MiVoice Business Console – Guía de referencia rápida

Visión general de MiVoice Business Console

ile Calls Directo	ies Tools Program H	elp									
. ►	💐 · 🔿 🔁	- 🗎 🕈	+	6	¥ J) 🕊 🛤		- 8 🔿			Å
Phone Bo	ok Busy Lamp Field C	all History My	Call History								
a 🕿 Name	Number C	Comments De	partment		Location	Email		Mobile	Lab	Presence	
					1						
g 🖴 🖀 Smith,	Dawn 73835	Re	search & Devi	elopment	Kanata	dawn_smith@	mitel.com	613-225-2988		In the office	
Deans	Dennis 76131 O	Invacation Re	search & Devi	elopment	Kanata	dennis_deans	@mitel.com	613-787-3100			
Douce	tte, Travis 73065	Re	search & Devi	elopment	Kanata	travis_doucetb	e@mitel.com	613-918-0076	73296	👾 in the office	
×									_		
		E9.0	nale At	E0.01	alaun.	E30 Links	Ent	EB Mau Caar	•	EP Call	
			ainna	1000	urvala.		11.01	In New Search	"	r në Gali	
ID Total	Caller Num	ber Line									
ID Total	Caller Num	ber Line									
ID Total	Caller Num 71663 Sea U	71195	Ren Wu	72579]		<u>-</u>				
ID Total	Caller Num 71663 Jean Wu ernal	71195	Ren Wu	72579		ame:					
 ID Total Fletcher Cudm Line: Int Name: Dat 	Caller Num 71663 Sea Vu ore Jean Wu ernal wn Smith	71195	Ken Wu	72579	Na Na	ame: Jmber:					
E Fletcher Cudre Line: Int Name: Du Number: 73	Caller Num 71663 Jean Wu Jean Wu ernal 835	71195	Ken Wu	72579	Ni Bi Ni	ame: Imber: Stes:					
Fletcher Cudm Line: Int Number: 73 Notes: C	Caller Num 71663 Jaan Wu one Jean Wu ernal wm Smith 835 cch hare to add notes	71195	Ken Wu	72579	Institution No.	ame: Imber: Ites: Mileges:					
ID Total	Caller Num 71663 C I I I I I I I I I I I I I I I I I I	71195	Ken Wu	72579	Destruction No. 14 March 10 No. 14 March 10	ame: Imber: Ites: Mileges: Ivice:					
ID Total Id Id Total Id Id Total Id Id Total Id Id	Caller Num 71663 Se Jean Wu ernal wn Smith 835 Cohere bad notes 55 1 COR 1 40 IP	71195	Ken Wu	72579	Destruction A La Viention A La Viention	ame: umber: stes: Mieges: wkce: pe:					
ID Total Id Id	Caller Num 71663 C C C C C C C C C C C C C C C C C C	71195	Ren Wu	72579	Destimation Lessing of the second of the sec	ame: imber: ytes: htteges: htteges: pe: alus: esence:					
Line: Ind Nume: D Nume: C Nume: C Nume: C Device: S2 Type: Notes: C	Caller Num 71003 71003 200 200 200 200 200 200 200 200 200	71195	Ken Wu	72579	Destroation Nr Nr Prestroation Prestroation	ame: imber: ivlos: ivlos: ivlos: pe: abus: sesnce:				Internal	

6

7

Ventana principal de MiVoice Business Console

- Menú acceda a los menús desplegables.
 - 2A Estado de Consola/Operador acceda a
- los menús desplegables para cambiar el estado del operador y configurar los dispositivos de la consola.

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

2C - Barra de herramientas de manejo de llamadas – haga clic en los botones para manejar las llamadas.

- **B** Directorios acceda a la Agenda, al Campo de luz de ocupado y al Historial de llamadas.
- Llamadas en cola administre las llamadas entrantes, transferidas y estacionadas.

Asistente de transferencia – vea las llamadas más frecuentes y más recientes.

Origen/Destino – vea información de la persona que llama y de la persona que recibe la llamada.

Llamada en espera/Línea – vea información de los indicadores de llamadas en espera numéricos y codificados por colores e información de la línea.

Área de teclas variables – vea las etiquetas de las teclas variables.

Área de estado – vea el estado y el texto de estado del chat, la agenda telefónica, la base de

 datos del historial de llamadas, MiVoice Business Console y las conexiones de la base de datos.



Acerca del teclado numérico de la PC

Puede usar el teclado numérico de la PC para las tareas básicas de manejo de llamadas. Puede usar otras teclas del teclado de la PC para controlar el volumen y retroceder.

Hay etiquetas disponibles para las teclas que se pueden colocar sobre ellas, como se mostró anteriormente.

Puede usar el teclado numérico de la PC para marcar un número. También puede usar el teclado de pantalla para marcar un número.

Mostrar el teclado en pantalla

 Haga clic en Teclado
 en la parte superior de la pantalla. Puede realizar funciones de manejo de llamadas y marcar números.

Selección de dispositivo de audio

Prerrequisito: los dispositivos de audio ya deben estar configurados por el administrador.

1 Haga clic en 🔿

- 2 Seleccione un dispositivo de audífono de la lista.
- 3 Vuelva a hacer clic en 📿
- 4 Haga clic en Panel de audio.
- 5 Haga clic en el botón **Prueba** y escuche el tono de prueba para asegurarse de tener conectado el audífono correcto.onsole

Manejo de llamadas mediante el teclado de la PC



MiVoice Business Console – Guía de referencia rápida

Uso de la barra de herramienta de Manejo de llamadas

Puede usar los botones de la barra de herramienta, que se encuentra en la parte superior de la ventana principal, para la mayoría de las funciones de llamada. (Vea el reverso).

J	Contesta una llamada entrante
ſ	Transfiere/Libera una llamada
ジ	Coloca una llamada en espera
I	Recupera una llamada
×	Cancela una llamada
¥	Silencia una llamada
×	Corrige un número marcado por equivocación
13	Transfiere llamadas al correo de voz
	Genera tonos

Personalización de la barra de herramienta de Manejo de llamadas

Puede cambiar la ubicación de los botones en la barra de tareas, agregar botones o borrarlos.

- Haga clic derecho en un botón existente o en el área de un botón.
- Seleccione el botón deseado en la lista de opciones proporcionada.

Ajuste del volumen del timbre

Mientras la consola está sonando:

Mantenga pulsada la tecla Ctrl del teclado de la PC.

Pulse la flecha hacia arriba o hacia abajo
 para ajustar el volumen del timbre al nivel que desea.

Ajuste del volumen de audio

Mientras se encuentra en una llamada:

- Mantenga pulsada la tecla Ctrl del teclado de la PC.
- Pulse la flecha 🕺 hacia arriba o hacia abajo
 - 🚦 para ajustar el volumen al nivel que desea.

Contestación de una llamada

- 1 Pulse o bien
- 2 Haga doble clic en la llamada en la pantalla Llamadas entrante o bien
- 3 Pulse la tecla variable [F1] a [F7].

Transferencia de una llamada

1 Marque el número de destino.

2 Oprima la tecla para completar la transferencia y desconectar la llamada de la consola.

Si el número marcado está ocupado

 Pulse para marcar un número diferente si cree que podrá ubicar la persona requerida en otro lugar.

Recuperación de una llamada

- Haga clic en
 justo después de completar la transferencia
 o bien
- 2 Haga doble clic en la llamada, en la pantalla Transferidas.

Colocación de una llamada en espera

• Pulse 🐫

Estacionamiento de una llamada

- 1 Pulse la tecla variable o haga clic en [Estacionar Ilamada] y observe que el formulario Estacionar llamada reemplaza al área de Destino.
- 2 Marque el número de extensión deseado.
- Nota: También puede usar la tecla variable

[Estacionar en] en el panel Directorios. Para obtener instrucciones detalladas, consulte la ayuda de MiVoice Business Console.

Contestación de una rellamada

1 Pulse la tecla variable [Devolución de llamada]. o bien

2 Pulse 📞

Transferencia de una rellamada al correo de voz

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

Realización de una llamada de conferencia

 Cuando hay dos personas conectadas a la consola: una en el área de Origen y la otra en el área de Destino — pulse la tecla variable [Conferencia].

Para dividir una conferencia con el fin de hablar en privado con alguna de las personas

• Oprima la tecla variable [Fuente] o [Destino].

Para agregar más personas a una conferencia

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

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

 Pulse para volver a conectarse con la conferencia. Puede continuar agregando más interlocutores a la conferencia.

Para liberar la conferencia de la consola

• Pulse 🦱

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

Silenciamiento de una llamada

Pulse F6 o haga clic en 📕

Corrección de un número marcado por equivocación

• Haga clic en 💌

Generación de tonos

Una vez que realiza la conexión y el sistema le solicita que ingrese los dígitos:

- Pulse Tonos
- Marque el código.

Para desactivar el marcado por tonos:

 Pulse para desconectar la consola de la llamada. El marcado por tonos se desactiva automáticamente.
 o bien

Pulse Tonos 🧊 nuevamente.

Teclas del teclado de la PC personalizables

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

Para obtener más información

Para obtener información adicional acerca de todas las herramientas de manejo de llamadas y funciones de MiVoice Business Console, consulte *la ayuda de MiVoice Business Coonsole.*

Para acceder a la ayuda, seleccione **Ayuda** en el Menú principal y luego seleccione **Contenido**.

© Copyright 2021, Mitel Networks Corporation. Todos los derechos reservados. Las marcas comerciales, marcas de servicio, logotipos y gráficos (colectivamente denominados como "Marcas comerciales") que aparecen en los sitios de Internet de Mitel o en sus publicaciones, son marcas comerciales registradas y no registradas de Mitel Networks Corporation (MNC) o sus filiales (denominadas colectivamente como "Mitel") u otros. El uso de las Marcas comerciales está prohibido sin el consentimiento expreso de Mitel. Comuniquese con nuestro departamento jurídico en legal@mitel.com para obtener más información. Para obtener una lista de las marcas comerciales registradas globales de Mitel Networks Corporation, consulte el sitio web: http://www.mitel.com/trademarks.