



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

المقر الرئيسي في الأمريكتين

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA

<http://www.cisco.com>

الهاتف: +1 408 526-4000

+1 800 553-NETS (6387)

الفاكس: +1 408 527-0883

رقم جزء النص: OL-13705-01

- vii مقدمة
- vii نظرة عامة
- viii التنظيم
- ix كيفية استخدام التعليمات المباشرة
- ix وثائق مرتبطة
- x الحصول على الوثائق والحصول على الدعم وإرشادات الأمان
- 1 مقدمة لـ Cisco Unified Communications Manager Assistant**
 - 1 شرح وضع الخط المشترك ووضع خط الوكيل
 - 1 استخدام Manager Assistant في وضع خط مشترك
 - 2 استخدام Manager Assistant في وضع خط الوكيل
 - 3 كيفية تحديد الوضع على هاتف المدير
 - 4 كيفية تحديد الوضع في Assistant Console
 - 5 دعم اللغات الأخرى
- 7 بدء استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant**
 - 8 بدء استخدام Assistant Console
 - 8 كيفية تسجيل الدخول إلى Assistant Console
 - 9 كيفية تسجيل الخروج من Assistant Console
 - 9 كيفية استكشاف Console بدون مساعدة المديرين
 - 10 كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console
 - 10 كيفية استخدام شريط القائمة
 - 11 استخدام أزرار التحكم في المكالمات
 - 14 استخدام لوحة مكالماتي
 - 15 استخدام لوحة المديرين
 - 18 استخدام ميزة الطلب السريع
 - 19 استخدام الدليل
 - 19 استخدام شريط الحالة

- 20 ضبط تخطيط Console
- 20 عرض الإعدادات الإدارية
- 21 إعداد التفضيلات
- 21 كيفية استخدام Console مع الماوس ولوحة المفاتيح
- 22 كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console
- 23 كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح
- 24 كيفية استخدامك واستخدام مدير لـ Cisco Unified Communications Manager Assistant
- 27 **كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات**
 - 27 كيفية إجراء مكالمة
 - 28 كيفية الرد على مكالمة
 - 28 كيفية إنهاء مكالمة
 - 29 كيفية وضع مكالمة في الانتظار
 - 29 كيفية إزالة مكالمة من الانتظار
 - 29 كيفية تحويل مكالمة
 - 31 كيفية إعداد مكالمة مؤتمر
 - 32 كيفية تحويل مكالمة إلى رقم آخر
 - 32 كيفية استخدام إعادة التوجيه
 - 32 كيفية تهيئة هدف التحويل
 - 33 كيفية إرسال مكالمة إلى خدمة البريد الصوتي

للمساعدين — كيفية استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant على هاتفك 35

- 36 مقارنة بين خط الوكيل والخط المشترك
 - 36 وضع الخط المشترك
 - 36 وضع خط الوكيل
 - 36 تحديد الوضع
- 37 تسجيل الدخول إلى مساعد المدير على هاتف المساعد
 - 38 التحقق من حالة المديرين
 - 38 عرض المعلومات على شاشة حالة المدير
 - 38 رموز الحالة الخاصة بالمكالمات
 - 40 معالجة المكالمات والقيام بإجراءات أخرى
 - 41 كيفية الرد على مكالمة باستخدام مساعد المدير على الهاتف
 - 42 تهيئة إعدادات المدير

تهئية إعدادات المساعد 44

كيفية تخصيص ميزة الرنات المميزة 48

للمديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager

Assistant في وضع الخط المشترك 49

استخدام استضافة برقم داخلي لـ Cisco 50

كيفية تحويل المكالمات 50

كيفية إعادة توجيه مكالمة واردة إلى رقم آخر على الفور 50

كيفية تحويل مكالمة إلى خدمة الرسائل الصوتية 51

كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد 51

كيفية كتم صوت جرس الهاتف 52

للمديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager

Assistant في وضع خط الوكيل 53

بدء الاستخدام — للمديرين 54

استخدام ميزة الاستضافة برقم داخلي لـ Cisco 54

التعرف على كيفية تحديد المساعد 54

استخدام نافذة الحالة 55

استخدام قائمة حالة المدير الموجودة بالهاتف 59

تهئية نغمة تنبيه للمكالمات الواردة 60

كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها 61

كيفية اعتراض مكالمة واردة على هاتف مساعدك 61

كيفية إعادة توجيه مكالمة واردة إلى رقم آخر على الفور 61

كيفية إعادة توجيه كل المكالمات إلى رقم آخر 62

كيفية تحويل مكالمة إلى خدمة الرسائل الصوتية 63

كيفية استخدام تصفية المكالمات 63

كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد 66

كيفية كتم صوت جرس الهاتف 67

كيفية تهئية ميزات المدير 69

كيفية الوصول إلى تهئية المدير 69

للمديرين — كيفية الوصول إلى تهئية المدير 69

بالنسبة للمساعدين — كيفية الوصول إلى تهئية المدير 70

كيفية تعيين مساعد افتراضي إلى مدير 71

كيفية تهئية هدف التحويل للمدير 71

72 كيفية إنشاء قوائم عوامل التصفية للمدير

75 الفهرس

مقدمة

هذه المقدمة موجهة للأشخاص المعنيين باستخدام هذا المنتج وتصف اصطلاحات وثائقه. تُغطي هذه المقدمة الموضوعات التالية:

- نظرة عامة، صفحة vii
- التنظيم، صفحة viii
- كيفية استخدام التعليمات المباشرة، صفحة ix
- وثائق مرتبطة، صفحة ix
- الحصول على الوثائق والحصول على الدعم وإرشادات الأمان، صفحة x

نظرة عامة

Cisco Unified Communications Manager Assistant هي ميزة يتم من خلالها تعزيز الأداء الوظيفي لنظام الهاتف ليُتيح للمدربين ومساعدتهم العمل معًا بشكل أكثر فاعلية. ويقدم دليل مستخدم *Cisco Unified Communications Manager Assistant* تعليمات وأمثلة تساعدك في استخدام ميزة Cisco Unified Communications Manager Assistant. يجب أن يقوم مستخدمو Cisco Unified Communications Manager Assistant بقراءة هذا المنشور. ومن هؤلاء المستخدمين المدربين والمساعدين.

المدربون

مدرب Cisco Unified Communications Manager Assistant هو مستخدم يتم اعتراض مكالماته الواردة ويتم إعادة توجيهها إلى مساعده. وكل مدبر يدعمه مساعد واحد على الأقل.

يستطيع المدير استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant مباشرة على هواتف Cisco Unified IP الخاصة به. على أية حال، سيقوم المدير بتهيئة الميزات الخاصة بهم من خلال نافذة تهيئة المدير أو يمكنه تكليف مساعده بتهيئة تلك التفضيلات نيابة عنه.

للحصول على مزيد من التفاصيل، ارجع إلى **كيفية تهيئة ميزات المدير، صفحة 69**.

المساعدون

مساعد Cisco Unified Communications Manager Assistant هو مستخدم يقوم بمعالجة المكالمات نيابة عن مديره.

تبعًا لكيفية إعداد الميزة واستخدامها، يمكن أن يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant اعتراض المكالمات الواردة في الأصل لأحد المديرين آليًا أو يدويًا وإعادة توجيهها إلى هدف آخر — والذي قد يكون مساعد المدير. ويستطيع المساعد الرد على المكالمات التي يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant إعادة توجيهها إليه أو تحويلها أو معالجتها بشكل أفضل. ويمكن أن يقوم مساعد واحد بدعم حتى 33 مديرًا.

يستطيع المساعد الوصول إلى معظم ميزات Cisco Unified Communications Manager Assistant على جهاز الكمبيوتر الخاص به، باستخدام تطبيق يُعرف باسم Assistant Console. يستطيع المساعد استخدام Assistant Console لعمل التالي:

- إجراء مكالمة أو الرد عليها أو تحويلها أو وضعها في الانتظار أو إضافة مشاركين إلى مكالمة مؤتمر.
- مراقبة نشاط مكالمات المدير وحالة الميزات.
- تمكين ميزات المدير أو تعطيلها.
- تهيئة ميزات المدير.

التنظيم

الجدول 1 يقدم الجدول نظرة عامة عن كيفية تنظيم هذا الدليل.

الجدول 1 تنظيم دليل مستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant

الوصف	القسم
يصف Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك ووضع خط الوكيل وكيفية تحديد الوضع المستخدم.	"مقدمة لـ Cisco Unified Communications Manager Assistant"
يقدم للمساعدة نظرة عامة شاملة عن Assistant Console.	"بدء استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant Console"
يقدم للمساعدة تعليمات خاصة بالمهام المختلفة عند استخدام Assistant Console في معالجة المكالمات والميزات والتحكم فيها نيابة عن مدير واحد وحتى خمسة مدراء.	"كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات"
يصف كيفية استخدام الرنات المختلفة والأزرار الوظيفية ونظام الاتصال الداخلي بهاتف Cisco Unified IP الخاص بالمساعد.	"للمساعدة — كيفية استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant على هاتفك"
يصف كيفية استخدام ميزات Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك.	"للمديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع الخط المشترك"

القسم	الوصف
"للمديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل"	يصف كيفية استخدام قائمة Cisco Unified Communications Manager Assistant والأزرار الوظيفية ونافذة الحالة بهاتف Cisco Unified IP الخاص بالمدير لمعالجة المكالمات ومراقبة نشاط مكالمات المساعد في وضع خط الوكيل.
"كيفية تهيئة ميزات المدير"	يصف كيفية قيام المدير والمساعد بتخصيص ميزات المدير باستخدام نافذة تهيئة المدير.

كيفية استخدام التعليمات المباشرة

يقدم نظام تعليمات Cisco Unified Communications Manager Assistant المباشرة تعليمات خاصة بالمهام كما أنها متعلقة بالسياق من معظم النوافذ في واجهة مستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant. للوصول إلى التعليمات المباشرة، انقر فوق زر؟ أو انقر فوق تعليمات من خلال شريط القائمة، وتجد أعلى وحدة التحكم. بمجرد فتح نافذة التعليمات، يمكنك النقر فوق بحث من خلال شريط الأدوات للبحث عن دليل مستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant حسب الكلمات الأساسية. انقر فوق عرض PDF لطباعة نسخة من الوثيقة.



ملاحظة

قد لا تعمل ميزة البحث في بعض نسخ التعليمات المباشرة.

يجب تثبيت برنامج Adobe Acrobat (إما كتطبيق مستقل أو كأداة إضافية للمستعرض) لعرض نسخة PDF من هذه الوثيقة.

وثائق مرتبطة

راجع وثائق هاتف Cisco Unified IP الموجودة على الموقع التالي على الإنترنت للحصول على مزيد من المعلومات:

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html

الحصول على الوثائق والحصول على الدعم وإرشادات الأمان

للحصول على مزيد من المعلومات عن كيفية الحصول على الوثائق والحصول على الدعم وتقديم ملاحظات خاصة بالوثائق وإرشادات الأمان وكذلك الأسماء البديلة المقترحة ووثائق Cisco العامة، ارجع إلى *What's New in Cisco Product Documentation* الشهري، والذي يقدم أيضًا قائمة بكل وثائق Cisco الفنية الجديدة والتي تمت مراجعتها، على:

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

مقدمة لـ Cisco Unified Communications Manager Assistant

يتم استخدام هواتف Cisco Unified IP في شبكة تسع حتى 3500 مديرًا و3500 مساعدًا. يمكن أن يواجه المديرين والمساعدون في الشبكات الكبيرة أعدادًا هائلة من المكالمات الهاتفية الواردة إلى الشبكة أو الصادرة منها.

لمساعدة المديرين والمساعدين في معالجة هذه المكالمات الهاتفية بشكل أكثر فعالية، توفر Cisco Unified Communications Manager Assistant إمكانيات توجيه المكالمات وميزات أخرى.

يحتوي هذا الفصل على الأقسام التالية:

- شرح وضع الخط المشترك ووضع خط الوكيل، صفحة 1
- كيفية تحديد الوضع على هاتف المدير، صفحة 3
- كيفية تحديد الوضع في Assistant Console، صفحة 4

شرح وضع الخط المشترك ووضع خط الوكيل

يعمل Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضعين — وضع خط مشترك ووضع خط الوكيل. تعتمد الميزات المتوفرة على الوضع الذي قام مسؤول النظام باختياره لتهيئة Cisco Unified Communications Manager Assistant الخاص بك.

يحتوي هذا القسم على الأقسام التالية:

- استخدام Manager Assistant في وضع خط مشترك، صفحة 1
- استخدام Manager Assistant في وضع خط الوكيل، صفحة 2

استخدام Manager Assistant في وضع خط مشترك

في حالة قيام مسؤول النظام بتهيئة Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك، يشترك كل من المدير والمساعد في رقم الدليل؛ وليكن على سبيل المثال 8001. ويتولى المساعد معالجة المكالمات نيابة عن المدير على رقم الدليل المشترك. عند استقبال المدير لمكالمة على رقم الدليل 8001، سيتم رنين كل من هاتف المدير وهاتف المساعد.

الميزات Cisco Unified Communications Manager Assistant غير القابلة للتطبيق في وضع خط مشترك هي تحديد مساعد اقتراضي ومراقبة المساعد وتصفية المكالمات وتحويل كل المكالمات. لا يمكن للمساعد عرض هذه الميزات أو الوصول إليها في تطبيق Assistant Console. ولن يحتوي هاتف المساعد على الزر الوظيفي الخاص بميزة تحويل الكل. ولن يحتوي هاتف المدير على الأزرار الوظيفية الخاصة بميزات مراقبة المساعد أو اعتراض مكالمة أو تحويل الكل.

في حالة ما إذا كنت مساعدًا يستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك، لن تكون في حاجة إلى تسجيل الدخول كي تستطيع استقبال المكالمات. سيتم رنين هاتفك تلقائيًا عند استقبال مكالمات واردة إلى هاتف مدير. يجب أن تقوم بتسجيل دخولك إلى Assistant Console إذا أردت استخدام التطبيق لمعالجة المكالمات أو إذا أردت استخدام الزر الوظيفي الموجود بهاتفك لتحويل مكالماتك إلى نظام الرسائل الصوتية الخاص بالمدير. ارجع إلى "بدء استخدام Assistant Console" للحصول على مزيد من المعلومات حول استخدام Assistant Console.

وفي حالة ما إذا كنت مديرًا يستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك، يمكنك مشاركة رقم الدليل الخاص بك مع عدد من المساعدين قد يصل عددهم إلى 10 مساعدين. ويمكن لأي مساعد يشترك معك في رقم الدليل الخاص بك الرد على المكالمات ومعالجتها. ارجع إلى "المديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع الخط المشترك."

موضوعات مرتبطة

- استخدام Manager Assistant في وضع خط الوكيل، صفحة 2
- كيفية تحديد الوضع على هاتف المدير، صفحة 3
- كيفية تحديد الوضع في Assistant Console، صفحة 4

استخدام Manager Assistant في وضع خط الوكيل

في حالة قيام مسؤول النظام بتهيئة Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل، لا يشترك المدير والمساعد في رقم الدليل. وبدلاً من ذلك، يتولى المساعد معالجة المكالمات نيابة عن المدير باستخدام رقم وكيل. ورقم الوكيل ليس هو رقم الدليل الخاص بالمدير، ولكنه رقم بديل تم اختياره من خلال النظام ليستخدمه المساعد في معالجة مكالمات المدير.

في وضع خط الوكيل، يكون للمدير والمساعد الحق في الوصول إلى كافة الميزات المتوفرة في Cisco Unified Communications Manager Assistant، بما في ذلك تحديد مساعد افتراضي ومراقبة المساعد وتصفية المكالمات وتحويل كل المكالمات.

في حالة ما إذا كنت مساعدًا تستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل، يجب أن تقوم بتسجيل الدخول إلى Assistant Console وتمكين إحدى التصفيات لاستقبال المكالمات الواردة للمدير على هاتفك. يمكنك استخدام تطبيق Assistant Console لكافة ميزات معالجة المكالمات، مثل الرد على مكالمات أو تحويلها. ارجع إلى "بدء استخدام Assistant Console" للحصول على مزيد من المعلومات حول استخدام Assistant Console.

وفي حالة ما إذا كنت مديرًا تستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل، يمكنك إعداد تصفيات لفرز المكالمات الواردة وتصنيفها بشكل انتقائي إلى مساعدك. ارجع إلى "المديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل" للحصول على مزيد من المعلومات حول استخدام كل الميزات المتوفرة في Cisco Unified Communications Manager Assistant.

موضوعات مرتبطة

- استخدام Manager Assistant في وضع خط الوكيل، صفحة 2
- كيفية تحديد الوضع على هاتف المدير، صفحة 3
- كيفية تحديد الوضع في Assistant Console، صفحة 4

كيفية تحديد الوضع على هاتف المدير

لتحديد وضع Cisco Unified Communications Manager Assistant الخاص بك على هاتف المدير، قم بضبط شاشة عرض LCD بالهاتف وذلك برفع سماعة الهاتف ووضعها في مكانها مرة أخرى.

في حالة ظهور رمز مفرد في نافذة الحالة لشاشة عرض LCD (رمز جرس أو رمز جرس مشطوب)، فهذا يعني أنك تستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك (ارجع إلى الشكل 1 أو الشكل 2). ارجع إلى "المديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع الخط المشترك"

الشكل 1 شاشة عرض LCD لنافذة الحالة في هاتف Cisco Unified IP (7940G أو 7960G) في وضع خط مشترك



الشكل 2 شاشة عرض LCD لنافذة الحالة في هاتف Cisco Unified IP (7941G-GE و 7941G و 7961G-GE و 7970G و 7971G-GE) في وضع خط مشترك



في حالة عرض رموز متعددة في نافذة الحالة لشاشة عرض LCD، فهذا يعني أنك تستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل (ارجع إلى الشكل 3 أو الشكل 4). ارجع إلى "المديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل."

الشكل 3 شاشة عرض LCD لنافذة الحالة في هاتف Cisco Unified IP (7940G أو 7960G) في وضع خط الوكيل



الشكل 4 شاشة عرض LCD لنافذة الحالة في هاتف Cisco Unified IP Phone (7941G و 7941G-GE و 7961G-GE و 7970G و 7971G-GE) في وضع خط الوكيل



موضوعات مرتبطة

- استخدام Manager Assistant في وضع خط مشترك، صفحة 1
- استخدام Manager Assistant في وضع خط الوكيل، صفحة 2
- كيفية تحديد الوضع في Assistant Console، صفحة 4

كيفية تحديد الوضع في Assistant Console

لتحديد وضع Cisco Unified Communications Manager Assistant الخاص بك في Assistant Console:

- الخطوة 1** قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق Assistant Console. ارجع إلى كيفية تسجيل الدخول إلى Assistant Console، صفحة 8.
- الخطوة 2** ابحث عن الرقم الداخلي بجوار اسم المدير في لوحة مكالماتي. ارجع إلى استخدام لوحة مكالماتي، صفحة 14.
- الخطوة 3** بالنسبة لنفس المدير، ابحث عن الرقم الداخلي بجوار رمز الهاتف في عمود تفاصيل المكالمات في لوحة المديرين. ارجع إلى استخدام لوحة المديرين، صفحة 15.



ملاحظة

في حالة عدم ظهور رقم بجوار رمز الهاتف، انقر فوق حد عنوان تفاصيل المكالمات واسحبه لزيادة عرض العمود.

في حالة ما إذا كانت الأرقام الداخلية متطابقة، فهذا يعني أنك تستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك. كما يعني أيضاً أن المدير والمساعد لديهما نفس رقم الدليل ويشاركان في نفس الخط.

في حالة اختلاف الأرقام الداخلية، فهذا يعني أنك تستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل. كما يعني أيضاً أنه قد تم تعيين رقم دليل بديل للمساعد لمعالجة المكالمات نيابةً عن المدير. والرقم البديل هو رقم الوكيل الذي يمثل رقم الدليل الفعلي للمدير.



ملاحظة

في وضع خط مشترك، سيتم عرض أربعة عناوين في لوحة نافذة المدير — المدير والاتصال الداخلي وعدم الإزعاج وتفاصيل المكالمات. في وضع خط الوكيل، سيتم عرض عناوين إضافية — تحويل الكل ومراقبة المساعد وتصفية المكالمات ووضع التصفية.

موضوعات مرتبطة

- استخدام Manager Assistant في وضع خط مشترك، صفحة 1
- استخدام Manager Assistant في وضع خط الوكيل، صفحة 2
- كيفية تحديد الوضع على هاتف المدير، صفحة 3

دعم اللغات الأخرى

يدعم Cisco Unified Communications Manager Assistant عدد من اللغات المختلفة، بما في ذلك العربية والعبرية.



ملاحظة

في حالة استخدام اللغة العربية أو العبرية، يتغير مظهر شاشات Cisco Unified Communications Manager Assistant ليعكس اتجاه هاتين اللغتين من اليمين إلى اليسار.

للحصول على مزيد من المعلومات حول استخدام لغات مختلفة مع هاتفك، اتصل بمسؤول النظام.

بدء استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant

يُساعد تطبيق Assistant Console المساعدين على معالجة مكالمات المديرين بشكل أكثر فاعلية. يعمل Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضعين — وضع خط مشترك ووضع خط الوكيل. وتعتمد الميزات التي يمكنك الوصول إليها على الوضع الذي يقوم مسؤول النظام باختياره لتهيئة Cisco Unified Communications Manager Assistant الخاص بك. كمساعد يستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك، فسيتم تعيينك نفس رقم الدليل الذي تم تعيينه لمديرك. يمكنك استخدام هذا الرقم المشترك لمعالجة مكالمات مديرك نيابة عنه. وكمساعد Cisco Unified Communications Manager Assistant يستخدم في وضع خط الوكيل، فسيتم تعيين رقم دليل مديرك وسيتم تعيين رقم دليل بديل لك والذي ستقوم باستخدامه كوكيل. يمكنك استخدام رقم الوكيل لمعالجة مكالمات مديرك نيابة عنه. قبل البدء، يجب تحديد الوضع الذي قام مسؤول النظام الخاص باختياره بك. ارجع إلى، [كيفية تحديد الوضع في Assistant Console](#)، [صفحة 4](#)، للحصول على مزيد من المعلومات.

كمساعد، يمكنك الوصول إلى ميزات Cisco Unified Communications Manager Assistant الموجودة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك باستخدام تطبيق Assistant Console

يمكنك استخدام Assistant Console لعمل التالي:

- إجراء مكالمة أو الرد عليها أو تحويلها أو إنهاؤها أو وضعها في الانتظار
- إضافة مشاركين إلى مكالمة المؤتمر
- إجراء طلب سريع
- البحث في الدليل
- فتح خط اتصال داخلي إلى مديرك



ملاحظة

في حالة عدم توفر ميزة الاتصال الداخلي على هاتفك، اتصل بمسؤول النظام.

- مراقبة نشاط مكالمات المدير
- تغيير إعدادات المدير وميزاته
- تخصيص أدوات معالجة المكالمات
- إدخال أرقام على لوحة أرقام ظاهرية استجابة لأنظمة الصوت التفاعلية

موضوعات مرتبطة

- شرح وضع الخط المشترك ووضع خط الوكيل، [صفحة 1](#)
- بدء استخدام Assistant Console، [صفحة 8](#)

- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدامك واستخدام مدير لـ Cisco Unified Communications Manager Assistant، صفحة 24



ملاحظة

يُتيح لك Cisco Unified Communications Manager Assistant معالجة مكالماتك ومكالمات المديرين الذين قد يصل عددهم إلى 33 مديرًا.

بدء استخدام Assistant Console

يحتوي هذا القسم على الموضوعات التالية:

- كيفية تسجيل الدخول إلى Assistant Console، صفحة 8
- كيفية تسجيل الخروج من Assistant Console، صفحة 9
- كيفية استكشاف Console بدون مساعدة المديرين، صفحة 9
- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- كيفية استخدام Console مع الماوس ولوحة المفاتيح، صفحة 21
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22

كيفية تسجيل الدخول إلى Assistant Console

قم بتسجيل الدخول إلى Assistant Console لمعالجة المكالمات نيابة عن مدير واحد أو أكثر. عند تسجيل الدخول، تصبح مستعدًا لمعالجة المكالمات.

لتسجيل الدخول، أدخل معرف المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك في مربع حوار تسجيل الدخول إلى Cisco Unified Communications Manager Assistant يقوم مسؤول النظام بإعطائك اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك.



ملاحظة

يمكنك إعداد Cisco Unified Communications Manager Assistant بحيث يتذكر معلومات تسجيل الدخول الخاصة بك.

يتم فتح Assistant Console على سطح المكتب. تم تسجيل دخولك الآن وأصبحت متوفرًا لتقديم دعم معالجة المكالمات للمديرين حتى وقت تسجيل خروجك (أو حتى حدوث تغيير في حالة اتصالاتك المباشر أو التحكم في المكالمات. لمزيد من المعلومات عن معلومات الحالة، ارجع إلى استخدام شريط الحالة، صفحة 19.

تلميحات

- تعرض لوحة المديرين لوحدة التحكم قائمة بالمديرين الذين يتوقعون منك المساعدة. والسهمان باللون الأخضر بجوار اسم المدير يُشيران إلى تسجيل دخول هذا المدير وبالتالي فهو يتوقع مساعدة؛ والمدير الذي يظهر اسمه بلون خافت، لا يتوقع منك المساعدة.

- في حالة النقر فوق زر إعدادات في مربع حوار تسجيل الدخول إلى Cisco Unified Communications Manager Assistant، يمكنك مراقبة الإعدادات الإدارية المتقدمة والأساسية. قد يطلب منك مسؤول النظام مراقبة تلك الإعدادات لمساعدك في استكشاف خطأ وإصلاحه. لا تقم بتعديل تلك الإعدادات ما لم يعتمد مسؤول النظام هذا التعديل.

موضوعات مرتبطة

- كيفية تسجيل الخروج من Assistant Console، صفحة 9
- كيفية استكشاف Console بدون مساعدة المديرين، صفحة 9
- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- استخدام لوحة المديرين، صفحة 15
- كيفية استخدام Console مع الماوس ولوحة المفاتيح، صفحة 21

كيفية تسجيل الخروج من Assistant Console

لتسجيل الخروج من Assistant Console، انقر فوق **ملف** < إنهاء من خلال شريط القائمة أعلى وحدة التحكم. في حالة تحديد الخيار **تذكر معرف المستخدم وكلمة المرور**، سيتم تسجيل دخولك تلقائيًا في المرة التالية التي تقوم فيها بتشغيل Assistant Console على جهازك.



ملاحظة

في حالة استخدام جهاز مشترك، فقد ترغب في تسجيل الخروج من Assistant Console بالنقر فوق **ملف** < تسجيل الخروج من خلال شريط القائمة. سيتم من خلال Assistant Console عرض مربع حوار تسجيل الدخول بدلاً من تسجيل دخولك تلقائيًا بمعرف المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23

كيفية استكشاف Console بدون مساعدة المديرين

في حالة استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل، يمكنك التعرف على Assistant Console بدون أن تكون متوفرًا للمديرين. لن تتمكن من أن تكون دون اتصال لاستكشاف وحدة التحكم في وضع خط مشترك.

للوصول إلى وحدة التحكم بدون مساعدة المديرين، قم بتسجيل الدخول كالمعتاد ثم انقر فوق زر التحكم في المكالمات العمل دون اتصال وهذا الزر هو أول زر في صف الرموز أعلى الشاشة أو على جانبها. يمكنك إجراء هذه المهمة باختيار **ملف** < العمل دون اتصال من شريط القائمة.

عند العمل دون اتصال بهذه الطريقة، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant نقل المديرين الذين كنت تقوم بمساعدتهم إلى مساعد آخر. وأثناء فترة العمل دون اتصال، ستكون غير متاحًا لاستقبال المكالمات الهاتفية للمديرين وستكون لوحة المديرين في وحدة التحكم غير نشطة.

وبمجرد اتصالك ثانية، ستكون متاحًا لمساعدة المديرين مرة أخرى. وقد يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant نقل المديرين الذين كنت تقوم بمساعدتهم من قبل (قبل العمل دون اتصال) إليك. ويعتمد ذلك على توفر مساعدين آخرين وما إذا كنت قد تم تعيينك كمساعد افتراضي لأحد المديرين. لمزيد من المعلومات عن كيفية تعيين مساعد افتراضي، ارجع إلى [كيفية تعيين مساعد افتراضي إلى مدير، صفحة 71](#)

لمتابعة حالة اتصالك، انقر فوق زر التحكم في المكالمات **العمل أثناء الاتصال** (هذا الزر هو نفس زر العمل دون اتصال) أو يمكنك اختيار **ملف < العمل أثناء الاتصال** من شريط القائمة.



تلميح

تصبح حالة العمل أثناء الاتصال الخاصة بك مرئية من خلال شريط القائمة بالركن السفلي جهة اليمين لوحدة التحكم.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23

كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console

تعرف من خلال الأقسام التالية على أجزاء Assistant Console وكيفية استخدامها للتحكم في الميزات ومعالجة المكالمات:

- كيفية استخدام شريط القائمة، صفحة 10
- استخدام أزرار التحكم في المكالمات، صفحة 11
- استخدام لوحة مكالماتي، صفحة 14
- استخدام لوحة المديرين، صفحة 15
- استخدام ميزة الطلب السريع، صفحة 18
- استخدام الدليل، صفحة 19
- استخدام شريط الحالة، صفحة 19
- ضبط تخطيط Console، صفحة 20
- عرض الإعدادات الإدارية، صفحة 20

كيفية استخدام شريط القائمة

يوجد شريط القائمة أعلى Assistant Console وتتبع قائمة الأوامر السابق.

يمكنك استخدام شريط القائمة كالتالي:

- ملف — العمل أثناء الاتصال/العمل دون اتصال وتسجيل الدخول/تسجيل الخروج والخروج من وحدة التحكم.
- تحرير — تكوين الطلبات السريعة وتحريرها وتخصيص اختصارات لوحة المفاتيح وتغيير هدف التحويل وإعداد التفضيلات والوصول إلى إعدادات المسؤول.
- عرض — تحديد حجم النص وأنظمة الألوان وإنعاش التخطيط الافتراضي.
- مكالمات — طلب مكالمات أو الرد عليها أو إنهاء مكالمات أو وضعها في الانتظار أو تحويلها أو إضافة مشتركين لمكالمة مؤتمر.
- المدير — إجراء اتصال داخلي لأحد المديرين والوصول إلى نافذة تهيئة المدير وتمكين/تعطيل الميزات الخاصة به.



ملاحظة

في حالة عدم توفر ميزة الاتصال الداخلي على هاتفك، اتصل بمسؤول النظام.

- تعليمات — الوصول إلى التعليمات المباشرة.

موضوعات مرتبطة

- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27



استخدام أزرار التحكم في المكالمات

يمكنك إجراء مهام من Assistant Console بالنقر فوق أزرار التحكم في المكالمات (صف الرموز الموجود أعلى وحدة التحكم أو على جانبه). ضع الماوس فوق أحد أزرار التحكم في المكالمات لعرض شرح لوظيفته.

ارجع إلى [الجدول 2](#) للحصول على قائمة بأزرار التحكم في المكالمات.

ماذا يفعل	زر التحكم في المكالمات
يعمل بالاقتران مع زر العمل دون اتصال للتبديل بين حالة الاتصال في تطبيق Assistant Console. يُتيح لك زر العمل أثناء الاتصال متابعة الاتصال المباشر في Assistant Console، بحيث يمكنك معالجة المكالمات نيابة عن مديرك.	العمل أثناء الاتصال 
يعمل بالاقتران مع زر العمل أثناء الاتصال للتبديل بين حالة الاتصال. يُتيح لك العمل دون اتصال استكشاف وحدة التحكم؛ ستكون غير متوفر لمعالجة مكالمات المدير.	العمل دون اتصال 
يتم من خلاله فتح لوحة طلب يمكنك استخدامها لإجراء مكالمات صادرة.	طلب 
يتم من خلاله توصيلك بالمكالمة الواردة.	رد 
يتم من خلاله إنهاء مكالمة نشطة.	إنهاء المكالمة 
يعمل مع زر متابعة للتبديل بين حالة المكالمة في الانتظار. ويتم من خلاله وضع مكالمة في الانتظار.	في الانتظار 

<p>ماذا يفعل يعمل مع زر في الانتظار للتبديل بين حالة المكالمة في الانتظار. ويتم من خلاله متابعة مكالمة في الانتظار.</p>	<p>زر التحكم في المكالمات متابعة</p> 
<p>يتم من خلاله تحويل مكالمة تم توصيلها مباشرة إلى الرقم الهدف الذي تقوم بإدخاله في نافذة منبثقة.</p>	<p>تحويل</p> 
<p>يعمل مثل زر التحويل، ولكنه يسمح لك التحدث إلى الشخص الذي تريد تحويل مكالمة له.</p>	<p>مراجعة التحويل</p> 
<p>يتم من خلاله تحويل مكالمة موجودة بالفعل إلى مكالمة أخرى موجودة بالفعل.</p>	<p>تحويل مباشر</p> 
<p>يُتيح لك إضافة مشاركين لمكالمة مؤتمر.</p>	<p>مؤتمر</p> 
<p>يتم من خلاله إجراء مكالمة مؤتمر لمكالمات متعددة موجودة بالفعل. يمكنك ضم حتى 15 مكالمة في آن واحد.</p>	<p>ضم</p> 

مماذا يفعل	زر التحكم في المكالمات
يتم من خلاله تحويل مكالمة واردة أو تم توصيلها أو موضوعه في الانتظار على الفور إلى المدير الذي تم الاتصال به في الأصل أو إلى رقم هدف آخر. لتحديد هدف التحويل، اختر تحرير < إعادة توجيه من شريط القائمة.	إعادة توجيه 
يتم من خلاله تحويل مكالمة واردة أو متصلة إلى نظام البريد الصوتي للمدير.	التحويل إلى الرسائل الصوتية 

تتبع أضرار التحكم في المكالمات السياق، ويعتمد توفر أحد الأضرار على حالة المكالمة المحددة. تأكد من تحديد المكالمة المطلوب معالجتها باستخدام أحد أضرار التحكم في المكالمات (تم تمييزها) قبل النقر فوق الزر.



تلميح

يمكنك النقر بزر الماوس الأيمن فوق المساحة الفارغة (وليس فوق الأضرار نفسها) في لوحة تحكم المكالمات لإعادة ترتيب وضعها في وحدة التحكم.

موضوعات مرتبطة

- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

استخدام لوحة مكالماتي

يتم من خلال Assistant Console عرض مكالماتك ومكالمات المديرين في لوحة مكالماتي. Cisco Unified Communications Manager Assistant وتلك هي المكالمات التي يمكنك معالجتها باستخدام الأدوات الموجودة في Assistant Console. ويتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant دعم خطوط وحتى 33 خطاً.

يتم عرض كل مكالمة أسفل خط الهاتف المرتبط.

ويتم عرض كل خط من خطوط الهاتف أسفل أحد العناوين التالية:

- الخطوط الخاصة بي — يتم من خلالها عرض المكالمات النشطة الحالية التي قمت بإجرائها أو استقبالها باستخدام خط الهاتف الخاص بك.

- خطوط المديرين — يتم من خلالها عرض المكالمات النشطة التي تقوم بمعالجتها أو التي يمكنك معالجتها نيابة عن مديرِك.
- الاتصال الداخلي — يتم من خلالها عرض حالة خطوط الاتصال الداخلي، إن أمكن ذلك.



في حالة عدم توفر ميزة الاتصال الداخلي على هاتفك، اتصل بمسؤول النظام.

تبعًا لعدد المديرين الذين تم تعيينهم لك، سترى من خط واحد إلى 33 خط في قسم "خطوط المدير" في لوحة مكالماتي.

يحتوي كل خط من خطوط المدير على:

- إما رقم الخط المشترك للمدير أو الرقم الداخلي لهاتف الوكيل الخاص بالمدير. ورقم الوكيل ليس رقم الدليل الخاص بالمدير، ولكنه رقم تستخدمه لمعالجة مكالمات مديرِك.
- اسم المدير.
- معلومات المكالمات النشطة — يتم تمثيل المكالمات النشطة من خلال:
 - رمز متحرك يُشير إلى حالة المكالمات (واردة أو متصلة أو موضوعة في الانتظار)
 - معرف المتصل
 - مؤقت يُشير إلى المدة الزمنية للمكالمة

تلميحات

- يجب إدخال الرقم الداخلي الفعلي (بدلاً من رقم داخلي وكيل) عند تحويل مكالمة لمدير. يمكنك رؤية الرقم الداخلي الفعلي للمدير في لوحة المديرين في Assistant Console.
- لا يمكنك تطبيق تحويل إلى الرسائل الصوتية أو إعادة توجيهه على المكالمات التي تقوم بإجرائها أو استقبالها على خط الهاتف الخاص بك. تنطبق تلك الميزات فقط على المكالمات التي تستقبلها على خط المدير.
- عند استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط مشترك، يمكنك عند رؤية سهم أحمر مزدوج بجوار خط المدير معرفة أن مديرِك أو مساعد آخر قام بالرد على مكالمة.

موضوعات مرتبطة

- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

استخدام لوحة المديرين

يمكنك استخدام لوحة المديرين في Assistant Console للتحكم في نشاط المكالمات وحالة الميزات لكل مدير. يمكنك أيضاً تمكين ميزات المدير وتعطيلها من خلال هذه اللوحة.



ملاحظة

تتوفر ميزات نغمة التنبيه وعدم الإزعاج وتحويل الكل و مراقبة المساعد وتصفية المكالمات ووضع التصفية في وضع خط الوكيل فقط.

تصف المعلومات التي يتم عرضها أسفل كل عنوان من عناوين الأعمدة في لوحة المديرين.

جدول 3

المعلومات التي يتم عرضها في لوحة "المديرين" في *Assistant Console*

جدول 3

عنوان عمود "المديرين"	ماذا يعني
المدير	يتم من خلاله عرض اسم المدير. في حالة ظهور صف معلومات أحد المديرين بأكمله بلون خافت، فهذا يعني أن المدير لا يتوقع منك معالجة المكالمات نيابة عنه أو عنها. بالإضافة إلى ذلك، قد ترى الرمزين المختلفين التاليين بجوار رمز المدير: <ul style="list-style-type: none"> في حالة عرض سهمين لونهما أخضر بجوار رمز المدير، فهذا يعني أن المدير المقابل يتوقع منك معالجة المكالمات نيابة عنه أو عنها. في حالة عرض رمز مغلف بجوار رمز المدير، فهذا يعني أن المدير المقابل لديه رسالة صوتية.
الاتصال الداخلي	انقر فوق هذا العمود لإجراء مكالمة اتصال داخلي إلى مدير. ملاحظة في حالة عدم توفر ميزة الاتصال الداخلي على هاتفك، اتصل بمسؤول النظام.
DND	في حالة تحديد هذا المربع، يتم تمكين ميزة عدم الإزعاج (DND). للتبديل بين تشغيل ميزة عدم الإزعاج وإيقاف تشغيلها، انقر فوق خلية عدم الإزعاج. يتم من خلال ميزة عدم الإزعاج تعطيل جرس هاتف المدير؛ ولا يتم إعادة توجيه المكالمات. ملاحظة في حالة عدم توفر ميزة DND على الهاتف الخاص بك، اتصل بمسؤول النظام.
تحويل الكل	(وضع خط الوكيل فقط) في حالة تحديد هذا المربع، يتم تمكين ميزة تحويل الكل. للتبديل بين تشغيل ميزة تحويل الكل وإيقاف تشغيلها، انقر فوق خلية تحويل الكل. يتم من خلال ميزة تحويل الكل إعادة توجيه كل المكالمات الواردة تلقائيًا إلى هدف التحويل الخاص بالمدير.
مراقبة المساعد	(وضع خط الوكيل فقط) يُشير تحديد هذا المربع إلى أن المدير قام بتمكين مراقبة المساعد. يستطيع المدير من خلال هذه الميزة عرض معرف المتصل والفترة الزمنية للمكالمات التي تقوم بمعالجتها نيابة عنه أو عنها.
نغمة التنبيه	(وضع خط الوكيل فقط) يُشير تحديد هذا المربع إلى أن المكالمات الواردة إلى المدير ينتج عنها نغمة تنبيه صوتية على هاتف المدير.
تصفية ممكنة	(وضع خط الوكيل فقط) في حالة تحديد هذا المربع، يتم تنشيط تصفية مكالمة. للتبديل بين تشغيل ميزة التصفية وإيقاف تشغيلها، انقر فوق خلية التصفية. يمكن أن يتم من خلال التصفيات توجيه المكالمات إليك أو إلى المدير المقابل، على أساس معرف المتصل أو وضع التصفية.

المعلومات التي يتم عرضها في لوحة "المديرون" في Assistant Console

جدول 3

عنوان عمود "المديرون"	ماذا يعني
وضع التصفية	<p>(وضع خط الوكيل فقط) يوجد وضعين للتصفية:</p> <ul style="list-style-type: none"> شاملة — يتم إرسال المكالمات المطابقة للأرقام في التصفية الشاملة إلى المدير، ويتم تحويل المكالمات المتبقية إليك. خاصة — يتم إعادة توجيه المكالمات المطابقة للأرقام في التصفية الخاصة إليك؛ ويتم تحويل المكالمات إلى المدير. <p>لتهيئة التصفيات للمدير، استخدم نافذة تهيئة المدير. انقر بزر الماوس الأيمن في أي مكان بصف المدير في لوحة المديرين واختر تهيئة لفتح هذه النافذة.</p> <p>ملاحظة في إعداد التصفية الافتراضية الأولية، يتم تمكين التصفية الشاملة ويتم توجيه كل مكالمات المدير إليك.</p>
تفاصيل المكالمات	<p>تتكون تفاصيل المكالمات من رقم خط المدير و مدة المكالمة ومعرف المتصل:</p> <ul style="list-style-type: none"> الخط — الرقم الداخلي الفعلي لخط هاتف المدير الأولي؛ يُشير رمز الهاتف إلى حالة الخط. مدة المكالمة — المدة الفعلية لمكالمة نشطة قام المدير بإجرائها أو استقبالها. يبدأ المؤقت بمجرد بدء مكالمة (صادرة) أو استقبالها (واردة). يتوقف المؤقت عند إسقاط المكالمة أو تحويلها. معرف المتصل — رقم واسم الشخص (إذا كان متوفراً) الذي قام المدير بإجراء مكالمة له أو استقبال مكالمة منه. سيتم من خلال Assistant console عرض معلومات المكالمة التي تمت إعادة توجيهها عند توفر هذه المعلومات.



تلميح

يمكنك التحكم في المكالمات — وليس معالجتها — التي تظهر في لوحة المديرين لوحدة التحكم. تلك هي المكالمات التي قمت بالفعل بإعادة توجيهها إلى مديرِك أو المكالمات التي قام المدير بإجرائها أو استقبالها مباشرة.

موضوعات مرتبطة

- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27
- كيفية تهيئة ميزات المدير، صفحة 69

استخدام ميزة الطلب السريع

تتيح لك ميزة الطلب السريع إعداد دفتر هاتف شخصي مباشرة على Assistant Console. يمكنك إجراء المكالمات ومهام معالجة المكالمات الأخرى باستخدام أرقام الطلب السريع.

لفتح قائمة الطلب السريع وعرض قائمة بالأوامر المتاحة، انقر بزر الماوس الأيمن فوق لوحة الطلبات السريعة أو اختر تحرير < الطلبات السريعة من شريط القائمة. في حالة ظهور أوامر الطلب السريع بلون خافت، جرب تحديد قائمة طلب سريع قبل فتح القائمة.

استخدم قائمة الطلب السريع لإنشاء مجموعات الطلب السريع وتعديلها وإجراء مكالمات وتحديد هدف تحويل وإضافة مشاركين لمكالمة مؤتمر.

للوصول السريع إلى أرقام الطلب السريع، ضع في اعتبارك ترتيب الإدخالات في مجموعات الطلب السريع. على سبيل المثال، قم بتكوين مجموعة شخصية لنفسك ومجموعة لكل مدير من المديرين.

عند إضافة قائمة طلب سريع جديدة، تظهر القائمة بحسب ترتيب إنشائها. لفرز كل العناصر في قائمة طلب سريع، انقر فوق أحد عناوين الأعمدة (الاسم أو رقم الهاتف أو الملاحظات). يتم فرز القوائم أبجدياً أو رقمياً، حسب العنوان الذي تختاره. انقر فوق العنوان مرة أخرى للتبديل بين الترتيب التصاعدي والتنازلي.

يمكنك إجراء مكالمات باستخدام قوائم الطلب السريع بأي من الطرق التالية:

- سحب إدخال الطلب السريع إلى خطك أو خط المدير.
 - إجراء مكالمات على خطك من خلال تمييز الخط والنقر المزدوج فوق إدخال الطلب السريع. إجراء مكالمات على خط المدير من خلال تمييز خط المدير والنقر المزدوج فوق إدخال الطلب السريع.
 - سحب إدخال الطلب السريع إلى زر طلب الموجود في لوحة التحكم في المكالمات وانقر فوق موافق.
- فيما يلي بعض الطرق السريعة لاستخدام قوائم الطلب السريع الخاصة بك (بدون فتح قائمة الطلب السريع):
- لإجراء تحويل دون مراجعة إلى شخص في قائمة الطلب السريع، قم بسحب مكالمات نشطة وإفلاتها في قائمة الطلب السريع للشخص.
 - لإضافة قائمة طلب سريع جديدة، قم بسحب قائمة من لوحة الدليل وإفلاتها في لوحة الطلب السريع.



تلميح

لا تكون عينة مجموعة الطلب السريع ومثال قائمة الطلب السريع نشطة؛ فقد تم تضمينها لشرح كيفية ظهور معلومات الطلب السريع في وحدة التحكم. يمكنك حذف العينات بما يناسبك.

موضوعات مرتبطة

- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

استخدام الدليل

استخدم الدليل للبحث عن زميل في العمل ولإجراء مكالمات ومعالجتها باستخدام نتائج البحث. للبحث عن زميل في العمل، أدخل أي جزء من اسم الشخص الأول أو/أو الأخير في حقول البحث وانقر فوق **بحث** يتم من خلال الدليل عرض قائمة بكل المستخدمين المطابقة لسلسلة البحث. يتم فرز نتائج البحث حسب الاسم الأول والاسم الأخير ورقم الهاتف والقسم.

لمسح نتائج البحث وحقول البحث، انقر فوق زر **مسح**

فيما يلي بعض طرق استخدام نتائج البحث:

- انقر نقرًا مزدوجًا فوق اسم الشخص أو رقمه لإجراء مكالمة.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق اسم الشخص لعرض قائمة منبثقة تحتوي على أوامر متعلقة.
- لإجراء تحويل بدون مراجعة إلى شخص في الدليل الخاص بك، قم بسحب مكالمة نشطة وإفلاتها في الاسم أو الرقم المناسب.
- لإضافة قائمة طلب سريع جديدة، قم بسحب قائمة من لوحة الدليل وإفلاتها في لوحة الطلبات السريعة.

موضوعات مرتبطة

- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

استخدام شريط الحالة

يوجد شريط الحالة أسفل شاشة Assistant Console ويتم عرض معلومات النظام التالية:

- متصل/غير متصل — إشارة إلى حالة الاتصال بملقم Cisco Unified Communications Manager Assistant
- العمل أثناء الاتصال/العمل دون اتصال — إشارة إلى حالة توفرك للمدربين.
- عنصر تحكم المكالمة يعمل/ عنصر تحكم المكالمة لا يعمل — إشارة إلى توفر ميزات معالجة المكالمات.
- التصفية معطلة — إشارة إلى توفر ميزات تصفية المكالمات.

كما يعرض شريط الحالة أيضًا رمز الانتقال لأعلى للإشارة إلى ما إذا قد تم إعداد وحدة التحكم لتظهر تلقائيًا على سطح المكتب عند استقبال مكالمة واردة. انقر فوق رمز الانتقال لأعلى للتبديل بين تشغيل هذه الميزة وإيقاف تشغيلها. (افتراضيًا، يتم تعطيل الميزة). يظهر الرمز بلون غامق (تم الضغط عليه) عند تمكين الميزة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكنك تمكين رمز الانتقال لأعلى أو تعطيله من قائمة **تحرير > تفضيلات**.

موضوعات مرتبطة

- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10

- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

ضبط تخطيط Console

يمكنك تخصيص حجم اللوحات وموقعها في Assistant Console. استخدم قائمة عرض لتغيير نظام الألوان والخط وإنعاش الإعدادات الافتراضية الأولية.



تلميح

يمكنك إعداد وحدة التحكم لتظهر تلقائيًا على سطح المكتب عند استقبال مكالمات واردة. لتمكين ميزة "الانتقال لأعلى"، اختر تحرير < تفضيلات من القائمة الرئيسية ثم انقر فوق مربع الاختيار "تنشيط وحدة التحكم عند استقبال مكالمات جديدة". يوجد رمز الانتقال لأعلى بشريط الحالة أسفل شاشة وحدة التحكم. يظهر الرمز وكأنه قد تم الضغط عليه عند تمكين الميزة.

موضوعات مرتبطة

- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

عرض الإعدادات الإدارية

يمكنك عرض الإعدادات الإدارية الخاصة بك من خلال مربع الحوار تسجيل الدخول أو يمكنك اختيار تحرير < إعدادات من شريط القائمة.



ملاحظة

لا تحتاج إلى تعديل الإعدادات الإدارية ما لم يطلب منك مسؤول النظام ذلك.

يوجد نوعان من الإعدادات:

- إعدادات أساسية
 - عنوان IP أو اسم مضيف ملقم Cisco Unified Communications Manager Assistant
 - منفذ ملقم Cisco Unified Communications Manager Assistant
 - إعدادات متقدمة
 - تمكين/تعطيل التتبع
- يتم من خلال علامة تبويب الإعدادات المتقدمة عرض موقع تخزين ملفات التتبع.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27
- كيفية تهيئة ميزات المدير، صفحة 69

إعداد التفضيلات

يمكنك تمكين الإعدادين التاليين في قائمة التفضيلات:

- إعداد وحدة التحكم لتظهر تلقائيًا على سطح المكتب عند استقبال مكالمات واردة — لتمكين ميزة "الانتقال لأعلى" لوحدة التحكم، اختر تحرير < تفضيلات من القائمة الرئيسية ثم انقر فوق مربع الاختيار "تنشيط وحدة التحكم عند استقبال مكالمات جديدة". يوجد رمز الانتقال لأعلى في شريط الحالة أسفل شاشة وحدة التحكم. يظهر الرمز بظلال غامق عند تمكين الميزة.
- إعداد جهاز الكمبيوتر بحيث يتم من خلاله تشغيل تطبيق Assistant Console تلقائيًا عند تشغيل جهاز الكمبيوتر — لتمكين ميزة التشغيل التلقائي، اختر تحرير تفضيلات من القائمة الرئيسية ثم انقر فوق مربع الاختيار "التشغيل التلقائي لـ Console عند تشغيل جهاز الكمبيوتر". سيتم تشغيل Assistant Console تلقائيًا في المرة التالية التي تقوم فيها بتشغيل جهاز الكمبيوتر.
- تعطيل كل ميزة من الميزات، قم بإلغاء تحديد مربع الاختيار المقابل.

كيفية استخدام Console مع الماوس ولوحة المفاتيح

يقدم Assistant Console توليفات مختلفة من الماوس ولوحة المفاتيح لإجراء المهام المطلوبة.

يمكنك:

- انقر والنقر بزر الماوس الأيمن والنقر المزدوج فوق عناصر وحدة التحكم
- سحب عناصر وحدة التحكم وإفلاتها
- استخدام اختصارات لوحة المفاتيح
- على سبيل المثال، يمكنك الاختيار من بين الاختيارات التالية للرد على مكالمات:
- انقر فوق زر التحكم في المكالمات رد
- انقر نقرًا مزدوجًا فوق المكالمات الواردة في لوحة مكالماتي.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق لوحة مكالماتي، ثم اختر < رد من القائمة المنبثقة
- استخدم أحد اختصارات لوحة المفاتيح

يمكن إنجاز بعض المهام من خلال سحب عناصر وحدة التحكم وإفلاتها. لإضافة قائمة طلب سريع، على سبيل المثال، يمكنك سحب المكالمات المحددة من لوحة مكالماتي وإفلاتها في لوحة الطلبات السريعة.



تلميح

يمكنك العثور على كل الخيارات اللازمة لإجراء مهمة محددة، مثل تحويل مكالمة، في "كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات"

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console

ميزة الاتصال الداخلي ميزة اختيارية يقوم مسؤول النظام بتهيئتها. وتُتيح لك التحدث مع المدير على خط من خطوط الاتصال الداخلي.



ملاحظة

في حالة عدم توفر ميزة الاتصال الداخلي على هاتفك، اتصل بمسؤول النظام.

هواتف 7941G-GE و7941G و7961G و7961G-GE و7970G و7971G-GE لهاتف Cisco Unified IP

لإجراء مكالمة اتصال داخلي، انقر نقرًا مزدوجًا فوق اسم المدير في لوحة مكالماتي. يمكنك أيضًا النقر مرة واحدة فوق رمز الاتصال الداخلي المقابل في لوحة المديرين.

في حالة بدء مكالمات اتصال داخلي بدون تحديد مدير، سيتم تحديد المدير الموجود أعلى قائمة المديرين كهدف للمكالمة.



ملاحظة

ويصبح المدير التي يتم الاتصال به من خلال مكالمات الاتصال الداخلي هو هدف زر الطلب السريع.

إذا لم يكن المدير لديه مكالمات أخرى عند بدء مكالمات الاتصال الداخلي، سيتم فتح مكبر صوت هاتفك ومكبر صوت هاتف المدير في آن واحد. ويمكنك بعد ذلك التحدث باستخدام مكبر صوت الهاتف أو سماعة الرأس أو سماعة الهاتف.

في حالة انشغال المدير في مكالمات أخرى عند بدء مكالمات الاتصال الداخلي، سيسمع المدير رنين مكالمات الاتصال الداخلي على هاتفه ويجب الرد يدويًا. وينطبق الأمر نفسه في حالة إجراء المدير مكالمات اتصال داخلي لك أثناء انشغالك في مكالمات أخرى.

لإنهاء مكالمات الاتصال الداخلي، انقر فوق رمز الاتصال الداخلي مرة أخرى.

هاتفًا 7940G و7960G لهاتف Cisco Unified IP

لإجراء مكالمة اتصال داخلي، انقر نقرًا مزدوجًا فوق اسم المدير في لوحة مكالماتي. يمكنك أيضًا النقر مرة واحدة فوق رمز الاتصال الداخلي المقابل في لوحة المديرين.

إذا لم يكن المدير لديه مكالمة أخرى عند بدء مكالمة الاتصال الداخلي، سيتم فتح مكبر صوت هاتفك ومكبر صوت هاتف المدير في آن واحد. ويمكنك بعد ذلك التحدث باستخدام مكبر صوت الهاتف أو سماعة الرأس أو سماعة الهاتف.

في حالة انشغال المدير في مكالمة أخرى عند بدء مكالمة الاتصال الداخلي، سيسمع المدير رنين مكالمة الاتصال الداخلي على هاتفه ويجب الرد يدويًا. وينطبق الأمر نفسه في حالة إجراء المدير مكالمة اتصال داخلي لك أثناء انشغالك في مكالمة أخرى. لإنهاء مكالمة الاتصال الداخلي، انقر فوق رمز الاتصال الداخلي مرة أخرى.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- للمساعدين — كيفية استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant على هاتفك، صفحة 35

كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح

يمكنك استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، بدلاً من الماوس، لتشغيل معظم أدوات Assistant Console وميزاته. يمكن أن تساعدك اختصارات لوحة المفاتيح في معالجة المكالمات بفاعلية أكثر.

يمكنك استخدام الاختصارات الافتراضية الأولية أو يمكنك تخصيص اختصارات لتناسب احتياجاتك. ويتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تذكر الاختصار المخصص في المرة التالية التي تقوم فيها بتسجيل الدخول.

عرض الاختصارات

انقر فوق عنصر من العناصر الموجودة بشرط القائمة لعرض الأوامر والاختصارات. يرتبط اختصار لوحة المفاتيح بمعظم أوامر القائمة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكنك عرض الاختصارات من نافذة تحرير مفتاح الاختصار المنبثقة. اختر تحرير < اختصارات لوحة المفاتيح لفتح النافذة، ثم حدد أمر قائمة من القائمة لعرض الاختصار المرتبط.

على سبيل المثال، في حالة تحديد مكالمة < رد في نافذة تحرير مفتاح الاختصار، يمكنك أن ترى أنه يتم من خلال الاختصار الافتراضي الأولي استخدام توليفة المفاتيح Ctrl-A وCTRL.

تخصيص اختصارات لوحة المفاتيح

لتخصيص اختصار لوحة مفاتيح، اختر تحرير < اختصارات لوحة المفاتيح من شريط القائمة. حدد أحد الأوامر من القائمة وانقر فوق Ctrl أو Shift أو Alt لتعيين الجزء الأول من الاختصار. وبعد ذلك، أدخل حرفاً أو رقماً في حقل المفتاح لتعيين الجزء الأخير للاختصار. انقر فوق حفظ لتعيين اختصار لوحة المفاتيح الجديد للأمر المحدد.

استخدام الاختصارات

لتشغيل أحد الاختصارات، اضغط المفتاح الأول في توليفة الاختصار لأسفل واضغط المفتاح الثاني. على سبيل المثال، إذا أردت استخدام الاختصار Ctrl-L لوضع مكالمة في الانتظار، اضغط Ctrl لأسفل واضغط L.



ملاحظة

ولكي تعمل اختصارات لوحة المفاتيح، يجب أن تكون صفحة Assistant Console هي النافذة النشطة على سطح المكتب.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

كيفية استخدامك واستخدام مديرك لـ Cisco Unified Communications Manager Assistant

يمكنك استخدام ميزات Cisco Unified Communications Manager Assistant من خلال هاتفك وسيتم من خلال Assistant Console معالجة المكالمات نيابة عن مديرك. على سبيل المثال، عند الرد على مكالمة نيابة عن مديرك، فقد ترغب في استشارته قبل النقر المزدوج فوق خط الاتصال الداخلي الموجود في Assistant Console. في حالة اختيار المدير أن يقوم بالنقاط المكالمة، يمكنك إعادة توجيه المكالمة من خلال تحديد زر إعادة توجيه المكالمة من خلال Assistant Console أو باختيار الزر الوظيفي إعادة توجيه الموجود بهاتفك. إذا أراد مديرك أن يترك المتصل رسالة صوتية، يمكنك إعادة توجيه المكالمة لنظام الرسائل الصوتية الخاص به من خلال تحديد زر تحويل إلى بريد صوتي أو باختيار الزر الوظيفي تحويل لبريد صوتي.

سيقوم مديرك باستخدام ميزات Cisco Unified Communications Manager Assistant في المقام الأول من هاتف Cisco Unified IP. على سبيل المثال، قد يكون مديرك في انتظار مكالمة من سمسار عقاري. وقد يقوم بتمكين مراقبة المساعد لمراقبة المكالمات الواردة. وعند ظهور رقم السمسار، يستطيع المدير اعتراض المكالمة باستخدام الزر الوظيفي اعتراض مثال آخر على كيفية استخدام مديرك لـ Cisco Unified Communications Manager Assistant هو الضغط على الزر الوظيفي إعادة توجيه الموجود بهاتفك لتحويل مكالمة واردة إليك. يستطيع مديرك التأكد من قيامك بالرد على المكالمة المحولة ومراقبة مدة المكالمة بالنظر إلى نافذة حالة Cisco Unified Communications Manager Assistant على شاشة الهاتف الـ LCD.



تلميح

وتستطيع أنت أو مديرك تخصيص ميزات المدير من نافذة تهيئة المدير. لفتح هذه النافذة، اختر المدير < تهيئة من شريط القائمة، أو انقر بزر الماوس الأيمن فوق أي مكان في صف المدير بلوحة المديرين واختر تهيئة.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية التعرف على الأقسام المختلفة لـ Console، صفحة 10
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي من Console، صفحة 22
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- للمديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع الخط المشترك، صفحة 49
- للمديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل، صفحة 53
- كيفية تهيئة ميزات المدير، صفحة 69

كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات

يمكنك استخدام الماوس ولوحة المفاتيح لطلب المكالمات والرد عليها وتحويلها ومعالجتها بأي شكل من خلال Assistant Console.



ملاحظة

تأكد من تحديد المكالمات التي ترغب في معالجتها (أن تكون مميزة) على وحدة التحكم. في حالة عدم وجود صلة بين أزرار التحكم في المكالمات وبنود القائمة وبين المكالمات المحددة، تظهر أزرار التحكم في المكالمات وبنود القائمة بلون خافت (غير نشطة).

لمعرفة المزيد، راجع الموضوعات التالية الخاصة بمعالجة المكالمات:

- كيفية إجراء مكالمات، صفحة 27
- كيفية الرد على مكالمات، صفحة 28
- كيفية إنهاء مكالمات، صفحة 28
- كيفية وضع مكالمات في الانتظار، صفحة 29
- كيفية تحويل مكالمات، صفحة 29
- كيفية إعداد مكالمات مؤتمر، صفحة 31
- كيفية تحويل مكالمات إلى رقم آخر، صفحة 32
- كيفية إرسال مكالمات إلى خدمة البريد الصوتي، صفحة 33

كيفية إجراء مكالمات

لإجراء مكالمات من Assistant Console، اختر أي من الخيارات التالية:

- النقر فوق زر التحكم في المكالمات **طلب**.
- النقر بزر الماوس الأيمن فوق خط هاتف في لوحة مكالماتي واختيار **طلب** من القائمة المنبثقة.
- اختيار **مكالمة < طلب** من شريط القوائم.
- النقر المزدوج فوق طلب سريع أو رقم دليل.
- سحب رقم الدليل وإسقاطه في لوحة مكالماتي.
- استخدام اختصار لوحة المفاتيح المرتبط.
- إدخال رقم الهاتف الذي ترغب في طلبه باستخدام لوحة المفاتيح، ثم ضغط **إدخال** أثناء فتح لوحة التحكم ونشاطها على سطح المكتب. يمكنك رؤية الرقم الذي تطلبه في شريط الحالة أسفل لوحة التحكم.

في حالة ظهور النافذة المنبثقة إدخال رقم، أدخل رقم الهاتف الذي تريد طلبه ثم انقر فوق موافق. أدخل الرقم كما لو كنت تقوم بإجراء مكالمة من هاتف Cisco Unified IP بالضبط. تستخدم المكالمات الصادرة من Assistant Console أول خط فعلي من هاتف المساعد.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

كيفية الرد على مكالمة

للرد على مكالمة محددة، اختر أي من الخيارات التالية:

- النقر فوق زر التحكم في المكالمات رد.
 - النقر المزدوج فوق المكالمة الواردة في لوحة مكالماتي.
 - النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة واختيار رد من القائمة المنبثقة.
 - اختيار **مكالمة <** رد من شريط القوائم.
 - استخدام اختصار لوحة المفاتيح المرتبط.
- إذا لم تكن المكالمة الواردة التي ترغب في الرد عليها محددة (مميزة)، انقر فوق المكالمة الواردة لتحديدتها قبل تنفيذ أحد الإجراءات الواردة أعلاه.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

كيفية إنهاء مكالمة

لإنهاء مكالمة محددة، اختر أحد الخيارات التالية:

- النقر فوق زر التحكم في المكالمات إنهاء المكالمة.
- النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة واختيار إنهاء المكالمة من القائمة المنبثقة.
- اختيار **مكالمة <** إنهاء المكالمة من شريط القوائم.
- استخدام اختصار لوحة المفاتيح المرتبط.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8

- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

كيفية وضع مكالمة في الانتظار

- لوضع مكالمة محددة في الانتظار، اختر أحد الخيارات التالية:
- النقر فوق زر التحكم في المكالمات وضع المكالمة في الانتظار.
 - النقر المزدوج فوق المكالمة المتصلة.
 - النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة واختيار وضع المكالمة في الانتظار من القائمة المنبثقة.
 - اختيار مكالمة < وضع المكالمة في الانتظار من شريط القوائم.
 - استخدام اختصار لوحة المفاتيح المرتبط.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

كيفية إزالة مكالمة من الانتظار

- لإزالة مكالمة محددة من الانتظار، اختر أحد الخيارات التالية:
- النقر فوق زر التحكم في المكالمات متابعة.
 - النقر المزدوج فوق المكالمة الموضوعة في الانتظار.
 - النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة واختيار متابعة من القائمة المنبثقة.
 - اختيار مكالمة < متابعة من شريط القوائم.
 - استخدام اختصار لوحة المفاتيح المرتبط.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

كيفية تحويل مكالمة

هناك ثلاث طرق لتحويل المكالمات:

- تحويل — يعيد توجيه المكالمات مباشرةً بدون السماح لك بالتحدث إلى مستلم التحويل (الشخص الذي تقوم بتحويل المكالمات إليه).
- مراجعة التحويل — يعيد تحويل المكالمات بعد السماح لك أولاً بالتحدث إلى مستلم التحويل.
- تحويل مباشر — يصل مباشرةً بين مكالمتين (المكالمات النشطة والمكالمات في الانتظار).



ملاحظة

يجب الرد أولاً على المكالمات قبل أن تتمكن من تحويلها. بعد تحويل المكالمات، لا يمكنك استردادها (ما لم يتم تحويل المكالمات إليك مرة أخرى).

التحويل

لإجراء تحويل لمكالمة محددة، اختر أحد الخيارات التالية:

- النقر فوق زر التحكم في المكالمات **تحويل**.
 - النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمات واختيار **تحويل** من القائمة المنبثقة.
 - اختيار **مكالمة < تحويل** من شريط القوائم.
 - سحب المكالمات إلى قائمة في لوحة الطلبات السريعة.
 - سحب المكالمات إلى قائمة في لوحة الدليل.
 - استخدام اختصار لوحة المفاتيح المرتبط.
- تظهر النافذة المنبثقة إدخال رقم ما لم تسحب المكالمات إلى قائمة في لوحة الطلبات السريعة أو لوحة الدليل. أدخل رقم هاتف مستلم التحويل، ثم انقر فوق **موافق**.

مراجعة التحويل

لمراجعة تحويل مكالمات محددة، اختر أحد الخيارات التالية:

- النقر فوق زر التحكم في المكالمات **مراجعة التحويل**.
 - النقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمات واختيار **مراجعة التحويل** من القائمة المنبثقة.
 - اختيار **مكالمة < مراجعة التحويل** من شريط القوائم.
 - النقر بزر الماوس الأيمن فوق القائمة التي ترغب في تحويل المكالمات إليها، ثم اختيار **مراجعة التحويل** من القائمة المنبثقة، وذلك في لوحة الطلبات السريعة أو لوحة الدليل.
 - استخدام اختصار لوحة المفاتيح المرتبط.
- في حالة ظهور النافذة المنبثقة إدخال رقم، أدخل رقم هاتف مستلم التحويل، ثم انقر فوق **موافق**. بعد التحدث إلى المستلم، انقر فوق الزر **مراجعة التحويل** مرة أخرى لإتمام عملية التحويل.



ملاحظة

لا يمكن إتمام مراجعة التحويل أثناء رنين الهاتف أو باستخدام طريقة السحب والإسقاط. يجب التحدث إلى المستلم لإتمام عملية مراجعة التحويل.

التحويل المباشر

لإجراء عملية تحويل مباشر لمكالمتين، قم بتمييز المكالمتين واختر أحد الخيارات التالية:

- انقر فوق زر التحكم في المكالمات **تحويل مباشر**.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة واختيار **تحويل مباشر** من القائمة المنبثقة.
- اختيار **مكالمة > تحويل مباشر** من شريط القوائم.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

كيفية إعداد مكالمة مؤتمر

هناك طريقتان لإعداد مكالمة مؤتمر:

- المؤتمر — تقوم أنت ببدء مكالمة إضافية مشتركين في مؤتمر.
 - الانضمام — تقوم بتوصيل كل من المكالمات النشطة والمكالمات في الانتظار بمكالمة مؤتمر واحدة.
- لإضافة مشتركين في مؤتمر إلى مكالمة محددة ونشطة، اختر أحد الخيارات التالية:
- انقر فوق زر التحكم في المكالمات **مؤتمر**.
 - انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة واختيار **مؤتمر** من القائمة المنبثقة.
 - اختيار **مكالمة > مؤتمر** من شريط القوائم.
 - انقر بزر الماوس الأيمن فوق قائمة في لوحة الطلبات السريعة أو لوحة الدليل واختيار **مؤتمر** من القائمة المنبثقة.
 - استخدام اختصار لوحة المفاتيح المرتبط.
- في حالة ظهور النافذة المنبثقة إدخال رقم، أدخل رقم هاتف المشترك في المؤتمر، ثم انقر فوق **موافق**.
- بعد التحدث مع المشترك الجديد في المؤتمر، انقر فوق الزر مؤتمر مرة أخرى لإضافة الشخص إلى المكالمة.
- لإعداد مكالمة مؤتمر باستخدام الانضمام، قم بتمييز المكالمات التي ترغب في ضمها إلى المؤتمر واختر أحد الخيارات التالية:
- انقر فوق زر التحكم في المكالمات **ضم**.
 - انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة واختيار **ضم** من القائمة المنبثقة.
 - اختيار **مكالمة > ضم** من شريط القوائم.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8

- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27

كيفية تحويل مكالمة إلى رقم آخر

استخدم إعادة توجيه لتحويل مكالمة محددة إلى رقم هدف محدد مسبقاً. يمكنك إعادة توجيه مكالمة واردة أو متصلة أو في الانتظار.

في وضع خط وكيل، يكون الهدف الافتراضي الأولي هو المدير الذي كانت المكالمة موجهة إليه في الأصل. في وضع الخط المشترك، لا يكون هناك هدف افتراضي. على الرغم من ذلك، يمكنك تهيئة الهدف باستخدام أي رقم هاتف أو رقم داخلي صالح.

للحصول على تفاصيل، راجع الأقسام التالية:

- كيفية استخدام إعادة التوجيه، صفحة 32
- كيفية تهيئة هدف التحويل، صفحة 32

كيفية استخدام إعادة التوجيه

لإعادة توجيه مكالمة محددة إلى هدف تحويل، اختر أحد الخيارات التالية:

- انقر فوق زر التحكم في المكالمات إعادة توجيه.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمة واختيار إعادة توجيه من القائمة المنبثقة.
- اختيار مكالمة < إعادة توجيه من شريط القوائم.
- استخدام اختصار لوحة المفاتيح المرتبط.

تلميحات

- بعكس التحويل، الذي يتطلب منك تحديد الهدف مع كل استخدام لهذه الوظيفة، يتم من خلال إعادة توجيه إرسال المكالمات إلى رقم هدف واحد محدد مسبقاً.
- يمكنك تحويل مكالمة واردة أو متصلة أو في الانتظار.
- لا يمكن تحويل المكالمة التي قمت بإجرائها أو استقبالها على أحد خطوط الهاتف الخاصة بك (بدلاً من خط الوكيل الخاص بالمدير).

موضوع مرتبط

- كيفية تهيئة هدف التحويل، صفحة 32

كيفية تهيئة هدف التحويل

يمكنك إعداد هدف التحويل الخاص بك ليكون المدير الذي كانت المكالمة موجهة له في الأصل أو ليكون رقم دليل آخر.

لعرض الهدف أو تغييره، اختر **تحرير** < إعادة توجيه من شريط القوائم. تظهر النافذة المنبثقة هدف التحويل. في وضع الخط المشترك، أدخل رقم الهاتف أو الرقم الداخلي للمكتب في مربع النص. أدخل الرقم تمامًا مثلما تطلبه من هاتف المكتب الخاص بك. في وضع خط وكيل، يمكنك اختيار التبديل بين أن يكون الهدف هو رقم الدليل أو المدير. في حالة اختيار الخيار رقم الدليل، أدخل رقم هاتف أو رقم داخلي للمكتب. أدخل الرقم تمامًا مثلما تطلبه من هاتف المكتب الخاص بك. انقر فوق حفظ لحفظ التغييرات التي قمت بإجرائها.

تلميحات

- بالإضافة إلى إمكانية تهيئة هدف التحويل الخاص بك، يمكنك القيام بالأمر نفسه للمدير الخاص بك. يكون هدف التحويل الخاص بالمدير مختلفًا عن هدف التحويل الخاص بك. للحصول على تعليمات، راجع [كيفية تهيئة هدف التحويل للمدير، صفحة 71](#).
- يمكنك تحويل مكالمات باستخدام هاتف Cisco Unified IP. قم بالرد على المكالمات، ثم اضغط الزر الوظيفي إعادة توجيه الموجود على هاتف Cisco Unified IP لتحويل المكالمات إلى هدف التحويل الخاص بك.

موضوعات مرتبطة

- [بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8](#)
- [كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27](#)
- [كيفية استخدام إعادة التوجيه، صفحة 32](#)
- [للمساعدين — كيفية استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant على هاتفك، صفحة 35](#)
- [كيفية تهيئة ميزات المدير، صفحة 69](#)

كيفية إرسال مكالمات إلى خدمة البريد الصوتي

يمكنك تحويل المكالمات الواردة أو المتصلة التي تقوم بمعالجتها بالنيابة عن المدير إلى خدمة نظام الرسائل الصوتية الخاصة بهذا المدير. لإرسال مكالمات محددة إلى خدمة الرسائل الصوتية، اختر أحد من الخيارات التالية:

- انقر فوق زر التحكم في المكالمات **تحويل إلى بريد صوتي**.
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق المكالمات واختيار **تحويل إلى بريد صوتي** من القائمة المنبثقة.
- اختيار **مكالمة** < **تحويل إلى بريد صوتي** من شريط القوائم.
- استخدام اختصار لوحة المفاتيح المرتبط.

تلميحات

- يمكنك أيضًا تنفيذ هذه المهمة من هاتف Cisco Unified IP. قم بالرد على المكالمات، ثم اضغط الزر الوظيفي **تحويل لبريد صوتي** الموجود على هاتف Cisco Unified IP لتحويل مكالمات المدير إلى خدمة البريد الصوتي الخاصة به.

- لا تنطبق هذه الميزة على المكالمات التي قمت بإجرائها أو استقبالها على أحد خطوط الهاتف الخاصة بك. تنطبق هذه الميزة فقط على المكالمات على خط الوكيل الخاص بالمدير فقط.

موضوعات مرتبطة

- بدء استخدام Assistant Console، صفحة 8
- كيفية استخدام اختصارات لوحة المفاتيح، صفحة 23
- كيفية استخدام Assistant Console لمعالجة المكالمات، صفحة 27
- للمساعدةين — كيفية استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant على هاتفك، صفحة 35

للمساعدين — كيفية استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant على هاتفك

يمكنك الوصول إلى بعض ميزات Cisco Unified Communications Manager Assistant مباشرةً من خلال هاتف Cisco Unified IP. الخاص بك. باستثناء ميزة الرنات المميزة، تتوفر هذه الميزات كذلك في تطبيق Assistant Console.

يسمح Cisco Unified Communications Manager Assistant للمساعد باستخدام الأزرار الوظيفية والأزرار العادية الفعلية للهاتف لتنفيذ معظم المهام التي يمكن للمساعد تنفيذها على تطبيق وحدة تحكم Cisco Unified Communications Manager Assistant.

يمكن استخدام ميزات Cisco Unified Communications Manager Assistant الموجودة على هاتف المساعد بشكل متزامن مع تطبيق Assistant Console.

يتم دعم Cisco Unified Communications Manager Assistant الموجود على هاتف المساعد على أجهزة الهاتف التالية:

- هاتف Cisco Unified IP 7971G-GE
- هاتف Cisco Unified IP 7970G
- هاتف Cisco Unified IP 7961G
- هاتف Cisco Unified IP 7961G-GE
- هاتف Cisco Unified IP 7960G
- هاتف Cisco Unified IP 7941G
- هاتف Cisco Unified IP 7941G-GE
- هاتف Cisco Unified IP 7940G



ملاحظة

توصي Cisco بشدة أنه لاستخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant على هاتف المساعد، يجب ألا يزيد عدد المديرين المعتمدين عن خمسة مديرين.



ملاحظة

يمكن إعداد المساعدين المفضلين إما من قِبل المدير (باستخدام URL على الويب) أو من قِبل المساعد (باستخدام تطبيق وحدة التحكم)، ولكن ليس من خلال الهاتف نفسه.

يحتوي هذا القسم على الموضوعات التالية:

- مقارنة بين خط الوكيل والخط المشترك، صفحة 36 — يتناول الوضعين اللذين يعمل من خلالهما Cisco Unified Communications Manager Assistant.

- تسجيل الدخول إلى مساعد المدير على هاتف المساعد، صفحة 37 — يتناول عملية تسجيل الدخول على الهاتف.
- التحقق من حالة المديرين، صفحة 38 — يتناول معلومات حول حالة كل مدير يدعّمه أحد المساعدين.
- معالجة المكالمات والقيام بإجراءات أخرى، صفحة 40 — يتناول عملية الرد والتحويل وتحويل المكالمات وكذلك الإجراءات الأخرى التي يمكن للمساعد تنفيذها.
- كيفية الرد على مكالمات باستخدام مساعد المدير على الهاتف، صفحة 41 — يتناول الطرق الثلاث التي يمكن للمساعد استخدامها للرد على المكالمات.
- تهيئة إعدادات المدير، صفحة 42 — يتناول الإعدادات المختلفة التي يمكن للمساعد التحكم بها للمديرين المعتمدين.
- تهيئة إعدادات المساعد، صفحة 44 — يتناول كيفية تهيئة الخيارات الخاصة بالمساعد مثل أهداف التحويل وفرز الحالة الخاصة بالمدير.
- كيفية تخصيص ميزة الرنات المميزة، صفحة 48 — يتناول الإجراء المتعلق بربط أنواع الرنين لكل خط هاتف.

مقارنة بين خط الوكيل والخط المشترك

يساعد تطبيق Cisco Unified Communications Manager Assistant المساعدين على معالجة مكالمات المديرين بشكل أكثر فعالية. يعمل Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضعين — وضع الخط المشترك ووضع خط الوكيل. ويقوم مسؤول النظام بتهيئة هذا الوضع.

وضع الخط المشترك

بناءً على عميلك كمساعد يستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع الخط المشترك، سيتم تعيين نفس رقم الدليل الذي تم تعيينه لمديرك لك. يمكنك استخدام هذا الرقم المشترك لمعالجة مكالمات مديرك نيابة عنه.

وضع خط الوكيل

بناءً على عميلك كمساعد يستخدم Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل، فسيتم تعيين رقم دليل لمديرك وتعيين رقم دليل بديل لك والذي ستقوم باستخدامه كوكيل. يمكنك استخدام رقم الوكيل لمعالجة مكالمات مديرك نيابة عنه.

تحديد الوضع

- قبل البدء، يجب تحديد الوضع الذي قام مسؤول النظام باختياره. افحص شاشة إعدادات المدير:
- في وضع الخط المشترك، يظهر على هذه الشاشة خيار "عدم الإزعاج" فقط.

- في وضع الخط الوكيل، تظهر العديد من الخيارات على هذه الشاشة.

تسجيل الدخول إلى مساعد المدير على هاتف المساعد

لتسجيل الدخول إلى Cisco Unified Communications Manager Assistant على هاتف المساعد، قم بتنفيذ الخطوات التالية:

الإجراء

- الخطوة 1** اضغط الزر خدمات الموجود على الهاتف.
- الخطوة 2** حدد خدمة هاتف IPMA الأولية.
- الخطوة 3** أدخل معرف المستخدم و PIN الخاصين بك، ثم اضغط إرسال.
يجب أن تظهر شاشة حالة المدير (ارجع إلى الشكل 5).

الشكل 5 شاشة حالة المدير



في حالة تعطل خدمة IPMA الأولية، لا يتم تحديث شاشة هاتف المساعد للإشارة إلى هذه الحالة. على الرغم من ذلك، سيتلقى المساعد رسالة "استثناء لا يوجد مضيف" عند محاولة استخدام أحد الأزرار الوظيفية. في هذه الحالة، يجب أن يقوم المساعد يدويًا بتحديد خدمة هاتف IPMA الثانوية من قائمة خدمات IP، ثم تسجيل الدخول مرة أخرى.

التحقق من حالة المديرين

يوضح الشكل 5 مثالاً على شاشة حالة المدير. تحتوي هذه الشاشة على قائمة بكافة المديرين المعتمدين من قِبَل مساعد محدد. يتناول هذا القسم المعلومات التي تظهر على الشاشة بالإضافة إلى الأزرار الوظيفية الموجودة على الشاشة.

عرض المعلومات على شاشة حالة المدير

تظهر المعلومات التالية لكل مدير يدعمه المساعد:

- خط حالة المساعد الخاص بالمدير — يشير إلى ما إذا كان المساعد متصلاً أو غير متصل.
- عدد المديرين الموجودين على القائمة — يسمح لك بتحديد عدد المديرين الموجودين على القائمة بشكل سريع.
- اسم المدير — يتم فرزها بالترتيب التالي:
 - إشارة المكالمات الجديدة
 - تغيير حالة المدير من وضع الإغلاق
 - وضع الساعات المغلقة
- رمز الحالة الموجود على يسار اسم المدير — ارجع إلى الجدول 4 للحصول على قائمة ووصف لرموز الحالة هذه.
- خط الوكيل الخاص بالمدير

رموز الحالة الخاصة بالمكالمات

يعرض الجدول 4 ويتناول رموز الحالة المتعددة الخاصة بالمكالمات والتي تظهر إلى يسار اسم المدير على شاشة حالة المدير.

الجدول 4 شاشة حالة المدير

ماذا يفعل	رمز حالة مكالمة المدير
يظهر هذا الرمز على شاشة حالة المدير بجوار اسم المدير عندما يكون هاتف المدير مشغولاً.	مشغول 
يظهر هذا الرمز بجوار اسم المدير على شاشة حالة المدير في حالة قيام المدير بوضع مكالمة في الانتظار.	في الانتظار 
يظهر هذا الرمز على شاشة حالة المدير بجوار اسم المدير عندما تكون سماعة هاتف المدير مغلقة.	خامل/السماعة مغلقة 
يظهر هذا الرمز على شاشة حالة المدير بجوار اسم المدير عندما تكون سماعة هاتف المدير مرفوعة.	السماعة مرفوعة 
يظهر هذا الرمز على شاشة حالة المدير بجوار اسم المدير الذي يصدر الرنين عن هاتفه.	رنين 

رمز حالة مكالمة المدير غير معروف	ماذا يفعل يظهر هذا الرمز على شاشة حالة المدير بجوار اسم المدير الذي يتعذر على Cisco Unified Communications Manager Assistant تحديد حالته. على سبيل المثال، من المحتمل أن يكون CTI قد فشل، أو قد يكون المدير مديرًا متنقلًا لم يقوم بتسجيل الدخول بعد.
MWI (مؤشر انتظار الرسائل)	يظهر "MWI" على شاشة حالة المدير بجوار اسم المدير في حالة وجود بريد صوتي في الانتظار للمدير.

معالجة المكالمات والقيام بإجراءات أخرى

يتناول **الجدول 5** الأزرار الوظيفية التي تظهر على شاشة حالة المدير. تتيح لك الأزرار الوظيفية إمكانية تنفيذ مهمة مختلفة من مهام معالجة المكالمات.

الجدول 5 الأزرار الوظيفية الموجودة على هاتف المساعد

الزر الوظيفي	ماذا يفعل
تحديد	يحدد المدير المميز من قائمة المديرين وينتقل بك إلى شاشة إعدادات المدير (ارجع إلى الشكل 6 صفحة 42)، حيث يمكنك تهيئة إعدادات للمدير المحدد.
رد	يستخدم للرد على مكالمات واردة للمدير المقابل.
خروج	يستخدم للخروج من شاشة حالة المدير وينتقل بك إلى صفحة قائمة الخدمات.
إعادة توجيه	يستخدم لتحويل مكالمات واردة أو متصلة أو في وضع الانتظار مباشرة إلى المدير المقابل (تبعًا للإعداد الافتراضي) أو إلى رقم آخر تم تعيينه مسبقًا. لتعيين هدف التحويل لرقم دليل، اضغط إعدادات المساعد، ثم اضغط تعيين هدف التحويل، ثم أدخل الرقم.
مزيد	يستخدم لعرض الأزرار الوظيفية المتوفرة المتبقية لشاشة حالة المدير.
تحويل لبريد صوتي	يستخدم لإرسال مكالمات واردة، متصلة أو في وضع الانتظار إلى علبة البريد الصوتي للمدير المقابل.

الجدول 5 الأزرار الوظيفية الموجودة على هاتف المساعد (يتبع)

الزر الوظيفي	ماذا يفعل
نظام اتصال داخلي	يتيح لك التحدث مع مدير على خط من خطوط الاتصال الداخلي.
العمل دون اتصال	ينتقل بك إلى وضع غير متصل. في حالة وجود مساعد آخر مهيناً للمدير، وكان هذا المساعد متصلاً، يصبح هذا المساعد هو المساعد النشط لهذا المدير. في حالة عدم توفر مساعدين آخرين، لن تتم تصفية المكالمات الواردة للمدير أو تحويلها، وسيصدر عنها جميعاً رنين على هاتف المدير.
إعدادات المساعد	ينتقل بك إلى شاشة إعدادات المساعد، حيث يمكنك تهيئة العديد من الإعدادات. ارجع إلى الجدول 7 صفحة 46 للتعرف على الحقول التي يمكنك تهيئتها.



ملاحظة

في حالة انتقال المساعد الأساسي لوضع غير متصل، أو عند قيامه بتسجيل الخروج، يظهر هاتف المدير وحالة المكالمات على الهاتف الخاص بالمساعد التالي المتوفر، والذي يصبح هو المساعد الأساسي.

كيفية الرد على مكالمات باستخدام مساعد المدير على الهاتف

يمكنك الرد على مكالمات واردة للمدير، والتي ستظهر على صفحة حالة المدير، بأي من الطرق الثلاث التالية:

- الضغط على الزر الوظيفي رد الموجود على صفحة حالة المدير.
- تحديد زر "الخط" الخاص بالمكالمة الواردة أو زر المكبر.
- الخروج من شاشة Cisco Unified Communications Manager Assistant ثم تحديد الزر "رد" الموجود على شاشة معالجة المكالمات، والتي تعد الشاشة التي تظهر بعد الخروج من شاشة Cisco Unified Communications Manager Assistant. يظهر على شاشة معالجة المكالمات رقم مصدر المكالمات وبشكل الذي اعتدت عليه؛ حيث وتحويل لبريد صوتي.



ملاحظة

بمجرد الرد على المكالمات باستخدام أي من هذه الطرق، تتم كتابة شاشة معالجة المكالمات فوق شاشة Cisco Unified Communications Manager Assistant (إذا لم تكن هذه الشاشة مرئية بالفعل). في هذه المرحلة، استخدم الأزرار الوظيفية الموجودة على شاشة معالجة المكالمات بالشكل الذي اعتدت عليه؛ حيث لا يتحكم Cisco Unified Communications Manager Assistant في هذه الميزات.


تهيئة إعدادات المدير

يوضح الشكل 6 شاشة إعدادات المدير، والتي تظهر عند تحديد أحد المديرين من القائمة التي تظهر على شاشة حالة المدير (ارجع إلى الشكل 5).

يوضح الجدول 6 كيفية تعيين الحقول في هذه الشاشة.

الشكل 6 شاشة إعدادات المدير



الزر الوظيفي	ماذا يفعل
تصفية	يستخدم للتبديل بين تشغيل وإيقاف التشغيل. قم بتغيير الإعداد الخاص بهذا الحقل عن طريق تمييز الحقل ثم ضغط تحديد. إذا كان هذا الحقل معيّنًا إلى "تشغيل"، يتم تطبيق قواعد التصفية التي تمت تهيئتها في حقل "وضع التصفية".
	<p> ملاحظة</p> <p>لتهيئة عوامل تصفية لأحد المديرين، يجب استخدام تطبيق Assistant Console. للحصول على مزيد من المعلومات، ارجع إلى كيفية إنشاء قوائم عوامل التصفية للمدير، صفحة 72.</p>
وضع التصفية	يستخدم للتبديل بين خاصة وشاملة. قم بتغيير الإعداد الخاص بهذا الحقل عن طريق تمييز الحقل ثم ضغط تحديد. <ul style="list-style-type: none"> • خاصة — يتم إرسال المكالمات التي تتطابق مع أرقام الهواتف الموجودة في قائمة عوامل التصفية إلى المساعد؛ أما باقي المكالمات فيتم إرسالها إلى المدير. • شاملة — يتم إرسال المكالمات التي تتطابق مع أرقام الهواتف الموجودة في قائمة عوامل التصفية إلى المدير؛ أما باقي المكالمات فيتم إرسالها إلى المساعد. <p>حرفي البديل المسموح بهما هما X ليحل محل رقم واحد و* ليحل محل سلسلة من الأرقام في بداية الرقم أو نهايته فقط.</p>
عدم الإزعاج	يستخدم لإيقاف تشغيل جرس هاتف المدير. يمكن تنفيذ هذا الأمر على أساس كل مدير على حدة.
تحويل المكالمات	يستخدم للتبديل بين تشغيل وإيقاف التشغيل. قم بتغيير الإعداد الخاص بهذا الحقل عن طريق تمييز الحقل ثم ضغط تحديد. إذا كان هذا الحقل معيّنًا إلى تشغيل، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant إرسال المكالمات الواردة أو المتصلة أو في وضع الانتظار إلى المدير أو إلى رقم آخر تم تعيينه مسبقًا (رقم قمت بتحديد عن طريق تحديد الحقل تعيين هدف التحويل).

الزر الوظيفي	ماذا يفعل
تعيين هدف التحويل	الرقم الذي يتم تحويل المكالمات إليه، وذلك إذا كان الحقل تحويل المكالمات معيناً إلى تشغيل. افتراضياً: يتم تحويل المكالمات إلى هاتف المدير المقابل ما لم يكن هناك رقم دليل آخر مهيناً في هذا الحقل.
نغمة التنبيه	يستخدم للتبديل بين تشغيل وإيقاف التشغيل. قم بتغيير الإعداد الخاص بهذا الحقل عن طريق تمييز الحقل ثم ضغط تحديد. إذا كان هذا الحقل معيناً إلى تشغيل في بيئة خط الوكيل، يصدر عن المكالمات الواردة للمدير تنبيه صوتي على هاتف المدير.

تهيئة إعدادات المساعد

يوضح الشكل 7 شاشة إعدادات المساعد، والتي يتم عرضها عند ضغط الزر الوظيفي إعدادات المساعد على شاشة حالة المدير (ارجع إلى الشكل 5). تتيح لك شاشة إعدادات المساعد تهيئة عناصر مثل أهداف التحويل والفرز لشاشة حالة المدير.

يوضح الجدول 7 كيفية تعيين الحقوق في هذه الشاشة.

يوضح الجدول 8 كيفية استخدام الأزرار الوظيفية على هذه الشاشة.



الحقل	ماذا يفعل
الكتابة فوق إطار المكالمة (تمكين/ تعطيل)	يستخدم للتبديل بين تمكين وتعطيل. قم بتغيير الإعداد الخاص بهذا الحقل عن طريق تمييز الحقل ثم ضغط تحديد. يعمل تمكين هذه العلامة على إرسال تحديثات الوقت الفعلي أثناء المكالمات. من المفيد التحقق مما إذا كانت حالة المدير هي مشغول أو خامل قبل تحويل مكالمة إلى هذا المدير. عندما تكون هذه العلامة ممكنة، يتم عرض أي تغيير في حالة المدير أثناء إجراء مكالمة.
الفرز الذكي (تمكين/تعطيل)	يستخدم للتبديل بين تمكين وتعطيل. قم بتغيير الإعداد الخاص بهذا الحقل عن طريق تمييز الحقل ثم ضغط تحديد. عندما تكون هذه العلامة ممكنة، يتم فرز شاشة حالة المدير بناءً على أحداث المكالمات الجديدة. للتعرف على التسلسل الهرمي الذي يتم به فرز قائمة المدير، ارجع إلى عرض المعلومات على شاشة حالة المدير، صفحة 38. في حالة عدم تمكين هذه العلامة، تكون شاشة حالة المدير ثابتة.
تعيين هدف التحويل	في حالة تعيين الحقل تحويل الكل إلى تشغيل لمدير (ارجع إلى الشكل 6 صفحة 42)، يتم تحويل المكالمات الواردة لهذا المدير إلى هدف التحويل، والذي يكون المدير المحدد حاليًا (وفقًا للإعداد الافتراضي) أو رقم الدليل. لتحويل المكالمات إلى رقم الدليل، أدخل الرقم في حقل تعيين هدف التحويل؛ ولتغيير رقم الدليل، قم بتعديل الحقل تعيين هدف التحويل.

الجدول 8 الأزرار الوظيفية لإعدادات المساعد

الحقل	ماذا يفعل
تحديد	بالضغط على هذا الزر، يتم تغيير إعدادات الحقلين الذين يتم التبديل بينهما الموجودين على هذه الشاشة — وهما الكتابة فوق إطار المكالمة والفرز الذكي. في حالة تمييز الحقل تعيين هدف التحويل ثم ضغط تحديد، تنتقل إلى الشاشة لتهيئة رقم هدف التحويل.
إيقاف التحديث/بدء التحديث	<p>وفقاً للإعداد الافتراضي، يتم إنعاش شاشة حالة المدير في حالة حدوث تغيير في حالة المدير أو في حالة وجود مكالمة جديدة لمدير.</p> <p>يعمل الزر إيقاف التحديث على منع هذا الإنعاش التلقائي. من المواقف التي قد ترغب خلالها في استخدام هذا الزر، عندما يكون لديك على سبيل المثال 33 مديرًا تدعمهم وترغب في تغيير الإعداد الخاص بالمدير رقم عشرين.</p> <p>لتغيير الإعدادات الخاصة بهذا المدير، يجب أن تقوم بالتمرير لأسفل في قائمة المديرين الموجودة على شاشة حالة المدير، ثم تمييز الاسم العشرين، ثم ضغط تحديد.</p> <p>على الرغم من ذلك، إذا تم تحديث الشاشة الخاصة بك أثناء هذه العملية، ستفقد المكان الذي كنت متوقفة عنده في قائمة التمرير وكذلك من المحتمل أن تفقد تحديثات هامة متعلقة بالحالة. لذلك، لتجنب حدوث إنعاش في مثل هذا الموقف، اضغط الزر إيقاف التحديث.</p>
	<p style="text-align: center;"> ملاحظة</p> <p>لإعادة استدعاء التحديثات التلقائية، اضغط الزر بدء التحديث.</p>
خروج	يعمل على الخروج من شاشة إعدادات المساعد وإرجاعك إلى شاشة حالة المدير.
تسجيل الخروج	يعمل على تسجيل خروجك من خدمة IPMA. ستحتاج إلى إعادة تسجيل الدخول إلى الخدمة بمجرد قيامك بتسجيل الخروج.

كيفية تخصيص ميزة الرنات المميزة

تتيح لك ميزة الرنات المميزة ربط نوع رنين صوتي فريد بكل خط من خطوط الهاتف لديك. يمكنك ربط نوع رنين صوتي بخط الوكيل الخاص بالمدير للتمييز بشكل سريع بين المكالمات الواردة لك والمكالمات الواردة لمديرك. استخدم الإجراء التالي لتخصيص ميزة الرنات المميزة مباشرةً على الهاتف الخاص بك.

الإجراء

- 1 **الخطوة** اضغط الزر إعدادات الموجود على هاتف Cisco Unified IP.
 - 2 **الخطوة** استخدم زر **التنقل** لتحديد نوع الرنين من قائمة إعدادات (أو اضغط 2 على لوحة المفاتيح الرقمية للهاتف). يتم عرض كل خط من خطوط الهاتف لديك مع نوع الرنين الذي تم اختياره له على شاشة LCD للهاتف. في البداية، تستخدم كافة هذه الخطوط نوع الرنين الافتراضي.
 - 3 **الخطوة** لتغيير نوع الرنين لأحد الخطوط، استخدم زر **التنقل** لتحديد الخط، ثم اضغط الزر الوظيفي **تحديد**.
-
- 
ملاحظة
- لتحديد أي من خطوط الوكيل الخاصة بالمدير على هاتفك مرتبطة بمدير محدد، انظر إلى لوحة مكالماتي الموجودة على تطبيق Assistant Console. يتم في هذه المنطقة عرض خطوط الوكيل الخاصة بالمدير وأسماء المديرين. (خط الوكيل الخاص بالمدير هو الخط الذي تستقبل من خلاله المكالمات الواردة لهذا المدير).
-
- 4 **الخطوة** استخدم زر **التنقل** للتمرير خلال قائمة أنواع الرنين المتوفرة للخط المحدد. للاستماع إلى عينة لأي نوع من أنواع الرنين، حدد نوع الرنين، ثم اضغط الزر الوظيفي **تشغيل**.
 - 5 **الخطوة** لربط نوع رنين جديد، اضغط الزر الوظيفي **تحديد** والزر الوظيفي **موافق**.
 - 6 **الخطوة** كرر الخطوات من 3 إلى 5 لتخصيص نوع الرنين لخط محدد آخر.
 - 7 **الخطوة** اضغط الزر الوظيفي **خروج** للخروج من قائمة نوع الرنين.

للمديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع الخط المشترك

يعزز Cisco Unified Communications Manager Assistant الأداء الوظيفي لهاتفك ويُتيح لك ولمساعدك معالجة المكالمات بشكل أكثر فعالية. يقوم مسؤول النظام باختيار تهيئة Cisco Unified Communications Manager Assistant الخاصة بك بحيث يعمل إما في وضع خط مشترك أو في وضع خط الوكيل. في وضع خط مشترك، يتم تعيين نفس رقم الدليل لك ولمساعدك. يستخدم مساعدك الرقم المشترك لمعالجة المكالمات نيابة عنك. في وضع خط الوكيل، يتم تعيينك رقم دليل ويتم تعيين رقم دليل بديل لمساعدك ليتم استخدامه كوكيل. يستخدم مساعدك رقم الوكيل لمعالجة المكالمات نيابة عنك. قبل البدء، يجب تحديد الوضع الذي قام مسؤول النظام باختياره. ارجع إلى [مقدمة لـ Cisco Unified Communications Manager Assistant](#).

يقدم Cisco Unified Communications Manager Assistant الميزات التالية للمديرين الذين تمت تهيئتهم على وضع خط مشترك:

- الميزات المتقدمة لمعالجة المكالمات بهاتف — Cisco Unified IP تقدم أزرار وظيفية جديدة ونافاذة حالة في شاشة العرض LCD بالهاتف.
 - إمكانيات الاتصال الداخلي — تُتيح لك إجراء مكالمات الاتصال الداخلي لمساعدك واستقبالها منه.
 - تهيئة ميزات تستند إلى الويب — تُتيح لك تخصيص هدف التحويل باستخدام نافذة تهيئة المدير. وبدلاً من ذلك، من الممكن أن يقوم مساعدك بتهيئة هذه الميزة نيابةً عنك من Assistant Console.
- ارجع إلى الموضوعات التالية للحصول على مزيد من المعلومات:

- كيفية تحديد الوضع على هاتف المدير، صفحة 3
- كيفية تحويل المكالمات، صفحة 50
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 51
- كيفية كتم صوت جرس الهاتف، صفحة 52
- للمديرين — كيفية الوصول إلى تهيئة المدير، صفحة 69

استخدام استضافة برقم داخلي لـ Cisco

الإجراء

لاستخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant مع استضافة برقم داخلي لـ Cisco، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة 1 قم بتسجيل الدخول إلى استضافة برقم داخلي لـ Cisco.

الخطوة 2 حدد خدمة Assistant في قائمة الخدمات.

راجع دليل هواتف 7960G و7940G لهاتف Cisco Unified IP للحصول على مزيد من المعلومات حول ميزة الاستضافة برقم داخلي لـ Cisco.

موضوعات مرتبطة

- كيفية تحويل المكالمات، صفحة 50
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحديث إلى المساعد، صفحة 51
- كيفية كتم صوت جرس الهاتف، صفحة 52

كيفية تحويل المكالمات

بالنسبة للمديرين

يمكنك استخدام أزرار Cisco Unified Communications Manager Assistant الوظيفية بهاتفك لتحويل المكالمات ومعالجة المكالمات النشطة بشكل مختلف.

يغطي هذا القسم الموضوعات التالية:

- كيفية إعادة توجيه مكالمات واردة إلى رقم آخر على الفور، صفحة 50
- كيفية تحويل مكالمات إلى خدمة الرسائل الصوتية، صفحة 51

كيفية إعادة توجيه مكالمات واردة إلى رقم آخر على الفور

بالنسبة للمديرين

اضغط الزر الوظيفي إعادة توجيه لتحويل مكالمات واردة أو مكالمات تم توصيلها أو مكالمات موضوعة في الانتظار من هاتفك إلى رقم هاتف آخر تم إعداده ليكون هدف التحويل. يمكنك أن تقوم أنت أو مساعدك بتغيير هذا الهدف من خلال نافذة تهيئة المدير.

موضوعات مرتبطة

- استخدام استضافة برقم داخلي لـ Cisco، صفحة 50

- كيفية تحويل المكالمات، صفحة 50
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 51
- كيفية تهيئة هدف التحويل للمدير، صفحة 71

كيفية تحويل مكالمة إلى خدمة الرسائل الصوتية

بالنسبة للمديرين

اضغط الزر الوظيفي **تحويل لبريد صوتي** لإرسال مكالمة من هاتفك إلى خدمة الرسائل الصوتية على الفور. يمكنك تحويل مكالمة موضوعة في الانتظار إلى خدمة الرسائل الصوتية الخاصة بك.

موضوعات مرتبطة

- استخدام استضافة برقم داخلي لـ Cisco، صفحة 50
- كيفية تحويل المكالمات، صفحة 50
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 51
- كيفية كتم صوت جرس الهاتف، صفحة 52

كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد

ميزة الاتصال الداخلي هي عبارة عن ميزة اختيارية تُتيح لك التحدث إلى مساعدك عبر خط للاتصال الداخلي. ويقوم مسؤول النظام بتثبيتها.



ملاحظة

في حالة عدم توفر ميزة الاتصال الداخلي على هاتفك، اتصل بمسؤول النظام.

هواتف 7941G-GE و7941G و7961G-GE و7961G و7970G و7971G-GE لهاتف Cisco Unified IP

لإجراء مكالمة اتصال داخلي على هاتف Cisco Unified IP، اضغط زر الطلب السريع نظام اتصال داخلي المقابل لمساعدك. ويكون المساعد النشط حاليًا هو هدف مكالمة الاتصال الداخلي.

في حالة عدم وجود مساعدين نشطين عند قيامك بتسجيل الدخول، فلن يكون هناك هدف لمكالمة الاتصال الداخلي.

عند بدء مكالمة اتصال داخلي، يتم الرد تلقائيًا من خلال مكبر صوت هاتف المساعد الخاص بك. وعندئذ يمكنك التحدث باستخدام مكبر صوت الهاتف أو سماعة الرأس أو سماعة الهاتف. وللتحدث إليك، يجب أن يقوم المساعد بالضغط على زر نظام اتصال داخلي الموجود بهاتفه.

لإنهاء مكالمة الاتصال الداخلي، قم بإنهاء المكالمة (أو اضغط زر المكبر أو زر سماعة الرأس).

هاتف 7940G و7960G لهاتف Cisco Unified IP

لإجراء مكالمة اتصال داخلي على هاتف Cisco Unified IP، اضغط زر الطلب السريع نظام اتصال داخلي المقابل لمساعدك.

في حالة عدم وجود مكالمة أخرى مع مساعدك عند بدء مكالمة الاتصال الداخلي، سيتم تشغيل مكبر صوت هاتفك ومكبر صوت هاتف مساعدك في آن واحد. ويمكنك بعد ذلك التحدث باستخدام مكبر صوت الهاتف أو سماعة الرأس أو سماعة الهاتف. وكذلك هو الحال أيضًا عندما يقوم مساعدك بإجراء مكالمة اتصال داخلي إليك.

في حالة انشغال المساعد في مكالمة أخرى عند بدء مكالمة الاتصال الداخلي، سيسمع المساعد رنين مكالمة الاتصال الداخلي على هاتفه ويجب الرد يدويًا. وكذلك هو الحال أيضًا عندما يقوم مساعدك بإجراء مكالمة اتصال داخلي إليك في وقت انشغالك بمكالمة أخرى.

لإنهاء مكالمة الاتصال الداخلي، قم بإنهاء المكالمة (أو اضغط زر المكبر أو زر سماعة الرأس).

موضوعات مرتبطة

- استخدام استضافة برقم داخلي لـ Cisco، صفحة 50
- كيفية تحويل المكالمات، صفحة 50
- كيفية كتم صوت جرس الهاتف، صفحة 52

كيفية كتم صوت جرس الهاتف

بالنسبة للمديرين

لكتم صوت جرس هاتفك، اضغط الزر الوظيفي DND للتبديل بين تشغيل ميزة عدم الإزعاج أو إيقاف تشغيلها.



ملاحظة

في حالة عدم توفر ميزة عدم الإزعاج بهاتفك، اتصل بمسؤول النظام.

عند تشغيل هذه الميزة، يتم تعطيل الجرس على هاتف Cisco Unified IP الخاص بك. كما يتم تعطيل الجرس لكل خطوط الهاتف.



ملاحظة

ولا يتأثر نظام الاتصال الداخلي بميزة عدم الإزعاج.

يظهر رمز جرس في نافذة الحالة لـ Cisco Unified Communications Manager Assistant بشاشة العرض LCD لهاتف Cisco Unified IP كرمز لميزة عدم الإزعاج. يشير رمز الجرس المشطوب إلى تشغيل ميزة عدم الإزعاج وتعطيل جرس الهاتف. لن يتم رنين هاتفك، ولكن سيتم رنين هاتف مساعدك. يشير رمز الجرس إلى إيقاف تشغيل الميزة وتمكين الجرس.

ويكون الإعداد الافتراضي الأولي هو إيقاف التشغيل.

موضوعات مرتبطة

- استخدام استضافة برقم داخلي لـ Cisco، صفحة 50
- كيفية تحويل المكالمات، صفحة 50
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 51

للمديرين — كيفية استخدام هاتفك مع Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل

يعزز Cisco Unified Communications Manager Assistant الأداء الوظيفي لهاتفك ويُتيح لك ولمساعدك معالجة المكالمات بشكل أكثر فعالية. يقوم مسؤول النظام باختيار تهيئة Cisco Unified Communications Manager Assistant الخاصة بك بحيث يعمل إما في وضع خط مشترك أو في وضع خط الوكيل. في وضع الخط المشترك، يتم تعيين نفس رقم الدليل لك ولمساعدك. يستخدم مساعدك هذا الرقم (الخط) المشترك لمعالجة المكالمات نيابة عنك. في وضع خط الوكيل، يتم تعيينك رقم دليل ويتم تعيين رقم دليل بديل لمساعدك ليستخدمه كوكيل. يستخدم مساعدك رقم (خط) الوكيل لمعالجة المكالمات نيابة عنك. قبل البدء، يجب تحديد الوضع الذي قام مسؤول النظام باختياره. ارجع إلى "مقدمة لـ Cisco Unified Communications Manager Assistant".

- يقدم Cisco Unified Communications Manager Assistant الميزات التالية للمديرين الذين تمت تهيئتهم على وضع خط الوكيل:
- توجيه المكالمات — يتم بصورة انتقائية إعادة توجيه المكالمات الواردة إلى هاتفك أو إلى هاتف مساعدك على أساس قائمة عوامل التصفية المخصصة.
 - معالجة مكالمات متقدمة والتحكم في الميزات بهاتف Cisco Unified IP — تقدم أزرار وظيفية جديدة ونافذة حالة على شاشة العرض LCD بالهاتف.
 - إمكانيات الاتصال الداخلي — تُتيح لك إجراء مكالمات اتصال داخلي لمساعدك واستقبالها منه.
 - تهيئة ميزات تستند إلى الويب — تُتيح لك تخصيص بعض الميزات الخاصة بالمدير، مثل هدف التحويل، باستخدام نافذة تهيئة المدير. وبدلاً من ذلك، يستطيع مساعدك تهيئة تلك الميزات نيابة عنك من Assistant Console.

موضوعات مرتبطة

- كيفية تحديد الوضع على هاتف المدير، صفحة 3
- بدء الاستخدام — للمديرين، صفحة 54
- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها، صفحة 61
- كيفية استخدام تصفية المكالمات، صفحة 63
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 66
- كيفية كتم صوت جرس الهاتف، صفحة 67
- للمديرين — كيفية الوصول إلى تهيئة المدير، صفحة 69

بدء الاستخدام — للمديرين

تساعدك الموضوعات التالية في بدء استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant:

- استخدام ميزة الاستضافة برقم داخلي لـ Cisco، صفحة 54
- التعرف على كيفية تحديد المساعد، صفحة 54
- استخدام نافذة الحالة، صفحة 55
- استخدام قائمة حالة المدير الموجودة بالهاتف، صفحة 59

استخدام ميزة الاستضافة برقم داخلي لـ Cisco

الإجراء

لاستخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant مع ميزة استضافة برقم داخلي لـ Cisco:

الخطوة 1	قم بتسجيل الدخول إلى ميزة استضافة برقم داخلي لـ Cisco.
الخطوة 2	حدد خدمة المساعد في قائمة الخدمات.

راجع دليل هواتف 7960G و7940G لهاتف Cisco Unified IP للحصول على مزيد من المعلومات عن ميزة الاستضافة برقم داخلي لـ Cisco.

التعرف على كيفية تحديد المساعد

كمدير، يتم تسجيل دخولك تلقائيًا في ميزة Cisco Unified Communications Manager Assistant ما لم تتم تهيئتك لاستخدام ميزة الاستضافة برقم داخلي لـ Cisco.

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

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. ولعمل ذلك، اضغط زر خدمات الموجود بهاتفك وحدد خدمة المساعد. يتم من خلال العنصر رقم 3 تحديد المساعد النشط.

تعيين المساعد الافتراضي

إن أمكن ذلك، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تعيين مساعد افتراضي ليكون مساعدك النشط. في حالة عدم توفر المساعد الافتراضي (يكون غير متصل أو قام بتسجيل خروجه)، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تعيين مساعد آخر حتى يتم تسجيل دخول المساعد الافتراضي أو يستعيد اتصاله. تستطيع (أنت أو مساعدك) اختيار المساعد الافتراضي من نافذة تهيئة المدير. للحصول على مزيد من التفاصيل، ارجع إلى كيفية تعيين مساعد افتراضي إلى مدير، صفحة 71.

تغيير المساعد

في حالة وجود العديد من المساعدين ويوجد أكثر من مساعد واحد تم تسجيل دخوله ويكون في وضع الاتصال، يمكنك تجاوز التحديد التلقائي من خلال اختيار المساعد النشط يدويًا. حدد العنصر رقم 3 من قائمة حالة المدير بهاتفك لعرض قائمة بالمساعدين المتوفرين. في حالة توفر العديد من المساعدين، حدد مساعد آخر ليكون مساعدك النشط. قم بالخروج من القائمة بعد الانتهاء.

في حالة عدم توفر مساعدين

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

موضوعات مرتبطة

- بدء الاستخدام — للمديرين، صفحة 54
- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها، صفحة 61
- كيفية استخدام تصفية المكالمات، صفحة 63
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 66
- كيفية كتم صوت جرس الهاتف، صفحة 67

استخدام نافذة الحالة

للمديرين

تظهر قائمة حالة المدير على شاشة العرض LCD بهاتف Cisco Unified IP.

تجد في قائمة حالة المدير:



- منطقة مراقبة المساعد — يعرض الجزء العلوي لنافذة الحالة معرف المتصل والزمن المنقضي لمكالمة تمت معالجتها نيابة عنك بواسطة المساعد. ارجع إلى الجدول 9 لمزيد من التفاصيل.
- منطقة المساعد والميزات لهاتف Cisco Unified IP 7960G و7940G لهاتف Cisco Unified IP — يعرض الجزء الأكبر من نافذة الحالة رموز للدلالة على وجود مساعد نشط وحالة تشغيل/إيقاف تشغيل الميزات. ارجع إلى الجدول 10 لمزيد من التفاصيل.

- منطقة المساعد والميزات لهواتف 7941G-GE و7961G و7961G-GE و7970G و7971G-GE لهاتف Cisco Unified IP — يعرض الجزء الأكبر من نافذة الحالة رموز للدلالة على وجود مساعد نشط وحالة تشغيل/إيقاف تشغيل الميزات. ارجع إلى الجدول 11 لمزيد من التفاصيل.

الجدول 9 رسائل مراقبة المساعد في قائمة حالة المدير

المعنى	الرسالة
تم تشغيل مراقبة المساعد ولكن لا يوجد مكالمات متصلة أو واردة تم إعادة توجيهها إلى مساعدك في الوقت الحالي.	"مراقبة المساعد – تشغيل"
مكالمة واردة تم إعادة توجيهها إلى مساعدك وهي حاليًا في حالة رنين على هاتف مساعدك. ويمكنك الآن اعتراض المكالمة.	"مكالمة من" يتبعها معرف المتصل
قام المساعد بالرد على المكالمة الواردة. ويبدأ المؤقت بمجرد قيام المساعد بالرد (أو معالجة) المكالمة.	معرف المتصل ومؤقت
تم إيقاف تشغيل مراقبة المساعد. ولتشغيله، اضغط الزر الوظيفي ضبط المراقبة . ميزة تصفية المكالمات غير متوفرة في الوقت الحالي.	"مراقبة المساعد – إيقاف" "التصفية معطلة"

الجدول 10 رموز المساعد والميزات في قائمة حالة المدير لهاتف Cisco Unified IP 7960G و7940G

الوصف	الميزة
يُمثل رمز المساعد صورة شخص وتجده بالجهة اليمنى لنافذة الحالة. ويُشير هذا الرمز إلى وجود مساعد نشط مستعد لتولي مكالماتك.	مساعد متوفر 
يُمثل رمز المساعد غير المتوفر صورة شخص عليه علامة شطب. ويُشير هذا إلى عدم توفر مساعدين.	مساعد غير متوفر 

الجدول 10 رموز المساعد والميزات في قائمة حالة المدير لهاتفًا 7940G و7960G لهاتف Cisco Unified IP (يتبع)

الميزة	الوصف
تصفية المكالمات ممكنة	تُشير الدائرة الشبكية الممتلئة إلى تشغيل التصفية.
تصفية المكالمات معطلة	تُشير الدائرة المفرغة إلى إيقاف تشغيل التصفية. للتبديل بين تشغيل التصفية وإيقاف تشغيلها، حدد تصفية من قائمة حالة المدير. يمكنك تهيئة تصفية المكالمات من صفحة تهيئة المدير على الويب.
عدم الإزعاج ممكنة	يُشير رمز الجرس المشطوب إلى تشغيل الميزة (تم تعطيل الجرس).
عدم الإزعاج معطل	يُشير رمز الجرس إلى إيقاف تشغيل الميزة (تم تمكين الجرس). لتمكين/تعطيل ميزة عدم الإزعاج وتشغيل الجرس أو إيقاف تشغيله، اضغط الزر الوظيفي DND.
تحويل الكل ممكنة	يُشير السهم الذي ينعكس اتجاهه بواسطة حاجز إلى تشغيل هذه الميزة (يتم إعادة توجيه المكالمات بعيداً عن هاتفك).
تحويل الكل معطل	يُشير السهم المستقيم إلى إيقاف تشغيل هذه الميزة (يتم توجيه المكالمات إلى هاتفك). لتمكين/تعطيل ميزة تحويل الكل، اضغط الزر الوظيفي تحويل الكل. ويكون الهدف الافتراضي الأولي لهذه الميزة هو المساعد الذي قمت بتعيينه. ويمكنك تغيير الهدف من صفحة تهيئة المدير على الويب.

الميزة	الوصف
مساعد متوفر	يُمثل رمز المساعد صورة شخص وتجدّه بالجهة اليمنى لناقذة الحالة. ويُشير هذا الرمز إلى وجود مساعد نشط مستعد لتولي مكالماتك.
مساعد غير متوفر	يُمثل رمز المساعد غير المتوفر صورة شخص عليه علامة شطب. ويُشير هذا إلى عدم توفر مساعدين.
	لتحديد المساعد النشط، اضغط زر خدمات بهاتف Cisco Unified IP، ثم حدد خدمة المساعد.
تصفية المكالمات ممكّنة	تُشير الناقذة التي يمر من بها سهم مستقيم لونه أخضر أو سهم غير مستقيم لونه أحمر إلى تشغيل التصفية.
تصفية المكالمات معطلة	تُشير الناقذة المشطوبة التي يمر بها سهم مستقيم لونه أخضر وسهم غير مستقيم لونه أحمر إلى إيقاف تشغيل التصفية.
	للتبديل بين تشغيل التصفية وإيقاف تشغيلها، حدد تصفية من قائمة حالة المدير. يمكنك تهيئة تصفية المكالمات من صفحة تهيئة المدير على الويب.
عدم الإزعاج ممكّنة	يُشير رمز الجرس المشطوب إلى تشغيل الميزة (تم تعطيل الجرس).
عدم الإزعاج معطل	يُشير رمز الجرس إلى إيقاف تشغيل الميزة (تم تمكين الجرس).
	لتمكن/تعطيل ميزة عدم الإزعاج وتشغيل الجرس أو إيقاف تشغيله، اضغط الزر الوظيفي DND.

الجدول 11 رموز المساعد والميزات في قائمة حالة المدير للهواتف 7941G و7941G-GE و7961G و7961G-GE و7970G و7971G-GE لهاتف Cisco Unified IP (يتبع)

الميزة	الوصف
تحويل الكل ممكنة	يُشير السهم الذي ينعكس اتجاهه بواسطة حاجز إلى تشغيل هذه الميزة (يتم إعادة توجيه المكالمات بعيدًا عن هاتفك).
تحويل الكل معطل	يُشير السهم المشطوب الذي ينعكس اتجاهه بواسطة حاجز إلى إيقاف تشغيل هذه الميزة (يتم توجيه المكالمات إلى هاتفك).
	لتمكين/تعطيل ميزة تحويل الكل، اضغط الزر الوظيفي تحويل الكل. ويكون الهدف الافتراضي الأولي لهذه الميزة هو المساعد الذي قمت بتحديدته. ويمكنك تغيير الهدف من صفحة تهيئة المدير على الويب.

تلميحات

- تكون نافذة الحالة غير مرئية عند استخدام الهاتف لإجراء مكالمات أو استقبالها.
- اضغط الزر الوظيفي ضبط المراقبة للتبديل بين تشغيل مراقبة المساعد وإيقاف تشغيلها.

موضوعات مرتبطة

- بدء الاستخدام — للمديرين، صفحة 54
- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها، صفحة 61
- كيفية استخدام تصفية المكالمات، صفحة 63
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 66
- كيفية كتم صوت جرس الهاتف، صفحة 67

استخدام قائمة حالة المدير الموجودة بالهاتف

للمديرين

لفتح قائمة حالة المدير بهاتفك، اضغط زر خدمات واختر خدمة المساعد، يصف الجدول 12 عناصر قائمة حالة المدير والمهام المرتبطة.

الجدول 12 عناصر قائمة حالة المدير والمهام المرتبطة

عناصر قائمة حالة المدير	ماذا يفعل
1	التبديل بين تشغيل تصفية المكالمات وإيقاف تشغيلها.

عناصر قائمة حالة المدير	ماذا يفعل
2	وضع التصفية
3	المساعد
	التبديل بين التصفية الشاملة أو التصفية الخاصة.
	عرض المساعد النشط والمساعدين الآخرين المتوفرين.

موضوعات مرتبطة

- بدء الاستخدام — للمديرين، صفحة 54
- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها، صفحة 61
- كيفية استخدام تصفية المكالمات، صفحة 63
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحديث إلى المساعد، صفحة 66
- كيفية كتم صوت جرس الهاتف، صفحة 67

تهيئة نغمة تنبيه للمكالمات الواردة

تظهر المكالمات الواردة على شاشة هاتف المدير، ولكنه يكون في وضع الرنين فقط على هاتف المساعد.

الإجراء

لإضافة تنبيه صوتي للمكالمات الواردة على هاتف المدير، اتبع الخطوات التالي:

الخطوة 1	اضغط زر خدمات.
الخطوة 2	حدد نغمة التنبيه وقم بإعدادها.
الخطوة 3	قم بإعداد نغمة التنبيه إلى تشغيل. سيتم تشغيل التنبيه مرة واحدة لكل مكالمة.

لا يتم تشغيل نغمة التنبيه للمكالمات الواردة في حالة:

- عدم تشغيل نغمة التنبيه بهاتفك من خلال هاتف المساعد أو من خلال وحدة تحكم المساعد.
- إيقاف تشغيل ميزة مراقبة المساعد.
- إعداد المكالمات ليتم إعادة توجيهها تلقائيًا إلى مساعدك.

كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها

للمديرين

يمكنك استخدام أزرار Cisco Unified Communications Manager Assistant الوظيفية بهاتفك لاعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها ومعالجة المكالمات النشطة بشكل مختلف.

يغطي هذا القسم الموضوعات التالية:

- كيفية اعتراض مكالمة واردة على هاتف مساعدك، صفحة 61
- كيفية إعادة توجيه مكالمة واردة إلى رقم آخر على الفور، صفحة 61
- كيفية إعادة توجيه كل المكالمات إلى رقم آخر، صفحة 62
- كيفية تحويل مكالمة إلى خدمة الرسائل الصوتية، صفحة 63

كيفية اعتراض مكالمة واردة على هاتف مساعدك

للمديرين

اضغط الزر الوظيفي اعتراض الموجود بهاتف Cisco Unified IP لاعتراض مكالمة واردة على هاتف مساعدك وإعادة توجيه المكالمة إلى هاتفك.

ولاعتراض المكالمة بنجاح، يجب الضغط على الزر الوظيفي اعتراض قبل أن يقوم مساعدك بالرد على المكالمة؛ لا يمكنك اعتراض المكالمات المتصلة بالفعل.



ملاحظة

عند وجود مكالمة واردة إليك على هاتف مساعدك، يمكنك أن ترى النص "مكالمة من" ومعرف المتصل في الجزء الخاص بمراقبة المساعد في نافذة الحالة بهاتفك.

موضوعات مرتبطة

- بدء الاستخدام — للمديرين، صفحة 54
- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها، صفحة 61
- كيفية استخدام تصفية المكالمات، صفحة 63
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحديث إلى المساعد، صفحة 66
- كيفية كتم صوت جرس الهاتف، صفحة 67

كيفية إعادة توجيه مكالمة واردة إلى رقم آخر على الفور

للمديرين

اضغط الزر الوظيفي إعادة توجيه لإعادة توجيه مكالمة واردة أو متصلة أو موضوعة في الانتظار من هاتفك إلى هاتف آخر.

افتراضياً، يتم من خلال ميزة إعادة توجيه إعادة توجيه المكالمات إلى المساعد المحدد. ومع ذلك، يمكنك أن تقوم أنت أو مساعدك باستبدال أي رقم هاتف كهدف التحويل.

تلميحات

- في حالة ما إذا كان المساعد هو هدف التحويل المحدد وتم تشغيل مراقبة المساعد، يمكنك التحقق من أنه قد تم إعادة توجيه المكالمات إلى مساعدك بالنظر إلى نافذة الحالة على شاشة العرض LCD.
- تشترك ميزة إعادة التوجيه وميزة تحويل الكل في نفس هدف التحويل. ويمكنك أن تقوم أنت أو مساعدك بتغيير هذا الهدف من خلال نافذة تهيئة المدير.

موضوعات مرتبطة

- بدء الاستخدام — للمديرين، صفحة 54
- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها، صفحة 61
- كيفية استخدام تصفية المكالمات، صفحة 63
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 66
- كيفية تهيئة هدف التحويل للمدير، صفحة 71

كيفية إعادة توجيه كل المكالمات إلى رقم آخر

للمديرين

اضغط الزر الوظيفي **تحويل الكل** للتبديل بين تشغيل ميزة تحويل الكل أو إيقاف تشغيلها. عند تشغيل هذه الميزة، يتم من خلال تحويل الكل إعادة توجيه المكالمات الواردة إلى هاتف آخر. بعكس ميزة إعادة التوجيه، التي يتم تشغيلها على أساس كل مكالمات على حدة، تُتيح لك ميزة تحويل الكل إعادة توجيه كل المكالمات الواردة في المستقبل حتى يتم إيقاف تشغيلها. افتراضياً، يكون هدف تحويل الكل هو المساعد المحدد. ومع ذلك، يمكنك أن تقوم أنت أو مساعدك باستبدال أي رقم هاتف كهدف التحويل. على سبيل المثال، إذا كنت تنوي التغييب عن المكتب وتريد الاستمرار في استقبال مكالماتك، يمكنك إعداد هدف تحويل الكل إلى رقم هاتفك المحمول.

تلميحات

- يُشير الرمز الموجود في قائمة حالة المدير إلى تشغيل ميزة تحويل الكل أو إيقاف تشغيلها. يُشير الرمز غير المستقيم إلى تشغيل الميزة؛ ويُشير الرمز المستقيم إلى إيقاف تشغيل الميزة.
- يمكن تطبيق تحويل الكل على كل الخطوط التي يمكن أن يقوم مساعدك بإدارتها؛ ولا يمكن إعادة توجيه المكالمات الواردة على خط شخصي ليس لمساعدك صلاحية بالوصول إليه أو خط اتصال داخلي.
- تشترك ميزة تحويل الكل وميزة إعادة التوجيه في نفس هدف التحويل. ويمكنك أن تقوم أنت أو مساعدك بتغيير هذا الهدف من خلال نافذة تهيئة المدير.

- إذا كان ممكناً لديك كل من ميزتي تصفية المكالمات وتحويل الكل، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تطبيق ميزة تصفية المكالمات أولاً على المكالمات الواردة. يتم من خلال تصفية المكالمات توجيه المكالمة إليك أو إلى مساعدك (وفقاً لإعدادات التصفية). وبعد ذلك، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تطبيق ميزة تحويل الكل على تلك المكالمات التي تم توجيهها إليك من خلال التصفية. ويتم من خلال ميزة تحويل الكل إعادة توجيه تلك المكالمات إلى هدف تحويل الكل.
- في حالة تهيئة ميزة إعادة توجيه المكالمات بهاتفك، سيتم إعادة توجيه كل مكالماتك الواردة إلى رقم إعادة توجيه المكالمة الذي قمت بإدخاله. ولن يتم تصفية المكالمات الخاصة بك لمساعدك ولن يتم إعادة توجيهها إلى هدف التحويل الخاص بك.

موضوعات مرتبطة

- بدء الاستخدام — للمديرين، صفحة 54
- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها، صفحة 61
- كيفية استخدام تصفية المكالمات، صفحة 63
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 66
- كيفية تهيئة هدف التحويل للمدير، صفحة 71

كيفية تحويل مكالمة إلى خدمة الرسائل الصوتية

للمديرين

اضغط الزر الوظيفي تحويل لبريد صوتي لإرسال مكالمة من هاتفك إلى خدمة الرسائل الصوتية على الفور. ويمكنك تحويل مكالمة موضوعة في الانتظار إلى خدمة الرسائل الصوتية الخاصة بك.

موضوعات مرتبطة

- بدء الاستخدام — للمديرين، صفحة 54
- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها، صفحة 61
- كيفية استخدام تصفية المكالمات، صفحة 63
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 66
- كيفية كتم صوت جرس الهاتف، صفحة 67

كيفية استخدام تصفية المكالمات

للمديرين

يتم من خلال تصفية المكالمات إعادة توجيه مكالماتك الواردة بصورة انتقائية إلى مساعدك، على أساس معرف المتصل والتهيئات والإعدادات التالية:

- وضع التصفية
- قوائم عوامل التصفية

- حالة تشغيل/إيقاف تشغيل التصفية

يقدم الجدول 13 تفاصيل عن كل إعداد من إعدادات التصفية.



ملاحظة

الإعدادات الافتراضية هي تلك عندما يتم تشغيل التصفية الشاملة للمكالمات وتكون قوائم عوامل التصفية فارغة؛ لذلك يتم إعادة تحويل كل مكالماتك الواردة إلى مساعدك. لتخصيص التصفية، ارجع إلى كيفية إنشاء قوائم عوامل التصفية للمدير، صفحة 72.

لكي يقوم مساعدك بمعالجة مكالماتك، يجب تمكين تصفية المكالمات. إذا كان ممكناً لديك كل من ميزتي تصفية المكالمات وتحويل الكل، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تطبيق ميزة تصفية المكالمات أولاً على المكالمات الواردة. ويتم من خلال تصفية المكالمات توجيه المكالمات إليك أو إلى مساعدك (وفقاً لإعدادات التصفية). وبعد ذلك، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تطبيق ميزة تحويل الكل على تلك المكالمات التي تم توجيهها إليك من خلال التصفية. ويتم من خلال ميزة تحويل الكل إعادة توجيه تلك المكالمات إلى هدف تحويل الكل. على سبيل المثال، يمكنك إعداد تصفية خاصة لاستقبال المكالمات العائلية فقط. ويقوم مساعدك بمعالجة كل المكالمات الأخرى. وإذا كنت تنوي التغيب عن مكتبك، يمكنك عندئذ إعداد هدف تحويل الكل إلى رقم هاتفك المحمول وتمكين ميزة تحويل الكل واستقبال المكالمات العائلية على هاتفك المحمول. وسيستمر مساعدك في استقبال كل المكالمات الأخرى.



ملاحظة

في حالة تهيئة ميزة إعادة توجيه كل المكالمات بهاتفك، سيتم إعادة توجيه كل مكالماتك الواردة إلى رقم إعادة توجيه المكالمات الذي قمت بإدخاله. ولن يتم تصفية المكالمات الخاصة بك لمساعدك ولن يتم إعادة توجيهها إلى هدف التحويل الخاص بك.

الإعداد	الغرض	أين تجده	ملاحظات
وضع التصفية	استخدم إعداد وضع التصفية للتبديل بين قائمة التصفية الشاملة وقوائم عوامل التصفية الخاصة. تصفية شاملة — في هذا الوضع، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant إرسال المكالمات الواردة المطابقة للأرقام الموجودة في قائمة عوامل التصفية الشاملة إليك ؛ ويتم إعادة توجيه المكالمات الأخرى لمساعدك. تصفية خاصة — في هذا الوضع، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant إرسال المكالمات الواردة المطابقة للأرقام الموجودة في قائمة عوامل التصفية الخاصة إلى مساعدك ؛ ويتم إرسال المكالمات الأخرى إليك.	قم بالتبديل بين قوائم عوامل التصفية الشاملة والخاصة من قائمة حالة المدير على شاشة العرض LCD بهاتفك.	تبعًا للافتراض الأولي، تكون التصفية الشاملة هي التصفية النشطة. يستطيع المساعد التحكم في وضع التصفية نيابة عنك من Assistant Console.
قوائم عوامل التصفية	تتكون قوائم عوامل التصفية من رقم هاتف واحد أو أكثر (بشكل جزئي أو كلي). في حالة وجود مكالمة جديدة واردة وتم تشغيل التصفية، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant مقارنة معرف المتصل بالأرقام الموجودة في القائمة النشطة الخاصة بك. تبعًا لمطابقة الأرقام وتبعًا لقائمة عوامل التصفية النشطة (شاملة أو خاصة)، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant توجيه المكالمات لك أو لمساعدك.	قم بتكوين قوائم عوامل التصفية من نافذة تهيئة المدير. اختر علامة التوبيخ تصفية شاملة أو تصفية خاصة.	يستطيع مساعدك إعداد قوائم عوامل التصفية نيابة عنك. تبعًا للافتراض الأولي، تكون قوائم عوامل التصفية فارغة.
حالة تشغيل/ إيقاف تشغيل التصفية	يتم من خلال إعداد تشغيل/إيقاف تشغيل التصفية التبديل بين تشغيل تصفية المكالمات أو إيقاف تشغيلها. عند تشغيل الميزة، يتم اعتراض كل مكالماتك الواردة ويتم إعادة توجيهها تبعًا لإعدادات التصفية.	قم بالتبديل بين تشغيل التصفية وإيقاف تشغيلها من قائمة حالة المدير على شاشة العرض LCD بهاتفك. اضغط زر خدمات واختر خدمة المساعد، ثم حدد تصفية.	يكون الإعداد الافتراضي الأولي للتصفية هو "تشغيل".

تلميح

- يُشير رمز الدائرة الموجود في قائمة حالة المدير إلى تشغيل ميزة تصفية المكالمات أو إيقاف تشغيلها. ويُشير رمز الدائرة الشبكية الممتلئة إلى تشغيل الميزة، بينما يشير رمز الدائرة المفرغة إلى إيقاف تشغيلها.

- بدء الاستخدام — للمديرين، صفحة 54
- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها، صفحة 61
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 66
- كيفية إنشاء قوائم عوامل التصفية للمدير، صفحة 72

كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد

ميزة الاتصال الداخلي هي عبارة عن ميزة اختيارية تُتيح لك التحدث إلى مساعدك عبر خط للاتصال الداخلي. ويقوم مسؤول النظام بتثبيتها.



ملاحظة

في حالة عدم توفر ميزة الاتصال الداخلي بهاتفك، اتصل بمسؤول النظام.

هواتف 7941G و7941G-GE و7961G و7961G-GE و7970G و7971G-GE لهاتف Cisco Unified IP

لإجراء مكالمة اتصال داخلي على هاتف Cisco Unified IP، اضغط زر الطلب السريع نظام اتصال داخلي المقابل لمساعدك. عند بدء مكالمة اتصال داخلي، يتم الرد تلقائيًا من خلال مكبر صوت هاتف مساعدك. وعندئذ يمكنك التحدث باستخدام مكبر صوت الهاتف أو سماعة الرأس أو سماعة الهاتف. وللتحدث إليك، يجب أن يقوم المساعد بالضغط على زر نظام اتصال داخلي الموجود بهاتفه.

ولإنهاء مكالمة الاتصال الداخلي، قم بإنهاء المكالمة (أو اضغط زر المكبر أو سماعة الرأس).

يوجد عدد من النتائج المحتملة عند بدء مكالمة اتصال داخلي في وضع خط الوكيل:

- في حالة تهيئة مساعد افتراضي ويكون متوفرًا، يكون هذا المساعد هو هدف المكالمة.
- في حالة تهيئة مساعد افتراضي ولكنه غير متوفر، يكون المساعد التالي المتوفر هو هدف المكالمة.
- في حالة تهيئة مساعد افتراضي ولكنه غير متوفر ولا يوجد مساعدين نشطين في وقت تسجيل دخولك، يظل المساعد الافتراضي هو هدف مكالمة الاتصال الداخلي.
- في حالة عدم تهيئة مساعد افتراضي، يصبح المساعد النشط الحالي هو هدف مكالمتك.
- في حالة عدم تهيئة مساعد افتراضي ويقوم المساعد النشط الحالي بالعمل دون اتصال أثناء تسجيل دخولك، يحدث أي من التالي:
 - يصبح المساعد المتوفر التالي هو هدف مكالمة الاتصال الداخلي.
 - في حالة عدم توفر مساعدين آخرين، يظل المساعد الذي يعمل دون اتصال هو هدف المكالمة.
- في حالة عدم تهيئة مساعد افتراضي ولا يوجد مساعدين نشطين أثناء تسجيل دخولك، فلن يكون هناك هدف لمكالمة الاتصال الداخلي.

هاتف Cisco Unified IP 7940G و7960G لهاتف

لإجراء مكالمة اتصال داخلي على هاتف Cisco Unified IP، اضغط زر الطلب السريع نظام اتصال داخلي المقابل لمساعدك. في حالة عدم وجود مكالمة أخرى مع مساعدك عند بدء مكالمة الاتصال الداخلي، سيتم تشغيل مكبر صوت هاتفك ومكبر صوت هاتف مساعدك في آن واحد. ويمكنك بعد ذلك التحدث باستخدام مكبر صوت الهاتف أو سماعة الرأس أو سماعة الهاتف. وكذلك هو الحال أيضًا عندما يقوم مساعدك بإجراء مكالمة اتصال داخلي إليك. في حالة انشغال المساعد في مكالمة أخرى عند بدء مكالمة الاتصال الداخلي، سيبقى المساعد رنين مكالمة الاتصال الداخلي على هاتفه ويجب الرد يدويًا. وكذلك هو الحال أيضًا عندما يقوم مساعدك بإجراء مكالمة اتصال داخلي لك في وقت انشغالك بمكالمة أخرى. لإنهاء مكالمة الاتصال الداخلي، قم بإنهاء المكالمة (أو اضغط زر المكبر أو زر سماعة الرأس).

موضوعات مرتبطة

- بدء الاستخدام — للمديرين، صفحة 54
- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحولها، صفحة 61
- كيفية استخدام تصفية المكالمات، صفحة 63
- كيفية كتم صوت جرس الهاتف، صفحة 67

كيفية كتم صوت جرس الهاتف

للمديرين

لكتم صوت جرس هاتفك، اضغط الزر الوظيفي DND للتبديل بين تشغيل ميزة عدم الإزعاج أو إيقاف تشغيلها.



ملاحظة

في حالة عدم توفر ميزة عدم الإزعاج بهاتفك، اتصل بمسؤول النظام.

عند تشغيل هذه الميزة، يتم تعطيل الجرس على هاتف Cisco Unified IP الخاص بك. كما يتم من خلال ميزة عدم الإزعاج تعطيل الجرس لكل خطوط الهاتف.



ملاحظة

لا يتأثر نظام الاتصال الداخلي بميزة عدم الإزعاج.

يُمثل رمز الجرس الذي يظهر في قائمة حالة المدير بشاشة العرض LCD لهاتف Cisco Unified IP ميزة عدم الإزعاج. يشير رمز الجرس المشطوب إلى تشغيل ميزة عدم الإزعاج ويتم تعطيل جرس الهاتف. وسيستمر هاتف المساعد في الرنين. يشير رمز الجرس إلى إيقاف تشغيل الميزة ويتم تمكين الجرس. ويكون الإعداد الافتراضي الأولي هو إيقاف التشغيل.

تلميح

- لا تؤثر هذه الميزة في تصفية المكالمات.

موضوعات مرتبطة

- بدء الاستخدام — للمديرين، صفحة 54
- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها، صفحة 61
- كيفية استخدام تصفية المكالمات، صفحة 63
- كيفية استخدام ميزة الاتصال الداخلي للتحدث إلى المساعد، صفحة 66

كيفية تهيئة ميزات المدير

يمكن لكل من المدير والمساعد تعديل تفضيلات المدير من نافذة تهيئة المدير يمكن للمديرين الوصول إلى هذه النافذة من موقع ويب، أما المساعدون فيمكنهم الوصول إليها من Assistant Console.

قام مسؤول النظام باختيار تهيئة Cisco Unified Communications Manager Assistant الخاص بك للعمل في وضع خط مشترك أو في وضع خط وكيل. في حالة قيام المسؤول بتهيئة Cisco Unified Communications Manager Assistant للعمل في وضع خط الوكيل، سيمكنك تعيين مساعد افتراضي، وتهيئة هدف تحويل، وإنشاء قوائم تصفية. وفي حالة قيام المسؤول بتهيئة Cisco Unified Communications Manager Assistant للعمل في وضع الخط المشترك، ستتمكن من تهيئة هدف تحويل فقط. في وضع الخط المشترك، لن تتمكن من تعيين مساعد افتراضي أو إعداد تصفية لتصفية المكالمات بشكل انتقائي لمساعد.

تتيح الإعدادات الافتراضية الأولية للمديرين إمكانية استخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant بدون تهيئة التفضيلات أولاً.

موضوعات مرتبطة

- شرح وضع الخط المشترك ووضع خط الوكيل، صفحة 1
- كيفية الوصول إلى تهيئة المدير، صفحة 69
- كيفية تعيين مساعد افتراضي إلى مدير، صفحة 71
- كيفية تهيئة هدف التحويل للمدير، صفحة 71
- كيفية إنشاء قوائم عوامل التصفية للمدير، صفحة 72

كيفية الوصول إلى تهيئة المدير

راجع أحد الموضوعين التاليين:

- للمديرين — كيفية الوصول إلى تهيئة المدير، صفحة 69
- للمساعدين — كيفية الوصول إلى تهيئة المدير، صفحة 70

للمديرين — كيفية الوصول إلى تهيئة المدير

يمكن للمديرين الوصول إلى صفحة تهيئة المدير باستخدام موقع ويب. يمكنك الحصول على URL الخاص بالموقع من مسؤول النظام الخاص بك.

- الخطوة 1** باستخدام جهاز كمبيوتر يعمل بنظام التشغيل Microsoft Windows 2000، افتح مستعرض Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE). يجب أن يكون إصدار المستعرض 5.5 أو إصدار أحدث.
- الخطوة 2** افتح URL الذي وفره لك مسؤول النظام. يجب أن يكون URL بالشكل التالي:
http://<ip-address>/ma/desktop/maLogin.jsp
- تظهر نافذة منبثقة تسألك عما إذا كنت ترغب في تثبيت برنامج Cisco Unified Communications Manager Assistant
- الخطوة 3** انقر فوق مربع الاختيار للإشارة إلى موافقتك على النص التالي: ("الثقة دائمًا في المحتوى من Cisco Systems Inc.")، ثم انقر فوق **(نعم)**
تظهر صفحة تسجيل الدخول.
- الخطوة 4** أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور (كما قام مسؤول النظام بتوفيرهما)، ثم انقر فوق **تسجيل الدخول**.
تظهر نافذة تهيئة المدير.
- الخطوة 5** عندما تكون مستعدًا لتسجيل الخروج، أغلق نافذة المستعرض. قم بتكرار الخطوة رقم 3 عند الضرورة.

موضوعات مرتبطة

- كيفية تعيين مساعد افتراضي إلى مدير، صفحة 71
- كيفية تهيئة هدف التحويل للمدير، صفحة 71
- كيفية إنشاء قوائم عوامل التصفية للمدير، صفحة 72

بالنسبة للمساعدين — كيفية الوصول إلى تهيئة المدير

يمكن للمساعدين الوصول إلى نافذة تهيئة المدير من Assistant Console. للوصول إلى نافذة مدير محدد، انقر بزر الماوس الأيمن في أي مكان في الصف الخاص بالمدير في لوحة مديرون الموجودة على Assistant Console. بعد ذلك، اختر تهيئة من القائمة المنبثقة. للوصول إلى النافذة الخاصة بكل المديرين، اختر المدير <تهيئة> من شريط القوائم. عند الضرورة، اختر المدير الذي ترغب في تهيئة الميزات الخاصة به من القائمة المنسدلة المدير.

موضوعات مرتبطة

- كيفية تعيين مساعد افتراضي إلى مدير، صفحة 71
- كيفية تهيئة هدف التحويل للمدير، صفحة 71
- كيفية إنشاء قوائم عوامل التصفية للمدير، صفحة 72

كيفية تعيين مساعد افتراضي إلى مدير

يمكنك تحديد أحد مساعدي المديرين المهيين ليكون المساعد الافتراضي.

إذا أمكن، يقوم Cisco Unified Communications Manager Assistant بتعيين المساعد الافتراضي ليكون المساعد النشط الخاص بالمدير. إذا لم يكن المساعد الافتراضي قد قام بتسجيل الدخول، سيتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تعيين مساعد آخر (في حالة توافر أحدهم) ليقوم بدور المساعد النشط. بمجرد قيام المساعد الافتراضي بتسجيل الدخول، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant التبديل بين المساعدين بحيث يكون المساعد الافتراضي هو المساعد النشط ويتولى معالجة المكالمات.

الإجراء

- الخطوة 1** من نافذة تهيئة المدير، انقر فوق علامة التبويب **المساعد الافتراضي** (عند الضرورة) لعرض نافذة تحديد المساعد الافتراضي.
- الخطوة 2** حدد المساعد الملائم من القائمة المنسدلة المساعد.
- الخطوة 3** قم بحفظ التغييرات التي قمت بإجرائها.

موضوعات مرتبطة

- كيفية الوصول إلى تهيئة المدير، صفحة 69
- كيفية تهيئة هدف التحويل للمدير، صفحة 71
- كيفية إنشاء قوائم عوامل التصفية للمدير، صفحة 72

كيفية تهيئة هدف التحويل للمدير

يمكن للمديرين باستخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع خط الوكيل استخدام ميزتي تحويل الكل وإعادة توجيه لإرسال مكالمات إلى المساعد أو إلى رقم هاتف آخر (والذي يُعرف باسم الهدف). تشترك الميزتان تحويل الكل وإعادة توجيه في نفس هدف التحويل.

يمكن للمديرين باستخدام Cisco Unified Communications Manager Assistant في وضع الخط المشترك إعداد هدف تحويل وإعادة توجيه مكالمات أثناء استقبال المكالمات باستخدام الزر الوظيفي **إعادة توجيه**. يتم عرض شاشة التحويل تلقائيًا عند قيامك بتسجيل الدخول.

وفقًا للإعداد الافتراضي الأولي، يكون هدف التحويل هو المساعد النشط للمدير. يمكن لكل من المديرين والمساعدين استخدام الإجراء الموضح أدناه لتغيير هذا الهدف.

الإجراء

- الخطوة 1** من نافذة تهيئة المدير، انقر فوق علامة التبويب تحويل لعرض نافذة تهيئة التحويل.
- الخطوة 2** (في وضع خط الوكيل فقط) حدد رقم الدليل أو المساعد.

- الخطوة 3** في حالة تحديد رقم الدليل، أدخل رقم هاتف صالح. أدخل الرقم تمامًا مثلما تطلبه من هاتف المكتب الخاص بك.
- الخطوة 4** قم بحفظ التغييرات التي قمت بإجرائها.

موضوعات مرتبطة

- كيفية اعتراض المكالمات وإعادة توجيهها وتحويلها، صفحة 61
- كيفية الوصول إلى تهيئة المدير، صفحة 69
- كيفية تعيين مساعد افتراضي إلى مدير، صفحة 71
- كيفية إنشاء قوائم عوامل التصفية للمدير، صفحة 72

كيفية إنشاء قوائم عوامل التصفية للمدير

تسمح قوائم عوامل التصفية للمديرين أو للمساعدين بتخصيص ميزة تصفية المكالمات الخاصة بالمدير.

افتراضيًا، تكون قوائم عوامل التصفية فارغة. قم بإضافة أرقام إلى قائمة عوامل التصفية لتخصيصها. اختر وضع للتصفية للتبديل بين قائمتي عوامل التصفية الشاملة أو الخاصة:

- الشاملة — يتم إرسال المكالمات المطابقة للأرقام الموجودة في قائمة عوامل التصفية الشاملة إلى المدير؛ ويتم تحويل المكالمات المتبقية إلى المساعد النشط.
- الخاصة — تتم إعادة توجيه المكالمات المطابقة للأرقام الموجودة في قائمة عوامل التصفية الخاصة إلى المساعد، ويتم إرسال المكالمات المتبقية إلى المدير.

يقارن Cisco Unified Communications Manager Assistant معرف المتصل للمكالمة الواردة برقم (أرقام) الهاتف الموجود في قائمة عوامل التصفية النشطة. على سبيل المثال، في حالة إضافة رقم الهاتف 54321 إلى قائمة عوامل التصفية الشاملة الخاصة بأحد المدراء، سيتم توجيه كل مكالمة واردة تتصل بهاتف مكتب المدير من رقم الهاتف 54321 إلى المدير (وليس إلى المساعد) عندما تكون التصفية الشاملة قيد التشغيل.

أو، في حالة إضافة الرقم 54xxx إلى قائمة عوامل التصفية الشاملة الخاصة بأحد المدراء، يتم توجيه كل مكالمة واردة من خط هاتف مكون من خمسة أرقام تبدأ بالرقمين 54 إلى المساعد (وليس إلى المدير) عندما تكون التصفية الخاصة قيد التشغيل.



ملاحظة

يمكن أن يكون وضع تصفية واحد فقط (شاملة أو خاصة) نشطًا في أي وقت محدد. يمكن للمديرين التبديل بين وضعي التصفية من قائمة Cisco Unified Communications Manager Assistant الموجودة على الهواتف الخاصة بهم. ويمكن للمساعدين التبديل بين وضعي التصفية لمدير من Assistant Console.

يمكن أن تتضمن قوائم عوامل التصفية حرفي البديل التاليين:

- x — استخدم حرف البديل x ليحل محل رقم فردي يقع في أي مكان في عامل التصفية. على سبيل المثال، يمثل "x123" رقم هاتف مكون من خمسة أرقام، حيث يكون الرقم الرابع أي رقم من 0 إلى 9. ويمكنك استخدام حرف البديل x بأحرف كبيرة أو أحرف صغيرة (للغات اللاتينية).

- * — استخدم حرف البديل * ليحل محل أرقام متعددة تقع في بداية عامل التصفية أو في نهايته. على سبيل المثال، يمثل "5*" أرقام هواتف مكونة من أي عدد من الأرقام تبدأ بالرقم 5.
- بالإضافة إلى أحرف البديل، يمكن أن تحتوي قوائم عوامل التصفية على وصلات (-) ونقاط (.) ومسافات فارغة.



تلميحات

يمكن أن تكون قوائم عوامل التصفية فارغة. وفقاً للإعداد الافتراضي الأولي، يكون عامل التصفية ممكناً وتكون قائمة عوامل التصفية الشاملة فارغة. وهذا يعني إعادة توجيه كافة المكالمات الواردة الخاصة بالمدير إلى المساعد.

المديرون — قم بتنشيط قوائم عوامل التصفية من الهاتف الخاص بك. للقيام بذلك، افتح قائمة Cisco Unified Communications Manager Assistant على الهاتف الخاص بك. اضغط **1** للتبديل بين تشغيل ميزة التصفية وإيقاف تشغيلها؛ واضغط **2** للتبديل بين وضعي التصفية الشاملة والخاصة.

يمكن للمديرين والمساعدين استخدام الإجراء التالي لإنشاء قوائم عوامل التصفية.

الإجراء

الخطوة 1 من نافذة تهيئة المدير، انقر فوق علامة التبويب **شاملة** أو فوق علامة التبويب خاصة لعرض نافذة لتهيئة الملائمة.

الخطوة 2 أدخل جزء من رقم الهاتف أو أدخل رقم الهاتف بالكامل في الحقل **تصفية**. عند الحاجة إلى مساعدة، انقر فوق الارتباط **مزيد من المعلومات** للاطلاع على أمثلة لعوامل التصفية.

الخطوة 3 يمكنك إضافة عوامل تصفية أو استبدالها أو حذفها:

- لإضافة عامل تصفية جديد، أدخل عامل تصفية في الحقل تصفية وانقر فوق **إضافة**. يظهر عامل التصفية الجديد في قائمة عوامل التصفية.
- لاستبدال عامل تصفية موجود بالفعل بعامل تصفية جديد، حدد عامل التصفية الموجود الذي ترغب في تعديله في قائمة عوامل التصفية. قم بتغيير عامل التصفية حسب الحاجة في الحقل تصفية، ثم انقر فوق **استبدال**. يظهر عامل التصفية المعدل في قائمة عوامل التصفية.
- لحذف عامل تصفية، حدد عامل التصفية في قائمة عوامل التصفية، ثم انقر فوق **حذف**. تتم إزالة عامل التصفية المحذوف من قائمة عوامل التصفية.

الخطوة 4 قم بحفظ التغييرات التي قمت بإجرائها.

تلميحات

- إذا كان ممكناً لديك كل من ميزتي تصفية المكالمات وتحويل الكل، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تطبيق ميزة **تصفية المكالمات** على المكالمات الواردة أولاً. يتم من خلال تصفية المكالمات توجيه المكالمات إليك أو إلى المساعد الخاص بك (وفقاً لإعدادات التصفية). بعد ذلك، يتم من خلال Cisco Unified Communications Manager Assistant تطبيق ميزة تحويل الكل على المكالمات التي قامت عوامل التصفية بتوجيهها إليك. ويتم من خلال ميزة تحويل الكل إعادة توجيه تلك المكالمات إلى هدف تحويل الكل.
- يوضح رمز الدائرة في نافذة الحالة الموجود على Cisco Unified Communications Manager Assistant ما إذا كانت ميزة تصفية المكالمات قيد التشغيل أو مطفأة. ويشير رمز الدائرة الشبكية الممتلئة إلى تشغيل الميزة، بينما يشير رمز الدائرة المفرغة إلى إيقاف تشغيلها.

موضوعات مرتبطة

- كيفية استخدام تصفية المكالمات، صفحة 63
- كيفية الوصول إلى تهيئة المدير، صفحة 69
- كيفية تعيين مساعد اقتراضي إلى مدير، صفحة 71
- كيفية تهيئة هدف التحويل للمدير، صفحة 71

إعدادات	Assistant Console
إدارية 20	أزرار التحكم في المكالمات 11
إنهاء مكالمة 28	اختصارات لوحة المفاتيح لـ 23
إنهاء مكالمة 28	استخدام الاتصال الداخلي من 22
اتصال داخلي	بدء التشغيل 8
استخدام على الهاتف (المديرون) 51، 66	تخصيص التخطيط 20
استخدام من Assistant Console 22	تسجيل الخروج من 9
اختصارات لوحة المفاتيح 23	تسجيل الدخول إلى 8
اعتراض مكالمة 61	تشغيل باستخدام الماوس ولوحة المفاتيح 21
انتظار مكالمة	التعرف على أجزاء 10
إزالة مكالمة من الانتظار 29	قائمة لـ 10
وضع مكالمة في الانتظار 29	معالجة المكالمات من خلال 27
انتظار مكالمة 29	الوصول بدون مساعدة المديرين 9
ب	Cisco Unified Communications Manager Assistant، تعريف لـ vii
بريد صوتي	أ
إرسال مكالمة إلى (المديرون) 51، 63	إجراء مكالمة 27
إرسال مكالمة إلى (المساعدون) 33	أحرف بدل
ت	في قوائم عوامل التصفية 72
تحديد مساعد	إزالة من الانتظار 29
تعرف على 54	أزرار
تحويل الكل	تعريف 11
مع تصفية المكالمات 73	أزرار التحكم في المكالمات 12، 39
تحويل دون مراجعة 30	تعريف الـ 11
إجراء 30	أزرار وظيفية
تحويل مكالمة	مديرون 50، 61
	إعادة توجيه كل المكالمات 62

خط مشترك

- 1 استخدام Manager Assistant في وضع خط مشترك
- 49 استخدام هاتف المدير
- 3 نافذة الحالة بهاتف المدير
- خطوط المدير
- 15 في لوحة المديرين
- 14 في لوحة مكالماتي
- 14 خطوط الوكيل الخاصة بالمدير

د

دليل

- 19 استخدام

ر

- 28 الرد على مكالمة
- رموز موجودة بالهاتف
- 62 تحويل الكل (مديرون)
- 65 تصفية (مديرون)
- عدم الإزعاج (المديرون) 52، 67
- لإعدادات الهاتف (مديرون) 56، 58
- الرنات المميزة 48

ز

- زر إنهاء المكالمة 28
- زر العمل دون اتصال 9
- الزر الوظيفي إعادة توجيه
- مديرون 50، 61
- هدف المدير لـ 71
- الزر الوظيفي اعتراض، مديرون 61
- الزر الوظيفي تحويل الكل
- استخدام 62
- هدف المدير لـ 71
- الزر الوظيفي تحويل لبريد صوتي

مديرون 50، 61

- مساعدون 32
- تحويل مكالمة 29
- تسجيل الخروج، المساعدين 9
- تسجيل الدخول، المساعدين 8
- تصفية
- قوائم 72
- وصف لـ 63
- تصفية المكالمات
- أوضاع 72
- قوائم 72
- مع تحويل الكل 73
- وصف لـ 63
- تصفية خاصة
- تعريف الـ 63
- تصفية شاملة
- تعريف الـ 63
- تعليمات مباشرة، باستخدام ix

ح

- حالة التحكم في المكالمات
- مراقبة 19
- حالة التوصيل
- تغيير 9
- مراقبة 19
- حالة العمل دون اتصال
- مراقبة 19

خ

خط الوكيل

- 2 استخدام Manager Assistant في وضع خط الوكيل
- استخدام هاتف المدير 53
- نافذة الحالة بهاتف المدير 3

مديرون 51، 63

الزر الوظيفي عدم الإزعاج 52، 67

الزر تحويل 29

الزر تحويل فوري

استخدام 32

الزر تحويل فوري

تهيئة 32

الزر تحويل فوري (مساعدون)

استخدام 32

الزر تحويل لبريد صوتي 33

الزر تحويل لبريد صوتي 33

الزر رد 28

الزر متابعة 29

الزر مراجعة التحويل 29

زر وضع المكالمة في الانتظار 29

ش

شريط الحالة

استخدام 19

شريط القائمة

في Assistant Console 10

ط

طلب رقم 27

طلبات سريعة 18

ق

قوائم عوامل التصفية الخاصة

إنشاء 72

قوائم عوامل التصفية الشاملة

إنشاء 72

ك

كتم صوت الهاتف 52، 67

ل

لوحة الدليل 19

لوحة المديرون 15

لوحة المفاتيح، تشغيل Console مع 21

لوحة مكالماتي 14

م

ماوس

تشغيل Assistant Console مع 21

مديرون

تهيئة ميزات 69

الحالة المباشرة لـ 15

حالة الميزة لـ 15

مراقبة 15

مراقبة المساعد

استخدام الزر الوظيفي اعتراض مع 61

مديرون 55

مساعد افتراضي

تعيين 71

مساعدون

اختيار (مديرون) 54

افتراضي 71

تحديد (مديرون) 54

تخصيص جرس الهاتف 48

خطوط هاتف لـ 14

معالجة المكالمات

باستخدام أزرار التحكم في المكالمات 12، 39

من خلال Assistant Console 27

من هاتف المدير 50، 61

من هاتف المساعد 35

مكالمات

كيفية عرضها 14

مكالمات المؤتمر، إجراء 31

ملقم

إعدادات 20

اتصال بـ 19

ميزة الانتقال لأعلى 19

ميزة عدم الإزعاج 52، 67

ن

نافذة الحالة

مديرون 55

نافذة تهيئة المدير

استخدام 69

نغمة التنبيه 60

هـ

هاتف Cisco Unified IP

أضرار وظيفية على (المديرون) 50، 61

أضرار وظيفية على (المساعدون) 35

خط الوكيل (المديرون) 53

خط مشترك (المديرون) 49

مساعدون 35

نافذة الحالة في (المديرون) 55

هدف التحويل، تهيئة

مديرون 71

مساعدون 32

و

وثائق

تنظيم الـ viii

لهاتف Cisco Unified IP ix

وحدة تحكم

طلب من 27

المقر الرئيسي في أوروبا
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
الهاتف: +31 0 800 020 0791
الفاكس: +31 0 20 357 1100

المقر الرئيسي في آسيا والمحيط الهادي
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
الهاتف: +65 6317 7777
الفاكس: +65 6317 7799

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
الهاتف: +1 800 553-NETS (6387)
الفاكس: +1 408 527-0883



يوجد لشركة Cisco أكثر من 200 مكتب منتشرين في جميع أنحاء العالم. تم إدراج العناوين وأرقام الهواتف وأرقام الفاكسات في موقع Cisco على الإنترنت www.cisco.com/go/offices

CCVP, the Cisco Logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered 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. (0704R).

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

OL-13705-01