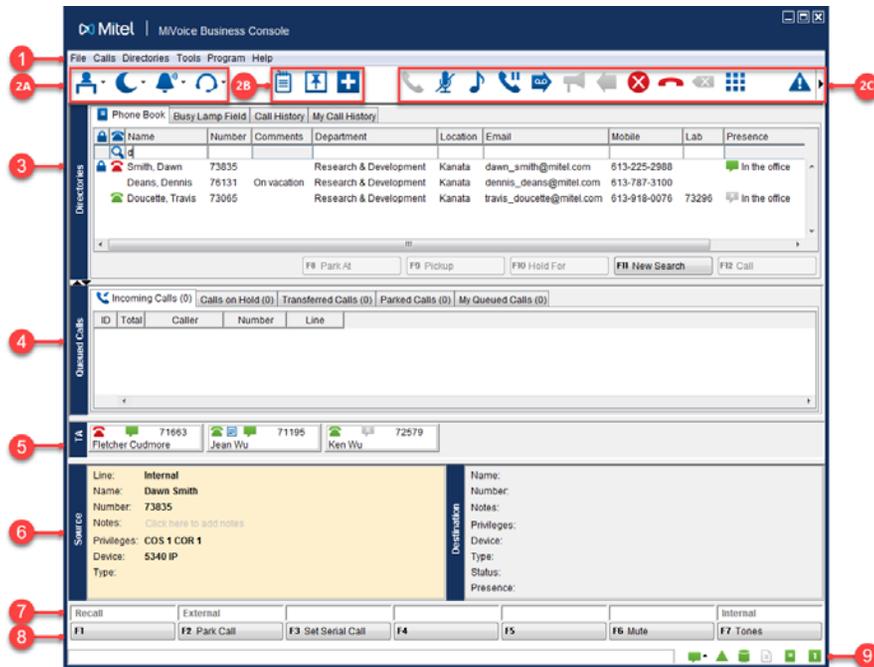


# MiVoice Business Console – Guida di riferimento rapido

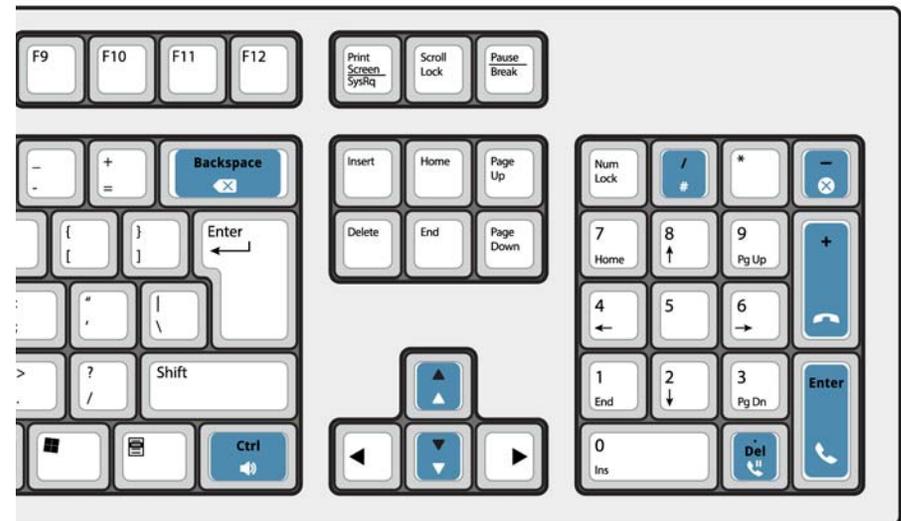
## MiVoice Business Console - Cenni preliminari



## 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**.