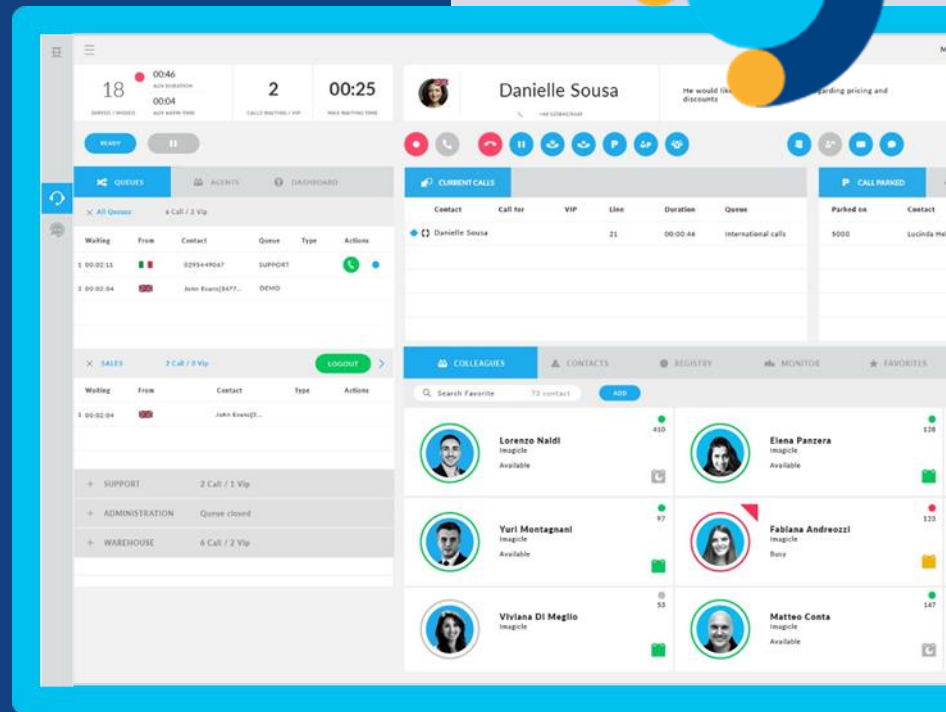


Imagicle UCX Attendant y Agent Console

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
5000	Lucinda Hells		00:01:49	Elena Neri

Agent Name	Avatar	Extension	Status
Adam Johnson		225	Busy
Erica Norman		229	Busy
Alvaro Diaz		266	Free
Arthur Young		248	Tentative
Georgina Crawford		277	Tentative
April L. Riche		249	Busy
Sienna Bowmann		246	Free
Tablas Andersen		225	Busy
Olov Johansson		406	Free

Informa sobre quien está llamando gracias a Caller ID

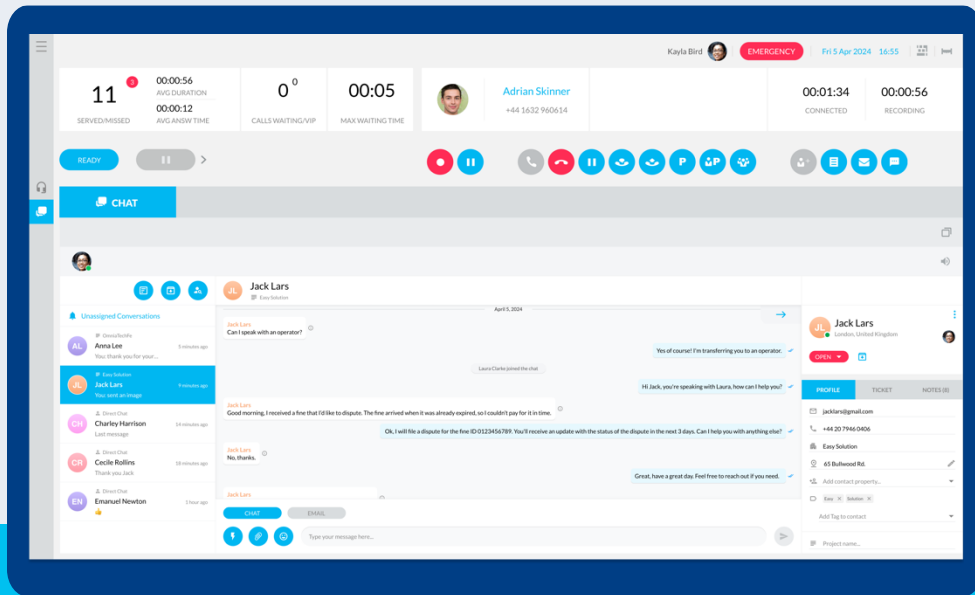
Integrada con tus directorios y CRM

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 areas:

- Top Left (Call Summary):** Shows 18 calls served, 2 calls waiting, and a 00:25 maximum waiting time. It includes buttons for 'READY' and a pause icon.
- Top Right (Agent Profile):** Features the profile of 'Danielle Sousa' with a 'CONNECTED' status, a 'RECORDING' indicator, and a 'EMERGENCY' button. It also shows the current date and time as 'Tue 22 Jan 2023 11:42'.
- Middle Left (Queues):** A table titled 'All Queues' showing 6 calls and 2 VIPs. It lists waiting calls with columns for 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'.

Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1 00:02:11	🇮🇹	0295449067	SUPPORT		📞
2 00:02:04	🇬🇧	John Evans[3477...	DEMO		
- Middle Right (Current Calls):** A table titled 'CURRENT CALLS' with columns for 'Contact', 'Call for', 'VIP', 'Line', 'Duration', and 'Queue'. It shows one active call for 'Danielle Sousa' on line 21, duration 00:00:46, in the 'International calls' queue.

Contact	Call for	VIP	Line	Duration	Queue
👤 Danielle Sousa			21	00:00:46	International calls
- Bottom Left (Sales):** A table titled 'SALES' showing 2 calls and 0 VIPs. It lists waiting calls with columns for 'From', 'Contact', 'Type', and 'Actions'.

Waiting	From	Contact	Type	Actions
1 00:02:04	🇬🇧	John Evans[2...		
- Bottom Right (Colleagues):** A grid of agent status cards under the 'COLLEAGUES' tab. Each card shows the agent's name, profile picture, and status (Available or Busy).

Agent Name	Status	Count
Lorenzo Naldi	Available	410
Elena Panzera	Available	126
Bernardo Federigi	Busy	110
Yuri Montagnani	Available	97
Fabiana Andreozzi	Busy	103
Sonia Vicini	Imagicle	201
Viviana Di Meglio	Imagicle	53
Matteo Conta	Available	147
Samuele Franceschi	Imagicle	85

**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**: Points to the caller's name 'Danielle Sousa' and phone number '+44 12384576189'.
- 2. PANIC BUTTON**: Points to the 'EMERGENCY' button in the top right corner.
- 3. LLAMADAS APARCADAS (solo en Attendant Console)**: Points to the 'CALL PARKED' section on the right side of the interface.
- 4. COMPAÑEROS**: Points to the 'COLLEAGUES' section at the bottom, which lists other agents like Elena Panzera, Bernardo Federigi, Fabiana Andreezzi, Yuri Montagnani, Viviana Di Meglio, Matteo Conta, Sonia Vicini, and Samuele Franceschi.
- 5. CAMPO DE BÚSQUEDA**: Points to the search bar in the 'COLLEAGUES' section.
- 6. CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN de colas específicas**: Points to the 'LOGOUT' button in the 'SALES' queue section.
- 7. PANELES DE COLAS ESPECÍFICAS**: Points to the 'SALES' queue panel on the left.
- 8. PANEL "TODAS LAS COLAS"**: Points to the 'QUEUES' section on the left, showing a list of all queues.
- 9. BOTONES DE ESTADO DEL AGENTE: Listo, Pausa, Desconectado**: Points to the 'READY' button in the top left corner.

The interface also shows a 'CURRENT CALLS' table with columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, and Queue. A 'CALL PARKED' table shows parked calls with columns for Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from.

Sólo Agent Console - Interfaz de Chat.

The image shows a screenshot of a chat agent console interface. At the top, there's a header with the user's name 'Kayla Bird', a red 'EMERGENCY' button, and the date 'Fri 5 Apr 2024 16:55'. Below this is a call management panel with statistics: '11' (SERVED/MISSED), '00:00:56' (AVG DURATION), '0' (CALLS WAITING/VIP), and '00:05' (MAX WAITING TIME). A profile card for 'Adrian Skinner' is also visible. A large blue callout box labeled '1' explains that operators can track call statistics and active calls using the same commands as in the 'Attendant Console'.

The main interface is divided into several sections. On the left, a 'CHAT' sidebar shows a list of 'Unassigned Conversations' with callouts '3' and '5'. Callout '3' points to the chat header for 'Jack Lars' (Easy Solution), and callout '5' points to the list of chats. The main chat window shows a conversation with 'Jack Lars' with callout '2' pointing to the active chat. The chat history includes messages from 'Laura Clarke' and 'Jack Lars' regarding a dispute. Callout '4' points to the contact information panel on the right, which shows 'Jack Lars' (London, United Kingdom) and various contact details like email and phone number. Callout '4' explains that this panel displays the name and data of the person in contact with the operator. At the bottom, a '5' callout points to the 'Unassigned Conversations' list, explaining that it shows chats the operator is managing but hasn't finished yet. At the bottom of the chat window, callout '3' points to buttons for opening tickets, archiving chats, and searching for contacts.

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

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

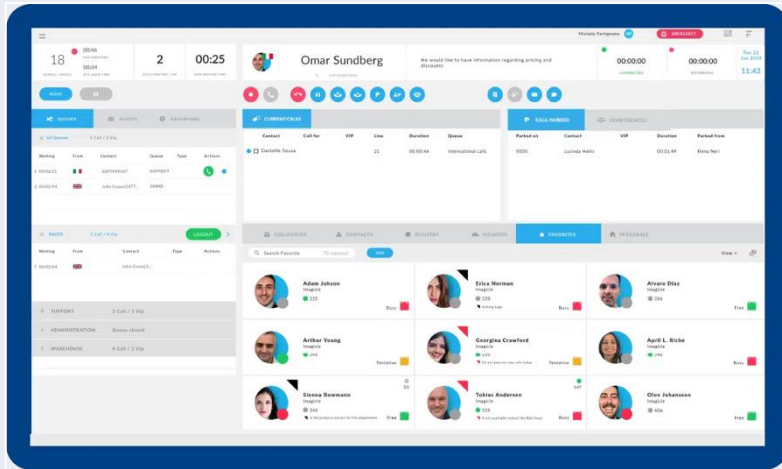
**3. BOTONES PARA ABRIR TICKET,
ARCHIVAR CHATS Y BUSCAR
CONTACTOS**

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.

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

Imagicle UCX Console

Requisitos de instalación.



Sistemas operativos compatibles

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

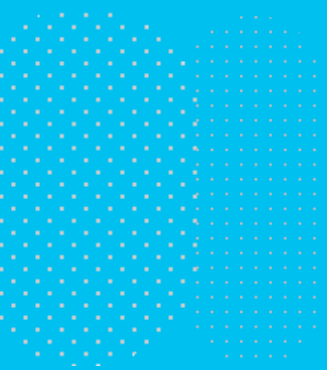
Requisitos de hardware:

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



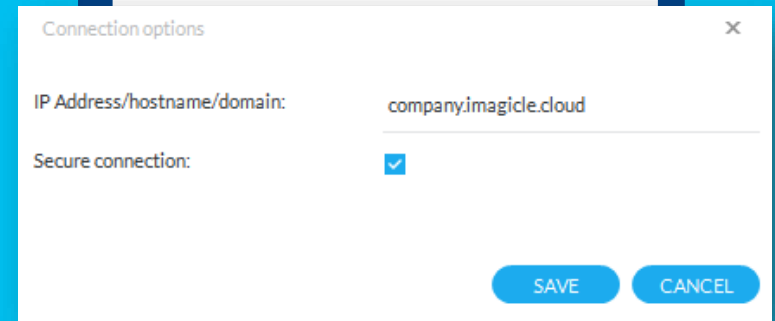
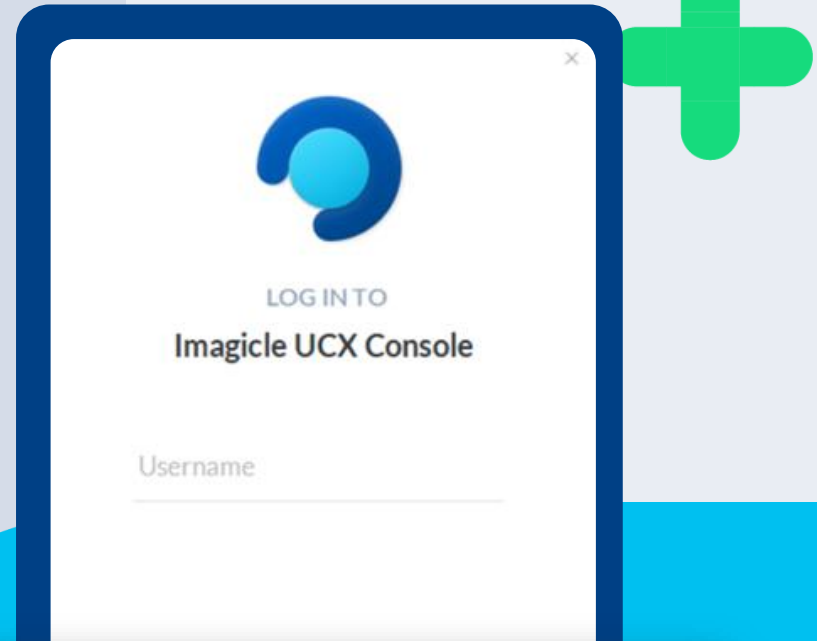
Imagicle UCX Console

Conexión



Conéctate por primera vez.

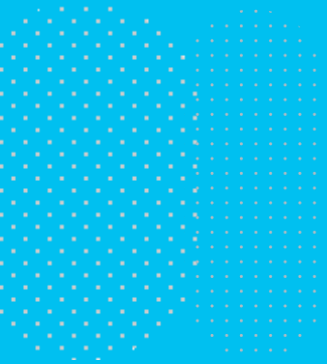
- La primera vez que inicies el cliente UCX Console:
 - La aplicación te pedirá que introduzcas el FQDN o la dirección IP del servidor de Imagicle UCX Suite. Para entornos de HA, introduce la IP/FQDN del servidor Imagicle primario
 - Si se marca "Conexión segura", la UCX Console se conecta a UCX Cloud 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.



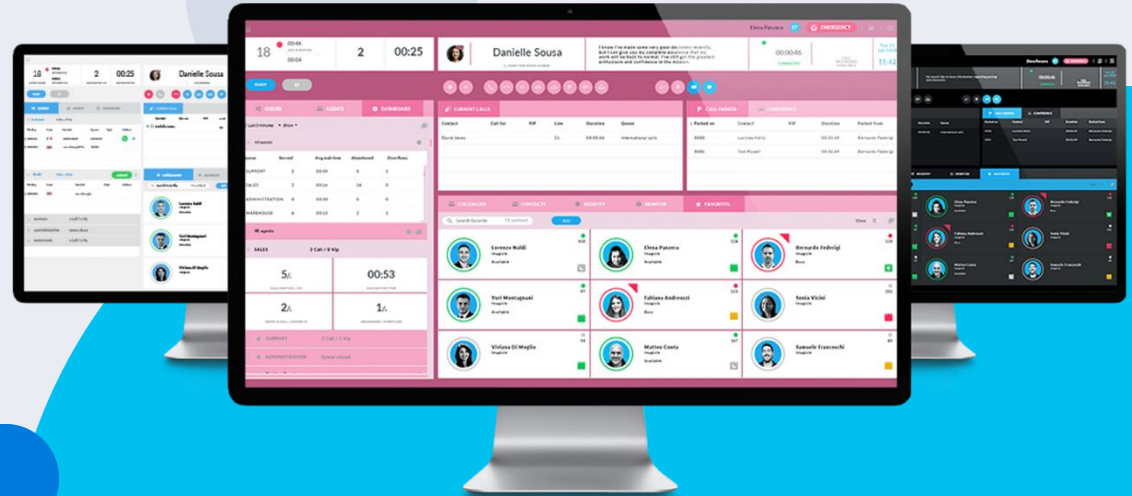
Adáptela a su estado de ánimo.

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



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

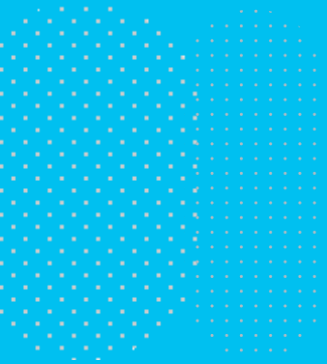
LIGHT
MEDIUM
<input checked="" type="checkbox"/> PINK
DARK
VIOLET





Imagicle UCX Console

Paneles.



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.

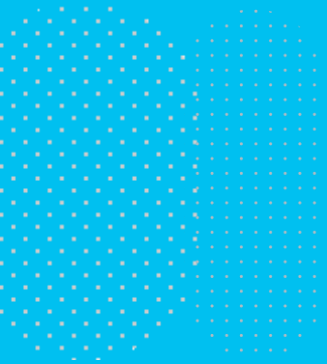
The screenshot displays the Imagicle Attendant Console Enterprise interface. On the left, a settings menu is open, listing various panels that can be toggled on or off. The menu items are: VIEW, LANGUAGE, MANAGE HOTKEYS, OPTIONS, THEMES, HELP, EXIT, and SIGN OUT. Each item has a corresponding toggle switch, and several items have a green checkmark indicating they are currently active. The active items are: QUEUES, AGENTS, DASHBOARD, ACTIVE CALLS, COLLEAGUES, CONTACTS, CALL REGISTRY, CHAT, SALES, SUPPORT, and FRIENDS. The main interface area on the right shows a search bar with the placeholder text "Insert the phone number", a user profile for Stefano Raffaelli (SR) on Wed 19 Jul 2022, and a chat panel with the text "te la chat!". The chat panel also includes a form to "Activate your 30 days free trial" with an email input field and a checkbox for receiving communications.

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



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.

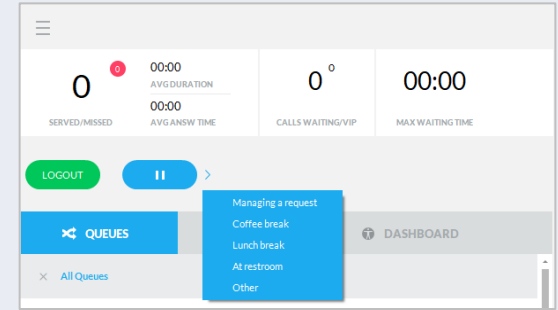
- El botón "Ready" (Listo) le permite configurar que está listo para atender llamadas de TODAS las colas que tiene asignadas.
- Una vez configurado su estado Ready, el botón cambia a "Logout" (Desconexión) para permitirle configurar su estado como NOT READY (No listo) para atender las llamadas (después 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.)

The screenshot displays the 'Queues panel' interface. At the top, there are four status metrics: 'SERVED/MISSED' (0), 'AVG DURATION' (00:00), 'CALLS WAITING/VIP' (0⁰), and 'MAX WAITING TIME' (00:00). Below these are control buttons: 'LOGOUT' (green), 'Pause' (blue with a pause icon), and 'NEXT CALL' (grey). A dropdown menu is open from the 'Pause' button, listing options: 'Managing a request', 'Coffee break', 'Lunch break', 'At restroom', and 'Other'. At the bottom, there is a 'QUEUES' section with a list item 'All Queues' (0 calls) and a 'DASHBOARD' button.

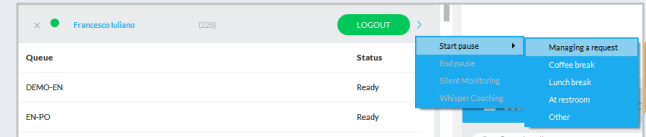


Motivos de pausa.

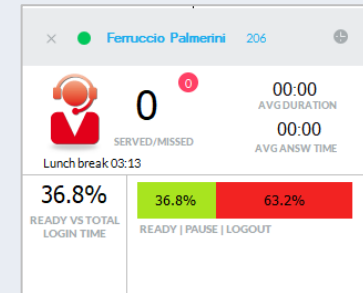
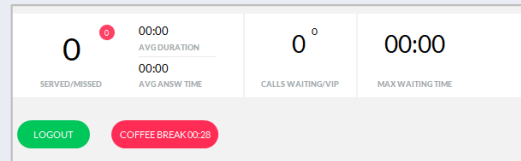
- Si se configuran varias pausas en el servidor, el botón de pausa requiere que el agente seleccione el motivo específico por el que él mismo se ha puesto en estado de pausa. Se muestran los estados de pausa disponibles, tal y como se presentan en la imagen de al lado



- 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)

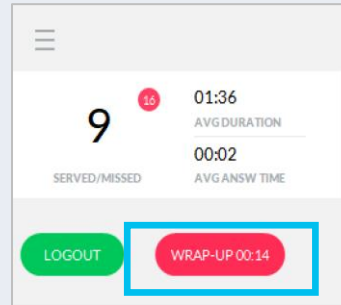
* El estado Pausa / Finalización (Wrap-up) se aplica a todas las colas a las que está conectado el agente.



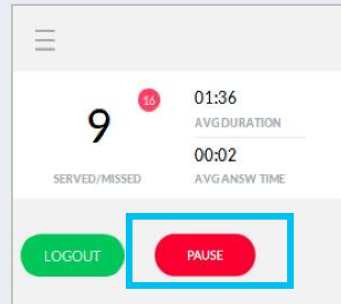
Wrap-up.

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

QUEUES AGENTS DASHBOARD CURRENT CALL

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) LOGOUT

Waiting	From	Contact	Type	Actions
---------	------	---------	------	---------

DEMO-IT [P] (1 calls, 0 VIP) READY

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

Force open
Force closed
Restore ordinary schedule

Ahmed Antar

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.



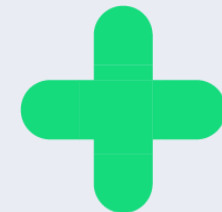
The screenshot shows the 'QUEUES' panel with a table of queues. The first queue, 'All Queues', has 1 call and 0 VIPs. A table below it shows a call with a 'hand' icon in the 'Type' column, which is highlighted with a blue box. Below this, there are sections for 'ZTeamsQ' and 'Vision Dept Test', each with a 'LOGOUT' button.

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



The screenshot shows the 'QUEUES' panel with a table of queues. The first queue, 'All Queues', has 1 call and 0 VIPs. A table below it shows a call with a grey 'hand' icon in the 'Type' column, which is highlighted with a blue box. Below this, there are sections for 'ZTeamsQ' and 'Vision Dept Test', each with a 'LOGOUT' button.

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



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.

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

Queue	Status
DEMO-EN	Logged out
US-Sales	Logged out
DEMO-IT	Logged out
Michel Ravasio	READY
Tommaso Fioravanti	LOGOUT

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

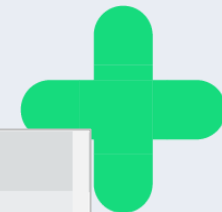


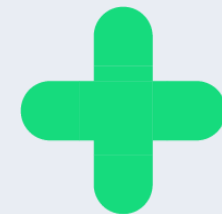
“**Silent Monitoring**”: Escuche la conversación de un operador sin ningún aviso



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

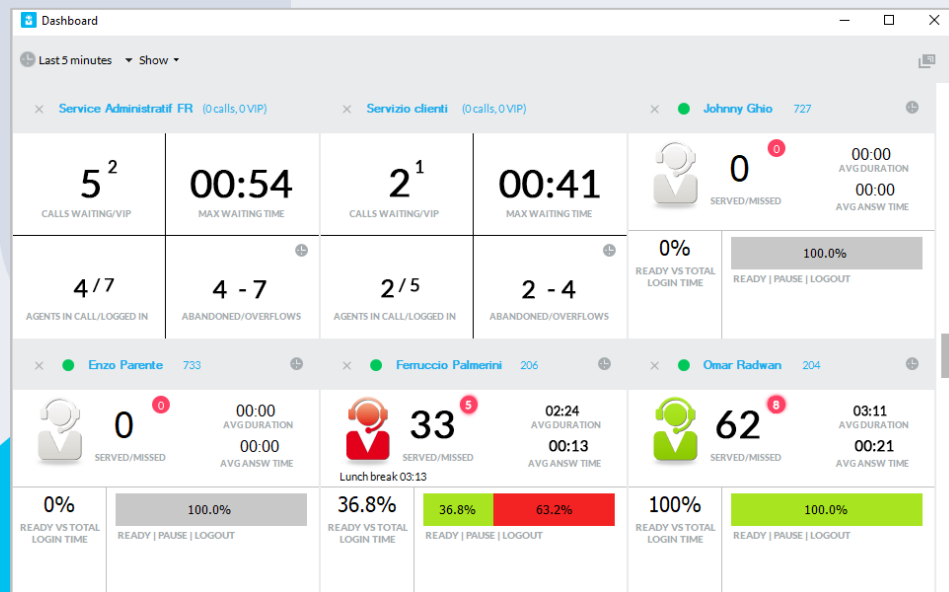
Estas funciones solo están disponibles en Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated.





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.

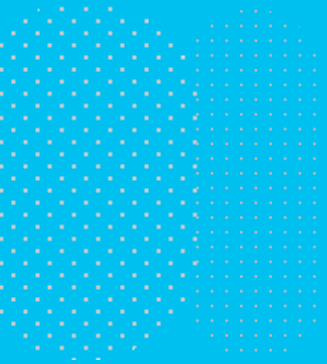
Agent	Direction	Contact	Duration
Federigi Bernardo (215)	In	Evans John (3477772130)	01:00
Vicini Sonia (201)	In	Federigi Bernardo (333685176... VIP)	00:10

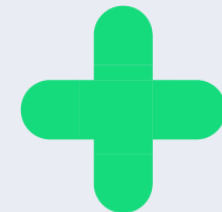
Agent	State	Time in state	Served	Misad	Arg answ. time	Avg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:33:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	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 Baraschi (227)	ready	116:39:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Luca Isola (724)	logged out	1150:47:31	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Picchi (211)	pause	72:05:05	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Prando (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

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.

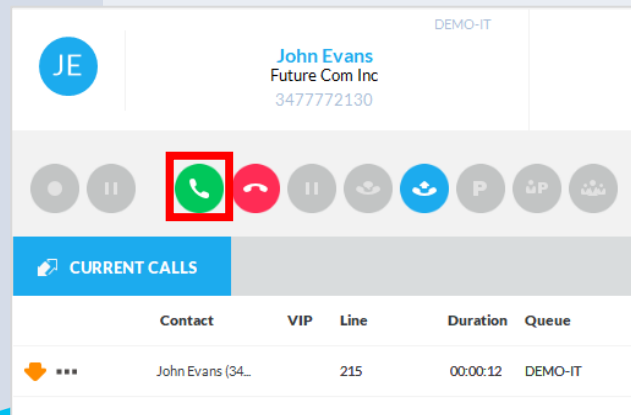
Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:42	John Evans (347772130)	DEMO-IT	

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.



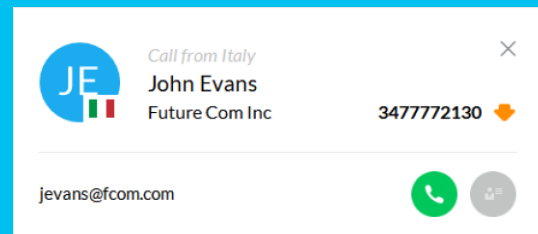
DEMO-IT

JE John Evans
Future Com Inc
347772130

Call control icons: Mute, Hold, Answer (highlighted in red), End Call, Transfer, Hold, Park, 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

347772130

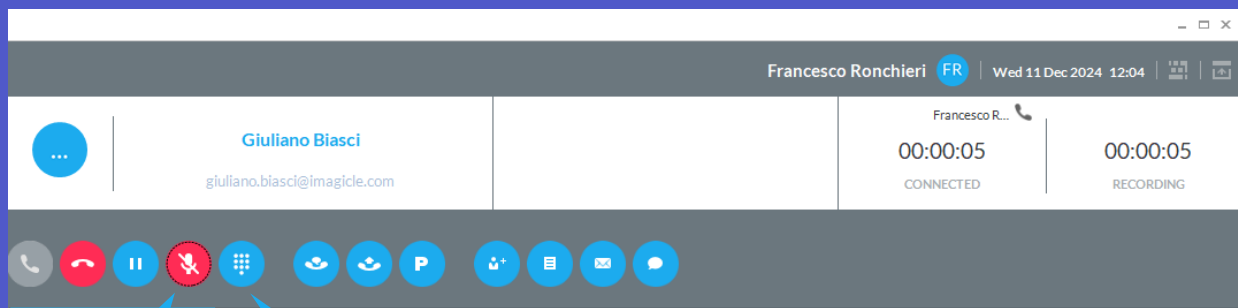
jevans@fcom.com

Call control icons: Answer, Hold



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:



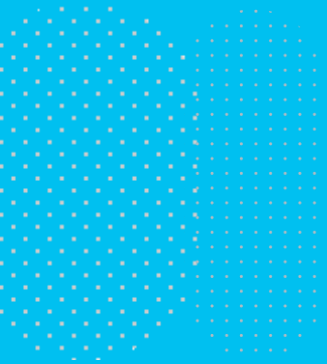
Silenciar/activar el micrófono de los auriculares

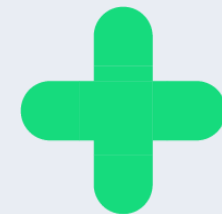
Teclado numérico DTMF



Imagicle UCX Console

Transferencia – Aparcamiento

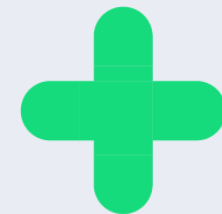




Transferencia de llamadas con consulta.

- 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.

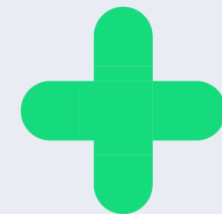
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
👇	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO_
🏠 🔔	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



Alternancia entre llamadas activas.

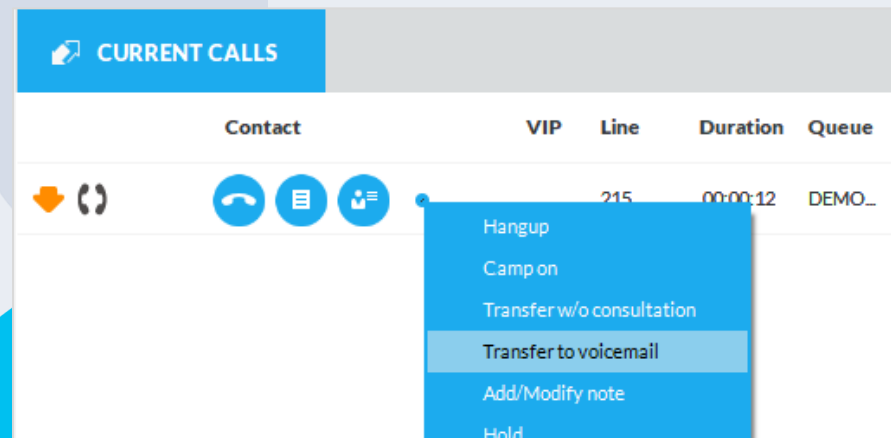
- Con el panel CURRENT CALLS (Llamadas actuales), puede alternar entre varias llamadas activas, hacer doble clic en una llamada para poner en espera la llamada y activar la seleccionada.

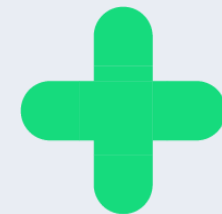
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue	
		John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08		



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 **aparcar 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.

The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a toolbar with several 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 the toolbar, there are two tabs: 'CALL PARKED' (active) and 'CONFERENCE'. Under the 'CALL PARKED' tab, there is a table with the following data:

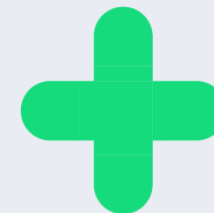
Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
50150	John Evans 3477772130		00:01:01	Bernardo Federigi (215)



Imagicle Attendant Console

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

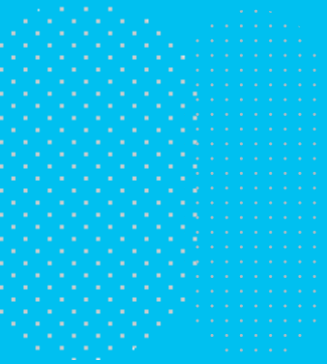
loren

Lorenzo Naldi 226



Imagicle UCX Console

Conferencia.

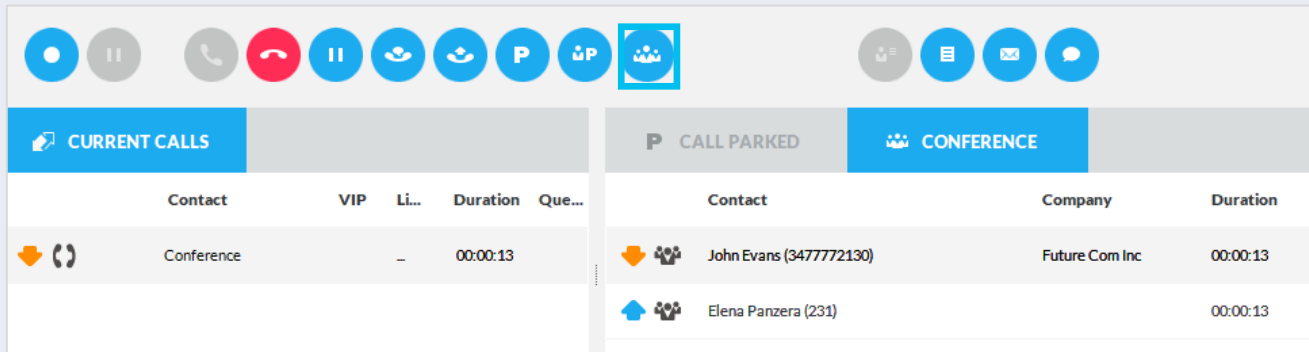


Creación de una conferencia

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, redial, call transfer, call park, call park with message, and a conference call icon (a blue square with a white circle and three people icons). Below the toolbar are two panels: 'CURRENT CALLS' and 'CONFERENCE'. The 'CONFERENCE' panel is active and shows a list of participants.

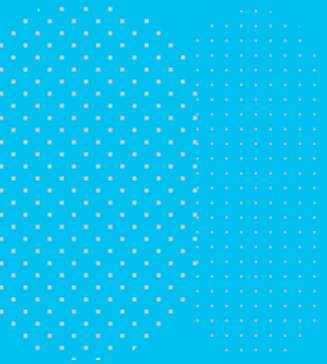
Contact	VIP	Li...	Duration	Que...
Conference		-	00:00:13	

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



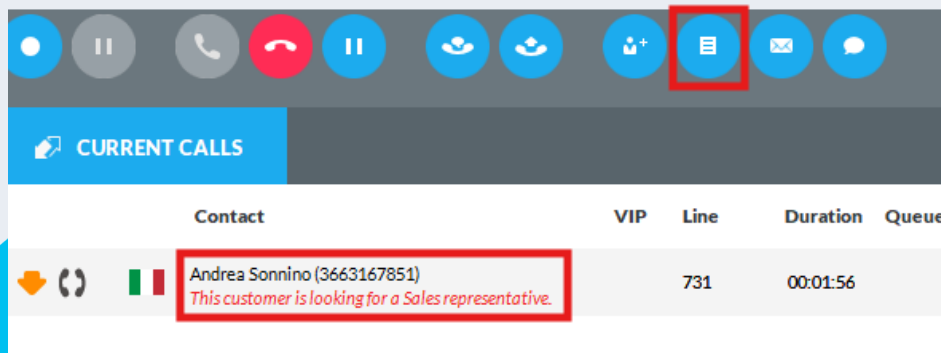
Imagicle UCX Console

Notas para llamadas, notificaciones y alertas de emergencia

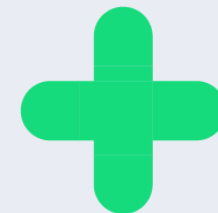


Notas de llamada



- 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.

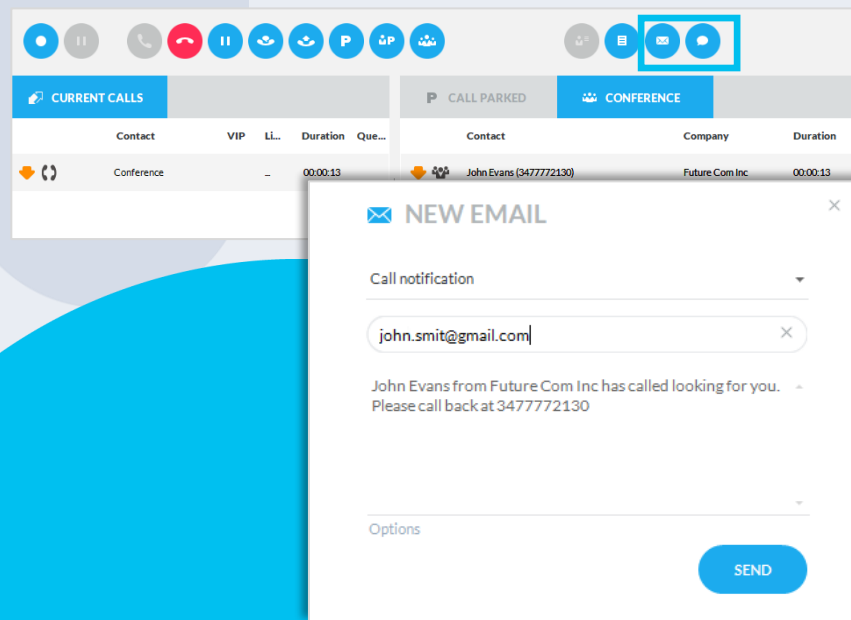


	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
	Andrea Sonnino (3663167851) <i>This customer is looking for a Sales representative.</i>		731	00:01:56	



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 , 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 shows a call management interface with a 'NEW EMAIL' notification window. The notification window contains the following text:

NEW EMAIL

Call notification

John Evans from Future Com Inc has called looking for you. Please call back at 3477772130

Options

SEND

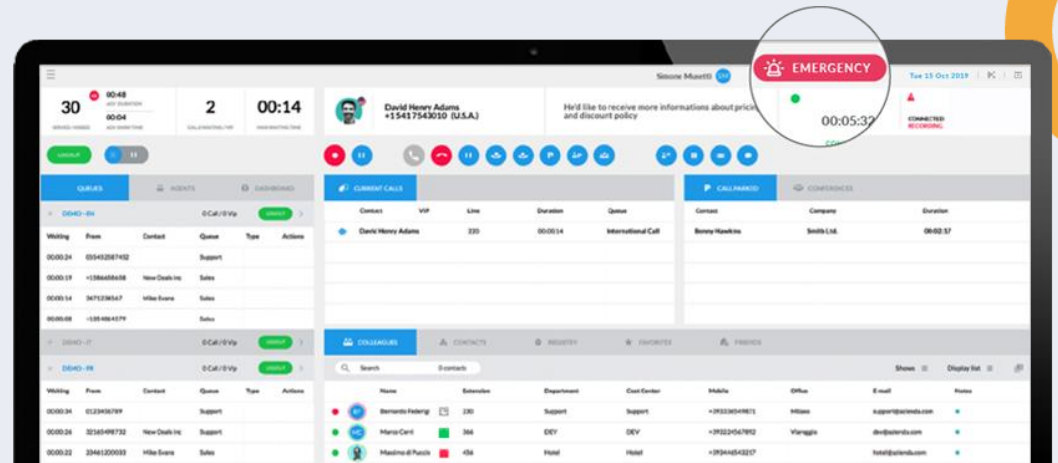
The background interface shows a 'CURRENT CALLS' table with columns: Contact, VIP, LL., Duration, Que... and a 'CONFERENCE' table with columns: Contact, Company, Duration. The 'CONFERENCE' table shows a call from John Evans (3477772130) to Future Com Inc, with a duration of 00:00:13.



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.

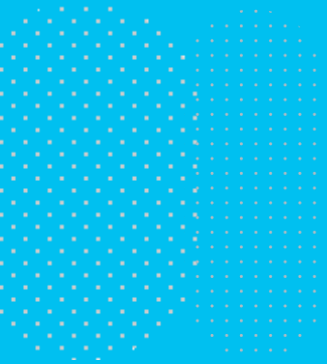
- Permite activar distintas notificaciones de alerta a través de la aplicación InformaCast de Singlewire
- Permite hacer una llamada telefónica a cualquier número de emergencia
- Puede ocultarse a operadores individuales o de forma global





Imagicle UCX Console


Call Recording integrations.

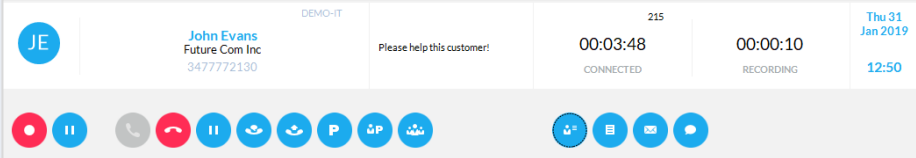




Call Recording.

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:




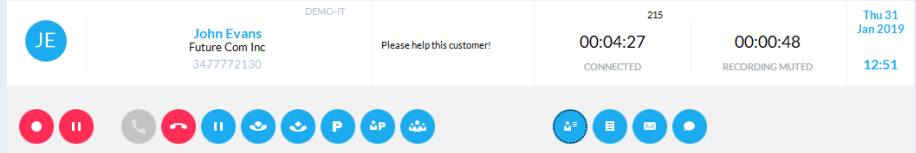
The screenshot shows a call interface with the following details:

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

The recording controls at the bottom include a red record button, a pause button, and other call management icons.

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:



The screenshot shows the same call interface as above, but with the recording status changed to "RECORDING MUTED".

- Call ID: 215
- Call Status: CONNECTED
- Recording Status: RECORDING MUTED
- Time: 00:04:27
- Date/Time: Thu 31 Jan 2019 12:51

The recording controls at the bottom now show the pause button as active (red).

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




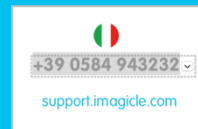
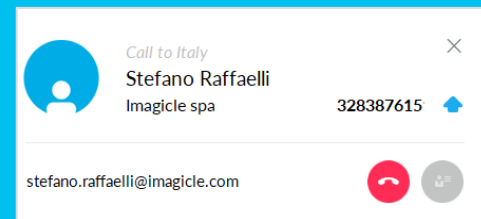
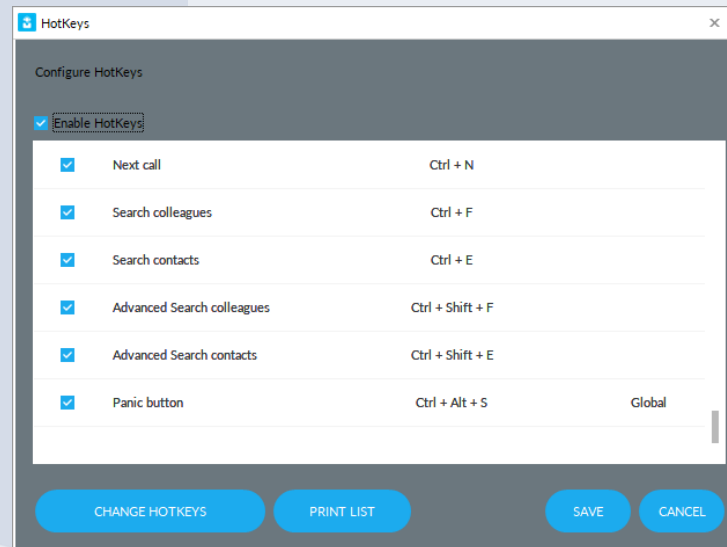
Imagicle UCX Console

Teclas rápidas



Gestión de teclas rápidas

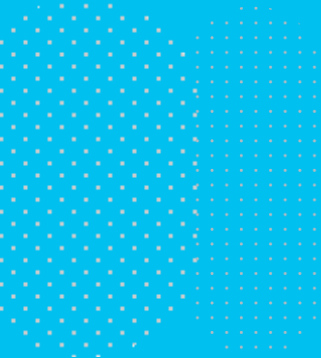
- Interfaz de telefonista de Blue's tiene definidas de forma predeterminada teclas rápidas especiales. Estos accesos directos, denominados "**Teclas rápidas**" se pueden ver al pulsar el botón  desde el panel "Colleagues" (Compañeros) o "Contacts" (Contactos).
- Las teclas rápidas le permiten acceder 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

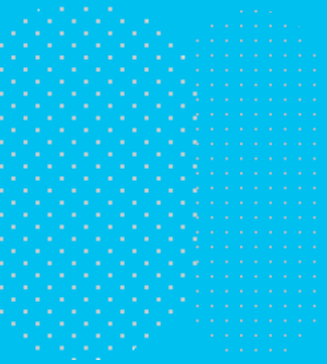
The contact details shown are:

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



Imagicle UCX Console

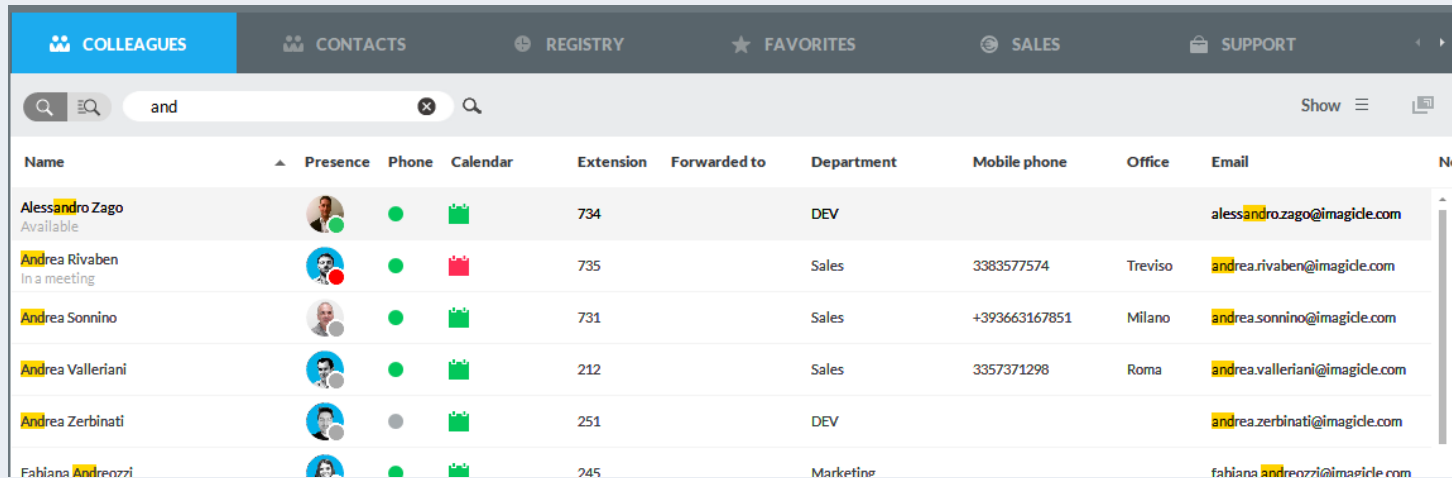
Ficha Colleagues (Compañeros) - BLF



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.

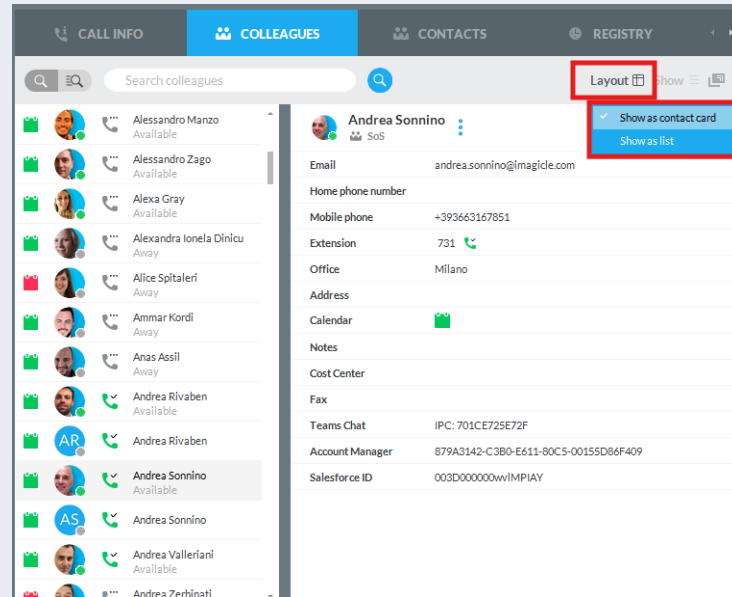


Name	Presence	Phone	Calendar	Extension	Forwarded to	Department	Mobile phone	Office	Email
Alessandro Zago Available				734		DEV			alessandro.zago@imagicle.com
Andrea Rivaben In a meeting				735		Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com
Andrea Sonnino				731		Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com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

Name	Extension	Forwarded to	Department	Cost Center	Mobile phone	Office	Email	Not
andr			sales					
Andrea Rivaben Available	735		Sales	Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com	Tha
Andrea Sonnino Available	731		Sales	Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com	
Andrea Valleriani Available	212		Sales	Sales	3357371298	Roma	andrea.valleriani@imagicle.com	Am



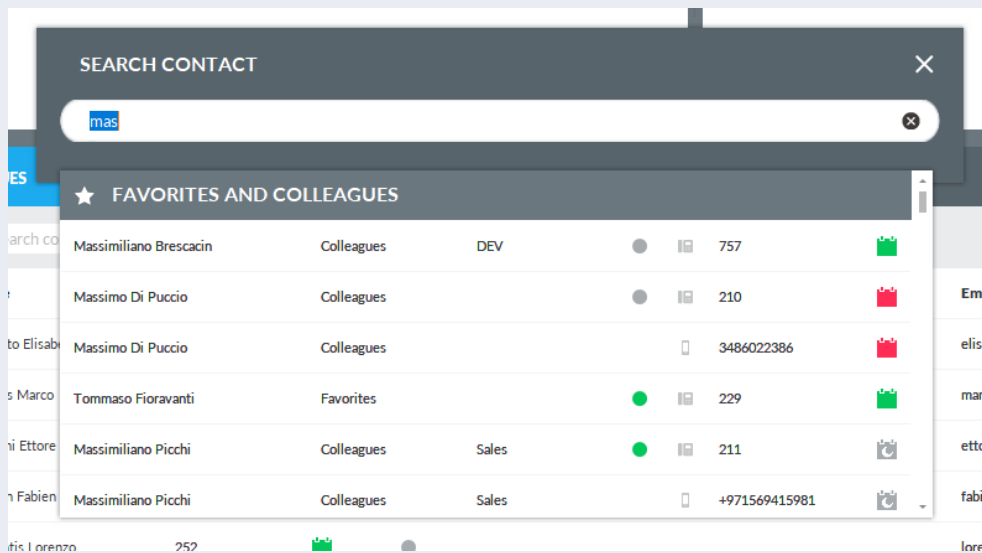
Búsqueda en la ficha Colleagues (Compañeros)



- 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

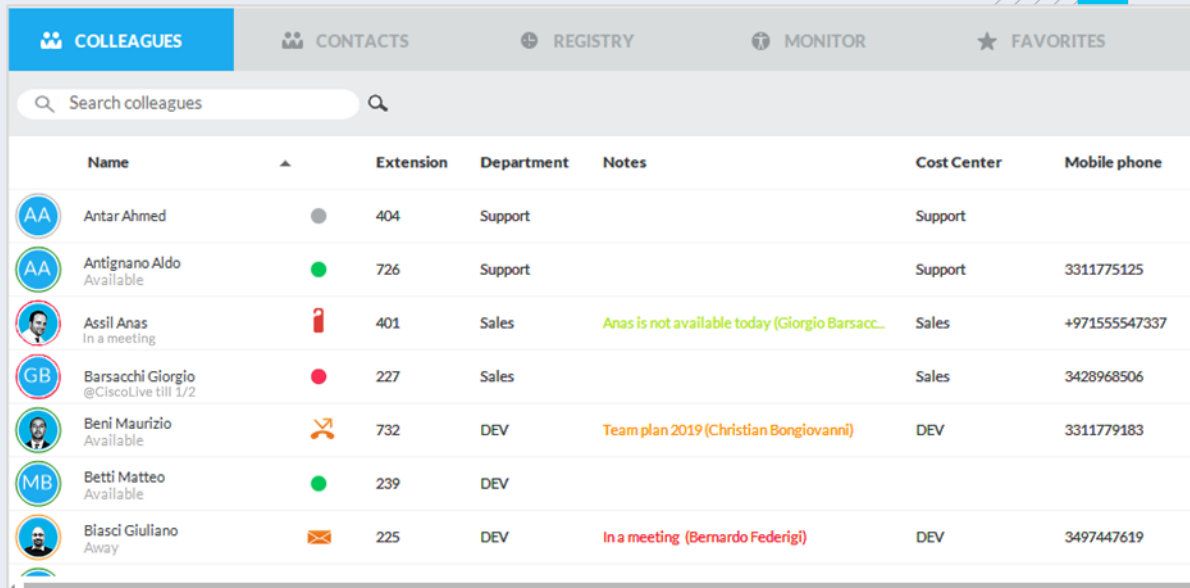
- Indicating that calls to the user are forwarded to another number, specified in the “Forwarded to” column
- You need to enable “Forwarded to” column from “Show” menu.

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



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



Busy



Free



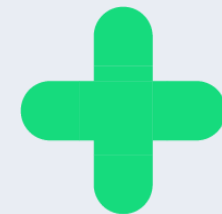
Working elsewhere



Out of office

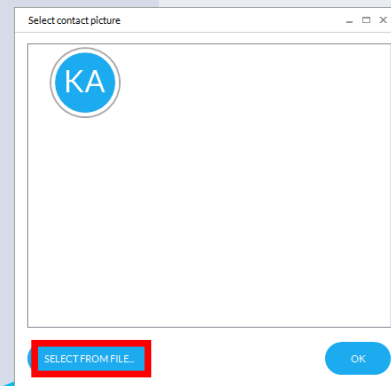


Tentative



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.

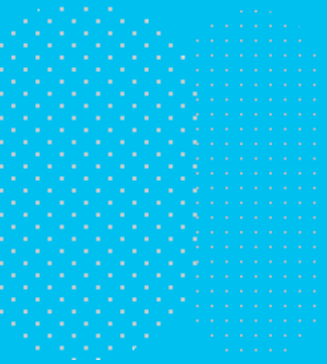


	Name		Extension	Department	Notes
	Federigi Bernardo Available		215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
	Ferrari Claudio		741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
	Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019		229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



Imagicle UCX Console

Ficha Contacts (Contactos)

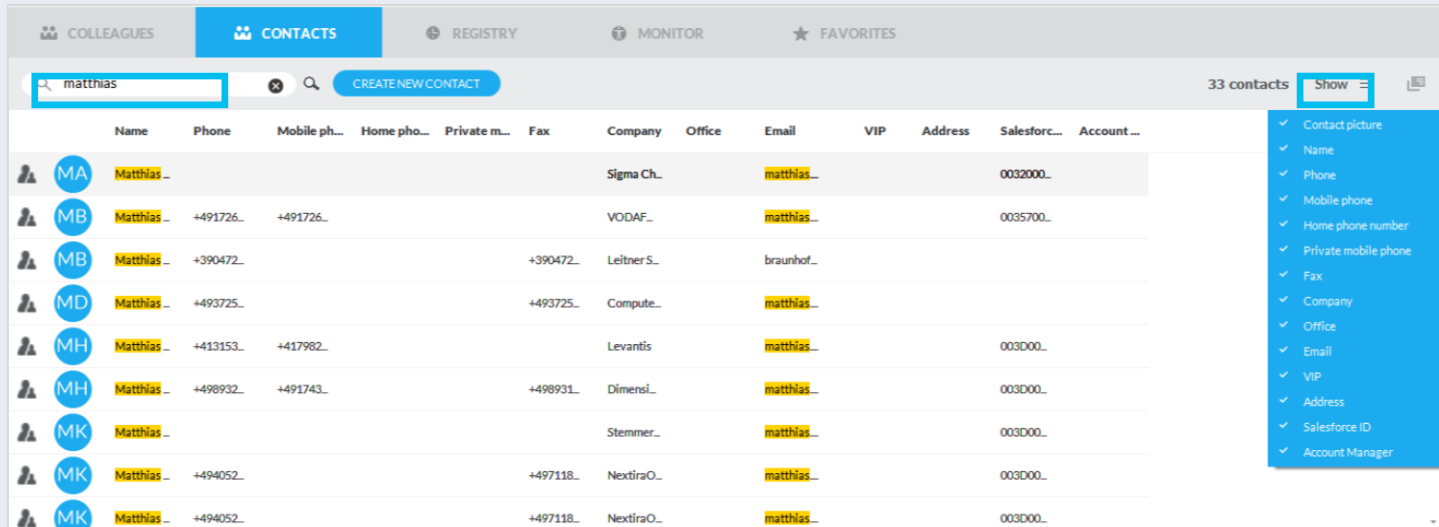


Ficha Contacts (Contactos)

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

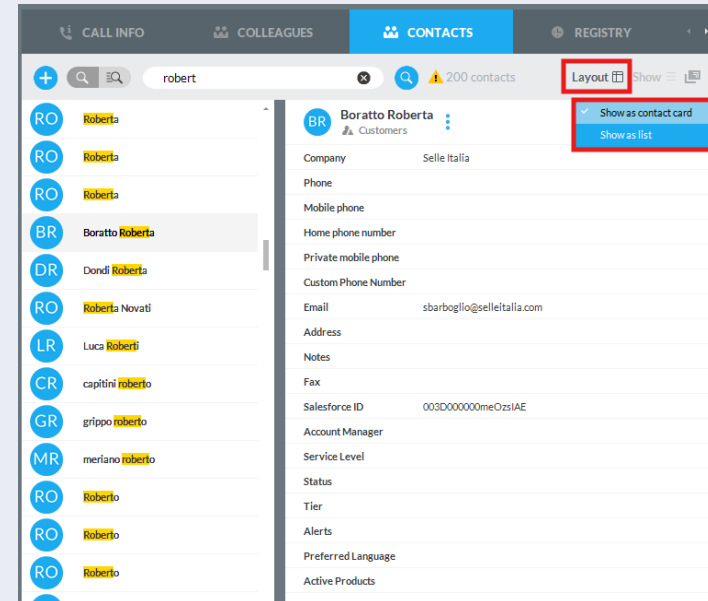


	Name	Phone	Mobile ph...	Home pho...	Private m...	Fax	Company	Office	Email	VIP	Address	Salesforc...	Account ...
MA	Matthias _						Sigma Ch.		matthias _			0032000_	
MB	Matthias _	+491726_	+491726_				VODAF_		matthias _			0035700_	
MB	Matthias _	+390472_				+390472_	Leitner S.		braunhof_				
MD	Matthias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



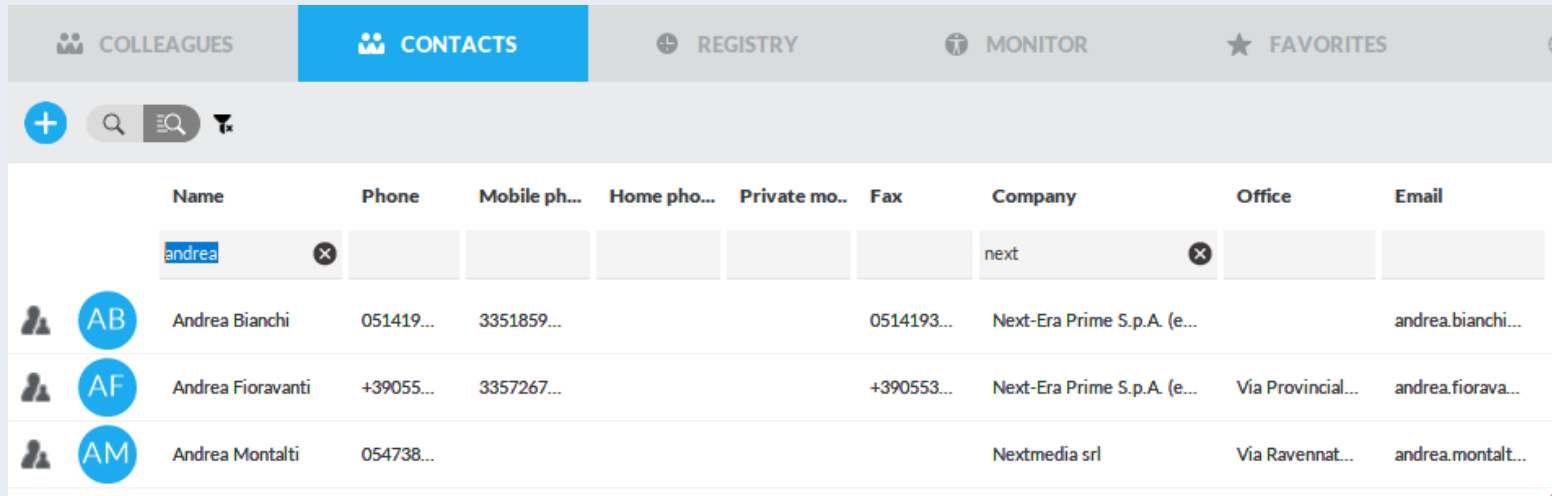
Ficha «Contactos» - ficha de contacto

- 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 application interface. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS (highlighted in blue), REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar with a plus icon, a search icon, a filter icon, and a funnel icon. The main content area displays a table of contacts with the following columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private mo., Fax, Company, Office, and Email. A search filter 'andrea' is applied to the Name column, and 'next' is applied to the Company column. The table lists three contacts: Andrea Bianchi, Andrea Fioravanti, and Andrea Montalti.

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




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 Colleagues (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.

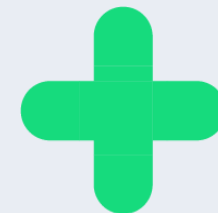
Los resultados se muestran subdivididos en dos categorías: "Favorites and colleagues" (Favoritos y compañeros) y "Speedy Contacts" (Contactos de Speedy).

The screenshot shows the Attendant Console interface with the 'Fly Search' feature active. The search bar is populated with 'ena', and the results are displayed in a table format. The results are categorized into 'Favorites and colleagues' and 'Other contacts'.

Presence	Name	Calendar	Extension
Available	Nerovona Olga		244
Available	Ombiolo Luca		728
Available	Pallotta Stefano		240
Available	Palmieri Fernando		206
Available	Panzera Denis		225
Available	Parente Enzo		723
Available	Peraci Emanuele		241
Available	Picci Maddaleno		215
Available	Popinet Thomas		234
Available	Pizzoboni Loris		726

Star	Name	Category	Role	Phone
★	Fabio Demarzi	MY FAVS	Sales	
★	Emmanuel Peraci	Colleagues	Admin	241

Star	Name	Category	Phone
★	Emmanuel Adorni	Customers	0645161233
★	Emmanuel Adorni	Customers	0644573908
★	Emmanuel Adorni	Customers	0644978111



Añadir un nuevo contacto

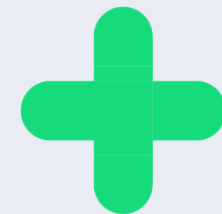
- Solo tiene que hacer clic en añadir contacto a través de una sencilla pantalla
 - Durante una llamada
 - Desde una notificación emergente de llamada
 - Desde el panel de contactos
 - Desde el registro de llamadas
 - ...
- Los marcados rápidos y los campos personalizados también son configurables

The screenshot shows a mobile application interface for contact management. 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: mute, hold, end call, redial, and others. 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', 'Add/Modify note', 'Hold', 'Transfer with consultation', 'Park', 'Add to conference', 'Merge to conference', 'Notify this call by SMS', 'Notify this call by email', 'Open contact details', and 'Create a new contact'. A red arrow points from the 'Create a new contact' option to the right-hand side of the image.

The screenshot shows the 'View/Edit Contact' screen for 'John Evans'. The contact information is displayed in a form-like layout:

- Name: John
- Last name: Evans
- Company: Future Com Inc
- Phone: 3486022386 (Speed dial)
- Mobile phone: 347772130 (Speed dial)
- Home phone number: [Empty]
- Private mobile phone: [Empty]
- Fax: [Empty]
- Email: jevans@fcom.com
- Office: Massarosa
- Imagide Directory: Suppliers (shared with Sales department)

At the bottom of the screen, there are three buttons: 'DELETE', 'OK', and 'CANCEL'.

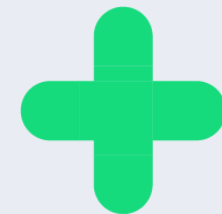


Modificar

- 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 web interface for a contact registry. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY (selected), MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar labeled 'Search on the registry' and a summary of '70 events'. 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 of the table, listing actions such as 'Call', 'Open contact details', 'View/Edit contact', 'Delete contact', 'Add/Modify note', 'Add to Favorites', 'Notify this call by SMS', 'Notify this call by email', 'Copy number', and 'Send contact'.

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



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

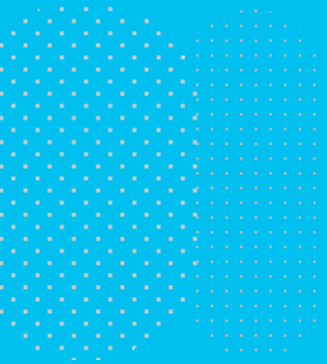
Name	Phone
Michele Raffaelli	3346099878
Michele Raffaelli	

- 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

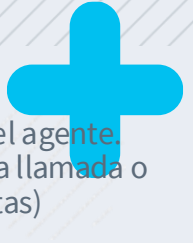


Imagicle UCX Console

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)



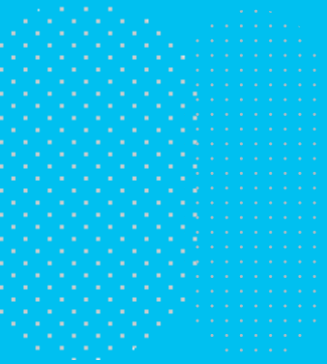
Puede buscar directamente números de teléfono, nombres de contactos o empresas específicos con el cuadro de texto debajo del panel y pulsar Intro.

- 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.
- 



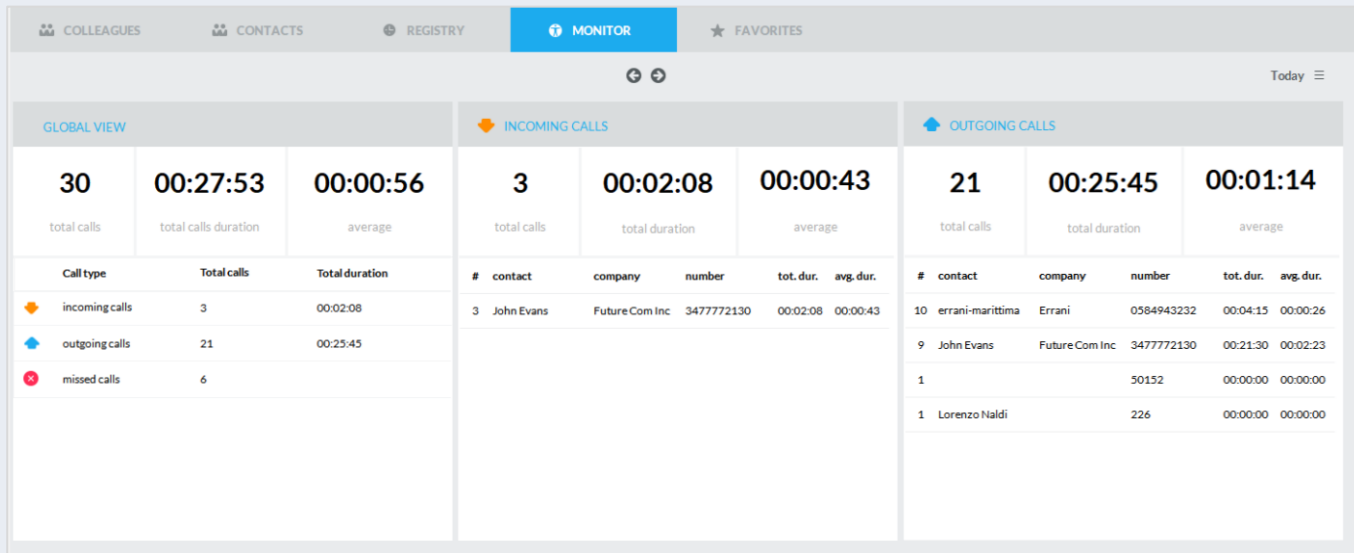
Imagicle UCX Console

Ficha Monitor de Llamadas






Ficha Monitor de Llamadas

El panel "Monitor" es un panel de tres ventanas que resume las actividades telefónicas realizadas durante un periodo de tiempo específico, seleccionable desde el menú desplegable de la parte superior izquierda (en los ejemplos siguientes: "Hoy", cuadrado azul).



The screenshot displays the 'Monitor' dashboard with a navigation bar at the top containing 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', 'MONITOR' (highlighted), and 'FAVORITES'. Below the navigation bar, there are three main panels: 'GLOBAL VIEW', 'INCOMING CALLS', and 'OUTGOING CALLS'. Each panel shows summary statistics and a detailed table of call records.

GLOBAL VIEW			INCOMING CALLS			OUTGOING CALLS		
30	00:27:53	00:00:56	3	00:02:08	00:00:43	21	00:25:45	00:01:14
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			



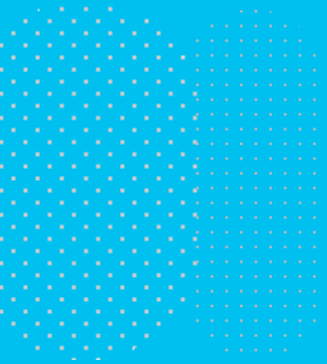
Ficha Monitor de Llamadas

- La ventana "Global view" (Vista global) muestra un resumen de TODOS los contadores de llamadas entrantes, salientes y perdidas, incluida la duración media de las llamadas y la duración total de las llamadas.
- La segunda ventana "Incoming calls" (Llamadas entrantes) muestra el tráfico de llamadas entrantes, incluida la duración media de las llamadas, la duración total de las llamadas y las últimas 5 llamadas entrantes.
- La tercera ventana "Outgoing calls" (Llamadas salientes) muestra el tráfico de llamadas salientes, incluida la duración media de las llamadas, la duración total de las llamadas y las últimas 5 llamadas salientes.



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 contact center interface with a 'Favorites' panel. The panel is titled 'COLLEAGUES' and contains a search bar labeled 'Search favorite'. Below the search bar, there is a grid of contact cards. Each card shows a profile picture, name, role, and extension number, along with a status indicator (e.g., 'Out of office', 'Free', 'Busy').

Name	Role	Extension	Status
Simone Musetti		235	Out of office
Stefano Raffaelli	DEV	221	Out of office
Giuliano Biasci	DEV	225	Free
Luca Bonuccelli	DEV	220	Free
Bernardo Federigi	Marketing	215	Out of office
Federica Docali		740	Busy
Ahmad Alkhalili	Support	406	Free
Marco Rullo	DEV	729	Free

A calendar overlay is visible in the top right corner, showing the current date as 'MON 3 AUG 2020'. The calendar indicates the user is 'Now BUSY' and that the closest free slot is at 5:00 PM. A specific event is shown for '3:00 PM - 5:00 PM' titled 'UX Customer Session'.




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.

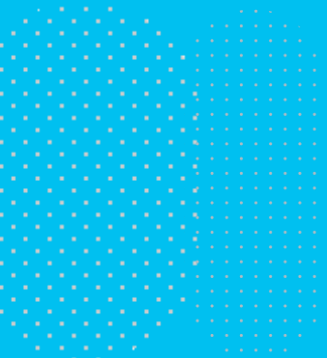
Para agregar contactos existentes desde "Colleagues" (Compañeros), "Contacts" (Contactos) o "Registry" (Registro), puede hacer clic con el botón derecho en cualquier entrada y seleccionar "Add to favorites" (Agregar a favoritos) en el menú desplegable.

- 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.
- 



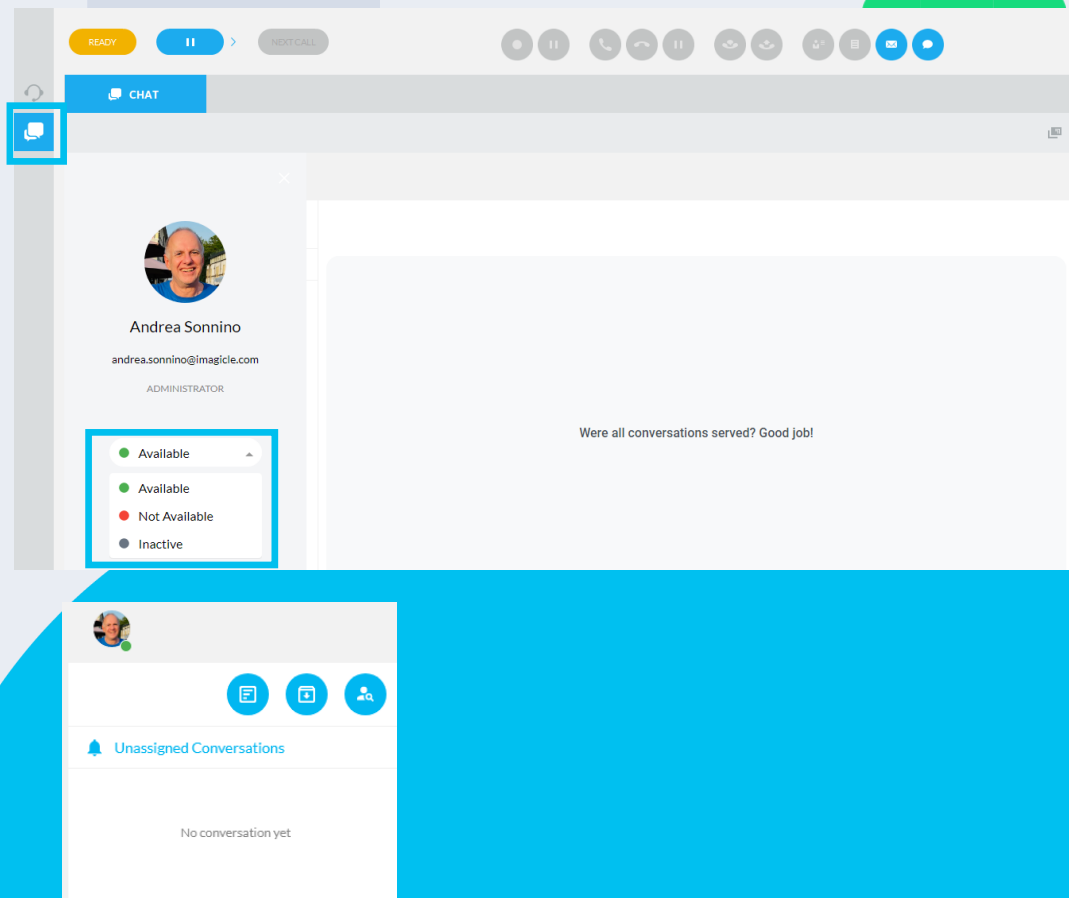
Imagicle UCX Agent Console

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 del cliente (guest#0695) con un menú desplegable de estado. El menú muestra tres opciones: Open (rojo), Pending (amarillo) y Resolve (verde). El panel de perfil incluye:

- Nombre: John
- Apellido: Smith
- Etiquetas: support
- Información de contacto: +33785996622, ACME Inc., Address
- Información de dispositivo: Imagicle Demo Assistant, Chrome 132.0.0.0, Windows 10, 172.20.143.230, En
- Información de usuario: All Sales + SoS [DO NOT EDIT]

Panel de detalles del ticket (Ticket ID #11789) para el cliente guest#0695. El ticket está etiquetado como "Urgent". Incluye:

- Seguidores: Lorenzo Naldi
- Acciones: Convert to offline
- Etiquetas: support

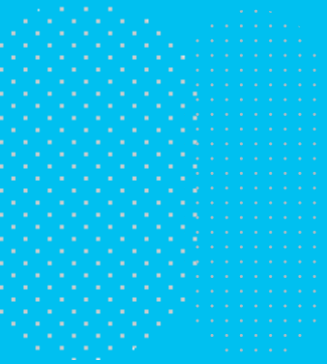
Panel de notas para el cliente guest#0695. Muestra un campo de texto "Add a note ..." y un botón "Add Note". Una nota existente indica: "Customer having issues with a phone handset. Created 24/3/2023 by Andrea Sonnino".





Imagicle UCX Console

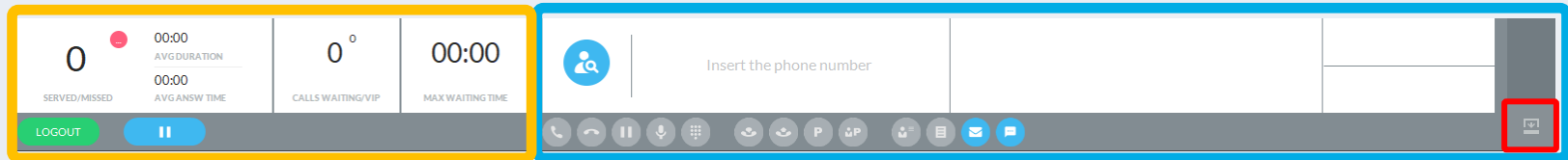
Diseño compacto



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).



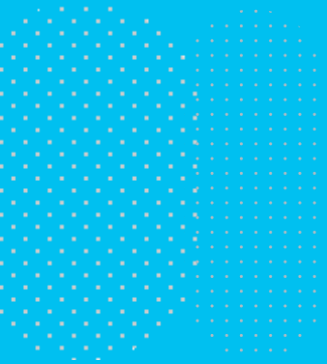
Panel compacto
de colas

Panel de
llamadas



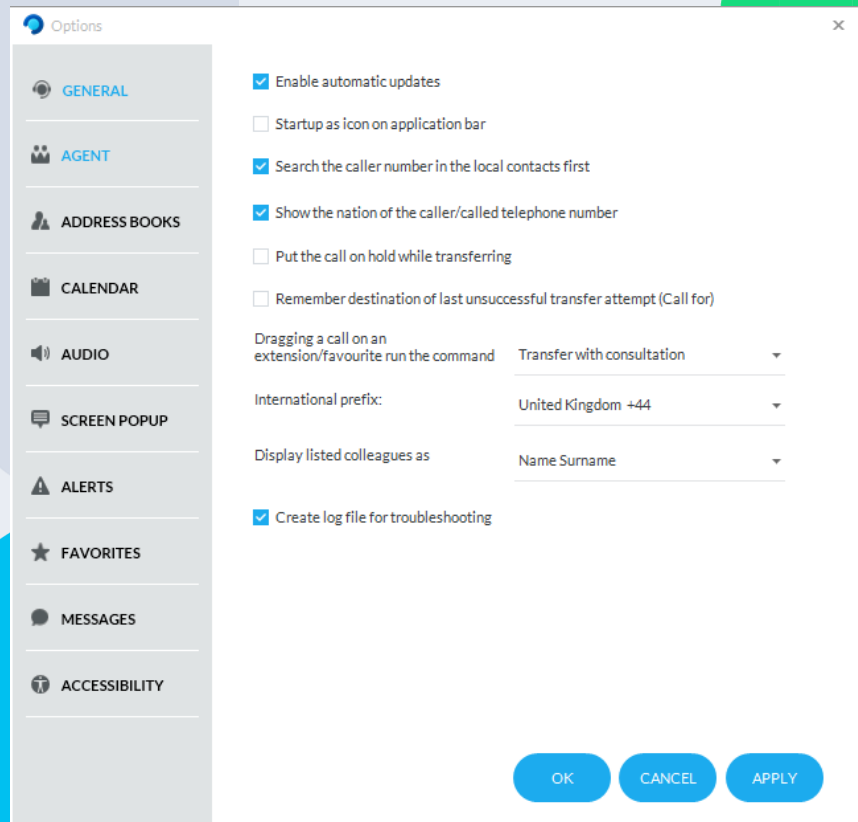
Imagicle UCX Console

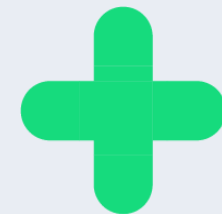
Configuración



Ajustes generales.

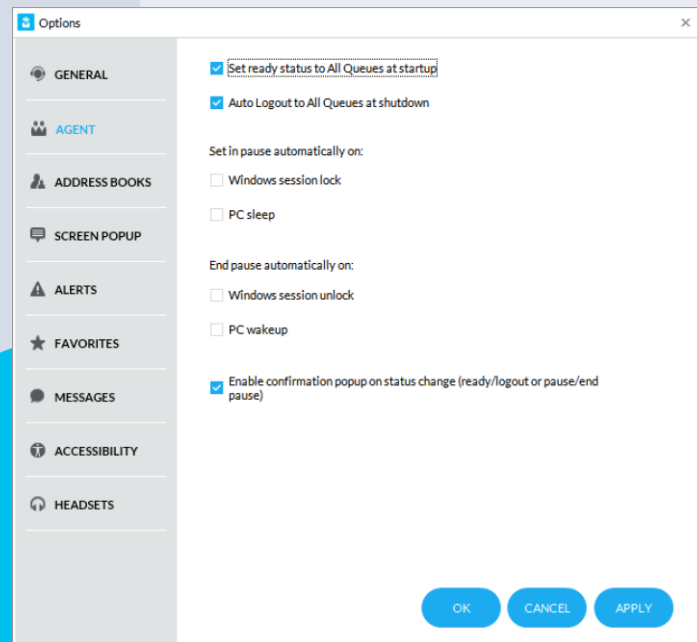
- Los ajustes de la UCX Console son accesibles desde el **menú desplegable** superior izquierdo → **Opciones**
 - Dentro del mismo menú desplegable, también puedes seleccionar el **idioma de** la consola entre los 8 disponibles
 - Además, "**Gestionar teclas de acceso rápido**" también está disponible para personalizar los atajos de teclado
- La primera pestaña "**General**" te permite configurar varios parámetros relacionados con el uso de la consola, como:
 - autoejecución de la app
 - arrastrar y soltar para transferir llamadas
 - prefijo local internacional
 - Función de transferencia de llamadas perdidas "Llamada por".
 - Otros...

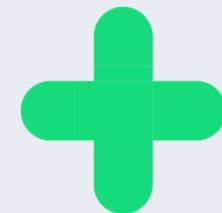




Ajustes del agente.

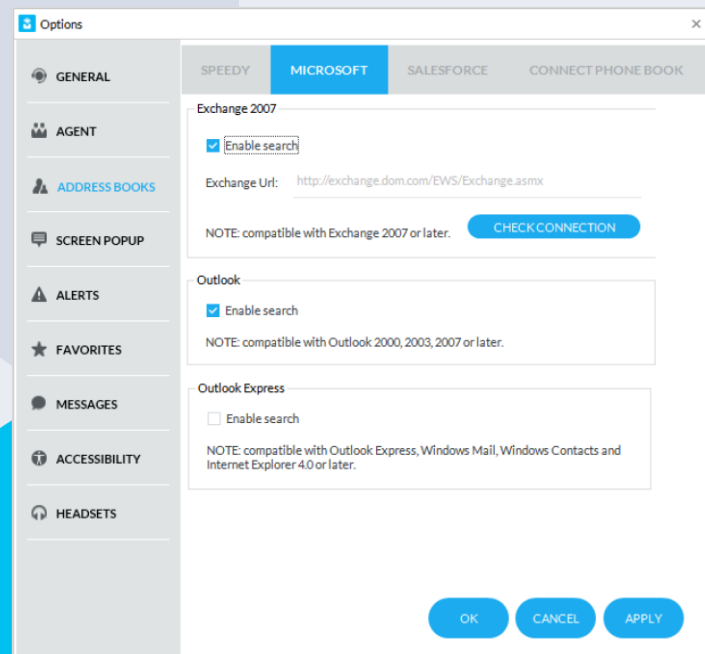
- La pestaña "**Agente**" te permite configurar varios parámetros relacionados con el Agente como:
 - auto-inicio de sesión
 - auto-logout al apagar
 - Gestionar la pausa automática en el bloqueo/desbloqueo de la sesión de Windows - suspensión/despertar del PC
 - Activar la ventana emergente de confirmación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

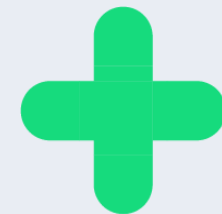




Address Book (Libreta de direcciones)

- La ficha "**Address Book**" (Libreta de direcciones) le permite importar contactos externos en el panel "Contacts" (Contactos) local. En el ejemplo siguiente, se puede solicitar a la interfaz que busque los contactos directamente en el cliente Outlook.
- Los contactos importados desde esta ficha estarán disponibles solo para usted (datos locales).
- También se admiten contactos externos compartidos mediante la aplicación Imagicle **Contact Manager**.



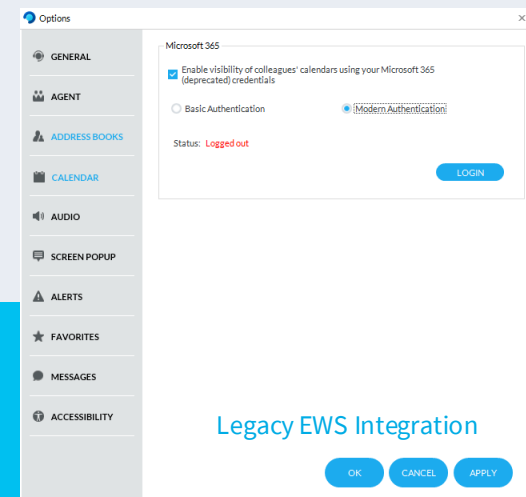
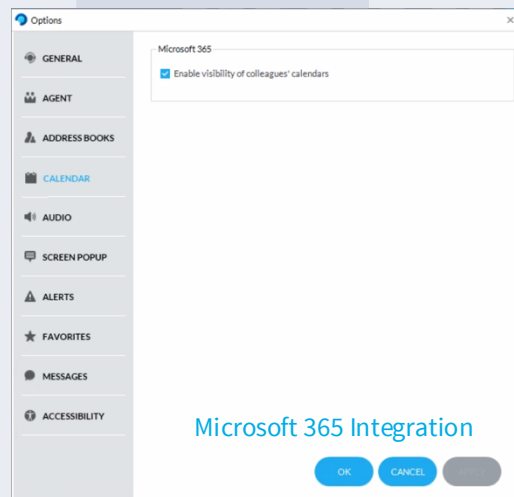


Ajustes del calendario.

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

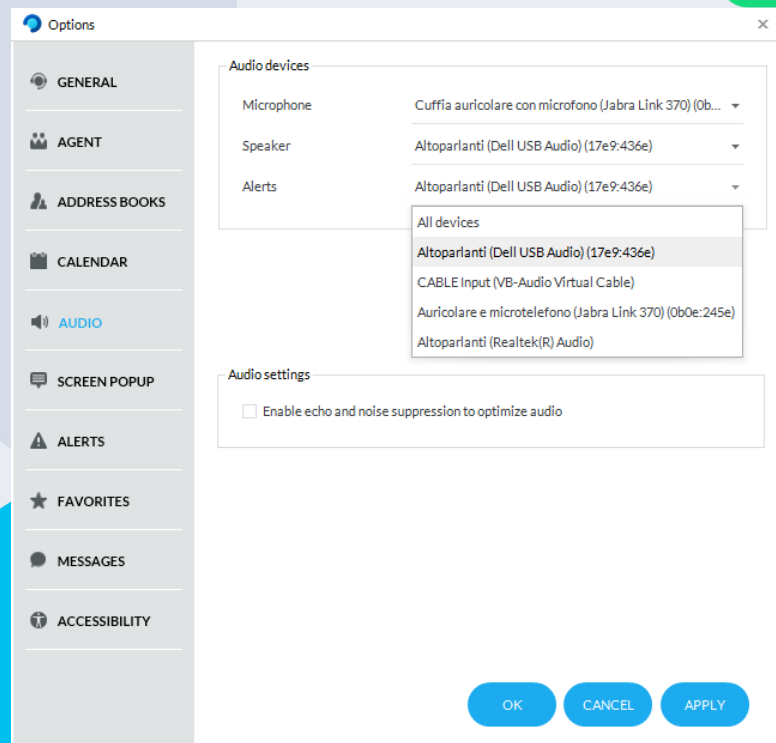
- Se requieren las credenciales propias de Microsoft
- El botón «Iniciar sesión» permite iniciar la conexión con el servicio de calendario de Microsoft (solo EWS)

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.



Ajustes de audio, solo para UCX Console para MS Teams.

- La pestaña "**Audio**" permite configurar los dispositivos de audio correctos para Micrófono, altavoz y alertas.
- Esta opción proporciona un menú desplegable con todos los dispositivos de audio disponibles integrados en tu estación de trabajo PC, incluidos auriculares o altavoces externos conectados mediante Bluetooth.
- También hay disponible una opción para suprimir el eco y el ruido. Imagicle recomienda activarla para que la experiencia del usuario sea óptima.





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.

The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'SCREEN POPUP' tab selected. The configuration is as follows:

- GENERAL** (selected)
- AGENT**
- ADDRESS BOOKS**
- CALENDAR**
- SCREEN POPUP** (selected)
- ALERTS**
- FAVORITES**
- MESSAGES**
- ACCESSIBILITY**
- HEADSETS**

Options for 'SCREEN POPUP':

- 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 (dropdown)

Incoming/Outgoing calls (dropdown)

For incoming calls, only those coming from a queue

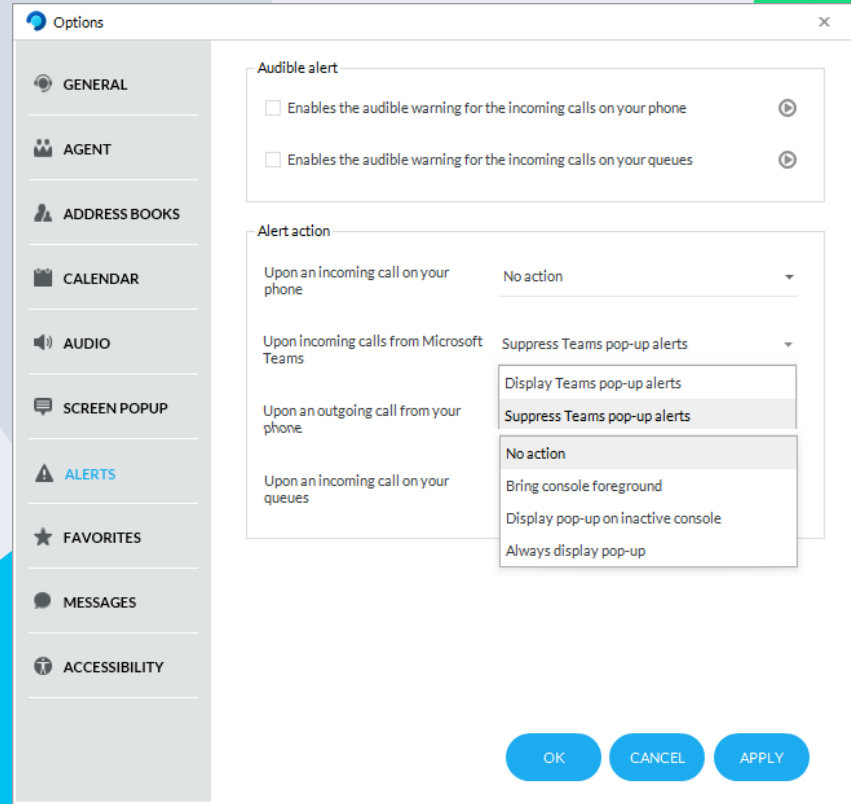
Action: Open an url (dropdown) **CONFIGURE**

EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS

OK **CANCEL** **APPLY**

Ajustes de las alertas.

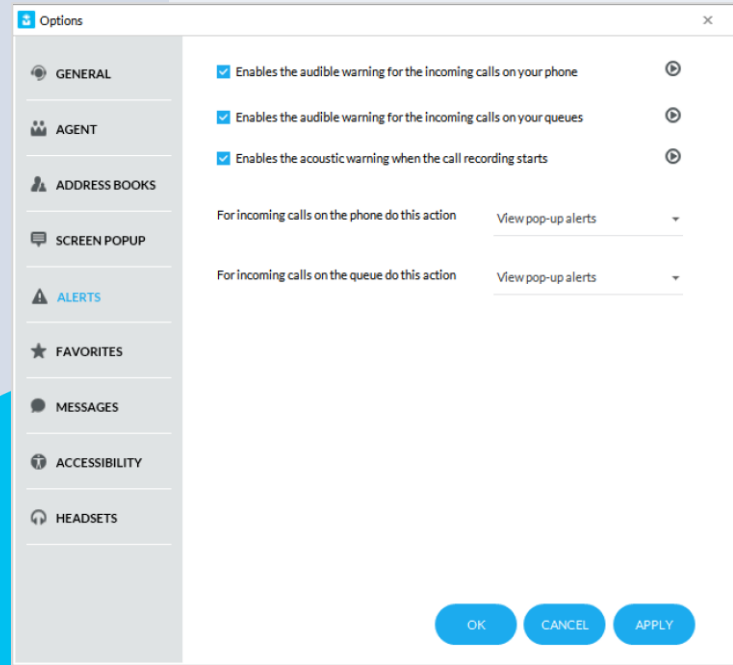
- La pestaña "**Alertas**" te permite personalizar la forma de ser alertado ante las llamadas entrantes. Las opciones incluyen ventana emergente, poner la consola en primer plano, alertas sonoras o simplemente no hacer nada.
- UCX Console para Microsoft también incluye una opción específica para suprimir las ventanas emergentes del cliente MS-Teams. Te recomendamos encarecidamente que actives esta función, para evitar las molestas ventanas emergentes en la parte superior de la interfaz de UCX Console.





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: ●●●●●●●●

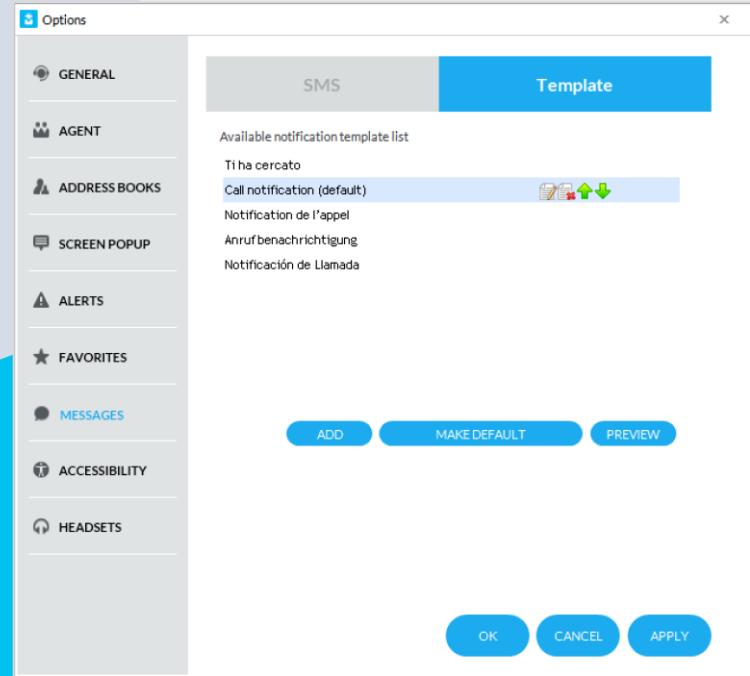
Gateway address: easisms.com

OK CANCEL APPLY



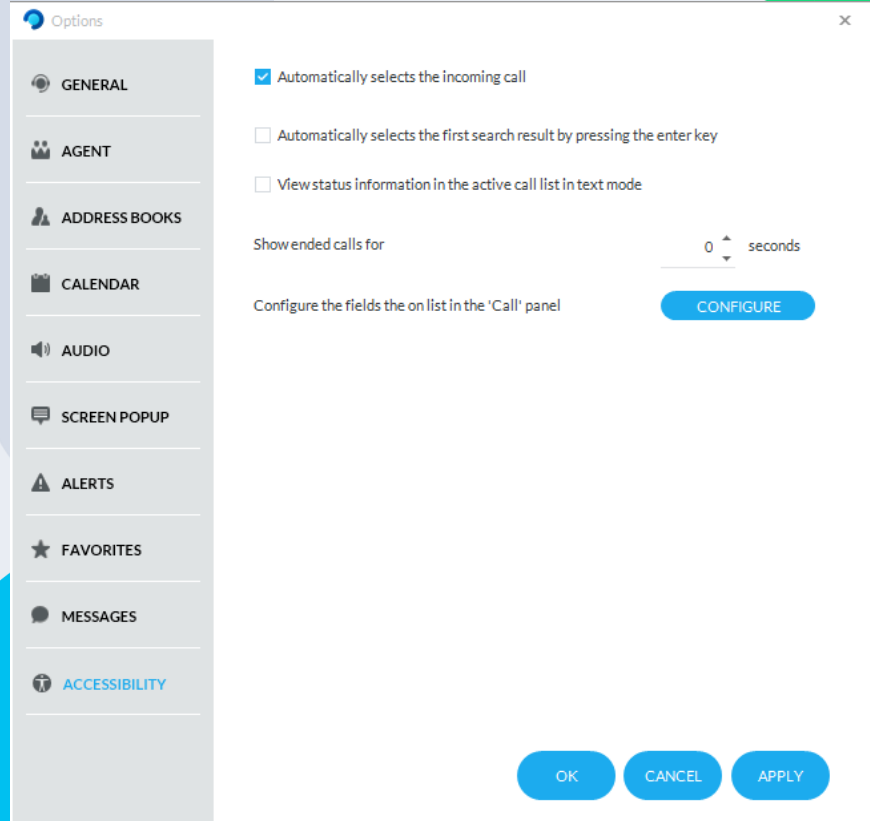
Messages (Mensajes) > Templates (Plantillas)

- 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 "Profesional", se ha diseñado específicamente para ayudar a los operadores con discapacidad visual.
- Se ha probado con éxito con las mejores herramientas de software para usuarios miopes e invidentes, como:
 - Software de lectura de pantalla JAWS para Windows
 - Lupa ZoomText
- Attendant Console Professional ha sido certificado por "Visiondepth", el Instituto Italiano para el personal con discapacidad visual.
- Existe una pestaña específica "**Accesibilidad**" en los ajustes de la UCX Console, para activar acciones y opciones de visualización simplificadas, que ayudan a los usuarios con problemas de visión





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTÁCTANOS](#)

