدام الماوس:

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة".
- الخطوة ٢ انقر داخل حقل البحث المطلوب في الدليل المطلوب. في حال إنشاء دلائل شخصية، انقر على علامة تبويب الدليل المناسبة.
- الخطوة ٣ أبدأ في الكتابة، وأثناء ذلك، سينقل الدليل حيث يتم التطابق مع جهات الاتصال (تبعاً لكيفية تهيئة بحث بعامل التصفية، راجع بحث بعامل التصفية، صفحة ٢-٨). استمر في الكتابة حتى تظهر جهة الاتصال المطلوبة، ثم حددها.
- الخطوة ٤ انقر فوق جهة الاتصال نقراً مزدوجاً لبدء التحويل.
- الخطوة ٥ اضغط على  تحويل لتحويل المكالمة بعد المراجعة. أو

- الخطوة ١ حدد المكالمة ضمن جزء "المكالمات النشطة".
- الخطوة ٢ اسحب المكالمة إلى الواجهة المناسبة ضمن الدليل المطلوب. يعمل هذا على إعداد مكالمة الاستفسار.
- الخطوة ٣ اضغط على  تحويل لتحويل المكالمة بعد المراجعة. أو

- الخطوة ١ حدد تفاصيل المكالمة التي يتم عرضها في جزء "المكالمات النشطة".
- الخطوة ٢ حدد الجزء المطلوب سواء جزء "دليل" أو جزء "طلب سريع" وانقر بزر الماوس الأيمن.
- الخطوة ٣ من القائمة، اختر **مكالمة**.
- الخطوة ٤ تأكد من أن المكالمة التي بدأت قد تم تحديدها ضمن جزء "المكالمات النشطة".
- الخطوة ٥ انقر فوق **إكمال التحويل**.

على الرغم من إجراء تحويل بعد المراجعة أو مكالمة استفسار في هذه الإجراءات، ستتم استعادة المكالمة مرة أخرى إلى جزء "المكالمات النشطة" في حال عدم الرد على مكالمة محولة خلال فترة زمنية معينة. يمكن التعامل مع هذه المكالمات من خلال **عناصر تحكم المكالمة** التي تمت استعادتها الموضحة في التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها، صفحة ٣-٤.

إجراء المكالمات

يتيح لك Cisco Unified Attendant Console Advanced إمكانية طلب المكالمات وإجرائها. يمكن إجراء المكالمات مباشرة إلى جهة اتصال أو يمكن إجراؤها باستخدام عناصر تحكم المكالمات المختلفة مثل تعليق المكالمات والتحويل والمؤتمر. سيتم شرح عناصر التحكم في المكالمات هذه في **شريط الأدوات تحكم في المكالمات**، صفحة ١-٦.

يمكنك إجراء نوعين من المكالمات:

- **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، قم بما يلي:

- | | | |
|--|--|----------|
| | أدخل الرقم المطلوب. بصرف النظر عن جزء تطبيق console الذي حددته، أثناء الكتابة، ستظهر الأرقام في مربع اتصال تحت جزء "المكالمات النشطة". | الخطوة ١ |
| | انقر فوق اتصال/مسح أو اضغط على Enter . | الخطوة ٢ |

سيبدأ إجراء مكالمة لجهة الاتصال المحددة، وستظهر التفاصيل في جزء "المكالمات النشطة".

إجراء مكالمات خارجية

لإجراء مكالمة خارجية باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

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

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، قم بما يلي:

- | | | |
|--|--|----------|
| | حدد الدليل المطلوب. | الخطوة ١ |
| | انقر نقرًا مزدوجًا فوق الرقم المطلوب طلبه. | الخطوة ٢ |

وضع مكالمة قيد الانتظار

أثناء الرد على مكالمة، يمكنك وضع المكالمة النشطة في الانتظار للرد على المكالمات الواردة الأخرى. يتم وضع المكالمة في الانتظار في "قائمة انتظار الخدمة" للفترة التي تم تعيينها باعتبارها فترة وضع المكالمة في الانتظار في إدارة Cisco Unified Attendant Console Advanced. بعد انقضاء فترة وضع المكالمة في الانتظار، تتغير حالة المكالمة من مكالمة في الانتظار إلى مهلة الوضع في الانتظار. يمكنك التعامل مع هذه المكالمات المستعادة باستخدام عناصر التحكم في المكالمات التي تم استعادتها التي ورد شرحها في التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها، صفحة ٣-٤. يمكن استعادة المكالمة بصرف النظر عما إذا تم الوصول إلى المهلة المحددة لها. لوضع مكالمة في الانتظار باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

- | | | |
|--|--|----------|
| | اضغط على F7 لتحديد جزء "المكالمات النشطة". | الخطوة ١ |
| | حدد مكالمة باستخدام مفتاحي السهم لأعلى والسهم لأسفل. | الخطوة ٢ |

الخطوة 3 اضغط على صفحة لأسفل لوضع المكالمات المحددة في الانتظار.

لوضع مكالمات في الانتظار باستخدام الماوس، قم بما يلي:

الخطوة 1 حدد مكالمات في جزء "المكالمات النشطة".

الخطوة 2 انقر فوق  وضع في الانتظار.

استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار

يمكن استرداد المكالمات الموضوعات في الانتظار من جزء "المكالمات قيد التقدم" إلى جزء "المكالمات النشطة". ويمكن أيضاً رؤية المكالمات التي تمت استعادتها من الانتظار والتعليق والتحويل في جزء "المكالمات قيد التقدم".

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


الخطوة 1 اضغط على **F5** لتحديد جزء "المكالمات قيد التقدم".

الخطوة 2 حدد مكالمات باستخدام مفتاحي السهم لأعلى والسهم لأسفل.

الخطوة 3 اضغط على صفحة لأسفل لاسترداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار.


لاسترداد مكالمات من وضع الانتظار باستخدام الماوس، قم بما يلي:

الخطوة 1 انقر فوق مكالمات تم وضعها في الانتظار في جزء "المكالمات قيد التقدم".

الخطوة 2 انقر فوق  استرداد.

كتم المكالمات

يتيح تطبيق Cisco Unified Attendant Console Advanced إمكانية كتم مكالمات عند القيام بإجراءات محددة. يوجد نوعان من الكتم، الأول تلقائي ويتم تعيينه عبر علامة التبويب خيارات < التفضيلات > 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.

أما النوع الثاني لكتم المكالمات فهو يدوي، ويتم من خلال النقر فوق كتم () أو الضغط على **Ctrl-Q**. مجموعة المفاتيح هذه هي نفسها التي تلغي كتم المكالمات. أو، يمكنك أيضاً النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمات النشطة وتحديد كتم من القائمة.


تعليق المكالمات

يُعد تعليق المكالمات مماثلاً لوضع المكالمات في الانتظار باستثناء أنه يمكن لأي شخص سجل دخوله إلى Attendant Console استرداد المكالمات. توضع المكالمات في الانتظار على جهاز تعليق المكالمات. بإمكان أي من مسؤولي تشغيل Console الرد على المكالمات عبر طلب الرقم الداخلي لجهاز تعليق المكالمات. يمكنك تعليق مكالمات على جهاز تعليق محدد، أو السماح للنظام بتحديد الجهاز نيابة عنك. ويمكنك رؤية أجهزة تعليق المكالمات المتاحة من جزء "المكالمات المعقدة".

لتعليق مكالمة باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

- الخطوة ١ اضغط على **F7** لتحديد جزء "المكالمات النشطة".
- الخطوة ٢ حدد مكالمة باستخدام مفتاحي السهم لأعلى والسهم لأسفل.
- الخطوة ٣ اضغط على **Home** لتعليق المكالمة على أحد أجهزة تعليق المكالمات المتاحة.


لتعليق مكالمة باستخدام الماوس، قم بما يلي:

- الخطوة ١ حدد مكالمة في جزء "المكالمات النشطة".
- الخطوة ٢ إما:
 - انقر فوق  لتعليق مكالمة، لتعليق المكالمة في أي جهاز متاح.
 - اعمل على سحب المكالمة وإفلاتها في جهاز تعليق محدد.

إذا لم يتم الرد على مكالمة معلقة خلال فترة زمنية معينة، فستتم استعادة المكالمة مرة أخرى إلى جزء "المكالمات قيد التقدم". عندئذ، يمكن التعامل مع هذه المكالمات من خلال عناصر التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها الموضحة في التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها، صفحة ١٤-٣.

استرداد المكالمات المعلقة

لاسترداد مكالمة معلقة باستخدام الماوس، قم بواحد مما يلي:

- انقر نقرًا مزدوجًا فوق جهاز تعليق المكالمات.
- سحب المكالمة وإفلاتها في جزء "المكالمات النشطة"
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق الجهاز وحدد استرداد من القائمة.
- انقر فوق  استرداد.

لاسترداد مكالمة معلقة باستخدام لوحة المفاتيح، ما عليك سوى طلب رقم جهاز التعليق:

إذا استمر عدم الرد على مكالمة معلقة لفترة إرجاع تعليق المكالمة، فستتم استعادتها مرة أخرى إلى جزء "المكالمات قيد التقدم"، الذي يمكنك منه استرداد المكالمات باستخدام الأساليب التي ورد وصفها في استرداد المكالمات التي تم وضعها في الانتظار، صفحة ١١-٣.

مكالمات المؤتمر

تتيح لك مكالمة المؤتمر إمكانية إضافة شخص ثالث إلى جلسة اتصال.


لبدء مؤتمر مع طرف ثالث باستخدام لوحة المفاتيح، في حالة وجود مكالمة متصلة، قم بما يلي:

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

لبدء مؤتمر مع طرف ثالث باستخدام الماوس، في حالة وجود مكالمة متصلة، قم بما يلي:

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

الخطوة ٢ انقر فوق  **بدء المؤتمر** وسيبدأ المؤتمر.

الخطوة ٣ انتظر حتى يرد الطرف الثالث، ثم انقر فوق  **مؤتمر**.

عندما يكون المؤتمر قيد التقدم، يتم تمييز حقل إضافي في جزء "المكالمات النشطة". يسمى الحقل باسم **عنصر التحكم في المؤتمر** ويستخدم لإخراجك من المكالمة بمجرد بدء كافة الأطراف المحادثة.

في حالة عدم رد أحد الأطراف على مكالمة المؤتمر، يتم استعادة المكالمة. عندئذ، يمكن التعامل مع هذه المكالمات من خلال عناصر التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها الموضحة في التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها، صفحة ٣-٤١.



ملاحظة

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

إعادة إجراء المكالمات

تمكّنك الوظيفة "إعادة إجراء" من تكرار إجراء التحكم السابق على مكالمة بنقرة واحدة أو ضغطة مفتاح واحدة. تؤدي الإجراءات التالية إلى انتظار المتصل، وقد تتم إعادتها إلى جزء "المكالمات قيد التقدم" بعد انقضاء المهلة:

- وضع في الانتظار
- وضع في الانتظار مع ملاحظات
- تحويل
- مؤتمر
- إرسال على الخط المشغول
- تعليق

يمكنك تكرارها بمجرد النقر فوق إعادة إجراء  أو الضغط على حذف.

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. عندما تقبل الواجهة الردود، يمكنك النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة الواردة في جزء "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 بالضغط على المفتاح + (علامة الجمع).

التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها

إذا تعذر توصيل مكالمة برقم داخلي، فسيتم إرجاعها إلى جزء "المكالمات قيد التقدم". قد يرجع ذلك إلى عدم تمكن جهة الاتصال من الرد على المكالمة في الوقت المناسب. يقدم تطبيق Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 جزء المكالمات النشطة بعد إعادة الاتصال بها من جزء المكالمات قيد التقدم، يمكنك عرض **عناصر التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها** بمجرد النقر 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.

إذا نقرت بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة التي تم استردادها واخترت **بدء المؤتمر**، فستتم 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 ١-٣ عناصر التحكم التي يمكنك استخدامها على المكالمات التي تمت استعادتها.

الجدول ١-٣ عناصر التحكم في المكالمات المستخدمة في المكالمات التي تمت استعادتها

اسم عنصر التحكم	الرمز	الوصف
مسح مكالمة		مسح مكالمة تم الرد عليها.
تحويل بعد المراجعة		تحويل المكالمة التي تم الرد عليها بعد المراجعة وتحويلها إلى الرقم الداخلي الذي تمت استعادة المكالمة منه في البداية.
تحويل مباشر		تحويل المكالمة التي تم الرد عليها إلى الرقم الداخلي الذي تمت استعادة المكالمة منه في البداية.
إعادة إجراء		إعادة تنفيذ الإجراء الذي تم سابقًا على المكالمة التي تمت استعادتها.
وضع في الانتظار مع ملاحظات		إرفاق ملاحظات بالمكالمة الحالية قبل وضع المكالمة في الانتظار.
وضع في الانتظار		وضع المكالمة التي تمت استعادتها مباشرة في الانتظار للرقم الداخلي نفسه/جهة الاتصال نفسها من حيث تمت استعادة المكالمة، وذلك دون تدوين ملاحظات لجهة الاتصال.
خصائص جهة الاتصال		إضافة تفاصيل جهة الاتصال التي تمت استعادة المكالمة منها أو تحديثها.
بدء المؤتمر		تحويل وبدء المؤتمر بعد المراجعة مع جهة الاتصال التي تمت استعادة المكالمة منها.
إرسال على الخط المشغول		تحويل مكالمة إلى مسؤول تشغيل مشغول.
تعليق مكالمة		وضع المكالمة على جهاز تعليق المكالمات.

بإمكان النقر بزر الماوس الأيمن فوق مكالمة في جزء "المكالمات النشطة" وتحديد أحد خيارات القائمة أن يؤدي أيضًا إلى تنفيذ العمليات المذكورة أعلاه. يمكنك أيضًا الوصول إلى هذه الخيارات باستخدام لوحة المفاتيح، كما هو موضح في استخدام لوحة المفاتيح، صفحة ١-٢.

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

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

رمز التحويل الإجباري (FAC)

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

رمز حالة العميل (CMC)

تُستخدم رموز حالة العميل لتوفير تسهيلات إضافية لتسجيل المكالمات ضمن Cisco Unified Communications Manager. يُستخدم هذا لتسجيل مكالمات لعملاء مختلفين.

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

مسح المكالمات

لقطع اتصال مكالمات نشطة عند إتمام الاستفسار، يجب مسح "مكالمة من" من جزء "المكالمات النشطة".
لمسح مكالمات باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

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

لمسح مكالمات باستخدام الماوس، قم بما يلي:

- | | |
|----------|---|
| الخطوة ١ | انقر فوق المكالمات في جزء المكالمات النشطة. |
| الخطوة ٢ | انقر بزر الماوس الأيمن واختر مسح المكالمات . |

استخدام وضع الطوارئ

يمكنك Cisco Unified Attendant Console Advanced من تعيين أي قائمة انتظار إلى وضع الطوارئ. عندما تكون قوائم الانتظار في وضع الطوارئ، يُعاد توجيه كافة المكالمات إلى وجهة أخرى: على سبيل المثال، الخدمة الليلية أو البريد الصوتي. تتم تهيئة هذه الوجهات باستخدام إدارة Cisco Unified Attendant Console Advanced. لوضع قائمة في وضع الطوارئ، قم بما يلي:



الخطوة ١

اتبع إحدى الخطوات التالية:

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

يظهر مربع الحوار طوارئ.

الخطوة ٢

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



ملاحظة

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

الخطوة ٣

انقر فوق موافق.

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

إرسال رسائل بريد إلكتروني

عند إعادة توجيه مكالمات إلى رقم داخلي ولكنها عادت عند انتهاء المهلة، يكون لك الخيار في إرسال بريد إلكتروني إلى الشخص لتوفير معلومات مهمة حول المكالمات. مفتاح الاختصار لإرسال بريد إلكتروني هو **Ctrl-M**. أو، يمكنك تحديد جهة اتصال عبر النقر بزر الماوس الأيمن، وتتضمن القائمة الفرعية جهة اتصال خيار إرسال بريد إلكتروني.



ملاحظة

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

عرض حالة المكالمات


تشير حالة المكالمات إلى ما يحدث حاليًا للمكالمة: رنين أو موضوعة في الانتظار أو متصلة أو مشغولة. يمكنك الاطلاع على حالة المكالمات لأي جهاز في الدليل. يمكنك إطار الحالة من عرض حالة جهة اتصال قبل تحويل مكالمة أو توصيل مكالمة مؤتمر لها. لعرض حالة جهاز، قم بما يلي:

الخطوة ١

في دليل، انقر بزر الماوس الأيمن، ثم اختر **جهة اتصال < حالة > مكالمات**.


تظهر حالة جهة الاتصال المحددة، وتعرض:

- اسم جهة الاتصال (إذا كان متاحًا)
- إظهار رقم الطالب الذي تم إجراء المكالمات منه
- رقم **DDI** الذي تم الاتصال به
- الحالة الحالية للمكالمة

يمكنك الرد على رنين أي مكالمة واردة بالنقر فوق  رد.

عرض تفاصيل جهات الاتصال واستخدامها

تتضمن كل جهة اتصال دليل معلومات ذات صلة مرتبطة بها، ويتم عرض بعضها في جزء "الدلائل". للاطلاع على مزيد من المعلومات الخاصة بجهة اتصال معينة، حدد هذه الجهة ثم قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:


- انقر فوق  (خصائص جهة الاتصال).
- انقر بزر الماوس الأيمن ثم اختر **جهة اتصال > تفاصيل جهة الاتصال**.
- اضغط على **F12**.

يظهر إطار تفاصيل جهة الاتصال. يحتوي هذا الإطار على المعلومات التالية:

- نوع جهة الاتصال
- العنوان
- أحرف أولى
- الاسم الأول
- اسم أوسط
- اسم العائلة
- البريد الإلكتروني
- البريد الإلكتروني ٢
- البريد الإلكتروني ٣
- سطر العنوان ١
- سطر العنوان ٢
- سطر العنوان ٣
- سطر العنوان ٤
- رمز البريد/Zip
- حقل المستخدم ١
- حقل المستخدم ٢
- حقل المستخدم ٣
- ملف تعريف المستخدم

يمكنك تحرير أي من المعلومات الموجودة في إطار تفاصيل جهة الاتصال، باستثناء الحقول ذات التسميات الخافتة.

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 Advanced 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 التبويب أرقام جهة الاتصال لعرض المعلومات التالية:

- رقم داخلي رئيسي، مع خانة اختيار تمكّنك من استخدام اسم الجهاز بدلاً منه.
 - اسم الجهاز، حدد خانة الاختيار استخدام اسم الجهاز لاستخدام اسم الجهاز بدلاً من الرقم الداخلي الرئيسي.
 - العمل ١ - رقم هاتف العمل
 - عمل ٢
 - المنزل - رقم هاتف المنزل
 - المحمول - رقم الهاتف المحمول
 - جهاز النداء - رقم هاتف جهاز النداء
 - الفاكس - رقم هاتف الفاكس
- حدد رقمًا، ثم انقر فوق استخدام الرقم لطلب هذا الرقم.

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 التبويب أرقام بديلة.

الخطوة ٢ ضمن مساعد أو بديل أيهما كان ملائمًا، 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.

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

تحرير تفاصيل جهة الاتصال

لتحرير جهة اتصال، قم بما يلي:

الخطوة ١ حدد جزء "الدلائل" المطلوب عن طريق الضغط على تركيب المفاتيح Alt-**ق** المطلوب، 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 اختر جهة اتصال < 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 عبر علامة التبويب **ملاحظات**. ستظهر هذه المعلومات مع جهة الاتصال على أنها تلميح أداة.

- **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** - أضف رسالة غياب (ملاحظة قصيرة توضح سبب رد الرقم الداخلي على أنه غائب أو يجب عدم إزعاجه) مع أي من الأجهزة في جزء "الدلائل".

عرض حالة تواجد Cisco Unified

يستطيع المشغلون عرض معلومات CUP (تواجد Cisco Unified) لمستخدمي هاتف IP في جزء "الدلائل". توضح هذه المعلومات مدى توافر جهة الاتصال. على سبيل المثال:



رموز حالة التواجد موضحة أدناه.

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

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

عرض حالة تواجد Microsoft

يمكن لتطبيق Cisco Unified Attendant Console Advanced عرض معلومات تواجد Microsoft الخاصة بجهات الاتصال التي أضيفت إلى النسخة المحلية من Microsoft Office Communicator. عند تعيين حالة جهة اتصال، ستظهر رموز حالة التواجد التالية في جزء "الدلائل".

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

لعرض حالة التواجد، قم بما يلي:

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

يمكنك عرض أي معلومات إضافية حول الحالة عبر تمرير الماوس فوق رمز جهة الاتصال (على سبيل المثال، بالنسبة إلى الإجازة سيتم عرض تاريخ العودة).



الفهرس

المكالمات المعلقة

استرداد ١٢-٣

معلومات ١٨-١

ب

بادئة البريد الصوتي للأرقام التي تم طلبها ٤-٢

بحث بالتنقل لأسفل ٢٣-١

بحث بمعامل AND ٨-٢

ت

تحويلات مباشرة ٩-٢

تحويل المكالمات

خارجي مباشر ٦-٣

تحويل المكالمات

تحويل بعد مراجعة داخلية ٨-٣

خارجي مباشر ٨-٣

مباشر ٩-٢

تسجيل الدخول ٤-١

تعليق المكالمات ١٢-٣

تفاصيل جهة الاتصال (خصائص جهة الاتصال) ١٨-٣

تفضيل الأرقام البديلة ٧-٢

تفضيل الدليل ٥-٢

تفضيل العرض ٣-٢

تفضيل الفرز الثانوي ٧-٢

تفضيل الكتم ٤-٢

تفضيل النغمات ٥-٢

تفضيل بحث بمعامل التصفية ٨-٢

أ

إجراء المكالمات ٩-٣

إجراء مكالمات خارجية ١٠-٣

إحصائيات قوائم الانتظار، عرض ٨-١

إرسال تلقائي على الخط المشغول ٤-٢

إرسال رسائل بريد إلكتروني ١٦-٣

أرقام بديلة، تحديد ١٩-٣

أرقام جهة الاتصال ١٠-١

استرداد المكالمات المعلقة ١٢-٣

استرداد مكالمات من وضع الانتظار ١١-٣

إعادة إجراء المكالمات ١٨-٣، ١٣-٣، ٤-٢

إعدادات FAC (رمز التحويل الإجمالي) و CMC (رمز حالة العميل) ٩-٣

إمكانية الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة ١-١

التبديل بين المكالمات ١٣-٣

التحويل المباشر ٤-٢

التفضيل العام ٢-٢

التفضيلات

أرقام بديلة ٧-٢

بحث بمعامل التصفية ٨-٢

تحويلات المكالمات ٤-٢

تعليق مكالمات ٤-٢

دليل ٥-٢

عام ٢-٢

عرض ٣-٢

عناوين الحقول ٧-٢

فرز ثانوي ٧-٢

كتم ٤-٢

مجموعات الدليل الشخصية ٦-٢

نغمات ٥-٢

<p>ع</p> <p>علامة التبريب دليل، نقل ٩-١</p> <p>علامة تبريب أرقام جهة الاتصال (تفاصيل جهة الاتصال) ١٩-٣، ١٥-١</p>	<p>تفضيل تحويلات المكالمات ٤-٢</p> <p>تفضيل تعليق مكالمة ٤-٢</p> <p>تفضيل عناوين الحقول ٧-٢</p> <p>تفضيل مجموعات الدليل الشخصية ٦-٢</p>
<p>غ</p> <p>غير متاح ٢-٢، ٥-١</p>	<p>ج</p> <p>جزء المكالمات قيد التقدم ١٧-١</p> <p>جهات الاتصال</p> <p>إضافة ١٤-١</p> <p>بحث ٢٢-١</p>
<p>ل</p> <p>لون قائمة الانتظار ٥-٢</p>	<p>ح</p> <p>حالة التواجد</p> <p>تواجد Cisco Unified ٢٠-٣</p> <p>تواجد Microsoft ٢٢-٣</p> <p>حقل مصباح الحالة (BLF) ٢-١</p>
<p>م</p> <p>مجموعات الدليل الشخصية ١١-١</p> <p>مشاركة ٦-٢</p> <p>مسح المكالمات ١٥-٣</p> <p>مكالمات المؤتمر ١٢-٣</p> <p>مكالمات تمت استعادتها، تحكم فيها ١٤-٣</p> <p>مكالمات داخلية، إجراء ١٠-٣</p> <p>مميزات تعتمد على حقل مصباح الحالة، تعطيل ٣-٢</p>	<p>خ</p> <p>خيارات طلب تلقائي ٤-٢</p>
<p>و</p> <p>واجهه</p> <p>المكالمات النشطة ١٧-١</p> <p>المكالمات قيد التقدم ١٧-١</p> <p>تخطيط ٦-١</p> <p>تعليق مكالمة ١٨-١</p> <p>دلائل ٩-١</p> <p>شريط الأدوات تحكم في المكالمات ١٦-١</p> <p>شريط القوائم ٧-١</p> <p>طلب سريع ١٩-١</p> <p>قوائم الانتظار ٧-١</p>	<p>ر</p> <p>رد على المكالمات ٢-٣</p> <p>رسائل بريد إلكتروني، إرسال ١٦-٣</p>
<p>ز</p>	<p>ط</p> <p>طلبات سريعة، إضافة ٢٠-١</p> <p>طلب الأرقام ٢١-١</p> <p>طلب سريع</p> <p>حذف أرقام ٢٠-١</p> <p>طلب سريع، تحديث رقم ٢٠-١</p>

كافة قوائم الانتظار ٨-١

مجموعات الدليل الشخصية ١١-١

وضع الطوارئ ١٦-٣

وضع مكالمة قيد الانتظار ١٠-٣

