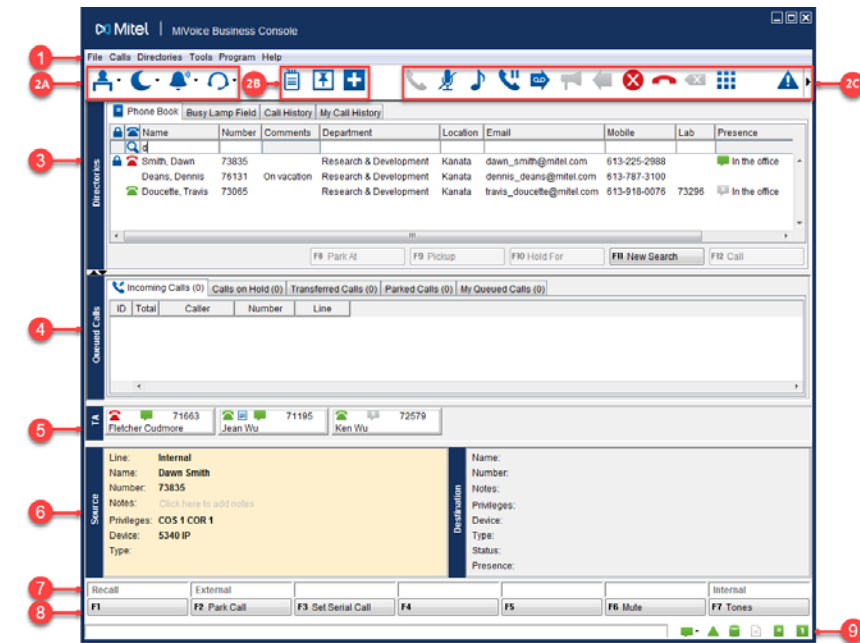


MiVoice Business Console - Guia de referência rápida

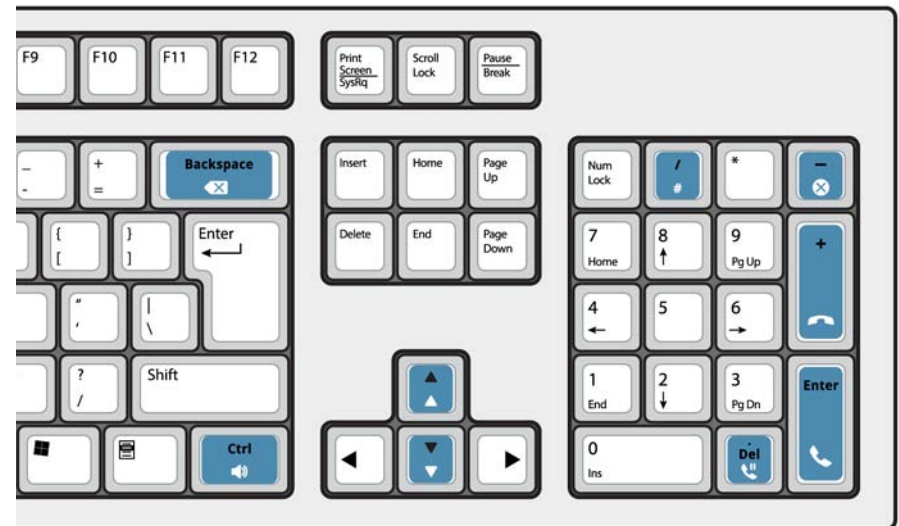
Visão geral do MiVoice Business Console



Janela principal do MiVoice Business Console

- 1 Menu** – Acesse os menus suspensos.
- 2 2A – Console/Status do operador** – Acesse menus suspensos para alterar o status do operador e ajustar os dispositivos de console.
2B – Ferramentas – Clique nos botões para acessar as ferramentas.
2C – Barra de ferramentas de Tratamento de chamadas – Clique no botão para manipular as chamadas.
- 3 Diretórios** – Acesse a Lista telefônica, o Campo indicador de ocupado e o Histórico de chamadas.
- 4 Chamadas na fila** – Gerencie chamadas recebidas, em espera, transferidas e estacionadas.
- 5 Assistente de transferência** – Veja as chamadas mais frequentes e recentes.
- 6 Origem/Destino** – Veja informações sobre chamador e destinatário.
- 7 Chamada em espera/Linha** – Veja indicadores de chamadas em espera numéricos e coloridos e também informações sobre a linha.
- 8 Área de teclas programáveis** – Veja os rótulos das teclas programáveis.
- 9 Área de status** – Veja o texto do status e o status de bate-papo, Lista telefônica, banco de dados de histórico de chamadas, MiVoice Business e conexões de bancos de dados.

Tratamento de chamadas com o teclado do PC



Sobre o teclado numérico do PC

Você pode usar o teclado numérico e o mouse do PC para realizar tarefas básicas de tratamento de chamadas. Você pode usar outras teclas no teclado do PC para controlar o volume e apagar caracteres.

Etiquetas estão disponíveis para as teclas e podem ser colocadas em cada uma conforme ilustrado acima.

Você pode discar números usando o teclado numérico do PC. Você também pode discar números usando o teclado na tela.

Pratique usando o tutorial do teclado

Acesse o seguinte URL:

www.mitel.com/MiVoiceBusinessConsole

Recomendamos enfaticamente que você treine o atendimento de chamadas usando esse tutorial antes de atender chamadas de verdade com o MiVoice Business Console.

Exiba o teclado na tela

- Clique em Teclado  na área Ferramentas

na parte superior da tela. Você pode executar funções de tratamento de chamadas e discar números.

Selecione seu dispositivo de áudio

Pré-requisito: os dispositivos de áudio deverão ter sido configurados anteriormente pelo administrador.

- Clique em .
- Selecione seu dispositivo de fone de ouvido na lista.
- Clique novamente em .
- Clique em **Painel de áudio**.
- Clique no botão **Testar** e ouça o tom de teste para garantir que o fone de ouvido correto esteja conectado.

MiVoice Business Console - Guia de referência rápida

Usando a barra de ferramentas de tratamento de chamadas

Você pode usar os botões da barra de ferramentas na parte superior da janela principal para a maioria das tarefas de tratamento de chamadas. (Consulte o lado inverso.)

	Atender uma chamada recebida
	Transferir/liberar uma chamada
	Colocar uma chamada em espera
	Recuperar uma chamada
	Cancelar uma chamada
	Silenciar uma chamada
	Corrigir dígitos discados incorretamente
	Transferir chamadas para o correio de voz
	Gerar tons

Personalizar a barra de ferramentas de tratamento de chamadas

Você pode alterar a posição dos botões na barra de ferramentas e adicionar ou excluir botões.

- Clique com o botão direito em um botão ou área de botão existente.
- Selecione o botão desejado na lista de opções que é exibida.

Ajustar o volume da campanha

Enquanto o console está tocando:

- Pressione e segure a tecla  no teclado do PC.

- Pressione a tecla de seta para cima  ou para baixo  para ajustar o volume de toque para o nível desejado.

Ajustar o volume do áudio

Enquanto conversa com um chamador:

- Pressione e segure a tecla  no teclado do PC.
- Pressione a tecla de seta para cima  ou para baixo  para ajustar o volume para o nível desejado.

Atender uma chamada

- 1 Pressione 
- OU
- 2 Clique duas vezes na chamada na exibição **Chamadas recebidas**
- OU
- 3 Pressione uma tecla programável de **[F1]** a **[F7]**.

Transferir uma chamada

- 1 Disque o número de destino.
- 2 Pressione a tecla  para concluir a transferência e desconectar a chamada do console.

Se o número discado estiver ocupado

- Pressione  para discar um número diferente se você acredita que pode localizar a parte desejada em algum outro lugar.

Recuperar uma chamada

- 1 Clique em  imediatamente depois de concluir a transferência
- OU
- 2 Clique duas vezes na chamada na exibição **Chamadas transferidas**.

Colocar uma chamada em espera

- Pressione 

Estacionar uma chamada

- 1 Pressione ou clique na tecla programável **[Estacionar chamada]** e observe que o formulário Estacionar chamada substitui a área Destino.
- 2 Disque o número do ramal desejado.

Nota: Você também pode usar a tecla programável [Estacionar em] no painel Diretórios. Consulte a ajuda do MiVoice Business Console para obter instruções detalhadas.

Atender uma rediscagem

- 1 Pressione a tecla programável **[Rediscar]**
- OU

- 2 Pressione 

Transferir uma rediscagem para o Correio de voz

- Pressione  para transferir uma rediscagem para o correio de voz do ramal.

Colocar uma chamada em conferência

- Com as duas partes conectadas ao console: uma na área Origem e outra na área Destino – pressione a tecla programável **[Conferência]**.

Para dividir uma conferência a fim de conversar em particular com qualquer um dos chamadores

- Pressione a tecla programável **[Origem]** ou **[Destino]**.

Para adicionar mais participantes a uma conferência

- 1 Disque o número do próximo participante.
- 2 Pressione a tecla programável **[Conferência]**.

Se a linha está ocupada ou não foi atendida ou a pessoa está indisponível

- Pressione  para reconectar à conferência. Você pode continuar adicionando mais participantes à conferência.

Para liberar a conferência do console

- Pressione 

Nota: Após liberar a conferência, você não poderá retornar a ela.

Silenciar uma chamada

- Pressione **F6** ou clique em 

Corrigir dígitos discados incorretamente

- Clique em 

Gerar tons

Assim que a conexão for efetuada e surgir a indicação para que os dígitos sejam inseridos:

- Pressione Tons 
- Disque o código.

Para desligar a sinalização:

- Pressione  para desconectar o console da chamada. A sinalização de tom é interrompida automaticamente.
- OU
- Pressione Tons  novamente.

Teclas Customizáveis de Teclado PC

Você pode customizar teclas em seu teclado PC para permitir acesso pelo teclado a funções da consola. Veja a Ajuda de Operador da MiVoice Business Console para detalhes.

Para obter mais informações

Para obter informações adicionais sobre as ferramentas e os recursos de tratamento de chamadas do MiVoice Business Console, consulte a Ajuda do MiVoice Business Console.

Para acessar a Ajuda, selecione **Ajuda** no menu principal e selecione **Sumário**.