



## Cisco Unified Attendant Console Advanced - دليل المستخدم

الإصدار ١٢.٠.٢  
March 29, 2018

**Cisco Systems, Inc.**  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

تمتلك شركة Cisco أكثر من ٢٠٠ مكتب منتشرين في جميع أنحاء العالم.  
تتوفر قائمة بالعناوين وأرقام الهواتف وأرقام الفاكسات  
في موقع Cisco على الويب على  
[www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)





## مقدمة ix

### الفصل ١

#### ١-١ بدء الاستخدام

١-١ إتاحة الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة

٢-١ استخدام لوحة المفاتيح

٤-١ تسجيل الدخول

١-٤ تسجيل الدخول باستخدام طريقة تسجيل الدخول الأحادي (SSO)

٥-١ تسجيل الدخول باستخدام حساب محلي (ليس تسجيل الدخول الأحادي)

٥-١ تحسين نهج الأمان

٥-١ المستخدم الخامل - تسجيل الخروج التلقائي

٥-١ أمان عبارة المرور

٦-١ سجل تسجيل الدخول

٧-١ غير متاح

٨-١ الواجهة

٩-١ شريط القوائم

١٠-١ جزء قوائم الانتظار

١١-١ جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار

١١-١ جزء الدلائل

١١-١ طريقة عرض الدلائل الافتراضية

١٤-١ شريط أدوات التحكم في المكالمات

١٥-١ جزء المكالمات قيد التقدم

١٦-١ جزء المكالمات النشطة

١٧-١ جزء المكالمات المعلقة

١٧-١ جزء الطلب السريع

١٨-١ شريط الحالة

### الفصل ٢

#### ٢-١ تخصيص Cisco Unified Attendant Console Advanced

٢-٢ عام

٣-٢ العرض

٣-٢ التواجد

٤-٢ الطلب

٤-٢ تحويلات المكالمات

٤-٢ تعليق مكالمة

٤-٢ كتم الصوت

٥-٢	نغمات	
٥-٢	مكالمات في قائمة الانتظار	
٥-٢	الدليل	
٦-٢	مجموعات الدليل الشخصية	
٧-٢	أرقام بديلة	
٧-٢	عناوين الحقول	
٧-٢	فرز ثانوي	
٨-٢	بحث بعامل التصفية	
٨-٢	الأمان	
٩-٢	التسجيل	
٩-٢	إعدادات متقدمة	
		الفصل ٣
١-٣	إدارة الدلائل وأرقام الطلب السريع	
١-٣	الدليل الكامل	
١-٣	مجموعات الدليل الشخصية	
٢-٣	إنشاء مجموعات الدليل الشخصية	
٣-٣	عرض تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية	
٣-٣	تعديل مجموعات الدليل الشخصية	
٣-٣	حذف مجموعات الدليل الشخصية	
٤-٣	إدارة أرقام الطلب السريع	
٤-٣	إضافة إدخلالات إلى جزء الطلب السريع	
٥-٣	حذف إدخلالات من جزء الطلب السريع	
٥-٣	تحديث إدخلالات في جزء الطلب السريع	
		الفصل ٤
١-٤	إدارة جهات اتصال الدليل	
١-٤	إضافة جهات الاتصال إلى الدلائل	
٢-٤	حذف جهات الاتصال من الدلائل	
٢-٤	تعديل تفاصيل جهة الاتصال	
٣-٤	تحديد جهات الاتصال المساعدة والبديلة وتعديلها	
		الفصل ٥
١-٥	استخدام الدلائل	
١-٥	البحث في الدليل	
٢-٥	البحث الأفقي	
٣-٥	تفاصيل جهة الاتصال الموسعة	
٣-٥	فتح تفاصيل جهة الاتصال	
٣-٥	إرسال جهات الاتصال عبر البريد الإلكتروني من إطار تفاصيل جهة الاتصال	
٣-٥	طلب الأرقام الخارجية من إطار تفاصيل جهة الاتصال	

- ٤-٥ إضافة رسالة غياب ومعلومات جهات الاتصال وتعديلها وإزالتها
- ٤-٥ حالة هاتف جهة الاتصال التفصيلية، وحالة التواجد، وجهات الاتصال البديلة
- ٦-٥ عرض تفاصيل مكالمة نشطة على رقم داخلي لجهة اتصال بالدليل

## الفصل ٦

## عناصر التحكم في المكالمات ١-٦

- إجراء المكالمات الصادرة ٢-٦
- إجراء مكالمة بجهة اتصال بالدليل أو برقم طلب سريع ٢-٦
- إجراء مكالمة إلى رقم تم الاتصال به يدويًا ٢-٦
- مسح المكالمات ٢-٦
- الرد على المكالمات ٢-٦
- ٦-٣ أخذ المكالمات من قوائم انتظار Cisco Unified Attendant Console
- قوائم انتظار تحويل الإرسال ٣-٦
- رد على التالي ٣-٦
- انتقاء ٤-٦
- قوائم انتظار التحويل الإجباري ٤-٦
- تحويل المكالمات ٥-٦
- ٦-٥ مطالبات رمز التحويل الإجباري (FAC) ورمز حالة العميل (CMC)
- التحويل المباشر للمكالمات ٥-٦
- التحويل المباشر للمكالمات إلى رقم تم الاتصال به ٥-٦
- التحويل المباشر لجهة اتصال دليل ٥-٦
- تحويل المكالمات بعد المراجعة ٦-٦
- تحويل بعد المراجعة إلى رقم تم الاتصال به ٦-٦
- التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل ٦-٦
- وضع المكالمات قيد الانتظار ٧-٦
- استرداد مكالمات من وضع الانتظار ٧-٦
- كتم صوت المكالمات ٨-٦
- تعليق المكالمات ٨-٦
- استعادة المكالمات المعلقة ٨-٦
- مكالمات المؤتمر ٩-٦
- التبديل بين المكالمات ٩-٦
- التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها ١٠-٦
- إعادة إجراء المكالمات ١١-٦
- ٦-١١ توفير رموز التحويل الإجباري (FAC) ورموز حالة العميل (CMC)
- رمز التحويل الإجباري (FAC) ٦-١١
- رمز حالة العميل (CMC) ٦-١١
- إعادة توجيه كل قوائم الانتظار لوجهة وضع الطوارئ ١١-٦
- إرسال رسائل بريد إلكتروني ١٢-٦

## ١-١ المرجع السريع إلى عميل مستخدم وحدة التحكم مع JAWS

- ١-١ المحتويات
- ٢-١ المهام الشائعة
- ٢-١ تسجيل الدخول
- ٢-١ تسجيل الخروج
- ٢-١ تأكيد حالتك الحالية
- ٢-١ الرد على المكالمات
- ٢-١ إجراء المكالمات
- ٣-١ مسح المكالمات
- ٣-١ مكالمات مطلوبة بطريق الخطأ
- ٣-١ تحويل المكالمات
- ٣-١ التحويل المباشر في حالة معرفة الرقم الداخلي
- ٣-١ التحويل المباشر باستخدام بحث الدليل
- ٤-١ استرداد المكالمات عند عدم الرد
- ٤-١ النقل المُبلَّغ/تحويل بعد المراجعة
- ٤-١ عدم الرد
- ٤-١ التبديل بين مكالمتين نشطتين
- ٥-١ إرسال مكالمات على الخط المشغول على رقم داخلي
- ٥-١ إرسال المكالمات على الخط المشغول باستخدام تحويل بعد المراجعة
- ٥-١ إرسال المكالمات على الخط المشغول باستخدام تحويل مباشر
- ٥-١ وضع المكالمات في الانتظار واستردادها
- ٥-١ وضع مكالمات في الانتظار
- ٥-١ وضع مكالمات في الانتظار مع ملاحظات
- ٦-١ استرداد مكالمات
- ٦-١ إعادة إجراء مكالمات
- ٦-١ إجراء مكالمات المؤتمر
- ٧-١ تعليق مكالمات
- ٧-١ وضع مكالمات في موقع تعليق
- ٧-١ الاسترداد قبل انتهاء المهلة
- ٧-١ الاسترداد عند انتهاء المهلة
- ٨-١ استخدام الدليل
- ٨-١ التبديل بين الدلائل
- ٨-١ إجراء بحث
- ٨-١ استعراض النتائج
- ٩-١ خيارات رموز الحالة
- ٩-١ حالة التواجد (CUPS)
- ٩-١ حالة التواجد (Microsoft OCS/LCS)

- ١٠-١ البحث الأفقي (Ctrl+F2)
- ١٠-١ تكوين البحث الأفقي
- ١٠-١ أرقام الطلب السريع
- ١٠-١ استخدام أرقام الطلب السريع
- ١١-١ إضافة أرقام الطلب السريع
- ١١-١ حذف أرقام الطلب السريع
- ١١-١ تحرير أرقام الطلب السريع
- ١٢-١ استخدام منطقة المكالمات قيد التقدم (F5)
- ١٣-١ الميزات المفيدة
- ١٣-١ وضع الطوارئ
- ١٣-١ غير متاح
- ١٣-١ قائمة الانتظار غير متاحة







## مقدمة

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

## الغرض من هذا الدليل

يتيح هذا الدليل فهم Cisco Unified Attendant Console:

- الواجهة (التعريف وخيارات التخصيص)
- إدارة الدلائل وحالة تواجده المستخدم
- وظائف التحكم في المكالمات

## من ينبغي أن يقرأ هذا الدليل

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

## المؤسسة

يشمل هذا الدليل الفصول التالية:

الفصل	العنوان	الوصف
١	بدء الاستخدام	يشرح هذا الفصل واجهة Cisco Unified Attendant Console Advanced، وكيفية بدء تسجيل الدخول إلى التطبيق.
٢	تخصيص Cisco Unified Attendant Console Advanced	يشرح هذا الفصل كيفية تكوين التطبيق وتخصيصه.
٣	إدارة الدلائل وأرقام الطلب السريع	يشرح هذا الفصل كيفية إدارة مجموعات الدلائل الشخصية وأرقام الطلب السريع وتكوينها.
٤	إدارة جهات اتصال الدليل	يشرح هذا الفصل كيفية إضافة جهات اتصال الدليل وحذفها وتعديلها.
٥	استخدام الدلائل	يشرح هذا الفصل كيفية البحث في الدلائل وعرض المعلومات الإضافية ذات الصلة بجهات الاتصال.

الفصل	العنوان	الوصف
٦	عناصر التحكم في المكالمات	يشرح هذا الفصل كيفية إجراء المكالمات والرد عليها ومسحها، وتدوين الملاحظات، ووضع المكالمات في الانتظار، وتحويلها.
٧	تجميع السجلات	يشرح هذا الفصل كيفية جمع السجلات.
أ	المرجع السريع إلى عميل مستخدم وحدة التحكم مع JAWS	يمكن استخدام هذا الملحق كدليل مرجعي سريع حول JAWS.

## اصطلاحات

يستخدم هذا المستند الاصطلاحات التالية:

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

يعني تدوين القارئ لملاحظة.



ملاحظة

يعني أن المعلومات التالية سوف تساعدك في حل مشكلة.



تلميح

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



تنبيه

## الحصول على الوثائق وتقديم طلب صيانة

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

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

اشترك في *What's New in Cisco Product Documentation* (الجديد في وثائق منتجات Cisco) كموجز ويب RSS وتعيين المحتوى بحيث يتم تسليمه إلى سطح المكتب الخاص بك مباشرةً باستخدام أحد تطبيقات القراءة. موجزات RSS هي خدمة مجانية. وتدعم Cisco حالياً RSS الإصدار ٢.٠.



## بدء الاستخدام

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



ملاحظة

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

## إتاحة الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة

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

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

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

## استخدام لوحة المفاتيح

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

الجدول ١-١ اختصارات لوحة المفاتيح

اسم المفتاح	الوصف
سهم لأعلى	تحريك باتجاه بداية قائمة.
سهم لأسفل	تحريك باتجاه نهاية قائمة.
سهم 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	تفاصيل حالة التواجد - شاملة تواجد حقل مصباح الحالة (BLF)، و WebEx Messenger، و Cisco IM&P، و Skype for Business/Lync بالهاتف.
F3	ينقل المؤشر إلى حقل البحث الأول في جزء "الدلائل".
Shift+F3	مسح أي نتائج بحث تظهر في الدليل النشط. <b>ملاحظة:</b> يمكنك أيضًا مسح نتائج البحث عن طريق النقر فوق  .
F4	ينشئ مجموعة الدليل الشخصية.
Shift+F4	تحرير مجموعة الدليل الشخصية الموجودة.
F5	جزء المكالمات قيد التقدم.
F6	جزء الطلب السريع
F7	جزء المكالمات النشطة.
F8	جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار (كل قوائم الانتظار).
F9	جزء قوائم الانتظار.
F10	تبديل التوفر.
F12	تفاصيل جهة الاتصال.
إدراج	إرسال على الخط المشغول. يتم استخدامه لتكديس مكالمات على خط داخلي مشغول.
حذف	إعادة إجراء مكالمات. إعادة محاولة إجراء مكالمات.
صفحة لأسفل	وضع في الانتظار/استرداد. يتم استرداد أي مكالمات يتم إرجاعها إلى جزء "المكالمات قيد التقدم"، على سبيل المثال، مكالمات لا يوجد رد عليها أو مكالمات معلقة، بالطريقة نفسها.
إدخال	اتصال/مسح. يعتمد الاتصال بالمكالمة أو مسحها على عملية التشغيل الجارية.
+ (علامة الجمع)	رد على التالي/تبديل. الرد على المكالمات التالية ذات الأولوية القصوى أو التبديل بين الأطراف المتصلة والأطراف المستقبلية عند عرض أية مكالمات. إذا تم تعيين قائمة الانتظار على التحويل الإجباري، فسيتم نقل المكالمات إلى جزء "المكالمات النشطة" من دون الضغط على + (علامة الجمع).
- (علامة الطرح)	إلغاء المراجعة. بعد أن يتم عرض المكالمات، في حالة رفض الطرف المستقبل، سيقوم هذا المفتاح بحذف الطرف المستقبل وإدخال الطرف المتصل في دائرة الاتصال.
بداية	تعليق مكالمات. اضغط لتعليق مكالمات في الرقم الداخلي الخاص بالتعليق.
نهاية	مؤتمر. يتم استخدام هذا المفتاح لبدء إجراء المؤتمر، ثم إضافة أطراف.

الجدول ١-١ اختصارات لوحة المفاتيح (تتبع)

اسم المفتاح	الوصف
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 لتعيينه.
شريط المسافة	حذف الرقم أثناء عملية الطلب.
+Alt <رقم>	عرض <رقم> الدليل. حيث <الرقم> عبارة عن رقم صحيح يقع بين الأرقام من ٠ إلى ٩، ويحدد علامة التبويب المناسبة.
+Alt مسافة للخلف	إعادة تعيين الواجهة إلى التخطيط الافتراضي.

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

الجدول ٢-١ وظائف مفتاح Ctrl

مجموعة المفاتيح	الوظيفة
Ctrl+F2	تنفيذ بحث أفقي استنادًا إلى جهة اتصال الدليل المحدد. يعمل هذا الخيار فقط إذا تم تمكينه باستخدام خيارات < التفضيلات > بحث بعامل التصفية.
Ctrl+F4	حذف مجموعة دليل شخصية.
Ctrl+F5	عرض مكالماتي 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.
Ctrl+O	تسجيل الخروج من Attendant Console.
Ctrl+Q	كتم صوت مكالمة عند اتخاذ إجراءات معينة، كما ورد وصفه في كتم الصوت.
Ctrl+R	استرجاع مكالمة.
Ctrl+T	إضافة جهة اتصال.
Ctrl+Tab	الانتقال من علامة تبويب دليل إلى العلامة التالية من اليسار إلى اليمين.
Ctrl+Shift+Tab	الانتقال من علامة تبويب دليل إلى العلامة التالية من اليمين إلى اليسار.

يوضح باقي هذا القسم ما يلي:

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

## تسجيل الدخول

بعد تشغيل التطبيق، سيظهر إطار تسجيل دخول. وإذا كانت هذه ستكون المرة الأولى لتسجيل الدخول إلى وحدة التحكم، فأنت بحاجة إلى تغيير طريقة مصادقة المستخدم لتسجيل الدخول بنجاح.

يشتمل Cisco Unified Attendant Console على طريقتي مصادقة، وهما تسجيل الدخول الأحادي (SSO) والحسابات المحلية. سيتم تحديد الطريقة التي تستخدمها لتسجيل الدخول بواسطة مسؤول النظام.

إذا قام مسؤول النظام بتزويدك باسم فريد لتسجيل الدخول وعبارة مرور (يشار إليهما فيما بعد بالحساب المحلي لتسجيل الدخول باستخدام حساب محلي (وليس من خلال تسجيل الدخول الأحادي)).

إذا وجهك مسؤول النظام بتسجيل الدخول إلى التطبيق باستخدام تسجيل الدخول الأحادي (نفس بيانات الاعتماد التي تحدها عادة لتسجيل الدخول إلى الكمبيوتر الشخصي)، فقد تحتاج إلى تغيير طريقة مصادقة المستخدم قبل المتابعة إلى تسجيل الدخول باستخدام تسجيل الدخول الأحادي (SSO).

لعرض طريقة مصادقة المستخدم أو تغييرها قم بما يلي:

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

## تسجيل الدخول باستخدام طريقة تسجيل الدخول الأحادي (SSO)

إذا تم التكوين لاستخدام تسجيل الدخول الأحادي لتسجيل الدخول:

- الخطوة ١ اضغط على **Ctrl+I** أو اختر ملف < تسجيل الدخول. يظهر مربع الحوار تسجيل الدخول.
- الخطوة ٢ اكتب اسم تسجيل الدخول، منسقًا كما يلي: `user_name@domain_name` (على سبيل المثال، `test.user@company.com`).
- الخطوة ٣ حدد تذكر اسم تسجيل دخولي إذا كنت تريد أن يتم ملء اسم تسجيل الدخول تلقائيًا في المرة التالية لتسجيل الدخول. يمكن تغيير هذا الإعداد من شاشة تسجيل الدخول أو من قائمة خيارات < التفضيلات < الأمان بمجرد تسجيل الدخول.
- الخطوة ٤ اكتب الرقم الداخلي المراد استخدامه.
- الخطوة ٥ حدد استخدام تفاصيل الجهاز الحالي إذا كنت تريد أن يتم ملء الرقم الداخلي تلقائيًا في المرة التالية لتسجيل الدخول. يمكن تغيير هذا الإعداد في شاشة تسجيل الدخول أو من قائمة خيارات < التفضيلات < الأمان بمجرد تسجيل الدخول. إذا كانت هناك حاجة إلى رقم داخلي جديد، فأنت بحاجة لمسح استخدام تفاصيل تسجيل الدخول الحالية وإدخال الرقم الداخلي الجديد.
- الخطوة ٦ انقر فوق تسجيل الدخول.



### ملاحظة

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

## تسجيل الدخول باستخدام حساب محلي (ليس تسجيل الدخول الأحادي)

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

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



### ملاحظة

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

## تحسين نهج الأمان

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

### المستخدم الخامل - تسجيل الخروج التلقائي

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

### أمان عبارة المرور

### طلبات تغيير عبارة المرور

قد يفرض مسؤول النظام عليك تغيير عبارة المرور الخاصة بك في فواصل زمنية دورية أو عندما يطلب ذلك. وستظهر المطالبة بتغيير عبارة المرور عند تسجيل الدخول.

لتغيير عبارة مرورك، قم بما يلي:

- الخطوة ١ استخدم أيًا من الخيارات التالية لفتح إطار تغيير عبارة المرور:
  - اختر تغيير عبارة المرور عند المطالبة بذلك خلال تسجيل الدخول.
  - اضغط على **Ctrl+P**.
  - انقر فوق ملف، ثم حدد تغيير عبارة المرور. استمر من إطار طلب التغيير.
- الخطوة ٢ اكتب عبارة المرور القديمة.
- الخطوة ٣ اكتب عبارة المرور الجديدة.
- الخطوة ٤ أعد كتابة عبارة المرور الجديدة في حقل تأكيد عبارة المرور.



#### ملاحظة

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

#### الخطوة ٥ انقر فوق تغيير عبارة المرور.

إذا كان حسابك مؤتمناً فسوف تحتاج إلى الاتصال بمسؤول النظام للحصول على مساعدة.

تشمل الإجراءات التي قد تؤدي إلى تأمين حسابك ما يلي:

- تجاهل طلبات تغيير عبارة المرور

قد يلزم عليك تغيير عبارة المرور في فواصل زمنية محددة. وقبل انتهاء مدة صلاحية عبارة المرور، سوف يصلك إعلام بخصوص التغيير المطلوب والوقت المتبقي للتغيير.

وفي حالة عدم تغيير عبارة المرور بعد الإشعار الأول، سوف يرسل لك النظام مطالبة خلال كل عملية تسجيل دخول لاحقة. وفي حالة عدم تغيير كلمة المرور خلال الفترة الزمنية المحددة، سيتم تأمين الحساب.

- تجاوز العدد المكون لعدد محاولات تسجيل الدخول الفاشلة

ستؤدي محاولات تسجيل الدخول غير الناجحة عدة مرات خلال فترة زمنية محددة إلى تأمين حسابك.

- عدم استخدام حسابك لأكثر من عدد معين من الأيام

إذا كان حسابك غير نشط لأطول من عديد محدد مسبقاً من الأيام، فسيتم تأمينه.

## سجل تسجيل الدخول

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

- التاريخ والوقت
  - الرقم الداخلي
  - عنوان IP للجهاز
  - المحاولات الفاشلة منذ آخر عملية تسجيل دخول
- لعرض سجل تسجيل الدخول، انقر فوق ملف < سجل تسجيل الدخول.
- لغلق سجل تسجيل الدخول، انقر فوق موافق.



## غير متاح

يمكنك أخذ استراحة عن طريق التحويل إلى الحالة غير متاح. سيستمر ظهور المكالمات في تطبيق Console، ولكن سيتعدّر 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 التحويل الإجباري، صفحة ١-١٠) فلن يتم تحويل المكالمات الموجودة عليها إلى سماعة المشغل بشكل مباشر، ولكنها ستنتظر في النظام ريثما يتم توجيهها أو تتجاوز السعة. إذا تم التكوين بواسطة مسؤول النظام، فسيقوم النظام بتوجيه المكالمات إلى وجهة بديلة في حالة عدم توفر أي مستخدم.

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

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

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



ملاحظة

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

## الواجهة

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

The screenshot shows the Cisco Unified Attendant Console Advanced interface. The interface is divided into several sections:

- 1**: Queues (left sidebar)
- 2**: Main Line - 8000 (left sidebar)
- 3**: All Queues (2) (top right)
- 4**: Full Directory (top right)
- 5**: Calls In Progress (middle right)
- 6**: Speed Dial (bottom right)
- 7**: Active Calls (bottom left)
- 8**: Last call parked at (bottom right)
- 9**: Speed Dial (bottom right)
- 10**: Database connected (bottom right)

مفتاح الشكل:

١. شريط القوائم
٢. جزء قوائم الانتظار
٣. جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار
٤. جزء الدلائل
٥. شريط أدوات التحكم في المكالمات
٦. جزء المكالمات قيد التقدم
٧. جزء المكالمات النشطة
٨. جزء المكالمات المعقدة
٩. جزء الطلب السريع
١٠. شريط الحالة

## شريط القوائم

يوضح الجدول ٣-١ شريط القوائم.

الجدول ٣-١ خيارات القائمة

اسم عنصر التحكم	الوصف
<b>ملف</b>	
تسجيل الدخول	تسجيل الدخول إلى Cisco Unified Attendant Console Advanced.
تسجيل الخروج	تسجيل الخروج من Cisco Unified Attendant Console Advanced.
تغيير عبارة المرور	تغيير عبارة مرورك.
سجل تسجيل الدخول	قم بعرض تفاصيل محاولات تسجيل الدخول الناجحة وغير الناجحة الأخيرة باستخدام اسم تسجيل الدخول الحالي.
الخروج	إغلاق التطبيق.
<b>عرض</b>	
أشرطة الأدوات	إظهار/إخفاء الأدوات التحكم 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	إظهار/إخفاء جزء الطلب السريع.
تعليق مكالمة	إظهار/إخفاء جزء "المكالمات المعلقة".
عرض التحية	إظهار/إخفاء إطار التحية.
عرض مكالماتي المرسله على الخط المشغول	إظهار/إخفاء عرض المكالمات المرسله. مفتاح الاختصار لهذه الوظيفة هو (Ctrl+F5).
<b>خيارات</b>	
التفضيلات	فتح إطار التفضيلات لتخصيص Cisco Unified Attendant Console Advanced.
طوارئ	تعيين كل قوائم الانتظار على وضع الطوارئ. ستم إعادة توجيه كافة المكالمات إلى وجهة تمت تهيئتها مسبقاً (يتم التعيين بواسطة مسؤول النظام).
بحث بعامل تصفية	تنشيط بحث بمعامل AND.
حجم الخط	تغيير حجم الخط المعروض في الواجهة.
<b>تخطيط</b>	
إعادة تعيين التخطيط الحالي	إعادة تعيين الواجهة إلى التخطيط الافتراضي.
<b>تعليمات</b>	
المحتويات	عرض التعليمات.
بحث بالكلمة الأساسية	استخدام الكلمات الأساسية للبحث في ملف التعليمات.
تجميع السجلات	اجمع سجلات نشاطك في ملف أرشيف بتنسيق ZIP، واستخدامه للتحقق من التطبيق واستكشاف مشكلاته وإصلاحها.
حول	عرض إصدار Cisco Unified Attendant Console Advanced وحقوق النشر الخاصة به.
Attendant Console	

## جزء قوائم الانتظار

يعرض جزء قوائم الانتظار (اضغط **F9** لعرضه) قوائم الانتظار المقترنة باسم تسجيل الدخول. يتم عرض رمز (راجع الجدول ٤-١) لكل قائمة انتظار.

تتم إدارة طرق عرض قوائم الانتظار في قائمة عرض < قوائم الانتظار. تشمل الخيارات عرض جميع قوائم الانتظار، أو عرض قوائم الانتظار الفردية، أو عدم التحديد، الذي يؤدي إلى إخفاء قوائم الانتظار. لعرض إحصائيات قوائم الانتظار (عدد المكالمات المفروضة وعدد المستخدمين الذين قاموا بتسجيل الدخول وعدد المستخدمين المتاحين)، اختر عرض < قوائم الانتظار < عرض إحصائيات قوائم الانتظار. يُعاد تعيين إحصائيات قوائم الانتظار عند منتصف الليل.

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

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

- التحويل الإجباري

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

- تحويل الإرسال

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

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

الجدول ٤-١ رموز جزء قوائم الانتظار

رموز	أنواع قائمة الانتظار
	قائمة انتظار التحويل الإجباري. راجع التحويل الإجباري، صفحة ١٠-١ للحصول على تفاصيل.
	قائمة انتظار تحويل الإرسال. راجع تحويل الإرسال، صفحة ١٠-١ للحصول على تفاصيل.
	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 أيضًا الضغط على **Ctrl+E** إلى عرض مربع الحوار طوارئ). راجع إعادة توجيه كل قوائم الانتظار لواجهة وضع الطوارئ للحصول على مزيد من التفاصيل.
- عرض إحصائيات قوائم الانتظار (أو اختر عرض < قوائم الانتظار < عرض إحصائيات قوائم الانتظار). هذا مفتاح تبديل: يؤدي النقر بالتناوب إلى تشغيله وإيقاف تشغيله.

## جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار

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

- اسم المتصل – يظهر فقط للمكالمات التي يتطابق فيها تعريف خط المتصل (CLI) مع رقم هاتف دليل
- رقم (CLI) المتصل
- الوقت المنقضي الذي استغرقته المكالمة في قائمة الانتظار
- اسم قائمة الانتظار (اختياري)
- شريط الألوان (إذا تمت تهيئة ألوان المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار لقائمة الانتظار، كما ورد وصفه في [مكالمات في قائمة الانتظار](#))





## جزء الدلائل

هناك نوعان من الدلائل في Cisco Unified Attendant Console Advanced:

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

## طريقة عرض الدلائل الافتراضية
















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

- حالة التواجد . راجع [الجدول ٥-١](#).
- حالة الرقم الداخلي الرئيسي . راجع [الجدول ٥-١](#).
- ملاحظات . راجع [الجدول ٥-١](#).
- مساعد أو جهات اتصال بديلة أو أرقام جهة اتصال إضافية . راجع [الجدول ٥-١](#).
- الرقم
- الاسم الأخير
- الاسم الأول
- القسم
- المسمى الوظيفي

يمكنك تغيير حجم الدلائل من خلال سحب حدود الرأس الخاصة بها.

يصف [الجدول ٥-١](#) أعمدة جزء "الدلائل" التي تتضمن رموزاً في رؤوسها.

الرموز في الدلائل الجدول ٥-١

الوصف	رأس العمود
حالة تواجد جهة الاتصال. للحصول على تفاصيل الرموز في هذا العمود، راجع الجدول ٢-٥.	
حالة الرقم الداخلي الرئيسي لجهة الاتصال. للحصول على تفاصيل الرموز في هذا العمود، راجع الجدول ١-٥. إذا كان الرقم المقدم في الدليل ليس رقماً داخلياً، فيتم تقديم نوع رقم جهة الاتصال في هذا العمود باستخدام الرموز التالية:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•  (الجهاز المحمول)</li> <li>•  (عمل)</li> <li>•  (منزل)</li> <li>•  (فاكس)</li> <li>•  (جهاز النداء)</li> </ul>	
جهة الاتصال لديها بعض الملاحظات المرفقة. إذا قمت بتمرير الماوس فوق ملاحظة خاصة بجهة اتصال، سيتم عرض محتوى الملاحظة في تلميح خاص بالأداة.	
مساعد أو جهات اتصال بديلة أو أرقام جهة اتصال إضافية.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•  = جهة الاتصال لديها مساعد تمت إضافته إلى الأرقام البديلة. يأخذ هذا الرمز الأسبقية على جهات الاتصال البديلة  ورموز أرقام جهة الاتصال  الإضافية. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع حالة هاتف جهة الاتصال التفصيلية، وحالة التواجد، وجهات الاتصال البديلة.</li> <li>•  = جهة الاتصال لديها جهة اتصال بديلة واحدة أو أكثر (ولكن لا يوجد مساعد) تمت إضافتها إلى الأرقام البديلة. يأخذ هذا الرمز الأسبقية على رمز أرقام جهة الاتصال  الإضافية.</li> <li>•  = جهة الاتصال لديها رقمان أو أكثر من أرقام جهة الاتصال الإضافية التالية: <ul style="list-style-type: none"> <li>- جهاز محمول</li> <li>- عمل ١</li> <li>- عمل ٢</li> <li>- منزل</li> <li>- جهاز النداء</li> <li>- فاكس</li> </ul> </li> </ul> <p>لا يظهر هذا الرمز إذا كانت جهة الاتصال مساعد أو أي جهات اتصال بديلة.</p>	

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 لليسار	تمرير القائمة لليسار 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 لليسار ومن أسفل لأعلى عبر أجزاء Console.
F2	عرض حالة التواجد وتفاصيل جهة الاتصال البديلة.
F4	ينشئ مجموعة الدليل الشخصية.
F12	فتح تفاصيل جهة الاتصال.
Shift+F3	مسح أي نتائج بحث تظهر في الدليل النشط. <b>ملاحظة:</b> يمكنك أيضًا مسح نتائج البحث عن طريق النقر فوق  .
Shift+F4	تحرير مجموعة الدليل الشخصية الموجودة.
Ctrl+F2	تنفيذ عملية بحث /فقي - تتم تصفية قائمة جهات الاتصال تلقائيًا بحيث تعرض فقط جهات الاتصال التي تتطابق مع تلك المحددة في حقل معين. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع البحث الأفقي.
Ctrl+F4	حذف مجموعة دليل شخصية.
Ctrl+Tab و Ctrl+Shift+Tab	تحديد إما علامة التبويب للدليل التالي أو الدليل السابق وعرض تفاصيل جهة الاتصال.
Alt+<رقم>، حيث يشير <رقم> إلى رقم صحيح يقع بين الأرقام من ٠ إلى ٩	عرض دليل معين. ويمكنك استخدام هذه الطريقة لعرض أول ١٠ علامات تبويب دليل فقط. على سبيل المثال، إذا كانت لديك خمسة دلائل وقمت بالضغط على Alt+2، فسيتم عرض علامة تبويب الدليل الثاني.






## جزء المكالمات قيد التقدم

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

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

تم إعداد توقيتات العودة بواسطة مسؤول النظام.

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

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

## جزء المكالمات النشطة

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

- اسم قائمة الانتظار
- الحالة الحالية للمكالمة: مكالمة في الانتظار أو يتم الاتصال أو يتم التحدث أو مشغولة
- شريط ملون يطابق تعيين قائمة الانتظار (إذا تم تكوين ألوان المكالمات الموجودة في قائمة الانتظار لقائمة الانتظار، كما ورد وصفه في [مكالمات في قائمة الانتظار](#))

يصف [الجدول ٧-١](#) المفاتيح التي يمكنك استخدامها في جزء "المكالمات النشطة"،

**الجدول ٧-١ المفاتيح في جزء "المكالمات النشطة"**

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

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

## جزء المكالمات المعلقة

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

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

يمكنك إخفاء جزء "المكالمات المعلقة" أو عرضه عن طريق اختيار **عرض < تعليق مكالمة**. ويمكنك عرض كل الأجهزة بشكل افتراضي. يوفر القسم أدناه وصفًا 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 المستخدمون الآخرون بتعليق مكالماتهم بواسطتها فقط. يتم عرض الأجهزة التي قام آخرون بتعليق المكالمات بواسطتها موضحة بهذا الرمز.

وتظهر أيضًا المعلومات التالية:

- **تم تعليق آخر مكالمة في** – الرقم الذي قمت بتعليق آخر مكالمة عليه
- **تعليق لـ** – 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 واستعادة المكالمات المعلقة**.

## جزء الطلب السريع

يحتوي جزء الطلب السريع (اضغط على **F6** لعرضه) على قائمة بأسماء جهات الاتصال التي يتم الاتصال بها بشكل متكرر، مما يتيح لك إمكانية الاتصال بها بسرعة. لكل جهة اتصال في جزء الطلب السريع، 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 أدوات التحكم في المكالمات.
- استخدام اختصارات لوحة المفاتيح التي ورد وصفها في استخدام لوحة المفاتيح.

## شريط الحالة

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

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

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

سيتم تسجيل خروجك من وحدة التحكم.

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

سيكون بوسعك الاتصال بخادم Cisco Unified Attendant Console الخاص بالناشر.

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



# تخصيص Cisco Unified Attendant Console Advanced

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

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

للوصول إلى إعدادات وحدة التحكم، في القائمة الرئيسية، اختر **خيارات < التفضيلات** لفتح إطار **التفضيلات**. على الجانب الأيسر من إطار **التفضيلات** توجد علامات التبويب التالية، والتي تم وصفها في بقية هذا الفصل:

- [عام](#)
- [العرض](#)
- [التواجد](#)
- [الطلب](#)
- [تحويلات المكالمات](#)
- [تعليق مكالمة](#)
- [كتم الصوت](#)
- [نغمات](#)
- [مكالمات في قائمة الانتظار](#)
- [الدليل](#)
- [مجموعات الدليل الشخصية](#)
- [أرقام بديلة](#)
- [عناوين الحقول](#)
- [فرز ثانوي](#)
- [بحث بعامل التصفية](#)
- [الأمان](#)
- [التسجيل](#)
- [إعدادات متقدمة](#)

الإعدادات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

• تطبيق قائمة منبثقة عند

يوفر Cisco Unified Attendant Console Advanced لك خيارات لإظهار التطبيق بشكل منبثق في الحالات التالية:

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

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

• غير متاح تلقائيًا

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



ملاحظة

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

• أولوية رقم جهات الاتصال الداخلية

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

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

• أولوية رقم جهات الاتصال الخارجية

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

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

## العرض

تتيح لك علامة تبويب العرض تعيين ما يلي:

- ترتيب قوائم الانتظار – إذا كنت ترغب في فرز قوائم الانتظار بالترتيب الذي تم إنشاؤها به، فحدد فرز قوائم الانتظار أبجديًا.
- عند تحديد قسم – حدد تغيير لون الخط لتغيير ألوان الخط في التسميات في Cisco Unified Attendant Console Advanced للجزء المحدد إلى هذا اللون. ويؤدي ذلك إلى تسهيل رؤية الجزء الذي حددته عند تشغيل وحدة التحكم. انقر فوق اللون للوصول إلى لوح الألوان، حيث يمكنك اختيار اللون الذي تريد استخدامه. واللون الافتراضي هو الأحمر.
- عرض معلومات المكالمات
  - يتيح لك إظهار علامة التوجيه عرض اسم قائمة الانتظار لكل مكالمة علاوةً على التفاصيل القياسية. هذا هو الإعداد الافتراضي.
  - يمكنك خيار إظهار شروط المهلة من عرض تفاصيل سبب إرجاع مكالمة ما إلى وحدة التحكم.
- أثناء إجراء المكالمات – يتحكم في عرض مطالبة التواجد. إذا أظهرت حالة حقل مصباح الحالة أو مصدر التواجد الافتراضي أي شيء خلاف السماعه موضوعة ومتاح، فسيتم عرض المطالبة. لا يتم تحديد المطالبة في حالة تعيين حالة التواجد بشكل افتراضي.
- أثناء القيام بعملية السحب والإفلات – يتيح لك خيار عرض صورة سحب مشاهدة صورة كاملة على الشاشة للمكالمة التي تقوم بسحبها عبر الشاشة.
- حجم الخط – استخدمه لتغيير حجم الخط في واجهة Cisco Unified Attendant Console Advanced للمساعدة في جعله أسهل في الاستخدام. اختر من افتراضي أو متوسط أو كبير أو كبير جدًا. يمكنك أيضًا تعيين هذه المعلمة من قائمة التطبيق الرئيسية من خلال اختيار خيارات < حجم الخط.
- المرونة – يتم عرضها لعمليات التثبيت التي تتم بشكل سليم فقط. حدد المطالبة عند تبديل الخوادم (الافتراضي) لتتم مطالبتك عند تبديل الخوادم خلال فشل الخادم أو الاسترداد (راجع شريط الحالة لمزيد من المعلومات).

## التواجد

تمتلك علامة التبويب هذه من تكوين معلومات التواجد وحالة مصباح الحالة التي يجب عرضها.

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

## الطلب

الخيارات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

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

## تحويلات المكالمات

الخيارات التالية متاحة في علامة التبويب هذه:

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

## تعليق مكالمات

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

## كتم الصوت

تتيح لك علامة التبويب هذه كتم الصوت المكالمات تلقائيًا عند:

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



## نغمات

تتيح لك علامة التوبيخ هذه تشغيل النغمات وإيقاف تشغيلها استناداً إلى أحداث معينة:

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

## مكالمات في قائمة الانتظار

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

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 – يتم تحويل إرسال المكالمات الموضوعه في قائمة الانتظار 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.
- عند تمكين أي من الخيارين، يمكنك أيضاً تحديد مهلة – فترة الوقت (من ٥، ٠، إلى ٩ ثوانٍ بتزايد من نصف ثانية) التي يستمر خلالها رنين هاتفك قبل أن يتم توصيل المكالمات بشكل تلقائي. إذا لم تحدد أي مهلة، فسيتم توصيل نوع المكالمات هذا على الفور.

## الدليل

تمتلك علامة التوبيخ "دليل" من تهيئة الطريقة التي يتم بها عرض معلومات جهة الاتصال هذه داخل جزء الدلائل في Cisco Unified Attendant Console. تتضمن علامة التوبيخ 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 معلماتها. إذا كانت عدة دلائل مرئية، فسيؤدي تغيير موضع عمود أو عرضه في أحدها إلى تغيير الدلائل الأخرى بالطريقة ذاتها على الفور.
- بدلاً من ذلك، في حالة عدم تحديد يتم استخدام نفس الإعدادات في كل مجموعات الدليل، يمكنك تحديد دليل من الجدول ثم تهيئته بشكل مستقل عن الدلائل الأخرى.
- يكون ترتيب الدلائل في قائمة مجموعات الدليل (من الأعلى إلى الأسفل) الترتيب الذي تظهر به في جزء الدلائل (من اليمين إلى اليسار). ويمكنك تغيير ترتيب الدلائل بتحديد دليل في القائمة ثم إما:
  - استخدام عناصر تحكم السهم لأعلى والسهم لأسفل
  - سحبه لأعلى أو لأسفل في القائمة
- ترتيب العرض الافتراضي - يتم استخدام البيانات الموجودة في حقل سجل جهة الاتصال هذا لفرز جهات الاتصال عندما تظهر في الدليل. حدد من القسم، والاسم الأول، والمسمى الوظيفي، والاسم الأخير (الافتراضي)، والموقع، الرقم، وحقل المستخدم ١.



ملاحظة

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

- **إظهار المعلومات التالية** – حدد خانة الاختيار التابعة لحقل بيانات جهة اتصال لعرض ذلك الحقل في الدليل. يكون ترتيب سرد الحقول الترتيب الذي سيتم به عرضها. لتغيير ترتيب العرض، حدد حقلًا، ثم اسحبه لأعلى أو استخدم مفتاحي 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

تتيح لك علامة تبويب مجموعات الدليل الشخصية مشاركة مجموعات الدليل الشخصية مع المستخدمين الآخرين. لمزيد من المعلومات حول مجموعات الدليل الشخصية، راجع **مجموعات الدليل الشخصية**.

تتوفر علامة تبويب مجموعات الدليل الشخصية فقط عندما يكون أياً مما يلي صحيحاً:

- أن تكون قد أنشأت مجموعة دليل شخصية واحدة على الأقل.
  - في حالة تثبيت تطبيق Cisco Unified Attendant Console Advanced بشكل سليم، يجب تسجيل دخولك إلى خادم الناشر. لا تظهر علامة التبويب عند تسجيل الدخول إلى "خادم المشترك".
  - يوجد مستخدم آخر واحد على الأقل في مجتمعك لمشاركة مجموعة الدليل الشخصية معه.
- تعرض علامة التبويب قوائم:

- يمكن مشاركة مجموعات الدليل الشخصية (قائمة علوية)
  - المستخدمون الذين يمكن مشاركة مجموعات الدليل الشخصية معهم (قائمة سفلية)
- لمشاركة مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

**الخطوة ١** حدد المجموعة من القائمة العلوية حدد مجموعة الدليل الشخصية التي ترغب في مشاركتها.

**الخطوة ٢** في القائمة السفلية، حدد خانة الاختيار المقابلة للمستخدمين الذين ترغب في مشاركة مجموعة الدليل الشخصية معهم. لإيقاف مشاركة مجموعة دليل شخصية مع مستخدم ما، امسح خانة الاختيار الموجودة بجوار الاسم. إذا لزم الأمر، استخدم عناصر التحكم لتحديد خانة الاختيار لجميع المستخدمين أو إلغاء تحديدها.

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

إذا كان المستخدمون الذين تم تحديدهم أو إلغاء تحديدهم كجزء من طلب التغيير الخاص بك قد تم تسجيل دخولهم بشكل نشط إلى Cisco Unified Attendant Console، فسوف يتم تقديم تنبيه لهم ينصحهم بالتغيير.

## أرقام بديلة

استخدم علامة التوبيخ أرقام بديلة لتحديد كيفية عرض أية معلومات رقم بديل متوفرة لدى جهة الاتصال. يتيح لك الإعداد **إظهار المعلومات التالية** تحديد المعلومات التي يتم عرضها مع جهة الاتصال. انقر فوق خانة الاختيار لتحديد المعلومات. حدد أي نوع معلومات تم استخدام السهمين لأعلى/لأسفل لتغيير ترتيب عرض المعلومات. استخدم ترتيب عرض الأرقام البديلة – لتحديد رقم بديل تم استخدام السهمين لأعلى/لأسفل لتحديد ترتيب عرض المعلومات. عيّن هذا الترتيب إلى الترتيب نفسه المستخدم في جزء الدلائل.

## عناوين الحقول

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

- الخطوة ١ حدد النص في العمود نص العرض. في البداية، يكون هذا هو نفس النص الافتراضي.
- الخطوة ٢ اكتب نص العرض الجديد.
- الخطوة ٣ انقر فوق موافق.

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

## فرز ثانوي

عندما تجري بحثاً 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 مائلاً 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 القسم، فستُرجع عملية البحث نفسها النتائج التالية:

عبد شريف - مبيعات

عبد الله ساره - إدارة

عبد الله فرج - تسويق

عبد الله مريم - مبيعات

عبدول آدم - تسويق

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

لتغيير عمود الفرز الثانوي، قم بما يلي:

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

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

## بحث بعامل التصفية

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

### • أثناء التحكم في المكالمات

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

### • بحث بمعامل AND

يتيح لك ذلك تحديد معيارين مرة واحدة والبحث عن الإدخالات التي تليهما معًا. على سبيل المثال، سيد في حقل الاسم الأول وقرج 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.

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



ملاحظة

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 "إدخال" لإجراء البحث – في حالة قيامك بإدخال بعض المعلومات في أحد حقول البحث، يؤدي تحديد هذا الخيار إلى إجراء البحث عند الضغط على إدخال.

– البحث بعد كل ضغطة على المفتاح – يعمل هذا على تحديث نتائج البحث مع كل ضغطة تقوم بها على مفتاح لإدخال قيمة بحث في الحقل. هذا هو الإعداد الافتراضي. يتم تعطيل هذا الإعداد إذا حددت أريد استخدام البحث بمعامل AND.

– البحث بعد المهلة – في حالة تحديد هذا الخيار وقيامك بإدخال معلومات في حقل البحث، سيتم عرض نتائج البحث مع مهلة بالتوازي يتم تحديدها باستخدام شريط تمرير مهلة البحث.

### • البحث الأفقي

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

## الأمان

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

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

### الخطوة ١ قم بأي مما يلي:

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

### الخطوة ٢ قم بأي مما يلي:

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

### الخطوة ٣ انقر فوق **تطبيق**، لك ستسري التغييرات في المرة التالية لتسجيل الدخول.

## التسجيل

- اترك هذه الإعدادات كما هي، إلا إذا تم توجيهك بواسطة مسؤول النظام.
- تتيح علامة التوبيخ هذه لك تشغيل تسجيل الدخول وإيقافه. استخدم خانة الاختيار للتحكم فيما يلي:
- **قاعدة البيانات** – حددها لتمكين تسجيل نشاط قاعدة البيانات.
  - **اتصال الخادم** – حدد لتمكين تسجيل اتصال الخادم.
- يتم عرض مسار سجل المستخدم واسم الملف للرجوع إليهما.

## إعدادات متقدمة

- تتحكم علامة التوبيخ هذه بأنواع المكالمات **المحوّلة مباشرة** (حسب وجهتها) التي يُعاد إرسالها إليك مرة أخرى في حالة عدم الرد عليها. اتصل بمسؤول النظام قبل إجراء تغييرات على هذه الإعدادات حيث سيؤثر ذلك على تدفق المكالمات وتجربة المستخدم.
- ضمن **عند تحويل المكالمات**، حدد أنواع المكالمات المحوّلة مباشرة التي تريد أن يُعاد إرسالها إليك في حالة عدم الرد عليها.
- **كافة المكالمات** (الإعداد الافتراضي): لتمكين وظيفة تحويل إعادة الاتصال لكل المكالمات. سوف يسمع المتصلون الموسيقى عند الوضع في الانتظار (بدلاً من الرنين) أثناء انتظار قبول مكالمة. لن يتم تقديم خاصية CLI الأصلية (إظهار رقم الطالب – معرف الطالب) لجهاز الطرف النهائي حتى يتم اتصال المكالمة.
  - **المكالمات الداخلية**
  - **المكالمات الخارجية**

- لا توجد مكالمات: لتعطيل وظيفة تحويل إعادة الاتصال لكل المكالمات. يعرض هذا الخيار خاصية CLI الأصلية عند رنين المكالمات على جهاز الطرف النهائي. سوف يسمع المتصلون الرنين (بدلاً من الوضع في الانتظار) أثناء تحويلهم.



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

ملاحظة



## إدارة الدلائل وأرقام الطلب السريع

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

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

### الدليل الكامل

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

### مجموعات الدليل الشخصية

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

## إنشاء مجموعات الدليل الشخصية

لإنشاء مجموعة دليل شخصية:

- الخطوة ١ حدد جزء "الدلائل"، ثم قم بواحد مما يلي:
  - انقر فوق علامة التبويب إنشاء مجموعة دليل شخصية جديدة  .
  - 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: الاسم الأخير، مقارنة: يبدأ بـ ، والقيمة: **K**، يؤدي إلى إنشاء دليل جهات اتصال يبدأ الاسم الأخير 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

- بمجرد قيامك بمشاركة مجموعة دليل شخصية، لا يمكنك تغيير المعايير المستخدمة لإنشائها.
  - ستقارن الدلائل الشخصية التي تستخدم حقل الرقم للتصفية القيمة بجميع حقول الرقم المفهرسة (مثل الرقم الداخلي الرئيسي، ورقم العمل ١، ورقم العمل ٢، ورقم الهاتف المحمول).
  - ولا يتوفر خيار لتقييد النطاق على حقل رقم محدد. يعرض الدليل الرقم الداخلي الرئيسي أو الرقم البديل الذي تم إعطاؤه أولوية (خيارات < التفضيلات < عام < أولوية رقم جهات الاتصال الداخلية). قد تظهر النتائج على الشاشة غير متنسقة عند مقارنتها بعامل التصفية.
- على سبيل المثال:
- لدى جهة الاتصال "أ" الرقم الأساسي ٢٢٢٢٢ ورقم العمل ١ وهو ١١١١.
  - في الدليل الكامل، يتم عرض رقم جهة الاتصال "أ" في صورة ٢٢٢٢٢.
  - يمكنك إنشاء مجموعة دليل شخصية مع عامل تصفية الرقم يساوي ١١١١.
  - وعند عرض مجموعة الدليل الشخصية، سيتم عرض جهة الاتصال "أ" مع الرقم ٢٢٢٢٢.



## عرض تفاصيل مجموعة الدليل الشخصية

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

- الخطوة ١ حدد مجموعة الدليل الشخصية.
- الخطوة ٢ قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:
  - اضغط على **Shift+F4**.
  - انقر بزر الماوس الأيمن واختر مجموعة الدليل الشخصية < تفاصيل
- الخطوة ٣ انقر فوق 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 إلا بعد إيقاف مشاركتها. لتعديل مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

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

## حذف مجموعات الدليل الشخصية

عند حذف مجموعة دليل شخصية، انتبه إلى ما يلي:

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

لحذف مجموعة دليل شخصية، قم بما يلي:

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

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

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

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

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

أو

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

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

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

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



ملاحظة

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

الخطوة ٥

انقر فوق **نعم**.

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



ملاحظة

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

## إدارة أرقام الطلب السريع

### إضافة إدخلات إلى جزء الطلب السريع

لإضافة رقم إلى جزء الطلب السريع، قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:

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

## حذف إدخال من جزء الطلب السريع

لحذف إدخال من الطلب السريع، اتبع الخطوات التالية:

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

## تحديث إدخال في جزء الطلب السريع

لتحديث إدخال في جزء الطلب السريع، اتبع الخطوات التالية:

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





## إدارة جهات اتصال الدليل

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

- إضافة جهات الاتصال إلى الدلائل
  - حذف جهات الاتصال من الدلائل
  - تعديل تفاصيل جهة الاتصال
- تحديد جهات الاتصال المساعدة والبديلة وتعديلها

### إضافة جهات الاتصال إلى الدلائل

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

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



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 ملائماً:
    - إذا كنت في مكالمة نشطة، فاضغط على **F12**.
    - إذا لم تكن منشغلاً 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 ١ أدخل تفاصيل جهة الاتصال، بما في ذلك ما يلي:

- نوع جهة الاتصال: جهة اتصال داخلية (النوع الافتراضي) أو جهة اتصال خارجية، التي لا يمكنك تغييرها بمجرد إنشاء جهة الاتصال. ولا تحتوي جهات الاتصال الخارجية على أي تفاصيل لأرقام داخلية.
- أرقام جهة الاتصال: إذا كانت المكالمات نشطة، فسيتم إدراج رقم جهة الاتصال تلقائيًا. 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 رقم المنزل أو رقم المحمول الخاص بجهة الاتصال.
- تتم مراعاة تقييد حقل مصباح الحالة لاسم الجهاز في حالة وجود أجهزة متعددة لدى جهة الاتصال. سيؤثر هذا الإعداد على حالة "عدم الإزعاج" فقط على وجه الخصوص. في حالة وجود العديد من الأجهزة لدى جهة الاتصال، يمكنك تحديد "اسم الجهاز" الخاص بالجهاز الذي تحتاج إلى تعيين حالة "عدم الإزعاج" به. وإذا كنت لا تعرف "اسم الجهاز" لكنك تحتاج إلى التعديل، فاتصل بمسؤول النظام. إذا لم يتم تحديد خانة اختيار "تقييد حقل مصباح الحالة لاسم الجهاز"، فسيكون مربع نص "اسم الجهاز" غير متاح.
- تعطيل حقل مصباح الحالة ليست خانة اختيار تحتاج إلى تعديلها، إلا إذا نصحك مسؤول النظام بالقيام بذلك.

الخطوة ٢ انقر فوق موافق لحفظ جهة الاتصال في الدليل المحدد.

إذا كنت تستخدم مجموعة دليل شخصية، فسوف تتمكن أنت وأي مسؤولي تشغيل بشاركون مجموعة الدليل الشخصية معك من استخدام جهة الاتصال. لمزيد من المعلومات حول مشاركة مجموعات الدليل الشخصية، راجع مجموعات الدليل الشخصية.

## حذف جهات الاتصال من الدلائل

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



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

لحذف جهة اتصال، قم بما يلي:

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

يظهر إطار تأكيد.

الخطوة ٢ انقر فوق نعم لحذف جهة اتصال من الدليل.


## تعديل تفاصيل جهة الاتصال

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

- التفاصيل – شاملة، على سبيل المثال لا الحصر، الاسم والعنوان والبريد الإلكتروني
- أرقام جهة الاتصال – شاملة، وليست مقتصرة على الرقم الداخلي الرئيسي، و رقم الهاتف المحمول وهاتف المنزل
- جهات الاتصال البديلة – جهة (جهات) الاتصال المساعدة والبديلة
- الشركة – شاملة، على سبيل المثال لا الحصر، المسمى الوظيفي والشركة والقسم
- ملاحظات – رسالة غياب جهة الاتصال ومعلومات جهة الاتصال

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

لتحرير تفاصيل جهة اتصال، قم بما يلي:

- الخطوة ١ قم بتحديد جهة اتصال.
- الخطوة ٢ افتح إطار تفاصيل جهة الاتصال. قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:
  - اضغط على **F12**.
  - انقر بزر الماوس الأيمن ثم اختر **جهة اتصال > تفاصيل جهة الاتصال**.
  - انقر فوق **تفاصيل جهة الاتصال** .
- الخطوة ٣ قم بإجراء تعديلات على أي حقل غير متاح.
- الخطوة ٤ انقر فوق **موافق** بمجرد اكتمال تعديلاتك.



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

## تحديد جهات الاتصال المساعدة والبديلة وتعديلها

- افتح إطار "تفاصيل جهة الاتصال" حيث يتوفر لك الخيار لتحديد ما يلي:
- **جهة اتصال مساعدة واحدة**
  - **جهة اتصال بديلة واحدة أو أكثر**
- لإضافة جهة اتصال بديلة أو مساعدة أو تحريرها أو إزالتها، قم بما يلي:

- الخطوة ١ افتح إطار تفاصيل جهة الاتصال.
- الخطوة ٢ انقر فوق **جهات الاتصال البديلة** في جزء التنقل.
- الخطوة ٣ انقر فوق **إضافة** أو **استبدال** أسفل عناوين جهات الاتصال المساعدة أو البديلة كما هو مطلوب.  
أو
- انقر فوق **حذف** لإزالة جهات الاتصال، ثم قم بالتخطي إلى الخطوة رقم ٥.
- الخطوة ٤ داخل إطار **تحديد جهة اتصال مساعدة** أو **تحديد جهة اتصال بديلة**، ابحث عن جهة الاتصال المطلوبة وحددها. انقر فوق **إضافة**.  
كرر الخطوات ٣ و ٤ لإضافة أي جهات اتصال إضافية.
- الخطوة ٥ وعند الانتهاء، انقر فوق **موافق**.







## استخدام الدلائل

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

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

## البحث في الدليل

لتحديد مكان شخص أو رقم، اتبع الخطوات التالية:

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



ملاحظة

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

- الخطوة ٢ ابدأ الكتابة إذا كنت تنوي البحث عن الدليل باستخدام حقل البحث الأول. انتقل إلى الحقل التالي من خلال الضغط على مفتاح **Tab**. يؤدي الضغط على **Ctrl+Tab** إلى نقل المؤشر مرة أخرى إلى أول حقل بحث.

للبحث في حقلين مرة واحدة، يجب تمكين "بحث بمعامل AND" (راجع بحث بمعامل التصفية).  
اكتب معايير البحث في الحقول ذات الصلة، وانتقل من اليسار إلى اليمين. ستظهر النتائج أثناء الكتابة.



ملاحظة

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

## البحث الأفقي

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

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

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

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

لتنفيذ عملية بحث أفقي:

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

الخطوة ٢ اضغط على **Ctrl+F2**.

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

الخطوة ٣ اضغط على **Esc** لإغلاق الإطار والمتابعة.

أو

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

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



ملاحظة

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

## تفاصيل جهة الاتصال الموسعة

### فتح تفاصيل جهة الاتصال

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

- التفاصيل: شاملة، على سبيل المثال لا الحصر، الاسم والعنوان والبريد الإلكتروني
- أرقام جهة الاتصال: شاملة، وليست مقتصرة على الرقم الداخلي الرئيسي، ورقم الهاتف المحمول وهاتف المنزل
- جهات الاتصال البديلة: جهة (جهات) الاتصال المساعدة والبديلة
- الشركة: شاملة، على سبيل المثال لا الحصر، المسمى الوظيفي والشركة والقسم
- ملاحظات: رسالة غياب جهة الاتصال ومعلومات جهة الاتصال

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


لفتح إطار تفاصيل جهة اتصال، قم بما يلي:

الخطوة ١ قم بتحديد جهة اتصال.

الخطوة ٢ قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:

– اضغط على **F12**.

– انقر بزر الماوس الأيمن ثم اختر **جهة اتصال > تفاصيل جهة الاتصال**.


– انقر فوق **تفاصيل جهة الاتصال** .

يظهر إطار تفاصيل جهة الاتصال.

### إرسال جهات الاتصال عبر البريد الإلكتروني من إطار تفاصيل جهة الاتصال

الخطوة ١ افتح إطار تفاصيل جهة الاتصال.

الخطوة ٢ انقر فوق **تفاصيل** في جزء التنقل. (يتم تحديد "التفاصيل" بشكل افتراضي عندما تقوم بتشغيل إطار "تفاصيل جهة الاتصال" للمرة الأولى).

الخطوة ٣ انقر فوق رمز البريد الإلكتروني  لكتابة بريد إلكتروني على يمين عنوان البريد الإلكتروني الذي تنوي إرسال الرسائل إليه.



ملاحظة يكون رمز البريد الإلكتروني فقط نشطاً عندما يتم ملء حقل البريد الإلكتروني.

الخطوة ٤ تم تشغيل تطبيق البريد الإلكتروني الافتراضي. تم بدء رسالة بريد إلكتروني جديدة مع ملء عنوان البريد الإلكتروني المحدد في قائمة المستلمين.

إذا كنت ليس لديك تطبيق بريد إلكتروني تم تكوينه، فاتصل بمسؤول النظام.

### طلب الأرقام الخارجية من إطار تفاصيل جهة الاتصال

الخطوة ١ افتح إطار تفاصيل جهة الاتصال.

الخطوة ٢ انقر فوق أرقام جهة الاتصال في جزء التنقل.

**الخطوة ٣** انقر فوق الرقم الذي تريد الاتصال به:

- 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

**الخطوة ٤** انقر فوق رقم المستخدم.

**الخطوة ٥** انقر فوق موافق لغلق الإطار.



**الخطوة ٦** انقر فوق الرقم المحدد في جزء المكالمات النشطة ثم اضغط على إدخال.

## إضافة رسالة غياب ومعلومات جهات الاتصال وتعديلها وإزالتها

يتم تقديم رسائل الغياب ومعلومات جهة الاتصال العامة المضافة إلى قسم ملاحظات في تلميح أداة عند تمرير الماوس فوق جهة اتصال في الدليل.

- **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".

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

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

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

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



ملاحظة

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

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

- **ملخص:** الأعداد الافتراضي، الذي يعرض حالة الهاتف وأي حالات تواجد تم تكوينها.
- **الهاتف:** حالة مصباح الحالة الخاصة بالرقم الداخلي لجهة الاتصال. (راجع الجدول ١-٥ للحصول على قائمة برموز حالة مصباح الحالة).
- **مصادر التواجد الممكنة** (إذا تم تكوينها بواسطة مسؤول النظام):

– WebEx Messenger

– Skype for Business








## Cisco IM&amp;P -

راجع الجدول ٢-٥ للحصول على قائمة برموز مصادر التواجد.

- ملاحظات: يعرض معلومات جهة الاتصال ورسائل الغياب.
  - تفاصيل جهة الاتصال البديلة تعرض ما يلي:
    - جميع الأرقام المرتبطة بجهة الاتصال (الرقم الداخلي الرئيسي ورقم المنزل ورقم العمل ١ ورقم العمل ٢ وجهاز النداء ورقم المحمول)
    - تفاصيل جهة الاتصال المساعدة
    - تفاصيل جهة (جهات) الاتصال البديلة
- استخدم عناصر التحكم في المكالمات ضمن "تفاصيل جهة الاتصال البديلة" لأجل:
- الرد على مكالمة: يمكنك قبول المكالمات خلال الرنين على أي من الخطوط المقدمة.
  - بدء مكالمة: حدد مكالمة باستخدام إما مفتاحي السهم لأعلى والسهم لأسفل أو الماوس. اضغط على مفتاح "إدخال" أو انقر فوق "مكالمة" .
  - قم بتنفيذ التحكم في المكالمة لمكالمة نشطة: إذا كنت تقوم بمعالجة مكالمة بشكل نشط عند تشغيل أطر "الأرقام البديلة"، سيتم تنفيذ عناصر التحكم بالمكالمة لمكالماتك النشطة.
- تشمل عناصر التحكم في المكالمات المتاحة:
- تحويل بعد المراجعة (اختصار لوحة المفاتيح - اضغط على مفتاح "إدخال" مرة واحدة)
  - تحويل مباشر (اختصار لوحة المفاتيح - اضغط على مفتاح "إدخال" مرتين بتتابع سريع)
  - تحويل إلى البريد الصوتي
  - الوضع في الانتظار
  - وضع في الانتظار مع ملاحظات
  - بدء المؤتمر
  - تعليق مكالمة

الجدول ١-٥ يشرح رموز حالة مصباح الحالة.

الجدول 1-٥ رموز حالة مصباح الحالة

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

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

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

## عرض تفاصيل مكالمة نشطة على رقم داخلي لجهة اتصال بالدليل

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

- الخطوة ١ انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة اتصال في الدليل.
- الخطوة ٢ حدد جهة اتصال < الحالة > المكالمات. داخل جزء "المكالمات" يتم تقديم المعلومات التالية.
  - اسم جهة الاتصال (إذا كان متاحاً).
  - إظهار رقم الطالب الذي تم إجراء المكالمة منه.
  - رقم DDI الذي تم الاتصال به.
  - حالة المكالمة (قيد الرنين، موضوعة في الانتظار، متصلة، مشغولة).
- الخطوة ٣ انقر فوق موافق لغلاق الإطار.





## ٦ الفصل

# عناصر التحكم في المكالمات

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

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

## إجراء المكالمات الصادرة

### إجراء مكالمة بجهة اتصال بالدليل أو برقم طلب سريع

- لإجراء مكالمة صادرة بجهة اتصال محددة أو رقم طلب سريع باستخدام لوحة المفاتيح، اضغط على مفتاح إدخال لبدء المكالمة.
- لإجراء مكالمة صادرة بجهة اتصال محددة أو رقم طلب سريع باستخدام الماوس، اضغط على أي مفتاح مما يلي:
  - انقر نقرًا مزدوجًا فوق جهة الاتصال أو الطلب السريع.
  - انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهة الاتصال أو الطلب السريع، ثم حدد اتصال.

### إجراء مكالمة إلى رقم تم الاتصال به يدويًا

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

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



ملاحظة

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

## مسح المكالمات

لمسح مكالمة باستخدام لوحة المفاتيح، قم بما يلي:

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

لمسح مكالمة باستخدام الماوس، قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:


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

## الرد على المكالمات

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



- لا شيء: إذا تم تمكين الاتصال التلقائي لديك للمكالمات في قائمة الانتظار، فسيتم نقل المكالمة تلقائيًا إلى حالة تحدث. (موقع التفضيل: قائمة خيارات < التفضيلات < مكالمات في قائمة الانتظار < اتصال تلقائي)



- الرد عبر سماعة الهاتف.
- اضغط المفتاح إدخال.
- انقر نقرًا مزدوجًا فوق المكالمة.
- انقر فوق رد على المكالمة .

## أخذ المكالمات من قوائم انتظار Cisco Unified Attendant Console

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

- قوائم انتظار تحويل الإرسال. ممثلة برمز زر قاء .
- قوائم انتظار التحويل الإجباري: ممثلة برمز خضراء .

يمكنك معالجة مكالمة واحدة فقط في المرة. وبالتالي، تنطبق الخطوات التالية فقط عندما لا تكون لديك مكالمات نشطة داخل جزء "المكالمات النشطة".

## قوائم انتظار تحويل الإرسال

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

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

## رد على التالي

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

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

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

الخطوة ٢ الرد على المكالمات (راجع الرد على المكالمات لمعرفة الخيارات).

لقبول المكالمة التالية باستخدام الماوس، قم بما يلي:

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

## انتقاء

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

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

لانتقاء مكالمة باستخدام الماوس، قم بما يلي:

- الخطوة ١ داخل جزء "المكالمات الواردة في قائمة الانتظار" قم بأحد الإجراءات التالية:
  - انقر نقرًا مزدوجًا فوق المكالمة المرغوبة.
  - اسحب المكالمة المرغوبة وأفلتها من جزء المكالمات الواردة في قائمة الانتظار في جزء "المكالمات النشطة".
- الخطوة ٢ الرد على المكالمة (راجع الرد على المكالمات لمعرفة الخيارات).

## قوائم انتظار التحويل الإجباري

يتم تسليم المكالمات الواردة إلى قوائم انتظار التسليم الإجباري على الفور إلى المستخدمين المتاحين (وليس الذين يبدو أنهم لديهم مكالمات نشطة). يتم اختيار المستخدمين بترتيب دوري، استنادًا إلى وقت الخمول الأطول. وفي حالة عدم توفر أي مستخدمين عند وصول المكالمات في قائمة انتظار، يتم إعطاء أولوية لها وتكديسها في قائمة الانتظار، حتى يصبح أحد المستخدمين متاحًا.

- لا يلزم وجود إدخال لقبول المكالمات من قوائم انتظار التحويل الإجباري.
- وبمجرد ظهور المكالمة في جزء "المكالمات النشطة"، يمكنك الرد عليها (راجع الرد على المكالمات للحصول على خيارات).
- إذا لم تقم بالرد على المكالمة خلال مدة محددة (يتم تحديدها بواسطة مسؤول النظام)، فسيتم توجيه المكالمة إلى المستخدم المتاح التالي. في حالة عدم توفر أي مستخدم، ستحاول المكالمة الوصول إليك مجددًا.

## تحويل المكالمات

هناك طريقتان لتحويل المكالمات:

- تحويل مباشر: يبدأ التحويل وأكماله بدون المراجعة مع المستلم.
  - تحويل بعد المراجعة (مُبلَّغ): تحويل يتم إكماله بعد المراجعة مع المستلم.
- لتحويل مكالمة، يجب أن تكون في حالة تحدث.

### مطالبات رمز التحويل الإجباري (FAC) ورمز حالة العميل (CMC)

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

- الخطوة ١** سيظهر مربع حوار الرمز المطلوب على الشاشة، عند بدء التحويل:
  - بالنسبة لرمز التحويل الإجباري (FAC)، يكون النص الظاهر على الشاشة هو يرجى إدخال رمز التحويل الإجباري.
  - بالنسبة لرمز حالة العميل (CMC)، يكون النص الظاهر على الشاشة هو يرجى تكوين رمز حالة العميل.
- الخطوة ٢** اكتب الرمز الصحيح، ثم انقر فوق "موافق".
  - إذا تم توفير الرمز الصحيح، فسيتم إجراء المكالمة.
  - إذا لم يتم توفير رمز أو تم توفير رمز غير صحيح، فستفشل المكالمة.
  - إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بمسؤول النظام.

### التحويل المباشر للمكالمات

#### التحويل المباشر للمكالمات إلى رقم تم الاتصال به

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

- الخطوة ١** قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة" من خلال الضغط على مفتاح F7.
- الخطوة ٢** اكتب رقم الوجهة. سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.
- الخطوة ٣** اضغط على إدخال مرتين بتتابع سريع (خلال ١,٥ ثانية) لتنفيذ التحويل المباشر.

### التحويل المباشر لجهة اتصال دليل

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

- الخطوة ١** قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة" من خلال الضغط على مفتاح F7.
- الخطوة ٢** قم بتنفيذ البحث في الدليل (راجع البحث في الدليل للحصول على تعليمات).
- الخطوة ٣** إذا تم إرجاع أكثر من نتيجة، فاستخدم السهمين لأعلى ولأسفل لتحديد جهة الاتصال المستهدفة، وإلا تابع إلى الخطوة التالية.
- الخطوة ٤** اضغط على إدخال مرتين بتتابع سريع (خلال ١,٥ ثانية) لتنفيذ التحويل المباشر.

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

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



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

## تحويل المكالمات بعد المراجعة

### تحويل بعد المراجعة إلى رقم تم الاتصال به

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

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة" من خلال الضغط على مفتاح F7.
- الخطوة ٢ اكتب رقم الوجهة. سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.
- الخطوة ٣ اضغط على إدخال لإجراء مكالمة الاستفسار.
- الخطوة ٤ بعد مراجعة الوجهة، اضغط على إدخال لإكمال التحويل.

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

- الخطوة ١ قم بالرد على مكالمة أو حدد المكالمة في جزء "المكالمات النشطة" من خلال الضغط على مفتاح F7.
- الخطوة ٢ باستخدام لوحة المفاتيح، اكتب رقم الوجهة. سيتم وضع المؤشر تلقائيًا في مربع الطلب.
- الخطوة ٣ اضغط على إدخال لإجراء مكالمة الاستفسار.
- الخطوة ٤ انقر فوق تحويل لإكمال التحويل.

### التحويل بعد المراجعة إلى جهة اتصال دليل

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

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

الخطوة ٢ قم بتنفيذ البحث في الدليل (راجع البحث في الدليل للحصول على تعليمات).


الخطوة ٣ قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:

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



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



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

الخطوة ٤ اضغط على تحويل  لإكمال التحويل.

## وضع المكالمات قيد الانتظار

لوضع مكالمة نشطة قيد الانتظار باستخدام لوحة المفاتيح، اضغط على Page Down.

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

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

## استرداد مكالمات من وضع الانتظار



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

الخطوة ١ اضغط على F5 لتحديد جزء "المكالمات قيد التقدم".

الخطوة ٢ حدد مكالمة باستخدام مفتاحي السهم لأعلى والسهم لأسفل.



الخطوة ٣ اضغط على صفحة لأسفل لاسترداد المكالمة التي تم وضعها في الانتظار.

لاسترداد مكالمة قيد الانتظار باستخدام الماوس، قم بواحد مما يلي:

- انقر نقرًا مزدوجًا فوق المكالمة الموضوعه قيد الانتظار.
- انقر فوق المكالمة الموضوعه قيد الانتظار، ثم حدد استرداد  من شريط أدوات التحكم في المكالمات.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة الموضوعه قيد الانتظار، ثم حدد استرداد .
- اسحب المكالمة الموضوعه قيد الانتظار وأفلتها في جزء "المكالمات النشطة".

## كتم صوت المكالمات

لكتم صوت المكالمات النشطة، قم بما يلي:


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




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

## تعليق المكالمات

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

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

## استعادة المكالمات المعلقة



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

## مكالمات المؤتمر

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

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

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

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

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

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

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

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

## التبديل بين المكالمات

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

عند الاتصال بجهة اتصال للمراجعة، يتم وضع المكالمة الواردة في الانتظار. عندما تقبل الوجهة الردود، يمكنك القيام بأحد الأمور التالية للتبديل بين المتصل الوارد والوجهة:

- انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة الواردة في جزء "المكالمات النشطة"، واختر تبديل.
- اضغط على مفتاح + (علامة الجمع). ستصبح المكالمة الواردة التي تم وضعها في الانتظار خلال المراجعة نشطة.

## التحكم في المكالمات التي تمت استعادتها

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











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

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

على سبيل المثال، إذا كان لديك مكالمات تم تحويلها بشكل مباشر إلى جهة اتصال دليل، وفشلت جهة اتصال الدليل في الرد على المكالمات. سيتم رد المكالمات إلى جزء المكالمات قيد التقدم. وبعد استئناف المكالمات، يمكنك النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمات وتحديد تحويل مباشر وسيتم تحويل المكالمات بشكل مباشر تلقائيًا إلى الوجهة السابقة. يمكنك أيضًا الضغط على حذف لإعادة إجراء تحويل مباشر.

يلخص الجدول ٦-١ عناصر التحكم التي يمكنك استخدامها على المكالمات التي تمت استعادتها.

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

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



## إعادة إجراء المكالمات

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

- تحويل مباشر
- إرسال على الخط المشغول

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

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

### رمز التحويل الإجباري (FAC)

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

### 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 مكالمة خارجية أو تحويل مكالمة. يتم تحديث سجلات تفاصيل المكالمة برمز CMC (رمز حالة العميل) بالإضافة إلى معلومات المكالمة. يمكن استخدام هذا لاحقًا لتحديد تكلفة المكالمات لمراكز التكلفة المختلفة.

## إعادة توجيه كل قوائم الانتظار لوجهة وضع الطوارئ

يمكّنك 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** قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:

- من القائمة الرئيسية، اختر **خيارات < الطوارئ**.
  - حدد جزء قوائم الانتظار واضغط على **Ctrl+E**.
- يظهر مربع الحوار **الطوارئ**.

**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.



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

ملاحظة

الخطوة ٣ انقر فوق موافق.

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

## إرسال رسائل بريد إلكتروني

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



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.

ملاحظة



## تجميع السجلات

لتجميع السجلات:

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





## المرجع السريع إلى عميل مستخدم وحدة التحكم مع JAWS

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

### المحتويات

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

## المهام الشائعة

### تسجيل الدخول

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

### تسجيل الخروج

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

### تأكيد حالتك الحالية

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

### الرد على المكالمات

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

الخطوة ١ اضغط على مفتاح الرد على التالي (علامة الجمع + في لوحة الأرقام).

المكالمة التي تم الرد عليها تنتقل إلى حقل المكالمات النشطة (**F7**).

الخطوة ٢ يقرأ البرنامج النصي تفاصيل المتصل فقط - علامة التوجيه (يتم تمييز قائمة انتظار المكالمات) وهو اسم إذا كان متوفراً و/أو رقم المتصل. لتكرار التفاصيل، اضغط على **F7**.

### إجراء المكالمات

الخطوة ١ حدد **F7** المكالمات النشطة.

الخطوة ٢ باستخدام لوحة المفاتيح، أدخل الرقم المطلوب.

لحذف الرقم المكتوب بشكل خاطئ، اضغط على مسافة للخلف.

الخطوة ٣ للاستماع إلى رقم الاتصال بالكامل، اضغط على **Ctrl+المسافة**.

الخطوة ٤ اضغط على مفتاح اتصال لإنهاء الاتصال (**Enter**).

الخطوة ٥ يظهر الاتصال في حقل المكالمات النشطة (**F7**).

## مسح المكالمات

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

## مكالمات مطلوبة بطريق الخطأ

اضغط على مفتاح تصحيح الرقم (مسافة للخلف).

## تحويل المكالمات

### التحويل المباشر في حالة معرفة الرقم الداخلي

مع وجود المكالمات في حقل المكالمات النشطة (F7).

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

### التحويل المباشر باستخدام بحث الدليل

مع وجود المكالمات في حقل المكالمات النشطة (F7).

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

## استرداد المكالمة عند عدم الرد

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

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

## النقل المُبلَّغ/تحويل بعد المراجعة

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

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

## عدم الرد

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

## التبديل بين مكالمتين نشطتين

- اضغط على تبديل للرجوع إلى طرف الاتصال (علامة الجمع +).
- اضغط على مفتاح تبديل للرجوع إلى الطرف الذي اتصل (علامة الجمع +).



## إرسال مكالمة على الخط المشغول على رقم داخلي

### إرسال المكالمات على الخط المشغول باستخدام تحويل بعد المرجعة

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

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

### إرسال المكالمات على الخط المشغول باستخدام تحويل مباشر

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

## وضع المكالمات في الانتظار واستردادها

### وضع مكالمات في الانتظار

أثناء مكالمات نشطة، اضغط على (F7):

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

### وضع مكالمات في الانتظار مع ملاحظات

مع تحديد مكالمات نشطة (F7):

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

## استرداد مكالمة

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

## إعادة إجراء مكالمة

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

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

## إجراء مكالمات المؤتمر

يمكن إجراء مكالمة مؤتمر بين ثلاثة أطراف معًا.  
مع تحديد مكالمة نشطة:

- الخطوة ١ ابحث عن جهة اتصال أو اكتب رقمًا.
- الخطوة ٢ اضغط على مفتاح المؤتمر (End).
- الخطوة ٣ وبمجرد رد الوجهة، يمكنك في أي لحظة بدء مكالمة المؤتمر (End).  
توجد ثلاث مكالمات في منطقة المكالمات النشطة، واحدة لك لوجهة وعنصر التحكم في المؤتمر. هذه هي مكالماتك.
- الخطوة ٤ للخروج من المؤتمر، امسح المكالمة باستخدام مفتاح (End).

## تعليق مكالمة

### وضع مكالمة في موقع تعليق

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

### الاسترداد قبل انتهاء المهلة

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

### الاسترداد عند انتهاء المهلة

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

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

## استخدام الدليل

### التبديل بين الدلائل

- الخطوة ١ اضغط على **F3** لجعل التركيز في حقل البحث الأول في آخر مجموعة دليل مستخدمة.
- الخطوة ٢ للتبديل بين مجموعات الدليل الشخصية، استخدم **Alt + الرقم**، حيث الرقم هو موقع علامة التبويب من على اليسار. **Ctrl+Tab** للانتقال عبر علامات التبويب من اليسار إلى اليمين.

### إجراء بحث

- الخطوة ١ ابدأ بحثاً، واضغط على **F3**.
- تتم قراءة اسم علامة تبويب الدليل وحقل البحث النشط.
- الخطوة ٢ اكتب نص البحث أو علامة التبويب إلى حقل الإرسال المطلوب. إذا وصلت إلى نهاية حقل البحث، يتم إصدار صوت إشعار.
- الخطوة ٣ اضغط على **Tab** إذا كنت تريد إدراج نص البحث في حقل بحث آخر (اختياري).
- يتم تنفيذ عمليات البحث بمعامل **AND** إذا كانت الإدخالات في أكثر من حقل بحث واحد.
- الخطوة ٤ اضغط على **Enter** لبدء البحث.

### استعراض النتائج

التنقل السهل:

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

## خيارات رموز الحالة

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

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

## حالة التواجد (CUPS)

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

## حالة التواجد (Microsoft OCS/LCS)

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

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

## البحث الأفقي (Ctrl+F2)

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

الخطوة ١ افتح البحث الأفقي (Ctrl+F2).

الخطوة ٢ حدد جهة اتصال بديلة من التحديد المعروض (السهم لأسفل/السهم لأعلى).

الخطوة ٣ اطلب جهة الاتصال (Enter) أو قم بتحويلها (Enter, Enter).

الخطوة ٤ اضغط على Esc للخروج من شاشة البحث الأفقي.

## تكوين البحث الأفقي

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

الخطوة ١ اختر خيارات < التفضيلات (P, Alt+O).

الخطوة ٢ استخدم السهم لأعلى والسهم لأسفل عبر العناوين إلى علامة تبويب بحث بعامل التصفية.

الخطوة ٣ حدد الحقل المطلوب من القائمة المنسدلة. حدد بلا لتعطيل الميزة.

## أرقام الطلب السريع

أرقام الطلب السريع وجهات الاتصال المعروضة في إطار F6.

## استخدام أرقام الطلب السريع

الخطوة ١ اضغط على F6 للوصول إلى جزء الطلب السريع.

الخطوة ٢ استخدم السهم لأعلى والسهم لأسفل لتحديد جهة اتصال الطلب السريع المرغوبة.

الخطوة ٣ اضغط على Enter للاتصال.

## إضافة أرقام الطلب السريع

- الخطوة ١ اضغط على **F6** للوصول إلى جزء الطلب السريع.
- الخطوة ٢ اضغط على **Alt+F6** لأجل إضافة طلب سريع.
- الخطوة ٣ حدد إما طلب سريع "خاص" (متاح فقط لك، وهو التحديد الافتراضي) أو "عام" (متاح لجميع المستخدمين).
- الخطوة ٤ اضغط على علامة التبويب لإدخال حقل الرقم. اكتب الرقم والاسم واسم الشركة لجهة الاتصال.
- الخطوة ٥ اضغط على علامة التبويب مجددًا لاستخدام زر موافق.

## حذف أرقام الطلب السريع

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

## تحرير أرقام الطلب السريع

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

## استخدام منطقة المكالمات قيد التقدم (F5)

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

### الخطوة ١ اضغط على F5.

يتم تمييز المكالمات الأهم وتتم قراءة المعلومات التالية:

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

الخطوة ٢ استخدم السهم لأعلى والسهم لأسفل لقراءة تفاصيل المكالمات الأخرى، مع الضغط على F5 بعد كل سهم لقراءة المعلومات بالكامل.



## الميزات المفيدة

### وضع الطوارئ

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

### غير متاح

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

### قائمة الانتظار غير متاحة

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



نغمات	٥-٢
التفضيل العام	٢-٢
الرد على المكالمات	٢-٦
المكالمات المعلقة	
استعادة	٨-٦
معلومات	١٧-١
الميزات التي تعتمد على حقل مصباح الحالة، تعطيل الواجهة	٣-٢
الدلائل	١١-١
الطلب السريع	١٧-١
المكالمات النشطة	١٦-١
المكالمات قيد التقدم	١٥-١
تعليق مكالمة	١٧-١
شريط الأدوات تحكم في المكالمات	١٤-١
شريط القوائم	٩-١
قوائم الانتظار	١٠-١
كل قوائم الانتظار	١١-١
مجموعات الدليل الشخصية	١-٣

ب

بادئة البريد الصوتي للأرقام التي تم طلبها	٤-٢
بحث بمعامل AND	٢-٨

ت

تحويل المكالمات	
خارجي مباشر	٥-٦
تحويل المكالمات	
تحويل بعد مراجعة داخلية	٦-٦
خارجي مباشر	٦-٦
مباشر	٩-٢
تسجيل الدخول	٤-١
تسجيل الدخول الأحادي (SSO)	
تهينة	٨-٢
تعليق المكالمات	٨-٦
تفضيل الأرقام البديلة	٧-٢
تفضيل الأمان	٨-٢

أرقام جهة الاتصال	١٢-١
إتاحة الوصول للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة	١-١
إحصائيات قوائم الانتظار، عرض	١٠-١
إرسال رسائل بريد إلكتروني	١٢-٦
إعادة إجراء المكالمات	٤-٢
إعدادات FAC (رمز التحويل الإجمالي) و CMC (رمز حالة العميل)	٧-٦

اختصارات لوحة المفاتيح	٢-١
استرداد مكالمات من وضع الانتظار	٧-٦
استعادة المكالمات المعلقة	٨-٦
الإرسال على الخط المشغول تلقائيًا	٤-٢
التبديل بين المكالمات	٩-٦
التحويلات المباشرة	٩-٢
التحويل المباشر	٤-٢
التفضيلات	

أرقام بديلة	٧-٢
إعدادات متقدمة	٩-٢
الأمان	٨-٢
التسجيل	٩-٢
التواجد	٣-٢
الدليل	٥-٢
الطلب	٤-٢
العرض	٣-٢

بحث بمعامل التصفية	٨-٢
تحويلات المكالمات	٤-٢
تعليق مكالمة	٤-٢
عام	٢-٢
عناوين الحقول	٧-٢
فرز ثانوي	٧-٢
كتم الصوت	٤-٢
مجموعات الدليل الشخصية	٦-٢
مكالمات في قائمة الانتظار	٥-٢

تفضيل الإعدادات المتقدمة ٩-٢

تفضيل البحث بعامل التصفية ٨-٢

تفضيل التسجيل ٩-٢

تفضيل التواجد ٣-٢

تفضيل الدليل ٥-٢

تفضيل الطلب ٤-٢

تفضيل العرض ٣-٢

تفضيل الفرز الثانوي ٧-٢

تفضيل المكالمات في قائمة الانتظار ٥-٢

تفضيل النغمات ٥-٢

تفضيل تحويلات المكالمات ٤-٢

تفضيل تعليق المكالمات ٤-٢

تفضيل عناوين الحقول ٧-٢

تفضيل كتم الصوت ٤-٢

تفضيل مجموعات الدليل الشخصية ٦-٢

## ع

غير متاح ٧-١، ٢-٢

## ل

لون قائمة الانتظار ٥-٢

## م

مجموعات الدليل الشخصية ١-٣

مشاركة ٦-٢

مسح المكالمات ٢-٦

مكالمات المؤتمر ٩-٦

مكالمات تمت استعادتها، تحكم فيها ١٠-٦

## و

وضع المكالمات قيد الانتظار ٧-٦

## ج

جزء المكالمات قيد التقدم ١٥-١

جهات الاتصال

إضافة ١-٤

## ح

حقل مصباح الحالة (BLF) ١-٢

خيارات الطلب التلقائي ٤-٢

## ر

رسائل بريد إلكتروني، إرسال ١٢-٦

## ط

طلبات سريعة، إضافة ٤-٣

طلب سريع

حذف أرقام ٥-٣

طلب سريع، تحديث رقم ٥-٣