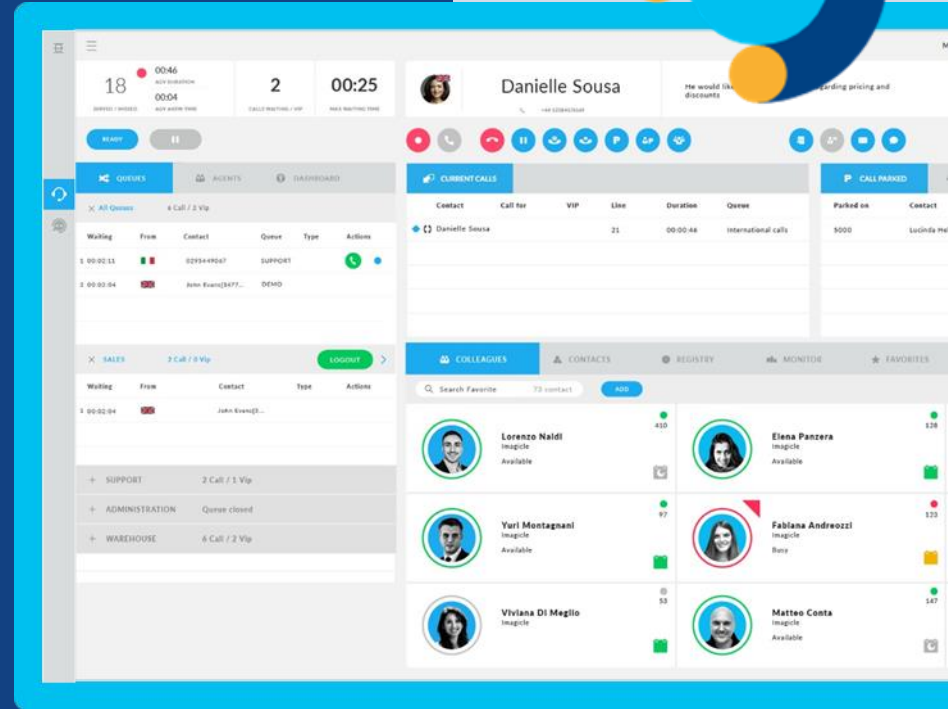


Imagicle UCX Attendant Console & Agent Console

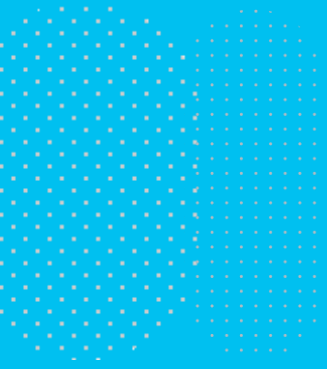
Benutzerhandbuch für jede Calling
platform





UCX Attendant & Agent Console

Allgemeiner Überblick.



2 verschiedene Workspaces.

Mit der gleichen Aufrufschnittstelle.



Attendand Console

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



Agent Console

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

UCX Console



Imagicle Attendant Console.

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

Einfach zu bedienende
Benutzeroberfläche mit
alles in ein Klick

Annehmen, weiterleiten,
Anrufe parken und
Warteschlangen
verwalten

Aufzeichnungen
starten und
kontrollieren

Contact	Call fee	VIP	Line	Duration	Queue	Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
Danielle Sousa			21	00:00:46	International calls	5000	Lucinda Hells		00:01:49	Elena Neri

Agent Name	Line	Status
Adam Johnson	225	Busy
Erica Norman	229	Busy
Alvaro Diaz	266	Free
Arthur Young	248	Tentative
Georgina Crawford	273	Tentative
April L. Riche	249	Busy
Sienna Bowmann	246	Free
Tablas Andersen	225	Busy
Olov Johansson	406	Free

Mit der Caller ID immer
wissen, wer anruft

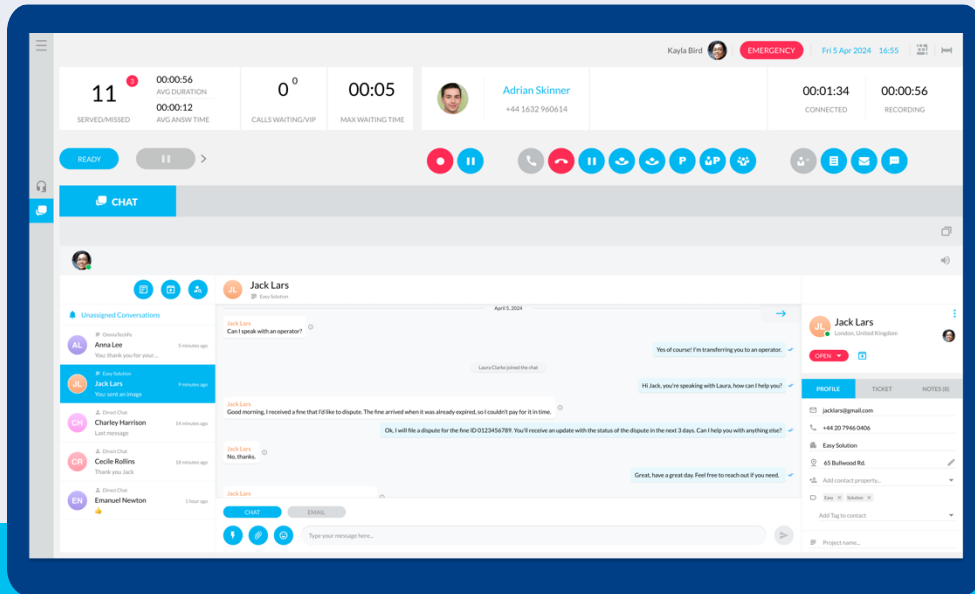
Integriert mit deinen
Verzeichnissen und CRM

Verfügbar für sehbehinderte
und blinde Nutzer



Imagicle UCX Agent Console.

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



DEINE ANRUF E SIND NUR EINEN KLICK ENTFERNT

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

LIVE-CHAT MIT DEINEN KUNDEN

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

MENSCH & VIRTUELL ZUSAMMEN

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

Übersichtliche Benutzeroberfläche mit allem, was Sie benötigen.

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

The screenshot displays the Imagicle agent console interface, divided into several functional sections:

- Top Left (Call Status):** Shows 18 calls served, 2 calls waiting, and a 00:25 maximum waiting time. It includes buttons for 'READY' and 'PAUSE'.
- Top Right (Agent Profile):** Displays the agent's name 'Danielle Sousa', a customer message: 'He would like to have information regarding pricing and discounts', and call duration '00:00:00'. It also shows 'CONNECTED' and 'RECORDING' status.
- Middle Left (Queues):** A table showing call queues for 'All Queues' (6 Call / 2 Vip) and 'SALES' (2 Call / 0 Vip). It lists waiting calls with columns for 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'.
- Middle Right (Current Calls):** A table for 'CURRENT CALLS' with columns: Contact, Call for, VIP, Line, Duration, Queue, Parked on, Contact, VIP, Duration, Parked from. It shows a call for 'Danielle Sousa' on line 21.
- Bottom (Colleagues):** A grid of agent status cards for 'COLLEAGUES'. Each card shows a profile picture, name, status (e.g., Available, Busy), and a call count. Agents include Lorenzo Naldi, Elena Panzera, Yuri Montagnani, Fabiana Andreozzi, Viviana Di Meglio, Matteo Conta, Bernardo Federigi, Sonia Vicini, and Samuele Franceschi.

ANRUFEN

Agent & Attendant Console – Schnittstelle für Anrufe.

9. AGENTEN STATUS
Bereit, Pause, Ausgeloggt.

1. CALLER COUNTRY FLAG AND NAME

2. PANIC BUTTON
um verschiedene Alarme über Imagic Emergency Notification auszulösen

8. ALLE WARTESCHLANGEN PANEL
Anrufe in allen Warteschlangen anzeigen

3. BEDIENFELD FÜR GEPARKTE ANRUF
(Nur Attendant Console)

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

6. LOG IN/OUT
Von bestimmten Warteschlangen

7. SPEZIFISCHE WARTESCHLANGEN PANEL

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

The interface shows a top navigation bar with user information (Micaela Pirtoagnani), a status indicator (EMERGENCY), and a profile picture. The main area is divided into several sections: a call control bar with buttons for mute, hold, transfer, and other call functions; a 'CURRENT CALLS' table with columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, and Queue; a 'CALL PARKED' table with columns for Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from; and a 'COLLEAGUES' section with a search bar and a grid of agent status cards. The agent status cards include names, photos, and status indicators (Available, Busy).

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

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

Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:02:11	🇮🇹 0293449067	SUPPORT		
2	00:02:04	🇬🇧 John Evans[3477...	DEMO		

Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:02:04	🇮🇹			

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

Nur Agent Console - Chat-Schnittstelle.

The screenshot displays the Nur Agent Console chat interface. At the top, a status bar shows 'Kayla Bird' and 'EMERGENCY' in a red box, along with the date 'Fri 5 Apr 2024' and time '16:55'. Below this is a dashboard with metrics: '11' (SERVED/MISSED), '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 blue callout box labeled '1. ANRUF-PANEL' explains that this area shows call statistics and active calls, similar to the attendant console. Below the dashboard is a 'CHAT' button. The main chat area shows a conversation with 'Jack Lars' (Easy Solution) on April 5, 2024. The chat history includes messages from 'Laura Clarke' and 'Jack Lars' regarding a dispute. A blue callout box labeled '2. AKTUELLER CHAT' points to the active chat window. To the left, a sidebar shows 'Unassigned Conversations' with a list of contacts like 'Anna Lee', 'Jack Lars', 'Charley Harrison', 'Cecile Rollins', and 'Emanuel Newton'. A blue callout box labeled '5. AKTIVE CHATS' explains that these are chats being processed or not yet ended. A blue callout box labeled '3. SCHALTFLÄCHEN ZUM ÖFFNEN VON TICKETS, ARCHIVIEREN VON CHATS UND SUCHEN VON KONTAKTEN' points to icons in the chat header. On the right, a contact profile card for 'Jack Lars' (London, United Kingdom) is shown, including an 'OPEN' button and fields for 'PROFILE', 'TICKET', and 'NOTES (8)'. A blue callout box labeled '4. KONTAKTINFORMATIONEN' explains that this card shows the name and details of the person contacted. A large blue plus sign is on the right side of the interface.

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

2. AKTUELLER CHAT

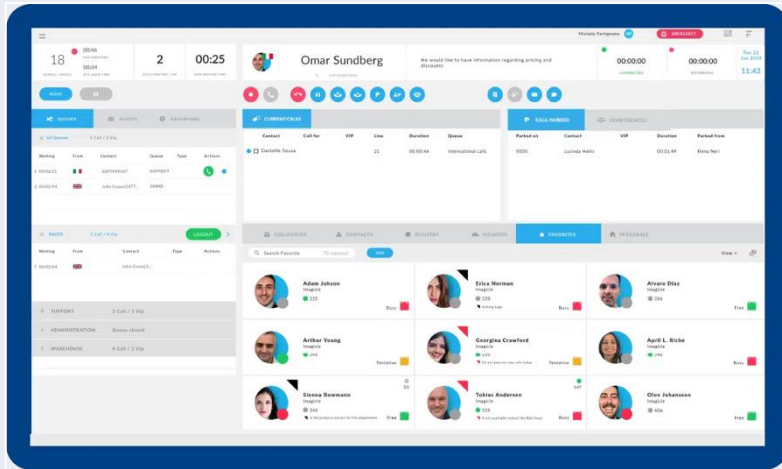
3. SCHALTFLÄCHEN ZUM ÖFFNEN VON TICKETS, ARCHIVIEREN VON CHATS UND SUCHEN VON KONTAKTEN

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

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

Imagicle UCX Console

Installations- voraussetzungen



Unterstützte Client- Betriebssysteme

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

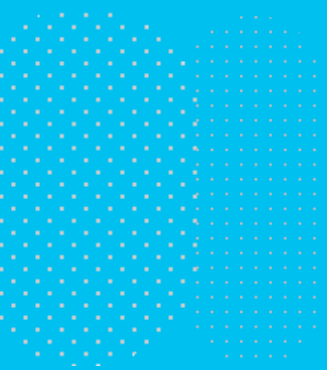
Hardwareanforde- rungen:

- ✓ 19" monitor, 1440 x 900 resolution or above
- ✓ Dual-core CPU or higher
- ✓ 4GB RAM



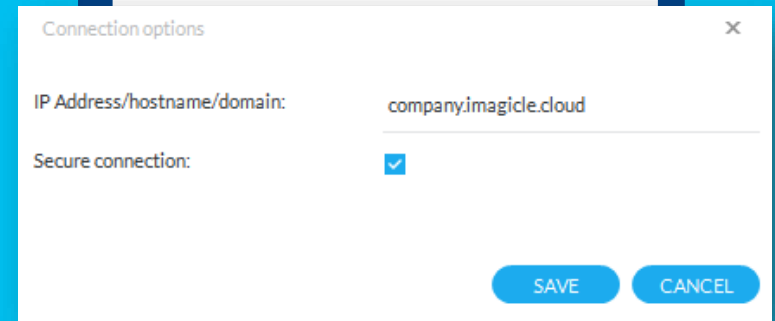
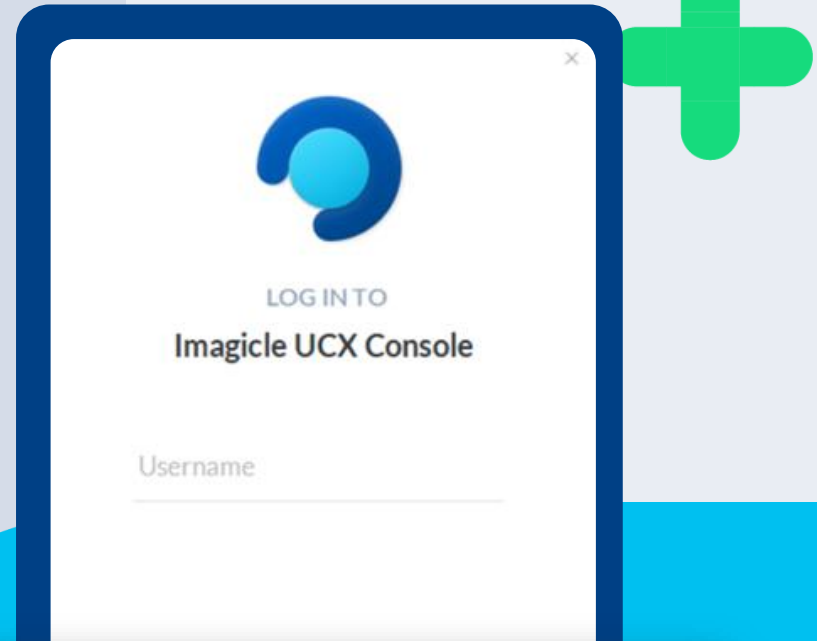
Imagicle UCX Console

Anmelden



Erste Anmeldung.

- Wenn du den UCX Console Client zum ersten Mal startest:
 - Die Anwendung fordert Sie auf, den FQDN oder die IP-Adresse des Imagicle UCX Suite-Servers einzugeben. Für HA-Umgebungen geben Sie bitte die IP/FQDN des primären Imagicle-Servers ein
 - Wenn „Sichere Verbindung“ aktiviert ist, verbindet sich die UCX-Konsole über zwei sichere TLS 1.2-TCP-Sitzungen auf den Ports 51235 und 51236 mit der UCX Cloud Suite.
 - Dann wirst du aufgefordert, die Anmeldedaten deines Benutzers einzugeben. SSO wird unterstützt.
 - Wenn UCX Suite mit Active Directory oder Entra ID synchronisiert ist, musst du nur deine Windows-Anmeldedaten eingeben.





Imagicle UCX Console

Themes.



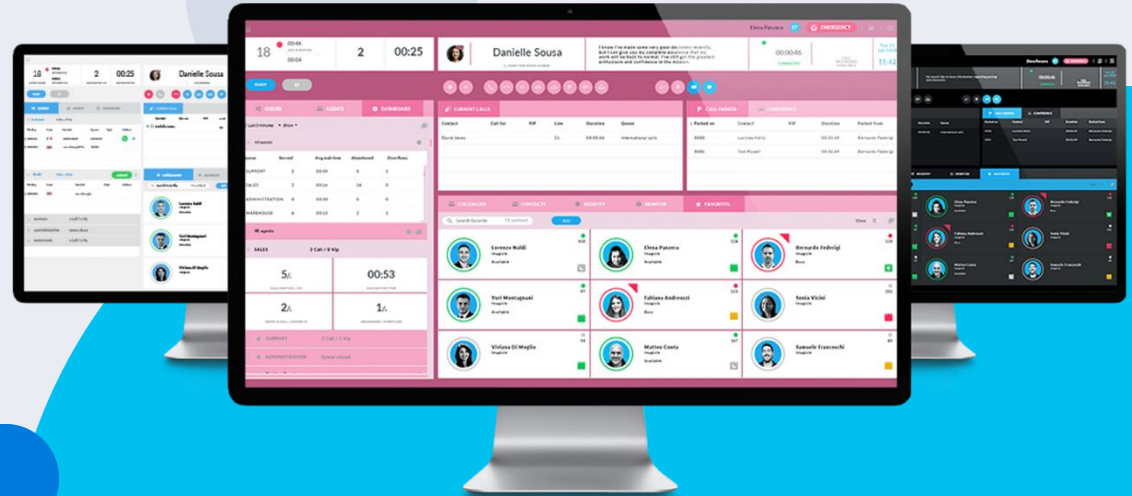
Anpassbar an Ihre Stimmung

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



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

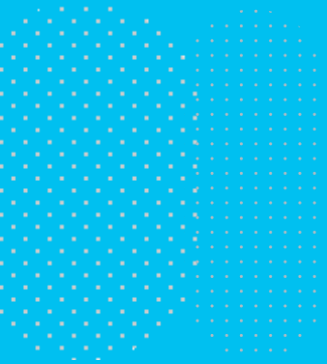
LIGHT
MEDIUM
<input checked="" type="checkbox"/> PINK
DARK
VIOLET





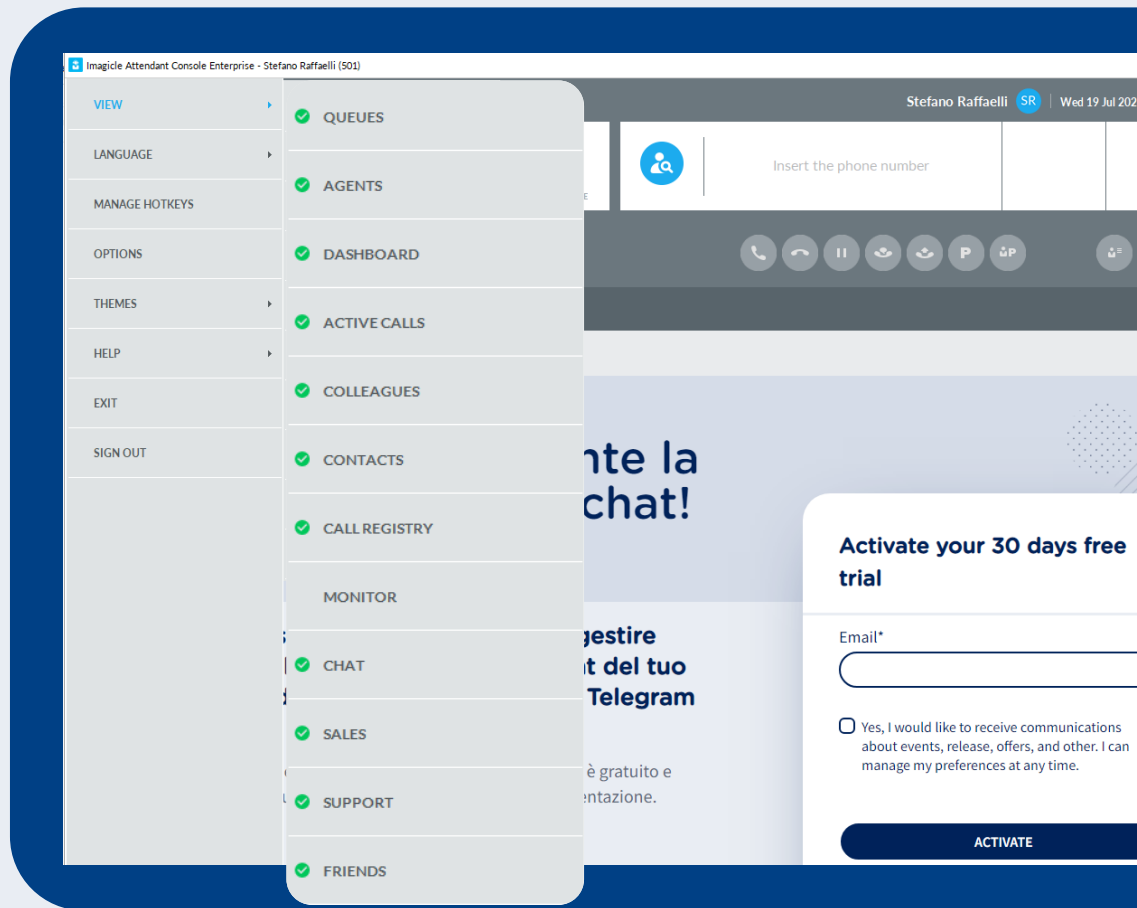
Imagicle UCX Console

Tafeln.



Passe es an deine Bedürfnisse an.

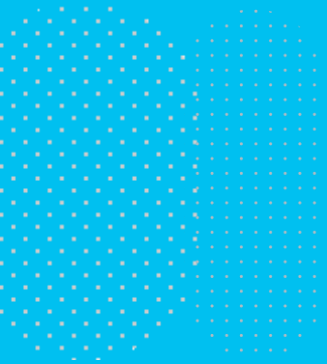
Im Menü oben links -> ANSICHT kannst du die Bedienfelder im Hauptlayout der Imagicle-Attendant-Konsole ein- und ausblenden.





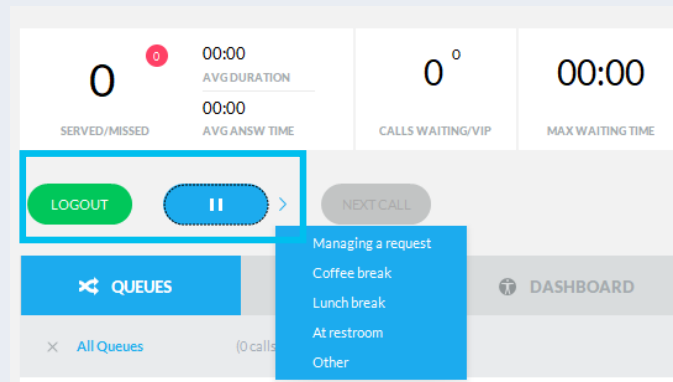
Imagicle UCX Console

Warteschleifen



Warteschleifen- Ansicht

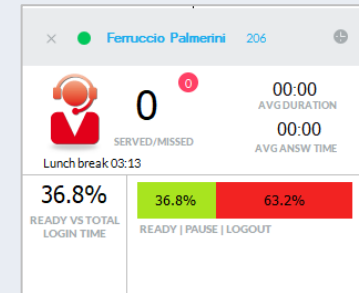
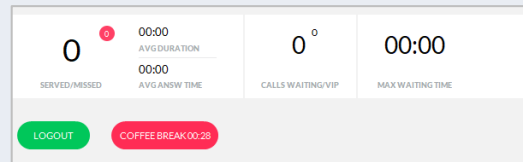
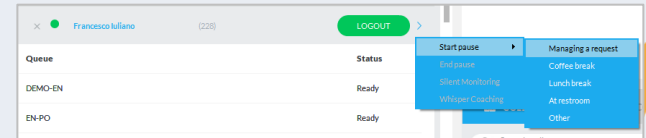
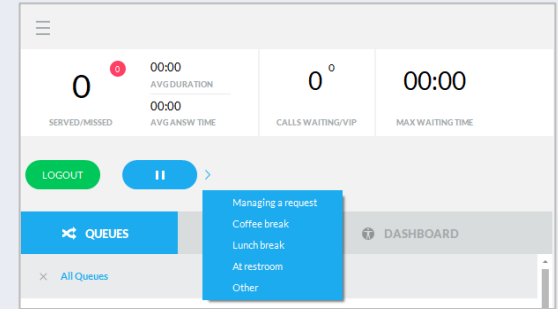
- In diesem Bereich können Sie Ihren Status einstellen und sehen eine Übersicht aller Warteschleifen, die Ihnen zugewiesen sind, die Anzahl angenommener und verpasster Anrufe, die Anzahl wartender Anrufe, die Wartezeit, die durchschnittliche Gesprächsdauer und die Antwortzeit.
- Mit dem Schieberegler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










Pausengründe

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



Agent- / Operator-Status

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

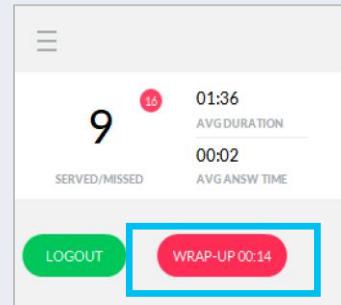
*The Pause / Wrap-up status applies to all queues the agent is logged in



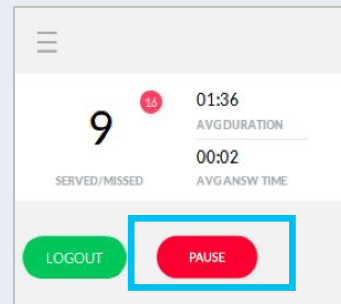
Wrap-up.

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

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



← Example of Wrap-Up status



← Example of Pause status



Warteschleifen-Details

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

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

- All Queues (1 calls, 0 VIP):** A table with columns 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. It shows one call with a waiting time of 00:00:06, from an Italian contact named 'Andrea So...' in the 'DEMO-IT' queue.
- DEMO-EN [P] (0 calls, 0 VIP):** A table with columns 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Type', and 'Actions'. It includes a 'LOGOUT' button and a search bar.
- DEMO-IT [P] (1 calls, 0 VIP):** A table with columns 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Type', and 'Actions'. It shows one call with a waiting time of 00:00:06, from an Italian contact named 'Andrea Sonnin...'. A 'READY' button is highlighted, and a context menu is open with options: 'Force open', 'Force closed', and 'Restore ordinary schedule'. The name 'Ahmed Antar' is visible at the bottom right.

Gebuchte Warteschlangenrufe.

- Jeder Operator kann einen Anruf in der Warteschlange reservieren, um den Verteilungsalgorithmus dazu zu bringen, den Anruf auf die eigene Telefonleitung umzuleiten.
- Das machst du im QUEUES-Fenster, indem du auf das „Hand“-Symbol in der Spalte „Actions“ klickst.
- Wenn der Anruf dem Operator durch die Sticky-Agent-Funktion zugewiesen wird, erscheint dasselbe Symbol automatisch beim ausgewählten Operator.
- Wenn der Anruf von einem anderen Operator gebucht wird, erscheint die „Hand“ an derselben Position in grauer Farbe.
- Das Gleiche gilt, wenn der Anruf durch Sticky Agent einem anderen Operator zugewiesen wird.



The screenshot shows the 'QUEUES' interface with the following data:

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

Below this, there are sections for 'ZTeamsQ' (0 calls, 0 VIP) and 'Vision Dept Test' (1 calls, 0 VIP), each with a 'LOGOUT' button.



The screenshot shows the 'QUEUES' interface with the following data:

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

Below this, there are sections for 'ZTeamsQ' (0 calls, 0 VIP) and 'Vision Dept Test' (1 calls, 0 VIP), each with a 'LOGOUT' button.



Warteschleifen-Ansicht Tab „Agents“

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

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

Agent	Status
Michel Ravasio	READY

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

Warteschleifen-Ansicht Tab „Agents“

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



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

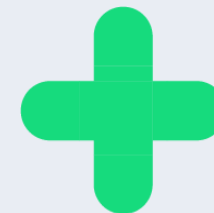


„**Whisper Coaching**“: Diskrete Sprachhinweise für den Agent, die der Gesprächspartner nicht hört.

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

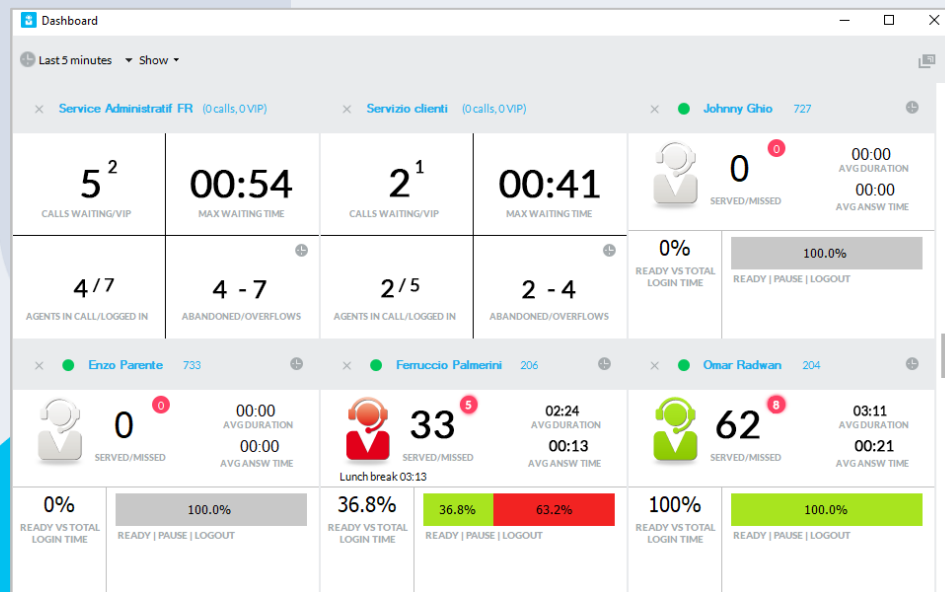
The screenshot shows the 'AGENTS' tab in the Cisco Advanced Supervisor interface. It displays a list of agents grouped by queue. The first queue is 'IT-PO [P]' with 65002 agents. The second queue is 'ME-PO [P]' with 65006 agents. The third queue is 'US-PO [P]' with 65007 agents. Each agent row shows the agent's name and status. A red dot next to the second agent in the IT-PO queue indicates a specific status or action.

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



Warteschlangen-Panel: Registerkarte "Dashboard".

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





Warteschleifen-Ansicht Tab „Dashboard“.

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

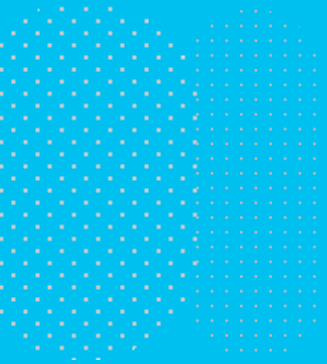
Agent	Direction	Contact	Duration
Federigi Bernardo (215)	In	Evans John (347772130)	01:00
Vicini Sonia (201)	In	Federigi Bernardo (333685176... VIP)	00:10

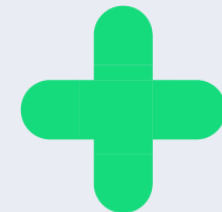
Agent	State	Time in state	Served	Misad	Arg ans. time	Avg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:33:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	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 Decali (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 Baraschi (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 Iola (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 Pichi (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
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

Anrufverwaltung





Benachrichtigung über wartende Anrufe.




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

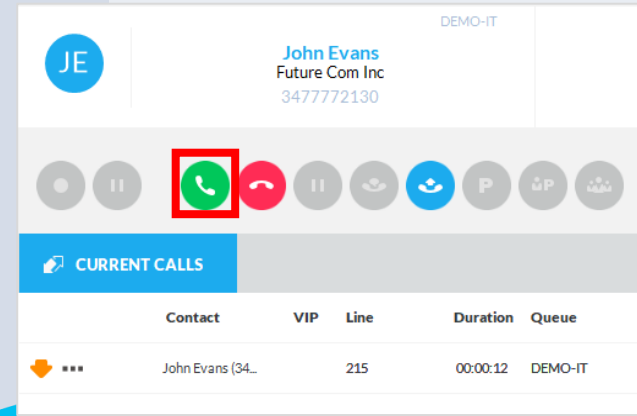
Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:42	John Evans (347772130)	DEMO-IT	

Call from Italy
John Evans
Future Com Inc
347772130

jevans@fcom.com









Bearbeitung eingehender Anrufe.


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




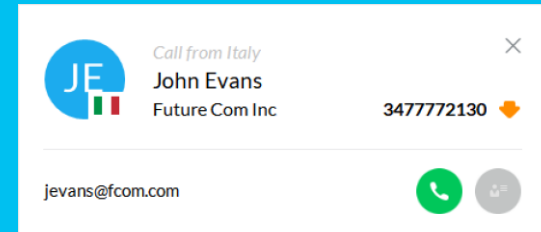
DEMO-IT


JE John Evans
Future Com Inc
3477772130



       

 CURRENT CALLS

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



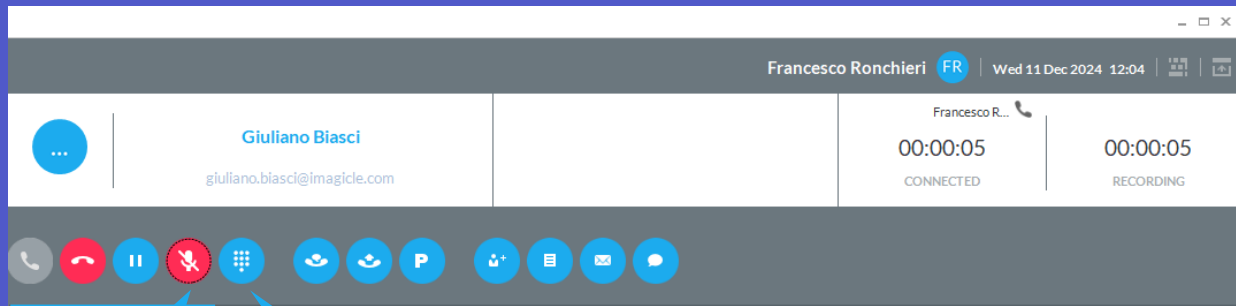
JE Call from Italy
John Evans
Future Com Inc 3477772130 

jevans@fcom.com  



Zusätzliche Schaltflächen in MS-Teams UCX-Konsole.

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



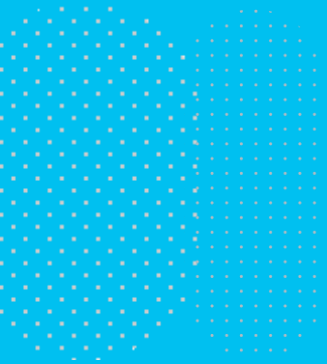
Headset-Mikrofon
stummschalten/stummsc
halten

Numerische DTMF-
Tastatur



Imagicle UCX Console





Weiterleiten – Parken





Rufweiterleitung mit Konversation

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





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



Zwischen aktiven Anrufen wechseln

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

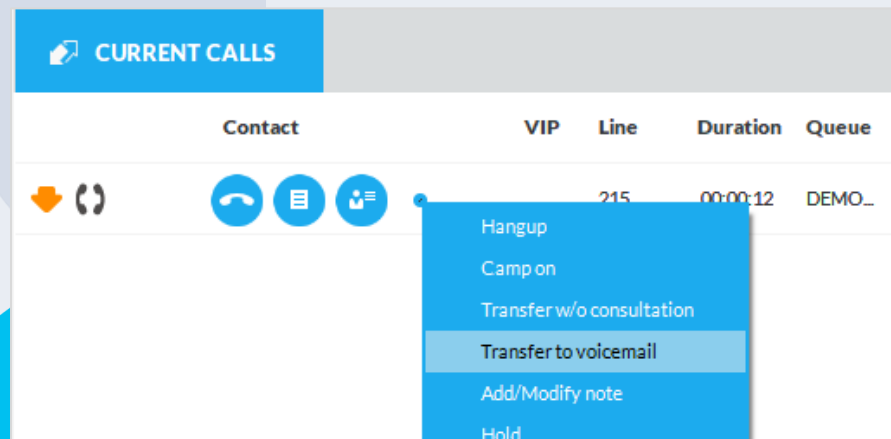
The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a row of icons: a grey circle, a grey pause icon, a grey phone icon, a red phone icon, a grey pause icon, a blue phone icon, a grey phone icon, a grey 'P' icon, a grey 'uP' icon, and a grey group icon. Below this is a blue header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

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



Weiterleitung zur Voicemail

- Im Pull-down-Menü der aktiven Anrufe finden Sie die Option „An Voicemail weiterleiten“.
- Diese Option funktioniert mit der Imagicle VoiceMail-Anwendung (Cisco UCM) oder mit einem Voicemail-Dienst eines Drittanbieters.
- Im Falle einer Webex Calling MT-Umgebung leitet diese Option den Anruf an die native WxC-VoiceMail-Funktion weiter.
- In einer MS-Teams-Umgebung kümmert sich das MS ACS SDK darum, den Anruf an die eigene Voicemail des Benutzers weiterzuleiten.





Anruf parken

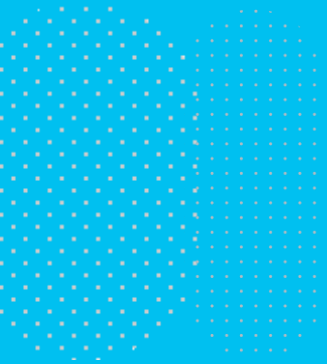
- Sie können einen aktiven Anruf parken. Nutzen Sie hierfür die entsprechende Funktion der TK-Anlage (sofern verfügbar) und klicken Sie die Schaltfläche „P“ (blau gerahmt) an. Der Anruf wird in der Ansicht dann vom Bereich „Aktive Anrufe“ in den Bereich „Geparkte Anrufe“ verschoben.
- Der Anrufer hört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

Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
50150	John Evans 3477772130		00:01:01	Bernardo Federigi (215)



Imagicle Attendant Console

Camp On.





Camp-On Warteschaltung (Nur Attendant Console)

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

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

CAMP ON

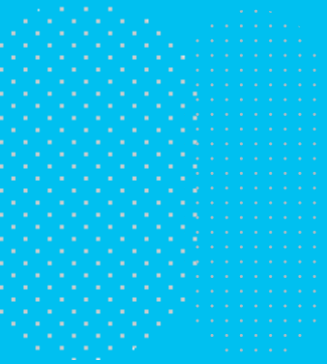
loren

Lorenzo Naldi 226



Imagicle UCX Console

Konferenz



Konferenz erstellen

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

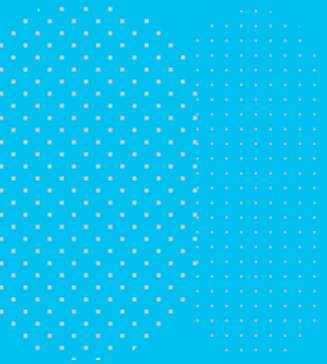
CURRENT CALLS				
Contact	VIP	Li..	Duration	Que...
Conference	-		00:00:13	

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



Imagicle UCX Console

Anrufnotizen, Benachrichtigungen, Notfallalarme





Gesprächsnotizen



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

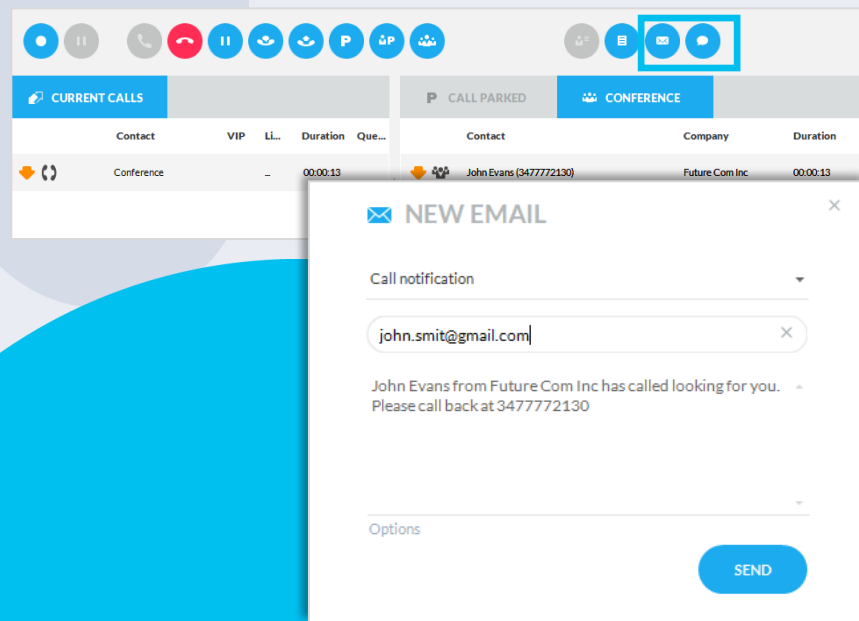
The screenshot shows a call center interface. At the top, there is a toolbar with various icons: a white circle, a pause icon, a telephone handset, a red telephone handset, another pause icon, two headset icons, a plus sign, a red square with a white list icon (highlighted with a red box), an envelope icon, and a speech bubble icon. Below the toolbar is a section titled "CURRENT CALLS" with a list of call records. The first record is highlighted with a red box and contains the following information:

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



Anrufenachrichtigungen

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



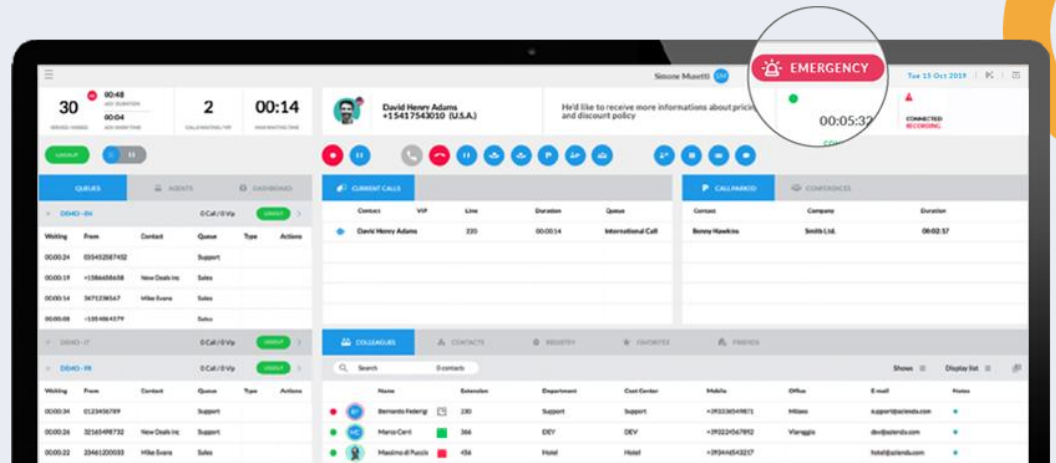
The screenshot displays the Attendant Console interface. At the top, there is a toolbar with various call control icons. Below this, there are tabs for 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns for Contact, VIP, LL, Duration, and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



Auslösen einer Warnmeldung über den Notfall-Button

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

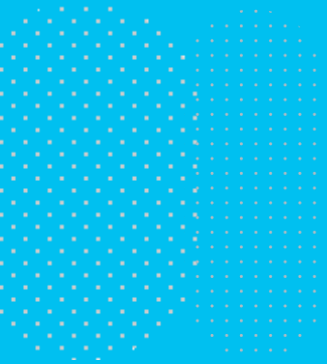
- Kann über die Anwendung InformaCast von Singlewire verschiedene Warnmeldungen auslösen
- Kann einen Anruf bei einer beliebigen Notfallnummer auslösen
- Kann für jeden einzelnen Operator oder global ausgeblendet werden





Imagicle UCX Console


Call Recording.

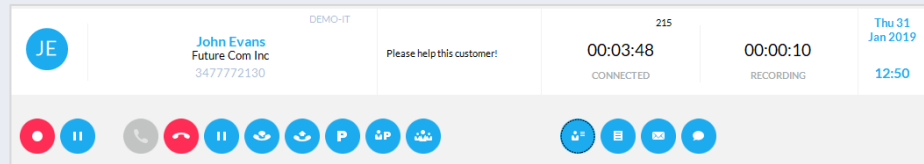




Call Recording.

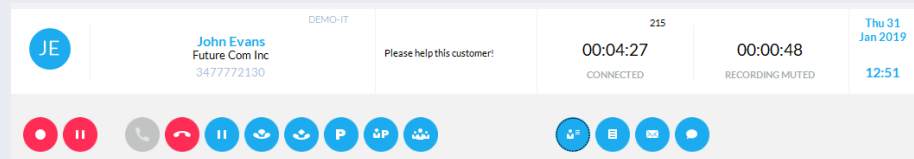
Wenn die Imagicle UCX Plattform (nur Cisco UCM und Webex Calling DI) eine Call Recording-Lizenz enthält, kannst du die Aufzeichnung des laufenden Gesprächs von der UCX-Konsole aus starten. Funktioniert mit jedem Telefon, das an deiner Telefonanlage registriert und mit der UCX-Konsole verbunden ist.

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



Die Konsole informiert dich in Echtzeit darüber, dass die Aufzeichnung eines Anrufs läuft, und gibt die Aufzeichnungszeit an (auch in MS-Teams).

Die laufende Aufzeichnung kann durch Drücken der Stummschaltfläche vorübergehend angehalten werden, um die PCI-DSS-Vorschriften zu erfüllen. Siehe unten:

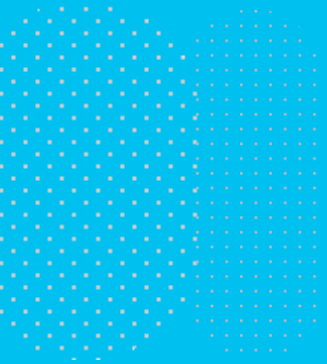


Die UCX-Konsole informiert dich in Echtzeit darüber, dass die Anrufaufzeichnung pausiert wird.



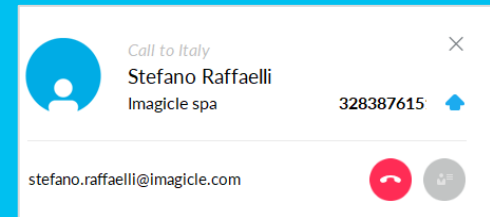
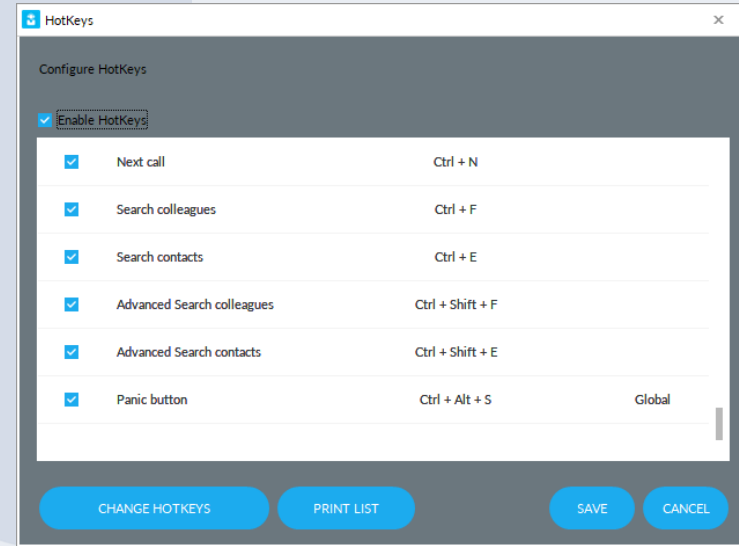
Imagicle UCX Console

Hotkeys.



Verwaltung der Hotkeys

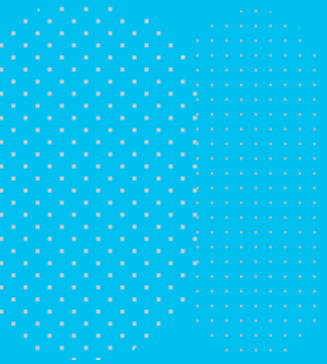
- In der Blue's Attendant Console sind einige Tastenkombinationen vorprogrammiert. Sie können diese sogenannten „**Hotkeys**“ auflisten lassen, klicken Sie hierzu auf die Schaltfläche im Bereich „Kollegen“ oder „Kontakte“.
- Hotkeys bieten einen Schnelzugriff auf verschiedene Anrufaktionen.
 - Wenn die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





Imagicle UCX Console

Registerkarte „Anrufinfo“



Registerkarte „Anrufinfo“

- Dieses Fenster wird bei einem eingehenden Anruf an den Agenten automatisch ausgefüllt und zeigt verschiedene Angaben zum Anrufer aus den Imagicle-Verzeichnissen an, die im einzeiligen Fenster „Aktueller Anruf“ nicht angezeigt werden.
- Anhand der angezeigten Daten kannst du die Nummer speichern, den Kontakt zu den Favoriten hinzufügen, eine E-Mail an den Kontakt senden oder die Kontaktdaten per E-Mail verschicken.

The screenshot displays the 'CURRENT CALLS' interface. At the top, a blue bar contains the text 'CURRENT CALLS'. Below this, a table lists call details:

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

Below the table, a navigation bar includes 'CALL INFO' (highlighted with a red box), 'COLLEAGUES', and 'CONTACTS'. The 'CALL INFO' section shows contact details for Andrea Sonnino (VIP) and a menu of actions:

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

Contact details shown:

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



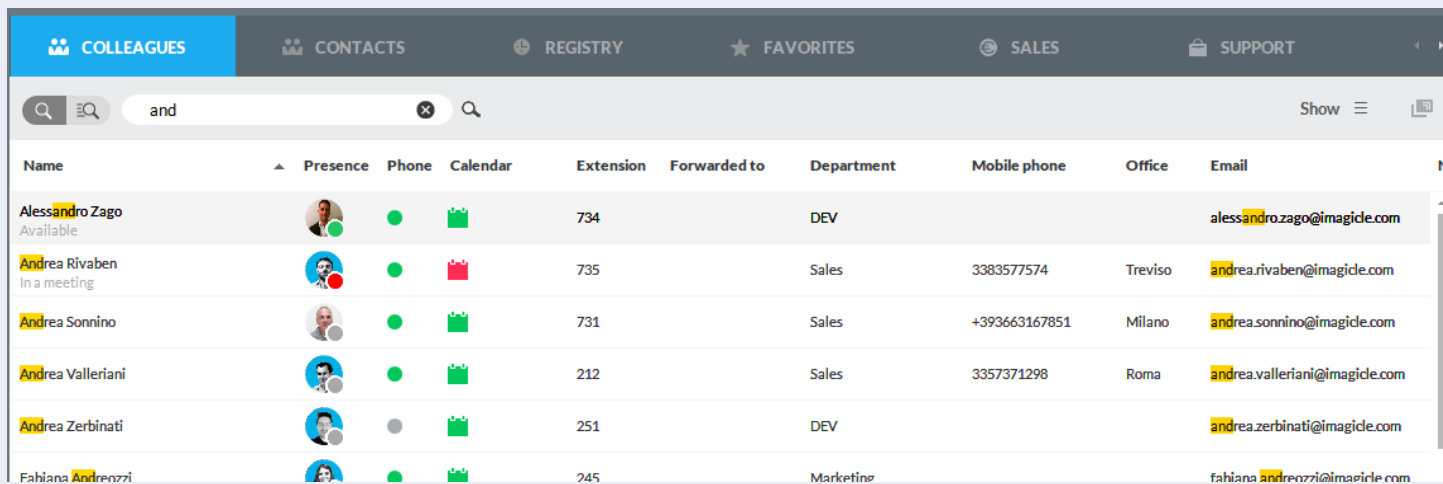
Imagicle UCX Console

Tab „Kollegen“ – BLF



Tab „Kollegen“, einzeliliges Layout

- Im Tab „**Kollegen**“ wird eine Liste mit den Infos über Ihre Kolleg/innen angezeigt, wie ihr Telefonstatus in Echtzeit (BLF), der Rich Presence-Status aus Cisco und/oder Microsoft Teams, Kalenderinfos und Foto (sofern aus AD/LDAP importiert). Sie können eine „einfache“ Suche im Suchfeld für freie Texteingabe (blau eingrahmt) starten, auswählen, welche Felder angezeigt werden sollen, sowie per Drag&Drop die Spaltenanordnung ändern.

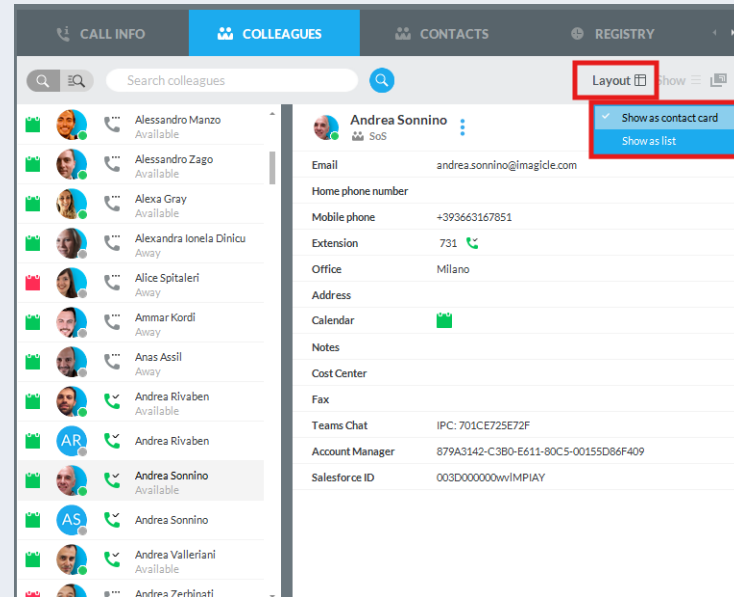


Name	Presence	Phone	Calendar	Extension	Forwarded to	Department	Mobile phone	Office	Email
Alessandro Zago Available				734		DEV			alessandro.zago@imagicle.com
Andrea Rivaben In a meeting				735		Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com
Andrea Sonnino				731		Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com
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



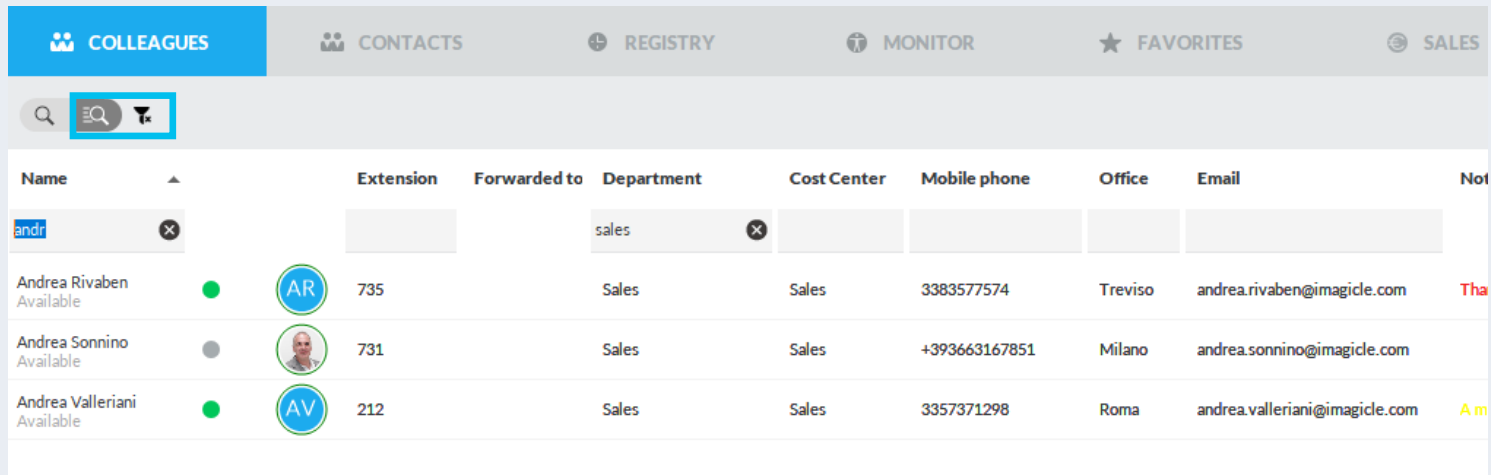
Registerkarte „Kollegen“ – Layout der Kontaktkarte

- Über das Menü „Layout“ oben rechts kannst du vom standardmäßigen einzeiligen Layout zum „Kontaktkarten“-Layout wechseln, bei dem die Daten jedes Nutzers im Kontaktkartenbereich auf der rechten Seite angezeigt werden.
- Dieses Layout ermöglicht es, alle Nutzerdaten auch auf Bildschirmen mit niedriger Auflösung anzuzeigen.



Erweiterte Suche im Tab „Kollegen“


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





Name	Extension	Forwarded to	Department	Cost Center	Mobile phone	Office	Email	Not
andr			sales					
Andrea Rivaben 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



Suche im Tab „Kollegen“



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



Schnellsuche in allen Kontakten

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

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

Sechs Telefonstatus

Anrufweiterleitung

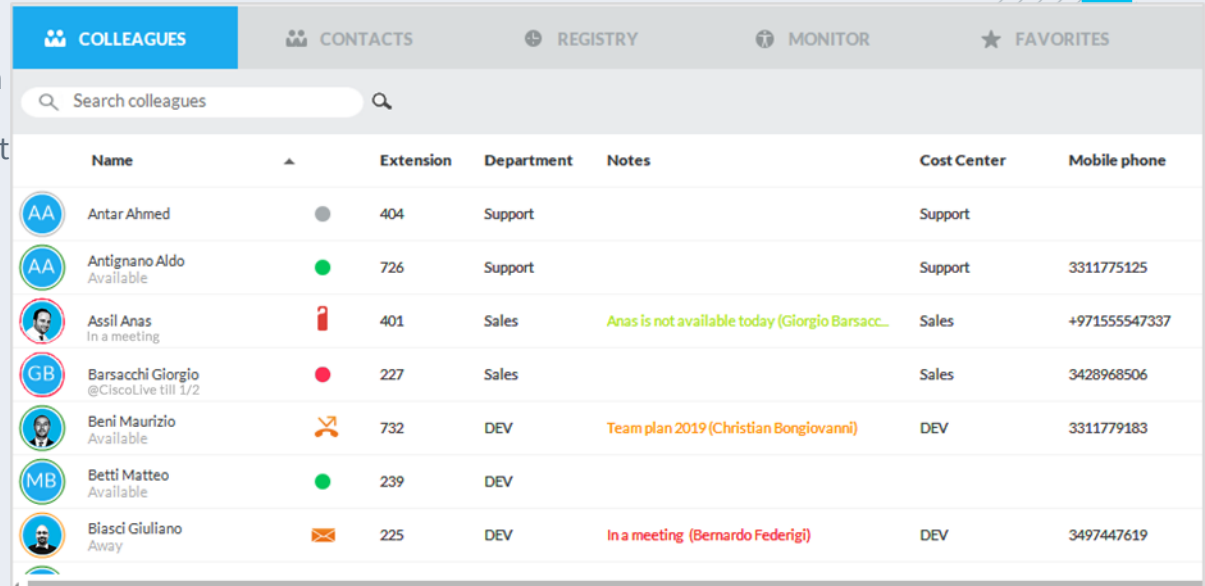
- Zeigt an, dass Anrufe an einen Nutzer an eine andere Nummer weitergeleitet werden, die in der Spalte „Weitergeleitet zu“ angegeben ist.
- Hierfür muss die Spalte „Weitergeleitet zu“ im Menü „Anzeige“ eingeblendet werden.

Weitergeleitet zu Voicemail

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

Bitte nicht stören

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



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

Microsoft Kalender-Integration

Echtzeit-Kalenderinfos über die Verfügbarkeit Ihrer Kollegen

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

The screenshot shows the 'COLLEAGUES' tab in Microsoft Teams. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below these is a search bar labeled 'Search colleagues'. The main area displays a list of colleagues with columns for Presence, Name, Extension, Calendar, Phone, Office, Mobile phone, Home phone number, and Email. A tooltip is open over the 'Calendar' column for the first colleague, Palmerini Ferruccio, showing his current status as 'Now BUSY' and a calendar view for Monday, July 6, 2020. The calendar shows a busy slot from 11:00 AM to 1:00 PM for 'HR review', a free slot from 3:30 PM to 4:30 PM for 'Review offerta Wael', and another busy slot from 3:00 PM to 4:00 PM for 'Translation flow - A design experiment that needed ...'. The list of colleagues includes: Palmerini Ferruccio (Busy), Panzera Elena (Available), Parente Enzo (Available), Perucci Emanuele (Available), Picchi Massimiliano (Available), Popinel Thomas (Available), Pozzobon Loris (Available), Prando Massimiliano (Busy), Radwan Omar (Available), Raffaelli Stefano (Available), and Ravasin Mirhal (Available).

Presence	Name	Extension	Calendar	Phone	Office	Mobile phone	Home phone number	Email
	Palmerini Ferruccio	206						ferruccio.palmerini@i...
	Panzera Elena	231						elena.panzera@imagicl...
	Parente Enzo	733				+3460833509		enzo.parente@imagicl...
	Perucci Emanuele	241						emanuele.perucci@im...
	Picchi Massimiliano	211				+971569415981		massimiliano.picchi@i...
	Popinel Thomas	234						thomas.popinel@imag...
	Pozzobon Loris	736						loris.pozzobon@imagicl...
	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



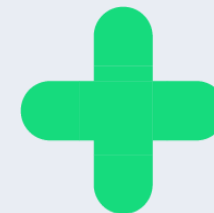
Working elsewhere



Out of office

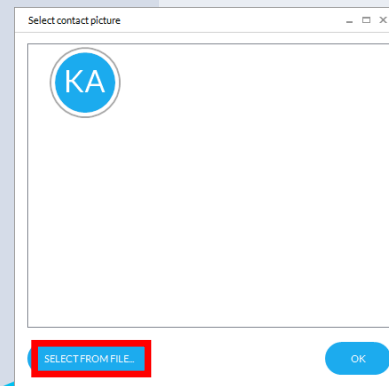





Tentative



Tab „Kollegen“ Zusätzliche Funktionen

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

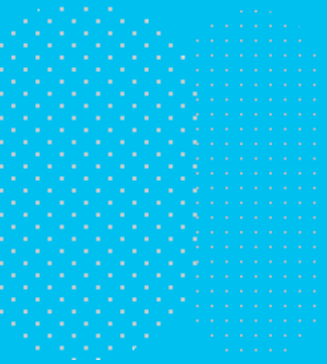


Name	Extension	Department	Notes
 Federigi Bernardo Available	215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
 Ferrari Claudio	741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
 Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019	229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



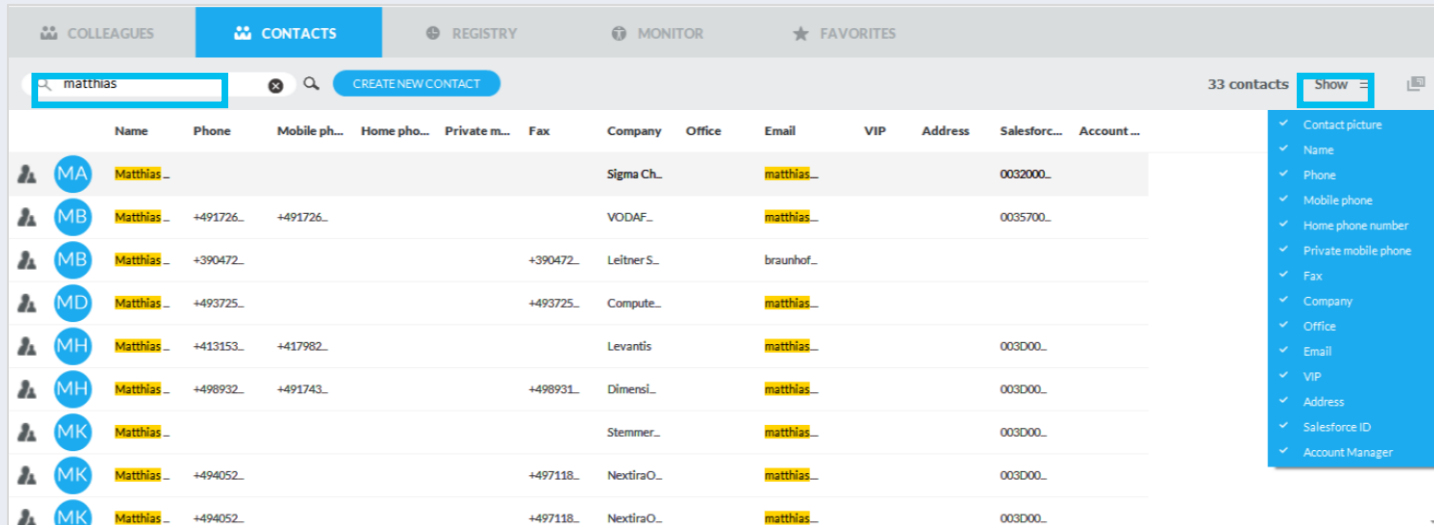
Imagicle UCX Console

Tab „Kontakte“



Tab „Kontakte“, einzeliliges Layout

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

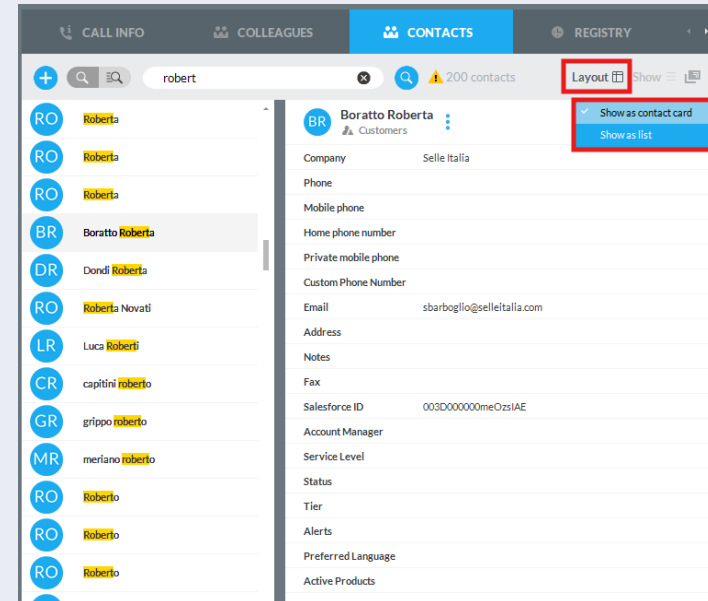


	Name	Phone	Mobile ph...	Home pho...	Private m...	Fax	Company	Office	Email	VIP	Address	Salesforc...	Account ...
MA	Matthias						Sigma Ch.		matthias			0032000	
MB	Matthias	+491726	+491726				VODAF		matthias			0035700	
MB	Matthias	+390472				+390472	Leitner S.		braunhof				
MD	Matthias	+493725				+493725	Compute		matthias				
MH	Matthias	+413153	+417982				Levantis		matthias			003D00	
MH	Matthias	+498932	+491743			+498931	Dimensi		matthias			003D00	
MK	Matthias						Stemmer		matthias			003D00	
MK	Matthias	+494052				+497118	NextiraO		matthias			003D00	
MK	Matthias	+494052				+497118	NextiraO		matthias			003D00	



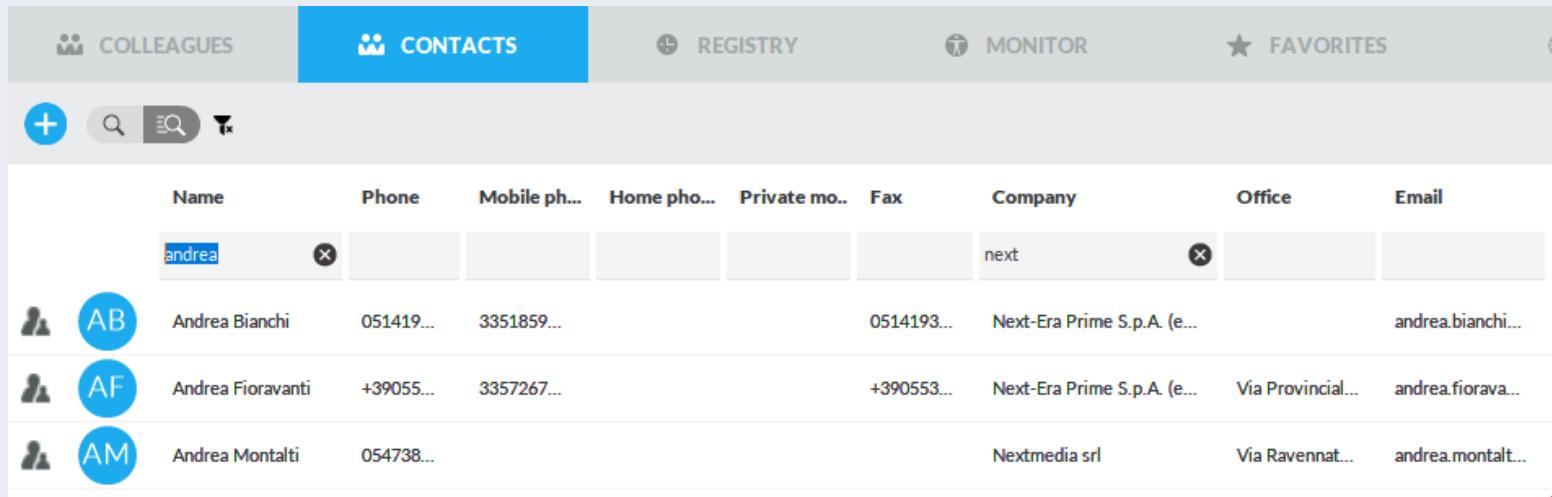
Registerkarte „Kontakte“ – Layout der Kontaktkarte

- Über das Menü „Layout“ oben rechts kannst du vom standardmäßigen einzeiligen Layout zum „Kontaktkarten“-Layout wechseln, bei dem die Details jedes Kontakts im Kontaktkartenbereich auf der rechten Seite angezeigt werden.
- Dieses Layout ermöglicht es, alle Kontaktdetails auch auf Bildschirmen mit niedriger Auflösung anzuzeigen.









Erweiterte Suche im Tab „Kollegen“

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



The screenshot shows a contact management interface with a search bar and a list of contacts. The search bar contains the text 'andrea' and a search icon. The list of contacts is filtered to show only those with 'andrea' in their name. The search bar has a blue border and a black 'x' icon to clear the search. The list of contacts has columns for Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private mo., Fax, Company, Office, and Email. The first contact is Andrea Bianchi, the second is Andrea Fioravanti, and the third is Andrea Montalti.

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




Contacts tab.



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

- Für eine exakte Suche setzen Sie die Suchbegriffe in Anführungszeichen

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

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



Schaltfläche Schnellsuche

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

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

The screenshot displays the Blue's Attendant interface with a search overlay. The search overlay is titled "SEARCH CONTACT" and contains a search input field with the text "ena". Below the search input, there are two main sections: "FAVORITES AND COLLEAGUES" and "OTHER CONTACTS".

The "FAVORITES AND COLLEAGUES" section shows a list of contacts with columns for Presence, Name, Calendar, and Extension. The "OTHER CONTACTS" section shows a list of contacts with columns for Name, My Favs, and other details.

Presence	Name	Calendar	Extension
Available	Nevronova Olga		244
Available	Omidzadeh Luca		728
Available	Pallotta Stefano		240
Available	Palladini Fernando		206
Available	Panzera Denis		225
Available	Parente Enzo		723
Available	Peracoli Emanuele		241
Available	Picchi Maddaleno		215
Available	Popinet Thomas		234
Available	Pizzoboni Loris		726

Name	My Favs	Other
Fabio Demarini	MY FAVS	Sales
Emmanuel Peracoli	Colleagues	Admin
OTHER CONTACTS		
emmanuel.abbondi	Customers	salesprod@09
Emmanuel Abbondi	Customers	College Valmarana Sao (VI)
Emmanuel Abbondi	Customers	Casa @ Casa Privata Villa



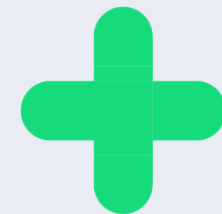
Neue Kontakte hinzufügen.

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

Die Kurzwahlnummern können ebenfalls konfiguriert werden

The screenshot shows a mobile phone interface with a call log. At the top, there is a contact card for "John Evans" from "Future Com Inc" with the phone number "347772130". Below this is a row of call control icons. The main section is titled "CURRENT CALLS" and contains a table with columns for "Contact", "VIP", "Line", and "Duration". A call record is visible with a duration of "00:01:56". A context menu is open over the call record, listing various actions such as "Hangup", "Camp on", "Transfer w/o consultation", "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", and "Create a new contact". A red arrow points from the "Create a new contact" option to the right-hand side of the image.

The screenshot shows a "View/Edit Contact" form for the contact "John Evans". The form includes fields for Name, Last name, Company, Phone, Mobile phone, Home phone number, Private mobile phone, Fax, Email, Office, and Imagicde Directory. The contact information is as follows: Name: John, Last name: Evans, Company: Future Com Inc, Phone: 3486022386, Mobile phone: 347772130, Email: jevans@fcom.com, Office: Massarosa. There are "DELETE", "OK", and "CANCEL" buttons at the bottom.



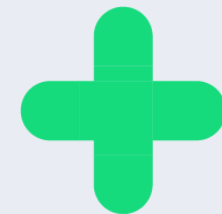
Ändern.

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

Die Kurzwahlnummern können ebenfalls konfiguriert werden

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

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



CRM-Formular öffnen.

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

The screenshot shows a CRM interface with a 'COLLEAGUES' tab and a 'CONTACTS' tab. A search bar contains the name 'raffaelli'. Below the search bar is a table of contacts:

	Name	Phone
	Michele Raffaelli	3346099878
	Michele Raffaelli	

A context menu is open over the first contact entry, listing the following options:

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

The option 'Open contact in outer app' is highlighted with a red rectangle.



Imagicle UCX Console

Tab „Anrufliste“



Tab „Anrufliste“



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



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



Tab „Anrufliste“



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

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



Imagicle UCX Console

Tab „Anrufüberwachung“

Tab „Anrufüberwachung“



Die Ansicht „**Überwachung**“ ist in drei Fenster gegliedert und zeigt eine Übersicht Ihrer Telefonaktivitäten innerhalb eines bestimmten Zeitraums, den Sie aus dem Pull-down-Menü oben rechts auswählen können (in den vorstehenden Beispielen: „Heute“, blau gerahmt). Dieser Bereich ist ein reiner Anzeigebereich zur Überwachung.

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



Tab „Anrufüberwachung“

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





Imagicle UCX Console

Ansicht „Favoriten“

Ansicht „Favoriten“



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

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

The screenshot displays the 'Favoriten' (Favorites) view in the Attendant Console. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY, and MONITOR. Below these is a search bar labeled 'Search favorite'. The main area contains a grid of contact cards. Each card shows a profile picture, name, role, and a status indicator (a green dot for 'Free' or a red dot for 'Out of office' or 'Busy').

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

A calendar pop-up is overlaid on the grid, showing the current date as 'MON 3 AUG 2020'. It indicates a busy period from '3:00 PM - 5:00 PM' for a 'UX Customer Session'. A message at the top of the pop-up says 'Now BUSY Today the closest free slot is at 5:00 PM'.




Ansicht „Favoriten“



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

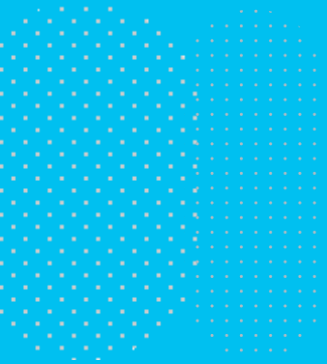
Aus den Bereichen „Kollegen“, „Kontakte“ und „Anrufliste“ können Sie **Bestehende Kontakte hinzufügen**. Öffnen Sie hierzu per Rechtsklick auf einen Eintrag das Pull-down-Menü und wählen Sie die Option „Zu Favoriten hinzufügen“.

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



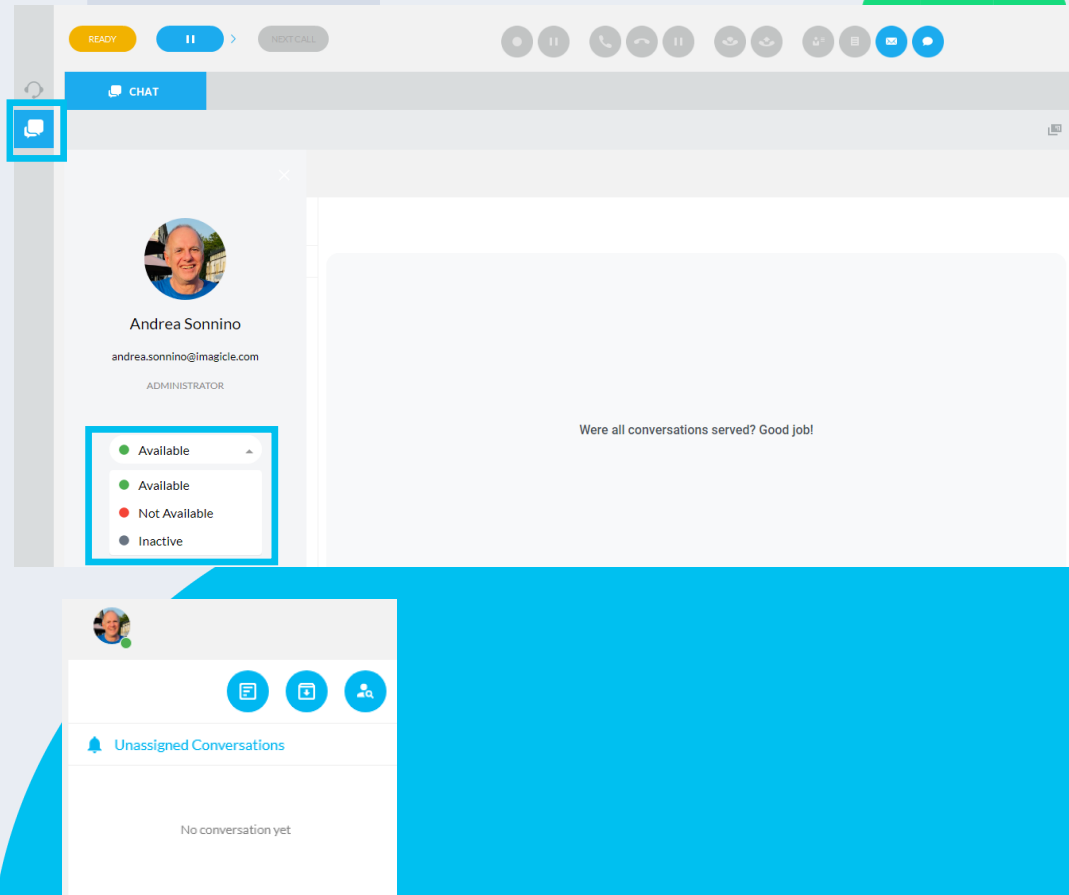
Imagicle UCX Agent Console

Chat-Panel.



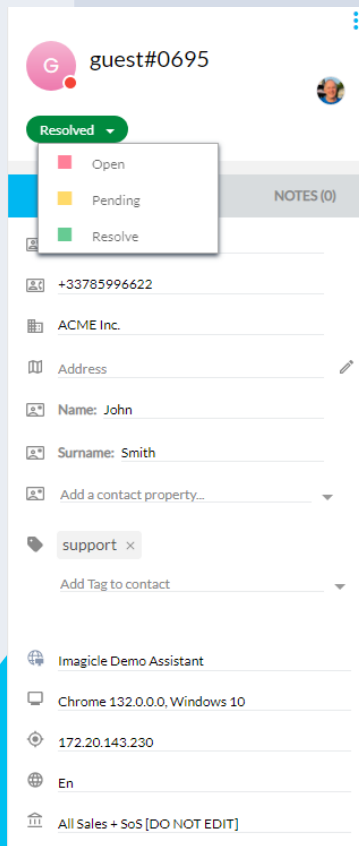
Digitale Integration.

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



Digitale Integration.

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



guest#0695

Resolved

- Open
- Pending
- Resolve

NOTES (0)

+33785996622

ACME Inc.

Address

Name: John

Surname: Smith

Add a contact property...

support

Add Tag to contact

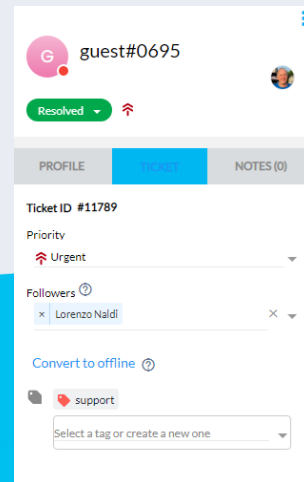
Imagicle Demo Assistant

Chrome 132.0.0.0, Windows 10

172.20.143.230

En

All Sales + SoS [DO NOT EDIT]



guest#0695

Resolved

PROFILE TICKET NOTES (0)

Ticket ID #11789

Priority Urgent

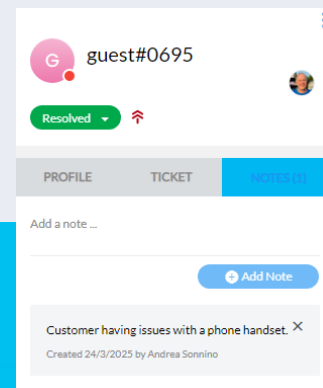
Followers

- Lorenzo Naldi

Convert to offline

support

Select a tag or create a new one



guest#0695

Resolved

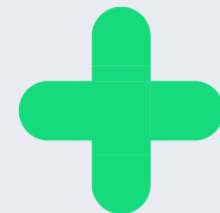
PROFILE TICKET RESOLVED

Add a note ...

Add Note

Customer having issues with a phone handset. X

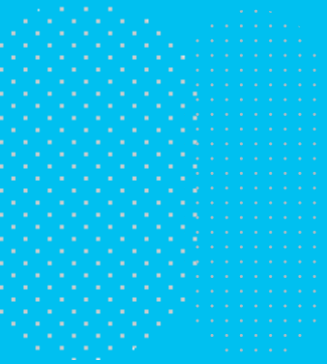
Created 24/3/2023 by Andrea Sonnino





Imagicle UCX Console

Kompaktes Layout

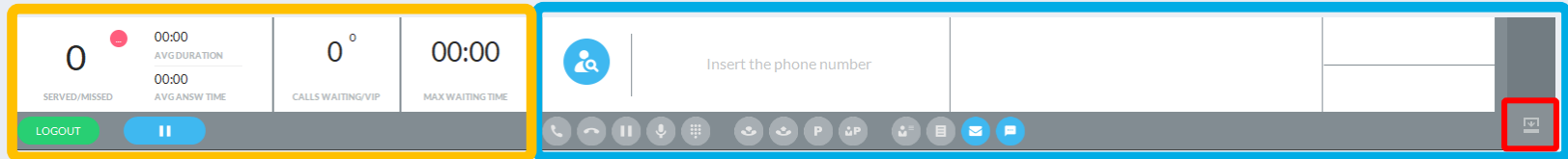


Attendant Console im kompakten Layout.

Ideal für Callcenter-Agents



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



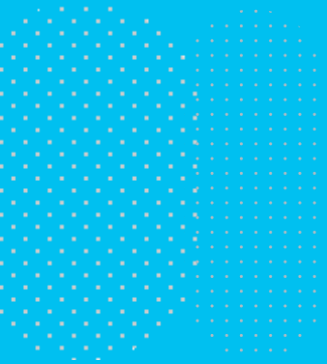
**Kompakte
Warteschleifenansicht**

Bereich „Anrufe“



Imagicle UCX Console

Einstellungen



Allgemeine Einstellungen.

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

Options

GENERAL

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

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

International prefix: United Kingdom +44

Display listed colleagues as: Name Surname

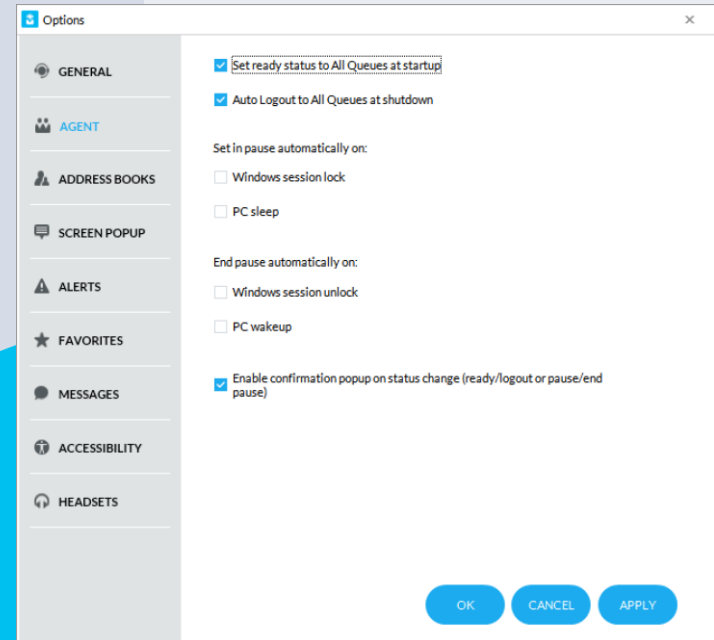
Create log file for troubleshooting

OK CANCEL APPLY



Agent-Einstellungen.

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





Adressbuch-Einstellungen

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

The screenshot shows the 'Options' dialog box in Outlook, with the 'MICROSOFT' tab selected. The 'ADDRESS BOOKS' section is active, showing settings for Exchange 2007, Outlook, and Outlook Express. The 'Enable search' checkbox is checked for both Exchange 2007 and Outlook. The Exchange 2007 section includes an 'Exchange Url' field with the value 'http://exchange.dom.com/EWS/Exchange.asmx' and a 'CHECK CONNECTION' button. The Outlook Express section has an unchecked 'Enable search' checkbox. At the bottom right, there are 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY' buttons.

Category	Enable search	Exchange Url	Note
Exchange 2007	<input checked="" type="checkbox"/>	http://exchange.dom.com/EWS/Exchange.asmx	compatible with Exchange 2007 or later.
Outlook	<input checked="" type="checkbox"/>		compatible with Outlook 2000, 2003, 2007 or later.
Outlook Express	<input type="checkbox"/>		compatible with Outlook Express, Windows Mail, Windows Contacts and Internet Explorer 4.0 or later.

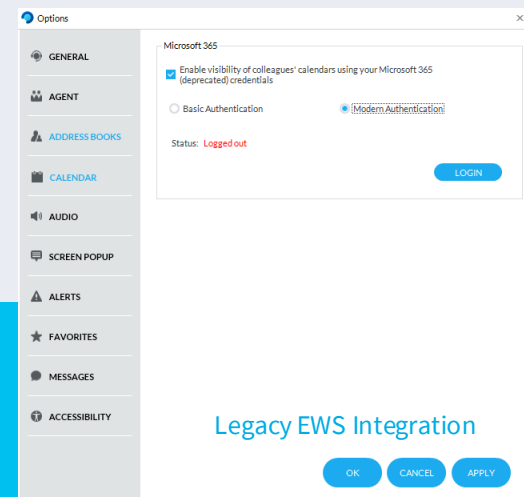
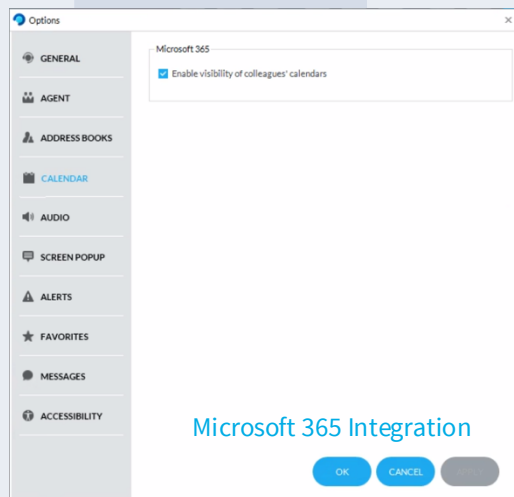


Kalendereinstellungen.

Über die Registerkarte „**Kalender**“ können Sie die Verbindung zum Microsoft Exchange/Microsoft 365-Kalender konfigurieren, um den Echtzeit-Kalenderstatus Ihrer Kollegen zu importieren

- Es sind die Anmeldedaten von Microsoft erforderlich
- Über die Schaltfläche „Anmelden“ können Sie die Verbindung zum Microsoft-Kalenderdienst (nur EWS) herstellen

Bitte beachten Sie, dass die Kalenderintegration die Graph-API-basierte OAuth2-Authentifizierungsmethode nutzt. Die EWS-basierte Authentifizierung ist für bestehende Kunden weiterhin verfügbar, aber bitte beachten Sie, dass sie von Microsoft mit einer Frist bis zum 1. Oktober 2026 als veraltet eingestuft wurde.





Audioeinstellungen, nur verfügbar für die UCX-Konsole für MS-Teams.

- Auf der Registerkarte "**Audio**" kannst du die richtigen Audiogeräte für Mikrofon, Lautsprecher und Alarmer einstellen.
- Diese Option bietet ein Pulldown-Menü mit allen verfügbaren Audiogeräten, die in deinem PC-Arbeitsplatz integriert sind, einschließlich Headsets oder über Bluetooth verbundene externe Lautsprecher.
- Es gibt auch eine Option zur Echo- und Rauschunterdrückung. Imagicle empfiehlt, diese für ein optimales Benutzererlebnis zu aktivieren.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

Audio devices

Microphone	Cuffia auricolare con microfono (Jabra Link 370) (0b...
Speaker	Altoparlanti (Dell USB Audio) (17e9:436e)
Alerts	Altoparlanti (Dell USB Audio) (17e9:436e)

All devices

Altoparlanti (Dell USB Audio) (17e9:436e)

CABLE Input (VB-Audio Virtual Cable)

Auricolare e microtelefono (Jabra Link 370) (0b0e:245e)

Altoparlanti (Realtek(R) Audio)

Audio settings

Enable echo and noise suppression to optimize audio

OK CANCEL APPLY



Bildschirm PopUp-Einstellungen.

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

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 has fields for 'User name' and 'Password'. The 'Open Application automatically when:' section has a checked box for 'The phone rings' and unchecked boxes for 'The conversation starts / the call is answered', 'The call ends', and 'Only if the number is associated with a Contact Manager contact'. The 'Apply only for:' section has dropdown menus for 'Internal and External calls' and 'Incoming/Outgoing calls', with a checkbox for 'For incoming calls, only those coming from a queue'. The 'Action:' section has a dropdown set to 'Open an url' and a 'CONFIGURE' button. There are also buttons for 'EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS', 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY'.

Einstellungen für Warnungen.

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

The screenshot shows the 'Options' dialog box with the following settings:

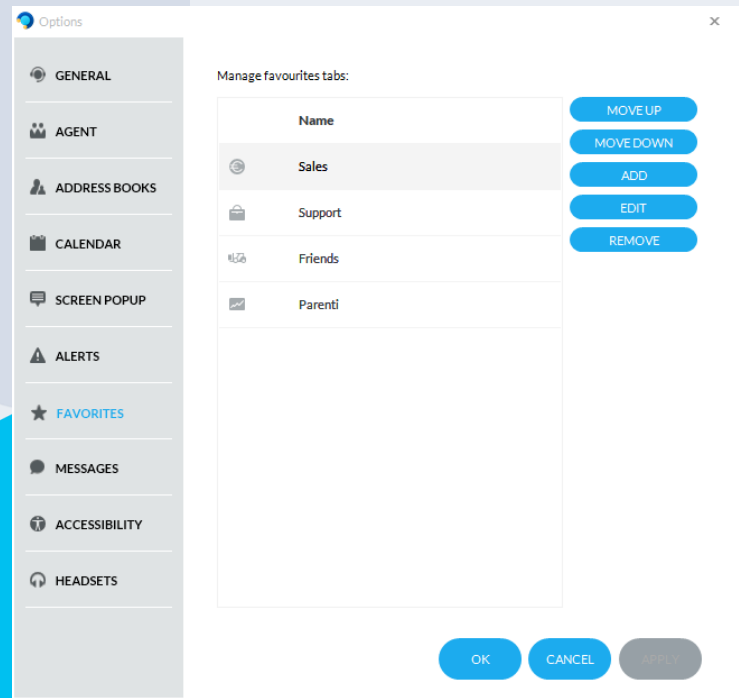
- Audible alert:**
 - Enables the audible warning for the incoming calls on your phone
 - Enables the audible warning for the incoming calls on your queues
- Alert action:**
 - Upon an incoming call on your phone: No action
 - Upon incoming calls from Microsoft Teams: Suppress Teams pop-up alerts (dropdown menu is open showing: Display Teams pop-up alerts, Suppress Teams pop-up alerts, No action, Bring console foreground, Display pop-up on inactive console, Always display pop-up)
 - Upon an outgoing call from your phone: Suppress Teams pop-up alerts
 - Upon an incoming call on your queues: No action

Buttons at the bottom: OK, CANCEL, APPLY



Favoriten-Einstellungen

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





Einstellungen für Nachrichten/SMS

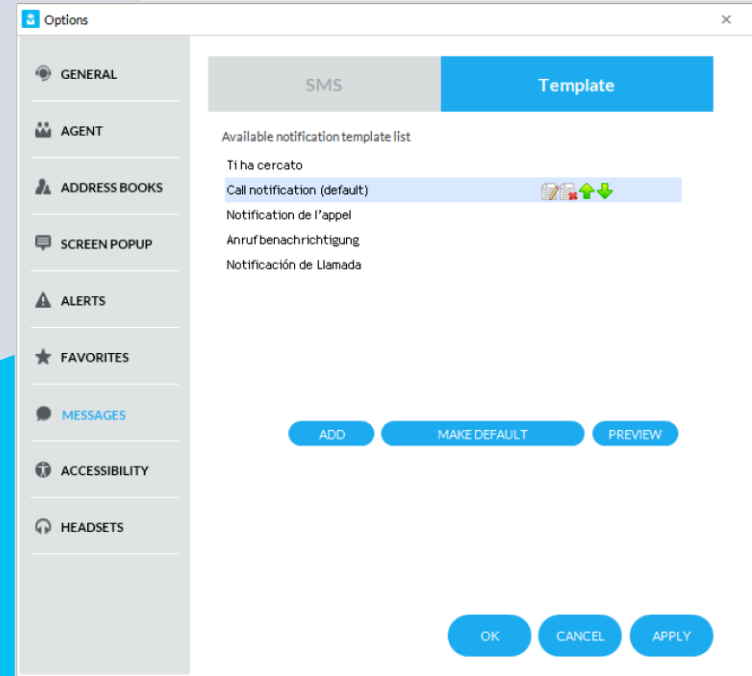
- Im Tab „**Nachrichten/SMS**“ können Sie Ihre Daten für die Nutzung eines internationalen SMS-Providers eingeben. Folgende Provider werden unterstützt:
 - Vola.it
 - Nexmo.com
 - TextMagic.com
 - EasiSMS
 - QuesCom
- Für die Nutzung der SMS-Funktion wird eine Internetverbindung zum Provider benötigt.

The screenshot shows a software interface titled "Options" with a sidebar menu on the left and a main content area on the right. The sidebar menu includes: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES (highlighted in blue), ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main content area has two tabs: "SMS" (active, highlighted in blue) and "Template". Below the tabs, the text "Select the provider to use for sending SMS" is displayed. The "SMS Service Provider" is set to "EasiSMS" in a dropdown menu. Below this, there are four input fields: "Sms sender: (max 11 digit)" with the value "Imagicle", "User:" with the value "Andrew", "Password:" with a masked field of 10 dots, and "Gateway address" with the value "easisms.com". At the bottom right of the dialog, there are three buttons: "OK", "CANCEL", and "APPLY".



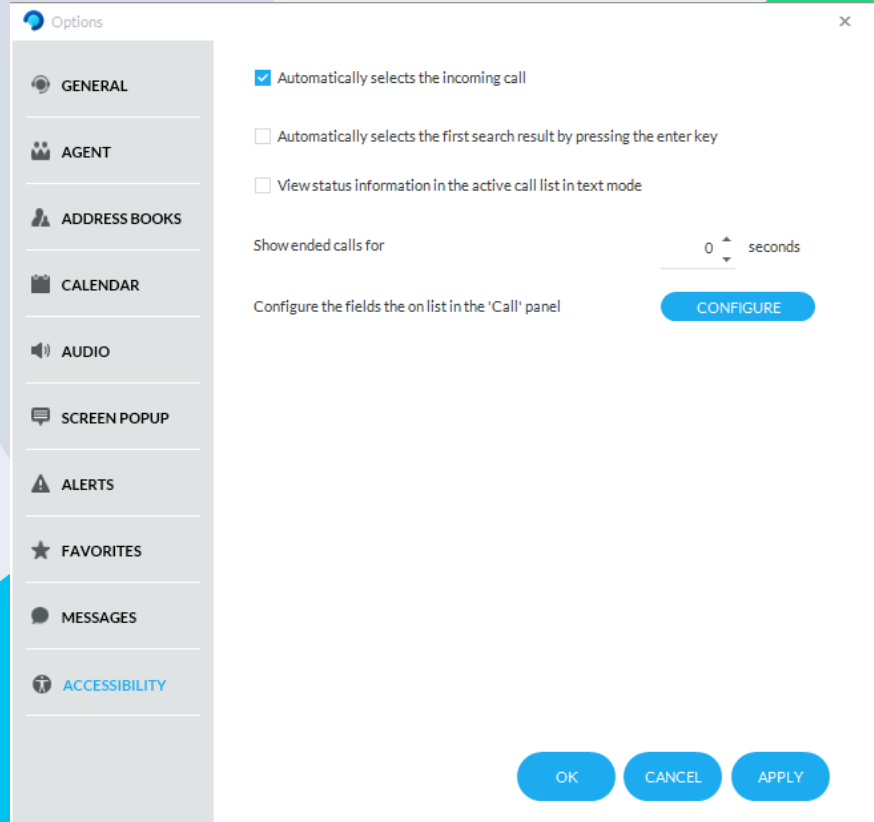
Vorlagen für Nachrichten/SMS

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



Unterstützung für sehbehinderte Menschen.

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





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACT US](#)

