



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To .copy code samples, always use the online content

Genesys Administrator Extension Help

Genesys Administrator 8.5.0

11/2/2022

Table of Contents

Genesys Administrator Extension	تعليمات 4
6	الميزات الرئيسية
7	تسجيل الدخول وكلمة المرور
8	التفضيلات
12	واجهة المستخدم
14	إضافة ارتباطات لشريط التنقل
18	إدارة المكون الإضافي
CLC)	استخدام وحدة تحكم سطر الأوامر (21
37	مجموعات تغيير مجمعة
44	الوكلاء
50	مدير التكوين
62	الحسابات
63	مجموعات الوصول
66	مجموعات الوكيل
69	المستخدمون (أشخاص)
73	الأدوار
75	المهارات
77	قواعد السعة
87	البيئة
88	قوالب التطبيق
91	التطبيقات
100	حالات الإنذار
105	المضيفين
111	البرامج النصية
116	الحلول
121	المستأجرين
124	المناطق الزمنية
128	التبديل
129	عمليات تسجيل دخول الوكيل
DNs	132
DN	مجموعات 137
IVRs	140
IVR	143 منافذ
146	الأماكن
149	مجموعات المكان

152	التبديلات
156	مكاتب التحويل
158	التوجيه / الخدمات الإلكترونية
159	موارد الصوت (مدير التكوين)
165	سمات العمل التجاري
167	قيم سمة الأعمال
169	جداول الهدف
172	الأيام الإحصائية
177	الجداول الإحصائية
179	المعاملات
181	موجهات الصوت
183	سطح المكتب
184	رموز الإجراء
187	النظام الأساسي للصوت
188	الملفات التعريفية للنظام الأساسي للصوت
190	الصادر
191	قوائم الاتصال
194	الحملات
196	مجموعات الحملة
200	الحقول
204	عوامل التصفية
206	التنسيقات
210	الوصول إلى الجدول
213	المعالجات
216	لوحة معلومات النظام
231	نشر الحل
232	حزم التثبيت
244	IPS التي تم نشرها
245	تعريفات الحل
251	الحلول المنتشرة
253	الامتيازات
Operational Parameter Management	254
256	المعلمات
262	مجموعات المعلمات
266	قوالب مجموعات المعلمات
272	إدارة موارد الصوت

Genesys Administrator Extension

مرحبًا بك في تعليمات Genesys Administrator Extension. هذه الوثيقة تعرفك على الواجهة الرسومية لمساعدة Genesys Administrator Extension وتصف لك المفاهيم والإجراءات المتعلقة باستخدام هذا البرنامج في مركز الاتصال الخاص بك.

حول Genesys Administrator Extension

Genesys Administrator Extension (GAX) يقدم الجيل التالي من واجهة المستخدم لـ Genesys والتي تقلل من التكاليف الكلية للتشغيل والوقت اللازم لنشره، عبر توفير واجهات سهلة الاستخدام تؤدي عمليات معقدة وفي نفس الوقت تمنع خطأ المستخدم. هذا المنتج يركز على تجربة المستخدم لكلاً من عملاء المؤسسة وكذلك العملاء المستضافين بالإضافة إلى مديري النظام ومستخدمي خط العمل.

فيما يلي ارتباطات سريعة للفصول والمواضيع الشائعة:

<h3>الميزات الرئيسية</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none">تسجيل الدخول وكلمة المرورتفضيلات الإعدادالتنقل في واجهة المستخدم	<h3>التكوين والعرض</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none">استخدام نافذة الوكلاءاستخدام مدير التكوينلوحة معلومات النظام
<h3>نشر الحل</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none">حزم التثبيتتعريفات الحلالامتيازات	<h3>إدارة المعلمة الاختيارية</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none">المعلماتمجموعات المعلمةقوالب مجموعة المعلمة



إدارة موارد الصوت

إدارة موارد الصوت

A light gray rectangular box with a thin black border. It contains the text "إدارة موارد الصوت" (Voice Resource Management) in black at the top. Below this text is a horizontal line. Further down, the same text "إدارة موارد الصوت" is displayed in red.



توضح الصفحات في هذا الفصل الميزات الأساسية لـ GAX. لمعرفة المزيد اختر موضوع مما يلي:

تسجيل الدخول وكلمة المرور

هذه الصفحة تبين كيفية تسجيل الدخول في GAX.

تسجيل الدخول وكلمة المرور

التفضيلات

هذه الصفحة توضح كيفية إعداد تفضيلات لمستوى المستخدم وللمستوى النظام.

التفضيلات

واجهة المستخدم

توضح هذه الصفحة كيفية استخدام واجهة المستخدم.

واجهة المستخدم
إضافة روابط لشريط التنقل

الإدارة ومهام أخرى

إدارة المكون الإضافي
وحدة خط الأوامر
مجموعات التغيير المجمعة



سيعرض الأسم الأول لحساب المستخدم الخاص بك في شريط الرأس العلوي لنافذة Genesys Administrator Extension.

يُمكن أن يُطلب منك إعداد كلمة مرور جديدة عند أول تسجيل دخول لك، أو بعد إعادة تعيين كلمة مرورك من قبل مسؤول النظام.

Procedure: إعداد كلمة مرور جديدة

Steps

- 1 إذا تمت التهيئة بأن تغير كلمة مرورك عند أول تسجيل دخول لك أو بعد إعادة تعيين كلمة مرورك من قبل مسؤول النظام، سيُعرض مربع حوار **تغيير كلمة المرور**.
- 2 أدخل كلمة مرور في حقل **كلمة المرور الجديدة**.
- 3 أدخل نفس كلمة المرور في حقل **تأكيد كلمة المرور**.
- 4 انقر فوق **موافق**.



لأسباب أمنية قد يتم إعداد GAX على تأمين التطبيق، إذا لم تستخدم لوحة المفاتيح أو الماوس خلال مدة زمنية معينة. إذا حدث مهلة عدم نشاط، فسيتم منع جميع مدخلات المستخدم إلى أن توفر معلومات تسجيل دخولك لكي يتم إلغاء تأمين التطبيق. تضمن هذه الميزة عدم وصول مستخدم غير مصرح له بالوصول إلى بوابة غير مراقبة تشغيل GAX.

Important

يستخدم GAX استراتيجية استمرار النشاط لمنع انتهاء مهلة جلسة العمل الخاصة بك؛ تضمن هذه الميزة حفاظ GAX على جلسة عملك حتى لو أمنت خاصية مهلة عدم النشاط التطبيق وطلبت تسجيل دخولك.



يُمكنك Genesys Administrator Extension من تخصيص الواجهة لتناسب مع تفضيلاتك الشخصية. تنفذ هذه التفضيلات في كل مرة تسجل أنت أو أي شخص آخر يستخدم صلاحيات تسجيل دخولك، الدخول إلى Genesys Administrator Extension من أي متصفح.

لفتح قائمة التفضيلات انقر على اسم المستخدم في الشريط الرأسي. إذا تم الإعداد، ستعرض القائمة توقيت آخر تسجيل دخول لهذا المستخدم في Genesys Administrator Extension.

Important

لاستخدام ميزة توقيت آخر تسجيل دخول، يجب أن تتأكد من:

- يتم مزامنة الوقت والتاريخ بين جهازي الكمبيوتر المحلي وكمبيوتر إطار عمل الإدارة لكي يكون توقيت آخر تسجيل دخول دقيقًا.
- السطور التالية توجد في ملف تكوين الخادم `confserv.cfg` (الموجود في الدليل بالآلة التي تستضيف خادم التكوين):
- `last-login = true`
- `last-login-synchronization = true`

تحتوي قائمة **التفضيلات** على الخيارات التالية:

• **تسجيل الخروج**—تسجيل الخروج من Genesys Administrator Extension.

• **تفضيلات المستخدم**

• **تفضيلات النظام**

• **تعيين الصفحة الحالية كصفحة الرئيسية**—، تعيين الصفحة المعروضة حاليًا كالصفحة الرئيسية لحساب المستخدم. بمجرد أن يتم التعيين، يتم عرض هذه الصفحة في كل مرة تقوم بتسجيل الدخول فيها.

• **تغيير كلمة المرور**

• **محول**—انقر فوق هذا الخيار لعرض المعلومات حول التثبيت الخاص بك. إذا كان لدى الحساب الخاص بك امتياز **قراءة عناوين الـ IP و SPD القابلة للنشر وغير القابلة للنشر**، يمكنك أيضًا رؤية المعلومات عن خادم التكوين الذي تتصل به.

• **مسؤول Genesys**

Important

الإعدادات في **تفضيلات المستخدم** لديها أسبقية عن الإعدادات في قائمة **تفضيلات النظام**. على سبيل المثال، إذا كانت إعدادات اللغة في **تفضيلات النظام** هي اللغة الإنجليزية (الولايات المتحدة) وإعدادات اللغة في **تفضيلات المستخدم** مختلفة عن ذلك، فإن Genesys Administrator Extension سيستخدم إعدادات اللغة في **تفضيلات المستخدم**.



متقدمة

في النافذة **المتقدمة**، يمكنك تحديد مستوى التسجيل في سجل JavaScript الخاص بـ Genesys Administrator Extension. ستحتاج إلى تعيين ذلك فقط إذا طلبه منك موظف دعم. استخدم القائمة المنسدلة لتعيين مستوى واحد مما يلي:

- **استخدام إعدادات النظام**—استخدم نفس الإعدادات المحددة في قائمة **تفضيلات النظام**.
- **تصحيح**— جميع الأخطاء يتم إنشاء سجلات (الخطأ والتحذير والمعلومات وتصحيح الأخطاء).
- **المعلومات**— يتم إنشاء سجلات معلومات الخطأ والتحذير.
- **تحذير**— يتم إنشاء سجلات الخطأ والتحذيرات فقط.
- **خطأ**— يتم إنشاء سجلات الخطأ فقط.
- **إيقاف**— تسجيل الدخول معطل.

Important

يمكن رؤية هذه السجلات في وحدة تحكم المتصفح، وينبغي عدم الخلط مع سجلات Tomcat.

مدير التكوين

يُمكنك في نافذة **مدير التكوين** أن تقوم بتعيين تفضيلات العرض التالية لمدير التكوين:

- **عرض DBID**— يعرض معرف قاعدة البيانات عند عرض تفاصيل عن كائن تكوين.
- **عرض المكونات الأخيرة**— على الصفحة الرئيسية لمدير التكوين، يعرض قائمة بمكونات التكوين التي تم الوصول إليها مؤخرًا. تعرض القائمة نوع مكون التكوين واسمه (على سبيل المثال 80708 DNS، والمستأجر الذي تنتمي إليه المكونات وتاريخ آخر وصول. مر بمؤشر الماوس على العنصر لعرض معلومات إضافية عنه، مثل التاريخ المحدد والوقت الذي تم الوصول للمكون به ومساره. يمكنك النقر على العنصر لتقوم بالوصول للمكون.
- **العدد الأقصى للعناصر الحديثة التي يمكن عرضها**— يحدد كم عدد العناصر التي ستعرض في قائمة **عرض العناصر الحديثة**.

الإعدادات المحلية

يُمكنك في نافذة **الإعدادات المحلية** تعيين التفضيلات التالية عبر اختيار زر الراديو المناسب:

الوصف	تفضيل (اسم الحقل)
اللغة التي تستخدم في واجهة المستخدم GAX. الافتراضي هو استخدام إعدادات النظام . يمكنك إضافة المزيد من خيارات اللغة من خلال الرابط installing language pack plug-ins . Important مطلوب تحديث المتصفح كي يتم تنفيذ التغييرات.	اللغة
التنسيق الذي سيعرض به التواريخ في Genesys Administrator Extension. الافتراضي هو استخدام	تنسيق التاريخ

الوصف	تفضيل (اسم الحقل)
إعدادات النظام.	
اليوم الذي تعتبره بداية الأسبوع. الافتراضي هو استخدام إعدادات النظام.	بداية الأسبوع
التنسيق الذي ستعرض به الأرقام. الافتراضي هو استخدام إعدادات النظام.	تنسيق الأرقام
المنطقة الزمنية التي يتم عرض الأوقات بها في GAX. الافتراضي هو استخدام إعدادات النظام.	المنطقة الزمنية



تقييد

يُمكنك Genesys Administrator Extension من تقييد عدد التغييرات المترامنة التي ترسل ل خادم التكوين. يمكنك تحسين هذه الإعدادات للمساعدة في ضمان أداء متسق عبر بيئة Genesys.

قم بتغيير حقل **حجم دفعة التحديث الجماعية** لتحديد كم عدد التحديثات الجماعية لمكونات التكوين التي يمكن تنفيذها بصورة مترامنة. الافتراضي هو 300. تشير القيمة 0 إلى أنه لن يكون هناك تقييد لتغييرات مكونات التكوين (جميع العمليات المطلوبة سيتم إرسالها إلى خادم التكوين دون تأخير). يمكنك إدخال 0 أو أي عدد صحيح موجب في هذا الحقل.

Important

الحجم الأقصى **لحجم دفعة التحديث الجماعية** للمستخدمين الذين يدخلون من حساب مسؤول Genesys 300.

قم بتغيير حقل **مهلة دفعة التحديث الجماعية** لتحديد طول المدة (بالثواني) التي يجب أن ينتظرها Genesys Administrator Extension بين تنفيذ عمليات التحديث الجماعية. الافتراضي هو 1. تشير القيمة 0 إلى أنه لن يكون هناك أي تأخير بين عمليات التحديث الجماعية. يمكنك إدخال أي قيمة ما بين 0 و 300 في هذا الحقل.

إدارة الوكيل

في قائمة **إدارة الوكيل**، يمكنك تحديد ما إذا كانت نافذة **الوكلاء** ستعرض باستخدام تخطيط **السحابة** أو التخطيط **الافتراضي**. للمزيد من المعلومات عن الفروقات بين هذين التخطيطين، اطلع على **الوكلاء**.

يمكنك أيضًا تعيين الخيارات التالية لنافذة **إضافة وكلاء**:

• **فرض اسم العضو كعنوان البريد الإلكتروني**— إذا تم اختياره، يتأكد GAX من أن المعلومات التي تم إدخالها في حقل **اسم المستخدم** في شكل عنوان البريد الإلكتروني.

• **إخفاء المعرف الخارجي**— إذا تم اختياره، يتأكد GAX حقل **المعرف الخارجي** عندما يكون في نافذة **إضافة وكيل**.

• **مجموعة الوصول الافتراضية**— (اختياري) **مجموعة الوصول** التي يتم إضافة الوكلاء إليها عند إنشائهم في نافذة **إضافة وكلاء**. افتراضيًا تكون هذه القيمة فارغة ولا يتم إضافة الوكلاء لأي مجموعة وصول.

Important

إذا قمت بإدخال اسم مجموعة وصول غير موجودة، فسيتعذر على GAX تعيين وكلاء لهذه المجموعة. يجب أن تنشأ أولاً مجموعة الوصول.

الإعدادات المحلية

يُمكنك في قائمة الإعدادات المحلية تعيين التفضيلات التالية عبر اختيار زر الراديو المناسب:

الوصف	تفضيل (اسم الحقل)
اللغة التي تستخدم في واجهة المستخدم GAX. الافتراضية اللغة الإنجليزية (الولايات المتحدة) . يمكنك إضافة المزيد من خيارات اللغة من خلال الرابط installing language pack plug-ins .	اللغة
Important مطلوب تحديث المتصفح كي يتم تنفيذ التغييرات.	
التنسيق الذي سيعرض به التواريخ في Genesys Administrator Extension.	تنسيق التاريخ
اليوم الذي تعتبره بداية الأسبوع، سواء كان الأحد أو الإثنين..	بداية الأسبوع
التنسيق الذي ستعرض به الأرقام.	تنسيق الأرقام
المنطقة الزمنية التي يتم عرض الأوقات بها في GAX.	المنطقة الزمنية



يمكنك تغيير كلمة مرورك في نافذة **تغيير كلمة المرور**. يجب أن يكون لديك صلاحية **تعديل كلمة مرور المستخدم** لكي تغير كلمة مرورك.

Genesys 

انقر على هذا الرابط لتشغيل تطبيق مسؤول Genesys. سيتم عرض هذا الرابط إذا كان تم الإعداد لتسجيل دخولك لمسؤول Genesys، عندما تسجل دخولك في Genesys Administrator Extension.



تتكون النافذة الرئيسية Genesys Administrator Extension من جزئين رئيسيين، كما يلي:

- **الرأس**، في أعلى الشاشة ويحتوي على أدوات التحكم الرئيسية في واجهة المستخدم.
- **مساحة العمل**، أسفل الرأس، وهي حيث تجري جميع المهام في Genesys Administrator Extension.

Important

تعرض مساحة العمل فقط المكونات والخيارات التي لدى المستخدم المسجل دخوله امتيازات دور وأدوات مكونات وصول لها.



الرأس هي المنطقة التي توجد في أعلى الشاشة الرئيسية للواجهة وتحتوي على أدوات التحكم الرئيسية لواجهة Genesys Administrator Extension (GAX).

شريط الرأس Genesys Administrator Extension.

في الجانب الأيمن يعرض شريط الرأس اسم المستخدم المسجل دخوله حاليًا ورابط لوثيقة المساعدة هذه. انقر على اسم المستخدم للوصول لقائمة التفضيلات.

في الجانب الأيسر يحتوي شريط الرأس على قائمة الخيارات للتنقل في GAX.

تعرض دائماً العناوين الثابتة التالية:

• لوحة المعلومات

• الوكلاء

• التكوين

• معلمات التوجيه

• العمليات

انقر فوق زر الصفحة الرئيسية من أي صفحة في GAX للعودة إلى الصفحة الرئيسية.

تثبيت المكونات الإضافية سيضيف عناوين قوائم فرعية للعناوين الثابتة. على سبيل المثال، تثبيت مكون ASD الإضافي سيضيف حل النشر إلى العنوان الثابت لـ التكوين. عناوين القوائم الفرعية مرتبة بالترتيب الأبجدي. إذا لم يحدد المكون الإضافي عنوان لقائمة، سيتم إضافته إلى العنوان الثابت لـ التكوين.

يمكن للمستخدمين إضافة ارتباطات لمواقع خارجية أيضًا. للمزيد من المعلومات، ارجع إلى إضافة روابط لشريط التنقل.

Important

يتم تحديد العناوين المتاحة للقوائم الفرعية بواسطة أذونات وصولك وبالمكون الإضافي المثبت على نظامك. على سبيل المثال، عنوان القائمة الفرعية لـ **معلومات التوجيه** لا يعرض إذا لم يكن المكون الإضافي **OPM** مثبت.



مساحة العمل، التي تقع أسفل الرأس، هي حيث تجري جميع المهام في Genesys Administrator Extension. فهي تعرض فقط المكونات والخيارات التي لدى المستخدم المسجل دخوله **امتيازات دور** وأذونات مكونات وصول لها.

يتم تنظيم قائمة بالعناصر الموجودة في مساحة العمل بواسطة المستأجر في بيئات مستأجر متعددة. يمكنك الاختيار بين عرض



جميع المستأجرين أو مستأجر الافتراضي أو تحديد مستأجرين متعددين عبر النقر على **دليل المستأجرين**.

يمكنك فرز القوائم عبر العديد من المعايير بالنقر على رؤوس الأعمدة. يمكنك أيضاً العثور بسرعة على المعلومات باستخدام **حقل التصفية السريعة**.

سجل التدقيق

يمكنك رؤية سجل تدقيق عند بعض الكائنات. حدد المكون مثلاً تعريف حل، لعرض معلومات عن هذا الكائن في لوحة جديدة. انقر في لوحة معلومات الكائن على الزر **ذو صلة** وحدد **السجل**. يتم عرض لوحة **السجل** في الجانب الأيمن. وتحتوي على معلومات عن سجل التغيير لهذا الكائن.

توافر عناصر القائمة

يمكن ربط العديد من نسخ ملحقات إدارة Genesys لنفس بيئة التكوين، لدعم توازن الحمل والإنتاج العالية. كل نسخة من Genesys Administrator Extension يمكن تكوينها لاستخدام مجموعات مختلفة من الوحدات النمطية الوظيفية. قد لا تكون جميع الوحدات النمطية متاحة لكل نسخة من Genesys Administrator Extension مثبتة في بيئة Genesys الخاصة بك.



يمكن إضافة ارتباطات إضافية لشريط التنقل عبر تحرير خيارات التكوين لكائن التطبيق الافتراضي.



- 1 في إدارة التكوين، انقر فوق **تطبيقات**. يتم عرض قائمة **التطبيقات**.
- 2 انقر فوق كائن تطبيق العميل الافتراضي في القائمة لتحرير الكائن.

Important

يتم تحديد اسم تطبيق العميل الافتراضي في خيارات كائن التطبيق، في القسم **عام**. عادة ما يُسمى **افتراضي**، ولكن من الممكن أن يكون له اسم آخر في بيئتك.

- 3 انقر فوق علامة تبويب **خيارات التطبيق**.
- 4 انقر فوق **إضافة**.
- 5 في النافذة المنبثقة، أدخل المعلومات التالية:
 - **القسم**— يجب إدخال ما يلي: `ga_preferences.navigation`
 - **المفتاح**— يجب إدخال ما يلي: الفئات
 - **القيمة**— أدخل عدد عناصر الفئات الإضافية لإضافتها إلى شريط التنقل. على سبيل المثال، لإضافة عنصر فئة واحد، قم بتعيين القيمة إلى 1.

Important

من الممكن إدخال 0، إذا كنت لا تريد إضافة عناصر الفئات الإضافية إلى شريط التنقل.

- انقر فوق **موافق**.
- 6 انقر فوق **إضافة**.
- 7 في النافذة المنبثقة، أدخل المعلومات التالية:
 - **القسم**— يجب إدخال ما يلي: `ga_preferences.navigation`
 - **المفتاح**— يجب إدخال ما يلي: العناصر

• **القيمة**—أدخل عدد الارتباطات الإضافية لإضافة عنصر الفئة الذي قمت بإنشائه في الخطوة 6. على سبيل المثال، لإضافة عنصر ارتباط واحد، قم بتعيين القيمة إلى 1.

• انقر فوق **موافق**.



لكل عنصر فئة، يجب إنشاء خيار إضافي يُعرف الفئة الأصلية، مُعرف لعنصر الفئة الجديد، واسم العرض. نفذ الخطوات التالية لتعريف كل عنصر فئة.

1 انقر فوق **إضافة**.

2 في النافذة المنبثقة، أدخل المعلومات التالية:

• **القسم**—يجب إدخال ما يلي: `ga_preferences.navigation_categories_0`

• **المفتاح**—يجب إدخال ما يلي: الفئة

• **القيمة**—أدخل اسم الفئة لإضافتها إلى شريط التنقل. على سبيل المثال: مخصص يمكنك أيضًا تحديد عناصر الفئة الموجودة. على سبيل المثال، لإضافة عنصر قائمة تحت عنصر فئة **التكوين**، أدخل التكوين.

• انقر فوق **موافق**.

3 انقر فوق **إضافة**.

4 في النافذة المنبثقة، أدخل المعلومات التالية:

• **القسم**—يجب إدخال ما يلي: `ga_preferences.navigation_categories_0`

• **المفتاح**—يجب إدخال ما يلي: الاسم

• **القيمة**—القيمة أدخل معرف للفئة لإضافتها إلى شريط التنقل. على سبيل المثال: مخصص

• انقر فوق **موافق**.

5 انقر فوق **إضافة**.

6 في النافذة المنبثقة، أدخل المعلومات التالية:

• **القسم**—يجب إدخال ما يلي: `ga_preferences.navigation_categories_0`

• **المفتاح**—يجب إدخال ما يلي: العنوان

• **القيمة**— أدخل اسم الفئة لإضافتها إلى شريط التنقل. على سبيل المثال: روابط مخصصة

• انقر فوق **موافق**.

Important

كرر الإجراء الموجود بالأعلى من أجل عناصر فئة إضافية. يجب زيادة اسم **القسم** لكل عنصر فئة. على سبيل المثال، إذا كنت تريد تعريف ثلاثة عناصر فئة، أسماء **القسم** هي:

`ga_preferences.navigation_categories_0`

```
ga_preferences.navigation_categories_1
ga_preferences.navigation_categories_2
```



لكل عنصر ارتباط، يجب إنشاء خيار إضافي يُعرف الفئة الأصلية، وكذلك الامتياز والعنوان وURL. نفذ الخطوات التالية لتعريف كل عنصر فئة.

1 انقر فوق **إضافة**.

2 في النافذة المنبثقة، أدخل المعلومات التالية:

• **القسم**—يجب إدخال ما يلي: `ga_preferences.navigation_items_0`

• **المفتاح**—يجب إدخال ما يلي: الفئة

• **القيمة**—أدخل اسم الفئة التي سيتم إضافة هذا الرابط إليها. على سبيل المثال: مخصص. يمكنك أيضًا تحديد عناصر الفئة الموجودة. على سبيل المثال، لإضافة عنصر ارتباط تحت عنصر فئة **التكوين**، أدخل التكوين.

• انقر فوق **موافق**.

3 انقر فوق **إضافة**.

4 في النافذة المنبثقة، أدخل المعلومات التالية:

• **القسم**—يجب إدخال ما يلي: `ga_preferences.navigation_items_0`

• **المفتاح**—يجب إدخال ما يلي: الامتياز

• **القيمة**—أدخل اسم الامتياز الذي يحدد ما إذا كان يتم إظهار العنصر إلى المستخدم. على سبيل المثال: `CUSTOM_LINK`

Important

ارجع إلى **الامتيازات المعينة** للتعرف على المزيد عن تعيين الامتيازات.

• انقر فوق **موافق**.

5 انقر فوق **إضافة**.

6 في النافذة المنبثقة، أدخل المعلومات التالية:

• **القسم**—يجب إدخال ما يلي: `ga_preferences.navigation_items_0`

• **المفتاح**—يجب إدخال ما يلي: العنوان

• **القيمة**—أدخل اسم عنصر الارتباط لإضافته إلى شريط التنقل. على سبيل المثال: `Genesys`

• انقر فوق موافق.

7 انقر فوق إضافة.

8 في النافذة المنبثقة، أدخل المعلومات التالية:

• **القسم**— يجب إدخال ما يلي: `ga_preferences.navigation_items_0`

• **المفتاح**— يجب إدخال ما يلي: `url`

• **القيمة**— أدخل URL الذي يشير إليه عنصر الارتباط. على سبيل المثال: `http://www.genesys.com`

• انقر فوق موافق.

Important

كرر الإجراء الموجود بالأعلى من أجل عناصر ارتباط إضافية. يجب زيادة اسم **القسم** لكل عنصر فئة. على سبيل المثال، إذا كنت تريد تعريف ثلاثة عناصر ارتباط، أسماء **القسم** هي:

`ga_preferences.navigation_items_0`

`ga_preferences.navigation_items_1`

`ga_preferences.navigation_items_2`



تُمكنك هذه اللوحة من عرض معلومات عن المكونات الإضافية التي تم تثبيتها في بيئتك. كما يمكنك أيضًا من تعديل إعدادات تلك المكونات الإضافية.

Important

يمكن إدارة المكونات الإضافية في العقدة المحلية عندما فقط يكون كائن تطبيق GAX من النوع:

• **خادم Genesys العام** (عند استخدام إطار عمل للإدارة يصدر 8.1.0 أو أقل).

• **خادم مسؤول عام** (عند استخدام إطار عمل للإدارة يصدر 8.1.1 أو أعلى).

تسرد لوحة **تطبيقات المسؤول** التطبيقات التي تم تثبيتها في بيئتك والمضيف الذي يتم تخزين التطبيقات عليه.

تثبيت المكونات الإضافية من خلال استخدام نفس عملية تثبيت حزم التثبيت. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى **تحميل حزم التثبيت**.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له في حقل التصفية السريعة.**

• انقر فوق **تصفية المستأجر** لفتح لوحة **تصفية المستأجر**. في هذه اللوحة، حدد خانة الاختيار الموجودة بجانب كل مستأجر تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** الموجود في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجر.

انقر فوق تطبيق لعرض التفاصيل في لوحة جديدة تُفتَح إلى اليمين. تُدرج القائمة الجديدة اسم المكون الإضافي ومضيفه. انقر فوق **ذو صلة** وقم بتحديد **المكونات الإضافية** لعرض تفاصيل إضافية:

• **الاسم**—اسم المكون الإضافي

• **الإضافي**—رقم إصدار المكون الإضافي

• **اللغة**—اللغة المستخدمة بواسطة واجهة مستخدم المكون الإضافي

• **الموفر**—اسم الشركة أو المستخدم الذي قام بتوفير المكون الإضافي

• **الحالة**—توضيح ما إذا كان قد تم **تمكين** أو **تعطيل** المكون الإضافي

انقر فوق اسم المكون الإضافي لعرض التفاصيل الإضافية حول المكون الإضافي في اللوحة التي تقوم بالفتح تجاه اليمين. من هذه اللوحة، يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية:

• **تمكين أو تعطيل المكون الإضافي**

• **تعديل إعدادات المكون الإضافي**

Procedure: تمكين أو تعطيل مكون إضافي

Steps

1. تحديد تطبيق في قائمة **تطبيقات المسؤول**.
2. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين. انقر فوق **ذو صلة** وقم بتحديد **المكونات الإضافية** لعرض أي مكونات إضافية ترتبط بالتطبيق.
3. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين. قم بتحديد المكون الإضافي في قائمة **معلومات المكون الإضافي**.
4. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين. نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **تمكين** لتمكين المكون الإضافي.
 - انقر فوق **تعطيل** لتعطيل المكون الإضافي.

Procedure: تعديل إعدادات مكون إضافي

Steps

1. حدد تطبيق في قائمة **تطبيقات المسؤول**.
2. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين. انقر فوق **ذو صلة** وقم بتحديد **المكونات الإضافية** لعرض أي مكونات إضافية ترتبط بالتطبيق.
3. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين. قم بتحديد المكون الإضافي في قائمة **معلومات المكون الإضافي**.
4. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين. انقر فوق **ذو صلة** وقم بتحديد **خيارات المكون الإضافي**.
5. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين. تعرض اللوحة الخيارات التي تقترن بالمكون الإضافي. انقر فوق خيار لعرض مزيد من المعلومات عن الخيار في لوحة منفصلة تُفتح في اليمين.
6. عند انتهائك من تعديل الخيار (الخيارات)، نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **حفظ** لحفظ التغييرات الخاصة بك.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات الخاصة بك.

Important

يمكنك فقط تعديل الخيارات الموجودة لكل مكون إضافي من لوحات **إدارة المكون الإضافي**. لا يمكنك إنشاء خيارات جديدة للمكونات الإضافية.



تُمكن وحدة تحكم سطر الأوامر (CLC) المسؤولين من استخدام سطر الأوامر لتنفيذ وظائف GAX المعينة الخاصة بتعريفات الحل (SPDs) وحزم التثبيت (IPs). على سبيل المثال، قد تستخدم CLC لنشر SPDs تلقائيًا على المضيفون البعيدون.

يجب أن تكون قادرًا على الوصول إلى واجهة سطر أوامر نظام التشغيل لاستخدام CLC. إذا لم تكن على جهاز GAX المضيف، فيجب أن تكون أداة (gaxclc.jar) (CLC) متاحة لديك على الجهاز المحلي.

للوصول إلى ملف تعليمات CLC المضمّن، نفذ أحد الأوامر التالية:

```
java -jar gaxclc.jar help
```

```
java -jar gaxclc.jar ?
```

Important

بمجرد تنفيذك الأوامر مع CLC، يتم إنشاء ملف السجل في نفس المكان الذي تم تنفيذ الأداة به.



تدعم CLC الأوامر التي تستخدم البنية التالية:

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> <function> <operation> <args>
```

في المثال أعلاه:

- u:user هو اسم المستخدم لتسجيل الدخول في خادم التكوين.
- p:password هو كلمة المرور لتسجيل الدخول في خادم التكوين. يفترض CLC أنه لا توجد كلمة مرور إذا لم تحدد هذه العلامة قيمة.
- s لاستخدام اتصال *https* آمن بخادم GAX. إذا كانت العلامة غير محددة، فإن CLC تستخدم *http*.
- h:<host>:<port> تُحدد المضيف ومنفذ الخادم GAX. إذا كانت العلامة غير محددة، فإن CLC تستخدم القيمة التالية. *h:localhost:8080*
- <function> من الممكن أن تكون *ip* أو *spd*.
- <operation> تُحدد العملية ليتم تنفيذها. تُحدد القيم الصالحة لهذه العملية للوظيفة التي قمت بتحديدتها في الخطوة السابقة (*ip* أو *spd*).
- <args> تُحدد وسيطات العملية. تُحدد القيم الصالحة لهذه العملية للوظيفة <function> و<operation> المعلمات التي قمت بتحديدتها في الخطوات السابقة.

ما يلي هو مثال لأمر CLC:

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:localhost:8080 spd execute 10054 1 "C:/GAX/
input.txt"
```

SPDs

تدعم CLC العمليات التالية لـ SPDs:

- إضافة
- استعلام
- الاستعلام حسب المعرف
- تنفيذ
- حذف
- تشفير (راجع علامة تبويب تنفيذ)



نظرة عامة

تُضيف هذه العملية SPD إلى قاعدة بيانات GAX. إذا كانت SPD موجودة بالفعل، كما هي محددة من خلال الاسم والإصدار في SPD XML، فإن هذه العملية تستبدل SPD الموجودة.

في حال نجاحها، تقوم العملية بإرجاع معرف SPD المضافة.

التنسيق

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd المسار الملف
```

• "مسار الملف"—المسار لملف XML.

مثال

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd add "c:\GAX\newSpd.xml"
```





نظرة عامة

تستعلم هذه العملية عن جميع SPDs وتعرض جدول يُدرج التالي لكل SPD:

رقم المعرف

الاسم

الإصدار

المستأجر DBID

ما يلي مثال لذلك:

```
10054 gvp 8.1.5 1
10060 genesysOne 8.1.5 1
10060 eServices 8.1.5 1
```

التنسيق

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query
```

Example

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:132.45.43.45:443 spd query
```



نظرة عامة

تستعلم هذه العملية عن SPD من خلال المعرف الخاص بها. إذا لم تكن SPD موجودة، سوف تفشل العملية.

في حال نجاحها، تعرض العملية جدول يُدرج التفاصيل التالية عن SPD:

معرف ملف التعريف

الاسم

على سبيل المثال:

تثبيت 1

تنسيق

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query SPDID
```

•SPDID—معرف SPD الذي يتم الاستعلام عنه.

مثال

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:132.45.43.45:8080 spd query 4374
```



نظرة عامة

تقوم هذه العملية بتنفيذ SPD.

التنسيق

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd execute SPDID profileName|
-profileID:profileID|-profileName:profileName -encrypted "input file"
```

•SPDID—معرف SPD كي يتم تنفيذه.

•profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName—ملف التعريف SPD كي يتم تنفيذه.

Important

إذا لم يتم تحديد علامة، من ثم يفترض تنفيذ profileName مثلها مثل ملف تعريف

.SPD

•-encrypted—إذا تم تحديدها، فتوضح ما إذا كان قد تم تشفير ملف الإدخال.

[+] عرض الاستخدام

توفر CLC دعم التشفير لملفات الإدخال التي تحتوي على بيانات حساسة مثل كلمات المرور.

تنسيق:

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd encrypt "مسار ملف الإدخال" "مسار ملف الإخراج المشفر"
```

يتم تخزين ملف الإدخال المشفر في الموقع المحدد بواسطة "مسار ملف إخراج مشفر". إذا كان الملف موجود بالفعل في هذا المكان، فسوف يتم استبداله.

مثال:

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd -encrypted "c:\GAX\input.txt" "c:\GAX\
encrypted.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd -encrypted "input.txt" "encrypted.txt"
```

• ملف الإدخال—"يحدد ملف الإدخال الذي يحتوي على معلمات SPD. إذا تم تعيين -encrypted، سيتم تشفير ملف الإدخال.

يجب أن يكون ملف الإدخال في صيغة JSONObject ويحتوي على معلمات SPD لملف التعريف المحدد. يجب أن يتم ترميز الملف في التنسيق UTF-8.

[+] عرض الاستخدام

The input file must be in JSONObject format and include SPD parameters for a specific profile. The file .must be encoded in UTF-8 format

string

:The input structure for a *string* type is described below

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : "string"
  }
}
```

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NAME_PARAM1" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
  <dialog step="Step2">
    <input name="NAME_PARAM2" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('string test' );
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "NAME_PARAM1" : "Kate"
  },
  "Step2" : {
    "NAME_PARAM2" : "John"
  }
}
```

Boolean

:The input structure for a *boolean* type is described below

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : true/false
  }
}
```

Example**SPD Profile**

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="STATUS" title="status" type="boolean" required="true">
      <description>status field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('boolean test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
```

```

    "STATUS" : true
  }
}

```

Integer

:The input structure for an *integer* type is described below

```

{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : <integer>
  }
}

```

Example

SPD Profile

```

<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NUMBER" title="number" type="integer" required="true">
      <description>number field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('number test');
    </script>
  </execution>
</profile>

```

Input File for Install Profile

```

{
  "Step1" : {
    "NUMBER" : 132
  }
}

```

Password

:The input structure for a *password* type is described below

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : "password"
  }
}
```

Important

Input files that include sensitive data such as passwords should be .encrypted using the SPD encrypt operation

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="PASSWORD" title="password" type="password" required="true">
      <description>password field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('password test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "PASSWORD" : "xyz9846gdkjg"
  }
}
```

SelectOne

:The input structure for a *selectOne* type with an **<objectselect>** tag is described bellow

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "filter value",
          "name" : "filter name"
        }
        ]
      }
    }
  }
}
```

Important

CLC intersects (AND) filters defined in the SPD file and input file for a *selectOne* input. The filter criteria should be different in an SPD input file and filter names should differ in the same filter definition

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="APP_OBJ_SELECT_ONE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectOne" default="">
      <description>select application</description>
      <objectselect>
        <filter value="CfgApplication" name="type"/>
      </objectselect>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test select one' );
    </script>
  </execution>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "APP_OBJ_SELECT_ONE" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "SIP_lrm26",
          "name" : "name"
        }
      ]
    }
  }
}
```

SelectMultiple

The input structure for a *selectMultiple* type with **<objectselect>** tag is described below

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "filter value",
          "name" : "filter name"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Filters defined in an SPD input file are joined in union (OR) and then intersect (AND) with filters defined in an SPD file for a *selectMultiple* input

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectMultiple" default="">
      <description>select application</description>
      <objectselect>
        <filter value="CfgApplication" name="type"/>
      </objectselect>
    </input>
```

```

</dialog>
<execution>
  <script>
    log('test select multiple' );
  </script>
</execution>

```

Input File for Install Profile

```

{
  "Step1" : {
    "APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "SIP_lrm26",
          "name" : "name"
        }, {
          "value" : "SIP_lrm27",
          "name" : "name"
        }
        ]
      }
    }
  }
}

```

.The operation returns two applications named **SIP_lrm26** and **SIP_lrm27**

Selection Tag

The input structure for a *selectOne/selectMultiple/boolean* type with **<selection>** tag is described below

```

{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "selection" : {
        "option" : [{
          "value" : "option value assigned to the input",
          "name" : "option name is displayed in UI"
        }
        ]
      }
    }
  }
}
parameter",

```

CLC selects options defined in the SPD input file. Multiple options can be specified only for the `.selectMultiple` input type

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Application Parameters">
    <input name="DATA_MODEL" title="Binary Version (32-bit or 64-bit)" default="64"
type="selectOne" required="true">
      <description>This parameter defines the 32-bit or the 64-bit version of the
binary to be deployed. </description>
      <selection>
        <option name="32" value="32"/>
        <option name="64" value="64"/>
      </selection>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test selection support' );
    </script>
  </execution>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Application Parameters" : {
    "DATA_MODEL" : {
      "selection" : {
        "option" : [{
          "value" : "64",
          "name" : "64"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Important

If the input file does not specify a value for a SPD parameter, the value defined in the **.default** attribute of the input element will be used

If an SPD input element has the **required** attribute set to true, but there is no corresponding input value that is supplied in either the SPD (as a default) or in the input .file, then the SPD execution fails

If an SPD input element has the **readonly** attribute value set to true, then the value in the **default** attribute value is used for the execution, if defined. If the **readonly** attribute value is set to true, **required** is set to false, and the **default** attribute is not defined, then the following logic is used for input value determination

.For the *boolean* input type, the input value is set to false¹

." " For the *string* and *password* input types, the input value is set to²

.For the *integer* input type, the input is not propagated³

If a dialog **cond** attribute value evaluates to false, the dialog is skipped by the CLC tool.
:Example

```
<dialog step="Role input" cond="false">
  <input name="ROLE" title="Role" hidden="false" type="selectOne"
    required="true">
    <description>Please indicate the role</description>
    <objectselect>
      <filter value="CfgRole" name="type"/>
    </objectselect>
  </input>
</dialog>
```

مثال

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileID:1 "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileName:"Install profile" "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054 1
-encrypted "C:/GAX/encryptedinput.txt"
```





نظرة عامة

تقوم هذه العملية بمسح SPD. إذا لم تكن SPD موجودة، سوف تفشل العملية.

التنسيق

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd delete SPDID
```

•SPDID—معرف SPD الذي سيتم حذفه.

مثال

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd delete 5436
```

IPs

تدعم CLC العمليات التالية لوظيفة ip:

- إضافة
- استعلام
- استعلام حسب المعرف
- محذف



نظرة عامة

تُضيف هذه العملية IP (تم حزمه كملف zip) إلى قاعدة بيانات GAX. إذا كان IP موجود بالفعل، فسوف يتم استبداله. في حال نجاحها، تقوم العملية بعرض معرف الـ IP.

Important

يجب أن يحتوي ملف zip على IP ومجلد قوالب لـ IP.

التنسيق

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip add "path to IP zip file"
```

مثال

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip add "C:\GAX\TESTS\zippedIpUpload\PRODUCTION\IP_TsSrvSIP64_18100079b1_ENU_windows.zip"
```

```
◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆
```

```
◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆
```

نظرة عامة

تستعلم هذه العملية عن جميع IPS وتعرض جدول يُدرج التالي لكل IP:

◆ رقم المعرف

◆ الاسم

◆ الإصدار

◆ OS

◆ الإعدادات المحلية

◆ الحالة

التنسيق

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip query
```

Example

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:132.45.43.45:443 ip query
```

```
◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆
```



نظرة عامة

تستعلم هذه العملية عن IP من خلال المعرف الخاص به وتعرض جدول يُدرج التفاصيل التالية:

رقم المعرف

الاسم

الإصدار

OS

الإعدادات المحلية

الحالة

التنسيق

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip query IPID
```

IPID—معرف IP للاستعلام.

مثال

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:132.45.43.45:8080 ip query 543
```



نظرة عامة

تقوم هذه العملية بمسح SPD.

التنسيق

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip delete IPID
```

IPID—معرف IP للحذف.

مثال

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip delete 547
```



يسمح لك Genesys Administrator Extension بإجراء تغييرات مجمعة للمستخدمين. فعلى سبيل المثال، يمكنك إنشاء مجموعة تغيير مجمعة أو إضافة مستخدمين متعددين لنظامك أو إزالتهم منه بإجراء واحد، أو إضافة مهارات متعددة أو إزالتها، أو تنفيذ الفعلين.



تدرج لوحة **مجموعات التغييرات المجمعة** جميع التغييرات المجمعة في بيئتك والتي لم يتم تنفيذها أو فشل تنفيذها. لرؤية قائمة بمجموعات التغييرات المجمعة الناجحة، انظر لوحة **التغييرات المجمعة المكتملة**. تحترم إدارة كائن التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول إلى تلك الكائنات فقط والتي قد قمت بمنحها إذن الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له في حقل التصفية السريعة.**

• **انقر فوق زر تصفية المستأجر** لفتح لوحة **تصفية المستأجر**. في هذه اللوحة انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كل مستأجر تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** الموجود في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجر.

يمكنك فرز العناصر الموجودة في القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز.

التفاصيل

تعرض قائمة **مجموعات التغييرات المجمعة** المعلومات الآتية:

• **اسم مجموعة التغييرات**—اسم مجموعة التغييرات المجمعة.

• **المنشئ**—اسم المستخدم الذي أنشأ مجموعة التغييرات المجمعة.

• **تاريخ الإنشاء**—تاريخ إنشاء مجموعة التغييرات المجمعة.

• **تاريخ آخر تعديل**—التاريخ الذي تم فيه آخر تعديل لمجموعة التغييرات المجمعة.

• **تغيير حالة المجموعة**—يمكن أن تكون حالة من الحالات التالية:

• **فارغ**—لم يتم إدخال بيانات حتى الآن في مجموعة التغييرات المجمعة.

• **غير مكتمل**—تم إدخال بيانات جزئية فقط في مجموعة التغييرات المجمعة.

• **جاهز للتنفيذ**—مجموعة التغييرات المجمعة جاهزة للتنفيذ.

• **تنفيذ**—يمكن أن تكون حالة من الحالات التالية:

• **لم ينفذ**—لم يتم تنفيذ مجموعة التغيير المجمعة حتى الآن

• **اكتمل**—تم تنفيذ مجموعة التغيير المجمعة.

• **فشل**—فشل تنفيذ مجموعة التغييرات المجمعة.

• **التقدم**—يُظهر هذا الحقل أثناء التنفيذ شريط تقدم لمجموعة التغييرات المجمعة.

• **نُفذ بواسطة المستأجر**—يبين من المستأجر الذي نفذ مجموعة التغييرات المجمعة في آخر مرة.

تُنفذ بواسطة المستخدم—يبين من المستخدم الذي نفذ مجموعة التغييرات المجمعة في آخر مرة. **تاريخ التنفيذ السابق**—يبين تاريخ آخر تنفيذ لمجموعة التغييرات المجمعة ووقت حدوثه. انقر فوق مجموعة تغييرات مجمعة في القائمة لعرض المزيد من المعلومات عن العنصر. ستعرض الحقول التالية:

- **اسم مجموعة التغييرات**—اسم مجموعة التغييرات المجمعة
- **المحذوفات**—الكائنات التي سيتم حذفها بواسطة مجموعة التغييرات المجمعة
- **الإضافات**—الكائنات التي سيتم إضافتها بواسطة مجموعة التغييرات المجمعة
- **التحديثات**—الكائنات التي سيتم تحديثها بواسطة مجموعة التغييرات المجمعة

Important

يتم إنشاء ملف تعريف الحل عند تنفيذ مجموعة التغييرات المجمعة. اطلع على لوحة التغييرات المجمعة المكملة لتوجيهات كيفية تنزيل ملف تعريف الحل.



يمكنك تنفيذ الإجراءات الآتية من خلال لوحات مجموعة التغييرات المجمعة:

إنشاء مجموعات التغييرات المجمعة

[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

Procedure: إنشاء مجموعات التغييرات المجمعة

Steps

- 1 في لوحة مجموعات التغييرات المجمعة انقر فوق +.
- 2 أدخل معلومات في الحقول التالية:
 - **اسم مجموعة التغييرات**—اسم مجموعة التغييرات المجمعة.

Important

يجب أن يكون حقل اسم مجموعة التغيير فريدًا في البيئة.

• **المحذوفات**—أدخل أي كائن تكوين سيتم حذفه في مجموعة التغييرات المجمع. وإذا كان هناك محذوفات، فنفذ الإجراءات التالية. خلاف ذلك انتقل للخطوة التالية.

a. انقر فوق **إضافة**. ستظهر لوحة **العنصر المحذوف الجديد** في الجانب الأيمن.

b. انقر فوق **استعراض**. ستظهر قائمة بكائنات التكوين في الجانب الأيمن.

c. يتم تحديد الكائنات التي تظهر في القائمة بواسطة الفئة المحددة حاليًا. انقر فوق القائمة المنسدلة أعلى اللوحة لتغيير نوع الفئة.

d. يمكنك استخدام حقل **التصفية السريعة** أو **تصفية المستأجر** للعثور على كائنات معينة. انقر فوق خانة الاختيار بجوار كائن لإضافة الكائن لقائمة المحذوفات.

e. سيظهر اسم الكائن في لوحة **العنصر المحذوف الجديد**. انقر فوق **موافق** لإضافته لقائمة المحذوفات.

f. كرر الخطوات بهذه القائمة لإضافة المزيد من الكائنات لقائمة المحذوفات.

• **الإضافات**—أدخل أي كائن تكوين سيتم إضافته بواسطة مجموعة التغييرات المجمع. وإذا كان هناك إضافات، فنفذ الإجراءات التالية. وخلاف ذلك انتقل للخطوة التالية.

a. انقر فوق **إضافة**. ستظهر لوحة جديدة إلى اليمين.

b. انقر فوق **استعراض**. ستظهر قائمة بكائنات التكوين في الجانب الأيمن.

c. حدد نوع كائن في قائمة **النوع** المنسدلة.

d. انقر فوق **استعراض** لتحديد كائن ليستخدم كقالب. ستفتح لوحة إلى اليمين. انقر فوق خانة الاختيار بجوار الكائن لتحديده.

Important

عندما يستخدم كائن كقالب، فإن جميع سمات كائن القالب يتم استخدامها للكائنات المضافة وتشمل الاتصالات والأذونات.

e. انقر فوق **التالي**.

f. في حقل **عدد ما سيتم إنشائه** اكتب عدد الكائنات التي سيتم إنشائها مع القالب. ويجب أن تكون القيمة عدد صحيح ما بين 1 و100.

g. في حقل **ملف CSV** نفذ الإجراءات التالية:

• انقر فوق **اختيار ملف** لتحديد ملف CSV والذي سيتم الحصول على البيانات الجديدة منه.

• وفي النافذة التي ستفتح انتقل إلى الموقع المخزن به ملف CSV. حدد ملف CSV لاستخدامه.

Important

التالي هو نموذج لتنسيق ملف CSV مقبول من أجل إنشاء كائنات مستخدم (شخص). حقل **معرف الموظف** و**اسم المستخدم** فقط هما الإلزاميين. وجميع الحقول الأخرى اختيارية ويمكن حذفها، وفي تلك الحالة سيوفر GAX قيم افتراضية منسوخة من كائن القالب.

معرف الموظف، معرف المجلد، معرف قاعدة بيانات المستأجر، الحالة، اسم العائلة، الاسم الأول، كلمة المرور، اسم المستخدم، مستويات المهارة

المستخدم المجموع 1,105,1 CFG ممكن, Tamblyn, Ericm, كلمة المرور, {skilldbid:102, level:6}, bulkuser1

المستخدم المجموع 2,106,2 CFG ممكن, Tamblyn, Ericm, كلمة المرور, {skilldbid:102, level:10}, {skilldbid:107, level:7}, bulkuser1

انقر فوق فتح.

انقر فوق إنهاء.

التحديثات—أدخل أي تحديث سينم إجرائه على كائنات التكوين بواسطة مجموعة التغييرات المجمعة. وإذا كان هناك تحديثات، فنفذ الإجراءات التالية. وخلاف ذلك انتقل للخطوة التالية.

a. انقر فوق إضافة. ستظهر لوحة **العنصر المحدث الجديد** في الجانب الأيمن.

b. انقر فوق استعراض. ستظهر قائمة بكائنات التكوين في الجانب الأيمن.

c. يتم تحديد الكائنات التي تظهر في القائمة بواسطة الفئة المحددة حاليًا. انقر فوق القائمة المنسدلة أعلى اللوحة لتغيير نوع الفئة.

d. يمكنك استخدام حقل **التصفية السريعة** أو **تصفية المستأجر** للعثور على كائنات معينة. انقر فوق خانة الاختيار بجوار كائن لإضافة الكائن لقائمة التحديث

e. سيظهر اسم الكائن في لوحة **العنصر المحدث الجديد**. انقر فوق **موافق** لإضافته لقائمة ما تم تحديثه.

f. كرر الخطوات بهذه القائمة لإضافة المزيد من الكائنات لقائمة التحديث.

3 يمكنك في لوحة إنشاء مجموعة التغييرات المجمعة إعادة ترتيب الكائنات داخل قوائم **المحذوفات**, أو **الإضافات**, أو **التحديثات**.

Important

تنفذ إجراءات مجموعة التغييرات المجمعة بالترتيب التالي: عمليات الحذف والإضافة ثم التحديث.

4 انقر فوق **حفظ** لحفظ مجموعة التغييرات المجمعة.

Important

هذا الإجراء لا ينفذ مجموعة التغيير المجمعة. لتنفيذ مجموعة التغييرات المجمعة، اتبع توجيهات **تنفيذ مجموعة تغييرات مجمعة**.

حذف مجموعات تغييرات مجمعة
[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

Procedure: حذف مجموعات تغييرات مجمعة

Steps

- 1 انقر فوق خانة الاختيار بجوار كل مجموعة تغييرات مجمعة سيتم حذفها.
- 2 انقر فوق **حذف**.
- 3 سيظهر مربع حوار لتأكيد الإجراء:
- 4 انقر فوق **موافق** للاستمرار.
- 5 انقر فوق **إلغاء** لتجاهل الإجراء.

تنفيذ مجموعات تغييرات مجمعة
[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

Procedure: تنفيذ مجموعات تغييرات مجمعة

Steps

1. حدد مجموعة تغييرات مجمعة في قائمة **مجموعات التغييرات المجمعّة**. ستظهر لوحة جديدة في الجانب الأيمن تحتوي على المزيد من المعلومات عن مجموعة التغييرات المجمعّة.
2. يمكنك اختيار التحقق من مجموعة التغييرات المجمعّة قبل التنفيذ. انقر فوق **تحقق** لضمان أن مجموعة التغييرات المجمعّة جاهزة للتنفيذ.

Important

زر **التحقق** مفيد في تحديد ما إذا كانت مجموعة التغييرات المجمعّة جاهزة للتنفيذ أو ما إذا كانت معتمدة على تنفيذ مجموعات تغييرات مجمعة أخرى أولاً. على سبيل المثال: بعض الإضافات تعتمد على كائنات أخرى لكي يتم إضافتها. قد ترغب بتحديث عدة وكلاء بمهارة جديدة. ومع ذلك يجب أن تنشأ المهارة أولاً قبل أن يمكن تحديث الوكلاء. وفي هذا السيناريو انقر فوق **التحقق** سيتحقق من أن المهارة قد تم إنشاؤها.

3. انقر فوق **تنفيذ** لتنفيذ مجموعة التغييرات المجمعّة. يمكنك رؤية حالة مجموعة التغييرات المجمعّة في لوحة **التغييرات المجمعّة المكتملة**.

Important

سيتم إنشاء **ملف تعريف الحل** عند تنفيذ مجموعة التغييرات المجمعّة. اطلع على لوحة **التغييرات المجمعّة المكتملة** لتوجيهات كيفية تنزيل ملف تعريف الحل.



تردج لوحة **التغييرات المجمعّة المكتملة** التغييرات المجمعّة التي نفذت بنجاح في بيئتك. تعرض قائمة **التغييرات المجمعّة المكتملة** المعلومات الآتية:

اسم مجموعة التغييرات—اسم مجموعة التغييرات المجمعّة

تاريخ الإنشاء—تاريخ إنشاء مجموعة التغييرات المجمعّة

تُنفذ بواسطة المستأجر—يبين من المستأجر الذي نفذ مجموعة التغييرات المجمعّة في آخر مرة

تُنفذ بواسطة المستخدم—يبين من المستخدم الذي نفذ مجموعة التغييرات المجمعّة في آخر مرة

مبدأ—يبين تاريخ بدء تنفيذ مجموعة التغييرات المجمعّة ووقته.

انتهى—يبين تاريخ اكتمال تنفيذ مجموعة التغييرات المجمعّة ووقته

لحذف سجلات مجموعات التغييرات المجمعّة انقر فوق خانة الاختيار بجوار كل مجموعة تغييرات

مجمعة سيتم حذفها ثم انقر فوق **حذف**.

Important

هذا الإجراء لا يحذف مجموعة التغيير المجمعة ولكنه يحذف سجل مجموعة التغييرات المجمعة.

انقر فوق مجموعة تغييرات مجمعة في القائمة لعرض المزيد من المعلومات عن العنصر. ستعرض الحقول التالية:

✦ **اسم مجموعة التغييرات**—اسم مجموعة التغييرات المجمعة

✦ **المحذوفات**—الكائنات التي تم حذفها بواسطة مجموعة التغييرات المجمعة

✦ **الإضافات**—الكائنات التي تم إضافتها بواسطة مجموعة التغييرات المجمعة

✦ **التحديثات**—الكائنات التي تم تحديثها بواسطة مجموعة التغييرات المجمعة

انقر فوق **تصدير** لتحميل ملف تعريف الحل الذي تم استخدامه أثناء تنفيذ مجموعة التغييرات المجمعة.

انقر فوق **حذف** لحذف سجل مجموعة التغييرات المجمعة.

Important

هذا الإجراء لا يحذف مجموعة التغيير المجمعة ولكنه يحذف سجل مجموعة التغييرات المجمعة.



الوكلاء هم **المستخدمين** الذين يعالجون تفاعلات العميل بشكل مباشر. تدرج نافذة **الوكلاء** جميع الوكلاء في بيئتك (أو المستأجر إذا كنت في بيئات مستأجر متعددة). يمكنك فقط رؤية الكائنات التي لديك حق الوصول لها.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بعدة طرق:

- انقر فوق **عرض عامل التصفية السريع** واكتب مصطلح بحث في حقل **عامل التصفية السريع**. تُحدث القائمة بشكل ديناميكي لإظهار العناصر التي تطابق النص الذي كتبته في حقل **عامل التصفية السريع**.
 - انقر فوق **عرض عامل التصفية العمود** لعرض بحث لكل رأس عمود. اكتب مصطلح بحث في واحد من هذه الحقول للبحث السريع في العمود عن مصطلح البحث.
 - انقر فوق أيقونة المكعب لفتح **نافذة دليل المستأجر**. في هذه النافذة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **عامل التصفية السريع** لتصفية قائمة المستأجر.
- يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز.

تحتوي نافذة **الوكلاء** على وضعين مختلفين لخدمة المستخدمين المختلفين. يمكنك تغيير الأوضاع عبر فتح **تفضيلات النظام**. ثم تحديد **إدارة الوكيل** وبعد ذلك الاختيار بين **سحابي** أو **افتراضي**. يمكنك قراءة المزيد من المعلومات عن هذه الأوضاع عبر النقر فوق التبوية أدناه.



يوفر لك وضع **السحابية** آلية بسيطة وفعالة لإنشاء الوكلاء وإدارة. فهي توفر بعض كائنات التكوين تلقائيًا مثل الـ **DNS والأماكن** لتبسيط إنشاء الوكيل. كبديل إذا كنت ترغب تحكم أكبر بهذه العملية، حدد الوضع **الافتراضي** في قائمة **إدارة الوكيل**.

إنشاء وكيل

لإنشاء وكيل جديد، انقر فوق **إضافة**.

[+] عرض الإجراء

Procedure: إنشاء وكيل

Purpose: لإنشاء وكيل في نافذة **الوكلاء** أثناء استخدام وضع **السحابية**.

Steps

- 1 انقر فوق **إضافة**. تظهر نافذة **إضافة وكيل**.
- 2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

•معلومات المستخدم

•**اسم المستخدم**—الاسم الذي يجب أن يستخدمه هذا المستخدم لتسجيل الدخول في البيئة. يجب تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database.

•**الاسم الأول**—الاسم الأول لهذا المستخدم.

•**اسم العائلة**—اسم العائلة لهذا المستخدم.

•**المعرف الخارجي**—ينطبق هذا الإعداد فقط إذا كانت بيئتك تستخدم مصادقة خارجية، إما LDAP أو RADIUS. قد يكون هذا اسم المستخدم في نظام المصادقة الخارجي. بالنسبة لـ LDAP، قد يكون كلي أو جزئي، LDAP URL مقابل لـ RFC 2255. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى دليل مرجع المصادقة الخارجية لـ Framework.

Important

حقل **المعرف الخارجي** قد يكون مخفي إذا كانت خانة اختيار **إخفاء المعرف الخارجي** مُفعلة في قائمة **إدارة الوكيل / تفضيلات النظام**.

•**البريد الإلكتروني**—عنوان البريد الإلكتروني لهذا المستخدم.

•**كلمة المرور**—كلمة مرور لا تزيد عن 64 حرفًا والتي يجب أن يستخدمها هذا المستخدم لتسجيل الدخول إلى البيئة. لا يمكنك عرض كلمة المرور الحالية.

Important

يمكن أن تخضع كلمات المرور لقواعد التنسيق. ارجع إلى دليل النشر الأمن 8.1 Genesys لمزيد من المعلومات.

•**المؤسسة**—المجلد الذي يتم تخزين فيه **الكائن الشخص** لهذا المستخدم.

•**الرقم الافتراضي**—رقم الهاتف لهذا المستخدم. يستخدم هذا الحقل لإنشاء **DN ومكان** و**كائنات تسجيل دخول الوكيل** مقترنة بهذا المستخدم. يستخدم GAX الكائنات الموجودة مسبقًا إذا كانت متاحة.

•المهارات

•يمكنك إضافة **المهارات** للوكيل بواسطة:

•إنشاء مهارة—اكتب اسم المهارة الجديدة في حقل **التصنيف السريعة** وانقر فوق **+** لإنشاء المهارة.

•تحديد مهارة موجودة—في قسم **المهارات**، قم بتحديد المهارات الموجودة من القائمة لإضافتها للوكيل. لتحديد مهارة، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب المهارة وأدخل قيمة رقمية في حقل **التصنيف**.

Important

وبما أن مجموعات الوكيل قد يتم تعريفها تلقائيًا بناءً على مهارة (مجموعات وكيل ظاهرة)، فإن قائمة مجموعات الوكيل تتعش إذا قمت بإنشاء مهارة.

•مجموعات الوكيل

•يمكنك إضافة الوكيل إلى **مجموعة وكيل** من خلال النقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب العنصر في القائمة.
3 انقر فوق **حفظ**.

Important

عند إضافة وكيل في وضع **السحابة** يجري GAX تغييرات التكوين التالية أيضًا:
•إنشاء **تسجيلات دخول الوكيل** في كل **مُدُل**، باستخدام المعلومات التي تم إدخالها في حقل **الرقم الافتراضي**.
•إنشاء **كائن المستخدم** وإجراء ربط **تسجيلات دخول الوكيل** مع كائن المستخدم هذا. **وقت الإنهاء** لكل تسجيل دخول وكيل تم تعيينه على 0.

إجراءات أخرى

بمجرد أن قمت بتحديد وكيل، يمكنك:

- تحرير معلومات الوكيل—تحديد وكيل والنقر فوق **تحرير** لتحرير معلومات الوكيل. إذا حررت حقل **الرقم الافتراضي**:
• إذا تم إفراغ الحقل، فسيتم إلغاء اقتران الوكيل **بالمكان** الحالي وسيتم إفراغ كائنات **تسجيل الدخول** الخاصة به.
- إذا تم وضع قيمة جديدة سيتم اقتران الوكيل بـ **مكان** جديد و **DN** و **تسجيل دخول** **وكيل** يطابق القيمة. ستنشأ كائنات جديدة إذا لم تكون موجودة بالفعل. سيتم إفراغ الكائنات الحالية ولن يتم حذفها.
- مسح وكيل—تحديد وكيل والنقر فوق **استنساخ** لإنشاء نسخة من كائن الوكيل.
- تغيير الحالة—تحديد وكيل والنقر فوق إما **تمكين** أو **تعطيل** لتغيير حالة الوكيل.

Important

• يظهر الوكلاء الذين قد تم تعطيلهم باللون الرمادي في القائمة.
• عندما يتم تعطيل مستخدم أو إزالته، يقوم Genesys Administrator Extension بإتلاف جميع الجلسات المقترنة بهذا المستخدم. بناءً على الإجراء التالي للمستخدم، فسوف يتم إعادة توجيهه / توجيهها إلى صفحة تسجيل الدخول.

لحذف وكيل أو أكثر من وكيل، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الوكلاء في القائمة وانقر فوق **حذف**.

Important

عند حذف وكيل، فلا تقوم GAX بحذف DN, مكان, أو كائنات تسجيل دخول الوكيل المعينة للوكيل.



الوضع الافتراضي يوفر الوضع الافتراضي لك تحكم أكبر في إنشاء الوكلاء وإدارتهم. يمكنك الاختيار ما بين أن يوفر GAX بعض كائنات التكوين تلقائيًا مثل **DNS والأماكن**. كبديل إذا كنت لا ترغب بتحكم أكبر بهذه العملية، حدد **الوضع السحابي** في قائمة **إدارة الوكيل**.

إنشاء وكيل

لإنشاء وكيل جديد، انقر فوق **إضافة**.

[+] عرض الإجراء

Procedure: إنشاء وكيل

Purpose: لإنشاء وكيل في نافذة **الوكلاء** أثناء استخدام **الوضع الافتراضي**.

Steps

1. انقر فوق **إضافة**. تظهر نافذة **إضافة وكيل**.
2. أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **معلومات المستخدم**
 - **اسم المستخدم**—الاسم الذي يجب أن يستخدمه هذا المستخدم لتسجيل الدخول في البيئة. يجب تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database.
 - **الاسم الأول**—الاسم الأول لهذا المستخدم.
 - **اسم العائلة**—اسم العائلة لهذا المستخدم.
 - **المعرف الخارجي**—ينطبق هذا الإعداد فقط إذا كانت بيئتك تستخدم مصادقة خارجية، إما LDAP أو RADIUS. قد يكون هذا اسم المستخدم في نظام المصادقة الخارجي. بالنسبة لـ LDAP، قد يكون كلي أو جزئي، LDAP URL مقابل لـ RFC 2255. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى دليل مرجع المصادقة الخارجية لـ Framework.

Important

حقل **المعرف الخارجي** قد يكون مخفي إذا كانت خانة اختيار **إخفاء المعرف الخارجي** مُفعلة في قائمة **إدارة الوكيل / تفضيلات النظام**.

• **البريد الإلكتروني**—عنوان البريد الإلكتروني لهذا المستخدم.

• **كلمة المرور**—كلمة مرور لا تزيد عن 64 حرفًا والتي يجب أن يستخدمها هذا المستخدم لتسجيل الدخول إلى البيئة. لا يمكنك عرض كلمة المرور الحالية.

Important

يمكن أن تخضع كلمات المرور لقواعد التنسيق. ارجع إلى دليل النشر الأمن 8.1 Genesys لمزيد من المعلومات.

• **المؤسسة**—المجلد الذي يتم تخزين فيه **الكائن الشخص** لهذا المستخدم.

• **المكان**—هو **المكان** الذي تم تعيينه لهذا الوكيل. انقر فوق **تصفح** لتصفح قائمة بالأماكن في بيئتك. بمجرد تحديثك لمكان سيظهر حقل **الرقم أو الـ DN**.

• **تسجيلات دخول الوكلاء**— هي **تسجيل (تسجيلات) دخول الوكيل** لهذا المستخدم. انقر فوق + لإضافة تسجيل دخول وكييل.

• **الرقم/DN**— هو الرقم / DN لهذا المستخدم. يظهر هذا الحقل بمجرد أن يتم تحديد مكان. انقر فوق + لإضافة DN.

• إضافة مهارات المستخدم

• يمكنك إضافة **المهارات** للوكيل بواسطة:

• إنشاء مهارة—اكتب اسم المهارة الجديدة في حقل **التصنيف السريعة** وانقر فوق + لإنشاء المهارة.

• تحديد مهارة موجودة—في قسم **المهارات**، قم بتحديد المهارات الموجودة من القائمة لإضافتها للوكيل. لتحديد مهارة، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب المهارة وأدخل قيمة رقمية في حقل **التصنيف**.

Important

وبما أن مجموعات الوكيل قد يتم تعريفها تلقائيًا بناءً على مهارة (مجموعات وكيل ظاهرية)، فإن قائمة مجموعات الوكيل تتعش إذا قمت بإنشاء مهارة.

• مجموعات الوكيل

• يمكنك إضافة الوكيل إلى **مجموعة وكيل** من خلال النقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب العنصر في القائمة.

3. انقر فوق **حفظ**.

إجراءات أخرى

بمجرد أن قمت بتحديد وكيل، يمكنك:

- تحرير معلومات الوكيل—تحديد وكيل والنقر فوق **تحرير** لتحرير معلومات الوكيل.
- نسخ وكيل—تحديد وكيل والنقر فوق **استنساخ** لإنشاء نسخة من كائن الوكيل.
- تغيير الحالة—تحديد وكيل والنقر فوق إما **تمكين** أو **تعطيل** لتغيير حالة الوكيل.

Important

• يظهر الوكلاء الذين قد تم تعطيلهم باللون الرمادي في القائمة.

• عندما يتم تعطيل مستخدم أو إزالته، يقوم Genesys Administrator Extension بإتلاف جميع الجلسات المقترنة بهذا المستخدم. بناءً على الإجراء التالي للمستخدم، فسوف يتم إعادة توجيهه / توجيهها إلى صفحة تسجيل الدخول.

لحذف وكيل أو أكثر من وكيل، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الوكلاء في القائمة وانقر فوق **حذف**.

Important

• عند حذف وكيل، فلا تقوم GAX بحذف **DN**, **مكان**, أو كائنات **تسجيل دخول الوكيل** المعينة للوكيل.



يُمكنك مدير التكوين من إنشاء كائنات تكوين في مستوى النظام وإدارتها مثل حالات الإنذار وسمات العمل والمستضيفين والمزيد.



صفحة **مدير التكوين** هي مكان مركزي لرؤية كائنات التكوين المستخدمة من قبل النظام وإدارتها. يستطيع Genesys Administrator Extension إدارة الكائنات في تكوينات مستأجر مفرد ومستأجر متعدد.

كائنات التكوين المعروفة أيضًا بكائنات تكوين قاعدة البيانات، تحتوي على البيانات المطلوبة لتشغيل تطبيقات Genesys وحلولها في بيئة معينة. تم تضمين جميع هذه الكائنات في Configuration Database.

يدرج مدير التكوين هذه الكائنات حسب النوع. على سبيل المثال، كائنات التكوين المرتبطة بحملات خارجية مدرجة أسفل العنوان **الخارجي**.

انقر على نوع كائن التكوين لعرض قائمة بكائنات التكوين المرتبطة في نظامك. من هذه القائمة، يمكنك تحرير كائنات التكوين الموجودة حاليًا أو يمكنك إنشاء كائن تكوين جديد.

لعرض كائنات التكوين لمستأجر معين وإدارتها، انقر فوق أيقونة المكعب وادخل اسم المستأجر في حقل **دليل المستأجر**. افتراضيًا، ما يدرج مدير التكوين كائنات التكوين للمستأجر الذي ينتمي حساب المستخدم الخاص بك به. عند عرض الكائنات حسب المستأجر، إذا اخترت إنشاء كائن جديد، فسيتم إنشاء هذا الكائن في دليل المستأجر.

Important

لا يظهر حقل **دليل المستأجر** في بيئة المستأجر-المفرد.

انقر فوق موضوع مما يلي لمعرفة المزيد عن مدير التكوين.

التسلسل الهرمي للكائنات

[+] انقر هنا لإظهار القسم

يتم في Genesys Administrator Extension تخزين الكائنات في مجلدات، وعادةً ما يكون نوع كائن واحد لكل مجلد. لمساعدتك على إدارة بيئة التكوين الخاصة بك بشكل أفضل، يمكنك إنشاء تسلسل هرمي عبر إنشاء أي مزيج يدويًا مما يلي:

المجلدات والمجلدات الفرعية — هي مجلد يحتوي على كائنات من نوع واحد. على سبيل المثال، قد تختار لكائنات المضيف إنشاء مجلدات فرعية تجمع المضيفين حسب المكان.

• وحدات أعمال / مواقع — على خلاف المجلدات يمكن لوحدة الأعمال والمواقع أن تحتوي على كائنات من أنواع مختلفة. فعلى سبيل المثال، جميع كائنات التكوين المتعلقة بموقع معين لأعمالك يمكن جمعها في موقع، والتي ستحتوي عند ذلك على كائنات تكوين داخل المجلدات والمجلدات الفرعية.

بالإضافة لذلك، تشمل الكائنات التالية على كائناتها الأصلية كجزء من تسلسلها الهرمي:

• مجموعات الحملة — يشمل التسلسل الحملات.

• منافذ IVR — يشمل التسلسل IVRS.

• قيم سمات الأعمال — يتضمن التسلسل الهرمي سمات الأعمال.

• مسجلات دخول الوكلاء — يشمل التسلسل مفاتيح التبديل.

• DNS — يشمل التسلسل مفاتيح التبديل.

يعرض Genesys Administrator Extension مسار تنقل (مجموعة من المسارات التتبعية) والتي توضح لك أين توجد الكائنات المعروضة في تسلسل الهرمي. يظهر المسار مع جميع قوائم الكائنات، وموضوع أعلى القائمة. يمكنك النقر فوق أي عنصر في هذا المسار للانتقال سريعاً لهذا العنصر.

يُمكن لبعض أنواع الكائنات أن تتواجد فقط مندرجة في المستأجر الرئيسي أو وحدة الأعمال أو موقع الأعمال. إذا كنت تستعرض الكائنات حسب المستأجر، فقد لا ترى الكائنات التالية:

• حالات التنبيه

• قوالب التطبيق

• التطبيقات

• المضيفون

• الحلول

• مكاتب التبديل

استيراد/تصدير البيانات

[+] انقر هنا لإظهار القسم

تُمكنك معظم كائنات التكوين من من تصدير البيانات واستيرادها، مثل خيارات التكوين، وذلك عبر النقر فوق **المزيد** واختيار **استيراد أو تصدير**. يستخدم Genesys Administrator Extension تنسيقات ملف CFG/CONF.

ارجع إلى تبوية تنسيقات الملف بالأعلى للمزيد من المعلومات عن تنسيقات الملف المسموح بإستيرادها.

الأذونات المطلوبة

[+] انقر هنا لإظهار القسم

يتوقف الحد الأدنى من الأذونات المطلوبة لتنفيذ مهمة في Genesys Administrator Extension على المهمة. للمزيد من المعلومات عن الأذونات، انظر تبوية الأذونات، أعلاه.

يجب أيضًا أن تكون ممنوًا **امتيازات الدور** لإجراء مهام معينة على الكائن أو مجموعة الكائنات.

المتطلبات الأساسية	الوصف	إذن
بلا	<ul style="list-style-type: none"> • لعرض كائن معين، يجب أن يكون لديك إذن قراءة لهذا الكائن. • يمكنك رؤية نوع الكائن في مدير التكوين. وإذا لم يكن لديك إذن قراءة لهذا الكائن، فلن يمكنك رؤيته في مدير التكوين. • في طرق عرض القائمة، يمكنك عرض الزر التالي: تحرير. • يمكنك النقر على كائن لعرض تفاصيله. 	قراءة
قراءة	<ul style="list-style-type: none"> • لإنشاء كائن داخل مجلد معين، يجب أن تكون قد أنشأت إذن لهذا المجلد. الشخص الذي قام بإنشاء كائن يستقبل أذونات التحكم الكامل لهذا الكائن. لدى الحسابات الأخرى أذونات وصول للكائن المنشأ حديثًا مثل الأذونات التي لديها للمجلد الذي تم إنشاء به هذا الكائن به. • في طرق عرض القائمة، يمكنك رؤية الأزرار التالية: جديد واستنساخ ونقل إلى. • في طرق عرض تفاصيل الكائن، يمكنك عرض الأزرار التالية: استنساخ ونقل إلى. يمكنك أيضًا رؤية التيبويات التالية: الخيارات، الأذونات والتبعيات. 	إنشاء
قراءة	<ul style="list-style-type: none"> • لتعديل كائن معين يجب أن يكون لديك إذن التحديث لهذا الكائن. • في طرق عرض القائمة، يمكنك عرض الزر التالي: تمكين أو تعطيل. • في طرق عرض تفاصيل الكائن، يمكنك عرض الأزرار التالية: تمكين أو تعطيل، وحفظ وتطبيق. 	تحديث
قراءة	<ul style="list-style-type: none"> • لحذف كائن معين يجب أن يكون لديك إذن الحذف لهذا الكائن. • في طرق عرض القائمة، يمكنك عرض الزر التالي: حذف. • في طرق عرض تفاصيل الكائن، يمكنك رؤية الزر التالي: حذف. 	حذف

معالجة كائنات متعددة

[+] انقر هنا لإظهار القسم

يستخدم Genesys Administrator Extension **مجموعات التغيير المجمعة** لمعالجة عدة كائنات مرة واحدة. على سبيل المثال، يمكنك استخدام التغييرات مجموعات التغيير المجمعة لإضافة و / أو إزالة عدة مستخدمين مرة واحدة. يمكنك استخدام مجموعات التغيير المجمعة للنسخ المتماثل لوظيفة المعالج في مسؤول Genesys.

اصطلاحات التسمية

[+] انقر هنا لإظهار القسم

بما أن جميع الكائنات في Configuration Database تعكس كائنات فعلية في مركز الاتصال الخاص بك (على سبيل المثال، ميدلات ووكلاء وتطبيقات مثبتة)، تستخدم هذه الوثيقة حرب أولي كبير لكائنات Configuration Database. فعلى سبيل المثال، الكلمة مبدل تظهر بحروف صغيرة عندما ترمز لمبدل فعلي في مركز اتصالك، ولكن يتم كتابتها بحرف كبير عندما ترمز لكائن التكوين الذي يعكس المبدل الفعلي الخاص بك. وبالمثل، الكلمة تطبيق تظهر بحروف صغيرة عندما ترمز لتثبيت فعلي في مركز اتصالك، ولكن يتم كتابتها بحرف كبير عندما ترمز لكائن التكوين الذي يعكس البرنامج المثبت.



لدى جميع الكائنات خصائص التكوين والعناصر التالية:

• **الاسم**—أسماء تعرف الكائن بشكل فريد داخل نطاق معين. لذلك، فإن الاسم، والذي يمكن أن يكون من ما يصل إلى 255 حرف، معلمة مطلوبة لأغلب أنواع الكائنات. الاستثناءات هي:

• **DNS و تسجيلات دخول الوكيل**—أرقامهم ورموزهم الفريدة تقوم بتعريفهم داخل المبدل.

• **منافذ IVR**—أرقام منافذهم الفريدة تعرفهم داخل IVR.

الطريقة التي تسمى بها الكائنات في بيئتك مهمة. تجعل اصطلاحات التسمية المتسقة وذات المعنى، من بيئة التكوين الخاصة بك أسهل في التفهم وأسرع في التصفح، وتؤدي إلى تكوين أثر استمراريًا وفائدة.

Important

بالرغم من أن Genesys Administrator Extension يدعم مجموعة الحروف الكاملة في أسماء الكائنات، فإن استخدام حروف معينة قد يؤدي إلى مشاكل في سلوك تطبيقات Genesys الأخرى. لذلك، تجنب استخدام المسافات أو الشرط أو النقاط أو الحروف الخاصة في أسماء الكائنات. انظر في استخدام الشرط السفلية في الأماكن التي قد تستخدم فيها المسافات أو الشرط عادةً.

الأسماء التي حددها لبعض أنواع الكائنات يجب أن تطابق أسماء الكيانات التي تمثلها تلك الكائنات في الأماكن الأخرى في البيئة. فعلى سبيل المثال، أسماء المضيفين يجب أن تطابق الأسماء المعطاة لأجهزة الكمبيوتر التي تمثلها بيئة شبكة البيانات.

• **ممكن الحالة**— وضح إذا تم تمكينها أن الكيان الممثل بواسطة كائن هو في وضع تشغيل عادي ويمكن استخدامه دون أي قيود. إذا لم يتم تمكينها، توضح أنه يتم استخدام الكيان الممثل بكائن في بيئة غير انتاجية. لا يمكن توجيه تفاعلات العملاء إلى الهدف، حتى لو كانت معلومات التشغيل تشير إلى أن هذا الكائن متاح.

تعطيل مجلد أو كائن هو أصل لكائنات أخرى، يؤدي إلى تعطيل جميع الكائنات في هذا المجلد أو جميع الكائنات التابعة لهذا الكائن الأصل.
على سبيل المثال:

• تعطيل **مبدل** يعطل جميع الـ **DNS** و **تسجيلات دخول الوكيل** المعرّفة داخل هذا المبدل.

• تعطيل مجلد مجموعة وكيل يعطل جميع **مجموعات الوكيل** التي تم تكوينها في هذا المجلد.

بالرغم من ذلك، فلإنك إذا عطلت مجموعة من الكائنات (على سبيل المثال، مجموعة وكيل)، فسيظل الأفراد الأعضاء بهذه المجموعة (في هذا المثال، الوكلاء) ممكنين.



تُدرج علامة تبويب **الأذونات** مجموعات الوصول والمستخدمين الذين قد تم تكوينهم بوضوح مع الأذونات لهذا الكائن. عند إعدادك للأذونات، يتم تنفيذها عادة مع المستخدم (المستخدمين) أو مجموعة (مجموعات) الوصول التي تريد منحها الوصول. تقوم هذه الميزة بتحسين الطريقة التي توضع بها الأذونات، والنطاق محدود لإدارة الأذونات لكائن قاعدة البيانات المفرد.

لتعليمات إضافية عن منح الأذونات وتعديلها وإزالتها، ارجع إلى [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

Important

بعض كائنات التكوين، مثل المستأجرين والمجلدات، هي كائنات أصلية لواحد أو أكثر من الكائنات التابعة. عند وصولك لعلامة تبويب **الأذونات** لهذه الكائنات الأصلية، يمكنك استخدام الخيارات الإضافية التالية لتعيين الأذونات:

• **انشر** خانة الاختيار—، إذا كان قد تم تحديث **النشر**، سيتم نشر الأذن إلى كل كائن تابع تحت هذا الكائن التابع. إذا لم يتم تحديث **النشر**، سيتم إزالة الأذن من كل كائن تابع تحت هذا الكائن التابع، إلا إذا تم تعديل الأذن في الكائن التابع.

• **زر الاستبدال بشكل متكرر**—، إذا تم النقر فوق **الاستبدال المتكرر**، سيتم إزالة أذونات كل كائن تابع واستبداله بأذونات من الكائن الأصلي.

يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية:

تغيير الأعضاء

[+] انقر هنا لإظهار الإجراءات

Procedure: تغيير الأعضاء

Steps

- 1 جدد كائن، وانقر فوق علامة تبويب **أذونات**.
- 2 انقر فوق **إضافة مستخدم أو إضافة مجموعة وصول**.
- 3 تظهر نافذة جديدة لتمكينك من تحديد مستخدم أو مجموعة وصول. يمكنك العثور على مستخدمين أو مجموعات وصول من خلال استخدام واحد من الطرق الآتية:
 - من خلال التسلسل الهرمي، انقر فوق **إظهار التسلسل الهرمي** لمشاهدة قائمة جميع المستخدمين أو مجموعات الوصول في بيئتك.
 - من خلال القائمة، انقر فوق **إظهار القائمة** لمشاهدة قائمة جميع المستخدمين أو مجموعات الوصول في بيئتك.
 - من خلال التصفية السريعة، أدخل اسم أو جزء من اسم المستخدم أو مجموعة الوصول في حقل **التصفية السريعة**.
- 4 نفذ واحد من الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
 - انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة تبويب **الأذونات**.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

تغيير أذونات الوصول

[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

:Procedure

Steps

- 1 جدد كائن، وانقر فوق علامة تبويب **الأذونات**.
- 2 يمكنك تغيير أي من الخيارات التالية أو جميعها:

الوصف	الخاصية
يمكنك إنشاء كائنات لهذا النوع.	إنشاء (C)

الوصف	الخاصية
يمكنك عرض التفاصيل لهذا الكائن.	قراءة (R)
يمكنك تغيير أو تعديل هذا الكائن.	تحديث (U)
يمكنك حذف هذا الكائن.	حذف (D)
يمكنك نشر هذا الكائن أو تشغيله أو إيقافه أو بطريقة أخرى تنشيطه.	تنفيذ (X)
يمكنك عرض أذونات الوصول الممنوحة لهذا الكائن.	قراءة أذونات الكائن (RP)
يمكنك تغيير أذونات الوصول الممنوحة لهذا الكائن.	تغيير أذونات الكائن (CP)

3نفذ واحد من الإجراءات التالية:

- انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
- انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة تبويب **الأذونات**.
- انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

إزالة أذونات الوصول

[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

:Procedure

Steps

- 1حدد كائن، وانقر فوق علامة تبويب **الأذونات**.
- 2تحديد مجموعة وصول أو مستخدم لإزالة أذونات.
- 3انقر فوق **إزالة**.
- 4يظهر مربع حوار لتأكيد الحذف. نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
 - انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة تبويب **الأذونات**.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.



Important

لدي كل من التطبيق وكائنات قالب التطبيق علامة تبويب إضافية، **خيارات التطبيق**، لتعيين خيارات تكوين محددة لهذه الكائنات. تم إنشاء هذه الخيارات أو تحديثها أو حذفها بنفس الطريقة كخيارات عادية.

تُمكنك علامة تبويب **الخيارات** من تعيين خيارات التكوين للكائن. يمكنك إجراء الإجراءات التالية:

إنشاء خيار

[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

Procedure: إنشاء خيار

Steps

- 1 جدد كائن، وانقر فوق علامة تبويب **خيارات**.
- 2 انقر فوق **إضافة**.
- 3 أدخل المعلومات في حقول **المقطع والمفتاح والقيمة**.
- 4 انقر فوق **موافق**.
- 5 نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
 - انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والحفاظ عليها في علامة تبويب **خيارات**.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

تحديث خيار

[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

Procedure: تحديث خيار

Steps

- 1 حدد كائن، وانقر فوق علامة تبويب **خيارات**.
- 2 تحديد خيار.
- 3 تحرير المعلومات في حقول **المقطع والمفتاح والقيمة**.
- 4 انقر فوق **موافق**.
- 5 نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
 - انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والحفاظ عليها في علامة تبويب **خيارات**.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

حذف خيار

[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

Procedure: حذف خيار

Steps

- 1 حدد كائن، وانقر فوق علامة تبويب **خيارات**.
- 2 تحديد خيار.
- 3 انقر فوق **حذف**.
- 4 نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
 - انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والحفاظ عليها في علامة تبويب **خيارات**.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

Important

- مطلوب حقل **المقطع والمفتاح** ويجب أن تكون قيم هذه الحقول فريدة في البيئة.
- إذا كنت تضيف خيار حيث يوجد بيانات تعريف، فسيتم التحقق من قيمة الخيار.
- عند تعديلك لقيم الخيار، وإذا كان هناك بيانات تعريف للخيار، فسوف تظهر قائمة منسدلة (لمجموعة محدودة من القيم الصحيحة، كما هو معرف في بيانات التعريف) أو مربع تحرير حيث تدخل من خلاله القيمة الجديدة. إذا لم يكن هناك بيانات تعريفية للخيار، فإن عنصر تحكم التحرير الوحيد هو صندوق تحرير والذي يُدخل فيه القيمة الجديدة.
- يمكنك النقر فوق **المزيد** لاستيراد الخيارات أو تصديرها. انظر إلى قسم **استيراد / تصدير البيانات** في علامة تبويب النظرة العامة، أعلى، لمزيد من المعلومات.



- تعرض علامة تبويب **التبعيات** قائمة جميع الكائنات التي تتبع هذا الكائن، ومن خلال أي خاصية يقومون بالتتبع.
- على سبيل المثال، تأمل سيناريو يتم فيه تشغيل كائن تطبيق **AppA**، على كائن مضيف **HostA. AppA** يتتبع **HostA** في الوظيفة، لذا علامة تبويب **التبعيات** لـ **HostA** توضح **AppA** ككائن تابع، مع خاصية كونه **مضيف**.
- لجميع المستخدمين والوكلاء، تُدرج علامة تبويب **التبعيات** أيضًا الأدوار التي قد تم تعيينهم لها.
- انقر فوق أي كائن في القائمة لعرض خصائص الكائن التابع هذا. ومن ثم يمكنك تعديل خصائصه أو إنشاء كائن آخر من نفس النوع.



- تدعم Genesys الاستخدام الاختياري لبروتوكول أمان طبقة النقل (TLS) لتأمين تبادل البيانات بين مكونات Genesys. يتم تطبيق بروتوكول TLS باستخدام شهادات الأمان، والتي يجب تكوينها في كائنات المضيف وكائنات التطبيق التي تمثل تلك المكونات.

Important

قبل تكوين تأمين تبادل البيانات، تأكد من أن الشهادات قد تم تثبيتها على أجهزة الكمبيوتر المضيفة والتي يتم تشغيل مكونات Genesys عليها، ومعلومات الشهادة متوفرة لك.

يتم تعيين شهادات الأمان في مستوى **المضيف**، وبشكل اختياري في مستويات **التطبيق** و**المنفذ**. تُستخدم شهادة المضيف من خلال التطبيقات والمنافذ بشكل افتراضي، إلا إذا حددت التطبيقات والمنافذ الشهادات الخاصة بها. في هذه الحالة، تتجاوز تلك الشهادات المحددة شهادة المضيف الافتراضية.

لمزيد من المعلومات حول نشر TLS، ارجع إلى [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).



تنسيق ملف CFG/CONF هو تنسيق النص العادي. التنسيق CFG مخصص للاستخدام على أنظمة Microsoft Windows، والتنسيق CONF على أنظمة UNIX.

وبدعم كلا التنسيقين فقط استيراد وتصدير خيارات السلسلة. يتم تجاهل الأنواع الأخرى من خيارات التكوين ولا يتم استيرادها أو تصديرها.

بناء الجملة

بناء الجملة للملفات .cfg و.conf متطابق. يظهر كل مقطع وخيار في سطر منفصل، وأسماء المقطع في أقواس مربعة. يتم اتباع كل مقطع من خلال قائمة خيارات في هذا المقطع، ومعه القيم المناسبة:

```
section_name1]]
option-name1=option_value2
...
option_nameN=option_valueN

[section_name2]
option-nameN+1=option_valueN+1
...
```

مثال

يوضح المقتطف التالي من ملف التكوين بناء الجملة الصحيح في ملف .cfg أو .conf:

```
[confserv]
منفذ=2520
منفذ الإدارة=2521
الخادم=dbserver
التشفير=false
الترميز=utf-8

[[log
مطول=قياسي
```

الكل=stderr

[hca
المخطط=بلا



يمكنك مقطع الحسابات لمدير التكوين من تكوين الكائنات التالية:

- مجموعات الوصول
- مجموعات الوكيل
- المستخدمون (الأشخاص)
- الأدوار
- المهارات
- فواعد السعة



مجموعات الوصول هي مجموعات من **المستخدمين** الذين يحتاجون إلى إمتلاك نفس مجموعة **الأدوات** لكائنات Configuration Database.

في عديد من الحالات، يقع المستخدمون في عدد قليل من الفئات ذات احتياجات الوصول المشابهة. فريق الوكلاء الذين يقومون جميعًا بنفس المهام غالبًا ما يكون لديهم احتياجات وصول مطابقة. قد يكون لدى الشخصين أو الثلاثة المسؤولين عن صيانة موقع محدد من مركز الاتصال احتياجات وصول مطابقة. يمكنك تبسيط التحكم بالوصول بشكل كبير من خلال إضافة أفراد إلى مجموعات الوصول ومن ثم إعداد أدوات لهذه المجموعات.

Important

الحساب الافتراضي للمستخدم غير مرتبط بمجموعات الوصول، ولذلك فلا يظهر كعضو في أي مجموعة وصول.

لتعليمات مفصلة عن إدارة الأدوار المعينة لمجموعات الوصول، ارجع إلى **Genesys 8.1 Security Deployment Guide**.



تعرض قائمة **مجموعات الوصول** مجموعات الوصول الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر مجموعات الوصول المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أدوات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أدوات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

لتحديد أو لإلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن مجموعة اتصال جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Important

عندما تقوم بحذف مجموعة وصول، يتم إزالة كائن مجموعة الوصول نفسه فقط من Configuration Database. لم يتم حذف الكائنات العضوة في مجموعة وصول الكائنات وكائنات المستخدم.

بطريقة أخرى، حدد خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن أو أكثر وانقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ مجموعة وصول.

• **الانتقال إلى**—نقل مجموعة وصول إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• تمكين مجموعات الوصول أو تعطيلها

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم مجموعة وصول لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات مجموعة وصول

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم مجموعة الوصول. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **مستأجر**— في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل دليل المستأجر في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **تطبيق** لحفظ مجموعة الوصول. تظهر علامة تبويب **الأعضاء**.

4 في علامة تبويب **الأعضاء**، انقر فوق **إضافة** لإضافة مستخدم. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن مستخدم جديد من خلال النقر فوق **جديد**.

5نفذ أحد الإجراءات التالية بعد أن قمت بإضافة مستخدم إلى مجموعة الوصول:
• انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
• انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة التبويب.
• انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.



مجموعة الوكيل هي تجميع منطقي **للكلاء**. عادة ما يتم إعداد مجموعات الوكيل لتقديم مجموعات معينة من خدمات مركز الاتصال.



تعرض قائمة **مجموعات الوكيل** مجموعات الوكيل الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر مجموعات الوكيل المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

لتحديد أو لإلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن جديد لمجموعة وكيل، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Important

عندما تقوم بحذف مجموعة وكيل، يتم إزالة كائن مجموعة الوكيل نفسه فقط من Configuration Database. لم يتم حذف كائنات وكيل العضو.

بطريقة أخرى، حدد خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن أو أكثر وانقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

- **استنساخ**—نسخ مجموعة وكيل.
- **الانتقال إلى**—نقل مجموعة وكيل إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.
- تمكين مجموعات الوكيل أو تعطيلها
- إنشاء مجلد أو وحدة تكوين أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.
- انقر فوق اسم مجموعة وكيل لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأدوات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات مجموعة وكيل

Steps

- 1 انقر فوق **جديد**.
- 2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الاسم**—اسم مجموعة الوكيل. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين). لا يمكنك تغيير هذه القيمة طالما أن مجموعة الوكيل هذه تحتوي على مستخدم واحد على الأقل.
 - **جدول السعة**— ينطبق هذا الحقل فقط على حل توجيه المؤسسة. هذا هو جدول السعة المقترن بمجموعة الوكيل. ارجع إلى وثائق حل توجيه المؤسسة لمزيد من المعلومات.
 - **جدول الحصة النسبية**— ينطبق هذا الحقل فقط على حل توجيه المؤسسة. هذا هو جدول الحصة النسبية المقترن بمجموعة الوكيل. ارجع إلى وثائق حل توجيه المؤسسة لمزيد من المعلومات.
 - **عقد التكلفة**— يقترن **عقد التكلفة** بمجموعة الوكيل هذه.
 - **الموقع**— يحتوي الموقع على عقد التكلفة هذا.
 - **البرنامج النصي**— أدخل تعبير صالح في علامة تبويب **البرنامج النصي** لتحديد المجموعة كمجموعة وكيل ظاهرية. يجب أن يكون التعبير في لغة البرنامج النصي مجموعة ظاهرية (VGSL) ويجب أن يحدد على الأقل مهارة واحدة (وبشكل اختياري، مستوى المهارة) في التنسيق التالي:
Skill("SkillName")>SkillLevel
مثال
Skill("Spanish")>5
 - **المستأجر**—في البيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل دليل المستأجر في قائمة الكائن.
- إذا تم تحديد
- **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 3 في علامة تبويب **المشرفين** انقر فوق **إضافة** لإضافة مستخدم. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء مستخدم جديد من خلال النقر فوق **جديد**.
- 4 في علامة تبويب **الوكلاء**، انقر فوق **إضافة** لإضافة مستخدم. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء مستخدم جديد من خلال النقر فوق **جديد**.

5 تُدرج علامة تبويب **إنشاء DNS الـ DNS** والتي يمكن من خلالها توجيه المكالمات أو تحويلها إلى مجموعة العميل هذه. يمكنك تضمين DNS من الأنواع التالية في هذه القائمة: نقطة توجيه، نقطة توجيه خارجية، رقم الخدمة، قائمة انتظار التوجيه، قائمة انتظار ACD، Virtual Queue، أو نقطة توجيه ظاهرية. انقر فوق **إضافة** لإضافة DN. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق **جديد**.

6 نفذ أحد الإجراءات التالية:

- انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
- انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة التبويب.
- انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.



مجموعة الوكيل الظاهرية تشبه مجموعة وكيل باستثناء أن مجموعة الوكيل الظاهرية ليس لديها أعضاء دائمين. وبدلاً من ذلك، يصبح الوكيل عضو في مجموعة الوكيل الظاهرية إذا استوفى هذا الوكيل المعايير التي يحددها البرنامج النصي. يمكن لعضوية الوكيل في مجموعة الوكيل الظاهرية أن تتغير بشكل ديناميكي وفقاً للتغيرات التي تحدث في معايير مجموعة الوكيل الظاهرية أو التغييرات في خصائص كائن الوكيل. عندما تنقر فوق مجموعة وكيل ظاهرية في Genesys Administrator Extension، فإنك ترى وكلاء العضو الحاليين والخاصين بالمجموعة.

Important

بالرغم من أنه يمكنك إنشائهم وتكوينهم باستخدام Genesys Administrator Extension، فإن مجموعات الوكيل الظاهرية تُستخدم بشكل أساسي من خلال تطبيقات إعداد التقارير. لمزيد من المعلومات عن مجموعات الوكيل الظاهرية، ارجع إلى الإصدار الأخير من دليل مستخدم خادم حالة *Framework*.

Warning

إذا عثر Genesys Administrator Extension على مجموعات وكيل ظاهرية (تم تحويلها من تثبيت سابق) تحتوي على تعبيرات غير قانونية للبرنامج النصي أو تحتوي على أعضاء دائمين، فسوف يعرض Genesys Administrator Extension رسالة خطأ. للحفاظ على الأداء الوظيفي الصحيح لمجموعات الوكيل الظاهرية، يجب عليك معالجة المشكلة يدوياً إما من خلال تصحيح الخطأ أو تحويل مجموعة الوكيل الظاهرية إلى مجموعة وكيل غير ظاهرية من خلال إزالة التعبير من البرنامج النصي لخيار التكوين.



المستخدمين هم عاملون مركز الاتصال، بما في ذلك الوكلاء، والذين يحتاجوا الوصول إلى تطبيقات Genesys. الوكلاء هم المستخدمين الذين يعالجون تفاعلات العميل بشكل مباشر.

يتطلب إطار عمل Genesys أن يكون كل مستخدم يريد هذا الوصول مسجلاً في Configuration Database مع مجموعة مناسبة من **الأذونات**.

Important

لتنشغيل تطبيق محدد، يجب أن يكون لدى المستخدم أذونات القراءة والتنفيذ للكائن الذي يمثل هذا التطبيق في Configuration Database. يتلقى المستخدمين الجدد الذين تم إنشاؤهم في Genesys Administrator Extension نفس مجموعة الأذونات الافتراضية وامتيازات الوصول التي يمنحها خادم التكوين.



تعرض قائمة **الأشخاص** المستخدمين الموجودين في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة. يمكنك التمييز بسرعة بين المستخدمين والوكلاء من خلال النظر في الأيقونة الموجودة على يسار اسم الكائن.

Important

يظهر المستخدمين المعطلين باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل التصفية السريعة.**

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز.

انقر فوق **تجميع من خلال** لتجميع الكائنات من خلال معايير مختلفة.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن جديد للمستخدم، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ مستخدم.

• **الانتقال إلى**—نقل مستخدم إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• **ممكن مستخدمين** أو تعطيلهم.

Important

عندما يتم تعطيل مستخدم أو إزالته، يقوم Genesys Administrator Extension بإتلاف جميع الجلسات المقترنة بهذا المستخدم. بناءً على الإجراء التالي للمستخدم، فسوف يتم إعادة توجيهه / توجيهها إلى صفحة تسجيل الدخول.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

النقر فوق اسم مستخدم لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات مستخدم

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—هو الاسم الذي يجب أن يستخدمه هذا المستخدم لتسجيل الدخول إلى البيئة. يجب تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database.

• **الوكيل**—يشير إلى ما إذا كان هذا المستخدم وكيل. إذا تم تحديدها، تظهر حقول إضافية. بمجرد أنك قمت بتعيين هذه العلامة، فلا يمكنك تغييرها.

• **الاسم الأول**—الاسم الأول لهذا المستخدم.

• **اسم العائلة**—اسم العائلة لهذا المستخدم.

• **عنوان البريد الإلكتروني**—عنوان البريد الإلكتروني لهذا المستخدم.

• **معرف الموظف**—رمز يصل إلى 64 حرفًا يعرف هذا المستخدم داخل فريق عمل مركز الاتصال. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **كلمة المرور**—كلمة مرور لا تزيد عن 64 حرفًا والتي يجب أن يستخدمها هذا المستخدم لتسجيل الدخول إلى البيئة. لا يمكنك عرض كلمة المرور الموجودة. عند إنشاء مستخدم جديد، يتم تمكين هذا الحقل دائمًا. عند تحرير مستخدم موجود، يتم تمكين هذا الحقل إذا فقط كان **إعادة تعيين كلمة المرور** لم يتم تحديدها.

Important

يمكن أن تخضع كلمات المرور لقواعد التنسيق. ارجع إلى دليل النشر الأمان Genesys 8.1 لمزيد من المعلومات.

• **تأكيد كلمة المرور**—تأكيد كلمة المرور التي تم إدخالها. عند إنشاء مستخدم جديد، يتم تمكين هذا الحقل دائمًا. عند تحرير مستخدم موجود، يتم تمكين هذا الحقل إذا فقط كان **إلزام إعادة تعيين كلمة المرور في تسجيل الدخول التالي** غير محدد.

Important

لا تقم بنسخ ولصق القيمة من حقل **كلمة المرور**. يجب عليك إعادة كتابة كلمة المرور.

• **إلزام إعادة تعيين كلمة المرور**—عند تسجيل الدخول التالي خانة اختيار، إذا تم تحديدها، تطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور جديدة عند تسجيل الدخول التالي.

Important

يعرض خيار **إلزام إعادة تعيين كلمة المرور عند تسجيل الدخول التالي** في حالة فقط ما إذا كان Genesys Administrator Extension يتصل بإطار عمل إدارة 8.1.1 أو أعلى. انظر إلى دليل نشر الأمان Genesys 8.1 لمزيد من المعلومات عن إعادة تعيين كلمات المرور.

• **المعرف الخارجي**—ينطبق هذا الإعداد فقط إذا كانت بيئتك تستخدم مصادقة خارجية، إما LDAP أو RADIUS. قد يكون هذا اسم المستخدم في نظام المصادقة الخارجي. بالنسبة لـ LDAP، قد يكون كلي أو جزئي، LDAP URL مقابل لـ RFC 2255. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى دليل مرجع المصادقة الخارجية لـ Framework.

• **مستأجر**— في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**،—تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 إذا تم تحديد **الوكيل** فأدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم القيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة التالية:

• **المكان الافتراضي**—هو المكان المحدد لهذا الوكيل، بشكل افتراضي. تنطبق هذه المعلمة الاختيارية على عدد محدود من التكوينات، خصوصًا تلك التي لا يمكن تأسيس اقتران في الوقت الفعلي بين مكان ووكيل من خلال إجراء

تسجيل دخول هاتفي.

• **قاعدة السعة**— هي اسم نوع البرنامج النصي لقا عدة السعة والتي تُعرّف قدرة هذا الوكيل على معالجة التفاعلات المتعددة. ارجع إلى وثائق إعداد التقارير لمزيد من المعلومات.

• **عقد التكلفة**— يقترن **عقد التكلفة** بهذا الوكيل.

• **الموقع**— يحتوي الموقع على عقد التكلفة هذا.

4 في علامة تبويب **العضو** انقر فوق **إضافة** لإضافة **مجموعة وصول**.

5 في علامة تبويب **الرتب**، انقر فوق **إضافة** لإضافة رتبة.

6 أدخل المعلومات التالية في الإطار المنبثق والذي يُعرض على شاشتك:

• **نوع التطبيق**— نوع التطبيق الذي يحتاج المستخدم إلى الوصول إليه. قم بالإطلاع على أدلة تطبيق GUI لمشاهدة ما إذا كان هذا التطبيق يستخدم رتب لتمكين وظائف معينة أو لتعطيلها. إذا كان الدليل لا يحتوي على أي مراجع خاصة بالرتب، فإن هذا التطبيق لا يستخدم رتب، وأنت لست بحاجة إلى تحديد رتب الشخص المتعلقة بهذا التطبيق.

• **رتبة التطبيق**— الرتبة المتعلقة بتطبيقات من النوع المحدد.

7 إذا تم تحديد **وكيل** انقر فوق **تطبيق** لعرض علامات التبويب التالية.

• في علامة تبويب **المهارات** انقر فوق **إضافة** لإضافة مهارة.

• أدخل المعلومات التالية في الإطار المنبثق والذي يُعرض على شاشتك:

• **المهارة**— المهارة المعنية لهذا الوكيل.

• **المستوى**— القياس النسبي لكفاءة الوكيل في هذه المهارة.

• في علامة تبويب **تسجيلات دخول الوكيل** انقر فوق **إضافة** لإضافة تسجيل دخول وكييل.

• أدخل المعلومات التالية في الإطار المنبثق والذي يُعرض على شاشتك:

• **تسجيل دخول وكييل**— رمز تسجيل دخول الوكيل المعين لهذا الوكيل. لا يمكنك تعيين تسجيل دخول وكييل لأكثر من وكييل واحد.

• **وقت الإنهاء**— بعض التبديلات لا تدعم تحويل معلومات عن حالة عمل الوكيل بعد المكالمة من خلال CTI-link. ومع ذلك، عندما يتم دعم هذه العملية، عليك تحديد وقت الإنهاء، بالتوازي، لعمليات تسجيل دخول الوكيل والتي تنتمي لهذه التبديلات. يجب أن يتطابق هذا التحديد مع إعداد التبديل المقابل.

8 انقر فوق **حفظ**.

Important

لا يتلقى المستخدمين الجدد أذونات القراءة والتحديث تلقائيًا لكائن المستخدم الخاص بهم.. يجب عليك توفير هذه الأذونات يدويًا للسماح للمستخدمين بحفظ تفضيلات المستخدم الخاصة بهم في البرامج التي تقوم على GUI، مثل GAX أو Workspace Desktop Edition (المعروف سابقًا باسم Interaction Workspace).



تقوم الأدوار بتعريف ما الذي يمكنك فعله في تطبيق معين. في Genesys Administrator Extension، يتم التحكم في الأدوار والامتيازات الخاصة بهم من خلال استخدام كائنات الدور، والمعينة **لمستخدمين** (بما في ذلك الوكلاء) و**مجموعات الوصول**. الأدوار هي شيء خاص بالتطبيق، ويجب أن يتم تعريفها لكل تطبيق يدعمها.

في تكوين هرمي متعدد الإيجار، لا يُمكن استخدام إلا تلك الأدوار المعرفة في البيئة للسماح للمستخدمين بالوصول إلى جميع الشاشات في Genesys Administrator Extension. لا يمكن للمستخدمين تضمين امتيازات Genesys Administrator Extension المحددة في الأدوار من مستأجرين آخرين.

لمزيد من المعلومات عن الأدوار، ارجع إلى دليل نشر الأمان 8.1 Genesys. للحصول على قائمة بامتيازات الدور لتطبيق Genesys Administrator Extension، ارجع إلى **Role Privileges in the Genesys Administrator Extension Deployment Guide**.



تعرض قائمة **الأدوار** الأدوار الموجودة في بيئتك. تم فرزها في تسلسل هيكلي حسب المستأجرين، ووحدات التكوين، والمواقع، والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

سوف تظهر الأدوار المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن جديد لدور، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ دور.

• **الانتقال إلى**—نقل دور إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• يمكن أذوار أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم دور لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**.

Procedure: إنشاء كائنات دور

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم هذا الدور. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **الوصف**— وصف مختصر لهذا الدور.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 في علامة تبويب **أعضاء الدور**، انقر فوق **إضافة مجموعة وصول** لإضافة **مجموعة وصول**، أو **إضافة شخص** لإضافة **مستخدم**.

4 في علامة تبويب **الامتيازات المعينة**، قم بتحديد **role privileges** للإضافة إلى كائن الدور هذا.

5 انقر فوق **حفظ**.



المهارات هي الكفاءات أو القدرات التي يمتلكها الوكلاء والتي تؤثر على موضع كل وكيل في التسلسل الهيكلي لمركز الاتصال. تشمل المهارات الشائعة على قدرات بلغات مختلفة، أو فئات معينة خاصة بالتعرف على المنتج، أو القدرة في الأنواع المعينة من المبيعات.



تعرض قائمة **المهارات** الموجودة في بيئتك. تم فرزها في تسلسل هيكلي حسب المستأجرين، ووحدات التكوين، والمواقع، والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

سوف تظهر المهارات المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أدونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



ل **إنشاء كائن مهارة جديد**، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. عندما تقوم بحذف مهارة، يتم إزالتها من Configuration Database ومن أي وكيل تم تعيينها له. إذا كنت ترغب في إزالة المهارة فقط من وكيل تم تعيينها له، لكن مع تركها في Configuration Database ومتوفرة للتعيين لوكيل آخر، احذف المهارة من الوكيل. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ مهارة.

• **الانتقال إلى**—نقل مهارة إلى **بنية تسلسل هيكلي** أخرى.

• تمكين مهارات أو تعطيلها.

إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.
انقر فوق اسم مهارة لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات مهارة

Steps

- 1 انقر فوق **جديد**.
 - 2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم القيمة أو النقر فوق زر **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الاسم**—اسم هذه المهارة. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).
 - **مستأجر**— في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

 - **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 3 انقر فوق **حفظ**.



تمكنك نافذة **قواعد السعة** من تعيين قواعد السعة لعمليات متنوعة في بيئتك. على سبيل المثال، قد تختار تعيين قواعد سعة التي يمكن أن تعالج عدد التفاعلات الصوتية أو تفاعلات البريد الإلكتروني، أو مزيج من الاثنين معًا، في وقت واحد.

انقر فوق **خيارات العرض** الموجودة أدناه لتعلم المزيد عن القائمة وكيف يمكن فرزها أو البحث فيها؛ أو، انقر فوق **إجراءات** لتعلم المزيد عن الإجراءات الممكنة التي يمكنك تنفيذها في هذه النافذة.



تعرض قائمة **قواعد السعة** قواعد السعة الموجودة في بيئتك. تم تنظيم القائمة في تسلسل هيكلي يبدأ بالمستأجرين، ووحدات التكوين، والمواقع، والمجلدات.

Important

سوف تظهر قواعد السعة المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

تتبع هذه القائمة إعدادات إذن الإيجار. يمكنك الوصول إلى تلك الكائنات فقط والتي قد قمت بمنحها إذن الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق **تصفية المستأجر** لفتح نافذة **تصفية المستأجر**. في هذه النافذة، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كل مستأجر تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** الموجود في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجر.

يمكنك فرز العناصر الموجودة في القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز.



انقر فوق قاعدة السعة لعرض تفاصيل أكثر عن القاعدة في لوحة جديدة والتي تُفَتَح إلى اليمين. من هذه اللوحة، يمكنك أيضًا تحرير التحكم بالوصول. يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية:

إنشاء قواعد السعة

[+] عرض الإجراءات

يوضح هذا الفيديو القصير كيفية إنشاء قواعد سعة باستخدام GAX. بدلاً من ذلك، يمكنك الرجوع إلى الإجراءات الموجود تحت الفيديو.

[Link to video](#)

Procedure: إنشاء قواعد السعة

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية:

• **اسم قاعدة السعة**—اسم قاعدة السعة.

Important

يجب أن يكون حقل **اسم قاعدة السعة** فريدًا في البيئة.

• **الوصف**—وصف لوظيفة قاعدة السعة.

• **المستأجر والحافظة**—المستأجر والحافظة الذي تنتمي إليه قاعدة السعة هذه. انقر فوق **تصفح** لتحديد مكان المجلد الذي يتم فيه تخزين البرنامج النصي، أو كتابة اسم الحافظة في حقل التصفية السريعة.

Important

تعتمد قائمة المجلدات المعروضة على كل إعداد للوصول إلى المستأجر.

• **أنواع الوسائط**—انقر فوق **جديد** لتحديد أي أنواع الوسائط التي سوف تتم مراقبتها بواسطة قاعدة السعة هذه. للحصول على مزيد من المعلومات، ارجع إلى **أنواع الوسائط**.

3 انقر فوق **حفظ**.

أنواع الوسائط

[+] عرض الإجراء

يمكنك إضافة نوع واحد أو أكثر من أنواع الوسائط لقواعد السعة لتحديد عدد المثلثات لكل نوع وسائط مسموح به بالتزامن.

Procedure: إضافة أنواع وسائط لقواعد السعة

Steps

- 1 القيام بأحد الإجراءات التالية:
 • انقر فوق **جديد**, وإنشاء قاعدة سعة جديدة.
 • انقر فوق قاعدة سعة موجودة في لوحة **قواعد السعة**.
- 2 في القسم **أنواع الوسائط**, انقر فوق **جديد** لإضافة أنواع الوسائط لقاعدة السعة. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.
- 3 في اللوحة الجديدة, انقر فوق القائمة المنسدلة **نوع الوسائط** لتحديد نوع الوسائط. يتم عرض قسم جديد **الحالات**.
- 4 حدد الحالات لنوع الوسائط.
- 5 انقر فوق **حفظ**.

الشروط

بشكل افتراضي, يكون الحد الأقصى لقيمة نوع الوسائط هو 1. يمكنك النقر فوق زر **[media type]** يتجاوز 1 لتحديد قيمة حد أقصى جديدة. على سبيل المثال, إذا قمت بتحديد الصوت كنوع وسائط, انقر فوق **الصوت يتجاوز 1** لفتح لوحة جديدة, وأدخل قيمة جديدة في حقل **الحد الأقصى للسعة**. انقر فوق **موافق** لحفظ التغيير.

يمكنك أيضًا الدمج بين أنواع الوسائط لقاعدة السعة. على سبيل المثال, يمكنك تعيين قاعدة سعة تسمح بتفاعل صوت واحد وتفاعل بريد إلكتروني واحد (لإجمالي تفاعلين متزامنين). بدلاً من ذلك, يمكنك تعيين قاعدة سعة تسمح بتفاعل صوت واحد وتفاعل بريد إلكتروني واحد ولكن ليس للاثنين (لإجمالي تفاعل واحد متزامن).

Procedure: إضافة و الحالة لنوع الوسائط

Steps

- 1 في القائمة المنسدلة **الحالات**, انقر فوق **و**. تفتح لوحة جديدة على الجانب الأيمن والذي يسمح لك بإضافة حالة.
- 2 انقر فوق القائمة المنسدلة **نوع الوسائط** وحدد نوع الوسائط.
- 3 أدخل قيمة في حقل **السعة القصوى**.
- 4 انقر فوق **موافق** لإضافة الشرط.

Procedure: إضافة شرط أو لنوع الوسائط

Steps

- 1 في القائمة المنسدلة **الشروط** وانقر فوق **أو**. تفتح لوحة جديدة على الجانب الأيمن والذي يسمح لك بإضافة حالة.
- 2 انقر فوق قائمة **نوع الوسائط** المنسدلة وحدد نوع الوسائط.
- 3 أدخل قيمة في حقل **السعة القصوى**.
- 4 انقر فوق **موافق** لإضافة الشرط.

التحقق من قواعد السعة

[+] عرض الإجراء

عند إنشاء قاعدة سعة جديدة أو تعديل قاعدة قاعدة سعة موجودة، يمكنك النقر فوق **تحقق** للتحقق من إذا ما كانت قاعدة السعة صالحة أم لا. فهذا الإجراء يضمن أن قاعدة السعة قد بُنيت بشكل صحيح وتستخدم أنواع الوسائط التي يمكنك الوصول إليها.

فعلى سبيل المثال، إذا أنشأت قاعدة سعة تحدد **الصوت** فقط كنوع وسائط، ولكنك تستخدم **رد الاتصال** كجزء من شرط، سيعرض GAX رسالة خطأ بعد نقرك فوق **تحقق** تذكر أنه يجب عليك إضافة **رد الاتصال** كنوع من أنواع الوسائط.

وخلاف ذلك، إذا كانت قاعدة السعة صالحة، سيعرض GAX رسالة تأكيد بعد نقرك فوق **تحقق**.

Procedure: التحقق من قاعدة السعة

Steps

- 1 إنشاء قاعدة سعة جديدة أو تعديل قاعدة سعة موجودة.
- 2 انقر فوق **تحقق**.
- 3 يعرض GAX رسالة من الرسائل التالية:
 - رسالة تأكيد تنص على أن قاعدة السعة صالحة.
 - رسالة خطأ توضح لماذا قاعدة السعة غير صالحة.

حذف قواعد السعة

<=hidetext [-] إخفاء الإجراء"> هناك العديد من الأساليب لحذف قاعدة سعة. قم باختيار إجراء من التالي:

Procedure: حذف قاعدة سعة واحدة

Steps

- 1 حدد قاعدة سعة في قائمة **قواعد السعة**. تعرض المزيد من المعلومات عن قاعدة السعة في لوحة جديدة في اليمين.
- 2 في اللوحة الجديدة انقر فوق **حذف**.
- 3 يُعرض مربع حوار لتأكيد الإجراء:
- 4 انقر فوق **موافق** للاستمرار.
- 4 انقر فوق **إلغاء** لتجاهل الإجراء.

Procedure: حذف عدة قواعد سعة

Steps

- 1 في قائمة **قواعد السعة** انقر فوق خانة الاختيار لكل قاعدة سعة ترغب بحذفها.
- 2 انقر فوق **تغيير جماعي**، وحدد **حذف** من قائمة الخيارات المنبثقة.
- 3 يُعرض مربع حوار لتأكيد الإجراء:
- 4 انقر فوق **موافق** للاستمرار.
- 4 انقر فوق **إلغاء** لتجاهل الإجراء.

نسخ قواعد السعة

[+] عرض الإجراء

Procedure: نسخ قواعد السعة

Steps

- 1 جدد قاعدة سعة لنسخها. تعرض المزيد من المعلومات عن قاعدة السعة في لوحة جديدة في اليمين.
- 2 في اللوحة الجديدة انقر فوق **نسخ**. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.
- 3 أدخل المعلومات التالية:
اسم قاعدة السعة—اسم قاعدة السعة.

Important

يجب أن يكون حقل **اسم قاعدة السعة** فريدًا في البيئة.

• **الوصف**—وصف لقاعدة السعة.

• **المستأجر والحافظة**—المستأجر والحافظة الذي تنتمي إليه قاعدة السعة هذه. انقر فوق **تصفح** لتحديد مكان المجلد الذي يتم فيه تخزين البرنامج النصي، أو كتابة اسم الحافظة في حقل التصفية السريعة.

Important

تستند قائمة المجلدات المعروضة على إعدادات وصول كل مستأجر.

• **أنواع الوسائط**—انقر فوق **جديد** لتحديد أي أنواع الوسائط التي سوف تتم مراقبتها بواسطة قاعدة السعة هذه. للحصول على مزيد من المعلومات، ارجع إلى **أنواع الوسائط**.

4 انقر فوق **حفظ**.

تمكين قواعد السعة أو تعطيلها

[+] عرض الإجراء

هناك العديد من الأساليب لتمكين قاعدة سعة أو تعطيلها. قم باختيار إجراء من التالي:

Procedure: تمكين قاعدة سعة مفردة أو تعطيلها

Steps

1. جدد قاعدة سعة. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.
2. في اللوحة الجديدة، نفذ واحد من الإجراءات التالية:
 - إذا كانت قاعدة السعة ممكنة حاليًا، انقر فوق **تعطيل**.
 - إذا كانت قاعدة السعة معطلة حاليًا، انقر فوق **تمكين**.

Procedure: تمكين عدة قواعد سعة أو تعطيلها

Steps

1. جدد في لوحة **قواعد السعة** خانة الاختيار الموجودة بجانب كل قاعدة سعة تريد تمكينها أو تعطيلها.
2. انقر فوق **تغيير جماعي**. ستظهر قائمة منبثقة. حدد **تمكين** لتمكين قواعد السعة المحددة أو **تعطيل** لتعطيل قواعد السعة المحددة.
3. يُعرض مربع حوار لتأكيد الإجراء:
- انقر فوق **موافق** للاستمرار.
- انقر فوق **إلغاء** لتجاهل الإجراء.



تُدرج لوحة **التحكم بالوصول** مجموعات الوصول والمستخدمين الذين قد تم تكوينهم بوصف مع وجود أذونات لهذا الكائن. عند إعدادك للأذونات، يتم تنفيذها عادة مع المستخدم (المستخدمين) أو مجموعة (مجموعات) الوصول التي تريد منحها الوصول. تقوم هذه الميزة بتحسين الطريقة التي توضع بها الأذونات، والنطاق محدود لإدارة الأذونات لكائن قاعدة البيانات المفرد. لتعليمات إضافية عن منح الأذونات وتعديلها وإزالتها، ارجع إلى [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#). يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية:

إنشاء أذونات الوصول

[+] عرض الإجراء

Procedure: إنشاء أذونات الوصول

Steps

- 1 تحديد كائن.
- 2 انقر فوق **ذو صلة** وقم بتحديد **التحكم بالوصول**. تُفتح **لوحة التحكم** بالوصول.
- 3 انقر فوق **جديد**. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.
- 4 في حقل **نوع الكائن** حدد نوع كائن التكوين الذي ينطبق عليه إذن الوصول هذا.
- 5 في حقل **كائن التكوين** حدد كائن التكوين الذي ينطبق عليه إذن الوصول هذا.
- 6 في قائمة **أذونات الوصول** حدد أذونات الوصول التي سيتم تطبيقها:

الوصف	الخاصية
يمكنك رؤية تفاصيل لهذا الكائن.	قراءة (R)
يمكنك إنشاء كائنات لهذا النوع.	إنشاء (C)
يمكنك تغيير أو تعديل هذا الكائن.	تحديث (U)
يمكنك نشر هذا الكائن أو تشغيله أو إيقافه أو بطريقة أخرى تنشيطه.	تنفيذ (X)
يمكنك حذف هذا الكائن.	حذف (D)
يمكنك عرض أذونات الوصول الممنوحة لهذا الكائن.	قراءة أذونات الكائن (RP)
يمكنك تغيير أذونات الوصول الممنوحة لهذا الكائن.	تغيير أذونات الكائن (CP)

7 نفذ واحد من الإجراءات التالية:

- انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات.
- انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

تغيير أذونات الوصول

[+] عرض الإجراء

Procedure: تغيير أذونات الوصول

Steps

- 1 تحديد كائن.
- 2 انقر فوق **ذو صلة** و قم بتحديد **التحكم بالوصول**. تُفتح **لوحة التحكم بالوصول**.
- 3 انقر فوق كائن في **لوحة التحكم بالوصول** لتعديل أذونات الوصول الخاصة به. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.
- 4 يمكنك تغيير أي من الخيارات التالية أو جميعها:

الوصف	الخاصية
يمكنك رؤية تفاصيل لهذا الكائن.	قراءة (R)
يمكنك إنشاء كائنات لهذا النوع.	إنشاء (C)
يمكنك تغيير هذا الكائن أو تعديله.	تحديث (U)
يمكنك نشر هذا الكائن أو تشغيله أو إيقافه أو من ناحية أخرى تنشيطه.	تنفيذ (X)
يمكنك حذف هذا الكائن.	حذف (D)
يمكنك عرض أذونات الوصول الممنوحة لهذا الكائن.	قراءة أذونات الكائن (RP)
يمكنك تغيير أذونات الوصول الممنوحة لهذا الكائن.	تغيير أذونات الكائن (CP)

5 نفذ واحد من الإجراءات التالية:

- انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات.
- انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

حذف أذونات الوصول

[+] عرض الإجراء

Procedure: حذف أذونات الوصول

Steps

- 1 تحديد كائن.
- 2 انقر فوق **ذو صلة** و قم بتحديد **التحكم بالوصول**. تُفتح **لوحة التحكم بالوصول**.

3 انقر فوق كائن في لوحة **التحكم بالوصول** لتعديل أذونات الوصول الخاصة به. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.

4 انقر فوق **حذف**.

5 يظهر مربع حوار لتأكيد الحذف. نفذ واحد من الإجراءات التالية:

• انقر فوق **موافق** للتأكيد على الحذف.

• انقر فوق **إلغاء** لإلغاء الحذف.



يُمكنك قسم البيئة الخاص بمدير التكوين من تكوين الكائنات التالية:

- قوالب التطبيق
- التطبيقات
- حالات الإنذار
- المضيفين
- البرامج النصية
- الحلول
- المستأجرين
- المناطق الزمنية
- البرامج النصية الخاصة بالكشف / رد الفعل



قالب التطبيق هو نموذج تستخدمه لتسجيل تطبيق جديد في Configuration Database. يصف قالب التطبيق مجموعة الخيارات التي تنطبق على تطبيق من نوع ونسخة معينة.

قبل تثبيت تطبيق Genesys جديد، يجب أن يكون هناك قالب تطبيق متاح لهذا التطبيق. يمكنك استيراد قالب التطبيق العام والذي يتم توفيره مع كل تطبيق Genesys أو يمكنك إنشاء قالب تطبيق جديد.

Important

عند ترقية إصدارات مثبتة سابقًا من تطبيقات Genesys، يجب عليك تسجيل قوالب تطبيق جديدة للإصدارات الجديدة، إذا كانت ملاحظات الإصدار تشير إلى أن هذه الإصدارات تحتوي على خيارات تكوين جديدة ضرورية لبيئتك.



تُظهر قائمة **قوالب التطبيق** قوالب التطبيق الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر قوالب التطبيق المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن قالب تطبيق جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Important

لن يمكنك حذف قالب تطبيق إذا كان قد تم استخدامه في إنشاء تطبيق.

خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ قالب تطبيق

• **نقل إلى**—نقل قالب تطبيق إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• **تمكين** قوالب البيانات أو تعطيلها

• **إنشاء** مجلد أو وحدة تكوين أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

• **استيراد قالب تطبيق**—**استيراد قالب تطبيق**.

انقر فوق اسم قالب تطبيق لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين خيارات **الأذونات**، و**خيارات التطبيق**، و**عرض التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات قالب تطبيق

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم قالب التطبيق. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **النوع**—نوع التطبيق الذي يتعلق به قالب التطبيق. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **النسخة**—نسخة التطبيق التي يتعلق بها قالب التطبيق. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها. توصي Genesys بأن تحدد الثلاثة أرقام الأولى من نسخة التطبيق.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

•**الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
3 انقر فوق **حفظ**.

استيراد قوالب التطبيق

توفر Genesys قوالب عامة لجميع تطبيقات Genesys. يمكنك العثور على ملفات apd لقوالب التطبيق والتي تأتي مع كل نسخة من برنامج Genesys في مجلد **القوالب** على الاسطوانة المدمجة للمنتج.

لاستيراد قالب تطبيق من ملف apd، نفذ الإجراء التالي.

Procedure: استيراد قوالب تطبيق

Steps

- 1 انقر فوق **المزيد**، ثم حدد **استيراد قالب تطبيق**.
- 2 ستظهر نافذة جديدة. انقر فوق **تصفح** لتحديد ملف قالب تطبيق apd لاستيراده.
- 3 انقر فوق **موافق** لتحميل قالب التطبيق.
- 4 ارجع إلى **إنشاء كائنات قالب تطبيق** لإتمام إنشاء كائن قالب التطبيق.



التطبيقات هي برامج متنوعة من Genesys تقوم على خدمة مركز الاتصال. يوجد نوعين من التطبيقات: تطبيقات واجهة المستخدم الرسومية (GUI) وتطبيقات البرنامج الخفي. معظم تطبيقات البرنامج الخفي هي خوادم لتطبيقات أخرى.

يجب عليك تسجيل كل مثيل لتطبيق البرنامج الخفي بشكل منفصل. لا يسمح خادم التكوين بأن يصبح اثنين من تطبيقات البرنامج الخفي لهما نفس الاسم متصلين في نفس الوقت. وعلى النقيض من ذلك، يمكن أن يقوم كائن واحد في Configuration Database بتمثيل أي عدد من تطبيقات GUI من نفس النوع ومعلومات التكوين.



تُظهر قائمة **التطبيقات** التطبيقات الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر التطبيقات المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

✦ اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

✦ انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن تطبيق جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

✦ **استنساخ**—نسخ تطبيق.

✦ **الانتقال إلى**—نقل تطبيق إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• يمكن تطبيقات أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

• **تكوين تسجيل**

انقر فوق اسم تطبيق لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين خيارات **الأذونات**، **وختيارات التطبيق**، وعرض **التبعيات**.



[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: إنشاء كائنات تطبيق

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم التطبيق. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database. لا تُوصي Genesys بأن تستخدم رموزًا (بما في ذلك علامات الاقتباس المفردة والمزدوجة) في أسماء التطبيق؛ وقد يحدث قصور في التطبيق نتيجة للقيام بذلك.

• **ال قالب**— قالب التطبيق الذي يستند إليه هذا التطبيق. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا عندما تقوم بتحديد قالب التطبيق.

• **النوع**— نوع التطبيق. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا، وفقًا لقالب التطبيق المحدد.

يُحدد

• **نوع المكون**— الغرض المُفضَّل لكائن التطبيق هذا داخل التكوين. اترك هذا الحقل بقيمته الافتراضية (غير معروفة) إلا إذا قامت الوثائق الخاصة بالتطبيق بتوجيهك لإدخال قيمة محددة. يُعرض هذا الحقل فقط لتطبيقات البرنامج الخفي.

• **الإصدار**— إصدار التطبيق. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا، وفقًا لإصدار قالب التطبيق المحدد.

• **خادم تطبيق فعلي**— يتم اختيار هذا الحقل لجميع تطبيقات البرنامج الخفي ولا يتم اختياره لجميع تطبيقات GUI. يتم تعيينه تلقائيًا، وفقًا لـ **حقل النوع**.

• **المستأجر**— في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

تنطبق الحقول التالية على تطبيقات البرنامج الخفي فقط، وليس على تطبيقات GUI:

• **دليل العمل**—المسار الكامل إلى الدليل حيث المكان الذي تم تثبيت هذا التطبيق به. هذا المجال إلزاميًا. عند إنشاء تطبيق جديد، توصي Genesys بإدراج فترة (.). سوف يتم تعبئة المسار تلقائيًا عندما يتم تثبيت التطبيق الجديد وتوصيله بخادم التكوين.

• **سطر الأوامر**—يُستخدم سطر الأوامر في تشغيل هذا التطبيق، وتحديد اسم الملف التنفيذي للتطبيق. هذا المجال إلزاميًا. عند إنشاء تطبيق جديد، توصي Genesys بإدراج فترة (.). سوف يتم تعبئة سطر الأوامر تلقائيًا عند تثبيت التطبيق الجديد وتوصيله بخادم التكوين.

• **وسيطات سطر الأوامر**—تُستخدم معلمات سطر الأوامر إضافية لبدء تشغيل هذا التطبيق. عند إنشاء تطبيق جديد، توصي Genesys بترك هذا الحقل فارغًا. سوف يتم تعبئة أي وسيطات تلقائيًا عندما يتم تثبيت التطبيق الجديد وتوصيله بخادم التكوين.

• **مهلة بدء التشغيل**—الفاصل الزمني، بالثواني، التي تتوقع طبقة الإدارة من خلاله بدء تشغيل هذا التطبيق. إذا كان قد تم تكوين التطبيق بتعيين خيار تكوين البدء التلقائي على صواب، فإن هذا أيضًا هو كمية الوقت التي يجب أن ينتظرها Solution Control Server لبدء تشغيل هذا التطبيق بعد التهيئة أو بعد إعادة تشغيل النظام. هذا المجال إلزاميًا.

• **مهلة إيقاف التشغيل**—الفاصل الزمني، بالثواني، التي تتوقع طبقة الإدارة من خلاله إيقاف تشغيل هذا التطبيق. هذا المجال إلزاميًا.

• **إعادة التشغيل تلقائيًا**—تشير إلى ما إذا كانت طبقة الإدارة سَتُعِيد تشغيل التطبيق بعد أن تم إيقاف تشغيله فجأة. **المضيف**—جهاز الكمبيوتر المضيف الذي يتم تشغيل التطبيق عليه.

Important

لدعم تكوينات HA محددة، يمكن تسجيل أكثر من خادم واحد على نفس المنفذ داخل نفس المضيف.

خلاف ذلك، لا تقم بتعيين رقم المنفذ لأي خادم آخر على نفس المضيف.

• **الخادم الاحتياطي**—الخادم الذي يتصل بتطبيقات العميل إذا فشل الاتصال بالخادم الأساسي. لا يمكنك إقران خادم احتياطي واحد مع أكثر من خادم أساسي. يجب عليك استخدام نفس قالب التطبيق للخادم الاحتياطي الذي تستخدمه للخادم الأساسي، ويجب عليك إقران الخوادم مع نفس حساب المستخدم.

Important

عندما تقوم بتحديد تطبيق كخادم احتياطي لخادم آخر، فإنه يتم تغيير اتصالات التطبيق والمستأجرين والمُتَدَل (لتطبيقات الخادم T) تلقائيًا لتطابق القيم المقابلة للخادم الأساسي. طالما أن هذا التطبيق مقترن بالخادم الأساسي، فإن اتصالاته يتم التعامل معها على أنها للقراءة فقط، ويتم تغييرها عندما تُطبق التغييرات على اتصالات الخادم الأساسي.

• **نوع التكرار**—نوع التكرار الذي يتم تشغيل هذا التطبيق به.

• **المهلة**—كمية الوقت، بالثواني، التي ينتظرها تطبيق العميل بين محاولات إعادة الاتصال بعد فشل الاتصال بالخادم.

• **المحاولات**—عدد المحاولات لإعادة الاتصال بهذا الخادم قبل محاولة الاتصال بالخادم الاحتياطي. يجب أن تكون هذه القيمة 1 أو أعلى. تُستخدم هذه الخاصية فقط إذا قمت بتحديد خادم احتياطي لهذا الخادم.

Important

تعيين هذه المعلمة لأي قيمة غير القيمة **1** قد لا يُحدث تأثير على بعض أنواع التطبيقات.

• **تسجيل الدخول كنظام**—إذا تم اختيار ذلك، تشير على أن هذا التطبيق سجل دخول في خادم التكوين نيابة عن حساب النظام.

• **تسجيل الدخول كحساب**—تُعرف الحساب الذي يجب أن تستخدمه التطبيقات لتسجيل الدخول في خادم التكوين. إذا تم اختيار **تسجيل الدخول كنظام**، يتم تعطيل هذا الحقل. بالنسبة لتطبيقات نوع خادم التكوين، افتراضيات هذا الحقل هي البيئة/ الافتراضي.

Important

إذا كنت تقوم بتكوين وكيل خادم التكوين، فإن Genesys يُوصي بشدة بأن تستخدم القيمة الافتراضية (البيئة/ الافتراضي).

• **الشهادة**—قيمة شهادة الأمان. في Windows، حدد قيمة الشهادة من قائمة الشهادات المثبتة. في UNIX، أدخل المسار الكامل في الملف `<host_name>_cert.pem`.

• **وصف الشهادة**—وصف اختياري للشهادة.

• **مفتاح الشهادة**—المسار الكامل لملف مفتاح شهادة الأمان `<host_name>_priv_key.pem`. يُستخدم هذا الحقل فقط إذا تم نشر أمان Genesys على UNIX؛ بخلاف ذلك يكون هذا الحقل فارغًا.

• **CA الموثوق بها**—المسار الكامل لملف `ca_cert.pem` CA الذي أصدر شهادة الأمان الافتراضية. يُستخدم هذا الحقل فقط إذا تم نشر أمان Genesys على UNIX؛ بخلاف ذلك يكون هذا الحقل فارغًا.

Important

ارجع إلى [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) لمزيد من المعلومات عن نشر أمان Genesys TLS.

3 تُدرج علامة تبويب **الاتصالات** التي لدى هذا التطبيق مع التطبيقات الأخرى. انقر فوق **إضافة** لإضافة اتصال.

4 أدخل المعلومات التالية في الإطار المنبثق والذي يُعرض على شاشتك:

• **الخادم**—تطبيق الخادم الذي يتصل به هذا التطبيق كعميل عند البدء.

• **معرف المنفذ**—منفذ الخادم الذي يتصل به التطبيق. إذا كنت ترغب في استخدام اتصال آمن، تأكد من تحديد منفذ آمن.

• **بروتوكول الاتصال**—اسم بروتوكول التحكم في الاتصال.

Important

تعيين بروتوكول ADDP بين Local Control Agent و Solution Control Server في علامة تبويب **الخيارات الخاصة** بكائن المضيف.

• **المهلة المحلية**—هذه القيمة مطلوبة فقط إذا قمت بتحديد **addp** في **بروتوكول الاتصال**. تُحدد هذه القيمة الفاصل الزمني المتلاحق لعملية التحقق، مقاس بالثواني، في جانب العميل. ويُشير هذا إلى عدد المرات التي يرسل فيها تطبيق العميل إشارات تحقق إلى تطبيق الخادم. لتمكين هذه الوظيفة، حدد أي رقم صحيح كقيمة.

Warning

لتجنب حدوث حالات قطع الاتصال بشكل خاطيء والتي قد تحدث نتيجة تأخير في شبكة البيانات، فإن Genesys توصي بأن تقوم بتعيين مهلات ADDP إلى قيم أكبر من 10 ثواني.

• **مهلة الاتصال عن بعد**—هذه القيمة مطلوبة فقط إذا قمت بتحديد **addp** في **بروتوكول الاتصال**. تُحدد هذه القيمة الفاصل الزمني المتلاحق لعملية التحقق، مقاس بالثواني، في جانب الخادم. ويُشير هذا إلى عدد المرات التي يرسل فيها تطبيق الخادم إشارات تحقق إلى تطبيق العميل. لتمكين هذه الوظيفة، حدد أي رقم صحيح كقيمة.

Warning

لتجنب حدوث حالات قطع الاتصال بشكل خاطيء والتي قد تحدث نتيجة تأخير في شبكة البيانات، فإن Genesys توصي بأن تقوم بتعيين مهلات ADDP إلى قيم أكبر من 10 ثواني.

• **وضع التتبع**—يُستخدم وضع تتبع الاتصال بين خادم والعميل الخاص به.

• **إيقاف التتبع عن العمل**—قم بتحديد ذلك إذا كنت ترغب في ألا يقوم إما تطبيق العميل أو الخادم بطباعة رسائل متعلقة بـ ADDP إلى السجل الخاص به.

• **التتبع في جانب العميل**—قم بتحديد ذلك إذا كنت ترغب في أن يقوم تطبيق العميل بطباعة الرسائل المتعلقة بـ ADDP إلى السجل الخاص به.

• **التتبع في جانب الخادم**—قم بتحديد ذلك إذا كنت ترغب في أن يقوم تطبيق الخادم بطباعة الرسائل المتعلقة بـ ADDP إلى السجل الخاص به.

• **التتبع في كلا الجانبين**—قم بتحديد ذلك إذا كنت ترغب في أن يقوم كلا من تطبيقات العميل والخادم بطباعة الرسائل المتعلقة بـ ADDP إلى السجل الخاص بهما.

• **وضع الاتصال**—يحدد ما إذا كان هذا المنفذ مؤمن أم لا من خلال أمان Genesys باستخدام بروتوكول TLS. هذا الحقل معطل إذا لم يستخدم العميل أمان Genesys.

• **معلومات بروتوكول النقل**—أي نص، تحديداً أزواج قيم=المفتاح، يُفصل من خلال فاصلة منقوطة (:). هذه الخاصية هي شيء خاص بالتطبيق. ارجع إلى وثائق تطبيق معين لتحديد القيم المناسبة لهذا الحقل، إن وجدت.

• **معلومات التطبيق**—أي نص، تحديداً أزواج قيم=المفتاح، يُفصل من خلال فاصلة منقوطة (:). هذه الخاصية هي شيء خاص بالتطبيق. ارجع إلى وثائق تطبيق معين لتحديد القيم المناسبة لهذا الحقل، إن وجدت.

5 انقر فوق **تطبيق** لحفظ المعلومات في علامة تبويب الاتصالات.

6 تُدرج علامة تبويب **المنافذ** منافذ الاتصال المستخدمة من قبل عملاء تطبيق للاتصال بخادم. لدعم تكوينات محددة وذات نسبة توافر عالية، يمكن تسجيل أكثر من خادم واحد على نفس المنفذ داخل نفس المضيف. خلاف ذلك، لا تقم بتعيين رقم المنفذ لأي خادم آخر على نفس المضيف. انقر فوق **إضافة** لإضافة اتصال.

7 أدخل المعلومات التالية في الإطار المنيق والذي يُعرض على شاشتك:

• **مُعَرِّف المنفذ**—مُعَرِّف المنفذ.

• **منفذ الاتصال**—المنفذ المقترن بمعرف منفذ المحدد.

• **بروتوكول الاتصال**—البروتوكول المستخدم للاتصال.

• **مزامنة HA**—إذا قمت بتحديد ذلك، سوف يستخدم خادم احتياطي HA هذا المنفذ لتأسيس اتصال بالخادم الرئيسي.

• **وضع الاستماع**—تم تكوين وضع الاستماع لهذا المنفذ

• **الشهادة**—قيمة شهادة الأمان. في Windows، حدد قيمة الشهادة من قائمة الشهادات المثبتة. في UNIX، أدخل المسار الكامل في الملف `<host_name>_priv_key.pem` `<serial_#>`.

• **الوصف**—وصف اختياري للشهادة.

• **مفتاح الشهادة**—المسار الكامل لملف مفتاح شهادة الأمان `<host_name>_priv_key.pem` `<serial_#>`. يُستخدم هذا الحقل فقط إذا تم نشر أمان Genesys على UNIX؛ بخلاف ذلك يكون هذا الحقل فارغًا.

• **CA الموثوق بها**—المسار الكامل لملف `ca_cert.pem` الذي أصدر شهادة الأمان الافتراضية. يُستخدم هذا الحقل فقط إذا تم نشر أمان Genesys على UNIX؛ بخلاف ذلك يكون هذا الحقل فارغًا.

Important

ارجع إلى [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) لمزيد من المعلومات عن نشر أمان Genesys TLS.

• **معلومات النقل**—أي نص، تحديدًا أزواج قيم=**المفتاح**، يُفصل من خلال فاصلة منقوطة (;). هذه الخاصية هي شيء خاص بالتطبيق. ارجع إلى وثائق تطبيق معين لتحديد القيم المناسبة لهذا الحقل، إن وجدت.

• **معلومات التطبيق**—أي نص، تحديدًا أزواج قيم=**المفتاح**، يُفصل من خلال فاصلة منقوطة (;). هذه الخاصية هي شيء خاص بالتطبيق. ارجع إلى وثائق تطبيق معين لتحديد القيم المناسبة لهذا الحقل، إن وجدت.

8 انقر فوق **تطبيق** لحفظ المعلومات في علامة تبويب المنافذ.

9 يكون لدى علامة تبويب **المستأجرين** معنى وظيفي في بيئة متعددة المستأجرين فقط. تُحدد قائمة من المستأجرين الذين يقوم هذا التطبيق بخدمتهم. لا تتفقد المعلومات المحددة في هذه القائمة بامتيازات الوصول لتطبيقات البرنامج الخفي المتعلقة ببيانات التكوين. انقر فوق **إضافة** لإضافة المستأجر لكائن التطبيق هذا.

Important

لا تقوم تطبيقات وكيل الخادم T وذات نسبة التوافر العالية بعرض خاصية المستأجر. يمكن لخادم T أن يخدم مستأجر واحد فقط، والذي هو محدد في الخصائص **العامة** للخادم T. يمكن لوكيل

HA أن يخدم فقط نفس المستأجر كخادم T المقابل، وهذا المستأجر محدد أيضًا في الخصائص العامة للوكيل HA.

10 انقر فوق حفظ.



[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تكوين تسجيل الدخول

Steps

- 1 في قائمة **التطبيقات**، قم بتحديد تطبيق واحد أو أكثر من تطبيق.
- 2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **تكوين تسجيل الدخول**.
- 3 في نافذة **تكوين تسجيل الدخول**، قم بتعيين الخيارات التالية:
 - تظهر التطبيقات التي قمت بتحديدتها من قائمة **التطبيقات** في قسم **التطبيقات**. يمكنك تحديد أو إلغاء تحديد تطبيقات لتضمينها في هذا الإجراء.
 - في قسم **مستوى التسجيل**، اختر واحدة من الخيارات التالية:
 - **الكل**—كل الأحداث من **التتبع** و**التفاعل**، ومستويات التسجيل **القياسية** تم تسجيلها
 - **يُنشئ التتبع**—جميع أحداث التسجيل من **التتبع** و**التفاعل** والمستويات **القياسية**. قد يؤثر هذا الإعداد سلبيًا على أداء التطبيق. قم بتعيين هذا المستوى فقط عندما تكون تختبر وظائف أو سيناريوهات معالجة التفاعل.
 - **يُنشئ التفاعل**—جميع أحداث التسجيل من **التفاعل** والمستويات **القياسية**. قم بتعيين هذا المستوى فقط عندما تكون تختبر أحداث على تفاعل معين.

Important

تحتوي سجلات مستوى التفاعل على سمة معرف التفاعل والذي يساعد على البحث عن أحداث الدخول التي تم إنشاؤها من خلال تطبيقات متعددة ولكن ذات صلة بنفس التفاعل.

Warning

يتسبب استخدام مستوى التفاعل في إنشاء عدد أكبر من أحداث تسجيل الدخول على الشبكة، والتي قد تؤثر سلبيًا على أداء DBMS، وخواص الرسائل ومكونات معالجة التفاعل.

القياسي—تنصحك Genesys بأن تُمكن فقط مستوى تسجيل الدخول بشكل دائم أثناء عملية الحلول في وضع الانتاج العادي. يقدم هذا المستوى تقارير بالأحداث للمشاكل الكبيرة والعمليات الطبيعية لحلول أثناء الخدمة. يتم الإبلاغ عن حدث في المستوى القياسي، إذا كان يلي واحد من هذه المعايير:

- يشير إلى فشل محاولة إجراء عملية خارجية
- يشير إلى أن نجاح آخر محاولة لإجراء عملية خارجية والتب كانت قد فشلت سابقًا
- يشير إلى اكتشاف حالة لها تأثير سلبي على عمليات التشغيل، فعلي أو مرتقب
- يشير إلى أن حالة تم اكتشافها سابقًا وكان لها تأثير سلبي على عمليات التشغيل، لم تعد موجودة
- يشير إلى انتهاك من أي نوع لإعدادات الأمان
- يشير إلى مستوى عالي من تبادل البيانات تعذر التعرف عليه أو أنه لا يتبع التسلسل المنطقي المتوقع
- يشير إلى عدم القدرة على معالجة طلب خارجي
- يشير إلى الانتهاء بنجاح من خطوة منطقية في عملية تهيئة
- يشير إلى انتقال تطبيق من وضع تشغيلي لآخر
- يشير إلى أن قيمة معلمة مقترنة بعتبة قابلة للتكوين قد تجاوزت هذه العتبة
- يشير إلى أن قيمة معلمة مقترنة بعتبة قابلة للتكوين، والتي قد تجاوزت هذه العتبة سابقًا قد رجعت إلى نطاقها الطبيعي.
- بلا—لم يتم تسجيل دخول.

4 في قسم **تعديل مخرجات السجل**، يمكنك ضبط مستوى التسجيل لأنواع المخرجات التالية: **خادم سجل الشبكة وملف نصي عادي ووحدة التحكم**.

5 نفذ أحد ما يلي:

- إذا حددت في الخطوة السابقة **خادم سجل الشبكة**، اذهب إلى قسم **خادم الرسائل** وحدد خادم الرسائل لاستقبال السجلات.
- إذا حددت في الخطوة السابقة **ملف نصي عادي**، اذهب إلى قسم **اسم ملف السجل** وحدد اسم ملف السجل لاستقبال السجلات. يمكنك أيضًا تحديد ما يلي:
- **إنشاء مقطع**—إذا تم تحديده سيُقطع ملف السجل إلى مجموعات يُحدد حجمها حسب **حقل حجم المقطع (ميغا بايت)**.

• **حجم المقطع (ميغا بايت)**—إذا تم تحديد **إنشاء مقطع**، حدد حجم مقطع لملف السجل بالميغا بايت.

إذا تم تحديد

• **انتهاء صلاحية المقطع**— فسيتم حذف المقاطع بعد بلوغ الحد الأقصى من المقاطع، والذي تم تحديده من خلال **الحد الأقصى من المقاطع**.

• **الحد الأقصى من المقاطع**—إذا تم تحديد **انتهاء صلاحية المقطع**، حدد عدد المقاطع التي سيحتفظ بها قبل إزالة المقاطع الزائدة عن هذا العدد.

انقر فوق **موافق**.



تُحدد حالات الإنذار الأحداث التي قد ترغب بالمعرفة عنها بمجرد حدوثها وإدارتها، مثل إذا كان مضيف غير مستجيب أو حل. يحتوي برنامج Genesys على حالات إنذار مسبقة التعريف، أو يمكنك إنشاء حالات خاصة بك.

تعمل حالات الإنذار مع البرامج النصية التالية:

• البرامج النصية لكشف الإنذار، والتي تعرف متغيرات النظام التي يجب على طبقة الإدارة مراقبتها لتشغيل إنذار.

• البرامج النصية لتفاعل الإنذار، والتي تعرف ما الذي يجب على طبقة الإدارة فعله عند حدوث إنذارات في النظام أو عند مسحها منه. البرامج النصية لتفاعل الإنذار، والتي تعرف ما الذي يحدث عند مسح الإنذارات، تُسمى بالبرامج النصية للتخليص من الإنذار.

لإنشاء برنامج نصي لحالة إنذار، اطلع على **البرامج النصية**. لقرن برامج نصية لكشف الإنذار وبرامج نصية لتفاعله، مع حالات الإنذار، حددهم في علامات تبويب حالة الإنذار.



تُظهر قائمة **حالات الإنذار** حالات الإنذار الموجودة في بيئتك. تم فرزها في تسلسل هيكلي حسب المستأجرين، ووحدات التكوين، والمواقع، والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

سوف تظهر قواعد حالات الإنذار المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

لتحديد أو لإلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن قالب حالة إنذار جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **مسح**—نسخ حالة إنذار.

• **الانتقال إلى**—نقل حالة إنذار إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• يمكن حالات الإنذار أو تعطيلها

• إنشاء مجلد أو وحدة تكوين أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم حالة إنذار لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأدوات**.

Procedure: إنشاء كائنات حالة إنذار

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم القيمة أو النقر فوق زر **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم حالة الإنذار. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database.

• **الوصف**—وصف موجز لحالة الإنذار.

• **الفئة**—فئة حالة الإنذار: **هام** أو **رئيسي** أو **ثانوي**. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية.

• **البرنامج النصي للكشف**—البرنامج النصي الذي يصف المنطق المطبق في اكتشاف الإنذار.

• **المهلة الزمنية للإلغاء**—الوقت الزمني يالثنائي، الذي يتم تسجيل الإنذار فيه بقاعدة البيانات، إلا إذا أُلغاه حدث آخر أو مسحه مستخدم. عندما تنتهي المهلة الزمنية يتم مسح حالة الإنذار بدون شروط.

• **اكتشاف معرف سجل الحدث**— معرف الحدث الذي شغل الإنذار. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية.

• **حل الكشف**—وضع اختيار الحدث الذي تستخدمه طبقة الإدارة لتحليل حالة الإنذار. الأوضاع هي الأوضاع التالية:

• **التحديد حسب الكل**— الحدث المحدد من أي نتائج تطبيق في إنذار.

• **التحديد حسب التطبيق**— الحدث المحدد من أي نتائج تطبيق محدد في إنذار. حدد هذا الخيار لعرض **حقل التطبيق**. انقر فوق أيقونة **التصفح** لتحديد عنصر من قائمة أو اكتب الاسم أو اسم جزئي للعنصر في **حقل التصفية السريعة**. القائمة مليئة بكائنات تطبيق تم تخزينها في خادم التكوين.

• **التحديد حسب نوع التطبيق**— الحدث المحدد من أي نتائج نوع تطبيق محدد في إنذار. حدد هذا الخيار لعرض **حقل النوع**. انقر فوق زر القائمة المنسدلة لتحديد عنصر من القائمة. القائمة مليئة بكائنات تطبيق لديها أنواع فرعية محددة.

• **إلغاء معرف سجل الحدث**— معرف الحدث الذي يشغل مسح الإنذار. لمسح الإنذار تستخدم طبقة الإدارة الحدث من نفس التطبيق (التطبيقات) المخصصة لحدث الكشف لحالة الإنذار هذه.

• **المستأجر**— في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في **حقل دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.

بمجرد إنشاء المكون، يمكنك تحرير المكون والنقر فوق علامتي التبويب **البرامج النصية للتفاعل** أو **البرامج النصية للمسح** لتعيين برامج نصية لحالة الإنذار هذه. انظر إلى **البرامج النصية** لمزيد من المعلومات.

Procedure: اختبار حالات الإنذار

Steps

- 1 انقر في قائمة **حالات الإنذار** على خانة الاختيار بجوار واحدة أو أكثر من حالات الإنذار التي ترغب باختبارها.
- 2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **تفعيل الإنذار**.
- 3 سيتم تفعيل حالة الإنذار. انتقل إلى **لوحة معلومات النظام** لعرض الإنذار ومسحه.



يوفر Genesys حالات إنذار مسبقة التعريف مذكورة في الجدول التالي. إذا تطلب الأمر يمكنك تكوين هذه الحالات بشكل إضافي لتلبي متطلباتك.

نوع الإنذار	الوصف
فشل التطبيق	تقارير أن التطبيق المحدد تم إنهاؤه أو توقف عن الاستجابة.
فشل الاتصال	تقارير ان الاتصال المحدد بين أي تطبيقين قد تم فقده.
فشل ارتباط CTI	تقارير أن الاتصال فقد بين خادم-T المحدد ومبدله.
المضيف غير قابل للوصول	تقارير ان طبقة الإدارة لا تستطيع الاتصال بـ Local Control Agent LCA (على الخادم، الذي تعمل عليه التطبيقات الخفية لـ Genesys). لم يعمل LCA أو أنه يستمع على منفذ خبير المنفذ المخصص في التكوين. حالة أن المضيف غير قابل للوصول تسمى أيضًا بحالة وقوعه.
خطأ بالترخيص	تقارير بحدوث خطأ في الترخيص.
الخدمة غير متاحة	تقارير أن مكون من مكونات Genesys تعذر توفيره لخدمة لأسباب داخلية.
المضيف غير متاح	تقارير أن مضيف تعمل عليه تطبيقات خفية لـ Genesys غير متاح (مغلق).
يتعذر الوصول للمضيف	تقارير أن طبقة الإدارة يتعذر عليها الوصول للمضيف الذي تعمل

نوع الإنذار	الوصف
	عليه تطبيقات Genesys الخفية (لا يوجد مسار للمضيف).
تغيير غير مخطط لحالة حل	تقارير أن حالة أحد الحلول قد تغيرت من يعمل لمعلق، لكن من دون أي طلبات لإيقاف الحل. قد يشير هذا إلى فشل مكون من مكونات الحل.
فقد اتصال خادم الرسائل بقاعدة البيانات	تقارير أن خادم الرسائل فقد الاتصال بقاعدة بيانات السجل المركزية.

للمزيد من المعلومات عن حالات الإنذار مسبقاً التعريف، اطلع على [Management Layer User's Guide](#).



يمكنك تخصيص سطر العنوان والنص الأساسي لرسالة بريد إلكتروني خاصة بتفاعل الإنذار وذلك عبر إنشاء قالب و استخدام نص عادي وأي متغير من المتغيرات المحجوزة التالية التي تمثل المعلومات المحددة عن الإنذار:

متغير	الوصف
REACT_NAME\$	اسم تفاعل الإنذار.
COND_ID\$	معرف حالة الإنذار.
COND_NAME\$	اسم حالة الإنذار.
COND_CTGR\$	فئة حالة الإنذار.
APP_ID\$	معرف التطبيق.
APP_NAME\$	اسم التطبيق.
APP_TYPE\$	نوع التطبيق.
MSG_ID\$	معرف الرسالة.
MSG_DESCR\$	نص الرسالة.
\$\$	حرف علامة الدولار (\$).

يمكنك بعد ذلك استخدام البرنامج النصي لتفاعل الإنذار كلما اقتضى الأمر. مع كل استخدام، يتم تخصيص نص رسالة البريد الإلكتروني تلقائيًا حسب الوضع المحدد.

مثال

نموذج رسالة بريد إلكتروني خاصة بتفاعل الإنذار تستخدم القالب التالي:

:الموضوع

\$APP_NAME اكتشف في \$COND_ID

:الرسالة:

لحلول الإدارة للمضيف 1. Genesys تم اكتشاف حمل زائد على وحدة المعالجة المركزية بواسطة طبقة

\$REACT_NAME: رد الفعل الإنذار

حالة الإنذار:

:المعرف \$COND_ID

الاسم : \$COND_NAME

الفئة : \$COND_CTGR

التطبيق:

المعرف : \$APP_ID

الاسم : \$APP_NAME

النوع : \$APP_TYPE

في السيناريو التالي، يكتشف النظام حدوث حمل زائد على وحدة المعالجة المركزية في Solution Control Server، تم تشغيل إنذار وتم إرسال رسالة البريد الإلكتروني التالية بناءً على ذلك. لاحظ كيف تم استبدال أسماء المتغيرات بقيم حقيقية مناسبة لسيناريو الإنذار:

الموضوع:

حمل زائد على وحدة المعالجة المركزية_ تم اكتشافه في خادم التحكم بالحل_760

الرسالة:

لحلول الإدارة للمضيف 1. Genesys تم اكتشاف حمل زائد على وحدة المعالجة المركزية بواسطة طبقة

cpu_overload_mail :تفاعل الإنذار

حالة الإنذار:

المعرف: 118

الاسم: حمل زائد على وحدة المعالجة المركزية

الفئة: رئيسي

التطبيقي:

المعرف: 105

الاسم: خادم التحكم بالحل_760

النوع: SCS



المضيفين هم أجهزة الكمبيوتر التي تشغل في البيئة تطبيقات الخادم المتعددة.
سجل فقط المضيفين الذين سثبت عليهم خوادم Genesys وتشغلها أو خوادم طرف ثالث ستجري تكوين لها في Configuration Database



تُظهر قائمة **المضيفين** المضيفين الموجودين في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

يظهر المضيفين المعطلين باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن مضيف جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Important

يمكنك حذف مضيف فقط في حالة إذا لم يكن هناك تطبيقات خادم معينة له حاليًا.

خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ مضيف.

• **الانتقال إلى**—نقل مضيف إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• **تمكين** مضيفين أو تعطيلهم.

• **إنشاء** مجلد أو وحدة تكوين أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

• **تكوين تسجيل**

انقر فوق اسم مضيف لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.



[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: إنشاء كائنات مضيف

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم المضيف. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database. بما أن التطبيقات تستخدم اسم المضيف هذا لإنشاء اتصالات مع الخوادم التي تعمل على هذا المضيف، تأكد من أن اسم المضيف يطابق اسم المضيف في تكوين شبكة البيانات.

Important

لا يمكنك تغيير اسم المضيف هذا إذا كان هناك أي تطبيق خادم قد تم تعيينه لهذا المضيف.

• **عنوان IP**—عنوان IP الخاص بالمضيف. يجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database. بسبب أنه قد تكون التطبيقات تستخدم عنوان IP المحدد لتأسيس اتصالات مع الخوادم التي هي قيد التشغيل على هذا المضيف، تأكد من أن القيمة التي تُدخلها تتطابق تمامًا مع عنوان IP هذا المضيف في تكوين شبكة البيانات.

Tip

انقر فوق عدسة التكبير الموجودة في حقل الاسم لتقوم GAX تلقائيًا بإدخال عنوان IP للمضيف.

• **نوع OS**—نوع نظام تشغيل هذا المضيف. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية.

• **الإصدار**—إصدار نظام التشغيل.

• **منفذ LCA**—رقم المنفذ الذي يتم تشغيل LCA (Local Control Agent) لهذا المضيف عليه. يجب أن يتم تعيين قيمة لمنفذ LCA تتراوح بين 2000 و 9999، شاملة. عند تحديد منفذ LCA كأقل من 2000، يبدأ LCA في المنفذ رقم 4999 (القيمة الافتراضية).

Important

لا تقم بتغيير قيمة منفذ LCA إذا كان هناك أي تطبيق متصل بالفعل مع LCA أو إذا كان SCS (Solution Control Server) قد بدأ بالفعل في التحكم في LCA.

• **Solution Control Server**—ال SCS الذي يراقب هذا المضيف ويتحكم به. هذه الخاصية صالحة فقط في حالة إذا قمت بتمكين وظيفة SCS الموزعة. [Management Layer User's Guide](#) لمعرفة التفاصيل.

• **الشهادة**—قيمة شهادة الأمان. في Windows، حدد قيمة الشهادة من قائمة الشهادات المثبتة. في UNIX، أدخل المسار الكامل في الملف `<host_name>_cert.pem`.

• **وصف الشهادة**—وصف اختياري للشهادة.

• **مفتاح الشهادة**—المسار الكامل لملف مفتاح شهادة الأمان `<host_name>_priv_key.pem`. يُستخدم هذا الحقل فقط إذا تم نشر أمان Genesys على UNIX؛ بخلاف ذلك يكون هذا الحقل فارغًا.

• **CA الموثوق بها**—المسار الكامل لملف CA `ca_cert.pem` الذي أصدر شهادة الأمان الافتراضية. يُستخدم هذا الحقل فقط إذا تم نشر أمان Genesys على UNIX؛ بخلاف ذلك يكون هذا الحقل فارغًا.

Important

ارجع إلى [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) لمزيد من المعلومات عن نشر أمان Genesys TLS.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**،—تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق حفظ.



[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تكوين تسجيل الدخول

Steps

- 1 في قائمة **المضيفين**، حدد مضيف واحد أو أكثر من مضيف.
- 2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **تكوين تسجيل الدخول**.
- 3 في نافذة **تكوين تسجيل الدخول**، قم بتعيين الخيارات التالية:
 - يظهر المضيفين الذين قمت بتحديدهم من قائمة **المضيفين** في قسم **المضيفين**. يمكنك تحديد أو إلغاء تحديد مضيفين لتضمينهم في هذا الإجراء.
 - في قسم **مستوى التسجيل**، اختر واحدة من الخيارات التالية:
 - **الكل**—تُنشئ جميع أحداث السجل من **التتبع**، **التفاعل**، و**المستويات القياسية**.
 - **يُنشئ التتبع**—جميع أحداث التسجيل من **التتبع** و**التفاعل** و**المستويات القياسية**. قد يؤثر هذا الإعداد سلبيًا على أداء التطبيق. قم بتعيين هذا المستوى فقط عندما تكون تختبر وظائف أو سيناريوهات معالجة التفاعل.
 - **يُنشئ التفاعل**—جميع أحداث التسجيل من **التفاعل** و**المستويات القياسية**. قم بتعيين هذا المستوى فقط عندما تكون تختبر أحداث على تفاعل معين.

Important

تحتوي سجلات مستوى التفاعل على سمة معرف التفاعل والذي يساعد على البحث عن أحداث الدخول التي تم إنشاؤها من خلال تطبيقات متعددة ولكن ذات صلة بنفس التفاعل.

Warning

يتسبب استخدام مستوى التفاعل في إنشاء عدد أكبر من أحداث تسجيل الدخول على الشبكة، والتي قد تؤثر سلبيًا على أداء DBMS، وخواص الرسائل ومكونات معالجة التفاعل.

- **القياسي**—تنصحك Genesys بأن تُمكن فقط مستوى تسجيل الدخول بشكل دائم أثناء عملية الحلول في وضع الإنتاج العادي. يقدم هذا المستوى تقارير بالأحداث للمشاكل الكبيرة والعمليات الطبيعية لحلول أثناء الخدمة. يتم الإبلاغ عن حدث في المستوى القياسي، إذا كان يلبي واحد من هذه المعايير:
 - يشير إلى فشل محاولة إجراء عملية خارجية

- يشير إلى أن نجاح آخر محاولة لإجراء عملية خارجية والتب كانت قد فشلت سابقًا
- يشير إلى اكتشاف حالة لها تأثير سلبي على عمليات التشغيل، فعلي أو مرتقب
- يشير إلى أن حالة تم اكتشافها سابقًا وكان لها تأثير سلبي على عمليات التشغيل، لم تعد موجودة
- يشير إلى انتهاك من أي نوع لإعدادات الأمان
- يشير إلى مستوى عالي من تبادل البيانات تعذر التعرف عليه أو أنه لا يتبع التسلسل المنطقي المتوقع
- يشير إلى عدم القدرة على معالجة طلب خارجي
- يشير إلى الانتهاء بنجاح من خطوة منطقية في عملية تهيئة
- يشير إلى انتقال تطبيق من وضع تشغيلي لآخر
- يشير إلى أن قيمة معلمة مقترنة بعتبة قابلة للتكوين قد تجاوزت هذه العتبة
- يشير إلى أن قيمة معلمة مقترنة بعتبة قابلة للتكوين، والتي قد تجاوزت هذه العتبة سابقًا قد رجعت إلى نطاقها الطبيعي.
- بلا—لم يتم تسجيل دخول.

4 في قسم **تعديل مخرجات السجل**، يمكنك ضبط مستوى التسجيل لأنواع المخرجات التالية: **خادم سجل الشبكة وملف نصي عادي ووحدة التحكم**.

5نفذ أحد ما يلي:

•إذا حددت في الخطوة السابقة **خادم سجل الشبكة**، اذهب إلى قسم **خادم الرسائل** وحدد خادم الرسائل لاستقبال السجلات.

•إذا حددت في الخطوة السابقة **ملف نصي عادي**، اذهب إلى قسم **اسم ملف السجل** وحدد اسم ملف السجل لاستقبال السجلات. يمكنك أيضًا تحديد ما يلي:

•**إنشاء مقطع**—إذا تم تحديده سيقطع ملف السجل إلى مجموعات يُحدد حجمها حسب **حقل حجم المقطع (ميغا بايت)**.

•**حجم المقطع (ميغا بايت)**—إذا تم تحديد **إنشاء مقطع**، حدد حجم مقطع لملف السجل بالميغا بايت. إذا تم تحديد

•**انتهاء صلاحية المقطع**— فسيتم حذف المقاطع بعد بلوغ الحد الأقصى من المقاطع، والذي تم تحديده من خلال **الحد الأقصى من المقاطع**.

•**الحد الأقصى من المقاطع**—إذا تم تحديد **انتهاء صلاحية المقطع**، حدد عدد المقاطع التي سيحتفظ بها قبل إزالة المقاطع الزائدة عن هذا العدد.

6انقر فوق **موافق**.

ADDP

لتكوين بروتوكول اكتشاف الفصل المتقدم (ADDP) وهو البروتوكول بين LCA للمستضيف الممنوح وSCS، استخدم علامة التبويب **الخيارات** وكائن المستضيف. إذا كنت تستخدم طبقة الإدارة لإدارة فشل التطبيق، قم بإعداد معلمات ADDP للمستضيف كما هو موضح.

Procedure: إعداد توصيلات ADDP

Steps

1 افتح علامة التبويب **خيارات** للمستضيف.

2 قم بإنشاء قسم بإسم addp.

3 في القسم addp، حدد خيارات التكوين التالية:

وصف الخيار	قيمة الخيار	اسم الخيار
يعين مهلة ADDP في ثوان. إذا لم يستقبل تطبيق واحد في الاتصال رسائل من التطبيقات الأخرى في الاتصال خلال الفترة الزمنية، يرسل التطبيق الأول رسالة عملية التحقق. إذا لم يستقبل التطبيق الأول استجابة لرسالة عملية التحقق خلال الفترة الزمنية، فذلك يفسر نقص الاستجابة كنقص في الاتصال. يكون الإعداد الموصى به لهذا الخيار هو 3 ثواني لاتصال LAN أو 10 ثواني لاتصال WAN.	أي عدد صحيح	- مهلة addp
LCA يطبع الرسائل المتعلقة بـ ADDP داخل السجل الخاص به.	محلي	- تتبع addp

Important

قمت بتكوين ADDP بين الخوادم بواسطة علامة تبويب **الاتصالات**.



يمكنك النقر فوق اسم مستضيف لعرض المزيد من المعلومات حول تكوين المتضيف وأيضًا التحقق من معلومات المنفذ والتعرف على تعارضات المنفذ. انقر فوق **فحص المنافذ** لعرض كل التطبيقات والمنافذ المكونة لكائن المستضيف، وأيضًا أي تعارضات في المنفذ. المنافذ التي تمت مضاعفتها في التطبيقات المتعددة يتم تمييزها في القائمة، حيث أن هذه المنافذ قد تكون في تعارض. يمكنك النقر فوق تطبيق في قائمة **فحص المنافذ** لعرض التفاصيل حول كائن التطبيق. انقر فوق **تصدير** لتصدير العناصر في القائمة للملف المتوافق مع Microsoft Excel.



تتعرف البرامج النصية على معالجة السيناريوهات أو المعالجات التي يمكن أن يتم تطبيقها لتفاعلات العميل. على سبيل المثال، يحدد البرامج النصي لتفاعل التنبيه كيفية التفاعل عندما يتم تشغيل حالة التنبيه.

Important

تبعًا لنوع التطبيق، قد يكون السيناريو أو المعالجة نفسها جزءًا من كائن البرنامج النصي، والتي يتم فيها سرد الحالة في علامة تبويب **الخيارات** لكائن البرنامج النصي.

للحصول على مزيد من المعلومات حول البرامج النصية، ارجع إلى **Management Layer User's Guide** أو إلى التوثيق المحدد للمنتج الخاص بك.



تُظهر قائمة **البرامج النصية** البرامج النصية الموجودة في بيئتك. تم فرزها في تسلسل هيكلي حسب المستأجرين، ووحدات التكوين، والمواقع، والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

سوف تظهر البرامج النصية المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن برنامج نصي جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق

خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. عندما تقوم بحذف برنامج نصي، يتم إزالتها من قاعدة بيانات التكوين ومن **حالة الإنذار** المقترنة به. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ برنامج نصي.

• **الانتقال إلى**—نقل برنامج نصي إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• يمكن برامج نصية أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم برنامج نصي لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.



Procedure: إنشاء كائنات برنامج نصي

Purpose: لإنشاء كائنات برنامج نصي.

Prerequisites

أنت الآن في نافذة **البرامج النصية** لإدارة التكوين.

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم البرنامج النصي. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **نوع البرنامج النصي**—نوع البرنامج النصي. يجب عليك تحديد نوع. بمجرد تعيينك للنوع، فلن يمكنك تغييره.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.

Procedure: إنشاء كائنات برنامج نصي لحالة التنبيه

Purpose: لإنشاء كائنات برنامج نصي لحالات التنبيه.

Prerequisites

أنت الآن في نافذة **كشف/تفاعل البرامج النصية** لإدارة التكوين.

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

- **الاسم**—اسم البرنامج النصي. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).
- **نوع البرنامج النصي**—نوع البرنامج النصي. يجب عليك تحديد نوع. بمجرد تعيينك للنوع، فلن يمكنك تغييره.
- **تفاعل التنبيه**—ارجع إلى علامة التبويب البرامج النصية للتنبيه، أعلاه، للحصول على مزيد من المعلومات حول البرامج النصية لتفاعل التنبيه.
- **أنواع تفاعل التنبيه**—حدد الإجراء الذي سيتم اتخاذه عندما يتم تشغيل هذا البرنامج النصي. تتغير الحقول النصية المتاحة لعرض المعلومات القابلة للتطبيق للقسم الخاص بك.
- **كشف التنبيه**—ارجع إلى علامة التبويب البرامج النصية للتنبيه، أعلاه، للحصول على مزيد من المعلومات حول الخيارات التي يمكن تعيينها للبرامج النصية لكشف التنبيه.
- **أنواع الكشف**—حدد الإجراء الذي سيتم اتخاذه عندما يتم تشغيل هذا البرنامج النصي. تتغير الحقول النصية المتاحة لعرض المعلومات القابلة للتطبيق للقسم الخاص بك.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.



اختر واحدًا من أنواع البرامج النصية التالية للتعرف على المزيد:

• **البرامج النصية لكشف التنبيه**

• **البرامج النصية لكشف التنبيه**

البرامج النصية لكشف التنبيه

البرامج النصية لكشف الإنذار، والتي تعرف متغيرات النظام التي يجب على طبقة الإدارة مراقبتها لتشغيل إنذار.

متغيرات النظام التي يمكن لطبقة الإدارة مراقبتها (وتسمى أيضًا معلمات كشف التنبيه المتقدمة) بما في ذلك:

• **عتبة متغير النظام المستضيف**—تُمكنك من تحديد القيمة للتغيير غير المنتظم الذي قد يحدث عبر مدة زمنية محددة، إما في CPU أو استخدام الذاكرة، لمستضيف ممنوح.

• **عتبر متغير نظام التطبيقات**—تحديد القيمة للتغيير غير المنتظم الذي قد يحدث عبر مدة زمنية محددة، إما في CPU أو استخدام الذاكرة، لمستضيف ممنوح.

• **عتبة متغير SNMP المحلي**—تُمكنك من تحديد القيمة للتغيير غير المنتظم الذي قد يحدث عبر مدة زمنية محددة، إما في CPU أو استخدام الذاكرة، لمستضيف ممنوح.

• **عتبة متغير SNMP البعيد**—تُمكنك من تحديد القيمة للتغيير غير المنتظم الذي قد يحدث عبر مدة زمنية محددة، إما في CPU أو استخدام الذاكرة، لمستضيف ممنوح.

Warning

تتطلب قدرات الكشف عن الإنذار المتعلقة بـ SNMP أن يكون لديك ترخيص SNMP الخاص بـ Solution Control Server J Genesys.

Important

عتبة الارتفاع، والتي تُطلق إنذار عند العبور فقط في حالة ارتفاع القيمة، يجب أن تكون رقمًا أعلى من عتبة الانخفاض، والتي تزيل الإنذار عند العبور فقط في حالة انخفاض القيمة. على سبيل المثال، إذا كانت عتبة الارتفاع هي 300، فيجب أن تكون عتبة الانخفاض أقل من 300.

البرامج النصية لرد فعل الإنذار

البرامج النصية لتفاعل الإنذار، والتي تعرف ما الذي يجب على طبقة الإدارة فعله عند حدوث إنذارات في النظام أو عند مسحها منه.

تدعم طبقة الإدارة الأنواع التالية من البرامج النصية لرد فعل الإنذار:

• إيقاف تشغيل تطبيق محدد.

• بدء تشغيل تطبيق محدد.

• قم بإعادة تشغيل التطبيق الذي أبلغ الإنذار.

• بدء تشغيل حل محدد.

• إرسال رسالة بريد إلكتروني بها معلومات حول الإنذار إلى عناوين إترنت محددة. يمكنك تخصيص البريد الإلكتروني بتفاصيل محددة عن الإنذار.

• تبديل العمليات من التطبيق الذي أبلغ الإنذار إلى تطبيق النسخ الاحتياطي الخاص بها، للتطبيقات التي هي قيد التشغيل في الوضع الأساسي أو الوضع الاحتياطي أو بغض النظر عن الوضع.

• إرسال محبس SNMP مع معلومات مفصلة عن الإنذار إلى نظام إدارة شبكة الأغراض العامة.

• تنفيذ أمر نظام التشغيل.

Important

للحصول على وصف لأوامر OS التي يمكنك تحديدها في البرنامج النصي لرد فعل إنذار، ارجع إلى [Management Layer User's Guide](#).

تغيير قيمة خيار التكوين لتطبيق محدد أو للتطبيق الذي أبلغ عن الإنذار.



الحلول هي مجموعة من التطبيقات التي تقوم بمهام الأعمال المحددة في مراكز الاتصال.



تُظهر قائمة **الحلول** الحلول الموجودة في بيئتك. تم فرزها في تسلسل هيكلي حسب المستأجرين، ووحدات التكوين، والمواقع، والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

سوف تظهر الحلول المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل التصفية السريعة.**

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية دليل المستأجر. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



• **إنشاء كائن حل جديد**، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ حل.

• **الانتقال إلى**—نقل حل إلى **بنية تسلسل هيكلي** أخرى.

• ممكن الحل أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

• **تكوين تسجيل الدخول**

انقر فوق اسم حل لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.



[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: إنشاء كائنات حل

Prerequisites

وجود **التطبيقات** التي سوف تكون جزءًا من الحل.

Steps

1 انقر فوق جديد.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم الحل. يجب تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database.

• **معينة للمستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي تم تعيين هذا الكائن إليه.

• **نوع الحل**—نوع الحل. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا، بناءً على نوع الحل المستورد.

Important

لا يمكن تشغيل حل النوع **نوع الحل الافتراضي** أو **Framework** أو إيقافه بـ Solution Control Interface إلا إذا تم إنشائها باستخدام معالج الحل. انظر إلى دليل مستخدم طبقة الإدارة

• **Solution Control Server**—اسم Solution Control Server والذي يتحكم في هذا الحل.

• **الإصدار**—إصدار الحل. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 في علامة تبويب **تعريفات التطبيقات**، انقر فوق **إضافة** لإضافة كائن تطبيق لهذا الحل.

Important

يجب أن يتحكم نفس Solution Control Server في جميع الحلول التي تستخدم نفس مُكون الحل.

4أدخل المعلومات التالية في الإطار المنبثق والذي يُعرض على شاشتك:

• **نوع التطبيق**—نوع التطبيق المستخدم كُمكون حل.

• **الإصدار**—إصدار التطبيق المستخدم كُمكون حل.

• **أولوية بدء التشغيل**—الوضع الافتراضي لمُكون الحل في تسلسل بدء تشغيل المكون داخل الحل.

• **اختياري**—يُحدد ما إذا كان مكون الحل هذا اختياري.

• انقر فوق **موافق**.

5انقر فوق **تطبيق** لحفظ المعلومات في علامة تبويب **تعريفات التطبيق**.

6في علامة تبويب **التطبيقات**، انقر فوق **إضافة** لإضافة تطبيق لهذا الحل.

Important

يجب أن يتحكم نفس Solution Control Server في جميع الحلول التي تستخدم نفس مُكون الحل.

7أدخل المعلومات التالية في الإطار المنبثق والذي يُعرض على شاشتك:

• **التطبيق**—نوع التطبيق المستخدم كُمكون حل.

• **أولوية بدء التشغيل**—الوضع الافتراضي لمُكون الحل في تسلسل بدء تشغيل المكون داخل الحل.

• **اختياري**—يُحدد ما إذا كان مكون الحل هذا اختياري.

• انقر فوق **موافق**.

8انقر فوق **حفظ**.



[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تكوين تسجيل الدخول

Steps

- 1 في قائمة **الحلول**، حدد حل واحد أو أكثر من حل.
- 2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **تكوين تسجيل الدخول**.
- 3 في نافذة **تكوين تسجيل الدخول**، قم بتعيين الخيارات التالية:
 - تظهر الحلول التي قمت بتحديدتها من قائمة **الحلول** في قسم **الحلول**. يمكنك تحديد أو إلغاء تحديد حلول لتضمينها في هذا الإجراء.
 - في قسم **مستوى التسجيل**، اختر واحدة من الخيارات التالية:
 - **الكل**—كل الأحداث من **التتبع** و**التفاعل**، ومستويات التسجيل **القياسية** تم تسجيلها
 - **يُنشئ التتبع**—جميع أحداث التسجيل من **التتبع** و**التفاعل** والمستويات **القياسية**. قد يؤثر هذا الإعداد سلبيًا على أداء التطبيق. قم بتعيين هذا المستوى فقط عندما تكون تختبر وظائف أو سيناريوهات معالجة التفاعل.
 - **يُنشئ التفاعل**—جميع أحداث التسجيل من **التفاعل** والمستويات **القياسية**. قم بتعيين هذا المستوى فقط عندما تكون تختبر أحداث على تفاعل معين.

Important

تحتوي سجلات مستوى التفاعل على سمة معرف التفاعل والذي يساعد على البحث عن أحداث الدخول التي تم إنشاؤها من خلال تطبيقات متعددة ولكن ذات صلة بنفس التفاعل.

Warning

يتسبب استخدام مستوى التفاعل في إنشاء عدد أكبر من أحداث تسجيل الدخول على الشبكة، والتي قد تؤثر سلبيًا على أداء DBMS، وخواص الرسائل ومكونات معالجة التفاعل.

• **القياسي**—تنصحك Genesys بأن تُمكن فقط مستوى تسجيل الدخول بشكل دائم أثناء عملية الحلول في وضع الانتاج العادي. يقدم هذا المستوى تقارير بالأحداث للمشاكل الكبيرة والعمليات الطبيعية لحلول أثناء الخدمة. يتم الإبلاغ عن حدث في المستوى القياسي، إذا كان يلبي واحد من هذه المعايير:

- يشير إلى فشل محاولة إجراء عملية خارجية
- يشير إلى أن نجاح آخر محاولة لإجراء عملية خارجية والتب كانت قد فشلت سابقًا
- يشير إلى اكتشاف حالة لها تأثير سلبي على عمليات التشغيل، فعلي أو مرتقب
- يشير إلى أن حالة تم اكتشافها سابقًا وكان لها تأثير سلبي على عمليات التشغيل، لم تعد موجودة

- يشير إلى انتهاك من أي نوع لإعدادات الأمان
- يشير إلى مستوى عالي من تبادل البيانات تعذر التعرف عليه أو أنه لا يتبع التسلسل المنطقي المتوقع
- يشير إلى عدم القدرة على معالجة طلب خارجي
- يشير إلى الانتهاء بنجاح من خطوة منطقية في عملية تهيئة
- يشير إلى انتقال تطبيق من وضع تشغيلي لآخر
- يشير إلى أن قيمة معلمة مقترنة بعتبة قابلة للتكوين قد تجاوزت هذه العتبة
- يشير إلى أن قيمة معلمة مقترنة بعتبة قابلة للتكوين، والتي قد تجاوزت هذه العتبة سابقًا قد رجعت إلى نطاقها الطبيعي.
- بلا—لم يتم تسجيل دخول.

4 في قسم **تعديل مخرجات السجل**، يمكنك ضبط مستوى التسجيل لأنواع المخرجات التالية: **خادم سجل الشبكة وملف نصي عادي ووحدة التحكم**.

5 نفذ أحد ما يلي:

• إذا حددت في الخطوة السابقة **خادم سجل الشبكة**، اذهب إلى قسم **خادم الرسائل** وحدد خادم الرسائل لاستقبال السجلات.

• إذا حددت في الخطوة السابقة **ملف نصي عادي**، اذهب إلى قسم **اسم ملف السجل** وحدد اسم ملف السجل لاستقبال السجلات. يمكنك أيضًا تحديد ما يلي:

• **إنشاء مقطع**—إذا تم تحديده سيُقطع ملف السجل إلى مجموعات يُحدد حجمها حسب حقل **حجم المقطع (ميغا بايت)**.

• **حجم المقطع (ميغا بايت)**—إذا تم تحديد **إنشاء مقطع**، حدد حجم مقطع لملف السجل بالميغا بايت. إذا تم تحديد

• **انتهاء صلاحية المقطع**— فسيتم حذف المقاطع بعد بلوغ الحد الأقصى من المقاطع، والذي تم تحديده من خلال **الحد الأقصى من المقاطع**.

• **الحد الأقصى من المقاطع**—إذا تم تحديد **انتهاء صلاحية المقطع**، حدد عدد المقاطع التي سيحتفظ بها قبل إزالة المقاطع الزائدة عن هذا العدد.

6 انقر فوق **موافق**.



المستأجرين هم شركات تم تمكين تفاعلات العميل أو تحسينها من خلال خدمات تم تقديمها بواسطة طرف ثالث، وعادة ما يكون موفر خدمة الاتصالات. من وجهة النظر المعمارية، ومع ذلك، فإن معظم الأجهزة والبرمجيات التي يستخدمها المستأجرين لتمكين تلك التفاعلات أو تحسينها تنتمي إلى موفر الخدمة.

من وجهة النظر الوظيفية، كل مستأجر في بيئة هرمية متعددة المستأجرين هو عبارة عن مركز اتصال (مفرد أو متعدد المواقع) مجهز تمامًا لمعالجة تفاعلات العميل. في بيئة هرمية متعددة المستأجرين، في أي وقت، يعرض Genesys Administrator Extension موارد تلك الأجهزة والبرمجيات فقط التي تنتمي لمستأجر معين داخل هذه البيئة.

Important

لإنشاء مستأجرين، يجب أن يكون لدى المستخدم الأذونات المناسبة وإمكانيات الدور لتسجيل دخول إلى Genesys Administrator Extension وإنشاء مستأجرين. ومع ذلك، يجب أن تتواجد مجموعة وصول منشئي المستأجر للمستخدم لإنشاء مستأجر.

تخصيص الموارد

يتم تخصيص بعض من هذه الأجهزة والبرمجيات لكل مستأجر بشكل منفصل (على سبيل المثال، الامتدادات الهاتفية وقوائم انتظار نظام التبديل).

يتم مشاركة الموارد الأخرى من قبل المستأجرين؛ وتعالج هذه الموارد تفاعلات العميل لبعض المستأجرين أو جميعهم معًا (على سبيل المثال، أجهزة التحكم وإرسال الإشارة الخاصة بنظام التبديل، ونقاط التحكم بالخدمة الخاصة بشبكة الهواتف العامة).

يتم تخصيص كائنات التكوين التي تصف نوعي الموارد إلى المستأجرين وفقًا لذلك.

عرض المستأجرين

عادة، يعتمد المستأجرين المرئيين على أي مستأجر قد تم تحديده في **دليل المستأجر** الخاص بمدير التكوين. عند التعيين في البيئة، يكون المستخدم قادرًا على رؤية جميع المستأجرين. إذا تم تحديد مستأجر آخر، يمكن للمستخدم عرض هذا المستأجر فقط وأي مستأجر تابع موجود.

إذا كان المستخدم يستخدم حقل **التصفية السريعة**، يتم البحث في جميع المستأجرين ممن لدى المستخدم حق الوصول لهم. إذا لم يكن لدى المستخدم حق الوصول إلى مستأجر البيئة (الجذر)، فلا يتم عرض ذلك.



تُظهر قائمة **المستأجرين** المستأجرين الموجودين في بيئتك.

Important

يظهر المستأجرين المعطلين باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة من خلال كتابة اسم كائن أو جزء منه في حقل **التصفية السريعة**.



إنشاء كائن مستأجر جديد, انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. يجب عليك أن تنقر فوق مستأجر من أجل الوصول إلى الوظائف أو نسخ مستأجر أو حذف مستأجر أو لتمكين مستأجر أو تعطيله.

Important

عند حذف مستأجر من Configuration Database، يتم حذف جميع المستأجرين التابعين أيضًا، وبشكل متكرر، جميع المستأجرين التابعين لهم.

انقر فوق اسم مستأجر لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات تطبيق

Steps

- 1 انقر فوق **جديد**.
- 2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الاسم**—اسم المستأجر. يجب تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database.
 - **كلمة المرور**—كلمة المرور التي يجب استخدامها للوصول إلى هذا المستأجر.
 - **تأكيد كلمة المرور**—تأكيد لكلمة المرور.
 - **المستأجر الأصل**—المستأجر الأصل لهذا المستأجر. افتراضيًا، المستأجر الأصل هو المستأجر الذي ينتج عند إنشائك لمستأجر جديد. إذا قمت بتغيير هذا الحقل، سيتم إنشاء المستأجر الجديد كمستأجر جديد تابع تحت المستأجر الأصل المحدد. لتغيير المستأجر الأصل بعد ذلك، ارجع إلى علامة تبويب البنية، بالأعلى.
 - **الرقم المستحق عليه رسوم**—رقم الحساب الذي سيتم مطالبته برسوم أنشطة هذا المستأجر لأغراض تعقب

التكلفة.

• **قاعدة السعة الافتراضية**—اسم نوع البرنامج النصي لقاعدة السعة والتي تُعرّف قدرة هذا المستأجر على معالجة التفاعلات المتعددة. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى وثائق إصدار التقارير.

• **العقد الافتراضي**—عقد التكلفة الافتراضي الذي ينطبق على موارد هذا المستأجر. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**،—تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.

Important

إذا لم تتم بتسجيل الدخول بالمستخدم الافتراضي، أو كعضو مجموعة وصول **المسؤولين الفائقين**، يجب أن يكون لديك **أذونات خاصة وامتيازات الدور** لإنشاء مستأجر. ارجع إلى [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) للتفاصيل عن متطلبات الأمان لإنشاء مستأجر.



يمكن أن تحتوي بنية البيئة الهرمية متعددة المستأجرين على عدد لا نهائي من المستويات. تخدم بيئة التكوين هذه احتياجات كل شركة في التسلسل الهرمي.

في أي بيئة متعددة المستأجرين، عندما تقوم بتشغيل Genesys Administrator Extension لأول مرة بعد تهيئة Configuration Database، يمكنك فقط عرض مستأجر البيئة. عند تسجيلك لمستأجر جديد في Configuration Database، تُنشئ طبقة التكوين تلقائيًا جميع المجلدات الضرورية لدعم تخصيص المورد وإدخال بيانات التكوين لهذا المستأجر.

ارجع إلى [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) لمعلومات عن كيفية توريث الأذونات في بنية هرمية متعددة المستأجرين.

تعديل البنية الهرمية متعددة المستأجرين

لإعادة ترتيب المستأجرين بين المستأجرين الأصل في البيئة، قم بتعديل حقل المستأجر الأصل لكائن المستأجر الذي ترغب في نقله.



المناطق الزمنية هي كائنات معرفة مسبقًا والتي توفر لتطبيقات Genesys معلومات حول المناطق الزمنية الدولية. عندما تفتح قائمة كائنات المنطقة الزمنية أولاً، سوف ترى قائمة بالمناطق الزمنية الدولية.



تعرض قائمة **المناطق الزمنية** المناطق الزمنية الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر المناطق الزمنية المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية دليل **المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن منطقة زمنية جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ منطقة زمنية.

• **الانتقال إلى**—نقل منطقة زمنية إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• يمكن المناطق الزمنية أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم منطقة زمنية لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات منطقة زمنية

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم المنطقة الزمنية. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **الوصف**—وصف مختصر للمنطقة الزمنية.

• **الاسم في Mozilla**—اسم المنطقة الزمنية المستخدمة في مستعرض Mozilla Firefox. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية.

• **الاسم في Explorer**—اسم المنطقة الزمنية المستخدمة في مستعرض Microsoft Internet Explorer. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية.

• **DST الملاحظ**—يشير إلى ما إذا كان التوقيت الصيفي (DST) مستخدم.

ملاحظة: تُعرض الحقول التالية إذا كانت فقط خانة اختيار **DST الملاحظ** قد تم تحديدها.

• **نوع التوقيت الصيفي**—حدد واحد مما يلي لتحديد موعد بدء DST وموعد إنتهائه:

• **العام الحالي أو تاريخ ثابت (محلي)**—يبدأ DST وينتهي في وقت وتاريخ محددين. يشمل هذا الإعداد سنة واحدة فقط، ويجب إعادة تعيينه كل عام.

• **تاريخ البدء**—التاريخ الذي يبدأ فيه DST.

• **تاريخ الإنتهاء**—التاريخ الذي ينتهي فيه DST.

• **وقت البدء**—الوقت الذي يبدأ في DST.

• **وقت الإنتهاء**—الوقت الذي ينتهي في DST.

• **تعريف التوقيت الصيفي (GMT)**—يبدأ DST وينتهي في شهر/يوم/وقت محدد. يتم تحويل زمن هذه الإعدادات على مدى سنوات عديدة حتى يتم تغييرها أو أن يصبح DST غير مستخدمًا بعد.

• **سنة البدء**—السنة التي بدأ فيها ملاحظة DST أو التي سوف يبدأ فيها ملاحظته. إذا كان DST مستخدمًا حاليًا، يمكن أيضًا تحديد **غير ملاحظ**.

• **سنة الإنتهاء**—السنة التي يتم فيها توقف DST. إذا كان لا يوجد خطط أخرى لإيقاف DST، قم بتحديد **غير ملاحظ**.

• **شهر البدء**—الشهر الذي يبدأ فيه DST.

• **شهر الإنتهاء**—الشهر الذي ينتهي فيه DST.

• **نوع يوم البدء**—يحدد ما إذا كانت قيمة **يوم البدء** ثابتة، والتي يبدأ بها DST في نفس التاريخ كل سنة، أو متغير، والتي يجب أن تقوم بتحديد المتغيرات لتستخدم لتحديد يوم البدء.

- **نوع يوم الانتهاء**—يحدد ما إذا كانت قيمة **يوم الانتهاء** ثابتة، والتي ينتهي بها DST في نفس التاريخ كل سنة، أو متغير، والتي يجب أن تقوم بتحديد المتغيرات لُستخدم لتحديد يوم الانتهاء.
 - (إذا تم تعيين **نوع يوم البدء** على ثابت) **يوم البدء**—التاريخ الذي يبدأ به DST.
 - (إذا تم تعيين **نوع يوم الانتهاء** على ثابت) **يوم الانتهاء**—التاريخ الذي ينتهي به DST.
 - (إذا تم تعيين **نوع يوم البدء** على متغير) **أسبوع البدء**—رقم الأسبوع الذي يبدأ به DST.
 - (إذا تم تعيين **نوع يوم الانتهاء** على متغير) **أسبوع الانتهاء**—رقم الأسبوع الذي ينتهي به DST.
 - (إذا تم تعيين **نوع يوم البدء** على متغير) **يوم البدء في الأسبوع**—يوم الأسبوع الذي يبدأ به DST.
 - (إذا تم تعيين **نوع يوم الانتهاء** على متغير) **يوم الانتهاء في الأسبوع**—يوم الأسبوع الذي ينتهي به DST.
 - **وقت البدء**—الوقت الذي يبدأ في DST.
 - **وقت الإتهاء**—الوقت الذي ينتهي في DST.
 - **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.
 - إذا تم تحديد
 - **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 3 انقر فوق حفظ.



يشمل Genesys Administrator Extension على المناطق الزمنية التالية:

الاختصار	المنطقة الزمنية
ACT	التوقيت المركزي لأستراليا
AET	التوقيت الشرقي لأستراليا
AGT	التوقيت الرسمي للأرجنتين
AtIST	التوقيت الرسمي للمحيط الأطلنطي
ART	(عربي) التوقيت الرسمي لمصر
AST	التوقيت الرسمي لآلاسكا
BET	التوقيت الشرقي للبرازيل
BST	التوقيت الرسمي لبنجلاديش
CAT	توقيت أفريقيا الوسطى
CNT	توقيت نيوزيلاند بكندا
CST	التوقيت الرسمي المركزي
CTT	توقيت تايبوان بالصين

المنطقة الزمنية	الاختصار
توقيت شرق أفريقيا	EAT
التوقيت المركزي الأوروبي	ECT
توقيت أوروبا الشرقية	EET
التوقيت الرسمي الشرقي	EST
جرينتش التوقيت المتوسط	GMT
التوقيت الرسمي لهاواي	HST
التوقيت الرسمي لإنديانا الشرقية	IET
التوقيت الرسمي للهند	IST
التوقيت الرسمي لليابان	JST
التوقيت الرسمي لكوريا	KST
توقيت الشرق الأوسط	MET
توقيت جزر ميدواي	MIT
التوقيت الجبلي الرسمي	MST
توقيت الشرق الأدنى	NET
التوقيت الرسمي لنيوزيلندا	NST
توقيت لاهور بباكستان	PLT
التوقيت الرسمي لفينيكس	PNT
توقيت بورتوريكو وجزر فيرجن الأمريكية	PRT
التوقيت الرسمي الباسيفيكي	PST
التوقيت الرسمي لجزر سليمان	SST
التوقيت الرسمي لفيتنام	VST



يمكنك قسم التبديل لمدير التكوين من تكوين الكائنات التالية:

- عمليات تسجيل الوكيل
- DNS
- مجموعات DN
- IVRS
- منافذ IVR
- الأماكن
- مجموعات المكان
- المبدلات
- مكاتب التبديل



عمليات تسجيل دخول الوكيل هي رموز فريدة محددة داخل **ميدل** ومعينة للوكلاء. فهي تحدد أي وكيل يعمل في أي **مكان** أثناء جلسة عمل محددة.

يجب أن يكون تكوين عمليات تسجيل دخول الوكيل في Configuration Database متطابق تمامًا مع تكوين عمليات تسجيل دخول الوكيل تلك في نظام التبديل. قبل إضافة تسجيل دخول وكيل محدد أو حذفه، تأكد من أن التغيير نفسه قد تم في قاعدة بيانات نظام التبديل.

عند تحديدك لعمليات تسجيل دخول العميل ككائن في ميدل، يكونوا غير مقترنين بأي وكلاء محددين. لمزيد من المعلومات حول كيفية تعيين عمليات تسجيل دخول الوكيل إلى وكلاء، ارجع إلى **إنشاء وكلاء**.



تعرض قائمة **عمليات تسجيل دخول الوكيل** عمليات تسجيل دخول الوكيل الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

- تظهر قائمة **المبدلات** عندما تحذف **تسجيلات دخول الوكيل** في مدير التكوين. للوصول لقائمة **تسجيلات دخول الوكيل**، يجب عليك أولاً تحديد كائن خاص بميدل ثم تحديد مجلد تسجيلات دخول الوكيل.
- تظهر تسجيلات الوكيل المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار.. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

- اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.
- انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.
- لتحديد أو لإلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن تسجيل دخول جديد للوكيل، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Important

عندما تقوم بحذف مهارة، يتم إزالتها من Configuration Database ومن أي وكيل تم تعيينها له. قد يؤثر ذلك على تكوين وكيل معين في مركز الاتصال. قبل حذف تسجيل دخول وكيل، قم بمراجعة علامة تبويب **التبعيات** للتحديد المستخدم المقترن به تسجيل الدخول هذا. إذا كنت ترغب فقط في إزالة ارتباط تسجيل دخول الوكيل عن الوكيل المرتبط به، مع استمرار وجود تسجيل الدخول في Configuration Database متاحًا لتعيينه لوكيل آخر، فافتح **حساب المستخدم** الخاص بالوكيل وأزل بيانات تسجيل الدخول من الوكيل، ثم انقر فوق **حفظ**.

بطريقة أخرى، حدد خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن أو أكثر وانقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ تسجيل دخول وكيل.

• **الانتقال إلى**—نقل تسجيل دخول وكيل إلى **بنية تسلسل هيكلية أخرى**.

• تمكين تسجيلات دخول الوكيل أو تعطيلها

• إنشاء مجلد أو وحدة تكوين أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

النقر فوق اسم تسجيل دخول وكيل لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات تسجيل دخول وكيل

Steps

- 1 انقر فوق كائن المبدل الذي ترغب بتكوين تسجيل دخول وكيل به.
- 2 انقر فوق مجلد تسجيلات دخول العميل الذي ترغب بتكوين تسجيل دخول وكيل به.
- 3 انقر فوق **جديد**.
- 4 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الرمز**—رمز دخول الوكيل. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة في المبدل. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.
 - **مبدل**—المبدل الذي ينتمي له تسجيل دخول هذا الوكيل. يتم تحديد هذه القيمة تلقائيًا، بناءً على المبدل الذي يتم عرضه في قائمة **تسجيلات دخول الوكيل**.
 - **تجاوز**—قيمة تستخدمها كقيمة تخطي بدلاً من قيمة الرمز، وذلك للوصول لتسجيل دخول هذا الوكيل في أنواع معينة من التوجيه. يجب عليك تحديد قيمة تخطي، ويجب أن تكون فريدة داخل المبدل.

Important

لتحديد قيمة في حقل **التخطي** يجب عليك التحقق من أن خانة اختيار **استخدام التخطي** قد تم تحديدها.

• **نوع مبدّل محدد**— رقم صحيح يتوافق مع مزيج من إعدادات المبدّل المحددة لتسجيل دخول هذا الوكيل. فهو يعرف نوع الجهاز (على سبيل المثال، موضع ACD أو خط اتصال) لكل مبدّل (PBX) يدعمه خادم-T. فهو فريد لكل من تكوين المبدّل وDN وخادم-T. في الجوهر، هو يوفر إسناد تراقي لأنواع DN بين خادم-T وPBX. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون 1 أو أكثر. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى دليل نشر إطار عمل خادم-T الخاص بخادم-T الذي تريده.

• **كلمة المرور**—مفتاح حماية أمنية تستخدم جنبًا إلى جنب مع تسجيل دخول هذا المستخدم لكي يتم مصادقة مستخدم لإجراء نشاط بمركز الاتصال. يمكنك ربط مستخدم واحد بتسجيلات دخول وكييل متعددة محمية بكلمات مرور.

• **تأكيد كلمة المرور**—تأكيد لكلمة المرور التي تم إدخالها في حقل **كلمة المرور الجديدة**.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل دليل المستأجر في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**،—تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

5 انقر فوق **حفظ**.

DNS

DNS هي أجهزة اتصال معرفة بشكل فريد بواسطة أرقامهم الخاصة بالدليل (DNS) والتي يوجد بها تفاعلات العميل (على سبيل المثال، المكالمات الهاتفية أو رسائل البريد الإلكتروني) ويتم معالجتها فيها.

وحيث أن معظم أنواع DNS تمثل الأجهزة الفعلية للنظام الهاتفي، فإن مواصفاتها في Configuration Database يجب أن تتوافق دائمًا مع إعدادات المبدل الخاص بها. تذكر أنه لا يوجد لدى Genesys Administrator Extensio طريقة للتحقق من هذا التوافق.

كقاعدة عامة، يجب دائمًا أن تتبع تغييرات تكوينات DN التي يتم إجراؤها في Configuration Database، التغييرات التي إجراؤها لـ DNS في النظام الهاتفي ولا يحدث أبدًا عكس ذلك.



تُظهر قائمة **DNS** الـ DNS الموجودين في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

- تُظهر قائمة **المبدلات** عندما تحدد **DNS** في مدير التكوين. للوصول لقائمة **DNS**، يجب عليك أولاً تحديد كائن خاص بمبدل ثم تحديد مجلد DN.
- يُظهر DNS المعطلين باللون الرمادي في القائمة.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار.. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

- اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.
- انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.
- يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.
- انقر فوق **تجميع من خلال** لتجميع الكائنات من خلال معايير مختلفة.
- لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن DN جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Important

عندما تقوم بحذف DN، يتم إزالته من Configuration Database ومن أي مجموعة DN هو عضوٌ بها. وإذا كنت تريد فقط إزالة DN من مجموعة DN هو عضوٌ بها، مع تركه موجودًا في Configuration Database ومناحًا لتعيينه لمجموعة DN أخرى، فيجب عليك إزالته من علامة تبويب DNS من مجموعة DN.

خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ DN.

• **الانتقال إلى**—نقل DN إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• ممكن DNS أو تعطيلهم.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم DN لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، و**عرض التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات DN

Steps

- 1 انقر فوق كائن المبدل الذي ترغب بتكوين به DN.
- 2 انقر فوق مجلد DN الذي ترغب بتكوين به.
- 3 انقر فوق **جديد**.
- 4 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الرقم**—رقم دليل تم عيّنه لهذا DN في المبدل. يجب أن تُحدد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل المبدل لجميع أنواع DN ما عدا نوع **عنوان الوجهة**. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها. لا يتحقق Genesys Administrator Extension من التوافق بين الأرقام المعينة للـ DNS وخطة ترقيم المبدل المحددة بواسطة خاصية **نطاق DN** التابعة للمبدل. إذا كان مثل هذا التوافق، وفقًا لمواصفات خادم-T، مهمًا في بيئة، فتأكد من أن **نطاق DN** يغطي جميع أرقام DN المحددة في المبدل محل البحث.

• **النوع**—نوع الـ DN. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **مبَدَّل**—المبَدَّل الذي ينتمي له هذا الـ DN. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **الاقتران**—كيان مقترن بشكل دائم مع هذا الـ DN (على سبيل المثال، رقم منفذ IVR أو اسم قناة أو رقم الوصول). للـ DNS من نوع **نقطة توجيه خارجية**، فقد يكون هذا الاسم مطلوبًا لاستبدال الرقم الحقيقي للـ DN في الدليل وقد يتم استخدامه عند توجيه مكالمات لنقطة التوجيه هذه من مبدَّل آخر.

• **التسجيل**—يوضح ما إذا كان يجب أن يسجل خادم-T هذا الـ DN في المبدَّل. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. حدد من القائمة المنسدلة، قيمة من القيم التالية:

• **خطأ**—لا يجب أن يسجل خادم-T على المبدَّل الـ DN موضع البحث، وليكن يعالجه محليًا.

• **صواب**—يجب دائمًا أن يسجل خادم-T على المبدَّل الـ DN وذلك أثناء بدء تشغيل خادم-T أو إعادة الاتصال.

• **حسب الطلب**—يجب أن يسجل خادم-T الـ DN وذلك فقط عندما يطلب عميل خادم-T التسجيل. للمزيد من المعلومات، ارجع إلى وثائق خادم-T.

Warning

تجرب آخر قيمتين خادم-T على تسجيل الـ DN دون النظر إلى ما إذا كان مُمكنًا أو معطلًا.

• **الاسم المستعار**—اسم بديل لهذا الـ DN. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية إذا كان يتم استخدام الـ DN كهدف في إرشادات التوجيه. إذا حددت هذه القيمة فيجب أن تكون فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **نوع التوجيه**—نوع التوجيه الذي ينطبق على هذا الـ DN. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية.

• **مجموعة DN**—مجموعة DN التي ينتمي لها هذا الـ DN.

• **تجاوز**—قيمة تستخدمها كقيمة تخطي بدلاً من قيمة الرمز، وذلك للوصول لهذا الـ DN في أنواع معينة من التوجيه. يجب عليك تحديد قيمة تخطي، ويجب أن تكون فريدة داخل المبدَّل.

Important

لتحديد قيمة في حقل **التخطي** يجب عليك التحقق من أن خانة اختيار **استخدام التخطي** قد تم تحديدها.

• **معرف تسجيل الدخول**—معرف تسجيل الدخول الذي يستخدم لتفعيل هذا الـ DN. تطلب بعض أنواع أنظمة المبدَّلات أن يكون رمز تسجيل الدخول المستخدم في تفعيل DN معين، مقترنًا بشكل دائم مع هذا الـ DN. وفي هذه الحالة، قد يكون معرف تسجيل الدخول قابل للتطبيق مع أنواع DNS التالية: **موضع ACD** أو **ملحق** أو **منفذ معالجة صوتية** أو **بريد صوتي** أو **مزيج**.

• **نوع مبدَّل محدد**—رقم صحيح يتوافق مع مزيج من إعدادات المبدَّل المحددة لتسجيل دخول هذا الـ DN. فهو يعرف نوع الجهاز (على سبيل المثال، **ملحق** أو **موضع ACD** أو **Extension**) لكل مبدَّل (PBX) يدعمه خادم-T. فهو فريد لكل من تكوين المبدَّل وDN وخادم-T. في الجوهر، هو يوفر إسناد ترافقي لأنواع DN بين خادم-T وPBX. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون 1 أو أكثر. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى دليل نشر إطار عمل خادم-T الخاص بخادم-T الذي تريده.

• **عدد خطوط الاتصال**—أعداد خطوط الاتصال المرتبطة بهذا الـ DN. وينطبق ذلك فقط في حالة ما إذا كانت خاصية النوع بها قيمة **وجهة الشبكة**. القيمة الافتراضية هي 0.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

5 انقر فوق حفظ.

DN ? ? ? ? ?

الوصف	نوع DN
مورد وصول لمبدّل لكي يستخدم للتوجيه الخارجي في بيئة متعددة المواقع.	مورد الوصول
ملحق مخصص فقط لتفاعلات العميل.	موضع ACD
جهاز في مبدّل يقترن عادةً مع عدد من الأهداف، حيث تنتظر تفاعلات العميل في أثناء ما يكون نظام التحكم يبحث عن هدف متاح.	قائمة انتظار ACD
ملحق موصل بمنفذ مُعدة معالجة مكالمات.	منفذ معالجة المكالمات
عنوان محادثة.	محادثة
عنوان تصفح مشترك.	تصفح مشترك
جهاز افتراضي تستخدمه التطبيقات للتواصل مع بعضها عبر آلية حدث المستخدم.	DN التواصل
عنوان بريد إلكتروني.	عنوان البريد الإلكتروني
خط امتداد منتظم.	الامتداد
ISCC (التحكم في مكالمات الخادم البيئية) مورد مخصص لدعم التوجيه الخارجي ووظائف تجاوز سعة المكالمات.	نقطة التوجيه الخارجية
امتداد متصل بجهاز الفاكس.	الفاكس
خط امتداد يمكن استخدامه كامتداد وموضع ACD.	مختلط
محطة متنقلة.	المحطة المتنقلة
امتداد متصل بمعدات اتصال البيانات.	المودم
مصدر موسيقى.	منفذ موسيقى
رقم الوجهة في توجيه الشبكة.	وجهة الشبكة
جهاز في المبدّل، غير مقترن بأي هدف محدد، حيث تنتظر تفاعلات العميل حتى يقوم تطبيق التوجيه باتخاذ قرارات التوجيه.	نقطة التوجيه
جهاز هتفي يمكن استخدامه كنقطة توجيه وكقائمة انتظار ACD.	قوائم انتظار التوجيه

الوصف	نوع DN
رقم خدمة يستخدم كنقطة توجيه في توجيه الشبكة.	رقم الخدمة
قناة اتصال مباشرة بين اثنين من المبدلات لشبكة هاتف خاصة.	خط الترابط
مجموعة من خطوط الترابط تُشكل توجيه واحد.	مجموعة خط الترابط
قناة اتصال بين شبكة الهاتف العامة وشبكة الهاتف الخاصة.	خط الاتصال
مجموعة من خطوط الاتصال تُشكل توجيه واحد.	مجموعة خط الاتصال
قناة فيديو.	فيديو عبر منفذ IP
جهاز افتراضي، تم إنشائه والاحتفاظ به من قبل المبدل، مع وجود نشاط مماثل لقائمة انتظار ACD.	قائمة انتظار افتراضية
جهاز افتراضي، تم إنشائه والاحتفاظ به من قبل المبدل، مع وجود نشاط مماثل لنقطة توجيه.	نقطة توجيه افتراضية
قناة البريد الصوتي.	البريد الصوتي
صوت عبر منفذ (VoIP) IP.	الصوت عبر منفذ IP
خدمة VoIP.	الصوت عبر خدمة IP
امتداد متصل بمنفذ معدات صوت إلكتروني (على سبيل المثال، IVR).	منفذ معالجة الصوت
مورد سير العمل.	سير العمل

DN

مجموعات DN هي عمليات التجميع المنطقية لـ **DNSs**. يمكنك استخدام مجموعات DN في خوارزميات توجيه مستوى الشبكة وفي بعض أنواع الإحصائيات. لتحديد ما إذا كنت تحتاج إلى إعداد مجموعات DN، ارجع إلى وثائق محددة الحل.

عندما تُحدد مجموعة DN، تذكر أن الـ DNS في كل مجموعة DN يجب أن يكون لديها نفس طراز الحدث الهتفي.

بالرغم من أنه يمكن أن تحتوي مجموعة DN على DNS التي تنتمي لعدد من **المبدلات** المختلفة، فيمكنك تلقي معلومات إحصائية صحيحة عن مجموعة DN هذه فقط في حالة ما إذا كانت تطبيقات إعداد التقارير متصلة بالخوادم المقترنة بتلك المبدلات.



تعرض قائمة **مجموعات DN** مجموعات DN الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر مجموعات DN المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن مجموعة DN جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Important

عندما تقوم بحذف مجموعة DN ، يتم إزالة كائن مجموعة DN نفسه فقط من Configuration Database. لم يتم حذف كائنات DN العضو.

خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

- **استنساخ**—نسخ مجموعة DN.
- **الانتقال إلى**—نقل مجموعة DN إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.
- **تمكين** مجموعات DN أو تعطيلها.
- **إنشاء** مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.
- انقر فوق اسم مجموعة DN لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**.

Procedure: إنشاء كائنات مجموعة DN

Steps

- 1 انقر فوق **جديد**.
- 2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الاسم**—اسم مجموعة DN. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين). لا يمكنك تغيير هذه القيمة طالما أن مجموعة DN هذه تحتوي على DN واحد على الأقل.
 - **النوع**—نوع مجموعة الـ DN. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.
 - **جدول السعة**— ينطبق هذا الحقل فقط على حل توجيه المؤسسة. هذا هو جدول السعة المقترن بمجموعة الـ DN هذه. ارجع إلى وثائق حل توجيه المؤسسة لمزيد من المعلومات.
 - **جدول الحصة النسبية**— ينطبق هذا الحقل فقط على حل توجيه المؤسسة. هذا هو جدول الحصة النسبية المقترن بمجموعة الـ DN. ارجع إلى وثائق حل توجيه المؤسسة لمزيد من المعلومات.
 - **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.
- إذا تم تحديد **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 3 تُدرج علامة تويوب **إنشاء DNS** الـ **DNS** والتي يمكن من خلالها توجيه المكالمات أو تحويلها إلى مجموعة العميل هذه. يمكنك تضمين DNS من الأنواع التالية في هذه القائمة: **نقطة توجيه**، **نقطة توجيه خارجية**، **رقم الخدمة**، **قائمة انتظار التوجيه**، **قائمة انتظار Virtual Queue**، **ACD**، أو **نقطة توجيه ظاهرة**.

4 في علامة تبويب **DNS**، انقر فوق **إضافة** لإضافة DN لمجموعة DN هذه. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق **جديد**.

5 نفذ أحد الإجراءات التالية بعد أن قمت بإضافة DN إلى مجموعة الـ DN:

• انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.

• انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة التبويب.

• انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

6 انقر فوق **حفظ**.

DN 

ما يلي هو أنواع مجموعة DN وأنواع DNS التي يمكنك تضمينها في مجموعة:

أنواع DN متوافقة	نوع مجموعة DN
قائمة انتظار ACD وقائمة انتظار التوجيه وقائمة انتظار افتراضية وجهة الشبكة	قوائم انتظار ACD منافذ الشبكة
نقطة توجيه ونقطة توجيه خارجية وقائمة انتظار التوجيه ونقطة توجيه افتراضية	نقاط التوجيه
رقم الخدمة	أرقام الخدمة
امتداد وموضع ACD ومنتفذ معالجة المكالمات ومنتفذ موسيقى و DN اتصال وعنوان بريد إلكتروني ومودم وفاكس ومحادثة وتصفح مشترك وصوت عبر منفذ IP وفيديو عبر منفذ IP ومنتفذ معالجة الصوت و بريد صوتي	منافذ فردية

IVRs

IVRs (Interactive Voice Responses) هي كائنات هاتفية تتكون من منافذ IVR؛ ويتم التحكم بها من خلال برامج تشغيل واجهة IVR.

عند تسجيلك لـ IVR جديد في Configuration Database، فإنه يتم إنشاء مجلد منافذ IVR تلقائيًا تحت IVR هذا.

منافذ IVR هي كائنات هاتفية محددة بشكل فريد من خلال الأرقام داخل IVRS التي من خلالها قد تتواجد المكالمات الهاتفية ويتم معالجتها.



تُظهر قائمة **IVRs** الـ IVRS الموجودة في بيئتك. تم فرزها في تسلسل هيكلي حسب المستأجرين، ووحدات التكوين، والمواقع، والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

يظهر الـ IVRS المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل التصفية السريعة.**

• **انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية دليل المستأجر.** في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن IVR جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Warning

عندما تحذف IVR، فإن هذا يحذف أيضًا جميع منافذ IVR المحددة داخل IVR. وقد يتسبب الحذف بدوره في حدوث تعديلات بالكائنات الأخرى.

خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ IVR.

• **الانتقال إلى**—نقل IVR إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• **ممكين** IVRS أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم IVR لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات IVR

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم الـ IVR. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **الوصف**—وصف مختصر لـ IVR.

• **النوع**—نوع الـ IVR. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية.

• **الإصدار**—إصدار الـ IVR. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية.

• **خادم IVR**—اسم تطبيق نوع خادم واجهة IVR التي تخدم IVR هذا.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 في علامة تبويب **منافذ IVR**، انقر فوق **إضافة** لإضافة **منفذ IVR**.

4 انقر فوق **حفظ**.

Important

منافذ IVR يتم تكوينها ككائنات منفصلة. يمكن إنشائها وتكوينها فقط بعد أن يتم إنشاء IVR المقترن.

IVR

منافذ IVR (Interactive Voice Response) هي كائنات هتفية محددة بشكل فريد من خلال الأرقام داخل IVRs التي من خلالها قد تتواجد المكالمات الهاتفية ويتم معالجتها.

عند تسجيلك لـ IVR جديد في Configuration Database، فإنه يتم إنشاء مجلد منافذ IVR تلقائيًا تحت IVR هذا. من ثم، يمكن إنشاء منفذ IVR فقط عندما يتم إنشاء IVR المقترن.



تعرض قائمة **منافذ IVR** منافذ IVR الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

• تعرض قائمة **IVRs** عند تحديدك **منافذ IVR** في مدير التكوين. للوصول لقائمة **منافذ IVR**، يجب عليك أولاً تحديد كائن IVR ثم تحديد مجلد منافذ IVR.
• تظهر منافذ IVR المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار.. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن منفذ IVR جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Warning

عندما تحذف منفذ IVR، قد يؤثر ذلك على بعض الكائنات في التكوين. لمشاهدة الاقتراحات بين منفذ IVR والكائنات الأخرى، استخدم علامة تبويب **التبعيات**.

خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ منفذ IVR.

• **الانتقال إلى**—نقل منفذ IVR إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• **تمكين** منافذ IVR أو تعطيلها.

• **إنشاء** مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم منفذ IVR لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، و**عرض التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات منفذ IVR

Prerequisites

لقد **أنشأت IVR** والذي تقترن به هذه المنافذ.

Steps

1 في قائمة **IVRs**، انقر فوق كائن IVR والذي ترغب في إنشاء منفذ IVR بداخله.

2 انقر فوق مجلد منافذ IVR التي ترغب بتكوين منفذ IVR بها.

3 انقر فوق **جديد**.

4 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم القيمة أو النقر فوق زر **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **رقم المنفذ**—الرقم المقترن بقناة على IVR. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويمكن أن تكون هذه القيمة مساوية لـ 0 (صفر) أو أي رقم صحيح موجب. يجب أن تكون فريدة داخل IVR والتي تقترن معه.

• **الوصف**—وصف مختصر للمنفذ IVR.

• **IVR-ال** IVR الذي ينتمي إليه منفذ IVR هذا. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا، ولا يمكنك تغييرها.

• **DN المقترن-ال** DN المقترن مع منفذ IVR هذا.

• **التبديل المقترن**—التبديل المقترن مع منفذ IVR هذا.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

5 انقر فوق **حفظ**.



المكان هو الموقع الذي يوجد به DN واحد أو أكثر يتم تشغيلها من خلال وكيل مفرد.

تقوم أنت بتكوين الأماكن وتعيين الـ DNS الفردية لها لمراقبة الأداء وتوافر الوكلاء، ومجموعات الوكيل، ومجموعات المكان، ولتوفير هذه المعلومات لتطبيقات معالجة المكالمات.

يتكون مكان الوكيل الأمثل من اثنين من DN: 1 DN يستخدمه الوكيل لتلقي مكالمات العميل، وواحد يستخدمه الوكيل لإجراء مكالمات الاستشارة والتحويلات.

إذا كنت تستخدم خيارات متعدد الوسائط لمنتجات Genesys، قد تحتاج الأماكن أن تكون مجهزة بـ DNS من أنواع أخرى، مثل عنوان بريد إلكتروني.



تُظهر قائمة الأماكن الأماكن الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر الأماكن المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية دليل **المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن مكان جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Important

عندما تقوم بحذف مكان، يتم إزالته من Configuration Database ومن أي مجموعة مكان والتي هي عضو بها. إذا كنت ترغب في إزالة المكان من مجموعة المكان والذي هو عضو بها، لكن مع تركه في Configuration Database وفتح للعضوية في مجموعة مكان أخرى، قم بإزالة المكان من مجموعة المكان.

خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ مكان.

• **الانتقال إلى**—نقل مكان إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• تمكين الأماكن أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم مكان لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، و**عرض التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات مكان

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم هذا المكان. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **قاعدة السعة**—البرنامج النصي لقاعدة السعة والمقترن بهذا المكان.

• **عقد التكلفة**—عقد التكلفة المقترن مع هذا المكان.

• **الموقع**—الموقع الذي يقترن معه قاعدة السعة و/أو عقد التكلفة. إذا كان أي من قاعدة السعة أو عقد التكلفة مقترنين بموقع، يتم تعيين هذا الحقل لهذا الموقع.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 في علامة تبويب **DNS**، انقر فوق **إضافة** لإضافة DN. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق

جديد.

4نفذ أحد الإجراءات التالية بعد أن قمت بإضافة DN إلى المكان:

•انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.

•انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة التبويب.

•انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

5انقر فوق **حفظ**.



مجموعات المكان هي عمليات التجميع المنطقية **للأماكن**. يمكنك تجميع أماكن، وفقًا لخوارزميات معالجة المكالمات، إذا كان يجب توزيع المكالمات بين مجموعة من الأماكن تحت تحكم التطبيقات بدلاً من أن تكون من خلال آليات ACD الخاصة **بالتبديل**.

كمثال، النظر في خدمة وضع المكالمات في قوائم الانتظار: تطبيق التوجيه يقوم بتحويل مكالمات إلى المنفذ المعين لمجموعة مكان وضع المكالمات في قوائم الانتظار؛ ثم أثناء وجود المكالمات في قوائم الانتظار، يُرفق التطبيق معلومات عن المعالجة ليتم تطبيقها.



تُظهر قائمة **مجموعات المكان** مجموعات المكان الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر مجموعات المكان المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن مجموعة مكان جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Important

عندما تقوم بحذف مجموعة مكان، يتم إزالة كائن مجموعة المكان نفسه فقط من Configuration Database. لم يتم حذف كائنات مكان العضو.

خلاف ذلك، انقر فوق **مزید** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ مجموعة مكان.

• **الانتقال إلى**—نقل مجموعة مكان إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• تمكين مجموعات المكان أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم مجموعة مكان لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، و**عرض التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات مجموعة مكان

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم مجموعة المكان. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين). لا يمكنك تغيير هذه القيمة طالما أن مجموعة المكان هذه تحتوي على مستخدم واحد على الأقل.

• **جدول السعة**—ينطبق هذا الحقل فقط على حل توجيه المؤسسة. هذا هو جدول السعة المقترن بمجموعة المكان. ارجع إلى وثائق حل توجيه المؤسسة لمزيد من المعلومات.

• **جدول الحصص النسبية**—ينطبق هذا الحقل فقط على حل توجيه المؤسسة. هذا هو جدول الحصص النسبية المقترن بمجموعة المكان هذه. ارجع إلى وثائق حل توجيه المؤسسة لمزيد من المعلومات.

• **عقد التكلفة**—عقد التكلفة المقترن مع مجموعة المكان هذه.

• **الموقع**—يحتوي الموقع على عقد التكلفة هذا.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 تُدرج علامة توبوب **إنشاء DNS** الـ DNS والتي يمكن من خلالها توجيه المكالمات أو تحويلها إلى مجموعة المكان هذه. يمكنك تضمين DNS من الأنواع التالية في هذه القائمة: **نقطة توجيه**، **نقطة توجيه خارجية**، **رقم الخدمة**، **قائمة انتظار التوجيه**، **قائمة انتظار Virtual Queue**، ACD، أو **نقطة توجيه ظاهرية**. انقر فوق **إضافة** لإضافة DN. في الإطار المينتيق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق **جديد**.

4نفذ أحد الإجراءات التالية بعد أن قمت بإضافة DN:

•انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.

•انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة التبويب.

•انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

5في علامة تبويب **الأماكن**، انقر فوق **إضافة** لإضافة مكان. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق **جديد**.

6نفذ أحد الإجراءات التالية بعد أن قمت بإضافة مكان إلى مجموعة المكان:

•انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.

•انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة التبويب.

•انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

7انقر فوق **حفظ**.



التبديلات هي تجميع للموارد الهتفية داخل **مكتب التبديل**.

معظم التكوينات ذات الأهمية العالية للشركة لديها تطابق تام بين التبديلات ومكاتب التبديلات. ومع ذلك، قد يكون هناك مثيلات عندما تكون مرغوب بها لتقسيم المكتب إلى أكثر من مبدل واحد أو لإنشاء خطة ترقيم أكثر كفاءة وأمانًا. في هذه الحالة، يجب عليك تحديد مبدل داخل مكتب التبديل.

في حالة فقدان كافة المكونات في موقع واحد، فإن استراتيجية استرداد البيانات الهامة (DR) مطلوبة للتأكد من وجود الحد الأدنى من تعطل الخدمة. الجزء المركزي من هذه الاستراتيجية هو وجود مبدلات مترامنة تقع في مواقع منفصلة، ومكونة مع مجموعات متماثلة من ملحقات الوكيل و**عمليات تسجيل دخول الوكيل**. يمكن لأي وكيل تسجيل دخوله لأي مبدل في أي وقت.

يتم تطبيق استراتيجية استرداد البيانات الهامة المنفذة من قبل Genesys لمكونات Genesys على المبدلات من النوع **مبدل SIP**. لتكوين استرداد البيانات الهامة لمكونات Genesys، يجب على الأقل وجود مبدل واحد في Configuration Database.

لمعلومات إضافية عن استرداد البيانات الهامة، ارجع إلى **SIP Server High-Availability Deployment Guide** أو **Genesys Administrator 8.1 Help**.



تُظهر قائمة **التحويلات** التحويلات الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

سوف تظهر التحويلات المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن تحويل جديد, انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ تحويل.

• **الانتقال إلى**—نقل تحويل إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• تمكين التحويلات أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم تحويل لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، و**عرض التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات تحويل

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم التحويل. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل هذا المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **مكتب التحويل**—مكتب التحويل الذي ينتمي إليه هذا التحويل. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **نوع التحويل**—نوع مكتب التحويل الذي ينتمي إليه هذا التحويل. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا.

• **خادم T**—كائن تطبيق الخادم T والذي يتم التحكم في الكائنات الإهتفية لهذا التحويل من خلاله. بمجرد تأسيسك للاقتران، فلا يمكن قطعه حيث أن الخادم T المحدد لديه على الأقل تطبيق عميل واحد.

• **نطاق DN**—خطة الترميم الداخلية للتحويل. استخدم الوصلة لتحديد نطاق الأرقام، واستخدم الفاصلة لتحديد سلسلة من الأرقام أو النطاقات المستقلة—على سبيل المثال، 1100-1179، 1190-1195، 1199. بالرغم من أن هذه المعلمة اختيارية، فقد تكون هامة لتشغيل الخادم T مع أنواع معينة من التحويلات.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 تعرض علامة تبويب **رموز الوصول** قائمة من رموز الوصول والمستخدم في إجراء الكلمات أو توجيهها أو تحويلها من هذا المحول لمحولات أخرى في تثبيت متعدد المواقع. اعتمادًا على هيكل خطة الترميم، قد تحتاج إلى رموز الوصول وقد لا تحتاج إليها للوصول إلى DNS التي تنتمي إلى تحويلات مختلفة لشبكة الهاتف متعددة المواقع. انقر فوق **إضافة**

لإضافة رمز وصول لهذا التحويل.

4 أدخل المعلومات التالية في الإطار المنبثق والذي يُعرض على شاشتك:

• **التحويل**—التحويل الذي تقوم بتعيين رمز الوصول هذا له.

• **الرمز**—البادئة المستخدمه لوصول DNS الخاصة بالتحويل المحدد في خاصية التحويل عند إجراء المكالمات أو تحويلها من DNS الخاصة بالتحويل إلى الكائن الذي تقوم بتكوينه. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية. يجب عليك تحديد رمز وصول بما يتفق تمامًا مع خطة الترقيم لشبكة هاتف مركز الاتصال، ويجب عليك إجراء أي تغييرات لرموز الوصول، فقط بعد أن تكون التغييرات المقابلة قد تمت لشبكة الهاتف.

• **نوع الهدف**—نوع الهدف داخل التحويل الذي تقوم أنت بتحديد كافة معلمات التوجيه له.

Important

مجموعة القيم للخصائص الثلاثة الأولى وهي—**التحويل**، **والرمز**، و**الهدف Type**—تُحدد تفرد رموز وصول التحويل. قد تحدد رموز وصول عديدة مع نفس الرمز لنفس التحويل، بشرط أن يكون لها أنواع مختلفة من الهدف.

• **نوع التوجيه**—نوع توجيه الهدف المحدد في نوع الهدف لهذا التحويل.

• **مصدر DN**—مصدر معلوماتي يُحدد نقطة الإنشاء في تعليمات التوجيه.

• **مصدر الوجهة**—مصدر معلوماتي يُحدد الوجهة في تعليمات التوجيه.

• **مصدر الموقع**—مصدر معلوماتي يُحدد الموقع في تعليمات التوجيه.

• **مصدر DNIS**—مصدر معلوماتي يُحدد DNIS في تعليمات التوجيه.

• **مصدر السبب**—مصدر معلوماتي يُحدد الأسباب في تعليمات التوجيه.

• **مصدر الملحق**—مصدر معلوماتي يُحدد الملحقات في تعليمات التوجيه.

• انقر فوق **موافق**.

5 انقر فوق **تطبيق** لحفظ المعلومات في علامة التبويب.

6 تعرض علامة تبويب **رموز الوصول الافتراضية** قائمة من رموز الوصول والمستخدمه افتراضيًا في إجراء المكالمات أو توجيهها أو تحويلها إلى هذا المحول من أي محولات أخرى في تثبيت متعدد المواقع. اعتمادًا على هيكل خطة الترقيم، قد تحتاج إلى رموز الوصول وقد لا تحتاج إليها للوصول إلى DNS التي تنتمي إلى تحويلات مختلفة لشبكة الهاتف متعددة المواقع. انقر فوق **إضافة** لإضافة رمز وصول افتراضي لهذا التحويل.

7 أدخل المعلومات التالية في الإطار المنبثق والذي يُعرض على شاشتك:

• **الرمز**—البادئة المستخدمه لوصول DNS الخاصة بالتحويل المحدد في خاصية التحويل عند إجراء المكالمات أو تحويلها من DNS الخاصة بالتحويل إلى الكائن الذي تقوم بتكوينه. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية. يجب عليك تحديد رمز وصول بما يتفق تمامًا مع خطة الترقيم لشبكة هاتف مركز الاتصال، ويجب عليك إجراء أي تغييرات لرموز الوصول، فقط بعد أن تكون التغييرات المقابلة قد تمت لشبكة الهاتف.

• **نوع الهدف**—نوع الهدف داخل التحويل الذي تقوم أنت بتحديد كافة معلمات التوجيه له.

Important

مجموعة القيم للخصائص الثلاثة الأولى وهي **التحويل**، **والرمز**، و**الهدف Type**—تُحدد تفرد رموز وصول التحويل. قد تحدد رموز وصول عديدة مع نفس الرمز لنفس التحويل، شريطة أن يكون لها أنواع مختلفة من الهدف.

- **نوع التوجيه**—نوع توجيه الهدف المحدد في نوع الهدف لهذا التحويل.
 - **مصدر DN**—مصدر معلوماتي يُحدد نقطة الإنشاء في تعليمات التوجيه.
 - **مصدر الوجهة**—مصدر معلوماتي يُحدد الوجهة في تعليمات التوجيه.
 - **مصدر الموقع**—مصدر معلوماتي يُحدد الموقع في تعليمات التوجيه.
 - **مصدر DNIS**—مصدر معلوماتي يُحدد DNIS في تعليمات التوجيه.
 - **مصدر السبب**—مصدر معلوماتي يُحدد الأسباب في تعليمات التوجيه.
 - **مصدر الملحق**—مصدر معلوماتي يُحدد الملحقات في تعليمات التوجيه.
- انقر فوق **موافق**.
- 8 انقر فوق **حفظ**.



مكاتب التحويل هي تحويلات الهاتف الفعلية والتي توفر خدمة الهاتف لمراكز الاتصال. يجب عليك تسجيل مكتب تحويل قبل قيامك بتكوين **تحويل** مع **DNS** وعمليات تسجيل دخول الوكيل]].



تُظهر قائمة **مكاتب التحويل** مكاتب التحويل الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر مكاتب التحويل المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل التصفية السريعة.**

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية دليل **المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

• يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

• لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



• **إنشاء كائن مكتب تحويل جديد**، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. لا يمكنك حذف مكتب تحويل إذا كان لديه على الأقل تحويل واحد مقترن به. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ مكتب تحويل.

• **الانتقال إلى**—نقل مكتب تحويل إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• تمكين مكاتب التحويل أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم مكتب تحويل لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات مكتب تحويل

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم مكتب التحويل. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل مكتب التحويل هذا (سواء في بيئة مؤسسة أو بيئة متعددة المستأجرين) أو داخل هذا المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **نوع التحويل**—نوع مكتب التحويل. يجب عليك تحديد نوع. بمجرد تعيينك للنوع، فلن يمكنك تغييره.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.



يُمكنك قسم التوجيه / الخدمات الإلكترونية الخاص بمدير التكوين من تكوين الكائنات التالية:

- مواد الصوت
- سمات العمل
- قيم سمات العمل
- جداول الهدف
- الأيام الإحصائية
- الجداول الإحصائية
- المعاملات
- موجهاً الصوت



تُمكنك هذه النافذة من إدارة الشخصيات وموارد الصوت المقترنه بها (إعلانات وملفات الموسيقى).

يمكنك إنشاء شخصيات لمساعدتك على تنظيم الملفات التي تنتمي إلى متحدث معين. على سبيل المثال، قد يكون لديك شخصية تُدعى جون والذي يستخدم حوار منطوق بالإنجليزية من خلال متحدث ذكر. أو قد يكون لديك شخصية تُدعى ماري والتي تستخدم حوار منطوق بالفرنسية من خلال متحدثه أنثى.

يمكنك تحميل نوعين من موارد الصوت:

• الإعلانات—هذه هي الملفات التي تحتوي على حوار منطوق والذي سيتم تشغيله للعملاء. على سبيل المثال، قد يكون لديك ملف إعلان يُخبر العملاء عن ساعات العمل الخاصة بك.

• الموسيقى—هذه هي الملفات التي تُشغل الموسيقى للعملاء. على سبيل المثال، قد يكون لديك ملف موسيقى والذي يُشغل الموسيقى للعملاء الذين على وشك أن يتم تحويلهم إلى وكيل.

نافذة **موارد الصوت** في (Genesys Administrator Extension (GAX هي قائمة موحدة للشخصيات وموارد الصوت الخاصين بك. لكل مورد صوت، يعرض GAX التالي:

• شعار يبين ما إذا كان الملف قد تم تخصيصه ك إعلان أو موسيقى.

• اسم مورد الصوت.

• معرف مورد الصوت (ARID).

• أعمدة إضافية، واحد لكل شخصية، ليعين أي شخصية تستخدم مورد الصوت هذا.

انقر فوق **عرض التصفية السريعة** واكتب اسم كائن أو جزء من الاسم في حقل **التصفية السريعة**. تُحدث القائمة بشكل ديناميكي لإظهار العناصر التي تطابق النص الذي كتبته في حقل **التصفية السريعة**.

إدارة موارد الصوت (ARM) متكاملة مع **Operational Parameter Management (OPM)** للسماح للمستخدمين بتحديد الشخصيات وموارد الصوت بشكل ديناميكي ليتم استخدامها مع استراتيجية ذات معلمات أو تطبيق ألحان موسيقية، أو توجيه ذو معلمات أو تطبيقات صوت.

يستند الوصول إلى ARM على كل من امتيازات الدور وأذونات التحكم بوصول المستأجر، كما يلي:

• يُدار وصول المستخدم إلى الشاشات أو وظائف ARM المعينة من خلال امتيازات الدور.

• تُحدد أذونات التحكم بالوصول أي من موارد الصوت يمكن عرضها أو تعديلها من خلال مستخدم مُصادق. الوصول إلى موارد الصوت ممنوح من خلال مستأجر. لدى المستخدمين وصول إلى جميع موارد الصوت لكل مستأجر ممن لديهم وصول له.

انقر فوق علامة تبويب الأسفل لمعرفة المزيد.



إنشاء شخصية

لإنشاء شخصية جديدة، انقر فوق **جديد**.

[+] عرض الإجراء

Procedure: إنشاء شخصية

Steps

- 1 انقر فوق **جديد** وحدد **إضافة شخصية**.
- 2 أدخل المعلومات التالية:
 - **اسم الشخصية**—اسم هذه الشخصية.
 - **اللغة**—اللغة المتحدث بها من قبل هذه الشخصية.
 - **الوصف**—وصف لهذه الشخصية.
 - **النوع**—حدد ما إذا كانت هذه الشخصية ذكر، أو أنثى، أو غير محدد.
- 3 انقر فوق **حفظ**.

إجراءات أخرى

بمجرد إنشاء شخصية، يمكنك:

- تحرير الشخصية—انقر فوق **تحرير** بجانب شخصية لتحرير خصائص الشخصية.
- حذف الشخصية—انقر فوق **تحرير** لعرض خصائص الشخصية. في نافذة **تحرير شخصية**، انقر فوق **حذف** لحذف الشخصية.

Important

لا يمكنك حذف الشخصية التي هي جزء من ملف أو أكثر من ملفات مورد الصوت.

- معالجة مورد الصوت—بمجرد تعيين مورد صوت للشخصية، يصبح عديد من الخيارات متاحة لمعالجة الملف.
- تشغيل الملف—انقر فوق زر التشغيل للاستماع إلى الملف.
- حذف—حذف الملف. هذا لا يحذف الشخصيات المقترنة، لكنها تحذف ملفات الصوت الأصلية. يمكن فقط إزالة ملف إذا لم يتم نشر مورد الصوت الذي تم تعيينه له. إذا كان المستخدم الذي يُجري هذه العملية موفر خدمة، فيمكن فقط إزالة الملف إذا لم يتم إنشاء الملف من قبل المستأجر.
- إعادة المعالجة—ينتج عن إعادة المعالجة إعادة إنشاء لملف مورد الصوت من ملف الصوت الأصلي الذي تم تحميله (إذا لم يكن قد تم حذفه من قاعدة البيانات و / أو التخزين المستهدف). كذلك تُجري أيضًا أي تحويل ضروري بين التنسيقات الصوتية.
- تنزيل—تنزيل الملف إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بك.
- الترميزات—عرض معلومات عن كيفية ترميز الملف من قبل GAX. عندما يتم تحميل ملفات صوت، تقوم GAX تلقائيًا بترميزها إلى التنسيقات التالية: GSM و A-law و μ -law.



إنشاء مورد صوت

لإنشاء مورد صوت، انقر فوق **جديد**.

[+] عرض الإجراء

Procedure: إنشاء مورد صوت

Steps

- 1 انقر فوق **جديد** وحدد **إضافة رسالة**.
- 2 أدخل المعلومات التالية:
 - **الاسم**—اسم مورد الصوت هذا.
 - **الوصف**—وصف لمورد الصوت هذا.
 - **النوع**—حدد ما إذا كان مورد الصوت هذا موسيقى (ملف موسيقى) أو إعلان (ملف إعلان).
- 3 انقر فوق **حفظ**.

تحميل موارد صوت

[+] عرض الإجراء

Procedure: تحميل موارد صوت

Steps

- 1 جدد أي مورد صوت وشخصية لتعيينهما للملف. بمجرد تحديدها، حدد خلية الجدول أو مر من فوقها والتي يتم مشاركتها من قبل مورد الصوت المستهدف والشخصية.
- 2 انقر فوق **تحميل ملف صوت**.
- 3 يفتح متصفحك مربع حوار لتحديد مورد صوت لرفعه. تحديد ملف ليتم رفعه.

4 تم رفع مورد صوت إلى GAX وتم تعيينه للشخصية.

حذف موارد صوت

[+] عرض الإجراء

Procedure: حذف موارد صوت

Steps

1 انقر فوق مربع الحوار الموجود بجانب مورد الصوت الذي ترغب في حذفه.

2 انقر فوق **حذف**.

Important

- إذا قمت بحذف مورد صوت، سوف يتم أيضًا حذف جميع الملفات المقترنه معه.
- إذا كنت تحذف مورد صوت يتم استخدامه من قبل Operational Parameter Management، سيتم استخدام مورد الصوت هذا من قبل معلمة أو أكثر أو مجموعات معلمة، سوف يتم عرض رسالة تبين هذه الحقيقة. عند حدوث ذلك، يمكنك إما إلغاء الحذف أو فرضه.

إجراءات أخرى

بمجرد رفعك لملف، يمكنك تحديد الملف أو تمييزه واختيار أحد الإجراءات التالية:

• **تشغيل الملف**—انقر فوق زر التشغيل للاستماع إلى الملف.

• **حذف**—حذف الملف. هذا لا يحذف الشخصيات المقترنة، لكنها تحذف ملفات الصوت الأصلية. يمكن فقط إزالة ملف إذا لم يتم نشر مورد الصوت الذي تم تعيينه له. إذا كان المستخدم الذي يجري هذه العملية موفر خدمة، فيمكن فقط إزالة الملف إذا لم يتم إنشاء الملف من قبل المستاجر.

• **إعادة المعالجة**—ينتج عن إعادة المعالجة إعادة إنشاء لملف مورد الصوت من ملف الصوت الأصلي الذي تم تحميله (إذا لم يكن قد تم حذفه من قاعدة البيانات و / أو التخزين المستهدف). كذلك تُجرى أيضًا أي تحويل ضروري بين التنسيقات الصوتية.

• **تنزيل**—تنزيل الملف إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

• **الترميزات**—عرض معلومات عن كيفية ترميز الملف من قبل GAX. عندما يتم تحميل ملفات صوت، تقوم GAX تلقائيًا بترميزها إلى التنسيقات التالية: GSM و A-law و μ -law.



يمكن لمستأجر البيئة (موفر خدمة) مشاركة موارد صوت مع مستأجرين آخرين. لدى موارد الصوت المنتشرة الخصائص التالية:

- تم إنشاء مورد صوت جديد لكل مستأجر.
- إذا لم يكن للمستأجر شخصيات متطابقة، يتم إنشاء شخصيات جديدة تلقائيًا.
- تتطابق معرفات الشخصية ومعرفات مورد الصوت مع معرفات الملفات التي تم نشرها.
- تم مشاركة أسماء الملف من خلال مورد الصوت الجديد. لم يتم إنشاء ملفات جديدة على خادم الملفات. توفر ملفات الصوت آلية لجعل أسماء الملفات ذات الترميز مرئية لمستأجرين آخرين كي يمكنهم استخدامها مع Operational Parameter Management.
- فقط مستأجر البيئة هو من يستطيع نشر مورد صوت لمستأجر آخر. ليس من الممكن أن يُعيد مستأجر نشر مورد صوت لمستأجر آخر.
- تم تلقائيًا نشر التغييرات التي تمت من قبل مستأجر البيئة في ملفات موارد الصوت المنشورة. يشمل هذا على إضافة ملفات مورد الصوت لموارد الصوت المنشورة وتحديثها وإزالتها.

نشر موارد الصوت

[+] عرض الإجراء

Procedure: نشر موارد الصوت

Steps

يمكنك نشر موارد الصوت من خلال المستأجر أو من خلال مورد صوت. اختر إحدى الطرق التالية:

من خلال المستأجر

- 1 انقر فوق **دليل المستأجر** واختر مستأجر لتلقي مورد الصوت.
- 2 انقر فوق **تحرير النشر**.
- 3 تعرض **رسائل مالك البيئة** قائمة بموارد صوت في بيئتك. يمكنك إضافة موارد صوت أو إزالتها من المستأجر من خلال النقر فوق **إضافة** أو **إزالة** الموجودين بجانب كل مورد صوت.
- 4 انقر فوق **موافق**.

من خلال مورد صوت

- 1 انقر فوق مربع الاختيار الموجود بجانب مورد الصوت الذي ترغب في نشره.
- 2 انقر فوق **تحرير**.

3 في قائمة المستأجرين، حدد أي المستأجرين سوف يتم نشر مورد الصوت هذا إليهم. يمكنك أيضًا النقر فوق **أجل هذه الرسالة متاحة لجميع المستأجرين** لنشر المورد لجميع المستأجرين.
4 انقر فوق **حفظ**.



سمات العمل التجاري هي الكائنات التي تخدم كحاويات نوع محدد من كائنات **قيمة السمة**. مثيلات هذا الكائن هي تعدادات متاحة (تصنيفات)، مثل نوع الوسائط ونوع الخدمة وغيرها.

Important

قد يتم تخزين أسماء سماء العمل التجاري وقيمها باستخدام UTF-8. وهذا يمكن السمات وقيمها من إدخالها وعرضها بأي لغة بما في ذلك اللغات غير الـ ASCII مثل اللغة اليابانية. إذا لزم الأمر، يمكن جمع لغتين أو أكثر لسمة عمل واحدة.

لمزيد من المعلومات عن سمات العمل التجاري، ارجع إلى الوثائق التالية:

• دليل مستخدم عملية العمليات التجارية للتوجيه العام 8.1

• دليل مراجع التوجيه العام 8.1

• Business Attributes topic in eServices Interaction Properties Reference Manual



تعرض قائمة **سمات العمل التجاري** سمات العمل التجاري الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر سمات العمل التجاري المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن سمة أعمال جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ سمة أعمال.

• **الانتقال إلى**—نقل سمة أعمال إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• **مكين سمات الأعمال** أو تعطيلها

• **إنشاء مجلد** أو وحدة تكوين أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم سمة الأعمال لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**.

Procedure: إنشاء كائنات سمة أعمال

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم سمة الأعمال. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين). بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **اسم العرض**—الاسم المعرب لسمة الأعمال تحت أي شيء يتم عرض هذا الكائن على عناصر واجهة المستخدم الرسومية مثل مربعات حوار. بشكل افتراضي، هذه القيمة هي نفسها بالنسبة لخاصية **الاسم**.

• **الوصف**—وصف مختصر لسمات الأعمال.

• **النوع**—نوع سمات الأعمال. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.



قيمة سمة الأعمال هي كائن يمثل قيمة مفردة في نطاق القيم الخاصة بكائن **سمة أعمال** محدد.



تُظهر قائمة **قيم سمة الأعمال** قيم سمة الأعمال الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تُظهر قائمة **قيم سمة الأعمال** عندما تحدد **قيم سمة الأعمال** في مدير التكوين. للوصول لقائمة **قيم سمة الأعمال**، يجب عليك أولاً تحديد كائن سمة أعمال ثم تحديد مجلد قيمة سمة أعمال.
تُظهر قيم سمة الأعمال المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار.. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن تسجيل قيمة سمة أعمال جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ قيمة سمة أعمال.

• **الانتقال إلى**—نقل قيمة سمة أعمال إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

- يمكن قيم سمة الأعمال أو تعطيلها.
- إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.
- انقر فوق اسم قيمة سمة الأعمال لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**.

Procedure: إنشاء كائنات قيمة سمة الأعمال

Steps

- 1 في قائمة **سمات الأعمال**، انقر فوق كائن سمة الأعمال والذي ترغب بإنشاء قيمة سمة أعمال له.
- 2 انقر فوق مجلد قيمة سمة الأعمال الذي ترغب بتكوين قيمة سمة أعمال به.
- 3 انقر فوق **جديد**.
- 4 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الاسم**—اسم قيمة سمة الأعمال. يجب أن تُحدد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل سمة الأعمال التي تنتمي لها قيمة سمة الأعمال هذه. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.
 - **اسم العرض**—الاسم المعرب لقيمة سمة الأعمال تحت أي شيء يتم عرض هذا الكائن على عناصر واجهة المستخدم الرسومية مثل مربعات حوار. بشكل افتراضي، هذه القيمة هي نفسها بالنسبة لخاصية **الاسم**.
 - **سمة الأعمال**—سمة الأعمال التي ينتمي إليه قيمة سمة الأعمال هذه. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.
 - **الوصف**—وصف مختصر لقيمة سمات الأعمال.
 - **افتراضي**—إذا تم تحديدها، تشير إلى أن هذه القيمة هي القيمة الافتراضية لسمة الأعمال التي تنتمي إليها. بعد تحديث مربع الاختبار هذا لقيمة سمات أعمال واحدة، لا يمكنك تحديدها لأي قيمة أخرى تنتمي إلى نفس سمة الأعمال.
 - **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.
- إذا تم تحديد
- **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 5 انقر فوق **حفظ**.



جداول الهدف هي مجموعات من سجلات الهدف التي تحدد المراسلات بين سمات التفاعل (مثل نوع الوسائط ونوع الخدمة وقطاع العملاء) وأهداف الخدمة.

إذا كنت تستخدم توجيه يقوم على التكلفة، استخدم عقد التكلفة. عقد التكلفة هو نوع خاص من جدول الهدف ويحتوي على المعلومات المطلوبة لحساب التكلفة الخاصة بتفاعل ليتم توجيهها. تحتوي عقود التكلفة على سجلات الهدف، كل منها مقترن بعقد AT. لمعلومات حول العمل مع عقود التكلفة، انظر إلى قسم عقود التكلفة في علامة تبويب الإجراءات بالأسفل.

ارجع إلى [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) لمزيد من المعلومات حول جداول الهدف.



تُظهر قائمة **الجداول الموضوعية** الجداول الموضوعية الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر الجداول الموضوعية المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن جدول هدف جديد للوكيل، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ جدول هدف.

• **الانتقال إلى**—نقل جدول هدف إلى **بنية تسلسل هيكلية أخرى**.

• يمكن الجداول الموضوعية أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

النقر فوق اسم جدول الهدف لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات جدول هدف

Steps

• **جدول هدف**

• **عقد التكلفة**

جدول هدف

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم جدول الهدف. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **الوصف**—وصف موجز لجدول الهدف.

• **النوع**—تحديد **افتراضي** لإنشاء جدول هدف ليس بعقد تكلفة

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.

عقد التكلفة

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم جدول الهدف. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

•**الوصف**—وصف موجز لجدول الهدف.

•**النوع**—تحديد عقد لإنشاء جدول هدف هو عقد تكلفة.

•**التكلفة الإجمالية المدفوعة مسبقًا**—تكلفة العقد المدفوعة مسبقًا، لعقود معدل الكمية فقط.

•**المدى الزمني**—المدى الزمني هو لعقد التكلفة وأنواع التفاعل المحددة في علامة التبويب العامة فقط.

•**البداية**—هو تاريخ بداية عقد التكلفة.

•**الانتهاء**—هو تاريخ انتهاء عقد التكلفة.

Important

لمزيد من المعلومات، ارجع إلى [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

3 انقر فوق **تطبيق** لحفظ عقد التكلفة. تعرض علامة تبويب **السجلات الموضوعية** .

4 في علامة تبويب **السجلات الموضوعية** انقر فوق **إضافة**.

5 أدخل المعلومات التالية في الإطار المنبثق والذي يُعرض على شاشتك:

•**نوع الوسائط**—نوع تقنية الوسائط المستخدمة في تبادل المعلومات، على سبيل المثال المكالمات الصوتية والبريد الإلكتروني والفاكس. يتم تحديد نطاق قيم السمات لهذا الحقل في داخل سمة الأعمال الخاصة بنوع الوسائط.

•**نوع الخدمة**—الخدمة التي يطلبها العميل. يتم تحديد نطاق قيم السمات لهذا الحقل في داخل سمة الأعمال الخاصة بخدمة الوسائط.

•**شريحة العميل**—تصنف العملاء وفق العائد المتوقع منهم على المؤسسة فيما يتعلق بالعمل التجاري. يتم تحديد نطاق قيم السمات لهذا الحقل في داخل سمة الأعمال الخاصة بشريحة العميل.

•**الهدف الموضوعي للخدمة**—هدف موضوعي للخدمة محدد لهذا السجل. للتفاعلات الصوتية، يكون هذا هو الوقت المستهدف لإجابة المكالمة الصوتية عبر وكيل فعلي.

•**الدلتا الموضوعية للخدمة**—دلتا موضوعية للخدمة محددة لهذا السجل. يحدد خطوة تغيير الهدف الموضوعي للخدمة.

• انقر فوق **موافق**.

Important

لمزيد من المعلومات، ارجع إلى [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

6 انقر فوق **حفظ**.



اليوم الإحصائي هو عبء عمل تتوقع معالجته خلال يوم عمل معين **مجموعة وكلاء** ويعبر عنه عددًا.

إذا كنت تستخدم توجيه معتمد على التكلفة، استخدم عقد يوم. عقد يوم هو نوع خاص من اليوم الإحصائي. إذا كنت تستخدم توجيه معتمد على التكلفة، فعقد يوم هو يوم إحصائي يتضمن أيضًا المعدلات الأساسية وعقوبات تجاوز كمية أعلى من حجم العمل المتوقع أو أقل منها. تنطبق العقود اليومية فقط على عقود تكنولوجيا المعلومات ذات معدل الكمية. تسمح العقود اليومية للمعدل الأساسي بالتنوع ليتوافق مع تقلبات الكمية التي قد تحدث في أيام مختلفة من الأسبوع وعطلات نهاية الأسبوع، وأيام استثنائية مثل العطلات. لمزيد من المعلومات عن عقود اليوم، ارجع إلى **Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide**.

تمثل الأيام الإحصائية تعريف نقطة زمنية، وتم ترجمتها بواسطة تطبيقات خادم Genesys المصممة بهذه الكائنات وتنسقها مع الجدول الزمني الفعلي الذي يعمل عليه الخادم. اعتمادًا على سلوك الخادم، يتم تطبيق التعريف إما بالتوقيت المحلي للمنطقة الزمنية للخادم أو توقيت غرينتش. ولا يشير اليوم الإحصائي بنفسه إلى أي منطقة زمنية.

لمزيد من المعلومات عن الأيام الإحصائية، ارجع إلى **Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide**.



تُظهر قائمة **الأيام الإحصائية** الأيام الإحصائية الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر الأيام الإحصائية المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن يوم إحصائي جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ يوم إحصائي.

• **الانتقال إلى**—نقل يوم إحصائي إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• تمكين الأيام الإحصائية أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم اليوم الإحصائي لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات أيام إحصائية

Steps

لإنشاء كائن يوم إحصائي، اختر نوع من الأنواع التالية:

• **يوم إحصائي**

• **عقد يوم**

يوم إحصاء

لإنشاء يوم إحصائي، نفذ الإجراءات التالية:

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم اليوم الإحصائي. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **النوع**—تحديد **افتراضي** لإنشاء يوم إحصائي ليس عقد يوم.

• **نوع اليوم**—تعرف هذه الحقول أيام التقويم التي تنطبق عليها القيم الإحصائية لليوم الإحصائي. إذا تم تحديد **التاريخ**، يمكنك تعديل الحقول التالية: **العام**، **الشهر**، **اليوم**. إذا تم تحديد **يوم الأسبوع**، يمكنك تعديل **حقل يوم الأسبوع**.

Important

لا تحدد أي خصائص في القسم التالي عندما يكون كائن يوم إحصائي قد تم تكوينه للاستخدام في جدول إحصائي من نوع جدول اليوم الخاص.

• **وقت البدء**—توقيت بدء يوم العمل. يجب أن تكون القيمة رقم موجب معبر عنه بالساعات والدقائق والثواني من 00:00:00 ص/م.

• **وقت الانتهاء**—توقيت انتهاء يوم العمل. يجب أن تكون القيمة رقم موجب معبر عنه بالساعات والدقائق والثواني من 00:00:00 ص/م.

Warning

لا تكون يوم العمل الذي يمتد إلى منتصف الليل كيوم واحد، لأنه قد يساء تفسيره من قبل حل التوجيه. إذا كان يوم العمل الخاص بك يبدأ في يوم وينتهي في اليوم التالي، فيجب عليك تكوينه على أساس أنه يوميين، على النحو التالي:

اليوم الأول يبدأ في توقيت البدء الرئيسي وينتهي عند 11:59 م من ذلك اليوم؛
ويبدأ يوم العمل الثاني عند 00:00 ص من اليوم التالي بالتقويم وينتهي في التوقيت الرئيسي لانتهاه.

مثال

لنفترض رغبتك في تتبع نشاط بدءًا من يوم الإثنين الساعة 8:00 م إلى يوم الثلاثاء الساعة 2:00 ص. يجب عليك صراحة إنشاء اثنين من أيام العمل، على النحو التالي:

يوم الأول للعمل يوم الإثنين، ويبدأ الساعة 8:00 م وينتهي عند 11:59 م؛ و
ويوم الثاني للعمل يوم الثلاثاء، ويبدأ عند 00:00 ص وينتهي في توقيت 2:00 ص.

• **القيمة الدنيا**—قيمة إحصائية تمثل الحد الأدنى لعبء العمل المتوقع لليوم بكامله.

• **القيمة القصوى**—قيمة إحصائية تمثل الحد الأقصى لعبء العمل المتوقع لليوم بكامله. وهذه القيمة لا يمكن أن تكون أقل من إعدادات قيمة **القيم الإحصائية الدنيا**.

• **القيمة المستهدفة**—قيمة إحصائية تمثل الحد المستهدف لعبء العمل المتوقع لليوم بكامله. القيمة المستهدفة لا يمكن أن تكون أقل من أن تكون أقل من إعدادات القيم الإحصائية الدنيا أو أكبر من إعدادات القيم الإحصائية القصوى. هذه الخاصية محجوزة لاستخدامها في المستقبل.

• **طول الفاصل الزمني (دقائق)**—الفاصل الزمني للإحصائية في دقائق. يتم استخدام هذه المعلمة لتجزئ يوم الإحصائية إلى فترات زمنية أصغر لتسمح لنموذج لتوزيع الحمل على مدار اليوم. هذه القيمة يجب أن تكون من مضاعفات 5. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 في علامة تبويب **الفواصل الزمنية**، قم بتحديد الفواصل الزمنية. ولمزيد من المعلومات، ارجع إلى علامة تبويب

الفواصل الزمنية الإحصائية أعلاه.

4 انقر فوق **حفظ**.

عقد اليوم

لإنشاء عقد يوم، نفذ الإجراءات التالية:

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم القيمة أو النقر فوق زر **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم اليوم الإحصائي. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **النوع**—تحديد **عقد يوم** لإنشاء يوم إحصائي يتكون من عقد يوم.

• **نوع اليوم**—تعرف هذه الحقول أيام التقويم التي تنطبق عليها القيم الإحصائية لليوم الإحصائي. إذا تم تحديد **التاريخ**، فيمكنك تعديل الحقول التالية: **العام**، **الشهر**، **اليوم**. إذا تم تحديد **يوم الأسبوع** فيمكنك تعديل **حقل يوم الأسبوع**.

• **وقت البدء**—توقيت بدء يوم العمل. يجب أن تكون القيمة رقم موجب معبر عنه بالساعات والدقائق والثواني من 00:00:00 ص/م.

• **وقت الانتهاء**—توقيت انتهاء يوم العمل. يجب أن تكون القيمة رقم موجب معبر عنه بالساعات والدقائق والثواني من 00:00:00 ص/م.

• **طول الفاصل الزمني (دقيقة)**—قائمة بالفواصل الزمنية الإحصائية.

• **حد السماح في التوقعات (%)**—النسبة لكمية التوقعات للتفاعلات الموجهة للفترة الزمنية للكمية والتي يمكن أن تكون قد تم المبالغة فيها أو تم التقليل منها، وذلك دون توقيع عقوبة. ينطبق حد السماح خلال اليوم بكامله، بما يشمل الفواصل الزمنية. يجب أن تكون القيمة عدد موجب.

• **حد السماح في التوقعات الأقل (%)**—النسبة لكمية التوقعات للتفاعلات الموجهة للفترة الزمنية للكمية والتي يجب أن يتم تجاوزها لتجنب توقيع عقوبة للمبالغة في التوقعات.

• **حد السماح في التوقعات المبالغ بها (%)**—النسبة لكمية التوقعات للتفاعلات الموجهة للفترة الزمنية لهذه الكمية والتي لا يجب أن يتم تجاوزها لتجنب توقيع عقوبة للتقليل في التوقعات.

• **نسبة ثابت**—إذا تم تحديد تطبيق النسبة الثابتة أثناء هذه الفترة الزمنية للكمية.

3 في علامة تبويب **الفترة الزمنية للكمية** انقر فوق **إضافة**. في الإطار المنبثق، أدخل المعلومات التالية:

• **الفترة الزمنية للكمية**—رقم الفاصل الزمني. الفاصل الزمني الأول مرقم برقم 1 ودائمًا ما يتم حسابه منذ وقت بدء يوم العمل.

• **الحجم المتوقع**—حجم التوقعات المتوقع خلال هذه الفترة الزمنية.

• **المعدل الأساسي**—التكلفة الإجمالية لجميع التفاعلات المتوقعة خلال هذه الفترة الزمنية.

• **عقوبة التفاعل للتوقعات المبالغ بها**—التكلفة الإضافية لكل تفاعل، لتجاوز حجم التفاعلات المتوقع المسموح به في عقوبة حد السماح في التوقعات. في الحقيقة، هذه عقوبة للتوقع المنخفض جدًا.

• **عقوبة التفاعل للتوقعات المنخفضة جدًا**—التكلفة الإضافية لكل تفاعل، لعدم تحقيق حجم التفاعلات المتوقع المسموح به في عقوبة حد السماح في التوقعات. في الحقيقة، هذه عقوبة للتوقع المرتفع جدًا.

Important

لمزيد من المعلومات، ارجع إلى **Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide**.

انقر فوق **حفظ**.



استخدم المهلة الزمنية الإحصائية للاقتران بكل فترة زمنية إحصائية مع القيم الإحصائية المحددة. لكل فترة زمنية، حدد القيم التي تمثل الحمل المتوقع أثناء هذه الفترة. يجب أن تكون القيمة عددية وفريدة خلال الحقل الإحصائي. عندما تقوم بتكوين كائن يوم إحصائي للاستخدام في جدول إحصائي لنوع جدول السعة، حدد:

• القيمة الإحصائية 1—عدد الوكلاء.

• القيمة الإحصائية 2—متوسط وقت المعالجة.

عندما تقوم بتكوين كائن يوم إحصائي للاستخدام في جدول إحصائي لنوع جدول الحصص النسبية، حدد:

• القيمة الإحصائية 1—هي قيمة إحصائية تمثل الحد الأدنى لحمل العمل المتوقع للمهلة الزمنية.

• القيمة الإحصائية 2—هي قيمة إحصائية تمثل حمل العمل المستهدف للمهلة الزمنية. لا يمكن أن تكون هذه القيمة أقل من إعداد القيمة الإحصائية 1 أو أكبر من الإعداد للقيمة الإحصائية 3.

• القيمة الإحصائية 3—هي قيمة إحصائية تمثل الحد الأقصى لحمل العمل المتوقع للمهلة الزمنية. لا يمكن أن تكون هذه القيمة أقل من إعداد القيمة الإحصائية 1.



الجدول الإحصائية هي مجموعات من **الأيام الإحصائية** التي تمثل العروض المصممة إحصائيًا لـ **مجموعات الوكيل** خلال فترة التقويم حتى سنة واحدة. يمكن لتطبيقات معالجة المكالمات استخدام الجداول الإحصائية لتوفير توازن في الحمل بين مجموعات الوكيل عندما تكون الإحصائيات الفعلية للمجموعات هذه غير متاحة.



تُظهر قائمة **الجدول الإحصائية** الجداول الإحصائية الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر الجداول الإحصائية المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن إحصائي جديد, انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ جدول إحصائي.

• **الانتقال إلى**—نقل جدول إحصائي إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• يمكن الجداول الإحصائية أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم جدول إحصائي لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات جدول إحصائي

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم جدول الإحصاء. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **النوع**—نوع الجدول الإحصائي. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها. الخمسة أنواع للجدول الإحصائية هي:

• **جدول السعة**—يقارن تطبيقات معالجة المكالمات القيم المحددة في قائمة **الفواصل الزمنية** لكائن الأيام الإحصائية.

• **جدول الحصة النسبية**—يقارن تطبيقات معالجة المكالمات القيم **الدنيا والقصى والهدف** المحددة في كائن الأيام الإحصائية.

• **جدول اليوم الخاص**—يمكن لتطبيقات معالجة المكالمات تحديد أيام معينة (على سبيل المثال، الأجازات).

• **جدول عقد نسب متغيرة**—تقوم تطبيقات معالجة المكالمات بحساب تكلفة التفاعل بناءً على الحجم المتوقع ونسبة هذا الحجم.

• **جدول عقد الصوت**—تحتسب تطبيقات معالجة المكالمات التكلفة التفاعل بناءً على تكلفة مكالمة أو تكلفة وكيل معرّفة مسبقاً.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائياً إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 في علامة تبويب **الأيام الإحصائية**، انقر فوق **إضافة** لإضافة **يوم إحصائي**. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق **جديد**.

4 انقر فوق **حفظ**.



تُحدد المعاملات كيف تقوم التطبيقات بحساب إحصائيات مُعرّفة من قبل العميل.
لمزيد من المعلومات عن المواصفات واستخدام المعاملات، استشر وثائق التوجيه العام.



تُظهر قائمة **المعاملات** المعاملات الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدة التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر المعاملات المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.
يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن معاملة جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ معاملة.

• **الانتقال إلى**—نقل معاملة إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• تمكين المعاملات أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم معاملة لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**.

Procedure: إنشاء كائنات معاملة

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم المعاملة. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة. يحدد الجمع بين الاسم والنوع المحددين في خاصية النوع التفرد داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **الاسم المستعار**—اسم بديل لهذه المعاملة. إذا قمت بتحديد هذه القيمة، فيجب أن تكون فريدة داخل نوع الكائن المحدد في خاصية **النوع** لمركز الاتصال المحدد.

• **نوع المعاملة**—نوع هذه المعاملة. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.
• **مدة التسجيل (دقائق)**—مدة زمنية، بال دقائق، تبين كيف تقوم عادة بالإبلاغ عن الحالة الحالية للمعاملة أو لتسجيلها في قاعدة البيانات.

• **التنسيق**—تنسيق أو برنامج نصي خاصين بالتطبيق والذين يوضحان كيفية معالجة المعاملة.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل دليل المستأجر في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.



موجهات الصوت هي كائنات معالجة المكالمات والتي قد تشمل مجموعة من الإجراءات ل يتم تطبيقها على الجهة المطلوبة.



تُظهر قائمة **موجهات الصوت** موجهات الصوت الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر موجهات الصوت المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل التصفية السريعة.**

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية دليل المستأجر. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



• **إنشاء كائن موجة الصوت جديد**، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ موجة الصوت.

• **الانتقال إلى**—نقل موجة الصوت إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• **تمكين** موجهات الصوت أو تعطيلها.

• **إنشاء** مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم موجة الصوت لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات موجة الصوت

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم موجة الصوت. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين). بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها. إذا كان يتم استخدام موجة الصوت لمعالجة المكالمات الموجودة في قوائم الانتظار، فيجب أن تتطابق هذه القيمة مع معرف موجة الصوت الذي يوفره التحويل.

• **الوصف**—وصف مختصر لموجة الصوت. بالنسبة لتركيبة نص إلى كلام، يمكن لنظام الانتظار الأساسي أو التحويل استخدام هذه الخاصية لإنشاء موجة الصوت.

• **التحويل**—التحويل الذي ينتمي له موجة الصوت هذا. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **البرنامج النصي**—معرف فريد للبرنامج النصي لموجة الصوت هذا.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.



يُمكنك قسم سطح المكتب لمدير التكوين من تكوين الكائنات التالية:

رموز الإجراء



تُمكن رموز الإجراء الوكلاء من الإبلاغ بنتائج أعمال تفاعل العميل، وكذلك شرح أسباب عمليات معينة.

بعد تحديدك لرمز مناسب من قائمة رموز الإجراء المُعرفة سابقًا، يتم تمرير الرمز جنبًا إلى جنب مع الطلب ذات الصلة به. بعد ذلك يعود الرمز مع الحدث الذي يبين أن الطلب قد تمت معالجته بنجاح. في النهاية يتم تخزين الرمز في قاعدة بيانات التقارير.

يمكنك تكملة كل رمز إجراء بعدد من الرموز الفرعية التي تميز بدقة أكثر الأسباب لإجراء معين.



تُظهر قائمة **رموز الإجراء** رموز الإجراء الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدة التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر رموز الإجراء المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل التصفية السريعة.**

• **انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية دليل المستأجر.** في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



• **إنشاء كائن رمز إجراء جديد**، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ رمز إجراء.

• **الانتقال إلى**—نقل رمز إجراء إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

يمكن رموز الإجراء أو تعطيلها
 إنشاء مجلد أو وحدة تكوين أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.
 انقر فوق اسم رمز إجراء لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأدوات**.

Procedure: إنشاء كائنات رمز إجراء

Steps

- 1 انقر فوق **جديد**.
- 2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الاسم**—اسم رمز الإجراء هذا. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).
 - **النوع**—نوع رمز الإجراء. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها. انظر إلى علامة تبويب **أنواع رمز الإجراء** لمزيد من المعلومات.
 - **الرمز**—رمز الإجراء. يجب أن تُحدد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل نوع رمز الإجراء المحدد في خاصية **النوع**.
 - **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.
 إذا تم تحديد
 - **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 3 (اختياري) يمكنك أيضًا تعيين رموز فرعية لتمييز بدقة أكثر الأسباب لإجراء معين. لتعيين رموز فرعية، نفذ الخطوات التالية:
 - انقر فوق علامة تبويب **رموز فرعية**.
 - انقر فوق **إضافة**.
 - أدخل المعلومات التالية:
 - **الاسم**—اسم الرمز الفرعي. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل رمز الإجراء. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.
 - **الرمز**—قيمة الرمز الفرعي. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل رمز الإجراء. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.
 - نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
 - انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة التبويب.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.
- 4 انقر فوق **حفظ**.



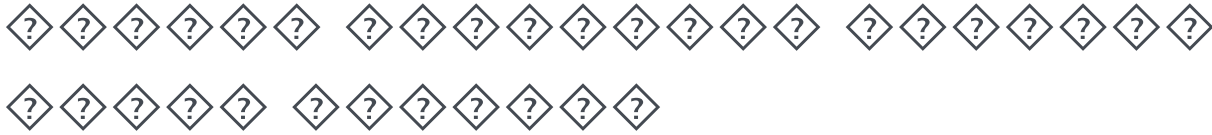
ما يلي هي أنواع رموز الإجراء:

النوع	الوصف
إيقاف الوظيفة "مشغول"	يتم تحديدها وإرسالها عندما يلغي وكيل الوظيفة "مشغول".
تشغيل "مشغول"	يتم تحديدها وإرسالها عندما ينشط وكيل الوظيفة "مشغول".
المؤتمر	يتم تحديده وإرساله عندما يقوم وكيل بتهيئة مؤتمر.
إيقاف "إعادة التوجيه"	يتم تحديده وإرساله عندما يلغي وكيل وظيفة إعادة توجيه المكالمات.
تشغيل "إعادة التوجيه"	يتم تحديده وإرساله عندما ينشط وكيل وظيفة إعادة توجيه المكالمات.
مكالمة واردة	يتم تحديدها وإرسالها عندما يصدر وكيل مكالمة واردة.
مكالمة داخلية	يتم تحديدها وإرسالها عندما يصدر وكيل مكالمة داخلية.
تسجيل الدخول	يتم تحديده وإرساله عندما يسجل الوكيل دخوله.
تسجيل الخروج	يتم تحديده وإرساله عندما يسجل الوكيل خروجه.
غير مستعد	يتم تحديده وإرساله عند تغيير حالة الوكيل إلى غير مستعد.
مكالمة صادرة	يتم تحديدها وإرسالها عندما يصدر وكيل مكالمة صادرة.
مستعد	يتم تحديده وإرساله عند تغيير حالة الوكيل إلى مستعد.
تحويل	يتم تحديده وإرساله عندما يقوم وكيل بتهيئة تحويل.



يُمكنك قسم النظام الأساسي للصوت لمدير التكوين من تكوين الكائنات التالية:

•الملفات التعريفية للنظام الأساسي للصوت



الملفات التعريفية للنظام الأساسي للصوت هي صوت (VoiceXML) أو تحكم بالاتصال (CCXML) أو إعلان أو تطبيقات مؤتمر والتي تحدد معلومات الخدمة الفريدة المطلوبة أثناء تنفيذ هذا التطبيق داخل Genesys Voice Platform. يحتوي كل ملف تعريف على متطلبات أساسية ومعلومات وسياسات لكل نوع خدمة.



تُظهر قائمة الملفات التعريفية للنظام الأساسي للصوت الملفات التعريفية للنظام الأساسي للصوت الموجودة في بيتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر الملفات التعريفية للنظام الأساسي للصوت المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية دليل **المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن ملف تعريف للنظام الأساسي للصوت جديد, انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ ملف تعريف للنظام الأساسي للصوت

• **الانتقال إلى**—نقل ملف تعريف للنظام الأساسي للصوت إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• يمكن ملف تعريف النظام الأساسي للصوت أو تعطيله.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم ملف تعريف النظام الأساسي للصوت لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**.

Procedure: إنشاء كائنات ملف تعريف للنظام الأساسي للصوت

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم الملف التعريفي للنظام الأساسي للصوت. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين). بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **اسم العرض**—اسم الملف التعريفي للنظام الأساسي للصوت كما هو معروض في تقارير GVP وعلى وحدة التحكم.

• **الوصف**—وصف مختصر للملف التعريفي للنظام الأساسي للصوت.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.



يمكنك قسم الصادر لمدير التكوين من تكوين الكائنات التالية:

- قوائم الاتصال
- الحملة
- مجموعات الحملة
- الحقول
- عوامل التصفية
- التنسيقات
- عدد مرات الوصول للجدول
- المعالجات



قوائم الاتصال هي جداول قاعدة البيانات مع السجلات التي تُخزن مجموعة من أرقام الهواتف، وبيانات العملاء الآخرين والأعمال التجارية ذات الصلة. تم إنشاء قوائم الاتصال في Genesys Administrator Extension، وترث بنيتها من التنسيق المعين. انظر إلى [Formats in the Outbound Contact Deployment Guide](#). انظر إلى معلومات إضافية عن قوائم الاتصال في [Outbound Contact 8.1 Reference Manual](#).

يجب أن تحتوي قائم الاتصال على حقول Genesys الإلزامية، مثل **معلومات جهة الاتصال ونوع معلومات جهة الاتصال**، ومن الممكن أن تحتوي أيضًا على معرّف من المستخدم، وحقول العميل. اسم الحملة، على سبيل المثال، يتم تخزينه في حقل مُعرف من المستخدم، والذي تم تحديده من خلال خيار **حقل اسم الحملة**. قد يخدم أيضًا معرّف من المستخدم كمُعرف العميل لطلبات عدم الاتصال، كبديل لقيّد DNC على رقم هاتف عميل.

يمكن إضافة عدد لا نهائي من قوائم الاتصال إلى **حملة** واحدة، ويمكن إضافة قائمة اتصال إلى جلسة طلب قيد التشغيل لحملة أو حذفها منها. يمكن تعيين حملة إلى **مجموعات حملة** متعددة.



تُظهر قائمة **قوائم الاتصال** قوائم الاتصال الموجودة في بيئتك. تم فرزها في تسلسل هيكلي حسب المستأجرين، ووحدات التكوين، والمواقع، والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

سوف تظهر قوائم الاتصال المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

انقر فوق **تجميع من خلال** لتجميع الكائنات من خلال معايير مختلفة.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن قائمة اتصال جديد, انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحديد**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائنات في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ قائمة اتصال.

• **الانتقال إلى**—نقل قائمة اتصال إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• **تمكين** قوائم الاتصال أو تعطيلها.

• **إنشاء** مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم قائمة اتصال لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات قائمة اتصال

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم قائمة الاتصال. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **الوصف**—وصف مختصر لقائمة الاتصال.

• **الوصول للجدول**—الوصول للجدول الذي تُشير إليه قائمة الاتصال. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية.

• **الوصول لجدول السجل**—الوصول للجدول لنوع جدول السجل. توصي Genesys بتخصيص وصول لجدول السجل مفرد إلى جميع قوائم الاتصال المقترنة مع حملة واحدة.

• **عامل التصفية**—عامل التصفية ل يتم تطبيقه على قائمة الاتصال هذه. إذا قمت بتحديد عامل التصفية، قم بإقرانه مع نفس التنسيق كوصول للجدول.

• **وقت الاتصال من**—غير مستخدم في هذا المستوى في هذا الوقت. الافتراضي هو **8:00:00 ص**.

• **وقت الاتصال إلى**—غير مستخدم في هذا المستوى في هذا الوقت. الافتراضي هو **06:00:00 م**.

• **البرنامج النصي**—خاصية البرنامج النصي تُحدد كائن البرنامج النصي، والذي يحتوي على جميع السمات المطلوبة من خلال البرامج النصية للوكيل. لمزيد من المعلومات، انظر إلى القسم، "إرفاق معلومات البرنامج النصي إلى أحداث مستخدم OCS وأحداث هتفية" في دليل مرجع الاتصال الصادر.

• **الحد الأقصى من المحاولات**—الحد الأقصى من عدد المحاولات للاتصال بسجل مفرد في قائمة الاتصال هذه أثناء حملة واحدة إذا اقترنت معالجة مع نتائج هذه الحملة في إعادة طلب سجل معين. يجب عليك تحديد قيمة لهذه

الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة شيء آخر بخلاف الصفر. القيمة الافتراضية هي 10.
المستأجر—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

الحالة ممكنة، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 في علامة تبويب **المعالجات**، انقر فوق **إضافة** لإضافة **معالجة**. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق **جديد**.

4 في علامة تبويب **الحملات**، انقر فوق **إضافة** لإضافة **حملة**. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق **جديد**.

5 في علامة تبويب **التنسيقات**، انقر فوق **إضافة** لإضافة **تنسيق**. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق **جديد**.

6 انقر فوق **حفظ**.



الحملة هي خطة رئيسية مرنة والتي تنظم **قوائم الاتصال ومجموعات الوكيل** (أو **مجموعات المكان**) لطلب المكالمات ومعالجة نتائج الاتصال. يمكن تعيين حملة إلى **مجموعات حملة** متعددة. انظر إلى معلومات إضافية في **Outbound Contact Deployment Guide**.



تُظهر قائمة **الحملة** الحملات الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر الحملات المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن حملة جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ حملة.

• **الانتقال إلى**—نقل حملة إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• **تمكين** الحملات أو تعطيلها.

• **إنشاء** مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم حملة لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**.

Procedure: إنشاء كائنات حملة

Steps

- 1 انقر فوق **جديد**.
- 2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الاسم**—اسم الحملة. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).
 - **الوصف**—وصف مختصر للحملة.
 - **البرنامج النصي**—يُحدد كائن البرنامج النصي الذي يحتوي على جميع السمات المطلوبة من خلال البرامج النصية للوكيل.
 - **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

 - **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 3 في علامة تبويب **قوائم الاتصال**، انقر فوق **إضافة** لإضافة قائمة اتصال. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق **جديد**.
- 4 نفذ أحد الإجراءات التالية بعد أن قمت بإضافة قائمة اتصال إلى الحملة:
 - انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
 - انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة التبويب.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.
- 5 انقر فوق **حفظ**.



مجموعات الحملة هي بنيات لتنظيم عملية آلية وإدارتها لإجراء مكالمات صادرة إلى الوجهات المحددة في **قوائم الاتصال**.



تُظهر قائمة **مجموعات الحملة** مجموعات الحملة الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

- تظهر قائمة **الحملة** عندما تُحدد **مجموعات الحملة** في مدير التكوين. للوصول لقائمة **مجموعات الحملة**، يجب عليك أولاً تحديد كائن حملة ثم تحديد مجلد مجموعات حملة.
- تظهر مجموعات الحملة المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار.. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

- اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.
- انقر فوق زر عدسة التكبير لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر** في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.
- يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.
- لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن مجموعة حملة جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضاً حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

- استنساخ**—نسخ مجموعة حملة.
- الانتقال إلى**—نقل مجموعة حملة إلى **بنية تسلسل هيكلي** أخرى.
- تمكين مجموعات الحملة أو تعطيلها.

إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.
انقر فوق اسم مجموعة حملة لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات مجموعة حملة

Steps

- 1 في قائمة **الحملة**، انقر فوق كائن الحملة والذي ترغب بإنشاء مجموعة حملة له.
- 2 انقر فوق مجلد مجموعة الحملة الذي ترغب بتكوين مجموعة حملة به.
- 3 انقر فوق **جديد**.
- 4 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الاسم**—اسم مجموعة الحملة، في التنسيق [Campaign@CampaignGroup]. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا، بناءً على محتوى حقول الحملة والمجموعة.
 - **الوصف**—وصف مختصر لمجموعة الحملة.
 - **نوع المجموعة**—نوع مجموعة الحملة أو الوكيل أو المكان.
 - **المجموعة**—اسم مجموعة الوكيل أو مجموعة المكان المقترنة مع مجموعة الحملة هذه. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا، ولا يمكنك تغييرها.
 - **وضع الطلب**—اسم وضع الطلب لمجموعة الحملة هذه.
 - **وجهة تحويل الصوت**—تُحدد أين سيتم تسليم المكالمات لمعالجتها.

Important

بالإضافة إلى وجهة تحويل الصوت DN، يجب تحديد أي قائمة انتظار ACD أو قائمة انتظار افتراضية أو نقطة توجيه أو رقم الخدمة DN والذين قد يكونوا جزءًا من تدفق المكالمات الموجودة في هذه المجموعة من الوكلاء أو الأماكن كإنشاء DN لكائنات مجموعة الوكيل أو مجموعة المكان. يحتاج OCS (Outbound Contact Server) إلى مراقبة هذه الـ DNS لتحديد مكالمات "r;foreign" الواردة أو الصادرة والتي تم تسليمها إلى وكلاء لكن لم تصدر من خلال OCS نيابة عن مجموعة الحملة، أو إذا تم تكوين DN قوائم انتظار ACD كـ "DN "r;overflow".

- **وضع العملية**—وضع العملية: **يدوي** أو **مجدول**. تنطبق هذه الخاصية فقط على وضع طلب المعاينة.
- **أسلوب تحسين الأداء**—أسلوب لتحسين خوارزميات الطلب المباشر في أوضاع الطلب المتوقع. تشمل هذه الأساليب على: **عامل إنشغال الوكيل**، **ومتوسط زمن التوزيع**، **ومتوسط زمن الانتظار**، و**معدل Overdial والحد الأقصى للربح**.

Important

متوسط زمن التوزيع يمكن تعينه فقط لوضع الطلب GVP المتوقع.

- **هدف تحسين الأداء %**—قيمة الهدف لأسلوب تحسين الأداء. تعتمد وحدة القياس على أسلوب تحسين الأداء الذي تم اختياره في الحقل السابق. القيمة الافتراضية هي 80.
 - **الحد الأقصى لحجم قائمة الانتظار**—عدد السجلات لتوضع في قائمة انتظار الطالب. يتم استخدام عدد داخلي عند تنفيذ OCS مع أي من الوضعين GVP طاقة أو استعراض الدفع. يحاول OCS دائمًا إبقاء المخزن المؤقت للطالب ممثلًا مع الحد الأقصى المحدد لحجم قوائم الانتظار. القيمة الافتراضية هي 0 (صفر).
 - **الملف التعريفي IVR**—الملف التعريفي IVR DBID والذي هو محدد في الملف التعريفي GVP EMPS IVR. يستخدم خيار OCS اسم الملف التعريفي ivr القيمة المحددة في هذا الحقل.
 - **قائمة انتظار التفاعل**—كائن تكوين تم إنشاؤه في قسم البرامج النصية من خلال Interaction Routing Designer عند تطوير العمليات التجارية لمعالجة تفاعلات وضع معاينة الصادر.
 - **مجموعة خط اتصال DN**—مطلوبة فقط إذا كنت تستخدم اتصال صادر في بيئة VoIP صادرة. إذا تم تحديد ذلك، يستخدم OCS هذا الـ DN كـ DN نيابة عن المكالمات الصادرة والجدابة التي تنشأ منه.
 - **البرنامج النصي**—كائن البرنامج النصي الذي يحتوي على جميع السمات المطلوبة من خلال البرامج النصية للوكيل.
 - **الحد الأدنى من حجم التخزين المؤقت للسجل**—الحد الأدنى من حجم التخزين المؤقت للسجل والذي يعمل كمضاعف، جنبًا إلى جنب مع الحجم الأمثل للتخزين المؤقت للسجل، لعدد الوكلاء المتاحين لحملة. القيمة الافتراضية هي 4.
 - **الحجم الأمثل للتخزين المؤقت للسجل**—الحجم الأمثل للتخزين المؤقت للسجل والذي يعمل كمضاعف، جنبًا إلى جنب مع الحد الأدنى من حجم التخزين المؤقت للسجل، لعدد الوكلاء المتاحين لحملة. القيمة الافتراضية هي 6.
 - **عدد القنوات**—يحدد الحد الأقصى من عدد المنافذ التي يمكن لمجموعة حملة استخدامها لإجراء مكالمات. يُستخدم أقصى عدد هذا في: أوضاع الطلب متدرج ومتوقع ومتدرج مع التحكم ومتوقع مع التحكم وGVP متدرج. القيمة الافتراضية هي 10.
 - **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل دليل المستأجر في قائمة الكائن.
- إذا تم تحديد
- **الحالة ممكنة**،—تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 5 في علامة تبويب الاتصالات، أضف جميع الاتصالات إلى جميع الخوادم التي تحتاجها (باستثناء الخادم T والخادم SIP) لتشغيل مجموعة الحملة هذه. انقر فوق إضافة لإضافة اتصال. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق جديد.
- 6 انقر فوق حفظ.



لدى الاتصال الصادر أوضاع طلب عديدة والتي هي مدرجة في الجدول بالأعلى. يمكنك التبديل بين وضعي الطلب المتدرج والمتوقع في أي وقت وتغيير المعلمة المحسنة. تغيير وضع الطلب والمعلمة المحسنة في Genesys Administrator

Extension هو أمر مؤقت. تستمر فقط حتى يتم إيقاف الحملة أو تقوم بتغيير الإعدادات. للتغيير من وضع الطلب متوقع أو متدرج إلى وضع الطلب معاينة، يجب إيقاف الحملة وإعادة تشغيلها. يحد ترخيص "معاينة فقط" من استخدام OCS لوضع الطلب هذا. يتطلب تشغيل الحملات في أوضاع الطلب وجود ترخيص كامل.

Important

تحتاج الحملة على ان يتم تحميلها من أجل تغيير وضع الطلب والمعلمة المحسنة.

يتم استخدام وضع الطلب بالاقتران مع القيم الموجودة في حقول قيمة معلمات تحسين الأداء وهدف تحسين الأداء.

الوصف	وضع الطلب
طلب المكالمات من خلال إصدار طلبات المكالمات. لمزيد من المعلومات، انظر إلى Outbound Contact Deployment Guide .	GVP طاقة
يطلب المكالمات من قائمة الاتصال ويتوقع توافر الوكيل. يوصى به للحملات ذات الحجم الكبير والقيمة المنخفضة.	متوقع
تعتمد السرعة على تحسين أداء أعمال العمل الخاصة بالوكيل في عمليات نشر حيث تصل المكالمات الصادرة أولاً إلى GVP من أجل الخدمة الذاتية. جزء من تلك المكالمات الصادرة (للعلماء الذين قاموا بتحديد خيار خدمة بمساعدة الوكيل في GVP) يتم تمريرها من ثم إلى مجموعة وكيل. في وضع الطلب هذا، من المفترض انتظار المكالمات الصادرة التي مرت إلى خدمة بمساعدة الوكيل في قائمة الانتظار لبعض الوقت للوكيل التالي المتاح. يتطلب وضع الطلب هذا خادم SIP لإجراء المكالمات الصادرة، بدلاً من خادم T، ويستخدم تطبيقات GVP Voice XML لمعالجة مكالمات ذات خدمة ذاتية.	GVP متوقع
Important يتم دعم وضع الطلب هذا من خلال OCS ابتداءً من الإصدار 8.1.2.	
يستخدم فقط مع وضع مصفوفة التبديل النشط. يتم طلب المكالمات تلقائيًا على غرار الوضع متوقع.	متوقع مع التحكم
يطلب المكالمات من قائمة اتصال فقط عندما يقوم وكيل باستعراض سجل قائمة اتصال ويقوم يدويًا بطلب إجراء اتصال. يوصى به للتطبيقات ذات الحجم المنخفض والقيمة العالية، حيث أن الملكية الفردية للحسابات هي الأولوية العليا.	معاينة
يطلب مكالمات من قائمة الاتصال فقط عندما يكون هناك وكيل متاح. يوصى به للحملات ذات الحجم المنخفض والقيمة العالية.	متدرج
يطلب مكالمات من قائمة الاتصال عندما يكون هناك منفذ GVP متاح. يتطلب وضع الطلب هذا خادم SIP لإجراء المكالمات الصادرة، بدلاً من خادم T، ويستخدم تطبيقات Voice XML لمعالجة المكالمات.	GVP متدرج
يستخدم فقط مع وضع مصفوفة التبديل النشط. يتم طلب المكالمات تلقائيًا على غرار الوضع متدرج.	متدرج مع التحكم
يطلب المكالمات والتي تم "دفعها" إلى سطح مكتب الوكيل باستخدام Interaction Server.	معاينة الدفع



يُحدد كائن الحقل حقلاً في جدول قاعدة بيانات **قائمة الاتصال**. الحقول هي قطع مفردة من البيانات (على سبيل المثال، رقم الهاتف) داخل سجل.

يوجد نوعين من الحقول في قائمة الاتصال:

• **حقول Genesys الإلزامية**—يجب أن تتواجد هذه الحقول في جميع جداول قائمة الاتصال.
• حقول مُعرفة من قبل المستخدم—تحتوي هذه الحقول المخصصة على بيانات ذات الصلة بالأعمال التجارية.



تُظهر قائمة **الحقول** الحقول الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر الحقول المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق زر عدسة التكبير لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن حقل جديد, انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق زر **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**.

Important

يمكنك حذف حقل فقط في حالة عدم وجود **عامل تصفية** مقترن به.

خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ حقل.

• **الانتقال إلى**—نقل حقل إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• **تمكين الحقول** أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم حقل لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات حقل

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم الحقل.

• **الوصف**—وصف مختصر للحقل.

• **نوع البيانات**—نوع البيانات للبيانات المخزنة في هذا الحقل.

• **الطول**—(مطلوب لأنواع بيانات **char** و **varchar** فقط) طول الحقل في قاعدة البيانات.

• **نوع الحقل**—المعلومات الخاصة بالعمل الصادرة لهذا الحقل.

• **الافتراضي**—القيمة الافتراضية لهذا الحقل. جميع التنسيقات التي تتضمن الحقل تستخدم القيمة الافتراضية هذه. يجب أن تتسق القيمة مع نوع البيانات لهذا الحقل. على سبيل المثال، إذا كان نوع البيانات عدد صحيح، يجب أن تكون القيمة الافتراضية قيمة عدد صحيح فقط. عندما يستورد Genesys Administrator Extension سجلات من ملف ASCII والتي يوجد به حقل مفقود أو ليس لديه قيمة، فإن Genesys Administrator Extension يقوم بملأ الحقل بالقيمة الافتراضية هذه—إذا لم يتم تحديد خانة الاختيار **تقبل قيم خالية**. إذا كان الحقل يقبل قيمًا خالية، فإن Genesys Administrator Extension يقبل قيمة فارغة.

• **المفتاح الأساسي**—تشير خانة الاختيار هذه إلى ما إذا كان الحقل مفتاح أساسي في جدول قاعدة البيانات. في الاتصال الصادر، حقول المفتاح الأساسي الوحيدة هي **chain_id** و **chain_n**.

• **فريدة**—تشير خانة الاختيار هذه إلى ما إذا كانت قيمة الحقل فريدة داخل الجدول.

• **تقبل قيم خالية**—تشير خانة الاختيار إلى ما إذا كان يمكن تعيين قيمة الحقل على **خالية**.
 • **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.
 إذا تم تحديد
 • **الحالة ممكنة**،—تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
 انقر فوق **حفظ**.



الوصف	نوع الحقل
حقل يحتوي على معرف تسجيل الدخول لآخر وكيل والذي قام بمعالجة مكالمة صادرة مقترنة مع هذا السجل.	الوكيل
حقل يحتوي على تعريف تلقائي للرقم.	ANI
حقل يحتوي على تطبيق Genesys. التطبيق هو: أي من البرامج القابلة للتنفيذ والتي يتم تثبيتها وتكوينها أثناء تثبيت إطار عمل والتي لديها وظيفة محددة داخل Framework. أمثلة: خادم التكوين، وSolution Control Server (SCS)، وخادم الرسائل، وLocal Control Agent (LCA).	التطبيق
حقل يحتوي على وقت محاولة الطلب الفعلي.	وقت الاتصال
حقل يحتوي على الحملة التي يقترن بها هذا السجل.	الحملة
حقل يحتوي على رقم المعرف الخاص بالسجلات والذي يجب أن يكون مرتبط في سلسلة. كل سجل مقترن مع حساب عميل واحد، على سبيل المثال، لديه نفس رقم معرف السلسلة.	السلسلة
حقل يحتوي على رقم هاتف الوجهة.	معلومات الاتصال
حقل يحتوي على نوع رقم الهاتف، مثل هاتف المنزل أو هاتف العمل.	نوع معلومات الاتصال
حقل يحتوي على رمز البلد.	رمز البلد
حقل يحتوي على نتيجة المكالمة التي تم طلبها.	نتيجة الطلب
حقل يحتوي على النص في سطر الموضوع الخاص بتفاعل البريد الإلكتروني.	موضوع رسالة البريد الإلكتروني
حقل يحتوي على القالب الخاص بتفاعل البريد الإلكتروني.	معرف قالب البريد الإلكتروني
حقل يحتوي على الوقت المجدول به إجراء طلب لسجل.	من
حقل يحتوي على اسم كائن التكوين الذي يجمع كائنات الأشخاص.	المجموعة
حقل يحتوي على أرقام مؤشر المعلومات، والذي يشير إلى نوع الخط المنشأ للمتصل.	أرقام المعلومات

الوصف	نوع الحقل
حقل يحتوي على عدد الوصول المحلي ومنطقة النقل.	LATA
حقل يحتوي على مرجع API خادم التكوين لنص الوسائط ليتم إرسالها في حالة المعالجة.	مرجع الوسائط
حقل يحتوي على عدد منطقة خطة الترميم.	NPA
حقل يحتوي على عدد منطقة خطة الترميم مع معرف لمكتب مركزي محدد لشركة الهاتف والذي يخدم هذا الرقم.	NPA-NXX
حقل يحتوي على الأولوية المعينة للسجل المحدد في السلسلة. يتم معالجة الرقم الأصغر أولاً.	الرقم في السلسلة
حقل يحتوي على عدد المحاولات. (لا يشتمل هذا على محاولات إعادة الطلب في حدث الأخطاء.)	عدد المحاولات
حقل يحتوي على رقم معرف فريد للسجل الحالي.	معرف السجل
حقل يحتوي على حالة السجل.	حالة السجل
حقل يحتوي على نوع السجل.	نوع السجل
حقل يحتوي على وقت رد الاتصال الشخصي المجدول أو المكالمة المعاد جدولتها (من المعالجة).	الوقت المجدول
حقل يحتوي على رمز الولاية أو رمز دولي، على سبيل المثال، الرمز البريدي للولايات المتحدة أو كندا مثل CA ليشير إلى كاليفورنيا.	رمز الولاية
حقل يحتوي على كائن Configuration Database والذي يمثل تحويل فعلي أو افتراضي.	معرف التحويل
حقل يحتوي على إزاحة المنطقة الزمنية للسجل.	المنطقة الزمنية
حقل يحتوي على الوقت الذي يوجد من ضمنه محاولات الطلب.	إلى
حقل يحتوي على سجل المعالجات التي تم تطبيقها على العميل.	تاريخ المعالجات
حقل معرف من قبل المستخدم.	حقل معرف من قبل المستخدم



يُقيّد عامل تصفية الطلب **قوائم الاتصال** لذا يتم طلب أرقام معينة فقط أثناء الحملة.

Important

يتطلب إنشاء عوامل تصفية طلب استخدام قيم قائمة تعداد في مكان قيم النص لبعض الحقول الإلزامية. قيمة قائمة التعداد هي تمثيل رقمي لقيمة حقل Genesys الإلزامية. لمزيد من المعلومات حول قيم قائمة التعداد، انظر إلى "جداول قائمة التعداد ل Genesys" في دليل مرجع الاتصال الصادر 8.1



تُظهر قائمة **عوامل التصفية** عوامل التصفية الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

سوف تظهر عوامل التصفية المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل التصفية السريعة.**

• **انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية دليل المستأجر.** في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن عامل تصفية جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

- **استنساخ**—نسخ عامل تصفية.
- **الانتقال إلى**—نقل عامل تصفية إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.
- تمكين عوامل التصفية أو تعطيلها.
- إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.
- انقر فوق اسم عامل التصفية لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات عامل التصفية

Steps

- 1 انقر فوق **جديد**.
- 2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الاسم**—اسم عامل التصفية.
 - **الوصف**—وصف مختصر لعامل التصفية.
 - **التنسيق**—التنسيق الذي ينطبق عليه عامل التصفية هذا. بمجرد أن يتم تحديده، لا يمكنك تغييره. تقوم بتحديد كائن عامل تصفية لكائن قائمة الاتصال بنفس التنسيق.
 - **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.
- إذا تم تحديد **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 3 انقر فوق **حفظ**.



التنسيق هو قالب مخصص من قبل المستخدم لـ **قوائم الاتصال**. يتم إنشاؤه في Genesys Administrator Extension ويتكون من **الحقول** التي تكون بنية بيانات (على سبيل المثال، جدول قاعدة بيانات)؛ لدى كل حقل خصائص تصف السمات الخاصة به. يجب أن تحتوي قائم الاتصال على حقول Genesys الإلزامية، ومن الممكن أن تحتوي أيضًا على حقول مخصصة معرّفة من المستخدم. انظر إلى معلومات إضافية في **Outbound Contact Deployment Guide**.

الحقول الإلزامية ضرورية من أجل معالجة السجلات بطريقة صحيحة. ثم تحديد كل عميل وحالة سجل كل عميل. حقول Genesys الإلزامية موضحة بالأسفل في علامة تبويب الحقول الإلزامية. انظر إلى معلومات إضافية في **Outbound Contact Deployment Guide**.

يمكن إنشاء حقول مخصصة / معرّفة من المستخدم وإضافتها إلى تنسيق في Genesys Administrator Extension، والتي عادة ما تحتوي على بيانات ذات الصلة بالأعمال. تقوم الحقول المخصصة بتحديد معلومات العميل المتاحة إلى الوكيل أثناء المكالمة. انظر إلى **Fields in the Outbound Contact Deployment Guide** حول كيفية إرسال بيانات عميل إلى وكيل.

بعد أن يتم إضافة حقول مخصصة / معرّفة من المستخدم، يتم الإنتهاء من التنسيق ويصبح جاهزًا للاستخدام لإنشاء قوائم اتصال. يجب إنشاء قائمة اتصال من تنسيق، وترث حقول إلزامية ومخصصة من التنسيق المحدد. يمكن أن تحتوي كل قائمة اتصال على تنسيق واحد مقابل.

عندما يتم استيراد سجلات قاعدة البيانات إلى قائمة الاتصال، تملأ البيانات الحقول الإلزامية والمخصصة، مطابقة للخصائص التي تم تأسيسها في التنسيق الذي تم الإنتهاء منه.



تُظهر قائمة **التنسيقات** التنسيقات الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر التنسيقات المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق زر عدسة التكبير لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن تنسيق جديد, انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق زر **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ تنسيق.

• **الانتقال إلى**—نقل تنسيق إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• **ممكن** تنسيقات أو تعطيلها.

• **إنشاء** مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم تنسيق لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، و**عرض التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات تنسيق

Steps

- 1 انقر فوق **جديد**.
- 2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الاسم**—اسم التنسيق.
 - **الوصف**—وصف مختصر للتنسيق.
 - **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.
 إذا تم تحديد
- 3 **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 3 في علامة تبويب **الحقول**، انقر فوق **إضافة** لإضافة حقل. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد من خلال النقر فوق **جديد**.
- 4 نفذ أحد الإجراءات التالية بعد أن قمت بإضافة حقل إلى التنسيق:
 - انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
 - انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والبقاء في علامة التبويب.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.
- 5 انقر فوق **حفظ**.



تكون هذه الحقول الإلزامية مطلوبة في كل تنسيقات قائمة المكالمات. يتم تصنيف هذه القائمة أجددًا حسب اسم الحقل. يتم تحديد القيم الافتراضية لهذه الحقول في كائنات الحقول أثناء التكوين.

الوصف	نوع البيانات	اسم الحقل
تسجيل المعرف الوكيل الذي قام بمعالجة السجل.	(varchar(32	agent_id
فارغ، غير مستخدم في هذا التوقيت.	عدد صحيح	app_id
عدد المحاولات التي تم القيام بها للوصول إلى العميل.	عدد صحيح	attempt
النتيجة النهائية لمعالجة السجل. ارجع إلى جدول نتائج المكالمات في فصل الثوابت المعرفة في Outbound Contact 8.1 Reference Manual .	عدد صحيح	call_result
آخر تاريخ ووقت تمت فيه معالجة السجل (طلبه) بتنسيق UTC.	عدد صحيح	call_time
تكوين DBID، لحملة المطالبة الخارجية، كجزء من العملية التي تمت فيها معالجة السجل.	عدد صحيح	campaign_id
رقم تعريف فريد للسلسلة الذي ينتمي إليها السجل.	عدد صحيح	chain_id
رقم تعريف فريد للسجل خلال السلسلة.	عدد صحيح	chain_n
معلومات الاتصال للعميل؛ رقم الهاتف في الحملة الصوتية.	(varchar(128	contact_info
نوع معلومات الاتصال؛ نوع الهاتف في الحملة الصوتية. انظر إلى معلومات إضافية عن جدول أنواع الهاتف في فصل الثوابت المعرفة في Outbound Contact 8.1 Reference Manual .	عدد صحيح	contact_info_type
الوقت المبكر من اليوم الذي يمكن لعميل الاتصال فيه (ثوانٍ بعد منتصف الليل).	عدد صحيح	daily_from
الوقت المبكر من اليوم الذي يمكن لعميل الاتصال فيه (ثوانٍ بعد منتصف الليل).	عدد صحيح	daily_till
التاريخ والوقت الذي تمت فيه جدولة معالجة السجل أو إعادة جدولتها، بتنسيق UTC (ثوانٍ منذ منتصف الليل 01/01/1970).	عدد صحيح	dial_sched_time
فارغ، غير مستخدم في هذا التوقيت.	(varchar(255	email_subject
فارغ، غير مستخدم في هذا التوقيت.	عدد صحيح	email_template_id
فارغ، غير مستخدم في هذا التوقيت.	عدد صحيح	group_id
فارغ، غير مستخدم في هذا التوقيت.	عدد صحيح	media_ref
رقم تعريف فريد لسجل مكالمات.	عدد صحيح	record_id

الوصف	نوع البيانات	اسم الحقل
الحالة الحالية للسجل. انظر إلى معلومات إضافية عن جدول أنواع السجل في فصل الثوابت المعرفة في Outbound Contact 8.1 Reference Manual .	عدد صحيح	record_status
نوع السجل. انظر إلى معلومات إضافية عن جدول أنواع السجل في فصل الثوابت المعرفة في Outbound Contact 8.1 Reference Manual .	عدد صحيح	record_type
معرف قاعدة بيانات المبدل الذي قام الوكيل الذي عالج السجل بتسجيل الدخول به.	عدد صحيح	switch_id
سجل معالجات التطبيق. للمزيد من المعلومات طالع المعالجات في Treatments in the Outbound Contact Deployment Guide .	(varchar(255	treatments
تكوين معرف قاعدة بيانات كائن المنطقة الزمنية المقترن بسجل الاتصال.	عدد صحيح	tz_dbid



تصف كائنات الوصول إلى الجدول، جداول قاعدة بيانات **تنسيق** معين، وتوضح كيفية الوصول لتلك الجداول عبر نقاط وصول قاعدة البيانات (DAPS).

لا يمكنك حذف كائن وصول جدول أثناء اقترانه مع واحدة على الأقل من **قوائم الاتصال**.



تعرض قائمة **وصول الجدول** كائنات وصول الجدول الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر كائنات وصول الجدول المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق زر عدسة التكبير لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن وصول جدول جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضًا حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **استنساخ**—نسخ كائن وصول جدول.

• **الانتقال إلى**—نقل كائن وصول جدول إلى **بنية تسلسل هيكلية** أخرى.

• تمكين كائنات وصول الجدول أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.

انقر فوق اسم كائن وصول جدول لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات وصول جدول

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:

• **الاسم**—اسم كائن وصول الجدول هذا. فهو يحتوي إلى ما قد يصل إلى 254 حرفًا. يجب عليك تحديد قيمة هذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database (في بيئة مؤسسة) أو داخل المستأجر (في بيئة متعددة المستأجرين).

• **الوصف**—وصف مختصر لكائن وصول الجدول.

• **نوع الجدول**—نوع كائن وصول الجدول في قاعدة البيانات. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **Database Access Point—Database Access Point** والتي تنفذ عبرها الوصول للجدول. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. يجب أن تخدم Database Access Point المستأجر الذي ينتمي له كائن وصول قاعدة البيانات هذا.

• **التنسيق**—تنسيق هذا الجدول. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية لجميع أنواع الجداول فيما عدا **جدول السجل**. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **جدول قاعدة البيانات**—اسم هذا الجدول كما تم تحديده في قاعدة البيانات. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. طول اسم الجدول يعتمد على نوع DBMS. توصي Genesys ألا تتعدى الحدود التالية المحددة من قبل المورد:

• 18 حرفًا—لقواعد بيانات Informix و DB2

• 128 حرفًا—لقواعد بيانات Microsoft SQL

• 30 حرفًا—لقواعد بيانات Sybase و Oracle

• **التحديث كل (بالثانية)**—عدد الثواني التي التي ينتظرها تطبيق قبل تحديث بيانات الجدول في الذاكرة الخاصة به. هذه القيمة مطلوبة إذا تم تحديد خانة الاختيار **قابل للتخزين المؤقت**.

تشير

• **قابل للتخزين المؤقت**—إلى ما إذا كانت بيانات وصول الجدول لها نسخة متطابقة في ذاكرة التطبيق.

• **المستأجر**—في بيئة متعددة المستأجرين، المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل **دليل المستأجر** في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

• **الحالة ممكنة**، تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.



الوصف	نوع وصول الجدول
جدول معرف رقم تلقائي.	ANI
جدول قائمة الاتصال.	قائمة الاتصال
جدول رمز البلد.	رمز البلد
جدول معرف من قبل المستخدم.	جدول معرف من قبل العميل
في الاتصالات الصادرة، هي قائمة بالعملاء الذين يرغبون في عدم الاتصال بهم، وتسمى قائمة عدم الاتصال (DNC). تشمل بيانات DNC الموجودة في ملف قائمة عدم الاتصال رقم هاتف العميل أو معرف العميل.	قائمة عدم الاتصال
في الاتصالات الصادرة، قائمة بالعملاء الذين سيتم الاتصال بهم.	قائمة الاتصال بالبريد الإلكتروني
جدول مؤشر معلومات بالأرقام.	أرقام المعلومات
جدول وصول محلي ومنطقة نقل.	LATA
جدول سجل.	جدول السجل
جدول منطقة خطة ترقيم.	NPA
جدول منطقة خطة ترقيم مع معرف للمكتب الرئيسي لشركة الهاتف التي تخدم هذا الرقم.	NPA-NXX
رمز الولاية أو الرمز الدولي، على سبيل المثال رمز بريدي خاص بالولايات المتحدة أو كندا، مثل CA لكاليفورنيا.	رمز الولاية



تحدد المعالجة ما الذي يجب أن يفعله (OCS Outbound Contact Server) مع مكالمة لم تصل إلى الجهة المرادة. فعل سبيل المثال، يمكن للمعالجة أن ترشد OCS إلى إعادة الاتصال بالرقم الذي تكون نتيجة الاتصال به أنه مشغول.

كائنات المعالجة تم تعيينها **بكائنات قائمة الاتصال**. إذا لم يتم تعيين معالجات إلى نتيجة مكالمة، يغير OCS حالة السجل إلى تم تحديثه.

يمكنك إضافة معالجات أو إزالتها من كائن قائمة اتصال أثناء وجود جلسة اتصال قيد التشغيل **لحملة**. ومع ذلك، بمجرد ما تكون معالجة قيد التنفيذ، فلا يمكن مقاطعتها. والتغييرات التي يتم إجرائها لهذه الحملة سوف يتم تطبيقها في السجل القادم الذي سيتلقى نتيجة المكالمة التي تطلب هذه المعالجة.



تُظهر قائمة **المعالجات** المعالجات الموجودة في بيئتك. يتم فرزها في تسلسل هرمي من قبل المستأجرين ووحدات التكوين والمواقع والمجلدات. لعرض الكائنات عن طريق تسلسل هرمي معين، حدد نوع التسلسل الهرمي في القائمة المنسدلة فوق القائمة.

Important

تظهر المعالجات المعطلة باللون الرمادي في القائمة.

يحترم مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق زر عدسة التكبير لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



إنشاء كائن معالجة جديد, انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير تفاصيل كائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. لحذف كائن أو أكثر، انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب الكائن (الكائنات) في القائمة وانقر فوق **حذف**. يمكنك أيضاً حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

- **استنساخ**—نسخ معالجة.
- **الانتقال إلى**—نقل معالجة إلى **بنية تسلسل هيكلي** أخرى.
- **تمكين المعالجات أو تعطيلها.**
- **إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع.** انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.
- انقر فوق اسم معالجة لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين **خيارات وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات معالجة

Steps

- 1 انقر فوق **جديد**.
- 2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة أو النقر فوق **استعراض** لتحديد قيمة من القائمة:
 - **الاسم**—(مطلوب) اسم المعالجة.
 - **الوصف**—(اختياري) وصف مختصر للمعالجة.
 - **نتيجة المكالمات**—(مطلوب) نتيجة المكالمات المقترنة بهذه المعالجة.
 - **تطبيق على السجل**—(مطلوب) الإجراء الذي سينفذ على سجل قائمة الاتصال، بناءً على نتيجة المكالمات.
 - **تطبيق على المكالمات**—(اختياري) طريقة بديلة لمعالجة مكالمات عند الرد على محاولة الاتصال أو الوصول إلى جهاز رد أو جهاز فاكس.
 - **الـ DN الوجهة**—(مطلوب إذا تم تحديد **تطبيق على المكالمات**) الـ DN الذي تتصل به المكالمات أو تحول إليه. إذا تم تحديد **تطبيق على المكالمات** لكن لم يتم تحديد **الـ DN الوجهة** فإن OCS يتجاهل هذه المعالجة.
 - **تسلسل الأرقام**—(مطلوب) الترتيب الذي يتم تطبيق هذه المعالجة به في تتابع المعالجة. وإذا كانت معالجة مستقلة، فحدد القيمة 1.
 - **محاولة الدورة**—(مطلوب إذا كانت القيمة أعلى من 0 (صفر) عند تحديد **تطبيق على السجل على التالي في السلسلة والتالي في السلسلة بعد ذلك والتالي في السلسلة في وقت محدد، أو إعادة اتصال**) الحد الأقصى لعدد محاولات متتالية لتنفيذ معالجة في السجل.
 - **المهلة الزمنية (أيام:ساعات:دقائق)**—(مطلوب عند تعيين **تطبيق على السجل على التالي في السلسلة، التالي في السلسلة بعد ذلك أو إعادة اتصال أو إعادة المحاولة في خلال**) مهلة زمنية بال دقائق، والتي ينتظر OCS خلالها بين أول محاولة اتصال وأول محاولة معالجة.
 - **الزيادة (بالدقائق)**—(مطلوب عند تعيين **تطبيق على السجل على التالي في السلسلة، التالي في السلسلة بعد ذلك أو إعادة اتصال أو إعادة المحاولة في خلال**) عدد الدقائق الذي تم إضافته إلى المهلة الزمنية لإعادة الاتصال السابقة.
 - **التاريخ**—(مطلوب عند تعيين **تطبيق على السجل على التالي في السلسلة في تاريخ محدد أو إعادة المحاولة في تاريخ محدد**) التاريخ عندما يتم إجراء محاولة معالجة أخرى.

•التوقيت—(مطلوب عند تعيين تطبيق على السجل على التالي في السلسلة في تاريخ محدد أو إعادة المحاولة في تاريخ محدد) الوقت من اليوم الذي يتم فيه إجراء محاولة معالجة أخرى.

•النطاق (دقائق:ساعات: أيام)—محجوز للاستخدام مستقبلاً.

•المستأجر—في بيئة متعددة المستأجرين،المستأجر الذي ينتمي إليه هذا الكائن. يتم تعيين هذه القيمة تلقائياً إلى المستأجر الذي تم تحديده في حقل دليل المستأجر في قائمة الكائن.

إذا تم تحديد

•الحالة ممكنة،—تُشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق حفظ.



تساعدك لوحة معلومات النظام في مراقبة مركز الاتصال الخاص بك. فهي تظهر ملخص عالي المستوى للعمليات الحالية لبيئتك، والذي يشمل:

- الإشارات النشطة—ملخص للإشارات النشطة.
- المضيفين—ملخص بالمضيفين في بيئتك وحالتهم.
- التطبيقات—ملخص بالتطبيقات في بيئتك وحالتهم.
- المضيفين—ملخص بالمضيفين في بيئتك وحالتهم.

Important

• لوحات المعلومات غير مدعومة إذا كنت تستخدم برنامج Internet Explorer 8 أو نسخة أقدم.
 • يجب أن يكون لدى GAX اتصال بـ Solution Control Server (SCS) لكي تعمل لوحة معلومات النظام.
 • للمزيد من المعلومات، اطلع على قسم **Add SCS Connection** في دليل نشر Genesys Administrator Extension.

انقر فوق علامة تبويب بالأسفل لمعرفة المزيد.



تعرض واجهة مستخدم الإشارات. قائمة بالإشارات الفعالة في النظام الهامة والرئيسية والثانوية، مرتبة حسب درجة الأولوية. تُحدث واجهة مستخدم الإشارات تلقائيًا عند تفعيل إنذار جديد.

Important

يظهر فقط الإنذار النشط فقط عندما يكون لديك صلاحية وصول للتطبيق الذي أنشأ هذا الإنذار.

انقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) تقع في رأس واجهة المستخدم، للوصول إلى خيارات مخصصة لهذه الواجهة. تشمل هذه الخيارات على:

- **توسيع إلى علامة التبويب**—توسعة واجهة المستخدم هذه إلى علامة مكبرة لعرض المزيد من المعلومات والخيارات.
- **تحرير**—تحرير اسم واجهة المستخدم هذه.

Important

لكي يراقب Genesys Administrator Extension النظام، فيجب أن يتم نشر مكونات طبقة الإدارة في النظام، ويجب أن يتم نشر Genesys Administrator Extension مع اتصالات Solution Control Server. للحصول على إرشادات أكثر تفصيلاً، اطلع على **Management Framework Deployment Guide**.

يظهر كل إنذار في القائمة حالة من الحالات التالية:

• هام

• رئيسي

• ثانوي

• غير معروف

انقر فوق **توسيع إلى علامة التبويب** لتحويل واجهة المستخدم هذه إلى علامة تبويب. يمكنك في علامة تبويب الإنذارات تنفيذ الإجراءات التالية:

[+] انقر لعرض القسم

Procedure: مسح الإنذارات

Prerequisites

أنت تستخدم علامة تبويب الإنذارات. إذا كنت تستخدم واجهة مستخدم الإنذارات انقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) وحدد **التوسيع إلى علامة تبويب**.

Steps

- 1 في علامة تبويب الإنذارات، حدد خانة الاختيار بجوار الإنذار (الإنذارات) التي ترغب بمسحها.
- 2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **بدء**.



إذا لم ينتج حدث تم تكوينه لإصدار إنذار إنذارًا، فتتحقق من:

• حالة الإنذار المقابلة تم تكوينها بصورة صحيحة.

• تم إنشاء حدث السجل المقابل لذلك، وللتحقق من ذلك، تأكد من ما إذا حدث السجل يظهر في ملف نصي محلي.

• وأن التطبيق الذي ينشأ الحدث قد تم تكوينه على إرسال سجلاته إلى خادم رسائل شبكي.

- وأنه تم تعيين مخرج سجل الشبكة لهذا التطبيق على التفاعل إذا تم التبليغ عن التطبيق في أي من مستويي مخرج سجل التفاعل أو مخرج سجل التتبع، أو تم تعيينه على التتبع.
- وأن خادم الرسائل يتلقى أحداث السجل التي ينشأها التطبيق المعين. افحص سجل خادم الرسائل.
- وأن Solution Control Server متصل بخادم الرسائل.
- وأن Solution Control Server يتلقى رسائل إنذار من خادم الرسائل. افحص سجل خادم التحكم بالرسائل.
- وأن Genesys Administrator Extension متصل بشكل صحيح مع Solution Control Server.



تظهر واجهة مستخدم التطبيقات قائمة بالتطبيقات الموجودة في النظام. التطبيقات ذات الحالة **غير معروف** تعرض في أعلى القائمة. تُحدث واجهة المستخدم تلقائيًا عندما تتغير حالة تطبيق. انقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) تقع في رأس واجهة المستخدم، للوصول إلى خيارات مخصصة لهذه الواجهة. تشتمل هذه الخيارات على:

- **توسيع إلى علامة التبويب**—توسعة واجهة المستخدم هذه إلى علامة مكبرة لعرض المزيد من المعلومات والخيارات.
- **تحرير**—تحرير اسم واجهة المستخدم هذه.

لدى كل تطبيق في القائمة حالة، تكون واحدة مما يأتي:

[+] انقر لعرض القسم

الوصف	اسم الحالة
<p>تشير إلى إجراء تطبيق خطوات التهيئة، والتي تتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> • بدء التطبيق. • قراءة بيانات التكوين من Configuration Database. • فحص تكامل واكتمال هذه البيانات. • إنشاء اتصالات مع جميع الموارد وفقًا لبيانات التكوين المتاحة. <p>وفي هذه المرحلة، يتصل التطبيق بـ LCA (Local Control Agent) الذي يعمل على مضيفه، ولكن غير جاهز لتوفير الخدمة (على سبيل المثال، الموافقة على اتصالات العميل).</p>	تهيئة
<p>تم تعيينه منذ لحظة اكتمال تهيئة التطبيق؛ وذلك عند إجراء التطبيق لـ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قراءة تكوينه وفحصه. • إنشاء اتصالات مع جميع الموارد المطلوبة. • جاهز لتوفير خدمته. • متصل بـ LCA الذي يعمل على المضيف الخاص به. <p>لا تعني هذه الحالة بالضرورة أن التطبيق يقوم بوظيفته. لبدء العمل، قد تتطلب بعض التطبيقات تطبيقات التحكم في الحلول المحددة الإضافية عبر واجهات المستخدم الخاصة بها. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى الوثائق المحددة للحل.</p>	بدء
<p>توضح أن، على الرغم من أن التطبيق قيد التشغيل، فلن يمكنه</p>	الخدمة غير متاحة

الوصف	اسم الحالة
توفير الخدمة، بسبب بعض الأسباب الداخلية.	
تم تنشيط التطبيق. (SCS) Solution Control Server قد بدأ بتنفيذ أمر بدء التشغيل، ولكن التطبيق لم يرتبط بعد بـ LCA على المضيف الخاص به. تتواجد هذه الحالة فقط للفواصل الزمنية الذي يوجد بين أمر بدء تشغيل التطبيق وتقرير LCA الذي تم ربط التطبيق به.	بدء التعليق
تشير إلى أنه تم تثبيت التطبيق وتكوينه في النظام، لكن لم يتم بدء تشغيله. بمعنى آخر، إما أن التطبيق لم يتم تنشيطه أو أنه قد تم إنهاءه فجأة.	تم الإيقاف
تم إيقاف تشغيل التطبيق. قد قبل التطبيق أمر الإيقاف من SCS، لكن لم يُقطع الاتصال بعد عن LCA على المضيف الخاص به. تتواجد هذه الحالة فقط للفواصل الزمنية الذي يوجد بين إرشادات إيقاف تشغيل التطبيق وإنهائه الفعلي. عامة ما تتضمن مرحلة التعليق بعض وظائف الإنهاء محددة التطبيق، وإغلاق لجميع الاتصالات المفتوحة، وإنهاء، وكشف الإنهاء من قبل LCA.	إيقاف التعليق
يشير إلى أن التطبيق قد تلقى طلب لإيقاف التشغيل بشكل آمن، وتوقف عن قبول اتصالات العميل الجديدة، وانتهى من معالجة جميع الاتصالات والطلبات الحالية.	متوقف مرحليًا
يشير إلى أن التطبيق قد تلقى طلب لإيقاف التشغيل بشكل آمن، وتوقف عن قبول اتصالات وطلبات العميل الجديدة. لازالت تعالج الاتصالات والطلبات الحالية.	جاري التوقف المرحلي
تشير إلى أن طبقة الإدارة غير قادرة على توفير معلومات موثوقة عن حالة التطبيق الحالية. بمعنى آخر، SCS غير متصل بـ LCA على المضيف حيث تم تكوين التطبيق ليتم تشغيله. لا تعني هذه الحالة بالضرورة أن التطبيق لا يمكنه بتنفيذ وظيفته.	غير معروف
<p style="text-align: center;">Important</p> <p>يتم عرض جميع تطبيقات سطح مكتب واجهة المستخدم الرسومية مع الحالة غير معروف.</p>	

انقر فوق **التوسيع إلى علامة تبويب** لتغيير عنصر واجهة مستخدم إلى علامة تبويب. يمكنك في علامة تبويب التطبيقات تنفيذ الإجراءات التالية:

البدء

[+] انقر لعرض القسم

Warning

لا يعني بدء تشغيل التطبيق من خلال Genesys Administrator Extension بالضرورة أن التطبيق يبدأ فورًا في القيام بوظيفته. التطبيقات هي مكونات لبنيات ذات مستوى أعلى وتسمى حلول، وتعمل معظمها بشكل طبيعي فقط كجزء من الحلول التي تنتمي إليها. يوصي Genesys بأن تقوم بتنشيط تطبيقات واحدة فقط لأغراض الصيانة أو أثناء الترقيات عبر الإنترنت. في وضع الإنتاج العادي، ابدأ دائمًا بحل كامل.

• لا يمكنك بدء تشغيل أو إيقاف تطبيق نوع Database Access Point.

Procedure: بدء تشغيل تطبيق

Prerequisites

أنت تستخدم علامة تويوب التطبيقات. إذا كنت تستخدم عنصر واجهة مستخدم التطبيقات، انقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) وحدد **التوسيع إلى علامة تويوب**.

Steps

- 1 في علامة تويوب التطبيقات، حدد خانة الاختيار بجوار التطبيق (التطبيقات) الذي ترغب في بدء تشغيله.
- 2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **بدء**.

يقوم Genesys Administrator Extension بإعلام Solution Control Server، والذي يستخدم وكيل تحكم محلي لتنشيط التطبيق من عن بعد.

يأخذ بدء تشغيل التطبيق بعض الوقت، اعتمادًا على:

- كمية بيانات التكوين التي يجب أن يقرأها التطبيق من Configuration Database.
- كمية الوقت المستغرق لفحص تكامل البيانات واكتمالها.
- عدد اتصالات الشبكة التي يجب على التطبيق إعدادها لموارد النظام الأخرى.

عندما يتم تهيئة تطبيق، تتغير حالته من متوقف إلى معلق. عند بدء تشغيل التطبيق، تتغير حالته من معلق إلى قيد التشغيل. في بعض الحالات، قد يعتمد تطبيق على المكونات الداخلية و / أو الخارجية لتنفيذ وظائفه. في مثل هذه الحالات، قد تتغير حالة التطبيق كالتالي:

• من متوقف إلى معلق إلى يتم الآن تهيئته وربما إلى الخدمة غير متوفرة.

• من يتم الآن تهيئته أو الخدمة غير متوفرة إلى تم البدء فقط بعد أن تكون جميع المكونات الداخلية والخارجية جاهزة.

يقدم Genesys Administrator تقريرًا بنجاح بدء التطبيق فقط في حالة ما إذا تم الإبلاغ أن التطبيق قد بدء أو أن حالة الخدمة غير متوفرة داخل الفترة الزمنية المكونة.

Important

- يمكنك بدء تشغيل تطبيق فقط إذا كانت حالته الحالية متوقف.
- يمكنك بدء تشغيل تطبيق فقط إذا كان لديك إذن تنفيذ لكائن تكوين التطبيق.
- إذا قمت بتهيئة تطبيق كخدمة، فسوف تبدأ كخدمة.

إيقاف

[+] انقر لعرض القسم

Warning

يمكن أن يتسبب إيقاف تطبيق في إيقاف بعض الحلول قيد التشغيل أو جميعها والتي ينتمي إليها التطبيق.

هذا الإجراء شبيه بأمر **التوقف الآمن** في Genesys Administrator. عند إيقافك لتطبيق، يتوقف التطبيق عن قبول طلبات جديدة وينتهي من معالجة الطلبات الموجودة في قائمة انتظاره.

يمكنك إيقاف تطبيق فقط في حالة ما إذا كان:

- حالته الحالية هي تم بدء التشغيل، أو الحالة غير متوفرة، أو معلق. لا يمكنك إيقاف تطبيق بشكل آمن إذا كانت حالته جاري التوقف المرحلي أو متوقف مرحليًا.
- لديك إذن تنفيذ لكائن التطبيق.

Procedure: إيقاف تشغيل تطبيق

Prerequisites

أنت تستخدم علامة تبويب التطبيقات. إذا كنت تستخدم عنصر واجهة مستخدم التطبيقات، انقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) وحدد **التوسيع إلى علامة تبويب**.

Steps

- 1 في علامة تبويب التطبيقات، حدد خانة الاختيار بجوار التطبيق (التطبيقات) الذي ترغب في إيقافه.
- 2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **إيقاف**.

يقوم Genesys Administrator Extension بإعلام Solution Control Server، والذي يستخدم وكيل تحكم محلي لإنهاء التطبيق من عن بعد.

دعم إيقاف التشغيل الآمن

إذا لم تكن متأكدًا من أن التطبيق يدعم إيقاف التشغيل الآمن، يمكنك استخدام خيار تكوين **مهلة انتظار جاري التوقف المرحلي** لتكوين مهلة. وسوف يضمن هذا إيقاف تشغيل التطبيق بشكل آمن إذا كان يدعم إيقاف التشغيل الآمن، بخلاف ذلك، فسوف يتم إيقافه بشكل غير آمن. ارجع إلى دليل مرجع خيارات تكوين *Framework* لمزيد من المعلومات حول خيار التكوين هذا.

فرض الإيقاف

[+] انقر لعرض القسم

Warning

يمكن أن يتسبب إيقاف تطبيق في إيقاف بعض الحلول قيد التشغيل أو جميعها والتي ينتمي إليها التطبيق.

عندما تُوقف تطبيق بشكل مفاجئ (غير آمن)، يتوقف التطبيق فورًا عن معالجة جميع الطلبات الجديدة والحالية. يمكن إيقاف تطبيق فقط في حال ما إذا كان:

• حالته الحالية هي تم بدء التشغيل، أو الحالة غير متوفرة، أو معلق، أو جاري التوقف المرحلي، أو متوقف مرحليًا.
• لديك إذن تنفيذ للتطبيق.

Procedure: استخدام فرض إيقاف على تطبيق

Prerequisites

أنت تستخدم علامة تبويب التطبيقات. إذا كنت تستخدم عنصر واجهة مستخدم التطبيقات، انقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) وحدد **التوسيع إلى علامة تبويب**.

Steps

- 1 في علامة تبويب التطبيقات، حدد خانة الاختيار بجوار التطبيق (التطبيقات) الذي ترغب في إيقافه.
- 2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **فرض إيقاف**.

يقوم Genesys Administrator Extension بإعلام Solution Control Server، والذي يستخدم وكيل تحكم محلي لإنهاء التطبيق من عن بعد.

وضع التبديل

[+] انقر لعرض القسم

يُبدل هذا الإجراء تلقائيًا من كائن احتياطي إلى كائن أساسي.

لتنفيذ عملية تبديل تلقائية، يجب:

• أن يكون لديك ترخيص مناسب لطبقة الإدارة لتوفير عملية تبديل. في حالة عدم وجود ترخيص، يتم تعطيل هذا الخيار.

• أن يكون لديك إذن تنفيذ لهذا التطبيق.

Important

التبديل التلقائي غير ممكن للتطبيقات التي هي من الأنواع التالية:

- خادم التكوين
- خادم قاعدة البيانات
- Database Access Point
- Solution Control Server

Procedure: استخدام وضع التبديل على تطبيق

Prerequisites

أنت تستخدم علامة تبويب التطبيقات. إذا كنت تستخدم عنصر واجهة مستخدم التطبيقات، انقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) وحدد **التوسيع إلى علامة تبويب**.

Steps

1 في علامة تبويب التطبيقات، حدد خانة الاختيار بجوار التطبيق (التطبيقات) الذي ترغب في تبديله تلقائيًا من احتياطي إلى أساسي.

2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **وضع التبديل**.

Tip

يمكنك أيضًا بدء تشغيل التطبيقات أو إيقافها من خلال النقر فوق اسم الحالة في علامة تبويب التطبيقات. على سبيل المثال، إذا كان لتطبيق ما الحالة **تم بدء التشغيل** وقمت أنت بالنقر فوق اسم الحالة، فإن التطبيق يحاول التوقف. كذلك إذا كان لتطبيق ما الحالة **متوقف** وقمت أنت بالنقر فوق اسم الحالة، فإن التطبيق يحاول البدء في التشغيل.



تُظهر عنصر واجهة مستخدم المضيفين قائمة بالمضيفين الموجودين في بيئتك. تُحدِّث هذه القائمة تلقائيًا عندما تتغير حالة مضيف. انقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) تقع في رأس واجهة المستخدم، للوصول إلى خيارات مخصصة لهذه الواجهة. تشتمل هذه الخيارات على:

توسيع إلى علامة التبويب—توسعة واجهة المستخدم هذه إلى علامة مكبرة لعرض المزيد من المعلومات والخيارات.
محرير—تحرير اسم واجهة المستخدم هذه.

لدى كل مضيف في القائمة حالة، تكون واحدة مما يأتي:

[+] انقر لعرض القسم

الوصف	اسم الحالة
تشير إلى أن Solution Control Server (SCS) تم توصيله بنجاح بـ Local Control Agent (LCA) والذي هو قيد التشغيل على المضيف المحدد والذي بإمكانه التحكم في جميع التطبيقات الموجودة على هذا المضيف ومراقبتها.	أعلى
تشير إلى أن SCS لا يمكنه الاتصال بـ LCA والذي هو قيد التشغيل على المضيف المحدد، أو أنه فقد اتصالاً تم تأسيسه سابقًا. تشير هذه الحالة إلى أحد ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> • أن LCA لم يتم بدء تشغيله على المضيف المحدد، أو إنهائه، أو توقف عن الاستجابة. • أن LCA لم يتم تكوينه بطريقة صحيحة في Configuration Database. إذا لم تكن قادرًا على تحديد مشكلة، ارجع إلى تعليمات Framework Solution Control Interface للحصول على المساعدة.	أسفل
تشير إلى أن SCS لا يمكنه الاتصال بـ LCA والذي هو قيد التشغيل على المضيف المحدد، أو أنه فقد اتصالاً تم تأسيسه سابقًا بسبب أن المضيف لم يبدأ تشغيله أو فشل.	غير متوفر
تشير إلى أن SCS لا يمكنه الاتصال بـ LCA والذي هو قيد التشغيل على المضيف المحدد، أو أنه فقد اتصالاً تم تأسيسه سابقًا بسبب مشكلة اتصال بالشبكة بين SCS والمضيف. على وجه التحديد، لا يوجد مسار للمضيف.	غير قابل للوصول
تشير إلى أحد الحالتين: <ul style="list-style-type: none"> • في تكوين SCS الموزع، لا يمكن لـ SCS المتصل به Genesys Administrator أن يتصل بـ SCS موزع آخر أو فقد اتصال تم تأسيسه سابقًا والذي هو معين للمضيف المحدد. • لا يمكن لـ Genesys Administrator Extension الاتصال بـ SCS أو فقد اتصاله معه على المضيف المحدد. في هذه الحالة، سوف يُظهر Genesys Administrator Extension أن حالة جميع المضيفين غير معروفة. 	غير معروف

انقر فوق **التوسيع إلى علامة تبويب** لتغيير عنصر واجهة مستخدم إلى علامة تبويب. يمكنك في علامة تبويب المضيفين تنفيذ الإجراءات التالية:

عرض إحصائيات المضيف

[+] انقر لعرض القسم

انقر فوق رمز الرسم البياني الموجود بجوار المضيف لعرض إحصائيات عن المضيف. في نافذة **معلومات المضيف**، يمكنك عرض معلومات في علامات التبويب التالية:

المضيفين

العمليات

الخدمات

المخططات

المضيفين

تعرض علامة تبويب المضيفين معلومات حول استخدام وحدة المعالجة المركزية والذاكرة في تنسيق جدولي. يتم تقسيم معلومات الوقت الفعلي لكل وحدة معالجة مركزية كالتالي:

وقت المستخدم (%)

وقت Kernel (%)

وقت النشاط (%)

تعرض علامة التبويب أيضًا معلومات أساسية لذاكرة الوقت الفعلي بالكيلو بايت:

الذاكرة الظاهرية المستخدمة

الذاكرة الظاهرية الإجمالية

العمليات

تعرض علامة تبويب العمليات جميع العمليات التي هي قيد التشغيل على المضيف. لكل عملية، تعرض علامة تبويب العمليات ما يلي:

الاسم

PID (معرف العملية)

استخدام CPU (%)

استخدام الذاكرة (م ب)

الأولوية

الخدمات

Important

تُعرض علامة التبويب هذه فقط للمضيفين الذين يستندوا إلى Windows.

تعرض علامة تبويب الخدمات برامج تم تثبيتها لتعمل كخدمات Windows على المضيف المحدد. علامة التبويب هذه تعرض فقط معلومات حول أجهزة كمبيوتر المضيفين التي تقوم بتشغيل نظام تشغيل Windows مدعومة من Genesys.

لكل خدمة، تشير علامة تبويب الخدمات:

الاسم—الاسم الفعلي للبرنامج الذي تم تثبيته كخدمة Windows.

اسم العرض—اسم الخدمة للبرنامج، كما يظهر في نافذة الخدمات.

الحالة—الحالة الحالية للخدمة.

رمز الإنهاء Win32—رمز الخطأ الذي تم الإبلاغ بحدوث خطأ أثناء بدء تشغيل خدمة أو أثناء إيقافها.

رمز الإنهاء Svc—رمز الخطأ الخاص بالخدمة والذي تم الإبلاغ بحدوث خطأ أثناء بدء تشغيل خدمة أو أثناء إيقافها.

نقطة التحقق—مؤشر تقدم العملية الذي تستخدمه الخدمة خلال عملية طويلة.

فترة الانتظار—الفاصل الزمني، بالمللي ثانية، والتي يجب إتمام الخطوة التشغيلية الحالية خلالها.

انظر إلى الوثائق لنظام تشغيل Microsoft Windows الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات.

المخططات

تعرض علامة تبويب المخططات رسم بياني لاستخدام الذاكرة والمعالج في المضيف.



تُظهر عنصر واجهة مستخدم الحلول قائمة بالحلول الموجودة في بيئتك. تُحدّث هذه القائمة تلقائيًا عندما تتغير حالة حل. انقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) تقع في رأس واجهة المستخدم، للوصول إلى خيارات مخصصة لهذه الواجهة. تشمل هذه الخيارات على:

توسيع إلى علامة التبويب—توسعة واجهة المستخدم هذه إلى علامة مكبرة لعرض المزيد من المعلومات والخيارات.

محرير—تحرير اسم واجهة المستخدم هذه.

لدى كل حل في القائمة حالة، تكون واحدة مما يأتي:

[+] انقر لعرض القسم

الوصف	اسم الحالة
تشير إلى أنه تم إرسال طلب من قبل SCS لبدء تشغيل الحل، ولكن يوجد بعض التطبيقات التي لازالت تحتاج إلى بدء تشغيلها في الحل.	بدء التعليق
تشير إلى أن الحل جاهز لتنفيذ وظيفته الرئيسية؛ وهي أن جميع مكونات الحل الإلزامية قد أبلغت بالحالة تم التشغيل.	تم التشغيل

الوصف	اسم الحالة
لا تعني هذه الحالة بالضرورة أن الحل يقوم بالفعل بتنفيذ وظيفته. لبدء العمل، قد تتطلب بعض الحلول عمليات تحكم إضافية محددة الحل من خلال واجهات المستخدم الخاصة بها. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى الوثائق المحددة للحل.	
تشير إلى أنه تم إرسال طلب من قبل SCS لإيقاف الحل، ولكن يوجد بعض التطبيقات التي لازالت تحتاج إلى إيقاف في الحل.	إيقاف التعليق
تشير إلى أن مكون أو أكثر من المكونات الإلزامية للحل ليست بالحالة تم التشغيل؛ لذا فإن الحل غير قادر على القيام بوظيفته. يمكن أن تشير الحالة متوقف إلى أن الحل إما أنه لم يتم تنشيطه أو أنه فشل بسبب أن أحد مكوناته الإلزامية غير متوفر.	متوقف
تشير إلى أن طبقة الإدارة غير قادرة على توفير معلومات موثوقة عن حالة الحل. لا تعني هذه الحالة بالضرورة أن الحل غير قادر على القيام بوظيفته.	غير معروف

انقر فوق **التوسيع إلى علامة تبويب** لتغيير عنصر واجهة مستخدم إلى علامة تبويب. يمكنك في علامة تبويب الحلول تنفيذ الإجراءات التالية:

البدء

[+] انقر لعرض القسم

Important

يمكنك بدء تشغيل حل من النوع الافتراضي أو إطار عمل عبر Genesys Administrator Extension وذلك فقط في حالة إذا كان قد تم إنشاء الحل باستخدام معالج الحلول.

Procedure: بدء تشغيل حل

Prerequisites

أنت تستخدم علامة تبويب الحلول. إذا كنت تستخدم واجهة مستخدم الحلول فانقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) وحدد **التوسيع إلى علامة تبويب**.

Steps

- 1 في واجهة مستخدم الحلول، حدد خانة الاختيار بجوار الحل (الحلول) الذي ترغب في بدء تشغيله.
- 2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **بدء**.

يرسل Genesys Administrator Extension أمر بدء التشغيل لكل حل إلى SCS (Solution Control Server). يبدأ SCS

بتشغيل الحلول بالترتيب الذي يقرأ به تكويناتها من خادم التكوين ومعالجة كل أمر بدء تشغيل كما لو كان حل بدأ بشكل فردي.

Important

قد يستغرق بدء تشغيل الحل بعض الوقت. تختلف كمية الوقت اعتمادًا على عدد مكونات الحل وموقعها وكذلك الوقت المطلوب لتهيئة كل مكون.

يتحقق SCS من حالة جميع المكونات الإلزامية للحل والتي تم تكوينها ليتم التحكم بها من خلال طبقة الإدارة. يُبلغ Genesys Administrator Extension عن بدء التشغيل الناجح للحل بعد أن تُبلغ جميع هذه المكونات بالحالة تم التشغيل داخل المهلة التي تم تكوينها. عند بدء تشغيل الحل، تتغير حالته من متوقف إلى تم التشغيل.

Important

- يمكنك بدء تشغيل حل فقط إذا كان لديك إذن تنفيذ لكائن تكوين الحل في طبقة التكوين.
- قد يكون بعض مكونات الحل في حالة تم التشغيل قبل أن تبدأ بتشغيل الحل وذلك لأنه قد تشترك عدد من الحلول في نفس التطبيقات.
- في التكوينات المتكررة، يبدأ تشغيل كلاً من مكونات الحل الأساسية والاحتياطية بشكل متزامن؛ فيتم تعيين أوضاع تكرار وقت التشغيل لها وفقًا لتكوينها.

إيقاف

[+] انقر لعرض القسم

Important

يمكنك إيقاف حل من النوع الافتراضي أو إطار عمل عبر Genesys Administrator Extension وذلك فقط في حالة إذا كان قد تم إنشاء الحل باستخدام معالج إنشاء الحلول.

هذا الإجراء مماثل لأمر **الإيقاف الآمن** في Genesys Administrator. عندما توقف حل إيقافًا آمنًا، فستتوقف جميع التطبيقات التي تصنع الحل عن الموافقة على الطلبات الجديدة وستتم معالجة الطلبات الحالية التي بحوذة كل منها في قائمة الانتظار.

يمكنك إيقاف الحل بشكل آمن فقط في حالة إذا نفذت إذن لكائن الحل.

Procedure: استخدام إيقاف حل

Prerequisites

أنت تستخدم علامة تبويب الحلول. إذا كنت تستخدم واجهة مستخدم الحلول فانقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) وحدد **التوسيع إلى علامة تبويب**.

Steps

- 1 في واجهة مستخدم الحلول، حدد خانة الاختيار بجوار الحل (الحلول) التي ترغب بمسحها.
- 2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **إيقاف**.

يرسل Genesys Administrator أمر الإيقاف لكل حل إلى Solution Control Server (SCS). يستخدم Solution Control Server وكلاء التحكم المحلي (LCA) (ترتيب بدء تشغيل المكون مُحدد في كائن تكوين الحل).

Important

- قد تستمر بعض مكونات الحل في حالة التشغيل بعد إيقافك للحل، سواء بشكل آمن أو غير آمن، وذلك لأنه قد تشترك عدد من مكونات الحل في نفس التطبيقات.
- في التكوينات المتكررة تتوقف كلاً من مكونات الحل الأساسي والاحتياطي بشكل متزامن.

فرض الإيقاف

[+] انقر لعرض القسم

Important

يمكنك إيقاف حل من النوع الافتراضي أو إطار عمل عبر Genesys Administrator Extension وذلك فقط في حالة إذا كان قد تم إنشاء الحل باستخدام معالج إنشاء الحلول.

عند إيقافك لحل بشكل غير آمن، يتوقف الحل بشكل مفاجئ كما تتوقف فوراً جميع تطبيقاته المركبة عن معالجة الجديد والحالي.

يمكنك إيقاف الحل بهذه الطريقة فقط في حالة إذا نفذت إذن لكائن الحل.

Procedure: استخدام فرض الإيقاف على حل

Prerequisites

أنت تستخدم علامة تبويب الحلول. إذا كنت تستخدم واجهة مستخدم الحلول فانقر فوق قائمة المحتويات (ثلاث نقاط رأسية) وحدد **التوسيع إلى علامة تبويب**.

Steps

- 1 في واجهة مستخدم الحلول، حدد خانة الاختيار بجوار الحل (الحلول) التي ترغب بمسحها.
- 2 انقر فوق **المزيد** وقم بتحديد **فرض الإيقاف**.

يرسل Genesys Administrator Extension أوامر إيقاف كل أمر إلى SCS والذي يستخدم وكلاء التحكم المحلي (LCA) لإلغاء تنشيط مكونات الحل بعكس الترتيب الذي يحدث عند بدء تشغيل المكون. (ترتيب بدء تشغيل المكون مُحدد في كائن تكوين الحل).

Important

*قد تستمر بعض مكونات الحل في حالة التشغيل بعد إيقافك للحل، سواء بشكلٍ آمن أو غير آمن، وذلك لأنه قد تشترك عدد من مكونات الحل في نفس التطبيقات.

• في التكوينات المتكررة تتوقف كلاً من مكونات الحل الأساسي والاحتياطي بشكل متزامن.

Tip

يمكنك أيضًا بدء الحلول وإيقافها عبر النقر فوق اسم الحالة في علامة تبويب الحلول. فعلى سبيل المثال، إذا كان حل في حالة **التشغيل** ونقرت فوق اسم الحالة، سيحاول الحل أن يتوقف. وبالمثل إذا كان حل في حالة **توقف** ونقرت فوق اسم الحالة، سيحاول الحل أن يبدأ التشغيل.



نشر الحل يمكن المستخدم من نشر **تعريفات الحل** بشكلٍ كاملٍ وعناوين (IP) **حزم التثبيت** للمواقع المحلية والمواقع عن بعد. ويشمل ذلك تثبيت جميع التطبيقات الضرورية وتكوينها وتحديثات التطبيقات متعددة المستأجرين الموجودة عندما يكون ذلك مناسبًا.

يتكون **تعريف الحل** من ملف XML يحدد خطوات تثبيت عناوين **IPs** أو ترفيتها أو تكوينها وتكوينات النظام لنشر الحل بنجاح.

يشمل نشر الحل الأقسام التالية:

حزم التثبيت

توضح هذه الصفحات كيفية إدارة عناوين (IP) حزم التثبيت.

حزم التثبيت
عرض عناوين IP المنشورة

تعريفات الحل

توضح هذه الصفحات كيفية إدارة تعريفات الحل.

تعريفات الحل
عرض قائمة من الحلول المنشورة

الامتيازات

توضح هذه الصفحة كيفية إدارة الامتيازات.

الامتيازات



تمتلك هذه اللوحة من إدارة عناوين (IP) لحزم التثبيت عبر تحميل عناوين IP لمستودع في GAX ونشر عناوين الـ IP للمضيفين.

تعرض لوحة **حزم التثبيت** في الجانب الأيسر من الشاشة قائمة بعناوين IP التي لديك لإذن برؤيتها في بيئتك. هذه القائمة مفروزة بواسطة المجموعات. ويمكنك توسعة مجموعة لرؤية قائمة بعناوين IP.

Important

تُخزن حزم التثبيت في قاعدة البيانات وليس في النظام المحلي للملفات.

يحترم نشر الحل إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول إلى تلك الكائنات فقط والتي قد قمت بمنحها إذن الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **الاسم** أو جزء من الاسم لكائن في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق أيقونة المكعب لفتح لوحة تصفية **دليل المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق المستأجر الذي تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

يمكنك فرز عناصر القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.



تعرض لوحة **حزم التثبيت** المعلومات التالية:

• **الاسم**—اسم عنوان الـ IP.

• **الإصدار**—رقم إصدار عنوان الـ IP.

• **معرفة الإعدادات المحلية**—يوضح اللغة المستخدمة بواسطة المكون الإضافي.

• **نظام التشغيل**—نظام التشغيل وإصدار البت المطلوب بواسطة عنوان الـ IP.

• **الحالة**—تشير إلى الحالة الحالية لعنوان IP. فعلى سبيل المثال، تشير حالة **مكتمل** أن عنوان IP تم نشره بنجاح.

• **وقت التحديث**—طابع زمني يشير إلى وقت آخر تحديث لعنوان الـ IP.

انقر فوق عنوان IP لعرض المزيد من التفاصيل في لوحة **تُفَتِّح** إلى اليمين. وتعرض هذه اللوحة المعلومات التالية عن عنوان الـ IP:

• **الاسم**—اسم عنوان الـ IP.

• **الكنية**—كنية عنوان الـ IP.

• **الوصف**—وصف إضافي لعنوان الـ IP؛ يمكن تعديله حسب الحاجة.

- **الإصدار**—رقم إصدار عنوان الـ IP.
- **معرفة الإعدادات المحلية**—يوضح اللغة المستخدمة بواسطة المكون الإضافي.
- **نظام التشغيل**—نظام التشغيل المطلوب بواسطة عنوان الـ IP.
- **الحالة**—تشير إلى الحالة الحالية لعنوان IP على سبيل المثال، تشير حالة **مكتمل** أن عنوان IP تم نشره بنجاح.
- **وقت التحديث**—طابع زمني يشير إلى وقت آخر تحديث لعنوان الـ IP.
- **المجموعة**—المجموعة الذي ينتمي إليها عنوان الـ IP هذا. إذا غيرت اسم المجموعة سيتم نقل عنوان الـ IP لتلك المجموعة. إذا كان اسم المجموعة التي أدخلته غير موجود، سيتم إنشائها. هذه الإجراءات تدخل حيز التنفيذ فورًا في قائمة **حزم التثبيت**.



يمكنك تنفيذ الإجراءات الآتية من خلال هذه اللوحة:

- **حميل حزم التثبيت**—تحميل عنوان IP للمستودع.
- **نسخ المستأجرين**—نسخ عنوان الـ IP إلى المستأجر (المستأجرين).
- **نشر**—نشر عنوان الـ IP للمضيف (المضيفين).
- **تنزيل**—تنزيل نسخة من عنوان الـ IP.
- **حذف**—حذف عنوان الـ IP.

تحميل حزم التثبيت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تحميل حزم التثبيت

Steps

- 1 في لوحة **حزم التثبيت** انقر فوق +. ستظهر لوحة جديدة تسمى **معالج تثبيت البرامج** في الجانب الأيمن.
- 2 جدد في لوحة **معالج تثبيت البرامج** طريقة لاستيراد عنوان الـ IP:

Important

إذا كانت حزمة التثبيت الخاصة بك تحتوي على قالين أو أكثر، فيجب أن تستخدم إجراء **تحميل حزمة التثبيت (شاملة القوالب)**.

2 في حقل النص، اكتب المسار المخزن به عنوان الـ IP.

3 انقر فوق **التالي**.

4 سوف تُحدث اللوحة لعرض عناوين الـ IP التي تم العثور عليها في المكان المحدد. انقر فوق مربع الاختيار بجوار عناوين الـ IP لتحميلها.

5 انقر فوق **إنهاء**.

6 ستُحدث اللوحة لعرض شريط تقدم لعملية التحميل. يمكنك النقر فوق **غلق** في أي وقت لغلق اللوحة دون مقاطعة عملية التحميل. ستظهر حالة تحميل الـ IP في قائمة **حزم التثبيت**.

Important

- يمثل شريط تقدم أخضر عملية تحميل ناجحة لحزمة التثبيت. يمثل شريط تقدم أحمر عملية تحميل فاشلة لحزمة التثبيت. يمكنك مراجعة أي الخطوات فشلت عبر حقل **الحالة** في قائمة **حزم التثبيت**.
- لا يمكنك تحميل عنوان IP للمستودع إذا كان عنوان الـ IP موجودًا بالفعل في المستودع. يجب أن يكون امتياز **استبدال عناوين IPS و SPDS** لديك ممكنًا لاستبدال عنوان IP في المستودع.

نقل حزم التثبيت إلى المستأجرين

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: نقل حزم التثبيت إلى المستأجرين

Steps

1 انقر فوق اسم حزمة التثبيت لتحديدها. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.

2 في لوحة تفاصيل **حزمة التثبيت** انقر فوق **متعلق** وحدد **نسخ للمستأجرين**. ستظهر لوحة جديدة تسمى **نسخ للمستأجرين** في الجانب الأيمن.

3 في لوحة **نسخ للمستأجرين** اكتب اسم المستأجر في حقل **التصفية السريعة** أو **حدداستعراض** لاستعراض قائمة من المستأجرين في بيئتك. يتم فتح لوحة جديدة تسمى **المستأجرين** إلى اليمين.

4 انقر فوق مربع الاختيار بجانب المستأجر الذي سوف يتسلم الـ IP. سوف يظهر اسم المستأجر في لوحة **نسخ إلى المستأجرين** في قسم **المستأجرين المستهدفين**.

5 انقر فوق **التالي** في الجزء السفلي من لوحة **نسخ إلى المستأجرين**.

6 انقر فوق **إنهاء** لنسخ IP إلى المسأجر (المستأجرين).

نشر حزم التثبيت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: نشر حزم التثبيت

Steps

- 1 انقر فوق اسم حزمة التثبيت لتحديدها. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.
- 2 في لوحة تفاصيل حزم التثبيت، انقر فوق **دو صلة** وحدد **تثبيت**. يتم فتح لوحة جديدة تسمى **معالج نشر IP** إلى اليمين.
- 3 اتبع الخطوات في معالج النشر. ولمزيد من المعلومات، انقر فوق علامة تبويب معالج النشر أعلاه.

Important

- يتعذر عليك تحميل IP إلى المستودع إذا كان إصدار IP موجود بالفعل في المستودع. يجب عليك أن يكون لديك امتياز **استبدال IPs و SPDs** مُمكن للكتابة فوق IP في المستودع.
- إذا كان نشر IP لا يلزمه استخدام ملف **SPD**.

تحميل حزم التثبيت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تحميل حزم التثبيت

Steps

- 1 انقر فوق اسم حزمة التثبيت لتحديدها. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.
- 2 انقر فوق **تحميل**. يبدأ Genesys Administrator Extension في تحميل الإجراء في المستعرض الخاص بك.

حذف حزم التثبيت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: حذف حزم التثبيت

Steps

- 1 انقر فوق اسم حزمة التثبيت لتحديدها. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.
- 2 في لوحة تفاصيل **حزمة التثبيت**، انقر فوق **حذف**.
- 3 يظهر مربع حوار لتأكيد الحذف. نفذ أحد الإجراءات التالية:
- 4 انقر فوق **موافق** لحذف IP بشكل دائم.
- 5 انقر فوق **إلغاء** لإلغاء حذف IP.

Important

يتوفر هذا الإجراء فقط إذا كان لدى المستخدم امتياز حذف **IPs وSPDs**.

Important

• إذا كان ملف بيانات تعريف المكون XML يحتوي على أسئلة تجب الإجابة عليها أثناء تثبيت IP، فسوف تتم مطالبة المستخدم للإجابة على هذه الأسئلة أثناء التثبيت.

• إذا كان نشر IP لا يلزمه استخدام ملف **SPD**.



يقوم **معالج النشر التلقائي** بنشر حزمة تثبيت (IP) أو تعريف حل للمستضيفون المحددين ويقوم بتكوين الخدمة كما هو محدد بواسطة تعريف حزمة الخدمة.



عندما تقوم باستخدام **معالج النشر التلقائي**، قم بتدوين ملاحظات بما يلي:

- معظم الحقول في المعالج هي حقول مكتملة تلقائيًا. يمكنك أن تقوم بإدخال جزء فقط من القيمة في الحقل، ثم يتم تقديمك مع قائمة بكل الإدخالات التي تحتوي على النص الذي قمت بإدخاله؛ ثم بعد ذلك يمكنك تحديد العنصر المناسب.
- يُتحقق المعالج من IPS تبعًا لنظام التشغيل للمستضيفين المستهدفين. عندما تقوم بتحديد مستضيفين، تأكد أنك تقوم بتحديد المستضيفين الذين يقومون بتشغيل نظام التشغيل المطلوب.
- إذا تم تثبيت IP بالفعل على مستضيف، فإن المعالج سوف يقوم بإعادة تثبيت IP. كل المعلمات المدخلة في النشر السابق يتم حفظها بواسطة Genesys Administrator Extension ويتم نشرها تلقائيًا في المعالج.
- عند ترقية IP موجود فسوف يتم تحديث أذونات IP والاتصالات لكائن تطبيق جديد.



بالنسبة للسيناريوهات التي يوجد بها قيم متعارضة بين IP وIP الجديد، يتم الاحتفاظ بقيم IP الموجودة. إذا كان IP الموجود لا يحتوي على قيمة، فسوف يتم استخدام قيمة IP الجديدة. تتوفر القيم التالية كي يتم دمجها:

- الخيارات
- annex
- الاتصالات
- المنافذ
- المهلة
- إعادة التشغيل التلقائي
- وسيطات خط الأوامر
- خط الأوامر
- الحالة
- مهلة الإغلاق
- المحاولات
- موقع التكرار
- isprimary
- مهلة البدء

يتم تثبيت المكونات الإضافية باستخدام نفس الإجراءات مثل IPS، ولكن يتم اخذ ملاحظات على ما يلي:

•ملف تعريف تثبيت المكون الإضافي يجلب تلقائيًا كائنات تطبيق GAX لكائنات المستضيف المحددة.
 •يتم دمج خيارات المكون الإضافي داخل كائنات تطبيق GAX المُفعلة.
 •لا تظهر بعض مجالات الإدخال، على سبيل المثال هؤلاء ذات الصلة بـ **كائن التطبيق**، **منفذ التطبيق**، و**كائن المستأجر**.



يمثل التالي السيناريوهات الممكنة التي قد تقوم بإجرائها باستخدام **معالج النشر التلقائي**:

• **تثبيت حزمة تثبيت**

• **ترقية حزمة تثبيت**

• **إرجاع حزمة تثبيت**

تثبيت حزمة تثبيت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تثبيت حزمة تثبيت

Steps

- 1 في لوحة **حزم التثبيت**، حدد IP للاستخدام للتثبيت.
- 2 تظهر لوحة جديدة تحتوي على معلومات إضافية حول IP على اليمين. انقر فوق **ذو صلة** وحدد **تثبيت**.
- 3 يتم عرض لوحة **معالج النشر التلقائي** على اليمين. انقر فوق **التالي**.
- 4 يتم تحديث اللوحة لعرض قائمة **تحديد مجموعة المستضيف**. حدد المستضيف لاستقبال IP. انقر فوق **التالي**.
- 5 يتم تحديث اللوحة لعرض قائمة **معلومات التطبيق**. في **كائن تطبيق GAX لحقل المستضيف**، حدد كائن تطبيق Genesys Administrator Extension.
- 6 انقر فوق **التالي**.
- 7 يتم تحديث اللوحة لعرض قائمة **معلومات التثبيت (silent.ini)**. يمكنك تعيين مسار التثبيت المستهدف في الحقل.
- 8 انقر فوق **التالي**.
- 9 يتم تحديث اللوحة لعرض تقرير **النشر**. قم بمراجعة الإعدادات، نفذ واحد من الإجراءات التالية:
 • انقر فوق **إنهاء** لتثبيت IP.
- 10 انقر فوق **السابق** للعودة إلى اللوحة السابقة وتعديل الإعدادات.
- 10 سُنحَدث اللوحة لعرض شريط تقدم النشر. يتم عرض هذه المعلومات في لوحة **IPS المنشورة**.

Important

في حالة فشل النشر، يمكنك مراجعة سجل النشر بواسطة تحديد IP من لوحة **IPs المنشورة**. تعرض لوحة جديد مع معلومات إضافية حول IP: انقر فوق **سجل عملية النشر**.

ترقية حزمة تثبيت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: ترقية حزمة تثبيت

Steps

- 1 في لوحة **IPs المنشورة**، حدد IP للاستخدام للتثبيت.
- 2 تظهر لوحة جديدة تحتوي على معلومات إضافية حول IP على اليمين. انقر فوق **نشر ملف تعريف: ترقية إلى (رقم الإصدار)**.
- 3 يتم عرض لوحة **معالج النشر التلقائي** على اليمين. انقر فوق **التالي**.
- 4 يتم تحديث اللوحة لعرض قائمة **تحديد مجموعة المستضيف**. حدد المستضيف لاستقبال IP. بشكل افتراضي، يتم تحديد المستضيف الذي قام باستلام الإصدار السابق لـ IP بالفعل. انقر فوق **التالي**.
- 5 يتم تحديث اللوحة لعرض قائمة **معلومات التطبيق**. قد يتم عرض القيم من الإصدار السابق لنشر IP في الحقول التالية:
 - **كائن التطبيق الموجود**—يتم إنشاء هذا الحقل تلقائيًا بواسطة Genesys Administrator Extension لكل مستضيف يستهدف IP. هذا هو كائن التطبيق في خادم التكوين والذي سوف يقوم Genesys Administrator Extension بتحديث الاتصالات له.
 - **كائن المستأجر**—هذا هو المستأجر الذي تم تعيينه على كائن تطبيق IP. انقر فوق **استعراض** لتحديد مستأجر من القائمة.
 - **منفذ التطبيقات**—حدد رقم منفذ لكائن التطبيق ليتم استخدامه.
 - **خادم تكوين أولي**—انقر فوق **استعراض** لتحديد خادم تكوين أولي كي يتم استخدامه. يعود هذا الحقل إلى الوضع الافتراضي لكائن تطبيق Genesys Administrator Extension.
 - **خادم تكوين احتياطي**—انقر فوق **استعراض** لتحديد خادم تكوين احتياطي كي يتم استخدامه. يعود هذا الحقل إلى الوضع الافتراضي لكائن تطبيق Genesys Administrator Extension.
 - **تخطى إعادة تثبيت IP**—اختر أحد الخيارات التالية:

•**صواب**—قم بإعادة تثبيت IP فقط إذا كان كائن التطبيق غير موجود في خادم التكوين.

•**خطأ**—قم دائمًا بإعادة تثبيت IP.

6 انقر فوق **التالي**.

7 يتم تحديث اللوحة لعرض قائمة **معلومات Silent.ini**. يتم ملء هذه القيم مسبقًا من الإصدار السابق لـ IP، ولكن يمكن تعديل هذه الإعدادات، عند الضرورة.

8 يتم تحديث اللوحة لعرض تقرير **ملخص النشر**. قم بمراجعة الإعدادات، نفذ واحد من الإجراءات التالية:

• انقر فوق **إنهاء** لترقية IP.

• انقر فوق **السابق** للعودة إلى اللوحة السابقة وتعديل الإعدادات.

9 سٌحدث اللوحة لعرض شريط تقدم نشر الترقية. يتم عرض هذه المعلومات في لوحة **IPS المنشورة**.

Important

في حالة فشل النشر، يمكنك مراجعة سجل النشر بواسطة تحديد IP من لوحة **IPS المنشورة**. تعرض لوحة جديد مع معلومات إضافية حول IP: انقر فوق **سجل عملية النشر**.

استرجاع حزمة تثبيت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: استرجاع حزمة تثبيت

Steps

1 في لوحة **IPS المنشورة**، حدد IP للاسترجاع.

2 تظهر لوحة جديدة تحتوي على معلومات إضافية حول IP على اليمين. انقر فوق **نشر ملف تعريف: استرجاع إلى (رقم الإصدار)n**.

3 يتم عرض **معالج النشر التلقائي** في الجانب الأيمن انقر فوق **التالي**.

4 يتم تحديث اللوحة لعرض قائمة **تحديد مجموعة المستضيف**. حدد المستضيف لاستقبال IP. بشكل افتراضي، يتم تحديد المستضيف الذي قام باستلام IP بالفعل. انقر فوق **التالي**.

5 يتم تحديث اللوحة لعرض قائمة **معلومات التطبيق**. قد يتم عرض القيم من نشر IP السابق في الحقول التالية:

• **كائن التطبيق الموجود**—يتم إنشاء هذا الحقل تلقائيًا بواسطة Genesys Administrator Extension لكل مستضيف يستهدف IP. هذا هو كائن التطبيق في خادم التكوين والذي سوف يقوم Genesys Administrator Extension بتحديث الاتصالات له.

• **كائن المستأجر**—هو المستأجر الذي تم تعيينه على كائن تطبيق IP. انقر فوق **استعراض** لتحديد مستأجر من القائمة.

• **منفذ التطبيقات**—حدد رقم منفذ لكائن التطبيق ليتم استخدامه.

• **خادم تكوين أولي**—انقر فوق **استعراض** لتحديد خادم تكوين أولي كي يتم استخدامه. يعود هذا الحقل إلى الوضع الافتراضي لكائن تطبيق Genesys Administrator Extension.

• **خادم تكوين احتياطي**—انقر فوق **استعراض** لتحديد خادم تكوين احتياطي كي يتم استخدامه. يعود هذا الحقل إلى الوضع الافتراضي لكائن تطبيق Genesys Administrator Extension.

• **تخطى إعادة تثبيت IP**—اختر أحد الخيارات التالية:

• **صواب**—قم بإعادة تثبيت IP فقط إذا كان كائن التطبيق غير موجود في خادم التكوين.

• **خطأ**—قم دائمًا بإعادة تثبيت IP.

6 انقر فوق **التالي**.

7 يتم تحديث اللوحة لعرض قائمة **معلومات Silent.ini**. يتم ملء هذه القيم مسبقًا من النشر السابق لـ IP، ولكن يمكن تعديل هذه الإعدادات، عند الضرورة.

8 يتم تحديث اللوحة لعرض تقرير **ملخص النشر**. قم بمراجعة الإعدادات، نفذ واحد من الإجراءات التالية:

• انقر فوق **إنهاء** لاسترجاع IP.

• انقر فوق **السابق** للعودة إلى اللوحة السابقة وتعديل الإعدادات.

9 سٌحذت اللوحة لعرض شريط تقدم النشر. يتم عرض هذه المعلومات في لوحة **IPs المنشورة**.

Important

في حالة فشل النشر، يمكنك مراجعة سجل النشر بواسطة تحديد IP من لوحة **IPs المنشورة**. تعرض لوحة جديد مع معلومات إضافية حول IP: انقر فوق **سجل عملية النشر**.

IPS

تعرض لوحة **IPS التي تم نشرها** قائمة بحزم التثبيت (IPS) التي تم نشرها وأن لديك امتيازات الدور المطلوب لعرضها. وتعرض هذه القائمة المعلومات التالية عن عنوان الـ IP المنشور:

• **الاسم**—اسم الـ IP.

• **الإصدار**—رقم الإصدار الذي تم تعيينه بواسطة الشخص الذي قام بنشر الـ IP.

• **حالي**—تشير إلى أن الـ IP هو أحدث نشر ناجح للمستأجر.

• **ملف التعريف**—نوع ملف تعريف الـ IP.

• **الحالة**—تشير إلى نجاح أو فشل النشر.

• **تم الإنهاء**—التاريخ والوقت الذي انتهى فيه نشر الـ IP.

إعدادات إذن الإيجار

يحترم نشر الحل إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول إلى تلك الكائنات فقط والتي قد قمت بمنحها إذن الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له في حقل التصفية السريعة.**

• **انقر فوق زر تصفية المستأجر** لفتح لوحة **تصفية المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق خانة (خانات) الاختيار الموجودة بجانب كل مستأجر تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** الموجود في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجر.

يمكنك فرز الـ IPS في القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.

الإجراءات الأخرى

لعرض معلومات إضافية، انقر فوق الـ IP في القائمة. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين. تتوفر الإجراءات التالية:

• **إزالة** مثل النشر من القائمة، انقر فوق **حذف**. لا يقوم ذلك بحذف الـ IP من قاعدة البيانات؛ ولكنه فقط يقوم بإزالة عنصر السجل المتوافق من القائمة التي يتم عرضها على هذه الشاشة.

• **إعادة نشر** الـ IP منشور بالفعل أو بدء نشر تم تشغيله مسبقًا، انقر فوق **إعادة نشر**. يعمل هذا على تشغيل معالج النشر وملء هذه الحقول بالقيم التي تم استخدامها لنشر الـ IP. يمكنك استبدال هذه القيم، كما هو مطلوب. سوف يلزمك توفير بيانات الاعتماد للنشر؛ هذه القيم لم يتم ملؤها.

• **تصدير** ملف يحتوي على الخصائص، والملخص، والإجراءات لـ الـ IP لأغراض التدقيق، حدد الـ IP وانقر فوق **تصدير**.

• **عرض** سجل التغيير للنشر في لوحة **سجل النشر** بواسطة النقر فوق الزر **ذو صلة** مع تحديد **سجل النشر**.

قد يكون لدى بعض الـ IPS إصدارات إضافية متوفرة تسمح لك بالترقية أو إرجاع الـ IP المنشور حالًا. إذا تم ذلك، فسوف تشاهد أزرار إضافية تسمى **نشر ملف التعريف: ترقية إلى (رقم الإصدار)** و/أو **نشر ملف التعريف: إرجاع إلى (رقم الإصدار)**. سوف يؤدي النقر فوق هذه الأزرار إلى تفعيل معالج النشر لإكمال الإجراء.

أثناء النشر، يتم عرض لوحة **الإجراءات** إلى اليمين من قائمة **الـ IPS المنشورة**. أثناء النشر، يتم سرد الإجراءات بمجرد إكمالهم. بعد اكتمال النشر، يمكنك عرض القائمة بمجملها بواسطة التمرير عبرها.



تعريف الحل هو ملف XML يصف ما تم نشره، وكيفية تنفيذ النشر فضلاً عن أي إجراءات ضرورية قبل التثبيت أو بعده.

Tip

يشمل القرص المدمج لبرنامج إصدار الموفر المستضاف على لأربعة تعريفات حزمة الخدمة لاستخدامها من قبل Genesys Administrator Extension. وهي للنشر الأساسي للخدمات الأربعة: الخدمات الإلكترونية، والصوت الوارد، والصوت الصادر، وWorkforce Management. وتقع هذه الملفات في المجلد التالي: `\service\asd\spdFiles\`

تعرض هذه الشاشة قائمة بملفات تعريف جميع الحلول والتي تمتلك أنت لها إمتيازات الدور المطلوبة لعرضها. لتحديث القائمة في أي وقت، انقر فوق **تحديث**. انقر فوق تعريف حل في القائمة، وسيتم عرض لوحة **التفاصيل** على الجانب الأيمن من القائمة. الإجراءات التي هي متوفرة لكل تعريف حل يتم تطبيقها من لوحة **التفاصيل**.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بعدة طرق:

• **اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له في حقل التصفية السريعة.**

• **انقر فوق تصفية المستأجر** لفتح لوحة **تصفية المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق خانة (خانات) الاختيار الموجودة بجانب كل مستأجر تريد تحديده. استخدم حقل **التصفية السريعة** الموجود في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجر.

• **يمكنك فرز تعريفات الحل الموجودة في القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود.** النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.



يحدد ملف تعريف الحل حزم تثبيت مكون (IPS) Genesys المطلوبة لتوفير الخدمة، وكيف يتم نشرها وتكوينها. الـ IPS التي تم نشرها كجزء من الحل هي البرنامج الفعلي الذي يوفر الحل. عند تحديدك لتعريف حل، يتم عرض لوحة جديدة على الجانب الأيمن وتعرض معلومات إضافية:

• **الاسم**—اسم تعريف الحل.

• **الإصدار**—إصدار تعريف الحل.

• **الوصف**—وصف اختياري لتعريف الحل؛ ويمكن تعديل هذا حسب الحاجة.

• **الملاحظات**—حقل اختياري لملاحظات عن تعريف الحل؛ ويمكن تعديل هذا حسب الحاجة.

• **قابل للنشر**—تشير ما إذا كان يمكن نشر تعريف الحل.

Important

عند إنشائك ملف تعريف حل، يجب أن تعطيه اسم فريد ورقم إصدار. لن يسمح لك Genesys Administrator Extension باستيراد تعريف حل إذا كان اسمه أو رقم إصداره هما نفس الموجود. وكذلك

إذا قمت بتعديل تعرف حل تم تحميله بالفعل، فيجب عليك زيادة رقم الإصدار.

منطقة **توفر IP** هي حيث يمكنك التحقق أن الـ IPS قد تم تحميلها في مخزون الـ IP.



قبل أن تبدأ في نشر حزمة حل باستخدام Genesys Administrator Extension، تأكد من أنك قد نفذت المهام التالية:

• تثبيت الإصدار الأخير من Local Control Agent (LCA) على المضيفين الهدف. وهذا يُثبت أيضًا ويكون وكيل نشر Genesys على كل مضيف. ارجع إلى **Framework Deployment Guide** للحصول على التعليمات.

• تثبيت SDK جافا على المضيفين الهدف لتمكينها من معالجة تعليمات النشر.

• تحميل الـ IPS الضرورية على مخزون الـ IP.

ارجع إلى **Genesys Administrator Extension Deployment Guide** للحصول على قائمة كاملة بالمتطلبات الأساسية المطلوبة لـ Genesys Administrator Extension ونشر الحل.



يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية:

- إنشاء تعريفات الحل
- تعديل تعريفات الحل
- نسخ تعريفات الحل إلى المستأجرين
- نشر تعريفات الحل
- تنزيل تعريفات الحل
- حذف تعريفات الحل
- عرض تاريخ تعريفات الحل

إنشاء تعريفات الحل

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: إنشاء تعريفات الحل

Prerequisites

قبل أن تقوم بإنشاء ملف تعريفات حل من خلال استخدام Genesys Administrator Extension، يجب عليك تنفيذ المهام التالية:

• تحضير ملف تعريف الحل.

• تحميل جميع حزم تثبيت مكون (IPs) Genesys والتي هي مطلوبة لتوفير الحلول في مخزون IP والذي لدى Genesys Administrator Extension وصول إليه.

Important

عند إنشاء ملف تعريف حل، يجب أن تعطيه اسم فريد ورقم إصدار. لن يسمح لك Genesys Administrator Extension باستيراد تعريف حل إذا كان اسمه أو رقم إصداره هما نفس الاسم والإصدار الموجودين. وكذلك إذا قمت بتعديل تعرف حل تم تحميله بالفعل، فيجب عليك زيادة رقم الإصدار.

Steps

- 1 في شاشة قائمة تعريفات الحل، انقر فوق +.
- 2 في منطقة تحميل تعريف الحل والتي يتم عرضها على الجانب الأيمن من قائمة تعريف الحل، انقر فوق استعراض لتستعرض تعريف الحل وتحدد لملف تعريف الحل هذا.
- 3 انقر فوق تحميل. يتم عرض اسم ملف تعريف الحل في القائمة كما هو محدد في تعريف الحل.
- 4 للتحقق من إمكانية نشر ملف تعريف الحل، نفذ الخطوات التالية:
 - a. في قائمة ملفات تعريف الحل، انقر فوق ملف تعريف الحل الذي قمت باستيراده في الخطوات السابقة.
 - b. تحقق من إمكانية نشر ملف تعريف الحل من خلال تحديد التحقق من إمكانية توفر IP من قائمة ذات الصلة.
 - c. يتم عرض الـ IPS المطلوبة والتي وجدناها في مخزون الـ IP وتلك المفقودين في منطقة توفر IP التي يتم عرضها. يجب تحميل الـ IPS المفقودة إلى مخزون الـ IP قبل أن يمكن نشر ملف تعريف الحل هذا. عند العثور على جميع الـ IPS، يكتمل ملف تعريف الحل ويمكن وضع علامة قابل للنشر عليه.
- 5 إذا لم يكن هناك IPS مفقودة، في منطقة الخصائص الخاصة بلوحة التفاصيل، قم بتحديد خانة الاختيار قابل للنشر.
- 6 انقر فوق حفظ لحفظ تغييراتك أو إلغاء لترك ملف تعريف الحل بدون تغيير.

تعديل تعريفات الحل

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تعديل تعريفات الحل

Steps

- 1 في شاشة **قائمة تعريف الحل**، حدد تعريف الحل الذي ترغب في تعديله.
- 2 في منطقة **الخصائص** التي يتم عرضها في الجانب الأيمن من **قائمة تعريف الحل**، قم بتعديل الحقول التالية حسب الحاجة:
 - **الوصف**
 - **الملاحظات**
 - **قابل للنشر**
- 3 انقر فوق **حفظ** لحفظ تغييراتك أو **إلغاء** لترك ملف تعريف الحل بدون تغيير.

نسخ تعريفات الحل إلى المستأجرين

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: نسخ تعريفات الحل إلى المستأجرين

Steps

- 1 انقر فوق اسم تعريف حل لتحديده. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.
- 2 في اللوحة الجديدة، انقر فوق **ذات الصلة** وحدد **نسخ إلى المستأجرين**. ستظهر لوحة جديدة تسمى **نسخ للمستأجرين** في الجانب الأيمن.
- 3 في لوحة **نسخ للمستأجرين** اكتب اسم المستأجر في حقل **التصفية السريعة** أو **حدداستعراض** لاستعراض قائمة من المستأجرين في بيئتك. يتم فتح لوحة جديدة تسمى **المستأجرين** إلى اليمين.
- 4 انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كل مستأجر وذلك لتلقي تعريف الحل. يظهر اسم المستأجر في لوحة **نسخ إلى المستأجرين**، في قسم **المستأجرين المستهدفين**.
- 5 انقر فوق **التالي** في الجزء السفلي من لوحة **نسخ إلى المستأجرين**.
- 6 انقر فوق **إنهاء** لنسخ تعريف الحل إلى المستأجر (المستأجرين).

نشر تعريفات الحل

يقوم نشر حل بتثبيت الحل وتكوينه في موقع محلي أو بعيد، وفقًا لتوجيه تعريف الحل.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: نشر تعريفات الحل

Steps

- 1 في شاشة قائمة تعريف الحل، حدد ملف تعريف الحل الذي ترغب في نشره.
- 2 في منطقة الخصائص التي تم نشرها في الجانب الأيمن من قائمة تعريف الحل، انقر فوق ذات الصلة وحدد تثبيت أو ملف النشر.
- 3 اتبع الخطوات في معالج النشر.

Important

يختلف نوع ملف النشر، بناءً على الملف المحدد في ملف تعريف الحل. على سبيل المثال، قد ينتج عن="ترقية" اسم الملف ملف نشر: زر الترقية.

تنزيل تعريفات الحل

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تنزيل تعريفات الحل

Steps

- 1 حدد حزمة الحل التي ترغب في تصدير تعريف الحل لها. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.
- 2 انقر فوق تحميل. يبدأ Genesys Administrator Extension في تحميل الإجراء في المستعرض الخاص بك.

حذف تعريفات الحل

عند حذفك لملف تعريف الحل، لا يتم حذف ملف تعريف الحل من قاعدة البيانات، ولا يتم كذلك حذف الـ IPS من مخزون IP.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: حذف تعريفات الحل

Steps

- 1 في شاشة **قائمة تعريف الحل**، حدد ملف تعريف الحل الذي ترغب في حذفه.
- 2 في منطقة **الخصائص** التي يتم عرضها في الجانب الأيمن من **قائمة تعريف الحل**، انقر فوق **حذف**.
- 3 في خانة الاختيار تأكيد الحذف، قم بأحد ما يلي:
 - لإزالة ملف تعريف الحل من قاعدة البيانات، انقر فوق **موافق**.
 - لإبقاء ملف تعريف الحل وعدم إزالته من قاعدة البيانات، انقر فوق **إلغاء**.

عرض سجل تعريفات الحل

قد تتغير حزم الحل بعد ذلك. قد يتم ترقيتها (إصدارات ترقية) لتشمل كل من التغييرات الثانوية والرئيسية في تعريف الحل. قد يتم إضافة حلول جديدة أو إزالتها أو إهلاكها. يُمكنك Genesys Administrator Extension من إنشاء تقارير لتتبع هذه التغييرات.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: عرض سجل تعريفات الحل

Steps

- 1 حدد حل من **قائمة الحل المنتشر**.
- 2 انقر فوق **ذات الصلة** وقم بتحديد **السجل**. يتم عرض لوحة **السجل** على الجانب الأيمن من **قائمة الحلول المنتشرة**. يمكنك تصفية التقارير من خلال معيار أو أكثر من المعايير التالية: **الوقت**، **المستخدم**، **المستأجر**، **والتغيير**.



تعرض شاشة **الحلول المنتشرة** قائمة حزم الحل التي تم نشرها والتي لديك امتيازات الدور المطلوبة لعرضها. يوفر جدول **قائمة الحلول المنتشرة** المعلومات التالية عن كل حل منتشر:

• **الاسم**—اسم حزمة الحل.

• **الإصدار**—رقم الإصدار الذي تم تعيينه من قبل الشخص الذي نشر الحل.

• **التقدم**—مؤشر رسومي للتقدم الذي حققه كل نشر.

• **الحالي**—تشير إلى حزمة الحل التي هي آخر عملية نشر ناجحة للمستأجر.

• **الملف**—نوع ملف الحل.

• **الحالة**—تشير إلى ما إذا كان النشر نجح أم فشل.

• **تم النشر من قبل مستأجر**—اسم المستأجر الذي نشر الحل.

• **تم النشر من قبل مستخدم**—اسم تسجيل الدخول للشخص الذي نشر الحل.

• **تاريخ البدء**—التاريخ والوقت الذين بدأ بهما نشر الحل.

• **تاريخ الإنهاء**—التاريخ والوقت الذين ينتهي بهما نشر الحل.

• **المفتاح**—المستأجر الذي تلقى الحل المنتشر.

إعدادات إذن الإيجار

يحترم نشر الحل إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول إلى تلك الكائنات فقط والتي قد قمت بمنحها إذن الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب اسم كائن** ما أو اسم جزئي له في **حقل التصفية السريعة**.

• **انقر فوق زر تصفية المستأجر** لفتح لوحة **تصفية المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق خانة (خانات) الاختيار الموجودة بجانب كل مستأجر تريد تحديده. استخدم **حقل التصفية السريعة** الموجود في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجر.

يمكنك فرز الحلول في القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.

الإجراءات الأخرى

تُميز شاشة **الحلول المنشورة** الإجراءات التالية:

• **تحديث القائمة في أي وقت**، انقر فوق **تحديث**.

• **عرض معلومات النشر لمثيل النشر**، انقر فوق ملف تعريف الحل في القائمة. يتم عرض معلومات النشر لمثيل النشر هذا على اليمين من القائمة.

• **إزالة مثيل النشر من القائمة**، انقر فوق **حذف**. لا يقوم ذلك بحذف ملف تعريف الحل من قاعدة البيانات؛ ولكنه فقط يقوم بإزالة عنصر السجل المتوافق من القائمة التي يتم عرضها على هذه الشاشة.

• **إعادة نشر ملف تعريف الحل منشور بالفعل** أو بدء نشر تم تشغيله مسبقًا، انقر فوق **إعادة نشر**. يعمل هذا على تشغيل معالج النشر وملء هذه الحقول بالقيم التي تم استخدامها لنشر ملف تعريف الحل. يمكنك استبدال هذه القيم، كما هو مطلوب. سوف يلزمك توفير بيانات الاعتماد للنشر؛ هذه القيم لم يتم ملؤها.

• تصدير ملف يحتوي على الخصائص، والملخص، والإجراءات لـ ملف تعريف الحل لأغراض التدقيق، حدد ملف تعريف الحل وانقر فوق **تصدير**.

• عرض سجل التغيير للنشر في لوحة **سجل النشر** بواسطة النقر فوق الزر **ذو صلة** مع تحديد **سجل النشر**.

أثناء النشر، يتم عرض لوحة **الإجراءات** إلى اليمين من **قائمة الحل المنشورة**. أثناء النشر، يتم سرد الإجراءات بمجرد إكمالهم. بعد اكتمال النشر، يمكنك عرض القائمة بمجملها بواسطة التمرير عبرها.

Important

يتعذر عليك استخدام زر **إعادة النشر** لإعادة نشر تعريف الحل الذي تم حذفه.



يعرض قسم **الامتيازات** قائمة بكل الامتيازات في GAX (Genesys Administrator Extension). يتم تصنيفها بشكل تسلسلي حسب مجموعات الامتيازات والتطبيقات.

يمكنك فرز العناصر الموجودة في القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز. يمكنك إضافة أو إزالة أعمدة من خلال النقر فوق تحديد زر أعمدة.

يحتوي قسم **الامتيازات** على المعلومات التالية:

عرض الاسم—اسم الامتياز

منذ الإصدار—الإصدار الأول من حزمة التثبيت التي تستخدم هذا الامتياز

المتطلبات الأساسية—قد يتطلب الأمر أي امتياز آخر

الأدوار والامتيازات الخاصة بها التي تحدد ما الذي يمكن القيام به في التطبيق الممنوح. في GAX، يتم التحكم في الأدوار والامتيازات الخاصة بهم من خلال استخدام كائنات الدور، والمعينة **لمستخدمين** (بما في ذلك الوكلاء) **ومجموعات الوصول**.

لتقسيم امتيازات الدور GAX ارجع إلى دليل النشر **Genesys Administrator Extension**. لمزيد من المعلومات عن امتيازات الدور بالتحديد، والتحكم في الوصول المعتمد على الدور، ارجع إلى دليل نشر الأمان 8.1 Genesys .

يتم استيراد الامتيازات داخل GAX أثناء تحميل حزمة التثبيت (IP). يتم استيراد كل الامتيازات المحددة في بيانات التعريف لـ IP داخل قاعدة بيانات GAX. يتم تحديد الامتيازات كعناصر "مهمة" في بيانات التعريف XML لـ IP.

انقر فوق **استعراض** لإضافة امتيازات من لوحة **امتيازات**. لإزالة امتياز من قائمة **الامتيازات المُعينة** قم بتمييز العنصر وانقر فوق **إزالة**.

Operational Parameter Management

Operational Parameter Management (OPM) تُمكن إنشاء المعلمات (والتي تسمى المعلمات التشغيلية) والتي يتم تخزينها في Configuration Database كجزء من كائنات العملية. يمكن استخدام المعلمات التشغيلية في استراتيجيات التوجيه ذات المعلمات والتطبيقات الأخرى القادرة على قراءة كائنات العملية، والتي يتم فيها تحديد قيم المعلمات أثناء وقت التشغيل وتكاملها في تدفق المكالمات.

في حالة توجيه نوع Universal Routing Server، تتابع إدارة المعلمات التشغيلية كما يلي—مع هذا، تعمل OPM أيضًا بنفس الطريقة مع أنواع التوجيه الأخرى، على سبيل المثال التطبيقات الصوتية وتنسيق Genesys:

يحدد موفر الخدمة المعلمة التشغيلية بواسطة تحديد النوع والاسم واللذان تمت الإشارة إليها في الاستراتيجية والتطبيق الصوتي أو استراتيجية التوجيه الأخرى.

يقوم موفر الخدمة بتجميع معلمات تشغيلية في قالب مجموعة المعلمة. يمكن اقتراح معلمة تشغيلية واحدة مع قالب واحد أو أكثر من قالب.

يقوم موفر الخدمة بنشر قوالب مجموعة المعلمة إلى المستأجرين في الوقت الذي يصبح فيه كل قالب مجموعة معلمة مجموعة معلمة للمستأجر. يمكن نشر قالب مجموعة معلمة واحد إلى أكثر من مستأجر. كل مجموعة معلمة في مستأجر تكون فريدة.

يقوم مسؤول مستأجر أو مستخدم لديه الأذونات المناسبة وامتيازات الدور بإدخال قيم للمعلمات التشغيلية في مجموعة المعلمة لتمكين التحكم في الاستراتيجيات النشطة. يُخزن Genesys Administrator Extension تلك القيم في Configuration Database كجزء من كائن المعاملة.

يقوم تطبيق Universal Routing Server بتنفيذ استراتيجية توجيه والتي تقرأ قيم معلمات التشغيل في مجموعات المعلمة التي تقترب منها، كما تقوم بدمجها في تدفق المكالمات.

تحتزم Operational Parameter Management إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول إلى تلك الكائنات فقط والتي قد قمت بمنحها إذن الوصول.

يشمل هذا الفصل على الأقسام التالية:

المعلمات	مجموعات المعلمة
توضح هذه الصفحة كيفية إدارة المعلمات التشغيلية.	توضح هذه الصفحة كيفية إدارة مجموعات المعلمة.
المعلمات	مجموعات المعلمة

قوالب مجموعة المعلمة

توضح هذه الصفحة كيفية إدارة قوالب مجموعة المعلمات.

قوالب مجموعة المعلمات



المعلمات التشغيلية هي معلمات تستخدم في تخصيص استراتيجيات التوجيه. في Operational Parameter Management، يحدد موفر الخدمة المعلمات التشغيلية وجمعها في قوائم مجموعة المعلمات. يقوم المستأجرين الذين يتم نشر قوائم مجموعة المعلمات إليهم في وقت لاحق بتخصيص قيم المعلمات التشغيلية، والتي يتم قراءتها فيما بعد من خلال استراتيجية التوجيه وإدراجها في تدفق المكالمات.



تعرض هذه الشاشة قائمة بجميع معلمات التشغيل المحددة والتي لديك امتيازات الدور المطلوبة لعرضها. لتحديث القائمة في أي وقت، انقر فوق **تحديث**. انقر فوق معلمة تشغيلية في القائمة. يتم عرض خصائصها، بما في ذلك نوعها، على الجانب الأيمن من القائمة. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بعدة طرق:

• اكتب اسم أو جزء من اسم المعلمة أو المفتاح أو النوع أو المستأجر في حقل التصفية السريعة.

• انقر فوق زر **تصفية المستأجرين** (رمز الدائرة مع الشريط الأفقي) لفتح لوحة تصفية المستأجرين. في هذه اللوحة، انقر فوق خانة (خانات) الاختيار الموجودة بجانب المستأجرين الذين تريد تحديدهم. استخدم حقل التصفية السريعة الموجود في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجرين.

• يمكنك فرز المعلمة الموجودة في القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز.



خصائص المعلمات التشغيلية

الوصف	الخاصية
اسم المعلمة. يجب أن تكون فريدة في النظام.	اسم العرض
اسم المعلمة كما تم إدخاله في علامة التبويب Annex / خيارات لكائن المعاملة في Genesys Administrator. إذا تُرك هذا الحقل فارغًا، يتم استخدام الاسم الذي تم عرضه تحت اسم العرض.	اسم المفتاح
المعلمة.	النوع
يظهر هذا الحقل فقط لمعلمات كائن تكوين النوع، ويحدد نوع كائن التكوين. بشكل اختياري، عندما يتم تحديد كائن التكوين، يمكنك تحديد خانة الاختيار التي تسمى أنواع متعددة لتحديد كائنات تكوين متعددة لإضافتها لهذه المعلمة. إذا تم تحديد خانة الاختيار التي تسمى عمومي ، فسوف تُفتح لوحة منفصلة لتسمح لك بتحديد أي من المستأجرين سوف يتلقى المعلمة.	نوع الكائن
يظهر هذا الحقل فقط لمعلمات كائن تكوين النوع و DN نوع الكائن، ويحدد نوع الـ DN.	نوع DN
تنطبق هذه الخصائص فقط على معلمات القائمة المخصصة للنوع وتحدد أعضاء القائمة المخصصة. حدد القائمة كما يلي:	قائمة مخصصة قيمة مخصصة

الوصف	الخاصية
<ul style="list-style-type: none"> • لإضافة عنصر إلى القائمة، قم بإدخاله في خانة تحرير القيمة المخصصة، وانقر فوق إضافة. • لتعديل عنصر في القائمة، حدد القيمة، قم بالتغيير، وانقر فوق موافق. <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center; color: orange;">Important</p> <p>إذا كنت ترغب أن تكون قيمة العرض الخاصة بالعنصر في القائمة المخصصة مختلفة عن القيمة الفعلية المخزنة في كائن المعاملة، أدخل هذه المعلومات في حقل المفتاح.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • لإزالة عنصر من القائمة، قم بتحديدده وانقر فوق حذف. • لإعادة ترتيب العناصر في القائمة، حدد عنصر في القائمة وإستخدم أزرار الأسهم أعلى وأسفل لتحريكه للأعلى أو للأسفل في القائمة. • بالنسبة للأعداد الصحيحة والتواريخ والأوقات، يمكنك تحديد الحد الأدنى و / أو الحد الأقصى للقيم (حدود). 	
<p>تحدد ما إذا كانت المعلمة إلزامية أو اختيارية. إذا تم تحديدها، يجب إدخال قيمة لهذه المعلمة قبل حفظها. إذا لم يتم تحديدها، تعتبر المعلمة اختيارية ويمكن حفظها بدون قيمة. يمكن تعديل هذه الخاصية لاحقاً (على سبيل المثال، لتغيير معلمة إلزامية إلى معلمة اختيارية).</p>	إلزامي
<p>إذا تم تحديدها، هذه المعلمة فريدة في النظام الكامل ويتم مشاركتها بين جميع المستأجرين. يجب تحديد قيمتها الفعلية في وقت إنشائها، ويمكن تغييرها فقط من خلال موفر الخدمة.</p>	عمومي
<p>إذا كانت هذه المعلمة عمومية، فإن هذه هي القيمة الفعلية للمعلمة ولا يمكن تغييرها. يمكن تعيين قيمة افتراضية بحيث ألا يتم نشرها لمثيلات مجموعة المعلمات المنتشرة. توفير قيمة افتراضية هو أمر اختياري.</p>	القيمة
<p>نص اختياري يصف المعلمة أو يوفر معلومات إضافية.</p>	نص تعليمات



يظهر نوع المعلمة التشغيلية في حقل النوع الخاص بخصائص المعلمة.

الوصف	النوع
ARID الخاص بمورد الصوت.	مورد الصوت
صواب أو خطأ فقط.	منطقي
<p>نوع كائن التكوين والذي هو محدد في حقل نوع الكائن الخاص بخصائص المعلمة. بشكل اختياري، عندما يتم تحديد كائن التكوين، يمكنك تحديد خانة الاختيار التي تسمى أنواع متعددة لتحديد كائنات تكوين متعددة لإضافتها لهذه المعلمة. إذا تم تحديد خانة الاختيار التي تسمى عمومي، فسوف تُفتح لوحة منفصلة لتسمح لك بتحديد أي من المستأجرين سوف يتلقى المعلمة. يتم دعم الأنواع التالية:</p>	كائن التكوين

النوع	الوصف
	<ul style="list-style-type: none"> •مجموعة الوكيل •DN •الشخص (يشار إليه في الأغلب باسم مستخدم) •المكان •مجموعة المكان •المهارة •Stat Server •المعاملة
القائمة المخصصة	تقتصر القيم الصالحة على القيم المحددة في قائمة معرفة من قبل المستخدم، والمحددة في حقل القائمة المخصصة / القيمة المخصصة لخصائص المعلمة.
التاريخ	قيمة التاريخ، في التنسيق ي ي/ش/س/س/س/س.
عدد صحيح	0 (صفر) أو رقم سالب أو رقم موجب بدون قيمة عشرية.
الشخصية	اسم شخصية محددة من قبل قيمة معرف الشخصية والمحددة في قائمة الشخصيات.
Parameters#Schedule_ParameterSchedule	تمكن المستخدمين من تكوين تطلاقات التاريخ والزمن.
السلسلة	سلسلة شخصيات، كل من الأبجدي رقمي والرموز.
الوقت	قيمة الوقت، في التنسيق س:س:د.

معلومات الجدولة

[+] انقر لعرض القسم

معلومات الجدولة تمكن المستخدمين من تحديد سلسلة من نطاقات التاريخ والوقت لمجموعات المعلمة. على سبيل المثال، يمكن لمعلمة الجدولة تحديد ساعات الفتح والإغلاق لكل مستأجر.

:Procedure

Steps

- 1 في لوحة قائمة المعلمات، انقر فوق +.
- 2 في لوحة + والتي تُعرض في الجانب الأيمن من لوحة قائمة المعلمات، حدد خصائص المعلمة الجديدة.
- 3 في حقل النوع، حدد الجدولة. يظهر قسم جديد يسمى الجدولة أسفل حقل النوع.

4 في قسم **الجدولة**، انقر فوق **إضافة**.

5 في لوحة **التاريخ** التي تظهر على اليمين، حدد نوع **الجدولة**. يمكنك تحديد **تاريخ**، لتحديد تاريخ محدد، أو يمكنك تحديد **يوم الأسبوع**، لتحديد يوم من الأسبوع.

إذا قمت بتحديد **تاريخ**:

a يجب عليك تحديد **السنة والشهر واليوم والمنطقة الزمنية** (اختياري) لتطبيق معلمة الجدولة. إذا لم تحدد **منطقة زمنية**، سوف يتم استخدام المنطقة الزمنية المحلية الخاصة بالنظام.

b حقل **نطاقات الوقت** هو حقل اختياري. يمثل هذا الحقل بشكل رسومي نطاق الوقت لمعلمة الجدولة وفقًا لتنسيق 24 ساعة. إذا كان حقل **نطاقات الوقت** فارغًا، فسوف يتم تطبيق معلمة الجدولة على اليوم كاملاً.

c لتحديد نطاق وقت، حرك مؤشر الماوس الخاص بك على الوقت الذي ترغب أن تبدأ معلمة الجدولة به.

d انقر واسحب مؤشر الماوس إلى وقت انتهاء معلمة الجدولة هذه. سوف يظهر مربع لعرض الأوقات التي سوف يطبقها معلمة الجدولة هذه بصريًا.

e انقر فوق زر **حفظ**.

إذا قمت بتحديد **يوم الأسبوع**:

a يجب عليك تحديد **يوم الأسبوع والمنطقة الزمنية** (اختياري) لتطبيق معلمة الجدولة. إذا لم تحدد **منطقة زمنية**، سوف يتم استخدام المنطقة الزمنية المحلية الخاصة بالنظام.

b حقل **نطاقات الوقت** هو حقل اختياري. يمثل هذا الحقل بشكل رسومي نطاق الوقت لمعلمة الجدولة وفقًا لتنسيق 24 ساعة. إذا كان حقل **نطاقات الوقت** فارغًا، فسوف يتم تطبيق معلمة الجدولة على اليوم كاملاً.

c لتحديد نطاق وقت، حرك مؤشر الماوس الخاص بك على الوقت الذي ترغب أن تبدأ معلمة الجدولة به.

d انقر واسحب مؤشر الماوس إلى وقت انتهاء معلمة الجدولة هذه. سوف يظهر مربع لعرض الأوقات التي سوف يطبقها معلمة الجدولة هذه بصريًا.

e انقر فوق زر **حفظ**.

6 في لوحة **+**، قم بأحد ما يلي:

• لحفظ المعلمة الجديدة، انقر فوق **حفظ**.

• لإلغاء المعلمة الجديدة وعدم حفظها في قاعدة البيانات، انقر فوق **إلغاء**.



يمكنك تنفيذ المهام التالية في هذه الشاشة:

• **تحديد معلمات جديدة**

• **تعديل معلمات جديدة**

• **حذف معلمات جديدة**

تحديد معلمت جديدة

عادة، يحدد موفر الخدمة معلمت تشغيلية جديدة. يمكن لمسؤولي المستأجر أيضًا تحديد المعلمت الخاصة بهم، لكن يمكن إضافة هذه فقط إلى قوالب مجموعة المعلمت في نفس المستأجر.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تحديد المعلمت

Steps

- 1 في لوحة **قائمة المعلمت**، انقر فوق +.
- 2 في لوحة + والتي تُعرض في الجانب الأيمن من لوحة **قائمة المعلمت**، حدد خصائص المعلمة الجديدة.
- 3 قم بأحد ما يلي:
 - a. لحفظ المعلمة الجديدة، انقر فوق **حفظ**.
 - b. لإلغاء المعلمة الجديدة وعدم حفظها في قاعدة البيانات، انقر فوق **إلغاء**.

تعديل المعلمت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تعديل المعلمت

Steps

Important

اتبع التعليمات في هذا الموضوع لتعديل أي خاصية تابعة لمعلمة تشغيلية باستثناء **القيمة**. لتعيين أو تغيير القيمة الفعلية لمعلمة تشغيلية في مجموعة المعلمت، انظر إلى موضوع تعيين وتعديل القيم في مجموعات المعلمت في علامة تبويب الإجراءات لصفحة **مجموعات المعلمت**.

عند تعديلك لمعلمة تشغيلية، يتم نشر التغييرات إلى أي قوالب مجموعة معلمة والتي تحتوي على المعلمة المعدلة. ومع ذلك، لا يتم نشر التغييرات إلى أي من مجموعات المعلمة المنتشرة.

1 في لوحة **قائمة المعلمة**، حدد المعلمة التي ترغب في تعديلها.

2 في لوحة <parameter name> التي يتم عرضها على يمين لوحة **قائمة المعلمة**، قم بتعديل خصائص المعلمة كما هو مطلوب.

3 انقر فوق **حفظ** لحفظ تغييراتك، أو انقر فوق **إلغاء** لتترك المعلمة بدون تغيير.

حذف المعلمات

يمكنك حذف فقط المعلمات التشغيلية التي لم يتم تعيينها لقوالب مجموعة المعلمات.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: حذف المعلمات

Steps

1 في لوحة **قائمة المعلمات**، حدد المعلمة التي ترغب في حذفها.

2 في لوحة <parameter name> التي يتم عرضها على اليمين من لوحة **قائمة المعلمات**، انقر فوق **حذف**.

3 في خانة الاختيار تأكيد الحذف، قم بأحد ما يلي:

a. لإزالة المعلمة التشغيلية من قاعدة البيانات، انقر فوق **موافق**.

b. لإبقاء المعلمة التشغيلية وعدم إزالته من قاعدة البيانات، انقر فوق **إلغاء**.



مجموعات المعلمات هي مجموعات من المعلمات التشغيلية المقترنة باستراتيجية التوجيه. يتم نشرهم كقوالب مجموعة المعلمات بواسطة موفر الخدمة للمستأجر. يقوم مسؤول المستأجر بعد ذلك بتعيين القيم للمعلمات التشغيلية في مجموعة المعلمات. عندما يقوم تطبيق URS بتنفيذ استراتيجية التوجيه، يتم تجميع قيم المعلمات التشغيلية في مجموعة المعلمات المقترنة داخل تدفق المكالمات.

يعتمد الوصول إلى كل مجموعة معلمة على إعدادات التحكم في الوصول الخاصة بكائن عملية التكوين. يمثل التالي الإرشادات العامة:

• إذا كان لدى مستخدم إذن **تحديث** لمجلد العمليات، حيث سوف يتم حفظ كائن عملية التكوين ذات الصلة، يمكن للمستخدم إنشاء مجموعة معلمة جديدة.

• إذا كان لدى مستخدم إذن **قراءة** لكائن عملية التكوين ذات الصلة، يمكن للمستخدم عرض مجموعة المعلمات.

• إذا كان لدى مستخدم إذن **تحديث** لكائن عملية التكوين ذات الصلة، يمكن للمستخدم حفظ مجموعة المعلمات.

• إذا كان لدى مستخدم إذن **حذف** لكائن عملية التكوين ذات الصلة، يمكن للمستخدم حذف مجموعة المعلمات.

من الممكن تعديل القيم لمجموعات المعلمات من التطبيقات فضلاً عن GAX (على سبيل المثال، Genesys Administrator أو طبقة التكوين). عندما يحدث ذلك، تظهر رسالة على لوحة تفاصيل مجموعة المعلمات لتنبيهك أن مجموعة المعلمات خارج المزامنة. سوف يطلب منك اختيار قيمة من أحد الخيارات التالية:

• **القيمة من قاعدة البيانات**—سوف يتم استخدام القيمة المخزنة في قاعدة بيانات Genesys Administrator Extension.

• **القيمة من كائن العملية**—سوف يتم استخدام القيمة الخارجية.

انقر فوق **حفظ** لمزامنة مجموعة المعلمات.



تعرض هذه الشاشة قائمة بكل مجموعات المعلمات التي يقترن بها المستأجر والمقترنة بالمستخدم الذي قام بتسجيل الدخول، والتي من أجلها يوجد لديك امتيازات الدور المطلوب لعرضها. لتحديث القائمة في أي وقت، انقر فوق **تحديث**. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بعدة طرق:

• اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له في حقل **التصفية السريعة**.

• انقر فوق زر **تصفية المستأجر** لفتح لوحة **تصفية المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق خانة (خانات) الاختيار الموجودة بجانب المستأجرين الذين تريد تحديدهم. استخدم حقل **التصفية السريعة** الموجود في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجر.

• يمكنك فرز مجموعات المعلمات الموجودة في القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. انقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.

انقر فوق اسم مجموعة المعلمات لعرض معلومات إضافية عن مجموعة المعلمات في اللوحة التي تفتح في اليمين. يمكن للمستخدمين النقر فوق **التحكم في الوصول** لتغيير الأذونات لمجموعة المعلمات، إذا كان لديهم إذن **تحديث** للكائن.



يمكنك تنفيذ الإجراءات الآتية من خلال هذه اللوحة:

- قم بضبط أو تعديل قيم المعلمات التشغيلية في مجموعة المعلمات
- قم بتغيير القالب الذي تستخدمه مجموعة المعلمات لقالب آخر كقاعدة له
- حذف مجموعة معلمات

تعيين القيم أو تعديلها

قد يتم تعيين القيم التشغيلية في مجموعات المعلمة كقيم افتراضية. إنها مسؤولية مسؤول المستأجر أو شخص آخر له امتيازات مناسبة للدور، لتعيين القيم لهذه المعلمات التشغيلية التي تنطبق على المستأجر.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تعيين القيم أو تعديلها في مجموعات المعلمات

Steps

- 1 في شاشة قائمة مجموعة المعلمات، حدد مجموعة المعلمات التي ترغب في تعديلها.
- 2 في لوحة المعلمات التي يتم عرضها لليمين من شاشة قائمة مجموعة المعلمات، أدخل قيمًا أو قم بتعديلها لكل المعلمات التشغيلية كما هو مطلوب.
- 3 انقر فوق حفظ لحفظ التغييرات أو انقر فوق إلغاء لإلغاء التغييرات وترك مجموعة المعلمات بلا تغيير.

Important

من الممكن تعديل القيم لمجموعات المعلمات من التطبيقات فضلاً عن GAX (على سبيل المثال، Genesys Administrator أو طبقة التكوين). عندما يحدث ذلك، تظهر رسالة على لوحة تفاصيل مجموعة المعلمات لتنبهك أن مجموعة المعلمات خارج المزامنة. سوف يطلب منك اختيار قيمة من أحد الخيارات التالية:

• **القيمة من قاعدة البيانات**—سوف يتم استخدام القيمة المخزنة في قاعدة بيانات Genesys Administrator Extension.

• **القيمة من كائن العملية**—سوف يتم استخدام القيمة الخارجية.

انقر فوق حفظ لمزامنة مجموعة المعلمات.

تغيير القالب

يمكنك تغيير المعلمات المقترنة بمجموعة المعلمات والتي صممت التطبيقات التي تستخدمها المجموعة. يتعذر القيام بذلك في مجموعة المعلمات، ولا في قالب مجموعة المعلمات التي تم استخدامها في نشر مجموعة المعلمات.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تغيير قالب مجموعة المعلمات

Steps

1 قم بإنشاء قالب مجموعة معلمات جديد بواسطة نسخ قالب مجموعة المعلمات الحالي لمجموعة المعلمات التي ترغب في تغييرها. حدد قالب مجموعة المعلمات.

2 في لوحة **<Parameter Group name>** التي تُعرض على اليمين ، انقر فوق **تغيير القالب**.

3 في لوحة **تغيير القالب** التي تُعرض على اليمين، حدد قالب مجموعة المعلمات الجديد من حقل **قالب مجموعة المعلمات المستهدف**.

4 انقر فوق **التالي**.

5 قم بمراجعة الملخص في لوحة **تغيير القالب**.

6 انقر فوق **إنهاء**.

7 انقر فوق **إغلاق**.

إذا كانت المعلمات الموجودة و/أو التطبيقات التي تم تصميمها في قالب مجموعة المعلمات الجديد التي ترغب في تغييرها إليه، فسوف تتم إعادة استخدامهم. تمت إزالة المحتوى التالي من مجموعة المعلمات التي تم تغييرها.

المعلمات غير الموجودة في قالب مجموعة المعلمات الجديد والتي ترغب في تغييرها له

التطبيقات المُصممة غير الموجودة في قالب مجموعة المعلمات الجديد والتي ترغب في تغييرها له

كائن العملية الذي يمثل مجموعة المعلمات تم تحديثه مع مجموعة المعلمات الجديدة.

حذف مجموعة معلمة

عندما تحذف مجموعة معلمة من قاعدة البيانات، فلا يتم إزالة قالب مجموعة المعلمة والمعلمات التشغيلية الخاصة بها من قاعدة البيانات. وبالمثل فلا يتم حذف استراتيجية التوجيه المقترنة بها معها. التأثير الرئيسي لهذا الإجراء هو أنه عند تنفيذ URS لاستراتيجية التوجيه لهذا المستأجر، قيم المعلمة التشغيلية لهذه المجموعة لن يتم تضمينها في تدفق المكالمة.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: حذف مجموعة معلمة

Steps

- 1 في شاشة قائمة مجموعة المعلمة حدد مجموعة المعلمة التي ترغب بحذفها.
- 2 في <Parameter Group name> اللوحة التي تعرض في الجانب الأيمن من لوحة قائمة مجموعة المعلمة انقر فوق **حذف**.
- 3 في خانة الاختيار تأكيد الحذف، قم بأحد ما يلي:
 - a. لإزالة مجموعة معلمة من قاعدة البيانات، انقر فوق **موافق**.
 - b. لإبقاء مجموعة المعلمة وعدم إزالتها من قاعدة البيانات، انقر فوق **إلغاء**.



قوالب مجموعات المعلمات هي مجموعات من المعلمات التشغيلية والتي يمكن نشرها على مستأجر واحد أو أكثر، وتحدد بواسطة مقدم الخدمة. يمكن تجميع المعلمة في أكثر من قالب مجموعة. يمكن أيضًا مجموعات معلمات في أقسام داخل قالب مجموعة معلمة وذلك لتمكينك من إنشاء أقسام مجموعة معلمة في مجموعات المعلمة الخاصة بك.



تعرض هذه الشاشة قائمة بجميع قوالب مجموعة المعلمة والتي أنت تمتلك إمتيازات الدور المطلوبة لعرضها. لتحديث القائمة في أي وقت، انقر فوق **تحديث**. انقر فوق قالب مجموعة المعلمة في القائمة، وسيتم عرض خصائصها في الجانب الأيمن من القائمة. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بعدة طرق: يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب الاسم أو جزء من الاسم لكائن في حقل التصفية السريعة.** تُحدث القائمة بشكل ديناميكي لإظهار العناصر التي تطابق النص الذي كتبه في حقل **عامل التصفية السريع**.

• **انقر فوق تصفية المستأجر** لفتح لوحة **تصفية المستأجر**. في هذه اللوحة، انقر فوق خانة (خانات) الاختبار الموجودة بجانب المستأجرين الذين تريد تحديدهم. استخدم حقل **التصفية السريعة** الموجود في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجر.

• يمكنك فرز قوالب مجموعة المعلمة الموجودة في القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود لمرّة ثانية يعكس ترتيب الفرز.



خصائص قوالب مجموعة المعلمة

الوصف	الخاصية
اسم قالب مجموعة المعلمة. يجب أن يكون فريدًا في النظام.	الاسم
نص إضافي يصف قالب مجموعة المعلمة أو يوفر معلومات إضافية.	الوصف
قائمة بالمعلمات التشغيلية التي تم إضافتها لقالب مجموعة المعلمة. يُعرض أيضًا هنا القسم (الأقسام) التي تنتمي إليها مجموعة المعلمة هذه.	Parameters
<p style="text-align: center;">Important</p> <p>أقسام يمكن حذفها. يؤدي حذف قسم إلى حذف مجموعة القسم ولا يحذف مجموعة المعلمات التي كانت بذلك القسم.</p>	
(للقراءة فقط) يستخدم لنشر مجموعة معلمة.	مستخدم



يمكنك إجراء المهام التالية في هذه الشاشة:

- إنشاء قوالب مجموعة معلمة

- تعديل قوالب مجموعة معلمة

- حذف قوالب مجموعة معلمة

- إدارة قائمة المعلمات التشغيلية في قالب مجموعة معلمة

- توزيع قوالب مجموعة معلمة

- التطبيقات المقترنة

- تحديد أين تم استخدام قالب مجموعة معلمة ثم تغيير قالب مجموعة المعلمة الذي تستخدمه مجموعة معلمة لقالب مجموعة معلمة أخرى

- عرض سجل التغيير لقالب مجموعة معلمة في لوحة السجل عبر النقر فوق **متعلق** وتحديد **السجل**

إنشاء قوالب مجموعة معلمة

ينشأ موفر الخدمة قوالب مجموعة معلمة ويعين المعلمات التشغيلية لهم.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: إنشاء قوالب مجموعة المعلمة

Steps

- 1 في لوحة قائمة قالب مجموعة المعلمة انقر فوق +.
- 2 في لوحة + المعروضة في الجانب الأيمن للوحة قائمة قالب مجموعة المعلمة أدخل خصائص القالب الجديد (شاملةً إضافة معلمات).
- 3 اختياريًا، يمكنك النقر فوق إضافة قسم لإضافة قسم لقالب مجموعة المعلمة في قائمة قالب مجموعة المعلمة. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين. نفذ الإجراءات التالية:
 - اكتب في اللوحة الجديدة اسم القسم الجديد في حقل الاسم.
 - اكتب الاسم الرئيسي للقسم الجديد في حقل الاسم الرئيسي.

Important

هذه الحقول يجب أن تكون فريدة في قالب مجموعة المعلمة.

- 4 انقر فوق حفظ لحفظ قالب مجموعة المعلمة الجديد أو انقر فوق إلغاء لإلغاء القالب الجديد وعدم حفظه في قاعدة البيانات.

تعديل قوالب مجموعة المعلمة

التغييرات التي يتم إجرائها في قالب مجموعة المعلمة لا يتم نشرها إلى مجموعات المعلمة التي تستخدم هذا القالب.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تعديل قوالب مجموعة معلمة

Steps

- 1 في لوحة قائمة قالب مجموعة المعلمة حدد قالب مجموعة المعلمة الذي ترغب بتعديله.
- 2 في اللوحة <Parameter Group Template name> المعروضة في الجانب الأيمن للوحة قائمة قالب مجموعة المعلمة عدل خصائص قالب مجموعة المعلمة حسب الحاجة.
- 3 عند انتهائك من تعديل قالب مجموعة المعلمة انقر فوق **حفظ** لحفظ تغييراتك أو انقر فوق **إلغاء** لإلغاء تغييراتك وترك قالب مجموعة المعلمة دون تغيير.

حذف قوالب مجموعة المعلمة

لا يمكنك حذف قالب مجموعة معلمة قيد النشر حاليًا.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: حذف قوالب مجموعة المعلمة

Steps

- 1 في لوحة قائمة قالب مجموعة المعلمة حدد قالب مجموعة المعلمة الذي ترغب بحذفه.
- 2 في <Parameter Group Template name> اللوحة التي تعرض في الجانب الأيمن من لوحة قائمة قالب مجموعة المعلمة انقر فوق **حذف**.
- 3 في خانة الاختيار تأكيد الحذف، قم بأحد ما يلي:
 - a. لإزالة قالب مجموعة معلمة من قاعدة البيانات، انقر فوق **موافق**.
 - b. لإبقاء قالب مجموعة المعلمة وعدم إزالته من قاعدة البيانات، انقر فوق **إلغاء**.

إدارة قائمة القوالب

يمكنك في قالب مجموعة معلمة إدارة قائمة المعلمات التشغيلية بالطرق الآتية:

[+] إضافة المعلمات التشغيلية إلى قالب مجموعة معلمات

Procedure: إضافة معلمات تشغيلية لقالب مجموعة معلمة

Steps

- 1 حدد قالب مجموعة المعلمة الذي سيتم إضافة المعلمة التشغيلية له في قائمة قوالب مجموعة المعلمة.
- 2 في قائمة **المعلمات** انقر فوق **إضافة**.
- 3 في لوحة **المعلمات** المعروضة في الجانب الأيمن، حدد المعلمة (المعلمات) التشغيلية التي ترغب بإضافتها وسوف تظهر الآن المعلمة (المعلمات) التشغيلية التي حددتها في قائمة **المعلمات**.
- 4 انقر فوق **حفظ**.

[+] تغيير ترتيب المعلمات التشغيلية في قائمة المعلمات المحددة

Procedure: غير ترتيب المعلمات التشغيلية في قائمة المعلمات المحددة

Steps

- لتغيير ترتيب المعلمات التشغيلية في قالب مجموعة معلمة:
- 1 حدد قالب مجموعة المعلمة الذي سيتم تغيير ترتيب المعلمات التشغيلية به.
 - 2 في قائمة **المعلمات** حدد معلمة ترغب بنقلها وانقر فوق سهم الأعلى أو الأسفل لتغيير ترتيبها في القائمة. يمكنك أيضًا سحب المعلمة وإفلاتها في موضع جديد بالترتيب.
 - 3 انقر فوق **حفظ**.

[+] إزالة معلمات تشغيلية من قالب مجموعة معلمة

Procedure: إزالة معلمة تشغيلية من قالب مجموعة معلمة

Steps

- 1 حدد قالب مجموعة المعلمة الذي ترغب بإزالة المعلمة التشغيلية منه.
- 2 في قائمة **المعلمة** حدد معلمة ترغب بإزالتها وانقر فوق **إزالة**.
- 3 انقر فوق **حفظ**.

وزع قوالب مجموعة المعلمة

ينشر موزع الخدمة قوالب مجموعة المعلمة على المستأجرين. وفي هذه المرحلة قالب مجموعة المعلمة يصبح مجموعة مرحلة ويقترن مع استراتيجية توجيه.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: توزيع قوالب مجموعة المعلمة

Steps

- 1 في لوحة **قائمة قالب مجموعة المعلمة** حدد قالب مجموعة المعلمة الذي ترغب بنشره.
- 2 في **<Parameter Group Template name>** اللوحة التي تعرض في الجانب الأيمن من **لوحة قائمة قالب مجموعة المعلمة** انقر فوق **نشر**.
- 3 في لوحة **نشرة مجموعة المعلمة** وفر المعلومات التالية:
 - a اسم مجموعة المعلمة – الاسم المعين لمجموعة المعلمة هذه.
 - b المستأجر – المستأجر الذي تنتمي له مجموعة المعلمة هذه.
 - c التطبيق – استراتيجية التوجيه التي سيتم استخدامها بواسطة هذا المستخدم والمقترنة مع مجموعة المعلمة هذه. انقر فوق **بحث** للتحديد من قائمة استراتيجيات توجيه.
- 4 انقر فوق **التالي**.
- 5 في لوحة **المستأجر** حدد اسم المستأجر (المستأجرين) الذين ترغب بنشر مجموعة المعلمة إليه.
- 6 انقر فوق **التالي**.
- 7 في لوحة **نشر مجموعة المعلمة** حدد التطبيق (التطبيقات) التي ترغب بتمكينها في مجموعة المعلمة هذه. عبر النقر

فوق إضافة.

8 في لوحة **التطبيقات المحددة** حدد اسم التطبيق (التطبيقات) التي ترغب بإضافتها.

9 انقر فوق **التالي**.

10 قم بمعاينة النشر في الملخص. إذا كنت راضيًا عن النشر انقر فوق **إنهاء**. لإجراء مزيد من التغييرات انقر فوق **السابق**.

11 انقر فوق **إغلاق**.

Important

يمكنك تعديل قالب مجموعة معلمة بعد نشره. فعلى سبيل المثال، يمكنك إضافة المعلمات أو إزالتها أو إعادة ترتيبها و/أو تعديلها في قالب مجموعة معلمة منشور بالفعل. بمجرد الحفظ، يمكنك مزامنة التغييرات وسيتم تحديث جميع مجموعات المعلمة الخاصة بقالب مجموعة المعلمة إلى البنية الحالية.



تُمكنك إدارة مورد الصوت (ARM) من إدارة الشخصيات وموارد الصوت المقترنه بها (إعلانات وملفات الموسيقى).

يمكنك إنشاء شخصيات لمساعدتك على تنظيم الملفات التي تنتمي إلى متحدث معين. على سبيل المثال، قد يكون لديك شخصية تُدعى جون والذي يستخدم حوار منطوق بالإنجليزية من خلال متحدث ذكر. أو قد يكون لديك شخصية تُدعى ماري والتي تستخدم حوار منطوق بالفرنسية من خلال متحدثه أنثى.

يمكنك تحميل نوعين من موارد الصوت:

• الإعلانات—هذه هي الملفات التي تحتوي على حوار منطوق والذي سيتم تشغيله للعملاء. على سبيل المثال، قد يكون لديك ملف إعلان يُخبر العملاء عن ساعات العمل الخاصة بك.

• الموسيقى—هذه هي الملفات التي تُشغل الموسيقى للعملاء. على سبيل المثال، قد يكون لديك ملف موسيقى والذي يُشغل الموسيقى للعملاء الذين على وشك أن يتم تحويلهم إلى وكيل.

نافذة **موارد الصوت** في (Genesys Administrator Extension (GAX هي قائمة موحدة للشخصيات وموارد الصوت الخاصين بك. لكل مورد صوت، يعرض GAX التالي:

• شعار يبين ما إذا كان الملف قد تم تخصيصه ك إعلان أو موسيقى.

• اسم مورد الصوت.

• معرف مورد الصوت (ARID).

• أعمدة إضافية، واحد لكل شخصية، ليعين أي شخصية تستخدم مورد الصوت هذا.

انقر فوق **عرض التصفية السريعة** واكتب اسم كائن أو جزء من الاسم في حقل **التصفية السريعة**. تُحدث القائمة بشكل ديناميكي لإظهار العناصر التي تطابق النص الذي كتبه في حقل **التصفية السريعة**.

إدارة موارد الصوت (ARM) متكاملة مع **Operational Parameter Management (OPM)** للسماح للمستخدمين بتحديد الشخصيات وموارد الصوت بشكل ديناميكي ليتم استخدامها مع استراتيجية ذات معلمات أو تطبيق ألحان موسيقية، أو توجيه ذو معلمات أو تطبيقات صوت.

يستند الوصول إلى ARM على كل من امتيازات الدور وأذونات التحكم بوصول المستأجر، كما يلي:

• يُدار وصول المستخدم إلى الشاشات أو وظائف ARM المعينة من خلال امتيازات الدور.

• تُحدد أذونات التحكم بالوصول أي من موارد الصوت يمكن عرضها أو تعديلها من خلال مستخدم مُصادق. الوصول إلى موارد الصوت ممنوح من خلال مستأجر. لدى المستخدمين وصول إلى جميع موارد الصوت لكل مستأجر ممن لديهم وصول له.

لموفري الخدمة، انظر إلى **موارد الصوت (مدير التكوين)** للمعلومات عن كيفية مشاركة الموارد مع المستأجرين.

انقر فوق علامة تبويب بالأسفل لمعرفة المزيد.



إنشاء شخصية

لإنشاء شخصية جديدة، انقر فوق **جديد**.

[+] عرض الإجراء

Procedure: إنشاء شخصية

Steps

1. انقر فوق **جديد** وحدد **إضافة شخصية**.
2. أدخل المعلومات التالية:
 - **اسم الشخصية**—اسم هذه الشخصية.
 - **اللغة**—اللغة المتحدث بها من قبل هذه الشخصية.
 - **الوصف**—وصف لهذه الشخصية.
 - **النوع**—حدد ما إذا كانت هذه الشخصية ذكر، أو أنثى، أو غير محدد.
3. انقر فوق **حفظ**.

تحميل موارد صوت

[+] عرض الإجراء

Procedure: تحميل موارد صوت

Steps

1. حدد أي مورد صوت وشخصية لتعيينهما للملف. بمجرد تحديدها، حدد خلية الجدول أو مر من فوقها والتي يتم مشاركتها من قبل مورد الصوت المستهدف والشخصية.
2. انقر فوق **تحميل ملف صوت**.
3. يفتح متصفحك مربع حوار لتحديد مورد صوت لرفعه. تحديد ملف ليتم رفعه.
4. تم رفع مورد صوت إلى GAX وتم تعيينه للشخصية.

إجراءات أخرى

بمجرد إنشاءك شخصية، يمكنك:

- تحرير الشخصية—انقر فوق تحرير بجانب شخصية لتحرير خصائص الشخصية.
- حذف الشخصية—انقر فوق تحرير لعرض خصائص الشخصية. في نافذة تحرير شخصية، انقر فوق حذف لحذف الشخصية.

Important

لا يمكنك حذف الشخصية التي هي جزء من ملف أو أكثر من ملفات مورد الصوت.

- معالجة مورد الصوت—بمجرد تعيين مورد صوت للشخصية، يصبح العديد من الخيارات متاحة لمعالجة الملف.
- تشغيل الملف—انقر فوق زر التشغيل للاستماع إلى الملف.
- حذف—حذف الملف. هذا لا يحذف الشخصيات المقترنة، لكنها تحذف ملفات الصوت الأصلية. يمكن فقط إزالة ملف إذا لم يتم نشر مورد الصوت الذي تم تعيينه له. إذا كان المستخدم الذي يُجري هذه العملية موفر خدمة، فيمكن فقط إزالة الملف إذا لم يتم إنشاء الملف من قبل المستأجر.
- إعادة المعالجة—ينتج عن إعادة المعالجة إعادة إنشاء لملف مورد الصوت من ملف الصوت الأصلي الذي تم تحميله (إذا لم يكن قد تم حذفه من قاعدة البيانات و / أو التخزين المستهدف). كذلك تُجري أيضًا أي تحويل ضروري بين التنسيقات الصوتية.
- تنزيل—تنزيل الملف إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بك.
- الترميزات—عرض معلومات عن كيفية ترميز الملف من قبل GAX. عندما يتم تحميل ملفات صوت، تقوم GAX تلقائيًا بترميزها إلى التنسيقات التالية: μ-law و A-law و GSM.



إنشاء مورد صوت

لإنشاء مورد صوت، انقر فوق جديد.

[+] عرض الإجراء

Procedure: إنشاء مورد صوت

Steps

1 انقر فوق جديد وحدد إضافة رسالة.

2 أدخل المعلومات التالية:

• **الاسم**—اسم مورد الصوت هذا.

• **الوصف**—وصف لمورد الصوت هذا.

• **النوع**—حدد ما إذا كان مورد الصوت هذا موسيقى (ملف موسيقى) أو إعلان (ملف إعلان).

3 انقر فوق **حفظ**.

تحميل موارد صوت

[+] عرض الإجراء

Procedure: تحميل موارد صوت

Steps

1 حدد أي مورد صوت وشخصية لتعيينهما للملف. بمجرد تحديدها، حدد خلية الجدول أو مر من فوقها والتي يتم مشاركتها من قبل مورد الصوت المستهدف والشخصية.

2 انقر فوق **تحميل ملف صوت**.

3 يفتح متصفحك مربع حوار لتحديد مورد صوت لرفعه. تحديد ملف ليتم رفعه.

4 تم رفع مورد صوت إلى GAX وتم تعيينه للشخصية.

حذف موارد صوت

[+] عرض الإجراء

Procedure: حذف موارد صوت

Steps

1 انقر فوق مربع الحوار الموجود بجانب مورد الصوت الذي ترغب في حذفه.

2 انقر فوق حذف.

Important

• إذا قمت بحذف مورد صوت، سوف يتم أيضًا حذف جميع الملفات المقترنه معه.
 • إذا كنت تحذف مورد صوت يتم استخدامه من قبل Operational Parameter Management، ويتم استخدام مورد الصوت هذا من قبل معلمة أو أكثر أو مجموعات معلمة، سوف يتم عرض رسالة تبين هذه الحقيقة. عند حدوث ذلك، يمكنك فقط إلغاء الحذف — لا يمكنك فرض الحذف.

إجراءات أخرى

بمجرد رفعك لملف، يمكنك تحديد الملف أو تمييزه واختيار أحد الإجراءات التالية:

• تشغيل الملف—انقر فوق زر التشغيل للاستماع إلى الملف.

• حذف—حذف الملف. هذا لا يحذف الشخصيات المقترنة، لكنها تحذف ملفات الصوت الأصلية. يمكن فقط إزالة ملف إذا لم يتم نشر مورد الصوت الذي تم تعيينه له. إذا كان المستخدم الذي يُجري هذه العملية موفر خدمة، فيمكن فقط إزالة الملف إذا لم يتم إنشاء الملف من قبل المستأجر.

• إعادة المعالجة—ينتج عن إعادة المعالجة إعادة إنشاء لملف مورد الصوت من ملف الصوت الأصلي الذي تم تحميله (إذا لم يكن قد تم حذفه من قاعدة البيانات و / أو التخزين المستهدف). كذلك تُجري أيضًا أي تحويل ضروري بين التنسيقات الصوتية.

• تنزيل—تنزيل الملف إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

• الترميزات—عرض معلومات عن كيفية ترميز الملف من قبل GAX. عندما يتم تحميل ملفات صوت، تقوم GAX تلقائيًا بترميزها إلى التنسيقات التالية: GSM و A-law و μ -law.