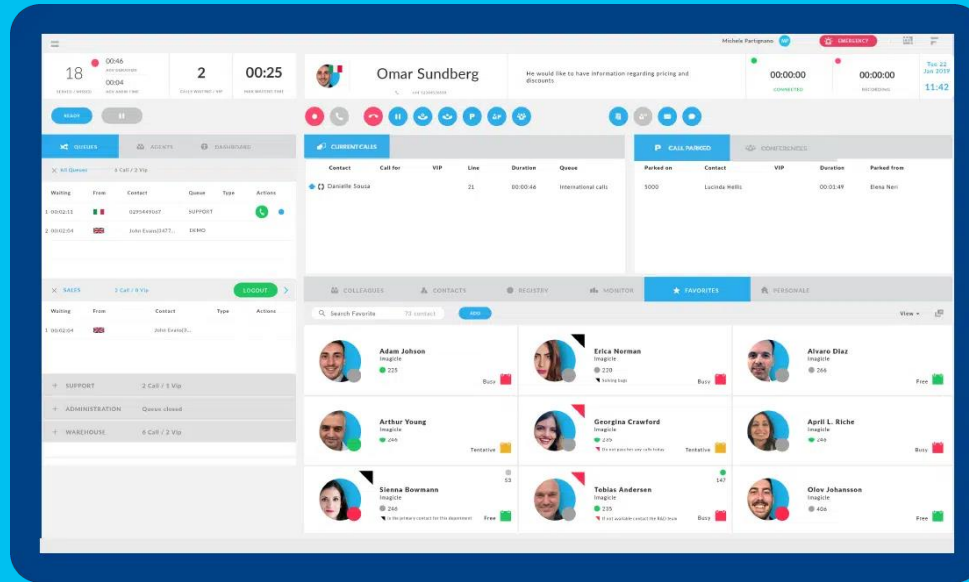


Imagicle Attendant Console.

Manual de usuario para usuarios de todas las plataformas de llamada.





Imagicle Attendant Console

Visión general.

Attendant Console

La solución de interfaz de telefonista que simplifica y mejora la gestión de las llamadas entrantes y salientes de todos los operadores..

Sus llamadas a un clic de ratón.

Respuesta, transferencia y estacionamiento, gestión de colas y grabación de llamadas.

Mantenga todo bajo control.

Compañeros, contactos, favoritos, panel de llamadas activas y mucho más.

Integrada con sus directorios.

Todos los contactos disponibles en cuestión de segundos, dondequiera que estén almacenados.

Disponible para todos.

Compatible con herramientas de asistencia para usuarios con discapacidad visual e invidentes.

Ideal para Smart Working.

La misma experiencia de usuario en todos los dispositivos, en la oficina y de forma remota.

La mejor atención al cliente.

PerSe integra a la perfección con las demás soluciones de atención al cliente de Imagicle.

[VER EL VIDEO](#)

[SOLICITAR DEMO](#)

Imagicle Attendant Console

Para un servicio de atención al cliente impecable.



Professional

Consola de operador telefónico Smart ideal para pequeñas empresas y equipos reducidos.

- Gestión completa de múltiples llamadas: responder, colgar, retener/despegar, aparcar llamadas, transferencia ciega, transferencia consultada, conferencia telefónica, registro de llamadas
- Función avanzada de colas (2 canales) con informes completos y acceso único a todas las colas
- Teléfono de colegas y presencia enriquecida, integración con el calendario de Microsoft
- Directorios personales y compartidos para los contactos
- Identificación de llamadas, Click 2 call, pantalla emergente
- Moderno cliente para Windows en 8 idiomas con teclas de acceso rápido y temas personalizables
- Certificado para usuarios con discapacidad visual, con lupa ZoomText, pantallas en braille y software Vocalizer

MÁS POPULAR

Enterprise

Consola de operador con todas las funciones de visibilidad de colas, gestión y consola de supervisor.

LO QUE HAY EN PROFESSIONAL MÁS*

- Lista de llamadas en cola con recogida selectiva
- Camp on park*.
- Inicio/cierre de sesión en colas específicas
- Forzar el estado de inicio de sesión de otros operadores
- Abrir/cerrar colas
- Silent monitoring y Whisper coaching
- Tratamiento VIP
- Panel de control del supervisor en tiempo real

*No apto para usuarios con discapacidad visual.

Operator Essentials

Barra de operador sencilla para grupos de caza que facilita la bienvenida a los clientes.

- Gestión única de llamadas: responder, colgar, retener/despegar, transferencia ciega, transferencia consultada, conferencia telefónica, registro de llamadas
- Función avanzada de colas (1 canal) con informes completos y acceso único a todas las colas
- Teléfono de los compañeros y presencia enriquecida, integración con el calendario de Microsoft
- Identificación de llamadas, Click 2 call, pantalla emergente
- Moderno cliente para Windows en 8 idiomas teclas de acceso rápido y temas personalizables

Una interfaz limpia con todo lo que necesita

LLAMADAS

The screenshot displays the Imagicle interface with several key sections:

- Top Left:** Agent status and performance metrics. Shows '18' (Served / Missed), '00:46' (Ady Answer Time), '2' (Calls Waiting / VIP), and '00:25' (Max Waiting Time). Includes 'READY' and 'PAUSE' buttons.
- Top Right:** Agent profile for 'Danielle Sousa' with a 'CONNECTED' status and a 'RECORDING' indicator. Includes an 'EMERGENCY' button and a clock showing 'Tue 22 Jan 2024 11:42'.
- Middle Left:** 'QUEUES' section showing a table of waiting calls. Includes 'AGENTS' and 'DASHBOARD' tabs.
- Middle Right:** 'CURRENT CALLS' and 'CALL PARKED' tables. The 'CURRENT CALLS' table has columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, and Queue. The 'CALL PARKED' table has columns for Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from.
- Bottom:** 'COLLEAGUES' section showing a grid of agent status cards. Each card includes a profile picture, name, role (e.g., 'Imagicle'), and availability (e.g., 'Available', 'Busy').

OPCIONES
Y
SELECCIÓN
DE CHAT Y
VOZ

Todo está a un clic de distancia.

9. BOTONES DE ESTADO DEL AGENTE: Listo, Pausa, Desconectado

1. BANDER Y NOMBRE DE QUIEN LLAMA

2. PANIC BUTTON para activar diferentes alertas a través de Imagicle Emergency Notification

8. PANEL "TODAS LAS COLAS" que muestra las llamadas en todas las colas

4. COMPAÑEROS con BLF, información de desvío y estado de presencia, ficha Contactos con contactos externos, registro de llamadas y fichas Favoritos

3. LLAMADAS APARCADAS

6. CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN de colas específicas

5. CAMPO DE BÚSQUEDA de tipo Google con todos los campos de contactos disponibles

7. PANELES DE COLAS ESPECÍFICAS

The screenshot shows a comprehensive agent interface. At the top, a header bar displays the user's name 'Micaela Pirtoagnani', a status indicator 'MP', and an 'EMERGENCY' button. Below this, a call header for 'Danielle Sousa' includes a profile picture, name, and contact information. A row of control buttons (mute, hold, transfer, etc.) is visible. The main interface is divided into several sections: 'CURRENT CALLS' with a table of active calls; 'CALL PARKED' with a table of parked calls; 'COLLEAGUES' with a search bar and a grid of agent status cards; and 'QUEUES' with a table of queue information. A 'LOGOUT' button is also present. The interface is annotated with nine numbered callouts explaining key features.

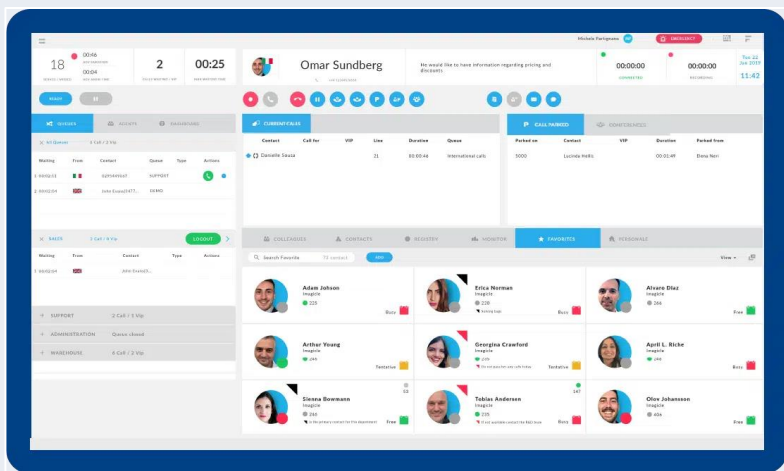
Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1 00:02:11		0295449067	SUPPORT		
2 00:02:04		John Evans[3477...	DEMO		

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

Search Favorite	73 contact	ADD
	Elena Panzera Imagicle Available	126
	Bernardo Federigi Imagicle Busy	110
	Yuri Montagnani Imagicle Available	97
	Fabiana Andreezzi Imagicle Busy	123
	Sonia Vicini Imagicle	201
	Viviana Di Meglio Imagicle	53
	Matteo Conta Imagicle Available	147
	Samuele Franceschi Imagicle	85

Imagicle Attendant Console

Requisitos de instalación.



Sistemas operativos compatibles

- ✓ Windows 7
- ✓ Windows 8
- ✓ Windows 8.1
- ✓ Windows 10
- ✓ Windows 11
- ✓ 32 or 64bit

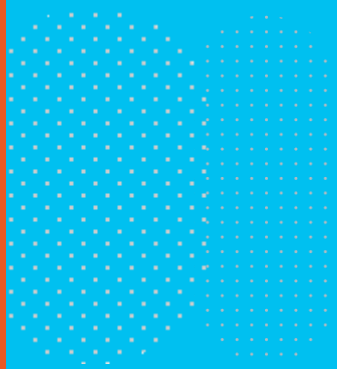
Requisitos de hardware:

- ✓ Monitor de 19", resolución de 1280 x 1024 o superior
- ✓ CPU Dual-core o superior
- ✓ 4 GB de RAM



Imagicle Attendant Console

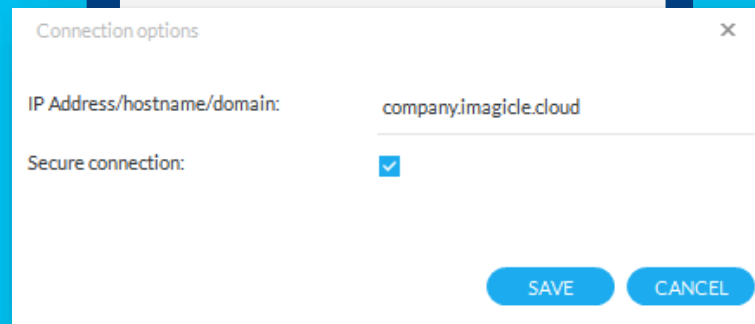
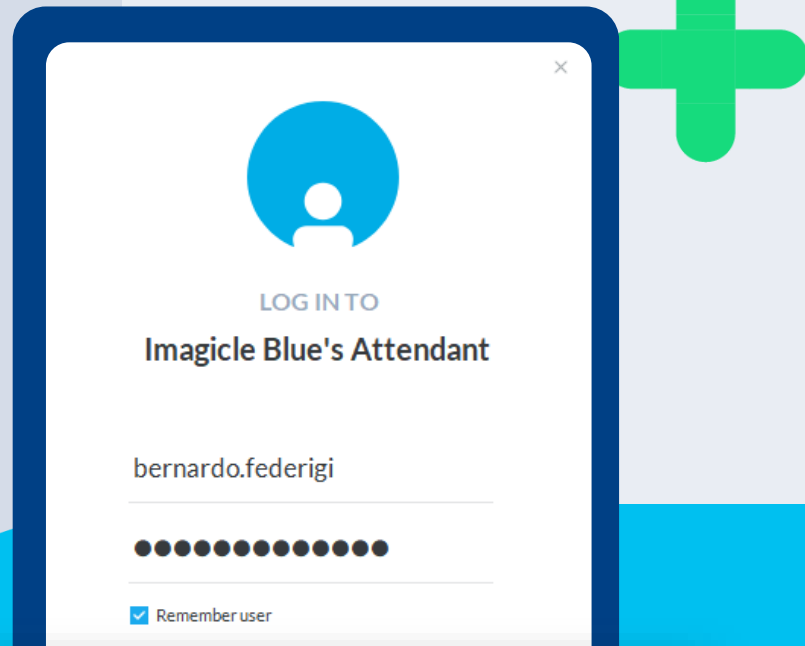
Conexión



Primer inicio de sesión

La primera vez que inicie el cliente de Attendant Console:

- La aplicación le solicita introducir el FQDN o la dirección IP del servidor Imagicle UC Suite.
- Para entornos de alta disponibilidad, introduzca la IP o el FQDN del servidor principal de Imagicle.
- Si se activa la opción de conexión segura, Attendant Console se conectará a UC Suite a través de una sesión TCP con TSL 1.2 segura en el puerto 51235.
- Luego se le pedirá que introduzca sus credenciales de usuario.
- Si UC Suite está sincronizado con Active Directory, solo tiene que introducir las credenciales de inicio de sesión de Windows.
- Haga clic en "Remember User" (Recordar usuario) si desea que la aplicación guarde las credenciales para el próximo inicio de sesión.





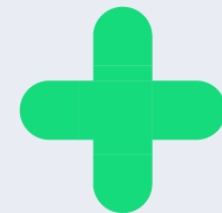
Imagicle Attendant Console

Temas.

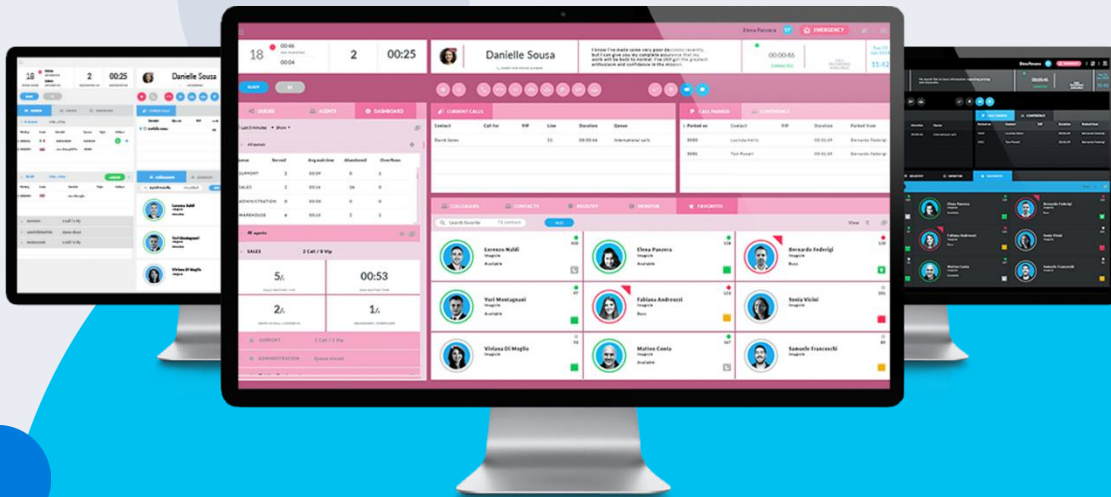


Adáptela a su estado de ánimo.

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



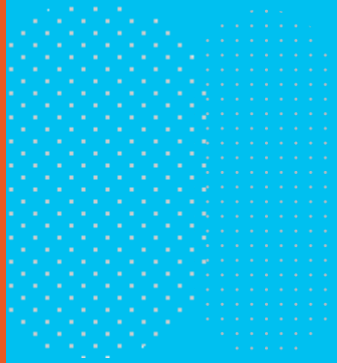
VIEW	▶	
SELECT LANGUAGE	▶	
MANAGE HOTKEYS		
OPTIONS		
THEMES	▶	LIGHT
HELP	▶	MEDIUM
EXIT		<input checked="" type="checkbox"/> PINK
		DARK
		VIOLET





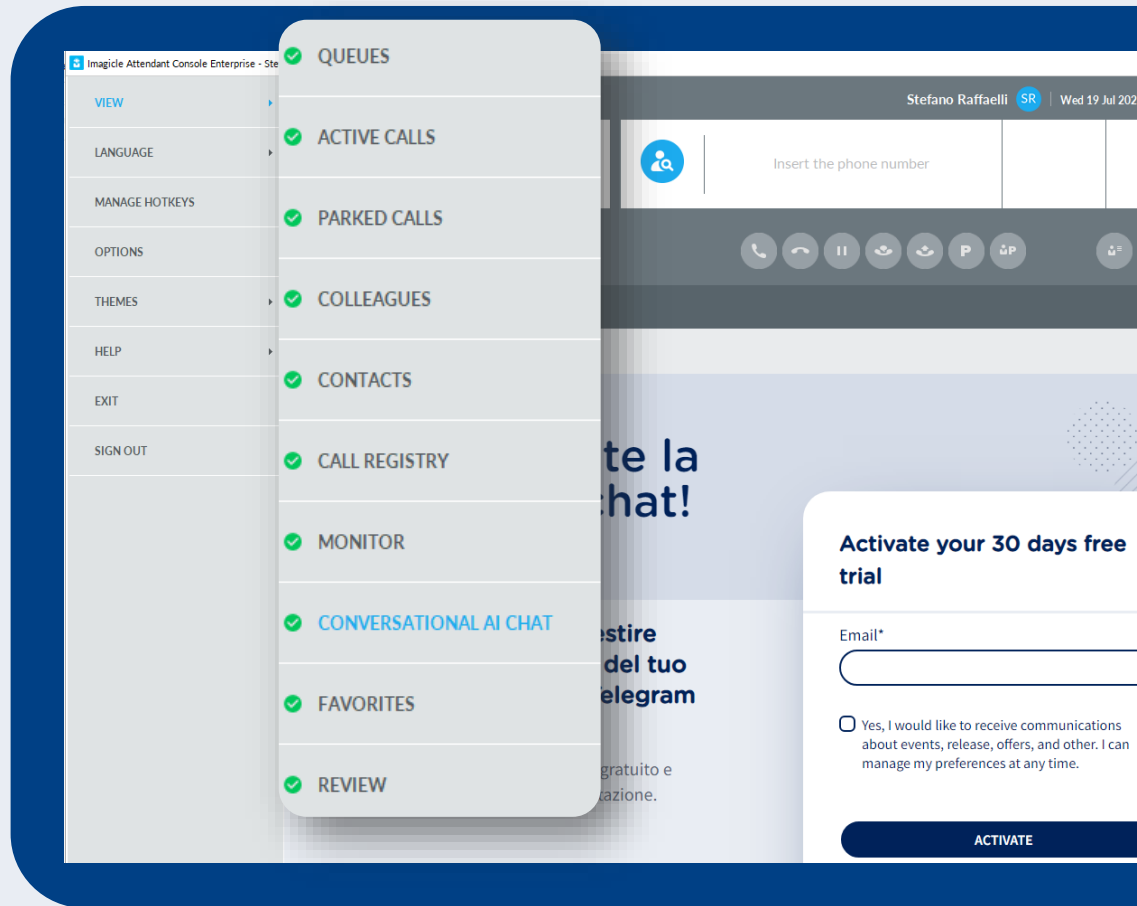
Imagicle Attendant Console

Panels.



Adáptala a tus necesidades.

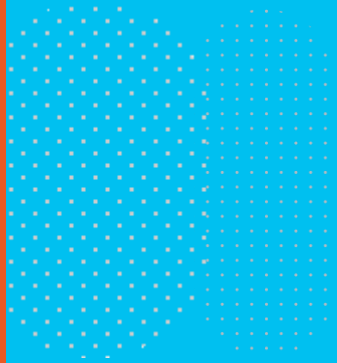
Desde el menú superior izquierdo de VIEW, puede mostrar/ocultar los paneles incluidos en el diseño principal de la consola de operadora Imagicle.





Imagicle Attendant Console

Colas.

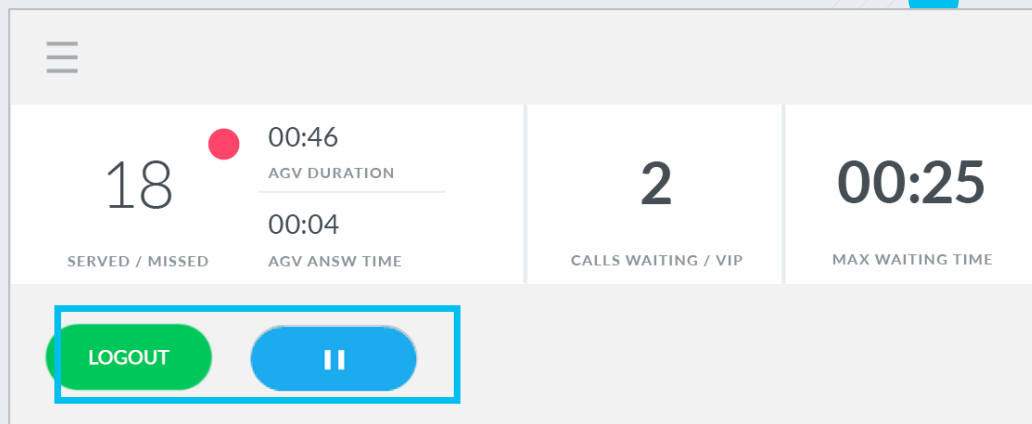




Queues panel.

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.

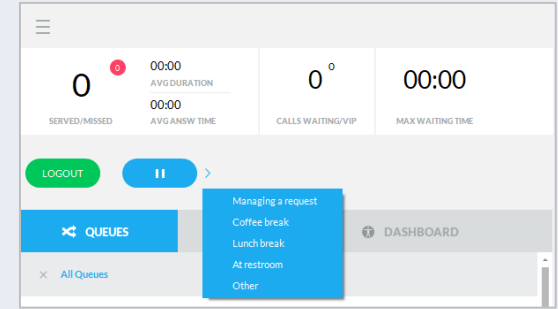
- El botón "Ready" (Listo) le permite configurar que está listo para atender llamadas de TODAS las colas que tiene asignadas.
- Una vez configurado su estado Ready, el botón cambia a "Logout" (Desconexión) para permitirle configurar su estado como NOT READY (No listo) para atender las llamadas (después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



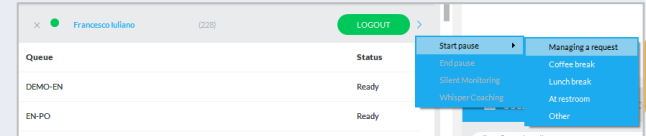


Motivos de pausa.

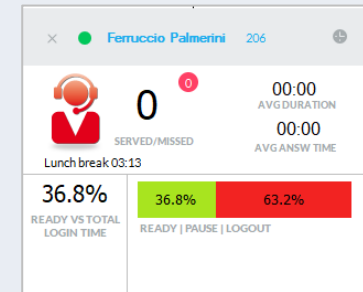
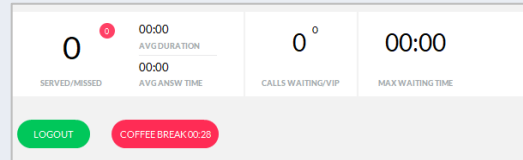
- Si se configuran varias pausas en el servidor, el botón de pausa requiere que el agente seleccione el motivo específico por el que él mismo se ha puesto en estado de pausa. Se muestran los estados de pausa disponibles, tal y como se presentan en la imagen de al lado



- 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)

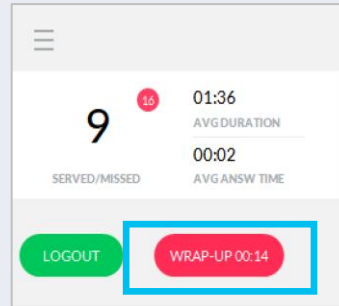
* El estado Pausa / Finalización (Wrap-up) se aplica a todas las colas a las que está conectado el agente.



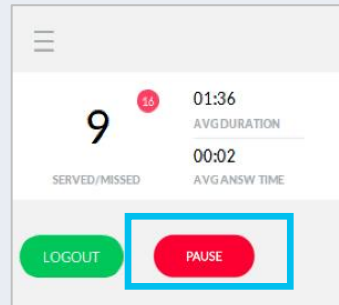
Wrap-up.

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
 - 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 CAL

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

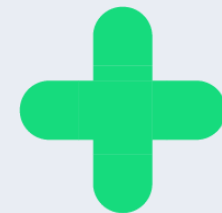
Waiting	From	Contact	Type	Actions
---------	------	---------	------	---------

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

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

Force open
Force closed
Restore ordinary schedule

Ahmed Antar



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	Ready
	Francesca Cappelletti	Ready

Queue	Agent	Status
ME-PO [P] (749)	Michel Ravasio	Ready
	Riccardo Rolfo	Ready
ME-PO [P] (729)	Tommaso Fioravanti	Ready
	DEMOS	Ready
	EN-PO	Ready
	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



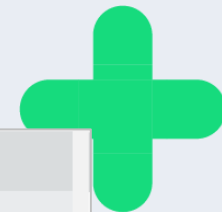
“**Silent Monitoring**”: Escuche la conversación de un operador sin ningún aviso

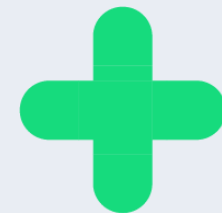


“**Whisper Coaching**”: Sugiera frases al operador sin la intervención del tercero

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

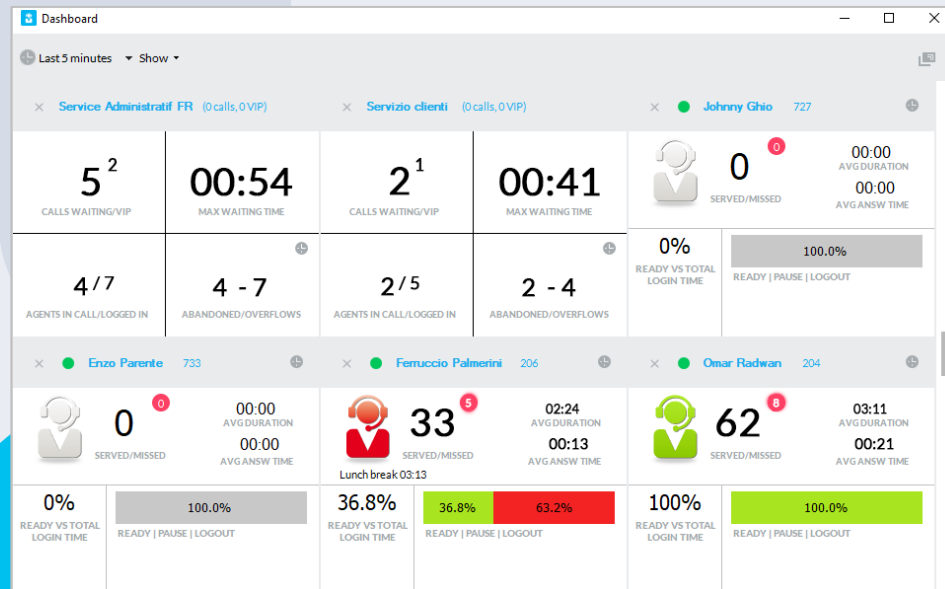
Queue	Agent	Status
IT-PO [P] (65002)	Elena Neri	Ready
	Elena Neri	Ready
	Elisabetta Da Prato	Logged out
ME-PO [P] (65006)	Cinzia Micco	Ready
	Elisabetta Da Prato	Logged out
	Francesca Cappelletti	Ready
US-PO [P] (65007)		





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

- Panel solo disponible para **el supervisor o los responsables de la cola**. Muestra información sobre los agentes y colas en tiempo real.
- Vista personalizable por intervalo temporal y detalles de las colas/agentes.
 - Para cada cola seleccionada: llamadas en espera en tiempo real, tiempo máx. de espera, agentes ocupados y llamadas perdidas, y agentes en llamadas (imagen de abajo).
 - Para cada agente seleccionado: total de llamadas atendidas/perdidas, duración media de las llamadas y el tiempo de respuesta, y porcentaje de tiempo de conexión frente a tiempo en pausa y de desconexión.
- Un icono cuadrado en la parte superior derecha permite desacoplar la ventana de Attendant Console y ver todo a pantalla completa en un panel LCD dedicado.
- Las ventanas se pueden minimizar haciendo clic en el triángulo de color negro en la parte superior izquierda.





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.

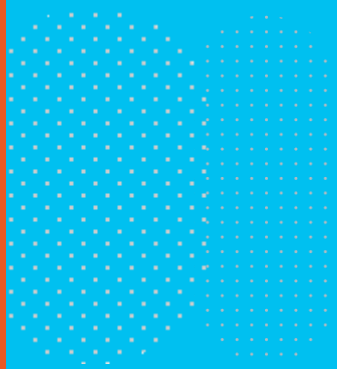
Agent	Direction	Contact	Duration
Federigi Bernardo (215)	In	Evans John (3477772130)	01:00
Vicini Sonia (201)	In	Federigi Bernardo (333685176... VIP)	00:10

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 Picchi (211)	pause	72:05:05	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Prando (203)	logged out	00:51:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:56	00:00:00	00:00:00	00:00:56
Maurizio Berti (732)	logged out	68:08:39	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Michel Ravasio (749)	logged out	68:52:59	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Riccardo Rolfo (723)	pause	72:04:59	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00



Imagicle Attendant Console



Gestión de Llamadas





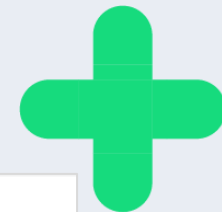
Notificación de llamadas en espera

- Tras una llamada entrante en cola, Interfaz de telefonista de Blue's genera una **pequeña ventana emergente** en la parte inferior derecha y/o una **alerta acústica** (según la configuración de alertas).
 - Al mismo tiempo, se muestran el número de la persona que llama, el ID de la cola y el nombre del ID de la persona que llama en el Panel de colas.
- Tiene la opción de esperar a que llegue la llamada a su teléfono o **de atender la llamada manualmente** si hace clic en el icono del auricular (círculo azul), hace doble clic en la llamada entrante en el Panel de colas o hace clic con el botón derecho en el mismo elemento y selecciona "Answer" (Responder).
- Si el algoritmo de distribución configurado en Queue Manager es "**On Demand**", sólo tiene la opción de atender la llamada manualmente.



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

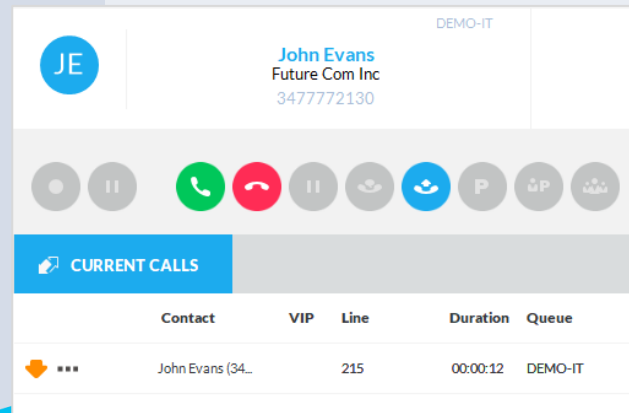
Call from Italy
John Evans
Future Com Inc
347772130

jevans@fcom.com









Gestión de las llamadas entrantes.


- Tras la entrada de una llamada al teléfono del agente, Interfaz de telefonista de Blue's genera una pequeña ventana emergente en la parte inferior derecha y/o una alerta acústica (según la configuración de alertas).
 - Al mismo tiempo, se muestran el número de la persona que llama, el ID de la cola, el ID de la persona que llama, el nombre de la empresa y la bandera de nacionalidad en el área de la barra del teléfono.
- Para responder la llamada, puede hacer clic en el icono del auricular (círculo azul), hacer doble clic en el elemento de llamada "Current Calls" (Llamadas actuales) o hacer clic con el botón derecho en el mismo elemento y seleccionar "Answer" (Responder).
 - Una vez en la llamada, puede realizar las siguientes operaciones básicas:
 - Configurar la llamada en el modo "Pause" (lo gestiona la PBX) haciendo clic en el botón .
 - Realizar una transferencia de llamada ciega haciendo clic en el botón . En este caso, aparecerá una ventana emergente que le solicitará el número de teléfono o nombre de contacto del destino.



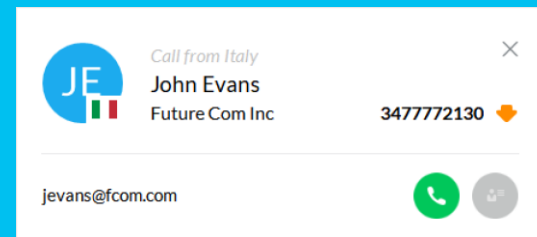
DEMO-IT


JE John Evans
Future Com Inc
3477772130

● ||   ||   P  



 CURRENT CALLS

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



JE  Call from Italy
John Evans
Future Com Inc

3477772130 ⏴

jevans@fcom.com  



Imagicle Attendant Console

Transferencia - Aparcamiento

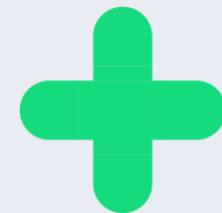


Transferencia de llamadas con consulta.



- 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 mientras recupera la llamada del estacionamiento 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	

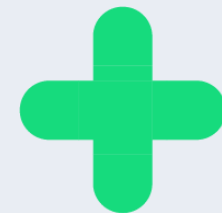


Alternancia entre llamadas activas.

- 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.

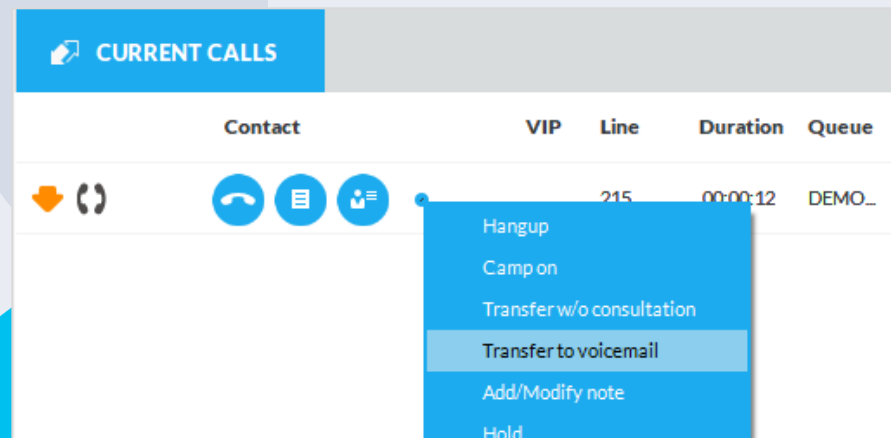
The screenshot shows a control panel for active calls. At the top, there is a row of icons: a grey circle, a grey pause icon, a grey phone icon, a red hang-up icon, a grey pause icon, a blue answer icon, a grey answer icon, a grey 'P' icon, a grey 'uP' icon, and a grey group icon. Below this is a blue header bar with a hand icon and the text 'CURRENT CALLS'. Underneath is a table with the following data:

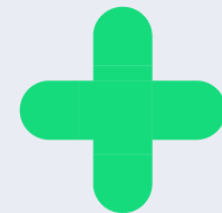
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
 	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



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.





Aparcamiento de una llamada.

- Una vez en una llamada, puede **aparcarse 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.

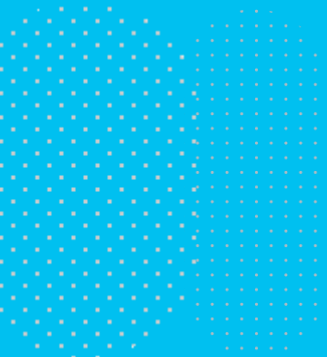
The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a toolbar with several icons: a 'P' icon (highlighted with a blue box), a 'P' icon with a person, a group of people icon, a 'P' icon with a person, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below the toolbar, there are two tabs: 'CALL PARKED' (active) and 'CONFERENCE'. The main area displays 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.

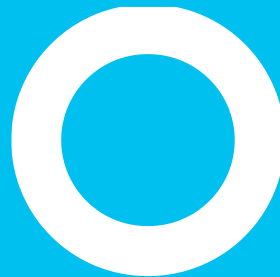
- **En espera** es una característica única de Imagicle que le permite realizar una transferencia de una llamada asistida con cola a una extensión ocupada.
 - Al hacer clic en el icono con un círculo azul, puede seleccionar transferir el destino y mover la llamada a la cola. En espera con el mensaje 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.

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

CAMP ON

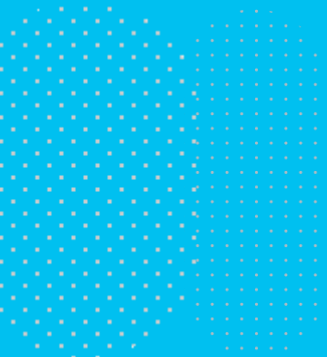
loren

Lorenzo Naldi 226



Imagicle Attendant 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. At the top, there is a toolbar with icons for mute, hold, end call, transfer, hold, transfer, park, hold, and a highlighted conference call icon. Below the toolbar, there are two main panels: 'CURRENT CALLS' and 'CONFERENCE'. The 'CONFERENCE' panel is active and shows a list of participants.

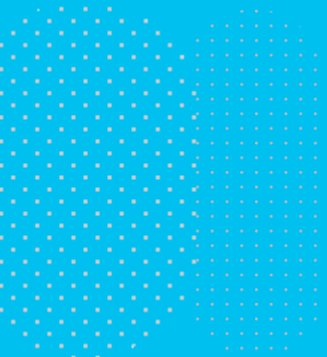
Contact	VIP	Li...	Duration	Que...
Conference		-	00:00:13	

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



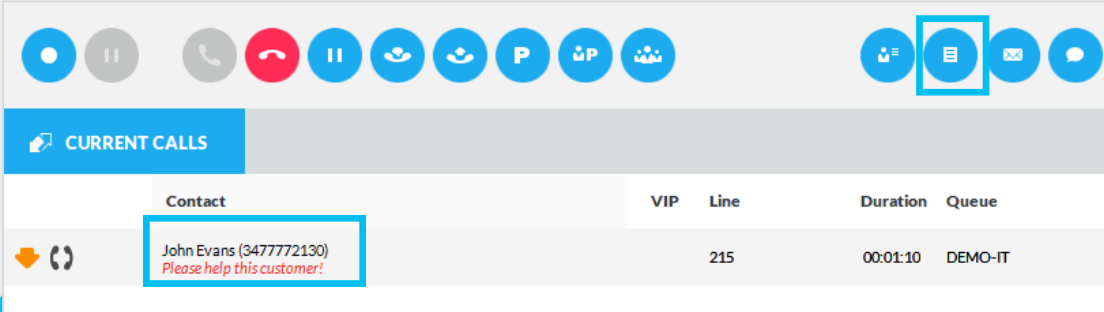
Imagicle Attendant Console

Notas para llamadas, notificaciones y alertas de emergencia




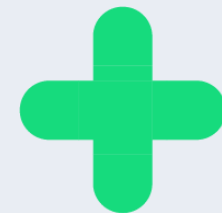
Notas de Llamada

- Durante una llamada, puede adjuntar **una nota a la llamada actual**. Para ello, haga clic en el icono de texto (con el círculo azul) 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.





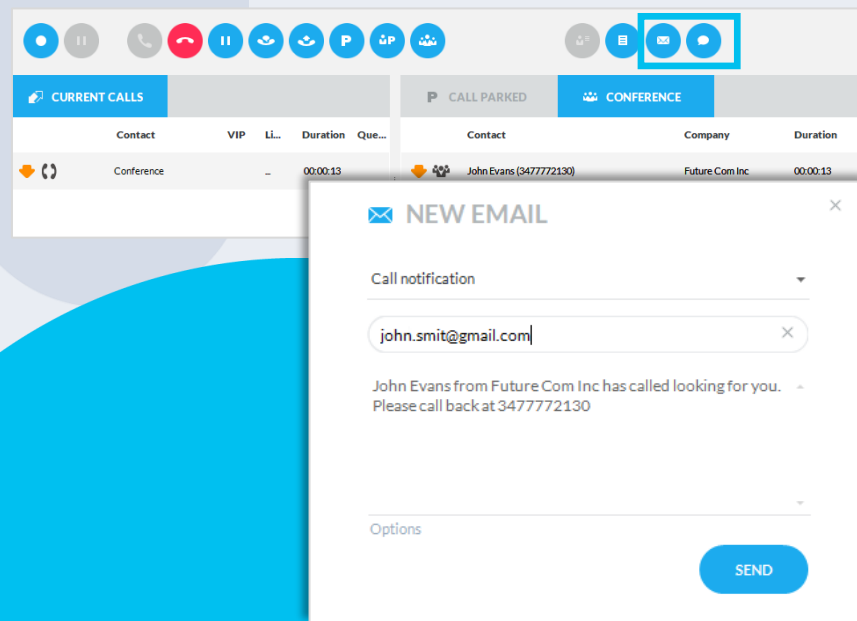
The screenshot displays a call center interface. At the top, there is a toolbar with various icons for call control. A blue box highlights the text entry icon (a document with lines) in the top right corner. Below the toolbar is a section titled 'CURRENT CALLS' with a table of active calls.

	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
	John Evans (3477772130) <i>Please help this customer!</i>		215	00:01:10	DEMO-IT



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.



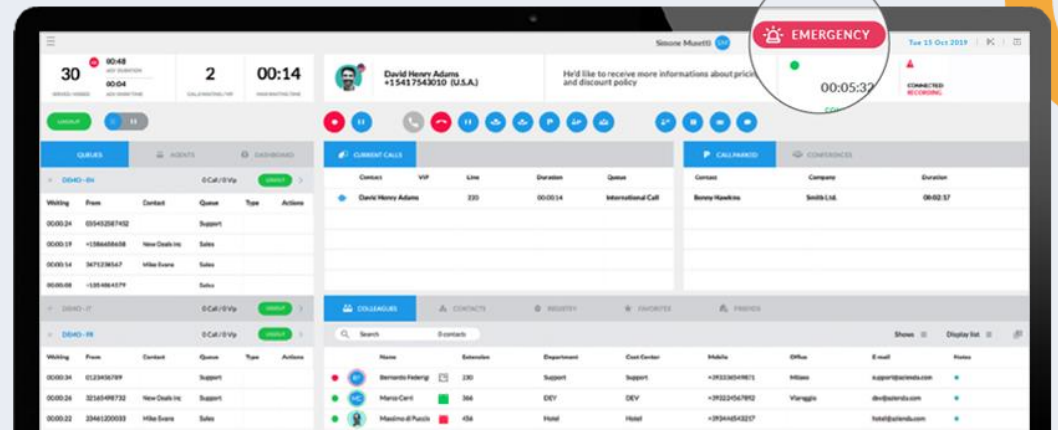
The screenshot displays the Attendant Console interface. At the top, there is a toolbar with various call control icons. Below this, there are tabs for 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns for Contact, VIP, LI., Duration, and Que... The table contains one entry: a Conference call with a duration of 00:00:13. The 'CONFERENCE' tab is also active, showing a table with columns for Contact, Company, and Duration. The table contains one entry: John Evans (3477772130) from Future Com Inc, with a duration of 00:00:13. A 'NEW EMAIL' dialog box is overlaid on the right side of the screen. It has a title bar with an email icon and the text 'NEW EMAIL'. Below the title bar, there is a dropdown menu labeled 'Call notification'. A text input field contains the email address 'john.smit@gmail.com'. Below the input field, there is a preview of the email content: 'John Evans from Future Com Inc has called looking for you. Please call back at 3477772130'. At the bottom right of the dialog box, there is a blue button labeled 'SEND'.



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.

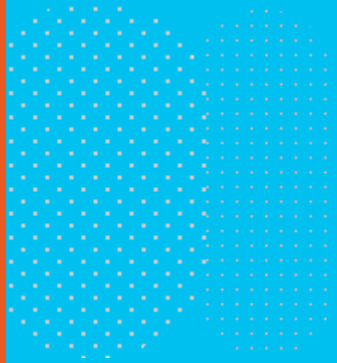
- Permite activar distintas notificaciones de alerta a través de la aplicación InformaCast de Singlewire
- Permite hacer una llamada telefónica a cualquier número de emergencia
- Puede ocultarse a operadores individuales o de forma global





Imagicle Attendant Console

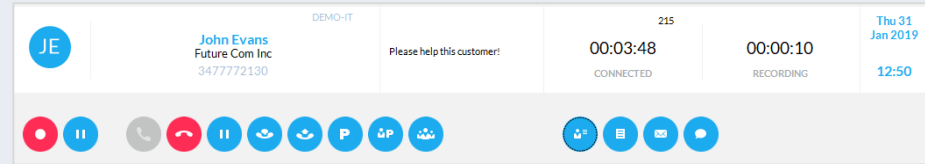
Call Recording integrations.





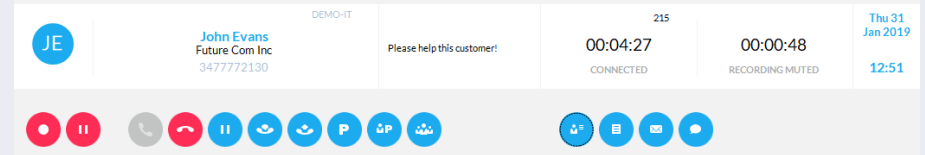
Call Recording.

Si se usa una versión de Imagicle UC Suite que incluye una licencia de Call Recording, puede empezar a grabar la conversación actual desde Attendant Console. Funciona con cualquier teléfono registrado en su IP-PBX y asociado a Attendant Console, incluidos los clientes Webex Desktop. Durante una llamada, puede hacer clic en el botón Record (Grabar) para iniciar y detener la grabación de la llamada. Vea abajo:



Attendant Console le informa en tiempo real de que se está grabando la llamada junto con el tiempo de grabación.

La grabación actual se puede poner en pausa temporalmente si se pulsa el botón Mute (Silenciar) para cumplir con lo dispuesto por las normas PCI-DSS. Vea abajo:



La consola le informa en tiempo real que la grabación de llamadas está en pausa.




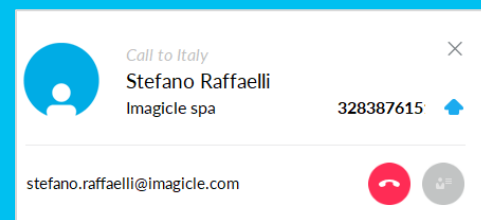
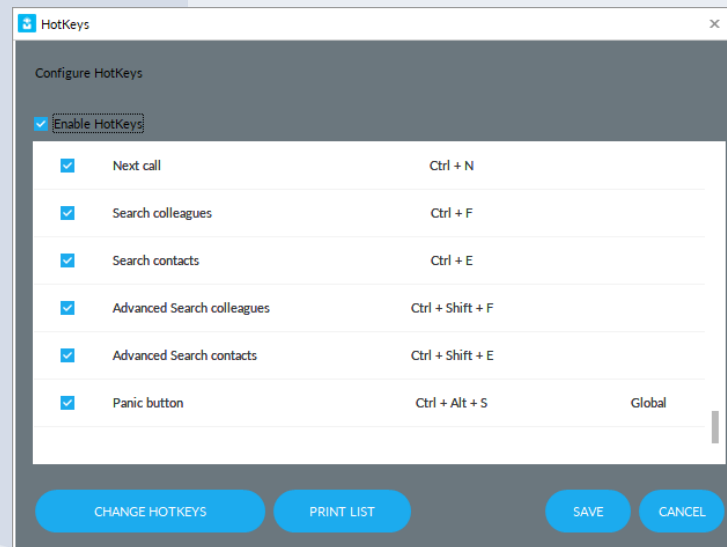
Imagicle Attendant Console

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.





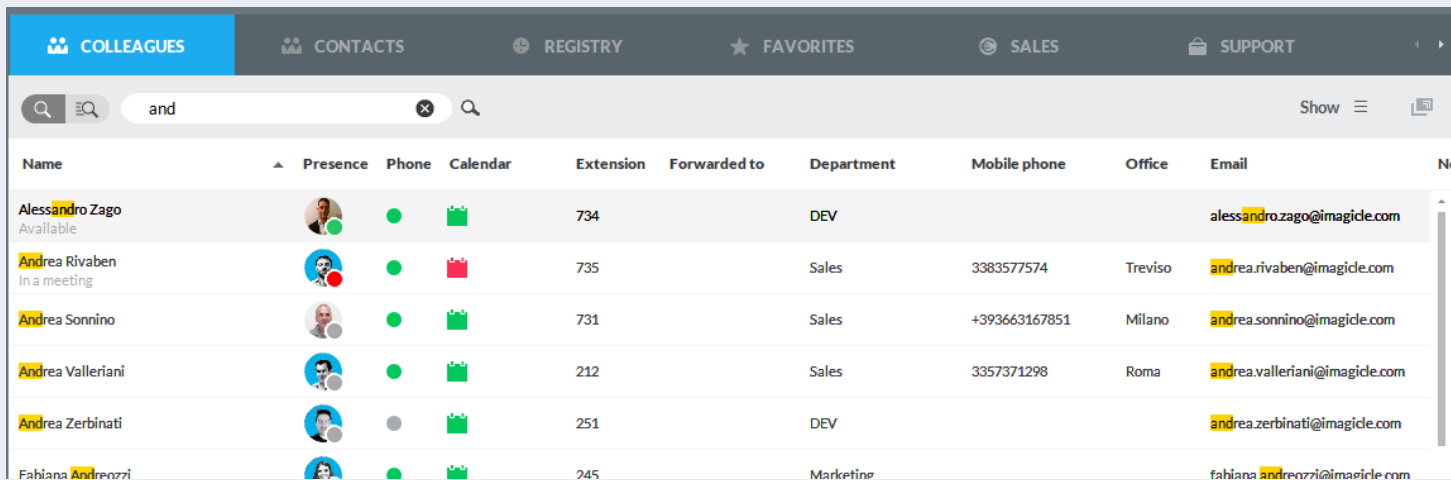
Imagicle Attendant Console

Ficha Colleagues (Compañeros) - BLF



Ficha Colleagues (Compañeros)

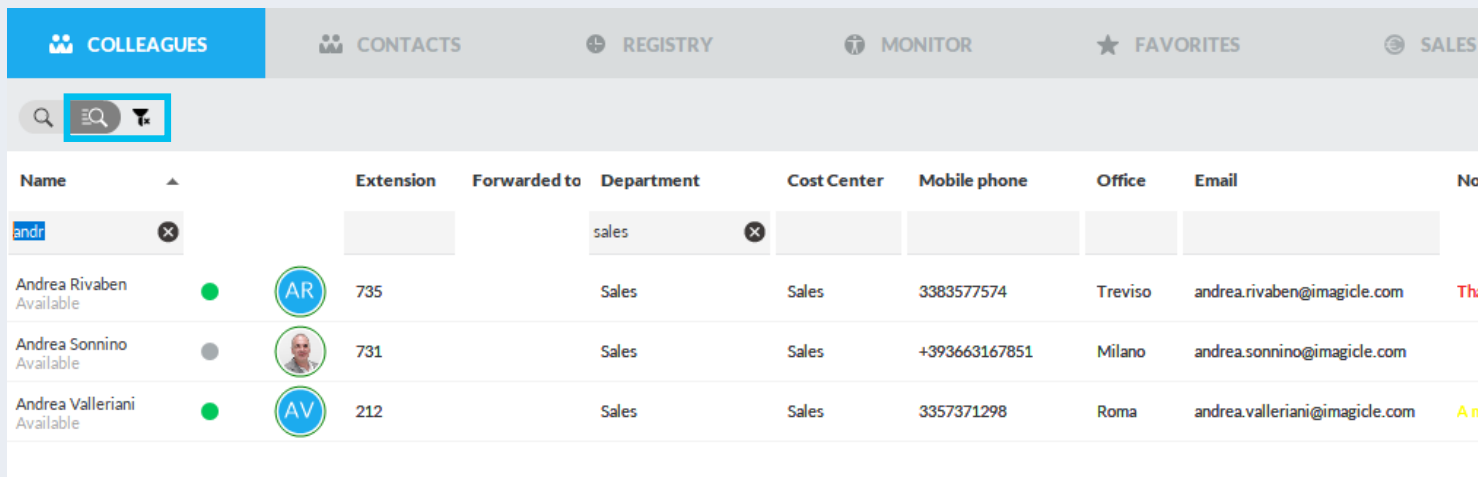
La ficha "**Colleagues**" (Compañeros) muestra la lista y la información de sus compañeros, con su estado telefónico en tiempo real (BLF), el estado detallado de presencia de Cisco y/o Microsoft Teams, la información del calendario y las fotos (si se han importado de AD/LDAP). Es posible iniciar una 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

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



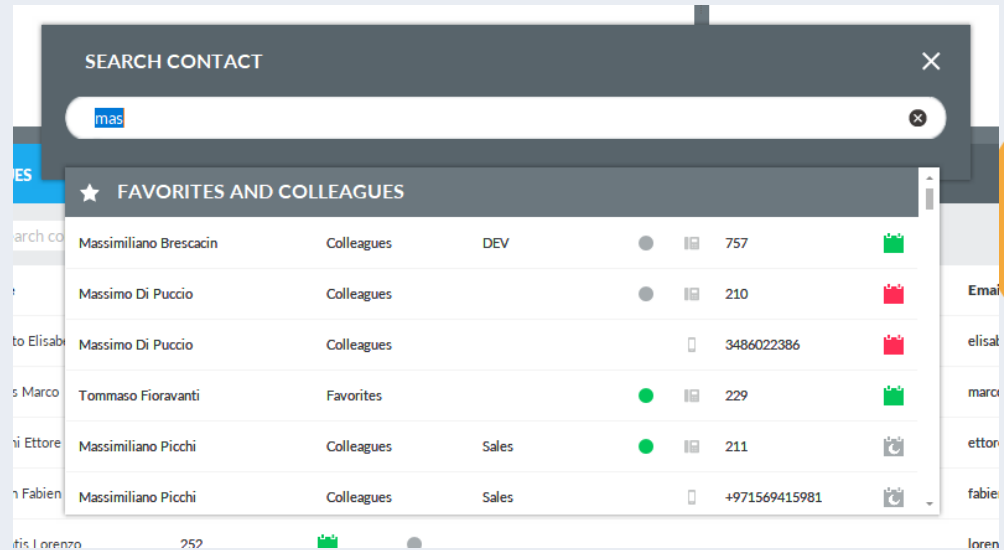
Búsqueda en la ficha Colleagues (Compañeros)



- 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

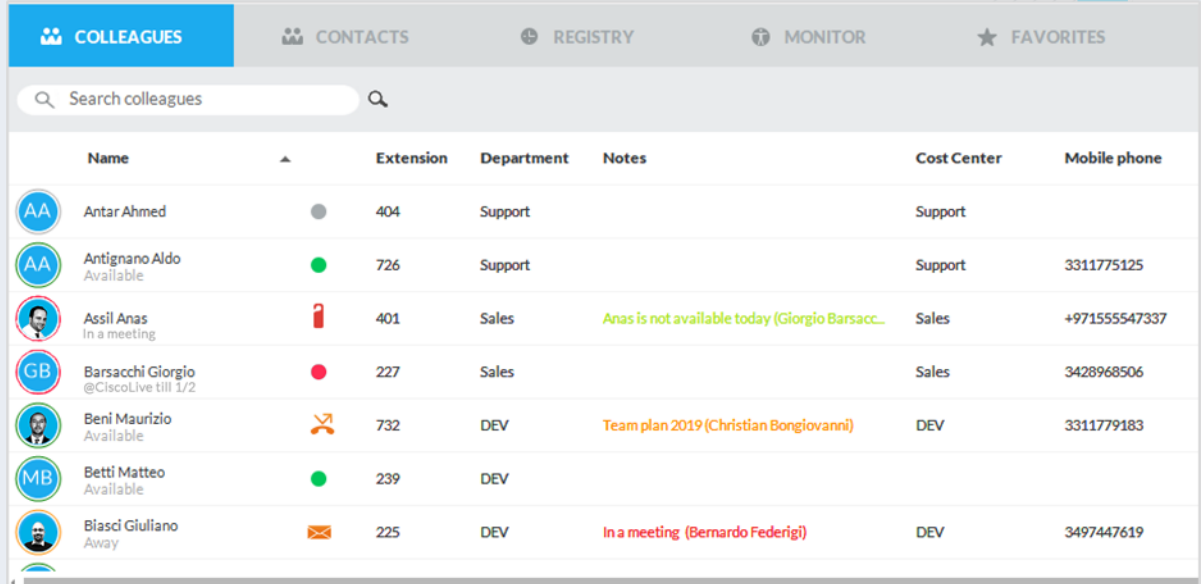
- Indicating that calls to the user are forwarded to another number, specified in the “Forwarded to” column
- You need to enable “Forwarded to” column from “Show” menu.

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



Name	Extension	Department	Notes	Cost Center	Mobile phone
Antar Ahmed	404	Support		Support	
Antignano Aldo Available	726	Support		Support	3311775125
Assil Anas In a meeting	401	Sales	Anas is not available today (Giorgio Barsacchi)	Sales	+971555547337
Barsacchi Giorgio @CiscoLive till 1/2	227	Sales		Sales	3428968506
Beni Maurizio Available	732	DEV	Team plan 2019 (Christian Bongiovanni)	DEV	3311779183
Betti Matteo Available	239	DEV			
Biasci Giuliano Away	225	DEV	In a meeting (Bernardo Federigi)	DEV	3497447619

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

Available

Busy

Call Forward*

Do not disturb*

Not Available

VoiceMail Forward*

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



Busy



Free



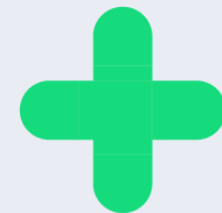
Working elsewhere



Out of office

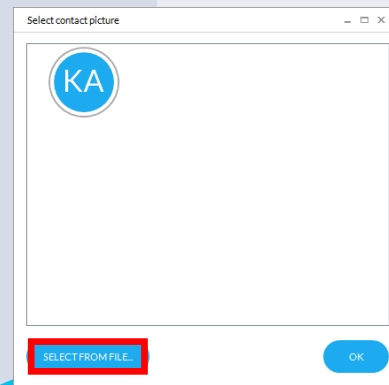





Tentative



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.

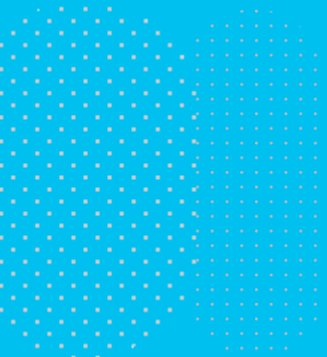


Name	Extension	Department	Notes
 Federigi Bernardo Available	215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
 Ferrari Claudio	741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
 Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019	229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



Imagicle Attendant Console

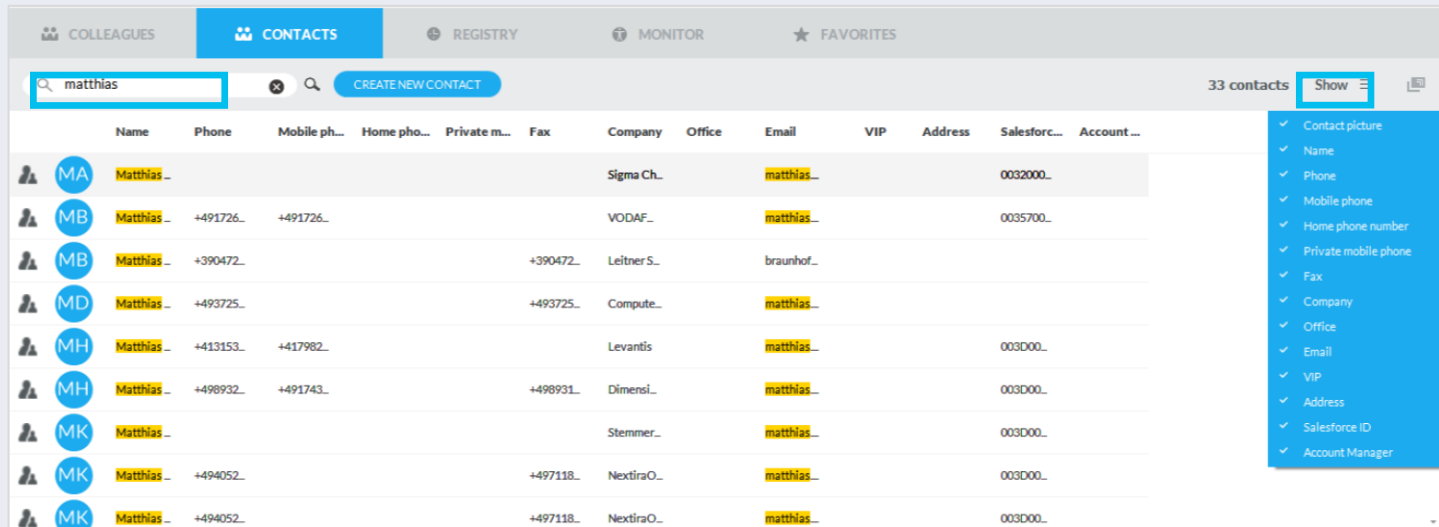
Ficha Contacts (Contactos)



Ficha Contacts (Contactos)

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



COLLEAGUES CONTACTS REGISTRY MONITOR FAVORITES

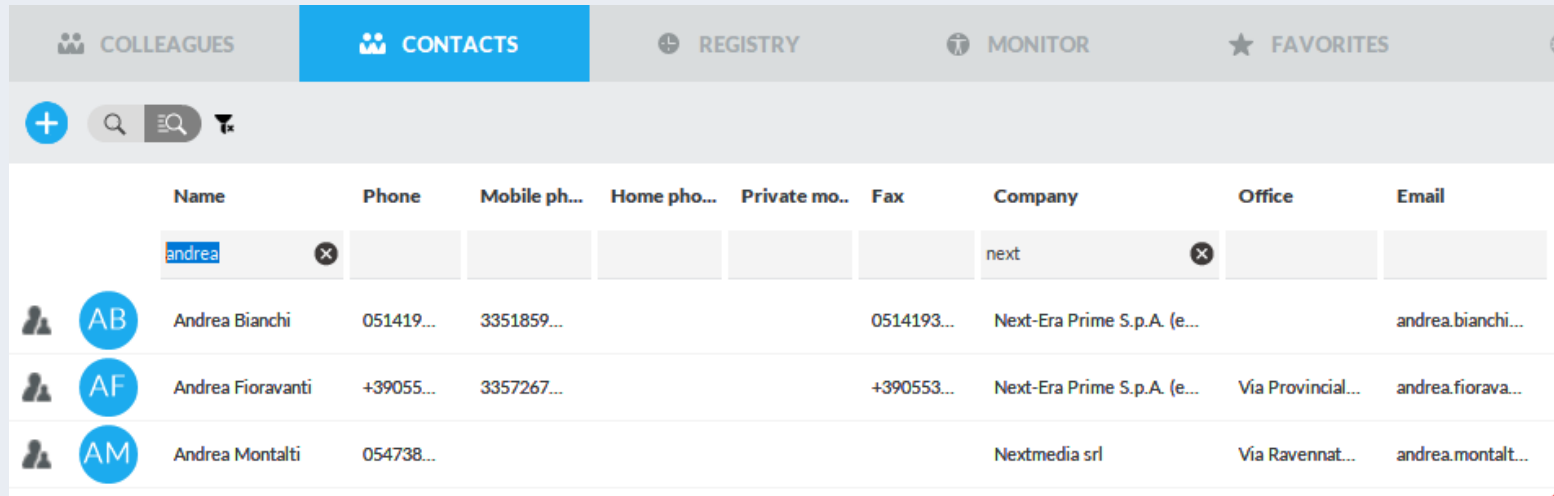
matthias CREATE NEW CONTACT 33 contacts Show

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_	




- ✓ Contact picture
- ✓ Name
- ✓ Phone
- ✓ Mobile phone
- ✓ Home phone number
- ✓ Private mobile phone
- ✓ Fax
- ✓ Company
- ✓ Office
- ✓ Email
- ✓ VIP
- ✓ Address
- ✓ Salesforce ID
- ✓ Account Manager

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 a contact management interface with a search bar at the top. The search bar contains the text "andrea" and a search icon. Below the search bar, there is a table of contacts. The table has columns for Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private mo., Fax, Company, Office, and Email. The first row of the table is highlighted, and the search filter "andrea" is applied to the Name column. The filter is shown as a blue box with the text "andrea" and a close button (X). The table contains three rows of contact data.

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




Ficha Contacts (Contactos).

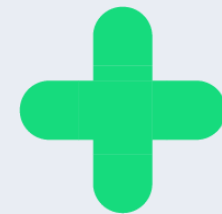


Puede buscar directamente un nombre de contacto, número o empresa con una búsqueda sencilla o avanzada haciendo clic en Entrar o en el botón de “lupa de zoom”.

- 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	OmiClabio 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	
Emmanuel Peracci	Colleagues	241

The "Other contacts" section includes:

Name	Category	Phone Number
Emmanuel Abboni	Customers	064551213
Emmanuel Abboni	Customers	064457398
Emmanuel Abboni	Customers	0644977611



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

COLLEAGUES

REGISTRY 6

Search on the registry

From Name Phone

- 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**

View/Edit Contact

Name John

Last name Evans

Company Future Com Inc

Phone 3486022386 Speed dial

Mobile phone 3477772130 Speed dial

Home phone number

Private mobile phone

Fax

Email jevans@fcom.com

Office Massarosa

Imagicle Directory Suppliers (shared with Sales department)

DELETE OK CANCEL

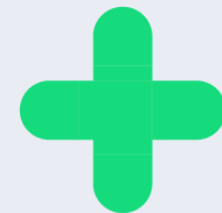


Modificar

- 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 web interface for a call 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". A filter menu is open, showing "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 like 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.



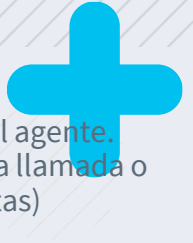


Imagicle Attendant Console

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)



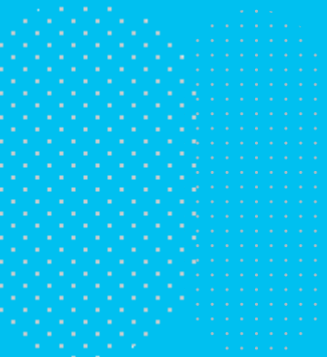
Puede buscar directamente números de teléfono, nombres de contactos o empresas específicos con el cuadro de texto debajo del panel y pulsar Intro.

- 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.
- 



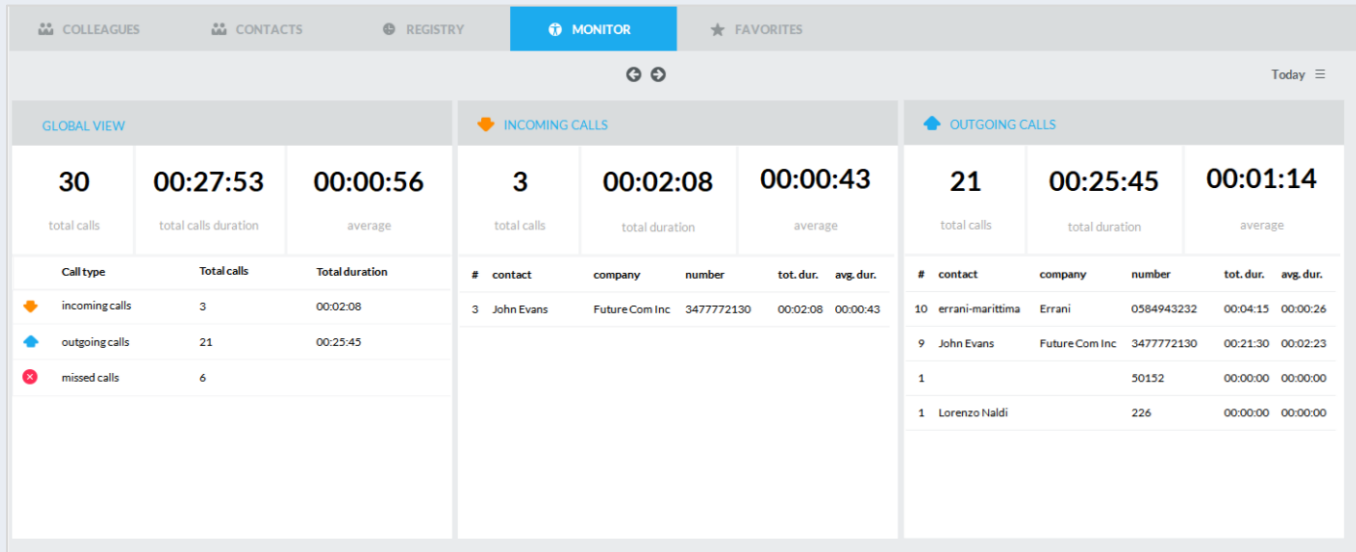
Imagicle Attendant Console

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 three main sections: GLOBAL VIEW, INCOMING CALLS, and OUTGOING CALLS. Each section provides summary statistics and a detailed list 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 Attendant 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 includes 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 ID number, along with a status indicator (e.g., 'Out of office', 'Free', 'Busy').

Name	Role	ID	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 on the right side of the interface, 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 listed 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.

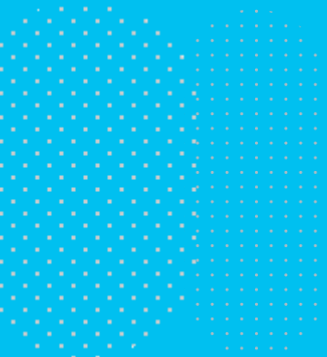
Para agregar contactos existentes desde "Colleagues" (Compañeros), "Contacts" (Contactos) o "Registry" (Registro), puede hacer clic con el botón derecho en cualquier entrada y seleccionar "Add to favorites" (Agregar a favoritos) en el menú desplegable.

- 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 Attendant Console

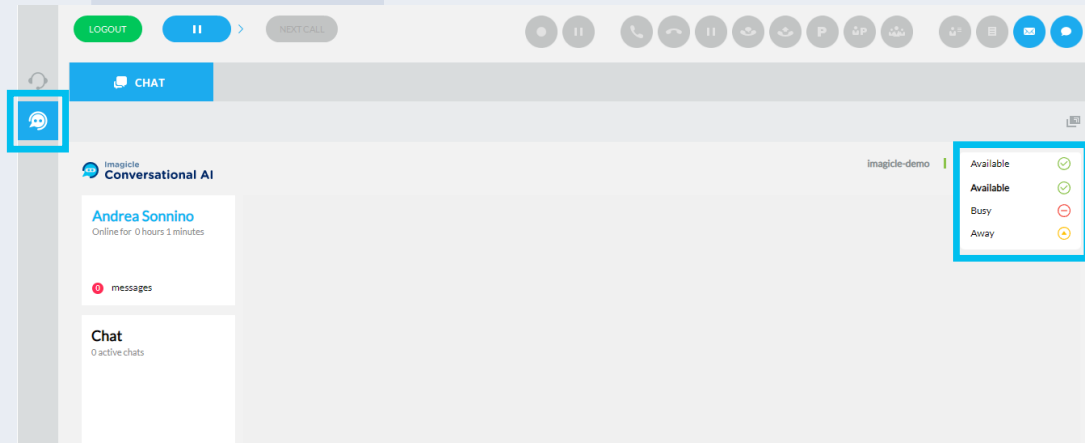
Panel de chat.

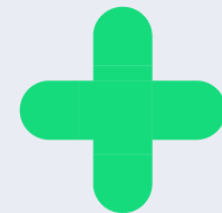


Integración de chat.



- Si tu suscripción incluye **Conversational AI** (aplicación Cloud), podrás hablar con los clientes y socios a través del chat además del teléfono. La chat se integra con los canales más usados en el mercado:
 - Whatsapp
 - Telegram
 - Facebook
 - MS-Teams
 - Webex
 - etc.
- Al seleccionar el icono de chat en la izquierda, aparece una ventana que te permite poner tu estado en **disponible (Available)**, **ausente (Away)** o **ocupado (Busy)**.
- El login en la chat es automático y el servicio correspondiente aparece en la parte superior derecha (imagicle-demo en esta captura de ejemplo).
- El panel de chat se puede ocultar desde el menú OPCIÓN, si no se utiliza.





Integración de chat.

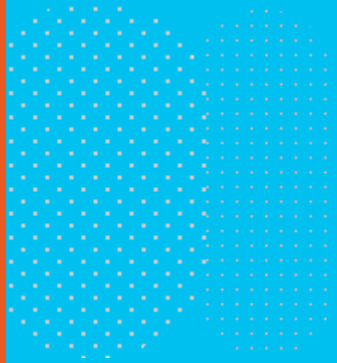
- Cuando un cliente nuevo contacte tu empresa a través del chat, la conversación será inoltrada al primer operador disponible.
- Los datos del cliente, si ya están disponibles en la base de datos, se muestran en el panel “User information” a la derecha. El operador puede modificarlos manualmente.
- Durante la conversación, el operador puede enviar documentos, videos o enlaces.
- Toda la conversación está disponible en la interfaz del operador, que puede ver todos los mensajes enviados previamente.

The screenshot displays the Imagicle Conversational AI operator interface. On the left, there's a sidebar with the operator's name 'Andrea Sonnino' and a 'Chat' section showing '1 active chats' for 'Guest-1765'. The main chat area shows a conversation where a guest asks to speak with an operator, and a virtual agent requests a user code. The guest provides the code '1519', and the virtual agent informs the guest that the request is being passed to an operator. The interface also includes a 'User information' panel on the right with fields for Title, Name, Guest, Email, Phone, and Notes. The 'Current chat' section shows the guest's question about the maximum monthly expense of a current Visa Credit Card, and the virtual agent's response offering to schedule an appointment with a sales representative.



Imagicle Attendant Console

Diseño compacto

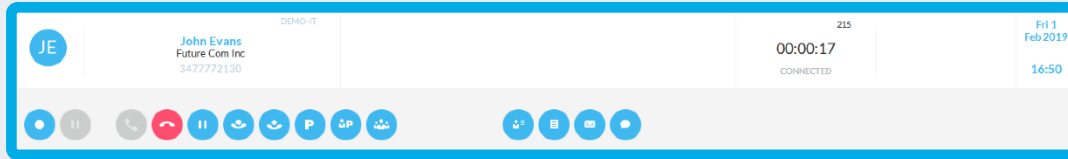


Diseño compacto de Attendant Console

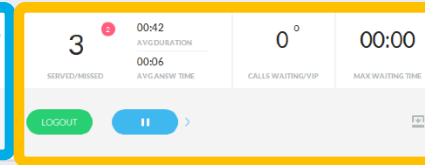
Ideal para agentes de centros de llamadas



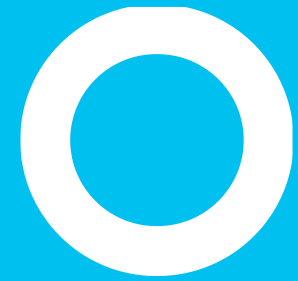
- Barra acoplada compacta en la parte superior de la pantalla.
- Para cambiar entre el diseño compacto y completo, haga clic en el icono de triángulo en la parte superior derecha (con un círculo rojo abajo).



Panel de
llamadas

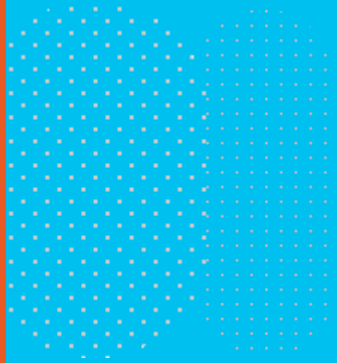


Panel
compacto de
colas



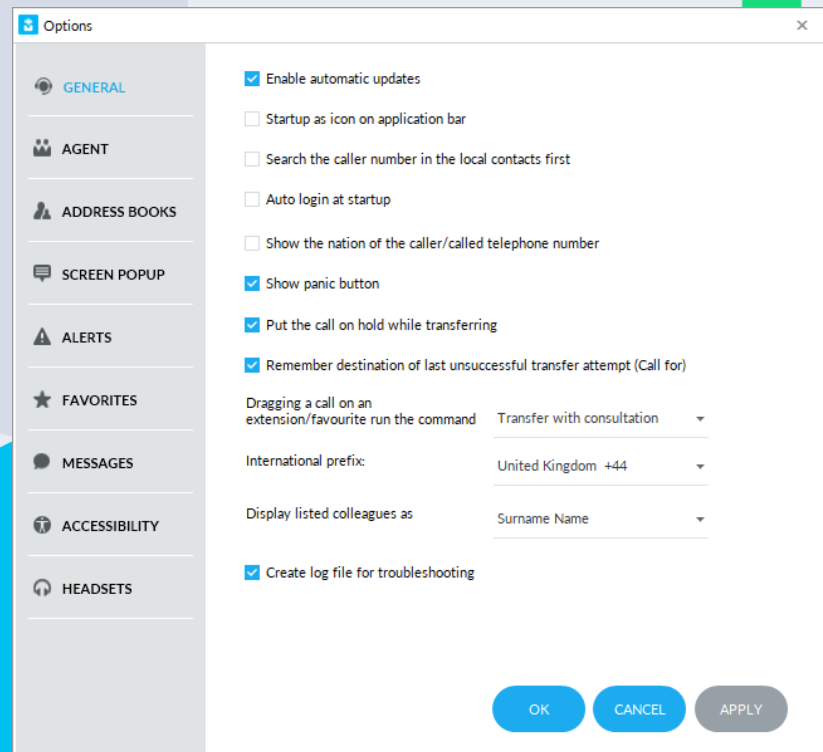
Imagicle Attendant Console

Configuración



Configuración general

- La configuración de Attendant Console está accesible desde el **menú desplegable** arriba a la izquierda → **Options** (Opciones).
- En ese mismo menú desplegable, también puede seleccionar el **idioma** de la interfaz de entre 8 idiomas.
- Además, tiene la opción de "**Manage HotKeys**" (Gestionar teclas rápidas) para personalizar los accesos rápidos con el teclado.
- La primera ficha "**General**" le permite configurar varios parámetros relativos al uso de la interfaz como:
 - ejecución automática de la aplicación
 - arrastrar y colocar para transferencia de llamadas
 - prefijo internacional local
 - función de transferencia de llamadas perdidas "Call for" (Llamada para)
 - otros...



Options

GENERAL

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

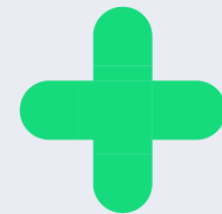
Dragging a call on an extension/favourite run the command: Transfer with consultation

International prefix: United Kingdom +44

Display listed colleagues as: Surname Name

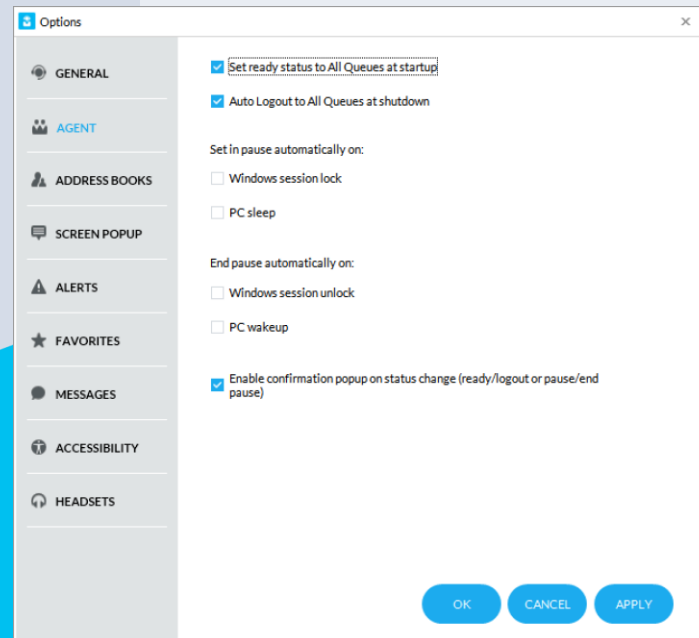
Create log file for troubleshooting

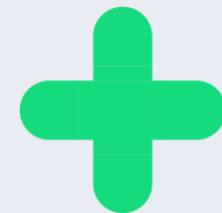
OK CANCEL APPLY



Configuración de agentes.

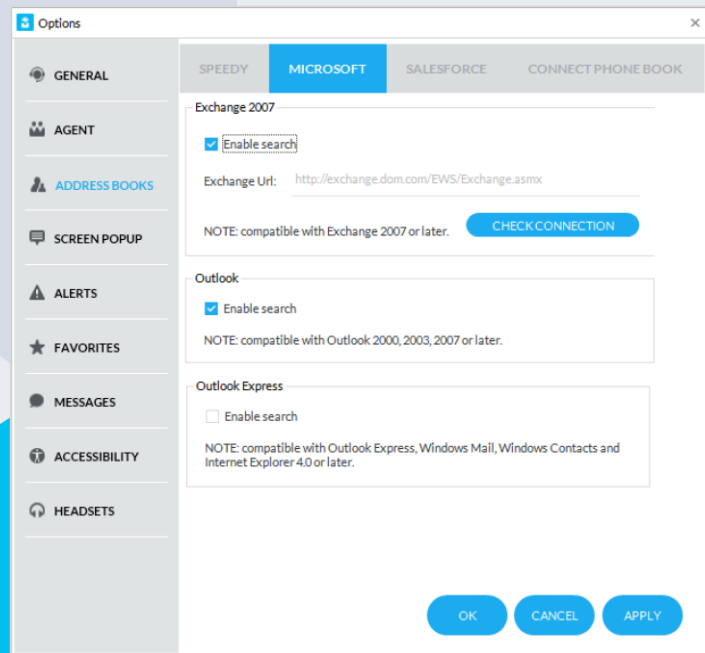
- La ficha "**Agent**" (Agente) le permite configurar varios parámetros relativos a los agentes como:
 - conexión automática al iniciarse
 - desconexión automática al cerrarse
 - Gestión de pausa automática con bloqueo/desbloqueo de sesión de Windows - reposo/reactivación de PC
 - Activación de mensajes emergentes de configuración tras realizar cambios de estado





Address Book (Libreta de direcciones)

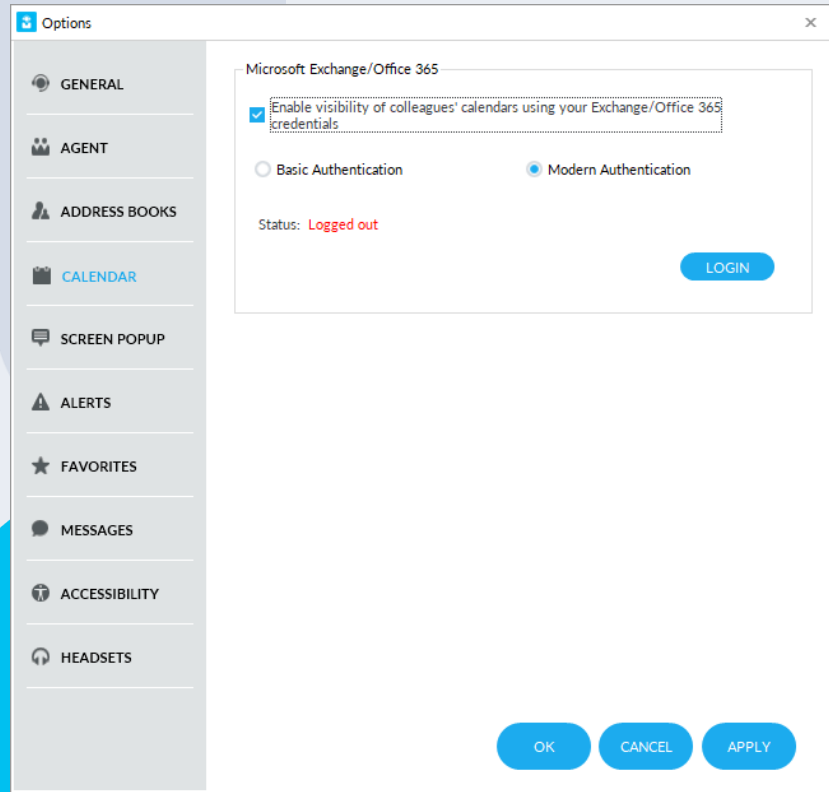
- La ficha "**Address Book**" (Libreta de direcciones) le permite importar contactos externos en el panel "Contacts" (Contactos) local. En el ejemplo siguiente, se puede solicitar a la interfaz que busque los contactos directamente en el cliente Outlook.
- Los contactos importados desde esta ficha estarán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



Configuración del calendario.

- La ficha “**Calendario**” (Calendario) le permite configurar la conexión con el calendario de Microsoft Exchange para importar el estado en tiempo real de sus compañeros
 - Se necesita disponer de credenciales propias de MS-Exchange u Office 365
 - Puede elegir entre métodos de autenticación "básicos" basados en EWS o "modernos" basados en OAuth2.
 - El botón "Login" (Iniciar sesión) permite iniciar la conexión con el servicio del Calendario de Microsoft.

Tenga en cuenta que la autenticación básica va a ser retirada por Microsoft, por lo que le recomendamos pasar al método de autenticación OAuth2 más seguro.



Configuración de Screen PopUp (Ventana emergente).

- La ficha “**Screen PopUp**” (Ventana emergente) le permite iniciar la aplicación de una tercera parte ante una llamada entrante y/o saliente.
- La aplicación externa puede ser de tipo basada en web o de tipo basada en cliente.
- En ambos casos, Attendant Console reenvía algunos parámetros relativos a la llamada actual, que se pueden configurar al hacer clic en el botón “Configure” (Configurar).
- Los parámetros de las llamadas incluyen la dirección de las llamadas.

Options

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: mario.rossi

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 Speedy contact

Apply only for: Incoming calls

External calls only

Action: Open an url [CONFIGURE](#)

[EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS](#)

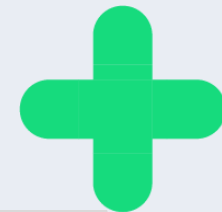
[OK](#) [CANCEL](#) [APPLY](#)



Alerts (Alertas)

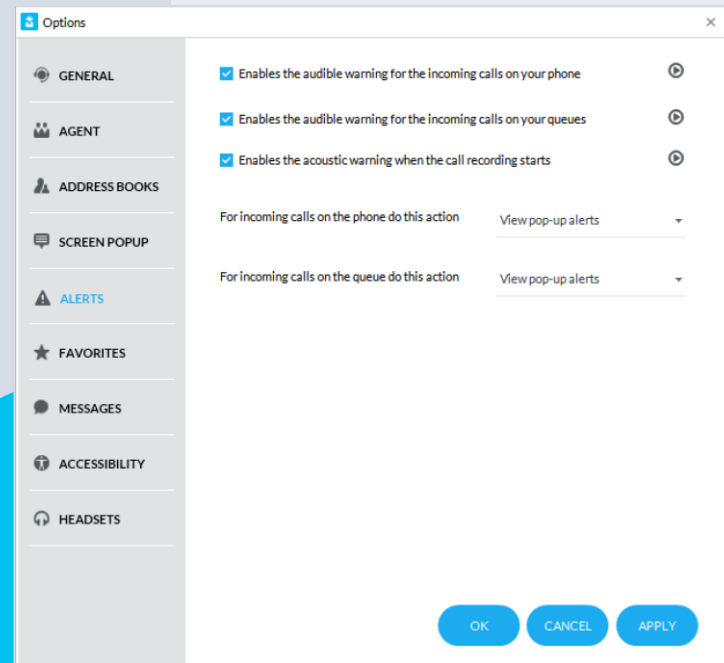
- La ficha "**Alerts**" (Alertas) le permite personalizar cómo se le alerta tras una llamada entrante. Las opciones incluyen ventanas emergentes, presentación de la interfaz en primer plano, alertas audibles o simplemente no hacer nada.

The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'ALERTS' tab selected. The 'SCREEN POPUP' section is active, showing two radio button options: 'Enable screen popup from local address book source program (if available)' (unselected) and 'Enable screen popup of a custom application (CRM, ERP, ...)' (selected). Below this, there are fields for 'Application Credentials (if required):' with 'User name:' and 'Password:' labels and input fields. The 'Open Application automatically when:' section has three checkboxes: 'The phone rings' (checked), 'The conversation starts / the call is answered' (unchecked), and 'The call ends' (unchecked). A fourth option, 'Only if the number is associated with a Contact Manager contact', is also unchecked. The 'Apply only for:' section has two dropdown menus: 'Internal and External calls' and 'Incoming/Outgoing calls'. Below these is an unchecked checkbox 'For incoming calls, only those coming from a queue'. The 'Action:' section has a dropdown menu set to 'Open an url' and a 'CONFIGURE' button. At the bottom, there is an 'EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS' button and three buttons: 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY'.



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

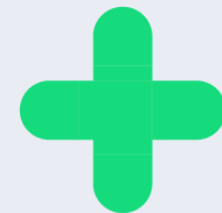
Sms sender: (max 11 digit): Imagicle

User: Andrew

Password: ●●●●●●

Gateway address: easisms.com|

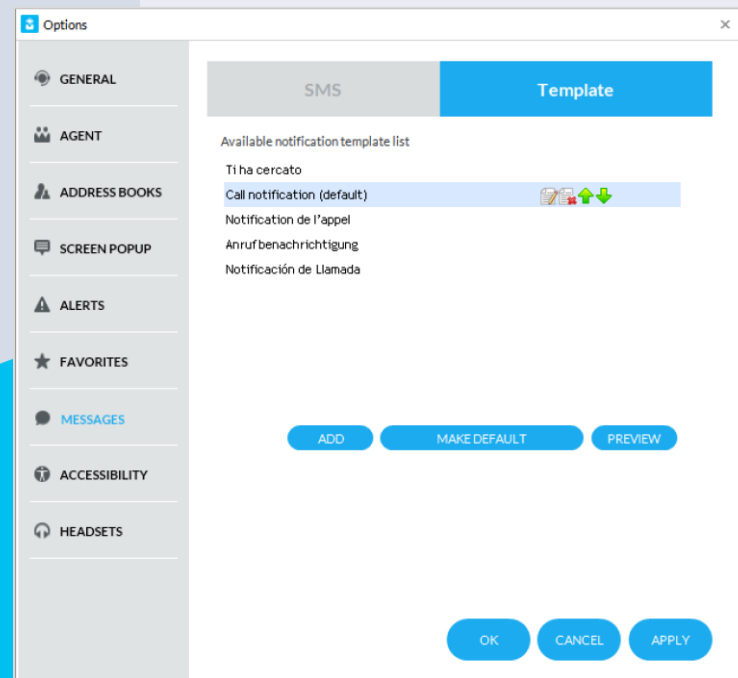
OK CANCEL APPLY



Messages (Mensajes)

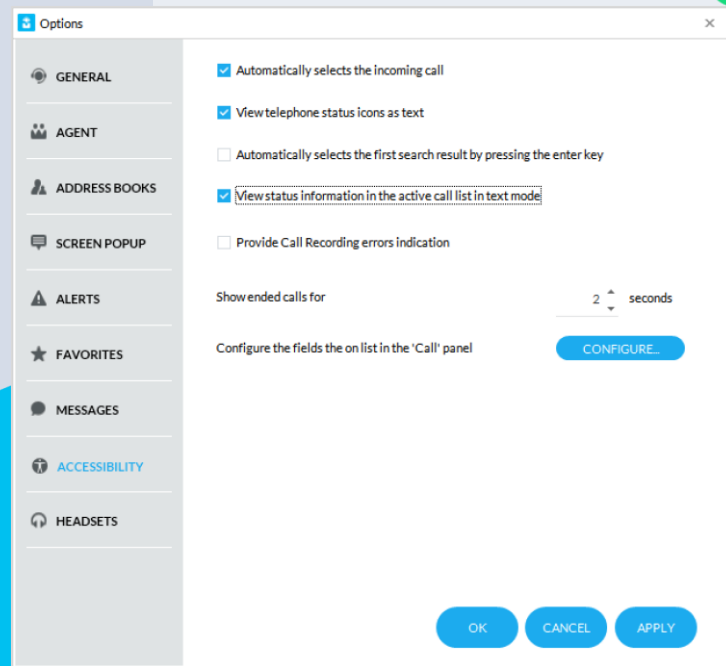
> Templates (Plantillas)

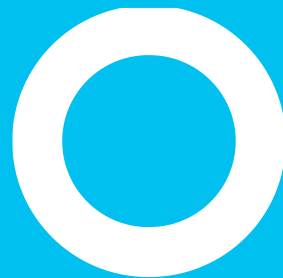
- La ficha "**Messages/Templates**" (Mensajes/Plantillas) le permite agregar, modificar y quitar plantillas específicas que usar para el envío de mensajes de correo electrónico o SMS.
- Cada plantilla puede incluir varios parámetros relacionados con llamadas, como fecha/hora, número de teléfono y nombre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



Soporte para operadores con deficiencias visuales

- Attendant Console, en su versión "Professional", se ha diseñado de forma específica para ofrecer soporte para los operadores con deficiencias visuales.
- Se ha probado con éxito con las mejores herramientas de software para usuarios con deficiencias visuales y ciegos, como:
 - Software de lectura de pantalla JAWS para Windows
 - ZoomText Magnifier
- Attendant Console Professional ha sido certificada por "Visiondepth", el Instituto Italiano para personal con discapacidad visual.
- La configuración de Attendant Console incluye una ficha específica, "**Accessibility**" (Accesibilidad), que permite realizar acciones simplificadas y contiene opciones de visualización para los usuarios con deficiencias visuales.
- Imagicle Attendant Console Professional, en un entorno de telefonía MS-Teams, debe estar asociada a un teléfono de sobremesa Poly SIP. No puede utilizarse junto con el cliente MS-Teams.





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACT US](#)

