MiVoice Business Console - Beknopte handleiding

1- C- I	V· ()· (28-	🖹 🛃 🛨	S.) 💘 🔿 🛒 (8			Δ
Rhane Roo	K Duraul area Ciatal Car	Luister Lite Cell Lister						-
	Busy Lamp Field Cal	In History My Call History	L		Lute have	li ak	0	
	Number Cor	mments Department	Location	Email	Mobile	Lab	Presence	-
👷 🔒 🖀 Smith, D	Jawn 73835	Research & Dev	elopment Kanata	dawn_smith@mitel.com	613-225-2988		In the office	
Deans,	Dennis 76131 On	vacation Research & Dev	elopment Kanata	dennis_deans@mitel.com	613-787-3100			
Doucett	e, Travis 73065	Research & Dev	elopment Kanata	travis_doucette@mitel.com	613-918-0076	73296	🐖 In the office	
8								
•								•
		F8 Park At	F9 Pickup	FIO Hold For	FII New Searc	th 🗌	F12 Call	
ID Total	Caller Numbe	er Line						
ID Total	Caller Numbe	r Line	72579					
st D Total	Caller Numbe	71195	72579					
VI Fletcher Cudmo	Caller Numbe	71195	72579	ame:				
Eletcher Cudmo	Caller Numbe 71663 re Jean Wu rnal m Smith	r Line 71195 Ren Wu	72579	ame: umber:				
Service Servic	Caller Numbe 71663 Jean Wu mal m Smith 35	71195	72579 N S	ame: umber: odes:				
V Fletcher Cudmo Line: Inter Number: 738 Notes: Clic	Caller Numbe 71663 Cean Wu real Stantin 35 k here to add notes	71195	72579	iame: umber: odes: infleges:				
VI Fieldher Cudmo Nume: Dav Nume: Cas Phylicipes: COS	Caller Numbe	71195 😰 🐺	72579 9 N 9 D 9 D 9 D 9 D 9 D 9 D 9 D 9 D 9 D 9 D	iame: umber: célés: tréleges: téléo:				
st D Total	Caller Number 71663 200 The Standard St	71195	72579	ame: umber: otes: thtleges: evice: ype:				
tiD Total	Caller Number 71663 The	71195	72579 8 N 9	ame: umber: otes: finleges: evice: psk: tatus: resence:				
tit) Total Total Tetcher Cudmo Fletcher Cudmo Number: 738 Number: 738 Number: 738 Printinges: CO Device: 534 Type: Recall	Caller Number 71663 Re Park re Rad Wu real real real real real real real real	71195	72579	ame: umber: dota: thteges: exico: pet: tatus: reserce.			Internal	

6

8

Overzicht van MiVoice Business Console

Hoofdvenster van MiVoice Business Console

- Menu toegang tot de vervolgkeuzelijsten.
 - 2A Status van console/telefonist -
- toegang tot vervolgkeuzelijsten voor het veranderen van de telefoniststatus en het aanpassen van consoleapparaten.

2B - Hulpmiddelen – <u>klik op de knoppen om</u> hulpprogramma's te openen. 2C - Werkbalk voor oproepafhandeling – klik op de knoppen om oproepen af te handelen.

- Telefoonlijsten het Telefoonboek, het Overzicht toestelgeschiedenis en de Oproepgeschiedenis openen.
- Gesprekken in wachtrij inkomende, in de wachtstand geplaatste, doorgeschakelde en in de wacht gezette gesprekken beheren.

- Assistent voor overdrachten de meest frequente en meest recente oproepen bekijken.
- **Bron/Bestemming** informatie over beller en gebelde partij bekijken.
- Wachtend gesprek/lijn numerieke indicators en indicators met kleurcodes voor wachtende gesprekken en informatie over de lijn bekijken.
 - Functietoetsgebied labels voor de functietoetsen bekijken.
- 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
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.)

5	Een binnenkomende oproep beantwoorden
•	Een oproep doorschakelen/vrijgeven
U	Een oproep in de wacht zetten
-	Een oproep herstellen
\bigotimes	Een oproep annuleren
¥	Een oproep dempen
X	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 dingedrukt op het toetsenbord van de computer.
- Druk op pijltje omhoog of pijltje omlaag om het door u gewenste belsignaalvolume in te stellen.

© Copyright 2021, Mitel Networks Corporation. Alle rechten voorbehouden

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



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

Een oproep doorschakelen

- 1 Kies het bestemmingsnummer.
- 2 Druk op *m* 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

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

Een oproep in de wacht zetten

• Druk op Ҷ

Een gesprek in de wacht zetten

- 1 Druk of klik op de functietoets [Gesprek in wacht zetten]. U ziet dan dat het formulier Gesprek in wacht zetten het gebied Bestemming vervangt.
- 2 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

1 Druk op de functietoets Opnieuw bellen OF



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 privégesprek met de ene of de andere beller te voeren

• Druk op de functietoets [Bron] of [Bestemming].

Meer personen aan een conferentie toevoegen

- 1 Kies het nummer van de volgende persoon.
- 2 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

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.

De handelsmerken, servicemerken, logo's en afbeeldingen (gezamenlijk 'Handelsmerken' die worden weergegeven op de websites of in de publicaties van Mitel zijn geregistreerde en niet-geregistreerde handelsmerken van Mitel Networks Corporation (MNC of haar dochterondernemingen (gezamenlijk 'Mitel' of derden. Het is niet toegestaan de Handelsmerken te gebruiken zonder de uitdrukkelijke toestemming van Mitel. Neem voor meer informatie contact op met onze juridische afdeling via legal@mitel.com. Een lijst van de geregistreerde handelsmerken van Mitel Networks Corporation over de hele wereld vindt u op de website http://www.mitel.com/trademarks.