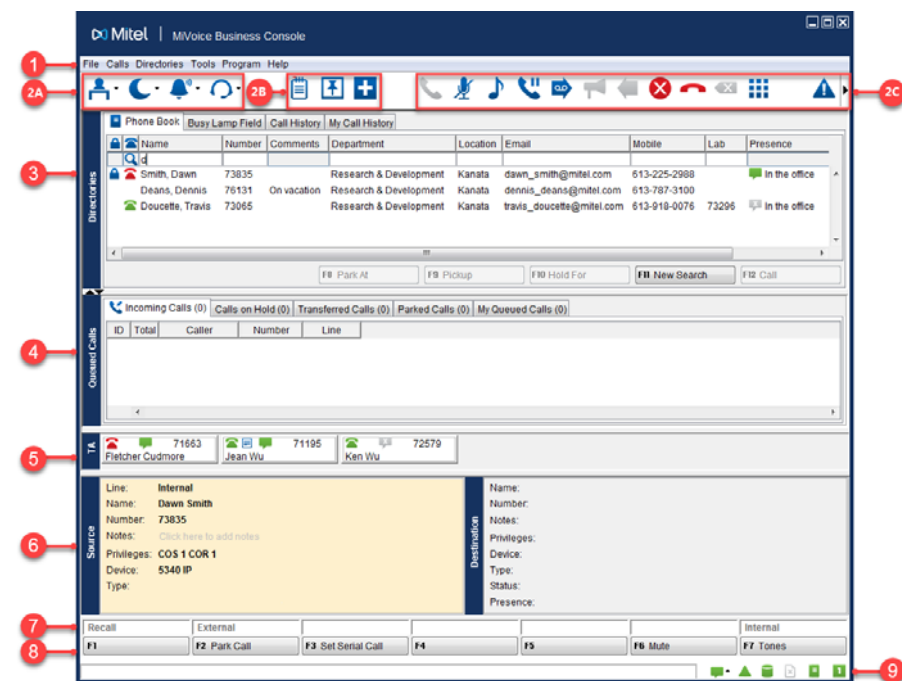


MiVoice Business Console – Guide de référence rapide

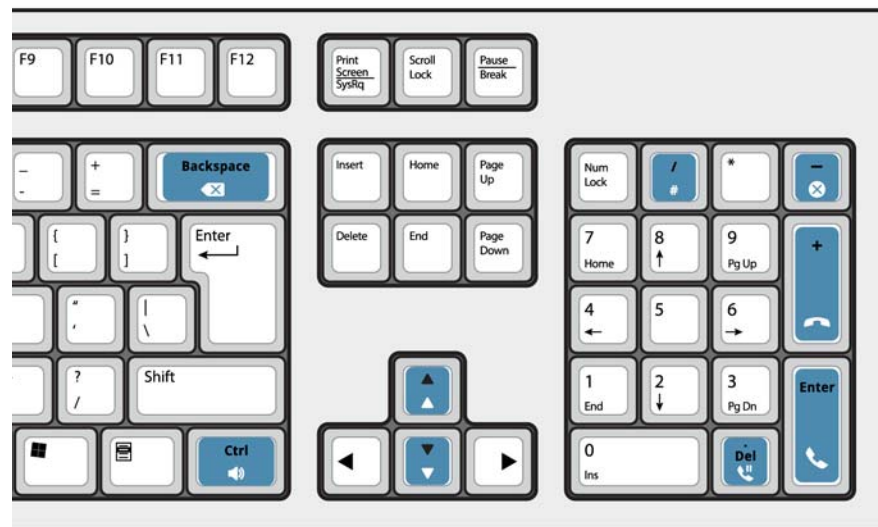
Présentation de MiVoice Business Console



Fenêtre principale de MiVoice Business Console

- 1 **Menu** : permet d'accéder aux menus déroulants.
- 2 **2A - État de la console ou du standardiste** : permet d'accéder aux menus déroulants pour changer l'état du standardiste et régler les appareils de la console.
2B - Outils : cliquez sur les boutons pour accéder aux outils.
2C - Barre d'outils de gestion des appels : cliquez sur les boutons pour gérer les appels.
- 3 **Répertoires** : permet d'accéder à l'annuaire, au tableau de voyants d'occupation (BLF) et à l'historique des appels.
- 4 **Appels dans la file d'attente** : permet de gérer les appels entrants, en garde, transférés et en garde variable.
- 5 **Assistant Transfert** : permet d'afficher les appels les plus fréquents et les appels récents.
- 6 **Source/Destination** : permet de consulter des informations sur l'appelant et l'appelé.
- 7 **Appel en attente/Ligne** : permet de consulter les voyants d'appel en attente numériques et codés à l'aide de couleurs, ainsi que des informations sur la ligne.
- 8 **Zone Touches afficheur** : permet de consulter les étiquettes des touches.
- 9 **Zone d'état** : permet de consulter le texte d'état et l'état de la discussion, l'annuaire, la base de données de l'historique des appels, MiVoice Business et les connexions de base de données.

Gestion des appels à l'aide du clavier du PC



À propos du clavier numérique du PC

Vous pouvez utiliser le clavier numérique du PC pour les tâches de base de gestion des appels. Vous pouvez utiliser d'autres touches du clavier du PC pour régler le volume et revenir en arrière.

Des étiquettes sont disponibles pour les touches et peuvent être placées sur celles-ci comme il est illustré au-dessus.

Vous pouvez composer des numéros avec le clavier numérique du PC. Vous pouvez aussi composer des numéros avec le clavier à l'écran.

Afficher le clavier à l'écran

- Cliquez sur l'icône de clavier  dans la zone Outils en haut de l'écran. Vous pouvez effectuer des tâches de gestion des appels et composer des numéros.

Choisir votre appareil audio

Condition préalable : les appareils audio doivent déjà être configurés par votre administrateur.

- 1 Cliquez sur .
- 2 Sélectionnez votre casque dans la liste.
- 3 Cliquez à nouveau sur .
- 4 Cliquez sur **Panneau Audio**.
- 5 Cliquez sur le bouton **Tester** et écoutez la tonalité test pour vérifier que le casque que vous avez branché est correct.

MiVoice Business Console – Guide de référence rapide

Utilisation de la barre d'outils de gestion des appels

Vous pouvez utiliser les boutons de la barre d'outils situés en haut de la fenêtre principale pour la plupart des options de gestion des appels. (Voir au verso.)

	Répondre à un appel entrant
	Transférer/libérer un appel
	Mettre un appel en attente
	Restaurer un appel
	Annuler un appel
	Couper le son d'un appel
	Corriger les chiffres mal composés
	Transférer des appels à la messagerie vocale
	Produire des tonalités

Personnaliser la barre d'outils de gestion des appels

Vous pouvez changer la position des boutons sur la barre d'outils et ajouter ou supprimer des boutons.

- Cliquez avec le bouton droit sur un bouton ou une zone de boutons.
- Sélectionnez le bouton voulu dans la liste des options affichées.

Régler le volume de la sonnerie

Lorsque la console sonne :

- Appuyez sur la touche Ctrl  du clavier du PC et maintenez-la enfoncée.
- Appuyez sur la flèche haut  ou bas  pour régler la sonnerie sur le niveau voulu.

Régler le volume audio

Lorsque vous parlez à un appelant :

- Appuyez sur la touche Ctrl  du clavier du PC et maintenez-la enfoncée.
- Appuyez sur la flèche haut  ou bas  pour régler le volume sur le niveau voulu.

Répondre à un appel

- 1 Appuyez sur 
OU
- 2 Double-cliquez sur l'appel dans l'écran **Appels entrants**
OU
- 3 Appuyez sur une touche comprise entre [F1] et [F7].

Transférer un appel

- 1 Composez le numéro de destination.
- 2 Appuyez sur  pour terminer le transfert et déconnecter l'appel de la console.

Si le numéro composé est occupé

- Appuyez sur  pour composer un numéro différent si vous pensez que vous pouvez rechercher ailleurs la personne demandée.

Restaurer un appel

- 1 Cliquez sur  immédiatement après avoir terminé le transfert
OU
- 2 Double-cliquez sur l'appel dans l'écran **Appels transférés**.

Mettre un appel en attente

- Appuyez sur 

Mettre un appel en garde variable

- 1 Appuyez ou cliquez sur la touche [Mise en garde variable]. Vous constatez que le formulaire Mise en garde variable remplace la zone Destination.
- 2 Composez le numéro de poste voulu.

Remarque : Vous pouvez également utiliser la touche [Mise en garde à] du panneau Répertoires. Pour obtenir des instructions détaillées, reportez-vous à l'aide de la console MiVoice Business.

Répondre à un rappel

- 1 Appuyez sur la touche [Rappel]
OU

- 2 Appuyez sur 

Transférer un rappel à la messagerie vocale

- Appuyez sur  pour transférer un rappel à la messagerie vocale du poste.

Mettre un appel en conférence

- Les 2 participants étant connectés à la console : une dans la zone Source et l'autre dans la zone Destination, appuyez sur la touche [Conférence].

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

- Appuyez sur la touche [Source] ou [Destination].

Pour ajouter d'autres participants à la conférence

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

Si la ligne est occupée, si la personne appelée ne répond pas ou est indisponible

- Appuyez sur  pour reconnecter la conférence. Vous pouvez alors continuer à ajouter des participants à la conférence.

Pour libérer la console de la conférence

- Appuyez sur 

Remarque : Une fois que vous avez quitté la conférence, vous ne pouvez pas la rejoindre à nouveau.

Couper le son d'un appel

- Appuyez sur **F6** ou cliquez sur 

Corriger les chiffres mal composés

- Cliquez sur 

Produire des tonalités

Lorsque la connexion a été établie et que vous êtes invité à entrer des chiffres :

- 
- Appuyez sur Tonalités .
- Composez le code.

Pour désactiver la signalisation par tonalité :

- Appuyez sur  pour déconnecter votre console de l'appel. La signalisation par tonalité s'arrête automatiquement.
OU
- Appuyez à nouveau sur Tonalités .

Touches de clavier OP personnalisables

Vous pouvez personnaliser les touches du clavier de votre OP pour permettre au clavier d'accéder aux fonctions de la console. Voir Aide de l'Opérateur de MiVoice Business Console pour plus de détails.

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les outils et fonctions de gestion des appels de MiVoice Business Console, reportez-vous à l'Aide de MiVoice Business Console.

Pour cela, cliquez sur **Aide** dans le menu principal, puis sélectionnez **Sommaire**.