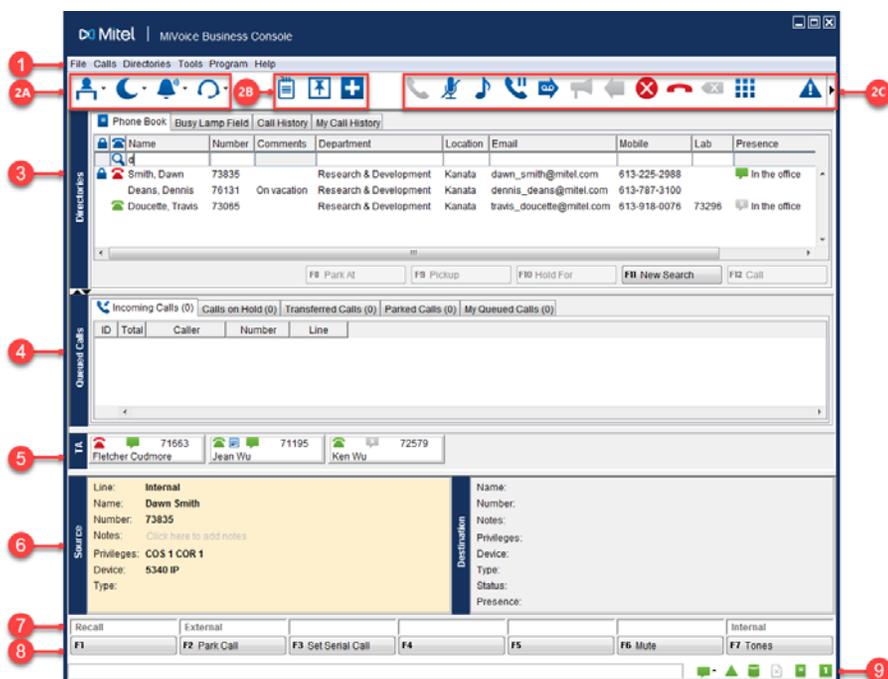


# MiVoice Business Console – Guide de référence rapide

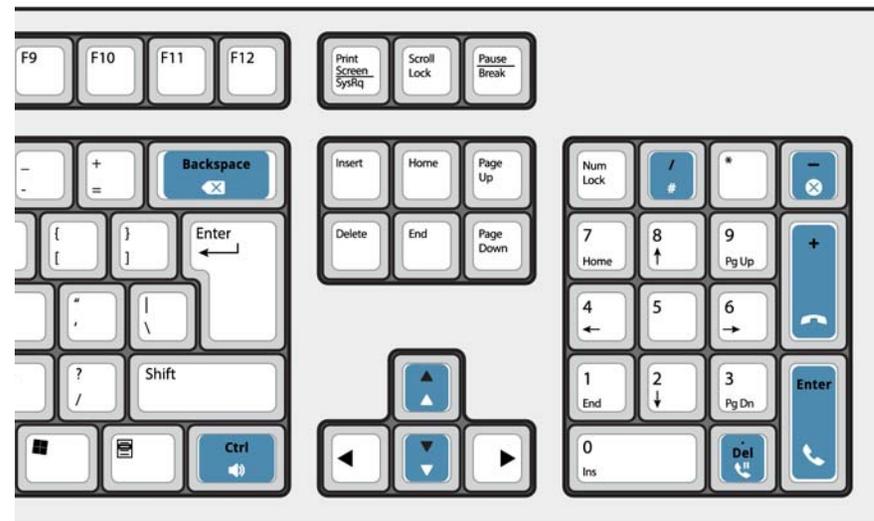
## Aperçu de MiVoice Business Console



## Fenêtre principale de MiVoice Business Console

- 1 **Menu** – accès aux menus déroulants.
- 2 **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.
- 3 **Répertoires** – accès à l'annuaire, aux voyants d'occupation et à l'historique des appels.
- 4 **Appels en file d'attente** – gestion des appels entrants, en garde, transférés et en garde variable.
- 5 **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.
- 7 **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.
- 9 **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'icône 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.)

	Répondre à un appel entrant
	Transférer ou libérer un appel
	Mettre un appel en garde
	Récupérer un appel
	Annuler un appel
	Mettre un appel en sourdine
	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 :

- 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.

## Répondre à un appel

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

## Transférer un appel

- 1 Composez le numéro de renvoi.
- 2 Appuyez sur la touche  pour effectuer le transfert et déconnecter l'appel de la console.

### Si le numéro composé est occupé

- Appuyez sur  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

- Appuyez sur 

## 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]**. OU
- 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  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 

## Corriger des chiffres mal composés

- Cliquez sur 

## Produire des tonalités

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

- Appuyez sur 
- 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. Voir Aide 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**.