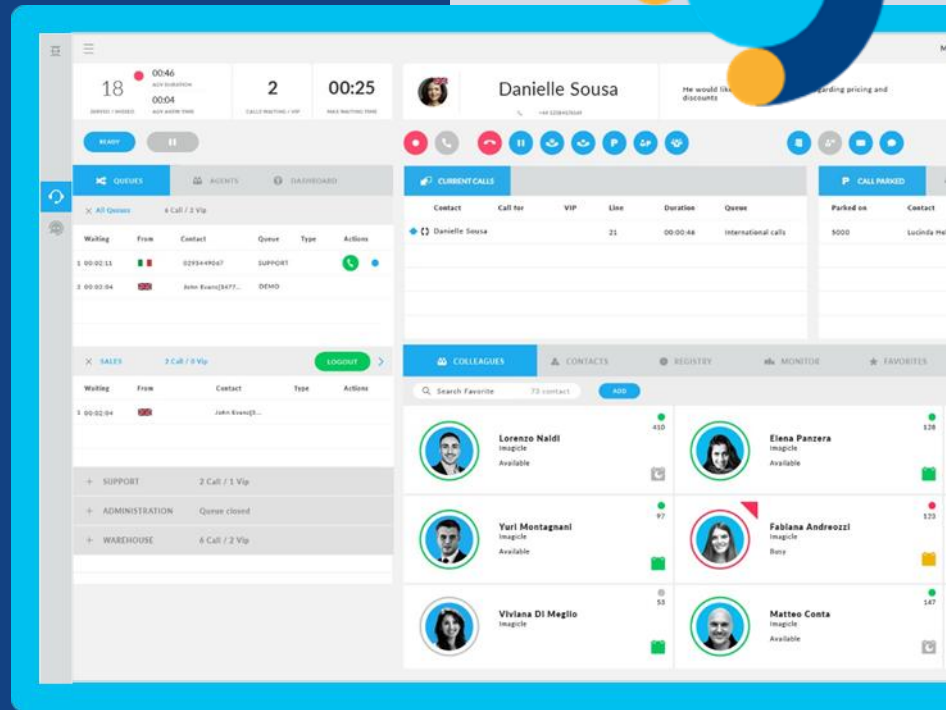


# Imagicle UCX Attendant y Agent Console

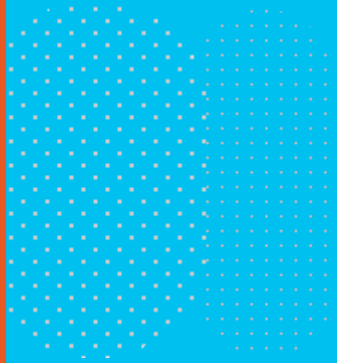
Guía del usuario para  
cualquier calling platform





# Imagicle UCX Attendant y Agent Console

Visión general.



# 2 Workspaces diferentes.

Con la misma interfaz de llamada.



## Attendant Console

Para gestionar fácilmente las llamadas entrantes y salientes a través de una interfaz intuitiva y completa.



## Consola de Agente

Para gestionar no sólo las llamadas (desde la misma interfaz de AC), sino también los chats de distintos canales con una interfaz dedicada.

### UCX Console



# Imagicle Attendant Console.

Simplifica y mejora la gestión de las llamadas entrantes y salientes para todos los operadores.

Interfaz fácil de usar, con toda función en un clic

Permite contestar transferir, aparcar llamadas y gestionar colas

Permite iniciar y gestionar las grabaciones

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

Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
3000	Lucinda Mellis		00:01:49	Elena Neri

Name	Avatar	Extension	Status
Adam Johnson		225	Busy
Erica Norman		220	Busy
Alvaro Diaz		266	Free
Arthur Young		245	Tentative
Georgina Crawford		227	Tentative
April L. Riche		240	Busy
Sienna Bommann		246	Free
Tobias Andersen		147	Busy
Olov Johansson		406	Free

Informa sobre quien está llamando gracias a Caller ID

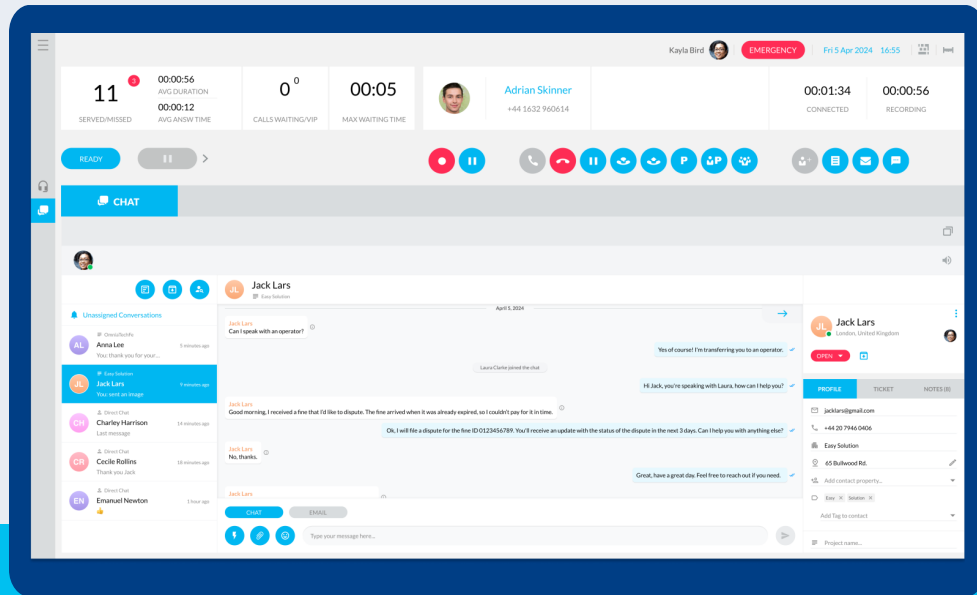
Integrada con tus directorios y CRM

Lista para usuarios con discapacidad visual e invidentes



# Imagicle UCX Agent Console

Una consola omnicanal para facilitar la acogida de clientes a través de canales de voz y digitales, manteniendo al agente y al cliente más felices que nunca.



## LLAMADAS AL ALCANCE DE UN CLIC

Ves los detalles de la llamada entrante. Contesta con un clic, desvía la llamada a otro agente o ponla en cola. Controla rápidamente las colas y el estado del equipo, y mucho más.

## CHAT EN DIRECTO CON TUS CLIENTES

Gestiona fácilmente las solicitudes de los clientes procedentes de distintos canales, como tu sitio web, WhatsApp, Telegram, Messenger, etc.

## HUMANO Y VIRTUAL JUNTOS

Libera a tus agentes de tareas repetitivas. Deja que los usuarios hablen digital o vocalmente con agentes virtuales preparados para pasar a humanos cuando sea necesario.

# Una interfaz limpia con todo lo que necesita

## LLAMADAS

The screenshot displays the Imagicle Agent Console interface, divided into several functional sections:

- Top Left (Call Status):** Shows 18 calls served, 00:46 wait time, 2 calls waiting, and a 00:25 max waiting time.
- Top Right (Agent Profile):** Features the profile of Daniela Sousa, a 'CONNECTED' status, and a 'RECORDING' indicator.
- Call Log (Center):** A table with columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, Queue, Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from. It lists a call for Daniela Sousa.
- Left Panel (Queues):** Lists various queues such as 'All Queues', 'SALES', 'SUPPORT', 'ADMINISTRATION', and 'WAREHOUSE' with their respective call counts.
- Bottom Panel (Colleagues):** A grid of agent status cards for colleagues like Lorenzo Naldi, Elena Panzera, Yuri Montagnani, Fabiana Andreozzi, Viviana Di Meglio, Matteo Conta, Bernardo Federigi, Sonia Vicini, and Samuele Franceschi, showing their availability and call counts.

OPCIONES  
Y  
SELECCIÓN  
DE CHAT Y  
VOZ  
(Solo para  
Agent Console)

# Agent & Attendant Console - Interfaz de llamada.

The screenshot displays the Agent & Attendant Console interface with the following callouts:

- 1. BANDER Y NOMBRE DE QUIEN LLAMA**: Call header showing the caller's name (Danielle Sousa) and contact information.
- 2. PANIC BUTTON**: Emergency button for activating alerts via Imagic Emergency Notification.
- 3. LLAMADAS APARCADAS**: Call Parked section showing a table of parked calls.
- 4. COMPAÑEROS**: Colleagues section with a search bar and a grid of agent status cards.
- 5. CAMPO DE BÚSQUEDA**: Search bar for finding contacts.
- 6. CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN**: Logout button for specific queues.
- 7. PANELES DE COLAS ESPECÍFICAS**: Queue panels for different departments like SALES.
- 8. PANEL "TODAS LAS COLAS"**: Overview panel showing all queues.
- 9. BOTONES DE ESTADO DEL AGENTE**: Agent status buttons (Ready, Paused, Disconnected).

**Table 1: Call Parked**

Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
5:00	Lucinda Hellis		00:01:49	Elena Neri

**Table 2: Colleagues**

Name	Status	Availability
Elena Panzera	Imagic	Available
Bernardo Federigi	Imagic	Busy
Fabiana Andreezzi	Imagic	Busy
Sonia Vicini	Imagic	Available
Samuele Franceschi	Imagic	Available
Matteo Conta	Imagic	Available
Viviana Di Meglio	Imagic	Available
Yuri Montagnani	Imagic	Available

# Sólo Agent Console - Interfaz de Chat.

The screenshot displays a user interface for a chat agent console. At the top, there is a header with the user's name 'Kayla Bird', a status 'EMERGENCY', and the date 'Fri 5 Apr 2024 16:55'. Below this is a dashboard with several metrics: '11' (SERVED/MISSED), '00:00:56' (AVG DURATION), '0' (CALLS WAITING/VIP), and '00:05' (MAX WAITING TIME). A profile card for 'Adrian Skinner' is also visible. The main area is divided into a 'CHAT' section and a 'CONTACT' section. The 'CHAT' section shows a list of 'Unassigned Conversations' with entries for Anna Lee, Jack Lars, Charley Harrison, Cecile Rollins, and Emanuel Newton. The 'CONTACT' section shows a detailed view for 'Jack Lars', including his profile information, a list of messages, and a 'TICKET' section. Five numbered callouts highlight specific features: 1. 'PANEL DE LLAMADA' (Call Panel) showing call statistics and active calls. 2. 'CHAT QUE SE ESTÁ GESTIONANDO EN ESE MOMENTO' (Chat being managed at that moment) pointing to the active chat window. 3. 'BOTONES PARA ABRIR TICKET, ARCHIVAR CHATS Y BUSCAR CONTACTOS' (Buttons to open ticket, archive chats and search contacts) pointing to the bottom navigation bar. 4. 'DATOS DE CONTACTO' (Contact Data) pointing to the contact profile information. 5. 'CHATS ACTIVOS Chats que el operador está gestionando y que aún no han terminado.' (Active Chats that the operator is managing and that are not yet finished) pointing to the list of unassigned conversations.

1. **PANEL DE LLAMADA**  
Cuando trabajan en chats, los operadores pueden seguir viendo las estadísticas de llamadas y las llamadas activas con los mismos comandos que en Attendant Console.

2. **CHAT QUE SE ESTÁ GESTIONANDO EN ESE MOMENTO**

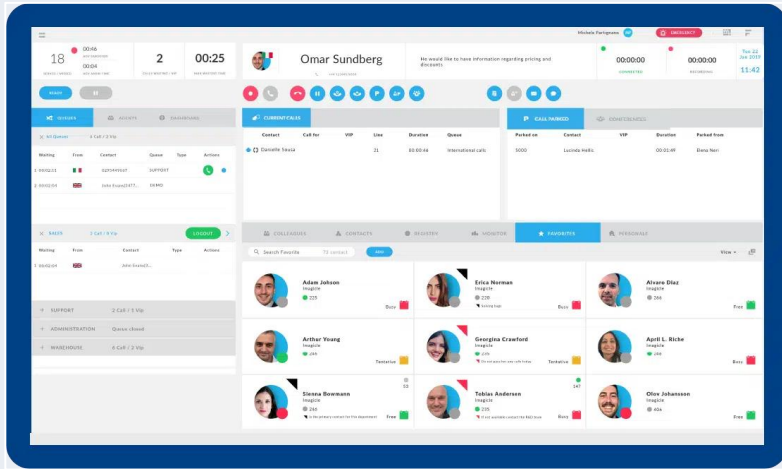
3. **BOTONES PARA ABRIR TICKET, ARCHIVAR CHATS Y BUSCAR CONTACTOS**

4. **DATOS DE CONTACTO**  
Nombre y datos de la persona que se ha puesto en contacto con el operador

5. **CHATS ACTIVOS**  
Chats que el operador está gestionando y que aún no han terminado.

# Imagicle UCX Console

Requisitos de instalación.



## Sistemas operativos compatibles

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

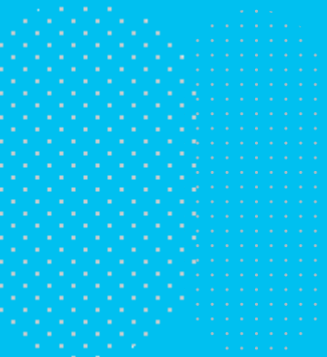
## Requisitos de hardware:

- ✓ Monitor de 19", resolución de 1440 x 900 o superior
- ✓ CPU Dual-core o superior
- ✓ 4 GB de RAM



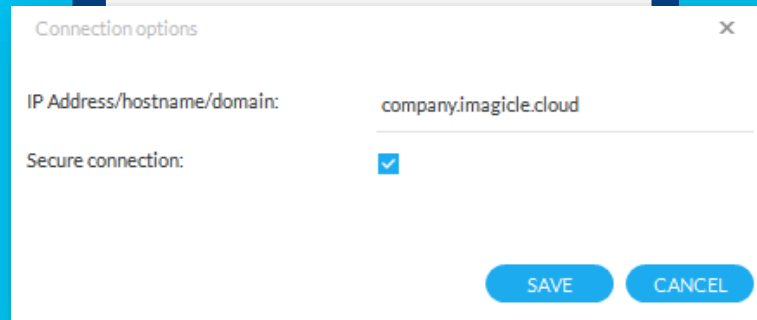
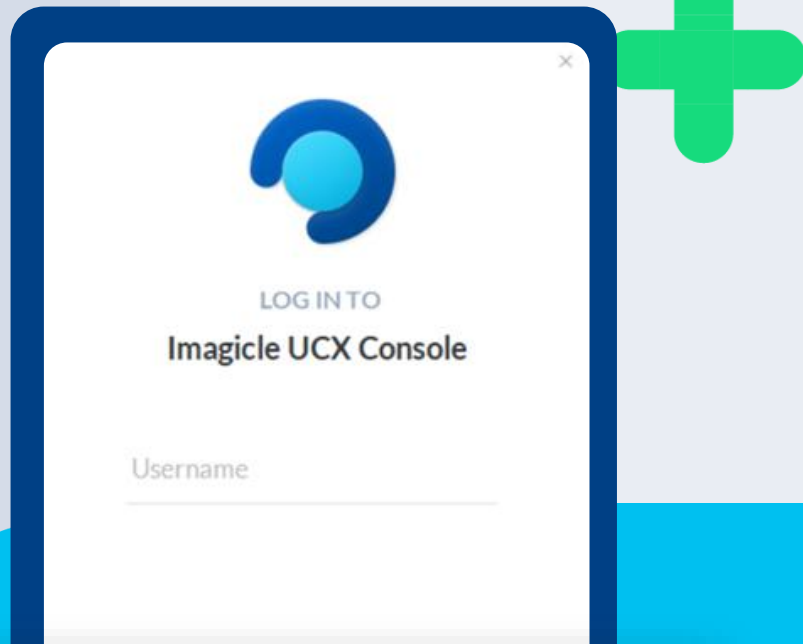
# Imagicle UCX Console

Conexión



# Conéctate por primera vez.

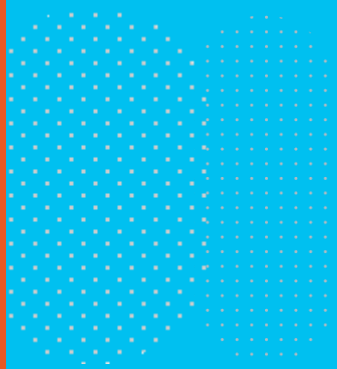
- La primera vez que inicies el cliente UCX Console:
  - La aplicación te pedirá que introduzcas el FQDN o la dirección IP del servidor de Imagicle UCX Suite. Para entornos de HA, introduce la IP/FQDN del servidor Imagicle primario
  - Si se marca "Conexión segura", la UCX Console se conecta a UCX Cloud Suite mediante una sesión TCP TLS 1.2 segura en los puertos 51235 y 51236.
  - A continuación, se te pedirá que introduzcas las credenciales de tu usuario. Se admite SSO.
  - Si UCX Suite está sincronizado con Active Directory o Entra ID, sólo tienes que introducir tus credenciales de inicio de sesión de Windows.





# Imagicle UCX Console

Temas.

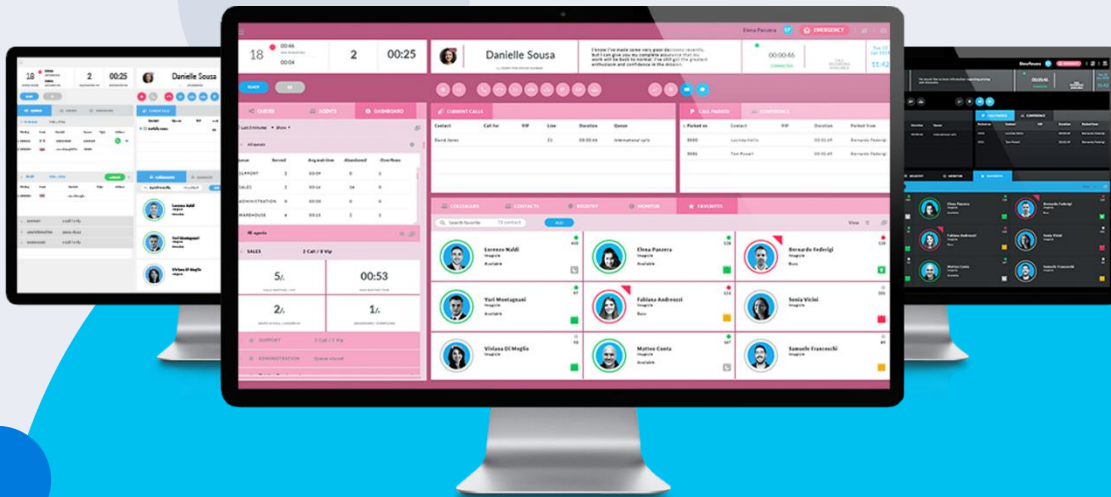


# Adáptela a su estado de ánimo.

En el menú “**Temas**”, puede elegir la capa que desee.



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





# Imagicle UCX Console

Panels.



# Adáptala a tus necesidades.

Desde el menú superior izquierdo de VIEW, puede mostrar/ocultar los paneles incluidos en el diseño principal de la consola de operadora Imagicle.

The screenshot displays the 'Imagicle Attendant Console Enterprise' interface. On the left, a sidebar menu is open, listing various modules with green checkmarks indicating they are active or visible. The menu items are: VIEW, LANGUAGE, MANAGE HOTKEYS, OPTIONS, THEMES, HELP, EXIT, SIGN OUT, QUEUES, AGENTS, DASHBOARD, ACTIVE CALLS, COLLEAGUES, CONTACTS, CALL REGISTRY, MONITOR, CHAT, SALES, SUPPORT, and FRIENDS. The main dashboard area on the right shows a user profile for 'Stefano Raffaelli SR' on 'Wed 19 Jul 2022'. Below the profile is a search bar with the placeholder text 'Insert the phone number'. A row of icons for call control (phone, end call, hold, transfer, park, hold park) is visible. A large blue banner with the text 'te la chat!' is partially visible. In the bottom right corner, there is a white card titled 'Activate your 30 days free trial' with an 'Email\*' input field and a checkbox for receiving communications. An 'ACTIVATE' button is at the bottom of the card.



# Imagicle UCX Console

Colas.



# Queues panel.

Este panel le ayuda a configurar su estado y ver las colas que tiene asignadas, mostrando el número de llamadas atendidas y perdidas, el número de llamadas en espera, el tiempo de espera, la duración media de las llamadas y el tiempo de respuesta.

- El botón "Ready" (Listo) le permite configurar que está listo para atender llamadas de TODAS las colas que tiene asignadas.
- Una vez configurado su estado Ready, el botón cambia a "Logout" (Desconexión) para permitirle configurar su estado como NOT READY (No listo) para atender las llamadas (después del horario laboral).
- El botón "**Pause**" (Pausa) le permite desconectarse temporalmente de la cola seleccionando el motivo de la pausa (descanso para tomar café, almuerzo, etc.)

0 <sup>0</sup> 00:00  
SERVED/MISSED AVG DURATION

0 <sup>0</sup> 00:00  
CALLS WAITING/VIP MAX WAITING TIME

00:00  
AVG ANSW TIME

LOGOUT || NEXT CALL

Managing a request  
Coffee break  
Lunch break  
At restroom  
Other

← QUEUES

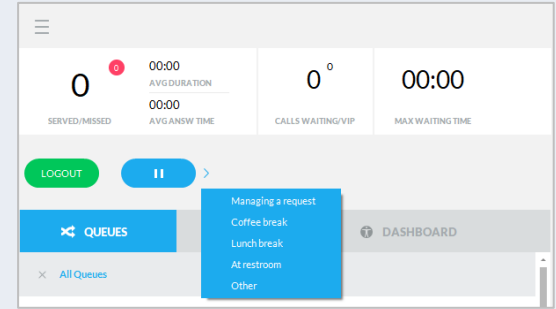
× All Queues (0 calls)

DASHBOARD

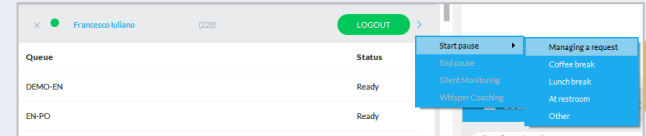


# Motivos de pausa.

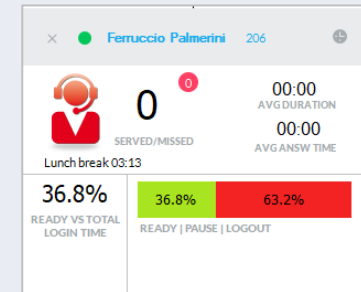
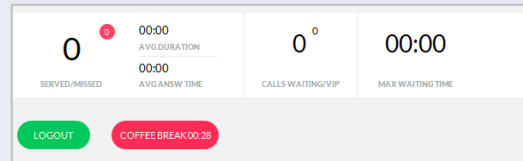
- Si se configuran varias pausas en el servidor, el botón de pausa requiere que el agente seleccione el motivo específico por el que él mismo se ha puesto en estado de pausa. Se muestran los estados de pausa disponibles, tal y como se presentan en la imagen de al lado



- Los supervisores también pueden configurar motivos de pausa para los agentes



- Los motivos de pausa se ven fácilmente desde Attendant Console



# Descripción del estado de los agentes y operadores

ESTADO	ICONO	Descripción
Desconexión de todas las colas		NO LISTO para atender llamadas de ninguna cola (por ejemplo, fuera del horario de trabajo)
Listo para todas las colas		En el trabajo y LISTO para atender llamadas de todas las colas
Listo para colas seleccionadas		En el trabajo y LISTO para atender llamadas de ALGUNAS colas
Pausa / Finalización (Wrap-up)*	 	En el trabajo, pero en Pausa manual o automática. Temporalmente NO disponible para atender llamadas de colas (por ejemplo, pausa de comida o trabajo después de llamada)

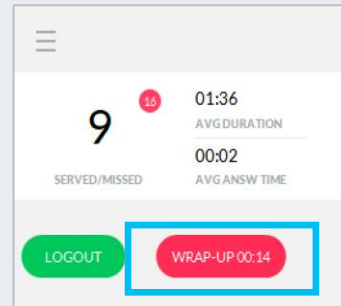
\* El estado Pausa / Finalización (Wrap-up) se aplica a todas las colas a las que está conectado el agente.



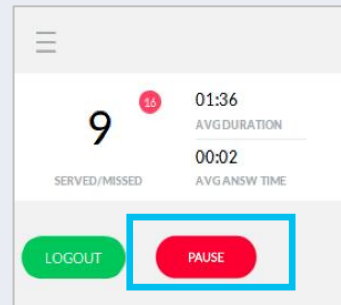
# Wrap-up.

Si se configura en Advanced Queueing, empezará un tiempo de "Wrap-Up" al final de cada llamada de ACD, donde se le pondrá automáticamente en pausa en todas las llamadas para que pueda realizar tareas administrativas como la introducción de datos de CRM/ERP u otras tareas de flujo de trabajo.

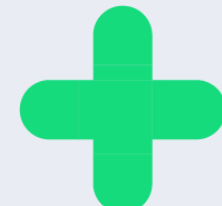
- Al final del tiempo de wrap-Up, su estado volverá automáticamente a Listo.
- Tanto los tiempos de wrap-up como de pausa se incluyen en los datos estadísticos del agente.



← Example of Wrap-Up status



← Example of Pause status



# Información de las colas

- Panel donde puede ver todas las llamadas en espera en las colas.
  - La ventana "All Queues" (Todas las colas) muestra todas las llamadas en espera de todas las colas que tiene asignadas.
  - Además, para cada cola asignada, hay una ventana dedicada a continuación. Puede ver las llamadas en espera para cada cola específica, puede iniciar/cerrar sesión manualmente en cada cola y puede forzar la apertura/cierre de la cola (si está autorizado)
- Información disponible en el panel de colas:
  - Nombre de cola
  - Tiempo de espera
  - País de la persona que llama
  - Nombre o n.º de contacto de la persona que llama
  - Tipo: puede ser "VIP" si la llamada procede de un contacto incluido en un directorio VIP de Contact Manager; puede ser "R" para una llamada que vuelve al operador desde la cola de espera (solo en Attendant Console)
  - Acciones: El operador puede responder a la llamada en cola pulsando el auricular verde o puede reservar la llamada pulsando la mano azul

The screenshot displays a call center management interface with a top navigation bar containing 'QUEUES', 'AGENTS', 'DASHBOARD', and 'CURRENT CALL'. The main area is divided into three queue panels. The first panel, 'All Queues', shows 1 call and 0 VIPs. The second panel, 'DEMO-EN [P]', shows 0 calls and 0 VIPs and includes a 'LOGOUT' button. The third panel, 'DEMO-IT [P]', shows 1 call and 0 VIPs and includes a 'READY' button. A context menu is open over the 'READY' button, listing actions: 'Force open', 'Force closed', and 'Restore ordinary schedule'. The user's name, 'Ahmed Antar', is visible at the bottom right.

Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:06	Andrea So...	DEMO-IT		

Waiting	From	Contact	Type	Actions

Waiting	From	Contact	Type	Actions
1	00:00:06	Andrea Sonnin...		

# Llamadas en cola reservadas.

- Cada operador puede reservar una llamada en cola para forzar al algoritmo de distribución a transferir la llamada a su propia línea telefónica.
- Esto se hace desde el panel COLAS, haciendo clic en el icono de «mano» disponible en la columna «Acciones».
- Si la llamada se asigna al operador mediante la función Sticky Agent, el mismo icono aparece automáticamente en el operador elegido.
- Si la llamada es reservada por otro operador, la «mano» aparece en la misma posición, con un color gris.
- Lo mismo se aplica si la llamada es asignada por Sticky Agent a otro operador.



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

Buttons: LOGOUT



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

Buttons: LOGOUT



# Panel de colas: ficha "Agents" (Agentes)

- Panel solo disponible para el supervisor o los responsables de la cola. Muestra el estado de listo de los agentes de cada cola asignada
- Dos vistas, seleccionables desde el menú desplegable:
  - **"By Agent"** (Por agente) muestra la lista de agentes y colas asociadas a cada uno de ellos.
    - Queue Manager puede forzar la conexión/desconexión de todas las colas (botón junto al nombre del agente) o de una sola cola (clic derecho en el nombre de cola).
  - **"By Queue"** (Por cola) muestra la lista de colas y agentes asociados a cada una de ellas.
    - Queue Manager puede forzar la conexión/desconexión del agente simplemente haciendo clic con el botón derecho en el nombre del agente dentro de una cola específica.

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

Queue	Status
DEMO-EN	Logged out
US-Sales	Logged out
DEMO-IT	Logged out
IT-Sales	Ready

# Panel de colas: ficha "Agents" (Agentes)

- Si usted es un Supervisor Avanzado, tiene acceso a dos funciones que permiten el monitoreo de las actuaciones de los agentes



“**Silent Monitoring**”: Escuche la conversación de un operador sin ningún aviso



“**Whisper Coaching**”: Sugiera frases al operador sin la intervención del tercero

Estas funciones solo están disponibles en Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated .

Navigation: QUEUES | **AGENTS** | DASHBOARD

Queue: IT-PO [P] (65002)

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

Queue: ME-PO [P] (65006)

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

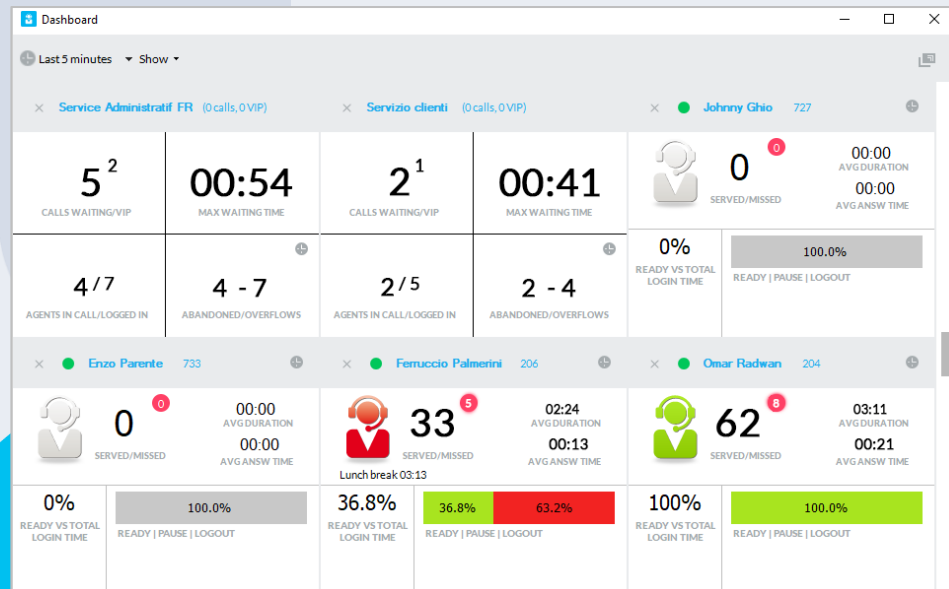
Queue: US-PO [P] (65007)

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



# Panel de colas: ficha "Dashboard" (Panel de control)

- Panel disponible sólo para [el supervisor de cola o los gestores de cola](#). Muestra información en tiempo real relacionada con el agente/la cola
- Vista personalizable por franjas horarias y detalles de Colas/Agentes
  - Para cada cola seleccionada: llamadas en espera en tiempo real, tiempo máximo de espera, agentes ocupados y llamadas perdidas, agentes en llamada.
  - Para cada agente seleccionado: total de llamadas atendidas/no atendidas, duración media de la llamada y tiempo de respuesta, porcentaje de tiempo de inicio de sesión frente al tiempo de pausa y cierre de sesión
  - Un icono cuadrado en la parte superior derecha permite separar la ventana de la interfaz gráfica de usuario principal de UCX Console y visualizarla a pantalla completa en una pantalla mural LCD específica.
  - Cada ventana se puede minimizar haciendo clic en el símbolo "X" de la parte superior izquierda o superior derecha.





# Panel de colas: ficha "Dashboard" (Panel de control)

- Información en tiempo real sobre agentes.
  - Panel "Todos los agentes" separable: incluye el estado de inicio de sesión, el tiempo de estado de inicio de sesión y el motivo de la pausa.
  - Panel "Agentes en llamada" separable: incluye la lista de llamadas activas de cada agente y toda la información relevante sobre la llamada, como la dirección, el contacto (número) y la duración de la llamada. Ideal para iniciar el "silent monitoring" o el "whisper coaching" desde una llamada.
  - Cada panel individual se puede minimizar haciendo clic en el símbolo "X" en la parte superior izquierda.

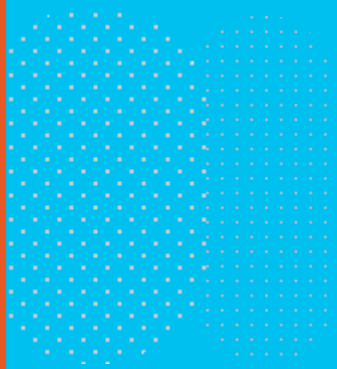
Agent	Direction	Contact	Duration
Federigi Bernardo (215)	In	Evans John (3477772130)	01:00
Vicini Sonia (201)	In	Federigi Bernardo (333685176... VIP)	00:10

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 Deall (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 Pichi (211)	pause	72:05:05	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Prando (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 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


Gestión de Llamadas







# Notificación de llamadas en espera.

- Al recibir una llamada en cola, la UCX Console genera una ventana emergente en la parte inferior derecha y/o una alerta acústica (depende de la configuración de las alertas).
  - Al mismo tiempo, el número de la persona que llama, el ID de la cola y el nombre del ID de la persona que llama aparecen en el Panel de Cola
- Tienes la opción de esperar a que la llamada se envíe a tu teléfono o puedes cogerla manualmente haciendo clic en el icono del auricular (cuadrado rojo) o haciendo doble clic en la llamada entrante del panel Cola o haciendo clic con el botón derecho del ratón en el mismo elemento y seleccionando "Responder".
- Si el algoritmo de distribución configurado en Advanced Queueing es "On Demand", sólo podrás coger la llamada manualmente.




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

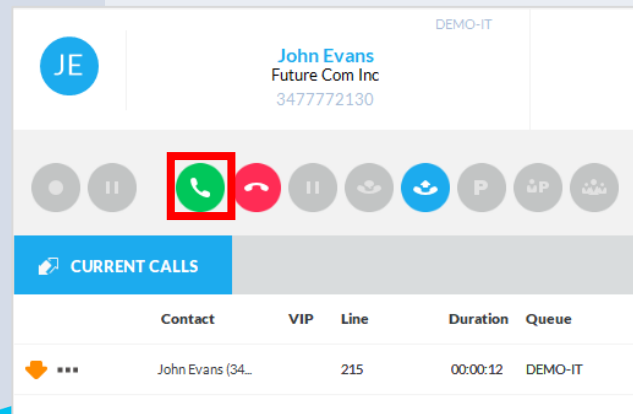
Call from Italy  
John Evans  
Future Com Inc  
347772130

jevans@fcom.com

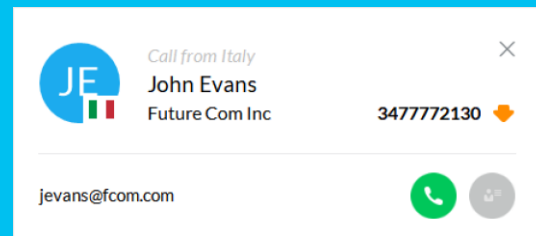
 

# Gestión de llamadas entrantes.

- Al recibir una llamada en el teléfono de tu agente, la UCX Console genera **una ventana emergente** en la parte inferior derecha y/o una **alerta sonora** (depende de la configuración de las alertas).
  - Al mismo tiempo, el número de la persona que llama, el identificador de la cola, el identificador de la persona que llama, el nombre de la empresa y la bandera de nacionalidad aparecen en la zona superior de la Barra Telefónica
- **Para responder a una llamada**, puedes hacer clic en el icono del auricular (cuadrado rojo) o doble clic en el elemento de llamada "Llamadas actuales" o hacer clic con el botón derecho en el mismo elemento y seleccionar "Responder".
- Una vez en una llamada, puedes realizar las siguientes operaciones básicas:
  - Pon la llamada en modo "espera" (gestionada por la centralita), pulsando el botón 
  - Realiza una transferencia de llamada ciega, pulsando el botón  o una transferencia consultiva, pulsando el botón . En ambos casos, aparece una ventana emergente que te pide el número de teléfono de destino o el nombre del contacto.



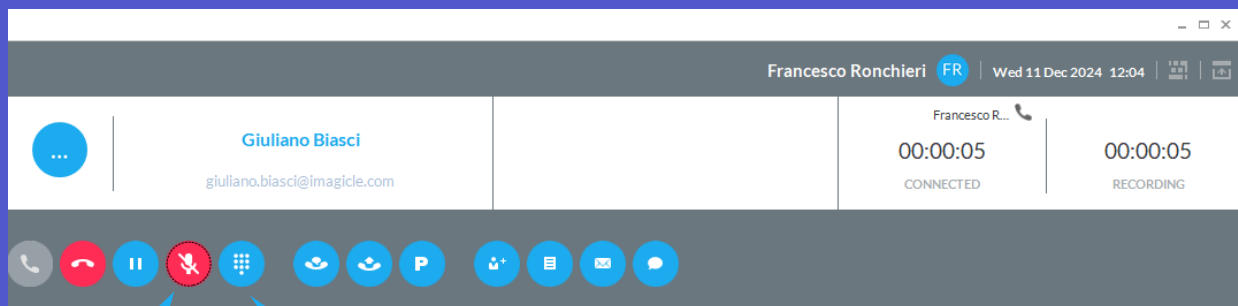
Contact	VIP	Line	Duration	Queue
John Evans (34...		215	00:00:12	DEMO-IT





# Botones adicionales en UCX Console para MS Teams.

Gracias a la integración nativa de Imagicle con MS-Teams basada en ACS, Imagicle UCX Console incluye funciones de softphone, que permiten gestionar llamadas sin tener que ejecutar el cliente MS-Teams en la estación de trabajo del PC. Para ello se han añadido botones adicionales, que se describen a continuación:



Silenciar/activar el micrófono de los auriculares

Teclado numérico DTMF



# Imagicle UCX Console

Transferencia - Aparcamiento



# Transferencia de llamadas con consulta.

- Una vez en la llamada, puede **transferir la llamada** a un compañero usando **la función de consulta**.
  - Al hacer clic en el icono con el círculo azul o pulsar en la tecla rápida correspondiente, aparece una ventana emergente que le permite introducir el número de destino o nombre de contacto.
  - Una vez seleccionado el destino, se realiza una llamada saliente (en el ejemplo, a la extensión 226).
- Cuando el compañero responda a la llamada, puede hablar con él un rato y después realizar la transferencia de la llamada haciendo clic en el mismo icono de arriba una segunda vez.
- Si es necesario, puede cambiar la visualización principal de la parte que llama a la parte que transfiere seleccionando las entradas relevantes en el panel "Current call" (Llamada actual).
- Si se produce un error al intentar realizar la transferencia, Interfaz de telefonista de Blue's guarda el número de destino en la columna "Call for" (Llamada para), lo que permite al operador leer el destinatario de la llamada sin tener que agregar manualmente una nota.





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



## Alternancia entre llamadas activas.

- Con el panel CURRENT CALLS (Llamadas actuales), puede alternar entre varias llamadas activas, hacer doble clic en una llamada para poner en espera la llamada y activar la seleccionada.

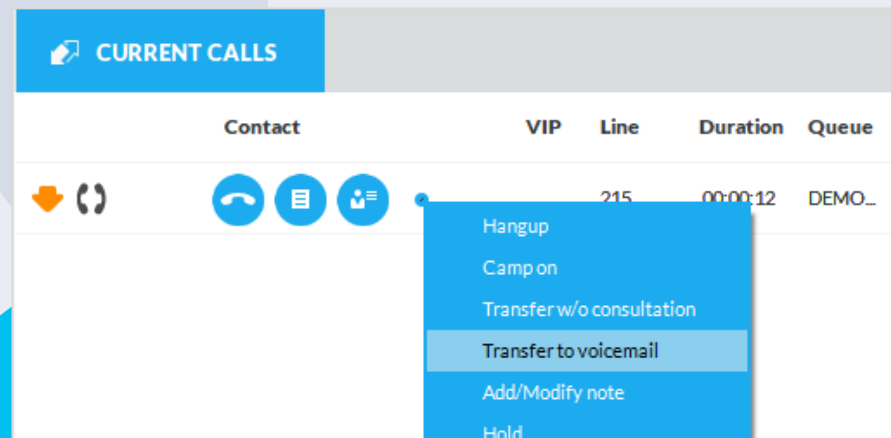
The screenshot shows a software interface for managing calls. At the top, there is a row of ten circular icons: a grey circle with a dot, a grey circle with two vertical bars, a grey circle with a telephone handset, a red circle with a telephone handset, a grey circle with two vertical bars, a blue circle with a telephone handset, a grey circle with a telephone handset, a grey circle with the letter 'P', a grey circle with 'uP', and a grey circle with a group of people icon. Below this is a blue header bar with a hand icon and the text 'CURRENT CALLS'. Underneath is a table with columns for 'Contact', 'VIP', 'Line', 'Duration', and 'Queue'. The table contains two rows of call data.

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



## Transferencia a buzón de voz

- Una de las opciones disponibles desde el menú desplegable de la llamada actual es "Transfer to voicemail" (Transferir a buzón de voz).
- Esta opción funciona con la aplicación Imagicle VoiceMail (Cisco UCM) o con un servicio de buzón de voz de terceros.
- En el caso del entorno Webex Calling MT, esta opción transfiere la llamada a la función nativa de buzón de voz WxC.
- En el caso del entorno Microsoft Teams, MS ACS SDK se encarga de transferir la llamada al buzón de voz nativo del usuario.





## Aparcamiento de una llamada.

- Una vez en una llamada, puede **aparcamiento la llamada** usando la característica de PBX relevante (si está disponible) al hacer clic en el botón "P" (con un círculo de color azul). La llamada se moverá de la ventana "Current Calls" (Llamadas actuales) a la ventana "Call Parked" (Llamada aparcada).
- La parte que llama escuchará un tono o música.
- Para recuperar la llamada de la zona de aparcamiento, haga doble clic en el elemento de la llamada aparcada, haga clic con el botón derecho en la opción del menú desplegable o use la tecla rápida correspondiente.
- Tenga en cuenta que otros agentes también pueden atender las llamadas aparcadas.

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



# Imagicle Attendant Console

En espera





# Aparcamiento de llamada en espera (Camp-On)

(solo en Attendant Console)

- **En espera** es una característica única de Imagicle que le permite realizar una transferencia de una llamada asistida con cola a una extensión ocupada.
  - Al hacer clic en el icono con un círculo azul, puede seleccionar transferir el destino y mover la llamada a la cola En espera con el mensaje de bienvenida y MoH relevantes.
  - Cuando el número de destino esté disponible y se responda a la llamada, se realizará la transferencia de la llamada de manera automática, sin ninguna ulterior intervención.
  - Durante la espera En espera, la llamada se verá en la ventana "Call Parked" (Llamada aparcada) y podrá recuperarla haciendo doble clic en el elemento de la llamada.
  - Esta función no está disponible en 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

Conferencia.



# Creación de una conferencia

Una vez en una llamada, puede invitar a varias partes (según las capacidades de conferencia de la PBX), incluido a usted mismo, a una llamada de conferencia.

Al hacer clic en el icono con el círculo azul de abajo, una ventana emergente le permitirá introducir caracteres alfanuméricos para buscar los contactos. Una vez seleccionado un compañero, se realiza una llamada saliente (en el ejemplo de arriba, a la extensión 723).

Cuando el compañero responda a la llamada, puede hablar con él un rato y después agregarlo a la conferencia haciendo clic en el mismo icono de abajo.

The screenshot displays a call management interface with a top toolbar containing icons for mute, hold, end call, transfer, call transfer, park, hold, and a conference call icon (a group of people in a circle). Below the toolbar are three tabs: 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CONFERENCE' tab is active and shows 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



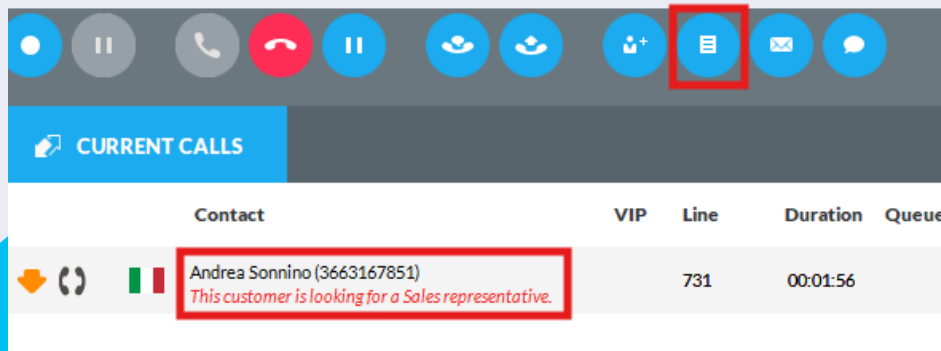
# Imagicle UCX Console

Notas para llamadas, notificaciones y alertas de emergencia





# Notas de Llamada

- Durante una llamada, puede adjuntar **una nota a la llamada actual**. Para ello, haga clic en el icono de texto (con el cuadrado rojo) y agregue texto en la ventana emergente.
- Si la llamada se aparca, la nota se conserva como recordatorio para el agente.
- Cuando la llamada se transfiera o se termine, se guarda la nota en el registro de llamadas.
- Si tiene varios dispositivos telefónicos asociados a la línea telefónica del operador, aconseje a su administrador que los asocie correctamente a la Attendant Console correspondiente, para evitar que se pierda la nota al aparcar la llamada.





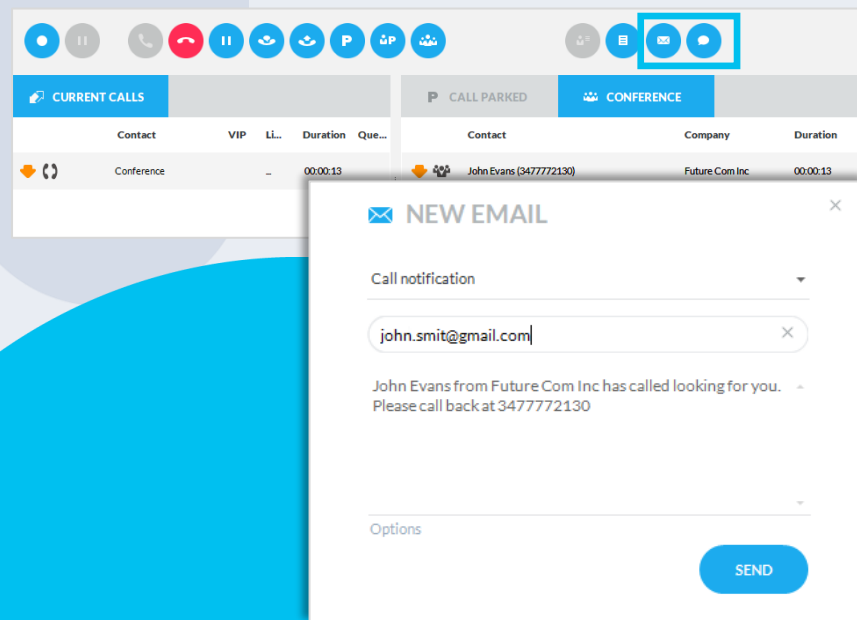
The screenshot shows a call management interface with a toolbar at the top containing icons for mute, hold, end call, transfer, and other functions. Below the toolbar is a section titled 'CURRENT CALLS' with a table of active calls. The table has columns for Contact, VIP, Line, Duration, and Queue. A red box highlights the text input field for a note on the call record for 'Andrea Sonnino (3663167851)'. The note text is 'This customer is looking for a Sales representative.'

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



# Notificaciones de llamada

- **La gestión de mensajes de correo electrónico/SMS** le permite enviar mensajes de correo electrónico o SMS a los clientes y compañeros según plantillas predefinidas e incluir información de la llamada actual.
  - Al hacer clic en  (email) o  (SMS), aparece una ventana emergente que le pide que elija una plantilla ("Call notification" en la pantalla de ejemplo) y que introduzca la dirección de correo electrónico de destino o el número de teléfono móvil.
  - Se enviará un mensaje al pulsar el botón "Send" (Enviar) en la parte inferior derecha (azul).
  - Para los SMS, es necesario estar suscrito a un proveedor de SMS internacional. Consulte el menú "Option" (Opción) de Attendant Console para obtener más información.



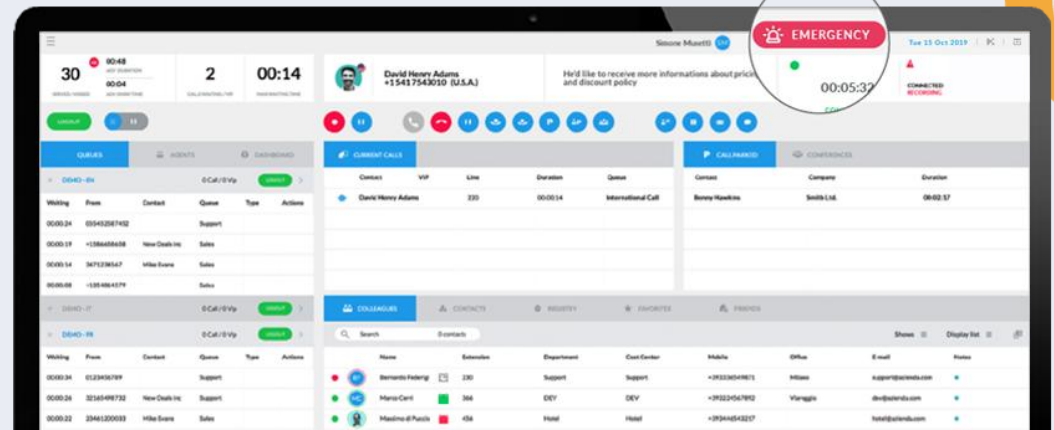
The screenshot displays the Attendant Console interface. At the top, there is a toolbar with various call management icons. Below this, there are tabs for 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns for Contact, VIP, LI., Duration, and Que... The 'CONFERENCE' tab is also visible, showing a table with columns for Contact, Company, and Duration. A modal window titled 'NEW EMAIL' is open in the foreground, showing 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'. A 'SEND' button is located at the bottom right of the modal window.



# Activación de una alerta de emergencia con el botón de emergencia

Botón rojo de emergencia en la parte superior derecha de la interfaz de la consola.

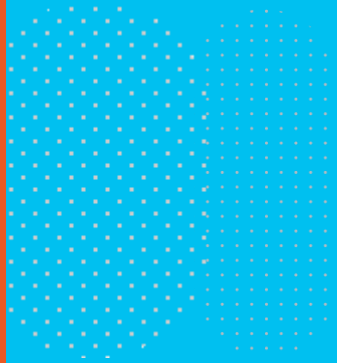
- Permite activar distintas notificaciones de alerta a través de la aplicación InformaCast de Singlewire
- Permite hacer una llamada telefónica a cualquier número de emergencia
- Puede ocultarse a operadores individuales o de forma global





# Imagicle UCX Console


Call Recording integrations.

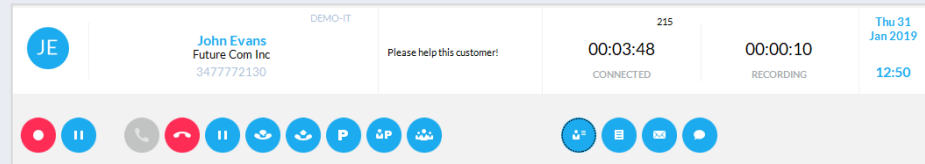





# Call Recording.

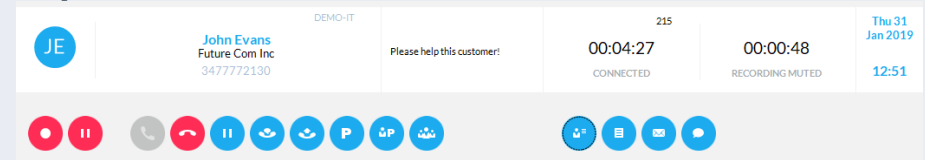
Si Imagicle UCX Platform (sólo Cisco UCM y Webex Calling DI) incluye una licencia de Call Recording, puedes activar la grabación de la conversación actual desde UCX Console. Funciona con cualquier teléfono registrado en tu centralita y asociado a UCX Console.

Durante una llamada, puedes hacer clic en el botón Grabar  para iniciar y detener la grabación de la llamada. Ver más abajo:



La consola te informa en tiempo real de que la grabación de llamadas está en curso, junto con el tiempo de grabación (también en entornos MS-Teams).

La grabación en curso se puede pausar temporalmente pulsando el botón de pausa , para cumplir la normativa PCI-DSS. Ver más abajo:




La UCX Console te informa en tiempo real de que la grabación de llamadas está en pausa.

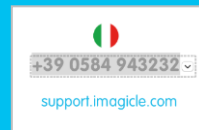
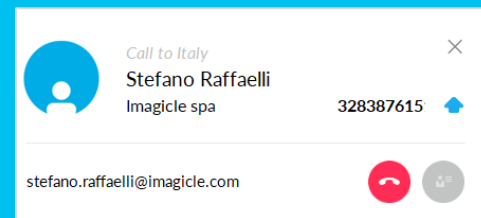
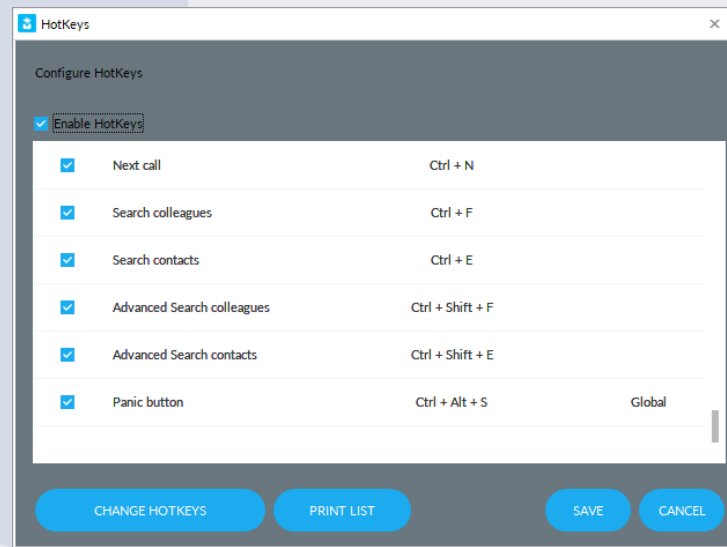


# Imagicle UCX Console

Teclas rápidas

# Gestión de teclas rápidas

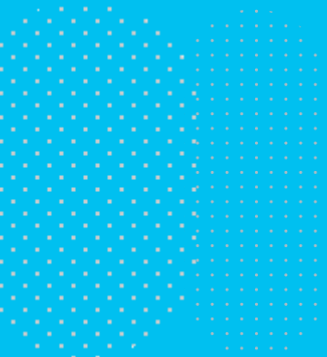
- Interfaz de telefonista de Blue's tiene definidas de forma predeterminada teclas rápidas especiales. Estos accesos directos, denominados "**Teclas rápidas**" se pueden ver al pulsar el botón  desde el panel "Colleagues" (Compañeros) o "Contacts" (Contactos).
- Las teclas rápidas le permiten acceder rápidamente a muchas funciones relacionadas con la llamada.
  - Las teclas rápidas "globales" están accesibles cuando se ejecuta la interfaz en segundo plano.
- Todas las teclas rápidas se pueden personalizar por completo desde la opción "**Manage Hotkeys**" (Gestionar teclas rápidas), que está disponible en el menú desplegable en la parte superior izquierda.





# Imagicle UCX Console

Ficha información de llamada



# Ficha información de llamada

- Este panel se rellena automáticamente cuando el agente recibe una llamada y muestra varios datos del llamante procedentes de los directorios de Imagicle, que no aparecen en la única línea del panel de «Llamada actual».
- Los datos que se muestran se pueden usar para guardar el número, añadir el contacto a los favoritos, enviar un correo electrónico al contacto o enviar los datos del contacto por correo electrónico.

The screenshot displays the 'CURRENT CALLS' section of the Imagicle interface. A table lists the current call with the following details:

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

Below the table, the 'CALL INFO' tab is selected, showing contact details for Andrea Sonnino (VIP). A menu is open over the contact information, listing the following actions:

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

The contact details shown are:

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



# Imagicle UCX Console

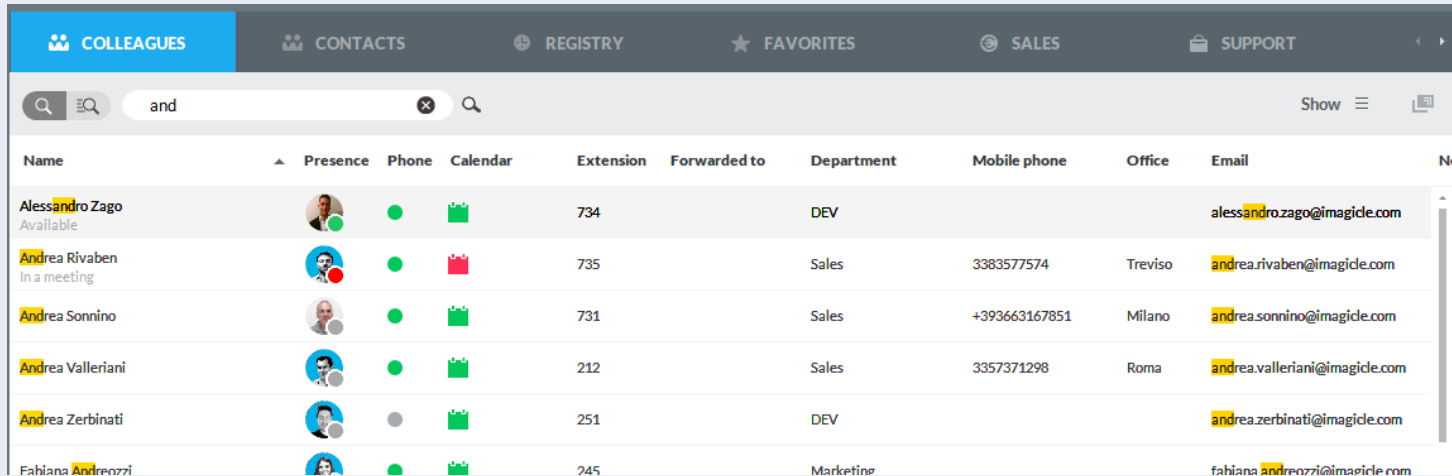
Ficha Colleagues (Compañeros) - BLF



# Ficha Colleagues (Compañeros)

## disposición en una sola línea

La ficha "**Colleagues**" (Compañeros) muestra la lista y la información de sus compañeros, con su estado telefónico en tiempo real (BLF), el estado detallado de presencia de Cisco y/o Microsoft Teams, la información del calendario y las fotos (si se han importado de AD/LDAP). Es posible iniciar una búsqueda "simple" en el cuadro de búsqueda a medida que se escribe (cuadrado azul abajo), seleccionar los campos a mostrar y arrastrar y colocar columnas para cambiar el orden de visualización.

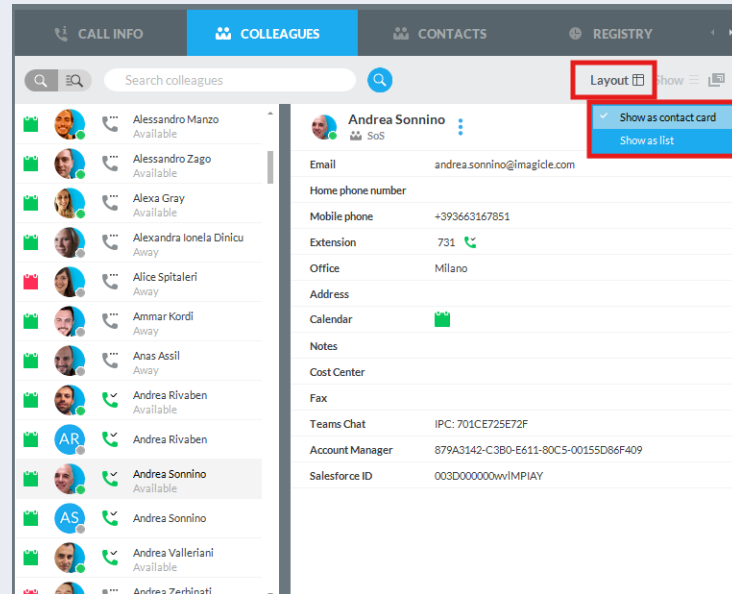


Name	Presence	Phone	Calendar	Extension	Forwarded to	Department	Mobile phone	Office	Email
Alessandro Zago Available				734		DEV			alessandro.zago@imagicle.com
Andrea Rivaben In a meeting				735		Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com
Andrea Sonnino				731		Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com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



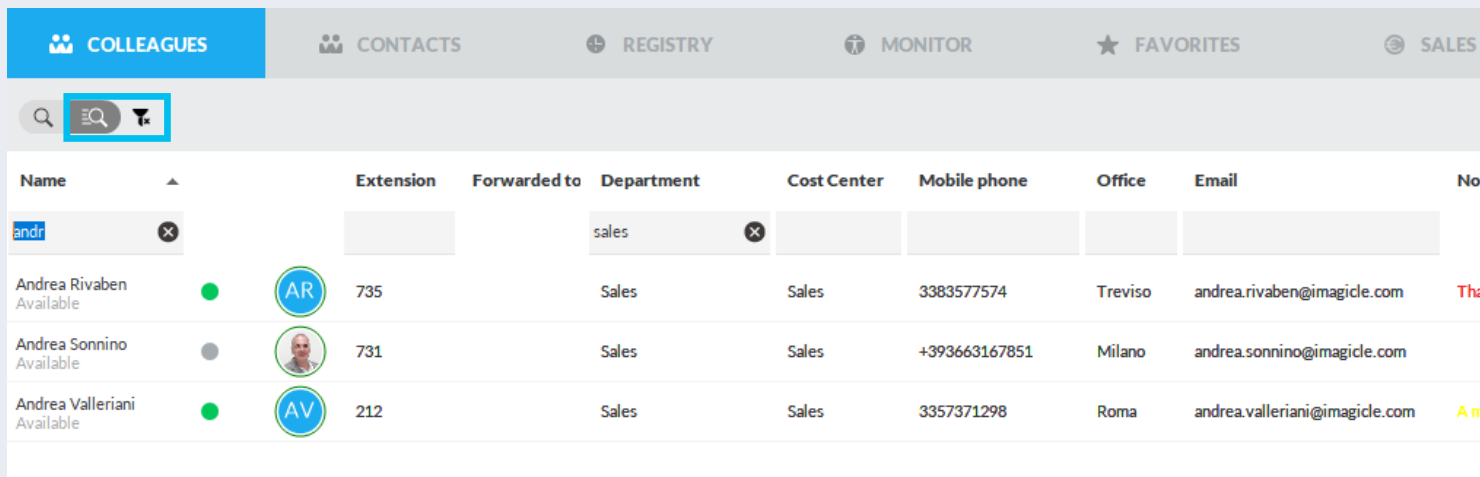
# Ficha «Compañeros» - ficha de contacto

- El menú «Diseño», situado en la esquina superior derecha, te permite cambiar el diseño estándar de una sola línea al diseño «Tarjeta de contacto», en el que los datos de cada usuario se muestran en el panel de la tarjeta de contacto situado a la derecha.
- Este diseño te permite ver todos los datos del usuario incluso en pantallas de baja resolución.



# Búsqueda avanzada en la ficha Colleagues (Compañeros).

Al hacer clic en el botón “Advanced Search” (Búsqueda avanzada) con el recuadro azul, puede buscar compañeros agregando uno o más filtros en cada campo. Puede hacer clic en el icono de embudo negro para borrar todos los filtros.





The screenshot shows the 'COLLEAGUES' section of a software interface. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES (active), CONTACTS, REGISTRY, MONITOR, FAVORITES, and SALES. Below the tabs is a search bar with a magnifying glass icon, a search icon, and a filter icon (funnel). The search bar contains the text 'andr' and a close button (X). Below the search bar is a table with the following columns: Name, Extension, Forwarded to, Department, Cost Center, Mobile phone, Office, Email, and Not. The table contains three rows of data:

Name	Extension	Forwarded to	Department	Cost Center	Mobile phone	Office	Email	Not
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



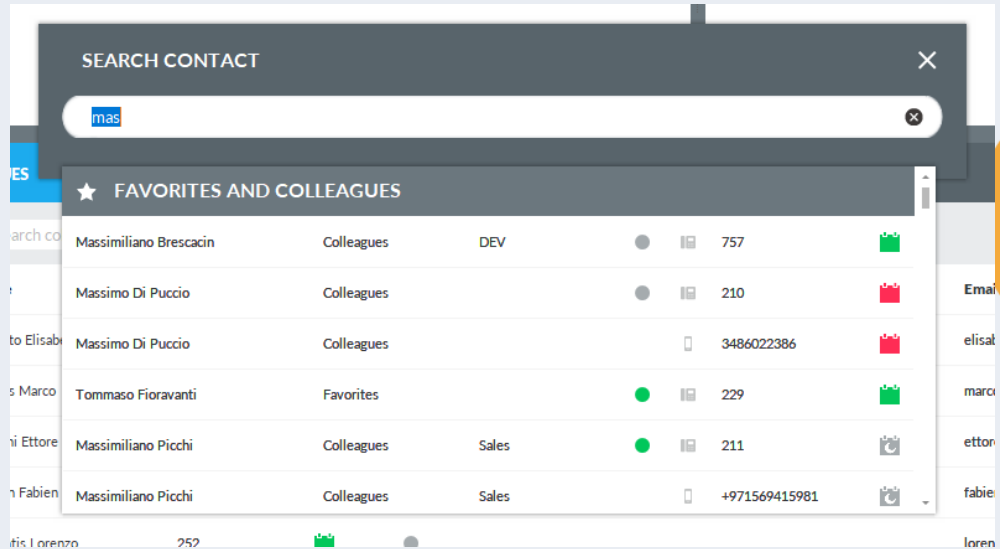
# Búsqueda en la ficha Colleagues (Compañeros)



- Es posible buscar directamente el nombre de un compañero, número o departamento si usa tanto búsqueda simple como avanzada y pulsa Intro o el botón de lupa.
    - Puede realizar una búsqueda exacta usando comillas
    - También puede ordenar la lista por cualquier columna, cambiar el diseño de la lista desde el menú desplegable "Display List" (Mostrar lista) y, por último, seleccionar las columnas que mostrar seleccionándolas desde el menú desplegable "Show" (Mostrar).
  - Un icono cuadrado en la parte superior derecha permite desacoplar la ventana de Attendant Console y ver todo a pantalla completa.
  - Para llamar a un contacto de la lista, simplemente pase el ratón sobre cualquier número de teléfono y haga clic en el botón
  - Si un campo personalizado alfanumérico se rellena con una URL web y hace clic en el icono  que aparece al señalarlo con el ratón, se llamará automáticamente al explorador web. El tamaño máximo del campo es 255 caracteres.
- 

# Búsqueda rápida de todos los contactos

- Fly Search (<CTRL>+2 por defecto) le permite buscar contactos en las pestañas Colegas, Contactos y Favoritos, introduciendo texto o números en el campo de búsqueda. La búsqueda incluye los campos Nombres, Apellidos y Números de teléfono. Los resultados de la búsqueda muestran las entradas con cualquier signo diacrítico asociado a la misma letra. Por ejemplo, si busca "Muller", los resultados de la búsqueda incluirán también Müller.
- Los resultados de la búsqueda aparecen a medida que se introducen datos en el campo de búsqueda, y se dividen en dos categorías: "Favoritos y colegas" y "Otros contactos".
- La búsqueda Fly no incluye contactos locales de Outlook, archivos Excel o bases de datos ODBC.



# Los seis estados telefónicos

## Reenvío de llamada

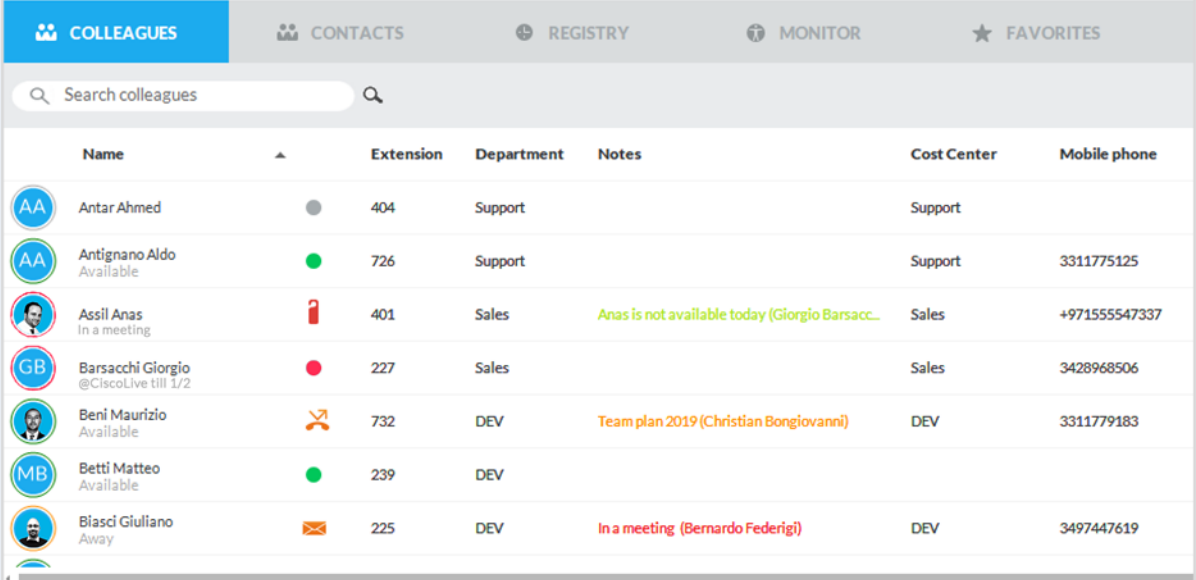
- Indicating that calls to the user are forwarded to another number, specified in the “Forwarded to” column
- You need to enable “Forwarded to” column from “Show” menu.

## Reenvío a buzón de voz

- Indicating that calls are transferred to personal voice mail

## No molestar

- Indicating that user is currently not available can’t answer to calls



	COLLEAGUES	CONTACTS	REGISTRY	MONITOR	FAVORITES		
Search colleagues							
	Name	▲	Extension	Department	Notes	Cost Center	Mobile phone
AA	Antar Ahmed	●	404	Support		Support	
AA	Antignano Aldo Available	●	726	Support		Support	3311775125
	Assil Anas In a meeting	📞	401	Sales	Anas is not available today (Giorgio Barsacc...	Sales	+971555547337
GB	Barsacchi Giorgio @CiscoLive till 1/2	●	227	Sales		Sales	3428968506
	Beni Maurizio Available	📧	732	DEV	Team plan 2019 (Christian Bongiovanni)	DEV	3311779183
MB	Betti Matteo Available	●	239	DEV			
	Biasci Giuliano Away	✉	225	DEV	In a meeting (Bernardo Federigi)	DEV	3497447619

\*status available only on Cisco UCM/HCS/Webex Calling Dedicated calling platforms

Available

Busy

Call Forward\*

Do not disturb\*

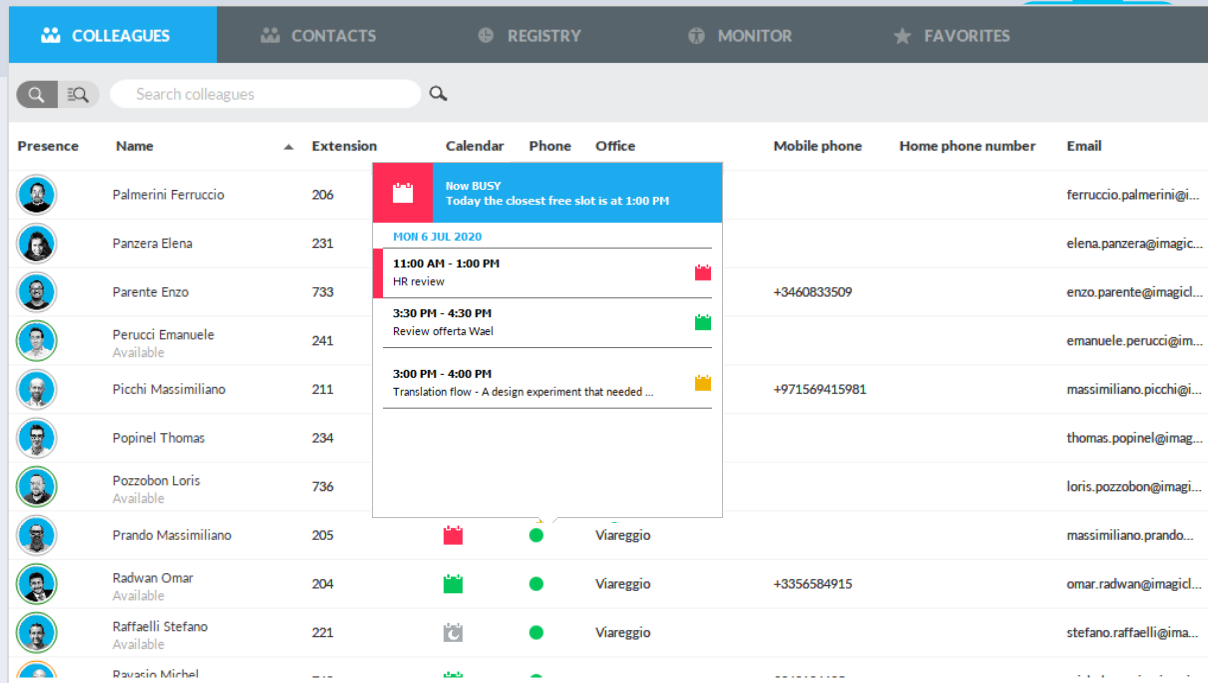
Not Available

VoiceMail Forward\*

# Integración con Microsoft Calendar.

Información del calendario en tiempo real que le permite conocer en todo momento la disponibilidad diaria de sus compañeros.

- Desde Microsoft Exchange o servicios de correo electrónico de Office 365
- Disponible en los paneles de compañeros, favoritos y búsqueda
- Información detallada del día actual al pasar el cursor sobre el icono de calendario
- 5 iconos de estado disponible/ocupado dedicados que sugieren el siguiente el slot disponible



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



Busy



Free



Working elsewhere



Out of office

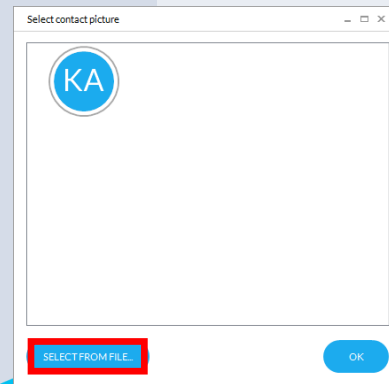





Tentative



## Ficha Colleagues (Compañeros): funciones adicionales

- Haga clic con el botón derecho en cualquier compañero para que se muestre un menú desplegable que le permite realizar varias operaciones:
  - **Llamar** al contacto
  - **Cambiar su imagen.** Si se importan las fotografías desde AD/LDAP, puede cambiarla desde aquí por otra fotografía JPG/BMP de su archivo local. La nueva fotografía se muestra en el cliente local y no se propagará al cliente de otros agentes. Puede ver un ejemplo en el lado derecho.
  - **Enviar un mensaje de correo electrónico/SMS** al compañero
  - **Agregar una nota** a un contacto: a través de una ventana emergente, puede introducir un mensaje de texto con un fondo de color que se mostrará en la interfaz de TODOS los agentes. Vea el ejemplo de la derecha.

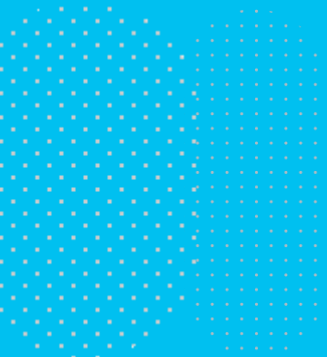


Name	Extension	Department	Notes
 Federigi Bernardo Available	215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
 Ferrari Claudio	741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
 Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019	229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



# Imagicle UCX Console

Ficha Contacts (Contactos)

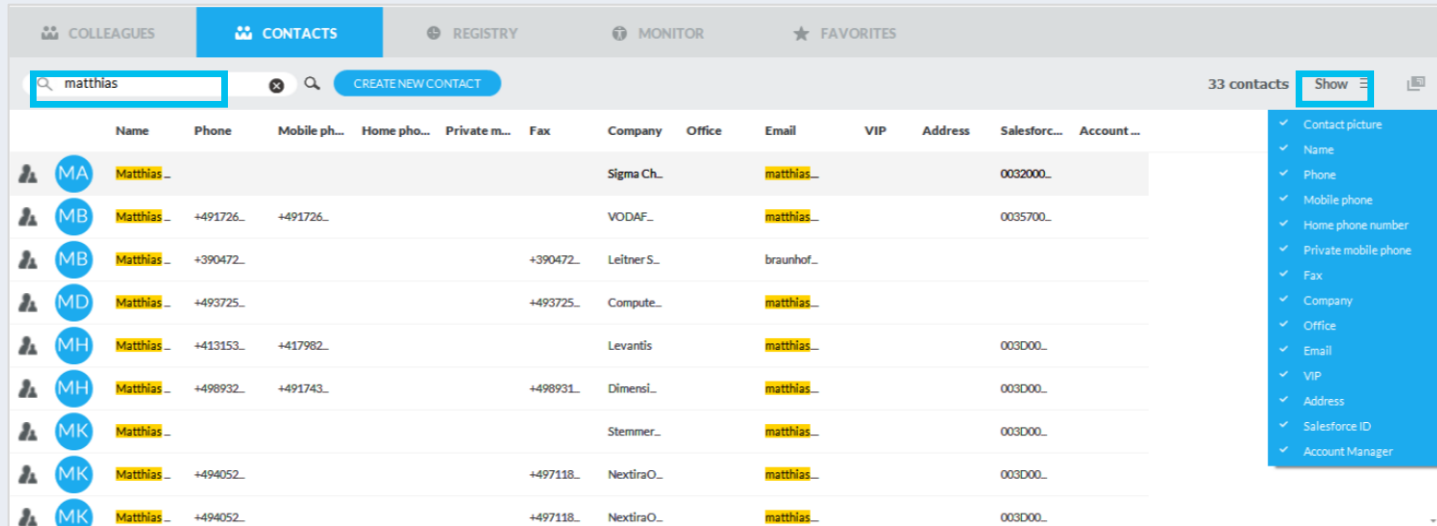


# Ficha Contacts (Contactos)

## disposición en una sola línea

El panel "Contacts" (Contactos) muestra la lista de contactos externos disponible en los directorios de Speedy y/o importada localmente desde Outlook, archivo CSV u otros orígenes ODBC.

Es posible comenzar una búsqueda simple a través del cuadro de búsqueda (cuadrado azul debajo), seleccionar campos para mostrar y arrastrar y colocar columnas para cambiar el orden de visualización

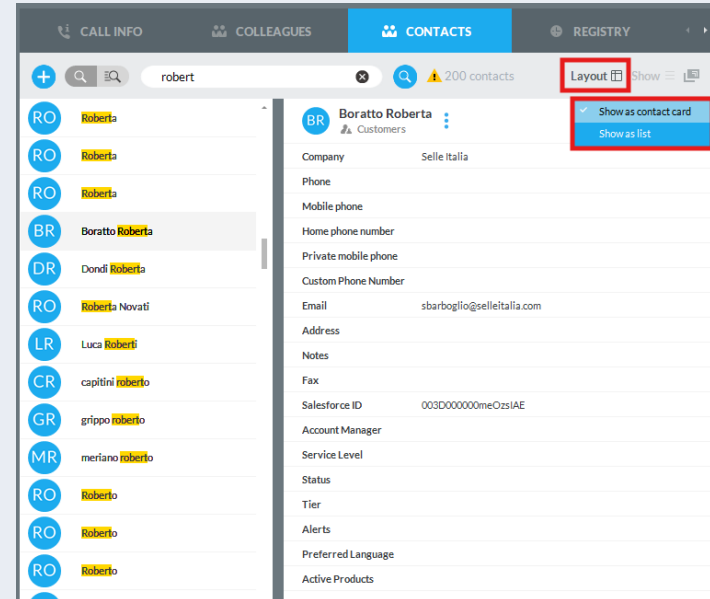


	Name	Phone	Mobile ph...	Home pho...	Private m...	Fax	Company	Office	Email	VIP	Address	Salesforc...	Account ...
MA	Matthias _						Sigma Ch...		matthias _			0032000...	
MB	Matthias _	+491726_	+491726_				VODAF...		matthias _			0035700...	
MB	Matthias _	+390472_				+390472_	Leitner S...		braunhof_				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



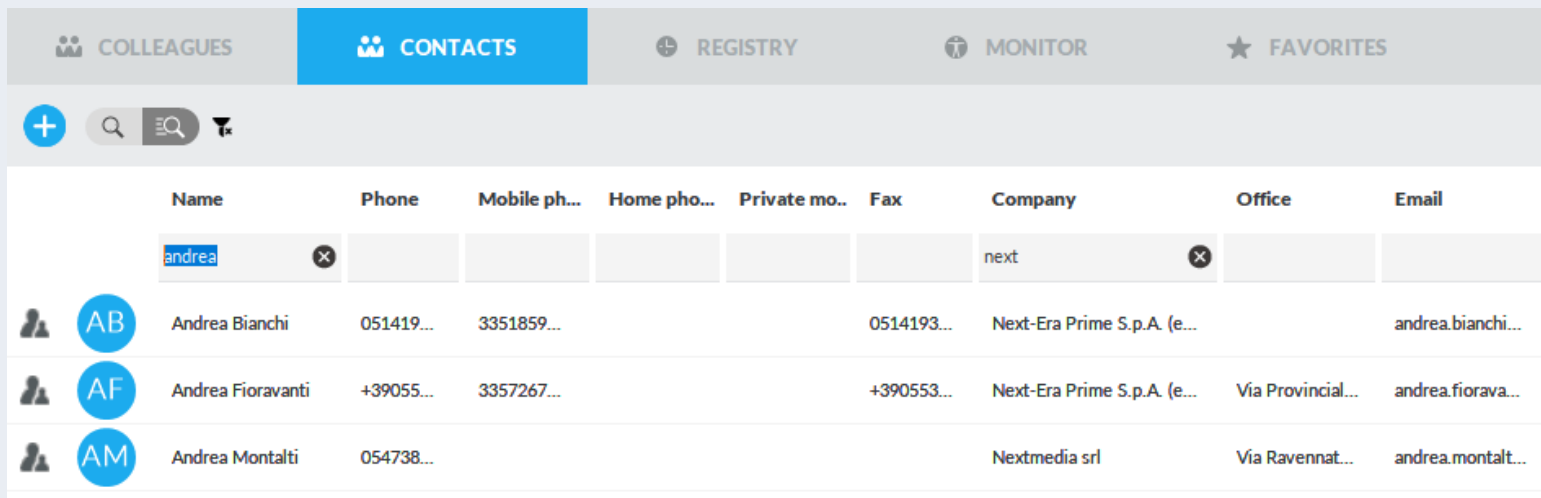
# Ficha «Contactos» - ficha de contacto

- El menú «Diseño», situado en la parte superior derecha, te permite cambiar del diseño estándar de una sola línea al diseño de «Tarjeta de contacto», en el que los datos de cada contacto se muestran en el panel de la tarjeta de contacto situado a la derecha.
- Este diseño te permite ver todos los datos del contacto incluso en pantallas de baja resolución.






# Búsqueda avanzada en la ficha Contacts (Contactos)

Al hacer clic en el botón “Advanced Search” (Búsqueda avanzada) con el recuadro azul, puede buscar contactos agregando uno o más filtros en cada campo disponible. Puede hacer clic en el icono de embudo negro para borrar todos los filtros.



The screenshot shows the 'CONTACTS' tab selected in a navigation bar. Below the navigation bar is a search bar with a plus icon, a magnifying glass, a search input field containing 'andrea', and a funnel icon. The search results are displayed in a table with columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private mo., Fax, Company, Office, and Email. The search filter 'andrea' is applied to the Name column, and 'next' is applied to the Company column. Three contact entries are visible: Andrea Bianchi, Andrea Fioravanti, and Andrea Montalti.

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




## Ficha Contacts (Contactos).

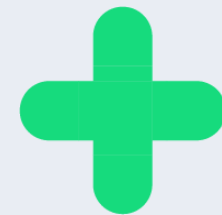


Puede buscar directamente un nombre de contacto, número o empresa con una búsqueda sencilla o avanzada haciendo clic en Entrar o en el botón de “lupa de zoom”.

- Use comitas para búsquedas exactas

Puede ordenar la lista por cualquier columna, cambiar el diseño de la lista en el menú desplegable “Display List” (Mostrar lista) y elegir las columnas que mostrar seleccionándolas en el menú desplegable “Show” (Mostrar).

- Un icono de cuadrado en la parte superior derecha permite desacoplar la ventana de Attendant Console y verla en el modo de pantalla completa
  - Para llamar a un contacto, haga doble clic en cualquier número de teléfono
- 



# Botón "Fly Search".

- El botón "Fly Search" en la parte superior central de Attendant Console le permite:
  - Buscar contactos en las pestañas Colleague (Compañeros), Contacts (Contactos) y Favorites (Favoritos) mediante la introducción de texto o números en el campo de búsqueda.
  - La búsqueda se realiza en todos los campos de los contactos y emplea el algoritmo "Starts with" (Empieza por) en todos los campos.

Los resultados se muestran subdivididos en dos categorías: "Favorites and colleagues" (Favoritos y compañeros) y "Speedy Contacts" (Contactos de Speedy).

The screenshot shows the Attendant Console interface with a search overlay. The search results are as follows:

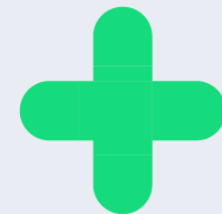
Presence	Name	Calendar	Extension
Available	Nativona Olga		244
Available	OmiClauto Luca		728
Available	Pallica Stefano		240
Available	Palmerini Ferruccio		256
Available	Papera Elena		225
Available	Parente Enzo		723
Available	Peraci Emanuele		241
Available	Picchi Massimiliano		213
Available	Popinet Thomas		234
Available	Pozzobon Loris		736

The search results are categorized into "Favorites and colleagues" and "Other contacts". The "Favorites and colleagues" section includes:

Name	Category	Phone Number
Fabio Demarini	MY FAVS	
Emanuele Peraci	Colleagues	241

The "Other contacts" section includes:

Name	Category	Phone Number
Emanuele Abbondi	Customers	064551233
Emanuele Abbondi	Customers	064457398
Emanuele Abbondi	Customers	0644972611



# Añadir un nuevo contacto

- Solo tiene que hacer clic en añadir contacto a través de una sencilla pantalla
  - Durante una llamada
  - Desde una notificación emergente de llamada
  - Desde el panel de contactos
  - Desde el registro de llamadas
  - ...
- Los marcados rápidos y los campos personalizados también son configurables

John Evans  
Future Com Inc  
3477772130

CURRENT CALLS

Contact	VIP	Line	Duration
		215	00:01:56

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

COLLEAGUES

REGISTRY 6

Search on the registry

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

View/Edit Contact

Name: John  
Last name: Evans  
Company: Future Com Inc  
Phone: 3486022386  
Mobile phone: 3477772130  
Home phone number:   
Private mobile phone:   
Fax:   
Email: jevans@fcom.com  
Office: Massarosa  
Imagicde Directory: Suppliers (shared with Sales department)

DELETE OK CANCEL



# Modificar

- Modifique (o elimine) contactos de los directorios personales y compartidos
  - Desde el directorio de contactos
  - Desde el registro de llamadas
  - Durante una llamada
  - ...
- Los marcados rápidos y los campos personalizados también son configurables

The screenshot shows a call log interface with a navigation bar at the top containing 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', 'MONITOR', and 'FAVORITES'. Below the navigation bar is a search bar and a filter section showing '70 events', 'All events', and 'Last 7 days'. The main content 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, 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



# Abrir formulario CRM.

Si la función "Pantalla CRM emergente" está activada en las opciones de la Consola de operadora, puede abrir manualmente el formulario CRM de un contacto seleccionando la entrada correspondiente en el menú desplegable.

The screenshot shows a CRM interface with a 'COLLEAGUES' tab and a 'CONTACTS' tab. A search bar contains the text 'raffaelli'. Below the search bar is a table with two columns: 'Name' and 'Phone'. The table contains two entries for 'Michele Raffaelli' with the phone number '3346099878'. A context menu is open over the first entry, listing several actions. The option 'Open contact in outer app' is highlighted with a red box.

Name	Phone
Michele Raffaelli	3346099878
Michele Raffaelli	3346099878

- 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

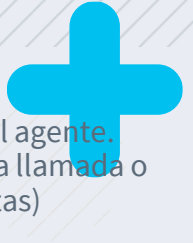


# Imagicle UCX Console

Ficha Registry (Registro)



# Ficha Registry (Registro)



El panel "**Registry**" (Registro) muestra la lista de llamadas entrantes, salientes y perdidas desde/al teléfono del agente. Todos los eventos de llamadas se representan con un icono de un color específico en función de la dirección de la llamada o la llamada perdida. Si se ha añadido una nota durante la llamada, se muestra en la columna "Notes" (Notas) correspondiente.



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



## Ficha Registry (Registro)



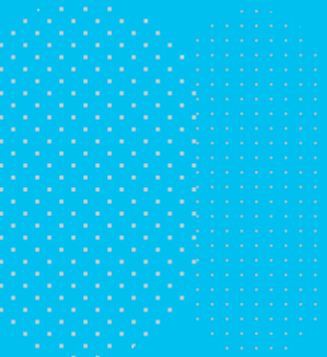
Puede buscar directamente números de teléfono, nombres de contactos o empresas específicos con el cuadro de texto debajo del panel y pulsar Intro.

- Es posible ordenar la lista por cualquier columna, seleccionar un tipo de evento específico cambiando "All Events" (Todos los eventos) a otra opción del menú desplegable y elegir el intervalo temporal en el que recuperar llamadas del registro sustituyendo la opción predeterminada "Last 7 days" (Últimos 7 días) por otra opción diferente del menú.
  - Si Imagicle Call Recording \* está en uso, puede hacer clic en el icono  para acceder directamente al portal web de Imagicle para enumerar y escuchar sus propias grabaciones
  - Para llamar a un contacto, simplemente haga doble clic en él o haga clic con el botón derecho en cualquier entrada del registro y seleccione "Call" (Llamar) en el menú desplegable.
  - Para ver o modificar los detalles de un contacto, seleccione "View/Edit Contact" (Ver/editar contacto) en el menú desplegable.
- 



# Imagicle UCX Console

Paneles Favorites (Favoritos)



# Paneles Favorites (Favoritos)

Los paneles “**Favorites**” (Favoritos) le permiten acceder rápidamente a los contactos y compañeros que usa con mayor frecuencia, divididos en varios paneles personalizados por el usuario. Los compañeros se muestran con la información del calendario.

Puede crear y rellenar tantas fichas de favoritos como desee con la opción correspondiente disponible en la configuración de Interfaz de telefonista.

The screenshot displays a user interface for a contact center. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY, and MONITOR. Below these is a search bar labeled 'Search favorite'. The main area is a grid of contact cards, each showing a profile picture, name, role, and status. A calendar overlay is visible on the right side, showing the current date as MON 3 AUG 2020 and a busy period from 3:00 PM to 5:00 PM for a 'UX Customer Session'.

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




# Paneles Favorites (Favoritos)



Para agregar nuevos contactos de forma manual en los paneles Favorites (Favoritos), puede hacer clic en "Add" (Agregar) en la parte superior izquierda e introducir la información y los números de contacto.

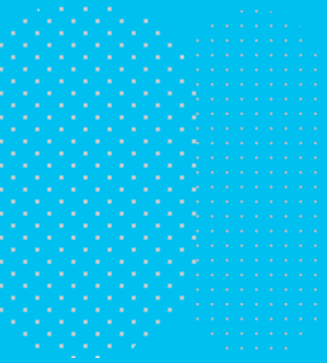
Para agregar contactos existentes desde "Colleagues" (Compañeros), "Contacts" (Contactos) o "Registry" (Registro), puede hacer clic con el botón derecho en cualquier entrada y seleccionar "Add to favorites" (Agregar a favoritos) en el menú desplegable.

- Es posible buscar directamente el nombre de un contacto, número o empresa con el cuadro de texto debajo del panel y pulsar Intro.
  - También es posible cambiar el diseño de lista en el menú desplegable en la parte superior: hay disponibles distintas opciones de rejilla.
  - Un icono cuadrado en la parte superior derecha permite desacoplar la ventana de Attendant Console y ver todo a pantalla completa.
  - Para llamar a un contacto, simplemente haga doble clic en cualquier elemento del panel.
- 



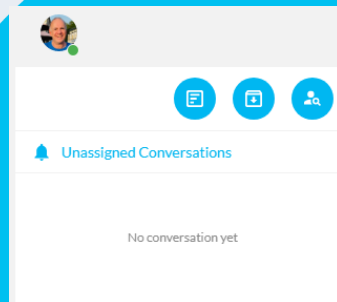
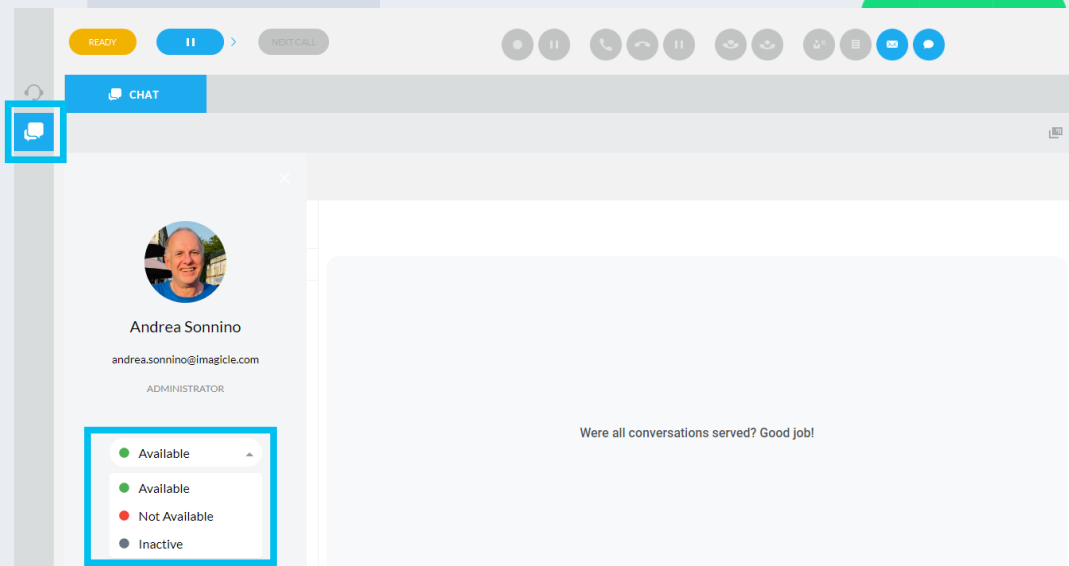
# Imagicle UCX Agent Console

Panel de chat.



# Integración de servicios digitales.

- Si tu suscripción a Imagicle Engage incluye UCX Agent Console Advanced 2 o 3, podrás interactuar con tus clientes o compañeros no sólo mediante llamadas telefónicas, sino también a través de un canal digital, a su vez integrado con los servicios de chat más habituales del mercado, como:
  - Whatsapp
  - Telegram
  - Facebook
  - Web
  - Correo electrónico
  - etc.
- Cuando seleccionas el icono de chat de la parte superior izquierda, aparece la ventana de chat, que te permite establecerte como **Disponible**, **No Disponible**, Inactivo haciendo clic en la foto del operador.
- El inicio de sesión en el chat es automático y puedes crear manualmente un ticket, examinar las conversaciones archivadas y la lista de contactos, pulsando los respectivos botones azules bajo la foto del operador.
- El panel de chat se puede ocultar del menú VIEW, si no se utiliza.



# Integración de servicios digitales.

- Una vez que un nuevo cliente se pone en contacto con la Empresa a través del chat, la transacción correspondiente se reenvía al primer operador disponible, que puede recogerla de la lista de "Conversaciones no asignadas".
- Los datos del cliente, si ya están disponibles en la base de datos, se muestran en el panel en la derecha. El operador también puede rellenar manualmente los datos del usuario y establecer manualmente la conversación como Abierta, Pendiente y Resuelta.
- Desde el mismo panel, también puedes abrir un ticket y ajustar la prioridad y los detalles, dejar etiquetas y notas.
- Durante la conversación por chat, el operador puede entregar documentos, vídeos y enlaces web para atender la solicitud del cliente.
- Toda la progresión del chat está disponible en la interfaz del operador, que puede desplazarse hacia arriba y hacia abajo para ver los mensajes anteriores.

Panel de perfil de cliente (guest#0695) con un menú desplegable de estado que muestra: Resolved (seleccionado), Open, Pending y Resolve. El panel muestra los siguientes datos:

- +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 de detalles de ticket (guest#0695) con un menú desplegable de estado que muestra: Resolved (seleccionado). El panel muestra los siguientes datos:

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

Panel de notas (guest#0695) con un menú desplegable de estado que muestra: Resolved (seleccionado). El panel muestra:

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





# Imagicle UCX Console

Diseño compacto

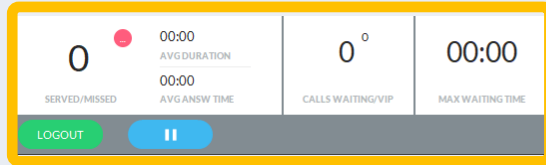


# Diseño compacto de Attendant Console

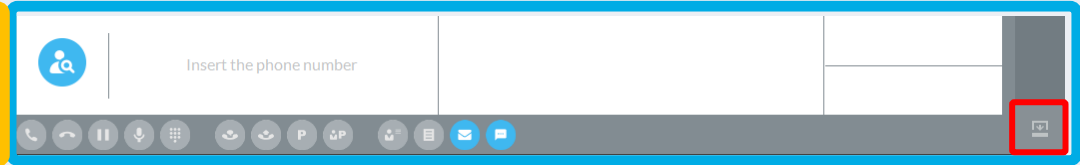
Ideal para agentes de centros de llamadas



Barra acoplada compacta en la parte superior de la pantalla  
Para cambiar entre el diseño compacto y completo, haga clic en el icono de triángulo en la parte superior derecha (con un cuadrado rojo abajo).



Panel compacto de colas



Panel de llamadas



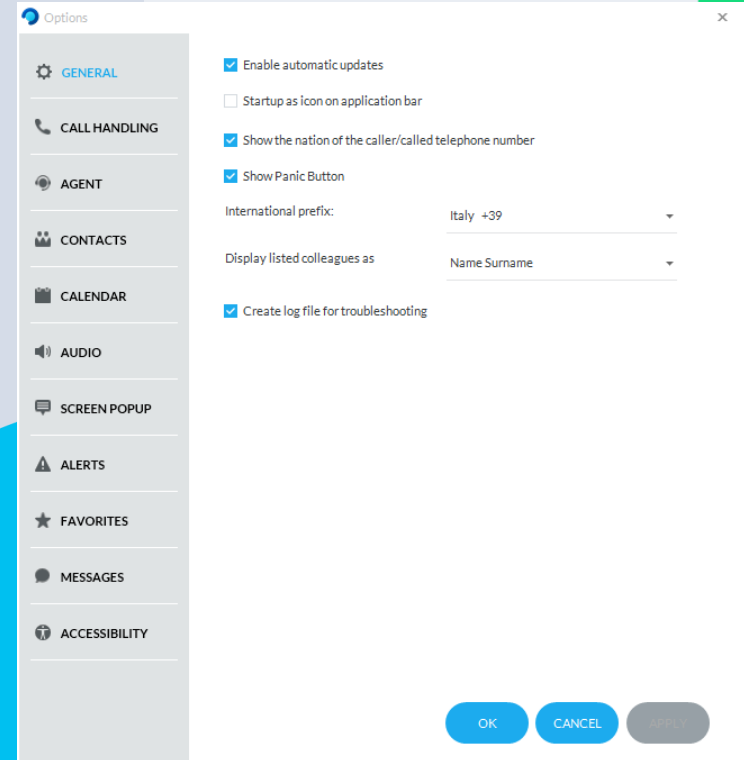
# Imagicle UCX Console

Configuración



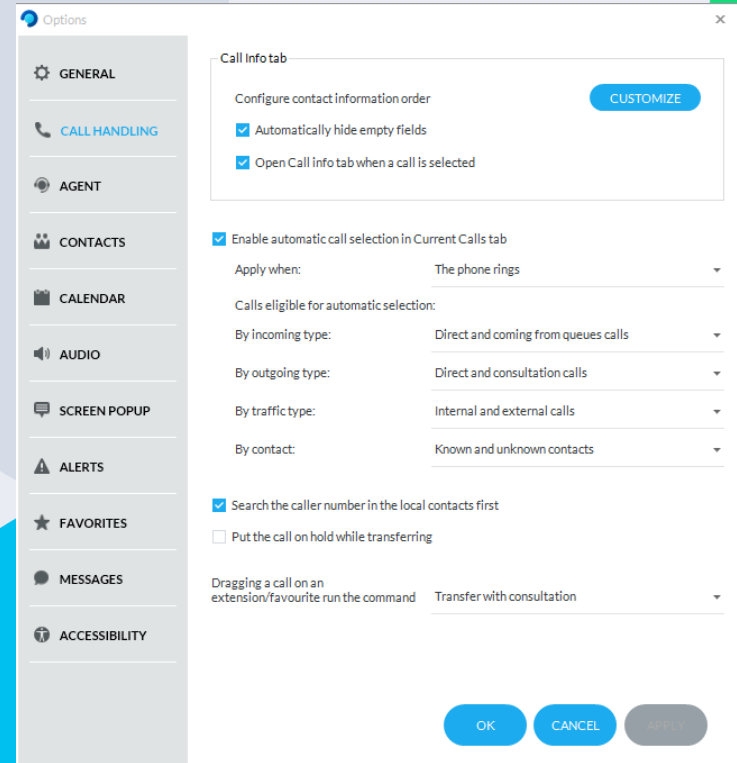
# Ajustes generales.

- Los ajustes de la UCX Console son accesibles desde el **menú desplegable** superior izquierdo → **Opciones**
  - Dentro del mismo menú desplegable, también puedes seleccionar el **idioma de** la consola entre los 8 disponibles
  - Además, "**Gestionar teclas de acceso rápido**" también está disponible para personalizar los atajos de teclado
- La primera pestaña « **General** » permite configurar varios parámetros relacionados con el uso de la consola, como:
  - inicio automático de la aplicación
  - mostrar/ocultar la nacionalidad del llamante y la bandera
  - activar/desactivar la visualización del botón de pánico
  - prefijo local/internacional
  - mostrar a los compañeros como nombre/apellido o viceversa
  - activar/desactivar los registros de diagnóstico (si lo **solicita** el soporte técnico de Imagicle)



# Gestión de llamadas

- La pestaña « **Gestión de llamadas** » permite personalizar la pestaña « Información de llamada » cambiando el orden de los campos mostrados provenientes de los datos de compañeros o contactos; además, puede ocultar los campos vacíos y activar la apertura automática de la pestaña.
- Puede aplicar una regla para la selección automática de llamadas, que se aplicará según los distintos estados de las llamadas en curso.
  - Dentro de la misma opción, también puede decidir el tipo de llamada, el tipo de tráfico y la disponibilidad del contacto para aplicar la selección automática.
- Puede activar o desactivar la función de identificación de llamadas (Caller ID), para permitir la búsqueda primero en los contactos locales.
- También hay una opción para poner automáticamente la llamada en espera durante una transferencia consultiva.
- Por último, puede seleccionar el tipo de transferencia de llamada al arrastrar y soltar (drag & drop) una llamada en curso sobre un contacto interno o externo.



The image shows a software interface titled 'Options' with a sidebar menu and a main content area. The sidebar menu includes: GENERAL, CALL HANDLING (highlighted in blue), AGENT, CONTACTS, CALENDAR, AUDIO, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, and ACCESSIBILITY. The main content area is titled 'Call Info tab' and contains several settings:

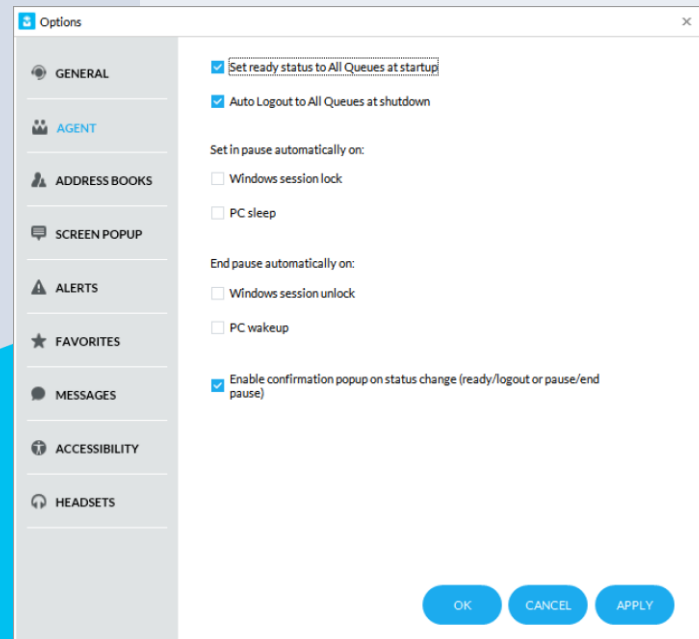
- Configure contact information order (with a 'CUSTOMIZE' button)
- Automatically hide empty fields
- Open Call info tab when a call is selected
- Enable automatic call selection in Current Calls tab
  - Apply when: The phone rings
  - Calls eligible for automatic selection:
    - By incoming type: Direct 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

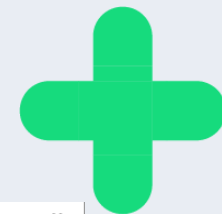
At the bottom right, there are three buttons: 'OK' (blue), 'CANCEL' (blue), and 'HELP' (grey).



# Ajustes del agente.

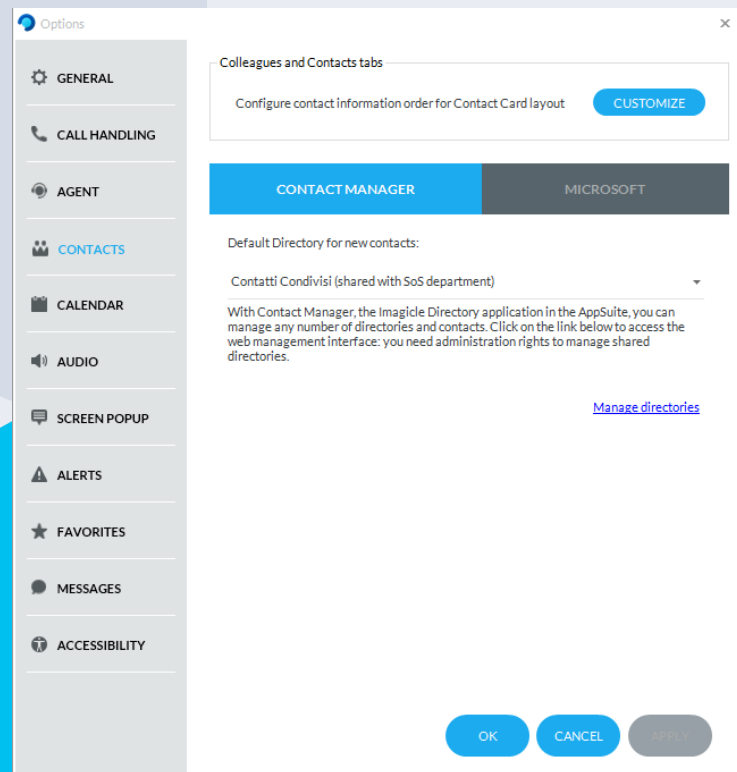
- La pestaña "**Agente**" te permite configurar varios parámetros relacionados con el Agente como:
  - auto-inicio de sesión
  - auto-logout al apagar
  - Gestionar la pausa automática en el bloqueo/desbloqueo de la sesión de Windows - suspensión/despertar del PC
  - Activar la ventana emergente de confirmación en los cambios de estado





# Address Book (Libreta de direcciones)

- La pestaña « **Contactos** » le permite elegir un directorio predeterminado donde almacenar nuevos contactos:
  - Sin licencia de **Contact Manager**, solo dispone de un único directorio compartido de departamento entre todos los operadores, además de un directorio personal.
  - Utilizando la aplicación Imagicle **Contact Manager**, puede definir varios directorios públicos, de departamento y personales entre los que elegir.
- Dentro de la misma opción, también puede decidir realizar la búsqueda de contactos en el cliente local de MS Outlook.



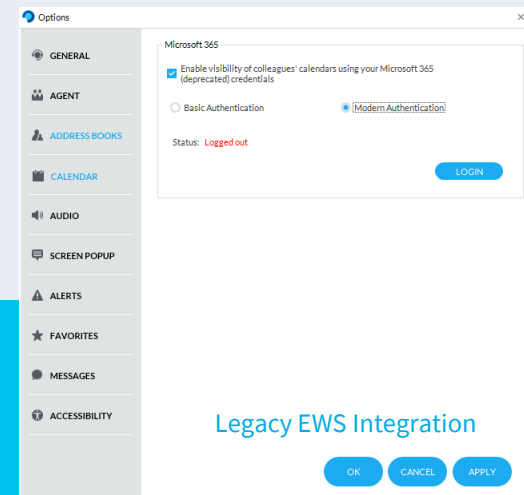
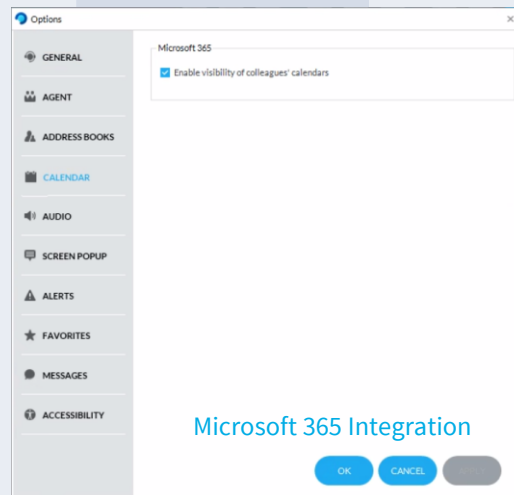


# Ajustes del calendario.

La pestaña «**Calendario**» le permite configurar la conexión con el calendario de Microsoft Exchange/Microsoft 365 para importar el estado del calendario en tiempo real de sus compañeros de trabajo

- Se requieren las credenciales propias de Microsoft
- El botón «Iniciar sesión» permite iniciar la conexión con el servicio de calendario de Microsoft (solo EWS)

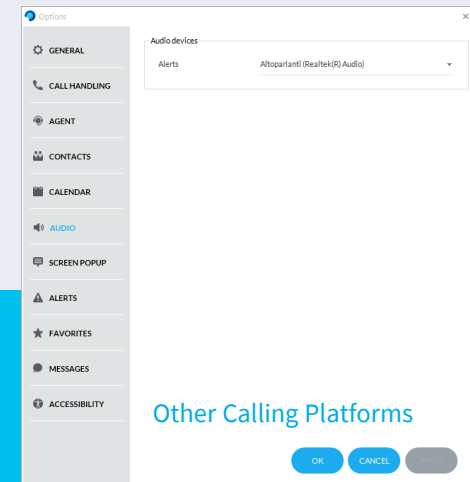
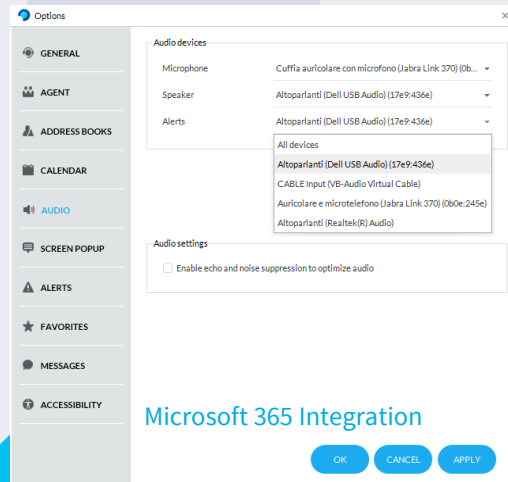
Tenga en cuenta que la integración del calendario utiliza el método de autenticación OAuth2 basado en Graph API. La autenticación basada en EWS sigue estando disponible para los clientes actuales, pero tenga en cuenta que Microsoft la ha dejado obsoleta, con fecha límite el 1 de octubre de 2026.





# Configuración del audio

- En un entorno de **Microsoft Teams**, la pestaña « **Audio** » permite configurar correctamente los dispositivos de audio para micrófono, altavoz y alertas.
- Esta opción ofrece un menú desplegable con todos los dispositivos de audio disponibles en su estación de trabajo, incluidos auriculares o altavoces externos conectados mediante Bluetooth.
- También está disponible una opción de supresión de eco y ruido. Imagicle recomienda activarla para obtener la mejor experiencia de usuario.
- Para otras plataformas de llamadas, la pestaña « **Audio** » solo permite configurar los dispositivos de audio para las alertas.



# Configuración de las ventanas emergentes (Screen PopUp).

- La pestaña "**Pantalla emergente**" te permite activar una aplicación externa de terceros al recibir y/o emitir una llamada.
  - Se admiten tanto aplicaciones externas basada en web como las basadas en thick client.
  - Cuando se activa la pantalla emergente, la UCX Console envía algunos parámetros relacionados con la llamada actual, que se pueden configurar pulsando el botón "Configurar".
  - Parámetros de llamada, incluida la dirección de la llamada
  - Una vez configurado y probado correctamente el conector, puedes exportar la configuración para implementarla en otros clientes de UCX Console.

Options

**GENERAL**

**AGENT**

**ADDRESS BOOKS**

**CALENDAR**

**SCREEN POPUP**

**ALERTS**

**FAVORITES**

**MESSAGES**

**ACCESSIBILITY**

**HEADSETS**

Enable screen popup from local address book source program (if available)

Enable screen popup of a custom application (CRM, ERP, ...)

Application Credentials (if required):

User name: \_\_\_\_\_

Password: \_\_\_\_\_

Open Application automatically when:

The phone rings

The conversation starts / the call is answered

The call ends

Only if the number is associated with a Contact Manager contact

Apply only for: Internal and External calls

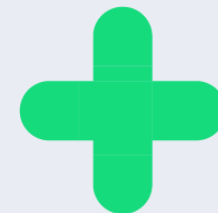
Incoming/Outgoing calls

For incoming calls, only those coming from a queue

Action: Open an url **CONFIGURE**

**EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS**

**OK** **CANCEL** **APPLY**



# Configuración de las alertas.

- La pestaña « **Alertas** » le permite personalizar la forma en que se le notifica ante llamadas entrantes y solicitudes de chat. Las opciones incluyen: ventana emergente, llevar la consola al primer plano, alertas sonoras o no hacer nada.
- UCX Console para Microsoft también incluye una opción específica para suprimir las ventanas emergentes del cliente MS Teams. Recomendamos encarecidamente habilitar esta función para evitar molestos pop-ups sobre la interfaz de 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 acoustic warning when the call recording starts
- Enables the audible warning for your chat events

**Alert action**

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

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

OK CANCEL APPLY

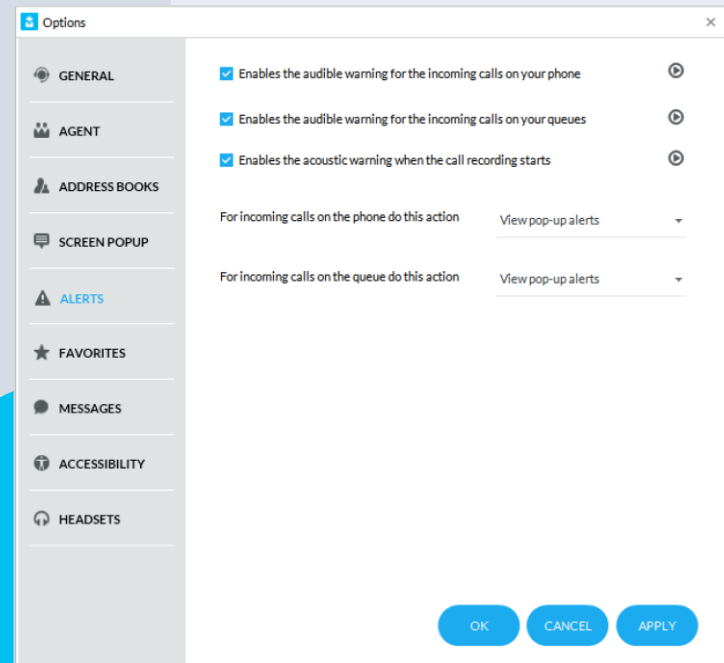
## Microsoft Teams only

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



## Favorites (Favoritos)

- La ficha "**Favorites**" (Favoritos) le permite definir fichas de favoritos personalizadas para almacenar los contactos usados con frecuencia. Puede asignar un nombre personalizado y elegir entre varios iconos predefinidos.





# Messages (Mensajes)

## > SMS

- La ficha "**Messages/SMS**" (Mensajes/SMS) le permite introducir los datos de suscripción relativos a uno de cuatro proveedores de SMS internacionales admitidos:
  - Vola.it
  - Nexmo.com
  - TextMagic.com
  - EasiSMS
  - QuesCom
- La función de SMS requiere una conexión de Internet al proveedor.

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: ●●●●●●

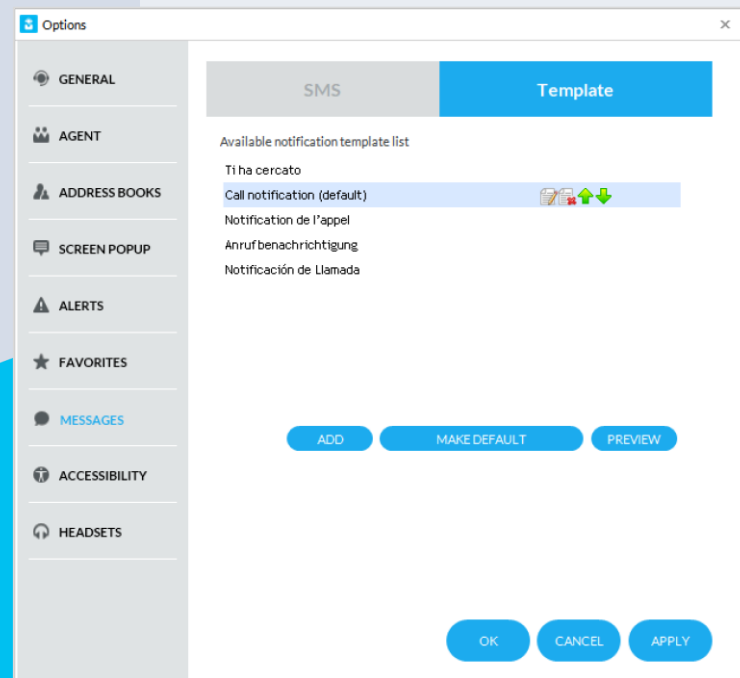
Gateway address: easisms.com

OK CANCEL APPLY



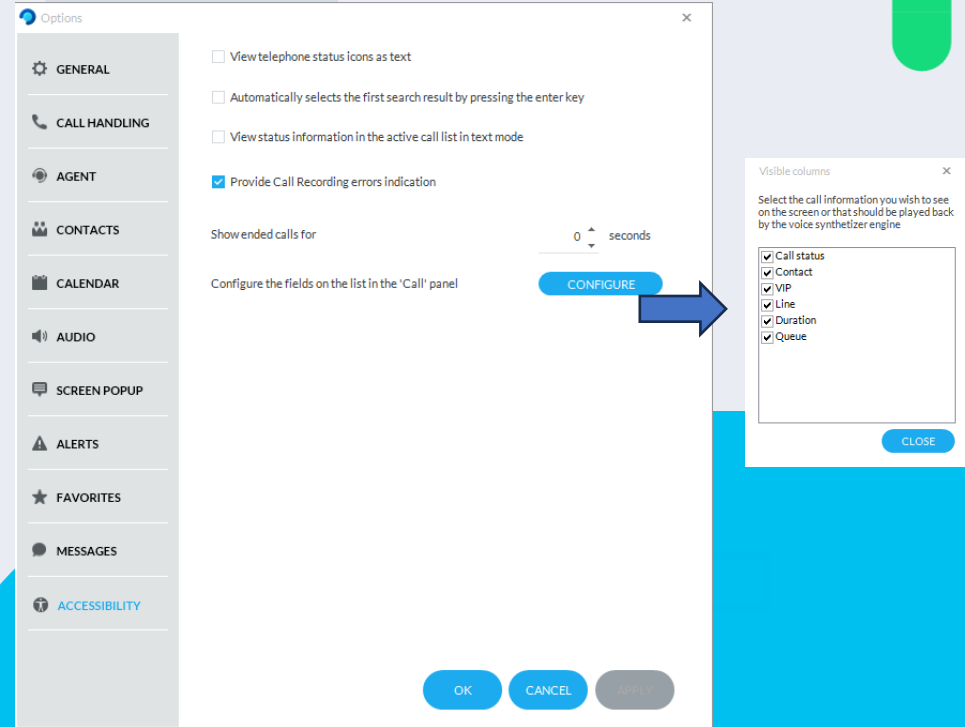
# Messages (Mensajes) > Templates (Plantillas)

- La ficha "**Messages/Templates**" (Mensajes/Plantillas) le permite agregar, modificar y quitar plantillas específicas que usar para el envío de mensajes de correo electrónico o SMS.
- Cada plantilla puede incluir varios parámetros relacionados con llamadas, como fecha/hora, número de teléfono y nombre de la persona que llama, nombre de cola, etc.



# Soporte para operadores con deficiencias visuales

- Imagicle UCX Console, en su versión « Professional », ha sido diseñada específicamente para dar soporte a operadores con discapacidad visual.
- Ha sido probada con éxito con herramientas de software de primer nivel para usuarios con baja visión y ceguera, como:
  - el software lector de pantalla JAWS para Windows
  - ZoomText Magnifier
- Attendant Console Professional ha sido certificada por « Visiondepth », el instituto internacional para personal con discapacidad visual.
- Una pestaña específica de « Accesibilidad » está disponible en la configuración de UCX Console, para habilitar acciones simplificadas y opciones de visualización que apoyan a los usuarios con discapacidad visual.



The image shows a screenshot of the UCX Console Options dialog box. The 'ACCESSIBILITY' tab is selected in the left sidebar. The main area contains several checkboxes for accessibility options, with 'Provide Call Recording errors indication' checked. Below this, there is a 'Show ended calls for' section with a numeric input set to '0' and a 'seconds' label. A blue arrow points from the 'CONFIGURE' button to a 'Visible columns' dialog box. This dialog box has a title bar and a close button. It contains the text 'Select the call information you wish to see on the screen or that should be played back by the voice synthesizer engine' and a list of call information items with checkboxes: 'Call status', 'Contact', 'VIP', 'Line', 'Duration', and 'Queue'. All these items are checked. At the bottom of the dialog is a 'CLOSE' button.





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTÁCTANOS](#)

