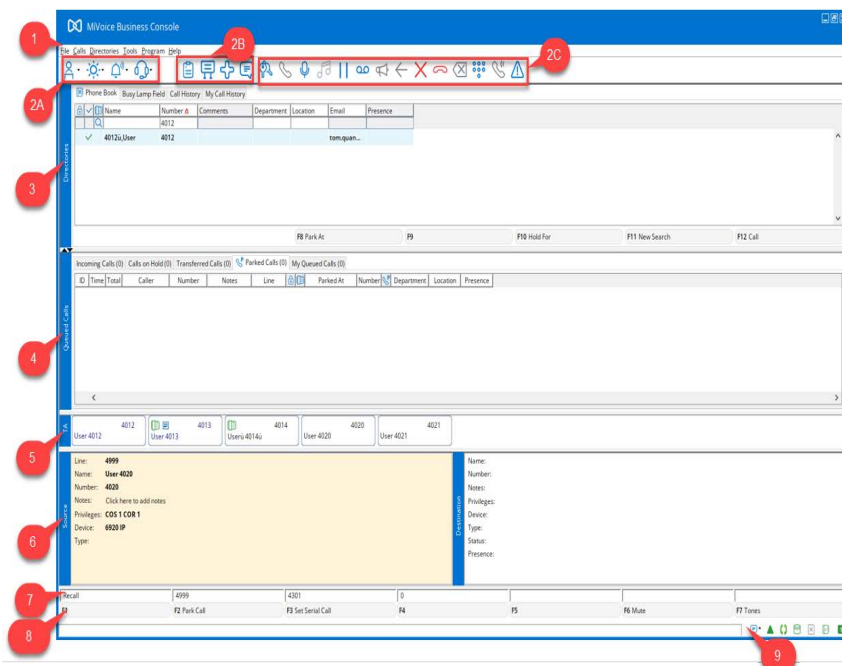


MiVoice Business Console – Guía de referencia rápida

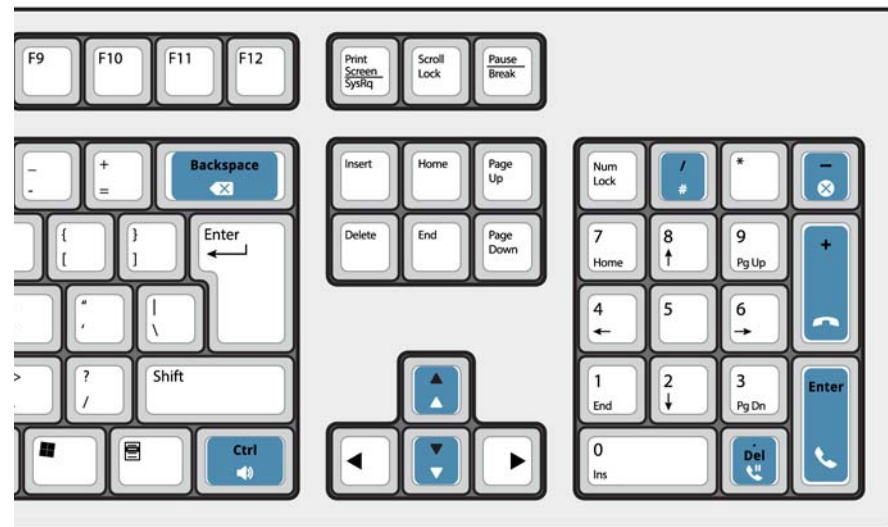
Visión general de MiVoice Business Console



Ventana principal de MiVoice Business Console

- 1 **Menú** – acceda a los menús desplegables.
- 2 **2A - Estado de Consola/Operador** – acceda a los menús desplegables para cambiar el estado del operador y configurar los dispositivos de la consola.
- 2B - **Herramientas** – haga clic en los botones para acceder a las herramientas.
- 2C - **Barra de herramientas de manejo de llamadas** – haga clic en los botones para manejar las llamadas.
- 3 **Directorios** – acceda a la Agenda, al Campo de luz de ocupado y al Historial de llamadas.
- 4 **Llamadas en cola** – administre las llamadas entrantes, transferidas y estacionadas.
- 5 **Asistente de transferencia** – vea las llamadas más frecuentes y más recientes.
- 6 **Origen/Destino** – vea información de la persona que llama y de la persona que recibe la llamada.
- 7 **Llamada en espera/Línea** – vea información de los indicadores de llamadas en espera numéricos y codificados por colores e información de la línea.
- 8 **Área de teclas variables** – vea las etiquetas de las teclas variables.
- 9 **Área de estado** – vea el estado y el texto de estado del chat, la agenda telefónica, la base de datos del historial de llamadas, MiVoice Business Console y las conexiones de la base de datos.

Manejo de llamadas mediante el teclado de la PC



Acerca del teclado numérico de la PC

Puede usar el teclado numérico de la PC para las tareas básicas de manejo de llamadas. Puede usar otras teclas del teclado de la PC para controlar el volumen y retroceder.

Hay etiquetas disponibles para las teclas que se pueden colocar sobre ellas, como se mostró anteriormente.

Puede usar el teclado numérico de la PC para marcar un número. También puede usar el teclado de pantalla para marcar un número.

Mostrar el teclado en pantalla

- Haga clic en Teclado  en Herramientas, en la parte superior de la pantalla. Puede realizar funciones de manejo de llamadas y marcar números.

Selección de dispositivo de audio

Prerrequisito: los dispositivos de audio ya deben estar configurados por el administrador.

- 1 Haga clic en .
- 2 Seleccione un dispositivo de audífono de la lista.
- 3 Vuelva a hacer clic en .
- 4 Haga clic en Panel de audio.
- 5 Haga clic en el botón Prueba y escuche el tono de prueba para asegurarse de tener conectado el audífono correcto.onsole

MiVoice Business Console – Guía de referencia rápida

Uso de la barra de herramienta de Manejo de Llamadas

Puede usar los botones de la barra de herramienta, que se encuentra en la parte superior de la ventana principal, para la mayoría de las funciones de llamada. (Vea el reverso).

	Contesta una llamada entrante
	Transfiere/Libera una llamada
	Coloca una llamada en espera
	Recupera una llamada
	Cancela una llamada
	Silencia una llamada
	Corrige un número marcado por equivocación
	Transfiere llamadas al correo de voz
	Genera tonos

Personalización de la barra de herramienta de Manejo de llamadas

Puede cambiar la ubicación de los botones en la barra de tareas, agregar botones o borrarlos.

- Haga clic derecho en un botón existente o en el área de un botón.
- Seleccione el botón deseado en la lista de opciones proporcionada.

Ajuste del volumen del timbre

Mientras la consola está sonando:

- Mantenga pulsada la tecla del teclado de la PC.
- Pulse la flecha hacia arriba o hacia abajo para ajustar el volumen del timbre al nivel que desea.

Ajuste del volumen de audio

Mientras se encuentra en una llamada:

- Mantenga pulsada la tecla del teclado de la PC.
- Pulse la flecha hacia arriba o hacia abajo para ajustar el volumen al nivel que desea.

Contestación de una llamada

- Pulse o bien
- Haga doble clic en la llamada en la pantalla [Llamadas entrante](#) o bien
- Pulse la tecla variable [\[F1\]](#) a [\[F7\]](#).

Transferencia de una llamada

- Marque el número de destino.
- Oprima la tecla para completar la transferencia y desconectar la llamada de la consola.

Si el número marcado está ocupado

- Pulse para marcar un número diferente si cree que podrá ubicar la persona requerida en otro lugar.

Recuperación de una llamada

- Haga clic en justo después de completar la transferencia o bien
- Haga doble clic en la llamada, en la pantalla [Transferidas](#).

Colocación de una llamada en espera

- Pulse

Estacionamiento de una llamada

- Pulse la tecla variable o haga clic en [\[Estacionar llamada\]](#) y observe que el formulario Estacionar llamada reemplaza al área de Destino.
- Marque el número de extensión deseado.

Nota: También puede usar la tecla variable

[Estacionar en] en el panel Directorios. Para obtener instrucciones detalladas, consulte la ayuda de MiVoice Business Console.

Contestación de una rellamada

- Pulse la tecla variable [\[Devolución de llamada\]](#) o bien

- Pulse

Transferencia de una rellamada al correo de voz

- Pulse para transferir una rellamada al Correo de voz de la extensión.

Realización de una llamada de conferencia

- Cuando hay dos personas conectadas a la consola: una en el área de Origen y la otra en el área de Destino — pulse la tecla variable [\[Conferencia\]](#).

Para dividir una conferencia con el fin de hablar en privado con alguna de las personas

- Oprima la tecla variable [\[Fuente\]](#) o [\[Destino\]](#).

Para agregar más personas a una conferencia

- Marque el número del nuevo interlocutor.
- Pulse la tecla variable [\[Conferencia\]](#).

Si la línea está ocupada, no se recibe contestación o la persona no está disponible

- Pulse para volver a conectarse con la conferencia. Puede continuar agregando más interlocutores a la conferencia.

Para liberar la conferencia de la consola

- Pulse

Nota: Una vez que libera la conferencia, no es posible volver a entrar en ella.

Silenciamiento de una llamada

- Pulse F6 o haga clic en

Corrección de un número marcado por equivocación

- Haga clic en

Generación de tonos

Una vez que realiza la conexión y el sistema le solicita que ingrese los dígitos:

- Pulse Tonos .
- Marque el código.

Para desactivar el marcado por tonos:

- Pulse para desconectar la consola de la llamada. El marcado por tonos se desactiva automáticamente o bien
- Pulse Tonos nuevamente.

Teclas del teclado de la PC personalizables

Usted puede personalizar las teclas del teclado de su PC para permitir el acceso del teclado a las funciones de la consola. Consulte Ayuda para el operador de la MiVoice Business Console para obtener más información.

Para obtener más información

Para obtener información adicional acerca de todas las herramientas de manejo de llamadas y funciones de MiVoice Business Console, consulte [la ayuda de MiVoice Business Console](#).

Para acceder a la ayuda, seleccione Ayuda en el Menú principal y luego seleccione Contenido.