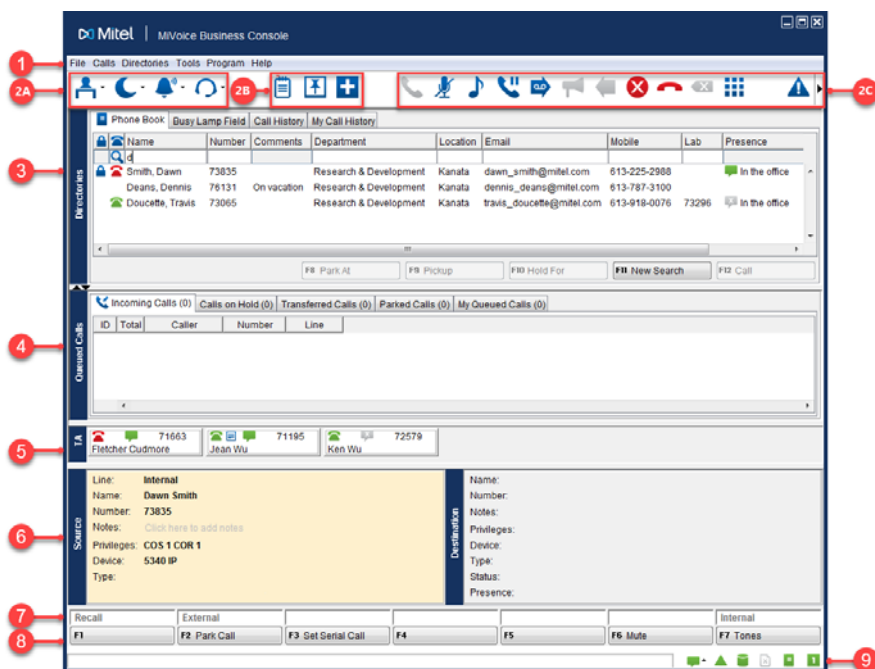


MiVoice Business Console - Beknopte handleiding

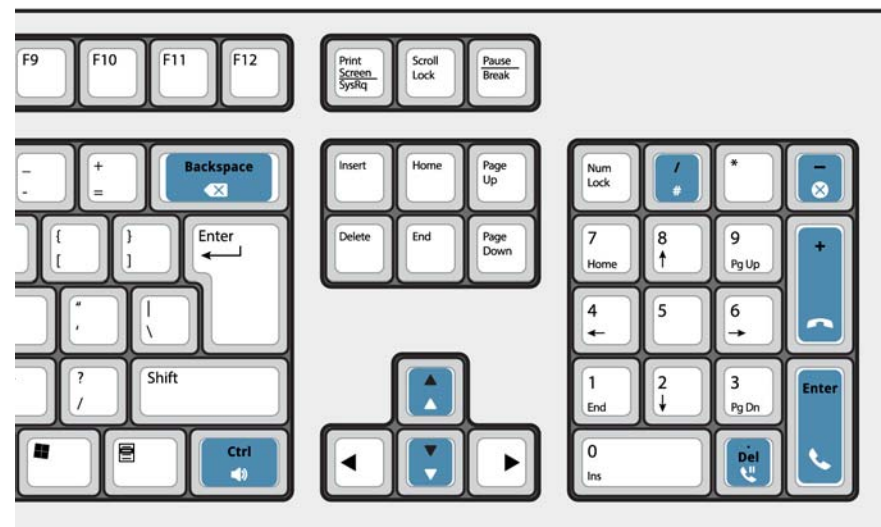
Overzicht van MiVoice Business Console



Hoofdvvenster van MiVoice Business Console

- 1 **Menu** – toegang tot de vervolgkeuzelijsten.
- 2 **2A - Status van console/telefonist** – toegang tot vervolgkeuzelijsten voor het veranderen van de telefoniststatus en het aanpassen van consoleapparaten.
- 3 **Telefoonlijsten** – het Telefoonboek, het Overzicht toestelgeschiedenis en de Oproepgeschiedenis openen.
- 4 **Gesprekken in wachtlijn** – inkomende, in de wachtstand geplaatste, doorgeschakelde en in de wacht gezette gesprekken beheren.
- 5 **Assistent voor overdrachten** – de meest frequente en meest recente oproepen bekijken.
- 6 **Bron/Bestemming** – informatie over beller en gebelde partij bekijken.
- 7 **Wachtend gesprek/lijn** – numerieke indicators en indicators met kleurcodes voor wachtende gesprekken en informatie over de lijn bekijken.
- 8 **Functietoetsgebied** – labels voor de functietoetsen bekijken.
- 9 **Statusgebied** – de statustekst en de status van chat, Telefoonboek, de database van Oproepgeschiedenis, MiVoice Business en Databaseverbindingen bekijken.

Oproepen afhandelen met het toetsenblok van de computer



Over het numerieke toetsenblok van de computer

U kunt het numerieke toetsenblok van de computer gebruiken voor eenvoudige oproepafhandelingstaken. U kunt andere toetsen op het toetsenbord van de computer gebruiken voor volumeregeling en backspace.

Er zijn labels beschikbaar voor de toetsen die op de toetsen kunnen worden aangebracht zoals hierboven is weergegeven.

U kunt nummers kiezen met het numerieke toetsenblok van de computer. U kunt ook nummers kiezen met het toetsenblok op het scherm.

Het toetsenblok op het scherm weergeven

- Klik op Toetsenblok  in het gebied Hulpprogramma's bovenaan het scherm. U kunt gesprekken afhandelen en nummers kiezen.

Uw audioapparaat selecteren

Let op: audioapparaten moeten al door uw beheerder zijn ingesteld.

- 1 Klik op .
- 2 Selecteer uw hoofdtelefoon uit de lijst.
- 3 Klik nogmaals op .
- 4 Klik op het venster **Audio**.
- 5 Klik op de knop **Test** en luister naar de testtoon om er zeker van te zijn dat uw hoofdtelefoon correct is aangesloten.

MiVoice Business Console - Beknopte handleiding

De werkbalk voor het afhandelen van oproepen gebruiken

U kunt de werkbalkknoppen bovenaan het hoofdvenster gebruiken voor de meeste oproepafhandelingen. (zie ommezijde.)

	Een binnenkomende oproep beantwoorden
	Een oproep doorschakelen/vrijgeven
	Een oproep in de wacht zetten
	Een oproep herstellen
	Een oproep annuleren
	Een oproep dempen
	Verkeerd gekozen cijfers corrigeren
	Oproepen doorschakelen naar voicemail
	Tonen genereren

De werkbalk voor het afhandelen van oproepen aanpassen

U kunt de positie van knoppen op de werkbalk wijzigen en knoppen toevoegen of verwijderen.

- Klik met de rechtermuisknop op een bestaande knop of een knopgebied
- Selecteer de gewenste knop uit de lijst met weergegeven opties.

Het volume van het belsignaal aanpassen

Terwijl de console overgaat:

- Houd de ctrl-toets  ingedrukt op het toetsenbord van de computer.
- Druk op pijltje omhoog  of pijltje omlaag  om het door u gewenste belsignaalgewenste volume in te stellen.

Het audiovolume aanpassen

Tijdens het telefoongesprek:

- Houd de ctrl-toets  ingedrukt op het toetsenbord van de computer.
- Druk op pijltje omhoog  of pijltje omlaag  om het door u gewenste volume in te stellen.

Een oproep beantwoorden

- Druk op  OF
- Dubbelklik op het gesprek in het venster **Inkomende oproepen** OF
- Druk op de functietoetsen **[F1]** tot **[F7]**.

Een oproep doorschakelen

- Kies het bestemmingsnummer.
- Druk op  om door te schakelen en de verbinding met de console te verbreken.

Als het gekozen nummer is bezet

- Druk op  om een ander nummer te kiezen als u denkt dat u de betreffende persoon elders kunt vinden.

Een oproep herstellen

- Klik op  meteen nadat het doorschakelen is voltooid OF
- Dubbelklik op het gesprek in het venster **Doorgeschakelde gesprekken**.

Een oproep in de wacht zetten

- Druk op 

Een gesprek in de wacht zetten

- Druk of klik op de functietoets **[Gesprek in wacht zetten]**. U ziet dan dat het formulier **Gesprek in wacht zetten** het gebied **Bestemming** vervangt.
- Kies het gewenste toestelnummer.

Opmerking: U kunt ook de functietoets [In wacht bij] in het paneel Telefoonlijsten gebruiken. Nadere

instructies vindt u in de Help van de MiVoice Business Console.

Een hernieuwde oproep beantwoorden

- Druk op de functietoets **Opnieuw bellen** OF
- Druk op 

Een hernieuwde oproep doorschakelen naar voicemail

- Druk op  om een hernieuwde oproep door te schakelen naar de voicemailbox van het desbetreffende toestel.

Een telefonische conferentie opzetten

- Als de twee partijen verbonden zijn met de console: de ene in het gebied **Bron** en de ander in het gebied **Bestemming**: druk op de functietoets **[Conferentie]**.

Een conferentie splitsen om een privé-gesprek met de ene of de andere beller te voeren

- Druk op de functietoets **[Bron]** of **[Bestemming]**.

Meer personen aan een conferentie toevoegen

- Kies het nummer van de volgende persoon.
- Druk op de functietoets **[Conferentie]**.

Wanneer het toestel in gesprek is of niet wordt beantwoord, of wanneer de persoon niet beschikbaar is

- Druk op  om opnieuw te verbinden met de conferentie. U kunt nummers blijven kiezen om meer personen aan de conferentie toe te voegen.

De conferentie vrijgeven van de console

- Druk op 

Opmerking: Als u de conferentie eenmaal hebt

vrijgegeven, kunt u niet opnieuw aan de conferentie deelnemen.

Een oproep dempen

- Druk op **F6** of klik op 

Verkeerd gekozen cijfers corrigeren

- Klik op 

Tonen genereren

Zodra de verbinding tot stand is gebracht en u wordt gevraagd om cijfers op te geven, doet u het volgende:

- Druk op **Tonen** .
- Kies de gewenste code.

Belsignalering uitschakelen:

- Druk op  om de verbinding tussen de console en het gesprek te verbreken. Belsignalering stopt automatisch. OF
- Druk nogmaals op **Tonen** .

Aanpasbare PC Toetsenbord Toetsen

U kunt de toetsen op het toetsenbord van uw PC aanpassen om met het toetsenbord toegang te krijgen tot console functies. Zie *MiVoice Business Console Operator Help* voor bijzonderheden.

Meer informatie

Meer informatie over alle functies en hulpmiddelen voor het afhandelen van gesprekken via MiVoice Business Console vindt u in de *MiVoice Business Console Help*.

U opent de Help door **Help** te selecteren in het hoofdmenu en vervolgens de optie **Inhoud** te kiezen.