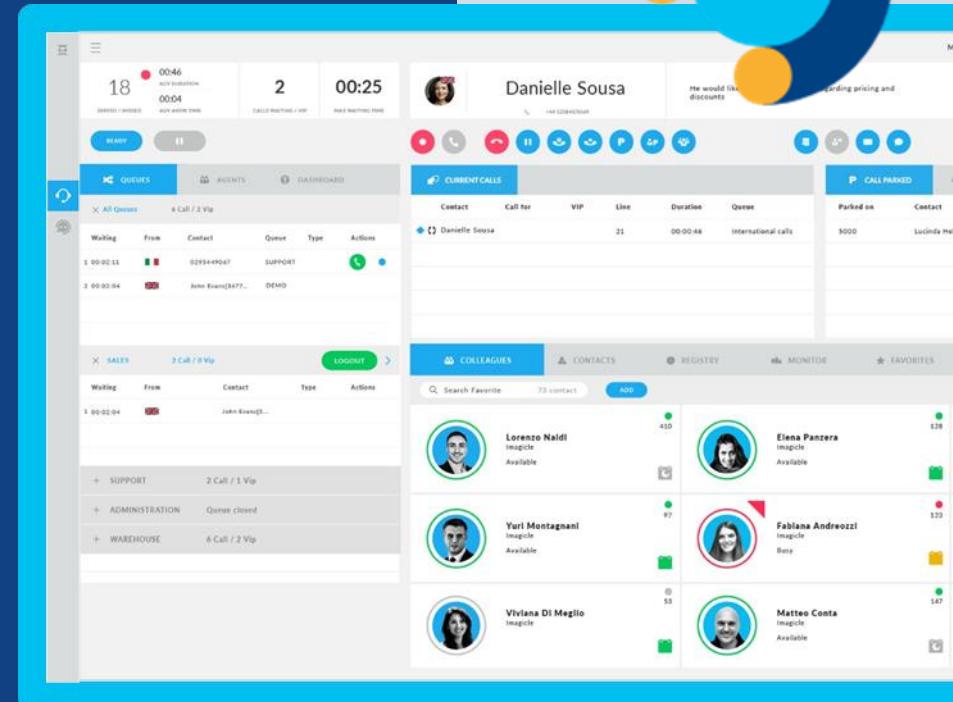


Imagicle UCX Attendant & Agent Console

Guide de l'utilisateur pour
toute plateforme d'appel



UCX Attendant & Agent Console.

Aperçu général.



2 workspaces différents.

Avec la même interface d'appel.



Attendant Console

Pour gérer facilement les appels entrants et sortants grâce à une interface intuitive et complète.



Agent Console

Pour gérer facilement les appels (à partir de la même interface que AC), mais aussi les demandes de chat provenant de différents canaux via une interface utilisateur dédiée.

UCX Console



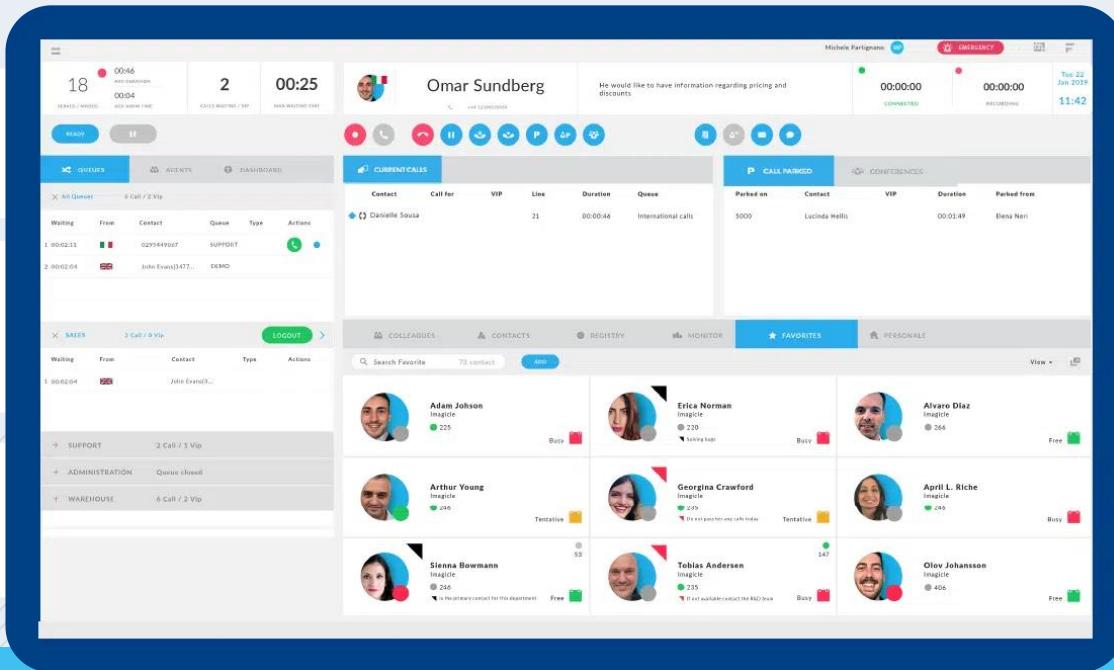
Imagicle Attendant Console.

Simplifier et améliorer la gestion des appels pour tous les opérateurs.

Interface facile à utiliser avec tout en un clic

Réponds, transfères, met en attente et gère les files d'attente

Démarrer et contrôler les enregistrements



Sache toujours qui appelle grâce à Caller ID

Intégration avec tes répertoires et ton CRM

Disponible pour les utilisateurs malvoyants et non-voyants



Imagicle UCX Agent Console.

Une console omnicanal pour faciliter l'accueil des clients par le biais des canaux vocaux et numériques, pour la plus grande satisfaction des agents et des clients.

APPELS À PORTÉE DE CLIC

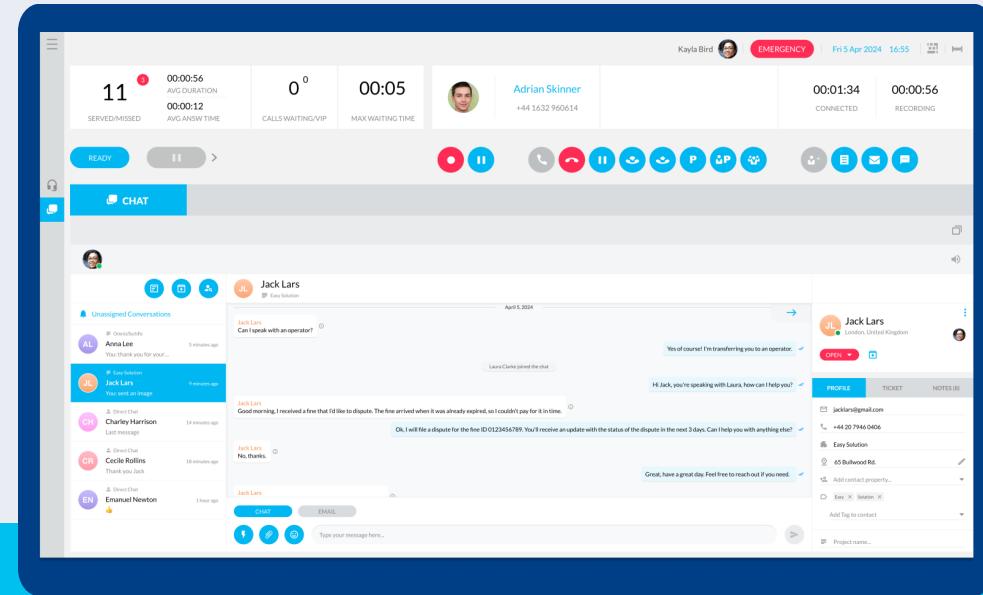
Tu vois les détails de l'appel entrant. Réponds en un clic, transfère l'appel à un autre agent ou mets-le en attente si tu es occupé. Surveille rapidement les files d'attente et le statut de l'équipe, et bien plus encore.

CHAT EN DIRECT AVEC TES CLIENTS

Gère facilement les demandes des clients provenant de différents canaux, tels que ton site web, WhatsApp, Telegram, Messenger, etc.

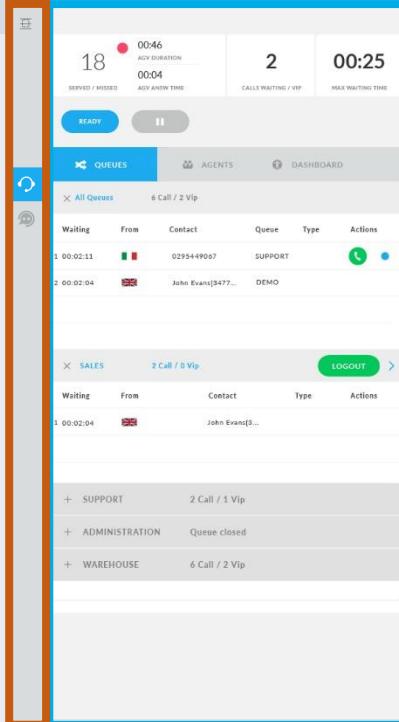
HUMAN & VIRTUAL TOGETHER

Libère tes agents des tâches répétitives. Permet aux utilisateurs de parler numériquement ou vocalement à des agents virtuels prêts à passer à des agents humains si nécessaire.

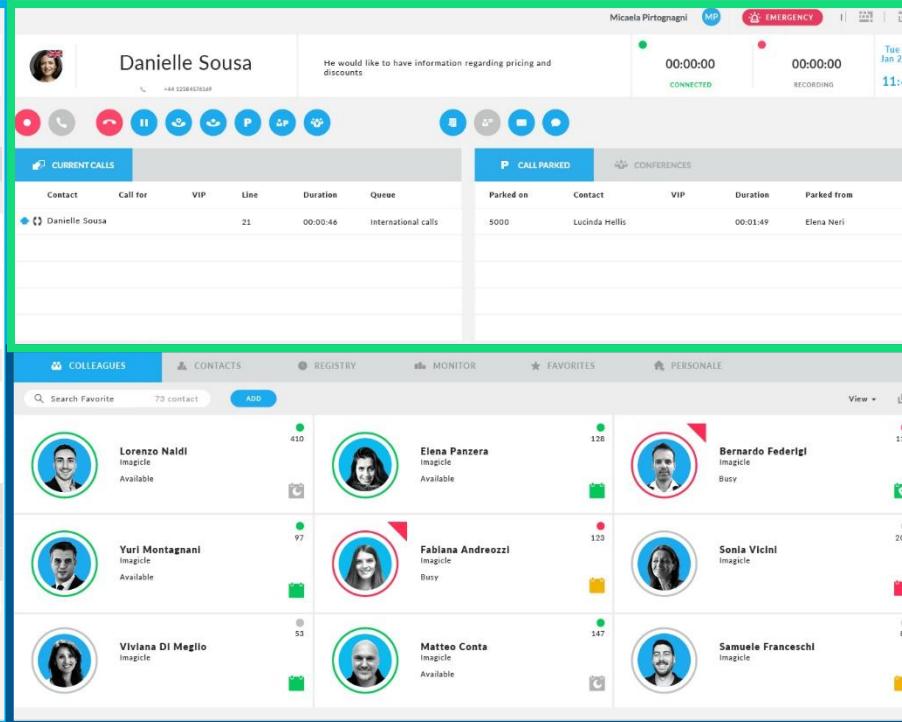


Une interface propre, avec tout ce dont vous avez besoin.

OPTIONS
ET
SÉLECTION
VOIX/CHAT
(seulement avec
Agent Console)



FILES EN ATTENTE



CONTACTS ET COLLÈGUES

APPELS

Agent & Attendant Console - Interface d'appel

Agent Console seulement - Interface de chat

The screenshot displays the Agent Console Only interface, featuring a top navigation bar with a user profile (Kayla Bird), a red 'EMERGENCY' button, and the date and time (Fri 5 Apr 2024 16:55). The main dashboard includes a call statistics panel (11 calls served, 0 missed, 0 waiting), a contact card for Adrian Skinner, and a row of communication buttons (red circle, grey circle, red square, blue square, green square, blue circle, red circle). A large blue callout box labeled '1. PANNEAU D'APPELS' explains the call statistics panel. Below the dashboard is a 'CHAT' tab, followed by a list of active chats (5. CHATS ACTIFS) and a detailed conversation with Jack Lars (2. CONVERSATION EN COURS). The conversation includes a message from Jack Lars about a fine and a response from the operator. A separate panel shows a list of unassigned conversations (3. BOUTONS POUR OUVRIR UN TICKET, ARCHIVER LES CHATS ET RECHERCHER UN CONTACT). The right side of the interface shows detailed contact information for Jack Lars (4. DÉTAILS DU CONTACT) and a ticket creation panel (5. CHATS ACTIFS).

1. PANNEAU D'APPELS
Lorsque les opérateurs travaillent sur les chats, ils peuvent toujours voir les statistiques d'appels et les appels actifs avec les mêmes commandes que AC.

2. CONVERSATION EN COURS

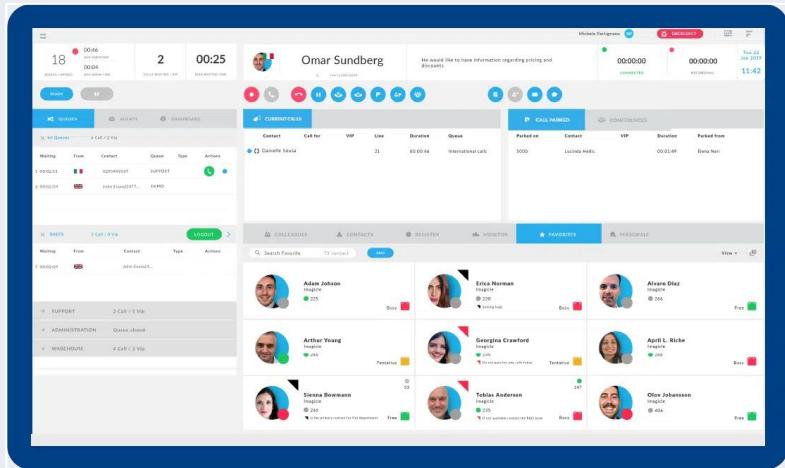
3. BOUTONS POUR OUVRIR UN TICKET, ARCHIVER LES CHATS ET RECHERCHER UN CONTACT

4. DÉTAILS DU CONTACT
Nom et coordonnées de la personne qui a contacté l'opérateur

5. CHATS ACTIFS
Chats que l'opérateur est en train de gérer et qui n'ont pas encore été terminés

Imagicle UCX Console

Configuration requise pour l'installation.



Systèmes d'exploitation client

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

Configuration matérielle requise

- ✓ Écran 19 pouces, résolution 1440 x 900 ou supérieure
- ✓ CPU dual-core ou supérieur
- ✓ 4 Go de RAM

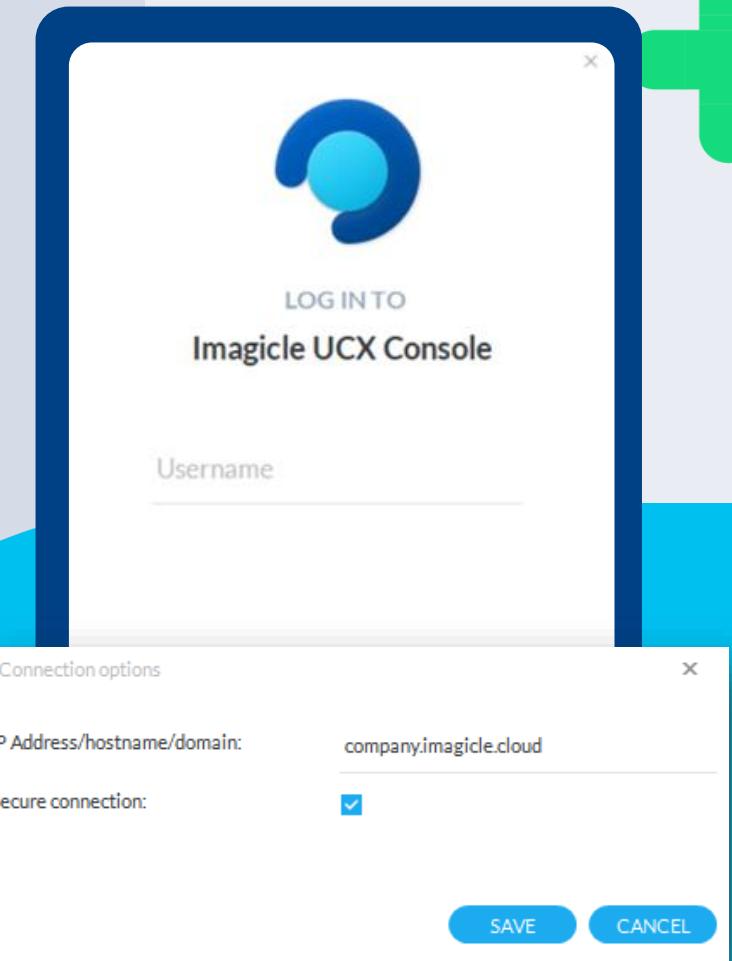
Imagicle UCX Console

Connexion.



Première connexion.

- La première fois que vous lancerez le client UCX Console :
 - L'application vous invite à saisir l'adresse FQDN ou IP du serveur Imagicle UC Suite. Pour les environnements haute disponibilité, veuillez saisir l'IP/FQDN du serveur principal Imagicle.
 - Si "connexion sécurisée" est sélectionnée, alors Attendant Console se connecte à UC Suite via une session TLS 1.2 TCP sécurisée sur les ports 51235 et 51236.
 - Vous devez ensuite entrer vos identifiants d'utilisateur. SSO est supporté.
 - Si UCX Suite est synchronisée avec Active Directory ou Entra ID, il vous suffit d'entrer vos identifiants de connexion Windows



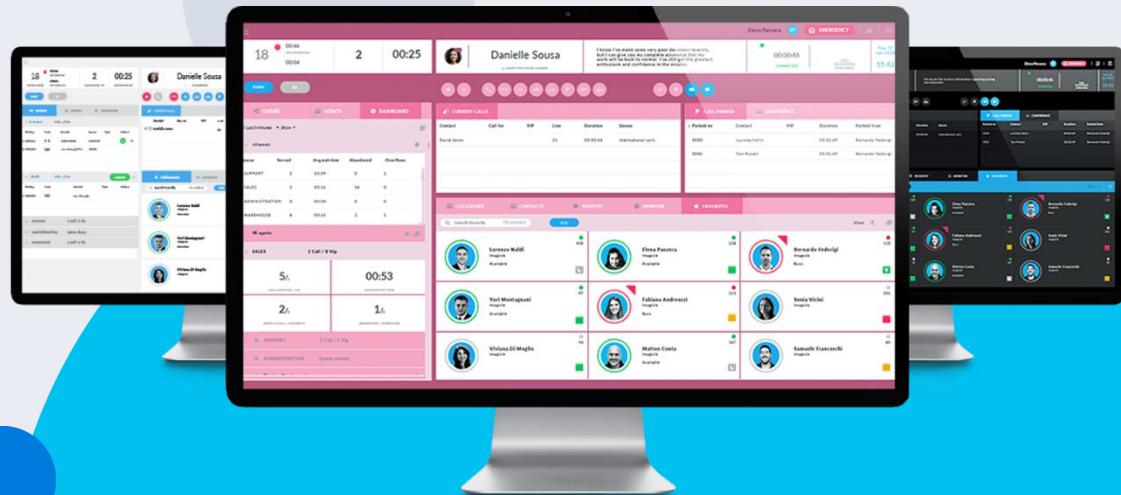
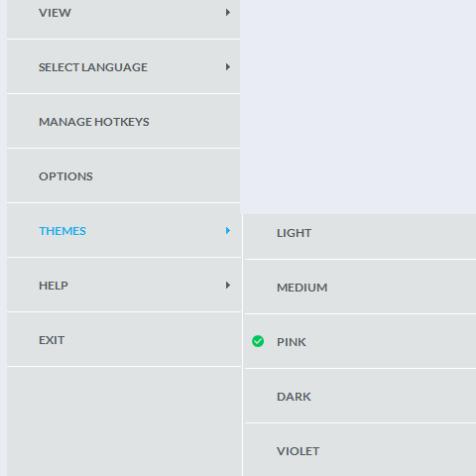
Imagicle UCX Console

Thèmes



Adaptez-la à votre humeur.

Le menu « **Thèmes** » vous permet de choisir l'apparence que vous souhaitez.



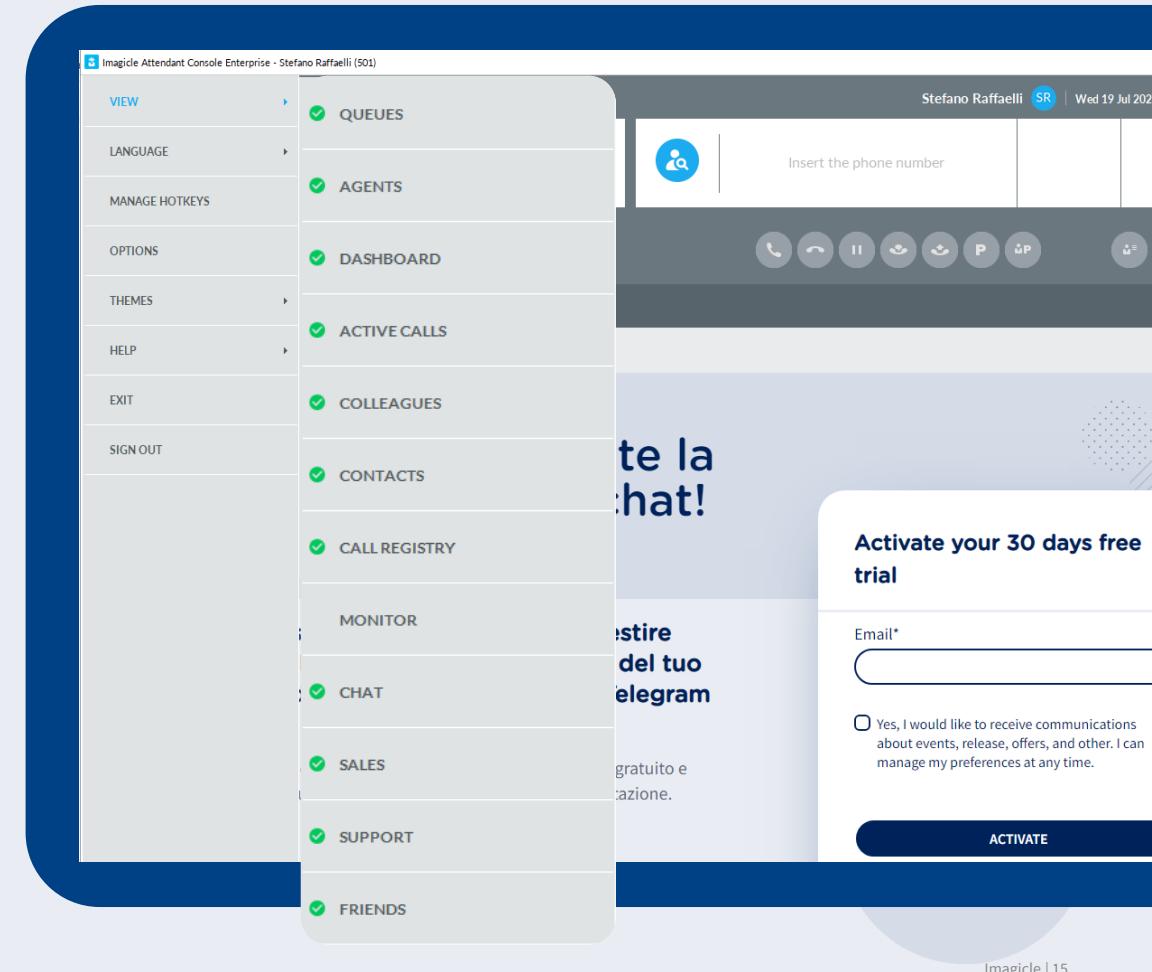
Imagicle UCX Console

Panneaux.



Adapte-le à tes besoins.

Dans le menu en haut à gauche -> VIEW, tu peux afficher/masquer les panneaux inclus dans la présentation principale d'Imagicle Attendant Console.



The screenshot shows the Imagicle Attendant Console Enterprise interface. At the top, a header bar displays the title 'Imagicle Attendant Console Enterprise - Stefano Raffaelli (501)', the user name 'Stefano Raffaelli' with a 'SR' icon, and the date 'Wed 19 Jul 2023'. Below the header is a search bar with the placeholder 'Insert the phone number' and a row of communication icons. The main area features a large blue banner with the text 'Adapte la chat!' and 'gestire del tuo telegram'. To the right, a sidebar contains a form for activating a 30-day free trial, with fields for 'Email*' and a checkbox for receiving communications. At the bottom, a large blue button labeled 'ACTIVATE' is visible. On the left, a vertical menu titled 'VIEW' is open, listing various panes: QUEUES, AGENTS, DASHBOARD, ACTIVE CALLS, COLLEAGUES, CONTACTS, CALL REGISTRY, MONITOR, CHAT, SALES, SUPPORT, and FRIENDS. Each item in the menu has a green checkmark and a small circular icon.

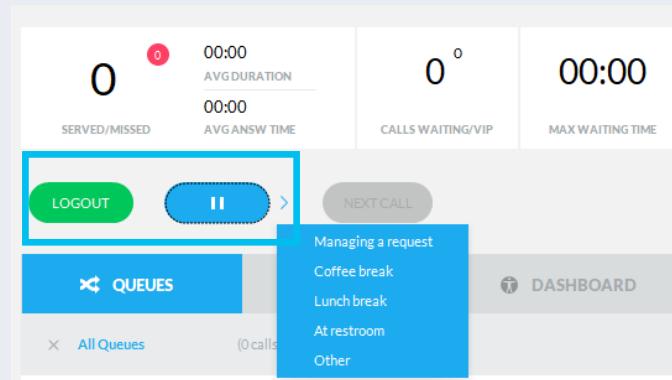
Imagicle UCX Console

Files d'attente.



Liste des files d'attente.

- Cette liste aide les agents à paramétrer leur statut et à se faire une idée de toutes les files d'attente leur ayant été attribuées. Elle indique le nombre d'appels traités ou en absence, le nombre d'appels en attente, le temps d'attente, la durée moyenne des appels et le temps de réponse.
- En appuyant sur le bouton bascule « **Prêt** », l'agent indique être prêt à traiter les appels de **TOUTES** les files d'attente lui ayant été attribuées.
- Une fois le statut « **Prêt** » activé, le bouton affiche « **Déconnexion** » pour permettre aux agents de basculer s'ils sont **INDISPONIBLE** pour recevoir les appels (hors des heures de travail).
- Le bouton « **Pause** » permet aux agents de se déconnecter temporairement de la file d'attente en sélectionnant un motif de pause (pause café, repas de midi, autre...).

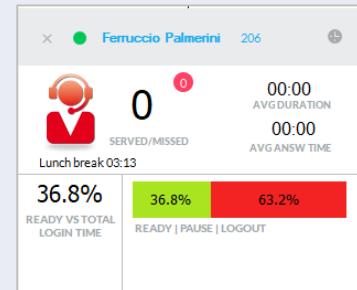
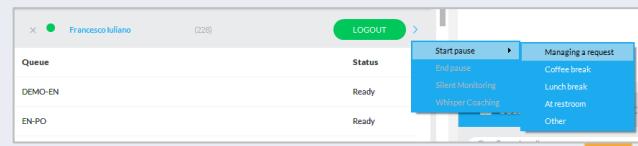
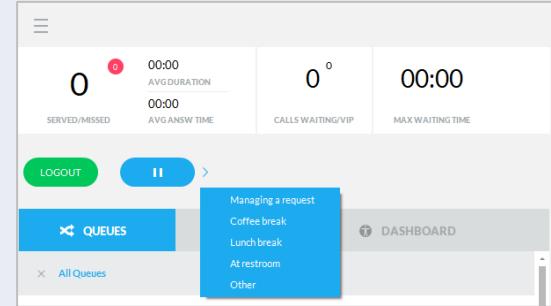
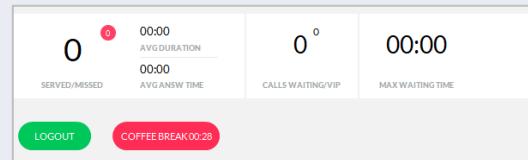


Motifs de pause.

- Lorsque plusieurs pauses sont configurées sur le serveur, le bouton Pause demande à l'agent de sélectionner la bonne raison quand il l'active. Les états de pause disponibles s'affichent comme dans l'image ci-contre

- Les superviseurs peuvent également définir un motif de pause pour les agents

- Les raisons de la pause sont affichées sur la Attendant Console.



Statut agent/opérateur.

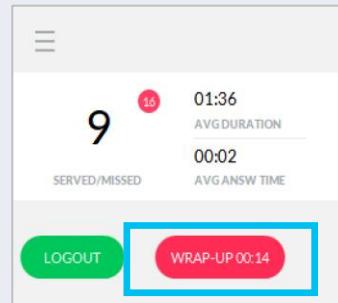
STATUT	ICÔNE	Description
Déconnecté sur toutes les files d'attente	READY	INDISPONIBLE pour tous les appels, quelle que soit la file d'attente (par ex : hors des heures de travail)
Disponible pour toutes les files d'attente	LOGOUT	Travaille et est DISPONIBLE pour les appels de TOUTES les files d'attente
Disponible pour certaines files d'attente	READY	Travaille et est DISPONIBLE pour les appels de CERTAINES files d'attente
Pause / Wrap-up*	LOGOUT PAUSE	Travaille mais est en pause manuelle ou automatique. Provisoirement NON disponible pour les appels, quelle que soit la file d'attente (par ex. : pause déjeuner ou appel hors des heures de travail)

*Les statuts Pause/Wrap-up s'appliquent à toutes les files d'attente auxquelles l'agent est connecté

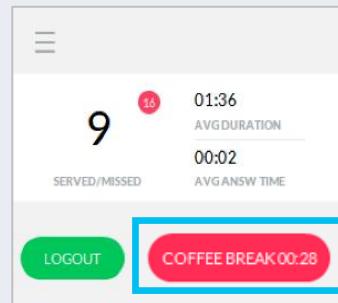
Wrap-up.

S'il est configuré dans Advanced Queueing, un délai de « Wrap Up » commencera à la fin de chaque appel ACD. L'agent sera alors automatiquement mis en pause sur toutes les files d'attente, ce qui lui permettra de mener à bien ses activités administratives comme la saisie des données CRM/ERP ou d'autres tâches de flux de travail.

- Une fois le délai de Wrap-Up écoulé, le statut de l'agent repasse automatiquement en « Disponible ».
- Les délais de Wrap-up et de pause sont tous deux indiqués dans les données statistiques de l'agent.



EXAMPLE DE WRAP-UP STATUS



EXAMPLE DE PAUSE STATUS

Détails des informations relatives aux files d'attente.

- Panneau vous permettant de voir tous les appels présents dans les files d'attente
 - La fenêtre « Toutes les files d'attente » répertorie tous les appels en attente pour toutes les files vous ayant été attribuées
 - Par ailleurs, une fenêtre spécifique est disponible sous chacune de celles-ci. Vous pouvez voir les appels en attente dans chaque file d'attente spécifique, vous connecter/déconnecter manuellement de chacune d'entre elles ou forcer l'ouverture/la fermeture d'une file d'attente (si vous êtes autorisé à le faire)
- Informations disponibles dans le panneau Files d'attente:
 - Nom de la file d'attente
 - Temps d'attente
 - Pays de l'appelant
 - Nom et/ou numéro de contact de l'appelant
 - Type : « VIP » si l'appel provient d'un contact inclus dans un annuaire Speedy VIP ou « R » pour un appel renvoyé à l'opérateur depuis la file de mise en attente sur ligne occupée (seulement Att.Console)
 - Actions : L'opérateur peut répondre à un appel en attente en appuyant sur le combiné vert ou il peut réserver l'appel en appuyant sur la main bleue

Queues

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

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

Waiting	From	Contact	Type	Actions
1	00:00:06	Andrea Sonnin...	DEMO-IT [P]	

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

Waiting	From	Contact	Type	Actions
1	00:00:06	Andrea Sonnin...	DEMO-IT [P]	

Actions (Context Menu):

- Force open
- Force closed
- Restore ordinary schedule

Ahmed Antar

Appels en attente réservés.

- Chaque opérateur peut réserver un appel en attente pour forcer l'algorithme de distribution à transférer l'appel vers sa propre ligne téléphonique.
- Pour ça, il suffit d'aller dans le panneau FILES D'ATTENTE et de cliquer sur l'icône « main » dans la colonne « Actions ».
- Si l'appel est attribué à l'opérateur par la fonction Sticky Agent, la même icône apparaît automatiquement sur l'opérateur choisi.



The screenshot shows the Zimbra Queue Management interface. At the top, there are tabs for 'QUEUE' and 'AGENTS'. Below that, a sub-tab for 'All Queues' is selected, showing 1 call. The table columns are 'Waiting', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. The first row shows a call from 'GiulienZ Blasci (39349...' in the 'Vision Dept Test' queue, with a hand icon in the 'Actions' column highlighted by a blue box. Below this is a section for 'ZTeamsQ' with 0 calls. The 'Vision Dept Test' section is expanded, showing another call from the same contact with a hand icon in the 'Actions' column highlighted by a blue box. There are 'LOGOUT' buttons at the bottom of each section.

- Si l'appel est réservé par un autre opérateur, la « main » apparaît au même endroit, mais en gris.
- La même chose s'applique si l'appel est attribué par Sticky Agent à un autre opérateur.



The screenshot shows the Zimbra Queue Management interface. At the top, there are tabs for 'QUEUE' and 'AGENTS'. Below that, a sub-tab for 'All Queues' is selected, showing 1 call. The table columns are 'Waiting', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. The first row shows a call from 'GiulienZ Blasci (39349...' in the 'Vision Dept Test' queue, with a hand icon in the 'Actions' column highlighted by a blue box. Below this is a section for 'ZTeamsQ' with 0 calls. The 'Vision Dept Test' section is expanded, showing another call from the same contact with a hand icon in the 'Actions' column highlighted by a blue box. There are 'LOGOUT' buttons at the bottom of each section.



Liste des files d'attente : Onglet « Agents ».

- Panneau accessible uniquement **au superviseur ou aux gestionnaires de file d'attente**. Il indique le statut des agents prêts pour chaque file d'attente assignée.
- Deux vues différentes, sélectionnables dans le menu déroulant :
 - « **Par agent** » affiche la liste des agents et les files d'attente associées à chacun d'entre eux.
 - Le gestionnaire de file d'attente peut forcer la connexion/déconnexion de toutes les files d'attente (bouton à côté du nom de l'agent) ou d'une seule file d'attente (clic droit sur le nom de la file d'attente).
 - « **Par file d'attente** » affiche la liste des files d'attente et les agents associés à chacune d'entre elles.
 - Le gestionnaire de file d'attente peut forcer la connexion/déconnexion d'un agent en cliquant simplement avec le bouton droit de la souris sur le nom de l'agent, dans une file d'attente spécifique.

The screenshots illustrate the 'Agents' tab interface. The top screenshot shows a list of agents for the EN-PO queue. The bottom screenshot shows a list of files d'attente with their respective agents and status.

Top Screenshot (Agents View):

Queue	Agent	Status
EN-PO [P]	Elena Neri	Ready
EN-PO [P]	Francesca Cappelletti	Ready
EN-PO [P]	Elisabetta Da Prato	Logged out

Bottom Screenshot (Agents View):

Queue	Agent	Status
DEMO-EN	Michel Ravasio	Ready
DEMO-EN	Riccardo Rolfo	Logged out
DEMO-IT	Tommaso Fioravanti	Logged out

Bottom Screenshot (Queues View):

Queue	Agent	Status
DEMO-EN		Logged out
EN-PO		Ready
IT-Sales		Ready

Liste des files d'attente : Onglet « Agents ».

- Si vous êtes un **superviseur avancé**, vous avez accès à deux fonctionnalités qui permettent de surveiller les performances des agents:



“Silent Monitoring”: Écoutez les conversations des opérateurs à leur insu



“Whisper Coaching”: Donnez des suggestions orales à l'opérateur sans être entendu par la partie à distance

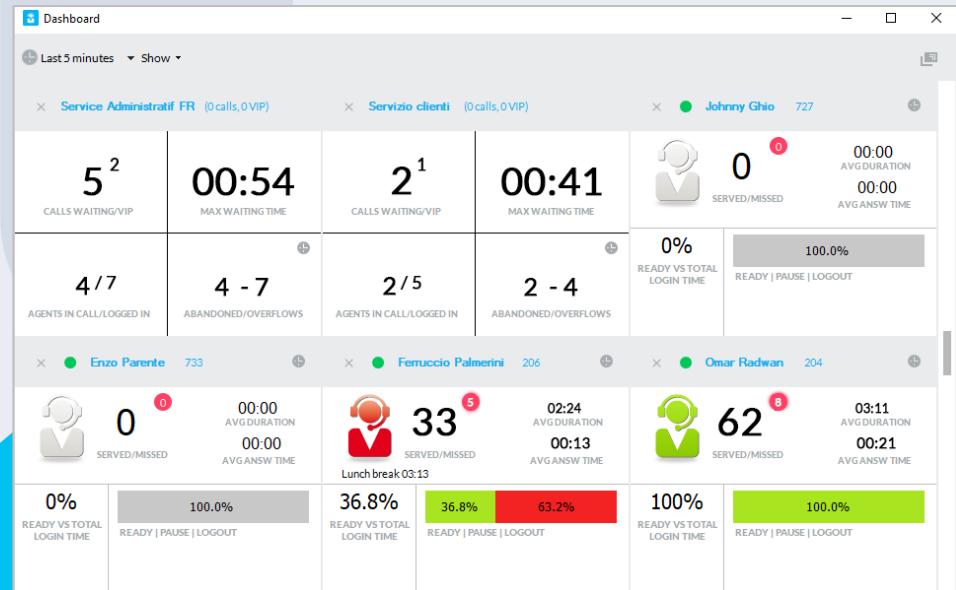
Ces fonctionnalités ne sont disponibles que pour Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated Instance.

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



Panneau des files d'attente : onglet « Dashboard ».

- Cette liste n'est disponible que pour les superviseurs et les gestionnaires de files d'attente. Elle indique le statut de disponibilité des agents pour chaque file d'attente attribuée.
- Affichage personnalisable par période et détails des files d'attente/agents
 - Pour chaque file d'attente sélectionnée : appels en attente en temps réel, temps d'attente maximum, agents occupés et appels perdus, agents en attente.
 - Pour chaque agent sélectionné : total des appels traités/manqués, durée moyenne des appels et temps de réponse, pourcentage du temps de connexion par rapport au temps de pause et de déconnexion
 - Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de l'interface graphique principale de la UCX Console et d'afficher en plein écran sur un écran LCD mural dédié.
 - Chaque fenêtre peut être réduite en cliquant sur le symbole « X » en haut à gauche ou en haut à droite.



Liste des files d'attente : Onglet « Tableau de bord »

- Info en temps réel sur les agents
 - Tableau « Tous les agents » détachable, Status login, temps de Status et raisons de la pause compris.
 - Tableau « Agents sur appel » détachable. Ce sont compris la liste des appels actifs pour tous les agents et toutes les info importantes sur l'appel, comme la direction, le contact (numéro) et la durée de l'appel. Idéal pour commencer le Silent Monitoring ou le Whisper Coaching depuis un appel
 - Chaque fenêtre peut être réduite avec un click sur le symbole “X” en haute à gauche.



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	117:33:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrai (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:15:08	00:00:52	00:00:00	00:16:00
Fawzi Khoury (405)	logged out	147:02:44	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Federica Docali (740)	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 Barsacchi (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 Pich (211)	pause	72:05:05	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Prando (205)	logged out	00:51:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:56	00:00:00	00:00:00	00:00:56
Maurizio Bini (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 Roffo (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

Gestion des appels.

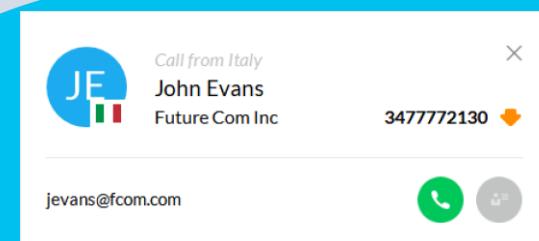




Notification des appels en attente.

- Lors d'un appel entrant en file d'attente, une fenêtre contextuelle en bas à droite et/ou une alerte sonore est générée par la UCX Console (en fonction de la configuration des alertes)
 - En même temps, le numéro de l'appelant, l'ID de la file d'attente et le nom de l'appelant apparaissent dans le panneau de file d'attente
- Tu as le choix d'attendre que l'appel soit transféré sur ton téléphone ou tu peux prendre l'appel manuellement en cliquant sur l'icône du combiné (rouge carré) ou en double-cliquant sur l'appel entrant du panneau de file d'attente ou en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le même élément et en sélectionnant « Répondre ».
- Si l'algorithme de distribution configuré dans Advanced Queueing est « On Demand », tu ne peux prendre l'appel que manuellement.

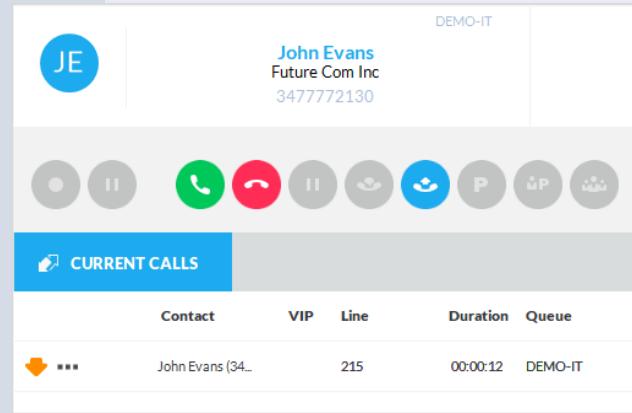
Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1 00:00:42	John Evans (3477772130)	DEMO-IT		





Gestion des appels entrants.

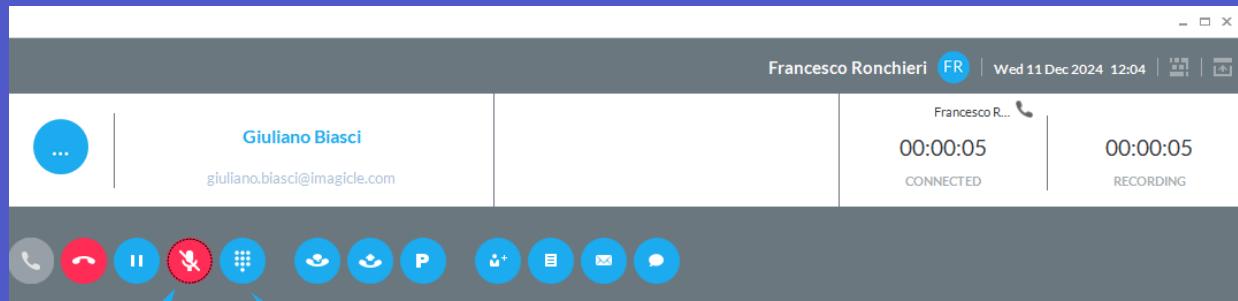
- Lorsqu'un appel arrive sur le téléphone de ton agent, une **fenêtre contextuelle** s'affiche en bas à droite et/ou une **alerte sonore** est générée par la UCX Console (en fonction de la configuration des alertes)
 - En même temps, le numéro de l'appelant, l'identifiant de la file d'attente, l'identifiant de l'appelant, le nom de l'entreprise et le drapeau de nationalité apparaissent dans la zone supérieure de la barre de téléphone.
- **Pour répondre à l'appel**, tu peux cliquer sur l'icône du combiné (carré rouge) ou double-cliquer sur l'élément d'appel « Appels en cours » ou cliquer avec le bouton droit de la souris sur le même élément et sélectionner « Répondre ».
- Une fois en communication, tu peux effectuer les opérations de base suivantes :
 - Mettre l'appel en mode « attente » (géré par le PBX), en cliquant sur le bouton
 - Effectuer un transfert d'appel aveugle, en cliquant sur le bouton
 - Effectuer un transfert consultatif, en cliquant sur le boutonDans les deux cas, une fenêtre contextuelle apparaît, demandant le numéro de téléphone de destination ou le nom du contact.





Boutons supplémentaires dans UCX Console pour MS Teams.

Grâce à l'intégration native d'Imagicle avec MS-Teams basée sur ACS, UCX Console inclut des fonctionnalités de softphone, permettant de gérer les appels sans avoir le client MS-Teams en cours d'exécution sur le poste de travail PC. Des boutons supplémentaires ont été ajoutés à cet effet, décrits ci-dessous :



Activer/désactiver
le microphone du
casque

Clavier
numérique DTMF

Imagicle UCX Console

Transfert - parage.





Transfert d'appel avec consultation.

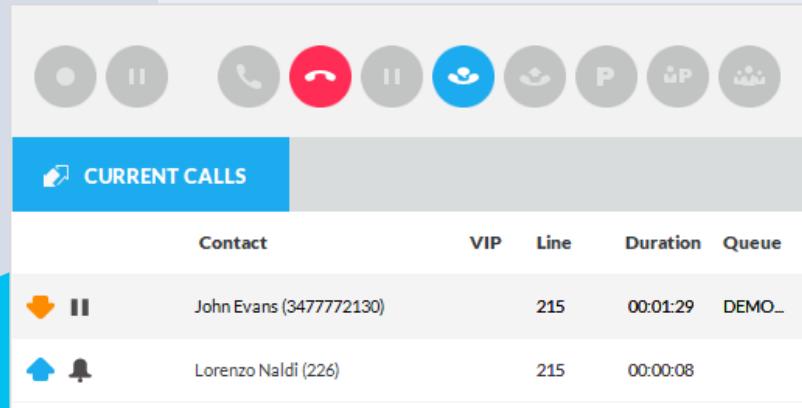
- Une fois l'appel reçu, l'agent peut **transférer l'appel** à un collègue par **consultation** (avec annonce).
 - S'il clique sur l'icône entourée d'un cercle bleu ou compose le raccourci clavier correspondant, une fenêtre contextuelle lui permet de saisir le numéro destinataire ou le nom du contact.
 - Un appel sortant est émis dès que le destinataire est choisi (dans notre exemple, vers l'extension 226).
- Quand le collègue répondra à l'appel, l'agent pourra lui parler un petit peu avant de finaliser le transfert en cliquant, dans un deuxième temps, sur la même icône (cf. ci-dessus).
- Si nécessaire, l'agent peut facilement passer de l'appelant au destinataire du transfert en sélectionnant les entrées correspondantes dans la liste « Appel en cours ».
- Si la tentative de transfert d'appel échoue, Attendant Console stocke le numéro de destination dans la colonne « Appel pour », ce qui permet à l'opérateur de connaître le destinataire de l'appel sans avoir à ajouter manuellement une note.

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



Basculer entre plusieurs appels actifs.

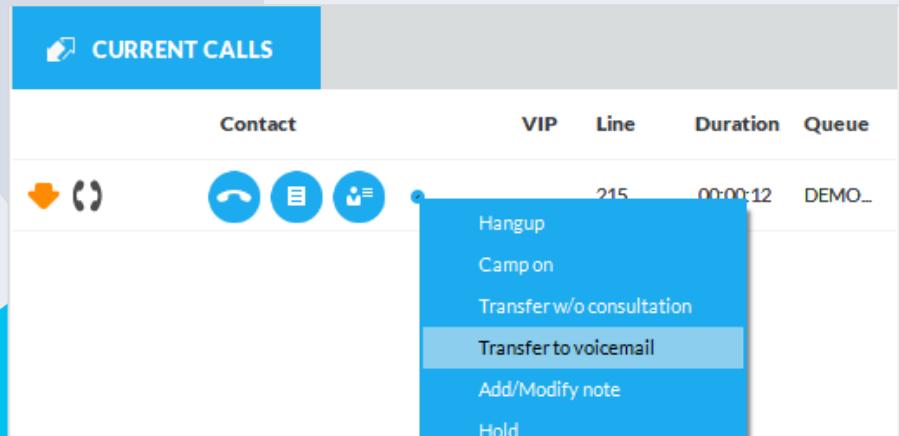
- La liste « APPELS EN COURS » permet à l'agent de basculer entre plusieurs appels actifs, de double-cliquer sur un appel pour mettre en attente l'appel activé et d'activer l'appel sélectionné.





Transfert vers la messagerie vocale.

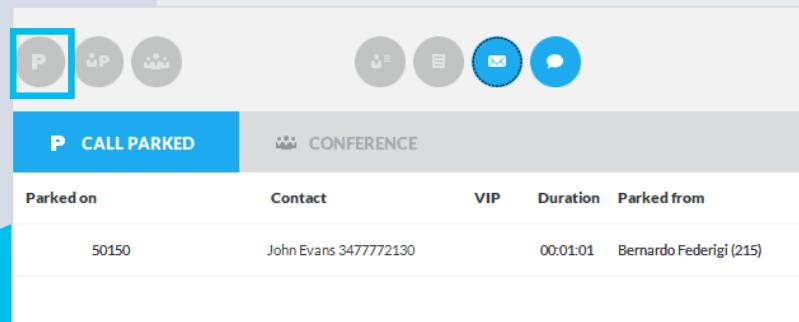
- Pour les appels entrants ou les appels en cours, le menu déroulant propose parmi ses options un « Transferer à la messagerie vocale ».
- Cette option fonctionne avec l'application Imagicle VoiceMail (Cisco UCM) ou avec un service de messagerie vocale tiers.
- Dans le cas d'un environnement Webex Calling MT, cette option transfère l'appel vers la fonction de messagerie vocale native de WxC.
- Dans le cas d'un environnement MS-Teams, MS ACS SDK s'occupe de transférer l'appel vers la messagerie vocale native de l'utilisateur.





Parquer un appel.

- Une fois l'appel reçu, l'agent peut **le parquer** sur le PBX en cliquant sur le bouton « P » (entouré d'un cercle bleu). L'appel peut être déplacé de la fenêtre « Appels en cours » à la fenêtre « Parcages ».
- L'appelant entendra une tonalité ou de la musique.
 - Pour récupérer l'appel parqué, il suffit de double-cliquer sur l'élément déplacé dans « Parcages » ou de composer le raccourci clavier correspondant.
- N'oubliez pas qu'un appel parqué peut également être récupéré par d'autres agents.



Imagicle Attendant Console

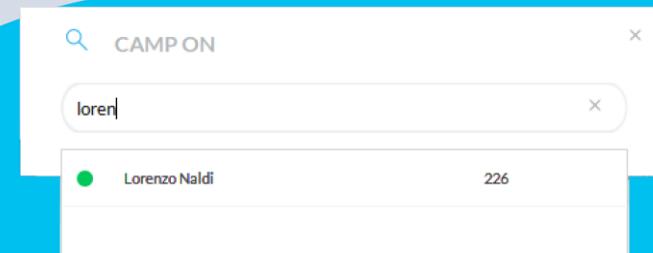
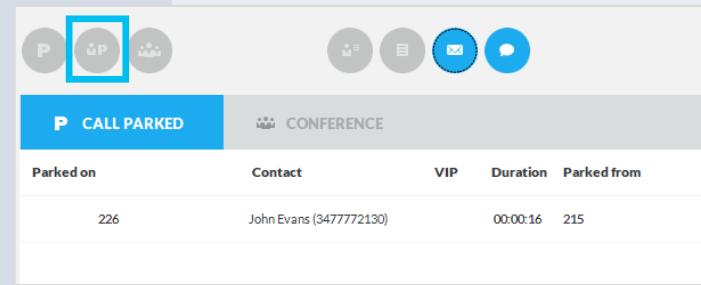
Mise en attente sur poste occupé.





Parcage des appels mis en attente sur poste occupé. (seulement Att.Console)

- **Camp-On** is a unique Imagicle feature which allows you to perform a queue-assisted call transfer to a busy extension
 - By clicking blue-squared icon, you can select transfer destination and move the call into Camp-On queue, with relevant welcome prompt and MoH.
 - Once destination number becomes available and call is answered, call transfer is automatically accomplished, without any further intervention.
 - During Camp-On wait, call is visible in your “Call Parked” window and you can retrieve it by double-clicking on call item.
 - Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans la console Imagicle UCX Agent.



Imagicle UCX Console

Conférence.

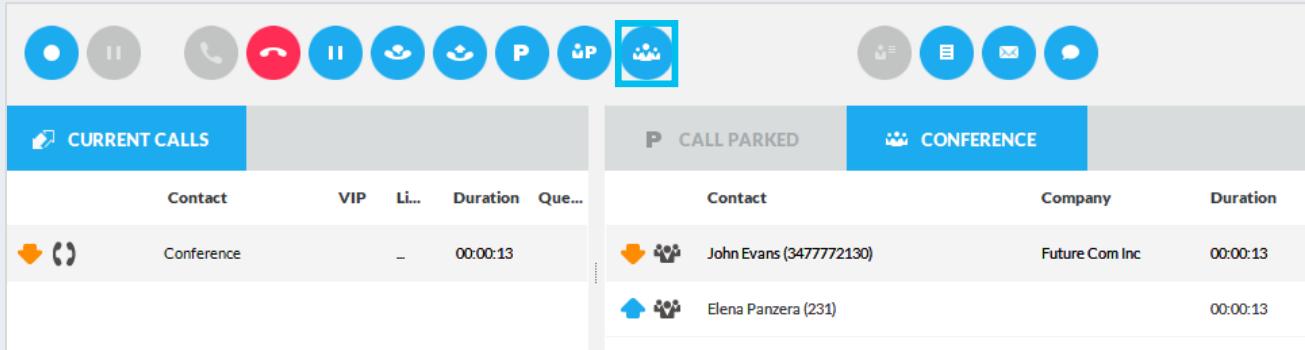


Création d'une conférence.

Une fois la communication établie, vous pouvez inviter plusieurs interlocuteurs (en fonction des capacités de conférence du PBX) à une conférence téléphonique, y compris vous-même.

Si l'on clique sur l'icône entourée d'un cercle bleu, une fenêtre contextuelle permet de saisir des caractères alphanumériques pour chercher des contacts. Un appel sortant est émis dès que le collègue est choisi.

Quand le collègue répondra, l'agent pourra lui parler un petit peu puis l'ajouter à la conférence en cliquant, dans un deuxième temps, sur la même icône (cf. ci-dessus).



Imagicle UCX Console

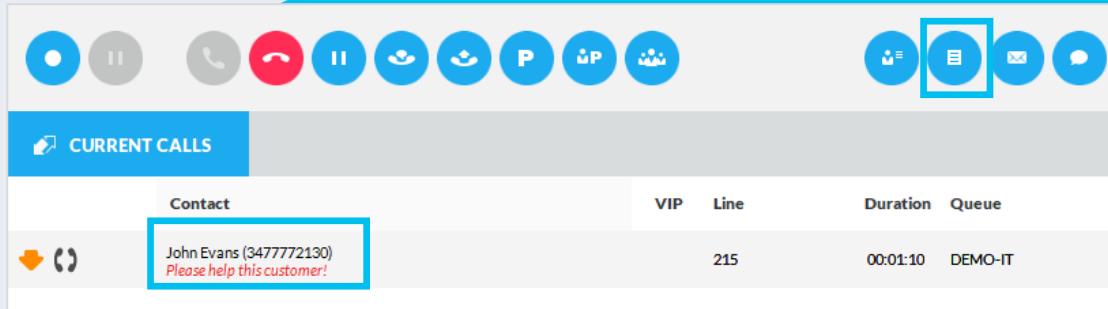
Notes d'appel, Notifications d'appel, Alerte d'urgence





Notes d'appel.

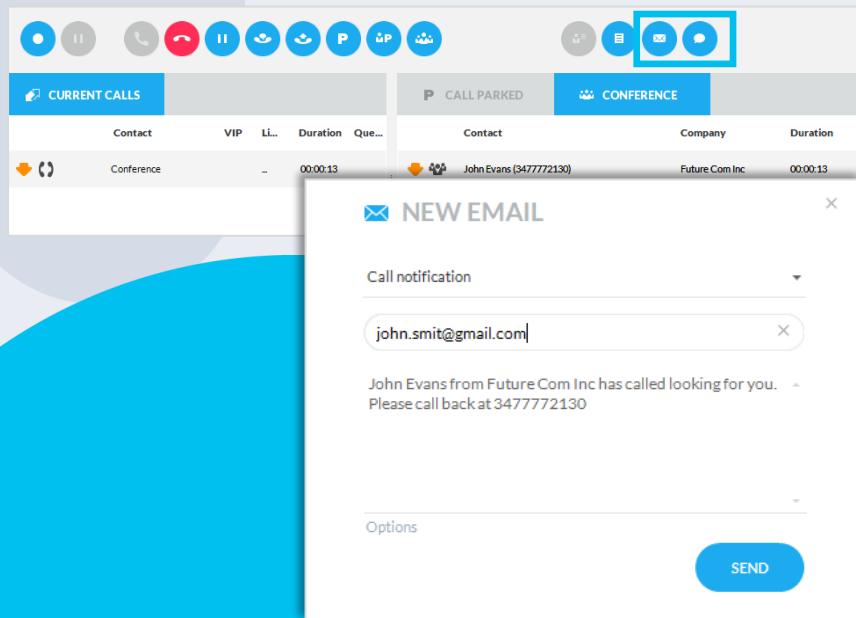
- Vous pouvez **joindre une note à l'appel en cours**. Pour ce faire, il vous suffit de cliquer sur l'icône de texte (encadrée en bleu) et d'écrire dans la fenêtre contextuelle.
- Si l'appel est parqué, la note est conservée à titre de rappel pour l'agent
- Une fois l'appel transféré ou terminé, la note est enregistrée dans le registre d'appels
- Si plusieurs terminaux sont associés à la ligne téléphonique de l'opérateur, veuillez demander à votre administrateur de bien l'associer à la bonne console opérateur pour éviter toute perte de notes lors du partage des appels.





Notifications d'appel.

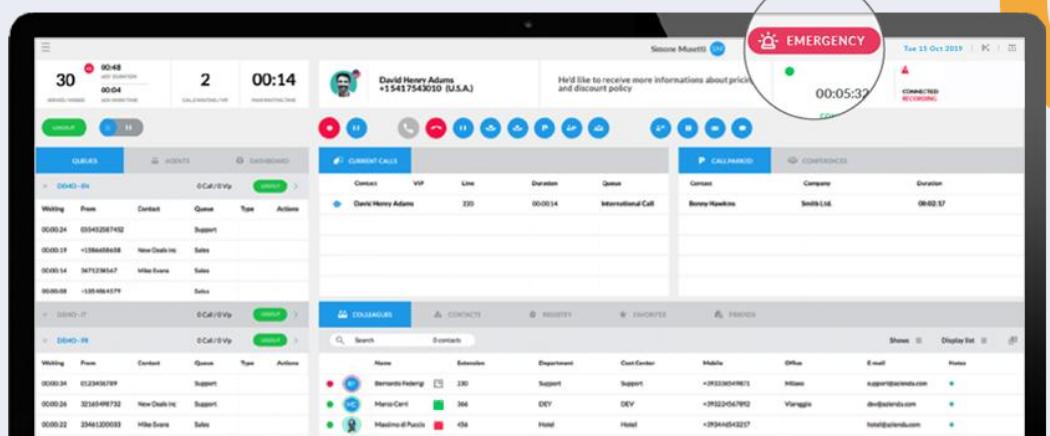
- La gestion des e-mails/des SMS permet à l'agent d'envoyer des e-mails ou des SMS aux clients et aux collègues sur la base de modèles prédefinis incluant les informations de l'appel en cours.
 - En cliquant sur (email) ou (SMS), une fenêtre contextuelle apparaît, vous invitant à choisir un modèle ("Notification d'appel" sur l'écran en exemple) et à saisir une adresse e-mail ou un numéro de téléphone portable de destinataire
 - Le message sera envoyé en appuyant sur le bouton bleu "Envoyer" en bas à droite
 - La gestion des SMS nécessite un abonnement à un fournisseur international de SMS. Veuillez consulter le menu « Option » de Attendant Console pour plus de détails.



Déclenchez une alerte d'urgence avec le Bouton Panique

Bouton rouge Panique disponible en haut à droite de sur l'interface de la console.

- Peut déclencher différentes notifications d'alerte via l'application Singlewire InformaCast
- Peut déclencher un appel téléphonique vers n'importe quelle numéro d'urgence
- Peut être caché pour chaque opérateur ou de manière généralisée



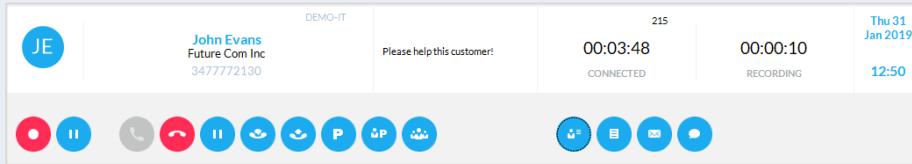
Imagicle UCX Console

Call Recording.



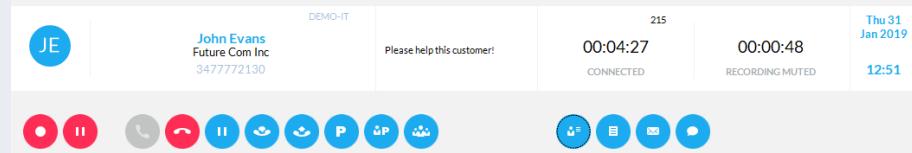
Call Recording.

Si Imagicle UCX Platform (Cisco UCM et Webex Calling DI uniquement) inclut une licence d'enregistrement des appels, tu peux alors déclencher l'enregistrement de la conversation en cours depuis UCX Console. Fonctionne avec n'importe quel téléphone enregistré sur ton PBX et associé à UCX Console. Pendant un appel, tu peux cliquer sur le bouton Enregistrer  pour démarrer et arrêter l'enregistrement de l'appel. Voir ci-dessous :



La console vous informe en temps réel de l'avancement de l'enregistrement et de la durée d'enregistrement (en MS Teams aussi).

L'enregistrement en cours peut être temporairement interrompu en cliquant sur le bouton "Muet", conformément aux réglementations PCI-DSS. Cf ci-dessous :



La console vous informe en temps réel que l'enregistrement d'appel est en pause.

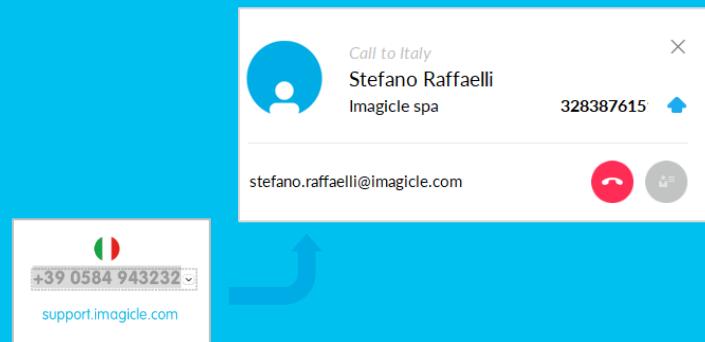
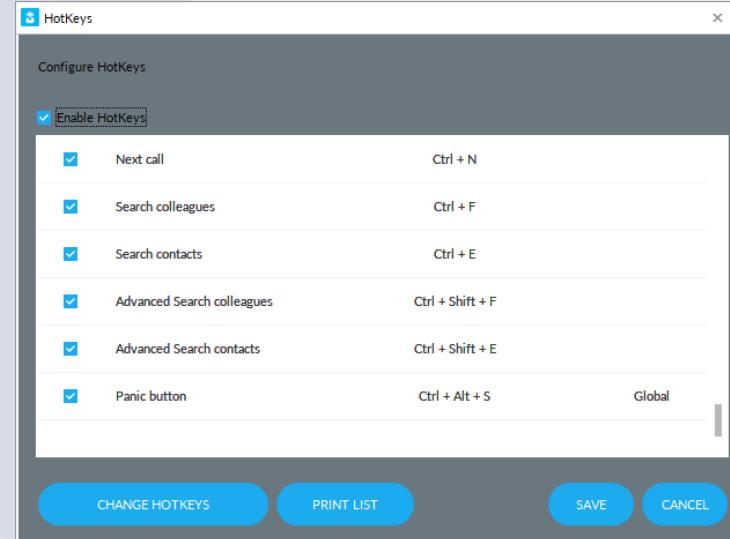
Imagicle UCX Console

Raccourcis clavier (Hotkeys).



Gestion des raccourcis clavier.

- Des raccourcis clavier spécifiques sont définis par défaut dans la console Attendant Console. Il est possible d'afficher ces raccourcis clavier, appelés « **HotKeys** », en appuyant sur le bouton  de la liste « Collègues » ou « Contacts ».
 - Ces raccourcis permettent à l'agent d'accéder rapidement à de nombreuses fonctionnalités d'appel.
 - Les raccourcis clavier « généraux » sont accessibles quand la console fonctionne en arrière-plan.
- Tous les raccourcis sont entièrement personnalisables avec l'option “**Gérer les raccourcis**” prévue à cet effet, disponible dans le menu déroulant en haut à gauche.



Imagicle UCX Console

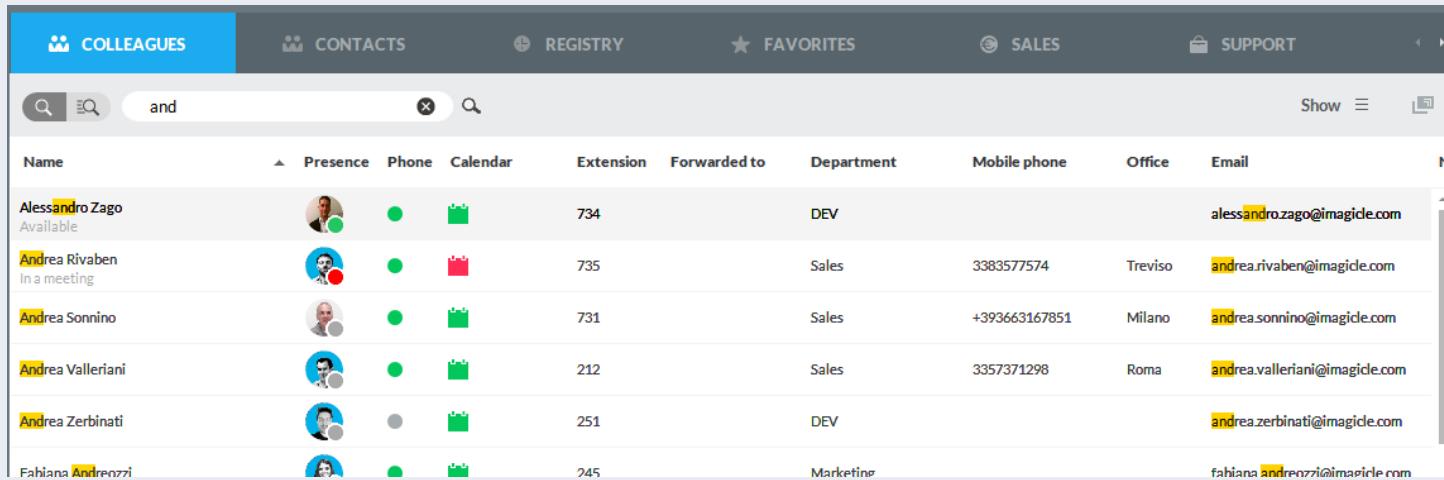
Onglet collègues – BLF et mise en œuvre des contacts



Onglet Collègues.

L'onglet « **Collègues** » affiche la liste de vos collègues et les informations les concernant, notamment leur statut téléphonique en temps réel (BLF), leur statut Rich Presence depuis Cisco et/ou Microsoft Teams ainsi que les informations et les photos du calendrier (si elles ont été importées depuis l'AD/LDAP).

Il est possible de lancer une recherche « simple » à l'aide de la zone de recherche incrémentale (encadrée en bleu ci-dessous), de sélectionner les champs à afficher et de glisser-déposer les colonnes pour modifier l'ordre d'affichage



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	
Fahiana Andreozzi				245		Marketing			fahiana.andreozzi@imagicle.com	

Recherche avancée dans l'onglet Collègues.



En cliquant sur le bouton « Recherche avancée » » encadré en bleu, vous pouvez rechercher des collègues en ajoutant un ou plusieurs filtres dans chaque champ disponible. Vous pouvez cliquer sur l'icône entonnoir noir pour éliminer tous les filtres.

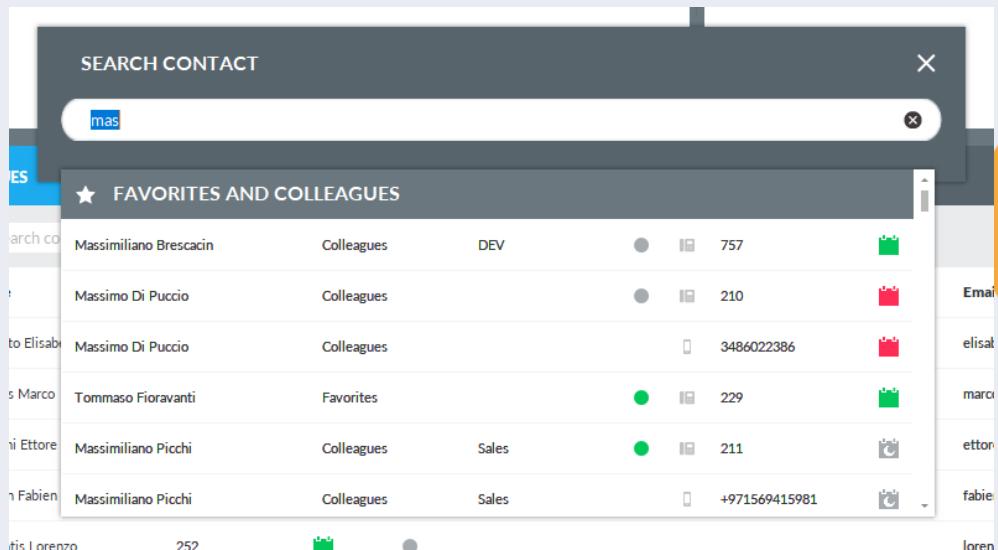
Name	Extension	Forwarded to	Department	Cost Center	Mobile phone	Office	Email	Not
andr			sales	x				
Andrea Rivaben Available	●	AR	735	Sales	Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com
Andrea Sonnino Available	●	AS	731	Sales	Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com
Andrea Valleriani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

Recherche dans l'onglet Collègues.

- Il est possible de rechercher directement le nom, le numéro ou le département d'un collègue en utilisant la recherche simple et avancée puis en appuyant « Entrée » ou sur le bouton « Loupe ».
 - Vous pouvez effectuer une recherche exacte en utilisant des citations
 - Il est également possible de trier la liste par colonne - quelle qu'elle soit - ou de modifier la disposition de la liste depuis le menu déroulant « Affichage de la liste » et enfin de choisir les colonnes à afficher en les sélectionnant dans le menu déroulant « Afficher ».
- Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de Attendant Console et de l'afficher en plein écran.
- Pour appeler un contact figurant dans la liste, il suffit de déplacer la souris au-dessus du numéro d'extension puis de cliquer sur le bouton
- Si une URL Web est renseignée dans un champ alphanumérique personnalisé et que vous cliquez sur l'icône  qui s'affiche lorsque vous la pointez avec la souris, un navigateur Web apparaîtra automatiquement. La taille maximale du champ est de 255 caractères

Recherche rapide dans tous les contacts

- La touche de raccourci Fly Search (<CTRL>+2 par défaut) vous permet de rechercher des contacts dans les onglets Collègues, Contacts et Favoris, en saisissant du texte ou des chiffres dans le champ de recherche. La recherche porte sur les noms, les prénoms et les numéros de téléphone.
- Les résultats de la recherche affichent les entrées avec les signes diacritiques associés à la même lettre. Par exemple, si vous recherchez "Muller", les résultats de la recherche incluent également Müller.
- Les résultats de la recherche apparaissent au fur et à mesure que vous saisissez des données dans le champ de recherche et sont divisés en deux catégories : "Favoris et collègues" et "Autres contacts". La recherche Fly n'inclut pas les contacts locaux provenant d'Outlook, de fichiers Excel ou de bases de données ODBC.



The screenshot shows a 'SEARCH CONTACT' dialog box with the search term 'mas' entered. The results are categorized under '★ FAVORITES AND COLLEAGUES'. The table displays the following data:

NAME	TYPE	DEPARTMENT	STATUS	NUMBER	EMAIL
Massimiliano Brescacin	Colleagues	DEV	●	757	
Massimo Di Puccio	Colleagues		●	210	
Massimo Di Puccio	Colleagues			3486022386	
Tommaso Fioravanti	Favorites		●	229	
Massimiliano Picchi	Colleagues	Sales	●	211	
Massimiliano Picchi	Colleagues	Sales		+971569415981	

Six statuts téléphoniques.

Transfert d'appel

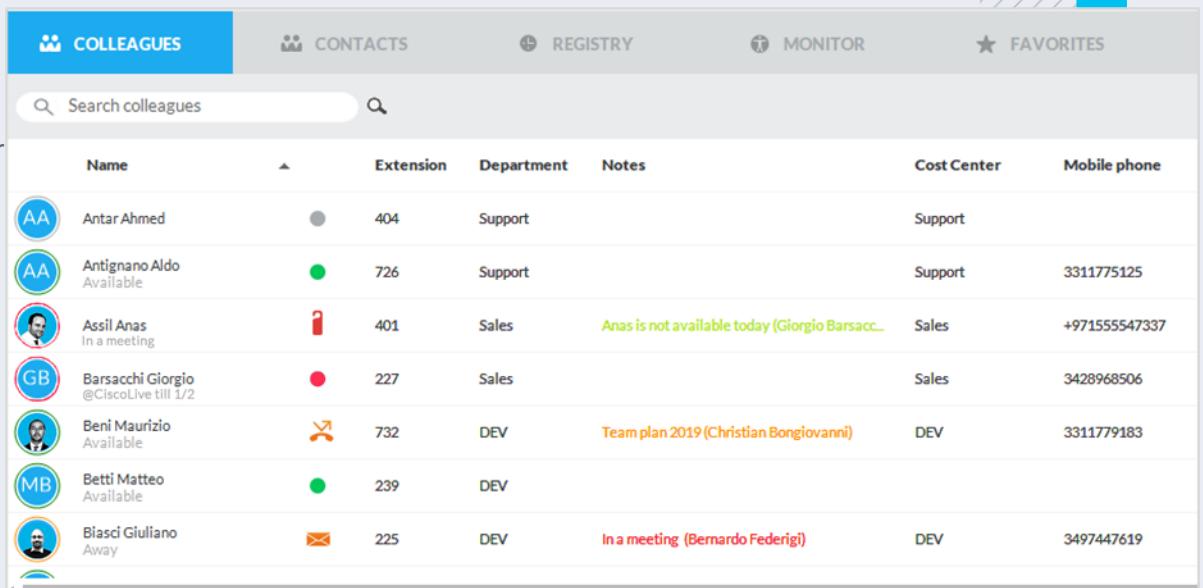
- Il indique que les appels vers l'utilisateur sont transférés sur un autre numéro indiqué dans la colonne « Transféré à ».
- Vous devez activer la « Colonne transférés » depuis le menu « Afficher ».

Transféré à messagerie vocale

- Indique que les appels sont transférés vers la boîte vocale

Ne pas déranger

- Indique que l'utilisateur est en réunion et qu'il ne peut pas répondre aux appels



COLLEAGUES	CONTACTS	REGISTRY	MONITOR	FAVORITES	
Name	Extension	Department	Notes	Cost Center	Mobile phone
AA Antar Ahmed	404	Support		Support	
AA Antignano Aldo Available	726	Support		Support	3311775125
AA 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
BB Beni Maurizio Available	732	DEV	Team plan 2019 (Christian Bongiovanni)	DEV	3311779183
MB Betti Matteo Available	239	DEV			
BB Biasci Giuliano Away	225	DEV	In a meeting (Bernardo Federig)	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*

Intégration du calendrier Microsoft.

Informations du calendrier en temps réel pour toujours être au courant de la disponibilité quotidienne de vos collègues.

- Depuis les services de messagerie Microsoft Exchange ou Office 365
- Disponible pour vos collègues, vos favoris et vos listes de recherche
- Informations détaillées sur le jour actuel en passant le curseur sur l'icône calendrier
- 5 icônes de statut disponible/occupé suggérant le prochain créneau de disponibilité

The screenshot shows a software interface for managing colleagues. At the top, there are tabs for 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', 'MONITOR', and 'FAVORITES'. Below the tabs is a search bar labeled 'Search colleagues'. The main area displays a table of colleagues with columns for 'Presence', 'Name', 'Extension', 'Calendar', 'Phone', and 'Office'. The 'Calendar' column for each colleague shows their availability status. A detailed calendar view is overlaid on the table for the colleague 'Palmerini Ferruccio'. This view shows the following details:

- Now BUSY
- Today the closest free slot is at 1:00 PM
- MON 6 JUL 2020
- 11:00 AM - 1:00 PM (HR review) - Busy (red)
- 3:30 PM - 4:30 PM (Review offerta Wael) - Available (green)
- 3:00 PM - 4:00 PM (Translation flow - A design experiment that needed ...) - Tentative (yellow)

Below the table, there are five icons with labels: 'Busy' (red), 'Free' (green), 'Working elsewhere' (blue with location pin), 'Out of office' (grey with moon), and 'Tentative' (yellow). To the right of the table, there are columns for 'Mobile phone', 'Home phone number', and 'Email' with corresponding contact information for each colleague.



Onglet « Collègues » : fonctionnalités supplémentaires.

- Cliquer avec le bouton droit sur n'importe quel collègue fait apparaître un menu déroulant qui permet à l'agent d'effectuer plusieurs tâches :
 - **Appeler** le contact
 - **Modifier sa photo.** Si des images sont importées par l'AD/LDAP, vous pouvez tout de même les changer avec d'autres images JPG / BMP de vos archives locales. La nouvelle photo est modifiée dans le client local mais cette modification n'est pas propagée aux autres agents du client. Cf. l'exemple à droite.
 - **Envoyer un e-mail/SMS** au collègue
 - **Ajouter une note** à un contact : Une fenêtre contextuelle permet à l'agent de saisir un message texte accompagné d'un arrière-plan de couleur qui s'affichera sur la console de TOUS les agents. Cf. l'exemple à droite

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

Imagicle UCX Console

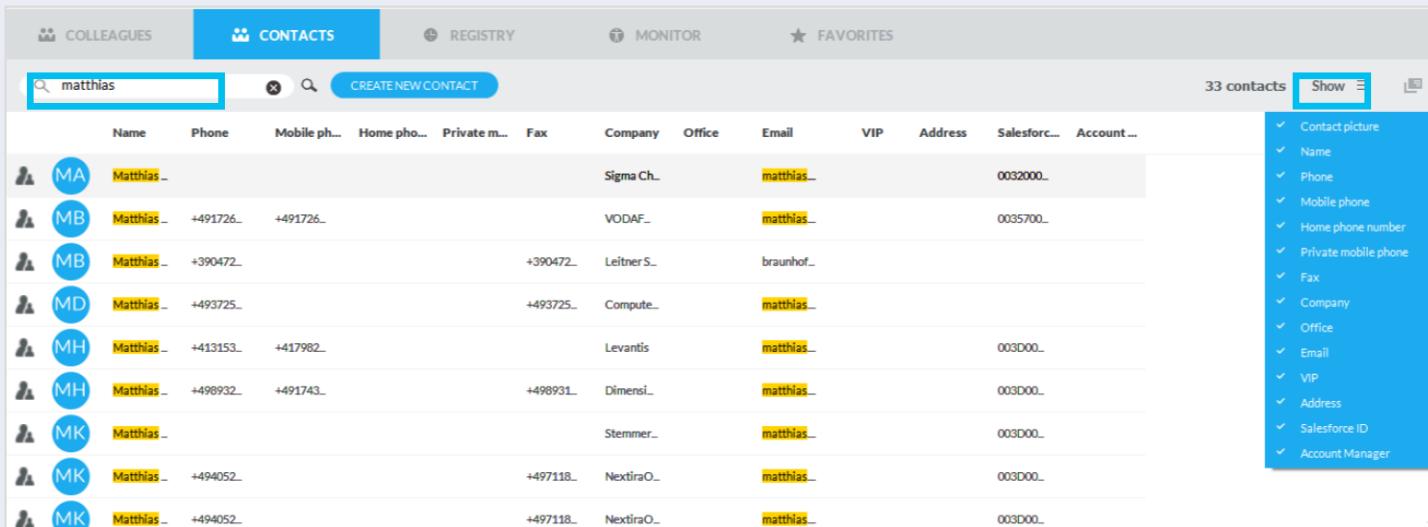
Onglet « Contacts »



Onglet « Contacts ».

La liste « Contacts » fournit la liste et les infos des contacts externes disponibles dans Contact Manager et/ou importés localement depuis Outlook, des fichiers CSV ou d'autres sources ODBC.

Il est possible de lancer une recherche « simple » à l'aide du champ de recherche intuitif (encadré en bleu ci-dessous), de sélectionner les champs à afficher et de glisser-déposer les colonnes pour modifier l'ordre d'affichage.

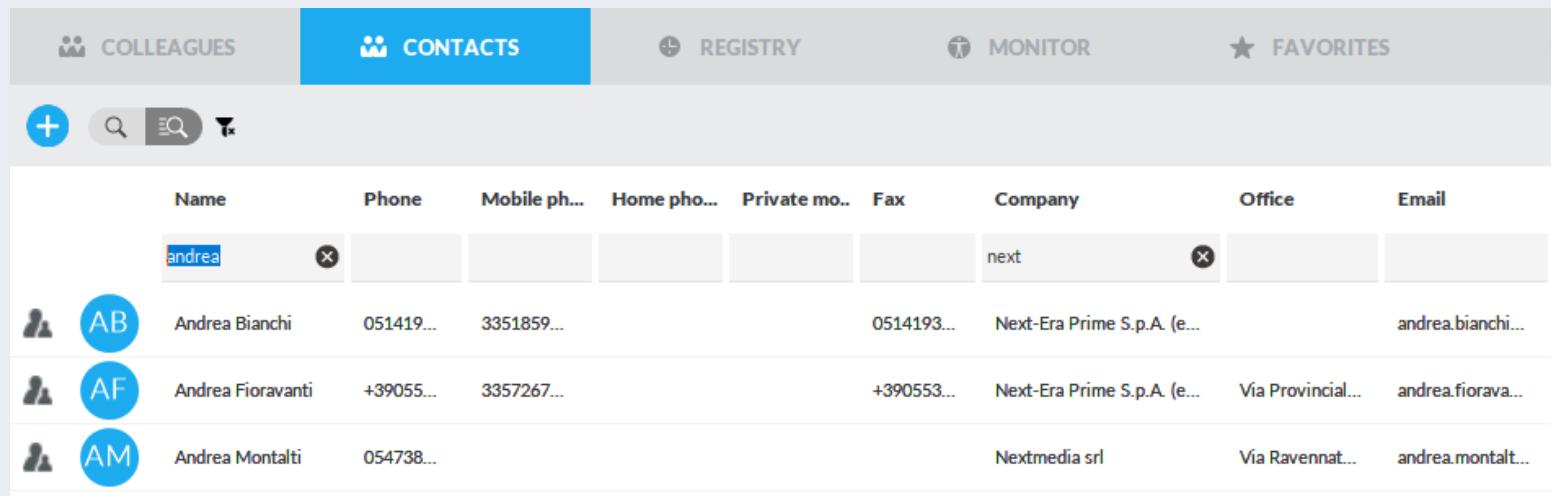


The screenshot shows the 'CONTACTS' tab of the Contact Manager interface. A search bar at the top contains the text 'matthias'. Below the search bar is a table with 11 columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home pho..., Private m..., Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesforc..., and Account The table lists 11 contacts, each with a small profile icon and initials (e.g., MA, MB, MB, MD, MH, MH, MK, MK, MK) next to their name. A blue sidebar on the right lists 14 column names with checkboxes, showing which ones are currently selected: Contact picture, Name, Phone, Mobile phone, Home phone number, Private mobile phone, Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesforce ID, and Account Manager. The 'Name' and 'Email' checkboxes are checked. The 'Show' button is visible at the top right of the table area.

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...		

Recherche avancée dans l'onglet Collègues

En cliquant sur le bouton « Recherche avancée » » encadré en bleu, vous pouvez rechercher des collègues en ajoutant un ou plusieurs filtres dans chaque champ disponible. Vous pouvez cliquer sur l'icône entonnoir noir pour éliminer tous les filtres.



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

Contacts tab.

Vous pouvez directement rechercher le nom d'un contact, un numéro ou une entreprise à l'aide d'une recherche simple ou avancée en cliquant sur Entrée ou sur le bouton « Objectif zoom ».

- Pour une recherche exacte, utilisez les guillemets.

Vous pouvez trier la liste par colonne, quelle qu'elle soit, modifier la disposition de la liste depuis le menu déroulant « Liste d'affichage » et choisir quelles colonnes afficher en les sélectionnant dans le menu déroulant « Afficher ».

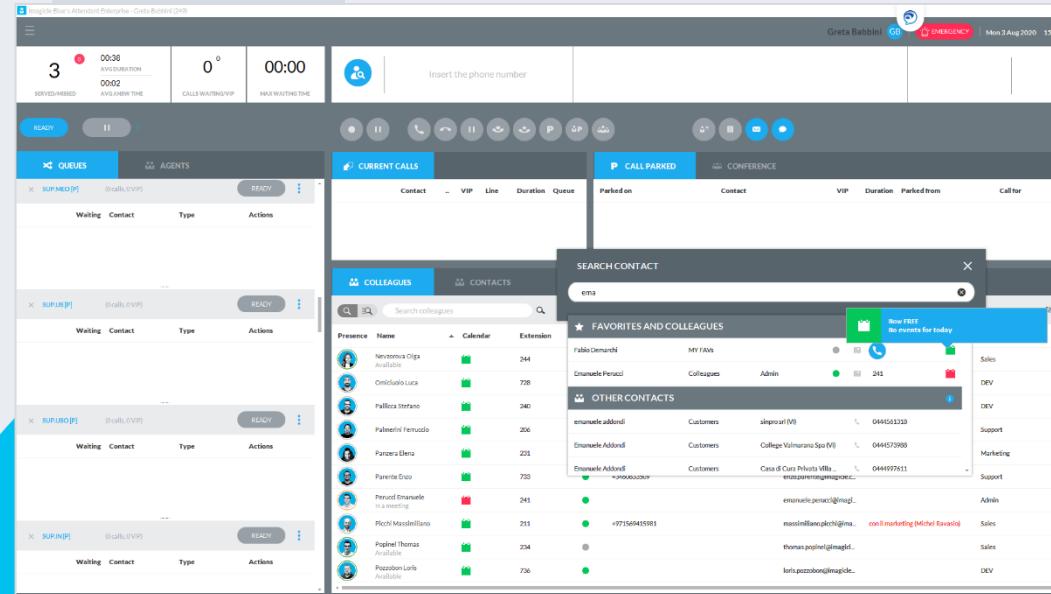
- Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de Attendant Console et de l'afficher en plein écran
- Pour appeler un contact, double-cliquez sur n'importe quel numéro de téléphone

Bouton « Recherche à la volée »

Le bouton « Recherche à la volée » s'affichant en haut au milieu de Attendant Console vous permet de :

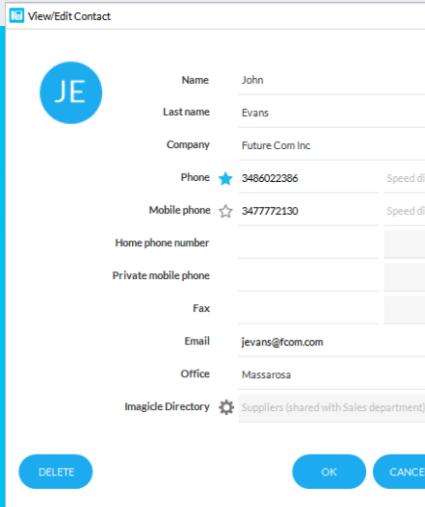
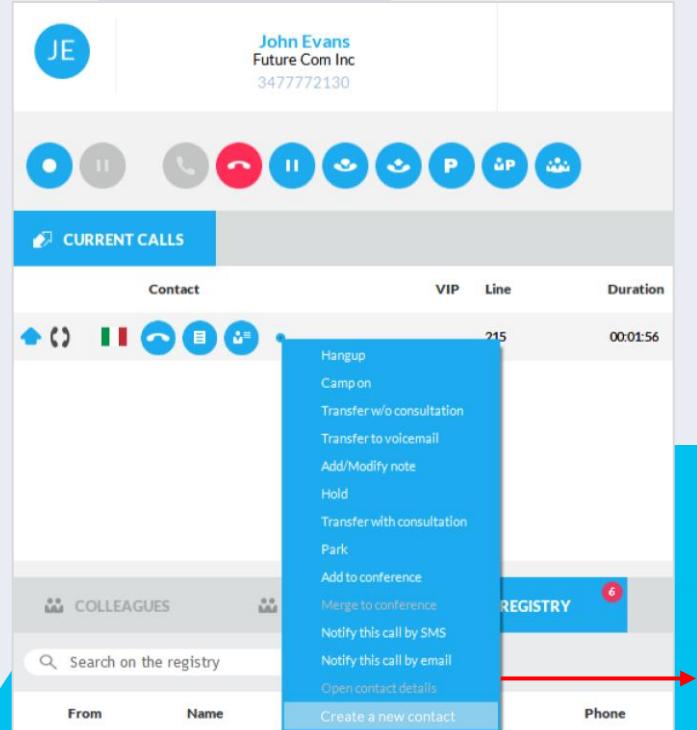
- Rechercher des contacts parmi tous les onglets Collègues, Contacts et Favoris en entrant un texte ou des chiffres dans le champ de recherche.
- La recherche couvre tous les champs de contact et se base sur l'algorithme « Commence par » dans chaque champ.

Les résultats sont affichés divisés en deux catégories : « Favoris et collègues » et « Contacts Speedy ».



Ajouter un nouveau contact.

- Il vous suffit de cliquer pour ajouter des contacts à l'aide d'un formulaire très simple
 - Pendant un appel
 - Depuis la fenêtre contextuelle de notification des appels
 - Depuis la liste des contacts
 - Depuis le registre des appels
 - ...
- Les numéros abrégés et les champs personnalisés sont aussi configurables





Modifiez-le.

- Modifiez (ou supprimez) vos contacts dans des annuaires personnels ou partagés
 - Depuis l'annuaire des contacts
 - Depuis le registre des appels
 - Pendant un appel
 - ...
- Les numéros abrégés et les champs personnalisés sont aussi configurables

From	Name	Phone	Company	Notes	Date	Duration
Italy	John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 1...	00:00:00
Italy	John Evans		Future Com Inc	Call	01/02/2019 1...	00:00:44
Italy	John Evans		Future Com Inc	Open contact details	01/02/2019 1...	00:00:29
Italy	John Evans		Future Com Inc	View/Edit contact	01/02/2019 1...	00:18:12
Italy	John Evans		Future Com Inc	Delete contact	01/02/2019 1...	00:00:00
Italy	John Evans		Future Com Inc	Add/Modify note	01/02/2019 1...	00:00:00
Italy	John Evans		Future Com Inc	Add to Favorites	01/02/2019 1...	00:00:00
Italy	John Evans		Future Com Inc	Notify this call by SMS	01/02/2019 1...	00:00:00
Italy	John Evans		Future Com Inc	Notify this call by email	01/02/2019 1...	00:00:00
			Future Com Inc	Copy number	01/02/2019 1...	00:00:55
			Future Com Inc	Send contact	25/01/2019 1...	00:00:35
	Giuliano Biasci					

Ouvrir le formulaire CRM.

Si la fonction "CRM Screen pop-up" est activée dans les options de l'Attendant Console, vous pouvez ouvrir manuellement le formulaire CRM d'un contact en sélectionnant l'entrée correspondante dans le menu déroulant.



Imagicle UCX Console

Onglet « Registre ».



Onglet « registre ».

Le panneau “**Registre**” présente la liste de vos appels entrants, sortants et en absence depuis/vers votre téléphone d’agent. Chaque appel est représenté avec une icône d’une couleur spécifique, en fonction de la direction de l’appel ou de l’appel manqué. Si une note a été ajoutée au cours de l’appel, elle s’affiche dans la colonne “Notes” correspondante.



COLLEAGUES	CONTACTS	REGISTRY	MONITOR	FAVORITES	83 events	All events	Last 7 days	Duration
		Search on the registry						
From	Name	Phone	Company	Notes	Data			
↗️ ITALY	Italy errani-martimma	0584943232	Errani		01/02/2019 15:52:13			00:02:49
➡️ ITALY	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 15:44:41			00:00:24
➡️ ITALY	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 15:30:31			00:00:33
↗️ ITALY	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 13:06:07			00:01:10
✖️ ITALY	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 13:05:32			00:00:00
↗️ ITALY	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 12:29:58			00:00:55
⌚ ITALY	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 12:29:29			00:00:00

Onglet « registre ».

L'agent peut directement rechercher un numéro de téléphone spécifique ou le nom/l'entreprise d'un contact en utilisant la zone de texte située en-dessous de la liste puis en appuyant sur « Entrée ».

- Il est possible de trier par colonne - quelle qu'elle soit - et de sélectionner un type d'événement spécifique en remplaçant « Tous les événements » par une autre option du menu déroulant ainsi que de choisir le laps de temps de récupération des appels dans le registre en remplaçant « Les 7 derniers jours » par une autre option du menu déroulant.
- Si le Call Recording* Imagicle est en cours d'utilisation, tu peux cliquer sur l'icône  pour accéder directement au portail web Imagicle pour lister et écouter tes propres enregistrements
- Pour appeler un contact, il suffit de double-cliquer dessus ou de cliquer avec le bouton droit sur n'importe quelle entrée du registre puis de sélectionner « Appeler » dans le menu déroulant.
- Pour afficher/modifier les détails des contacts, sélectionnez « Afficher/modifier les contacts » dans le menu déroulant.

Imagicle UCX Console

Onglet « Moniteur ».



Onglet « Moniteur ».

La liste « **Moniteur** » comprend trois fenêtres récapitulant les tâches téléphoniques effectuées durant un laps de temps donné. Elle peut être sélectionnée depuis le menu déroulant situé en haut à gauche (dans les exemple ci-dessus : « Aujourd’hui » encadré en bleu).

Seul l’affichage de cette liste - utile à des fins de suivi - est possible.



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.	# contact
orange icon: incoming calls	3	00:02:08	3	John Evans	Future Com Inc	3477772130	00:02:08	00:00:43
blue icon: outgoing calls	21	00:25:45						10 errani-marittima Errani 0584943232 00:04:15 00:00:26
red icon: missed calls	6							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

Onglet « Moniteur des appels ».

- La première fenêtre « Vue d'ensemble » récapitule les décomptes de TOUS les appels entrants/sortants/en absence. Elle indique la durée moyenne des appels et leur durée totale.
- La deuxième fenêtre « Appels entrants » affiche le trafic des appels entrants. Elle indique la durée moyenne des appels, leur durée totale et les 5 derniers appels entrants.
- La troisième fenêtre « Appels sortants » affiche le trafic des appels sortants. Elle indique la durée moyenne des appels, leur durée totale et les 5 derniers appels sortants.

Imagicle UCX Console

Listes favoris.



Listes favoris.



Des listes « Favoris » ont été ajoutées afin de vous permettre d'accéder rapidement aux contacts et aux collègues que vousappelez le plus souvent, classés en plusieurs listes que vous pouvez personnaliser. Les collègues et les informations du calendrier s'affichent ensemble.

L'option prévue à cet effet dans les paramètres de l'Attendant Console vous permet de créer et de remplir autant d'onglets « Favoris » que vous le souhaitez.

The screenshot shows the Attendant Console interface with the 'MONITOR' tab selected. The main area displays a grid of colleague profiles with their status (Out of office, Free, Busy) and a small icon indicating if they are on a call. To the right, a calendar view for Monday, August 3, 2020, shows availability for the 3:00 PM - 5:00 PM slot. A red banner at the top of the calendar area states 'Now BUSY' and 'Today the closest free slot is at 5:00 PM'. The interface also includes tabs for 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', and 'REGISTRY', and a search bar for 'Search favorite'.

COLLEAGUE	STATUS	CALL
Simone Musetti	Out of office	
Stefano Raffaelli	Out of office	
Fab	Free	
Giuliano Biasci	Free	
Luca Bonuccelli	Free	
	Busy	
Bernardo Federigi	Out of office	
Federica Docali	Busy	
Ahmad Alkaliali	Free	
Marco Rullo	Free	

Listes des favoris.

Pour ajouter manuellement de nouveaux contacts dans les listes « favoris », l'agent peut cliquer sur le bouton « Ajouter » situé en haut à gauche puis saisir les infos et les numéros du contact.

Pour ajouter des contacts existants dans les onglets « Collègues », « Contacts » ou « Registre », l'agent peut cliquer avec le bouton droit sur n'importe quelle entrée puis sélectionner « Ajouter aux favoris » dans le menu déroulant.

- Il est possible de rechercher directement le nom, le numéro ou l'entreprise d'un contact en utilisant la zone de texte située en-dessous de la liste puis en appuyant sur « Entrée ».
- Il est également possible de modifier la disposition des listes depuis le menu déroulant situé en haut à droite : différentes options de grilles sont disponibles.
- Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de Attendant Console et de l'afficher en plein écran.
- Pour appeler un contact, il suffit de double-cliquer sur n'importe quel élément de la liste.

Imagicle UCX Agent Console

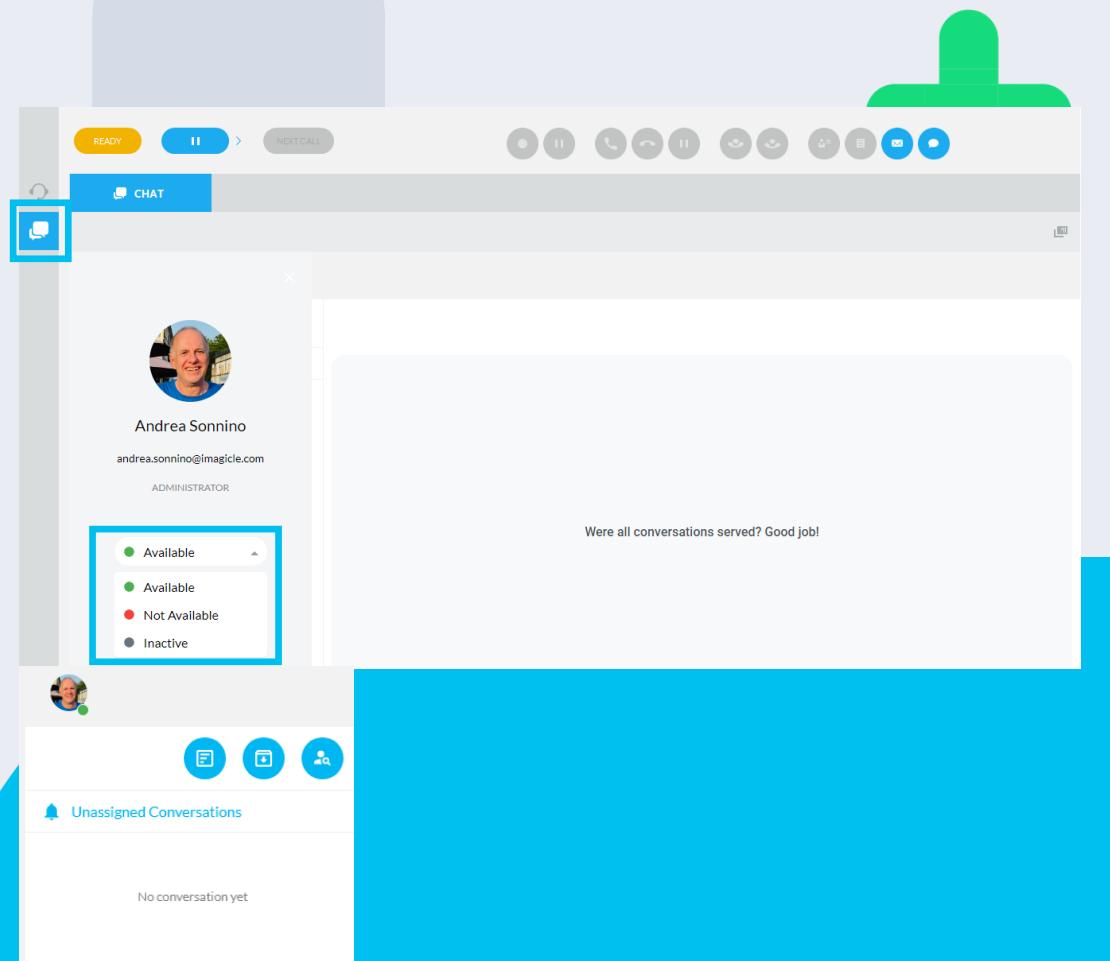
Panel de chat.



Intégration numérique.

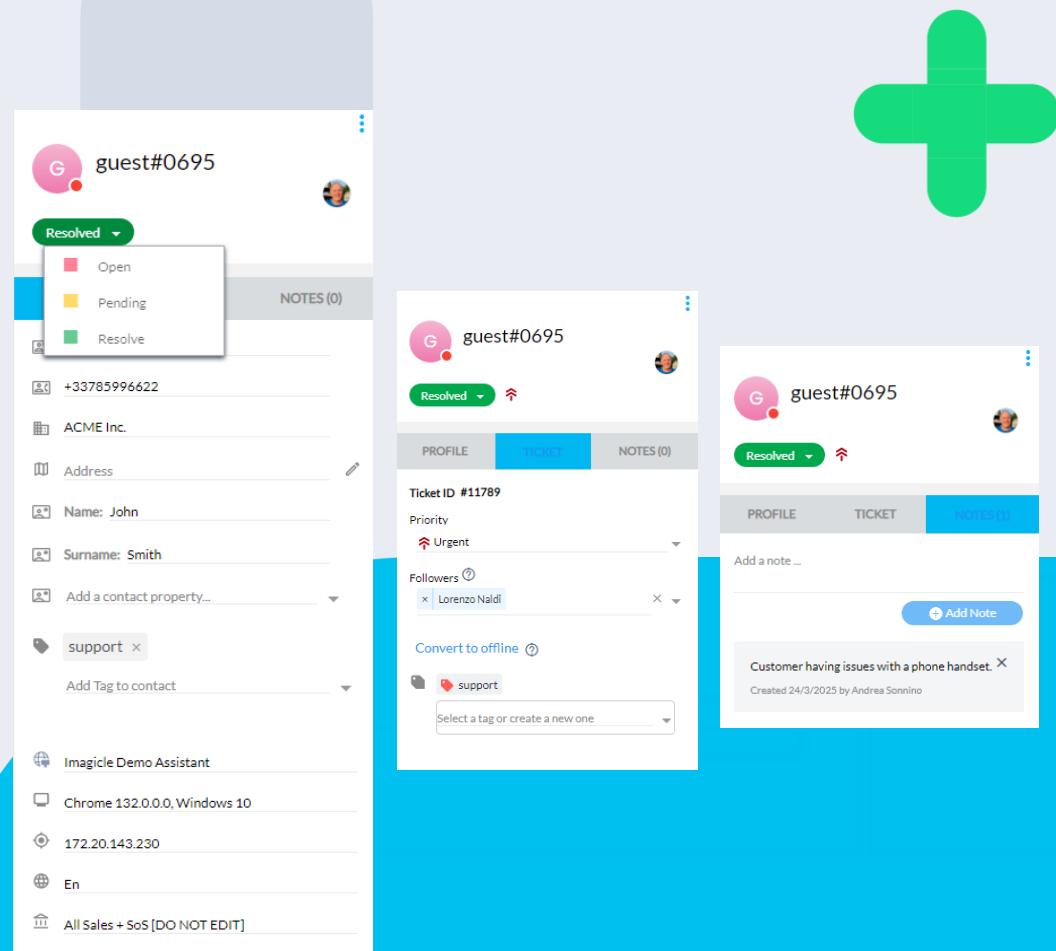
Si ton abonnement à Imagicle Engage inclut UCX Agent Console Advanced 2 ou 3, tu peux interagir avec tes clients ou partenaires non seulement par téléphone, mais aussi par un canal **numérique**, intégré aux services de chat les plus courants du marché, tels que :

- Whatsapp
 - Telegram
 - Facebook
 - Web
 - Email
 - etc.
- Lorsque tu sélectionnes l'icône de chat en haut à gauche, la fenêtre de chat apparaît, te permettant de te définir comme **Disponible**, **Non disponible**, Inactif en cliquant sur la photo de l'opérateur.
- La connexion au chat est automatique et tu peux créer manuellement un ticket, parcourir les conversations archivées et la liste de contacts, en appuyant sur les boutons bleus respectifs sous la photo de l'opérateur.
- Le panneau de chat peut être masqué dans le menu **VISIONNER**, s'il n'est pas utilisé.



Intégration numérique.

- Une fois qu'un nouveau client contacte l'entreprise par chat, la transaction concernée est transmise au premier opérateur « mixte » disponible, qui peut la récupérer dans la liste « Conversations non attribuées ».
- Les données du client, si elles sont déjà disponibles dans la base de données du client, sont affichées dans le panneau de droite. L'opérateur peut également remplir manuellement les coordonnées de l'utilisateur et définir manuellement la conversation sur Ouvert, En attente et Résolu.
- À partir du même panneau, tu peux également ajouter les détails du TICKET, la priorité, les balises et les NOTES.
- Pendant la conversation, l'opérateur peut fournir des documents, des vidéos et des liens Internet pour répondre à la demande du client.
- L'ensemble de la progression de la conversation est disponible sur l'interface de l'opérateur, et il peut faire défiler vers le haut et vers le bas pour afficher les messages précédents.



Imagicle UCX Console

Configuration compacte.



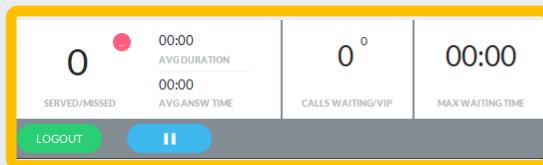
Configuration compacte de Attendant Console.

Idéale pour les agents des centres d'appels entrants



Barre compacte ancrée en haut de l'écran

Pour basculer entre configuration compacte et configuration complète, il suffit de cliquer sur l'icône triangulaire située en haut à droite (entourée ci-dessous d'un carré rouge).



Panneau compact des files d'attente



Panneau des appels

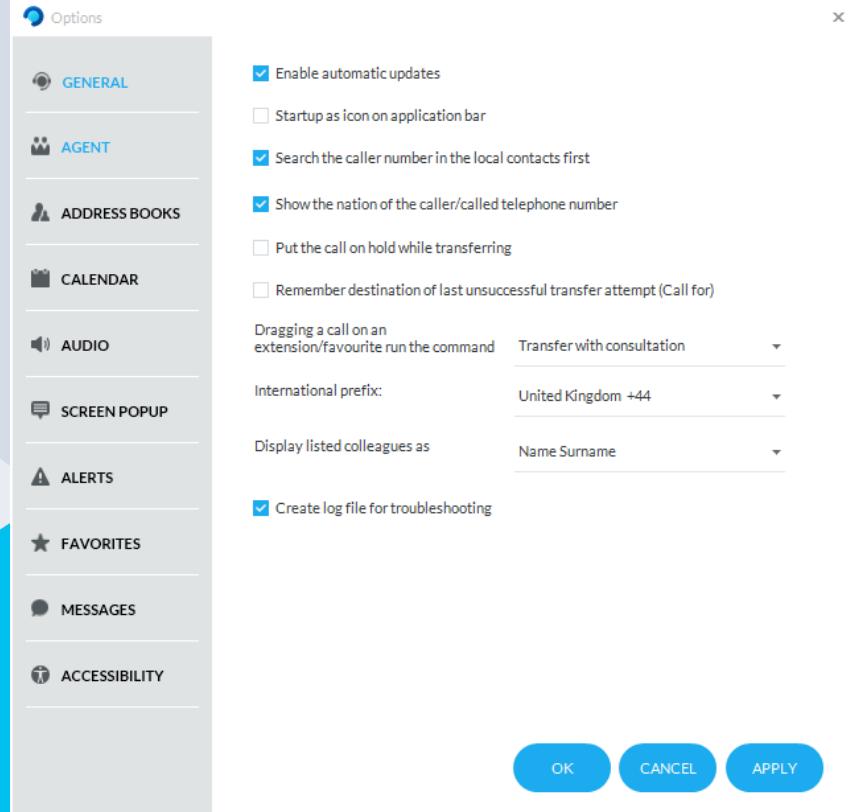
Imagicle UCX Console

Paramètres.



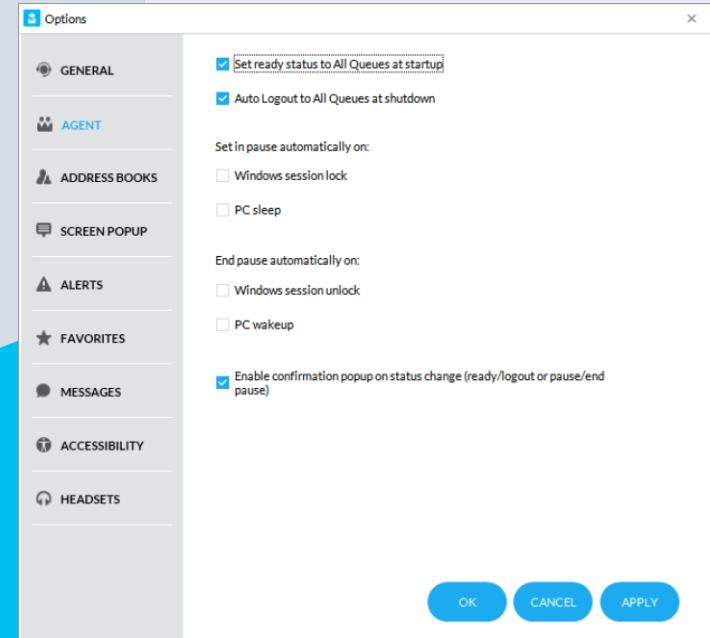
Paramètres généraux.

- Les paramètres de UCX Console sont accessibles dans le **menu déroulant** en haut à gauche → **Options**
 - Dans ce menu déroulant, vous pouvez également sélectionner la **langue** de la console parmi 8 langues disponibles
 - Par ailleurs, une option « **Gérer les raccourcis clavier** » est également disponible pour personnaliser les raccourcis clavier
- Le premier onglet « **Général** » permet de configurer plusieurs paramètres relatifs à l'utilisation de la console, notamment:
 - exécution automatique de l'appli
 - glisser-déplacer pour le transfert d'appel
 - indicatif international local
 - fonctionnalité de transfert des appels manqués « Appel pour »
 - autres...



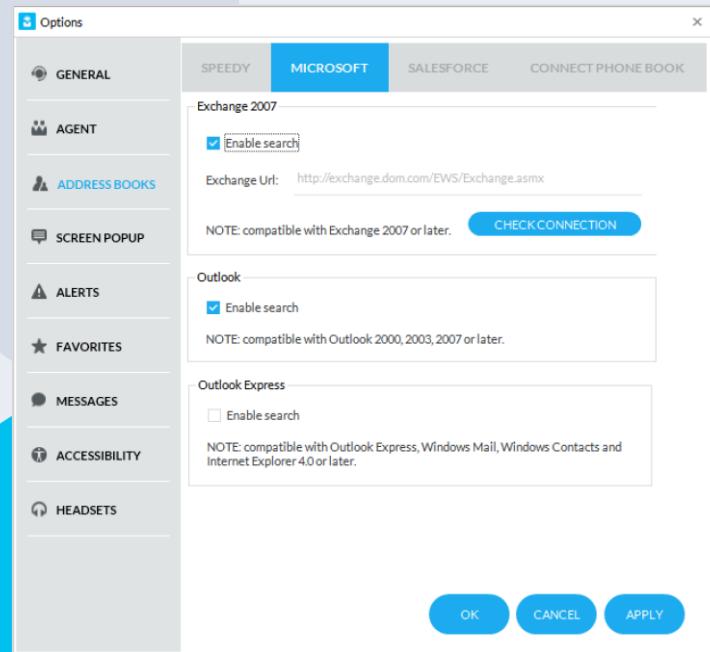
Paramètres de l'agent.

- L'onglet « **Agent** » permet de configurer plusieurs paramètres relatifs à l'agent, notamment :
 - connexion automatique au démarrage
 - déconnexion automatique à l'arrêt
 - gestion automatique des pauses lors du verrouillage/déverrouillage de la session Windows - de la veille/sortie de veille de l'ordinateur
 - Activation la fenêtre de confirmation lors des changements de statut



Paramètres du carnet d'adresses.

- L'onglet « **Rubriques** » permet à l'agent d'importer des contacts externes dans la liste « Contacts » locale. Dans l'exemple suivant, il peut être demandé à la console d'aller chercher les contacts directement dans le client Outlook.
 - Les contacts importés depuis cet onglet ne seront disponibles que pour l'agent local.
 - L'application Imagicle **Contact Manager** prend également en charge les contacts externes partagés.

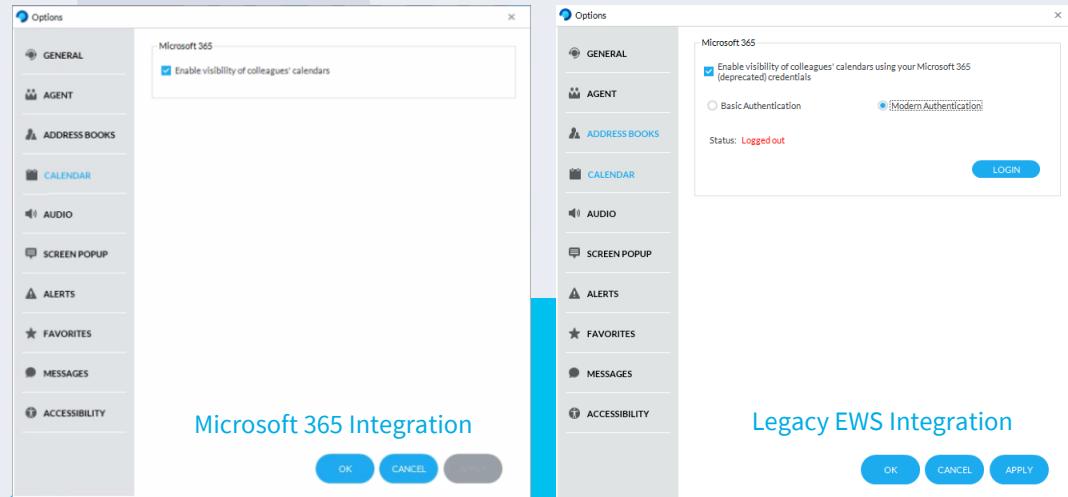


Paramètres du calendrier.

L'onglet « **Calendrier** » vous permet de configurer la connexion au calendrier Microsoft Exchange/Microsoft 365 afin d'importer en temps réel le statut du calendrier de vos collègues.

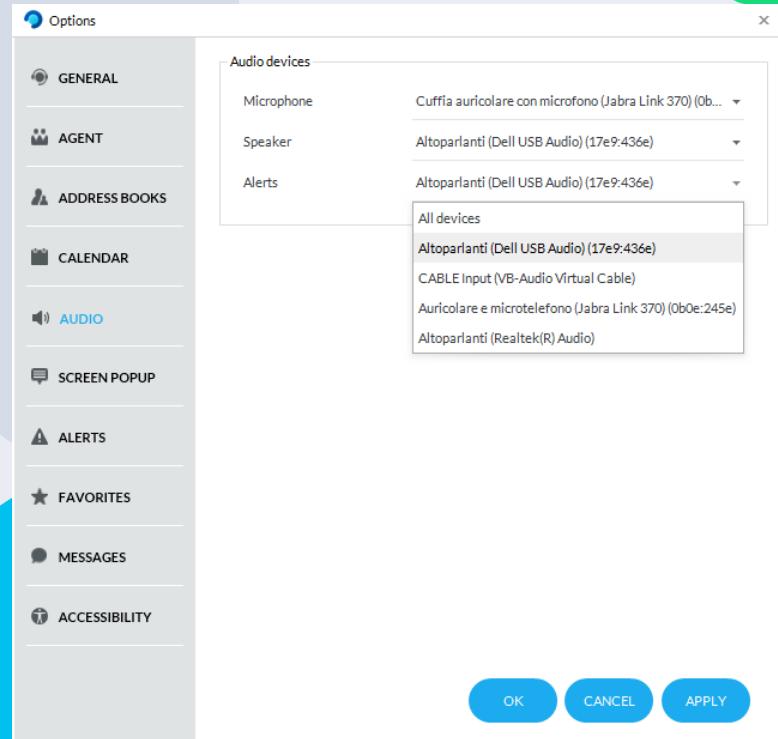
- Les identifiants Microsoft sont requis
- Le bouton « Connexion » permet d'initier la connexion au service Microsoft Calendar (EWS uniquement)

Veuillez noter que l'intégration du calendrier utilise la méthode d'authentification OAuth2 basée sur les API Graph. L'authentification basée sur EWS est toujours disponible pour les clients existants, mais veuillez noter qu'elle a été dépréciée par Microsoft, avec une date limite fixée au 1er octobre 2026.



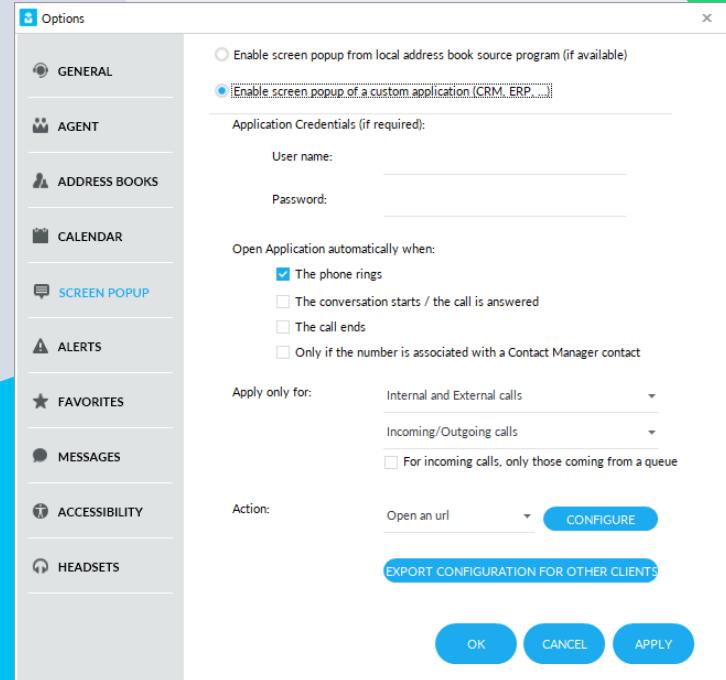
Paramètres audio, disponibles uniquement pour UCX Console pour MS- Teams.

- L'onglet « **Audio** » permet de configurer les périphériques audio corrects pour le microphone, le haut-parleur et les alertes.
- Cette option fournit un menu déroulant avec tous les périphériques audio disponibles intégrés à ton poste de travail PC, y compris les casques ou les haut-parleurs externes connectés via Bluetooth.



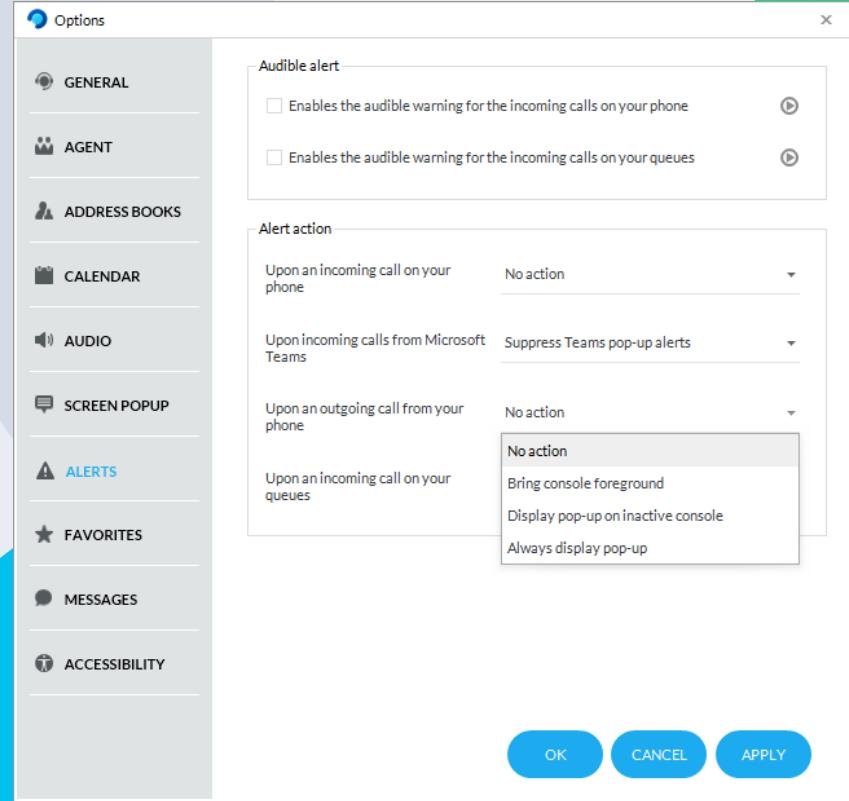
Paramètres de l'écran contextuel.

- L'onglet « **Écran contextuel** » permet de lancer une application tierce externe lors des appels entrants et/ou sortants.
 - Les applications externes basées sur le Web ou sur un client lourd sont toutes deux prises en charge.
 - Lorsqu'un pop-up apparaît à l'écran, la UCX Console transmet certains paramètres liés à l'appel en cours, qui peuvent être configurés en cliquant sur le bouton « Configurer ».
 - Paramètres d'appel, y compris la direction de l'appel
 - Une fois le connecteur correctement configuré et testé, tu peux exporter la configuration pour l'implémenter dans d'autres clients de la UCX Console.



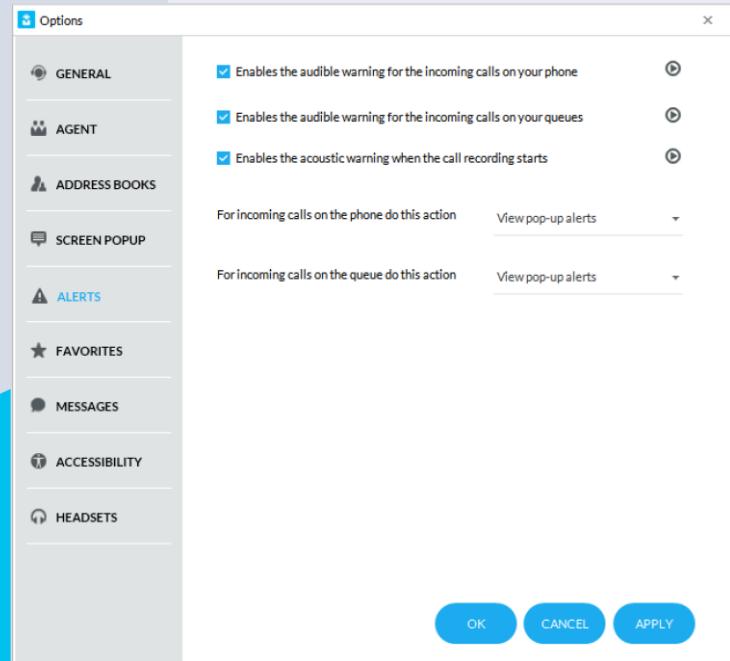
Paramètres des alertes.

- L'onglet « **Alertes** » te permet de personnaliser la façon dont tu es alerté des appels entrants. Les choix incluent une fenêtre contextuelle, mettre la console au premier plan, des alertes sonores ou ne rien faire.
- La UCX Console pour Microsoft inclut également une option spécifique pour supprimer la fenêtre contextuelle du client MS-Teams. Nous te suggérons fortement d'activer cette fonctionnalité pour éviter les fenêtres contextuelles gênantes au-dessus de l'interface de la UCX Console.



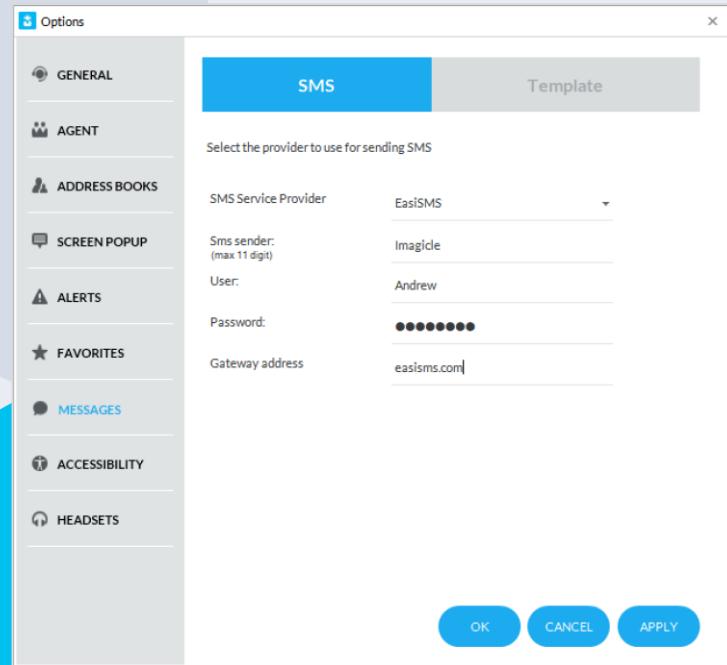
Paramètres favoris.

- L'onglet « **Favoris** » permet à l'agent de définir des onglets favoris personnalisés afin de mémoriser les contacts qu'il appelle le plus fréquemment. L'agent peut attribuer un nom personnalisé et choisir parmi plusieurs icônes prédefinies.



Paramètres des messages/SMS.

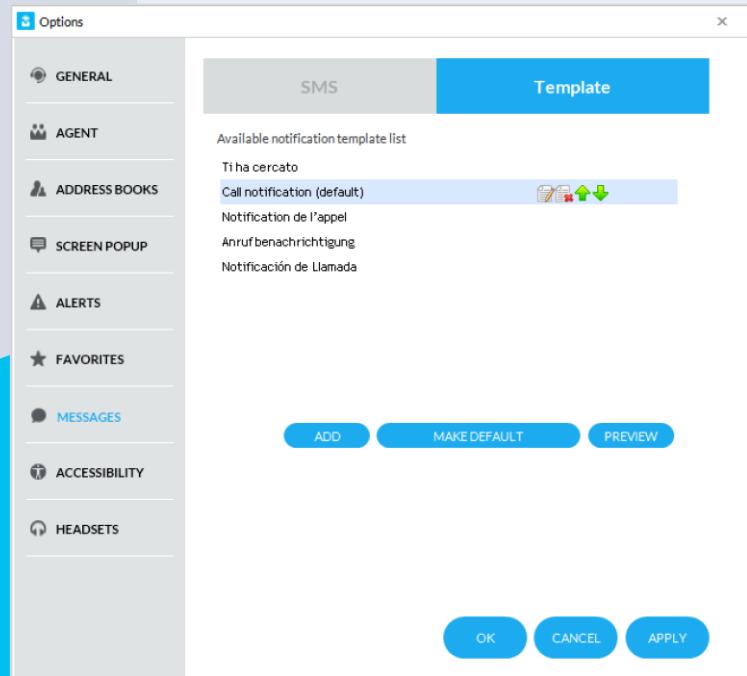
- L'onglet « **Messages/SMS** » permet à l'agent de saisir les données de l'abonnement de l'un des quatre fournisseurs de SMS pris en charge :
 - Vola.it
 - Nexmo.com
 - TextMagic.com
 - EasiSMS
 - QuesCom
- Les SMS nécessitent une connexion Internet au fournisseur.





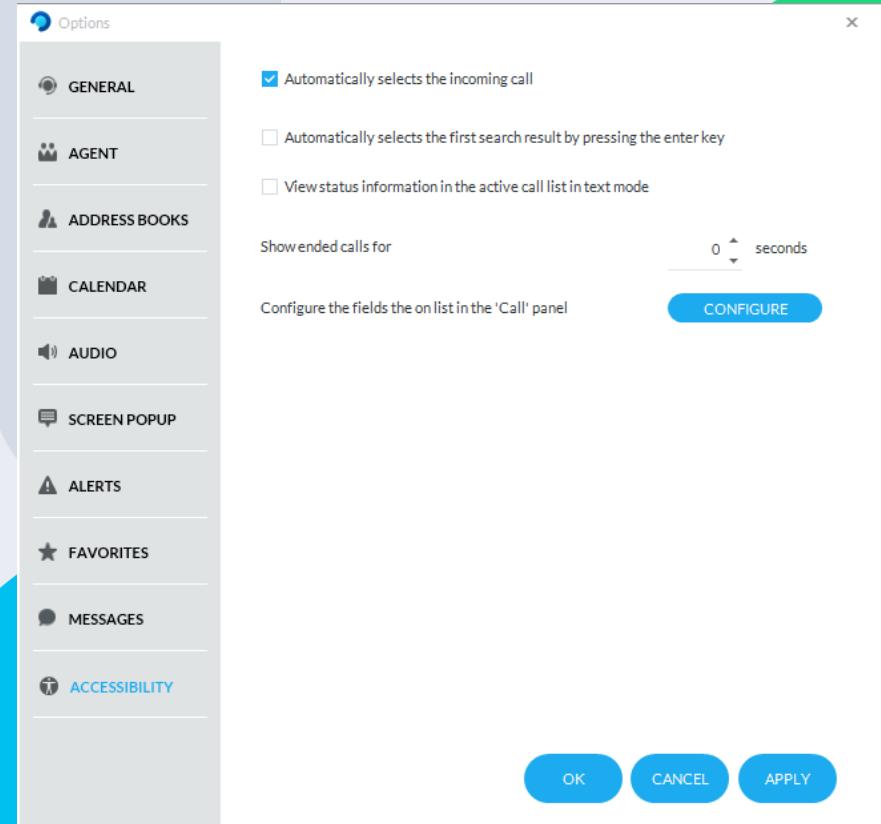
Modèles de messages/SMS.

- L'onglet « **Messages/Modèles** » permet à l'agent d'ajouter/de modifier/de supprimer les modèles utilisables pour envoyer des e-mails ou des SMS.
 - Chaque modèle peut inclure plusieurs paramètres d'appel comme la date/l'heure, le nom et le numéro de téléphone de l'appelant, le nom de la file d'attente, etc.



Aide pour les opérateurs malvoyants.

- UCX Console, dans sa version « Professional », a été spécialement conçue pour aider les opérateurs malvoyants.
- Elle a été testée avec succès avec les meilleurs outils logiciels pour les utilisateurs myopes et aveugles, tels que :
 - Logiciel de lecture d'écran JAWS pour Windows
 - Loupe ZoomText
- Attendant Console Professional a été certifiée par « Visiondepth », l'institut italien pour le personnel malvoyant.
- Un onglet « **Accessibilité** » spécifique est disponible dans les paramètres de la UCX Console, pour permettre des actions et des options d'affichage simplifiées, en soutien aux utilisateurs malvoyants.





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACT US](#)

