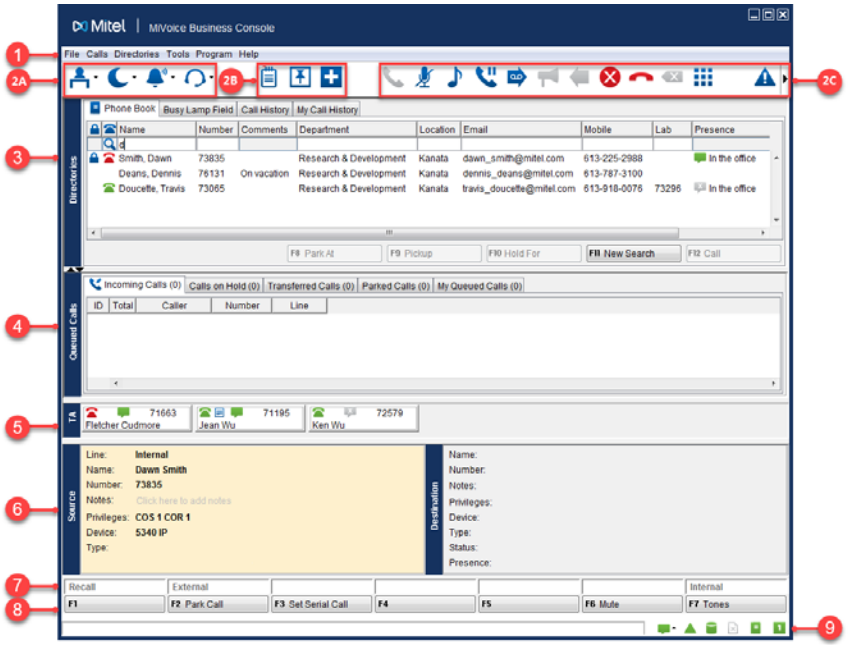
MiVoice Business Console - Guia de referência rápida

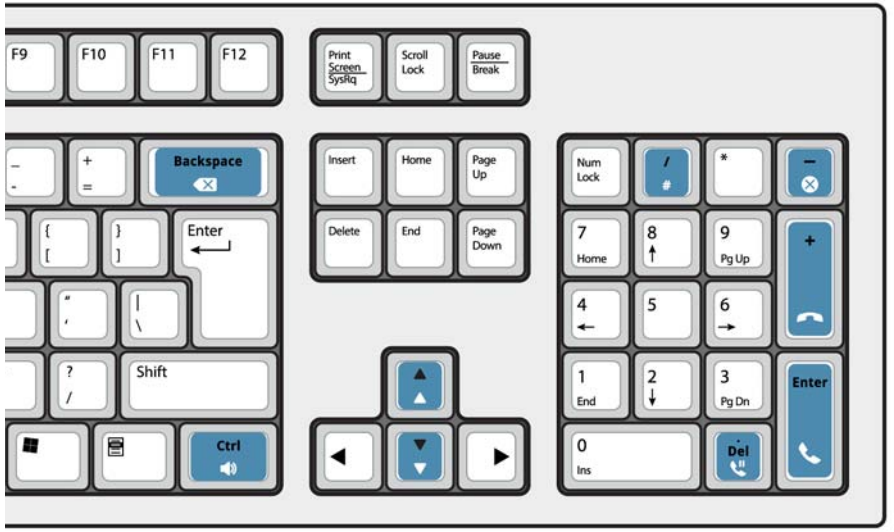
Visão geral do MiVoice Business Console



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.

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

Mitel
Powering connections

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 campainha

Enquanto o console está tocando:

- Pressione e segure a tecla Ctrl 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 Ctrl 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.

Para obter mais informações

Para obter informações adicionais sobre 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.

© Copyright 2016, Mitel Networks Corporation. Todos os direitos reservados.

As marcas registradas, marcas de serviço, logotipos e imagens (coletivamente, "Marcas Registradas"), presentes nos sites da Mitel na internet ou em suas publicações, são marcas registradas e não registradas da Mitel Networks Corporation (MNC), de suas subsidiárias (coletivamente, "Mitel") ou de outros. O uso das Marcas Registradas é proibido sem o consentimento expresso da Mitel. Para mais informações, entre em contato com nosso departamento jurídico através do e-mail legal@mitel.com. Para obter uma lista das marcas registradas da Mitel Networks Corporation em todo o mundo, consulte o site: http://www.mitel.com/trademarks.