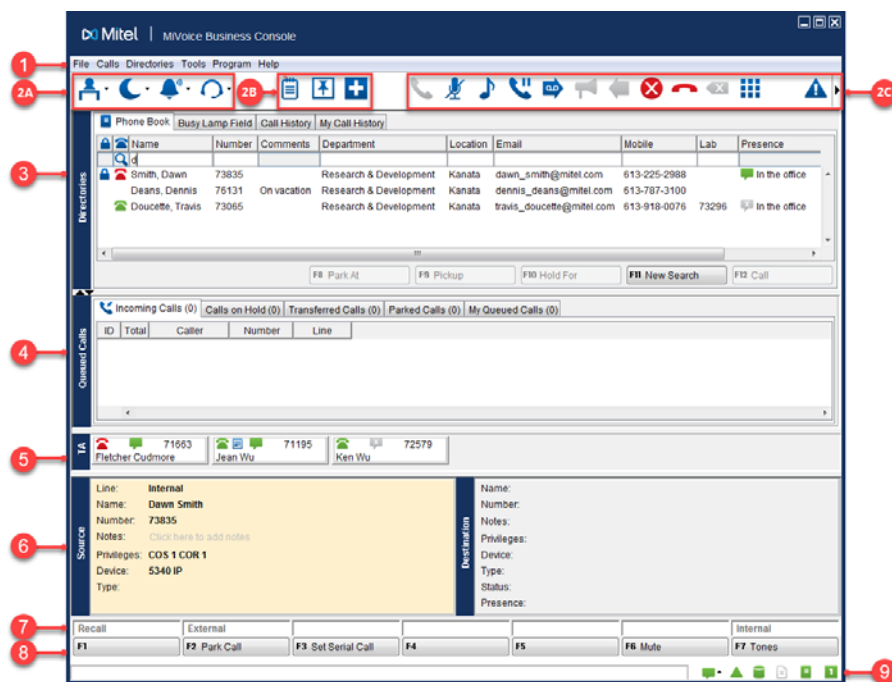


MiVoice Business Console – Guía de referencia rápida

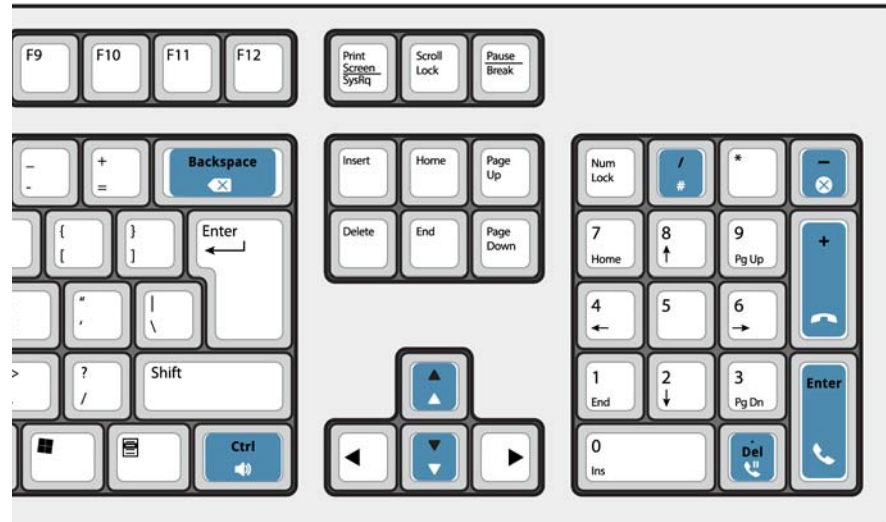
Introducción a MiVoice Business Console



Ventana principal de MiVoice Business Console

- 1 **Menú** – acceda a los menús desplegables.
- 2 **2A - Estado del operador/consola** – acceda a los menús desplegables que permiten cambiar el estado del operador y ajustar los dispositivos de consola.
- 2B - **Herramientas** – haga clic en los botones para acceder a las herramientas.
- 2C - **Barra de herramientas para gestión de llamadas** – haga clic en los botones para gestionar las llamadas.
- 3 **Directorios** – acceda a la Agenda, el Indicador de ocupado y el Historial de llamadas.
- 4 **Llamadas en cola** – supervise las llamadas entrantes, en espera, transferidas o retenidas.
- 5 **Asistente de transferencia** – vea las llamadas más frecuentes y recientes.
- 6 **Origen/destino** – vea información sobre el autor de la llamada y el interlocutor.
- 7 **Llamada en espera/Línea** – vea los indicadores numéricos y codificados por color de las llamadas en espera e información de la línea.
- 8 **Área de teclas variables** – vea las etiquetas de teclas variables.
- 9 **Área de estado** – vea el texto de estado y el estado del chat, la Guía telefónica, la base de datos Historial de llamadas, MiVoice Business y las conexiones de la base de datos.

Gestión de llamadas con el teclado numérico del PC



Acerca del teclado numérico del PC

Puede utilizar el teclado numérico del PC para realizar tareas básicas de gestión de llamadas. Puede utilizar otras teclas del teclado del PC para controlar el volumen y retroceder.

Se dispone de etiquetas para las teclas que pueden colocarse sobre ellas como se ha mostrado anteriormente.

Puede marcar números con el teclado numérico del PC. También puede marcarlos con el teclado numérico en pantalla.

Acceder al teclado en pantalla

- Haga clic en Teclado numérico  en el área de herramientas de la parte superior de la pantalla. Puede realizar funciones de gestión de llamadas y marcar números.

Seleccionar el dispositivo de audio

Requisito previo: el administrador debe haber configurado los dispositivos de audio.

- 1 Haga clic en .
- 2 Seleccione los auriculares en la lista.
- 3 Haga clic de nuevo en .
- 4 Haga clic en **Panel de audio**.
- 5 Haga clic en el botón **Prueba** y escuche el tono de prueba para comprobar que ha conectado los auriculares correctos.

MiVoice Business Console – Guía de referencia rápida

Uso de la barra de herramientas para gestión de llamadas

Puede utilizar los botones de la barra de herramientas de la parte superior de la ventana principal para la mayoría de las tareas de gestión de llamadas. (Ver al dorso.)

	Responder a una llamada entrante
	Transferir/liberar una llamada
	Poner una llamada en espera
	Recuperar una llamada
	Cancelar una llamada
	Silenciar una llamada
	Corregir los números marcados de forma incorrecta
	Transferir llamadas al buzón de voz
	Generar tonos

Personalizar la barra de herramientas para gestión de llamadas

Puede cambiar la posición de los botones de la barra de herramientas y añadir o eliminar botones.

- Haga clic con el botón derecho del ratón en una zona de botón o en un botón existente
- Seleccione el botón que le interese en la lista de opciones que se muestra.

Ajustar el volumen del timbre

Mientras la consola está recibiendo una llamada:

- Mantenga pulsada la tecla Ctrl  en el teclado del PC.
- Pulse la flecha arriba  o abajo  para ajustar el volumen del timbre al nivel deseado.

Ajustar el volumen del audio

Mientras habla con el autor de la llamada:

- Mantenga pulsada la tecla Ctrl  en el teclado del PC.
- Pulse la flecha arriba  o abajo  para ajustar el volumen al nivel deseado.

Contestar una llamada

- Pulse 
0
- Haga doble clic en la llamada que aparece en la pantalla de [Llamadas entrantes](#)
0
- Pulse una tecla variable de [F1] a [F7].

Transferir una llamada

- Marque el número de destino.
- Pulse  para completar la transferencia y desconectar la llamada de la consola.

Si el número marcado comunica

- Pulse  para marcar un número diferente si cree que puede localizar la parte solicitada en otro lugar.

Recuperar una llamada

- Haga clic en  justo después de completar la transferencia.
0
- Haga doble clic en la llamada que aparece en la pantalla [Llamadas transferidas](#).

Poner una llamada en espera

- Pulse 

Retener una llamada

- Pulse o haga clic en la tecla variable [\[Retener llamada\]](#) y observe cómo el formulario Retener llamada sustituye al área Destino.
- Marque el número de extensión que desee.

Nota: También puede utilizar la tecla variable [Retener en] en el panel de Directorios. Para obtener instrucciones detalladas, consulte la Ayuda de MiVoice Business Console.

Contestar una rellamada

- Pulse la tecla variable [\[Volver a llamar\]](#).
0
- Pulse 

Transferir una devolución de llamada al buzón de voz

- Pulse  para transferir una rellamada al buzón de voz de la extensión.

Establecer una conferencia

- Con los dos interlocutores conectados a la consola: uno en el área de Origen y el otro en el área de Destino, pulse la tecla variable [\[Conferencia\]](#).

Para dividir una conferencia a fin de hablar en privado con alguno de los interlocutores

- Pulse la tecla variable [\[Origen\]](#) o [\[Destino\]](#).

Para agregar más interlocutores a una conferencia

- Marque el número del siguiente interlocutor.
- Pulse la tecla variable [\[Conferencia\]](#).

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

- Pulse  para volver a la llamada en conferencia. Puede seguir agregando más interlocutores a la conferencia.

Para liberar la consola de la conferencia

- Pulse 

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

Silenciar una llamada

- Pulse **F6** o haga clic en 

Corregir los números marcados de forma incorrecta

- Haga clic en 

Generar tonos

Una vez establecida la conexión y cuando el sistema le pida que introduzca los dígitos:

- Pulse Tonos .
- Marque el código.

Para desactivar la señal de tonos:

- Pulse  para desconectar la consola de la llamada. La señal de tonos se desactiva automáticamente.
0
- Pulse Tonos  otra vez.

Teclas de Teclado de PC Personalizables

Puede personalizar las teclas en el teclado de su PC para permitir el acceso del teclado a las funciones de la consola. Consulte la Ayuda del Operador de la MiVoice Business Console para obtener más información.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre las funciones y herramientas para gestión de llamadas de MiVoice Business Console, consulte la [Ayuda de MiVoice Business Console](#).

Para acceder a la Ayuda, seleccione **Ayuda** en el menú principal y, a continuación, seleccione **Contenidos**.