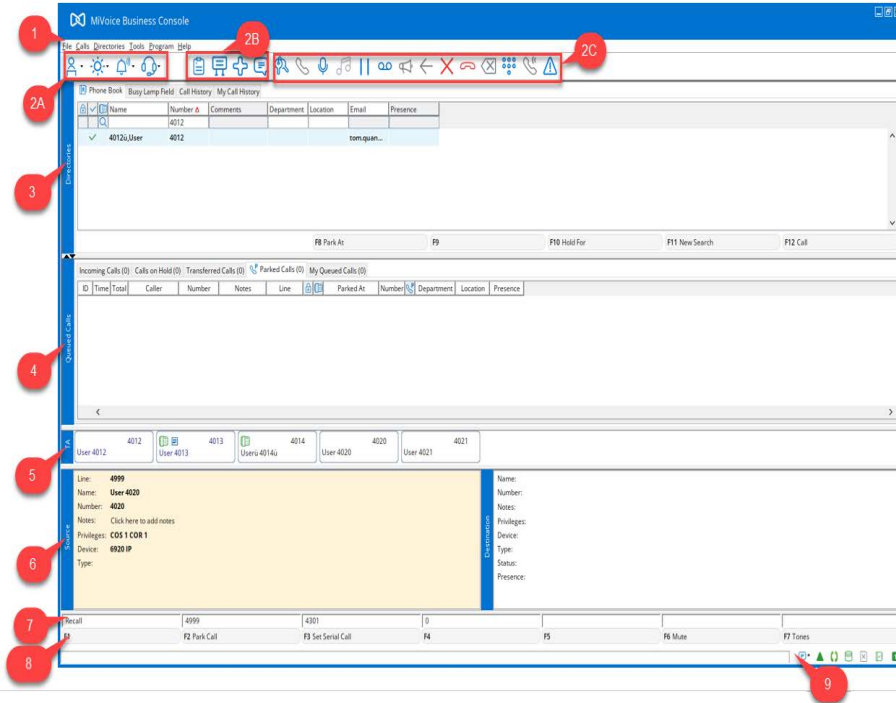


MiVoice Business Console - Snabbreferens

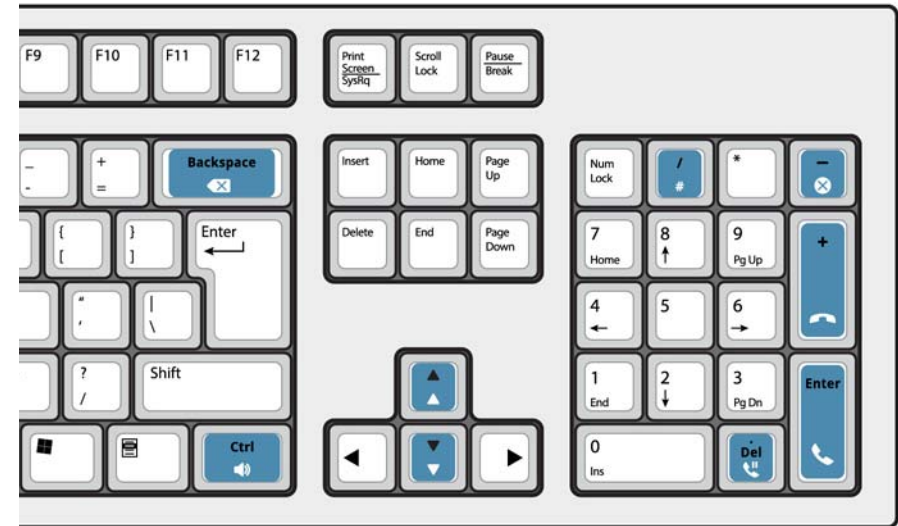
Översikt över MiVoice Business Console



Huvudfönster för MiVoice Business Console

- 1 **Meny** – öppna menyerna.
- 2 **2A – Konsoll/operatörsstatus** – öppna menyer för att ändra operatörsstatus och ställa in konsollenheter.
- 2B – **Verktyg** – klicka på knapparna för att öppna verktygen.
- 2C – **Verktögsfält för samtalshantering** – klicka på knapparna för att hantera samtal.
- 3 **Kataloger** – öppna telefonboken, fältet för upptagetslampa och samtalshistorik.
- 4 **Samtal i kö** – hantera inkommande, samtal i vänteläge, överförda och parkerade samtal.
- 5 **Överföringshjälp** – visa de oftast förekommande och senaste samtalen.
- 6 **Källa/mål** – visa information för uppringare och uppringd part.
- 7 **Samtal väntar/linje** – visa numeriska och färgkodade indikatorer för samtal väntar och linjeinformation.
- 8 **Område för funktionstangenter** – visa etiketter för funktionstangenter.
- 9 **Statusområde** – visa statustext och status för chatt, telefonbok, databas för samtalshistorikdatabas, MiVoice Business och databasanslutningar.

Samtalshantering med datorns knappsats



Om datorns sifferknappsats

Du kan använda datorns sifferknappsats för grundläggande samtalshanteringsuppgifter. Du kan använda andra tangenter på datorns tangentbord för volymkontroll och backsteg.

Det finns märkningar för tangenterna som kan placeras på tangenterna enligt illustrationen ovan.

Du kan ringa nummer med datorns sifferknappsats. Du kan också ringa numren med skärmens knappsats.

Visa knappsatsen på skärmen

- Klicka på tangentbordet i verktygsområdet längst uppe på skärmen. Du kan utföra samtalshanteringsfunktioner och slå nummer.

Välj ljudenhet

Krav: Ljudenheter måste vara konfigurerade av administratören.

- 1 Klicka på .
- 2 Välj headsetenhet från listan.
- 3 Klicka igen på .
- 4 Klicka på **Ljudpanelen**.
- 5 Klicka på **Testknappen** och lyssna på testtonen för att säkerställa att du har rätt headset anslutet.

MiVoice Business Console - Snabbreferens

Använda verktygsfältet för samtalshantering

Du kan använda verktygsfältets knappar längst upp i huvudfönstret för den största delen av samtalshantering. (Se motsatt sida.)

	Besvara ett inkommande samtal
	Vidarekoppla/koppla ned ett samtal
	Placera ett samtal i vänteläge
	Återställa ett samtal
	Avbryta ett samtal
	Försätta ett samtal i tyst läge
	Korrigerar felslagna siffror
	Överföra samtal till röstbrevlåda
	Skapa toner

Anpassa verktygsfältet för samtalshantering

Du kan ändra knapparnas placering i verktygsfältet och lägga till eller ta bort knappar.

- Högerklicka på en befintlig knapp eller ett knappområde
- Markera önskad knapp i listan över alternativ som visas.

Justera ringsignalens volym

När konsolen ringer:

- Tryck på och håll in Ctrl-tangenten  på datorns skrivbord.
- Tryck på uppåt-  eller nedåtpilen  för att ställa in ringvolymen på den nivå du önskar.

Justera ljudvolymen

Under samtal med en uppringare:

- Tryck på och håll in Ctrl-tangenten  på datorns skrivbord.
- Tryck på uppåt-  eller nedåtpilen  för att ställa in volymen på den nivå du önskar.

Besvara ett samtal

- 1 Tryck på  **ELLER**
- 2 Dubbelklicka på samtalet på skärmen **Inkommande samtal** **ELLER**
- 3 Tryck på någon av funktionstangenterna [F1] till [F7].

Överföra ett samtal

- 1 Slå mottagarnumret.
- 2 Tryck på  för att slutföra överföringen och koppla från samtalet från konsolen.

Om numret du ringt är upptaget

- Tryck på  för att ringa ett annat nummer om du tror att du kan hitta den efterfrågade parten någon annanstans.

Återställa ett samtal

- 1 Klicka på  omedelbart efter att du slutfört överföringen **ELLER**
- 2 Dubbelklicka på samtalet på skärmen **Överförda samtal**.

Placera ett samtal i vänteläge

- Tryck på 

Parkera ett samtal

- 1 Tryck eller klicka på funktionstangenten **[Parkera samtal]** och kontrollera att Parkera samtal ersätter området Mål.
- 2 Slå önskat anknyningsnummer.

OBS: Du kan också använda funktionstangenten **[Parkera på]** i panelen Kataloger. Mer information

finns i hjälpen för MiVoice Business Console.

Besvara en tillbakakoppling

- 1 Tryck på funktionstangenten **[Tillbakakoppling]** **ELLER**

- 2 Tryck på 

Koppla en tillbakakoppling till röstbrevlåda

- Tryck på  för att koppla en tillbakakoppling till anknynings röstbrevlåda.

Skapa samtalskonferens

- Med två parter som är anslutna till konsolen: en i källområdet och den andra i målområdet – tryck på funktionstangenten **[Konferens]**.

Så här delar du en konferens för att tala privat med en av uppringarna

- Tryck antingen på funktionstangenten **[Källa]** eller **[Mål]**.

Så här lägger du till fler parter till en konferens

- 1 Slå numret till nästa part.
- 2 Tryck på funktionstangenten **[Konferens]**.

Om linjen är upptagen, obesvarad eller personen inte är tillgänglig

- Tryck på  för att återansluta till konferensen. Du kan fortsätta lägga till fler parter till konferensen.

Så här kopplar du ned konferensen från konsolen

- Tryck på 

OBS: När du kopplat ned konferensen kan du inte komma tillbaka igen.

Försätta ett samtal i tyst läge

- Tryck på **F6** eller klicka på 

Korrigerar felslagna siffror

- Klicka på 

Skapa toner

När anslutningen etablerats och du uppmanas att ange siffror:

- Tryck på Toner .
- Slå koden.

Så här stänger du av tonsignalering:

- Tryck på  för att koppla bort konsolen från samtalet. Tonsignaleringen slutar automatiskt. **ELLER**

- Tryck på Toner  igen.

Anpassningsbara tangenter på PC-tangentbord

Du kan anpassa tangenterna på datorns tangentbord för att låta tangentbordet komma åt konsolfunktionerna. Läs driftmanualen för MiVoice Business Console för detaljer.

För mer information

För mer information om samtalshanteringsverktygen och funktionerna i MiVoice Business Console, gå till *hjälp* för *MiVoice Business Console*.

För att komma till hjälpen väljer du **Hjälp** på huvudmenyn och sedan **Innehåll**.