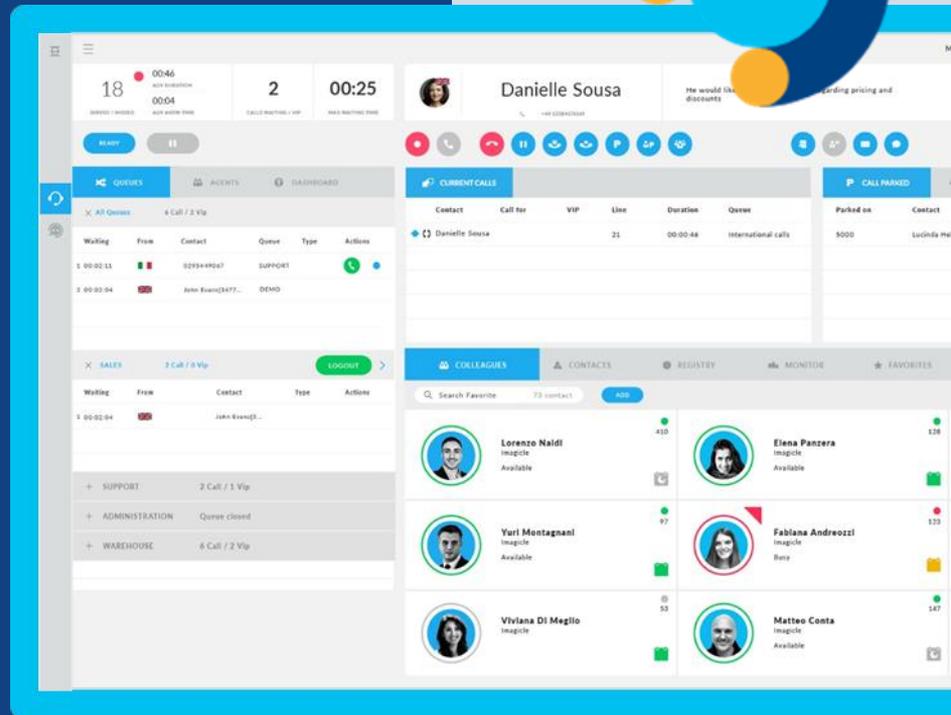


# Imagicle UCX Attendant y Agent Console

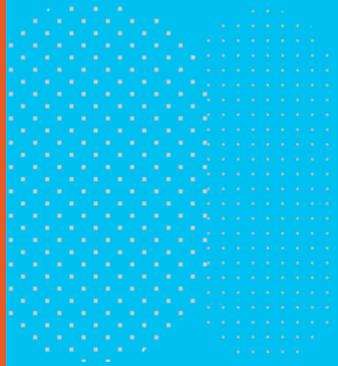
Guía del usuario para  
cualquier calling platform





# Imagicle UCX Attendant y Agent Console

Visión general.



# 2 Workspaces diferentes.

Con la misma interfaz de llamada.



## Attendant Console

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



## Consola de Agente

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

### UCX Console



# Imagicle Attendant Console.

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

Interfaz fácil de usar, con toda función en un clic

Permite contestar transferir, aparcar llamadas y gestionar colas

Permite iniciar y gestionar las grabaciones

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

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

COLLEAGUES	CONTACTS	REGISTRY	MONITOR	FAVORITES	PERSONALE			
Adam Johnson Imagicle 225 Busy	Erica Norman Imagicle 220 Talking to...	Alvaro Diaz Imagicle 266 Free	Arthur Young Imagicle 245 Tentative	Georgina Crawford Imagicle 247 It is not possible to call this...	April L. Riche Imagicle 249 Busy	Sienna Bommann Imagicle 246 Free	Tobias Andersen Imagicle 235 It is not possible to call this...	Olov Johansson Imagicle 406 Free

Informa sobre quien está llamando gracias a Caller ID

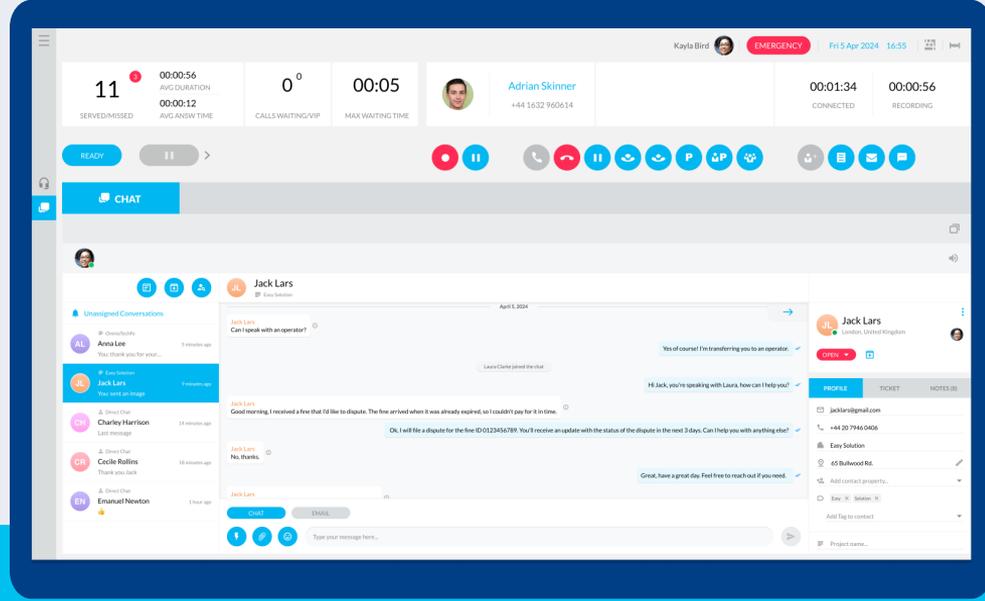
Integrada con tus directorios y CRM

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 Status):** Shows 18 calls served, 00:46 hold time, 2 calls waiting, and a 00:25 max waiting time.
- Top Right (Agent Profile):** Features the agent's name, Danielle Sousa, a profile picture, and a note: "He would like to have information regarding pricing and discounts". It also shows call status (CONNECTED), recording status (RECORDING), and the date/time (Tue 22 Jan 2021 11:42).
- Call Control Bar:** Includes buttons for call actions such as mute, hold, transfer, and end call.
- Call Tables:**
  - Current Calls:** A table with columns: Contact, Call for, VIP, Line, Duration, Queue. It shows one active call for Danielle Sousa.
  - Call Parked:** A table with columns: Parked on, Contact, VIP, Duration, Parked from. It shows one parked call for Lucinda Hellis.
- Queues Section:** Lists various queues with columns: Waiting, From, Contact, Queue, Type, Actions. Queues include SUPPORT and DEMO.
- Colleagues Section:** A grid of agent status cards with columns: Name, Title, Availability, and a status indicator. Agents listed include Lorenzo Naldi, Elena Panzera, Yuri Montagnani, Fabiana Andreozzi, Viviana Di Meglio, Matteo Conta, Bernardo Federigi, Sonia Vicini, and Samuele Franceschi.

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

# Agent & Attendant Console - Interfaz de llamada.

The screenshot shows a comprehensive call center interface. At the top, a header bar includes the user's name 'Micaela Pirtoagnani', a status indicator 'MP', and an 'EMERGENCY' button. The main area is divided into several sections: a top call header for 'Danielle Sousa' with a '1' callout; a 'CURRENT CALLS' table with columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, and Queue; a 'CALL PARKED' table with columns for Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from; a 'COLLEAGUES' section with a search bar and a list of agents with their status (Available, Busy); and a 'QUEUES' section on the left with a table of waiting calls. Numbered callouts (1-9) highlight specific features: 1. BANNER AND NAME OF WHO CALLS; 2. PANIC BUTTON for emergency alerts; 3. PARKED CALLS; 4. COLLEAGUES with BLF and contact info; 5. SEARCH FIELD for contacts; 6. CONNECTION and DISCONNECTION for specific queues; 7. SPECIFIC QUEUE PANELS; 8. PANEL for ALL QUEUES; 9. STATUS buttons for the agent.

1. BANDER Y NOMBRE DE QUIEN LLAMA

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

3. LLAMADAS APARCADAS

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

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

6. CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN de colas específicas

7. PANELES DE COLAS ESPECÍFICAS

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

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

# Sólo Agent Console - Interfaz de Chat.

The screenshot displays a user interface for a chat agent console. At the top, there's a header with the user's name 'Kayla Bird', a status 'EMERGENCY', and the date 'Fri 5 Apr 2024 16:55'. Below this is a dashboard with several metrics: '11' (SERVED/MISSED), '00:00:56' (AVG DURATION), '0' (CALLS WAITING/VIP), and '00:05' (MAX WAITING TIME). A profile card for 'Adrian Skinner' is also visible. The main area is divided into a 'CHAT' section and a 'CONTACT' section. The 'CHAT' section shows a list of 'Unassigned Conversations' with entries for Anna Lee, Jack Lars, Charley Harrison, Cecile Rollins, and Emanuel Newton. The 'CONTACT' section shows a detailed view for 'Jack Lars', including his profile information, a list of tickets, and a chat history. Five blue callout boxes with numbers 1 through 5 provide explanations for key interface elements.

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

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

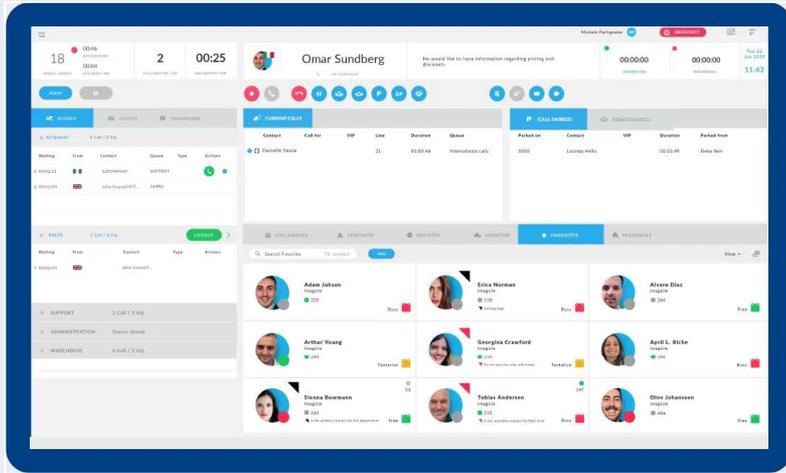
**3. BOTONES PARA ABRIR TICKET, ARCHIVAR CHATS Y BUSCAR CONTACTOS**

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

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

# Imagicle UCX Console

Requisitos de instalación.



## Sistemas operativos compatibles

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

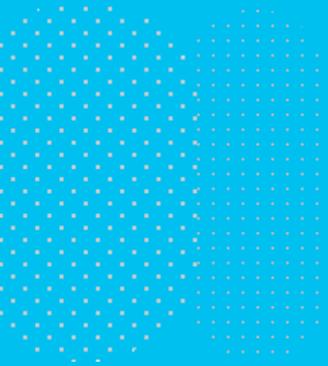
## Requisitos de hardware:

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



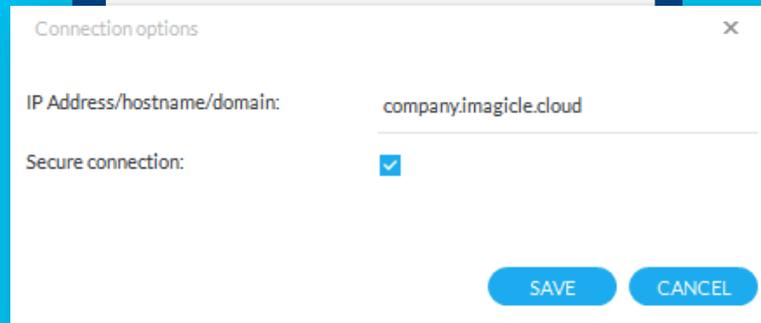
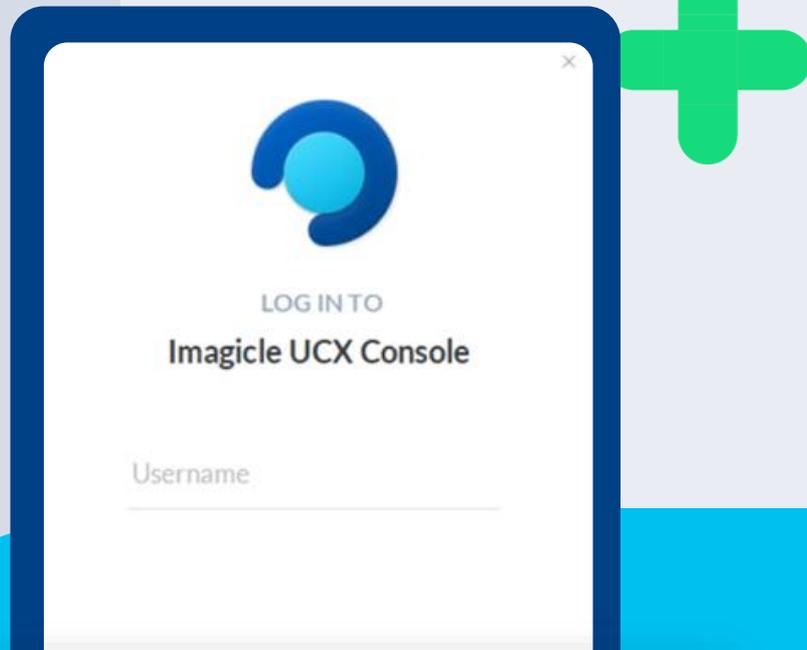
# Imagicle UCX Console

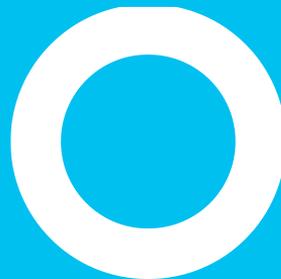
Conexión



# 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.
  - A continuación, se te pedirá que introduzcas las credenciales de tu usuario. Se admite SSO.
  - Si UCX Suite está sincronizado con Active Directory o Entra ID, sólo tienes que introducir tus credenciales de inicio de sesión de Windows.





# Imagicle UCX Console

Temas.

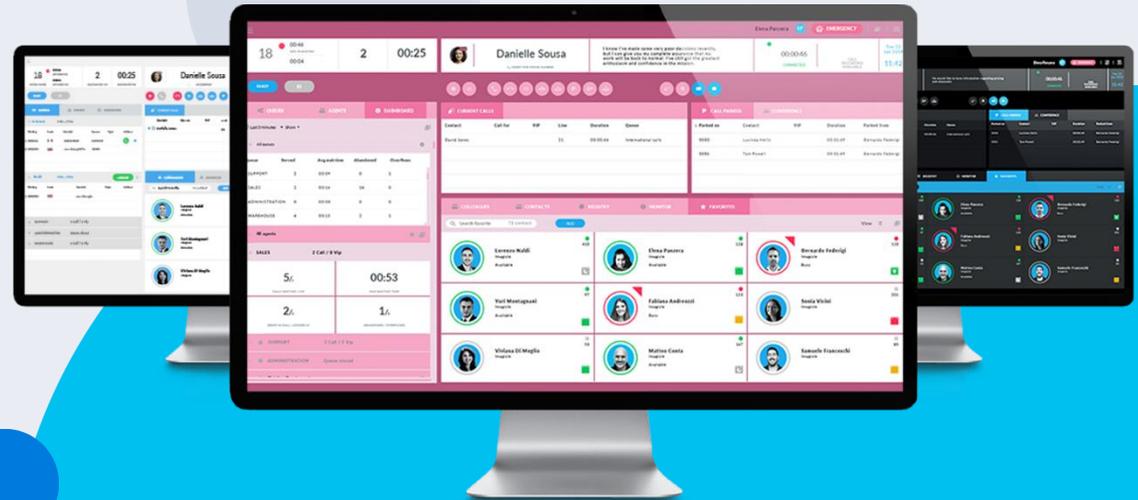


# Adáptela a su estado de ánimo.

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



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





# Imagicle UCX Console

Panels.



# Adáptala a tus necesidades.

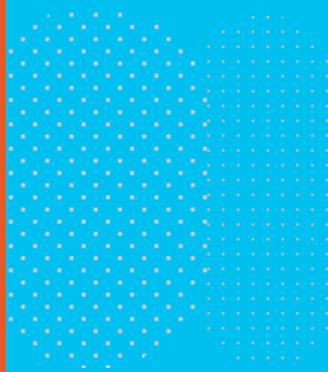
Desde el menú superior izquierdo de VIEW, puede mostrar/ocultar los paneles incluidos en el diseño principal de la consola de operadora Imagicle.

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



# Imagicle UCX Console

Colas.





# Queues panel.

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

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

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

00:00  
AVG ANSW TIME

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

LOGOUT PAUSE NEXT CALL

Managing a request  
Coffee break  
Lunch break  
At restroom  
Other

← QUEUES

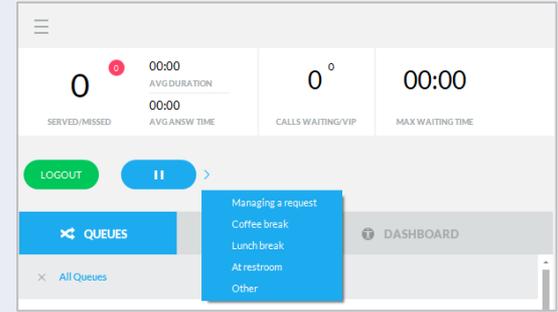
× All Queues (0 calls)

DASHBOARD

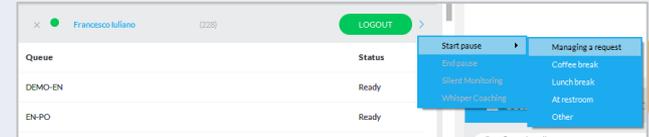


# Motivos de pausa.

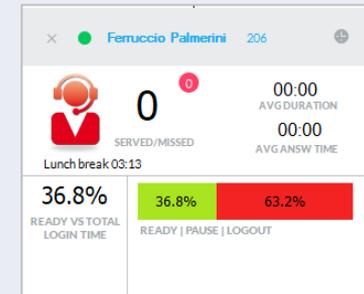
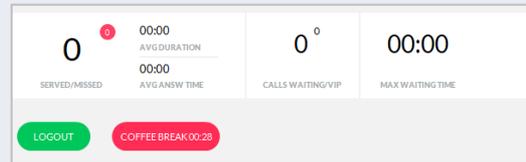
- Si se configuran varias pausas en el servidor, el botón de pausa requiere que el agente seleccione el motivo específico por el que él mismo se ha puesto en estado de pausa. Se muestran los estados de pausa disponibles, tal y como se presentan en la imagen de al lado



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



- Los motivos de pausa se ven fácilmente desde Attendant Console



# Descripción del estado de los agentes y operadores

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

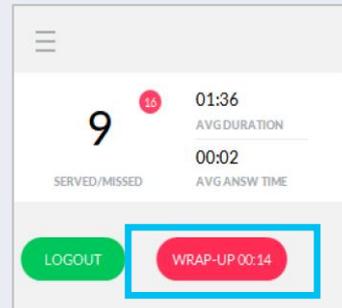
\* El estado Pausa / Finalización (Wrap-up) se aplica a todas las colas a las que está conectado el agente.



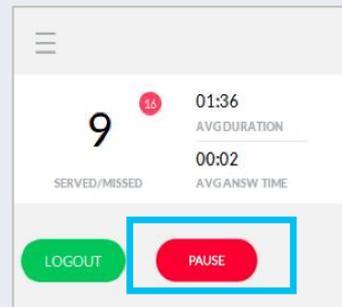
# Wrap-up.

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

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



← Example of Wrap-Up status



← Example of Pause status



# Información de las colas

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

Navigation: QUEUES (selected), AGENTS, DASHBOARD, CURRENT CALL

Queue: All Queues (1 calls, 0 VIP)

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

Queue: DEMO-EN [P] (0 calls, 0 VIP) [LOGOUT]

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

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

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

Context Menu: Force open, Force closed, Restore ordinary schedule

User: 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.

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

Agent	Status
Sonia Vicini	Ready
Elena Neri	Ready
Francesca Cappelletti	Ready

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

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

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



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



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

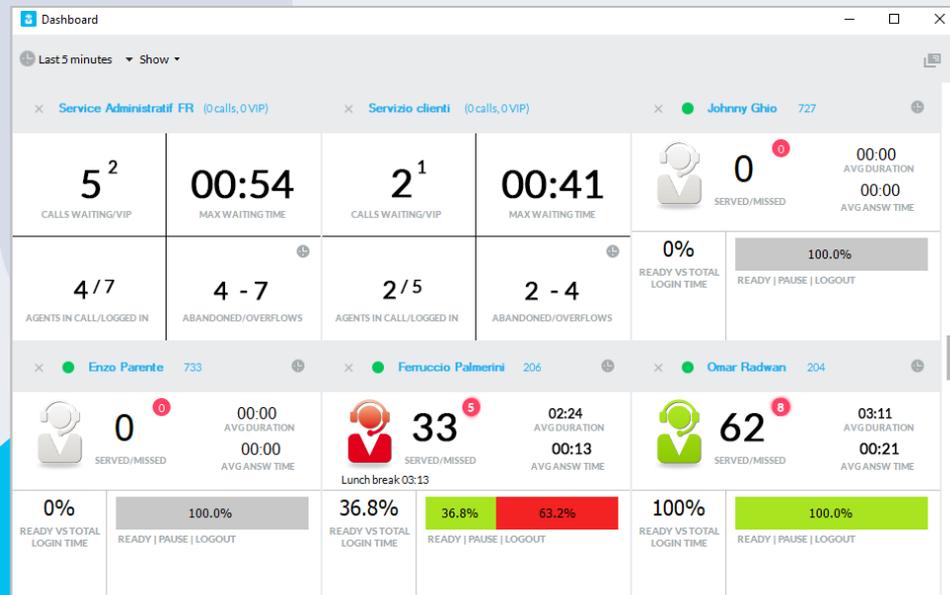
Estas funciones solo están disponibles en Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated .

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



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

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





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

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

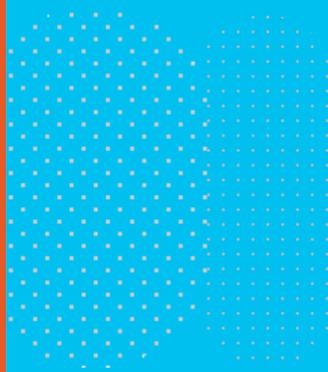
Agent	Direction	Contact	Duration
Federigi Bernardo (215)	In	Evans John (3477772130)	01:00
Vicini Sonia (201)	In	Federigi Bernardo (333685176... VIP)	00:10

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



# Imagicle UCX Console

Gestión de Llamadas





# Notificación de llamadas en espera.

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

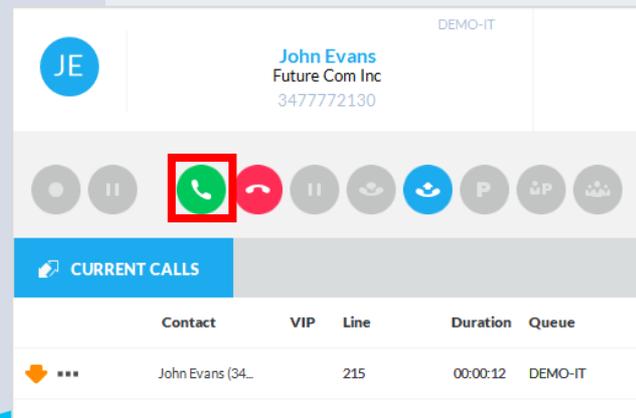
Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1 00:00:42	John Evans (347772130)	DEMO-IT		

Call from Italy  
**John Evans**  
Future Com Inc  
347772130

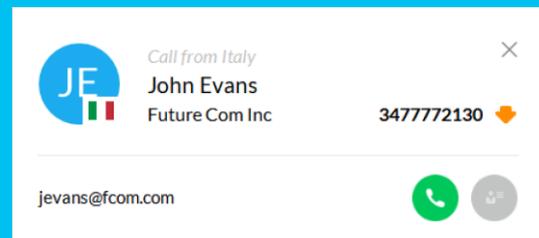
jevans@fcom.com

# Gestión de llamadas entrantes.

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



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



Call from Italy

John Evans  
Future Com Inc

3477772130

jevans@fcom.com



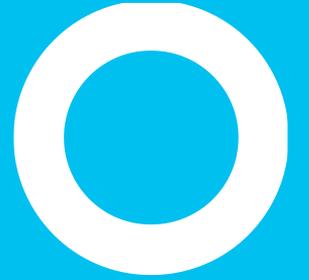
# Botones adicionales en UCX Console para MS Teams.

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:



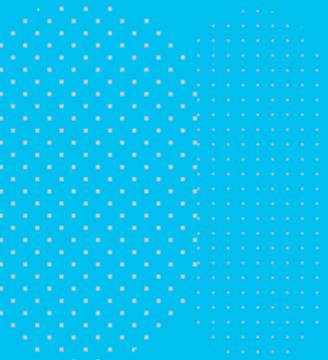
Silenciar/activar el micrófono de los auriculares

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 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.

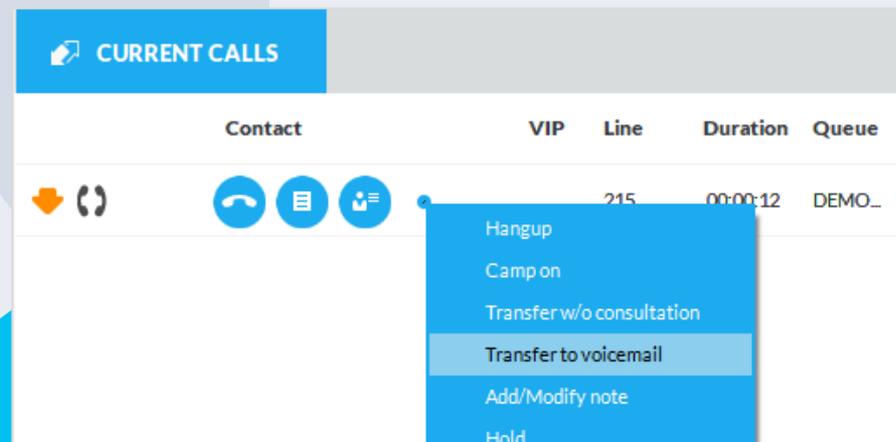
The screenshot shows a software interface for managing calls. At the top, there is a row of icons: a grey circle, a grey pause icon, a grey phone icon, a red hang-up icon, a grey pause icon, a blue answer icon, a grey answer icon, a grey 'P' icon, a grey 'uP' icon, and a grey group icon. Below this is a blue header bar with a hand icon and the text 'CURRENT CALLS'. The main area 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.

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).

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

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

CAMP ON

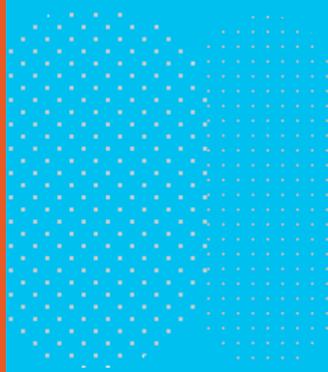
loren

Lorenzo Naldi 226



# Imagicle UCX Console

Conferencia.

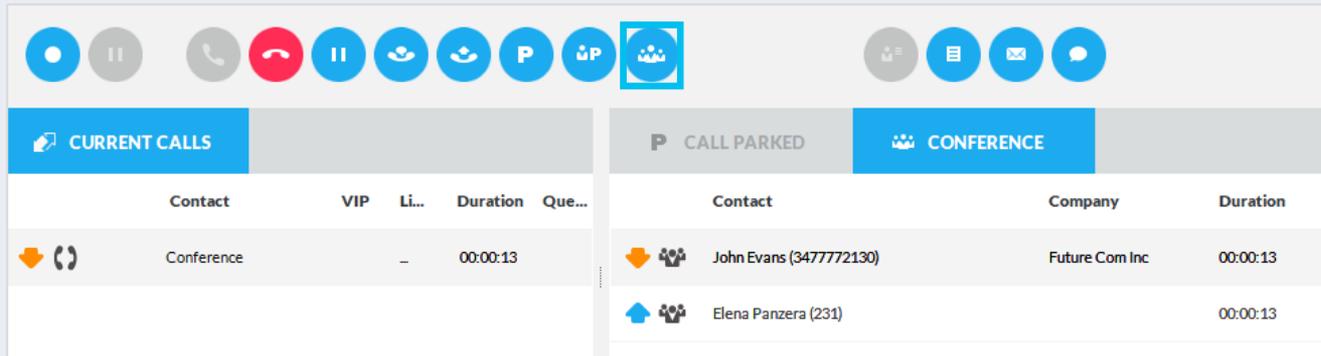


# Creación de una conferencia

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

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

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



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

CURRENT CALLS					CALL PARKED			CONFERENCE		
Contact	VIP	Li...	Duration	Que...	Contact	Company	Duration	Contact	Company	Duration
			00:00:13			John Evans (3477772130)	00:00:13		Elena Panzera (231)	00:00:13



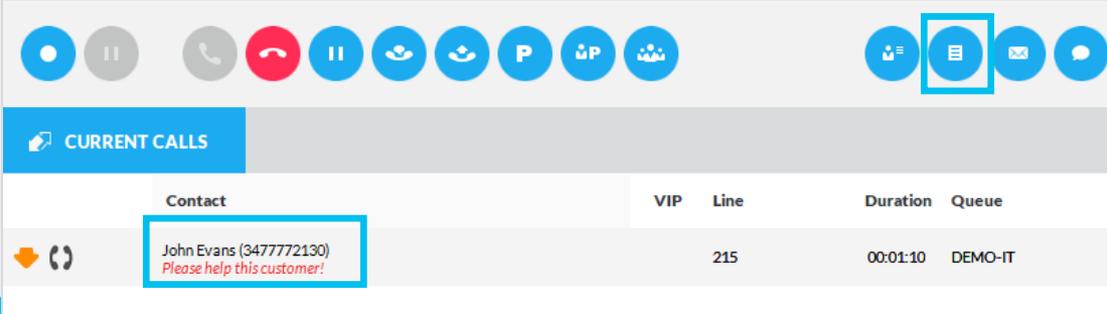
# Imagicle UCX Console

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 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.



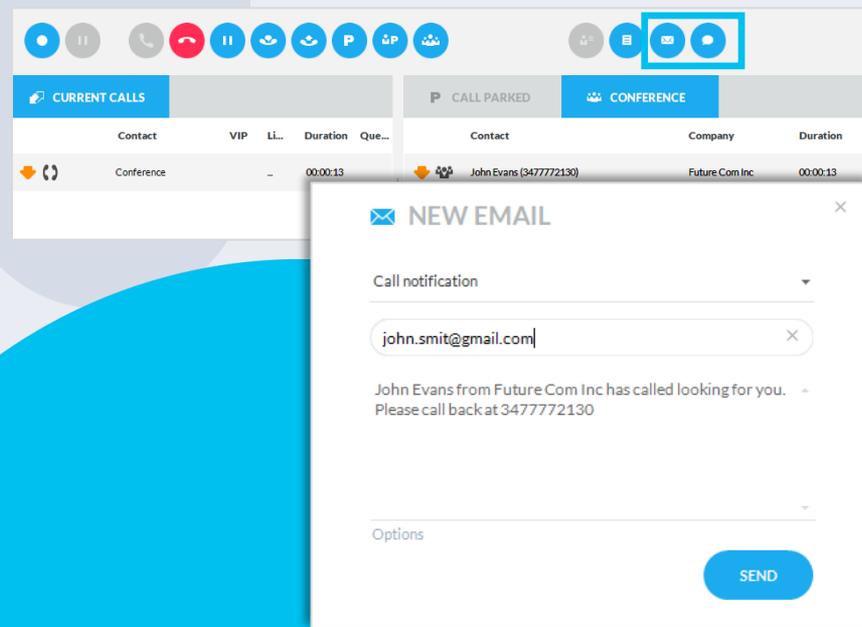
The screenshot displays a call center interface. At the top, there is a row of circular icons for call management: mute, hold, answer, reject, transfer, park, and consult. A text icon (a document with a pencil) is highlighted with a blue square. Below this is a 'CURRENT CALLS' section with a table of 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.



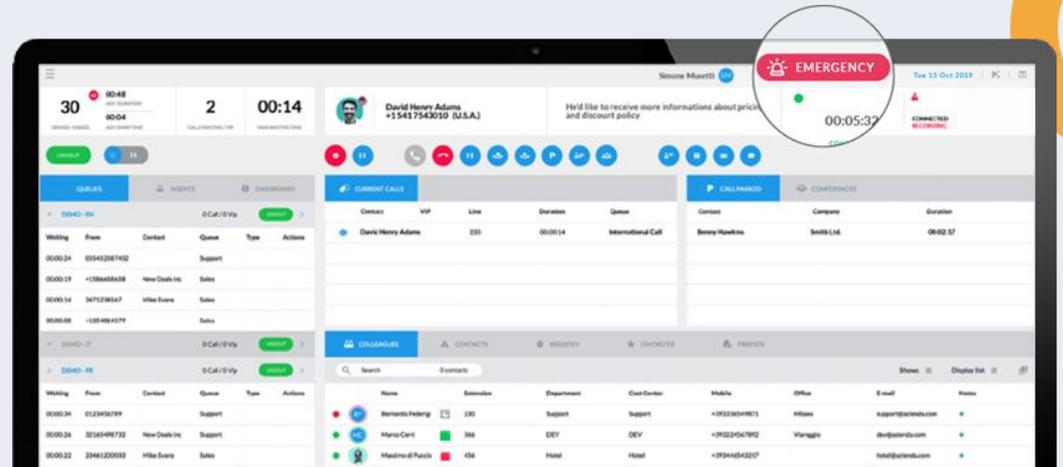
The screenshot displays the Attendant Console interface. At the top, there is a toolbar with various call management icons. Below this, there are tabs for 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns for Contact, VIP, LI., Duration, and Que... The 'CONFERENCE' tab is also active, showing a table with columns for Contact, Company, and Duration. A 'NEW EMAIL' dialog box is open in the foreground, featuring a dropdown menu for 'Call notification', a text input field containing 'john.smit@gmail.com', and a 'SEND' button at the bottom right. The dialog box also displays a preview of the email content: 'John Evans from Future Com Inc has called looking for you. Please call back at 3477772130'.



# 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.

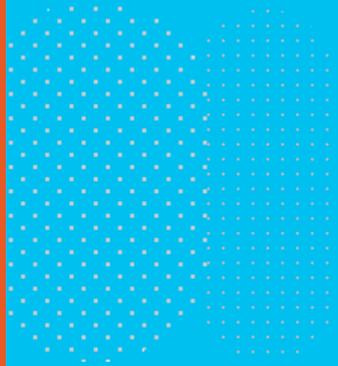
- Permite activar distintas notificaciones de alerta a través de la aplicación InformaCast de Singlewire
- Permite hacer una llamada telefónica a cualquier número de emergencia
- Puede ocultarse a operadores individuales o de forma global





# Imagicle UCX Console

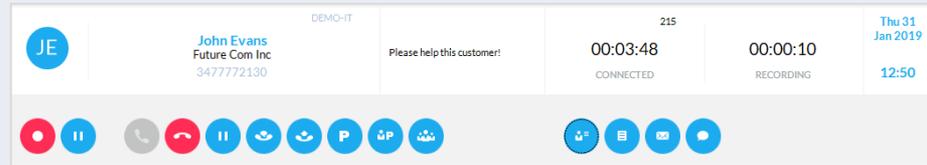
Call Recording integrations.



# 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:



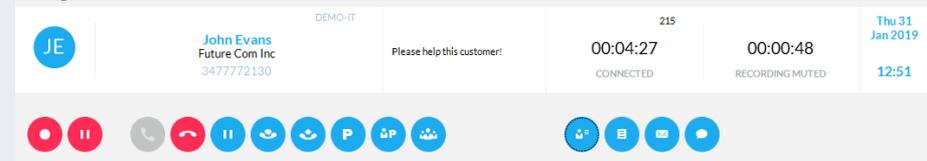
The screenshot shows a call interface with the following details:

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

The bottom toolbar includes a red record button, a pause button, a mute button, a hold button, a transfer button, a consult button, a park button, a queue button, a group button, a mute button, a mute/unmute button, a mute/unmute button, and a chat button.

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 following changes:

- Recording Status: RECORDING MUTED
- Recording Time: 00:00:48
- Call Time: 00:04:27
- Date/Time: Thu 31 Jan 2019 12:51

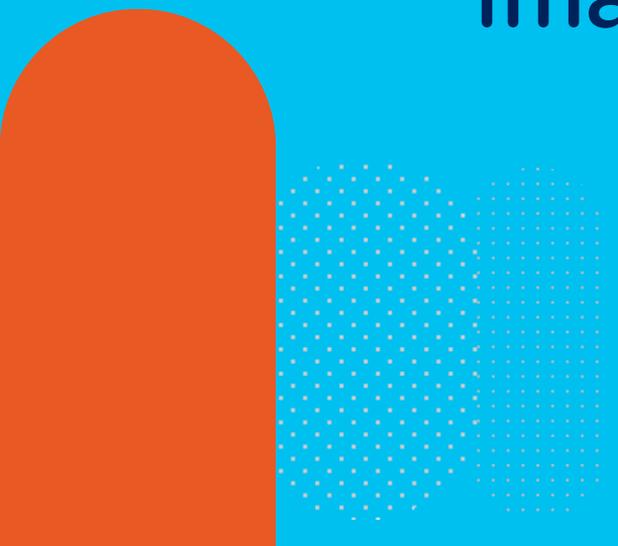
The bottom toolbar is identical to the previous screenshot, but the record button is now greyed out and the pause button is highlighted in blue.

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



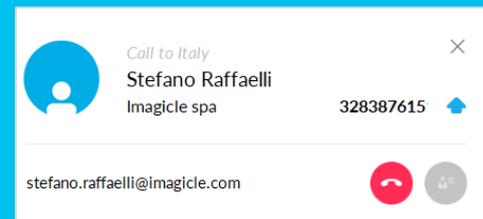
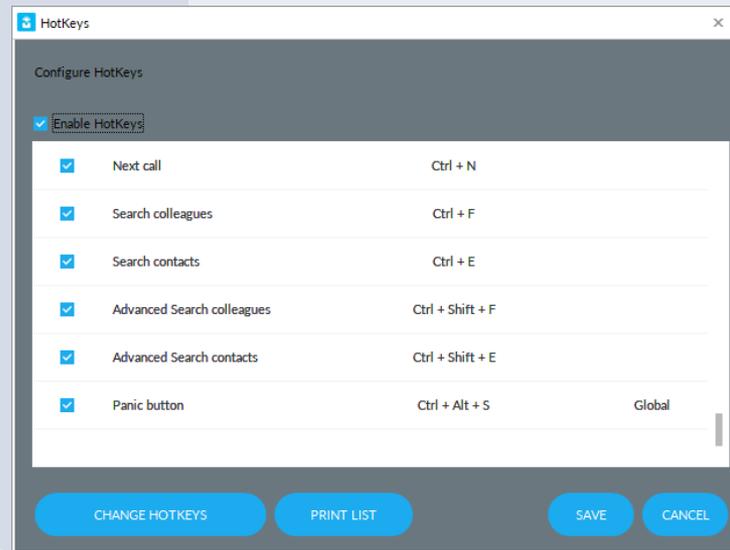
# Imagicle UCX Console

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.





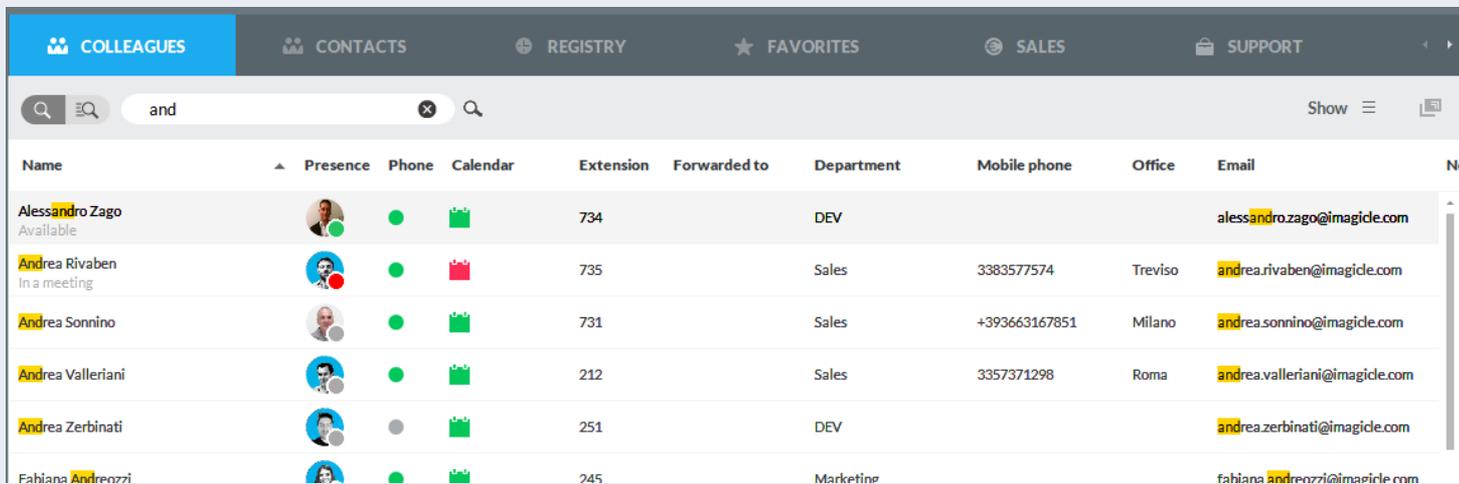
# Imagicle UCX Console

Ficha Colleagues (Compañeros) - BLF



# Ficha Colleagues (Compañeros)

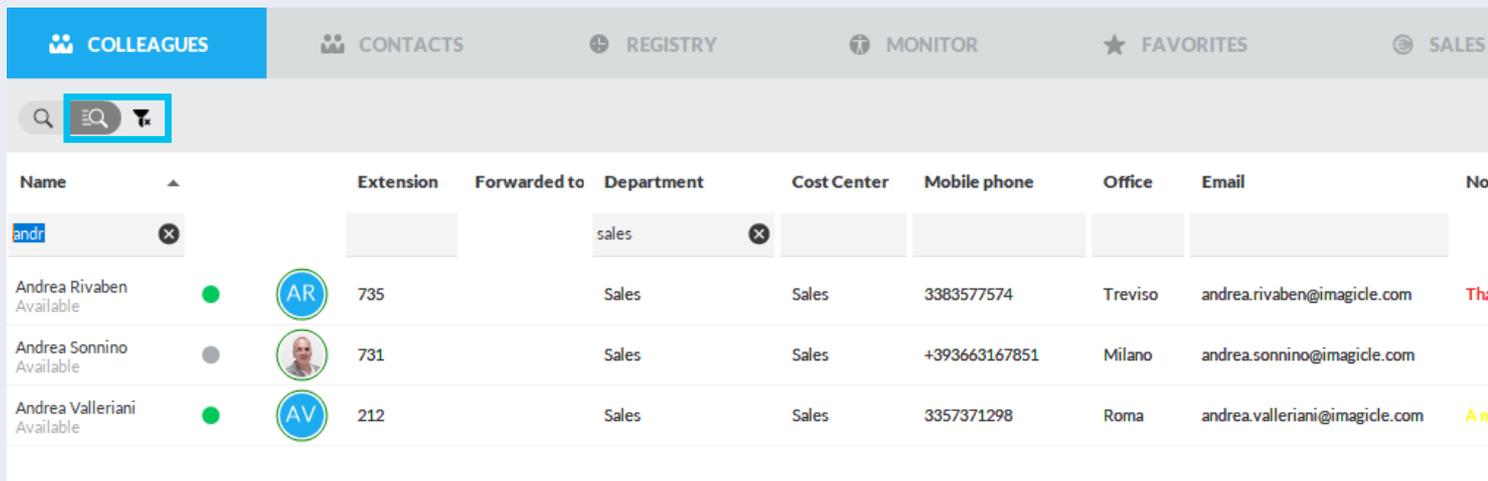
La ficha "**Colleagues**" (Compañeros) muestra la lista y la información de sus compañeros, con su estado telefónico en tiempo real (BLF), el estado detallado de presencia de Cisco y/o Microsoft Teams, la información del calendario y las fotos (si se han importado de AD/LDAP). Es posible iniciar una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

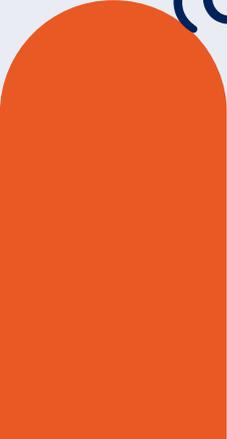


The screenshot shows the 'COLLEAGUES' tab in a software interface. A search bar at the top contains the text 'andr' and a filter icon (funnel) which is highlighted with a blue box. Below the search bar is a table with columns: Name, Extension, Forwarded to, Department, Cost Center, Mobile phone, Office, Email, and Not. The table lists three colleagues: Andrea Rivaben, Andrea Sonnino, and Andrea Valleriani. Each row includes a status indicator (green dot for available), a profile picture, and a circular avatar with initials.

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



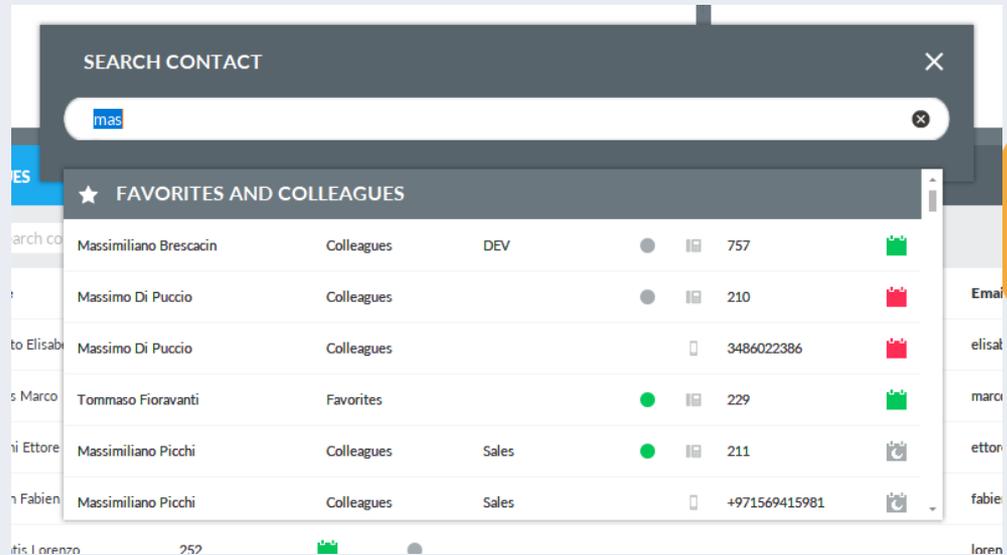
# Búsqueda en la ficha Colleagues (Compañeros)



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

# Búsqueda rápida de todos los contactos

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



# Los seis estados telefónicos

## Reenvío de llamada

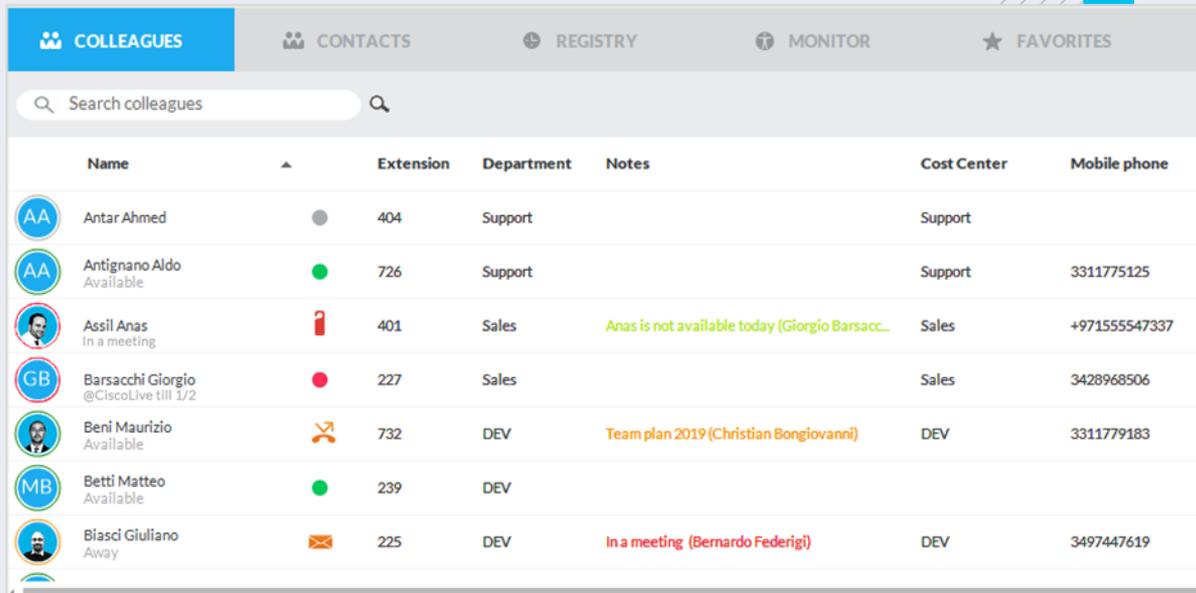
- Indicating that calls to the user are forwarded to another number, specified in the “Forwarded to” column
- You need to enable “Forwarded to” column from “Show” menu.

## Reenvío a buzón de voz

- Indicating that calls are transferred to personal voice mail

## No molestar

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



	COLLEAGUES	CONTACTS	REGISTRY	MONITOR	FAVORITES		
Search colleagues							
	Name	▲	Extension	Department	Notes	Cost Center	Mobile phone
AA	Antar Ahmed	●	404	Support		Support	
AA	Antignano Aldo Available	●	726	Support		Support	3311775125
	Assil Anas In a meeting	📞	401	Sales	Anas is not available today (Giorgio Barsacchi)	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\*

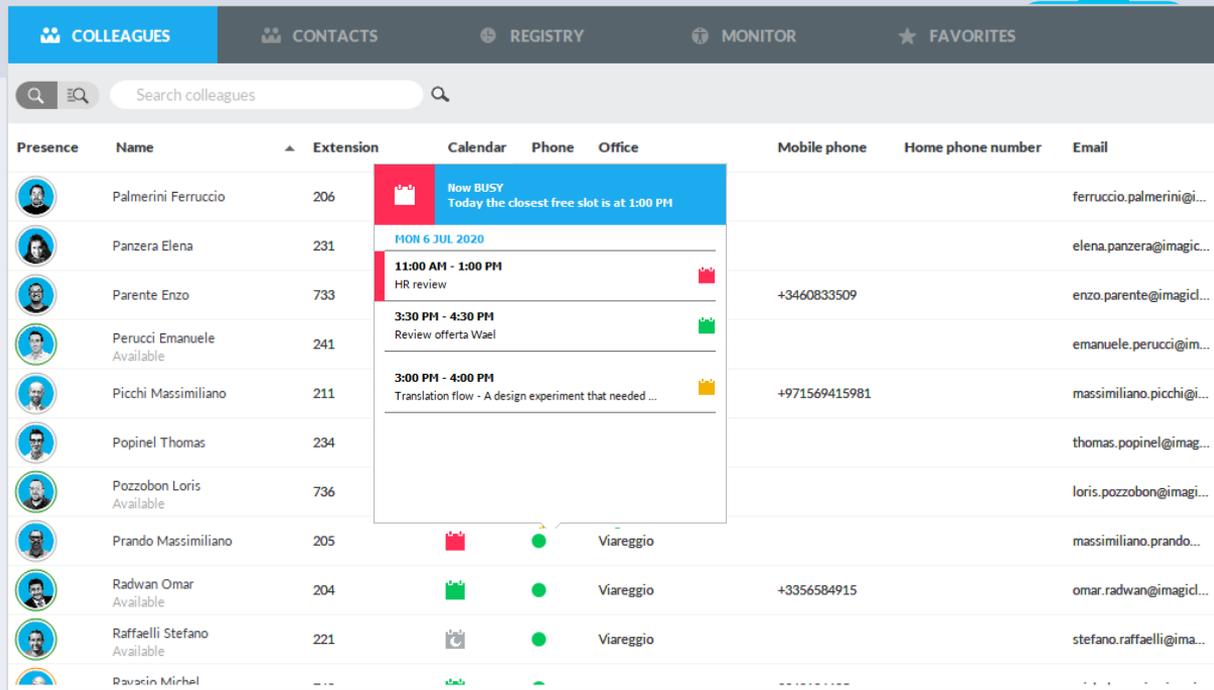
Not Available

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...
	Panzeri Elena	231	MON 6 JUL 2020					elena.panzeri@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...
	Rauscin Michel	---						...



Busy



Free



Working elsewhere



Out of office

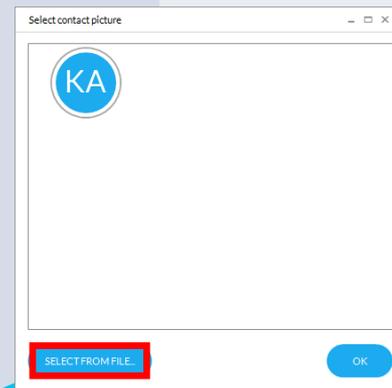


Tentative

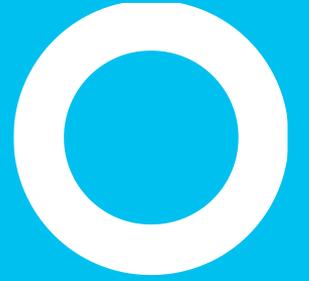


# Ficha Colleagues (Compañeros): funciones adicionales

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

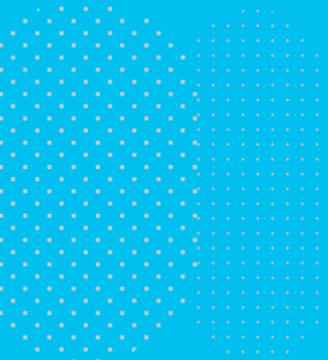


	Name		Extension	Department	Notes
	Federigi Bernardo Available		215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
	Ferrari Claudio		741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
	Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019		229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



# Imagicle UCX Console

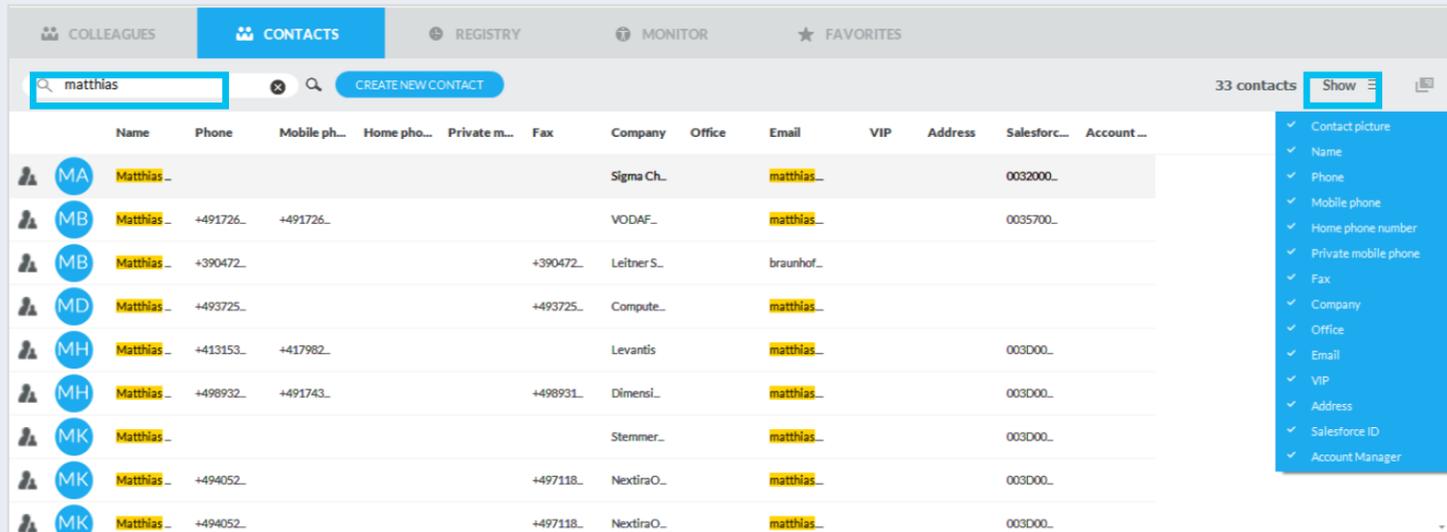
Ficha Contacts (Contactos)



# Ficha Contacts (Contactos)

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



The screenshot displays the 'CONTACTS' tab in a software interface. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS (selected), REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar containing 'matthias' and a 'CREATE NEW CONTACT' button. To the right of the search bar, it indicates '33 contacts' and a 'Show' dropdown menu. The main area contains a table of contacts with the following columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home pho..., Private m..., Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesforc..., and Account ...

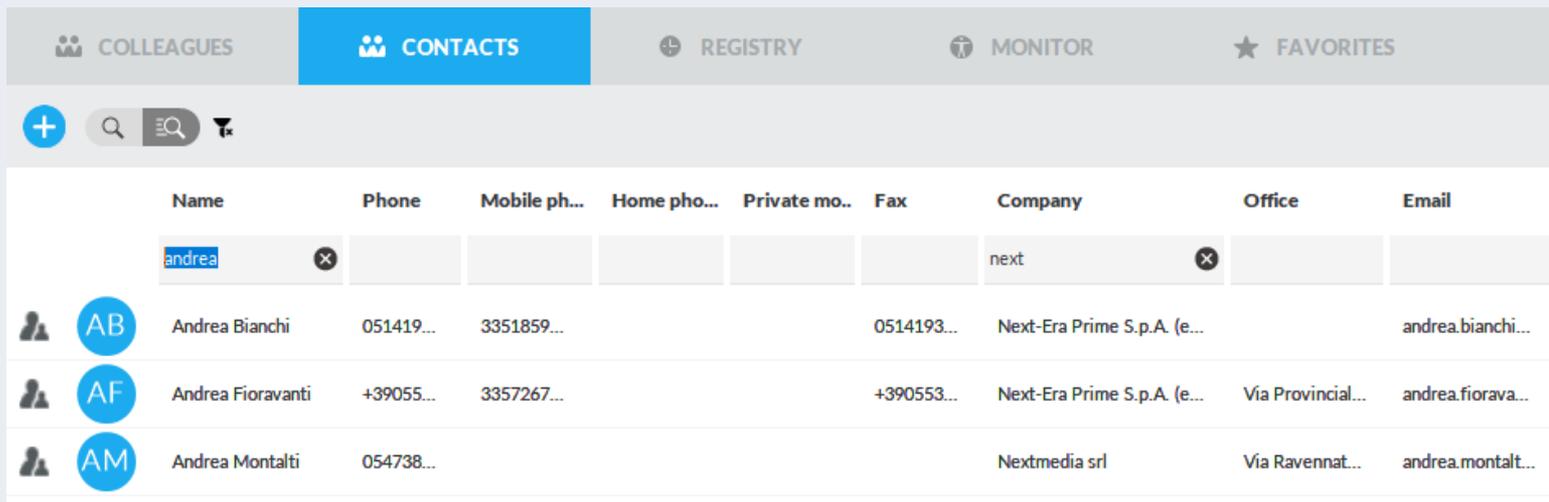
Name	Phone	Mobile ph...	Home pho...	Private m...	Fax	Company	Office	Email	VIP	Address	Salesforc...	Account ...
MA Matthias _						Sigma Ch.		matthias _			0032000_	
MB Matthias _	+491726_	+491726_				VODAF_		matthias _			0035700_	
MB Matthias _	+390472_				+390472_	Leitner S.		braunhof_				
MD Matthias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

The 'Show' dropdown menu is open, displaying a list of fields to display, all of which are checked:

- ✓ 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.

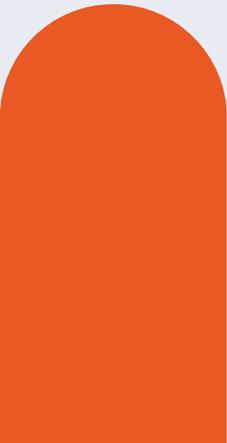


The screenshot shows a user interface for managing contacts. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS (highlighted in blue), REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar with a plus icon, a search icon, a filter icon, and a dropdown arrow. The main content area displays a table of contacts with columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private mo., Fax, Company, Office, and Email. A search filter 'andrea' is applied to the Name column, indicated by a blue box and a close icon (x). 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		
 <b>AB</b>	Andrea Bianchi	051419...	3351859...			0514193...	Next-Era Prime S.p.A. (e...		andrea.bianchi...
 <b>AF</b>	Andrea Fioravanti	+39055...	3357267...			+390553...	Next-Era Prime S.p.A. (e...	Via Provincial...	andrea.fiorava...
 <b>AM</b>	Andrea Montalti	054738...					Nextmedia srl	Via Ravennat...	andrea.montalt...



## Ficha Contacts (Contactos).



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

- Use comitas para búsquedas exactas

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

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



# Botón "Fly Search".

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

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

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

Presence	Name	Calendar	Extension
Available	Nativona Olga		244
Available	OmiCluho 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 two groups:

- FAVORITES AND COLLEAGUES**
  - Fabio Demarini (MY FAVS)
  - Emanuele Peraci (Colleagues, Admin, 241)
- OTHER CONTACTS**
  - Emanuele Abbondi (Customers, skipro@VI, 064551213)
  - Emanuele Abbondi (Customers, College Valmarano Spa (VI), 064457398)
  - Emanuele Abbondi (Customers, Casa di Cura Privata Villa enzoparente@magide, 0644972611)
  - emanuele.peraci@magide
  - maximilianopicchi@ma... con marketing (Michel Ravelli)
  - thomas.popinet@magide
  - loris.pozzobon@magide



# Añadir un nuevo contacto

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

John Evans  
Future Com Inc  
3477772130

CURRENT CALLS

Contact	VIP	Line	Duration
		215	00:01:56

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

COLLEAGUES

REGISTRY 6

Search on the registry

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

View/Edit Contact

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

DELETE OK CANCEL



# Modificar

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

The screenshot shows a software interface with a navigation bar at the top containing 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY' (highlighted), 'MONITOR', and 'FAVORITES'. Below the navigation bar is a search bar labeled 'Search on the registry' and a filter section showing '70 events', 'All events', and 'Last 7 days'. The main area displays 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 mobile application interface with two tabs: "COLLEAGUES" and "CONTACTS". The "CONTACTS" tab is active. A search bar contains the text "raffaelli". Below the search bar is a table with two columns: "Name" and "Phone". The table contains two entries for "Michele Raffaelli" with the phone number "3346099878". A context menu is open over the first entry, listing several actions. The option "Open contact in outer app" is highlighted with a red rectangle.

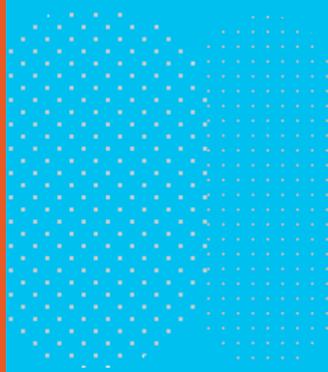
Name	Phone
Michele Raffaelli	3346099878
Michele Raffaelli	3346099878

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



# Imagicle UCX Console

Ficha Registry (Registro)



# Ficha Registry (Registro)

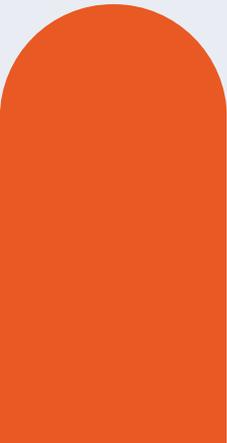


El panel "**Registry**" (Registro) muestra la lista de llamadas entrantes, salientes y perdidas desde/al teléfono del agente. Todos los eventos de llamadas se representan con un icono de un color específico en función de la dirección de la llamada o la llamada perdida. Si se ha añadido una nota durante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

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



## Ficha Registry (Registro)



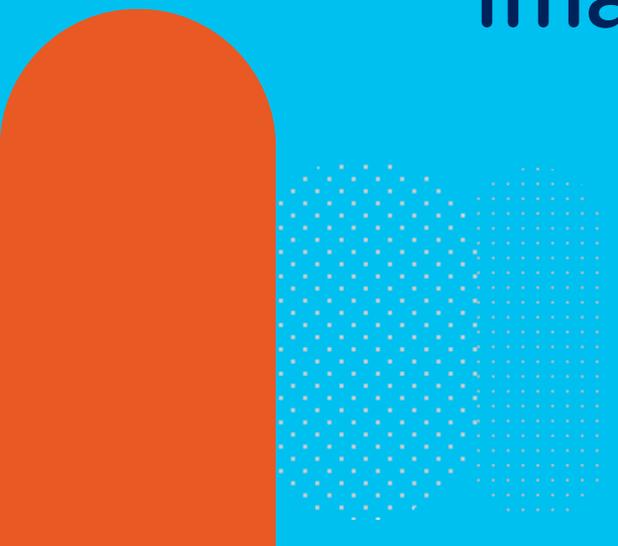
Puede buscar directamente números de teléfono, nombres de contactos o empresas específicos con el cuadro de texto debajo del panel y pulsar Intro.

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



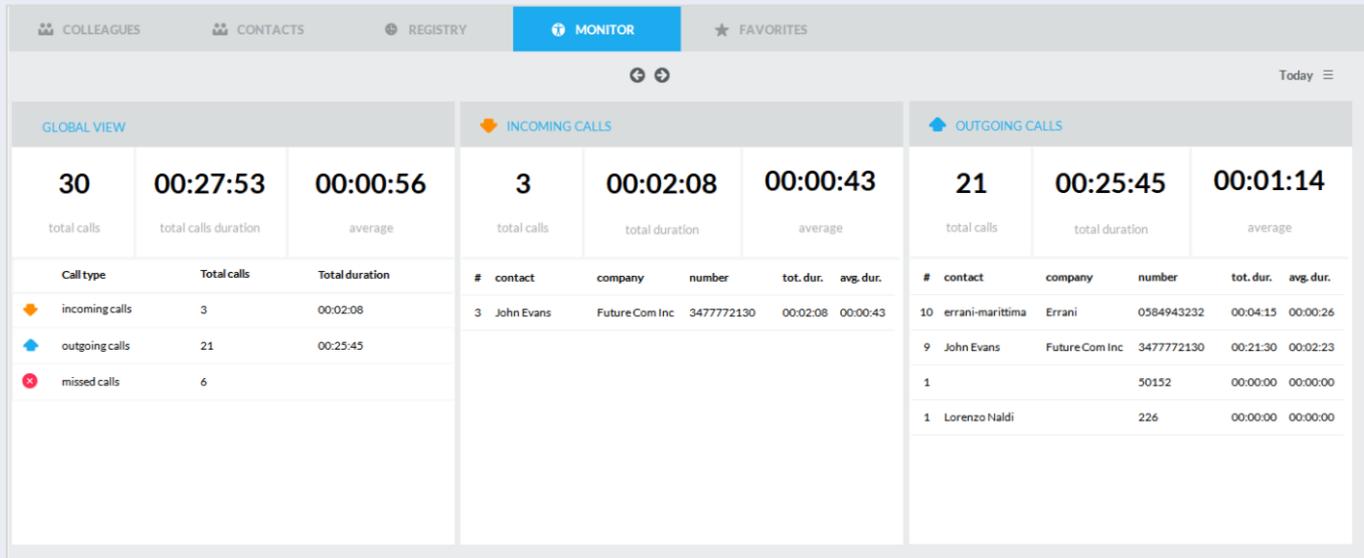
# Imagicle UCX Console

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).

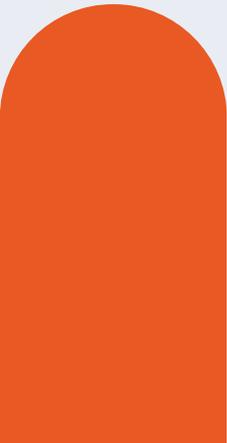


The screenshot displays the 'Monitor' dashboard with a navigation bar at the top containing 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', 'MONITOR' (highlighted), and 'FAVORITES'. A date selector shows 'Today'. The dashboard is divided into three main sections: 'GLOBAL VIEW', 'INCOMING CALLS', and 'OUTGOING CALLS'. Each section has a summary row with call counts, total duration, and average duration, followed by a detailed table of call records.

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



# Ficha Monitor de Llamadas

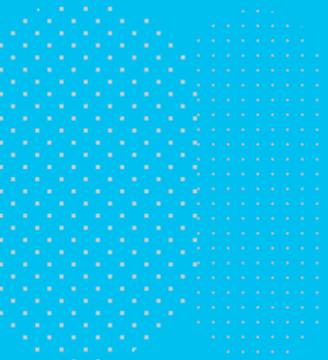


- La ventana "Global view" (Vista global) muestra un resumen de TODOS los contadores de llamadas entrantes, salientes y perdidas, incluida la duración media de las llamadas y la duración total de las llamadas.
  - La segunda ventana "Incoming calls" (Llamadas entrantes) muestra el tráfico de llamadas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

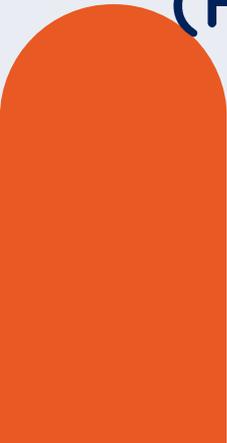
The screenshot displays a contact center interface with a 'Favorites' panel. The panel is titled 'COLLEAGUES' and includes a search bar labeled 'Search favorite'. Below the search bar, there is a grid of contact cards. Each card shows a profile picture, name, role, and ID number, along with a status 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 provides information about the next free slot: 'Today 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'.



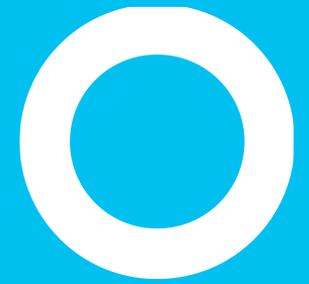
# Paneles Favorites (Favoritos)



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.

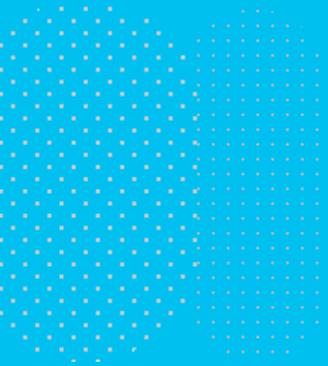
Para agregar contactos existentes desde "Colleagues" (Compañeros), "Contacts" (Contactos) o "Registry" (Registro), puede hacer clic con el botón derecho en cualquier entrada y seleccionar "Add to favorites" (Agregar a favoritos) en el menú desplegable.

- 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.
- 



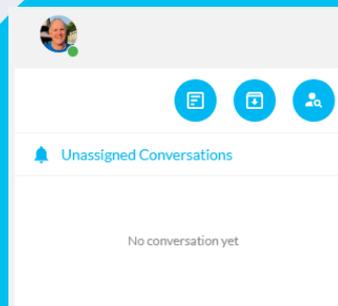
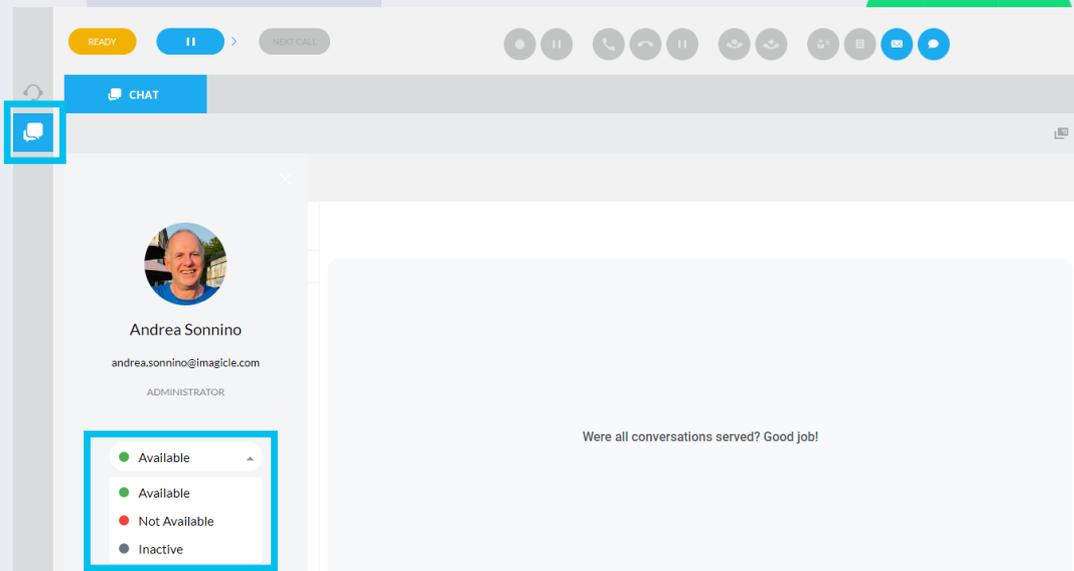
# Imagicle UCX Agent Console

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".

- Estado: Resolved (dropdown menu open with options: Open, Pending, Resolve)
- NOTES (0)
- +33785996622
- ACME Inc.
- Address
- Name: John
- Surname: Smith
- Add a contact property...
- support x
- Add Tag to contact
- Imagicle Demo Assistant
- Chrome 132.0.0.0, Windows 10
- 172.20.143.230
- En
- All Sales + SoS [DO NOT EDIT]

Panel de detalles del ticket para "guest#0695".

- Estado: Resolved
- PROFILE | TICKET | NOTES (0)
- Ticket ID #11789
- Priority: Urgent
- Followers: x Lorenzo Naldi
- Convert to offline
- support
- Select a tag or create a new one

Panel de notas para "guest#0695".

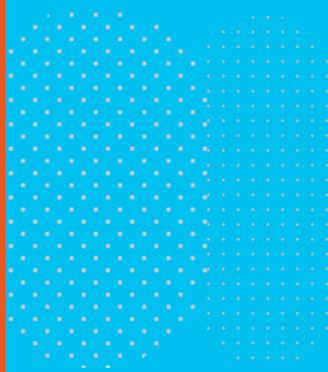
- Estado: Resolved
- PROFILE | TICKET | RESOLVED
- Add a note ...
- Add Note
- Customer having issues with a phone handset. X
- Created 24/3/2023 by Andrea Sonnino





# Imagicle UCX Console

Diseño compacto

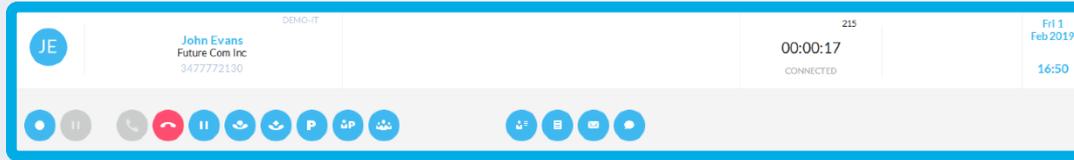


# Diseño compacto de Attendant Console

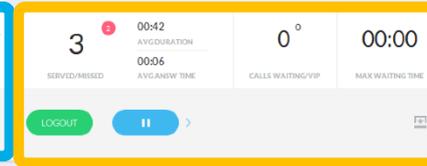
Ideal para agentes de centros de llamadas



- 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 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...

Options

**GENERAL**

- Enable automatic updates
- Startup as icon on application bar
- Search the caller number in the local contacts first
- Show the nation of the caller/called telephone number
- 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: Name Surname

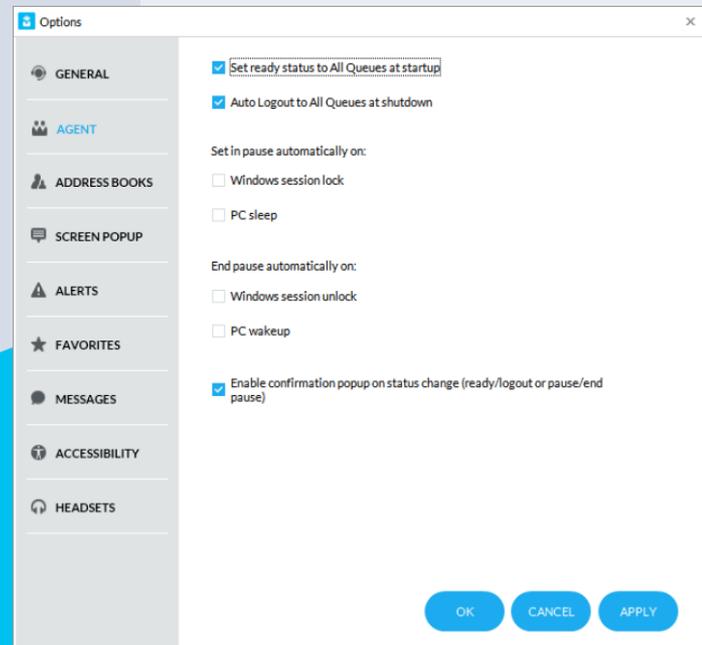
Create log file for troubleshooting

OK CANCEL APPLY



# 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**.

The screenshot shows the Outlook Options dialog box with the Microsoft tab selected. The left sidebar lists various categories: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main content area is divided into three sections:

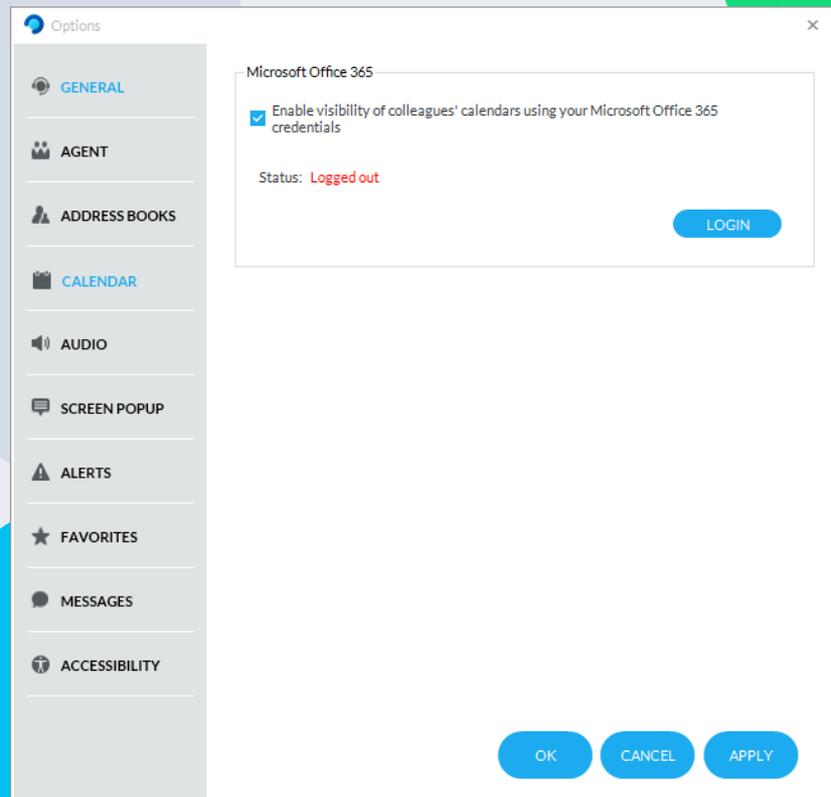
- Exchange 2007:** Includes a checked "Enable search" checkbox, an "Exchange Url" field with the value "http://exchange.dom.com/EWS/Exchange.asmx", and a "CHECK CONNECTION" button. A note below states: "NOTE: compatible with Exchange 2007 or later."
- Outlook:** Includes a checked "Enable search" checkbox and a note: "NOTE: compatible with Outlook 2000, 2003, 2007 or later."
- Outlook Express:** Includes an unchecked "Enable search" checkbox and a note: "NOTE: compatible with Outlook Express, Windows Mail, Windows Contacts and Internet Explorer 4.0 or later."

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

# Ajustes del calendario.

- La pestaña "**Calendario**" te permite configurar la conexión al calendario de Microsoft Exchange/Office365, para importar en tiempo real el estado del calendario de tus compañeros
  - Se requieren credenciales propias de Microsoft
  - El botón "Iniciar sesión" permite iniciar la conexión con el servicio Calendario de Microsoft

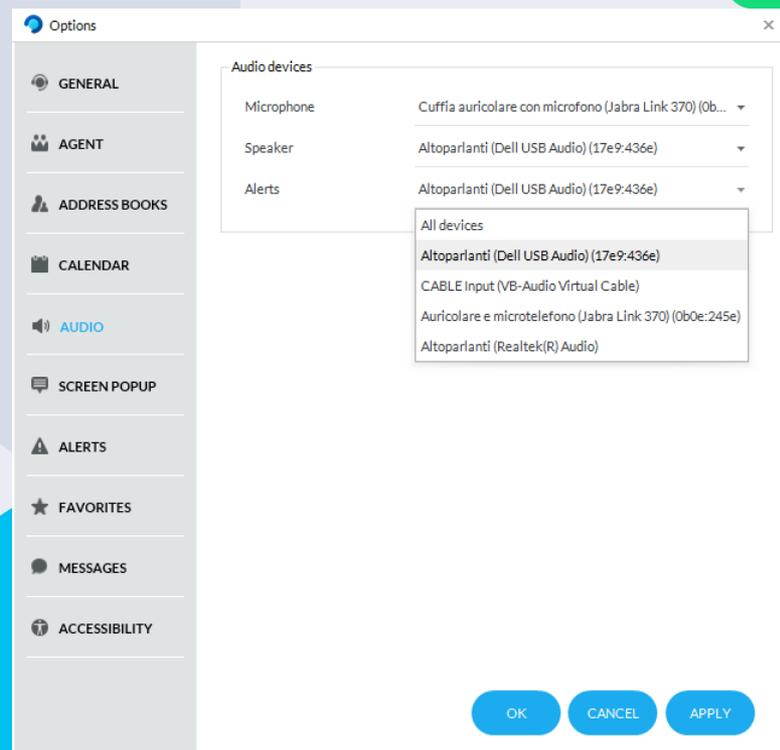
Ten en cuenta que la integración de Calendario utiliza el método de autenticación OAuth2.





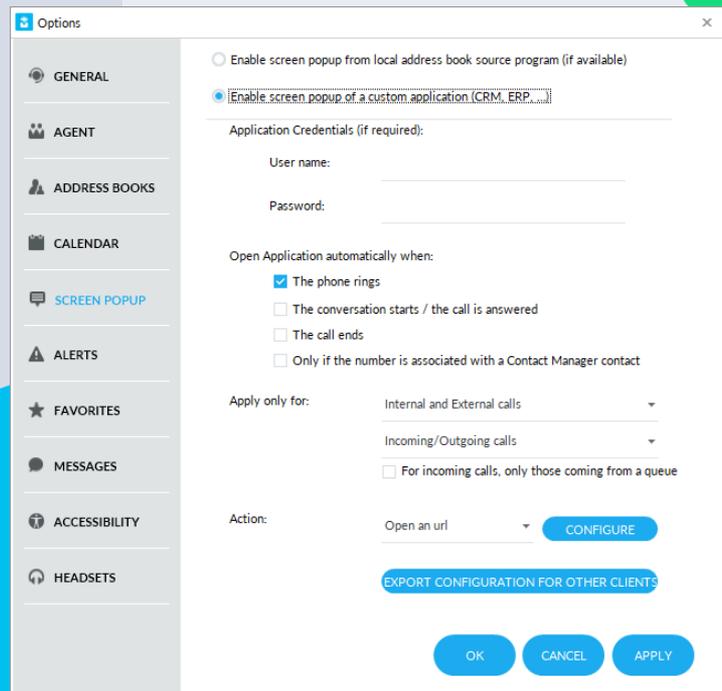
# Ajustes de audio.

- 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.



# Configuración de las ventanas emergentes (Screen PopUp).

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



Options

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

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

Application Credentials (if required):

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

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

Open Application automatically when:

The phone rings

The conversation starts / the call is answered

The call ends

Only if the number is associated with a Contact Manager contact

Apply only for: Internal and External calls

Incoming/Outgoing calls

For incoming calls, only those coming from a queue

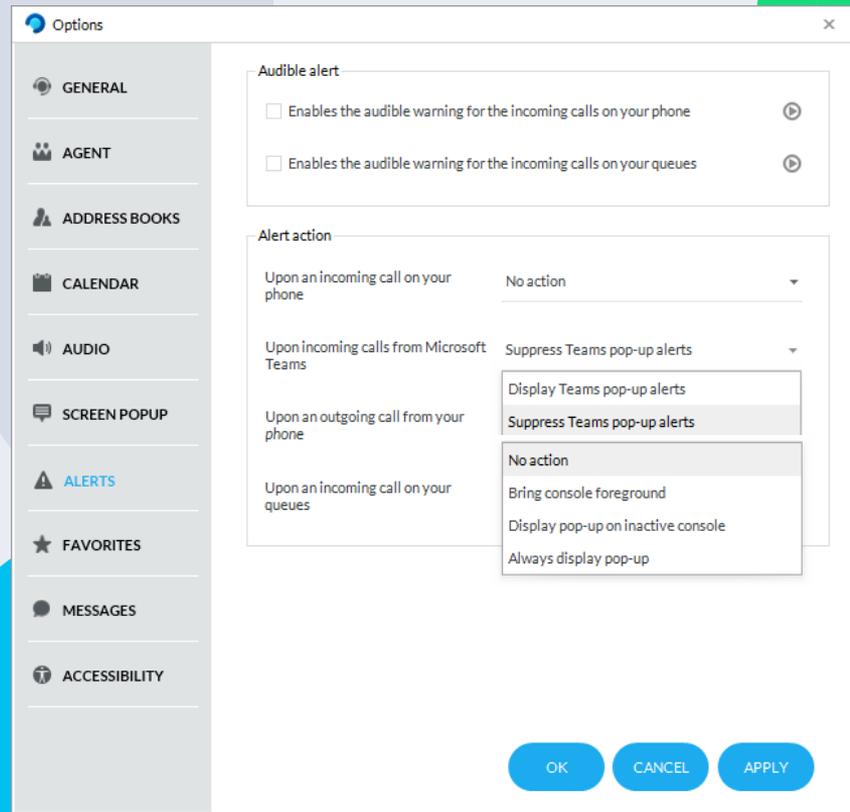
Action: Open an url **CONFIGURE**

**EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS**

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

# Ajustes de las alertas.

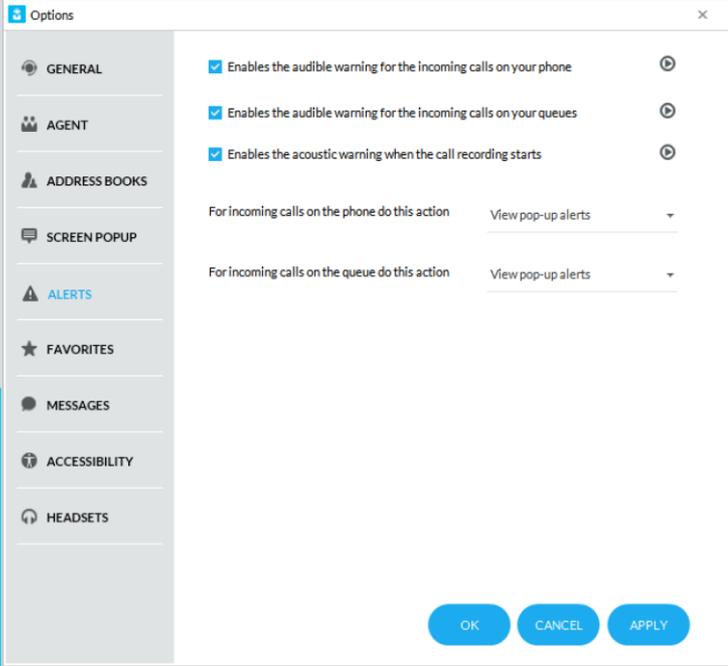
- La pestaña "**Alertas**" te permite personalizar la forma de ser alertado ante las llamadas entrantes. Las opciones incluyen ventana emergente, poner la consola en primer plano, alertas sonoras o simplemente no hacer nada.
- UCX Console para Microsoft también incluye una opción específica para suprimir 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: ●●●●●●

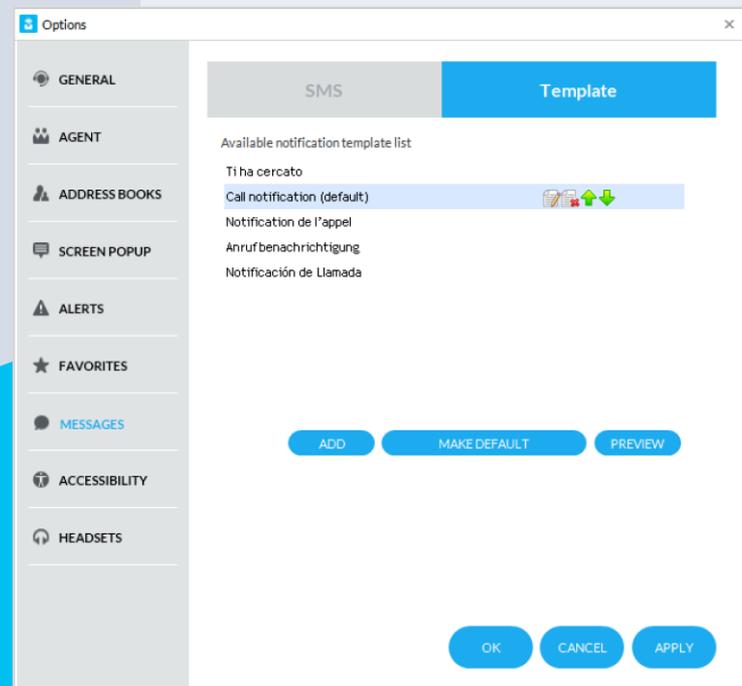
Gateway address: easisms.com

OK CANCEL APPLY



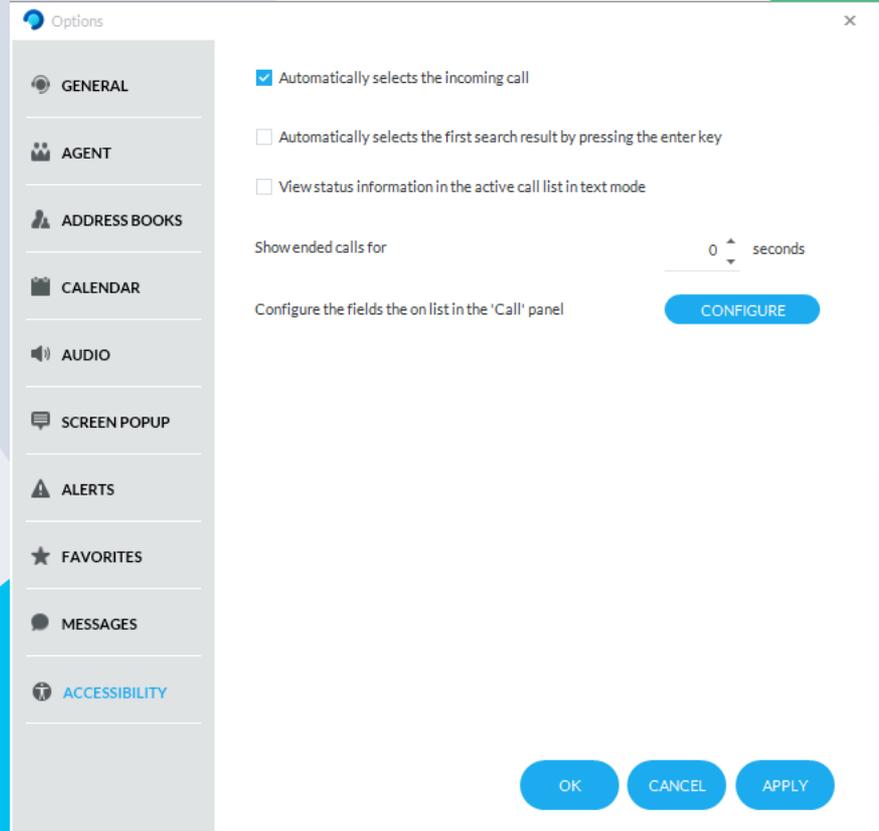
# Messages (Mensajes) > Templates (Plantillas)

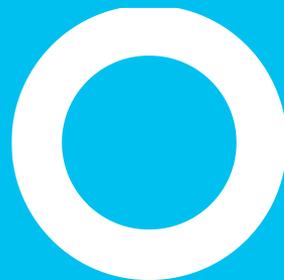
- La ficha "**Messages/Templates**" (Mensajes/Plantillas) le permite agregar, modificar y quitar plantillas específicas que usar para el envío de mensajes de correo electrónico o SMS.
- Cada plantilla puede incluir varios parámetros relacionados con llamadas, como fecha/hora, número de teléfono y nombre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

