



للمديرين

دليل مستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant لـ Cisco Unified Communications Manager 6.0

تحديد وضع Cisco Unified Communications Manager Assistant الذي تستخدمه

استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك

استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل

قام مسؤول النظام بتهيئة النظام بتهيئة Cisco Unified Communications Manager Assistant ليعمل في أحد الوضعين التاليين — وضع خط مشترك ووضع خط الوكيل. في وضع الخط المشترك، يستخدم مساعدك رقم دليل (خط) مشترك لمعالجة مكالماتك. وفي وضع خط الوكيل، يستخدم مساعدك رقم (خط) مختلف كوكيل لمعالجة مكالماتك.

يساعدك هذا الدليل في تحديد وضع Cisco Unified Communications Manager Assistant الذي تقوم باستخدامه مع تقديم ملخص للميزات المتوفرة بهاتفك في الأوضاع المختلفة.

تحديد وضع Cisco Unified Communications Manager Assistant الذي تستخدمه

لتحديد وضع Cisco Unified Communications Manager Assistant الذي تستخدمه بهاتفك، حدد قائمة حالة المدير الموجودة بالركن السفلي جهة يمين شاشة العرض LCD.

في حالة ظهور رمز مفرد في نافذة الحالة لشاشة العرض LCD (رمز جرس أو رمز جرس مشطوب)، فهذا يعني أنك تستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك.



في حالة عرض رموز متعددة في نافذة الحالة لشاشة العرض LCD، فهذا يعني أنك في وضع خط الوكيل.



استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك

يتم من خلال القسم التالي تلخيص الميزات المتوفرة للمدير الذي يستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك.

تهيئة هدف التحويل

يمكنك إعادة توجيه المكالمات إلى هدف التحويل عند الضغط على الزر الوظيفي إعادة توجيهه. يمكنك إعداد هدف التحويل، رقم دليل مساعدك مثلاً، في نافذة تهيئة المدير. للوصول إلى نافذة تهيئة المدير، استخدم عنوان URL واسم المستخدم وكلمة المرور التي يقدمها لك مسؤول النظام. قم بفتح عنوان URL في نافذة مستعرض Microsoft Internet Explorer على جهاز الكمبيوتر. وبعد ذلك، قم بتسجيل الدخول.



ملاحظة إذا تمت المطالبة بذلك، حدد مربع الاختيار "الثقة دوماً بالمحتوى"، ثم انقر فوق نعم.

أدخل رقم الدليل الذي تريد استخدامه كهدف التحويل وانقر فوق حفظ.

كتم صوت جرس الهاتف

عدم الإزعاج أو إيقاف تشغيلها. يُشير ظهور رمز الجرس إلى إيقاف تشغيل ميزة عدم الإزعاج (تمكين الجرس)؛ ويُشير رمز جرس مشطوب إلى تشغيل ميزة عدم الإزعاج (تعطيل الجرس).

معالجة المكالمات

يتم من خلال الهاتف عرض أزرار وظيفية إضافية لمساعدك في معالجة المكالمات. يمكنك الوصول إلى الميزات التالية الموجودة بالهاتف عند استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك:

تحويل مكالمات نشطة

اضغط الزر الوظيفي إعادة توجيه لتحويل مكالماتك من هاتفك إلى رقم آخر. استخدم نافذة تهيئة المدير لإعداد هدف التحويل إلى رقم دليل.

إرسال مكالماتك إلى البريد الصوتي

اضغط الزر الوظيفي تحويل لبريد صوتي لإرسال مكالماتك نشطة إلى البريد الصوتي.

إجراء مكالمات اتصال داخلي

اضغط زر الطلب السريع نظام الاتصال الداخلي بهاتفك لإجراء مكالمات اتصال داخلي إلى مساعدك.

استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل

يتم من خلال القسم التالي تلخيص الميزات المتوفرة للمدير الذي يستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل.

تهيئة إعدادات المدير

يمكنك استخدام نافذة تهيئة المدير لتهيئة إعدادات المدير.

الوصول إلى تهيئة المدير

للوصول إلى نافذة تهيئة المدير، استخدم عنوان URL واسم المستخدم وكلمة المرور التي يقدمها لك مسؤول النظام. انقر فوق عنوان URL، ثم قم بتسجيل الدخول.



ملاحظة إذا تمت المطالبة بذلك، حدد مربع الاختيار "الثقة دوماً بالمحتوى"، ثم انقر فوق نعم.

إعداد المساعد الافتراضي

كلما أمكن ذلك، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تعيين المساعد النشط باعتباره المساعد الافتراضي. في حالة عدم توفر المساعد الافتراضي، يتم من

المقر الرئيسي في الأمريكتين
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
الهاتف: +1 408 526-400
+1 800 553-NETS (6387)
الفاكس: +1 408 527-0883

Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تعيين مساعد آخر.

يمكنك اختيار مساعدك الافتراضي كالتالي:

- في نافذة تهيئة المدير، اختر علامة التبويب المساعد الافتراضي.
- اختر أحد المساعدين من القائمة المنسدلة المساعد.
- انقر فوق **حفظ**.

إعداد هدف التحويل

يمكنك إعادة توجيه مكالماتك إلى هدف التحويل عند الضغط على الزر الوظيفي **إعادة توجيه** أو الزر الوظيفي **تحويل الكل**.

- في نافذة تهيئة المدير، اختر علامة التبويب تحويل.
- اختر مساعدًا أو أدخل رقم الدليل الذي تريد استخدامه كهدف تحويل.
- انقر فوق **حفظ**.

إعداد قوائم التصفية

تُتيح لك قوائم التصفية اختيار المكالمات التي تستقبلها والمكالمات التي يستقبلها المساعد.

- في نافذة تهيئة المدير، اختر إما علامة التبويب تصفية شاملة أو علامة التبويب تصفية خاصة.
 - تصفية شاملة — تتجه المكالمات المطابقة للأرقام في التصفية الشاملة إليك وتتجه المكالمات الأخرى إلى المساعد.
 - تصفية خاصة — تتجه المكالمات المطابقة للأرقام في التصفية الخاصة إلى المساعد وتتجه المكالمات الأخرى إليك.
- بناء قائمة تصفية تحتوي على رقم هاتف واحد أو أكثر. يمكنك استخدام أحرف البدل التالية:
 - x** — لاستبدال رقم واحد من أرقام الهاتف.
 - *** — لاستبدال أرقام متعددة في بداية الرقم أو نهايته.
- انقر فوق **حفظ**.

تحديد مساعد

لمعالجة مكالماتك، يجب أن يقوم مساعدك بتسجيل الدخول إلى تطبيق Cisco Unified Communications Manager Assistant Console ويجب أن يكون متصلًا. في حالة قيام المساعد النشط بتسجيل الخروج أو العمل دون اتصال، سيتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant محاولة تعيين مساعد آخر لك.

كمدير، يتم تسجيل دخولك إلى ميزة Cisco Unified Communications Manager Assistant بشكل دائم.

تحديد المساعد النشط

المساعد النشط هو الشخص الذي يقوم حاليًا بمعالجة المكالمات نيابة عنك.

في حالة وجود العديد من المساعدين، فقد ترغب في تحديد المساعد النشط حاليًا. لعمل ذلك، اضغط زر **خدمات** بهاتفك واختر خدمة المساعد. يتم من خلال الخيار رقم ٣ تحديد المساعد النشط.

تغيير المساعد النشط

اختر الخيار رقم ٣ من قائمة حالة المدير. قم بتغيير المساعد النشط بالنقر فوق مساعد آخر من قائمة المساعدين المتوفرين. قم بالخروج من القائمة بعد الانتهاء.

في حالة عدم توفر مساعد

في حالة عدم توفر مساعد، يظهر رمز المساعد (الرمز الموجود أقصى اليمين) في قائمة حالة المدير بهاتفك وقد تم شطبه. سيتم متابعة دعم معالجة مكالماتك بمجرد تسجيل دخول مساعدك.

التحكم في المكالمات والميزات

تظهر قائمة حالة المدير على شاشة العرض DCL بالهاتف. استخدم نافذة الحالة للتحكم في مكالماتك ولإستخدام الميزات التالية:

التحكم في المكالمات التي تمت إعادة توجيهها

ابحث عن رسائل مراقبة المساعد التالية في الجزء العلوي من نافذة الحالة:

- "مراقبة المساعد — تشغيل" — لا يوجد مكالمات مُعاد توجيهها نشطة.
- "مكالمة من" ومعرف المتصل — مكالمة مُعاد توجيهها في حالة رنين على هاتف مساعدك. يمكنك الضغط على الزر الوظيفي **اعتراض** لاعتراض المكالمة الآن.

- نغمة التنبيه — بالإضافة إلى معلومات "مكالمة من"، يتم سماع تنبيه صوتي عند استقبال مكالمة تمت إعادة توجيهها.

لتشغيل التنبيهات الصوتية، اضغط زر خدمات وقم بإعداد نغمة التنبيه إلى تشغيل.

- معرف المتصل ومؤقت — قام مساعدك بالرد على المكالمة التي تم إعادة توجيهها.

- "مراقبة المساعد – إيقاف" — تم تعطيل ميزة مراقبة المساعد حاليًا.

يمكنك التبديل بين تشغيل هذه الميزة وإيقاف تشغيلها باستخدام الزر الوظيفي **ضبط المراقبة**.

التحكم في الميزات

ابحث عن رموز تلك الميزات في قائمة حالة المدير (من اليمين إلى اليسار):

- المساعد — يُشير رمز يمثل شخص إلى وجود مساعد نشط وعلى استعداد لمعالجة المكالمات؛ ويُشير نفس الرمز مع خط يمر به إلى عدم وجود مساعد متاح حاليًا.
- تصفية المكالمات — تُشير الدائرة الشبكية الممتلئة إلى *تشغيل* التصفية؛ وتُشير الدائرة المفرغة إلى *إيقاف* تشغيلها. استخدم قائمة حالة المدير للتبديل بين تشغيل هذه الميزة وإيقاف تشغيلها.
- عدم الإزعاج — يُشير ظهور رمز الجرس إلى *إيقاف* تشغيل ميزة عدم الإزعاج (تمكين الجرس)؛ ويُشير رمز جرس مشطوب إلى *تشغيل* ميزة عدم الإزعاج (تعطيل الجرس). لتشغيل ميزة كتم صوت جرس الهاتف وإيقاف تشغيلها، اضغط المفتاح الوظيفي **DND** للتبديل بين تشغيل هذه الميزة وإيقاف تشغيلها.
- تحويل الكل — يُشير السهم الذي ينعكس اتجاهه بواسطة حاجز إلى *تشغيل* ميزة تحويل الكل؛ ويُشير السهم المستقيم إلى *إيقاف* تشغيله. اضغط الزر الوظيفي **تحويل الكل** للتبديل بين تشغيل هذه الميزة وإيقاف تشغيلها.

معالجة المكالمات

يتم من خلال الهاتف عرض أزرار وظيفية إضافية لمساعدتك في معالجة المكالمات. يمكنك الوصول إلى الميزات التالية الموجودة بالهاتف عند استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل:

اعتراض مكالمة

اضغط الزر الوظيفي **اعتراض مكالمة** لاعتراض مكالمة واردة على هاتف مساعدك.

ابحث عن رسالة "مكالمة من" في نافذة مراقبة المساعد. يُشير هذه الرسالة إلى أن المكالمة التي تمت إعادة توجيهها في حالة رنين على هاتف مساعدك. يمكنك اعتراض مكالمة واردة ولكن لا يمكنك اعتراض مكالمة متصلة.

تحويل مكالمة نشطة

اضغط الزر الوظيفي **إعادة توجيه** لتحويل مكالمة من هاتفك إلى رقم آخر. استخدم نافذة تهيئة المدير لإعداد هدف التحويل.

تحويل كل المكالمات المستقبلية

اضغط الزر الوظيفي **تحويل الكل** لإعادة توجيه كل المكالمات (التي لم تتم تصفيتها) إلى رقم آخر. استخدم نافذة تهيئة المدير لإعداد هدف التحويل.

إرسال مكالمة إلى البريد الصوتي

اضغط الزر الوظيفي **تحويل لبريد صوتي** لإرسال مكالمة نشطة إلى البريد الصوتي.

إجراء مكالمة اتصال داخلي

اضغط زر الطلب السريع **نظام الاتصال الداخلي** بهاتفك لإجراء مكالمة اتصال داخلي إلى المساعد الذي تقوم باختياره.

تصفية المكالمات

عند *تشغيل* تصفية المكالمات، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant التصفية المكالمات الواردة إلى مساعدك على أساس معرف المتصل وإعدادات قوائم التصفيات.

تشغيل التصفية وإيقاف تشغيلها

اختر الرقم **1** من قائمة حالة المدير بهاتفك.

اختر الرقم **2** من قائمة حالة المدير لتنشيط وضع التصفية؛ يمكنك التبديل بين وضع التصفية الشاملة ووضع التصفية الخاصة.