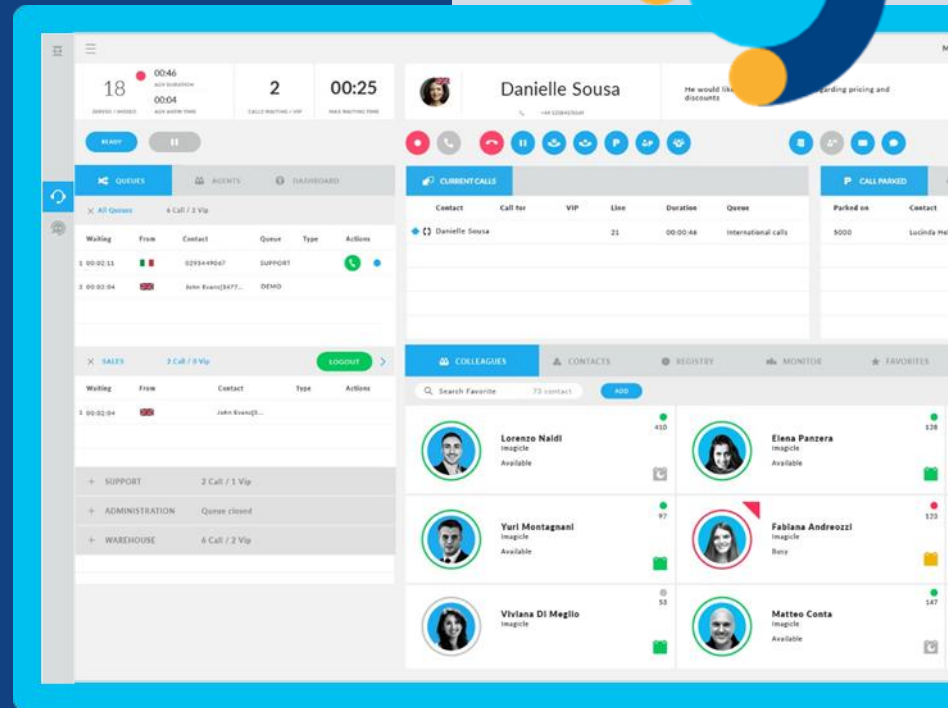


Imagicle Attendant e UCX Agent Console

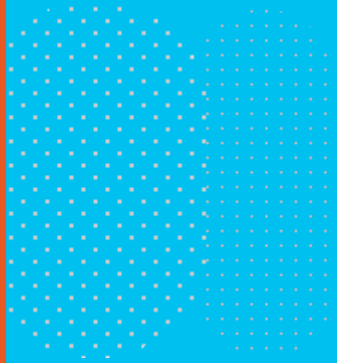
Manuale utente per tutte le
calling platform





Imagicle UCX Attendant & Agent Console

Overview generale



2 diversi Workspace.

Con la stessa interfaccia per la parte di calling.



Attendant Console

Per gestire facilmente le chiamate in entrata e in uscita attraverso un'interfaccia intuitiva e completa.



Console agente

Per gestire non solo le chiamate (dalla stessa interfaccia di AC), ma anche le richieste di chat provenienti da canali diversi in un'interfaccia dedicata.

UCX Console



Imagicle Attendant Console.

Semplificare e migliorare la gestione delle chiamate in entrata e in uscita per tutti gli operatori.

Interfaccia facile da usare con tutto a portata di clic

Rispondere, trasferire, parcheggiare le chiamate e gestire le code

Avvia e controlla le registrazioni

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

COLLEAGUES	CONTACTS	REGISTRY	MONITOR	FAVORITES	PERSONALE			
Adam Johnson Imagicle 225 Busy	Erica Norman Imagicle 220 Talking to...	Alvaro Diaz Imagicle 266 Free	Arthur Young Imagicle 245 Tentative	Georgina Crawford Imagicle 247 Tentative	April L. Riche Imagicle 248 Busy	Sienna Bowmann Imagicle 246 Free	Tobias Andersen Imagicle 235 Busy	Olov Johansson Imagicle 406 Free

Con Caller ID, sai sempre chi ti sta chiamando

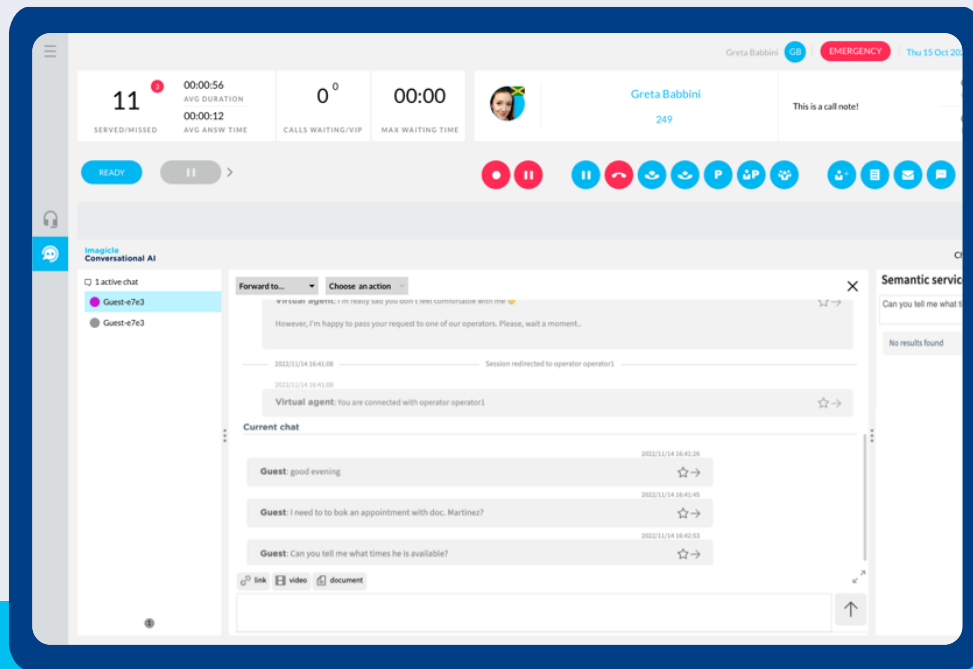
Integrato con le tue directory e il tuo CRM

Disponibile per utenti ipovedenti e non vedenti



Imagicle UCX Agent Console.

Una console omnichannel per facilitare l'accoglienza dei clienti attraverso canali vocali e digitali che rende agenti e clienti più felici che mai.



GLI STESSI VANTAGGI DI ATTENDANT CONSOLE

Vedi i dettagli della chiamata in arrivo, rispondi con un click, reinvia la chiamata a un altro operatore o mettila in coda. Controlla a colpo d'occhio coda, status del team e molto altro.

LIVE CHAT CON I TUOI CLIENTI

Gestisci facilmente le richieste dei clienti provenienti da diversi canali, come il tuo sito, WhatsApp, Telegram, Messenger e altri.

AI: HUMAN & VIRTUAL TOGETHER

Libera gli operatori da task ripetitivi e offri agli utenti la possibilità, a voce o via chat, di parlare con agenti virtuali pronti a fare escalation ad operatori umani quando necessario.

Un'interfaccia semplice con tutto quello che serve.

CHIAMATE

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

- Top Left:** Agent status and performance metrics. Shows 18 calls served, 00:46 average handle time, 2 calls waiting, and a 00:25 maximum waiting time. Includes 'READY' and 'PAUSE' buttons.
- Top Center:** Active call details for Danielle Sousa. Shows the contact name, a note about pricing and discounts, and call duration (00:00:00). Includes call control buttons like end call, hold, and transfer.
- Top Right:** Emergency status and system time (Tue 22 Jan 2024, 11:42).
- Middle Left:** 'QUEUES' section showing a list of waiting calls with columns for 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. Includes a 'LOGOUT' button.
- Middle Right:** 'CURRENT CALLS' and 'CALL PARKED' tables. The 'CURRENT CALLS' table has columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, and Queue. The 'CALL PARKED' table has columns for Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from.
- Bottom:** 'COLLEAGUES' section displaying a grid of agent status cards. Each card shows the agent's name, profile picture, and status (e.g., Available, Busy).

OPZIONI E SELEZIONE VOCE/CHAT
(solo con Agent Console)

Agent & Attendant Console - interfaccia chiamate.

9. STATO DELL'AGENTE
Pronto, in pausa, logged out - con ragione di pausa e abilitata.

1. NOME E PAESE DEL CHIAMANTE

2. PANIC BUTTON
Per avviare una chiamata a un numero di emergenza all'applicazione Emergency Notifications

8. PANNELLO CODE
mostra le chiamate in tutte le code

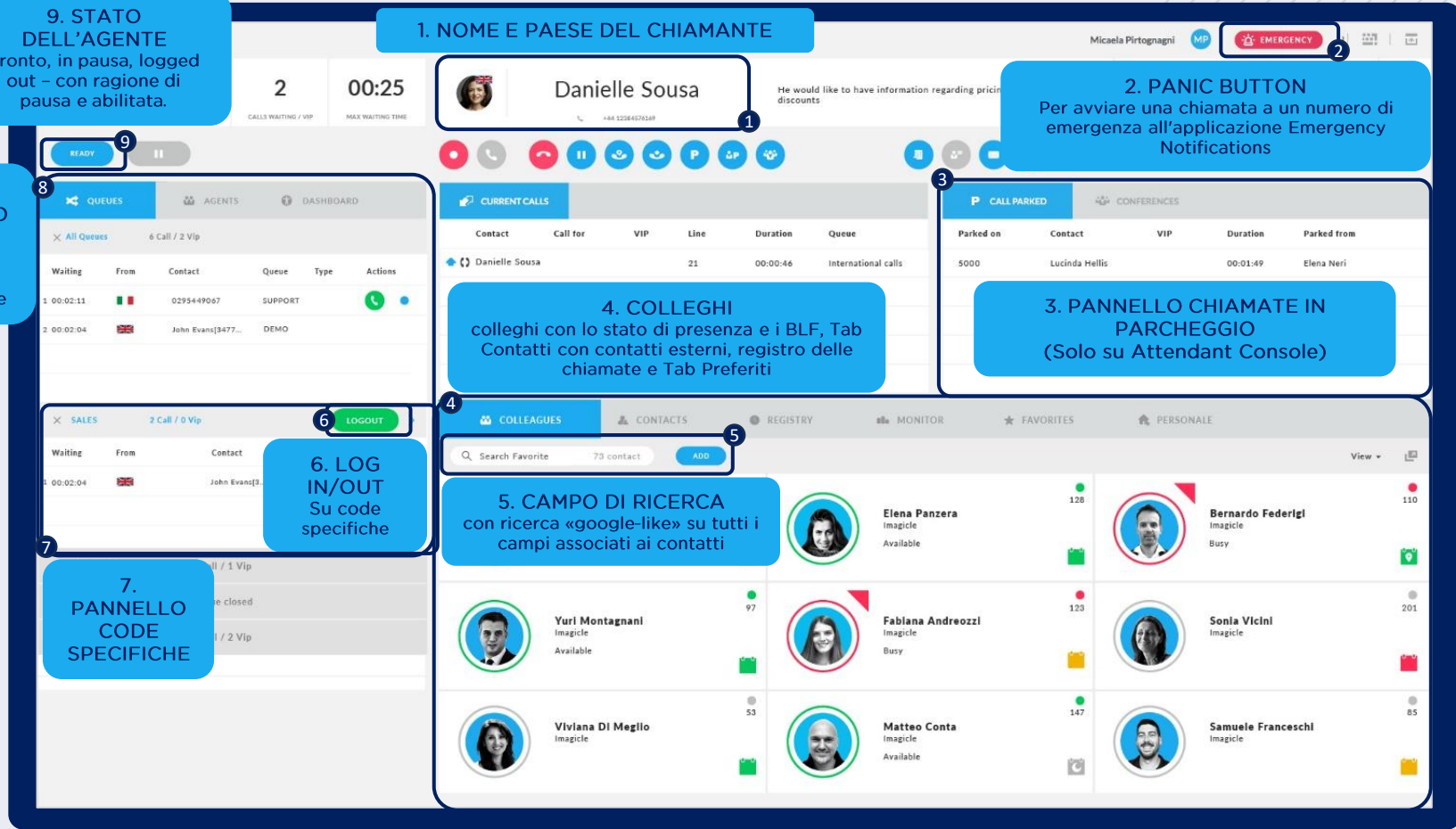
3. PANNELLO CHIAMATE IN PARCHEGGIO
(Solo su Attendant Console)

4. COLLEGHI
colleghi con lo stato di presenza e i BLF, Tab Contatti con contatti esterni, registro delle chiamate e Tab Preferiti

6. LOG IN/OUT
Su code specifiche

5. CAMPO DI RICERCA
con ricerca «google-like» su tutti i campi associati ai contatti

7. PANNELLO CODE SPECIFICHE



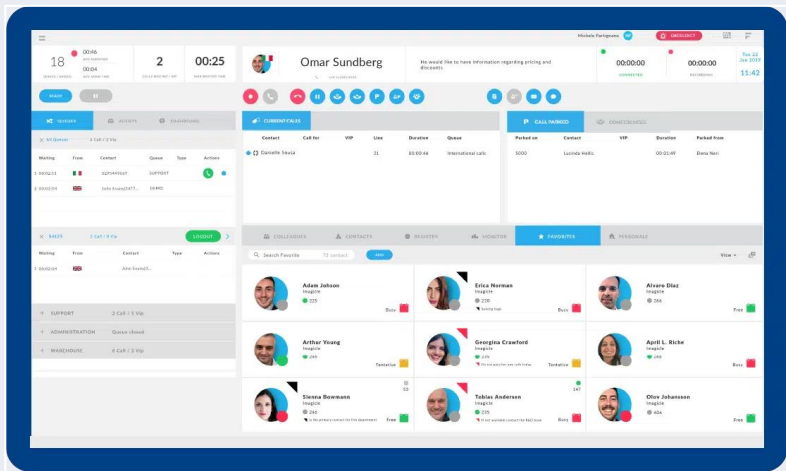
Solo Agent Console - Interfaccia chat.

The image shows a screenshot of the Solo Agent Console interface, which is a chat-based customer service tool. The interface is divided into several sections, each highlighted with a blue callout box and a numbered circle (1-5). A large blue plus sign is visible on the right side of the screen.

- 1. PANNELLO CHIAMATE**
Quando lavorano sulle chat, gli operatori possono comunque vedere le statistiche delle chiamate e le chiamate attive con gli stessi comandi di Attendant Console. (Call panel with statistics like 11 served/missed, 00:00:56 avg duration, 0 calls waiting, and 00:05 max waiting time.)
- 2. CHAT IN CORSO**
The main chat window for the current customer, Jack Lars, showing the conversation history and the current message input field.
- 3. PULSANTI PER APRIRE TICKET, ARCHIVIARE CHAT E CERCARE CONTATTI**
A set of icons (document, folder, magnifying glass) used for managing the chat and associated tickets.
- 4. DETTAGLI DI CONTATTO**
Nome e dettagli della persona che ha contattato l'operatore. (Customer profile details for Jack Lars, including name, location, email, phone number, and address.)
- 5. CHAT ATTIVE**
Le chat che l'operatore sta gestendo e che non sono ancora state terminate. (A list of active conversations, including Anna Lee, Jack Lars, Charley Harrison, Cecile Rollins, and Emanuel Newton.)

Imagicle UCX Console

Requisiti per l'installazione.



Sistemi operativi supportati

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

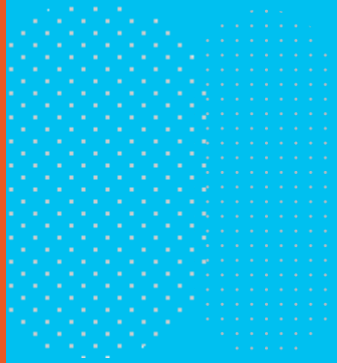
Requisiti hardware

- ✓ Monitor da 19", risoluzione 1440 x 900 o superiore
- ✓ Dual-core CPU o superiore
- ✓ 4GB RAM



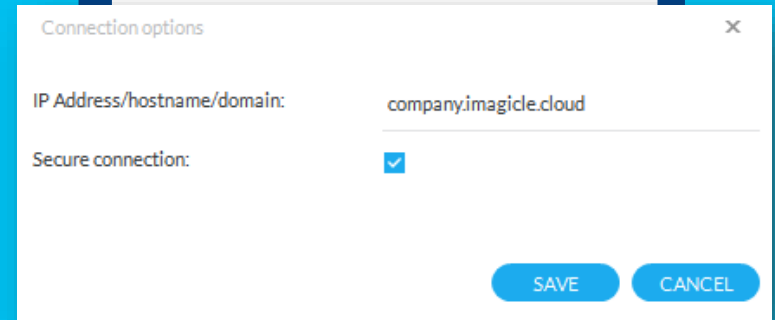
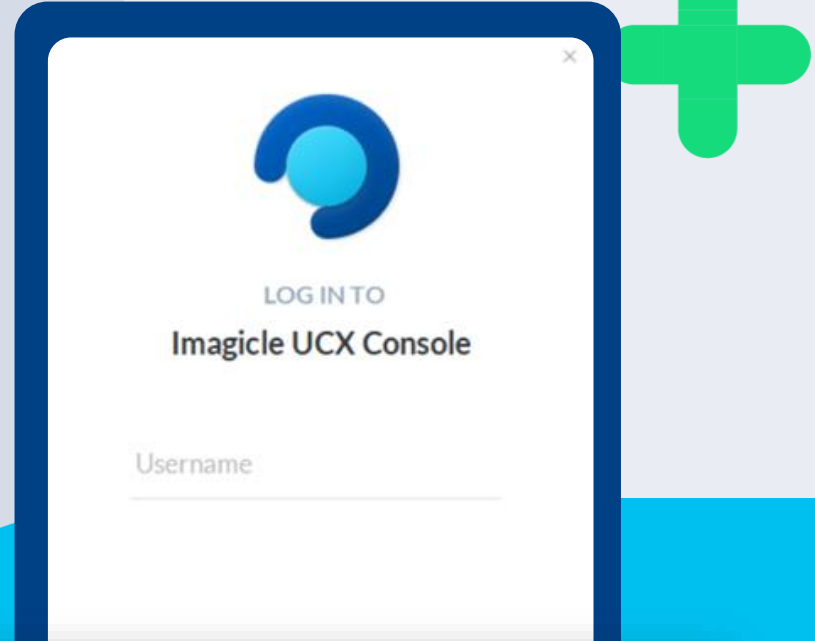
Imagicle UCX Console

Log in.



Il primo Login

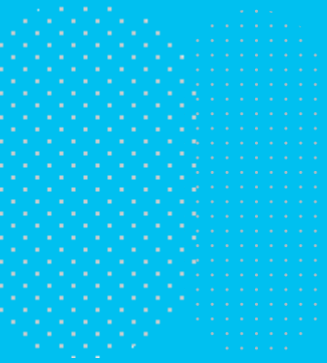
- La prima volta che lanci il client UCX Console:
 - L'applicazione ti chiede di inserire il FQDN o l'indirizzo IP del server Imagicle UCX Suite. Per gli ambienti HA, inserisci l'IP/FQDN del server Imagicle primario.
 - Se l'opzione "Connessione sicura" è contrassegnata, UCX Console si connette a UCX Cloud Suite attraverso una sessione TCP TLS 1.2 sicura sulle porte 51235 e 51236.
 - Poi ti verrà chiesto di inserire le credenziali del tuo utente. L'SSO è supportato.
 - Se UCX Suite è sincronizzata con Active Directory o Entra ID, devi solo inserire le tue credenziali di accesso a Windows.





Imagicle UCX Console

Temi.



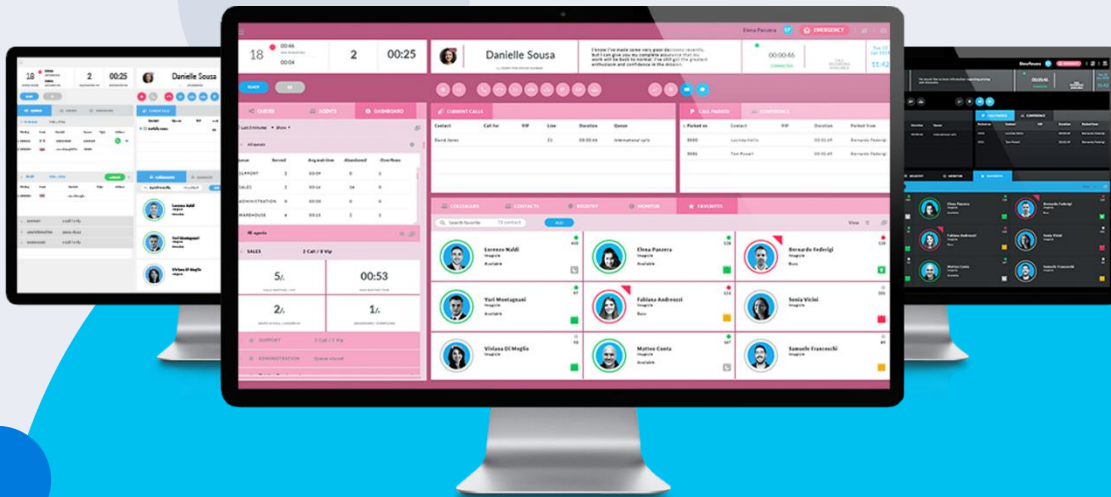
Adattala al tuo umore.

Attraverso il menu “**Temi**”, puoi scegliere la skin che desideri.



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

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





Imagicle UCX Console

Pannelli.



Adattata ai tuoi bisogni.

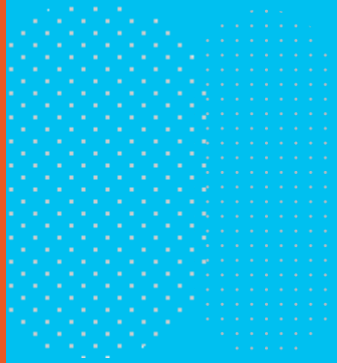
Dal menu in alto a sinistra → VIEW,
è possibile
visualizzare/nascondere i pannelli
inclusi nel layout principale di
Imagicle Attendant Console.

The screenshot displays the Imagicle Attendant Console Enterprise interface. At the top, the title bar reads "Imagicle Attendant Console Enterprise - Stefano Raffaelli (501)". The user's name "Stefano Raffaelli SR" and the date "Wed 19 Jul 202" are visible in the top right corner. A search bar with the placeholder "Insert the phone number" is present. Below the search bar is a row of control icons: a microphone, a handset, a pause button, a refresh button, a play button, and a volume icon. A large menu is open on the left side, listing various panels with green checkmarks indicating they are currently visible. The menu items are: VIEW, LANGUAGE, MANAGE HOTKEYS, OPTIONS, THEMES, HELP, EXIT, and SIGN OUT. The visible panels listed in the menu are: QUEUES, AGENTS, DASHBOARD, ACTIVE CALLS, COLLEAGUES, CONTACTS, CALL REGISTRY, MONITOR, CHAT, SALES, SUPPORT, and FRIENDS. The main interface area shows a chat window with the text "nte la chat!" and "gestire at del tuo Telegram". A "30 days free trial" activation form is visible on the right, with an "ACTIVATE" button at the bottom.



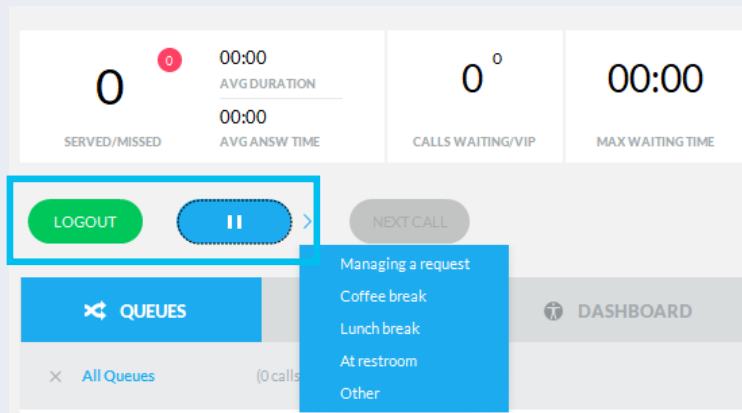
Imagicle UCX Console

Code.



Pannello delle code

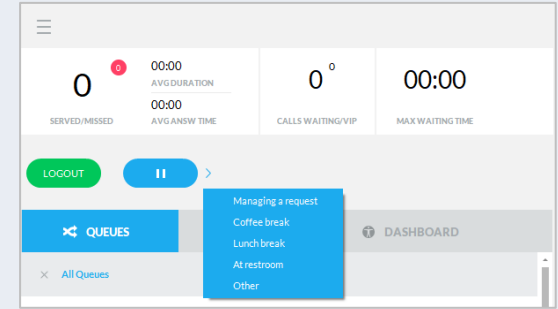
- Questo pannello è utile per selezionare il proprio stato e per avere indicazioni relative alle proprie code; riporta il numero delle chiamate servite, perse, in attesa, il tempo di attesa ed i tempi medi di attesa e risposta.
- “Ready” permette di predisporre a gestire chiamate su TUTTE le code assegnate.
- Dopo che è stato impostato lo stato “Ready”, il bottone cambia in “Logout” per permettere di impostarsi su NOT READY, ovvero non in gestione chiamate (es. al di fuori dell’orario lavorativo).
- Il pulsante di attivazione/disattivazione "Pausa" consente di effettuare un logout temporaneo dalla coda, scegliendo il motivo della pausa (pausa caffè, pranzo, altro ...).



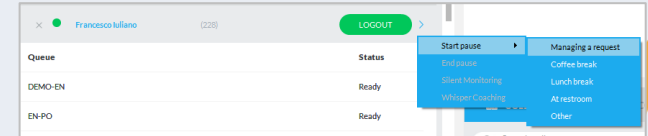


Opzioni di pausa.

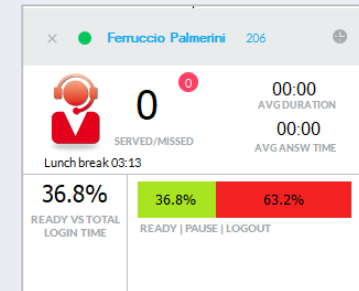
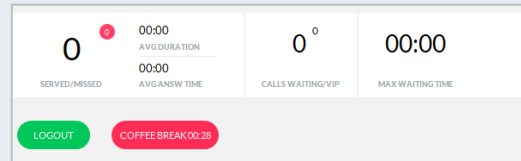
- Quando sul server sono configurate più opzioni di pausa, il pulsante di pausa richiede che l'operatore selezioni un motivo specifico mentre si imposta lo stato di pausa. Gli stati di pausa disponibili sono visualizzati, come si vede nell'immagine in un menu a tendina




- Supervisors possono anche impostare le opzioni di pausa per gli operatori



- Le opzioni di pausa sono visibili direttamente da Attendant Console



Stato Agente/Operatore

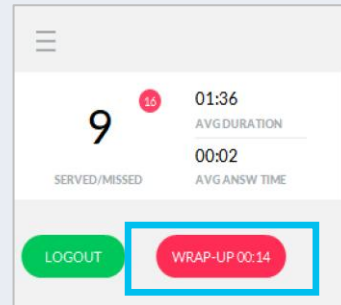
STATO	ICONA	DESCRIZIONE
Fuori da ogni coda		Non a lavoro e NON PRONTO a gestire chiamate da nessuna coda (es: fuori dall'orario di lavoro)
Pronto per tutte le code		A lavoro e PRONTO a gestire chiamate su TUTTE le code
Pronto per code selezionate		A lavoro e PRONTO a servire chiamate per ALCUNE code
Pausa / Wrap-up*	 	A lavoro ma in Pausa manuale o automatica. Momentaneamente NON in grado di gestire chiamate su nessuna coda (es: pausa pranzo o «wrap-up time» a seguito di una chiamata di servizio)

*Lo stato Pausa/ Wrap-up è applicato a tutte le code su cui l'agente è loggato

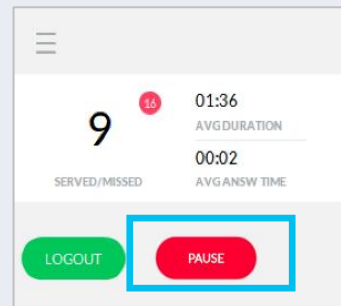
Wrap-up.

Se configurato in Advanced Queueing, al termine di ogni chiamata gestita inizia un tempo di "Wrap-Up", in cui si viene automaticamente messi in pausa su tutte le code, consentendo di eseguire procedure amministrative come l'inserimento di dati CRM/ERP o altre attività del flusso di lavoro.

- Alla conclusione del tempo di Wrap-Up lo stato è ripristinato a Ready, in automatico.
- Entrambi i tempi di Wrap-Up e di pausa sono riportati nei dati statistici relativi all'Agente.



← Esempio di stato di Wrap-Up



← Esempio di stato di Pausa



Pannello delle code

- Qui puoi vedere tutte le chiamate in attesa nelle code:
 - nome della coda chiamata (servizio);
 - Inoltre, per ogni coda assegnata, è disponibile di seguito una finestra dedicata. Puoi visualizzare le chiamate in attesa per ogni coda specifica, puoi effettuare il login/logout manualmente da ogni coda e puoi forzare l'apertura/chiusura della coda (se autorizzato)
- Informazioni disponibili nel pannello Code:
 - Nome della coda
 - Tempo di attesa
 - Paese del chiamante
 - Nome del contatto e/o numero di telefono
 - Tipologia: può essere un contatto «VIP» se è incluso in una rubrica Speedy VIP; può essere «R» per una chiamata di ritorno all'operatore dalla coda di attesa (solo su Attendant Console)
 - Azioni: l'operatore può rispondere alla chiamata in coda premendo il ricevitore verde oppure può prenotare la chiamata premendo la mano blu

The screenshot displays the 'QUEUES' dashboard with the following data:

Queue Name	Calls	VIP
All Queues	1	0
DEMO-EN [P]	0	0
DEMO-IT [P]	1	0

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...		

Context menu for 'READY' button:

- Force open
- Force closed
- Restore ordinary schedule

User: Ahmed Antar

Code di chiamata prenotate.

- Ogni operatore può prenotare una chiamata in coda, per far sì che l'algoritmo di distribuzione passi la chiamata alla propria linea telefonica.
- È possibile farlo dal pannello CODE, cliccando sull'icona “mano” che si trova nella colonna “Azioni”.
- Se la chiamata viene assegnata all'operatore dallo Sticky Agent, la stessa icona comparirà sull'operatore selezionato.
- Se la chiamata viene prenotata da un altro operatore, la “mano” appare nella stessa posizione, ma in grigio.
- Lo stesso vale se la chiamata viene assegnata da Sticky Agent a un altro operatore.



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

.....

+ ZTeamsQ (0 calls, 0 VIP) [LOGOUT](#)

× Vision Dept Test (1 calls, 0 VIP) [LOGOUT](#)

Waiting	Contact	Type	Actions
1	00:00:04	GiulienZ Biasci (3934974476...	



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

.....

+ ZTeamsQ (0 calls, 0 VIP) [LOGOUT](#)

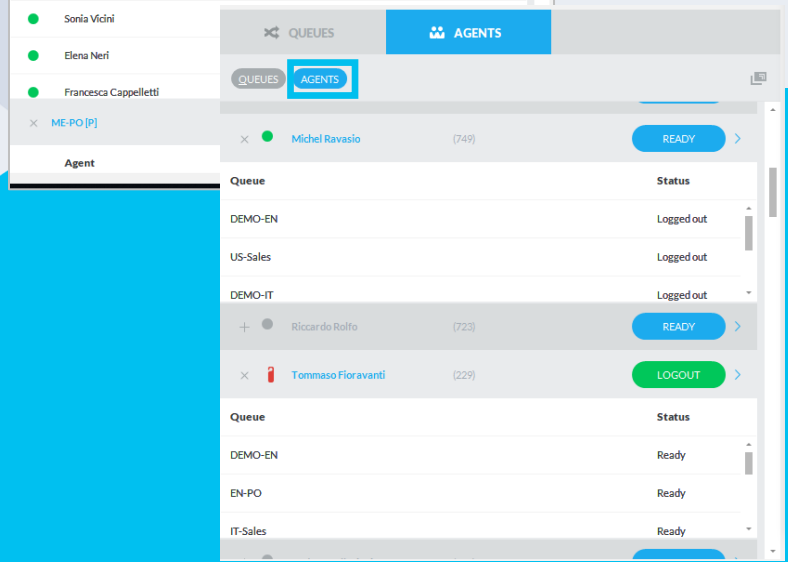
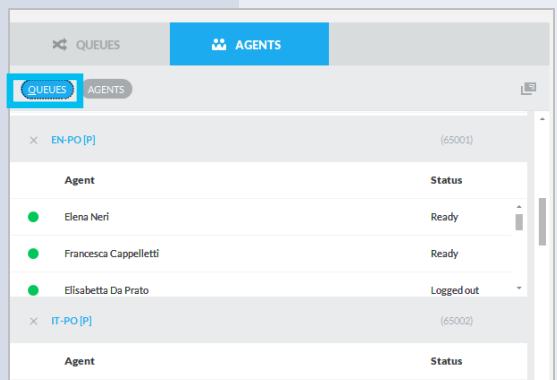
× Vision Dept Test (1 calls, 0 VIP) [LOGOUT](#)

Waiting	Contact	Type	Actions
1	00:00:04	GiulienZ Biasci (3934974476...	




Pannello delle code: tab “Agenti”


- Questo pannello è disponibile solamente per i supervisor o manager di code. Mostra lo stato di “ready” dell’agente per ogni coda specifica.
- Mette a disposizione due diverse viste, selezionabili da un menu a tendina:
 - “**Per Agente**” mostra la lista delle code associate ad ogni singolo agente:
 - il manager può forzare il login/logout da tutte le code (bottone situato sotto al nome dell’agente) oppure dalla singola coda (con un clic del tasto destro sul nome della coda).
 - “**Per Coda**” mostra la lista degli agenti associati per ogni singola coda:
 - il manager può forzare il login/logout cliccando semplicemente con il pulsante destro del mouse sul nome di un agente, all’interno di una determinate coda.



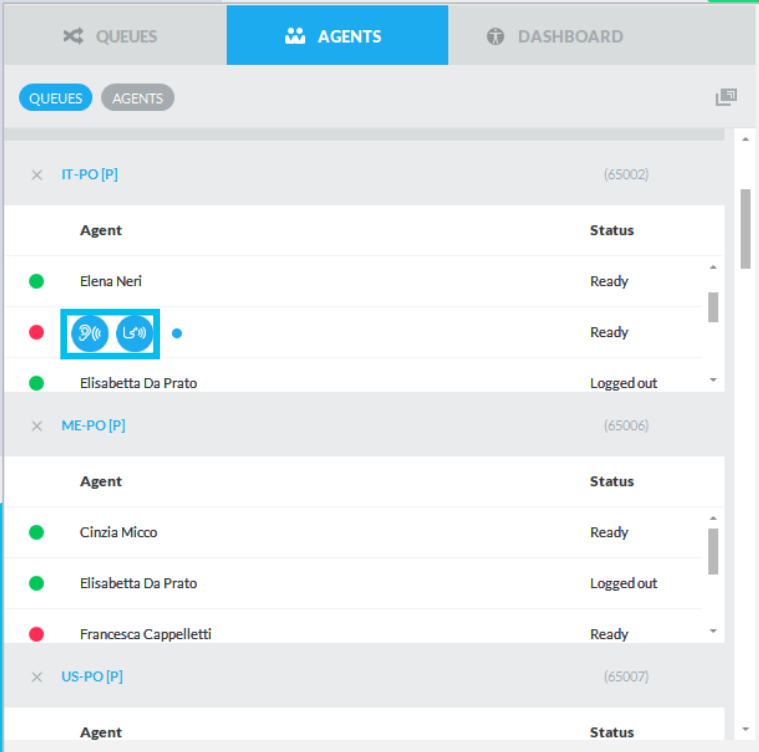
Pannello Code: tab “Agenti”.

- Se sei un Advanced Supervisor, puoi avere l’accesso a due features per monitorare la performance degli operatori:

 • “Silent Monitoring”: Ascolta le conversazioni degli agenti senza intervenire

 • “Whisper Coaching”: Ascolta e suggerisci la risposta senza essere sentito dal chiamante

- Queste feature sono disponibili solo per Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated calling platforms.



QUEUES AGENTS DASHBOARD

QUEUES AGENTS

IT-PO [P] (65002)

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

ME-PO [P] (65006)

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

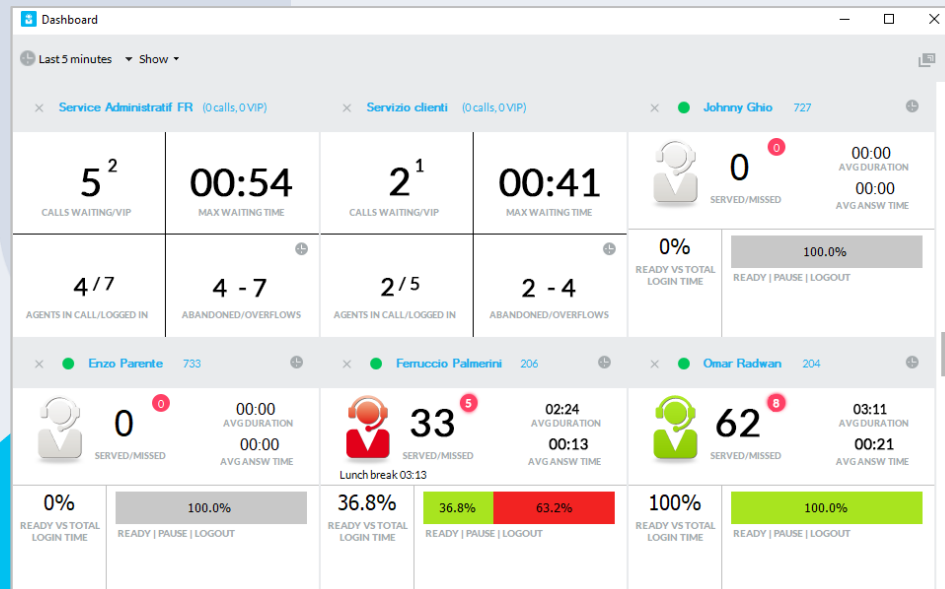
US-PO [P] (65007)

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



Pannello delle code: tab “Dashboard”.

- Disponibile solo per i supervisor o manager delle code. Mostra informazioni in tempo reale per agente/coda.
- Vista personalizzabile per dettagli temporali, agenti e code:
 - Per ogni coda selezionata: tempo reale di attesa delle chiamate, tempo massimo di attesa, agenti impegnati e chiamate perse, agenti in chiamata.
 - Per ogni agente selezionato: chiamate totali servite/perse, durata media della chiamata e tempo di risposta, percentuale di tempo di accesso rispetto al tempo di pausa e di logout.
 - Un'icona quadrata in alto a destra permette di staccare la finestra dalla GUI principale della UCX console e di visualizzarla a schermo intero su un display LCD a parete dedicato.
 - Ogni singola finestra può essere minimizzata cliccando sul simbolo "X" in alto a sinistra o in alto a destra.





Pannello delle code: tab “Dashboard”.

- Informazioni real time sugli agenti
 - Pannello "Tutti gli agenti" disancorabile dal pannello principale che include lo stato di login, il tempo di login, il motivo della pausa.
 - Pannello “Agenti in chiamata” che include la lista delle chiamate attive per ciascun agente e tutte le informazioni pertinenti sulla chiamata, inclusa direzione, contatto (numero) e durata della chiamata. Ideale per avviare silent monitoring o whisper coaching della chiamata
 - Ogni singolo pannello può essere minimizzato cliccando sulla «X» in alto a sinistra

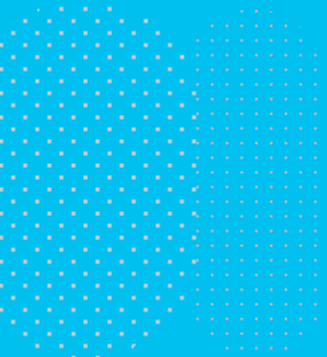
Agent	Direction	Contact	Duration
Federigi Bernardo (215)	In	Evans John (3477772130)	01:00
Vicini Sonia (201)	In	Federigi Bernardo (333685176... VIP)	00:10

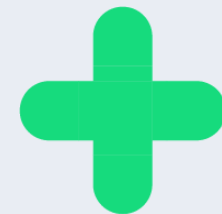
Agent	State	Time in state	Served	Missed	Avg answ. time	Avg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:38:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:15:08	00:00:52	00:00:00	00:16:00
Fawzi Khoury (405)	logged out	147:02:44	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Federica Devali (746)	logged out	309:07:42	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Giorgio Baranzhi (227)	ready	116:39:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Luca Isola (724)	logged out	1150:47:31	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Picchi (211)	pause	72:05:05	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Prando (203)	logged out	00:51:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:56	00:00:00	00:00:00	00:00:56
Maurizio Berti (732)	logged out	68:08:39	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Michel Ravasio (749)	logged out	68:52:59	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Riccardo Rolfo (723)	pause	72:04:59	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00



Imagicle UCX Console

Call Handling





Notifica delle chiamate in attesa.




- In caso di chiamata in coda, la UCX Console genera una finestra pop-up in basso a destra e/o un avviso sonoro (a seconda della configurazione degli avvisi).
 - Allo stesso tempo, il numero del chiamante, l'ID della coda e il nome dell'ID del chiamante vengono visualizzati nel pannello della coda.
- Puoi scegliere se attendere che la chiamata venga inoltrata al tuo telefono o se rispondere manualmente cliccando sull'icona della cornetta (nel riquadro rosso) o facendo doppio clic sulla chiamata in arrivo nel pannello della coda o cliccando con il tasto destro del mouse sulla stessa voce e selezionando "Rispondi".
- Se l'algoritmo di distribuzione configurato in Advanced Queueing è "On Demand", puoi rispondere solo manualmente alla chiamata.

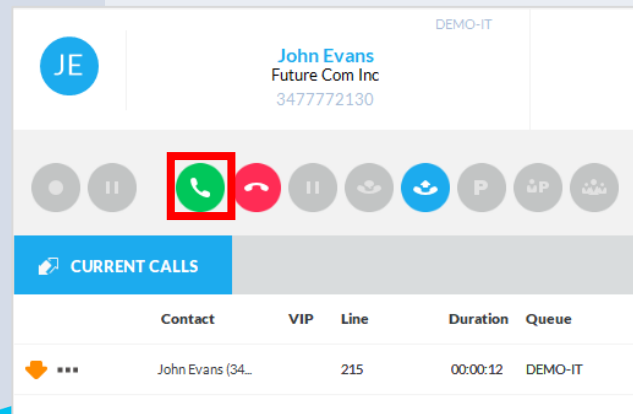
Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:42	John Evans (347772130)	DEMO-IT	

Call from Italy
John Evans
Future Com Inc
347772130

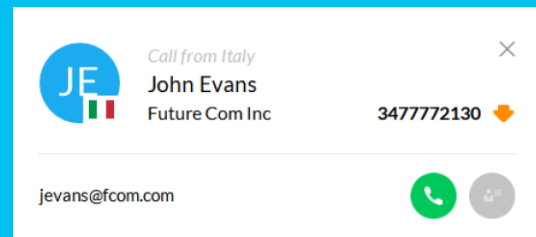
jevans@fcom.com

Gestione delle chiamate in entrata.

- In caso di chiamata in entrata sul telefono dell'agente, la UCX Console genera una **finestra pop-up** in basso a destra e/o un **avviso sonoro** (a seconda della configurazione degli avvisi).
 - Allo stesso tempo, il numero del chiamante, l'ID della coda, l'ID del chiamante, il nome della società e la bandiera della nazionalità appaiono nell'area superiore della barra del telefono.
- **Per rispondere alle chiamate**, puoi cliccare sull'icona della cornetta (nel riquadro rosso) o fare doppio clic sulla voce "Chiamate correnti" o cliccare con il tasto destro del mouse sulla stessa voce e selezionare "Rispondi".
- Una volta che sei in una chiamata, puoi eseguire le seguenti operazioni di base:
 - Imposta la chiamata in modalità "attesa" (gestita dal PBX), cliccando sul pulsante 
 - Esegui un trasferimento di chiamata alla cieca, cliccando sul pulsante  o un trasferimento consultivo, cliccando sul pulsante . In entrambi i casi, appare una finestra pop-up che chiede il numero di telefono o il nome del contatto di destinazione.



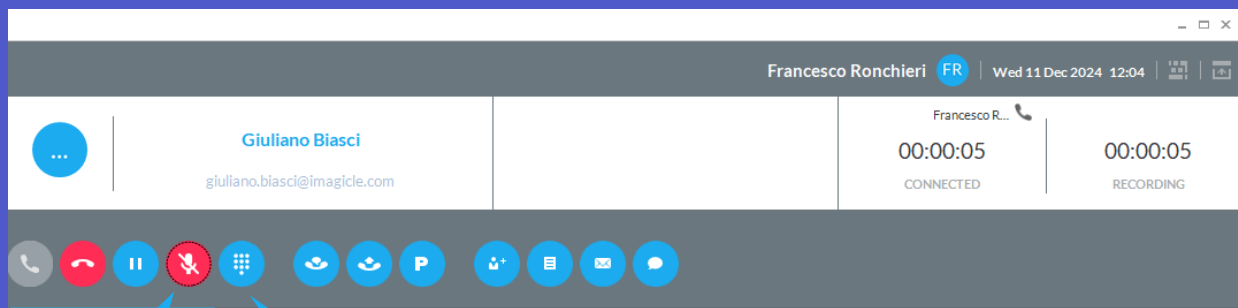
Contact	VIP	Line	Duration	Queue
John Evans (34...		215	00:00:12	DEMO-IT





Pulsanti aggiuntivi in UCX Console per MS Teams.

Grazie all'integrazione nativa di Imagicle con MS-Teams basata su ACS, Imagicle UCX Console include funzionalità di softphone che permettono di gestire le chiamate senza che il client MS-Teams sia in esecuzione nella workstation del PC. A questo scopo sono stati aggiunti ulteriori pulsanti, descritti di seguito:



Mettere/togliere il
muto al microfono
delle cuffie

Tastierino
numerico DTMF



Imagicle UCX Console





Transferring - Parking





Trasferita con Consultazione





- È possibile **trasferire la chiamata attiva** ad un collega utilizzando la trasferta con **consultazione**:
 - facendo click sull'icona cerchiata in blu nella figura a fianco, oppure sull'hot key dedicato, si apre una finestra pop up che richiede l'inserimento del numero o del nome contatto destinatario della trasferta;
 - una volta selezionata la destinazione, viene originata una chiamata in uscita (nell'esempio in figura, verso l'interno 226);
- È quindi possibile parlare con il collega ed infine trasferire la chiamata semplicemente facendo click sullo stesso bottone una seconda volta.
- Se necessario è possibile cambiare il focus dal chiamante al chiamato selezionando le rispettive voci nel pannello "Chiamate".
- Se il tentativo di trasferimento fallisce, Attendant Console memorizza il numero di destinazione nella colonna "Call for", permettendo all'operatore di leggere il destinatario della chiamata senza dover aggiungere manualmente una nota.

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



Gestione di più chiamate attive.

- Grazie al pannello CHIAMATE è possibile gestire più chiamate contemporaneamente: basta fare doppio click su una delle chiamate attive per prenderla in carico e mettere in pausa quella attualmente in corso.




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



Trasferita a Voice Mail.

- Una delle opzioni disponibili nel menu della chiamata in corso è "trasferisci a Voice Mail".
- Questa opzione funziona con l'applicazione Imagicle VoiceMail (Cisco UCM) o con un servizio di posta vocale di terze parti.
- In caso di ambiente Webex Calling MT, questa opzione trasferisce la chiamata alla funzione di posta vocale nativa di WxC.
- In caso di ambiente Microsoft Teams, MS ACS SDK si occuperà di trasferire la chiamata alla segreteria vocale nativa dell'utente.

The screenshot shows a 'CURRENT CALLS' interface with a table of active calls. A context menu is open over the first call, displaying several actions.

Contact	VIP	Line	Duration	Queue
  		215	00:00:12	DEMO_

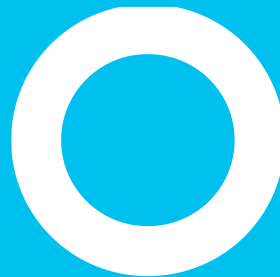
- Hangup
- Camp on
- Transfer w/o consultation
- Transfer to voicemail**
- Add/Modify note
- Hold



Parcheggiare una chiamata

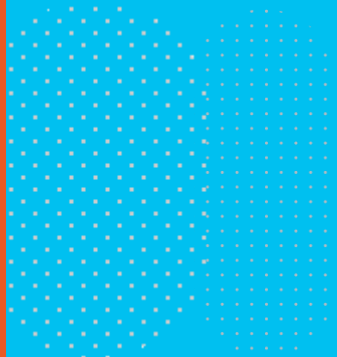
- È possibile **parcheggiare una chiamata attiva** utilizzando la funzionalità di parcheggio chiamate del PBX (se disponibile), semplicemente facendo click sul bottone “P” (in blu nell’immagine a lato). La chiamata è spostata dal pannello “Chiamate” a quello dei “Parcheggi”.
- Il chiamante udirà un tono o una musica.
 - Per recuperare una chiamata parcheggiata è sufficiente fare un doppio click sulla stessa, con il tasto destro del mouse oppure utilizzando l’opportuno Hot-Key.
- Le chiamate parcheggiate possono essere recuperate anche da un agente diverso da colui che ha innescato il parcheggio.

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



Imagicle Attendant Console

Camp On.





Parcheggio chiamata su coda di Camp-ON (Solo su Attendant Console)

- Il **Camp-ON** è una funzionalità esclusiva di Imagicle per permettere il parcheggio di una chiamata su una linea occupata:
 - cliccando sull'icona evidenziata in blu nella figura a lato è possibile selezionare il destinatario della trasferta e parcheggiare la chiamata sulla coda di Camp-ON, che eroga sia un messaggio di benvenuto che una musica di attesa;
 - quando il destinatario si libera, la chiamata è automaticamente trasferita;
 - È possibile vedere una chiamata parcheggiata sulla coda di Camp-ON direttamente nella finestra "Parceggi"; la chiamata può essere recuperata in ogni momento tramite doppio click sulla chiamata stessa.
- Questa funzionalità non è disponibile in UCX Agent Console.

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

SEARCH: CAMP ON

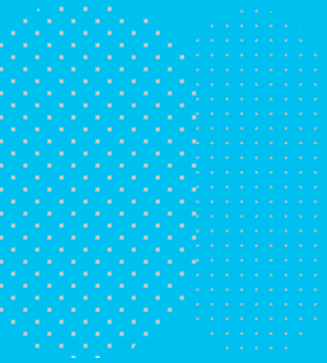
loren

- Lorenzo Naldi 226



Imagicle UCX Console

Conference.



Creare una conferenza

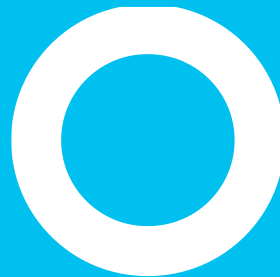
- A chiamata in corso è possibile invitare uno o più altri colleghi (in funzione delle capacità del PBX in uso) in una **conference call**, incluso/a te stesso/a.
 - cliccando l'icona evidenziata in blu nella figura sotto, si apre una finestra di pop-up che permette l'inserimento di caratteri alfanumerici per la ricerca dei contatti; quando si seleziona un collega il sistema fa partire una chiamata verso il suo interno (723 in figura sotto);

quando il collega risponde è possibile parlargli prima in privato e successivamente aggiungerlo alla conferenza.

The screenshot shows a call management interface with a top toolbar containing icons for call control (mute, hold, transfer, etc.). Below the toolbar, there are two main sections: 'CURRENT CALLS' and 'CONFERENCE'. The 'CONFERENCE' section is active and displays a list of participants.

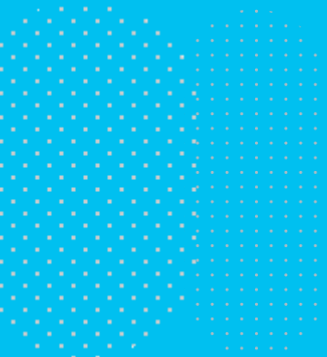
Contact	VIP	Li...	Duration	Que...
Conference		-	00:00:13	

Contact	Company	Duration
John Evans (3477772130)	Future Com Inc	00:00:13
Elena Panzera (231)		00:00:13



Imagicle UCX Console

Note, Notifiche di Chiamata, avvisi di emergenza








Note di Chiamata



- È possibile associare una nota testuale alle chiamate in corso. Per fare ciò è necessario cliccare sull'icona evidenziata in rosso nella figura sotto ed inserire quindi il testo desiderato:
 - se la chiamata è parcheggiata, la nota rimane visibile e disponibile come reminder per l'agente;
 - Quando la chiamata viene chiusa o trasferita, la nota viene salvata nel registro chiamate.
 - Se si dispone di più dispositivi telefonici associati alla linea telefonica dell'operatore, si consiglia al proprio amministratore di associarlo correttamente alla relativa Attendant Console, per evitare di perdere nota al parcheggio della chiamata.

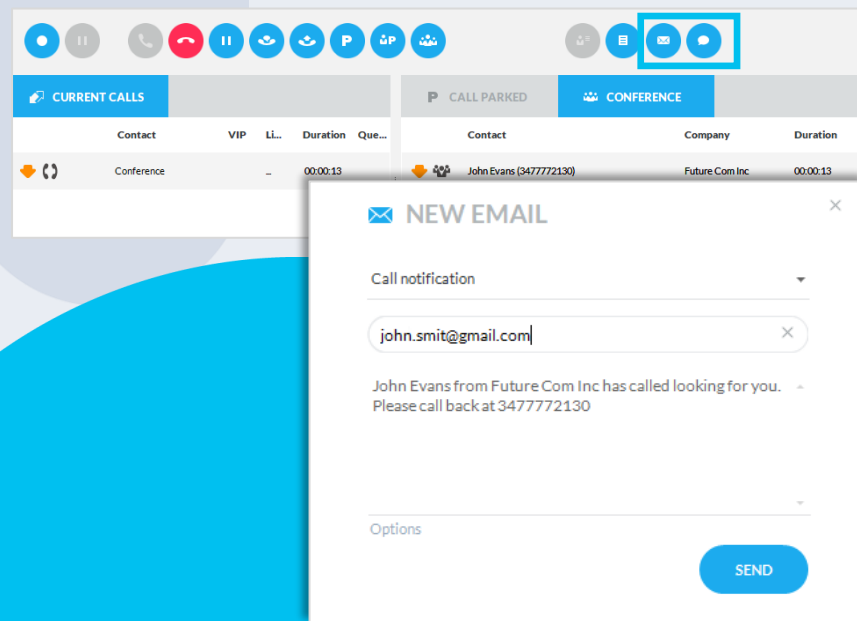
The screenshot shows a call center interface. At the top, there is a toolbar with various icons: a blue circle with a white dot, a grey pause icon, a grey telephone handset, a red telephone handset, a blue pause icon, a blue headset icon, a blue headset icon, a blue plus icon, a red-bordered blue list icon, a blue envelope icon, and a blue speech bubble icon. Below the toolbar is a blue button labeled "CURRENT CALLS". Underneath is a table with the following columns: Contact, VIP, Line, Duration, and Queue. The table contains one row with the following data: Contact: Andrea Sonnino (3663167851) with a red-bordered box around the name and phone number and a red note below it that says "This customer is looking for a Sales representative."; VIP: (empty); Line: 731; Duration: 00:01:56; Queue: (empty). To the left of the contact name, there is a yellow arrow pointing down and a grey telephone handset icon.

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



Notifiche di Chiamata

- **La gestione di Email/SMS** permette di inviare email o SMS a clienti e colleghi, sfruttando dei modelli predefiniti che possono includere informazioni di chiamata:
 - cliccando  (email) o , appare una finestra di pop-up che permette di scegliere il modello da utilizzare (nell'immagine a lato il modello selezionato è "Call") e l'indirizzo mail o numero telefonico del destinatario;
 - il messaggio è inviato cliccando sul bottone «Send» in basso a destra evidenziato in blu nella figura a fianco.
 - La gestione degli SMS richiede un abbonamento ad un servizio internazionale di SMS. Si veda il menù «Opzioni» dell'Attendant Console per maggiori informazioni.



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

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

NEW EMAIL

Call notification

john.smit@gmail.com

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

Options

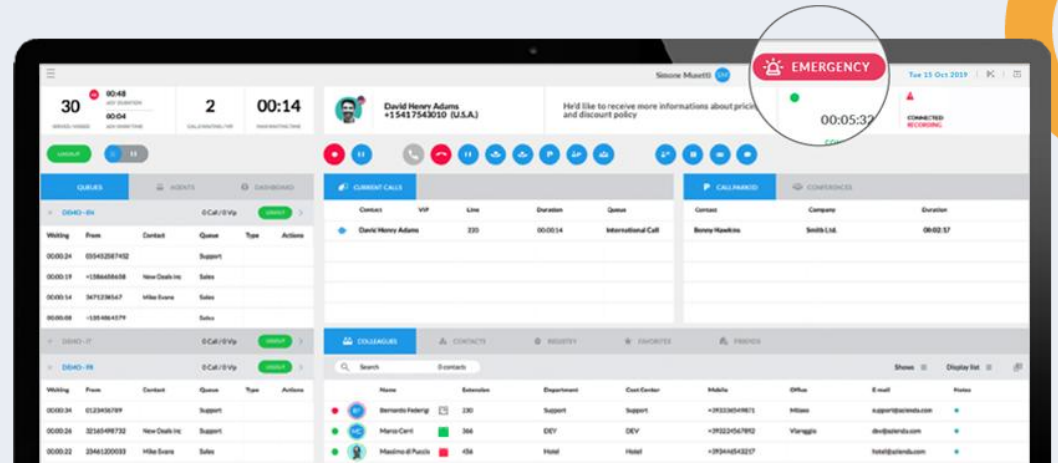
SEND



Devi attivare un allarme di emergenza? Usa il panic button.

Panic button rosso disponibile sull'interfaccia della console, in alto a destra.

- Può attivare diverse notifiche di allarme attraverso l'applicazione InformaCast di Singlewire
- Può attivare una chiamata telefonica a qualsiasi numero di emergenza
- Può essere nascosto a ciascun operatore o a livello globale





Imagicle UCX Console

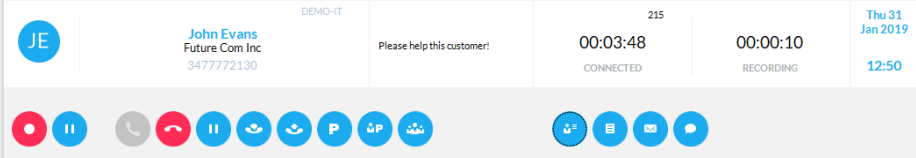
Integrazione con Call Recording.



Call Recording.

Se la UCX Platform (solo Cisco UCM e Webex Calling DI) include una licenza Call Recording, puoi attivare la registrazione della conversazione in corso dalla UCX Console. Funziona con qualsiasi telefono registrato sul tuo PBX e associato alla UCX Console.

Durante una chiamata, puoi cliccare sul pulsante Registra  per avviare e interrompere la registrazione della chiamata. Vedi sotto:



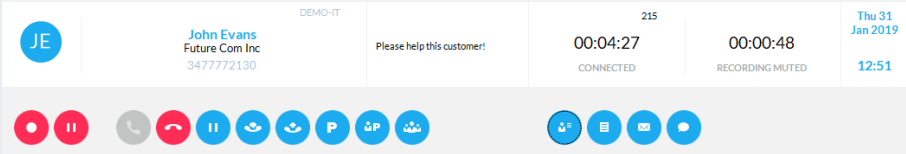
The screenshot shows a call interface with the following details:

- Agent: JE (John Evans, Future Com Inc, 3477772130)
- Customer: DEMO-IT (215)
- Message: Please help this customer!
- Call Duration: 00:03:48 (CONNECTED)
- Recording Duration: 00:00:10 (RECORDING)
- Date/Time: Thu 31 Jan 2019 12:50

The recording button (red circle with a white dot) is highlighted in red. Other call control buttons like mute, hold, and transfer are visible below.

La console ti informa in tempo reale che è in corso una registrazione, insieme al tempo di registrazione (anche in ambienti MS-Teams).

La registrazione in corso può essere temporaneamente messa in pausa premendo il pulsante Mute , per rispettare le normative PCI-DSS. Vedi sotto:



The screenshot shows the same call interface as above, but with the following changes:

- Call Duration: 00:04:27 (CONNECTED)
- Recording Duration: 00:00:48 (RECORDING MUTED)
- Date/Time: Thu 31 Jan 2019 12:51

The recording button is now greyed out, and the mute button (blue circle with two vertical bars) is highlighted in blue.

UCX Console ti informa in tempo reale quando una registrazione viene messa in pausa.





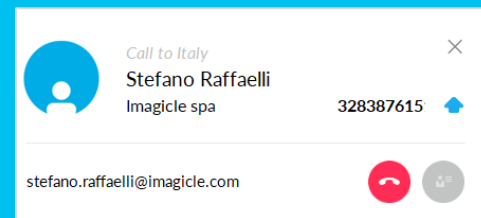
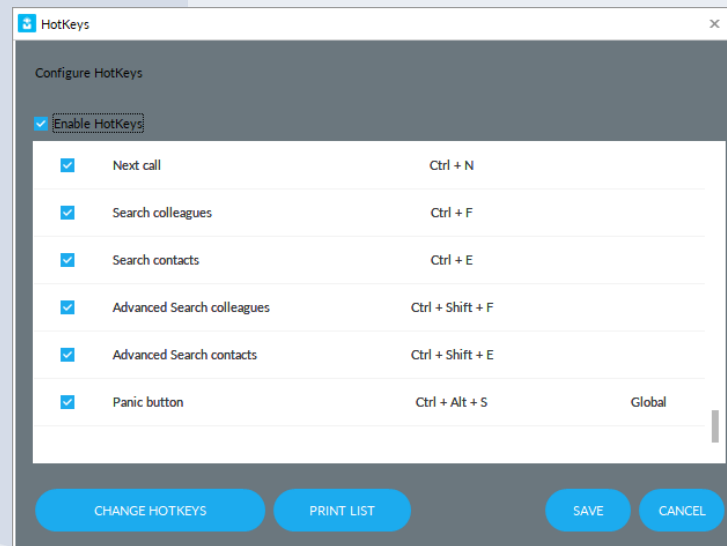
Imagicle UCX Console

Hotkeys.



Gestione degli Hot Keys

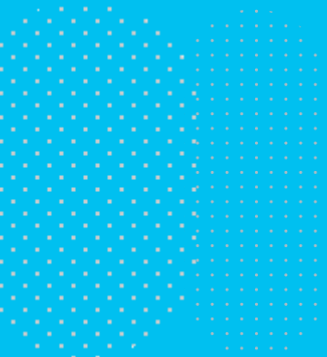
- Nella Attendant Console sono predefiniti una serie di scorciatoie da tastiera. L'elenco delle scorciatoie configurate di default può essere visualizzato cliccando il tasto  presente  alto a destra nella finestra principale della console.
- Gli HotKeys permettono di accedere velocemente a molte operazioni.
 - Gli HotKeys "Global" sono accessibili quando la console è in esecuzione in background.
- Tutti gli HotKeys sono completamente personalizzabili tramite la voce "**Gestione HotKey**", all'interno del menù a tendina in alto a sinistra.





Imagicle UCX Console

Tab Info Chiamata



Tab Info Chiamata

- Questo pannello si apre automaticamente quando arriva una chiamata all'agente e mostra diversi dettagli sul chiamante provenienti dalle rubriche Imagicle, che non vengono visualizzati nella singola riga del pannello “Chiamata in corso”.
- I dati visualizzati possono essere usati per salvare il numero, aggiungere il contatto ai preferiti, inviare un'e-mail al contatto o inviare i dettagli del contatto via e-mail.

The screenshot displays the 'CURRENT CALLS' section of the Imagicle interface. A call from 'Andrea Sonnino (3663167851)' is shown in a table with columns for Contact, VIP, Line, Duration, and Queue. The 'CALL INFO' tab is selected, showing contact details for Andrea Sonnino, including company, email, phone, and mobile phone numbers. A menu is open over the contact name, listing actions like 'Add/modify contact note', 'Send Email', 'Send contact', 'Copy number', and 'Add to favorites'.

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

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

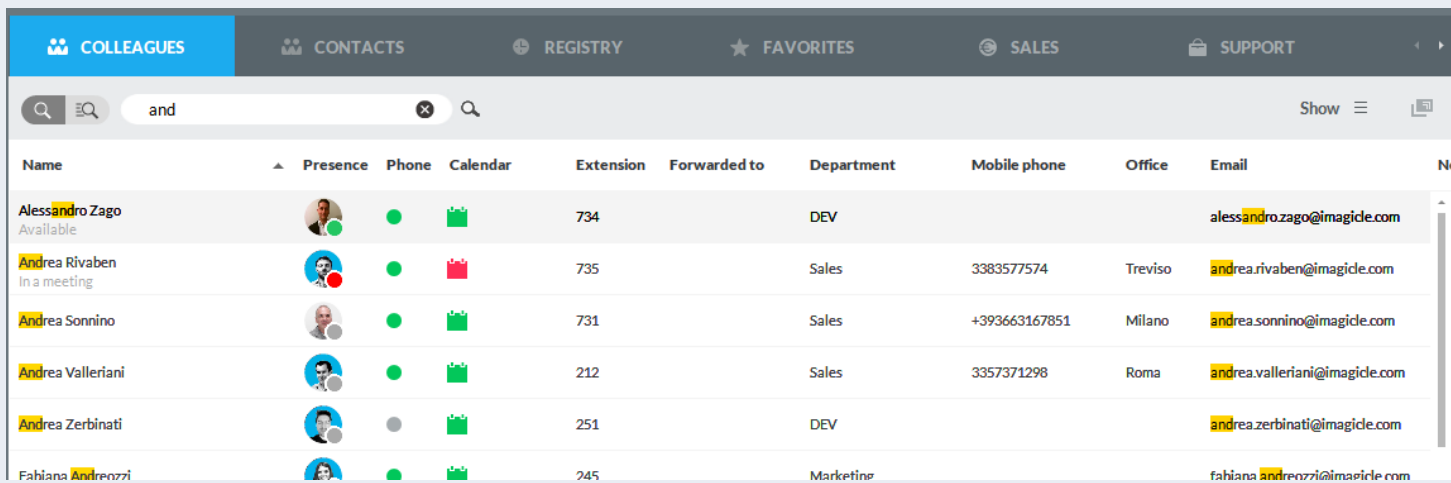


Imagicle UCX Console

Tab Colleghi e BLF

Tab Colleghi, layout su una sola riga

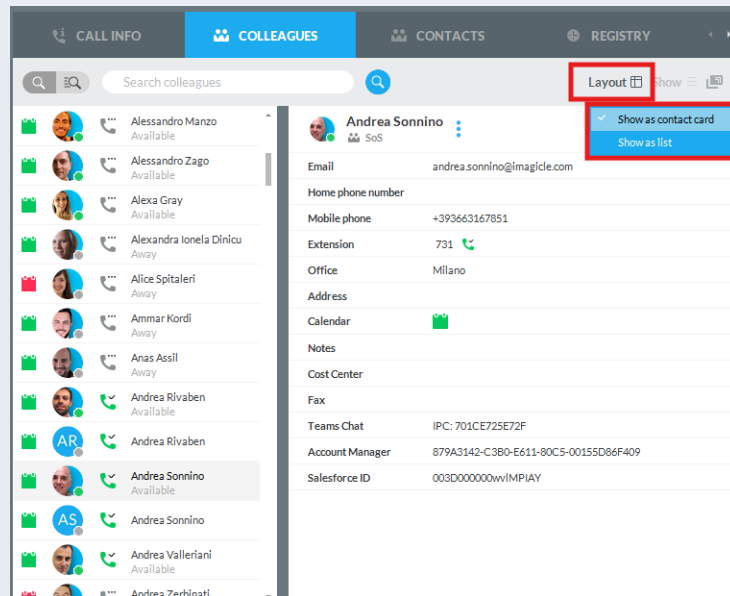
- Il Tab **“Colleghi”** mostra l’elenco e la informazioni dei colleghi, comprensivo del loro stato di telefonia in tempo reale (BLF), stato di presenza da Cisco e/o Microsoft Teams, informazioni sul calendario e foto (se importate da AD/LDAP). È possibile avviare una ricerca “semplice” tramite la casella di ricerca (quadrata blu in basso), selezionare i campi da visualizzare e trascinare le colonne per modificare l’ordine di visualizzazione



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

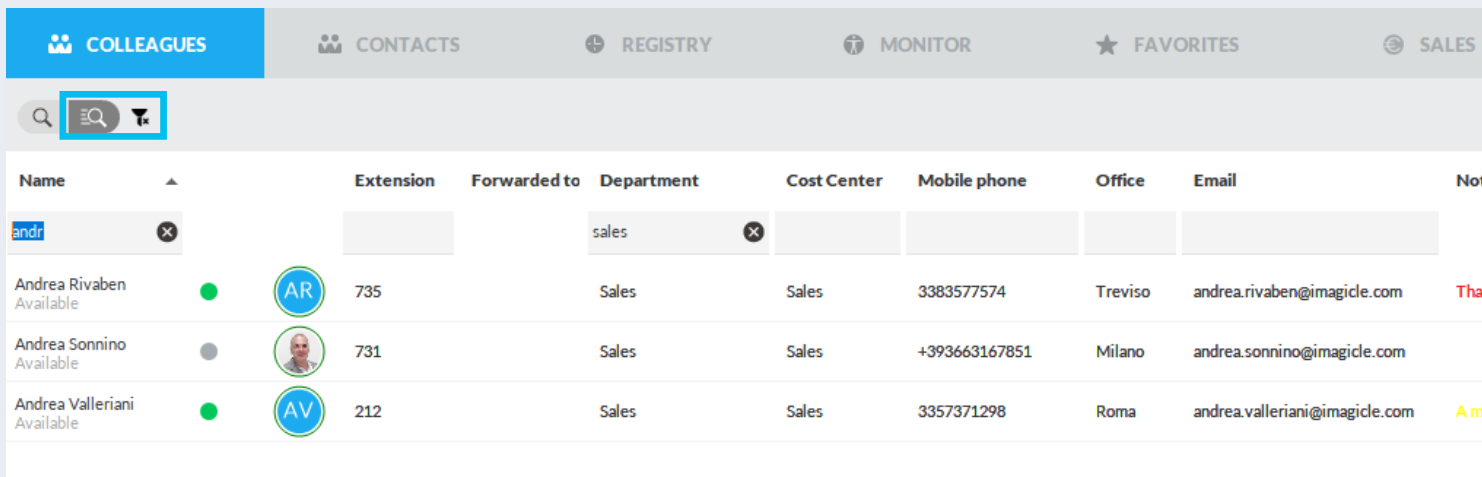
Tab “Colleghi” - Layout scheda di contatto

- Il menu “Layout” in alto a destra permette di passare dal layout standard a riga singola al layout “Scheda contatto”, in cui i dettagli di ogni utente vengono visualizzati nel pannello della scheda contatto sul lato destro.
- Questo layout permette di visualizzare tutti i dettagli dell'utente anche su schermi a bassa risoluzione.



Ricerca avanzata nel tab colleghi.

- Facendo clic sul pulsante "Ricerca avanzata" nel riquadro blu, è possibile cercare i colleghi aggiungendo uno o più filtri su ciascun campo disponibile. È possibile fare clic sull'icona dell'imbuto nero per pulire tutti i filtri.





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



Ricerca nel tab colleghi

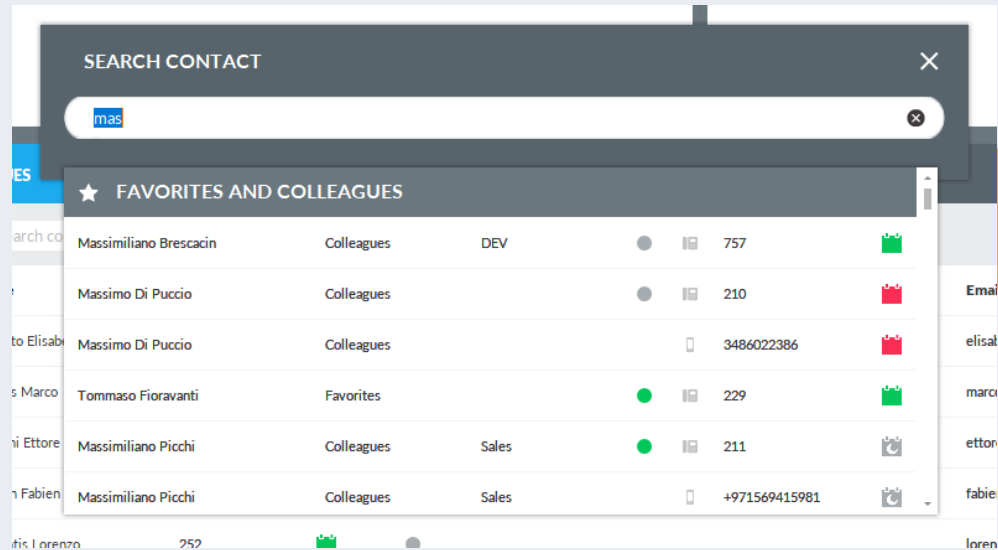


- È possibile cercare il nome, il numero o il reparto di un collega utilizzando la ricerca semplice e avanzata e premendo il pulsante Invio o "lente di ingrandimento".
 - È possibile effettuare una ricerca esatta usando le virgolette
 - È anche possibile ordinare l'elenco su base colonna, cambiare il layout da "Visualizzazione Lista" e selezionare le colonne da visualizzare tramite il menu a tendina "Visualizza".
 - Un'icona quadrata in alto a destra permette di disancorare il pannello e visualizzarlo su un altro monitor in modalità schermo intero.
 - Per chiamare un contatto presente nella lista basta muovere il mouse sul relativo numero di telefono e fare click sul bottone a comparsa.
 - Se un campo personalizzato alfanumerico è popolato con un URL web e fai clic sull'icona  che appare quando lo punti con il mouse, viene automaticamente invocato un browser web. La dimensione massima del campo è di 255 caratteri.
- 



Ricerca veloce di tutti i contatti

- Il tasto di Fly Search (<CTRL> +2 per impostazione predefinita) consente di cercare contatti tra le schede Colleghi, Contatti e Preferiti, inserendo testo o numeri nel campo di ricerca. La ricerca include nome, cognome, numero di telefono ed è Google-like: il testo è "contenuto" all'interno di ciascun campo.
- I risultati della ricerca vengono visualizzati durante la digitazione dei dati nel campo di ricerca e sono divisi in due categorie: "Preferiti e colleghi" e "Chiamate rapide".



Sei stati telefonici

Deviazione chiamata

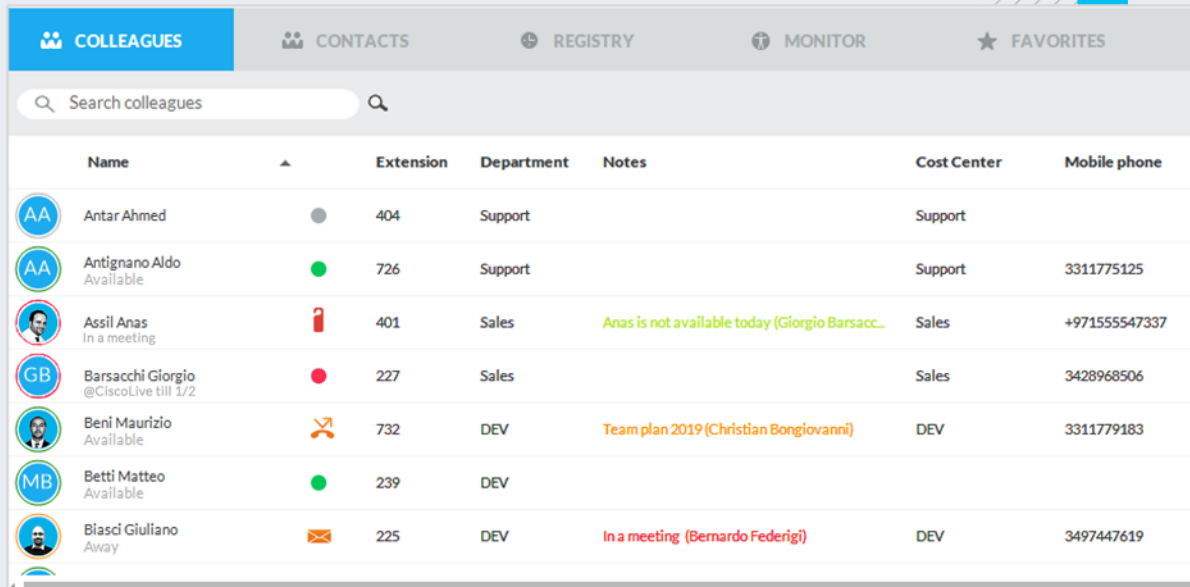
- indica che le chiamate per l'interno sono deviate ad un altro numero, indicato nella colonna "deviato verso";
- la colonna "deviato verso" deve essere attivata dal menu a tendina.

Deviazione chiamata a voicemail

- indica che le chiamate sono trasferite verso il Voice Mail personale.

Non disturbare

- indica che l'utente non è disponibile e non può rispondere alle chiamate.



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*

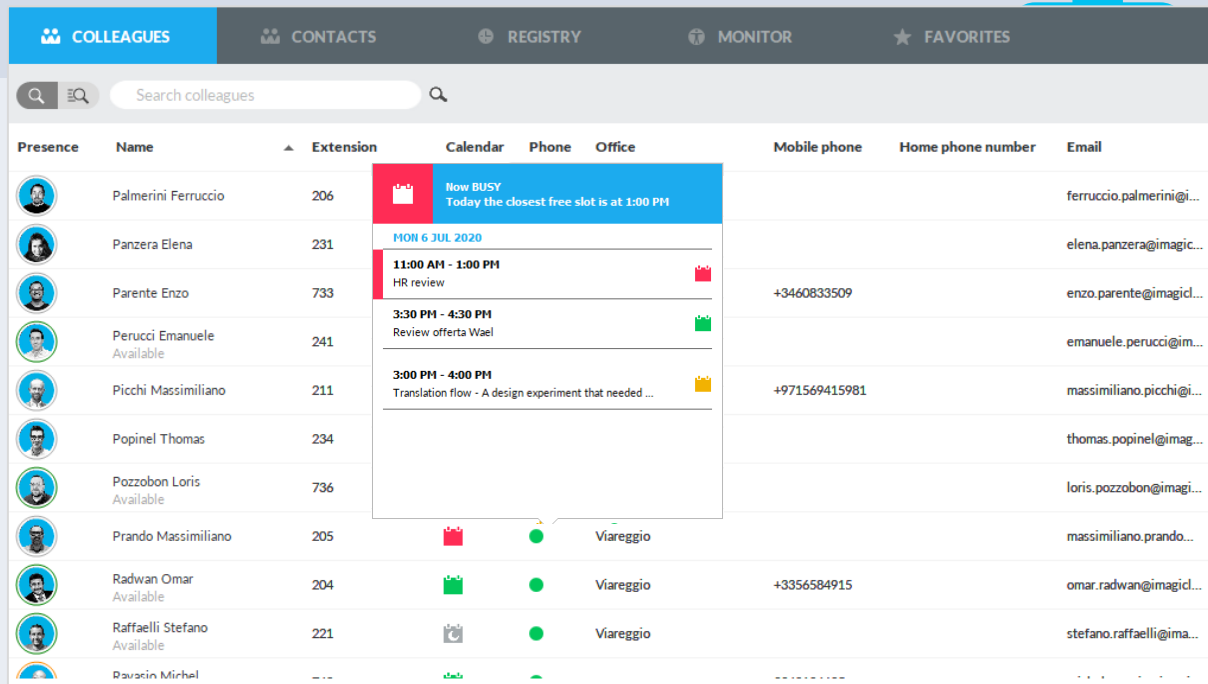
Not Available

VoiceMail Forward*

Integrazione con Microsoft Calendar.

Informazioni in tempo reale del calendario dei tuoi colleghi per essere sempre al corrente della loro disponibilità.

- Da Microsoft Exchange o Office 365
- Disponibile sul pannello Colleahi, Preferiti e Ricerca
- Informazioni dettagliate sul giorno corrente passando il mouse sull'icona del calendario
- 5 stati con icone dedicate per controllare la disponibilità dei colleghi e il prossimo slot libero



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



Busy



Free



Working elsewhere



Out of office

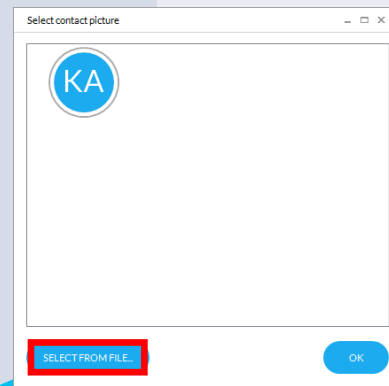


Tentative



Tab Colleghi: opzioni aggiuntive.

- Cliccando con il tasto destro del mouse sul nome di un collega, si accede ad un menu a tendina con diverse opzioni:
 - **chiamare il contatto;**
 - **cambiarne la foto:** se le foto sono importate da AD/LDAP, è possibile sostituirle con un'immagine in formato JPG/BMP dal tuo archivio locale; la foto è impostata a livello locale e non viene condivisa con gli altri agenti (come da figura a lato);
 - **inviare email/SMS** a un collega;
 - **aggiungere una nota** ad un contatto: una finestra pop-up permette di aggiungere un messaggio di testo su sfondo a colori, che sarà visibile sulle console di tutti gli altri agenti.

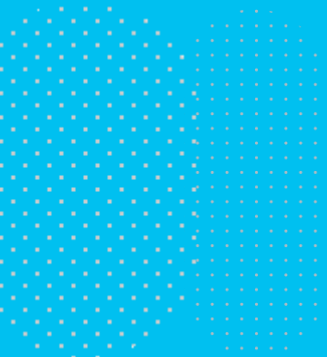


	Name		Extension	Department	Notes
	Federigi Bernardo Available	●	215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
	Ferrari Claudio	●	741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
	Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019		229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



Imagicle UCX Console

Tab Contatti



Tab Contatti, layout su una sola riga

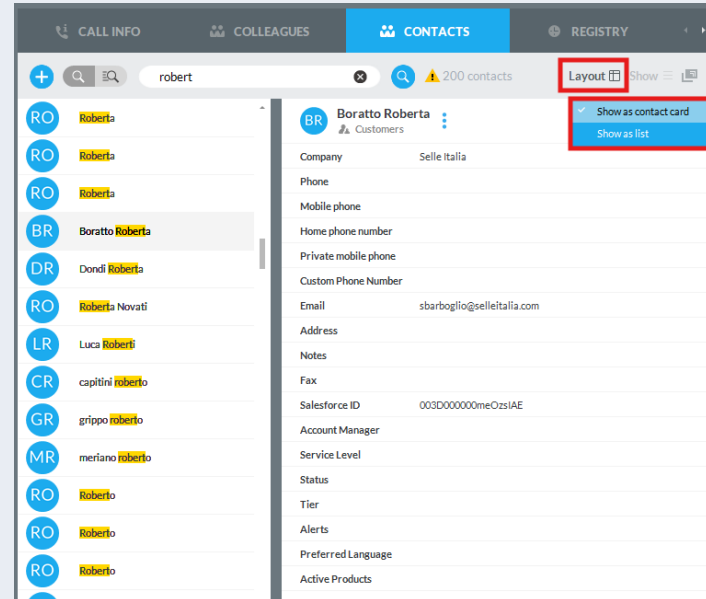
- Il pannello "Contatti" mostra la lista dei contatti esterni disponibili nelle directory Speedy e/o importati localmente da Outlook, file CSV o altre sorgenti ODBC.
- È possibile avviare una ricerca "semplice" tramite la casella di ricerca durante la digitazione (quadrato blu al di sotto), selezionare i campi da visualizzare e trascinare le colonne per modificare l'ordine di visualizzazione.

	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...	



Tab “Contatti” - Layout scheda di contatto




- Il menu “Layout” in alto a destra permette di passare dal layout standard a riga singola al layout “Scheda contatto”, in cui i dettagli di ogni contatto vengono visualizzati nel pannello della scheda contatto sul lato destro.
- Questo layout permette di visualizzare tutti i dettagli del contatto anche su schermi a bassa risoluzione.



Ricerca avanzata nel tab colleghi.

- Facendo clic sul pulsante "Ricerca avanzata" nel riquadro blu, è possibile cercare i colleghi aggiungendo uno o più filtri su ciascun campo disponibile. È possibile fare clic sull'icona dell'imbuto nero per pulire tutti i filtri.



COLLEAGUES CONTACTS REGISTRY MONITOR FAVORITES									
+ 🔍 🔍 🗑️									
	Name	Phone	Mobile ph...	Home pho...	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...



Tab Contatti.

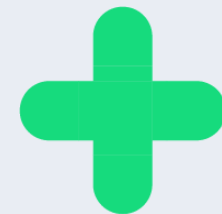
Puoi cercare direttamente un **nome**, un **numero** o il **contatto di un'azienda** attraverso una ricerca semplice o avanzata cliccando su Invio o sul pulsante "lente di ingrandimento".

- Usa le virgolette per una ricerca accurata

È possibile ordinare l'elenco per qualsiasi colonna, modificare il layout dell'elenco dal menu a discesa "**Visualizza elenco**" e scegliere le colonne da visualizzare selezionandole dal menu a tendina "**Mostra**".

- Un'icona quadrata in alto a destra consente il distacco della finestra della Attendant Console e la visualizzazione a schermo intero
- Per chiamare un contatto, fai doppio clic su qualsiasi numero di telefono





Bottone "Fly Search".

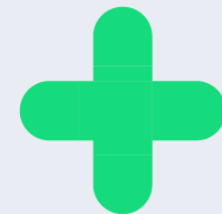
- Il pulsante "Fly Search", visualizzato in alto al centro della Attendant Console, ti consente di:
 - Cercare i contatti attraverso le schede Colleghi, Contatti e Preferiti, inserendo un testo o un numero nel campo di ricerca.
 - La ricerca copre tutti i campi di contatto e sfrutta l'algoritmo "Inizia con" all'interno di ciascun campo.

I risultati vengono visualizzati suddivisi in due categorie: "Preferiti e colleghi" e "Contatti Speedy".

The screenshot shows the Attendant Console interface. At the top, there's a header with user information (Greta Rabbini), a search bar, and a status bar. Below the header, there are several sections: 'QUEUES' and 'AGENTS' on the left, 'CURRENT CALLS' and 'CALL PARKED' in the middle, and 'COLLEAGUES' and 'CONTACTS' on the right. A 'SEARCH CONTACT' dialog box is open, showing search results for 'ema'. The results are divided into 'FAVORITES AND COLLEAGUES' and 'OTHER CONTACTS'. The 'FAVORITES AND COLLEAGUES' section lists contacts with their presence status, name, calendar, and extension. The 'OTHER CONTACTS' section lists contacts with their name, role, and phone number.

Presence	Name	Calendar	Extension
Available	Nichimona Olga		244
Available	OmiCiolo Luca		728
Available	Pallica Stefano		240
Available	Pallesini Ferruccio		256
Available	Papera Elena		225
Available	Parente Enzo		723
Available	Peracci Emanuele		241
Available	Picchi Maddaleno		213
Available	Popinet Thomas		234
Available	Pozzolen Loris		736

Name	Role	Phone Number
Fabio Demarini	MY FAVS	
Emanuele Peracci	Colleagues	241
Emanuele Abbondi	Customers	064512323
Emanuele Abbondi	Customers	064457398
Emanuele Abbondi	Customers	064497611
emanuele.peracci@magi...		
maximilian.pichler@ma...	coll marketing (Michel Ravelli)	
thomas.popinet@magi...		
loris.pozzolen@magi...		



Aggiungere un nuovo contatto

- Con un click del mouse è possibile accedere al form per la creazione di un nuovo contatto:
 - durante la chiamata;
 - dal popup di notifica chiamata;
 - dal pannello dei contatti;
 - dal registro chiamate,
 - ...

Anche le chiamate rapide e i campi personalizzati sono configurabili

John Evans
Future Com Inc
3477772130

CURRENT CALLS

Contact	VIP	Line	Duration
		215	00:01:56

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

COLLEAGUES

REGISTRY 6

Search on the registry

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

View/Edit Contact

Name John

Last name Evans

Company Future Com Inc

Phone 3486022386 Speed dial

Mobile phone 3477772130 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



Modifica

- È possibile modificare o cancellare i contatti personali nelle rubriche personali o condivise:
 - dalle rubriche dei contatti;
 - dal registro di chiamate;
 - durante la chiamata.
 - ...

Anche gli speed dial e i campi personalizzati sono configurabili

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: Call, Open contact details, View/Edit contact (highlighted), 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



Aprire il modulo CRM.

Se la funzione «CRM Sreen Pop-up» è attivata nelle opzioni della Console operatore, è possibile aprire manualmente il modulo CRM di un contatto selezionando la voce corrispondente nel menu a discesa.

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 dropdown menu is open over the first contact, 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 box.



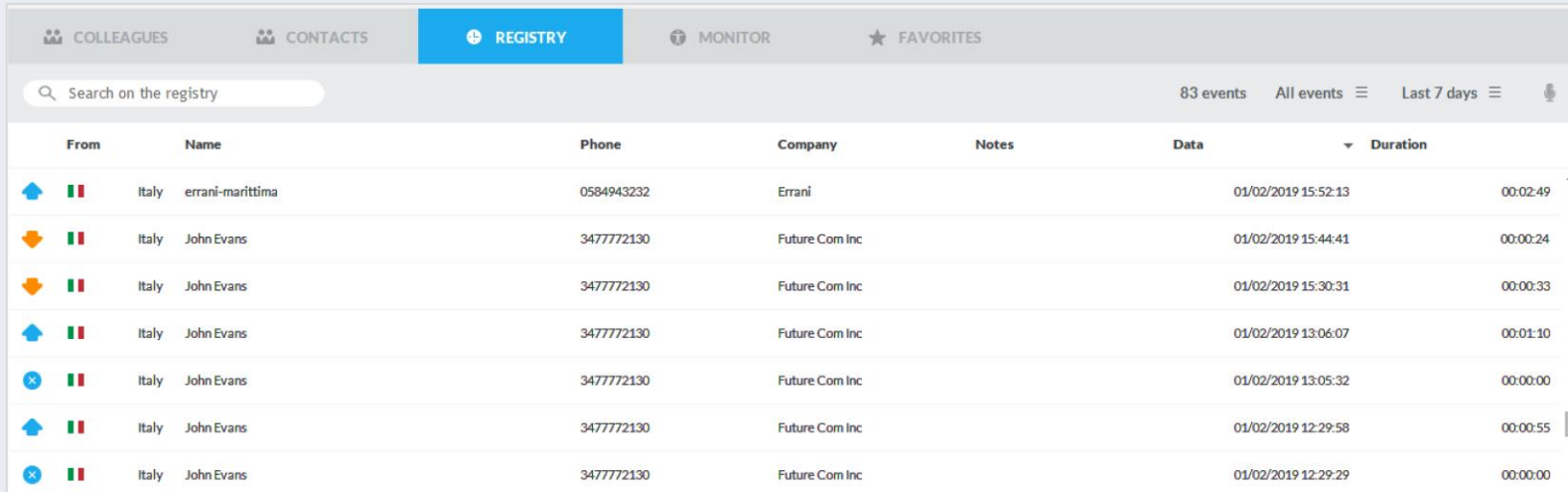
Imagicle UCX Console















Registry tab.



Tab Registro

Il pannello "**Registro**" mostra l'elenco delle tue chiamate in entrata, in uscita e perse dal/al telefono del tuo agente. Ogni evento di chiamata è rappresentato con un'icona di colore specifico, a seconda della direzione della chiamata o della chiamata persa. Se una nota è stata aggiunta durante la chiamata, viene visualizzata nella relativa colonna "Note".





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 Registro



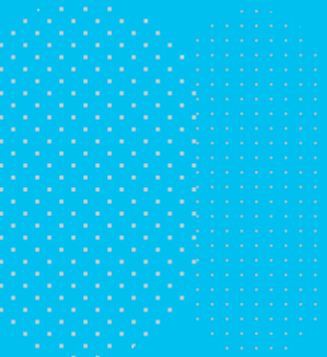
È possibile ricercare direttamente un contatto con diverse chiavi, inserendo il testo all'interno del campo di ricerca situato in basso nel pannello.

- È possibile ordinare l'elenco in base a qualsiasi colonna, selezionare un tipo di evento specifico modificando dal menu a tendina la voce "Tutti gli eventi", nonché specificare una finestra temporale modificando la voce "Ultimi 7 giorni".
 - Se Imagicle Call Recording è in uso, puoi cliccare sull'icona  per accedere direttamente al portale web Imagicle, vedere la lista e ascoltare le tue registrazioni, cliccando su "View Recording"
 - Per chiamare il contatto è sufficiente fare un doppio click oppure click con tasto destro e quindi selezionare la voce "Chiama" dal menu a tendina.
 - Per modificare i dettagli del contatto basta selezionare la voce "Visualizza/Modifica contatto" dal menu a tendina.
- 



Imagicle UCX Console

Pannello Preferiti



Pannello Preferiti

Sono stati aggiunti dei pannelli "Preferiti" per consentire di accedere rapidamente ai contatti e ai colleghi chiamati più frequentemente, suddivisi in più pannelli personalizzati dall'utente. Inoltre, sono visualizzabili le informazioni di calendario dei colleghi passando il mouse sull'icona del calendario.

- È possibile creare quanti contatti si vuole e selezionarne la visualizzazione preferita.


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'. The main area shows a grid of colleague cards. Each card includes a profile picture, name, role, ID number, and a status indicator (e.g., 'Out of office', 'Free', 'Busy'). A calendar popup is visible over the grid, showing the current date as 'MON 3 AUG 2020' and a specific event: '3:00 PM - 5:00 PM UX Customer Session'. The popup also indicates the user is 'Now BUSY' and that the next free slot is at 5:00 PM.



Pannello Preferiti



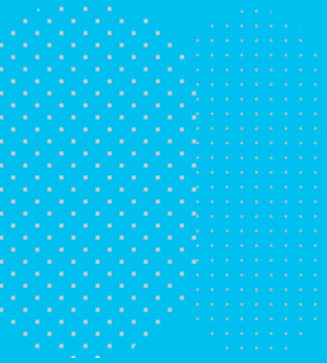
Per aggiungere manualmente un nuovo contatto nel pannello dei preferiti è sufficiente cliccare sul bottone **“Aggiungi”** in alto a sinistra ed inserire le informazioni di contatto e relative numeri.

- Per aggiungere contatti già esistenti dai pannelli “Colleghi”, “Contatti” o “Registro” basta fare click con il tasto destro del mouse su una qualsiasi voce di contatto e selezionare dal menu a tendina “Aggiungi ai preferiti”.
 - È possibile ricercare direttamente un contatto con diverse chiavi, inserendo il testo all’interno del campo di ricerca situato in basso nel pannello e premendo Invio.
 - È anche possibile modificare il layout dell’elenco dal menu a tendina in alto a destra: sono disponibili diverse opzioni di griglia.
 - Un’icona quadrata in alto a destra permette di visualizzare il pannello dei preferiti in una finestra separata, anche in modalità full screen.
 - Per chiamare un contatto basta fare un doppio click sulla relativa voce all’interno del pannello dei preferiti.
- 



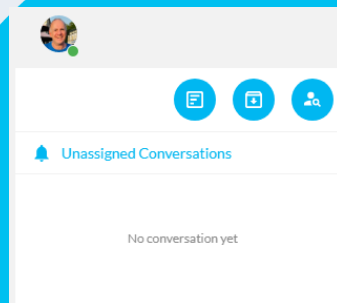
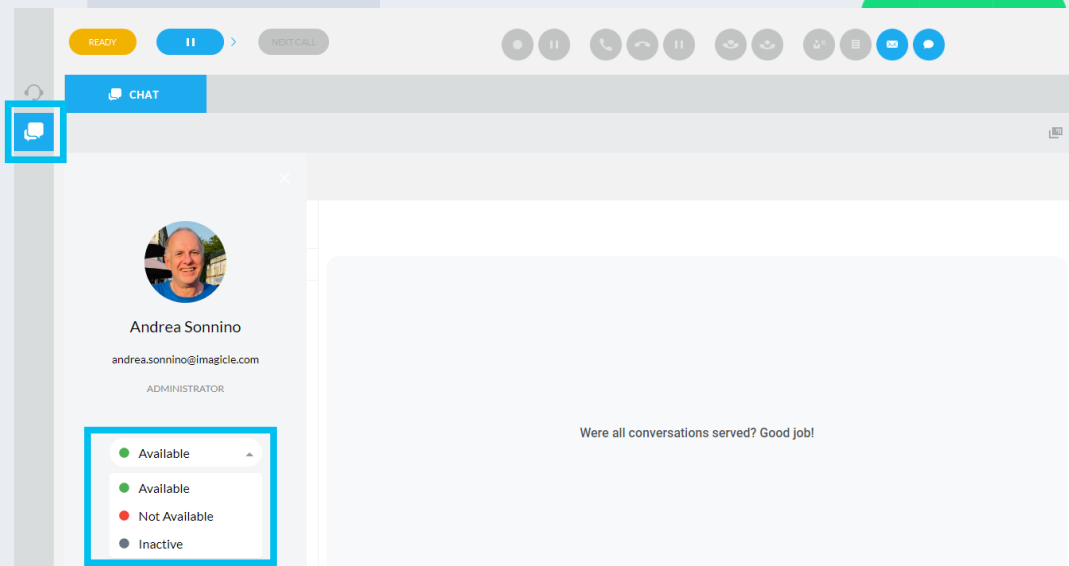
Imagicle UCX Agent Console

Pannello chat.



Integrazione con servizi digitali.

- Se il tuo abbonamento a Imagicle Engage include UCX Agent Console Advanced 2 o 3, puoi interagire con i tuoi clienti o partner non solo tramite chiamate telefoniche, ma anche attraverso un canale **digitale**, a sua volta integrato con i più comuni servizi di chat disponibili sul mercato, come ad esempio:
 - Whatsapp
 - Telegram
 - Facebook
 - Web
 - Email
 - ecc.
- Quando selezioni l'icona della chat in alto a sinistra, appare la finestra della chat che ti permette di impostarti come **Disponibile**, **Non Disponibile**, Inattivo cliccando sull'immagine dell'operatore.
- L'accesso alla chat è automatico e puoi creare manualmente un ticket, sfogliare le conversazioni archiviate e l'elenco dei contatti, premendo i rispettivi pulsanti blu sotto l'immagine dell'operatore.
- Il pannello di chat può essere nascosto dal menu VIEW, se non viene utilizzato.



Integrazione con servizi digitali.

- Una volta che un nuovo cliente contatta l'azienda tramite chat, la relativa chat viene inoltrata al primo operatore disponibile, che può prenderla in carico dall'elenco delle "Conversazioni non assegnate".
- I dati del cliente, se già disponibili nel DB, vengono visualizzati nel pannello di destra. L'operatore può anche inserirli manualmente, così come impostare manualmente la conversazione su Aperta, In attesa o Risolta.
- Dallo stesso pannello, l'operatore può aprire ticket e dare loro la giusta priorità, dettagli e tag e aggiungere delle note.
- Durante la conversazione via chat, l'operatore può fornire documenti, video e link web per rispondere alle richieste del cliente.
- L'intera progressione della chat è disponibile sull'interfaccia dell'operatore, che può scorrere verso l'alto e verso il basso per visualizzare i messaggi precedenti.

Panel for customer **guest#0695**. A dropdown menu is open over the 'Resolved' status, showing options: Open (red square), Pending (yellow square), and Resolve (green square). The panel lists various contact details:

- +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]

Panel for customer **guest#0695** showing ticket details:

- Ticket ID #11789
- Priority: Urgent
- Followers: Lorenzo Naldi
- Convert to offline
- Tag: support
- Select a tag or create a new one

Panel for customer **guest#0695** showing a note:

- Add a note ...
- Add Note
- Customer having issues with a phone handset.
- Created 24/3/2023 by Andrea Sonnino





Imagicle UCX Console

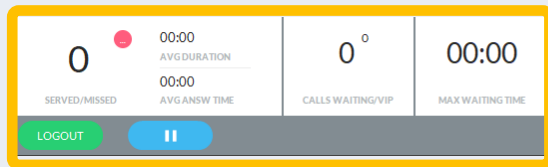
Visualizzazione Compresa

Visualizzazione compressa di Attendant Console.

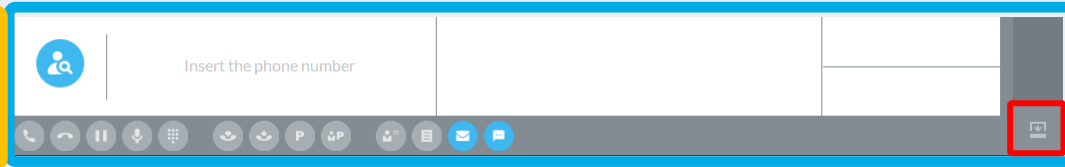
Ideale per agenti di call center inbound



Barra telefonica compatta nella parte alta dello schermo
Per passare dalla visualizzazione compatta a completa, è sufficiente cliccare sull'icona del triangolo in alto a Destra (nel riquadro rosso in basso)



Pannello Code
compresso



Pannello Code



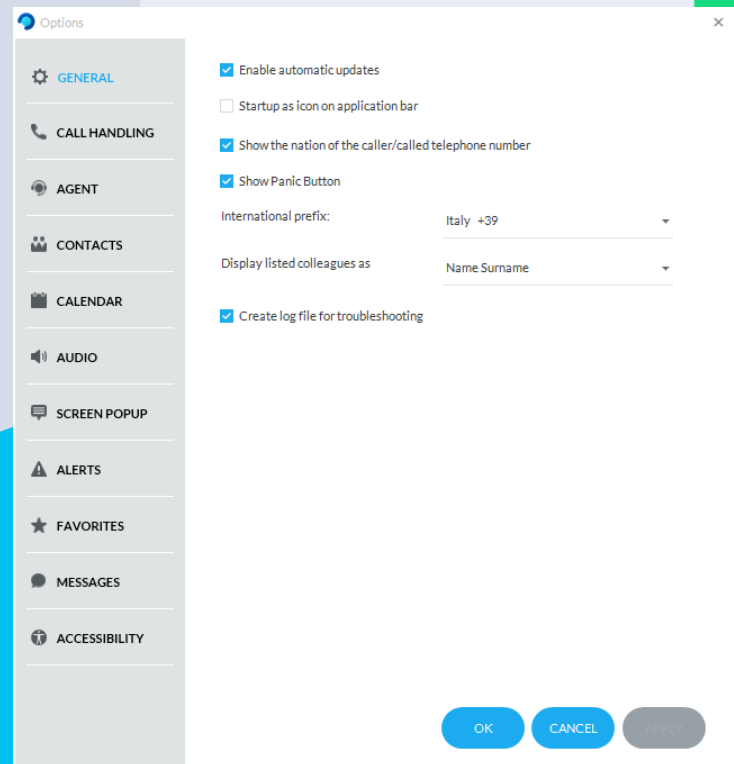
Imagicle UCX Console

Impostazioni



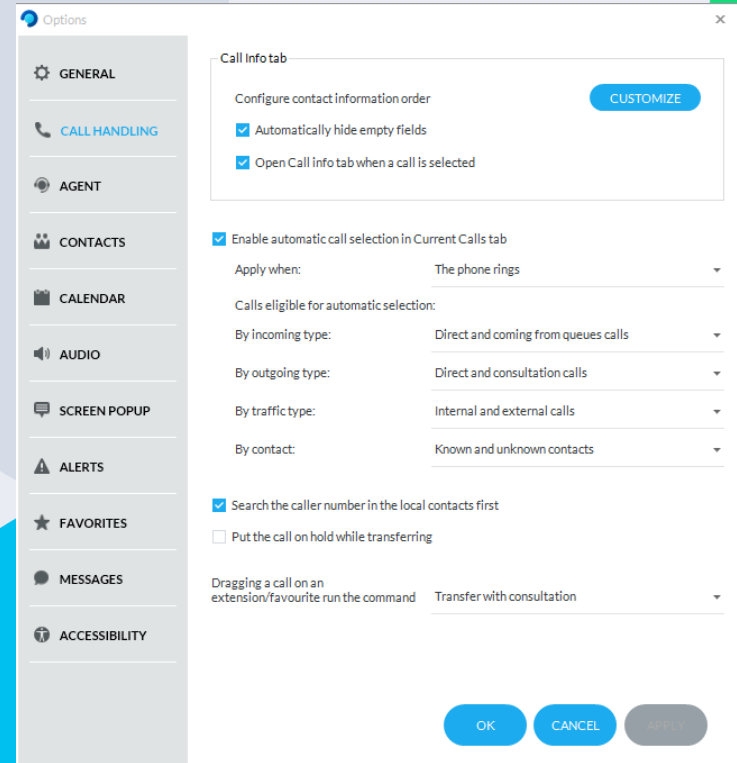
Impostazioni generali.

- Le impostazioni della UCX Console sono accessibili dal **menu a tendina** in alto a sinistra →.
 - All'interno dello stesso menu a tendina, puoi anche selezionare la **lingua** della console tra le 8 disponibili.
 - Inoltre, è disponibile anche la funzione "**Gestisci tasti di scelta rapida (hotkeys)**" per personalizzare le scorciatoie da tastiera.
- La prima scheda « **Generale** » consente di configurare diversi parametri relativi all'utilizzo della console, come:
 - avvio automatico dell'applicazione
 - mostrare/nascondere la nazionalità del chiamante e la relativa bandiera
 - attivare/disattivare la visualizzazione del pulsante di emergenza
 - prefisso locale/internazionale
 - visualizzare i colleghi come nome/cognome o viceversa
 - attivare/disattivare i log di troubleshooting (se richiesti dal supporto tecnico Imagicle)



Gestione delle chiamate

- La scheda « **Gestione chiamate** » consente di personalizzare la scheda « Info chiamata », modificando l'ordine dei campi visualizzati provenienti dai dati di Colleghi o Contatti; inoltre è possibile nascondere i campi vuoti e attivare l'apertura automatica della scheda.
- È possibile applicare una regola per la selezione automatica delle chiamate, da utilizzare nei diversi stati delle chiamate in corso.
 - All'interno della stessa opzione, è possibile anche decidere il tipo di chiamata, il tipo di traffico e la disponibilità del contatto per applicare la selezione automatica.
- È possibile attivare/disattivare la funzione Caller ID, per consentire la ricerca prima nei contatti locali.
- È disponibile anche un'opzione per mettere automaticamente la chiamata in attesa durante un trasferimento consultivo.
- Infine, è possibile selezionare il tipo di trasferimento della chiamata durante il trascinarsi (drag & drop) di una chiamata in corso verso un contatto interno o esterno.



The screenshot shows the 'Options' dialog box with a sidebar menu on the left and a main settings area on the right. The sidebar menu includes: GENERAL, CALL HANDLING, AGENT, CONTACTS, CALENDAR, AUDIO, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, and ACCESSIBILITY. The 'CALL HANDLING' option is selected. The main settings area is titled 'Call Info tab' and contains the following options:

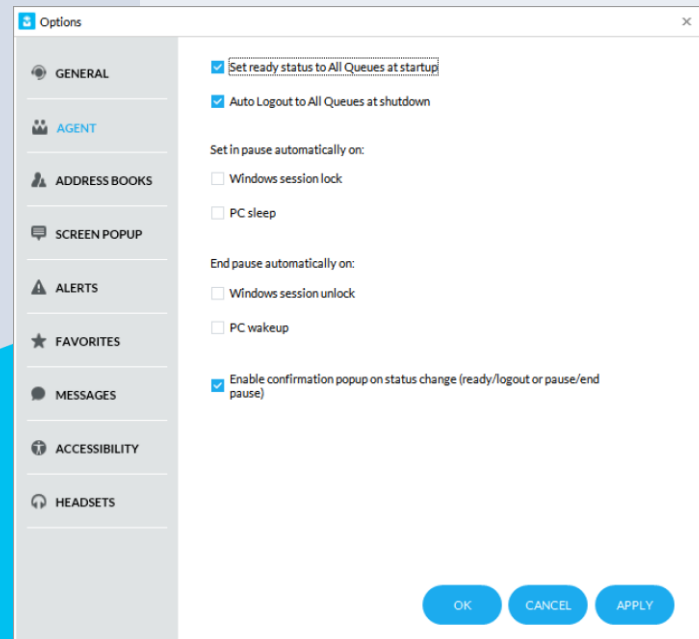
- Configure contact information order (with a 'CUSTOMIZE' button)
- Automatically hide empty fields
- Open Call info tab when a call is selected
- Enable automatic call selection in Current Calls tab
 - Apply when: The phone rings
 - Calls eligible for automatic selection:
 - By incoming type: Direct and coming from queues calls
 - By outgoing type: Direct and consultation calls
 - By traffic type: Internal and external calls
 - By contact: Known and unknown contacts
- Search the caller number in the local contacts first
- Put the call on hold while transferring
- Dragging a call on an extension/favourite run the command: Transfer with consultation

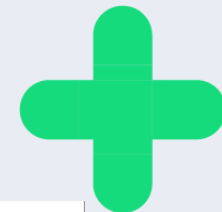
At the bottom right, there are three buttons: 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY'.



Impostazioni dell'agente.

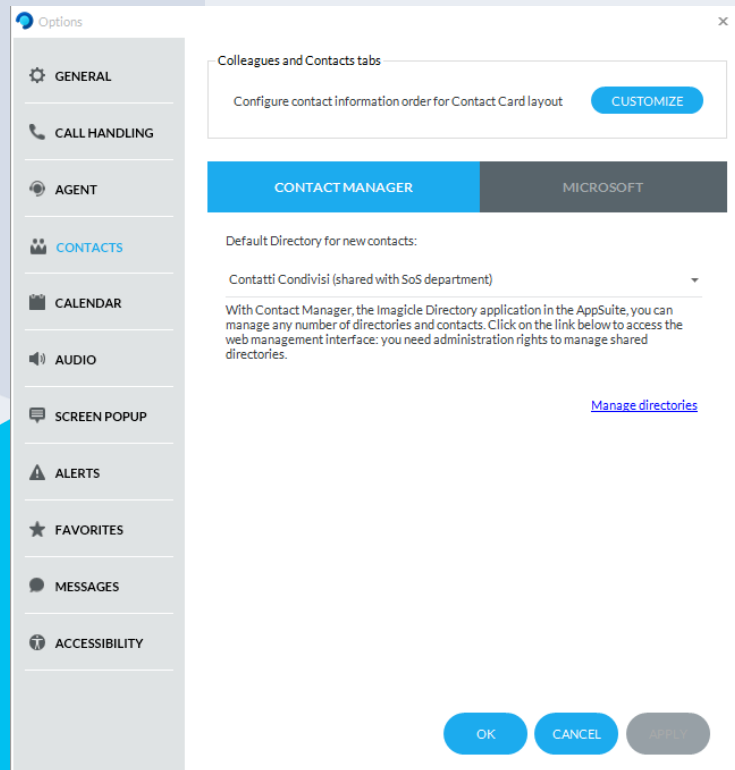
- La scheda "**Agente**" ti permette di impostare diversi parametri relativi all'agente, come ad esempio:
 - login automatico all'avvio
 - auto-logout allo spegnimento
 - Gestione automatica dello stato di pausa in base al blocco/sblocco della sessione di Windows – o pausa/ripresa del PC
 - Abilitazione del popup di conferma per i cambiamenti di stato





Impostazioni Rubriche

- La scheda « **Contatti** » consente di scegliere una directory predefinita in cui salvare i nuovi contatti:
 - Senza licenza Contact Manager, è disponibile un'unica directory di reparto condivisa tra tutti gli operatori, oltre a una directory personale.
 - Utilizzando l'applicazione Imagicle Contact Manager, è possibile definire più directory pubbliche, di reparto e personali tra cui scegliere.
- Nella stessa opzione, è anche possibile decidere di effettuare la ricerca dei contatti nel client locale MS Outlook.



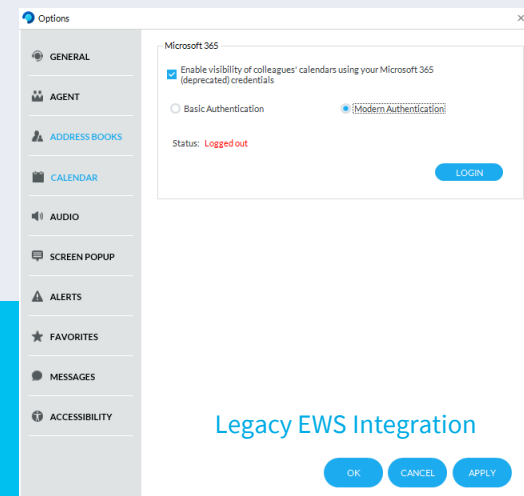
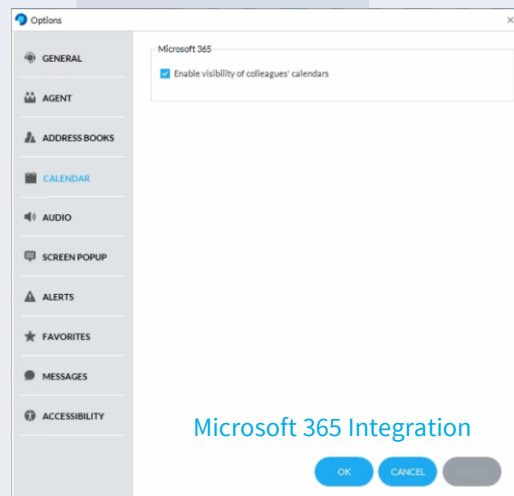


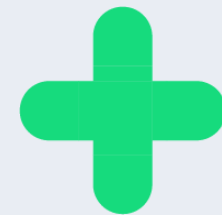
Impostazioni del calendario.

La scheda “**Calendario**” consente di configurare la connessione al calendario Microsoft Exchange/Microsoft 365, per importare lo stato del calendario in tempo reale dei colleghi

- Sono richieste le credenziali Microsoft
- Il pulsante “Accedi” consente di avviare la connessione al servizio Calendario Microsoft (solo EWS)

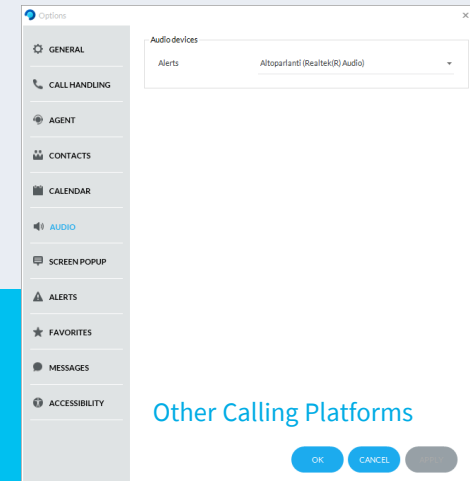
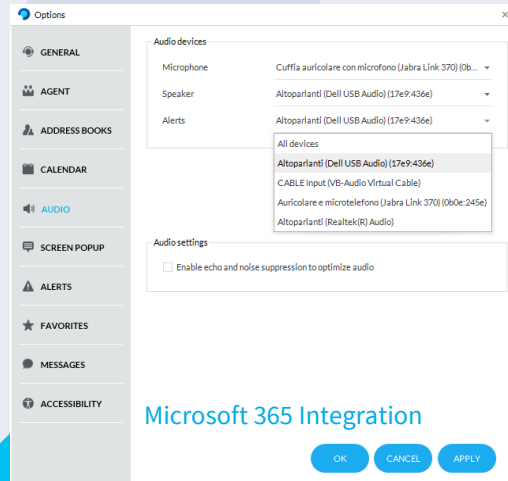
Si prega di notare che l'integrazione del calendario utilizza il metodo di autenticazione OAuth2 basato su Graph API. L'autenticazione basata su EWS è ancora disponibile per i clienti esistenti, ma si prega di tenere presente che è stata deprecata da Microsoft, con scadenza il 1° ottobre 2026.





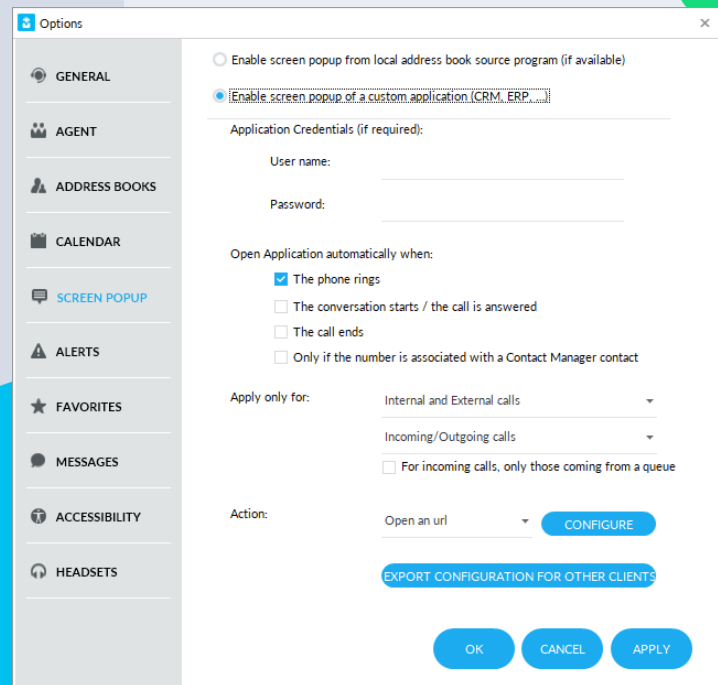
Impostazioni audio

- In un ambiente **Microsoft Teams**, la scheda « **Audio** » consente di configurare correttamente i dispositivi audio per microfono, altoparlante e notifiche.
- Questa opzione offre un menu a tendina con tutti i dispositivi audio disponibili sulla workstation PC, inclusi cuffie o altoparlanti esterni collegati tramite Bluetooth.
- È disponibile anche un'opzione per la soppressione dell'eco e del rumore. Imagicle consiglia di abilitarla per garantire la migliore esperienza utente.
- Per le altre piattaforme di chiamata, la scheda « **Audio** » consente solo di configurare i dispositivi audio per le notifiche.



Impostazioni dello Screen PopUp.

- La scheda "**Screen PopUp**" ti permette di attivare un'applicazione esterna di terze parti in caso di chiamata in entrata e/o in uscita.
 - Sono supportate sia le applicazioni esterne basate su web che quelle basate su thick client.
 - Quando si attiva il pop-up della schermata, la UCX Console inoltra alcuni parametri relativi alla chiamata corrente, impostabili cliccando sul pulsante "Configura".
 - Parametri della chiamata, compresa la direzione della chiamata
 - Una volta che il connettore è stato configurato e testato con successo, puoi esportare la configurazione per implementarla in altri client 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 has 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'. The 'Only if the number is associated with a Contact Manager contact' option is unchecked. The 'Apply only for:' section has two dropdown menus: 'Internal and External calls' and 'Incoming/Outgoing calls'. The 'For incoming calls, only those coming from a queue' option is unchecked. The 'Action:' section has a dropdown menu set to 'Open an url' and a 'CONFIGURE' button. There are also buttons for 'EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS', 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY'.



Impostazioni degli alert.

- La scheda « Alert » consente di personalizzare il modo in cui si viene notificati per le chiamate in arrivo e le richieste di chat. Le opzioni includono: finestra pop-up, portare la console in primo piano, avvisi sonori oppure nessuna azione.
- UCX Console per Microsoft include anche un'opzione specifica per sopprimere le notifiche pop-up del client MS Teams. Si consiglia vivamente di abilitare questa funzione per evitare fastidiosi pop-up sopra l'interfaccia della UCX Console.

Options All Calling Platforms

GENERAL

CALL HANDLING

AGENT

CONTACTS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

Audible alert

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

Alert action

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

Upon receiving a chat message dropdown options:

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

OK CANCEL APPLY

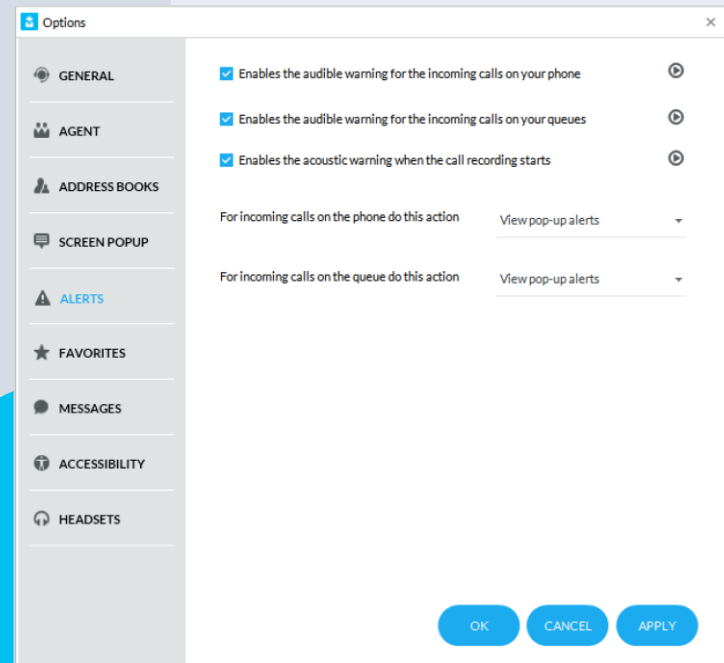
Microsoft Teams only

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



Impostazioni Preferiti

- Il tab “**Preferiti**” permette di definire tabs personalizzati con i contatti utilizzati più di frequente. È possibile assegnare nomi personalizzati ed associare al contatto un'icona a scelta tra quelle a disposizione.





Impostazioni dei Messaggi

- Il tab “**Messaggi**” permette di inserire I dati relative ad un servizio di messaggistica SMS, fornito da uno dei quattro fornitori supportati (o da altri servizi, previa configurazione di specifico file xml):
 - Vola.it
 - Nexmo.com
 - TextMagic.com
 - EasiSMS
 - QuesCom
- Questo servizio richiede la connettività internet.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

SMS

Template

Select the provider to use for sending SMS

SMS Service Provider: EasiSMS

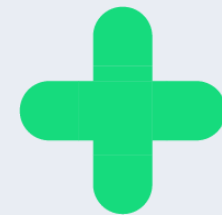
Sms sender: (max 11 digit): Imagicle

User: Andrew

Password: ●●●●●●

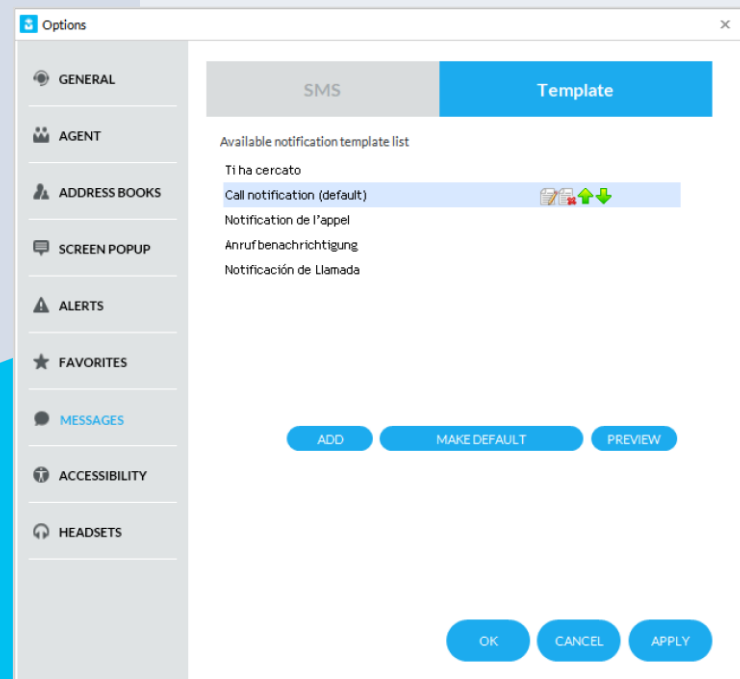
Gateway address: easisms.com

OK CANCEL APPLY



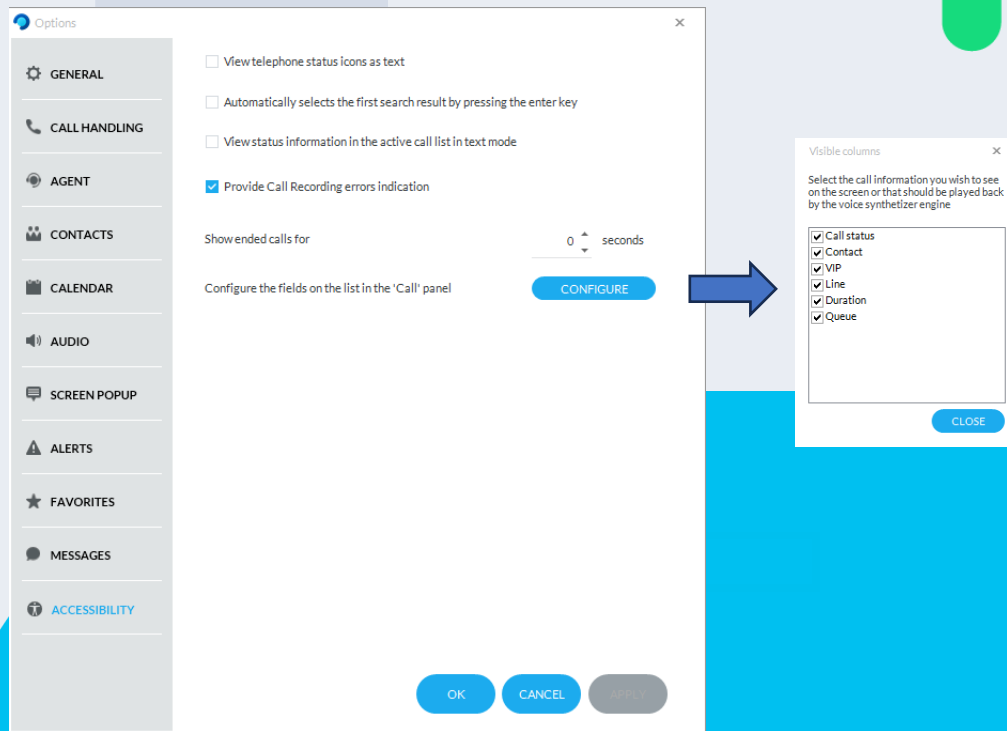
Modelli di Messaggio

- Il tab **Messaggi** → **Modelli** permette di aggiungere/modificare/rimuovere i modelli utilizzati per inviare email o SMS:
- ogni modello può includere diverse informazioni relative alla chiamata in essere (es. data/ora, numero di telefono e nome del chiamante, nome della coda da cui si è ricevuta al chiamata, etc.).



Supporto per ipovedenti.

- Imagicle UCX Console, nella sua versione « Professional », è stata appositamente progettata per supportare operatori ipovedenti.
- È stata testata con successo con strumenti software di riferimento per utenti ipovedenti e non vedenti, come:
 - il software di lettura dello schermo JAWS per Windows
 - ZoomText Magnifier
- Attendant Console Professional è stata certificata da « Visiondepth », l'istituto internazionale per il personale ipovedente.
- Una scheda specifica « Accessibilità » è disponibile nelle impostazioni della UCX Console, per abilitare azioni semplificate e opzioni di visualizzazione a supporto degli utenti con disabilità visive.



Options

GENERAL

CALL HANDLING

AGENT

CONTACTS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

View telephone status icons as text

Automatically selects the first search result by pressing the enter key

View status information in the active call list in text mode

Provide Call Recording errors indication

Show ended calls for 0 seconds

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

CONFIGURE

Visible columns

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

Call status

Contact

VIP

Line

Duration

Queue

CLOSE

OK CANCEL APPLY



Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTATTACI](#)

