ΑC.	💐 · 🔿 · 🗿 -	🗎 Ŧ 🛨	S 🖉 .) 🕊 🔿 🖻 🤄	- 8 ~	X	Ш 4
Phone Boo	Busy Lamp Field Ca	all History My Call History					
A Rame	Number Co	omments Department	Locatio	n Email	Mobile	Lab	Presence
g 🔒 🖀 Smith,	Dawn 73835	Research & De	velopment Kanata	dawn_smith@mitel.com	613-225-2988		🐖 In the office
E Deans,	Dennis 76131 Or	vacation Research & De	velopment Kanata	dennis_deans@mitel.com	613-787-3100		
Doucet	te, Travis 73065	Research & De	velopment Kanata	travis_doucette@mitel.com	613-918-0076	73296	🐖 In the office
<u>د</u>							
		FØ Park At	F9 Pickup	FI0 Hold For	FII New Search	<u> </u>	FI2 Call
ID Total	Caller Numb	er Line					
ID Total	Caller Numb	er Line	30630				
ID Total	Caller Numb	71195	72579				
E Fletcher Cudme	Caller Numb 71663 Se Topo	71195	72579	Name:			
st iD Total	Caller Numb	71195	72579	Name: Number:			
s iD Total	Caller Numb	71195	72579	Name: Number: Nofes: Phileona:			
ED Total	Caller Numb	71195	72579 Will relieve	Name: Number Notes: Phileges: Device:			
ST Fletcher Cudmi Line: Inte Name: Day Notes: Cal Privileges: CO Device: 534	Caller Numb	71195	72579	Name: Namber, Nofes: Privlegas: Derica: Type:			
ID Total Id Id Total Id Id Total Id Id Total Id Id	Caller Numb	71195	72579 Information	Name: Namber: Notes: Privileges: Device: Type: Status: Yresence:			
E Total Felcher Cudme Number: 733 Prinleges: CO Device: 53- Type: Recall	Caller Numb	71195	72579 Designation	Name: Number: Volkes: Privlegea: Device: Type: Status: Presence:			Internal

0

Descrição geral da MiVoice Business Console

Janela principal da MiVoice Business Console

- Menu aceder aos menus pendentes.
- 2 A Estado do operador/Consola aceder 6 Origem/Destino ver informações sobre o chamador aos menus pendentes para alterar o estado do operador e ajustar os dispositivos da consola.
 - 2B Ferramentas clicar nos botões para aceder às ferramentas. 2C - Barra de ferramentas Processamento de chamadas – clicar nos botões para processar chamadas.
- Directórios aceder à Lista telefónica, Painel 8 B com lâmpada de ocupado e Histórico de chamadas.
- 4 Chamadas em fila de espera – gerir as chamadas recebidas, em espera, transferidas e retidas.

- **G** Assistente de transferências ver as chamadas recentes e mais frequentes.
- e o destinatário da chamada.

Chamada em espera/Linha – ver os indicadores numéricos e codificados por cores de chamadas em espera e informações sobre as linhas.

- Área das softkeys ver as etiquetas das softkeys.
- Area de estado ver o texto de estado e o estado de chat, Lista telefónica, Base de dados do histórico de chamadas, MiVoice Business e ligações de base de dados.

Backspac X Enter Page Down 9 8 PaUp 4 5 6 Shift 2 3 Pa Dr Ctrl 0 Del -10

Processamento de chamadas utilizando o teclado do PC

Acerca do teclado numérico do PC

Pode utilizar o teclado numérico do PC para executar tarefas básicas de processamento de chamadas. Pode utilizar outras teclas no teclado do PC para controlo do volume e retrocesso.

Estão disponíveis etiquetas para as teclas, sendo possível colocar as mesmas nas teclas tal como ilustrado acima.

Pode marcar números utilizando o teclado numérico do PC. Também é possível marcar números utilizando o teclado no ecrã.

Praticar utilizando a iniciação ao teclado

Aceda ao seguinte URL:

www.mitel.com/MiVoiceBusinessConsole

Recomendamos vivamente que pratique o atendimento de chamadas utilizando esta iniciação antes de atender chamadas efectivas com a MiVoice Business Console.

Apresentar o teclado no ecrã

Clique em Teclado 👪 a partir da área Ferramentas na parte superior do ecrã. Pode executar funções de processamento de chamadas e marcar números.

Seleccionar o dispositivo de áudio

Pré-requisito: É necessário que os dispositivos de áudio já tenham sido configurados pelo administrador

- 1 Clique em 🗘
- 2 Seleccione o dispositivo de auricular a partir da lista.
- 3 Clique novamente em 📿
- 4 Clique em Painel de áudio.
- 5 Clique no botão **Teste** e ouça o tom de teste para se certificar de que tem o auricular correcto ligado.



MiVoice Business Console - Manual de referência rápida

Utilizar a barra de ferramentas Processamento de chamadas

Pode utilizar os botões da barra de ferramentas na parte superior da janela principal para a maioria das funções de processamento de chamadas. (Consulte o verso da página.)

ړ	Atender uma chamada recebida
•	Transferir/libertar uma chamada
IJ	Colocar uma chamada em espera
-	Recuperar uma chamada
\bigotimes	Cancelar uma chamada
Ľ	Silenciar uma chamada
×	Corrigir dígitos marcados incorrectamente
2	Transferir chamadas para correio de voz
1	Gerar tons

Personalizar a barra de ferramentas Processamento de chamadas

Pode mudar a posição dos botões na barra de ferramentas, bem como adicionar ou eliminar botões.

- Clique com o botão direito do rato numa área de botão ou botão existente
- Seleccione o botão pretendido a partir da lista de opções apresentada.

Ajustar o volume da campainha

Com a consola a tocar:

Prima e mantenha premida a tecla Ctrl on teclado do PC.

Prima a seta para cima 📩 ou para baixo 🟅 para definir o volume de toque para o nível pretendido.

Ajustar o volume de áudio

Ao falar com um chamador:

- Prima e mantenha premida a tecla Ctrl
 no teclado do PC.
- Prima a seta para cima numeri ou para baixo para definir o volume para o nível pretendido.

Atender uma chamada



- 2 Faça duplo clique na chamada no ecrã Chamadas recebidas OU
- 3 Prima uma softkey de [F1] a [F7].

Transferir uma chamada

- 1 Marque o número de destino.
- 2 Prima **m** para concluir a transferência e desligar a chamada da consola.

Se o número marcado estiver ocupado

Prima para marcar um número diferente, se considerar que é possível localizar o destinatário pretendido noutro local.

Recuperar uma chamada

- Clique em
 imediatamente após concluir a transferência
 OU
- 2 Faça duplo clique na chamada no ecrã Chamadas transferidas.

Colocar uma chamada em espera



Reter uma chamada

- Prima ou clique na softkey [Reter chamada] e observe que o formulário Reter chamada substitui a área Destino.
- 2 Marque o número da extensão pretendida.

Nota: Também pode utilizar a softkey [Reter em] no painel Directórios. Consulte a Ajuda da MiVoice Business Console para obter instruções detalhadas.

Atender uma nova chamada

1 Prima a softkey [Nova chamada]. OU

2 Prima 🔨

Transferir uma nova chamada para correio de voz

 Prima para transferir uma nova chamada para a caixa de correio de voz da extensão.

Colocar uma chamada em conferência

 Com os dois interlocutores ligados à consola: um na área Origem e o outro na área Destino prima a softkey [Conferência].

Para dividir uma conferência de modo a falar em privado com qualquer interlocutor

Prima a softkey [Origem] ou [Destino].

Para adicionar mais interlocutores a uma conferência

- 1 Marque o número do interlocutor seguinte.
- 2 Prima a softkey [Conferência].

Se a linha estiver ocupada, ninguém atender ou o destinatário não estiver disponível

🔸 Prima 🔀 para voltar a ligar à conferência.

Pode continuar a adicionar mais interlocutores à conferência.

- Para libertar a conferência da consola
- Prima 🦱

Nota: Uma vez libertada a conferência, não é possível voltar a entrar.

Silenciar uma chamada

• Prima F6 ou clique em 📕

Corrigir dígitos marcados incorrectamente



Gerar tons

Uma vez estabelecida a ligação e quando lhe for solicitado que introduza dígitos:

- Prima Tons
- Marque o código.

Para desactivar a sinalização por tons:

 Prima para desligar a consola da chamada. A sinalização por tons pára automaticamente.
 OII

Prima Tons 🧈 novamente.

Para obter mais informações

Para obter informações adicionais sobre as funcionalidades e ferramentas de processamento de chamadas da MiVoice Business Console, consulte a *Ajuda da MiVoice Business Console*.

Para aceder à Ajuda, seleccione **Ajuda** no menu principal e, em seguida, seleccione **Índice**.

© Copyright 2016, Mitel Networks Corporation. Todos os direitos reservados.

As marcas comerciais, marcas de serviço, logótipos e gráficos (coletivamente, "Marcas comerciais") apresentadas nos websites da Mitel ou nas suas publicações são marcas comerciais registadas e não registadas da Mitel Networks Corporation (MNC) ou das suas subsidiárias (coletivamente, "Mitel") ou de terceiros. A utilização das Marcas comerciais é proibida sem o consentimento expresso da Mitel. Contacte o nosso departamento jurídico através do endereço legal@mitel.com para obter informações adicionais. Para obter uma lista das marcas comerciais registadas da Mitel Networks Corporation a nível mundial, visite o website: http://www.mitel.com/trademarks.