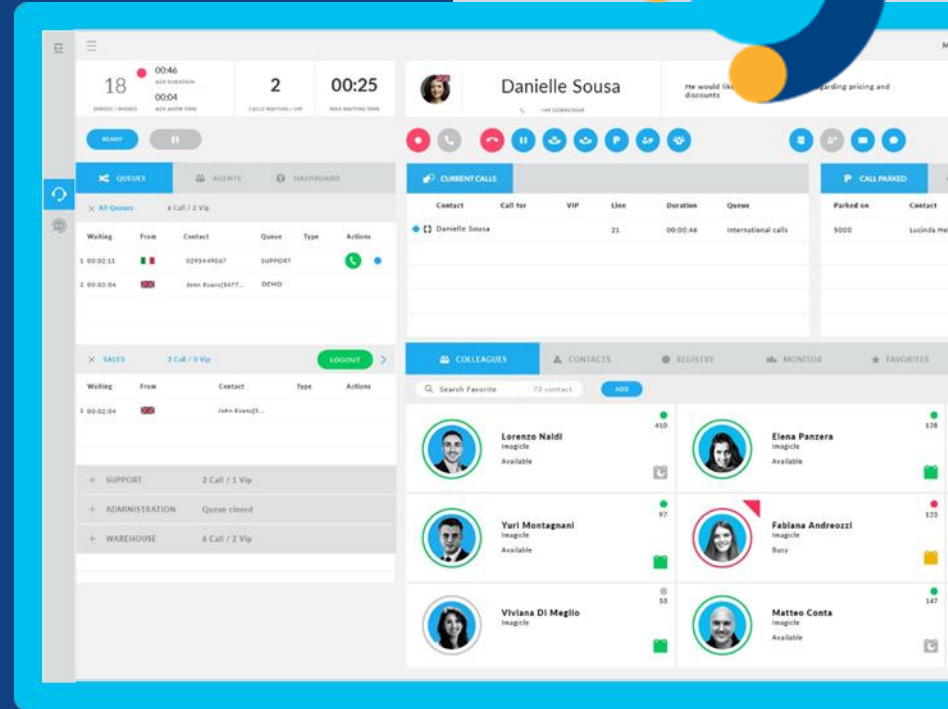


# Imagicle UCX Attendant & Agent Console

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
Danielle Sousa			21	00:00:46	International calls

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

Agent	Avatar	Extension	Status
Adam Johnson		225	Busy
Erica Norman		220	Busy
Alvaro Diaz		266	Free
Arthur Young		248	Tentative
Georgina Crawford		275	Tentative
April L. Riche		249	Busy
Sienna Bowmann		246	Free
Tablas Andersen		225	Busy
Olov Johansson		406	Free

Sache toujours qui appelle grâce à Caller ID

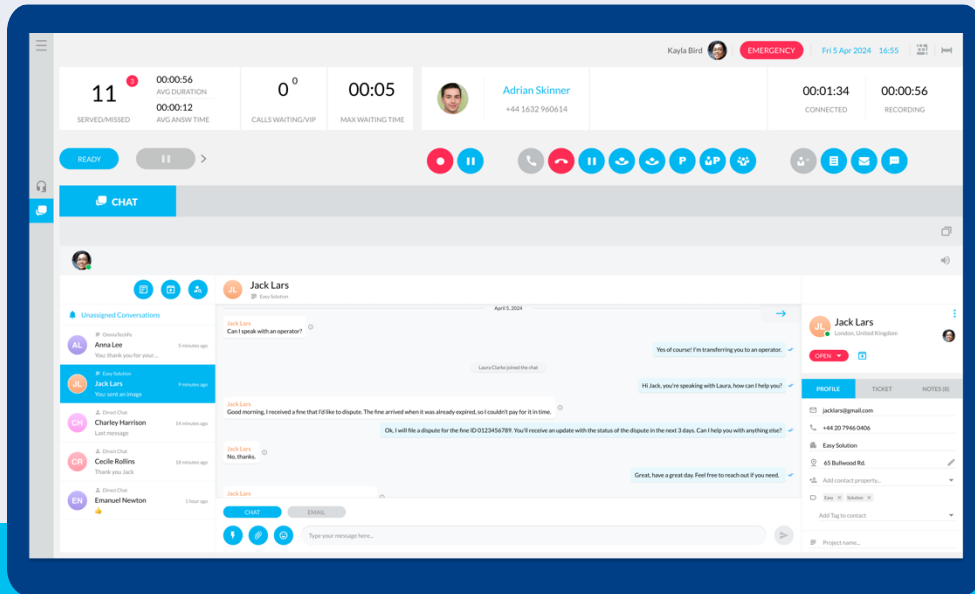
Intégration avec tes répertoires et ton CRM

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. Permet 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 calls served, 2 missed, and a 00:04 hold time. It also indicates 2 calls waiting/VIP and a 00:25 maximum waiting time.
- Top Right (Agent Profile):** Displays the agent's name, Daniela Sousa, and a message: "He would like to have information regarding pricing and discounts". It also shows call duration (00:00:00) and recording status (RECORDING).
- Left Panel (Queues):** Lists various queues such as "All Queues", "SALES", "SUPPORT", "ADMINISTRATION", and "WAREHOUSE" with their respective call and VIP counts.
- Center Panel (Current Calls):** A table showing active calls with columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, and Queue. One call is listed for Daniela Sousa.
- Right Panel (Call Parked):** A table showing parked calls with columns for Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from. One call is listed for Lucinda Hellis.
- Bottom Panel (Colleagues):** A grid of agent status cards for various team members, including Lorenzo Naldi, Elena Panzera, Yuri Montagnani, Fabiana Andreozzi, Viviana Di Meglio, Matteo Conta, Bernardo Federigi, Sonia Vicini, and Samuele Franceschi, with their availability and call counts.

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

APPELS

# Agent & Attendant Console - Interface d'appel

The screenshot displays a comprehensive call center interface. At the top, a header bar shows the user's name 'Micaela Pirtoagnani' and an 'EMERGENCY' button. The main area is divided into several sections: a top status bar, a call control bar, a 'CURRENT CALLS' section, a 'COLLEAGUES' section, and a 'CALL PARKED' section. The interface is annotated with nine numbered callouts in blue boxes, each pointing to a specific feature.

**1. NOM ET DRAPEAU DU PAYS DE L'APPELANT**  
This callout points to the caller's name 'Danielle Sousa' and her phone number '+44 12284574169' in the current call header.

**2. PANIC BUTTON**  
This callout points to the 'EMERGENCY' button in the top right corner of the interface.

**3. PANNEAUX D'APPELS PARQUÉS (seulement Att.Console)**  
This callout points to the 'CALL PARKED' section, which displays a table of parked calls.

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

**4. COLLÈGUES**  
avec statut BLF, info transfert d'appels et présence, onglet « Contacts » indiquant les contacts externes, registre des appels et « Favoris »  
This callout points to the 'COLLEAGUES' section, which lists other agents with their status (e.g., Available, Busy) and contact information.

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

**5. CHAMP DE RECHERCHE de type Google utilisant tous les champs de contact disponibles**  
This callout points to the search bar in the 'COLLEAGUES' section, which includes a search icon and a search button.

**6. CONNEXION/ DÉCONNEXION à des files d'attente spécifiques**  
This callout points to the 'LOGOUT' button in the 'SALES' section of the interface.

**7. LISTES DES FILES D'ATTENTE SPÉCIFIQUES**  
This callout points to the 'SALES' section, which shows a list of waiting calls for that specific queue.

**8. LISTE DE TOUTES LES FILES D'ATTENTE affichant les appels dans toutes les files d'attente**  
This callout points to the 'QUEUES' section, which provides an overview of all active queues.

**9. STATUT DES AGENTS Disponible, en pause, déconnecté**  
This callout points to the 'READY' button in the top left corner, which indicates the agent's current status.

# Agent Console seulement – Interface de chat

The screenshot shows an agent console interface for chat. At the top, there's a header with the agent's name 'Kayla Bird', a red 'EMERGENCY' button, and the date/time 'Fri 5 Apr 2024 16:55'. Below this is a dashboard with statistics: '11' (SERVED/MISSED), '00:00:56' (AVG DURATION), '0' (CALLS WAITING/VIP), and '00:05' (MAX WAITING TIME). A profile card for 'Adrian Skinner' is visible. A 'READY' button and a row of status icons (mute, hold, call, etc.) are at the bottom of the dashboard.

On the left, a 'CHAT' tab is active, showing a list of 'Unassigned Conversations' with names like Anna Lee, Jack Lars, Charley Harrison, Cecile Rollins, and Emanuel Newton.

The main area shows an active chat with 'Jack Lars'. The chat history includes messages from the customer and the agent, such as 'Yes of course! I'm transferring you to an operator.' and 'Hi Jack, you're speaking with Laura, how can I help you?'. A 'CHAT' button is at the bottom of the chat window.

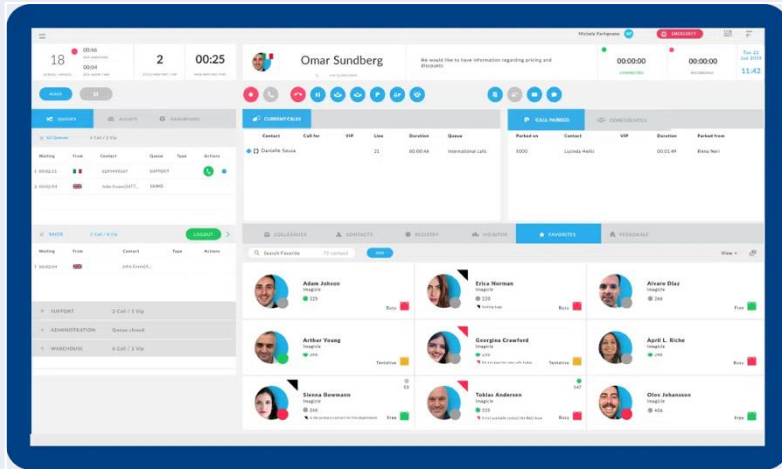
On the right, a 'DETAILS DU CONTACT' panel shows the contact's profile: 'Jack Lars', 'London, United Kingdom', 'OPEN' status, and contact information like 'jacklars@gmail.com' and '+44 20 7946 0406'. There are tabs for 'PROFILE', 'TICKET', and 'NOTES (8)'. Below the profile, there are options to 'Add contact property...', 'Add Tag to contact', and 'Project name...'.

Five callouts highlight specific features:

- 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 active chat window.
- 3. BOUTONS POUR OUVRIR UN TICKET, ARCHIVER LES CHATS ET RECHERCHER UN CONTACT**: Points to the icons above the chat header.
- 4. DÉTAILS DU CONTACT**: Nom et coordonnées de la personne qui a contacté l'opérateur.
- 5. CHATS ACTIFS**: Chats que l'opérateur est en train de gérer et qui n'ont pas encore été terminés.

# Imagicle UCX Console

Configuration requise pour l'installation.



## Systèmes d'exploitation client

- ✓ Windows 10
- ✓ Windows 11
- ✓ 32 or 64bit

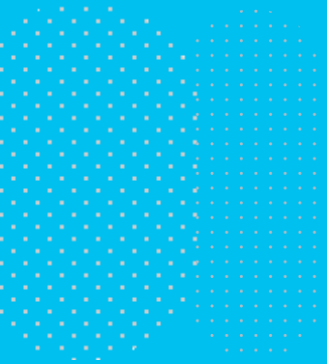
## Configuration matérielle requise

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



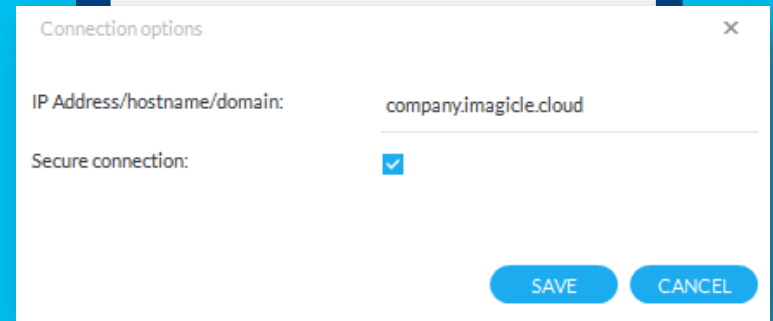
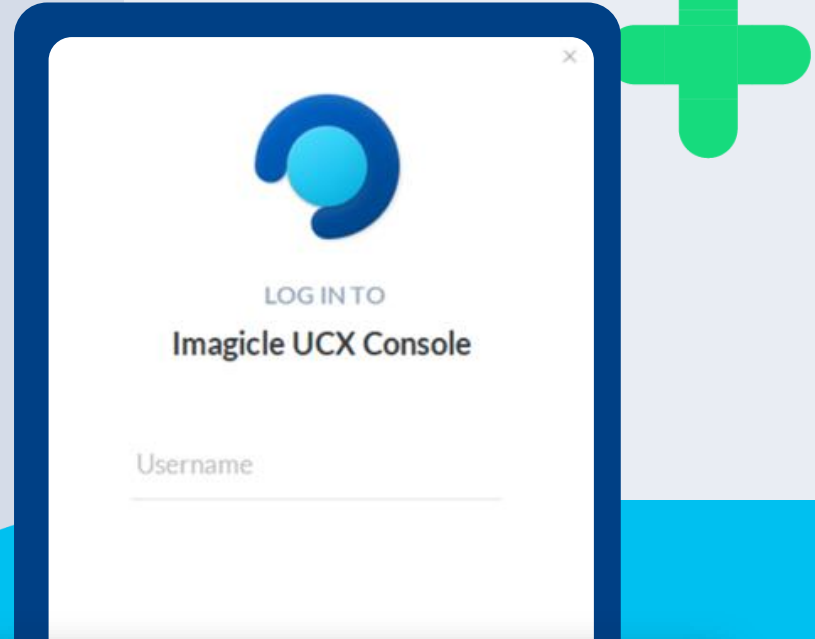
# Imagicle UCX Console

Connexion.



# Première connexion.

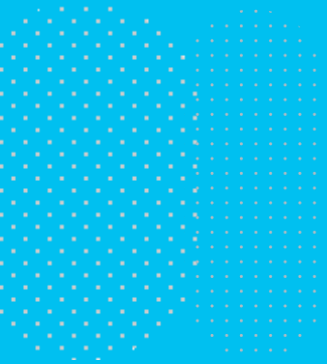
- La première fois que vous lancerez le client UCX Console :
  - L'application vous invite à saisir l'adresse FQDN ou IP du serveur Imagicle UC Suite. Pour les environnements haute disponibilité, veuillez saisir l'IP/FQDN du serveur principal Imagicle.
  - Si "connexion sécurisée" est sélectionnée, alors 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

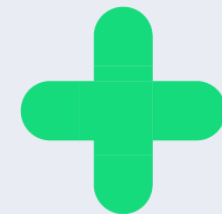




# Imagicle UCX Console

Thèmes



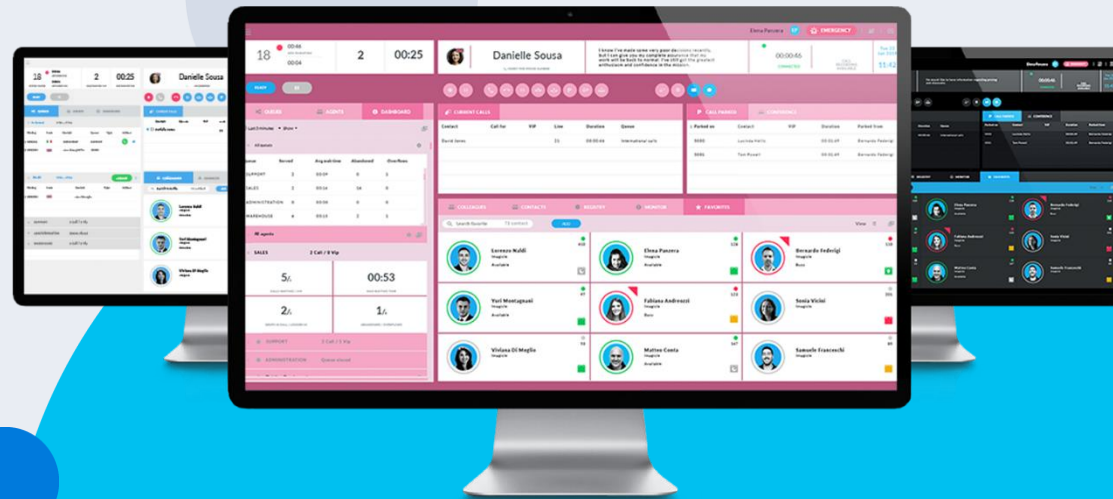


# Adaptez-la à votre humeur.

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

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

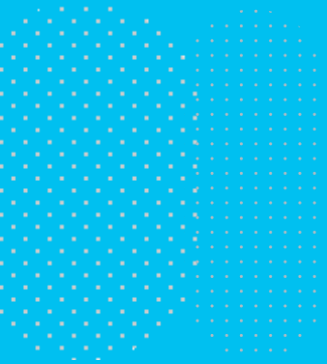
LIGHT
MEDIUM
<input checked="" type="checkbox"/> PINK
DARK
VIOLET





# 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.

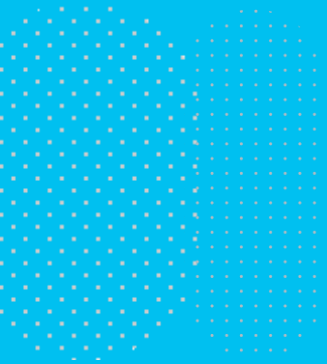
The screenshot displays the 'Imagicle Attendant Console Enterprise - Stefano Raffaelli (501)' interface. On the left, a vertical menu is open, listing various settings and features, each with a green checkmark indicating it is active or visible. The menu items are: VIEW, LANGUAGE, MANAGE HOTKEYS, OPTIONS, THEMES, HELP, EXIT, and SIGN OUT. The main content area on the right shows a search bar with the placeholder text 'Insert the phone number', a set of control buttons (phone, mute, hold, transfer, park, hold), and a chat window titled 'te la chat!'. Below the chat window, there is a section for 'gestire del tuo telegram' and a form to 'Activate your 30 days free trial' with an email input field and a checkbox for receiving communications.

- VIEW
- LANGUAGE
- MANAGE HOTKEYS
- OPTIONS
- THEMES
- HELP
- EXIT
- SIGN OUT
- QUEUES
- AGENTS
- DASHBOARD
- ACTIVE CALLS
- COLLEAGUES
- CONTACTS
- CALL REGISTRY
- MONITOR
- CHAT
- SALES
- SUPPORT
- FRIENDS



# Imagicle UCX Console

Files d'attente.



## Liste des files d'attente.

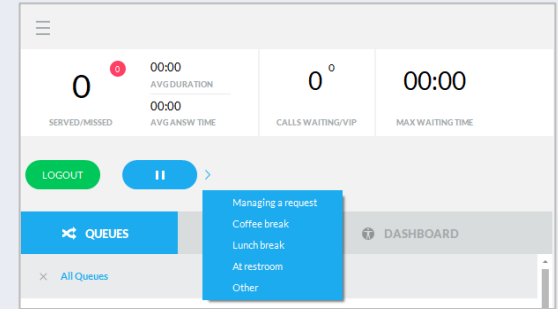
- Cette liste aide les agents à paramétrer leur statut et à se faire une idée de toutes les files d'attente leur ayant été attribuées. Elle indique le nombre d'appels traités ou en absence, le nombre d'appels en attente, le temps d'attente, la durée moyenne des appels et le temps de réponse.
- En appuyant 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's interface. At the top, there are four statistics boxes: 'SERVED/MISSED' (0), 'AVG DURATION' (00:00), 'CALLS WAITING/VIP' (0), and 'MAX WAITING TIME' (00:00). Below these are control buttons: 'LOGOUT' (green), 'Pause' (blue with a pause icon), and 'NEXT CALL' (grey). A 'QUEUES' button is also visible. A dropdown menu is open from the 'Pause' button, listing options: 'Managing a request', 'Coffee break', 'Lunch break', 'At restroom', and 'Other'. A 'DASHBOARD' button is located in the bottom right corner.

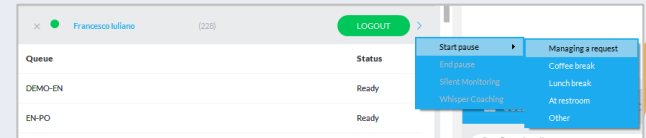


# Motifs de pause.

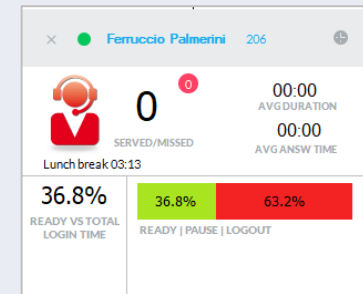
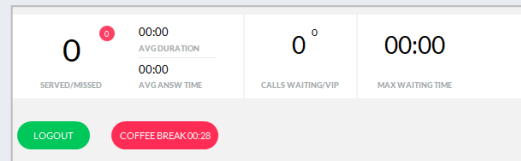
- Lorsque plusieurs pauses sont configurées sur le serveur, le bouton Pause demande à l'agent de sélectionner la bonne raison quand il l'active. Les états de pause disponibles s'affichent comme dans l'image ci-contre







- 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 a user interface for an agent's status. At the top left is a hamburger menu icon. Below it, the number '9' is displayed with a red circle containing '14' next to it. To the right, '01:36' is shown above 'AVG DURATION'. Below that, '00:02' is shown above 'AVG ANSW TIME'. Underneath these, 'SERVED/MISSED' and 'AVG ANSW TIME' are written in smaller text. At the bottom, there are two buttons: a green 'LOGOUT' button and a red 'WRAP-UP 00:14' button. The 'WRAP-UP 00:14' button is highlighted with a blue border.

EXAMPLE DE WRAP-UP STATUS

A screenshot of a user interface for an agent's status, similar to the one above. It shows the same statistics: '9' with '14' missed, '01:36' average duration, and '00:02' average answer time. At the bottom, there are two buttons: a green 'LOGOUT' button and a red 'COFFEE BREAK 00:26' button. The 'COFFEE BREAK 00:26' button is highlighted with a blue 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 displays a call center management interface. The top navigation bar includes 'QUEUES', 'AGENTS', 'DASHBOARD', and 'CURRENT CALL'. The main content area shows a list of queues. The 'DEMO-IT [P]' queue is selected, showing a call in progress with a 'READY' button highlighted. A context menu is open over the 'READY' button, showing options: 'Force open', 'Force closed', and 'Restore ordinary schedule'. The user's name 'Ahmed Antar' is visible at the bottom right.

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...		

# 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 'QUEUES' interface with two sections. The top section is for 'All Queues' (1 calls, 0 VIP) and the bottom section is for 'Vision Dept Test' (1 calls, 0 VIP). Both sections have a table with columns: Waiting, Contact, Queue, Type, and Actions. In the 'All Queues' section, the 'Type' column for the first row has a hand icon highlighted with a blue box. In the 'Vision Dept Test' section, the 'Actions' column for the first row has a hand icon highlighted with a blue box, along with other icons like a phone and a refresh button.

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

Waiting	Contact	Type	Actions
00:00:04	GiulienZ Biasci (3934974476...		

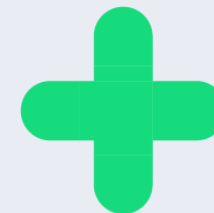


The screenshot shows the 'QUEUES' interface with two sections. The top section is for 'All Queues' (1 calls, 0 VIP) and the bottom section is for 'Vision Dept Test' (1 calls, 0 VIP). Both sections have a table with columns: Waiting, Contact, Queue, Type, and Actions. In the 'All Queues' section, the 'Type' column for the first row has a hand icon highlighted with a blue box. In the 'Vision Dept Test' section, the 'Type' column for the first row has a hand icon highlighted with a blue box.

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

Waiting	Contact	Type	Actions
00:00:04	GiulienZ Biasci (3934974476...		



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

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

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

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



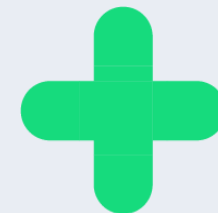
“**Whisper Coaching**”: Donnez des suggestions orales à l’opérateur sans être entendu par la partie à distance

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

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

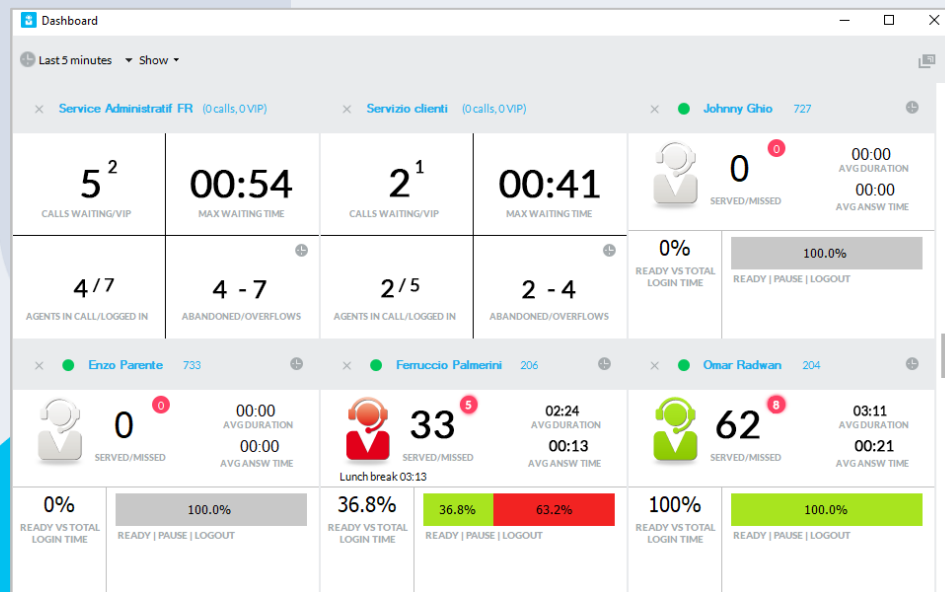
  

Agent	Status
Cinzia Micco	Ready
Elisabetta Da Prato	Logged out
Francesca Cappelletti	Ready



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

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





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

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

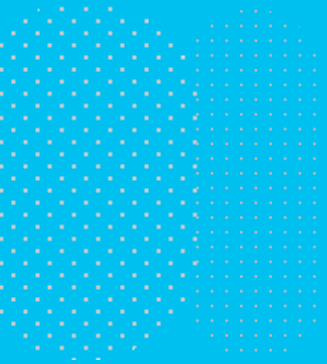
Agent	Direction	Contact	Duration
Federigi Bernardo (215)	In	Evans John (347772130)	01:00
Vicini Sonia (201)	In	Federigi Bernardo (333685176... VIP)	00:10

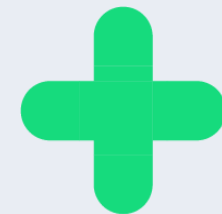
Agent	State	Time in state	Served	Missed	Arg answ. time	Avg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Borgiovanni (722)	logged out	117:33:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	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 Docali (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 Baracchi (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
Mauro Beni (732)	logged out	68:08:39	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Michel Ravasio (749)	logged out	68:52:59	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Riccardo Rolfo (723)	pause	72:04:59	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00



# Imagicle UCX Console

Gestion des appels.





## Notification des appels en attente.

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

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




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

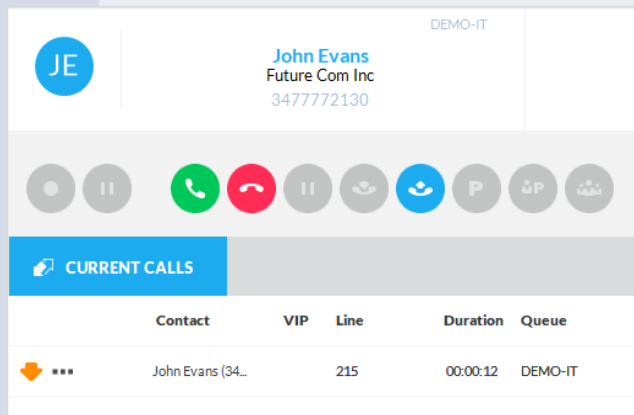
The screenshot shows a call notification card for 'John Evans' from 'Future Com Inc'. It includes a profile picture with initials 'JE', the phone number '347772130', and the email 'jevans@fcom.com'. There are icons for 'Call' (phone handset) and 'Answer' (person with speech bubble).

Call from Italy  
John Evans  
Future Com Inc  
347772130  
jevans@fcom.com



# 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



Call from Italy

John Evans  
Future Com Inc

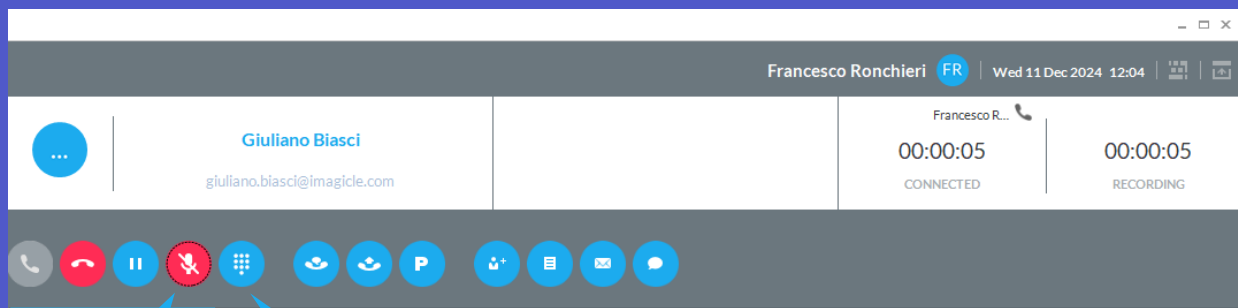
347772130

jevens@fcom.com



# Boutons supplémentaires dans UCX Console pour MS Teams.

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



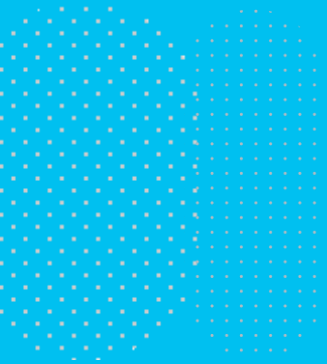
Activer/désactiver le microphone du casque

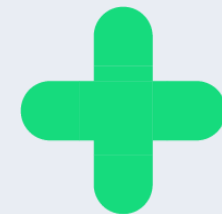
Clavier numérique DTMF



# Imagicle UCX Console

Transfert – parcage.



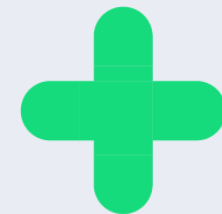


## Transfert d'appel avec consultation.

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

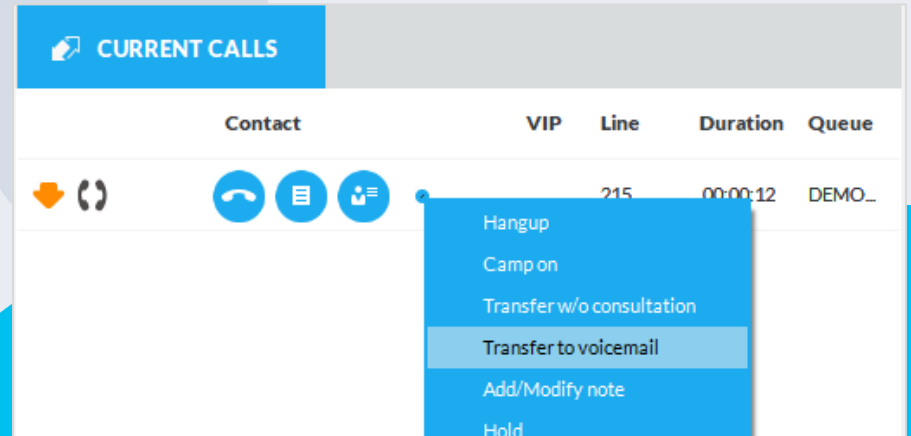
The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a row of icons: a grey circle, a grey pause icon, a grey phone icon, a red phone icon, a grey pause icon, a blue hand icon, a grey hand icon, a grey 'P' icon, a grey 'uP' icon, and a grey group icon. Below this is a blue header bar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

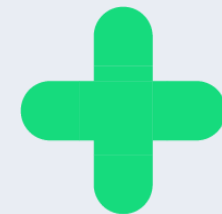
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
 	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



## Transfert vers la messagerie vocale.

- Pour les appels entrants ou les appels en cours, le menu déroulant propose parmi ses options un « Transférer à la messagerie vocale ».
- Cette option fonctionne avec l'application Imagicle VoiceMail (Cisco UCM) ou avec un service de messagerie vocale tiers.
- Dans le cas d'un environnement Webex Calling MT, cette option transfère l'appel vers la fonction de messagerie vocale native de WxC.
- 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 plus sign, a group of three people, a speaker with a plus sign, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below these icons 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 3477772130		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

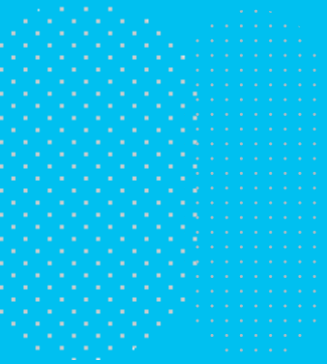
loren

Lorenzo Naldi 226



# Imagicle UCX Console

Conférence.

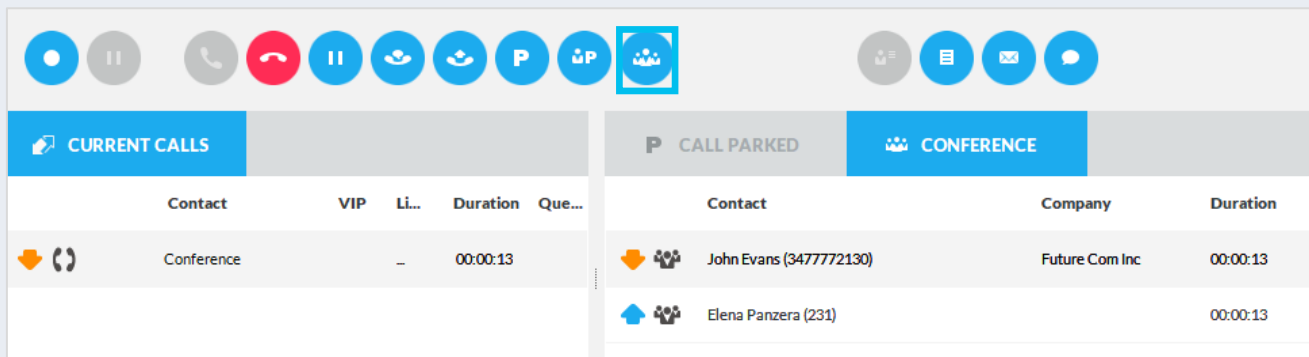


# Création d'une conférence.

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).

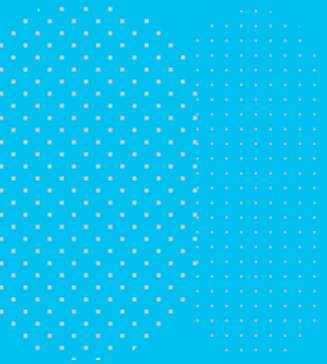


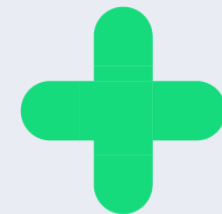
CURRENT CALLS					CALL PARKED			CONFERENCE		
Contact	VIP	Li...	Duration	Que...	Contact	Company	Duration	Contact	Company	Duration
☑️ 📞			00:00:13		📞 🧑🏫 John Evans (3477772130)	Future Com Inc	00:00:13	🏠 🧑🏫 Elena Panzera (231)		00:00:13



# Imagicle UCX Console

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

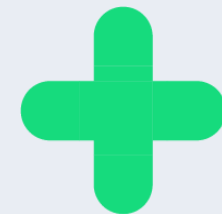






## Notes d'appel.

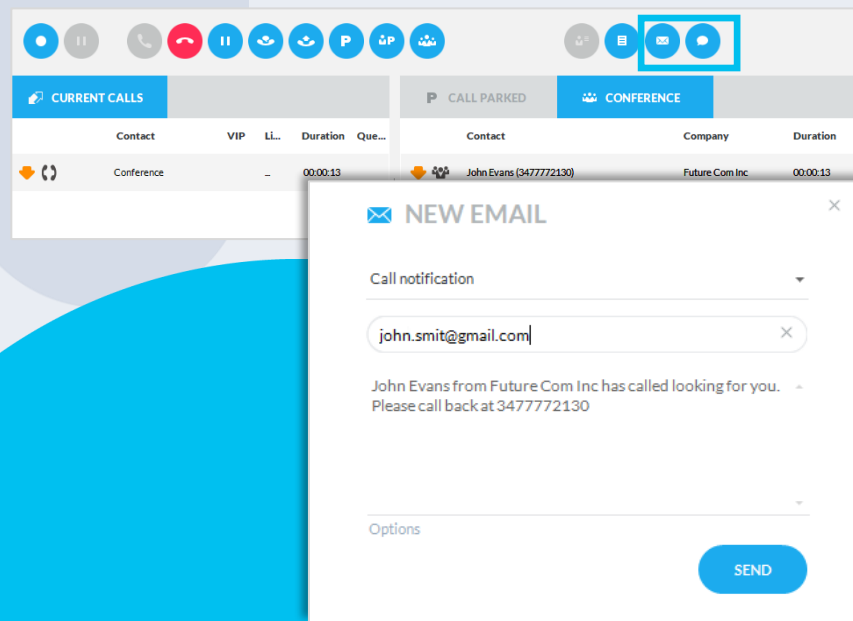
- Pendant un appel, tu peux **ajouter une note personnelle à l'appel en cours**. Pour cela, clique sur l'icône de texte (carré rouge) et saisis ton texte dans la fenêtre contextuelle
  - Si l'appel est parké, la note est conservée à titre de rappel pour l'agent
  - Une fois l'appel transféré ou terminé, 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 parcage des appels.

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 l'Attendat Console pour plus de détails.



The screenshot displays a call center software interface. At the top, there is a toolbar with various icons, including a red 'end call' button and a blue 'send message' button. Below the toolbar, there are tabs for 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns for 'Contact', 'VIP', 'LL.', 'Duration', and 'Que...'. A row is visible with 'Conference' as the contact and a duration of '00:00:13'. The 'CONFERENCE' tab is also active, showing a table with columns for 'Contact', 'Company', and 'Duration'. A row is visible with 'John Evans (3477772130)' as the contact and 'Future Com Inc' as the company, with a duration of '00:00:13'. A 'NEW EMAIL' window is overlaid on the interface, containing a dropdown menu for 'Call notification', a text input field with 'john.smit@gmail.com', and a message body: 'John Evans from Future Com Inc has called looking for you. Please call back at 3477772130'. There is a 'SEND' button 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.

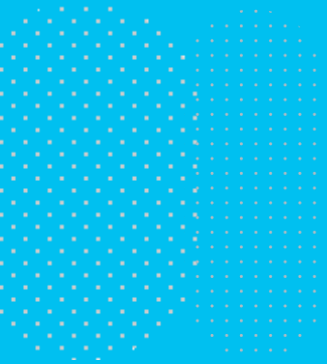
- Peut déclencher différentes notifications d'alerte via l'application Singlewire InformaCast
- Peut déclencher un appel téléphonique vers n'importe quelle numéro d'urgence
- Peut être caché pour chaque opérateur ou de manière généralisée

The screenshot displays a contact center software interface. At the top right, a red button with a white alarm icon and the word 'EMERGENCY' is circled in red. The interface includes a top navigation bar with user information (David Henry Adams, +15417543010 (U.S.A.)), a timer (00:05:32), and a 'CONNECTED' status indicator. Below the navigation bar, there are several panels: 'CALLS' (showing a list of calls with columns for Waiting, From, Contact, Queue, Type, and Actions), 'CONTACT CALL' (showing details for a call to David Henry Adams), 'CALL LOGS' (showing a list of call logs), and 'CONTACTS' (showing a list of contacts with columns for Name, Extension, Department, Cost Center, Mobile, Office, and E-mail). The interface is clean and professional, with a white background and blue accents.




# Imagicle UCX Console

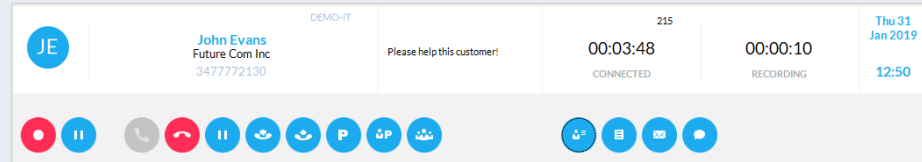
Call Recording.





# Call Recording.

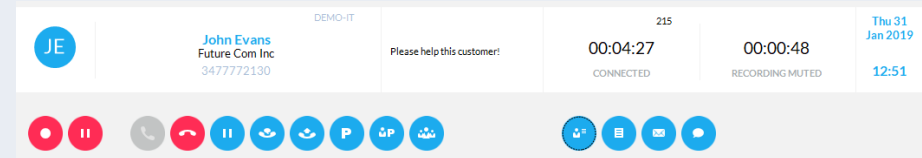
Si Imagicle UCX Platform (Cisco UCM et Webex Calling DI uniquement) inclut une licence d'enregistrement des appels, tu peux alors déclencher l'enregistrement de la conversation en cours depuis UCX Console. Fonctionne avec n'importe quel téléphone enregistré sur ton PBX et associé à UCX Console. Pendant 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 is connected and recording is active. The recording timer shows 00:03:48. The interface includes a top bar with caller information, call status, and recording status, and a bottom bar with various call control icons. The recording status is 'RECORDING'.

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 :



The screenshot shows the same call control interface, but the recording status is now 'RECORDING MUTED'. The recording timer shows 00:00:48. The interface includes a top bar with caller information, call status, and recording status, and a bottom bar with various call control icons. The recording status is 'RECORDING MUTED'.


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

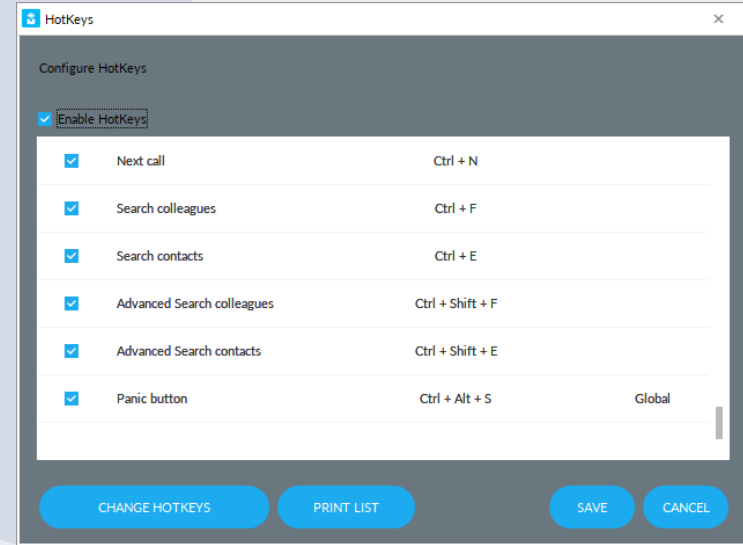


# Imagicle UCX Console

Raccourcis clavier (Hotkeys).

# Gestion des raccourcis clavier.

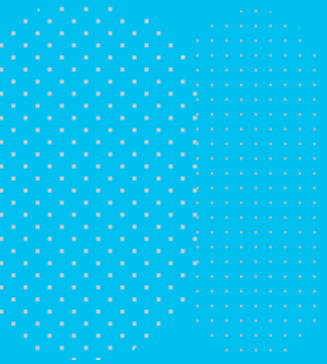
- Des raccourcis clavier spécifiques sont définis par défaut dans la console Attendant Console. Il est possible d'afficher ces raccourcis clavier appelés « **HotKeys** », en appuyant sur le bouton  de la liste « Collègues » ou « Contacts ».
- Ces raccourcis permettent à l'agent d'accéder rapidement à 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 the current call with the following details:

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

Below the table, the 'CALL INFO' tab is selected, showing contact details for Andrea Sonnino (VIP). A menu is open, highlighting the 'Add/modify contact note' option.

Contact details:

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

Menu options:

- Add/modify contact note
- Send Email
- Send contact
- Copy number
- Add to favorites



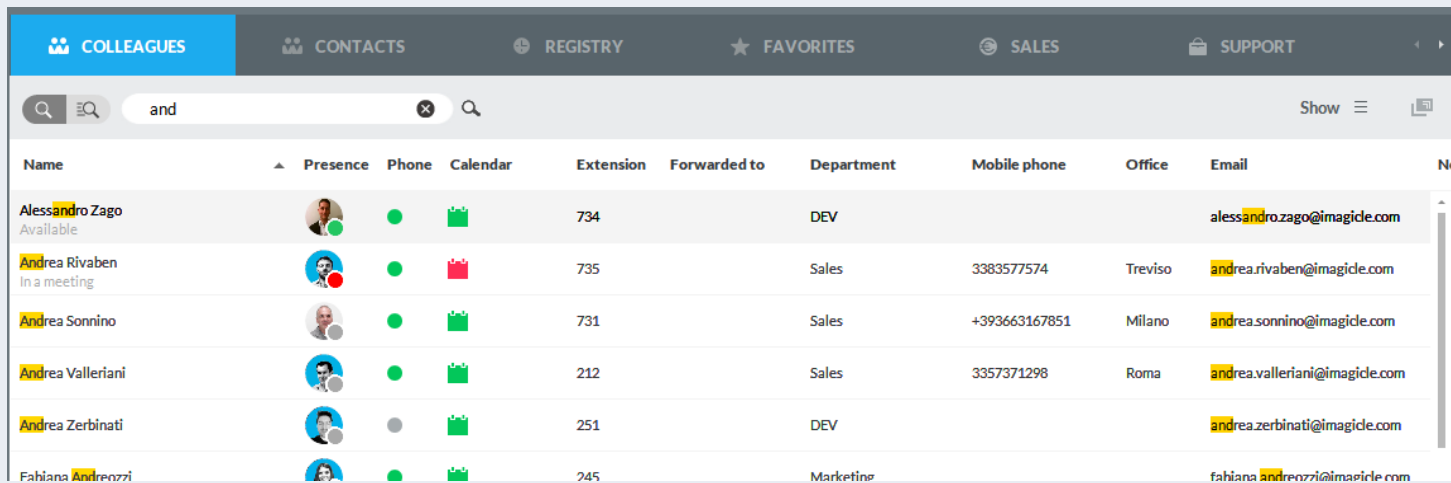
# Imagicle UCX Console

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 »

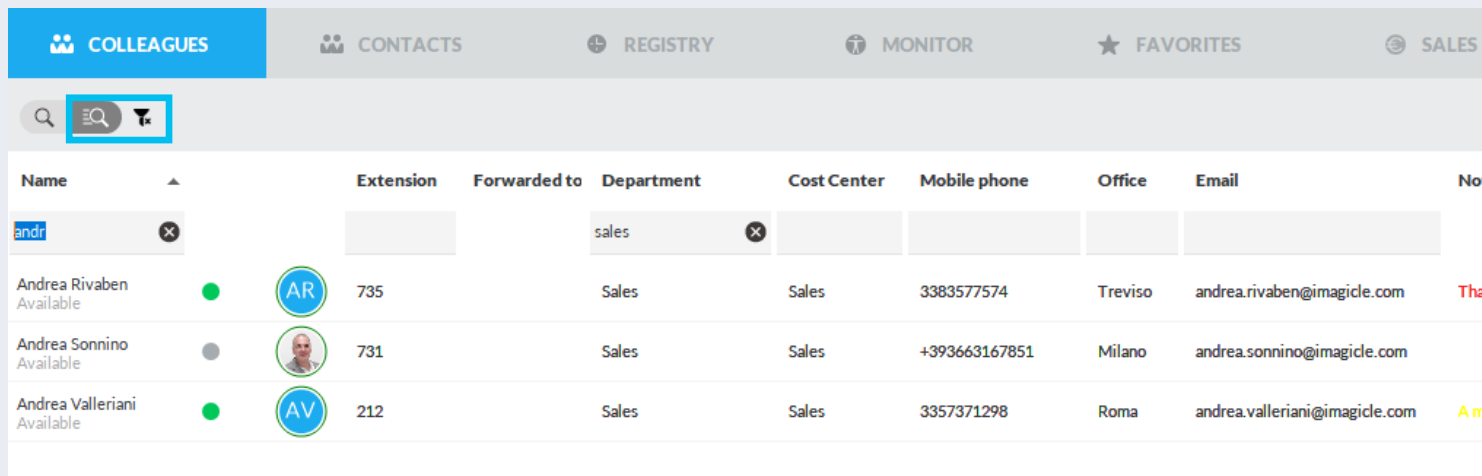
- Le menu « Mise en page » en haut à droite permet de passer de la mise en page standard sur une seule ligne à la mise en page « Fiche de contact », où les informations de chaque utilisateur s'affichent dans le panneau de la fiche de contact situé à droite.
- Cette mise en page permet de consulter toutes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

The screenshot shows the Microsoft Teams interface with the 'COLLEAGUES' tab selected. A search bar at the top contains 'Search colleagues'. Below the search bar is a list of colleagues. The contact card for 'Andrea Sonnino' is expanded on the right. The 'Layout' menu is open, showing two options: 'Show as contact card' and 'Show as list'. The 'Show as contact card' option is highlighted in blue.

Field	Value
Email	andrea.sonnino@imagicle.com
Home phone number	
Mobile phone	+393663167851
Extension	731
Office	Milano
Address	
Calendar	
Notes	
Cost Center	
Fax	
Teams Chat	IPC: 701CE725E72F
Account Manager	879A3142-C3B0-E611-80C5-00155D86F409
Salesforce ID	003D000000wvIMPJAY

# 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.

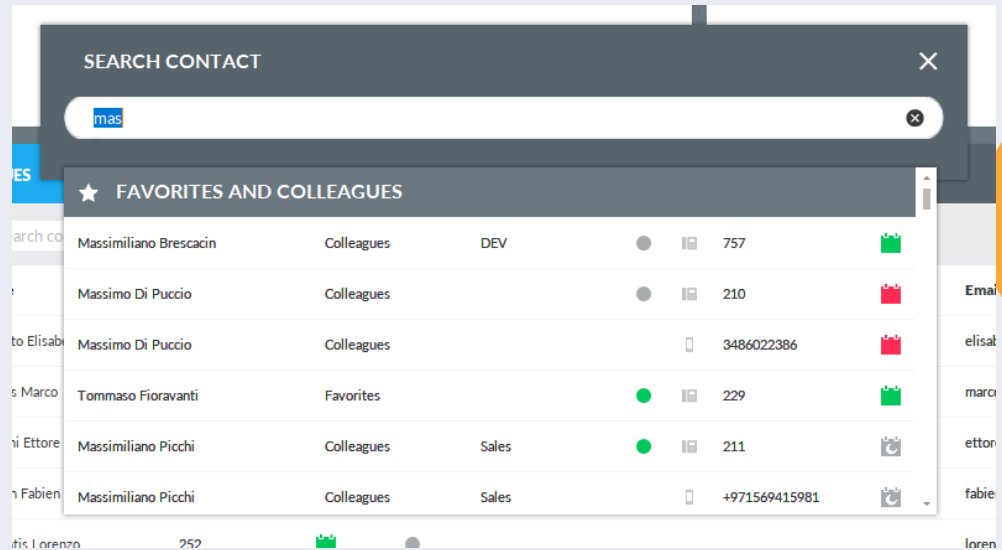


- Il est possible de rechercher directement le nom, le numéro ou le département d'un collègue en utilisant la recherche simple et avancée puis en appuyant « Entrée » ou sur le bouton « Loupe ».
    - Vous pouvez effectuer une recherche exacte en utilisant des citations
    - Il est également possible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

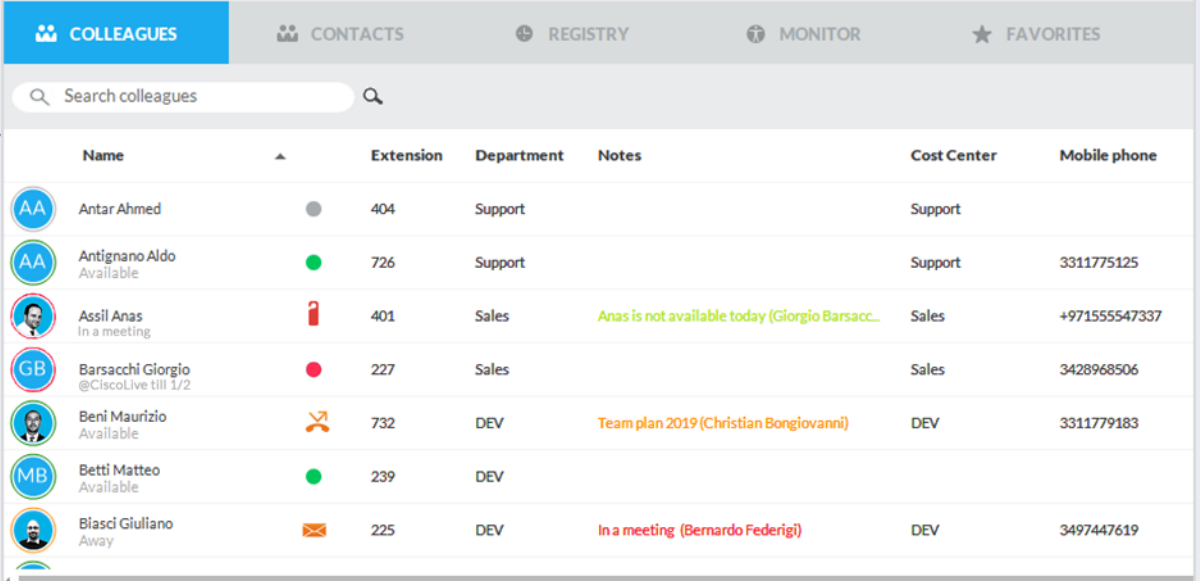
- Il indique que les appels vers l'utilisateur sont transférés sur un autre numéro indiqué dans la colonne « Transféré à ».
- Vous devez activer la « Colonne transférés » depuis le menu « Afficher ».

## 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

The screenshot shows a Microsoft Teams interface with a 'COLLEAGUES' tab selected. A search bar is at the top. 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 'Palmerini Ferruccio' row, showing his current status as 'Now BUSY' and a list of events for Monday, July 6, 2020.

Presence	Name	Extension	Calendar	Phone	Office	Mobile phone	Home phone number	Email
	Palmerini Ferruccio	206						ferruccio.palmerini@...
	Panzerà Elena	231						elena.panzerà@imagicl...
	Parente Enzo	733				+3460833509		enzo.parente@imagicl...
	Perucci Emanuele	241						emanuele.perucci@im...
	Picchi Massimiliano	211				+971569415981		massimiliano.picchi@...
	Popinel Thomas	234						thomas.popinel@imagi...
	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...
	Ravasin Mirhal	---						---



Busy



Free



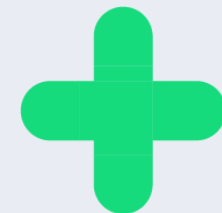
Working elsewhere



Out of office

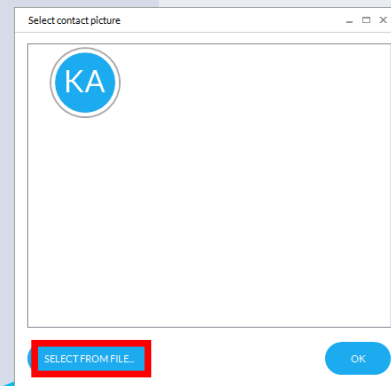


Tentative



## 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

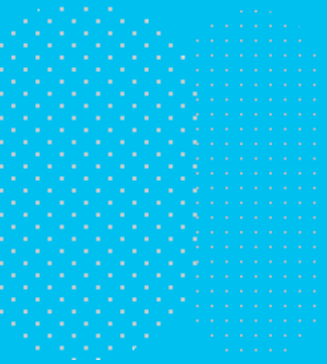


	Name		Extension	Department	Notes
	Federigi Bernardo Available		215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
	Ferrari Claudio		741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
	Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019		229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



# Imagicle UCX Console

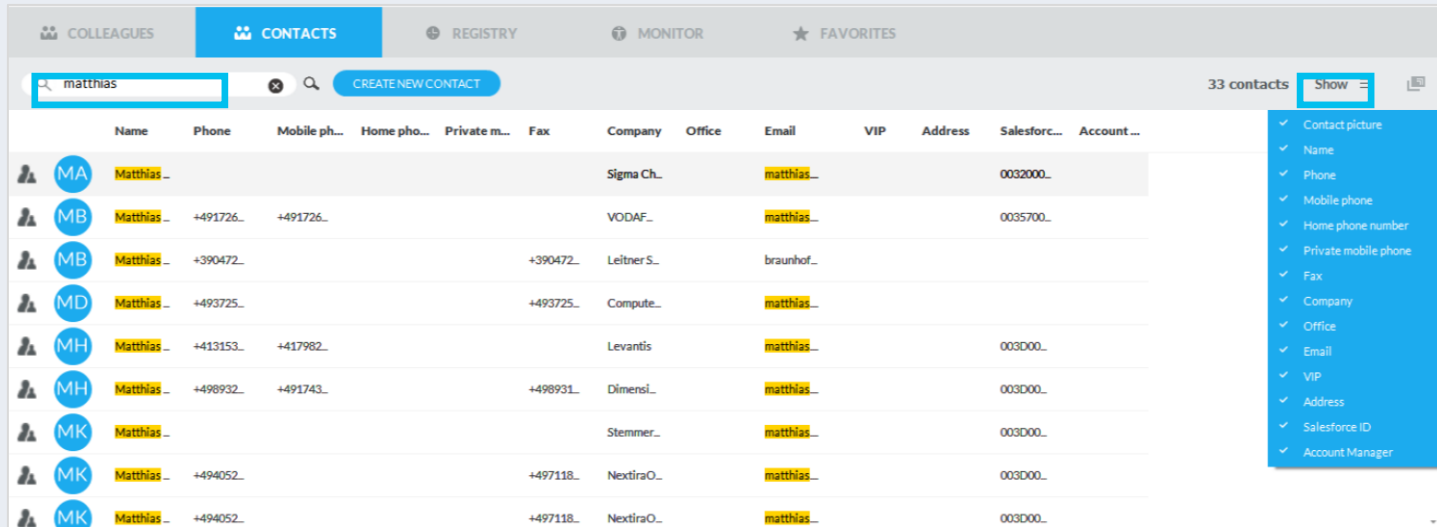
Onglet « Contacts »



# 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.



The screenshot displays the 'CONTACTS' tab in a CRM application. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS (selected), REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar containing 'matthias' and a 'CREATE NEW CONTACT' button. To the right of the search bar, it indicates '33 contacts' and a 'Show' dropdown menu. The main area contains a table of contacts with the following columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private m..., Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesforc..., and Account ...

Name	Phone	Mobile ph...	Home ph...	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...	

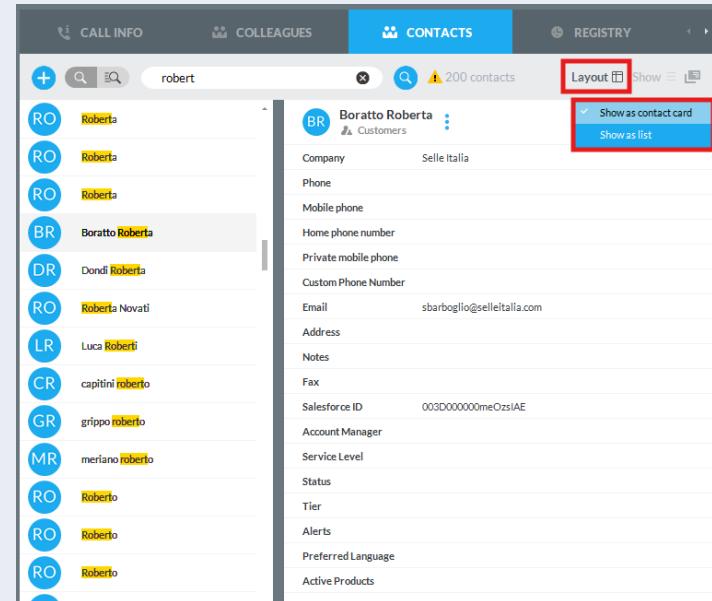
The 'Show' dropdown menu is open, displaying a list of fields to display, all of which are checked:

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



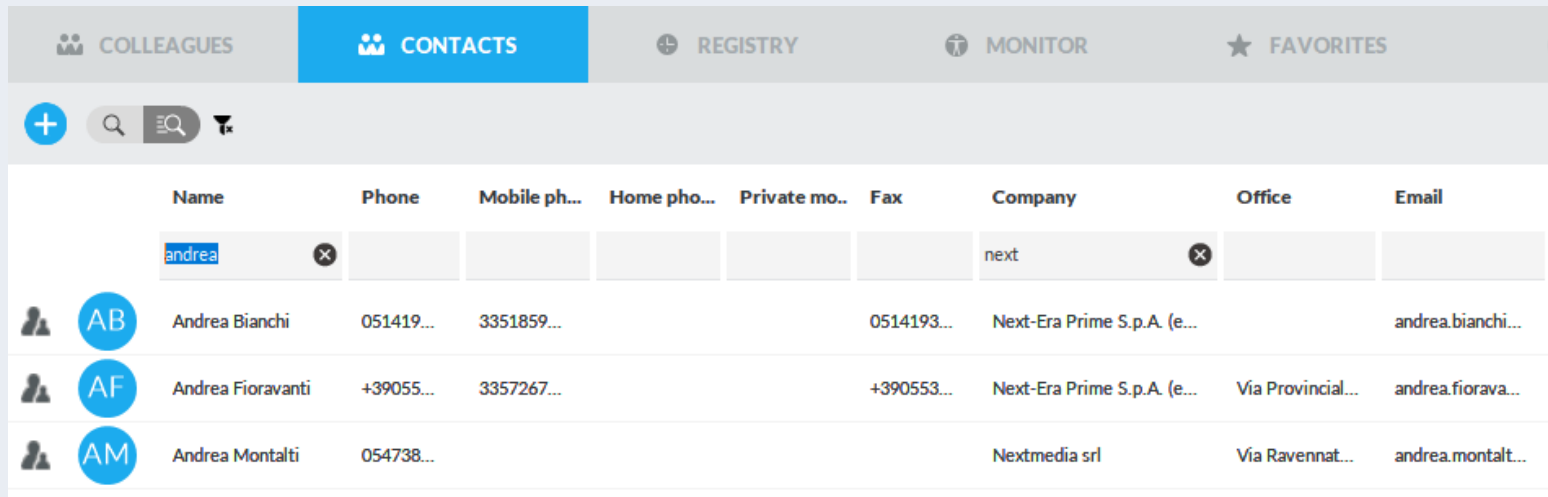
## Onglet Contacts – Mise en page « Fiche de contact »

- 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 columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private mo., Fax, Company, Office, and Email. A search filter 'andrea' is applied to the Name column, with a clear 'x' icon next to it. The table lists three contacts: Andrea Bianchi, Andrea Fioravanti, and Andrea Montalti.

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



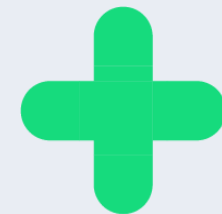
## Contacts tab.

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



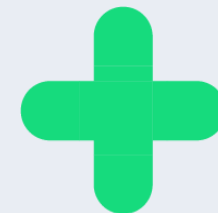
## Bouton « Recherche à la volée »

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

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

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

The screenshot displays the Attendat Console interface. At the top, there's a status bar with '3' missed calls, '00:38' AVS duration, '0°' calls waiting, and '00:00' max waiting time. A search bar is present with the text 'Insert the phone number'. Below this, there are tabs for 'QUEUES', 'AGENTS', 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'AGENTS' tab is active, showing a list of agents with columns for 'Waiting', 'Contact', 'Type', and 'Actions'. A 'SEARCH CONTACT' overlay is visible, containing a search input field with the text 'ena'. Below the search bar, there are sections for 'COLLEAGUES' and 'CONTACTS'. The 'COLLEAGUES' section shows a list of colleagues with columns for 'Presence', 'Name', 'Calendar', and 'Extension'. The 'CONTACTS' section shows a list of contacts with columns for 'Name', 'Type', 'Extension', and 'Phone Number'. A 'How FREE for events for today' notification is also visible in the top right corner of the 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  
347772130

CURRENT CALLS

Contact	VIP	Line	Duration
		215	00:01:56

COLLEAGUES

REGISTRY 6

Search on the registry

From Name Phone

- 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**

View/Edit Contact

JE

Name John

Last name Evans

Company Future Com Inc

Phone 3486022386 Speed dial

Mobile phone 347772130 Speed dial

Home phone number

Private mobile phone

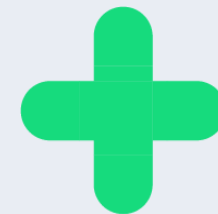
Fax

Email jevans@fcom.com

Office Massarosa

Imagicde Directory Suppliers (shared with Sales department)

DELETE OK CANCEL

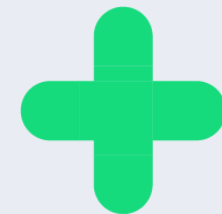


## Modifiez-le.

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

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

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



## Ouvrir le formulaire CRM.

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

The screenshot shows a contact list interface. At the top, there are two tabs: 'COLLEAGUES' and 'CONTACTS'. Below the tabs is a search bar containing the text 'raffaelli'. The contact list below has two entries for 'Michele Raffaelli' with the phone number '3346099878'. A dropdown menu is open over the first entry, listing several actions: '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', and 'Add to favorites'.

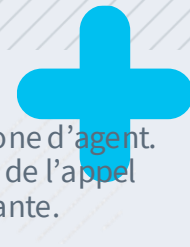
Name	Phone
Michele Raffaelli	3346099878
Michele Raffaelli	3346099878



# 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 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			



## Onglet « registre ».



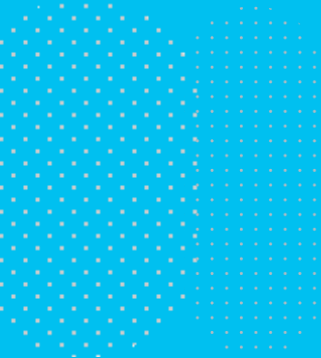
L'agent peut directement rechercher un numéro de téléphone spécifique ou le nom/l'entreprise d'un contact en utilisant la zone de texte située en-dessous de la liste puis en appuyant sur « Entrée ».

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



# Imagicle UCX Console

Onglet « Moniteur ».



# Onglet « Moniteur ».

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

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

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



## Onglet « Moniteur des appels ».

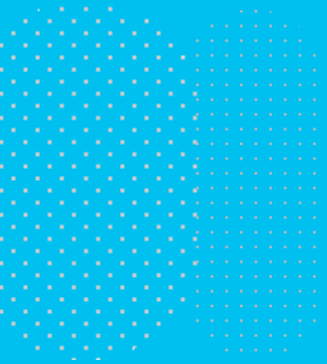
- La première fenêtre « Vue d'ensemble » récapitule les décomptes de TOUS les appels entrants/sortants/en absence. Elle indique la durée moyenne des appels et leur durée totale.
- La deuxième fenêtre « Appels entrants » affiche le trafic des appels entrants. Elle indique la durée moyenne des appels,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





# Imagicle UCX Console

Listes favoris.



# Listes favoris.

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

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

The screenshot displays the Microsoft Teams interface. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY, and MONITOR. Below these is a search bar labeled 'Search favorite' with a plus icon. The main area shows a grid of contact cards for the 'Favoris' list. Each card includes a profile picture, name, role, and status. The contacts shown are:

- Simone Musetti (235) - Out of office
- Stefano Raffaelli (221) - Out of office
- Giuliano Biasci (225) - Free
- Luca Bonuccelli (220) - Free
- Bernardo Federigi (215) - Out of office
- Federica Docali (740) - Busy
- Ahmad Alkhalili (406) - Support
- Marco Rullo (729) - Free

A calendar overlay is visible on the right side, showing the current date as MON 3 AUG 2020. It indicates 'Now BUSY' and 'Today the closest free slot is at 5:00 PM'. A specific event is shown for 3:00 PM - 5:00 PM, labeled 'UX Customer Session'.




## Listes des favoris.



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

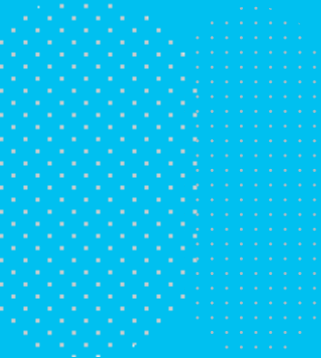
Pour ajouter des contacts existants dans les onglets « Collègues », « Contacts » ou « Registre », l'agent peut cliquer avec le bouton droit sur n'importe quelle entrée puis sélectionner « Ajouter aux favoris » dans le menu déroulant.

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



# Imagicle UCX Agent Console

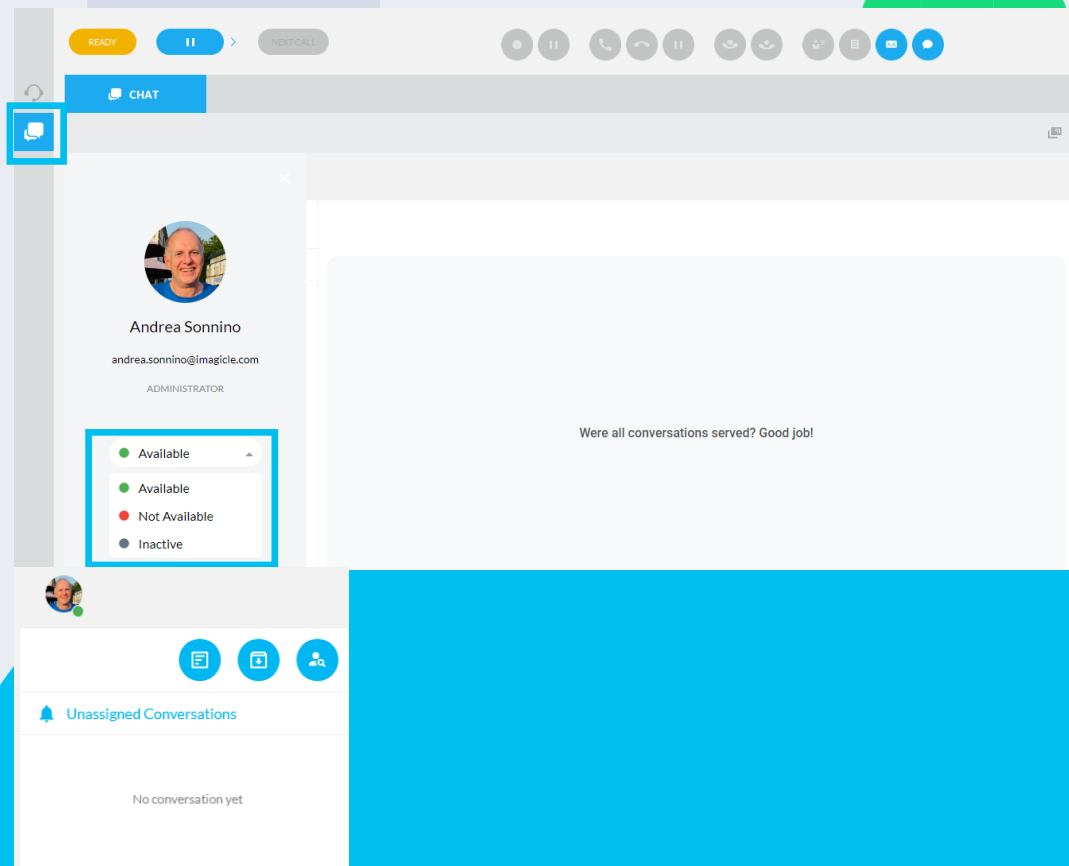
Panel de chat.

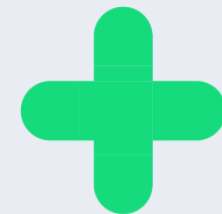


# Intégration numérique.

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

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





# Intégration numérique.

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

guest#0695

Resolved

- Open
- Pending
- Resolve

NOTES (0)

+3378599622

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 NOTES (0)

Add a note ...

Add Note

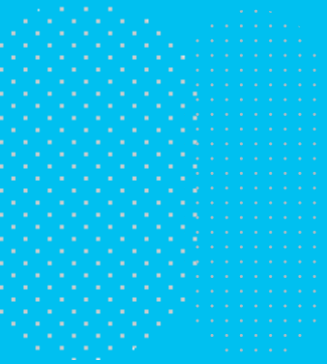
Customer having issues with a phone handset. ✕

Created 24/3/2023 by Andrea Sonnino



# Imagicle UCX Console

Configuration compacte.

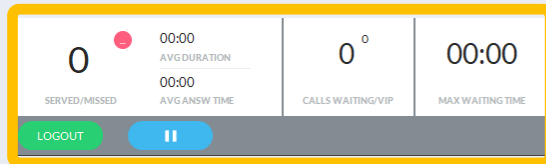


# Configuration compacte de Attendant Console.

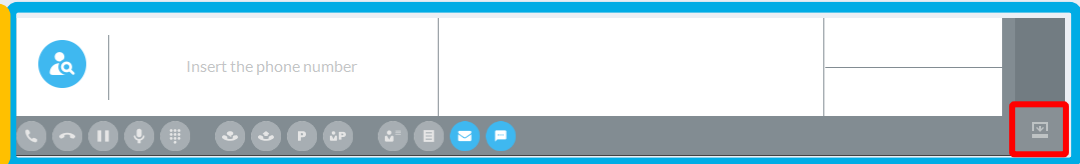
Idéale pour les agents des centres d'appels entrants

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**

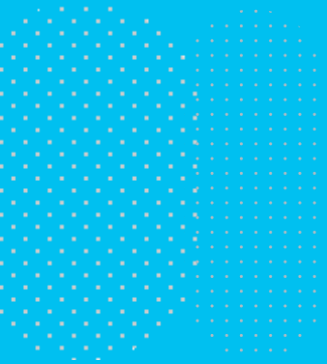


**Panneau des appels**



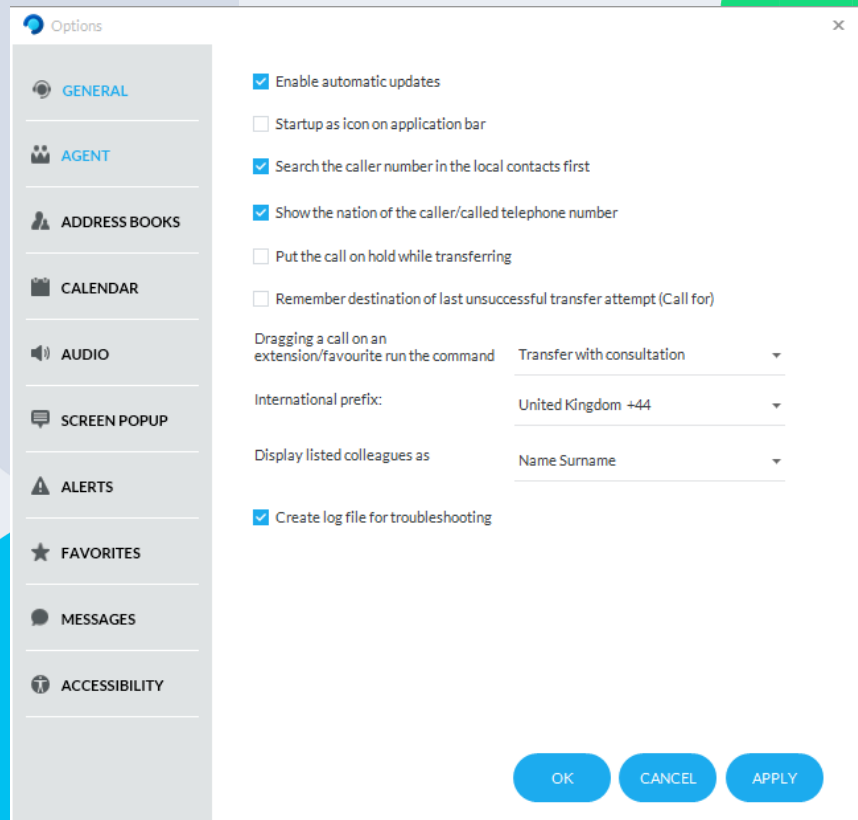
# Imagicle UCX Console

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** » permet de configurer plusieurs paramètres relatifs à l'utilisation de la console, notamment :
  - exécution automatique de l'appli
  - glisser-déplacer pour le transfert d'appel
  - indicatif international local
  - fonctionnalité de transfert des appels manqués « Appel pour »
  - autres...



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

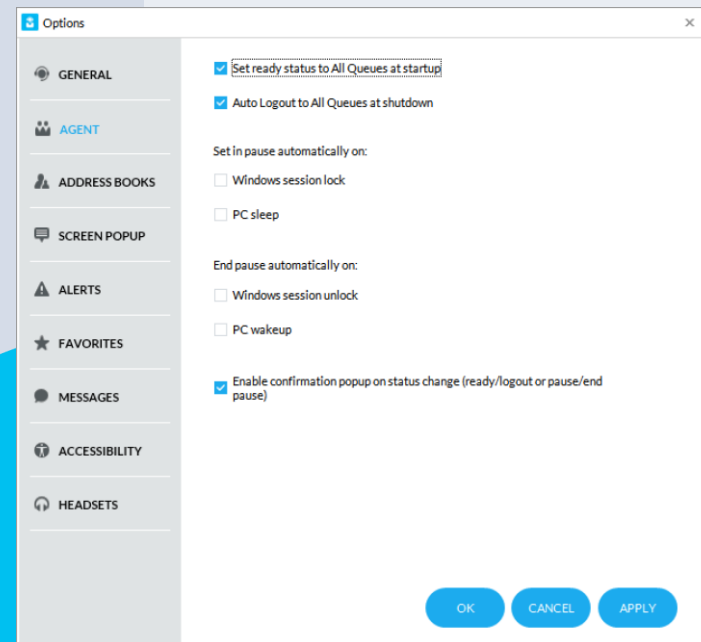
- Enable automatic updates
- Startup as icon on application bar
- Search the caller number in the local contacts first
- Show the nation of the caller/called telephone number
- Put the call on hold while transferring
- Remember destination of last unsuccessful transfer attempt (Call for)
- Dragging a call on an extension/favourite run the command: Transfer with consultation
- International prefix: United Kingdom +44
- Display listed colleagues as: Name Surname
- Create log file for troubleshooting

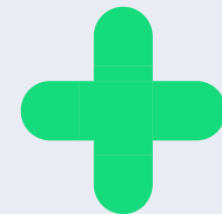
At the bottom right, there are three buttons: OK, CANCEL, and APPLY.



## Paramètres de l'agent.

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





## Paramètres du carnet d'adresses.

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

Options

SPEEDY MICROSOFT SALESFORCE CONNECT PHONE BOOK

Exchange 2007

Enable search

Exchange Url:

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

Outlook

Enable search

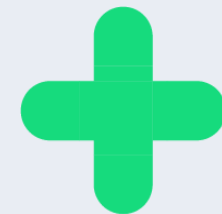
NOTE: compatible with Outlook 2000, 2003, 2007 or later.

Outlook Express

Enable search

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

OK CANCEL APPLY

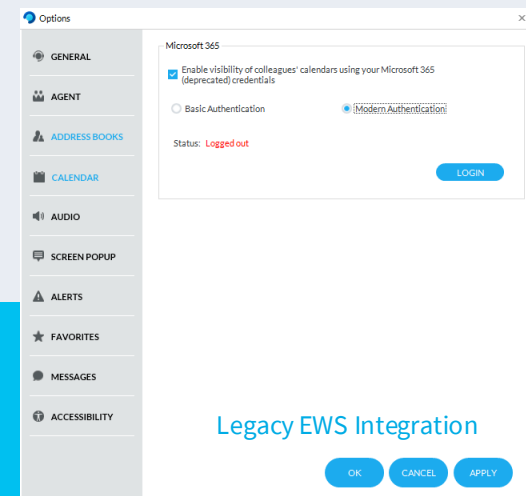
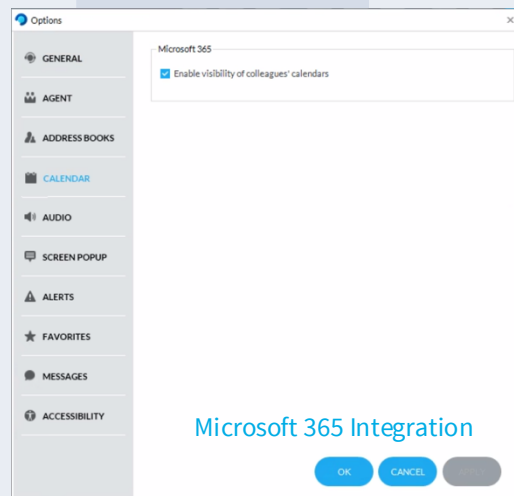


## Paramètres du calendrier.

L'onglet « **Calendrier** » vous permet de configurer la connexion au calendrier Microsoft Exchange/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)

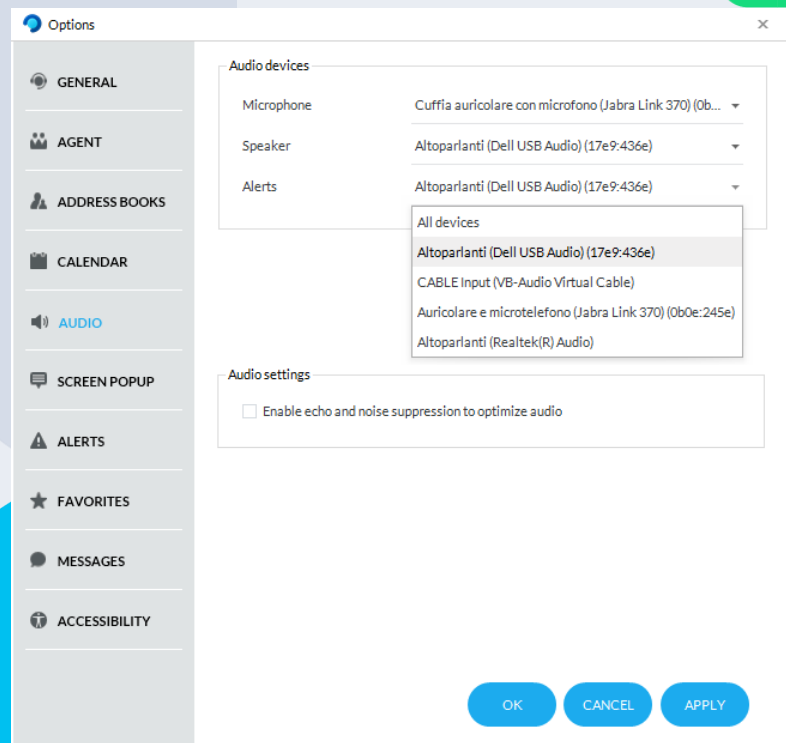
Veillez noter que l'intégration du calendrier utilise la méthode d'authentification OAuth2 basée sur les API Graph. L'authentification basée sur EWS est toujours disponible pour les clients existants, mais veuillez noter qu'elle a été dépréciée par Microsoft, avec une date limite fixée au 1er octobre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





## Paramètres audio, disponibles uniquement pour UCX Console pour MS-Teams.

- L'onglet « **Audio** » permet de configurer les périphériques audio corrects pour le microphone, le haut-parleur et les alertes.
- Cette option fournit un menu déroulant avec tous les périphériques audio disponibles intégrés à ton poste de travail PC, y compris les casques ou les haut-parleurs externes connectés via Bluetooth.
- L'option de suppression de l'écho et du bruit est également disponible. Imagicle recommande de l'activer pour offrir la meilleure expérience possible à l'utilisateur.





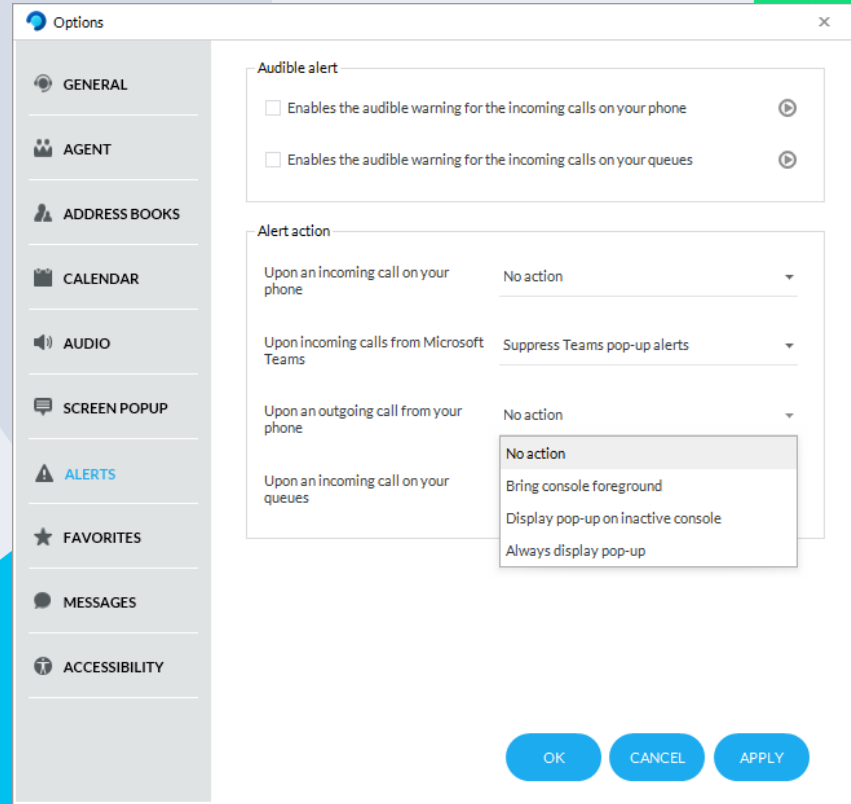
## Paramètres de l'écran contextuel.

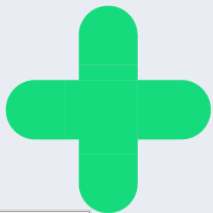
- L'onglet « **Écran contextuel** » permet de lancer une application tierce externe lors des appels entrants et/ou sortants.
  - Les applications externes basées sur le Web ou sur un client lourd sont toutes deux prises en charge.
  - Lorsqu'un pop-up apparaît à l'écran, la UCX Console transmet certains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

The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'SCREEN POPUP' tab selected. The 'Enable screen popup of a custom application (CRM, ERP, ...)' option is selected. The 'Application Credentials' section includes fields for 'User name' and 'Password'. The 'Open Application automatically when:' section has three options: 'The phone rings' (checked), 'The conversation starts / the call is answered', and 'The call ends'. There is also an option 'Only if the number is associated with a Contact Manager contact'. The 'Apply only for:' section has two dropdown menus: 'Internal and External calls' and 'Incoming/Outgoing calls'. There is a checkbox 'For incoming calls, only those coming from a queue'. The 'Action:' section has a dropdown menu set to 'Open an url' and a 'CONFIGURE' button. At the bottom, there is an 'EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS' button and three buttons: 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY'.

# Paramètres des alertes.

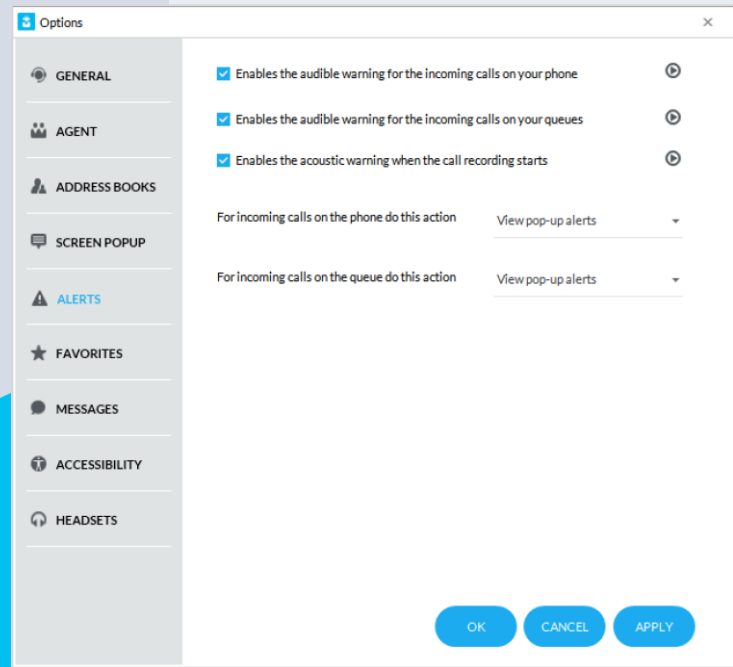
- L'onglet « **Alertes** » te permet de personnaliser la façon dont tu es alerté des appels entrants. Les choix incluent une fenêtre contextuelle, mettre la console au premier plan, des alertes sonores ou ne rien faire.
- La UCX Console pour Microsoft inclut également une option spécifique pour supprimer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





## Paramètres favoris.

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





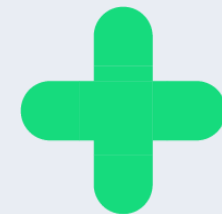
## Paramètres des messages/SMS.

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

The screenshot shows a software interface titled 'Options' with a sidebar menu on the left containing: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES (highlighted in blue), ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main area is split into two tabs: 'SMS' (active, highlighted in blue) and 'Template'. Under the 'SMS' tab, there is a section 'Select the provider to use for sending SMS' with the following fields:

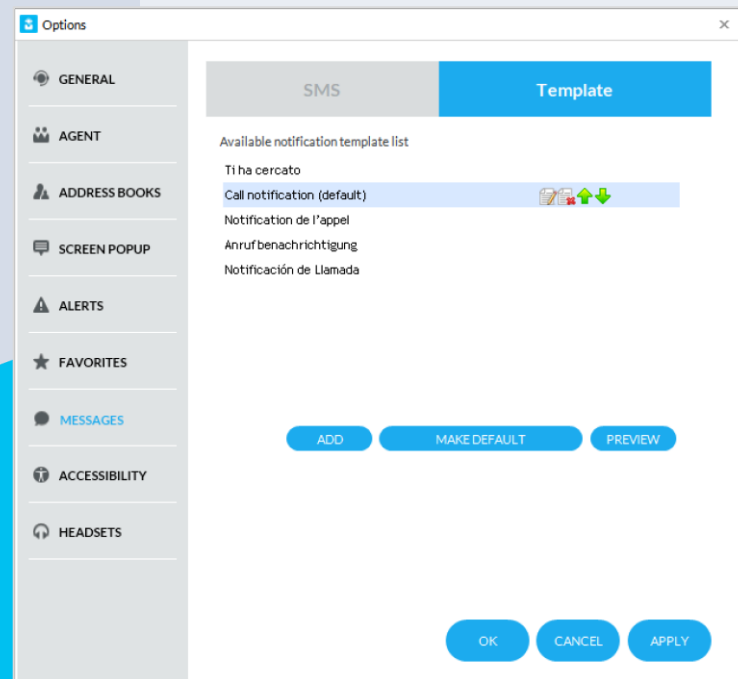
SMS Service Provider	EasiSMS
Sms sender: (max 11 digit)	Imagicle
User:	Andrew
Password:	●●●●●●●●
Gateway address	easisms.com

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



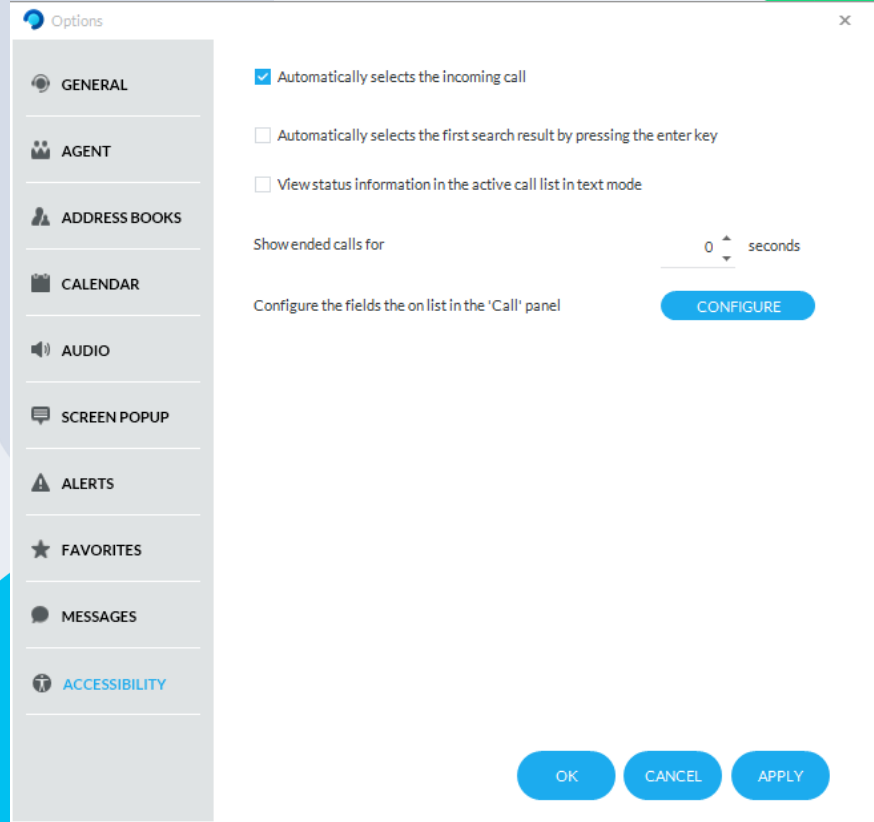
## Modèles de messages/SMS.

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



# Aide pour les opérateurs malvoyants.

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





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACT US](#)

