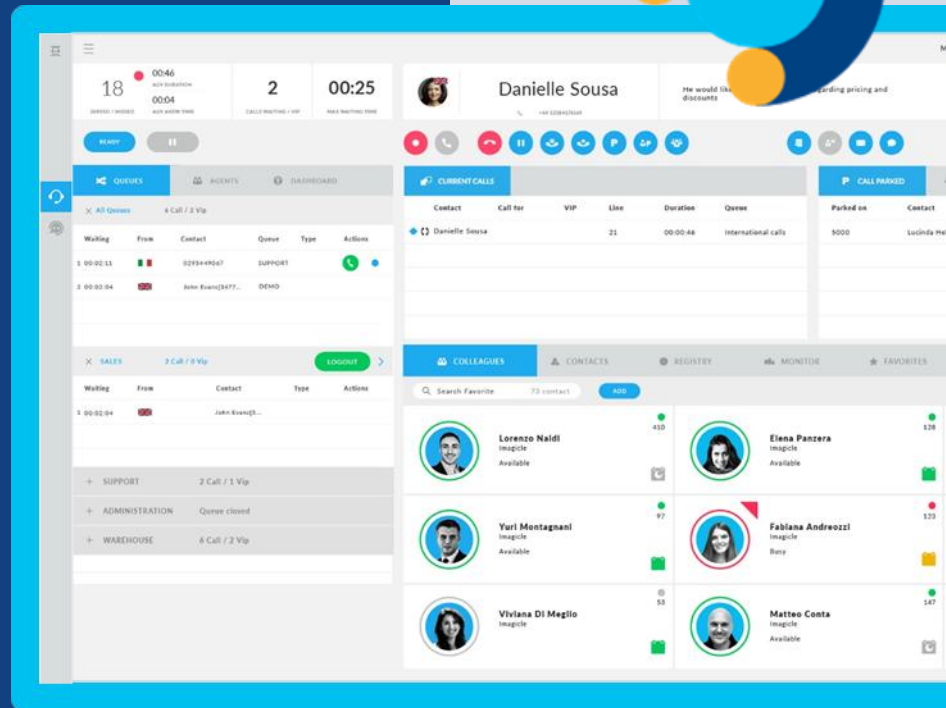


Imagicle UCX Attendant & Agent Console

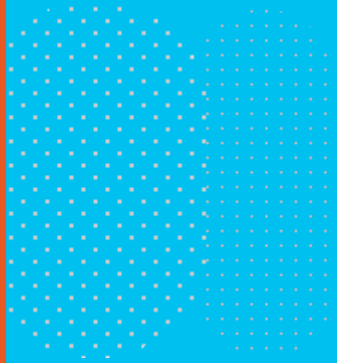
Guide de l'utilisateur pour
toute plateforme d'appel





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

Contact	Call for	VIP	Line	Duration	Queue	Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
☎ Daniela Sousa			21	00:00:46	International calls	3000	Lucinda Hells		00:01:49	Elena Neri

COLLEAGUES	CONTACTS	REGISTRY	MONITOR	FAVORITES	PERSONALE
78 contacts					
Adam Johnson Imagicle 225 Busy	Erica Norman Imagicle 220 Busy	Alvaro Diaz Imagicle 266 Free	Arthur Young Imagicle 245 Tentative	Georgina Crawford Imagicle 227 Tentative	April L. Riche Imagicle 248 Busy
Sienna Bommann Imagicle 246 Free	Tobias Andersen Imagicle 225 Busy	Olov Johansson Imagicle 406 Free			

Sache toujours qui appelle grâce à Caller ID

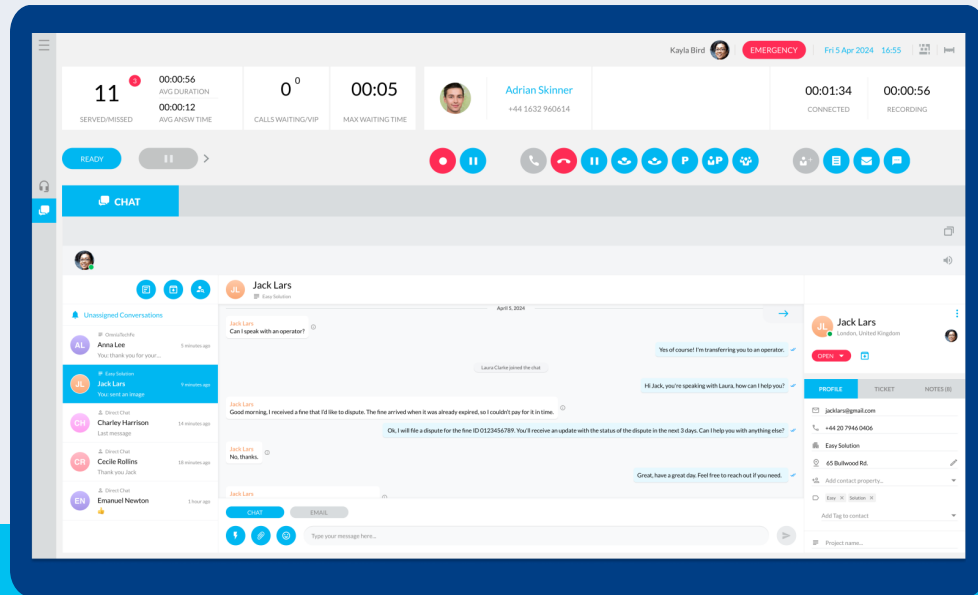
Intégration avec tes répertoires et ton CRM

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 Imagicle agent console interface, divided into several functional sections:

- Top Left (Call Status):** Shows 18 missed calls, 00:46 hold time, 2 calls waiting/VIP, and a 00:25 maximum waiting time. Includes 'READY' and 'PAUSE' buttons.
- Top Right (Agent Profile):** Features the agent's name 'Danielle Sousa', a profile picture, and a note: 'He would like to have information regarding pricing and discounts'. It also shows 'CONNECTED' status, 'RECORDING' indicator, and the time 'Tue 22 Jan 2024 11:42'.
- Call Queue (Left Panel):** Titled 'All Queues', showing 6 calls / 2 VIP. A table lists waiting calls with columns for 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'.

Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1 00:02:11	🇮🇹	0295449007	SUPPORT		📞
2 00:02:04	🇬🇧	John Evans[3477...	DEMO		
- Current Calls (Middle Panel):** A table showing active calls with columns: 'Contact', 'Call for', 'VIP', 'Line', 'Duration', 'Queue', 'Parked on', 'Contact', 'VIP', 'Duration', 'Parked from'.

Contact	Call for	VIP	Line	Duration	Queue	Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
📞 Danielle Sousa			21	00:00:46	International calls	5000	Lucinda Hellis		00:01:49	Elena Neri
- Call Parked (Right Panel):** A table showing parked calls with columns: 'Parked on', 'Contact', 'VIP', 'Duration', 'Parked from'.

Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
5000	Lucinda Hellis		00:01:49	Elena Neri
- Bottom (Agent Status):** A grid of agent status cards under 'COLLEAGUES'. Each card shows a profile picture, name, role, and availability.

Name	Role	Status	Count
Lorenzo Naldi	Imagicle Available	🟢	410
Elena Panzera	Imagicle Available	🟢	126
Bernardo Federigi	Imagicle Busy	🔴	110
Yuri Montagnani	Imagicle Available	🟢	97
Fabiana Andreozzi	Imagicle Busy	🔴	123
Sonia Vicini	Imagicle Available	🟢	201
Viviana Di Meglio	Imagicle Available	🟢	53
Matteo Conta	Imagicle Available	🟢	147
Samuele Franceschi	Imagicle Available	🟢	85

APPELS

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

Agent & Attendant Console - Interface d'appel

The screenshot displays the Agent & Attendant Console interface, which is used for managing calls and agents. The interface is divided into several sections, each highlighted with a numbered callout:

- 1. NOM ET DRAPEAU DU PAYS DE L'APPELANT**: Displays the caller's name (Danielle Sousa) and country flag (Brazil).
- 2. PANIC BUTTON**: A red button labeled "EMERGENCY" used to trigger different alert notifications via the application's Emergency Notification.
- 3. PANNEAUX D'APPELS PARQUÉS (seulement Att.Console)**: A section for parked calls, showing a table with columns: Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from. Example data: Parked on 5000, Contact Lucinda Hellis, VIP, Duration 00:01:49, Parked from Elena Neri.
- 4. COLLÈGUES**: A section for colleagues, showing a list of agents with their status (Available or Busy) and a search bar. Example data: Elena Panzera (Available), Bernardo Federigi (Busy), Fabiana Andreezzi (Busy), Sonia Vicini (Imagicle), Yuri Montagnani (Available), Matteo Conta (Available), Viviana Di Meglio (Imagicle), Samuele Franceschi (Imagicle).
- 5. CHAMP DE RECHERCHE de type Google utilisant tous les champs de contact disponibles**: A search bar for finding colleagues.
- 6. CONNEXION/ DÉCONNEXION à des files d'attente spécifiques**: A "LOGOUT" button for disconnecting from specific queues.
- 7. LISTES DES FILES D'ATTENTE SPÉCIFIQUES**: A section for specific queues, showing a table with columns: Waiting, From, and Contact. Example data: 1 00:02:11, 2 00:02:04.
- 8. LISTE DE TOUTES LES FILES D'ATTENTE affichant les appels dans toutes les files d'attente**: A section for all queues, showing a table with columns: Waiting, From, and Contact. Example data: 1 00:02:11, 2 00:02:04.
- 9. STATUT DES AGENTS Disponible, en pause, déconnecté**: A section for agent status, showing a table with columns: SERVED / MISSED, and a "READY" button.

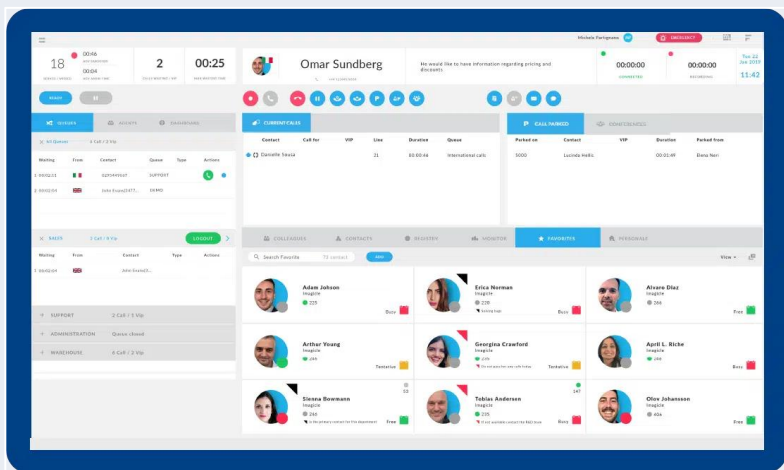
Agent Console seulement - Interface de chat

The screenshot shows an agent console interface for chat. At the top, there's a status bar with 'Kayla Bird', 'EMERGENCY', and 'Fri 5 Apr 2024 16:55'. Below this is a dashboard with statistics: 11 SERVED/MISSED (with a red '3' badge), 00:00:56 AVG DURATION, 0 CALLS WAITING/VIP, and 00:05 MAX WAITING TIME. A profile card for 'Adrian Skinner' (+44 1632 960614) is visible. A 'READY' button and a 'CHAT' button are present. The main area shows a list of 'Unassigned Conversations' on the left and a detailed chat view for 'Jack Lars' on the right. The chat view includes a header with the contact's name and profile picture, a list of messages, and a bottom input field. Five callouts are overlaid on the interface:

- 1. PANNEAU D'APPELS**
Lorsque les opérateurs travaillent sur les chats, ils peuvent toujours voir les statistiques d'appels et les appels actifs avec les mêmes commandes que AC.
- 2. CONVERSATION EN COURS**
Points to the chat header for 'Jack Lars'.
- 3. BOUTONS POUR OUVRIR UN TICKET, ARCHIVER LES CHATS ET RECHERCHER UN CONTACT**
Points to the icons for ticket creation, chat archiving, and search.
- 4. DÉTAILS DU CONTACT**
Nom et coordonnées de la personne qui a contacté l'opérateur.
Points to the contact details sidebar for 'Jack Lars'.
- 5. CHATS ACTIFS**
Chats que l'opérateur est en train de gérer et qui n'ont pas encore été terminés.
Points to the 'Unassigned Conversations' list.

Imagicle UCX Console

Configuration requise pour l'installation.



Systemes d'exploitation client

- ✓ Windows 10
- ✓ Windows 11
- ✓ 64bit

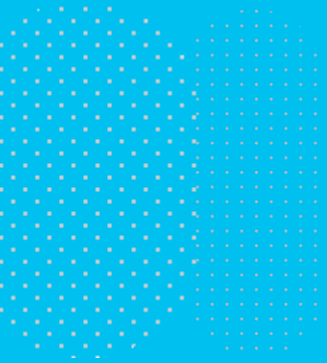
Configuration matérielle requis

- ✓ Écran 19 pouces,
résolution 1440 x 900
ou supérieure
- ✓ CPU dual-core ou
supérieur
- ✓ 4 Go de RAM



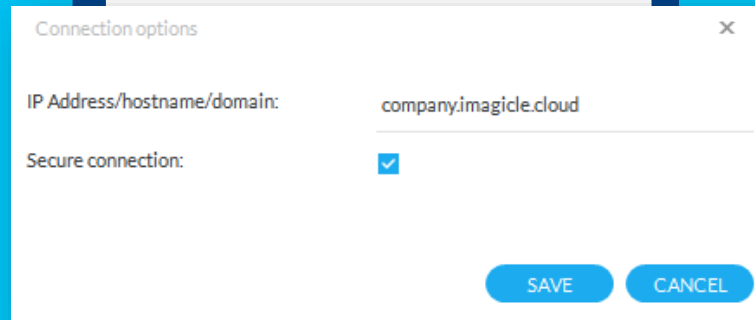
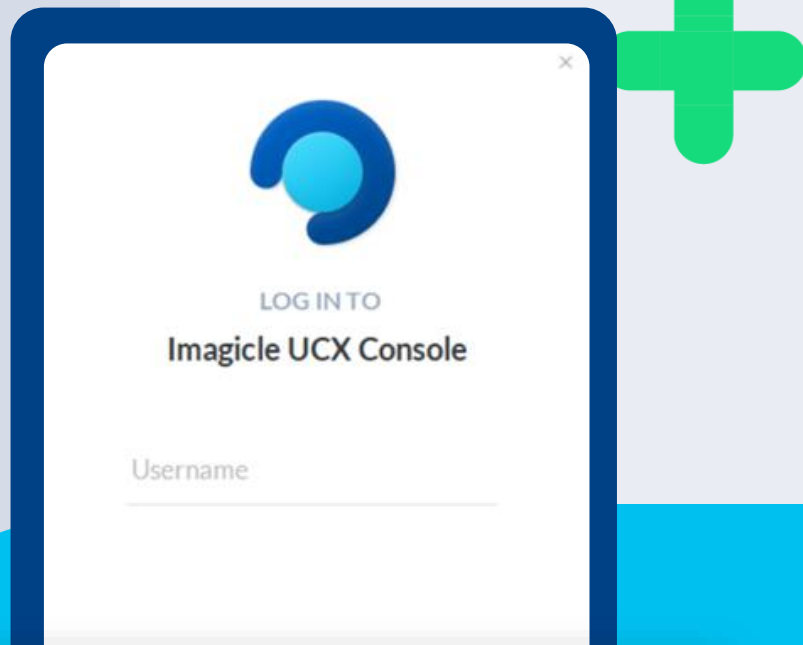
Imagicle UCX Console

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 sur les ports 51235 et 51236.
 - 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



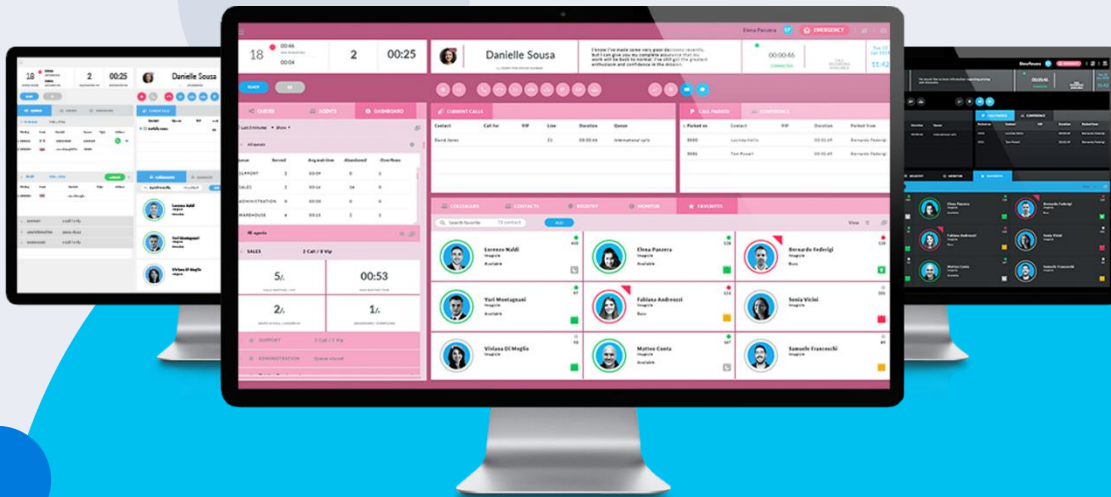
Adaptez-la à votre humeur.

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



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

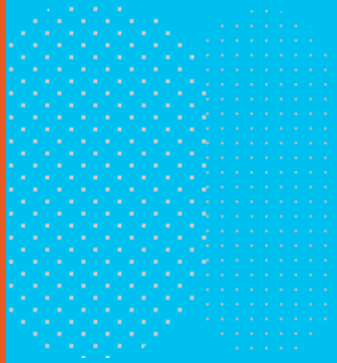
LIGHT
MEDIUM
<input checked="" type="checkbox"/> PINK
DARK
VIOLET





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 - Stefano Raffaelli (501)' interface. On the left, a settings menu is open, listing various panels that can be toggled on or off. The 'VIEW' menu item is highlighted, and the following panels are listed with green checkmarks indicating they are currently visible: QUEUES, AGENTS, DASHBOARD, ACTIVE CALLS, COLLEAGUES, CONTACTS, CALL REGISTRY, CHAT, SALES, SUPPORT, and FRIENDS. The main interface area on the right shows a search bar with the placeholder 'Insert the phone number', a row of control icons (phone, mute, hold, transfer, park, hold), and a promotional banner for 'te la chat!' with an 'Activate your 30 days free trial' button. Below the banner, there is an email input field and a checkbox for receiving communications.

Imagicle Attendant Console Enterprise - Stefano Raffaelli (501)

- VIEW
- LANGUAGE
- MANAGE HOTKEYS
- OPTIONS
- THEMES
- HELP
- EXIT
- SIGN OUT

- ✓ QUEUES
- ✓ AGENTS
- ✓ DASHBOARD
- ✓ ACTIVE CALLS
- ✓ COLLEAGUES
- ✓ CONTACTS
- ✓ CALL REGISTRY
- MONITOR
- ✓ CHAT
- ✓ SALES
- ✓ SUPPORT
- ✓ FRIENDS

Stefano Raffaelli SR | Wed 19 Jul 2022

Insert the phone number

te la chat!

Activate your 30 days free trial

Email*

Yes, I would like to receive communications about events, release, offers, and other. I can manage my preferences at any time.

gratuito e
nazione.

ACTIVATE



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...).

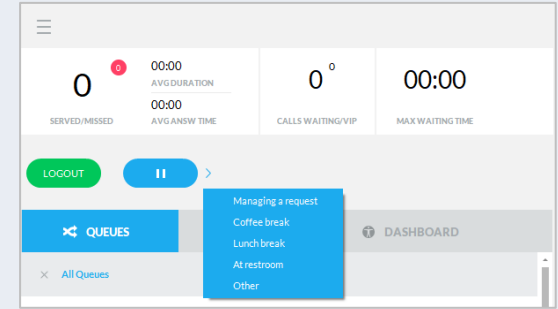
The screenshot displays a call center agent interface with the following elements:

- Statistics:**
 - SERVED/MISSED: 0 (with a red notification dot)
 - AVG DURATION: 00:00
 - AVG ANSW TIME: 00:00
 - CALLS WAITING/VIP: 0^o
 - MAX WAITING TIME: 00:00
- Controls:**
 - LOGOUT (green button)
 - Pause button (blue button with 'II' icon)
 - NEXT CALL (grey button)
- Navigation:**
 - QUEUES (blue button with list icon)
 - DASHBOARD (grey button with dashboard icon)
- Dropdown Menu (from the Pause button):**
 - Managing a request
 - Coffee break
 - Lunch break
 - At restroom
 - Other
- Footer:** All Queues (0 calls)

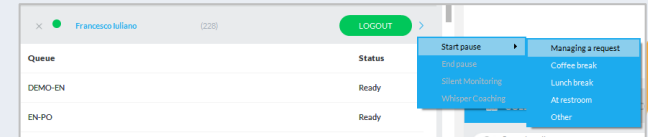


Motifs de pause.

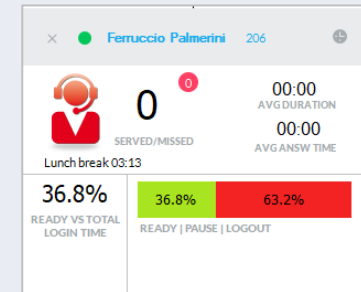
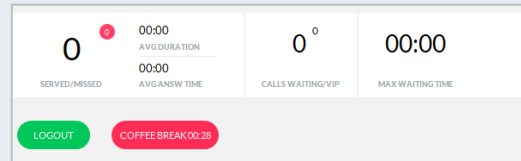
- Lorsque plusieurs pauses sont configurées sur le serveur, le bouton Pause demande à l'agent de sélectionner la bonne raison quand il l'active. Les états de pause disponibles s'affichent comme dans l'image ci-contre








- 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.

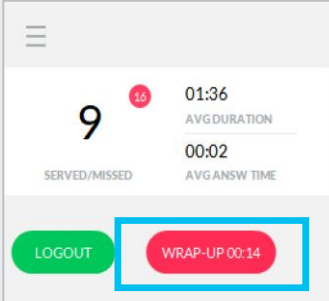
STATUT	ICÔNE	Description
Déconnecté sur toutes les files d'attente		INDISPONIBLE pour tous les appels, quelle que soit la file d'attente (par ex : hors des heures de travail)
Disponible pour toutes les files d'attente		Travaille et est DISPONIBLE pour les appels de TOUTES les files d'attente
Disponible 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.

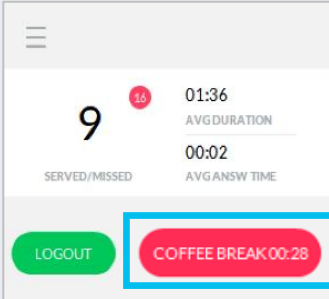
S'il est configuré dans Advanced Queueing, un délai de « Wrap Up » commencera à la fin de chaque appel ACD. L'agent sera alors automatiquement mis en pause sur toutes les files d'attente, ce qui lui permettra de mener à bien ses activités administratives comme la saisie des données CRM/ERP ou d'autres 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 (seulement Att.Console)
 - 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 dashboard with the following elements:

- Navigation Bar:** QUEUES (highlighted), AGENTS, DASHBOARD, CURRENT CALL.
- Queue List:**
 - All Queues (1 calls, 0 VIP):** Table with columns: Waiting, From, Contact, Queue, Type, Actions. Row 1: 1, 00:00:06, [Italy flag], Andrea So..., DEMO-IT.
 - DEMO-EN [P] (0 calls, 0 VIP):** Includes a LOGOUT button.
 - DEMO-IT [P] (1 calls, 0 VIP):** Includes a READY button (highlighted) and a context menu with options: Force open, Force closed, Restore ordinary schedule.
- Right Panel:** COLLEAGUES section with a search bar and a list of names, including Ahmed Antar.

Appels en attente réservés.

- Chaque opérateur peut réserver un appel en attente pour forcer l'algorithme de distribution à transférer l'appel vers sa propre ligne téléphonique.
- Pour ça, il suffit d'aller dans le panneau FILES D'ATTENTE et de cliquer sur l'icône « main » dans la colonne « Actions ».
- Si l'appel est attribué à l'opérateur par la fonction Sticky Agent, la même icône apparaît automatiquement sur l'opérateur choisi.
- Si l'appel est réservé par un autre opérateur, la « main » apparaît au même endroit, mais en gris.
- La même chose s'applique si l'appel est attribué par Sticky Agent à un autre opérateur.



The screenshot shows the 'All Queues' interface with a table of queues. The first queue is 'Vision Dept Test' with 1 call and 0 VIPs. The table has columns for 'Waiting', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. A hand icon is highlighted in the 'Actions' column for the first row. Below the table, there are sections for 'ZTeamsQ' and 'Vision Dept Test' with 'LOGOUT' buttons.

Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:04	GiulienZ Biasci (39349...	Vision Dept Test	



The screenshot shows the 'All Queues' interface with a table of queues. The first queue is 'Vision Dept Test' with 1 call and 0 VIPs. The table has columns for 'Waiting', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. A greyed-out hand icon is highlighted in the 'Actions' column for the first row. Below the table, there are sections for 'ZTeamsQ' and 'Vision Dept Test' with 'LOGOUT' buttons.

Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:04	GiulienZ Biasci (3934974476...	Vision Dept Test	



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.

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

Agent	Status
Sonia Vicini	
Elena Neri	
Francesca Cappelletti	

Queue	Status
DEMO-EN	Logged out
US-Sales	Logged out
DEMO-IT	Logged out
Michel Ravasio	READY
Riccardo Rolfo	READY
Tommaso Fioravanti	LOGOUT

Queue	Status
DEMO-EN	Ready
EN-PO	Ready
IT-Sales	Ready

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

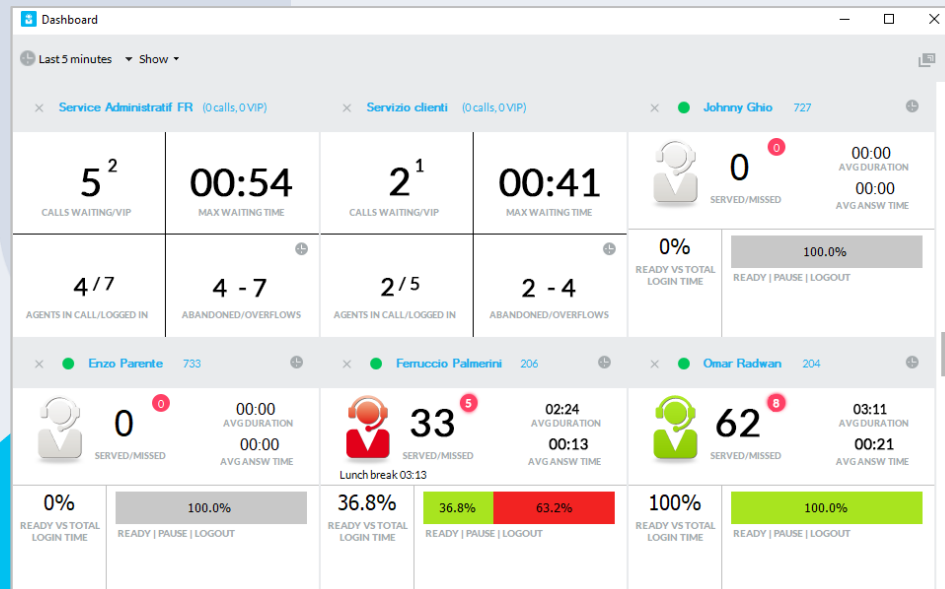
Ces fonctionnalités ne sont disponibles que pour Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated Instance.

Queue	Agent	Status
IT-PO [P] (65002)	Elena Neri	Ready
	Elisabetta Da Prato	Ready
	Elisabetta Da Prato	Logged out
ME-PO [P] (65006)	Cinzia Micco	Ready
	Elisabetta Da Prato	Logged out
	Francesca Cappelletti	Ready
US-PO [P] (65007)		



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.

Agents on call

Agent	Direction	Contact	Duration
Federigi Bernardo (215)	In	Evans John (347772130)	01:00
Vicini Sonia (201)	In	Federigi Bernardo (333685176... VIP	00:10

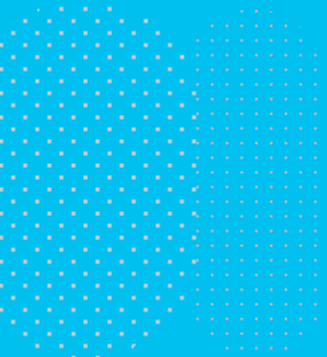
All agents

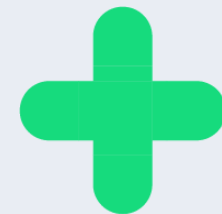
Agent	State	Time in state	Served	Missed	Avg answ. time	Avg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:38:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	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 (205)	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 Berti (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.

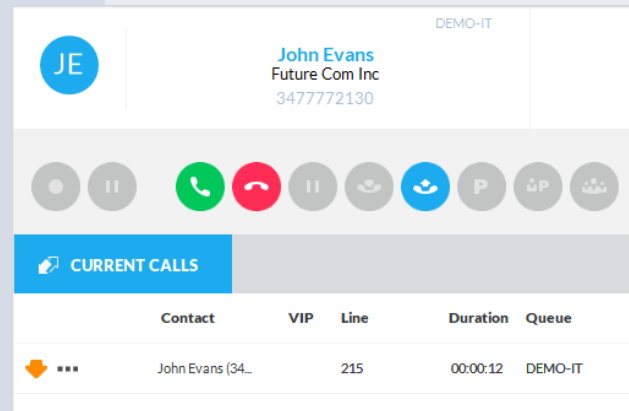
Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1 00:00:42	John Evans (347772130)	DEMO-IT		


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.

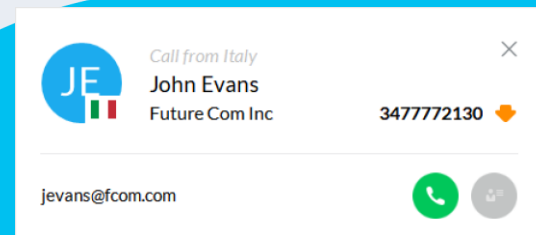


Gestion des appels entrants.

- 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.



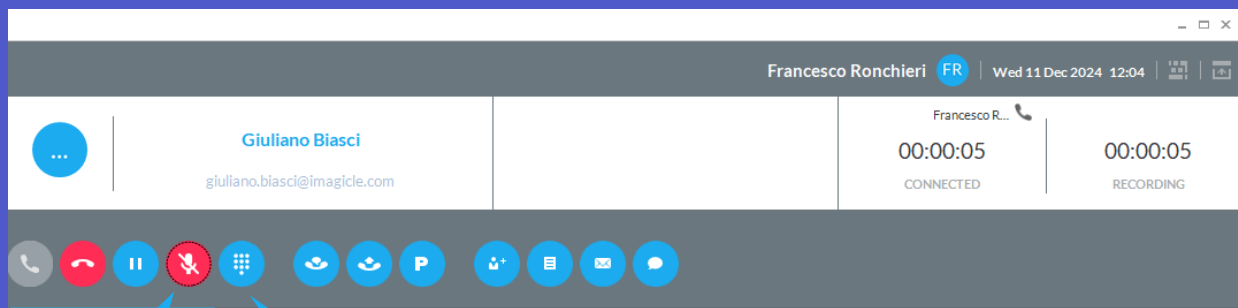
Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 ***		John Evans (34...	215	00:00:12 DEMO-IT





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 :





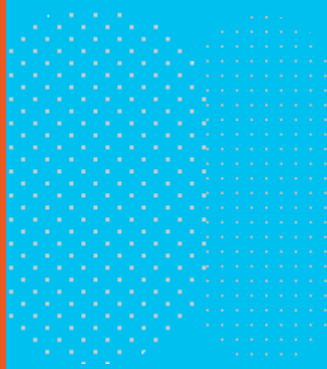

Activer/désactiver
le microphone du
casque

Clavier
numérique DTMF



Imagicle UCX Console

Transfert - parçage.





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 sans avoir à ajouter manuellement une note.

The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a header with a circular icon containing 'LN' and the name 'Lorenzo Naldi' with the number '226' below it. Below the header is a toolbar with several icons: a grey circle, a pause icon, a telephone handset, a red handset with a slash, another pause icon, a blue circle with a white handset icon (highlighted with a blue square), a speech bubble, a 'P' icon, a 'P' icon with a person, and a group of people icon. Below the toolbar is a section titled 'CURRENT CALLS' with a table of active calls.

	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.

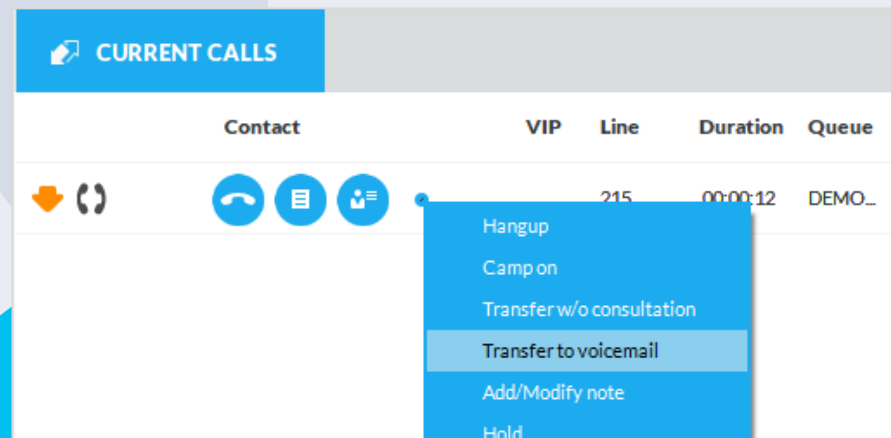
The screenshot displays a call management interface. At the top, there is a row of icons for call control: mute, hold, answer, end call, hold, transfer, P, uP, and group call. Below this is a section titled "CURRENT CALLS" with a list of active calls. The list has columns for Contact, VIP, Line, Duration, and Queue. Two calls are shown: John Evans (3477772130) and Lorenzo Naldi (226).

	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.
- Dans le cas d'un environnement MS-Teams, MS ACS SDK s'occupe de transférer l'appel vers la messagerie vocale native de l'utilisateur.





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 circular icons: a 'P' icon (highlighted with a blue square), a 'P' with a person icon, a group of people icon, a speaker icon, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below the icons, there are two tabs: 'CALL PARKED' (active, highlighted in blue) 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. (seulement Att.Console)

- **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

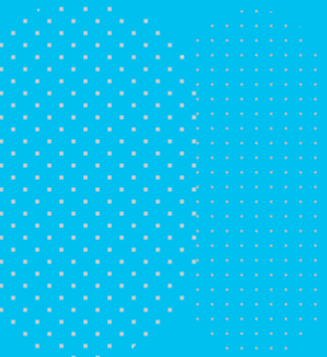
loren

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).

The screenshot displays a call center software interface. At the top, there is a toolbar with icons for call control: mute, hold, end call, call transfer, call park, call park with timer, call park with timer and queue, and a conference call icon (a group of people) which is highlighted with a blue square. Below the toolbar is a navigation bar with three tabs: 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CONFERENCE' tab is selected and highlighted in blue. Below the navigation bar, there are two tables. The left table, under 'CURRENT CALLS', has columns for Contact, VIP, Li..., Duration, and Que... It shows one entry: a conference call with a duration of 00:00:13. The right table, under 'CONFERENCE', has columns for Contact, Company, and Duration. It shows two participants: John Evans (3477772130) from Future Com Inc and Elena Panzera (231), both with a duration of 00:00:13.

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

Contact	Company	Duration
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.



- Pendant un appel, vous pouvez ajouter **une note personnelle à l'appel en cours**. Cela se fait en cliquant sur l'icône de texte (carré rouge) puis en ajoutant du texte 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 l'Attendant Console pour éviter toute perte de notes lors du parage des appels.

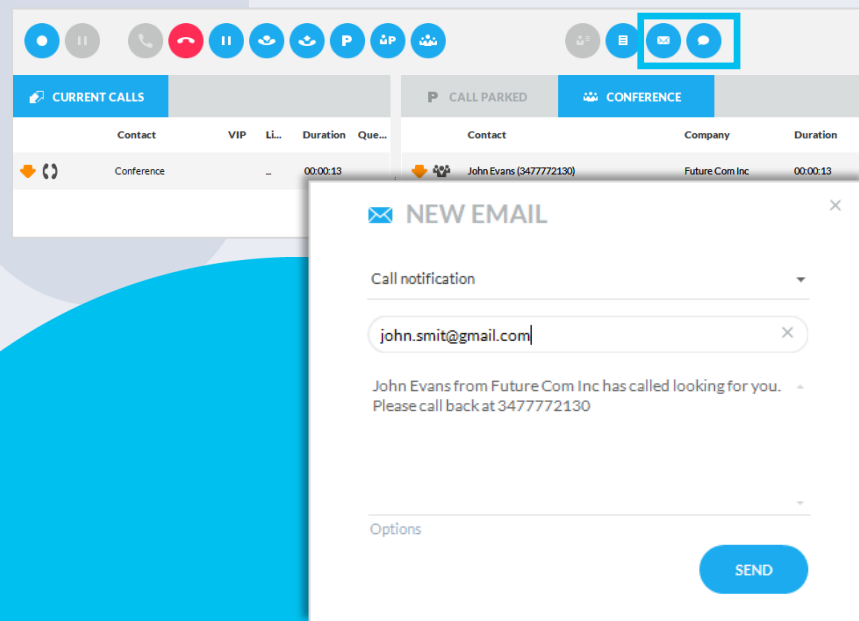
The screenshot shows a call center interface. At the top, there is a toolbar with various icons. A red box highlights the 'Text' icon (a square with a document symbol). Below the toolbar is a section titled 'CURRENT CALLS' with a table of active calls.

	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
	Andrea Sonnino (3663167851) <i>This customer is looking for a Sales representative.</i>		731	00:01:56	



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 software interface. At the top, there is a toolbar with icons for call control (mute, hold, transfer, etc.). Below the toolbar, there are two main sections: 'CURRENT CALLS' and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' section contains a table with columns for Contact, VIP, LI., Duration, and Que... The 'CONFERENCE' section contains 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. The window includes a text input field for the recipient's email address, which currently contains 'john.smit@gmail.com'. A 'SEND' button is located at the bottom right of the window.



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 highlighted with a white circle. The interface includes a top navigation bar with a user profile for 'David Henry Adams +15417543010 (U.S.A.)', a search bar, and various status indicators. Below the navigation bar, there are several data tables and panels. 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', 'Other', 'E-mail', and 'Notes'. The 'EMERGENCY' button is located in the top right corner of the interface, next to the user profile and search bar.




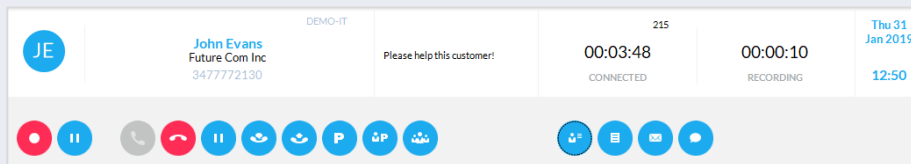
Imagicle UCX Console

Call Recording.



Call Recording.

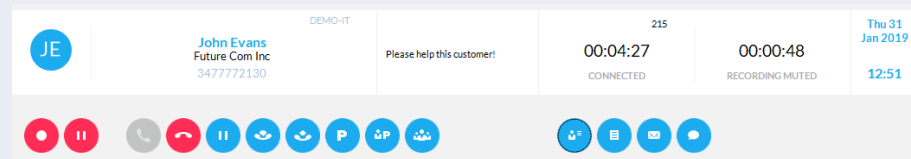
Si Imagicle UCX Platform (Cisco UCM et Webex Calling DI uniquement) inclut une licence d'enregistrement des appels, tu peux alors déclencher l'enregistrement de la conversation en cours depuis UCX Console. Fonctionne avec n'importe quel téléphone enregistré sur ton PBX et associé à UCX Console. Pendant un appel, tu peux cliquer sur le bouton Enregistrer  pour démarrer et arrêter l'enregistrement de l'appel. Voir ci-dessous :



The screenshot shows a call control interface for a call with John Evans (Future Com Inc, 3477772130). The call duration is 00:03:48 and it is in a 'RECORDING' state. The interface includes a top bar with caller information, call duration, and recording status. Below this is a toolbar with various call control icons, including a red 'Record' button (a circle with a white dot) which is currently active.

La console vous informe en temps réel de l'avancement de l'enregistrement et de la durée d'enregistrement (en MS Teams aussi).

L'enregistrement en cours peut être temporairement interrompu en cliquant sur le bouton "Muet", conformément aux réglementations PCI-DSS. Cf ci-dessous :



This screenshot shows the same call control interface as above, but the recording status is now 'RECORDING MUTED'. The call duration has increased to 00:04:27. The 'Record' button in the toolbar is now greyed out, and a 'Mute' button (a circle with a diagonal line) is highlighted in red, indicating it is the active function.

La console vous informe en temps réel que l'enregistrement d'appel est en pause.




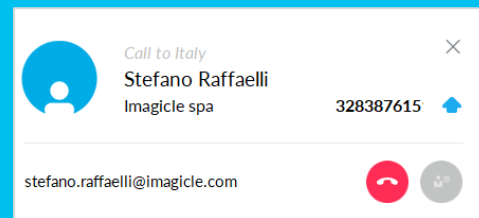
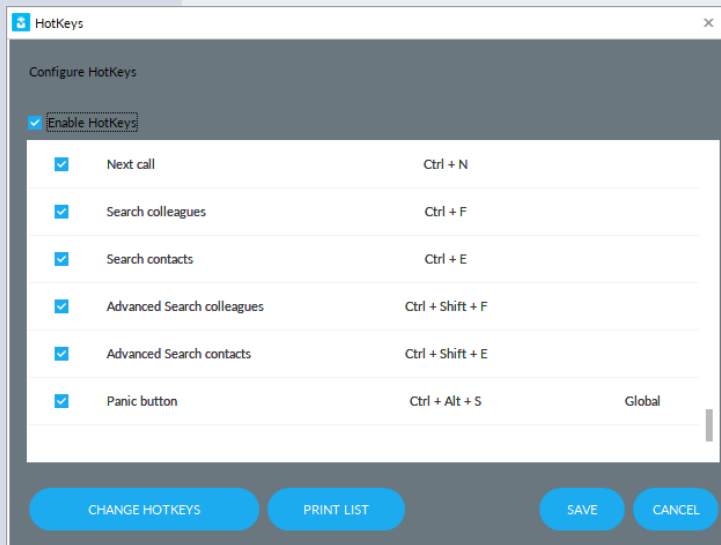
Imagicle UCX Console

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 « Infos sur l'appel »



Onglet « Infos sur l'appel »

- Ce panneau s'affiche automatiquement lorsqu'un appel arrive chez l'agent et présente plusieurs informations sur l'appelant provenant des annuaires Imagicle, qui ne sont pas affichées dans la ligne unique du panneau « Appel en cours ».
- Les données affichées permettent d'enregistrer le numéro, d'ajouter le contact à tes favoris, de lui envoyer un e-mail ou de lui transmettre ses coordonnées par e-mail.

The screenshot displays the 'CURRENT CALLS' section of the Imagicle interface. A table lists active calls, with the first entry for 'Andrea Sonnino (3663167851)' highlighted. Below the table, the 'CALL INFO' tab is selected, showing contact details for Andrea Sonnino, including company, email, and phone numbers. A dropdown menu is open, showing options like 'Add/modify contact note', 'Send Email', and 'Add to favorites'.

Contact	VIP	Line	Duration	Queue
Andrea Sonnino (3663167851)		731	00:00:07	

Field	Value
Company	Imagicle
Email	andrea.sonnino@imagicle.com
Phone	0225067731
Mobile phone	+393663167851
Custom Phone Number	+393663167851
Fax	0584365593



Imagicle UCX Console

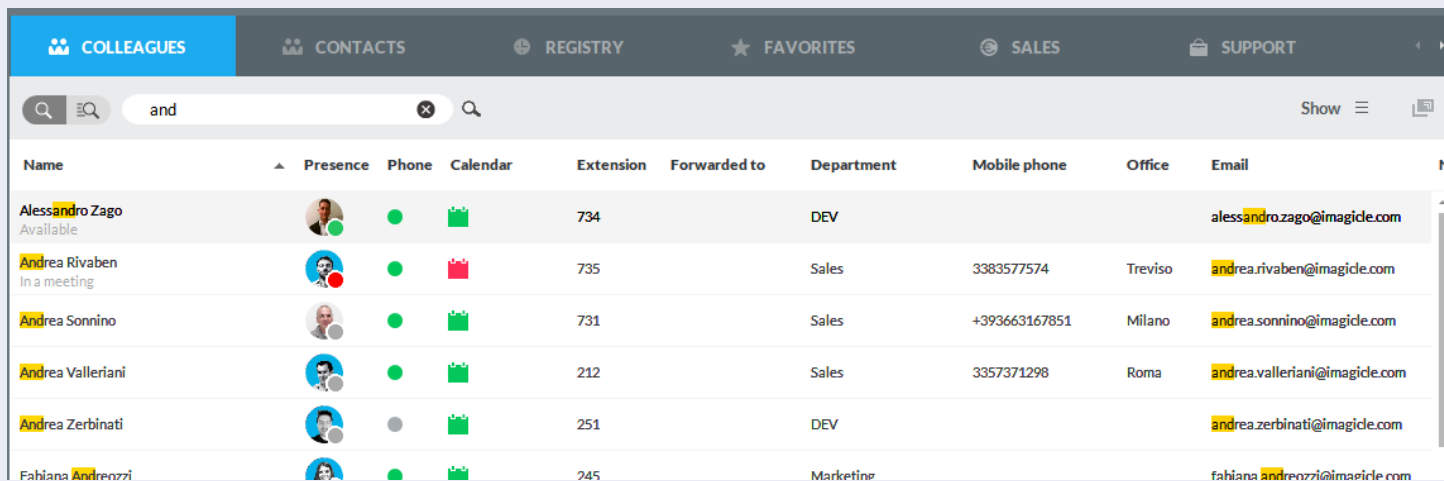
Onglet collègues - BLF et mise en œuvre des contacts



Onglet Collègues, mise en page sur une seule ligne

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).

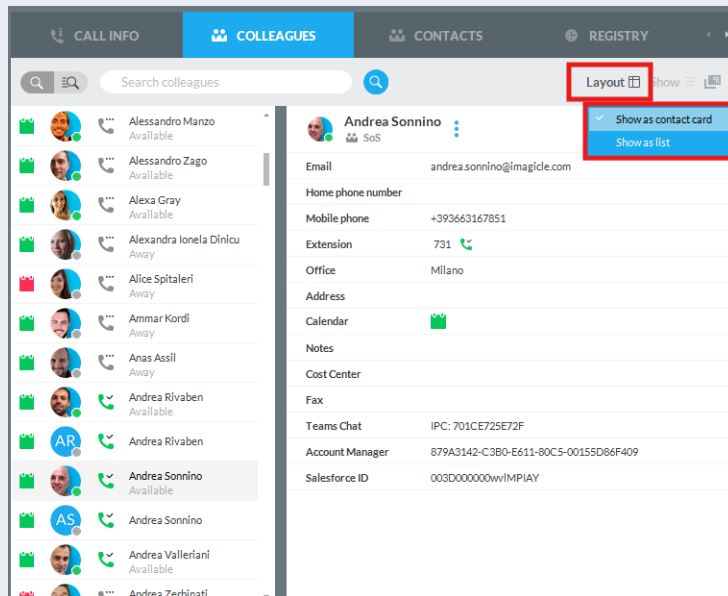
Il est possible de lancer une recherche « simple » à l'aide de la zone de recherche incrémentale (encadrée en bleu ci-dessous), de sélectionner les champs à afficher et de glisser-déposer les colonnes pour modifier l'ordre d'affichage



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

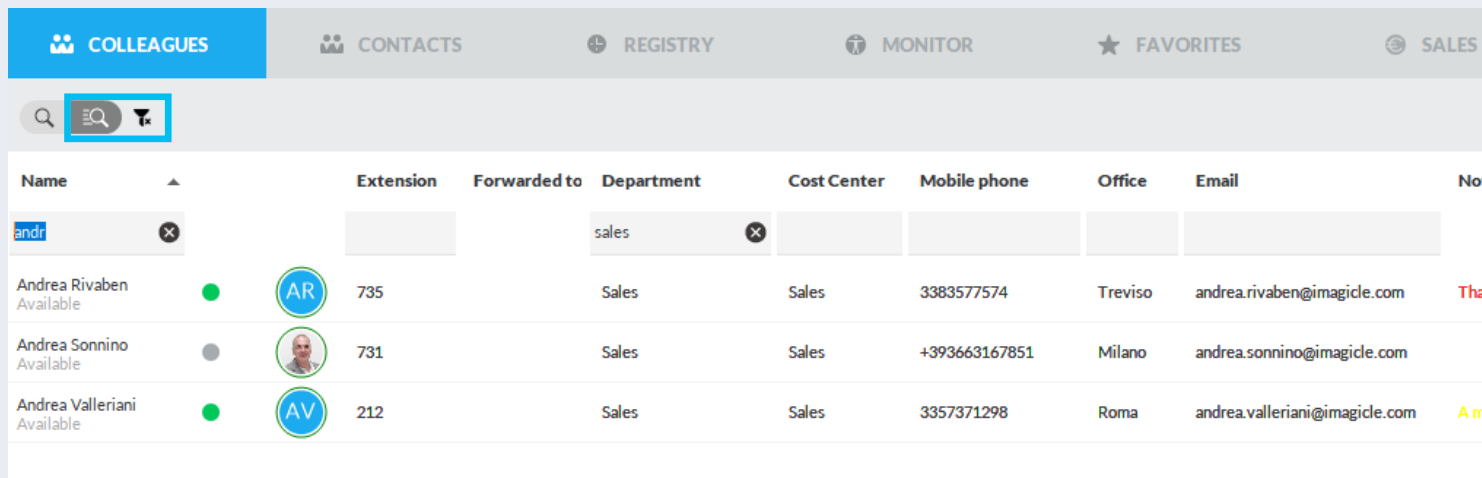
Onglet « Collègues » - Mise en page « Fiche de contact »

- Le menu « Mise en page » en haut à droite permet de passer de la mise en page standard sur une seule ligne à la mise en page « Fiche de contact », où les informations de chaque utilisateur s'affichent dans le panneau de la fiche de contact situé à droite.
- Cette mise en page permet de consulter toutes les informations de l'utilisateur, même sur des écrans à faible résolution.



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.

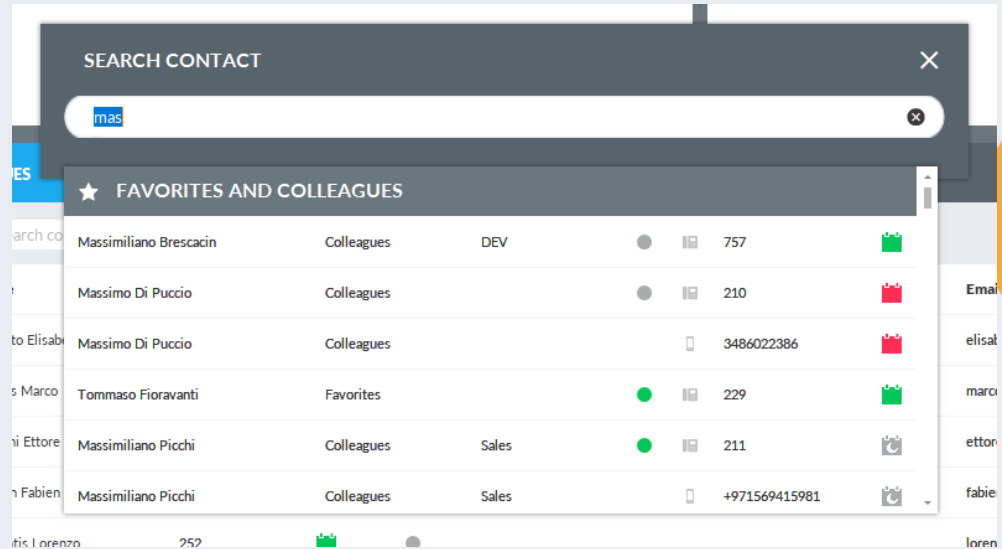


- Il est possible de rechercher directement le nom, le numéro ou le département d'un collègue en utilisant la recherche simple et avancée puis en appuyant « Entrée » ou sur le bouton « Loupe ».
 - Vous pouvez effectuer une recherche exacte en utilisant des citations
 - Il est également possible de trier 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.



Six statuts téléphoniques.

Transfert d'appel

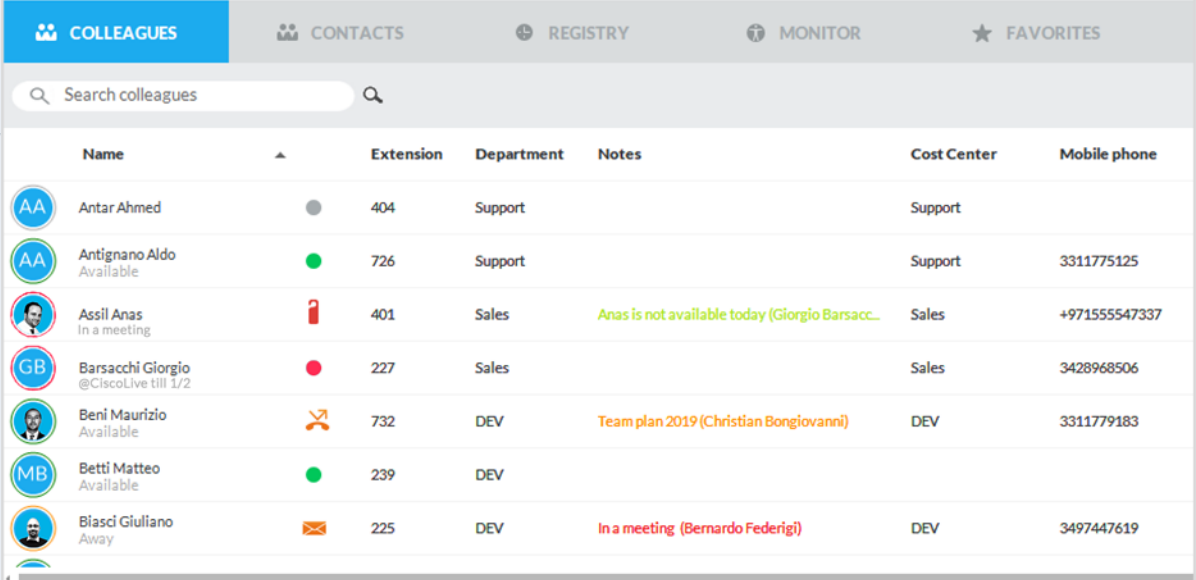
- Il indique que les appels vers l'utilisateur sont transférés sur un autre numéro indiqué dans la colonne « Transféré à ».
- Vous devez activer la « Colonne transférés » depuis le menu « Afficher ».

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*

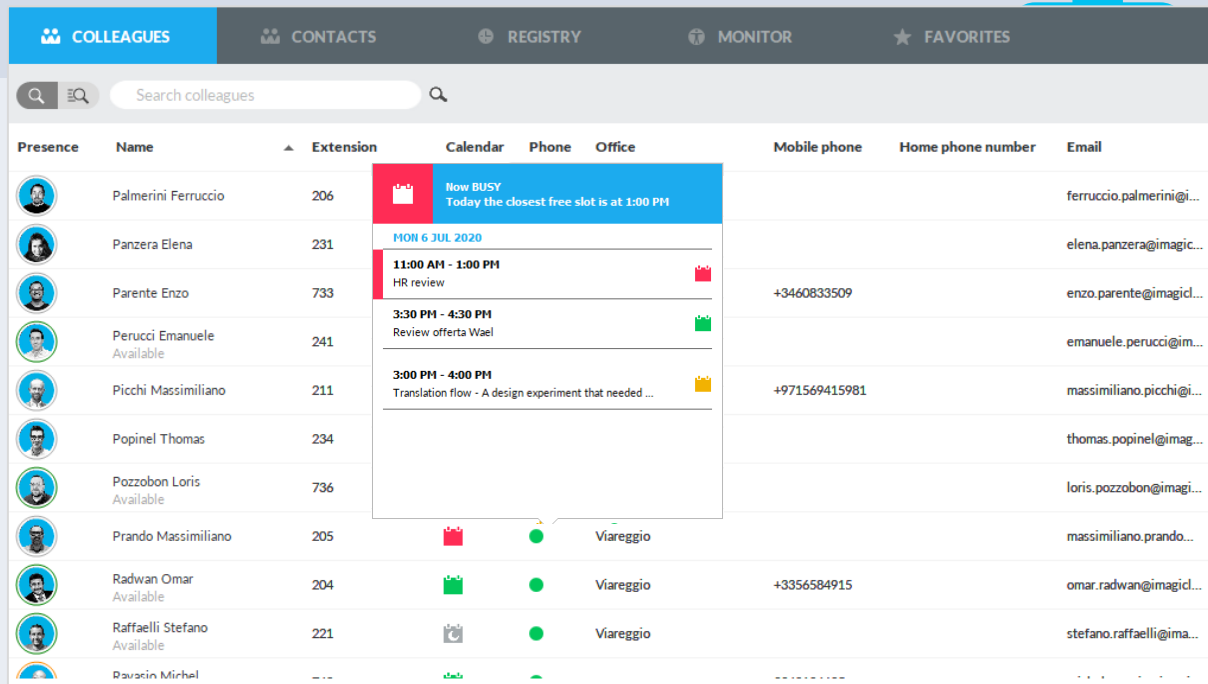
Not Available

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					ferruccio.palmerini@i...
	Panzeri Elena	231	 MON 6 JUL 2020 11:00 AM - 1:00 PM HR review			+3460833509		elena.panzeri@imagicl...
	Parente Enzo	733	 3:30 PM - 4:30 PM Review offerta Wael					enzo.parente@imagicl...
	Perucci Emanuele Available	241	 3:00 PM - 4:00 PM Translation flow - A design experiment that needed ...			+971569415981		massimiliano.picchi@i...
	Picchi Massimiliano	211						thomas.popinel@imagicl...
	Popinel Thomas	234						loris.pozzobon@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

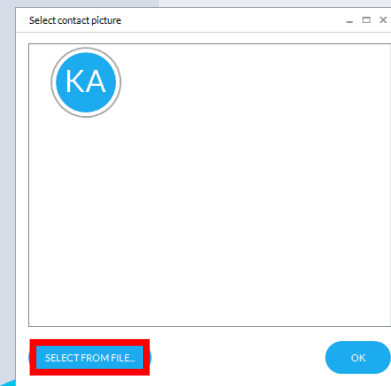


Tentative



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

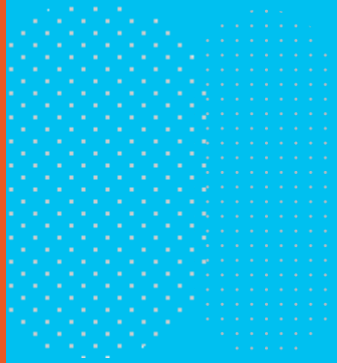


	Name		Extension	Department	Notes
	Federigi Bernardo Available		215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
	Ferrari Claudio		741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
	Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019		229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



Imagicle UCX Console

Onglet « Contacts »



Onglet « Contacts », mise en page sur une seule ligne.

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.

matthias

CREATE NEW CONTACT

33 contacts Show

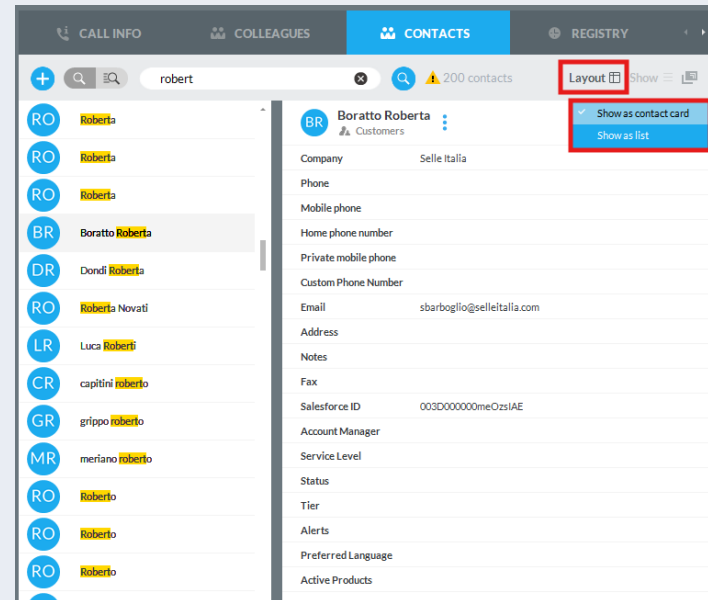
Name	Phone	Mobile ph...	Home pho...	Private m...	Fax	Company	Office	Email	VIP	Address	Salesforc...	Account ...
MA Matthias _						Sigma Ch.		matthias _			0032000_	
MB Matthias _	+491726_	+491726_				VODAF_		matthias _			0035700_	
MB Matthias _	+390472_				+390472_	Leitner S.		braunhof_				
MD Matthias _	+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



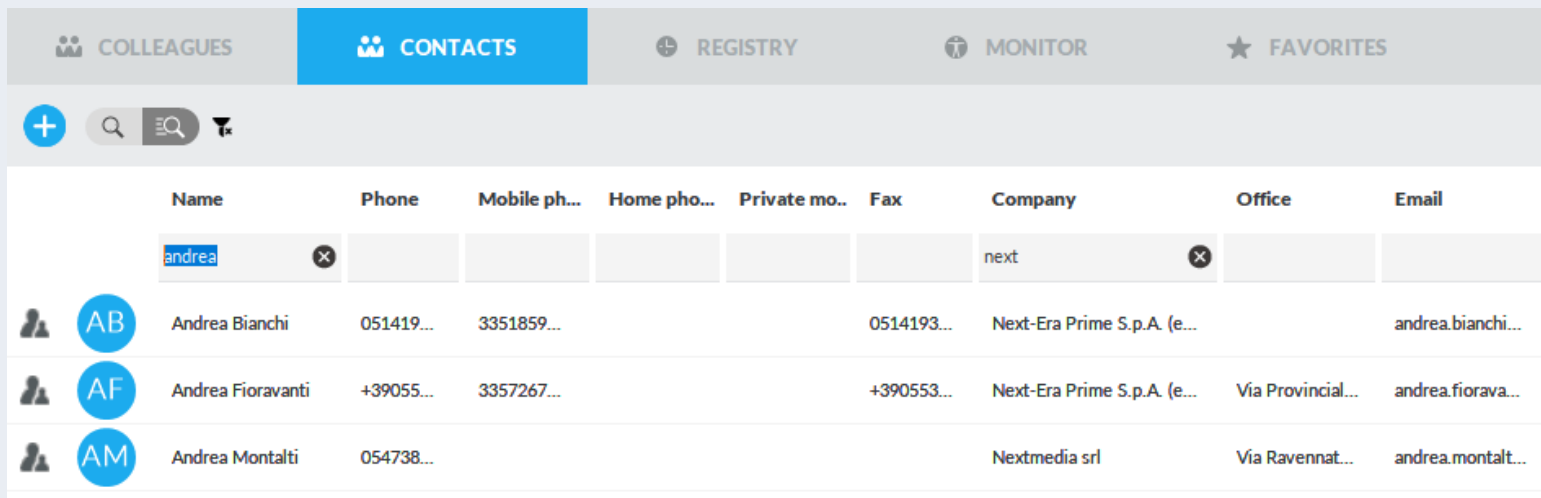
Onglet Contacts – Mise en page « Fiche de contact »

- Le menu « Mise en page » en haut à droite te permet de passer de la mise en page standard sur une seule ligne à la mise en page « Fiche de contact », où les détails de chaque contact s'affichent dans le panneau de la fiche de contact situé à droite.
- Cette mise en page te permet de consulter tous les détails d'un contact, même sur des écrans à faible résolution.









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 main content area displays a table of contacts with the following columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private mo., Fax, Company, Office, and Email. A search filter 'andrea' is applied to the Name column, and 'next' is applied to the Company column. The table lists three contacts: Andrea Bianchi, Andrea Fioravanti, and Andrea Montalti.

	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.

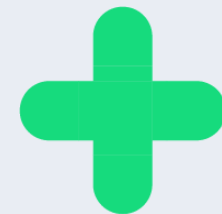
Vous pouvez directement rechercher le nom d'un contact, un numéro ou une entreprise à l'aide d'une recherche simple ou avancée en cliquant sur Entrée ou sur le bouton « Objectif zoom ».

- 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 Attendant 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 a call center 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 console is divided into several sections: 'QUEUES' and 'AGENTS' on the left, 'CURRENT CALLS' and 'CALL PARKED' in the middle, 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 results under 'FAVORITES AND COLLEAGUES'. The results include names like 'Fabio Demarini', 'Emanuele Perucci', and 'Emanuele Abbondi' with their respective roles and contact information. 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

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.

The screenshot shows a contact list interface with a dropdown menu open. The menu options are:

- Add/modify contact note
- Send SMS
- Send Email
- Send contact
- Copy the number
- Open contact in outer app** (highlighted with a red box)
- View/Edit contact
- Delete contact
- Add to favorites

The contact list below the menu shows two entries for Michele Raffaelli with the phone number 3346099878.

Name	Phone
Michele Raffaelli	3346099878
Michele Raffaelli	3346099878



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 ».



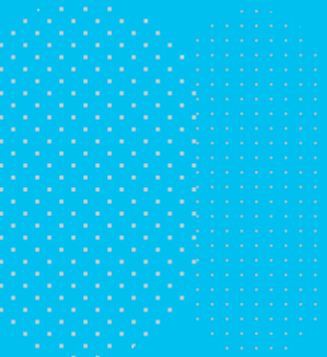
L'agent peut directement rechercher un numéro de téléphone spécifique ou le nom/l'entreprise d'un contact en utilisant la zone de texte située en-dessous de la liste puis en appuyant sur « Entrée ».

- 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

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 the 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.

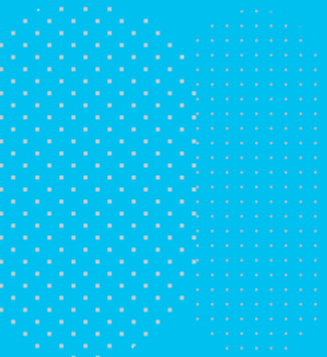
Pour ajouter des contacts existants dans les onglets « Collègues », « Contacts » ou « Registre », l'agent peut cliquer avec le bouton droit sur n'importe quelle entrée puis sélectionner « Ajouter aux favoris » dans le menu déroulant.

- 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 Attend 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

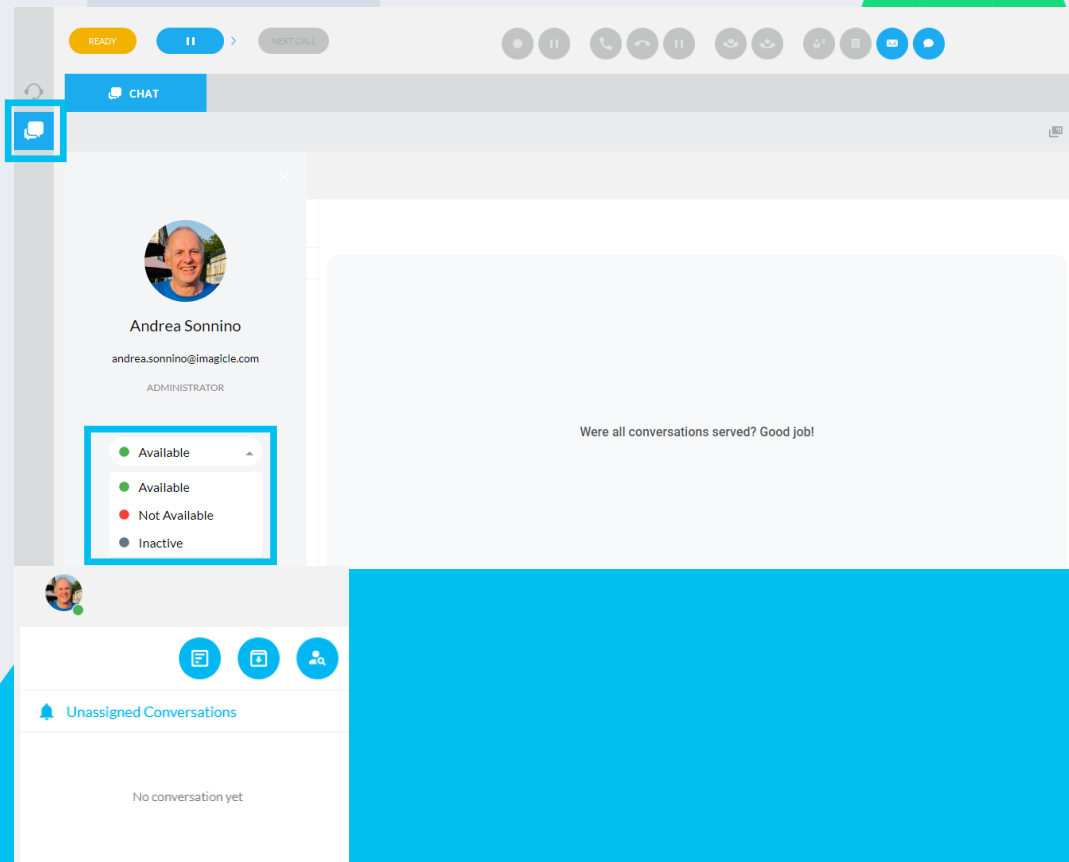
Panel de chat.



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.

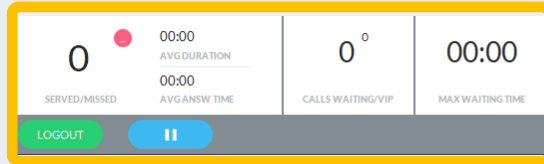
Configuration compacte de Attendant Console.

Idéale pour les agents des centres d'appels entrants

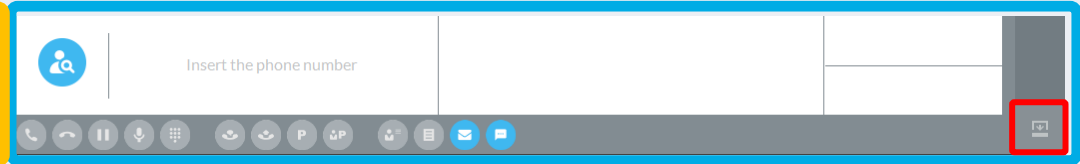


Barre compacte ancrée en haut de l'écran

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 carré rouge).



Panneau compact des files d'attente



Panneau des appels



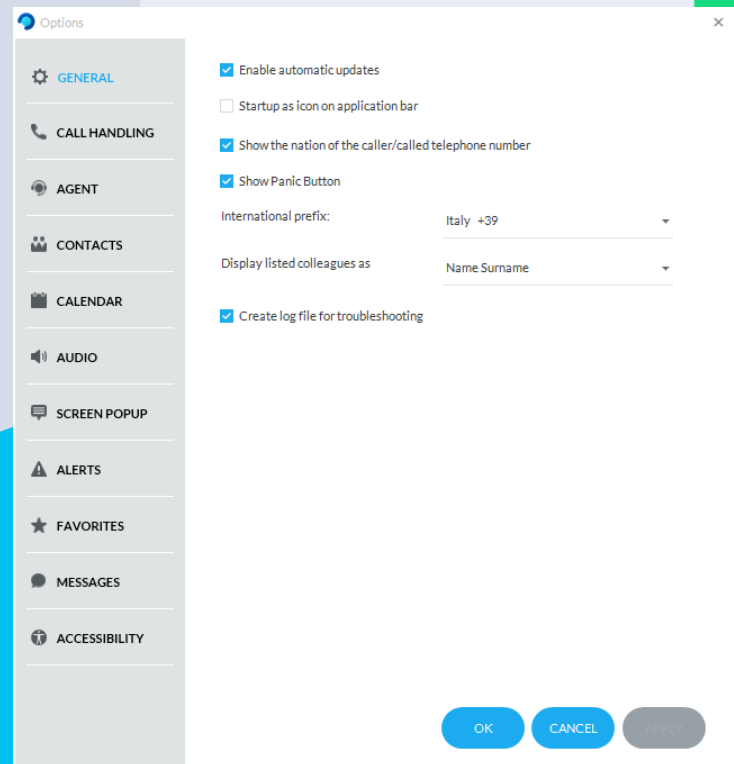
Imagicle UCX Console

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 » vous permet de configurer plusieurs paramètres liés à l'utilisation de la console, tels que :
 - exécution automatique de l'application
 - afficher/masquer la nationalité de l'appelant et son drapeau
 - activer/désactiver l'affichage du bouton d'urgence
 - préfixe local/international
 - afficher les collègues sous forme nom/prénom ou inversement
 - activer/désactiver les journaux de dépannage (si demandé par le support technique Imagicle)



Gestion des appels

- L'onglet « **Gestion des appels** » permet de personnaliser l'onglet « Infos appel » en modifiant l'ordre des champs affichés provenant des données des collègues ou des contacts ; vous pouvez également masquer les champs vides et activer l'ouverture automatique de l'onglet.
- Vous pouvez définir une règle pour la sélection automatique des appels, à appliquer selon différents états des appels en cours.
 - Dans la même option, vous pouvez aussi décider du type d'appel, du type de trafic et de la disponibilité du contact pour appliquer la sélection automatique des appels.
- Vous pouvez activer/désactiver la fonction d'identification de l'appelant (Caller ID), afin de permettre une recherche d'abord dans les contacts locaux.
- Une option permet également de mettre automatiquement l'appel en attente lors d'un transfert consultatif.
- Enfin, vous pouvez sélectionner le type de transfert d'appel lors du glisser-déposer d'un appel en cours vers un contact interne ou externe.

Options

GENERAL

CALL HANDLING

AGENT

CONTACTS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

Call Info tab

Configure contact information order CUSTOMIZE

Automatically hide empty fields

Open Call info tab when a call is selected

Enable automatic call selection in Current Calls tab

Apply when: The phone rings

Calls eligible for automatic selection:

By incoming type: Direct and coming from queues calls

By outgoing type: Direct and consultation calls

By traffic type: Internal and external calls

By contact: Known and unknown contacts

Search the caller number in the local contacts first

Put the call on hold while transferring

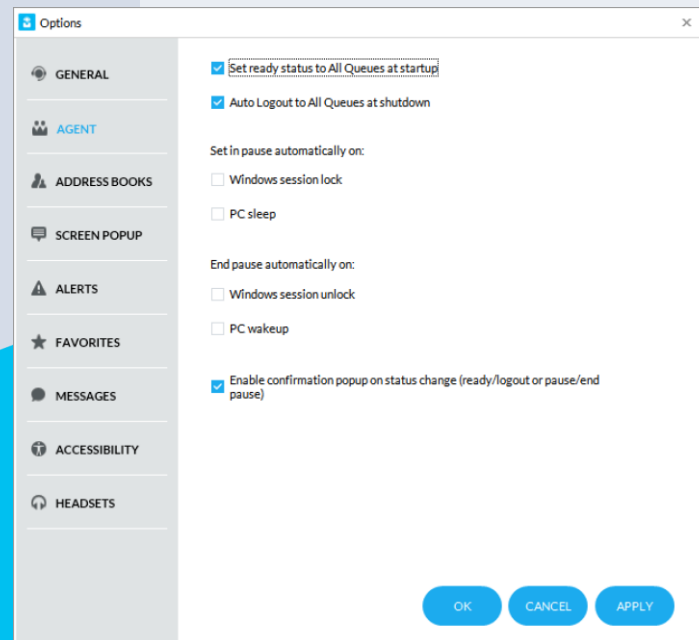
Dragging a call on an extension/favourite run the command: Transfer with consultation

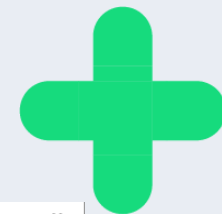
OK CANCEL APPLY



Paramètres de l'agent.

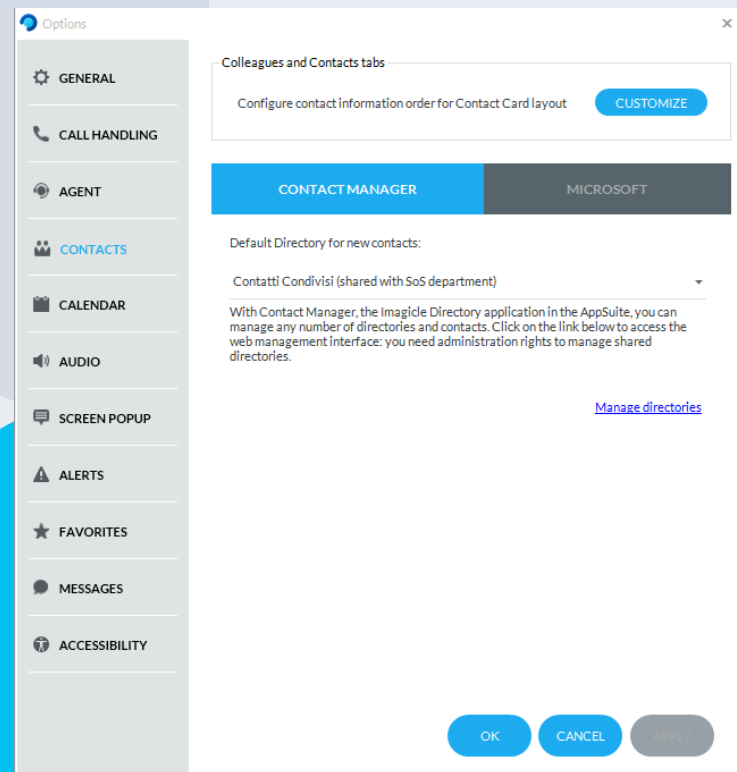
- L'onglet « **Agent** » permet de configurer plusieurs paramètres relatifs à l'agent, notamment :
 - connexion automatique au démarrage
 - déconnexion automatique à l'arrêt
 - gestion automatique des pauses lors du verrouillage/déverrouillage de la session Windows - de la veille/sortie de veille de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





Paramètres du carnet d'adresses.

- L'onglet « Contacts » vous permet de choisir un répertoire par défaut dans lequel enregistrer les nouveaux contacts :
 - Sans licence Contact Manager, vous disposez uniquement d'un répertoire de service partagé entre tous les opérateurs ainsi que d'un répertoire personnel.
 - En utilisant l'application Imagicle Contact Manager, vous pouvez définir plusieurs répertoires publics, de service et personnels parmi lesquels choisir.
 - Dans la même option, vous pouvez également décider d'effectuer la recherche de contacts dans le client local MS Outlook.



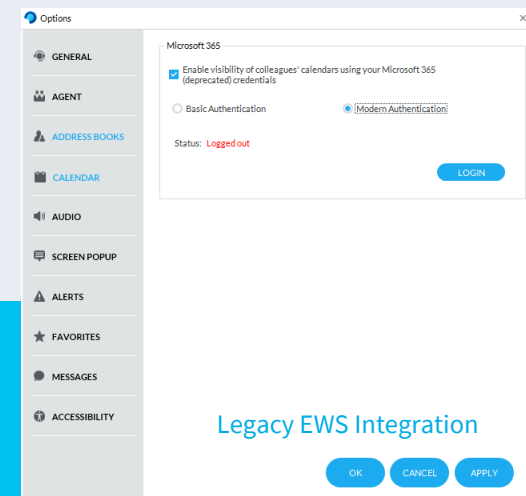
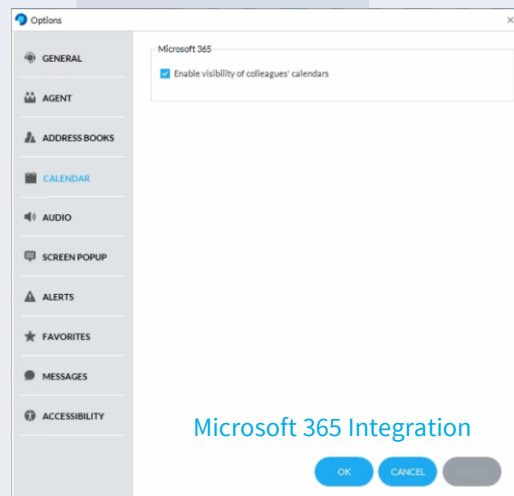


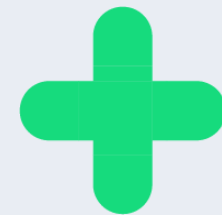
Paramètres du calendrier.

L'onglet « **Calendrier** » vous permet de configurer la connexion au calendrier Microsoft Exchange/Microsoft 365 afin d'importer en temps réel le statut du calendrier de vos collègues.

- Les identifiants Microsoft sont requis
- Le bouton « Connexion » permet d'initier la connexion au service Microsoft Calendar (EWS uniquement)

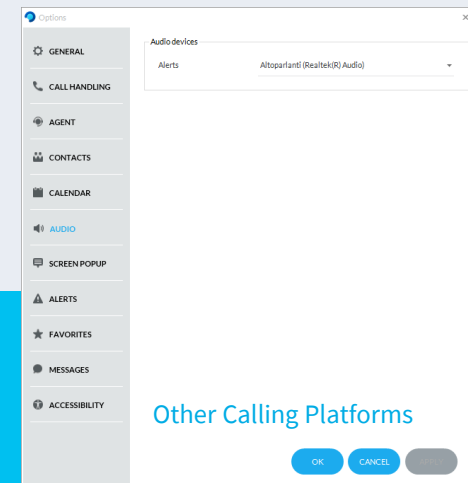
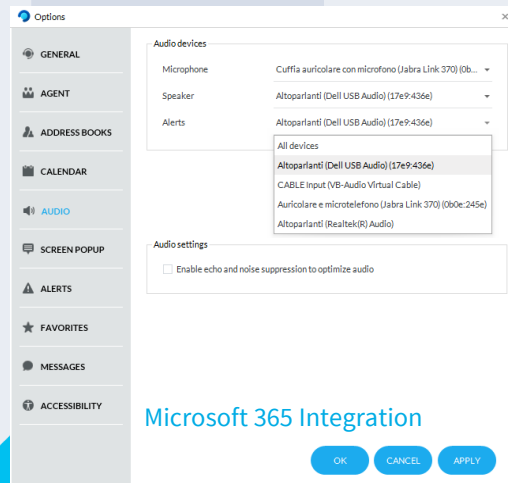
Veillez noter que l'intégration du calendrier utilise la méthode d'authentification OAuth2 basée sur les API Graph. L'authentification basée sur EWS est toujours disponible pour les clients existants, mais veuillez noter qu'elle a été dépréciée par Microsoft, avec une date limite fixée au 1er octobre 2026.

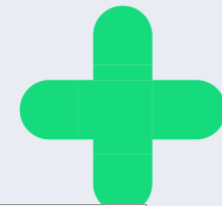




Paramètres audio

- Dans un environnement Microsoft Teams, l'onglet « **Audio** » permet de configurer correctement les périphériques audio pour le microphone, le haut-parleur et les alertes.
- Cette option propose un menu déroulant avec tous les périphériques audio disponibles sur votre poste de travail, y compris les casques ou les haut-parleurs externes connectés via Bluetooth.
- Une option de suppression de l'écho et du bruit est également disponible. Imagicle recommande de l'activer pour une meilleure expérience utilisateur.
- Pour les autres plateformes d'appel, l'onglet « **Audio** » permet uniquement de configurer les périphériques audio pour les alertes.





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 configuration options are as follows:

- 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 (dropdown)

Incoming/Outgoing calls (dropdown)

- For incoming calls, only those coming from a queue

Action: Open an url (dropdown) [CONFIGURE]

[EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS]

[OK] [CANCEL] [APPLY]



Paramètres des alertes.

- L'onglet « **Alertes** » vous permet de personnaliser la manière dont vous êtes notifié lors des appels entrants et des demandes de chat. Les options incluent : fenêtre contextuelle, mise au premier plan de la console, alertes sonores ou aucune action.
- UCX Console pour Microsoft inclut également une option spécifique pour supprimer les notifications contextuelles du client MS Teams. Nous recommandons vivement d'activer cette fonctionnalité afin d'éviter des pop-ups gênants par-dessus l'interface UCX Console.

Options All Calling Platforms

GENERAL

CALL HANDLING

AGENT

CONTACTS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

Audible alert

- Enables the audible warning for the incoming calls on your phone
- Enables the audible warning for the incoming calls on your queues
- Enables the audible warning when the call recording starts
- Enables the audible warning for your chat events

Alert action

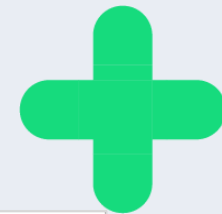
Upon an incoming call on your phone	No action
Upon an outgoing call from your phone	No action
Upon an incoming call on your queues	No action
Upon receiving a chat message	Display pop-up on inactive console

No action
Bring console foreground
Display pop-up on inactive console
Always display pop-up

OK CANCEL APPLY

Microsoft Teams only

Upon incoming calls from Microsoft Teams	Suppress Teams pop-up alerts
	Display Teams pop-up alerts
	Suppress Teams pop-up alerts



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.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

Enables the audible warning for the incoming calls on your phone

Enables the audible warning for the incoming calls on your queues

Enables the acoustic warning when the call recording starts

For incoming calls on the phone do this action View pop-up alerts

For incoming calls on the queue do this action View pop-up alerts

OK CANCEL APPLY



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.

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: ●●●●●●●●●●

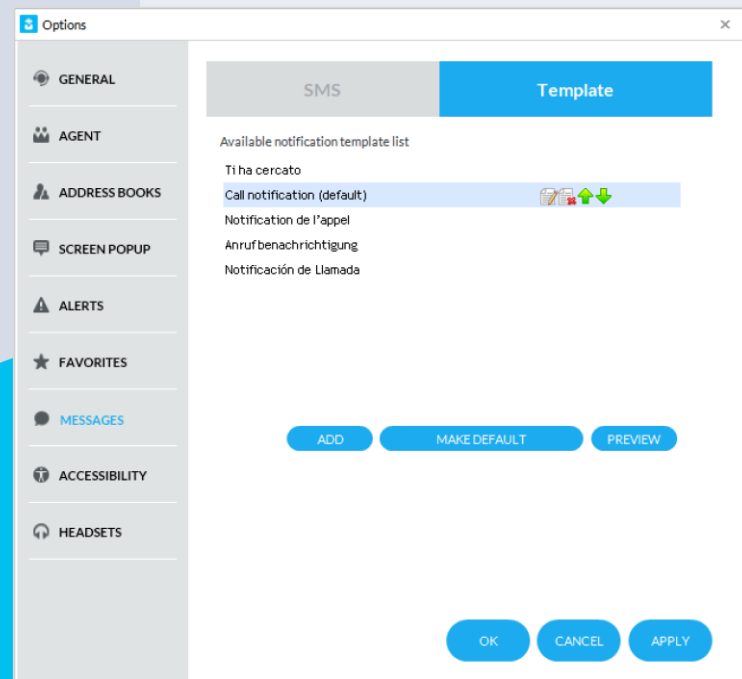
Gateway address: easism.com

OK CANCEL APPLY



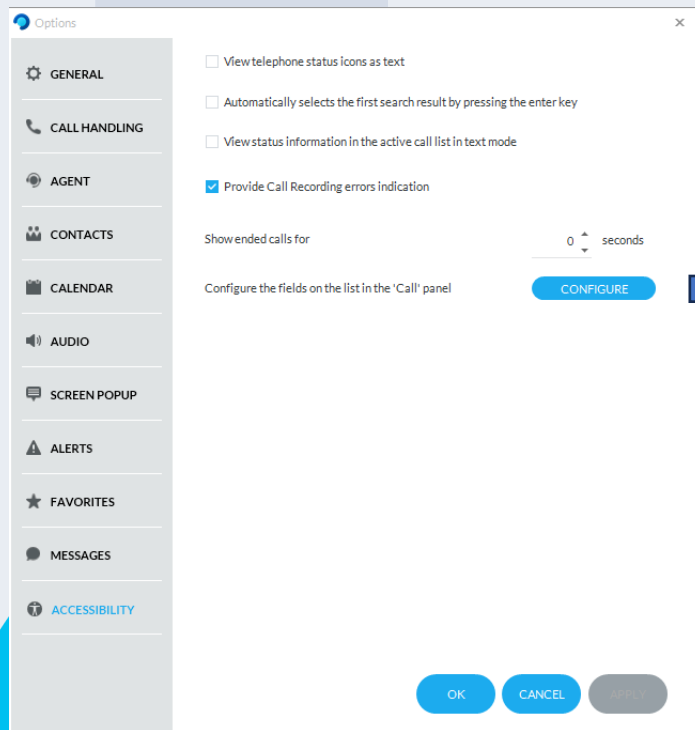
Modèles de messages/SMS.

- 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 prendre en charge les opérateurs malvoyants.
- Elle a été testée avec succès avec des outils logiciels de référence pour les utilisateurs malvoyants et non-voyants, tels que :
 - le logiciel de lecture d'écran JAWS pour Windows
 - ZoomText Magnifier
- Attendant Console Professional a été certifiée par « Visiondepth », l'institut international pour le personnel malvoyant.
- Un onglet spécifique « Accessibilité » est disponible dans les paramètres de la console UCX, permettant d'activer des actions simplifiées et des options d'affichage adaptées aux utilisateurs malvoyants.



Options

GENERAL

CALL HANDLING

AGENT

CONTACTS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

View telephone status icons as text

Automatically selects the first search result by pressing the enter key

View status information in the active call list in text mode

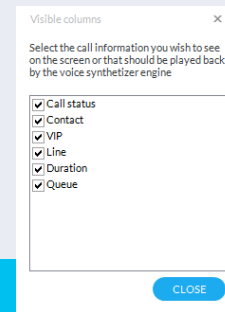
Provide Call Recording errors indication

Show ended calls for 0 seconds

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

CONFIGURE

OK CANCEL APPLY



Visible columns

Select the call information you wish to see on the screen or that should be played back by the voice synthesizer engine

Call status

Contact

VIP

Line

Duration

Queue

CLOSE



Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACT US](#)

