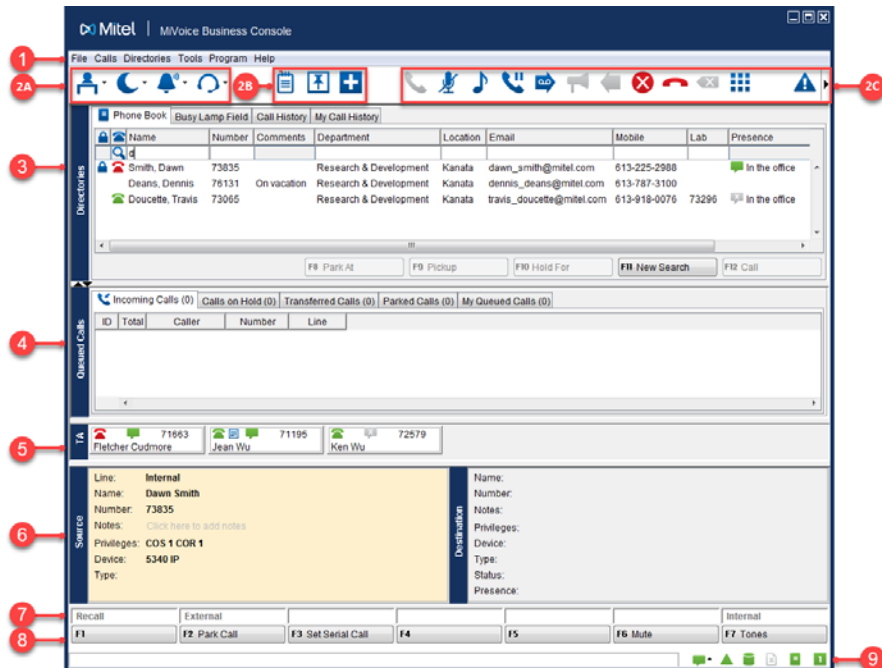


MiVoice Business Console – Guida di riferimento rapido

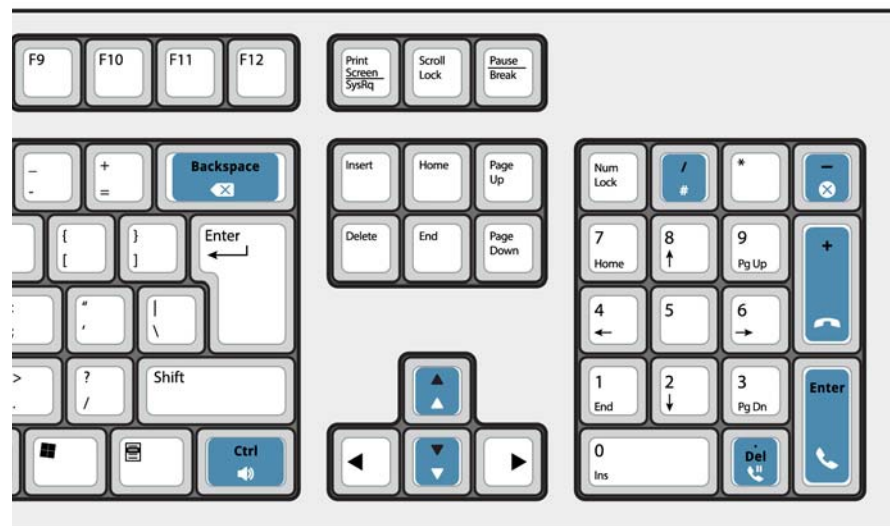
MiVoice Business Console - Cenni preliminari



MiVoice Business Console - Finestra principale

- 1 Menu:** consente di accedere ai menu a discesa.
- 2A - Console/Stato operatore:** consente di accedere ai menu a discesa per cambiare lo stato dell'operatore e regolare i dispositivi della console.
- 2B - Strumenti:** fare clic sui pulsanti per accedere agli strumenti.
- 2C - Barra degli strumenti di gestione delle chiamate:** fare clic sui pulsanti per gestire le chiamate.
- 3 Rubriche:** consente di accedere a Rubrica, Campo spia occupato e Cronologia chiamate.
- 4 Chiamate in coda:** consente di gestire le chiamate in arrivo, in attesa, trasferite e parcheggiate.
- 5 Transfer Assistant:** consente di visualizzare le chiamate più frequenti e quelle recenti.
- 6 Sorgente/Destinazione:** consente di visualizzare le informazioni sul chiamante e sulla parte chiamata.
- 7 Chiamate in attesa/Linea:** consente di visualizzare le informazioni sulla linea e gli indicatori di chiamata in attesa numerici e codificati a colori.
- 8 Area dei tasti funzione:** consente di visualizzare le etichette dei tasti funzione.
- 9 Area Stato:** consente di visualizzare il testo dello stato e lo stato di chat, Rubrica, Database della cronologia chiamate, MiVoice Business e connessioni al database.

Gestione delle chiamate utilizzando la tastiera del PC



Informazioni sulla tastiera numerica del PC

È possibile utilizzare la tastiera numerica del PC per l'esecuzione delle operazioni basilari di gestione delle chiamate. È possibile utilizzare altri tasti sulla tastiera del PC per il controllo del volume e il backspace.

Etichette sono disponibili per i tasti e possono essere posizionate sui tasti come illustrato in precedenza.



È possibile comporre i numeri utilizzando la tastiera numerica del PC. È anche possibile comporre numeri utilizzando la tastiera su schermo.

Visualizzazione della tastiera su schermo

- Fare clic su **Tastiera**  dall'area Strumenti nella parte superiore dello schermo. È possibile eseguire funzioni di gestione chiamate e comporre numeri.

Selezione della periferica audio

Prerequisito: le periferiche audio devono essere già configurate dall'amministratore.

- Fare clic su 
- Selezionare l'auricolare dall'elenco.
- Fare nuovamente clic su 
- Fare clic su **Pannello audio**.
- Fare clic sul pulsante **Test** e ascoltare il tono di test per verificare che l'auricolare corretto sia collegato.

MiVoice Business Console – Guida di riferimento rapido

Utilizzo della barra degli strumenti di gestione delle chiamate

È possibile utilizzare i pulsanti della barra degli strumenti nella parte superiore della finestra principale per la gestione delle chiamate. (Vedere lato retro.)

	Rispondi a una chiamata in arrivo
	Trasferisci/rilascia una chiamata
	Metti una chiamata in attesa
	Recupera una chiamata
	Annulla una chiamata
	Escludi una chiamata
	Correggi cifre sbagliate
	Trasferisci chiamate alla casella vocale
	Genera toni




Personalizzazione della barra degli strumenti di gestione delle chiamate

È possibile cambiare la posizione dei pulsanti sulla barra degli strumenti e aggiungere o eliminare pulsanti.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse su un pulsante esistente o un'area del pulsante
- Selezionare il pulsante desiderato dall'elenco delle opzioni visualizzate.




Regolazione del volume della suoneria

Mentre la console squilla:


- Tenere premuto il tasto **Ctrl**  sulla tastiera del PC.
- Premere la freccia su  o giù  per impostare il volume della suoneria al livello desiderato.

Regolazione del volume dell'audio


Durante la conversazione con un chiamante:

- Tenere premuto il tasto **Ctrl**  sulla tastiera del PC.
- Premere la freccia su  o giù  per impostare il volume al livello desiderato.


Risposta a una chiamata

- 1 Premere  **OPPURE**
- 2 Fare doppio clic sulla chiamata nel display **Chiamate in arrivo** **OPPURE**
- 3 Premere un tasto funzione da **[F1]** a **[F7]**.


Trasferimento di una chiamata

- 1 Comporre il numero di destinazione.
- 2 Premere il tasto  per completare il trasferimento e disconnettere la chiamata dalla console.


Se il numero composto è occupato

- Premere  per comporre un altro numero se si pensa di potervi trovare la persona desiderata.

Recupero di una chiamata

- 1 Fare clic su  subito dopo aver completato il trasferimento. **OPPURE**
- 2 Fare doppio clic sulla chiamata nel display **Chiamate trasfer.**

Messa in attesa di una chiamata

- Premere 

Parcheggio di una chiamata

- 1 Premere o fare clic sul tasto funzione **[Parcheggio chiamata]**: il modulo Parcheggio chiamata sostituisce l'area Destinazione.
- 2 Comporre il numero dell'interloco desiderato.


Nota: È possibile utilizzare anche il tasto funzione [Parcheggia in] del pannello Rubriche. Per istruzioni dettagliate, consultare la Guida di MiVoice Business Console.

Risposta a una richiamata

- 1 Premere il tasto funzione **[Richiamata]**. **OPPURE**

- 2 Premere 

Trasferimento di una richiamata alla casella vocale

- Premere  per trasferire una richiamata alla casella vocale dell'interloco.

Effettuare una chiamata in conferenza

- Con le due parti connesse alla console: una nell'area Sorgente e l'altra nell'area Destinazione - premere il tasto funzione **[Conferenza]**.


Per separare le persone impegnate in una chiamata in conferenza e parlare privatamente con una di esse

- Premere il tasto funzione **[Sorgente]** o **[Destinazione]**.

Per aggiungere più parti a una conferenza

- 1 Comporre il numero della nuova persona che si desidera chiamare.
- 2 Premere il tasto funzione **[Conferenza]**.

Se la linea è occupata, la chiamata non ha risposta o la persona non è disponibile


- Premere  per riconnettersi alla conferenza. È possibile continuare ad aggiungere altri interlocutori alla conferenza.

Per rilasciare la conferenza dalla console


- Premere 

Nota: Dopo aver rilasciato la conferenza, non è possibile rientrarvi.

Esclusione di una chiamata


- Premere **F6** o fare clic su 

Correzione delle cifre sbagliate


- Fare clic su 


Generazione di toni

Effettuata la connessione, quando il sistema chiede di immettere le cifre:

- Premere TONI .
- Comporre il codice.

Per disattivare l'invio di toni:

- Premere  per disconnettere la console dalla chiamata. L'invio di toni cessa automaticamente. **OPPURE**

- Premere di nuovo TONI .

Tasti tastiera per PC personalizzabili

Per ulteriori informazioni sulle funzioni e sugli strumenti per la gestione delle chiamate di MiVoice Business Console, consultare la *Guida di MiVoice Business Console*.

Per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sulle funzioni e sugli strumenti per la gestione delle chiamate di MiVoice Business Console, consultare la *Guida di MiVoice Business Console*.

Per accedere alla Guida, selezionare ? dall'area del menu principale, quindi selezionare **Sommario**.