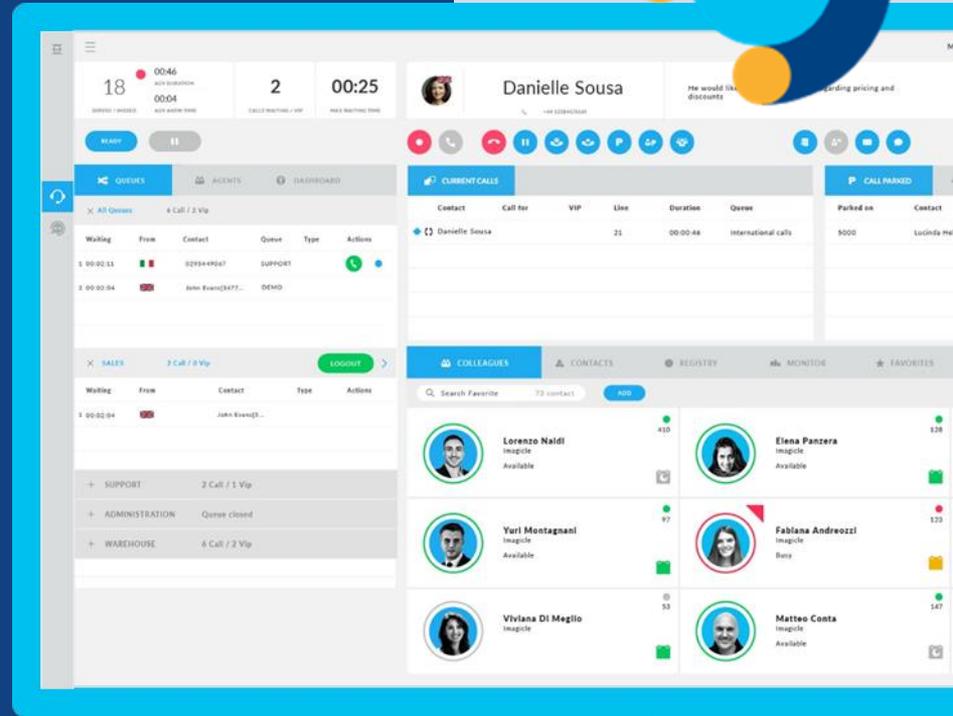
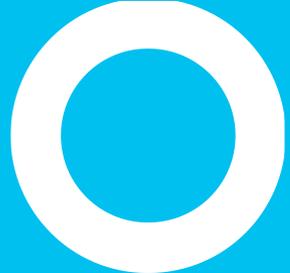


# Imagicle UCX Attendant Console & Agent Console

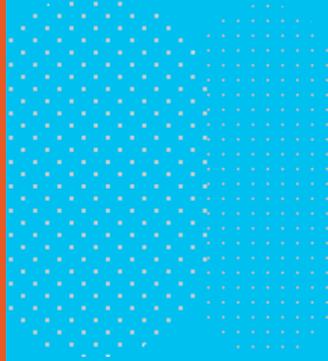
Benutzerhandbuch für jede  
Calling platform





# UCX Attendant & Agent Console

Allgemeiner Überblick.



# 2 verschiedene Workspaces.

Mit der gleichen Aufrufschnittstelle.



## Attendant Console

Eingehende und ausgehende Anrufe können über eine intuitive und vollständige Schnittstelle einfach bearbeitet werden.



## Agent Console

Um nicht nur Anrufe (über dieselbe Schnittstelle von AC), sondern auch Chat-Anfragen aus verschiedenen Kanälen über eine eigene Benutzeroberfläche zu bearbeiten.

## UCX Console



# Imagicle Attendant Console.

Vereinfache und verbessere die Bearbeitung von ein- und ausgehenden Anrufen für alle Betreiber.

Einfach zu bedienende Benutzeroberfläche mit alles in ein Klick

Annehmen, weiterleiten, Anrufe parken und Warteschlangen verwalten

Aufzeichnungen starten und kontrollieren

The screenshot shows a comprehensive call center management interface. At the top, there's a status bar with the user's name 'Omar Sundberg' and a message: 'He would like to have information regarding pricing and discounts'. Below this is a call control toolbar with various icons for call actions. The main area is split into several panels: a left sidebar for queue management showing 18 calls and 2 VIPs; a central 'CURRENT CALLS' table with columns for Contact, Call type, VIP, Line, Duration, and Queue; a right sidebar for 'CALL PARKED' with columns for Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from; and a bottom section for agent status with a grid of agent profiles (e.g., Adam Johnson, Erica Norman, Alvaro Diaz) showing their current status (Busy, Tentative, Free).

Mit der Caller ID immer wissen, wer anruft

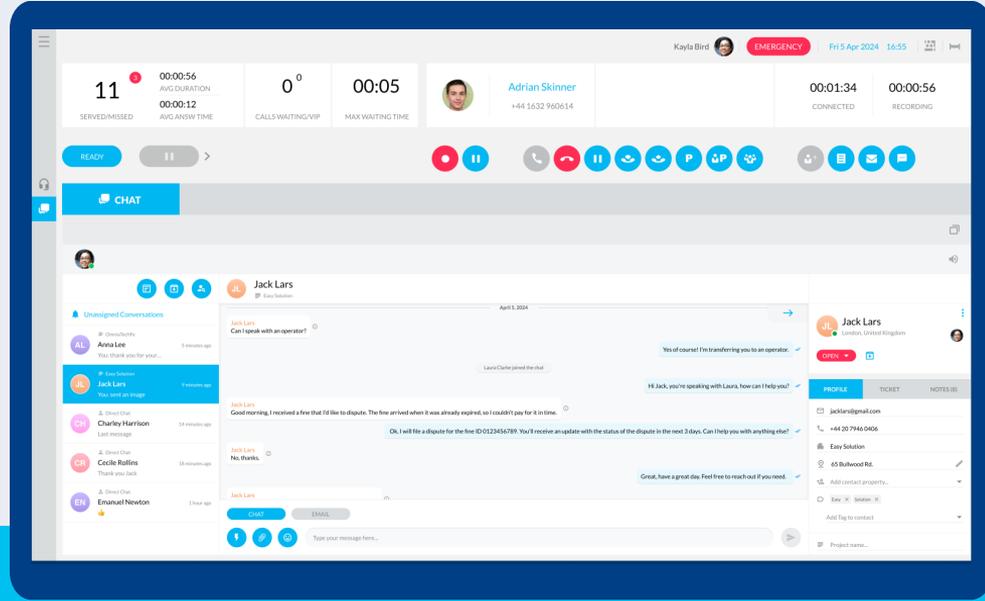
Integriert mit deinen Verzeichnissen und CRM

Verfügbar für sehbehinderte und blinde Nutzer



# Imagicle UCX Agent Console.

Eine Omnichannel-Konsole, die den Empfang von Kunden über Sprach- und digitale Kanäle erleichtert und dafür sorgt, dass Agent und Kunde zufriedener sind als je zuvor.



## DEINE ANRUFE SIND NUR EINEN KLICK ENTFERNT

Du siehst die Details des eingehenden Anrufers. Antworte mit einem Klick, leite den Anruf an einen anderen Agenten weiter oder stelle ihn in die Warteschlange, wenn er besetzt ist. Du kannst Warteschlangen und Teamstatus schnell überwachen und vieles mehr.

## LIVE-CHAT MIT DEINEN KUNDEN

Verwalte ganz einfach Kundenanfragen, die von verschiedenen Kanälen wie deiner Website, WhatsApp, Telegram, Messenger und mehr kommen.

## MENSCH & VIRTUELL ZUSAMMEN

Befreie deine Agenten von sich wiederholenden Aufgaben. Lass die Nutzer/innen digital oder mündlich mit virtuellen Agenten sprechen, die bei Bedarf an menschliche Agenten weitervermittelt werden können.

# Übersichtliche Benutzeroberfläche mit allem, was Sie benötigen.



ANRUF

The screenshot displays a comprehensive call center management interface. It is divided into several functional areas:

- Top Left (Call Summary):** Shows a call duration of 00:46, 2 missed calls, and a 00:25 waiting time. It includes buttons for 'READY' and 'PAUSE'.
- Top Right (Agent Profile):** Features the agent's name 'Danielle Sousa', a profile picture, and a status 'CONNECTED'. It also shows a timer for 'RECORDING' and the date 'Tue 22 Jan 2024 11:42'.
- Current Calls Table:** A table with columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, Queue, Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from. It lists a call for 'Danielle Sousa' on line 21, duration 00:00:46, in the 'International calls' queue, parked on line 5000 by 'Lucinda Hellis'.
- Queues Table:** A table with columns for Waiting, From, Contact, Queue, Type, and Actions. It shows two waiting calls: one from '0295449007' in the 'SUPPORT' queue, and another from 'John Evans[3477...]' in the 'DEMO' queue.
- Colleagues Table:** A grid of agent status cards. Each card shows a profile picture, name, and status (Available or Busy). Agents include Lorenzo Naldi (410), Elena Panzera (128), Bernardo Federigi (110), Yuri Montagnani (97), Fabiana Andreozzi (123), Sonia Vicini (201), Viviana Di Meglio (53), Matteo Conta (147), and Samuele Franceschi (85).

OPTIONEN  
UND  
SPRACH-/  
CHATAUSWAHL  
(Nur mit  
Agent Console)

# Agent & Attendant Console - Schnittstelle für Anrufe.

**1. CALLER COUNTRY FLAG AND NAME**  
Danielle Sousa  
He would like to have information regarding pricing and discounts  
+44 1238457618

**2. PANIC BUTTON**  
um verschiedene Alarme über Imagicle Emergency Notification auszulösen

**3. BEDIENTELD FÜR GEPARKTE ANRUF**

**4. KOLLEGEN**  
mit BLF, Kalender und Anwesenheitsstatus. Registerkarte Kontakte mit externen Kontakten. Registerkarten "Anrufregister" und "Favoriten"

**5. SUCHFELD**  
mit "Google-ähnlicher" Suche über alle verfügbaren Kontaktfelder

**6. LOG IN/OUT**  
Von bestimmten Warteschlangen

**7. SPEZIFISCHE WARTESCHLANGE N PANEL**

**8. ALLE WARTESCHLANGEN PANEL**  
Anrufe in allen Warteschlangen anzeigen

**9. AGENTEN STATUS**  
Bereit, Pause, Ausgeloggt.

**9.00:25**  
CALLS WAITING / VIP MAX WAITING TIME

**READY**

**QUEUES**  
6 Call / 2 Vip

| Waiting    | From | Contact            | Queue   | Type | Actions |
|------------|------|--------------------|---------|------|---------|
| 1 00:02:11 |      | 0295449067         | SUPPORT |      |         |
| 2 00:02:04 |      | John Evans[3477... | DEMO    |      |         |

**SALES**  
2 Call / 0 Vip

| Waiting    | From |
|------------|------|
| 1 00:02:04 |      |

**LOGOUT**

**CURRENT CALLS**

| Contact | Call for       | VIP | Line | Duration | Queue               |
|---------|----------------|-----|------|----------|---------------------|
|         | Danielle Sousa |     | 21   | 00:00:46 | International calls |

**CALL PARKED**

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

**COLLEAGUES**

Search Favorite 73 contact **ADD**

|  |                                                 |     |
|--|-------------------------------------------------|-----|
|  | <b>Elena Panzera</b><br>Imagicle<br>Available   | 126 |
|  | <b>Bernardo Federigi</b><br>Imagicle<br>Busy    | 110 |
|  | <b>Yuri Montagnani</b><br>Imagicle<br>Available | 97  |
|  | <b>Fabiana Andreezzi</b><br>Imagicle<br>Busy    | 123 |
|  | <b>Sonia Vicini</b><br>Imagicle                 | 201 |
|  | <b>Viviana Di Meglio</b><br>Imagicle            | 53  |
|  | <b>Matteo Conta</b><br>Imagicle<br>Available    | 147 |
|  | <b>Samuele Franceschi</b><br>Imagicle           | 85  |

# Nur Agent Console - Chat-Schnittstelle.

The screenshot shows a comprehensive agent console interface. At the top, there's a status bar with the agent's name 'Kayla Bird', a red 'EMERGENCY' indicator, and the date 'Fri 5 Apr 2024 16:55'. Below this is a dashboard with key metrics: 11 calls served/misled, 00:00:56 average duration, 0 calls waiting, and 00:05 maximum waiting time. The current chat is with 'Adrian Skinner' (+44 1632 960614). The interface includes a 'CHAT' tab, a list of 'Unassigned Conversations' on the left, a central chat window for 'Jack Lars', and a contact information panel on the right. Five callouts highlight specific features: 1. ANRUF-PANEL (Call Panel), 2. AKTUELLER CHAT (Current Chat), 3. SCHALTFLÄCHEN ZUM ÖFFNEN VON TICKETS, ARCHIVIEREN VON CHATS UND SUCHE VON KONTAKTEN (Buttons for opening tickets, archiving chats, and searching contacts), 4. KONTAKTINFORMATIONEN (Contact Information), and 5. AKTIVE CHATS (Active Chats).

**1. ANRUF-PANEL**  
Bei der Arbeit an Chats können die Bediener/innen weiterhin Anrufstatistiken und aktive Anrufe mit denselben Befehlen wie in der Attendant Console einsehen.

**2. AKTUELLER CHAT**

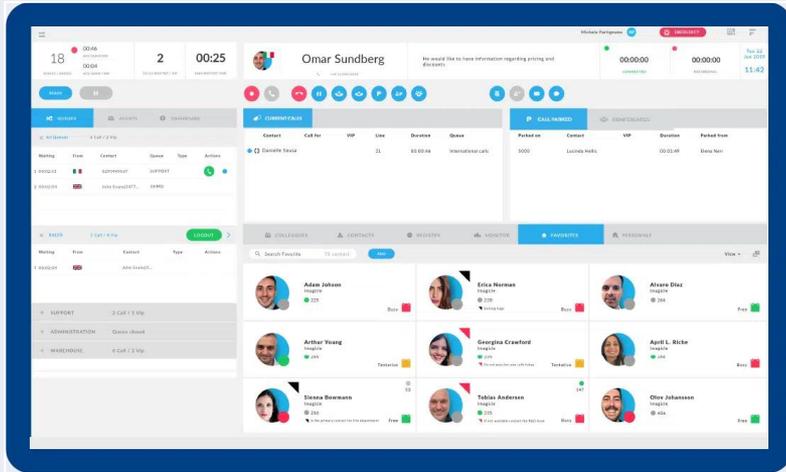
**3. SCHALTFLÄCHEN ZUM ÖFFNEN VON TICKETS, ARCHIVIEREN VON CHATS UND SUCHE VON KONTAKTEN**

**4. KONTAKTINFORMATIONEN**  
Name und Details der Person, die den Betreiber kontaktiert hat

**5. AKTIVE CHATS**  
Chats, die der Operator bearbeitet und die noch nicht beendet wurden.

# Imagicle UCX Console

## Installations- voraussetzungen

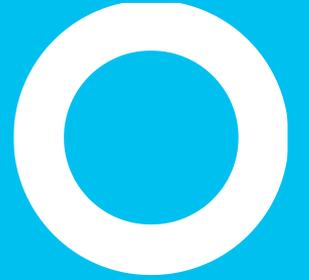


### Unterstützte Client-Betriebssysteme

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

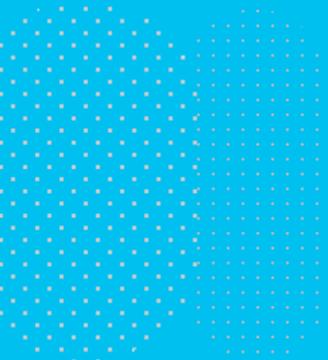
### Hardwareanforderungen:

- ✓ 19" monitor, 1280 x 1024 resolution or above
- ✓ Dual-core CPU or higher
- ✓ 4GB RAM



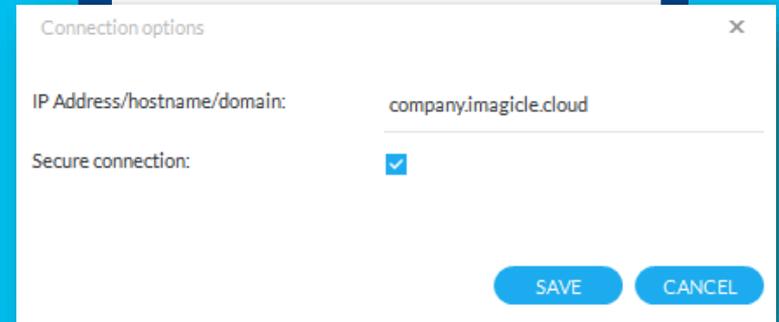
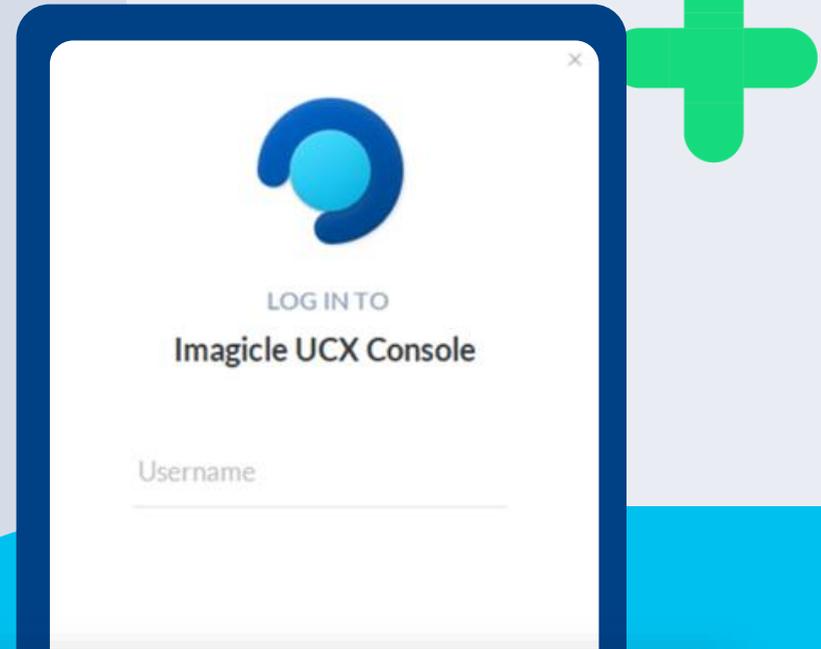
# Imagicle UCX Console

Anmelden



# Erste Anmeldung

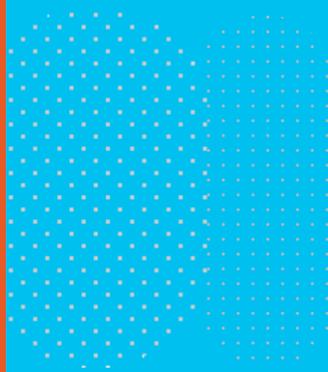
- Wenn du den UCX Console Client zum ersten Mal startest:
  - Die Anwendung fordert Sie auf, den FQDN oder die IP-Adresse des Imagicle UCX Suite-Servers einzugeben. Für HA-Umgebungen geben Sie bitte die IP/FQDN des primären Imagicle-Servers ein
  - Wenn "Sichere Verbindung" markiert ist, verbindet sich UCX Console mit UCX Cloud Suite über eine sichere TLS 1.2 TCP-Sitzung.
  - Dann wirst du aufgefordert, die Anmeldedaten deines Benutzers einzugeben. SSO wird unterstützt.
  - Wenn UCX Suite mit Active Directory oder Entra ID synchronisiert ist, musst du nur deine Windows-Anmeldedaten eingeben.





# Imagicle UCX Console

Themes.



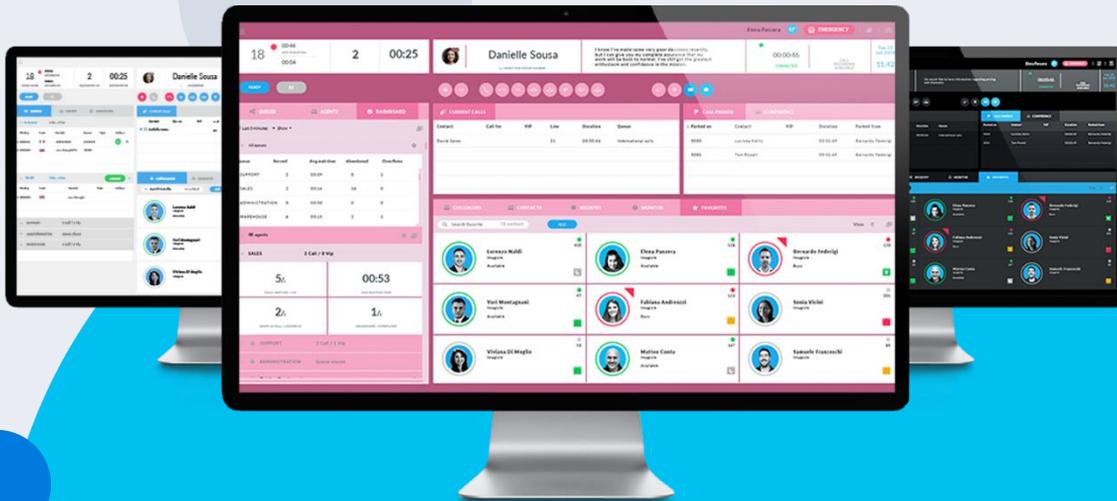


# Anpassbar an Ihre Stimmung

Wählen Sie im Menü „Themes“ den gewünschten Skin aus.

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

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





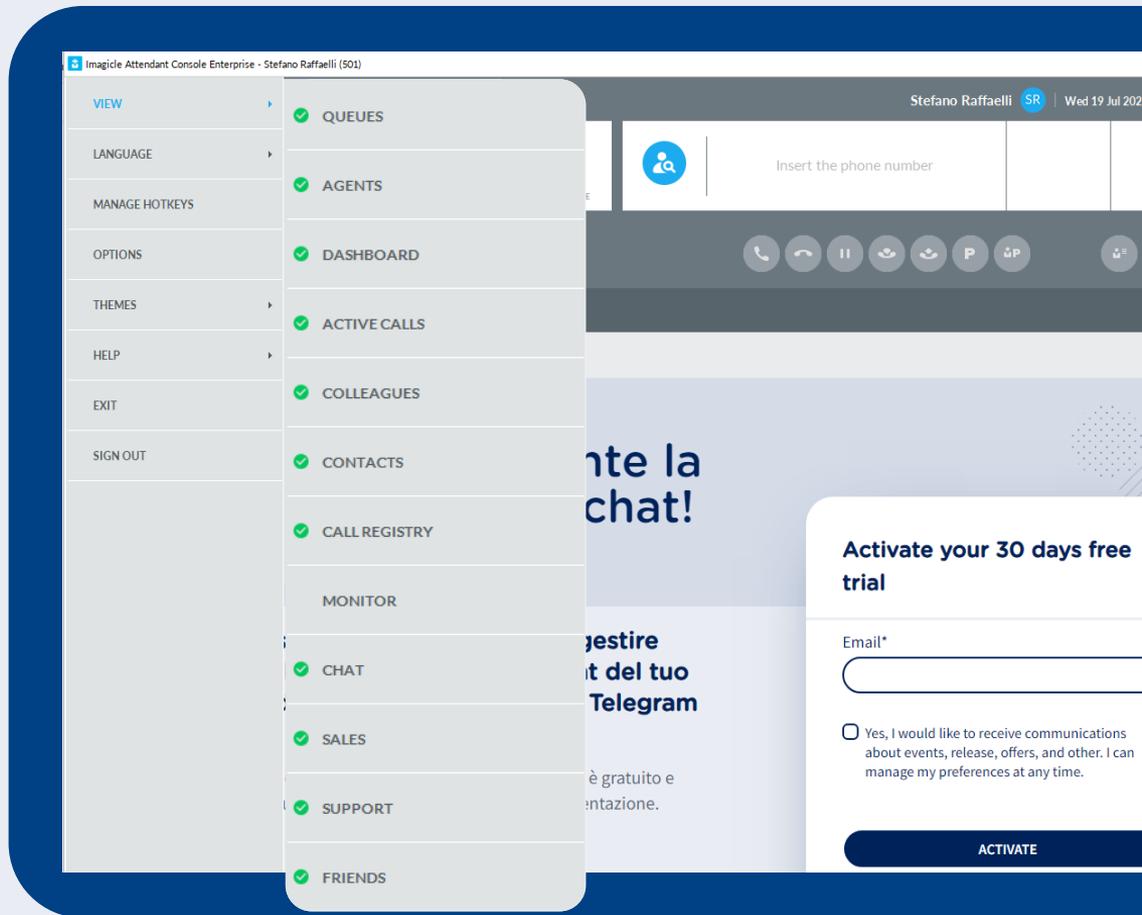
# Imagicle UCX Console

Tafeln.



# Passe es an deine Bedürfnisse an.

Im Menü oben links -> ANSICHT kannst du die Bedienfelder im Hauptlayout der Imagicle-Attendant-Konsole ein- und ausblenden.



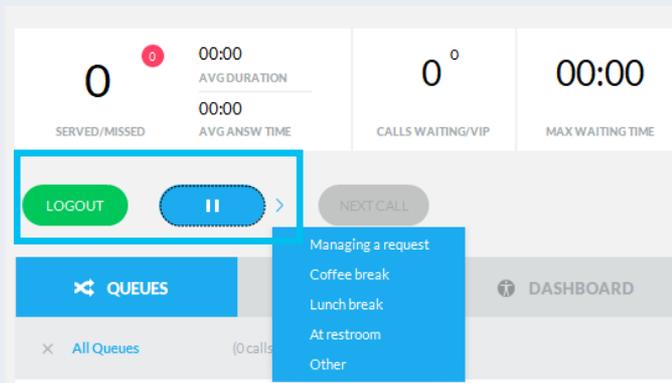


# Imagicle UCX Console

Warteschleifen

# Warteschleifen- Ansicht

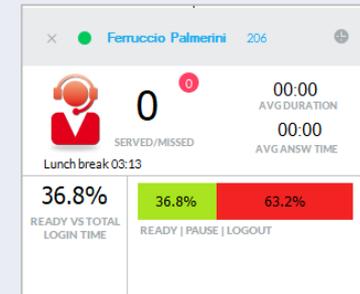
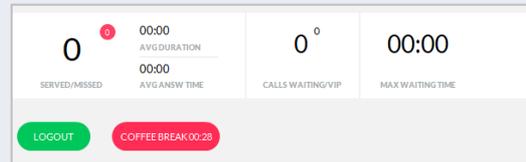
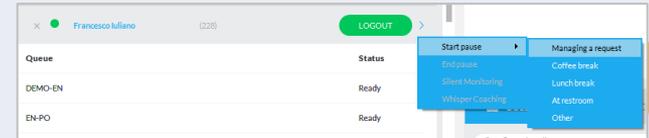
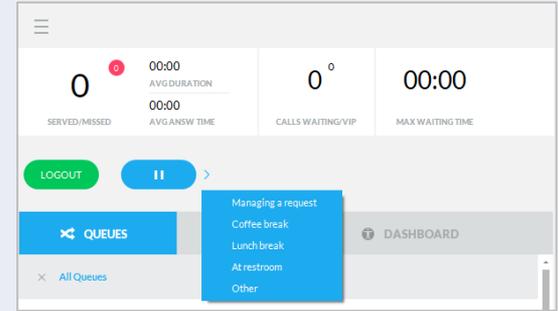
- In diesem Bereich können Sie Ihren Status einstellen und sehen eine Übersicht aller Warteschleifen, die Ihnen zugewiesen sind, die Anzahl angenommener und verpasster Anrufe, die Anzahl wartender Anrufe, die Wartezeit, die durchschnittliche Gesprächsdauer und die Antwortzeit.
- Mit dem Schieberegler „Bereit“ können Sie einstellen, dass Sie in ALLEN Ihnen zugewiesenen Warteschleifen zur Annahme von Gesprächen bereit sind.
- Nachdem Sie den Bereit-Status aktiviert haben, ändert sich die Beschriftung des Buttons zu „Abmelden“, sodass Sie den Status wieder auf NICHT BEREIT zurückstellen können (z.B. am Ende Ihrer Arbeitszeit).
- Mit dem Schieberegler „Pause“ können Sie sich vorübergehend von der Warteschleife abmelden, wenn Sie eine Pause einlegen möchten oder andere Tätigkeiten ausüben müssen, indem Sie einen Pausengrund angeben (Kaffeepause, Mittagessen u.a.)





# Pausengründe

- Wenn am Server mehrere Pausengründe konfiguriert sind, muss der Agent über den Pausen-Button einen Grund auswählen, um den Pausenstatus aktivieren zu können. Die verfügbaren Pausengründe werden angezeigt, wie in der nebenstehenden Abbildung veranschaulicht.
- Auch Supervisors können Pausengründe für Agents konfigurieren.
- Die Pausengründe werden in der Attendant Console angezeigt.



# Agent- / Operator-Status

| STATUS-                             | SYMBOL                                                                                                                                                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aus allen Warteschleifen abgemeldet |                                                                                     | NICHT BEREIT, Anrufe für eine beliebige Warteschlange zu bearbeiten (d. h. außerhalb der Arbeitszeiten)                                                                                                        |
| Bereit in allen Warteschleifen      |                                                                                     | Im Dienst und BEREIT für die Anrufannahme in ALLEN Warteschleifen                                                                                                                                              |
| Bereit in einigen Warteschleifen    |                                                                                     | Im Dienst oder BEREIT für die Anrufannahme in BESTIMMTEN Warteschleifen                                                                                                                                        |
| Pause / Wrap-up*                    |   | Im Dienst, aber manuell oder automatisch auf Pause gesetzt. Vorübergehend NICHT verfügbar für die Anrufannahme in beliebigen Warteschleifen (d.h. Mittagspause oder Nachbearbeitung eines geführten Gesprächs) |

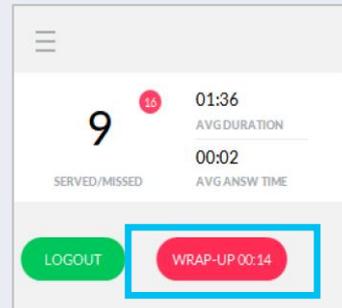
\*The Pause / Wrap-up status applies to all queues the agent is logged in



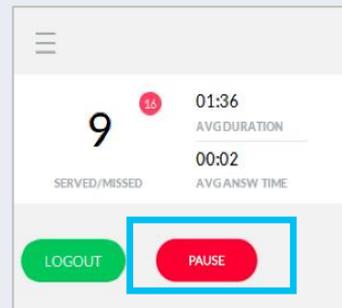
# Wrap-up.

Sofern im Advanced Queueing konfiguriert, beginnt nach Beendigung eines jeden ACD-Gesprächs beginnt eine „Wrap-Up“-Zeit. Sie werden dann in allen Warteschleifen automatisch in den Pausenmodus geschaltet, um Verwaltungsaufgaben wie CRM-/ERP-Dateneinträge oder andere Aufgaben Ihres Arbeitsablaufs erledigen zu können.

- Nach Ablauf der Wrap-up-Zeit wird Ihr Status automatisch auf „Bereit“ zurückgestellt.
- Sowohl Wrap-up- als auch Pausenzeiten werden in den Agent-spezifischen Statistiken angezeigt.



← Example of Wrap-Up status



← Example of Pause status



# Warteschleifen-Details

- Ansicht aller Anrufe, die in Warteschleifen warten
  - Im Fenster „Alle Warteschleifen“ sind die wartenden Anrufe in allen Warteschleifen aufgelistet, die Ihnen zugewiesen sind.
  - Außerdem ist darunter für jede zugewiesene Warteschleife ein spezifisches Fenster verfügbar. Hier sehen Sie die wartenden Anrufe der jeweiligen Warteschleife, können sich manuell bei den einzelnen Warteschleifen an-/abmelden sowie das Öffnen/Schließen von Warteschleifen erzwingen (sofern Sie dazu berechtigt sind).
- Daten in der Warteschleifenansicht:
  - Name der Warteschleife
  - Wartezeit
  - Land des Anrufers
  - Name und/oder Nummer des Anrufers
  - Typ: „VIP“, wenn der Kontakt in einem Speedy VIP-Verzeichnis gespeichert ist; oder „R“, wenn der Anruf aus der Camp-on-Warteschleife zum Operator zurückgeleitet wird.
  - Aktionen: Der wartende Anruf kann per Klick auf das grüne Hörersymbol angenommen oder mit Klick auf das blaue Handsymbol gebucht werden.

| Waiting | From     | Contact      | Queue   | Type | Actions |
|---------|----------|--------------|---------|------|---------|
| 1       | 00:00:06 | Andrea So... | DEMO-IT |      |         |

| Waiting | From     | Contact          | Type | Actions |
|---------|----------|------------------|------|---------|
| 1       | 00:00:06 | Andrea Sonnin... |      |         |



# Warteschleifen- Ansicht Tab „Agents“

- Dieser Bereich ist **nur für Warteschleifen-Supervisors und Warteschleifen-Manager** sichtbar. Hier werden für jede zugewiesene Warteschleife die Agents im Bereit-Modus angezeigt.
- In dem Pull-down-Menü kann zwischen zwei Ansichten gewählt werden:
  - **„Nach Agent“**: zeigt die Agents und Warteschleifen, die jedem Agent zugewiesen sind.
    - Warteschleifen-Manager können das An- / Abmelden in / aus allen Warteschleifen (Schaltfläche neben dem Namen des Agents) oder einer bestimmten Warteschleife (Rechtsklick auf den Namen der Warteschleife) forcieren.
  - **„Nach Warteschleife“**: zeigt die Warteschleifen und die Agents, die jeder Warteschleife zugewiesen sind.
    - Warteschleifen-Manager können das An- / Abmelden eines Agents in / aus einer bestimmten Warteschleife durch Rechtsklick auf den Namen des Agents forcieren.

| Agent                 | Status     |
|-----------------------|------------|
| Elena Neri            | Ready      |
| Francesca Cappelletti | Ready      |
| Elisabetta Da Prato   | Logged out |

| Agent              | Status |
|--------------------|--------|
| Michel Ravasio     | READY  |
| Riccardo Rolfo     | READY  |
| Tommaso Fioravanti | LOGOUT |

| Queue    | Status     |
|----------|------------|
| DEMO-EN  | Logged out |
| US-Sales | Logged out |
| DEMO-IT  | Logged out |
| DEMO-EN  | Ready      |
| EN-PO    | Ready      |
| IT-Sales | Ready      |

# Warteschleifen- Ansicht Tab „Agents“

- Als **Advanced Supervisor** haben Sie Zugriff auf zwei Funktionen zur Leistungsüberwachung der Agents. Diese Funktionen sind folgende:



„**Silent Monitoring**“: Mithören der Konversation eines Agents ohne Benachrichtigung.



„**Whisper Coaching**“: Diskrete Sprachhinweise für den Agent, die der Gesprächspartner nicht hört.

Diese Funktionen sind nur für Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated Instance verfügbar.

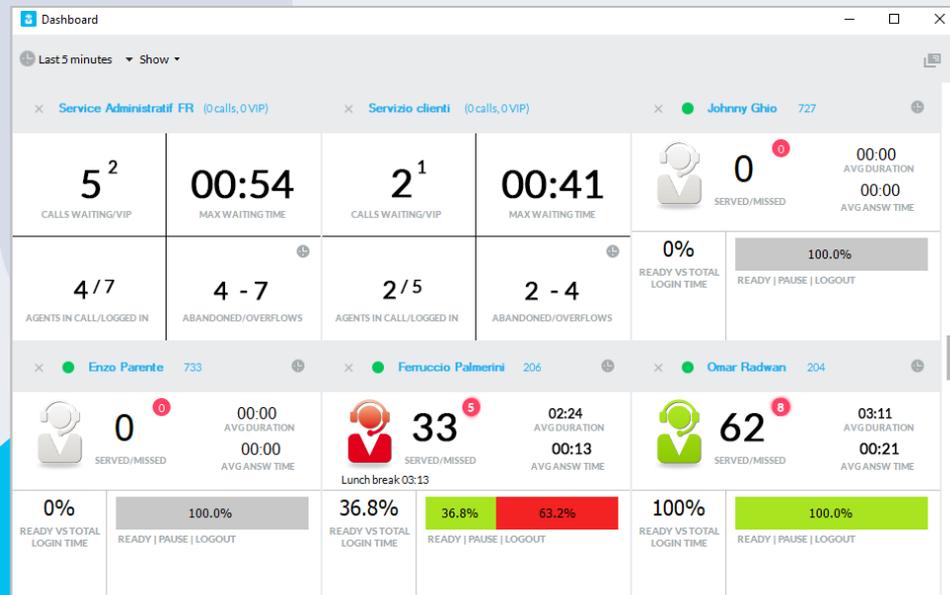
The screenshot shows the 'AGENTS' tab in the Cisco Unified Agent Desktop interface. The interface is divided into three main sections: 'QUEUES', 'AGENTS', and 'DASHBOARD'. The 'AGENTS' tab is active, showing a list of agents for two queues: IT-PO [P] (65002) and ME-PO [P] (65006). The agents listed are Elena Neri, Elisabetta Da Prato, Cinzia Micco, and Francesca Cappelletti. The status of each agent is shown as Ready or Logged out. A red box highlights the 'Silent Monitoring' and 'Whisper Coaching' icons for the agent Elena Neri.

| Queue             | Agent                 | Status     |
|-------------------|-----------------------|------------|
| IT-PO [P] (65002) | Elena Neri            | Ready      |
|                   | Elena Neri            | Ready      |
|                   | Elisabetta Da Prato   | Logged out |
| ME-PO [P] (65006) | Cinzia Micco          | Ready      |
|                   | Elisabetta Da Prato   | Logged out |
|                   | Francesca Cappelletti | Ready      |
|                   | Francesca Cappelletti | Ready      |



# Warteschlangen-Panel: Registerkarte "Dashboard".

- Dieses Panel ist nur für [Warteschlangenaufseher](#) oder [Warteschlangenmanager](#) verfügbar. Es zeigt Informationen über Agenten/Warteschlangen in Echtzeit an
- Anpassbare Ansicht nach Zeitrahmen und Details zu Warteschlangen/Agenten
  - Für jede ausgewählte Warteschlange: Echtzeit der wartenden Anrufe, maximale Wartezeit, besetzte Agenten und verlorene Anrufe, Agenten im Gespräch.
  - Für jeden ausgewählten Agenten: insgesamt bediente/verpasste Anrufe, durchschnittliche Anrufdauer und Antwortzeit, prozentualer Anteil der Anmeldezeit gegenüber der Pausen- und Abmeldezeit
  - Ein quadratisches Symbol oben rechts ermöglicht die Abtrennung des Fensters von der UCX Console Haupt-GUI und die Vollbildanzeige auf einem speziellen LCD-Wallboard-Display.
  - Jedes einzelne Fenster kann durch Klicken auf das "X"-Symbol oben links oder oben rechts minimiert werden.



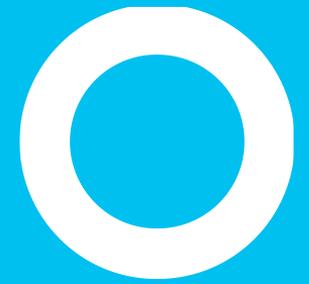


# Warteschleifen- Ansicht Tab „Dashboard“.

- Echtzeitinformationen über Agenten
  - Das abnehmbare Panel “Alle Agenten’ zeigt den Anmeldestatus, die Anmeldezeit und den Grund der Pause an.
  - Das abnehmbare Panel “Besetzte Agenten’ zeigt eine Liste der aktiven Anrufe und alle wichtigen Informationen zum Anruf, z. B. die Richtung, den Kontakt (Rufnummer) und die Anrufdauer. Es ist ideal, um mit einem Anruf das Silent-Call-Monitoring oder das Flüster-Coaching zu beginnen
  - Jedes einzelne Fenster kann durch Klicken auf das X-Symbol, oben links, minimiert werden

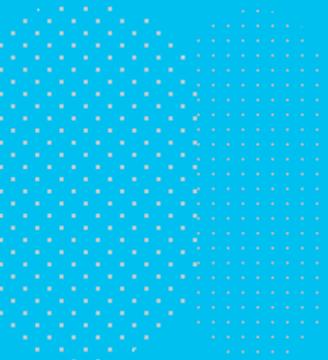
| Agent                   | Direction | Contact                                      | Duration |
|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|----------|
| Federigi Bernardo (215) | In        | Evans John (3477772130)                      | 01:00    |
| Vicini Sonia (201)      | In        | Federigi Bernardo (333685176... <b>VIP</b> ) | 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 (1405)         | 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 Baranzhi (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 (203)   | 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

Anrufverwaltung





# Benachrichtigung über wartende Anrufe.

- Bei einem eingehenden Anruf in der Warteschlange wird ein Pop-up-Fenster unten rechts und/oder ein akustischer Alarm von der UCX-Konsole erzeugt (abhängig von der Alarmierungskonfiguration)
  - Gleichzeitig werden die Anrufernummer, die Warteschlangen-ID und der Name der Anrufer-ID im Warteschlangenbedienfeld angezeigt.
- Du kannst darauf warten, dass der Anruf an dein Telefon weitergeleitet wird, oder du kannst den Anruf manuell annehmen, indem du auf das Hörsymbol (rot kariert) klickst, auf den eingehenden Anruf in der Warteschlange doppelklickst oder mit der rechten Maustaste auf das gleiche Element klickst und "Annehmen" wählst.
- Wenn der Verteilungsalgorithmus im Advanced Queueing auf "On-Demand" eingestellt ist, kannst du den Anruf nur manuell entgegennehmen.

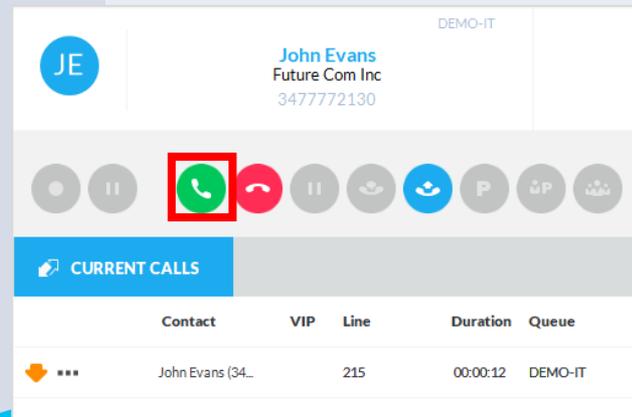
| Waiting | Contact  | Queue                  | Type    | Actions |
|---------|----------|------------------------|---------|---------|
| 1       | 00:00:42 | John Evans (347772130) | DEMO-IT |         |

Call from Italy  
John Evans  
Future Com Inc  
347772130

jevans@fcom.com

# Bearbeitung eingehender Anrufe.

- Bei einem eingehenden Anruf auf dem Telefon deines Agenten wird ein **Pop-up-Fenster** unten rechts und/oder ein **akustischer Alarm** von der UCX-Konsole erzeugt (abhängig von der Alarmierungskonfiguration)
  - Gleichzeitig werden die Anrufernummer, die Warteschlangen-ID, die Anrufer-ID, der Firmenname und die Nationalitätskennzeichnung im oberen Bereich der Telefonleiste angezeigt.
- **Um einen Anruf anzunehmen**, klickst du auf das Hörersymbol (rot) oder doppelklickst auf den Punkt "Aktuelle Anrufe" oder klickst mit der rechten Maustaste auf den gleichen Punkt und wählst "Annehmen".
- Wenn du dich in einem Gespräch befindest, kannst du die folgenden grundlegenden Vorgänge ausführen:
  - Setzen Sie den Anruf in den "Halten"-Modus (wird von der Telefonanlage verwaltet), indem Sie auf die Schaltfläche 
  - Führe eine blinde Vermittlung durch, indem du auf die Schaltfläche  klickst, oder eine beratende Vermittlung, indem du auf die Schaltfläche  klickst. In beiden Fällen erscheint ein Pop-up-Fenster, in dem du nach der Zielnummer oder dem Namen des Kontakts gefragt wirst.



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



Call from Italy  
John Evans  
Future Com Inc  
347772130

jevans@fcom.com



# Zusätzliche Schaltflächen in MS-Teams UCX-Konsole.

Dank der nativen MS-Teams-Integration von Imagicle, die auf ACS basiert, verfügt die Imagicle UCX-Konsole über Softphone-Funktionen, mit denen Anrufe bearbeitet werden können, ohne dass der MS-Teams-Client auf dem PC-Arbeitsplatz läuft. Zu diesem Zweck wurden zusätzliche Schaltflächen hinzugefügt, die unten beschrieben werden:



Headset-Mikrofon  
stummschalten/stu  
mmschalten

Numerische  
DTMF-Tastatur



# Imagicle UCX Console

Weiterleiten - Parken



# Rufweiterleitung mit Konversation

- Sie können einen aktiven Anruf an einen Kollegen **mit Konversation weiterleiten**.
  - Klicken Sie dazu auf das blau gerahmte Symbol oder drücken Sie den entsprechenden Hotkey. Es wird ein Pop-up-Fenster mit der Aufforderung zur Eingabe der Zielnummer oder eines Kontakt-Namens eingeblendet.
  - Nach Auswahl des Ziels wird ein ausgehender Anruf generiert (in diesem Beispiel zur Nebenstelle 226).
- Nachdem Ihr Kollege den Anruf angenommen hat, können Sie zuerst miteinander sprechen und anschließend den Anruf weiterleiten, indem Sie die oben genannte Schaltfläche erneut anklicken.
- Bei Bedarf können Sie leicht zwischen dem Anrufer und dem Ziel der Weiterleitung wechseln, indem Sie im Bereich „Aktiver Anruf“ die entsprechenden Optionen auswählen.
- Schlägt der Weiterleitungsversuch fehl, speichert Blue’s Attendant die Zielnummer in der Spalte „Anruf für“. So sieht der Operator den Empfänger, wenn er den geparkten Anruf abrufen, ohne eine manuelle **Notiz** hinzufügen zu müssen.

LN | Lorenzo Naldi  
226

Call control icons: Mute, Hold, Answer, End Call, Park, Transfer, Parked, Hold, Transfer, Parked, Hold

**CURRENT CALLS**

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



## Zwischen aktiven Anrufen wechseln

- Im Bereich AKTIVE ANRUFE können Sie zwischen mehreren aktiven Anrufen wechseln, indem Sie auf einen Anruf doppelklicken, um ihn zu halten, und einen anderen aktivieren.

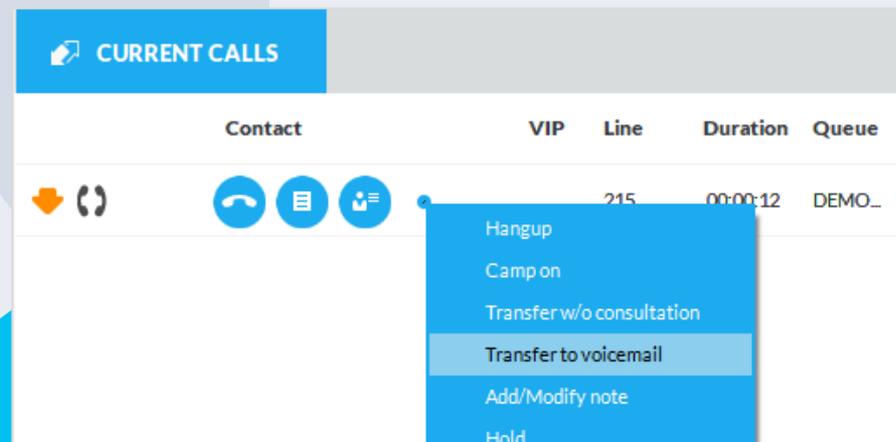
The screenshot displays a call management interface. At the top, there is a row of icons: a grey circle with a dot, a grey circle with two vertical bars, a grey telephone handset, a red telephone handset, a grey circle with two vertical bars, a blue circle with a white telephone handset, a grey circle with a white telephone handset, a grey circle with the letter 'P', a grey circle with 'uP', and a grey circle with a group of people icon. Below this is a blue header bar with a white telephone handset icon and the text 'CURRENT CALLS'. Underneath is 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 |         |



## Weiterleitung zur Voicemail

- Im Pull-down-Menü der aktiven Anrufe finden Sie die Option „An Voicemail weiterleiten“.
- Diese Option funktioniert mit der Imagicle VoiceMail-Anwendung (Cisco UCM) oder mit einem Voicemail-Dienst eines Drittanbieters.
- Im Falle einer Webex Calling MT-Umgebung leitet diese Option den Anruf an die native WxC-VoiceMail-Funktion weiter.





## Anruf parken

- Sie können einen aktiven Anruf parken. Nutzen Sie hierfür die entsprechende Funktion der TK-Anlage (sofern verfügbar) und klicken Sie die Schaltfläche „P“ (blau gerahmt) an. Der Anruf wird in der Ansicht dann vom Bereich „Aktive Anrufe“ in den Bereich „Geparkte Anrufe“ verschoben.
- Der Anrufer hört einen Ton oder eine Wartemusik.
- Wenn Sie das geparkte Gespräch fortsetzen möchten, klicken Sie doppelt auf den Eintrag, öffnen Sie mit Rechtsklick das Pull-down-Menü und wählen den entsprechenden Eintrag oder verwenden Sie den entsprechenden Hotkey.
- Bitte beachten Sie, dass geparkte Anrufe auch von anderen Agents aufgenommen werden können.

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



# Imagicle Attendant Console

Camp On.





# Camp-On Warteschaltung

- **Camp-On** ist eine spezifische Funktion von Imagicle, mit der Sie einen Anruf über eine Warteschleife an eine besetzte Nebenstelle weiterleiten können.
  - Klicken Sie auf das blau gerahmte Symbol, wählen Sie das Weiterleitungsziel und verschieben Sie den Anruf in die Camp-On-Warteschleife. Der Anrufer hört eine Begrüßungs- und Warteansage.
  - Sobald der Zielanschluss frei ist und der Anruf angenommen wurde, wird der Anruf ohne weitere Aktion automatisch weitergeleitet.
  - Während der Camp-On-Wartezeit wird der Anruf in dem Fenster „Anruf geparkt“ angezeigt und Sie können ihn per Doppelklick auf das Element aufrufen.
  - Diese Funktion ist in der Imagicle UCX Agent Console nicht verfügbar.

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

CAMP ON

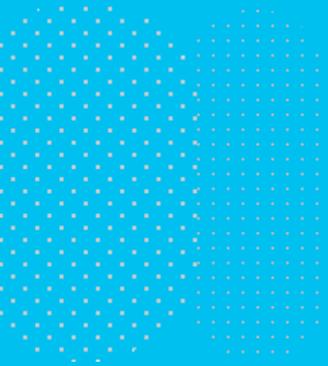
loren

Lorenzo Naldi 226



# Imagicle UCX Console

Konferenz



# Konferenz erstellen

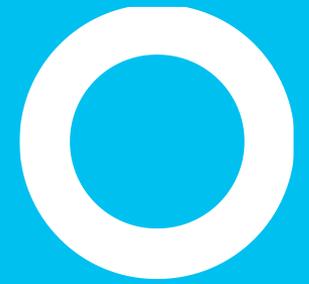
- Während eines Gesprächs können Sie mehrere Teilnehmer (abhängig von der Konferenzunterstützung der Telefonanlage), einschließlich sich selbst, zu einer Telefonkonferenz einladen.
  - Klicken Sie auf das blau gerahmte Symbol. Es wird ein Pop-up-Fenster eingeblendet, in das Sie mit alphanumerischen Zeichen nach einem Kontakt suchen können. Nach Auswahl eines Kollegen wird ein ausgehender Anruf generiert (in diesem Beispiel zur Nebenstelle 723).
- Nach Annahme des Anrufs können Sie mit dem/der Kollegen/Kollegin sprechen und ihn/sie dann mit erneutem Klick auf das Symbol zur Konferenz hinzufügen.

The screenshot displays a call management interface with a top toolbar containing icons for mute, hold, end call, transfer, hold, hold, park, park, and a highlighted conference call icon. Below the toolbar, there are two main sections: 'CURRENT CALLS' and 'CONFERENCE'.

| Contact    | VIP | Li.. | Duration | Que... |
|------------|-----|------|----------|--------|
| Conference | -   |      | 00:00:13 |        |

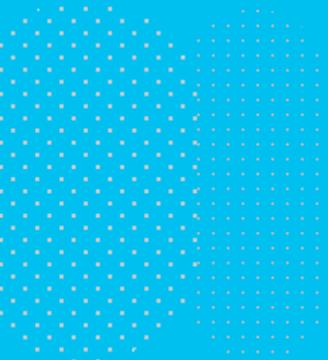
  

| Contact                | Company        | Duration |
|------------------------|----------------|----------|
| John Evans (347772130) | Future Com Inc | 00:00:13 |
| Elena Panzera (231)    |                | 00:00:13 |



# Imagicle UCX Console

Anrufnotizen, Benachrichtigungen, Notfallalarme





# Gesprächsnotizen

- Sie können während eines Gesprächs **dem Anruf eine Notiz hinzufügen**. Klicken Sie dazu auf Das Textsymbol (blau eingrahmt) und geben Sie Text in das Pop-up-Fenster ein.
- Wird das Gespräch geparkt, bleibt die Notiz als Memo für den Agent erhalten
- Wird das Gespräch weitergeleitet oder beendet, wird die Notiz im Anrufregister gespeichert.
- Wenn dem Anschluss eines Operators mehrere Telefone zugeordnet sind, bitten Sie Ihren Administrator, den Anschluss der korrekten Attendant Console zuzuweisen, um Notizen beim Parken von Anrufen nicht zu verlieren.

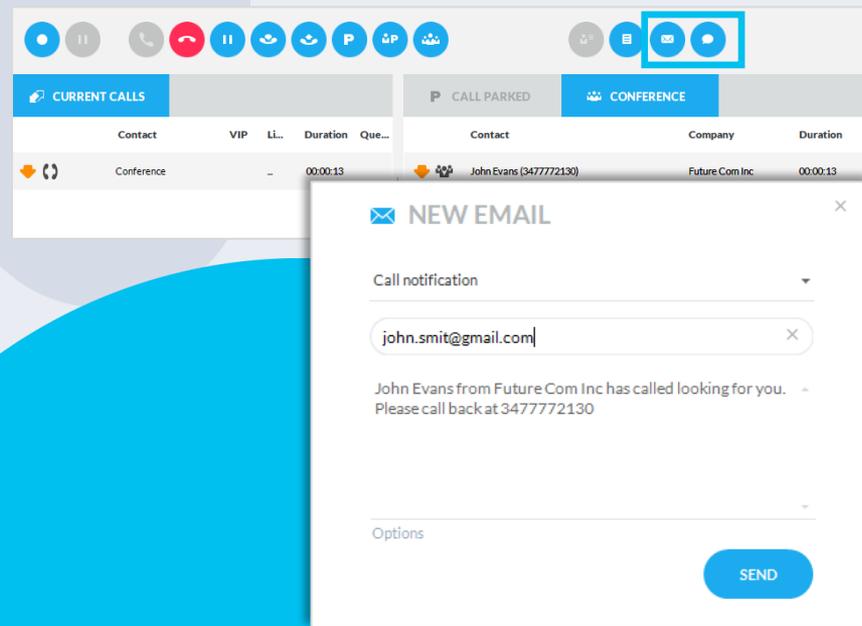
The screenshot shows a call center interface. At the top, there is a toolbar with various call control icons. A blue-bordered box highlights the text icon (a document with a pencil). Below the toolbar is a section labeled 'CURRENT CALLS' with a list of active calls. The first call is highlighted with a blue-bordered box around the contact information.

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



# Anrufbenachrichtigungen

- Über die **E-Mail- / SMS-Verwaltung** können Sie Kunden oder Kollegen unter Verwendung vordefinierter Vorlagen E-Mails oder SMS mit aktuellen Anrufinformationen senden.
- Mit Klick auf  (E-Mail) oder  (SMS) öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit der Aufforderung, eine Vorlage auszuwählen (im hier abgebildeten Beispiel „Anrufbenachrichtigung“) und eine E-Mail-Adresse oder Mobiltelefonnummer als Ziel einzugeben
- Klicken Sie auf Senden, um die Nachricht zu senden.
  - Für die Nutzung von SMS wird ein entsprechendes Abo bei einem internationalen SMS-Provider benötigt. Details hierzu finden Sie im Menü „Optionen“ von Attendant Console



The screenshot displays the Attendant Console interface. At the top, there is a toolbar with various call management icons. Below this, there are three tabs: 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns for Contact, VIP, LI., Duration, and Que... The 'CONFERENCE' tab is also visible, showing a table with columns for Contact, Company, and Duration. A pop-up window titled 'NEW EMAIL' is overlaid on the interface. It contains a dropdown menu for 'Call notification', a text input field with the email address 'john.smit@gmail.com', and a message preview: 'John Evans from Future Com Inc has called looking for you. Please call back at 3477772130'. At the bottom of the pop-up, there is a 'SEND' button.

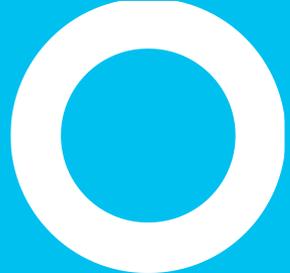


# Auslösen einer Warnmeldung über den Notfall- Button

Roter Notfall-Button rechts oben in der Konsole der Benutzeroberfläche.

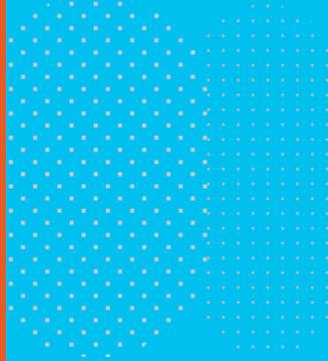
- Kann über die Anwendung InformaCast von Singlewire verschiedene Warnmeldungen auslösen
- Kann einen Anruf bei einer beliebigen Notfallnummer auslösen
- Kann für jeden einzelnen Operator oder global ausgeblendet werden

The screenshot displays a contact center console interface. In the top right corner, a red button with a white emergency icon and the text 'EMERGENCY' is circled. The interface includes a top navigation bar with user information (Simone Maselli), a date (Tue 15 Oct 2019), and a time (00:05:37). Below this, there are several panels: a 'CALLS' panel with a list of active calls, a 'CONTACTS' panel with a list of contact details, and a 'COLLEAGUES' panel with a list of colleagues. The 'CALLS' panel shows a list of calls with columns for 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. The 'CONTACTS' panel shows a list of contacts with columns for 'Name', 'Extension', 'Department', 'Cost Center', 'Mobile', 'Email', and 'Phone'. The 'COLLEAGUES' panel shows a list of colleagues with columns for 'Name', 'Extension', 'Department', 'Cost Center', 'Mobile', 'Email', and 'Phone'.



# Imagicle UCX Console

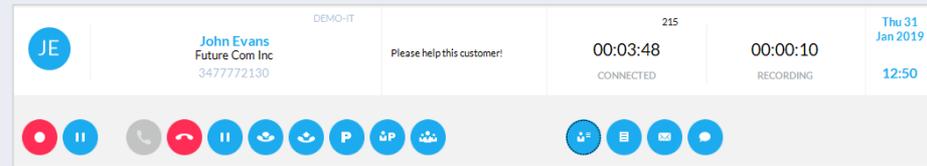
Call Recording.



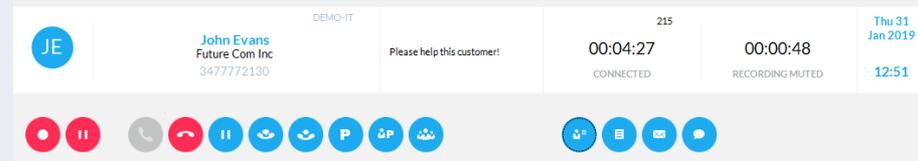
# Call Recording.

Wenn die Imagicle UCX Platform (nur Cisco UCM und Webex Calling DI) eine Call Recording-Lizenz enthält, kannst du die Aufzeichnung des laufenden Gesprächs von der UCX-Konsole aus starten. Funktioniert mit jedem Telefon, das an deiner Telefonanlage registriert und mit der UCX-Konsole verbunden ist.

Während eines Anrufs kannst du auf die Schaltfläche Aufzeichnen klicken, um die Aufzeichnung zu starten und zu beenden. Siehe unten:



Die Konsole informiert dich in Echtzeit darüber, dass die Aufzeichnung eines Anrufs läuft, und gibt die Aufzeichnungszeit an (auch in MS-Teams). Die laufende Aufzeichnung kann durch Drücken der Stummschalttaste vorübergehend angehalten werden, um die PCI-DSS-Vorschriften zu erfüllen. Siehe unten:

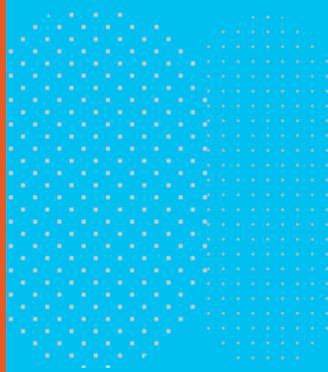


Die UCX-Konsole informiert dich in Echtzeit darüber, dass die Anruferaufzeichnung pausiert wird.



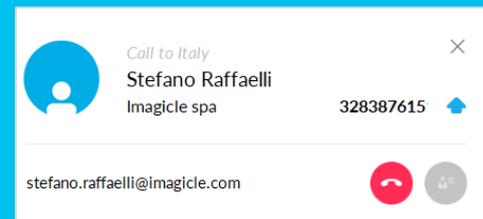
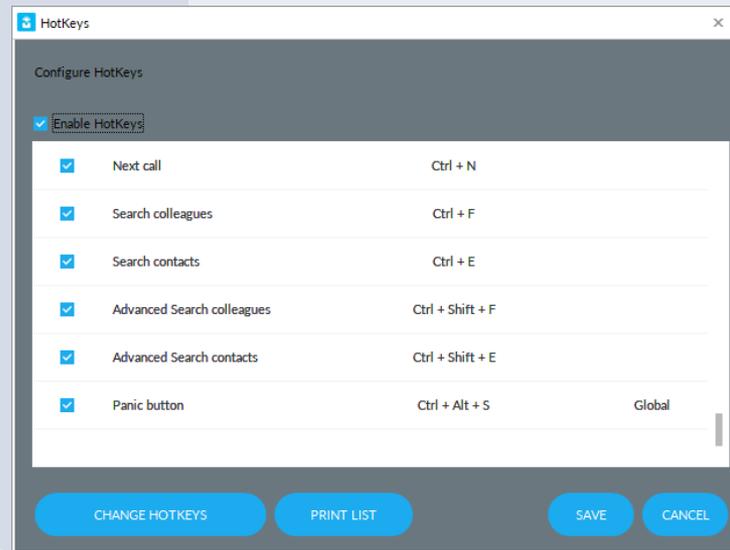
# Imagicle UCX Console

Hotkeys.



# Verwaltung der Hotkeys

- In der Blue's Attendant Console sind einige Tastenkombinationen vorprogrammiert. Sie können diese sogenannten „**Hotkeys**“ auflisten  lassen, klicken Sie hierzu auf die Schaltfläche im Bereich „Kollegen“ oder „Kontakte“.
- Hotkeys bieten einen Schnelzugriff auf verschiedene Anrufaktionen.
  - Wenn die Konsole im Hintergrund ausgeführt wird, sind die „globalen“ Hotkeys verfügbar.
- Alle HotKeys können mit der Funktion „**HotKeys verwalten**“ personalisiert werden, die Sie im Pull-down-Menü oben links finden.



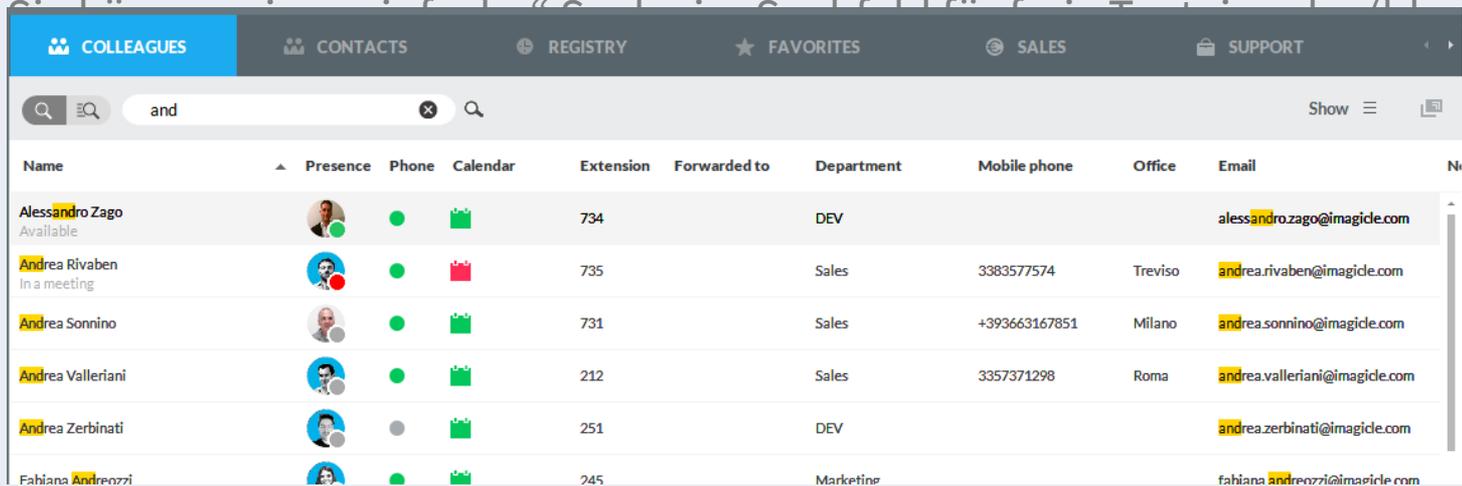


# Imagicle UCX Console

Tab „Kollegen“ - BLF

# Tab „Kollegen“

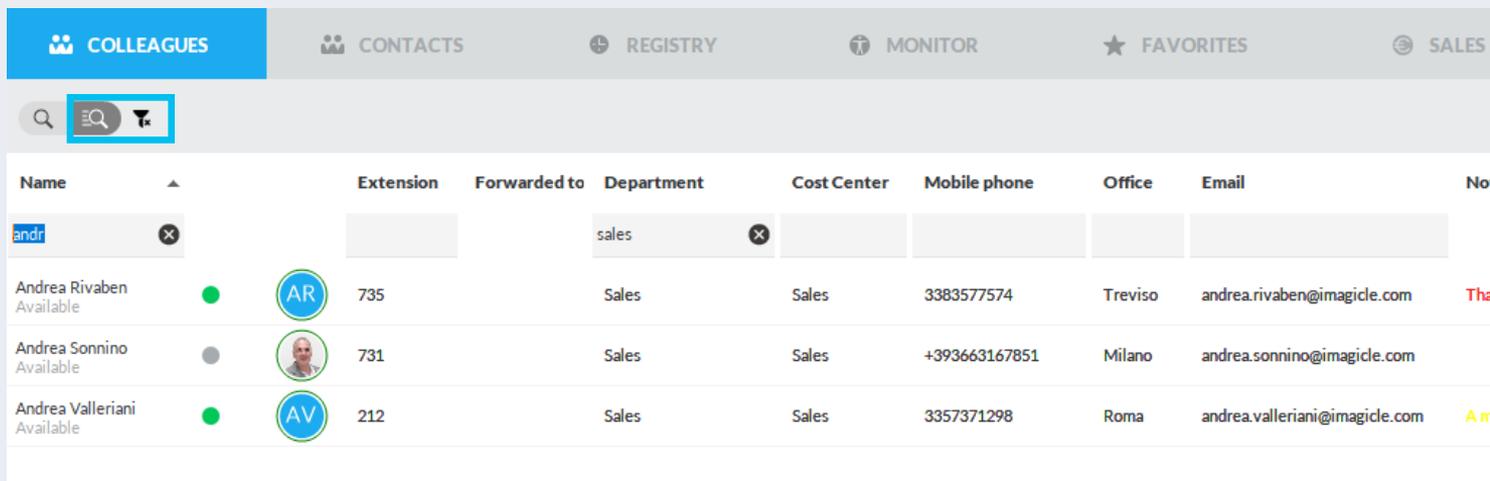
- Im Tab „**Kollegen**“ wird eine Liste mit den Infos über Ihre Kolleg/innen angezeigt, wie ihr Telefonstatus in Echtzeit (BLF), der Rich Presence-Status aus Cisco und/oder Microsoft Teams, Kalenderinfos und Foto (sofern aus AD/LDAP importiert).



| Name                           | Presence | Phone | Calendar | Extension | Forwarded to | Department | Mobile phone  | Office  | Email                          |
|--------------------------------|----------|-------|----------|-----------|--------------|------------|---------------|---------|--------------------------------|
| Alessandro Zago<br>Available   |          |       |          | 734       |              | DEV        |               |         | alessandro.zago@imagicle.com   |
| Andrea Rivaben<br>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 |

# Erweiterte Suche im Tab „Kollegen“

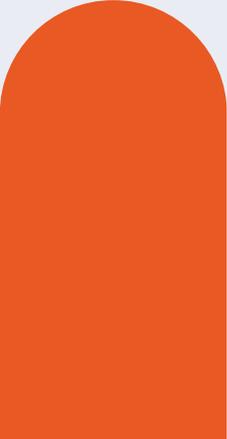
- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erweiterte Suche“ (in der Abbildung blau gerahmt), um mit einem oder mehreren Filtern in den entsprechenden Feldern nach Kollegen zu suchen. Klicken Sie auf das schwarze Trichtersymbol, um alle Filter zu löschen.



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



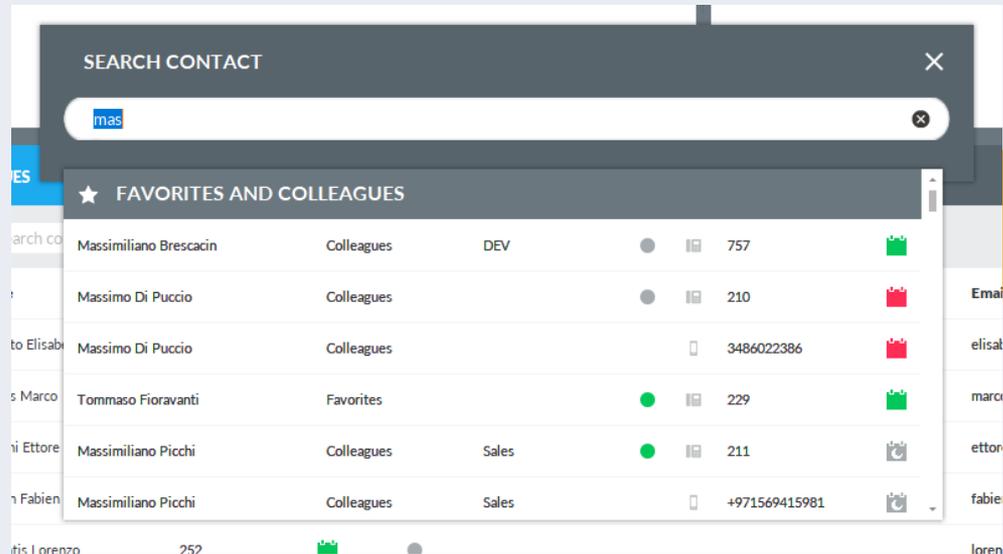
# Suche im Tab „Kollegen“



- Kollegen können mit der einfachen oder erweiterten Suche direkt nach Namen, Telefonnummern oder Abteilung gesucht werden. Geben Sie dazu Text in Suchfeld ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste oder mit Klick auf das Lupensymbol.
    - Setzen Sie den Textstring in Anführungszeichen, um eine exakte Suche durchzuführen.
    - Über das Pull-down-Menü „Listenanzeige“ können Sie die Ergebnisliste nach beliebigen Spalten sortieren und ihr Layout ändern. Im Pull-down-Menü „Anzeige“ können Sie außerdem auswählen, welche Spalten angezeigt werden sollen.
  - Über das Kästchen-Symbol oben rechts kann das Fenster von Blue's Attendant abgedockt und im Vollbildmodus angezeigt werden.
  - Per Doppelklick auf eine Telefonnummer in der Ergebnisliste können Sie den entsprechenden Kontakt direkt anrufen.
  - Wenn Sie in ein benutzerdefiniertes alphanumerisches Feld eine Web-URL eingeben und dann auf das Symbol  klicken, das eingeblendet wird, wenn Sie den Mauszeiger darüber bewegen, wird automatisch ein Webbrowser geöffnet. In das Feld können höchstens 255 Zeichen eingegeben werden.
- 

# Schnellsuche in allen Kontakten

- Mit dem Hotkey Fly Search (Standard-Hotkey <CTRL>+2) können Sie auf den Registerkarten Kollegen, Kontakte und Favoriten nach Kontakten suchen, indem Sie Text oder Zahlen in das Suchfeld eingeben. Die Suche umfasst die Felder Vornamen, Nachnamen und Telefonnummern. Die Suchergebnisse zeigen Einträge mit diakritischen Zeichen an, die mit demselben Buchstaben verbunden sind. Wenn Sie z. B. nach "Müller" suchen, enthalten die Suchergebnisse auch Müller.
- Die Suchergebnisse erscheinen, wenn Sie Daten in das Suchfeld eingeben, und sind in zwei Kategorien unterteilt: "Favoriten und Kollegen" und "Andere Kontakte".
- Die Flugsuche schließt keine lokalen Kontakte aus Outlook, Excel-Dateien oder ODBC-Datenbanken ein.



# Sechs Telefonstatus

## Anrufweiterleitung

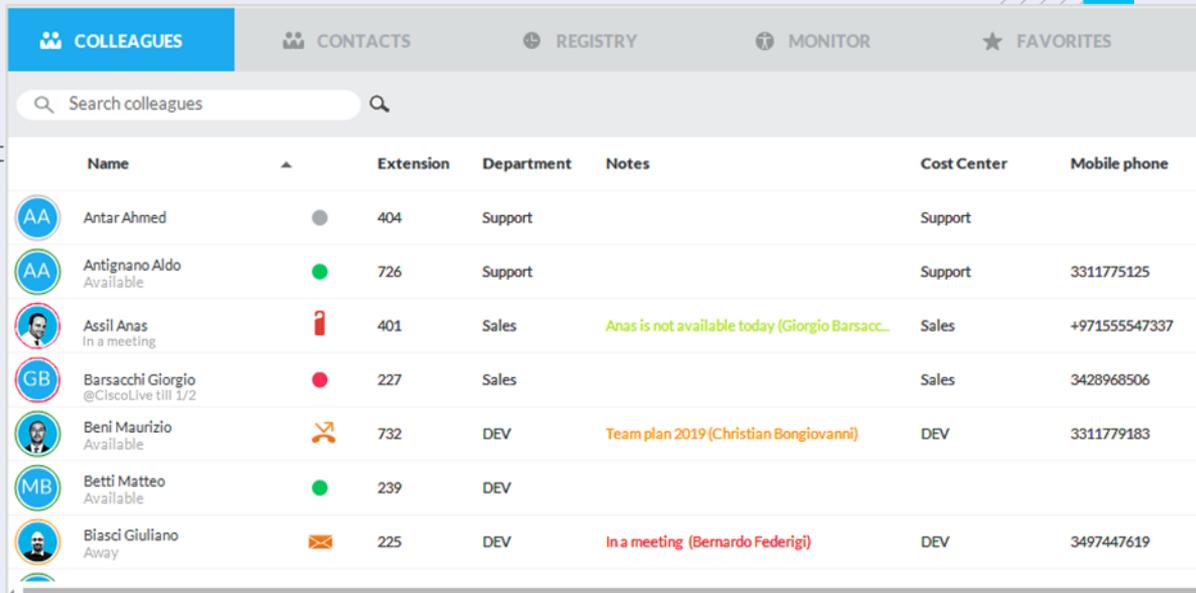
- Zeigt an, dass Anrufe an einen Nutzer an eine andere Nummer weitergeleitet werden, die in der Spalte „Weitergeleitet zu“ angegeben ist.
- Hierfür muss die Spalte „Weitergeleitet zu“ im Menü „Anzeige“ eingeblendet werden.

## Weitergeleitet zu Voicemail

- Zeigt an, dass Anrufe an eine persönliche Voicemail weitergeleitet werden.

## Bitte nicht stören

- Zeigt an, dass der Nutzer derzeit nicht verfügbar ist und keine Anrufe annehmen kann.



| Name                                        | Extension | Department | Notes                                           | Cost Center | Mobile phone  |
|---------------------------------------------|-----------|------------|-------------------------------------------------|-------------|---------------|
| AA Antar Ahmed                              | 404       | Support    |                                                 | Support     |               |
| AA Antignano Aldo<br>Available              | 726       | Support    |                                                 | Support     | 3311775125    |
| Assil Anas<br>In a meeting                  | 401       | Sales      | Anas is not available today (Giorgio Barsacc... | Sales       | +971555547337 |
| GB Barsacchi Giorgio<br>@CiscoLive till 1/2 | 227       | Sales      |                                                 | Sales       | 3428968506    |
| Beni Maurizio<br>Available                  | 732       | DEV        | Team plan 2019 (Christian Bongiovanni)          | DEV         | 3311779183    |
| MB Betti Matteo<br>Available                | 239       | DEV        |                                                 |             |               |
| Biasci Giuliano<br>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\*

# Microsoft Kalender-Integration

## Echtzeit-Kalenderinfos über die Verfügbarkeit Ihrer Kollegen

- Aus Microsoft Exchange oder Office 365
- Sichtbar in den Bereichen Kollegen, Favoriten und in der Suche
- Wird der Mauszeiger über das Symbol geführt, werden Detailinformationen zum aktuellen Tag angezeigt
- 5 Statussymbole Verfügbar/Beschäftigt zum Suchen des nächsten freien Zeitfensters

The screenshot shows the 'COLLEAGUES' tab in Microsoft Teams. A search bar at the top contains 'Search colleagues'. Below it is a table of colleagues with columns for Presence, Name, Extension, Calendar, Phone, Office, Mobile phone, Home phone number, and Email. A calendar popup is open over the 'Calendar' column for Palmerini Ferruccio, showing his availability for Monday, July 6, 2020. The popup indicates he is 'Now BUSY' and lists several calendar events.

| Presence | Name                | Extension | Calendar | Phone | Office    | Mobile phone  | Home phone number | Email                    |
|----------|---------------------|-----------|----------|-------|-----------|---------------|-------------------|--------------------------|
|          | Palmerini Ferruccio | 206       |          |       |           |               |                   | ferruccio.palmerini@i... |
|          | Panzeri Elena       | 231       |          |       |           |               |                   | elena.panzeri@imagicl... |
|          | Parente Enzo        | 733       |          |       |           | +3460833509   |                   | enzo.parente@imagicl...  |
|          | Perucci Emanuele    | 241       |          |       |           |               |                   | emanuele.perucci@im...   |
|          | Picchi Massimiliano | 211       |          |       |           | +971569415981 |                   | massimiliano.picchi@i... |
|          | Popinel Thomas      | 234       |          |       |           |               |                   | thomas.popinel@imag...   |
|          | Pozzobon Loris      | 736       |          |       |           |               |                   | loris.pozzobon@imagi...  |
|          | Prando Massimiliano | 205       |          |       | Viareggio |               |                   | massimiliano.prando...   |
|          | Radwan Omar         | 204       |          |       | Viareggio | +3356584915   |                   | omar.radwan@imagicl...   |
|          | Raffaelli Stefano   | 221       |          |       | Viareggio |               |                   | stefano.raffaelli@ima... |
|          | Rauscin Michel      | ---       |          |       |           |               |                   | ...                      |



Busy



Free



Working elsewhere



Out of office

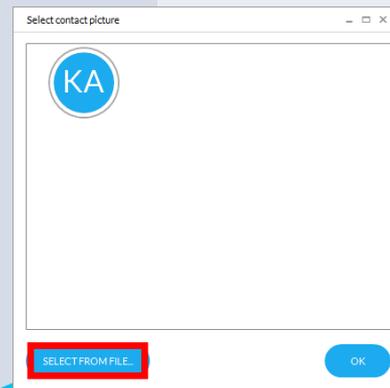


Tentative



# Tab „Kollegen“ Zusätzliche Funktionen

- Mit Rechtsklick auf den Namen eines Kollegen öffnet sich ein Pull-down-Menü, über das Sie verschiedene Aktionen ausführen können:
  - Den Kontakt **anrufen**
  - **Profilbild ändern**. Beim Import von Bildern aus AD/LDAP können Sie diese hier durch andere Bilder im Format JPG/BMP aus Ihrem lokalen Archiv ersetzen. Das neue Bild wird nur am lokalen Client angezeigt und nicht an die Clients anderer Agents weitergeleitet. Auf der rechten Seite sehen Sie ein Beispiel.
  - **E-Mail/SMS senden**
  - **Notiz hinzufügen**: Über ein Pop-up-Fenster können Sie eine Textnachricht mit farbigem Hintergrund eingeben. Diese Textnachricht wird in den Konsolen ALLER Agents angezeigt. Siehe Beispiel rechts.



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



# Imagicle UCX Console

Tab „Kontakte“

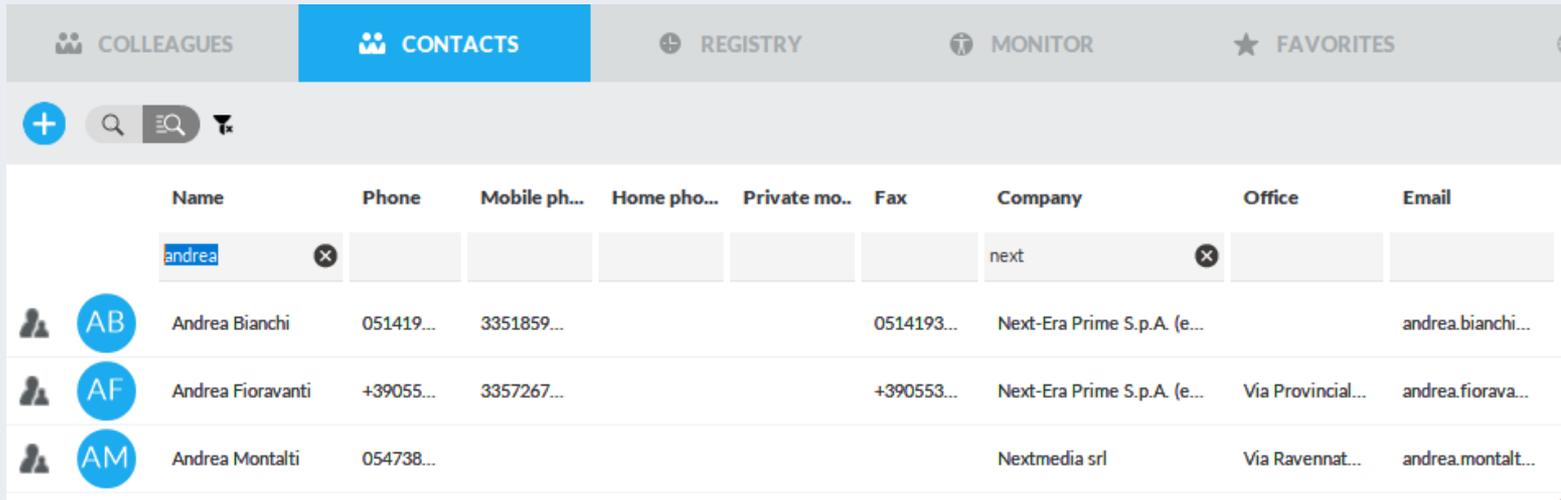
# Tab „Kontakte“

- Im Bereich „Kontakte“ wird die Liste der externen Kontakte angezeigt, die in den Speedy-Verzeichnissen gespeichert sind oder lokal aus Outlook, einer CSV-Datei oder anderen ODBC-Quellen importiert wurden.
- Über das Textsuchfeld (in der Abbildung blau gerahmt) kann eine „Einfache Suche“ durchgeführt werden. Außerdem können Sie die Felder auswählen, die angezeigt werden sollen, und die Anzeigereihenfolge der Spalten per Drag&Drop ändern.

|    | 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...    |             |

# Erweiterte Suche im Tab „Kollegen“

- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erweiterte Suche“ (in der Abbildung blau gerahmt), um mit einem oder mehreren Filtern in den entsprechenden Feldern nach Kollegen zu suchen. Klicken Sie auf das schwarze Trichtersymbol, um alle Filter zu löschen.

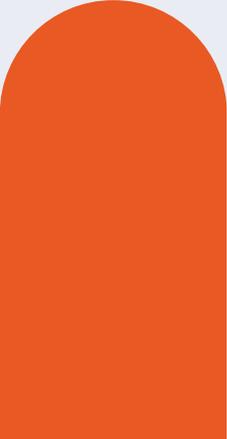


The screenshot shows a contact management interface with a search bar and a list of contacts. The search bar contains the text 'andrea' and a filter icon. The list of contacts is as follows:

|                                                                                   | Name              | Phone     | Mobile ph... | Home pho... | 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.



Kontakte können mit der einfachen oder erweiterten Suche direkt nach Namen, Telefonnummer oder Unternehmen gesucht werden. Drücken Sie zum Suchen die Eingabetaste oder klicken Sie auf das Lupensymbol.

- Für eine exakte Suche setzen Sie die Suchbegriffe in Anführungszeichen

Sie können die Liste nach allen Spalten sortieren, im Pull-down-Menü „Liste anzeigen“ das Listenlayout ändern sowie auswählen, welche Spalten angezeigt werden sollen, indem Sie diese aus dem Pull-down-Menü „Anzeigen“ auswählen.

- Per Klick auf das Viereck-Symbol rechts oben können Sie das Fenster von Blue's Attendant trennen und im Vollbildmodus anzeigen lassen.
  - Per Doppelklick auf die Telefonnummer können Kontakte direkt angerufen werden.
- 



# Schaltfläche Schnellsuche

- Über die Schnellsuche (Symbol oben in der Mitte) in Blue's Attendant können Sie:
  - Übergreifend in den Kollegen-, Kontakt- und Favoriten-Tabs nach Kontakten suchen, indem Sie Text oder Ziffern in das Suchfeld eingeben.
  - Die Suche erfolgt in allen Kontaktfeldern und in allen Feldern wird der Suchalgorithmus „Beginnt mit ...“ unterstützt.

Die Ergebnisanzeige ist in zwei Kategorien gegliedert: „Favoriten und Kollegen“ und „Speedy-Kontakte“.

The screenshot displays the Blue's Attendant interface with a search overlay. The interface includes a top navigation bar with a user profile, a search bar, and a status indicator. The main area is divided into several sections: 'QUEUES', 'AGENTS', 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'COLLEAGUES'. A search overlay is active, showing a search bar with the text 'ema' and a list of search results. The search results are categorized into 'FAVORITES AND COLLEAGUES' and 'OTHER CONTACTS'. The 'FAVORITES AND COLLEAGUES' section lists contacts with their presence status, name, calendar, and extension. The 'OTHER CONTACTS' section lists contacts with their name, role, and phone number.

| Presence  | Name                | Calendar | Extension |
|-----------|---------------------|----------|-----------|
| Available | Nerovona Olga       |          | 244       |
| Available | Omicciolo Luca      |          | 728       |
| Available | Pallica Stefano     |          | 240       |
| Available | Pallesini Ferruccio |          | 256       |
| Available | Pizzara Elena       |          | 225       |
| Available | Parente Enzo        |          | 723       |
| Available | Peracé Emanuele     |          | 241       |
| Available | Piochi Massimiliano |          | 213       |
| Available | Popinet Thomas      |          | 234       |
| Available | Pozzoleni Loris     |          | 736       |

| Name                       | Role                         | Phone Number |
|----------------------------|------------------------------|--------------|
| Fabio Demarini             | MY FAVS                      |              |
| Domenico Peracé            | Colleagues                   | 241          |
| Emanuele Abbondi           | Customers                    | 064505233    |
| Domenico Abbondi           | Customers                    | 064457398    |
| Emanuele Abbondi           | Customers                    | 0644927611   |
| emanuele.peracé@magi.it    |                              |              |
| maximiliano.piochi@magi.it | col marketing Michel Ravelli |              |
| thomas.popinet@magi.it     |                              |              |
| loris.pozzoleni@magi.it    |                              |              |



# Neue Kontakte hinzufügen.

- Mit nur einem Klick können Sie in einem übersichtlichen Formular neue Kontakte hinzufügen:
  - Während des Gesprächs
  - Aus dem Benachrichtigungs-PopUp
  - Aus dem Bereich „Kontakte“
  - Aus der Anrufliste
  - ...

Die Kurzwahlnummern können ebenfalls konfiguriert werden

The screenshot shows a mobile phone interface. At the top, there is a contact card for "John Evans" from "Future Com Inc" with the phone number "3477772130". Below this is a row of call control icons. A "CURRENT CALLS" section is visible, showing a call log with columns for "Contact", "VIP", "Line", and "Duration". A context menu is open over the call log, listing various actions such as "Hangup", "Camp on", "Transfer w/o consultation", "Add/Modify note", "Hold", "Merge to conference", and "Create a new contact". A red arrow points from the "Create a new contact" option to the right.

The screenshot shows a "View/Edit Contact" form. It features a contact card for "John Evans" with the phone number "3477772130". The form includes fields for "Name", "Last name", "Company", "Phone", "Mobile phone", "Home phone number", "Private mobile phone", "Fax", "Email", "Office", and "Imagicle Directory". The "Imagicle Directory" field is set to "Suppliers (shared with Sales department)". There are "DELETE", "OK", and "CANCEL" buttons at the bottom.



# Ändern.

- Ändern (oder löschen) Sie Kontakte aus persönlichen oder freigegebenen Verzeichnissen
  - Aus dem Kontaktverzeichnis
  - Aus der Anrufliste
  - Während des Gesprächs
  - ...

Die Kurzwahlnummern können ebenfalls konfiguriert werden

The screenshot shows a web interface for a contact registry. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS, **REGISTRY**, MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar labeled "Search on the registry" and a filter section showing "70 events", "All events", and "Last 7 days". The main content is a table with columns: From, Name, Phone, Company, Notes, Data, and Duration. A context menu is open over the first contact entry, listing actions such as "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 |



# CRM-Formular öffnen.

Wenn die Funktion "CRM-Bildschirm-Pop-up" in den Optionen der Vermittlungskonsole aktiviert ist, können Sie das CRM-Formular eines Kontakts manuell öffnen, indem Sie den entsprechenden Eintrag im Pulldown-Menü auswählen.

The screenshot shows a mobile application interface with two tabs: "COLLEAGUES" and "CONTACTS". The "CONTACTS" tab is active. A search bar contains the text "raffaelli". Below the search bar is a table with two columns: "Name" and "Phone". The table lists two entries for "Michele Raffaelli" with the phone number "3346099878". A context menu is open over the first entry, listing several actions. The option "Open contact in outer app" is highlighted with a red rectangle.

| Name              | Phone      |
|-------------------|------------|
| Michele Raffaelli | 3346099878 |
| Michele Raffaelli | 3346099878 |

- Add/modify contact note
- Send SMS
- Send Email
- Send contact
- Copy the number
- Open contact in outer app**
- View/Edit contact
- Delete contact
- Add to favorites



# Imagicle UCX Console

Tab „Anrufliste“



# Tab „Anrufliste“

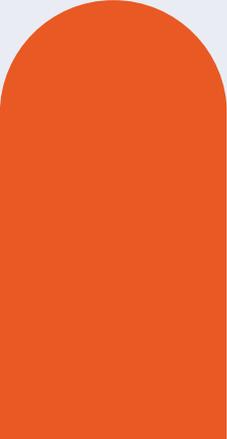


Im Bereich „**Register**“ wird die Liste der ein- und ausgehenden sowie der verpassten Anrufe des Agents angezeigt. Die verschiedenen Anrufereignisse werden mit spezifischen Symbolen in verschiedenen Farben gekennzeichnet, die die Anrufrichtung anzeigen oder ob der Anruf verpasst wurde. Wenn während eines Gesprächs ein Vermerk hinzugefügt wurde, wird dieser in der Spalte „Vermerke“ angezeigt.

| 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 Com Inc | 01/02/2019 15:44:41 | 00:00:24 |  |           |  |
|            | Italy | John Evans       | 3477772130 | Future Com Inc | 01/02/2019 15:30:31 | 00:00:33 |  |           |  |
|            | Italy | John Evans       | 3477772130 | Future Com Inc | 01/02/2019 13:06:07 | 00:01:10 |  |           |  |
|            | Italy | John Evans       | 3477772130 | Future Com Inc | 01/02/2019 13:05:32 | 00:00:00 |  |           |  |
|            | Italy | John Evans       | 3477772130 | Future Com Inc | 01/02/2019 12:29:58 | 00:00:55 |  |           |  |
|            | Italy | John Evans       | 3477772130 | Future Com Inc | 01/02/2019 12:29:29 | 00:00:00 |  |           |  |



## Tab „Anrufliste“



Sie können direkt nach Telefonnummern, Namen oder Unternehmen suchen. Geben Sie hierzu den Suchtext in das Feld unter dem Bereich ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

- Die Liste kann nach allen Spalten sortiert werden. Ferner können Sie nach einem bestimmten Ereignistyp filtern, indem Sie im Pull-down-Menü die Option „Alle Ereignisse“ ändern. Und schließlich können Sie die Anzeige auf ein Zeitintervall begrenzen, indem die Standardeinstellung „Letzte 7 Tage“ durch eine andere Menüoption ersetzen.
  - Wenn Sie Call Recording\* verwenden möchten, können Sie auf das Symbol  klicken und Ihre eigenen Aufzeichnungen im Imagicle Web Portal auflisten und anhören.
  - Um einen Kontakt anzurufen, klicken Sie doppelt auf den Eintrag oder öffnen Sie per Rechtsklick auf den Eintrag das Pull-down-Menü und wählen Sie die Option „Anrufen“.
  - Zum Anzeigen/Ändern von Kontaktdetails wählen Sie im Pull-down-Menü die Option „Kontakt anzeigen/bearbeiten“.
- 



# Imagicle UCX Console

Tab „Anrufüberwachung“





# Tab „Anrufüberwachung“

- Im ersten Fenster „Übersicht“ sehen Sie eine Übersicht mit Zählern ALLER eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufe sowie die durchschnittlichen und gesamten Gesprächszeiten.
- Im zweiten Fenster „Eingehende Anrufe“ werden der Traffic Ihrer eingehenden Anrufe mit den durchschnittlichen und gesamten Gesprächszeiten sowie die letzten fünf eingegangenen Anrufe angezeigt.
- Im dritten Fenster „Ausgehende Anrufe“ werden der Traffic Ihrer ausgehenden Anrufe mit den durchschnittlichen und gesamten Gesprächszeiten sowie die letzten fünf ausgegangenen Anrufe angezeigt.





# Imagicle UCX Console

Ansicht „Favoriten“

# Ansicht „Favoriten“



Die Bereiche „Favoriten“ wurden hinzugefügt, damit Sie die am häufigsten angerufenen Kontakte und Kollegen schnell finden, und können in benutzerdefinierte Teilbereiche gegliedert werden. Bei den Kollegen werden auch die entsprechenden Kalenderinformationen angezeigt.

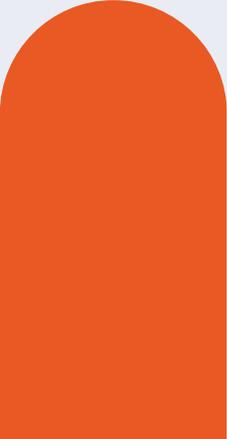
- Über die entsprechende Option in den Einstellungen der Attendant Console können Sie beliebig viele Favoriten-Tabs konfigurieren

The screenshot shows the 'Favoriten' (Favorites) view in the Microsoft Teams interface. The top navigation bar includes 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', and 'MONITOR'. Below the navigation bar is a search bar labeled 'Search favorite'. The main area displays a grid of contact cards for various colleagues, including their names, roles, and availability status. A calendar pop-up is visible over the grid, showing a busy period from 3:00 PM to 5:00 PM on Monday, August 3, 2020, for a 'UX Customer Session'.

| Name              | Role      | Availability  |
|-------------------|-----------|---------------|
| 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          |



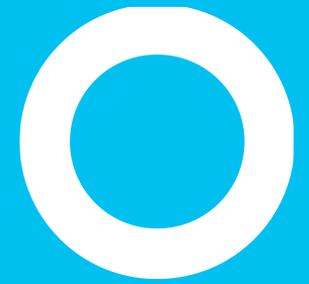
# Ansicht „Favoriten“



Sie können dem Favoritenbereich **neue Kontakte hinzufügen**, klicken Sie hierzu oben links auf „Hinzufügen“ und geben Sie die gewünschten Kontaktinformationen und Nummern ein.

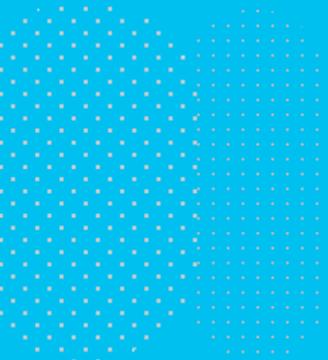
Aus den Bereichen „Kollegen“, „Kontakte“ und „Anrufliste“ können Sie **Bestehende Kontakte hinzufügen**. Öffnen Sie hierzu per Rechtsklick auf einen Eintrag das Pull-down-Menü und wählen Sie die Option „Zu Favoriten hinzufügen“.

- Kontakte können direkt nach Namen, Telefonnummern oder Unternehmen gesucht werden. Geben Sie dazu Text in das Feld unter dem Bereich ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste.
  - Sie können oben rechts im Pull-down-Menü das Listen-Layout ändern, es stehen mehrere Rasteroptionen zur Verfügung.
  - Über das Kästchen-Symbol oben rechts kann das Fenster von Attendant Console abgedockt und im Vollbildmodus angezeigt werden.
  - Per Doppelklick auf einen Listeneintrag können Sie den entsprechenden Kontakt direkt anrufen.
- 



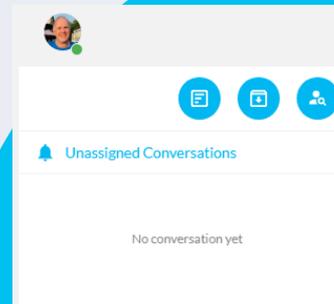
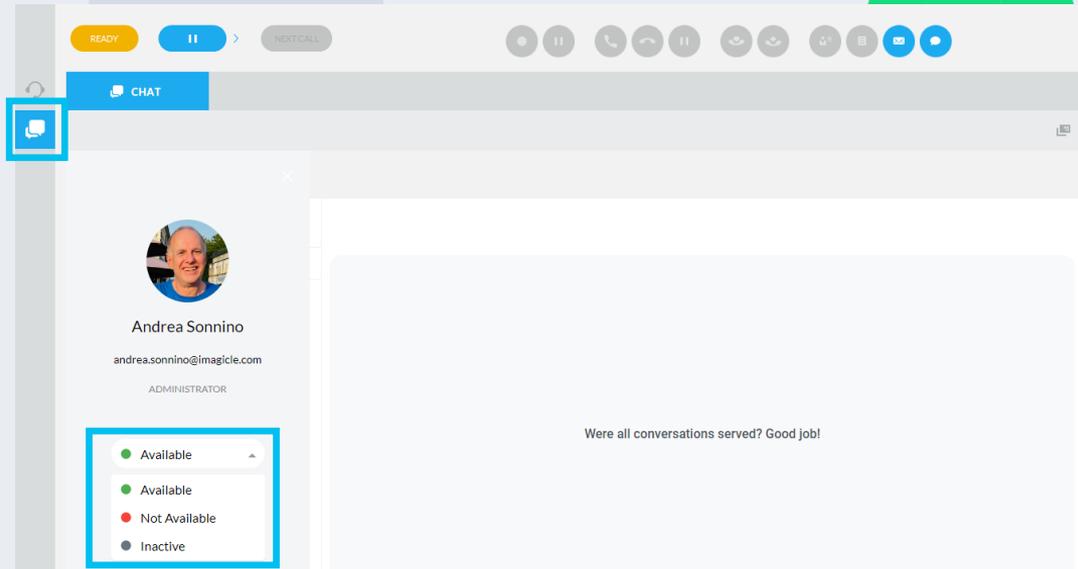
# Imagicle UCX Agent Console

Chat-Panel.



# Digitale Integration.

- Wenn dein Imagicle Engage-Abonnement UCX Agent Console Advance 2 oder 3 beinhaltet, kannst du mit deinen Kunden oder Partnern nicht nur per Telefon, sondern auch über einen **digitalen** Kanal interagieren, der wiederum mit den gängigsten Chat-Diensten auf dem Markt integriert ist, wie z.B.:
  - Whatsapp
  - Telegram
  - Facebook
  - Web
  - E-Mail
  - usw.
- Wenn du das Chat-Symbol oben links auswählst, erscheint das Chat-Fenster, in dem du dich als **verfügbar**, **nicht verfügbar** oder inaktiv einstufen kannst, indem du auf das Bild des Operators klickst.
- Die Chat-Anmeldung erfolgt automatisch und du kannst manuell ein Ticket erstellen, archivierte Unterhaltungen und die Kontaktliste durchsuchen, indem du die entsprechenden blauen Tasten unter dem Bild des Operators drückst.
- Das Chat-Panel kann aus dem Menü VIEW ausgeblendet werden, wenn es nicht benutzt wird.



# Digitale Integration.



- Sobald ein neuer Kunde das Unternehmen per Chat kontaktiert, wird der betreffende Vorgang an den ersten verfügbaren "gemischten" Operator weitergeleitet, der ihn aus der Liste "Nicht zugewiesene Gespräche" aufgreifen kann.
- Die Kundendaten, sofern sie bereits in der Kundendatenbank vorhanden sind, werden am rechten Ende des Fensters angezeigt. Der Bediener kann auch manuell die Daten des Benutzers eingeben und die Konversation manuell auf "Offen", "Ausstehend" und "Lösen" setzen.
- In diesem Bereich kannst du auch TICKET-Details, Prioritäten, Tags und NOTES hinzufügen.
- Während der Chat-Transaktion kann der Betreiber Dokumente, Videos und Weblinks bereitstellen, um auf die Wünsche des Kunden einzugehen.
- Der gesamte Chatverlauf ist auf der Benutzeroberfläche des Operators verfügbar, und er/sie kann nach oben und unten scrollen, um frühere Nachrichten zu sehen.

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 ADD NOTE

Add a note ...

Add Note

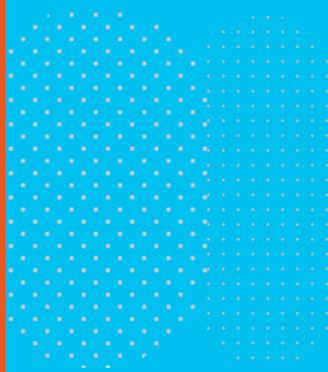
Customer having issues with a phone handset. X

Created 24/3/2023 by Andrea Sonnino



# Imagicle UCX Console

Kompaktes Layout

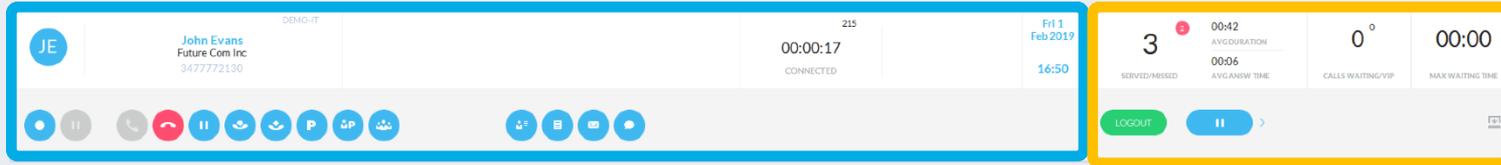


# Attendant Console im kompakten Layout

Ideal für Callcenter-Agents



- Anzeige einer kompakten, am oberen Bildschirmrand angedockten Funktionsleiste
- Klicken Sie auf das Dreiecksymbol oben rechts, um zwischen dem kompakten Layout und der Vollbildansicht zu wechseln (siehe unten, rot gerahmt).



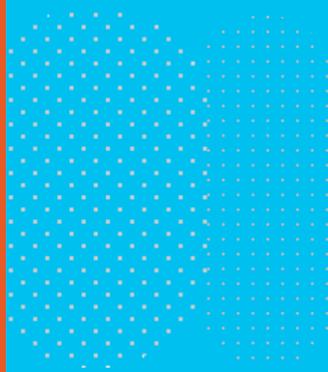
Bereich  
„Anrufe“

Kompakte  
Warteschleife  
ansicht



# Imagicle UCX Console

Einstellungen



# Allgemeine Einstellungen.

- Die Einstellungen der UCX-Konsole sind über das **Pull-Down-Menü** oben links zugänglich: → **Optionen**
- Im selben Pull-Down-Menü kannst du auch die **Sprache der** Konsole aus 8 verfügbaren Sprachen auswählen
- Außerdem ist die Funktion "**HotKeys verwalten**" verfügbar, mit der du die Tastaturkürzel anpassen kannst
- Auf der ersten Registerkarte "**Allgemein**" kannst du verschiedene Parameter für die Konsolennutzung einstellen, z. B:
  - App-Autostart
  - Drag & Drop für die Anrufweiterleitung
  - lokale internationale Vorwahl
  - "Funktion zur Weiterleitung verpasster Anrufe"
  - Andere...

Options

**GENERAL**

- 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

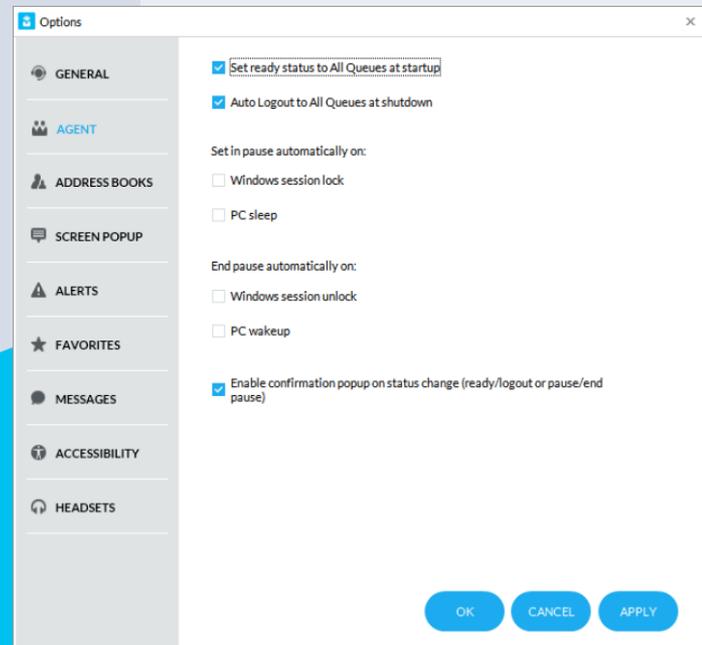
Create log file for troubleshooting

OK CANCEL APPLY



# Agent-Einstellungen.

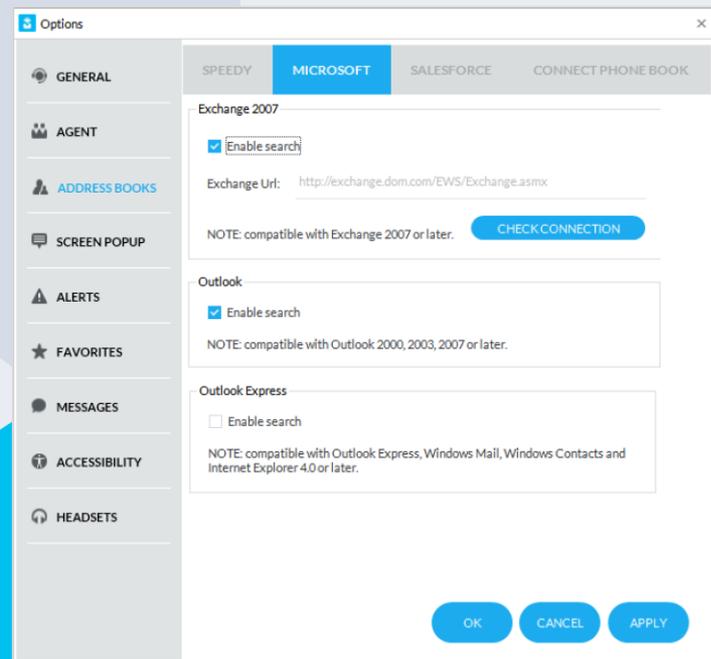
- Auf der Registerkarte "**Agent**" kannst du verschiedene Parameter für den Agenten einstellen:
  - Auto-Login beim Start
  - Auto-Logout beim Herunterfahren
  - Automatische Pausen beim Sperren/Entsperren von Windows-Sitzungen verwalten - PC schlafen/aufwachen
  - Bestätigungs-Popup bei Statusänderungen aktivieren





# Adressbuch-Einstellungen

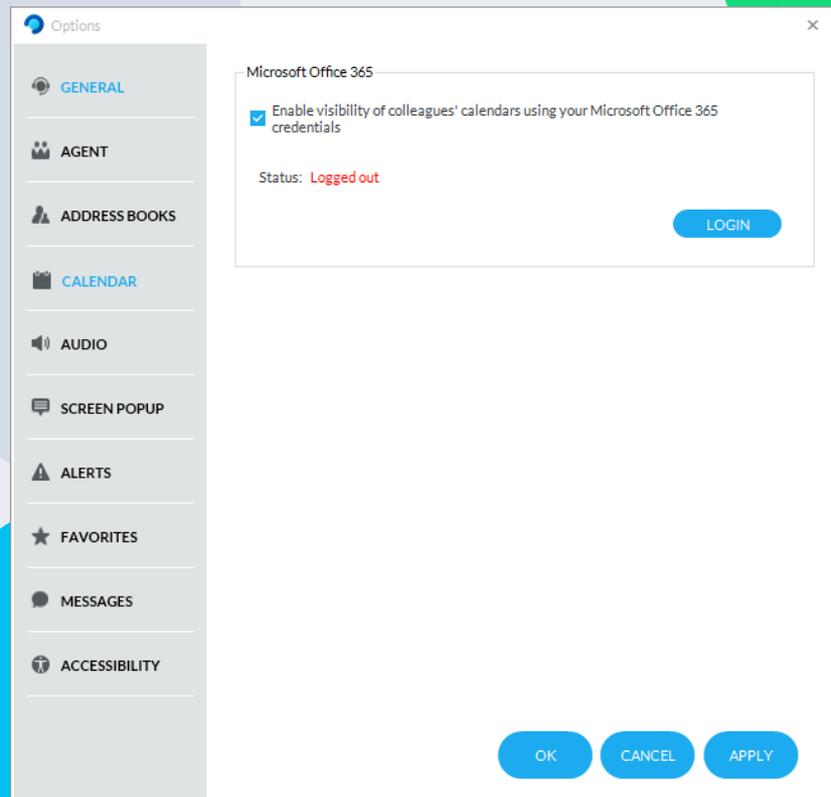
- Im Tab „**Adressbuch**“ können Sie externe Kontakte in den lokalen Bereich „Kontakte“ importieren. Wie im nachstehenden Beispiel gezeigt, kann die Konsole so konfiguriert werden, dass direkt im Outlook-Client nach Kontakten gesucht wird.
- Über diesen Tab importierte Kontakte sind nur für Sie verfügbar (lokale Daten).
- Bei Verwendung der Imagicle-Anwendung **Contact Manager** werden auch freigegebene externe Kontakte unterstützt.



# Kalendereinstellungen.

- Auf der Registerkarte "**Kalender**" kannst du die Verbindung zum Microsoft Exchange/Office365-Kalender konfigurieren, um den Kalenderstatus deiner Kollegen in Echtzeit zu importieren.
  - Microsoft eigene Anmeldedaten sind erforderlich
  - Mit der Schaltfläche "Anmelden" kannst du die Verbindung zum Microsoft Calendar-Dienst herstellen

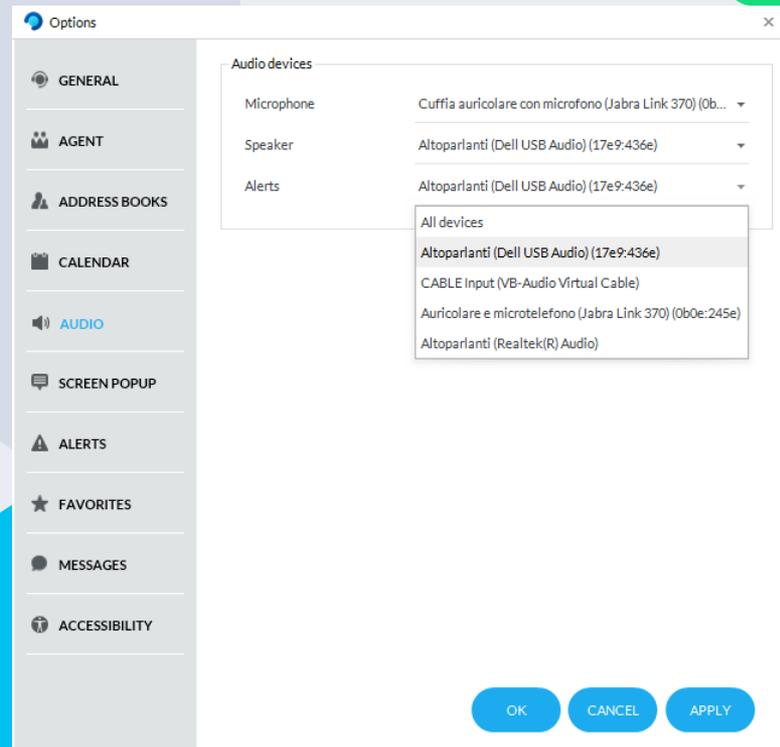
Bitte beachte, dass die Kalenderintegration die OAuth2-Authentifizierungsmethode nutzt.





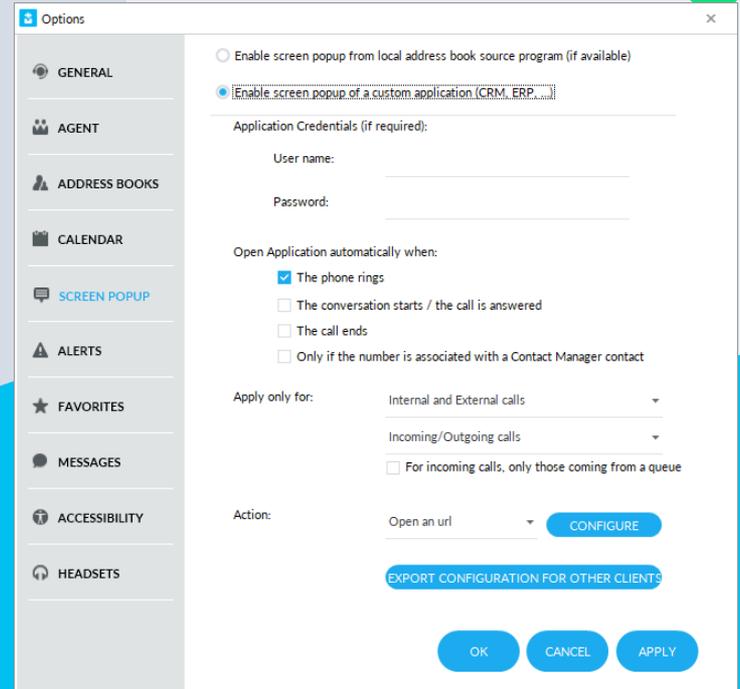
# Audioeinstellungen.

- Auf der Registerkarte "**Audio**" kannst du die richtigen Audiogeräte für Mikrofon, Lautsprecher und Alarme einstellen.
- Diese Option bietet ein Pulldown-Menü mit allen verfügbaren Audiogeräten, die in deinem PC-Arbeitsplatz integriert sind, einschließlich Headsets oder über Bluetooth verbundene externe Lautsprecher.



# Bildschirm PopUp-Einstellungen.

- Mit der Registerkarte "**Bildschirm-Popup**" kannst du bei einem eingehenden und/oder ausgehenden Anruf eine externe Drittanbieter-Anwendung auslösen.
  - Es werden sowohl webbasierte als auch Thick-Client-basierte externe Anwendungen unterstützt.
  - Wenn das Pop-up-Fenster ausgelöst wird, leitet die UCX-Konsole einige Parameter für den aktuellen Anruf weiter, die durch Klicken auf die Schaltfläche "Konfigurieren" eingestellt werden können.
  - Rufparameter einschließlich Rufrichtung
  - Sobald der Connector erfolgreich konfiguriert und getestet wurde, kannst du die Konfiguration exportieren, um sie in andere UCX Console Clients zu implementieren.



Options

Enable screen popup from local address book source program (if available)

Enable screen popup of a custom application (CRM, ERP, ...)

Application Credentials (if required):

User name: \_\_\_\_\_

Password: \_\_\_\_\_

Open Application automatically when:

The phone rings

The conversation starts / the call is answered

The call ends

Only if the number is associated with a Contact Manager contact

Apply only for: Internal and External calls

Incoming/Outgoing calls

For incoming calls, only those coming from a queue

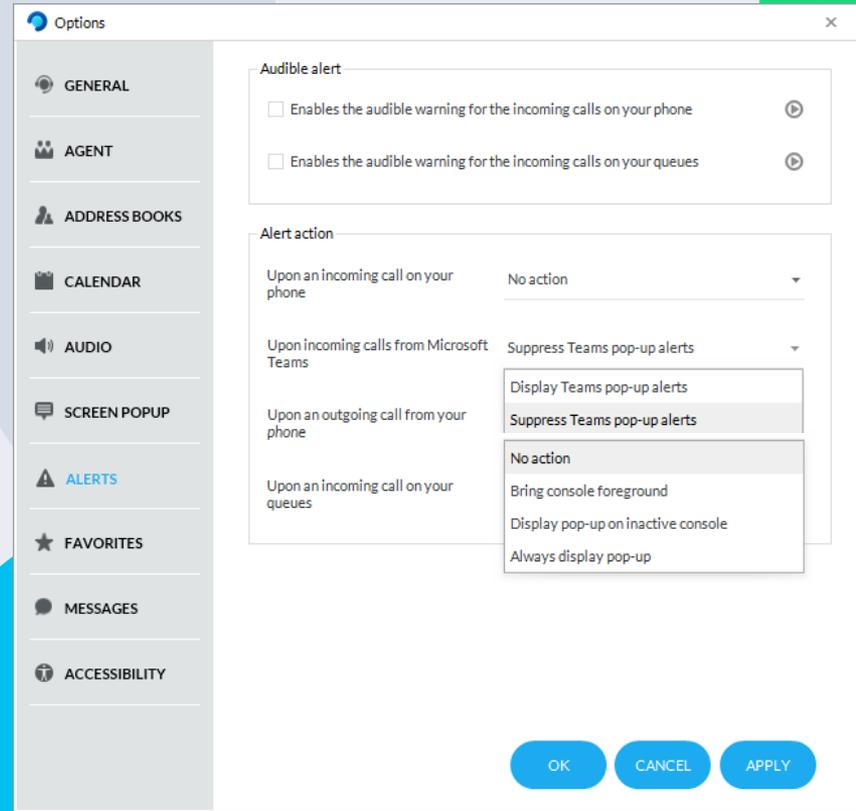
Action: Open an url [CONFIGURE](#)

[EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS](#)

[OK](#) [CANCEL](#) [APPLY](#)

# Einstellungen für Warnungen.

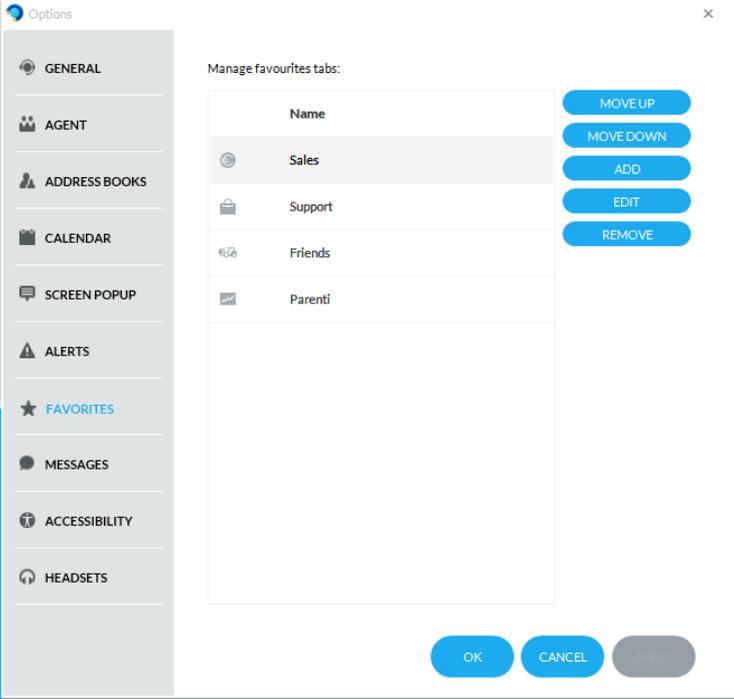
- Auf der Registerkarte "**Warnungen**" kannst du einstellen, wie du bei eingehenden Anrufen benachrichtigt werden möchtest. Zur Auswahl stehen: Pop-up-Fenster, Konsole in den Vordergrund bringen, akustische Warnungen oder einfach nichts tun.
- UCX Console für Microsoft enthält auch eine spezielle Option zur Unterdrückung der Popups des MS-Teams-Clients. Wir empfehlen dringend, diese Funktion zu aktivieren, um lästige Pop-ups auf der UCX Console-Oberfläche zu vermeiden.





# Favoriten- Einstellungen

- Im Tab „**Favoriten**“ können Sie eigene Favoriten-Tabs zum Speichern häufig benötigter Kontakte erstellen. Sie können den Favoriten eigene Namen zuweisen und aus vielen vordefinierten Symbolen wählen.





# Einstellungen für Nachrichten/SMS

- Im Tab „**Nachrichten/SMS**“ können Sie Ihre Daten für die Nutzung eines internationalen SMS-Providers eingeben. Folgende Provider werden unterstützt:
  - Vola.it
  - Nexmo.com
  - TextMagic.com
  - EasiSMS
  - QuesCom
- Für die Nutzung der SMS-Funktion wird eine Internetverbindung zum Provider benötigt.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

SMS

Template

Select the provider to use for sending SMS

SMS Service Provider: EasiSMS

Sms sender: (max 11 digit): Imagicle

User: Andrew

Password: ●●●●●●

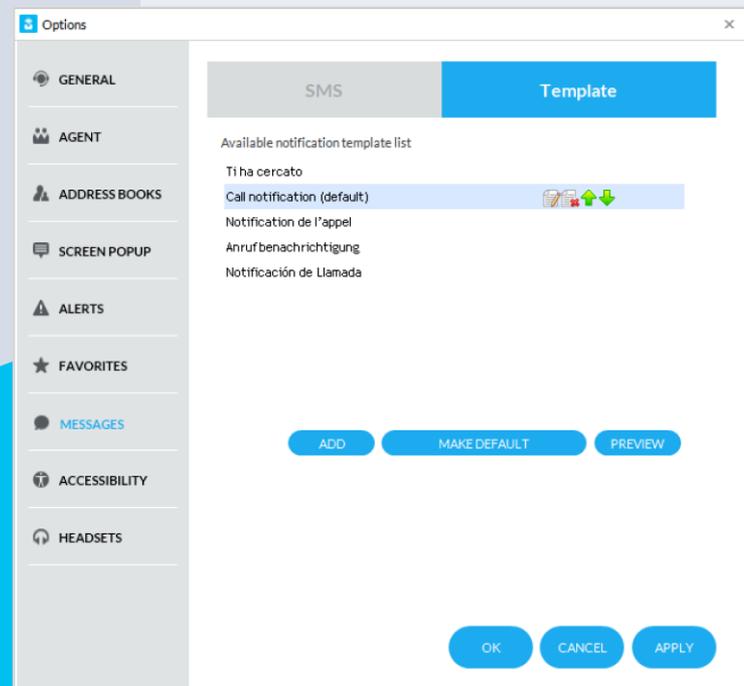
Gateway address: easisms.com

OK CANCEL APPLY



# Vorlagen für Nachrichten/SMS

- Im Tab „**Nachrichten/Vorlagen**“ können Sie Vorlagen zum Versenden von E-Mails oder SMS hinzufügen, bearbeiten oder löschen.
- Jede Vorlage kann mit verschiedenen anrufspezifischen Parametern konfiguriert werden, wie z.B. Datum/Zeit, Name und Telefonnummer des Anrufers, Warteschleifen-Name u.a.



# Unterstützung für sehbehinderte Menschen.

- Die Imagicle UCX-Konsole in ihrer "Professional"-Version wurde speziell für sehbehinderte Bediener entwickelt.
- Es wurde erfolgreich mit den besten Software-Tools für kurzsichtige und blinde Nutzer getestet, wie z. B:
  - JAWS Bildschirmlesesoftware für Windows
  - ZoomText-Lupe
- Attendant Console Professional wurde von "Visiondepth", dem italienischen Institut für sehbehinderte Menschen, zertifiziert.
- In den Einstellungen der UCX-Konsole ist ein spezieller Reiter "**Barrierefreiheit**" verfügbar, um vereinfachte Aktionen und Anzeigoptionen zu aktivieren, die sehbehinderte Nutzer unterstützen

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

Automatically selects the incoming call

Automatically selects the first search result by pressing the enter key

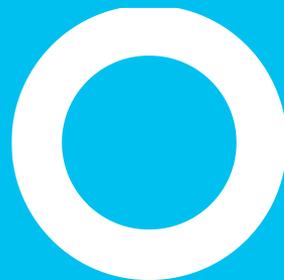
View status information in the active call list in text mode

Show ended calls for 0 seconds

Configure the fields the on list in the 'Call' panel

CONFIGURE

OK CANCEL APPLY



Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACT US](#)

