MiVoice Business Console – Guía de referencia rápida

Mitel | Mivoice Business Console V. 🔿 🛒 🖨 😣 🥌 🖾 🛄 · • • 28 🗎 🕂 🛨 A ne Book Busy Lamp Field Call History My Call Histor Presence Location Emai Lab Qd 73835 Research & Development Kanata dawn_smith@mitel.com 613-225-2988 In the office Bmith Dawn Deans, Dennis 76131 On vacation Research & Development Kanata dennis_deans@mitel.com 613-787-3100 Research & Development Kanata travis_doucette@mitel.com 613-918-0076 73296 💷 In the office Coucette, Travis 73065 F12 Call F8 Park A F9 Picku FIO Hold Fo FII New Search Calls (0) Calls on Hold (0) Transferred Calls (0) Parked Calls (0) My Queued Calls (0) ID Total Caller Number Line 71663 🛛 🖀 🖃 💻 71195 2 121 72579 Jean We Internal Numbe ame Dawn Smith umbei 73835 Notes: otes Privileges rivileges: COS 1 COR 1 Device: Device: 5340 IP Type: Status: Presence F7 Tones F2 Park Call F3 Set Serial Call F4 F5 F6 Mute **-**

Ventana principal de MiVoice Business Console

- Menú acceda a los menús desplegables.
- 2A Estado del operador/consola acceda a los menús desplegables que permiten cambiar el estado del operador y ajustar los dispositivos de consola.

2B - Herramientas – haga clic en los botones para acceder a las herramientas.
2C - Barra de herramientas para gestión de

llamadas – haga clic en los botones para gestionar las llamadas.

- 3 Directorios acceda a la Agenda, el Indicador de ocupado y el Historial de llamadas.
- Llamadas en cola supervise las llamadas entrantes, en espera, transferidas o retenidas.

- S Asistente de transferencia vea las llamadas más frecuentes y recientes.
- 6 Origen/destino vea información sobre el autor de la llamada y el interlocutor.
- Llamada en espera/Línea vea los indicadores numéricos y codificados por color de las llamadas en espera e información de la línea.
- Area de teclas variables vea las etiquetas de teclas variables.
- Área de estado vea el texto de estado y el estado del chat, la Guía telefónica, la base de datos Historial de llamadas, MiVoice Business y las conexiones de la base de datos.

Gestión de llamadas con el teclado numérico del PC



Acerca del teclado numérico del PC

Puede utilizar el teclado numérico del PC para realizar tareas básicas de gestión de llamadas. Puede utilizar otras teclas del teclado del PC para controlar el volumen y retroceder.

Se dispone de etiquetas para las teclas que pueden colocarse sobre ellas como se ha mostrado anteriormente.

Puede marcar números con el teclado numérico del PC. También puede marcarlos con el teclado numérico en pantalla.

Practicar con ayuda del tutorial del teclado numérico

Vaya a la siguiente dirección URL:

www.mitel.com/MiVoiceBusinessConsole

Le recomendamos que practique la respuesta de llamadas con este tutorial antes de responder a llamadas reales con MiVoice Business Console.

Acceder al teclado en pantalla

 Haga clic en Teclado numérico en el área de herramientas de la parte superior de la pantalla. Puede realizar funciones de gestión de llamadas y marcar números.

Seleccionar el dispositivo de audio

Requisito previo: el administrador debe haber configurado los dispositivos de audio.



- 2 Seleccione los auriculares en la lista.
- 3 Haga clic de nuevo en 📿
- 4 Haga clic en Panel de audio.
- 5 Haga clic en el botón **Prueba** y escuche el tono de prueba para comprobar que ha conectado los auriculares correctos.



Introducción a MiVoice Business Console

MiVoice Business Console – Guía de referencia rápida

Uso de la barra de herramientas para gestión de llamadas

Puede utilizar los botones de la barra de herramientas de la parte superior de la ventana principal para la mayoría de las tareas de gestión de llamadas. (Ver al dorso.)

5	Responder a una llamada entrante
•	Transferir/liberar una llamada
С.	Poner una llamada en espera
-	Recuperar una llamada
×	Cancelar una llamada
Ľ	Silenciar una llamada
X	Corregir los números marcados de forma incorrecta
	Transferir llamadas al buzón de voz
1	Generar tonos

Personalizar la barra de herramientas para gestión de llamadas

Puede cambiar la posición de los botones de la barra de herramientas y añadir o eliminar botones.

- Haga clic con el botón derecho del ratón en una zona de botón o en un botón existente
- Seleccione el botón que le interese en la lista de opciones que se muestra.

Ajustar el volumen del timbre

Mientras la consola está recibiendo una llamada:

- Mantenga pulsada la tecla Ctrl on el teclado del PC.
- Pulse la flecha arriba not estado estado.
 Pulse la flecha arriba o abajo para ajustar el volumen del timbre al nivel deseado.

Ajustar el volumen del audio

Mientras habla con el autor de la llamada:

- Mantenga pulsada la tecla Ctrl de la en el teclado del PC.
- Pulse la flecha arriba 📩 o abajo 関 para ajustar el volumen al nivel deseado.

Contestar una llamada



- 2 Haga doble clic en la llamada que aparece en la pantalla de Llamadas entrantes O
- 3 Pulse una tecla variable de [F1] a [F7].

Transferir una llamada

- 1 Marque el número de destino.
- 2 Pulse **m** para completar la transferencia y desconectar la llamada de la consola.
- Si el número marcado comunica
- Pulse para marcar un número diferente si cree que puede localizar la parte solicitada en otro lugar.

Recuperar una llamada

- Haga clic en
 justo después de completar la transferencia.
 O
- 2 Haga doble clic en la llamada que aparece en la pantalla Llamadas transferidas.

Poner una llamada en espera



Retener una llamada

- 1 Pulse o haga clic en la tecla variable [Retener llamada] y observe cómo el formulario Retener llamada sustituye al área Destino.
- 2 Marque el número de extensión que desee.

Nota: También puede utilizar la tecla variable [Retener en] en el panel de Directorios. Para obtener instrucciones detalladas, consulte la Ayuda de MiVoice Business Console.

Contestar una rellamada

1 Pulse la tecla variable [Volver a llamar]. O

2 Pulse 🤔

Transferir una devolución de llamada al buzón de voz

 Pulse para transferir una rellamada al buzón de voz de la extensión.

Establecer una conferencia

 Con los dos interlocutores conectados a la consola: uno en el área de Origen y el otro en el área de Destino, pulse la tecla variable [Conferencia].

Para dividir una conferencia a fin de hablar en privado con alguno de los interlocutores

• Pulse la tecla variable [Origen] o [Destino].

Para agregar más interlocutores a una conferencia

- 1 Marque el número del siguiente interlocutor.
- 2 Pulse la tecla variable [Conferencia].

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

Pulse para volver a la llamada en conferencia. Puede seguir agregando más interlocutores a la conferencia.

Para liberar la consola de la conferencia

• Pulse 🦱

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

Silenciar una llamada

Pulse F6 o haga clic en 💆

Corregir los números marcados de forma incorrecta

• Haga clic en 💌

Generar tonos

Una vez establecida la conexión y cuando el sistema le pida que introduzca los dígitos:

- Pulse Tonos
- · Marque el código.

Para desactivar la señal de tonos:

- Pulse para desconectar la consola de la llamada. La señal de tonos se desactiva automáticamente.
 O
- Pulse Tonos *p* otra vez.

Teclas de Teclado de PC Personalizables

Puede personalizar las teclas en el teclado de su PC para permitir el acceso del teclado a las funciones de la consola. Consulte la Ayuda del Operador de la MiVoice Business **Console** para obtener más información.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre las funciones y herramientas para gestión de llamadas de MiVoice Business Console, consulte la *Ayuda de MiVoice Business Console*.

Para acceder a la Ayuda, seleccione **Ayuda** en el menú principal y, a continuación, seleccione **Contenidos**.

© Copyright 2018, Mitel Networks Corporation. Todos los derechos reservados.

Las marcas comerciales, las marcas de servicio, los logotipos y los gráficos (en su conjunto, "Marcas comerciales") a los que se haga referencia en los sitios web de Mitel o en sus publicaciones, son marcas comerciales registradas y no registradas de Mitel Networks Corporation (MNC) o sus subsidiarias (en su conjunto, "Mitel"), u otros. Queda prohibido el uso de las Marcas comerciales sin el consentimiento expreso de Mitel. Póngase en contacto con nuestro departamento jurídico a través de la dirección legal@mitel.com para obtener información adicional. Para obtener una lista de las marcas comerciales registradas de Mitel Networks Corporation en todo el mundo, consulte el sitio web: http://www.mitel.com/trademarks.