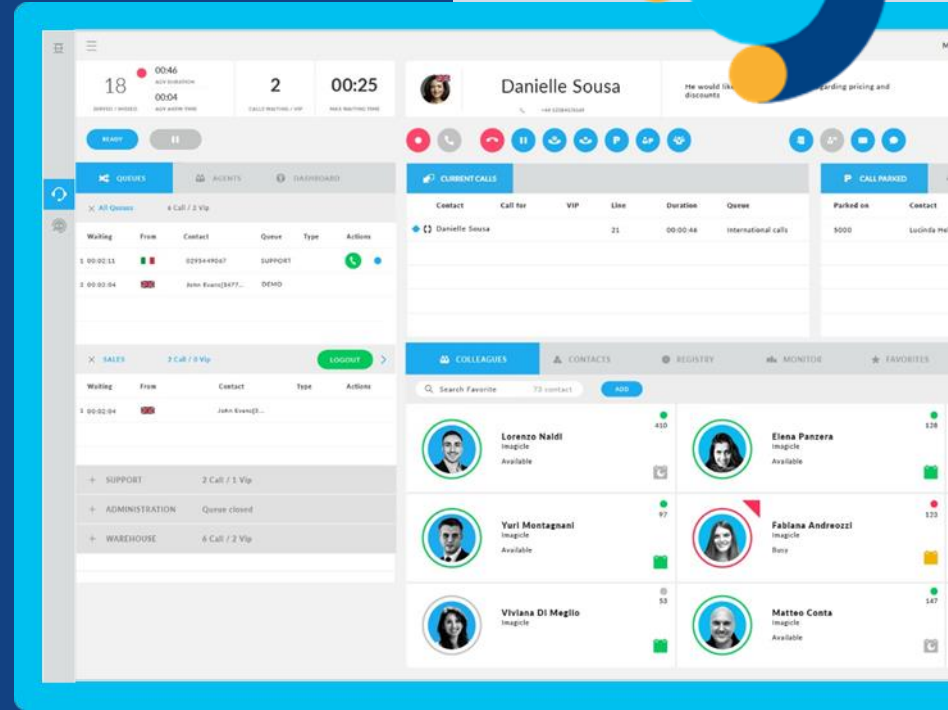


# Imagicle Attendant e UCX Agent Console

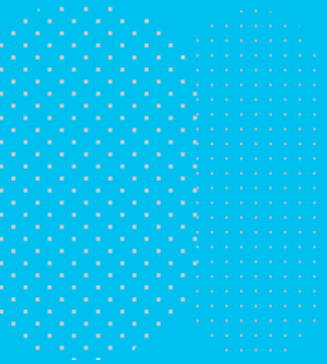
## Manuale utente per tutte le calling platform





# 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
Danielle Sousa			21	00:00:46	International calls

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

COLLEAGUES	CONTACTS	REGISTRY	MONITOR	FAVORITES	PERSONALE			
Adam Johnson @ 225 Busy	Erica Norman @ 229 Training task Busy	Alvaro Diaz @ 266 Free	Arthur Young @ 248 Tentative	Georgina Crawford @ 275 Tentative	April L. Riche @ 249 Busy	Sienna Bowmann @ 246 Free	Tobias Andersen @ 225 Free	Olov Johansson @ 406 Free

Con Caller ID, sai sempre chi ti sta chiamando

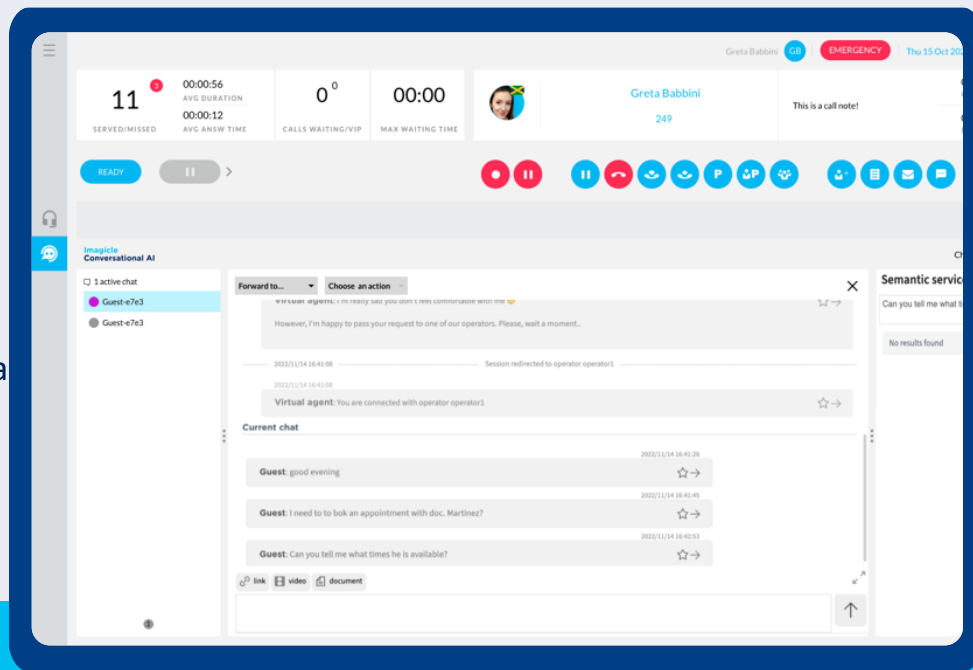
Integrato con le tue directory e il tuo CRM

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 areas:

- Top Left (Agent Status):** Shows 18 missed calls, 00:04 hold time, 2 calls waiting, and a 00:25 max waiting time. Includes 'READY' and 'PAUSE' buttons.
- Top Right (Current Call):** Displays a call with Danielle Sousa (448 228429248). The call is connected, with 00:00:00 duration and 00:00:00 recording time. Includes call control icons (end call, hold, mute, etc.).
- Middle Left (Queues):** Shows a list of queues with columns for 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. Two calls are listed: one from Italy (02954 49067) in the SUPPORT queue, and one from the UK (John Evans) in the DEMO queue.
- Middle Right (Call Parked):** Shows a table of parked calls with columns for 'Parked on', 'Contact', 'VIP', 'Duration', and 'Parked from'. One call is listed: parked on 5000, contact Lucinda Hellis, duration 00:01:49, parked from Elena Neri.
- Bottom Left (Sales):** Shows a list of sales calls with columns for 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Type', and 'Actions'. One call is listed: from the UK (John Evans) in the SALES queue.
- Bottom Right (Colleagues):** Shows a grid of agent status cards for various colleagues, including their name, role (e.g., 'Imagicle Available'), and a status indicator (green for available, red for busy). Agents shown include Lorenzo Naldi, Elena Panzera, Yuri Montagnani, Fabiana Andreozzi, Viviana Di Meglio, Matteo Conta, Bernardo Federigi, Sonia Vicini, and Samuele Franceschi.

**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

Micaela Pirtoagnani MP 

 Danielle Sousa




He would like to have information regarding pricing discounts

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

9. READY

8. PANNELLO  
CODE  
mostra le  
chiamate in tutte  
le code

8. PANNELLO CODE

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

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


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

3. PANNELLO CHIAMATE IN PARCHEGGIO

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

6. LOG IN/OUT  
Su code  
specifiche

6. LOG IN/OUT

Waiting	From	Contact
1	00:02:04	 John Evans[3...

















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

5. CAMPO DI RICERCA

4. COLLEAGUES

5. CAMPO DI RICERCA

73 contact

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

7. PANNELLO  
CODE  
SPECIFICHE

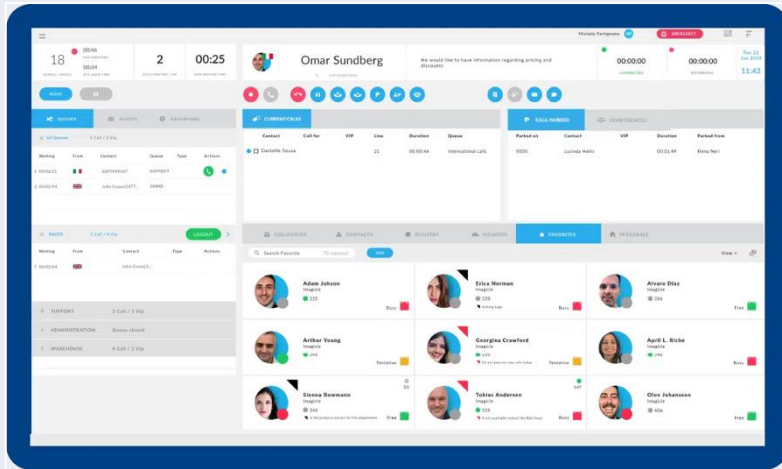
# Solo Agent Console - Interfaccia chat.

The screenshot displays a Solo Agent Console interface with the following elements and callouts:

- 1. PANNELLO CHIAMATE**: A top dashboard showing call statistics: 11 SERVED/MISSED, 00:00:56 AVG DURATION, 0 CALLS WAITING/VIP, and 00:05 MAX WAITING TIME. It also features a profile for Adrian Skinner (+44 1632 960614) and a red 'EMERGENCY' button.
- 2. CHAT IN CORSO**: A central chat window for 'Jack Lars' (Easy Solution) with a message history and a text input field at the bottom.
- 3. PULSANTI PER APRIRE TICKET, ARCHIVIARE CHAT E CERCARE CONTATTI**: A set of icons (document, folder, magnifying glass) located above the chat window.
- 4. DETTAGLI DI CONTATTO**: A contact profile card for 'Jack Lars' (London, United Kingdom) with an 'OPEN' button and fields for email, phone, address, and tags.
- 5. CHAT ATTIVE**: A sidebar list of 'Unassigned 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
- ✓ 32 or 64bit

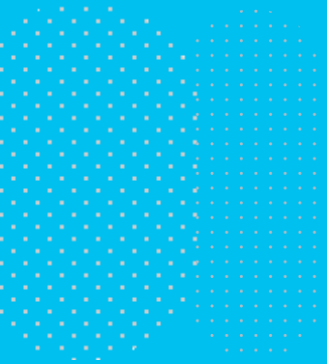
## Requisiti hardware

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



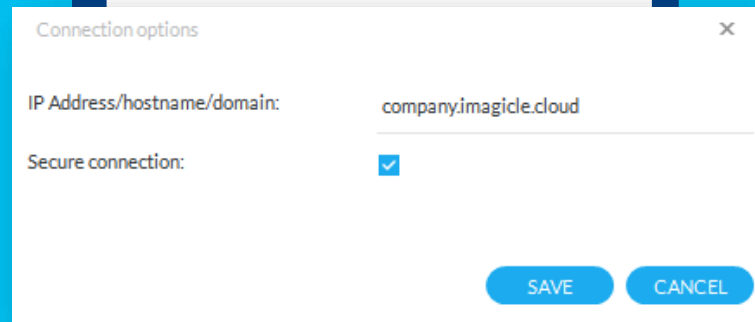
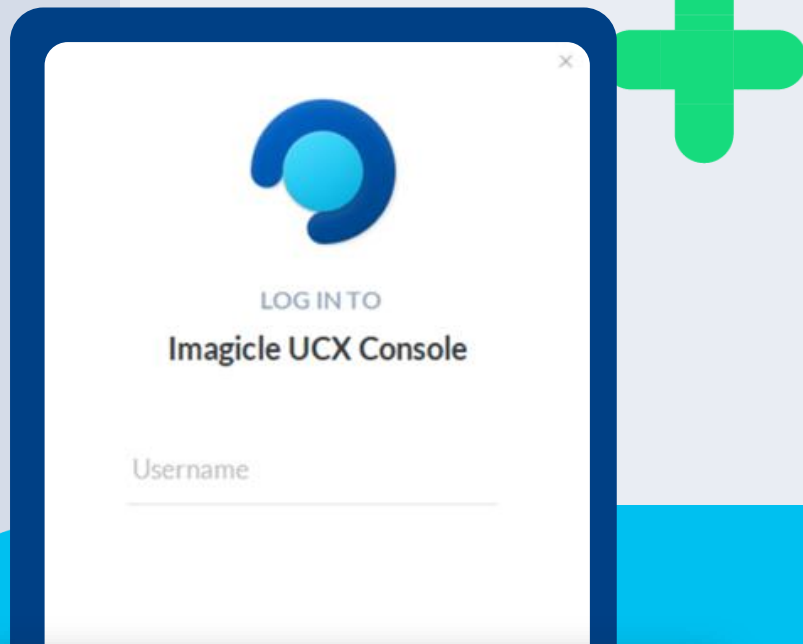
# Imagicle UCX Console

Log in.



# Il primo Login

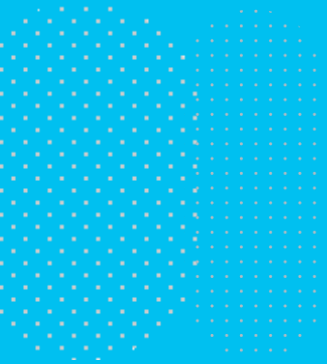
- La prima volta che lanci il client UCX Console:
  - L'applicazione ti chiede di inserire il FQDN o l'indirizzo IP del server Imagicle UCX Suite. Per gli ambienti HA, inserisci l'IP/FQDN del server Imagicle primario.
  - Se l'opzione "Connessione sicura" è contrassegnata, UCX Console si connette a UCX 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.

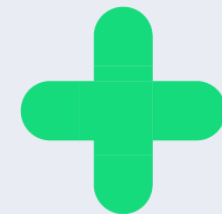




# Imagicle UCX Console

Temi.

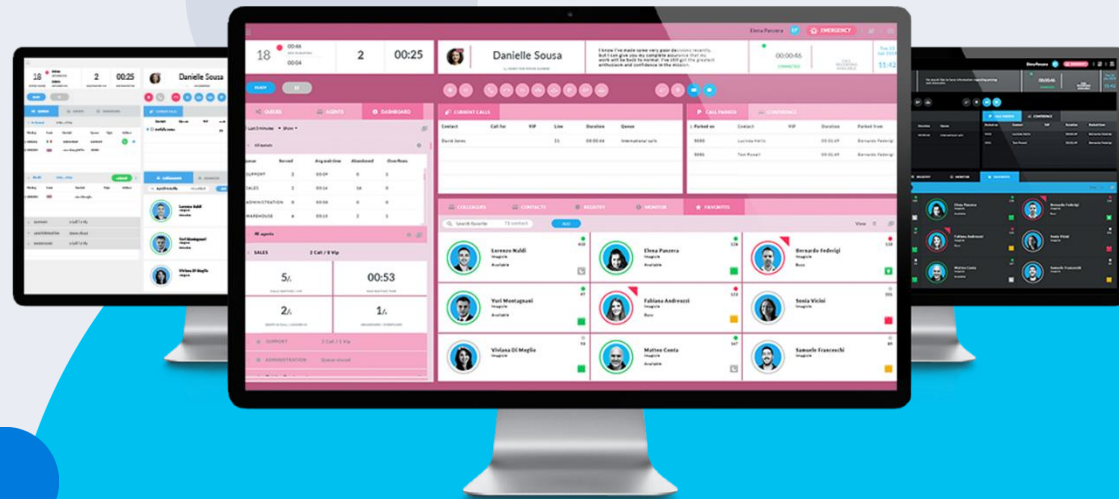




# Adattala al tuo umore.

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

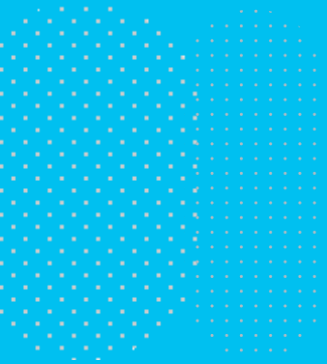
VIEW	▶	
SELECT LANGUAGE	▶	
MANAGE HOTKEYS		
OPTIONS		
THEMES	▶	LIGHT
HELP	▶	MEDIUM
EXIT		<input checked="" type="checkbox"/> PINK
		DARK
		VIOLET





# Imagicle UCX Console

Pannelli.



# Adattala ai tuoi bisogni.

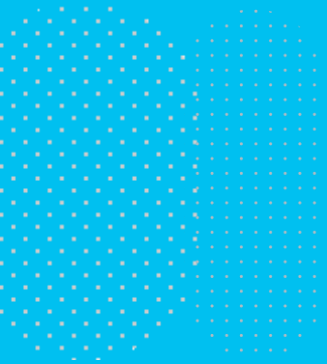
Dal menu in alto a sinistra → VIEW,  
è possibile  
visualizzare/nascondere i pannelli  
inclusi nel layout principale di  
Imagicle Attendant Console.

The screenshot displays the Imagicle Attendant Console Enterprise interface. At the top, the user is identified as Stefano Raffaelli (SR) on Wednesday, July 19, 2023. A settings menu is open on the left side, listing various options with green checkmarks indicating they are active or visible. The menu items are: VIEW, LANGUAGE, MANAGE HOTKEYS, OPTIONS, THEMES, HELP, EXIT, and SIGN OUT. The sub-menu items are: QUEUES, AGENTS, DASHBOARD, ACTIVE CALLS, COLLEAGUES, CONTACTS, CALL REGISTRY, MONITOR, CHAT, SALES, SUPPORT, and FRIENDS. The main interface area shows a search bar with the placeholder text 'Insert the phone number' and a row of control buttons including a microphone, a call button, a pause button, a refresh button, a play button, and a volume button. Below the search bar, there is a large blue button labeled 'Attiva la chat!'. To the right of this button, there is a section titled 'Attiva il tuo account Telegram' with a sub-heading 'gestire il tuo account Telegram' and a note that it is free and easy to activate. At the bottom right, there is a white card titled 'Activate your 30 days free trial' with an email input field and a checkbox for receiving communications, followed by an 'ACTIVATE' button.



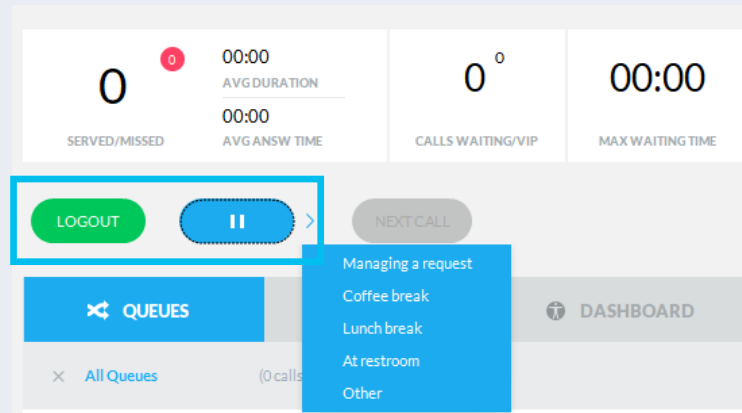
# Imagicle UCX Console

Code.



# Pannello delle code

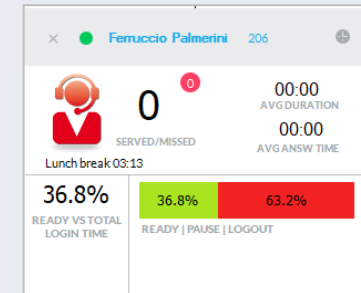
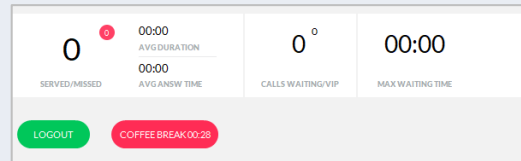
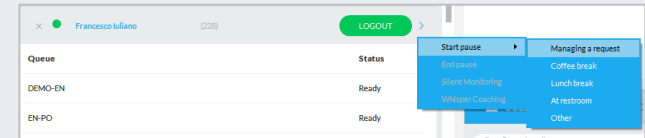
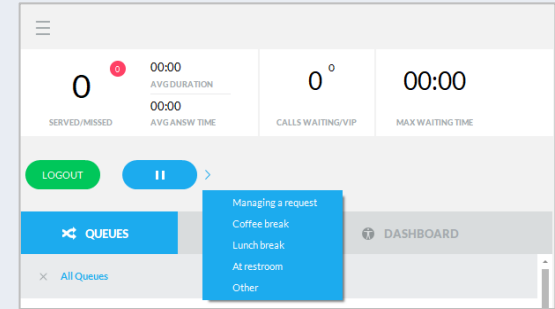
- Questo pannello è utile per selezionare il proprio stato e per avere indicazioni relative alle proprie code; riporta il numero delle chiamate servite, perse, in attesa, il tempo di attesa ed i tempi medi di attesa e risposta.
- “Ready” permette di predisporre a gestire chiamate su TUTTE le code assegnate.
- 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)

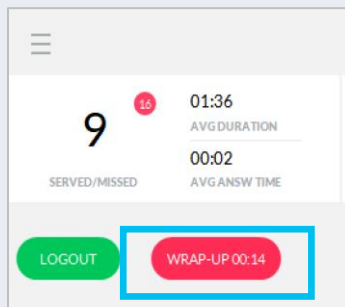
\*Lo stato Pausa/ Wrap-up è applicato a tutte le code su cui l'agente è loggato



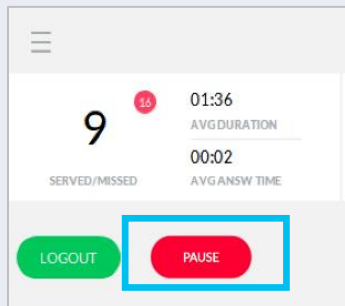
## Wrap-up.

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.

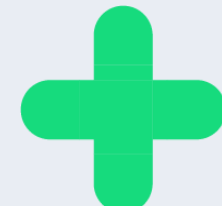
- Alla conclusione del tempo di Wrap-Up lo stato è ripristinato a Ready, in automatico.
- Entrambi i tempi di Wrap-Up e di pausa sono riportati nei dati statistici relativi all'Agente.



← 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 prendere la chiamata premendo la mano blu

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

All Queues (1 calls, 0 VIP)					
Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:06	🇮🇹	Andrea So...	DEMO-IT	

DEMO-EN [P] (0 calls, 0 VIP)				
Waiting	From	Contact	Type	Actions

DEMO-IT [P] (1 calls, 0 VIP)					
Waiting	From	Contact	Type	Actions	
1	00:00:06	🇮🇹	Andrea Sonnin...		

Buttons and actions visible in the interface include 'LOGOUT' and 'READY' (with a dropdown menu containing 'Force open', 'Force closed', and 'Restore ordinary schedule'). The user name 'Ahmed Antar' is shown at the bottom right.

# 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.



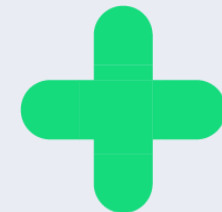
The screenshot shows the 'QUEUES' interface with the 'AGENTS' tab selected. It displays a table of queues and their associated calls. The 'Vision Dept Test' queue is expanded, showing a call with a waiting time of 00:00:04 and contact 'GiulienZ Biasci (3934974476...)'. The 'Type' column shows a hand icon, and the 'Actions' column shows a hand icon highlighted with a blue box.

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



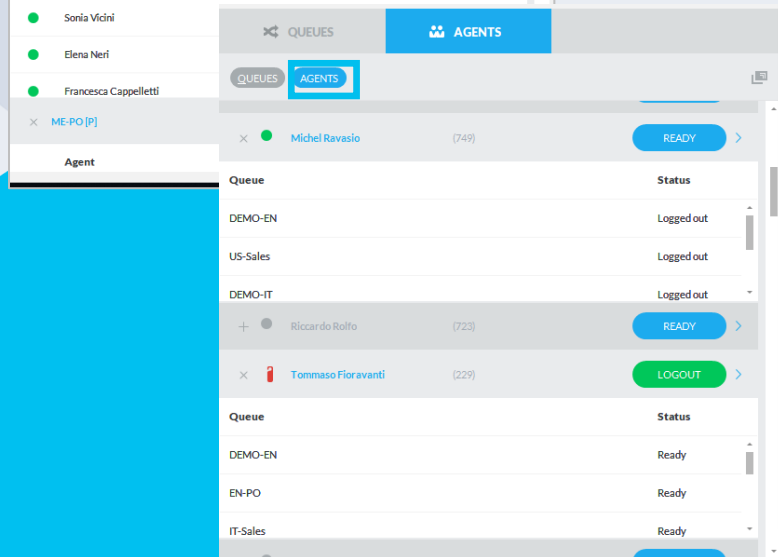
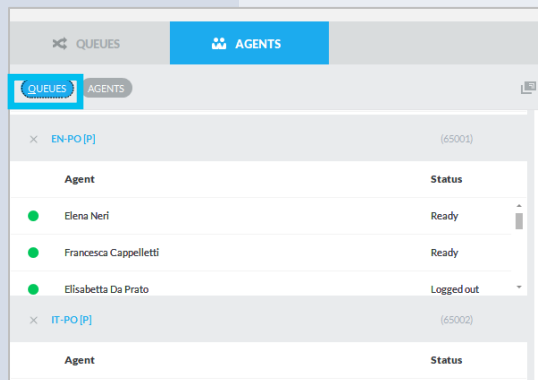
The screenshot shows the 'QUEUES' interface with the 'AGENTS' tab selected. It displays a table of queues and their associated calls. The 'Vision Dept Test' queue is expanded, showing a call with a waiting time of 00:00:04 and contact 'GiulienZ Biasci (3934974476...)'. The 'Type' column shows a greyed-out hand icon, and the 'Actions' column shows a greyed-out hand icon highlighted with a blue box.

Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
00:00:04	GiulienZ Biasci (3934974476...)	Vision Dept Test	Greyed-out hand icon	Greyed-out hand icon



## 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.



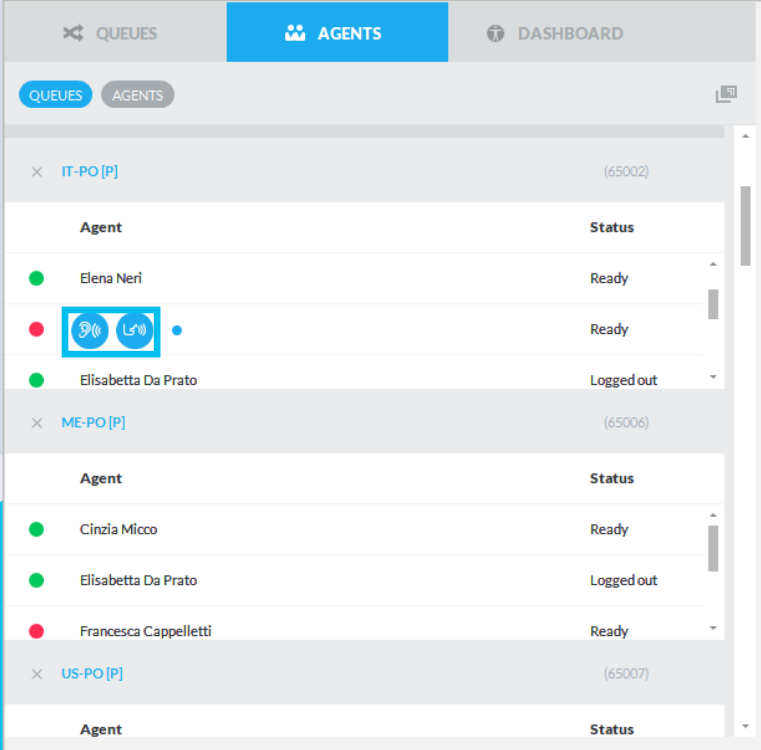
## Pannello Code: tab “Agenti”.

- 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)

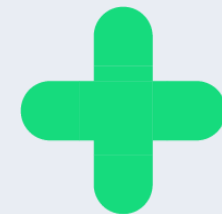
Agent	Status
Elena Neri	Ready
  Elena Neri	Ready
Elisabetta Da Prato	Logged out

ME-PO [P] (65006)

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

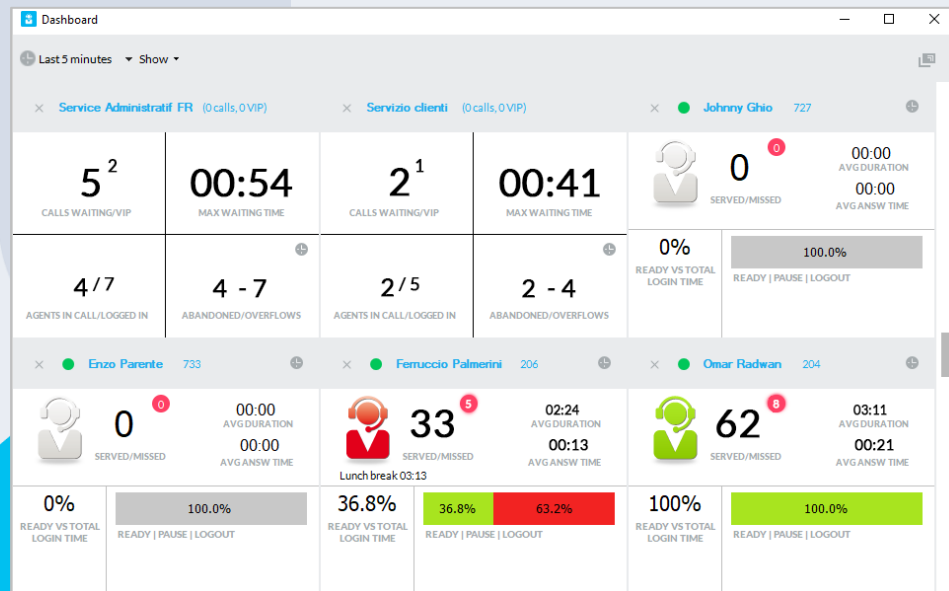
US-PO [P] (65007)

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

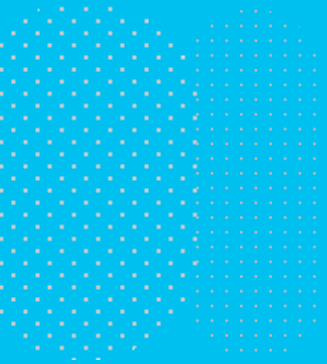
Agent	Direction	Contact	Duration
Federigi Bernardo (215)	In	Evans John (3477772130)	01:00
Vicini Sonia (201)	In	Federigi Bernardo (333685176... VIP)	00:10

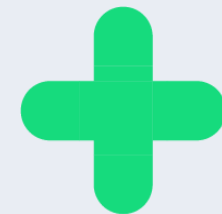
Agent	State	Time in state	Served	Missed	Arg answ. time	Avg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:33:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	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 Docali (746)	logged out	309:07:42	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Giorgio Baracchi (227)	ready	116:39:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Luca 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 Picchi (211)	pause	72:05:05	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Prando (205)	logged out	00:51:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:56	00:00:00	00:00:00	00:00:56
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

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.

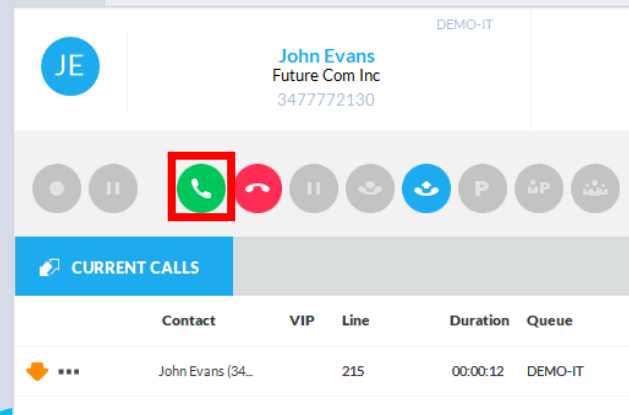
Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:42	John Evans (347772130)	DEMO-IT	

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.



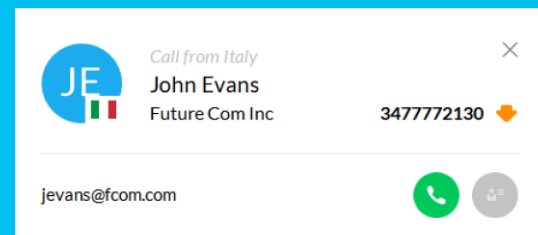
DEMO-IT

JE John Evans  
Future Com Inc  
3477772130

Call control icons: mute, hold, answer (highlighted in red), end call, transfer, consultative transfer, park, hold, hold, hold, hold, hold, hold.

**CURRENT CALLS**

Contact	VIP	Line	Duration	Queue
***		215	00:00:12	DEMO-IT



Call from Italy

JE John Evans  
Future Com Inc

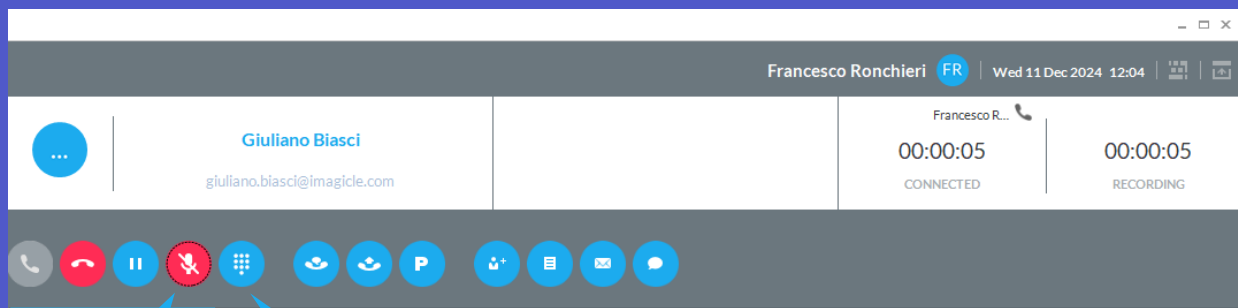
3477772130

jevens@fcom.com



# 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:



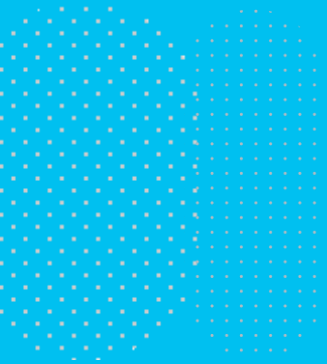
Mettere/togliere il muto al microfono delle cuffie

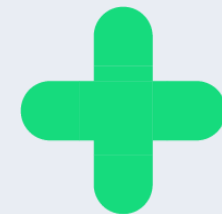
Tastierino numerico DTMF



# Imagicle UCX Console





Transferring – Parking

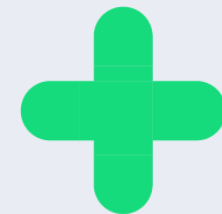




## Trasferta con Consultazione

- 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	

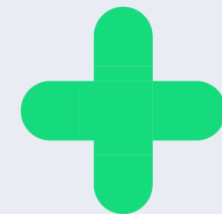


## Gestione di più chiamate attive.

- 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.

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 contains a table with the following data:

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



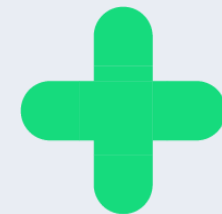
## Trasferita a Voice Mail.

- 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 user interface for managing current calls. At the top, there is a blue header with a hand icon and the text "CURRENT CALLS". Below this is a table with columns for "Contact", "VIP", "Line", "Duration", and "Queue". A call entry is visible with a duration of "00:00:12" and a queue name "DEMO\_". To the left of the call entry are several icons: a downward arrow, a double arrow, a phone receiver, a list icon, and a user icon. A blue context menu is open over the call entry, listing several actions: "Hangup", "Camp on", "Transfer w/o consultation", "Transfer to voicemail" (which is highlighted), "Add/Modify note", and "Hold".

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.

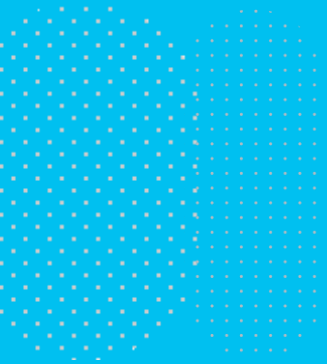
The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a row of icons: a 'P' icon (highlighted with a blue box), a 'P' icon with a checkmark, a group of people icon, a speaker icon, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below this is a navigation bar with two tabs: 'CALL PARKED' (active, highlighted in blue) and 'CONFERENCE'. Underneath is a table with the following data:

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



# Imagicle Attendant Console

Camp On.





## Parccheggio 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 "Parcchegi"; 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

CAMP ON

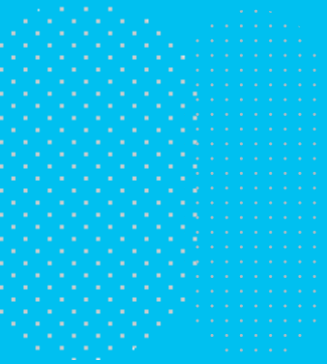
loren

Lorenzo Naldi	226
---------------	-----



# Imagicle UCX Console

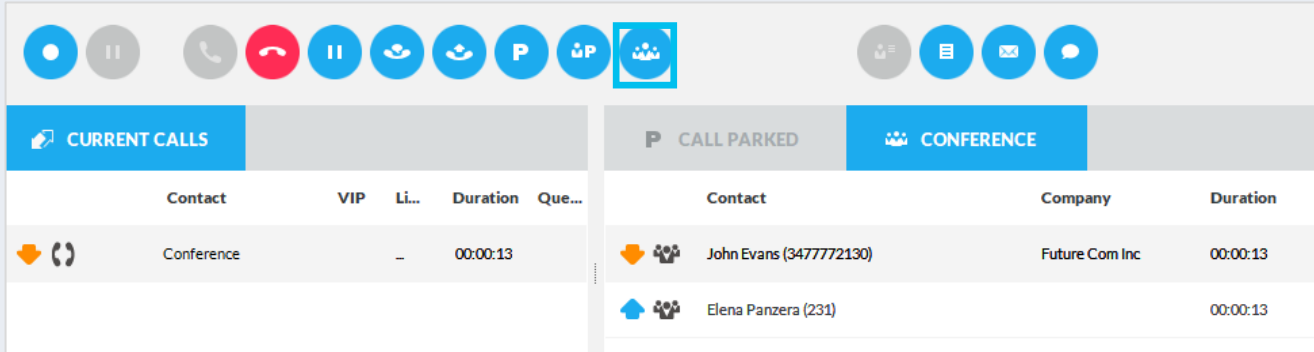
Conference.



# 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.

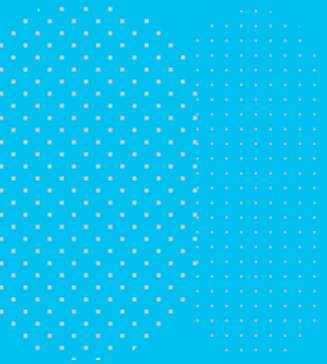


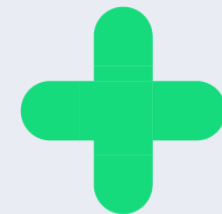
CURRENT CALLS					CALL PARKED			CONFERENCE		
	Contact	VIP	Li...	Duration	Que...	Contact	Company	Duration		
📞	Conference		-	00:00:13		John Evans (3477772130)	Future Com Inc	00:00:13		
						Elena Panzera (231)		00:00:13		



# Imagicle UCX Console

Note, Notifiche di Chiamata, avvisi di emergenza





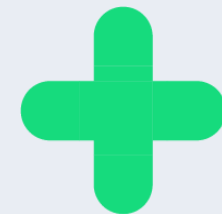


## Note di Chiamata



- 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.

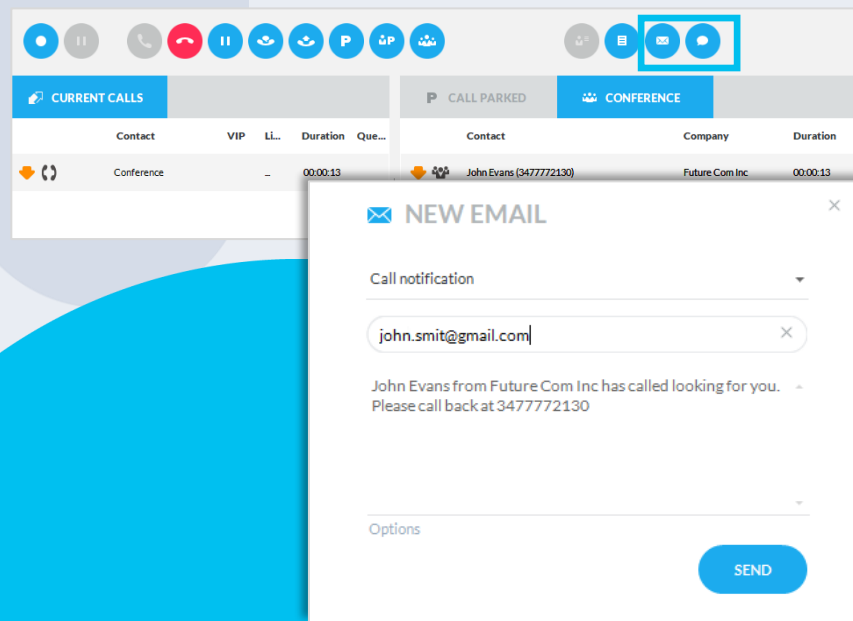
The screenshot shows a call center interface. At the top, there is a toolbar with various icons: a blue circle with a white dot, a grey square with two vertical bars, a grey square with a white telephone handset, a red square with a white telephone handset, a blue square with two vertical bars, a blue square with a white telephone handset, a blue square with a white telephone handset, a blue square with a white plus sign, a red square with a white list icon (highlighted with a red box), a blue square with a white envelope, and a blue square with a white speech bubble. Below the toolbar is a blue button labeled "CURRENT CALLS". Below that 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 box around the name and number), VIP: (empty), Line: 731, Duration: 00:01:56, Queue: (empty). Below the name and number, there is a red note: "This customer is looking for a Sales representative." (with a red box around the note).

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.



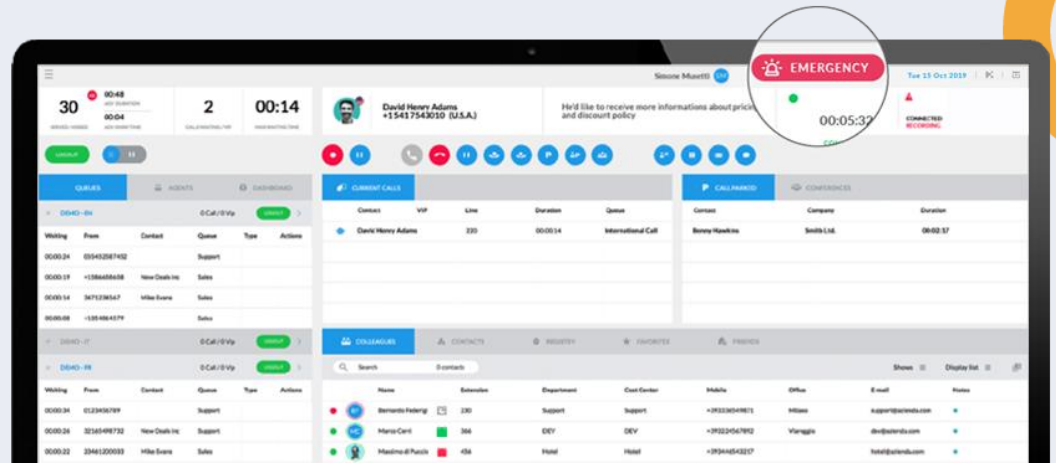
The screenshot displays a call management interface with a top toolbar containing various call control icons. A red box highlights the 'Email' and 'SMS' icons. Below the toolbar, there are tabs for 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns for Contact, VIP, LL, Duration, and Que... The table contains one entry: a Conference call with a duration of 00:00:13. The 'CONFERENCE' tab is also active, showing a table with columns for Contact, Company, and Duration. The table contains one entry: John Evans (3477772130) from Future Com Inc, with a duration of 00:00:13. A 'NEW EMAIL' pop-up window is overlaid on the interface. It has a title bar with a close button (X). The main content area includes a dropdown menu for 'Call notification', a text input field containing 'john.smit@gmail.com', and a message preview: 'John Evans from Future Com Inc has called looking for you. Please call back at 3477772130'. At the bottom, there is an 'Options' dropdown and a blue 'SEND' button.



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

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

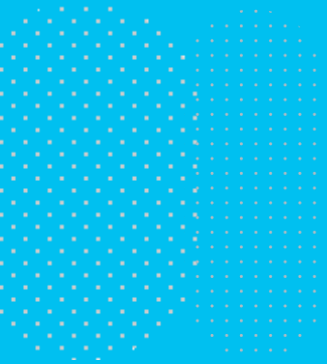
- Può attivare diverse notifiche di allarme attraverso l'applicazione InformaCast di Singlewire
- Può attivare una chiamata telefonica a qualsiasi numero di emergenza
- Può essere nascosto a ciascun operatore o a livello globale





# Imagicle UCX Console

Integrazione con Call Recording.

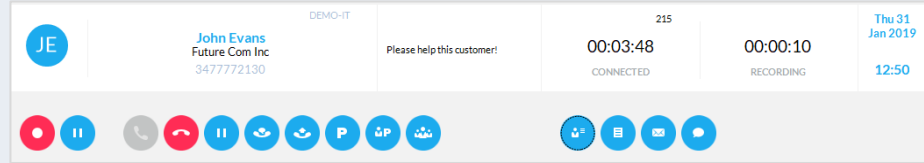





# Call Recording.

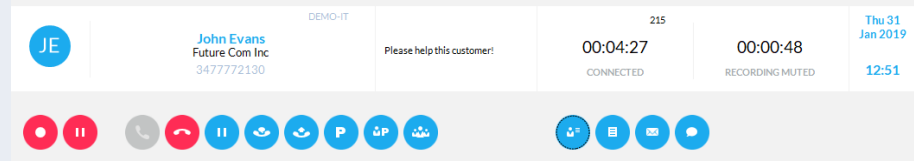
Se la UCX Platform (solo Cisco UCM e Webex Calling DI) include una licenza Call Recording, puoi attivare la registrazione della conversazione in corso dalla UCX Console. Funziona con qualsiasi telefono registrato sul tuo PBX e associato alla UCX Console.

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



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:

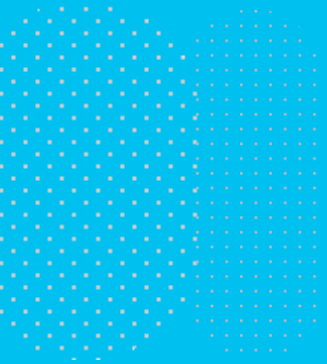


UCX Console ti informa in tempo reale quando una registrazione viene messa in pausa.




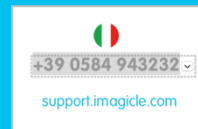
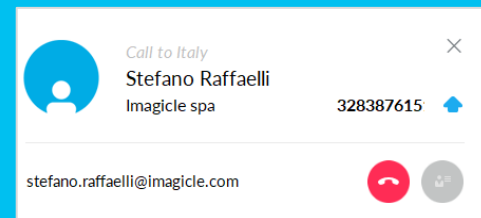
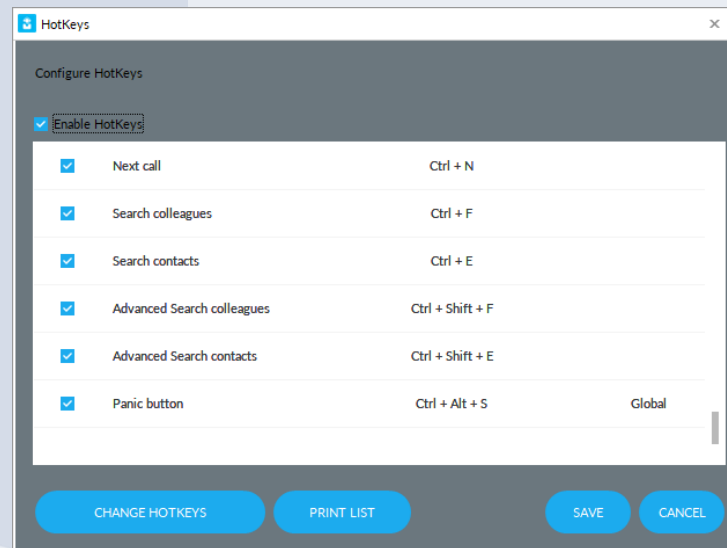
# Imagicle UCX Console

Hotkeys.



# Gestione degli Hot Keys

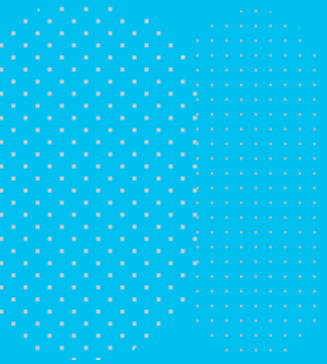
- Nella Attendant Console sono predefiniti una serie di scorciatoie da tastiera. L'elenco delle scorciatoie configurate di default può essere visualizzato cliccando il tasto  alto a destra nella finestra principale della console.
- Gli HotKeys permettono di accedere velocemente a molte operazioni.
  - 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 shows the 'CURRENT CALLS' interface. At the top, there is a blue header with 'CURRENT CALLS' and a call icon. Below this is a table with columns: Contact, VIP, Line, Duration, and Queue. A call is listed for 'Andrea Sonnino (3663167851)' with a duration of 00:00:07. Below the table, there are three tabs: 'CALL INFO' (selected), 'COLLEAGUES', and 'CONTACTS'. The 'CALL INFO' tab displays contact details for 'Andrea Sonnino' (VIP) and a list of actions: 'Add/modify contact note', 'Send Email', 'Send contact', 'Copy number', and 'Add to favorites'. The contact details include: Company (Imagicle), Email (andrea.sonnino@imagicle.com), Phone (0225067731), Mobile phone (+393663167851), Custom Phone Number (+393663167851), and Fax (0584365593).

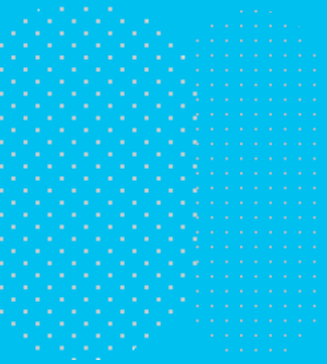
Contact	VIP	Line	Duration	Queue
Andrea Sonnino (3663167851)		731	00:00:07	

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



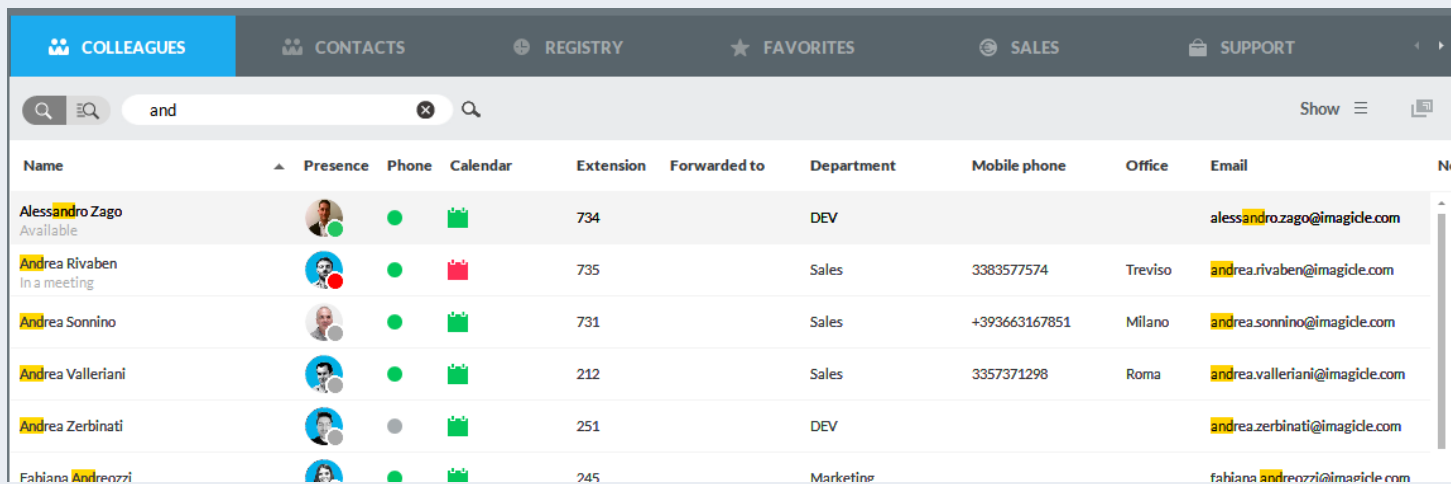
# Imagicle UCX Console

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

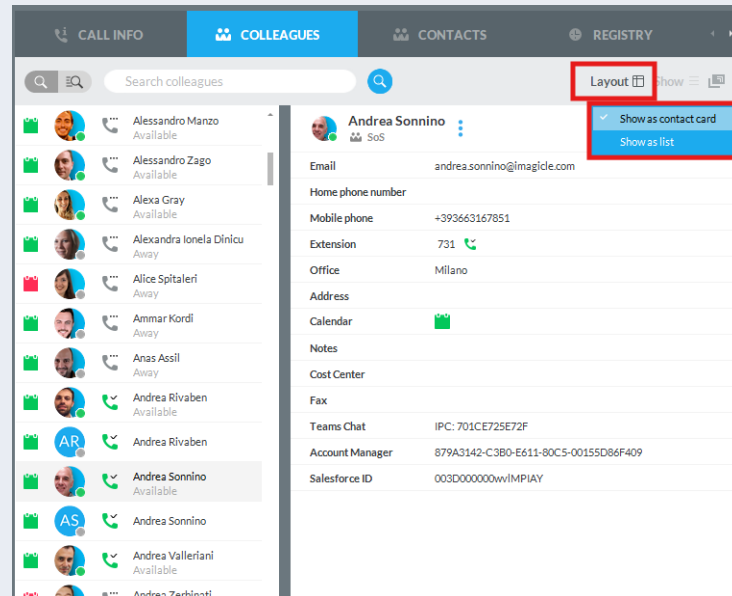


Name	Presence	Phone	Calendar	Extension	Forwarded to	Department	Mobile phone	Office	Email
Alessandro Zago Available				734		DEV			alessandro.zago@imagicle.com
Andrea Rivaben In a meeting				735		Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com
Andrea Sonnino				731		Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com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



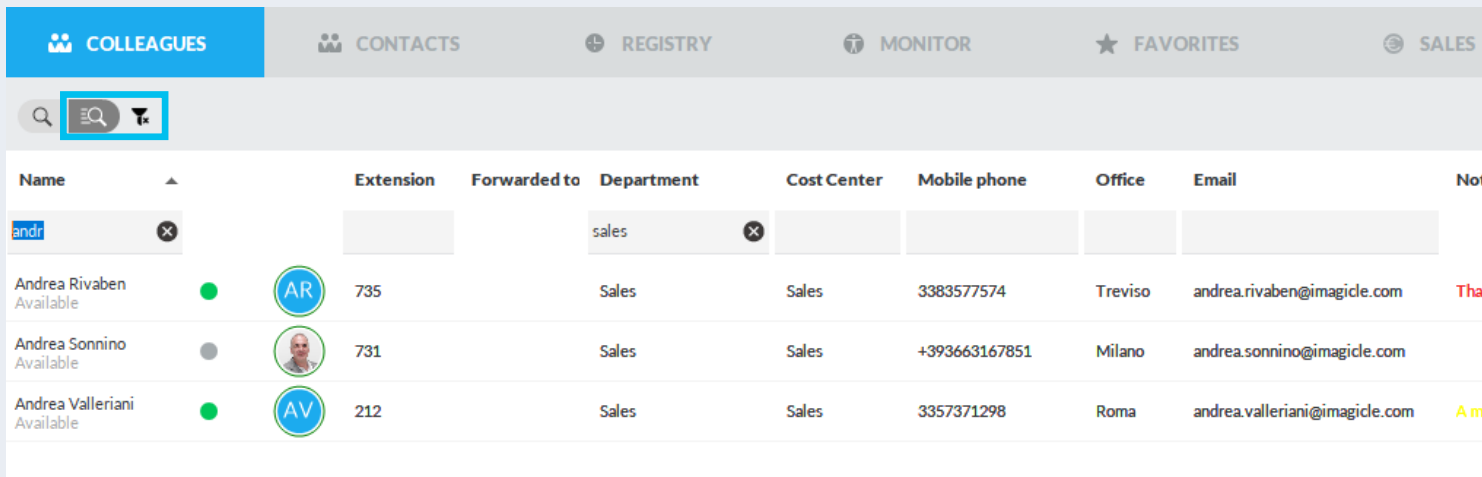
## Tab “Colleghi” - Layout scheda di contatto

- 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
andri			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

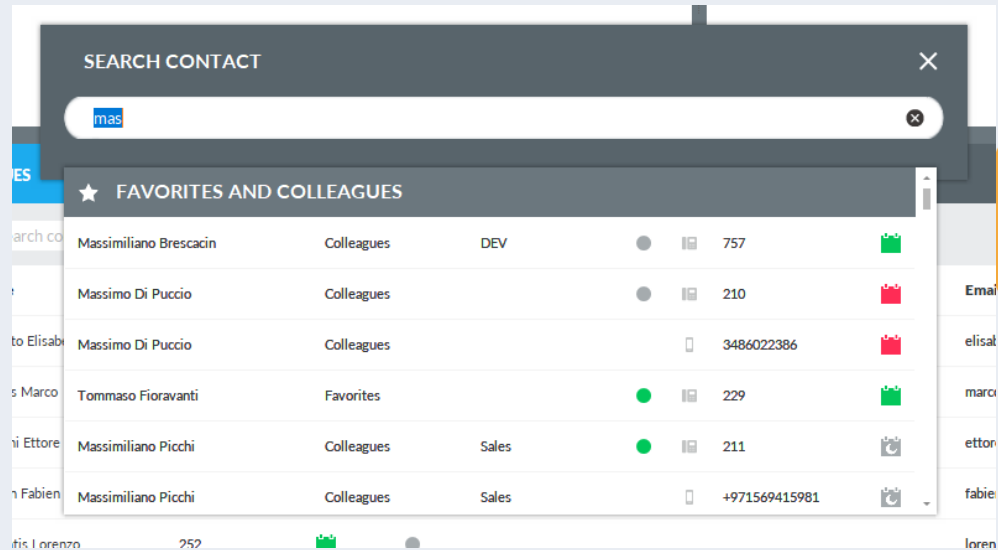


- È possibile cercare il nome, il numero o il reparto di un collega utilizzando la ricerca semplice e avanzata e premendo il pulsante Invio o "lente di ingrandimento".
    - È possibile effettuare una ricerca esatta usando le virgolette
    - È anche possibile ordinare l'elenco su base colonna, cambiare 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

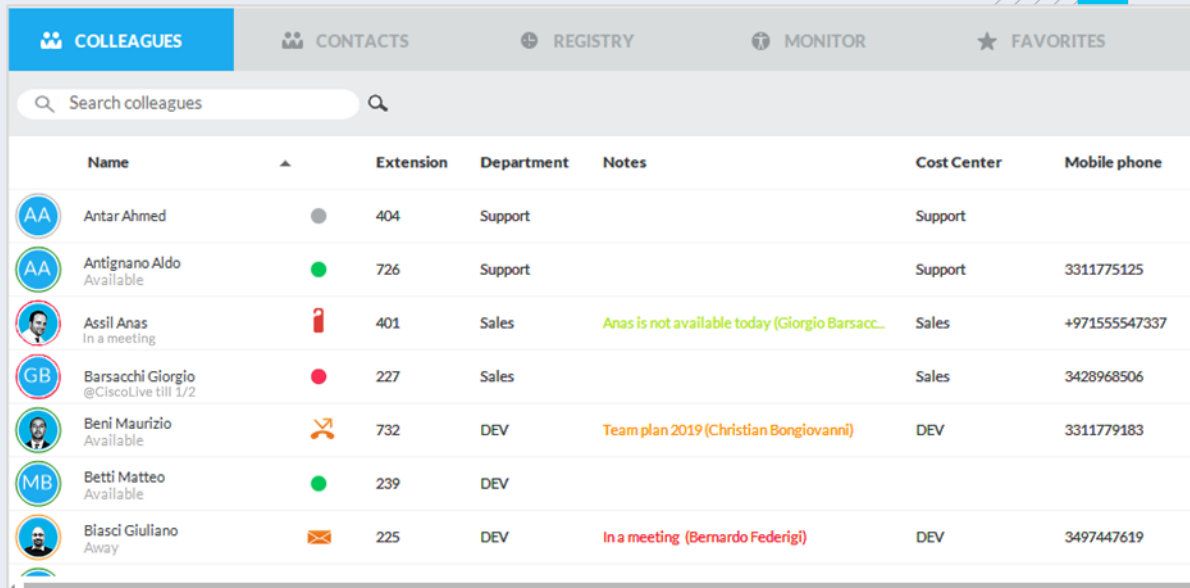
- indica che le chiamate per l'interno sono deviate ad un altro numero, indicato nella colonna "deviato verso";
- la colonna "deviato verso" deve essere attivata dal menu a tendina.

## 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.



The screenshot shows a web interface for managing colleagues. At the top, there are tabs for COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar labeled "Search colleagues". The main content is a table with the following columns: Name, Extension, Department, Notes, Cost Center, and Mobile phone. The table lists several colleagues with their current status and any call forwarding or meeting information.

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

The screenshot shows the Colleahi interface with a list of colleagues and their availability. A calendar popup is open for Ferruccio Palmerini, showing his current status as 'Now BUSY' and a list of events for Monday, July 6, 2020.

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



Busy



Free



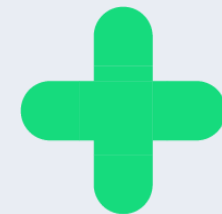
Working elsewhere



Out of office

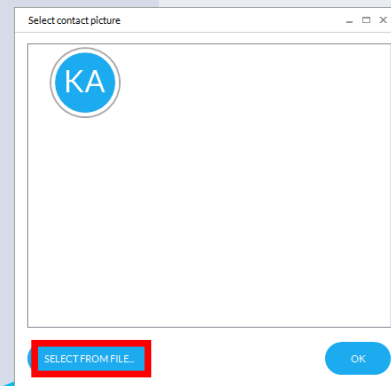


Tentative



## 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;**
  - **cambiare 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 agenti.

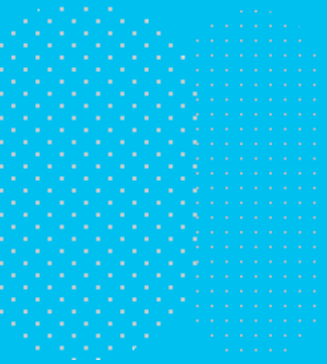


	Name		Extension	Department	Notes
	Federigi Bernardo Available		215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
	Ferrari Claudio		741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
	Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019		229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



# Imagicle UCX Console

Tab Contatti



# Tab Contatti, layout su una sola riga

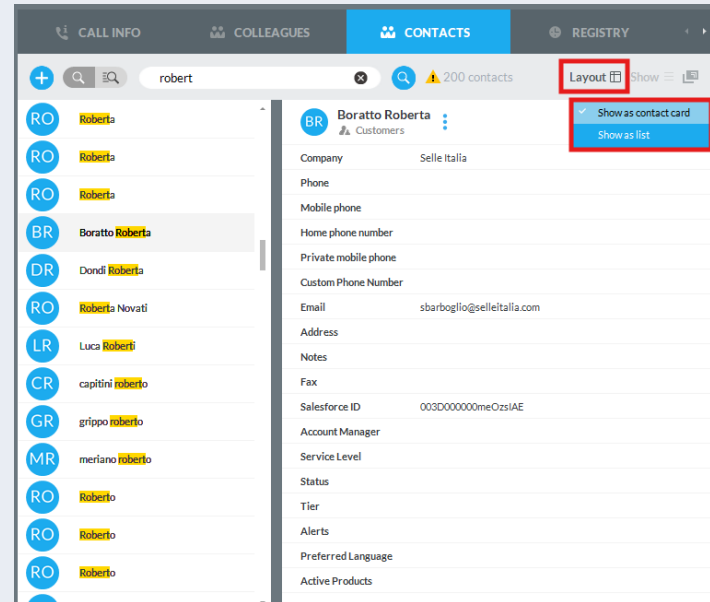
- Il pannello "Contatti" mostra la lista dei contatti esterni disponibili nelle directory Speedy e/o importati localmente da Outlook, file CSV o altre sorgenti ODBC.
- È possibile avviare una ricerca "semplice" tramite la casella di ricerca durante la digitazione (quadrato blu al di sotto), selezionare 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.

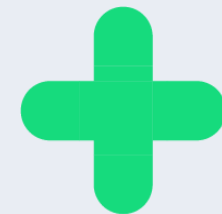
Puoi cercare direttamente un **nome**, un **numero** o il **contatto di un'azienda** attraverso una ricerca semplice o avanzata cliccando su Invio o sul pulsante "lente di ingrandimento".

- 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".

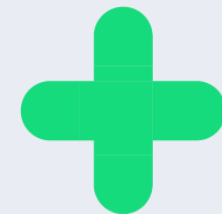
- Il pulsante "Fly Search", visualizzato in alto al centro della Attendant Console, ti consente di:
  - Cercare i contatti attraverso le schede Colleghi, Contatti e Preferiti, inserendo un testo o un numero nel campo di ricerca.
  - La ricerca copre tutti i campi di contatto e sfrutta l'algoritmo "Inizia 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 with the 'Fly Search' feature active. The search bar is located at the top center, and the results are displayed in a table format. The results are divided into two categories: 'FAVORITES AND COLLEAGUES' and 'OTHER CONTACTS'.

Presence	Name	Calendar	Extension
Available	Fabio Demarini		244
Available	Ombra Luca		728
Available	Fallica Stefano		240
Available	Palmerini Fernando		206
Available	Fattori Denis		225
Available	Parente Enzo		723
Available	Peracchi Emanuele		241
Available	Picchi Massimiliano		215
Available	Popinet Thomas		234
Available	Pizzoboni Loris		726

MY FAVS	Colleague	Admin	241
emmanuel.abbondi	Customers	slippro@09	064513233
Demarini Abbondi	Customers	Colleghi Valmarina Snc (V)	064573908
Emmanuel-Abbondi	Customers	Casa di Cura Privata Villa...	064497811



## 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,
  - ...

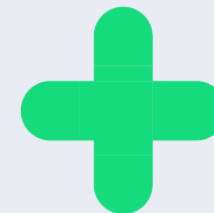
Anche le chiamate rapide e i campi personalizzati sono configurabili

The screenshot shows a contact management interface. At the top, there is a header for 'John Evans' from 'Future Com Inc' with the phone number '347772130'. Below the header is a row of call control icons. A 'CURRENT CALLS' section is visible, showing a call log with columns for 'Contact', 'VIP', 'Line', and 'Duration'. A context menu is open over the call log, listing various actions such as 'Hangup', 'Camp on', 'Transfer w/o consultation', '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', and 'Create a new contact'. A red arrow points from the 'Create a new contact' option to the 'View/Edit Contact' form on the right.

The 'View/Edit Contact' form displays the contact details for '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:

Field	Value
Name	John
Last name	Evans
Company	Future Com Inc
Phone	3486022386
Mobile phone	347772130
Home phone number	
Private mobile phone	
Fax	
Email	jevans@fcom.com
Office	Massarosa
Imagicde Directory	Suppliers (shared with Sales department)

At the bottom of the form, there are buttons for 'DELETE', 'OK', and 'CANCEL'.

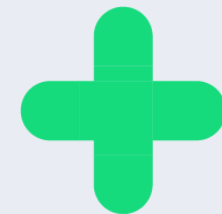


## Modifica

- 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

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 search bar containing 'raffaelli'. Below the search bar is a table of contacts. A dropdown menu is open over the first contact, listing several actions. The option 'Open contact in outer app' is highlighted with a red box.

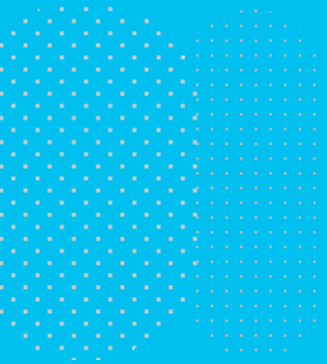
Name	Phone
Michele Raffaelli	3346099878
Michele Raffaelli	

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



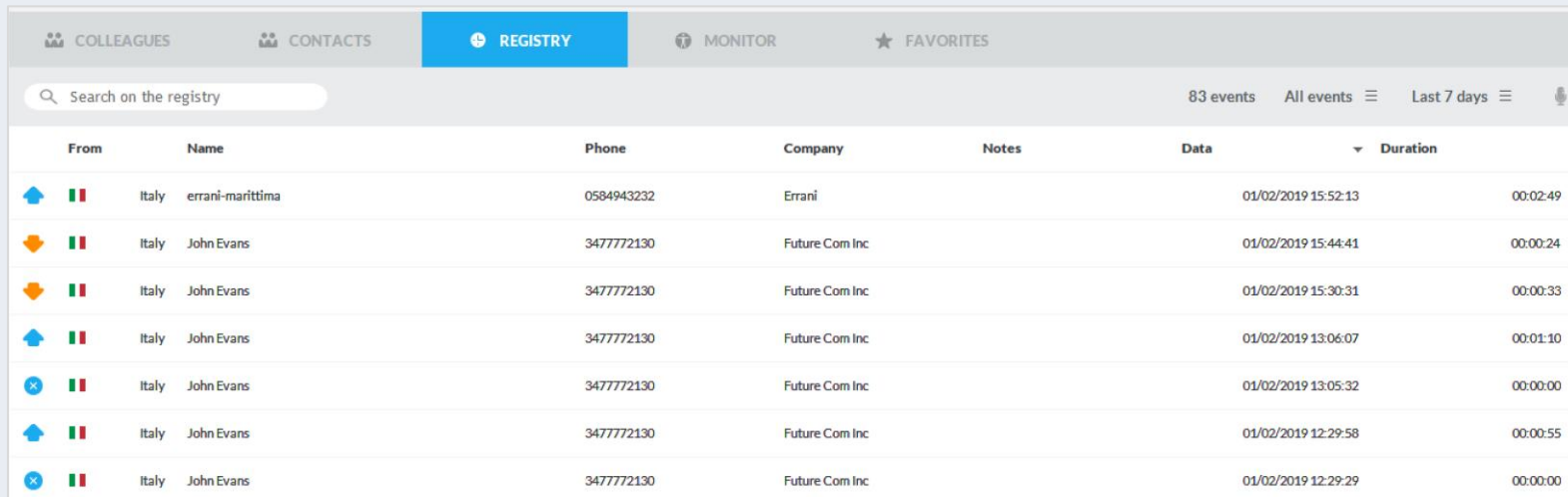
# Imagicle UCX Console















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



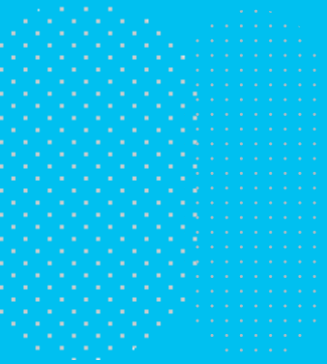
È possibile ricercare direttamente un contatto con diverse chiavi, inserendo il testo all'interno del campo di ricerca situato in basso nel pannello.

- 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

Tab Monitor chiamata.



# Tab Monitor chiamata.



Il pannello “**Monitor**” è costituito da tre finestre che riassumono le attività telefoniche effettuate in uno specifico arco temporale, selezionabile dal menu a tendina situato in alto a sinistra (nel esempio in figura sotto, “Today”). È un pannello di sola lettura, utilizzabile a fini statistici.

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



## Tab monitor chiamata.

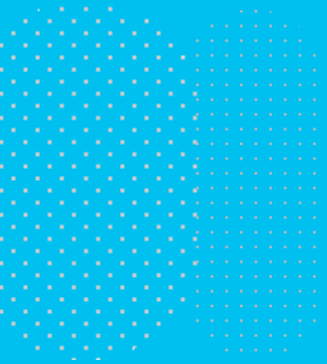
- La prima finestra “Analisi Generale” mostra un riepilogo di TUTTI i contatori relativi alle chiamate entranti/uscenti/perse, inclusi durata media e totale chiamate.
- La secondo finestra “Chiamate Entranti” mostra il traffico relativo alle chiamate entranti, inclusa la durata media e totale delle chiamate e le ultime 5 chiamate entranti.
- La terza finestra “Chiamate Uscenti” mostra il traffico relativo alle chiamate uscenti, inclusa la durata media e totale delle chiamate e le ultime 5 chiamate uscenti.





# 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, and a status indicator (e.g., 'Out of office', 'Free', 'Busy'). A calendar overlay is visible on the right side, showing the current date as 'MON 3 AUG 2020' and a meeting titled '3:00 PM - 5:00 PM UX Customer Session'. A notification at the top right of the calendar indicates 'Now BUSY Today the closest free slot is at 5:00 PM'.


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



## Pannello Preferiti



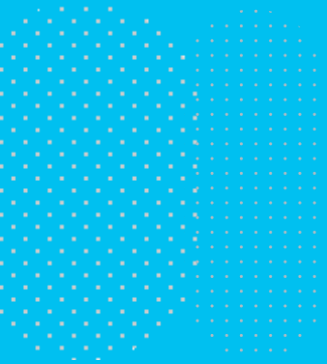
Per aggiungere manualmente un nuovo contatto nel pannello dei preferiti è sufficiente cliccare sul bottone **“Aggiungi”** in alto a sinistra ed inserire le informazioni di contatto e relative numeri.

- 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.
- 



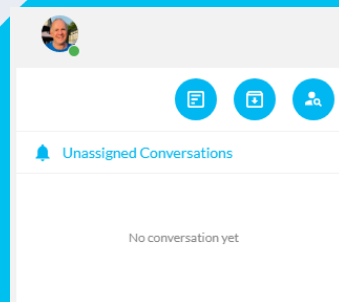
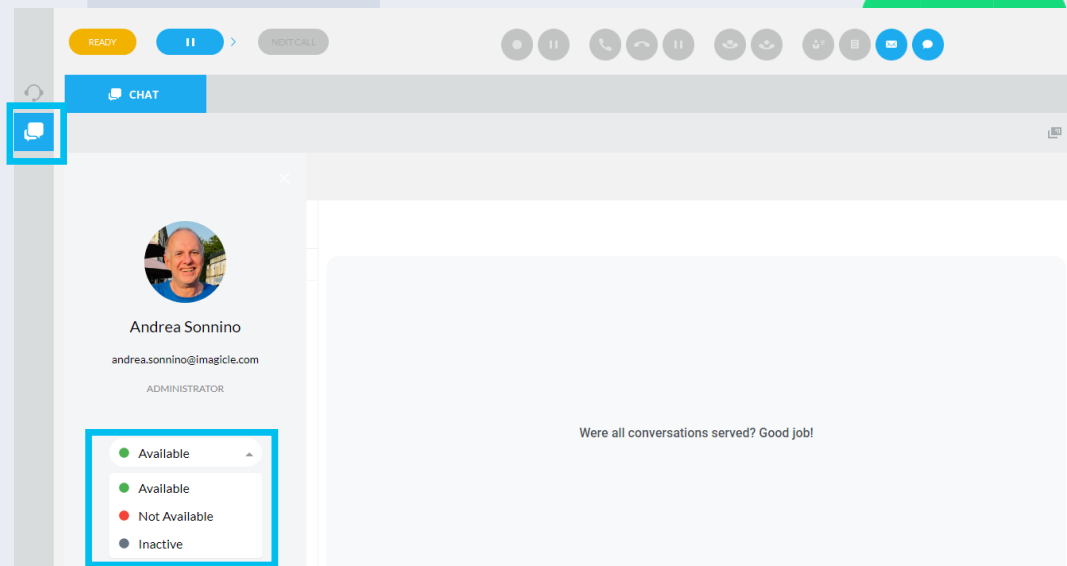
# Imagicle UCX Agent Console

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.

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

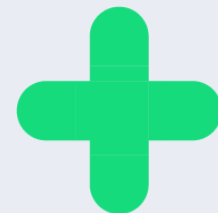
PROFILE TICKET RESOLVED

Add a note ...

Add Note

Customer having issues with a phone handset. X

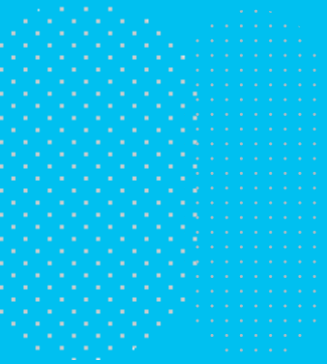
Created 24/3/2023 by Andrea Sonnino





# Imagicle UCX Console

Visualizzazione Compressa

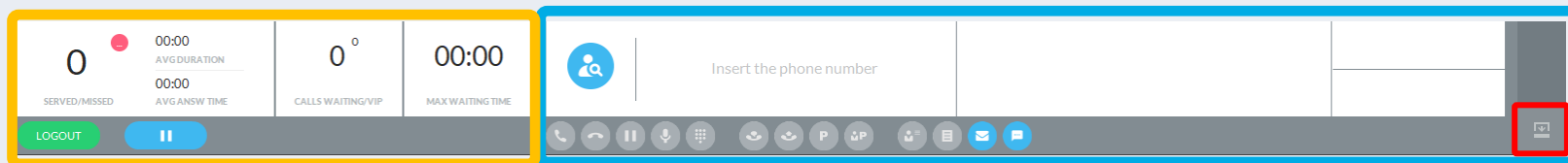


# Visualizzazione compressa di Attendant Console.

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)



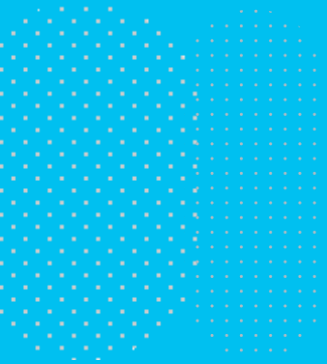
**Pannello Code compresso**

**Pannello Code**



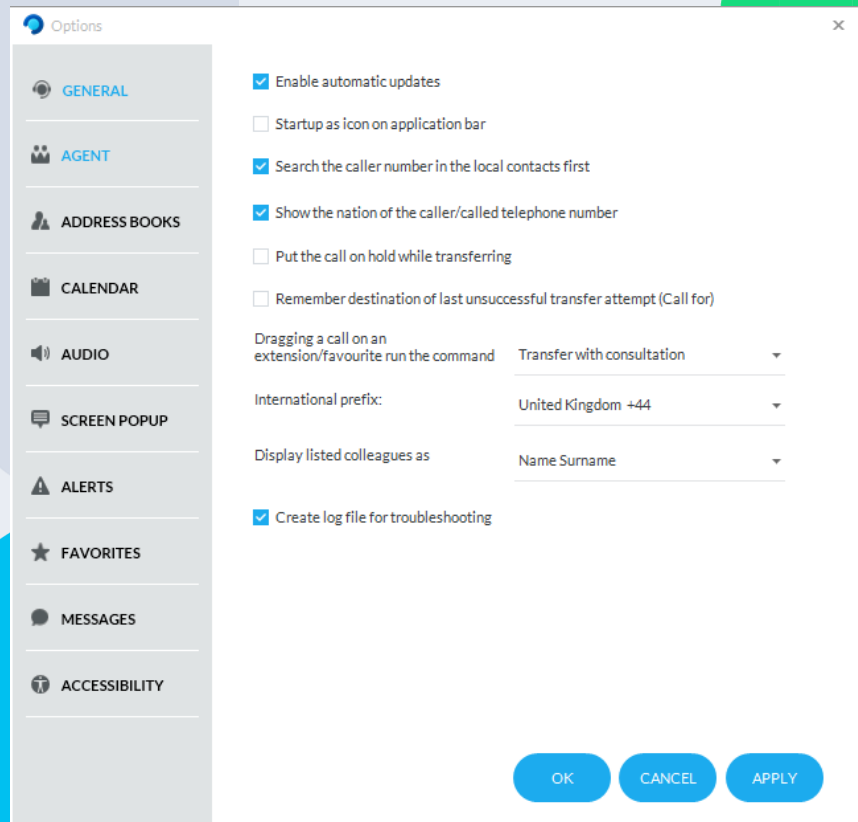
# Imagicle UCX Console

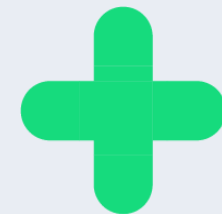
Impostazioni



# Impostazioni generali.

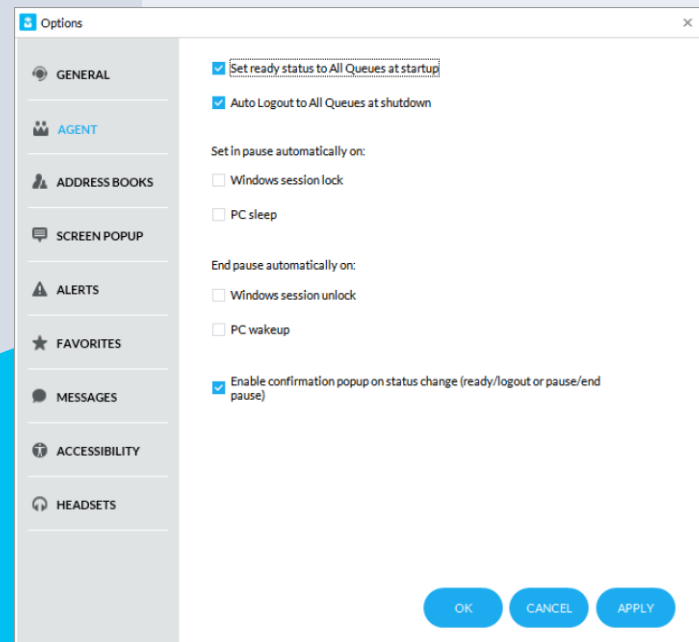
- Le impostazioni della UCX Console sono accessibili dal **menu a tendina** in alto a sinistra →.
- All'interno dello stesso menu a tendina, puoi anche selezionare la **lingua** della console tra le 8 disponibili.
- Inoltre, è disponibile anche la funzione "**Gestisci tasti di scelta rapida (hotkeys)**" per personalizzare le scorciatoie da tastiera.
- La prima scheda "**Generale**" ti permette di impostare diversi parametri relativi all'utilizzo della console, come ad esempio:
  - esecuzione automatica dell'app
  - Drag&drop per il trasferimento delle chiamate
  - prefisso locale internazionale
  - Funzione "Chiamata per" per eseguire il trasferimento delle chiamate perse alla persona giusta
  - E molto altro

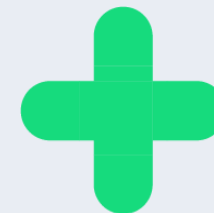




## Impostazioni dell'agente.

- 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

- Il tab “**Rubriche**” permette di importare contatti esterni nel pannello locale “Contatti”. Nell’esempio a fianco la console può essere configurata per effettuare la ricerca dei contatti direttamente da client Outlook.
- I contatti importati da questo tab sono visibili soltanto a livello locale.
- La console supporta anche i contatti condivisi esterni, utilizzando l’applicazione **Contact Manager**.

Options

SPEEDY MICROSOFT SALESFORCE CONNECT PHONE BOOK

Exchange 2007

Enable search

Exchange Url:

NOTE: compatible with Exchange 2007 or later. CHECK CONNECTION

Outlook

Enable search

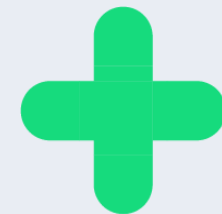
NOTE: compatible with Outlook 2000, 2003, 2007 or later.

Outlook Express

Enable search

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

OK CANCEL APPLY

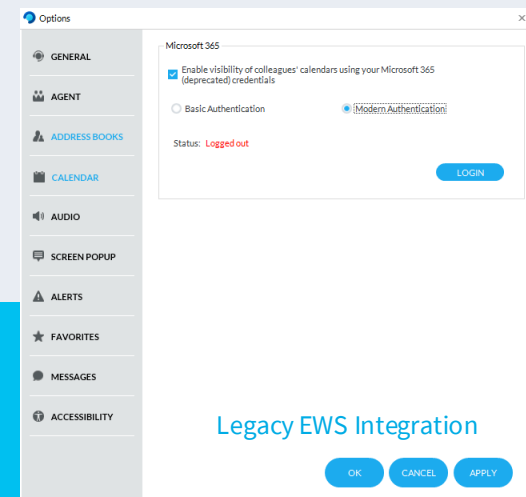
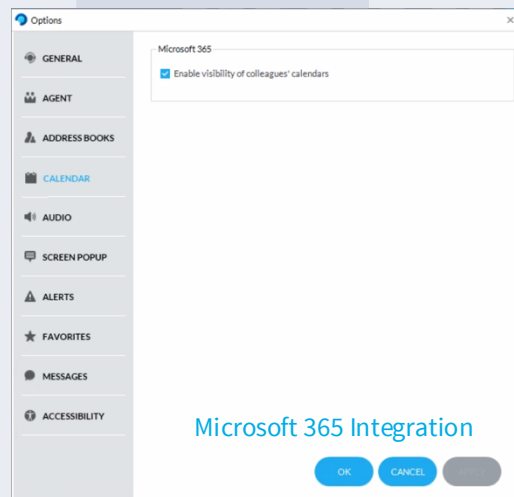


# Impostazioni del calendario.

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

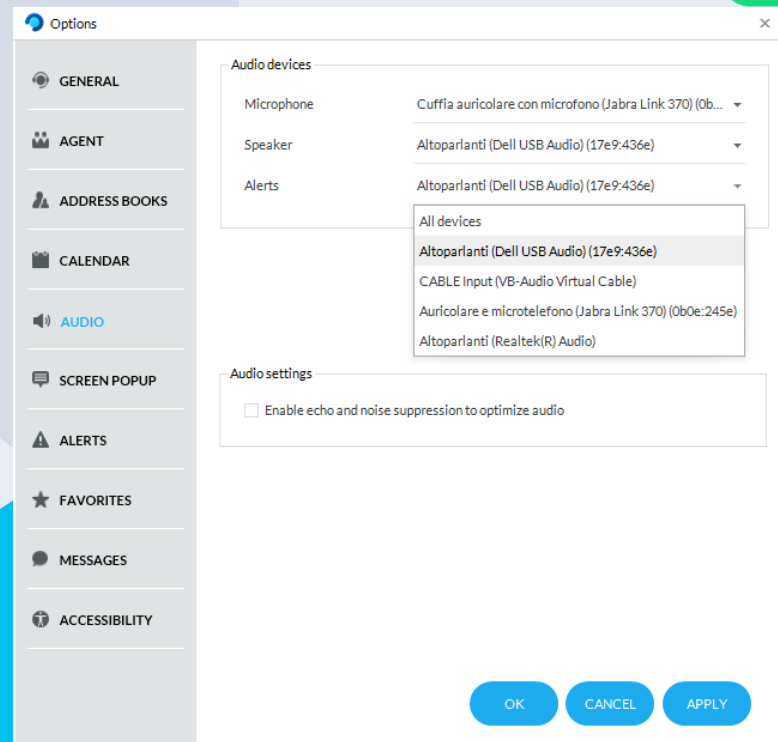
- Sono richieste le credenziali Microsoft
- Il pulsante “Accedi” consente di avviare la connessione al servizio Calendario Microsoft (solo EWS)

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, disponibili solo su UCX Console per MS Teams.

- La scheda "**Audio**" permette di impostare i dispositivi audio corretti per microfono, altoparlante e avvisi.
- Questa opzione offre un menu a tendina con tutti i dispositivi audio disponibili integrati nella tua workstation, comprese le cuffie o gli altoparlanti esterni collegati via Bluetooth.
- È disponibile anche l'opzione di soppressione dell'eco e del rumore. Imagicle consiglia di attivarla per garantire la migliore esperienza utente.





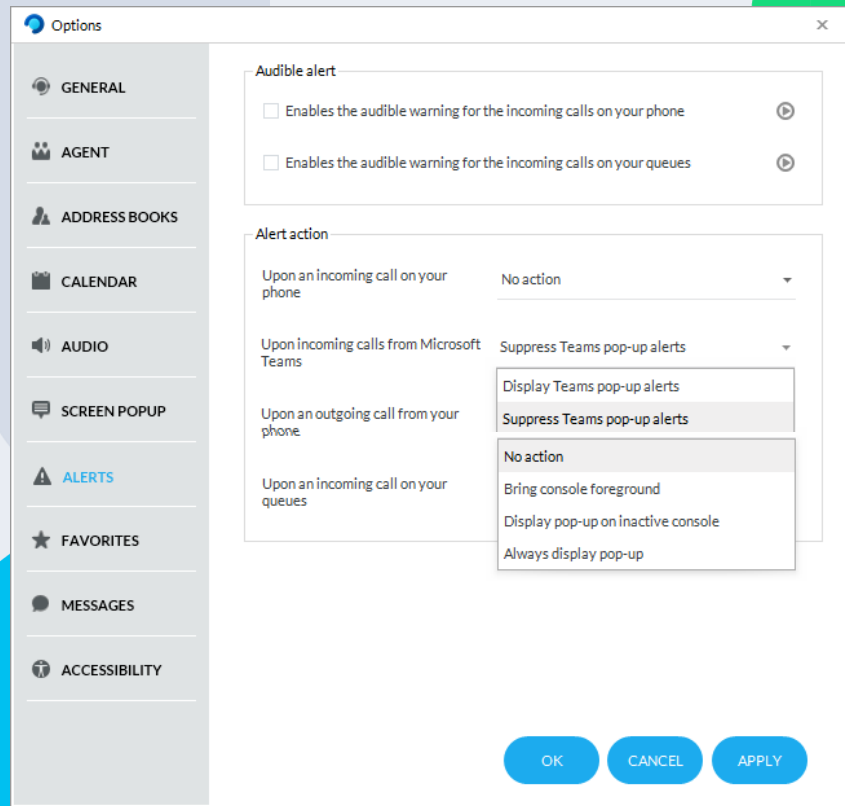
# Impostazioni dello Screen PopUp.

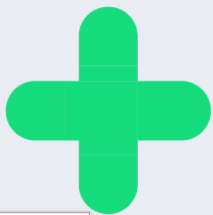
- La scheda "**Screen PopUp**" ti permette di attivare un'applicazione esterna di terze parti in caso di chiamata in entrata e/o in uscita.
  - Sono supportate sia le applicazioni esterne basate su web che quelle basate su thick client.
  - Quando si attiva il pop-up della schermata, la UCX Console inoltra 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 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 an unchecked box for 'For incoming calls, only those coming from a queue'. The 'Action:' section has a dropdown menu set to 'Open an url' and a 'CONFIGURE' button. There are also buttons for 'EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS', 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY'.

# Impostazioni degli alert.

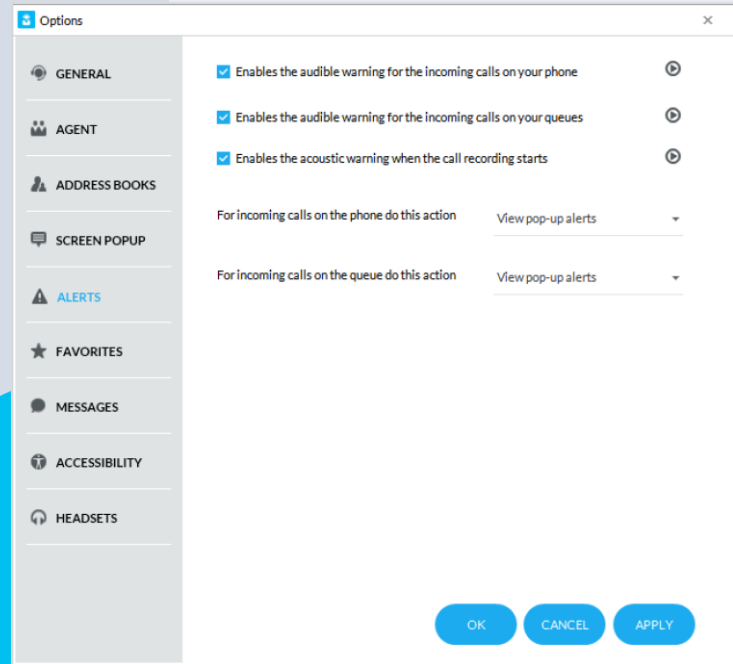
- La scheda “**Alert**” ti permette di personalizzare il modo in cui essere avvisato delle chiamate in arrivo. Le opzioni disponibili sono: finestra pop-up, console in primo piano, avvisi sonori o semplicemente non fare nulla.
- UCX Console per Microsoft include anche un'opzione specifica per sopprimere i popup del client MS-Teams. Ti consigliamo vivamente di attivare questa funzione per evitare fastidiosi pop-up in cima all'interfaccia di UCX Console.





## 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.





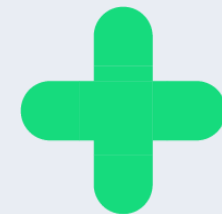
## Impostazioni dei Messaggi

- 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.

The screenshot shows a software window titled "Options" with a close button (X) in the top right corner. On the left is a vertical sidebar menu with the following items: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES (highlighted in blue), ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main area of the window is divided into 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 configuration fields are as follows:

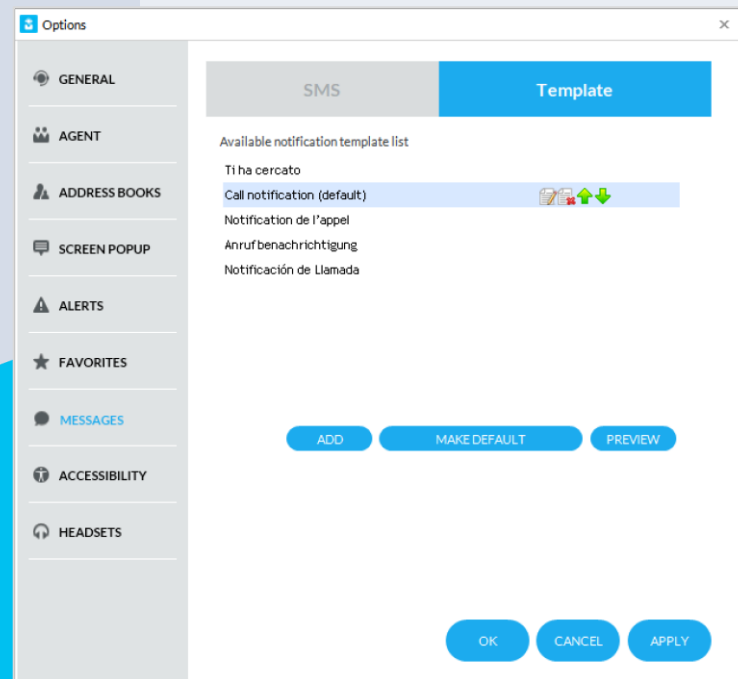
SMS Service Provider	EasiSMS
Sms sender: (max 11 digit)	Imagicle
User:	Andrew
Password:	●●●●●●●●
Gateway address	easisms.com

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



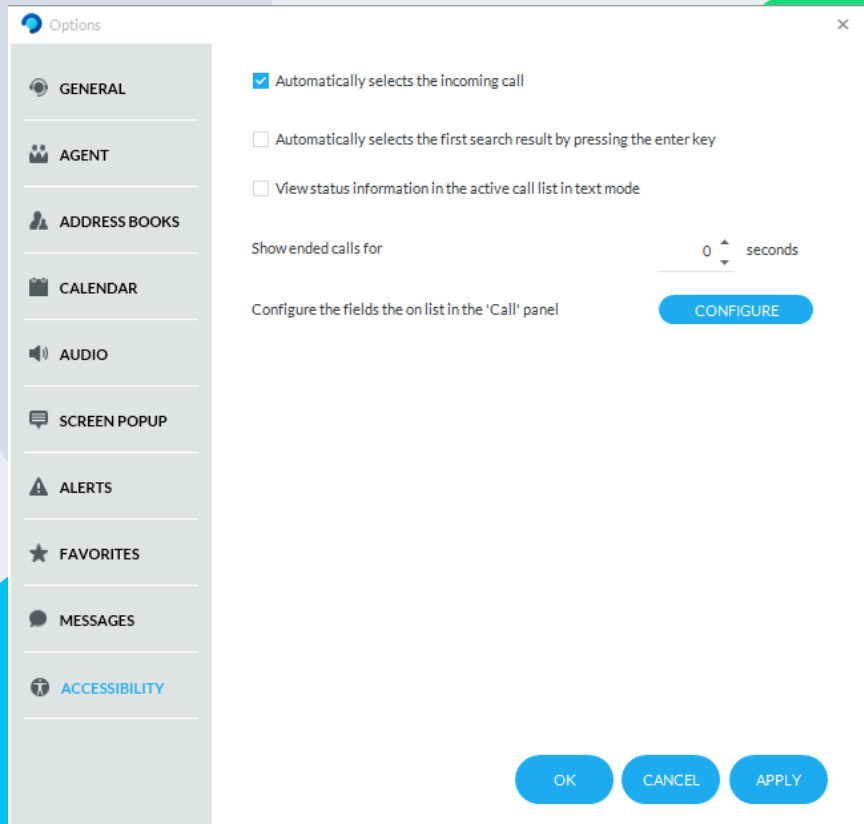
## Modelli di Messaggio

- 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 progettata appositamente per supportare gli operatori ipovedenti.
- È stato testato con successo con i migliori strumenti software per utenti miopi e non vedenti, come ad esempio:
  - Software di lettura dello schermo JAWS per Windows
  - Lente di ingrandimento ZoomText
- Attendant Console Professional è stato certificato da "Visiondepth", l'Istituto Italiano per il personale ipovedente.
- Nelle impostazioni della UCX Console è disponibile una scheda specifica "**Accessibilità**" per abilitare azioni e opzioni di visualizzazione semplificate, a supporto degli utenti ipovedenti.





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTATTACI](#)

