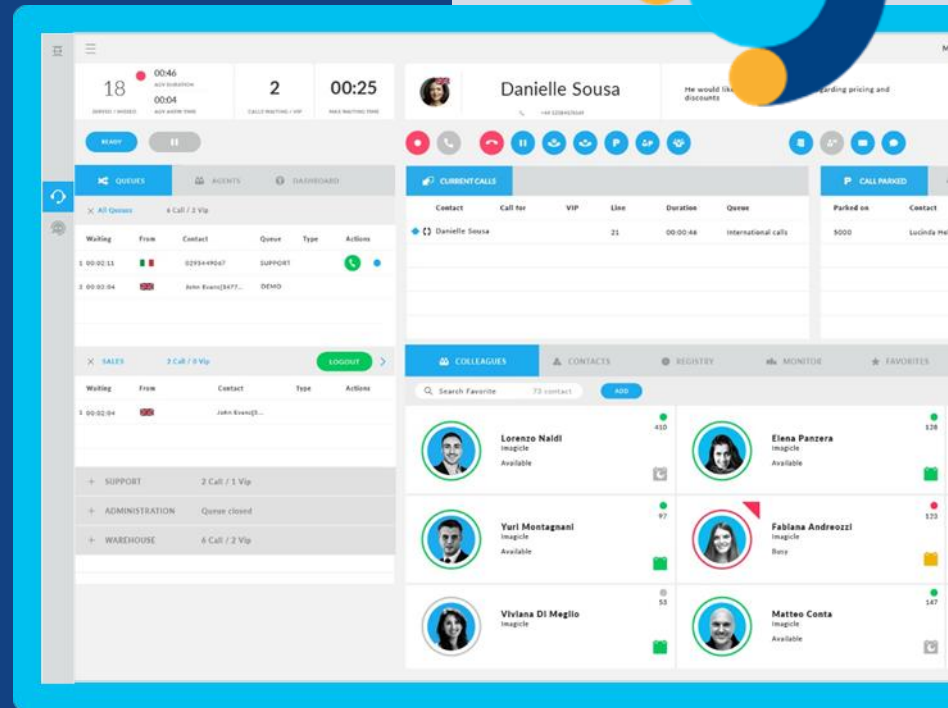


Imagicle UCX Attendant Console & Agent Console

Benutzerhandbuch für jede
Calling platform





UCX Attendant & Agent Console

Allgemeiner Überblick.

2 verschiedene Workspaces.

Mit der gleichen Aufrufschnittstelle.



Attendant Console

Eingehende und ausgehende Anrufe können über eine intuitive und vollständige Schnittstelle einfach bearbeitet werden.



Agent Console

Um nicht nur Anrufe (über dieselbe Schnittstelle von AC), sondern auch Chat-Anfragen aus verschiedenen Kanälen über eine eigene Benutzeroberfläche zu bearbeiten.

UCX Console



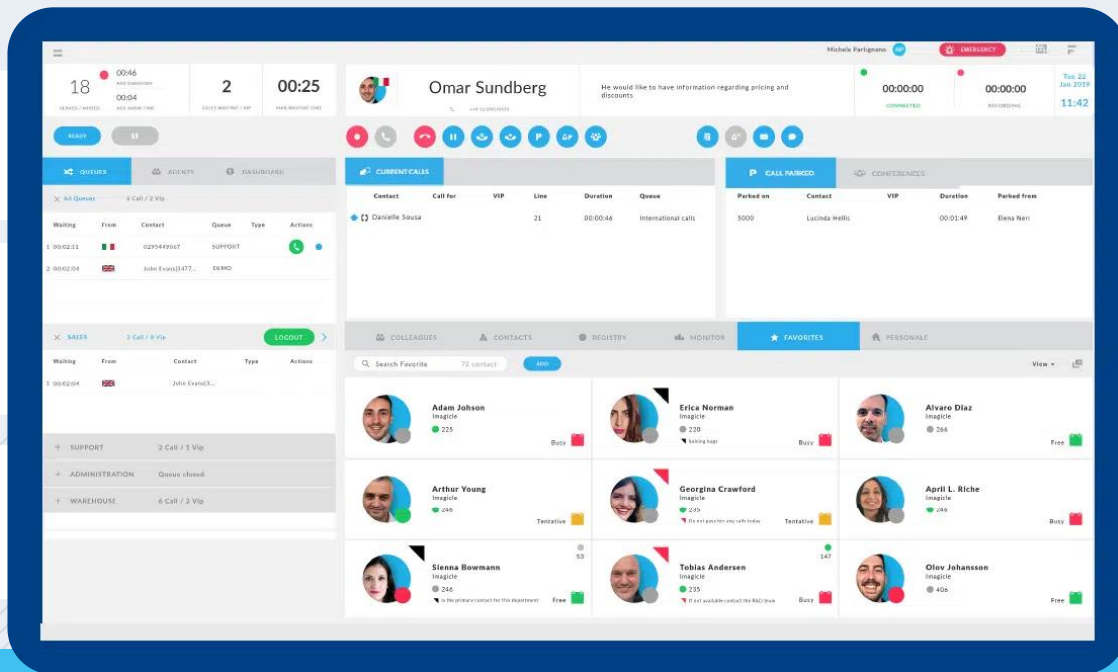
Imagicle Attendant Console.

Vereinfache und verbessere die Bearbeitung von ein- und ausgehenden Anrufen für alle Betreiber.

Einfach zu bedienende Benutzeroberfläche mit alles in ein Klick

Annehmen, weiterleiten, Anrufe parken und Warteschlangen verwalten

Aufzeichnungen starten und kontrollieren



Mit der Caller ID immer wissen, wer anruft

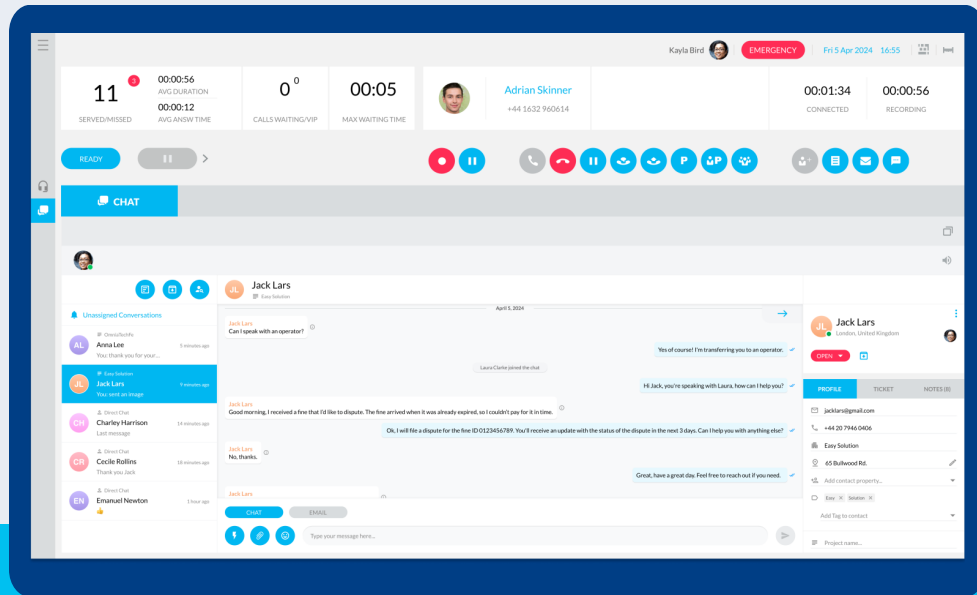
Integriert mit deinen Verzeichnissen und CRM

Verfügbar für sehbehinderte und blinde Nutzer



Imagicle UCX Agent Console.

Eine Omnichannel-Konsole, die den Empfang von Kunden über Sprach- und digitale Kanäle erleichtert und dafür sorgt, dass Agent und Kunde zufriedener sind als je zuvor.



DEINE ANRUFE SIND NUR EINEN KLICK ENTFERNT

Du siehst die Details des eingehenden Anrufers. Antworte mit einem Klick, leite den Anruf an einen anderen Agenten weiter oder stelle ihn in die Warteschlange, wenn er besetzt ist. Du kannst Warteschlangen und Teamstatus schnell überwachen und vieles mehr.

LIVE-CHAT MIT DEINEN KUNDEN

Verwalte ganz einfach Kundenanfragen, die von verschiedenen Kanälen wie deiner Website, WhatsApp, Telegram, Messenger und mehr kommen.

MENSCH & VIRTUELL ZUSAMMEN

Befreie deine Agenten von sich wiederholenden Aufgaben. Lass die Nutzer/innen digital oder mündlich mit virtuellen Agenten sprechen, die bei Bedarf an menschliche Agenten weitervermittelt werden können.

Übersichtliche Benutzeroberfläche mit allem, was Sie benötigen.



ANRUF

The screenshot displays the Imagicle software interface, which is divided into several functional sections:

- Top Left (Call Status):** Shows a call duration of 00:46, a queue number of 2, and a waiting time of 00:25. It includes buttons for 'READY' and 'HOLD'.
- Top Right (Agent Profile):** Displays the profile of 'Danielle Sousa' with a status of 'CONNECTED' and a timer for '00:00:00'.
- Middle Left (Queues):** A table showing call queues. The 'All Queues' section lists 'Waiting' calls with details like 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. Below it, the 'SALES' section shows '2 Call / 0 Vip'.
- Middle Right (Current Calls):** A table titled 'CURRENT CALLS' with columns for 'Contact', 'Call for', 'VIP', 'Line', 'Duration', and 'Queue'. It shows a call for 'Danielle Sousa'.
- Bottom Left (Sales Queue):** A table showing 'Waiting' calls for 'SALES' with details like 'From', 'Contact', 'Type', and 'Actions'. It also shows a 'Logout' button.
- Bottom Right (Colleagues):** A grid of agent status cards. Each card shows a profile picture, name, and status (e.g., 'Available', 'Busy'). Agents listed include Lorenzo Naldi, Elena Panzera, Yuri Montagnani, Fabiana Andreozzi, Viviana Di Meglio, Matteo Costa, Bernardo Federigi, Sonia Vicini, and Samuele Franceschi.

OPTIONEN
UND
SPRACH-/
CHATAUSWAHL
(Nur mit
Agent Console)

Agent & Attendant Console – Schnittstelle für Anrufe.

The screenshot displays the Agent & Attendant Console interface, which is divided into several functional areas. The interface is designed for managing calls and agent status in a contact center environment.

1. CALLER COUNTRY FLAG AND NAME: This section displays the caller's information, including a profile picture, name (Danielle Sousa), and a message: "He would like to have information regarding pricing and discounts".

2. PANIC BUTTON: A red button labeled "EMERGENCY" is located in the top right corner, used to trigger various alarms and emergency notifications.

3. BEDIENFELD FÜR GEPARKTE ANRUFEN (Nur Attendant Console): This section, titled "CALL PARKED", shows a table of parked calls. The table includes columns for "Parked on", "Contact", "VIP", "Duration", and "Parked from".

4. KOLLEGEN mit BLF, Kalender und Anwesenheitsstatus. Registerkarte Kontakte mit externen Kontakten. Registerkarten "Anrufregister" und "Favoriten": This section, titled "COLLEAGUES", displays a list of colleagues with their status (Available, Busy) and a "Search Favorite" button.

5. SUCHFELD mit "Google-ähnlicher" Suche über alle verfügbaren Kontaktfelder: A search bar is located below the colleagues list, allowing for a "Google-like" search across all available contact fields.

6. LOG IN/OUT Von bestimmten Warteschlangen: A "LOGOUT" button is visible in the bottom left area, used for logging out of specific queues.

7. SPEZIFISCHE WARTESCHLANGE N PANEL: This section, titled "SALES", displays a list of calls with columns for "Waiting", "From", and "Type".

8. ALLE WARTESCHLANGEN PANEL: This section, titled "QUEUES", displays a list of all queues with columns for "Waiting", "From", "Contact", "Queue", "Type", and "Actions".

9. AGENTEN STATUS Bereit, Pause, Ausgeloggt.: This section, titled "AGENTS", displays the status of agents, including "READY" and "PAUSE" buttons.

9. AGENTEN STATUS: This section, titled "AGENTS", displays the status of agents, including "READY" and "PAUSE" buttons.

Nur Agent Console - Chat-Schnittstelle.

The screenshot displays the Nur Agent Console Chat interface. At the top, a header bar shows the user 'Kayla Bird' with a profile picture, an 'EMERGENCY' status indicator, and the date/time 'Fri 5 Apr 2024 16:55'. Below this is a dashboard with four widgets: '11' (SERVED/MISSED), '00:00:56' (AVG DURATION), '0' (CALLS WAITING/VIP), and '00:05' (MAX WAITING TIME). A profile card for 'Adrian Skinner' with phone number '+44 1632 960614' is also visible. A large blue callout box labeled '1. ANRUF-PANEL' explains that call statistics and active calls can be viewed using the same commands as in the Attendant Console. Below the dashboard is a 'CHAT' tab. On the left, a sidebar shows '5. AKTIVE CHATS' (Active Chats) with a list of conversations: 'Anna Lee' (5 minutes ago), 'Jack Lars' (9 minutes ago), 'Charley Harrison' (14 minutes ago), 'Cecile Rollins' (18 minutes ago), and 'Emanuel Newton' (1 hour ago). A blue callout box labeled '5. AKTIVE CHATS' notes that these are chats being processed by the operator and not yet ended. The main area shows '2. AKTUELLER CHAT' (Current Chat) for 'Jack Lars'. It includes a chat history with messages like 'Yes of course! I'm transferring you to an operator.' and 'Hi Jack, you're speaking with Laura, how can I help you?'. A blue callout box labeled '2. AKTUELLER CHAT' explains that this is the current chat being handled. Below the chat history is a section labeled '3. SCHALTFLÄCHEN ZUM ÖFFNEN VON TICKETS, ARCHIVIEREN VON CHATS UND SUCHE VON KONTAKTEN' (Switches for opening tickets, archiving chats, and searching for contacts). On the right, a panel shows '4. KONTAKTINFORMATIONEN' (Contact Information) for 'Jack Lars', including his email 'jacklars@gmail.com', phone number '+44 20 7946 0406', and address '65 Bullwood Rd.'. A blue callout box labeled '4. KONTAKTINFORMATIONEN' explains that this panel shows the name and details of the person contacted. At the bottom, there is a 'Type your message here...' input field with icons for chat, email, and voice.

1. ANRUF-PANEL
Bei der Arbeit an Chats können die Bediener/innen weiterhin Anrufstatistiken und aktive Anrufe mit denselben Befehlen wie in der Attendant Console einsehen.

2. AKTUELLER CHAT

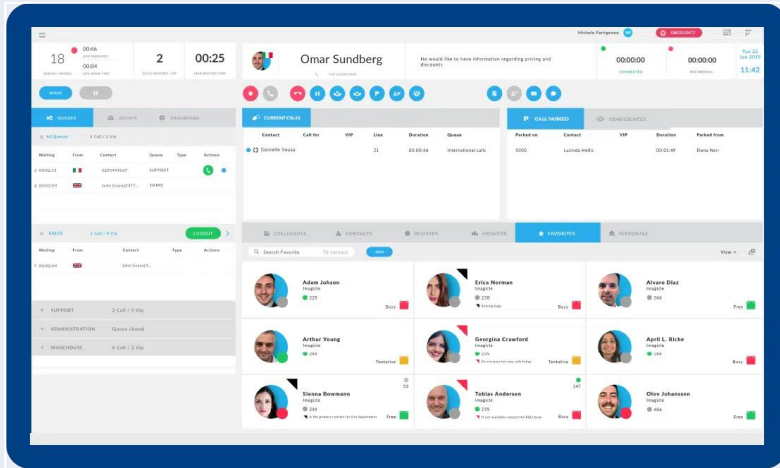
3. SCHALTFLÄCHEN ZUM ÖFFNEN VON TICKETS, ARCHIVIEREN VON CHATS UND SUCHE VON KONTAKTEN

4. KONTAKTINFORMATIONEN
Name und Details der Person, die den Betreiber kontaktiert hat

5. AKTIVE CHATS
Chats, die der Operator bearbeitet und die noch nicht beendet wurden.

Imagicle UCX Console

Installations- voraussetzungen



Unterstützte Client- Betriebssysteme

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

Hardwareanforde- rungen:

- ✓ 19" monitor, 1440 x 900 resolution or above
- ✓ Dual-core CPU or higher
- ✓ 4GB RAM

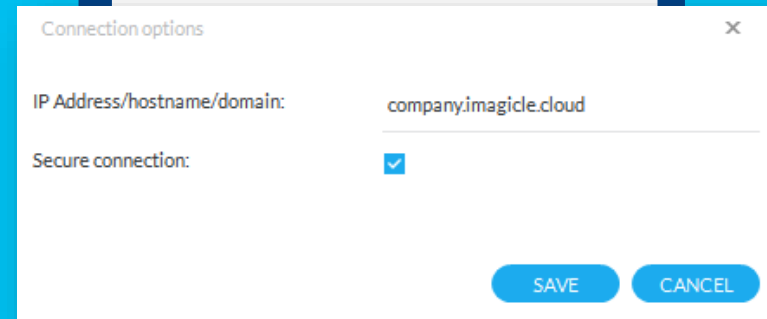
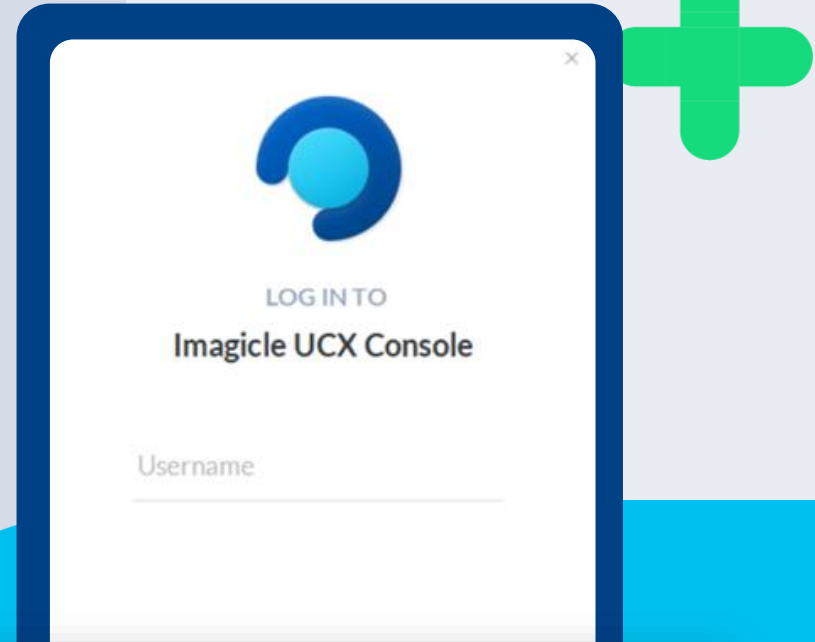


Imagicle UCX Console

Anmelden

Erste Anmeldung.

- Wenn du den UCX Console Client zum ersten Mal startest:
 - Die Anwendung fordert Sie auf, den FQDN oder die IP-Adresse des Imagicle UCX Suite-Servers einzugeben. Für HA-Umgebungen geben Sie bitte die IP/FQDN des primären Imagicle-Servers ein
 - Wenn „Sichere Verbindung“ aktiviert ist, verbindet sich die UCX-Konsole über zwei sichere TLS 1.2-TCP-Sitzungen auf den Ports 51235 und 51236 mit der UCX Cloud Suite.
 - Dann wirst du aufgefordert, die Anmeldedaten deines Benutzers einzugeben. SSO wird unterstützt.
 - Wenn UCX Suite mit Active Directory oder Entra ID synchronisiert ist, musst du nur deine Windows-Anmeldedaten eingeben.





Imagicle UCX Console

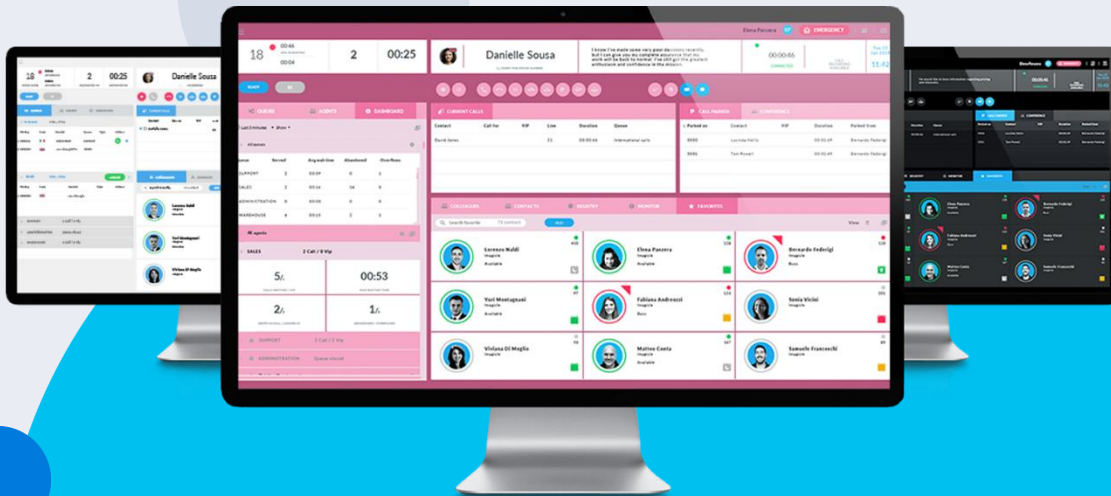
Themes.

Anpassbar an Ihre Stimmung

Wählen Sie im Menü „**Themes**“ den gewünschten Skin aus.



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

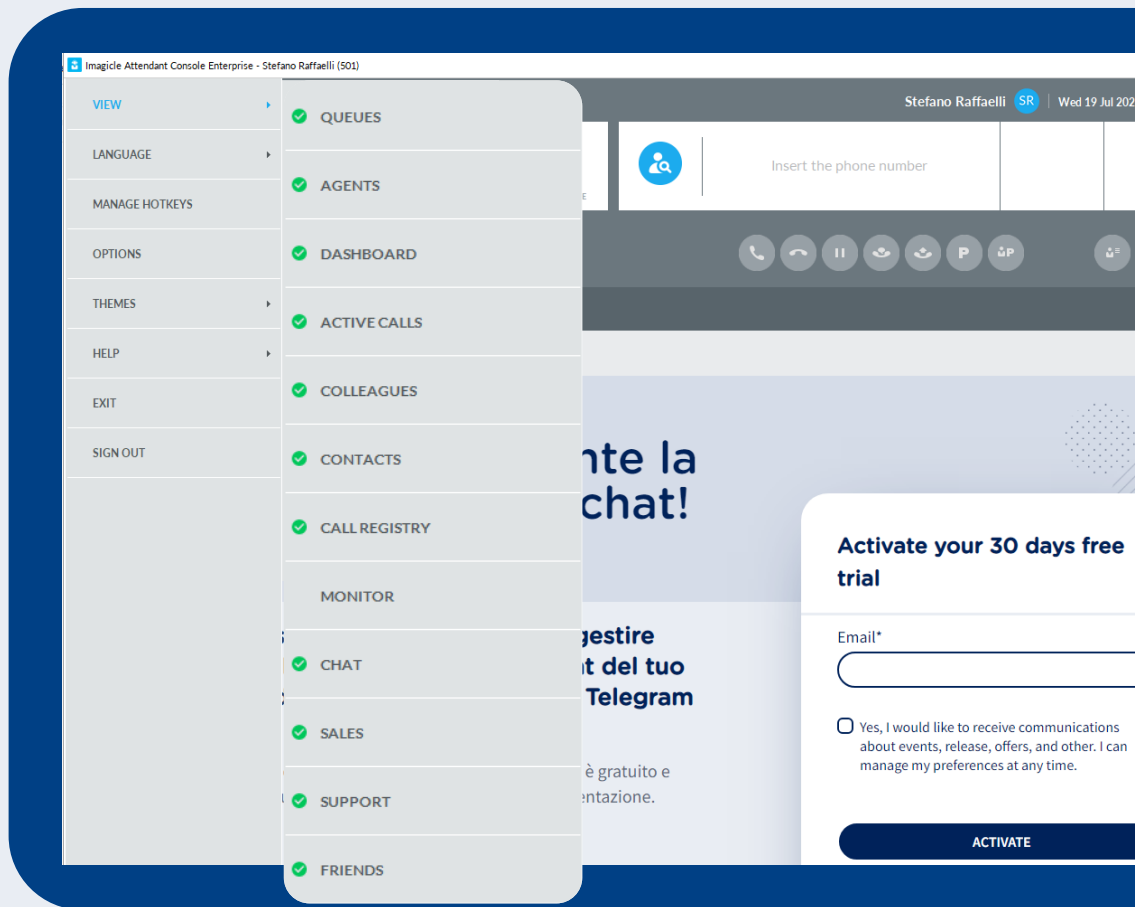


Imagicle UCX Console

Tafeln.

Passe es an deine Bedürfnisse an.

Im Menü oben links -> ANSICHT kannst du die Bedienfelder im Hauptlayout der Imagicle-Attendant-Konsole ein- und ausblenden.



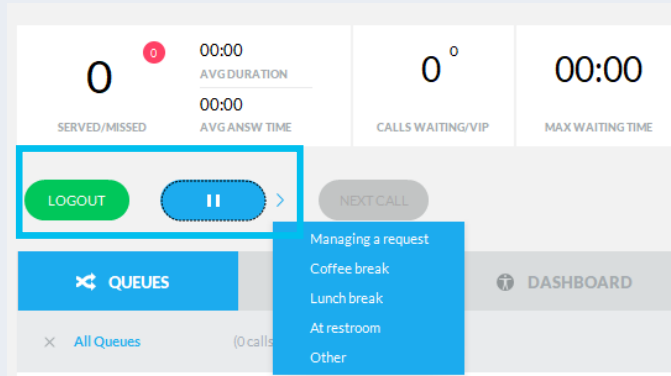


Imagicle UCX Console

Warteschleifen

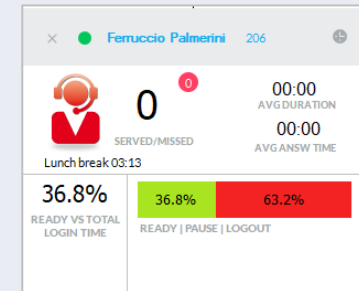
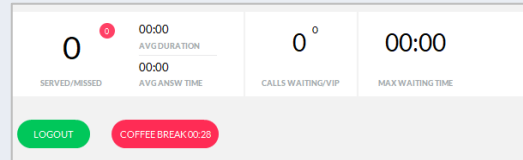
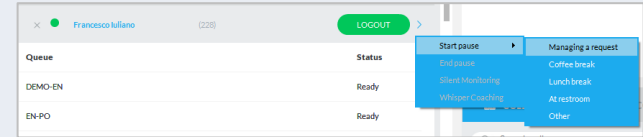
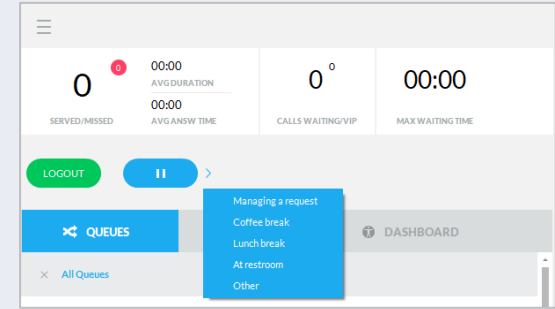
Warteschleifen- Ansicht

- In diesem Bereich können Sie Ihren Status einstellen und sehen eine Übersicht aller Warteschleifen, die Ihnen zugewiesen sind, die Anzahl angenommener und verpasster Anrufe, die Anzahl wartender Anrufe, die Wartezeit, die durchschnittliche Gesprächsdauer und die Antwortzeit.
- Mit dem Schieberegler „Bereit“ können Sie einstellen, dass Sie in ALLEN Ihnen zugewiesenen Warteschleifen zur Annahme von Gesprächen bereit sind.
- Nachdem Sie den Bereit-Status aktiviert haben, ändert sich die Beschriftung des Buttons zu „Abmelden“, sodass Sie den Status wieder auf NICHT BEREIT zurückstellen können (z.B. am Ende Ihrer Arbeitszeit).
- Mit dem Schieberegler „Pause“ können Sie sich vorübergehend von der Warteschleife abmelden, wenn Sie eine Pause einlegen möchten oder andere Tätigkeiten ausüben müssen, indem Sie einen Pausengrund angeben (Kaffeepause, Mittagessen u.a.)



Pausengründe

- Wenn am Server mehrere Pausengründe konfiguriert sind, muss der Agent über den Pausen-Button einen Grund auswählen, um den Pausenstatus aktivieren zu können. Die verfügbaren Pausengründe werden angezeigt, wie in der nebenstehenden Abbildung veranschaulicht.
- Auch Supervisors können Pausengründe für Agents konfigurieren.
- Die Pausengründe werden in der Attendant Console angezeigt.



Agent- / Operator-Status

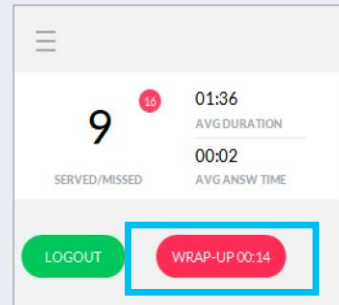
STATUS-	SYMBOL	Beschreibung
Aus allen Warteschleifen abgemeldet		NICHT BEREIT, Anrufe für eine beliebige Warteschlange zu bearbeiten (d. h. außerhalb der Arbeitszeiten)
Bereit in allen Warteschleifen		Im Dienst und BEREIT für die Anrufannahme in ALLEN Warteschleifen
Bereit in einigen Warteschleifen		Im Dienst oder BEREIT für die Anrufannahme in BESTIMMTEN Warteschleifen
Pause / Wrap-up*	 	Im Dienst, aber manuell oder automatisch auf Pause gesetzt. Vorübergehend NICHT verfügbar für die Anrufannahme in beliebigen Warteschleifen (d.h. Mittagspause oder Nachbearbeitung eines geführten Gesprächs)

*The Pause / Wrap-up status applies to all queues the agent is logged in

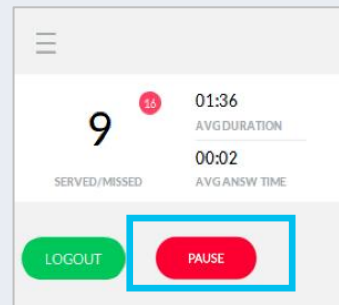
Wrap-up.

Sofern im Advanced Queueing konfiguriert, beginnt nach Beendigung eines jeden ACD-Gesprächs beginnt eine „Wrap-Up“-Zeit. Sie werden dann in allen Warteschleifen automatisch in den Pausenmodus geschaltet, um Verwaltungsaufgaben wie CRM-/ERP-Dateneinträge oder andere Aufgaben Ihres Arbeitsablaufs erledigen zu können.

- Nach Ablauf der Wrap-up-Zeit wird Ihr Status automatisch auf „Bereit“ zurückgestellt.
- Sowohl Wrap-up- als auch Pausenzeiten werden in den Agent-spezifischen Statistiken angezeigt.



← Example of Wrap-Up status



← Example of Pause status



Warteschleifen-Details

- Ansicht aller Anrufe, die in Warteschleifen warten
 - Im Fenster „Alle Warteschleifen“ sind die wartenden Anrufe in allen Warteschleifen aufgelistet, die Ihnen zugewiesen sind.
 - Außerdem ist darunter für jede zugewiesene Warteschleife ein spezifisches Fenster verfügbar. Hier sehen Sie die wartenden Anrufe der jeweiligen Warteschleife, können sich manuell bei den einzelnen Warteschleifen an-/abmelden sowie das Öffnen/Schließen von Warteschleifen erzwingen (sofern Sie dazu berechtigt sind).
- Daten in der Warteschleifenansicht:
 - Name der Warteschleife
 - Wartezeit
 - Land des Anrufers
 - Name und/oder Nummer des Anrufers
 - Typ: „VIP“, wenn der Kontakt in einem Speedy VIP-Verzeichnis gespeichert ist; oder „R“, wenn der Anruf aus der Camp-on-Warteschleife zum Operator zurückgeleitet wird. (Nur Attendant Console)
 - Aktionen: Der wartende Anruf kann per Klick auf das grüne Hörersymbol angenommen oder mit Klick auf das blaue Handsymbol gebucht werden.

QUEUES						AGENTS	DASHBOARD	CURRENT CAL
All Queues (1 calls, 0 VIP)								
Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions			
1	00:00:06	Andrea So...	DEMO-IT					
DEMO-EN [P] (0 calls, 0 VIP)						LOGOUT		
Waiting	From	Contact	Type	Actions				
DEMO-IT [P] (1 calls, 0 VIP)						READY		
Waiting	From	Contact	Type	Actions				
1	00:00:06	Andrea Sonnin...						

Force open

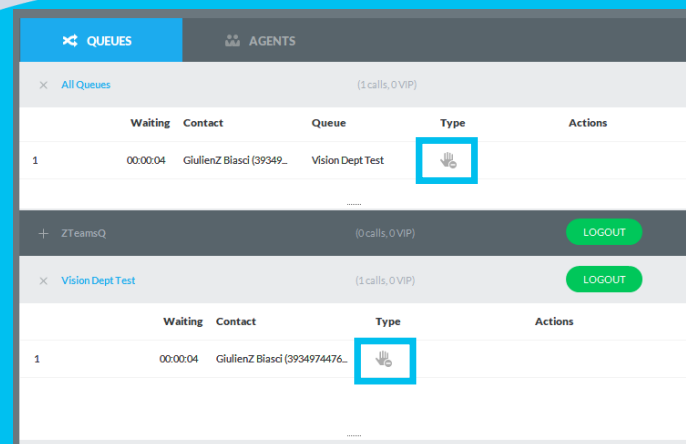
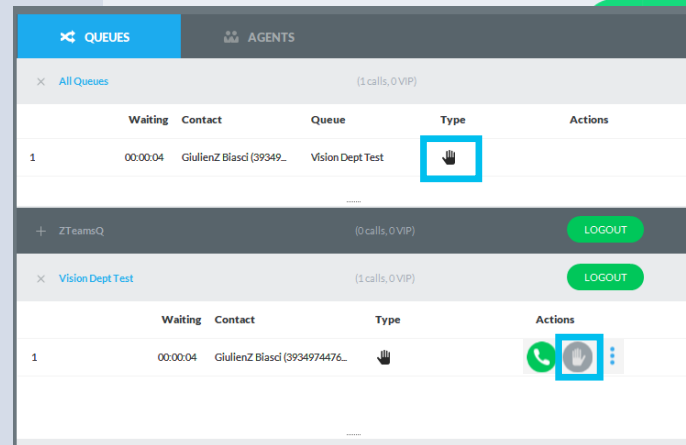
Force closed

Restore ordinary schedule

Ahmed Antar

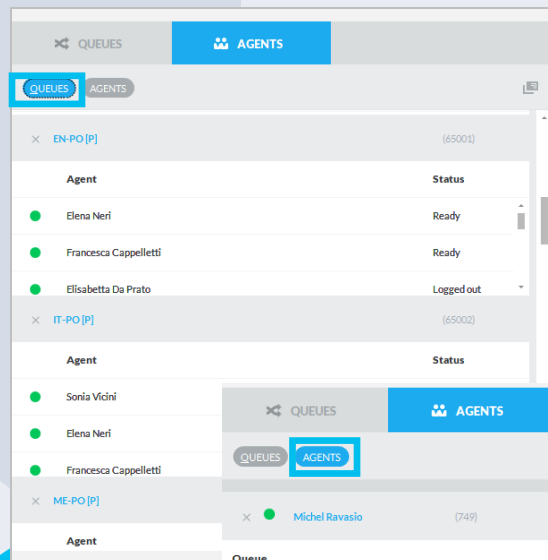
Gebuchte Warteschlangenankrufe.

- Jeder Operator kann einen Anruf in der Warteschlange reservieren, um den Verteilungsalgorithmus dazu zu bringen, den Anruf auf die eigene Telefonleitung umzuleiten.
 - Das machst du im QUEUES-Fenster, indem du auf das „Hand“-Symbol in der Spalte „Actions“ klickst.
 - Wenn der Anruf dem Operator durch die Sticky-Agent-Funktion zugewiesen wird, erscheint dasselbe Symbol automatisch beim ausgewählten Operator.
-
- Wenn der Anruf von einem anderen Operator gebucht wird, erscheint die „Hand“ an derselben Position in grauer Farbe.
 - Das Gleiche gilt, wenn der Anruf durch Sticky Agent einem anderen Operator zugewiesen wird.

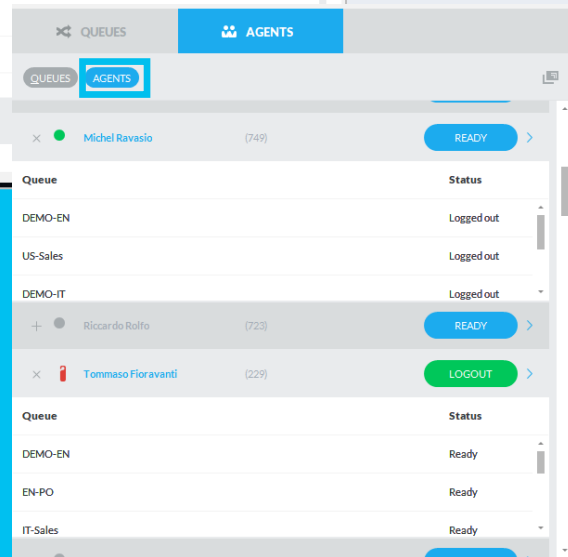


Warteschleifen- Ansicht Tab „Agents“

- Dieser Bereich ist **nur für Warteschleifen-Supervisors und Warteschleifen-Manager** sichtbar. Hier werden für jede zugewiesene Warteschleife die Agents im Bereit-Modus angezeigt.
- In dem Pull-down-Menü kann zwischen zwei Ansichten gewählt werden:
 - **„Nach Agent“**: zeigt die Agents und Warteschleifen, die jedem Agent zugewiesen sind.
 - Warteschleifen-Manager können das An- / Abmelden in / aus allen Warteschleifen (Schaltfläche neben dem Namen des Agents) oder einer bestimmten Warteschleife (Rechtsklick auf den Namen der Warteschleife) forcieren.
 - **„Nach Warteschleife“**: zeigt die Warteschleifen und die Agents, die jeder Warteschleife zugewiesen sind.
 - Warteschleifen-Manager können das An- / Abmelden eines Agents in / aus einer bestimmten Warteschleife durch Rechtsklick auf den Namen des Agents forcieren.



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



Queue	Status
DEMO-EN	Logged out
US-Sales	Logged out
DEMO-IT	Logged out
+	READY
+	READY
+	LOGOUT

Warteschleifen- Ansicht Tab „Agents“

- Als **Advanced Supervisor** haben Sie Zugriff auf zwei Funktionen zur Leistungsüberwachung der Agents. Diese Funktionen sind folgende:



„**Silent Monitoring**“: Mithören der Konversation eines Agents ohne Benachrichtigung.



„**Whisper Coaching**“: Diskrete Sprachhinweise für den Agent, die der Gesprächspartner nicht hört.

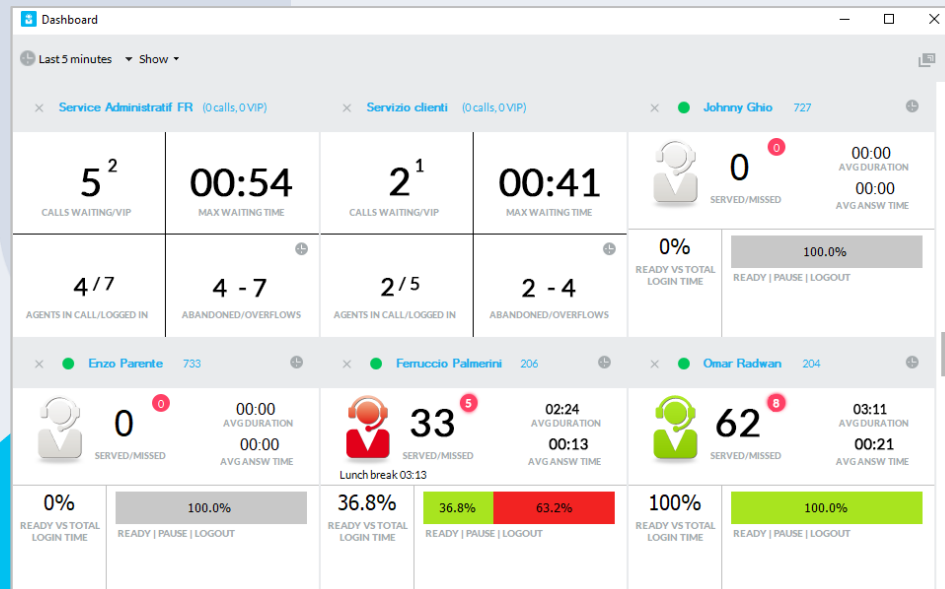
Diese Funktionen sind nur für Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated Instance verfügbar.

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



Warteschlangen-Panel: Registerkarte "Dashboard".

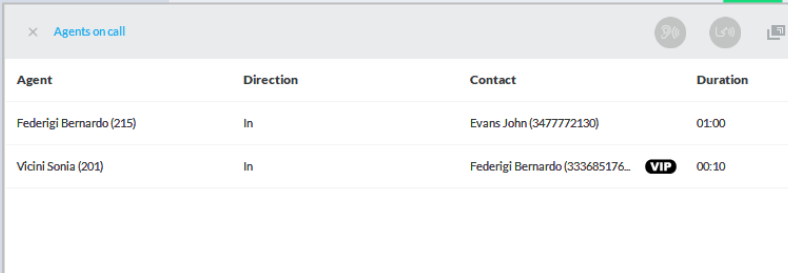
- Dieses Panel ist nur für [Warteschlangenaufseher](#) oder [Warteschlangenmanager](#) verfügbar. Es zeigt Informationen über Agenten/Warteschlangen in Echtzeit an
- Anpassbare Ansicht nach Zeitrahmen und Details zu Warteschlangen/Agenten
 - Für jede ausgewählte Warteschlange: Echtzeit der wartenden Anrufe, maximale Wartezeit, besetzte Agenten und verlorene Anrufe, Agenten im Gespräch.
 - Für jeden ausgewählten Agenten: insgesamt bediente/verpasste Anrufe, durchschnittliche Anrufdauer und Antwortzeit, prozentualer Anteil der Anmeldezeit gegenüber der Pausen- und Abmeldezeit
 - Ein quadratisches Symbol oben rechts ermöglicht die Abtrennung des Fensters von der UCX Console Haupt-GUI und die Vollbildanzeige auf einem speziellen LCD-Wallboard-Display.
 - Jedes einzelne Fenster kann durch Klicken auf das "X"-Symbol oben links oder oben rechts minimiert werden.





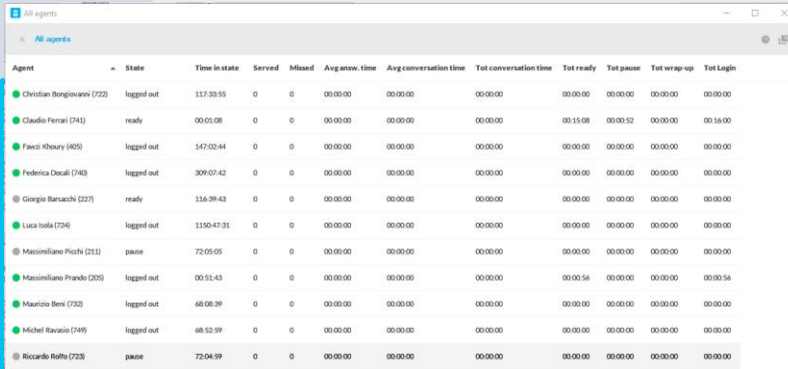
Warteschleifen- Ansicht Tab „Dashboard“.

- Echtzeitinformationen über Agenten
 - Das abnehmbare Panel “Alle Agenten” zeigt den Anmeldestatus, die Anmeldzeit und den Grund der Pause an.
 - Das abnehmbare Panel “Besetzte Agenten” zeigt eine Liste der aktiven Anrufe und alle wichtigen Informationen zum Anruf, z. B. die Richtung, den Kontakt (Rufnummer) und die Anrufdauer. Es ist ideal, um mit einem Anruf das Silent-Call-Monitoring oder das Flüster-Coaching zu beginnen
 - Jedes einzelne Fenster kann durch Klicken auf das X-Symbol, oben links, minimiert werden



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

Agent	State	Time in state	Served	Missed	Ang. ans. time	Ang. 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	1130:47:31	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



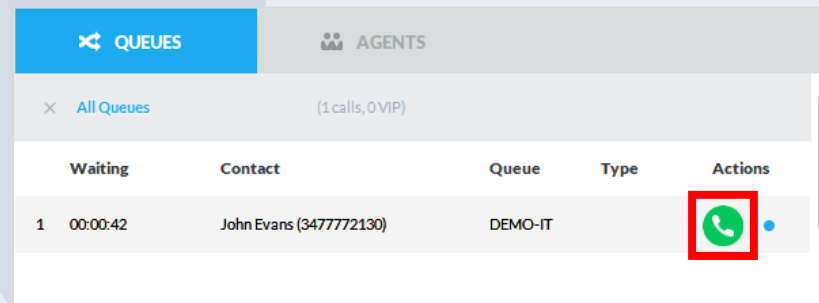
Imagicle UCX Console

Anrufverwaltung




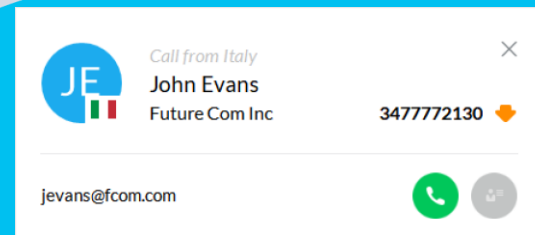
Benachrichtigung über wartende Anrufe.

- Bei einem eingehenden Anruf in der Warteschlange wird ein Pop-up-Fenster unten rechts und/oder ein akustischer Alarm von der UCX-Konsole erzeugt (abhängig von der Alarmierungskonfiguration)
 - Gleichzeitig werden die Anrufernummer, die Warteschlangen-ID und der Name der Anrufer-ID im Warteschlangenbedienfeld angezeigt.
- Du kannst darauf warten, dass der Anruf an dein Telefon weitergeleitet wird, oder du kannst den Anruf manuell annehmen, indem du auf das Hörersymbol (rot kariert) klickst, auf den eingehenden Anruf in der Warteschlange doppelklickst oder mit der rechten Maustaste auf das gleiche Element klickst und "Annehmen" wählst.
- Wenn der Verteilungsalgorithmus im Advanced Queueing auf "On-Demand" eingestellt ist, kannst du den Anruf nur manuell entgegennehmen.






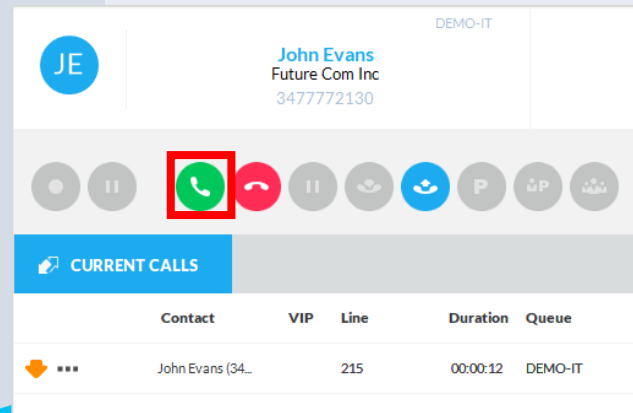
The screenshot shows the 'QUEUES' tab in the UCX console. It displays a table with columns: Waiting, Contact, Queue, Type, and Actions. A single entry is shown with a waiting time of 00:00:42, contact name John Evans (3477772130), and queue DEMO-IT. In the Actions column, a green telephone handset icon is highlighted with a red square.

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

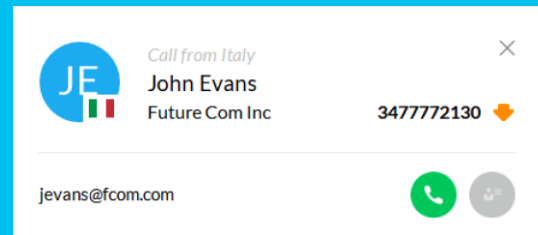


Bearbeitung eingehender Anrufe.

- Bei einem eingehenden Anruf auf dem Telefon deines Agenten wird ein **Pop-up-Fenster** unten rechts und/oder ein **akustischer Alarm** von der UCX-Konsole erzeugt (abhängig von der Alarmierungskonfiguration)
 - Gleichzeitig werden die Anrufernummer, die Warteschlangen-ID, die Anrufer-ID, der Firmenname und die Nationalitätskennzeichnung im oberen Bereich der Telefonleiste angezeigt.
- **Um einen Anruf anzunehmen**, klickst du auf das Hörsymbol (rot) oder doppelklickst auf den Punkt "Aktuelle Anrufe" oder klickst mit der rechten Maustaste auf den gleichen Punkt und wählst "Annehmen".
- Wenn du dich in einem Gespräch befindest, kannst du die folgenden grundlegenden Vorgänge ausführen:
 - Setzen Sie den Anruf in den "Halten"-Modus (wird von der Telefonanlage verwaltet), indem Sie auf die Schaltfläche .
 - Führe eine blinde Vermittlung durch, indem du auf die Schaltfläche  klickst, oder eine beratende Vermittlung, indem du auf die Schaltfläche  klickst. In beiden Fällen erscheint ein Pop-up-Fenster, in dem du nach der Zielrufnummer oder dem Namen des Kontakts gefragt wirst.



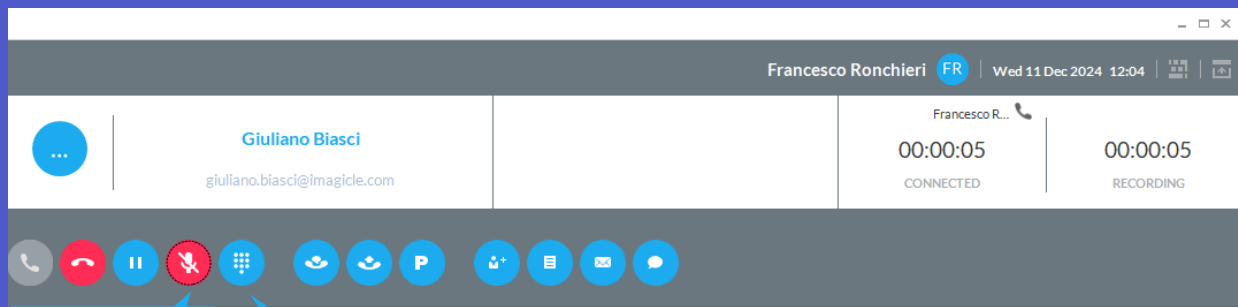
Contact	VIP	Line	Duration	Queue
John Evans (34...		215	00:00:12	DEMO-IT





Zusätzliche Schaltflächen in MS-Teams UCX-Konsole.

Dank der nativen MS-Teams-Integration von Imagicle, die auf ACS basiert, verfügt die Imagicle UCX-Konsole über Softphone-Funktionen, mit denen Anrufe bearbeitet werden können, ohne dass der MS-Teams-Client auf dem PC-Arbeitsplatz läuft. Zu diesem Zweck wurden zusätzliche Schaltflächen hinzugefügt, die unten beschrieben werden:



Headset-Mikrofon
stummschalten/stu
mmschalten

Numerische
DTMF-Tastatur



Imagicle UCX Console





Weiterleiten – Parken



Rufweiterleitung mit Konversation

- Sie können einen aktiven Anruf an einen Kollegen **mit Konversation weiterleiten**.
 - Klicken Sie dazu auf das blau gerahmte Symbol oder drücken Sie den entsprechenden Hotkey. Es wird ein Pop-up-Fenster mit der Aufforderung zur Eingabe der Zielnummer oder eines Kontakt-Namens eingeblendet.
 - Nach Auswahl des Ziels wird ein ausgehender Anruf generiert (in diesem Beispiel zur Nebenstelle 226).
- Nachdem Ihr Kollege den Anruf angenommen hat, können Sie zuerst miteinander sprechen und anschließend den Anruf weiterleiten, indem Sie die oben genannte Schaltfläche erneut anklicken.
- Bei Bedarf können Sie leicht zwischen dem Anrufer und dem Ziel der Weiterleitung wechseln, indem Sie im Bereich „Aktiver Anruf“ die entsprechenden Optionen auswählen.
- Wenn der Weiterleitungsversuch fehlschlägt, speichert die Vermittlungskonsole die Zielnummer in der Spalte „Anruf für“, sodass der Operator den Anrufempfänger lesen kann, ohne manuell eine **Notiz** hinzufügen zu müssen.

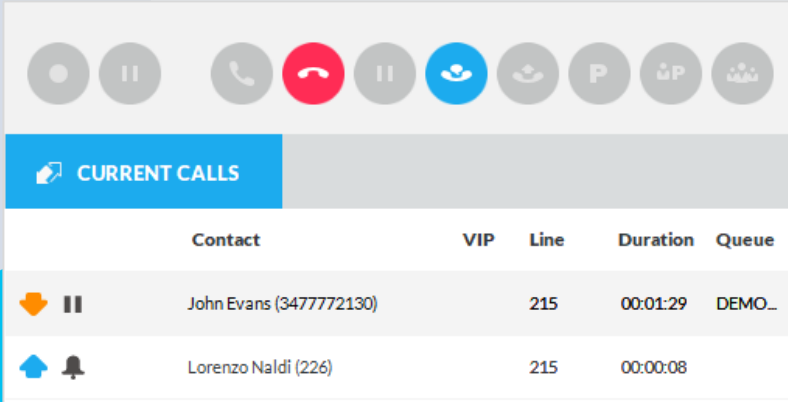
The screenshot shows a user interface for managing calls. At the top, there's a header with a circular icon containing 'LN' and the name 'Lorenzo Naldi' with the number '226' below it. Below the header is a row of icons: a grey circle, a pause icon, a grey phone icon, a red phone icon, a pause icon, a blue icon with a white hand (highlighted with a blue square), a grey icon with a white hand, a 'P' icon, a 'P' icon, and a group of people icon. Below this is a section titled 'CURRENT CALLS' in a blue bar. Underneath is a table with columns: Contact, VIP, Line, Duration, and Queue.





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



Zwischen aktiven Anrufen wechseln

- Im Bereich AKTIVE ANRUFEN können Sie zwischen mehreren aktiven Anrufen wechseln, indem Sie auf einen Anruf doppelklicken, um ihn zu halten, und einen anderen aktivieren.

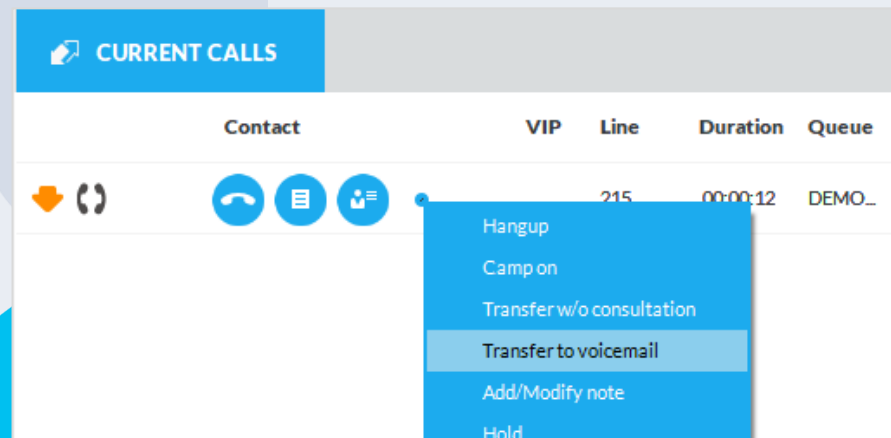


CURRENT CALLS					
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
 	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



Weiterleitung zur Voicemail

- Im Pull-down-Menü der aktiven Anrufe finden Sie die Option „An Voicemail weiterleiten“.
- Diese Option funktioniert mit der Imagicle VoiceMail-Anwendung (Cisco UCM) oder mit einem Voicemail-Dienst eines Drittanbieters.
- Im Falle einer Webex Calling MT-Umgebung leitet diese Option den Anruf an die native WxC-VoiceMail-Funktion weiter.
- In einer MS-Teams-Umgebung kümmert sich das MS ACS SDK darum, den Anruf an die eigene Voicemail des Benutzers weiterzuleiten.





Anruf parken

- Sie können einen aktiven Anruf parken. Nutzen Sie hierfür die entsprechende Funktion der TK-Anlage (sofern verfügbar) und klicken Sie die Schaltfläche „P“ (blau gerahmt) an. Der Anruf wird in der Ansicht dann vom Bereich „Aktive Anrufe“ in den Bereich „Geparkte Anrufe“ verschoben.
- Der Anrufer hört einen Ton oder eine Wartemusik.
- Wenn Sie das geparkte Gespräch fortsetzen möchten, klicken Sie doppelt auf den Eintrag, öffnen Sie mit Rechtsklick das Pull-down-Menü und wählen den entsprechenden Eintrag oder verwenden Sie den entsprechenden Hotkey.
- Bitte beachten Sie, dass geparkte Anrufe auch von anderen Agents aufgenommen werden können.

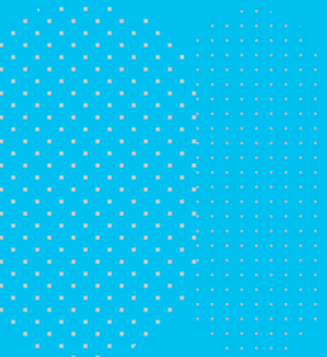
The screenshot shows a software interface for managing calls. At the top, there is a row of icons: a 'P' icon (highlighted with a blue border), a 'P' with a person icon, a group of people icon, a 'P' with a person icon, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below this is a header bar with two tabs: 'CALL PARKED' (active, blue background) and 'CONFERENCE' (grey background). Under the 'CALL PARKED' tab, there is a table with the following data:

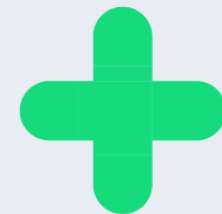
Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
50150	John Evans 3477772130		00:01:01	Bernardo Federigl (215)



Imagicle Attendant Console

Camp On.





Camp-On Warteschaltung (Nur Attendant Console)

- **Camp-On** ist eine spezifische Funktion von Imagicle, mit der Sie einen Anruf über eine Warteschleife an eine besetzte Nebenstelle weiterleiten können.
 - Klicken Sie auf das blau gerahmte Symbol, wählen Sie das Weiterleitungsziel und verschieben Sie den Anruf in die Camp-On-Warteschleife. Der Anrufer hört eine Begrüßungs- und Warteanzeige.
 - Sobald der Zielanschluss frei ist und der Anruf angenommen wurde, wird der Anruf ohne weitere Aktion automatisch weitergeleitet.
 - Während der Camp-On-Wartezeit wird der Anruf in dem Fenster „Anruf geparkt“ angezeigt und Sie können ihn per Doppelklick auf das Element aufrufen.
 - Diese Funktion ist in der Imagicle UCX Agent Console nicht verfügbar.

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

CAMP ON

loren

Lorenzo Naldi 226



Imagicle UCX Console

Konferenz

Konferenz erstellen

- Während eines Gesprächs können Sie mehrere Teilnehmer (abhängig von der Konferenzunterstützung der Telefonanlage), einschließlich sich selbst, zu einer Telefonkonferenz einladen.
 - Klicken Sie auf das blau gerahmte Symbol. Es wird ein Pop-up-Fenster eingeblendet, in das Sie mit alphanumerischen Zeichen nach einem Kontakt suchen können. Nach Auswahl eines Kollegen wird ein ausgehender Anruf generiert (in diesem Beispiel zur Nebenstelle 723).
- Nach Annahme des Anrufs können Sie mit dem/der Kollegen/Kollegin sprechen und ihn/sie dann mit erneutem Klick auf das Symbol zur Konferenz hinzufügen.

The screenshot displays a telephony interface with a top bar of call control icons (mute, hold, transfer, end call, etc.). Below this are two panels: 'CURRENT CALLS' on the left and 'CONFERENCE' on the right. The 'CONFERENCE' panel is active, showing a list of participants.

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

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



Imagicle UCX Console

Anrufnotizen, Benachrichtigungen, Notfallalarme





Gesprächsnotizen


- Sie können während eines Gesprächs **dem Anruf eine Notiz hinzufügen**. Klicken Sie dazu auf Das Textsymbol (blau eingrahmt) und geben Sie Text in das Pop-up-Fenster ein.
- Wird das Gespräch geparkt, bleibt die Notiz als Memo für den Agent erhalten
- Wird das Gespräch weitergeleitet oder beendet, wird die Notiz im Anrufregister gespeichert.
- Wenn dem Anschluss eines Operators mehrere Telefone zugeordnet sind, bitten Sie Ihren Administrator, den Anschluss der korrekten Attendant Console zuzuweisen, um Notizen beim Parken von Anrufen nicht zu verlieren.

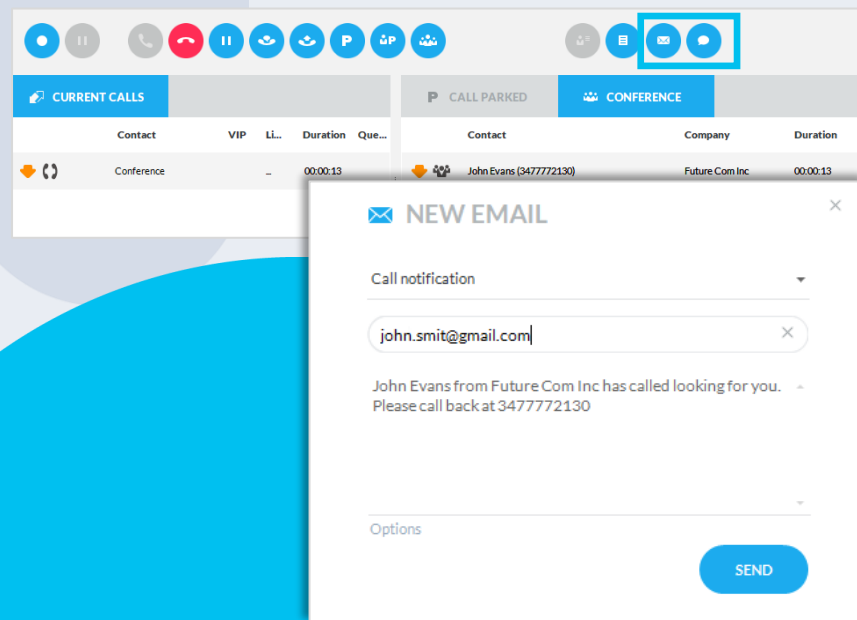
The screenshot shows a call center interface. At the top is a toolbar with icons for call control (mute, hold, transfer, etc.) and a 'Text' icon (a document with a pencil) which is highlighted with a blue box. Below the toolbar is a section titled 'CURRENT CALLS' with a table of active calls.

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



Anruflbenachrichtigungen

- Über die **E-Mail- / SMS-Verwaltung** können Sie Kunden oder Kollegen unter Verwendung vordefinierter Vorlagen E-Mails oder SMS mit aktuellen Anrufinformationen senden.
- Mit Klick auf  (E-Mail) oder  (SMS) öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit der Aufforderung, eine Vorlage auszuwählen (im hier abgebildeten Beispiel „Anruflbenachrichtigung“) und eine E-Mail-Adresse oder Mobiltelefonnummer als Ziel einzugeben
- Klicken Sie auf Senden, um die Nachricht zu senden.
 - Für die Nutzung von SMS wird ein entsprechendes Abo bei einem internationalen SMS-Provider benötigt. Details hierzu finden Sie im Menü „Optionen“ von Attendant Console



The screenshot displays the Attendant Console interface. At the top, there is a toolbar with various call control icons. Below this, there are tabs for 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns: Contact, VIP, LI., Duration, and Que... The table contains one entry: 'Conference' with a duration of '00:00:13'. The 'CONFERENCE' tab is also visible, showing a table with columns: Contact, Company, and Duration. It contains one entry: 'John Evans (3477772130)' from 'Future Com Inc' with a duration of '00:00:13'. A 'NEW EMAIL' pop-up window is overlaid on the right side of the console. It has a title bar with a close button. The main content area includes a 'Call notification' dropdown menu, 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 pop-up, 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

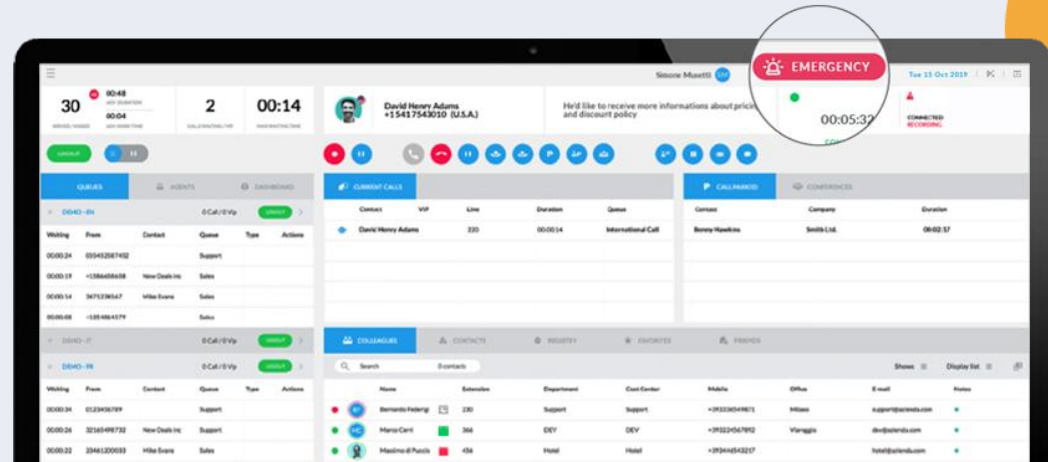
Options

SEND

Auslösen einer Warnmeldung über den Notfall- Button

Roter Notfall-Button rechts oben in der Konsole der Benutzeroberfläche.

- Kann über die Anwendung InformaCast von Singlewire verschiedene Warnmeldungen auslösen
- Kann einen Anruf bei einer beliebigen Notfallnummer auslösen
- Kann für jeden einzelnen Operator oder global ausgeblendet werden





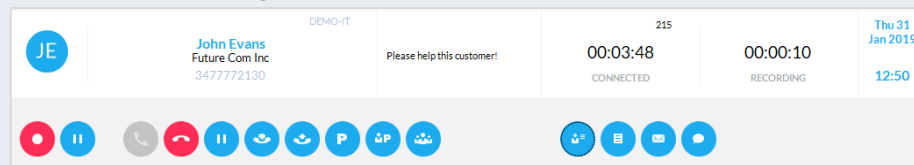
Imagicle UCX Console

Call Recording.

Call Recording.

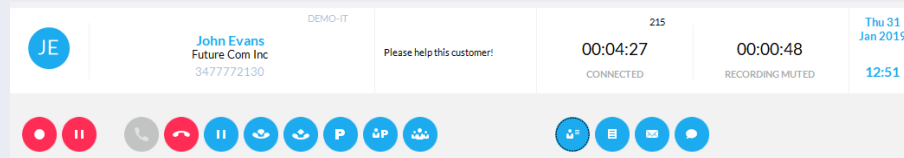
Wenn die Imagicle UCX Platform (nur Cisco UCM und Webex Calling DI) eine Call Recording-Lizenz enthält, kannst du die Aufzeichnung des laufenden Gesprächs von der UCX-Konsole aus starten. Funktioniert mit jedem Telefon, das an deiner Telefonanlage registriert und mit der UCX-Konsole verbunden ist.

Während eines Anrufs kannst du auf die Schaltfläche Aufzeichnen klicken, um die Aufzeichnung zu starten und zu beenden. Siehe unten:



Die Konsole informiert dich in Echtzeit darüber, dass die Aufzeichnung eines Anrufs läuft, und gibt die Aufzeichnungszeit an (auch in MS-Teams).

Die laufende Aufzeichnung kann durch Drücken der Stummschalttaste vorübergehend angehalten werden, um die PCI-DSS-Vorschriften zu erfüllen. Siehe unten:



Die UCX-Konsole informiert dich in Echtzeit darüber, dass die Anrufaufzeichnung pausiert wird.

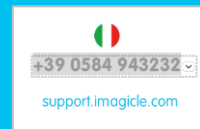
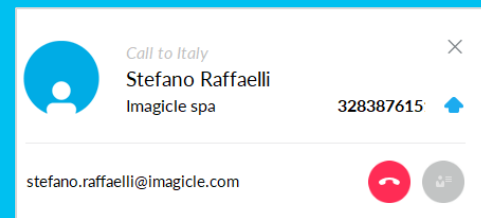
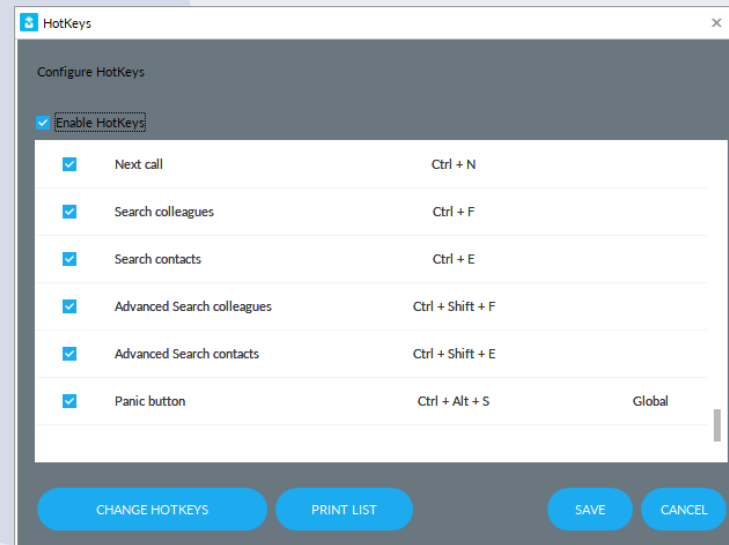


Imagicle UCX Console

Hotkeys.

Verwaltung der Hotkeys

- In der Blue's Attendant Console sind einige Tastenkombinationen vorprogrammiert. Sie können diese sogenannten „**Hotkeys**“ auflisten lassen, klicken Sie hierzu auf die Schaltfläche im Bereich „Kollegen“ oder „Kontakte“.
- Hotkeys bieten einen Schnelzugriff auf verschiedene Anrufaktionen.
 - Wenn die Konsole im Hintergrund ausgeführt wird, sind die „globalen“ Hotkeys verfügbar.
- Alle HotKeys können mit der Funktion „**HotKeys verwalten**“ personalisiert werden, die Sie im Pull-down-Menü oben links finden.



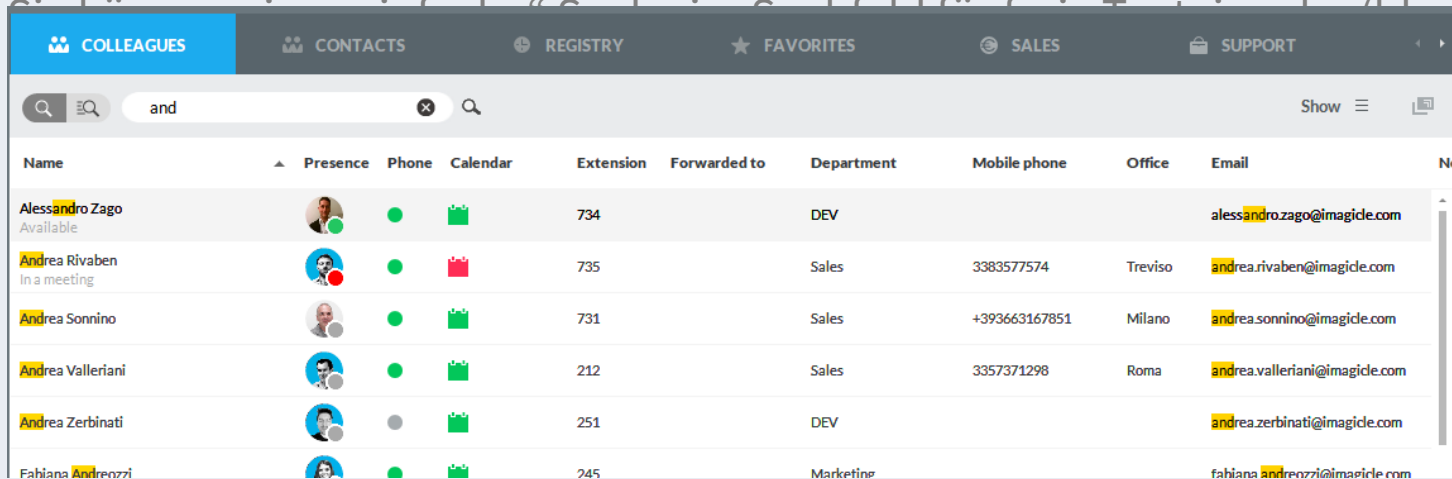


Imagicle UCX Console

Tab „Kollegen“ – BLF

Tab „Kollegen“









- Im Tab „**Kollegen**“ wird eine Liste mit den Infos über Ihre Kolleg/innen angezeigt, wie ihr Telefonstatus in Echtzeit (BLF), der Rich Presence-Status aus Cisco und/oder Microsoft Teams, Kalenderinfos und Foto (sofern aus AD/LDAP importiert).



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

Erweiterte Suche im Tab „Kollegen“



- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erweiterte Suche“ (in der Abbildung blau gerahmt), um mit einem oder mehreren Filtern in den entsprechenden Feldern nach Kollegen zu suchen. Klicken Sie auf das schwarze Trichtersymbol, um alle Filter zu löschen.

COLLEAGUES									
CONTACTS									
REGISTRY									
MONITOR									
FAVORITES									
SALES									
  									
Name	Extension	Forwarded to	Department	Cost Center	Mobile phone	Office	Email	Not	
<input type="text" value="andr"/> 			<input type="text" value="sales"/> 						
Andrea Rivaben Available	 735		Sales	Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com	Tha	
Andrea Sonnino Available	 731		Sales	Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com		
Andrea Valleriani Available	 212		Sales	Sales	3357371298	Roma	andrea.valleriani@imagicle.com	A m	



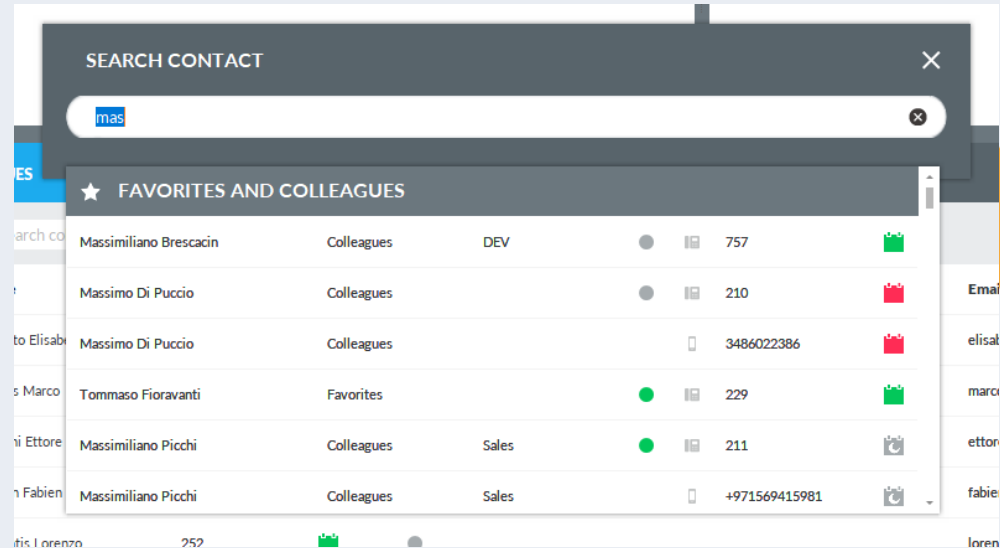
Suche im Tab „Kollegen“



- Kollegen können mit der einfachen oder erweiterten Suche direkt nach Namen, Telefonnummern oder Abteilung gesucht werden. Geben Sie dazu Text in Suchfeld ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste oder mit Klick auf das Lupensymbol.
 - Setzen Sie den Textstring in Anführungszeichen, um eine exakte Suche durchzuführen.
 - Über das Pull-down-Menü „Listenanzeige“ können Sie die Ergebnisliste nach beliebigen Spalten sortieren und ihr Layout ändern. Im Pull-down-Menü „Anzeige“ können Sie außerdem auswählen, welche Spalten angezeigt werden sollen.
 - Über das Kästchen-Symbol oben rechts kann das Fenster von Blue's Attendant abgedockt und im Vollbildmodus angezeigt werden.
 - Per Doppelklick auf eine Telefonnummer in der Ergebnisliste können Sie den entsprechenden Kontakt direkt anrufen.
 - Wenn Sie in ein benutzerdefiniertes alphanumerisches Feld eine Web-URL eingeben und dann auf das Symbol  klicken, das eingeblendet wird, wenn Sie den Mauszeiger darüber bewegen, wird automatisch ein Webbrowser geöffnet. In das Feld können höchstens 255 Zeichen eingegeben werden.
- 

Schnellsuche in allen Kontakten

- Mit dem Hotkey Fly Search (Standard-Hotkey <CTRL>+2) können Sie auf den Registerkarten Kollegen, Kontakte und Favoriten nach Kontakten suchen, indem Sie Text oder Zahlen in das Suchfeld eingeben. Die Suche umfasst die Felder Vornamen, Nachnamen und Telefonnummern. Die Suchergebnisse zeigen Einträge mit diakritischen Zeichen an, die mit demselben Buchstaben verbunden sind. Wenn Sie z. B. nach "Müller" suchen, enthalten die Suchergebnisse auch Müller.
- Die Suchergebnisse erscheinen, wenn Sie Daten in das Suchfeld eingeben, und sind in zwei Kategorien unterteilt: "Favoriten und Kollegen" und "Andere Kontakte".
- Die Flugsuche schließt keine lokalen Kontakte aus Outlook, Excel-Dateien oder ODBC-Datenbanken ein.



Sechs Telefonstatus

Anrufweiterleitung

- Zeigt an, dass Anrufe an einen Nutzer an eine andere Nummer weitergeleitet werden, die in der Spalte „Weitergeleitet zu“ angegeben ist.
- Hierfür muss die Spalte „Weitergeleitet zu“ im Menü „Anzeige“ eingeblendet werden.

Weitergeleitet zu Voicemail

- Zeigt an, dass Anrufe an eine persönliche Voicemail weitergeleitet werden.

Bitte nicht stören

- Zeigt an, dass der Nutzer derzeit nicht verfügbar ist und keine Anrufe annehmen kann.

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*

Microsoft Kalender-Integration

Echtzeit-Kalenderinfos über die Verfügbarkeit Ihrer Kollegen

- Aus Microsoft Exchange oder Office 365
- Sichtbar in den Bereichen Kollegen, Favoriten und in der Suche
- Wird der Mauszeiger über das Symbol geführt, werden Detailinformationen zum aktuellen Tag angezeigt
- 5 Statussymbole Verfügbar/Beschäftigt zum Suchen des nächsten freien Zeitfensters

COLLEAGUES									
COLLEAGUES									
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 Available	241						emanuele.perucci@im...	
	Picchi Massimiliano	211				+971569415981		massimiliano.picchi@i...	
	Popinel Thomas	234						thomas.popinel@imag...	
	Pozzobon Loris Available	736						loris.pozzobon@imagi...	
	Prando Massimiliano	205			Viareggio			massimiliano.prando...	
	Radwan Omar Available	204			Viareggio	+3356584915		omar.radwan@imagicl...	
	Raffaelli Stefano Available	221			Viareggio			stefano.raffaelli@ima...	
	Rauscin Michel	---							



Busy



Free



Working
elsewhere



Out
of office



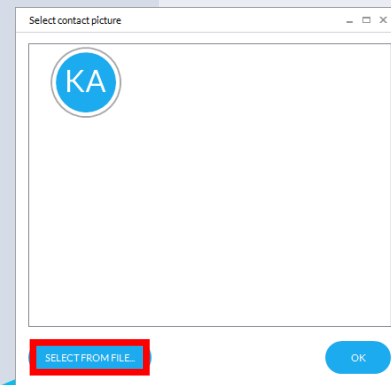
Tentative



Tab „Kollegen“

Zusätzliche Funktionen

- Mit Rechtsklick auf den Namen eines Kollegen öffnet sich ein Pull-down-Menü, über das Sie verschiedene Aktionen ausführen können:
 - Den Kontakt **anrufen**
 - **Profilbild ändern**. Beim Import von Bildern aus AD/LDAP können Sie diese hier durch andere Bilder im Format JPG/BMP aus Ihrem lokalen Archiv ersetzen. Das neue Bild wird nur am lokalen Client angezeigt und nicht an die Clients anderer Agents weitergeleitet. Auf der rechten Seite sehen Sie ein Beispiel.
 - **E-Mail/SMS senden**
 - **Notiz hinzufügen**: Über ein Pop-up-Fenster können Sie eine Textnachricht mit farbigem Hintergrund eingeben. Diese Textnachricht wird in den Konsolen ALLER Agents angezeigt. Siehe Beispiel rechts.



	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

Tab „Kontakte“

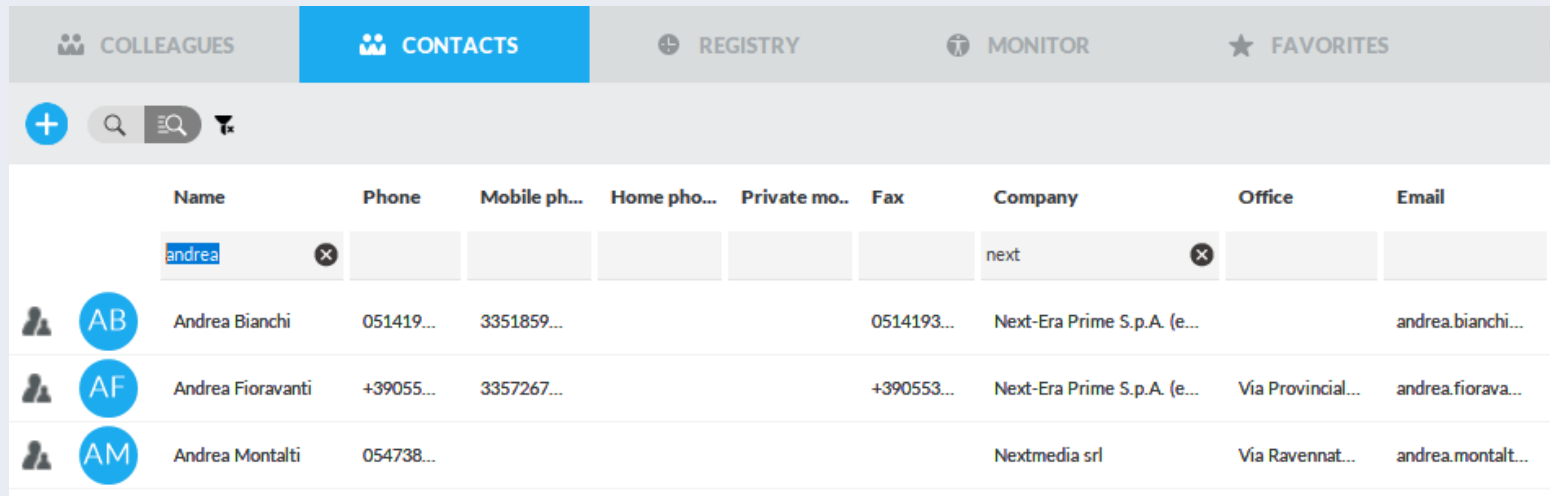
Tab „Kontakte“




- Im Bereich „Kontakte“ wird die Liste der externen Kontakte angezeigt, die in den Speedy-Verzeichnissen gespeichert sind oder lokal aus Outlook, einer CSV-Datei oder anderen ODBC-Quellen importiert wurden.
- Über das Textsuchfeld (in der Abbildung blau gerahmt) kann eine „Einfache Suche“ durchgeführt werden. Außerdem können Sie die Felder auswählen, die angezeigt werden sollen, und die Anzeigereihenfolge der Spalten per Drag&Drop ändern.

	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...	

Erweiterte Suche im Tab „Kollegen“

- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erweiterte Suche“ (in der Abbildung blau gerahmt), um mit einem oder mehreren Filtern in den entsprechenden Feldern nach Kollegen zu suchen. Klicken Sie auf das schwarze Trichtersymbol, um alle Filter zu löschen.



CONTACTS									
COLLEAGUES CONTACTS REGISTRY MONITOR FAVORITES									
+ 🔍 🔍 ⚙️									
Name Phone Mobile ph... Home ph... 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.

Kontakte können mit der einfachen oder erweiterten Suche direkt nach Namen, Telefonnummer oder Unternehmen gesucht werden. Drücken Sie zum Suchen die Eingabetaste oder klicken Sie auf das Lupensymbol.

- Für eine exakte Suche setzen Sie die Suchbegriffe in Anführungszeichen

Sie können die Liste nach allen Spalten sortieren, im Pull-down-Menü „Liste anzeigen“ das Listenlayout ändern sowie auswählen, welche Spalten angezeigt werden sollen, indem Sie diese aus dem Pull-down-Menü „Anzeigen“ auswählen.

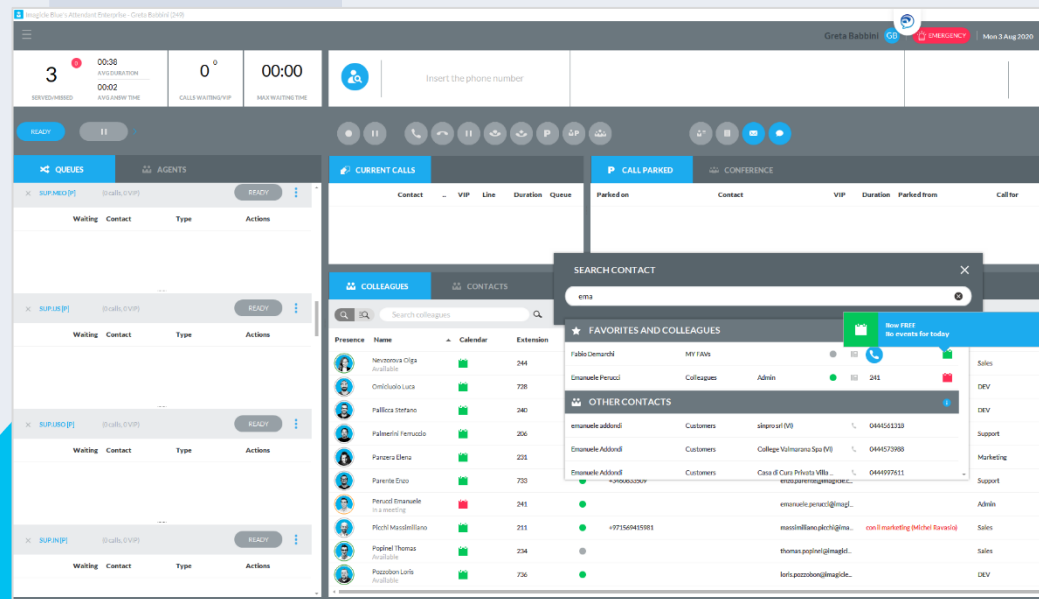
- Per Klick auf das Viereck-Symbol rechts oben können Sie das Fenster von Blue's Attendant trennen und im Vollbildmodus anzeigen lassen.
 - Per Doppelklick auf die Telefonnummer können Kontakte direkt angerufen werden.
- 

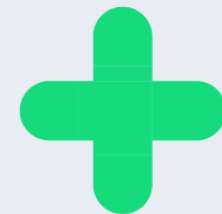


Schaltfläche Schnellsuche

- Über die Schnellsuche (Symbol oben in der Mitte) in Blue's Attendant können Sie:
 - Übergreifend in den Kollegen-, Kontakt- und Favoriten-Tabs nach Kontakten suchen, indem Sie Text oder Ziffern in das Suchfeld eingeben.
 - Die Suche erfolgt in allen Kontaktfeldern und in allen Feldern wird der Suchalgorithmus „Beginnt mit ...“ unterstützt.

Die Ergebnisanzeige ist in zwei Kategorien gegliedert: „Favoriten und Kollegen“ und „Speedy-Kontakte“.





Neue Kontakte hinzufügen.

- Mit nur einem Klick können Sie in einem übersichtlichen Formular neue Kontakte hinzufügen:
- Während des Gesprächs
- Aus dem Benachrichtigungs-PopUp
- Aus dem Bereich „Kontakte“
- Aus der Anrufliste
- ...

Die Kurzwahlnummern können ebenfalls konfiguriert werden

John Evans
Future Com Inc
3477772130

CURRENT CALLS

Contact	VIP	Line	Duration
		215	00:01:56

COLLEAGUES

REGISTRY 6

Search on the registry

From Name Phone

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

View/Edit Contact

JE

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

DELETE OK CANCEL



Ändern.

- Ändern (oder löschen) Sie Kontakte aus persönlichen oder freigegebenen Verzeichnissen
 - Aus dem Kontaktverzeichnis
 - Aus der Anrufliste
 - Während des Gesprächs
 - ...

Die Kurzwahlnummern können ebenfalls konfiguriert werden

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



CRM-Formular öffnen.

Wenn die Funktion "CRM-Bildschirm-Pop-up" in den Optionen der Vermittlungskonsole aktiviert ist, können Sie das CRM-Formular eines Kontakts manuell öffnen, indem Sie den entsprechenden Eintrag im Pulldown-Menü auswählen.





Imagicle UCX Console

Tab „Anrufliste“

Tab „Anrufliste“



Im Bereich „**Register**“ wird die Liste der ein- und ausgehenden sowie der verpassten Anrufe des Agents angezeigt. Die verschiedenen Anrufereignisse werden mit spezifischen Symbolen in verschiedenen Farben gekennzeichnet, die die Anrufrichtung anzeigen oder ob der Anruf verpasst wurde. Wenn während eines Gesprächs ein Vermerk hinzugefügt wurde, wird dieser in der Spalte „Vermerke“ angezeigt.

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



Tab „Anrufliste“



Sie können direkt nach Telefonnummern, Namen oder Unternehmen suchen. Geben Sie hierzu den Suchtext in das Feld unter dem Bereich ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

- Die Liste kann nach allen Spalten sortiert werden. Ferner können Sie nach einem bestimmten Ereignistyp filtern, indem Sie im Pull-down-Menü die Option „Alle Ereignisse“ ändern. Und schließlich können Sie die Anzeige auf ein Zeitintervall begrenzen, indem die Standardeinstellung „Letzte 7 Tage“ durch eine andere Menüoption ersetzen.
 - Wenn Sie Call Recording* verwenden möchten, können Sie auf das Symbol  klicken und Ihre eigenen Aufzeichnungen im Imagicle Web Portal auflisten und anhören.
 - Um einen Kontakt anzurufen, klicken Sie doppelt auf den Eintrag oder öffnen Sie per Rechtsklick auf den Eintrag das Pull-down-Menü und wählen Sie die Option „Anrufen“.
 - Zum Anzeigen/Ändern von Kontaktdetails wählen Sie im Pull-down-Menü die Option „Kontakt anzeigen/bearbeiten“.
- 



Imagicle UCX Console

Tab „Anrufüberwachung“

Tab „Anrufüberwachung“



Die Ansicht „**Überwachung**“ ist in drei Fenster gegliedert und zeigt eine Übersicht Ihrer Telefonaktivitäten innerhalb eines bestimmten Zeitraums, den Sie aus dem Pull-down-Menü oben rechts auswählen können (in den vorstehenden Beispielen: „Heute“, blau gerahmt). Dieser Bereich ist ein reiner Anzeigebereich zur Überwachung.

COLLEAGUES

CONTACTS

REGISTRY

MONITOR

FAVORITES

Today

GLOBAL VIEW

30

00:27:53

00:00:56

total calls

total calls duration

average

Call type

Total calls

Total duration

incoming calls

3

00:02:08

outgoing calls

21

00:25:45

missed calls

6

INCOMING CALLS

3

00:02:08

00:00:43

total calls

total duration

average

#

contact

company

number

tot. dur.

avg. dur.

3

John Evans

Future Com Inc

3477772130

00:02:08

00:00:43

OUTGOING CALLS

21

00:25:45

00:01:14

total calls

total duration

average

#

contact

company

number

tot. dur.

avg. dur.

10

errani-marittima

Errani

0584943232

00:04:15

00:00:26

9

John Evans

Future Com Inc

3477772130

00:21:30

00:02:23

1

50152

00:00:00

00:00:00

1

Lorenzo Naldi

226

00:00:00

00:00:00



Tab „Anrufüberwachung“

- Im ersten Fenster „Übersicht“ sehen Sie eine Übersicht mit Zählern ALLER eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufe sowie die durchschnittlichen und gesamten Gesprächszeiten.
- Im zweiten Fenster „Eingehende Anrufe“ werden der Traffic Ihrer eingehenden Anrufe mit den durchschnittlichen und gesamten Gesprächszeiten sowie die letzten fünf eingegangenen Anrufe angezeigt.
- Im dritten Fenster „Ausgehende Anrufe“ werden der Traffic Ihrer ausgehenden Anrufe mit den durchschnittlichen und gesamten Gesprächszeiten sowie die letzten fünf ausgegangenen Anrufe angezeigt.





Imagicle UCX Console

Ansicht „Favoriten“

Ansicht „Favoriten“



Die Bereiche „Favoriten“ wurden hinzugefügt, damit Sie die am häufigsten angerufenen Kontakte und Kollegen schnell finden, und können in benutzerdefinierte Teilbereiche gegliedert werden. Bei den Kollegen werden auch die entsprechenden Kalenderinformationen angezeigt.

- Über die entsprechende Option in den Einstellungen der Attendant Console können Sie beliebig viele Favoriten-Tabs konfigurieren

The screenshot displays the 'Favoriten' (Favorites) view in the Microsoft Teams interface. The top navigation bar includes tabs for 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', and 'MONITOR'. Below this is a search bar labeled 'Search favorite'. The main area shows a grid of contact cards for colleagues. Each card includes 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, for a 'UX Customer Session'.

Name	Role	Status
Simone Musetti		Out of office
Stefano Raffaelli	DEV	Out of office
Giuliano Biasci	DEV	Free
Luca Bonuccelli	DEV	Free
Bernardo Federigi	Marketing	Out of office
Federica Docali		Busy
Ahmad Alkhalili	Support	Free
Marco Rullo	DEV	Free




Ansicht „Favoriten“



Sie können dem Favoritenbereich **neue Kontakte hinzufügen**, klicken Sie hierzu oben links auf „Hinzufügen“ und geben Sie die gewünschten Kontaktinformationen und Nummern ein.

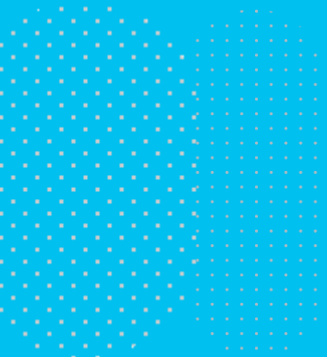
Aus den Bereichen „Kollegen“, „Kontakte“ und „Anrufliste“ können Sie **Bestehende Kontakte hinzufügen**. Öffnen Sie hierzu per Rechtsklick auf einen Eintrag das Pull-down-Menü und wählen Sie die Option „Zu Favoriten hinzufügen“.

- Kontakte können direkt nach Namen, Telefonnummern oder Unternehmen gesucht werden. Geben Sie dazu Text in das Feld unter dem Bereich ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste.
 - Sie können oben rechts im Pull-down-Menü das Listen-Layout ändern, es stehen mehrere Rasteroptionen zur Verfügung.
 - Über das Kästchen-Symbol oben rechts kann das Fenster von Attendant Console abgedockt und im Vollbildmodus angezeigt werden.
 - Per Doppelklick auf einen Listeneintrag können Sie den entsprechenden Kontakt direkt anrufen.
- 



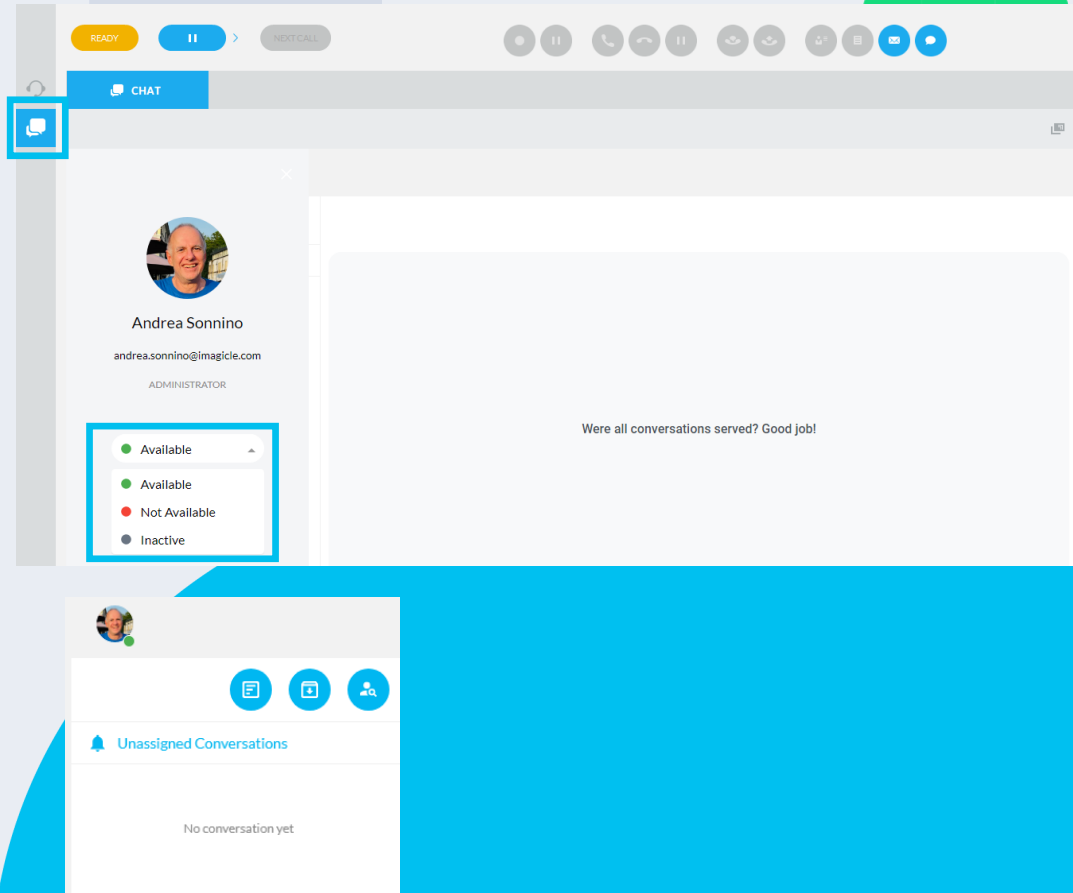
Imagicle UCX Agent Console

Chat-Panel.



Digitale Integration.

- Wenn dein Imagicle Engage-Abonnement UCX Agent Console Advance 2 oder 3 beinhaltet, kannst du mit deinen Kunden oder Partnern nicht nur per Telefon, sondern auch über einen **digitalen** Kanal interagieren, der wiederum mit den gängigsten Chat-Diensten auf dem Markt integriert ist, wie z.B.:
 - Whatsapp
 - Telegram
 - Facebook
 - Web
 - E-Mail
 - usw.
- Wenn du das Chat-Symbol oben links auswählst, erscheint das Chat-Fenster, in dem du dich als **verfügbar**, **nicht verfügbar** oder inaktiv einstufen kannst, indem du auf das Bild des Operators klickst.
- Die Chat-Anmeldung erfolgt automatisch und du kannst manuell ein Ticket erstellen, archivierte Unterhaltungen und die Kontaktliste durchsuchen, indem du die entsprechenden blauen Tasten unter dem Bild des Operators drückst.
- Das Chat-Panel kann aus dem Menü VIEW ausgeblendet werden, wenn es nicht benutzt wird.



Digitale Integration.

- Sobald ein neuer Kunde das Unternehmen per Chat kontaktiert, wird der betreffende Vorgang an den ersten verfügbaren "gemischten" Operator weitergeleitet, der ihn aus der Liste "Nicht zugewiesene Gespräche" aufgreifen kann.
- Die Kundendaten, sofern sie bereits in der Kundendatenbank vorhanden sind, werden am rechten Ende des Fensters angezeigt. Der Bediener kann auch manuell die Daten des Benutzers eingeben und die Konversation manuell auf "Offen", "Ausstehend" und "Lösen" setzen.
- In diesem Bereich kannst du auch TICKET-Details, Prioritäten, Tags und NOTES hinzufügen.
- Während der Chat-Transaktion kann der Betreiber Dokumente, Videos und Weblinks bereitstellen, um auf die Wünsche des Kunden einzugehen.
- Der gesamte Chatverlauf ist auf der Benutzeroberfläche des Operators verfügbar, und er/sie kann nach oben und unten scrollen, um frühere Nachrichten zu sehen.

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.

Created 24/3/2023 by Andrea Sonnino





Imagicle UCX Console

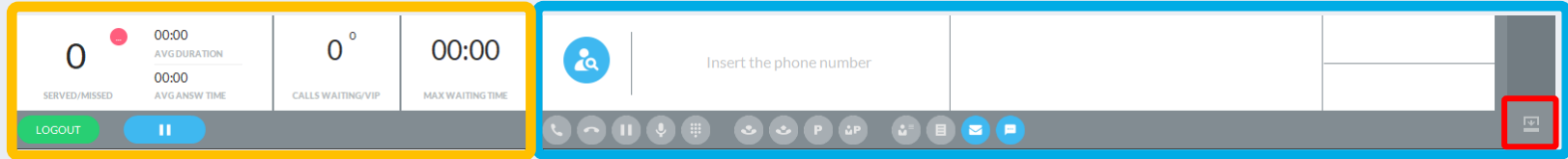
Kompaktes Layout

Attendant Console im kompakten Layout.

Ideal für Callcenter-Agents



Anzeige einer kompakten, am oberen Bildschirmrand angedockten Funktionsleiste
Klicken Sie auf das Dreiecksymbol oben rechts, um zwischen dem kompakten Layout und der Vollbildansicht zu wechseln (siehe unten, rot gerahmt).



Kompakte
Warteschleifenansicht

Bereich
„Anrufe“



Imagicle UCX Console

Einstellungen

Allgemeine Einstellungen.

- Die Einstellungen der UCX-Konsole sind über das **Pull-Down-Menü** oben links zugänglich: → **Optionen**
- Im selben Pull-Down-Menü kannst du auch die **Sprache der** Konsole aus 8 verfügbaren Sprachen auswählen
- Außerdem ist die Funktion "**HotKeys verwalten**" verfügbar, mit der du die Tastaturkürzel anpassen kannst
- Auf der ersten Registerkarte "**Allgemein**" kannst du verschiedene Parameter für die Konsolennutzung einstellen, z. B:
 - App-Autostart
 - Drag & Drop für die Anrufweiterleitung
 - lokale internationale Vorwahl
 - "Funktion zur Weiterleitung verpasster Anrufe"
 - Andere...

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

☒ Enable automatic updates

☐ Startup as icon on application bar

☒ Search the caller number in the local contacts first

☒ Show the nation of the caller/called telephone number

☐ Put the call on hold while transferring

☐ Remember destination of last unsuccessful transfer attempt (Call for)

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

International prefix: United Kingdom +44

Display listed colleagues as: Name Surname

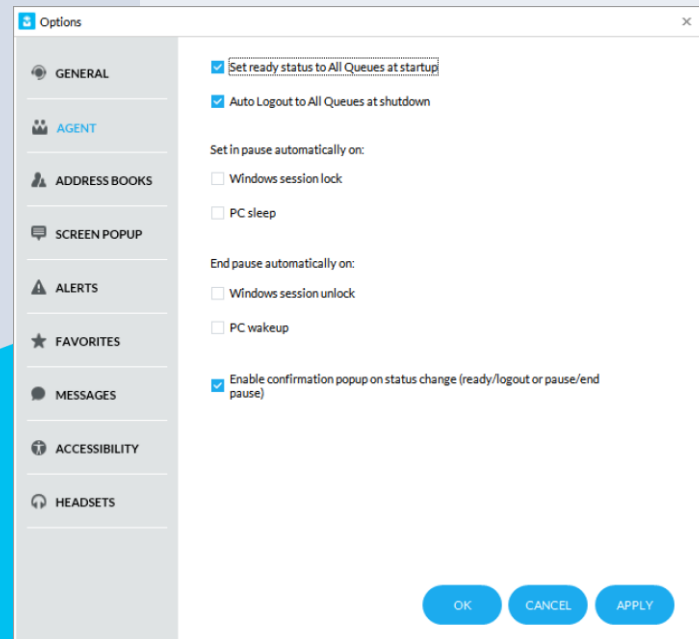
☒ Create log file for troubleshooting

OK CANCEL APPLY



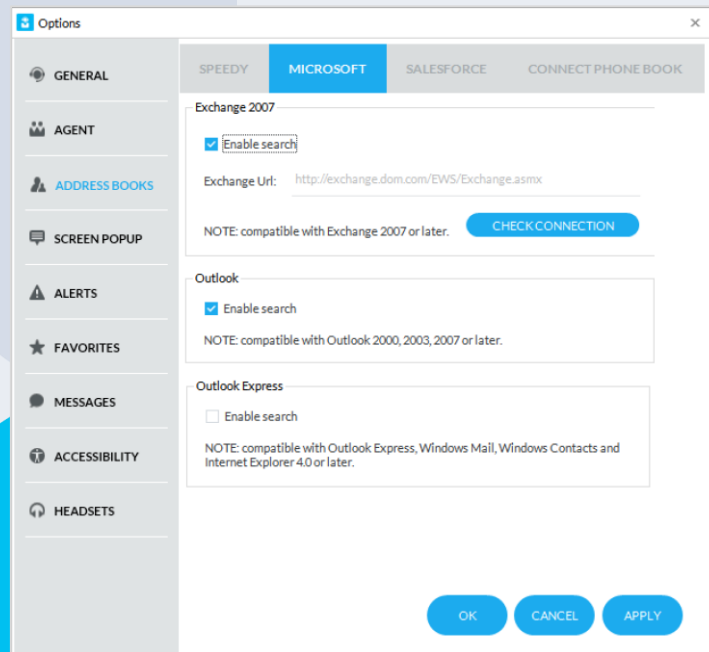
Agent-Einstellungen.

- Auf der Registerkarte "**Agent**" kannst du verschiedene Parameter für den Agenten einstellen:
 - Auto-Login beim Start
 - Auto-Logout beim Herunterfahren
 - Automatische Pausen beim Sperren/Entsperren von Windows-Sitzungen verwalten - PC schlafen/aufwachen
 - Bestätigungs-Popup bei Statusänderungen aktivieren



Adressbuch-Einstellungen

- Im Tab „**Adressbuch**“ können Sie externe Kontakte in den lokalen Bereich „Kontakte“ importieren. Wie im nachstehenden Beispiel gezeigt, kann die Konsole so konfiguriert werden, dass direkt im Outlook-Client nach Kontakten gesucht wird.
- Über diesen Tab importierte Kontakte sind nur für Sie verfügbar (lokale Daten).
- Bei Verwendung der Imagicle-Anwendung **Contact Manager** werden auch freigegebene externe Kontakte unterstützt.



The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'ADDRESS BOOKS' tab selected. The 'MICROSOFT' section is active, showing settings for Exchange 2007, Outlook, and Outlook Express. The 'Enable search' checkbox is checked for Exchange 2007 and Outlook. The 'Exchange Url' is set to 'http://exchange.dom.com/EWS/Exchange.asmx'. A 'CHECK CONNECTION' button is present. The 'Outlook Express' section has 'Enable search' unchecked. At the bottom are 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY' buttons.

Options

GENERAL
AGENT
ADDRESS BOOKS
SCREEN POPUP
ALERTS
FAVORITES
MESSAGES
ACCESSIBILITY
HEADSETS

SPEEDY
MICROSOFT
SALESFORCE
CONNECT PHONE BOOK

Exchange 2007

☒ Enable search

Exchange Url:

NOTE: compatible with Exchange 2007 or later. [CHECK CONNECTION](#)

Outlook

☒ Enable search

NOTE: compatible with Outlook 2000, 2003, 2007 or later.

Outlook Express

☐ Enable search

NOTE: compatible with Outlook Express, Windows Mail, Windows Contacts and Internet Explorer 4.0 or later.

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



Kalendereinstellungen.

Über die Registerkarte „**Kalender**“ können Sie die Verbindung zum Microsoft Exchange/Microsoft 365-Kalender konfigurieren, um den Echtzeit-Kalenderstatus Ihrer Kollegen zu importieren

- Es sind die Anmeldedaten von Microsoft erforderlich
- Über die Schaltfläche „Anmelden“ können Sie die Verbindung zum Microsoft-Kalenderdienst (nur EWS) herstellen

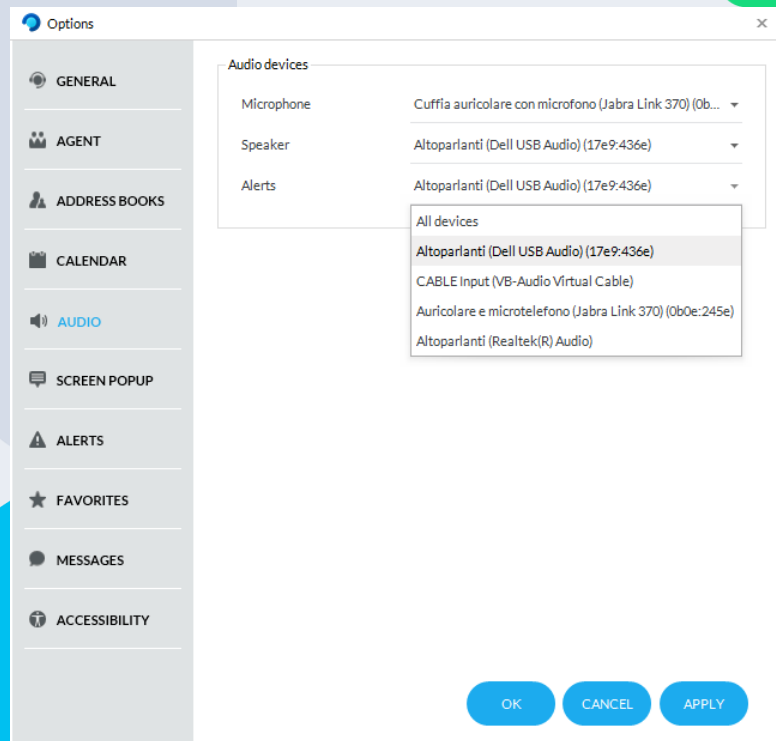
Bitte beachten Sie, dass die Kalenderintegration die Graph-API-basierte OAuth2-Authentifizierungsmethode nutzt. Die EWS-basierte Authentifizierung ist für bestehende Kunden weiterhin verfügbar, aber bitte beachten Sie, dass sie von Microsoft mit einer Frist bis zum 1. Oktober 2026 als veraltet eingestuft wurde.

The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'CALENDAR' tab selected. Under the 'Microsoft 365' section, the checkbox 'Enable visibility of colleagues' calendars' is checked. At the bottom, the text 'Microsoft 365 Integration' is displayed above 'OK', 'CANCEL', and a disabled button.

The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'CALENDAR' tab selected. Under the 'Microsoft 365' section, the checkbox 'Enable visibility of colleagues' calendars using your Microsoft 365 (deprecated) credentials' is checked. Below it, 'Basic Authentication' is selected with a radio button, and 'Modern Authentication' is unselected. The status is 'Logged out'. A 'LOGIN' button is visible. At the bottom, the text 'Legacy EWS Integration' is displayed above 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY' buttons.

Audioeinstellungen, nur verfügbar für die UCX- Konsole für MS-Teams.

- Auf der Registerkarte "**Audio**" kannst du die richtigen Audiogeräte für Mikrofon, Lautsprecher und Alarmer einstellen.
- Diese Option bietet ein Pulldown-Menü mit allen verfügbaren Audiogeräten, die in deinem PC-Arbeitsplatz integriert sind, einschließlich Headsets oder über Bluetooth verbundene externe Lautsprecher.



Bildschirm PopUp-Einstellungen.

- Mit der Registerkarte "**Bildschirm-Popup**" kannst du bei einem eingehenden und/oder ausgehenden Anruf eine externe Drittanbieter-Anwendung auslösen.
 - Es werden sowohl webbasierte als auch Thick-Client-basierte externe Anwendungen unterstützt.
 - Wenn das Pop-up-Fenster ausgelöst wird, leitet die UCX-Konsole einige Parameter für den aktuellen Anruf weiter, die durch Klicken auf die Schaltfläche "Konfigurieren" eingestellt werden können.
 - Rufparameter einschließlich Rufrichtung
 - Sobald der Connector erfolgreich konfiguriert und getestet wurde, kannst du die Konfiguration exportieren, um sie in andere UCX Console Clients zu implementieren.

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

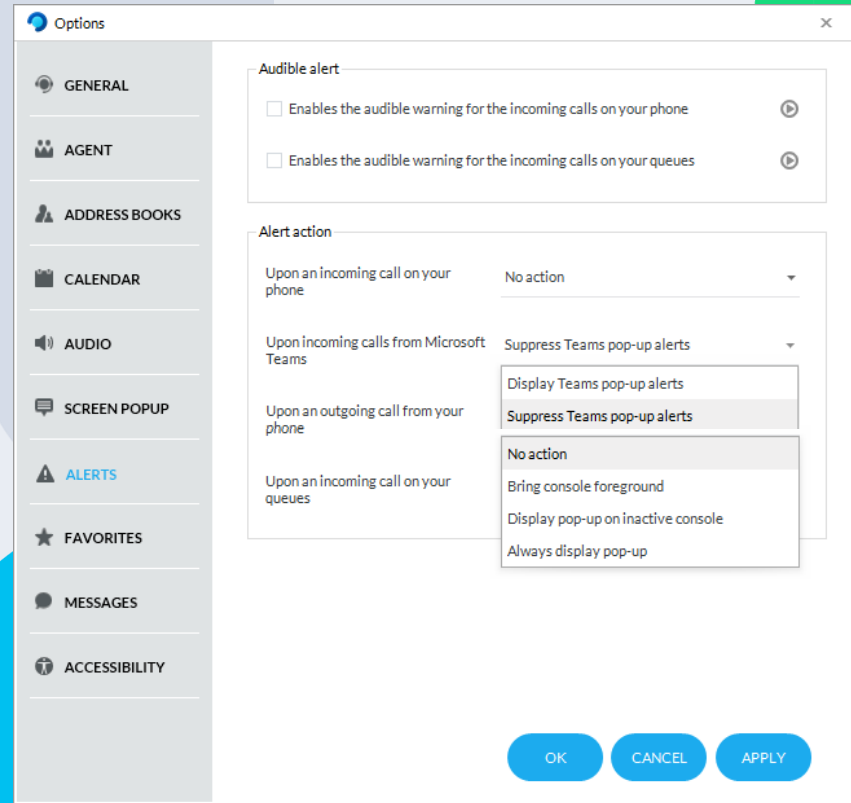
Action: Open an url **CONFIGURE**

EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS

OK **CANCEL** **APPLY**

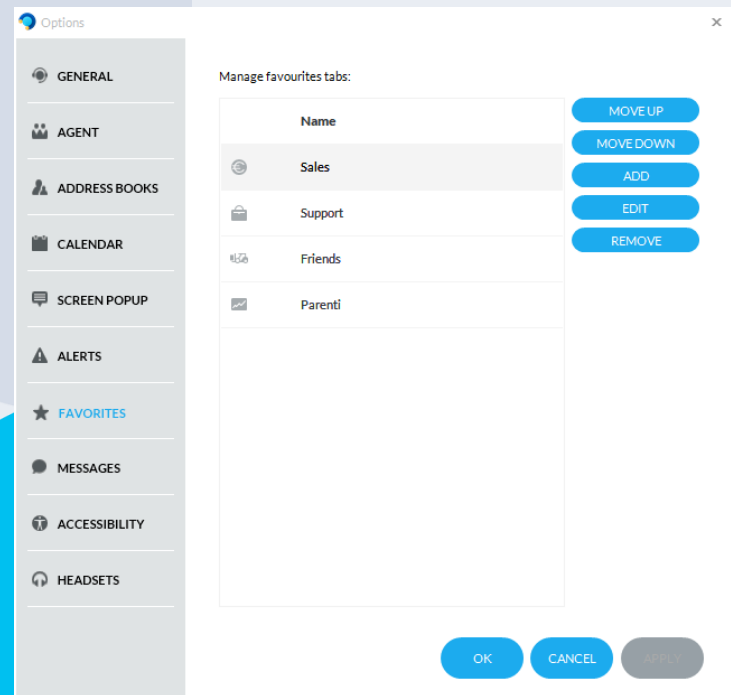
Einstellungen für Warnungen.

- Auf der Registerkarte "**Warnungen**" kannst du einstellen, wie du bei eingehenden Anrufen benachrichtigt werden möchtest. Zur Auswahl stehen: Pop-up-Fenster, Konsole in den Vordergrund bringen, akustische Warnungen oder einfach nichts tun.
- UCX Console für Microsoft enthält auch eine spezielle Option zur Unterdrückung der Popups des MS-Teams-Clients. Wir empfehlen dringend, diese Funktion zu aktivieren, um lästige Pop-ups auf der UCX Console-Oberfläche zu vermeiden.



Favoriten-Einstellungen

- Im Tab „**Favoriten**“ können Sie eigene Favoriten-Tabs zum Speichern häufig benötigter Kontakte erstellen. Sie können den Favoriten eigene Namen zuweisen und aus vielen vordefinierten Symbolen wählen.





Einstellungen für Nachrichten/SMS

- Im Tab „**Nachrichten/SMS**“ können Sie Ihre Daten für die Nutzung eines internationalen SMS-Providers eingeben. Folgende Provider werden unterstützt:
 - Vola.it
 - Nexmo.com
 - TextMagic.com
 - EasiSMS
 - QuesCom
- Für die Nutzung der SMS-Funktion wird eine Internetverbindung zum Provider benötigt.

Options

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



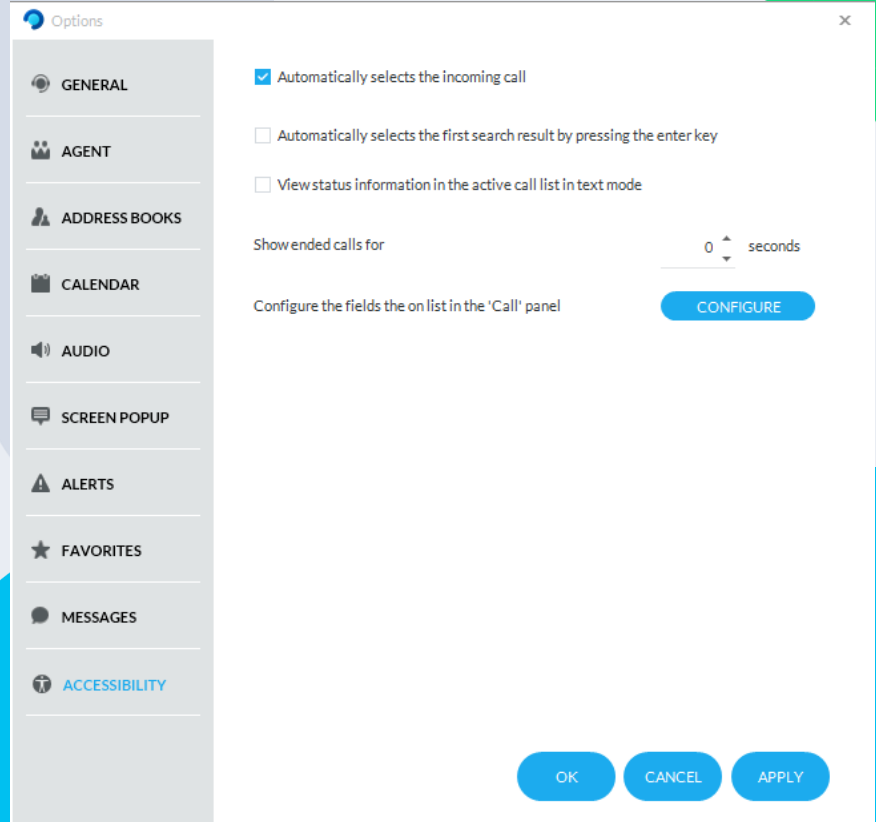
Vorlagen für Nachrichten/SMS

- Im Tab „**Nachrichten/Vorlagen**“ können Sie Vorlagen zum Versenden von E-Mails oder SMS hinzufügen, bearbeiten oder löschen.
- Jede Vorlage kann mit verschiedenen anrufspezifischen Parametern konfiguriert werden, wie z.B. Datum/Zeit, Name und Telefonnummer des Anrufers, Warteschleifen-Name u.a.

The screenshot shows a software interface titled 'Options' with a sidebar menu on the left and a main content area on the right. The sidebar menu includes: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES (highlighted in blue), ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main content area has two tabs: 'SMS' (selected) and 'Template'. Under the 'Template' tab, there is a section titled 'Available notification template list'. Below this, it says 'Ti ha cercato' followed by a list of templates: 'Call notification (default)' (highlighted with a blue bar and icons), 'Notification de l'appel', 'Anruf benachrichtigung', and 'Notificación de Llamada'. At the bottom of the main content area, there are three buttons: 'ADD', 'MAKE DEFAULT', and 'PREVIEW'. At the very bottom of the dialog box, there are three buttons: 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY'.

Unterstützung für sehbehinderte Menschen.

- Die Imagicle UCX-Konsole in ihrer "Professional"-Version wurde speziell für sehbehinderte Bediener entwickelt.
- Es wurde erfolgreich mit den besten Software-Tools für kurzsichtige und blinde Nutzer getestet, wie z. B:
 - JAWS Bildschirmlesesoftware für Windows
 - ZoomText-Lupe
- Attendant Console Professional wurde von "Visiondepth", dem italienischen Institut für sehbehinderte Menschen, zertifiziert.
- In den Einstellungen der UCX-Konsole ist ein spezieller Reiter "**Barrierefreiheit**" verfügbar, um vereinfachte Aktionen und Anzeigeooptionen zu aktivieren, die sehbehinderte Nutzer unterstützen





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACT US](#)

