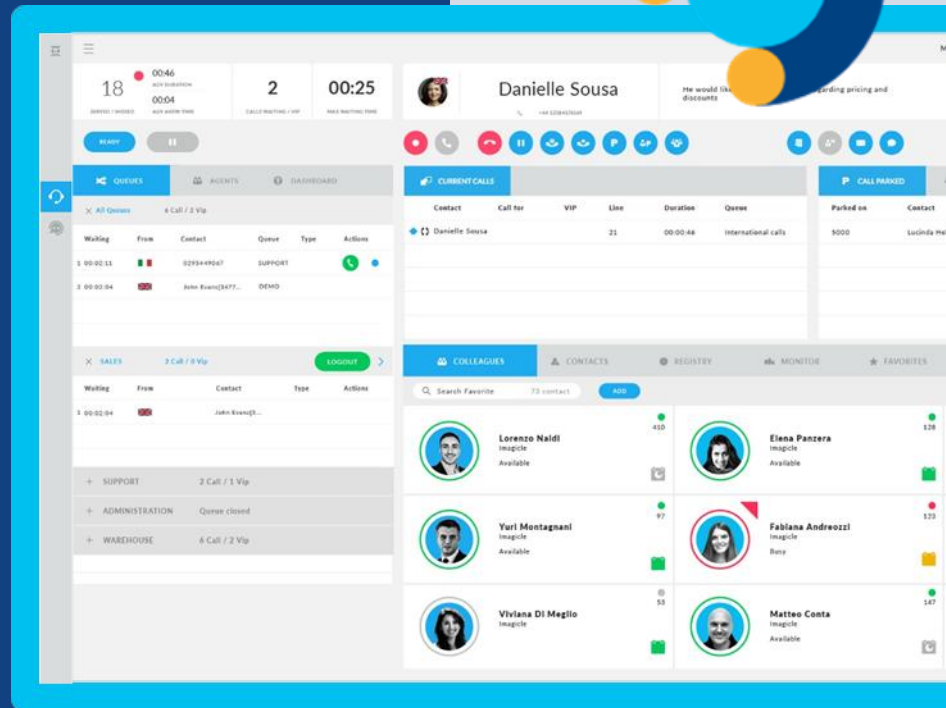


Imagicle UCX Attendant & Agent Console

Guide de l'utilisateur pour
toute plateforme d'appel





UCX Attendant & Agent Console.

Aperçu general.

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



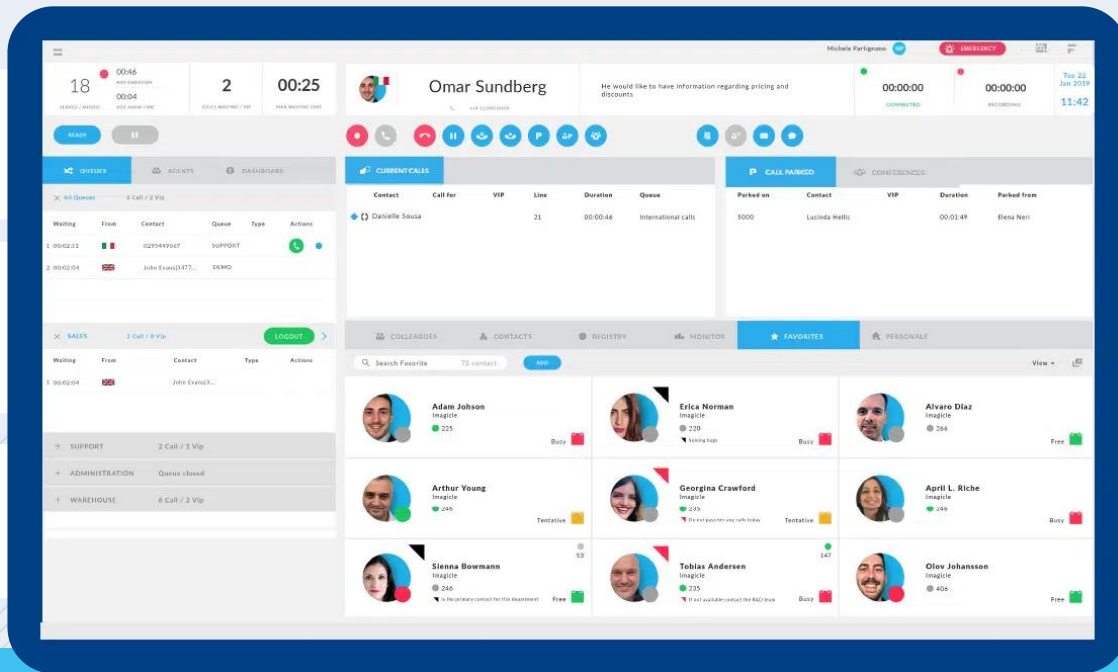
Imagicle Attendant Console.

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

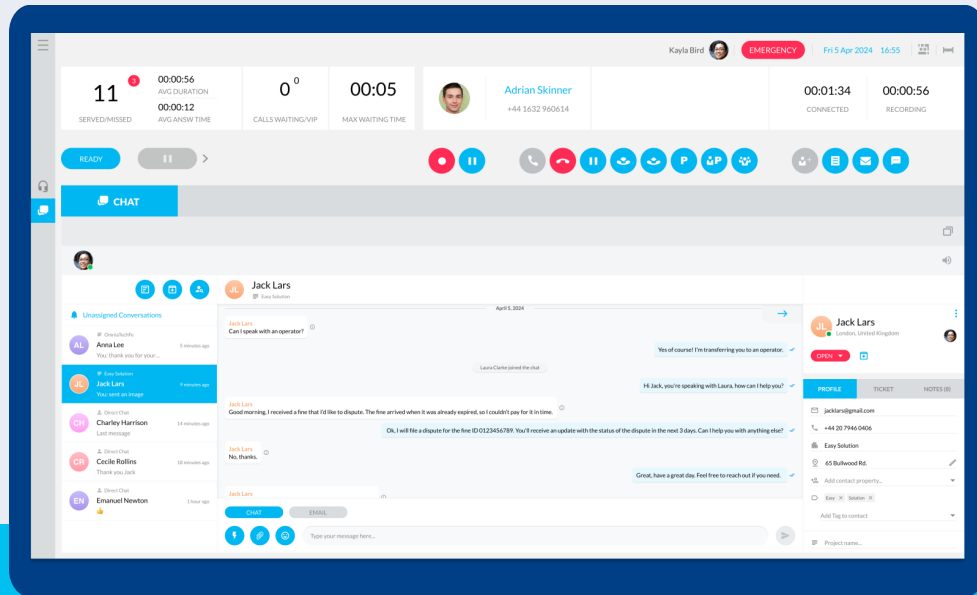
Intégration avec
tes répertoires et
ton CRM

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.

The screenshot displays the Imagicle Agent Console interface, which is divided into several functional modules:

- Top Bar:** Displays agent information (Danielle Sousa), a customer note ("He would like to have information regarding pricing and discounts"), and call status (CONNECTED, RECORDING).
- Left Sidebar:** Contains navigation tabs for QUEUES, AGENTS, and DASHBOARD. The QUEUES tab is active, showing a list of queues with columns for Waiting, From, Contact, Queue, Type, and Actions.
- Top Section:** Shows a summary of call statistics, including a timer (00:46), a queue number (2), and a waiting time (00:25).
- Current Calls:** A table listing active calls with columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, and Queue.
- Call Parked:** A table listing parked calls with columns for Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from.
- Colleagues:** A grid of agent status cards, each showing a profile picture, name, and status (e.g., Available, Busy).
- Contacts:** A list of contacts with a search bar and an "ADD" button.

APPELS

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

Agent & Attendant Console - Interface d'appel

The screenshot displays the Agent & Attendant Console interface, which is used for managing calls and agents. The interface is divided into several sections, each with a numbered callout explaining its function:

- 1. NOM ET DRAPEAU DU PAYS DE L'APPELANT**: Displays the caller's name (Danielle Sousa) and country flag (Portugal).
- 2. PANIC BUTTON**: A red button labeled "EMERGENCY" used to trigger different alert notifications via the application's Emergency Notification system.
- 3. PANNEAUX D'APPELS PARQUÉS (seulement Att.Console)**: A section for parked calls, showing a table with columns: Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from. The table lists a call parked on 00:00:49 for contact Lucinda Hellis, parked from Elena Neri.
- 4. COLLÈGUES**: A section for colleagues, showing a list of agents with their status (Available, Busy) and a search bar. The list includes Elena Panzera, Yuri Montagnani, Viviana Di Meglio, Fabiana Andreozzi, Matteo Conta, Bernardo Federigi, Sonia Vicini, and Samuele Franceschi.
- 5. CHAMP DE RECHERCHE de type Google utilisant tous les champs de contact disponibles**: A search bar for finding colleagues, currently showing 70 contacts.
- 6. CONNEXION/DÉCONNEXION à des files d'attente spécifiques**: A "LOGOUT" button used to disconnect from specific queues.
- 7. LISTES DES FILES D'ATTENTE SPÉCIFIQUES**: A section for specific queues, showing a table with columns: Waiting, From, and Contact. The table lists two queues: 1. 00:02:11 (From: Italy, Contact: 02) and 2. 00:02:04 (From: Spain, Contact: 02).
- 8. LISTE DE TOUTES LES FILES D'ATTENTE affichant les appels dans toutes les files d'attente**: A section for all queues, showing a table with columns: Waiting, From, and Contact. The table lists two queues: 1. 00:02:11 (From: Italy, Contact: 02) and 2. 00:02:04 (From: Spain, Contact: 02).
- 9. STATUT DES AGENTS Disponible, en pause, déconnecté**: A section for agent status, showing a table with columns: Waiting, From, and Contact. The table lists two queues: 1. 00:02:11 (From: Italy, Contact: 02) and 2. 00:02:04 (From: Spain, Contact: 02).

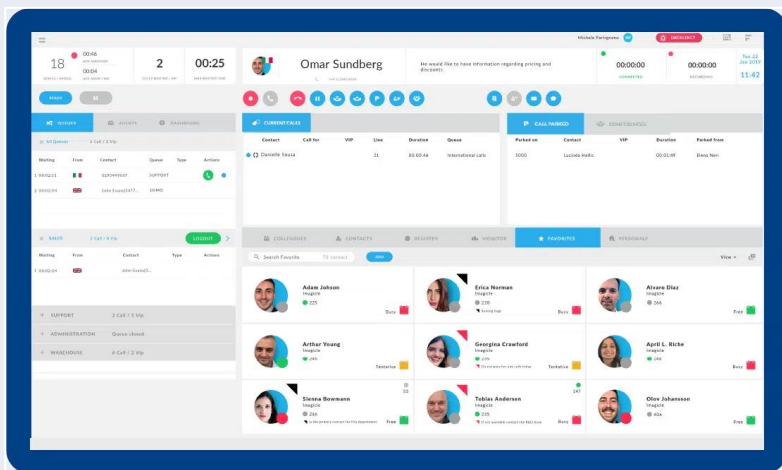
Agent Console seulement – Interface de chat

The screenshot displays the Agent Console interface for chat. At the top, a status bar shows 'Kayla Bird' with a profile picture, a red 'EMERGENCY' button, and the date/time 'Fri 5 Apr 2024 16:55'. Below this, a dashboard area contains several metrics: '11' (SERVED/MISSED), '00:00:56' (AVG DURATION), '0' (CALLS WAITING/VIP), and '00:05' (MAX WAITING TIME). A 'READY' button and a pause icon are also present. To the right of these metrics is a contact card for 'Adrian Skinner' with a profile picture and phone number '+44 1632 960614'. A large blue callout box labeled '1. PANNEAU D'APPELS' points to this contact card, stating: '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.'

The main interface is divided into three sections. On the left is a sidebar with a 'CHAT' button and a list of 'Unassigned Conversations'. This list includes entries for 'Anna Lee', 'Jack Lars', 'Charley Harrison', 'Cecile Rollins', and 'Emanuel Newton'. A blue callout box labeled '5. CHATS ACTIFS' points to this list, stating: 'Chats que l'opérateur est en train de gérer et qui n'ont pas encore été terminés'. The middle section shows the 'CONVERSATION EN COURS' for 'Jack Lars'. It displays a timeline of messages, including a transfer to an operator and a dispute filing. A blue callout box labeled '2. CONVERSATION EN COURS' points to this section. At the bottom of this section are buttons for 'CHAT' and 'EMAIL', and a text input field. A blue callout box labeled '3. BOUTONS POUR OUVRIR UN TICKET, ARCHIVER LES CHATS ET RECHERCHER UN CONTACT' points to these buttons. The right section shows the 'DÉTAILS DU CONTACT' for 'Jack Lars', including his profile picture, name, location, email, phone number, and address. A blue callout box labeled '4. DÉTAILS DU CONTACT' points to this section, stating: 'Nom et coordonnées de la personne qui a contacté l'opérateur'.

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

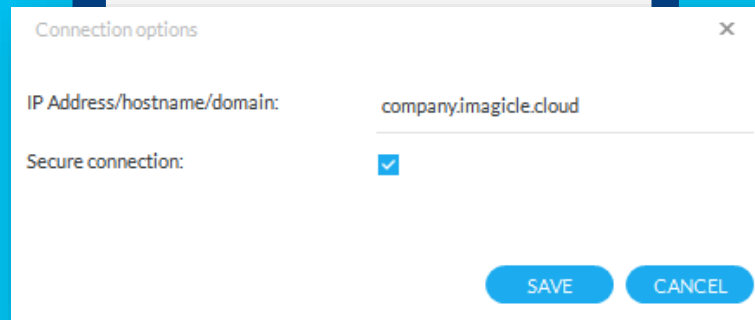
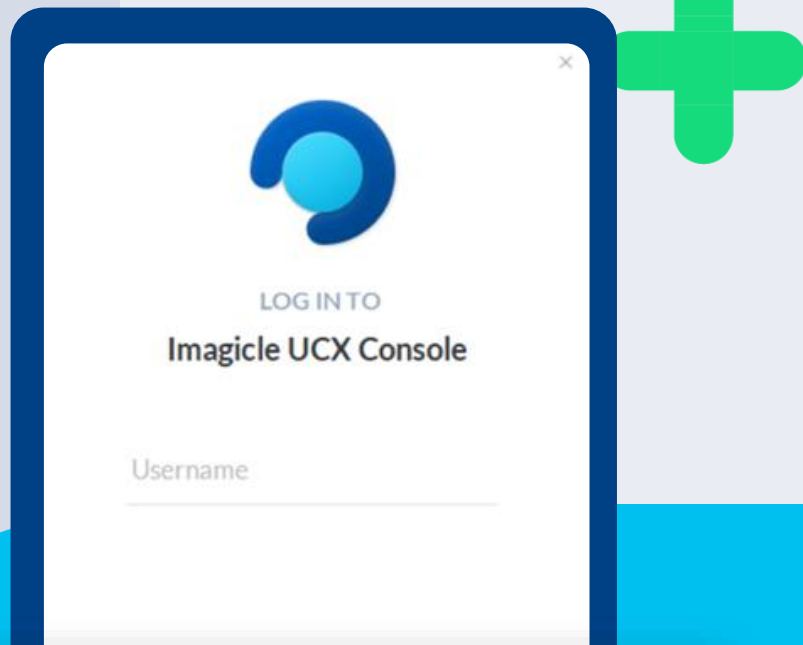


Imagicle UCX Console

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





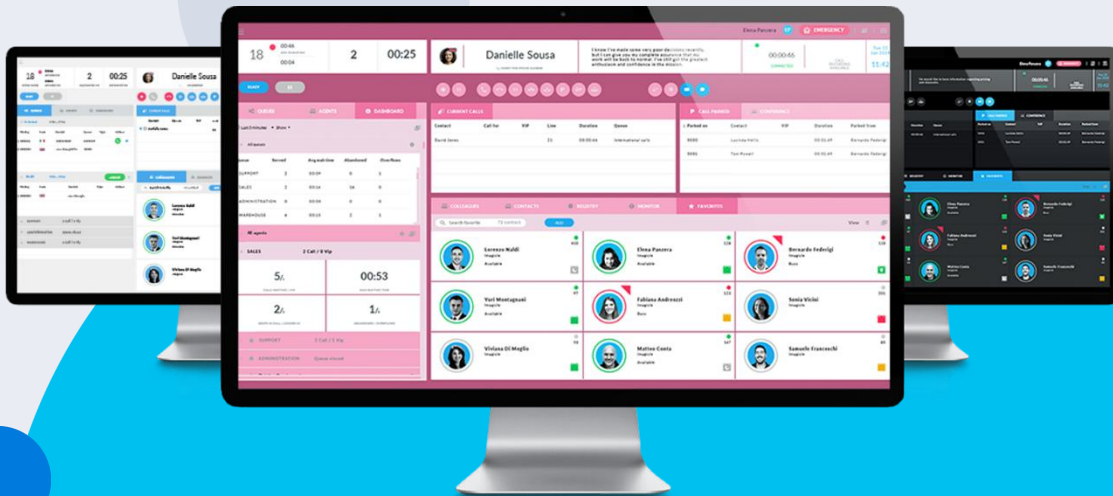
Imagicle UCX Console

Thèmes

Adaptez-la à votre humeur.

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

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



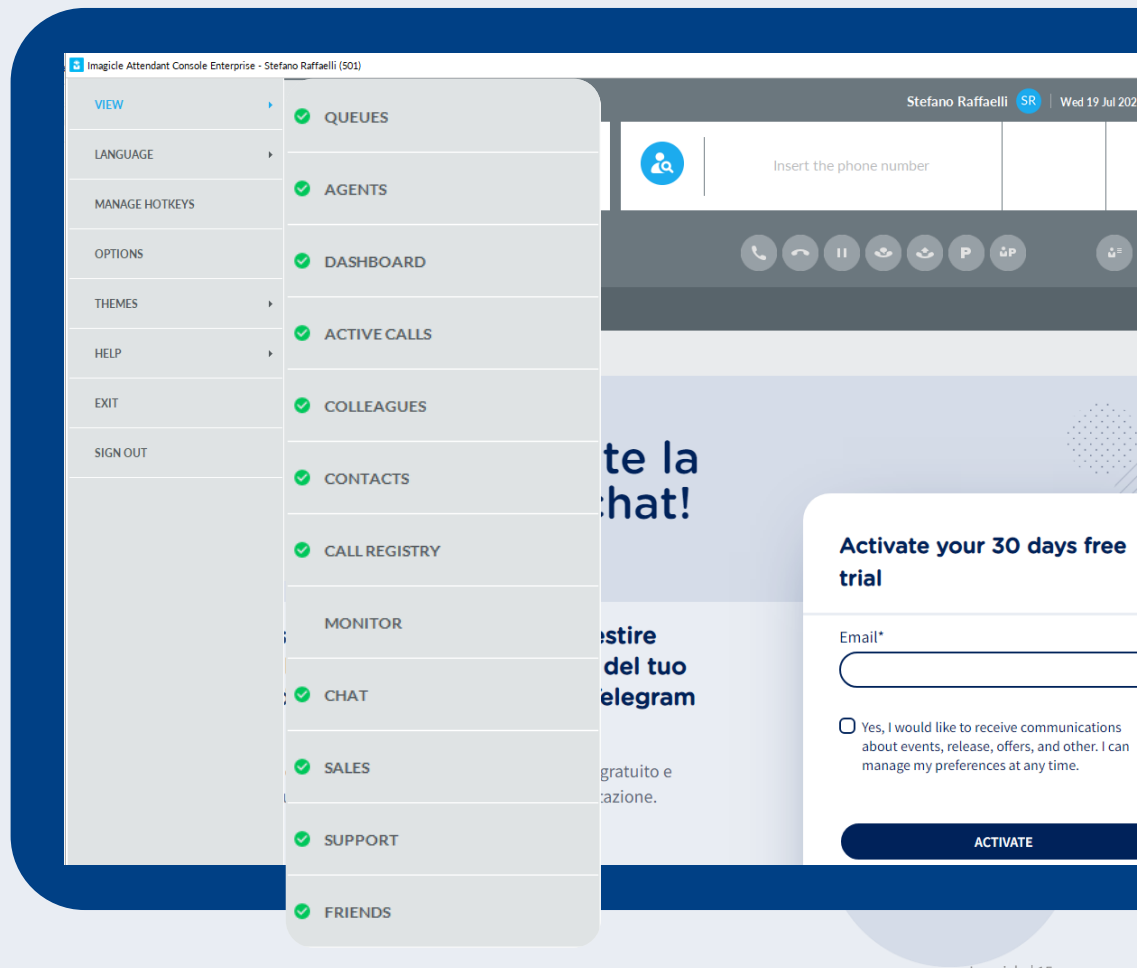


Imagicle UCX Console

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.



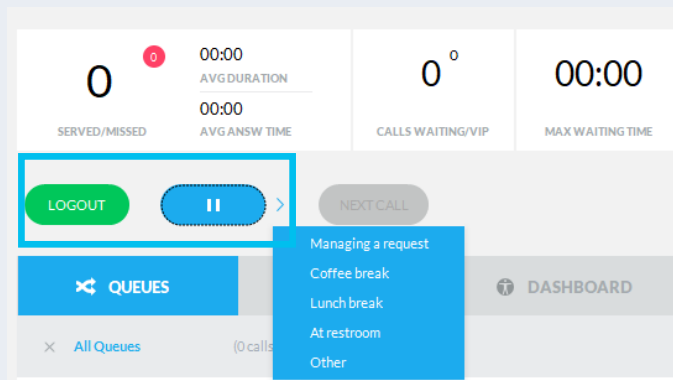


Imagicle UCX Console

Files d'attente.

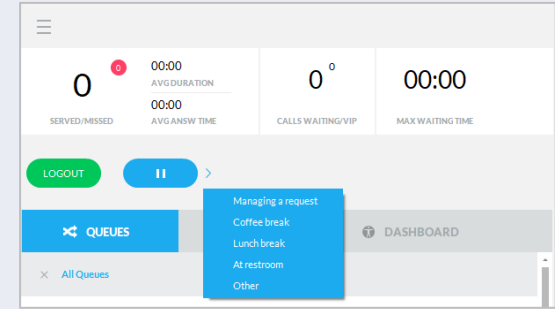
Liste des files d'attente.

- 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 attente, 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...).

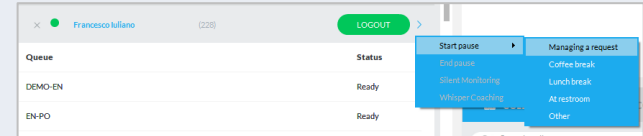


Motifs de pause.

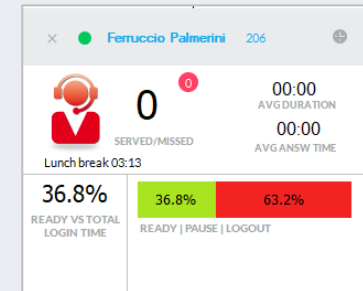
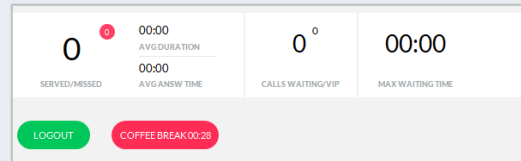
- Lorsque plusieurs pauses sont configurées sur le serveur, le bouton Pause demande à l'agent de sélectionner la bonne raison quand il l'active. Les états de pause disponibles s'affichent comme dans l'image ci-contre






- 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		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		Travaille et est DISPONIBLE pour les appels de TOUTES les files d'attente
Disponible pour certaines files d'attente		Travaille et est DISPONIBLE pour les appels de CERTAINES files d'attente
Pause / Wrap-up*	 	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.

A screenshot of a user interface showing agent statistics and status options. At the top left is a hamburger menu icon. The main display shows a large number '9' with a red circle containing '16' to its right. Below the '9' is the text 'SERVED/MISSED'. To the right of the '9' is a timer showing '01:36' with 'AVG DURATION' below it. Further right is another timer showing '00:02' with 'AVG ANSW TIME' below it. At the bottom, there are two buttons: a green 'LOGOUT' button on the left and a red 'WRAP-UP 00:14' button on the right. The 'WRAP-UP 00:14' button is highlighted with a blue rectangular border.

EXAMPLE DE WRAP-UP STATUS

A screenshot of a user interface showing agent statistics and status options, similar to the one above. It features a hamburger menu icon, a large number '9' with a red circle containing '16' next to it, and the text 'SERVED/MISSED' below the '9'. To the right are two timers: '01:36' with 'AVG DURATION' below it, and '00:02' with 'AVG ANSW TIME' below it. At the bottom, there are two buttons: a green 'LOGOUT' button on the left and a red 'COFFEE BREAK 00:28' button on the right. The 'COFFEE BREAK 00:28' button is highlighted with a blue rectangular border.

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

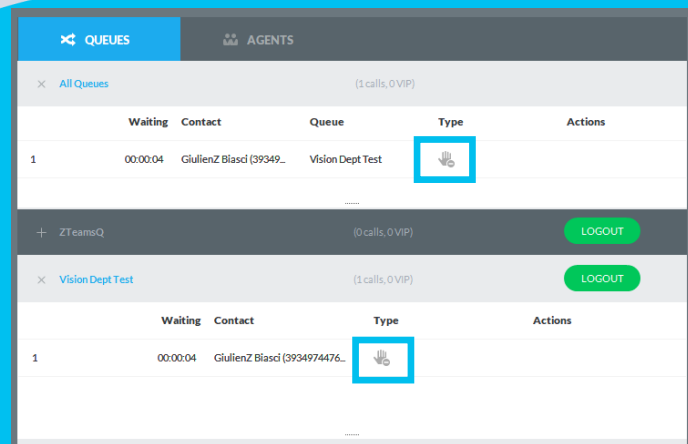
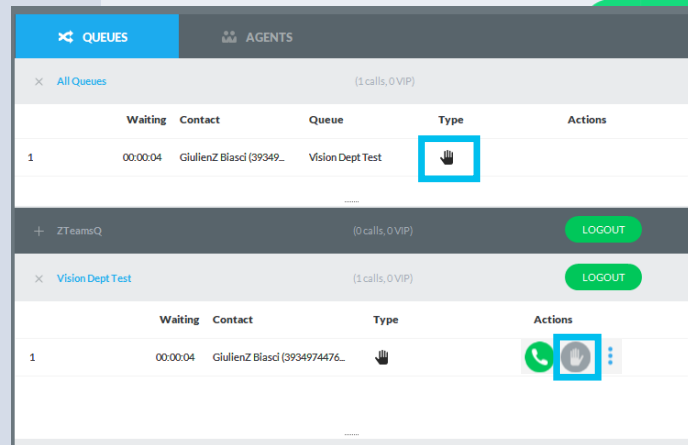
The screenshot displays a call center management interface. At the top, there are navigation tabs: QUEUES (highlighted), AGENTS, DASHBOARD, and CURRENT CALL. Below the tabs, the 'All Queues' section shows a table with columns: Waiting, From, Contact, Queue, Type, and Actions. The first row shows 1 call in the DEMO-IT queue. Below this, the 'DEMO-EN [P]' queue is shown with 0 calls. To its right is a 'LOGOUT' button. Below that, the 'DEMO-IT [P]' queue is shown with 1 call. To its right is a 'READY' button. A dropdown menu is open next to the 'READY' button, showing options: Force open, Force closed, and Restore ordinary schedule. On the right side of the interface, there is a 'COLLEAGUES' section with a search bar and a list of names, including Ahmed Antar.

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

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

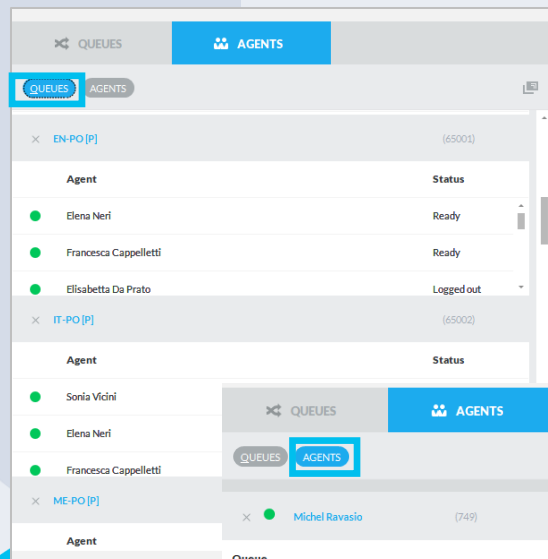
Appels en attente réservés.

- 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.
- 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.

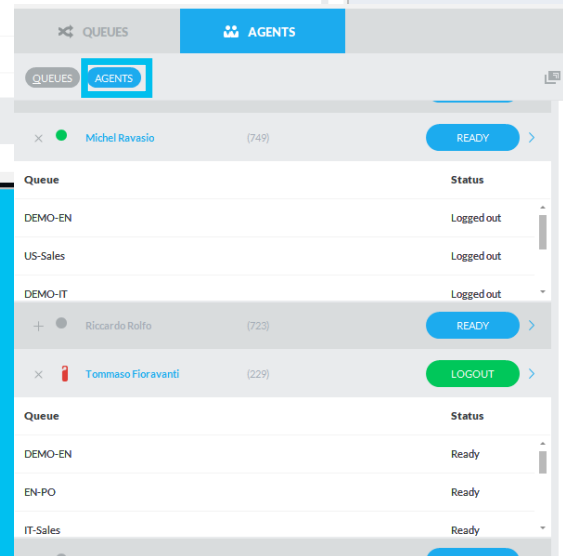


Liste des files d'attente : Onglet « Agents ».

- 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.



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



QUEUES		AGENTS	
QUEUES		AGENTS	
Michel Ravasio	(749)	READY	>
Queue	Status		
DEMO-EN	Logged out		
US-Sales	Logged out		
DEMO-IT	Logged out		
+ Riccardo Rolfo	(723)	READY	>
×	Tommaso Fioravanti	(229)	LOGOUT >
Queue	Status		
DEMO-EN	Ready		
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.

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

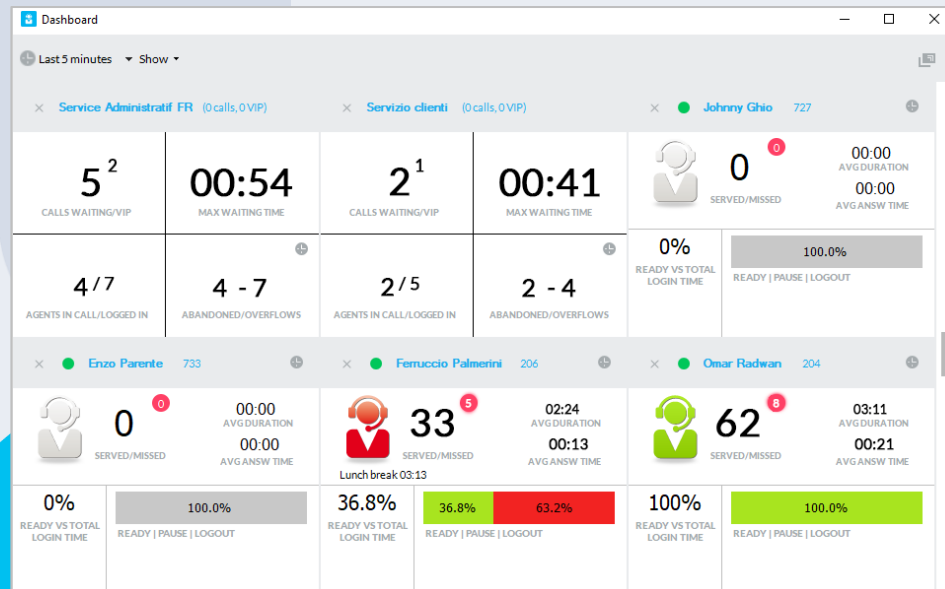
Agent	Status
Cinzia Micco	Ready
Elisabetta Da Prato	Logged out
Francesca Cappelletti	Ready

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



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.

Agents on call

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

All agents

All agents

Agent	State	Time in state	Served	Missed	Av. ans. time	Av. conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:39:55	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 (1405)	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 (748)	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 Baracchi (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	72:09:05	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 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 Ballo (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.

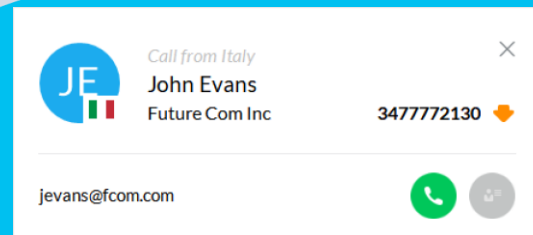
QUEUES


AGENTS


All Queues



(1 calls, 0 VIP)

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






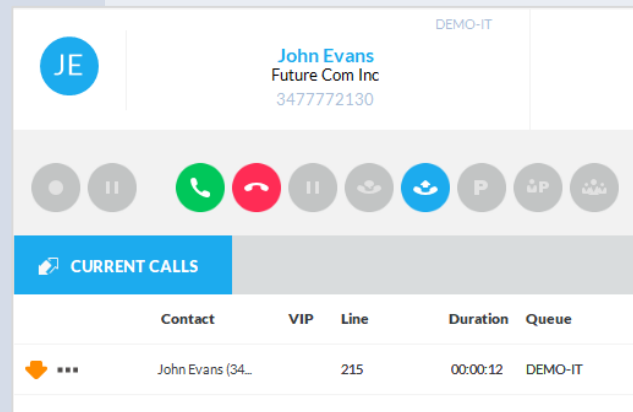
Call from Italy
John Evans
Future Com Inc

3477772130 

jevans@fcom.com  

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  ou un transfert consultatif, en cliquant sur le bouton . Dans les deux cas, une fenêtre contextuelle apparaît, demandant le numéro de téléphone de destination ou le nom du contact.



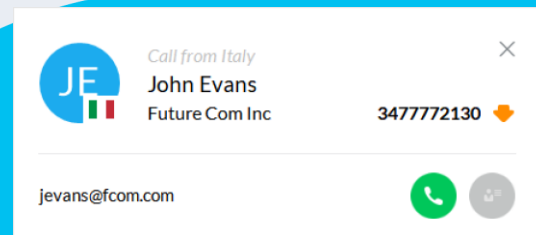
DEMO-IT

JE John Evans
Future Com Inc
3477772130

Call control icons: mute, hold, answer, reject, transfer, consultative transfer, blind transfer, park, hold, conference.

CURRENT CALLS

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



Call from Italy

JE John Evans
Future Com Inc

3477772130 📶

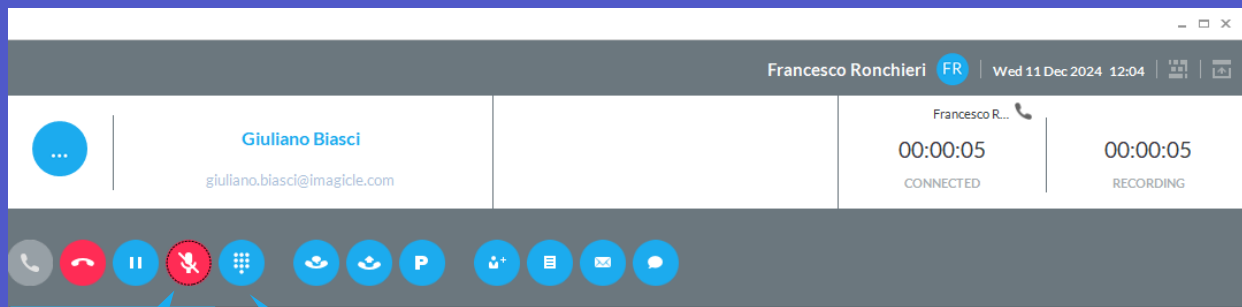
jevans@fcom.com

Call control icons: answer, hold.



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 – parcage.



Transfert d'appel avec consultation.

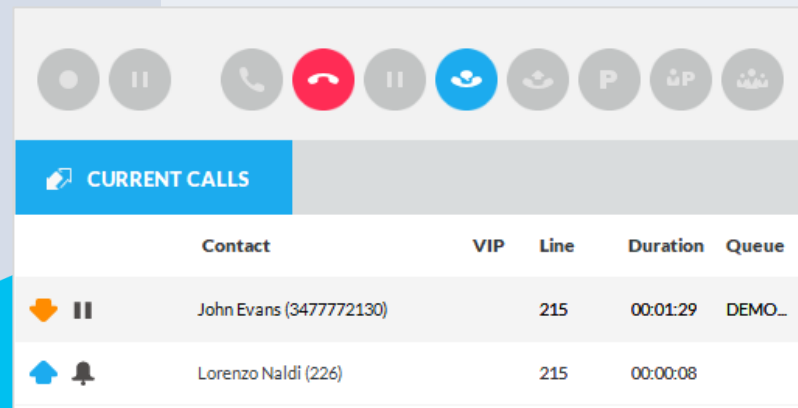
- Une fois l'appel reçu, l'agent peut **transférer l'appel** à un collègue par **consultation** (avec annonce).
- S'il clique sur l'icône entourée d'un cercle bleu ou compose le raccourci clavier correspondant, une fenêtre contextuelle lui permet de saisir le numéro destinataire ou le nom du contact.
- 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 actif et d'activer l'appel sélectionné.

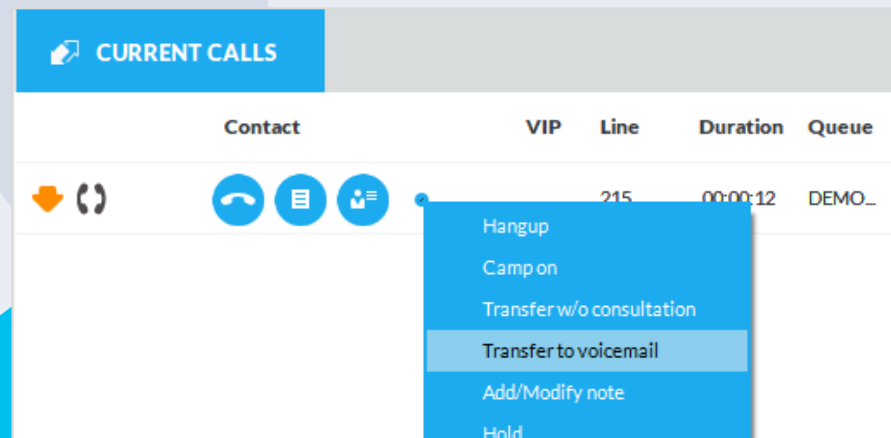


CURRENT CALLS					
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
 	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



Transfert vers la messagerie vocale.

- Pour les appels entrants ou les appels en cours, le menu déroulant propose parmi ses options un « Transférer 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.

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



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.

The screenshot shows the Imagicle UCX Agent interface. At the top, there are several icons: a 'P' icon, a blue-squared icon with a 'P' (highlighted with a red box), and a group of three people icon. Below these icons, there are two tabs: 'CALL PARKED' (active) and 'CONFERENCE'. The 'CALL PARKED' tab displays a table with the following data:

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

Below the table, there is a 'CAMP ON' search overlay. It features a search bar with the text 'loren' and a search icon. Below the search bar, there is a list of search results. The first result is 'Lorenzo Naldi' with a green status indicator and the number '226'.



Imagicle UCX Console

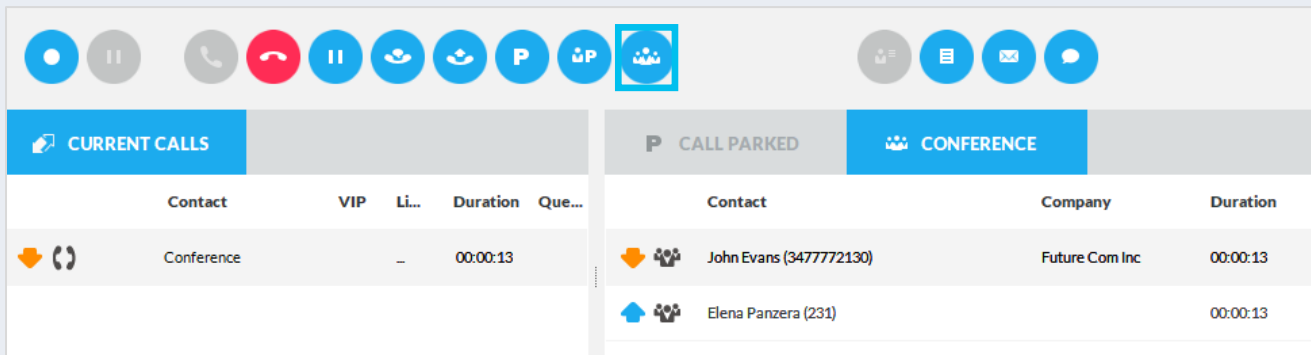
Conférence.

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).



The screenshot displays a telephony interface. At the top, a row of icons includes a microphone, a pause button, a call button, a red call button, a play button, a call transfer button, a call transfer button, a 'P' button, a 'UP' button, and a group of people icon (highlighted with a blue square). To the right are icons for a group of people, a list, an envelope, and a speech bubble.

Below the icons are two panels:

- CURRENT CALLS**: A table with columns 'Contact', 'VIP', 'Li...', 'Duration', and 'Que...'. It shows one entry: 'Conference' with a duration of '00:00:13'.
- CONFERENCE**: A table with columns 'Contact', 'Company', and 'Duration'. It shows two entries: 'John Evans (3477772130)' from 'Future Com Inc' and 'Elena Panzera (231)' from 'Future Com Inc', both with a duration of '00:00:13'.



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 parage des appels.

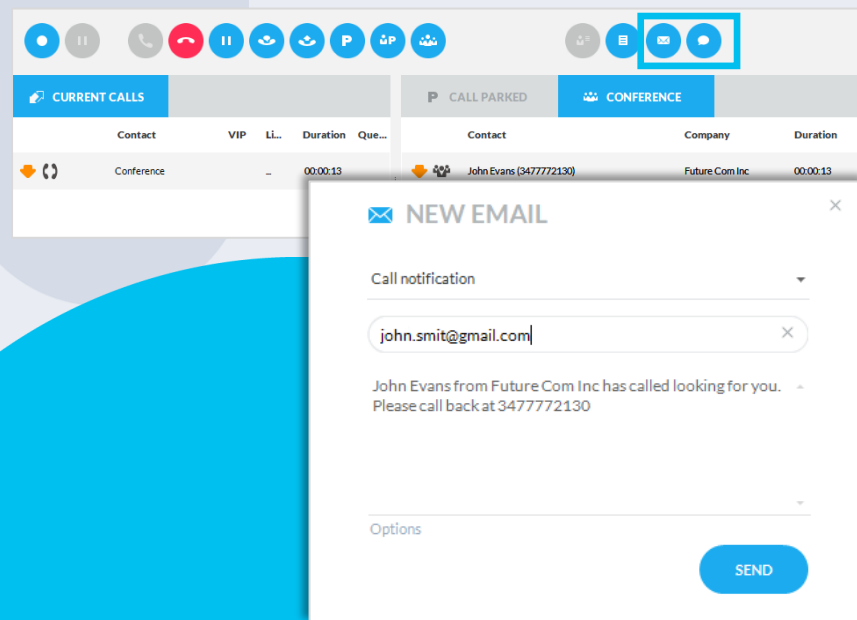
Toolbar icons: Play, Pause, End Call, Transfer, Hold, P, UP, Group, User, **Text**, Mail, Chat.

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



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 prédéfinis incluant les informations de l'appel en cours.
- En cliquant sur  (email) ou , 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.



The screenshot displays a call management interface with a top toolbar containing various icons. A red box highlights the email and SMS icons. Below the toolbar, there are tabs for 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns: Contact, VIP, LI., Duration, and Que... The table contains one entry: Conference, -, 00:00:13. The 'CONFERENCE' tab is also visible, showing a table with columns: Contact, Company, and Duration. The table contains one entry: John Evans (3477772130), Future Com Inc, 00:00:13. A 'NEW EMAIL' modal window is open in the foreground, showing a dropdown menu for 'Call notification', a text input field containing 'john.smit@gmail.com', and a message preview: 'John Evans from Future Com Inc has called looking for you. Please call back at 3477772130'. At the bottom of the modal, there is an 'Options' section and a 'SEND' button.

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

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

NEW EMAIL

Call notification

john.smit@gmail.com

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

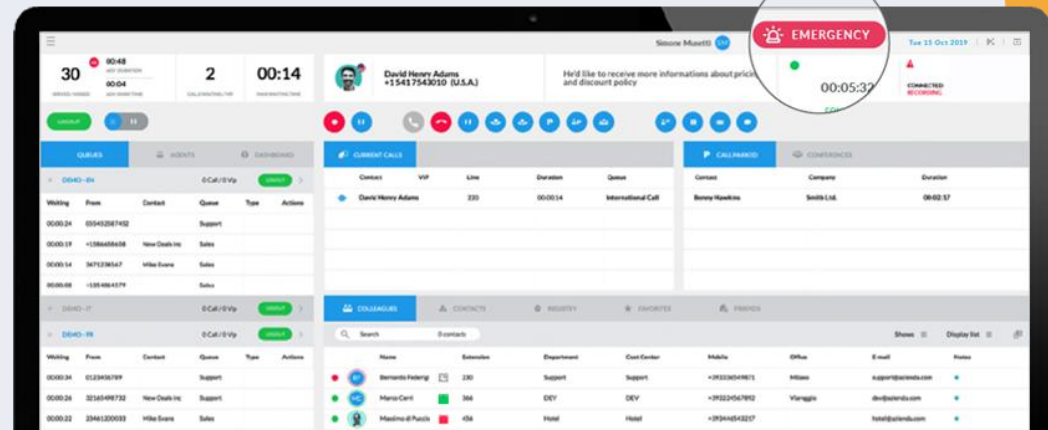
Options

SEND

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




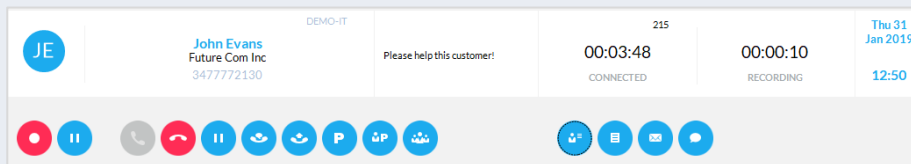


Imagicle UCX Console

Call Recording.

Call Recording.

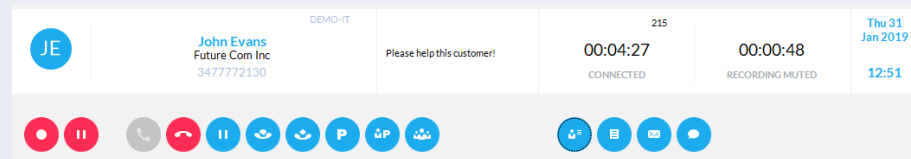
Si Imagicle UCX Platform (Cisco UCM et Webex Calling DI uniquement) inclut une licence d'enregistrement des appels, tu peux alors déclencher l'enregistrement de la conversation en cours depuis UCX Console. Fonctionne avec n'importe quel téléphone enregistré sur ton PBX et associé à UCX Console. Pendant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



The screenshot shows the UCX Console interface for a call with John Evans (Future Com Inc, 3477772130). The call duration is 00:03:48. The recording status is 'RECORDING' with a timer at 00:00:10. The date and time are Thu 31 Jan 2019 12:50. The interface includes a top bar with the agent's name and phone number, a call status bar with 'Please help this customer!', and a bottom bar with various call control buttons. The recording button (red circle with a white dot) is highlighted.

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 :



The screenshot shows the UCX Console interface for the same call. The call duration is now 00:04:27. The recording status is 'RECORDING MUTED' with a timer at 00:00:48. The date and time are Thu 31 Jan 2019 12:51. The interface is identical to the previous screenshot, but the recording button is now greyed out, indicating that recording is paused.


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

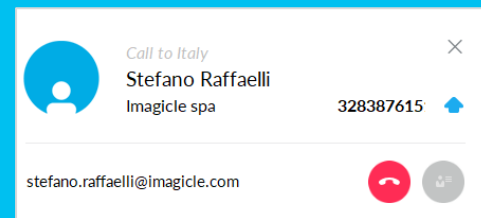
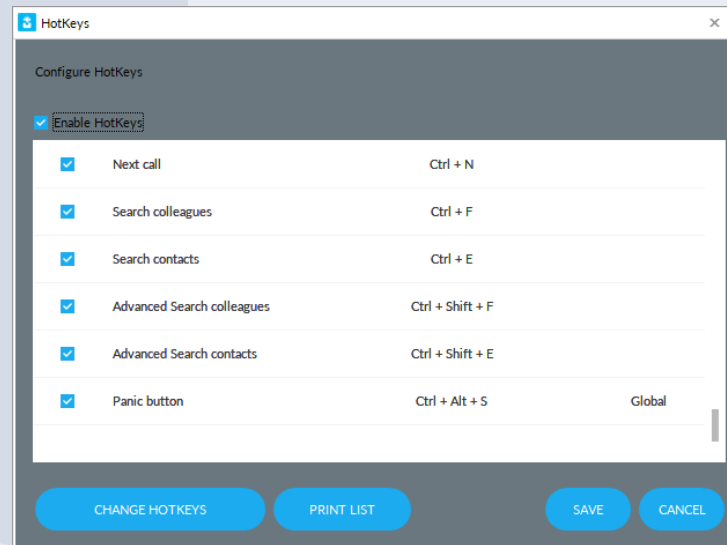


Imagicle UCX Console

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
Fabiana Andreozzi				245		Marketing			fabiana.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.

COLLEAGUES									
CONTACTS									
REGISTRY									
MONITOR									
FAVORITES									
SALES									
<div><div></div><div></div><div></div></div>									
Name			Extension	Forwarded to	Department	Cost Center	Mobile phone	Office	Email
andr	x				sales	x			
Andrea Rivaben Available	●	AR	735		Sales	Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com
Andrea Sonnino Available	●		731		Sales	Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com
Andrea Valleriani Available	●	AV	212		Sales	Sales	3357371298	Roma	andrea.valleriani@imagicle.com



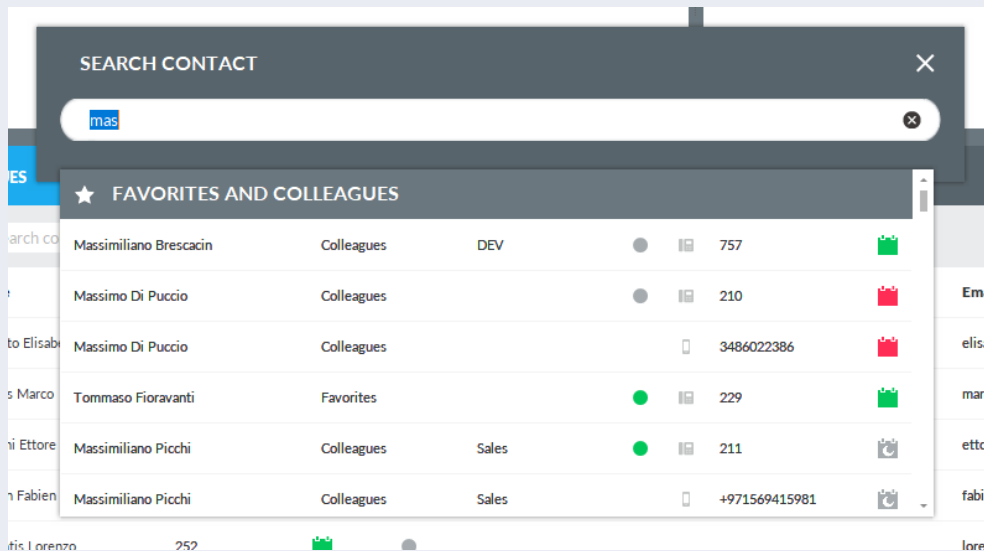
Recherche dans l'onglet Collègues.



- 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.



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
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*

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

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



Busy



Free



Working
elsewhere



Out
of office

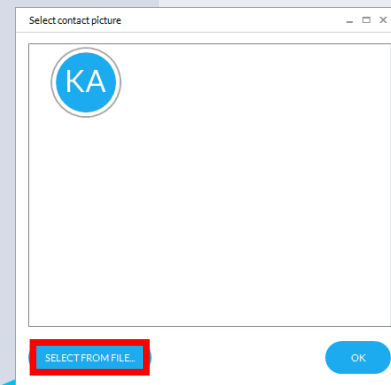


Tentative



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)
	Ferrari Claudio		741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
	Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019		229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



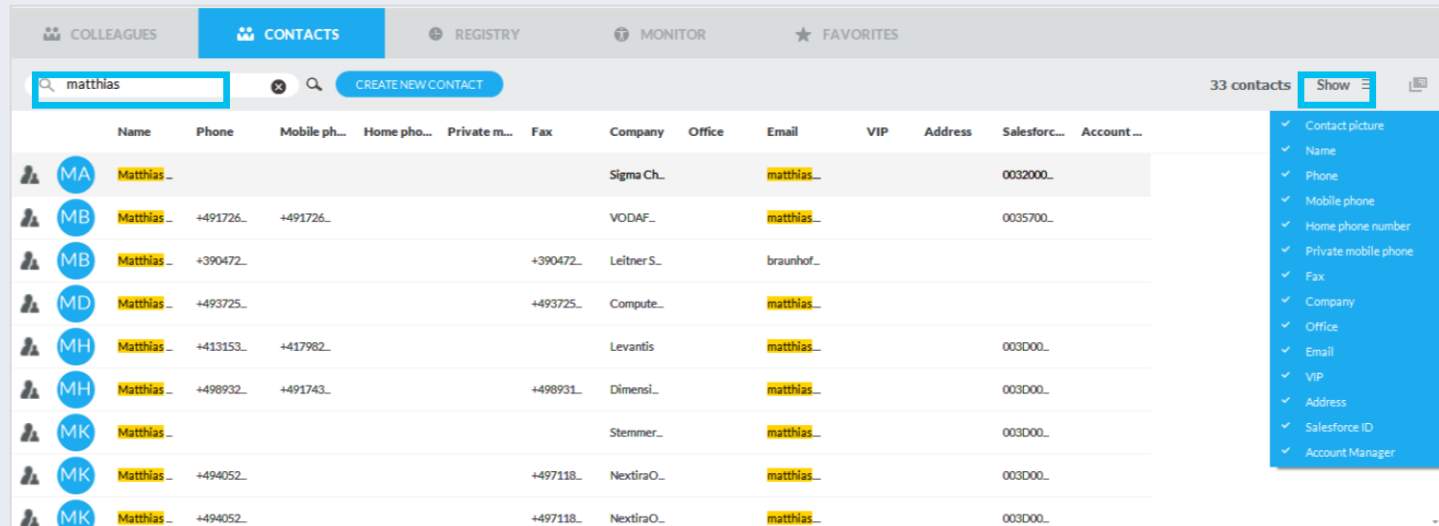
Imagicle UCX Console

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.



	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.

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




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
- 

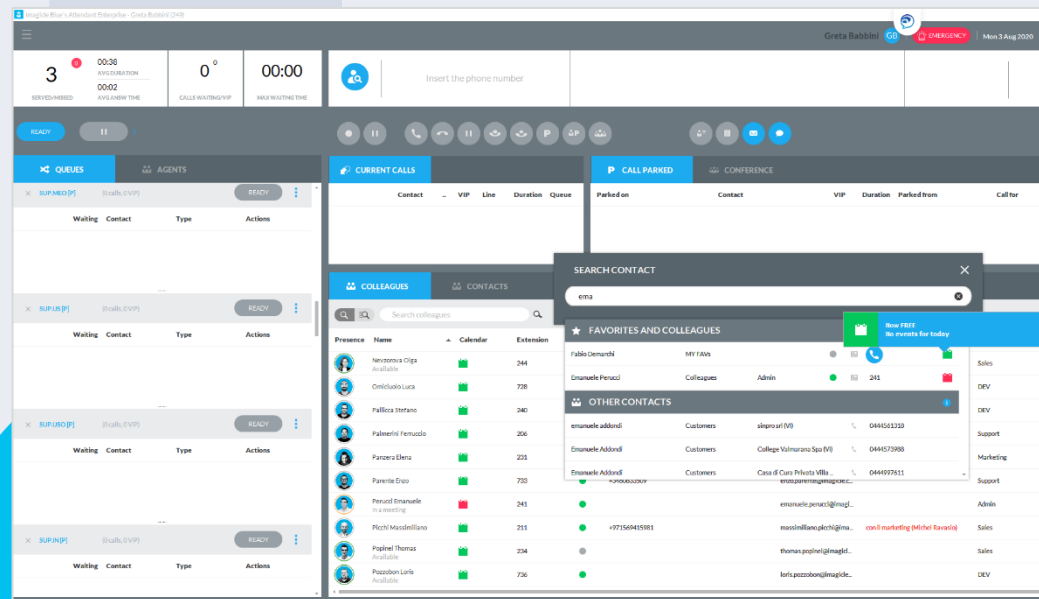


Bouton « Recherche à la volée »

Le bouton « Recherche à la volée » s'affichant en haut au milieu de l'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.

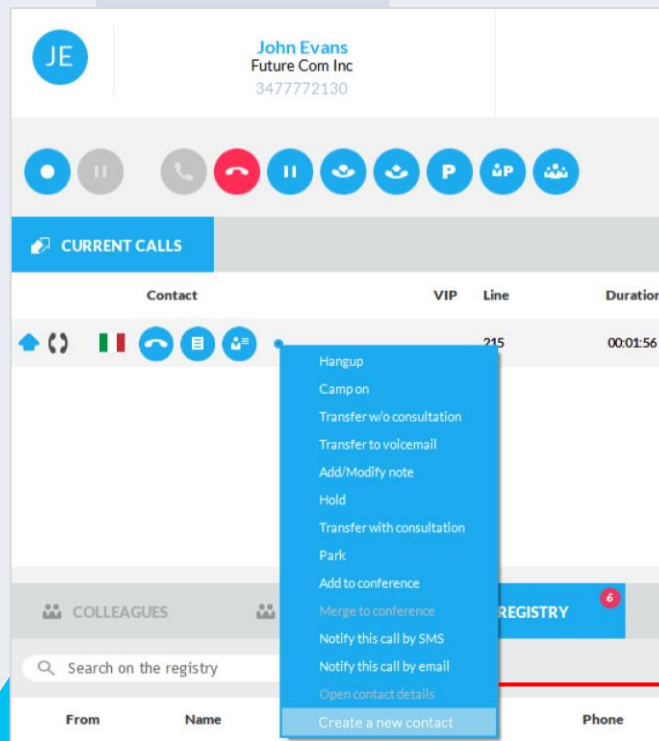
Les résultats sont affichés divisés en deux catégories : « Favoris et collègues » et « Contacts Speedy ».





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



The 'View/Edit Contact' form displays the contact details for 'John Evans' at 'Future Com Inc'. It includes fields for Name, Last name, Company, Phone (with a star icon), Mobile phone (with a star icon), Home phone number, Private mobile phone, Fax, Email (jevans@fcom.com), Office (Massarosa), and Image Directory (Suppliers (shared with Sales department)). At the bottom, there are buttons for DELETE, OK, and CANCEL.



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

COLLEAGUES

CONTACTS

REGISTRY

MONITOR

FAVORITES

Search on the registry

70 events

All events

Last 7 days

From	Name	Phone	Company	Notes	Data	Duration
	Italy	John Evans	3477772130	Future Com Inc	01/02/2019 1...	00:00:00
	Italy	John Evans		Future Com Inc	01/02/2019 1...	00:00:44
	Italy	John Evans		Future Com Inc	01/02/2019 1...	00:00:29
	Italy	John Evans		Future Com Inc	01/02/2019 1...	00:18:12
	Italy	John Evans		Future Com Inc	01/02/2019 1...	00:00:00
	Italy	John Evans		Future Com Inc	01/02/2019 1...	00:00:55
		Giuliano Biasci			25/01/2019 1...	00:00:35

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

Send contact



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

Search on the registry

83 events

All events

Last 7 days



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



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.

COLLEAGUES			CONTACTS			REGISTRY			MONITOR			FAVORITES		
Today														
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	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	10	errani-marittima	Errani	0584943232	00:04:15	00:00:26
outgoing calls	21	00:25:45							9	John Evans	Future Com Inc	3477772130	00:21:30	00:02:23
missed calls	6								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 vous appelez 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 displays the Microsoft Teams interface with a 'Favoris' (Favorites) list. The list is titled 'Search favorite' and contains a grid of contact cards. Each card shows a profile picture, name, role, and status (e.g., 'Out of office', 'Free', 'Busy'). A calendar pop-up is visible on the right, showing a busy slot from 3:00 PM to 5:00 PM on Monday, August 3, 2020.

COLLEAGUES	CONTACTS	REGISTRY	MONITOR
Search favorite			
 Simone Musetti 235 Out of office	 Stefano Raffaelli DEV 221 Out of office	 Fabio DEV	
 Giuliano Biasi DEV 225 Free	 Luca Bonuccelli DEV 220 Free	 Woman Free	
 Bernardo Federigi Marketing 215 Out of office	 Federica Docali 740 Busy	 Ahmad Alkhalili Support 406 Free	 Marco Rullo DEV 729 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.

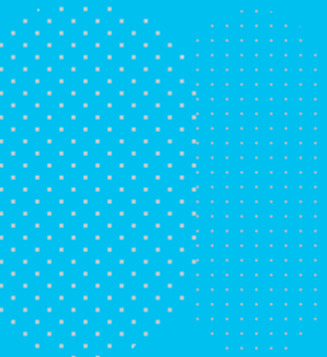
Pour ajouter des contacts existants dans les onglets « Collègues », « Contacts » ou « Registre », l'agent peut cliquer avec le bouton droit sur n'importe quelle entrée puis sélectionner « Ajouter aux favoris » dans le menu déroulant.

- 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

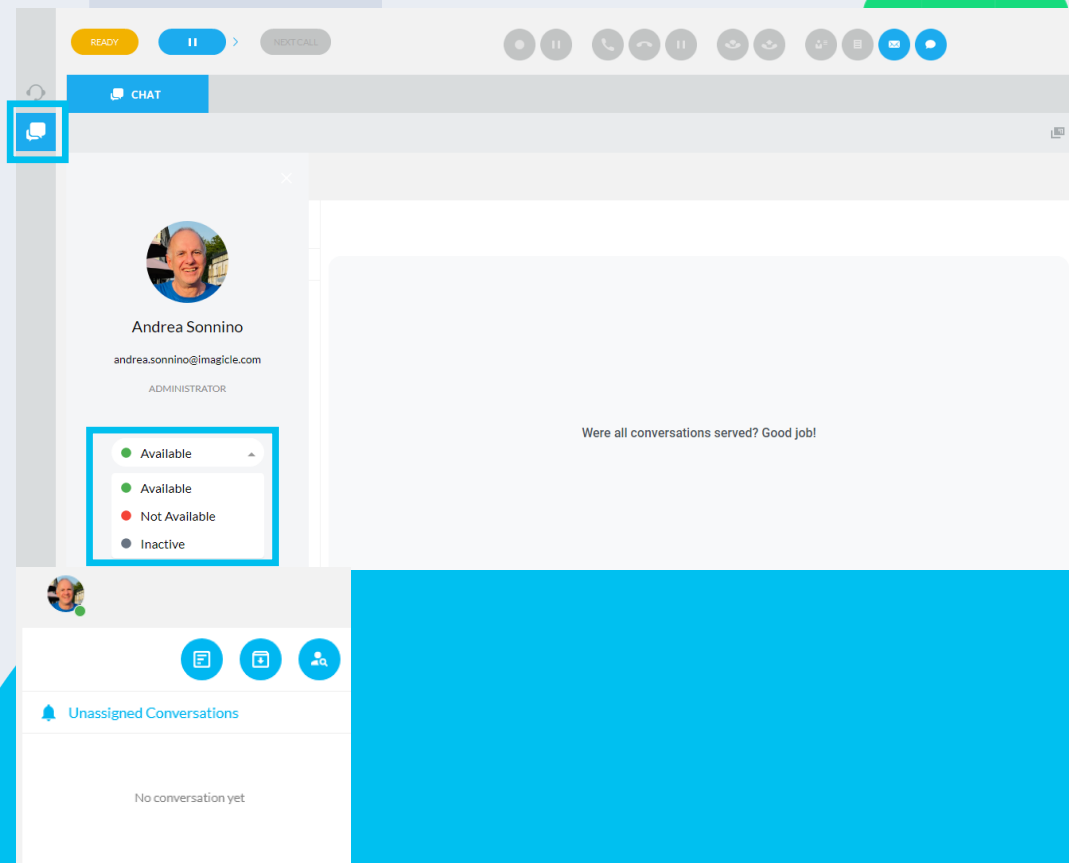
Panel de chat.



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.

guest#0695

Resolved

- Open
- Pending
- Resolve

+33785996622

ACME Inc.

Address

Name: John

Surname: Smith

Add a contact property...

support

Add Tag to contact

Imagicle Demo Assistant

Chrome 132.0.0.0, Windows 10

172.20.143.230

En

All Sales + SoS [DO NOT EDIT]

guest#0695

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

guest#0695

Resolved

PROFILE TICKET NOTES (0)

Add a note ...

Add Note

Customer having issues with a phone handset. X

Created 24/3/2023 by Andrea Sonnino





Imagicle UCX Console

Configuration compacte.

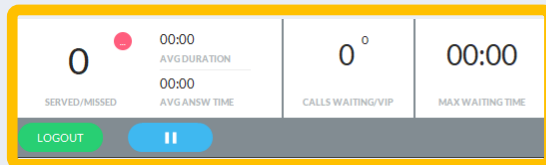
Configuration compacte de Attendant Console.

Idéale pour les agents des centres d'appels entrants

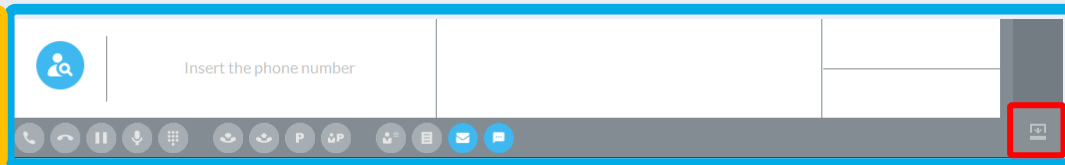


Barre compacte ancrée en haut de l'écran

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

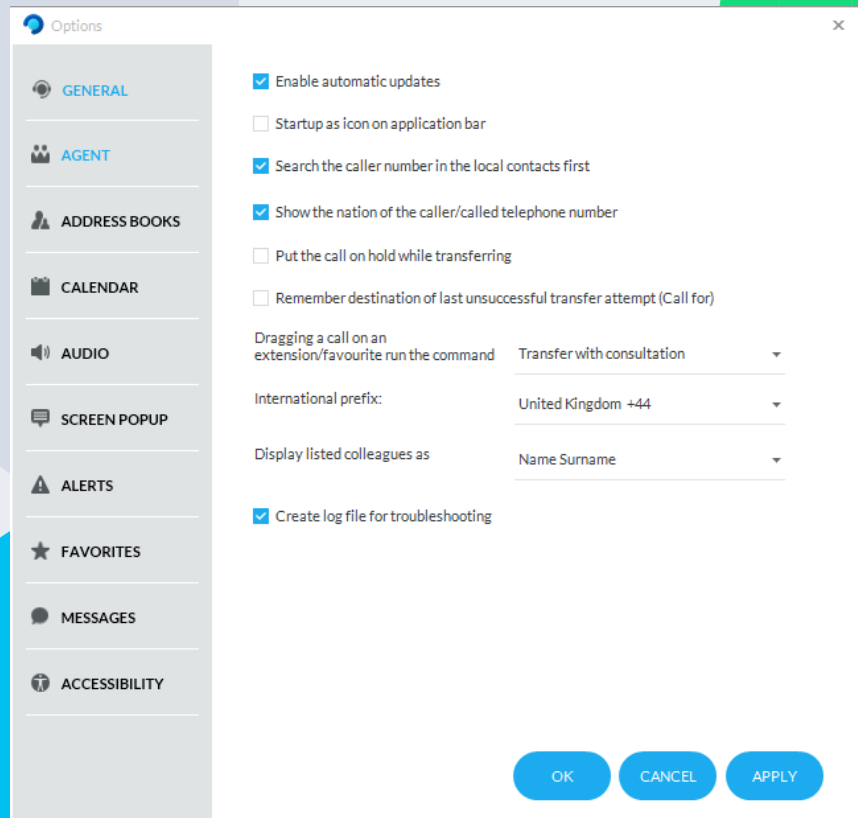


Imagicle UCX Console

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...



The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'GENERAL' tab selected. The left sidebar contains icons and labels for GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, CALENDAR, AUDIO, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, and ACCESSIBILITY. The main area contains several settings:

- ☒ 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)

Below these are three dropdown menus:

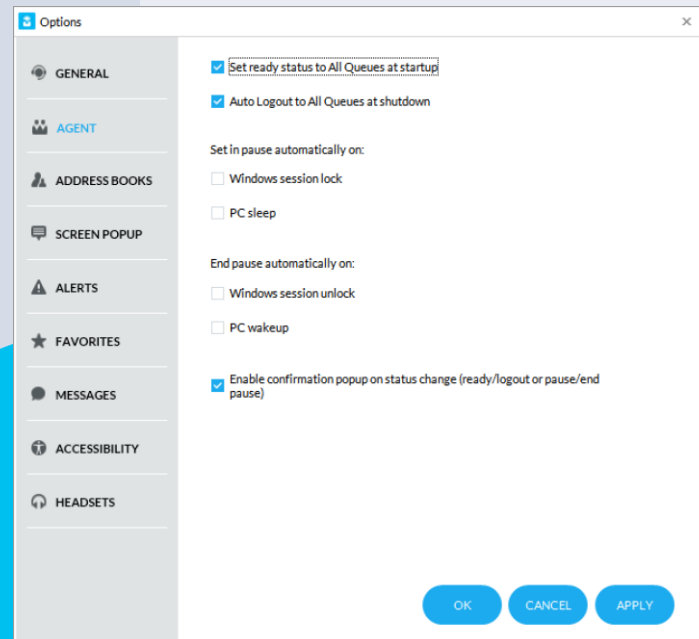
- Dragging a call on an extension/favourite run the command: Transfer with consultation
- International prefix: United Kingdom +44
- Display listed colleagues as: Name Surname

At the bottom, there is a checked option: ☒ Create log file for troubleshooting. At the very bottom are three buttons: OK, CANCEL, and APPLY.



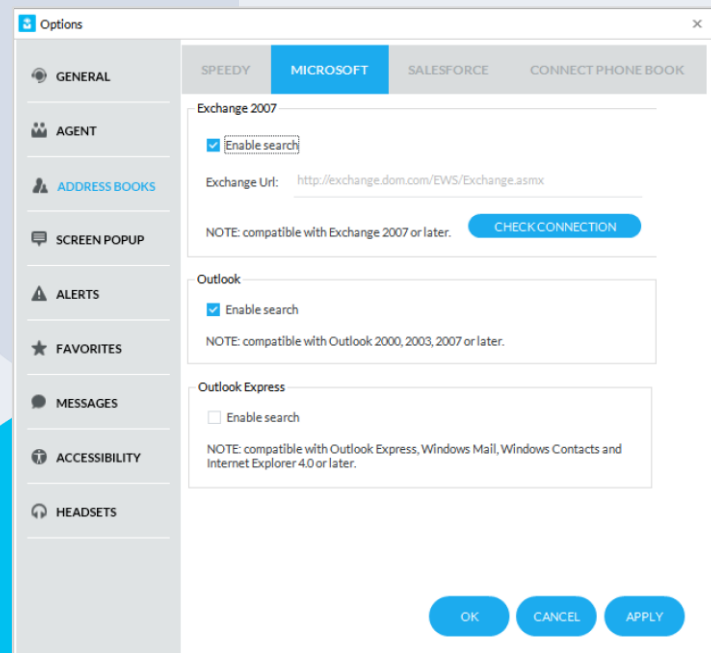
Paramètres de l'agent.

- 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.



The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'MICROSOFT' tab selected. The left sidebar contains a list of 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', a 'CHECK CONNECTION' button, and a note: '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, there are three buttons: 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY'.

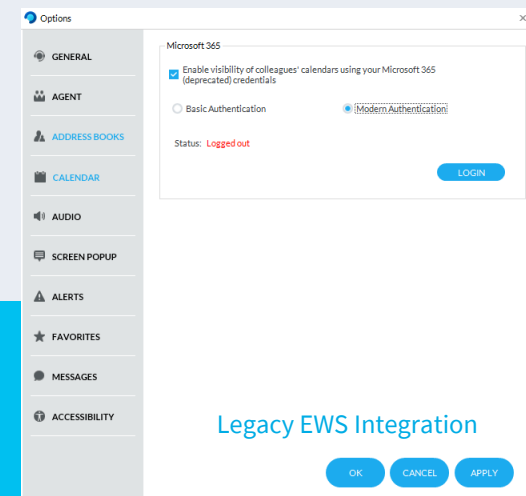
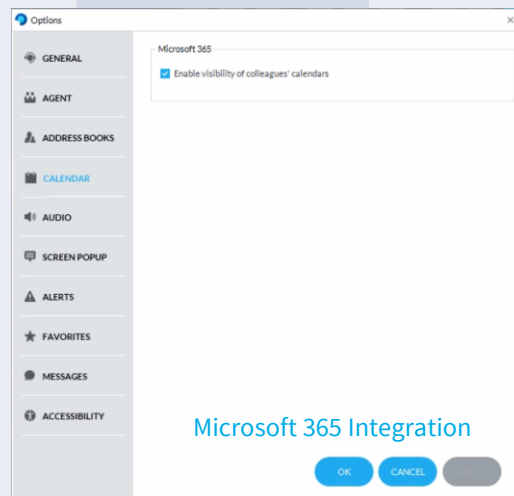


Paramètres du calendrier.

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.

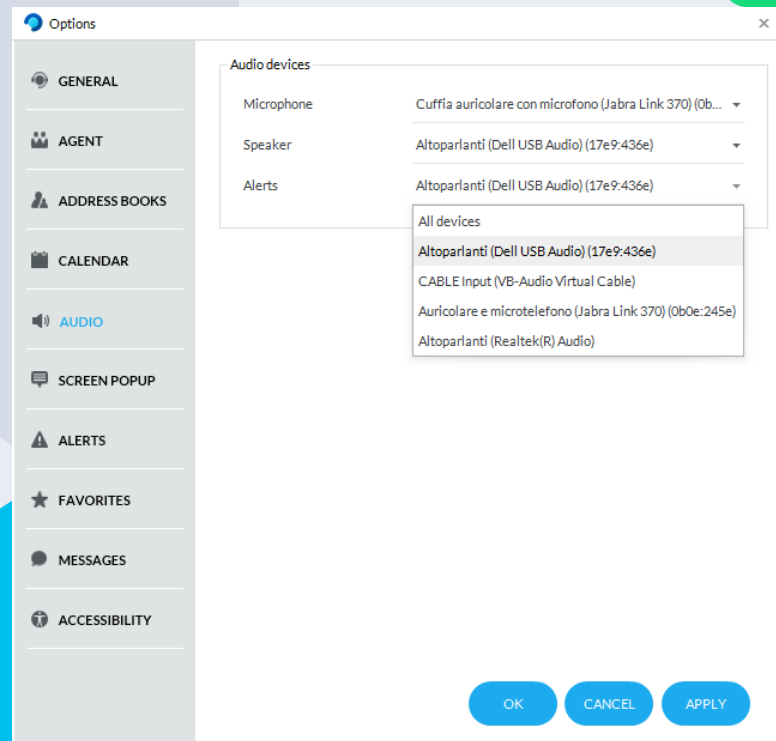
- Les identifiants Microsoft sont requis
- Le bouton « Connexion » permet d'initier la connexion au service Microsoft Calendar (EWS uniquement)

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.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

CALENDAR

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

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

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

Application Credentials (if required):

User name: _____

Password: _____

Open Application automatically when:

☒ The phone rings

☐ The conversation starts / the call is answered

☐ The call ends

☐ Only if the number is associated with a Contact Manager contact

Apply only for: Internal and External calls

Incoming/Outgoing calls

☐ For incoming calls, only those coming from a queue

Action: Open an url **CONFIGURE**

EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS

OK **CANCEL** **APPLY**

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.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

Audible alert

☐ Enables the audible warning for the incoming calls on your phone

☐ Enables the audible warning for the incoming calls on your queues

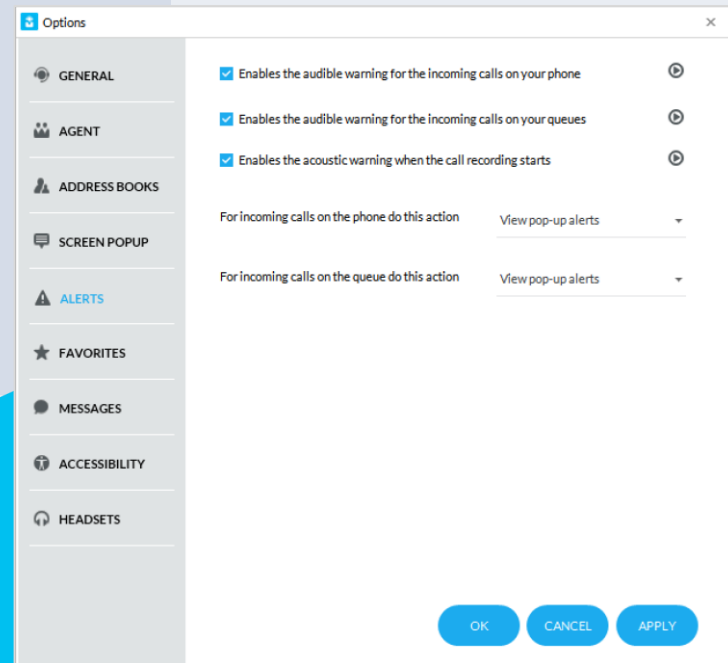
Alert action

Upon an incoming call on your phone	No action
Upon incoming calls from Microsoft Teams	Suppress Teams pop-up alerts
Upon an outgoing call from your phone	No action
Upon an incoming call on your queues	No action Bring console foreground Display pop-up on inactive console Always display pop-up

OK CANCEL APPLY

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 prédéfinies.





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.

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

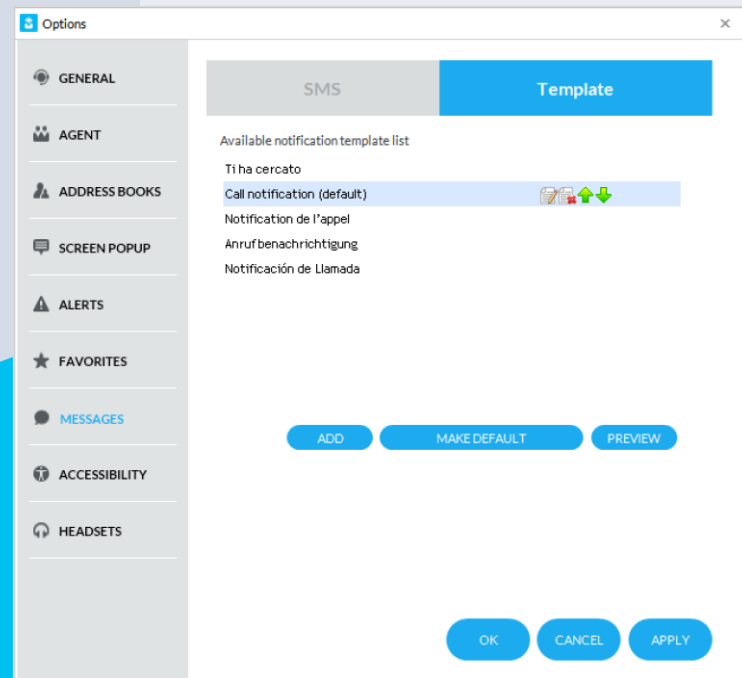
Password: ●●●●●●●●

Gateway address: easisms.com

OK CANCEL APPLY

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.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

☒ Automatically selects the incoming call

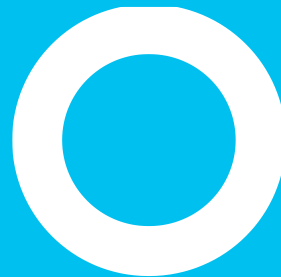
☐ Automatically selects the first search result by pressing the enter key

☐ View status information in the active call list in text mode

Show ended calls for 0 seconds

Configure the fields the on list in the 'Call' panel **CONFIGURE**

OK **CANCEL** **APPLY**



Let's do something Imagicle.

Together.

CONTACT US

