



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

# Workspace Desktop Edition Help

Workspace Desktop Edition 8.5.1

# Table of Contents

<b>Workspace Desktop Edition</b>	<b>تعليمات 4</b>
<b>Workspace</b>	<b>تشغيل 8</b>
<b>10</b>	<b>التنقل عبر لوحة المفاتيح وإمكانية الوصول</b>
<b>14</b>	<b>نظرة عامة على الوظائف</b>
17	تسجيل الدخول
28	النافذة الرئيسية
42	أداة الإحصائيات الذكية
45	معاينة التفاعل
49	نظرة عامة على المهام الصوتية
51	التفاعل الصوتي
58	تفاعل صوتي داخلي
60	استشارة صوتية
65	تسجيل الصوت
67	تفاعل الفيديو
69	تفاعلات رد الاتصال
75	نظرة عامة على مهام الدردشة
77	تفاعل الدردشة
89	الاستشارة عبر دردشة
92	نظرة عامة على مهام البريد الإلكتروني
94	البريد الإلكتروني الوارد
100	البريد الإلكتروني الصادر
107	مراجعة مراقبة جودة البريد الإلكتروني
<b>MMS</b>	<b>تفاعلات SMS و 109</b>
117	عناصر العمل
<b>Skype for Business</b>	<b>استخدام المكوّن الإضافي لوظيفة Workspace الخاص بـ 119</b>
<b>Facebook</b>	<b>تفاعل 130</b>
<b>Twitter</b>	<b>تفاعلات 137</b>
<b>RSS</b>	<b>تفاعل 145</b>
149	رسالة فورية داخلية
153	نظرة عامة على الحملات الصادرة
155	مكالمات المعاينة الصادرة
159	مكالمات المعاينة السريعة الصادرة
162	المكالمات التقديمية الصادرة
165	إجراءات المكالمات للمكالمات الصادرة
<b>168</b>	<b>المكونات والميزات وعناصر التحكم</b>

171	بيانات الحالة
174	إحصاءات مركز الاتصالات
176	دليل جهات الاتصال
190	سجل جهات الاتصال
199	بحث عن جهات الاتصال
205	رمز الإرجاع
208	مهلة عدم النشاط
210	سجل التفاعل
212	التفاعلات الحديثة وقيد التقدم
214	بحث عن تفاعل
220	تعيين جهات الاتصال يدويًا وتلقائيًا
223	حملاتي
225	السجل الخاص بي
227	رسائلي
230	إحصاءاتي
232	الحالة الخاصة بي
236	مُلاحظة
238	الطباعة
240	الردود
243	جدولة رد اتصال
249	تدقيق إملائي
Team Communicator	251
259	فائد فريق
266	سلات العمل

# Workspace Desktop Edition

Workspace (Genesys Workspace Desktop Edition) هو تطبيق نمطي مخصص يمكنك من معالجة تفاعلات مركز الاتصالات ومراقبة مركز الاتصالات ومؤشرات الأداء الأساسية الشخصية واستشارة الأصدقاء.

تحتوي تعليمات Workspace Desktop Edition على معلومات حول كيفية:

- استخدام النوافذ وطرق العرض لمعالجة تفاعلات العملاء وفقًا لدورك في مركز الاتصالات.
- استخدام المكونات والميزات وعناصر التحكم التي يمكنك من إتمام المهام وفقًا لدورك في مركز الاتصالات. هذه هي ضوابط وميزات الواجهة المشتركة مع كثير من طرق العرض والنوافذ.
- تشغيل Workspace.
- استخدام ميزة التنقل عبر لوحة المفاتيح وإمكانية الوصول.

## Workspace

إذا حصلت على التدريب و/أو اطلعت على دليل مستخدم Workspace على الرابط [Workspace User's Guide \(دليل مستخدم Workspace\)](#)، فيمكنك الرجوع إلى مستند التعليمات لتذكر كيفية استخدام ميزة معينة. يمكنك الوصول إلى مستند التعليمات بشكل مباشر من قائمة التعليمات في تطبيق Workspace أو من خلال تعيين علامة مرجعية لعنوان URL هذا.

نبذة عن هذه التعليمات

توضح الموضوعات التالية بعض الميزات الرئيسية لـ Workspace Desktop:

نبذة عن Workspace Desktop	تفاعلات جهة الاتصال
<ul style="list-style-type: none"><li>وظائف واستخدامات Workspace Desktop</li><li>كيفية تسجيل الدخول إلى Workspace Desktop</li><li>كيفية استخدام Workspace Desktop</li><li>ميزات تفصيلية</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>المكالمات الواردة والصادرة</li><li>مكالمات الفيديو</li><li>رد الاتصال</li><li>المحادثات الواردة</li></ul>
مستخدمو Skype For Business	رسائل البريد الإلكتروني الواردة والصادرة
	رسائل SMS وMMS
	Facebook

<h3>مهام الاتصال</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>المكالمات الجماعية</li><li>تحويل المكالمات</li><li>مكالمات الاستشارة</li><li>تسجيل المكالمات</li><li>الاتصال من داخل المؤسسة</li></ul>	<h3>إدارة الحالة والاتصالات</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>إدارة الحالة الخاصة بك</li><li>تشغيل تفاعلات جديدة</li><li>إدارة قنواتك</li><li>إدارة إحصائياتك</li><li>إظهار إحصاءات مركز الاتصالات</li></ul>
<h3>إدارة جهات الاتصال</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>دليل جهات الاتصال</li><li>البحث عن جهات الاتصال</li><li>سجل تفاعل الاتصالات</li><li>التعيين اليدوي للاتصال</li></ul>	<h3>إدارة التفاعلات والسجل</h3> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>سلات العمل</li><li>بحث عن تفاعل</li><li>سجل التفاعل</li><li>سجل تفاعلاتي</li></ul>

## Workspace

راجع [دليل مستخدم Workspace](#) للوصول إلى المجموعة الكاملة للدروس المتعلقة باستخدام جميع ميزات Workspace المختلفة.

يأخذك كل درس خطوة بخطوة إلى كل واجهة للتعرف على كيفية استخدامها.

### البدء

يعتبر قسم [بدء الاستخدام](#) مكانًا رائعًا يمكنك البدء من خلاله.

- مفاهيم Workspace
- تسجيل الدخول
- أساسيات النافذة الرئيسية
- إدارة الحالة الخاصة بك
- إعادة توجيه المكالمات
- البحث عن جهة اتصال أو هدف داخلي

## Workspace

فيما يلي بعض مقاطع الفيديو التي تتضمن تلميحات سهلة يمكنك الاستفادة منها أثناء العمل في Workspace!

نظرة عامة على النافذة الرئيسية

[Link to video](#)

استخدام النافذة التفاعلية

[Link to video](#)

استخدام مؤقت المكالمات

[Link to video](#)

استخدام كلمات رئيسية مختصرة للرد

[Link to video](#)

إنشاء نص ارتباط تشعبي (البريد الإلكتروني & محادثة)

[Link to video](#)

## مقاطع فيديو تدريبية حول إصدار الويب من Workspace

إصدار الويب من Workspace عبارة عن Workspace يعمل من خلال المستعرض. ولا يتمتع هذا الإصدار بجميع ميزات Workspace Desktop Edition، ولكنه مزود بمعظم الوظائف الأساسية. قد تستفيد من بعض مقاطع الفيديو المقدمة في هذه الصفحة، ولكن تذكر أن —جميع ميزات Workspace Desktop Edition لا تتوفر في Workspace Web Edition، وأن Workspace Web Edition لا يتوفر به إلا القليل من ميزات Workspace Desktop Edition.

## (FAQ)

### كيف يموني تغيير كلمة المرور؟

إذا كنت **تسجيل الدخول** للمرة الأولى، فينبغي عليك تغيير كلمة مرورك. يتم إجراء ذلك تلقائيًا. يظهر مربع رسائل يقودك خلال هذه الخطوات. في حالة عدم تأكيدك من أي من المطالبات، يستطيع المسؤول أو المشرف تزويدك بالتفاصيل.

إذا كنت بحاجة إلى تغيير كلمة مرورك، فأرسل طلبًا إلى المشرف لطلب رسالة البريد الإلكتروني لتغيير كلمة المرور. يقوم المشرف بإعادة تعيين كلمة مرورك، وإرسال رسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني إليك. اتبع الإرشادات المبينة في رسالة البريد الإلكتروني لتغيير كلمة مرورك.

### ما المهارات؟

المهارات هي الأشياء التي تجيد فيها، على سبيل المثال، تخصيص المنتج أو اللغة التي تتحدثها.

• عندما يقوم المشرف بإعداد حسابك، فإنه يعين المهارات ومستوى المهارات بناءً على ما يمكنك فعله.  
• تستخدم المهارات لتوجيه المكالمات إليك. في حالة اتصال أحد الأشخاص بخصوص منتج من اختصاصك، يتم توجيه المكالمات إليك وإلى الآخرين الذين يتمتعون بالمهارة ذاتها في هذا المنتج.

## كيف أجد إحصاءات مكالماتي؟

• استخدم **علامة التبويب إحصائياتي** للاطلاع على سجل مكالماتك ومدة العمل وتقارير أخرى.  
• استخدم **علامة التبويب إحصاءات مركز الاتصالات** للاطلاع على قائمة بالإحصاءات المتعلقة بنقاط التوجيه وقوائم الانتظار وغيرها من عناصر مركز الاتصالات.

## كيفي يمكنني تحويل مكالمة أو إجراء مكالمة جماعية أو مكالمة استشارية؟

يتيح لك Workspace بدء مكالمة **جماعية** مع شخص ما في شركتك و**تحويل** مكالمتك إلى وكيل آخر أو قائد فريقك أو بدء مكالمة **استشارية** مع عضو آخر في فريقك. تقوم عناصر التحكم الموجودة أعلى شريط أدوات تفاعل المكالمات الصوتية بفتح **Team Communicator**، وهي أداة بحث تتيح لك البحث عن أعضاء آخرين في الفريق والاتصال بهم. كما يمكنك استخدام أداة **Team Communicator للاتصال بشخص ما من داخل مؤسستك**.

## ما أنواع المكالمات والتفاعلات التي يتيح لك Workspace معالجتها؟

• يقدم موضوع **نظرة عامة على الوظائف** جميع الطرق المتنوعة التي يمكنك من خلالها استخدام Workspace Desktop لإجراء/ استقبال المكالمات وغيرها من التفاعلات، بما في ذلك:

- **المكالمات الصوتية الواردة والصادرة**
- **تفاعلات المحادثات الواردة**
- **تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة**
- **مكالمات الحملة الواردة**

## أنا قائد فريق، ما الذي يمكنني فعله باستخدام Workspace؟

• يتمتع Workspace بميزات خاصة مقدمة ل**قادة الفرق والمشرفين**. يمكنك:

- مراقبة المكالمات والمحادثات (الاستماع إليها بصمت)
- إدارة المكالمات والمحادثات (إدارة من خلال الهمس)
- الدخول إلى المكالمات والمحادثات (الانضمام للمكالمة)
- رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بمراقبة الجودة

## Workspace

**تأكد من توصيل سماعة الرأس،** إذا كنت تستخدم هاتفًا ذكيًا (سماعة رأس متصلة بمحطة العمل)، قبل تشغيل Workspace.

انقر نقرًا مزدوجًا فوق رمز **Workspace** على سطح المكتب الخاص بك لبدء تشغيل التطبيق.

[=Workspace desktop icon|link](#)

يتم عرض نافذة **تسجيل الدخول** إلى Workspace. قم بإدخال بيانات الاعتماد ومعلومات تسجيل الدخول الأخرى. بعد تسجيل الدخول، قد تضطر إلى تعيين **الحالة** على **جاهز**.

### Important

• عند تسجيل الدخول إلى Workspace، يتم تمكين التطبيق لأي سماعات رأس متصلة بمحطة العمل. إذا كنت تريد استخدام سماعة رأس مختلفة، فعليك إنهاء Workspace، وتوصيل سماعة الرأس الجديدة، قم إعادة تشغيل Workspace.

• وعند البدء في تشغيل التطبيق، قد يتم تحديث Workspace تلقائيًا. حسب تكوين نظامك، قد تتاح لك الفرصة لرفض التحديث. إذا لم توافق على التحديث، فسيتم تقديمه لك مرة أخرى في المرة التالية لتسجيل الدخول.

• تبعًا لتهيئة بيئتك، إذا قمت بتسجيل الدخول إلى قناة صوتية بروتوكول SIP ولم تتم تهيئة سماعة الرأس، فقد يتم تسجيل دخولك إلى Workspace ولكن ليس للقناة الصوتية لبروتوكول SIP. لإكمال تسجيل الدخول إلى القناة الصوتية SIP قم بتوصيل سماعة الرأس المزودة بمنفذ USB.



### "Workspace SIP Endpoint

إذا كنت ترى رسالة الخطأ "تعذر بدء تشغيل Workspace SIP Endpoint"، فمن الممكن أن يكون السبب هو عدم تثبيت SIP Endpoint بشكل صحيح في محطة العمل.

لمعرفة ما إذا تم التثبيت، انتقل إلى قائمة **ابدأ** في Windows وابحث عن تطبيق **Workspace SIP Endpoint** هناك. حاول بدء التشغيل من قائمة **ابدأ**. إذا لم يتم تشغيله أو إذا حصلت على نفس رسالة الخطأ، اطلب من المسؤول مراجعة تثبيت SIP Endpoint في محطة عملك. يمكنك تقديم هذا الرابط إلى المستند الذي يصف كيفية تثبيت:

<https://docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Dep/InstallingTheIWSIPEndpoint>

وفي حالة استمرار ظهور الخطأ بعد تثبيت نقطة نهاية SIP أو إعادة تثبيته، فيرجى مطالبة المسؤول بالاتصال بخدمة عملاء Genesys حيث قد تكون هناك مشكلات أخرى في عملية التثبيت، ويمكنها المساعدة في استكشاف الخطأ وإصلاحه.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• [Log In \(تسجيل الدخول\)](#)

• [Main Window Basics \(أساسيات النافذة الرئيسية\)](#)

• [Workspace Windows and Views \(النوافذ وطرق العرض في Workspace\)](#)

• [Basic Use-Case Summary \(ملخص حالة الاستخدام الأساسية\)](#)

مواضيع ذات صلة

• [نظرة عامة على الوظائف](#)

• [المكونات والميزات وعناصر التحكم](#)

• [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)

أهم 10 صفحات

1 [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)

2 [النافذة الرئيسية](#)

3 [الحالة الخاصة بي](#)

4 [دليل جهات الاتصال](#)

5 [سلات العمل](#)

6 [نظرة عامة على الوظائف](#)

7 [رسائلي](#)

8 [تسجيل الدخول](#)

9 [استشارة صوتية](#)

10 [المكونات والميزات وعناصر التحكم](#)



[تم التعديل: 8.5.113.11]

يدعم Workspace اختصارات لوحة المفاتيح ومجموعات مفاتيح التشغيل السريع للحصول على وظائف عامة محددة. يتم تكوين اختصارات لوحة مفاتيح Workspace ومفاتيح التشغيل السريع من خلال المسؤول لديك. وهذا لضمان عدم وجود تعارض بين Workspace والتطبيقات الأخرى التي قد تستخدمها. يرجى طلب الحصول على قائمة بالاختصارات ومفاتيح التشغيل السريع من المسؤول والتي تم تكوينها لتطبيق Workspace.

### مجموعات الاختصارات ومفاتيح التشغيل السريع

الاختصار هو مجموعة من المفاتيح التي تقوم بالضغط عليها لتنشيط وظيفة محددة أو سلوك في نافذة أو طريقة عرض محددة. قد يدعم نظام التشغيل الخاص بك مفاتيح الاختصار للوظائف التالية: النسخ والقص واللصق والتراجع والحذف والبحث وتكبير النافذة وتصغير النافذة وفتح القائمة وتحديد الأمر وتشغيل التطبيق والإلغاء وتغيير التركيز وغير ذلك. راجع وثائق نظام التشغيل الخاص بك للحصول على قائمة باختصارات لوحة المفاتيح المدعومة.

مفاتيح التشغيل السريع هي أيضًا عبارة عن مفاتيح تقوم بالضغط عليها للقيام بوظائف محددة، إلا أنها تكون متوفرة سواء أكانت النافذة/التطبيق نشطة أم لا. على سبيل المثال، قد يقوم المسؤول لديك بتكوين مجموعة مفاتيح تشغيل سريع لك تُمكنك من الرد على المكالمات الهاتفية (التفاعل الصوتي) أو رفض تفاعلات البريد الإلكتروني التي تم توجيهها لك. عندما يتم عرض المعاينة على سطح المكتب، يمكنك استخدام مجموعة مفاتيح التشغيل السريع للقيام بالإجراء دون الحاجة إلى التبديل إلى معاينة التفاعل.

### Important

قد يكون هناك أحيانًا تداخل بين اختصارات لوحة المفاتيح التي يقوم المسؤول الخاص بك بتكوينها لوظائف Workspace واختصارات لوحة المفاتيح التي تتحكم في محرر النص المنسق الذي قد يتم استخدامه لتفاعلات البريد الإلكتروني وغيرها من التفاعلات التي تعتمد على النص. قد يلزمك التنقل بعيدًا عن حقل محرر النص قبل استخدام الاختصار. إذا واجهت تعارضًا في الاختصارات، فيرجى إعلام المسؤول بتغيير الاختصار المخصص.

### مفاتيح الوصول

بالإضافة إلى ذلك، تتوفر مفاتيح الوصول لأغلب عناصر قائمة Workspace. يوجد بكل قائمة مدعومة حرف تحته سطر. اضغط على مفتاح **Alt** لفتح قائمة في النافذة النشطة، ثم اضغط على الحرف الذي يتوافق مع عنصر القائمة الذي ترغب في تحديده.

### التنقل عبر لوحة المفاتيح

يدعم Workspace التنقل عبر لوحة المفاتيح للوصول إلى جميع الميزات في نوافذ التفاعل. يمكن التنقل بين كل الميزات والوظائف والخيارات والقوائم بنسبة 100 في المائة بواسطة لوحة المفاتيح.

يمكن التنقل عبر واجهة Workspace بنسبة 100 في المائة بواسطة لوحة المفاتيح. تُمكن هذه الوظائف المستخدمين الذين لا يمكنهم استخدام الماوس، أو الذين يستخدمون جهازًا يعتمد على التنقل عبر لوحة المفاتيح من الوصول إلى مكونات سطح المكتب ومعالجتها. ويعزز التنقل عبر لوحة المفاتيح إنتاجية أي مستخدم.

بتغيير مظهر المكون الذي قمت بتحديدده عندما تنقل التركيز من مكون إلى آخر. فعلى سبيل المثال، تتغير ألوان الأزرار وتفتح القوائم بالتحديد الحالي مميزة بلون.

بعض تطبيقات قارئ الشاشة غير متوافقة مع اختصارات التنقل هذه لأن قارئ الشاشة يستخدم بعض المفاتيح لأغراض أخرى. عندما يكون قارئ الشاشة في وضع التشغيل، استخدم **Alt + N** لتعطيل وظيفة التنقل عبر لوحة المفاتيح.

**ملاحظة:** عندما تكون في وضع قارئ الشاشة، يتم تعطيل اختصارات لوحة المفاتيح، باستثناء أوامر **Alt + n**. يقوم مسؤول النظام بتشغيل وضع قارئ الشاشة وإيقاف تشغيله.

## التنقل الأساسي

تتيح لك اختصارات لوحة المفاتيح إمكانية التنقل بين المكونات—على سبيل المثال، من إحدى القوائم إلى القائمة التالية أو من طريقة عرض واجهة التفاعل إلى التالية:

**Tab**—لنقل التركيز إلى المكون التالي (القائمة أو الحقل أو الزر أو العرض أو غير ذلك)

**Shift + Tab**—لنقل التركيز إلى المكون السابق (القائمة أو الحقل أو الزر أو العرض أو غير ذلك)

بالبدء مع إصدار 8.5.113.11، يمكنك تطبيق Workspace من إدخال علامات تبويب في منطقة إنشاء البريد الإلكتروني الخاصة بتفاعلات البريد الإلكتروني الصادر وذلك بالضغط على المفتاح **TAB**. والآن، لاستخدام المفتاح **TAB** في الانتقال إلى عنصر التحكم التالي أو الحقل التالي، يتعين عليك أولاً الضغط على **Ctrl-TAB** للخروج من منطقة إنشاء النص. ربما تكون هذه الميزة معطلة في البيئات المكوّنة للوصول؛ وإذا كان الأمر كذلك فلن تتمكن من إدخال علامات تبويب في منطقة إنشاء البريد الإلكتروني ولكنك ستتمكن من استخدام المفتاح **TAB** في الانتقال إلى عنصر التحكم التالي في ترتيب علامات التبويب.

يتم النقل من اليسار إلى اليمين ومن أعلى إلى أسفل ما لم يشير ترتيب المكونات إلى غير ذلك. يتحرك التنقل من مكون إلى مكون خلال طريقة العرض، ومن طريقة عرض إلى أخرى خلال التطبيق.

## اختصارات التنقل

يحتوي الجدول التالي على اختصارات لوحة المفاتيح التي تتيح لك معالجة عناصر التحكم، على سبيل المثال، القوائم والأزرار في واجهة Workspace.

### اختصارات لوحة مفاتيح Workspace

الاختصار	الوصف
سهم إلى اليسار	للتحرك يسارًا في شريط القائمة أو خارج القائمة الفرعية.
سهم إلى اليمين	للتحرك يمينًا في شريط القائمة أو داخل القائمة الفرعية.
السهم لأعلى	للتحرك لأعلى في القوائم.
السهم لأسفل	للتحرك لأسفل في القوائم.
ALT+السهم لأسفل	لفتح قائمة منسدلة محددة.
ENTER	للحصول على قائمة قابلة للتعديل، قم بتطبيق وضع التحرير أو تحقق من صحة التعديل. للحصول على زر، قم بتنفيذ الإجراء المقترن. للحصول على عنصر قائمة، قم بتنفيذ الإجراء المقترن.
SPACE	للحصول على بعض عناصر التحكم، حدد مربع الاختيار الذي لديه تركيز أو امسحه.
ESCAPE	للحصول على قائمة قابلة للتعديل، قم بإلغاء وضع التحرير.

## نسق عالي التباين لتطبيق Workspace

[تمت الإضافة: 8.5.100.05]

يتيح Workspace للعملاء ضعاف البصر إمكانية استخدام نسق عالي التباين مضاف إلى نسق Windows عالية التباين التي توفرها لوحة التحكم في Windows Personalization. يتبع النسق عالي التباين لتطبيق Workspace متطلبات إرشادات الوصول إلى محتوى الويب 2.0 (WCAG) مع بعض القيود. تم اختبار النسق عالي التباين الخاص بتطبيق Workspace في مقابل الرؤية الضعيفة للألوان الأحمر/الأخضر والأزرق/الأصفر. تعمل النسق عالية التباين الخاصة بتطبيق Workspace سواء أكانت النسق عالية التباين لنظام التشغيل Windows قيد الاستخدام أم لا.

### Important

يتم تمكين نسق Workspace عالي التباين بواسطة المسؤول لديك.

يمكنك الوصول إلى النسق عالي التباين من القائمة الرئيسية لتطبيق Workspace عن طريق تحديد القائمة الرئيسية <تغيير النسق> تباين عالٍ. يمكنك الخروج من Workspace وإعادة تشغيله لتنشيط النسق عالي التباين.

### Important

في طريقة عرض تفاعل البريد الإلكتروني، لا يتم تمكين تحرير النص المنسق عندما يتم تحديد نسق عالي التباين.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)

• **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)

• **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

مواضيع ذات صلة

• نظرة عامة على الوظائف

• المكونات والميزات وعناصر التحكم

• تعليمات Workspace Desktop Edition

أهم 10 صفحات

1 تعليمات Workspace Desktop Edition

2 النافذة الرئيسية

- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تتكون واجهة Workspace من العروض والنوافذ التي تحتوي على **المكونات والميزات وعناصر التحكم** المطلوبة لإكمال المهمة، مثل معالجة التفاعل الصوتي الوارد.

**تسجيل الدخول**—أول طريقة عرض تشاهدها. تتيح لك إمكانية التعرف على نفسك وإدخال بيانات تسجيل دخول إضافية تبعًا لدورك أو البيئة الفنية. لفتح نافذة تسجيل الدخول، قم **بتشغيل** تطبيق Workspace.

**النافذة الرئيسية**—تتيح لك إمكانية إدارة الحالة الخاصة بك وجهات الاتصال والمفضلات والإعدادات؛ والبحث عن تفاعلات موجودة، وعرض مؤشرات الأداء الرئيسية والرسائل وإنشاء تفاعلات جديدة.

**أداة الإحصاءات الذكية**—تمكّنك من عرض مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بك وإحصاءات مركز الاتصالات في طريقة عرض متواصلة. يمكن مشاهدة الإحصائيات في مؤشر أو في طريقة عرض ثابتة.

**معاينة التفاعل**—لعرض إشعار تفاعلي للتفاعل الجديد الوارد. يعد الإشعار عبارة عن معاينة تشمل البيانات المرفقة التي تتيح لك إمكانية تحديد قبول التفاعل أو رفضه.

#### المهام الصوتية

• **التفاعل الصوتي**—يتيح لك إمكانية عرض كل المعلومات الضرورية لمعالجة التفاعل الصوتي مع جهة اتصال أو وكيل داخلي.

• **التفاعل الصوتي الداخلي**—يتيح لك بدء تفاعل صوتي مع هدف داخلي.

• **الاستشارة الصوتية**—تتيح لك إمكانية استشارة وكيل آخر حول **التفاعل الصوتي** الحالي قبل أن تبدأ مؤتمرًا مع وكيل أو تقوم بالتحويل إلى وكيل آخر.

• **التسجيل الصوتي**—يتيح لك إمكانية تسجيل التفاعل الصوتي الحالي مع جهة اتصال أو هدف داخلي (للعلماء الممكن لهم VoIP/SIP فقط).

• **تفاعل الفيديو**—يتيح لك إمكانية إضافة قناة الفيديو للمكالمة الصوتية الحالية الخاصة بك.

• **تفاعل رد الاتصال عبر الويب**—يتيح لك إمكانية عرض المعلومات الضرورية لمعالجة التفاعل الصوتي لرد الاتصال عبر الويب مع جهة اتصال.

#### مهام الدردشة

• **تفاعل الدردشة**—يتيح لك إمكانية عرض كل المعلومات الضرورية لمعالجة التفاعل الخاص بالدردشة مع جهة اتصال أو وكيل داخلي.

• **الاستشارة الخاصة بالدردشة**—تتيح لك إمكانية استشارة عميل آخر حول التفاعل الحالي الخاص بالدردشة قبل أن تبدأ مؤتمرًا مع وكيل أو تقوم بالتحويل إلى وكيل آخر.

• **تفاعل البريد الإلكتروني**—يتيح لك إمكانية عرض كل المعلومات الضرورية لمعالجة تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة مع جهة اتصال أو وكيل داخلي، وكيفية معالجة مراجعة ضمان الجودة لتفاعلات البريد الإلكتروني الصادرة.

• **تفاعل الرسائل النصية**—يتيح لك إمكانية عرض كل المعلومات الضرورية لمعالجة تفاعل الرسائل النصية مع جهة اتصال.

• **المكوّن الإضافي لـ Skype for Business**—يُمكنك من عرض جميع المعلومات اللازمة لمعالجة التفاعلات مع جهة الاتصال في بيئة تستخدم Skype for Business.

• **تفاعل Facebook**—يُمكنك من عرض جميع المعلومات الضرورية لمعالجة تفاعل Facebook مع جهة الاتصال.

**تفاعل Twitter**—يُمكنك من عرض جميع المعلومات الضرورية لمعالجة تفاعل Twitter مع جهة الاتصال.

**تفاعل RSS**—يُمكنك من عرض كل المعلومات الضرورية لمعالجة تفاعل RSS مع جهة الاتصال.

**عناصر العمل**—تتيح لك إمكانية عرض أنواع الوسائط غير التفاعلية، مثل الفاكسات.

**المراسلة الفورية الداخلية**—تتيح لك إمكانية إرسال رسالة فورية (IM) إلى وكيل آخر (هدف داخلي) أو استقبال رسالة فورية من هدف داخلي.

### مهام الحملة الصادرة

• **مكالمات المعاينة الصادرة**—تتيح لك إمكانية طلب تفاعل حملة صادرة وعرض البيانات المتعلقة بجهة الاتصال قبل أن تجري مكالمة مع جهة الاتصال.

• **مكالمات المعاينة الآلية الصادرة**—تتيح لك إمكانية طلب تفاعل حملة صادرة وعرض البيانات المتعلقة بجهة الاتصال قبل أن تجري مكالمة معها.

• **المكالمات التنبؤية والتقدمية الصادرة**—تتيح لك إمكانية استقبال التفاعلات الصادرة التي تم طلبها تلقائيًا من النظام.

• **إجراءات الاتصال الخاصة بالمكالمات الصادرة**—تتيح لك إمكانية القيام بوظائف الاتصال العامة، مثل تحويل المكالمات أو جدولة رد الاتصال.



يُدمج تطبيق Workspace مكونات Genesys الإضافية لمجموعة متنوعة من قنوات الوسائط الموسعة، بما في ذلك قنوات الوسائط الاجتماعية، مثل Facebook وTwitter. راجع الوثائق المرفقة مع مكونات Genesys eServices الإضافية للحصول على معلومات حول كيفية تثبيت قنوات الوسائط واستخدامها.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Getting Started (البدء)**

• **Handling Interactions (التعامل مع التفاعلات)**

• **Basic Use-Case Summary (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)**

مواضيع ذات صلة

• **المكونات والميزات وعناصر التحكم**

• **نواصل الفريق**

• **التنقل عبر لوحة المفاتيح وإمكانية الوصول**

أهم 10 صفحات

1 **تعليمات Workspace Desktop Edition**

- 2النافذة الرئيسية
- 3الحالة الخاصة بي
- 4دليل جهات الاتصال
- 5سلات العمل
- 6نظرة عامة على الوظائف
- 7رسائلي
- 8تسجيل الدخول
- 9استشارة صوتية
- 10المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.108.11, 8.5.112.08, 8.5.114.08]

تكون طريقة عرض تسجيل الدخول هي طريقة العرض الأولى التي تشاهدها. وتتيح لك إمكانية التعرف على نفسك وإدخال بيانات تسجيل دخول إضافية تبعًا لدورك أو البيئة الفنية.

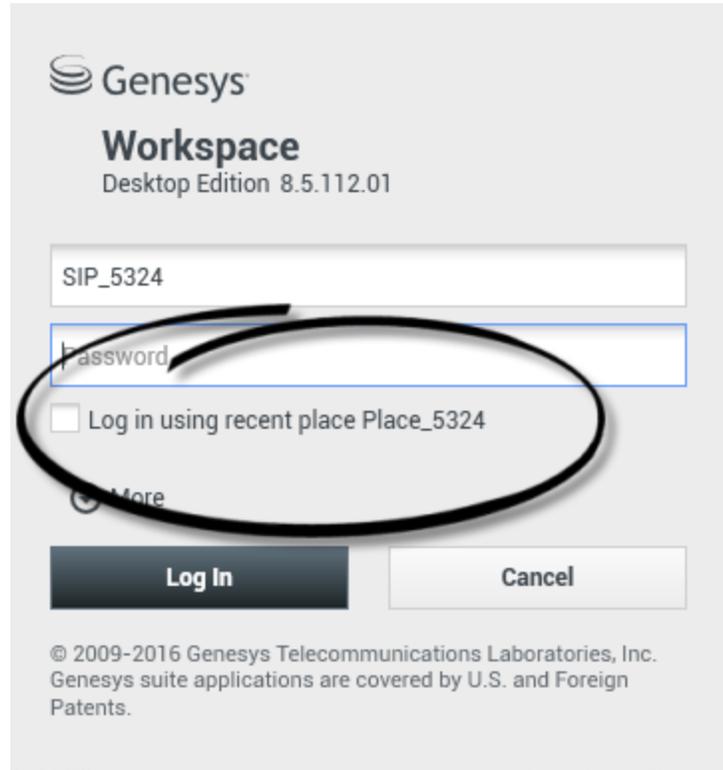
قبل أن تبدأ باستخدام Workspace، تأكد من أن هاتفك يعمل. (SIP فقط) قم بتوصيل سماعة USB الخاصة بك.

### Important

عند تسجيل الدخول إلى Workspace، يتم تمكين التطبيق لأي سماعات رأس متصلة بمحطة العمل. إذا كنت تريد استخدام سماعة رأس مختلفة، فعليك إنهاء Workspace، وتوصيل سماعة الرأس الجديدة، قم إعادة تشغيل Workspace.

تسجيل الدخول عبارة عن عملية مكونة من خطوتين—وقد يلزمك في المرة الأولى التي تسجل فيها الدخول لتغيير كلمة المرور الخاصة بك:

إذا كنت وكيلاً ولا تستخدم جهاز الهاتف نفسه ومحطة العمل نفسها دائمًا (يُشار إليه أحيانًا كتجوال أو متحرك)، فقد تضطر إلى إدخال معلومات إضافية بشأن مكانك (رقم الهاتف في محطة العمل) للتأكد من توجيه المكالمات إليك، وسوف تنتقل إلى هاتفك عند العمل بدلاً من الهاتف الأخير الذي لم تعد مسجلاً الدخول عليه.

Workspace 


بعد أن تقوم بتشغيل تطبيق Workspace، يفتح عرض تسجيل الدخول على سطح المكتب الخاص بك لتمكينك من تعريف نفسك للنظام.

- 1 أدخل اسم المستخدم الخاص بك في حقل «اسم المستخدم».
- 2 أدخل كلمة المرور في حقل «كلمة المرور». (ملاحظة: قد يلزمك تغيير كلمة المرور عندما تقوم بتسجيل الدخول لأول مرة، عند فترة زمنية محددة، أو لأسباب أمنية أخرى. راجع **تغيير كلمة المرور الخاصة بك**).
- 3 حدد تسجيل الدخول باستخدام المكان الحالي إذا كنت تستخدم جهاز الهاتف نفسه ومحطة العمل نفسها التي استخدمتها في آخر مرة قمت فيها بتسجيل الدخول.
- 4 إذا لزم الأمر، حدد لغتك من القائمة المنسدلة «اللغة».
- 5 قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:
  - قم بتسجيل الدخول لمصادقة نفسك على النظام.
  - قم بالإلغاء لإيقاف تسجيل الدخول وإغلاق عرض تسجيل الدخول.

تقوم هذه العملية بتعريفك على النظام، لذلك يتم تحميل هذا التطبيق الصحيح على محطة العمل الخاصة بك. وعند عدم الحاجة إلى معلومات إضافية، فسوف تفتح **النافذة الرئيسية** فور النقر فوق **تسجيل الدخول**. غير ذلك، سيتم عرض **معلومات تسجيل الدخول المتقدمة**.

ربما تم إعداد حسابك لتحديد لغتك المفضلة. لتحديد لغة أخرى مفضلة، حدد لغة من القائمة المنسدلة «اللغة».

## خيارات أكثر/أقل

في عرض تسجيل الدخول الأول، ربما تم إعداد حسابك لتحديد خيارات إضافية.

• لتحديد خيارات إضافية، انقر فوق **أكثر**.

• لإخفاء الخيارات الإضافية، انقر فوق **أقل**.

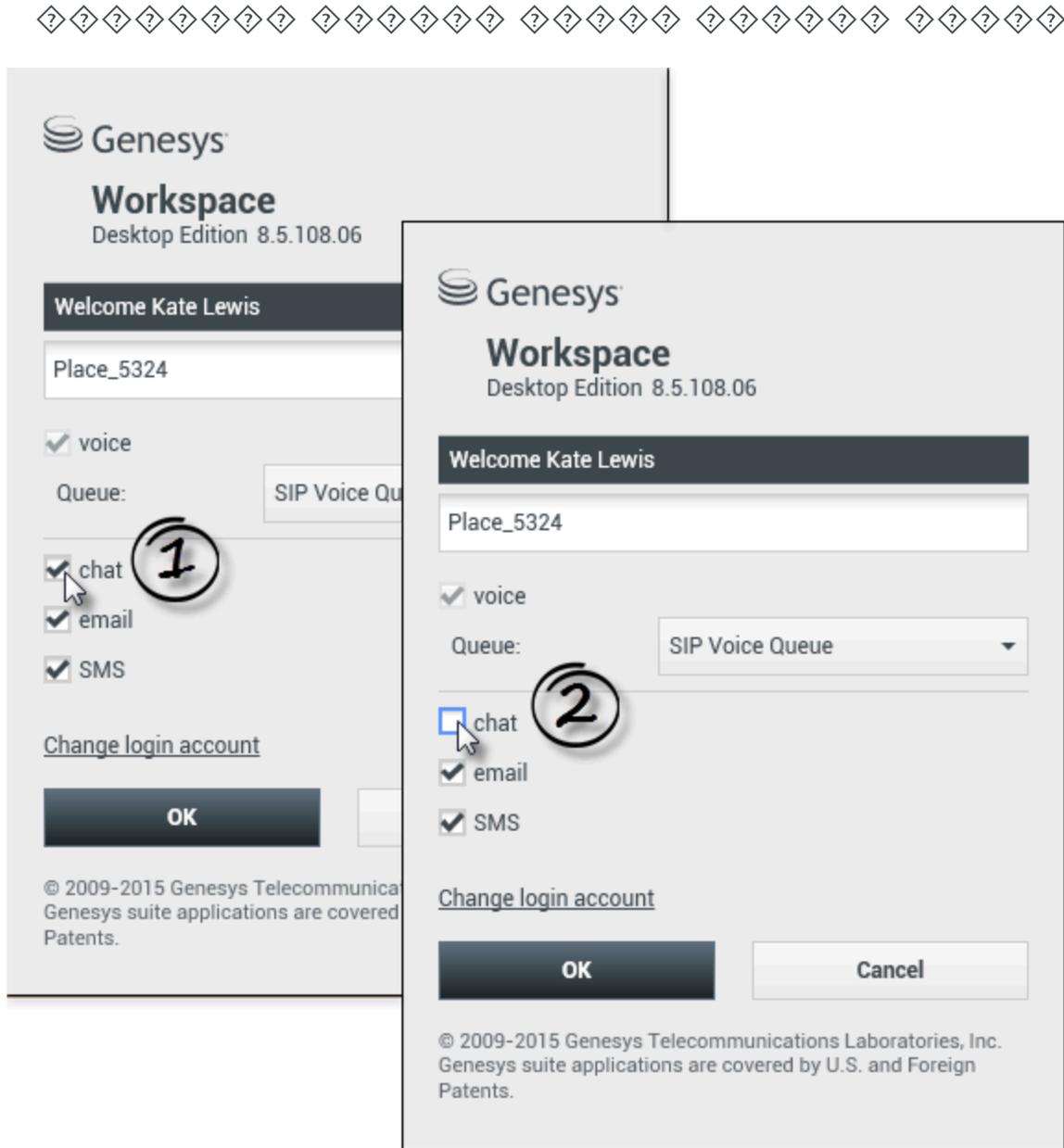
تشتمل الخيارات التي يمكن أن يتم تكوين حسابك لتحديدها على ما يلي:

• اسم تطبيق Workspace.

• اسم المضيف الذي يقوم بتشغيل خادم التكوين الخاص بك.

• رقم المنفذ لخادم التكوين الخاص بك. يكون هذا المنفذ عادةً 2020.

اتصل بمسؤول النظام الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الخيارات.



[تم التعديل: 8.5.108.11] بعد أن تتم مصادقتك وتسجيل دخولك، قد يتم فتح عرض جديد على سطح المكتب الخاص بك والذي يُمكنك من تحديث المعلومات الإضافية، تبعًا للمهام التي تريد القيام بها. يتم تحديد محتويات العرض بواسطة المسؤول لديك، وتكون هذه المحتويات خاصة بدورك. وعند عدم الحاجة إلى معلومات إضافية، سوف تفتح **النافذة الرئيسية** على الفور.

يؤكد عرض «معلومات تسجيل الدخول المتقدمة» تسجيل دخولك. وقد يُخطر ببالك أنه يتوجب عليك تحديد واحد أو أكثر من القنوات و/أو توفير أي معلومات تسجيل دخول إضافية خاصة بهذه القنوات.

### معلومات إضافية

إذا لزم الأمر، أدخل المعلومات التالية:

## 1مكانك

## 2قائمة الانتظار الخاصة بك

3قنوات الوسائط التي تريد استخدامها (الصوت والمراسلة الفورية والرسائل النصية وعناصر العمل مثل الفاكسات وغير ذلك)

4رقم هاتف إضافي إذا كنت على نظام خادم SIP وقمت بتسجيل الدخول عن بعد.

إذا قمت بتسجيل الدخول في السابق باستخدام محطة عمل مختلفة، أو إذا لم تقم بتحديد تسجيل الدخول باستخدام المكان الحالي في عرض تسجيل الدخول الأول، فيجب تأكيد أنك أدخلت المكان الصحيح في حقل المكان. إذا كان المكان غير صحيح، فقد يتم توجيه المكالمات إلى جهاز هاتف مختلف في محطة عمل مختلفة.

قد يكون لديك الخيار اللازم لتحديد قنوات وسائط الخدمات الإلكترونية وإلغاء تحديدها، مثل الدردشة ورسائل SMS ورسائل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي (على سبيل المثال Facebook وTwitter) وعناصر العمل (مثل الفاكس).

وسيقدر المسؤول كيف يتصرف النظام إذا ألغيت تحديد وسائط معينة وقت تسجيل الدخول (سيترتب على إلغاء تحديد الوسائط غير المستخدمة توفير أموال الشركة ونطاق النظام الترددي).

إذا قمت بإلغاء تحديد قناة وسائط، فلن تقوم بتسجيل الدخول إلى هذه القناة عند بدء تشغيل تطبيق Workspace. ولاستخدام هذه القناة لاحقًا في الجلسة الخاصة بك، يجب عليك تسجيل الدخول إلى هذه القناة يدويًا من عرض **قنواتي** الموجود في النافذة الرئيسية أو في قائمة **الحالة العامة**.

## إكمال عملية تسجيل الدخول

بعد أن تقوم بإدخال المعلومات الإضافية الخاصة بك، قم بتنفيذ إجراء مما يلي:

• انقر فوق **موافق** لإرسال معلوماتك؛ وسوف يفتح عرض **النافذة الرئيسية**.

• انقر فوق **إلغاء** لإغلاق عرض معلومات النظام وتسجيل الخروج.

• انقر فوق **تغيير حساب تسجيل الدخول** للعودة إلى عرض تسجيل الدخول الأول.

## رقم الهاتف البعيد

إذا كانت شركتك تستخدم خادم SIP (VoIP)، فقد يتم تكوين حسابك لتسجيل الدخول باستخدام رقم هاتف بعيد يمكن من خلاله الوصول إليك إذا لم يتم تسجيل دخولك من الهاتف الموجود على نظام الهاتف الداخلي لشركتك.

إذا قمت بتسجيل الدخول عن بعد، فقم بإدخال رقم الهاتف البعيد الذي سوف يتم توجيه مكالماتك له في مربع «رقم الهاتف» في عرض «معلومات تسجيل الدخول المتقدمة». قد يتم تكوين رقم الهاتف في هذا الحقل لك.

## الكشف عن سماعة USB

عندما تقوم بتسجيل الدخول إلى قناة صوت SIP، يتحقق Workspace مما إذا كانت سماعة USB التي تمت تهيئتها حسابك لاستخدامها متصلة أم لا. وإذا لم تكن متصلة، فسوف يتم تسجيل دخولك لتطبيق Workspace وليس لقناة صوت SIP. تأكد من توصيل سماعة USB حتى يمكنك استخدام قناة صوت SIP.

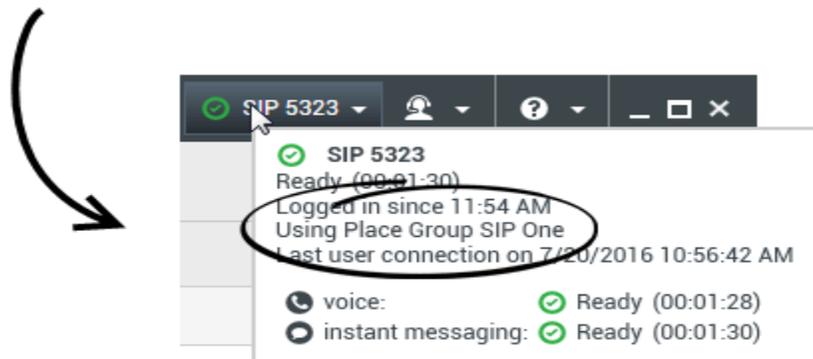
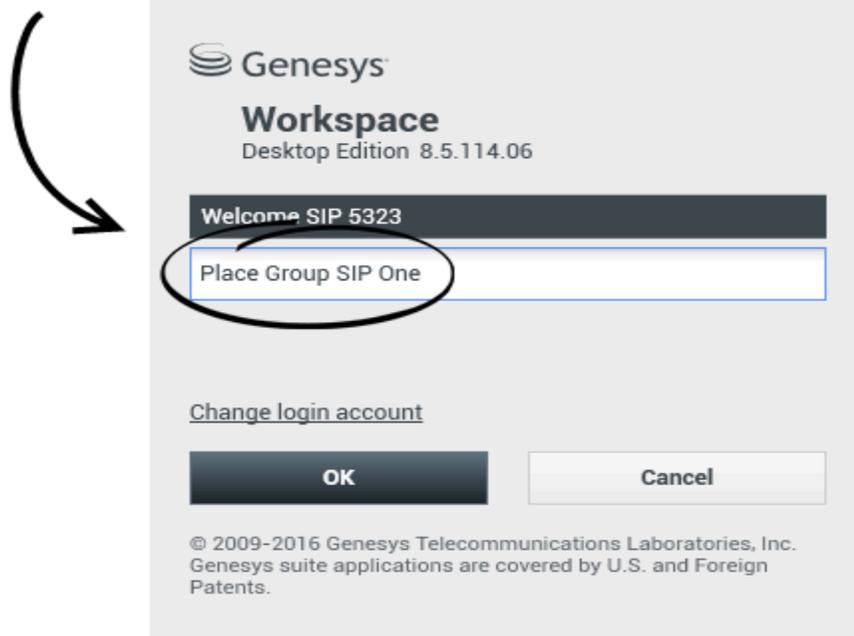
يكشف Workspace متى يتم توصيل سماعة USB أو عدم توصيلها وسوف يتم تعيين حالتك وفقًا لذلك. إذا لم يتم توصيل سماعة USB الخاصة بك، فستظهر **رسالة**.

يتم الحصول على إعدادات مستوى صوت سماعة USB الخاصة بك والتي قمت باستخدامها في المرة الأخيرة عندما قمت بتسجيل الخروج في المرة التالية التي تقوم فيها بتسجيل الدخول. يمكنك ضبط مستوى صوت سماعة USB من خلال استخدام التحكم في الصوت بنافذة **التفاعل الصوتي**.

### حالة الجاهزية/عدم الجاهزية

يحدد مسؤول النظام الخاص بك **حالة** كل قناة عندما تقوم بتسجيل الدخول. وإذا تم تكوين حسابك كي يكون في حالة عدم الجاهزية لواحدة أو أكثر من القنوات، فقد يحدد مسؤول النظام الخاص بك سبب عدم الجاهزية للقناة. لبدء استقبال التفاعلات على قناة غير جاهزة، يجب أن تقوم بتغيير الحالة إلى **جاهزة**.





## [تمت الإضافة: 8.5.114.08]

في بعض مراكز الاتصال، يتشارك الوكلاء والعاملون الآخرون في مخزن للأماكن، يُعرف بمجموعات الأماكن، بدلاً من أن يمتلك كل منهم المكان الخاص به.

في حالة استخدام مركز الاتصال لمجموعة الأماكن، فإنه يمكنك بدلاً من إدخال مكانك في نافذة تسجيل الدخول إدخال اسم مجموعة الأماكن، وعندئذٍ يتم تحديد مكان لك تلقائيًا.

في نافذة تسجيل الدخول الثانية (المتقدمة)، اكتب اسم مجموعة الأماكن.

إذا كان بإمكانك الاختيار من بين أكثر من مجموعة أماكن، فاكتب كلمة أو أكثر من اسم مجموعات الأماكن، مثل "مجموعة" لرؤية قائمة منسدلة بمجموعة الأماكن المتوفرة.

حدد اسم مجموعة الأماكن من القائمة، ثم انقر فوق **موافق** لإكمال عملية تسجيل الدخول.

عندما يتم عرض نافذة Workspace الرئيسية، يمكنك التأكد من مجموعة الأماكن التي سجلت الدخول إليها بتمرير مؤشر الماوس فوق قائمة الحالة.

يمكنك إدخال إما المكان أو اسم مجموعة الأماكن.



يوجد عدد من الأسباب قد تضطر/ترغب بسببها في تغيير كلمة المرور الخاصة بتسجيل الدخول إلى Workspace. ولأسباب تتعلق بأمان الشركة، قد يتم تكوين حسابك بحيث تنتهي صلاحية كلمة المرور الخاصة بك تلقائيًا بعد أن تحدد عدد الأيام. قد يتم تكوين حسابك أيضًا بحيث تتم مطالبتك بتغيير كلمة المرور بعد **مهلة عدم النشاط**. بالنسبة للأمان الشخصي الخاص بك، قد يتم تكوين حسابك بكلمة مرور مؤقتة، عندما يتم تعيين الحساب إليك، وقد يطلب مسؤول النظام منك تغيير كلمة المرور المؤقتة الخاصة بك قبل أن تتمكن من تسجيل الدخول إلى Workspace للمرة الأولى. قد ترغب أيضًا في تغيير كلمة المرور الخاصة بتسجيل الدخول لتطبيق Workspace لأسباب أخرى؛ على سبيل المثال، قد لا يكون لدى شركتك سياسة محددة حول عدد المرات التي ينبغي فيها تغيير كلمة المرور أو قد تكشف عن كلمة المرور بالصدفة لشخص غير مصرح له.

في كل هذه السيناريوهات، يمكنك استخدام مربع الحوار «تغيير كلمة المرور الخاصة بتطبيق Workspace» لتغيير كلمة المرور. استشر مسؤول النظام حول سياسة أمان كلمة المرور المحددة التي تنفذها شركتك.

لتغيير كلمة المرور الخاصة بك يدويًا، من **القائمة الرئيسية**، حدد **تغيير كلمة المرور**. يتم عرض مربع الحوار «تغيير كلمة المرور». قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1 أدخل كلمة المرور الحالية في حقل **كلمة المرور القديمة**.

2 أدخل كلمة المرور الجديدة في حقل **كلمة المرور الجديدة**.

3 أدخل كلمة المرور الجديدة مرة أخرى في حقل **تأكيد كلمة المرور**.

4 انقر فوق **موافق** لتغيير كلمة المرور الخاصة بك أو انقر فوق **إلغاء** لإغلاق مربع الحوار دون تغيير كلمة المرور الخاصة بك. في حالة حدوث أي أخطاء، بعد أن تقوم بالنقر فوق **موافق**، فسوف يُطلب منك إعادة إدخال المعلومات. إذا قمت بإدخال كل المعلومات بشكل صحيح، فسوف يتم تغيير كلمة المرور لكلمة المرور الجديدة التي قمت بتحديدتها.

إذا طلب منك المسؤول تغيير كلمة المرور الخاصة بك، فسوف يتم عرض مربع حوار تغيير كلمة المرور تلقائيًا. قم بتنفيذ

## الخطوات التالية:

- 1 أدخل كلمة المرور الجديدة في حقل **كلمة المرور الجديدة**.
- 2 أدخل كلمة المرور الجديدة مرة أخرى في حقل **تأكيد كلمة المرور**.
- 3 انقر فوق **موافق** لتغيير كلمة المرور الخاصة بك أو انقر فوق **خروج** لإغلاق مربع الحوار والخروج من تطبيق Workspace دون تغيير كلمة المرور الخاصة بك. في حالة حدوث أي أخطاء، بعد أن تقوم بالنقر فوق **موافق**، فسوف يُطلب منك إعادة إدخال المعلومات. إذا قمت بإدخال كل المعلومات بشكل صحيح، فسوف يتم تغيير كلمة المرور لكلمة المرور الجديدة التي قمت بتحديثها.



## [تمت الإضافة: 8.5.109.16]

- يمكنك العمل في بيئة تستخدم البنية الأساسية لسطح مكتب ظاهري (VDI) لتشغيل Workspace. ويعني هذا أنه عندما تبدأ تشغيل Workspace، يظهر على الشاشة لكنه لا يعمل بالفعل في محطة العمل بل يعمل في جهاز بعيد.
- في بيئات VDI، يثبت المسؤول Workspace Standalone SIP Endpoint في محطة العمل قبل أن تسجل الدخول، أو يتم توجيهك نحو تثبيته بالنقر فوق الارتباط التنشعبي للتثبيت الموجود في رسالة البريد الإلكتروني أو مستند آخر.
- عندما تبدأ تشغيل محطة العمل، يبدأ تشغيل Workspace Standalone SIP Endpoint تلقائيًا ويظهر رمز Workspace SIP Endpoint (👤) في منطقة النظام. ويكون هذا الرمز باللون الرمادي حتى تسجل الدخول إلى Workspace.
- وبعد بدء تشغيل Workspace، يتحول رمز Workspace SIP Endpoint إلى اللون الأحمر (🔴) للإشارة إلى أنه نشط.

## استكشاف أخطاء Workspace SIP Endpoint وإصلاحها

- إذا فقدت بيئة Workspace الاتصال بـ Workspace SIP Endpoint، فستظهر رسالة تطالبك ببدء تشغيل تطبيق Workspace SIP Endpoint. ويمكنك بدء Workspace SIP Endpoint عن طريق تحديد تطبيق Workspace SIP Endpoint من قائمة بدء بمحطة العمل.
- وإذا وُجه إليك أمر بفعل ذلك، فيمكنك إيقاف Workspace SIP Endpoint بالنقر بزر الماوس الأيمن فوق الرمز في منطقة النظام ثم تحديد **خروج** من القائمة المنبثقة.



- إذا تم تكوين نظامك بحيث يتيح لك بدء تشغيل Workspace في بيئة تسجيل الدخول الأحادي، فلن تحتاج إلى تسجيل الدخول إلى Workspace. في بيئة تسجيل الدخول الأحادي، بعد بدء تشغيل Workspace وعرض شاشة البدء، يتم عرض معلومات تسجيل الدخول المتقدمة أو النافذة الرئيسية. إذا تم عرض معلومات تسجيل الدخول المتقدمة، فعليك تحديد واحدة أو أكثر من القنوات وتوفير معلومات تسجيل الدخول الإضافية المحددة لهذه القنوات. ويمكنك الآن بدء استخدام Workspace.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• [Log In \(تسجيل الدخول\)](#)

• [Manage Your Status \(إدارة حالتك\)](#)

• [Main Window Basics \(أساسيات النافذة الرئيسية\)](#)

مواضيع ذات صلة

• [تشغيل Workspace.](#)

• [علامة التبويب قنواتي](#)

• [النافذة الرئيسية](#)

أهم 10 صفحات

1 [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)

2 [النافذة الرئيسية](#)

3 [الحالة الخاصة بي](#)

4 [دليل جهات الاتصال](#)

5 [سلات العمل](#)

6 [نظرة عامة على الوظائف](#)

7 [رسائلي](#)

8 [تسجيل الدخول](#)

9 [استشارة صوتية](#)

10 [المكونات والميزات وعناصر التحكم](#)



[تم التعديل: 8.5.104.15, 8.5.108.11, 8.5.109.16]

تمكنك النافذة الرئيسية من:

- إدارة الحالة الخاصة بك
- إدارة الإعدادات والتفضيلات الخاصة بك
- بدء تفاعلات جديدة من خلال استخدام Team Communicator
- عرض القنوات والسجل والإحصاءات (مؤشرات الأداء الرئيسية) إحصاءات مركز الاتصالات في مساحة عملي
- البحث عن التفاعلات
- إدارة جهات الاتصال
- الوصول إلى سلات العمل
- إدارة نافذة تفاعلاتك النشطة باستخدام شريط التفاعلات
- عرض رسائلك
- عرض رسائل البريد الصوتي الخاصة بك والوصول إليها
- قبول التفاعلات الواردة أو رفضها باستخدام معاينة التفاعل
- بدء جلسة رسالة فورية
- المشاركة في حملة صادرة

نظرة عامة على النافذة الرئيسية

[Link to video](#)



[تم التعديل: 8.5.108.11]

يمكنك إدارة الحالة الخاصة بك من موضعين في النافذة الرئيسية:

- قائمة الحالة العامة
- علامة التبويب قنواتي

## قائمة الحالة العامة

يعرض شريط العنوان بالنافذة الرئيسية رمز الحالة العامة وحالة تسجيل الدخول الخاصة بك. يمكنك استخدام قائمة **الحالة العامة** لتسجيل الدخول إلى القنوات أو تسجيل الخروج منها.

انقر فوق **رمز الحالة العامة** (راجع الشكل) على شريط عنوان النافذة الرئيسية لفتح قائمة **الحالة العامة** الخاصة بك.

center

ضع مؤشر الماوس فوق **رمز الحالة العامة** لعرض ملخص بها.

center

يشمل ملخص الحالة اسم تسجيل الدخول والموضع والقنوات وحالة القناة.

إذا سجلت الدخول إلى واحدة أو أكثر من القنوات، فسيتم عرض الحالة التفصيلية لكل قناة، وإلا، فسوف يتم عرض حالة الجاهزية الخاصة بك فقط.

يتم أيضًا عرض حالة الجاهزية الخاصة بك في علامة التبويب **قنواتي** بالنافذة الرئيسية. يمكنك إدارة الحالة الخاصة بك والتفاعلات المسبقة من علامة التبويب «قنواتي».

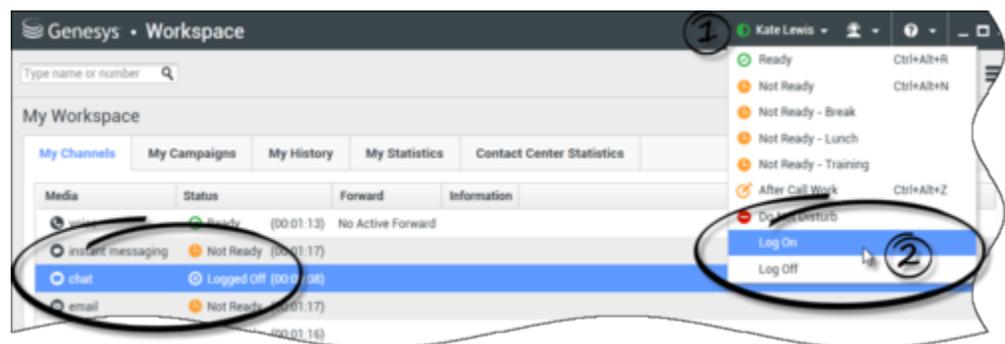
## حالة عدم الجاهزية

عندما تقوم بمعالجة تفاعل، يقاطع النظام عرض المدة الزمنية التي تقضيها في الحالة الحالية.

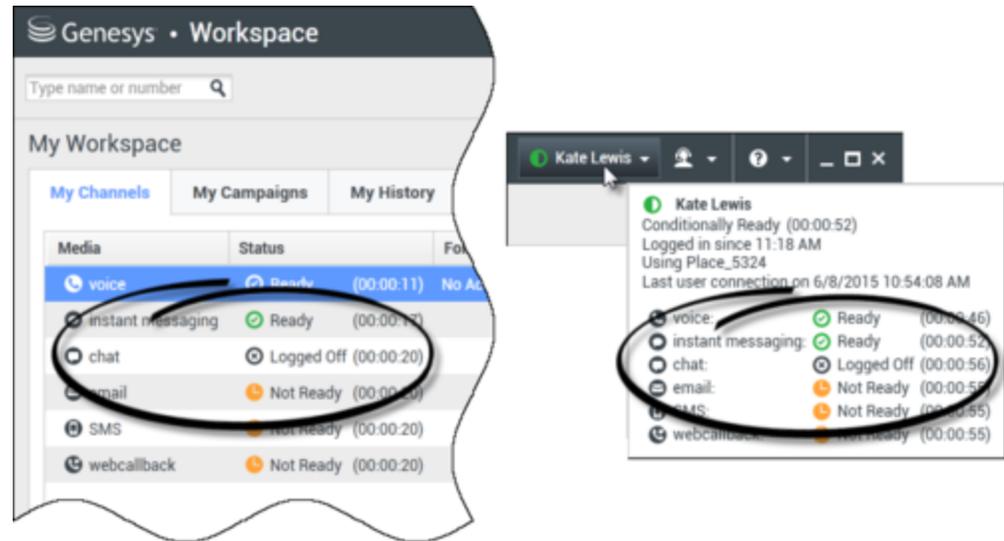
إذا قمت، أثناء معالجة تفاعل بقناة معينة، بتعيين حالتك إلى «غير جاهز»، غير جاهز- </السبب> أو «بعد إجراء مكالمة (ACW)»، فلن يعرض النظام المدة الزمنية التي تقضيها في هذه الحالة حتى يكتمل التفاعل. تتيح هذه الميزة إمكانية عرض مدة الراحة أو المدة بعد إجراء المكالمة وفقًا للإحصائيات التي تم تسجيلها.

## تسجيل الخروج/تسجيل الدخول إلى القنوات

[تم التعديل: 8.5.108.11] يمكنك استخدام قائمة **الحالة العامة** لتسجيل الدخول إلى جميع القنوات التي تم تسجيل الخروج منها، أو لتسجيل الخروج من جميع القنوات دون أن تقوم بتسجيل الخروج. يمكنك استخدام علامة تبويب **قنواتي** لتسجيل الدخول إلى القنوات الفردية أو تسجيل الخروج منها.



لمعرفة أي القنوات تم تسجيل الدخول إليها أو تسجيل الخروج منها، افتح علامة التبويب «قنواتي» أو قم بتمرير مؤشر الماوس فوق رمز «الحالة العامة».



## مهلة عدم النشاط

**مهلة عدم النشاط** هي ميزة أمان تقوم بقفل نوافذ Workspace على محطة العمل الخاصة بك إذا لم تستخدم الماوس أو لوحة المفاتيح لفترة من الزمن تم تحديدها بواسطة المسؤول. يجب أن تقوم بالصادقة لإعادة تنشيط Workspace.



انقر فوق رمز الوكيل ([link](#)) لفتح القائمة الرئيسية. يمكنك التحكم في الإعدادات الخاصة بك وتعيين التفضيلات من القائمة الرئيسية.

تحتوي القائمة الرئيسية على بعض أو كل الوظائف التالية، تبعًا لكيفية تكوين حسابك من خلال مسؤول النظام الخاص بك:

إظهار أداة الإحصائيات الذكية— لإظهار طريقة عرض أداة الإحصائيات الذكية

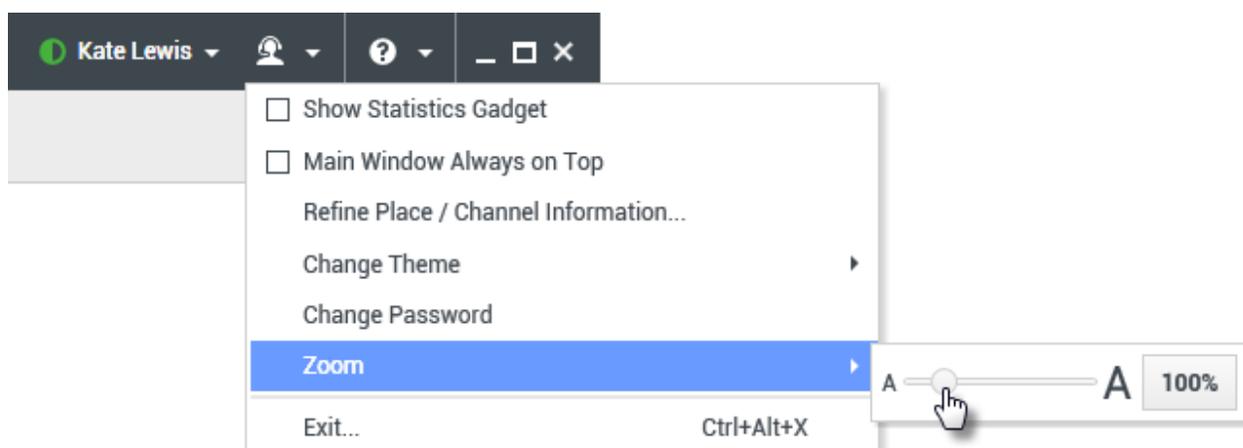
النافذة الرئيسية في المقدمة دومًا— لتقديم النافذة الرئيسية على أية نافذة أخرى تفتح على سطح مكتبك

إخفاء النافذة الرئيسية تلقائيًا— لإخفاء النافذة الرئيسية الموجودة أعلى العرض عند إخفاء نافذة Workspace الرئيسية فقط.

تحسين معلومات المكان / القناة— لعرض معلومات تسجيل الدخول المتقدمة لتغيير معلمات القناة التي تم تسجيل الدخول إليها

تغيير النسق— لتحديد مظهر آخر محدد مسبقًا من قائمة «النسق»

التكبير/التصغير— لتمكينك من تحديد مستوى تكبير/تصغير الحقول النصية والنسخ.



تنطبق هذه الميزة على طرق العرض التالية: [تمت الإضافة: 8.5.109.16]

- **المراسلة الفورية** (إدخال النص والنسخة وتلميح أدوات بيانات التفاعل)
- **الدردشة** (إدخال النص والنسخة وتلميح أدوات بيانات التفاعل)
- **البريد الإلكتروني** (إدخال النص وعرض البريد الإلكتروني الوارد)
- **رسالة نصية** (إدخال النص والنسخة وتلميح أدوات بيانات التفاعل)
- **سجل التفاعلات** (المراسلة الفورية والدردشة والبريد الإلكتروني والرسائل النصية)
- **الردود القياسية**
- **الوسائط الاجتماعية** (إدخال نص فقط)
- **التحقق والتحديث**—للتحقق من التحديثات التي أُجريت على Workspace وتحديث البرنامج حال توفر تحديث له
- **تغيير كلمة المرور**—لعرض مربع الحوار **تغيير كلمة المرور**.
- **مخروج**—لتسجيل الخروج من جميع القنوات وإغلاق التطبيق

## Important

بالنسبة للوكلاء الذي يعانون من ضعف بصري، يمكن للمسؤول تكوين النظام بحيث يتوفر نسق Workspace عالي التباين في قائمة **تغيير النسق**. تم تصميم هذا النسق لتلبية متطلبات إرشادات الوصول إلى محتوى الويب (WCAG) 2.0، مع بعض القيود. وقد يكون هذا النسق متوفرًا لديك بالفعل.

انقر فوق رمز «التعليمات» (=link) لتشغيل مستند التعليمات هذا أو انقر فوق القائمة المنسدلة «التعليمات» لتشغيل مستند التعليمات هذا أو للحصول على معلومات حول Workspace.

## إخفاء النافذة الرئيسية

يمكن استخدام نافذة Workspace الرئيسية إما في شريط الأدوات العائم أو شريط الأدوات المخفي. ويجب على المسؤول لديك تمكين هذه الميزة.

توجد ثلاث طرق لإخفاء نافذة Workspace الرئيسية بالجزء العلوي من الشاشة:

- اسحب نافذة Workspace الرئيسية إلى الجزء العلوي من شاشتك وستختفي تلقائيًا بالجزء العلوي من منطقة عرض سطح

- المكتب الخاص بك. إذا كنت ترغب في نقل النافذة الرئيسية إلى الجزء العلوي من شاشتك دون الإخفاء، فاضغط مع الاستمرار على مفتاح **Ctrl** عند سحب النافذة.
- انقر نقرًا مزدوجًا فوق شريط العنوان.
- انقر فوق «تكبير».

### Important

إذا لم يتم تمكين ميزة الإخفاء، فانقر نقرًا مزدوجًا فوق شريط العنوان أو انقر فوق **تكبير** لغلاق النافذة الرئيسية المطلوب تكبيرها.

- عندما يتم إخفاء النافذة الرئيسية، يتم خفض منطقة سطح المكتب الفعالة بواسطة عرض النافذة الرئيسية. يتم تحريك أي نوافذ مفتوحة، بما في ذلك النوافذ التي تم تكبيرها، موجودة على سطح المكتب إلى أسفل لتلائم نافذة Workspace الرئيسية. لا تؤثر عروض التفاعلات ذات الوضع العائم أو المثبت على حجم منطقة سطح المكتب لديك.
- عندما يتم إخفاء النافذة الرئيسية، يتم تعطيل زرّي «التصغير» و«التكبير».

لإلغاء إخفاء النافذة الرئيسية، انقر فوق الجزء العلوي من شاشتك ثم اسحب. تعود منطقة سطح المكتب إلى الحجم الكامل وتعود نافذة Workspace الرئيسية إلى الحجم الذي كانت عليه قبل أن تقوم بإخفائها.

### Tip

يمكن إخفاء نافذة Workspace الرئيسية إذا تم إخفاء أشرطة الأدوات الأخرى بالفعل. تنتقل نافذة Workspace الرئيسية أسفل شريط الأدوات الذي تم إخفاؤه مؤخرًا.

### إخفاء النافذة الرئيسية تلقائيًا

عندما يتم إخفاء نافذة Workspace الرئيسية، يمكنك اختيار تمكين ميزة الإخفاء التلقائي. حدد **إخفاء النافذة الرئيسية تلقائيًا من القائمة الرئيسية** أو من قائمة Workspace بمنطقة النظام.

في وضع الإخفاء التلقائي، يتم إخفاء نافذة Workspace الرئيسية في الجزء العلوي من الشاشة وتعود منطقة سطح المكتب إلى الحجم الكامل عندما يكون تطبيق Workspace غير نشط.

لعرض نافذة Workspace الرئيسية، عندما تكون مخفية، قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:

- انقر فوق زر مهام Workspace في شريط المهام.
- قم بتحريك مؤشر الماوس إلى الجزء العلوي من منطقة عرض سطح المكتب؛ وسيتم عرض النافذة الرئيسية؛ وعندئذٍ انقر فوقها لتبقى معروضة.
- لتعطيل ميزة الإخفاء التلقائي، قم بإلغاء تحديد **إخفاء النافذة الرئيسية تلقائيًا من القائمة الرئيسية** أو من قائمة Workspace بمنطقة النظام.

## Important

إذا تم إخفاء شريط أدوات آخر في الجزء العلوي من الشاشة وكان في وضع الإخفاء التلقائي بالفعل، فلا يمكنك تمكين وضع الإخفاء التلقائي لنافذة Workspace الرئيسية. إذا كنت تحاول تمكين وضع الإخفاء التلقائي، فسوف يتم عرض الرسالة التالية: "لا يمكنك إخفاء النافذة الرئيسية هنا تلقائيًا. توجد نافذة أخرى في وضع الإخفاء التلقائي بالفعل على حافة شاشة العرض هذه."

## Team Communicator

تتضمن النافذة الرئيسية **حقل البحث السريع في Team Communicator**. حقل البحث السريع هو أداة بحث عامة، قد يتم تكوينها لتوفير بحث خدمة جهة اتصال عامة وبحث الفريق أو بحث الفريق المبسط. استخدم Team Communicator لبدء تفاعل الجديد.

center

اكتب اسمًا أو رقمًا في الحقل لبدء البحث. عند النقر فوق الحقل، يتم عرض شريط أدوات Team Communicator. يتيح لك شريط الأدوات البحث في الأهداف الداخلية وكل جهات الاتصال وجهات الاتصال المفضلة والحديثة، وقد يتم تكوين Workspace لتخزين المكالمات الحديثة وعرضها، بما في ذلك المكالمات الفائتة. كما يتيح لك التصفية حسب جهة الاتصال أو نوع الهدف الداخلي، وتجميع نتائج البحث أو إلغاء تجميعها.

## Tip

يمكنك أيضًا استخدام **دليل جهات الاتصال** وقائمة **إجراء** الموجودة بجانب اسم جهة الاتصال للاتصال بجهة الاتصال أو إرسال بريد إلكتروني إليها.

## My Workspace

My Workspace هو عرض مبوب يتيح لك عرض وإدارة:

- إعدادات القناة
- الحملات
- السجل
- الإحصائيات (مؤشرات الأداء الرئيسية)
- إحصاءات مركز الاتصالات

انقر فوق زر الوصول إلى العروض الداعمة لـ **Workspace** واستخدامها (☰) لعرض قائمة العروض الداعمة، ثم

حدد واحدًا من الخيارات التالية:

- قنواتي
- محملاتي
- السجل الخاص بي
- إحصاءاتي
- إحصاءات مركز الاتصالات

يظهر عرض My Workspace أسفل شريط التفاعل. انقر فوق علامات التبويب لإظهار عروض My Workspace المختلفة.



[تمت الإضافة: 8.5.104.15] يوفر لك Workspace العديد من الطرق للبحث عن تفاعلات في قاعدة بيانات تفاعلات مركز جهات الاتصال.

•إذا كنت تعرف جهة الاتصال التي تبحث عنها، فاستخدم **دليل جهات الاتصال** للبحث عن التفاعلات المتبادلة مع جهة الاتصال هذه.

•إذا كنت الوكيل الذي عالج التفاعل، فيمكنك استخدام عرض **السجل الخاص بي** للبحث عن التفاعلات التي عالجتها.

•إلا أنك، في بعض الأحيان يجب عليك البحث عن تفاعل، لكنك لم تعد تتذكر أي جهة اتصال قمت بمعالجتها أو عالجها عميل آخر. تتيح لك ميزة البحث في تفاعلات Workspace العامة استخدام عرض **البحث عن تفاعل** للبحث عن تفاعلات قائمة على واحد أو أكثر من المعايير، بما في ذلك الكلمات في جسم التفاعل أو نصه.

•لإظهار عرض «البحث عن تفاعل»، انقر فوق زر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace واستخدامها** لعرض قائمة **العروض الداعمة**، ثم حدد **البحث عن تفاعل**. استخدم هذه الميزة للبحث عن التفاعلات. اعرض التفاصيل حول نتائج البحث في **لوحة التفاصيل**.

### بحث سريع

•للبحث في قاعدة بيانات التفاعلات، اكتب النص المراد البحث عنه في حقل **البحث السريع**. انقر فوق العدسة المكبرة للبحث عن المعايير التي أدخلتها: **link**.

•انقر فوق **X** لمسح حقل البحث السريع.

•يدمج البحث السريع معايير البحث الفرعية المحددة من مسؤول النظام. وينطبق البحث السريع على "البدء بـ" لكل كلمة من المعايير في أي من السمات المحددة من مسؤول النظام الخاص بك.

•يتم عرض نتائج البحث في صورة شبكة. انقر فوق إدخال نتيجة لإظهار **تفاصيل التفاعل** في علامة التبويب **التفاصيل**. يمكنك أيضًا استخدام علامة التبويب **ملاحظات** لعرض الملاحظات المقترنة بالتفاعلات المحددة وعلامات التبويب **بيانات الحالة** لعرض معلومات حالة التفاعل.

### البحث المتقدم

•انقر فوق زر التبديل **إظهار/إخفاء البحث المتقدم** لإظهار أو إخفاء

(**link**) = ميزة البحث المتقدم.

تُمكنك ميزة "البحث المتقدم" من استخدام معايير متعددة لتحسين بحثك. يحتوي جزء "البحث المتقدم" على قوائم منسدلة من معايير البحث تتيح لك بناء بحث معقد اعتمادًا على العديد من المعايير مثل الحالة، أو الموضوع، أو عميل المعالجة، أو التاريخ، أو نطاق التاريخ، ونص التفاعل.

استخدم خيارات **شروط التتابع** لتحديد ما إذا كان قد تم تطبيق كل أو أي من شروط البحث التي حددتها. قد يتغير المعدل المطبق الذي يؤثر على البحث، حسب المعايير المحددة، على سبيل المثال، على "التتابع" أو "المساواة".

يتم عرض نتائج البحث في صورة شبكة. انقر فوق إدخال نتيجة لإظهار **تفاصيل التفاعل** في علامة التبويب **التفاصيل**. يمكنك أيضًا استخدام علامة التبويب **ملاحظات** لعرض الملاحظات المقترنة بالتفاعلات المحددة وعلامات التبويب **بيانات الحالة** لعرض معلومات حالة التفاعل.

## لوحة التفاصيل

تتضمن لوحة التفاصيل علامات التبويب **التفاصيل**، و**الملاحظات**، و**بيانات الحالة**.

يمكنك عرض **تفاصيل التفاعل** في علامة التبويب **التفاصيل** للتفاعل المحدد **حاليًا** في لوحة التفاصيل عن طريق النقر فوق زر التبديل **إظهار لوحة التفاصيل بالجزء السفلي/إخفاء لوحة التفاصيل: =link**

تعرض علامة التبويب «التفاصيل» معلومات التفاعل المحددة. على سبيل المثال، إذا قمت بتحديد تفاعل بريد إلكتروني، والموضوع، ومن، وإلى، والحالة، فسيتم إظهار نص تفاعلات البريد الإلكتروني.

تتيح لك علامة التبويب **ملاحظة** عرض الملاحظات المقترنة بالتفاعل المحدد.

تتيح لك علامة التبويب **بيانات الحالة** عرض معلومات الحالة الخاصة بالتفاعل المحدد.



انقر فوق زر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace واستخدامها** لعرض قائمة **العروض الداعمة**، ثم حدد **دليل جهات الاتصال** لفتح **دليل جهات الاتصال**: استخدم هذه الميزة للبحث عن جهات الاتصال. اعرض التفاصيل حول نتائج البحث في **لوحة التفاصيل**.

## بحث سريع

للبحث في دليل جهات الاتصال، اكتب اسم جهة الاتصال أو رقم هاتفها أو عنوان بريدّها الإلكتروني في حقل **البحث السريع**. انقر فوق العدسة المكبرة للبحث عن المعايير التي أدخلتها: **=link**

انقر فوق **X** لمسح حقل البحث السريع.

البحث السريع هو بحث يبدأ بـ.

يتم عرض نتائج البحث في قائمة أو شبكة. انقر فوق زر التبديل **إظهار جهات الاتصال في عرض الشبكة/إظهار جهات الاتصال في عرض القائمة** للتبديل بين العرضين **بديل جهات الاتصال: =link**

## البحث المتقدم

انقر فوق زر التبديل **إظهار/إخفاء البحث المتقدم** لإظهار أو إخفاء

(=link) **ميزة البحث المتقدم**.

تُمكنك ميزة "البحث المتقدم" من استخدام معايير متعددة لتحسين بحثك. يحتوي جزء "البحث المتقدم" على قوائم منسدة لمعايير البحث، مثل الأسماء وعناوين البريد الإلكتروني وأرقام الهاتف. كما يحتوي على قوائم منسدة مع المعدلات التالية التي تحدد مدى تأثير المعايير على البحث: **تحتوي على**، **وتبدأ بـ وهي**. استخدم خيارات **شروط التطابق** لتحديد ما إذا كان قد تم تطبيق كل أو أي من شروط البحث التي حددتها.

يتم عرض نتائج البحث في قائمة أو شبكة. انقر فوق زر التبديل **إظهار جهات الاتصال في عرض الشبكة/إظهار جهات الاتصال في عرض القائمة** للتبديل بين العرضين **بدليل جهات الاتصال: =link**

### لوحة التفاصيل

يمكنك عرض **معلومات جهة الاتصال وسجل جهات الاتصال** لجهة الاتصال المحددة في لوحة التفاصيل بالنقر فوق زر التبديل **إظهار لوحة التفاصيل بالجزء السفلي/إخفاء لوحة التفاصيل. =link**

انقر فوق السهم لأسفل لتغيير مخطط لوحة التفاصيل لعرضها أسفل دليل جهات الاتصال أو على يمينه:

=link

تعرض علامة التبويب «المعلومات» المعلومات الأساسية حول جهة الاتصال المحددة حاليًا، بما في ذلك التالي:

• المعلومات العامة (العنوان والاسم الأول واسم العائلة)

• رقم (أرقام) الهاتف

• عنوان (عناوين) البريد الإلكتروني

تُتيح لك علامة التبويب **سجل جهات الاتصال** عرض وتحرير التفاعلات الحالية والمؤرشفة المرتبطة بجهة الاتصال المُحددة حاليًا؛ وذلك إذا كان حسابك مكوّنًا للقيام بذلك.

بناءً على الأدونات التي حصلت عليها من مسؤول النظام الخاص بك، قد يمكنك من تحرير واحد أو أكثر من الحقول في عرض **معلومات جهة الاتصال**.



**سلة العمل** هي عبارة عن قائمة انتظار شخصية، يمكنك فيها تخزين البريد الإلكتروني والتفاعلات الأخرى التي يراد معالجتها لاحقًا.

انقر فوق الزر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace واستخدامها** لعرض قائمة **العروض الداعمة**، ثم حدد واحدة من طرق عرض سلات العمل التالية:

• **سلات عمل فريقي**—لقادة الفرق، طريقة عرض لكل سلات العمل التي تنتمي إلى الوكلاء الذين تقوم بالإشراف عليهم.

• **سلات عمل فريقي**—لقادة الفرق (المشرفين)، طريقة عرض لكل سلات العمل التي تنتمي إلى الوكلاء الذين تقوم بالإشراف عليهم.

• **قوائم انتظار التفاعلات الخاصة بي**—بالنسبة لقادة الفرق (المشرفين)، هي طريقة عرض تعتمد على تصفية قوائم الانتظار بنظامك.

لعرض سلة عمل أخرى، انقر فوق مستكشف سلة العمل بالجانب الأيسر من العرض. يظهر عدد رسائل البريد الإلكتروني غير المفتوحة في كل مجلد لسلة العمل بجانب اسم مجلد سلة العمل.

تعتمد قائمة سلات العمل المتاحة على تكوين النظام الخاص بك. تكون سلة العمل المحددة الافتراضية هي سلة العمل الأولى في القائمة والتي يتم تحديدها بواسطة مسؤول النظام الخاص بك. وتشتمل بعض سلات العمل التي قد يتم تكوينها على ما

يلي:

• **مفيد التقدم**—تحتوي على رسائل البريد الإلكتروني الواردة وعناصر العمل الأخرى التي لم تتم معالجتها  
 • **مسودة**—تحتوي على رسائل البريد الإلكتروني الصادرة التي تم حفظها كمسودة

لعرض التفاصيل والملاحظات وتاريخ الحالة لتفاعل ما، حدده. يتم عرض المعلومات عن التفاعل المحدد في علامات التبويب في الجزء السفلي من طريقة عرض "سلات العمل". لعرض علامات تبويب معلومات التفاعل، انقر فوق زر **إظهار/إخفاء لوحة التفاصيل: link=**

ولفتح أحد التفاعلات، انقر نقرًا مزدوجًا فوقه.

يمكنك تنفيذ الوظائف التالية الخاصة بالتفاعلات المحددة في سلات العمل باستخدام أزرار **إجراءات سلة العمل:**

• **رد (link=)**

• **رد على الكل (link=)**

• **فتح (link=)**

• **علامة إتمام (link=)**

• **م حذف (link=)**—إذا كانت لديك الأذونات المناسبة

• **نقل إلى قائمة الانتظار (link=)**—إذا كانت لديك الأذونات المناسبة

• **نقل إلى سلة العمل (link=)**—إذا كانت لديك الأذونات المناسبة

• **تحرير معلومات الحالة (link=)** — (إذا كانت لديك الأذونات المناسبة) لفتح نافذة "تحرير معلومات الحالة" لتمكينك من تحرير محتوى علامة التبويب **بيانات الحالة** للتفاعل (التفاعلات) المحدد.

انقر **هنا** للحصول على معلومات حول معالجة تفاعلات البريد الإلكتروني.



## شريط التفاعلات

يتم عرض شريط التفاعلات بالجزء السفلي من النافذة الرئيسية عندما يكون لديك واحد أو أكثر من التفاعلات النشطة. يتم تمثيل كل تفاعل بواسطة شريط تحكم وناظرة تفاعلات. يمكنك استخدام شريط التحكم للقيام بالإجراءات الأساسية والمحددة لنوع التفاعل، على سبيل المثال إنهاء مكالمة.

800px|center

انقر فوق شريط التحكم الخاص بأحد التفاعلات للتركيز عليه. يتم طي كل التفاعلات الأخرى المفتوحة بشريط التفاعلات.

انقر فوق الشريط الملون الصغير على يسار عنصر التحكم في التفاعل للتبديل بين الوضع العائم والوضع المثبت. يمكن ضبط كل تفاعل على الوضع العائم أو الوضع المثبت بشكل مستقل.

في الوضع المثبت، يتم عرض التفاعل في النافذة الرئيسية أدنى شريط التفاعل، وتكون كل العروض الأخرى، مثل فنواطي، مخفية. ويمكن الوصول إلى عرض جهة الاتصال وعرض الرد.

800px|center

في الوضع العائم، يتم عرض التفاعل كعرض صغير يتم ربطه بالجزء السفلي من شريط التفاعلات. إذا كانت التفاعلات الأخرى مفتوحة حاليًا في الوضع المثبت أو أحد عروض Workspace، على سبيل المثال قنواتي معروضة حاليًا، فسوف تظهر بلون خافت خلف عرض التفاعل العائم.

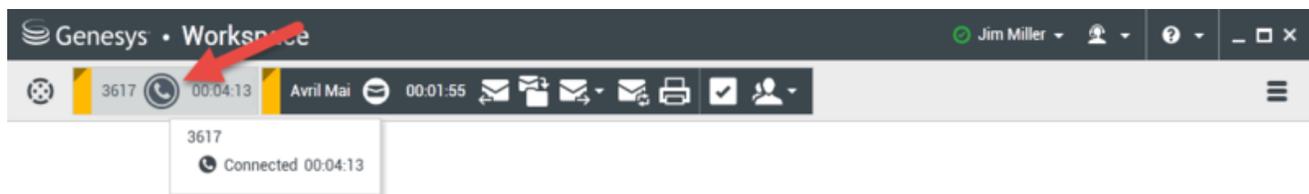
800px|center

إذا كان لديك أكثر من تفاعل نشط، فانقر فوق التفاعل لعرضه.

إذا وضعت مؤشر الماوس الخاص بك على تفاعل في شريط التفاعلات، فسيحدث أمران:

• يظهر تلميح أدوات يلخص محتوى التفاعل. ويشمل ملخصًا لكل التفاعلات المضمنة في مؤشر الترابط هذا، وأيضًا أي تفاعلات استشارية متعلقة بالتفاعل.

• إن رمز الوسائط في التفاعل هو زر يتم تنشيطه عند وضع مؤشر الماوس بالقرب منه. إذا نقرت فوق رمز الوسائط، يتم تبديل Workspace إلى التفاعل دون فتح عرض التفاعل.



تومض الإدخالات في شريط التفاعل عند وقوع أحداث معينة تتطلب الانتباه الفوري. تومض تفاعلات الدردشة وجلسة الرسائل النصية والمراسلة الفورية عند استلام رسالة جديدة.

للسماح بالحد الأقصى من المساحة في شريط التفاعل، عندما تقوم بمعالجة، يتم خفض عرض Team Communicator إلى زر: **link**

### Tip

قد يتم تكوين نظامك بحيث يتم طي جميع أشرطة التحكم في التفاعلات تلقائيًا في شريط التفاعلات. وقد يتم ذلك لتمكينك من رؤية تطبيق خارجي أو محتوى آخر في النافذة الرئيسية قبل أو أثناء معالجة أحد التفاعلات. لإظهار تفاعل تم طيه، انقر فوق شريط التحكم. **[تمت الإضافة: 8.5.106.19]**

## نافذة التفاعلات

يمكنك استخدام نافذة التفاعلات للقيام بالتفاعلات، على سبيل المثال، إجراء مكالمة صوتية أو محادثة. يتمتع كل نوع من التفاعلات بنافذة تفاعلات خاصة به.

- **التفاعل الصوتي**—يتيح لك إمكانية عرض كل المعلومات الضرورية لمعالجة التفاعل الصوتي مع جهة اتصال أو وكيل داخلي.
- **تفاعل رد الاتصال عبر الويب**—يتيح لك إمكانية عرض المعلومات الضرورية لمعالجة التفاعل الصوتي لرد الاتصال عبر الويب مع جهة اتصال.
- **تفاعل الدردشة**—يتيح لك إمكانية عرض كل المعلومات الضرورية لمعالجة التفاعل الخاص بالدردشة مع جهة اتصال أو وكيل داخلي.
- **تفاعل البريد الإلكتروني**—يتيح لك إمكانية عرض كل المعلومات الضرورية لمعالجة تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة أو الصادرة مع جهة اتصال أو وكيل داخلي، وكيفية معالجة مراجعة ضمان الجودة لتفاعلات البريد الإلكتروني الصادرة.
- **تفاعل الرسائل النصية**—يتيح لك إمكانية عرض كل المعلومات الضرورية لمعالجة تفاعل الرسائل النصية مع جهة اتصال.

• **عناصر العمل**—تتيح لك إمكانية عرض أنواع الوسائط غير التفاعلية، مثل الفاكسات.

يوضح لك هذا الفيديو كيفية إدارة عرض التفاعلات ومعلومات جهة الاتصال والسجل والردود القياسية في نافذة التفاعلات.

[Link to video](#)



[تم التعديل: 8.5.100.05]

شاشة **الرسالة** هي قائمة تغييرات قابلة للتمرير خاصة بحالة مكونات الشبكة المتعددة، مثل خادم جهة الاتصال، وخادم الإحصاءات، وخادم التفاعل (للدردشة والبريد الإلكتروني وعناصر العمل)، ومحول الصوت الخاص بك. يمكنك أيضًا عرض الرسائل التي يتم بثها إليك.

انقر فوق زر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace واستخدامها** (≡) لعرض قائمة **العروض الداعمة** ثم حدد **الرسائل الخاصة بي** لفتح عرض الرسائل الخاصة بي لعرض قائمة بالرسائل التي أرسلها مسؤول النظام أو المشرف.

قد يتم تكوين Workspace بواسطة المسؤول لعرض عدد من الرسائل الإذاعية غير المقروءة باستخدام "مؤشر انتظار الرسائل" (6) الموجود على زر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace** (≡) وفي قائمة **العروض الداعمة** (انظر **عرض رسائل البريد الصوتي الخاصة بك والوصول إليها** للحصول على مزيد من المعلومات).



[تمت الإضافة: 8.5.100.05]

إذا تم تكوين نظامك لتمكينك من استخدام Workspace لاستعادة رسائل البريد الصوتي، فسوف يتم عرض "مؤشر انتظار الرسائل" (6) على زر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace واستخدامها** (≡).

انقر فوق ≡ لعرض قائمة **العروض الداعمة**. يتم عرض صناديق البريد الصوتي في القائمة. إذا كانت لديك رسائل بريد صوتي لم تقم بتشغيلها، فسوف يتم عرض "مؤشر انتظار الرسائل" (6) بجانب اسم صندوق البريد الصوتي.

لاستدعاء صندوق البريد الصوتي الخاص بك، قم بتحديد من قائمة **العروض الداعمة**. يتم تشغيل تفاعل داخلي جديد. استخدم لوحة المفاتيح لإدخال معلومات المصادقة الخاصة بك.

يعرض مؤشر انتظار الرسائل إجمالي الرسائل التي لم يتم تشغيلها وغير المقروءة في صناديق البريد الصوتي الخاص بك وعرض **الرسائل الخاصة بي**.

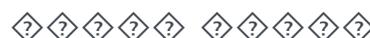
### Tip

إذا قمت بتمرير مؤشر الماوس فوق مؤشر انتظار الرسائل، فسوف يتم عرض تلميح أدوات يقوم بسرد الرسائل في كل صندوق من صناديق البريد الصوتي وعرض **الرسائل الخاصة بي**.

للحصول على معلومات حول استخدام صناديق البريد الصوتي، ارجع إلى **Connecting to your Voicemail Messages** (حول استخدام صناديق البريد الصوتي، ارجع إلى) في دليل مستخدم *Workspace 8.5.1*.



عند وصول تفاعل جديد إلى محطة العمل الخاصة بك، فسوف يتم إعلامك عن طريق إشعار **معاينة التفاعل** التفاعلي، إذا لم يتم تكوين الرد التلقائي. وتشمل المعاينة البيانات المرفقة التي تتيح لك إمكانية تحديد قبول التفاعل أو رفضه.



بدء **جلسة مراسلة فورية** مع هدف داخلي



المشاركة في **حملة صادرة**



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات *Workspace*. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

مواضيع ذات صلة

- علامة التبويب قنواتي
- تواصل الفريق
- دليل جهات الاتصال

أهم 10 صفحات

1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*

2 النافذة الرئيسية

- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



يمكن عرض الإحصائيات إما في **النافذة الرئيسية** بواسطة تحديد علامة التبويب **إحصائياتي My\_KPIs** أو علامة التبويب **إحصائيات مركز جهات الاتصال KPI\_Summary** في **Workspace** أو بواسطة استخدام أداة الإحصائيات الذكية.

تعرض الأداة الذكية للإحصائيات الإحصائيات بطريقتين:

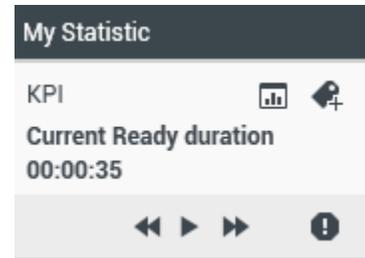
• مؤشر الإحصائيات

• عرض الإحصائيات المميزة

تضمن ميزة أداة الإحصاءات الذكية في أنه يمكنك عرض مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بك وإحصاءات مركز الاتصالات بشكل متواصل دون فتح Workspace والنقر ذهابًا وإيابًا بين علامات التبويب.

لعرض أداة الإحصاءات الذكية أو إخفائها، حدد **إظهار أداة الإحصاءات الذكية من القائمة الرئيسية** في **النافذة الرئيسية**.

تعرض أداة الإحصائيات الذكية الإحصائيات التي تم تكوينها في منطقة النقر. يتم عرض كل إحصاء لفترة محددة، ثم يتم عرض الإحصاء التالي.



استخدم أزرار **العودة والإيقاف/التشغيل والتقديم** على لوحة التحكم للتمرير يدويًا عبر الإحصائيات التي تم تكوينها للعرض. تظهر الأزرار إذا تم تكوين نظامك لعرض أكثر من إحصاء مركز اتصالات أو مؤشر KPI واحد.

يتم عرض رموز التنبيه في الجانب الأيمن السفلي إذا كانت الإحصائيات في حالة التحذير أو في حالة الخطأ. يتغير لون خلفية المؤشر للإشارة إلى حالة التحذير.

انقر فوق الرمز **تنبيه** على لوحة التحكم لعرض الإحصائيات الموجودة في حالة التحذير أو حالة الخطأ.

انقر فوق الزر **وضع علامة** (+) لعرض الإحصائيات الحالية ضمن الإحصائيات المميزة الثابتة.

انقر فوق الزر **إلغاء العلامة** (-) لإغلاق عرض الإحصائيات المميزة.

يمكنك عرض مؤشرات الأداء الرئيسية إما كنص أو رسم. انقر فوق الزر **عرض رسومي** (📊) لعرض الإحصائيات كرسم. انقر فوق الزر **عرض النص** (📄) لعرض الإحصاء كرسم.

يمكنك وضع علامة على أكثر من إحصاء في المرة الواحدة. يتسع عرض الإحصائيات المميزة للتوافق مع الإحصائيات المتعددة في عرض فردي.

انقر فوق الزرين **لأعلى ولأسفل** للتمرير لأعلى وأسفل لعرض الإحصائيات المميزة الأخرى.



لعرض قائمة أداة الإحصائيات الذكية، ضع مؤشر الماوس فوق الأداة الذكية للإحصائيات. انقر فوق الزر القائمة (☰) لفتح القائمة.

إخفاء إحصاءاتي /إظهار إحصاءاتي'—إظهار إحصاءات مركز الاتصالات فقط أو إظهار كل من إحصاءاتي وإحصاءات مركز الاتصالات.

إخفاء إحصاءات مركز الاتصالات/إظهار إحصاءات مركز الاتصالات—إظهار إحصاءاتي فقط أو إظهار كل من إحصاءاتي وإحصاءات مركز الاتصالات.

في المقدمة دائمًا—لجعل أداة الإحصائيات الذكية أعلى جميع النوافذ الأخرى

إظهار إحصاءاتي بالقائمة الرئيسية—لفتح My Workspace بالنافذة الرئيسية وإظهار علامة التبويب «إحصاءاتي».

إخفاء إحصاءات مركز الاتصالات من القائمة الرئيسية—فتح مساحة عملي بالنافذة الرئيسية وإظهار علامة تبويب إحصاءات مركز الاتصالات

إغلاق أداة الإحصائيات الذكية—لإغلاق أداة الإحصائيات الذكية (بما في ذلك مجموعة الإحصائيات المميزة)



يوفر دليل مستخدم Workspace Desktop Edition (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- View KPIs And Statistics (عرض مؤشرات الأداء الرئيسية والإحصائيات)
- Main Window Basics (أساسيات النافذة الرئيسية)
- Workspace Windows and Views (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- Basic Use-Case Summary (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على الوظائف
- المكونات والميزات وعناصر التحكم
- تعليمات Workspace Desktop Edition

أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائل

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



## [تم التعديل: 8.5.116.10]

تعرض معاينة التفاعل إشعارًا تفاعليًا لتمكينك من معاينة أي تفاعل وارد جديد. وتشمل المعاينة البيانات المرفقة التي تتيح لك إمكانية تحديد قبول التفاعل أو رفضه. تعتمد **بيانات الحالة** التي تم عرضها في معاينة التفاعل على العناصر التي تم تكوينها بواسطة مسؤول النظام.

عندما يتم توجيه تفاعل جديد وارد لمحطة العمل الخاصة بك، تظهر معاينة تفاعل في الجانب الأيمن السفلي من الشاشة. وتبعًا لكيفية تكوين النظام، قد تحتوي المعاينة على بعض أو كل المعلومات التالية حول التفاعل:

•سبب التفاعل

•النوع

•نوع جهة الاتصال/المقطع (ذهبي، على سبيل المثال)

•الأولوية

•اسم جهة الاتصال أو الرقم أو معلومات أخرى

•المنشأ أو قائمة الانتظار

•وقت الانتظار (المدة)



توجد ثلاث طرق يمكنك بها تكوين حسابك:

•عرض معاينة التفاعل الوارد مع الرد اليدوي

•الرد التلقائي على تفاعل وارد دون معاينة التفاعل

•الرد التلقائي على تفاعل وارد مع **معاينة التفاعل**

يتم عرض معاينة التفاعل لكل نوع من أنواع التفاعل التالية (ما لم يتم تكوين حسابك للرد تلقائيًا على تفاعل وارد دون معاينته):

•الصوت/نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت/الصادر (📞)

•معاينة سريعة للصادر (📞)

•البريد الإلكتروني (✉)

•الردشة (💬)

•الرسالة النصية (📧)

•رد الاتصال عبر الويب (🌐)

•المراسلة الفورية (💬)

•عنصر العمل (📁)



## الصوت/نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت/الصادر

بالنسبة للمكالمة الواردة، إذا لم يتم تكوين حسابك للرد التلقائي، فسيقوم هاتفك بضبط الرنين؛ ويمكنك معاينة المكالمة قبل قبول المكالمة أو رفضها، من خلال مراجعة المعلومات المتوفرة بواسطة معاينة للتفاعل. عند رفض المكالمة، سيتم إرسالها إلى عميل آخر أو نقطة توجيه أو قائمة انتظار.

بالنسبة للمكالمات الواردة على نظام VoIP/SIP، ستتلقى إشعارًا بالمكالمة. يمكنك اختيار عرض ملخص للمكالمة قبل قبول المكالمة أو رفضها. عند قبول التفاعل، تصل المكالمة على هاتفك مع معاينة الرنين أو من دونها. عند رفض المكالمة، سيتم إرسالها إلى عميل آخر أو نقطة توجيه أو قائمة انتظار.

توجد أربعة أوضاع لمكالمات الحملة الصادرة. تتيح لك بعض الأوضاع معاينة المكالمات، بينما يتم طلب الأخرى والاتصال بها. راجع [نظرة عامة على الحملات الصادرة](#) للحصول على مزيد من المعلومات حول مكالمات الحملة الصادرة.

## البريد الإلكتروني والدردشة والرسائل النصية والمراسلة الفورية وعناصر العمل

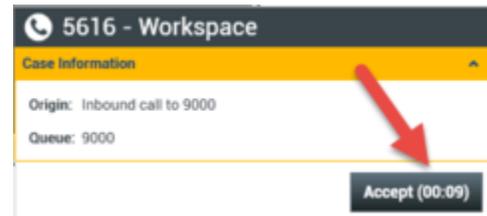
بالنسبة للتفاعل الوارد، إذا لم يتم تكوين حسابك للرد التلقائي، يتم عرض معاينة التفاعل على سطح المكتب الخاص بك؛ حيث يمكنك معاينة التفاعل عن طريق مراجعة معلومات المعاينة قبل قبول التفاعل أو رفضه. عند رفض التفاعل، سيتم إرساله إلى عميل آخر أو نقطة توجيه أو قائمة انتظار.

## الرد التلقائي مع المعاينة

[تمت الإضافة: 8.5.105.12] إذا تم تكوين حسابك للرد التلقائي، فقد يتم عرض معاينة التفاعل إذا تم تكوين حسابك لتمكينك من معاينة معلومات الحالة قبل الرد على التفاعل تلقائيًا. في هذه الحالة، عندما تتلقى ردًا تلقائيًا عن التفاعل، يتم إظهار معاينة التفاعل على سطح المكتب الخاص بك. يتم إظهار مؤقت لعد الثواني تنازليًا حتى يتم توصيلك بجهة الاتصال في الزر **قبول** (يرجى الرجوع إلى الشكل التالي). يمكنك النقر فوق **قبول** قبل انتهاء المؤقت أو الانتظار لحين انتهاء المؤقت.

## Important

لا تنطبق هذه الميزة على نوع معاينة SIP الخاصة بالإشعار التفاعلي.



قد يتم إظهار الزر **رفض** أيضًا إذا كان مسؤول النظام يريد أن يتاح له خيار رفض تفاعل قبل الرد عليه تلقائيًا.

## معاينة SIP

إذا تم إعداد حسابك بحيث يمكنه استخدام معاينة SIP، فسيتم عرض الإشعار التفاعلي على سطح المكتب ليتيح لك مشاهدة **بيانات حالة** المكالمات دون تسليمها إلى محطة العمل حتى تنقر فوق **قبول**. وبناءً على ذلك، إذا رفضت الإشعار التفاعلي لمعاينة SIP، أو إذا انتهت مهلة المعاينة، فلن يتم تسليم المكالمات إلى محطة العمل أبدًا.



تبعًا لكيفية تكوين النظام، قد يكون لديك بعض الاختيارات التالية أو كلها عندما يتم عرض معاينة التفاعل على سطح المكتب:

• **قبول**—لفتح التفاعل في عرض التفاعل.

• **رفض**—لإعادة التفاعل إلى عميل آخر أو نقطة توجيه أو قائمة انتظار.

## Tip

قد يتم تكوين نظامك للتركيز على نافذة معاينة التفاعل مع مقاطعة نشاطك الحالي.

## العمل في تفاعلات متعددة في آن واحد

**تمت الإضافة:** 8.5.116.10

يجوز لك العمل في تفاعلات متعددة في آن واحد. يجوز للمسؤول إعداد النظام على مقاطعة التفاعلات الجديدة للتفاعل الحالي الذي تعمل فيه، أو يجوز للمسؤول إعداد مساحة العمل بحيث يفتح التفاعل الجديد في الخلفية بينما يتم التركيز على التفاعل الحالي عندما توافق على تفاعل جديد أثناء عمرك في تفاعل آخر.

ويمكن إعداد هذا السلوك بشكل مختلف لكل قناة من قنوات الوسائط. على سبيل المثال، قد يظهر تفاعل بريد إلكتروني تمت الموافقة عليه مؤخرًا في الخلفية، بينما يتم التركيز على التفاعلات الصوتية التي تمت الموافقة عليها مؤخرًا.

## Tip

• ينصب التركيز دومًا على التفاعلات الصادرة التي تم إنشاؤها مؤخرًا.

• عند قبول التفاعلات، ولكن مع عرضها في الخلفية، قد لا تبدأ عمليات حساب وقت التركيز/إعداد التقارير حتى تحدد نافذة التفاعل وتصب تركيزك عليها.

## سلوك قارئ الشاشة

**[تمت الإضافة:** 8.5.101.14

إذا كنت تستخدم قارئ شاشة، فقد يتم تكوين نظامك بحيث يركز على نافذة معاينة التفاعل. في هذا السيناريو، سيقراً قارئ شاشتك تلقائيًا عنوان النافذة لك. انتقل إلى منطقة المحتوى ليتمكن قارئ الشاشة من قراءة محتوى معاينة التفاعل. إذا لم يتم تكوين نظامك للتركيز على نافذة معاينة التفاعل، وكنت تريد أن يقرأ قارئ الشاشة نافذة معاينة التفاعل، فيجب عليك استخدام ميزة التنقل عبر الشاشة.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- Handling Interactions (التعامل مع التفاعلات)
- Main Window Basics (أساسيات النافذة الرئيسية)
- Workspace Windows and Views (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- Basic Use-Case Summary (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

#### مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على الوظائف
- المكونات والميزات وعناصر التحكم
- تعليمات Workspace Desktop Edition

#### أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تتيح لك المهام الصوتية بدء التفاعلات مع الأهداف الداخلية.

• **التفاعل الصوتي**—يتيح لك إمكانية عرض المعلومات الضرورية لمعالجة التفاعل الصوتي مع جهة اتصال أو عميل داخلي.

• **التفاعل الصوتي الداخلي**—يتيح لك بدء تفاعل صوتي مع هدف داخلي.

• **الاستشارة الصوتية**—تتيح لك استشارة عميل آخر حول **تفاعل صوتي** حالي. تتيح الاستشارات الصوتية التي تبدأ من خلال تفاعل نشط للهدف الداخلي الخاص بك رؤية بيانات الحالة ومعلومات جهة الاتصال والسجل الخاص بها. يستطيع العميل الهدف رفض قبول طلبك استشارته. يُمكنك أيضًا تحويل المكالمات أو عقد مؤتمر للاستشارة النشطة.

• **التسجيل الصوتي**—يتيح لك إمكانية تسجيل التفاعل الصوتي الحالي مع جهة اتصال أو هدف داخلي (للعلماء الممكن لهم VoIP/SIP فقط).

• **تفاعل الفيديو**—يتيح لك إرسال تدفق الفيديو واستلامه كجزء من المكالمات الصوتية.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Handle A Voice Call** (التعامل مع مكالمات صوتية)

• **Blend Different Media Into A Single Conversation** (دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة)

• **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)

• **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)

• **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

مواضيع ذات صلة

• نظرة عامة على الوظائف

• المكونات والميزات وعناصر التحكم

• تعليمات Workspace Desktop Edition

أهم 10 صفحات

1 تعليمات Workspace Desktop Edition

2 النافذة الرئيسية

3 الحالة الخاصة بي

4 دليل جهات الاتصال

5 سلات العمل

6 نظرة عامة على الوظائف

7 رسائلي

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.118.10]

تتيح لك نافذة التفاعل الصوتي إمكانية عرض كل المعلومات الضرورية لمعالجة التفاعل الصوتي مع جهة اتصال أو هدف داخلي.



يمكن بدء التفاعلات الصوتية باستخدام Team Communicator، أو بواسطة تحديد **مكالمة** من دليل جهات الاتصال. أثناء المراسلة الفورية أو الدردشة أو تفاعل البريد الإلكتروني، يمكنك أيضًا استخدام قائمة **الإجراء** الموجودة على الجانب الأيسر لاسم الطرف، ثم تحديد **مكالمة**.

تتيح لك نافذة «التفاعل الصوتي» معالجة العديد من المهام المتعلقة بالمكالمة، مثل:

بدء **استشارة** وتحويل مكالمة أو عقد مؤتمر مع هدف داخلي أو جهة اتصال.

• **ملاحظة:** إذا كنت تريد بدء **تفاعل صوتي داخلي** للتحدث مع عميل آخر دون تحويل المكالمة الخارجية أو عقد مؤتمر، فاستخدم **تواصل الفريق**.

• عرض سجل جهات الاتصال **وإدارته**.

• عرض معلومات جهات الاتصال **وإدارتها**. يمكنك تكوين حسابك بحيث يتيح لك تعيين تفاعل غير معروف جهة اتصال إلى جهة اتصال معروفة في قاعدة بيانات جهات الاتصال باستخدام ميزة **تعيين جهات الاتصال بدويًا** [تم التعديل: 8.5.117.18].

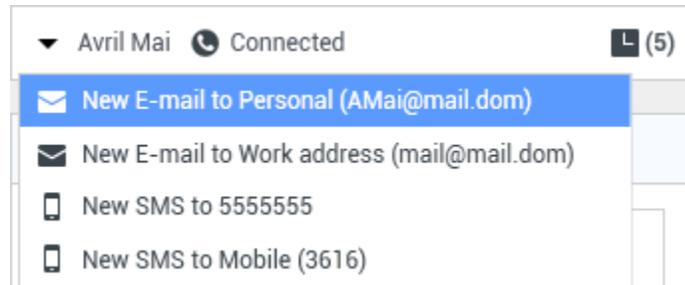
• حل **المكالمات المتوقفة**.

• **مسجيل المكالمات** (VoIP/SIP فقط).

• ضبط مستوى صوت الميكروفون والسماعة ( Workspace SIP Endpoint فقط).

• قراءة **استجابة قياسية**.

• مدمج التفاعل مع وسائل أخرى (مثل البريد الإلكتروني، والصوت، ورسائل SMS) باستخدام قائمة إجراءات الطرف الآخر.



تعتمد المحتويات التي يتم عرضها لك على دورك وعلى معلومات الحالة المتوفرة حول جهة الاتصال.

يتكون هذا العرض من العديد من **العروض البسيطة** التي توفر كل الميزات التي تحتاجها لمعالجة التفاعل الصوتي. ويمكنك استخدام هذا العرض لـ:

• عرض حالة المكالمات.

• إنهاء المكالمات وتعليق المكالمات وإرسال DTMF.

## VoIP/SIP

• للعملاء المُمكن لديهم VoIP/SIP، تتوفر إجراءات مكالمات إضافية.



• تتيح لك إجراءات مكالمات VoIP/SIP ما يلي:

• تسجيل المكالمات.

• كتم الميكروفون.

• إلغاء كتم الميكروفون.

• كتم السماع ( Workspace SIP Endpoint فقط).

• إلغاء كتم السماع ( Workspace SIP Endpoint فقط).

• ضبط مستوى صوت الميكروفون ( Workspace SIP Endpoint فقط).

• ضبط مستوى صوت السماع ( Workspace SIP Endpoint فقط).

• قبول تدفق الفيديو كجزء من المكالمات الصوتية.

• تعيين رمز إرجاع.

• تحديد علامة إتمام للتفاعل الحالي.

• استخدام ملاحظة لإضافة ملاحظة إلى سجل المكالمات.

• عرض بيانات حالة (البيانات المُرفقة) المكالمات الحالية.

• عرض سجل المكالمات الحالية.

• عرض معلومات وسجل جهة الاتصال. يمكنك تكوين حسابك بحيث يتيح لك تعيين تفاعل غير معروف جهة الاتصال إلى جهة اتصال معروفة في قاعدة بيانات جهات الاتصال باستخدام ميزة تعيين جهات الاتصال بدوياً [تم التعديل: 8.5.117.18].

• أظهر عناصر التحكم والمعلومات الخاصة بالتفاعل الحالي أو قم بإخفائها بالنقر فوق زر التوسيع/الطي في نافذة عرض التفاعل:



• بدأ الاستشارة الصوتية مع الهدف الداخلي أو جهة الاتصال وقم بتحويل المكالمات أو عقد مؤتمر.

• بدأ الاستشارة عبر المراسلة الفورية (IM) لنقل المعلومات النصية للهدف الداخلي المشارك في المراسلة الفورية. بعد بدء جلسة استشارة رسالة فورية، يمكنك تحويل جلسة رسالة فورية إلى استشارة صوتية. ملاحظة: قد يقوم المسؤول الخاص بك بإضافة العروض المخصصة لتعزيز استخدام عرض التفاعل الصوتي.



تُوفر لك منطقة حالة المكالمة بنافذة التفاعل رقم هاتف جهة الاتصال أو اسمها أو الرقم الداخلي للهدف الداخلي أو اسمه وحالة المكالمة. قد تتضمن أوضاع حالة المكالمة ما يلي:

**متصل**—أنت تتحدث بفعالية مع جهة الاتصال أو الهدف الداخلي.

**منتهٍ**—تم إنهاء المكالمة بواسطة أو بواسطة جهة الاتصال.

**مُعلق**—تكون المكالمة في وضع لا يُمكن فيه لجهة الاتصال سماعك أو أن تسمعها، حينما تكون في وضع تعليق.

**إنبشاء**—أنت تحاول الاتصال بهدف داخلي أو الانتظار لأجل **الاستشارة الصوتية**.

**الإنبشاء في وضع التعليق**—يتم تعليق المكالمة قبل تلقي رد من الهدف الداخلي، لذلك سوف يظل الهدف الداخلي قيد التعليق عند الرد على المكالمة.



إجراءات المكالمة هي عناصر تحكم قياسية للتفاعلات الصوتية. يُمكنك تطبيق Workspace من تنفيذ إجراءات المكالمة التالية:

**إنهاء المكالمة**—انقر فوق **إنهاء المكالمة** (  ) لفصل المكالمة.

**تعليق المكالمة**—انقر فوق **تعليق** (  ) لتعليق المكالمة النشطة. وإذا كانت المكالمة قيد الانتظار، فلن يُمكنك سماع جهة الاتصال ولن يُمكنها سماعك.

**استئناف المكالمة**—انقر فوق **استئناف المكالمة** (  ) لإعادة توصيل مكالمة مُعلقة. وعندئذٍ ستتمكن من سماع جهة الاتصال وستتمكن هي الأخرى من سماعك.

**تحويل فوري للمكالمة**—انقر على **تحويل فوري للمكالمة** (  ) لإعادة توجيه التفاعل الصوتي الحالي إلى جهة اتصال، أو هدف داخلي، أو وكيل أو البريد الصوتي لمجموعة الوكيل (  ) (تمت الإضافة: 8.5.118.10) الذي تحدده باستخدام Team Communicator.

**مؤتمر اتصال فوري**—انقر فوق **مؤتمر اتصال فوري** (  ) لبدء مؤتمر صوتي فوري مع التفاعل الصوتي الحالي وجهة اتصال أو هدف داخلي تحدده باستخدام Team Communicator.

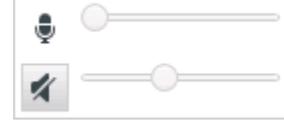
**إرسال DTMF**—يُمكنك إرفاق بيانات رقمية لمكالمة عبر إدخال أرقام نغمة مزدوجة مُتعددة الترددات (DTMF) لسجل الحالة للمكالمة. انقر فوق زر لوحة المفاتيح (  ) لفتح لوحة المفاتيح DTMF، ثم اكتب الأرقام داخل حقل الأرقام أو انقر فوق أرقام لوحة المفاتيح لإدخال الأرقام.

**كتم الميكروفون**—(للكلاء المُمكن لديهم VoIP/SIP والذين يستخدمون Workspace SIP Endpoint فقط) لا يمكن للطرف الذي تتصل به سماعك عندما يتم كتم ميكروفون سماعة الرأس أو محطة العمل. توجد طريقتان للوصول إلى زر «كتم

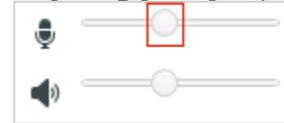
الميكروفون». إما أن تنقر فوق **كتم الميكروفون** (  ) بعنصر التحكم في خصائص مستوى الصوت، أو تنقر لفتح قائمة عنصر التحكم في خصائص مستوى الصوت، ثم تنقر فوق **كتم الميكروفون** بجانب عنصر التحكم في مستوى صوت الميكروفون. عند كتم الميكروفون، ستظهر دائرة حمراء صغيرة بها شرطة مائلة بجوار رمز الميكروفون.



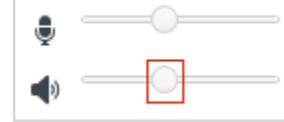
**كتم السماعه**—(للكلاء المُمكن لديهم VOIP/SIP والذين يستخدمون Workspace Desktop Edition فقط) للوصول إلى زر كتم السماعه، انقر لفتح قائمة عنصر التحكم في خصائص مستوى الصوت، ثم انقر فوق **كتم السماعه** بجانب عنصر التحكم في مستوى صوت السماعه. عند كتم السماعه، تظهر دائرة حمراء صغيرة بها شرطة مائلة بجوار رمز السماعه.



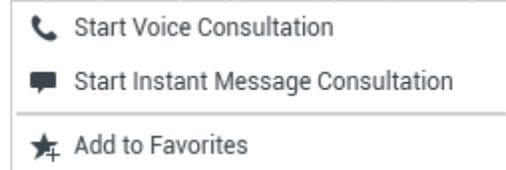
**ضبط مستوى صوت الميكروفون**—(للكلاء المُمكن لديهم VOIP/SIP والذين يستخدمون Workspace SIP Endpoint فقط) للوصول إلى عنصر التحكم في مستوى صوت الميكروفون، انقر لفتح قائمة عنصر التحكم في خصائص مستوى الصوت، ثم قم بتحريك منزلق عنصر التحكم في مستوى الصوت ليسار لخفض مستوى الصوت ولليمين لزيادة مستوى الصوت.



**ضبط مستوى صوت السماعه**—(للكلاء المُمكن لديهم VOIP/SIP والذين يستخدمون Workspace SIP Endpoint فقط) للوصول إلى عنصر التحكم في مستوى صوت السماعه، انقر لفتح قائمة عنصر التحكم في خصائص مستوى الصوت، ثم قم بتحريك منزلق عنصر التحكم في مستوى الصوت ليسار لخفض مستوى الصوت ولليمين لزيادة مستوى الصوت.



**بدء استشارة**—لبداء استشارة مع هدف داخلي أو جهة اتصال (👤). يستطيع الهدف رفض قبول الطلب. يستطيع الهدف إنهاء الاستشارة. يُمكنك إنهاء الاستشارة أو تحويل تفاعلك الحالي أو إنشاء مؤتمر مع الهدف المراد استشارته. اختر **استشارة عبر رسالة فورية** أو **استشارة صوتية**



**بدء/إيقاف الفيديو**—لإضافة/إزالة تدفق فيديو إلى/من المكالمه الصوتية الحالية.



**جدولة رد الاتصال**—انقر فوق **جدولة رد اتصال** (📅) لفتح مربع الحوار **رد اتصال جديد**. انظر **رد الاتصال عبر Genesys**. [تمت الإضافة: 8.5.111.21]

**وضع علامة إتمام**—لإكمال المكالمه وإغلاق نافذة التفاعل الصوتي بالنقر فوق **علامة الإتمام** (✅). قد يتم تكوين بيئتك بحيث تطالبك بتحديد **رمز إرجاع** قبل النقر فوق **علامة الإتمام**. كما يمكن تكوين بيئتك بحيث تتيح لك تغيير حالتك تلقائيًا من **العمل بعد الاتصال إلى جاهز**، أو **غير جاهز**، أو أي قيمة أخرى، عند النقر فوق **وضع علامة إتمام**، أو قد يلزمك تعيين حالتك يدويًا إلى **جاهز**، أو أي قيمة أخرى، بعد استكمال العمل بعد الاتصال الخاص بك.



[تم التعديل: 8.5.111.21] يحتوي شريط التفاعلات على عناصر التحكم في الاتصال لتمكينك من إكمال إجراءات الاتصال كتعليق المكالمات واستردادها. كما يحتوي على مؤقت لإعلامك بالوقت الذي قضيته في معالجة المكالمات.

وعند تعليق مكالمة، قد يظهر شريط تقدم ومؤقت جديد لإعلامك بالوقت التي ظلت فيه المكالمات قيد التعليق. وسيتم تغيير شريط التقدم من الأخضر إلى الأصفر ثم إلى الأحمر مع مرور الوقت. إذا تغير شريط التقدم إلى اللون الأحمر، فذلك يعني أن المكالمات ظلت قيد التعليق مدة طويلة، وعندها يتعين عليك النقر فوق **استئناف (link =)** لإبلاغ جهة الاتصال بأن مكالماتها لا تزال قيد التعليق. إذا قمت بتمرير مؤشر الماوس فوق مؤقت التعليق، فسيتم عرض مدة المكالمات ووقت التعليق في تلميح أدوات إذا كانت تلك الميزة مُمكّنة.

وبعد إجراء المكالمات، وقبل النقر فوق «تم»، يظهر مؤقت يعرض المدة التي استغرقتها لإكمال أعمال ما بعد المكالمات. إذا قمت بتمرير مؤشر الماوس فوق مؤقت «ما بعد المكالمات»، فسيتم عرض مدة المكالمات ووقت أعمال ما بعد المكالمات في تلميح أدوات إذا كانت تلك الميزة مُمكّنة.

[Link to video](#)



استخدم الزر **إظهار/إخفاء قائمة عرض المعلومات لإظهار أو إخفاء معلومات جهة الاتصال وسجل جهة الاتصال** لجهة الاتصال الحالية.

يتيح لك عرض **معلومات جهة الاتصال** إمكانية عرض معلومات جهة الاتصال وتحريرها. إذا كانت جهة الاتصال موجود في قاعدة بيانات جهات الاتصال، فسوف يتم إظهار المعلومات الخاصة بها في هذا العرض. استخدم الحقول لإضافة معلومات جهة الاتصال أو تعديلها. لمزيد من المعلومات حول عرض المعلومات، راجع **دليل جهات الاتصال**.

يتيح لك عرض **سجل جهة الاتصال** مشاهدة معلومات عن التفاعلات الأخيرة مع جهة الاتصال الحالية، إذا كانت جهة الاتصال موجودة بالفعل في قاعدة بيانات جهات الاتصال. استخدم أدوات البحث للعثور على تفاعلات محددة. لمزيد من المعلومات عن عرض سجل جهة الاتصال، انظر **سجل جهة الاتصال**.

في حالة وجود **تفاعلات حديثة أو قيد التقدم** خاصة بجهة الاتصال الحالية، فسوف يتم عرض عدد التفاعلات بجوار حالة الاتصال الخاصة بالتفاعل.



إذا كنت تجري مكالمة وغير قادر على غلق نافذة التفاعل بسبب توقف المكالمات في النظام، فانقر بزر الماوس الأيمن فوق علامة التبويب في نافذة التفاعل التي تعرض المكالمات، ثم حدد **فرض إغلاق الحالة** من القائمة المختصرة. ستتم مطالبتك بتأكيد رغبتك في فرض إغلاق المكالمات.



[تمت الإضافة: 8.5.109.16] يمكنك العمل في بيئة تستخدم البنية الأساسية لسطح مكتب ظاهري (VDI) لتشغيل Workspace. ويعني هذا أنه عندما تبدأ تشغيل Workspace، يظهر على الشاشة لكنه لا يعمل بالفعل في محطة العمل بل يعمل في جهاز بعيد.

إذا تعذر عليك إجراء المكالمات أو تلقيها وكان رمز Workspace SIP Endpoint (  ) باللون الرمادي بدلاً من الأحمر، فقد يتعين عليك إعادة تشغيل تطبيق Workspace Standalone SIP Endpoint.

لمزيد من المعلومات، راجع **بيئات أسطح المكتب الظاهرية والبعيدة** في موضوع تسجيل الدخول.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- Handle A Voice Call (التعامل مع مكالمة صوتية)
- Blend Different Media Into A Single Conversation (دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة)
- Main Window Basics (أساسيات النافذة الرئيسية)
- Workspace Windows and Views (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- Basic Use-Case Summary (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

#### مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على الوظائف
- المكونات والميزات وعناصر التحكم
- تعليمات Workspace Desktop Edition

#### أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



## [تم التعديل: 8.5.118.10]

تتيح لك نافذة التفاعل الصوتي معالجة التفاعل الصوتي باستخدام هدف داخلي. يمكنك **التواصل مع العملاء الآخرين** أو الأهداف الداخلية باستخدام شريط الأدوات **اتصال الفريق** في طريقة عرض **النافذة الرئيسية**، أو من طريقة عرض **التفاعل الصوتي أثناء معالجة مكالمات نشطة** مع جهة الاتصال.



تتيح لك نافذة التفاعل الصوتي معالجة الاتصال بعميل آخر أو هدف داخلي. لفتح هذه النافذة، من **النافذة الرئيسية**، استخدم **تواصل الفريق** للعثور على وكيل داخلي مستهدف وبدء مكالمات.

من قائمة إجراء الهدف الداخلي، حدد **اسم <هدف المكالمات>**، حيث قد يكون <اسم الهدف> وكيلاً، أو مهارة، أو مجموعة وكيل، أو قائمة انتظار. إذا وافق الهدف الداخلي على دعوتك، فستتغير الحالة في نافذة التفاعل الصوتي إلى **متصل. يُمكنك التحدث مع الهدف الداخلي.**

يمكنك الوصول إلى نفس عناصر التحكم والوظائف أثناء التحدث إلى هدف داخلي كما هو الحال عند التحدث مع جهة اتصال. يُمكنك إجراء ما يلي:

•التحقق من حالة المكالمات.

•تنفيذ **إجراءات المكالمات**، مثل إنهاء المكالمات أو تعليقها أو إرسال DTMF أو تحويل المكالمات أو إنشاء مؤتمر عبر الهاتف. وتتوفر للعملاء المُمكن لديهم نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت أو بروتوكول SIP الإجراءات الإضافية التالية للمكالمة: تسجيل المكالمات وكنتم صوت المكالمات وإلغاء كتمه بالإضافة إلى ضبط مستويات صوت الميكروفون والسماعة. ارجع إلى **التفاعلات الصوتية** للحصول على قائمة بالإجراءات الإضافية والقيود.

•عرض **سجل المكالمات**.

•تعيين **رمز إرجاع**.

قد يتم إعداد نظامك للسماح لك بالاتصال بالبريد الصوتي لوكيل آخر أو لمجموعة الوكيل. إذا كانت هذه الميزة متاحة لك، فسترى رمز البريد الصوتي (☎) في نتائج بحث **تواصل الفريق** عندما تبحث عن وكيل أو مجموعة الوكيل. حدد هدف البريد الصوتي بالطريقة نفسها التي تُحدد بها مكالمات صوتية أو مراسلة فورية أو تفاعل بريد إلكتروني. [تمت الإضافة: 8.5.118.10]



يتيح لك تطبيق Workspace معالجة أكثر من **تفاعل صوتي** في وقت واحد. فعلى سبيل المثال، يُمكنك تعليق مكالمات نشطة وبدء تفاعل صوتي جديد. يحدث هذا عادةً للتشاور مع عميل آخر أو هدف داخلي لا تعتمزم تحويل المكالمات له أو إنشاء مؤتمر عبر الهاتف معه.

بينما تقوم بإجراء اتصال نشط، استخدم شريط الأدوات **تواصل الفريق** في **النافذة الرئيسية** لبدء **تفاعل صوتي جديد**.

يُمكنك أيضًا بدء جلسة مراسلة فورية مع هدف داخلي من خلال المكالمات النشطة. وتتيح جلسات المراسلة الفورية التي تبدأ أثناء إجراء مكالمات نشطة للهدف الداخلي عرض بيانات الحالة ومعلومات جهة الاتصال والسجل. يُمكنك تحويل جلسة مراسلة فورية داخلية إلى مكالمات استشارة صوتية.

إذا بدأت تفاعلًا صوتيًا جديدًا، فسيتم تعليق المكالمات النشطة الأصلية لتتمكن من الاتصال بالهدف الداخلي. لاستئناف المكالمات الأصلية، انقر فوق الزر **استئناف المكالمات** في نافذة التفاعل الصوتي الأصلية.

عندما تكون المكالمات الأصلية قيد التعليق، يُمكنك الاتصال بالهدف الداخلي. وستتوفر **إجراءات المكالمات القياسية**.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle a Voice Call** (التعامل مع مكالمات صوتية)
- **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

#### مواضيع ذات صلة

- **التفاعلات الصوتية**
- **نظرة عامة على الوظائف**
- **المكونات والميزات وعناصر التحكم**
- **تعليمات Workspace Desktop Edition**

#### أهم 10 صفحات

- 1 **تعليمات Workspace Desktop Edition**
- 2 **النافذة الرئيسية**
- 3 **الحالة الخاصة بي**
- 4 **دليل جهات الاتصال**
- 5 **سلات العمل**
- 6 **نظرة عامة على الوظائف**
- 7 **رسائلي**
- 8 **تسجيل الدخول**
- 9 **استشارة صوتية**
- 10 **المكونات والميزات وعناصر التحكم**



[تم التعديل: 8.5.103.10, 8.5.109.16]

تُمكنك خاصية الاستشارة الصوتية من **استشارة** هدف داخلي أو جهة اتصال بشأن **التفاعل الصوتي** الحالي.

ويمكنك أثناء الاستشارة **تحويل** المكالمة إلى لهدف أو بدء **مؤتمر** مع الهدف. قد يختار الهدف عدم الموافقة على طلب الاستشارة أو التحويل أو عقد المؤتمر وقد يختار إنهاء الاستشارة. الاستشارات الصوتية التي تبدأ من خلال تفاعل نشط تُمكن الهدف الداخلي من رؤية بيانات الحالة و معلومات جهة الاتصال وسجلها.



يتيح لك عرض **التفاعل الصوتي** بدء استشارة مع هدف داخلي أو جهة اتصال بالمكالمة الصوتية الحالية.



انقر فوق الزر **بدء استشارة** ( ).

استخدم **Team Communicator** للعثور على هدف داخلي أو جهة اتصال.

في قائمة **إجراء**، انقر فوق:

**بدء استشارة صوتية**—ليبدء استشارة صوتية مع هدف داخلي أو جهة اتصال.

بعد إنشاء طلب الاستشارة، سيتم تعليق جهة الاتصال أو الهدف الداخلي، وسيتم عرض طلب إجراء مكالمة استشارة على الهدف المراد استشارته. تُظهر مؤشرات **حالة الاتصال** المجاورة لاسم الطرف ما إذا كانت جهة الاتصال أو الهدف الداخلي في حالة تعليق، وتشير إلى الوقت الذي يتحول فيه طلب الاستشارة من **حالة قيد الإنشاء إلى متصل**.

أو،

**بدء استشارة صوتية (تحويل)**—ليبدء تفاعل صوتي للتحدث مع الهدف المُحول له قبل تحويل المكالمة إلى الهدف الداخلي أو جهة اتصال أخرى.

**بدء استشارة صوتية (مؤتمر)**—ليبدء تفاعل صوتي للتحدث مع الهدف المُستشار قبل تحويل المكالمة إلى مؤتمر عبر الهاتف مع الهدف الداخلي أو جهة اتصال أخرى.

**ملاحظات:**

تُمكنك أيضًا اختيار بدء استشارة عبر الرسائل الفورية من قائمة **إجراء**. انقر فوق **بدء استشارة عبر الرسائل الفورية** لعرض **الرسالة الفورية** في نافذة التفاعل الحالي. أرسل رسالة لإرسال دعوة إلى الهدف المراد استشارته.

عند إنهاء المكالمة مع الهدف المراد استشارته، يمكنك الاعتماد على طريقة تكوين النظام لإعادة الاتصال تلقائيًا بجهة الاتصال التي

كانت قيد التعليق أو يمكنك إعادة الاتصال يدويًا عن طريق النقر فوق استئناف ( ). تتيح لك ميزة إعادة الاتصال اليدوي إجراء مكالمة استشارية أخرى دون إعادة الاتصال وأن تعيد تعليق جهة الاتصال الأخرى. [تمت الإضافة: 8.5.103.10]



للتحدث مع الهدف المُحول إليه قبل تحويل المكالمة إلى الهدف الداخلي أو جهة اتصال أخرى، انقر فوق زر الاستشارة بشريط الأدوات، ومن قائمة **إجراء** الخاصة بـ Team Communicator، حدد الخيار التالي:

**بدء استشارة صوتية** (أو **بدء استشارة صوتية (تحويل)**)، اعتمادًا على نوع البيئة لديك).

بعد تهيئة طلب الاستشارة، سيتم تعليق جهة الاتصال أو الهدف الداخلي، وسيتم عرض طلب المكالمة على الهدف المراد استشارته. انظر إلى مؤشرات حالة المكالمة المجاورة لاسم الطرف لتحديد ما إذا كانت جهة الاتصال أو الهدف الداخلي في حالة تعليق، ولتحديد متى يتغير طلب الاستشارة من حالة «قيد الإنشاء» إلى «متصل».

بعد موافقة الهدف على طلب الاستشارة والتحويل، سَتُصبح متصلًا معه وتُمكنكما التحدث سويًا. وستظل جهة الاتصال قيد التعليق.

إكمال التحويل

لإكمال التحويل، انقر فوق زر **تحويل فوري**  من قائمة التفاعل الصوتي الرئيسي، ثم حدد الهدف المُستشار من Team Communicator ثم انقر فوق **تحويل فوري للمكالمة**. ستصبح جهة الاتصال أو الهدف الداخلي متصلة بالهدف المحول إليه، وستتغير حالة المكالمة الصوتية في نافذة التفاعل الصوتي إلى **تم الإنهاء**.

يُمكنك تنفيذ أي من الوظائف التالية باستخدام شريط أدوات الاستشارة الصوتية:

• التبدل بين جهة الاتصال أو الهدف الداخلي والهدف المحول إليه عن طريق النقر فوق **استئناف المكالمة** . سيوضع الطرف الآخر في وضع التعليق حتى يتم التبدل مرة أخرى أو يكتمل **التحويل**.

• قم بإنهاء الاتصال بالهدف المُستشار واستأنف المكالمة مع جهة الاتصال أو الهدف الداخلي .

• أرسل نغمة مزدوجة مُتعددة الترددات (DTMF) إلى الهدف المحول إليه باستخدام لوحة مفاتيح DTMF .

• وتتوفر للوكلاء المُمكن لديهم نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت أو بروتوكول SIP **الإجراءات الإضافية التالية للمكالمة**: تسجيل المكالمة وكتم صوت المكالمة وإلغاء كتمه بالإضافة إلى تعديل مستوى صوت الميكروفون والسماحة. ارجع إلى **التفاعلات الصوتية** للحصول على قائمة بالإجراءات الإضافية والقيود.

أغلق نافذة التفاعل الصوتي بمجرد اكتمال التحويل بالنقر فوق **علامة الإتمام** . قد يلزمك تحديد **رمز إرجاع** قبل النقر فوق **علامة الإتمام**.

**ملاحظة:** يُمكنك اختيار تغيير التحويل إلى مؤتمر بالنقر فوق الزر **مؤتمر فوري** )، إضافة إلى تحديد الهدف المُستشار من Team Communicator ثم النقر فوق **مؤتمر صوتي فوري**. راجع **إكمال المؤتمر**.



للتحدث مع الهدف المُستشار قبل تحويل المكالمة مع الهدف الداخلي أو جهة اتصال أخرى إلى مؤتمر، انقر فوق زر الاستشارة

في شريط الأدوات، من قائمة **إجراء** بـ Team Communicator ثم حدد الخيار التالي:

**بدء استشارة صوتية** (أو **بدء استشارة صوتية (مؤتمر)** اعتمادًا على نوع التكوين لديك).

بعد تهيئة طلب الاستشارة، سيتم تعليق جهة الاتصال أو الهدف الداخلي، وسيتم عرض طلب المكالمة على الهدف المراد استشارته. انظر إلى مؤشرات حالة المكالمة المجاورة لاسم الطرف الآخر لتحديد ما إذا كانت جهة الاتصال أو الهدف الداخلي في حالة تعليق، ولتحديد متى تتغير حالة طلب الاستشارة من «قيد الإنشاء» إلى «متصل».

### إكمال المؤتمر

لإكمال المؤتمر بعد موافقة الهدف على الاستشارة، انقر فوق زر **مؤتمر فوري** (📞)، وحدد الهدف المُستشار من Team Communicator وانقر على **مؤتمر فوري عبر المكالمة**. يتم الاتصال بجهة الاتصال أو الهدف الداخلي لتحويل المكالمة إلى مؤتمر مع الهدف. جهة الاتصال أو الهدف الداخلي مُتصل بالهدف عن طريق المؤتمر.

يُمكنك تنفيذ أي من الوظائف التالية باستخدام شريط أدوات الاستشارة الصوتية:

• **التبديل بين جهة الاتصال أو الهدف الداخلي والهدف المنشأ مع المؤتمر** عن طريق النقر فوق **استئناف المكالمة** (📞). سيوضع الطرف الآخر قيد التعليق حتى يُعاد تبديله أو يكتمل **المؤتمر**.

• **قِم بإنهاء المكالمة مع الهدف المنشأ مع المؤتمر واستأنف المكالمة مع جهة الاتصال أو الهدف الداخلي** (📞).

• **أرسل نغمة مزدوجة مُتعددة الترددات (DTMF) إلى الهدف المنشأ مع المؤتمر باستخدام لوحة مفاتيح DTMF** (📞).

• **وتتوفر للوكلاء المُمكن لديهم نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت أو بروتوكول SIP الإجراءات الإضافية التالية للمكالمة: تسجيل المكالمة وكتم صوت المكالمة وإلغاء كتمة بالإضافة إلى تعديل مستوى صوت الميكروفون والسماعة. ارجع إلى **التفاعلات الصوتية** للحصول على قائمة بالإجراءات الإضافية والقيود.**

• **ملاحظة:** يُمكنك اختيار تغيير المؤتمر إلى تحويل بالنقر فوق الزر **تحويل فوري** (📞)، وتحديد الهدف المُستشار من Team Communicator ثم انقر على **تحويل صوتي فوري**. للمزيد من المعلومات، راجع **التحويل**.

بعد إنشاء المؤتمر، يُمكنك تنفيذ أي من الإجراءات التالية:

• **إيقاف الاستماع مؤقتًا ثم إعادته**

• **إزالة طرف من المؤتمر.**

• **استخدم ملاحظة لإضافة ملاحظة إلى سجل المكالمات.**

• **أكمل المكالمة بالنقر فوق **إنهاء المكالمة** (📞).**

• **أغلق نافذة التفاعل الصوتي بالنقر على **علامة الإتمام** (☑️). قد يلزمك تحديد **رمز إرجاع** قبل النقر فوق **علامة الإتمام**.**

• **وتتوفر للوكلاء المُمكن لديهم نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت أو بروتوكول SIP الإجراءات الإضافية التالية للمكالمة: تسجيل المكالمة وكتم صوت المكالمة وإلغاء كتمة بالإضافة إلى تعديل مستوى صوت الميكروفون والسماعة. ارجع إلى **التفاعلات الصوتية** للحصول على قائمة بالإجراءات الإضافية والقيود.**

## إيقاف الاستماع مؤقتًا ثم إعادته

[**تم التعديل:** 8.5.109.16] يلزم إيقاف الاستماع مؤقتًا ثم إعادته لدى الأطراف المُشاركة في المؤتمر. انقر فوق قائمة **إجراءات الطرف الآخر** في نافذة التفاعل الصوتي ثم حدد **إيقاف مؤقت من المؤتمر** لإيقاف هذا الطرف من المؤتمر مؤقتًا. لا يمكن للطرف سماع ما تقوله الأطراف الأخرى ولا التحدث حتى يعود إلى المؤتمر مرة أخرى.

عندما يتوقف أحد الأطراف عن التفاعل عبر المؤتمر، تظهر الكلمة **متوقف مؤقتًا** بجوار اسمه في قائمة **إجراء الطرف الآخر** وتتغير حالة أيقونة «مؤتمر عبر مكالمة» (📞) إلى «توقف المؤتمر عبر المكالمة مؤقتًا» (📞).

لإعادة الطرف المتوقف مؤقتًا إلى المؤتمر، انقر فوق قائمة **إجراء الطرف الآخر** بنافذة التفاعل الصوتي ثم حدد **إعادة إلى المؤتمر** للسماح له بسماع ما تقوله الأطراف الأخرى والتحدث إليهم.

## إزالة طرف من المؤتمر

يُمكنك إزالة طرف من المؤتمر. انقر فوق قائمة **إجراء الطرف الآخر** في نافذة التفاعل الصوتي وحدد **حذف من المؤتمر** لإزالة هذا الطرف من المؤتمر. ستظل قادرًا على التحدث مع الطرف الآخر الذي لم تتم إزالته من المؤتمر.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle A Voice Call** (التعامل مع مكالمة صوتية)
- **Handle A Voice Consultation** (معالجة استشارة صوتية)
- **Transfer A Voice Call** (نقل مكالمة صوتية)
- **Conference A Voice Call** (عقد مؤتمر مكالمة صوتية)

### مواضيع ذات صلة

- التفاعل الصوتي
- تواصل الفريق
- النافذة الرئيسية

أهم 10 صفحات

1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*

2 النافذة الرئيسية

3 الحالة الخاصة بي

4 دليل جهات الاتصال

5 سلات العمل

6 نظرة عامة على الوظائف

7 رسائل

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تُمكنك خاصية التسجيل الصوتي (للكلاء المُمكن لديهم نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت أو بروتوكول SIP) من تسجيل **التفاعل الصوتي** الحالي مع جهة اتصال أو هدف داخلي. يدعم Workspace نوعين مختلفين من التسجيل الصوتي، وهما التسجيل في حالة الطوارئ وتسجيل المكالمات الخاضع للمراقبة. يُحدد مسؤول النظام نوع التسجيل الصوتي الذي تدعمه البيئة لديك.

فإذا كانت البيئة مهيأة بحيث يمكنها التسجيل في حالة الطوارئ، فيُمكنك بدء التسجيل وإيقافه باستخدام زر تبديل واحد.

وإذا كانت مهيأة للتسجيل الخاضع للمراقبة، فيُمكنك عندئذٍ بدء التسجيل وإيقافه مؤقتًا واستئنافه وإنهائه.

بالإضافة لذلك، يُمكن أيضًا تهيئة بيئتك للتسجيل التلقائي أو التسجيل المُوجه بالنظام. وفي هذه الحالة، ستلقى إشعارًا يفيد أن التسجيل قيد التقدم.

يتيح لك تسجيل المكالمات إجراء الوظائف التالية من نافذة التفاعل الصوتي و**شريط نافذة التفاعل الرئيسية**:

**تسجيل المكالمات**—انقر فوق **تسجيل المكالمات** (  ) لتسجيل المكالمات.

**إيقاف تسجيل المكالمات**—انقر فوق **إيقاف تسجيل المكالمات** (  ) لإيقاف تسجيل مكالمات يجري تسجيلها حاليًا.

**إيقاف تسجيل المكالمات مؤقتًا**—انقر **إيقاف تسجيل المكالمات مؤقتًا** (  ) لإيقاف تسجيل مكالمات يجري تسجيلها حاليًا مؤقتًا.

**استئناف تسجيل المكالمات**—انقر فوق **استئناف تسجيل المكالمات** (  ) لإيقاف تسجيل مكالمات يجري تسجيلها حاليًا.

يتغير لون رمز المكالمات في منطقة الأطراف المتصلة إلى اللون الأحمر عند تسجيلك للمكالمات.

▼ Avril Mai  Connected

عند إيقاف تسجيل المكالمات مؤقتًا، يعود لون رمز الاتصال الأحمر مرةً أخرى إلى اللون الأزرق.

إذا وضعت مؤشر الماوس فوق رمز الاتصال، فستظهر أداة تلميح تشير إلى مدة التسجيل وأنه يجري الآن.

سيظهر رمز تسجيل المكالمات (  ) على شريط عنوان **النافذة الرئيسية** عندما يكون تسجيل المكالمات نشطًا.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Recording Interactions (تسجيل التفاعلات)**

• **Handle a Voice Call (التعامل مع مكالمات صوتية)**

• Main Window Basics (أساسيات النافذة الرئيسية)

مواضيع ذات صلة

• التفاعلات الصوتية

• نظرة عامة على الوظائف

• المكونات والميزات وعناصر التحكم

• تعليمات Workspace Desktop Edition

أهم 10 صفحات

1 تعليمات Workspace Desktop Edition

2 النافذة الرئيسية

3 الحالة الخاصة بي

4 دليل جهات الاتصال

5 سلات العمل

6 نظرة عامة على الوظائف

7 رسائلي

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



نافذة تفاعل الفيديو هي نافذة عرض متداول تُمكنك من مشاهدة فيديو تبثه جهة اتصال أو هدف آخر. قد يكون مصدر بث الفيديو من هاتف نقال أو كمبيوتر مزود بكاميرا ويب. إذا كان لديك كاميرا فيديو كجزء من نظامك، فسيُمكنك بث الفيديو وإرساله إلى جهة الاتصال.

تُمكنك نافذة تفاعل الفيديو من مشاهدة مقطع فيديو يتم بثهما في آن واحد أو مشاهدة بث الفيديو الوارد فقط.

 — انقر فوق «بدء الفيديو» لتتصل بفيديو يتم بثه أثناء إجراء مكالمة صوتية تحتوي على مُكون فيديو. لا يظهر هذا الزر في شريط التفاعل إلا إذا كانت المكالمة تحتوي على مُكون فيديو.

 — انقر فوق «إيقاف الفيديو» لإغلاق نافذة تفاعل الفيديو. لا يترتب على هذا إنهاء المكالمة، بل يتوقف بث الفيديو وإرساله إلى جهة الاتصال.

في شريط التفاعل، استخدم زر «بدء/إيقاف الفيديو» لتتمكن من عرض نافذة الفيديو أو إخفائها.

تُمكنك الأزرار التالية من التحكم ببث الفيديو:

  — انقر لبدء مُكون بث الفيديو أو إيقافه في المكالمة الصوتية التي تسمح بالفيديو. استخدم هذه الميزة "لتعليق" الفيديو. لن يؤثر هذا على المكالمة الصوتية. يُرسل الفيديو رسالة إلى جهة اتصالك تفيد أن الفيديو "معلق". إذا قمت بتعليق المكالمة الصوتية، فسُصبح مكالمة الفيديو وضع تعليق هي الأخرى.

 — قم بتعليق المكالمة ثم استرداها. تتغير حالة المكالمة إلى قيد التعليق، ثم تعود إلى متصل عندما تسترد المكالمة. إذا قمت بتعليق المكالمة، فسُصبح بث الفيديو في وضع تعليق هو الآخر. ولن يعد بإمكان كل منك وجهة الاتصال رؤية الفيديو الآخر الذي يتم بثه. ستظهر رسالة "الفيديو قيد التعليق" لجهة الاتصال.

  — انقر لإظهار/إخفاء صورة مصغرة من نافذة تفاعل الفيديو.

 — انقر لتبديل عرض نافذة تفاعل الفيديو بين بث الفيديو الوارد وبث الفيديو من كاميرا الويب خاصتك.

تُمكنك تغيير حجم نافذة تفاعل الفيديو عبر النقر فوق حواف النافذة ثم سحبها. يتذكر تطبيق Workspace حجم آخر نافذة تفاعل فيديو استخدمتها ويعين موضعها.

عند إنهاء المكالمة الصوتية، سينتهي أيضًا بث الفيديو وسيتم إغلاق نافذة تفاعل الفيديو.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• [Handle a Voice Call with Video](#) (التعامل مع مكالمة صوتية بالفيديو)

• [Main Window Basics](#) (أساسيات النافذة الرئيسية)

• [Workspace Windows and Views](#) (النوافذ وطرق العرض في Workspace)

## مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على الوظائف
- المكونات والميزات وعناصر التحكم
- تعليمات Workspace Desktop Edition

## أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



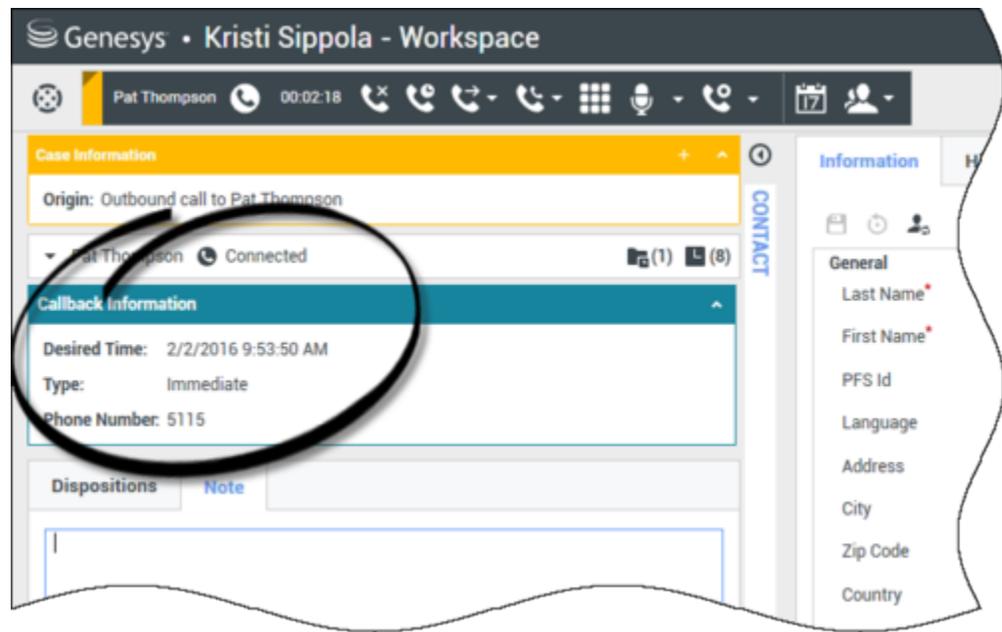
[تم التعديل: 8.5.111.21]

يدعم تطبيق Workspace نوعين من ردود الاتصال: رد الاتصال عبر Genesys وورد الاتصال عبر الويب. يتوفر رد الاتصال عبر eServices وسيتم إنهاؤه تلقائيًا. يتوفر رد الاتصال عبر الويب كقناة منفصلة عبر Genesys كخدمة متكاملة عبر مكون (GMS) Genesys Mobile Services.

Genesys

[تمت الإضافة: 8.5.111.21]

تم تلقي تفاعلات رد الاتصال على قناة الصوت. رد الاتصال عبارة عن تفاعل تطلبه جهة الاتصال عبر موقع ويب الشركة أو الهاتف المحمول أو الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) للشركة. ستتلقى إشعارًا بالتفاعل يفيد أن رد الاتصال موجه إليك. ويمكنك معالجة رد الاتصال كأي مكالمة صوتية أخرى.



## أنواع رد الاتصال

قد يدعم نظامك واحدًا أو أكثر من أنواع رد الاتصال التالية:

**فوري أو مؤجل أو مجدول** — تطلب جهة اتصالك رد اتصال وعندئذٍ ستتلقى إشعارًا بالتفاعل يمكنك قبوله أو رفضه. تعرض معلومات رد الاتصال البيانات التي جُمعت من IVR الخاصة بالشركة ونوع رد الاتصال والوقت المطلوب ورقم الهاتف وأية معلومات مقدمة في صورة إرشادات إليك.

**مؤجل (معاينة الوكيل)** — تطالب جهة الاتصال برد الاتصال، ويقوم نظام الشركة بتوجيهك نحو الوقت المطلوب حيث يمكنك المعاينة قبل قبول المكالمة أو رفضها. ويتم تكوين معلومات المعاينة بواسطة المسؤول. تعرض معلومات رد الاتصال البيانات التي

جُمعت من IVR الخاصة بالشركة ونوع رد الاتصال والوقت المطلوب ورقم الهاتف وأية معلومات مقدمة في صورة إرشادات إليك.

إذا كانت **الحالة** «جاهز على قناة الصوت»، يمكن توجيه طلبات رد الاتصال الجديدة إليك. وعند توجيه تفاعل رد اتصال إليك، سيظهر إشعار تفاعل تجديد. انقر فوق **قبول** للرد على تفاعل رد الاتصال. انقر فوق **رفض** لإرجاع رد الاتصال إلى وكيل آخر أو نقطة توجيه أو قائمة انتظار. إذا لم تقم بأي اختيار، فسيتم إرجاع التفاعل إلى عميل آخر أو نقطة التوجيه أو قائمة الانتظار.

## إجراءات المكالمات

إجراءات المكالمات عبارة عن أدوات تحكم قياسية للتفاعلات الصادرة. يُمكنك تطبيق Workspace من تنفيذ إجراءات المكالمات التالية:

**قائمة إجراءات الطرف الآخر**—في منطقة حالة الاتصال، انقر على السهم لأسفل الذي يُجاور اسم جهة الاتصال لبدء نوع تفاعل مختلف مع جهة الاتصال، مثل تفاعل البريد الإلكتروني، إذا كانت لدى جهة الاتصال معلومات القناة الإضافية في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

**إنهاء المكالمات**—انقر فوق **إنهاء المكالمات** (  ) لفصل المكالمات.

**تعليق المكالمات**—انقر فوق **تعليق** (  ) لتعليق المكالمات النشطة. وإذا كانت المكالمات في حالة تعليق، فلن يُمكنك سماع جهة الاتصال ولن يُمكنها سماعك.

**استئناف المكالمات**—انقر فوق **استئناف المكالمات** (  ) لإعادة توصيل مكالمات مُعلقة. وعندئذٍ ستتمكن من سماع جهة الاتصال وستتمكن هي الأخرى من سماعك.

**تحويل فوري للمكالمات**—انقر فوق **تحويل فوري للمكالمات** (  ) لإعادة توجيه التفاعل الصادر الحالي إلى جهة اتصال أو هدف داخلي تُحدده باستخدام Team Communicator.

**مؤتمر فوري عبر مكالمات**—انقر فوق **مؤتمر فوري عبر مكالمات** (  ) لبدء مؤتمر صوتي فوري للتفاعل الصادر الحالي مع جهة اتصال أو هدف داخلي تُحدده باستخدام Team Communicator.

**إرسال DTMF**—يُمكنك إرفاق بيانات رقمية إلى مكالمات عبر إدخال أرقام نغمة مزدوجة مُتعددة الترددات (DTMF) في سجل حالة المكالمات. انقر فوق زر لوحة المفاتيح (  ) لفتح لوحة مفاتيح DTMF. اكتب الأرقام في حقل الأرقام أو انقر فوق أرقام لوحة المفاتيح لإدخال الأرقام.

**إعادة جدول رد اتصال**—انقر فوق **إعادة جدول رد اتصال** (  ) **لإعادة جدول رد اتصال** (فعلى سبيل المثال، إذا كانت جهة الاتصال مشغولة جدًا لترد الآن) لتاريخ و/أو وقت آخر.

**بدء استشارة**—لبدء استشارة صوتية مع هدف داخلي أو جهة اتصال (  ). يستطيع الهدف رفض قبول الطلب. يستطيع الهدف إنهاء الاستشارة. يُمكنك إنهاء الاستشارة أو تحويل تفاعلك الحالي أو إنشاء مؤتمر مع الهدف المراد استشارته.

**وضع علامة إتمام**—لإكمال المكالمات وإغلاق نافذة التفاعل الصوتي بالنقر فوق **علامة الإتمام** (  ). قد يلزمك تحديد **رمز إرجاع** قبل النقر فوق **علامة الإتمام**.

## ترتيبات الإرجاع

استخدم ترتيبات الإرجاع لتعيين **رمز إرجاع** للتفاعل الحالي أو المُنتهي لتأهيل نتائج التفاعل.

## مُلاحظة

استخدم **ملاحظة** لإضافة ملاحظة إلى سجل المكالمات.



تشبه نافذة تفاعل رد الاتصال عبر الويب نافذة التفاعل الصوتي، فهي تُمكنك من رؤية جميع المعلومات الضرورية لمعالجة تفاعل صوتي مع جهة اتصال قد طلبت رد الاتصال عبر صفحة شركتك على الويب.

تُمكنك خاصية رد الاتصال عبر الويب من مُعانة تفاعل رد الاتصال عبر الويب قبل أن تقوم بالاتصال يدويًا.

إذا كانت **الحالة** هي «جاهز على قناة رد الاتصال عبر الويب»، يُمكن توجيه طلبات رد الاتصال الجديدة إليك، وعند توجيه تفاعل رد اتصال عبر الويب إليك، سيظهر إشعار تفاعل جديد. انقر فوق **موافق** لعرض مُعانة تفاعل رد الاتصال عبر الويب. استخدم مُعانة تفاعل رد الاتصال عبر الويب لإجراء **مكالمة صوتية صادرة**. انقر فوق **رفض** لتوجيه التسجيل إلى وكيل آخر أو نقطة توجيه أو قائمة انتظار. إذا لم تقم بأي اختيار، فسيتم توجيه التفاعل إلى عميل آخر أو نقطة توجيه أو قائمة انتظار.



مُعانة تفاعل رد الاتصال عبر الويب هي نسخة خاصة من عرض التفاعل الصوتي. يُمكن العثور على معلومات أكثر تفصيلاً عن عناصر التحكم في التفاعل الصوتي **هنا**.

تُمكنك مُعانة تفاعل رد الاتصال عبر الويب من مُشاهدة معلومات عن تفاعل رد اتصال عبر الويب قبل اتصالك بجهة الاتصال. تحتوي مُعانة تفاعل رد الاتصال عبر الويب على الميزات والوظائف التالية:

**معلومات الحالة**—معلومات موجزة عن التفاعل. يتم تحديد محتويات هذه المنطقة بواسطة مسؤول نظامك. فيُمكن أن تحتوي على معلومات قد سجلتها جهة الاتصال على صفحة شركتك على الويب مثل رقم هاتف جهة الاتصال وما إلى ذلك.

**إجراءات مُعانة المكالمات** (شريط الأدوات)—**تشتمل الإجراءات** التي تستطيع تنفيذها على بدء المكالمة ووضع علامة تم على المكالمة وجدولة وقت آخر لرد الاتصال.

**معلومات رد الاتصال**—معلومات موجزة عن السجل. يتم تحديد محتويات هذه المنطقة بواسطة مسؤول نظامك. فقد تحتوي على مدة زمنية أبدت جهة الاتصال توفرها بها أو اسم جهة الاتصال أو معلومات عن طبيعة التفاعل.

**جهة الاتصال**—يُتيح عرض **دليل جهات الاتصال** إدارة معلومات جهة الاتصال.

**الردود**—يُتيح لك **عرض الردود** الوصول إلى قاعدة بيانات ردود قياسية مكتوبة مسبقًا خاصة بتفاعلاتك. يُمكنك قراءة الردود التي يمكن لجهة الاتصال تلقيها أثناء التفاعل الهاتفي.

## إجراءات مُعانة المكالمة

إجراءات مُعانة المكالمة هي أدوات تحكم قياسية لتفاعلات رد الاتصال عبر الويب. يُمكنك تطبيق Workspace من تنفيذ إجراءات مُعانة المكالمة التالية:

**الاتصال بجهة الاتصال**—انقر فوق **اتصال**  للاتصال بجهة الاتصال وعرض نافذة تفاعل رد الاتصال عبر الويب.

**تم**—انقر فوق  لوضع علامة "تم" على المكالمة. يُمكنك فعل هذا بدلاً من الاتصال بجهة الاتصال أو بعد الاتصال بها.

**جدولة رد اتصال**—انقر فوق **جدولة رد اتصال**  لإعادة **جدولة رد اتصال** لوقت آخر مختلف عن الوقت المطلوب من جهة الاتصال (كمنال، إذا لم ترد جهة الاتصال على هاتفهم أو إذا كان خط هاتف جهة الاتصال مشغولاً أو إذا لم تكن جهة الاتصال مُتاحة لاستقبال المكالمة أو إذا رد عليك جهاز رد الاتصال الآلي).



إذا نقرت فوق **اتصال** في نافذة مُعينة رد الاتصال عبر الويب، سيتم تحديثها لتعرض حالة المكالمة وإجراءات المكالمة.

### حالة المكالمة

تُوفر لك منطقة حالة المكالمة في نافذة تفاعل رد الاتصال رقم هاتف جهة الاتصال أو اسمها وحالة المكالمة. قد تتضمن أوضاع حالة المكالمة ما يلي:

**متصل**—أنت تتحدث بفعالية مع جهة الاتصال أو الهدف الداخلي.

**مُعلق**—تكون المكالمة في وضع لا يُمكن فيه لجهة الاتصال سماعك أو أن تسمعها، حينما تكون في وضع تعليق.

**جاهز للاتصال**—يكون نظامك جاهزاً للاتصال بجهة الاتصال. هذه هي الحالة الافتراضية إذا أنهيت أنت أو الطرف الآخر المكالمة.

### إجراءات المكالمة

إجراءات المكالمة عبارة عن أدوات تحكم قياسية للتفاعلات الصادرة. يُمكنك تطبيق Workspace من تنفيذ إجراءات المكالمة التالية:

**قائمة إجراءات الطرف الآخر**—في منطقة حالة الاتصال، انقر على السهم لأسفل الذي يُجاور اسم جهة الاتصال لبدء نوع تفاعل مختلف مع جهة الاتصال، مثل تفاعل البريد الإلكتروني، إذا كانت لدى جهة الاتصال معلومات القناة الإضافية في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

**إنهاء المكالمة**—انقر فوق **إنهاء المكالمة**  لفصل المكالمة.

**تعليق المكالمة**—انقر فوق **تعليق**  لتعليق المكالمة النشطة. وإذا كانت المكالمة في حالة تعليق، فلن يُمكنك سماع جهة الاتصال ولن يُمكنها سماعك.

**استئناف المكالمة**—انقر فوق **استئناف المكالمة**  لإعادة توصيل مكالمة مُعلقة. وعندئذٍ ستتمكن من سماع جهة الاتصال وستتمكن هي الأخرى من سماعك.

**تحويل فوري للمكالمة**—انقر فوق **تحويل فوري للمكالمة**  لإعادة توجيه التفاعل الصادر الحالي إلى جهة اتصال أو هدف داخلي تُحدده باستخدام Team Communicator.

**مؤتمر فوري عبر مكالمة**—انقر فوق **مؤتمر فوري عبر مكالمة**  لبدء مؤتمر صوتي فوري للتفاعل الصادر الحالي مع جهة اتصال أو هدف داخلي تُحدده باستخدام Team Communicator.

**إرسال DTMF**—يُمكنك إرفاق بيانات رقمية إلى مكالمة عبر إدخال أرقام نغمة مزدوجة مُتعددة الترددات (DTMF) في سجل

حالة المكالمات. انقر فوق زر لوحة المفاتيح (  ) لفتح لوحة مفاتيح DTMF. اكتب الأرقام في حقل الأرقام أو انقر فوق أرقام لوحة المفاتيح لإدخال الأرقام.

**جدولة رد اتصال**—انقر فوق **جدولة رد اتصال** (  ) لإعادة جدولة رد اتصال (فعلي سبيل المثال، إذا كانت الاتصال مشغولة جدًا لترد الآن) لتاريخ و/أو وقت آخر.

**بدء استشارة**—لبدء استشارة صوتية مع هدف داخلي أو جهة اتصال (  ). يستطيع الهدف رفض قبول الطلب. يستطيع الهدف إنهاء الاستشارة. يُمكنك إنهاء الاستشارة أو تحويل تفاعلك الحالي أو إنشاء مؤتمر مع الهدف المراد استشارته.

**وضع علامة إتمام**—لإكمال المكالمات وإغلاق نافذة التفاعل الصوتي بالنقر فوق **علامة الإتمام** (  ). قد يلزمك تحديد **رمز إرجاع** قبل النقر فوق **علامة الإتمام**.

## ترتيبات الإرجاع

استخدم ترتيبات الإرجاع لتعيين **رمز إرجاع** للتفاعل الحالي أو المُنتهي لتأهيل نتائج التفاعل.

## مُلاحظة

استخدم **ملاحظة** لإضافة ملاحظة إلى سجل المكالمات.



يوفر **دليل مستخدم Workspace Desktop Edition** (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle a Voice Call** (التعامل مع مكالمات صوتية)
- **Handle Callback Interactions** (التعامل مع تفاعلات رد الاتصال)
- **Handle Web Callback Interactions** (التعامل مع تفاعلات رد الاتصال عبر الويب)

## مواضيع ذات صلة

- **التفاعلات الصوتية**
- **نظرة عامة على الوظائف**
- **المكونات والميزات وعناصر التحكم**
- **تعليمات Workspace Desktop Edition**

## أهم 10 صفحات

- 1 **تعليمات Workspace Desktop Edition**
- 2 **النافذة الرئيسية**
- 3 **الحالة الخاصة بي**

- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تُمكنك مهام الدردشة من معالجة تفاعلات الدردشة مع جهات الاتصال والأهداف الداخلية.

• **تفاعل الدردشة**—يتيح لك عرض جميع المعلومات الضرورية لمعالجة تفاعل دردشة مع جهة اتصال.

• **استشارة عبر الدردشة**—تتيح لك استشارة عميل آخر بشأن تفاعل الدردشة الحالي. تتيح الاستشارات عبر الدردشة التي تبدأ من تفاعل نشط لهدفك الداخلي من رؤية بيانات الحالة ومعلومات جهة الاتصال والسجل بالإضافة إلى نسخة نشطة من الاتصالات مع جهة الاتصال الخارجية. يستطيع العميل الهدف رفض قبول طلبك استشارته. يُمكنك أيضًا تحويل مكالمتك أو مؤتمر اتصالاتك من استشارة نشطة إلى الهدف المستشار.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle A Chat Interaction** (التعامل مع تفاعل المحادثة)
- **Handle A Chat Consultation** (التعامل مع استشارة محادثة)
- **Transfer A Chat Interaction** (نقل تفاعل المحادثة)
- **Conference A Chat Interaction** (عقد مؤتمر لتفاعل المحادثة)
- **Blend Different Media Into A Single Conversation** (دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة)
- **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)

مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على الوظائف
- المكونات والميزات وعناصر التحكم
- تعليمات *Workspace Desktop Edition*

أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03, 8.5.122.08]

الدردشة هي اتصال ثنائي الاتجاه في الوقت الحقيقي بينك وبين جهة اتصالك عبر الكمبيوتر.

استخدم عنصر التحكم في **التكبير/التصغير** في القائمة الرئيسية (راجع **إدارة الإعدادات والتفضيلات الخاصة بك**) لتغيير حجم النص بطريقة العرض هذه. وقد لا تتوفر هذه الميزة في بيئتك. [تمت الإضافة: 8.5.109.16]

## Important

إذا حدثت مشكلة في مركز جهات الاتصال، وفُقد الاتصال بالخوادم التي تعالج التفاعلات، فقد لا تتوفر بعض الوظائف أو يتم فقدان التفاعل مع جهة الاتصال الخاصة بك. يعرض تطبيق Workspace رسائل النظام التي تخبرك بحالة جميع قنوات الوسائط المتوفرة.



[تم التعديل: 8.5.108.11]

أثناء جلسات الدردشة، تقوم جهة الاتصال الخاصة بك بإدخال نص في واجهة الدردشة، عادة ما يكون على موقع الشركة الخاص بك، ويتم عرض النص الذي قامت بإدخاله في نافذة تفاعل دردشة Workspace. يظهر النص الذي تكتبه جهة اتصالك على كل من نافذة دردشتك ونافذة جهة الاتصال.

يمكنك قراءة النص الذي أرسلته جهة الاتصال إليك، ويمكنك الرد عليها من خلال الكتابة في منطقة نص الدردشة والنقر فوق **إرسال** لإرسال ما قمت بكتابته إلى واجهة الدردشة الذي تستخدمها جهة الاتصال. قد ترى دائرة صغيرة في الجزء الأيمن السفلي لرسالتك في النسخة. عندما تختفي الدائرة تعلم أن رسالتك قد قرأت بواسطة جهة الاتصال.

John Davis

Hello, how can I help you?

11:55:55 AM

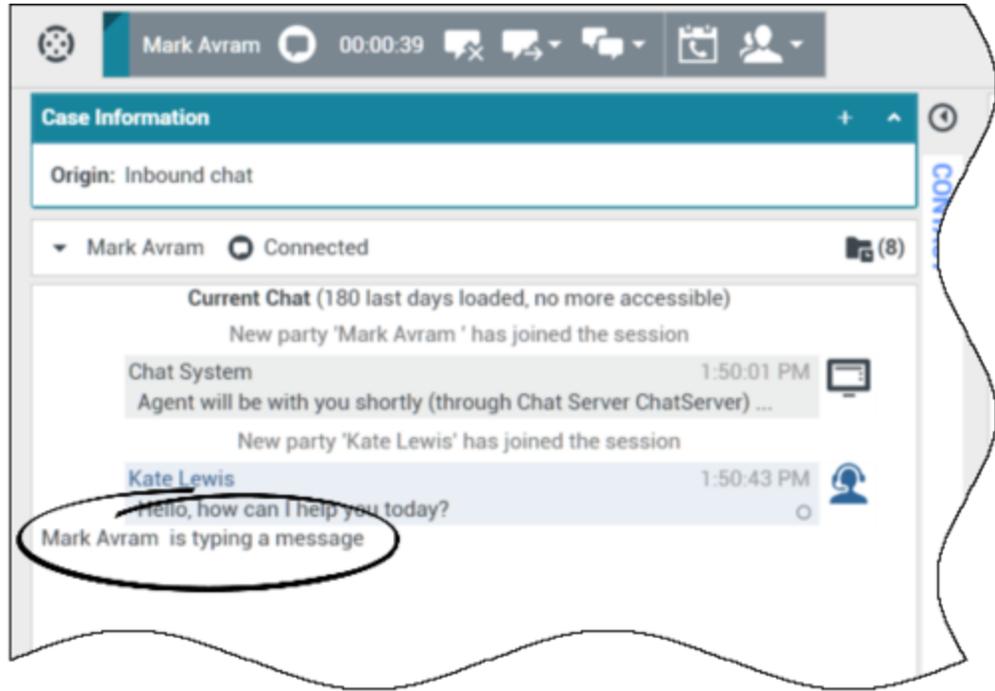


تحتفظ واجهة تفاعل دردشة Workspace بنسخة من الدردشة (قائمة تمرير من المراسلات الخطية بينك وبين جهة الاتصال الخاصة بك) — وقد تشمل أيضًا على دردشات لأشخاص آخرين من شركتك إذا كنت تعقد مؤتمر دردشة أو إذا تم تحويل جلسة الدردشة إليك.

## Tip

قد يختلف ظهور نسخة المحادثة في بيئة شركتك عما يظهر في لقطات الشاشة في مستند التعليمات هذا.

أثناء كتابة جهة الاتصال الخاصة بك في واجهة الدردشة المخصصة لها، يظهر إشعار صغير بجانب اسم جهة الاتصال في نسخة الدردشة ليُخطرِك بأنها تقوم بالكتابة. قد يتم تكوين النظام الخاص بك بحيث يسمح لك بمشاهدة ما تقوم جهات الاتصال بكتابته قبل أن يقوموا بإرساله (انظر الشكل التالي).



لذا فلا ترد على ما تكتبه جهة الاتصال قبل أن يتم إرساله إليك!

لماذا يومض شريط تفاعل الدردشة؟

[تمت الإضافة: 8.5.113.11]

وأنت تتعامل مع تفاعل الدردشة، قد تغير في بعض الأحيان تركيزك إلى تفاعل آخر مثل دردشة مع جهة اتصال أخرى أو مكالمة هاتفية أو بريد إلكتروني أو قد تريد بدء تطبيق آخر تحجب نافذته نافذة Workspace.

في هذه المواقف تلاحظ بدء شريط تفاعل الدردشة الذي بشريط التفاعل في الوميض باللون الأصفر وكذلك تلاحظ وميض رمز Workspace الذي بشريط المهام باللون الأصفر.

يخبرك هذا الضوء المومض بأن شيئاً ما قد تغير. إليك بعض الأسباب التي قد تجعل تفاعل المحادثة يومض في شريط التفاعل:

• بلوغ الاستجابة المعلقة مرحلة التحذير.

• قيام وكيل آخر بالانضمام إلى المحادثة أو مغادرتها (مثل مشرفك أو شخص مشترك في الاستشارة).

• مغادرة جهة الاتصال المحادثة.

• اقتراب جلسة المحادثة على الانتهاء بسبب عدم النشاط منك ومن جهة الاتصال.

• انتهاء جلسة المحادثة بسبب عدم النشاط منك ومن جهة الاتصال.

## إجراءات نافذة تفاعل الدردشة

تُمكنك نافذة تفاعل الدردشة من معالجة العديد من المهام المتعلقة بالدردشة، مثل:

• إرسال رد إلى جهة الاتصال.

معرض المؤشر (G) الذي يتيح لك معرفة متى يكون مُعلَقًا.

إرسال عنوان أو أكثر من عناوين URL خاصتك إلى جهة اتصالك (فتح صفحات الويب تلقائيًا على سطح مكتب جهة الاتصال).

استقبال الملفات والصور من جهة اتصال لديك. [تمت الإضافة: 8.5.115.17]

مقل الملفات والصور من جهة اتصال لديك. [تمت الإضافة: 8.5.115.17]

تحويل فوري للمحادثة.

تحويل فوري للمحادثة إلى مؤتمر.

تحديد علامة إتمام للتفاعل الحالي.

تعيين رمز إرجاع.

استخدام ملاحظة لإضافة ملاحظة إلى سجل التفاعلات.

معرض بيانات الحالة (بيانات مرفقة) الخاصة بالتفاعل الحالي.

بدء استشارة:

صوتية (جهات الاتصال والأهداف الداخلية).

رسالة فورية (هدف داخلي فقط).

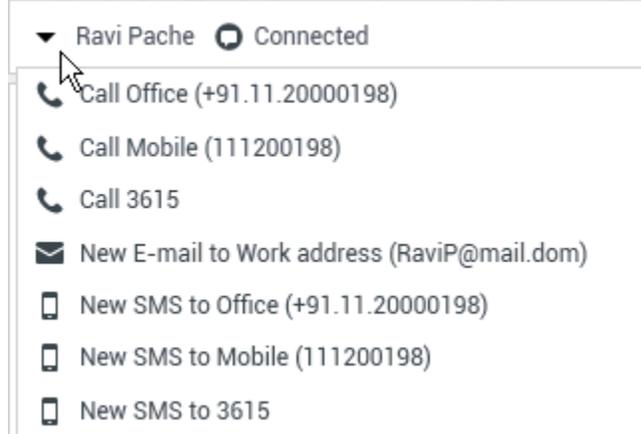
محادثة (هدف داخلي فقط).

الاتصال بالمرسل إذا كان هناك رقم هاتف في قاعدة بيانات جهة الاتصال. يُمكنك أيضًا النقر فوق رقم هاتف من نسخة المحادثة لبدء مُكالمة.

أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى المرسل، إذا كان هناك عنوان بريد إلكتروني في قاعدة بيانات جهة الاتصال. يُمكنك أيضًا النقر فوق عنوان البريد الإلكتروني في نسخة المحادثة لبدء إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني.

جدولة رد اتصال—انقر فوق **جدولة رد اتصال** (📅) لفتح مربع الحوار **رد اتصال جديد**. انظر **رد الاتصال عبر Genesys**. [تمت الإضافة: 8.5.111.21]

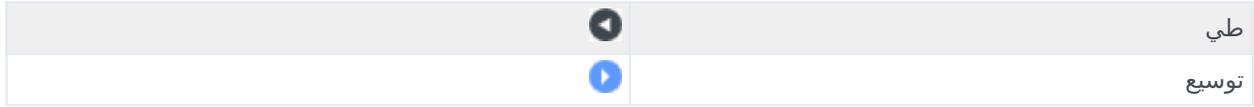
دمج التفاعل مع وسائط أخرى (مثل بريد إلكتروني وصوت ورسالة SMS) عن طريق استخدام قائمة إجراءات الطرف.



معرض سجل جهات الاتصال وإدارته.

معرض معلومات جهة الاتصال وإدارتها. يمكنك تكوين حسابك بحيث يتيح لك تعيين تفاعل غير معروف جهة الاتصال إلى جهة اتصال معروفة في قاعدة بيانات جهات الاتصال باستخدام ميزة **تعيين جهات الاتصال يدويًا** [تم التعديل: 8.5.117.18].

أظهر عناصر التحكم والمعلومات الخاصة بالتفاعل الحالي أو قم بإخفائها بالنقر فوق زر التوسيع/الطي في نافذة عرض التفاعل:



استخدم ردًا قياسيًا.



تظهر نافذة تفاعل الدردشة عندما تُوافق على تفاعل دردشة.

يتم عرض اسم جهة الاتصال والمدة المقضية في التفاعل في الأعلى.

يتم عرض معلومات حالة الاتصال بجوار القائمة المنسدلة لجهة الاتصال. استخدم القائمة المنسدلة لجهة الاتصال للاتصال بها، إذا كان رقم هاتفها متوفرًا بقاعدة بياناتها.

في حالة وجود **تفاعلات حديثة أو قيد التقدم** خاصة بجهة الاتصال الحالية، فسوف يتم عرض عدد التفاعلات بجوار حالة الاتصال الخاصة بالتفاعل.

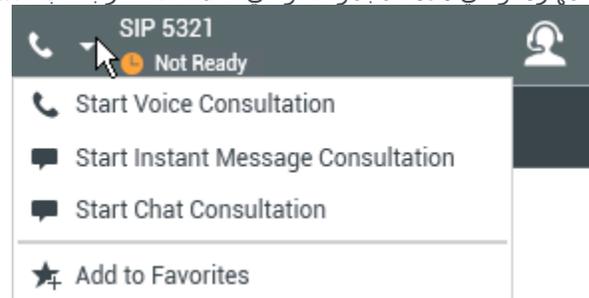
يوجد شريط أدوات الدردشة أعلى منطقة **نسخة الدردشة**. استخدم شريط أدوات الدردشة في إجراء ما يلي:

**إنهاء الدردشة**—انقر فوق **إنهاء الدردشة** (🗑️) لإيقاف تفاعل الدردشة الحالي.

**التحويل الفوري للدردشة**—انقر فوق **تحويل فوري للدردشة** (👉) لإعادة توجيه (تحويل) تفاعل الدردشة الحالي إلى هدف داخلي باستخدام **Team Communicator**.

**مؤتمر الدردشة الفوري**—انقر فوق **مؤتمر دردشة فوري** (🗨️) لمشاركة (مؤتمر) تفاعل الدردشة الحالي مع هدف داخلي باستخدام **Team Communicator**. لعقد مؤتمر مع مجموعة من الوكلاء أو مهارة أو قائمة انتظار تفاعلات، اختر اسم المهارة أو المجموعة أو قائمة الانتظار وسوف يتم إشعار العميل المُتاح بهذه المهارة أو في هذه المجموعة أو قائمة الانتظار بطلبك لعقد مؤتمر.

**الاستشارة**—انقر فوق **بدء استشارة** (👤) لبدء استشارة عبر **الرسائل الفورية** أو **الصوت** أو **الدردشة** مع هدف داخلي أو جهة اتصال باستخدام **Team Communicator**. لاستشارة مجموعة وكلاء أو جهة اتصال ذات مهارة أو موجودة بقائمة انتظار التفاعلات، حدد اسم جهة الاتصال صاحبة المهارة أو المجموعة أو الموجودة بقائمة الانتظار وسيتم إشعار الويل المُتاح بهذه المهارة أو في هذه المجموعة أو في قائمة الانتظار بطلب الاستشارة.



**وضع علامة الإنتمام**—أكمل جلسة الدردشة وأغلق نافذة تفاعل الدردشة بالنقر فوق **علامة إتمام** (✅) للتفاعل الحالي. قد

يلزمك تحديد رمز إرجاع قبل النقر فوق علامة الإتمام. يظهر زر علامة الإتمام بعد انتهاء تفاعل الدردشة.



تعرض منطقة تفاعل الدردشة مُحتويات رسائل الدردشة التي تداولتها مع جهة اتصالك بالإضافة إلى معلومات النظام مثل؛ أسماء المُشاركين أثناء انضمامهم لجلسات الدردشة ومغادرتهم لها ووقت كل حدث ورسالة. يتم ترميز محتوى الرسالة والنظام بالألوان تبعًا لكل مشارك، لتمكينك من تمييز صاحب كل رسالة بصريًا. يُمكنك تحديد ونسخ النص من نسخة الدردشة.

يُمكنك اختيار لقب (اسم مُستعار) لحسابك ليظهر كاسمك المُشارك بدلاً من اسمك الحقيقي أو اسم المستخدم. قد يكون اسم المُستخدم اسمًا عامًا لجميع العملاء في مجموعتك أو قد يكون معرّفًا فريدًا لك. إذا تم تكوين لقب لك، فسيظهر لجهة الاتصال في نسخته من الدردشة ونسختك أيضًا.

### Tip

بعد فترة معينة من عدم النشاط، قد تنتهي مهلة جلسة المحادثة وينتهي النظام التفاعل. تظهر الرسائل المتعلقة بانتهاء المهلة في منطقة التُسخ، ويمكن حفظها كجزء من المحادثة في **سجل التفاعل**. [تمت الإضافة: 8.5.115.17]

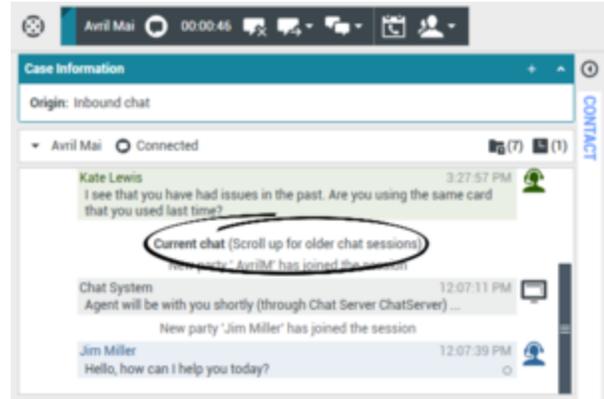
### سجل المحادثة

[تمت الإضافة: 8.5.122.08]

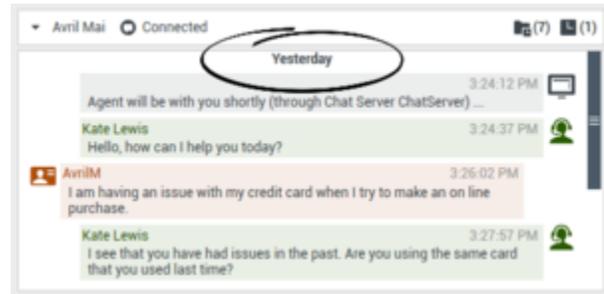
في بعض الأحيان أثناء المحادثة مع جهة اتصال، تريد عرض تفاعلات المحادثة السابقة مع جهة الاتصال، خاصة إذا كنت تعمل على مشكلة مستمرة مع جهة الاتصال. على سبيل المثال، قد ينقطع الاتصال أحيانًا عن تفاعلات المحادثة بسبب انتهاء مهلة المحادثة أو فقدان الاتصال بأجهزتهم قبل اكتمال الجلسة. عند إعادة الاتصال، من المهم أن يكون لديك الجلسة السابقة كمرجع بحيث لا تطلب معلومات تم تقديمها من قبل.

يمكنك الوصول إلى السجل الكامل للتفاعلات مع جهة اتصال بالنقر على علامة التبويب السجل في عرض **معلومات وسجل جهة الاتصال** لنافذة التفاعل.

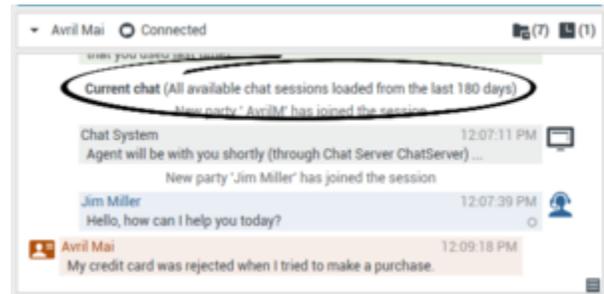
قد يتم تكوين حسابك بحيث يتم عرض تفاعلات المحادثة القديمة مع جهة الاتصال، بترتيب زمني، فوق تفاعل المحادثة الحالي مباشرة. إذا تم إعداد حسابك لهذه الميزة، فسوف ترى النص فوق جلسة المحادثة الحالية في النسخة للإشارة إلى حيث تبدأ المحادثة الحالية وتخبرك رسالة بضرورة التمرير لأعلى من أجل رؤية جلسات المحادثة القديمة. قد يستغرق الأمر بضع ثوانٍ لتحميل جلسات المحادثة القديمة وعرضها في نسخة المحادثة.



عند التمرير لأعلى، يتم تقسيم كل جلسة محادثة قديمة حسب اليوم، على سبيل المثال **أمس** أو **29 نوفمبر**، لتسهيل عليك العثور على جلسة محددة.



بمجرد تحميل جميع جلسات المحادثة القديمة يتم إظهار إشعار يخبرك منذ متى كانت دورات المحادثة القديمة متاحة.



## الأمان وعناوين URL

[تمت الإضافة: 8.5.121.03] في بعض الأحيان يتم إرسال عناوين URL (روابط لمواقع الويب) إليك بواسطة جهة اتصال. يتم عرض عناوين URL في نسخة المحادثة دائمًا كعنوان فعلي. يتعذر على جهات الاتصال إرسال عنوان URL تم تمويهه لمحاولة لتوجيهك إلى موقع ويب ضار. ستكون قادرًا على قراءة عنوان URL قبل النقر عليه. إذا قمت بتمرير مؤشر الماوس فوق عنوان URL، فسيتم عرض تلميح أداة يتيح لك رؤية العنوان.

## استقبال الملفات من جهات الاتصال

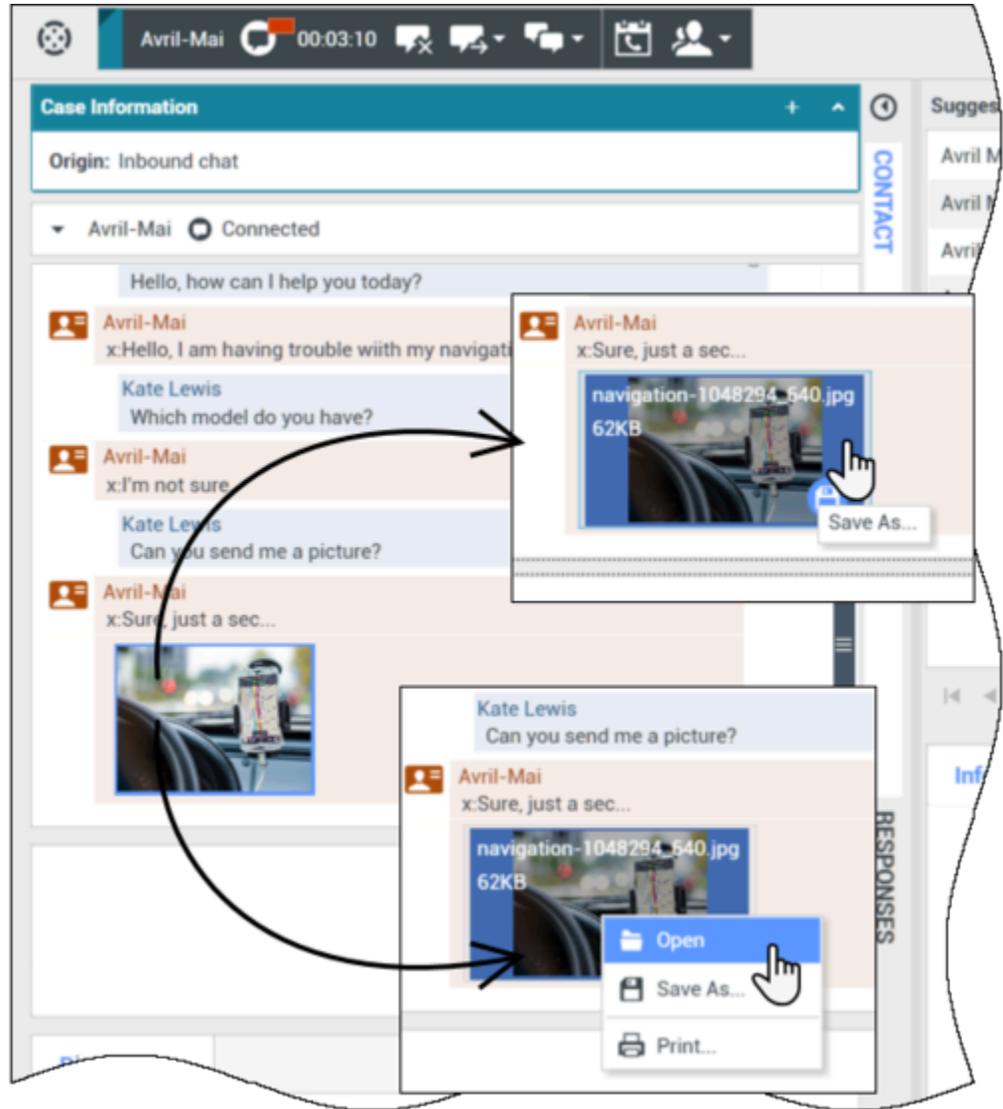
[تمت الإضافة: 8.5.115.17]

يمكن إعداد حسابك بحيث يسمح لك باستقبال ملفات، PDF و doc. وصور وأنواع أخرى، من جهة اتصال لديك في صورة مرفق في تفاعل المحادثة.

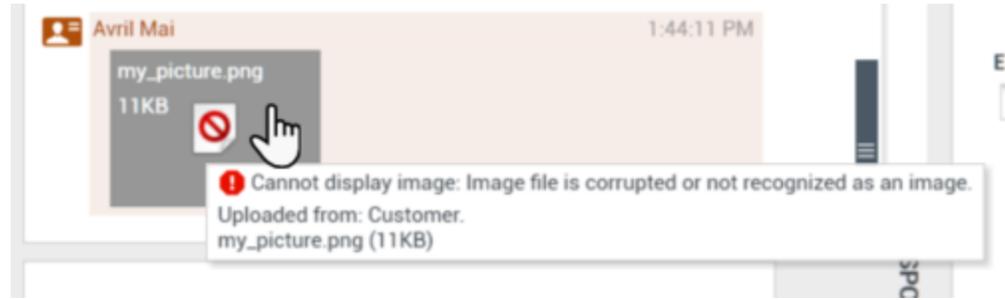
يظهر الملف المستلم كصورة مصغرة أو كأيقونة تتطابق مع نوع الملف في نسخة المحادثة؛

انقر نقرًا مزدوجًا على رمز الملف لفتحه. إذا نقرت فوق زر الحفظ، فيمكنك حفظ الملف بمحطة عملك أو شبكتك.

انقر بزر الماوس الأيمن فوق الصورة المصغرة/الرمز لعرض قائمة تتيح لك فتح الملف أو حفظه أو طباعته. إذا تم نقل أكثر من ملف، فستكون لديك فرصة حفظ الملف الذي نقرت فوقه أو حفظها جميعًا (بما في ذلك الملفات التي نقلتها). إذا ظهر الملف على هيئة رمز بدلاً من صورة مصغرة، فيمكنك أيضًا تحديد الرمز ثم الضغط على مفتاح المسافة لتنزيله.



في حالة وجود مشكلة في الملف المنقول، يمكنك النظر إلى تلميح الأدوات والأيقونة التاليين. ويمكنك مطالبة المرسل بالتحقق من أنه أرسل الملف الصحيح وإعادة إرساله.



تُمكنك منطقة إدخال رسائل الدردشة من إدخال رسالتك ومُعابنتها وتدقيقها إملائيًا قبل إرسالها لجهة اتصالك.



تُمكنك منطقة إدخال رسائل الدردشة من تنفيذ الإجراءات التالية:

• كتابة نص.

• لصق نص ونسخه واختياره من خلال استخدام قائمة السياق.

• إدراج عنوان URL والضغط عليه.

• عرض مكتبة الاستجابة القياسية، وأدرج استجابة في تفاعل البريد الإلكتروني، أو أدرج استجابة تلقائيًا عن طريق كتابة كلمة الاختصار الأساسية المُعرّفة مسبقًا.

• التحقق من تهجئة مُحتويات رسالتك.

إذا كنت تحاول إرسال رسالة تحتوي على كلمات غير صحيحة، فقد تتم تهيئة نظامك لعرض مربع حوار يحتوي على تحذير يطلب منك التأكيد أنك تريد إرسال رسالة دون تصحيح كلمات محتمل أن تكون مكتوبة بصورة غير صحيحة. انقر فوق نعم لإرسال الرسالة على كل حال، أو انقر فوق لا للعودة إلى الرسالة وتصحيح الكلمات التي بها أخطاء. [تمت الإضافة: 8.5.105.12]

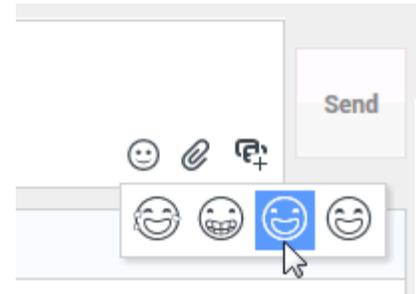
## إرسال وجوه تعبيرية إلى جهات الاتصال

[تمت الإضافة: 8.5.115.17]

يمكن إعداد حسابك بحيث يتيح لك إرسال وجوه تعبيرية (رموز مشاعر أو ابتسامات) إلى جهة اتصال لديك كجزء من نص تفاعل المحادثة. الوجوه التعبيرية هي رموز ووجوه صغيرة يمكنك استخدامها لتتمكن من إطلاع جهة الاتصال على شعورك ولتساعدك على معرفة ما إذا كان شيء ما جيدًا أم ممتعًا أم سيئًا أم مُحزّنًا. اسأل مشرفك أو مسؤولك عند موعد استخدام الوجوه التعبيرية.

لإضافة وجه تعبيرية إلى تفاعل المحادثة:

1. انقر فوق الزر اختيار وجه تعبيرية (😊) الذي يظهر بجوار الزر إرسال لعرض قائمة بالوجوه التعبيرية التي يمكنك إرسالها.



2 انقر فوق أحد الوجوه التعبيرية.

3 انقر فوق **إرسال**.

## نقل الملفات إلى جهات الاتصال

[تمت الإضافة: 8.5.115.17]

يمكن إعداد حسابك بحيث يسمح لك بإرسال ملفات PDF و doc. وصور وأنواع أخرى، إلى جهة اتصال لديك في صورة مرفق في تفاعل المحادثة.

يوجد وضعان محتملان يمكن تمكينهما لهذه الميزة:

1 إرفاق ملف من محطة عملك أو شبكتك. انقر فوق **إضافة مرفقات** لفتح النافذة **فتح ملف**. انقر فوق **إرسال** لنقل الملف. يمكنك أيضًا سحب ملف إلى منطقة إنشاء الرسالة.

2 إرفاق ملف من علامة التبويب **الردود**. انقر نقرًا مزدوجًا فوق رد يحتوي على مرفق أو انقر فوق **إدراج نص الرد القياسي** لإضافة ملف كمرق. انقر فوق **إرسال** لنقل الملف.

قبل نقل الملف أو بعده، يمكنك فتحه أو حفظه أو حفظ جميع الملفات (بما في ذلك الملفات التي نُقلت إليك) أو حذفه (إزالته من قائمة الملفات المطلوب إرسالها) أو حذف كل الملفات أو طباعة الملف. انقر فوق اسم الملف لعرض القائمة المنسدلة. إذا ظهر الملف على هيئة رمز بدلاً من صورة مصغرة، فيمكنك أيضًا تحديد الرمز ثم الضغط على مفتاح المسافة لتنزيله.

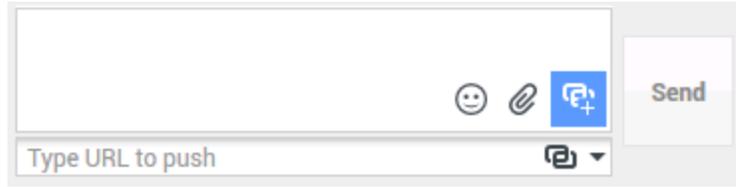
في حالة وجود مشكلة في الملف المنقول، يمكنك النظر إلى تلميح الأدوات والأيقونة التاليين. تحقق من أنك أرسلت الملف الصحيح، ثم أعد إرساله.



## إرسال عنوان URL إلى جهة اتصال

[تم التعديل: 8.5.115.17]

انقر فوق زر **إظهار منطقة إرسال عنوان URL** (+) والتي تظهر بجوار زر **إرسال** لفتح منطقة إرسال عنوان URL.



عرض إرسال عنوان URL عبر الدردشة

استخدم هذه المنطقة لإدخال عنوان URL وتجربته قبل إرساله إلى جهة اتصالك.

اكتب أو الصق عنوان URL في الحقل النصي لمنطقة إرسال عنوان URL أو حدد عنوان URL تم إرساله سابقًا من القائمة المنسدلة.

انقر فوق **فحص عنوان URL** (🔍) لفتح عنوان URL في مُتصفح ويب على سطح مكتبك للتحقق من أن عنوان URL صحيح.

### Warning

غالبًا ما يتم توجيه عناوين URL المكتوبة بشكل خاطئ إلى مواقع ويب تتضمن محتوى غير مناسب. فإذا وجهت عميل للموقع الخطأ، فقد تضرر شُمعة شركتك و/أو تُهدد وضعك في الشركة.

انقر فوق **إرسال** لإرسال عنوان URL إلى جهة اتصالك. سيظهر النص التالي وروابط عنوان URL النشط في منطقة نسخة الدردشة من نافذة الدردشة أو المتصفح عند جهة اتصالك:

**يُرجى الانتقال إلى الرابط:** <url>

يُمكنك عرض سجل عناوين URL التي استخدمتها بالنقر فوق السهم لأسفل في حقل «إرسال عنوان URL» لفتح قائمة يُمكنك من خلالها تحديد عنوان URL السابق. وبدلاً من ذلك يُمكنك بدء كتابة عنوان URL سبق لك استخدامه وسيقترح تطبيق Workspace تلقائيًا عناوين URL الموجودة في سجلك والتي تُطابق ما تكتبه.



عند استلامك رسالة من جهة اتصالك، سيبدأ مؤقت (⏱️). تُحدّد مُدة هذا المؤقت بواسطة مسؤول نظامك. وسيشير المؤقت أن لديك ردًا معلقًا لجهة اتصالك.

يظهر مؤشر الرد المعلق بجوار رمز نوع التفاعل (🗨️) أعلى نافذة تفاعل المحادثة.

يظهر مؤشر الرد المعلق في البداية باللون الأخضر. وإذا لم يتم الرد خلال فاصل زمني مُحدد، فسيُتغير لون المؤشر إلى اللون الأصفر. وإذا لم يتم الرد خلا فاصل زمني آخر، فيتغير لون المؤشر إلى اللون الأحمر ويبدأ بالوميض.

إذا كان لديك رد معلق ولم تكن نافذة تفاعل المحادثة هي النافذة النشطة، فسيبدأ رمز مهمة Workspace بالوميض في شريط مهام Windows بغض النظر عن الحالة التي يعرضها مؤشر الرد المعلق.

إذا وضعت مؤشر الماوس فوق أي عنصر يصدر وميضًا، فستظهر معاينة للتفاعل ويتوقف الوميض. ستعرض المعاينة أحدث رسالة واردة من جهة الاتصال.



لتحويل جلسة دردشة قد قبلتها، قم بإجراء الخطوات التالية:

- 1 انقر فوق زر **تحويل فوري للدردشة** (  ). يظهر **Team Communicator**.
- 2 اختر هدفًا للتحويل إليه.
- 3 حدد **التحويل الفوري للدردشة**.

إذا قِيلَ الهدف التفاعل، فسيتم غلق نافذة التفاعل على سطح مكتبك.  
في حالة رفض الهدف للتفاعل، يتم إعلامك بذلك عن طريق رسالة خطأ.



لدعوة طرف آخر إلى الانضمام إلى جلسة دردشة، قم بتنفيذ الخطوات التالية:

- 1 انقر فوق الزر **مؤتمر دردشة فوري** (  ). يظهر **Team Communicator**.
- 2 اختر هدفًا لدعوته لمؤتمر.
- 3 حدد **مؤتمر دردشة فوري**.

يتم إرسال دعوة إلى الهدف المحدد.

إذا قِيلَ الهدف دعوتك، فسيضاف إلى جلسة الدردشة الخاصة بك. يشاهد الهدف نسخة الدردشة ويكون قادرًا على إرسال الرسائل إليك وإلى جهة الاتصال معًا. وسيتم عرض أي شيء ترسله أنت أو جهة اتصالك أثناء المؤتمر على شاشة الهدف. إذا قمت بإنهاء الجلسة، فستنتقل ملكية الجلسة إلى الهدف الذي تمت دعوته للمؤتمر.  
إذا رفض الهدف الدعوة، فستظهر رسالة نظام أعلى نافذة تفاعل الدردشة لتُعلمك برفض دعوة المؤتمر.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle A Chat Interaction** (التعامل مع تفاعل المحادثة)
- **Handle A Chat Consultation** (التعامل مع استشارة محادثة)
- **Transfer A Chat Interaction** (نقل تفاعل المحادثة)
- **Conference A Chat Interaction** (عقد مؤتمر لتفاعل المحادثة)
- **Blend Different Media Into A Single Conversation** (دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة)

- Main Window Basics (أساسيات النافذة الرئيسية)
- Workspace Windows and Views (النوافذ وطرق العرض في Workspace)

### مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على الوظائف
- المكونات والميزات وعناصر التحكم
- تعليمات Workspace Desktop Edition

### أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تُمكنك وظيفة الاستشارة عبر الدردشة من استشارة هدف داخلي عن **تفاعل الدردشة** الحالي دون عقد مؤتمر مع الهدف الداخلي.



لدعوة طرف آخر لاستشارته عن جلسة الدردشة الخاصة بك:

- 1 انقر فوق الزر **بدء الاستشارة** (👤). يظهر **Team Communicator**.
- 2 اختر هدفًا لاستشارته. لاستشارة مجموعة من العملاء أو شخص صاحب مهارة، حدد اسم المجموعة أو صاحب المهارة، وسيتم إشعار العميل الذي يتمتع بهذه المهارة أو الموجود ضمن هذه المجموعة أو في قائمة انتظار التفاعل بطلبك للاستشارة.
- 3 حدد **بدء استشارة دردشة** من قائمة **الإجراءات**. وسيتم إرسال دعوة إلى الهدف. وإذا قِيلَ الهدف الدعوة، فسيضاف تفاعل دردشة جديد مُتضمنًا الهدف إلى نافذة تفاعل الدردشة لديك أسفل تفاعلك الأول. وإذا رفض الهدف دعوتك، فستظهر **رسالة نظام** أعلى نافذة تفاعل الدردشة لتعلمك برفض دعوتك للمؤتمر.
- 4 يُمكن لكل منكما، أنت والهدف، إنهاء الاستشارة عبر الدردشة. ولا يترتب على إنهاء استشارة الدردشة إنهاء تفاعل الدردشة مع جهة الاتصال لديك.

استخدم تفاعل دردشة جديدًا لإرسال رسائل دردشة إلى الهدف دون أن ترى جهة اتصالك ما تكتبه أو ردود هدفك. يرى الهدف نسخة الدردشة بينك وبين جهة اتصالك.

إذا نقرت فوق **إنهاء** (🚫) لإنهاء الجلسة مع جهة اتصالك، فستنتهي الجلسة مع هدفك المستشار أيضًا.

يجب أن تنقر أنت والهدف على **علامة الإتمام** (✅) لإغلاق التفاعل.

**ملاحظة:** إذا كان لديك ردًا معلقًا ولم تكن نافذة تفاعل الدردشة هي النافذة النشطة، فستبدأ بالوميض في شريط مهام Windows بغض النظر عن الحالة التي يعرضها مؤشر الرد المعلق.

يُمكنك أيضًا إنشاء جلسة **مراسلة فورية** أو **مكالمة صوتية** مع عميل آخر لاستشارته عن جلسة الدردشة. يُمكنك تحويل الدردشة أو المراسلة الفورية أو الاستشارة الصوتية إلى الهدف المستشار، كما يُمكنك عقد مؤتمر معه.

## Tip

لا يعتبر جزء الاستشارة الخاص بتفاعل الدردشة بمثابة تفاعل مستقل في سجل النشاط الخاص بك. ويكون ملكًا لتفاعل جهة اتصال المنشأ، وليس لسجلك الخاص. لا يظهر جزء استشارة نص تفاعل جهة الاتصال في سجل جهات الاتصال ولا في السجل الخاص بي. يُبلغ السجل الخاص بي التفاعلات المتعلقة بجهة الاتصال حيث يكون الوكيل المُسجل دخوله متفاعل مع جهة الاتصال. لا يُعتبر الوكلاء

الذين تتم استشارتهم متفاعلين مع جهة الاتصال وعليه لا يتم وضع علامة "مالك التفاعل"؛ لذلك لا يظهر هذا التفاعل في السجل الخاص بي لهذا الوكيل.

على سبيل المثال، جهة الاتصال المتفاعلة مع الوكيل 1- عندما يستشير الوكيل 1 الوكيل 2؛ يكون لديك:

1\* دخول جديد في السجل الخاص بي للوكيل 1 - لا يحتوى على نص استشارة مع الوكيل 2

لا يوجد دخول في السجل الخاص بي للوكيل 2



يُمكنك تحويل تفاعل الدردشة النشط إلى الهدف الذي تستشير به.

1 انقر فوق زر **تحويل فوري للدردشة** (  ). يظهر **Team Communicator**.

2 من قائمة الاستشارات النشطة، حدد الهدف النشط المستشار كهدفك المحول إليه.

3 من قائمة **إجراء**، حدد **تحويل فوري للدردشة**.

سيتم توصيل جهة الاتصال بالهدف المحول إليه، وستُعلّق نافذة تفاعل الدردشة على سطح مكتبك.



يُمكنك عقد مؤتمر لتفاعل الدردشة النشط مع الهدف الذي تستشير به.

1 انقر فوق الزر **مؤتمر دردشة فوري** (  ). يظهر **Team Communicator**.

2 من قائمة **الاستشارات النشطة**، حدد الهدف النشط المستشار كهدفك الذي ستعقد معه مؤتمر.

3 من قائمة **الإجراءات**، حدد **مؤتمر دردشة فوري**.

سيضاف الهدف المستشار إلى تفاعل الدردشة. تعرض نافذة تفاعل الدردشة النسخة الكاملة لجلسة الدردشة بينك وبين جهة الاتصال.

يُمكن لك ولجهة الاتصال وللهدف المستشار رؤية الرسائل التي أرسلها الآخرون.

إذا لم يقبل الهدف الذي تمت دعوته للمؤتمر دعوتك، فسيتم تحرير الدعوة.

يُمكنك أثناء مؤتمر الدردشة تنفيذ الإجراءات التالية:

• من قائمة **إجراء** بجوار اسم الطرف المتصل، يمكنك اختيار **حذف من المؤتمر** لإزالة الطرف من المؤتمر.

انقر فوق إنهاء (  ) لإنهاء الجلسة مع جهة اتصالك، وستظل الجلسة بينك وبين هدفك المستشار وجهة الاتصال قائمة.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle A Chat Interaction** (التعامل مع تفاعل المحادثة)
- **Handle A Chat Consultation** (التعامل مع استشارة محادثة)
- **Transfer A Chat Interaction** (نقل تفاعل المحادثة)
- **Conference A Chat Interaction** (عقد مؤتمر لتفاعل المحادثة)
- **Blend Different Media Into A Single Conversation** (دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة)

#### مواضيع ذات صلة

- الدردشة
- المكونات والميزات وعناصر التحكم
- تعليمات **Workspace Desktop Edition**

#### أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات **Workspace Desktop Edition**
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تُمكنك نافذة تفاعل البريد الإلكتروني من عرض جميع المعلومات الضرورية لمعالجة تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة مع جهة الاتصال.

إذا كنت مشرفًا أو قائد فريق، فقد تكون مسؤولاً عن مراجعة ضمان الجودة لتفاعلات البريد الإلكتروني.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- Handle An Email Interaction (التعامل مع تفاعل بريد إلكتروني)
- Blend Different Media Into A Single Conversation (دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة)
- Main Window Basics (أساسيات النافذة الرئيسية)
- Workspace Windows and Views (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- Basic Use-Case Summary (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

#### مواضيع ذات صلة

- البريد الإلكتروني الوارد
- البريد الإلكتروني الصادر
- مراجعة مراقبة جودة البريد الإلكتروني

#### أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية

## 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

تمكّنك نافذة تفاعلات البريد الإلكتروني الوارد من معالجة الكثير من المهام المتعلقة بالبريد الإلكتروني.

استخدم عنصر التحكم في **التكبير/التصغير** في القائمة الرئيسية (راجع **إدارة الإعدادات والتفضيلات الخاصة بك**) لتغيير حجم النص بطريقة العرض هذه. قد لا تتوفر هذه الميزة في بيئتك. [تمت الإضافة: 8.5.109.16]

## Important

إذا حدثت مشكلة في مركز جهات الاتصال، وفُقد الاتصال بالخوادم التي تعالج التفاعلات، فقد لا تتوفر بعض الوظائف أو يتم فقدان التفاعل مع جهة الاتصال الخاصة بك. يعرض تطبيق Workspace رسائل النظام التي تخبرك بحالة جميع قنوات الوسائط المتوفرة.



تمكّنك نافذة تفاعلات البريد الإلكتروني الوارد من معالجة الكثير من المهام المتعلقة بالبريد الإلكتروني، وتشمل المهام التالية:

• **الرد** أو الرد على الكل للبريد الإلكتروني.

• **عرض وحفظ** ملفات الصور المرفقة (الخاصة بتفاعلات البريد الإلكتروني التي بتنسيق نصي والتي بتنسيق HTML) والصور الداخلية (الخاصة بتفاعلات البريد الإلكتروني التي بتنسيق HTML).

• **تحويل** (إعادة توجيه) البريد الإلكتروني.

• **إعادة توجيه** البريد الإلكتروني إلى مورد خارجي.

• محدد علامة إتمام للتفاعل الحالي.

• **استشارة** هدف داخلي أو جهة اتصال.

• **بدء استشارة صوتية** مع هدف داخلي أو جهة اتصال.

• **بدء استشارة رسالة فورية** مع هدف داخلي.

• **معيّن رمز إرجاع**.

• **محفظ** البريد الإلكتروني في **سلة عمل** للتعامل لاحقًا.

• **استخدام ملاحظة** لإضافة ملاحظة إلى سجل التفاعلات.

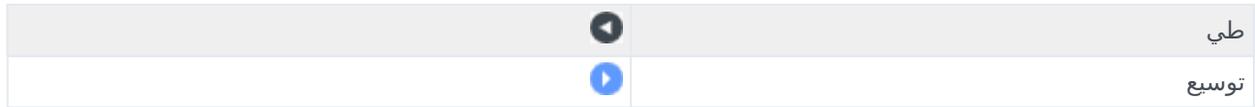
• **عرض بيانات الحالة** (بيانات مرفقة) الخاصة بالتفاعل الحالي.

• **الاتصال** بالمرسل إذا كان هناك رقم هاتف في قاعدة بيانات جهة الاتصال.

• **عرض سجل جهات الاتصال** وقم بإدارته. فتح تفاعلات البريد الإلكتروني ومعالجتها من سجل جهات الاتصال.

• **عرض معلومات جهة الاتصال** وإدارتها. يمكنك تكوين حسابك بحيث يتيح لك تعيين تفاعل غير معروف جهة الاتصال إلى جهة اتصال معروفة في قاعدة بيانات جهات الاتصال باستخدام ميزة **تعيين جهات الاتصال يدويًا** [تم التعديل: 8.5.117.18].

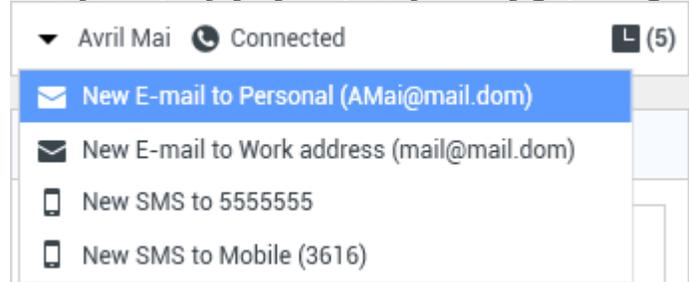
• أظهر عناصر التحكم والمعلومات الخاصة بالتفاعل الحالي أو قم بإخفائها بالنقر فوق زر التوسيع/الطي في نافذة عرض التفاعل:



• عرض مكتبة **الاستجابة** القياسية، إذا قررت الاتصال بالمرسل بدلاً من الرد عليه عبر البريد الإلكتروني.  
• **اطيع** تفاعل البريد الإلكتروني الحالي.

• **جدولة رد اتصال**—انقر فوق **جدولة رد اتصال** (📧) لفتح مربع الحوار **رد اتصال جديد**. انظر **رد الاتصال عبر Genesys**.  
[تمت الإضافة: 8.5.111.21]

• **دمج التفاعل مع وسائط أخرى** (مثل: الصوت والرسائل القصيرة) باستخدام قائمة إجراءات الطرف الآخر.



دمج الوسائط

في حالة وجود **تفاعلات حديثة أو قيد التقدم** خاصة بجهة الاتصال الحالية، فسوف يتم عرض عدد التفاعلات بجوار حالة الاتصال الخاصة بالتفاعل.

### Tip

في بعض البيئات، يمكنك تعيين رمز إرجاع قبل تحويل توجيه تفاعل البريد الإلكتروني أو إعادة توجيهه.

## الأمان وعناوين URL

[تمت الإضافة: 8.5.121.03] في بعض الأحيان يتم إرسال عناوين URL (روابط لمواقع الويب) إليك بواسطة جهة اتصال. قد تكون عناوين URL في طريقة عرض تفاعل البريد الإلكتروني الوارد نصًا عاديًا أو قد تكون HTML. ستتمكن من قراءة عنوان URL قبل النقر عليه عن طريق وضع مؤشر الماوس فوق عنوان URL لعرض تلميح يتيح لك رؤية العنوان.

### Warning

لتجنب فتح روابط ويب ضارة، قم بعرض الارتباطات التشعبية باستخدام تلميح الأدوات قبل النقر عليها.

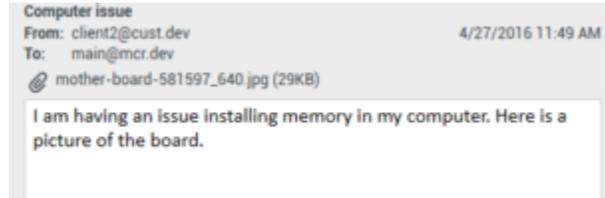
## الصور المدرجة والمرفقة

[تمت الإضافة: 8.5.113.11]

في بعض الأحيان، تقوم جهة الاتصال بتضمين صور كجزء من تفاعل البريد الإلكتروني.

إذا أدرجت جهة الاتصال صورة إلى نص تفاعل البريد الإلكتروني، فستراها معروضة بجانب المحتويات الأخرى في البريد الإلكتروني. يمكنك حفظ الصورة على محرك أقراص محلي أو محرك أقراص شبكة بالنقر بالزر الأيمن فوق الصورة وتحديد **حفظ الصورة باسم** من قائمة السياق.

إذا تم إرسال الصورة كمرفق، فستراها بجانب رمز المشبك أعلى نص تفاعل البريد الإلكتروني.



يشير رمز المشبك إلى وجود مرفق بتفاعل البريد الإلكتروني

### إجراءات الملفات المرفقة

انقر بزر الماوس الأيمن على اسم الملف المرفق لإجراء الوظائف التالية:

- فتح** — يفتح الملف في التطبيق الافتراضي لهذا النوع من الملفات.
- حفظ باسم** — يحفظ الملف على محرك أقراص محلي أو محرك أقراص شبكة.
- طباعة** — يطبع محتويات الملف باستخدام الطابعة التي تعيّن.
- حفظ الكل** — يحفظ جميع المرفقات على محرك أقراص محلي أو محرك أقراص شبكة.



لتحويل تفاعل بريد إلكتروني وارد قد قبلته، انقر فوق الزر **تحويل** (✉). يظهر **Team Communicator**. اختر هدفًا للتحويل إليه. حدد **تحويل بريد إلكتروني**.

إذا قِيل الهدف التفاعل، فسيتم غلق نافذة التفاعل على سطح مكتبك.

إذا رفض الهدف التفاعل، فسيعاد فتح نافذة التفاعل على سطح مكتبك وستظهر رسالة خطأ تُعلمك برفض الهدف للتفاعل.



[تم التعديل: 8.5.113.11]

[تم التعديل: 8.5.104.15]

يدعم تطبيق Workspace نوعين من إعادة توجيه البريد الإلكتروني: تستخدم كثير من الشركات أحد النوعين حسب عمليات الأعمال الخاصة بها.

**إعادة توجيه** — حالة الاستخدام النموذجية هي أنك تقوم بإعادة توجيه رسالة البريد الإلكتروني وتطرح سؤالاً حولها ثم تستخدم الإجابة التي تحصل عليها في إكمال الرد على جهة الاتصال.

إعادة توجيه كمرق — حالة الاستخدام النموذجية هي أنك تريد من شخص آخر كتابة الرد على رسالة البريد الإلكتروني.

## إعادة توجيه

[تمت الإضافة: 8.5.113.11]

إرسال نسخة بتعليق من تفاعل البريد الإلكتروني إلى مورد خارجي (شخص ما ضمن دليل شركتك خارج تحكم بيئة Genesys — على سبيل المثال، المكتب الخلفي). في بعض الأحيان يسمى هذا الأمر إعادة التوجيه الداخلي. يتم نسخ البريد الإلكتروني الوارد المعاد توجيهه إلى تفاعل بريد إلكتروني جديد. يتضمن البريد الإلكتروني الجديد ملاحظة بها اسم جهة الاتصال والتاريخ للبريد الإلكتروني الذي تقوم بإعادة توجيهه إليه وأسفل هذه الملاحظة توجد محتويات البريد الإلكتروني الأصلي لا تزال مسؤولاً عن الرد على تفاعل البريد الإلكتروني الوارد الأصلي. قد ينتظر الوكلاء الرد على عملية إعادة التوجيه هذه وقد لا ينتظرون بناءً على سياسات الشركة وعملياتها.

لإعادة توجيه بريد إلكتروني موجود داخل بريد إلكتروني، انقر فوق **إعادة توجيه** (📧) في شريط أدوات نافذة البريد الإلكتروني الوارد النشط.

لإضافة هدف إلى حقل العنوان **إلى**، قم بواحد من الشئتين:

•بدأ في كتابة اسم أو معلومات جهة الاتصال الأخرى في حقل العنوان. يفتح **Team Communicator** ويتيح لك اختيار هدف. انقر فوق **إضافة عنوان بريد إلكتروني** لإدخال عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالهدف في حقل العنوان. إذا تم إعداد البيئة بحيث تتيح لك إضافة العديد من عناوين، فيمكنك النقر فوق حقل العنوان وإدخال عناوين البريد الإلكتروني الإضافية.

•انقر فوق الزر **إلى...** بجانب حقل العنوان **إلى** لإظهار **البحث عن جهة اتصال**. يمكنك استخدام هذا العرض لإجراء بحث في **دليل جهات الاتصال** عن الأهداف. كما يمكنك استخدام «البحث عن جهات اتصال» لإضافة أهداف إلى الحق **نسخة**.

لإظهار حقل العنوان **نسخة**، انقر فوق **إضافة نسخة**. يتم إظهار حقل العنوان **نسخة** أسفل حقل العنوان **إلى**. يمكنك إضافة عناوين البريد الإلكتروني للهدف إلى الحقل **نسخة** بالطريقة ذاتها التي تضيف بها عناوين إلى حقل العنوان **إلى**. انقر فوق **X** لإزالة حقل العنوان **نسخة**.

لإضافة تعليق أو معلومات أو تعليمات إلى تفاعل البريد الإلكتروني المعاد توجيهه الخاص بالهدف، أدخل رسالة في منطقة نص البريد الإلكتروني التي أعلى المحتوى المنقول من البريد الإلكتروني الذي تقوم بإعادة توجيهه.

لإرسال البريد الإلكتروني الوارد المعاد توجيهه داخليًا إلى الأهداف، انقر فوق (📧) **استكمال إعادة توجيه** **Ctrl+Return**. سٌغلق نافذة التفاعل على سطح مكتبك وتتم إعادة توجيه البريد الإلكتروني إلى صندوق الوارد الخاص بالمورد الخارجي. انقر فوق **إلغاء إعادة التوجيه** إذا كنت تريد إغلاق عرض "إعادة توجيه البريد الإلكتروني" دون إعادة توجيه تفاعل البريد الإلكتروني.

عندما تعيد توجيه بريد إلكتروني، يتم تخزينه مؤقتًا في سلة عمل المهام التي قيد التقدم إلى أن تكتمل إعادة التوجيه ثم تتم إزالته من السلة.

## إعادة التوجيه كمرق

[تم التعديل: 8.5.113.11]

(كان يعرف في السابق باسم **إعادة التوجيه إلى مورد خارجي**) مساحة عمل تقوم فيها بإعادة توجيه تفاعلات بريد إلكتروني واردة نشطة إلى مورد خارجي (شخص ما ضمن دليل شركتك خارج تحكم بيئة Genesys — على سبيل المثال المكتب الخلفي) عن طريق تحديد عنوان بريد إلكتروني في **Team Communicator** إما بإدخال العنوان يدويًا أو عن طريق تحديده من جهة اتصال تم البحث عنها أو من مفضلة خاصة بالشركة أو مفضلة شخصية. يمكنك تكوين الوكلاء بحيث يتمكنون من إضافة معلومات شخصية حول التفاعل المعاد توجيهه في مربع النص المخصص.

بناءً على عملية الأعمال التي تستخدمها شركتك، ربما تحتاج إلى الاحتفاظ بملكية التفاعل بعد إعادة توجيهه وتكون مسؤولاً عن إغلاق التفاعل.

لإعادة توجيه بريد إلكتروني كمرفق إلى مورد خارجي، انقر فوق **إعادة توجيه كمرفق** (📧) في شريط أدوات نافذة البريد الإلكتروني الوارد النشط. بناءً على كيفية إعداد النظام الخاص بك، ربما يفتح هذا الإجراء **Team Communicator** أو ربما يُظهر عرض تفاعل «إعادة توجيه البريد الإلكتروني كمرفق».

### Tip

ربما لا يكون نظامك معيّنًا لجميع ميزات إعادة توجيه البريد الإلكتروني. فعلى سبيل المثال، قد لا يفتح Team Communicator، أو قد لا يتم إظهار عرض تفاعل «إعادة توجيه البريد الإلكتروني كمرفق». قد تكون معيّنًا بالحقل **إلى** فقط أو قد يتم تمكين **نسخة** أو قد لا يتوفر حقل التعليمات.

لإضافة هدف إلى حقل العنوان **إلى**، قم بواحد من الشئتين:

• **ابدأ** في كتابة اسم أو معلومات جهة الاتصال الأخرى في حقل العنوان. يفتح **Team Communicator** ويتيح لك اختيار هدف. انقر فوق **إضافة عنوان بريد إلكتروني** لإدخال عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالهدف في حقل العنوان. إذا تم إعداد البيئة بحيث تتيح لك إضافة العديد من العناوين، فيمكنك النقر فوق حقل العنوان وإدخال عناوين البريد الإلكتروني الإضافية.

• انقر فوق الزر **إلى...** بجانب حقل العنوان **إلى** لإظهار **البحث عن جهة اتصال**. يمكنك استخدام هذا العرض لإجراء بحث في **دليل جهات الاتصال** عن الأهداف. كما يمكنك استخدام «البحث عن جهات اتصال» لإضافة أهداف إلى الحق **نسخة**.

لإظهار حقل العنوان **نسخة**، انقر فوق **إضافة نسخة**. يتم إظهار حقل العنوان **نسخة** أسفل حقل العنوان **إلى**. يمكنك إضافة عناوين البريد الإلكتروني للهدف إلى الحقل **نسخة** بالطريقة ذاتها التي تضيف بها عناوين إلى حقل العنوان **إلى**. انقر فوق **X** لإزالة حقل العنوان **نسخة**.

لإضافة تعليق أو معلومات أو تعليمات إلى تفاعل البريد الإلكتروني الذي تتم إعادة توجيهه للهدف، انقر فوق المربع النصي أسفل الحقين **إلى** و**نسخة** لكتابة رسالتك.

لإعادة توجيه بريد إلكتروني وارد كمرفق إلى الأهداف، انقر فوق (📧) **استكمال إعادة التوجيه كمرفق**. ستُغلق نافذة التفاعل على سطح مكتبك ويتم إعادة توجيه البريد الإلكتروني إلى صندوق الوارد الخاص بالمورد الخارجي. انقر فوق **إلغاء إعادة التوجيه كمرفق** إذا كنت تريد إغلاق عرض "إعادة توجيه كمرفق" دون إعادة توجيه تفاعل البريد الإلكتروني



يوفر **دليل مستخدم Workspace Desktop Edition** (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Handle An Email Interaction** (التعامل مع تفاعل بريد إلكتروني)

• **Blend Different Media Into A Single Conversation** (دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة)

• **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)

• **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)

• **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

مواضيع ذات صلة

• **البريد الإلكتروني الصادر**

•مراجعة مراقبة جودة البريد الإلكتروني

أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.113.11, 8.5.118.10]

يُمكن إنشاء تفاعلات البريد الإلكتروني الصادر بعدة طرق:

من نافذة تفاعل **البريد الإلكتروني الوارد**، بالنقر فوق:



بإستخدام **Team Communicator** للعثور على جهة اتصال وتحديد **بريد إلكتروني جديد**.

بتحديد **إنشاء بريد إلكتروني جديد** من **دليل جهات الاتصال**.

بالرد على بريد إلكتروني وارد من عرض **سلات العمل**.

بالرد على بريد إلكتروني وارد من **سجل جهات الاتصال**.

أثناء إجراء تفاعل صوتي أو تفاعل دردشة أو عنصر عمل، بالنقر فوق قائمة **الإجراء** في الجانب الأيسر من اسم الطرف المتصل وتحديد **بريد إلكتروني جديد**.

استخدم عنصر التحكم في **التكبير/التصغير** في القائمة الرئيسية (راجع **إدارة الإعدادات والتفضيلات الخاصة بك**) لتغيير حجم النص بطريقة العرض هذه. وقد لا تتوفر هذه الميزة في بيئتك. [تمت الإضافة: 8.5.109.16]

## Important

إذا حدثت مشكلة في مركز جهات الاتصال، وفُقد الاتصال بالخوادم التي تعالج التفاعلات، فقد لا تتوفر بعض الوظائف أو يتم فقدان التفاعل مع جهة الاتصال الخاصة بك. يعرض تطبيق Workspace رسائل النظام التي تخبرك بحالة جميع قنوات الوسائط المتوفرة.

## Tip

عند الرد على تفاعل بريد إلكتروني وارد، يمكن تكوين Workspace بحيث يتضمن محتويات تفاعل البريد الإلكتروني الأصلي في نص تفاعل الرد على البريد الإلكتروني.



تمكّنك نافذة تفاعلات البريد الإلكتروني الصادر من معالجة الكثير من المهام المتعلقة بالبريد الإلكتروني، وتشمل المهام التالية:

حفظ تفاعل البريد الإلكتروني في سلة عمل لمعالجته لاحقًا.

إرفاق ملف أو أكثر من الملفات المحددة بتفاعل البريد الإلكتروني **ملاحظة**: يُمكن تكوين Workspace بحيث يحظر أنواع

- الملفات التي يمكنك إرفاقها. فإذا اخترت ملفًا محظورًا نوعه، فستظهر رسالة خطأ تبلغك بعدم سماح الشركة بإرفاق هذا النوع من الملفات (على سبيل المثال، .exe و .bat و .jar و .js وغير ذلك).
- إدراج صور بنص تفاعلات البريد الإلكتروني التي بتنسيق HTML.
- حذف تفاعل البريد الإلكتروني دون إرساله.
- بدء **استشارة صوتية** مع هدف داخلي أو جهة اتصال
- بدء **استشارة مراسلة فورية** مع هدف داخلي
- محدد المرسل من قائمة العناوين المنسدلة من والتي يمكنك من خلالها إرسال البريد الإلكتروني.
- محدد عنوان بريد إلكتروني بديل للمستقبل بالنقر فوق **إلى**: لفتح عرض **البحث عن جهة اتصال**.
- أضف مستلمًا واحدًا أو أكثر للنسخة المطابقة (CC).
- أضف مستلمًا واحدًا أو أكثر للنسخة المطابقة المخفية.
- اتصل** بالمستلم إذا وُجد رقم هاتف له في قاعدة بيانات جهات الاتصال.
- إرسال **رسالة فورية** (IM) للمستلم إذا كان المستلم هدفًا داخليًا
- معيّن **رمز إرجاع**.
- استخدام **ملاحظة** لإضافة ملاحظة إلى سجل التفاعلات
- عرض **بيانات الحالة** (بيانات مرفقة) الخاصة بالتفاعل الحالي
- عرض **سجل جهات الاتصال** وإدارته افتح تفاعلات البريد الإلكتروني من سجل جهات الاتصال وقم بإعادتها مرة أخرى.
- عرض **معلومات جهة الاتصال** وإدارتها. يمكن أيضًا إعداد حسابك لتعنيّن تفاعلًا غير معروف إلى جهة اتصال في قاعدة بيانات جهات الاتصال عن طريق استخدام ميزة **تعين جهة الاتصال اليدوي**.
- أظهر عناصر التحكم والمعلومات الخاصة بالتفاعل الحالي أو قم بإخفائها بالنقر فوق زر التوسيع/الطي في نافذة عرض التفاعل:

طوي	◀
توسيع	▶

- عرض مكتبة **الاستجابة** القياسية، وأدرج استجابة في تفاعل البريد الإلكتروني، أو أدرج استجابة تلقائيًا عن طريق كتابة كلمة **الاختصار** الأساسية المُعرّفة مسبقًا.
- اطبع** تفاعل البريد الإلكتروني الحالي.
- محدد موضوع البريد الإلكتروني أو قم بتغييره.
- اكتب ردًا أو تفاعل بريد إلكتروني جديدًا.
- قم بالتبديل بين تفاعل البريد الإلكتروني المنسق بالنص فقط أو بـ HTML.
- محدد الخطوط وأنماط النص وتنسيق الفقرات لتفاعل بريد إلكتروني بتنسيق HTML.
- اختر اللغة التي سَتستخدم في وظيفة **التدقيق الإملائي**.
- أرسل تفاعل البريد الإلكتروني إلى المستلم.

### Tip

يمكن تكوين حسابك بحيث تتم **مراجعة** تفاعلات بريدك الإلكتروني قبل إرسالها لجهات اتصالك؛ أو يمكن تكوين حسابك بحيث تتم **مراجعة** تفاعلات البريد الإلكتروني الصادر الخاصة بوكلاء آخرين.

أرسل ردًا مؤقتًا على البريد الإلكتروني بالنقر فوق الزر **إرسال** واختيار **إرسال مؤقت** من القائمة المنسدلة.

### Tip

يُمكن تكوين حسابك بحيث يضم توقيعات مدرجة تلقائيًا في تفاعلات البريد الإلكتروني الجديدة .



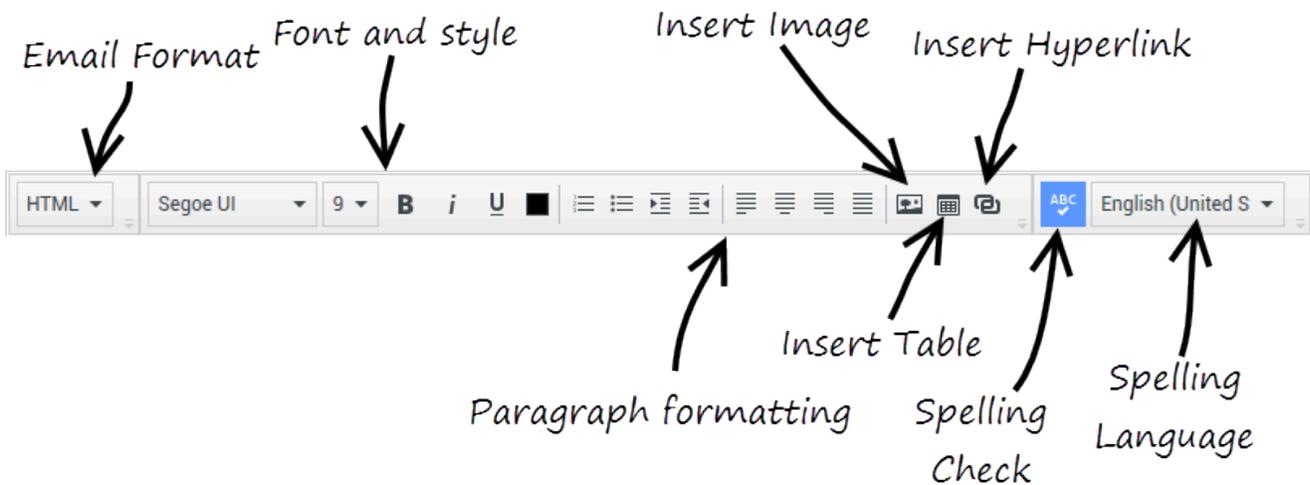
يمكن إنشاء تفاعلات البريد الإلكتروني الصادر إما بتنسيق نص فقط أو بتنسيق HTML. تتيح لك تفاعلات البريد الإلكتروني التي بتنسيق HTML تحديد شكل المحتوى وإضافة ردود بتنسيق HTML من مكتبة الردود القياسية. لا تدعم رسائل البريد الإلكتروني النصية الردود القياسية ذات التنسيق HTML ، ومع ذلك تحتوي بعض الردود القياسية ذات التنسيق HTML على مكونات نصية فقط يمكن إدراجها.

### Important

في بعض البيئات ولأغراض تتعلق بالأمان، قد لا تتمكن من إضافة أو تحرير عناوين بريد إلكتروني في حقول "إلى" و"نسخة" و"نسخة مخفية" الخاصة بتفاعلات الرد على البريد الإلكتروني، وقد لا تتمكن من إضافة حقول عناوين "نسخة" و"نسخة مخفية" إلى تفاعل بريد إلكتروني صادر جديد.

### أنشئ تفاعل بريد إلكتروني صادرًا جديدًا

يُوفّر عرض تفاعل البريد الإلكتروني الصادر شريط أدوات لمساعدتك على تنسيق البريد الإلكتروني وإضافة الصور، والجداول، والارتباطات التشعبية. قد لا تكون بعض هذه الأزرار متاحة في بيئتك.



عندما ترد على تفاعل بريد إلكتروني وارد أو تنشئ تفاعل بريد إلكتروني صادرًا جديدًا:

1 تأكد أولاً من تحديدك لمستلم واحد أو أكثر عبر كتابة عنوان البريد الإلكتروني للمستلم في حقل **إلى** أو عن طريق تحديد مستلم من **Team Communicator**. يمكنك إضافة مستلمين إضافيين باستخدام قائمة **إضافة نسخة**.

2 بعد ذلك أدخل موضوع تفاعل البريد الإلكتروني في حقل **الموضوع**.

3 تحقق من صحة اختيار لغة التدقيق الإملائي.

4 إذا كنت سترسل تفاعل بريد إلكتروني بتنسيق HTML، فحدد الخط وحجمه ونمطه للنص الأساسي لتفاعلك. يمكنك تعيين خطوط وأحجام خطوط وألوان مختلفة بواسطة تحديد أحرف فردية أو كلمات أو قطع نصية وتحديد خيارات مختلفة للنص المحدد. قم بتنسيق فقرات فردية عن طريق تحديدها ثم استخدام أزرار تنسيق الفقرات لاختيار تنسيق الفقرة «ترقيم» أو «لتعداد النقطي» أو «المسافة البادئة» أو «المحاذاة إلى اليمين» أو «المحاذاة إلى الوسط» أو «المحاذاة إلى اليسار» أو «ملء السطر».

5 أنشئ تفاعل بريدك الإلكتروني بالكتابة في منطقة الإنشاء أو بالنقر فوق نقطة الإدراج في منطقة الإنشاء وإدراج **رد** من مكتبة الردود القياسية. انقر بزر الماوس الأيمن فوق منطقة الإنشاء واستخدم أدوات التحرير «قص» و«نسخ» و«لصق». بالبدء مع إصدار 8.5.113.11، يمكنك تطبيق Workspace من إدخال علامات تبويب في منطقة إنشاء البريد الإلكتروني الخاصة بتفاعلات البريد الإلكتروني الصادر وذلك بالضغط على المفتاح **TAB**. والآن، لاستخدام المفتاح **TAB** في الانتقال إلى عنصر التحكم التالي أو الحقل التالي، يتعين عليك أولاً الضغط على **Ctrl-TAB** للخروج من منطقة إنشاء النص. ربما تكون هذه الميزة معقدة في البيئات المعدة للوصول؛ وإذا كان الأمر كذلك فلن تتمكن من إدخال علامات تبويب في منطقة إنشاء البريد الإلكتروني ولكنك ستتمكن من استخدام المفتاح **TAB** في الانتقال إلى عنصر التحكم التالي في ترتيب علامات التبويب.

6 سوف يظهر خط أحمر متعرج تحت كل كلمة ليست موجودة في قاموس التدقيق الإملائي الذي قمت بتجديده. انقر بزر الماوس الأيمن فوق الكلمة التي تحتوي على خطأ إملائي لتصحيحها أو لإضافتها لقاموسك الشخصي. كما يمكنك أيضاً اختيار تجاهل التدقيق الإملائي لمرة واحدة (**تجاهل**) أو تجاهل دائماً (**تجاهل الكل**).

• إذا كنت تحاول إرسال رسالة تحتوي على كلمات غير صحيحة هجائياً، فقد يتم إعداد نظامك لعرض مربع حوار يحتوي على تحذير يطلب منك التأكيد أنك تريد إرسال الرسالة دون تصحيح الكلمات المحتمل أن تكون مكتوبة بصورة غير صحيحة. انقر فوق **نعم** لإرسال الرسالة على كل حال، أو انقر فوق **لا** للعودة إلى الرسالة وتصحيح الكلمات التي بها أخطاء. **انتمت الإضافة: 8.5.105.12**

7 أدرج صوراً داخلية (تنسيق HTML فقط) بالنقر فوق **إدراج صورة** (🖼️) أو بنسخ الصورة ولصقها عند نقطة الإدراج في نص تفاعل البريد الإلكتروني. **انتمت الإضافة: 8.5.113.11**

• بعدما تدخل الصورة، يمكنك تغيير حجمها بالسحب من أركانها أو حوافها.

• السحب من الأركان يحافظ على التناسب بين عرض الصورة وارتفاعها. السحب من الحواف يغير شكل الصورة.

• إذا قللت حجم الصورة، فسيقل حجم ملف الصورة الذي ترسله. وهذا الأمر مفيد إذا كانت الصورة التي تريد إرسالها أكبر من الحجم المسموح لك إرسالها.

• إذا جعلت الصورة أكبر فلن تظل بنفس الجودة ويزداد حجم الملف.

8 يمكنك إدراج ارتباطات تشعبية في نص رسالة البريد الإلكتروني. راجع **إنشاء الارتباطات التشعبية وإدارتها** للحصول على مزيد من المعلومات حول إنشاء الارتباطات التشعبية وتحريرها وحذفها.

9 حدد **رمز إرجاع**، إذا تطلب الأمر ذلك.

10 عندما يكتمل تفاعل البريد الإلكتروني، يمكنك القيام بأي من الإجراءات التالية:

• انقر فوق **حفظ في سلة عمل المسودات** (📧) كي تقوم بتخزينه في **سلة عمل المسودات** من أجل مراجعته أو معالجته مرة أخرى.

• انقر فوق **إرسال** (📧) لإرسال تفاعل بريدك الإلكتروني إلى المستلم (المستلمين) المحدد. يتم إغلاق نافذة تفاعل البريد الإلكتروني ووضع علامة إتمام على التفاعل الإلكتروني الوارد.

• انقر فوق الزر **إرسال**، وحدد **إرسال مؤقت** من القائمة المنسدلة، إذا كنت تريد إرسال رد مؤقت على البريد الإلكتروني. تظل نافذة تفاعل البريد الإلكتروني مفتوحة ولا توضع علامة إتمام على تفاعل البريد الإلكتروني الوارد.



• إذا لم تكن ترغب في حفظ أو إرسال تفاعل البريد الإلكتروني، فانقر فوق **حذف** (✖).

## إنشاء ارتباطات تشعبية وإدارتها

[تمت الإضافة: 8.5.118.10]

يكشف عرض إنشاء البريد الإلكتروني الصادر تلقائيًا عن الارتباطات التشعبية لعنوان URL (ارتباطات لمواقع الويب) عند إدخالها في تفاعل بريدك الإلكتروني والضغط على Space أو Enter أو Return على لوحة المفاتيح الخاصة بك. إذا كان عنوان URL الذي أدخلته غير صالح، فلن يتم إنشاء ارتباط تشعبي. يُحدد تنسيق عناوين URL من قبل المسؤول الخاص بك؛ إذا كنت تحاول إدخال عنوان URL ولكنه غير محوّل إلى ارتباط تشعبي، فارجع إلى المسؤول الخاص بك للحصول على التنسيق المُحدد.

إذا كان تفاعل بريدك الإلكتروني يحمل تنسيق HTML، فإن مساحة العمل سؤوّر طريقتين آخرين لإنشاء ارتباطات تشعبية عن طريق استخدام مربع الحوار **إدراج ارتباط تشعبي**. افتح مربع الحوار هذا عن طريق تنفيذ واحد من الإجراءات التالية:

1 انقر بزر الماوس الأيمن على نقطة الإدراج وحدد **إدراج ارتباط تشعبي** من القائمة السياقية.

2 انقر على زر **الارتباط التشعبي** (🔗).

يحتوي مربع حوار **الارتباط التشعبي** على حقلين:

**نص للعرض** — أدخل نصًا في هذا الحقل إذا كنت ترغب في عرض النص بدلاً من عنوان URL المراد عرضه كارتباط تشعبي. على سبيل المثال، إذا كنت ترغب في إضافة ارتباط تشعبي إلى موقع شركتك على الويب، فيمكنك إضافة اسم شركتك إلى هذا الحقل، ومن ثمّ سيكون اسم شركتك عبارة عن ارتباط قابلاً للنقر في البريد الصادر. يُعد هذا ذا فائدة كبيرة عندما تنشئ ارتباطًا تشعبيًا باستخدام عنوان URL طويل للغاية ولا ترغب في عرض عنوان URL بالكامل في رسالة البريد الإلكتروني. إذا تركت هذا الحقل فارغًا، فسيتم عرض عنوان URL لنص الارتباط التشعبي.

**عنوان** — أدخل عنوان URL مؤهلاً بالكامل، بما في ذلك http:// أو https://.

بعدما تُدرج ارتباطًا تشعبيًا غي تفاعل بريدك الإلكتروني، يمكنك إدارته عن طريق النقر نقرًا مزدوجًا عليه وتحديد واحد من الخيارات التالية من القائمة السياقية:

**تحرير ارتباط تشعبي** — يفتح مربع حوار **تحرير الارتباط التشعبي**.

**فتح ارتباط تشعبي** — يفتح الهدف من الارتباط التشعبي في نافذة متصفح أو علامة تبويب جديدة. يتيح لك هذا التحقق من عنوان URL قبل إرساله إلى جهة الاتصال الخاصة بك.

**إزالة ارتباط تشعبي** — يُحوّل الارتباط التشعبي إلى نص. **ملاحظة:** إذا لم يعرض الارتباط التشعبي نصًا وإذا ضغطت على Space أو Enter أو Return على الفور بعد تحويل عنوان URL إلى نص، فسيتم تحويله إلى عنوان URL مرة أخرى.

يمكنك أيضًا فتح مربع الحوار **تحرير ارتباط تشعبي** عن طريق وضع المؤشر على نص العرض أو عنوان URL وعن طريق النقر على زر **الارتباط التشعبي** في شريط الأدوات. أو لتحرير نص العرض للارتباط التشعبي، ضع المؤشر في نص العرض وحرر النص كما تفعل مع تحرير النص العادي.

لفتح عنوان URL في نافذة متصفح أو علامة تبويب جديدة، انقر مع الضغط على مفتاح Ctrl على الارتباط التشعبي.

لإزالة ارتباط تشعبي من عنوان URL، ضع المؤشر على نهاية عنوان URL واضغط على حذف. لإزالة ارتباط تشعبي من نص العرض، ضع المؤشر على نهاية نص العرض واضغط على حذف.

مشاهدة مقاطع الفيديو: **إنشاء نص ارتباط تشعبي (البريد الإلكتروني & دردشة)**

[Link to video](#)



قد يتم تكوين حسابك بحيث تتضمن إرسال تفاعلات البريد الإلكتروني الصادرة إلى قائد فريقك أو المشرف الخاص بك لمراجعة ضمان جودة تفاعل البريد الإلكتروني قبل إرساله إلى جهة الاتصال. إذا كنت تراجع مراقبة الجودة، فسيتم وصف عملية المراجعة هنا.

قد يقوم مراجع ضمان الجودة بإرجاع تفاعل البريد الإلكتروني من أجل تحديثه، وقد يقبله المراجع ويسمح بإرساله. قد تتطلب عملية المراجعة أكثر من تكرار واحد.

قد يتم توجيه تفاعلات البريد الإلكتروني المرسله للمراجعة إلى المراجع أو قد تخزن في **سلة عمل** مخصصة للمراجعات. قد يتم إرجاع تفاعل البريد الإلكتروني المراجع إليك مباشرة وقد يُخزن في سلة عمل مخصصة للتفاعلات التي يجب تحديثها أو إعادة تنفيذها.

إذا كان مديرك قد قام بتكوين حالة المراجعة كي يتم عرضها، فهي تُعرض ضمن معلومات حالة التفاعل، حتى تعلم ما إذا كان يتعين عليك تحديث محتوى تفاعل البريد الإلكتروني أم لا. إذا كانت الحالة **مرفوض** (أو أي إرجاع آخر يتم تحديده بواسطة مسؤول النظام)، فذلك يعني أن تفاعل البريد الإلكتروني لم يتم إرساله إلى جهة الاتصال.

قد يقوم المراجع بتحديث محتوى تفاعل البريد الإلكتروني، أو قد يضيف تعليمات لك في عرض **الملاحظة**.

بعد أن تقوم بإتمام التحديثات على تفاعل البريد الإلكتروني، انقر فوق **إرسال** لتسليم تفاعل البريد الإلكتروني مرة أخرى للمراجع للحصول على موافقته أو رفضه.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle An Email Interaction** (التعامل مع تفاعل بريد إلكتروني)
- **Blend Different Media Into A Single Conversation** (دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة)
- **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

مواضيع ذات صلة

- البريد الإلكتروني الوارد
- مراجعة مراقبة جودة البريد الإلكتروني

أهم 10 صفحات

1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*

2 النافذة الرئيسية

3 الحالة الخاصة بي

4 دليل جهات الاتصال

5سلات العمل

6نظرة عامة على الوظائف

7رسائلي

8تسجيل الدخول

9استشارة صوتية

10المكونات والميزات وعناصر التحكم



يقوم مسؤول النظام الخاص بك بتحديد عملية المراجعة في مركز جهات الاتصال الخاص بك. قد يتم إعداد العملاء لإتمام مراجعة الزامية أو قد يتعين عليهم مراجعة الطلب. توجد العديد من الطرق يمكن أن يقوم المسؤول من خلالها بتحديد توجيه تفاعلات البريد الإلكتروني التي تمت مراجعتها؛ على سبيل المثال، قد يتم توجيه تفاعلات البريد الإلكتروني الخاصة بالمراجعة مباشرة إلى مراجع، أو قائد فريق، أو مشرف، أو قد يتم توجيهها إلى سلة عمل.

قد تقوم بتكوين إعداداتك لمراجعة تفاعلات البريد الإلكتروني التي أنشأها وكلاء تحت إشرافك، أو إدارتك، أو مراجعتك، وذلك لأغراض مراقبة الجودة. إذا كنت مراجعًا، فسيتم توجيه رسائل البريد الإلكتروني الصادرة إليك قبل إرسالها إلى جهة الاتصال.

وباعتبارك مراجعًا، يمكن أن تستقبل تفاعلات البريد الإلكتروني لغرض المراجعة عن طريق معاينة التفاعل أو قد تسترد تفاعلات البريد الإلكتروني الصادرة من **سلة عمل**.

عند توجيه تفاعل بريد إلكتروني إليك لمراجعتك، يتم عرض معاينة التفاعل على سطح مكتبك. انقر فوق **قبول** لعرض التفاعل؛ أو انقر فوق **رفض** لإعادة التفاعل إلى قائمة الانتظار.

تعرض معاينة التفاعل معلومات الحالة. يحدد حقل **المنشأ** مرسل التفاعل ويشير إلى أنه بحاجة إلى المراجعة. يمكنك عرض **حالة مراجعة مراقبة الجودة (QA)** وتحريرها. وهي تحتوي على بيانات مرفقة لتحديد حالة المراجعة. عندما تستقبلها أولاً، قد تكون الحالة **غير معروف** أو **للمراجعة** تبعًا لكيفية تكوين المسؤول لنظامك. قد تكون هناك معلومات أخرى عن أولوية التفاعل أو منطقة العمل التي تنتمي إليها.

إذا قبلت تفاعل البريد الإلكتروني لمراجعتك، فيتم عرض نافذة التفاعل على سطح مكتبك. يتم عرض «معلومات الحالة» في نافذة التفاعل. يحدد حقل **المنشأ** مرسل التفاعل ويشير إلى أنه بحاجة إلى المراجعة. يمكنك تحرير حقل **حالة مراجعة مراقبة الجودة (QA)**. وهي تحتوي على بيانات مرفقة لتحديد حالة المراجعة. تعرض منطقة حالة الطرف رمز مراقبة البريد الإلكتروني (**link**) للإشارة إلى أن الوكيل قيد المراجعة. لا يتاح زر **إرسال مؤقت** لمراجعة تفاعلات البريد الإلكتروني.

يمكنك مراجعة التفاعل وتقديم ملاحظات للوكيل الذي أنشأ تفاعل البريد الإلكتروني الصادر. تبعًا للسياسة المُتبعة في شركتك، يمكنك تقديم ملاحظات عن طريق تحرير محتوى تفاعل البريد الإلكتروني مباشرة، أو يمكنك إضافة ملاحظات للوكيل في طريقة عرض **الملاحظة**، أو يمكنك مناقشة المحتوى مع الوكيل لفظيًا. يمكنك عمل الآتي في نافذة مراجعة تفاعل البريد الإلكتروني:

• تحديث حالة المراجعة في معلومات الحالة (إذا سمحت الإعداد التي قام المسؤول بتكوينها بذلك)

• تحرير محتوى تفاعل البريد الإلكتروني

• تعيين **رمز إرجاع**

• إضافة نص إلى علامة التبويب **ملاحظة**

• استخدام الوظائف القياسية الأخرى لنافذة **تفاعل البريد الإلكتروني**

إذا تم تكوين نظامك بحيث يتم تعيين حالة المراجعة، فقد يحتوي الزر **إرسال** على قائمة منسدلة تتيح لك تحديد إجراء ليحدث عند إرسال التفاعل. يمكنك إرسال الرسالة إلى جهة الاتصال حال الموافقة عليها، أو إرجاعها للتعديل حال رفضها. قد يكون مسؤولك قد قام بتكوين "أسباب الرفض" التي يمكنك الاختيار منها.

من ناحية أخرى، عندما تكتمل المراجعة، قم بتعيين الحالة في «معلومات الحالة» إلى إحدى الحالات التي قام المسؤول بتكوينها. فعلى سبيل المثال، قد تتوفر الحالات التالية:

• **مقبول**—يتم إرسال تفاعل البريد الإلكتروني إلى جهة الاتصال عندما تنقر على **إرسال**.

• **مرفوض**—تتم إعادة إرسال تفاعل البريد الإلكتروني إلى الوكيل أو إلى سلة العمل التي تحتوي على التفاعلات التي تمت مراجعتها عندما تنقر على **إرسال**.

• **غير معروف**—تتم إعادة إرسال تفاعل البريد الإلكتروني إلى قائمة انتظار المراجعة أو إلى سلة عمل المراجعة عندما تنقر على **إرسال**.

إذا حددت **مرفوض**، فسيتم تحديث حالة مراجعة مراقبة الجودة في معلومات الحالة إلى **مرفوض** وسيتم إرجاع التفاعل إلى الوكيل الذي أنشأه.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle An Email Interaction** (التعامل مع تفاعل بريد إلكتروني)
- **Blend Different Media Into A Single Conversation** (دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة)
- **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

#### مواضيع ذات صلة

- البريد الإلكتروني الوارد
- البريد الإلكتروني الصادر

أهم 10 صفحات

1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*

2 النافذة الرئيسية

3 الحالة الخاصة بي

4 دليل جهات الاتصال

5 سلات العمل

6 نظرة عامة على الوظائف

7 رسائلي

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم

## MMS SMS

[تم التعديل: 8.5.111.21, 8.5.110.13, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS) هي مكون مراسلة نصية عبر الصوت والإنترنت. تتيح لك خدمة SMS تبادل الرسائل النصية مع جهة الاتصال عبر الكمبيوتر الخاص بك. سترسل لك جهة الاتصال عادة رسالة SMS من جهاز محمول، أو واجهة ويب، أو عميل بريد إلكتروني.

ومن حيث التعريف، فإن SMS هي رسائل قصيرة. يدعم Workspace عددًا يصل إلى 160 حرفًا لكل رسالة. إذا حاولت أن ترسل رسالة يتعدى طولها حد الحروف المسموح به، فسوف يتم إرسال رسائل إضافية حتى يتم استيعاب كامل رسالتك.

خدمة الرسائل متعددة الوسائط (MMS) هي مكون متعدد الوسائط للتواصل عبر الصوت والإنترنت. في Workspace، تتيح لك MMS تلقي الصور المرسلية إلى مركز جهات الاتصال من جهاز محمول أو واجهة ويب أو عميل بريد إلكتروني. يتم عرض الصور لك كصور مصغرة. لعرض الصورة بحجم كامل، انقر نقرًا مزدوجًا عليها أو انقر بزر الماوس الأيمن عليها ثم حدد **فتح** من قائمة السياق. وستفتح الصورة في التطبيق الافتراضي المحدد في نظام تشغيل Windows. إذا مُنحت الأذونات المناسبة، فيمكنك حفظ الصورة بالنقر فوق رمز **حفظ** على الصورة أو بالنقر بزر الماوس الأيمن فوقها وتحديد **حفظ** من قائمة السياق. [تمت الإضافة: 8.5.110.13]

يدعم Workspace الوضعين:

• **نداء**—تستقبل رسالة نصية واحدة واردة يمكنك إرسال رد عليها أو التعامل معها بطرق أخرى. ويمكنك أيضًا تلقي صور من جهة اتصال.

• **جلسة**—تستقبل رسالة نصية واردة يمكنك من خلالها بدء جلسة دردشة مع جهة اتصال. جلسة SMS هي اتصال ثنائي لا يتم في الوقت الحقيقي بينك وبين جهة الاتصال عبر الكمبيوتر.

في حالة وجود **تفاعلات حديثة أو قيد التقدم** خاصة بجهة الاتصال الحالية، فسوف يتم عرض عدد التفاعلات بجوار حالة الاتصال الخاصة بالتفاعل.

استخدم عنصر التحكم في **التكبير/التصغير في القائمة الرئيسية** (راجع **إدارة الإعدادات والتفضيلات الخاصة بك**) لتغيير حجم النص بطريقة العرض هذه. وقد لا تتوفر هذه الميزة في بيئتك. [تمت الإضافة: 8.5.109.16]

### Important

إذا حدثت مشكلة في مركز جهات الاتصال، وفُقد الاتصال بالخوادم التي تعالج التفاعلات، فقد لا تتوفر بعض الوظائف أو يتم فقدان التفاعل مع جهة الاتصال الخاصة بك. يعرض تطبيق Workspace رسائل النظام التي تخبرك بحالة جميع قنوات الوسائط المتوفرة.

## SMS

في وضع نداء SMS، يتم تلقي SMS مفردة أو صورة على سطح مكتبك. يمكنك الرد على رسالة SMS أو معالجتها بطرق أخرى، تتشابه مع طريقة معالجة تفاعلات البريد الإلكتروني. لم تتصل بجهة الاتصال في الوقت الحقيقي. يظهر النص الذي تكتبه جهة الاتصال في نافذة جلسة SMS وكذلك على الجهاز الخاص بجهة الاتصال. يتم عرض النص الذي أدخلته وأرسلته من نافذة جلسة SMS على الجهاز الخاص بجهة الاتصال.

تتيح لك نافذة تفاعل نداء SMS معالجة العديد من المهام المتعلقة بـ SMS والتي تتضمن ما يلي:

• **إرسال رد** إلى جهة الاتصال. بمجرد أن تنقر فوق «إرسال»، يتم غلق نافذة تفاعل نداء SMS ويتم وضع علامة «تم» على التفاعل تلقائيًا.

• فتح صورة مصغرة في تطبيق عرض الصور الافتراضي على محطة العمل لديك.

• **تحويل فوري** للرسالة النصية.

• تحديد علامة **إنمام** للتفاعل الحالي. يغلق هذا الإجراء نافذة التفاعل دون إرسال رد.

• تعيين **رمز إرجاع**.

• استخدام **ملاحظة** لإضافة ملاحظة إلى سجل التفاعلات

• عرض **بيانات الحالة** (بيانات مرفقة) الخاصة بالتفاعل الحالي

• بدء استشارة (  ):

• **صوتية** (جهات الاتصال والأهداف الداخلية).

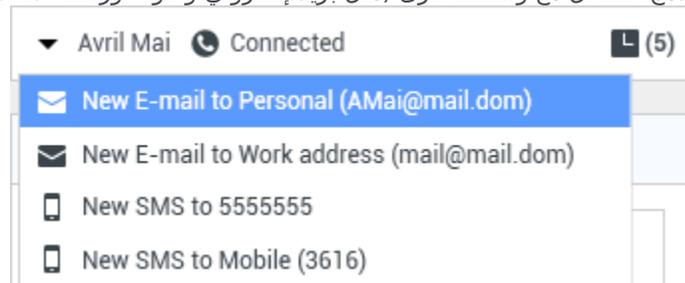
• **مراسلة فورية** (هدف داخلي فقط).

• **الاتصال** بالمرسل إذا كان هناك رقم هاتف في قاعدة بيانات جهة الاتصال. يمكنك أيضاً النقر فوق رقم الهاتف في نسخة الرسالة النصية لبدء مكالمة.

• **أرسل بريدًا إلكترونيًا** إلى المرسل، إذا كان هناك عنوان بريد إلكتروني في قاعدة بيانات جهة الاتصال. يمكنك أيضاً النقر على عنوان بريد إلكتروني في نسخة رسالة SMS لبدء البريد الإلكتروني.

• **جدولة رد اتصال**—انقر فوق **جدولة رد اتصال** (  ) لفتح مربع الحوار **رد اتصال جديد**. انظر **رد الاتصال عبر Genesys**. [تمت الإضافة: 8.5.111.21]

• دمج التفاعل مع وسائط أخرى (مثل بريد إلكتروني وصوت ورسالة SMS) عن طريق استخدام قائمة إجراءات الطرف.



• عرض **سجل جهات الاتصال** وإدارته

• عرض **معلومات جهة الاتصال** وإدارتها. يمكنك تكوين حسابك بحيث يتيح لك تعيين تفاعل غير معروف جهة الاتصال إلى جهة اتصال معروفة في قاعدة بيانات جهات الاتصال باستخدام ميزة **تعيين جهات الاتصال يدويًا** [تم التعديل: 8.5.117.18].

• أظهر عناصر التحكم والمعلومات الخاصة بالتفاعل الحالي أو قم بإخفائها بالنقر فوق زر التوسيع/الطي في نافذة عرض التفاعل:

⏪	طي
⏩	توسيع

• استخدم **ردًا قياسيًا**.

## معالجة تفاعل نداء SMS

عندما تقبل تفاعل نداء SMS، يتم عرض نافذة تفاعل نداء SMS.

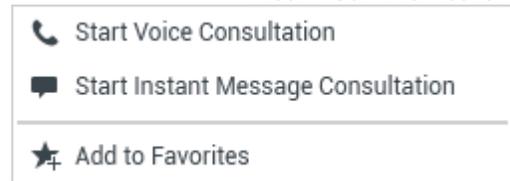
يتم عرض اسم جهة الاتصال، ورقم هاتف المنشأ، والوقت المنقضي من التفاعل في الأعلى.

يتم عرض معلومات حالة الاتصال بجوار القائمة المنسدلة لجهة الاتصال. استخدم القائمة المنسدلة لجهة الاتصال للاتصال بها، إذا كان رقم هاتفها متوفرًا بقاعدة بياناتها.

يقع شريط أدوات SMS فوق منطقة **نسخة SMS**. استخدم شريط أدوات SMS لعمل الآتي:

**تحويل فوري لـ SMS**—انقر فوق **تحويل فوري لـ SMS** (  ) لإعادة توجيهه (**تحويل**) تفاعل SMS الحالي إلى هدف داخلي باستخدام **Team Communicator**.

**استشارة**—انقر فوق **بدء استشارة** (  ) لبدء **رسالة فورية** أو استشارة **صوتية** مع هدف داخلي أو جهة اتصال باستخدام **Team Communicator**.



قائمة استشارة رسائل SMS

**جدولة رد الاتصال**—انقر فوق **جدولة رد اتصال** (  ) لفتح مربع الحوار **رد اتصال جديد**. انظر **رد الاتصال عبر Genesys**.  
[تمت الإضافة: 8.5.111.21]

**علامة إتمام**—أكمل التفاعل وأغلق نافذة تفاعل نداء SMS بالنقر فوق **علامة إتمام** (  ) للتفاعل الحالي. قد يتم تكوين حسابك بحيث يطالبك بتحديد رمز إرجاع قبل النقر فوق **علامة الإتمام**. يتم عرض الزر **علامة إتمام** بمجرد عرض تفاعل نداء SMS.

SMS       

أثناء جلسة SMS، يمكنك تبادل سلسلة من رسائل SMS مع جهة الاتصال. ويمكنك إدخال نص في واجهة نافذة جلسة SMS، وعندئذٍ ستظهر نافذة بها قائمة تمرير تحتوي على الرسائل التي أرسلتها أنت ووجهة اتصالك. ولا يوجد إشعار كتابي خلال جلسة SMS لأنك غير متصل بجهة الاتصال في الوقت الحقيقي. يظهر النص الذي تكتبه جهة الاتصال في نافذة جلسة SMS وكذلك على الجهاز الخاص بجهة الاتصال. يتم عرض النص الذي أدخلته وأرسلته من نافذة جلسة SMS على الجهاز الخاص بجهة الاتصال.

على عكس وضع النداء، فإنك تحتفظ بملكية التفاعل حتى تنقر فوق **تم** أو حتى ينتهي توقيت التبادل. ويتم تكوين فاصل المهلة بواسطة المسؤول لديك. تنتهي الجلسة إذا لم يتم تبادل SMS لفترة محددة من الوقت. انقر فوق **تم** لغلاق الجلسة.

تحاكي نافذة تفاعل جلسة SMS تفاعل الدردشة. وتتيح لك معالجة العديد من المهام المتعلقة بجلسة SMS والتي تتضمن ما يلي:

• **إرسال رد** إلى جهة الاتصال.



• **تحويل فوري** للرسالة النصية.

• تحديد علامة إتمام للتفاعل الحالي.

• تعيين رمز إرجاع.

• استخدام ملاحظة لإضافة ملاحظة إلى سجل التفاعلات

• عرض بيانات الحالة (بيانات مرفقة) الخاصة بالتفاعل الحالي



• بدء استشارة ( ):

• صوتية (جهات الاتصال والأهداف الداخلية).

• مراسلة فورية (هدف داخلي فقط).

• الاتصال بالمرسل إذا كان هناك رقم هاتف في قاعدة بيانات جهة الاتصال. يمكنك أيضاً النقر فوق رقم الهاتف في نسخة الرسالة النصية لبدء مكالمة.

• أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى المرسل إذا كان هناك عنوان بريد إلكتروني في قاعدة بيانات جهة الاتصال. يمكنك أيضاً النقر على عنوان بريد إلكتروني في نسخة رسالة SMS لبدء البريد الإلكتروني.



• جدول رد اتصال—انقر فوق **جدولة رد اتصال** ( ) لفتح مربع الحوار **رد اتصال جديد**. انظر **رد الاتصال عبر Genesys**.  
[تمت الإضافة: 8.5.111.21]

• عرض سجل جهات الاتصال وإدارته

• عرض معلومات جهة الاتصال وإدارتها. يمكنك تكوين حسابك بحيث يتيح لك تعيين تفاعل غير معروف جهة الاتصال إلى جهة اتصال معروفة في قاعدة بيانات جهات الاتصال باستخدام ميزة **تعيين جهات الاتصال بدويًا** [تم التعديل: 8.5.117.18].

• استخدم ردًا قياسيًا.

SMS ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ?

عندما تقبل تفاعل جلسة SMS، يتم عرض نافذة تفاعل جلسة SMS.

يتم عرض اسم جهة الاتصال، ورقم هاتف المنشأ، والوقت المنقضي من التفاعل في الأعلى.

يتم عرض معلومات حالة الاتصال بجوار القائمة المنسدلة لجهة الاتصال. استخدم القائمة المنسدلة لجهة الاتصال للاتصال بها، إذا كان رقم هاتفها متوفرًا بقاعدة بياناتها.

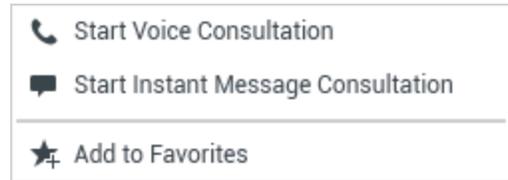
يقع شريط أدوات جلسة SMS أعلى منطقة **نسخة SMS**. استخدم شريط أدوات جلسة SMS لعمل الآتي:



• **تحويل فوري لـ SMS**—انقر فوق **تحويل فوري لـ SMS** ( ) لإعادة توجيهه (**تحويل**) تفاعل SMS الحالي إلى هدف داخلي باستخدام **Team Communicator**.



• **استشارة**—انقر فوق **بدء استشارة** ( ) لبدء **رسالة فورية** أو استشارة **صوتية** مع هدف داخلي أو جهة اتصال باستخدام **Team Communicator**.



جدولة رد الاتصال—انقر فوق **جدولة رد اتصال** (📞) لفتح مربع الحوار **رد اتصال جديد**. انظر **رد الاتصال عبر Genesys**.  
[تمت الإضافة: 8.5.111.21]

علامة إتمام—أكمل التفاعل وأغلق نافذة تفاعل جلسة SMS بالنقر فوق **علامة إتمام** (☑️) للتفاعل الحالي. قد يتم تكوين حسابك بحيث يطالبك بتحديد رمز إرجاع قبل النقر فوق **علامة الإتمام**. يتم عرض الزر **علامة الإتمام** بمجرد عرض تفاعل جلسة SMS.

## SMS

تعرض منطقة نسخة SMS محتوى رسائل SMS التي تقوم بتبادلها مع جهة الاتصال وكذلك معلومات النظام، مثل أسماء المشاركين أثناء انضمامهم إلى الجلسة أو مغادرتها، وتوقيت كل حدث ورسالة. يتم ترميز محتوى الرسالة والنظام بالألوان تبعًا لكل مشارك، لتمكينك من تمييز صاحب كل رسالة بصريًا. يمكنك تحديد نص ونسخه من نسخة SMS.

وإذا كانت رسالة SMS تحتوي على رقم هاتف أو عنوان بريد إلكتروني، فيمكنك النقر عليه لبدء تفاعل صوتي أو بريد إلكتروني، على التوالي.

## الأمان وعناوين URL

[تمت الإضافة: 8.5.121.03] في بعض الأحيان يتم إرسال عناوين URL (روابط لمواقع الويب) إليك بواسطة جهة اتصال. يتم عرض عناوين URL في نسخة SMS دائمًا كعنوان فعلي. يتعذر على جهات الاتصال إرسال عنوان URL تم تمويهه لمحاولة لتوجيهك إلى موقع ويب ضار. ستكون قادرًا على قراءة عنوان URL قبل النقر عليه. إذا قمت بتمرير مؤشر الماوس فوق عنوان URL، فسيتم عرض تلميح أداة يتيح لك رؤية العنوان.

## منطقة رسالة SMS

تتيح لك منطقة إدخال رسالة SMS إدخال رسالتك ومراجعتها وتدقيقها إملائيًا قبل إرسالها إلى جهة الاتصال. كما تتيح لك تنفيذ الإجراءات التالية:

✎ كتابة نص

✎ لصق نص ونسخه واختياره من خلال استخدام قائمة السياق

✎ عرض مكتبة **الاستجابة القياسية**، وأدرج استجابة في تفاعل البريد الإلكتروني، أو أدرج استجابة تلقائيًا عن طريق كتابة كلمة **الاختصار الأساسية المُعرّفة مسبقًا**.

✎ التحقق من **تهجئة** محتويات رسالتك

إذا كنت تحاول إرسال رسالة تحتوي على كلمات غير صحيحة، فقد تتم تهيئة نظامك لعرض مربع حوار يحتوي على تحذير يطلب منك التأكيد أنك تريد إرسال رسالة دون تصحيح كلمات محتمل أن تكون مكتوبة بصورة غير صحيحة. انقر فوق **نعم** لإرسال الرسالة على كل حال،

أو انقر فوق **لا** للعودة إلى الرسالة وتصحيح الكلمات التي بها أخطاء. **[تمت الإضافة: 8.5.105.12]**

SMS         

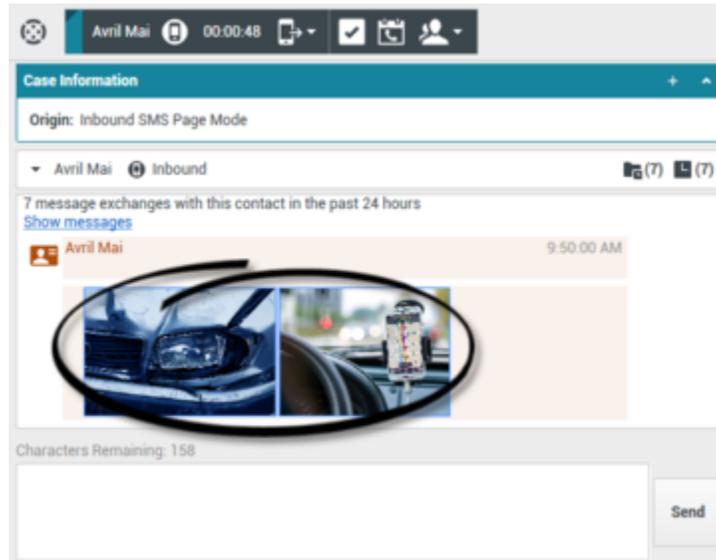
لتحويل جلسة SMS أو SMS قمت بقبولها، عليك تنفيذ الخطوات التالية:

1. انقر فوق الزر **تحويل فوري لـ SMS** (  ) يظهر **Team Communicator**.
2. اختر هدفًا للتحويل إليه.
3. حدد **تحويل فوري لـ SMS**.

إذا قِيلَ الهدف التفاعل، فسيتم غلق نافذة التفاعل على سطح مكتبك. في حالة رفض الهدف للتفاعل، يتم إعلامك بذلك عن طريق رسالة خطأ.

MMS              

**[تمت الإضافة: 8.5.110.13]** عندما تقبل تفاعل MMS، يتم عرض نافذة تفاعل نداء SMS. وهي تحتوي على صورة مصغرة لكل صور تم تلقيها وأي نص تم إرساله بواسطة جهة الاتصال.



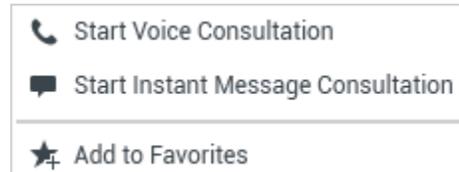
يمكنك الرد على المرسل برسالة SMS نصية. لا يمكنك إرسال صور إلى جهات الاتصال. يتم عرض اسم جهة الاتصال، ورقم هاتف المنشأ، والوقت المنقضي من التفاعل في الأعلى.

يتم عرض معلومات حالة الاتصال بجوار القائمة المنسدلة لجهة الاتصال. استخدم القائمة المنسدلة لجهة الاتصال للاتصال بها، إذا كان رقم هاتفها متوفرًا بقاعدة بياناتها.

يقع شريط أدوات SMS فوق منطقة **نسخة SMS**. استخدم شريط أدوات SMS لعمل الآتي:

**تحويل فوري ل SMS**—انقر فوق **تحويل فوري ل SMS** (  ) لإعادة توجيهه (**تحويل**) تفاعل SMS الحالي إلى هدف داخلي باستخدام **Team Communicator**.

**استشارة**—انقر فوق **بدء استشارة** (  ) لبدء **رسالة فورية** أو استشارة **صوتية** مع هدف داخلي أو جهة اتصال باستخدام **Team Communicator**.



**جدولة رد الاتصال**—انقر فوق **جدولة رد اتصال** (  ) لفتح مربع الحوار **رد اتصال جديد**. انظر **رد الاتصال عبر Genesys**. [تمت الإضافة: 8.5.111.21]

**علامة إتمام**—أكمل التفاعل وأغلق نافذة تفاعل نداء SMS بالنقر فوق **علامة إتمام** (  ) للتفاعل الحالي. قد يتم تكوين حسابك بحيث يطالبك بتحديد رمز إرجاع قبل النقر فوق **علامة الإتمام**. يتم عرض الزر **علامة إتمام** بمجرد عرض تفاعل نداء SMS.

لعرض صورة، انقر نقرًا مزدوجًا على صورة مصغرة أو انقر بزر الماوس الأيمن على صورة مصغرة وحدد **فتح** من قائمة السياق لفتح الصورة في تطبيق عرض الصور الافتراضي على محطة العمل.

لحفظ صورة (إذا كانت لديك الأذونات الصحيحة)، فانقر على رمز **حفظ** على الصورة أو انقر بزر الماوس الأيمن على الصورة وحدد **حفظ** من قائمة السياق.





يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle An SMS or MMS Interaction** (التعامل مع تفاعل SMS أو MMS)
- **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

#### مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على الوظائف
- المكونات والميزات وعناصر التحكم
- **تعليمات Workspace Desktop Edition**

#### أهم 10 صفحات

- 1 **تعليمات Workspace Desktop Edition**
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 **المكونات والميزات وعناصر التحكم**



[تم التعديل: 8.5.111.21, 8.5.117.18]

عناصر العمل هي وثائق قد يتم توجيهها إليك لمعالجتها. وهي تتضمن أنواعًا عديدة من الوسائط غير التفاعلية، مثل الفاكسات، والتي قد يتعين عليك عرضها أثناء معالجة تفاعلات من نوع آخر، مثل البريد الإلكتروني.

تتيح لك نافذة تفاعل عنصر العمل معالجة مهام تتعلق بعناصر العمل والتي من بينها ما يلي:

- **تحويل** (إعادة توجيه) عنصر العمل
- تحديد علامة إتمام للتفاعل الحالي
- بدء **استشارة صوتية** مع هدف داخلي أو جهة اتصال
- بدء **استشارة مراسلة فورية** مع هدف داخلي
- تخزينه في **سلة عمل** لمعالجته لاحقًا أو مراجعته
- فتح عنصر عمل من **سلة عمل** أو قائمة انتظار في عرض **السجل**.
- تعيين **رمز إرجاع**.
- استخدام **ملاحظة** لإضافة ملاحظة إلى سجل التفاعلات
- عرض **بيانات الحالة** (بيانات مرفقة) الخاصة بالتفاعل الحالي
- **الاتصال** بالمرسل إذا كان هناك رقم هاتف في قاعدة بيانات جهة الاتصال.
- إرسال **رسالة فورية** (IM) للمستلم إذا كان المستلم هدفًا داخليًا
- **أرسل بريدًا إلكترونيًا** إلى المرسل إذا كان هناك عنوان بريد إلكتروني في قاعدة بيانات جهة الاتصال
- **جدولة رد اتصال**—انقر فوق **جدولة رد اتصال** (📅) لفتح مربع الحوار **رد اتصال جديد**. انظر **رد الاتصال عبر Genesys**.
- [تمت الإضافة: 8.5.111.21]
- عرض **سجل جهات الاتصال** وإدارته
- عرض **معلومات جهة الاتصال** وإدارتها. يمكنك تكوين حسابك بحيث يتيح لك تعيين تفاعل غير معروف جهة الاتصال إلى جهة اتصال معروفة في قاعدة بيانات جهات الاتصال باستخدام ميزة **تعيين جهات الاتصال يدويًا** [تم التعديل: 8.5.117.18].
- أظهر عناصر التحكم والمعلومات الخاصة بالتفاعل الحالي أو قم بإخفائها بالنقر فوق زر التوسيع/الطي في نافذة عرض التفاعل:

▶	طي
▶	توسيع

• عرض مكتبة **الردود** القياسية، إذا قررت الاتصال بالمرسل لمناقشة محتويات عنصر العمل

في حالة وجود **تفاعلات حديثة أو قيد التقدم** خاصة بجهة الاتصال الحالية، فسوف يتم عرض عدد التفاعلات بجوار حالة الاتصال الخاصة بالتفاعل.

## تحويل عنصر عمل

لتحويل عنصر عمل تم قبوله، اضغط على **تحويل عنصر العمل** (↪) لعرضه. اختر هدفًا للتحويل إليه. يجب تكوين الهدف بحيث يستقبل تفاعلات من نوع عنصر العمل. حدد **<تحويل>** نوع عنصر العمل. إذا قيل الهدف التفاعل، فسيتم غلق نافذة التفاعل على سطح مكتبك. إذا رفض الهدف التفاعل، فسيعاد فتح نافذة التفاعل على سطح مكتبك وستظهر رسالة خطأ لإعلامك برفض الهدف للتفاعل.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle A Workitem Interaction** (التعامل مع تفاعل عنصر العمل)
- **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

## مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على الوظائف
- المكونات والميزات وعناصر التحكم
- تعليمات Workspace Desktop Edition

## أهم 10 صفحات

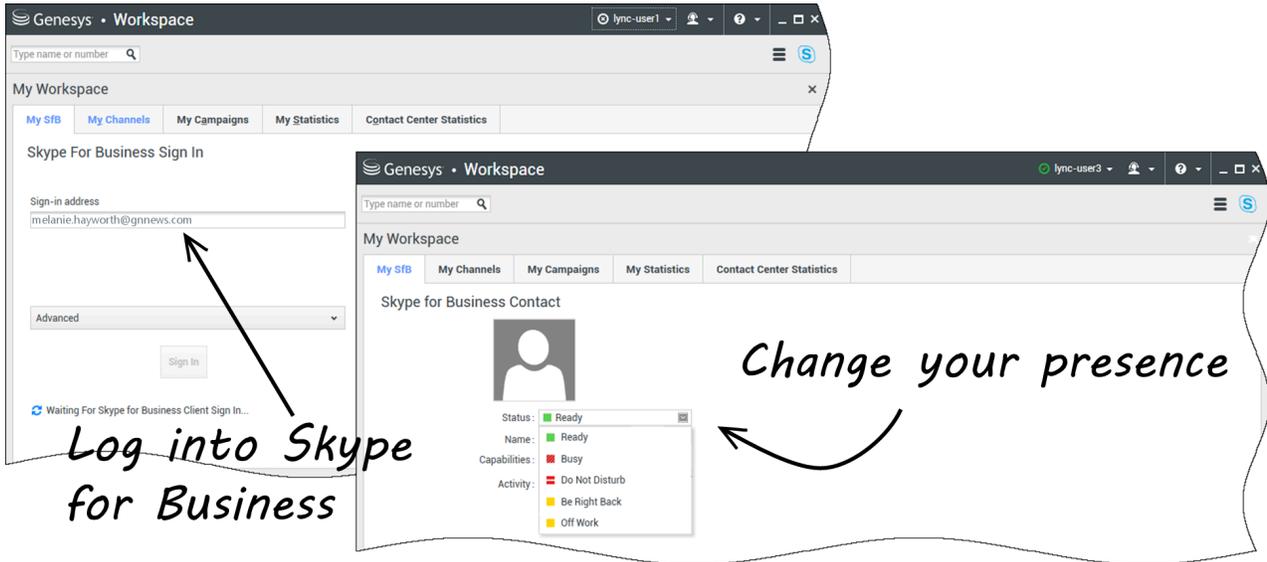
- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم

# Skype for Business Workspace

## Important

بالنسبة إلى هذا الإصدار من وظيفة Workspace الخاص بـ Skype for Business، تدعم Genesys خادم Microsoft Lync 2013 و Skype for Business.

## Workspace Desktop Edition Skype for Business



عندما تقوم بتسجيل الدخول إلى Workspace Desktop Edition، سترى علامة تبويب **SfB الخاص بي** في شاشة وظيفة **Workspace الخاصة بي**، وتسجيل الدخول إلى Skype for Business باستخدام اسم مستخدم Skype for Business وكلمة مروره.

**Tip**

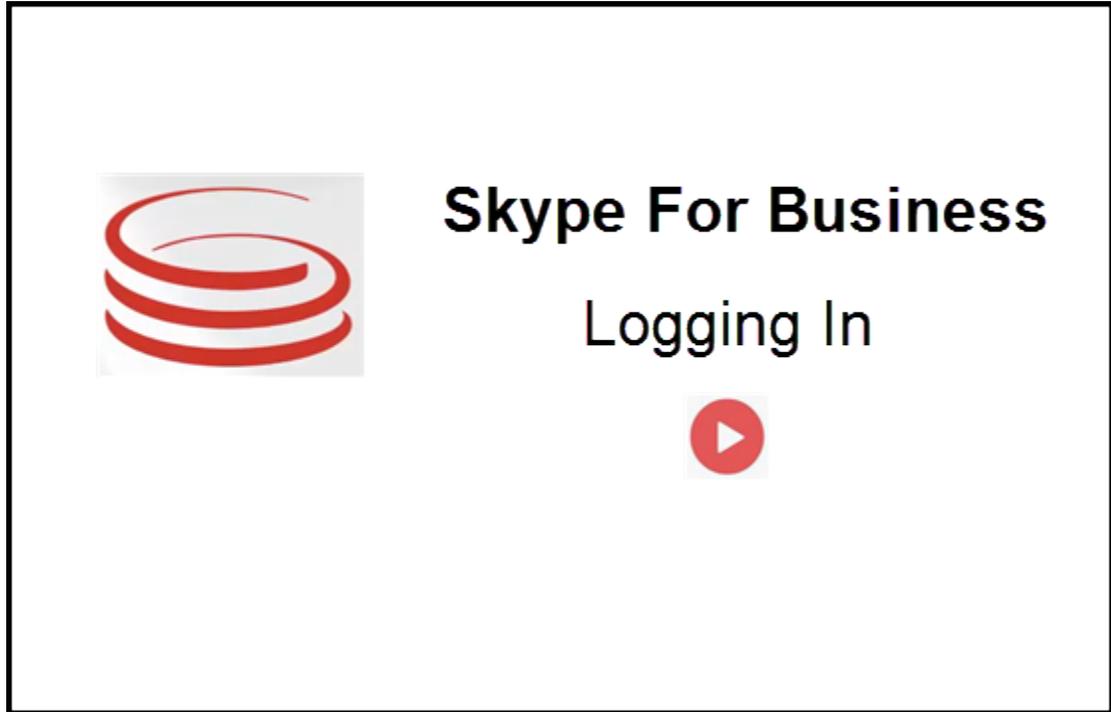
إذا كنت ترغب في تسجيل الدخول إلى Skype for Business في المرة المقبلة التي تقوم بتسجيل الدخول فيها إلى سطح مكتبك، فحدد **تذكر كلمة المرور**.

يمكنك الآن التحكم في حضور Skype for Business الخاص بك من علامة التبويب هذه.

**Warning**

عندما تتمكن من تغيير حالة الحضور التي يظهر عليها زملاء العمل في Skype for Business، يُعد هذا أمرًا استثنائيًا فقط. ستستمر برامج Genesys في توجيه التفاعلات إليك، إلا إذا قمت بتغيير حالتك من شريط الأدوات الرئيسي في Workspace Desktop.

مشاهدة مقاطع الفيديو التالية:





## Skype For Business

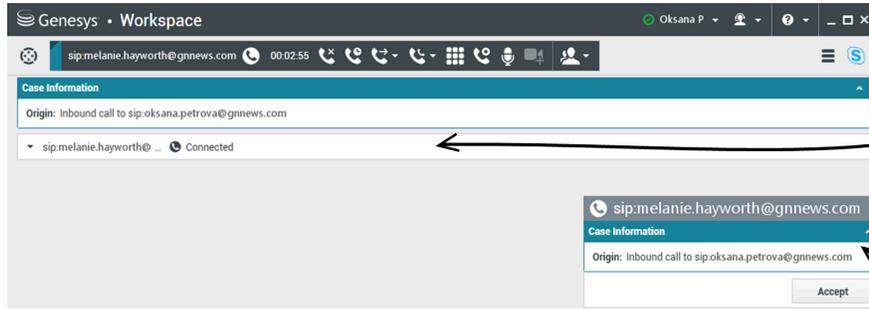
Changing your  
Presence



## Skype For Business

Using the Directory





*Inbound interaction*

*Toast notification*

عند إرسال تفاعل جديد وارد في Skype for Business إلى محطة العمل الخاصة بك، يظهر إعلام منبثق في الزاوية اليمنى السفلية من سطح مكتبك.

يمكنك:

• **قبول** — افتح التفاعل في نافذة سطح المكتب لوظيفة Workspace.

• **رفض** — رفض التفاعل. (يكون مرئيًا فقط إذا تم إرسال التفاعل من خلال نقطة التوجيه)

إذا لم تقبل الإعلام المنبثق، فستنتهي مدته، ولن يتم إنشاء التفاعل.

إذا قبلت الإعلام المنبثق، فسيتم عرض طريقة عرض التفاعل الوارد.



عندما تكون في تفاعل المراسلة الفورية وتحتاج إلى معلومات إضافية، ستكون لديك الخيارات التالية:

• **عقد مؤتمر عبر المراسلة الفورية**: يمكنك إضافة وكيل آخر إلى تفاعل مراسلة فورية موجود.

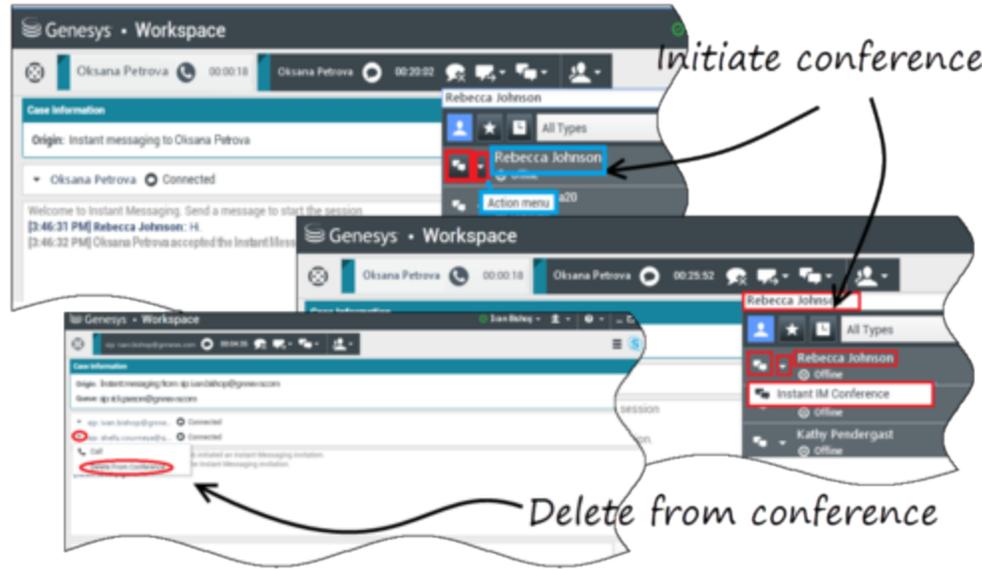
• **تحويل المراسلة الفورية**: يمكنك تحميل تفاعل المراسلة الفورية إلى وكيل آخر.

• **استشارة عبر المراسلة الفورية**: يمكنك استشارة وكيل آخر.

• **تصعيد إلى الصوت**: يمكنك تصعيد تفاعل مراسلة فورية إلى تفاعل صوتي. بمجرد أن تقوم بتصعيد تفاعل المراسلة الفورية إلى تفاعل صوتي، يمكنك تصعيده مرة أخرى إلى فيديو، إذا كان العميل قد قام بتفعيل الفيديو بالفعل. لا يمكنك التصعيد إلى الفيديو مباشرة من تفاعل المراسلة الفورية.

• **تقوم بحفظ نسخة المراسلة الفورية واستعادتها.**

## عقد مؤتمر عبر المراسلة الفورية



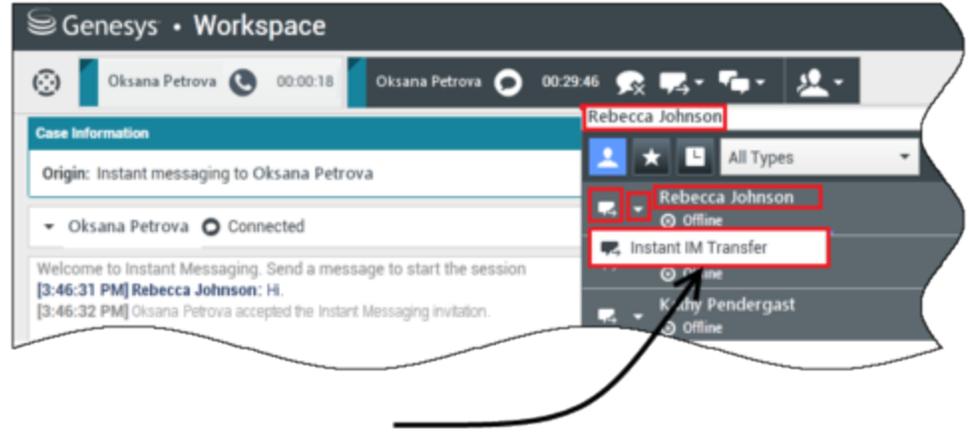
يمكنك إضافة وكيل آخر إلى تفاعل مراسلة فورية موجود. حدد **مؤتمراً عبر المراسلة الفورية**، واكتب اسم الوكيل أو عنوان URI الخاص بجهة الاتصال في المربع النصي. عندما تعثر على اسم الوكيل من القائمة، حدد **مؤتمراً عبر المراسلة الفورية**، أو الرمز الموجود بجوار اسم الوكيل.

يتلقى الوكيل الآخر إعلاناً منبثقاً. ويمكن للوكيل الآخر قبول التفاعل أو رفضه.

يمكنك الآن تبادل رسائل المراسلة الفورية مع جميع الأطراف في المؤتمر.

عندما تنتهي من المؤتمر الذي يُعقد عبر المراسلة الفورية، يمكنك إزالة نفسك أو الوكيل الآخر من المراسلة الفورية.

## تحويل المراسلة الفورية



## Initiate transfer

يمكنك تحويل تفاعل مراسلة فورية موجود إلى وجهة أخرى (وكيل، قائمة انتظار، نقطة توجيه، إلخ). حدد **تحويل مراسلة فورية**، واكتب اسم الوكيل أو عنوان URI الخاص بجهة الاتصال في المربع النصي. يمكنك أيضًا العثور على اسم الوكيل من قائمة جميع الوكلاء. حدد قائمة الإجراءات أو الرمز الموجود بجوار اسم الوكيل.

يتلقى الوكيل الآخر إعلانًا منبثقًا ويمكن إما قبول التفاعل أو رفضه.

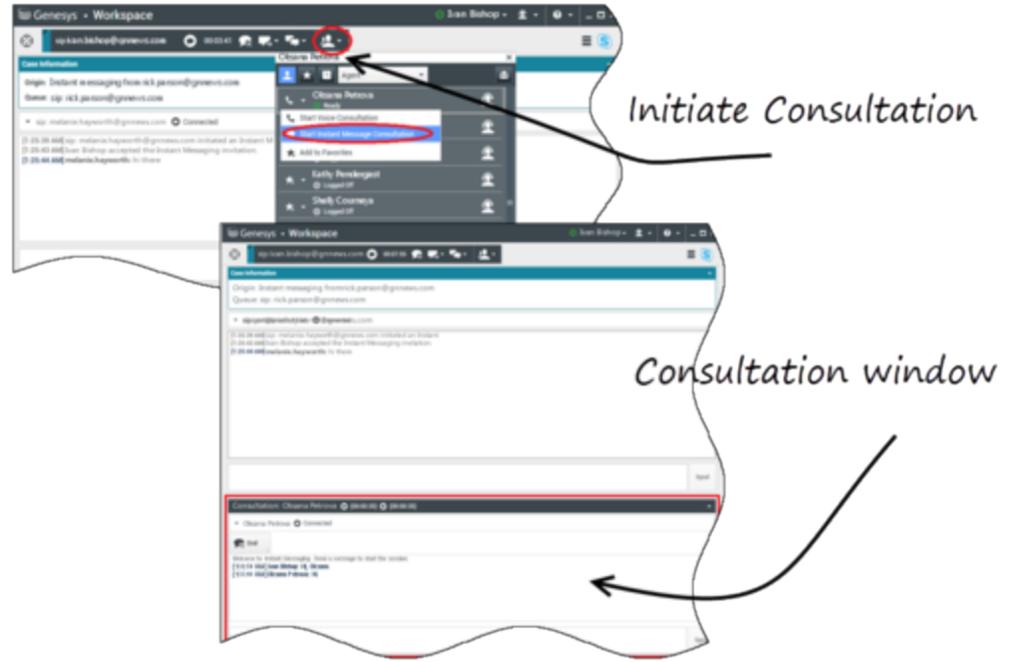
## استشارة عبر المراسلة الفورية

[Link to video](#)

يمكنك استشارة وكيل آخر إلى تفاعل مراسلة فورية موجود. حدد **بدء استشارة**، واكتب اسم الوكيل أو عنوان URI الخاص بجهة الاتصال في المربع النصي، وحدد **بدء استشارة عبر المراسلة الفورية** من قائمة الإجراءات.

تفتح نافذة المراسلة الفورية الخاصة بالاستشارة أسفل نافذة المراسلة الفورية الموجودة. اكتب رسالة فورية في الحقل النصي واضغط على **إرسال**. يتم عرض إعلان منبثق على موقع المستخدم المحدد. يتم إنشاء مراسلة فورية خاصة بالاستشارة عندما يقبل الوكيل إعلانًا منبثقًا للمراسلة الفورية الخاصة بالاستشارة.

يمكنك الآن تبادل الرسائل مع الوكيل الآخر قبل الرجوع إلى المحادثة مع عميلك.

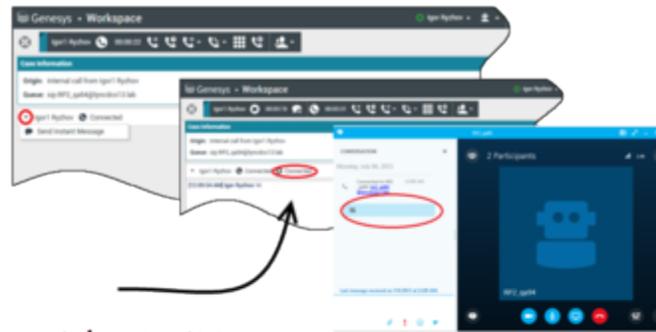
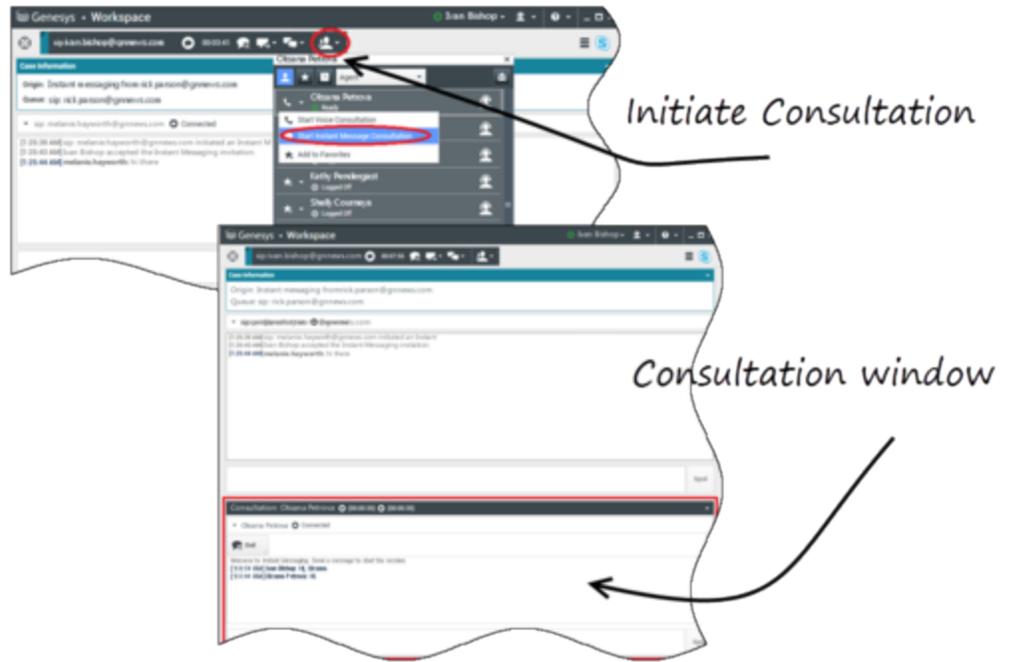


تصعيد إلى الصوت

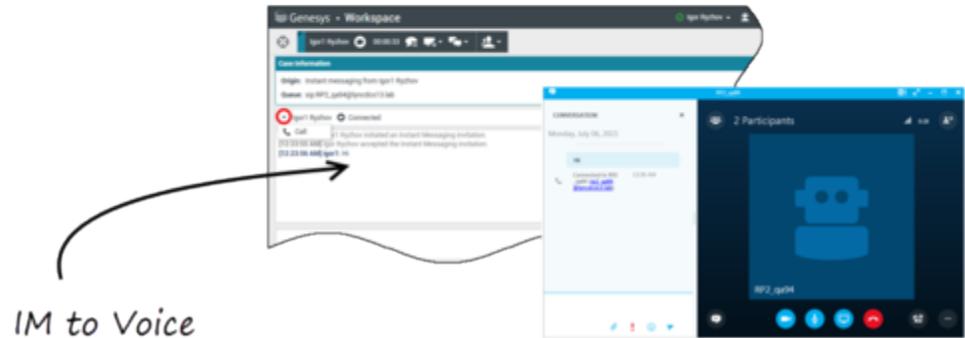
[Link to video](#)

قد يحتاج عميلك إلى تصعيد المحادثة من المراسلة الفورية إلى الصوت أو العكس بالعكس. يستخدم العميل وكيل Skype for Business لبدء مكالمة صوتية أو تفاعل مراسلة فورية إليك. بشكل افتراضي، يتم الرد على مكالمة التصعيد الصوتي تلقائيًا. ومع ذلك، يمكن للوكيل أن يرد على المكالمة يدويًا إذا تم تعيين الخيار **escalation-auto-answer** على **false**.

أو، قد تحتاج إلى تصعيد المحادثة من المراسلة الفورية إلى الصوت أو العكس بالعكس. استخدم سطح المكتب لوظيفة Workspace لبدء تفاعل صوتي أو مراسلة فورية إلى عميلك.



Voice to IM



IM to Voice



عندما تكون في تفاعل صوتي وتحتاج إلى معلومات إضافية، ستكون لديك الخيارات التالية

- **عقد مؤتمر صوتي:** يمكنك إضافة وكيل آخر إلى تفاعل صوتي موجود.
- **تحويل صوتي:** يمكنك تحويل تفاعل صوتي إلى وكيل آخر.
- **استشارة صوتية:** يمكنك إيقاف التفاعل الصوتي مؤقتًا عندما تستشير وكيلًا آخر.
- **تصعيد إلى الفيديو:** يمكنك تصعيد تفاعل صوتي إلى تفاعل فيديو، إذا كان العميل قد قام بتفعيل الفيديو بالفعل. بصفتك الوكيل الذي يتلقى المكالمات، لا يمكنك اختيار التصعيد إلى فيديو من جانب واحد. لا يمكن إلا لمنشئ المكالمات التصعيد إلى الفيديو.

### عقد مؤتمر صوتي

يمكنك إضافة وكيل آخر إلى تفاعل صوتي موجود. حدد **مؤتمرًا صوتيًا فوريًا**، واكتب اسم الوكيل أو اكتب عنوان URI الخاص بجهة الاتصال في المربع النصي. عندما تثر على اسم الوكيل من القائمة، حدد **مؤتمرًا صوتيًا فوريًا**، أو الرمز الموجود بجوار اسم الوكيل. يتلقى الوكيل الآخر إعلانًا منبثقًا. ويمكن للوكيل الآخر قبول التفاعل أو رفضه. تدخل أنت والعميل والوكيل الآخر في مؤتمر ثلاثي. عندما تنتهي من المؤتمر الذي يُعقد عبر المراسلة الفورية، يمكنك إزالة نفسك أو الوكيل الآخر من المؤتمر الصوتي.

### تحويل صوتي

يمكنك تحويل تفاعل صوتي موجود إلى وجهة أخرى (وكيل، قائمة انتظار، نقطة توجيه، إلخ). حدد **تحويل صوتي فوري**، واكتب اسم الوكيل أو عنوان URI الخاص بجهة الاتصال في المربع النصي. يمكنك أيضًا العثور على اسم الوكيل من قائمة جميع الوكلاء. حدد قائمة الإجراءات أو الرمز الموجود بجوار اسم الوكيل. يتلقى الوكيل الآخر إعلانًا منبثقًا ويمكن إما قبول التفاعل أو رفضه.

### استشارة صوتية

يمكنك استشارة وكيل آخر على تفاعل صوتي موجود. حدد **بدء استشارة**، واكتب اسم الوكيل أو عنوان URI الخاص بجهة الاتصال في المربع النصي، وحدد **بدء استشارة صوتية** من قائمة الإجراءات. يتم إنشاء استشارة صوتية عندما يقبل الوكيل الإعلام المنبثق للاستشارة الصوتية. ستكون المحادثة الرئيسية قيد الانتظار. إذا كنت تقوم بإجراء مكالمات صوتية عندما تطلب استشارة صوتية، فسيتوقف الفيديو الخاص بك ولن يكون زر تشغيل/إيقاف الفيديو متاحًا خلال الاستشارة.

خلال الاستشارة الصوتية، لن يتم عرض زر كتم الصوت في نافذة الاستشارة الصوتية. ومع ذلك، يمكنك استخدام زر كتم الصوت من التفاعل الرئيسي لكتم صوت المحادثة.

يمكنك الآن التحدث مع الوكيل الآخر قبل الرجوع إلى المحادثة مع عميلك.

### تصعيد إلى الفيديو

قد يحتاج عميلك إلى تصعيد المحادثة من صوت إلى فيديو أو إلى إلغاء تصعيد المحادثة من فيديو أو صوت. يستخدم العميل وكيل Skype لبدء مكالمات صوتية إليك. تقبل المكالمات. بمجرد أن تقبل المكالمات، يمكن للعميل تصعيد المكالمات الصوتية إلى فيديو. يمكنك إضافة الفيديو الخاص بك إلى مكالمات فيديو موجودة إذا كان العميل قد أجرى مكالمات فيديو بالوكيل أو قد أضاف فيديو إلى مكالمات موجودة.



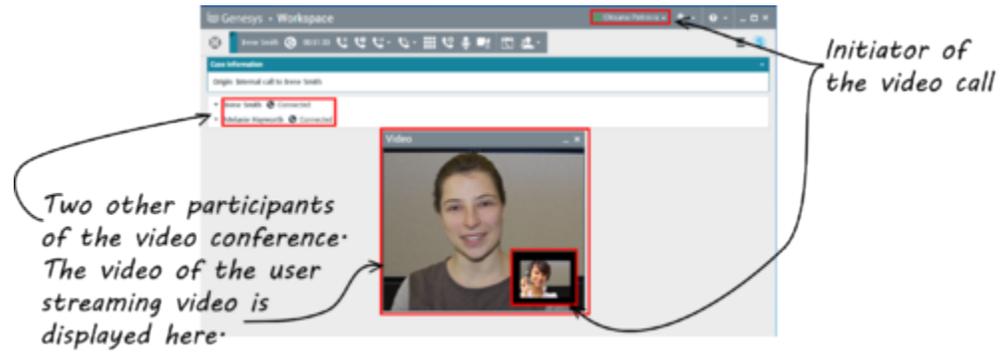
عندما تكون في تفاعل فيديو وتحتاج إلى معلومات إضافية، ستكون لديك الخيارات التالية

• **عقد مؤتمر بالفيديو:** يمكنك إضافة وكيل آخر إلى مكالمة فيديو موجودة.

• **تحويل صوتي:** يمكنك تحويل مكالمة فيديو إلى وكيل آخر.

• **استشارة بالفيديو:** يمكنك إيقاف مكالمة الفيديو مؤقتًا حينما تستشير وكيلًا آخر، وإذا لزم الأمر، فقم لاحقًا بالتحويل أو عقد مؤتمر من هذه الاستشارة الصوتية.

## عقد مؤتمر بالفيديو



يمكنك إضافة وكيل آخر إلى مكالمة فيديو موجودة. حدد **مؤتمراً عبر المكالمة الفورية**، واكتب اسم الوكيل أو عنوان URI الخاص بجهة الاتصال في المربع النصي. عندما تعثر على اسم الوكيل في القائمة، حدد **مؤتمراً عبر المكالمة الفورية**، أو انقر على الرمز الموجود بجوار اسم الوكيل.

يتلقى الوكيل الآخر إعلانًا منبثقًا ويمكن إما قبول دعوة إجراء الاتصال أو رفضها. يمكنك الآن التحدث مع جميع الأطراف في المؤتمر الذي يُعقد عبر الفيديو، إذا تم قبول الدعوة. يمكن أن يرى جميع المشاركين في المؤتمر الفيديو الخاص بالعمل. يمكن لوكيل واحد فقط عرض الفيديو للعمل. لن يكون الوكلاء الآخرون قادرين على عرض الفيديو الخاص بهم إلا إذا أوقف الوكيل الأول الفيديو الخاص به. عندما تنتهي من المؤتمر بالفيديو، يمكنك إزالة نفسك أو الوكيل الآخر من المؤتمر بالفيديو.

## تحويل فيديو

يمكنك تحويل تفاعل فيديو موجود إلى وجهة أخرى (وكيل، قائمة انتظار، نقطة توجيه، إلخ). حدد **تحويل مكالمة فورية**، واكتب اسم الوكيل أو عنوان URI الخاص بجهة الاتصال في المربع النصي. يمكنك أيضًا العثور على اسم الوكيل من قائمة جميع الوكلاء. حدد قائمة الإجراءات أو الرمز الموجود بجوار اسم الوكيل. يتلقى الوكيل الآخر إعلانًا منبثقًا ويمكن إما قبول الدعوة أو رفضها.

## استشارة بالفيديو

عندما تقوم بإجراء مكالمة بالفيديو، يمكنك طلب استشارة من وكيل آخر.

حدد بدء استشارة، واكتب اسم الوكيل أو عنوان URI الخاص بجهة الاتصال في المربع النصي، وحدد بدء استشارة صوتية من قائمة الإجراءات. يتم عرض إعلان منبثق على موقع المستخدم المحدد. لاحظ أن الاستشارة تكون بالصوت فقط؛ حيث إن الاستشارة بالفيديو غير متاحة.

يمكنك التحدث مع الوكيل الآخر قبل الرجوع إلى المكالمة بالفيديو.

لاحظ أنه عندما تستشير وكيل آخر، يكون الفيديو غير متاح مؤقتًا، حتى إذا كانت مكالمة الفيديو قيد الانتظار أو متصلة. يمكنك استئناف البث بعد انتهاء الاستشارة عن طريق الضغط على زر بدء الفيديو.

## Facebook

يتيح لك Interaction Workspace معالجة تفاعلات الوسائط الاجتماعية من موقع Facebook. هذا العنوان مشمول أيضًا في دليل مستخدم Workspace Desktop Edition.

### Tip

يتضمن هذا الموضوع نافذة تفاعل جلسة Facebook التي تستخدمها عند الرد على رسالة خاصة.

للإجراءات التالية، راجع:

- وضع علامة إتمام على التفاعلات المتعددة في **سلات العمل**
- حذف التفاعلات الصادرة المتعددة من **سلات العمل**
- الحصول على استشارة عبر **رسالة فورية**
- عرض **معلومات جهة الاتصال** وسجلها

## Facebook

انقر فوق زر **عرض المعلومات** لفتح علامة تبويب ملف تعريف المستخدم. كما يمكنك النقر فوق اسم المستخدم لفتح صفحة Facebook بمعلومات ملف تعريف المستخدم.

يظهر جنس الكاتب في ملف تعريف المستخدم. كما يعرض جنس الكاتب كرمز: ذكر  أو أنثى .

## 

توفر بيانات الحالة (البيانات المرفقة) معلومات عن التفاعل مثل رقم الحساب أو نوع الخدمة. يقوم مسؤول النظام بتعيين أي البيانات المرفقة يُمكن عرضها.

## Facebook "

يشير الرقم الموجود بجوار رمز الإبهام لأعلى  إلى عدد مرات الإعجاب.



يمكنك توسيع التعليقات بالنقر فوق **إظهار**. بعد النقر يظهر **إظهار**، **إخفاء** بحيث يمكنك تقريب التعليقات. كما يمكنك اختيار **توسيع الكل** أو **طي الكل** في طريقة عرض التعليقات لإظهار/إخفاء جميع التعليقات مرة واحدة.



انقر فوق زر **عرض معلومات link** = لفتح ملف تعريف المستخدم، بعد ذلك انقر فوق علامة تبويب **نشر** لإظهار عدد التعليقات الإجمالي.

كما تظهر **إجمالي التعليقات** فوق المنشور الأصلي. يقوم المسؤول بتكوين عدد التعليقات لعرضها لكل صفحة. إذا كان عدد التعليقات يتجاوز العدد المكون، يظهر **عرض المزيد**. انقر فوق **عرض المزيد** لإظهار تعليقات إضافية.



Facebook

عند وصول تفاعل Facebook، يمكنك عرض رموز القدرة على التنفيذ والمشاعر التي يمكن أن تحتوي على إحدى القيم التالية أو تكون غير محددة:

القدرة على التنفيذ—القيم الممكنة هي قابل للتنفيذ ، أو غير قابل للتنفيذ ، أو غير محدد .

المشاعر—القيم الممكنة هي إيجابي ، أو سلبي ، أو محايد ، أو غير محدد .

ويستند كل من القدرة على التنفيذ والمشاعر على نتائج **التصنيف والفحص** التي تم الحصول عليها من Genesys Knowledge Management.

يتم تلوين منشورات Facebook القابلة للتنفيذ باللون الأصفر بينما يتم تلوين المنشورات غير القابلة للتنفيذ باللون الأبيض أو الرمادي. يتم توسيع تعليقات Facebook تلقائيًا وتلوينها باللون الأصفر إذا كانت قابلة للتنفيذ، ويتم طيها وتلوينها باللون الرمادي أو الأبيض إذا كانت غير قابلة للتنفيذ. كل تعليق Facebook لديه رموز القدرة على التنفيذ والمشاعر الخاصة به، والتي يمكن تحديثها من قبل الوكيل إذا لزم الأمر.



Facebook

أثناء معالجة التفاعل، يكون لديك الخيار لتغيير قيمة مفتاح القدرة على التنفيذ والمشاعر المقابل بالنقر فوق الرمز ذي الصلة ثم اختيار القيمة الصحيحة.



قم بالإعجاب بمنتشور أو تعليق أو إلغاء إعجابك به بالنقر فوق **إعجاب** أو **إلغاء الإعجاب**. يظهر رمز معجب بواسطة الوكيل **link** = على المنشورات التي تم الإعجاب بها.



يوجد المنشور الموجه الأصلي في الجزء الأيسر، أسفل منطقة معلومات الحالة. يتم جلب التعليقات اللاحقة في الأسفل. للرد على المنشور الأصلي، انقر فوق **تعليق**. قم بإدخال التعليق الخاص بك، وانقر بزر الماوس الأيمن وحدد **تدقيق إملائي**. كما يمكنك نسخ النص ولصقه. بعد ذلك، انقر فوق **إرسال**. يربط Workspace تعليقك بالمنشور.



يتم جلب التعليقات اللاحقة أسفل المنشور الموجه الأصلي. انقر فوق التعليق القابل للتطبيق، وأدخل تعليقك وقم بتدقيقه، ثم انقر فوق **إرسال**. كما يمكنك نسخ النص ولصقه.



إذا كانت الرسالة الخاصة الواردة تحتوي على صور أو ملفات أخرى، يتم إلحاق قائمة بملفات والروابط إلى أي صور بالرسالة. يمكنك:

•النقر فوق الرابط الموجود في الرسالة لعرض صورة

•انقر فوق **FBPM Inbox URL** في منطقة **معلومات الحالة**. ينقلك هذا العنوان إلى صفحة تعرض جميع محادثات هذه الصفحة، حيث يمكنك عرض الصور وتنزيل ملفات غير مصورة.



يمكنك الرد على رسالة خاصة من مستخدم (لا يمكنك إرسال رسائل خاصة جديدة). للقيام بذلك، يجب تسجيل الدخول إلى أي من القنوات الخاصة لـ **Facebook (وضع الجلسة) ورسالة Facebook الخاصة**.

## التفاعل متصل

•إذا كان التفاعل في الحالة **متصل**، تكون منطقة الرد نشطة، مما يتيح لك إدخال نص كما هو موضح في الشكل أدناه. عند الانتهاء، يمكنك النقر فوق **إرسال** في الجانب السفلي الأيسر. **frame|center** إدخال النص في مربع الرد

يمكنك أيضًا تحديد رسالة Facebook خاصة من القائمة المنسدلة تحت اسم جهة الاتصال، كما هو موضح في الشكل التالي:  
 |frame|center|الرسالة الخاصة في القائمة المنسدلة ثم يكون لديك منطقة رسالة خاصة جديدة لإدخال النص فيها.

وفي النهاية، يمكنك إنشاء رد من جزء السجل، كما هو موضح في العنصر التالي.

## التفاعل غير متصل

إذا كان التفاعل في الحالة غير متصل، يمكنك الرد بالطرق التالية:

• عن طريق اختيار رسالة Facebook خاصة من القائمة المنسدلة تحت اسم جهة الاتصال، كما هو موضح في القسم السابق.  
 • عن طريق تحديد التفاعل في علامة تبويب **السجل** ثم النقر على رمز الرد **link =** الذي يظهر فوق قائمة التفاعلات. تفتح منطقة الرد حيث يمكنك إدخال النص فيها.

## تبعيات القنوات

• إذا لم تنتهي مهلة الرسالة، يمكنك الرد إذا قمت بتسجيل الدخول إلى Facebook (وضع الجلسة) أو رسالة Facebook خاصة.  
 • إذا انتهت مهلة الرسالة، يجب أن تقوم بتسجيل الدخول إلى رسالة Facebook خاصة للرد.

## دعم رموز المشاعر والوجوه التعبيرية

تدعم Workspace رموز مشاعر Facebook والوجوه التعبيرية القياسية. ترى أفضل النتائج عندما يتم تثبيت الخط **Segoe UI Emoji** على النظام الخاص بك.

بشكل عام، يدعم Workspace الرموز التعبيرية Unicode 6، ولكن لا يدعم الرموز التعبيرية  و  و . هذه الرموز التعبيرية تظهر كمربعات فارغة في كل من المنشورات والرسائل الخاصة.

## إجراءات أخرى

• يمكنك إرسال المزيد من الرسائل الخاصة كردود على رسالة خاصة واردة. فهي مترابطة مع الرسالة الخاصة الواردة الأصلية كأصل لها.  
 • يمكنك نقل الرسالة الخاصة التي تعمل عليها إلى **سلة العمل**. من هناك يمكنك تنفيذ إجراءات سلة العمل القياسية (فتح، نقل، ...)



من القائمة المنسدلة رمز الوكيل أو القائمة المنسدلة الأداة الذكية،

1 حدد **تحديث المنشور**، ثم **Facebook**. تظهر نافذة رسالة جديدة.

2 حدد حسابًا من القائمة المنسدلة.



يمكنك إرفاق صورة إلى المنشور الصادر غير المطلوب.

لإرفاق صورة، انقر فوق الرمز **إضافة صورة link**، ثم استخدم مربع حوار الناتج للانتقال إلى الملف المطلوب. يظهر هذا الرمز تحت مربع النص.



عند الرد على منشور أو تعليق، يمكنك إدراج **رد قياسي**. انقر فوق زر **الردود** العمودي في منتصف النافذة لفتح مكتبة الاستجابة القياسية. يمكنك البحث عن طريق الكلمات الرئيسية أو فتح المجلدات وعرض الردود.

عند النقر فوق **تعليق** أو إنشاء مشاركة جديدة، يتم عرض رمز إضافي مع علامة زائد. بعد النقر فوقه، تتم إضافة محتوى الرد القياسي إلى الرسالة. إذا كان الرد القياسي يتضمن صورة مرفقة، يتم إدراج المرفق أيضًا. حاليًا يمكنك إرفاق الصور فقط إلى المنشورات غير المطلوبة الجديدة.

قد يتم إعداد النظام الخاص بك لتمكينك من إدراج رد تلقائي عن طريق كتابة الكلمة الرئيسية **اختصار** التي تم تحديدها مسبقًا.



يمكن لمستخدمي Facebook استخدام رمز #، الذي يسمى الوسم، لوضع علامة على الكلمات الرئيسية أو المواضيع في المنشورات، حيث يمكنها مساعدتك في العثور على المنشورات الأخرى التي تهتم بها. يؤدي النقر على كلمة الوسم في أي رسالة إلى نقلك إلى صفحة Facebook تسرد جميع المنشورات الأخرى في هذه الفئة.



## حذف التفاعل الصادر

لحذف تفاعل صادر، انقر فوق الزر حذف **link|25px=** في شريط الأدوات أعلى نافذة التفاعل.

## حذف تعليق أو منشور

لحذف تعليق أو منشور، انقر فوق **حذف**.

### Tip

يمكن حذف العنصر إذا كان هذا الإجراء مسموحًا به من قبل كاتب المنشور وكان لديك الإذن بحذف منشور أو تعليق.



يمكنك الرد باستخدام مكالمة صوتية أو بريد إلكتروني أو SMS. يمكن أن يقدم Workspace الخاص بالتفاعل قائمة منسدلة للقنوات المتاحة للوصول إلى جهة اتصال.

إذا كنت وكيلًا، يمكنك معرفة معلومات الاتصال الأخرى (وليس Facebook على وجه التحديد)، مثل رقم هاتف جهة الاتصال أو بريده الإلكتروني، يمكنك إدخال هذا يدويًا بعلامة التبويب معلومات. سيظهر الخيار المقابل لقنوات الوسائط الأخرى عند النقر على السهم الموجود على يسار اسم جهة الاتصال.

في حالة عدم تكوين قناة أو عدم وجود معلومات اتصال لهذه القناة، فلن يتم عرض أي "إجراء ممكن".



لوضع التفاعلات، وارد أو صادر، في **سلة العمل**، انقر فوق الزر **نقل إلى سلة العمل** `=25px|link`.



انقر فوق السهم لأسفل على الزر **بدء الاستشارة** `=30px|link` وحدد نوع الهدف. انقر فوق العدسة المكبرة للبحث بالاسم أو رقم الهاتف.



انقر فوق الزر **تحويل** `=25px|link` لتحديد نوع الهدف. انقر فوق العدسة المكبرة للبحث بالاسم أو رقم الهاتف.



يمكنك تحديد علامة تبويب **ترتيبات الإرجاع** واختيار **كود الإرجاع** لمنشور Facebook الموجه الأصلي.



إذا احتوت سلة العمل على تفاعلات متعددة وجميعها إما صادرة وإما واردة، فيمكنك تحديدها كلها وتطبيق إجراء؛ على سبيل المثال، نقل إلى قائمة الانتظار أو وضع علامة إتمام.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- [Handle A Facebook Interaction](#) (معالجة تفاعل Facebook)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation](#) (دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة)
- [Main Window Basics](#) (أساسيات النافذة الرئيسية)
- [Workspace Windows and Views](#) (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- [Basic Use-Case Summary](#) (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

### مواضيع ذات صلة

- [نظرة عامة على الوظائف](#)
- [المكونات والميزات وعناصر التحكم](#)
- [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)

### أهم 10 صفحات

- 1 [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)
- 2 [النافذة الرئيسية](#)
- 3 [الحالة الخاصة بي](#)
- 4 [دليل جهات الاتصال](#)
- 5 [سلات العمل](#)
- 6 [نظرة عامة على الوظائف](#)
- 7 [رسائلي](#)
- 8 [تسجيل الدخول](#)
- 9 [استشارة صوتية](#)
- 10 [المكونات والميزات وعناصر التحكم](#)

## Twitter

يتيح لك Interaction Workspace معالجة تفاعلات الوسائط الاجتماعية من موقع Twitter. للإجراءات التالية، راجع:

- الحصول على استشارة عبر رسالة فورية
- وضع علامة إتمام على التفاعلات الواردة المتعددة في **سلات العمل**
- حذف التفاعلات الصادرة المتعددة في **سلات العمل**
- إضافة ملاحظة
- عرض معلومات جهة الاتصال وسجلها
- وضع علامة "إتمام" على التفاعل

## Twitter

انقر فوق زر **عرض المعلومات** للاطلاع على معلومات ملف تعريف المستخدم. كما يمكنك النقر فوق اسم المستخدم لفتح صفحة Twitter بمعلومات ملف تعريف المستخدم.



## Twitter

يشير رمز **عدد الحالات = link** إلى عدد تغريدات المستخدمين.



## Twitter

عند وصول تفاعل Twitter، يمكنك عرض رموز **القدرة على التنفيذ والمشاعر** التي يمكن أن تحتوي على إحدى القيم التالية أو تكون غير محددة:

- القدرة على التنفيذ—القيم الممكنة هي قابل للتنفيذ ، أو غير قابل للتنفيذ ، أو غير محدد .
  - المشاعر—القيم الممكنة هي إيجابي ، أو سلبي ، أو محايد ، أو غير محدد .
- يتم تلوين التغريدات القابلة للتنفيذ باللون الأصفر، وغير قابلة للتنفيذ باللون الرمادي أو الأبيض.

ويستند كل من القدرة على التنفيذ والمشاعر على نتائج **التصنيف** و**الفحص** التي تم الحصول عليها من Genesys Knowledge Management.

◆◆ ◆◆◆ ◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆

Twitter ◆◆◆◆◆

أثناء معالجة التفاعل، يكون لديك الخيار لتغيير قيمة مفتاح القدرة على التنفيذ والمشاعر المقابل بالنقر فوق الرمز ذي الصلة ثم اختيار القيمة الصحيحة.

◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆

يشير الرقم بعد رمز **عدد المتابعين** 938 إلى عدد مستخدمي Twitter بعد هذا الحساب.

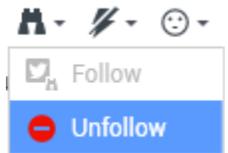
◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆

يشير الرمز  إلى أن المستخدم متابع Twitter

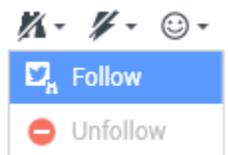
Twitter ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆ ◆◆◆◆◆

يمكنك أن تصبح متابعًا لكاتب رسالة Twitter أو تتوقف عن متابعته.

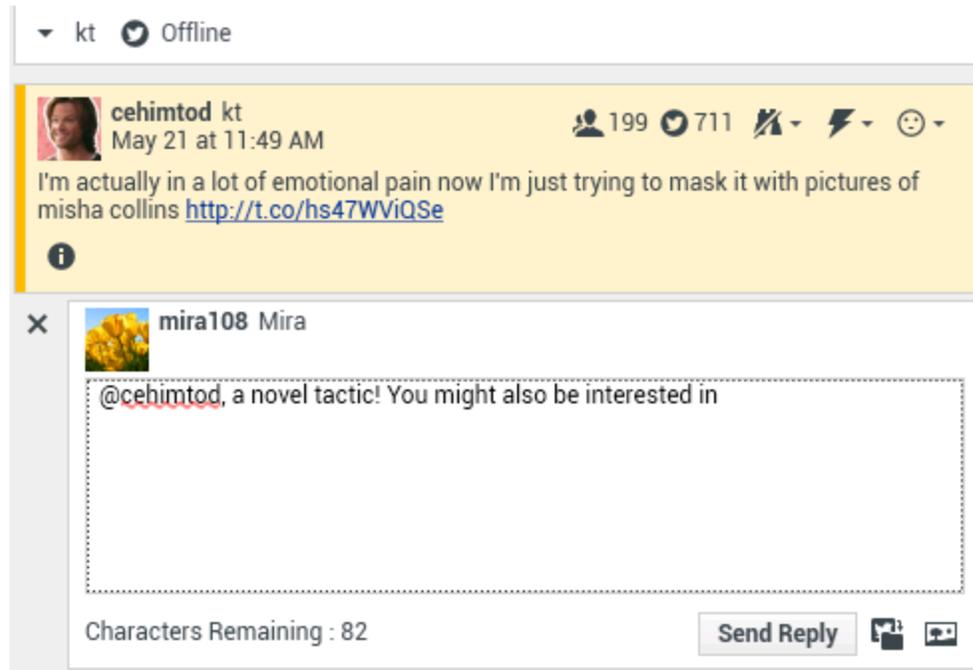
انقر فوق الزر **متابع** لإلغاء  متابعة هذا الحساب. تظهر قائمة حيث يمكنك اختيار **إلغاء متابعة**:



يتغير الزر إلى **غير متابع** . أو إذا غيرت رأيك فانقر فوق الزر **غير متابع**. تظهر قائمة مرة أخرى حيث يمكنك اختيار **متابعة**:







إدخال نص الرد



انقر على السهم لأسفل بعد الرد. ستنتسدل قائمة. حدد رد على الكل.



عندما يكون كاتب رسالة Twitter تابعًا، يمكنك إرسال رسالة مباشرة إلى الكاتب كشكل من أشكال الرد.



انقر على السهم لأسفل بعد الرد، حدد إعادة التغريد من القائمة، ومن ثم انقر فوق الزر إعادة التغريد.



يمكنك إجراء تغريدة جديدة ورد إلى مرسل الرسالة الحالية، بما في ذلك نص هذه الرسالة وإضافة تعليقات إضافية. كما يمكنك نسخ النص ولصقه. يتم إدراج مؤشر إعادة التغريد (RT) تلقائيًا في بداية نص الرسالة. انقر على السهم لأسفل بعد الرد، وحدد **إعادة التغريد مع التعليقات**، ثم أدخل النص، ثم انقر فوق **إرسال إعادة التغريد مع التعليقات**.



يوضح دليل مستخدم Workspace كيفية **إنشاء رسائل غير مطلوبة صادرة وإرسالها إلى مستخدم Twitter**.



تدعم Workspace رموز المشاعر والوجوه التعبيرية القياسية، سواءً الواردة والصادرة. ترى أفضل النتائج عندما يتم تثبيت الخط **Segoe UI Emoji** على النظام الخاص بك.

بشكل عام، يدعم Workspace الرموز التعبيرية Unicode 6، ولكن لا يدعم الرموز التعبيرية  و . هذه الرموز التعبيرية تظهر كمربعات فارغة في كل من الرسائل الخاصة والعامة.



عند الرد على تغريدة أو إنشاء تغريدة غير مطلوبة جديدة، يمكنك إدراج رد قياسي. انقر فوق زر **الردود** العمودي في منتصف النافذة لفتح مكتبة الاستجابة القياسية. يمكنك البحث عن طريق الكلمات الرئيسية أو فتح المجلدات وعرض الردود.

إذا كان الرد القياسي يتضمن صورة مرفقة، يتم إدراج المرفق أيضًا، طالما كانت الرسالة تسمح بالصور المرفقة.

قد يتم إعداد النظام الخاص بك لتمكينك من إدراج رد تلقائي عن طريق كتابة الكلمة الرئيسية **اختصار** التي تم تحديدها مسبقًا.



يمكنك إرفاق صورة لتغريدة غير مطلوبة جديدة أو الرد أو الرد على الكل أو إعادة التغريد مع التعليقات. (لا يمكنك إرفاق صورة إلى إعادة التغريد أو أي نوع من الرسائل المباشرة).

لإرفاق صورة، انقر فوق الرمز **إضافة صورة** ، ثم استخدم مربع حوار الناتج للانتقال إلى الملف المطلوب. يظهر هذا الرمز أسفل مربع النص في الردود وعمليات إعادة التغريد مع التعليقات؛ ويظهر أسفل مربع النص في التغريدات غير المطلوبة.



توفر منطقة معلومات الحالة (البيانات المرفقة) معلومات حول تفاعل Twitter. يقوم مسؤول النظام بتكوين البيانات المرفقة التي يتم عرضها؛ الأمثلة هي نوع الرسالة واسم الاستعلام وموقع مستخدم.



لحذف تفاعل صادر، انقر فوق الزر حذف `=25px|link` في شريط الأدوات أعلى نافذة التفاعل.



يمكنك الرد باستخدام المكالمات الصوتية أو البريد الإلكتروني أو SMS. Workspace يمكنها تقديم قائمة منسدلة للقنوات المتاحة للوصول إلى جهة اتصال.

إذا كنت وكيلًا، يمكنك معرفة معلومات الاتصال الأخرى (وليس Twitter على وجه التحديد)، مثل رقم هاتف جهة الاتصال أو بريده الإلكتروني، يمكنك إدخال هذا يدويًا بعلامة التبويب معلومات. سيظهر الخيار المقابل لقنوات الوسائط المتاحة عند النقر فوق السهم فوق الزر المستخدم للنقل (بالقرب من اسم المستخدم).

في حالة عدم تكوين قناة أو عدم وجود معلومات اتصال لهذه القناة، فلن يتم عرض أي إجراء ممكن.



لوضع التفاعلات، وارد أو صادر، في سلة العمل، انقر فوق الزر **نقل إلى سلة العمل** `=25px|link`.



انقر فوق السهم لأسفل على الزر **بدء الاستشارة**  وحدد نوع الهدف. انقر فوق العدسة المكبرة للبحث بالاسم أو رقم الهاتف.



انقر فوق الزر **تحويل**  لتحديد نوع الهدف. انقر فوق العدسة المكبرة للبحث بالاسم أو رقم الهاتف.

URL

تقتصر رسائل Twitter على 140 حرفًا. إذا أدخلت عنوان URL في رسالة Twitter، فهناك الكثير من الأحرف المتاحة لردك التي تم اتخاذها بالفعل. للتغلب على هذه المشكلة، في واجهة ويب Twitter لإنشاء رسائل تحول عناوين URL طويلة جدًا إلى عناوين URL قصيرة. في عنوان URL قصير، يتم استبدال عنوان URL "الطويل" بعنوان URL أقصر في شكل مجموعة من الأحرف والأرقام التي يتم إنشاؤها تلقائيًا. يستخدم Interaction Workspace عناوين URL مختصرة قابلة للنقر.

Twitter

يتم استخدام علامة @ لاستدعاء أسماء المستخدمين في التغريدات، كما يلي: مرحبًا @JoeBelow! انقر فوق اسم المستخدم مسبقًا بعلامة @ لربط ملف تعريف مستخدم Twitter.

Twitter #

يستخدم Twitter الرمز #، يسمى الوسم، لوضع علامة على الكلمات الرئيسية أو المواضيع في Twitter. تساعدك الوسوم في العثور على التغريدات المهمة لك. يمكنك استخدام رمز الوسم # قبل الكلمات الرئيسية ذات الصلة في تغريداتهم لتصنيف تلك التغريدات لتظهر بطريقة أكثر سهولة في البحث في Twitter. انقر على الكلمات الموسومة في أي رسالة يظهر لك كل التغريدات الأخرى الموجودة في هذه الفئة. يمكن أن تحدث الوسوم في أي مكان في التغريدة

إذا كان تفاعل التغريدة الذي تم إرساله هو رد على تغريدة أخرى، يتيح لك Interaction Workspace عرض التغريدة الأصلية بالنقر على اسم المستخدم الموجود بعد **ردًا على**. تعرض نافذة المتصفح المفتوحة التغريدة الأصلية في Twitter.

يمكنك تحديد علامة تبويب **ترتيبات الإرجاع** واختيار كود الإرجاع لتفاعل Twitter الموجه الأصلي. لمزيد من المعلومات حول كيفية تكوين ترتيبات الإرجاع المحددة واستخدامها، راجع **تعليمات Workspace Desktop Edition**.

إذا احتوت سلة العمل على تفاعلات متعددة وجميعها إما صادرة وإما واردة، فيمكنك تحديدها كلها وتطبيق إجراء؛ على سبيل المثال، نقل إلى قائمة الانتظار أو وضع علامة إتمام.



يمكنك الرد على التغريدات، وإعادة التغريد، وإضافة تغريدة إلى المفضلة من علامة التبويب السجل الخاص بي، مما يتيح لك التعامل مع التفاعلات التي تم وضع علامة على إتمام عليها.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- [Handle A Twitter Interaction \(معالجة تفاعل Twitter\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة\)](#)
- [Main Window Basics \(أساسيات النافذة الرئيسية\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(النوافذ وطرق العرض في Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(ملخص حالة الاستخدام الأساسية\)](#)

#### مواضيع ذات صلة

- [نظرة عامة على الوظائف](#)
- [المكونات والميزات وعناصر التحكم](#)
- [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)

#### أهم 10 صفحات

- 1 [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)
- 2 [النافذة الرئيسية](#)
- 3 [الحالة الخاصة بي](#)
- 4 [دليل جهات الاتصال](#)
- 5 [سلات العمل](#)
- 6 [نظرة عامة على الوظائف](#)
- 7 [رسائلي](#)
- 8 [تسجيل الدخول](#)
- 9 [استشارة صوتية](#)
- 10 [المكونات والميزات وعناصر التحكم](#)

## RSS

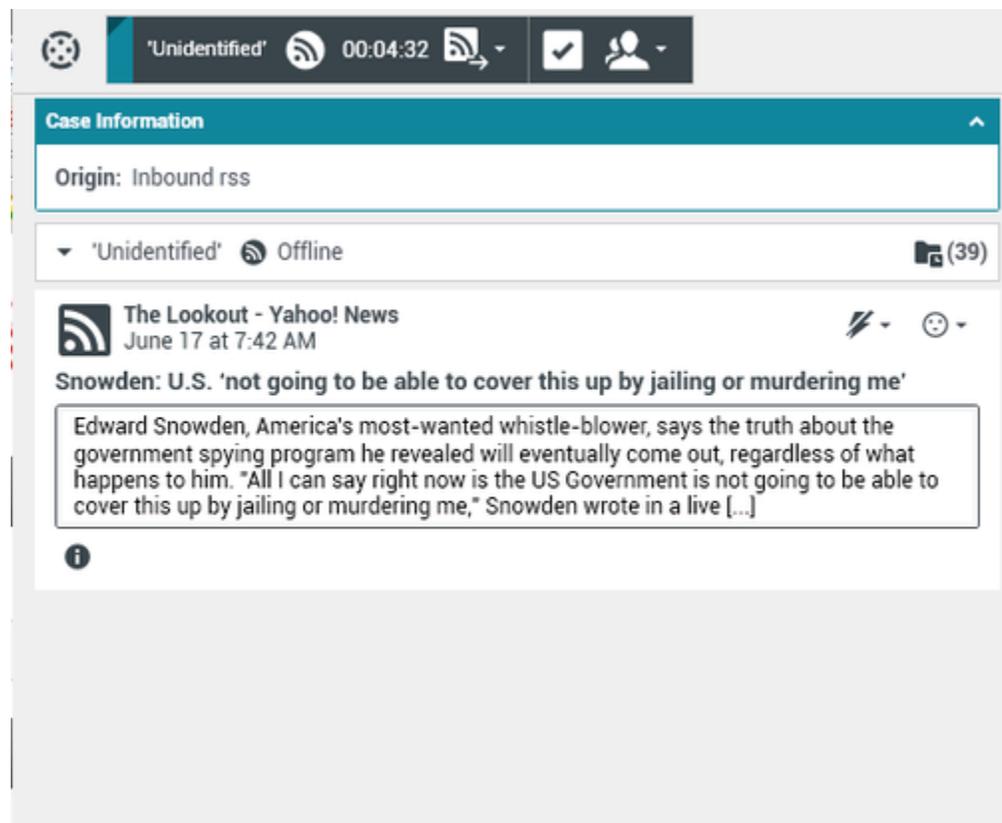
يتيح لك Workspace الخاص بالتفاعل معالجة تفاعلات الوسائط الاجتماعية RSS. يمكنك:  
للإجراءات التالية، راجع:

إضافة ملاحظة

وضع علامة "إتمام" على التفاعل

## RSS

تتيح لك نافذة تفاعل RSS عرض مصدر موجز الويب والعنوان والمحتوى. انقر فوق العنوان للانتقال مباشرة إلى الصفحة المرتبطة على موقع الويب.





انقر فوق الزر **عرض المعلومات** ⓘ لعرض حقوق طبع ونشر القناة واللغة والتاريخ المنشور وفئة العنصر.



## RSS

عند وصول تفاعل RSS، يمكنك عرض رموز القدرة على التنفيذ والمشاعر التي يمكن أن تحتوي على إحدى القيم التالية أو تكون غير معينة:

القدرة على التنفيذ—القيم الممكنة هي قابل للتنفيذ ⚡، أو غير قابل للتنفيذ ⚡، أو غير محدد ⚡.

المشاعر—القيم الممكنة هي إيجابي 😊، أو سلبي 😞، أو محايد 😐، أو غير محدد 😐.

يتم تلوين التغريدات القابلة للتنفيذ باللون الأصفر، وغير قابلة للتنفيذ باللون الرمادي.

ويستند كل من القدرة على التنفيذ والمشاعر على نتائج **التصنيف والفحص** التي تم الحصول عليها من Genesys Knowledge Management.



## RSS

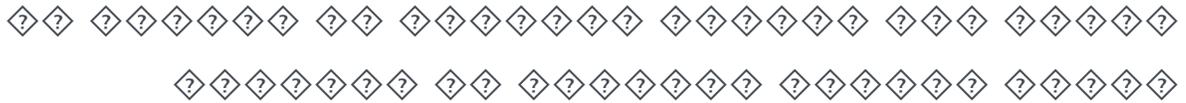
أثناء معالجة التفاعل، يكون لديك الخيار لتغيير قيمة مفتاح القدرة على التنفيذ والمشاعر المقابل بالنقر فوق الرمز ذي الصلة ثم اختيار القيمة الصحيحة.



توفر **بيانات الحالة** (البيانات المرفقة) معلومات عن التفاعل مثل رقم الحساب أو نوع الخدمة. يقوم مسؤول النظام بتعيين أي البيانات المرفقة يُمكن عرضها.



انقر فوق السهم لأسفل على الزر **بدء الاستشارة** 👤 وحدد نوع الهدف. انقر على العدسة المكبرة للبحث عن الكل أو البحث في المفضلة أو البحث عن العناصر الأخيرة.



انقر على الزر **تحويل** وحدد نوع الهدف، وأدخل معايير البحث، ثم انقر على العدسة المكبرة للبحث عن الكل أو البحث في المفضلة أو البحث عن العناصر الأخيرة.

## RSS

انقر فوق علامة التبويب **السجل** لعرض تفاعلات RSS من جهة اتصال معينة (مصدر موجز ويب RSS). اعتمادًا على كيفية تكوين Workspace Desktop Edition، يمكن أن تتضمن القائمة تفاعلات من قنوات الوسائط الأخرى.

حرك شريط التمرير للبحث في التفاعلات المؤرشفة، أو للبحث حسب الشهر أو الأسبوع أو اليوم. أثناء تحريك شريط التمرير، تتغير قائمة التفاعلات لتعكس الفترة الزمنية المحددة. انقر فوق زر **عامل التصفية** لإظهار كل التفاعلات أو التفاعلات الخاصة بنوع وسائط معين. انقر فوق العدسة المكبرة للبحث باستخدام المعايير.

Information		History		
Status	Subject	Start Date	End Date	Processed by
	In Progress	5/23/2014 12:34:57 PM		
	In Progress	5/23/2014 12:34:57 PM		
	In Progress	5/23/2014 12:34:57 PM		
	In Progress	5/23/2014 12:34:57 PM		
	In Progress	5/23/2014 12:34:57 PM		



يتيح لك الرقم الموجود بجوار رمز الساعة **(39)** عرض عدد التفاعلات التي قيد التقدم.



يمكنك تحديد علامة تبويب ترتيبات الإرجاع واختيار **كود الإرجاع** لتفاعل RSS. لمزيد من المعلومات حول كيفية تكوين ترتيبات الإرجاع المحددة واستخدامها.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- [Handle An RSS Interaction](#) (معالجة تفاعل RSS)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation](#) (دمج الوسائط المختلفة في محادثة واحدة)
- [Main Window Basics](#) (أساسيات النافذة الرئيسية)
- [Workspace Windows and Views](#) (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- [Basic Use-Case Summary](#) (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

### مواضيع ذات صلة

- [نظرة عامة على الوظائف](#)
- [المكونات والميزات وعناصر التحكم](#)
- [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)

### أهم 10 صفحات

- 1 [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)
- 2 [النافذة الرئيسية](#)
- 3 [الحالة الخاصة بي](#)
- 4 [دليل جهات الاتصال](#)
- 5 [سلات العمل](#)
- 6 [نظرة عامة على الوظائف](#)
- 7 [رسائلي](#)
- 8 [تسجيل الدخول](#)
- 9 [استشارة صوتية](#)
- 10 [المكونات والميزات وعناصر التحكم](#)



تتيح لك هذه الميزة **إرسال** رسالة فورية إلى وكيل آخر ( هدف داخلي) أو **تلقي** رسالة فورية من هدف داخلي. إذا بدأت **رسالة فورية من تفاعل صوتي نشط**، فيمكنك مشاركة معلومات جهة الاتصال مع هدف رسالة فورية. ويمكنك الانتقال من جلسة استشارة رسالة فورية إلى **استشارة صوتية**.

استخدم عنصر التحكم في **التكبير/التصغير** في **القائمة الرئيسية** (راجع **إدارة الإعدادات والتفضيلات الخاصة بك**) لتغيير حجم النص بطريقة العرض هذه. قد لا تتوفر هذه الميزة في بيئتك. [تمت الإضافة: 8.5.109.16]

## Important

يجب تكوين حسابك بحيث يستخدم ميزة المراسلة الفورية الداخلية.



استخدم **Team Communicator** في **النافذة الرئيسية** للبحث عن الهدف الداخلي التي ترغب في بدء جلسة مراسلة فورية معه.

في قائمة **الإجراء** الخاصة بالهدف الداخلي، حدد **إرسال رسالة فورية <اسم الهدف>**.

تبدأ جلسة المراسلة الفورية في نافذة التفاعل. يتم تمثيل الهدف بملاحظة تفاعلية يمكنه من رفض أو قبول دعوتك لبدء جلسة مراسلة فورية. وسيتم إعلامك بقبول الهدف أو رفضه أو تركه دعوتك حتى ينفذ وقتها.

تشير علامة التبويب أعلى نافذة التفاعل إلى تسجيل دخول عميل الهدف الداخلي الذي تشاركه في جلسة مراسلة فورية.

يعرض مؤشر الحالة تسجيل دخول عميل الهدف الداخلي الذي تشاركه في جلسة مراسلة فورية وحالة الجلسة. وتكون الحالة إما متصلاً أو منتهياً.

يحتوي حقل النص الكبير علي نسخة من جلسة المراسلة الفورية. يتم عرض بيانات تسجيل دخولك وتسجيل دخول الهدف الداخلي أعلى الرسائل التي تظهر بألوان مختلفة كي تتمكن من تحديد من يكتب. يتم وضع علامة على كل إدخال مع طابع زمني. تظهر بيانات تسجيل الدخول أعلى النص الذي أدخله المشارك.

أدخل رسالتك في الحقل المجاور للزر **إرسال**. انقر فوق **إرسال** أو اضغط على مفتاح **Enter** في لوحة المفاتيح لإرسال رسالة إلى الهدف الداخلي.

عندما تكتمل جلستك، انقر فوق **إنهاء الجلسة** (  ) لقطع اتصال جلسة المراسلة الفورية.

انقر فوق زر **علامة الإتمام** (  ) لغلاق نافذة جلسة المراسلة الفورية.



إذا رغبت في بدء جلسة مراسلة فورية معك، فسيقوم باختيار اسمك من **Team Communicator** ثم يحدد 'إرسال رسالة فورية من قائمة إجراء'.

يتم عرض **إشعار تفاعلي** أعلى منطقة النظام ويتم تصغير نافذة التفاعل في شريط المهام الخاص بك.

انقر فوق **قبول** لعرض تفاعل المراسلة الفورية الجديدة في نافذة التفاعل. انقر فوق **رفض** لرفض تفاعل المراسلة الفورية. إذا لم تقم بالانقر فوق «رفض» أو «قبول»، فسيختفي الإشعار التفاعلي، لكن سيبقى تفاعل المراسلة الفورية المعلق في شريط مهامك حتى تعرضه.

تشير علامة التبويب أعلى نافذة التفاعل إلى تسجيل دخول عميل المتصل الداخلي الذي تشاركه في جلسة مراسلة فورية.

يعرض مؤشر الحالة تسجيل دخول عميل المتصل الداخلي الذي تشاركه في جلسة مراسلة فورية وحالة الجلسة. وتكون الحالة إما متصلًا أو منتهيًا.

يحتوي حقل النص الكبير علي نسخة من جلسة المراسلة الفورية. يتم عرض بيانات تسجيل دخولك وتسجيل دخول المتصل الداخلي أعلى الرسائل التي تظهر بألوان مختلفة كي تتمكن من تحديد من يكتب. يتم وضع علامة على كل إدخال مع طابع زمني. تظهر بيانات تسجيل الدخول أعلى النص الذي أدخله المشارك.

أدخل رسالتك في الحقل المجاور للزر **إرسال**. انقر فوق **إرسال** أو اضغط على مفتاح **Enter** في لوحة المفاتيح لإرسال رسالة إلى الهدف الداخلي.

عندما تكتمل جلستك، انقر فوق **إنهاء الجلسة** (  ) لقطع اتصال جلسة المراسلة الفورية.

انقر فوق زر **علامة الإنتمام** (  ) لغلاق نافذة جلسة المراسلة الفورية.



لبدء استشارة رسالة فورية من تفاعل نشط، مثل صوت أو بريد إلكتروني أو دردشة، قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1 انقر فوق **بدء استشارة** (  ) لفتح **Team Communicator** في عرض **التفاعل** للعثور على الهدف الداخلي الذي تود أن تشاركه في جلسة مراسلة فورية.

2 في قائمة **إجراء** الخاصة بالهدف الداخلي، حدد **بدء استشارة رسالة فورية**. يتم عرض نافذة رسالة فورية داخلية جديدة بالحالة **غير متصل**.

3 لبدء جلسة مراسلة فورية داخلية، أدخل رسالة وانقر فوق **إرسال**. لإلغاء جلسة المراسلة الفورية، انقر فوق زر **علامة الإنتمام** (  ).

إذا أرسلت رسالة، فسيتلقى الهدف الداخلي إشعارًا تفاعليًا عن رسالتك الفورية التي تتضمن الرسالة الأولية.

إذا قِيلَ الهدف الداخلي دعوتك، فستدخل أنت وهو في جلسة مراسلة فورية داخلية. يتم عرض كل **بيانات الحالة** عن التفاعل مع جهة الاتصال في نافذة تفاعل المراسلة الفورية الخاصة بالهدف الداخلي. تتوفر علامتا التبويب **معلومات جهة الاتصال** و**سجل جهات الاتصال** لتمكين الهدف الداخلي من عرض معلومات عن جهة الاتصال والبحث في قاعدة بيانات **سجل جهات الاتصال**. وتكون علامة تبويب المعلومات للقراءة فقط.

يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية في نافذة تفاعل المراسلة الفورية الاستشارية:

- أدخل الرسائل في حقل الرسالة.
- انقر فوق **إرسال** لإرسال الرسالة إلى الهدف الداخلي.
- مراجع نسخة الرسالة في منطقة نسخة الرسالة.
- انقر فوق **إنهاء الجلسة** (🔒) لإنهاء استشارة الرسالة الفورية.



إذا كنت مشاركًا في مراسلة فورية استشارية مع هدف داخلي بدأتها من التفاعل الصوتي الحالي، فيمكنك تحويل استشارة رسالة فورية إلى **استشارة صوتية** بالقيام بالخطوات التالية:

1. انقر فوق **بدء استشارة** (👤) لفتح **Team Communicator** في عرض **التفاعل النشط**.
2. ضمن **الاستشارات النشطة**، اختر هدف استشارة نشطًا لاستشارته عبر الصوت. يتم عرض الهدف الداخلي الذي تشاركه في استشارة عبر رسالة فورية كتحديد افتراضي ما لم تقم بإدخال شيء في حقل البحث أو تنقر فوق أية أزرار تصفية.
3. حدد **بدء استشارة صوتية** في قائمة **إجراء** الخاصة بـ **Team Communicator**.  
تم تعليق جهة الاتصال. عندما يقبل الهدف الداخلي طلب الاستشارة، يمكنك أن تتحدث إليه.



يوفر دليل مستخدم **Workspace Desktop Edition** (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات **Workspace**. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle Internal Instant Messaging** (التعامل مع المراسلة الفورية الداخلية)
- **Handle A Voice Call** (التعامل مع مكالمات صوتية)
- **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)

مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على الوظائف
- المكونات والميزات وعناصر التحكم
- تعليمات **Workspace Desktop Edition**

أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



باعتبارك عميلًا، يمكن العمل في الحملات (على سبيل المثال مجموعات، أو تسويق هاتفي، أو جمع أموال) حيث تكون تفاعلات جهات الاتصال عبارة عن **مكالمات صوتية** صادرة تعتمد على الاتصال بقائمة من جهات الاتصال معدة سلفًا.

وهناك وضعان لتسليم المكالمات الصادرة. يحدد المشرف الوضع الذي ستعمل به:

**يدوي**، حيث تجري فيه المكالمات الصادرة عبر طلب تفاعل من قائمة اتصال مُعدة مسبقًا. يتميز التسليم اليدوي بوضع طلب واحد:

• **معاينة**. يعرض النظام البيانات المتعلقة بجهة الاتصال على العميل، ثم يُجري العميل مكالمة مع جهة الاتصال.

• **تلقائي**، حيث يتم توجيه المكالمات الصادرة إلى سطح المكتب. يتميز التسليم التلقائي بثلاثة أوضاع للطلب:

• **معاينة سريعة**. يعرض النظام البيانات المتعلقة بجهة الاتصال على العميل، ثم يُجري العميل مكالمة مع جهة الاتصال.

• **تقدمي**. يطلب النظام أرقام العملاء تلقائيًا ولا يتم تحويل المكالمة إلى العميل إلا إذا نجح الاتصال.

• **نبؤي**. يُقدر النظام عدد العملاء المتاحين طبقًا للإحصائيات الحالية وقد يبدأ مُسبقًا حتى عند عدم توفر عملاء.

إذا بدأ المشرف أو أي شخص آخر في شركتك في الشروع في حملة خارجية تم تعيينك إليها، فستتلقى **رسالة** تحذيرية تبلغك ببدء حملة معينة وتعيينك بها.

**ملاحظة:** إذا بدأت الحملة قبل أن تسجل الدخول، فستظهر رسالة تحذيرية. إذا كنت تعمل في حملة، فستعرض **حملاتي** قائمة بالحملات النشطة وفيد التنفيذ. تتم الإشارة إلى الحملات النشطة برسالة حالة «تم البدء» في «حملاتي».

بعد أن تصبح متصلًا مع جهة اتصالك، يُمكنك أداء العديد من المهام تبعًا لنوع التفاعل. فعلى سبيل المثال، يُمكنك **تحديث سجلات العملاء** أو جدولة رد اتصال أو تعيين **رمز إرجاع** أو تنفيذ **إجراءات اتصال** أخرى.



في بعض الأحيان، قد يسجل العميل الخروج من الحملة فجأة، وقد يؤثر بتوقيته على جودة خدمة الحملة. فعلى سبيل المثال، يُمكنك النقر فوق «تسجيل الخروج» في اللحظة ذاتها التي تكون قد اختارتك فيها حملة **تنبؤية** أو تقديمية للمكالمة التالية التي سيتم إجراؤها مع عميل. إذا نفذ Workspace تسجيل خروجك على الفور، فقد تستغرق هذه المكالمة مزيدًا من الوقت لكي يتم تسليمها إلى عميل آخر. ولتجنب هذا، يتم تأخير تسجيل خروجك بضع ثوان، إذا كنت قد بدأتها بأي من الطرق التالية:

• تحديد «تسجيل الخروج» من شريط عنوان **النافذة الرئيسية** أو من القائمة الرئيسية.

• تحديد «تسجيل الخروج» من قناة الصوت، من **قناتي** في تطبيق Workspace.

إذا حددت **تسجيل الخروج** أثناء استلامك التفاعل، فستظهر رسالة نظام على سطح مكتبك لتبلغك أنك في انتظار اعتماد تسجيل الخروج. تحتوي الرسالة على مؤقت عد تنازلي يبين لك عدد الدقائق و/أو الثواني المتبقية قبل اعتماد تسجيل خروجك.

إذا أخفيت نافذة الرسالة، فسيظل بإمكانك مراقبة الوقت المتبقي على اعتماد تسجيل خروجك عبر مشاهدة رسائلك في النافذة الرئيسية أو في نافذة **رسائلي**. يُمكنك أيضًا وضع مؤشر الماوس فوق رمز الحالة لرؤية إشعار بالوقت المتبقي على تسجيل الخروج التفاوضي.

يُوفر عرض «رسائلي» وتلميح أدوات رمز الحالة تأكيدًا عند اعتماد تسجيل خروجك.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle Outbound-Campaign Voice Interactions** (معالجة التفاعلات الصوتية للحملة الصادرة)
- **Handle a Voice Call** (التعامل مع مكالمات صوتية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

#### مواضيع ذات صلة

- مكالمات المعاينة الصادرة
- مكالمات المعاينة السريعة الصادرة
- المكالمات التقديمية الصادرة
- إجراءات الاتصال للمكالمات الصادرة
- جدول رد اتصال
- التفاعل الصوتي
- استشارة صوتية
- تسجيل الصوت

#### أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.115.17 , 8.5.109.16]

تتيح لك حملة المعاينة الصادرة إجراء مكالمات خاصة بالحملة عبر طلب تفاعل من قائمة اتصال مُعدة مسبقًا. ويمكنك إجراء الاتصال يدويًا عند ظهور نافذة التفاعل.

فعندما يقوم المسؤول بتحميل حملة معاينة صادرة، سيتم إبلاغك بواسطة إشعار منبثق. وعندما يبدأ المسؤول حملة المعاينة الصادرة، سيتم إبلاغك بواسطة إشعار ثانٍ منبثق.

يتيح لك إشعار الحملة الصادرة استرداد سجل جهات الاتصال من قائمة الحملة عبر النقر فوق **الحصول على سجل** أو لتقر بجهازيتك للانضمام للحملة عبر النقر فوق **موافق**.

إذا نقرت فوق **الحصول على سجل**، فستظهر معاينة تفاعل جديد.

إذا نقرت فوق **موافق**، فيجب أن تسترد سجل الحملة يدويًا. حدد علامة التبويب **حملاتي** من Workspace. انقر فوق اسم الحملة الذي تريد استخدامه. انقر فوق **الحصول على سجل**. ستظهر **معاينة تفاعل صادر** جديدة. استخدم مُعاينة التفاعل الصادر لإجراء **مكالمة صادرة**.



معاينة التفاعل الصادر هي نسخة خاصة من عرض التفاعل الصوتي. يُمكن العثور على معلومات أكثر تفصيلًا عن عناصر التحكم في التفاعل الصوتي [هنا](#).

يُمكنك في وضع المعاينة مُشاهدة معلومات عن مكالمة الحملة قبل الاتصال بجهة الاتصال. تحتوي مُعاينة التفاعل الصادر على الميزات والوظائف التالية:

• **معلومات الحالة**—معلومات موجزة عن الحملة. يتم تحديد محتويات هذه المنطقة بواسطة مسؤول نظامك. وقد تحتوي على اسم الحملة ووصفها ورقم هاتف جهة الاتصال وغير ذلك.

• **إجراءات معاينة المكالمة (شريط أدوات)**—**الإجراءات** التي يمكنك تنفيذها، ومن بينها تغيير رقم الهاتف أو تحديده وبدء المكالمة ورفضها.

• **معلومات السجل**—معلومات محددة عن السجل. يتم تحديد محتويات هذه المنطقة بواسطة مسؤول نظامك. فقد تحتوي على مدة زمنية أبدت جهة الاتصال توفرها بها أو اسم جهة الاتصال أو معلومات عن طبيعة المكالمة.

• **جهة الاتصال**— يتيح لك **عرض جهة الاتصال إدارة معلومات جهة الاتصال**.

• **الردود**— يتيح لك **عرض الردود** الوصول إلى قاعدة بيانات ردود قياسية مكتوبة مسبقًا خاصة بتفاعلاتك. يُمكنك قراءة الردود التي يمكن لجهة الاتصال تلقيها أثناء التفاعل الهاتفي.

## Important

قد يتم إعداد معاينة المكالمة بشكل مختلف في مركز جهات الاتصال:

• قد يقوم المسؤول الخاص بك بإعداد بيئتك للاتصال فورًا وتلقائيًا بحملة صادرة بمجرد قبول السجل.

قد يقوم المسؤول الخاص بك بإعداد بيئتك للاتصال تلقائيًا بحملة صادرة بعد عرض معاينة المكالمات لفترة زمنية محددة—عشر ثوانٍ مثلًا. إذا عرضت معاينة المكالمات عددًا ليخبرك بعدد الثواني التي استغرقتها قبل الاتصال تلقائيًا، فيمكنك اختيار الاتصال يدويًا قبل انتهاء المؤقت.

[تمت الإضافة: 8.5.109.16]

## إجراءات مُعاينة المكالمات

إجراءات مُعاينة المكالمات هي عناصر تحكم قياسية للتفاعلات الصادرة في وضع المعاينة. يُمكنك تطبيق Workspace من تنفيذ إجراءات معاينة المكالمات التالية:

**تحديد رقم الهاتف أو تغييره**—انقر فوق السهم لأسفل لفتح قائمة بالأرقام الممكنة المخزنة في قاعدة بيانات جهة الاتصال، أو اختر رقم هاتف آخر ([تمت إضافة: 8.5.115.17]) إذا كانت الميزة متوفرة في بيئتك لفتح مربع الحوار **رقم هاتف جديد**.

**الاتصال بجهة الاتصال هذه**—انقر فوق **اتصال** (📞) للاتصال بجهة الاتصال وعرض **التفاعل الصادر**.

**رفض**—انقر فوق **رفض** (📞) لعرض قائمة **رفض**. اختر **الاتصال بجهة الاتصال هذه لاحقًا** لإعادة السجل إلى قائمة الحملات التي تم الاتصال بها لاحقًا. اختر **عدم الاتصال بجهة الاتصال هذه في هذه الحملة** لإزالة جهة الاتصال من قائمة الحملات.

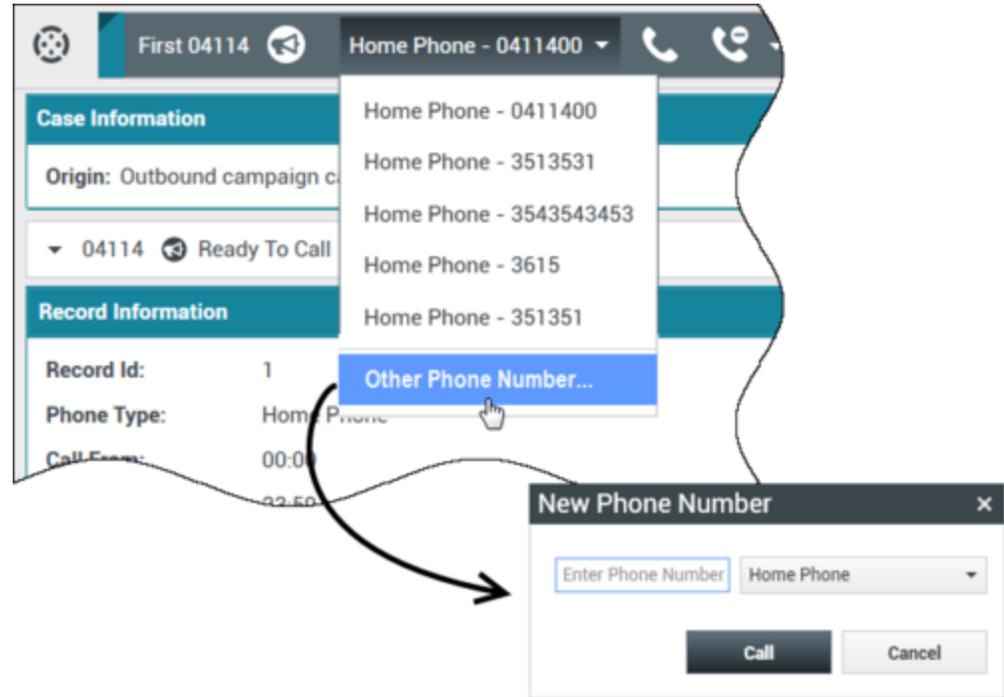
## رقم هاتف جديد

[تمت الإضافة: 8.5.115.17]

توجد في بعض الأحيان مشكلة في الرقم الذي يحدده النظام للمكالمات الصادرة؛ فقد يكون رقم من نوع غير صحيح أو منسقًا بشكل خاطئ —، كأن يفقد رقمًا على سبيل المثال.

إذا كنت بحاجة إلى الاتصال برقم هاتف آخر من بين الأرقام الموجودة بشريط أدوات مكالمات المعاينة الصادرة، وكانت هذه الميزة متوفرة في بيئتك، فانقر فوق رقم الهاتف لفتح قائمة تحديد أرقام الهاتف، ثم حدد **رقم هاتف آخر** لفتح مربع الحوار **رقم هاتف جديد**.

أدخل رقم الهاتف الجديد، وحدد نوعه، ثم انقر فوق **اتصال**.



إذا نقرت فوق **اتصال** في **معاينة التفاعل الصادر**، فسيتم تحديث العرض ليعرض حالة المكالمات وإجراءات الاتصال الخاصة بالتفاعل الصادر.

## حالة المكالمات

تُوفر لك منطقة حالة المكالمات بعرض التفاعل الصادر رقم هاتف جهة الاتصال أو اسمه أو رقم الهدف الداخلي أو اسمه، وحالة المكالمات. قد تتضمن أوضاع حالة المكالمات ما يلي:

- **متصل**—أنت تتحدث بفعالية مع جهة الاتصال أو الهدف الداخلي.
- **منتهي**—تم إنهاء المكالمات بواسطة أو بواسطة جهة الاتصال.
- **مُعلق**—تكون المكالمات في وضع لا يُمكن فيه لجهة الاتصال سماعك أو أن تسمعها، حينما تكون في وضع تعليق.

## إجراءات المكالمات

**إجراءات المكالمات** عبارة عن أدوات تحكم قياسية للتفاعلات الصادرة.

## ترتيبات الإرجاع

يُتيح لك عرض ترتيبات الإرجاع تعيين نتائج مكالمات إلى التفاعل الصادر باستخدام القائمة المنسدلة **نتيجة المكالمات** حدد نتيجة، أو انقر فوق خانة الاختيار **عدم الاتصال**. تُحدّد محتويات قائمة نتيجة المكالمات بواسطة مسؤول نظامك.

يمكنك أيضًا استخدام عرض ترتيبات الإرجاع لتعيين **رمز إرجاع** إلى تفاعل حالي أو مُنتهِ لتأهيل نتائج التفاعل.

## مُلاحظة

استخدم **ملاحظة** لإضافة ملاحظة إلى سجل المكالمات.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

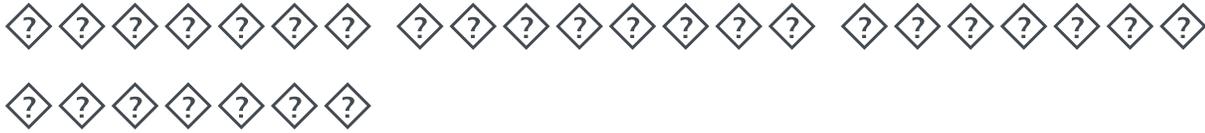
- **Handle Outbound-Campaign Voice Interactions** (معالجة التفاعلات الصوتية للحملة الصادرة)
- **Handle a Voice Call** (التعامل مع مكالمة صوتية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

## مواضيع ذات صلة

- إجراءات الاتصال للمكالمات الصادرة
- التفاعل الصوتي
- استشارة صوتية
- تسجيل الصوت
- مكالمات المعالجة السريعة الصادرة
- المكالمات التقديمية الصادرة

## أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تتيح لك مكالمات حملة المعاينة السريعة الصادرة إجراء مكالمات حملة عبر معاينة تفاعل من قائمة اتصال مُعدة مسبقًا ثم إجراء الاتصال يدويًا عندما تكون نافذة التفاعل معروضة.

عندما يقوم المسؤول بتحميل حملة معاينة سريعة صادرة، سيتم إبلاغك بواسطة إشعار منبثق. وعندما يبدأ المسؤول حملة معاينة سريعة صادرة، سيتم إبلاغك بواسطة إشعار ثانٍ منبثق.

يتيح لك إشعار الحملة الصادرة الإقرار بجاهزيتك للانضمام للحملة عبر النقر فوق **موافق**.

إذا كانت **حالتك** «جاهز»، فسيظهر تفاعل معاينة جديد. انقر فوق **قبول** لعرض **معاينة التفاعل الصادر**. استخدم مُعاينة التفاعل لإجراء **مكالمة صادرة**. انقر فوق **رفض** لإعادة السجل إلى أعلى قائمة الاتصال. وإذا لم تقم بأي إجراء، فسيتم إرجاع التفاعل إلى أعلى قائمة الاتصال.



معاينة التفاعل الصادر هي نسخة خاصة من عرض التفاعل الصوتي. يُمكن العثور على معلومات أكثر تفصيلاً عن عناصر التحكم في التفاعل الصوتي [هنا](#).

يُمكنك في وضع المعاينة السريعة مُشاهدة معلومات عن مكالمة حملة قبل الاتصال بجهة الاتصال. تحتوي مُعاينة التفاعل الصادر على الميزات والوظائف التالية:

• **معلومات الحالة**—معلومات موجزة عن الحملة. يتم تحديد محتويات هذه المنطقة بواسطة مسؤول نظامك. وقد تحتوي على اسم الحملة ووصفها ورقم هاتف جهة الاتصال وغير ذلك.

• **إجراءات معاينة المكالمة (شريط أدوات)**—الإجراءات التي يمكنك تنفيذها، ومن بينها تغيير رقم الهاتف أو تحديده وبدء المكالمة ورفضها.

• **معلومات السجل**—معلومات محددة عن السجل. يتم تحديد محتويات هذه المنطقة بواسطة مسؤول نظامك. فقد تحتوي على مدة زمنية أبدت جهة الاتصال توفرها بها أو اسم جهة الاتصال أو معلومات عن طبيعة المكالمة.

• **جهة الاتصال**—يتيح عرض **دليل جهات الاتصال** إدارة معلومات جهة الاتصال.

• **الردود**—يتيح لك عرض **الردود** الوصول إلى قاعدة بيانات ردود قياسية مكتوبة مسبقًا خاصة بتفاعلاتك. يُمكنك قراءة الردود التي يمكن لجهة الاتصال تلقيها أثناء التفاعل الهاتفي.

## إجراءات مُعاينة المكالمة

إجراءات مُعاينة المكالمة هي عناصر تحكم قياسية للتفاعلات الصادرة في وضع المعاينة. يُمكنك تطبيق Workspace من تنفيذ إجراءات معاينة المكالمة التالية:

• **تحديد رقم الهاتف أو تغييره**—انقر فوق الحقل الذي يحتوي على رقم الهاتف لتحرير الرقم؛ ثم انقر فوق السهم لأسفل لفتح قائمة بالأرقام الممكنة المخزنة في قاعدة بيانات جهة الاتصال.

• **الاتصال بجهة الاتصال**—انقر فوق **اتصال** (  ) للاتصال بجهة الاتصال وعرض **تفاعل صادر**.

**رفض**—انقر فوق **رفض** (📞) لعرض قائمة **رفض**. اختر **عدم أخذ السجل الآن** لإعادة السجل إلى قائمة الحملات المطلوب الاتصال بها لاحقًا. اختر **عدم الاتصال بهذا السجل** لإزالة جهة الاتصال من قائمة الحملات.

## Important

قد يتم إعداد معاينة المكالمات بشكل مختلف في مركز جهات الاتصال:

• قد يقوم المسؤول الخاص بك بإعداد بيئتك للاتصال فورًا وتلقائيًا بحملة صادرة بمجرد قبول السجل.  
 • قد يقوم المسؤول الخاص بك بإعداد بيئتك للاتصال تلقائيًا بحملة صادرة بعد عرض معاينة المكالمات لفترة زمنية محددة—عشر ثوانٍ مثلًا. إذا عرضت معاينة المكالمات عددًا لا يخبرك بعدد الثواني التي استغرقتها قبل الاتصال تلقائيًا، فيمكنك اختيار الاتصال يدويًا قبل انتهاء المؤقت.

[تمت الإضافة: 8.5.109.16]



إذا نفرت فوق **اتصال** في **معاينة التفاعل الصادر**، فسيتم تحديث العرض ليعرض حالة المكالمات وإجراءات الاتصال الخاصة بالتفاعل الصادر.

## حالة المكالمات

تُوفر لك منطقة حالة المكالمات بعرض التفاعل الصادر رقم هاتف جهة الاتصال أو اسمه أو رقم الهدف الداخلي أو اسمه، وحالة المكالمات. قد تتضمن أوضاع حالة المكالمات ما يلي:

- **متصل**—أنت تتحدث بفعالية مع جهة الاتصال أو الهدف الداخلي.
- **منتهي**—تم إنهاء المكالمات بواسطة أو بواسطة جهة الاتصال.
- **مُعلق**—تكون المكالمات في وضع لا يُمكن فيه لجهة الاتصال سماعك أو أن تسمعها، حينما تكون في وضع تعليق.

## إجراءات المكالمات

**إجراءات المكالمات** عبارة عن أدوات تحكم قياسية للتفاعلات الصادرة.

## ترتيبات الإرجاع

استخدم ترتيبات الإرجاع لتعيين **رمز إرجاع** للتفاعل الحالي أو المُنتهي لتأهيل نتائج التفاعل.

## مُلاحظة

استخدم **ملاحظة** لإضافة ملاحظة إلى سجل المكالمات.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle Outbound-Campaign Voice Interactions** (معالجة التفاعلات الصوتية للحملة الصادرة)
- **Handle a Voice Call** (التعامل مع مكالمات صوتية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

#### مواضيع ذات صلة

- إجراءات الاتصال للمكالمات الصادرة
- التفاعل الصوتي
- استشارة صوتية
- تسجيل الصوت
- مكالمات المعاينة الصادرة
- المكالمات التقديمية الصادرة

#### أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تتيح لك مكالمات الحملة التقديمية والتنبؤية الصادرة إجراء مكالمات الحملة من قائمة اتصال مُعدة مسبقًا. حيث يتم توجيه كل من المكالمات التقديمية والتنبؤية الصادرة إلى سطح مكتبك ويتم طلبها تلقائيًا. تظهر نافذة التفاعل بمجرد اتصالك.

عندما يقوم المسؤول بتحميل حملة تقديمية صادرة أو تنبؤية، سيتم إبلاغك بواسطة إشعار منبثق. عندما يبدأ المسؤول حملة تقديمية صادرة أو تنبؤية، سيتم إبلاغك بواسطة إشعار ثانٍ منبثق.

يتيح لك إشعار الحملة الصادرة الإقرار بجهازيتك للانضمام للحملة عبر النقر فوق **موافق**.

إذا كانت **حالتك** «جاهز»، فسيظهر تفاعل معاينة جديد. انقر فوق **موافق** لعرض التفاعل الصادر. يتم توصيل **مكالمتك الصادرة** تلقائيًا. انقر فوق **رفض** لإعادة السجل إلى أعلى قائمة الاتصال. وإذا لم تقم بأي إجراء، فسيتم إرجاع التفاعل إلى أعلى قائمة الاتصال.

**ملاحظة:** قد يختلف سلوك المكالمات التقديمية والتنبؤية قليلاً إذا تم تكوين حسابك لمصفوفة التبديل الفعالة (ASM). في هذا السيناريو، يتم تسليم سجل فارغ لسطح مكتبك وغير معبأ بمعلومات المستخدم إلا إذا تم إنشاء اتصال بهذا المستخدم. يتم توصيل المكالمات غير الموجودة في ASM بعد عرض سجل المكالمات على سطح المكتب.



يُمكنك في الأوضاع التقديمية والتنبؤية عرض معلومات عن مكالمات الحملة بمجرد الاتصال بجهة الاتصال. يعرض التفاعل الصادر أيضًا حالة المكالمات وإجراءات المكالمات للتفاعل الصادر.

يحتوي عرض التفاعل الصادر على الميزات والوظائف التالية:

• **معلومات الحالة**—معلومات موجزة عن الحملة. يتم تحديد محتويات هذه المنطقة بواسطة مسؤول نظامك. وقد تحتوي على اسم الحملة ووصفها ورقم هاتف جهة الاتصال وغير ذلك.

• **معلومات السجل**—معلومات محددة عن السجل. يتم تحديد محتويات هذه المنطقة بواسطة مسؤول نظامك. فقد تحتوي على مدة زمنية أبدت جهة الاتصال توفرها بها أو اسم جهة الاتصال أو معلومات عن طبيعة المكالمات.

• **جهة الاتصال**—يُتيح عرض **دليل جهات الاتصال** إدارة معلومات جهة الاتصال.

• **الردود**—يُتيح لك **عرض الردود** الوصول إلى قاعدة بيانات ردود قياسية مكتوبة مسبقًا خاصة بتفاعلاتك. يُمكنك قراءة الردود التي يمكن لجهة الاتصال تلقيها أثناء التفاعل الهاتفي.

## حالة المكالمات

تُوفر لك منطقة حالة المكالمات بعرض التفاعل الصادر رقم هاتف جهة الاتصال أو اسمه أو رقم الهدف الداخلي أو اسمه، وحالة المكالمات. قد تتضمن أوضاع حالة المكالمات ما يلي:

• **متصل**—أنت تتحدث بفعالية مع جهة الاتصال أو الهدف الداخلي.

• **منتهٍ**—تم إنهاء المكالمات بواسطة سطح مكتبك أو بواسطة جهة الاتصال.

• **مُعلق**—تكون المكالمات في وضع لا يُمكن فيه لجهة الاتصال سماعك أو أن تسمعها، حينما تكون في وضع تعليق.

## إجراءات المكالمة

إجراءات المكالمة عبارة عن أدوات تحكم قياسية للتفاعلات الصادرة.

## ترتيبات الإرجاع

يتيح لك عرض ترتيبات الإرجاع تعيين نتائج مكالمة إلى التفاعل الصادر باستخدام القائمة المنسدلة **نتيجة المكالمة** حدد نتيجة، أو انقر فوق خانة الاختيار **عدم الاتصال**. تُحدّد محتويات قائمة نتيجة المكالمة بواسطة مسؤول نظامك.

يمكنك أيضًا استخدام عرض ترتيبات الإرجاع لتعيين **رمز إرجاع** إلى تفاعل حالي أو مُنتهِ لتأهيل نتائج التفاعل.

## مُلاحظة

استخدم **ملاحظة** لإضافة ملاحظة إلى سجل المكالمات.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle Outbound-Campaign Voice Interactions** (معالجة التفاعلات الصوتية للحملة الصادرة)
- **Handle a Voice Call** (التعامل مع مكالمة صوتية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

## مواضيع ذات صلة

- إجراءات الاتصال للمكالمات الصادرة
- التفاعل الصوتي
- استشارة صوتية
- تسجيل الصوت
- مكالمات المعاينة الصادرة
- مكالمات المعاينة السريعة الصادرة

## أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل

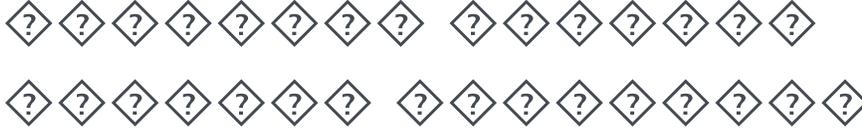
6 نظرة عامة على الوظائف

7 رسائل

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.117.18]

إجراءات المكالمات عبارة عن أدوات تحكم قياسية للتفاعلات الصادرة. يتيح لك Workspace الخاص بالتفاعل تنفيذ إجراءات المكالمات التالية:

**إنهاء المكالمات**—انقر فوق **إنهاء المكالمات** (  ) لفصل المكالمات.

**تعليق المكالمات**—انقر فوق **تعليق** (  ) لتعليق المكالمات النشطة. وإذا كانت المكالمات في حالة تعليق، فلن يُمكنك سماع جهة الاتصال ولن يُمكنها سماعك.

**استئناف المكالمات**—انقر فوق **استئناف المكالمات** (  ) لإعادة توصيل مكالمات مُعلقة. وعندئذٍ ستتمكن من سماع جهة الاتصال وستتمكن هي الأخرى من سماعك.

**التحويل الفوري للمكالمات**—انقر فوق **تحويل فوري للمكالمات** (  ) لإعادة توجيه التفاعل الصادر الحالي إلى جهة اتصال أو هدف داخلي تُحدده باستخدام Team Communicator.

## Important

• عند تحويل مكالمات ASM، سيتم أيضًا تحويل السجل الصادر. كما يمكن تحويل ملكية السجل إلى الوكيل الهدف اعتمادًا على طريقة إعداد النظام.

• ربما تضطر إلى إعداد **نتيجة اتصال أو قاعدة** قبل أن تكمل تحويلًا أو مؤتمرًا إلى وكيل آخر، على سبيل المثال إلى أحد عمال مكتب الدعم. إذا نسيت، يتم عرض رسالة خطأ وتُمنع أنت من تحويل المكالمات ما لم تتم بتعيين نتيجة اتصال. بعد هذا الإجراء، تصبح نتيجة الاتصال ومعلومات السجل للقراءة فقط. [تمت الإضافة: 8.5.117.18]

**مؤتمر فوري عبر مكالمات**—انقر فوق **مؤتمر فوري عبر مكالمات** (  ) لبدء مؤتمر صوتي فوري للتفاعل الصادر الحالي مع جهة اتصال أو هدف داخلي تُحدده باستخدام Team Communicator.

## Important

ربما تضطر إلى إعداد **نتيجة اتصال أو قاعدة** قبل أن تكمل تحويلًا أو مؤتمرًا إلى وكيل آخر، على سبيل المثال إلى أحد عمال مكتب الدعم. إذا نسيت، يتم عرض رسالة خطأ وتُمنع أنت من تحويل المكالمات ما لم تتم بتعيين نتيجة اتصال. بعد هذا الإجراء، تصبح نتيجة الاتصال ومعلومات السجل للقراءة فقط. [تمت الإضافة: 8.5.117.18]

**إرسال DTMF**—يُمكنك إرفاق بيانات رقمية إلى مكالمات عبر إدخال أرقام نغمة مزدوجة مُتعددة الترددات (DTMF) في سجل

حالة المكالمة. انقر فوق زر لوحة المفاتيح (  ) لفتح لوحة مفاتيح DTMF. اكتب الأرقام في حقل الأرقام أو انقر فوق أرقام لوحة المفاتيح لإدخال الأرقام.

• **جدولة رد اتصال**—انقر فوق **جدولة رد اتصال** (  ) لإعادة جدولة اتصال (على سبيل المثال، إذا كانت جهة الاتصال مشغولة جدًا بحيث لا يمكنها الرد الآن) بتاريخ و/أو وقت آخر.

• **بدء استشارة**—لبداء (  ) **استشارة صوتية** مع هدف داخلي أو جهة اتصال. يستطيع الهدف رفض قبول الطلب. يستطيع الهدف إنهاء الاستشارة. يُمكنك إنهاء الاستشارة أو تحويل تفاعلك الحالي أو إنشاء مؤتمر مع الهدف المراد استشارته.

• **علامة إتمام**—لإكمال مكالمة وإغلاق نافذة التفاعل الصوتي ومعاينة جهة الاتصال التالية في قائمة مكالمات الحملة بالنقر فوق

**علامة إتمام** (  ). قد يلزمك تحديد **رمز إرجاع** قبل النقر فوق **علامة الإتمام**.

(معاينة المكالمات الصادرة فقط) انقر فوق **تم وإيقاف** (  ) لوقف فتح معاينة المكالمات التالية تلقائيًا.

• **قائمة إجراءات الطرف الآخر**—في منطقة حالة الاتصال، انقر على السهم لأسفل الذي يُجاور اسم جهة الاتصال لبداية نوع تفاعل مختلف مع جهة الاتصال، مثل تفاعل البريد الإلكتروني، إذا كانت لدى جهة الاتصال معلومات القناة الإضافية في قاعدة بيانات جهات الاتصال.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Handle Outbound-Campaign Voice Interactions** (معالجة التفاعلات الصوتية للحملة الصادرة)

• **Handle a Voice Call** (التعامل مع مكالمات صوتية)

• **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)

• **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

مواضيع ذات صلة

• مكالمات المعاينة الصادرة

• مكالمات المعاينة السريعة الصادرة

• المكالمات التقديمية الصادرة

• التفاعل الصوتي

• استشارة صوتية

• تسجيل الصوت

أهم 10 صفحات

1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*

2 النافذة الرئيسية

3 الحالة الخاصة بي

- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تتيح لك مكونات Workspace وميزاته وعناصر تحكمه **تنفيذ مهام محددة** ترتبط بعملك كوكيل أو قائد فريق. فعلى سبيل المثال، يتيح لك عرض سجل جهات الاتصال عرض معلومات عن جهة الاتصال التي تتفاعل معها والاستعلام عنها، طبقًا لمحتوى نافذة التفاعل الصوتي الوارد.

## أدوات العميل

- **الحالة الخاصة بي**—تُوفر مراقبة شاملة لحالة جميع قنوات الوسائط.
- **حملاتي**—علامة تبويب توفر قائمة بالحملات التي تشارك فيها حاليًا، وتشمل الحملات النشطة التي تم تحميلها لكنها لم تبدأ بعد بالإضافة إلى الحملات قيد التنفيذ والتي قد تم تحميلها وبدأت.
- **Team Communicator**—يُمكّنك من الاتصال بوكلاء آخرين أو أهداف مركز الاتصالات، أو تحديد حالة الوكلاء الآخرين أو أهداف مركز الاتصالات، أو بدء تفاعلات صادرة، أو بدء مراقبة الوكلاء أو تمرنهم.
- **قائد الفريق**—يُمكّنك من الاتصال بوكلاء آخرين أو أهداف مركز الاتصالات، أو تحديد حالة الوكلاء الآخرين أو أهداف مركز الاتصالات، أو بدء تفاعلات صادرة، أو بدء مراقبة الوكلاء أو تمرنهم.
- **مهلة عدم النشاط**—هي ميزة أمان تقوم بقفّل نوافذ Workspace على محطة العمل الخاصة بك إذا لم تستخدم الماوس أو لوحة المفاتيح لفترة من الزمن تم تحديدها بواسطة المسؤول. يجب أن تقوم بالمصادقة لإعادة تنشيط Workspace.

## الإحصائيات والحالة والمعلومات الأخرى

- **إحصاءات مركز الاتصالات**—قائمة بالإحصاءات عن المحولات ونقاط التوجيه وقوائم الانتظار وموارد مركز الاتصالات.
- **إحصائياتي**—قائمة بمؤشرات أدائك الرئيسية (KPI).
- **رسائلي**—توفر لك أحدث المعلومات عن حالة مركز الاتصالات والتغييرات المتعلقة بأنشطتك ورسائل الأعمال المرسلة من قادتك.
- **تفاعلات حديثة وقيد التقدم**—إذا كانت هناك تفاعلات حديثة وقيد التقدم خاصة بجهة الاتصال الحالية، فسيظهر عدد التفاعلات بجوار حالة الاتصال للتفاعل.

## وظائف ومعلومات جهات الاتصال

- **سجلات العمل**—تتيح لك تخزين رسائل البريد الإلكتروني والتفاعلات الأخرى (عناصر العمل) التي سيتم التعامل معها لاحقًا؛ ومع ذلك، وبخلاف قائمة الانتظار، يمكن الوصول إلى التفاعلات المُخزّنة في سلة العمل بأي ترتيب.
- **سجل جهات الاتصال**—يتيح لك رؤية وإدارة التفاعلات السابقة مع جهة الاتصال التي حددتها من **دليل جهات الاتصال** أو **عرض معلومات عن التفاعل** الحالي.
- **سجل التفاعل**—يوفر لك معلومات محددة عن مكان التفاعل (صوتي، وبريد إلكتروني، ودردشة، وعنصر عمل)، وماهية جهة الاتصال، ومدة نشاط التفاعل. وهو جزء من عرض التفاعل المعين.
- **بيانات الحالة**—توفر لك معلومات هامة عن التفاعل النشط في عرض **التفاعل الصوتي**.
- **دليل جهات الاتصال**—يُتيح لك **إدارة معلومات جهة الاتصال** واستخدام **عرض تغيير جهة الاتصال** لتعيين تفاعل إلى جهة اتصال مختلفة.
- **التعيين اليدوي لجهة الاتصال**—يُتيح لك إنشاء جهة اتصال جديدة أو إعادة التعيين يدويًا لتفاعل تم تعيينه لجهة اتصال خاطئة. يُمكنك

أيضًا استخدام عرض **تغيير جهة الاتصال**.

## وظائف ومعلومات للتفاعلات

- **التدقيق الإملائي**—يُتيح لك التحقق من تهجئة محتويات الرسالة قبل إرسالها باستخدام مدقق إملائي تفاعلي.
- **رمز الإرجاع**—يُتيح لك تعيين رمز أو أكثر **لتفاعل** جارٍ أو منتهٍ لتأهيل نتائج التفاعل.
- **السجل الخاص بي**—يُتيح لك رؤية تفاعلاتك السابقة وإدارتها.
- **ملاحظة**—تُتيح لك إدراج تعليقات عن التفاعل الحالي أو عن تفاعل محدد في قاعدة بيانات السجل.
- **الردود**—تُتيح لك الوصول إلى قاعدة بيانات ردود قياسية مكتوبة مُسبقًا لتفاعلاتك. يُمكنك البحث عن رد (جميع التفاعلات) أو اختياره من قائمة الردود المفضلة لديك (جميع التفاعلات) أو من قائمة الردود المقترحة المرتبة طبقًا لصلتها بالتفاعل الوارد.
- **جدولة رد اتصال**—تُتيح لك تحديد تاريخ ووقت جديدين للاتصال بجهة اتصال **حملة صادرة**.
- **طباعة**—تُتيح لك إعداد شكل تفاعلات البريد الإلكتروني المطبوعة قبل طباعتها.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- Handling Interactions (التعامل مع التفاعلات)
- Contact and Interaction Management (إدارة جهات الاتصال وإدارة التفاعلات)
- Getting Started (البدء)

مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على الوظائف
- بحث عن تفاعل
- دليل جهات الاتصال

أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.117.18, 8.5.118.10, 8.5.121.03]

توفر بيانات الحالة (البيانات المرفقة) معلومات عن التفاعل مثل رقم الحساب أو نوع الخدمة. يقوم مسؤول النظام بتعيين أي البيانات المرفقة يُمكن عرضها.

يُمثل ما يلي أمثلة على أنواع البيانات الضرورية التي يوفرها عرض «بيانات الحالة» عن التفاعل النشط:

اسم جهة الاتصال

نوع جهة الاتصال

نوع المكالمة

معلومات الحساب

الموضوع

عرض «سجل الحالة» هو جزء من عرض التفاعل ومن علامة التبويب «السجل» في عرض **دليل جهات الاتصال**.

## الارتباطات التشعبية

قد تكون بعض بيانات الحالة URL (عنوان موقع ويب). إذا كان حسابك مُعدًا لمعاينة هدف URL، فيُمكنك وضع مؤشر الماوس فوق URL لعرض معاينة للهدف. كما يُمكن إعداد حسابك بحيث يُمكنك من فتح الهدف في نافذة التفاعل عند النقر فوق عناوين URL نشطة في عرض بيانات الحالة. وقد يتم عرض URL كعنوان لصفحة الويب أو كارتساء أو URL. إذا كان URL نشطًا، فسيظهر كـ نص أزرق.

## الأمان وعناوين URL

[تمت الإضافة: 8.5.121.03] في بعض الأحيان يتم تضمين عناوين URL (روابط لمواقع الويب) في بيانات الحالة. قد تكون عناوين URL في بيانات الحالة نصًا عاديًا أو قد تكون نصًا تشعبيًا. ستتمكن من قراءة عنوان URL قبل النقر عليه عن طريق وضع مؤشر الماوس فوق عنوان URL لعرض تلميح يتيح لك رؤية العنوان.

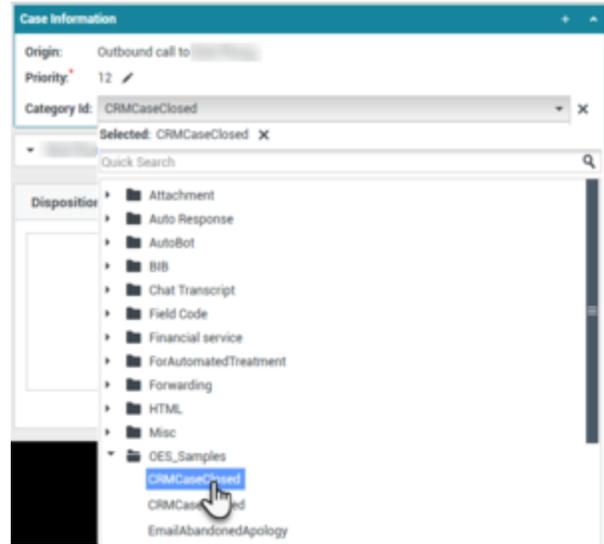
## Warning

لتجنب فتح روابط ويب ضارة، قم بعرض الارتباطات التشعبية باستخدام تلميح الأدوات قبل النقر عليها.

## تحرير بيانات الحالة أو إضافة حقول مفقودة

[تم التعديل: 8.5.117.18, 8.5.118.10]

يُمكن السماح لك بتحرير إدخال أو أكثر في منطقة بيانات الحالة. وسيقوم أي حقل يُمكن تحريره بعرض رمز قلم رصاص عند وضع مؤشر الماوس فوقه. انقر فوق الحقل لتحرير محتواه. اضغط على مفتاح Enter أو انقر خارج الحقل لحفظ التغيير الذي أجرته. قد تحتوي الحقول القابلة للتحرير على حقول نصية تُمكنك من إدخال نص أو أرقام أو خانة اختيار أو تقويمات أو قوائم منسدلة. قد تحتوي بعض القوائم المنسدلة على مجموعة من المجلدات والإدخالات (قيمة صالحة قابلة للتحديد للحقل)، كما هو الحال في الصورة أدناه، التي تُحددها (استخدم حقل البحث السريع للعثور على إدخال محدد).



## Important

**الحقول الإلزامية:** يطلب المسؤول الخاص بك تعديل بعض الحقول الإلزامية القابلة للتعديل قبل وضع علامة إتمام على التفاعل أو قبل إرساله أو إغلاقه. يتم تمييز الحقول الإلزامية بنجمة حمراء. إذا حاولت وضع علامة إتمام على التفاعل أو حاولت إرساله أو إغلاقه دون تحرير أحد الحقول الإلزامية، فستظهر رسالة خطأ وستمنع من وضع علامة إتمام على التفاعل أو ستمنع من إرسال التفاعل أو إغلاقه [تمت الإضافة: 8.5.117.18]

## حقول بيانات الحالة مفقودة

وفي بعض الأحيان، قد لا تتوفر كل بيانات الحالة. فقد تكون بعض الحقول مفقودة. إذا كان مسموحًا لك بإضافة الحقول المفقودة، فسيتم عرض الزر **إضافة حقل (link=)** في شريط أدوات بيانات الحالة.

1 انقر فوق **إضافة حقل** لعرض قائمة منسدلة للحقول.

2 حدد حقلًا مفقودًا لعرض الحقل في عرض بيانات الحالة. ويُمكنك تحرير الحقل المضاف.

3 أدخل بيانات الحالة المفقودة. لأنواع معينة من البيانات، قد يكون ما تدخله مقيّدًا بعدد معين من الأحرف أو أنواع معينة أو مجموعات من الأحرف. على سبيل المثال، إذا كان عليك إدخال رقم بطاقة ائتمان، فبذلك قد يتيح لك الحقل فقط عددًا محددًا لنوع معين من بطاقات الائتمان.

وإذا كان أحد الأحرف التي تكتبها غير صالح أو تم الوصول إلى الحد الأقصى لعدد الأحرف المسموح به، فلن يتم إدخال أي حرف في حقل النص.

إذا كان ما كتبت لا يتوافق مع ما يتوقع Workspace إدخاله، فسيظهر رمز خطأ يحذرك من أنه يجب عليك التحقق إن كنت قد أدخلته وقيمت بتصحيحه.

## Important

**تنسيق غير صحيح:** إذا لم يتم بتصحيح الإدخالات المنسقة بشكل غير صحيح قبل محاولة وضع علامة إتمام أو التحويل أو نقل التفاعل إلى سلة العمل أو أي إجراء آخر بنقل ملكية التفاعل، فسيتم إظهار رسالة تحذيرية تطلب منك إما تجاهل تغييراتك أو متابعة الإجراء. وإذا قمت بإلغاء الإجراء، فيمكنك تصحيح الإدخال. إذا كان الإدخال التامياً، يتعين عليك تعيين قيمة صحيحة قبل أن تتمكن من إغلاق التفاعل.

إذا كان ما أدخلته غير صحيح، فعليك تنفيذ أي من الإجراءات التالية:

- اضغط على **Enter** لإضافة بيانات الحالة إلى معلومات الحالة من أجل التفاعل.
- انقر فوق **X** لإزالة الحقل.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Edit Case Information And Record Information** (تحرير معلومات الحالة ومعلومات السجل)

مواضيع ذات صلة

• معاينة التفاعل

• المكونات والميزات وعناصر التحكم

• تعليمات Workspace Desktop Edition

أهم 10 صفحات

1 تعليمات Workspace Desktop Edition

2 النافذة الرئيسية

3 الحالة الخاصة بي

4 دليل جهات الاتصال

5 سلات العمل

6 نظرة عامة على الوظائف

7 رسائلي

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تظهر قائمة الإحصاءات حول نقاط التوجيه وقوائم الانتظار وغيرها من كائنات مركز الاتصالات في علامة التبويب "إحصاءات مركز الاتصالات" في **النافذة الرئيسية**. كما يمكنك عرض إحصاءات مركز الاتصالات في **أداة الإحصاءات الذكية**.

تعرض علامة تبويب "إحصائيات مركز الاتصالات" الإحصائيات التي تُلخص حالة الظروف المختلفة التي يتم رصدها من قبل مركز الاتصالات مثل النسبة المئوية للمكالمات المُتجاهلة ومتوسط وقت انتظار المكالمات وعدد التفاعلات الموجودة في قائمة الانتظار.

تتوفر الأعمدة التالية من المعلومات لكل كائن تتم مراقبته:

• **مورد مركز الاتصالات** - اسم الكائن أو موقعه

• **الوصف** - وصف إحصائيات مركز الاتصالات

• **القيمة** - قيمة إحصاءات مركز الاتصالات

انقر فوق رؤوس الأعمدة لتغيير ترتيب الكائنات.

انقر بزر الماوس الأيمن في طريقة عرض "إحصائيات مركز الاتصالات" لعرض القائمة "إحصائيات".

استخدم القائمة "إحصائيات" لعمل الآتي:

• إظهار الإحصائيات أو إخفاؤها

• إظهار إحصائيات التنبيه فقط أو إظهار كل الإحصائيات

• **ملاحظة:** يتم عرض مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بك (KPI) في علامة التبويب **إحصائياتي**.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **View KPIs And Statistics** (عرض مؤشرات الأداء الرئيسية والإحصائيات)

مواضيع ذات صلة

• **مساحة عملي**

• **أداة الإحصائيات الذكية**

• **المكونات والميزات وعناصر التحكم**

أهم 10 صفحات

1 **تعليمات Workspace Desktop Edition**

2 **النافذة الرئيسية**

- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.112.08]

يُتيح لك دليل جهات الاتصال تنفيذ ما يلي:

- إدارة معلومات جهة الاتصال
  - البحث عن جهات اتصال
  - إدارة جهات الاتصال أو الاتصال بها باستخدام إجراءات الاتصال
  - تعيين التفاعلات مع جهات اتصال غير معروفة إلى جهة اتصال معروفة
- يمثل ما يلي أمثلة على نوع الحقول المتوفرة في دليل جهات الاتصال:

- العنوان
- الاسم الأول
- اسم العائلة
- العنوان
- عنوان البريد الإلكتروني
- رقم الهاتف
- معايير أخرى

لعرض دليل جهات الاتصال، في النافذة الرئيسية، انقر فوق الزر الوصول إلى العروض الداعمة لـ **Workspace** واستخدامها (≡) لعرض قائمة العروض الداعمة، ثم حدد دليل جهات الاتصال. يوجد دليل جهات الاتصال في علامة التبويب تفتح أسفل النافذة الرئيسية.

## إجراءات الاتصال

حدد جهة اتصال من نتائج البحث، أو عرض القائمة، أو عرض شبكة لتنفيذ أي من الإجراءات التالية:

- حذف جهة الاتصال
- الاتصال بجهة الاتصال إذا كان هناك رقم هاتف في قاعدة بيانات جهة الاتصال.
- أنشئ بريدًا إلكترونيًا وارداً إذا كان هناك عنوان بريد إلكتروني في قاعدة بيانات جهات الاتصال
- دمج جهة الاتصال أو إلغاء دمجها
- عرض معلومات جهة الاتصال
- عرض سجل جهات الاتصال

يمكنك النقر نقرًا مزدوجًا فوق جهة اتصال في نتائج البحث أو عرض القائمة أو عرض الشبكة لفتح معلومات جهة الاتصال وعروض السجل.



يعتمد سلوك البحث على نوع نتيجة البحث الذي حددته:

• **عرض الشبكة** — يبحث في كل حقل في قاعدة بيانات جهات الاتصال عن العبارة التي تحدها وتعرض قائمة بالسجلات حيث احتوي حقل واحد على الأقل على عبارة البحث.

• **عرض القائمة** — يبحث في كل حقل في قاعدة بيانات جهات الاتصال عن الكلمات الأساسية التي تحدها ويعرضه قائمة غير مفروزة بكل جهات الاتصال في قاعدة بيانات جهات الاتصال التي تطابق معايير البحث.

بالنسبة لنوع البحث، يُمكنك البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال بأي من الطريقتين التاليتين:

• **بحث سريع**

• **البحث المتقدم**

قد يقوم المسؤول بتكوين النظام بحيث يسمح لك بالبحث عن جهات الاتصال المتعلقة بعملك فقط.

للبحث عن تفاعلات، استخدم عرض **البحث عن تفاعل**.

**بحث سريع**

للبحث في دليل جهات الاتصال، اكتب اسم جهة الاتصال أو رقم هاتفها أو عنوان بريدّها الإلكتروني أو أي سمة أخرى يسمح بها المسؤول لإجراء البحث السريع في حقل **البحث السريع**. تستخدم وظيفة البحث السريع معايير البدء بـ *ومطابقة أي شرط* الخاصة **بالبحث المتقدم** الذي ينطبق على جميع السمات التي يسمح بها المسؤول في نطاق البحث السريع. يرجى الرجوع إلى نتائج الشبكة والقائمة للحصول على معلومات حول أنواع النتائج وسلوك البحث المتوقع.

Quick search



انقر فوق العدسة المكبرة للبحث عن القيمة التي أدخلتها.

يعتمد البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال على المعايير التي أدخلتها وستظهر **نتائج البحث** في دليل جهات الاتصال.

انقر فوق **X** لمسح حقل البحث السريع.

**Tip**

لا يدعم Genesys أحرف *البدل* عند البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

## البحث المتقدم

Add Condition ▾  Match All Conditions  Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

انقر فوق رابط **إضافة شرط** لإضافة المزيد من معايير البحث. قم بإزالة معايير عن طريق النقر فوق **X** بجوار الخيار. حدد مطابقة كل الشروط إذا كان من الضروري مطابقة جميع المعايير المحددة أو مطابقة أي شروط إذا كان يتعين مطابقة معيار واحد فقط.

انقر فوق العدسة المكبرة للبحث عن القيمة أو القيم التي أدخلتها.

يعتمد البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال على المعايير التي أدخلتها وستظهر **نتائج البحث** في دليل جهات الاتصال.

يرجى الرجوع إلى مواصفات كل نتيجة للحصول على معلومات حول سلوك البحث المتوقع.

انقر فوق **X** لمسح حقل البحث بكامله.

## Tip

يقوم المسؤول بتكوين معايير البحث الافتراضية لهذا العرض؛ ومع ذلك، يمكنك إضافة معايير بحث أو إزالتها حسب الحاجة. يتذكر Workspace آخر معايير بحث استخدمتها ويعرضها عند استخدام ميزة «البحث المتقدم» مجددًا. [تمت الإضافة: 8.5.112.08]

## Tip

لا يدعم Genesys أحرف *البدل* عند البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

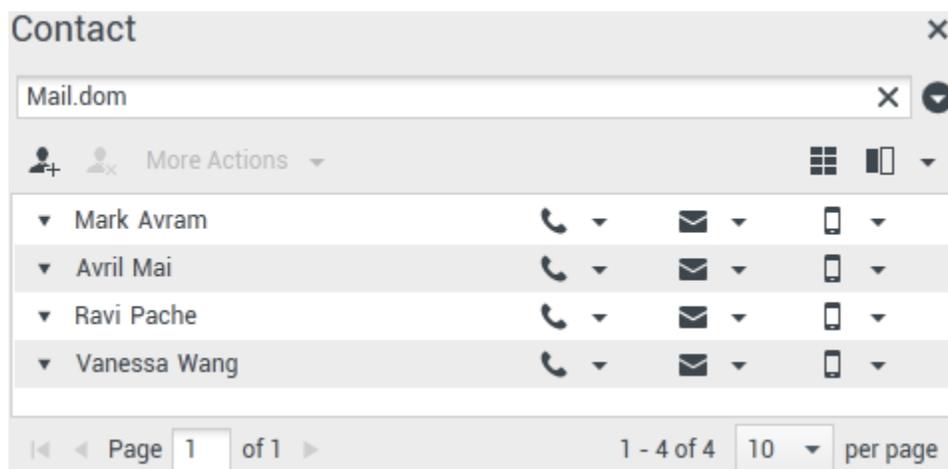
## نتائج البحث

يتم عرض نتائج البحث في **قائمة** أو في جدول **شبكة**.

يحدد سلوك البحث بنوع نتيجة البحث التي تحدها (انظر أوصاف نتائج عرض القائمة وعرض الشبكة أدناه)

## Tip

في بعض مراكز جهات الاتصال فقط، قد يتوفر أحد العرضين التاليين. في هذه الحالة، لا يتم إظهار زر **القائمة** (☰) و**الشبكة** (☰). (تم التعديل: 8.5.105.12)



استخدم زر طريقة عرض **إظهار جهات الاتصال** (☰) للتبديل بين **الشبكة** و**القائمة**.

عناصر التحكم في الصفحات

تصفح عبر قائمة نتائج البحث عن طريق تنفيذ أي من الخطوات التالية:

انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة التالية** (▶) لعرض الصفحة التالية.

انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة السابقة** (◀) لعرض الصفحة السابقة.

انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة الأولى** (◀◀) للرجوع إلى بداية قائمة نتائج البحث.

انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة الأخيرة** (▶▶) للرجوع إلى بداية قائمة نتائج البحث.

محدد عدد العناصر التي تُعرض بكل صفحة باستخدام القائمة المنسدلة **لكل صفحة**.

عرض القائمة

انقر فوق زر **إظهار جهات الاتصال في عرض قائمة** (☰) لعرض **قائمة دليل جهات الاتصال**.

يقوم عرض القائمة بعرض قائمة غير مرتبة لجميع جهات الاتصال التي تطابق معايير البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

البحث هو بحث "بالكلمة الأساسية" حيث يُجرى البحث في كل حقل من حقول قاعدة بيانات جهات الاتصال عن الكلمة أو الكلمات (الاسم أو رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني أو معايير أخرى) التي أدخلتها في حقل البحث. يحاول محرك البحث مطابقة أي كلمة للحقل المحدد في معايير البحث.

أمثلة:

البحث السريع باستخدام الكلمات الرئيسية *John Daly* كمعايير يتم إدخالها في حقل البحث السريع لا ينطبق إلا على **الاسم الأول** و**الاسم الأخير** وسيطابق جهة اتصال يكون فيها **الاسم الأول**=John و**الاسم العائلة**=Daly

• البحث السريع باستخدام الكلمات الرئيسية *John Junipero* كمعايير يتم إدخالها في حقل البحث السريع لا ينطبق إلا على **الاسم الأول واسم العائلة والمدينة والعنوان**، وسيطابق جهة الاتصال التي يكون فيها **الاسم الأول=Johnny والعنوان = Junipero Serra Blvd ,2001**.

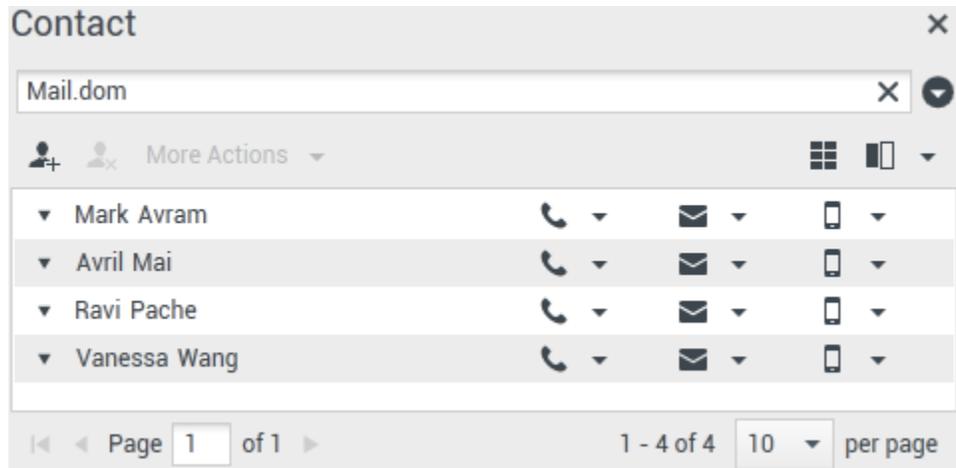
• يتم تعيين البحث المتقدم إلى **مطابقة جميع المعايير باستخدام الاسم الأول** 'يساوي *Johnny والعنوان* يحتوي على *pero* وسيطابق هذا جهة الاتصال التي يكون فيها **الاسم الأول = Johnny والعنوان = Junipero Serra Blvd ,2001**.

يتم عرض النتائج في قائمة لا يمكن فرزها. إذا كانت مجموعة النتائج كبيرة للغاية، فيمكن تحسين نتائج البحث عن طريق إضافة مزيد من الكلمات الرئيسية إلى نتائج البحث (لم يتم تحديد الترتيب في هذا السياق).

### Tip

لا يدعم Genesys مجموعات الأحرف المختلطة في عمليات البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال، فعلى سبيل المثال، لا يمكن البحث عن كلمات بالأحرف الصينية المبسطة والأحرف اللاتينية في نفس سلسلة البحث ولن يتم اعتبار تسلسل أحرف الصينية المبسطة المتبوعة بأحرف لاتينية ككلمتين.

استخدم **عناصر التحكم في الصفحات** للتنقل عبر القائمة. انقر فوق جهة اتصال لتحديدها لتنفيذ إجراء. استخدم **عرض الشبكة** لترتيب نتائج البحث وفقًا لسمات جهة الاتصال.



عرض الشبكة

انقر فوق الزر **إظهار جهات الاتصال في عرض الشبكة** (🗪) لعرض شبكة دليل جهات الاتصال.

يقوم وضع الشبكة بتنفيذ عملية بحث تعتبر كل حقل بقاعدة بيانات جهات الاتصال (الاسم أو رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني أو معايير أخرى) كعبارة (بخلاف وضع طريقة عرض القائمة التي تعتبر كل حقل كقائمة مميزة تحتوي على الكلمات) وتستخدم معايير البحث التي حددها كعبارة وذلك على خلاف قائمة الكلمات.

أمثلة:

• البحث السريع باستخدام العبارة *John Pa* كمعيار يتم إدخاله في حقل البحث السريع لا ينطبق إلا على **الاسم الأول واسم العائلة** وسيطابق جهة اتصال يكون فيها **الاسم الأول=John Paul واسم العائلة=Doe**

• البحث السريع باستخدام العبارة *John Daly* كمعيار يتم إدخاله في حقل البحث السريع لا ينطبق إلا على **الاسم الأول واسم العائلة** ولن يطابق جهة اتصال يكون فيها **الاسم الأول=John واسم العائلة=Daly**

يتم تعيين البحث المتقدم إلى **مطابقة جميع المعايير** باستخدام **الاسم الأول** يساوي Johnny و**العنوان** يبدأ بـ 2001, Junipero Serra Blvd, 2001 = **العنوان** Johnny = **الاسم الأول** فيها يكون في **الاسم الأول** Johnny = **العنوان** Junipero Serra Blvd, 2001

تظهر النتائج في شكل جدول ومرتبطة طبقًا لحقل البحث الافتراضي، مثل **اسم العائلة**.  
يُمكن استخدام عرض الشبكة للمساعدة في تحسين البحث عن طريق ترتيب النتائج.

	Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
▼	Avram	Mark	+1.555...	MarkAv@mail.dom
▼	Mai	Avril	55555...	A_Mai@mail.dom
▼	Pache	Ravi	+91.11...	RaviP@mail.dom
▼	Wang	Vanessa	+852.5...	AVWang@mail.dom

Page 1 of 1 | 1 - 4 of 4 | 10 per page

انقر فوق رأس العمود في عرض الشبكة لترتيب القائمة طبقًا للمعيار المحدد. انقر فوق رأس العمود مرة أخرى للتبديل بين الترتيب التصاعدي والترتيب التنازلي. استخدم **عناصر التحكم في الصفحات** للتنقل عبر القائمة. انقر فوق جهة اتصال لتحديدها لتنفيذ إجراء.



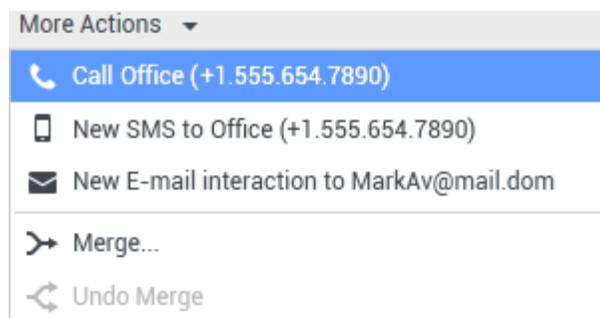
لإجراء مكالمة مع جهة اتصال قد حددتها في **نتائج البحث** أو مراسلتها عبر البريد الإلكتروني، نفذ أحد الإجراءات التالية:

انقر فوق رمز **جهة الاتصال** بجوار اسم جهة الاتصال واختر الرقم الذي ترغب في الاتصال به من القائمة المنسدلة «الإجراء».



انقر فوق رمز **الهاتف** (📞) للاتصال بجهة الاتصال مُستخدمًا رقم الهاتف الأساسي المرتبط بجهة الاتصال. انقر فوق القائمة المنسدلة لرمز «الهاتف» لتحديد الرقم الذي ستستخدمه لإجراء مكالمة مع جهة الاتصال. إذا كنت سترسل بريدًا إلكترونيًا، فانقر على رمز **البريد الإلكتروني**.

من القائمة المنسدلة **مزيد من الإجراءات**، حدد الرقم أو عنوان البريد الإلكتروني الذي ستستخدمه للاتصال بجهة الاتصال أو لإرسال رسالة بريد إلكتروني إليها.



يمكن لأي من هذه الإجراءات تشغيل عرض **التفاعل الصوتي**. استخدم هذا العرض لمعالجة التفاعل الصوتي.



يمكنك إضافة جهات اتصال جديدة لقاعدة بيانات جهات الاتصال، إذا كان حسابك مُجهزًا لذلك، بالنقر فوق الرمز **إضافة جهة اتصال** (+) لبدء عرض «إضافة جهة اتصال» في علامة التبويب **معلومات جهة الاتصال**.

Information

History

📁 🔄 Reset

**General**

Title ▼ ✕  
 Mr.

First Name \* ✕  
 Mark

Last Name \* ✕  
 Avram

**Phone Number**

✕ 📍 Primary  
 1.555.654.7890 ▼ Office

✕ 📍  
 3317 ▼ Mobile

Add Phone Number ▼

**E-mail Address**

✕  
 rkAv@mail.dom ▼ Work address

Add E-mail Address ▼

أدخل معلومات جهة الاتصال في الحقول. سيظهر مثلث أحمر صغير في الركن الأيسر العلوي لحقل النص ليوضح أن المعلومات لم يتم حفظها. قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:

• انقر فوق الرمز **حفظ** (📁) لحفظ المعلومات في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

• انقر فوق الرمز **حفظ** (📁) لحفظ المعلومات في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

## Important

(تمت الإضافة: 8.5.101.14) بمجرد إنشاء جهة اتصال، قد تمتلك إدتًا لإجراء المزيد من التغييرات بعد النقر فوق **حفظ**. في هذا السيناريو، يتم إظهار مربع رسالة يطلب منك تأكيد أنك تريد حفظ المعلومات. راجع المحتوى بعناية قبل النقر فوق **حفظ**.

• انقر فوق الرمز **إعادة ضبط** (🔄) لمسح أي تغييرات لم يتم حفظها من عرض «إضافة جهة اتصال».

إذا رغبت في إضافة أرقام هاتف وعناوين بريد إلكتروني إضافية لجهة الاتصال الجديدة، فانقر على زر **إضافة رقم هاتف** أو **إضافة عنوان بريد إلكتروني**. ستُضاف مجموعة جديدة من الحقول والتي يمكنك إضافة هذه المعلومات بها.

لتحديد رقم هاتف أو عنوان بريد إلكتروني كرقم أو عنوان أساسي لجهة الاتصال، انقر على زر الخيار **أساسي** بجوار رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني الذي ترغب في تحديده كأساسي لجهة الاتصال.

Phone Number

1.555.654.7890	Office	X	<input checked="" type="radio"/> Primary
3317	Mobile	X	<input type="radio"/>

🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍

لحذف جهة اتصال، يجب عليك أولاً **البحث عن جهة الاتصال** في قاعدة بيانات جهات الاتصال، ثم تحديدها في دليل جهات الاتصال.

حدد جهة اتصال أو أكثر ترغب بحذفها، ثم انقر فوق الرمز **حذف** (🗑️).

سيظهر مربع حوار للتأكيد. انقر فوق **موافق** لإزالة الاتصال من قاعدة بيانات جهات الاتصال نهائياً. انقر فوق **إلغاء** لإلغاء إجراء حذف جهة الاتصال؛ وبذلك تظل جهة الاتصال في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

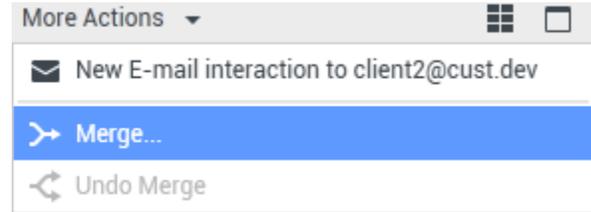
🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍 🔍

لدمج جهة اتصال، يجب عليك أولاً **البحث عن جهة الاتصال** في قاعدة بيانات جهات الاتصال، ثم تحديدها في دليل جهات الاتصال.

إذا كان هناك إدخالان أو أكثر لجهة اتصال واحدة في قاعدة بيانات جهات الاتصال، فيمكنك دمجهما ليكونا إدخالاً واحداً.

أولاً، **ابحث عن جهة الاتصال** في قاعدة بيانات جهات الاتصال، ثم حددها في دليل جهات الاتصال.

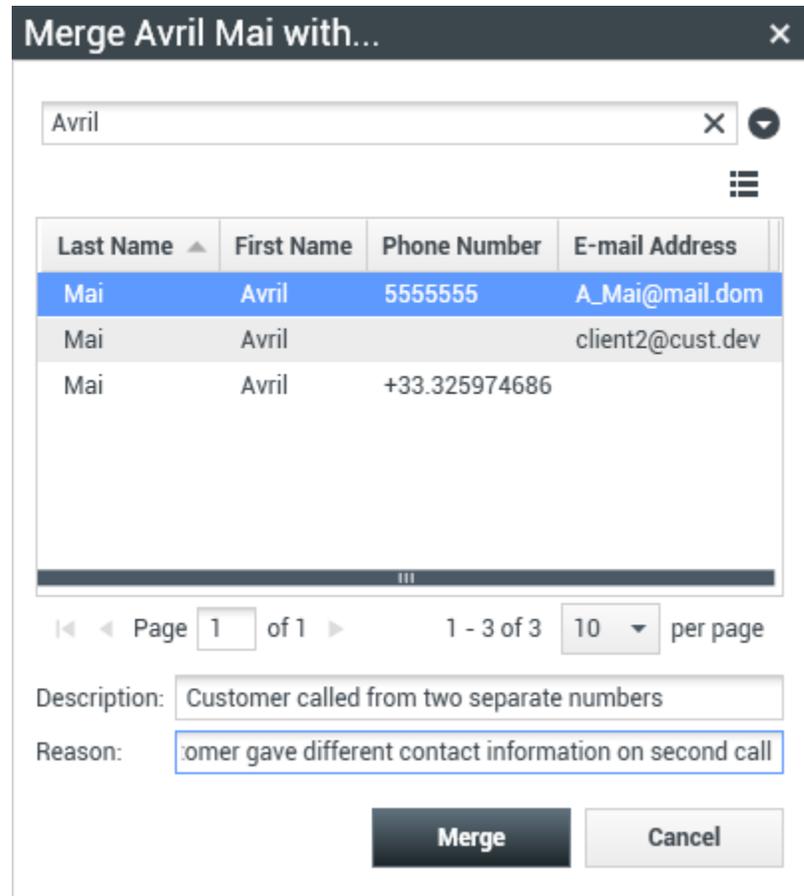
انقر فوق قائمة **مزيد من الإجراءات**، ثم حدد **دمج**.



سيظهر مربع الحوار «دمج جهة الاتصال». استخدم أدوات البحث للعثور على جهة الاتصال المُكررة، ثم نفذ أحد الإجراءات التالية:

انقر فوق **دمج** لإكمال دمج إدخالتي الاتصال.

انقر فوق **إلغاء** لإلغاء الدمج والعودة إلى نافذة الرئيسية.



قد تتم مطالبتك بإدخال **وصف** و/أو **أسباب** للدمج. استخدم الحقول بعد تحديد جهة الاتصال المُكررة.



لإلغاء دمج جهة اتصال، يجب عليك أولاً **البحث عن جهة الاتصال** في قاعدة بيانات جهات الاتصال، ثم تحديدها في دليل جهات الاتصال.

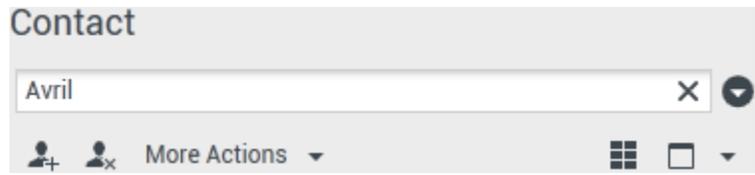
إذا وجد إدخالان في قاعدة بيانات جهات الاتصال سبق دمجهما، فيمكنك إلغاء دمجهما وإعادتهما إلى إدخالات جهات الاتصال الأصلية.

أولاً، **ابحث عن جهة الاتصال** في قاعدة بيانات جهات الاتصال، ثم حددها في دليل جهات الاتصال.

انقر فوق **تراجع عن الدمج**. سيظهر مربع حوار للتأكيد. انقر فوق **موافق** لإلغاء الدمج ولا لإبقاء جهة الاتصال مدمجة.



انقر فوق الزر **إظهار لوحة التفاصيل في الأسفل** أو **إخفاء لوحة التفاصيل** لإظهار أو إخفاء **معلومات جهة الاتصال** وسجل **جهة الاتصال** لجهة لاتصال المحددة حاليًا.



يتيح لك عرض معلومات جهة الاتصال عرض معلومات جهة الاتصال المحددة حاليًا وتحريرها إذا كان حسابك معدًا لذلك. يمكنك تكوين حسابك بحيث تعين تفاعلًا غير معروف إلى جهة اتصال في قاعدة بيانات جهات الاتصال باستخدام ميزة **تعيين جهة الاتصال يدويًا**.

Information
History

📄 🔄 Reset

**General**

Title Mr. ▾ ✕

First Name \* Mark ✕

Last Name \* Avram ✕

**Phone Number**

+1.555.654.7890 Office ▾ ✕  Primary

3317 Mobile ▾ ✕

Add Phone Number ▾

**E-mail Address**

MarkAv@mail.dk Work address ▾ ✕

Add E-mail Address ▾

يقوم الزر **إظهار لوحة التفاصيل في الأسفل/إخفاء لوحة التفاصيل** (☐☐) في عرض معلومات جهة الاتصال، بتحديد مكان «معلومات جهة الاتصال» في عرض «دليل جهات الاتصال»: بجوار الدليل أم أسفله.

تُتيح لك علامة التبويب **سجل جهات الاتصال** عرض وتحرير التفاعلات الحالية والمؤرشفة المرتبطة بجهة الاتصال المُحددة حاليًا؛ وذلك إذا كان حسابك مكوّنًا للقيام بذلك.

The screenshot displays a software interface with two main sections: 'Information' and 'History'. The 'Information' section includes a search bar labeled 'Quick search' and a filter dropdown. Below this is a table with columns for 'Status', 'Subject', and 'Star'. The table contains five rows of email entries. The first row is highlighted in blue and shows 'In Progress' status, 'Shipment arrived broken' subject, and a star icon. Below the table is a pagination control showing 'Page 1 of 1', '1 - 5 of 5', and '10 per page'. The 'History' section is currently empty. Below the table, there are tabs for 'Details', 'Note', and 'Case Data'. The 'Details' tab is active, showing the following information: 'Shipment arrived broken', 'From: MarkAv@mail.dom 4/1/2014 4:23:19 PM', 'To: web@mcr.dev', and 'State: Assigned to Jim Miller - My Inbound E-mails...'. Below this is a text area containing the message body: 'Hello, I just received my shipment and it arrived broken. My order number is 2403570348030'.



يتيح لك «تغيير جهة الاتصال» تعيين جهة اتصال مُختلفة للتفاعل الحالي.

فإذا تم تعيين تفاعل بالخطأ لجهة اتصال محددة أو تم إنشاء جهة اتصال جديدة لتفاعل بالرغم من وجودها بالفعل في قاعدة بيانات جهات الاتصال، فيُمكنك تعيين تفاعل نشط لجهة اتصال محددة باستخدام **تغيير هذا التفاعل لجهة اتصال**.

من علامة التبويب **المعلومات** الخاصة بجهة الاتصال للتفاعل، حدد **تغيير جهة الاتصال** (🔗). سيظهر **تغيير هذا التفاعل إلى جهة اتصال**.

استخدم **البحث السريع** أو **البحث المتقدم** للعثور على جهة الاتصال التي ترغب في تعيينها للتفاعل الذي حددته في عرض **السجل الخاص بي** أو عرض **سجل جهات الاتصال**.



حدد جهة الاتصال من قائمة النتائج، ثم انقر فوق **تعيين** لتعيين التفاعل إلى سجل جهة الاتصال المحددة. انقر فوق **إلغاء** للعودة إلى عرض **السجل الخاص بي** أو عرض **سجل جهات الاتصال** دون تعيين التفاعل إلى جهة اتصال.

يُمكنك التحقق من اكتمال تحديث التفاعل بشكل صحيح عن طريق تحديد التفاعل في عرض **السجل الخاص بي** أو عرض **سجل الاتصال** والتحقق من علامة التبويب «التفاصيل». يُمكنك أيضًا البحث عن التفاعل في **قاعدة بيانات جهات الاتصال**.

يُمكنك أيضًا استخدام الزر **تعيين جهة اتصال أخرى لهذا التفاعل** لإعادة **التعيين اليدوي لتفاعل** تم تعيينه بصورة غير صحيحة لجهة اتصال خطأ.



يوفر **دليل مستخدم Workspace Desktop Edition** (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Manage Contacts and Contact Information** (إدارة جهات الاتصال ومعلومات جهات الاتصال)
- **Manage Your History** (إدارة الحالة الخاصة بك)
- **Manage Contact History** (إدارة سجل جهات الاتصال)

مواضيع ذات صلة

- **سجل جهات الاتصال**
- **تعيين جهات الاتصال يدويًا وتلقائيًا**

أهم 10 صفحات

- 1 **تعليمات Workspace Desktop Edition**
- 2 **النافذة الرئيسية**
- 3 **الحالة الخاصة بي**
- 4 **دليل جهات الاتصال**
- 5 **سلات العمل**
- 6 **نظرة عامة على الوظائف**
- 7 **رسائلي**

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.110.13, 8.5.112.08, 8.5.113.11, 8.5.115.17, 8.5.117.18]

يتيح لك "سجل جهات الاتصال" عرض وإدارة التفاعلات السابقة مع جهة الاتصال التي حددتها من **دليل جهات الاتصال** أو من **طريقة عرض المعلومات لتفاعل الصوت أو الدردشة أو البريد الإلكتروني أو عنصر العمل الحالي**.

إذا كنت تعرض علامة التبويب "سجل جهات الاتصال" في **عرض التفاعل الحالي**، فإن التفاعل الحالي يتم تمييزه في عرض السجل إذا قام المسؤول الخاص بك بتمكين هذه الميزة. [تمت الإضافة: 8.5.117.18]

استخدم طريقة عرض "سجل جهات الاتصال" لتنفيذ ما يلي:

• **البحث عن التفاعلات بالنسبة لجهة لاتصال الحالية أو جهة الاتصال المحددة حاليًا.**

• **قم بتنفيذ الإجراءات التالية على التفاعلات المحددة:**

• **وضع علامة إتمام** على تفاعلات [تمت الإضافة: 8.5.110.13] التفاعلات إذا كانت الحالة  **قيد التقدم**.

• **تغيير جهة الاتصال** للتفاعل الحالي إذا كانت الحالة  **قيد التقدم** (غير مدعوم لكل أنواع الوسائط).

• **الرد** أو **الرد على الكل** لتفاعلات البريد الإلكتروني.

• **إعادة إرسال بريد إلكتروني سبق إرساله.**

• **فتح تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة قيد التقدم** (التي يجري توجيهها من سلات العمل وقوائم الانتظار إليها).

• **إعادة توجيه** تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة (المميزة بعلامة "تم"). [تمت الإضافة: 8.5.113.11]

• **حذف** تفاعل بريد إلكتروني صادر إذا كانت حالته  **قيد التقدم**. [تمت الإضافة: 8.5.110.13].

• **طباعة التفاعل** (إذا كانت لديك الأذونات المناسبة).

• **عرض معلومات** عن التفاعل المحدد.



يتم تخزين التفاعلات بسمات مختلفة. ويمكنك استخدام هذه السمات للبحث عن تفاعلات محددة. تظهر نتائج البحث في جدول التفاعلات. يمكنك **عرض وتصفية** وتنفيذ الإجراءات الخاصة بالتفاعلات التي تحدها. قد يقوم المسؤول بتكوين النظام الخاص بك بحيث تقيد نتائج البحث.

## بحث سريع

يتيح لك "البحث السريع" البحث عن أي سمة تبدأ بالمعايير التي أدخلتها. فعلى سبيل المثال، يمكنك البحث عن رمز إرجاع "للتحويل" أو البحث عن كل التفاعلات المرتبطة بموضوع "الفوترة".

وللبحث في سجل جهات الاتصال، أدخل قيمة السمة التي تبحث عنها في حقل **البحث السريع**. البحث السريع هو بحث بكلمة رئيسية من **الكلمات المتضمنة**. ويمكنك استخدام حروف البديل القياسية لـ Windows لتوسعة بحثك.



البحث السريع بعلامة التبويب «السجل»

انقر فوق العدسة المكبرة للبحث عن القيمة التي أدخلتها. انقر فوق **X** لمسح حقل **البحث السريع**.

## البحث المتقدم

انقر فوق زر التبديل **إظهار/إخفاء البحث المتقدم** (🔍) لإظهار أو إخفاء ميزة البحث المتقدم.

تتيح لك ميزة "البحث المتقدم" استخدام معايير متعددة لتحسين بحثك. يحتوي جزء "البحث المتقدم" على قوائم منسدلة من معايير البحث/ مثل "الحالة" و"الموضوع" و"تاريخ البدء" و"تاريخ الانتهاء".

من عمود معدلات البحث على يمين عمود السمة، اختر كيف ينبغي أخذ سلسلة البحث في الاعتبار.

تحتوي قوائم الحقول المحددة مسبقًا، مثل "الحالة"، على أسماء الحقول المحددة مسبقًا من قاعدة البيانات — على سبيل المثال، **الكل وتم**، و**فيد التقدم**.

تحتوي قوائم حقول التاريخ على الخيارات التالية:

• **في**—التاريخ بالضبط.

• **في أو بعد**—التاريخ المحدد أو أي تاريخ بعده.

• **قبل**—قبل التاريخ المحدد.

تحتوي قوائم الحقول النصية على الخيارات التالية:

• **الكلمات المتضمنة**—سلسلة نصية محددة توجد في أي مكان في المعيار المحدد.

• **مبدأ النص بـ**—سلسلة نصية محددة توجد في بداية المعيار المحدد.

• **نفس النص**—سلسلة نصية محددة تتوافق تمامًا مع المعيار.

أدخل قيمة البحث في حقل النص بالجانب الأيمن. إذا كان المعيار الخاص بك تاريخ بدء أو تاريخ انتهاء، فاستخدم النافذة المنبثقة للتفويض من أجل تحديد التاريخ.

### Tip

يمكنك استخدام أحرف بدل Windows القياسية الموجودة في سلاسل البحث المحددة الخاصة بك.

استخدم خيارات **شروط التطابق** لتحديد ما إذا كان قد تم تطبيق **كل** أو **أي** من شروط البحث التي حددتها.

لكي تقوم بالبحث استنادًا إلى "تاريخ البدء"، استخدم رمز التقويم (📅) لتحديد تاريخ أو أدخل التاريخ بالتنسيق الذي يتوافق مع تفضيلات عرض الوقت واليوم المحليين.

Match All Conditions     Match Any Condition

Status ▾ All ▾ ✕

Start Date ▾ On ▾  📅 ✕

End Date ▾ On ▾  📅 ✕

Add Condition ▾ Search

البحث المتقدم بعلامة التبويب «السجل»

## Tip

يقوم المسؤول بتكوين معايير البحث الافتراضية لهذا العرض؛ ومع ذلك، يمكنك إضافة معايير بحث أو إزالتها حسب الحاجة. يتذكر Workspace آخر معايير بحث استخدمتها ويعرضها عند استخدام ميزة «البحث المتقدم» مجددًا. [تمت الإضافة: 8.5.112.08]

## التصفية

تتيح لك عناصر التحكم في التصفية بطريقة عرض "سجل جهات الاتصال" تحسين بحثك. يتيح لك شريط تمرير تعيين التواريخ البحث في سجل جهات الاتصال بالفاصل الزمني.



يتميز شريط التمرير بخمسة أوضاع تمثل فواصل زمنية مختلفة:

• **أرشيف**—للبحث في قاعدة البيانات عن الرسائل التي تمت أرشفتها

• **الكل**—للبحث في قاعدة البيانات كاملة عن أحدث تفاعل رجوعًا إلى أقدم تفاعل

• **1M** - للبحث في قاعدة البيانات عن أحدث تفاعل رجوعًا إلى تفاعل من شهر مضى

• **1W** - للبحث في قاعدة البيانات عن أحدث تفاعل رجوعًا إلى تفاعل من أسبوع مضى

• **1D** - للبحث في قاعدة البيانات عن أحدث تفاعل رجوعًا إلى تفاعل من يوم مضى

تتيح لك عوامل تصفية أنواع التفاعلات تحديد وإلغاء تحديد أنواع التفاعلات المراد البحث عنها. تعتمد العناصر المعروضة على أنواع التفاعلات المكونة للمعالجة. انقر فوق القائمة **عامل التصفية** لتحديد أنواع التفاعلات التي تريد البحث عنها. يمكنك تحديد عدة عناصر في القائمة **عامل التصفية**. تتوافر الأنواع التالية بشكل افتراضي:

• إظهار كل التفاعلات

• إظهار التفاعلات الصوتية

• إظهار تفاعلات البريد الإلكتروني

• إظهار تفاعلات الدردشة

• إظهار تفاعلات SMS

## إظهار تفاعلات الوسائط الأخرى

عند تشغيل عامل التصفية، تظهر علامة اختيار بجوارها في القائمة **عامل التصفية**.

قد يقوم المسؤول بتكوين خيارات إضافية مخصصة لقائمة **التصفية** مثل منطقة/قسم الأعمال (على سبيل المثال: الحسابات والمبيعات والخدمات) أو مستوى العميل (على سبيل المثال: فضي وذهبي وبلاتيني). تتيح لك عوامل التصفية المخصصة تحسين بحثك. فعلى سبيل المثال، إذا كنت تبحث عن تفاعلات البريد الإلكتروني الخاصة بطلب خدمة، فيمكنك تحديد اختياريين في قائمة **عامل التصفية** لتحسين بحثك: **إظهار تفاعلات البريد الإلكتروني وإظهار التفاعلات مع قسم الخدمات**.

## عرض الشبكة وعرض الشجرة

يُتيح لك Workspace عرض تفاعلات جهات الاتصال بترتيب زمني أو كمحادثات. يُتيح لك زر **إظهار التفاعلات في عرض الشبكة أو إظهار التفاعلات في عرض الشجرة** (📊/📋) تحديد كيفية عرض لوحة سجل جهات الاتصال.

يتم من خلال عرض الشبكة عرض التفاعلات بترتيب زمني، ويقوم عرض الشجرة بعرض التفاعلات مرتبة زمنيًا حسب المحادثة. المحادثة هي مجموعة من تفاعلين أو أكثر مع جهة اتصال واحدة تم إنشاؤها في نفس السياق (ردود البريد الإلكتروني والمحادثات متعددة القنوات ومحادثات الوسائط الاجتماعية وما إلى ذلك).

يحتوي كل من عرض الشبكة وعرض الشجرة على أعمدة تتضمن معلومات عن كل تفاعل. ووفقًا لكيفية تكوين نظامك، قد تشمل الأعمدة السمات **من** أو **الموضوع** أو **الحالة** أو **تاريخ البدء** أو **تاريخ الانتهاء** أو سمات مخصصة تم تعيينها بواسطة المسؤول لديك. وطبقًا لتكوين نظامك، قد تتضمن حالة التفاعل الأوضاع التالية:

م

مفيد التقدم

معين إلى <وكيل> في سلة عمل <الأسماء>

معين إلى <اسم> في سلة عمل <الأسماء>

في <اسم> سلة العمل المشتركة

معين إلى <وكيل> للمعالجة النشطة

التسليم قيد التقدم

في قائمة انتظار

## عناصر التحكم في الصفحات

تصفح عبر قائمة نتائج البحث عن طريق تنفيذ أي من الخطوات التالية:

انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة التالية** (▶) لعرض الصفحة التالية.

انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة السابقة** (◀) لعرض الصفحة السابقة.

انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة الأولى** (◀◀) للرجوع إلى بداية قائمة نتائج البحث.

انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة الأخيرة** (▶▶) للرجوع إلى بداية قائمة نتائج البحث.

حدد عدد العناصر التي تُعرض بكل صفحة باستخدام القائمة المنسدلة **لكل صفحة**.

## عرض نتائج البحث

تظهر نتائج البحث في جدول التفاعلات. ويكون جدول نتائج البحث غير مرتّب. لترتيب جدول التفاعلات، امسح حقل البحث لعرض المجموعة الكاملة للسجل.



يُتيح لك Workspace تنفيذ إجراءات التفاعلات التي حددتها في جدول التفاعلات. يجب تكوين حسابك بحيث تتم إدارة جهات الاتصال بواسطة مسؤول نظامك.

الإجراءات التي قد يتم تكوينها للقيام بما يلي:

• **وضع علامة إتمام** على تفاعلات [تمت الإضافة: 8.5.110.13]

• **تغيير جهة الاتصال**

• **الرد/الرد على الكل** (تفاعلات البريد الإلكتروني)

• **إعادة إرسال بريد إلكتروني سبق إرساله**

• **فتح تفاعلات البريد الإلكتروني قيد التقدم**

• **عرض المرفقات** [تمت إضافة: 8.5.115.17]

• **إعادة توجيه** تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة [تمت الإضافة: 8.5.113.11]

• **حذف تفاعل بريد إلكتروني صادر** [تمت الإضافة: 8.5.110.13]

• **طباعة التفاعل**

## إكمال التفاعلات

لإكمال تفاعل صوت أو بريد إلكتروني [تمت الإضافة: 8.5.110.13 التفاعل بالحالة "قيد التقدم"، حدده في جدول التفاعلات، ثم انقر فوق علامة إتمام (☑️)]. ستتغير حالة التفاعل إلى تم.

## تغيير جهة اتصال

لتعيين تفاعل صوتي حالته قيد التقدم إلى جهة اتصال أخرى، حدده في جدول التفاعلات ثم انقر فوق **تغيير جهة الاتصال**. وفي نافذة تغيير جهة الاتصال، حدد جهة اتصال جديدة ثم انقر فوق **دمج**.

## رد أو رد على الكل

**الرد** (✉️) أو الرد على الكل (✉️) لتفاعل بريد إلكتروني.

## إعادة إرسال بريد إلكتروني سبق إرساله

إذا اخترت تفاعل بريد إلكتروني صادرًا من عرض سجل جهات الاتصال حالته تم، فسيظهر الزر **إعادة الإرسال** (↩️) إذا كان حسابك مُعدًا لإعادة إرسال البريد الإلكتروني الصادر الذي قد تم إرساله.

انقر فوق **إعادة الإرسال** لفتح تفاعل البريد الإلكتروني الصادر السابق في نافذة تفاعل بريد إلكتروني صادر جديد. سيتم نسخ محتويات تفاعل البريد الإلكتروني السابق إلى نص تفاعل البريد الإلكتروني الجديد، وسيتم نسخ بيانات المستلمين في قائمة المستلمين الموجودة بنافذة تفاعل البريد الإلكتروني الصادر.

## فتح تفاعلات البريد الإلكتروني قيد التقدم

إذا كانت حالة تفاعل بريد إلكتروني في سجل جهات الاتصال واحدة من حالات قيد التقدم عند اختيارك للتفاعل، فسيظهر الزر **فتح** (🔓) (إذا كان البريد الإلكتروني في قائمة انتظار أو سلة عمل أو قيد التوجيه) (بما في ذلك تفاعلات البريد الإلكتروني

(الصادرة قيد التقدم). انقر فوق **فتح** لتفاعل البريد الإلكتروني في نافذة تفاعل البريد الإلكتروني الحالي النشطة أو في نافذة تفاعل بريد إلكتروني جديدة إذا كنت تفتح البريد الإلكتروني من النافذة الرئيسية أو من الأداة الذكية لعرض سجل جهات الاتصال.

بعد سحب تفاعل البريد الإلكتروني قيد التقدم، يمكنك قراءته أو معالجته باعتباره **تفاعل بريد إلكتروني وارد** أو **تفاعل بريد إلكتروني صادر**.

يُمكنك أيضًا النقر فوق **إعادة إلى الموقع الأصلي** (🏠) لإرجاع تفاعل البريد الإلكتروني إلى سلة عمل قيد التقدم أو إلى قائمة الانتظار.

## عرض المرفقات

[تمت الإضافة: 8.5.115.17]

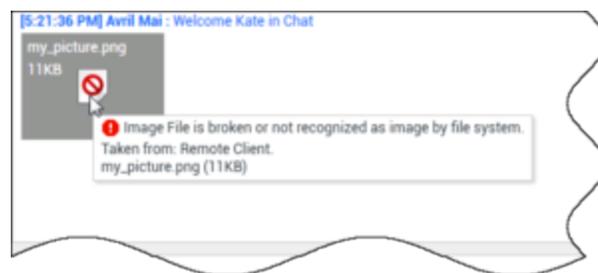
قد تحتوي تفاعلات البريد الإلكتروني والمحادثة على ملفات مرفقة. قد يكون مسموحًا لك بفتح الملفات المرفقة بالتفاعلات أو حفظها أو طباعتها.

إذا نقرت نقرًا مزدوجًا، فستتمكن من فتحه. إذا نقرت فوق زر الحفظ، فيمكنك حفظ الملف بمحطة عملك أو شبكتك.

إذا نقرت بزر الماوس الأيمن على الصورة المصغرة/الرمز، فستظهر قائمة تتيح لك فتح الملف أو حفظه أو طباعته. إذا تم نقل أكثر من ملف، فستكون لديك فرصة حفظ الملف الذي نقرت فوقه أو حفظها جميعًا (بما في ذلك الملفات التي نقلتها).



في حالة وجود مشكلة في الملف المنقول، يمكنك النظر إلى تلميحات الأدوات والأيقونة التالية. ويمكنك مطالبة المرسل بالتحقق من أنه أرسل الملف الصحيح وليعيد إرساله. إذا نقلت الملف، فيمكنك التحقق من أنك أرسلت الملف الصحيح، ثم أعد إرساله إلى جهة الاتصال.



## إعادة توجيه

[تمت الإضافة: 8.5.113.11]

إذا كانت حالة تفاعل البريد الإلكتروني في عرض "سجل جهات الاتصال" هي "إتمام"، فعندما تحدد التفاعل يظهر الزر **إعادة توجيه** (📧). انقر فوق **إعادة توجيه** لفتح تفاعل بريد إلكتروني صادر جديد يتضمن التفاعل المحدد في نافذة **إعادة توجيه التفاعل**.

إن لم تكن مستعدًا لإرسال تفاعل البريد الإلكتروني المعاد توجيهه، فيمكنك النقر فوق **حفظ في سلة العمل** (📧) لتخزين البريد الإلكتروني المطلوب إعادة توجيهه في سلة عمل المسودات. افتح مسودة التفاعل هذه عندما تكون مستعدًا للعمل عليها مرة أخرى أو لإرسالها.

## حذف

لحذف تفاعل بريد إلكتروني صادر محدد بالحالة  **قيد التقدم**، انقر فوق **حذف** (🗑️) [تمت الإضافة: 8.5.110.13]

## طباعة تفاعلات البريد الإلكتروني

[تمت الإضافة: 8.5.101.14]

إذا كنت تملك الأذونات المناسبة، فانقر فوق **طباعة** (🖨️) لفتح نافذة **معاينة الطباعة** وطباعة التفاعل المحدد.



يُتيح لك Workspace عرض معلومات تفصيلية عن التفاعلات التي حددتها في عرض سجل جهات الاتصال. يُتيح لك زر ( ) إظهار لوحة التفاصيل في الأسفل/إخفاء لوحة التفاصيل ▼ □ تحديد كيفية عرض لوحة التفاصيل. انقر فوق الزر **إظهار لوحة التفاصيل في الأسفل/إخفاء لوحة التفاصيل** لاختيار إحدى طرق العرض التالية:

□ — عرض لوحة التفاصيل على يمين منطقة workspace.

□ — عرض لوحة التفاصيل أسفل منطقة workspace.

□ — إخفاء لوحة التفاصيل.

تحتوي لوحة التفاصيل على علامات التبويب الثلاث التالية:

## التفاصيل

•ملاحظة:

•بيانات الحالة

## التفاصيل

قد تعرض علامة التبويب **التفاصيل** معلومات مثل:

•رقم الهاتف

•عنوان البريد الإلكتروني «إلى» و«من»

•منشأ المكالمة—على سبيل المثال، اسم الوكيل الذي قام بتحويل المكالمة (يتم تخزين هذه المعلومات في علامة التبويب **ملاحظة**)

•الوقت—الوقت المنقضي بين **الحدث المتصل** بالتفاعل والحدث **الذي أتمه** الوكيل أو النظام

•الطاق الزمني

•نسخة الدردشة

•اسم جهة الاتصال

## ملاحظة

**الملاحظة** هي ميزة تتيح لك إدخال التعليقات حول التفاعل الحالي أو قراءة التعليقات التي تم إدخالها في الماضي. ويتم تخزين التعليقات كجزء من سجل جهة الاتصال. تتوفر محتويات الملاحظة لأي عميل يستعرض سجل جهات الاتصال.

## بيانات الحالة

**بيانات الحالة** (البيانات المرفقة) توفر معلومات — مثل رقم الحساب ونوع الخدمة ورمز الإرجاع — عن التفاعل. يقوم مسؤول النظام بتعيين أي البيانات المرفقة يُمكن عرضها.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

•Manage Contact History (إدارة سجل جهات الاتصال)

•Manage Contacts and Contact Information (إدارة جهات الاتصال ومعلومات جهات الاتصال)

•Manage Your History (إدارة الحالة الخاصة بك)

## مواضيع ذات صلة

•السجل الخاص بي

•سجل التفاعل

•دليل جهات الاتصال

أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.112.08]

يتيح لك عرض «بحث عن جهات اتصال» استخدام دليل جهات الاتصال للبحث عن عنوان البريد الإلكتروني الهدف للشخص المراد إعادة توجيه تفاعل بريد إلكتروني وارده أو توجيه تفاعل بريد إلكتروني صادر إلى جهة اتصال موجودة أو دمجها.

يُمكنك البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال بأي من الطريقتين التاليتين:

• **بحث سريع**

• **البحث المتقدم**

قد يقوم المسؤول بتكوين النظام بحيث يسمح لك بالبحث عن جهات الاتصال المتعلقة بعملك فقط.



للبحث في دليل جهات الاتصال، اكتب اسم جهة الاتصال أو رقم هاتفها أو بريدّها الإلكتروني في حقل البحث السريع. البحث السريع هو بحث يبدأ بـ.

Quick search  🔍

البحث السريع عن جهة اتصال

### Tip

لا يدعم Genesys أحرف البدل عند البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

انقر فوق العدسة المكبرة للبحث عن القيمة التي أدخلتها.

يعتمد البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال على المعايير التي أدخلتها وستظهر نتائج البحث في دليل جهات الاتصال.

انقر فوق X لمسح حقل البحث السريع.



انقر فوق بحث متقدم (🔍) لفتح عرض البحث المتقدم.

Add Condition ▾  Match All Conditions  Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

Search

البحث المتقدم عن جهة اتصال

انقر فوق رابط **إضافة شرط** لإضافة المزيد من معايير البحث. قم بإزالة معايير عن طريق النقر فوق **X** بجوار الخيار.

### Tip

لا يدعم Genesys أحرف *البدل* عند البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

انقر فوق العدسة المكبرة للبحث عن القيمة أو القيم التي أدخلتها.

يعتمد البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال على المعايير التي أدخلتها وستظهر **نتائج البحث** في دليل جهات الاتصال. انقر فوق **X** لمسح حقل البحث بكامله.

### Tip

يقوم المسؤول بتكوين معايير البحث الافتراضية لهذا العرض؛ ومع ذلك، يمكنك إضافة معايير بحث أو إزالتها حسب الحاجة. يتذكر Workspace آخر معايير بحث استخدمتها ويعرضها عند استخدام ميزة «البحث المتقدم» مجددًا. [تمت الإضافة: 8.5.112.08]



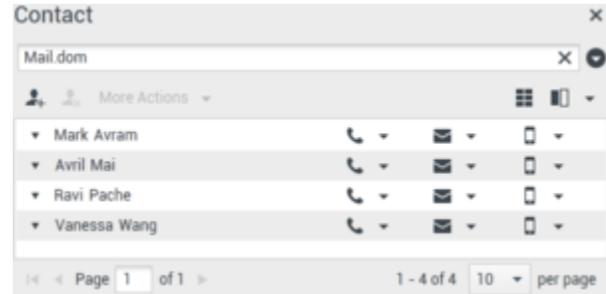
يتم عرض نتائج البحث بأحد عرضين يوفر كل منهما نتائج مختلفة. يتم تحديد سلوك البحث اعتمادًا على نوع نتيجة البحث الذي تحدده:

- **عرض القائمة** — يبحث في كل حقل في قاعدة بيانات جهات الاتصال عن الكلمات الأساسية التي تحددها ويعرضه قائمة غير مفروزة بكل جهات الاتصال في قاعدة بيانات جهات الاتصال التي تطابق معايير البحث.
- **عرض الشبكة** — يبحث في كل حقل في قاعدة بيانات جهات الاتصال عن العبارة التي تحددها وتعرض قائمة بالسجلات حيث احتوي حقل واحد على الأقل على عبارة البحث.

### Tip

في بعض مراكز جهات الاتصال فقط، قد يتوفر أحد العرضين التاليين. في هذه الحالة، لا يتم إظهار زر

## القائمة (☰) والشبكة (☰☰). (تم التعديل: 8.5.105.12)



دليل جهات الاتصال

استخدم زر طريقة عرض **إظهار جهات الاتصال** (☰☰) للتبديل بين **الشبكة** و**القائمة**.

### عناصر التحكم في الصفحات

تصفح عبر قائمة نتائج البحث عن طريق تنفيذ أي من الخطوات التالية:

- انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة التالية** (▶) لعرض الصفحة التالية.
- انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة السابقة** (◀) لعرض الصفحة السابقة.
- انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة الأولى** (◀◀) للرجوع إلى بداية قائمة نتائج البحث.
- انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة الأخيرة** (▶▶) للرجوع إلى بداية قائمة نتائج البحث.
- حدد عدد العناصر التي تُعرض بكل صفحة باستخدام القائمة المنسدلة **لكل صفحة**.

### عرض القائمة

انقر فوق زر **إظهار جهات الاتصال في عرض قائمة** (☰) لعرض **قائمة دليل جهات الاتصال**.

يقوم عرض القائمة بعرض قائمة غير مرتبة لجميع جهات الاتصال التي تطابق معايير البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

البحث هو بحث "بالكلمة الأساسية" حيث يُجري البحث في كل حقل من حقول قاعدة بيانات جهات الاتصال عن الكلمة أو الكلمات (الاسم أو رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني أو معايير أخرى) التي أدخلتها في حقل البحث. يحاول محرك البحث مطابقة أي كلمة بالحقل المحدد في معايير البحث (التي يسمح بها مسؤول النظام للبحث السريع أو التي حدتها للبحث المتقدم في قاعدة البيانات باستخدام وضع المطابقة «يبدأ بـ» للبحث السريع، و«يبدأ بـ» أو «هو» أو «يحتوي على» للبحث المتقدم حال تمكين المسؤول له) للبحث عن الكلمة (الكلمات) الرئيسية التي أدخلتها.

أمثلة:

• البحث السريع باستخدام الكلمات الرئيسية *John Daly* كمعايير يتم إدخالها في حقل البحث السريع لا ينطبق إلا على **الاسم الأول** و**الاسم الأخير** وسيطابق جهة اتصال يكون فيها **الاسم الأول=John** و**اسم العائلة=Daly**

• البحث السريع باستخدام الكلمات الرئيسية *John Junipero* كمعايير يتم إدخالها في حقل البحث السريع لا ينطبق إلا على **الاسم الأول** و**اسم العائلة** و**المدينة** و**العنوان**، وسيطابق جهة الاتصال التي يكون فيها **الاسم الأول=Johnny** و**العنوان = Junipero Serra Blvd, 2001**

• يتم تعيين البحث المتقدم إلى **مطابقة جميع المعايير باستخدام الاسم الأول** يساوي *Johnny* و**العنوان** يحتوي على *pero*

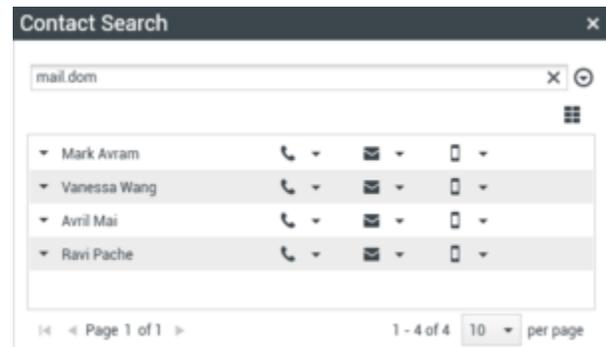
وسيطابق هذا جهة الاتصال التي يكون فيها **الاسم الأول** = Johnny و**العنوان** = Junipero Serra Blvd ,2001.

يتم عرض النتائج في قائمة لا يمكن فرزها. إذا كانت مجموعة النتائج كبيرة للغاية، فيمكن تحسين نتائج البحث عن طريق إضافة مزيد من الكلمات الرئيسية إلى نتائج البحث (لم يتم تحديد الترتيب في هذا السياق).

## Tip

لا يدعم Genesys مجموعات الأحرف المختلطة في عمليات البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال، فعلى سبيل المثال، لا يمكن البحث عن كلمات بالأحرف الصينية المبسطة والأحرف اللاتينية في نفس سلسلة البحث ولن يتم اعتبار تسلسل أحرف الصينية المبسطة المتبوعة بأحرف لاتينية ككلمتين.

استخدم **عناصر التحكم في الصفحات** للتنقل عبر القائمة. انقر فوق جهة اتصال لتحديدها لتنفيذ إجراء. استخدم **عرض الشبكة** لترتيب نتائج البحث وفقًا لسمات جهة الاتصال.



دليل جهات الاتصال في عرض القائمة

## عرض الشبكة

انقر فوق الزر **إظهار جهات الاتصال في عرض الشبكة** (🔍) لعرض شبكة دليل جهات الاتصال.

يقوم وضع الشبكة بتنفيذ عملية بحث تعتبر كل حقل بقاعدة بيانات جهات الاتصال (الاسم أو رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني أو معايير أخرى) كعبارة (بخلاف وضع طريقة عرض القائمة التي تعتبر كل حقل كقائمة مميزة تحتوي على الكلمات) وتستخدم معايير البحث التي حددها كعبارة وذلك على خلاف قائمة الكلمات.

أمثلة:

• البحث السريع باستخدام العبارة *John Pa* كمعيار يتم إدخاله في حقل البحث السريع لا ينطبق إلا على **الاسم الأول** و**اسم العائلة** وسيطابق جهة اتصال يكون فيها **الاسم الأول** = John Paul و**اسم العائلة** = Doe

• البحث السريع باستخدام العبارة *John Daly* كمعيار يتم إدخاله في حقل البحث السريع لا ينطبق إلا على **الاسم الأول** و**اسم العائلة** ولن يطابق جهة اتصال يكون فيها **الاسم الأول** = John و**اسم العائلة** = Daly

• يتم تعيين البحث المتقدم إلى **مطابقة جميع المعايير** باستخدام **الاسم الأول** يساوي Johnny و**العنوان** يبدأ بـ 2001, Junipero Serra Blvd ,2001 وسيطابق هذا جهة الاتصال التي يكون فيها **الاسم الأول** = Johnny و**العنوان** = Junipero Serra Blvd ,2001.

تظهر النتائج في شكل جدول ومرتببة طبقًا لحقل البحث الافتراضي، مثل **اسم العائلة**.

يُمكن استخدام عرض الشبكة للمساعدة في تحسين البحث عن طريق ترتيب النتائج.

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
Avram	Mark	+1.555.654.7890	MarkAv@mail.dom
Mai	Avil	5555555	A_Mai@mail.dom
Pache	Ravi	+91.11.20000198	RaviP@mail.dom
Wang	Vanessa	+852.5432.98712	AVWang@mail.dom

دليل جهات الاتصال في عرض الشبكة

انقر فوق رأس العمود في عرض الشبكة لترتيب القائمة طبقًا للمعيار المحدد. انقر فوق رأس العمود مرة أخرى للتبديل بين الترتيب التصاعدي والترتيب التنازلي. استخدم **عناصر التحكم في الصفحات** للتنقل عبر القائمة. انقر فوق جهة اتصال لتحديثها لتنفيذ إجراء.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- [Manage Contact History](#) (إدارة سجل جهات الاتصال)
- [Manage Contacts and Contact Information](#) (إدارة جهات الاتصال ومعلومات جهات الاتصال)
- [Manage Your History](#) (إدارة الحالة الخاصة بك)

مواضيع ذات صلة

- [دليل جهات الاتصال](#)
- [سجل جهات الاتصال](#)
- [تعيين جهات الاتصال يدويًا وتلقائيًا](#)

أهم 10 صفحات

- 1 [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)
- 2 [النافذة الرئيسية](#)
- 3 [الحالة الخاصة بي](#)
- 4 [دليل جهات الاتصال](#)
- 5 [سلات العمل](#)
- 6 [نظرة عامة على الوظائف](#)
- 7 [رسائلي](#)
- 8 [تسجيل الدخول](#)

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم

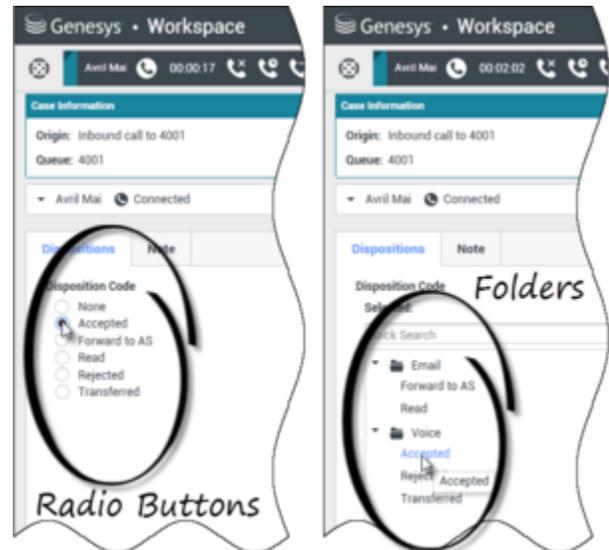


### [تم التعديل: 8.5.108.11]

يتيح لك رمز الإرجاع تعيين رمز أو أكثر إلى تفاعل مستمر أو قد تم إنهاؤه لإخبار المسؤول الخاص بك و / أو نظام مركز الاتصال الخاص بك عن نتيجة التفاعل.

يقوم المسؤول الخاص بك بإعداد الرموز المختلفة التي يمكنك استخدامها. يجب أن يقوم المشرف الخاص بك بإرشادك عند استخدام رموز الإرجاع.

إذا تم إعداد النظام الخاص بك لاستخدام رموز الإرجاع، فستصبح علامة التبويب «ترتيبات الإرجاع» جزءًا من نافذة التفاعل. وهو يحتوي على زر الخيار الذي توجد به قائمة من الخيارات أو تسلسل هرمي من المجلدات والمجلدات الفرعية مع رموز الإرجاع التي يمكنك النقر فوقها لتحديد نتائج التفاعل.

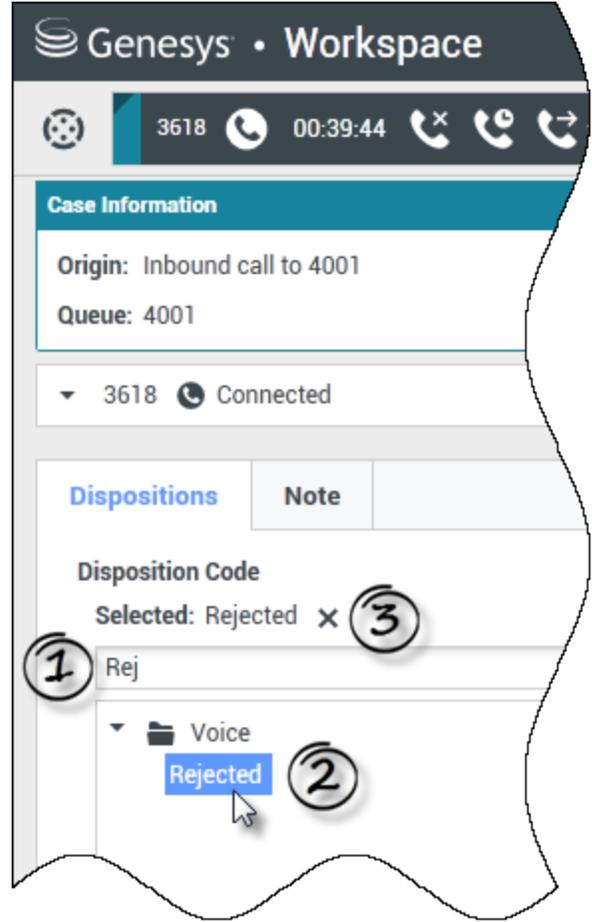


عروض التفاعل التي تُظهر نوعين مختلفين من علامات تبويب رموز الإرجاع وأزرار الخيارات والمجلدات

انقر فوق زر خيار الإرجاع لتحديد رمز إرجاع للتفاعل.

إذا كانت لديك رموز إرجاع في تسلسل هرمي لمجلدات الملفات، فيمكنك استخدام حقل **البحث السريع** لرمز الإرجاع لإيجاد رمز محدد. أدخل اسم الرمز في حقل البحث السريع. يعمل البحث السريع كبحث "ابدأ الكتابة". يتم إرجاع النتائج أثناء قيامك بالكتابة. يتم فتح جميع المجلدات التي تتوافق مع بحثك وتتم تصفية العرض لإظهار الرموز التي تتوافق مع ما قمت بإدخاله.

في عرض التسلسل الهرمي للمجلدات، عندما تقوم بتحديد رمز إرجاع، يتم عرض اسمه بجانب علامة **محدد**. يمكنك إلغاء تحديد رمز الإرجاع من خلال النقر فوق علامة **X** الموجودة بجانبه.



استخدم البحث السريع لإيجاد رمز إرجاع. انقر فوقه لتحديده.

طبقًا لتكوين نظامك:

قد يتعين عليك تعيين رمز إرجاع قبل النقر على **علامة الإتمام** — في بعض البيئات، وقد يتعين عليك تعيين رمز إرجاع قبل **تحويل** أي تفاعل بريد إلكتروني أو إعادة توجيهه **تمت الإضافة: 8.5.103.10**

قد يتاح لك النقر فوق **علامة الإتمام** دون الحاجة لرمز إرجاع

قد لا يظهر عرض رمز الإرجاع



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Apply Disposition Codes (تطبيق رموز القاعدة)**

## مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على المهام الصوتية
- نظرة عامة على مهام الدردشة
- نظرة عامة على مهام البريد الإلكتروني
- نظرة عامة على الحملات الصادرة

## أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



لأمنك وأمن شركتك، قد يتم تكوين Workspace من قبل المسؤول ليصبح مقفلاً بعد فترة محددة من عدم استخدام لوحة المفاتيح أو الماوس. تحميك هذه الميزة من الوصول إلى نظام غير مرغوب فيه، إذا ابتعدت عن محطة العمل الخاصة بك دون قفلها.

عند الوصول إلى الفترة الزمنية المحددة لعدم النشاط، يتم تصغير جميع نوافذ Workspace المفتوحة على سطح المكتب، ويتم عرض طريقة عرض إعادة المصادقة.

لإلغاء قفل Workspace، يجب إدخال كلمة المرور التي تم استخدامها للدخول إلى التطبيق المقفل في طريقة عرض إعادة المصادقة، ثم النقر فوق **مصادقة**. انقر فوق **إلغاء** لتسجيل الخروج من جميع القنوات وإنهاء التطبيق.

قد يتم تعيين حالتك إلى "غير جاهز". لتغيير حالتك، استخدم طريقة عرض **الحالة الخاصة بي**.

يتم تصغير جميع نوافذ Workspace عند قفل التطبيق، باستثناء النوافذ التالية التي يتم تأمينها ولكن تبقى مرئية:

• إشعارات التفاعل (مع معلومات الحالة المخفية أثناء القفل)

• رمز منطقة النظام

لا يتم قفل إشعارات النظام. عند توقف Workspace، يتم عرض إشعار برسالة من النظام لتنبهك أن Workspace قد توقف.

انقر فوق **إظهار** لعرض الرسالة. انقر فوق **رفض** لرفض الإشعار.

إذا قمت بالنقر فوق **إظهار**، فانقر فوق **موافق** لرفض الرسالة.

## بيئات تسجيل الدخول الأحادي

في بيئات تسجيل الدخول الأحادي، إذا توقف Workspace نظرًا لعدم النشاط، فانقر فوق **إعادة المصادقة**. إذا فشلت إعادة المصادقة، فسيتم إظهار الرسالة التالية في طريقة عرض إعادة المصادقة: يتعذر استئناف جلسة التطبيق نظرًا لخطأ في المصادقة. يرجى قفل هذا الكمبيوتر، ثم إلغاء قفله باستخدام أحدث كلمات المرور وإعادة المحاولة..

بعد إعادة المصادقة في بيئتك، يتوفر Workspace للاستخدام.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Log In** (تسجيل الدخول)

• **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)

• **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)

• **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

مواضيع ذات صلة

• تشغيل Workspace.

• تسجيل الدخول

• النافذة الرئيسية

أهم 10 صفحات

1 تعليمات Workspace Desktop Edition

2 النافذة الرئيسية

3 الحالة الخاصة بي

4 دليل جهات الاتصال

5 سلات العمل

6 نظرة عامة على الوظائف

7 رسائلي

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



يعرض سجل التفاعل معلومات محددة عن منشأ التفاعل (صوتي، بريد إلكتروني، محادثة، عنصر عمل) وماهية جهة الاتصال ومدة نشاط التفاعل.

• **جهة الاتصال**—سيتم عرض اسم جهة الاتصال إذا كانت موجودة في قاعدة البيانات. يُمكن أن تعرض الشاشة أيضًا رقم جهة الاتصال أو بريدّها الإلكتروني، أو "غير معروف".

• **المدة** - الوقت بالساعات والدقائق والثواني التي تقضيها أثناء معالجة التفاعل.

عرض سجل التفاعل هو جزء من نافذة التفاعل ومن علامة التبويب «السجل» في عرض **دليل جهات الاتصال**.

استخدم عنصر التحكم في **التكبير/التصغير** في القائمة الرئيسية (راجع **إدارة الإعدادات والتفضيلات الخاصة بك**) لتغيير حجم النص بطريقة العرض هذه. قد لا تتوفر هذه الميزة في بيئتك. [تمت الإضافة: 8.5.109.16]



يوفر **دليل مستخدم Workspace Desktop Edition** (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Manage Contacts and Contact Information** (إدارة جهات الاتصال ومعلومات جهات الاتصال)

مواضيع ذات صلة

- **السجل الخاص بي**
- **سجل التفاعل**
- **دليل جهات الاتصال**
- **نظرة عامة على المهام الصوتية**
- **نظرة عامة على مهام الدردشة**
- **نظرة عامة على مهام البريد الإلكتروني**
- **نظرة عامة على الحملات الصادرة**

أهم 10 صفحات

- 1 **تعليمات Workspace Desktop Edition**
- 2 **النافذة الرئيسية**
- 3 **الحالة الخاصة بي**
- 4 **دليل جهات الاتصال**
- 5 **سلات العمل**
- 6 **نظرة عامة على الوظائف**

7 رسائل

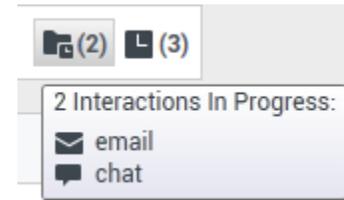
8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم

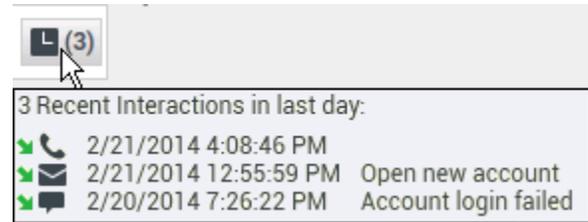


إذا كانت هناك تفاعلات قيد التقدم لجهة الاتصال الحالية، فسيتم عرض عدد التفاعلات بجانب حالة الاتصال للتفاعل. ضع مؤشر الماوس الخاص بك فوق الرمز لعرض عدد التفاعلات قيد التقدم لجهة الاتصال الحالية (باستثناء التفاعلات الصوتية) ونوعها. إذا نقرت فوق الرمز، فسيتم فتح طريقة عرض "جهة الاتصال" وسيتم عرض علامة التبويب "سجل جهات الاتصال".



سجل جهات الاتصال الديناميكي

في حالة وجود تفاعلات حديثة خاصة بجهة الاتصال الحالية، فسوف يتم عرض عدد التفاعلات بجوار حالة الاتصال الخاصة بالتفاعل. ضع مؤشر الماوس الخاص بك فوق الرمز لعرض عدد التفاعلات الأخيرة لجهة الاتصال الحالية ونوعها. إذا نقرت فوق الرمز، فسيتم فتح طريقة عرض "جهة الاتصال" وسيتم عرض علامة التبويب "سجل جهات الاتصال". يحدد مسؤول النظام الخاص بك المحتويات كتفاعلات في عدد الأيام المحددة مؤخرًا.



عرض التفاعلات الحديثة

عرض سجل التفاعل هو جزء من نافذة التفاعل ومن علامة التبويب «السجل» في عرض **دليل جهات الاتصال**.

استخدم عنصر التحكم في **التكبير/التصغير** في القائمة الرئيسية (راجع **إدارة الإعدادات والتفضيلات الخاصة بك**) لتغيير حجم النص بطريقة العرض هذه. قد لا تتوفر هذه الميزة في بيئتك. [تمت الإضافة: 8.5.109.16]



يوفر **دليل مستخدم Workspace Desktop Edition** (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

**Manage Contact History** (إدارة سجل جهات الاتصال)

## مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على المهام الصوتية
- نظرة عامة على مهام الدردشة
- نظرة عامة على مهام البريد الإلكتروني
- نظرة عامة على الحملات الصادرة
- السجل الخاص بي
- سجل التفاعل
- دليل جهات الاتصال

## أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.116.10, 8.5.113.11, 8.5.112.08, 8.5.110.13]

[تمت الإضافة: 8.5.104.15]

يتيح لك عرض **بحث عن تفاعل** البحث عن تفاعلات بناء على العديد من المعايير.

يوفر لك Workspace العديد من الطرق للبحث عن تفاعلات في قاعدة بيانات تفاعلات مركز جهات الاتصال.

• إذا كنت تعرف جهة الاتصال التي تبحث عنها، فاستخدم **دليل جهات الاتصال** للبحث عن التفاعلات المتبادلة مع جهة الاتصال هذه.

• إذا كنت الوكيل الذي عالج التفاعل، فيمكنك استخدام عرض **السجل الخاص بي** للبحث عن التفاعلات التي عالجتها.

إلا أنك، في بعض الأحيان تريد البحث عن تفاعل، لكنك لم تعد تتذكر أي جهة اتصال قمت بمعالجتها أو عالجتها عميل آخر. يتيح لك ميزة البحث في تفاعلات Workspace العامة استخدام عرض **البحث عن تفاعل** للبحث عن تفاعلات قائمة على واحد أو أكثر من المعايير، بما في ذلك الكلمات في جسم التفاعل أو نصه.

لإظهار عرض «البحث عن تفاعل»، انقر فوق زر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace واستخدامها** لعرض قائمة **العروض الداعمة**، ثم حدد **البحث عن تفاعل**. استخدم هذه الميزة للبحث عن التفاعلات. اعرض التفاصيل حول نتائج البحث في **علامة التبويب «التفاصيل»**.

تتيح لك ميزة «البحث عن تفاعل عام» البحث عن التفاعلات باستخدام واحد أو اثنين من الأوضاع التالية:

• **بحث سريع**

• **البحث المتقدم**

قم بتنفيذ **الإجراءات** التالية على التفاعلات المحددة:

• **وضع علامة إتمام** على تفاعلات [تمت الإضافة: 8.5.110.13] التفاعلات ذات الحالة  **قيد التقدم**.

• **حذف** تفاعل بريد إلكتروني صادر حالته  **قيد التقدم**. [تمت الإضافة: 8.5.110.13]

• **الرد** أو الرد على الكل لتفاعلات البريد الإلكتروني.

• **إعادة إرسال** بريد إلكتروني سبق إرساله.

• **فتح** تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة  **قيد التقدم** (التي يجري توجيهها من سلات العمل وقوائم الانتظار وإليها).

• **إعادة توجيه** تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة [تمت الإضافة: 8.5.113.11]

• **طباعة التفاعل** (إذا كانت لديك الأدوات المناسبة)



يتيح لك البحث السريع إجراء بحث بسيط لقاعدة بيانات التفاعل.

للبحث في قاعدة بيانات التفاعلات، اكتب نصًا تريد البحث عنه في حقل **البحث السريع**. انقر فوق العدسة المكبرة للبحث عن المعايير التي أدخلتها.

<https://ara.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/>  
Image:IWContactQuickSearchButton\_850.png frame



تُمكنك ميزة "البحث المتقدم" من استخدام معايير متعددة لتحسين بحثك. تحتوي جزء "البحث المتقدم" على قوائم منسدلة من معايير البحث تتيح لك بناء بحث معقد اعتمادًا على العديد من المعايير مثل الحالة، أو الموضوع، أو عميل المعالجة، أو التاريخ، أو نطاق التاريخ، ونص التفاعل.

تعتمد عمليات بحث حقل النص على بحث "التوافقات"، حيث يعود الطلب بالتفاعلات التي يحتوي عليها، أو كل كلمة تمت كتابتها، أو على الأقل كلمة واحدة تبدأ بالكلمة المحددة.

## التصفية

تُمكنك عناصر تحكم التصفية لطريقة عرض "البحث عن تفاعل" من تحسين بحثك. تتيح لك عوامل تصفية أنواع التفاعلات تحديد وإلغاء تحديد أنواع التفاعلات المراد البحث عنها. تعتمد العناصر المعروضة على أنواع التفاعلات المكونة للمعالجة. انقر فوق القائمة **عامل التصفية** لتحديد أنواع التفاعلات التي تريد البحث عنها. يمكنك تحديد عدة عناصر في القائمة **عامل التصفية**. تتوافر الأنواع التالية بشكل افتراضي:

- إظهار كل التفاعلات
- إظهار التفاعلات الصوتية
- إظهار تفاعلات البريد الإلكتروني
- إظهار تفاعلات الدردشة
- إظهار تفاعلات SMS
- إظهار تفاعلات الوسائط الأخرى

عند تشغيل عامل التصفية، تظهر علامة اختيار بجواره في قائمة **عامل التصفية** وبظل الزر مميزًا حتى في حالة عدم تطبيق عامل التصفية "الكل".

قد يقوم المسؤول بتكوين خيارات إضافية مخصصة لقائمة **التصفية** مثل منطقة/قسم الأعمال (على سبيل المثال: الحسابات والمبيعات والخدمات) أو مستوى العميل (على سبيل المثال: فضي وذهبي وبلاتيني). تتيح لك عوامل التصفية المخصصة تحسين بحثك. فعلى سبيل المثال، إذا كنت تبحث عن تفاعلات البريد الإلكتروني الخاصة بطلب خدمة، فيمكنك تحديد اختيارين في قائمة **عامل التصفية** لتحسين بحثك: **إظهار تفاعلات البريد الإلكتروني وإظهار التفاعلات مع قسم الخدمات**.

## جزء البحث المتقدم

تتيح لك ميزة "البحث المتقدم" استخدام معايير متعددة لتحسين بحثك. يحتوي جزء "البحث المتقدم" على قوائم منسدلة من معايير البحث/ مثل "الحالة" و"الموضوع" و"تاريخ البدء" و"تاريخ الانتهاء".

استخدم القائمة المنسدلة **إضافة شرط** لإضافة معايير بحث إلى جزء البحث المتقدم. قم بإزالة معايير عن طريق النقر فوق **X** بجوار الخيار.

استخدم خيارات **شروط التطابق** لتحديد ما إذا كان قد تم تطبيق **كل** أو **أي** من شروط البحث التي حددتها.

## Important

تم إعداد محتويات جزء البحث المتقدم بواسطة مسؤول النظام. هناك العديد من الاحتمالات حول كيفية إظهار العرض لك وما المعايير التي ستتوفر. تصف الأقسام التالية اثنين من حالات الاستخدام التي قد تمر بها. والاختلاف الوحيد بينهما في أن إحدهما تحتوي على مجموعات منطقية من معايير البحث بخلاف الأخرى. وتنشابه جميع الوظائف الأخرى.

## حالة الاستخدام 1- لا توجد مجموعات لمعايير البحث

حدد مسؤول النظام الخاص بك معايير البحث المسموح لك استخدامها، لكن لم يضعها في مجموعات منطقية لك. في هذا السيناريو، قد تمتلك حق الوصول إلى القليل من معايير البحث، ولهذا ليس من الضروري إنشاء مجموعات. لإضافة معايير بحث، حددها من قائمة **إضافة شرط**. قم بإزالة معايير عن طريق النقر فوق **X** بجوار الخيار.

## حالة الاستخدام 2- توجد العديد من مجموعات معايير البحث

قد يكون مسؤول النظام الخاص بك قام بإنشاء واحدة أو أكثر من مجموعات خيارات البحث والمعايير الافتراضية المحددة لتمكينك من إجراء اختيار معايير بحث منطقية.

على سبيل المثال، قد يقوم مسؤول النظام الخاص بك بإنشاء المجموعات التالية وتحديد معايير البحث التالية لكل مجموعة:

• العميل: معرف المالك

• جهة الاتصال: عناوين النسخة المخفية، عناوين النسخة، معرف جهة الاتصال، عنوان المرسل، الشخص المرسل، رقم الهاتف، عنوان الرد إلى، تاريخ الإرسال، عنوان المرسل إليه

• التاريخ: تاريخ الإنشاء، تاريخ الإصدار، تاريخ الإرسال، تاريخ البدء، تاريخ الانتهاء

• التفاعل: الموضوع، معرف جهة الاتصال، معرف، معرف المالك، معرف النوع الفرعي، معرف النوع

• أخرى: مجموعة يتم إنشاؤها تلقائيًا عند إنشاء مسؤول النظام لواحدة أو أكثر من مجموعات المعايير؛ وهي تحتوي على جميع معايير البحث المتاحة غير المحددة كعناصر في مجموعات أخرى.

بجوار اسم المجموعة في جزء البحث المتقدم هو **+**. انقر فوق **+** لإضافة المزيد من المعايير من هذه المجموعة.

لإضافة معايير بحث أخرى أو لإظهار مجموعات متاحة إضافية، حددها من قائمة **إضافة شرط**. قم بإزالة معايير عن طريق النقر فوق **X** بجوار الخيار.

## Tip

يقوم المسؤول بتكوين معايير البحث الافتراضية لهذا العرض؛ ومع ذلك، يمكنك إضافة معايير بحث أو إزالتها حسب الحاجة. يتذكر Workspace آخر معايير بحث استخدمتها وبعرضها عند استخدام ميزة «البحث المتقدم» مجددًا. [تمت الإضافة: 8.5.112.08]

تنطبق المعلومات التالية على حالتني الاستخدام:

تستخدم معايير التاريخ المحددة منتقي التقييم لتمكينك من تحديد تاريخ. يمكنك أيضًا كتابة التاريخ يدويًا. على سبيل المثال، لكي تقوم بالبحث استنادًا إلى "تاريخ البدء"، استخدم رمز التقييم (17) لتحديد تاريخ أو إدخال التاريخ بالتنسيق الذي يتوافق مع تفضيلات عرض التوقيت واليوم المحليين.

قد تحتوي قوائم حقول التاريخ على الخيارات التالية:

•في- التاريخ بالضبط.

•في أو بعد- التاريخ المحدد أو أي تاريخ بعده.

•قبل- قبل التاريخ المحدد.

•بين- بين تواريخ محددة

تحتوي قوائم الحقول المحددة مسبقًا، مثل "الحالة"، على أسماء الحقول المحددة مسبقًا من قاعدة البيانات — على سبيل المثال، —، **الكل**، **وتم**، و**قيد التقدم**.

تعتمد عمليات بحث حقل النص على بحث **التوافقات**، حيث يعود الطلب بالتفاعلات التي تحتوي على الأقل على كلمة واحدة تبدأ بالكلمة المحددة.

تستخدم عمليات بحث سمات الأعمال قائمة منسدلة تتيح لك تحديد القيمة الدقيقة للتوافق.

قم بإنشاء بحثك عن طريق إضافة معايير، ثم انقر فوق **بحث** لبدء بحثك بناءً على المعايير التي حددتها.

## نتائج البحث

يتم عرض نتائج البحث في صورة شبكة. انقر فوق إدخال نتيجة لإظهار **تفاصيل التفاعل** في علامة التبويب **التفاصيل**. يمكنك أيضًا استخدام علامة التبويب **ملاحظات** لعرض الملاحظات المقترنة بالتفاعلات المحددة وعلامات التبويب **بيانات الحالة** لعرض معلومات حالة التفاعل.

## عرض الشبكة وعرض الشجرة

تمت الإضافة: [8.5.116.10]

يمكنك Workspace من عرض تفاعلات جهات الاتصال بترتيب سطحي أو مُصنف حسب المحادثات. يمكنك زر **إظهار التفاعلات في طريقة عرض الشبكة/إظهار التفاعلات في طريقة عرض الشجرة** (📊/📋) من تحديد كيفية عرض لوحة سجل التفاعلات. ارجع إلى صفحة **سجل جهات الاتصال** للحصول على معلومات عن كيفية استخدام ميزات عرض سجل جهات الاتصال، والتي من بينها فتح تفاعلات قيد التقدم وإعادة إرسال تفاعلات بريد إلكتروني وُضع عليها علامة **تم**.

تعرض طريقة عرض الشبكة التفاعلات بترتيب سطحي، بينما تعرض طريقة عرض الشجرة التفاعلات مُصنفة حسب المحادثة. المحادثة هي مجموعة من تفاعلين أو أكثر مع جهة اتصال واحدة تم إنشاؤها في نفس السياق (ردود البريد الإلكتروني والمحادثات متعددة القنوات ومحادثات الوسائط الاجتماعية وما إلى ذلك).

تحتوي لوحة التفاصيل على ثلاث علامات تبويب:

•التفاصيل

•ملاحظات

•بيانات الحالة

## عناصر التحكم في الصفحات

تصفح عبر قائمة نتائج البحث عن طريق تنفيذ أي من الخطوات التالية:

•انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة التالية** (▶) لعرض الصفحة التالية.

•انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة السابقة** (◀) لعرض الصفحة السابقة.

•انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة الأولى** (◀◀) للرجوع إلى بداية قائمة نتائج البحث.

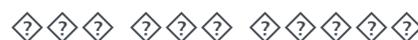
انقر فوق الزر **انتقال إلى الصفحة الأخيرة** (▶) للرجوع إلى بداية قائمة نتائج البحث. **محدد عدد العناصر التي تُعرض بكل صفحة باستخدام القائمة المنسدلة لكل صفحة.**



تتيح لك لوحة التفاصيل عرض نتائج البحث عن التفاعل. تتضمن لوحة التفاصيل علامات التبويب **التفاصيل، والملاحظات، وبيانات الحالة.**

يمكنك عرض **تفاصيل التفاعل** في علامة التبويب **التفاصيل للتفاعل المحدد حاليًا** في لوحة التفاصيل عن طريق النقر فوق زر **التبديل إظهار لوحة التفاصيل بالجزء السفلي/إخفاء لوحة التفاصيل:**

<https://ara.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/>  
Image:IW\_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton\_850.png frame



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Find Interactions** (البحث عن التفاعلات)

• **Manage Contact History** (إدارة سجل جهات الاتصال)

• **Manage Your History** (إدارة الحالة الخاصة بك)

مواضيع ذات صلة

• **سجل جهات الاتصال**

• **السجل الخاص بي**

أهم 10 صفحات

1 **تعليمات Workspace Desktop Edition**

2 **النافذة الرئيسية**

3 **الحالة الخاصة بي**

4 **دليل جهات الاتصال**

5 **سلات العمل**

6 **نظرة عامة على الوظائف**

7 **رسائلي**

8 **تسجيل الدخول**

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.117.18]


[Link to video](#)

عندما تصل التفاعلات إلى سطح المكتب الخاص بك، يحاول Workspace تعيين جهة اتصال إلى التفاعل حسب قائمة جهات الاتصال الحالية في قاعدة بيانات الشركة.

يحدث في بعض الأحيان أن تتصل جهة اتصال معروفة بمركز الاتصالات الخاص بك بشكل مجهول باستخدام هاتف أو حساب بريد إلكتروني أو وسائل أخرى ليست جزءًا في المعلومات المخزنة عن جهة الاتصال في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

في بعض الأحيان قد يتطابق أكثر من جهة اتصال واحدة مع المعلومات وبالتالي قد لا يستطيع Workspace تعيين جهة الاتصال تعيينًا صحيحًا. في الوضع الافتراضي، يتم تعيين أول تطابق على الرغم من أنه قد لا يكون هو التعيين الصحيح. في بعض الأحيان يشترك بعض الأشخاص في الاسم. وفي بعض الأحيان يشترك بعض الأشخاص في العنوان وفي رقم الهاتف.

ربما يقوم المسؤول بإعداد Workspace بحيث يتيح لك تحديد الشخص الذي يتصل بك كي تقوم بتعيين جهة الاتصال يدويًا. عند إعداد حسابك لهذه الميزة، يكون هناك أربعة سيناريوهات محتملة قد تضطر إلى القيام بأحدها:

1. لا يوجد تعارض، وفي تلك الحالة يقوم Workspace بتعيين جهة الاتصال تلقائيًا.

عندما تصل مكالمة ولا يوجد في قاعدة البيانات إلا جهة اتصال مطابقة واحدة فقط، يتم تعيين جهة الاتصال هذه تلقائيًا. إذا اكتشفت أن الشخص المتصل ليس هو جهة الاتصال المعينة، فيمكنك الضغط على Ctrl-A لتعيين المكالمة إلى جهة اتصال أخرى ثم على **إنشاء جهة اتصال جديدة** (+) لإنشاء جهة اتصال جديدة للمكالمة.

2. وجود أكثر من جهة اتصال واحدة تطابق المتصل.

عندما يصل تفاعل ويكون هناك أكثر من حالة تطابق في قاعدة البيانات، فإن Workspace يعرض لك قائمة بجهات الاتصال المقترحة.

انقر على كل حالة تطابق لعرض معلوماتها وانقر على **تعيين** عندما تجد حالة التطابق المناسبة.

3. جهة الاتصال لا تطابق أي من جهات الاتصال المقترحة ولا توجد في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

إذا كانت جهة الاتصال التي ليست في قاعدة بيانات جهات الاتصال تستخدم نفس رقم الهاتف أو نفس العنوان أو نفس عنوان البريد الإلكتروني الذي يستخدمه جهة اتصال موجودة، فإن Workspace سيطلب يقترح جهات الاتصال الموجودة.

إذا وجدت أن جهة الاتصال ليست ضمن جهات الاتصال المقترحة، فيمكنك اختيار النقر فوق **إنشاء جهة اتصال جديدة** وإنشاء جهة اتصال جديدة يدويًا.

في هذه الحالة، جهة الاتصال الجديدة هي زوج لجهة اتصال موجودة وتعيش معه في نفس العنوان وتستخدم نفس رقم الهاتف.

4. جهة الاتصال لا تطابق أي من جهات الاتصال المقترحة لكنها في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

جهة الاتصال ربما تتصل من رقم هاتف أو ترسل بريد إلكتروني من عنوان ليس في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

إذا اكتشفت أن جهة الاتصال هي واحدة من جهات الاتصال المعروفة لديك، فيمكنك إضافة التفاعل لسجل هذه الجهة عبر النقر على **تعيين جهة اتصال أخرى لهذا التفاعل** (🔗) أو بالضغط على Ctrl-A. سيظهر عرض البحث عن جهات الاتصال.

a. في حقل **البحث السريع**، أدخل اسم جهة الاتصال أو معلومات تعريفها الأخرى، ثم انقر فوق رمز العدسة المكبرة لبدء البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

b. في قائمة أو شبكة **نتائج البحث**، حدد جهة الاتصال الصحيحة.

c. انقر فوق **تعيين** لتعيين هذا التفاعل إلى جهة الاتصال المحددة. تتم إضافة التفاعل إلى **سجل جهات الاتصال**. انقر فوق **إلغاء** للعودة إلى عرض معلومات جهة الاتصال الفارغ.

يمكنك أيضًا استخدام زر **تعيين جهة اتصال أخرى لهذا التفاعل** لإنشاء جهة اتصال جديدة أو إعادة تعيين يدوي لتفاعل تم تعيينه بصورة غير صحيحة لجهة اتصال خطأ. يمكنك أيضًا استخدام عرض **تغيير جهة الاتصال**.

[تمت الإضافة: 8.5.117.18]



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Manage Contact History** (إدارة سجل جهات الاتصال)

• **Manage Contacts and Contact Information** (إدارة جهات الاتصال ومعلومات جهات الاتصال)

مواضيع ذات صلة

• دليل جهات الاتصال

• سجل جهات الاتصال

• نظرة عامة على المهام الصوتية

• نظرة عامة على مهام الدردشة

• نظرة عامة على مهام البريد الإلكتروني

• نظرة عامة على الحملات الصادرة

أهم 10 صفحات

1 تعليمات Workspace Desktop Edition

2 النافذة الرئيسية

3 الحالة الخاصة بي

4 دليل جهات الاتصال

5 سلات العمل

6 نظرة عامة على الوظائف

7رسائلي

8تسجيل الدخول

9استشارة صوتية

10المكونات والميزات وعناصر التحكم



طريقة عرض «حملاتي» هي جزء من **النافذة الرئيسية** لـ Workspace. وهي توفر قائمة من الحملات النشطة (تم تحميلها، ولكن لم تبدأ بعد) والجارية (تم تحميلها وبدأت) التي تشارك فيها حاليًا.

تقوم طريقة عرض «حملاتي» بعرض الاسم ووضع التسليم (تلقائي أو يدوي) ووصف كل حملة.

إذا كنت جزءًا من حملة **معاينة صادرة**، فيمكنك استخدام طريقة عرض «حملاتي» لطلب سجل جديد عن طريق تحديد اسم الحملة ثم النقر فوق **الحصول على سجل**.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Handle Outbound-Campaign Voice Interactions** (معالجة التفاعلات الصوتية للحملة الصادرة)
- **Handle a Voice Call** (التعامل مع مكالمات صوتية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

#### مواضيع ذات صلة

- مكالمات المعاينة الصادرة
- مكالمات المعاينة السريعة الصادرة
- المكالمات التقديمية الصادرة
- إجراءات الاتصال للمكالمات الصادرة
- التفاعل الصوتي
- استشارة صوتية
- تسجيل الصوت

#### أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف

---

7 رسائل

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.110.13]

يُتيح لك «السجل الخاص» عرض تفاعلاتك السابقة مع جهة الاتصال وإدارتها.

لعرض «السجل الخاص بي» في **النافذة الرئيسية**، انقر فوق زر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace واستخدامها** (🔍) لعرض قائمة **العروض الداعمة** وتحديد **السجل الخاص بي**.

استخدم عرض السجل الخاص بي لإجراء ما يلي:

- **البحث عن تفاعلات.** لا يُظهر البحث السريع والبحث المتقدم إلا التفاعلات الخاصة بك فقط.
- وينتج عن البحث عن رقم هاتف أو حالة أو تاريخ البدء أو تاريخ الانتهاء قائمة تفاعلاتك التي تطابق معيار أو معايير البحث.
- تعمل أداتا **البحث والتصفية** في هذا العرض بنفس الطريقة التي تعمل بها في عرض **سجل جهات الاتصال** عدا إظهارها لتفاعلاتك فقط وليس جميع التفاعلات التي تطابق المعايير.
- قم بتنفيذ **الإجراءات** التالية على التفاعلات المحددة:
- **وضع علامة إتمام** على تفاعلات [تمت الإضافة: 8.5.110.13] التفاعلات ذات الحالة قيد التقدم.
- **الرد أو الرد على الكل** لتفاعل بريد إلكتروني.
- **إعادة إرسال بريد إلكتروني سبق إرساله.**
- **فتح تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة قيد التقدم** (التي يجري توجيهها من سلات العمل وقوائم الانتظار وإلها).
- **عرض المرفقات** [تمت إضافة: 8.5.115.17]
- **إعادة توجيه** تفاعلات البريد الإلكتروني الواردة والصادرة [تمت الإضافة: 8.5.113.11]
- **حذف** تفاعل بريد إلكتروني صادر حالته قيد التقدم. [تمت الإضافة: 8.5.110.13]
- **تعيين جهة اتصال** للتفاعل الصوتي المحدد لتعيين التفاعل إلى جهة اتصال موجودة.
- **طباعة التفاعل** (إذا كانت لديك الأذونات المناسبة)
- **عرض معلومات** عن التفاعل المحدد.

يُتيح لك Workspace عرض معلومات تفصيلية عن التفاعلات التي حددتها في عرض «السجل الخاص بي». يُتيح لك زر ( ) إظهار لوحة التفاصيل في الأسفل/إخفاء لوحة التفاصيل ▼ □ تحديد كيفية عرض لوحة التفاصيل. انقر فوق الزر **إظهار لوحة التفاصيل في الأسفل/إخفاء لوحة التفاصيل** لاختيار إحدى طرق العرض التالية:

• لوحة التفاصيل لليمين

• لوحة التفاصيل في الأسفل

• إخفاء لوحة التفاصيل

عرض الشبكة وعرض الشجرة

يُتيح لك Workspace عرض تفاعلات جهات الاتصال بترتيب زمني أو كمحادثات. يُتيح لك زر **إظهار التفاعلات في عرض الشبكة** أو **إظهار التفاعلات في عرض الشجرة** (🌳) تحديد كيفية عرض لوحة السجل الخاص بي. ارجع إلى صفحة **سجل جهات الاتصال** للحصول على معلومات عن كيفية استخدام ميزات عرض سجل جهات الاتصال، والتي من بينها فتح تفاعلات قيد التقدم وإعادة إرسال تفاعلات بريد إلكتروني وُضع عليها علامة تم.

يتم من خلال عرض الشبكة عرض التفاعلات بترتيب زمني، ويقوم عرض الشجرة بعرض التفاعلات مرتبة زمنياً حسب المحادثة. المحادثة هي مجموعة من تفاعلين أو أكثر مع جهة اتصال واحدة تم إنشاؤها في نفس السياق (ردود البريد الإلكتروني والمحادثات متعددة القنوات ومحادثات الوسائط الاجتماعية وما إلى ذلك).

تحتوي لوحة التفاصيل على ثلاث علامات تبويب:

• التفاصيل

• ملاحظات

• بيانات الحالة



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• [Manage Your History](#) (إدارة الحالة الخاصة بك)

• [Manage Contact History](#) (إدارة سجل جهات الاتصال)

• [Manage Contacts and Contact Information](#) (إدارة جهات الاتصال ومعلومات جهات الاتصال)

مواضيع ذات صلة

• السجل الخاص بي

• سجل التفاعل

• دليل جهات الاتصال

أهم 10 صفحات

1 [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)

2 [النافذة الرئيسية](#)

3 [الحالة الخاصة بي](#)

4 [دليل جهات الاتصال](#)

5 [سلات العمل](#)

6 [نظرة عامة على الوظائف](#)

7 [رسائلي](#)

8 [تسجيل الدخول](#)

9 [استشارة صوتية](#)

10 [المكونات والميزات وعناصر التحكم](#)



يمكن للقائد أو المسؤول الخاص بك أن يرسل الرسائل مباشرة إليك أو إلى مجموعتك باستخدام وظيفة "رسائل البث في Workspace". قد تتلقى رسائل لنوع الأعمال أو رسائل لنوع النظام.

وفيما يلي أمثلة لرسائل الأعمال:

• تذكيرات الأداء

• تعليمات لك ولمجموعة العمل

• معلومات عن الأحداث القادمة أو المتطلبات

وفيما يلي أمثلة لرسائل النظام:

• المحول خارج نطاق الخدمة

• صوت القناة خارج نطاق الخدمة/عاد إلى الخدمة

• خادم Universal Contact Server خارج نطاق الخدمة



إذا تلقيت رسالة، فسيتم عرض إشعار تفاعلي "لمعاينة الرسالة" على سطح المكتب.

وقد يُشار إلى أولوية الرسالة بوحدة أو أكثر من الطرق التالية:

• مفتاح صوت

• حد ملون حول معاينة الرسالة

• رسم خاص بمؤشر لنوع الرسالة

• نص الأولوية (مثل: مرتفع)

إذا تم عرض إشعار تفاعلي لمعاينة الرسالة على سطح المكتب، فيمكنك القيام بأحد الإجراءات التالية:

• **النقر فوق إظهار** — لعرض نافذة **الرسالة**. يتم أيضًا عرض الرسالة في منطقة **رسائلي** من **النافذة الرئيسية**. يتم وضع علامة على الرسالة كمقروءة.

• **النقر فوق رفض** — لغلاق معاينة الرسالة. يتم عرض الرسالة في منطقة **رسائلي** من **النافذة الرئيسية**. يتم وضع علامة على الرسالة كغير مقروءة.

• **عدم القيام بأي اختيار** — يتم رفض "معاينة الرسالة" تلقائيًا بعد الفترة الزمنية التي يحددها مسؤول النظام الخاص بك؛ ويتم عرض الرسالة في منطقة **رسائلي** من **النافذة الرئيسية**. يتم وضع علامة على الرسالة كغير مقروءة.



يمكنك عرض "نافذة الرسائل" من خلال النقر فوق **إظهار** في **معاينة الرسالة** أو من خلال النقر نقرًا مزدوجًا فوق الرسالة الموجودة في منطقة **الرسائل** من **النافذة الرئيسية**.

تحتوي "نافذة الرسائل" على المحتوى الكامل للرسالة التي تم توجيهها إليك أو إلى مجموعتك. بالإضافة إلى عرض محتوى الرسالة، فقد تحتوي "نافذة الرسائل" أيضًا على المعلومات التالية:

• نوع الرسالة — يمكن الإطلاع على هذه المعلومات عن طريق النص وشريط العنوان و/أو الرمز.

• الموضوع

• المرسل

• الأولوية — يمكن الإطلاع على هذه المعلومات عن طريق النص و/أو لون الحد الذي يحيط بالمعلومات حول الرسالة.

• التاريخ

• الموضوع (الجمهور المستهدف)

• مبيانات أخرى يحددها المسؤول



توفر لك طريقة عرض "رسائلي" في **النافذة الرئيسية** أحدث المعلومات حول حالة مركز الاتصالات لديك والتغييرات المرتبطة بأنشطتك ورسائل الأعمال المرسلة من قادتك.

في **النافذة الرئيسية**، انقر فوق زر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace واستخدامها** (≡) لعرض قائمة **العروض الداعمة**، وحدد **رسائلي**.

في عرض "الرسائل"، يتم عرض الرسائل في قائمة منسدلة بأحدث رسالة في الأعلى.

اعتمادًا على تكوين النظام الخاص بك، فإنك قد تكون قادرًا على وضع علامة على الرسائل كمقروءة / غير مقروءة أو حذف الرسائل. وللقيام بذلك، انقر بزر الماوس الأيمن على الرسالة الموجودة في طريقة عرض الرسائل وحدد **وضع علامة كمقروءة**، أو **وضع علامة كغير مقروءة**، أو **حذف** من قائمة السياق.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Receive Business And System Messages** (تلقي رسائل خاصة بالعمل أو النظام)

• **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)

• **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)

مواضيع ذات صلة

•النافذة الرئيسية

أهم 10 صفحات

1تعليمات Workspace Desktop Edition

2النافذة الرئيسية

3الحالة الخاصة بي

4دليل جهات الاتصال

5سلات العمل

6نظرة عامة على الوظائف

7رسائلي

8تسجيل الدخول

9استشارة صوتية

10المكونات والميزات وعناصر التحكم



تعرض علامة تبويب **إحصائياتي** من **النافذة الرئيسية** قائمة مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بك. كما يمكنك عرض مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) الخاصة بك في **أداة الإحصائيات الذكية**.

يقوم مسؤول النظام لديك بتكوين مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) التي يتم عرضها. ويمكن أيضًا تقييم الإحصائيات المحددة كمؤشرات أداء رئيسية (KPI) لمجموعة العملاء التي أنت عضو بها. يتم عرض الأداء الخاص بك في العمود الشخصي ويتم عرض قيمة الإحصاء لكل مجموعة عملاء في عمود باسم مجموعة العملاء كراس العمود.

انقر فوق رؤوس الأعمدة لتغيير ترتيب مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI).

تعرض علامة التبويب **إحصائياتي** مؤشرات الأداء الرئيسية الحالية (KPI) الخاصة بك وملخصًا لمؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) الخاصة بمجموعة (مجموعات) العمل الخاصة بك. تتيح لك علامة التبويب **إحصائياتي** مقارنة أدائك بالأداء العام للمجموعة (المجموعات) التي تنتمي إليها.

يتم عرض رمز تحذير في آخر عمود يسار الصف. يتم عرض رمز التحذير إذا كان تقييم أدائك لمؤشر الأداء الرئيسي (KPI) يتجاوز مستوى التحذير المتوقع لمؤشر الأداء الرئيسي (KPI) (⚠️).

قد يتم عرض رمز الخطأ بجانب مؤشر أداء رئيسي (KPI) إذا كان تقييم الأداء أقل من مستوى الخطأ المتوقع لمؤشر الأداء الرئيسي (KPI) (❌).

انقر بزر الماوس الأيمن فوق علامة تبويب **إحصائياتي** للوصول إلى القائمة المختصرة التي تُمكنك من إظهار / إخفاء الأعمدة ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) ولتشغيل تصفية مؤشر الأداء الرئيسي (KPI) أو إيقاف تشغيله لإظهار تلك التي لديها تنبيهات فقط.

تتيح لك قائمة **إحصائياتي** تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية التي يتم عرضها. حدد مؤشر أداء رئيسيًا لإظهاره أو إخفائه. يكون لدى مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) التي يتم عرضها علامة اختيار بجانبها.

تتيح لك **مجموعات العملاء** إظهار العمود الذي يحتوي على قيم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) لمجموعة الوكلاء أو إخفائه. حدد مجموعة لإظهارها أو إخفائها. يكون لدى مجموعات العملاء التي يتم عرضها علامة اختيار بجانبها.

حدد **إظهار كل الإحصائيات** لعرض كل مؤشرات الأداء الرئيسية. حدد **إظهار إحصائيات التنبيه فقط** لعرض مؤشرات الأداء الرئيسية التي لديها تحذيرات أو أخطاء. لا تؤثر هذه القائمة على الأعمدة التي يتم عرضها.

**ملاحظة:** يتم عرض نقاط التوجيه وقوائم الانتظار وما إلى ذلك في علامة التبويب **إحصائيات مركز الاتصالات**.

إذا تم تكوين إحصاء بشكل غير صحيح، فستتحول خلفية الإحصاء إلى اللون الأحمر ويتم عرض رمز الخطأ. ويجب أن تُبلغ عن الأخطاء فورًا. يتم عرض سبب المشكلة في تلميح أداة إذا وضعت مؤشر الماوس الخاص بك فوق صف الإحصاء المسبب للمشكلة.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• [View KPIs And Statistics](#) (عرض مؤشرات الأداء الرئيسية والإحصائيات)

مواضيع ذات صلة

- مساحة عملي
- أداة الإحصائيات الذكية
- المكونات والميزات وعناصر التحكم

أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



## [تم التعديل: 8.5.108.11]

يُوفر لك عرض الحالة الخاصة بي مراقبة شاملة في **النافذة الرئيسية** لحالة جميع قنوات الوسائط لديك.

ويُمكنك رؤية حالتك بشكل عام طبقًا لنوع الوسائط. ضع مؤشر الماوس فوق **رمز الحالة العامة** لرؤية ملخص حالتك لكل نوع من الوسائط التي تم تسجيل دخولك بها، ويمكنك أيضًا **إعادة توجيه** مكالماتك إلى رقم داخلي مختلف.

استخدم شريط الأدوات لتطبيق الإجراءات على أنواع الوسائط المحددة. ويُمكنك تطبيق الإجراءات التالية:

• تسجيل الدخول/تسجيل الخروج

• تشغيل DND

• غير جاهز (السبب) / جاهز

• العمل بعد الاتصال

تتوفر الحالات التالية لأنواع الوسائط التي سجلت الدخول بها:

• خارج نطاق الخدمة

• تم تسجيل الخروج

• DND قيد التشغيل

• غير جاهز (السبب) / جاهز



يُمكن تكوين ميزات الأمان التالية بواسطة المسؤول لديك لحمايتك وحماية محطة عملك:

• قد يتم منعك من دخول Workspace وتعيين حالتك إلى «غير جاهز»، إذا لم تستخدم لوحة المفاتيح أو الماوس لفترة عدم نشاط تُحدّد بواسطة المسؤول لديك. إذا مُنعت من الدخول إلى Workspace، فيجب أن تُعيد المصادقة وتعيد تعيين حالتك إلى جاهز لكي تستقبل تفاعلات جديدة.

• في تلميح أداة رمز الحالة العامة، يمكنك التحقق من تاريخ ووقت آخر تسجيل دخول خاص بك. ضع مؤشر الماوس فوق رمز الحالة العامة لفتح تلميح الأداة هذا.



قد يتم تكوين عرض الحالة الخاصة بك التي يراها العملاء الآخرون لتكون مبنية على قاعدة السعة. قد لا تكون الحالة الخاصة بك على أي قناة «مشغول» إلى أن تكون في سعة لهذه القناة.

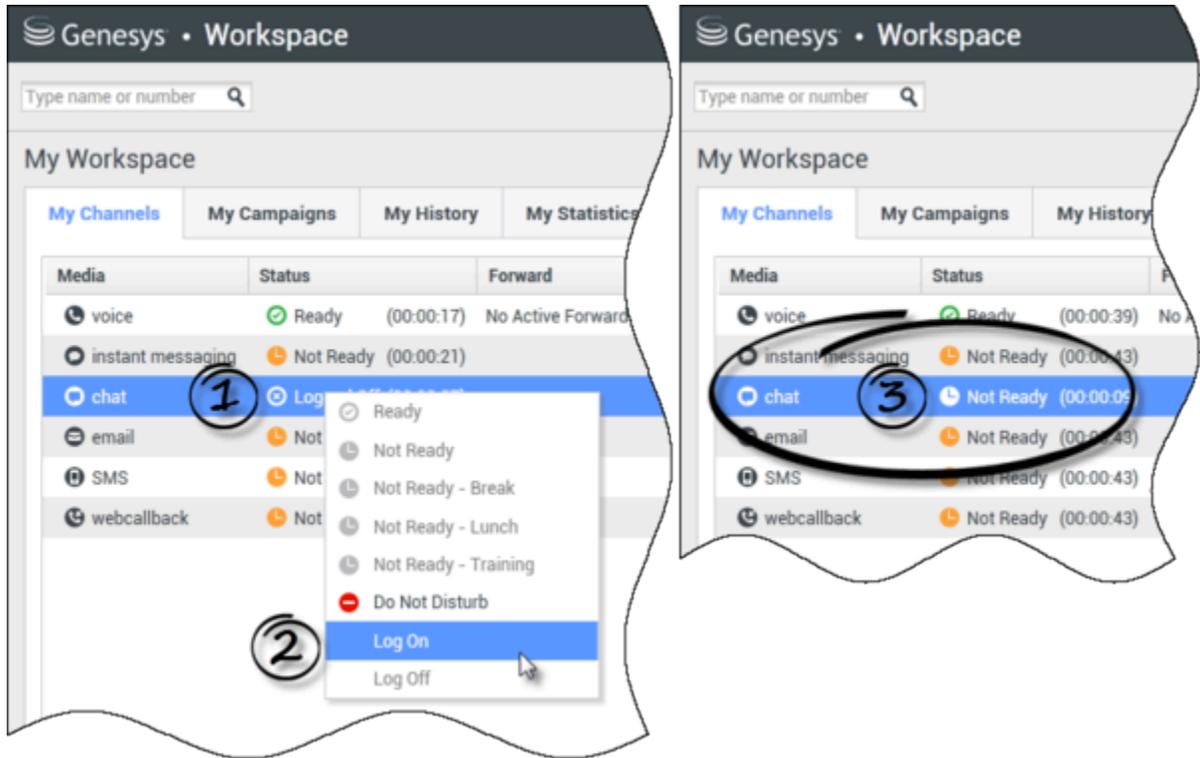


## [تم التعديل: 8.5.108.11]

استخدم علامة التبويب «قنواتي» لعرض وتعديل قنوات التفاعل التي تستخدمها.

انقر بزر الماوس الأيمن فوق قناة في أي من عمود الحالة أو عمود إعادة التوجيه، لفتح قائمة إجراء لتلك القناة وذلك العمود. استخدم قائمة «إجراء» لتنفيذ الإجراءات التالية:

- تغيير حالة الأجهزة بالقناة
- تسجيل الدخول إلى القناة أو الخروج منها
- تشغيل/إيقاف تشغيل حالة عدم الإزعاج
- إعادة توجيه المكالمات الواردة إلى رقمك الداخلي إلى رقم داخلي آخر على قناة/محول الصوت.



## إعادة توجيه المكالمات

لإعادة توجيه المكالمات إلى رقم داخلي آخر، على قناة الوسائط المحددة، انقر بزر الماوس الأيمن فوق العمود «إعادة توجيه» ثم انقر فوق **إعادة توجيه**.

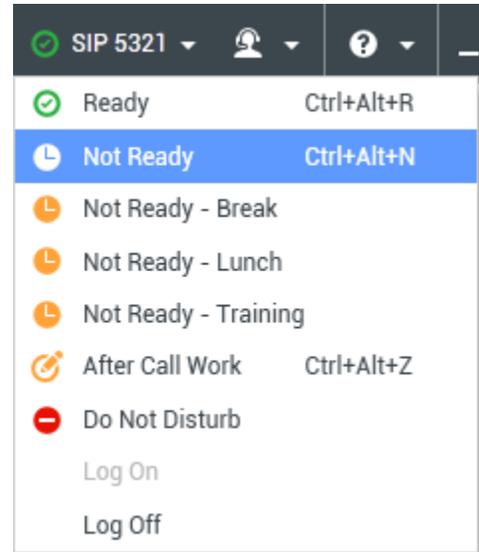
يفتح هذا الإجراء مربع الحوار «إعادة توجيه». أدخل الرقم الداخلي الذي تريد إعادة توجيه المكالمات الخاصة بك إليه ثم انقر فوق **تطبيق**. انقر فوق **إلغاء** للعودة إلى علامة التبويب «قنواتي» دون إعادة توجيه المكالمات.

إذا كانت لديك مجموعة إعادة توجيه نشطة وترغب في تعطيلها، على قناة الوسائط المحددة، فانقر بزر الماوس الأيمن فوق العمود «إعادة توجيه»، وحدد **إلغاء إعادة التوجيه**.

في مربع الحوار "إلغاء إعادة التوجيه"، انقر فوق **تطبيق** لإلغاء إعادة التوجيه. لإبقاء إعادة التوجيه نشطة، انقر فوق **إلغاء**، يقوم ذلك بإزالة إعادة التوجيه النشطة وتغيير حالة إعادة التوجيه إلى **لا توجد إعادة توجيه نشطة**.



انقر فوق رمز **الحالة العامة** لفتح قائمة الحالة الخاصة بك.



حدد حالتك من القائمة. يتم تحديد محتويات هذه القائمة بواسطة المسؤول الخاص بك. قد تشمل اختيارات الحالة على «جاهز»، و«غير جاهز»، و«ممنوع الإزعاج»، و«أعمال ما بعد الاتصال» و«غير جاهز مع السبب» و«تسجيل الدخول/تسجيل الخروج».

يتم تطبيق التحديدات التي تقوم بإجرائها من هذه القائمة على جميع الوسائط التي تقوم بتسجيل الدخول إليها.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• [Manage Your Status \(إدارة حالتك\)](#)

• [Log In \(تسجيل الدخول\)](#)

مواضيع ذات صلة

• [النافذة الرئيسية](#)

• [تسجيل الدخول](#)

أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



الملاحظة هي ميزة تتيح لك إدراج تعليقات عن التفاعل الحالي أو عن تفاعل محدد في قاعدة بيانات السجل. ويتم تخزين التعليقات كجزء من سجل جهة الاتصال. ويُمكن لأي عميل يستعرض سجل جهة الاتصال مُشاهدة محتويات الملاحظة.

تتوفر الملاحظة كعلامة تبويب في طرق العرض التالية:

- التفاعل الصوتي
- تفاعل البريد الإلكتروني
- تفاعل الدردشة
- تفاعل عنصر العمل
- السجل

اكتب الملاحظات في الحقل النصي «ملاحظة». انقر فوق **حفظ** لحفظ الملاحظات كجزء من التفاعل.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- *Workspace Windows and Views* (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- *Basic Use-Case Summary* (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

مواضيع ذات صلة

- نظرة عامة على الوظائف
- المكونات والميزات وعناصر التحكم

أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول

---

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تتيح لك نافذة معاينة الطباعة تحديد تنسيق **تفاعلات البريد الإلكتروني** قبل طباعتها.



لعرض نافذة معاينة الطباعة، افتح تفاعل البريد الإلكتروني ثم انقر على **طباعة** (الطابعة).

تتيح لك نافذة معاينة الطباعة تنفيذ ما يلي:

• **اطبع تفاعل البريد الإلكتروني** عن طريق تطبيق التخطيط الذي تحدده في نافذة معاينة الطباعة. انقر فوق **طباعة** لطباعة التخطيط المحدد. انقر فوق **إلغاء** لعلق نافذة «معاينة الطباعة».

• **حدد الطباعة المطلوبة** من قائمة **الوجهة** المنسدلة للطابعات المتاحة على شبكتك.

• **حدد الصفحات المراد طباعتها:** كل الصفحات أو مجموعة من الصفحات و/أو صفحات مُعينة. انقر فوق **الكل** لطباعة المُستند بكامله. في حقل النص، أدخل نطاقًا—مثل **2-6**—أو أرقام صفحات فردية مع فصلها بفواصل.

• **حدد عدد النسخ المراد طباعتها** في حقل **النسخ**.

• **حدد التخطيط عمودي أو أفقي.**

• **حدد هوامش الصفحة.** حدد **هوامش موحدة** لجعل جميع الهوامش تُطابق القيم التي حددتها للهوامش العلوي، أو قم بإلغاء تحديد **هوامش موحدة** وحدد الهوامش العلوية واليمنى واليسرى والسفلية. يتم تحديد وحدات الهوامش عن طريق إعداداتك المحلية.

• **أضف أرقام الصفحات** إلى النسخة المطبوعة.

• **اطبع باستخدام مربع الحوار طباعة النظام.**

في عرض مُخطط الطباعة، يُمكنك مُعاينة نسختك المطبوعة. يحتوي عرض مُخطط الطباعة على عناصر التحكم التالية:

• **تكبير/تصغير**

• **عرض بنسبة 100%**

• **تضمين الصفحة** في العرض حسب عرض الصفحة

• **تضمين الصفحة كاملة** في العرض

• **عرض الصفحات كأزواج أمامية وخلفية** جنبًا إلى جنب



يوفر **دليل مستخدم Workspace Desktop Edition** (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Handle An Email Interaction** (التعامل مع تفاعل بريد إلكتروني)

• **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)

مواضيع ذات صلة

• **البريد الإلكتروني الوارد**

- البريد الإلكتروني الصادر
- مراجعة مراقبة جودة البريد الإلكتروني

أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.109.16, 8.5.118.10]

يُتيح لك «عرض الردود» الوصول إلى قاعدة بيانات الردود القياسية المكتوبة مسبقًا لتفاعلاتك. يُمكنك إدراج هذه الاستجابات كردود في أي تفاعل صادر، مثل رسالة بريد إلكتروني أو رسالة دردشة، أو يُمكنك أيضًا قراءتها على جهة الاتصال أثناء التفاعل الهاتفي.

بعد إدراج استجابة في تفاعل صادر، مثل رسالة بريد إلكتروني أو رسالة دردشة، يُمكنك تعديل محتويات النص.

استخدم عنصر التحكم في **التكبير/التصغير في القائمة الرئيسية** (راجع **إدارة الإعدادات والتفضيلات الخاصة بك**) لتغيير حجم النص بطريقة العرض هذه. قد لا تتوفر هذه الميزة في بيئتك. [تمت الإضافة: 8.5.109.16]

للوصول إلى عرض الردود، انقر فوق الزر **ردود** في نافذة التفاعل النشط.

يشمل عرض الردود منطقتين أساسيتين، منطقة البحث والتصفية ومنطقة مُستكشف الردود.



تُتيح لك منطقة البحث والتصفية تحديد كلمات رئيسية لبحث عنها في مكتبة الردود القياسية لشركتك. وتحتوي على الميزات التالية:

- **محل البحث**—لإدخال الكلمة الرئيسية التي ترغب في البحث عنها، ثم انقر فوق رمز العدسة المكبرة لبدء البحث.
- **نوع البحث**—قائمة مُنسدة تُتيح لك البحث باستخدام إحدى الاستراتيجيات التالية:
- **بحث عن أي كلمة رئيسية**—للبحث عن جميع الردود التي تحتوي على كلمة واحدة على الأقل من الكلمات الرئيسية المحددة.
- **بحث عن جميع الكلمات الرئيسية**—للبحث عن جميع الردود التي تحتوي على جميع الكلمات الرئيسية المحددة.
- **بحث المطابقة للنص**—للبحث عن جميع الردود التي تحتوي على جميع الكلمات الرئيسية المحددة بالترتيب المُحدد.
- **بحث أساسي أو مُتقدم**—حدد أين يُبحث عن الكلمات الرئيسية المُحددة؛ بما يُتيح لك تحديد أو توسعة البحث.
- **أسماء الردود**—للبحث عن الكلمات الرئيسية في أسماء الردود.
- **النص الأساسي للردود**—للبحث عن الكلمات الرئيسية في النص للردود.
- **عرض**—قائمة منسدة تُتيح لك عرض:
- **جميع الردود**—جميع الردود المكتوبة مسبقًا المُتاحة لاستخدامك.
- **الردود المفضلة**—الردود المكتوبة مسبقًا التي عينتها كمفضلة.
- **الاستجابات باستخدام الاختصار المحدد مسبقًا**—وهي تلك الاستجابات المكتوبة مسبقًا وتحتوي على كلمات أساسية للاختصار المقترن.
- **الردود المُقترحة**—يتم تحديد الردود تلقائيًا استنادًا إلى الفئات ويتم فرزها طبقًا لصلتها بمحتوى التفاعل الوارد. يُمكنك تحديد رد مُقترح تلقائيًا وإدراجها في ردك. ثم، يُمكنك تعديل نص الرد المُقترح تلقائيًا عند الضرورة. يتم ترتيب الردود طبقًا لصلتها بالتفاعل الوارد. يُمكنك اختيار فرز الردود طبقًا لاسم الرد أو صلته أو فئته الأصلية، بالنقر فوق رأس العمود الخاص في طريقة عرض قائمة الردود.

## Tip

ينطبق البحث على طريقة العرض المُحددة؛ ولمسح معيار البحث وإظهار جميع المحتويات، انقر فوق **X** في حقل البحث.



يحتوي مُستكشف الردود على عرض شجري للمجلدات (فئات الردود القياسية) والصفحات (مُستندات الردود القياسية). يُمكنك تغيير العرض لعرض جدول ردود مُرتب يحتوي على المُستندات والمُجلدات ذات الفئة الأولية.

يُتيح لك مُستكشف الردود ما يلي:

- عرض الردود التي تطابق المعايير التي حددتها في منطقة البحث والتصفية.
- التنقل عبر مُجلدات الردود والمُستندات بالنقر فوق المُجلدات لفتحها أو إغلاقها والنقر فوق المُستندات لتحديدها.
- أدخل ردًا في التفاعل الخاص بك في نقطة الإدخال بوحدة من الطرق التالية:
- اضغط على مفتاح **Enter** الموجود بلوحة المفاتيح الخاصة بك.
- انقر فوق إدراج نص رد قياسي (📄).
- انقر بزر الماوس الأيمن فوق الرد وحدد إدخال نص رد قياسي من قائمة السياق.
- انقر نقرًا مزدوجًا على استجابة لإدخال المحتوى تلقائيًا في نقطة الإدراج بحقل النص. [تمت الإضافة: 8.5.105.12]
- أضف مستند الرد المُحدد حاليًا إلى قائمة مُفضلاتك بالنقر فوق **إضافة رد قياسي** للردود المفضلة (★).
- أزل مستند الرد المُحدد حاليًا من قائمة مُفضلاتك بالنقر فوق **إزالة الرد القياسي من الردود المفضلة** (★).
- أظهر النتائج في عرض القائمة أو العرض الشجري بالنقر فوق الزر **وضع العرض** (📄).
- قم بإظهار منطقة تفاصيل الردود وإخفائها بالنقر فوق الزر **إظهار التفاصيل/إخفاء التفاصيل** (☰).
- عرض مُحتويات مستند الرد المحدد في منطقة عرض تفاصيل الردود.
- نسخ المُحتوى من منطقة تفاصيل الاستجابات وألصقه في منطقة الرسالة في تفاعل **البريد الإلكتروني** أو **الرددشة** لديك.

## اختصارات الاستجابات

[تمت الإضافة: 8.5.118.10]

قد يتم إعداد نظامك لتمكينك من كتابة الكلمات الأساسية للاختصارات في حقل إنشاء النص برسالة البريد الإلكتروني، والرددشة، وغيرها من التفاعلات التي تصيف استجابات مشتركة تلقائيًا إلى تفاعلاتك.

اطلب من المسؤول أو المشرف لديك الحصول على الكلمات الأساسية للاختصارات المخصصة لشركتك.

إذا كانت الاستجابة تحتوي على كلمة أساسية للاختصار مقترنة به، فعندما تحدد الاستجابة في عرض **الاستجابات**، يتم عرض الكلمة الأساسية للاختصار فوق المعاينة وفي عمود **الاختصارات** بشجرة الاستجابات.

لاستخدام اختصار، اكتب البادئة التي تحدها شركتك (على سبيل المثال، "#") تليها الكلمة الأساسية المخصصة للاستجابة التي

ترغب في إدراجها، مع الضغط بعد ذلك على مفتاحي Ctrl+Space معًا. إذا كانت البادئة الخاصة بك هي "#" والكلمة الأساسية لديك هي "sale"، فعندئذٍ تكتب ما يلي: sale+Ctrl+Space#

مشاهدة الفيديو: استخدام كلمات رئيسية مختصرة للرد

[Link to video](#)



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• [Using The Standard Response Library \(استخدام مكتبة الرد القياسي\)](#)

مواضيع ذات صلة

- [نظرة عامة على المهام الصوتية](#)
- [نظرة عامة على مهام الدردشة](#)
- [نظرة عامة على مهام البريد الإلكتروني](#)
- [نظرة عامة على الحملات الصادرة](#)

أهم 10 صفحات

1 [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)

2 [النافذة الرئيسية](#)

3 [الحالة الخاصة بي](#)

4 [دليل جهات الاتصال](#)

5 [سلات العمل](#)

6 [نظرة عامة على الوظائف](#)

7 [رسائلي](#)

8 [تسجيل الدخول](#)

9 [استشارة صوتية](#)

10 [المكونات والميزات وعناصر التحكم](#)



[تم التعديل: 8.5.115.17, 8.5.111.21]

هناك ثلاثة أنواع من رد الاتصال يُمكنك إعادة جدولتها:

رد اتصال تفاعل الحملة الصادرة [تم التعديل 8.5.115.17]

رد الاتصال عبر Genesys [تمت الإضافة: 8.5.111.21]

رد اتصال عبر الويب



[تم التعديل: 8.5.115.17] يُمكنك إعادة جدولتها **حملة صادرة** (على سبيل المثال إذا كانت جهة الاتصال مشغولة جدًا بحيث لا يمكنها الرد الآن) إلى تاريخ و/أو وقت آخر باستخدام وظيفة «إعادة جدولتها رد اتصال».

في نافذة تفاعل مكالمة الحملة الصادرة، انقر فوق **جدولة رد اتصال** (📅) على شريط أدوات إجراءات الاتصال. سيظهر عرض **إعادة جدولتها رد اتصال**.

انقر فوق خانة الاختيار **إعادة جدولتها رد اتصال** لإعادة جدولتها الاتصال. بعد تحديد تاريخ و/أو وقت جديد، وإذا كان ضروريًا، رقم جديد، انقر فوق **إنهاء المكالمة** (📞) لفصل المكالمة. انقر فوق **علامة الإتمام** (☑️) لإعادة جدولتها رد الاتصال. يتغير زر **إعادة جدولتها رد الاتصال** إلى 📅 بعد إعادة جدولتها الاتصال.

لتعيين تاريخ جديد، أدخل تاريخًا جديدًا في حقل التاريخ أو استخدم عرض التقويم للنقر فوق يوم جديد. استخدم زري السهم الأيمن والأيسر لتغيير الشهر والسنة.

لتعيين وقت جديد، أدخل الوقت الجديد في حقل الوقت أو استخدم زري السهم لأعلى ولأسفل لتغيير الساعات والدقائق.

انقر فوق **رد اتصال شخصي** لإعادة جدولتها رد الاتصال منك شخصيًا. اترك خانة الاختيار **رد اتصال شخصي** فارغة لإرسال التفاعل مرة أخرى إلى قائمة انتظار المكالمات. [تم التعديل: 8.5.115.17]

في بعض البيئات، تكون جميع المكالمات المعاد جدولتها عبارة عن ردود اتصال شخصية. وفي هذه الحالة لن تكون قادرًا على تغيير اختيارك.

في بعض البيئات، تكون جميع المكالمات المعاد جدولتها عبارة عن ردود اتصال خاصة بالحملة (يمكن لأي وكيل نشط في الحملة رد الاتصال). وفي هذه الحالة، لن يتم عرض خانة الاختيار **رد اتصال شخصي**.

لتحديد رقم جديد لجهة الاتصال، انقر فوق القائمة المنسدلة **الهاتف** واختر رقمًا آخر.

لإضافة رقم جديد لاستخدامه في رد الاتصال، انقر فوق **رقم هاتف جديد**. سيظهر «إضافة رقم جديد». تتوافر الخيارات التالية لك لاستخدامها:

• **الهاتف**—أدخل رقم هاتف جديدًا لكي يتم استخدامه في رد الاتصال المُجدول.

• **النوع**—حدد صوتًا أو نوعًا آخر من الوسائط، مثل هاتف محمول.

من—حدد وقت بدء يُمكن الاتصال فيه بالجهاز.  
حتي—حدد وقت الانتهاء يُمكن الاتصال فيه بالجهاز.

Genesys 

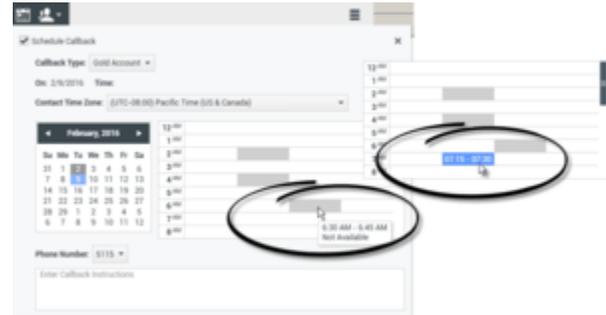
[تمت الإضافة: 8.5.111.21]

إذا تم تمكين رد الاتصال عبر Genesys في بيئتك، فيمكنك إما إعادة جدولة **تفاعل رد الاتصال** الحالي أو جدولة (إنشاء) تفاعل رد اتصال جديد لجهة الاتصال.

## إعادة جدولة رد اتصال

لإعادة جدولة تفاعل رد الاتصال الحالي، انقر فوق  لفتح **إعادة جدولة رد الاتصال** وذلك عبر نافذة «تفاعل رد الاتصال».

حدد **إعادة جدولة رد الاتصال**، واختر نوعه ومنطقته الزمنية وتاريخه من التقويم ونطاقه الزمني في شبكة الجدول. وتكون النطاقات الزمنية غير المتوفرة باللون الرمادي، في حين تكون النطاقات الزمنية المتوفرة باللون الأزرق وحينها يتم عرض نطاق الوقت. انقر خارج العرض لتنفيذ رد الاتصال.

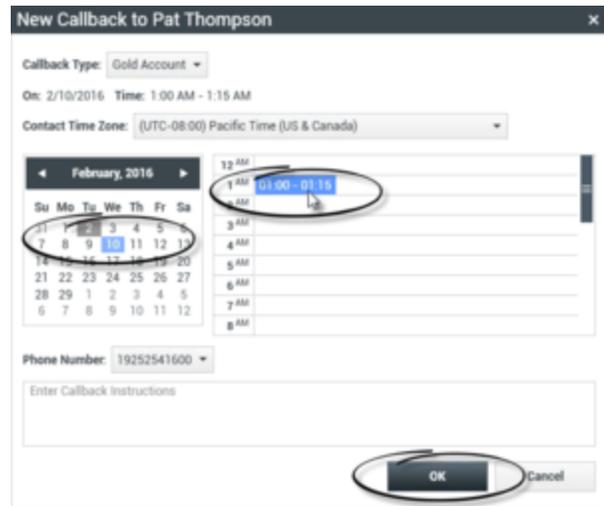


استخدم عرض «إعادة جدولة رد الاتصال» لإعادة جدولة تفاعل رد الاتصال الحالي.

## جدولة رد اتصال جديد من أحد التفاعلات

من شريط أدوات التفاعلات الموجودة، مثل الصوت والدرشة والبريد الإلكتروني والرسائل النصية وغير ذلك، انقر فوق  لفتح مربع الحوار **رد اتصال جديد**.

اختر نوع رد الاتصال ومنطقته الزمنية وتاريخه من التقويم ونطاقه الزمني في شبكة الجدول. وتكون النطاقات الزمنية غير المتوفرة باللون الرمادي، في حين تكون النطاقات الزمنية المتوفرة باللون الأزرق وحينها يتم عرض نطاق الوقت. انقر فوق **موافق** لتنفيذ رد الاتصال.

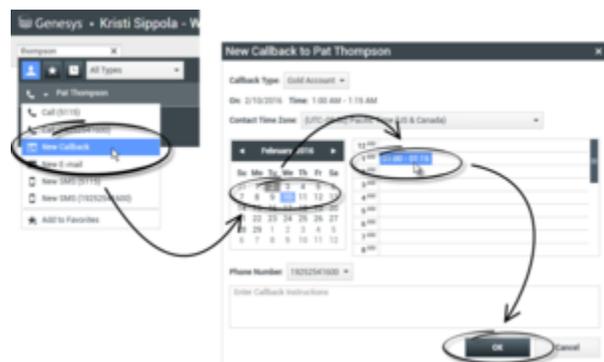


استخدم مربع الحوار «رد اتصال جديد» لجدولة تفاعل رد اتصال جديد

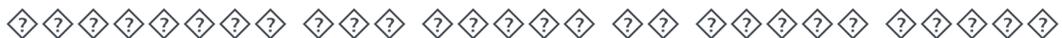
### جدولة رد اتصال جديد من Team Communicator

في **Team Communicator**، ابحث عن جهة الاتصال، ثم حدد **رد اتصال جديد** من قائمة الإجراءات لفتح مربع الحوار **رد اتصال جديد**.

اختر نوع رد الاتصال ومنطقته الزمنية وتاريخه من التقويم ونطاقه الزمني في شبكة الجدول. وتكون النطاقات الزمنية غير المتوفرة باللون الرمادي، في حين تكون النطاقات الزمنية المتوفرة باللون الأزرق وحينها يتم عرض نطاق الوقت. انقر فوق **موافق** لتنفيذ رد الاتصال.



استخدم مربع الحوار «رد اتصال جديد» لجدولة تفاعل رد اتصال جديد



يُمكنك إعادة جدولة **رد اتصال عبر الويب** (على سبيل المثال، إذا لم ترد الاتصال في الوقت الذي حددته لرد الاتصال عبر الويب) لتاريخ و/أو وقت آخر باستخدام وظيفة إعادة جدولة رد الاتصال.

في نافذة مُعينة رد الاتصال عبر الويب، انقر في شريط أدوات إجراءات الاتصال فوق **إعادة جدولة رد اتصال** .

انقر فوق خانة الاختيار **إعادة جدولة رد اتصال** لإعادة جدولة الاتصال. استخدم حقل **في** لإدخال تاريخ جديد أو استخدم منتقي التقويم للنقر فوق تاريخ جديد. حدد وقتًا ومدة جديدين للمكالمة باستخدام الحقلين **من** و**حتى**. سيتم تحديث شاشة وجه لإظهار وقت "البداية" الجديد.

إذا لزم الأمر، يُمكنك تحديد رقم جديد للاتصال باختيارك لرقم من قائمة **إلى** المنسدلة.

بعد تحديد تاريخ و/أو وقت جديد، وإذا كان ضروريًا، رقم جديد، انقر فوق **X** لغلاق عرض **إعادة جدولة رد الاتصال**. يتغير زر **إعادة جدولة رد الاتصال** إلى  بعد إعادة جدولة رد الاتصال.

انقر فوق **علامة الإتمام**  لإعادة جدولة رد الاتصال إلى التاريخ والوقت الذي حددته. في الوقت والتاريخ المُحددين، سيظهر على سطح مكتبك إشعار يتفاعل رد الاتصال عبر الويب.



باعتبارك عميلًا، يمكن العمل في الحملات (على سبيل المثال مجموعات، أو تسويق هاتفي، أو جمع أموال) حيث تكون تفاعلات جهات الاتصال عبارة عن **مكالمات صوتية** صادرة تعتمد على الاتصال بقائمة من جهات الاتصال معدة سلفًا.

وهناك وضعان لتسليم المكالمات الصادرة. يحدد المشرف الوضع الذي ستعمل به:

**يدوي**، حيث تجري فيه المكالمات الصادرة عبر طلب تفاعل من قائمة اتصال مُعدة مسبقًا. يتميز التسليم اليدوي بوضع طلب واحد:

• **معاينة**. يعرض النظام البيانات المتعلقة بجهة الاتصال على العميل، ثم يُجري العميل مكالمة مع جهة الاتصال.

• **تلقائي**، حيث يتم توجيه المكالمات الصادرة إلى سطح المكتب. يتميز التسليم التلقائي بثلاثة أوضاع للطلب:

• **معاينة سريعة**. يعرض النظام البيانات المتعلقة بجهة الاتصال على العميل، ثم يُجري العميل مكالمة مع جهة الاتصال.

• **تقدمي**. يطلب النظام أرقام العملاء تلقائيًا ولا يتم تحويل المكالمة إلى العميل إلا إذا نجح الاتصال.

• **نُبؤي**. يُقدر النظام عدد العملاء المتاحين طبقًا للإحصائيات الحالية وقد يبدأ مُسبقًا حتى عند عدم توفر عملاء.

إذا بدأ المُشرف أو أي شخص آخر في شركتك في الشروع في حملة خارجية تم تعيينك إليها، فستتلقى **رسالة** تحذيرية تبلغك ببدء حملة معينة وتعيينك بها.

**مُلاحظة:** إذا بدأت الحملة قبل أن تسجل الدخول، فستظهر رسالة تحذيرية. إذا كنت تعمل في حملة، فستعرض **حملاتي** قائمة بالحملات النشطة وفيد التنفيذ. تتم الإشارة إلى الحملات النشطة برسالة حالة «تم البدء» في «حملاتي».

بعد أن تصبح متصلًا مع جهة اتصالك، يُمكنك أداء العديد من المهام تبعًا لنوع التفاعل. فعلى سبيل المثال، يُمكنك **تحديث سجلات العملاء** أو جدولة رد اتصال أو تعيين **رمز إرجاع** أو تنفيذ **إجراءات اتصال** أخرى.



في بعض الأحيان، قد يسجل العميل الخروج من الحملة فجأة، وقد يؤثر بتوقيته على جودة خدمة الحملة. فعلى سبيل المثال، يُمكنك النقر فوق «تسجيل الخروج» في اللحظة ذاتها التي تكون قد اختارتك فيها حملة **تنبؤية** أو تقديمية للمكالمة التالية التي سيتم إجراؤها مع عميل. إذا نفذ Workspace تسجيل خروجك على الفور، فقد تستغرق هذه المكالمة مزيدًا من الوقت لكي يتم تسليمها إلى عميل آخر. ولتجنب هذا، يتم تأخير تسجيل خروجك بضع ثوان، إذا كنت قد بدأتها بأي من الطرق التالية:

• تحديد «تسجيل الخروج» من شريط عنوان **النافذة الرئيسية** أو من القائمة الرئيسية.

• تحديد «تسجيل الخروج» من قناة الصوت، من **قناتي** في تطبيق Workspace.

إذا حددت **تسجيل الخروج** أثناء استلامك التفاعل، فستظهر رسالة نظام على سطح مكتبك لتبلغك أنك في انتظار اعتماد تسجيل الخروج. تحتوي الرسالة على مؤقت عد تنازلي يبين لك عدد الدقائق و/أو الثواني المتبقية قبل اعتماد تسجيل خروجك.

إذا أخفيت نافذة الرسالة، فسيظل بإمكانك مراقبة الوقت المتبقي على اعتماد تسجيل خروجك عبر مشاهدة رسائلك في النافذة الرئيسية أو في نافذة **رسائلي**. يُمكنك أيضًا وضع مؤشر الماوس فوق رمز الحالة لرؤية إشعار بالوقت المتبقي على تسجيل الخروج التفاوضي.

يُوفر عرض «رسائلي» وتلميح أدوات رمز الحالة تأكيدًا عند اعتماد تسجيل خروجك.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- Lesson: Rescheduling a call as a callback (درس: إعادة جدولة اتصال كرد اتصال)
- Handle Outbound-Campaign Voice Interactions (معالجة التفاعلات الصوتية للحملة الصادرة)

#### مواضيع ذات صلة

- مكالمات المعاينة الصادرة
- مكالمات المعاينة السريعة الصادرة
- المكالمات التقديمية الصادرة
- إجراءات الاتصال للمكالمات الصادرة
- التفاعل الصوتي

#### أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



تتيح لك ميزة التدقيق الإملائي التحقق من تهجئة محتويات الرسالة قبل إرسالها باستخدام مدقق إملائي تفاعلي. ويمكنك الوصول إلى ثلاثة قواميس: قاموس للشركة يتم تحديده بواسطة مسؤول نظامك وقاموس لغوي متخصص يُمكنك تحديده من قائمة منسدلة وقاموس شخصي يُطلق عليه "قاموسي".

يُنشئ Workspace قاموسًا واحدًا لكل عميل. ولن تؤثر أي إضافات أو تغييرات تُجرىها إلا على قاموسك الشخصي. وسيظل بإمكانك إذا كنت تعمل على محطة عمل مختلفة الوصول لقاموسك الشخصي؛ شريطة أن تقوم بتسجيل الدخول باسم المستخدم الفريد وكلمة المرور الخاصين بك.

وعند كتابة رسالتك، سيظهر خط مموح أحمر أسفل كل كلمة ليست في قاموس التدقيق الإملائي الذي حدده. انقر بزر الماوس الأيمن فوق الكلمة التي تحتوي على خطأ إملائي لتصحيحها أو لإضافتها لقاموسك الشخصي. كما يمكنك أيضًا اختيار تجاهل التدقيق الإملائي لمرة واحدة (**تجاهل**) أو تجاهل دائمًا (**تجاهل الكل**).

إذا كنت تحاول إرسال رسالة تحتوي على كلمات غير صحيحة، فقد تتم تهيئة نظامك لعرض مربع حوار يحتوي على تحذير يطلب منك التأكيد أنك تريد إرسال رسالة دون تصحيح كلمات محتمل أن تكون مكتوبة بصورة غير صحيحة. انقر فوق **نعم** لإرسال الرسالة على كل حال، أو انقر فوق **لا** للعودة إلى الرسالة وتصحيح الكلمات التي بها أخطاء. [تمت الإضافة: 8.5.105.12]

تحتوي قائمة سياق التدقيق الإملائي على الخيارات التالية:

• **الاقتراحات**—قائمة بالكلمات من القاموس المحدد حاليًا والتي قد تكون التهجئة الصحيحة للكلمة المُسطرة.

• **تجاهل**—لا تضع علامة على مثال بهذه التهجئة كغير صحيح.

• **تجاهل الكل**—لا تضع علامة على مثال بهذه التهجئة كغير صحيح.

• **إضافة إلى القاموس**—أضف هذه التهجئة إلى القاموس المحدد حاليًا.

• **التدقيق الإملائي**—قم بتشغيل التدقيق الإملائي وإيقاف تشغيله.

• **اللغات**—حدد اللغة التي ترغب باستخدامها في التدقيق الإملائي.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• **Handle An Email Interaction** (التعامل مع تفاعل بريد إلكتروني)

• **Handle A Chat Interaction** (التعامل مع تفاعل المحادثة)

مواضيع ذات صلة

• البريد الإلكتروني الصادر

• تفاعل الدردشة

أهم 10 صفحات

1 تعليمات Workspace Desktop Edition

2 النافذة الرئيسية

3 الحالة الخاصة بي

4 دليل جهات الاتصال

5 سلات العمل

6 نظرة عامة على الوظائف

7 رسائلي

8 تسجيل الدخول

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم

# Team Communicator

Team Communicator هو خدمة شائعة تتوفر في العروض التالية:

## •النافذة الرئيسية

•مواقد التفاعل (للتحويل أو الاستشارة أو بدء تفاعل صوتي من تفاعل غير صوتي):

## •الصوت

## •الردشة

## •البريد الإلكتروني

## •الرسالة النصية

## •رسالة فورية داخلية

## •عنصر العمل

•قنوات الوسائط الاجتماعية (عبر مكونات eServices الإضافية)

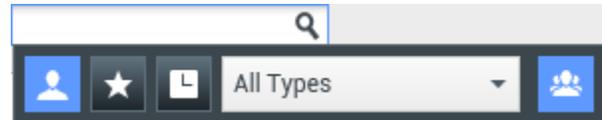
Team Communicator هي خدمة تتيح لك العثور على هدف داخلي أو جهة اتصال وبدء تفاعل معها. قد يقوم المسؤول بتكوين النظام الخاص بك بحيث تقيّد نتائج البحث.

يتيح لك Team Communicator بدء أنواع مختلفة من التواصل مع الموارد الداخلية أو الخارجية للمساعدة في حل مشكلة عميل معينة أو لأغراض أخرى، مثل مكالمات متابعة أو اجتماع.

إذا تم تكوين حسابك بحيث تكون **مشرف أو قائد فريق**، فيمكنك اختيار شريط أدوات Team Communicator أو إجراءات المكالمات لإدارة مراقبة وتمرن الوكيل والتي تشمل البدء والإيقاف.

## Team Communicator

تتضمن النافذة الرئيسية حقل **البحث السريع في Team Communicator**. وحقل البحث السريع هو أداة بحث شاملة، يمكنها البحث في كل من قاعدة بيانات جهات الاتصال ودليل الأهداف الداخلية. ويمكن لمسؤول النظام الخاص بك تكوينه لإجراء بحث شامل عن جهات الاتصال أو لإجراء بحث عن هدف داخلي.



منطقة إدارة جهات الاتصال

عند النقر فوق الحقل، يتم عرض شريط أدوات Team Communicator. قم بإدخال الاسم ورقم الهاتف أو الكلمات الرئيسية

الأخرى في الحقل لتبدأ البحث الخاص بك. يتيح لك شريط الأدوات البحث في كافة (👤)، والبحث في المفضلة (★)،

والبحث في (👤) جهات الاتصال والأهداف الداخلية الحديثة. قد يتم تكوين طريقة عرض Team Communicator من قبل المسؤول الخاص بك لتخزين وعرض المكالمات الحديثة بما في ذلك المكالمات الفائتة. إذا تم تمكين هذه الميزة، فسيتم عرض التفاعلات الأخيرة في طريقة عرض Team Communicator مع مؤشر مرئي محدد (الواردة/الصادرة/الفائتة). يقوم أيضًا بعرض تلميح الأداة الخاص بكل سجل بعرض معلومات إضافية حول حدث المكالمات الواردة المقابلة (على سبيل المثال: نوع

المكالمة والطابع الزمني للمكالمة وحالة المكالمة الفاتئة، إن وجدت) كما يتيح لك التصفية حسب جهة الاتصال أو نوع الهدف الداخلي، إضافة تجميع أو فك تجميع (  ) نتائج البحث حسب الفئة أو النوع.

## Tip

لا يدعم Genesys أحرف *البدل* عند البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

## بدء تفاعل جديد

لبدء تفاعل جديد ( **المراسلة الفورية الداخلية** أو التفاعل الصوتي الداخلي/ الخارجي أو البريد الإلكتروني الصادر)، أدخل اسم هدف داخلي (عميل أو مهارة أو مجموعة أو قائمة انتظار أو نقطة تحويل) أو اسم جهة اتصال أو رقم هاتف أو عنوان بريد إلكتروني في حقل البحث الشامل.

## إدخال معلومات في حقل البحث الشامل

أثناء الكتابة، يبحث Workspace في قواعد بيانات الأهداف الداخلية و جهات الاتصال ويقوم بإدراج قوائم جهات الاتصالات المحتملة والأهداف الداخلية. يفتح النظام طريقة عرض تسرد جهات الاتصالات المحتملة والأهداف الداخلية. ويتم عرض حالة كل هدف داخلي.

ويمكنك استخدام طريقة العرض المنبثقة للقيام بما يلي:

### • تصفية وفرز قائمة نتائج البحث.

• تنفيذ **إجراءات** على جهة اتصال محددة مثل الاتصال، أو إرسال رسالة فورية، أو إنشاء بريد إلكتروني صادر جديد، أو حفظ كمفضلة.

## تصفية قائمة نتائج البحث وفرزها

يتم عرض نتائج البحث في قائمة. البحث هو بحث "بالكلمات الرئيسية" في كل حقل من حقول قاعدة بيانات جهات الاتصال عن الكلمة أو الكلمات (الاسم أو رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني أو معايير أخرى) التي تقوم بإدخالها في حقل البحث. يتم البحث في كل حقل من قاعدة البيانات باستخدام بحث "يبدأ بـ" عن الكلمات الرئيسية التي تقوم بإدخالها.

يقوم عرض القائمة بعرض قائمة غير مرتبة لجميع جهات الاتصال التي تطابق معايير البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال.

البحث هو بحث "بالكلمة الأساسية" حيث يُجري البحث في كل حقل من حقول قاعدة بيانات جهات الاتصال عن الكلمة أو الكلمات (الاسم أو رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني أو معايير أخرى) التي أدخلتها في حقل البحث. يحاول محرك البحث مطابقة أي كلمة للحقل المحدد في معايير البحث (التي يسمح بها المسؤول) الخاصة بقاعدة البيانات باستخدام وضع المطابقة «يبدأ بـ» للبحث عن الكلمة (الكلمات) الرئيسية التي أدخلتها.

أمثلة:

• البحث السريع باستخدام الكلمات الرئيسية *John Daly* كمعايير يتم إدخالها في حقل البحث السريع لا ينطبق إلا على **الاسم الأول والاسم الأخير** وسيطابق جهة اتصال يكون فيها **الاسم الأول=John واسم العائلة=Daly**

• البحث السريع باستخدام الكلمات الرئيسية *John Junipero* كمعايير يتم إدخالها في حقل البحث السريع لا ينطبق إلا على **الاسم الأول واسم العائلة والمدينة والعنوان**، وسيطابق جهة الاتصال التي يكون فيها **الاسم الأول=Johnny والعنوان = Junipero Serra Blvd ,2001**

يتم عرض النتائج في قائمة لا يمكن فرزها. إذا كانت مجموعة النتائج كبيرة للغاية، فيمكن تحسين نتائج البحث عن طريق إضافة

مزيد من الكلمات الرئيسية إلى نتائج البحث (لم يتم تحديد الترتيب في هذا السياق).

### Tip

لا يدعم Genesys مجموعات الأحرف المختلطة في عمليات البحث في قاعدة بيانات جهات الاتصال، فعلى سبيل المثال، لا يمكن البحث عن كلمات بالأحرف الصينية المبسطة والأحرف اللاتينية في نفس سلسلة البحث ولن يتم اعتبار تسلسل أحرف الصينية المبسطة المتبوعة بأحرف لاتينية ككلمتين.

في معظم الأحوال يُمكنك تحسين نتائج البحث باستخدام ميزات التصفية في طريقة عرض القائمة. كما يمكنك تحديد نتائج البحث حسب نوع النتيجة باستخدام القائمة المنسدلة «نوع النتيجة». على سبيل المثال، يُمكنك تصفية نتائج بحثك لتعرض فقط جهات الاتصال أو المفضلات.

قائمة «جهات الاتصال» المنسدلة

قد تتضمن أنواع النتائج ما يلي:

• كل الأنواع

• العميل

• مجموعة العملاء

• جهة الاتصال

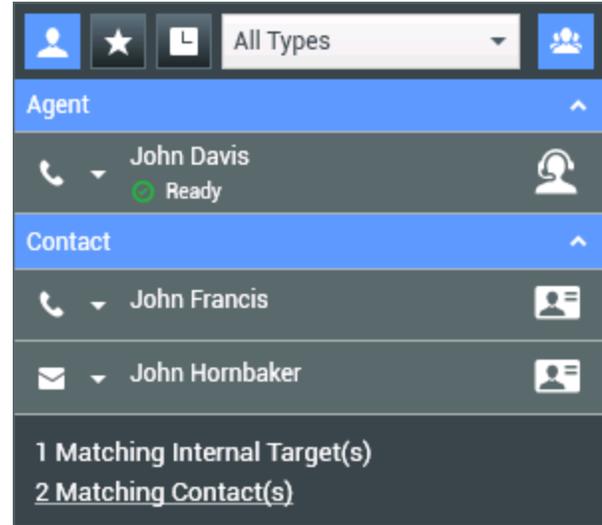
• قائمة انتظار التفاعلات

• قائمة الانتظار

• نقطة التوجيه

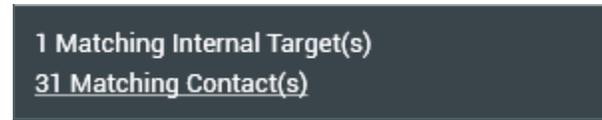
• المهارة

انقر فوق الرمز  **فرز النتائج حسب النوع/الفئات** لترتيب نتائج البحث حسب النوع/الفئات. يمكنك طي الفئات بالنقر فوق السهم المعروض بجانب اسم الفئة.



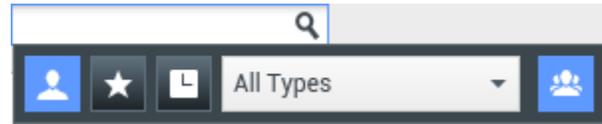
فرز النتائج حسب المجموعة

لعرض جهات الاتصال فقط، انقر فوق الرابط **جهات الاتصال المطابقة**. يتم عرض طريقة عرض **دليل جهات الاتصال**.



جهات الاتصال الخارجية المطابقة

توجد خمسة عناصر تحكم أسفل حقل البحث السريع يمكنك استخدامها لإدراج جهات الاتصال السابقة سريعًا.



حقل البحث السريع

من اليسار إلى اليمين، تكون الأزرار كما يلي:

**بحث عن الكل** — انقر للتحديد من بين جميع الأهداف الداخلية وجهات الاتصال المطابقة. ولا يؤثر هذا على الترتيب.

**إظهار مفضلاتي والبحث عنها** — انقر لعرض جهات الاتصال / الأهداف الداخلية فقط التي قمت بالإشارة إليها كمفضلة. ويمكنك الترتيب حسب الفئة أو النوع.

**إظهار التفاعلات الحديثة الخاصة بي والبحث عنها** — انقر للتحديد من بين جهات الاتصال / الأهداف الداخلية العشرة الأخيرة التي قمت بالاتصال بها مباشرة، أو مراسلتها برسالة فورية، أو إرسال بريد إلكتروني إليها، أو مراقبتها. ويكون الترتيب حسب التاريخ. قد يتم تكوين Workspace لعرض المكالمات التي لم يرد عليها مؤخرًا لواحد أو أكثر من الأنواع التالية: الداخلية أو الخارجية أو الاستشارية. إذا وضعت مؤشر الماوس فوق اسم أو رقم المتصل، فسيتم عرض معلومات حول وقت المكالمة الفائتة كتلميح أداة.

**التصفية حسب النوع** — لتحديد نوع البحث، بما في ذلك الوكيل وجهة الاتصال ونقطة التوجيه والمهارة وقائمة الانتظار وقائمة انتظار التفاعلات ومجموعة الوكلاء.

**إظهار/إخفاء الأنواع** — انقر لإظهار أو إخفاء الأنواع والفئات.

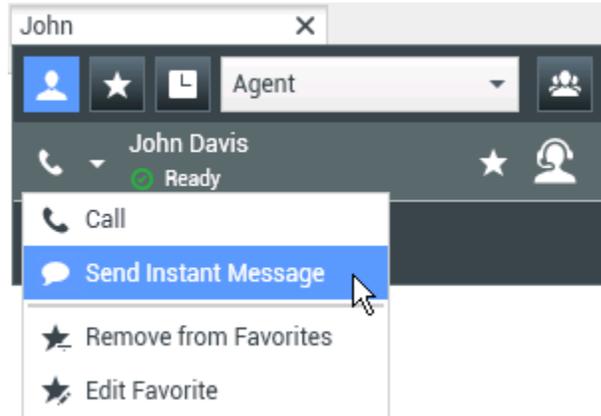
الإجراءات

انقر فوق القائمة المنبثقة **قائمة إجراء** بجوار الهدف الداخلي أو جهة الاتصال التي تريد العثور عليها. يوضح هذا المثال قائمة الإجراء لجهة اتصال:



قائمة الإجراء لـ Team Communicator

يوضح هذا المثال **قائمة الإجراء** لهدف داخلي:



قائمة إجراء Team Communicator لهدف داخلي

من القائمة، يمكنك:

- تحديد نوع التفاعل الذي ترغب في البدء به (**صوت خارجي**، أو **صوت داخلي**، أو **بريد إلكتروني صادر**، أو **رسالة فورية داخلية**).
- تحديد **إضافة إلى المفضلات** لإضافة جهة اتصال إلى **قائمة جهات الاتصال المفضلة لديك**.

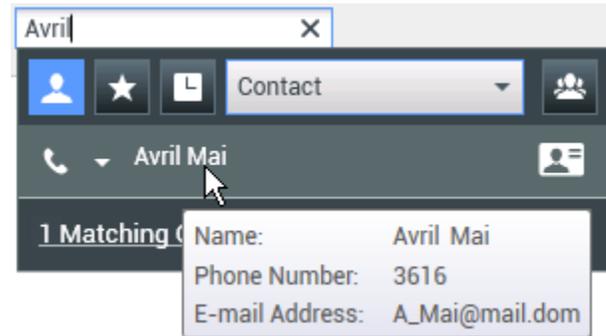
عرض معلومات جهات الاتصال

ضع مؤشر الماوس فوق رمز جهة الاتصال لعرض معلومات جهة الاتصال الإضافية. يتم عرض طريقة العرض المنبثقة "ملخص جهات الاتصال" بإيجاز لتتمكن من عرض المعلومات الهامة، مثل ما يلي:

• اسم جهة الاتصال

• معلومات جهة الاتصال

## مسمات الأعمال الأخرى



ملخص جهات الاتصال

انقر فوق رمز الهاتف لبدء **تفاعل صوتي**.

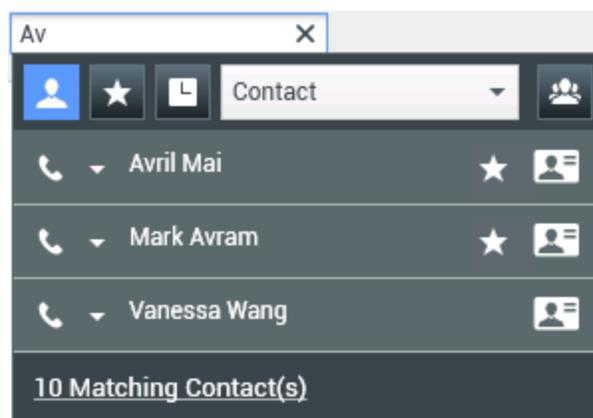
## المفضلات

المفضلة هي الهدف الداخلي أو جهة الاتصال التي تتصل بها بشكل متكرر أو التي ترغب في العثور عليها سريعًا. يمكنك تعيين الأهداف الداخلية وجهات الاتصال **كمفضلة** باستخدام "قائمة الإجراء" في Team Communicator. عند تعيين هدف داخلي أو جهة اتصال كمفضلة، فقد يتم تكوين حسابك لتعيينه إلى فئة مفضلة. قد يتم تحديد الفئات المفضلة مسبقًا من قبل المسؤول، أو قد يتم تكوين حسابك لإنشاء الفئات الخاصة بك. مفضلات الشركات للقراءة فقط.

لتعيين هدف داخلي أو جهة اتصال كمفضلة، قم بتنفيذ الخطوات التالية:

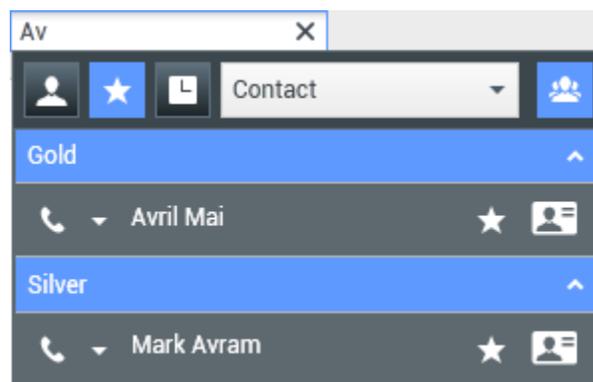
1. ابحث عن هدف داخلي أو جهة اتصال في Team Communicator.
2. انقر لفتح **قائمة الإجراء** المعروضة بجانب اسم الهدف الداخلي أو جهة الاتصال التي ترغب في إضافتها إلى المفضلات، ثم قم بتحديد **إضافة إلى المفضلات**.
3. يتم عرض مربع الحوار **المفضلة الجديدة**.
  - تتيح لك القائمة المنسدلة **الفئة** تحديد فئة جديدة أو التحديد من قائمة الفئات الموجودة.
  - انقر فوق **موافق** لإضافة الهدف الداخلي أو جهة الاتصال إلى فئة كمفضلة. إذا لم تقم باختيار فئة، فسيتم إدراج المفضلة في فئة "المفضلة الأخرى" عند عرض Team Communicator في طريقة عرض الفئة.

في Team Communicator، يتم تمييز المفضلة المحددة بنجمة بيضاء (★)، ويتم تمييز مفضلات الشركات بواسطة نجمة بيضاء مقلبة (★). قد يقوم المسؤول الخاص بك بتعيين مفضلات الشركات والتي قد تكون متأثرة بالسياق أو محددة بدورك أو بدور جهة الاتصال التي تتفاعل معها حاليًا.



البحث عن جهة اتصال

إذا قمت بتصفية نتائج بحث Team Communicator حسب المفضلة وحسب النوع (الفئة)، فإن Team Communicator يقوم بترتيب المفضلات حسب الفئات المحددة. في الشكل أدناه، يتم عرض جهات الاتصال المفضلة في فئتين، ذهبية وفضية. تكون جهة الاتصال الأولى مفضلة شخصية، وتكون الثانية مفضلة خاصة بالشركة.



البحث عن مفضلة

يمكنك تحرير مفضلة لإضافة أو إزالة أو تغيير فئة. حدد **تحرير المفضلة** (🌟) من قائمة الإجراء لعرض واستخدام مربع الحوار **تحرير المفضلة**.

يمكنك إزالة هدف داخلي أو جهة اتصال من قائمة المفضلة الخاصة بك عن طريق تحديد **إزالة من المفضلة** (🗑️) من قائمة الإجراء.

### ملاحظات

لا يمكنك تحرير أو إزالة المفضلات الخاصة بالشركات. يتم التحكم في هذه المفضلات من قبل المسؤول الخاص بك.

إذا قمت بإضافة هدف كمفضلة شخصية ثم قام المسؤول الخاص بك بإضافة الهدف نفسه كمفضلة خاصة بالشركة، فسيتم تعيين هذا الهدف كمفضلة شركات في طريقة العرض المبسطة، وكمفضلة شخصية ومفضلة خاصة بالشركة على حد سواء في طريقة العرض المصنفة.



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Main Window Basics** (أساسيات النافذة الرئيسية)
- **Workspace Windows and Views** (النوافذ وطرق العرض في Workspace)
- **Basic Use-Case Summary** (ملخص حالة الاستخدام الأساسية)

#### مواضيع ذات صلة

- التفاعل الصوتي
- تفاعل الدردشة
- تفاعل البريد الإلكتروني
- تفاعل رسالة SMS
- تفاعل رسالة فورية داخلية
- مواضيع العمل

#### أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات *Workspace Desktop Edition*
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



## [تم التعديل: 8.5.127.06]

إذا تمت تكوين حسابك كمشرف (قائد فريق أو مشرف فريق) لمجموعة من العملاء، فيمكنك مراقبة هؤلاء العملاء أو تدريبهم. وإذا قبلت التفاعل، فسيتم عرض نافذة تفاعل على سطح المكتب الخاص بك، وتكون متصلاً بتفاعل المكالمة أو الدردشة.

قد يتم تعيين بعض المشرفين للتحكم في حالة الوكلاء ، بما ذلك وضع وكيل في حالة **جاهزة وغير جاهزة وتسجيل الخروج**.



ضع النقاط التالية في اعتبارك عندما تراقب وكلاء الصوت والدردشة:

• إذا كنت تراقب العميل، فلا يستطيع أي من العميل أو جهة الاتصال سماعك. قد يتم تكوين حساب العميل بحيث يمكنه معرفة متى تتم متابعته (يتم عرض رمز في نافذة التفاعل)، أو قد يتم تكوين حسابك بحيث تتم متابعته دون معرفته.

• إذا كنت تقوم بتدريب العميل، فإنه يمكنه سماعك بينما لا يستطيع جهة الاتصال ذلك.

• يمكنك اختيار الانضمام (الدخول إلى) لتفاعل مكالمة أو دردشة.

• يتيح لك Workspace التبديل من بعض أوضاع إشراف الفريق إلى غيرها. على سبيل المثال، يمكنك التبديل من المراقبة السرية إلى الدخول.

## Tip

## مراقبة الصوت:

- يمكنك مراقبة وكيل صوتي واحد فقط في كل مرة.
- يمكنك مراقبة تفاعل واحد فقط من الوكيل نفسه في الوقت نفسه.
- يمكنك مراقبة التفاعل التالي لوكيل واحد فقط في الوقت نفسه.
- يتعذر على العديد من المشرفين مراقبة التفاعلات التالية للوكيل نفسه.

## Tip

## مراقبة الدردشة:

- يمكنك مراقبة العديد من وكلاء الدردشة في الوقت نفسه.

- يمكنك مراقبة العديد من التفاعلات من الوكيل نفسه في الوقت نفسه.
- يمكنك مراقبة التفاعل التالي للعديد من الوكلاء في الوقت نفسه.
- يمكن للعديد من المشرفين مراقبة التفاعلات التالية للوكيل نفسه.
- لا تقوم وظيفة Workspace بتحديد عدد تكرارات الدردشة المتزامنة التي قد يراقبها المشرف. ينبغي تحديد أقصى عدد وفقًا للسياسات التي تتبعها شركتك.



عند قيامك بمراقبة عميل محدد موجود في مجموعتك، فإنك تتلقى معاينة تفاعل تعلمك بأن العميل المحدد يقوم بإجراء تفاعل صوتي أو دردشة. يمكنك مراقبة التفاعل الحالي أو التالي الخاص بأحد العملاء.

ويمكنك البدء في مراقبة أحد العملاء في مجموعتك باستخدام Team Communicator للعثور على العميل. في قائمة **الإجراء**، حدد **مراقبة التفاعلات التالية** (👁️). إذا كان هناك تفاعل نشط حاليًا، فسيتم عرضه في قائمة **مراقبة**، لمراقبة التفاعل الحالي، وعندئذٍ حدد من قائمة **مراقبة**. لمراقبة التفاعل التالي، حدد **التفاعلات التالية**.

يمكنك إنهاء مراقبة وكيل بواسطة استخدام Team Communicator وتحديد **إيقاف المراقبة** في قائمة **الإجراء** (🛑).

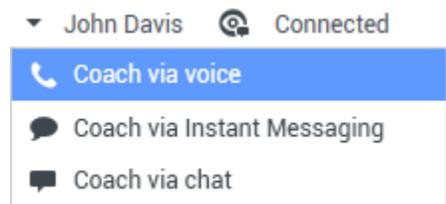
يمكنك إيقاف مراقبة التفاعل الحالي عن طريق النقر فوق **إنهاء المراقبة** (🛑) في شريط أدوات إجراءات المكالمات في نافذة التفاعل.



عند قيامك بتدريب عميل محدد ضمن مجموعتك، فإنك تتلقى معاينة تفاعل تعلمك بأن العميل المحدد يقوم بإجراء تفاعل صوتي أو دردشة. يمكنك التمرن على التفاعل الحالي أو التالي للعميل.

يمكنك البدء في تدريب أحد العملاء في مجموعتك باستخدام Team Communicator للعثور على العميل. في قائمة **الإجراء**، حدد **التمرن على التفاعلات التالية** (👤). إذا كان هناك تفاعل نشط حاليًا، فسيتم عرضه في القائمة **تمرن**، وللتمرن على التفاعل الحالي، قم بتحديد من القائمة **تمرن**. للتمرن على التفاعل التالي، حدد **التفاعلات التالية**.

في التفاعل الحالي الذي تتم مراقبته، يمكنك أيضًا بدء تدريب أحد الوكلاء في مجموعتك باستخدام قائمة **الإجراء** المقترنة بالطرف الآخر.



قائمة إجراءات الطرف الآخر الخاصة بقائد

الفريق

يتوفر التمرن لثلاث قنوات: الصوت والدردشة والمراسلة الفورية.

يمكنك إنهاء تدريب أحد الوكلاء باستخدام Team Communicator وتحديد إيقاف التمرن من قائمة الإجراء (🔇).

يمكنك إنهاء التمرن على التفاعل الحالي عن طريق النقر فوق إنهاء المراقبة (🔇) في شريط أدوات إجراءات المكالمة في نافذة التفاعل.



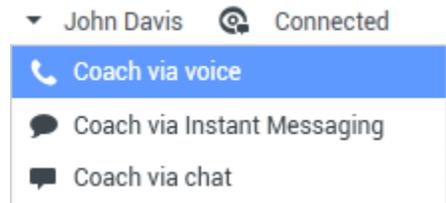
عند الدخول إلى تفاعل نشط، يجب أن تكون قد قمت بالفعل إما بمراقبة هذا التفاعل أو التمرن عليه.

للدخول في (الانضمام إلى) تفاعل نشط إما تكون قد قمت بمراقبته أو التمرن عليه، انقر فوق الدخول إلى (➔) في شريط أدوات الإشراف. الدخول إلى هو زر بسيط إذا كنت تشرف على تفاعل قناة واحدة (صوت أو دردشة)، وزر القائمة المنسدلة إذا كنت تتابع تفاعل قنوات متعددة (كل من تفاعلات الصوت والدردشة في نفس الوقت).



أثناء مراقبة تفاعل نشط أو التمرن عليه، يمكنك التبديل من وضع إشراف لآخر:

المراقبة إلى التمرن — استخدم قائمة الإجراء المقترنة بالطرف الآخر، أو استخدم إلغاء كتم (🔇) (التمرن) في شريط أدوات التفاعل للعودة إلى التمرن.



قائمة إجراءات الطرف الآخر الخاصة بقائد الفريق

المراقبة إلى الدخول — استخدم الدخول إلى (➔) في شريط أدوات الإشراف.

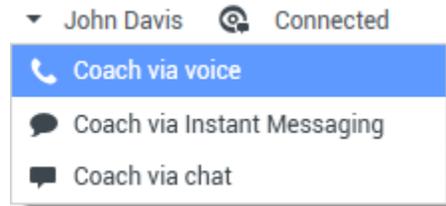
التمرن إلى الدخول — استخدم الدخول إلى (➔) في شريط أدوات الإشراف.

التمرن إلى المراقبة — استخدم إنهاء الدردشة (🔇) أو إنهاء المكالمة (🔇) أو إنهاء الرسالة الفورية (🔇) في شريط أدوات التفاعل لتفاعل التمرن للعودة إلى المراقبة أو كتم (🔇) (المراقبة) في شريط أدوات التفاعل للعودة إلى المراقبة.

الدخول إلى المراقبة — استخدم إنهاء الدردشة (🔇) أو إنهاء المكالمة (🔇) في شريط أدوات التفاعل للعودة إلى

المراقبة.

الدخول إلى التمرن — استخدم قائمة **الإجراء** المقترنة بالطرف الآخر.



قائمة إجراءات الطرف الآخر الخاصة بقائد الفريق

استخدم **إنهاء المراقبة** (🔒) في شريط أدوات التفاعل لإنهاء المراقبة.



قد تتمكن من تغيير حالة الوكلاء أو تسجيل الخروج يدويًا باستخدام Team Communicator.

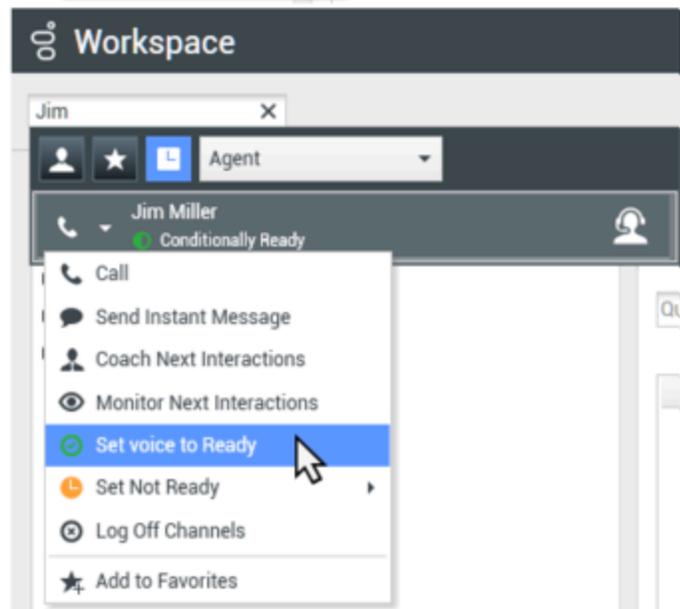
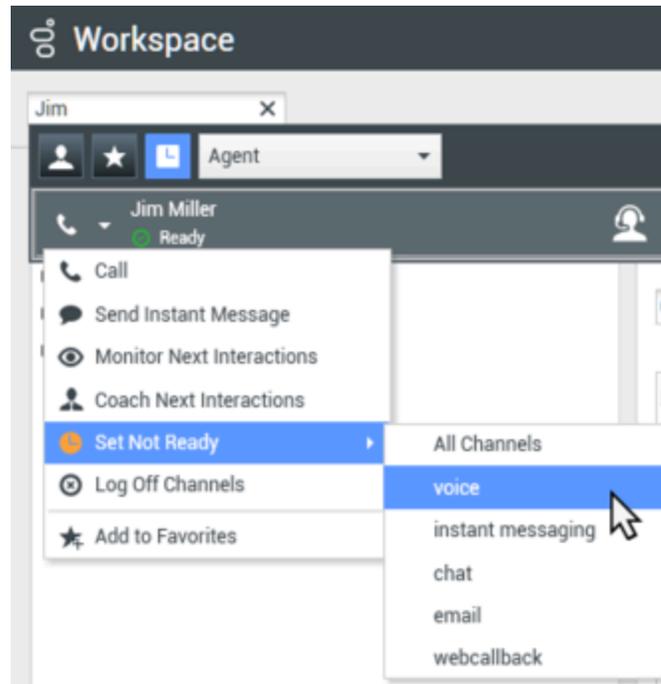
### تغيير حالة الوكيل

تعتبر ميزة تغيير حالة الوكيل مفيدة عند اكتشاف وكيل في حالة خاطئة. افتح **Team Communicator** واعثر على الوكيل، ثم استخدم قائمة **الإجراءات** لتعيين الوكيل في حالة **جاهز** أو **غير جاهز** في جميع القنوات، ويقصد بها جميع القنوات المدرجة في القائمة أو في القنوات المحددة.

### Important

• إذا قام وكيل بتعيين حالته إلى **العمل بعد الاتصال** أو **غير جاهز** **مع السبب** < أو **عدم الإزعاج**، فيتم عرض **غير جاهز** في Team Communicator.

• بما أن Team Communicator لا يدعم هذه الحالات، لا يمكنك تغيير حالة وكيل من **جاهز** إلى **العمل بعد الاتصال**، أو **غير جاهز** **مع السبب**، أو **عدم الإزعاج**، فقط يمكن تغييرها إلى **غير جاهز**.

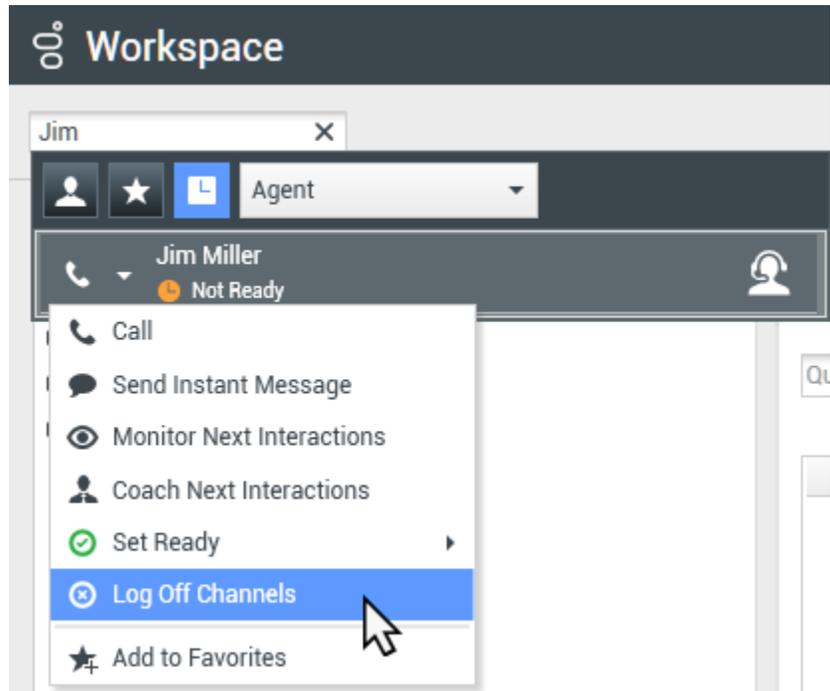


### تسجيل خروج الوكيل

تعد ميزة تسجيل خروج الوكيل مفيدة إذا اكتشفت أن أحد الوكلاء قد نسي تسجيل الخروج بعد إجراء التغيير. افتح **Team Communicator** واعثر على الوكيل، ثم استخدم قائمة **الإجراءات** لتسجيل خروج الوكيل من جميع القنوات، ويعتبر هذا مفيدًا لأنه يضمن أن شركتك لا تستهلك تراخيص المقعد بدون داعٍ، كما يمنع توجيه التفاعلات إلى وكيل غير موجود ولكن توجيهها للإجابة التلقائية!

## Important

ميزة تسجيل الخروج غير متاحة للوكلاء الذين يتعاملون مع تفاعل حالي



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

- **Monitor, Coach, And Barge-in Interactions** (مراقبة التفاعلات والتمرن عليها والدخول إليها)
- **Workbin and Queue Management** (إدارة قائمة الانتظار وسيلة العمل)
- **Email Quality Assurance (QA) Review** (مراجعة ضمان جودة (QA) البريد الإلكتروني)

مواضيع ذات صلة

- التفاعل الصوتي
- تفاعل الدردشة
- مراجعة مراقبة جودة البريد الإلكتروني

أهم 10 صفحات

- 1 تعليمات Workspace Desktop Edition
- 2 النافذة الرئيسية
- 3 الحالة الخاصة بي
- 4 دليل جهات الاتصال
- 5 سلات العمل
- 6 نظرة عامة على الوظائف
- 7 رسائلي
- 8 تسجيل الدخول
- 9 استشارة صوتية
- 10 المكونات والميزات وعناصر التحكم



[تم التعديل: 8.5.110.13]

تشبه سلة العمل قائمة الانتظار الشخصية، التي يمكنك فيها تخزين رسائل البريد الإلكتروني وغيرها من التفاعلات الأخرى (عناصر العمل) لتتم معالجتها في وقت لاحق؛ لكن، وبخلاف قائمة الانتظار، فإن التفاعلات التي يتم تخزينها في سلة عمل يمكن الوصول إليها بأي ترتيب؛ ويمكن تعيين التفاعلات إلى الوكلاء أو الأماكن أو مجموعات الوكلاء أو مجموعات الأماكن. ويمتلك صاحب سلة العمل العناصر التي تم تخزينها فيها.

تُوضع التفاعلات في سلات العمل بطرق مختلفة: عن طريق استراتيجيات التوجيه أو حفظ التفاعلات التقدم (التفاعلات التي لم يتم وضع علامة عليها بأنها تمت) أو عن طريق نقل قائد فريق (المشرف) للتفاعلات يدويًا.

ولفتح طريقة عرض "سلة العمل" من **النافذة الرئيسية**، انقر فوق الزر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace واستخدامها** (≡) لعرض قائمة **العروض الداعمة**، ثم حدد واحدة من طرق عرض سلات العمل التالية:

• سلات عملي

• سلات عمل فريقي

• قوائم انتظار تفاعلاتي

تعتمد قائمة سلات العمل المتاحة على تكوين النظام الخاص بك.

يشمل عرض سلات العمل ثلاث مناطق:

• **مستكشف سلات العمل**—يتيح لك تحديد مجلدات سلة العمل من سلات العمل الشخصية ومن سلات العمل المشتركة الخاصة بك. وبالنسبة للعملاء الذين تم تكوين إعداداتهم باعتبارهم "قادة فرق"، يمكنك تغيير طريقة عرض المستكشف إلى العروض التالية:

• **سلات عمل فريقي**—لقادة الفرق، طريقة عرض لكل سلات العمل التي تنتمي إلى الوكلاء الذين تقوم بالإشراف عليهم.

• **سلات عمل فريقي**—لقادة الفرق، طريقة عرض لكل سلات العمل التي تنتمي إلى الوكلاء الذين تقوم بالإشراف عليهم.

• **قوائم انتظار تفاعلاتي**—لقادة الفرق، طريقة عرض مُصفاة لقوائم الانتظار و Slater العمل الخاصة بك.

• **طريقة عرض سلة العمل**—لسرد جميع التفاعلات التي تم تخزينها في سلات العمل المحددة؛ ويتضمن هذا معلومات حول حالة التفاعل بما يتيح لك فرز التفاعلات والبحث فيها وتنفيذ إجراءاتها

• **معلومات تفاعل سلة العمل**—لتمكينك من عرض علامات التبويب «التفاصيل» و«الملاحظات» و«بيانات الحالة» للتفاعل المحدد

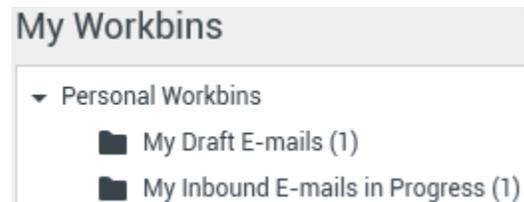


يتيح لك "مستكشف سلة العمل" عرض قائمة بسلات العمل الشخصية والمشاركة الخاصة بك والانتقال إلى سلة العمل المحددة لعرض محتوياتها في **طريقة عرض سلة العمل**.

اختر طريقة عرض لسلة عمل بالنقر فوق أحد أزرار طريقة عرض "مستكشف سلة العمل" في الجزء السفلي من طريقة عرض "مستكشف سلة العمل":

• **سلات عمل فريقي**—لقادة الفرق، طريقة عرض لكل سلات العمل التي تنتمي إلى الوكلاء الذين تقوم بالإشراف عليهم.

**سلات عمل فريقي**—لقادة الفرق، طريقة عرض لكل سلات العمل التي تنتمي إلى الوكلاء الذين تقوم بالإشراف عليهم. **قوائم انتظار تفاعلاتي**—لقادة الفرق، طريقة عرض مُصفاة لقوائم الانتظار وSlats العمل الخاصة بك. ولعرض سلة عمل، انقر فوقها في "مستكشف سلة العمل".



تتم الإشارة إلى عدد رسائل البريد الإلكتروني و/أو عناصر العمل المُخزّنة في كل سلة عمل في الأقسام الموجودة بجوار اسم مجلد سلة العمل.

وللانتقال مباشرة إلى سلة عمل محددة من **النافذة الرئيسية**، انقر فوق الزر **الوصول إلى العروض الداعمة لـ Workspace واستخدامها** (≡) لعرض قائمة **العروض الداعمة**، ثم حدد واحدة من طرق عرض سلات العمل التالية:

• سلات عملي

• سلات عمل فريقي

• قوائم انتظار تفاعلاتي

تعتمد قائمة سلات العمل المتاحة على تكوين النظام الخاص بك.

تتضمن بعض سلات العمل التي قد يتم تكوينها لطريقة عرض **سلات عملي** الخاصة بك ما يلي:

• **قيد التقدم**—تحتوي على رسائل البريد الإلكتروني الواردة أو عناصر العمل الأخرى التي لم تتم معالجتها

• **مسودة**—تحتوي على رسائل البريد الإلكتروني الصادرة (الرد) التي تم حفظها كمسودة

• **مخصص**—يمكن للمسؤول تكوين إعداداتك بحيث يتم عرض سلات العمل الإضافية.

## سلات عمل فريقي

بالنسبة لقادة الفرق، تحتوي طريقة العرض هذه في "مستكشف سلات العمل" على قائمة بكل العملاء الذين تقوم بتكوينهم للإشراف عليهم. ولعرض سلات العمل الخاصة بالعملاء الذين تقوم بالإشراف عليهم، انقر فوق اسم العميل في القائمة، ثم انقر فوق سلة العمل لفتحها.

## قوائم انتظار تفاعلاتي

بالنسبة لقادة الفرق، تحتوي طريقة العرض هذه في "مستكشف سلات العمل" على قائمة بعوامل التصفية التي يحددها مسؤول النظام لديك. انقر فوق عامل تصفية أو قائمة انتظار لعرض محتوياتها في طريقة عرض "سلة العمل".

تبحث عوامل تصفية التفاعلات في قاعدة البيانات عن التفاعلات التي تفي بمعايير معينة، مثل الوقت في قائمة الانتظار وتاريخ الاستلام وحالة التفاعل وما إلى ذلك. ونتائج عوامل التصفية هي "لقطات" لحالة التفاعلات في قاعدة البيانات في الوقت الذي تم فيه تنفيذ الاستعلام. ولا يتم تحديث طرق عرض اللقطات تلقائيًا. ويجب أن تنقر فوق **تحديث** (↻) لمشاهدة أحدث التغييرات الطارئة على قاعدة البيانات.



## [تم التعديل: 8.5.110.13]

تتيح لك طريقة عرض "سلة العمل" عرض التفاعلات المحددة وفرزها وتنفيذ إجراءاتها.

**يتم عرض المعلومات** عن التفاعل المحدد في علامات التبويب التي تظهر في الجزء السفلي من طريقة عرض "سلات العمل". ولفتح أحد التفاعلات، انقر نقرًا مزدوجًا فوقه.

يمكنك تنفيذ الوظائف التالية على التفاعلات المحددة في سلات العمل باستخدام شريط أدوات "إجراءات سلة العمل":

**الرد** (✉) — لفتح رد على التفاعل في نافذة **تفاعل بريد إلكتروني** صادر.

**الرد على الكل** (✉) — يفتح ردًا على التفاعل في نافذة **تفاعل البريد الإلكتروني** الصادر ولتوجيه البريد الإلكتروني إلى المرسل وإلى كل المستلمين الآخرين للبريد الإلكتروني الأصلي.

**فتح** (📧) — يفتح تفاعل البريد الإلكتروني المحدد في نافذة **تفاعل البريد الإلكتروني** الوارد أو الصادر. يفتح عنصر العمل المحدد في نافذة **تفاعل عنصر العمل**.

**علامة الإنتمام** (☑) — لإكمال البريد الإلكتروني وإغلاق نافذة التفاعل؛ وقد يلزمك تحديد **رمز إرجاع** قبل النقر على **علامة الإنتمام**؛ وفي هذه الحالة، يتم فتح التفاعل لتمكينك من تعيين رمز الإرجاع قبل أن يسمح لك بالنقر على **علامة الإنتمام**.

**حذف** (🗑) — لحذف البريد الإلكتروني من قاعدة بيانات جهات الاتصال، إذا كانت لديك الأذونات الصحيحة.

**نقل إلى قائمة الانتظار** (⏸) — (إذا كانت لديك الأذونات الصحيحة) لفتح Team Communicator ليُمكنك من تحديد قائمة الانتظار التي تريد نقل التفاعل (التفاعلات) المحدد إليها. أدخل اسم قائمة الانتظار في حقل البحث Team Communicator، ثم من قائمة "إجراء عنصر قائمة الانتظار"، حدد "نقل إلى قائمة الانتظار".

**نقل إلى سلة العمل** (📧) — (إذا كانت لديك الأذونات الصحيحة) لفتح Team Communicator لتمكينك من العثور على العميل أو مجموعة الوكلاء التي تريد نقل التفاعل (التفاعلات) المحدد إليها.

**تحرير معلومات الحالة** (✎) — (إذا كانت لديك الأذونات المناسبة) لفتح نافذة "تحرير معلومات الحالة" لتمكينك من تحرير محتوى علامة التبويب **بيانات الحالة** للتفاعل (التفاعلات) المحدد.

**طباعة** (🖨) — (إذا كنت تمتلك الأذونات المناسبة) لفتح نافذة **معاينة الطباعة** لتمكينك من طباعة التفاعل المحدد. [تمت الإضافة: 8.5.101.14]

**تحديث** (🔄) — (إذا لم يتم تكوين سلة العمل بحيث يتم تحديثها تلقائيًا) لتحديث قائمة التفاعلات في سلة العمل. [تمت الإضافة: 8.5.110.13]

طريقة عرض "سلة العمل" هي جدول يسرد كل التفاعلات التي تم تخزينها في سلة العمل المحددة حاليًا. وتوفر الأعمدة الأربعة المعلومات الأساسية عن التفاعلات وحالاتها. ويمكنك تغيير ترتيب فرز أعمدة الجدول بالنقر فوق رؤوس الأعمدة. يعكس النقر فوق رأس العمود النشط مرة أخرى ترتيب الفرز. يتم عرض التفاعلات التي لم تتم معالجتها بنص غامق.

تحتوي طريقة عرض "سلة العمل" على الأعمدة القابلة للفرز الخاصة بتفاعلات البريد الإلكتروني — مثل:

**الرمز** — لعرض نوع التفاعل وحالته.

**من** — لسرد أسماء المرسلين.

**الموضوع** — لسرد موضوع التفاعل.

**تم الاستلام** — لسرد التاريخ والوقت الذي تم فيه استلام التفاعل لأول مرة.

يقوم المسؤول بإعداد طريقة العرض هذه وتحديد الأعمدة المتوفرة لديك.

إظهار الأعمدة أو إخفائها، انقر بزر الماوس الأيمن في منطقة القائمة لفتح قائمة سياق العمود وحدد العمود لإظهاره أو إخفائه. قد يتم تكوين أعمدة مختلفة للوسائط الأخرى التي يمكن تخزينها في سلة العمل، مثل **عناصر العمل**. يقوم المسؤول لديك بتكوين الأعمدة التي يتم عرضها لقوائم انتظار التفاعلات. اطلب معلومات من المسؤول لديك عن الأعمدة الأخرى.

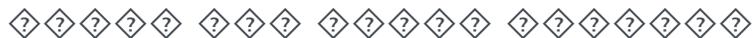
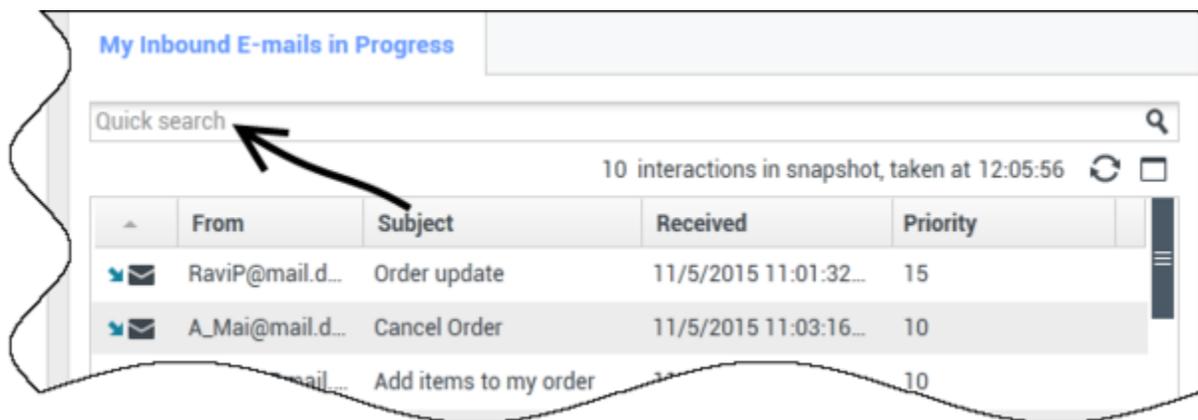
## البحث في قائمة انتظار التفاعلات وسلة العمل

[تمت الإضافة: 8.5.110.13]

قد يقوم المسؤول بتمكين البحث/التصفية لبعض أو كل سلات العمل وقوائم انتظار التفاعلات. وتتيح لك هذه الميزة إدخال قيمة البحث/التصفية في حقل «البحث السريع» لقصر محتويات قائمة العناصر في سلة العمل أو قائمة انتظار التفاعلات على تلك التفاعلات التي تحتوي على القيمة التي أدخلتها.

ويمكن للمسؤول تحديد أي الأعمدة (أو خصائص التفاعل) يمكن استخدامها لتحديد العرض. فعلى سبيل المثال، قد يقوم المسؤول بتكوين سمة مثل أولوية التفاعلات لتمكينك من **البحث عن التفاعلات التي عينت لها أولوية محددة**. وإذا تم تمكين ميزة البحث لك، فاطلب من المشرف التعرف على القيم التي يُسمح لك باستخدامها.

أدخل قيمة بحث/تصفية، ثم اضغط على **Enter** أو انقر فوق العدسة المكبرة للبحث عن جميع التفاعلات التي تحتوي على القيمة.



يتم عرض التفاصيل والملاحظات وبيانات الحالة للتفاعل المحدد في علامات تبويب معلومات التفاعل. قد يلزمك عرض علامات تبويب معلومات التفاعل. للقيام بذلك، انقر فوق الزر **إظهار/إخفاء لوحة التفاصيل** (☰).

تحتوي منطقة معلومات التفاعل على علامات التبويب التالية:

• **التفاصيل**—المعلومات الخاصة بالتفاعل بما في ذلك عنوان «إلى» و«من» والمرفقات ونص التفاعل

• **الملاحظات**—محتوى الملاحظات المخزنة في **سجل جهات الاتصال**

• **بيانات الحالة**—بيانات الحالة المخزنة في **سجل جهات الاتصال**

## التفاصيل

تحتوي علامة تبويب "التفاصيل" على معاينة للتفاعل المحدد، وارتباطات للمرفقات، والمعلومات التالية حول تفاعل البريد

## الإلكتروني:

## الموضوع

تاريخ ووقت إرسال التفاعل

عنوان "إلى" (المستلم) بالبريد الإلكتروني

عنوان "من" (المرسل) بالبريد الإلكتروني

حقول مخصصة تم تكوينها بواسطة المسؤول

بالنسبة لتفاعلات عنصر العمل، مثل الفاكسات، تحتوي علامة التبويب «التفاصيل» على المعلومات التالية:

نوع الوسائط

نوع التفاعل

النوع الفرعي للتفاعل



يوفر دليل مستخدم *Workspace Desktop Edition* (دليل مستخدم إصدار Workspace المكتبي) (الإنجليزية فقط) دروسًا تفصيلية لاستخدام جميع ميزات Workspace. قد تجد الدروس التالية مفيدة:

• [Using Workbins \(استخدام سلات العمل\)](#)

• [Handle An Email Interaction \(التعامل مع تفاعل بريد إلكتروني\)](#)

• [Handle A Workitem Interaction \(التعامل مع تفاعل عنصر العمل\)](#)

## مواضيع ذات صلة

• [نظرة عامة على مهام البريد الإلكتروني](#)

• [رمز الإرجاع](#)

• [مواضيع العمل](#)

## أهم 10 صفحات

1 [تعليمات Workspace Desktop Edition](#)

2 [النافذة الرئيسية](#)

3 [الحالة الخاصة بي](#)

4 [دليل جهات الاتصال](#)

5 [سلات العمل](#)

6 [نظرة عامة على الوظائف](#)

7 [رسائلي](#)

8 [تسجيل الدخول](#)

9 استشارة صوتية

10 المكونات والميزات وعناصر التحكم