MiVoice Business Console - Guia de referência rápida

and a second sec	am Help 2D			20		
<u>ξ. ά. η. υ</u> .	8 9 4 9	00 1 5 0 8 1 00	$ \forall \in X \mathrel{\mathrel{\triangleright}} \boxtimes `$	St A		
Phone Book Russ Lamo F	eld Call History My Call History	-				
A Name	Number & Comments	Department Location Email	Presence			
9	4012					
✓ 4012ú,User	4012	tom.quan				
-		D Dark &	ED.	Eta Huld Eur	EN1 Mars Causeh	82.64
		P8 FIREAR	19	FIG Hold For	FTT New Search	Piz Cal
Incoming Calls (0) Calls on H	sid (0) Transferred Calls (0) 😵 Pa	arked Calls (0) My Queued Calls (0)				
ID Time Total Caller	Number Notes	Line @ Parked At Nun	mber Department Location Prese	ce l		
4012) 🗃 4013 ([] Useria 40	4014 User 4020	4021			
< User 4012 User 4012 User 4019) () er 4013 () Users 40	4014 User 4020	4021 User 4021			
<	3 원 4013) [[] Iveri 4013 (Veri 40	4014) (ber 4020 4020	4021 User 4021 Nam	: er.		
<	2 (1) 4013 Useru 40 Ser 4013 Useru 40	164) 4014 (ber 4020 4020	User 4221 4021			
 User 4012 Une 4099 Name: Viser 4020 Name: Name: Clickhere Clickhere Clickhere Notes: 	2 (2) (4013) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	1447 4020 4020	4021 User 4021 Nam Vace Nam Vace Nam	er i		
4012 User 4012 User 4012 User 4012 User 4010 Namer: User 4020 Namer: User 4020 Namer: User 4020 Namer: User 4020 Namer: Cole Neerts 2x84 Neere: Cole Neerts 2x84 Neere: Cole Neerts 2x84	ne dilla dilla di la discondiziona di la disco	1642 - 4014 User 4020 - 4020	4021 User 4021 Karr Vece Vece Vece Vece Vece Vece Vece Ve	er er er		
Konstanting and a set of the	ne 4013 Dere 40 Rec 4013	114) 4014) User 4020 4020	4021 User 4221 Voir 4221	en en e e e		
Line: 4012 U Une: 4012 U Name: Une: 4020 Name: 4020 Name: 4020 Name: Cost Cost 1 Orice: 6920 P Type:	D D Alta (Dave 40) Nes	1467 4014 Uner 4020 4020	00xr 4021	er er er er er er er er er er er		
4012 U Uner 4012 U Uner 4012 U Uner 4010 U Number 0.000 Number 0.000 <tr< td=""><td>2 2 413 () w 413 () w 463 w 5</td><td>1560 4014 User 4020 4020</td><td>(bur 401) (bur 4</td><td>er. er. gen K</td><td></td><td></td></tr<>	2 2 413 () w 413 () w 463 w 5	1560 4014 User 4020 4020	(bur 401) (bur 4	er. er. gen K		
Constant of the second of	2 2 4013 (1) 4014 (1)	144) 4014 (bar 4020 4020	() () () () () () () () () () () () () (е е е е е е е е		
 c Unare 4012 Unare 4099 Number 4020 Number 4020 Number 4020 Number 5010 Priviliage: COS1 COR1 Device: 6030 P Type: 	2 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	4014 Uter 4020 4020	0 6021 0 10 16 10	er get k c c f b	/ f9 Mae	fi Tares
Cuer 4012 User 4012 User 4019 Name: User 4020 Nates: Unkher 4020 Nates: Cush Pere the add n Parker: 0720 P Typer: V200 P Typer: V200 P	2 4013 []]	4014 (ber 4020 4020 (ber 4020 4020 (store 4020 10) (ber 400 10) (ber 40) (ber 400 10) (ber 40) (ber 400 10) (ber 40) (ber 40) (ber 40) (ber 40	(ber 40)1 40)1 We way We way We way	er ges k Ker B	/ 76 Mae	n Trees

0

Janela principal do MiVoice Business Console

- Menu Acesse os menus suspensos.
- 2A Console/Status do operador Acesse menus suspensos para alterar o status do operador e ajustar os dispositivos de console.

2B – Ferramentas – Clique nos botões para acessar as ferramentas. 2C – Barra de ferramentas de Tratamento

de chamadas – Clique no botão para manipular as chamadas.

- Diretórios Acesse a Lista telefônica, o Campo indicador de ocupado e o Histórico de chamadas.
- Chamadas na fila Gerencie chamadas recebidas, em espera, transferidas e estacionadas.

- **6** Assistente de transferência Veja as chamadas mais frequentes e recentes.
- **Origem/Destino** Veja informações sobre chamador e destinatário.

Chamada em espera/Linha- Veja indicadores de chamadas em espera numéricos e coloridos e também informações sobre a linha.

- Área de teclas programáveis Veja os rótulos das teclas programáveis.
- Área de status Veja o texto do status e o status de bate-papo, Lista telefônica, banco de dados de histórico de chamadas, MiVoice Business e conexões de bancos de dados.

Tratamento de chamadas com o teclado do PC



Sobre o teclado numérico do PC

Você pode usar o teclado numérico e o mouse do PC para realizar tarefas básicas de tratamento de chamadas. Você pode usar outras teclas no teclado do PC para controlar o volume e apagar caracteres.

Etiquetas estão disponíveis para as teclas e podem ser colocadas em cada uma conforme ilustrado acima.

Você pode discar números usando o teclado numérico do PC. Você também pode discar números usando o teclado na tela.

Exiba o teclado na tela

 Clique em Teclado
 na área Ferramentas na parte superior da tela. Você pode executar funções de tratamento de chamadas e discar números.

Selecione seu dispositivo de áudio

Pré-requisito: os dispositivos de áudio deverão ter sido configurados anteriormente pelo administrador.

1 Clique em 🕠

2 Selecione seu dispositivo de fone de ouvido na lista.

3 Clique novamente em

- 4 Clique em Painel de áudio.
- 5 Clique no botão **Testar** e ouça o tom de teste para garantir que o fone de ouvido correto esteja conectado.



Visão geral do MiVoice Business Console

MiVoice Business Console - Guia de referência rápida

Usando a barra de ferramentas de tratamento de chamadas

Você pode usar os botões da barra de ferramentas na parte superior da janela principal para a maioria das tarefas de tratamento de chamadas. (Consulte o lado inverso.)

S	Atender uma chamada recebida
3	Transferir/liberar uma chamada
11	Colocar uma chamada em espera
\leftarrow	Recuperar uma chamada
×	Cancelar uma chamada
Q	Silenciar uma chamada
$\langle X \rangle$	Corrigir dígitos discados incorretamente
00	Transferir chamadas para o correio de voz
2	Gerar tons

Personalizar a barra de ferramentas de tratamento de chamadas

Você pode alterar a posição dos botões na barra de ferramentas e adicionar ou excluir botões.

- Clique com o botão direito em um botão ou área de botão existente.
- Selecione o botão desejado na lista de opções que é exibida.

Ajustar o volume da campainha Enguanto o console está tocando:

Pressione e segure a tecla Ctrl on teclado do PC.

Pressione a tecla de seta para cima 🚶 ou para

baixo para ajustar o volume de toque para o nível desejado.

Ajustar o volume do áudio

Enquanto conversa com um chamador:

- Pressione e segure a tecla Ctrl no teclado do PC.
- Pressione a tecla de seta para cima 2 ou para baixo 2 para ajustar o volume para o nível desejado.

Atender uma chamada

- 1 Pressione S
- 00

•

- 2 Clique duas vezes na chamada na exibição Chamadas recebidas Oll
- 3 Pressione uma tecla programável de [F1] a [F7].

Transferir uma chamada

- 1 Disque o número de destino.
- 2 Pressione a tecla compara concluir a transferência e desconectar a chamada do console.

Se o número discado estiver ocupado

 Pressione para discar um número diferente se você acredita que pode localizar a parte desejada em algum outro lugar.

Recuperar uma chamada

- 1 Clique em <i imediatamente depois de concluir a transferência OU
- 2 Clique duas vezes na chamada na exibição Chamadas transferidas.

Colocar uma chamada em espera

Pressione

Estacionar uma chamada

- Pressione ou clique na tecla programável [Estacionar chamada] e observe que o formulário Estacionar chamada substitui a área Destino.
- 2 Disque o número do ramal desejado. Nota: Você também pode usar a tecla programável [Estacionar em] no painel Diretórios. Consulte a ajuda do MiVoice Business Console para obter instruções detalhadas.

Atender uma rediscagem

- 1 Pressione a tecla programável [Rediscar] OU
- 2 Pressione 🕓

Transferir uma rediscagem para o Correio de voz

 Pressione oprato para transferir uma rediscagem para o correio de voz do ramal.

Colocar uma chamada em conferência

 Com as duas partes conectadas ao console: uma na área Origem e outra na área Destino – pressione a tecla programável [Conferência].

Para dividir uma conferência a fim de conversar em particular com qualquer um dos chamadores

Pressione a tecla programável [Origem] ou [Destino].

Para adicionar mais participantes a uma conferência

- 1 Disque o número do próximo participante.
- 2 Pressione a tecla programável [Conferência].

Se a linha está ocupada ou não foi atendida ou a pessoa está indisponível

 Pressione X para reconectar à conferência.
 Você pode continuar adicionando mais participantes à conferência.

Para liberar a conferência do console

Pressione

Nota: Após liberar a conferência, você não poderá retornar a ela.

Silenciar uma chamada

Pressione F6 ou clique em U

Corrigir dígitos discados incorretamente

Clique em
 X

Gerar tons

Assim que a conexão for efetuada e surgir a indicação para que os dígitos sejam inseridos:

- Pressione Tons
- · Disque o código.

Para desligar a sinalização:

- Pressione para desconectar o console da chamada. A sinalização de tom é interrompida automaticamente.
 OU
- Pressione Tons 💦 novamente.

Teclas Customizáveis de Teclado PC

Você pode customizar teclas em seu teclado PC para permitir acesso pelo teclado a funções da consola. Veja a Ajuda de Operador da MiVoice Business **Console** para detalhes.

Para obter mais informações

Para obter informações adicionais sobre sobre as ferramentas e os recursos de tratamento de chamadas do MiVoice Business Console, consulte a *Ajuda do MiVoice Business Console*.

Para acessar a Ajuda, selecione **Ajuda** no menu principal e selecione **Sumário**.

© Copyright 2023, Mitel Networks Corporation. Todos os direitos reservados.

As marcas registradas, marcas de serviço, logotipos e imagens (coletivamente, "Marcas Registradas"), presentes nos sites da Mitel na internet ou em suas publicações, são marcas registradas e não registradas da Mitel Networks Corporation (MNC), de suas subsidiárias (coletivamente, "Mitel") ou de outros. O uso das Marcas Registradas é proibido sem o consentimento expresso da Mitel. Para mais informações, entre em contato com nosso departamento jurídico através do e-mail legal@mitel.com. Para obter uma lista das marcas registradas da Mitel Networks Corporation em todo o mundo, consulte o site: http://www.mitel.com/trademarks.