# MiVoice Business Console – Kurzübersicht

MiVoice Business Console – Übersicht

ile Calls Director	es Tools Program Pi	ierb		0	12			-	
A. C.	₽°• ()• <mark>28</mark> •	1 🗉	1 +	6	2 .	P 🕊 📪 🖷 🤇	- × ~		
Phone Be	k Busy Lamp Field C	all History M	ly Call History	_					
A Name	Number C	Comments I	Department		Location	Email	Mobile	Lab	Presence
Qa									
👷 🔒 🖀 Smith	Dawn 73835	F	Research & De	velopment	Kanata	dawn_smith@mitel.com	613-225-2988		m the office
Deans	Dennis 76131 O	n vacation F	Research & De	velopment	Kanata	dennis_deans@mitel.com	613-787-3100		
E Douce	te, Travis 73065	F	Research & De	velopment	Kanata	travis_doucette@mitel.com	613-918-0076	73296	n the office
								_	
			Bark M	E0.0	icia n	EIB Mald Ear	El Maur Sabr		EP2 Coll
ID Total	Caller Numl	ber Lin	ie	Parked Gai	a (o)   m) o				
ID Total	Caller Numl	ber Lin	ne	Parked Gai	a (o)   m) o	active cases (ay)			
ID Total	Caller Numi Caller Numi 71663 yre Pan Wu	per Lin 71195	ie	72579					
ID Total	Caller Numl 71663 Sea Wu rmat	71195	ne	72579		anne.			
ID Total	Caller Numi 71663 Jean Wu roral was Smith	71195	e	72579		ame. umber.			
ID Total	Caller Numi 71663 Caller Numi 71663 Jaan Wu rmal we Smith 335	71195	ken Wu	72579	N. (0, 14) (0,	ame. umber: ofes:			
ID Total     ID Total     Common and a	Zalies on Hold Calier Numi 71663 See Jean Wu Jean Wu mnat wn Smith 135 Cohere to add notes	71195	Ken Wu	72579	Institut N N N N	arne: umber: otes:			
Line: Income Drawner: Day Privileges: CO	Zailer Numi Cailer Numi 71663 Se F Jean Wu wraat wn Smith 355 5 1 COR 1	71195	ken Wu	72579	Destination Destination	arne: umber: otes: httpges: wtoc:			
ID Total     ID	and to [Lattis on Helio       Caller       Numl       71663       Sear Wu       rmat       wn Smith       335       Ack here is add notes       \$1 COR 1	71195	ie	72579	Destination Loss invition	ame. umber: tofes: thilepes: evice: pec.			
Line to Number: 73 Number: 73 Number: 73 Number: 53 Type:	T1663 Caller Numl T1663 See Use See See See See See See See See See S	71195	Ren Wu	72579	Destination No. 10 No.	anne umber: ofes: ofes: ofes: ofes: pro- teenco:			
Containing and a c	Caller Numl 71663 71663 Real Part Real Real Real Real Real Real Real Real	71195	Ren Wu	72579	Destination Destination N N N N N	ame. umber: otes: trkleges: evice: resence:			Internal

# MiVoice Business Console – Hauptfenster

- 0 Menü: Zugriff auf die Drop-down-Menüs
- 2A Konsolen-/Abfragestatus: Zugriff auf 2 Drop-down-Menüs zum Ändern des Abfragestatus und zum Anpassen von Konsolengeräten

2B - Tools: Schaltflächen für den Zugriff auf Tools 2C – Symbolleiste zur Anrufabwicklung: Schaltflächen zum Abwickeln von Anrufen

- Verzeichnisse: Zugriff auf Telefonbuch, Besetzt-Anzeige-Feld und Anrufverlauf B
- Anrufe in Warteschleife: Verwaltung 4 eingehender, gehaltener, weitergeleiteter und geparkter Anrufe

- Weiterleitungsassistent: Anzeige der häufigsten 6 und letzten Anrufe
- Ouelle/Ziel: Informationen über den anrufenden und 6 den angerufenen Gesprächspartner

Anruf wartet/Leitung: Numerische und farbcodierte Anzeigen für wartende Anrufe und

- 7 Leitungsinformationen
- Softkey-Bereich: Anzeige der Softkey-Bezeichnungen 8

Statusbereich: Anzeige des Statustexts sowie des Verbindungsstatus von Chat, Telefonbuch, Anrufverlaufsdatenbank. MiVoice Business und Datenbanken

### Abwickeln von Anrufen über das PC-Tastenfeld



•

### Das numerische PC-Tastenfeld

Für grundlegende Funktionen zur Anrufabwicklung können Sie auch das numerische PC-Tastenfeld verwenden. Mit anderen Tasten auf der PC-Tastatur können Sie die Lautstärke steuern und die zuletzt eingegebene Ziffer löschen.

Diese Tasten können mit den verfügbaren Labels versehen werden, wie in der Abbildung oben gezeigt.

Sie können Telefonnummern über das numerische PC-Tastenfeld wählen. Alternativ können Sie auch das Tastenfeld auf dem Bildschirm zum Wählen von Telefonnummern verwenden.

Anrufe mit der MiVoice Business Console beantworten.

#### Bildschirmtastenfeld anzeigen

Klicken Sie im Bereich "Tools" am oberen

Rand des Bildschirms auf "Tastenfeld" Sie können Funktionen zur Anrufabwicklung durchführen und Nummern wählen.

### Audiogerät auswählen

Voraussetzung: Die Audiogeräte müssen bereits von Ihrem Administrator konfiguriert worden sein.

- 1 Klicken Sie auf 🔘
- 2 Wählen Sie die zu verwendende Sprechgarnitur aus der Liste aus.
- 3 Klicken Sie erneut auf 🔘
- 4 Klicken Sie auf den Audio-Fensterbereich.
- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche Test und lauschen Sie auf den Testton, um sich zu vergewissern, dass die richtige Sprechgarnitur verbunden ist.



# MiVoice Business Console – Kurzübersicht

# Anrufabwicklungs-Symbolleiste verwenden

Die meisten Anruffunktionen lassen sich über die Symbolleisten-Schaltflächen oben im Hauptfenster steuern (siehe Rückseite).

٩,	Eingehenden Anruf annehmen
•	Anruf weiterleiten/trennen
<b>U</b>	Anruf auf Halten setzen
(	Anruf wiederherstellen
$\bigotimes$	Anruf abbrechen
Ľ	Anruf stummschalten
X	Falsch gewählte Ziffern korrigieren
•	Anrufe an Voice-Mail weiterleiten
♪	Töne erzeugen

# Anrufabwicklungs-Symbolleiste anpassen

Sie können die Position von Schaltflächen auf der Symbolleiste ändern und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Schaltfläche oder einen Schaltflächenbereich.
- Wählen Sie aus der angezeigten Liste mit Optionen die gewünschte Schaltfläche aus.

### Klingeltonlautstärke einstellen

Bei einem eingehenden Anruf an der Konsole:

- Drücken Sie auf der PC-Tastatur die Strg-Taste
  - und halten Sie sie gedrückt.



Pfeil-nach-unten-Taste , um den Klingelton auf die gewünschte Lautstärke einzustellen.

### Audiolautstärke einstellen

- Im Gespräch mit einem Anrufer:
- Drücken Sie auf der PC-Tastatur die Strg-Taste
  - und halten Sie sie gedrückt.
- Drücken Sie die Pfeil-nach-oben- 🚶 oder

Pfeil-nach-unten-Taste , um die gewünschte Lautstärke einzustellen.

### Anruf annehmen

- 1 Drücken Sie 📞
- ODER
- 2 Doppelklicken Sie in der Anzeige Eingehende Anrufe auf den Anruf. ODER
- 3 Drücken Sie einen der Softkeys [F1] bis [F7].

## Anruf weiterleiten

- 1 Wählen Sie die Zielnummer.
- 2 Drücken Sie , um die Weiterleitung vorzunehmen und den Anruf von der Konsole zu trennen.

Falls die gewählte Nummer besetzt ist:

 Drücken Sie X, um eine andere Nummer zu wählen, wenn der gewünschte Teilnehmer dort erreichbar sein könnte.

#### Anruf wiederherstellen

1 Drücken Sie unmittelbar nach der Weiterleitung

des Anrufs 🗲

ODER

2 Doppelklicken Sie in der Anzeige Umgelegter Anruf auf den Anruf.

### Anruf auf Halten setzen



#### Anruf parken

- 1 Drücken oder klicken Sie auf den Softkey [Anruf parken]. Im Bereich "Ziel" wird das Formular "Anruf parken" angezeigt.
- 2 Wählen Sie die gewünschte Nebenstellennummer.

Hinweis: Sie können auch den Softkey [Parken unter] im Bereich "Verzeichnisse" verwenden. Ausführliche Anleitungen enthält die Hilfe zur MiVoice Business Console.

### Rückruf beantworten

1 Drücken Sie den Softkey [Rückruf]. ODER

2 Drücken Sie 📞

Rückruf an Voice-Mail weiterleiten

Drücken Sie 🔤 , um einen Rückruf an die Voice-Mailbox einer Nebenstelle weiterzuleiten.

## Konferenzschaltung

 Wenn beide Parteien mit der Konsole verbunden sind (die eine im Bereich "Quelle", die andere im Bereich "Ziel"), drücken Sie den Softkey [Konferenz].

So trennen Sie eine Konferenz, um mit einem Teilnehmer privat zu sprechen:

 Drücken Sie entweder den Softkey [Quelle] oder den Softkey [Ziel].

So fügen Sie einer Konferenz weitere Teilnehmer hinzu:

- 1 Wählen Sie die Nummer des nächsten Teilnehmers.
- 2 Drücken Sie den Softkey [Konferenz].

Falls die Leitung belegt ist, keine Antwort erfolgt bzw. die Person nicht erreichbar ist:

 Drücken Sie , um sich wieder mit der Konferenz zu verbinden. Falls erforderlich, können Sie weitere Teilnehmer zur Konferenz hinzufügen. So trennen Sie die Konferenz von der Konsole:

• Drücken Sie 🦱

Hinweis: Nachdem Sie die Konferenz getrennt haben, können Sie ihr nicht wieder beitreten.

#### Anruf stummschalten

Drücken Sie F6 oder klicken Sie auf 划

### Falsch gewählte Ziffern korrigieren

• Klicken Sie auf <

# Töne erzeugen

Wenn die Verbindung hergestellt ist und Sie zur Eingabe von Ziffern aufgefordert werden:

- Drücken Sie "Töne"
- · Wählen Sie den Code.

So deaktivieren Sie die Tonsignalisierung:

- Drücken Sie erneut "Töne"

#### Anpassbare PC-Tastaturtasten

Die Taste auf Ihrer PC-Tastatur können angepasst werden, damit die Tastatur einen Zugriff auf die Konsolenfunktionen hat. Siehe MiVoice Business Console Operator Help zu Details.

#### Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Anrufabwicklungstools und -funktionen der MiVoice Business Console finden Sie in der *Hilfe zur MiVoice Business Console*.

Zum Aufrufen der Hilfe wählen Sie im Hauptmenü die Option Hilfe und dann Inhalt aus.

© Copyright 2021, Mitel Networks Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

Die auf Internetseiten oder in Veröffentlichungen von Mitel aufgeführten Markenzeichen, Dienstleistungsmarken, Logos und Grafiken (zusammen die "Marken") sind eingetragene und nicht eingetragene Marken der Mitel Networks Corporation (MNC) und ihrer Tochterunternehmen (zusammen "Mitel") oder anderer Inhaber. Die Verwendumg dieser Marken ohne die ausdrückliche Zustimmung von Mitel ist verboten. Wenden Sie sich für weitere Informationen per E-Mail unter legal@mitel.com an unsere Rechtsabteilung. Eine Liste der weltweit eingetragenen Marken der Mitel Networks Corporation finden Sie auf der folgenden Website: http://www.mitel.com/w.mitel.com/w.mitel.com/w.mitel.com/w.mitel.com/w.mitel.com/an.usere.