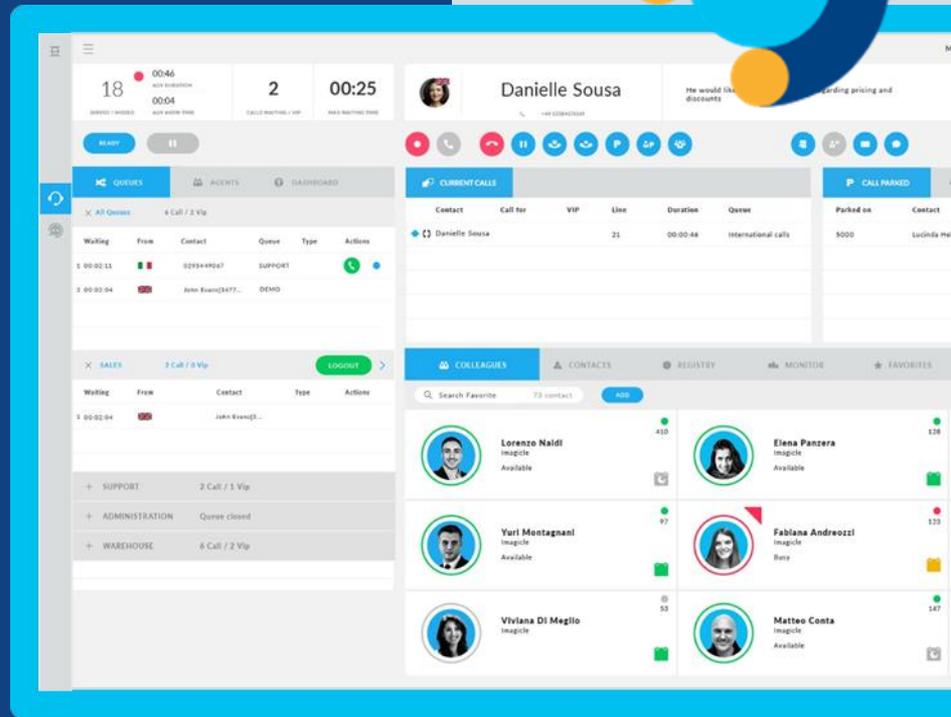


Imagicle UCX Attendant & Agent Console

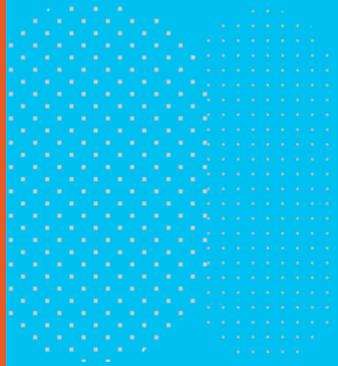
Guide de l'utilisateur pour
toute plateforme d'appel





UCX Attendant & Agent Console.

Aperçu general.



2 workspaces différents.

Avec la même interface d'appel.



Attendant Console

Pour gérer facilement les appels entrants et sortants grâce à une interface intuitive et complète.



Agent Console

Pour gérer facilement les appels (à partir de la même interface que AC), mais aussi les demandes de chat provenant de différents canaux via une interface utilisateur dédiée.

UCX Console



Imagicle Attendant Console.

Simplifier et améliorer la gestion des appels pour tous les opérateurs.

Interface facile à utiliser avec tout en un clic

Réponds, transfères, met en attente et gère les files d'attente

Démarrer et contrôler les enregistrements

The screenshot displays the Imagicle Attendant Console interface. At the top, it shows the user's name 'Omar Sundberg' and a customer message: 'He would like to have information regarding pricing and discounts'. Below this, there are several tables and sections:

- CALLS:** A table with columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, Queue, and Parked on. It lists a call from 'Danielle Sousa' with a duration of 00:00:46.
- CALL PARKED:** A table with columns for Contact, VIP, Duration, and Parked from. It lists a call from 'Lucinda Wells' with a duration of 00:01:49.
- COLLEAGUES:** A grid showing the status of other agents. Agents include Adam Johnson (Busy), Erica Norman (Busy), Alvaro Diaz (Free), Arthur Young (Tentative), Georgina Crawford (Tentative), April L. Riche (Busy), Sienna Bommann (Free), Tobias Andersen (Busy), and Olov Johansson (Free).
- SALES:** A section with 3 calls, including one from 'John Evans'.
- SUPPORT:** A section with 2 calls.
- ADMINISTRATION:** A section with 1 call.
- WAREHOUSE:** A section with 6 calls.

Sache toujours qui appelle grâce à Caller ID

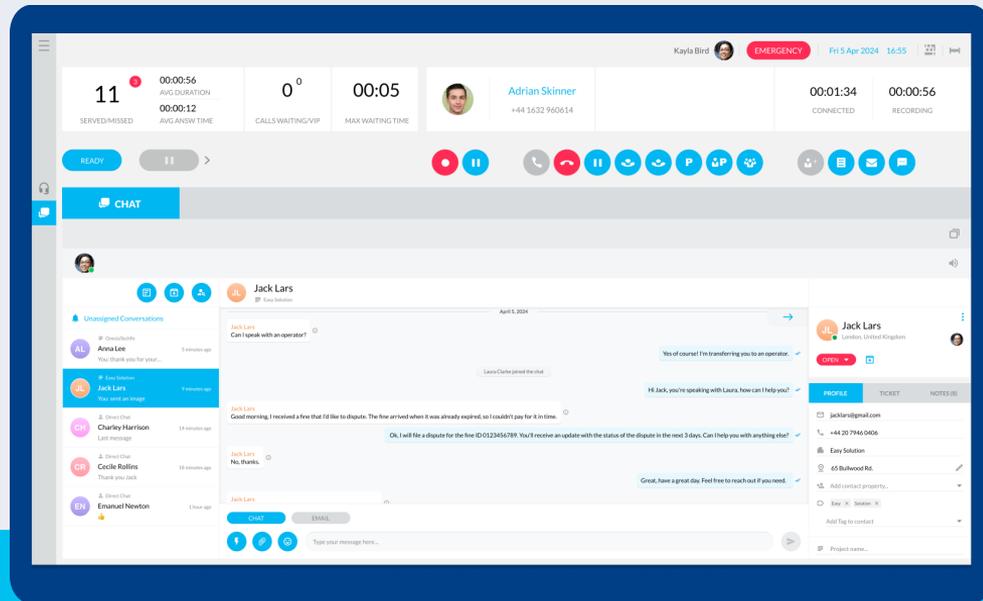
Intégration avec tes répertoires et ton CRM

Disponible pour les utilisateurs malvoyants et non-voyants



Imagicle UCX Agent Console.

Une console omnicanal pour faciliter l'accueil des clients par le biais des canaux vocaux et numériques, pour la plus grande satisfaction des agents et des clients.



APPELS À PORTÉE DE CLIC

Tu vois les détails de l'appel entrant. Réponds en un clic, transfère l'appel à un autre agent ou mets-le en attente si tu es occupé. Surveille rapidement les files d'attente et le statut de l'équipe, et bien plus encore.

CHAT EN DIRECT AVEC TES CLIENTS

Gère facilement les demandes des clients provenant de différents canaux, tels que ton site web, WhatsApp, Telegram, Messenger, etc.

HUMAN & VIRTUAL TOGETHER

Libère tes agents des tâches répétitives. Permetts aux utilisateurs de parler numériquement ou vocalement à des agents virtuels prêts à passer à des agents humains si nécessaire.

Une interface propre, avec tout ce dont vous avez besoin.

The screenshot displays the APPELS software interface, which is divided into several functional sections:

- Top Left:** A summary dashboard showing 18 calls, a 00:46 timer, and 2 calls waiting with a 00:25 timer.
- Top Center:** A call control panel for a contact named Danielle Sousa, including buttons for mute, hold, and transfer.
- Top Right:** A status bar for the user Micaela Pirtognagni, showing an emergency button, a 00:00:00 timer, and the current date and time (Tue 22 Jan 2024, 11:42).
- Middle Left:** A 'QUEUES' section with a table of waiting calls. The table has columns for 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. It lists two calls: one from Italy (0295449007) in the 'SUPPORT' queue, and another from the UK (John Evans) in the 'DEMO' queue.
- Middle Right:** A 'CURRENT CALLS' table with columns for 'Contact', 'Call for', 'VIP', 'Line', 'Duration', and 'Queue'. It shows one active call for Danielle Sousa on line 21, with a duration of 00:00:46 in the 'International calls' queue. Below it is a 'CALL PARKED' table with columns for 'Parked on', 'Contact', 'VIP', 'Duration', and 'Parked from', showing a call parked on line 5000 for Lucinda Hellis.
- Bottom:** A 'COLLEAGUES' section displaying a grid of agent status cards. Each card shows the agent's name, profile picture, and status (e.g., 'Available', 'Busy'). Agents include Lorenzo Naldi, Elena Panzera, Yuri Montagnani, Fabiana Andreozzi, Viviana Di Meglio, Matteo Conta, Bernardo Federigi, Sonia Vicini, and Samuele Franceschi.

APPELS

OPTIONS
ET
SÉLECTION
VOIX/CHAT
(seulement avec
Agent Console)

Agent & Attendant Console - Interface d'appel

The screenshot displays the Agent & Attendant Console interface with several callouts:

- 1. NOM ET DRAPEAU DU PAYS DE L'APPELANT**: Call information for Danielle Sousa (+44 1238457618P).
- 2. PANIC BUTTON**: Emergency Notification button.
- 3. PANNEAUX D'APPELS PARQUÉS**: Call Parked and Conferences panels.
- 4. COLLÈGUES**: Colleagues panel with search and status (BLF, presence, transfers).
- 5. CHAMP DE RECHERCHE**: Search field for contacts.
- 6. CONNEXION/DÉCONNEXION**: Logout button.
- 7. LISTES DES FILES D'ATTENTE SPÉCIFIQUES**: Specific waiting lists.
- 8. LISTE DE TOUTES LES FILES D'ATTENTE**: All waiting lists.
- 9. STATUT DES AGENTS**: Agent status (Available, Busy, etc.).

Table 1: Call Parked

Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
5000	Lucinda Hellis		00:01:49	Elena Neri

Table 2: Colleagues

Name	Image	Status	Number
Elena Panzera	Available	126	
Bernardo Federigi	Busy	110	
Fabiana Andreezzi	Busy	123	
Sonia Vicini	Imagicle	201	
Yuri Montagnani	Available	97	
Viviana Di Meglio	Imagicle	53	
Matteo Conta	Available	147	
Samuele Franceschi	Imagicle	85	

Agent Console seulement - Interface de chat

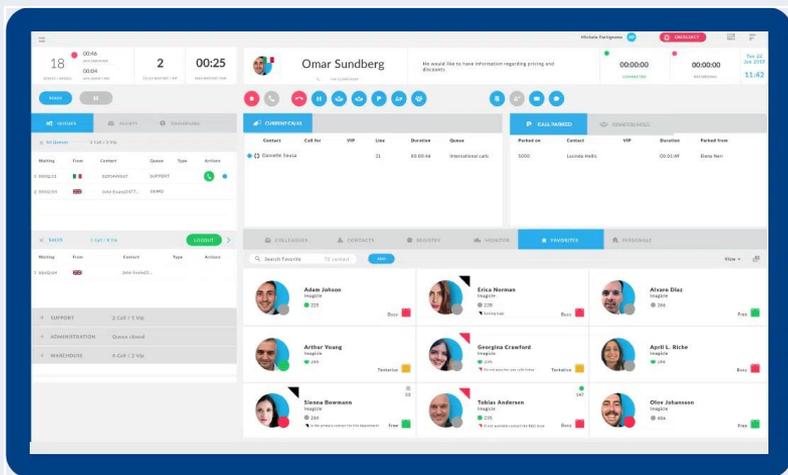
The image shows a screenshot of an agent console interface for chat. The interface is divided into several sections, each highlighted with a numbered callout:

- 1. PANNEAU D'APPELS**: Located at the top, it displays performance metrics such as '11 SERVED/MISSED', '00:00:56 AVG DURATION', '0 CALLS WAITING/VIP', and '00:05 MAX WAITING TIME'. It also shows the agent's name 'Adrian Skinner' and a contact ID '+44 1632 960614'. A red 'EMERGENCY' button is visible.
- 2. CONVERSATION EN COURS**: Points to the active chat window for 'Jack Lars', showing the chat history and the current message being typed.
- 3. BOUTONS POUR OUVRIR UN TICKET, ARCHIVER LES CHATS ET RECHERCHER UN CONTACT**: Points to the top of the chat window where icons for creating a ticket, archiving, and searching are located.
- 4. DÉTAILS DU CONTACT**: Points to the contact profile sidebar on the right, which includes the contact's name 'Jack Lars', location 'London, United Kingdom', email 'jacklars@gmail.com', phone number '+44 20 7946 0406', and address '65 Bullwood Rd.'.
- 5. CHATS ACTIFS**: Points to the 'Unassigned Conversations' list on the left, which shows a list of pending chats with names like 'Anna Lee', 'Charley Harrison', and 'Cecile Rollins'.

A large blue plus sign is positioned on the right side of the interface.

Imagicle UCX Console

Configuration requise pour l'installation.



Systemes d'exploitation client

- ✓ Windows 7
- ✓ Windows 8
- ✓ Windows 8.1
- ✓ Windows 10
- ✓ Windows 11
- ✓ 32 or 64bit

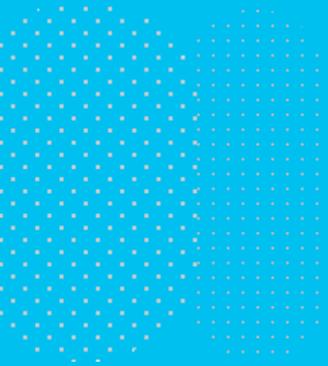
Configuration matérielle requise

- ✓ Écran 19 pouces, résolution 1280 x 1024 ou supérieure
- ✓ CPU dual-core ou supérieur
- ✓ 4 Go de RAM



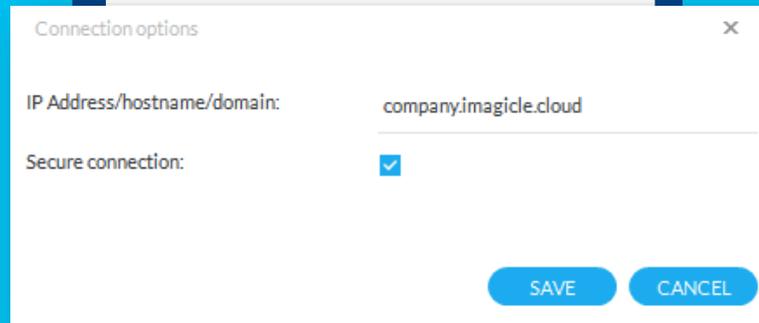
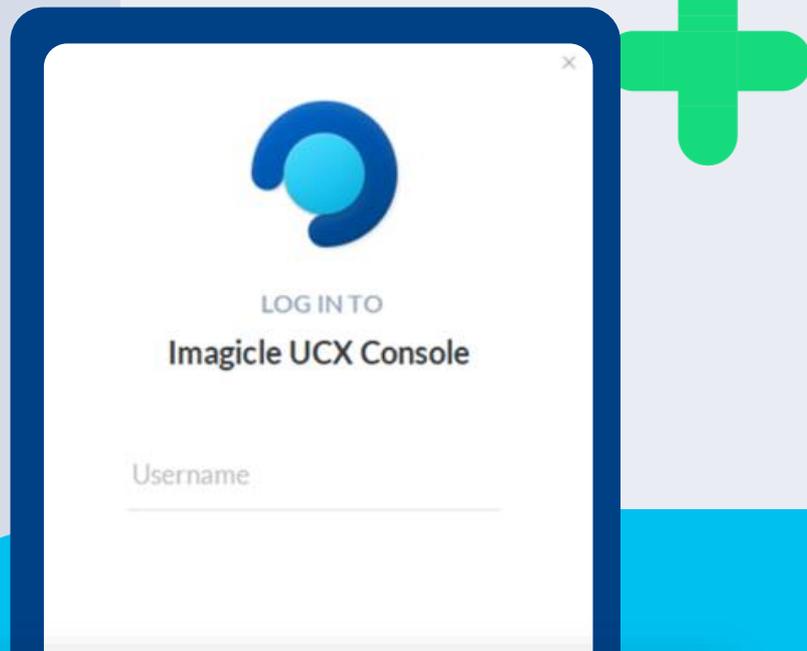
Imagicle UCX Console

Connexion.



Première connexion.

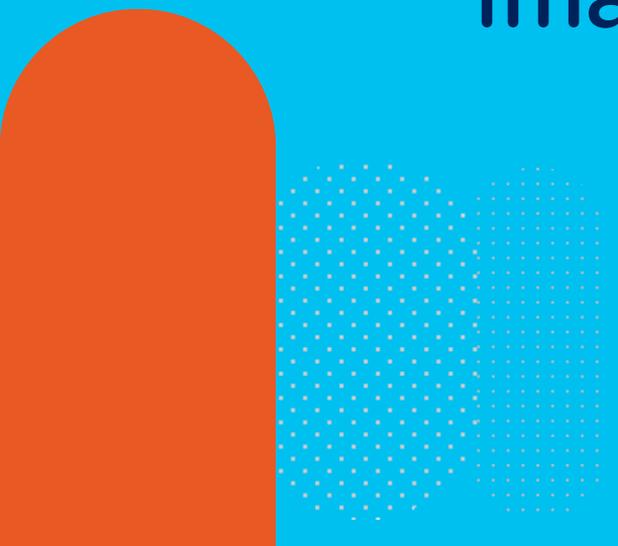
- La première fois que vous lancerez le client UCX Console :
 - L'application vous invite à saisir l'adresse FQDN ou IP du serveur Imagicle UC Suite. Pour les environnements haute disponibilité, veuillez saisir l'IP/FQDN du serveur principal Imagicle.
 - Si "connexion sécurisée" est sélectionnée, alors Attendant Console se connecte à UC Suite via une session TLS 1.2 TCP sécurisée.
 - Vous devez ensuite entrer vos identifiants d'utilisateur. SSO est supporté.
 - Si UCX Suite est synchronisée avec Active Directory ou Entra ID, il vous suffit d'entrer vos identifiants de connexion Windows





Imagicle UCX Console

Thèmes



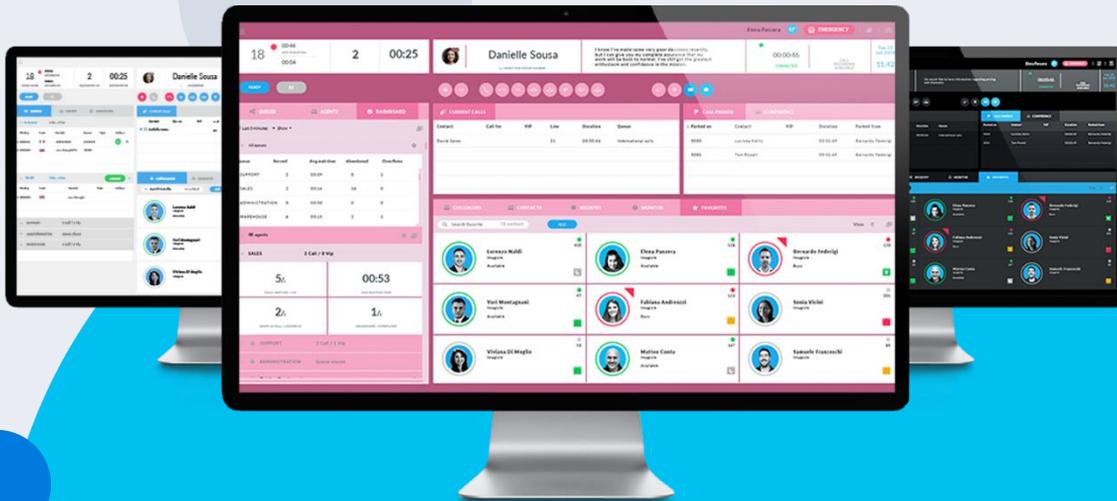
Adaptez-la à votre humeur.

Le menu « **Thèmes** » vous permet de choisir l'apparence que vous souhaitez.



VIEW	▶
SELECT LANGUAGE	▶
MANAGE HOTKEYS	
OPTIONS	
THEMES	▶
HELP	▶
EXIT	

LIGHT
MEDIUM
<input checked="" type="checkbox"/> PINK
DARK
VIOLET





Imagicle UCX Console

Panneaux.



Adapte-le à tes besoins.

Dans le menu en haut à gauche -> VIEW, tu peux afficher/masquer les panneaux inclus dans la présentation principale d'Imagicle Attendant Console.

The screenshot displays the Imagicle Attendant Console Enterprise interface. At the top, the title bar reads "Imagicle Attendant Console Enterprise - Stefano Raffaelli (501)". The user's name "Stefano Raffaelli SR" and the date "Wed 19 Jul 2022" are visible in the top right corner. A search bar with a magnifying glass icon and the text "Insert the phone number" is present. Below the search bar is a row of control buttons: a phone icon, a back icon, a pause icon, a refresh icon, a play icon, a mute icon, and a volume icon. The main content area features a large blue circle on the left and a white card on the right with the text "te la chat!" and "Activate your 30 days free trial". Below the card, there is a form for "Email*" and a checkbox for "Yes, I would like to receive communications about events, release, offers, and other. I can manage my preferences at any time." A blue "ACTIVATE" button is at the bottom of the card. A menu overlay is open on the left side, listing various options with green checkmarks: QUEUES, AGENTS, DASHBOARD, ACTIVE CALLS, COLLEAGUES, CONTACTS, CALL REGISTRY, MONITOR, CHAT, SALES, SUPPORT, and FRIENDS. The menu also includes options for VIEW, LANGUAGE, MANAGE HOTKEYS, OPTIONS, THEMES, HELP, EXIT, and SIGN OUT.

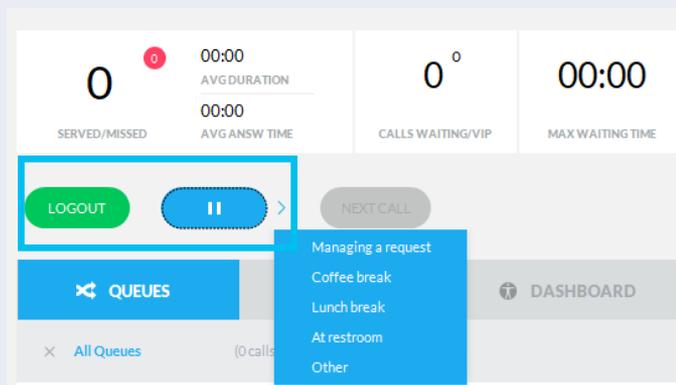


Imagicle UCX Console

Files d'attente.

Liste des files d'attente.

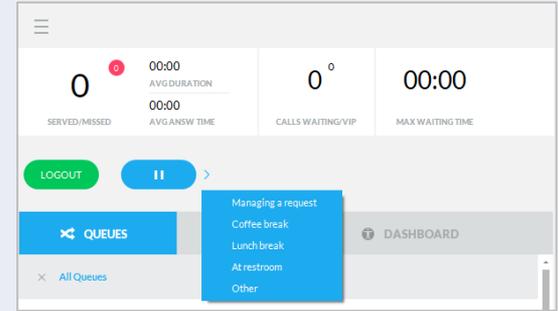
- Cette liste aide les agents à paramétrer leur statut et à se faire une idée de toutes les files d'attente leur ayant été attribuées. Elle indique le nombre d'appels traités ou en absence, le nombre d'appels en attente, le temps d'attente, la durée moyenne des appels et le temps de réponse.
- En appuyant sur le bouton bascule « **Prêt** », l'agent indique être prêt à traiter les appels de TOUTES les files d'attente lui ayant été attribuées.
- Une fois le statut « Prêt » activé, le bouton affiche « **Déconnexion** » pour permettre aux agents de basculer s'ils sont INDISPONIBLE pour recevoir les appels (hors des heures de travail).
- Le bouton « **Pause** » permet aux agents de se déconnecter temporairement de la file d'attente en sélectionnant un motif de pause (pause café, repas de midi, autre...).



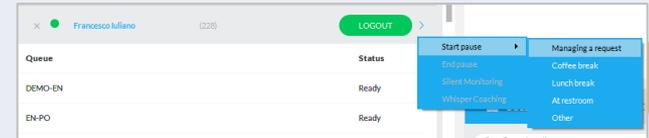


Motifs de pause.

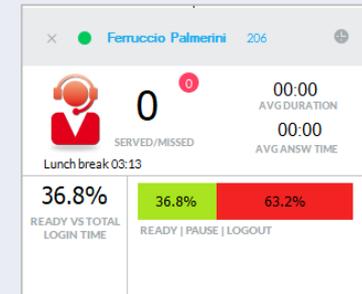
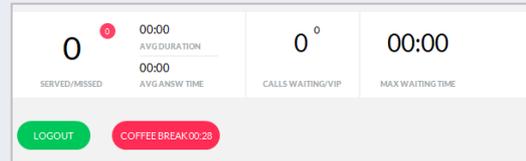
- Lorsque plusieurs pauses sont configurées sur le serveur, le bouton Pause demande à l'agent de sélectionner la bonne raison quand il l'active. Les états de pause disponibles s'affichent comme dans l'image ci-contre



- Les superviseurs peuvent également définir un motif de pause pour les agents



- Les raisons de la pause sont affichées sur la Attendant Console.



Statut agent/opérateur.

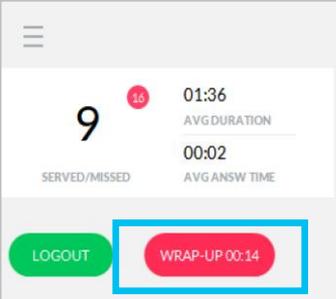
STATUT	ICÔNE	Description
Déconnecté sur toutes les files d'attente		INDISPONIBLE pour tous les appels, quelle que soit la file d'attente (par ex : hors des heures de travail)
Disponible pour toutes les files d'attente		Travaille et est DISPONIBLE pour les appels de TOUTES les files d'attente
Disponible pour certaines files d'attente		Travaille et est DISPONIBLE pour les appels de CERTAINES files d'attente
Pause / Wrap-up*	 	Travaille mais est en pause manuelle ou automatique. Provisoirement NON disponible pour les appels, quelle que soit la file d'attente (par ex. : pause déjeuner ou appel hors des heures de travail)

*Les statuts Pause/Wrap-up s'appliquent à toutes les files d'attente auxquelles l'agent est connecté

Wrap-up.

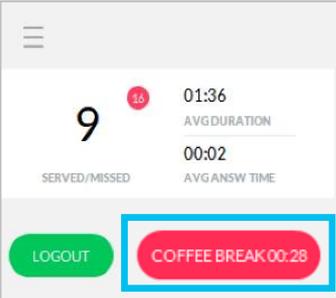
S'il est configuré dans Advanced Queueing, un délai de « Wrap Up » commencera à la fin de chaque appel ACD. L'agent sera alors automatiquement mis en pause sur toutes les files d'attente, ce qui lui permettra de mener à bien ses activités administratives comme la saisie des données CRM/ERP ou d'autres tâches de flux de travail.

- Une fois le délai de Wrap-Up écoulé, le statut de l'agent repasse automatiquement en « Disponible ».
- Les délais de Wrap-up et de pause sont tous deux indiqués dans les données statistiques de l'agent.



A screenshot of an agent's status interface. At the top left is a hamburger menu icon. Below it, the number '9' is displayed with a red circle containing '16' next to it. To the right, '01:36' is shown above 'AVG DURATION'. Below that, '00:02' is shown above 'AVG ANSW TIME'. At the bottom left is a green 'LOGOUT' button. At the bottom right is a red button with a white border containing the text 'WRAP-UP 00:14'. The red button is highlighted with a blue rectangular border.

EXAMPLE DE WRAP-UP STATUS



A screenshot of an agent's status interface, similar to the one above. It shows the same statistics: '9' with '16' missed calls, '01:36' average duration, and '00:02' average answer time. The 'LOGOUT' button is green. The red button at the bottom right now contains the text 'COFFEE BREAK 00:26' and is highlighted with a blue rectangular border.

EXAMPLE DE PAUSE STATUS

Détails des informations relatives aux files d'attente.

- Panneau vous permettant de voir tous les appels présents dans les files d'attente
 - La fenêtre « Toutes les files d'attente » répertorie tous les appels en attente pour toutes les files vous ayant été attribuées
 - Par ailleurs, une fenêtre spécifique est disponible sous chacune de celles-ci. Vous pouvez voir les appels en attente dans chaque file d'attente spécifique, vous connecter/déconnecter manuellement de chacune d'entre elles ou forcer l'ouverture/la fermeture d'une file d'attente (si vous êtes autorisé à le faire)
- Informations disponibles dans le panneau Files d'attente:
 - Nom de la file d'attente
 - Temps d'attente
 - Pays de l'appelant
 - Nom et/ou numéro de contact de l'appelant
 - Type : « VIP » si l'appel provient d'un contact inclus dans un annuaire Speedy VIP ou « R » pour un appel renvoyé à l'opérateur depuis la file de mise en attente sur ligne occupée
 - Actions : L'opérateur peut répondre à un appel en attente en appuyant sur le combiné vert ou il peut réserver l'appel en appuyant sur la main bleue

The screenshot shows a call center interface with a top navigation bar containing 'QUEUES', 'AGENTS', 'DASHBOARD', and 'CURRENT CALL'. The main content area displays three queue sections:

- All Queues (1 calls, 0 VIP)**: A table with columns 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. It shows one call with a waiting time of 00:00:06, from an Italian contact named 'Andrea So...', in the 'DEMO-IT' queue.
- DEMO-EN [P] (0 calls, 0 VIP)**: A table with columns 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Type', and 'Actions'. It features a 'LOGOUT' button and a menu icon.
- DEMO-IT [P] (1 calls, 0 VIP)**: A table with columns 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Type', and 'Actions'. It shows one call with a waiting time of 00:00:06, from an Italian contact named 'Andrea Sonnin...'. The 'Actions' column contains a 'READY' button, which has a dropdown menu open with options: 'Force open', 'Force closed', and 'Restore ordinary schedule'.

The user's name 'Ahmed Antar' is visible in the bottom right corner of the interface.



Liste des files d'attente : Onglet « Agents ».

- Panneau accessible uniquement [au superviseur ou aux gestionnaires de file d'attente](#). Il indique le statut des agents prêts pour chaque file d'attente assignée.
- Deux vues différentes, sélectionnables dans le menu déroulant :
 - « **Par agent** » affiche la liste des agents et les files d'attente associées à chacun d'entre eux.
 - Le gestionnaire de file d'attente peut forcer la connexion/déconnexion de toutes les files d'attente (bouton à côté du nom de l'agent) ou d'une seule file d'attente (clic droit sur le nom de la file d'attente).
 - « **Par file d'attente** » affiche la liste des files d'attente et les agents associés à chacune d'entre elles.
 - Le gestionnaire de file d'attente peut forcer la connexion/déconnexion d'un agent en cliquant simplement avec le bouton droit de la souris sur le nom de l'agent, dans une file d'attente spécifique.

Queue	Agent	Status
EN-PO [P] (65001)	Elena Neri	Ready
	Francesca Cappelletti	Ready
	Elisabetta Da Prato	Logged out
IT-PO [P] (65002)	Sonia Vicini	Ready
	Elena Neri	Ready

Queue	Status
DEMO-EN	Logged out
US-Sales	Logged out
DEMO-IT	Logged out
Michel Ravasio (749)	READY
Riccardo Rolfo (723)	READY
Tommaso Fioravanti (229)	LOGOUT

Liste des files d'attente : Onglet « Agents ».

- Si vous êtes un **superviseur avancé**, vous avez accès à deux fonctionnalités qui permettent de surveiller les performances des agents:



“**Silent Monitoring**” : Écoutez les conversations des opérateurs à leur insu



“**Whisper Coaching**” : Donnez des suggestions orales à l'opérateur sans être entendu par la partie à distance

Ces fonctionnalités ne sont disponibles que pour Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated Instance.

QUEUES AGENTS DASHBOARD

QUEUES AGENTS

IT-PO [P] (65002)

Agent	Status
Elena Neri	Ready
[Whisper Coaching] [Silent Monitoring]	Ready
Elisabetta Da Prato	Logged out

ME-PO [P] (65006)

Agent	Status
Cinzia Micco	Ready
Elisabetta Da Prato	Logged out
Francesca Cappelletti	Ready

US-PO [P] (65007)

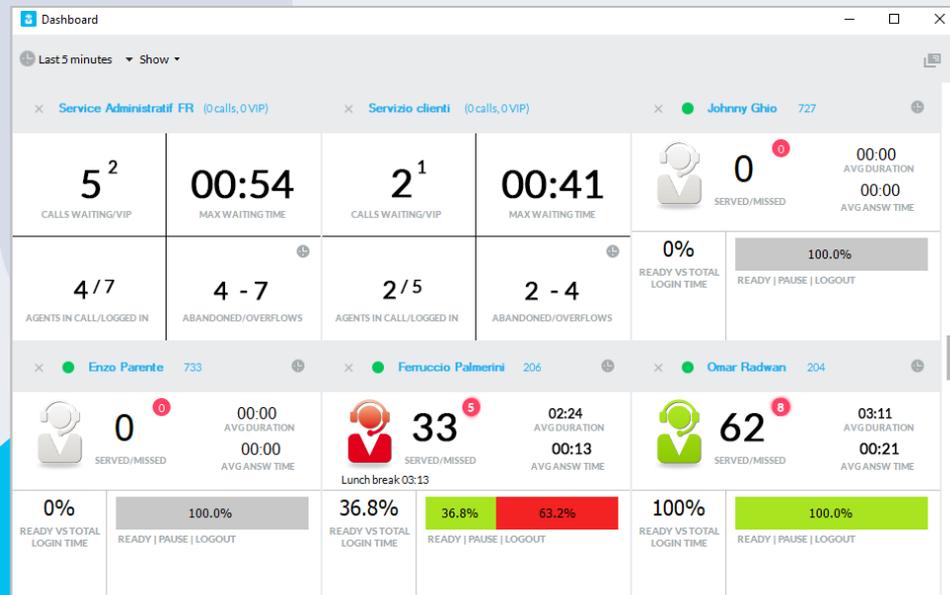
Agent	Status
-------	--------





Panneau des files d'attente : onglet « Dashboard ».

- Cette liste n'est disponible que pour les superviseurs et les gestionnaires de files d'attente. Elle indique le statut de disponibilité des agents pour chaque file d'attente attribuée.
- Affichage personnalisable par période et détails des files d'attente/agents
 - Pour chaque file d'attente sélectionnée : appels en attente en temps réel, temps d'attente maximum, agents occupés et appels perdus, agents en attente.
 - Pour chaque agent sélectionné : total des appels traités/manqués, durée moyenne des appels et temps de réponse, pourcentage du temps de connexion par rapport au temps de pause et de déconnexion
 - Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de l'interface graphique principale de la UCX Console et d'afficher en plein écran sur un écran LCD mural dédié.
 - Chaque fenêtre peut être réduite en cliquant sur le symbole « X » en haut à gauche ou en haut à droite.





Liste des files d'attente : Onglet « Tableau de bord »

- Info en temps réel sur les agents
 - Tableau « Tous les agents » détachable, Status login, temps de Status et raisons de la pause compris.
 - Tableau « Agents sur appel » détachable. Ce sont compris la liste des appels actifs pour tous les agents et toutes les info importantes sur l'appel, comme la direction, le contact (numéro) et la durée de l'appel. Idéal pour commencer le Silent Monitoring ou le Whisper Coaching depuis un appel
 - Chaque fenêtre peut être réduite avec un click sur le symbole "X" en haute à gauche.

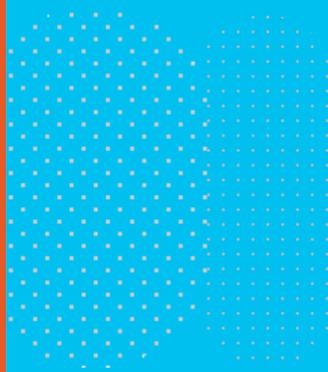
Agent	Direction	Contact	Duration
Federigi Bernardo (215)	In	Evans John (3477772130)	01:00
Vicini Sonia (201)	In	Federigi Bernardo (333685176... VIP)	00:10

Agent	State	Time in state	Served	Missed	Avg answ. time	Avg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:38:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:15:08	00:00:52	00:00:00	00:16:00
Fawzi Khoury (405)	logged out	147:02:44	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Federica Deali (746)	logged out	309:07:42	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Giorgio Baranchi (227)	ready	116:39:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Luca Isola (724)	logged out	1150:47:31	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Picchi (211)	pause	72:05:05	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Prando (202)	logged out	00:51:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:56	00:00:00	00:00:00	00:00:56
Maurizio Beni (732)	logged out	68:08:39	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Michel Ravasio (749)	logged out	68:52:59	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Riccardo Rolfo (723)	pause	72:04:59	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00



Imagicle UCX Console

Gestion des appels.





Notification des appels en attente.

- Lors d'un appel entrant en file d'attente, une fenêtre contextuelle en bas à droite et/ou une alerte sonore est générée par la UCX Console (en fonction de la configuration des alertes)
 - En même temps, le numéro de l'appelant, l'ID de la file d'attente et le nom de l'appelant apparaissent dans le panneau de file d'attente
- Tu as le choix d'attendre que l'appel soit transféré sur ton téléphone ou tu peux prendre l'appel manuellement en cliquant sur l'icône du combiné (rouge carré) ou en double-cliquant sur l'appel entrant du panneau de file d'attente ou en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le même élément et en sélectionnant « Répondre ».
- Si l'algorithme de distribution configuré dans Advanced Queueing est « On Demand », tu ne peux prendre l'appel que manuellement.

The screenshot shows the 'QUEUES' tab in the UCX Console. It displays a table with columns for 'Waiting', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. A single call is listed with a waiting time of 00:00:42, contact name 'John Evans (347772130)', and queue 'DEMO-IT'. An action icon (phone handset) is visible in the 'Actions' column.

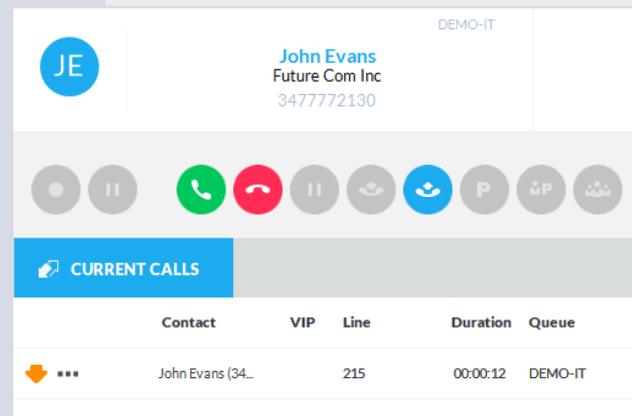
Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1 00:00:42	John Evans (347772130)	DEMO-IT		

A call notification card for John Evans. It includes a profile picture with initials 'JE', the text 'Call from Italy', 'John Evans', and 'Future Com Inc'. The phone number '347772130' is displayed with a red arrow icon. At the bottom, the email address 'jevans@fcom.com' is shown, along with a green phone handset icon and a grey speaker icon.



Gestion des appels entrants.

- Lorsqu'un appel arrive sur le téléphone de ton agent, une **fenêtre contextuelle** s'affiche en bas à droite et/ou une **alerte sonore** est générée par la UCX Console (en fonction de la configuration des alertes)
 - En même temps, le numéro de l'appelant, l'identifiant de la file d'attente, l'identifiant de l'appelant, le nom de l'entreprise et le drapeau de nationalité apparaissent dans la zone supérieure de la barre de téléphone.
- **Pour répondre à l'appel**, tu peux cliquer sur l'icône du combiné (carré rouge) ou double-cliquer sur l'élément d'appel « Appels en cours » ou cliquer avec le bouton droit de la souris sur le même élément et sélectionner « Répondre ».
- Une fois en communication, tu peux effectuer les opérations de base suivantes :
 - Mettre l'appel en mode « attente » (géré par le PBX), en cliquant sur le bouton 
 - Effectuer un transfert d'appel aveugle, en cliquant sur le bouton  ou un transfert consultatif, en cliquant sur le bouton . Dans les deux cas, une fenêtre contextuelle apparaît, demandant le numéro de téléphone de destination ou le nom du contact.



Contact	VIP	Line	Duration	Queue
John Evans (34...		215	00:00:12	DEMO-IT





Boutons supplémentaires dans UCX Console pour MS Teams.

Grâce à l'intégration native d'Imagicle avec MS-Teams basée sur ACS, UCX Console inclut des fonctionnalités de softphone, permettant de gérer les appels sans avoir le client MS-Teams en cours d'exécution sur le poste de travail PC. Des boutons supplémentaires ont été ajoutés à cet effet, décrits ci-dessous :



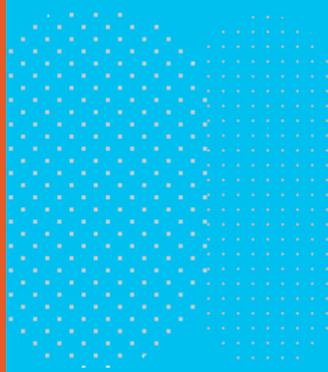
Activer/désactiver
le microphone du
casque

Clavier
numérique DTMF



Imagicle UCX Console

Transfert - parcage.





Transfert d'appel avec consultation.

- Une fois l'appel reçu, l'agent peut **transférer l'appel** à un collègue par **consultation** (avec annonce).
 - S'il clique sur l'icône entourée d'un cercle bleu ou compose le raccourci clavier correspondant, une fenêtre contextuelle lui permet de saisir le numéro destinataire ou le nom du contact.
 - Un appel sortant est émis dès que le destinataire est choisi (dans notre exemple, vers l'extension 226).
- Quand le collègue répondra à l'appel, l'agent pourra lui parler un petit peu avant de finaliser le transfert en cliquant, dans un deuxième temps, sur la même icône (cf. ci-dessus).
- Si nécessaire, l'agent peut facilement passer de l'appelant au destinataire du transfert en sélectionnant les entrées correspondantes dans la liste « Appel en cours ».
- Si la tentative de transfert d'appel échoue, Attendant Console stocke le numéro de destination dans la colonne « Appel pour », ce qui permet à l'opérateur de connaître le destinataire de l'appel lorsqu'il le récupère dans le parcage sans avoir à ajouter manuellement une note.

	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
👇	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO_
🏠 🔔	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



Basculer entre plusieurs appels actifs.

- La liste « APPELS EN COURS » permet à l'agent de basculer entre plusieurs appels actifs, de double-cliquer sur un appel pour mettre en attente l'appel activé et d'activer l'appel sélectionné.

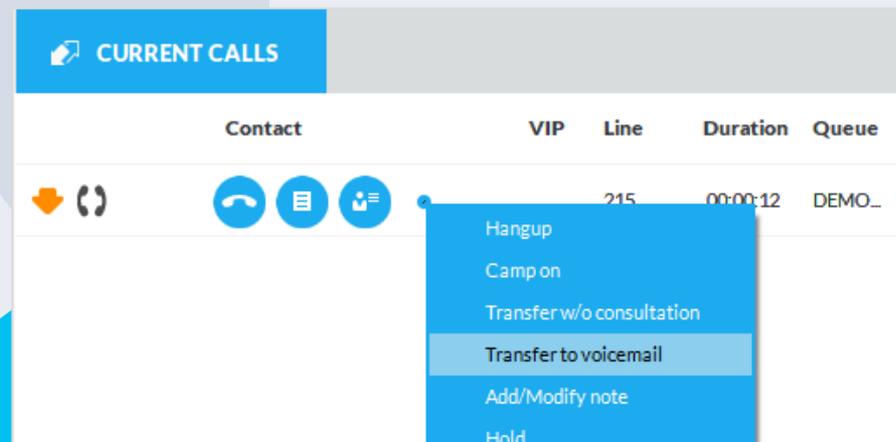
The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a row of icons: a grey circle, a grey pause icon, a grey phone icon, a red hang-up icon, a grey pause icon, a blue hand icon, a grey hand icon, a grey 'P' icon, a grey 'uP' icon, and a grey group icon. Below this is a blue header bar with a hand icon and the text 'CURRENT CALLS'. The main area contains a table with the following data:

	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
 	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



Transfert vers la messagerie vocale.

- Pour les appels entrants ou les appels en cours, le menu déroulant propose parmi ses options un « Transférer à la messagerie vocale ».
- Cette option fonctionne avec l'application Imagicle VoiceMail (Cisco UCM) ou avec un service de messagerie vocale tiers.
- Dans le cas d'un environnement Webex Calling MT, cette option transfère l'appel vers la fonction de messagerie vocale native de WxC.





Parquer un appel.

- Une fois l'appel reçu, l'agent peut **le parquer** sur le PBX en cliquant sur le bouton « P » (entouré d'un cercle bleu). L'appel peut être déplacé de la fenêtre « Appels en cours » à la fenêtre « Parcages ».
- L'appelant entendra une tonalité ou de la musique.
 - Pour récupérer l'appel parqué, il suffit de double-cliquer sur l'élément déplacé dans « Parcages » ou de composer le raccourci clavier correspondant.
- N'oubliez pas qu'un appel parqué peut également être récupéré par d'autres agents.

The screenshot shows a software interface for managing calls. At the top, there are several icons: a 'P' icon (highlighted with a blue square), a 'P' icon with a person, a group of people icon, a 'P' icon with a person, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below these icons, there are two tabs: 'CALL PARKED' (active) and 'CONFERENCE'. Under the 'CALL PARKED' tab, there is a table with the following data:

Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
50150	John Evans 347772130		00:01:01	Bernardo Federigi (215)



Imagicle Attendant Console

Mise en attente sur poste occupé.



Parcage des appels mis en attente sur poste occupé.

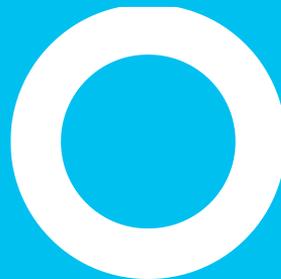
- **Camp-On** is a unique Imagicle feature which allows you to perform a queue-assisted call transfer to a busy extension
 - By clicking blue-squared icon, you can select transfer destination and move the call into Camp-On queue, with relevant welcome prompt and MoH.
 - Once destination number becomes available and call is answered, call transfer is automatically accomplished, without any further intervention.
 - During Camp-On wait, call is visible in your “Call Parked” window and you can retrieve it by double-clicking on call item.
 - Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans la console Imagicle UCX Agent.

Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
226	John Evans (3477772130)		00:00:16	215

CAMP ON

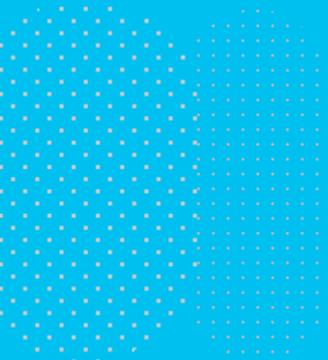
loren

Lorenzo Naldi 226



Imagicle UCX Console

Conférence.

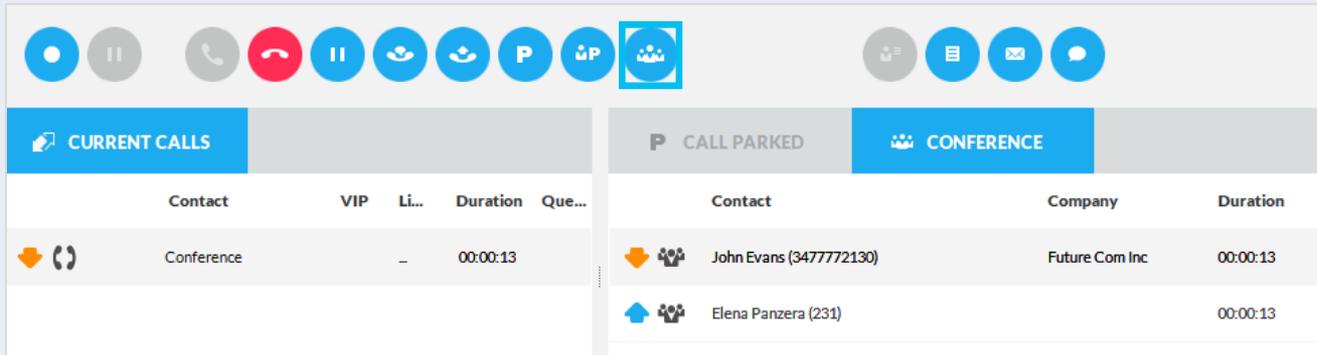


Création d'une conférence.

Une fois la communication établie, vous pouvez inviter plusieurs interlocuteurs (en fonction des capacités de conférence du PBX) à une conférence téléphonique, y compris vous-même.

Si l'on clique sur l'icône entourée d'un cercle bleu, une fenêtre contextuelle permet de saisir des caractères alphanumériques pour chercher des contacts. Un appel sortant est émis dès que le collègue est choisi.

Quand le collègue répondra, l'agent pourra lui parler un petit peu puis l'ajouter à la conférence en cliquant, dans un deuxième temps, sur la même icône (cf. ci-dessus).



CURRENT CALLS					CALL PARKED			CONFERENCE		
Contact	VIP	Li...	Duration	Que...	Contact	Company	Duration	Contact	Company	Duration
☑️ 📞			00:00:13		☑️ 👤 John Evans (3477772130)	Future Com Inc	00:00:13	👤		
					👤 Elena Panzera (231)		00:00:13			



Imagicle UCX Console

Notes d'appel, Notifications d'appel, Alerte d'urgence





Notes d'appel.

- Vous pouvez **joindre une note à l'appel en cours**. Pour ce faire, il vous suffit de cliquer sur l'icône de texte (encadrée en bleu) et d'écrire dans la fenêtre contextuelle.
- Si l'appel est parqué, la note est conservée à titre de rappel pour l'agent
- Une fois l'appel transféré ou terminé, la note est enregistrée dans le registre d'appels
- Si plusieurs terminaux sont associés à la ligne téléphonique de l'opérateur, veuillez demander à votre administrateur de bien l'associer à la bonne console opérateur pour éviter toute perte de notes lors du parpage des appels.

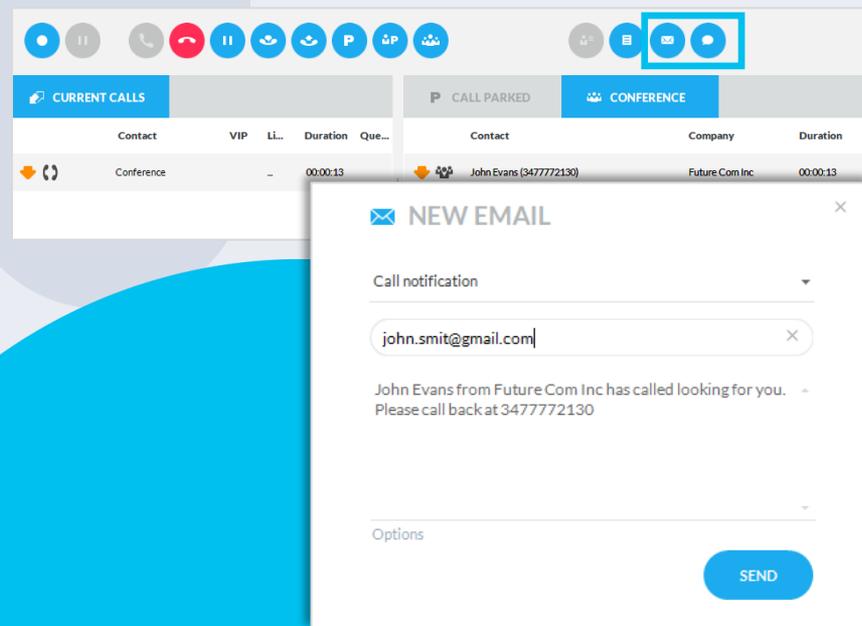
The screenshot shows a call center interface. At the top, there is a toolbar with various call control icons: mute, hold, end call, transfer, park, and others. A red 'end call' icon is highlighted. Below the toolbar is a 'CURRENT CALLS' section. A table displays the current call details for 'John Evans (3477772130)'. A red note 'Please help this customer!' is visible next to the contact name. The table columns are Contact, VIP, Line, Duration, and Queue.

Contact	VIP	Line	Duration	Queue
John Evans (3477772130) <i>Please help this customer!</i>		215	00:01:10	DEMO-IT



Notifications d'appel.

- La gestion des e-mails/des SMS permet à l'agent d'envoyer des e-mails ou des SMS aux clients et aux collègues sur la base de modèles prédéfinis incluant les informations de l'appel en cours.
 - En cliquant sur  (email) ou , une fenêtre contextuelle apparaît, vous invitant à choisir un modèle ("Notification d'appel" sur l'écran en exemple) et à saisir une adresse e-mail ou un numéro de téléphone portable de destinataire
 - Le message sera envoyé en appuyant sur le bouton bleu "Envoyer" en bas à droite
 - La gestion des SMS nécessite un abonnement à un fournisseur international de SMS. Veuillez consulter le menu « Option » de Attendant Console pour plus de détails.



The screenshot shows a call center interface with a top toolbar containing icons for call control (mute, hold, transfer, etc.) and communication (email, SMS). Below the toolbar are two tabs: 'CURRENT CALLS' and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab shows a table with columns for Contact, VIP, LI., Duration, and Que... The 'CONFERENCE' tab shows a table with columns for Contact, Company, and Duration. A 'NEW EMAIL' window is open in the foreground, displaying a call notification for John Evans from Future Com Inc and a text input field for the recipient's email address. The window also has a 'SEND' button at the bottom right.

Contact	VIP	LI.	Duration	Que...
Conference	-		00:00:13	

Contact	Company	Duration
John Evans (347772130)	Future Com Inc	00:00:13

NEW EMAIL

Call notification

john.smit@gmail.com

John Evans from Future Com Inc has called looking for you. -
Please call back at 347772130

Options

SEND



Déclenchez une alerte d'urgence avec le Bouton Panique

Bouton rouge Panique disponible en haut à droite de sur l'interface de la console.

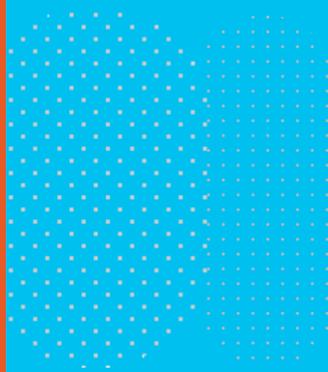
- Peut déclencher différentes notifications d'alerte via l'application Singlewire InformaCast
- Peut déclencher un appel téléphonique vers n'importe quelle numéro d'urgence
- Peut être caché pour chaque opérateur ou de manière généralisée

The screenshot displays a user interface for a contact center or CRM system. At the top right, a red button with a white emergency icon and the text 'EMERGENCY' is circled. The interface includes a header with the user's name 'Simone Maselli', a date 'Tue 15 Oct 2019', and a time '00:05:37'. Below the header, there are several panels: a 'CALLS' panel with a table of call logs, a 'CONTACTS' panel with a table of contact information, and a 'COLLEAGUES' panel with a table of colleague information. The 'CALLS' table has columns for 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Action'. The 'CONTACTS' table has columns for 'Name', 'Extension', 'Department', 'Cost Center', 'Mobile', 'Phone', 'E-mail', and 'Notes'. The 'COLLEAGUES' table has columns for 'Name', 'Extension', 'Department', 'Cost Center', 'Mobile', 'Phone', 'E-mail', and 'Notes'.



Imagicle UCX Console

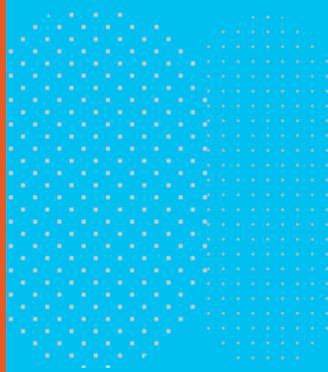
Call Recording.





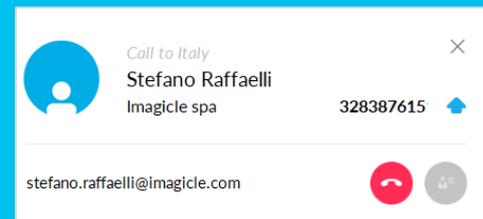
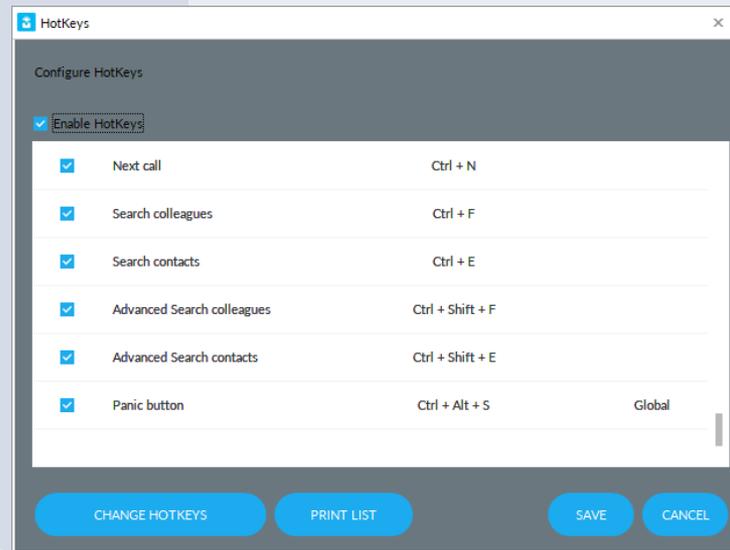
Imagicle UCX Console

Raccourcis clavier (Hotkeys).



Gestion des raccourcis clavier.

- Des raccourcis clavier spécifiques sont définis par défaut dans la console Attendant Console. Il est possible d'afficher ces raccourcis clavier appelés « **HotKeys** », en appuyant sur le bouton  de la liste « Collègues » ou « Contacts ».
- Ces raccourcis permettent à l'agent d'accéder rapidement à de nombreuses fonctionnalités d'appel.
 - Les raccourcis clavier « généraux » sont accessibles quand la console fonctionne en arrière-plan.
- Tous les raccourcis sont entièrement personnalisables avec l'option « **Gérer les raccourcis** » prévue à cet effet, disponible dans le menu déroulant en haut à gauche.





Imagicle UCX Console

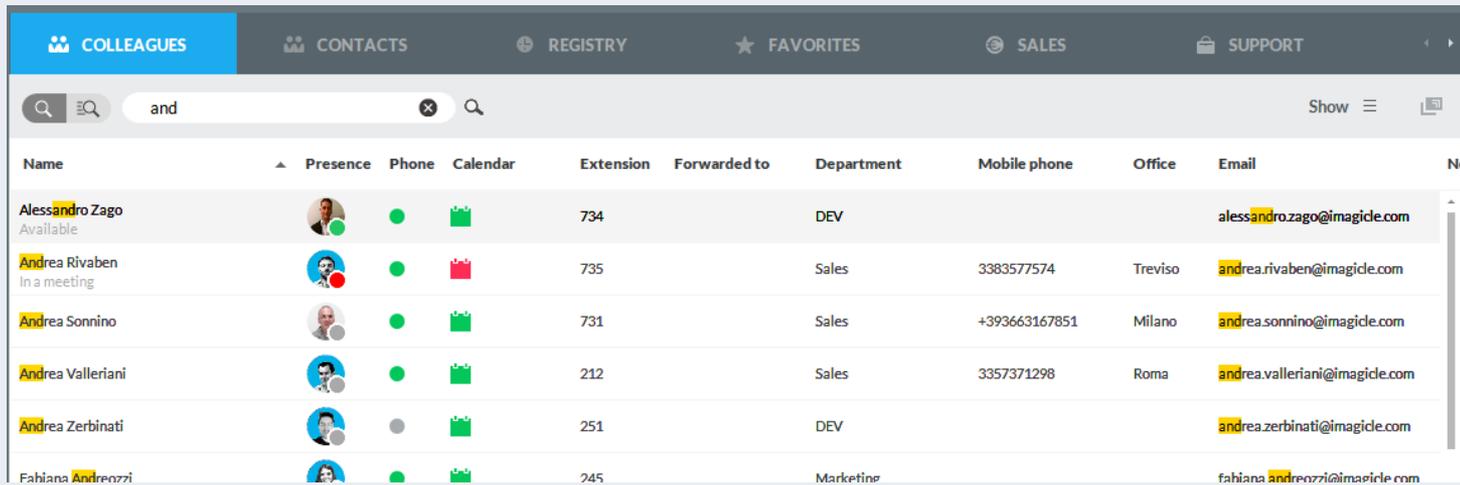
Onglet collègues - BLF et mise en œuvre des contacts



Onglet Collègues.

L'onglet « **Collègues** » affiche la liste de vos collègues et les informations les concernant, notamment leur statut téléphonique en temps réel (BLF), leur statut Rich Presence depuis Cisco et/ou Microsoft Teams ainsi que les informations et les photos du calendrier (si elles ont été importées depuis l'AD/LDAP).

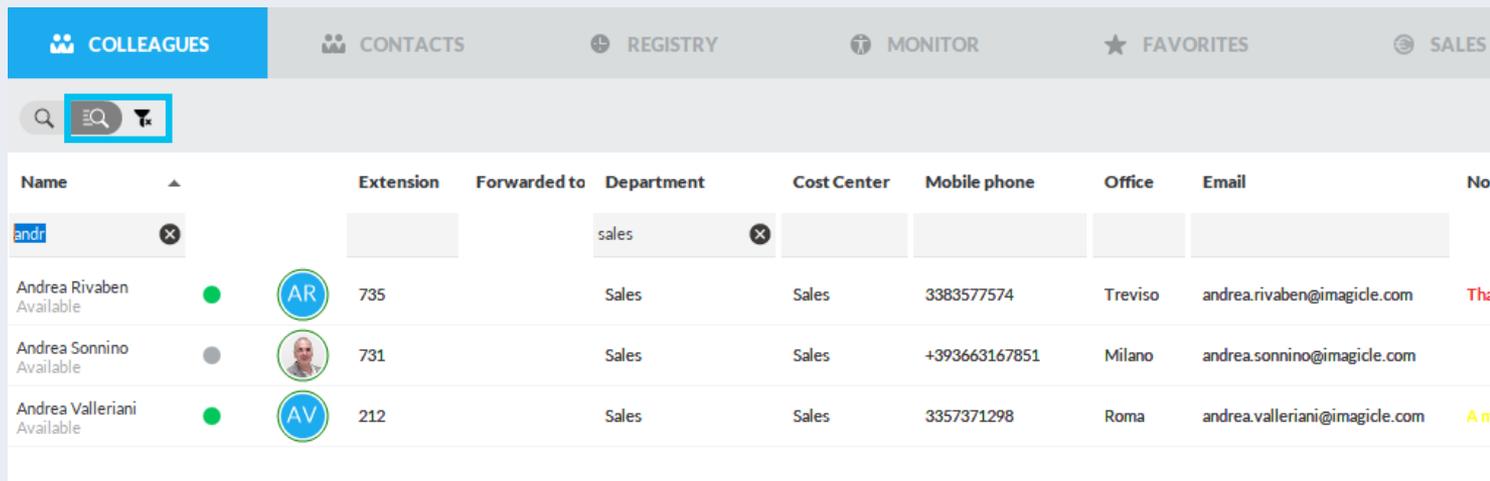
Il est possible de lancer une recherche « simple » à l'aide de la zone de recherche incrémentale (encadrée en bleu ci-dessous), de sélectionner les champs à afficher et de glisser-déposer les colonnes pour modifier l'ordre d'affichage



Name	Presence	Phone	Calendar	Extension	Forwarded to	Department	Mobile phone	Office	Email
Alessandro Zago Available				734		DEV			alessandro.zago@imagicle.com
Andrea Rivaben In a meeting				735		Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com
Andrea Sonnino				731		Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com
Andrea Valleriani				212		Sales	3357371298	Roma	andrea.valleriani@imagicle.com
Andrea Zerbinati				251		DEV			andrea.zerbinati@imagicle.com
Fabiana Andreozzi				245		Marketing			fabiana.andreozzi@imagicle.com

Recherche avancée dans l'onglet Collègues.

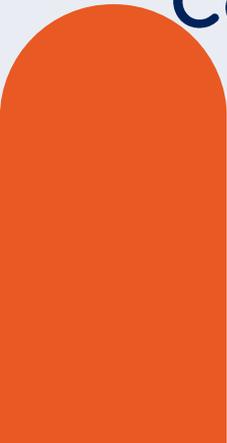
En cliquant sur le bouton « Recherche avancée » encadré en bleu, vous pouvez rechercher des collègues en ajoutant un ou plusieurs filtres dans chaque champ disponible. Vous pouvez cliquer sur l'icône entonnoir noir pour éliminer tous les filtres.



Name	Extension	Forwarded to	Department	Cost Center	Mobile phone	Office	Email	Not
andr			sales					
Andrea Rivaben Available	735		Sales	Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com	Tha
Andrea Sonnino Available	731		Sales	Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com	
Andrea Valleriani Available	212		Sales	Sales	3357371298	Roma	andrea.valleriani@imagicle.com	A m



Recherche dans l'onglet Collègues.



- Il est possible de rechercher directement le nom, le numéro ou le département d'un collègue en utilisant la recherche simple et avancée puis en appuyant « Entrée » ou sur le bouton « Loupe ».
 - Vous pouvez effectuer une recherche exacte en utilisant des citations
 - Il est également possible de trier la liste par colonne - quelle qu'elle soit - ou de modifier la disposition de la liste depuis le menu déroulant « Affichage de la liste » et enfin de choisir les colonnes à afficher en les sélectionnant dans le menu déroulant « Afficher ».
 - Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de Attendant Console et de l'afficher en plein écran.
 - Pour appeler un contact figurant dans la liste, il suffit de déplacer la souris au-dessus du numéro d'extension puis de cliquer sur le bouton
 - Si une URL Web est renseignée dans un champ alphanumérique personnalisé et que vous cliquez sur l'icône  qui s'affiche lorsque vous la pointez avec la souris, un navigateur Web apparaîtra automatiquement. La taille maximale du champ est de 255 caractères
- 



Recherche rapide dans tous les contacts

- La touche de raccourci Fly Search (<CTRL>+2 par défaut) vous permet de rechercher des contacts dans les onglets Collègues, Contacts et Favoris, en saisissant du texte ou des chiffres dans le champ de recherche. La recherche porte sur les noms, les prénoms et les numéros de téléphone.
- Les résultats de la recherche affichent les entrées avec les signes diacritiques associés à la même lettre. Par exemple, si vous recherchez "Muller", les résultats de la recherche incluent également Müller.
- Les résultats de la recherche apparaissent au fur et à mesure que vous saisissez des données dans le champ de recherche et sont divisés en deux catégories : "Favoris et collègues" et "Autres contacts". La recherche Fly n'inclut pas les contacts locaux provenant d'Outlook, de fichiers Excel ou de bases de données ODBC.

SEARCH CONTACT						
mas						
★ FAVORITES AND COLLEAGUES						
Massimiliano Brescacin	Colleagues	DEV	757			
Massimo Di Puccio	Colleagues		210			
Massimo Di Puccio	Colleagues		3486022386			
Tommaso Fioravanti	Favorites		229			
Massimiliano Picchi	Colleagues	Sales	211			
Massimiliano Picchi	Colleagues	Sales	+971569415981			

Six statuts téléphoniques.

Transfert d'appel

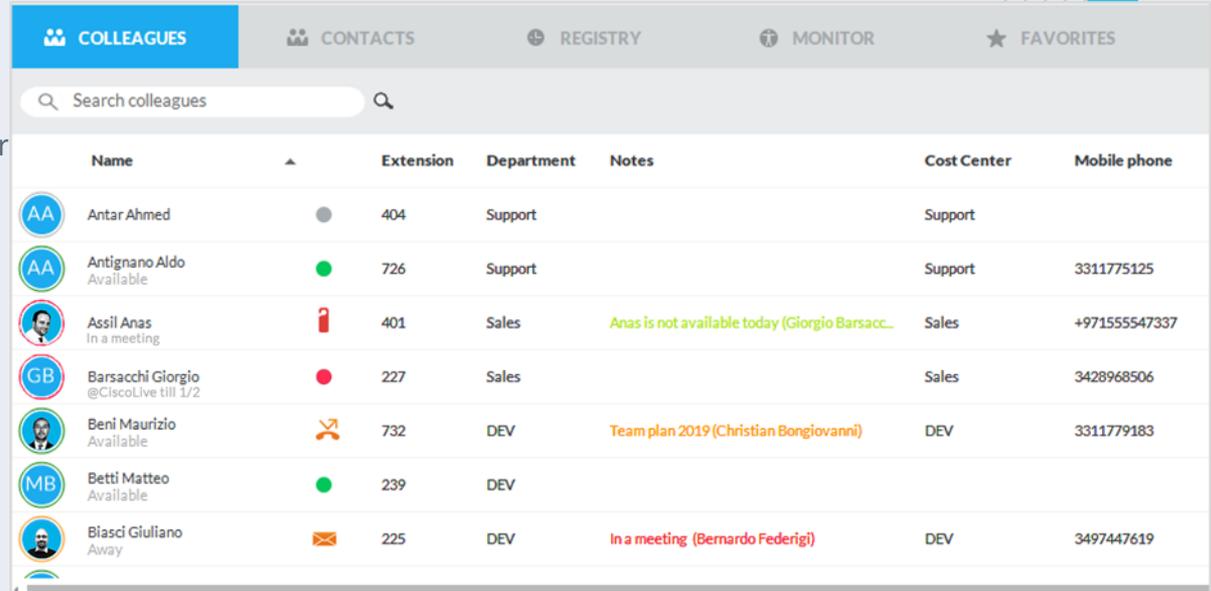
- Il indique que les appels vers l'utilisateur sont transférés sur un autre numéro indiqué dans la colonne « Transféré à ».
- Vous devez activer la « Colonne transférés » depuis le menu « Afficher ».

Transféré à messagerie vocale

- Indique que les appels sont transférés vers la boîte vocale

Ne pas déranger

- Indique que l'utilisateur est en réunion et qu'il ne peut pas répondre aux appels



Name	Extension	Department	Notes	Cost Center	Mobile phone
Antar Ahmed	404	Support		Support	
Antignano Aldo Available	726	Support		Support	3311775125
Assil Anas In a meeting	401	Sales	Anas is not available today (Giorgio Barsacc...	Sales	+971555547337
Barsacchi Giorgio @CiscoLive till 1/2	227	Sales		Sales	3428968506
Beni Maurizio Available	732	DEV	Team plan 2019 (Christian Bongiovanni)	DEV	3311779183
Betti Matteo Available	239	DEV			
Biasci Giuliano Away	225	DEV	In a meeting (Bernardo Federigi)	DEV	3497447619

*status available only on Cisco UCM/HCS/Webex Calling Dedicated calling platforms

Available

Busy

Call Forward*

Do not disturb*

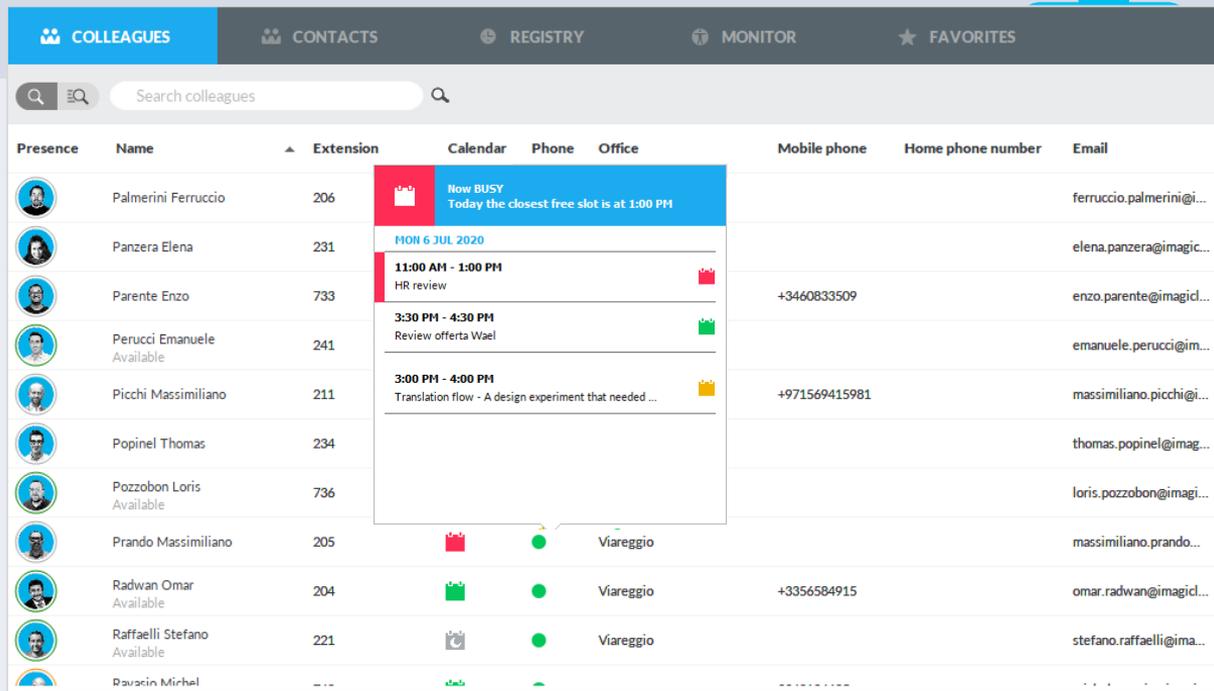
Not Available

VoiceMail Forward*

Intégration du calendrier Microsoft.

Informations du calendrier en temps réel pour toujours être au courant de la disponibilité quotidienne de vos collègues.

- Depuis les services de messagerie Microsoft Exchange ou Office 365
- Disponible pour vos collègues, vos favoris et vos listes de recherche
- Informations détaillées sur le jour actuel en passant le curseur sur l'icône calendrier
- 5 icônes de statut disponible/occupé suggérant le prochain créneau de disponibilité



Presence	Name	Extension	Calendar	Phone	Office	Mobile phone	Home phone number	Email
	Palmerini Ferruccio	206	 Now BUSY Today the closest free slot is at 1:00 PM MON 6 JUL 2020 11:00 AM - 1:00 PM HR review 3:30 PM - 4:30 PM Review offerta Wael 3:00 PM - 4:00 PM Translation flow - A design experiment that needed ...					ferruccio.palmerini@i...
	Panzerà Elena	231						elena.panzerà@imagicl...
	Parente Enzo	733				+3460833509		enzo.parente@imagicl...
	Perucci Emanuele Available	241						emanuele.perucci@im...
	Picchi Massimiliano	211				+971569415981		massimiliano.picchi@i...
	Popinel Thomas	234						thomas.popinel@imagicl...
	Pozzobon Loris Available	736						loris.pozzobon@imagicl...
	Prando Massimiliano	205			Viareggio			massimiliano.prando...
	Radwan Omar Available	204			Viareggio	+3356584915		omar.radwan@imagicl...
	Raffaelli Stefano Available	221			Viareggio			stefano.raffaelli@ima...
	Rauscin Michel	---						...



Busy



Free



Working elsewhere



Out of office

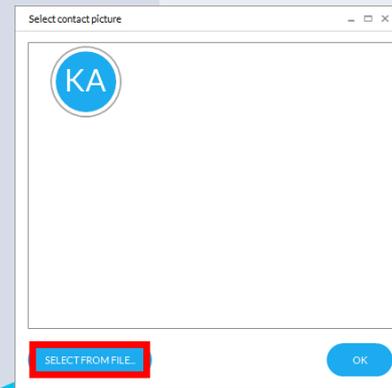


Tentative



Onglet « Collègues » : fonctionnalités supplémentaires.

- Cliquer avec le bouton droit sur n'importe quel collègue fait apparaître un menu déroulant qui permet à l'agent d'effectuer plusieurs tâches :
 - **Appeler** le contact
 - **Modifier sa photo**. Si des images sont importées par l'AD/LDAP, vous pouvez tout de même les changer avec d'autres images JPG / BMP de vos archives locales. La nouvelle photo est modifiée dans le client local mais cette modification n'est pas propagée aux autres agents du client. Cf. l'exemple à droite.
 - **Envoyer un e-mail/SMS** au collègue
 - **Ajouter une note** à un contact : Une fenêtre contextuelle permet à l'agent de saisir un message texte accompagné d'un arrière-plan de couleur qui s'affichera sur la console de TOUS les agents. Cf. l'exemple à droite

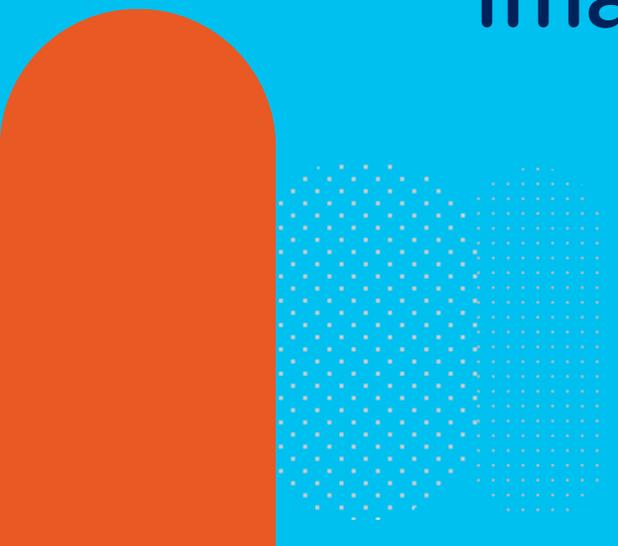


	Name		Extension	Department	Notes
	Federigi Bernardo Available		215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
	Ferrari Claudio		741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
	Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019		229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



Imagicle UCX Console

Onglet « Contacts »



Onglet « Contacts ».

La liste « Contacts » fournit la liste et les infos des contacts externes disponibles dans Contact Manager et/ou importés localement depuis Outlook, des fichiers CSV ou d'autres sources ODBC.

Il est possible de lancer une recherche « simple » à l'aide du champ de recherche intuitif (encadré en bleu ci-dessous), de sélectionner les champs à afficher et de glisser-déposer les colonnes pour modifier l'ordre d'affichage.

COLLEAGUES CONTACTS REGISTRY MONITOR FAVORITES

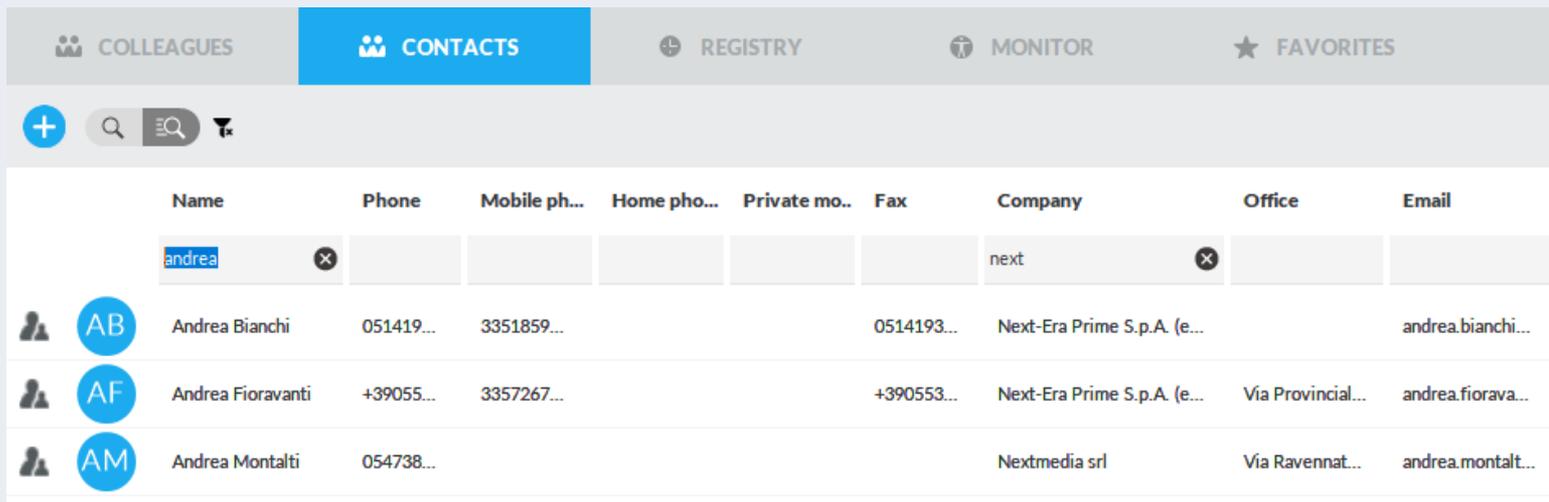
matthias CREATE NEW CONTACT 33 contacts Show

	Name	Phone	Mobile ph...	Home pho...	Private m...	Fax	Company	Office	Email	VIP	Address	Salesforc...	Account ...
MA	Matthias _						Sigma Ch.		matthias _			0032000_	
MB	Matthias _	+491726_	+491726_				VODAF_		matthias _			0035700_	
MB	Matthias _	+390472_				+390472_	Leitner S.		braunhof_				
MD	Matthias _	+493725_				+493725_	Compute_		matthias _				
MH	Matthias _	+413153_	+417982_				Levantis		matthias _			003D00_	
MH	Matthias _	+498932_	+491743_			+498931_	Dimensi_		matthias _			003D00_	
MK	Matthias _						Stemmer_		matthias _			003D00_	
MK	Matthias _	+494052_				+497118_	NextiraO_		matthias _			003D00_	
MK	Matthias _	+494052_				+497118_	NextiraO_		matthias _			003D00_	

- ✓ Contact picture
- ✓ Name
- ✓ Phone
- ✓ Mobile phone
- ✓ Home phone number
- ✓ Private mobile phone
- ✓ Fax
- ✓ Company
- ✓ Office
- ✓ Email
- ✓ VIP
- ✓ Address
- ✓ Salesforce ID
- ✓ Account Manager

Recherche avancée dans l'onglet Collègues

En cliquant sur le bouton « Recherche avancée » encadré en bleu, vous pouvez rechercher des collègues en ajoutant un ou plusieurs filtres dans chaque champ disponible. Vous pouvez cliquer sur l'icône entonnoir noir pour éliminer tous les filtres.



The screenshot shows a contact management interface with a navigation bar at the top containing tabs: COLLEAGUES, CONTACTS (highlighted in blue), REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below the navigation bar is a search bar with a plus icon, a search icon, a magnifying glass icon, and a funnel icon. The search bar contains the text 'andrea' and a close icon (x). Below the search bar is a table of search results with the following columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private mo., Fax, Company, Office, and Email. The table contains three rows of results, each with a circular profile icon containing initials.

Name	Phone	Mobile ph...	Home ph...	Private mo..	Fax	Company	Office	Email
andrea						next		
 Andrea Bianchi	051419...	3351859...			0514193...	Next-Era Prime S.p.A. (e...		andrea.bianchi...
 Andrea Fioravanti	+39055...	3357267...			+390553...	Next-Era Prime S.p.A. (e...	Via Provincial...	andrea.fiorava...
 Andrea Montalti	054738...					Nextmedia srl	Via Ravennat...	andrea.montalt...



Contacts tab.

Vous pouvez directement rechercher le nom d'un contact, un numéro ou une entreprise à l'aide d'une recherche simple ou avancée en cliquant sur Entrée ou sur le bouton « Objectif zoom ».

- Pour une recherche exacte, utilisez les guillemets.

Vous pouvez trier la liste par colonne, quelle qu'elle soit, modifier la disposition de la liste depuis le menu déroulant « Liste d'affichage » et choisir quelles colonnes afficher en les sélectionnant dans le menu déroulant « Afficher ».

- Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de Attendat Console et de l'afficher en plein écran
- Pour appeler un contact, double-cliquez sur n'importe quel numéro de téléphone



Bouton « Recherche à la volée »

Le bouton « Recherche à la volée » s'affichant en haut au milieu de l'Attendait Console vous permet de :

- Rechercher des contacts parmi tous les onglets Collègues, Contacts et Favoris en entrant un texte ou des chiffres dans le champ de recherche.
- La recherche couvre tous les champs de contact et se base sur l'algorithme « Commence par » dans chaque champ.

Les résultats sont affichés divisés en deux catégories : « Favoris et collègues » et « Contacts Speedy ».

The screenshot displays the Attendait Console interface. At the top, there's a status bar with a red '3' indicating missed calls, a timer at '00:38', and a search input field with the placeholder 'Insert the phone number'. Below this, the main interface is divided into several sections: 'QUEUES' and 'AGENTS' on the left, 'CURRENT CALLS' and 'CALL PARKED' in the center, and 'COLLEAGUES' and 'CONTACTS' on the right. A 'SEARCH CONTACT' overlay is active, showing a search bar with the text 'ema' and a list of search results. The results are categorized into 'FAVORITES AND COLLEAGUES' and 'OTHER CONTACTS'. The 'FAVORITES AND COLLEAGUES' section lists contacts like Fabrice Demarini, Emanuele Perucci, and others. The 'OTHER CONTACTS' section lists contacts like Emanuele Abbondi, Emanuele Abbondi, and others. A 'How FREE' badge is visible in the top right corner of the search overlay.



Ajouter un nouveau contact.

- Il vous suffit de cliquer pour ajouter des contacts à l'aide d'un formulaire très simple
 - Pendant un appel
 - Depuis la fenêtre contextuelle de notification des appels
 - Depuis la liste des contacts
 - Depuis le registre des appels
 - ...
- Les numéros abrégés et les champs personnalisés sont aussi configurables

John Evans
Future Com Inc
3477772130

CURRENT CALLS

Contact	VIP	Line	Duration
		215	00:01:56

- Hangup
- Camp on
- Transfer w/o consultation
- Transfer to voicemail
- Add/Modify note
- Hold
- Transfer with consultation
- Park
- Add to conference
- Merge to conference
- Notify this call by SMS
- Notify this call by email
- Open contact details
- Create a new contact**

COLLEAGUES

REGISTRY 6

Search on the registry

From	Name	Phone
------	------	-------

View/Edit Contact

Name: John
Last name: Evans
Company: Future Com Inc
Phone: 3486022386
Mobile phone: 3477772130
Home phone number:
Private mobile phone:
Fax:
Email: jevans@fcom.com
Office: Massarosa
Imagicle Directory: Suppliers (shared with Sales department)

DELETE OK CANCEL



Modifiez-le.

- Modifiez (ou supprimez) vos contacts dans des annuaires personnels ou partagés
 - Depuis l'annuaire des contacts
 - Depuis le registre des appels
 - Pendant un appel
 - ...
 - Les numéros abrégés et les champs personnalisés sont aussi configurables

The screenshot shows a software interface with a top navigation bar containing 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY' (highlighted), 'MONITOR', and 'FAVORITES'. Below the navigation is a search bar 'Search on the registry' and a filter section showing '70 events', 'All events', and 'Last 7 days'. The main area is a table with columns: From, Name, Phone, Company, Notes, Data, and Duration. A context menu is open over the first row, listing actions like 'Call', 'Open contact details', 'View/Edit contact', 'Delete contact', 'Add/Modify note', 'Add to Favorites', 'Notify this call by SMS', 'Notify this call by email', 'Copy number', and 'Send contact'.

From	Name	Phone	Company	Notes	Data	Duration
Italy	John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 L	00:00:00
Italy	John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 L	00:00:44
Italy	John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 L	00:00:29
Italy	John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 L	00:18:12
Italy	John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 L	00:00:00
Italy	John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 L	00:00:55
	Giuliano Biasci				25/01/2019 L	00:00:35



Ouvrir le formulaire CRM.

Si la fonction "CRM Screen pop-up" est activée dans les options de l'Attendant Console, vous pouvez ouvrir manuellement le formulaire CRM d'un contact en sélectionnant l'entrée correspondante dans le menu déroulant.





Imagicle UCX Console

Onglet « Registre ».



Onglet « registre ».

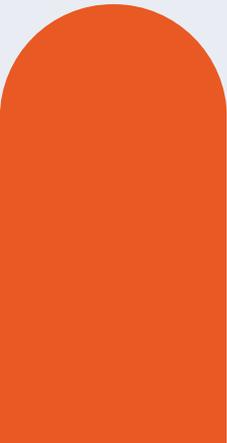


Le panneau «**Registre**» présente la liste de vos appels entrants, sortants et en absence depuis/vers votre téléphone d'agent. Chaque appel est représenté avec une icône d'une couleur spécifique, en fonction de la direction de l'appel ou de l'appel manqué. Si une note a été ajoutée au cours de l'appel, elle s'affiche dans la colonne «Notes» correspondante.

COLLEAGUES		CONTACTS		REGISTRY		MONITOR		FAVORITES	
From	Name	Phone	Company	Notes	Data	Duration			
	Italy	errani-marittima	0584943232	Errani	01/02/2019 15:52:13	00:02:49			
	Italy	John Evans	3477772130	Future Corn Inc	01/02/2019 15:44:41	00:00:24			
	Italy	John Evans	3477772130	Future Corn Inc	01/02/2019 15:30:31	00:00:33			
	Italy	John Evans	3477772130	Future Corn Inc	01/02/2019 13:06:07	00:01:10			
	Italy	John Evans	3477772130	Future Corn Inc	01/02/2019 13:05:32	00:00:00			
	Italy	John Evans	3477772130	Future Corn Inc	01/02/2019 12:29:58	00:00:55			
	Italy	John Evans	3477772130	Future Corn Inc	01/02/2019 12:29:29	00:00:00			



Onglet « registre ».



L'agent peut directement rechercher un numéro de téléphone spécifique ou le nom/l'entreprise d'un contact en utilisant la zone de texte située en-dessous de la liste puis en appuyant sur « Entrée ».

- Il est possible de trier par colonne - quelle qu'elle soit - et de sélectionner un type d'événement spécifique en remplaçant « Tous les événements » par une autre option du menu déroulant ainsi que de choisir le laps de temps de récupération des appels dans le registre en remplaçant « Les 7 derniers jours » par une autre option du menu déroulant.
 - Si le Call Recording* Imagicle est en cours d'utilisation, tu peux cliquer sur l'icône  pour accéder directement au portail web Imagicle pour lister et écouter tes propres enregistrements
 - Pour appeler un contact, il suffit de double-cliquer dessus ou de cliquer avec le bouton droit sur n'importe quelle entrée du registre puis de sélectionner « Appeler » dans le menu déroulant.
 - Pour afficher/modifier les détails des contacts, sélectionnez « Afficher/modifier les contacts » dans le menu déroulant.
- 



Imagicle UCX Console

Onglet « Moniteur ».

Onglet « Moniteur ».

La liste « **Moniteur** » comprend trois fenêtres récapitulant les tâches téléphoniques effectuées durant un laps de temps donné. Elle peut être sélectionnée depuis le menu déroulant situé en haut à gauche (dans les exemple ci-dessus : « Aujourd'hui » encadré en bleu).

Seul l'affichage de cette liste - utile à des fins de suivi - est possible.

GLOBAL VIEW			INCOMING CALLS			OUTGOING CALLS		
30	00:27:53	00:00:56	3	00:02:08	00:00:43	21	00:25:45	00:01:14
total calls	total calls duration	average	total calls	total duration	average	total calls	total duration	average
Call type	Total calls	Total duration	#	contact	company	number	tot. dur.	avg. dur.
incoming calls	3	00:02:08	3	John Evans	Future Com Inc	3477772130	00:02:08	00:00:43
outgoing calls	21	00:25:45						
missed calls	6							
#	contact	company	number	tot. dur.	avg. dur.			
10	errani-marittima	Errani	0584943232	00:04:15	00:00:26			
9	John Evans	Future Com Inc	3477772130	00:21:30	00:02:23			
1			50152	00:00:00	00:00:00			
1	Lorenzo Naldi		226	00:00:00	00:00:00			



Onglet « Moniteur des appels ».

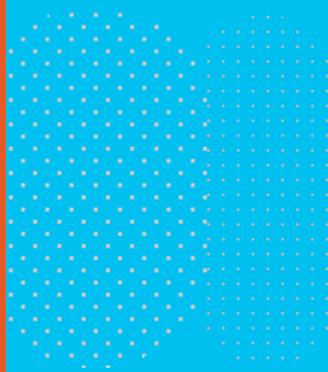
- La première fenêtre « Vue d'ensemble » récapitule les décomptes de TOUS les appels entrants/sortants/en absence. Elle indique la durée moyenne des appels et leur durée totale.
- La deuxième fenêtre « Appels entrants » affiche le trafic des appels entrants. Elle indique la durée moyenne des appels, leur durée totale et les 5 derniers appels entrants.
- La troisième fenêtre « Appels sortants » affiche le trafic des appels sortants. Elle indique la durée moyenne des appels, leur durée totale et les 5 derniers appels sortants.





Imagicle UCX Console

Listes favoris.



Listes favoris.

Des listes « Favoris » ont été ajoutées afin de vous permettre d'accéder rapidement aux contacts et aux collègues que vous appelez le plus souvent, classés en plusieurs listes que vous pouvez personnaliser. Les collègues et les informations du calendrier s'affichent ensemble.

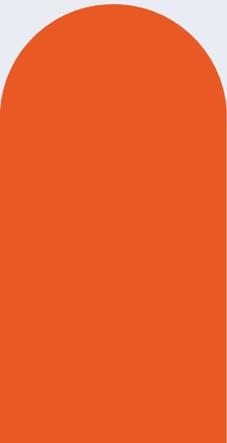
L'option prévue à cet effet dans les paramètres de l'Attendat Console vous permet de créer et de remplir autant d'onglets « Favoris » que vous le souhaitez.

The screenshot displays a Microsoft Teams interface with a 'Favoris' (Favorites) list. The list is organized into a grid of contact cards. Each card shows a profile picture, name, role, and status. A calendar pop-up is overlaid on the right side of the grid, showing a busy slot from 3:00 PM to 5:00 PM on Monday, August 3, 2020, for a 'UX Customer Session'. The interface includes navigation tabs for 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', and 'MONITOR'. A search bar is visible at the top of the favorites list.

Name	Role	Status
Simone Musetti		Out of office
Stefano Raffaelli	DEV	Out of office
Giuliano Biasci	DEV	Free
Luca Bonuccelli	DEV	Free
Bernardo Federigi	Marketing	Out of office
Federica Docali		Busy
Ahmad Alkhalili	Support	Free
Marco Rullo	DEV	Free



Listes des favoris.



Pour ajouter manuellement de nouveaux contacts dans les listes « favoris », l'agent peut cliquer sur le bouton « Ajouter » situé en haut à gauche puis saisir les infos et les numéros du contact.

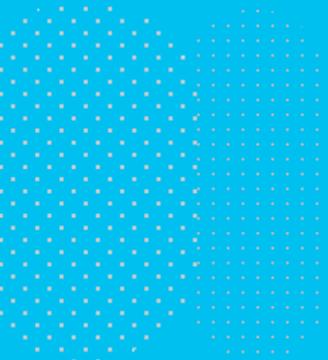
Pour ajouter des contacts existants dans les onglets « Collègues », « Contacts » ou « Registre », l'agent peut cliquer avec le bouton droit sur n'importe quelle entrée puis sélectionner « Ajouter aux favoris » dans le menu déroulant.

- Il est possible de rechercher directement le nom, le numéro ou l'entreprise d'un contact en utilisant la zone de texte située en-dessous de la liste puis en appuyant sur « Entrée ».
 - Il est également possible de modifier la disposition des listes depuis le menu déroulant situé en haut à droite : différentes options de grilles sont disponibles.
 - Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de Attendat Console et de l'afficher en plein écran.
 - Pour appeler un contact, il suffit de double-cliquer sur n'importe quel élément de la liste.
- 



Imagicle UCX Agent Console

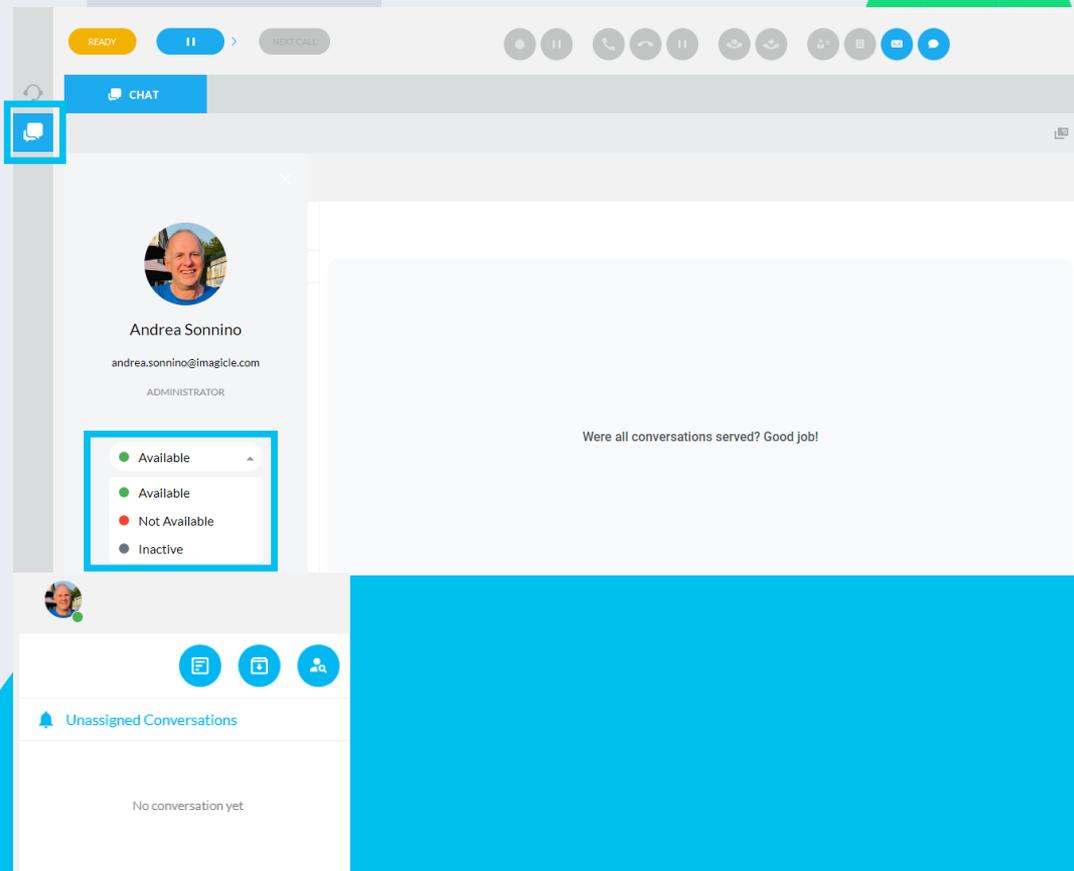
Panel de chat.



Intégration numérique.

Si ton abonnement à Imagicle Engage inclut UCX Agent Console Advanced 2 ou 3, tu peux interagir avec tes clients ou partenaires non seulement par téléphone, mais aussi par un canal **numérique**, intégré aux services de chat les plus courants du marché, tels que :

- Whatsapp
- Telegram
- Facebook
- Web
- Email
- etc.
- Lorsque tu sélectionnes l'icône de chat en haut à gauche, la fenêtre de chat apparaît, te permettant de te définir comme **Disponible**, **Non disponible**, Inactif en cliquant sur la photo de l'opérateur.
- La connexion au chat est automatique et tu peux créer manuellement un ticket, parcourir les conversations archivées et la liste de contacts, en appuyant sur les boutons bleus respectifs sous la photo de l'opérateur.
- Le panneau de chat peut être masqué dans le menu VISIONNER, s'il n'est pas utilisé.



Intégration numérique.

- Une fois qu'un nouveau client contacte l'entreprise par chat, la transaction concernée est transmise au premier opérateur « mixte » disponible, qui peut la récupérer dans la liste « Conversations non attribuées ».
- Les données du client, si elles sont déjà disponibles dans la base de données du client, sont affichées dans le panneau de droite. L'opérateur peut également remplir manuellement les coordonnées de l'utilisateur et définir manuellement la conversation sur Ouvert, En attente et Résolu.
- À partir du même panneau, tu peux également ajouter les détails du TICKET, la priorité, les balises et les NOTES.
- Pendant la conversation, l'opérateur peut fournir des documents, des vidéos et des liens Internet pour répondre à la demande du client.
- L'ensemble de la progression de la conversation est disponible sur l'interface de l'opérateur, et il peut faire défiler vers le haut et vers le bas pour afficher les messages précédents.

guest#0695

Resolved

- Open
- Pending
- Resolve

NOTES (0)

+33785996622

ACME Inc.

Address

Name: John

Surname: Smith

Add a contact property...

support

Add Tag to contact

Imagicle Demo Assistant

Chrome 132.0.0.0, Windows 10

172.20.143.230

En

All Sales + SoS [DO NOT EDIT]

guest#0695

Resolved

PROFILE TICKET NOTES (0)

Ticket ID #11789

Priority Urgent

Followers

- Lorenzo Naldi

Convert to offline

support

Select a tag or create a new one

guest#0695

Resolved

PROFILE TICKET RESOLVED

Add a note ...

Add Note

Customer having issues with a phone handset. X

Created 24/3/2023 by Andrea Sonnino





Imagicle UCX Console

Configuration compacte.

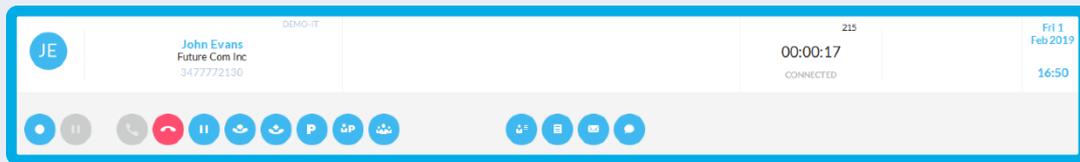
Configuration compacte de Attendant Console.

Idéale pour les agents des centres d'appels entrants

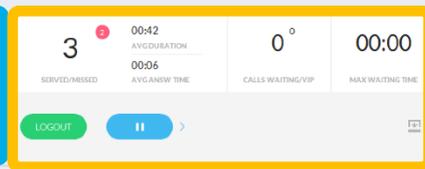


Barre compacte ancrée en haut de l'écran

Pour basculer entre configuration compacte et configuration complète, il suffit de cliquer sur l'icône triangulaire située en haut à droite (entourée ci-dessous d'un cercle rouge).



Calls Panel



Compact
Queues Panel

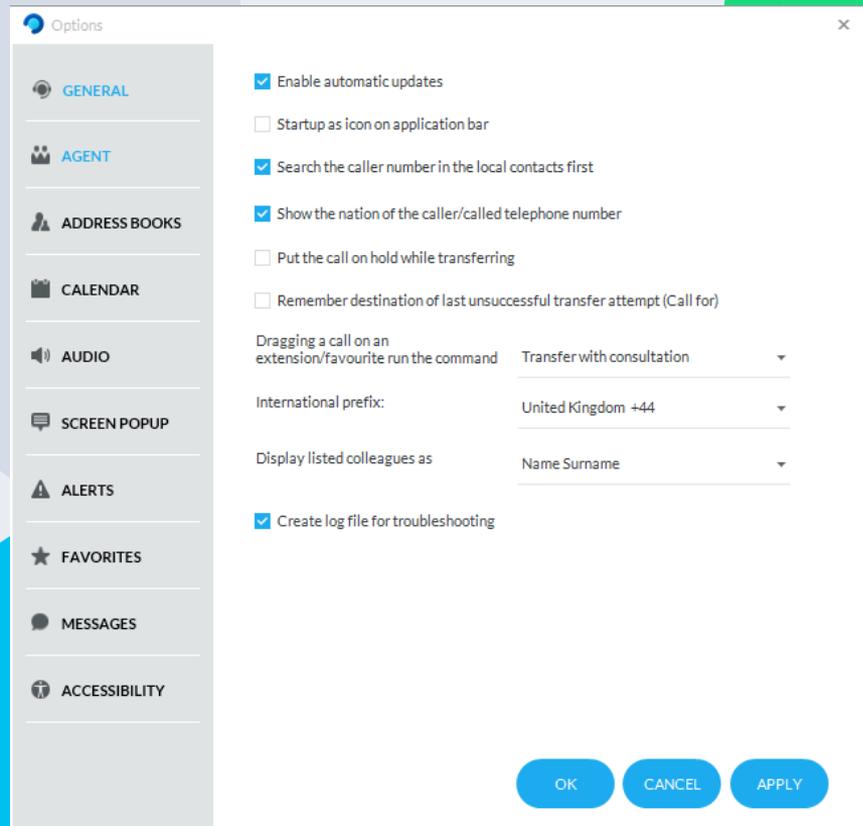


Imagicle UCX Console

Paramètres.

Paramètres généraux.

- Les paramètres de UCX Console sont accessibles dans le **menu déroulant** en haut à gauche → **Options**
- Dans ce menu déroulant, vous pouvez également sélectionner la **langue** de la console parmi 8 langues disponibles
- Par ailleurs, une option « **Gérer les raccourcis clavier** » est également disponible pour personnaliser les raccourcis clavier
- Le premier onglet « **Général** » permet de configurer plusieurs paramètres relatifs à l'utilisation de la console, notamment :
 - exécution automatique de l'appli
 - glisser-déplacer pour le transfert d'appel
 - indicatif international local
 - fonctionnalité de transfert des appels manqués « Appel pour »
 - autres...



The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'GENERAL' tab selected. The left sidebar contains menu items: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, CALENDAR, AUDIO, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, and ACCESSIBILITY. The main area contains the following settings:

- Enable automatic updates
- Startup as icon on application bar
- Search the caller number in the local contacts first
- Show the nation of the caller/called telephone number
- Put the call on hold while transferring
- Remember destination of last unsuccessful transfer attempt (Call for)

Dragging a call on an extension/favourite run the command: Transfer with consultation

International prefix: United Kingdom +44

Display listed colleagues as: Name Surname

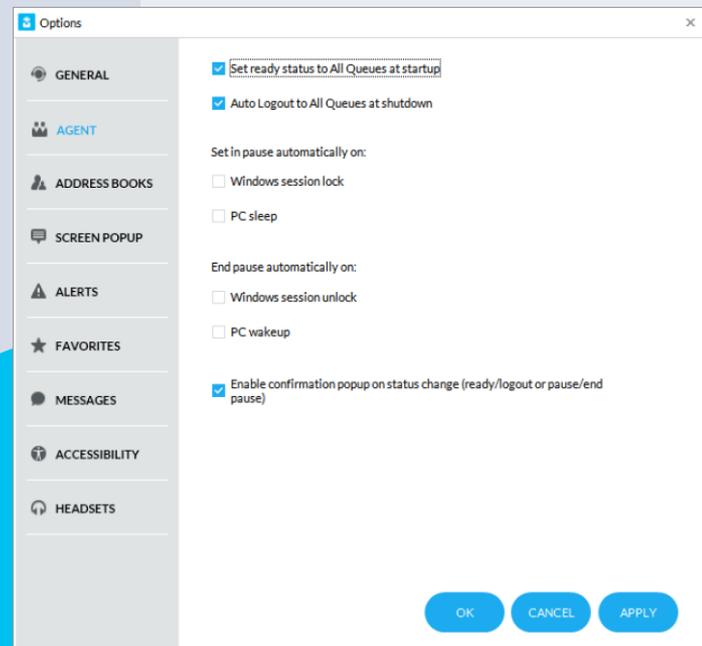
- Create log file for troubleshooting

Buttons: OK, CANCEL, APPLY



Paramètres de l'agent.

- L'onglet « **Agent** » permet de configurer plusieurs paramètres relatifs à l'agent, notamment :
 - connexion automatique au démarrage
 - déconnexion automatique à l'arrêt
 - gestion automatique des pauses lors du verrouillage/déverrouillage de la session Windows - de la veille/sortie de veille de l'ordinateur
- Activation la fenêtre de confirmation lors des changements de statut





Paramètres du carnet d'adresses.

- L'onglet « **Rubriques** » permet à l'agent d'importer des contacts externes dans la liste « Contacts » locale. Dans l'exemple suivant, il peut être demandé à la console d'aller chercher les contacts directement dans le client Outlook.
- Les contacts importés depuis cet onglet ne seront disponibles que pour l'agent local.
- L'application Imagicle **Contact Manager** prend également en charge les contacts externes partagés.

Options

SPEEDY MICROSOFT SALESFORCE CONNECT PHONE BOOK

Exchange 2007

Enable search

Exchange Url:

NOTE: compatible with Exchange 2007 or later. [CHECK CONNECTION](#)

Outlook

Enable search

NOTE: compatible with Outlook 2000, 2003, 2007 or later.

Outlook Express

Enable search

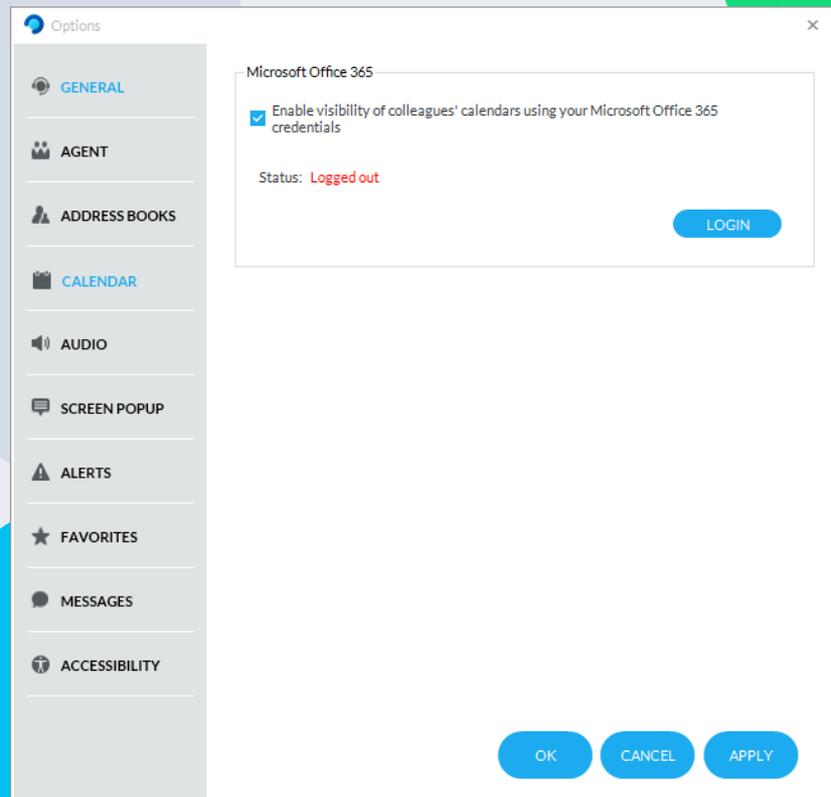
NOTE: compatible with Outlook Express, Windows Mail, Windows Contacts and Internet Explorer 4.0 or later.

OK CANCEL APPLY

Paramètres du calendrier.

- L'onglet « **Calendrier** » vous permet de configurer la connexion au calendrier Microsoft Exchange/Office365 et d'importer le statut de calendrier en temps réel de vos collègues.
 - Les identifiants personnels Microsoft sont requis
 - Le bouton de connexion permet d'activer la connexion au service Microsoft Calendar

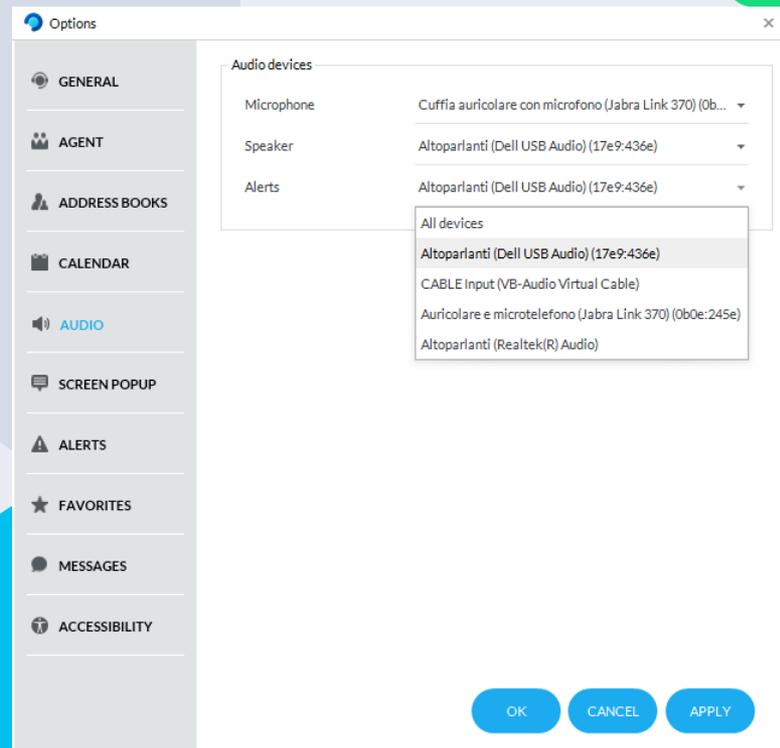
Veillez noter que l'intégration de Calendar utilise la méthode d'authentification OAuth2.





Paramètres audio.

- L'onglet « **Audio** » permet de configurer les périphériques audio corrects pour le microphone, le haut-parleur et les alertes.
- Cette option fournit un menu déroulant avec tous les périphériques audio disponibles intégrés à ton poste de travail PC, y compris les casques ou les haut-parleurs externes connectés via Bluetooth.





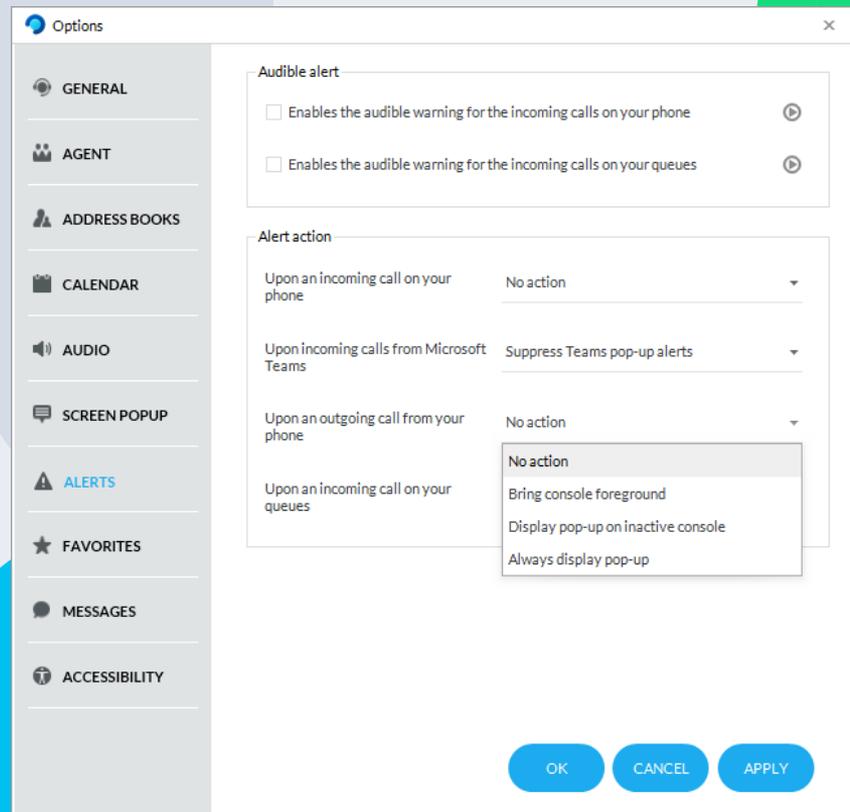
Paramètres de l'écran contextuel.

- L'onglet « **Écran contextuel** » permet de lancer une application tierce externe lors des appels entrants et/ou sortants.
 - Les applications externes basées sur le Web ou sur un client lourd sont toutes deux prises en charge.
 - Lorsqu'un pop-up apparaît à l'écran, la UCX Console transmet certains paramètres liés à l'appel en cours, qui peuvent être configurés en cliquant sur le bouton « Configurer ».
 - Paramètres d'appel, y compris la direction de l'appel
 - Une fois le connecteur correctement configuré et testé, tu peux exporter la configuration pour l'implémenter dans d'autres clients de la UCX Console.

The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'SCREEN POPUP' tab selected. The 'Enable screen popup of a custom application (CRM, ERP, ...)' option is chosen. The 'Application Credentials' section has empty fields for 'User name' and 'Password'. Under 'Open Application automatically when:', the 'The phone rings' checkbox is checked, while 'The conversation starts / the call is answered', 'The call ends', and 'Only if the number is associated with a Contact Manager contact' are unchecked. The 'Apply only for:' section has 'Internal and External calls' and 'Incoming/Outgoing calls' selected. The 'Action:' dropdown is set to 'Open an url'. There are 'CONFIGURE', 'EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS', 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY' buttons.

Paramètres des alertes.

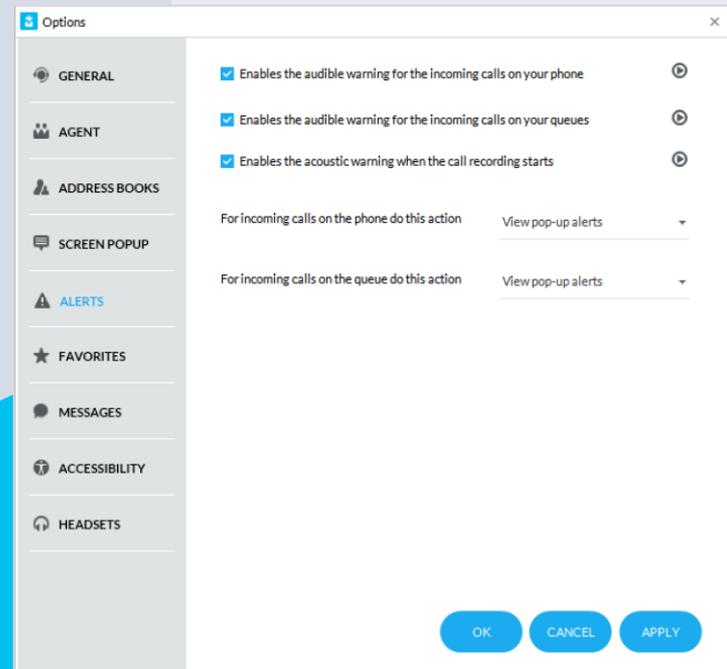
- L'onglet « **Alertes** » te permet de personnaliser la façon dont tu es alerté des appels entrants. Les choix incluent une fenêtre contextuelle, mettre la console au premier plan, des alertes sonores ou ne rien faire.
- La UCX Console pour Microsoft inclut également une option spécifique pour supprimer la fenêtre contextuelle du client MS-Teams. Nous te suggérons fortement d'activer cette fonctionnalité pour éviter les fenêtres contextuelles gênantes au-dessus de l'interface de la UCX Console.





Paramètres favoris.

- L'onglet « **Favoris** » permet à l'agent de définir des onglets favoris personnalisés afin de mémoriser les contacts qu'il appelle le plus fréquemment. L'agent peut attribuer un nom personnalisé et choisir parmi plusieurs icônes prédéfinies.





Paramètres des messages/SMS.

- L'onglet « **Messages/SMS** » permet à l'agent de saisir les données de l'abonnement de l'un des quatre fournisseurs de SMS pris en charge :
 - Vola.it
 - Nexmo.com
 - TextMagic.com
 - EasiSMS
 - QuesCom
- Les SMS nécessitent une connexion Internet au fournisseur.

The screenshot shows a software interface titled 'Options' with a close button (X) in the top right corner. On the left is a vertical sidebar menu with the following items: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES (highlighted in blue), ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main area is divided into two tabs: 'SMS' (active, highlighted in blue) and 'Template'. Below the tabs, the text reads 'Select the provider to use for sending SMS'. The configuration fields are as follows:

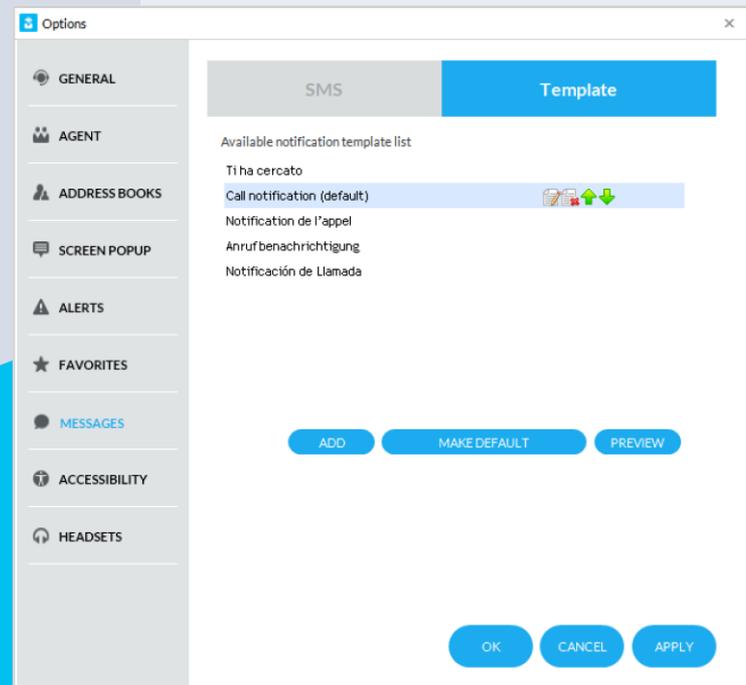
SMS Service Provider	EasiSMS
Sms sender: (max 11 digit)	Imagicle
User:	Andrew
Password:	●●●●●●●●
Gateway address	easisms.com

At the bottom right of the dialog are three buttons: 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY'.



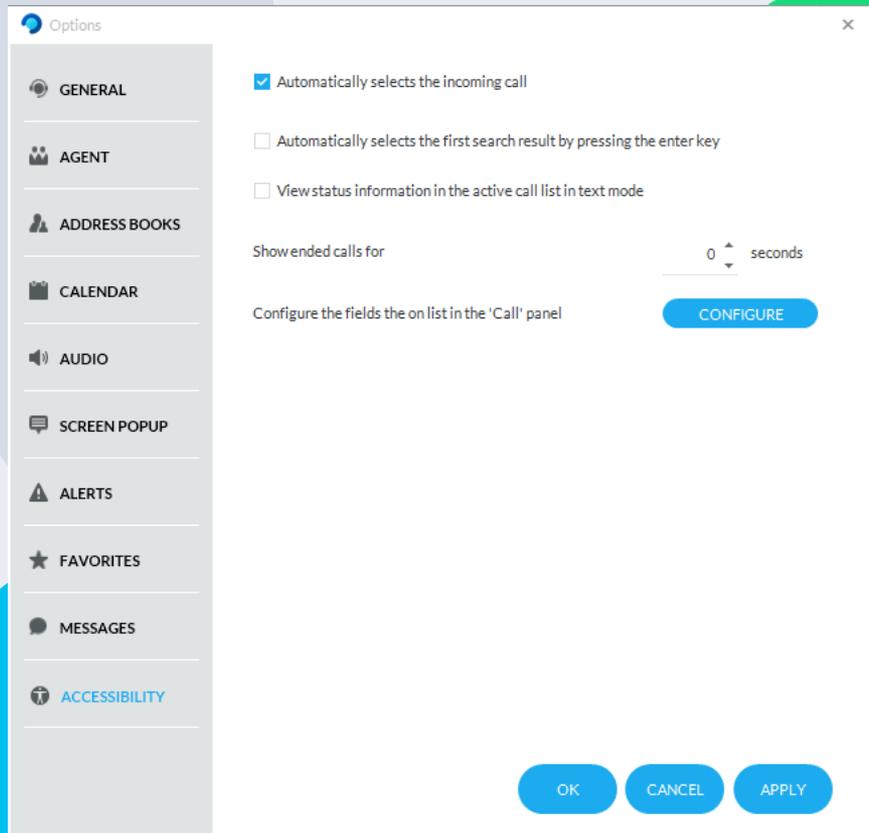
Modèles de messages/SMS.

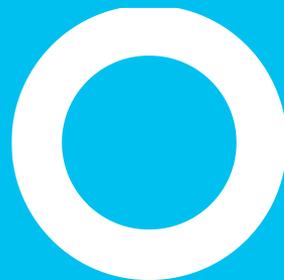
- L'onglet « **Messages/Modèles** » permet à l'agent d'ajouter/de modifier/de supprimer les modèles utilisables pour envoyer des e-mails ou des SMS.
- Chaque modèle peut inclure plusieurs paramètres d'appel comme la date/l'heure, le nom et le numéro de téléphone de l'appelant, le nom de la file d'attente, etc.



Aide pour les opérateurs malvoyants.

- UCX Console, dans sa version « Professional », a été spécialement conçue pour aider les opérateurs malvoyants.
- Elle a été testée avec succès avec les meilleurs outils logiciels pour les utilisateurs myopes et aveugles, tels que :
 - Logiciel de lecture d'écran JAWS pour Windows
 - Loupe ZoomText
- Attendant Console Professional a été certifiée par « Visiondepth », l'institut italien pour le personnel malvoyant.
- Un onglet « **Accessibilité** » spécifique est disponible dans les paramètres de la UCX Console, pour permettre des actions et des options d'affichage simplifiées, en soutien aux utilisateurs malvoyants.





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACT US](#)

