



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

النافذة الرئيسية



[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».

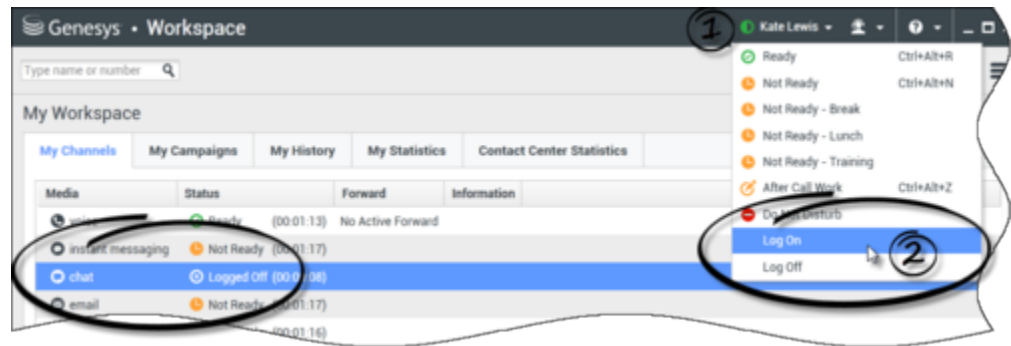
حالة عدم الجاهزية

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

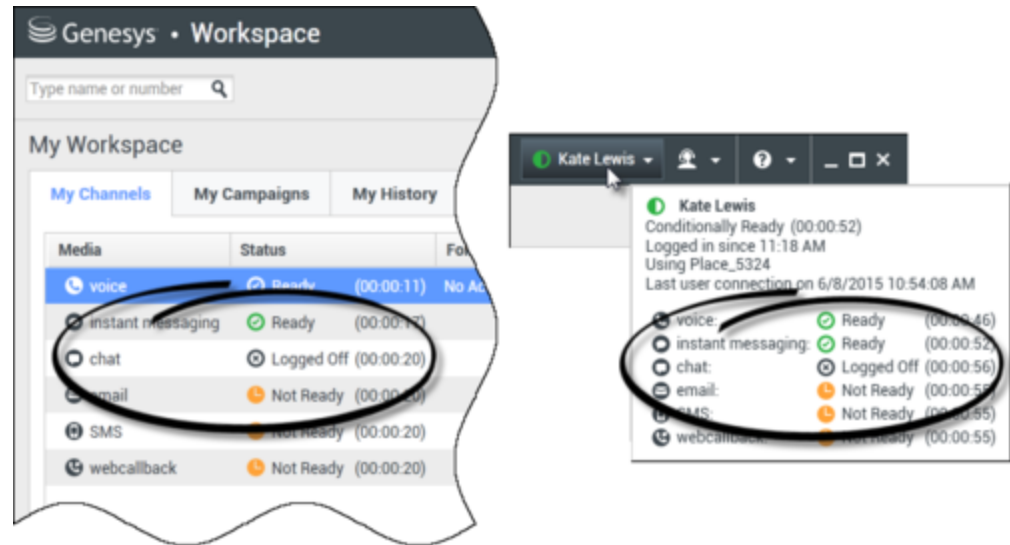
إذا قمت، أثناء معالجة تفاعل بقناة معينة، بتعيين حالتك إلى «غير جاهز»، غير جاهز- </السبب> أو «بعد إجراء مكالمة (ACW)»، فلن يعرض النظام المدة الزمنية التي تقضيها في هذه الحالة حتى يكتمل التفاعل. تتيح هذه الميزة إمكانية عرض مدة الراحة أو المدة بعد إجراء المكالمة وفقًا للإحصائيات التي تم تسجيلها.

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 بوقف 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

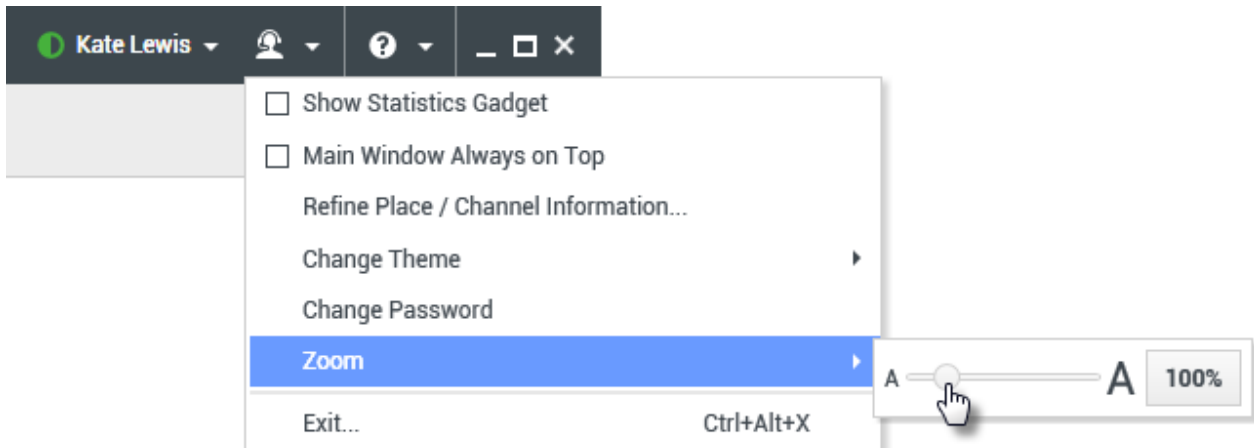
النافذة الرئيسية في المقدمة دومًا— لتقديم النافذة الرئيسية على أية نافذة أخرى تفتح على سطح مكتبك

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 اسحبه. 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:

- مقنواتي
- 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 عالجتها 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 التتبع** 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 "التتبع" 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 وناقذة 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.

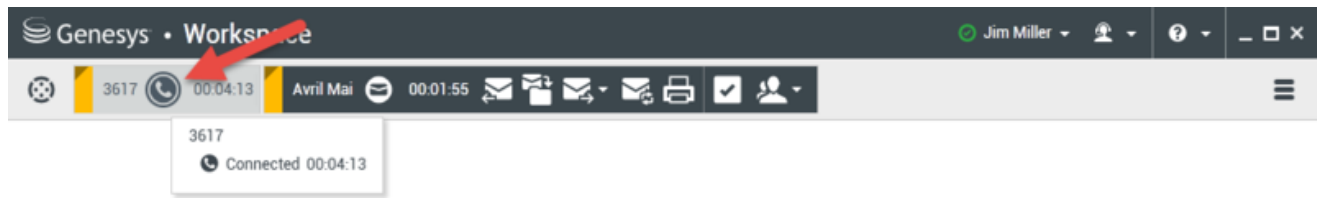
800px|center

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