MiVoice Business Console – Guide de référence rapide

Aperçu de MiVoice Business Console

ile Calls Directori	es Tools Program He	elp	_						
≜• C • /	P. O. 59	- 🗎 🛛	<u>+</u>	6	¥ 🕽	. 🕊 🔿 🚽 🤇	- Ø 🔿	×	III 🔺
Phone Boo	Busy Lamp Field C	all History	My Call History	_					
a 🕿 Name	Number C	Comments	Department		Location	Email	Mobile	Lab	Presence
🖉 🗎 🖀 Smith, D	awn 73835		Research & Dev	elopment	Kanata	dawn_smith@mitel.com	613-225-2988		In the office
Deans,	Dennis 76131 O	in vacation	Research & Dev	elopment	Kanata	dennis_deans@mitel.com	613-787-3100	73300	
	e, Iravis 73065		Research & Dev	eropment	Kanata	traws_doucetteigmiter.com	013-019-0070	73290	se in the onice
×									
		FB	Park At	F8 Pi	ckup	FI0 Hold For	FII New Searc	ħ	F12 Call
ID Total	alls (0) Calls on Hold Caller Numl	(0) Transfe ber Li	rred Calls (0) F	Parked Gall	6 (0) My Qu	eued Calls (0)			
V Incoming C	alls (0) Calls on Hold Caller Numi	(0) Transfe	erred Calls (0) F	Parked Gall	6 (0) My Qu	eued Galis (0)			
Incoming C ID Total	alls (0) Calls on Hold Caller Num 71663 re Jean Wu	(0) Transfe ber Lin 71195	rred Calls (0) F	Parked Calls 72579	s (0) My Qu	eued Galis (0)			
ID Total ID Total Fielcher Cudmo Line: Intee	alls (0) Calls on Hold Caller Num 71663 re Jean Wu mal	(0) Transfe ber Lin 71195	rred Calls (0) F ne	Parked Call: 72579	i (0) My Qu	need Calls (0)			
ID Total ID Total Fletcher Cudmo Line: Inter Name: Day	Caller Numi Caller Numi 71663 Sean Wu real m Smith	(0) Transfe ber Lin 71195	rred Calls (0) P ne	Parked Calls 72579	(0) My Qu	me: mber:			
ID Total ID Total Fletcher Cudmo Line: Inte Name: Dev Number: 738	Alls (0) Calls on Hold Caller Num 71663 Sea Vu real m Smith 25	(0) Transfe ber Lin 71195	ne Ken Wu	Parked Calls	k (0) My Qu Na Nu S	me: mber: tes:			
ID Total ID Total ID Total Fletcher Cudmo Line: Inte Nume: Day Number: 738 Notes: Clinition	alla (ti) Calls on Hold Caller Numl 71663 C P Control Control Jean Wu rnal m Smith 35 b have to add notes	(0) Transfe ber Lin 71195	erred Calls (0) P ne Ken Wu	Parked Calls	k (0) My Qu Na Nu Nu Uogett	me: mber: deges:			
ID Total ID Total ID Total ID Total ID Total ID ID Total ID	alls (b) Calls on Hold Caller Numi 71663 Cen Pur real m Smith 35 Khar lo add notes 11 COR 1	(0) Transfe ber Lin 71195	ne Calls (0) F	Parked Call	(0) My Qu Nai Nu Nu Nu Nu De	me: mber: tes: vice:			
ID Total ID ID Total ID ID Total ID ID Total ID	alls (0) Calls on Hold Caller Numl 71663 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	(0) Transfe ber Lin 71195	rred Calls (0) F	Parked Call	(0) My Qu Nai Nu Nu Nu Prin De Typ Sta	me: mber. tes: 			
ID Total ID ID	ells (0) Catts on Hotel Catter Numi 71663 200 200 200 Jean You real month 35 chere to add notes 51 COR 1 0 IP	(0) Transfe ber Lin 71195	rred Calls (0) P P P P P P P P P	Parked Call	k (0) My Qu Nai Nu Nu Nu Nu Nu Nu Nu Nu Nu Nu Nu Nu Nu	me: mber. tes: infepes; iv(ae: ie: abas: sence):			
Control C	ells (0) Catts on Hotd Catter Numi 71663 Centre Numi 71663 Centre Numi 2een Yuu real moments 35 here to add notes 36 here to add notes 36 here to add notes 36 here to add notes	(0) Transfe ber Lii 71195	rred Catts (0) P	72579	k (0) My Qu Nai Nu Nu No No No No No No No No No No No No No	me: mber: tes: tes: tes: tes: tes: tes: tes: tes			Internal

Fenêtre principale de MiVoice Business Console

- Menu accès aux menus déroulants.
- 2A Statut de la console/de l'opérateur accès aux menus déroulants permettant de modifier le statut de l'opérateur et de régler les dispositifs de la console.
 - 2B Outils icônes d'accès aux outils
 2C Barre de traitement des appels icônes de traitement des appels.
- Répertoires accès à l'annuaire, aux voyants d'occupation et à l'historique des appels.
- Appels en file d'attente gestion des appels entrants, en garde, transférés et en garde variable.

- **6** Assistant de transfert affichage des appels les plus fréquents et les plus récents.
- **6** Source/Destination affichage des informations sur l'appelant et sur la personne demandée.
- Appel en attente/ligne affichage des indicateurs numériques et des indicateurs couleur des appels en attente; informations sur la ligne.
- 8 Zone Touches programmables affichage des étiquettes des touches programmables.
- O Zone de statut affichage du texte de statut et du statut de clavardage, annuaire, base de données de l'historique des appels, MiVoice Business et connexion des bases de données.

Traitement des appels à l'aide du clavier de l'ordinateur



À propos du clavier numérique de l'ordinateur

Vous pouvez utiliser le clavier numérique de l'ordinateur pour le traitement de base des appels. Vous pouvez utiliser d'autres touches de l'ordinateur pour régler le volume et effectuer un retour en arrière.

Des étiquettes sont offertes pour les touches du clavier. Elles peuvent être fixées sur les touches, comme illustré ci-dessus.

Vous pouvez composer un numéro à l'aide du clavier numérique de l'ordinateur. Vous pouvez aussi composer un numéro à l'aide du clavier à l'écran.

Affichage du clavier à l'écran

 Cliquez sur l'icòne de clavier située dans la zone d'outils, dans la partie supérieure de l'écran. Vous pourrez ainsi réaliser le traitement des appels et composer des numéros.

Sélection des appareils audio

Conditions préalables : les appareils audio doivent avoir été configurés par votre administrateur.

1 Cliquez sur 🔿

2 Sélectionnez votre casque d'écoute à partir de la liste.

3 Cliquez une autre fois sur 📿

- 4 Cliquez sur le panneau Audio.
- 5 Cliquez sur le bouton d'essai et écoutez la tonalité d'essai pour vous assurer que le bon casque d'écoute est connecté.



MiVoice Business Console – Guide de référence rapide

Utiliser la barre d'outils des appels

Vous pouvez traiter la plupart des appels à l'aide des boutons de la barre d'outils situés dans la partie supérieure de l'écran. (Voir au verso.)

C	Répondre à un appel entrant
•	Transférer ou libérer un appel
U	Mettre un appel en garde
-	Récupérer un appel
\bigotimes	Annuler un appel
Ľ	Mettre un appel en sourdine
X	Corriger des chiffres mal composés
•	Transférer les appels vers la messagerie vocale
♪	Produire des tonalités

Personnaliser la barre de traitement

Vous pouvez changer la position des icônes dans la barre d'outils. Vous pouvez aussi ajouter des icônes ou en supprimer.

- Cliquez à droite sur une icône présente ou sur une zone d'icônes.
- Sélectionnez la commande désirée à partir de la liste d'options affichée.

Régler le volume de la sonnerie

Lorsque la console sonne :

- Appuyez longuement sur la touche Ctrl du clavier de l'ordinateur.
- Appuyez sur les flèches vers le haut ou vers le bas pour régler le volume au niveau désiré.

Régler le volume sonore

Pendant que vous parlez à un appelant :

© Copyright 2021, Mitel Networks Corporation. Tous droits réservés.

- Appuyez longuement sur la touche Ctrl du clavier de l'ordinateur.
- Appuyez sur les flèches vers le haut ou vers le bas vers le volume au niveau désiré.

Répondre à un appel



- 2 Double-cliquez sur l'appel dans l'affichage Appels entrants.
- 3 Appuyez sur une touche programmable entre [F1] et [F7].

Transférer un appel

- 1 Composez le numéro de renvoi.
- 2 Appuyez sur la touche *m* pour effectuer le transfert et déconnecter l'appel de la console.
- Si le numéro composé est occupé
- Appuyez sur X pour composer un autre numéro si vous savez où se trouve la personne demandée.

Récupérer un appel

- 1 Cliquez sur **(** immédiatement après avoir terminé le transfert. **OU**
- 2 Double-cliquez sur l'appel dans l'affichage des appels transférés.

Mettre un appel en garde



Mettre un appel en garde variable

- 1 Appuyez ou cliquez sur la touche programmable [Mettre l'appel en garde variable] et observez le formulaire Mise en garde variable remplacer la zone Destination.
- 2 Composez le numéro de poste désiré.

Remarque: Vous pouvez aussi utiliser la touche programmable [Garde variable sur] du panneau Répertoires. Reportez-vous à l'Aide de MiVoice Business Console pour obtenir des instructions détaillées.

Répondre à un retour d'appel

1 Appuyez sur la touche programmable [Retour d'appel].

2 Appuyez sur 🔍

Transférer un retour d'appel à la messagerie vocale

 Appuyez sur pour transférer le retour d'appel vers la boîte de messagerie associée au poste.

Établir une conférence téléphonique

 Lorsque les deux participants sont connectés à la console : un des participants connecté dans la zone Source et l'autre dans la zone Destination, appuyez sur la touche programmable [Conférence].

Pour vous entretenir en privé avec l'un ou l'autre des correspondants

• Appuyez sur la touche programmable [Source] ou [Destination].

Pour ajouter d'autres participants à la conférence

- 1 Composez le numéro du participant à inclure.
- 2 Appuyez sur la touche programmable [Conférence].

Si la ligne est occupée, qu'il n'y pas de réponse ou si la ligne est non disponible

Appuyez sur x pour revenir à la conférence. Vous pouvez continuer à ajouter des participants à la conférence.

Pour libérer la console de la conférence

Appuyez sur

Remarque : Lorsque vous avez libéré la conférence, vous ne pouvez pas y revenir.

Mettre un appel en sourdine

Appuyez sur F6 ou cliquez sur 划

Corriger des chiffres mal composés

• Cliquez sur 💌

Produire des tonalités

Lorsque la connexion est établie, saisissez les chiffres à l'invite :



• Composez le code.

Pour désactiver la tonalité :

- Appuyez sur pour déconnecter la console de l'appel. La tonalité cesse immédiatement.
 OU
- Appuyez sur
 une autre fois.

Touches de clavier de PC personnalisables

Vous pouvez personnaliser les touches du clavier de votre OP pour permettre l'accès aux fonctions de la console.VoirAide de l'Opérateur de MiVoice Business **Console** pour plus de détails.

Pour obtenir plus d'informations

Pour obtenir des informations supplémentaires sur les fonctionnalités et les outils de traitement des appels de MiVoice Business Console, reportez-vous à l'Aide de MiVoice Business Console.

Pour accéder à l'aide, sélectionnez **Aide** à partir du menu principal, puis sélectionnez **Contenus**.

Les marques de commerce, les marques de service, les logos et les images (collectivement désignés par « marques de commerce ») apparaissant sur les sites Internet de Mitel ou dans ses publications sont des marques déposées et non déposées par Mitel Networks Corporation (MNC) ou ses filiales (collectivement désignées par « Mitel »). L'utilisation des marques de commerce est interdite sans l'autorisation expresse de Mitel. Veuillez communiquer avec notre service juridique à l'adresse legal@mitel.com pour obtenir plus d'information. Pour consulter la liste des marques déposées de Mitel Networks Corporation au niveau international, veuillez vous référer au site Internet suivant : http://www.mitel.com/trademarks.