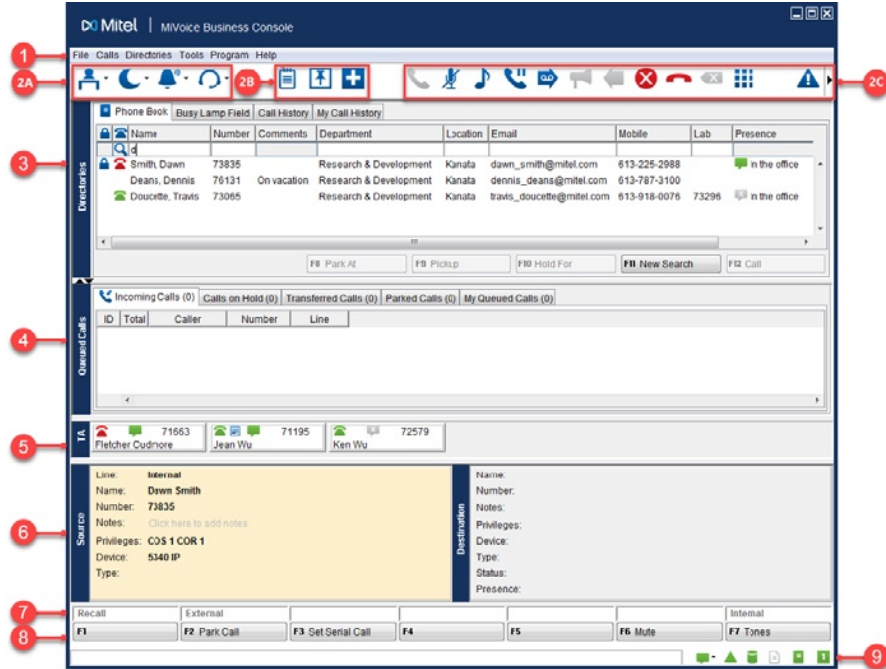


MiVoice Business Console – Kurzübersicht

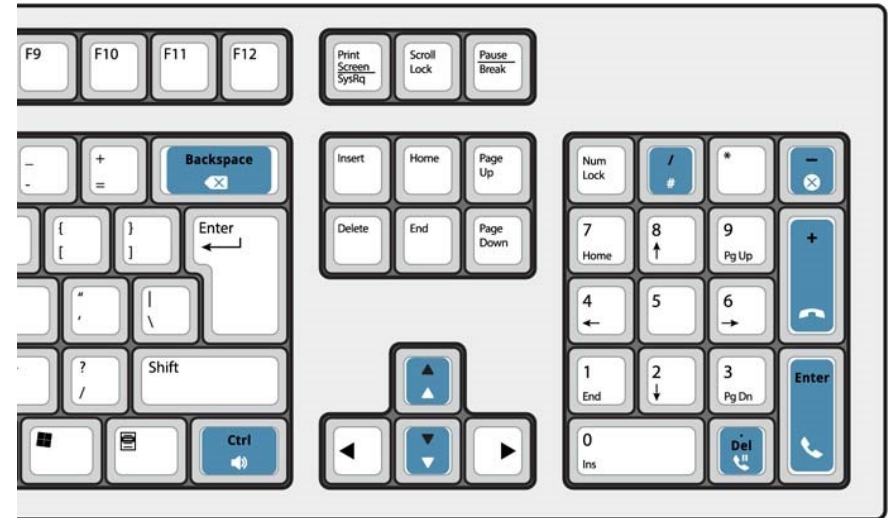
MiVoice Business Console – Übersicht



MiVoice Business Console – Hauptfenster

- Menü:** Zugriff auf die Drop-down-Menüs
- 2A – Konsolen-/Abfragestatus:** Zugriff auf Drop-down-Menüs zum Ändern des Abfragestatus und zum Anpassen von Konsolengeräten
- 2B – Tools:** Schaltflächen für den Zugriff auf Tools
- 2C – Symbolleiste zur Anruferabwicklung:** Schaltflächen zum Abwickeln von Anrufen
- Verzeichnisse:** Zugriff auf Telefonbuch, Besetzt-Anzeige-Feld und Anrufverlauf
- Anrufe in Warteschleife:** Verwaltung eingehender, gehaltener, weitergeleiteter und geparkter Anrufe
- Weiterleitungsassistent:** Anzeige der häufigsten und letzten Anrufe
- Quelle/Ziel:** Informationen über den anrufenden und den angerufenen Gesprächspartner
- Anruf wartet/Leitung:** Numerische und farbcodierte Anzeigen für wartende Anrufe und Leitungsinformationen
- Softkey-Bereich:** Anzeige der Softkey-Bezeichnungen
- Statusbereich:** Anzeige des Statustexts sowie des Verbindungsstatus von Chat, Telefonbuch, Anruferverlaufsdatenbank, MiVoice Business und Datenbanken

Abwickeln von Anrufen über das PC-Tastentfeld



Das numerische PC-Tastentfeld

Für grundlegende Funktionen zur Anruferabwicklung können Sie auch das numerische PC-Tastentfeld verwenden. Mit anderen Tasten auf der PC-Tastatur können Sie die Lautstärke steuern und die zuletzt eingegebene Ziffer löschen.

Diese Tasten können mit den verfügbaren Labels versehen werden, wie in der Abbildung oben gezeigt.

Sie können Telefonnummern über das numerische PC-Tastentfeld wählen. Alternativ können Sie auch das Tastentfeld auf dem Bildschirm zum Wählen von Telefonnummern verwenden.

Anrufe mit der MiVoice Business Console beantworten.

Bildschirmtastentfeld anzeigen

- Klicken Sie im Bereich „Tools“ am oberen Rand des Bildschirms auf „Tastentfeld“  Sie können Funktionen zur Anruferabwicklung durchführen und Nummern wählen.

Audiogerät auswählen

Voraussetzung: Die Audiogeräte müssen bereits von Ihrem Administrator konfiguriert worden sein.

- Klicken Sie auf 
- Wählen Sie die zu verwendende Sprechgarnitur aus der Liste aus.
- Klicken Sie erneut auf 
- Klicken Sie auf den Audio-Fensterbereich.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche Test und lauschen Sie auf den Testton, um sich zu vergewissern, dass die richtige Sprechgarnitur verbunden ist.

MiVoice Business Console – Kurzübersicht

Anrufabwicklungs-Symboleiste verwenden

Die meisten Anrufaktionen lassen sich über die Symboleiste-Schaltflächen oben im Hauptfenster steuern (siehe Rückseite).

	Eingehenden Anruf annehmen
	Anruf weiterleiten/trennen
	Anruf auf Halten setzen
	Anruf wiederherstellen
	Anruf abbrechen
	Anruf stummschalten
	Falsch gewählte Ziffern korrigieren
	Anrufe an Voice-Mail weiterleiten
	Töne erzeugen

Anrufabwicklungs-Symboleiste anpassen

Sie können die Position von Schaltflächen auf der Symboleiste ändern und Schaltflächen hinzufügen oder entfernen.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Schaltfläche oder einen Schaltflächenbereich.
- Wählen Sie aus der angezeigten Liste mit Optionen die gewünschte Schaltfläche aus.

Klingeltonlautstärke einstellen

Bei einem eingehenden Anruf an der Konsole:

- Drücken Sie auf der PC-Tastatur die Strg-Taste

 und halten Sie sie gedrückt.

- Drücken Sie die Pfeil-nach-oben-  oder Pfeil-nach-unten-Taste , um den Klingelton auf die gewünschte Lautstärke einzustellen.

Audiolautstärke einstellen

Im Gespräch mit einem Anrufer:

- Drücken Sie auf der PC-Tastatur die Strg-Taste

 und halten Sie sie gedrückt.

- Drücken Sie die Pfeil-nach-oben-  oder Pfeil-nach-unten-Taste , um die gewünschte Lautstärke einzustellen.

Anruf annehmen

- 1 Drücken Sie  ODER
- 2 Doppelklicken Sie in der Anzeige **Eingehende Anrufe** auf den Anruf. ODER
- 3 Drücken Sie einen der Softkeys **[F1]** bis **[F7]**.

Anruf weiterleiten

- 1 Wählen Sie die Zielnummer.
- 2 Drücken Sie , um die Weiterleitung vorzunehmen und den Anruf von der Konsole zu trennen.

Falls die gewählte Nummer besetzt ist:

- Drücken Sie , um eine andere Nummer zu wählen, wenn der gewünschte Teilnehmer dort erreichbar sein könnte.

Anruf wiederherstellen

- 1 Drücken Sie unmittelbar nach der Weiterleitung des Anrufs  ODER
- 2 Doppelklicken Sie in der Anzeige **Umgelegter Anruf** auf den Anruf.

Anruf auf Halten setzen

- Drücken Sie 

Anruf parken

- 1 Drücken oder klicken Sie auf den Softkey **[Anruf parken]**. Im Bereich „Ziel“ wird das Formular „Anruf parken“ angezeigt.
- 2 Wählen Sie die gewünschte Nebenstellenummer.

Hinweis: Sie können auch den Softkey [Parken unter] im Bereich „Verzeichnisse“ verwenden. Ausführliche Anleitungen enthält die Hilfe zur MiVoice Business Console.

Rückruf beantworten

- 1 Drücken Sie den Softkey **[Rückruf]**. ODER
- 2 Drücken Sie 

Rückruf an Voice-Mail weiterleiten

- Drücken Sie , um einen Rückruf an die Voice-Mailbox einer Nebenstelle weiterzuleiten.

Konferenzschaltung

- Wenn beide Parteien mit der Konsole verbunden sind (die eine im Bereich „Quelle“, die andere im Bereich „Ziel“), drücken Sie den Softkey **[Konferenz]**.

So trennen Sie eine Konferenz, um mit einem Teilnehmer privat zu sprechen:

- Drücken Sie entweder den Softkey **[Quelle]** oder den Softkey **[Ziel]**.

So fügen Sie einer Konferenz weitere Teilnehmer hinzu:

- 1 Wählen Sie die Nummer des nächsten Teilnehmers.
- 2 Drücken Sie den Softkey **[Konferenz]**.

Falls die Leitung belegt ist, keine Antwort erfolgt bzw. die Person nicht erreichbar ist:

- Drücken Sie , um sich wieder mit der Konferenz zu verbinden. Falls erforderlich, können Sie weitere Teilnehmer zur Konferenz hinzufügen.

So trennen Sie die Konferenz von der Konsole:

- Drücken Sie 

Hinweis: Nachdem Sie die Konferenz getrennt haben, können Sie ihr nicht wieder beitreten.

Anruf stummschalten

- Drücken Sie F6 oder klicken Sie auf 

Falsch gewählte Ziffern korrigieren

- Klicken Sie auf 

Töne erzeugen

Wenn die Verbindung hergestellt ist und Sie zur Eingabe von Ziffern aufgefordert werden:

- Drücken Sie „Töne“ 
- Wählen Sie den Code.

So deaktivieren Sie die Tonsignalisierung:

- Drücken Sie , um die Konsole vom Anruf zu trennen. Die Tonsignalisierung wird automatisch deaktiviert. ODER
- Drücken Sie erneut „Töne“ 

Anpassbare PC-Tastatortasten

Die Taste auf Ihrer PC-Tastatur können angepasst werden, damit die Tastatur einen Zugriff auf die Konsolenfunktionen hat. Siehe MiVoice Business Console Operator Help zu Details.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Anrufabwicklungstools und -funktionen der MiVoice Business Console finden Sie in der *Hilfe zur MiVoice Business Console*.

Zum Aufrufen der Hilfe wählen Sie im Hauptmenü die Option **Hilfe** und dann **Inhalt** aus.