



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 8.5.2

Table of Contents

Genesys Administrator Extension	تعليمات 5
7	نظرة عامة على الواجهة
8	تسجيل الدخول وكلمة المرور
9	قائمة ملف التعريف
14	واجهة المستخدم
16	إضافة روابط لشريط التنقل
17	إدارة المكون الإضافي
CLC)	استخدام وحدة التحكم في سطر الأوامر (19
35	مجموعات التغييرات المجمعة
43	الوكلاء
50	استيراد/تصدير مجمع لبيانات الوكيل
54	إحالة المهارة المجمعة إلى الوكلاء
CSV	ملف 56
59	نافذة السجل
61	مدير التكوين
72	الحسابات
73	مجموعات الوصول
76	مجموعات الوكلاء
80	مستخدمون (أشخاص)
85	الأدوار
87	المهارات
89	قواعد السعة
99	البيئة
100	قوالب التطبيق
103	التطبيقات
112	حالات الإنذار
117	المضيفون
123	البرامج النصية
128	الحلول
133	المستأجرين
136	المناطق الزمنية
140	التبديل
141	تسجيلات دخول الوكلاء
DNs	144
DN	مجموعات 149

IVRs	153
IVR	156
159	الأماكن
162	مجموعات المكان
165	التحويلات
169	مكاتب التحويل
171	التوجيه/الخدمات الإلكترونية
172	موارد الصوت (مدير التكوين)
178	سمات العمل التجاري
180	قيم سمة الأعمال
182	جداول الهدف
185	أيام إحصائية
190	جداول إحصائية
193	المعاملات
195	المطالبات الصوتية
197	سطح المكتب
198	رموز الإجراء
201	النظام الأساسي للصوت
202	الملفات التعريفية للنظام الأساسي للصوت
204	الصادر
205	قوائم الاتصال
208	الحملات
210	مجموعات الحملة
214	الحقول
218	عوامل التصفية
220	التنسيقات
224	الوصول إلى الجدول
227	المعالجات
230	لوحة المعلومات النظام
245	نشر الحل
246	حزم التثبيت
259	IPS الموزعة
261	تعريفات الحل
267	الحلول المنتشرة
269	الامتيازات
Operational Parameter Management	270
271	المعلمات

277	مجموعات المعلمة
281	قوالب مجموعة المعلمة
287	إدارة مصدر الصوت
292	السجلات المركزية
298	استكشاف أخطاء GAX وإصلاحها

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.

نبذة عن Genesys Administrator Extension

تقدم Genesys Administrator Extension (GAX) واجهة المستخدم من الجيل الثاني لـ Genesys والتي تقلل من تكاليف التشغيل الإجمالية والزمن اللازم للنشر، بواسطة توفير واجهات مستخدم سهلة الاستخدام تقوم بإجراء العمليات المعقدة وتمنع خطأ المستخدم في الوقت ذاته. 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>واجهة GAX</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none">تسجيل الدخول وكلمة المرورالتنقل في واجهة المستخدمضبط التفضيلات	<h3>التكوين والمراقبة</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none">لوحة معلومات النظاماستخدام نافذة الوكلاءاستخدام مدير التكوينعرض السجلات المركزية
<h3>نشر الحل</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none">حزم التثبيتتعريفات الحلالامتيازات	<h3>Operational Parameter Management</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none">المعلماتمجموعات المعلمةقوالب مجموعة المعلمة

إدارة مصدر الصوت	معلومات مفيدة
إدارة مصدر الصوت	استكشاف أخطاء GAX وإصلاحها



تصف الموضوعات المتوفرة في هذا القسم واجهة مستخدم Genesys Administration Extension (GAX) كما يلي:

- تسجيل الدخول إلى GAX
- إعداد تفضيلات مستوى النظام والمستخدم
- وصف عام للواجهة
- إضافة روابط مخصصة لشريط التنقل الرئيسي
- الإدارة ومهام أخرى، مثل:
- إدارة المكونات الإضافية
- استخدام وحدة التحكم في سطر الأوامر
- استخدام مجموعات التغييرات المجمعة لإجراء تغييرات على كائنات متعددة مرة واحدة.



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: تعيين كلمة مرور جديدة

Steps

- 1 إذا قمت بضبط التكوين على تغيير كلمة مرورك عند أول تسجيل دخول لك، أو بعد إعادة تعيين كلمة مرورك من قبل مسؤول النظام، فسيظهر 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.



تتيح لك قائمة ملف التعريف ما يلي:

• عرض معلومات عامة حول GAX

• تعيين الإعدادات الشخصية (التفضيلات) أو تغييرها عند استخدام GAX. تنفذ هذه التفضيلات في كل مرة تقوم فيها أنت، أو أي شخص آخر يستخدم صلاحيات تسجيل دخولك، بتسجيل الدخول إلى Genesys Administrator Extension من أي متصفح.

• تشغيل Genesys Administrator.

• سجل الخروج من GAX.

لفتح القائمة، انقر فوق اسم المستخدم في شريط العناوين. إذا تم الإعداد، فستعرض القائمة أيضًا توقيت آخر تسجيل دخول لهذا المستخدم في Genesys Administrator Extension.

Important

لاستخدام ميزة توقيت آخر تسجيل دخول، يجب التأكد مما يلي:

• دامت *مزامنة الوقت والتاريخ بين جهازي الكمبيوتر المحلي وكمبيوتر Management Framework لكي يكون توقيت آخر تسجيل دخول دقيقًا.

• توجد السطور التالية في ملف تكوين الخادم `confserv.cfg` (الموجود في الدليل بالجهاز الذي يستضيف خادم التكوين):

• آخر تسجيل دخول = صواب

• آخر مزامنة لتسجيل الدخول = صواب

تتضمن قائمة ملف التعريف الخيارات التالية:

• **ملاحظة**—انقر فوق هذا الخيار لعرض المعلومات المتعلقة بالثبيت، بما في ذلك إصدار GAX الذي تستخدمه. إذا كان لدى الحساب الخاص بك امتياز **قراءة عناوين الـ IP و SPD القابلة للنشر وغير القابلة للنشر**، فيمكنك أيضًا رؤية المعلومات عن خادم التكوين الذي تتصل به.

Tip

للاطلاع على إصدارات المكونات الإضافية المثبتة، راجع **عرض المكونات الإضافية المثبتة**.

• **تغيير كلمة المرور**—تغيير كلمة مرورك. يجب أن يكون لديك صلاحية **تعديل كلمة مرور المستخدم** حتى يمكنك تغيير كلمة مرورك.

• **تفضيلات المستخدم**

• **تفضيلات النظام**

• **تعيين الصفحة الحالية كصفحة رئيسية**— تعيين الصفحة المعروضة حاليًا كصفحة رئيسية لحساب المستخدم. بمجرد أن يتم

التعيين، يتم عرض هذه الصفحة في كل مرة تقوم بتسجيل الدخول فيها.
Genesys Administrator—تشغيل Genesys Administrator. سيتم عرض هذا الرابط إذا كان تم الإعداد لتسجيل دخولك لمسؤول Genesys، عندما تسجل دخولك في Genesys Administrator Extension.
تسجيل الخروج— تسجيل الخروج من Genesys Administrator Extension.

تكون الأولوية

Important

للإعدادات في قسم **تفضيلات المستخدم** على الإعدادات في قسم **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**.



متقدم

ضمن الفئة **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:

- **تصحيح**— جميع الأخطاء التي تم إنشاء سجلات (خطأ وتحذير ومعلومات وتصحيح أخطاء) لها.
- **المعلومات**— يتم إنشاء سجلات خطأ وتحذير ومعلومات. هذا هو المستوى الافتراضي.
- **تحذير**— يتم إنشاء سجلات خطأ وتحذير فقط.
- **خطأ**— يتم إنشاء سجلات خطأ فقط.
- **إيقاف**— يتم تعطيل تسجيل الدخول.

يمكن عرض هذه السجلات في وحدة تحكم المتصفح.

Important

لا تخلط هذه السجلات وسجلات Tomcat أو السجلات التي تم إنشاؤها بواسطة المكونات وتخزينها في قاعدة بيانات السجلات المركزية.

مدير التكوين

ضمن الفئة **مدير التكوين**، يمكنك تعيين تفضيلات العرض التالية لـ Configuration Manager:

• **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 عدد العناصر التي ستعرض في قائمة **عرض العناصر الحديثة**.

الإعدادات المحلية

ضمن الفئة **الإعدادات المحلية**، يُمكنك تعيين التفضيلات التالية من خلال تحديد زر الخيارات 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 installing language pack plug-ins . Important مطلوب تحديث المتصفح كي يتم تنفيذ التغييرات.	اللغة
التنسيق الذي يتم عرض التاريخ به في GAX. الافتراضي هو استخدام إعدادات النظام .	تنسيق التاريخ
اليوم الذي تعتبره بداية الأسبوع. الافتراضي هو استخدام إعدادات النظام .	بداية الأسبوع
التنسيق الذي يتم عرض الأرقام به في GAX. الافتراضي هو استخدام إعدادات النظام .	تنسيق الأرقام
المنطقة الزمنية التي يتم عرض الأوقات بها في GAX. الافتراضي هو استخدام إعدادات النظام .	المنطقة الزمنية



تقييد

يتيح لك Genesys Administrator Extension تقييد العديد من الطلبات المتزامنة التي تم إرسالها إلى خادم التكوين، للحد من مخاطر الخادم ذو الحمل الزائد. يمكنك تحسين هذه الإعدادات للمساعدة في ضمان أداء متسق عبر بيئة Genesys.

حجم دفعة التحديث الجماعية يحدد الحد الأقصى لعدد تحديثات التكوين التي يمكن إرسالها إلى خادم التكوين بالتزامن. القيمة الافتراضية هي 300. تشير القيمة 0 إلى أنه لن يكون هناك تقييد لتغييرات مكونات التكوين (جميع العمليات المطلوبة سيتم إرسالها إلى خادم التكوين دون تأخير). القيم الصالحة هي 0 أو أي عدد صحيح موجب.

Important

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

مهلة دفعة التحديث الجماعية تحدد المدة الزمنية (بالثواني) التي يجب أن ينتظرها Genesys Administrator

Extension بعد إرسال أول دفعة قبل إرسال الدفعة التالية. القيمة الافتراضية هي 1. تشير القيمة 0 إلى أنه لن يكون هناك أي تأخير بين عمليات التحديث الجماعية. تتراوح القيم الصحيحة بين 0 و 300.

إدارة الوكيل

ضمن الفئة **إدارة الوكيل**، يمكنك اختيار عدم عرض خيار **الوكلاء** في شريط قوائم GAX (في الوضع الافتراضي، يتم تحديد **مخفي** ولا يظهر هذا الخيار) أو اختيار عرض خيار القائمة وإدارة الوكلاء في تخطيط **السحابة** أو تخطيط **الوضع 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 معرف الموظف**— في حالة تحديد هذا الخيار، يخفي GAX حقل **معرف الموظف** عندما يكون في نافذة **إضافة وكيل** و**تحرير وكيل**.
- **إخفاء المعرف الخارجي**— في حالة تحديد هذا الخيار، يخفي GAX حقل **المعرف الخارجي** في نافذة **إضافة وكيل** و**تحرير وكيل**.
- **مجموعة الوصول الافتراضية**— (اختياري) **مجموعة الوصول** التي يتم إضافة الوكلاء إليها عند إنشائهم في نافذة **الوكلاء**. 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.
- لا تنطبق لأي قيمة لهذا الخيار عند تحميل الوكلاء في التجميع، حيث يتم تحديد مجموعة الوصول لكل وكيل في **تحميل ملف**.

- **ملحق اسم مجموعة الوكيل الافتراضية الجديدة**— (اختياري) ملحق الاسم لأي مجموعة وكلاء افتراضية جديدة تم إنشاؤها. الملحق الافتراضي هو VG_.

الإعدادات المحلية

ضمن الفئة **الإعدادات المحلية**، يُمكنك تعيين التفضيلات التالية من خلال تحديد زر الخيارات المناسب:

الوصف	تفصيل (اسم الحقل)
اللغة التي تستخدم في واجهة المستخدم GAX. الافتراضية اللغة الإنجليزية (الولايات المتحدة) . يمكنك إضافة المزيد من خيارات اللغة من خلال installing language pack plug-ins .	اللغة
<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center; color: orange; margin: 0;">Important</p> <p>مطلوب تحديث المتصفح كي يتم تنفيذ التغييرات.</p> </div>	
التنسيق الذي يتم عرض التاريخ به في GAX.	تنسيق التاريخ
اليوم الذي تعتبره بداية الأسبوع، سواء كان الأحد أو الاثنين.	بداية الأسبوع

الوصف	تفضيل (اسم الحقل)
التنسيق الذي يتم عرض الأرقام به في GAX.	تنسيق الأرقام
المنطقة الزمنية التي يتم عرض الأوقات بها في GAX.	المنطقة الزمنية

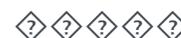


تتكون النافذة الرئيسية لتطبيق Genesys Administrator Extension من جزأين رئيسيين، كما يلي:

- **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 Administration Extension (GAX).

stration

John ?

شريط الرأس في Genesys Administrator Extension.

في الجانب الأيمن يعرض شريط الرأس اسم المستخدم المسجل دخوله حاليًا ورابط لوثيقة المساعدة هذه. انقر فوق اسم المستخدم للوصول لقائمة **ملف التعريف**. في الجانب الأيسر يحتوي شريط الرأس على قائمة الخيارات للتنقل في GAX.

تعرض دائماً العناوين الثابتة التالية:

• لوحة معلومات النظام

• التكوين

• معلمات التوجيه

• الإدارة

• السجلات المركزية

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

Important

يتم تحديد الخيارات المتوفرة في الرأس من خلال ما يلي:

- أذونات الوصول التي تمتلكها.
- المكونات الإضافية المثبتة على نظامك، على سبيل المثال، لا يظهر خيار **معلومات التوجيه** في حالة عدم تثبيت المكون الإضافي **OPM**.
- الخيارات التي حددتها في **تفضيلات النظام**؛ على سبيل المثال، لا يظهر خيار **الوكلاء** في حالة تحديد **مخفي** في تفضيلات النظام.

تثبيت المكونات الإضافية سيضيف عناوين قوائم فرعية للعناوين الثابتة. على سبيل المثال، تثبيت مكون **ASD** الإضافي سيضيف **حل النشر** إلى العنوان الثابت لـ **التكوين**.

يمكنك إضافة روابط لمواقع خارجية أيضًا. للمزيد من المعلومات، ارجع إلى **إضافة روابط لشريط التنقل**.



مساحة العمل، التي توجد أسفل الرأس، هي المساحة التي تجري خلالها 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 مستأجرك الافتراضي أو تحديد مستأجرين متعددين عبر النقر على **دليل المستأجرين**.

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

سجل التدقيق

يمكنك رؤية سجل تدقيق عند بعض الكائنات. حدد المكون مثلًا 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.

إتاحة عناصر القائمة

يمكن ربط العديد من نسخ ملحقات إدارة Genesys لنفس بيئة التكوين، لدعم توازن الحمل والإتاحة 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 للفئات التالية في شريط التنقل من خلال تحرير خيارات التكوين لكائن التطبيق الافتراضي:

• الإدارة

• لوحة المعلومات

• إعداد التقارير التاريخية

• معلمات التوجيه



تتيح لك هذه اللوحة 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 Management Framework الإصدار 8.1.0 أو إصدار أقدم).
• خادم مسؤول عام (عند استخدام إطار عمل إدارة من الإصدار 8.1.1 أو إصدار أحدث).



تثبيت المكونات الإضافية بنفس طريقة تثبيت حزم التثبيت. لمزيد من المعلومات، ارجع إلى **تحميل حزم التثبيت**.



للاطلاع على المكونات الإضافية المثبتة، حدد **إدارة المكون الإضافي** من قائمة **الإدارة** في رأس GAX. تسرد لوحة **تطبيقات المسؤول** التطبيقات التي تم تثبيتها في بيئتك والمضيف الذي يتم تخزين التطبيقات عليه. استخدم حقل **عامل التصفية السريع** لتصفية القائمة.

في لوحة **تطبيقات الإدارة**، انقر فوق اسم التطبيق للطلاع على المكونات الإضافية ذات الصلة بهذا التطبيق. تعرض لوحة **معلومات المكونات الإضافية** المعلومات التالية حول كل مكون إضافي:

• **الاسم**—اسم المكون الإضافي

• **الإصدار**—رقم إصدار المكون الإضافي

• **اللغة**—اللغة التي تستخدم في واجهة مستخدم المكون الإضافي.

• **الموفر**—اسم الشركة أو المستخدم الذي يوفر المكون الإضافي

• **الحالة**—تشير إلى ما إذا كان المكون الإضافي في الوضع **تمكين** أو **تعطيل**

لعرض معلومات إضافية حول المكون الإضافي، انقر فوق اسم المكون الإضافي. في لوحة <plug-in name>، يمكنك أيضًا **تمكين** أو **تعطيل** المكون الإضافي أو **تعديل إعدادات** المكون الإضافي.



Procedure: تمكين المكون الإضافي أو تعطيله

Steps

1. جدد أحد التطبيقات من لوحة **تطبيقات الإدارة**.
2. من لوحة معلومات المكونات الإضافية، حدد المكون الإضافي في قائمة **معلومات المكون الإضافي**.
3. في لوحة `<plug-in name>`، انقر فوق **تمكين** أو **تعطيل** (حسبما يلزم) لتمكين المكون الإضافي أو تعطيله.



Important

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

Procedure: تغيير حالة المكون الإضافي

Steps

1. جدد أحد التطبيقات من قائمة **تطبيقات الإدارة**.
2. من لوحة معلومات المكونات الإضافية، حدد المكون الإضافي في قائمة **معلومات المكون الإضافي**.
3. في لوحة `<plug-in name>`، انقر فوق رمز الترس وحدد **خيارات المكون الإضافي** لعرض خيارات التكوين الخاصة بهذا المكون الإضافي.
4. في لوحة **خيارات المكون الإضافي**، انقر فوق اسم **مفتاح** لعرض التفاصيل المتعلقة بهذا الخيار وتعديل قيمته، إذا لزم الأمر.
5. عند الانتهاء من إجراء أي تغييرات، انقر فوق **حفظ** لحفظ أي تغييرات أو انقر فوق **إلغاء** لتجاهل أي تغييرات.



تتيح وحدة التحكم في سطر الأوامر (CLC) للمسؤولين استخدام سطر الأوامر لتنفيذ وظائف GAX المعينة الخاصة بـ **تعريفات 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` هي 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>` عبارة عن `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>` ومعلمات `<operation>` 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"
```

SPD

يدعم CLC العمليات التالية لمعاملات SPD:

- إضافة
- استعلام
- استعلام querybyid
- تنفيذ
- حذف
- تشفير (انظر علامة التبويب تنفيذ)



نظرة عامة

تضيف 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 معلمات SPD المضافة.

التنسيق

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

• "مسار الملف"—المسار إلى ملف XML.

مثال

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





نظرة عامة

تستعلم هذه العملية عن جميع معلمات SPD وتعرض جدولاً يدرج التفاصيل التالية لكل معلمة SPD:

• رقم المعرف

• الاسم

• الإصدار

• معرف DBID للمستأجر

إليك المثال التالي:

```
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
```

مثال

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

querybyid

querybyid

نظرة عامة

تستعلم هذه العملية عن SPD من خلال معرفها. إذا لم تكن SPD موجودة، سوف تفشل العملية. في حال نجاحها، تعرض العملية جدولاً يدرج التفاصيل التالية عن SPD:

• معرف ملف التعريف

• الاسم

على سبيل المثال:

1 Install

التنسيق

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

•SPDID—معرف SPD الذي يجري الاستعلام عنه.

مثال

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



نظرة عامة

تنفذ هذه العملية معرف 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 المطلوب تنفيذه.

•profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName—ملف تعريف SPD المطلوب 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 "input file path"
"encrypted output file path"
```

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 — تحديد ملف الإدخال الذي يحتوي على معلمات SPD. إذا تم تعيين -encrypted، فسيتم 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

نوع السلسلة

فيما يلي وصف بنية الإدخال لنوع سلسلة:

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

مثال

ملف تعريف SPD

```
<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>
```

ملف الإدخال لملف تعريف التثبيت

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

نوع بيانات منطقي

فيما يلي وصف لبنية الإدخال لنوع بيانات منطقي:

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

مثال

ملف تعريف SPD

```
<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>
```

ملف الإدخال لملف تعريف التثبيت

```
{
  "Step1" : {
    "STATUS" : true
  }
}
```

نوع عدد صحيح

فيما يلي وصف لبنية الإدخال لنوع عدد صحيح:

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

مثال

ملف تعريف SPD

```
<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>
```

ملف الإدخال لملف تعريف التثبيت

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

نوع كلمة المرور

فيما يلي وصف لبنية إدخال لنوع كلمة مرور:

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

Important

يجب تشفير ملفات الإدخال التي تشمل على بيانات حساسة مثل كلمات المرور باستخدام عملية التشفير .SPD

مثال

ملف تعريف SPD

```
<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>
```

ملف الإدخال لملف تعريف التثبيت

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

النوع "تحديد واحد"

فيما يلي وصف لبنية الإدخال للنوع تحديد واحد المزود بعلامة **<objectselect>**:

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

Important

يتقاطع CLC مع عوامل تصفية (AND) المحددة في ملف SPD وملف الإدخال للإدخال تحديد واحد. يجب أن تكون معايير التصفية مختلفة في ملف إدخال SPD وأسماء عامل التصفية يجب أن تختلف في نفس تعريف عامل التصفية.

مثال

ملف تعريف SPD

```
<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>
```

ملف الإدخال لملف تعريف التثبيت

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

النوع "تحديد متعدد"

فيما يلي وصف لبنية الإدخال للنوع تحديد متعدد المزود بعلامة **<objectselect>**:

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

تنضم عوامل التصفية المحددة في ملف إدخال SPD في اتحاد (OR) ثم تقاطع (AND) مع عوامل التصفية المحددة في ملف SPD لإدخال تحديد متعدد.

مثال

ملف تعريف SPD

```
<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>
```

ملف الإدخال لملف تعريف التثبيت

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

```

    }
  }
}

```

تقوم العملية بإرجاع تطبيقين يطلق عليهما **SIP_Irm26** و **SIP_Irm27**.

النوع SELECTONE

فيما يلي وصف لبنية الإدخال للنوع تحديد واحد/تحديد متعدد/منطقي المزود بعلامة **<selection>**:

```

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

```

يحدد CLC خيارات محددة في ملف إدخال SPD. يمكن تحديد خيارات متعددة فقط لنوع الإدخال تحديد متعدد.

مثال

ملف تعريف SPD

```

<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>

```

ملف الإدخال لملف تعريف التثبيت

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

Important

• إذا لم يحدد ملف الإدخال قيمة لمعلمة SPD، فسوف يتم استخدام القيمة المحددة في السمة الافتراضية لعنصر الإدخال.

• في حالة تعيين السمة المطلوبة لعنصر الإدخال SPD على صواب، ولكن مع عدم وجود قيمة إدخال مقابلة تم تزويدها في كل من SPD (كافتراضي) أو في ملف الإدخال، فسيفشل حينئذ تنفيذ SPD.

• في حالة تعيين قيمة السمة للقراءة فقط لعنصر إدخال SPD على صواب، فسيتم حينئذ استخدام القيمة الموجودة في قيمة السمة الافتراضية للتنفيذ، إذا تم تحديدها. إذا تم تعيين قيمة السمة للقراءة فقط على صواب، فسيتم تعيين مطلوب على خطأ، ولا يتم تحديد السمة الافتراضية، ومن ثم يتم استخدام المنطق التالي لتحديد قيمة الإدخال:

1. بالنسبة لنوع الإدخال منطقي، يتم تعيين قيمة الإدخال على خطأ.

2. بالنسبة لأنواع الإدخال سلسلة وكلمة المرور، يتم تعيين قيمة الإدخال على "".

3. بالنسبة لنوع الإدخال عدد صحيح، لا يتم نشر الإدخال.

• في حالة تعيين مربع حوار قيمة سمة **cond** على "خطأ"، فستختل الأداة CLC مربع الحوار. مثال:

```
<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

تُحذف هذه العملية معرف SPD. تفشل العملية في حالة عدم وجود SPD.

التنسيق

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

SPDID—معرف SPD المطلوب حذفه.

مثال

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



يدعم CLC العمليات التالية لوظيفة ip:

- إضافة
- استعلام
- استعلام querybyid
- محذف





نظرة عامة

تضيف هذه العملية IP (يتم تجميعه كملف zip). لقاعدة 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_TSRvSIP64_18100079b1_ENU_windows.zip"
```



نظرة عامة

تستعلم هذه العملية عن جميع معلمات IP وتعرض جدولاً يدرج التفاصيل التالية لكل معلمة IP:

رقم المعرف

الاسم

الإصدار

نظام التشغيل

الإعدادات المحلية

الحالة

التنسيق

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

مثال

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

```
querybyid        
```

```
querybyid        
```

نظرة عامة

تستعلم هذه العملية عن جميع معلمات IP وتعرض جدولاً يدرج التفاصيل التالية:

- رقم المعرف

- الاسم

- الإصدار

- نظام التشغيل

- الإعدادات المحلية

- الحالة

التنسيق

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

IPID—معرف IP المطلوب الاستعلام عنه.

مثال

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

```
  
```

```
  
```

نظرة عامة

تحذف هذه العملية معرف IP.

التنسيق

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

•IPID—معرف IP المطلوب حذفه.

مثال

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



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



تدرج لوحة **مجموعات التغييرات المجمعة** جميع التغييرات المجمعة في بيئتك والتي لم يتم تنفيذها أو فشل تنفيذها. للاطلاع على قائمة بمجموعات التغييرات المجمعة الناجحة، انظر لوحة **التغييرات المجمعة المكتملة**.

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

التفاصيل

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

• **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**—يشير إلى المستأجر الذي نفذ مجموعة التغييرات المجمعة في آخر مرة.

تُنفذ بواسطة المستخدم—يشير إلى المستخدم الذي نفذ مجموعة التغييرات المجمعة في آخر مرة.
تاريخ التنفيذ السابق—يشير إلى 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

يتم

Important

إنشاء **ملف تعريف الحل** عند تنفيذ مجموعة تغييرات مجمعة. اطلع على لوحة التغييرات المجمعة المكنمة 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 التغيير 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 المجمعة. وإذا كان هناك محذوفات، فنفذ الإجراءات التالية. وبخلاف 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 يظهر اسم الكائن في لوحة **العنصر المحذوف الجديد**. انقر فوق **موافق** لإضافته إلى قائمة المحذوفات.

f كرر الخطوات بهذه القائمة لإضافة المزيد من الكائنات إلى قائمة المحذوفات.

• **الإضافات**—أدخل أي كائن تكوين سيتم إضافته بواسطة مجموعة التغييرات المجمعة. وإذا كان هناك إضافات، فنفذ الإجراءات التالية. وبخلاف 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

فيما يلي مثال على تنسيق ملف CSV مقبول لإنشاء كائنات مستخدم (شخص). الحقول **معرف الموظف واسم المستخدم** هما الحقول الإلزاميان فقط. 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

```
,skilldbid:102}",bulkuser1,password,Ericm,Tamblyn,CFGEnabled,bulkuser1,105,1
"{level:6,skilldbid:106},{level:10
```

```
,bulkuser1,password,Ericm,Tamblyn,CFGEnabled,bulkuser2,106,2
"{level:7,skilldbid:107},{level:10,skilldbid:102}"
```

انقر فوق **فتح**.

انقر فوق **إنهاء**.

• **التحديثات**—أدخل أي تحديث سيتم إجراؤه على كائنات التكوين بواسطة مجموعة التغييرات المجمع. وإذا كانت هناك تحديثات، فنفذ الإجراءات التالية. وبخلاف 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. يظهر 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 المجمع إعادة ترتيب الكائنات داخل قوائم **المحذوفات** أو **الإضافات** أو **التحديثات**.

Important

تنفذ إجراءات مجموعة التغييرات المجمع بالترتيب التالي: المحذوفات والإضافات، ثم التحديثات.

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

Important

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

حذف مجموعات التغييرات المجمعة
[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

Procedure: حذف مجموعات التغييرات المجمعة

Steps

- 1 انقر فوق مربع الاختيار بجانب مجموعات التغييرات المجمعة المطلوب حذفها.
- 2 انقر فوق **حذف**.
- 3 يُعرض مربع حوار لتأكيد الإجراء:
- 4 انقر فوق **موافق** للاستمرار.
- 4 انقر فوق **إلغاء** لتجاهل الإجراء.

تنفيذ مجموعات التغييرات المجمعة
[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

Procedure: تنفيذ مجموعات التغييرات المجمعة

Steps

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

Important

زر **التحقق** مفيد في تحديد ما إذا كانت مجموعة التغييرات المجمعة جاهزة للتنفيذ أو ما إذا كانت معتمدة على تنفيذ مجموعات تغييرات مجمعة أخرى أولاً. على سبيل المثال: بعض الإضافات تعتمد على كائنات أخرى حتى تتم إضافتها. قد ترغب بتحديث عدة وكلاء بمهارة جديدة. ومع ذلك يجب إنشاء المهارة أولاً قبل أن يمكنك تحديث الوكلاء. في هذا السيناريو، يؤدي النقر فوق **التحقق** إلى التحقق من إنشاء المهارة.

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

يتم

Important

إنشاء **ملف تعريف الحل** عند تنفيذ مجموعة تغييرات مجمعة. اطلع على لوحة **التغييرات المجمعة المكتملة** لتوجيهات كيفية تنزيل ملف تعريف الحل.



تدرج لوحة **التغييرات المجمعة المكتملة** التغييرات المجمعة التي تم تنفيذها بنجاح في بيئتك.

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

اسم مجموعة التغييرات—اسم مجموعة التغييرات المجمعة

تاريخ الإنشاء—تاريخ إنشاء مجموعة التغييرات المجمعة

تُنفذ بواسطة المستأجر—يشير إلى المستأجر الذي نفذ مجموعة التغييرات المجمعة في آخر مرة

تُنفذ بواسطة المستخدم—يشير إلى المستخدم الذي نفذ مجموعة التغييرات المجمعة في آخر مرة

وقت البدء—يشير إلى تاريخ ووقت بدء تنفيذ مجموعة التغييرات المجمعة

وقت الانتهاء—يشير إلى تاريخ ووقت الانتهاء من تنفيذ مجموعة التغييرات المجمعة

لحذف سجلات مجموعة تغييرات مجمعة، انقر فوق خانة الاختيار بجوار كل مجموعة تغييرات مجمعة سيتم حذفها، ثم انقر فوق **حذف**.

Important

هذا الإجراء لا يحذف مجموعة التغيير المجمع، ولكنه يحذف سجل مجموعة التغييرات المجمع.

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

• **اسم مجموعة التغييرات**—اسم مجموعة التغييرات المجمع

• **المحذوفات**—الكائنات التي سيتم حذفها بواسطة مجموعة التغييرات المجمع

• **الإضافات**—الكائنات التي ستتم إضافتها بواسطة مجموعة التغييرات المجمع

• **التحديثات**—الكائنات التي سيتم تحديثها بواسطة مجموعة التغييرات المجمع

انقر فوق **تصدير** لتنزيل ملف تعريف الحل الذي تم استخدامه أثناء تنفيذ مجموعة التغييرات المجمع.

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

Important

لا يحذف هذا الإجراء مجموعة التغيير المجمع، ولكنه يحذف سجل مجموعة التغييرات المجمع.



لا تدعم وظيفة مجموعة التغييرات المجمع في GAX السيناريوهات التالية:

تقوم مجموعة التغييرات المجمع بإنشاء كائنات جديدة لها أيضًا تبعيات دائرية

مثال:

1 يُنشئ المستخدم مجموعة تغييرات مجمعة ويضيف وكيل جديد ومهارة جديدة إلى قسم الإضافات.

2 يحفظ المستخدم مجموعة التغييرات المجمع.

3 يُعيّن المستخدم المهارة الجديدة إلى الوكيل الجديد، ولكن يُعطي الوكيل الجديد أيضًا إذونات الوصول للمهارة الجديدة.

وُنشئ هذا السيناريو تبعيات دائرية بين الكائنات الجديدة، ويفشل تنفيذ مجموعة التغيير المجمع.

الحل:

• تنفيذ مجموعة التغييرات المجمع قبل تعيين تبعيات الدائرية بين الكائنات.

تُشير مجموعة التغييرات المجمعّة إلى كائن جديد قبل أن يتم حفظ مجموعة التغييرات المجمعّة

مثال:

1 يُنشئ المستخدم مجموعة تغييرات مجمعّة ويضيف وكيل جديد ومهارة جديدة إلى قسم الإضافات.

2 لا يحفظ المستخدم مجموعة التغييرات المجمعّة ويحاول تعيين المهارة الجديدة للوكيل الجديد.

3 لا يمكن للمستخدم تحديد كائنات جديدة حتى يتم حفظ مجموعة التغييرات المجمعّة.

الحل:

• احفظ مجموعة التغييرات المجمعّة قبل الإشارة إلى الكائن الجديد.



الوكلاء هم **المستخدمين** الذين يعالجون تفاعلات العميل بشكل مباشر.

Important

إذا لم يظهر خيار الوكلاء في رأس GAX، فغيّره من تفضيلات النظام من خلال تحديد فئة إدارة الوكلاء وتغيير الوضع من "مخفي" إلى "سحابة" أو "افتراضي". راجع **تفضيلات النظام** للتعرف على مزيد من المعلومات.



ترج نافذة **الوكلاء** جميع الوكلاء في بيئتك (أو المستأجر إذا كنت في بيئات مستأجر متعددة). يمكنك فقط رؤية الكائنات التي لديك حق الوصول لها.

لتصفية القائمة:

- انقر فوق **عرض عامل التصفية السريع** واكتب مصطلح بحث في حقل **عامل التصفية السريع**. تُحدث القائمة بشكل ديناميكي لإظهار العناصر التي تطابق النص الذي كتبتة في حقل **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.

لفرز القائمة، انقر فوق رأس العمود. يؤدي النقر مرة أخرى فوق الرأس إلى عكس ترتيب الفرز.

يتم عرض القياسات التالية المتعلقة بالعرض في الجانب الأيسر من نافذة العرض بالتنسيق التالي:

العوامل (x/y), المحددة (z)

حيث:

x عبارة عن العدد الإجمالي للوكلاء الذين يتم عرضهم بعد تطبيق عامل التصفية. في حالة عدم تطبيق أي عامل تصفية، فإن x تساوي y ، ولا يتم عرض x . في حالة تطبيق مجموعة من عوامل التصفية، فإن x تمثل عدد المستخدمين الذين يتم عرضهم في آخر عامل تصفية يؤثر على نتائج عامل التصفية السابق.

y عبارة عن العدد الإجمالي للمستخدمين في البيئة.

z عبارة عن العدد الإجمالي للوكلاء في x الذي يحدده المستخدم. في حالة عدم تحديد أي مستخدمين، لا يظهر من (z) المحددين.

[+] إظهار الأمثلة

افتراض في هذه الأمثلة وجود 10 من المستخدمين في البيئة.

عرض	عدد المستخدمين المحددين يدويًا	عدد المستخدمين المحددين في كل عامل تصفية
وكلاء (10)	0	لم يتم استخدام أي عوامل تصفية
وكلاء (10)، تم تحديد (2)	2	لم يتم استخدام أي عوامل تصفية
من الوكلاء (5/10)	0	5
من الوكلاء (5/10)، تم تحديد (2)	2	5
من الوكلاء (3/10)، تم تحديد (2)	2	3, 5



يوفر GAX بعض الوظائف التي تسمح لم بتطبيق التعديلات على قاعدة بيانات التكوين بشكل مجمع، وبالتالي تُسرّع في عملية التوفير. حاليًا، GAX يدعم العمليات المجمعة التالية:

- **استيراد / تصدير ملفات CSV.** لإنشاء وكلاء جدد وتعديل الوكلاء الموجودين.
- **تعيين مهارات للوكلاء المتعددين،** بما في ذلك إنشاء مهارات جديدة كما هو مطلوب.



تعمل نافذة **الوكلاء** في وضعين مختلفين — **افتراضي وسحابة.**

- يوفر لك وضع **السحابة** آلية بسيطة وفعالة لإنشاء الوكلاء وإدارتهم. فهو يوفر بعض كائنات التكوين تلقائيًا مثل **DNS والأماكن** لتبسيط إنشاء الوكيل. ولا ينبغي الخلط بينها وبين الهيكل السحابي.
- يتيح الوضع **الافتراضي** التحكم بشكل أكبر في إنشاء الوكلاء وإدارتهم. يمكنك الاختيار ما بين أن يوفر GAX بعض كائنات التكوين تلقائيًا مثل **DNS والأماكن.**

لتغيير الأوضاع، افتح **تفضيلات النظام**، ثم تحديد **إدارة الوكيل** وبعد ذلك الاختيار بين **سحابة أو افتراضي.**



إنشاء وكيل

لإنشاء وكيل جديد، انقر فوق **جديد.**

[+] عرض الإجراءات

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**— 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.
 - **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 إلى LDAP، ربما يكون كلياً أو جزئياً، يكون عنوان URL لـ LDAP مطابقاً لـ RFC 2255. لمزيد من المعلومات ارجع إلى [Framework External Authentication Reference Manual](#).

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 حرفاً والتي يجب أن يستخدمها هذا المستخدم لتسجيل الدخول إلى البيئة. لا يمكنك عرض كلمة المرور الموجودة.

Important

يمكن أن تخضع كلمات المرور لقواعد التنسيق. ارجع إلى [Genesys Security Deployment Guide](#) للتعرف على مزيد من المعلومات.

- **المؤسسة**— المجلد الذي يتم تخزين فيه **كائن الشخص** لهذا المستخدم.
- **المكان**— هو **المكان** الذي تم تعيينه لهذا الوكيل. انقر فوق **استعراض** لاستعراض قائمة أماكن في بيئتك. بمجرد تحديد مكان، فسيظهر حقل **الرقم/DN**.
- **تسجيلات دخول الوكلاء**— هي **تسجيل (تسجيلات) دخول الوكيل** لهذا المستخدم. انقر فوق + لإضافة تسجيل دخول وكيل.

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

• إضافة مهارات مستخدم

• 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

نظرًا لأن مجموعات الوكيل قد يتم تعريفها تلقائيًا بناءً على مهارة (مجموعات وكيل ظاهرية)، فسيتم تحديث قائمة مجموعات الوكيل إذا قمت بإنشاء مهارة.

• مجموعات الوكلاء

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

3 انقر فوق **حفظ**.

إجراءات أخرى

بمجرد تحديد وكيل، يمكنك:

• تحرير معلومات الوكيل—تحديد وكيل والنقر فوق **تحرير** لتحرير معلومات الوكيل.

• نسخ وكيل—تحديد وكيل والنقر فوق **نسخ** 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.

• في حالة تعطيل مستخدم أو مسحه، يقوم Genesys Administrator Extension بإبطال جميع الجلسات المرتبطة بهذا المستخدم. بناءً على الإجراء التالي للمستخدم، فسوف تتم إعادة توجيهه أو توجيهها إلى صفحة تسجيل الدخول.

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

Important

عند حذف وكيل، لا يقوم GAX بحذف كائنات DN أو المكان أو تسجيل دخول الوكيل المعينة للوكيل.



إنشاء وكيل

لإنشاء وكيل جديد، انقر فوق **جديد**.

[+] عرض الإجراءات

Procedure: إنشاء وكيل

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

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**— 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.
 - **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 إلى LDAP، ربما يكون كلياً أو جزئياً، يكون عنوان URL لـ LDAP مطابقاً لـ RFC 2255. لمزيد من المعلومات ارجع إلى [Framework External Authentication Reference Manual](#).

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 الموجودة.

Important

يمكن أن تخصص كلمات المرور لقواعد التنسيق. ارجع إلى [Genesys Security Deployment Guide](#) للتعرف على مزيد من المعلومات.

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

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

• **المهارات**

• يمكنك إضافة **المهارات** إلى الوكيل بواسطة:

- إنشاء مهارة—اكتب اسم المهارة الجديدة في حقل **التصنيف السريع** 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

نظرًا لأن مجموعات الوكيل قد يتم تعريفها تلقائيًا بناءً على مهارة (مجموعات وكيل ظاهرية)، فسيتم تحديث قائمة مجموعات الوكيل إذا قمت بإنشاء مهارة.

• **مجموعات الوكلاء**

• 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 أو تحريره في وضع **السحابة** يجري GAX تغييرات التكوين التالية أيضًا:
- إنشاء **تسجيلات دخول الوكيل** في كل **مُبدّل**، 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 تحديد 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 **بمكان** جديد و **DN** و **تسجيل دخول** و **وكيل** يطابق القيمة. يتم إنشاء كائنات جديدة في حالة عدم وجودها من قبل. 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.

• في حالة تعطيل مستخدم أو مسحه، يقوم Genesys Administrator Extension بإبطال جميع الجلسات المرتبطة 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 الوكيل (الوكلاء) في القائمة وانقر فوق **حذف**.

Important

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



لإنشاء أو تعديل أعداد أكبر للوكلاء، تقوم بتحميل **ملف قيمة مفصولة بفاصلة (CSV)** التي تحتوي على معلومات وكيل جديدة ومتغيرة. تدخل القيم أو تقوم بتعديلها في الأعمدة للوكيل. عند التحميل إلى GAX، يتم تعديل أو إنشاء الوكلاء الذين تم سردهم في الملف، تبعًا للإجراء المتخذ كما هو موضح في عمود الإجراءات.

تُمكنك GAX من إنشاء قوالب جدول بيانات لهذا الغرض. يمكنك إنشاء **قالب فارغ** يحتوي على رؤوس عمود فقط، أو يمكنك **تصدير بيانات** من سجلات الوكيل الموجودة. يمكن تعديل جدول البيانات التي تم تصديرها ثم استيرادها داخل GAX مرة أخرى للإنشاء أو التحديث لسجلات الوكلاء.

Tip

قد ترغب في إنشاء العديد من القوالب المتنوعة التي تلي السيناريوهات المحددة لعملياتك.



قالب فارغ يحتوي على كل الأعمدة الإلزامية بالإضافة إلى رؤوس الأعمدة التي تحددها. لا يتضمن ذلك أي بيانات—يطلب منك ملؤها.

[+] عرض الخطوات

Procedure: إنشاء قالب فارغ لتحديثات وكيل التجميع

Purpose: لإنشاء قالب مع رؤوس العمود فقط (لا توجد قيم) التي يمكن أن تستخدمها لتحميل بيانات الوكيل الجديدة أو المعدلة في التجميع.

Steps

- 1 لإنشاء قالب، انقر فوق **إنشاء جدول بيانات** في نافذة الوكلاء أو في نافذة السجل. يفتح هذا نافذة منتقي الأعمدة والتي يحدد فيها الأعمدة التي ترغب في ظهورها في القالب.
- 2 في نافذة منتقي الأعمدة، حدد الحقول التي ترغب في تضمينها في القالب. تظهر الأعمدة المحددة في الأعمدة التي يتم سردها على الجانب الأيسر. قم بإدراج أسماء الأعمدة أو استخدم الأسهم لوضعهم بأي ترتيب تريده. لاحظ التالي:
 - الحقول الإلزامية تكون مضمنة دائمًا.

• حقل الإجراءات تتم إضافتها كعمود أول.

• للحصول على المهارات ومجموعة الوكلاء ومجموعات الوصول والمبدلات، يمكن تحديد أي كل كائن كعمود. يظهر رأس العمود كـ `<name>:<type>`.

• مجموعة الوكلاء الافتراضية لا يمكن استيرادها/تصديرها في التجميع، لذلك لن يتم سردها في جدول مجموعات الوكيل.

3 بعد تحديد الأعمدة وترتيبها، انقر فوق **إنشاء جدول بيانات**. يقوم GAX بإنشاء وتنزيل ملف القالب، الذي يسمى `.logged-in user>_generated_spreadsheet_<date stamp>.csv`.



يتيح لك GAX تصدير البيانات من سجل البيانات الموجود. إذا كنت تقوم بتعديل جدول البيانات للاستخدام كقالب، احفظه كـ CSV بعد عمل تغييرات مناسبة، ويتم تحميله داخل GAX.

[+] عرض الخطوات

Procedure: تصدير بيانات الوكيل من GAX إلى ملف CSV

Purpose: لتنزيل البيانات للمجموعة المحددة من الوكلاء من GAX في ملف CSV.

Steps

1 في قائمة الوكلاء، حدد هؤلاء الوكلاء الذين ترغب في تصدير البيانات لهم.

2 انقر فوق **تصدير**.

3 نافذة منتقي الأعمدة بها الحقول المقترنة التي تم تحديدها مسبقًا للوكيل المحدد. على سبيل المثال، سوف يتم عمل التحديد المسبق لمجموعات الوكلاء ومجموعات الوصول والمهارات والمبدلات لهؤلاء الوكلاء الذي قام المستخدم بتحديددهم من قبل. حدد المزيد من الحقول كما هو مطلوب أو قم بتمسح هذه الحقول التي لا ترغب في تصديرها.

4 انقر فوق **تصدير**. يقوم GAX بإنشاء وتنزيل جدول البيانات الذي يسمى `logged-in user>_generated_spreadsheet_<datestamp>.csv` مع البيانات التي حددتها للتصدير.



قبل تحميل تحديثات التجميع، يجب عليك إدخال البيانات داخل جدول البيانات وحفظه كملف CSV. قم بعمل ذلك بأحد الطريقتين:

• **إنشاء قالب فارغ** وملء القيم المناسبة—من المحتمل أن يكون هذا أفضل طريقة إذا كانت أغلبية تحديثاتك تقوم بإضافة وكلاء جدد.

• **تصدير البيانات الموجودة** وعمل الإضافات الضرورية والتغييرات—يعد ذلك أفضل طريق إذا كنت تقوم بالتغييرات بشكل أولي للوكلاء الموجودين. لا يمكنك تصدير المعلومات إلا لهؤلاء الوكلاء، مما يتيح لك ملء المعلومات الإلزامية لهم.

انظر مثال جدول البيانات الذي تم إعداده وملف CSV [هنا](#).

الآن قم بالمتابعة وقم بتحميل البيانات داخل GAX.

[+] عرض الخطوات

Procedure: تحميل ملف CSV

Purpose: لتحميل ملف CSV داخل GAX وتحديث معلومات الوكيل في التجميع.

Steps

- 1 انقر فوق **استيراد** في نافذة الوكلاء أو في نافذة السجل.
- 2 انقر فوق **تحديد ملف** واستخدام مستعرض الملف، وحدد ملف CSV الخاص بك.
- 3 انقر فوق **تحميل جدول البيانات**. يبدأ GAX في التحقق من الملف، ويعرض التقدم الخاص به. يمكنك إما أن تنقر فوق **إغلاق** لإغلاق النافذة أو يمكنك مراقبة التقدم من هنا. حتى لو تم إغلاق النافذة، فسوف تستمر المعالجة ويمكن مراقبتها في **نافذة السجل**.
- إذا كان **جدول البيانات صالحًا**، فانقر فوق **متابعة** لبدء التحميل.
- إذا كان مربع الحوار يعرض واحد أو أكثر من الأخطاء، افتح الملف الخاص بك في نافذة جديدة وقم بإصلاح الأخطاء. وبعد ذلك، كرر هذه العملية بدايةً من **الخطوة 2**.
- 4 يبدأ GAX في معالجة السجلات، ويعرض التقدم الخاص به. عند الضرورة، يمكنك أن تقوم بما يلي في أي وقت:
 - انقر فوق **إغلاق النافذة**. سوف تستمر المعالجة، ويمكن مراقبتها في **نافذة السجل**.
 - انقر فوق **إيقاف العملية**، ثم انقر فوق **نعم**، **إيقاف العملية** للتأكيد. عندما تتوقف المعالجة، فسوف تتم إعادتك إلى عرض قائمة الوكيل.
- 5 إذا لم توقف التحميل، فسيعرض GAX الرسالة **اكتملت العملية** عند الانتهاء من معالجة السجل. يعرض أيضًا ملخصًا للنتائج، وهي عدد السجلات التي تم إنشاؤها بنجاح و/أو تحديثها، وعدد السجلات التي لم يتم تحديثها أو إنشائها بسبب خطأ انقر فوق **إغلاق النافذة** للعودة إلى قائمة الوكيل الرئيسية.



للمستخدمين الجدد:

- 1 إنشاء شخص جديد له خواص معينة في الملف المحدد.
- 2 اقتران الشخص الجديد بمجموعات الوصول المحددة
- 3 اقتران الشخص الجديد بمجموعات الوكيل المحددة

4 بالنسبة للوكلاء، إضافة المهارات المحددة.

5 للعملاء، قم بإجراء التالي:

• إذا لم يتم تحديد مجال الامتداد، فقم بإنشاء تسجيلات دخول الوكيل وربطه على جميع المُبدلات المحددة مع رمز دخول مساوي لاسم مستخدم الوكيل يتم إنشاء تسجيلات الدخول في المُبدل لملف تسجيلات الوكيل محددةً بالتسلسل الهرمي لنفس المجلد المُحدد لكائن الشخص في خصائص الملف.

• إذا تم تحديد مجال الإمتداد، يتم إنشاء مكان جديد مع اسم مساوي لاسم مستخدم الوكيل إنشاء امتداد DNS برقم يتوافق مع حقل الامتداد علي جميع المُبدلات المحددة. إنشاء تسجيلات دخول الوكيل وربطها بجميع المُبدلات المحددة التي لديها رمز تسجيل دخول مساوي لقيمة حقل الامتداد.

إنشاء جميع الكائنات تحت ملفات الجذور المقابلة باستخدام التسلسل الهرمي لنفس الملف كما هو محدد لكائن الشخص في خصائص المجلد.

للكلاء الموجودين:

1 تتم تعبئة اسم المستخدم وحقول الوكيل في الملف المدخل لتحديد هوية الشخص.

2 جميع الحقول الأخرى اختيارية.

3 إذا تم تعريف حقل اختياري، فستتم مقارنة قيمته إلى القيمة الموجودة، وإذا كان مختلفا، فسيتم تحديثه لهذا الشخص.



يُتيح لك Genesys Administrator Extension تعيين المهارات والتصنيفات المرتبطة مع وكلاء متعددين بضغطة واحدة. يُمكنك إنشاء مهارة جديدة وتعيينها داخل العرض الحالي

Procedure: تعيين المهارات إلى الوكلاء المجمعة

Purpose: لتعيين مهارات إلى وكلاء متعددين في مرة واحدة.

Steps

- 1 في طريقة عرض **الوكلاء**، حدّد واحد أو أكثر من الوكلاء الذين ستقوم بإضافة المهارات ذاتها إليهم أو تعديلها أو حذفها. هذا يُنشِط خيار **تعديل المهارات** في **الوكلاء** عرض شريط الأدوات
- 2 جدد **تحرير المهارات**. يؤدي ذلك إلى فتح **تحرير <n> وكلاء**، حيث إن مربع الحوار <n> هو عدد الوكلاء المحددين.

Important

عندما يتم فتح مربع حوار تعديل الوكلاء ، لا تستطيع إجراء أي عملية في GAX داخل نافذة المتصفح الحالي وإضافة إلى ذلك، تستطيع فتح علامة تبويب مختلفة أو نافذة للوصول إلى عمليات أخرى في GAX انظر **الخطوة 4** للحصول علي معلومات عن تنفيذ تسجيل الخروج من GAX أو إغلاق المتصفح الخاص بك بينما يظل مربع الحوار مفتوح.

- 3 لتعديل أي المهارات معينة للوكلاء المحددون، قم بأحد الإجراءات التالية:

Important

يجب أن تكون جميع التصنيفات ذو قيمة رقمية. لاثعين تصنيف مختلط إلى الوكلاء، هذا الشرط مستخدم من قبل GAX لإظهار أن الوكلاء المحددين لهم تصنيفات مختلفة بالنسبة للمهارة.

• لتعيين مهارة:

Tip

لإنشاء مهارة جديدة، أدخل اسمها في خانة **الفرز السريع**، واضغط على **إدخال**، ثم عين تصنيفًا رقميًا لها.

• في حالة عدم ارتباط المهارة بأي وكيل فإن (خانة التحديد تكون فارغة) انقر مرتين في خانة التحديد لتغييرها إلى علامة فحص، وأدخل التصنيف المطلوب تعيينه للوكلاء.

• في حالة استعداد المهارة للاقتراح ببعض الوكلاء المحددين (تتضمن خانة التحديد علي شرطة (-))، وانقر مرة فوق خانة التحديد لتغييرها إلى علامة اختيار وأدخل قيمة التصنيف أو تغييره إذا طلب ذلك.

• لإزالة مهارة نشطة من جميع الوكلاء المحددين، انقر مرة أو مرتين في خانة التحديد لمسحها.

• لتعديل تصنيف مهارة، اضغط في حقل تصنيف المهارة وإدخال القيمة الجديدة. لاحظ أن القيمة الجديدة سوف تُطبق فقط للوكلاء المحددين كما تم التوضيح من خلال حالة خانة التحديد (علامة تدقيق) -شرطة -فارغ -بلا).

4. عندما تُنهي التغييرات انقر فوق **تطبيق** لحفظ التغييرات الخاصة بك. يفتح هذا نافذة التقدم، عارضًا التقدم في الوقت الحقيقي ونتائج العملية.

تتم معالجة التحديثات على دفعات من 10 وكلاء لكل دفعة. لا تُسجل الخروج من GAX أو تغلق المتصفح الخاص بك بينما يتم معالجة التحديثات إذا كنت تقوم بتسجيل الخروج أو إغلاق المتصفح قبل اكتمال العملية، تتوقف العملية، وتكمل تلك الدفعات فقط عند اكتمال توقف العملية

[+] إظهار مثال

على سبيل المثال، إذا قمت بتحديد 25 من الوكلاء، فإن التغييرات تحدث على ثلاث دفعات — اثنين من عشرة وكلاء، وواحد من خمسة وكلاء. إذا قمت بتسجيل الخروج أو إغلاق جلسة عمل المتصفح الحالية قبل معالجة الدفعة الثانية من 10 وكلاء أو على الأقل في قائمة الانتظار للمعالجة في خادم GAX، سيتم حفظ التغييرات فقط لأول عشرة وكلاء (الدفعة الأولى). لن يتم إجراء التغييرات للدفعات الثانية والثالثة وسيتم التخلص منها.

5. عند اكتمال العملية، يعرض نافذة التقدم النتائج النهائية للعملية. لعرض قائمة النتائج المفصلة، انقر فوق **عرض ملخص التفاصيل**. وهذا يدل علي ما تم تحديثه من الوكلاء بنجاح وما لم يتم تحديثه. انقر فوق **إخفاء ملخص التفاصيل** للعودة إلى ملخص النتائج أو انقر فوق **إغلاق النافذة** لإغلاق هذه النافذة بشكل كامل والعودة لعرض الوكيل.



تعرض خانة **تحرير <n>الوكلاء**، حيث يتم تحديد عدد الوكلاء، قائمة بجميع المهارات المتاحة للتعيين إلى الوكلاء.

المهارات التي تم تعيينها إلى واحد أو أكثر أو إلى الوكلاء المحددين يتم ترتيبها أولاً، وتعتبر نشطة. بالإضافة إلى:

• إذا كان كل الوكلاء المحددين لديهم المهارة، يتم وضع علامة على المهارة مع علامة اختيار في خانة التحديد.

• إذا كان بعض، و ليس كل، الوكلاء المحددين لديهم المهارة، يتم وضع علامة على المهارة وهي شرطة (-).

إذا لم يمتلك أي من الوكلاء المحددين المهارة، عندئذ تكون المهارة غير نشطة، وتكون خانة التحديد فارغة، وتظهر المهارة باللون الرمادي. لاحظ أن الحالة غير نشطة تختلف عن كائن المهارة في الحالة غير مفعّل.

يعرض عمود التصنيفات، التصنيفات المقترنة بالمهارات المقابلة لجميع الوكلاء المحددين. إذا كان كل الوكلاء المحددين لديهم تصنيفات مختلفة لمهارة، يتم عرض تصنيف مختلط. وبطريقة أخرى، يتم إعطاء قيمة التصنيف (الممثلة بكل الوكلاء المحددين).

CSV

يستخدم GAX ملفات قيم مفصولة بفواصل (CSV) لاستيراد/تصدير التحديثات المجمعة للوكلاء. ويصف هذا القسم تنسيق ملف CSV ويقدم بعض الأمثلة.



الملف المصدر هو ملف نصي في تنسيق مفصول بفاصلة (CSV).

في الملف المصدر، كل سطر يمثل مستخدم أو وكيل واحد. ويمكن أن يظهر نفس المستخدم أو الوكيل في الملف المصدر مرة واحدة فقط. المعرّف الفريد للمستخدم في نطاق الملف المصدر هو حقل اسم المستخدم.

أعمدة الملف هي خصائص مستخدم أو وكيل. الصف الأول في الملف له أسماء الأعمدة لتحديد الحقول. ترتيب الأعمدة ليس مهمًا. يتم إدخال الفاصلة بعد كل رأس أو قيمة العمود، أو إذا لم يكن للعمود قيمة، مباشرة بعد الفاصلة السابقة. يمكن حذف أي عمود غير إلزامي من الملف المصدر، اعتمادًا على تفضيلات المستخدم و/أو الغرض من الملف.

يحتوي الملف المصدر على الخصائص التالية لكل مستخدم/وكيل:

[+] عرض الخصائص

بنية ملف استيراد CSV

الوصف	إلزامي؟	النوع	الاسم
تحديد الإجراء ليتم اتخاذه مع بيانات الوكيل هذه، سواء كان إنشاء وكيل جديد (إضافة) أو تعديل الوكيل الموجود (تحديث).	نعم	إضافة، تحديث	إجراء
الاسم الأول للمستخدم/الوكيل	نعم	سلسلة	الاسم الأول
الاسم الأخير للمستخدم/الوكيل	نعم	سلسلة	اسم العائلة
معرف الموظف للمستخدم/الوكيل	نعم	سلسلة	معرف الموظف
اسم المستخدم للمستخدم/الوكيل	نعم	سلسلة	اسم المستخدم
كلمة المرور التي يلزم استخدامها مع اسم المستخدم	لا	سلسلة	كلمة المرور
هل يحتاج المستخدم/الوكيل إلى تحديث كلمة مروره/مرورها عندما يسجل/تسجل الدخول؟	لا	منطقية (نعم أو لا)	تغيير كلمة المرور
يحدد ما إذا كان السجل يمثل مستخدم أو وكيل؛ وتختلف وظيفة النص فيما بينهما.	نعم	منطقية	هل وكيل
المعرف الخارجي	لا	سلسلة	المعرف الخارجي
عنوان البريد الإلكتروني	لا	سلسلة	عنوان البريد الإلكتروني

للمستخدم/الوكيل؛ وعادة ما تكون نفس اسم المستخدم.			
الملحق الافتراضي للوكيل. في حالة وجود ملحق، يتم تشغيل إنشاء المكان الافتراضي.	لا	سلسلة رقمية	ملحق
حالة المستخدم - نعم=ممكن، لا=معطل	لا	منطقية	ممكن
المجلد والمسار إلى المجلد الجذر (الأشخاص)، حيث سيتم إنشاء المستخدم/الوكيل؛ على سبيل المثال، الشركة/القسم/الفريق	نعم	سلسلة	مجلد

الأعمدة الارتباطية

بالإضافة إلى الخصائص والمجلدات، فقد يحتوي كل صف على ارتباطات بين المستخدم / الوكيل مع كائنات التكوين الأخرى، وبخاصة **المبدلات ومجموعات الوكيل والمهارات ومجموعات الوصول**. سوف يكون لدي كل مثيل من المبدل أو مجموعة الوكيل أو مجموعة الوصول أو كائن المهارة عمودًا منفصلًا في الملف المصدر. على سبيل المثال، إذا كان هناك 10 مجموعات وكييل، و1 مبدل، و15 مهارة، و4 مجموعات وصول، سوف يكون هناك 30 عمودًا إضافيًا في الملف المصدر، ويمثل كل واحد كل كائن تكوين. جميع الأعمدة الارتباطية اختيارية.

يتكون كل رأس للعمود الارتباطي من نوع الكائن واسم الكائن والتي ستشكل اسم عمود فريد. لذا، على سبيل المثال، لا يمكن أن يكون هناك اثنين من المهارات التي لديها نفس الاسم، ولكن قد يكون لكائن المهارة نفس الاسم مثل بعض كائنات المبدل.

ويرد في الجدول التالي التسمية وقواعد القيمة للأعمدة الارتباطية:

الأعمدة الارتباطية

النوع	اسم العمود	القيم الصالحة
تحويل	تحويل: <switch name>	نعم - إنشاء دخول وكيل لهذا الوكيل على هذا المبدل لا - إزالة دخول الوكيل لهذا الوكيل من هذا المبدل <empty> - لا يوجد إجراء
مجموعة العملاء	<AgentG:<agent group name>	نعم - إضافة هذا الوكيل إلى مجموعة الوكيل هذه لا - إزالة هذا الوكيل من مجموعة الوكيل هذه <empty> - لا يوجد إجراء
مجموعة الوصول	<AccessG:<access group name>	نعم - إضافة هذا الوكيل/المستخدم إلى مجموعة الوصول هذه لا - إزالة هذا الوكيل/المستخدم من مجموعة الوصول هذه <empty> - لا يوجد إجراء Important لا تنطبق مجموعة الوصول الافتراضية المحددة في تفاصيل النظام عند استخدام التجميعات المجمع، بمجرد أن يتم تحديد مجموعة الوصول للوكيل في ملف CSV.
المهارة	المهارة: <skill name>	<number> - تعيين هذه المهارة لهذا الوكيل مع مستوى المهارة هذا



تعرض نافذة **المحفوظات** سجل عمليات (تحميل) مجمعة.



لفتح نافذة **المحفوظات**، انقر فوق **المحفوظات** في نافذة **الوكلاء**. تُدرج نافذة **المحفوظات** العمليات المجمعة الأخيرة بترتيب تنازلي حسب الوقت، أي أن الأحداث أولاً. تحتوي النافذة على الأعمدة التالية:

الحالة—في قائمة انتظار، تمت، قيد التقدم، متوقفة، فشلت

• **محفوظات العمليات**—اسم ملف CSV. الذي تم تحميله أو تنزيله. إذا كانت العملية لا تزال قيد التنفيذ، فسيتم عرض عملية تقدمها وفقاً لعدد السجلات التي تمت معالجتها. إذا تم الانتهاء من العملية. يتم عرض العدد الإجمالي للسجلات التي تمت معالجتها وإنشائها وتحديثها، وكذلك عدد السجلات التي لم تتم معالجتها لأنها تحتوي على خطأ.

• **المستخدم**—اسم المستخدم للمستخدم الذي تم تسجيل دخوله والذي نفذ العملية. لن يتم عرض هذه المعلومات حتى يتم الانتهاء من العملية.

• **التاريخ**—تاريخ ووقت انتهاء العملية.

يتم إدراج العمليات حسب الحالة وفقاً للترتيب التالي: **فشلت**، **قيد التنفيذ**، **في قائمة الانتظار**، **توقفت**، **تمت**. بالنسبة لكل حالة، يتم إدراجها بترتيب تنازلي حسب الوقت، أي أن الأحداث أولاً. يتم تحديث نافذة المحفوظات كل 5 ثوانٍ لتجعلك دائماً على دراية بحالة العمليات المجمعة الحالية.



عناصر التحكم في أعلى الزاوية اليسرى من نافذة **المحفوظات** هي:

• **استيراد**—تتيح لك تحميل ملف CSV. انظر إلى **تحميل ملف** للحصول على إرشادات تفصيلية.

• **إنشاء جدول بيانات**—إنشاء ملف قالب فارغ يحتوي على جميع الأعمدة الإلزامية بالإضافة إلى أي مما ستقوم بتحديدته. الأعمدة. انظر إلى **توليد ملف قالب فارغ** للحصول على إرشادات تفصيلية.

• **حذف**—إزالة العمليات المحددة من القائمة. لا يقوم هذا بإزالة الملفات نفسها، ولكن سجلاتها فقط لأغراض هذه القائمة.

• **إظهار التصفية السريعة**—تتيح لك تصفية قائمة العمليات لتلك التي تهتم بها.



بالإضافة إلى عناصر التحكم المدرجة بالأعلى، يمكنك أيضاً النقر فوق أيقونة عجلة الترس الموجودة بجانب اسم الملف CSV لعرض قائمة الإجراءات المتاحة لهذه العملية المحددة. تعتمد الإجراءات الفعلية المتاحة على حالة العملية نفسها، ولكن يمكن أن تشمل على:

• **إيقاف العملية**—إيقاف تحميل ملف CSV إذا كانت لا تزال قيد التنفيذ. يعرض GAX تحذيراً بأن بعض السجلات لن يتم معالجتها، وبطلبك بالتأكيد. انقر فوق **نعم، أوقف العملية**، وستتوقف العملية. بالإضافة إلى تعدادات السجلات المعتادة، يتم عرض عدد

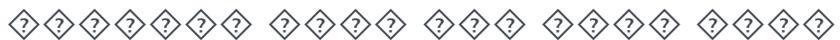
السجلات التي لم تتم معالجتها.

عرض التفاصيل—تعرض قائمة بالسجلات في ملف CSV لأي عملية قد تمت، إما تم تشغيلها لإتمامها أو إيقافها عن قصد. عمود إضافي وهو **العملية**، يُظهر نتائج كل سجل (تم الإنشاء، تم التحديث، خطأ، أو لم تتم المعالجة). لعرض تلك السجلات فقط مع نتائج محددة، انقر فوق أحد هذه النتائج المدرجة في الزاوية العلوية اليمنى. لتصفية السجل من خلال مجموعة أخرى من المعايير، **إظهار التصفية السريعة**. لعرض أعمدة معينة فقط، انقر فوق **منتقى الأعمدة** وامسح تلك الأعمدة التي لا تريد رؤيتها معروضة. لتصدير بعض من السجلات أو جميعها إلى جدول بيانات، قم بتحديد السجلات وانقر فوق **تصدير**. ثم اتبع الخطوات في **تصدير البيانات**.

• **حذف**—تزيل هذه العملية فقط من قائمة العمليات. لا يقوم هذا بإزالة الملف نفسه، ولكن سجله فقط لأغراض هذه القائمة. لإزالة أكثر من عملية في المرة الواحدة، حدد العمليات واستخدم **حذف** في الجزء العلوي من النافذة، كما هو موضح أعلاه.



يُمكنك مدير التكوين من إنشاء كائنات تكوين في مستوى النظام وإدارتها مثل شروط 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 Configuration Database، تحتوي على البيانات المطلوبة لتشغيل تطبيقات Genesys وحلولها في بيئة معينة. تم تضمين جميع هذه الكائنات في Configuration Database.

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

انقر فوق 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 يُدرج 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.

تسلسل هرمي للكائنات

[+] انقر هنا لإظهار القسم

في Genesys Administrator Extension، يتم 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 العمل/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 إلى ذلك، تشمل الكائنات التالية على كائناتها الأصلية كجزء من تسلسلها الهرمي:

• مجموعات الحملة—يشمل التسلسل الحملات.

• منافذ IVR—يشمل التسلسل منافذ IVR.

• 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 تسلسلك الهرمي. يظهر المسار مع جميع قوائم الكائنات، وموضوع أعلى القائمة. يمكنك النقر فوق أي عنصر في هذا المسار للانتقال سريعًا لهذا العنصر.

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

• حالات الإنذار

• قوالب التطبيق

• التطبيقات

• المضيفون

• الحلول

• تبديل المكاتب

استيراد/تصدير البيانات

[+] انقر هنا لإظهار القسم

تتيح لك معظم كائنات التكوين تصدير البيانات واستيرادها، مثل خيارات التكوين، وذلك عبر النقر فوق **المزيد** وتحديد **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 ممنونًا **امتيازات الدور** لإجراء مهام معينة على الكائن أو مجموعة الكائنات.

المتطلبات الأساسية	الوصف	الإذن
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 تمتعك بإذن إنشاء 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 علامات التبويب التالية: خيارات، أذونات، وتبعيات. 	إنشاء
قراءة	<ul style="list-style-type: none"> • لتعديل كائن معين يجب أن يكون لديك إذن تحديث 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 حذف 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 تغيير مجمعة** 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 قاعدة بيانات التكوين Configuration Database تعكس كائنات فعلية في مركز الاتصال الخاص بك (على سبيل المثال، ميدلات ووكلاء وتطبيقات مثبتة)، تستخدم هذه الوثيقة حرب أولي كبير لكائنات قاعدة بيانات التكوين Configuration Database. فعلى سبيل المثال، الكلمة مبدّل تظهر بحروف صغيرة عندما ترمز لمبدّل 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. ولذلك، فإن الاسم الذي يصل طوله إلى 255 حرفًا، يكون معلمة مطلوبة لأغلب أنواع الكائنات. فيما يلي الاستثناءات:

• **DNS وتسجيلات دخول الوكيل**—تقوم أرقامهم ورموزهم الفريدة بتعريفهم داخل مبدّل.

• **مناذ IVR**—تقوم أرقام منافذهم الفريدة بتعريفهم 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 حددتها 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.

• **تمكين الحالة**— توضح إذا تم تمكينها أن الكيان الممثل بواسطة كائن هو في وضع تشغيل عادي ويمكن استخدامه دون أي قيود. إذا لم يتم تمكينها، فإنها تشير إلى استخدام الكيان الممثل بكائن في بيئة غير إنتاجية. 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 **مبدّل** يعطل جميع **DNS وتسجيلات دخول الوكيل** التي تم تعريفها داخل هذا المبدّل.

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

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



تُدرج علامة التيبوب **أذونات** مجموعات الوصول والمستخدمين الذين قد تم تكوينهم بوضوح مع 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 أذونات، والنطاق محدود لإدارة أذونات لكائن قاعدة البيانات المفرد.

لمعلومات إضافية عن منح أذونات وتعديلها وإزالتها، ارجع إلى [Genesys Security Deployment Guide](#).

Important

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

•خانة الاختيار **نشر**، —في حالة تحديد **نشر**، يتم نشر الأذن إلى كل كائن تابع ضمن هذا الكائن الأصلي. إذا لم يتم تحديد **النشر**، فستتم إزالة الأذن من كل كائن تابع ضمن هذا الكائن الأصلي، 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 أعضاء

[+] انقر هنا لإطهار الإجراء

Procedure: تغيير أعضاء

Steps

1. حدد 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، تم فرزها حسب التسلسل الهرمي.
 - 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 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.

تغيير أذونات الوصول

[+] انقر هنا لإظهار الإجراءات

:Procedure

Steps

1. حدد كائن، وانقر فوق علامة تبويب **أذونات**.
2. يمكنك تغيير أي من الخيارات التالية أو جميعها:

الوصف	الخاصية
يمكنك إنشاء كائنات من هذا النوع.	إنشاء (C)

الوصف	الخاصية
يمكنك عرض التفاصيل المتعلقة بهذا الكائن.	قراءة (R)
يمكنك تغيير هذا الكائن أو تعديله.	تحديث (U)
يمكنك حذف هذا الكائن.	حذف (D)
يمكنك نشر هذا الكائن أو تشغيله أو إيقافه أو تنشيطه بطريقة أخرى.	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 أحد الإجراءات التالية:

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

إزالة أذونات الوصول

[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

:Procedure

Steps

1. جدد كائن، وانقر فوق علامة تبويب **أذونات**.
2. تحديد مجموعة وصول أو مستخدم لإزالة أذونات.
3. انقر فوق **إزالة**.
4. يظهر 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 تنفيذ الإجراءات التالية:

إنشاء خيار

[+] انقر هنا لإظهار الإجراء

Procedure: إنشاء خيار

Steps

- 1 حدد 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 جدد 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 جدد 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

• يلزم إدخال قيمة حقلي **المقطع والمفتاح**، ويجب أن تكون قيم هذه الحقول فريدة في البيئة.
• يمكنك النقر فوق **المزيد** لاستيراد الخيارات أو تصديرها. انظر إلى قسم **استيراد/تصدير البيانات** في علامة تبويب النظرة العامة، أعلاه، 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 المضيف والتي يتم تشغيل مكونات Genesys عليها، ومعلومات الشهادة متوفرة لك.

يتم تعيين شهادات الأمان في مستوى **المضيف**، وبشكل اختياري في مستويات **التطبيق والمنفذ**. 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.



يتيح لك مقطع الحسابات في مدير التكوين تكوين الكائنات التالية:

- مجموعات الوصول
- مجموعات الوكلاء
- مستخدمون (أشخاص)
- الأدوار
- المهارات
- فواعد السعة



مجموعات الوصول هي مجموعات من **المستخدمين** الذين يحتاجون إلى امتلاك مجموعة **الأذونات** 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 أذونات لهذه المجموعات.

Important

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

للحصول على تعليمات مفصلة عن إدارة الأدوار المعينة لمجموعات الوصول، ارجع إلى **Genesys 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.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وإمكانيات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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 إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



لإنشاء كائن مجموعة وصول جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن 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 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:

• **نسخ**—نسخ مجموعة وصول.

• **الانتقال إلى**—نقل مجموعة وصول إلى **بنية تسلسل هرمي** 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).

• **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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 لكل مستخدم لتضاف إلى قائمة المجموعة هذه:

a انقر فوق علامة تبويب **الأعضاء**، ثم انقر فوق **إضافة**.

b. انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:

- لإضافة مستخدم موجود إلى المجموعة، قم بتحديدته أو تحديدها من قائمة المستخدمين.
- لإضافة مستخدم جديد إلى المجموعة انقر فوق **+ إنشاء مستخدم** في هذا المجلد وثم حدده من القائمة.

4. بعد الانتهاء من إنشاء مجموعة الوصول، نفذ أحد الإجراءات التالية:

- انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى مجموعات الوصول.
- انقر **تطبيق** لقبول التغييرات والعودة **للعام** في مجموعات الوصول.
- انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.



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



تُظهر قائمة **مجموعات الوكلاء** 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.

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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 إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



لإنشاء كائن مجموعة وكلاء 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 أيضاً 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. لا يتم حذف كائنات وكيل العضو.

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

• **نسخ**—نسخ مجموعة وكلاء.

• **الانتقال إلى**—نقل مجموعة وكيل إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• تمكين مجموعة وكلاء أو تعطيلها.

• إنشاء مجلد، 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 وأذونات**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات مجموعة وكلاء

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 الوكلاء. 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 ظاهرة. 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:
المهارة ("اسم المهارة") <مستوى المهارة
مثال
المهارة ("الأسبانية") <5

• **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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 لإضافة مشرف إلى هذه المجموعة:

a انقر فوق علامة التبويب **المشرفون**، ثم انقر فوق **إضافة**.

b انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:

• لإضافة مستخدم موجود إلى المجموعة كمشرف، قم بتحديد أو تحديدها من قائمة المستخدمين.

• لإضافة مستخدم جديد إلى المجموعة كمشرف، انقر فوق **+ لإنشاء مستخدم في** هذا المجلد وثم حدده من القائمة.

4 لكل وكيل لتضاف إلى قائمة المجموعة هذه:

a انقر فوق علامة التبويب **الوكلاء**، ثم انقر فوق **إضافة**.

b انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:

• لإضافة وكيل موجود إلى المجموعة، قم بتحديد أو تحديدها من قائمة الوكلاء.

• لإضافة وكيل جديد لهذه المجموعة انقر فوق **+ إلى إنشاء الوكيل** في هذا الملف وبعد ذلك قم بتحديد هوامشي من القائمة.

5 تقوم علامة تبويب **إنشاء DNS** بسر DNS حيث يمكن توجيه المكالمات أو تحويلها إلى مجموعة الوكيل هذه.

Important

أنواع DN التالية فقط يمكن أن تتضمنها القائمة Routing Point أو نقطة توجيه Routing Point خارجية أو رقم الخدمة أو قائمة انتظار التوجيه أو قائمة انتظار ACD أو Virtual Queue أو نقطة توجيه Routing Point ظاهرية.

لإضافة كل إنشاء DN إلى قائمة إنشاء DNS لهذه المجموعة:

a انقر فوق علامة التبويب **إنشاء DN**، وانقر فوق **إضافة**.

b انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:

• لإضافة DN موجود لقائمة إنشاء DNS لهذه المجموعة، حددها من قائمة DNS

• لإضافة DN جديد إلى قائمة إنشاء DNS لهذه المجموعة، قم بتحديد من قائمة DNS **+ إلى إنشاء DN في** هذا الملف، وبعد ذلك قم بتحديد من القائمة.

6 بعد الانتهاء من إنشاء مجموعة وكلاء، نفذ أحد الإجراءات التالية:

• انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة مجموعة الوكيل.

• انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والعودة إلى **عام** علامة تبويب مجموعة الوكيل هذه.

• 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 *Framework Stat Server*.

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 يدويًا إما من خلال تصحيح الخطأ أو تحويل مجموعة الوكيل الظاهرية إلى مجموعة وكيل غير ظاهرية من خلال إزالة التعبير من البرنامج النصي لخيار التكوين.

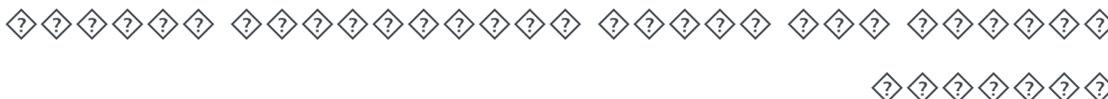


المستخدمون هم الموظفون في مركز الاتصال، بما في ذلك الوكلاء، والذين يحتاجون الوصول إلى تطبيقات Genesys. الوكلاء هم المستخدمين الذين يعالجون تفاعلات العميل بشكل مباشر.

يتطلب Genesys Framework 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.



يمكنك إنشاء وكلاء في نافذة الأشخاص (كما هو موضح هنا) أو في نافذة **الوكلاء**. النتيجة واحدة؛ حيث يتم إنشاء وكيل من فئة "الأشخاص" وتخزينه في Configuration Database، ويمكنك إدارة هذا الوكيل في نافذة الأشخاص أو نافذة الوكلاء.

يمكنك تحديد "وكلاء" في شريط قوائم GAX في أي وقت ترغب فيه في العمل من خلال الوكلاء فقط. ويعرض ذلك قائمة تقتصر على الوكلاء في مركز اتصالك، بالإضافة إلى تصفية جميع المستخدمين الذين لا ينتمون إلى فئة الوكلاء، وبذلك يمكنك الحصول على قائمة موجزة لاستخدامها في العمل.

Important

إذا لم يظهر خيار الوكلاء في رأس GAX، فغيّره من تفضيلات النظام من خلال تحديد فئة إدارة الوكلاء وتغيير الوضع من "مخفي" إلى "سحابة" أو "افتراضي". راجع **تفضيلات النظام** للتعرف على مزيد من المعلومات.

قد يستغرق إنشاء وكيل في نافذة الوكلاء بعض الوقت، لأنه يجب تحديد جميع خصائص الوكلاء. في نافذة الوكلاء، يتم إنشاء بعض الخصائص، مثل الأماكن وDNS وتسجيلات الوكلاء، وتعيينها تلقائيًا.

وبالإضافة إلى ذلك، لا توفر لك نافذة الأشخاص المزيد من الوقت وميزات ادخار الجهد المتوفرة في نافذة الوكلاء:

• يمكنك إنشاء عدة وكلاء وتعديلهم مرة واحدة.

• يمكنك إدارة المهارات للوكلاء المحددين في الوقت ذاته.

ولذلك، فإنه ينبغي عليك، إلا إذا كنت ترغب في (أو كنت مضطراً) تحديد جميع خصائص الوكلاء بنفسك ووفقاً لقاعدة عميل تلو الآخر، إنشاء حسابات وكلاء وتعديلها من نافذة GAX.



تعرض قائمة **الأشخاص** المستخدمين الموجودين 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. يمكنك التمييز بسرعة بين المستخدمين والوكلاء من خلال النظر في الأيقونة الموجودة على يسار اسم الكائن. يظهر المستخدمين المعطلين باللون الرمادي في القائمة. يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحها أذونات وامتيازات الوصول. يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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. يؤدي النقر فوقها مرة أخرى إلى عكس 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**.



لإنشاء كائن مستخدم 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:

• **نسخ**—نسخ مستخدم.

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

• **مكين** 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 تتم إعادة توجيهه/ توجيهها إلى صفحة تسجيل الدخول.

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

انقر 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 [Genesys Security Deployment Guide](#) للتعرف على مزيد 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 بالإصدار 8.1.1 أو إصدار أعلى من Management Framework. راجع **Genesys Security Deployment Guide** للتعرف على مزيد من المعلومات حول إعادة تعيين كلمة 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 إلى LDAP، ربما يكون كليًا أو جزئيًا، يكون عنوان URL ل LDAP مطابقًا ل RFC 2255. لمزيد من المعلومات ارجع إلى **Framework External Authentication Reference Manual**.

• **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**—، فإن ذلك يشير 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**— عبارة عن اسم نوع البرنامج النصي لقا عدة السعة التي تحدد 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 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**، فانقر 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 المعينة إلى 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 وكيل**—رمز تسجيل دخول الوكيل المعين لهذا الوكيل. لا يمكنك تعيين تسجيل دخول وكيل لأكثر من وكيل 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، بالنون، لعمليات تسجيل دخول الوكيل والتي تنتمي لهذه التبديلات. يجب أن يتطابق هذا التحديد مع إعداد التبديل المقابل.

انقر فوق **حفظ**.

Important

لا يتلقى المستخدمون 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).



تحدد الأدوار ما يمكنك فعله في تطبيق معين. في Genesys Administrator Extension، يتم التحكم في الأدوار والامتيازات الخاصة بهم من خلال استخدام كائنات الدور، والمعينة إلى **مستخدمين** (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 حول الأدوار، ارجع إلى [Genesys Security Deployment Guide](#). للحصول على قائمة بامتيازات الدور لتطبيق Genesys Administrator Extension، ارجع إلى "Role Privileges" في [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.

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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 مرّة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



لإنشاء كائن دور 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:

• **نسخ**—نسخ دور.

• **الانتقال إلى**—نقل دور إلى **بنية تسلسل هرمي** 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**—، فإن ذلك يشير 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**، حدد **role privileges** لإضافتها 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.



تقوم قائمة **المهارات** بعرض 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.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وإمميزات 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**.



لإنشاء كائن جديد للمهارات، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن 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 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. 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 هيكلية** 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).

• **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**.



تتيح لك نافذة **قواعد السعة** 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.



تعرض قائمة **قواعد السعة** قواعد السعة الموجودة في بيئتك. تم تنظيم القائمة في تسلسل هرمي 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** 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.



انقر فوق قاعدة السعة لعرض تفاصيل أكثر عن القاعدة في لوحة جديدة والتي تُفَتِّح 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 الإجراء أسفل الفيديو.

[Link to video](#)

Procedure: إنشاء قواعد السعة

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية:

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

Important

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

• **الوصف**—وصف لوظيفة قاعدة السعة.

• **المستأجر والمجلد**—المستأجر والمجلد الذي تنتمي إليه قاعدة السعة هذه. انقر فوق **استعراض** 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 نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **جديد**، وأنشئ 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 (إجمالي تفاعلين متزامنين). بدلاً من ذلك، يمكنك تعيين قاعدة سعة تسمح بتفاعل صوت واحد وتفاعل بريد إلكتروني واحد ولكن ليس للآخرين (إجمالي تفاعل واحد متزامن).

Procedure: إضافة والحالة إلى نوع وسائط

Steps

- 1 في القائمة المنسدلة **الحالات**، انقر فوق **و**. تفتح لوحة جديدة على الجانب الأيمن، مما يتيح لك إضافة 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 أو الحالة إلى نوع وسائط

Steps

- 1 في القائمة المنسدلة **الحالات**، انقر فوق **أو** . تفتح لوحة جديدة على الجانب الأيمن، مما يتيح لك إضافة حالة.
- 2 انقر فوق القائمة المنسدلة **نوع الوسائط** 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. حيث يضمن هذا الإجراء يضمن إنشاء قاعدة السعة بشكل صحيح واستخدام 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، فسيعرض 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 سبب عدم صلاحية قاعدة السعة.

حذف قواعد السعة

[+] عرض الإجراء

توجد طرق متعددة 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:
 - انقر فوق **موافق** للاستمرار.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل الإجراء.

Procedure: حذف قواعد سعة متعددة

Steps

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

Important

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

•**الوصف**—وصف لقاعدة السعة.

•**المستأجر والمجلد**—المستأجر والمجلد الذي تنتمي إليه قاعدة السعة هذه. انقر فوق **استعراض** لتحديد مكان المجلد الذي يتم 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

توجد طرق متعددة لتمكين قاعدة سعة أو تعطيلها. قم باختيار إجراء من التالي:

Procedure: تمكين قاعدة سعة واحدة أو تعطيلها

Steps

1. جدد قاعدة سعة. يتم فتح لوحة جديدة إلى اليمين.
2. في اللوحة الجديدة، نفذ أحد الإجراءات التالية:
 • في حالة تمكين قاعدة السعة حاليًا، انقر فوق **تعطيل**.
- في حالة تعطيل قاعدة السعة حاليًا، انقر فوق **تمكين**.

Procedure: تمكين قواعد سعة متعددة أو تعطيلها

Steps

1. في لوحة **قواعد السعة**، حدد خانة الاختيار بجانب كل قاعدة سعة ترغب في 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** للمتابعة.
- انقر فوق **إلغاء** لتجاهل الإجراء.



تُدرج لوحة **التحكم بالوصول** مجموعات الوصول والمستخدمين الذين تم تكوينهم بوضوح مع وجود أذونات لهذا الكائن. عند إعداد أذونات، 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. لمعلومات إضافية عن منح أذونات وتعديلها وإزالتها، ارجع إلى [Genesys Security Deployment Guide](#). يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية:

إنشاء أذونات الوصول [+] عرض الإجراء

Procedure: إنشاء أذونات الوصول

Steps

1. حدد كائنًا.
2. انقر فوق **ذو صلة**، وحدد **التحكم بالوصول**. يتم فتح لوحة **التحكم بالوصول** حينئذٍ.
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 عرض التفاصيل المتعلقة بهذا الكائن.	قراءة (R)
يمكنك إنشاء كائنات من هذا النوع.	إنشاء (C)
يمكنك تغيير هذا الكائن أو تعديله.	تحديث (U)
يمكنك نشر هذا الكائن أو تشغيله أو إيقافه أو تنشيطه بطريقة أخرى.	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 أحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

تغيير أذونات الوصول [+] عرض الإجراء

Procedure: تغيير أذونات الوصول

Steps

1. حدد كائنًا.

2. انقر فوق **ذو صلة**، وحدد **التحكم بالوصول**. يتم فتح لوحة **التحكم بالوصول** حينئذٍ.

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

4. يمكنك تغيير أي من الخيارات التالية أو جميعها:

الوصف	الخاصية
يمكنك عرض التفاصيل المتعلقة بهذا الكائن.	قراءة (R)
يمكنك إنشاء كائنات من هذا النوع.	إنشاء (C)
يمكنك تغيير هذا الكائن أو تعديله.	تحديث (U)
يمكنك نشر هذا الكائن أو تشغيله أو إيقافه أو تنشيطه بطريقة أخرى.	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 أحد الإجراءات التالية:

• انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات.

• انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

حذف أذونات الوصول

[+] عرض الإجراء

Procedure: حذف أذونات الوصول

Steps

1. حدد كائنًا.

- 2 انقر فوق **ذو صلة**، وحدد **التحكم بالوصول**. يتم فتح **لوحة التحكم بالوصول** حينئذٍ.
- 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 أحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **موافق** لتأكيد الحذف.
- انقر فوق **إلغاء** لإلغاء الحذف.



يُمكنك قسم البيئة الخاص بمدير التكوين من تكوين الكائنات التالية:

- قوالب التطبيق
- التطبيقات
- شروط الإنذار
- المضيفين
- البرامج النصية
- الحلول
- المستأجرين
- المناطق الزمنية
- اكتشاف/تفاعل البرامج النصية



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.

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

• اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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 أعمدة أو إزالتها من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

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



لإنشاء كائن قالب تطبيق جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض تفاصيل كائن موجود أو تحريره، 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:

• **نسخ**—نسخ قالب تطبيق

• **الانتقال إلى**—نقل تطبيق إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• **تمكين** قوالب تطبيقات أو تعطيلها

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

• **استيراد قالب تطبيق**—**استيراد أحد قوالب التطبيقات**.

انقر فوق اسم قالب تطبيق لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين خيارات **الأذونات**، و**خيارات التطبيق**، وعرض **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 تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database. بمجرد تعيين القيمة، لا يمكنك تغييرها.

• **النوع**—نوع التطبيق المرتبط به قالب التطبيق. بمجرد تعيين القيمة، لا يمكنك تغييرها.

• **الإصدار**—إصدار التطبيق المرتبط به قالب التطبيق. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها. توصي Genesys بتحديد الثلاثة أرقام الأولى من إصدار 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.

استيراد قوالب التطبيق

يُوفر Gynesyس قوالب عامة لجميع تطبيقات Gynesyس. يمكنك العثور على ملفات .apd لقوالب التطبيق والتي تأتي مع كل إصدار من برنامج Genesyس في مجلد **القوالب** على الأسطوانة المدمجة للمنتج.

لاستيراد قالب تطبيق من ملف .apd، نفذ الإجراء التالي.

Procedure: استيراد قوالب التطبيق

Steps

- 1 انقر فوق **المزيد**، ثم حدد **استيراد قالب تطبيق**.
- 2 ستظهر نافذة جديدة. انقر فوق **استعراض** 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.

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



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

• **نسخ**—نسخ تطبيق.

• **الانتقال إلى**—نقل تطبيق إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• يمكن تطبيقات أو تعطيلها.

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

• **تكوين التسجيل**

انقر فوق اسم تطبيق لعرض معلومات إضافية عن الكائن. يمكنك أيضًا تعيين خيارات **أذونات وخيارات 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 تحديد قيمة لهذه الخاصية، ويجب أن تكون هذه القيمة فريدة داخل Configuration Database. تُوصي Genesys بعدم استخدام رموز (بما في ذلك، علامات الاقتباس المفردة والمزدوجة) في أسماء التطبيق؛ لأنها قد تؤدي إلى تعطل التطبيق.

• **القالب**—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.

• **نوع المكون**—يُحدد الغرض المُفضّل 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، بناءً على **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**—، فإن ذلك يشير 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 الحقل إلزامي. عند إنشاء

تطبيق جديد، توصي Genesys بإدراج نقطة (.). 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 الحقل إلزامي. عند إنشاء تطبيق جديد، توصي Genesys بإدراج نقطة (.). 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 مقدار الوقت الذي يجب أن ينتظره Solution Control Server لبدء تشغيل هذا التطبيق بعد التهيئة أو بعد إعادة تشغيل النظام. هذا الحقل إلزامي.

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

• **إعادة التشغيل تلقائيًا**—تشير إلى ما إذا كانت طبقة الإدارة سَتعيد 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 والمُبدّل (لتطبيقات الخادم T) تلقائيًا ليطابق 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**—مقدار الوقت، بالثواني، الذي ينتظره 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 أكثر. 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 إلى 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**، فسيتم 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 الذي أصدر شهادة الأمان الافتراضية `ca_cert.pem`. يُستخدم هذا الحقل فقط إذا تم نشر أمان Genesys على UNIX؛ بخلاف ذلك يكون هذا الحقل فارغًا.

Important

ارجع إلى [Genesys Security Deployment Guide](#) للتعرف على مزيد من المعلومات حول نشر Genesys TLS Security.

3 تُدرج علامة تبويب **الاتصالات** اتصالات هذا التطبيق مع تطبيقات أخرى. 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 ثوان.

• **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 ADDP إلى السجل الخاص به.

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

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

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

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

• **معلومات بروتوكول النقل**—أي نص، عادة ما يكون 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، عادة ما يكون 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 تتم 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:

• **مُعرّف المنفذ**—مُعرّف المنفذ.

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

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

• **مزامنة HA**—إذا قمت بتحديد ذلك، فسوف يستخدم خادم احتياطي HA هذا المنفذ لإنشاء 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 الذي أصدر شهادة الأمان الافتراضية `ca_cert.pem`. يُستخدم هذا الحقل فقط إذا تم نشر أمان Genesys على UNIX؛ بخلاف ذلك يكون هذا الحقل فارغًا.

Important

ارجع إلى [Genesys Security Deployment Guide](#) للتعرف على مزيد من المعلومات حول نشر Genesys TLS Security.

• **معلومات النقل**—أي نص، عادة ما يكون 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، عادة ما يكون 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 لا تعمل علامة تبويب **المستأجرين** إلا في بيئة متعددة المستأجرين. تُحدد قائمة من المستأجرين الذين يقوم هذا التطبيق بخدمتهم. لا تتقيد 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 خادم T وذات نسبة التوافر العالية بعرض خاصية المستأجر. يمكن لخادم

T أن يخدم مستأجر واحد فقط، والذي هو محدد في الخصائص العامة لخدم T. يمكن لوكيل HA أن يخدم نفس المستأجر كخدم T ذي الصلة، وهذا المستأجر محدد أيضًا في الخصائص العامة لوكيل HA.

10 انقر فوق حفظ.



[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تكوين التسجيل

Steps

- 1 في قائمة **التطبيقات**، حدد تطبيقًا واحدًا أو أكثر.
- 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**—تم تسجيل كل الأحداث من **التتبع والتفاعل** ومستويات التسجيل **القياسية**.
 - **التتبع**—يقوم بإنشاء جميع أحداث السجل من **التتبع والتفاعل** والمستويات **القياسية**. قد يؤثر هذا الإعداد سلبيًا على أداء التطبيق. قم بتعيين هذا المستوى فقط عندما تكون تختبر وظائف أو سيناريوهات معالجة التفاعل.
 - **التفاعل**—يقوم بإنشاء جميع أحداث السجل 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

بتسبب 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 يلي واحد من هذه المعايير:

- تشير إلى فشل محاولة تنفيذ أي عملية خارجية
- تشير إلى نجاح المحاولة الأخيرة لتنفيذ عملية خارجية فشل تنفيذها من قبل
- تشير إلى اكتشاف حالة ذات تأثير سلبي على العمليات، سواءً الفعلية أو المجدولة
- تشير إلى عدم وجود حالة تم اكتشافها من قبل وكان لها تأثير سلبي على العمليات
- تشير إلى انتهاك أمني من أي نوع.
- تشير إلى تعذر تبادل بيانات ذات مستوى عالٍ أو عدم اتباعها التسلسل المنطقي المتوقع
- تشير إلى تعذر معالجة طلب خارجي
- تشير إلى اكتمال خطوة منطقية في عملية تهيئة
- تشير إلى تحويل تطبيق من وضع تشغيلي إلى آخر
- تشير إلى تجاوز قيمة معلمة مرتبطة بحد قابل للتكوين لهذا الحد
- تشير إلى رجوع قيمة معلمة مرتبطة بحد قابل للتكوين كانت قد تجاوزت هذا الحد في وقت سابق إلى نطاقها الطبيعي.
- **بلا**—لم يتم تسجيل دخول.

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

5 نفذ أحد ما يلي:

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

• **حجم المقطع (ميغابايت)**—إذا تم تحديد **إنشاء مقطع**، فحدد حجم مقطع لملف السجل بالميغابايت.

• **انتهاء صلاحية المقطع**—إذا تم تحديدها، 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**، فحدد عدد المقاطع التي سيحتفظ بها قبل إزالة المقاطع الزائدة عن هذا العدد.

6 انقر فوق **موافق**.



تُحدد حالات الإنذار الأحداث التي قد ترغب في معرفتها 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**. لإقران برامج نصية لكشف الإنذار وبرامج نصية لتفاعله، مع حالات الإنذار، حددها 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.

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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 إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



لإنشاء كائن 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 **تحرير**. 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 هرمي** أخرى.

• يمكن حالات إنذار أو تعطيلها

• إنشاء مجلد، 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 وأذونات**.

Procedure: إنشاء كائنات حالة إنذار

Steps

1 انقر فوق **جديد**.

2 أدخل المعلومات التالية. بالنسبة لبعض الحقول، يمكنك إما إدخال اسم قيمة 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 بالثواني، 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 يشغل الإنذار. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية.

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

• **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 **استعراض** لتحديد عنصر من قائمة، أو اكتب الاسم أو اسم جزئي لعنصر 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**—، فإن ذلك يشير 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 في قائمة **حالات الإنذار**، انقر فوق 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 محددة مسبقًا في الجدول التالي. يمكنك تكوين هذه الحالات بشكل إضافي لتلبي متطلباتك، إذا لزم الأمر.

نوع الإنذار	الوصف
تعطل التطبيق	الإبلاغ عن إنهاء التطبيق المحدد أو توقفه عن الاستجابة.
فشل الاتصال	الإبلاغ عن فقدان الاتصال المحدد بين أي تطبيقين.
فشل ارتباط CTI	الإبلاغ عن فقدان الاتصال بين خادم T المحدد ومبدله.
تعذر الوصول إلى المضيف	الإبلاغ عن تعذر اتصال طبقة الإدارة بـ Local Control Agent (LCA) على الخادم، الذي تعمل عليه تطبيقات Genesys خفية. LCA لا يعمل، أو مستخدم على منفذ بخلاف المنفذ المحدد في التكوين. إذا تعذر الوصول إلى مضيف، فهذا يعد عطلاً.
خطأ في الترخيص	الإبلاغ عن حدوث خطأ في الترخيص.
الخدمة غير متاحة	الإبلاغ عن تعذر توفير أحد مكونات Genesys لخدمة لبعض الأسباب الداخلية.
المضيف غير متاح	الإبلاغ عن أن عدم توفر (إيقاف) مضيف تعمل عليه تطبيقات Genesys خفية.
لا يمكن الوصول إلى المضيف	الإبلاغ عن تعذر وصول طبقة الإدارة إلى المضيف الذي تعمل عليه تطبيقات Genesys خفية (لا يوجد مسار للمضيف).

الوصف	نوع الإنذار
الإبلاغ عن تغيير حالة أحد الحلول من "بدء التشغيل" إلى "معلق"، لكن من دون أي طلبات لإيقاف الحل. قد يشير هذا إلى فشل مكون من مكونات الحل.	تغيير غير مخطط لحالة حل
الإبلاغ عن فقد خادم الرسائل الاتصال بقاعدة بيانات السجل المركزية.	فقد اتصال خادم الرسائل بقاعدة البيانات

للمزيد من المعلومات عن حالات الإنذار المحددة مسبقًا، راجع [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:

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

فيما يلي مثال على رسالة بريد إلكتروني خاصة بتفاعل الإنذار تستخدم القالب التالي:

Subject:

\$COND_ID detected in \$APP_NAME

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: \$REACT_NAME

Alarm Condition:

ID: \$COND_ID

NAME: \$COND_NAME

Category: \$COND_CTGR

Application:

ID: \$APP_ID

Name: \$APP_NAME

Type: \$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:

Subject:

CPU_overload detected in Solution_Control_Server_760

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: cpu_overload_mail

Alarm Condition:

ID: 118

NAME: CPU_overload

Category: Major

Application:

ID: 105

Name: Solution_Control_Server_760

Type: SCS



المضيفون هم أجهزة الكمبيوتر التي تشغل في البيئة تطبيقات الخادم المتعددة.

لا تسجل إلا المضيفين الذين ستقوم بتثبيت وتشغيل خوادم Genesys عليها، أو خوادم جهة خارجية ستجري تكوين لها في Configuration Database.



تُظهر القائمة **المضيفون** 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

يتم عرض المضيفون المعطلون 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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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 **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

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

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

• **نسخ**—نسخ مضيف.

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

• **تمكين** مضيفين أو تعطيلهم.

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

• **تكوين التسجيل**

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 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 أن تحدد قيمة لهذه الخاصية.

• **الإصدار**—إصدار نظام التشغيل.

• **منفذ LCA**—رقم المنفذ الذي يتم تشغيل Local Control Agent (LCA) عليه 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 Solution Control Server (SCS) قد بدأ بالفعل في التحكم في LCA.

• **Solution Control Server**—حل SCS الذي يراقب هذا المضيف ويتحكم به. هذه الخاصية صالحة فقط في حالة إذا قمت بتمكين وظيفة SCS الموزعة. راجع *Management Layer User's Guide* للتعرف على 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 الذي أصدر شهادة الأمان الافتراضية `ca_cert.pem`. يُستخدم هذا الحقل فقط إذا تم نشر أمان Genesys على UNIX؛ بخلاف ذلك يكون هذا الحقل فارغًا.

Important

ارجع إلى *Genesys Security Deployment Guide* للتعرف على مزيد من المعلومات حول نشر Genesys TLS Security.

• **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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق حفظ.



[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تكوين التسجيل

Steps

- 1 في قائمة **الوكلاء المتوفرين**، حدد أحد الوكلاء أو أكثر.
- 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 والتفاعل** والمستويات **القياسية**.
 - **التتبع**—يقوم بإنشاء جميع أحداث السجل من **التتبع والتفاعل** والمستويات **القياسية**. قد يؤثر هذا الإعداد سلبًا على أداء التطبيق. قم بتعيين هذا المستوى فقط عندما تكون تختبر وظائف أو سيناريوهات معالجة التفاعل.
 - **التفاعل**—يقوم بإنشاء جميع أحداث السجل 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

بتنسيق استخدام مستوى التفاعل في إنشاء عدد أكبر من أحداث تسجيل الدخول على الشبكة، والتي قد تؤثر سلبًا 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:

• تشير إلى فشل محاولة تنفيذ أي عملية خارجية

• تشير إلى نجاح المحاولة الأخيرة لتنفيذ عملية خارجية فشل تنفيذها من قبل

- تشير إلى اكتشاف حالة ذات تأثير سلبي على العمليات، سواءً الفعلية أو المجدولة
- تشير إلى عدم وجود حالة تم اكتشافها من قبل وكان لها تأثير سلبي على العمليات
- تشير إلى انتهاك أمني من أي نوع.
- تشير إلى تعذر تبادل بيانات ذات مستوى عالٍ أو عدم اتباعها التسلسل المنطقي المتوقع
- تشير إلى تعذر معالجة طلب خارجي
- تشير إلى اكتمال خطوة منطقية في عملية تهيئة
- تشير إلى تحويل تطبيق من وضع تشغيلي إلى آخر
- تشير إلى تجاوز قيمة معلمة مرتبطة بحد قابل للتكوين لهذا الحد
- تشير إلى رجوع قيمة معلمة مرتبطة بحد قابل للتكوين كانت قد تجاوزت هذا الحد في وقت سابق إلى نطاقها الطبيعي.
- بلا—لم يتم تسجيل الدخول.

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

5 نفذ أحد ما يلي:

- إذا حددت في الخطوة السابقة **خادم سجل الشبكة**، فانتقل 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، فسيقوم بتقسيم ملف السجل إلى مجموعات يُحدد حجمها حسب **حجم المقطع (ميغابايت)**.
- **حجم المقطع (ميغابايت)**—إذا تم تحديد **إنشاء مقطع**، فحدد حجم مقطع لملف السجل بالميغابايت.
- **انتهاء صلاحية المقطع**—إذا تم تحديدها، 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**، فحدد عدد المقاطع التي سيحتفظ بها قبل إزالة المقاطع الزائدة عن هذا العدد.

6 انقر فوق **موافق**.

ADDP 

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

Procedure: إعداد اتصالات ADDP

Steps

1 افتح علامة التبويب **خيارات** للمستضيف.

2 قم بإنشاء قسم باسم 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، فسيرسل 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 ثوانٍ لاتصال LAN أو 10 ثوانٍ لاتصال WAN.	أي عدد صحيح	مهلة addp
يطبع LCA رسائل 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 المضيف وكذلك 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 التبويب **خيارات** لكائن البرنامج النصي.

للحصول على مزيد من المعلومات حول البرامج النصية، ارجع إلى **Management Layer User's Guide** أو المستندات الخاصة بمنتجك.



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.

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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 **تحريك**. 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، فستتم إزالتها من قاعدة بيانات التكوين Configuration Database ومن **حالة الإنذار** المقترنة به. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

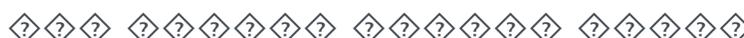
• **نسخ**—نسخ برنامج نصي.

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

• **تمكين** 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**، و**عرض التبعيات**.



Procedure: إنشاء كائنات برنامج نصي

Purpose: لإنشاء كائنات برنامج نصي.

Prerequisites

أنت الآن في نافذة **البرامج النصية** لمدير 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 تعيين للنوع، لا 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.

Procedure: إنشاء كائنات برنامج نصي لحالة إنذار

Purpose: لإنشاء كائنات برنامج نصي لحالة إنذار.

Prerequisites

أنت الآن في نافذة **كشف/تفاعل البرامج النصية** لمدير 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 3 انقر فوق **حفظ**.



اختر أحد أنواع البرامج النصية التالية للتعرف على المزيد:

- **البرامج النصية لكشف الإنذار**
- **البرامج النصية لتفاعل الإنذار**

البرامج النصية لتفاعل الإنذار

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:

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

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

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

• **الحد الأقصى لمتغير 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 المتعلق بـ SNMP أن يكون لديك ترخيص SNMP الخاص بـ Genesys لحادم Solution Control Server.

Important

الحد الأقصى للارتفاع، 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 كان الحد الأقصى للارتفاع هو 300، فيجب أن يكون الحد الأقصى للسقوط أقل من 300.

البرامج النصية لتفاعل الإنذار

البرامج النصية لتفاعل الإنذار، والتي تعرف ما الذي يجب على طبقة الإدارة فعله عند حدوث إشارات 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.



تقوم قائمة **الحلول** بإظهار 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.

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء كائن حلول جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن 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 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:

• **نسخ**—نسخ حل.

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

• **ممكن** الحلول أو تعطيلها.

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

• **تكوين التسجيل**

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



[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: إنشاء كائنات حل

Prerequisites

توجد **التطبيقات** التي تعد 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 إنشاؤها باستخدام معالج الحل. راجع **Management Layer User's Guide** للتعرف على مزيد من المعلومات.

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

• **الإصدار**—إصدار الحل. يجب 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**—، فإن ذلك يشير 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 إلى هذا 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 التسجيل

Steps

- 1 في قائمة **الحلول**، حدد حلاً واحدًا أو أكثر.
- 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**—تم تسجيل كل الأحداث من **التتبع والتفاعل** ومستويات التسجيل **القياسية**.
 - **التتبع**—يقوم بإنشاء جميع أحداث السجل من **التتبع والتفاعل** والمستويات **القياسية**. قد يؤثر هذا الإعداد سلبيًا على أداء التطبيق. قم بتعيين هذا المستوى فقط عندما تكون تختبر وظائف أو سيناريوهات معالجة التفاعل.
 - **التفاعل**—يقوم بإنشاء جميع أحداث السجل 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

بتنسيق 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:

- تشير إلى فشل محاولة تنفيذ أي عملية خارجية
- تشير إلى نجاح المحاولة الأخيرة لتنفيذ عملية خارجية فشل تنفيذها من قبل
- تشير إلى اكتشاف حالة ذات تأثير سلبي على العمليات، سواءً الفعلية أو المجدولة
- تشير إلى عدم وجود حالة تم اكتشافها من قبل وكان لها تأثير سلبي على العمليات
- تشير إلى انتهاك أمني من أي نوع.

- تشير إلى تعذر تبادل بيانات ذات مستوى عالٍ أو عدم اتباعها التسلسل المنطقي المتوقع
- تشير إلى تعذر معالجة طلب خارجي
- تشير إلى اكتمال خطوة منطقية في عملية تهيئة
- تشير إلى تحويل تطبيق من وضع تشغيلي إلى آخر
- تشير إلى تجاوز قيمة معلمة مرتبطة بحد قابل للتكوين لهذا الحد
- تشير إلى رجوع قيمة معلمة مرتبطة بحد قابل للتكوين كانت قد تجاوزت هذا الحد في وقت سابق إلى نطاقها الطبيعي.
- بلا—لم يتم تسجيل الدخول.

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**، فانتقل 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، فسيقوم بتقسيم ملف السجل إلى مجموعات يُحدد حجمها حسب **حقل حجم المقطع (ميغابايت)**.
 - **حجم المقطع (ميغابايت)**—إذا تم تحديد **إنشاء مقطع**، فحدد حجم مقطع لملف السجل بالميغابايت.
 - **انتهاء صلاحية المقطع**—إذا تم تحديدها، 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**، فحدد 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) مجهزة 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).

تتم 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

يعتمد المستأجرين المرئيين عادة على أي مستأجر محدد في دليل المستأجر الخاص بمدير التكوين. عند التعيين في البيئة، يكون المستخدم قادرًا على رؤية جميع المستأجرين. إذا تم تحديد مستأجر آخر، فيمكن للمستخدم عرض هذا المستأجر فقط وأي مستأجر تابع موجود.

إذا كان المستخدم يستخدم حقل **التصفية السريعة**، فسيتم 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.

يتبع 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**.



لإنشاء كائن جديد للمستأجر، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن موجود، انقر فوق اسم الكائن، أو انقر فوق خانة الاختيار الموجودة بجانب كائن وانقر فوق **تحرير**. 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 الأصلي**—المستأجر الأصلي لهذا المستأجر. افتراضيًا، المستأجر الأصلي هو المستأجر الذي ينتج عند إنشائك لمستأجر جديد. إذا قمت بتغيير هذا الحقل، فسيتم إنشاء المستأجر الجديد كمستأجر جديد تابع ضمن المستأجر الأصلي 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 فصل حلول التوجيه من *Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide*.

إذا تم تحديد

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

3 انقر فوق حفظ.

Important

إذا لم تقم بتسجيل الدخول بالمستخدم الافتراضي، أو كعضو في مجموعة وصول **المسؤولين الفائقين**، **فيجب أن يكون لديك أدونات خاصة وامتيازات الدور لإنشاء مستأجر**. ارجع إلى *Genesys Security Deployment Guide* للتعرف على التفاصيل المتعلقة بمتطلبات الأمان لإنشاء مستأجر.



قد 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 Security Deployment Guide* للتعرف على المعلومات المتعلقة بكيفية اكتساب الأدونات في بيئة 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.

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

• **اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء كائن جديد للمنطقة الزمنية، 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:

• **مسح**—نسخ منطقة زمنية.

• **الانتقال إلى**—نقل منطقة زمنية إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• تمكين 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 أن تحدد قيمة لهذه الخاصية.

• **الاسم في Explorer**—اسم المنطقة الزمنية المستخدمة في مستعرض Microsoft Internet Explorer. يجب أن تحدد 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 وقت بدء وانتهاء DST:

• **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 الانتهاء**—التاريخ الذي ينتهي فيه DST.

• **وقت البدء**—الوقت الذي يبدأ فيه DST.

• **وقت الانتهاء**—الوقت الذي ينتهي فيه 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 يبدأ فيها ملاحظة DST أو التي سوف يبدأ فيها ملاحظته. في حالة استخدام DST في الوقت الحالي، يمكن أيضًا تحديد **غير ملاحظ**.

• **سنة الانتهاء**—السنة التي يتم فيها توقف DST. في حالة عدم وجود خطط أخرى لإيقاف DST، حدد **غير ملاحظ**.

• **شهر البدء**—الشهر الذي يبدأ فيه DST.

• **شهر الانتهاء**—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 متغيرة، والتي يجب أن تقوم بتحديد المتغيرات لتستخدم لتحديد يوم البدء.

- **نوع يوم الانتهاء**—يحدد ما إذا كانت قيمة **يوم الانتهاء** ثا بنة، والتي ينتهي بها DST في نفس التاريخ كل سنة، أو متغيرة، والتي يجب أن تقوم بتحديد المتغيرات لُستخدم لتحديد يوم الانتهاء.
 - (إذا تم تعيين **نوع يوم البدء** على ثا بت) **يوم البدء**—التاريخ الذي يبدأ به DST.
 - (إذا تم تعيين **نوع يوم الانتهاء** على ثا بت) **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 فيه DST.
 - **وقت الانتهاء**—الوقت الذي ينتهي فيه 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**—، فإن ذلك يشير 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	توقيت وسط أستراليا
AET	توقيت شرق أستراليا
AGT	التوقيت الرسمي في الأرجنتين
AtIST	التوقيت الرسمي في المحيط الأطلسي
ART	التوقيت الرسمي في مصر (العربية)
AST	التوقيت الرسمي في ألاسكا
BET	توقيت شرق البرازيل
BST	التوقيت الرسمي في بنغلاديش
CAT	توقيت أفريقيا الوسطى
CNT	التوقيت في نيوفاوندلاند، كندا
CST	التوقيت الرسمي المركزي
CTT	التوقيت في تايوان

المنطقة الزمنية	الاختصار
توقيت شرق أفريقيا	EAT
توقيت وسط أوروبا	ECT
توقيت شرق أوروبا	EET
التوقيت الرسمي الشرقي	EST
توقيت جرينتش	GMT
التوقيت الرسمي في هاواي	HST
التوقيت الرسمي في إنديانا الشرقية	IET
التوقيت الرسمي في الهند	IST
التوقيت الرسمي في اليابان	JST
التوقيت الرسمي في كوريا	KST
توقيت الشرق الأوسط	MET
توقيت جزر ميدواي	MIT
التوقيت الجبلي الرسمي	MST
توقيت الشرق الأدنى	NET
التوقيت الرسمي في نيوزيلندا	NST
التوقيت الرسمي في لاهور، باكستان	PLT
التوقيت الرسمي في فينيكس	PNT
توقيت بورتوريكو وجزر فيرجن الأمريكية	PRT
التوقيت الرسمي الباسيفيكي	PST
التوقيت الرسمي في جزر سلومون	SST
التوقيت الرسمي في فيتنام	VST



يتيح لك قسم "التبديل" في مدير التكوين تكوين الكائنات التالية:

- تسجيلات دخول الوكيل
- DNS
- مجموعات DN
- IVRS
- منافذ IVR
- الأماكن
- مجموعات الأماكن
- مبدلات
- تبديل المكاتب



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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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 إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.



لإنشاء كائن جديد لتسجيل دخول الوكيل، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن 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 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** لتحديد 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:

• **نسخ**—نسخ تسجيل دخول وكيل.

• **الانتقال إلى**—نقل تسجيل دخول وكيل إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• تمكين تسجيلات دخول التطبيقات أو تعطيلها.

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

انقر 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 مبدل محدد**—رقم صحيح يتوافق مع مزيج من إعدادات المبدل المحددة لتسجيل دخول هذا الوكيل. فهو يعرف نوع الجهاز (على سبيل المثال، ملحق أو موضع ACD أو Extension) لكل مبدل (PBX) يدعمه خادم-T. فهو فريد لكل من تكوين المبدل 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 Framework T-Server Deployment Guide 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

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 Extension 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.

DNS ❓❓❓

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.
- انقر فوق **تجميع من خلال** لتجميع الكائنات من خلال معايير مختلفة.
- لتحديد أو إلغاء تحديد كائنات متعددة في مرة واحدة، انقر فوق **تحديد**.

DNS     

لإنشاء 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 **تحرير**. 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، فستتم 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 ومتاحًا لتعيينه لمجموعة DN أخرى، فيجب عليك إزالته من علامة تبويب DNS من مجموعة DN.

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

• **نسخ**—نسخ DN.

• **الانتقال إلى**—نقل DN إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• تمكين DNS أو تعطيلها.

• 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 بإنشاء DN به.
- 2 انقر فوق مجلد DN الذي ترغب بإنشاء DN 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 تعيينه إلى هذا 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 إلى 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 DN. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **مبدّل**—المبدّل الذي ينتمي له هذا DN. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **الاقتران**—كيان مقترن بشكل دائم مع هذا DN (على سبيل المثال، رقم منفذ IVR أو اسم قناة أو رقم الوصول). بالنسبة إلى DNS من نوع **نقطة توجيه خارجية**، فقد يكون هذا الاسم مطلوبًا لاستبدال الرقم الحقيقي لـ DN في الدليل وقد يتم استخدامه عند توجيه مكالمات لنقطة التوجيه هذه من مبدّل آخر.

• **التسجيل**—يوضح ما إذا كان يجب أن يسجل خادم T هذا DN في المبدّل. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. حدد من القائمة المنسدلة، قيمة من القيم التالية:

• **خطأ**—يجب ألا يقوم خادم T بتسجيل DN المقصود في المبدّل، ولكن يجب أن يعالجه محليًا.

• **صواب**—يجب دائمًا أن يقوم خادم T بتسجيل DN على المبدّل أثناء بدء تشغيل خادم T أو إعادة الاتصال.

• **حسب الطلب**—يجب أن يقوم خادم T بتسجيل DN فقط عندما يطلب عميل خادم T التسجيل. للمزيد من المعلومات، ارجع إلى وثائق خادم T.

Warning

تجبر آخر قيمتين خادم T على تسجيل DN دون النظر إلى ما إذا كان مُمكنًا أو معطلًا.

• **الاسم المستعار**—اسم بديل لهذا DN. يجب عليك تحديد قيمة لهذه الخاصية إذا كان يتم استخدام 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 DN. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية.

• **مجموعة DN**—مجموعة DN التي ينتمي لها هذا DN.

• **تجاوز**—قيمة تستخدمها كقيمة تخطي بدلاً من قيمة الرمز، وذلك للوصول لهذا DN في أنواع معينة من التوجيه. يجب عليك تحديد قيمة تخطي، ويجب أن تكون فريدة داخل المبدّل.

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 DN. تطلب بعض أنواع أنظمة المبدّلات أن يكون رمز تسجيل الدخول المستخدم في تفعيل DN معيّن، مقترنًا بشكل دائم مع هذا DN. وفي هذه الحالة، قد يكون معرف تسجيل الدخول قابل للتطبيق مع أنواع DN التالية: **موضع ACD** أو **ملحق** أو **منفذ معالجة صوتية** أو **بريد صوتي** أو **مزيج**.

• **نوع مبدّل محدد**—رقم صحيح يتوافق مع مزيج من إعدادات المبدّل المحددة لتسجيل دخول هذا DN. فهو يعرف نوع الجهاز (على سبيل المثال، **ملحق** أو **موضع ACD** أو **Extension**) لكل مبدّل (PBX) يدعمه خادم T. فهو فريد لكل من تكوين المبدّل 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 *Framework T-Server Deployment Guide* لخادم T معيّن.

• **عدد خطوط الاتصال**—أعداد خطوط الاتصال المرتبطة بهذا 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**—، فإن ذلك يشير 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.	الدردشة
عنوان تصفح مشترك.	CoBrowse
جهاز افتراضي تستخدمه التطبيقات للتواصل مع بعضها عبر آلية حدث المستخدم.	DN التواصل
عنوان بريد إلكتروني.	عنوان البريد الإلكتروني
خط وصلة منتظمة.	الوصلة
ISCC (التحكم في مكالمات الخادم البيئية) مورد مخصص لدعم التوجيه الخارجي ووظائف تجاوز سعة المكالمات.	نقطة التوجيه الخارجية
وصلة متصلة بجهاز الفاكس.	فاكس
خط وصلة يمكن استخدامه كوصلة وموضع ACD.	مختلط
محطة متنقلة.	محطة متنقلة
امتداد متصل بمعدات اتصال البيانات.	المودم
مصدر موسيقى.	منفذ الموسيقى
رقم الواجهة 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 هاتفي يمكن استخدامه كنقطة توجيه وكقائمة انتظار ACD.	قائمة الانتظار التوجيه
رقم خدمة يستخدم كنقطة توجيه في توجيه الشبكة.	رقم الخدمة

الوصف	نوع DN
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 اتصال
قناة فيديو.	منفذ نقل الفيديو عبر بروتوكول IP
جهاز افتراضي، تم إنشائه والاحتفاظ به من قبل المبدل، مع وجود نشاط مماثل لقائمة انتظار ACD.	Virtual Queue
جهاز افتراضي، تم إنشائه والاحتفاظ به من قبل المبدل، مع وجود نشاط مماثل لنقطة توجيه.	نقطة التوجيه الافتراضية
قناة بريد صوتي.	البريد الصوتي
منفذ نقل الصوت عبر بروتوكول IP (VoIP).	منفذ نقل الصوت عبر بروتوكول IP
خدمة VoIP.	خدمة نقل الصوت عبر بروتوكول IP
ملحق متصل بمنفذ معدات صوت إلكتروني (على سبيل المثال، IVR).	منفذ معالجة الصوت
مورد سير عمل.	سير العمل

DN 

مجموعات DN هي عمليات التجميع المنطقية لـ **DNS**. 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.

DN 

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.

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

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• كُتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.

DN 

لإنشاء 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 **تحرير**. 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، تتم فقط إزالة كائن مجموعة DN ذاته من Configuration Database. ولا يتم حذف كائنات DN الفرعي.

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

• **نسخ**—نسخ مجموعة DN.

• **الانتقال إلى**—نقل مجموعة DN إلى **بنية تسلسل هرمي** 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 DN. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **جدول السعة**—ينطبق هذا الحقل فقط على حل توجيه المؤسسة. هذا هو جدول السعة المقترن بمجموعة DN هذه. 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 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 تقوم علامة التويب **إنشاء DNS** بإدراج **DN** حيث يمكن توجيه المكالمات أو تحويلها إلى مجموعة DN هذه.

Important

يمكنك تضمين DN من الأنواع التالية في هذه القائمة: **نقطة توجيه** أو **نقطة توجيه خارجية** أو **رقم الخدمة** أو **قائمة انتظار التوجيه** أو **ACD** أو **Virtual Queue** أو **نقطة توجيه ظاهرة**.

لكل DN مطلوب إضافته إلى قائمة إنشاء DN لهذه المجموعة:

a انقر فوق علامة التبويب **إنشاء DN**، وانقر فوق **إضافة**.

b انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:

• لإضافة DN الموجود على قائمة إنشاء DN لهذه المجموعة، حدده من قائمة DNS.

• لإضافة DN جديد إلى قائمة إنشاء DN لهذه المجموعة، انقر فوق **+** إلى **إنشاء DN** في هذا المجلد ومن ثم تحديده من القائمة.

4 لكل DN تُريد إضافته كعضو لمجموعة DN هذه:

a انقر فوق علامة تبويب **DNS**، ثم انقر فوق **إضافة**.

b انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:

• لإضافة DN موجود إلى هذه المجموعة، حدده من قائمة DN.

• لإضافة DN جديد إلى هذه المجموعة انقر فوق **+** إلى **إنشاء DN** في هذا الملف وحدده من القائمة.

5 بعد الانتهاء من إنشاء مجموعة DN، نفذ أحد الإجراءات التالية:

• انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة مجموعات DN.

• انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات، وارجع إلى علامة التبويب **عام** الخاصة بمجموعة DN هذه.

• انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.

DN 

فيما يلي أنواع مجموعة DN وأنواع DN التي يمكنك تضمينها في مجموعة:

أنواع DN المتوافقة	نوع مجموعة DN
قائمة انتظار التوجيه، قائمة انتظار التوجيه، Virtual Queue	قوائم انتظار ACD
وجهة الشبكة	منافذ الشبكة
نقطة التوجيه، نقطة التوجيه الخارجية، قائمة انتظار التوجيه، قائمة التوجيه الافتراضية	نقاط التوجيه
رقم الخدمة	أرقام الخدمة
امتداد وموضع ACD ومنتفذ معالجة المكالمات ومنتفذ موسيقى وDN الاتصال وعنوان بريد إلكتروني ومودم وفاكس ومحادثة وتصفح مشترك وصوت عبر منفذ IP وفيديو عبر منفذ IP ومنتفذ	منافذ فردية

أنواع DN المتوافقة	نوع مجموعة DN
معالجة الصوت و بريد صوتي	

IVRs

IVRs (أي Interactive Voice Responses) هي كائنات هاتفية تتكون من منافذ IVR، ويتم التحكم بها من خلال برامج تشغيل واجهة IVR.

عند تسجيل IVR جديد في Configuration Database، يتم إنشاء مجلد منافذ IVR تلقائيًا ضمن IVR هذا.

منافذ IVR هي كائنات هاتفية محددة بشكل فريد من خلال الأرقام داخل IVRS التي من خلالها قد تتواجد المكالمات الهاتفية ويتم معالجتها.

IVR 

تُظهر قائمة **IVRS** منافذ IVRS 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 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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.

IVR 

لإنشاء كائن IVR جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض تفاصيل كائن موجود أو تحريرها، 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:

• **مسح**—نسخ IVR.

• **الانتقال إلى**—نقل IVR إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• **تمكين** كائنات IVR 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 كائن 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 لكائن IVR.

• **النوع**—نوع كائن IVR هذا. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية.

• **الإصدار**—إصدار كائن 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 في علامة التبويب **منافذ IVR**، انقر فوق **إضافة** لإضافة **منفذ IVR**.

4 انقر فوق **حفظ**.

يتم تكوين

Important

منافذ IVR ككائنات منفصلة. ولا يمكن إنشائها وتكوينها إلا بعد إنشاء كائن IVR المقترن.

IVR

منافذ IVR (أي Interactive Voice Response) عبارة عن كائنات هاتفية محددة بشكل فريد من خلال الأرقام داخل كائنات IVR التي من خلالها قد تتواجد المكالمات الهاتفية وتتم معالجتها.

عند تسجيل IVR جديد في Configuration Database، يتم إنشاء مجلد منافذ IVR تلقائيًا ضمن كائن IVR هذا. ولذلك، لا يمكن إنشاء منافذ IVR إلا عندما يتم إنشاء كائن IVR المقترن.

IVR

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 تحديد **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 وإمكانيات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

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

• انقر فوق رمز 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 أعمدة أو إزالتها من خلال النقر فوق **تحديد أعمدة**.

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

IVR

لإنشاء كائن منافذ 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 **تحرير**. 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:

• **نسخ**—نسخ منفذ IVR.

• **الانتقال إلى**—نقل منفذ IVR إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• **ممكين** 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**، وعرض **التبعيات**.

Procedure: إنشاء كائنات منفذ IVR

Prerequisites

لقد قمت بإنشاء IVR تقترن به هذه المنافذ.

Steps

- 1 في قائمة **IVRs**، انقر فوق كائن IVR الذي 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**—كائن IVR الذي ينتمي إليه منفذ IVR هذا. يتم تعيين هذه القيمة تلقائيًا، ولا يمكنك تغييرها.
 - **DN المقترن**—كائن DN المقترن بمنفذ 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

15 انقر فوق **حفظ**.



المكان هو الموقع الذي يوجد به واحد أو أكثر من كائنات **DN** التي يتم تشغيلها من خلال وكيل واحد.

تقوم أنت بتكوين الأماكن وتعيين 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.



الأماكن تُظهر قائمة 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.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وإمميزات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء كائن أماكن 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

عند حذف مكان، تتم إزالته من Configuration Database ومن أي مجموعة أماكن تتبعها. إذا كنت ترغب في إزالة المكان من مجموعة أماكن يتبعها، ولكن مع تركه في Configuration Database ومتاح للعضوية في مجموعة أماكن أخرى، أزل المكان من مجموعة الأماكن.

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

• **نسخ**—نسخ مكان.

• **الانتقال إلى**—نقل مكان إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• **ممكن** 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، فسيتم 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 في علامة التبويب **DNS**، انقر فوق **إضافة** لإضافة DN. في الإطار المنبثق، يمكنك إنشاء كائن جديد DN من خلال النقر فوق +.

- 4 نفذ 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.
- 5 انقر 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.

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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 **تحرير**. 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. ولا يتم حذف كائنات مكان العضو.

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

• **نسخ**—نسخ مجموعة مكان.

• **الانتقال إلى**—نقل مجموعة مكان إلى **بنية تسلسل هرمي** 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 تُدرج علامة التثبيت **إنشاء DNS** التي يمكن من خلالها توجيه المكالمات أو تحويلها إلى تلك مجموعة المكان. يمكنك تضمين DNS من الأنواع التالية في هذه القائمة: **نقطة توجيهية**، **نقطة توجيه خارجية**، **رقم الخدمة**، **قائمة انتظار التوجيه**، **قائمة انتظار Virtual Queue**، **ACD**، أو **نقطة توجيه ظاهرية**. لكل DN مطلوب إضافته إلى قائمة إنشاء DN لهذه المجموعة:

- a انقر فوق علامة التبويب **إنشاء DN**، وانقر فوق **إضافة**.
- b انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:
- لإضافة DN الموجود على قائمة إنشاء DN لهذه المجموعة، حدده من قائمة DNS.
 - لإضافة DN جديد إلى قائمة نشأة DN لهذه المجموعة، انقر فوق **+** إلى **إنشاء DN** في هذا المجلد ومن ثم تحديده من القائمة.
- 4 لكل مكان تريد إضافته كعضو في مجموعة المكان هذه:
- a انقر فوق **الأماكن** وانقر فوق **إضافة**.
- b انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:
- لإضافة مكان موجود إلى هذه المجموعة، قم بتحديدده من قائمة الأماكن.
 - لإضافة مكان جديد إلى القائمة انقر فوق **+** **إنشاء مكان** في هذا المجلد وثم حدده من القائمة.
- 5 بعد الانتهاء من إنشاء مجموعة DN، نفذ أحد الإجراءات التالية:
- انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الكائنات.
 - انقر **تطبيق** لقبول التغييرات والعودة إلى **عام** لمجموعة الأماكن هذه.
 - انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.



عبارة عن تجميع للموارد الهاتفية داخل **مكتب التحويل**.

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 متزامنة 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 التعافي من الكوارث، ارجع إلى **SIP Server High-Availability Deployment Guide** أو **Genesys Administrator 8.1 Help**.



تعرض 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.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وإميازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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:

• **مسح**—نسخ إحدى التحويلات.

• **الانتقال إلى**—نقل تحويل إلى **بنية تسلسل هرمي** 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**، وعرض **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 أن تحدد 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 الترميز الداخلية للتحويل. استخدم الوصلة لتحديد نطاق الأرقام، واستخدم الفاصلة لتحديد سلسلة من الأرقام أو النطاقات المستقلة—على سبيل المثال، 1100-1179، 1195-1190، 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 تعرض علامة تبويب **رموز الوصول** قائمة من رموز الوصول المستخدمة في إجراء الكالومات أو توجيهها أو تحويلها من هذا المحول لمحاولات أخرى في تثبيت متعدد المواقع. اعتمادًا على هيكل خطة الترميز، 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 المستخدمة لوصول DNS الخاصة بالتحويل المحدد في خاصية التحويل عند إجراء المكالمات أو تحويلها من DNS الخاصة بالتحويل إلى الكائن الذي تقوم بتكوينه. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. يجب عليك تحديد رمز وصول بما يتفق تمامًا مع خطة الترفيم 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 جميع معلمات التوجيه له.

Important

مجموعة القيم للخصائص الثلاثة الأولى وهي **التحويل والرمز ونوع الهدف**— تُحدد استخدام رموز وصول تحويل فريدة. 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**.

5 انقر فوق **تطبيق** لحفظ المعلومات في علامة التبويب.

6 تعرض علامة تبويب **رموز الوصول الافتراضية** قائمة من رموز الوصول والمستخدم افتراضيًا في إجراء المكالمات أو توجيهها أو تحويلها إلى هذا المحول من أي محولات أخرى في تثبيت متعدد المواقع. اعتمادًا على هيكل خطة الترفيم، 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 المستخدمة لوصول DNS الخاصة بالتحويل المحدد في خاصية التحويل عند إجراء المكالمات أو تحويلها من DNS الخاصة بالتحويل إلى الكائن الذي تقوم بتكوينه. يجب أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. يجب عليك تحديد رمز وصول بما يتفق تمامًا مع خطة الترفيم 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 جميع معلمات التوجيه له.

Important

مجموعة القيم للخصائص الثلاثة الأولى وهي **التحويل والرمز ونوع الهدف**— تُحدد استخدام رموز وصول تحويل فريدة. 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** و**عمليات 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.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وإميازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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 **تحرير**. 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:

• **مسح**—نسخ مكتب تحويل.

• **الانتقال إلى**—نقل مكتب تحويل إلى **بنية تسلسل هرمي** 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).

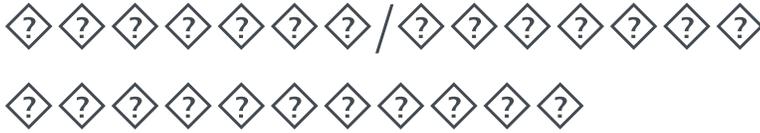
• **نوع التحويل**—نوع مكتب التحويل. يجب عليك تحديد نوع. بمجرد تعيينك للنوع، فلن يمكنك تغييره.

• **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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.



يتيح لك قسم التوجيه/الخدمات الإلكترونية الخاص بمدير التكوين تكوين الكائنات التالية:

- مصادر الصوت
- سمات العمل التجاري
- قيم سمة العمل التجاري
- جداول الأهداف
- أيام إحصائية
- جداول إحصائية
- معاملات
- المطالبات الصوتية



تتيح لك هذه النافذة إدارة الشخصيات وموارد الصوت المقترنة 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 متحدثة 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 لبيين ما إذا كان الملف قد تم تخصيصه ك إعلان أو موسيقى.

• اسم مورد الصوت.

• معرف مورد الصوت (ARID).

• أعمدة إضافية، واحد لكل شخصية، لبيين 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 كتبتة في حقل **التصفية السريعة**.

إدارة موارد الصوت (ARM) متكاملة مع **Operational Parameters 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. لا يؤدي ذلك إلى حذف 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.
- الترميز—تعرض معلومات عن كيفية ترميز الملف من قبل GAX. عندما يتم تحميل ملفات صوت، تقوم GAX تلقائيًا بترميزها إلى التنسيقات التالية: **A-law**، **μ-law**، و**GSM**. ملفات **wav** المدعومة للتحميل فقط.



إنشاء مورد الصوت

لإنشاء مورد صوت، انقر فوق **جديد**.

[+] عرض الإجراء

Procedure: إنشاء مورد الصوت

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 وارد الصوت

[+] عرض الإجراء

Procedure: تحميل موارد الصوت

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 الصوت

[+] عرض الإجراء

Procedure: حذف موارد الصوت

Steps

1 انقر فوق مربع الاختيار الموجود بجانب مورد الصوت الذي ترغب في حذفه.

2 انقر فوق حذف

Important

- إذا قمت بحذف مورد صوت، فسوف يتم أيضًا حذف جميع الملفات المقترنة 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، فسوف يتم عرض رسالة تبين هذه الحقيقة. عند حدوث ذلك، يمكنك إما إلغاء الحذف أو فرضه.

إجراءات أخرى

بمجرد تحميل ملف، يمكنك تحديد الملف أو تمييزه واختيار أحد الإجراءات التالية:

• تشغيل الملف—انقر فوق زر التشغيل للاستماع إلى الملف.

• حذف—حذف الملف. لا يؤدي ذلك إلى حذف 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.

• **الترميز**—تعرض معلومات عن كيفية ترميز الملف من قبل GAX. عندما يتم تحميل ملفات صوت، تقوم GAX تلقائيًا بترميزها إلى التنسيقات التالية: **μ-law**، **A-law**، و**GSM**. ملفات **wav**. المدعومة للتحميل فقط.



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.
- تمت 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.
- يستطيع مستأجر البيئة، دون غيره، 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:

بحسب 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**.

بحسب مصدر الصوت

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 **توفير هذه الرسالة 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 سمات 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، فيمكن جمع لغتين أو أكثر لسمة عمل واحدة.

لمزيد من المعلومات عن سمات العمل التجاري، ارجع إلى الوثائق التالية:

• [Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide](#)

• [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#)

• [https://docs.genesys.com/Documentation:ES:lxnProps:BizAttrib:8.1.4 Business Attributes topic in \[eServices Interaction Properties Reference Manual](https://docs.genesys.com/Documentation:ES:lxnProps:BizAttrib:8.1.4 Business Attributes topic in [eServices Interaction Properties Reference Manual)



تُظهر قائمة **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

تظهر سمات العمل التجاري 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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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:

• **نسخ**—نسخ سمة أعمال.

• **الانتقال إلى**—نقل سمة أعمال إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• **تمكين** قيم سمة الأعمال أو تعطيلها

• **إنشاء** مجلد، 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 وأدوات**.

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 لسمة الأعمال.

• **النوع**—نوع سمات الأعمال. يجب أن تحدد 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**—، فإن ذلك يشير 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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء كائن 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 أيضاً حذف الكائنات الفردية من خلال النقر فوق الكائن ثم النقر فوق **حذف**. خلاف ذلك، انقر فوق **مزيد** لتنفيذ المهام التالية:

• **نسخ**—نسخ قيمة سمة أعمال.

• **الانتقال إلى**—نقل قيمة سمة أعمال إلى **بنية تسلسل هرمي** 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 أعمال

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 أن تُحدد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.
 - **الوصف**—وصف مختصر لقيمة سمات الأعمال.
 - **افتراضي**—إذا تم تحديدها، فإنها 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**—، فإن ذلك يشير 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 IT. 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](#) للحصول على مزيد من المعلومات حول جداول الهدف.



تُظهر قائمة **جداول الهدف** جداول الهدف 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.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وإمكانيات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء كائن جدول أهداف جديد، انقر فوق **جديد**. لعرض أو تحرير التفاصيل لكائن 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 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:

• **نسخ**—نسخ جدول هدف.

• **الانتقال إلى**—نقل جدول هدف إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• تمكين الجداول الموضوعية أو تعطيلها.

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

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

Procedure: إنشاء كائنات جدول أهداف

Steps

• **جدول الهدف**

• **عقد التكلفة**

جدول الهدف

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 عقد 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**—، فإن ذلك يشير 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 التويب العامة فقط.

• **البداية**—هو تاريخ بداية عقد التكلفة.

• **الانتهاء**—هو تاريخ انتهاء عقد التكلفة.

Important

ارجع إلى [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

3 انقر فوق **تطبيق** لحفظ عقد التكلفة. تعرض علامة تويب **السجلات الموضوعية**.

4 في علامة تويب **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.

• **بشريحة 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

ارجع إلى [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

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. ارجع إلى [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) للحصول على مزيد من المعلومات حول العقود اليومية.

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.

ارجع إلى [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) للحصول على مزيد من المعلومات حول أيام الإحصاء.



تُظهر قائمة **أيام الإحصاء** 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.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وإمميزات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **كتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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:

• **نسخ**—نسخ يوم إحصاء.

• **الانتقال إلى**—نقل يوم إحصائي إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• يمكن 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 يوم إحصائي

Steps

لإنشاء كائن يوم إحصائي، اختر أحد الأنواع التالية:

• **يوم إحصائي**

• **عقد اليوم**

يوم إحصائي

لإنشاء يوم إحصائي، قم بتنفيذ 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**، فيمكنك تعديل الحقول التالية: **العام**، **الشهر**، **اليوم**. إذا تم تحديد **يوم الأسبوع** فيمكنك تعديل **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 يومين، على النحو التالي:
اليوم الأول يبدأ في توقيت البدء الرئيسي وينتهي عند 11:59 م من ذلك اليوم؛ و
يبدأ يوم العمل الثاني عند 00:00 ص من اليوم الثاني بالتقويم وينتهي في التوقيت الرئيسي للانهاء.

مثال

لنفترض رغبتك في تتبع نشاط بدءاً من يوم الإثنين الساعة 8:00 م إلى الثلاثاء الساعة 2:00 ص. يجب عليك صراحةً إنشاء اثنين من أيام العمل، على النحو التالي:
يبدأ يوم العمل الأول الاثنين الساعة 8:00 م وينتهي عند 11:59 م؛ و
يبدأ يوم العمل الثاني الثلاثاء 00:00 ص وينتهي عند 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**—، فإن ذلك يشير 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 قيمة 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 التفاعل 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 التفاعل المتوقع المسموح به في عقوبة حد السماح في التوقعات. في الحقيقة، هذه عقوبة للتوقع المرتفع جدًا.

Important

ارجع إلى **Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide** للحصول على مزيد من المعلومات.

4 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 الحصة 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 التقييم 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.

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

• **اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء كائن جدول 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:

• **مسح**—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**، و**عرض 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. فيما يلي أنواع الجداول الإحصائية الخمسة:
 - **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**—تحسب تطبيقات معالجة المكالمات التكلفة التفاعل بناءً على تكلفة مكالمات أو تكلفة وكيل معرّف مسبقاً.
 - **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**، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 3 انقر فوق **تطبيق** لحفظ الجدول الإحصائي الجديد.
- 4 إذا كان هذا الجدول الإحصائي هو من أي نوع آخر غير متغير سعر جدول العقد ، سيحتوي على واحد أو أكثر من الأيام الإحصائية. لكل يوم إحصائي تريد أن تضيفه إلى هذا الجدول الإحصائي:
 - a انقر فوق **الأيام الإحصائية**، ثم انقر فوق **إضافة**.
 - b انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:
 - لإضافة يوم إحصائي موجود إلى هذا الجدول، قم بتحديد من قائمة الأيام الإحصائية.
 - لإضافة يوم إحصائي جديد إلى الجدول انقر فوق **+ لإنشاء يوم إحصائي** هذا المجلد وتم قم بتحديد من القائمة.
- 5 بعد الانتهاء من إنشاء جدول إحصائي، نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الجداول الإحصائية.

• انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والعودة **لعام** في قائمة الجدول الإحصائي
• انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.



تحدد المعاملات كيفية قيام 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 ووحدات 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.

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

• اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء كائن معاملات 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:

• **مسح**—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 أن تحدد قيمة لهذه الخاصية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **مدة التسجيل (دقائق)**—مدة زمنية، بالدقائق، 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.



المطالبات الصوتية عبارة عن كائنات معالجة المكالمات والتي قد تشمل مجموعة من الإجراءات ليتم تطبيقها على الجهة المطلوبة.



تُظهر قائمة **المطالبات الصوتية** المطالبات الصوتية 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 موجهاً الصوت 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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء كائن مطالبة صوتية 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:

• **نسخ**—نسخ مطالبة صوتية.

• **الانتقال إلى**—نقل مطالبة صوتية إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• **مكين** المطالبات الصوتية 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 مطالبة صوتية

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 المطالبة الصوتية. 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. في حالة استخدام المطالبة الصوتية لمعالجة المكالمات الموجودة في قوائم الانتظار، فيجب أن تتطابق هذه القيمة مع معرف المطالبة الصوتية الذي يوفره التحويل.

• **الوصف**—وصف مختصر للمطالبة الصوتية. بالنسبة لتركيب نص إلى كلام، يمكن لنظام الانتظار الأساسي أو التحويل استخدام هذه الخاصية لإنشاء المطالبة الصوتية.

• **التحويل**—التحويل الذي تنتمي له هذه المطالبة الصوتية. بمجرد تعيينك للقيمة، فلن يمكنك تغييرها.

• **البرنامج النصي**—معرف فريد للبرنامج النصي لهذه المطالبة الصوتية.

• **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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **حفظ**.



يتم لك قسم سطح المكتب في مدير التكوين 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.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإجراء. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وامتيازات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• **اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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:

• **نسخ**—نسخ رمز إجراء.

• **الانتقال إلى**—نقل رمز إجراء إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

- يمكن رموز الإجراء أو تعطيلها.
- إنشاء مجلد، 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 وأذونات**.

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 أن تُحدد 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**—، فإن ذلك يشير 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 التبويب **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**.



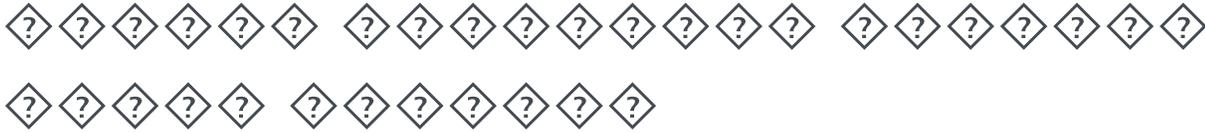
فيما يلي أنواع رموز الإجراءات:

النوع	الوصف
إيقاف الوضع مشغول	يتم تحديد ذلك وإرساله عندما يلغي وكيل الوظيفة "مشغول".
تشغيل الوضع مشغول	يتم تحديد ذلك وإرساله عندما ينشط وكيل الوظيفة "مشغول".
مكالمة جماعية	يتم تحديد ذلك وإرساله عندما يقوم وكيل بتهيئة مكالمة جماعية.
إعادة التوجيه في وضع عدم التفعيل	يتم تحديد ذلك وإرساله عندما يلغي وكيل وظيفته إعادة توجيه المكالمة.
تشغيل إعادة التوجيه	يتم تحديد ذلك وإرساله عندما يقوم وكيل وظيفته بتفعيل إعادة توجيه المكالمة.
مكالمة واردة	يتم تحديدها وإرسالها عندما يصدر وكيل مكالمة واردة.
مكالمة داخلية	يتم تحديدها وإرسالها عندما يصدر وكيل مكالمة داخلية.
تسجيل الدخول	يتم تحديد ذلك وإرساله عندما يقوم وكيل بتسجيل الدخول.
تسجيل الخروج	يتم تحديد ذلك وإرساله عندما يقوم وكيل بتسجيل الخروج.
غير جاهز	يتم تحديده وإرساله عند تغيير حالة الوكيل إلى غير جاهز.
مكالمة صادرة	يتم تحديدها وإرسالها عندما يصدر وكيل مكالمة صادرة.
جاهز	يتم تحديده وإرساله عند تغيير حالة الوكيل إلى جاهز.
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 بيتنك. 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.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وإمكانيات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء كائن مطالبة صوتية 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:

- **نسخ**—نسخ ملف تعريف للنظام الأساسي للصوت.
- **الانتقال إلى**—نقل ملف تعريف للنظام الأساسي للصوت إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.
- تمكين ملف تعريف للنظام الأساسي للصوت أو تعطيله.
- إنشاء مجلد، وحدة تكوين، أو موقع. انظر إلى **تسلسل هرمي للكائنات** لمزيد من المعلومات.
- انقر فوق اسم ملف تعريف للنظام 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
- 3 انقر فوق **حفظ**.



يُمكنك قسم الصادر لمدير التكوين من تكوين الكائنات التالية:

- قوائم الاتصال
- الحملة
- مجموعات الحملة
- الحقول
- عوامل التصفية
- التنسيقات
- جدول الوصول
- المعاملات



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. راجع [Formats in the Outbound Contact Deployment Guide](#). راجع المعلومات الإضافية المتعلقة بقوائم 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.

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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 أعمدة أو إزالتها 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**.



لإنشاء كائن مطالبة صوتية 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 قائمة اتصال.

• **الانتقال إلى**—نقل قائمة اتصال إلى **بنية تسلسل هرمي** 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 **6:00:00 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 هاتفية" 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—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3. انقر فوق **تطبيق** لحفظ قائمة المكالمات

4. لكل معالجة لتقترن بقائمة الاتصال هذه:

a. انقر فوق علامة التبويب **المعالجة**، ثم انقر فوق **إضافة**.

b. انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:

• لإقران قائمة الاتصال هذه مع معالجة موجودة، حددها من قائمة المعالجة.

• لإقران قائمة الاتصال هذه مع معالجة، انقر فوق **+** لإنشاء **المعالجة** في هذا المجلد وتم حددها من القائمة.

5. لكل حملة لتضاف إلى قائمة الاتصال هذه:

a. انقر فوق علامة التبويب **الحملة**، ثم انقر فوق **إضافة**.

b. انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:

• لإضافة حملة موجودة إلى قائمة الاتصال هذه، حددها من قائمة الحملة.

• لإضافة حملة جديدة إلى القائمة، انقر فوق **+** لإنشاء **حملة** في هذا المجلد وتم حددها من القائمة.

6. بالنسبة لكل تنسيق مطلوب إقرانه بقائمة الاتصال هذه:

a. انقر فوق علامة تبويب **التنسيقات**، ثم انقر فوق **إضافة**.

b. انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:

• لإقران قائمة الاتصال هذه مع تنسيق موجود، حددها من قائمة التنسيقات

• لإقران قائمة الاتصال هذه مع تنسيق جديد، انقر فوق **+** لإنشاء **التنسيق** في هذا المجلد وتم حددها من القائمة.

7. بعد الانتهاء من إنشاء مجموعة وكلاء، نفذ أحد الإجراءات التالية:

• انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الحملات.

• انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات، ثم ارجع إلى علامة التبويب **عام** في قائمة الاتصال.

• انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.



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. راجع المعلومات الإضافية 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.

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

• **اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء كائن حملات 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:

• **مسح**—نسخ حملة.

• **الانتقال إلى**—نقل حملة إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• **ممكين** 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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.

3 انقر فوق **تطبيق** لحفظ الحملة.

4 لكل قائمة اتصال لتستخدم لهذه الحملة:

a انقر فوق **قائمة اتصال** وانقر فوق **إضافة**.

b انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر ونفذ أحد الإجراءات التالية:

• لإضافة قائمة اتصال موجودة إلى هذه الحملة، حدده من قائمة قوائم الاتصال.

• لإضافة قائمة اتصال جديدة إلى هذه الحملة، انقر فوق **+** لإنشاء **قائمة اتصال** في هذا المجلد وثم حدده من القائمة.

5 بعد الانتهاء من إنشاء حملة، نفذ أحد الإجراءات التالية:

• انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة الحملات.

• انقر **تطبيق** لقبول التغييرات والعودة **لعام** في علامة تبويب الحملة

• انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.



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

تُظهر قائمة **الحملة** عندما تُحدد **مجموعات الحملة** في مدير التكوين. للوصول لقائمة **مجموعات الحملة**، يجب عليك أولاً تحديد كائن حملة ثم تحديد مجلد مجموعات حملة.
تُظهر 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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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:

• **نسخ**—نسخ مجموعة حملة.

• **الانتقال إلى**—نقل مجموعة حملة إلى **بنية تسلسل هرمي** أخرى.

• يمكن 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**، و**عرض 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 بتنسيق [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**—تحدد 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 كائنات DNS هذه لتحديد مكالمات "r;foreign" الواردة أو الصادرة والتي تم تسليمها إلى وكلاء، ولكنها لم تصدر من خلال OCS نيابة عن مجموعة الحملة، أو إذا تم تكوين DN لقوائم انتظار ACD على "3;تدفق" DN.

- **وضع التشغيل**—وضع تشغيل: **يدوي** أو **مجدول**. تنطبق هذه الخاصية فقط على وضع طلب المعاينة.
- **أسلوب تحسين الأداء**—أسلوب لتحسين خوارزميات الطلب المباشر في أوضاع الطلب المتوقع (predictive dialing mode). تشمل هذه الأساليب على: **عامل إنشغال الوكيل**، و**متوسط زمن التوزيع** و**متوسط زمن الانتظار** و**معدل Overdial والحد الأقصى للربح**.

Important

متوسط زمن التوزيع يمكن تعيينه 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 ممتلئًا مع الحد الأقصى المحدد لحجم قوائم الانتظار. القيمة الافتراضية هي 0 (صفر).
 - **الملف التعريفي IVR**—الملف التعريفي IVR DBID المحدد في الملف التعريفي GVP EMPS IVR. يستخدم خيار OCS **اسم الملف التعريفي لكائن 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**—، فإن ذلك يشير 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 تحتاج إليها (باستثناء خادم T والخادم SIP) لتشغيل مجموعة الحملة هذه. انقر فوق **إضافة** لإضافة اتصال. في الإطار المنبثق، حدد الاتصال إما بالإضافة أو بالنقر فوق + لإنشاء اتصال جديد وتم إضافته
- 6 انقر فوق **حفظ**.



يتمتع الاتصال الصادر بأوضاع طلب متعددة، وهي مدرجة في الجدول أدناه. يمكنك التبديل بين وضعي الطلب المتدرج والمتوقع (Progressive and Predictive dialing modes) 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، راجع Outbound Contact Deployment Guide .	طاقة GVP
يطلب المكالمات من قائمة الاتصال ويتوقع توافر الوكيل. يوصى به للحملات ذات الحجم الكبير والقيمة المنخفضة.	متوقع.
تعتمد السرعة على تحسين أداء أحمال 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 تدرج
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.

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء كائن حقول 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 أيضاً 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:

• **نسخ**—نسخ حقل.

• **الانتقال إلى**—نقل حقل إلى **بنية تسلسل هرمي 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.

• **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**—، فإن ذلك يشير إلى أن الكائن في حالة تشغيل عادية ويمكن أن يُستخدم دون أي قيود.
 3 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 Configuration Server وخادم Solution Control Server (SCS) وخادم الرسائل (LCA) (Local Control Agent).	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 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.	المعلومات الرقمية

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. تتم 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 وحيد 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 المكالمات 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 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.	سجل المعالجات
حقل محدد من قبل المستخدم.	حقل محدد 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، راجع "جداول التعداد في Genesys" في دليل **Outbound Contact 8.1 Reference Manual**.



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.

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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:

• **نسخ**—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 **لقوائم 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. راجع المعلومات الإضافية 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. راجع المعلومات الإضافية 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 المكالمات. راجع **Fields in the Outbound Contact Deployment Guide** للتعرف على 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.

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

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• كُتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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:

• **نسخ**—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

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

3 لكل حقل لتضاف إلى قائمة الاتصال هذه:

a. في علامة تبويب **الحقول** انقر فوق **إضافة**.

b. انتقل إلى المجلد المناسب إذا لزم الأمر و**نفذ** أحد الإجراءات التالية:

• لإضافة حقل موجود إلى هذا التنسيق، حدده من قائمة الحملات.

• لإضافة حقل جديد إلى هذا التنسيق انقر فوق **+** لإنشاء **حقل** هذا المجلد وتم حدده من القائمة.

4 بعد الانتهاء من إنشاء التنسيق، نفذ أحد الإجراءات التالية:

- انقر فوق **حفظ** لقبول التغييرات والعودة إلى قائمة التنسيق.
- انقر فوق **تطبيق** لقبول التغييرات والعودة لعام في علامة تبويب التنسيق
- انقر فوق **إلغاء** لتجاهل التغييرات.



تكون هذه الحقول الإلزامية مطلوبة في كل تنسيقات قائمة المكالمات. يتم تصنيف هذه القائمة أجدياً 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	محاولة
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، حملة 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 المتأخر من اليوم الذي يمكن لعميل الاتصال فيه (ثوانٍ بعد منتصف الليل).	عدد صحيح	daily_till

الوصف	نوع البيانات	اسم الحقل
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
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 DBID المبدل الذي قام الوكيل الذي عالج السجل بتسجيل الدخول به.	عدد صحيح	switch_id
سجل معالجات التطبيق. لمزيد من المعلومات، راجع Treatments in the Outbound Contact Deployment Guide .	(varchar(255	المعالجات
تكوين معرف قاعدة بيانات كائن المنطقة الزمنية المقترن بسجل الاتصال.	عدد صحيح	tz_dbid



تصف كائنات وصول جدول، جداول قاعدة بيانات **تنسيق معين**، وتوضح كيفية الوصول لتلك الجداول عبر Database Access (DAPs) Points).

لا يمكنك حذف كائن وصول جدول أثناء اقترانه مع واحدة على الأقل من **قوائم الاتصال**.



تعرض قائمة **وصول جدول** كائنات وصول جدول 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.

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 اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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:

• **مسح**—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.

• **DB Access Point**—نقطة Database Access Point حيث يمكن الوصول من خلالها إلى الجدول. 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 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 جدول
جدول معرف رقم تلقائي.	ANI
جدول قائمة الاتصال.	قائمة الاتصال
جدول رمز البلد.	رمز البلد
جدول محدد 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 جهات اتصال البريد الإلكتروني
جدول مؤشر معلومات بالأرقام.	المعلومات الرقمية
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 المطلوبة. على سبيل المثال، يمكن للمعالجة أن توجه 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.

يتبع مدير التكوين إعدادات أذونات الإيجار. يمكنك الوصول فقط إلى تلك الكائنات التي قد منحتها أذونات وإمكانيات الوصول.

يمكنك تصفية محتويات هذه القائمة بطريقتين:

• اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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**.



لإنشاء 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:

نسخ—نسخ معالجة.

الانتقال إلى—نقل معالجة إلى بنية تسلسل هيكلية أخرى.

ممكين 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 المكاملة—(مطلوبة) نتيجة المكاملة المقترنة بهذه المعالجة.

• تطبيق على السجل—(مطلوب) الإجراء الذي سينفذ على سجل قائمة الاتصال، بناءً على نتيجة المكاملة.

• تطبيق على المكاملة—(اختياري) طريقة بديلة لمعالجة مكاملة عند الرد على محاولة الاتصال أو الوصول إلى جهاز رد أو جهاز فاكس.

• DN الوجهة—(مطلوب) إذا تم تحديد تطبيق على المكاملة (DN الذي تتصل به المكاملة أو تحول إليه). إذا تم تحديد تطبيق على المكاملة لكن لم يتم تحديد 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—(مطلوبة إذا كانت القيمة أعلي من 0 (صفر) عند تحديد تطبيق على السجل على التالي في السلسلة أو التالي في السلسلة بعد ذلك أو التالي في السلسلة في وقت محدد أو إعادة اتصال) الحد الأقصى لعدد محاولات متتالية لتنفيذ معالجة في السجل.

• المهلة الزمنية (أيام:ساعات:دقائق)—(مطلوبة عند تعيين تطبيق على السجل على التالي في السلسلة أو التالي في السلسلة بعد ذلك أو إعادة اتصال أو إعادة المحاولة في خلال) مهلة زمنية بالدقائق، والتي ينتظر OCS خلالها بين أول محاولة اتصال وأول محاولة معالجة.

• الزيادة (بالدقائق)—(مطلوبة عند تعيين تطبيق على السجل على التالي في السلسلة، والتالي 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.
- الحلول و—ملخص بالحلول في بيئتك وحالتهم.

Important

• لوحات المعلومات غير مدعومة إذا كنت تستخدم برنامج Internet Explorer 8 أو نسخة أقدم.

يجب اتصال GAX بخادم (SCS) Solution Control Server حتى تعمل لوحة معلومات النظام. راجع الخطوة 5: أضف اتصال SCS عبارة عن **Deploying Genesys Administrator Extension via Setup Mode** في دليل توزيع Genesys Administrator Extension للتعرف على مزيد من المعلومات.

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، يجب أن يتم نشر مكونات طبقة الإدارة في النظام، ويجب أن يتم نشر Genesys Administrator Extension مع اتصالات بخادم Solution Control Server. للحصول على إرشادات أكثر تفصيلاً، راجع [Management Framework Deployment Guide](#).

يظهر كل إنذار في القائمة حالة من الحالات التالية:

• هام

• رئيسي

• ثانوي

• غير معروف

انقر فوق **التوسيع إلى علامة تبويب** لتغيير عنصر واجهة مستخدم 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** وحدد **مسح**.



في حالة تكوين حدث على إطلاق إنذار، ولم يتم إطلاق الإنذار، تحقق مما يلي:

• تكوين حالة الإنذار ذات الصلة بشكل سليم.

• إنشاء حدث السجل ذي الصلة. وللتحقق من ذلك، تأكد من ما إذا حدث السجل يظهر في ملف نصي محلي.

• تكوين التطبيق الذي ينشئ الحدث على إرسال سجلاته إلى خادم رسائل الشبكة.

- تعيين مخرج سجل الشبكة لهذا التطبيق على التفاعل إذا تم التبليغ عن التطبيق في مستوى مخرج سجل التفاعل أو مخرج سجل التتبع، أو تعيينه على التتبع.
- استقبال خادم الرسائل لأحداث السجل التي نتجت عن التطبيق المعين. فحص سجل خادم الرسائل.
- اتصال Solution Control Server بخادم الرسائل.
- استقبال Solution Control Server رسائل إنذار من خادم الرسائل. فحص سجل Solution Control Server.
- اتصال Genesys Administrator Extension بشكل صحيح بخادم 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. 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.

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 اكتمال وسلامة هذه البيانات. • إنشاء اتصالات مع جميع الموارد وفقًا لبيانات التكوين المتاحة. <p>وفي هذه المرحلة، يتصل التطبيق بوكيل LCA (أي 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 توفر ما يلي في التطبيق:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قراءة تكوينه وفحصه. • إنشاء اتصالات مع جميع الموارد المطلوبة. • الجاهزية لتوفير خدمته. • الاتصال بوكيل 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 التطبيق لا يمكنه توفير الخدمة، على الرغم من أنه قيد</p>	الخدمة غير متاحة

الوصف	اسم الحالة
التشغيل، بسبب بعض الأسباب الداخلية.	
تم تنشيط التطبيق. بدأ (SCS) Solution Control Server تنفيذ أمر بدء التشغيل، ولكن التطبيق لم يرتبط بعد بوكيل LCA على المضيف الخاص به. تتواجد هذه الحالة فقط للفواصل الزمني الذي يوجد بين أمر بدء تشغيل التطبيق وتقرير LCA الذي تم ربط التطبيق به.	بدء التعليق
يشير ذلك إلى تثبيت التطبيق وتكوينه في النظام، ولكن لم يبدأ تشغيله. بمعنى آخر، إما أن التطبيق لم يتم تنشيطه أو أنه قد تم إنهائه فجأة.	توقف
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 الزمني 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 مؤقتًا
يشير إلى أن التطبيق قد تلقى طلب لإيقاف التشغيل بشكل آمن، وتوقف عن قبول اتصالات وطلبات العميل الجديدة. الاتصالات والطلبات الحالية لا تزال قيد المعالجة.	تعليق
تشير إلى أن طبقة الإدارة غير قادرة على توفير معلومات موثوقة عن حالة التطبيق الحالية. بمعنى آخر، SCS غير متصل بوكيل 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 لبنات 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 الترقية عبر الإنترنت. في وضع الإنتاج العادي، ابدأ دائمًا بحل كامل.

• لا يمكنك بدء تشغيل أو إيقاف تطبيق نوع Database Access Point.

Procedure: بدء التطبيق

Prerequisites

أنت تستخدم علامة تبويب التطبيقات. إذا كنت تستخدم عنصر واجهة مستخدم التطبيقات، فانقر 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 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:

- مقدار بيانات التكوين التي يجب أن يقرأها التطبيق من Configuration Database.

- مقدار الوقت المستغرق لفحص تكامل البيانات واكتمالها.

- عدد اتصالات الشبكة التي يجب على التطبيق إعدادها لموارد النظام الأخرى.

عند 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 هذه الحالات، قد تتغير حالة التطبيق كالتالي:

- من متوقف إلى معلق إلى تتم 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 المُكونة.

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 بتثبيت 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 تطبيق

Prerequisites

أنت تستخدم علامة تبويب التطبيقات. إذا كنت تستخدم عنصر واجهة مستخدم التطبيقات، فانقر 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 Local Control Agent لإنهاء التطبيق من عن بعد.

دعم إيقاف التشغيل الآمن

إذا لم تكن متأكدًا من أن التطبيق يدعم إيقاف التشغيل الآمن، فيمكنك 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، فانقر 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 الإيقاف**.

يقوم Genesys Administrator Extension بإعلام Solution Control Server، والذي يستخدم Local Control Agent 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
- Database Access Point
- Solution Control Server

Procedure: استخدام وضع التبديل في تطبيق**Prerequisites**

أنت تستخدم علامة تبويب التطبيقات. إذا كنت تستخدم عنصر واجهة مستخدم التطبيقات، فانقر 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. تُحدّث 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. 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 مضيف في القائمة حالة، تكون واحدة مما يأتي:

[+] انقر لعرض القسم

الوصف	اسم الحالة
يشير ذلك إلى توصيل Solution Control Server (SCS) بنجاح بوكيل Local Control Agent (LCA) قيد التشغيل على المضيف المحدد الذي يمكنه التحكم في جميع التطبيقات الموجودة على هذا المضيف ومراقبتها.	أعلى
يشير ذلك إلى تعذر توصيل SCS بوكيل LCA قيد التشغيل على المضيف المحدد، أو فقدان اتصال سابق. تشير هذه الحالة إلى أحد ما يلي: • أن LCA لم يتم بدء تشغيله على المضيف المحدد، أو إنهائه، أو توقف عن الاستجابة. • عدم تكوين LCA بطريقة صحيحة في Configuration Database. إذا لم تستطع تحديد مشكلة، فارجع إلى تعليمات Framework Solution Control Interface للحصول على المساعدة.	أسفل
تشير إلى تعذر اتصال SCS بوكيل LCA قيد التشغيل على المضيف المحدد، أو فقدان اتصال قديم بسبب عدم بدء تشغيل المضيف أو تعطله.	غير متوفر
يشير ذلك إلى تعذر توصيل SCS بوكيل LCA قيد التشغيل على المضيف المحدد، أو فقدان اتصال قديم بسبب مشكلة اتصال بالشبكة بين SCS والمضيف. على وجه التحديد، لا يوجد مسار للمضيف.	لا يمكن الوصول إليه
يشير ذلك إلى أحد الحالتين: • في تكوين SCS الموزع، لا يمكن توصيل SCS الذي تم توصيل Genesys Administrator به بالاتصال بخادم SCS موزع آخر أو فقد اتصال سابق معين للمضيف المحدد. • يتعذر اتصال Genesys Administrator Extension بخادم SCS أو فقد اتصاله به 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 المضيف معلومات عن CPU واستخدام الذاكرة 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 بالكيلوبايت:

الذاكرة الافتراضية المستخدمة

إجمالي الذاكرة الافتراضية

العمليات

تعرض علامة تبويب العمليات جميع العمليات الجاري تشغيلها على المضيف. لكل عملية، تعرض علامة تبويب العمليات ما يلي:

الاسم

PID (معرف العملية)

استخدام CPU (%)

استخدام الذاكرة (ميغابايت)

الأولوية

خدمات

Important

لا يتم عرض علامة التبويب هذه إلا في الأجهزة المضيفة التي تعمل بنظام 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 إرسال طلب من قبل SCS لبدء تشغيل الحل، ولكن يوجد بعض التطبيقات التي لا تزال بحاجة إلى بدء تشغيلها في الحل.	بدء التعليق
تشير إلى أن الحل جاهز لتنفيذ وظيفته الرئيسية؛ وهي أن جميع مكونات الحل الإلزامية قد أبلغت بالحالة وتم التشغيل. 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.	بدء
تشير إلى إرسال طلب من قبل SCS لإيقاف الحل، ولكن يوجد بعض التطبيقات التي لا تزال بحاجة 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.	توقف
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 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 Solution Control Server (SCS). 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 يُبلغ 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 وفقاً لتكوينها.

إيقاف

[+] انقر لعرض القسم

Important

يمكنك إيقاف تشغيل حل من النوع الافتراضي أو إطار عمل عبر Genesys Administrator Extension وذلك فقط في حالة إنشاء الحل باستخدام معالج الحلول.

هذا الإجراء شبيه بأمر **التوقف الآمن** في Genesys Administrator. عندما توقف حل بشكل آمن، تتوقف جميع التطبيقات التي يتكون منها الحل عن الموافقة على الطلبات الجديدة وستتم معالجة الطلبات الحالية التي يوجد 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 SCS وكلاء Local Control Agents (LCA) لتعطيل مكونات الحل بعكس ترتيب بدء تشغيل المكون. (ترتيب بدء تشغيل المكون مُحدد في كائن تكوين الحل.)

Important

• قد تستمر بعض مكونات الحل في حالة التشغيل بعد إيقاف الحل، 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 إيقاف

[+] 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.

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 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 **فرض إيقاف**.

يرسل Genesys Administrator Extension أوامر إيقاف كل أمر إلى SCS والذي يستخدم وكلاء Local Control Agents (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 إيقاف الحل، 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.

Tip

يمكنك أيضًا بدء الحل 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.

Warning

يتطلب توزيع الحل تثبيت Genesys Deployment Agent (GDA) على جميع الأجهزة المضيفة المصدر والمستهدفة. ارجع إلى [Solution Deployment Prerequisites](#) section of the *GAX Deployment Guide* للتعرف على مزيد من المعلومات.

يتضمن توزيع الحل:

إدارة حزم التثبيت (IPs)

• حزم التثبيت

• عرض IPs التي تم نشرها

إدارة تعريفات الحل

• تعريفات الحل

• عرض الحلول التي تم نشرها

إدارة 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:

• **كتب اسم كائن** ما أو اسم جزئي له 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.

IPs

تعرض لوحة **حزم التثبيت** المعلومات التالية:

• **الاسم**—اسم عنوان IP.

• **الإصدار**—رقم إصدار عنوان IP.

• **معرفة الإعدادات المحلية**—يشير إلى اللغة التي تستخدم في المكون الإضافي.

• **نظام التشغيل**—نظام التشغيل وإصدار البت المطلوب بواسطة عنوان 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 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 IP.

• **الكنية**—كنية عنوان IP.

• **الوصف**—وصف إضافي لعنوان IP؛ يمكن تعديله حسب الحاجة.

- **الإصدار**—رقم إصدار عنوان IP.
- **معرفة الإعدادات المحلية**—يشير إلى اللغة التي تستخدم في المكون الإضافي.
- **نظام التشغيل**—نظام التشغيل المطلوب بواسطة عنوان 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 IP.
- **المجموعة**—المجموعة الذي ينتمي إليها عنوان IP هذا. إذا غيرت اسم المجموعة، فسيتم نقل عنوان IP لهذه المجموعة. إذا كان اسم المجموعة التي أدخلته غير موجود، سيتم إنشائها. هذه الإجراءات تدخل حيز التنفيذ فورًا في قائمة **حزم التثبيت**.

IPs 

يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية من هذه اللوحة:

- **تحميل حزم التثبيت**—تحميل عنوان IP للمستودع.
- **نسخ المستأجرين**—نسخ عنوان IP إلى المستأجر (المستأجرين).
- **نشر**—نشر عنوان IP للمضيف (المضيفين).
- **تنزيل**—تنزيل نسخة من عنوان 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 IP:

Important

إذا كانت حزمة التثبيت الخاصة بك تحتوي على فاليين أو أكثر، فيجب أن تستخدم إجراء **تحميل حزمة التثبيت (شاملة القوالب)**.

•تحميل قالب XML—قالب ملف الـ XML لحزمة التثبيت هذه. هذا هو القالب المشار إليه في ملف وصف حزمة التثبيت. هذا الملف لا يجب تعديله من الإصدار الموجود في دليل القالب.

•تحميل قالب APD—قالب ملف الـ APD لحزمة التثبيت هذه. هذا هو القالب المشار إليه في ملف وصف حزمة التثبيت. هذا الملف لا يجب تعديله من الإصدار الموجود في دليل القالب.

ستحدث اللوحة.

3 انقر فوق **إنهاء**.

4 سيبدأ تحميل الملف من نظام ملفاتك إلى Genesys Administrator Extension. وعند اكتمال التحميل سيظهر عنوان الـ IP في قائمة **حزم التثبيت**.

◆◆◆◆◆ UNC ◆◆◆◆◆

1 في لوحة **معالج تثبيت البرنامج**، حدد مسار **UNC** إلى **أسطوانة CD** محملة أو وجهة.

2 في حقل النص، اكتب المسار المخزن به عنوان الـ IP.

3 انقر فوق **التالي** لفتح المسار.

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 سَتُحدث 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**.

◆◆◆◆◆ UNC ◆◆◆◆◆

1 في لوحة **معالج تثبيت البرنامج**، حدد مسار **UNC** إلى **مسؤول مستودع موجود**.

2 في حقل النص، اكتب مسار مستودع Genesys Administrator موجود.

3 انقر فوق **التالي** لفتح المسار.

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 سَتُحدث 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**.

UNC IPs

- 1 في لوحة **معالج تثبيت البرنامج**، حدد مسار **UNC إلى IPs مضغوط من خلال الدعم**.
- 2 في حقل النص، اكتب المسار المخزن به عنوان ال IP.
- 3 انقر فوق **التالي**.
- 4 سوف تُحدث اللوحة لعرض عناوين ال IP التي تم العثور عليها في المكان المحدد. انقر فوق مربع الاختيار بجوار عناوين ال IP لتحميلها.
- 5 انقر فوق **إنهاء**.
- 6 سَتُحدث اللوحة لعرض شريط تقدم لعملية التحميل. يمكنك النقر فوق **غلق** في أي وقت لغلق اللوحة دون مقاطعة عملية التحميل. ستظهر حالة تحميل ال 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 IP موجودًا بالفعل في المستودع. يجب عليك أن يكون لديك امتياز **استبدال IPs و SPDS** مُمكن للكتابة فوق IP في المستودع.

نسخ حزم التثبيت إلى المستأجرين

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: نسخ 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 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 **ذو 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

- لا يمكنك تحميل عنوان IP للمستودع إذا كان عنوان IP موجودًا 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**.

تنزيل حزم التثبيت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تنزيل 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:
 - انقر فوق **موافق** لحذف IP بشكل دائم.
 - 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 للمستضيفين 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.

• يتحقق 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:

- options
- annex
- connections
- ports
- timeout
- autorestart
- commandlinearguments
- commandline

state
shutdowntimeout
attempts
redundancytype
isprimary
startuptimeout

يتم تثبيت المكونات الإضافية باستخدام نفس الإجراءات مثل IPS، ولكن يتم تدوين 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**.



فيما يلي السيناريوهات الممكنة التي قد تقوم بإجرائها باستخدام **معالج النشر التلقائي**:

- **تثبيت حزمة تثبيت**
- **رقية حزمة تثبيت**
- **إرجاع حزمة التثبيت إلى إصدار قديم**

تثبيت حزمة تثبيت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تثبيت حزمة تثبيت

Steps

- 1 في لوحة **حزم التثبيت** حدد IP المطلوب استخدامه للتثبيت.
- 2 تظهر لوحة جديدة تحتوي على معلومات إضافية حول IP على اليمين. انقر فوق **دو 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.

• انقر فوق **السابق** للعودة إلى اللوحة السابقة وتعديل الإعدادات.

10. تحديثات 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 الموزعة**، حدد IP المطلوب استخدامه للترقية.

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.

• **Primary Configuration Server**—انقر فوق **استعراض** لتحديد Primary Configuration Server لاستخدامه. يعود هذا الحقل إلى الوضع الافتراضي لكائن تطبيق Genesys Administrator Extension.

• **Backup Configuration Server**—انقر فوق **استعراض** لتحديد Backup Configuration Server حتى 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 سٌحدثت 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**.

سحب حزمة تثبيت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: إرجاع حزمة التثبيت إلى إصدار قديم

Steps

- 1 في لوحة **IPs الموزعة**، حدد IP المطلوب استخدامه لإرجاع الحزمة إلى إصدار قديم.
- 2 تظهر لوحة جديدة تحتوي على معلومات إضافية حول IP على اليمين. انقر فوق **نشر ملف تعريف: إرجاع (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 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 المسأجر**—هو المسأجر الذي تم تعيينه على كائن تطبيق IP. انقر فوق **استعراض** لتحديد مسأجر من القائمة.
 - **منفذ التطبيقات**—حدد رقم منفذ لكائن التطبيق ليتم استخدامه.
- 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 تحديثات 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**.

أثناء النشر، يتم عرض لوحة **الإجراءات** إلى اليمين من قائمة **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 امتيازات 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 Genesys (IPs) المطلوبة لتوفير الخدمة، وكيف يتم نشرها وتكوينها. IPS الموزعة 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.

• **الاسم**—اسم تعريف الحل.

• **الوصف** وصف إضافي لعنوان IP؛ يمكن تعديله 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.



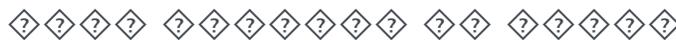
قبل أن تبدأ في نشر حزمة حل باستخدام Genesys Administrator Extension، تأكد من أنك قد نفذت المهام التالية:

• 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* للتعرف 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 للحلين Genesys Administrator Extension و Solution Deployment.



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 سجل تعريفات الحل

إنشاء تعريفات الحل

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: إنشاء تعريفات الحل

Prerequisites

قبل إنشاء ملف تعريفات حل من خلال استخدام Genesys Administrator Extension، يجب تنفيذ المهام التالية:
 • تحضير ملف تعريف الحل.

• تحميل جميع **حزم تثبيت مكون Genesys** (IPs) المطلوبة لتوفير الحلول في مخزون IP بإمكان Genesys Administrator Extension الوصول 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 وتُحدده 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 ملف 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**
 - **ملاحظات**
 - **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 ملف التعريف زر نشر ملف التعريف: ترقية.

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 حذف ملف تعريف الحل، لا يتم حذف ملف تعريف الحل من قاعدة البيانات، ولا يتم كذلك حذف 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 بمرور الوقت. 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 حلاً 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 والمستخدم والمستأجر 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.

• **ملف التعريف**—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.



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.



تُميز شاشة **الحلول المنتشرة** الإجراءات التالية:

• تحديث القائمة في أي وقت، انقر فوق **تحديث**.

• لعرض معلومات النشر لمثيل النشر، انقر فوق ملف تعريف الحل في القائمة. يتم عرض معلومات النشر لمثيل النشر هذا على اليمين من القائمة.

• لإزالة 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.

لإعادة 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.

لتصدير ملف يحتوي على الخصائص، والملخص، والإجراءات لـ ملف تعريف الحل لأغراض التدقيق، حدد ملف تعريف الحل وانقر فوق **تصدير**.

لإعرض 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 اكتمالهم. 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 Genesys Administrator Extension (GAX). يتم تصنيفها بشكل تسلسلي حسب مجموعات الامتيازات والتطبيقات.

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 زر أعمدة.

يحتوي قسم **الامتيازات** على المعلومات التالية:

اسم العرض—اسم الامتياز

الإصدار القديم—الإصدار الأول من حزمة التثبيت التي تستخدم الامتياز.

المتطلبات الأساسية—أي امتيازات أخرى ربما تكون مطلوبة

الأدوار والامتيازات التي تحدد ما يمكنك فعله في تطبيق معين. في GAX، يتم التحكم في الأدوار والامتيازات الخاصة بهم من خلال استخدام كائنات الدور، والمعينة **لمستخدمين** (بما في ذلك الوكلاء) **ومجموعات الوصول**.

لتقسيم امتيازات GAX، ارجع إلى **Genesys Administrator Extension Deployment Guide**. لمزيد من المعلومات حول امتيازات الدور على وجه التحديد، والتحكم في الوصول من خلال الدور بوجه عام، ارجع إلى **Genesys Security Deployment Guide**.

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 تعريف 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

يُتيح Operational Parameters Management (OPM) إنشاء معلمات تشغيلية Operational Parameters والتي يتم تخزينها في Configuration Database كجزء من كائنات العملية. يمكن استخدام هذه المعلمات 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 Operational Parameter Management كما يلي—مع هذا، تعمل OPM أيضًا بنفس الطريقة مع أنواع التوجيه الأخرى، على سبيل المثال التطبيقات الصوتية وتنسيق Genesys:

- يحدد موفر الخدمة المعلمة بواسطة تحديد النوع والاسم واللذان تمت الإشارة إليها في الاستراتيجية والتطبيق الصوتي أو استراتيجية التوجيه الأخرى.
 - يقوم موفر الخدمة بتجميع معلمات في قالب مجموعة المعلمة. يمكن اقتران معلمة 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 الأدونات المناسبة وامتيازات الدور بإدخال قيم للمعلمات 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 في مجموعات المعلمة التي تقترن بها، كما تقوم بدمجها في تدفق المكالمات.
- تحتزم Operational Parameter Management إعدادات أدونات الإيجار. يمكنك الوصول إلى تلك الكائنات فقط والتي قد قمت بمنحها إذن الوصول.

يمكن الوصول إلى وحدة Operational Parameters Management من قائمة **معلمات التوجيه** في شريط عناوين GAX، وهي تتضمن ما يلي:

• **المعلمات**

• **مجموعات المعلمة**

• **قوالب المجموعة**



Operational Parameters هي معلّمة تستخدم في تخصيص استراتيجيات التوجيه. في Operational Parameter Management، يحدد موفر الخدمة المعلّمة ويجمعها في قوالب مجموعة المعلّمة. يقوم المستأجرين الذين يتم نشر قوالب مجموعة المعلّمة إليهم في وقت لاحق بتخصيص قيم المعلّمة والتي يتم قراءتها فيما بعد من خلال استراتيجية التوجيه وإدراجها في تدفق المكالمات.



تعرض هذه الشاشة قائمة بجميع المعلّمة المحددة التي تتمتع أنت بامتيازات الدور المطلوبة لعرضها. لتحديث القائمة في أي وقت، انقر فوق **تحديث**. انقر فوق معلّمة 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 المعلّمة 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 المعلّمة الموجودة في القائمة من خلال النقر فوق رأس العمود. النقر فوق رأس العمود للمرة الثانية يعكس ترتيب الفرز.



خصائص المعلّمة

الوصف	الخاصية
اسم المعلّمة. يجب أن يكون فريدًا في النظام.	اسم العرض
اسم المعلّمة كما تم إدخاله في علامة التبويب Annex/خيارات لكائن المعاملة في Genesys Administrator. إذا تُرك هذا الحقل فارغًا، فسيتم استخدام الاسم الذي تم عرضه تحت اسم العرض.	اسم المفتاح
المعلّمة.	النوع
يظهر هذا الحقل فقط لمعلّمة 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 المعلّمة. إذا تم تحديد خانة الاختيار التي تسمى عمومي ، فسوف تُفتح لوحة منفصلة لتسمح لك بتحديد أي من المستأجرين سوف يتلقى المعلّمة.	نوع الكائن
يظهر هذا الحقل فقط لمعلّمة كائن تكوين النوع و DN نوع الكائن، ويحدد نوع DN	نوع DN
تنطبق هذه الخصائص فقط على معلّمة 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، فيجب إدخال قيمة لهذه المعلمة قبل حفظها. إذا لم يتم تحديدها، فتعتبر 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 بالكامل 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 المساعدة



يظهر نوع المعلمة التشغيلية في حقل النوع الخاص بخصائص المعلمة.

الوصف	النوع
معرف ARID لمورد الصوت	مصدر الصوت
صواب أو خطأ فقط.	منطقي
<p>نوع كائن التكوين المحدد 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 العملاء •DN •شخص (عادة ما يُشار إليه بالمستخدم) •المكان •مجموعة الأماكن •المهارة •Stat Server •المعاملة
قائمة مخصصة	تقتصر القيم الصالحة على القيم المحددة في قائمة معرفة من قبل المستخدم، والمحددة في حقل القائمة المخصصة / القيمة المخصصة لخصائص المعلمة.
التاريخ	قيمة التاريخ، بالتنسيق yyyy-mm-dd.
عدد صحيح	0 (صفر) أو رقم سالب أو رقم موجب بدون قيمة عشرية.
شخصية	اسم شخصية محددة من قبل قيمة معرف الشخصية والمحددة في قائمة الشخصيات.
الجدول	يُتيح للمستخدمين تكوين نطاق التاريخ والزمن.
سلسلة	سلسلة شخصيات، كلاً من الأبجدي رقمي والرموز.
الوقت	قيمة الوقت، في التنسيق hh:mm.

معلمة الجدولة

[+] انقر لعرض القسم

معلمات 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**، فسوف 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 **نطاق الوقت** فارغًا، فسوف يتم تطبيق معلمة الجدولة على اليوم كاملًا.

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 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 **نطاق الوقت** فارغًا، فسوف يتم تطبيق معلمة الجدولة على اليوم كاملًا.

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 **+**، نفذ أحد الإجراءات التالية:

• 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 المعلمات الجديدة

• تعديل المعلمات

• حذف المعلمات

تحديد المعلمت

عادة ما يقوم موفر الخدمة بتحديد هذه المعلمت. 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 معلمت

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تعديل معلمت

Steps

Important

اتبع التعليمات في هذا الموضوع لتعديل أي خاصية تابعة لمعلمة تشغيلية باستثناء **القيمة**. لتعيين أو لتغيير القيمة الفعلية لمعلمة تشغيلية في مجموعة المعلمت، راجع "تعيين وتعديل القيم في مجموعات المعلمت" في علامة تبويب الإجراءات لصفحة **مجموعات المعلمت**.

عند تعديل معلمة، 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 <Parameter name> اللوحة 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 المعلمت

لا يمكنك إلا حذف المعلمت التي لم يتم تعيينها لقوالب مجموعة المعلمة.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: حذف المعلمت

Steps

1 في لوحة **قائمة المعلمة**، حدد المعلمة التي ترغب في حذفها.

2 في لوحة <Parameter name> التي يتم عرضها على اليمين من لوحة **قائمة المعلمت**، انقر فوق **حذف**.

3 في خانة الاختيار تأكيد الحذف، قم بأحد ما يلي:

a. لإزالة مجموعة معلمة من قاعدة البيانات، انقر فوق **موافق**.

b. للاحتفاظ بالمعلمة وعدم إزالتها من قاعدة البيانات، انقر فوق **إلغاء**.



مجموعات المعلمة 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 في مجموعة المعلمات. عندما يقوم تطبيق URS بتنفيذ استراتيجية التوجيه، يتم تجميع قيم المعلمات 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.



تعرض هذه الشاشة، لا تظهر لك إلا إذا كنت تمتلك صلاحيات الدور المطلوبة، قائمة بجميع مجموعات المعلمات التي وصل إليها المستخدم المسجل. لتحديث القائمة في أي وقت، انقر فوق **تحديث**. إذا كنت تستخدم GAX 8.5.220 أو إصدار أقدم، فسيتم عرض جميع مجموعات المعلمة في وضع المستأجر، ولكن يشترط تمتعك بامتيازات الوصول إلى هذا المستأجر. بدءًا من GAX 8.5.230، تظهر القائمة على هيئة شجرة ذات ترتيب هرمي لمجلدات المستأجرين ووحدات التكوين والمجلدات التي تم نشر قوالب مجموعة المعلمات ذات الصلة فيها وحيث يمكنك الوصول في خادم التكوين. ولذلك، قد لا يمكنك الاطلاع على جميع مجموعات المعلمة في وضع مستأجر، بل يقتصر وصولك على المجلدات التي تتمتع بامتيازات الوصول إليها. لفرز القائمة، انقر فوق رأس العمود. انقر مرة أخرى فوق الرأس لعكس ترتيب الفرز. لتصفية القائمة:

• 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 الاختيار بجانب المستأجرين الذين تريد تحديدهم. استخدم حقل **التصفية السريعة** الموجود في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجر.

انقر فوق اسم مجموعة المعلمات لعرض معلومات إضافية عن مجموعة المعلمات في اللوحة التي تفتح في اليمين. يمكن للمستخدمين النقر فوق **الوصول** لتغيير الأذونات لمجموعة المعلمات، إذا كان لديهم إذن **تحديث** للكائن.



يمكنك تنفيذ المهام التالية في هذه الشاشة:

• تعيين/تعديل قيم المعلمات في مجموعة معلمات

تغيير القالب الذي تستخدمه مجموعة معلمات إلى قالب آخر لاستخدامه بشكل أساسي
محذف مجموعة معلمة

تعين/تعديل قيم

يمكن تعيين القيم الافتراضية للمعلمات الموجودة في مجموعة المعلمات. إنها مسؤولية المسؤول المستأجر أو شخص آخر له امتيازات مناسبة للدور، لتعيين القيم لهذه المعلمات التي تنطبق على المستأجر.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: تعيين قيم في مجموعات المعلمات وتعديلها

Steps

- 1 في شاشة قائمة مجموعة المعلمة، حدد مجموعة المعلمة التي ترغب في تعديلها.
- 2 في لوحة المعلمات التي يتم عرضها لليمين من شاشة قائمة مجموعة المعلمات، أدخل قيمًا أو قم بتعديلها لكل المعلمات 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 لتبنيهاً 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 المعلمة 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 معلمات

Steps

- 1 قم بإنشاء قالب مجموعة معلمة جديد بواسطة نسخ قالب مجموعة المعلمة الحالي لمجموعة المعلمة التي ترغب في تغييرها. حدد قالب مجموعة المعلمات.
- 2 في لوحة **<Parameter Group name>** المعروضة بالجانب الأيمن، 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 تغييرهم إليه، فسوف تتم إعادة استخدامهم. تمت إزالة المحتوى التالي من مجموعة المعلمات التي تم تغييرها.

- المعلمات غير الموجودة في قالب مجموعة المعلمات الجديد حيث تريد إجراء التغيير
- التطبيقات المعينة غير الموجودة في قالب مجموعة المعلمات الجديد حيث تريد إجراء التغيير

يتم تحديث كائن المعاملة الذي يمثل مجموعة المعلمات بمجموعة معلمات جديدة.

حذف مجموعة معلمة

عندما تحذف مجموعة معلمة من قاعدة البيانات، فلا يتم إزالة قالب مجموعة المعلمة والمعلمات الخاصة بها من قاعدة البيانات. وبالمثل فلا يتم حذف إستراتيجية التوجيه المقترنة بها معها. التأثير الرئيسي لهذا الإجراء هو أنه عند تنفيذ URS لاستراتيجية التوجيه لهذا المستأجر، قيم المعلمة 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 في حذفها.
- 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. للاحتفاظ بمجموعة المعلمة وعدم إزالتها من قاعدة البيانات، انقر فوق **إلغاء**.



قوالب مجموعة المعلمة هي مجموعات من المعلمات التي يمكن نشرها على مستأجر واحد أو أكثر، وتحدد بواسطة مقدم الخدمة. يمكن إضافة المعلمة إلى 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 التي أنت تمتلك امتيازات الدور المطلوبة لعرضها. إذا كنت تستخدم GAX 8.5.0 أو إصدار أقدم، فسيتم عرض جميع قوالب مجموعة المعلمة في وضع المستأجر، ولكن يشترط تمتعك بامتيازات الوصول إلى وضع المستأجر. في GAX 8.5.2، تظهر هذه القائمة على هيئة شجرة ذات تسلسل هرمي مطابق لقوالب مجموعة المعلمة حيث تم توزيعها. ومع ذلك، يمكنك الاطلاع على هذه المجلدات التي تتمتع بامتيازات الوصول إليها. ولذلك، قد لا يمكنك الاطلاع على جميع قوالب مجموعة المعلمة في وضع المستأجر، بل يقتصر وصولك على المجلدات التي تتمتع بامتيازات الوصول إليها.

لتحديث القائمة في أي وقت، انقر فوق تحديث. انقر فوق قالب مجموعة المعلمة في القائمة، وسيتم عرض خصائصها في الجانب الأيمن من القائمة.

لفرز القوالب الموجودة في القائمة، انقر فوق رأس العمود. يؤدي النقر مرة أخرى فوق الرأس إلى عكس ترتيب الفرز. للبحث عن قوالب معينة في القائمة:

✦ اكتب اسم كائن ما أو اسم جزئي له 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 الاختيار الموجودة بجانب المستأجرين الذين تريد تحديثهم. استخدم حقل **التصفية السريعة** الموجود في هذه اللوحة لتصفية قائمة المستأجر.



خصائص قوالب مجموعة المعلمة

الوصف	الخاصية
اسم قالب مجموعة المعلمات. يجب أن يكون فريدًا في النظام.	الاسم
نص إضافي يصف قالب مجموعة المعلمة أو يوفر معلومات إضافية.	الوصف
قائمة بالمعلمات التي تمت إضافتها لقالب مجموعة المعلمة. يُعرض أيضًا هنا القسم (الأقسام) التي تنتمي إليها مجموعة المعلمة هذه.	المعلمات
<p>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.	مُستخدَم



يمكنك تنفيذ المهام التالية في هذه الشاشة:

- إنشاء قوالب مجموعة المعلمة
- تعديل قوالب مجموعة المعلمة
- حذف قوالب مجموعة المعلمة
- إدارة قائمة معلمات في قالب مجموعة المعلمة.
- توزيع قوالب مجموعة المعلمة
- ربط التطبيقات
- حدد مكان استخدام قالب مجموعة معلمة، ثم عَيِّر قالب مجموعة المعلمة الذي استخدمته مجموعة معلمة لقالب مجموعة معلمة آخر.
- عرض سجل تغيير قالب مجموعة المعلمة في لوحة السجل من خلال النقر فوق **ذو صلة وتحديد السجل**

إنشاء قوالب مجموعة المعلمة

يقوم موخر الخدمة بإنشاء قوالب مجموعة المعلمات وتعيين معلمات لها.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: إنشاء قوالب مجموعة المعلمة

Steps

- 1 في لوحة **قائمة قالب مجموعة المعلمات**، 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 المعلمة

Steps

- 1 في لوحة **قائمة قالب مجموعة المعلمة**، حدد قالب مجموعة المعلمة الذي ترغب في تعديله.
- 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 المعلمة الذي يتم نشره حاليًا.

[+] انقر لعرض الإجراء

Procedure: حذف قوالب مجموعة المعلمة

Steps

- 1 في لوحة **قائمة قالب مجموعة المعلمة**، حدد قالب مجموعة المعلمة الذي ترغب في حذفه.

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 المعلمات

في قالب مجموعة المعلمات، يمكنك إدارة قائمة المعلمات التشغيلية بالطرق التالية:

[+] إضافة المعلمات إلى قالب مجموعة معلمات

Procedure: إضافة المعلمات إلى قالب مجموعة معلمات

Steps

1 حدد قالب مجموعة المعلمة الذي ستتم إضافة المعلمة له في قائمة قوالب مجموعة المعلمة.

2 في قائمة **المعلمات**، انقر فوق **إضافة**.

3 في لوحة **المعلمات** المعروضة في الجانب الأيمن، حدد المعلمة (المعلمات) التي ترغب في إضافتها، وسوف تظهر الآن المعلمة (المعلمات) التي حددتها في قائمة **المعلمات**.

4 انقر فوق **حفظ**.

[+] تغيير ترتيب المعلمات في قائمة المعلمات المحددة

Procedure: تغيير ترتيب المعلمات في قائمة المعلمات المحددة

Steps

لتغيير ترتيب معلمات في قالب مجموعة المعلمة:

- 1 حدد قالب مجموعة المعلمة الذي سيتم تغيير ترتيب المعلمات 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 المعلمات من قالب مجموعة معلمات

Procedure: إزالة المعلمات من قالب مجموعة معلمات

Steps

- 1 حدد قالب مجموعة المعلمة من المعلمة المطلوب إزالتها.
- 2 في قائمة **المعلمات**، حدد معلمة ترغب بإزالتها وانقر فوق **إزالة**.
- 3 انقر فوق **حفظ**.

توزيع قوالب مجموعة المعلمة

يقوم موفر الخدمة بنشر قوالب مجموعة المعلمة إلى المستأجرين في الوقت الذي يصبح فيه كل قالب مجموعة معلمة مجموعة معلمة للمستأجر.

بدءًا من الإصدار 8.5.230، يمكنك نشر قوالب مجموعة المعلمات في مجلدات محددة ووحدات تكوين في وضع المستأجر. حيث يتيح ذلك للمستأجر إمكانية تقييد الوصول إلى مجموعة معلمات معينة بناءً على أذونات المستخدم للوصول إلى وحدة التكوين أو المجلد. قديمًا، كان بإمكان جميع المستخدمين الذين يمكنهم الوصول إلى وضع المستأجر الوصول إلى جميع المعلمات.

[+] انقر لعرض الإجراء

- 1 في لوحة **قائمة قالب مجموعة المعلمة**، حدد قالب مجموعة المعلمة الذي ترغب في نشره.
- 2 في <Parameter Group Template name> اللوحة التي تعرض في الجانب الأيمن من **لوحة قائمة قالب مجموعة المعلمة** انقر فوق **نشر**.

- 3 في لوحة نشر مجموعة المعلمة قم بإجراء ما يلي:
- a في حقل اسم مجموعة المعلمة، أدخل الاسم المعين لمجموعة المعلمة هذه.
- b في حقل المستأجر، حدد المستأجر الذي تنتمي له مجموعة المعلمة هذه.
- c (اختياري) في حقل المجلد، استخدم رمز المجلد لتحديد مجلد المعاملات حيث سيتم نشر قالب مجموعة المعلمة هذا. يمكنك نشر قوالب مجموعة المعلمات في مجلدات محددة ووحدات تكوين في وضع المستأجر. حيث يتيح ذلك للمستأجر إمكانية تقييد الوصول إلى مجموعة معلمات معينة بناءً على أذونات المستخدم للوصول إلى مجلد معين أو وحدة تكوين معينة. اترك هذا الحقل فارغاً إذا كنت تفضل تمتع جميع المستخدمين الذين يمكنهم الوصول إلى وضع المستأجر بإمكانية الوصول إلى المعلمات والقوالب ذات الصلة بها، كما كان يحدث دائماً من قبل.
- d انقر فوق التالي.
- e حدد التطبيقات المطلوب ربطها بهذا القالب في لوحة التطبيقات المرتبطة
- 4 قم بمعاينة النشر في الملخص. إذا كنت راضياً عن النشر، فانقر فوق إنهاء. لإجراء مزيد من التغييرات، انقر فوق السابق.
- 5 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.



تتيح لك إدارة مورد الصوت (ARM) إدارة الشخصيات وموارد الصوت المقترنة 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 متحدثة 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.

إدارة موارد الصوت (ARM) متكاملة مع **Operational Parameters Management (OPM)** للسماح للمستخدمين بتحديد الشخصيات وموارد الصوت بشكل ديناميكي ليتم استخدامها مع استراتيجيات 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 ممنوع 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 الأسفل لمعرفة المزيد.



نافذة **موارد الصوت** في Genesys Administrator Extension (GAX) هي قائمة موحدة للشخصيات وموارد الصوت الخاصين بك. لعرض القائمة، حدد **موارد الصوت** في قائمة **معلومات التوجيه**.

لكل مورد صوت، يعرض GAX التالي:

• شعار لبيّن ما إذا كان الملف قد تم تخصيصه ك إعلان أو موسيقى.

• اسم مورد الصوت.

• معرف مورد الصوت (ARID). في بيئة مستأجر فردي أقدم من الإصدار 8.5.2 GAX، تم تعيين ARID لموارد الصوت في نطاق يتراوح بين 9000 و9999. مما يوفر 1000 من موارد الصوت بحد أقصى. بدءًا من 8.5.2 GAX، تمت زيادة النطاق ليتراوح بين 1000 و9999، كما تمت زيادة عدد ARID المتوفرة إلى 9000.

• بدءًا من الإصدار 8.5.2، تمت زيادة النطاق ليتراوح بين 1000 و9999، كما تمت زيادة عدد ARID المتوفرة إلى 9000.

• أعمدة إضافية، واحد لكل شخصية، لبيّن أي شخصية تستخدم مورد الصوت هذا.

لفرز القائمة بناءً على عمود، انقر فوق رأس العمود. يؤدي النقر فوقها مرة أخرى إلى عكس ترتيب الفرز. للبحث عن اسم مورد صوت، 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**.



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 الصوت

[+] عرض الإجراء

Procedure: تحميل موارد الصوت

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 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. لا يؤدي ذلك إلى حذف 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.
- الترميز—تعرض معلومات عن كيفية ترميز الملف من قبل GAX. عندما يتم تحميل ملفات صوت، تقوم GAX تلقائيًا بترميزها إلى التنسيقات التالية: **A-law**، **μ-law**، و**GSM**. ملفات **wav** المدعومة للتحميل فقط.



إنشاء مورد الصوت

لإنشاء مورد صوت، انقر فوق **جديد**.

[+] عرض الإجراءات

Procedure: إنشاء مورد الصوت

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 الصوت

[+] عرض الإجراء

Procedure: تحميل موارد الصوت

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 الصوت

[+] عرض الإجراء

Procedure: حذف موارد الصوت

Steps

1. انقر فوق مربع الاختيار الموجود بجانب مورد الصوت الذي ترغب في حذفه.

2. انقر فوق **حذف**.

Important

• إذا قمت بحذف مورد صوت، فسوف يتم أيضًا حذف جميع الملفات المقترنة 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، فسوف يتم عرض رسالة تبين هذه الحقيقة. عند حدوث ذلك، يمكنك فقط إلغاء الحذف — لا يمكنك فرض الحذف.

إجراءات أخرى

بمجرد تحميل ملف، يمكنك تحديد الملف أو تمييزه واختيار أحد الإجراءات التالية:

• تشغيل الملف — انقر فوق زر التشغيل للاستماع إلى الملف.

Important

Internet Explorer لا يدعم تشغيل ملف الصوت مباشرةً. يجب عليك تنزيل الملف وتشغيل الملف محليًا. لا يمكن تشغيل μ-law وبرامج الترميز الصوتية A-law. يمكن تشغيل برامج الترميز الصوتية PCM في Firefox.

• **حذف** — حذف الملف. لا يؤدي ذلك إلى حذف 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 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 تُجرى أيضًا أي تحويل ضروري بين التنسيقات الصوتية.

• **تنزيل** — تنزيل الملف إلى جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

• **الترميز** — تعرض معلومات عن كيفية ترميز الملف من قبل GAX. عندما يتم تحميل ملفات صوت، تقوم GAX تلقائيًا بترميزها إلى التنسيقات التالية: **μ-law**، **A-law**، و**GSM**. ملفات **wav** المدعومة للتحميل فقط.



تحتوي قاعدة بيانات السجل المركزية على رسائل سجلات تم إنشاؤها بواسطة تطبيقات Genesys. يعرض المكون الإضافي لتسجيل الدخول المركزي إلى Genesys Administrator Extension ملخص هذه السجلات، حيث يمكنك تحديد السجلات التي تحظى باهتمام خاص منك وفحصها. كما في جميع كائنات GAX، لا يمكنك إلا الاطلاع على هذه السجلات التي تتمتع بامتيازات الوصول إليها.

ثمة نوعان من رسائل السجل المخزنة في قاعدة بيانات السجل المركزي:

• **سجلات التطبيق:** يتم إنشاؤها بواسطة معظم التطبيقات، وتتمتع هذه السجلات بتنسيق سجلات موحد.

• **سجلات التدقيق:** يتم إنشاؤها بواسطة عدد قليل من التطبيقات (وبخاصة Configuration Server و Solution Control Server)، وتحتوي هذه السجلات على سمات ومعلومات إضافية حول التغييرات في السجلات وإجراءات التحكم التي تم تنفيذها للعمليات والحلول والإنذارات.

لعرض السجل المركزي، حدد **السجلات المركزية** في شريط قوائم GAX.



يتم عرض السجلات في نافذة السجلات المركزية.

في هذه النافذة، تعرض القائمة الموجودة بالجانب الأيسر طرق العرض المتوفرة للعرض، بما في ذلك عمليات البحث المحفوظة.

Important

لا يتم عرض سجلات التدقيق إلا في طريقة عرض التدقيق وفي النتائج المتعلقة بأي عمليات بحث حيث تم تعيين معيار **النوع** على تدقيق.

تظهر المعلومات وعناصر التحكم التالية فوق قائمة السجلات:

• عدد السجلات التي تمت استعادتها، والعدد الإجمالي للسجلات التي تمت استعادتها. لتقليل أي تأخيرات حدثت بسبب استعادة جميع السجلات من قاعدة بيانات السجلات التي تحتوي على عدد كبير من السجلات، تتم استعادة السجلات من قاعدة البيانات في دفعات (الحجم الافتراضي للدفعة هو 100)، كما تتم استعادة المزيد من السجلات عندما تقوم بالتمرير إلى منتصف القائمة الموجودة. وبالإضافة إلى ذلك، يكون عدد السجلات التي يمكن عرضها بواسطة GAX محدودًا (العدد الافتراضي للسجلات هو 5000)، في سبيل تعزيز الأداء. إذا كانت هذه المعلمة غير مناسبة لك، فيمكنك تغييرها باستخدام خيارات **سجلات الحد الأدنى** و**سجلات الحد الأقصى** (على التوالي). ارجع إلى "**clog Section**" في دليل *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

• معايير البحث المستخدمة لتحديد السجلات في القائمة. في الوضع الافتراضي، لا يتم تحديد إلا السجلات التي تم إنشاؤها في اليوم الحالي (**نطاق التاريخ:** اليوم). راجع **سجلات التصفية** للحصول على مزيد من المعلومات حول تحديد السجلات باستخدام عوامل التصفية.

• أيقونات التحكم الأربع:

• افتح نافذة البحث، حيث تقوم بتعيين **عوامل التصفية** لإنشاء قائمة بالسجلات التي توليها اهتمامك، أو على الأقل تصغير

القائمة إلى حجم يمكن التحكم به.

- إزالة السجلات من القائمة. لتحديد سجل لحذفه، حدد خانة الاختيار في العمود الأول. حدد العدد المطلوب أو حدد خانة الاختيار في صف العمود لتحديد جميع السجلات المطلوبة.

Warning

إذا قمت بتحديد خانة الاختيار في صف العمود، فستتم مطالبتك أيضًا بتحديد جميع السجلات في قاعدة البيانات (وليس السجلات المعروضة فحسب) التي تفي بالمعيار ذاته المبين في السجلات المعروضة. لا تختَر هذا الخيار إلا إذا كنت متأكدًا من أنك تريد حذف جميع السجلات في قاعدة بياناتك التي تفي بهذه المعايير.

تتيح لك تحديد الأعمدة (السمات) المطلوب عرضها في القائمة.

تحديث شاشة العرض.

مربع التصفية السريعة—أدخل النص في هذا المربع للبحث عن سجلات معينة بدون استخدام كل سعة عامل التصفية. ستتم استعادة هذه السجلات التي تحتوي على النص (بما في ذلك الأرقام، مثل معرف السجل) وإدراجها في القائمة. عامل التصفية هذا حساس لحالة الأحرف وتراكمي—ويتم تقييم الاستعلام وتنفيذه وتحديث النتائج بينما تكتب كل حرف. للحصول على أفضل نتائج، أدخل أكبر عدد يمكنك إدخاله من الأحرف.

يتم عرض كل سجل مع بعض أو كل سماته، كما يلي:

المستوى—مستوى السجل الخاص بالسجل، سواء الإنذار أو القياسي أو التفاعل.

المعرف—معرف فريد للسجل بالتنسيق <message ID>-<Application id>، حيث إن <Application ID> هو معرف التطبيق الخاص بالتطبيق الذي قام بإنشاء السجل و<message ID> هو المعرف الرقمي لرسالة السجل والمعرف الفريد للمكون الذي قام بإنشاء السجل.

الوصف—نص رسالة السجل.

المضيف—المضيف الذي يعمل خلاله التطبيق الذي قام بإنشاء السجل.

التطبيق—اسم التطبيق الذي قام بإنشاء السجل.

التاريخ—تاريخ ووقت إنشاء السجل.

معرف التفاعل—معرف التفاعل حيث تم إنشاء السجل. لا تظهر هذه السمة إلا في سجلات مستوى التفاعل.

يمكنك أيضًا النقر فوق  وتخصيص السمات (الأعمدة) المعروضة، في الوضع الافتراضي، يتم عرض جميع الأعمدة.

تعتمد السمات المعروضة على الاختيار المحدد في القائمة في الجانب الأيسر من النافذة، وعلى السمات التي تم اختيارها للعرض. على سبيل المثال، لا يتم عرض سمة المستوى في حالة تحديد عرض سجلات المستوى القياسي فقط.

انقر فوق سطر السجل للاطلاع على السمات الإضافية.



في نافذة السجلات المركزية، يمكنك:

- عرض جميع أنواع سجلات التطبيقات، من خلال تحديد **جميع السجلات** ضمن **التطبيقات** في القائمة اليسرى.
 - عرض جميع سجلات **مستوى** معين، من خلال تحديد المستوى المناسب ضمن **التطبيقات**. على سبيل المثال، للاطلاع على سجلات تطبيقات من المستوى القياسي، حدد **قياسي** ضمن **التطبيقات**.
 - عرض جميع أنواع سجلات التدقيق، **جميع السجلات** ضمن **التطبيقات** في القائمة اليسرى.
 - عرض جميع السجلات المتوافقة مع المعيار المحدد في بحث محفوظ، من خلال تحديد اسم البحث ضمن **عمليات البحث المحفوظة** في القائمة اليسرى.
 - إنشاء بحث جديد لجميع السجلات التي تحقق المعيار المحدد من خلال **تصفية** السجلات بناءً على معيار معين.
- في الوضع الافتراضي، يعرض GAX السجلات التي تم فرزها بحسب **التاريخ**. ويمكنك أيضًا فرزها بحسب **المستوى** و**المعرف** و**الوصف** و**المضيف** و**التطبيق** و**التاريخ** (والوقت) الذي تم إنشاؤها فيه. انقر فوق خلية ذات عنوان لفرز القائمة بحسب السمة و/أو تغيير ترتيب القائمة (تنازلي أو تصاعدي).



يمكنك البحث عن سجلات معينة من خلال تصفية قائمة سجلات وفقًا لمعيار بحث واحد أو أكثر. انقر فوق  لفتح نافذة التصفية. من هذه القائمة، يمكنك إجراء بحث أساسي أو بحث متقدم.

• **بحث أساسي**— يتيح لك عرض مجموعة فرعية من السجلات باستخدام مجموعة أساسية من المعايير.

• **بحث متقدم**— عند التمتع بامتيازات معينة، فإنه يتيح لك تصفية القائمة باستخدام معايير إضافية وحفظ عمليات البحث وعدادة قائمة بعمليات البحث المحفوظة وإزالة بعض السجلات أو كلها.

انقر فوق **حفظ باسم** لحفظ ما يصل إلى 10 من عمليات البحث المحددة، لاستخدامها فيما بعد. إذا كنت تريد حفظ عملية بحث جديدة، ولكنك قمت بحفظ 10 عمليات بحث من قبل، فيجب حذف عملية بحث (انقر فوق **x** الذي يظهر عند تمرير الماوس فوق اسم البحث) قبل حفظ آخر جديد. يمكنك أيضًا سحب أسماء البحث لأعلى ولأسفل لإعادة ترتيب القائمة.

Tip

• قبل بدء البحث، تأكد من استعادة جميع السجلات من قاعدة البيانات—تحقق من عدد السجلات في الجانب الأيمن من نافذة السجلات المركزية.

• إذا كنت تريد البحث عن سجلات بها بعض النصوص أو حتى سجل له معرف فريد فقط، فمن المرجح أنك ستحصل على النتائج ذاتها للبحث الأساسي أو المتقدم من خلال إدخال النص في مربع جدول التصفية أعلى يسار النافذة.

بحث أساسي

في بحث أساسي، يمكنك تصفية السجلات بناءً على **المضيف** و/أو **التطبيق** و/أو **المستأجر** و/أو **المستخدم** و/أو **التاريخ** و/أو **الوصف**.

لاحظ ما يلي عند إجراء بحث أساسي:

لا يمكنك إلا إدخال قيمة تصفية واحدة لكل سمة.

تحتوي عوامل التصفية **المضيف والتطبيق والمستأجر والمستخدم** على قوائم منسدلة لقيم السمة المناظرة لكل سجل في القائمة الأصلية.

يتضمن عامل التصفية **التاريخ** ثمانية من قيم عوامل التصفية المحددة مسبقًا، كما يلي:

• آخر 5 دقائق

• آخر 15 دقيقة

• آخر ساعة

• اليوم

• أمس—اليوم السابق والتالي

• آخر 5 أيام—اليوم الحالي وآخر 5 أيام

• آخر 30 يومًا—اليوم الحالي وآخر 30 يومًا

تبدأ جميع الأيام من منتصف الليل (00:00:00)؛ ويتم قياس الفواصل الزمنية للدقائق والساعات من لحظة تشغيل عامل التصفية.

يمكنك أيضًا تحديد **تخصيص نطاق تاريخ** وتحديد نطاق تواريخ وأوقات في التقاويم المجاورة التي تظهر.

لا توجد قائمة منسدلة لعامل التصفية **الوصف**، أدخل أي نص من المحتمل العثور عليه في **اسم المضيف** أو **اسم التطبيق** أو **الوصف** في السجل. وهذا يختلف بعض الشيء عن مربع **التصفية السريع** الموجود أعلى سجل القائمة، حيث لا يظهر في هذا الحقل إلا النص المطابق للسماة الثلاث، ولذلك لا يمكن استخدامه للبحث عن سجل لعدد معين.

لتصفية السجلات، حدد قيمة لمعيار بحث واحد أو أكثر، وانقر فوق **بحث**. يتم سرد السجلات التي تحقق المعيار المحدد.

البحث المتقدم

لاستخدام عامل التصفية "بحث متقدم"، يجب أن تملك امتيازات ACCESS_CLOGS. يوفر عامل التصفية المتقدم هذا المزيد من معايير البحث، وإذا كنت تملك امتيازات DELETE_CLOGS، فيمكنك أيضًا حذف بعض السجلات الناتجة عن استعلامك أو كلها من قاعدة بيانات السجلات.

لتحديد عامل تصفية متقدم، أدخل أولاً أي معيار تصفية لإجراء **بحث أساسي**. انقر فوق السهم بجانب البحث المتقدم. يتم توسيع نافذة البحث لإظهار عوامل التصفية الإضافية حيث يمكنك البحث عن سجلات، وبالتحديد:

• **نوع سجل**—التطبيق أو التدقيق

• **مستوى السجل**— أو الإنذار أو قياسي أو تفاعل أو تتبع

• **اسم الحل** حيث تم إنشاء السجل.

• **نوع واسم كائنات التكوين** التي قد تغيرت.

• **الاسم الأساسي وقيمة السماة** التي قد تغيرت.

لمسح قيمة من فلتر، انقر فوق **إعادة تعيين**؛ ولمسح جميع عوامل التصفية، انقر فوق **إعادة تعيين جميع عوامل**

التصفية. لإزالة بعض المفاتيح: أزواج القيم التي تم إدخالها في عامل التصفية **السماة**، انقر فوق قريب  .

في قائمة السجلات التي تنتج عن البحث المتقدم، يمكنك عرض السجلات وفرزها بالطريقة المعتادة. انقر فوق  لحذف السجلات المحددة من قاعدة بيانات السجلات المركزية. (يجب أن تملك امتيازات DELETE_CLOGS لحذف السجلات.)



يبلغ Genesys Administrator عن أحداث السجل من خلال أربع مستويات: **إنذار وقياسي وتفاعل وتتبع**. تتمتع أحداث السجل التي تنتمي إلى هذه المستويات بتنسيق سجلات موحد ويمكن تخزينه في قاعدة بيانات السجلات المركزية.

وبالإضافة إلى ذلك، تقوم بعض التطبيقات بإنشاء سجلات تدقيق أيضًا. عادة ما تحتوي سجلات التدقيق على سمات إضافية ومعلومات حول التغييرات في التكوين وإجراءات التحكم التي يتم إجراؤها للعمليات والحلول والإنذارات.

مستوى الإنذار

تحتوي سجلات مستوى الإنذار على سجلات لمستوى الإنذار. يقوم Solution Control Server (SCS) بإنشاء أحداث سجل إنذار بالنيابة عن التطبيقات الأخرى عندما يستلم منها أحداث السجلات التي تم تكوينها كأحداث اكتشاف في حالات الإنذار. باستخدام هذا المستوى، يبلغ SCS عن عدد مرات تكرار الإنذار وإزالته من قاعدة بيانات السجلات المركزية.

المستوى القياسي

تحتوي سجلات المستوى القياسي على أحداث ذات مستوى عالٍ تبلغ عن مشكلات كبيرة وعمليات عادية أثناء تشغيل الحل. يتم الإبلاغ عن حدث في المستوى القياسي، إذا كان يلي واحد من هذه المعايير:

[+] إظهار المعيار

- تشير إلى فشل محاولة تنفيذ أي عملية خارجية
- تشير إلى نجاح المحاولة الأخيرة لتنفيذ عملية خارجية فشل تنفيذها من قبل
- تشير إلى اكتشاف حالة ذات تأثير سلبي على العمليات، سواءً الفعلية أو المجدولة
- تشير إلى عدم وجود حالة تم اكتشافها من قبل وكان لها تأثير سلبي على العمليات
- تشير إلى انتهاك أمني من أي نوع.
- تشير إلى تعذر تبادل بيانات ذات مستوى عالٍ أو عدم اتباعها التسلسل المنطقي المتوقع
- تشير إلى تعذر معالجة طلب خارجي
- تشير إلى اكتمال خطوة منطقية في عملية تهيئة
- تشير إلى تحويل تطبيق من وضع تشغيلي إلى آخر
- تشير إلى تجاوز قيمة معلمة مرتبطة بحد قابل للتكوين لهذا الحد
- تشير إلى رجوع قيمة معلمة مرتبطة بحد قابل للتكوين كانت قد تجاوزت هذا الحد في وقت سابق إلى نطاقها الطبيعي

مستوى التفاعل

تبلغ سجلات مستوى التفاعل عن التفاصيل المتعلقة بتفاعل تمتع معالجته من خلال مكونات حل تقوم بمعالجة التفاعلات. ويحتوي السجل على معلومات حول معالجة الخطوات لكل مكون في التفاعل. يتم الإبلاغ عن حدث في مستوى التفاعل في الحالات التالية:

- تبادل معلومات بيانات هامة مع تطبيق آخر حول التفاعل
- تشير إلى تغيير في حالة الوقت الحقيقي لتفاعل يقوم التطبيق بمعالجته (إلا إذا كان هذت التغيير عبارة عن تبادل بيانات هامة).

يعتمد المعيار الخاص على مكون معين ودوره في معالجة التفاعل.

مستوى التتبع

تبلغ سجلات مستوى التتبع عن التفاصيل المتعلقة بالاتصالات بين مكونات الحلول المتنوعة. ويحتوي السجل على معلومات حول معالجة الخطوات لكل مكون في التفاعل. يتم الإبلاغ عن حدث في مستوى التتبع، إذا كان يلبي أحد هذه المعايير:

• تبادل معلومات بيانات هامة مع تطبيق آخر

• تبادل معلومات بيانات هامة مع نظام خارجي.

• تشير إلى تغيير في حالة الوقت الحقيقي لكائنات من مستوى المستخدم يقوم التطبيق بمعالجتها (إلا إذا كان هذا التغيير يمثل تبادل بيانات هامة).



لمزيد من المعلومات حول تسجيل الدخول في برنامج Genesys، ارجع إلى دليل [Management Layer User's Guide](#).
للتعرف على أوصاف للسجلات ذاتها، ارجع إلى [Framework Combined Log Events Help](#).

الوصف

يتم إنشاء هذا الخطأ عندما تقوم بإنشاء وكيل في بنية مجلد معين وتحديد DNS وتسجيلات دخول الوكلاء، في الوقت الذي لا تمتلك فيه الامتيازات المطلوبة للوصول إلى أي مجلد في هذا المسار.

إجراءات موصى بها

تأكد من تمتع المستخدم الذي قام بإنشاء الوكيل بالامتيازات المطلوبة للوصول إلى هذا المجلد بالتحديد.