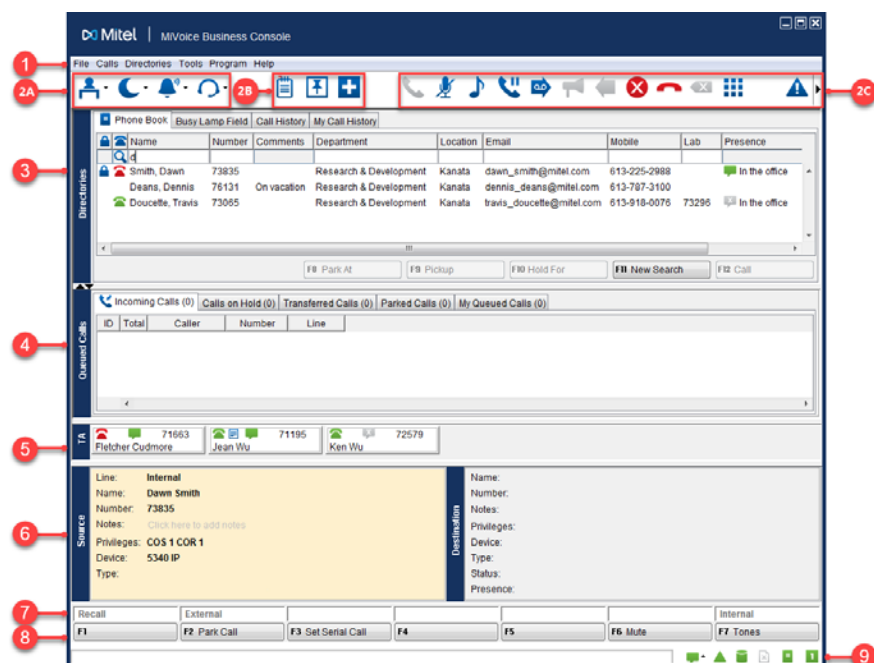


MiVoice Business Console - Manual de referência rápida

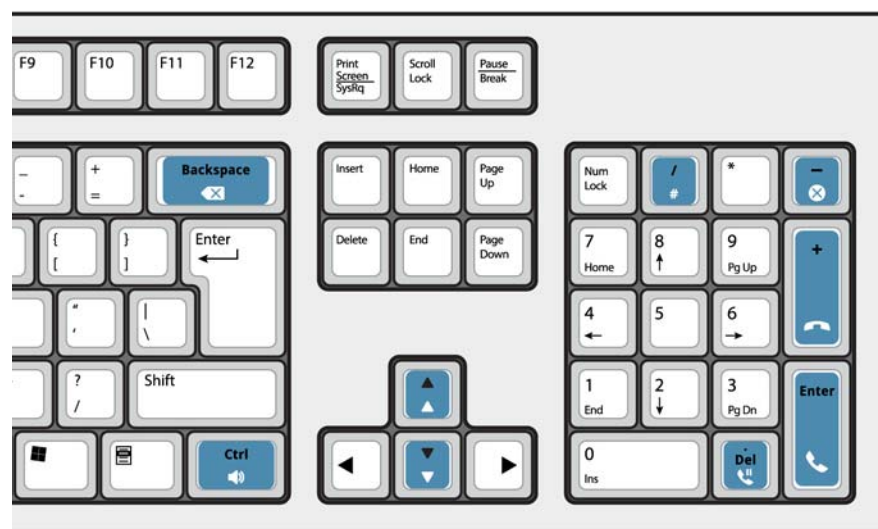
Descrição geral da MiVoice Business Console



Janela principal da MiVoice Business Console

- 1 Menu** – aceder aos menus pendentes.
- 2 2A - Estado do operador/Console** - aceder aos menus pendentes para alterar o estado do operador e ajustar os dispositivos da consola.
2B - Ferramentas – clicar nos botões para aceder às ferramentas.
2C - Barra de ferramentas – clicar nos botões para processar chamadas.
- 3 Directórios** – aceder à Lista telefónica, Painel com lâmpada de ocupado e Histórico de chamadas.
- 4 Chamadas em fila de espera** – gerir as chamadas recebidas, em espera, transferidas e retidas.
- 5 Assistente de transferências** – ver as chamadas recentes e mais frequentes.
- 6 Origem/Destino** – ver informações sobre o chamador e o destinatário da chamada.
- 7 Chamada em espera/Linha** – ver os indicadores numéricos e codificados por cores de chamadas em espera e informações sobre as linhas.
- 8 Área das softkeys** – ver as etiquetas das softkeys.
- 9 Área de estado** – ver o texto de estado e o estado de chat, Lista telefónica, Base de dados do histórico de chamadas, MiVoice Business e ligações de base de dados.

Processamento de chamadas utilizando o teclado do PC



Acerca do teclado numérico do PC

Pode utilizar o teclado numérico do PC para executar tarefas básicas de processamento de chamadas. Pode utilizar outras teclas no teclado do PC para controlo do volume e retrocesso.

Estão disponíveis etiquetas para as teclas, sendo possível colocar as mesmas nas teclas tal como ilustrado acima.

Pode marcar números utilizando o teclado numérico do PC. Também é possível marcar números utilizando o teclado no ecrã.

Praticar utilizando a iniciação ao teclado

Aceda ao seguinte URL:

www.mitel.com/MiVoiceBusinessConsole

Recomendamos vivamente que pratique o atendimento de chamadas utilizando esta iniciação antes de atender chamadas efectivas com a MiVoice Business Console.

Apresentar o teclado no ecrã

- Clique em Teclado  a partir da área

Ferramentas na parte superior do ecrã. Pode executar funções de processamento de chamadas e marcar números.

Seleccionar o dispositivo de áudio

Pré-requisito: É necessário que os dispositivos de áudio já tenham sido configurados pelo administrador.

- Clique em 
- Selecione o dispositivo de auricular a partir da lista.
- Clique novamente em 
- Clique em **Painel de áudio**.
- Clique no botão **Teste** e ouça o tom de teste para se certificar de que tem o auricular correcto ligado.

MiVoice Business Console - Manual de referência rápida

Utilizar a barra de ferramentas Processamento de chamadas

Pode utilizar os botões da barra de ferramentas na parte superior da janela principal para a maioria das funções de processamento de chamadas. (Consulte o verso da página.)

	Atender uma chamada recebida
	Transferir/libertar uma chamada
	Colocar uma chamada em espera
	Recuperar uma chamada
	Cancelar uma chamada
	Silenciar uma chamada
	Corrigir dígitos marcados incorrectamente
	Transferir chamadas para correio de voz
	Gerar tons

Personalizar a barra de ferramentas Processamento de chamadas

Pode mudar a posição dos botões na barra de ferramentas, bem como adicionar ou eliminar botões.

- Clique com o botão direito do rato numa área de botão ou botão existente
- Selecciona o botão pretendido a partir da lista de opções apresentada.

Ajustar o volume da campainha

Com a consola a tocar:

- Prima e mantenha premida a tecla **Ctrl** no teclado do PC.
- Prima a seta para cima  ou para baixo 

para definir o volume de toque para o nível pretendido.

Ajustar o volume de áudio

Ao falar com um chamador:

- Prima e mantenha premida a tecla **Ctrl** no teclado do PC.
- Prima a seta para cima  ou para baixo  para definir o volume para o nível pretendido.

Atender uma chamada

- 1 Prima 
- OU
- 2 Faça duplo clique na chamada no ecrã **Chamadas recebidas**
- OU
- 3 Prima uma softkey de **[F1]** a **[F7]**.

Transferir uma chamada

- 1 Marque o número de destino.
- 2 Prima  para concluir a transferência e desligar a chamada da consola.

Se o número marcado estiver ocupado

- Prima  para marcar um número diferente, se considerar que é possível localizar o destinatário pretendido noutra local.

Recuperar uma chamada

- 1 Clique em  imediatamente após concluir a transferência
- OU
- 2 Faça duplo clique na chamada no ecrã **Chamadas transferidas**.

Colocar uma chamada em espera

- Prima 

Reter uma chamada

- 1 Prima ou clique na softkey **[Reter chamada]** e observe que o formulário Reter chamada substitui a área Destino.

2 Marque o número da extensão pretendida.

Nota: Também pode utilizar a softkey **[Reter em]** no painel Directórios. Consulte a Ajuda da MiVoice Business Console para obter instruções detalhadas.

Atender uma nova chamada

- 1 Prima a softkey **[Nova chamada]**.
- OU
- 2 Prima 

Transferir uma nova chamada para correio de voz

- Prima  para transferir uma nova chamada para a caixa de correio de voz da extensão.

Colocar uma chamada em conferência

- Com os dois interlocutores ligados à consola: um na área Origem e o outro na área Destino — prima a softkey **[Conferência]**.

Para dividir uma conferência de modo a falar em privado com qualquer interlocutor

- Prima a softkey **[Origem]** ou **[Destino]**.

Para adicionar mais interlocutores a uma conferência

- 1 Marque o número do interlocutor seguinte.
- 2 Prima a softkey **[Conferência]**.

Se a linha estiver ocupada, ninguém atender ou o destinatário não estiver disponível

- Prima  para voltar a ligar à conferência. Pode continuar a adicionar mais interlocutores à conferência.

Para libertar a conferência da consola

- Prima 

Nota: Uma vez libertada a conferência, não é

possível voltar a entrar.

Silenciar uma chamada

- Prima **F6** ou clique em 

Corrigir dígitos marcados incorrectamente

- Clique em 

Gerar tons

Uma vez estabelecida a ligação e quando lhe for solicitado que introduza dígitos:

- Prima Tons 
- Marque o código.

Para desactivar a sinalização por tons:

- Prima  para desligar a consola da chamada. A sinalização por tons pára automaticamente.
- OU
- Prima Tons  novamente.

Personalização de teclas no teclado do PC

Pode personalizar as teclas do teclado do seu PC para permitir o acesso através do teclado a funções da consola. Veja a Ajuda a Operadores de MiVoice Business Console para detalhes.

Para obter mais informações

Para obter informações adicionais sobre as funcionalidades e ferramentas de processamento de chamadas da MiVoice Business Console, consulte a *Ajuda da MiVoice Business Console*.

Para aceder à Ajuda, seleccione **Ajuda** no menu principal e, em seguida, seleccione **Índice**.