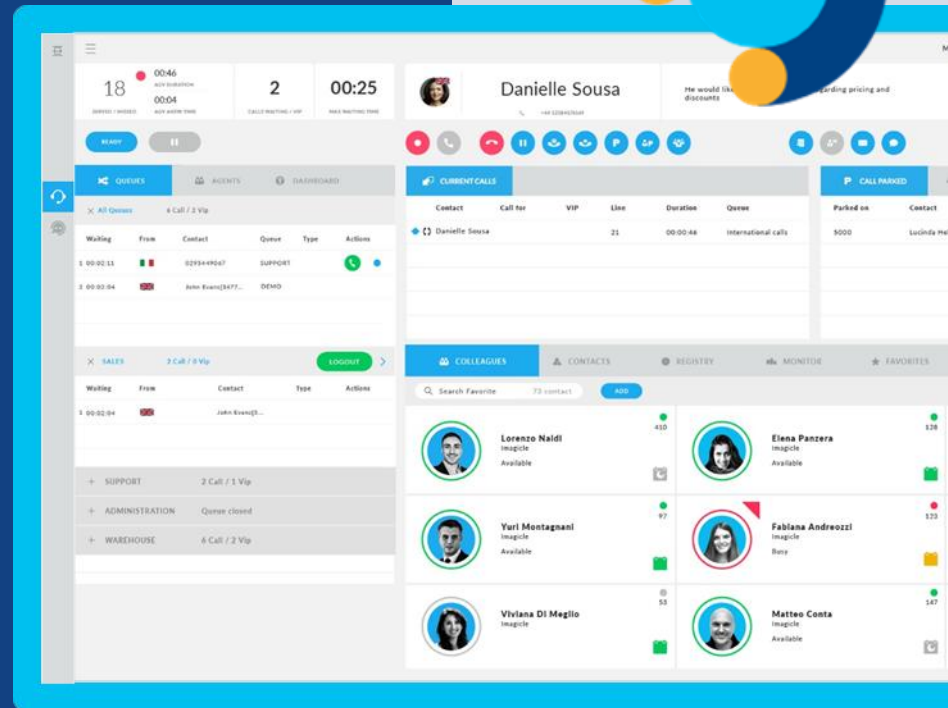
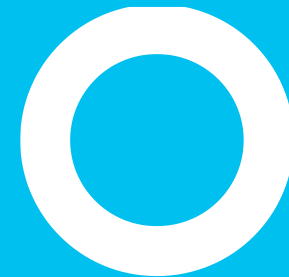


# Imagicle Attendant e UCX Agent Console

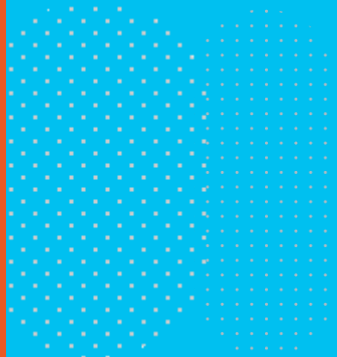
Manuale utente per tutte le  
calling platform





# Imagicle UCX Attendant & Agent Console

Overview generale



# 2 diversi Workspace.

Con la stessa interfaccia per la parte di calling.



## Attendant Console

Per gestire facilmente le chiamate in entrata e in uscita attraverso un'interfaccia intuitiva e completa.



## Console agente

Per gestire non solo le chiamate (dalla stessa interfaccia di AC), ma anche le richieste di chat provenienti da canali diversi in un'interfaccia dedicata.

# UCX Console



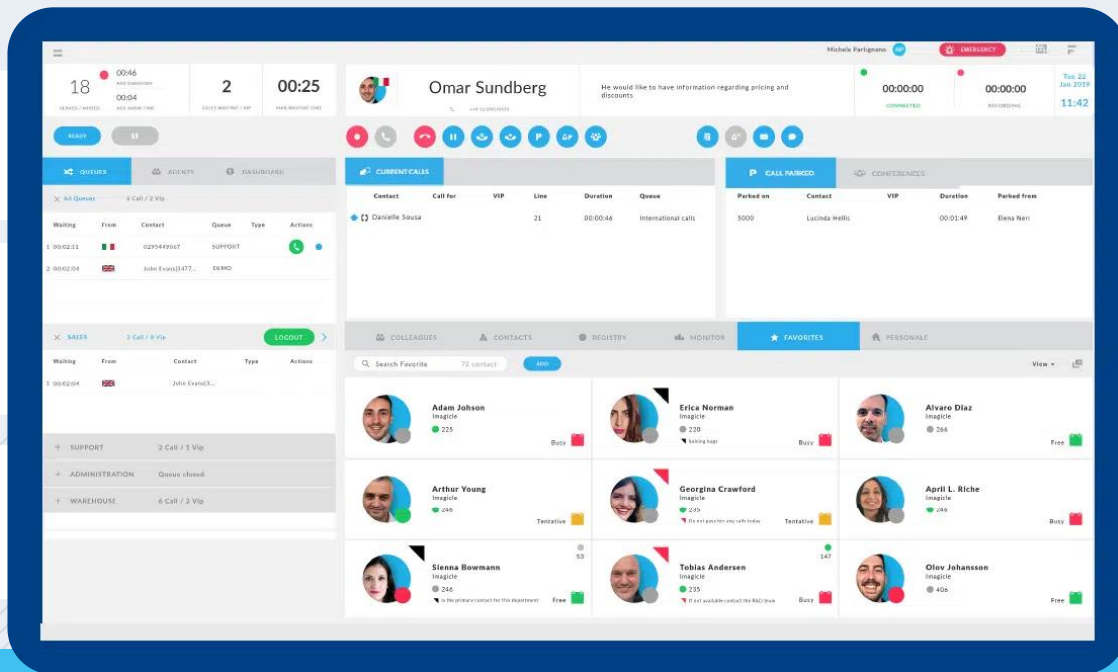
# Imagicle Attendant Console.

Semplificare e migliorare la gestione delle chiamate in entrata e in uscita per tutti gli operatori.

Interfaccia facile da usare con tutto a portata di clic

Rispondere, trasferire, parcheggiare le chiamate e gestire le code

Avvia e controlla le registrazioni



Con Caller ID, sai sempre chi ti sta chiamando

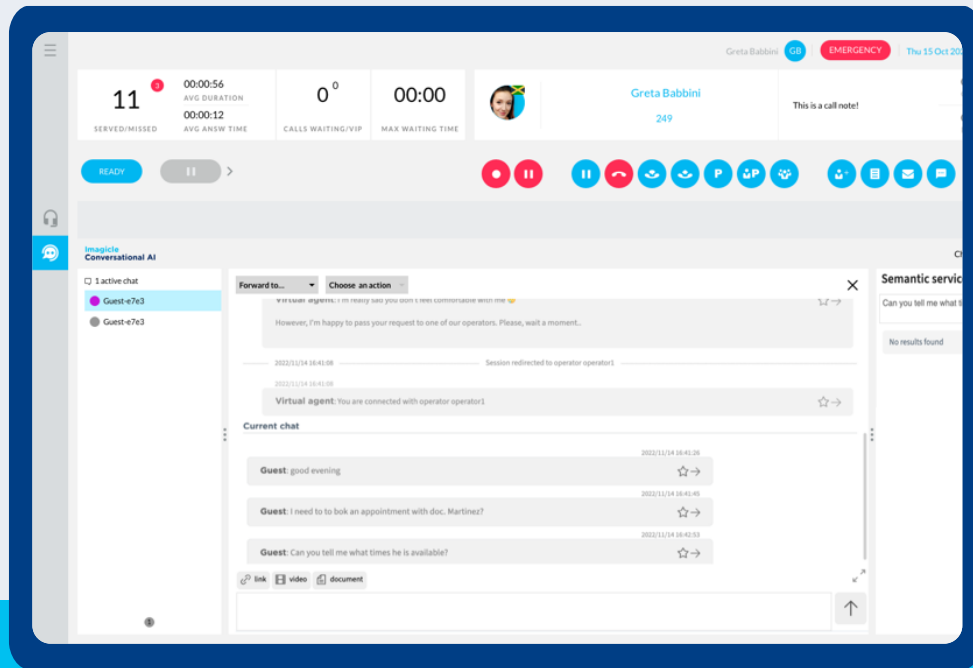
Integrato con le tue directory e il tuo CRM

Disponibile per utenti ipovedenti e non vedenti



# Imagicle UCX Agent Console.

Una console omnichannel per facilitare l'accoglienza dei clienti attraverso canali vocali e digitali che rende agenti e clienti più felici che mai.



## GLI STESSI VANTAGGI DI ATTENDANT CONSOLE

Vedi i dettagli della chiamata in arrivo, rispondi con un click, reinvia la chiamata a un altro operatore o mettila in coda. Controlla a colpo d'occhio coda, status del team e molto altro.

## LIVE CHAT CON I TUOI CLIENTI

Gestisci facilmente le richieste dei clienti provenienti da diversi canali, come il tuo sito, WhatsApp, Telegram, Messenger e altri.

## AI: HUMAN & VIRTUAL TOGETHER

Libera gli operatori da task ripetitivi e offri agli utenti la possibilità, a voce o via chat, di parlare con agenti virtuali pronti a fare escalation ad operatori umani quando necessario.

# Un'interfaccia semplice con tutto quello che serve.

CHIAMATE

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

- Top Left Panel:** Displays call statistics including '18' (likely calls), '00:46' (time), '2' (agents), and '00:25' (time). It includes buttons for 'READY' and 'PAUSE'.
- Top Right Panel:** Shows the profile of 'Danielle Sousa' with a status of 'CONNECTED'. It includes a 'CALL PARKED' section with a table of parked calls.
- Bottom Left Panel:** Displays a list of queues and agents. It includes a 'SALES' section with a table of waiting calls and a 'LOGOUT' button.
- Bottom Right Panel:** Displays a grid of agent status cards. Each card shows the agent's name, profile picture, and status (e.g., 'Available', 'Busy').

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

Waiting	From	Contact	Type	Actions
1 00:02:11	Italy	02954-49007	SUPPORT	
2 00:02:04	UK	John Evans(3477...	DEMO	

Agent Name	Status	Count
Lorenzo Naldi	Available	410
Elena Panzera	Available	128
Bernardo Federigi	Busy	110
Yuri Montagnani	Available	97
Fabiana Andreozzi	Busy	123
Sonia Vicini	Available	201
Viviana Di Meglio	Available	53
Matteo Conta	Available	147
Samuele Franceschi	Available	85

OPZIONI E  
SELEZIONE  
VOCE/CHAT  
(solo con Agent  
Console)

# Agent & Attendant Console - interfaccia chiamate.

9. STATO DELL'AGENTE  
Pronto, in pausa, logged out - con ragione di pausa e abilitata.

8. PANNELLO CODE mostra le chiamate in tutte le code

7. PANNELLO CODE SPECIFICHE

1. NOME E PAESE DEL CHIAMANTE

2. PANIC BUTTON  
Per avviare una chiamata a un numero di emergenza all'applicazione Emergency Notifications

3. PANNELLO CHIAMATE IN PARCHEGGIO (Solo su Attendant Console)

4. COLLEGHI colleghi con lo stato di presenza e i BLF, Tab Contatti con contatti esterni, registro delle chiamate e Tab Preferiti

5. CAMPO DI RICERCA con ricerca «google-like» su tutti i campi associati ai contatti

6. LOG IN/OUT Su code specifiche

2

00:25

CALLS WAITING / VIP

MAX WAITING TIME

Danielle Sousa

+44 123456789

He would like to have information regarding pricing discounts

READY

PAUSE

QUEUES

AGENTS

DASHBOARD

All Queues

6 Call / 2 Vip

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

SALES

2 Call / 0 Vip

Waiting	From	Contact
1 00:02:04		John Evans[3...

LOGOUT

CURRENT CALLS

CALL PARKED

CONFERENCES

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

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

COLLEAGUES

CONTACTS

REGISTRY

MONITOR

FAVORITES

PERSONALE

Search Favorite

70 contact

ADD

Elena Panzera

Imagicle

Available

120

Bernardo Federigi

Imagicle

Busy

110

Yuri Montagnani

Imagicle

Available

97

Fabiana Andreozzi

Imagicle

Busy

123

Sonia Vicini

Imagicle

201

Viviana Di Meglio

Imagicle

53

Matteo Conta

Imagicle

Available

147

Samuele Franceschi

Imagicle

85

micale | 7

# Solo Agent Console - Interfaccia chat.

The image shows a screenshot of the Solo Agent Console chat interface. The interface is divided into several sections: a top status bar, a central chat area, and a bottom sidebar. The top status bar displays various metrics: 11 SERVED/MISSED, 00:00:56 AVG DURATION, 0 CALLS WAITING/VIP, and 00:05 MAX WAITING TIME. It also shows the agent's name, Kayla Bird, and a red 'EMERGENCY' button. The central chat area shows a conversation with Jack Lars, with a 'CHAT' button and a 'TICKET' button. The bottom sidebar shows a list of 'Unassigned Conversations' with names like Anna Lee, Jack Lars, Charley Harrison, Cecile Rollins, and Emanuel Newton. Numbered callouts (1-5) highlight specific features: 1. PANNELLO CHIAMATE (Call Panel), 2. CHAT IN CORSO (Chat in Progress), 3. PULSANTI PER APRIRE TICKET, ARCHIVIARE CHAT E CERCARE CONTATTI (Buttons to open ticket, archive chat and search contacts), 4. DETTAGLI DI CONTATTO (Contact Details), and 5. CHAT ATTIVE (Active Chats).

**1. PANNELLO CHIAMATE**  
Quando lavorano sulle chat, gli operatori possono comunque vedere le statistiche delle chiamate e le chiamate attive con gli stessi comandi di Attendant Console.

**2. CHAT IN CORSO**

**3. PULSANTI PER APRIRE TICKET, ARCHIVIARE CHAT E CERCARE CONTATTI**

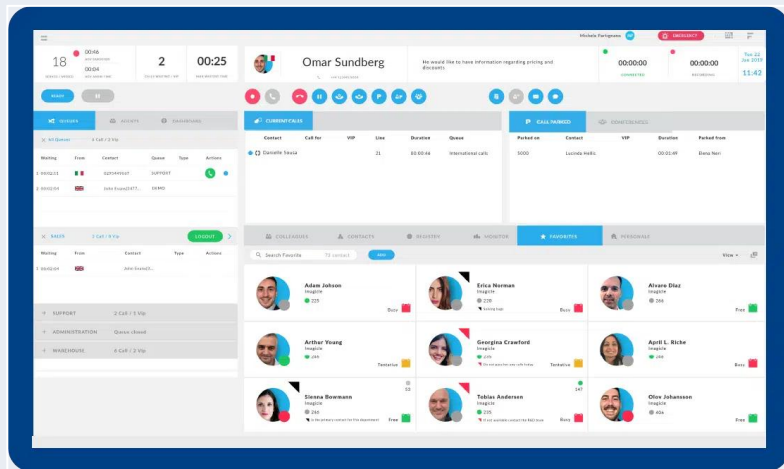
**4. DETTAGLI DI CONTATTO**  
Nome e dettagli della persona che ha contattato l'operatore

**5. CHAT ATTIVE**  
Le chat che l'operatore sta gestendo e che non sono ancora state terminate.



# Imagicle UCX Console

Requisiti per l'installazione.



## Sistemi operativi supportati

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

## Requisiti hardware

- ✓ Monitor da 19", risoluzione 1440 x 900 o superiore
- ✓ Dual-core CPU o superiore
- ✓ 4GB RAM

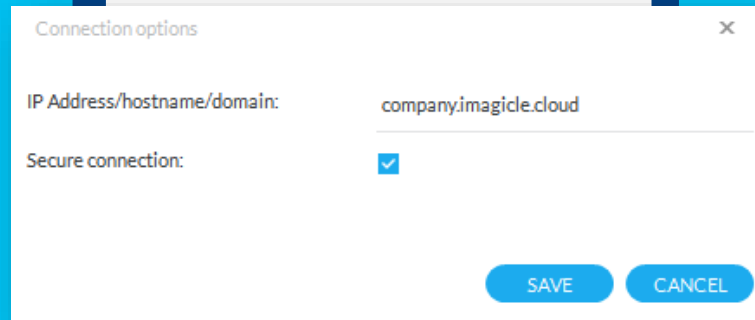
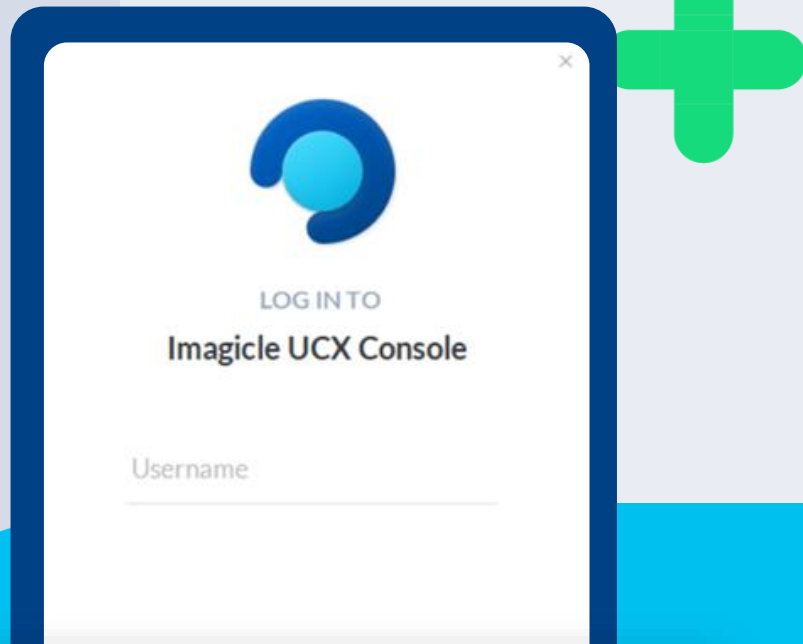


# Imagicle UCX Console

Log in.

# Il primo Login

- La prima volta che lanci il client UCX Console:
  - L'applicazione ti chiede di inserire il FQDN o l'indirizzo IP del server Imagicle UCX Suite. Per gli ambienti HA, inserisci l'IP/FQDN del server Imagicle primario.
  - Se l'opzione "Connessione sicura" è contrassegnata, UCX Console si connette a UCX Cloud Suite attraverso una sessione TCP TLS 1.2 sicura sulle porte 51235 e 51236.
  - Poi ti verrà chiesto di inserire le credenziali del tuo utente. L'SSO è supportato.
  - Se UCX Suite è sincronizzata con Active Directory o Entra ID, devi solo inserire le tue credenziali di accesso a Windows.





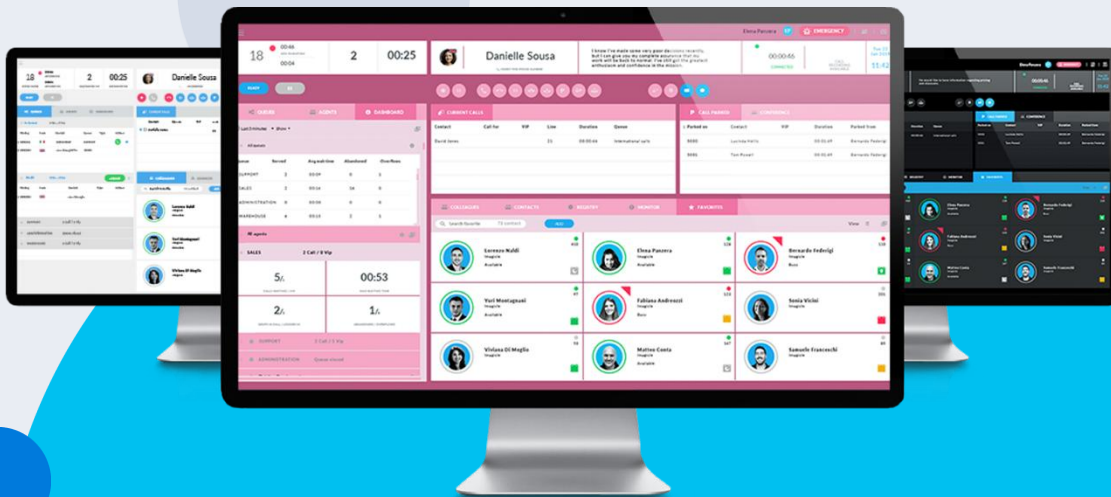
# Imagicle UCX Console

Temí.

# Adattala al tuo umore.

Attraverso il menu “**Temi**”, puoi scegliere la skin che desideri.

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



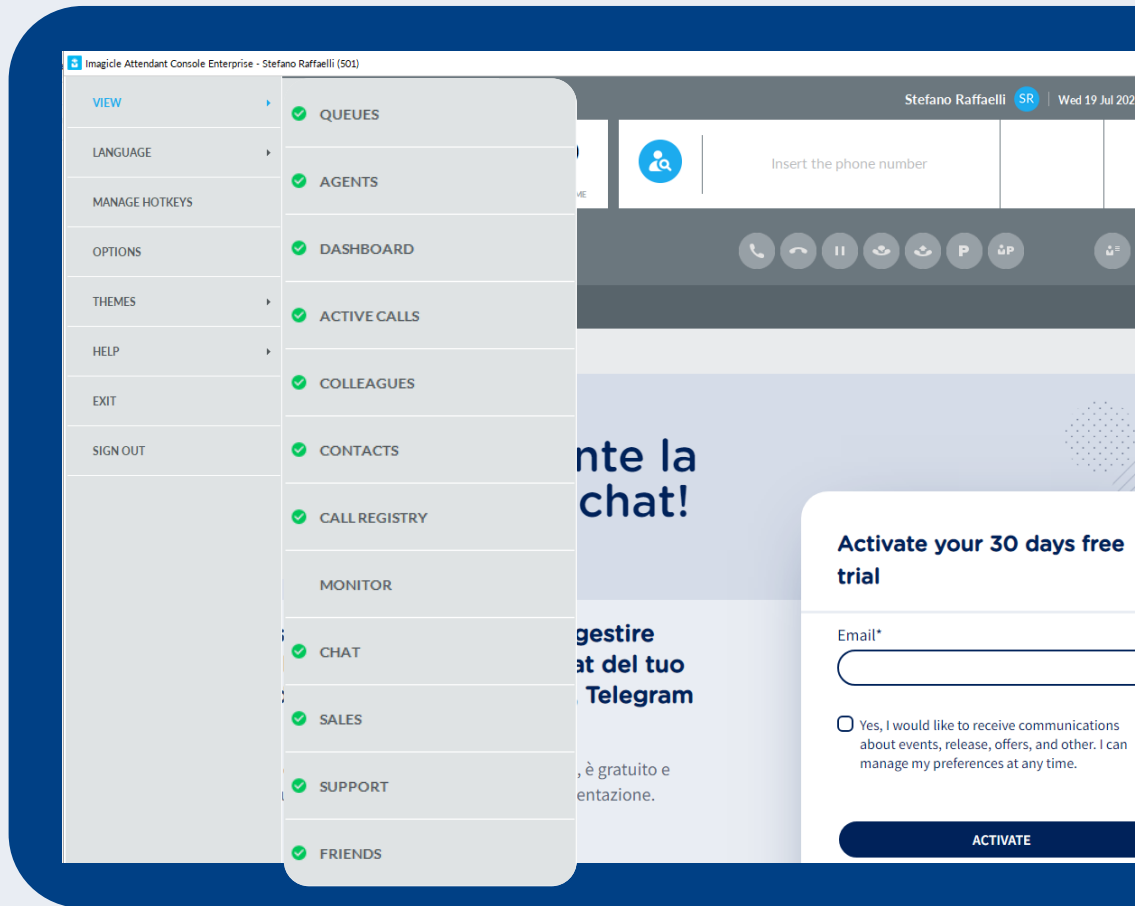


# Imagicle UCX Console

Pannelli.

# Adattala ai tuoi bisogni.

Dal menu in alto a sinistra → VIEW,  
è possibile  
visualizzare/nascondere i pannelli  
inclusi nel layout principale di  
Imagicle Attendant Console.





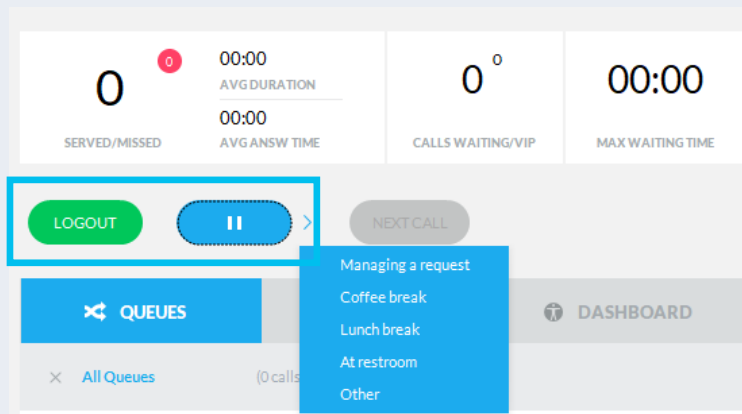
# Imagicle UCX Console

Code.



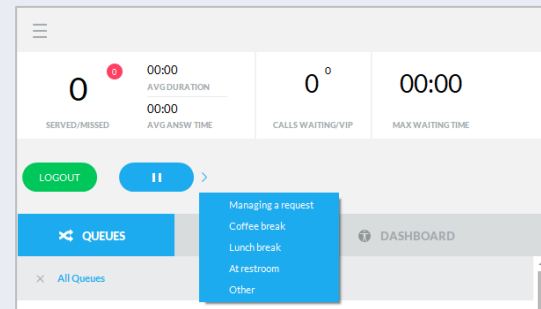
# Pannello delle code

- Questo pannello è utile per selezionare il proprio stato e per avere indicazioni relative alle proprie code; riporta il numero delle chiamate servite, perse, in attesa, il tempo di attesa ed i tempi medi di attesa e risposta.
- “Ready” permette di predisporre a gestire chiamate su TUTTE le code assegnate.
- Dopo che è stato impostato lo stato “Ready”, il bottone cambia in “Logout” per permettere di impostarsi su NOT READY, ovvero non in gestione chiamate (es. al di fuori dell’orario lavorativo).
- Il pulsante di attivazione/disattivazione "Pausa" consente di effettuare un logout temporaneo dalla coda, scegliendo il motivo della pausa (pausa caffè, pranzo, altro ...).

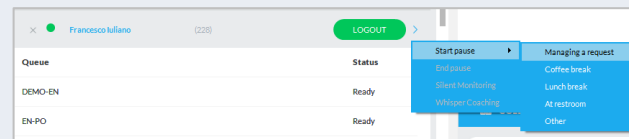


# Opzioni di pausa.

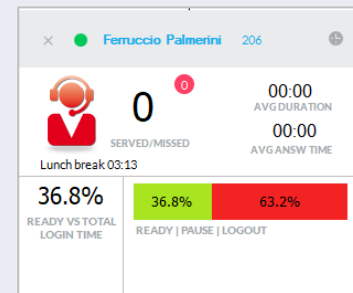
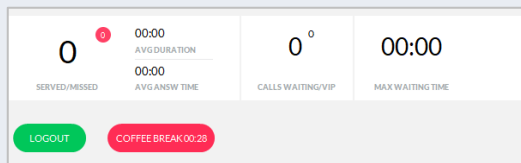
- Quando sul server sono configurate più opzioni di pausa, il pulsante di pausa richiede che l'operatore selezioni un motivo specifico mentre si imposta lo stato di pausa. Gli stati di pausa disponibili sono visualizzati, come si vede nell'immagine in un menu a tendina




- Supervisors possono anche impostare le opzioni di pausa per gli operatori



- Le opzioni di pausa sono visibili direttamente da Attendant Console



# Stato Agente/Operatore

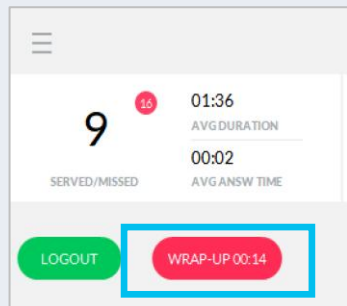
STATO	ICONA	DESCRIZIONE
Fuori da ogni coda		Non a lavoro e NON PRONTO a gestire chiamate da nessuna coda (es: fuori dall'orario di lavoro)
Pronto per tutte le code		A lavoro e PRONTO a gestire chiamate su TUTTE le code
Pronto per code selezionate		A lavoro e PRONTO a servire chiamate per ALCUNE code
Pausa / Wrap-up*	 	A lavoro ma in Pausa manuale o automatica. Momentaneamente NON in grado di gestire chiamate su nessuna coda (es: pausa pranzo o «wrap-up time» a seguito di una chiamata di servizio)

\*Lo stato Pausa/ Wrap-up è applicato a tutte le code su cui l'agente è loggato

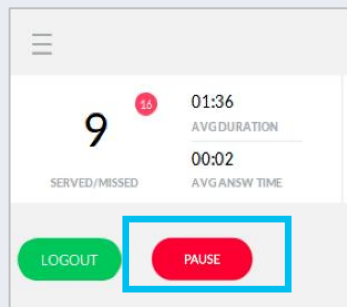
# Wrap-up.

Se configurato in Advanced Queueing, al termine di ogni chiamata gestita inizia un tempo di "Wrap-Up", in cui si viene automaticamente messi in pausa su tutte le code, consentendo di eseguire procedure amministrative come l'inserimento di dati CRM/ERP o altre attività del flusso di lavoro.

- Alla conclusione del tempo di Wrap-Up lo stato è ripristinato a Ready, in automatico.
- Entrambi i tempi di Wrap-Up e di pausa sono riportati nei dati statistici relativi all'Agente.



← Esempio di stato di Wrap-Up



← Esempio di stato di Pausa



# Pannello delle code

- Qui puoi vedere tutte le chiamate in attesa nelle code:
  - nome della coda chiamata (servizio);
  - Inoltre, per ogni coda assegnata, è disponibile di seguito una finestra dedicata. Puoi visualizzare le chiamate in attesa per ogni coda specifica, puoi effettuare il login/logout manualmente da ogni coda e puoi forzare l'apertura/chiusura della coda (se autorizzato)
- Informazioni disponibili nel pannello Code:
  - Nome della coda
  - Tempo di attesa
  - Paese del chiamante
  - Nome del contatto e/o numero di telefono
  - Tipologia: può essere un contatto «VIP» se è incluso in una rubrica Speedy VIP; può essere «R» per una chiamata di ritorno all'operatore dalla coda di attesa (solo su Attendant Console)
  - Azioni: l'operatore può rispondere alla chiamata in coda premendo il ricevitore verde oppure può prenotare la chiamata premendo la mano blu

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)		
Waiting	From	Contact	Type	Actions

DEMO-IT [P]		(1 calls, 0 VIP)		
Waiting	From	Contact	Type	Actions
1	00:00:06	Andrea Sonnin...		

Force open

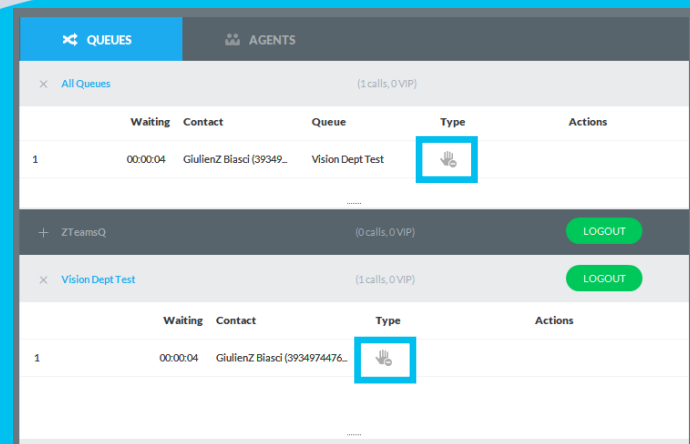
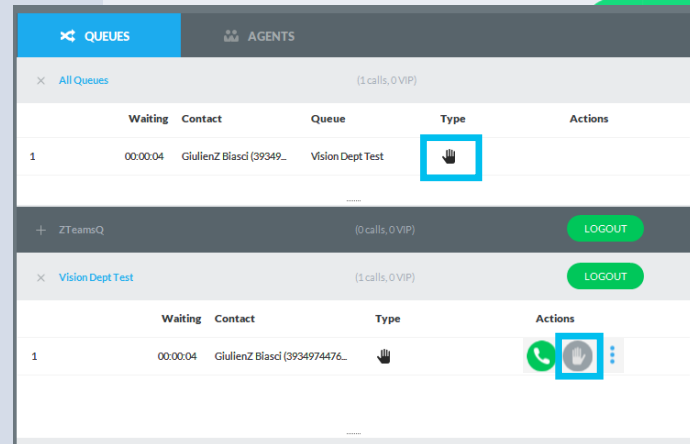
Force closed

Restore ordinary schedule

Ahmed Antar

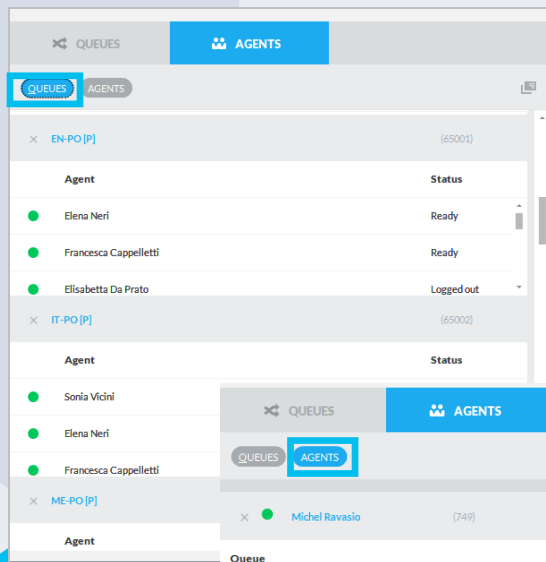
# Code di chiamata prenotate.

- Ogni operatore può prenotare una chiamata in coda, per far sì che l'algoritmo di distribuzione passi la chiamata alla propria linea telefonica.
  - È possibile farlo dal pannello CODE, cliccando sull'icona “mano” che si trova nella colonna “Azioni”.
  - Se la chiamata viene assegnata all'operatore dallo Sticky Agent, la stessa icona comparirà sull'operatore selezionato.
- 
- Se la chiamata viene prenotata da un altro operatore, la “mano” appare nella stessa posizione, ma in grigio.
  - Lo stesso vale se la chiamata viene assegnata da Sticky Agent a un altro operatore.



# Pannello delle code: tab “Agenti”

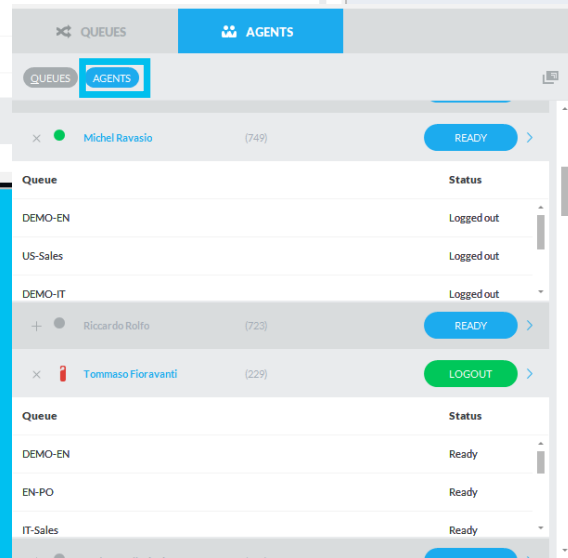
- Questo pannello è disponibile solamente per i supervisor o manager di code. Mostra lo stato di “ready” dell’agente per ogni coda specifica.
- Mette a disposizione due diverse viste, selezionabili da un menu a tendina:
  - “**Per Agente**” mostra la lista delle code associate ad ogni singolo agente:
    - il manager può forzare il login/logout da tutte le code (bottone situato sotto al nome dell’agente) oppure dalla singola coda (con un clic del tasto destro sul nome della coda).
  - “**Per Coda**” mostra la lista degli agenti associati per ogni singola coda:
    - il manager può forzare il login/logout cliccando semplicemente con il pulsante destro del mouse sul nome di un agente, all’interno di una determinate coda.



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

Agent	Status
Sonia Vicini	Ready
Elena Neri	Ready
Francesca Cappelletti	Ready



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


  

Queue	Status
DEMO-EN	Ready
EN-PO	Ready
IT-Sales	Ready

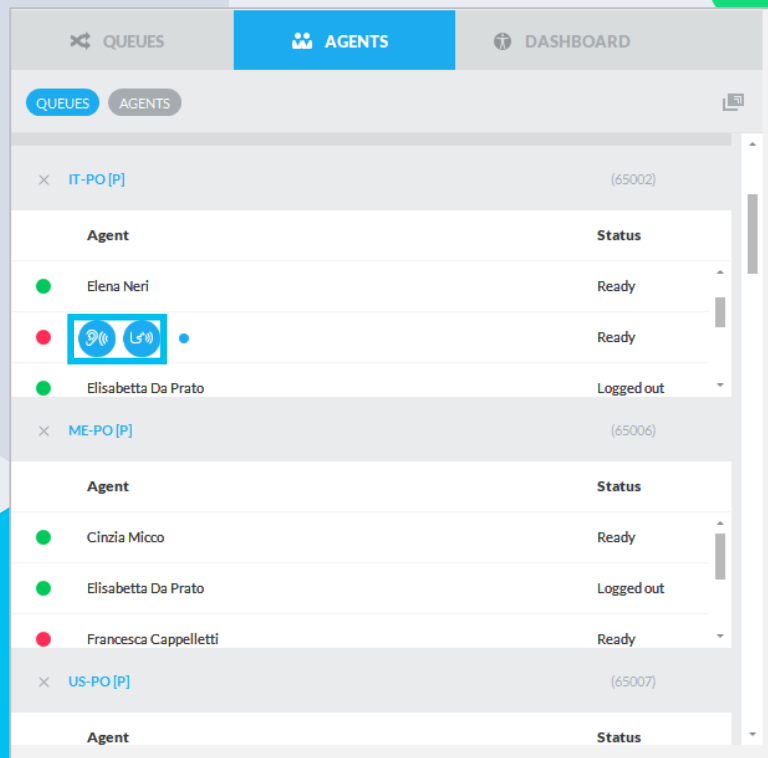
# Pannello Code: tab “Agenti”.

- Se sei un Advanced Supervisor, puoi avere l'accesso a due features per monitorare la performance degli operatori:

 • “Silent Monitoring”: Ascolta le conversazioni degli agenti senza intervenire

 • “Whisper Coaching”: Ascolta e suggerisci la risposta senza essere sentito dal chiamante

- Queste feature sono disponibili solo per Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated calling platforms.

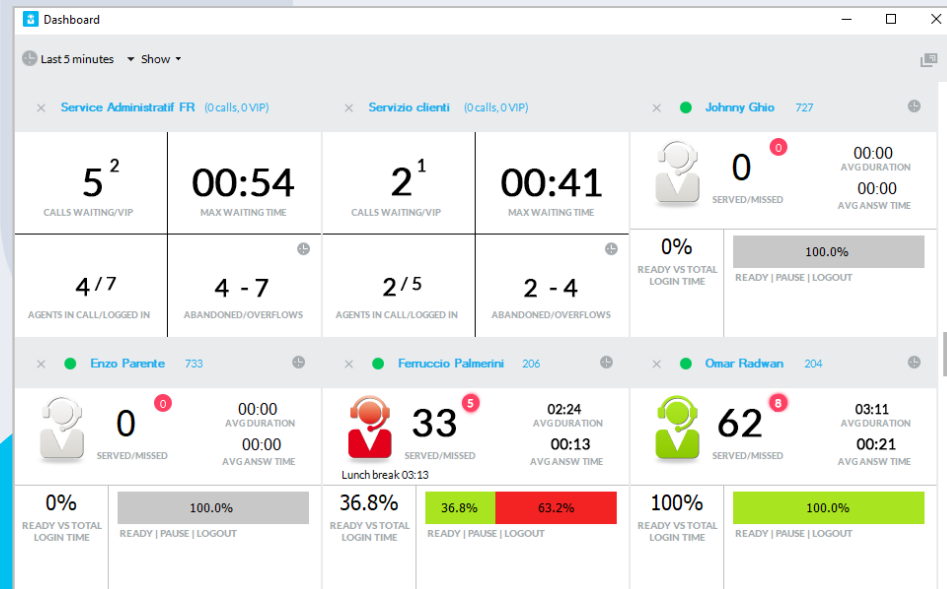






# Pannello delle code: tab “Dashboard”.

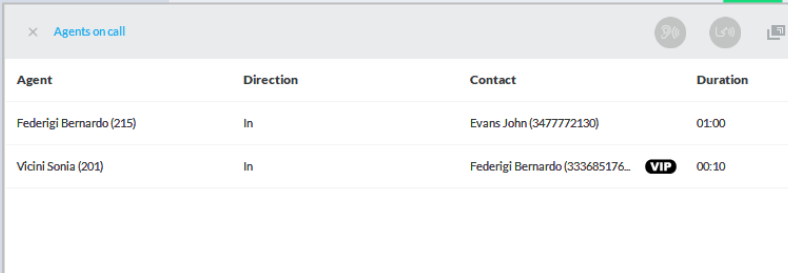
- Disponibile solo [per i supervisori o manager delle code](#). Mostra informazioni in tempo reale per agente/coda.
- Vista personalizzabile per dettagli temporali, agenti e code:
  - Per ogni coda selezionata: tempo reale di attesa delle chiamate, tempo massimo di attesa, agenti impegnati e chiamate perse, agenti in chiamata.
  - Per ogni agente selezionato: chiamate totali servite/perse, durata media della chiamata e tempo di risposta, percentuale di tempo di accesso rispetto al tempo di pausa e di logout.
  - Un'icona quadrata in alto a destra permette di staccare la finestra dalla GUI principale della UCX console e di visualizzarla a schermo intero su un display LCD a parete dedicato.
  - Ogni singola finestra può essere minimizzata cliccando sul simbolo "X" in alto a sinistra o in alto a destra.



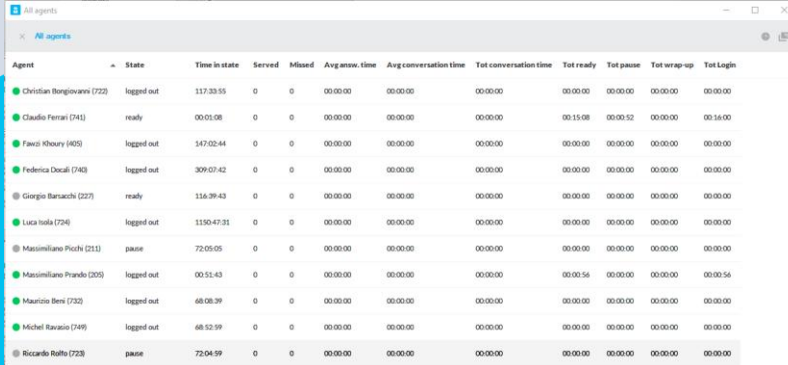


# Pannello delle code: tab “Dashboard”.

- Informazioni real time sugli agenti
  - Pannello "Tutti gli agenti" disancorabile dal pannello principale che include lo stato di login, il tempo di login, il motivo della pausa.
  - Pannello “Agenti in chiamata” che include la lista delle chiamate attive per ciascun agente e tutte le informazioni pertinenti sulla chiamata, inclusa direzione, contatto (numero) e durata della chiamata. Ideale per avviare silent monitoring o whisper coaching della chiamata
  - Ogni singolo pannello può essere minimizzato cliccando sulla «X» in alto a sinistra



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



Agent	State	Time in state	Served	Missed	Arg. ans. time	Arg. 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 (405)	logged out	147:02:44	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Federica Deall (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 Berti (732)	logged out	68:08:39	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Michel Ravasio (749)	logged out	68:52:59	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Riccardo 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



Call Handling



# Notifica delle chiamate in attesa.

- In caso di chiamata in coda, la UCX Console genera una finestra pop-up in basso a destra e/o un avviso sonoro (a seconda della configurazione degli avvisi).
  - Allo stesso tempo, il numero del chiamante, l'ID della coda e il nome dell'ID del chiamante vengono visualizzati nel pannello della coda.
- Puoi scegliere se attendere che la chiamata venga inoltrata al tuo telefono o se rispondere manualmente cliccando sull'icona della cornetta (nel riquadro rosso) o facendo doppio clic sulla chiamata in arrivo nel pannello della coda o cliccando con il tasto destro del mouse sulla stessa voce e selezionando "Rispondi".
- Se l'algoritmo di distribuzione configurato in Advanced Queueing è "On Demand", puoi rispondere solo manualmente alla chiamata.




The screenshot shows the 'QUEUES' tab in the UCX Console. It displays a table with columns: Waiting, Contact, Queue, Type, and Actions. A red box highlights the 'Actions' column for the first row, which contains a green phone icon and a blue dot.

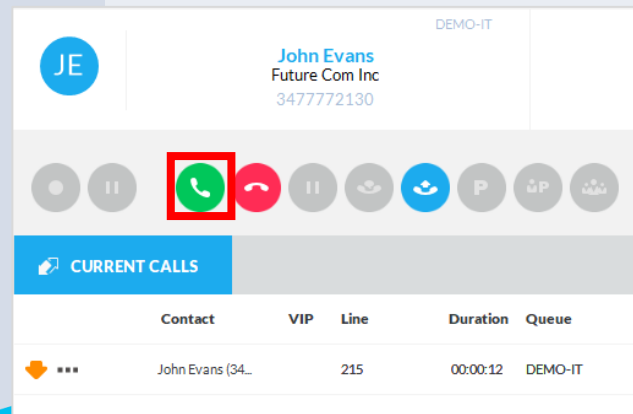
Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1 00:00:42	John Evans (3477772130)	DEMO-IT		 

The screenshot shows a call notification pop-up. It includes a profile icon 'JE' with an Italian flag, the text 'Call from Italy', the name 'John Evans', the company 'Future Com Inc', and the phone number '3477772130'. At the bottom, there is an email address 'jevans@fcom.com' and two icons: a green phone icon and a grey speaker icon.

Call from Italy  
John Evans  
Future Com Inc  
3477772130  
jevans@fcom.com

# Gestione delle chiamate in entrata.

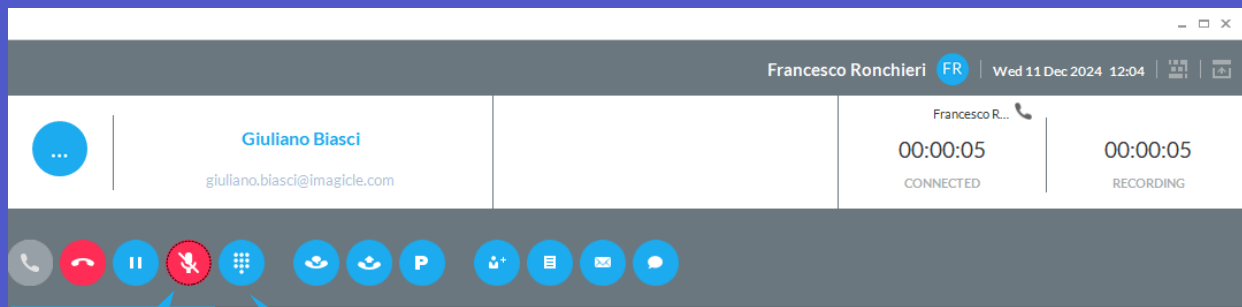
- In caso di chiamata in entrata sul telefono dell'agente, la UCX Console genera una **finestra pop-up** in basso a destra e/o un **avviso sonoro** (a seconda della configurazione degli avvisi).
  - Allo stesso tempo, il numero del chiamante, l'ID della coda, l'ID del chiamante, il nome della società e la bandiera della nazionalità appaiono nell'area superiore della barra del telefono.
- **Per rispondere alle chiamate**, puoi cliccare sull'icona della cornetta (nel riquadro rosso) o fare doppio clic sulla voce "Chiamate correnti" o cliccare con il tasto destro del mouse sulla stessa voce e selezionare "Rispondi".
- Una volta che sei in una chiamata, puoi eseguire le seguenti operazioni di base:
  - Imposta la chiamata in modalità "attesa" (gestita dal PBX), cliccando sul pulsante 
  - Esegui un trasferimento di chiamata alla cieca, cliccando sul pulsante  o un trasferimento consultivo, cliccando sul pulsante . In entrambi i casi, appare una finestra pop-up che chiede il numero di telefono o il nome del contatto di destinazione.





# Pulsanti aggiuntivi in UCX Console per MS Teams.

Grazie all'integrazione nativa di Imagicle con MS-Teams basata su ACS, Imagicle UCX Console include funzionalità di softphone che permettono di gestire le chiamate senza che il client MS-Teams sia in esecuzione nella workstation del PC. A questo scopo sono stati aggiunti ulteriori pulsanti, descritti di seguito:



Mettere/togliere il  
muto al microfono  
delle cuffie

Tastierino  
numerico DTMF







# Imagicle UCX Console

Transferring - Parking



# Trasferta con Consultazione

- È possibile **trasferire la chiamata attiva** ad un collega utilizzando la trasferta con **consultazione**:
  - facendo click sull'icona cerchiata in blu nella figura a fianco, oppure sull'hot key dedicato, si apre una finestra pop up che richiede l'inserimento del numero o del nome contatto destinatario della trasferta;
  - una volta selezionata la destinazione, viene originata una chiamata in uscita (nell'esempio in figura, verso l'interno 226);
- È quindi possibile parlare con il collega ed infine trasferire la chiamata semplicemente facendo click sullo stesso bottone una seconda volta.
- Se necessario è possibile cambiare il focus dal chiamante al chiamato selezionando le rispettive voci nel pannello "Chiamate".
- Se il tentativo di trasferimento fallisce, Attendant Console memorizza il numero di destinazione nella colonna "Call for", permettendo all'operatore di leggere il destinatario della chiamata senza dover aggiungere manualmente una nota.

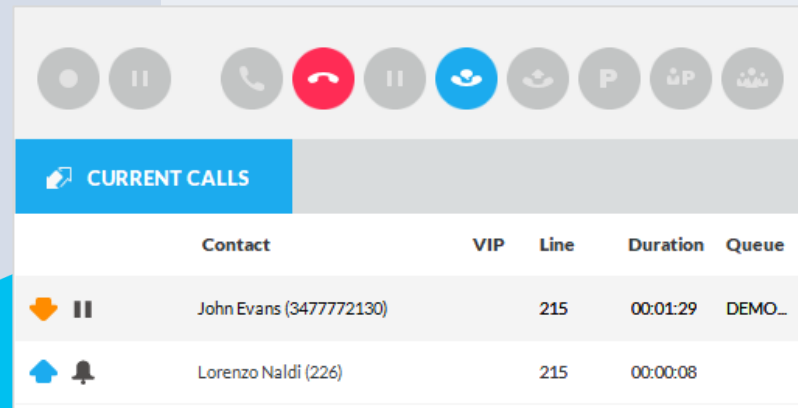
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
 	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	









## Gestione di più chiamate attive.

- Grazie al pannello CHIAMATE è possibile gestire più chiamate contemporaneamente: basta fare doppio click su una delle chiamate attive per prenderla in carico e mettere in pausa quella attualmente in corso.



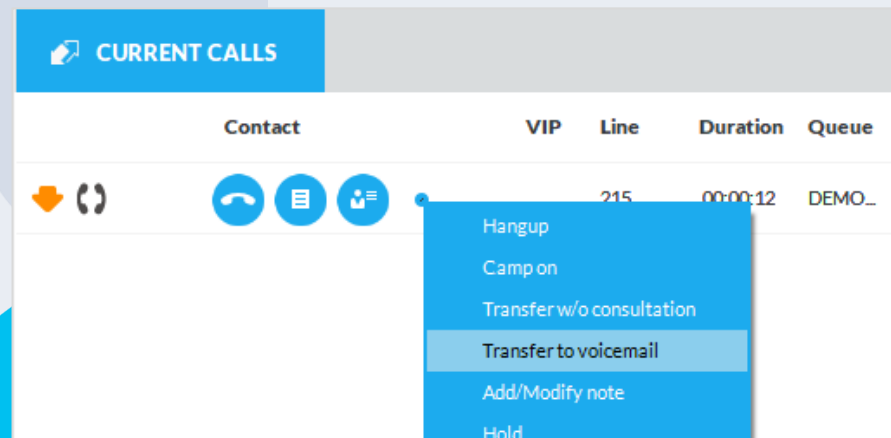
The screenshot shows a user interface for managing calls. At the top, there is a row of circular icons: a grey circle, a grey pause icon, a grey phone handset, a red end call icon, a grey pause icon, a blue double-click icon, a grey double-click icon, a grey 'P' icon, a grey 'uP' icon, and a grey group of people icon. Below this is a blue header bar with a hand icon and the text 'CURRENT CALLS'. The main area is a table with columns for '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	



## Trasferta a Voice Mail.

- Una delle opzioni disponibili nel menu della chiamata in corso è "trasferisci a Voice Mail".
- Questa opzione funziona con l'applicazione Imagicle VoiceMail (Cisco UCM) o con un servizio di posta vocale di terze parti.
- In caso di ambiente Webex Calling MT, questa opzione trasferisce la chiamata alla funzione di posta vocale nativa di WxC.
- In caso di ambiente Microsoft Teams, MS ACS SDK si occuperà di trasferire la chiamata alla segreteria vocale nativa dell'utente.





## Parcheggiare una chiamata

- È possibile **parcheggiare una chiamata attiva** utilizzando la funzionalità di parcheggio chiamate del PBX (se disponibile), semplicemente facendo click sul bottone “P” (in blu nell’immagine a lato). La chiamata è spostata dal pannello “Chiamate” a quello dei “Parcheggi”.
- Il chiamante udirà un tono o una musica.
  - Per recuperare una chiamata parcheggiata è sufficiente fare un doppio click sulla stessa, con il tasto destro del mouse oppure utilizzando l’opportuno Hot-Key.
- Le chiamate parcheggiate possono essere recuperate anche da un agente diverso da colui che ha innescato il parcheggio.

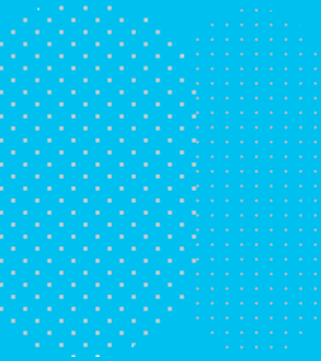
The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a row of icons: a 'P' icon (highlighted with a red box), a 'P' icon with a person, a group of people icon, a 'P' icon with a person, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below this is a header bar with two tabs: 'CALL PARKED' (active) and 'CONFERENCE'. The main area contains a table with the following data:

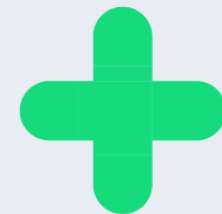
Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
50150	John Evans 3477772130		00:01:01	Bernardo Federigi (215)



# Imagicle Attendant Console

Camp On.





# Parcheggio chiamata su coda di Camp-ON (Solo su Attendant Console)

- Il **Camp-ON** è una funzionalità esclusiva di Imagicle per permettere il parcheggio di una chiamata su una linea occupata:
  - cliccando sull'icona evidenziata in blu nella figura a lato è possibile selezionare il destinatario della trasferta e parcheggiare la chiamata sulla coda di Camp-ON, che eroga sia un messaggio di benvenuto che una musica di attesa;
  - quando il destinatario si libera, la chiamata è automaticamente trasferita;
  - È possibile vedere una chiamata parcheggiata sulla coda di Camp-ON direttamente nella finestra "Parcheaggi"; la chiamata può essere recuperata in ogni momento tramite doppio click sulla chiamata stessa.
- Questa funzionalità non è disponibile in UCX Agent Console.

The screenshot displays the Imagicle Attendant Console interface. At the top, there is a navigation bar with several icons. One icon, representing a call with a 'P' (Park), is highlighted with a blue square. Below this, the main interface is divided into two tabs: 'CALL PARKED' (active) and 'CONFERENCE'. Under the 'CALL PARKED' tab, there is 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 search bar labeled 'CAMP ON' with a magnifying glass icon. The search bar contains the text 'loren'. Below the search bar, there is a list of search results. The first result is 'Lorenzo Naldi' with a green dot next to it and the number '226' to its right.



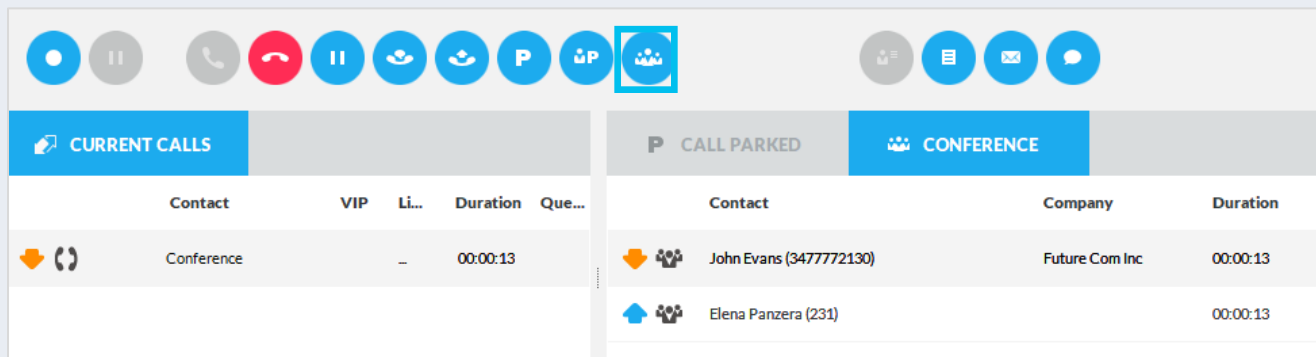
# Imagicle UCX Console

Conference.

# Creare una conferenza


- A chiamata in corso è possibile invitare uno o più altri colleghi (in funzione delle capacità del PBX in uso) in una **conference call**, incluso/a te stesso/a.
  - cliccando l'icona evidenziata in blu nella figura sotto, si apre una finestra di pop-up che permette l'inserimento di caratteri alfanumerici per la ricerca dei contatti; quando si seleziona un collega il sistema fa partire una chiamata verso il suo interno (723 in figura sotto);

quando il collega risponde è possibile parlargli prima in privato e successivamente aggiungerlo alla conferenza.





The screenshot displays a telephony interface with a top bar containing various call control icons. A blue icon representing a conference call (three people) is highlighted with a blue square. Below the icons, there are two main sections: 'CURRENT CALLS' and 'CONFERENCE'.

**CURRENT CALLS**

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

**CONFERENCE**

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



# Imagicle UCX Console

Note, Notifiche di Chiamata, avvisi di emergenza





## Note di Chiamata


- È possibile associare una nota testuale alle chiamate in corso. Per fare ciò è necessario cliccare sull'icona evidenziata in blu nella figura sotto ed inserire quindi il testo desiderato:
  - se la chiamata è parcheggiata, la nota rimane visibile e disponibile come reminder per l'agente;
  - Quando la chiamata viene chiusa o trasferita, la nota viene salvata nel registro chiamate.
  - Se si dispone di più dispositivi telefonici associati alla linea telefonica dell'operatore, si consiglia al proprio amministratore di associarlo correttamente alla relativa Attendant Console, per evitare di perdere nota al parcheggio della chiamata.

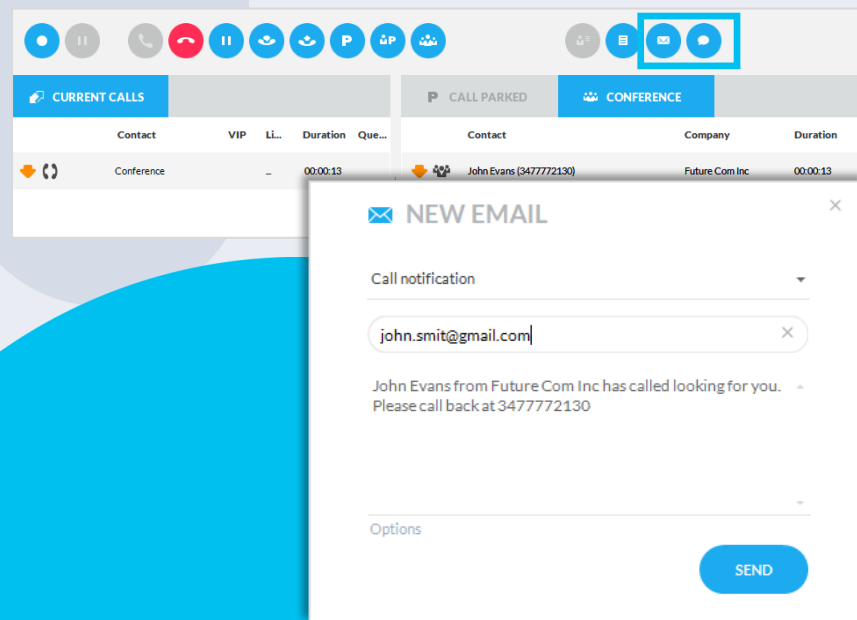
The screenshot shows a call center interface. At the top is a toolbar with icons for call control (mute, hold, transfer, etc.) and a 'Notes' icon (a document with a pencil) which is highlighted with a red box. Below the toolbar is a section titled 'CURRENT CALLS' with a table of active calls.

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



# Notifiche di Chiamata

- **La gestione di Email/SMS** permette di inviare email o SMS a clienti e colleghi, sfruttando dei modelli predefiniti che possono includere informazioni di chiamata:
- cliccando  (email) o , appare una finestra di pop-up che permette di scegliere il modello da utilizzare (nell'immagine a lato il modello selezionato è "Call") e l'indirizzo mail o numero telefonico del destinatario;
- il messaggio è inviato cliccando sul bottone «Send» in basso a destra evidenziato in blu nella figura a fianco.
- La gestione degli SMS richiede un abbonamento ad un servizio internazionale di SMS. Si veda il menù «Opzioni» dell'Attendant Console per maggiori informazioni.

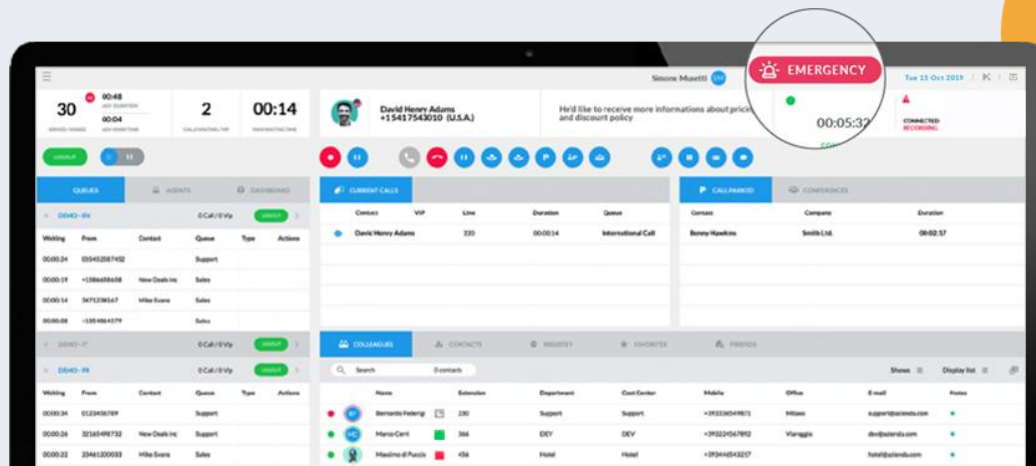




# Devi attivare un allarme di emergenza? Usa il panic button.

Panic button rosso disponibile sull'interfaccia della console, in alto a destra.

- Può attivare diverse notifiche di allarme attraverso l'applicazione InformaCast di Singlewire
- Può attivare una chiamata telefonica a qualsiasi numero di emergenza
- Può essere nascosto a ciascun operatore o a livello globale





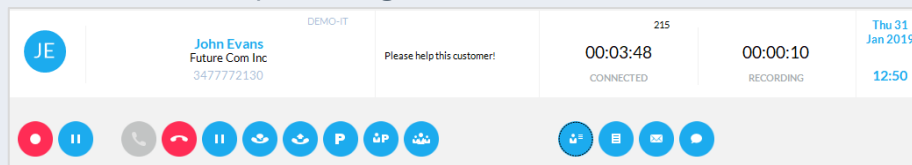
# Imagicle UCX Console

Integrazione con Call Recording.


# Call Recording.

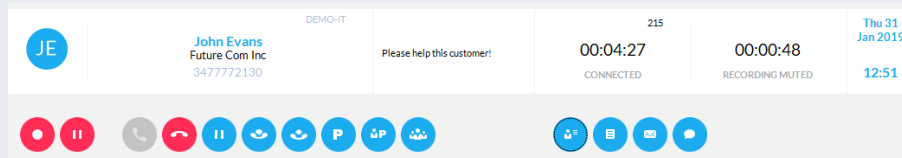
Se la UCX Platform (solo Cisco UCM e Webex Calling DI) include una licenza Call Recording, puoi attivare la registrazione della conversazione in corso dalla UCX Console. Funziona con qualsiasi telefono registrato sul tuo PBX e associato alla UCX Console.

Durante una chiamata, puoi cliccare sul pulsante Registra  per avviare e interrompere la registrazione della chiamata. Vedi sotto:



La console ti informa in tempo reale che è in corso una registrazione, insieme al tempo di registrazione (anche in ambienti MS-Teams).

La registrazione in corso può essere temporaneamente messa in pausa premendo il pulsante Mute , per rispettare le normative PCI-DSS. Vedi sotto:




UCX Console ti informa in tempo reale quando una registrazione viene messa in pausa.

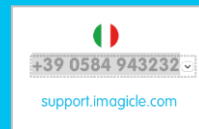
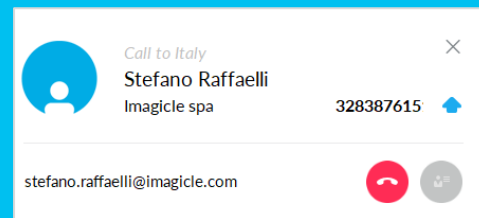
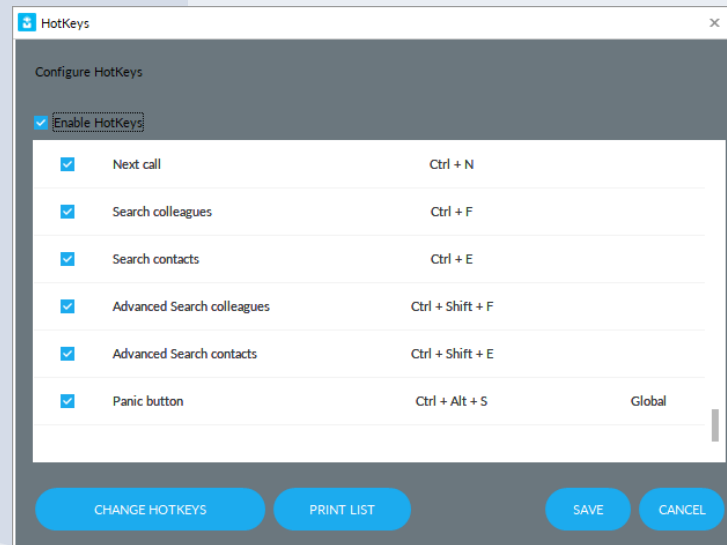


# Imagicle UCX Console

Hotkeys.

# Gestione degli Hot Keys

- Nella Attendant Console sono predefiniti una serie di scorciatoie da tastiera. L'elenco delle scorciatoie configurate di default può essere visualizzato cliccando il tasto  alto a destra nella finestra principale della console.
- Gli HotKeys permettono di accedere velocemente a molte operazioni.
  - Gli HotKeys "Global" sono accessibili quando la console è in esecuzione in background.
- Tutti gli HotKeys sono completamente personalizzabili tramite la voce "**Gestione HotKey**", all'interno del menù a tendina in alto a sinistra.





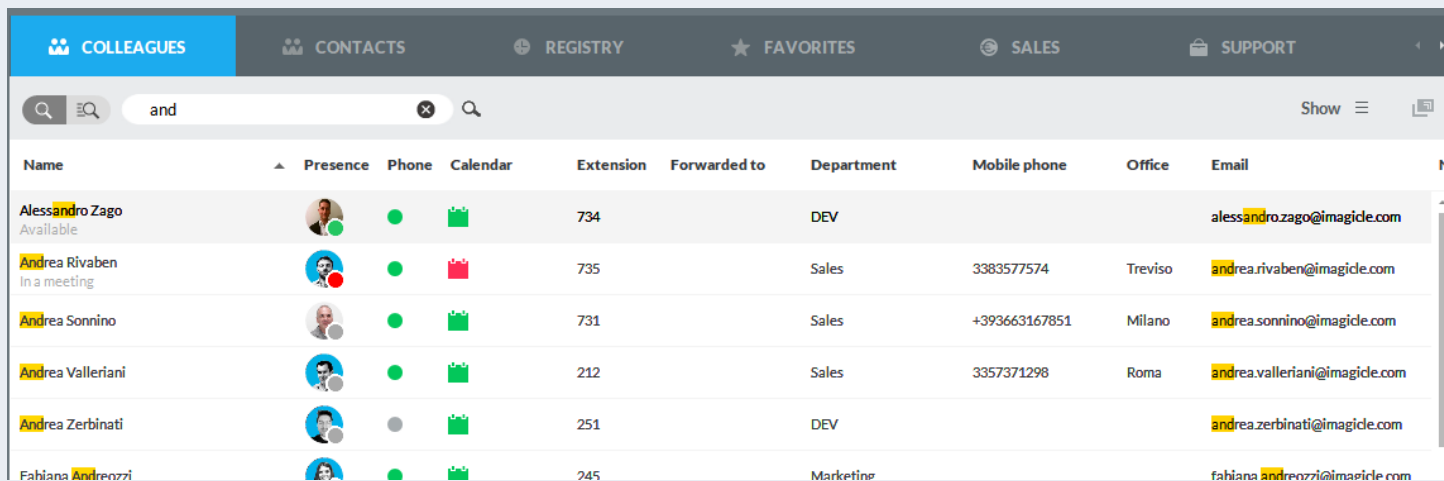
# Imagicle UCX Console

Tab Colleghi e BLF



# Tab Colleghi

- Il Tab **“Colleghi”** mostra l’elenco e la informazioni dei colleghi, comprensivo del loro stato di telefonia in tempo reale (BLF), stato di presenza da Cisco e/o Microsoft Teams, informazioni sul calendario e foto (se importate da AD/LDAP). È possibile avviare una ricerca “semplice” tramite la casella di ricerca (quadrata blu in basso), selezionare i campi da visualizzare e trascinare le colonne per modificare l’ordine di visualizzazione



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

# Ricerca avanzata nel tab colleghi.


- Facendo clic sul pulsante "Ricerca avanzata" nel riquadro blu, è possibile cercare i colleghi aggiungendo uno o più filtri su ciascun campo disponibile. È possibile fare clic sull'icona dell'imbuto nero per pulire tutti i filtri.

COLLEAGUES									
CONTACTS									
REGISTRY									
MONITOR									
FAVORITES									
SALES									
SEARCH									
Name	Extension	Forwarded to	Department	Cost Center	Mobile phone	Office	Email	Not	
andrea			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	



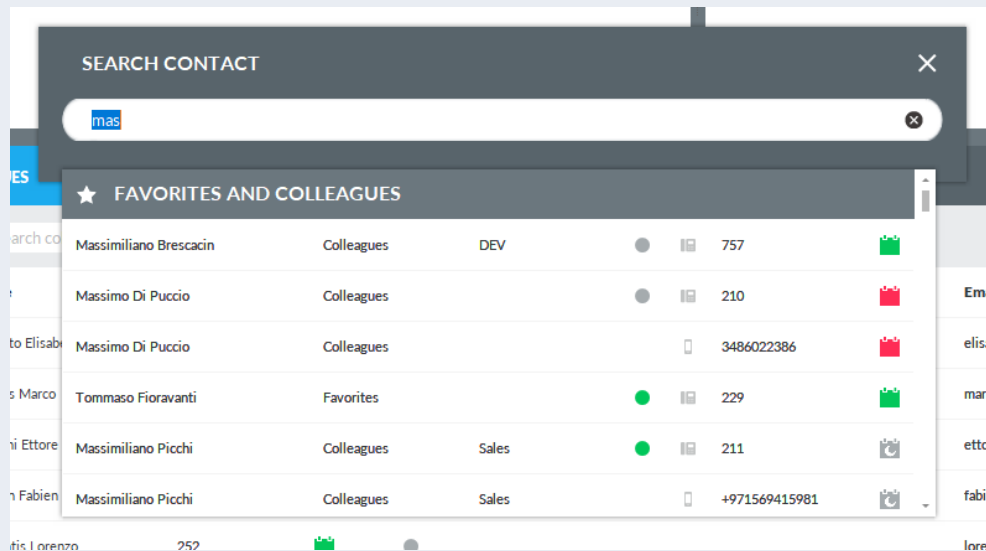
## Ricerca nel tab colleghi



- È possibile cercare il nome, il numero o il reparto di un collega utilizzando la ricerca semplice e avanzata e premendo il pulsante Invio o "lente di ingrandimento".
    - È possibile effettuare una ricerca esatta usando le virgolette
    - È anche possibile ordinare l'elenco su base colonna, cambiare il layout da "Visualizzazione Lista" e selezionare le colonne da visualizzare tramite il menu a tendina "Visualizza".
  - Un'icona quadrata in alto a destra permette di disancorare il pannello e visualizzarlo su un altro monitor in modalità schermo intero.
  - Per chiamare un contatto presente nella lista basta muovere il mouse sul relativo numero di telefono e fare click sul bottone a comparsa.
  - Se un campo personalizzato alfanumerico è popolato con un URL web e fai clic sull'icona 🌐 che appare quando lo punti con il mouse, viene automaticamente invocato un browser web. La dimensione massima del campo è di 255 caratteri.
- 

# Ricerca veloce di tutti i contatti

- Il tasto di Fly Search (<CTRL> +2 per impostazione predefinita) consente di cercare contatti tra le schede Colleghi, Contatti e Preferiti, inserendo testo o numeri nel campo di ricerca. La ricerca include nome, cognome, numero di telefono ed è Google-like: il testo è "contenuto" all'interno di ciascun campo.
- I risultati della ricerca vengono visualizzati durante la digitazione dei dati nel campo di ricerca e sono divisi in due categorie: "Preferiti e colleghi" e "Chiamate rapide".



# Sei stati telefonici

## Deviazione chiamata

- indica che le chiamate per l'interno sono deviate ad un altro numero, indicato nella colonna "deviato verso";
- la colonna "deviato verso" deve essere attivata dal menu a tendina.

## Deviazione chiamata a voicemail

- indica che le chiamate sono trasferite verso il Voice Mail personale.

## Non disturbare

- indica che l'utente non è disponibile e non può rispondere alle chiamate.

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 Barsacc...	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\*

# Integrazione con Microsoft Calendar.

Informazioni in tempo reale del calendario dei tuoi colleghi per essere sempre al corrente della loro disponibilità.

- Da Microsoft Exchange o Office 365
- Disponibile sul pannello Colleahi, Preferiti e Ricerca
- Informazioni dettagliate sul giorno corrente passando il mouse sull'icona del calendario
- 5 stati con icone dedicate per controllare la disponibilità dei colleghi e il prossimo slot libero

COLLEAGUES									
CONTACTS									
REGISTRY									
MONITOR									
FAVORITES									
Search colleagues									
Presence	Name	Extension	Calendar	Phone	Office	Mobile phone	Home phone number	Email	
	Palmerini Ferruccio	206	<div><div>Now BUSY</div><div>Today the closest free slot is at 1:00 PM</div><div>MON 6 JUL 2020</div><div>11:00 AM - 1:00 PM</div><div>HR review</div><div>3:30 PM - 4:30 PM</div><div>Review offerta Wael</div><div>3:00 PM - 4:00 PM</div><div>Translation flow - A design experiment that needed ...</div></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@imag...	
	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

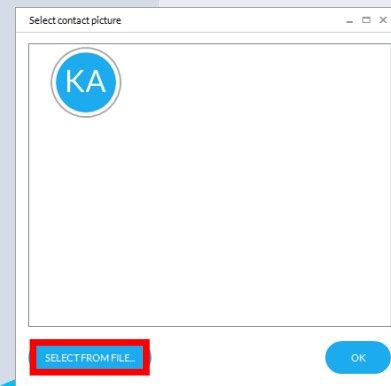


Tentative



## Tab Collegli: opzioni aggiuntive.

- Cliccando con il tasto destro del mouse sul nome di un college, si accede ad un menu a tendina con diverse opzioni:
  - **chiamare il contatto;**
  - **cambiarne la foto:** se le foto sono importate da AD/LDAP, è possibile sostituirle con un'immagine in formato JPG/BMP dal tuo archivio locale; la foto è impostata a livello locale e non viene condivisa con gli altri agenti (come da figura a lato);
  - **inviare email/SMS** a un collega;
  - **aggiungere una nota** ad un contatto: una finestra pop-up permette di aggiungere un messaggio di testo su sfondo a colori, che sarà visibile sulle console di tutti gli altri agenti.



	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)



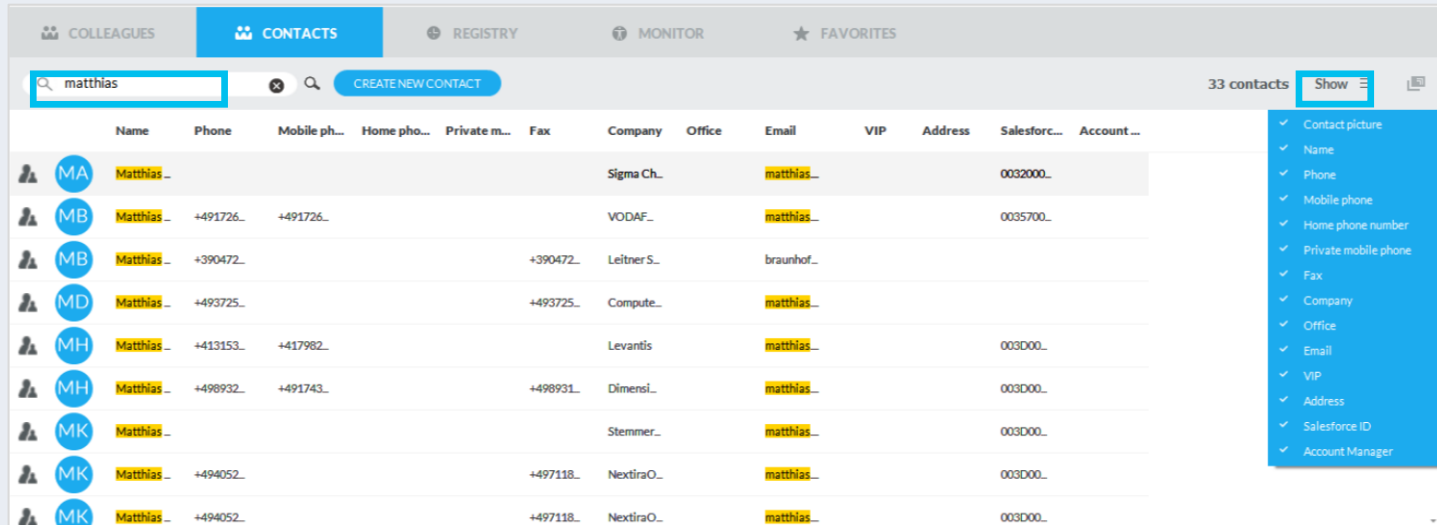
# Imagicle UCX Console

Tab Contatti



# Tab Contatti

- Il pannello “Contatti” mostra la lista dei contatti esterni disponibili nelle directory Speedy e/o importati localmente da Outlook, file CSV o altre sorgenti ODBC.
- È possibile avviare una ricerca "semplice" tramite la casella di ricerca durante la digitazione (quadrato blu al di sotto), selezionare i campi da visualizzare e trascinare le colonne per modificare l'ordine di visualizzazione.



The screenshot displays the 'Tab Contatti' (Contacts Tab) interface. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS (selected), REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs, there is a search bar containing 'matthias' and a 'CREATE NEW CONTACT' button. To the right of the search bar, it indicates '33 contacts' and a 'Show' button. The main area contains a table of contacts with columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private m..., Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesforc..., and Account ... . The table lists several contacts, each with a circular profile picture icon and a name starting with 'Matthias'. A dropdown menu is open on the right side of the table, showing a list of fields that can be selected for display, including Contact picture, Name, Phone, Mobile phone, Home phone number, Private mobile phone, Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesforce ID, and Account Manager.

	Name	Phone	Mobile ph...	Home ph...	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...	

# Ricerca avanzata nel tab colleghi.

- Facendo clic sul pulsante "Ricerca avanzata" nel riquadro blu, è possibile cercare i colleghi aggiungendo uno o più filtri su ciascun campo disponibile. È possibile fare clic sull'icona dell'imbuto nero per pulire tutti i filtri.



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...




## Tab Contatti.



Puoi cercare direttamente un **nome**, un **numero** o il **contatto di un'azienda** attraverso una ricerca semplice o avanzata cliccando su Invio o sul pulsante "lente di ingrandimento".

- Usa le virgolette per una ricerca accurata

È possibile ordinare l'elenco per qualsiasi colonna, modificare il layout dell'elenco dal menu a discesa "**Visualizza elenco**" e scegliere le colonne da visualizzare selezionandole dal menu a tendina "**Mostra**".

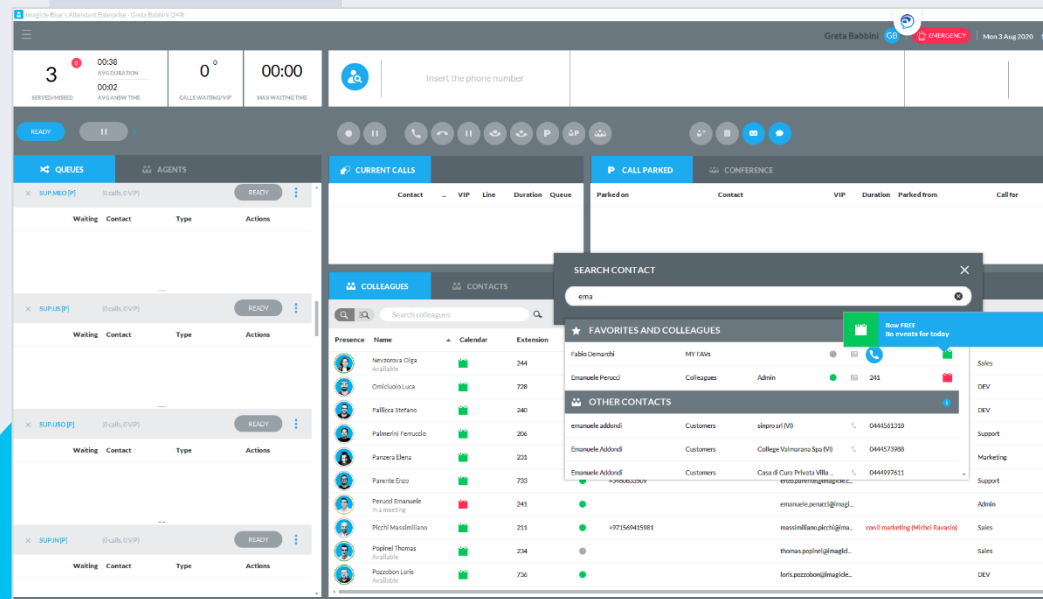
- Un'icona quadrata in alto a destra consente il distacco della finestra della Attendant Console e la visualizzazione a schermo intero
  - Per chiamare un contatto, fai doppio clic su qualsiasi numero di telefono
- 

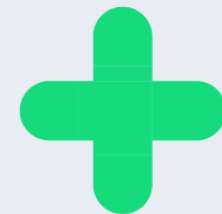


# Bottone "Fly Search".

- Il pulsante "Fly Search", visualizzato in alto al centro della Attendant Console, ti consente di:
  - Cercare i contatti attraverso le schede Colleghi, Contatti e Preferiti, inserendo un testo o un numero nel campo di ricerca.
  - La ricerca copre tutti i campi di contatto e sfrutta l'algoritmo "Inizia con" all'interno di ciascun campo.

I risultati vengono visualizzati suddivisi in due categorie: "Preferiti e colleghi" e "Contatti Speedy".

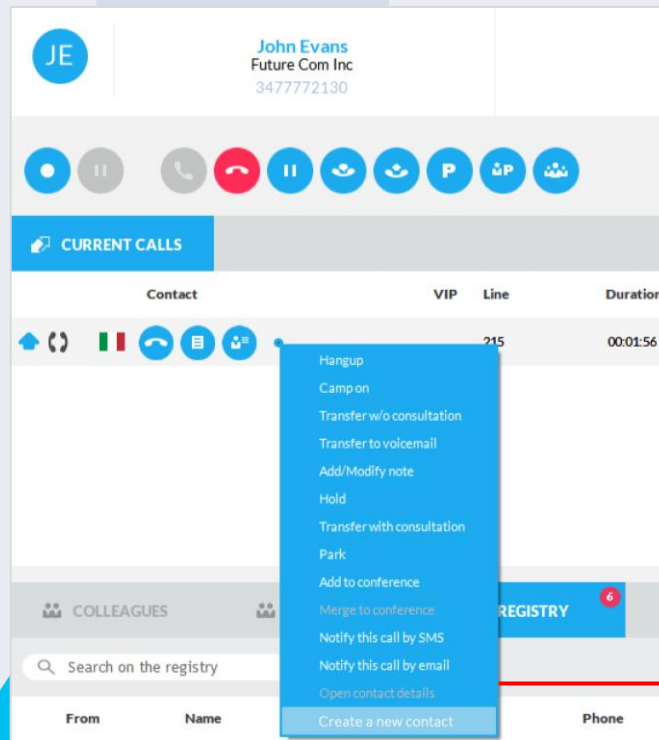




# Aggiungere un nuovo contatto

- Con un click del mouse è possibile accedere al form per la creazione di un nuovo contatto:
  - durante la chiamata;
  - dal popup di notifica chiamata;
  - dal pannello dei contatti;
  - dal registro chiamate,
  - ...

Anche le chiamate rapide e i campi personalizzati sono configurabili



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
Imagicle Directory	Suppliers (shared with Sales department)

DELETE OK CANCEL



# Modifica

- È possibile modificare o cancellare i contatti personali nelle rubriche personali o condivise:
  - dalle rubriche dei contatti;
  - dal registro di chiamate;
  - durante la chiamata.
- ...

Anche gli speed dial e i campi personalizzati sono configurabili

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

# Aprire il modulo CRM.

Se la funzione «CRM Sreen Pop-up» è attivata nelle opzioni della Console operatore, è possibile aprire manualmente il modulo CRM di un contatto selezionando la voce corrispondente nel menu a discesa.





# Imagicle UCX Console

Registry tab.



# Tab Registro

Il pannello "**Registro**" mostra l'elenco delle tue chiamate in entrata, in uscita e perse dal/al telefono del tuo agente. Ogni evento di chiamata è rappresentato con un'icona di colore specifico, a seconda della direzione della chiamata o della chiamata persa. Se una nota è stata aggiunta durante la chiamata, viene visualizzata nella relativa colonna "Note".

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 Registro



È possibile ricercare direttamente un contatto con diverse chiavi, inserendo il testo all'interno del campo di ricerca situato in basso nel pannello.

- È possibile ordinare l'elenco in base a qualsiasi colonna, selezionare un tipo di evento specifico modificando dal menu a tendina la voce "Tutti gli eventi", nonché specificare una finestra temporale modificando la voce "Ultimi 7 giorni".
  - Se Imagicle Call Recording è in uso, puoi cliccare sull'icona  per accedere direttamente al portale web Imagicle, vedere la lista e ascoltare le tue registrazioni, cliccando su "View Recording".
  - Per chiamare il contatto è sufficiente fare un doppio click oppure click con tasto destro e quindi selezionare la voce "Chiama" dal menu a tendina.
  - Per modificare i dettagli del contatto basta selezionare la voce "Visualizza/Modifica contatto" dal menu a tendina.
- 



# Imagicle UCX Console

Tab Monitor chiamata.

# Tab Monitor chiamata.




Il pannello “**Monitor**” è costituito da tre finestre che riassumono le attività telefoniche effettuate in uno specifico arco temporale, selezionabile dal menu a tendina situato in alto a sinistra (nel esempio in figura sotto, “Today”). È un pannello di sola lettura, utilizzabile a fini statistici.

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



## Tab monitor chiamata.



- La prima finestra “Analisi Generale” mostra un riepilogo di TUTTI i contatori relativi alle chiamate entranti/uscenti/perse, inclusi durata media e totale chiamate.
  - La secondo finestra “Chiamate Entranti” mostra il traffico relativo alle chiamate entranti, inclusa la durata media e totale delle chiamate e le ultime 5 chiamate entranti.
  - La terza finestra “Chiamate Uscenti” mostra il traffico relativo alle chiamate uscenti, inclusa la durata media e totale delle chiamate e le ultime 5 chiamate uscenti.
- 



# Imagicle UCX Console

Pannello Preferiti

# Pannello Preferiti

Sono stati aggiunti dei pannelli "**Preferiti**" per consentire di accedere rapidamente ai contatti e ai colleghi chiamati più frequentemente, suddivisi in più pannelli personalizzati dall'utente. Inoltre, sono visualizzabili le informazioni di calendario dei colleghi passando il mouse sull'icona del calendario.

- È possibile creare quanti contatti si vuole e selezionarne la visualizzazione preferita.

The screenshot displays the 'Pannello Preferiti' interface. At the top, there are tabs for 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', and 'MONITOR'. Below these is a search bar labeled 'Search favorite'. The main area contains a grid of colleague cards. Each card shows a profile picture, name, role, and status. A calendar popup is open over the grid, showing a busy slot from 3:00 PM to 5:00 PM on Monday, August 3, 2020. The popup also indicates that the closest free slot is at 5:00 PM.


Colleague	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



## Pannello Preferiti



Per aggiungere manualmente un nuovo contatto nel pannello dei preferiti è sufficiente cliccare sul bottone “**Aggiungi**” in alto a sinistra ed inserire le informazioni di contatto e relative numeri.

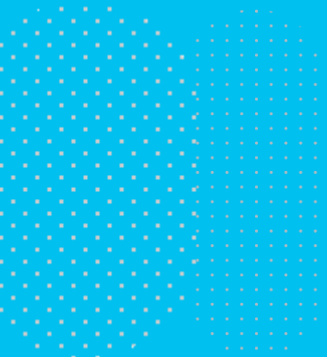
- Per aggiungere contatti già esistenti dai pannelli “Collegati”, “Contatti” o “Registro” basta fare click con il tasto destro del mouse su una qualsiasi voce di contatto e selezionare dal menu a tendina “Aggiungi ai preferiti”.
  - È possibile ricercare direttamente un contatto con diverse chiavi, inserendo il testo all’interno del campo di ricerca situato in basso nel pannello e premendo Invio.
  - È anche possibile modificare il layout dell’elenco dal menu a tendina in alto a destra: sono disponibili diverse opzioni di griglia.
  - Un’icona quadrata in alto a destra permette di visualizzare il pannello dei preferiti in una finestra separata, anche in modalità full screen.
  - Per chiamare un contatto basta fare un doppio click sulla relativa voce all’interno del pannello dei preferiti.
- 





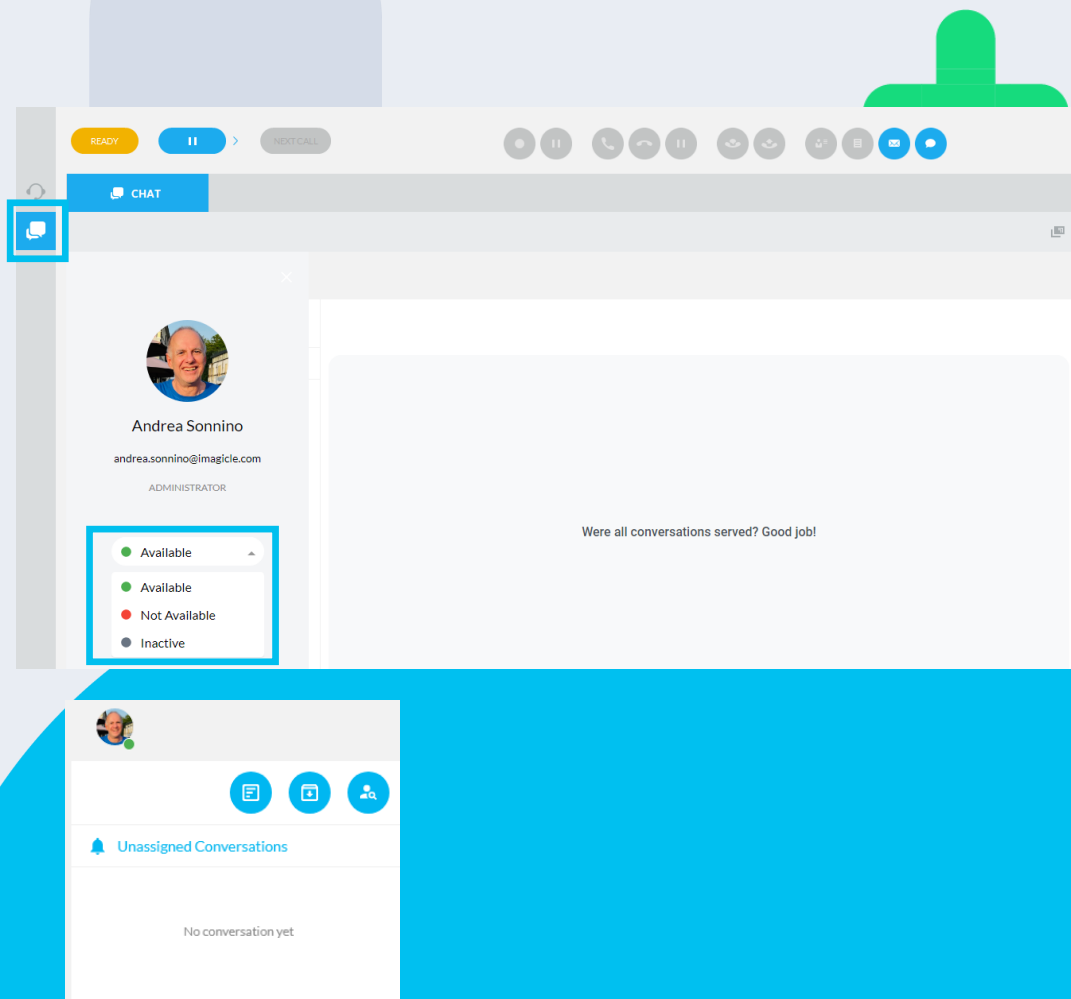
# Imagicle UCX Agent Console

Pannello chat.



# Integrazione con servizi digitali.

- Se il tuo abbonamento a Imagicle Engage include UCX Agent Console Advanced 2 o 3, puoi interagire con i tuoi clienti o partner non solo tramite chiamate telefoniche, ma anche attraverso un canale **digitale**, a sua volta integrato con i più comuni servizi di chat disponibili sul mercato, come ad esempio:
  - Whatsapp
  - Telegram
  - Facebook
  - Web
  - Email
  - ecc.
- Quando selezioni l'icona della chat in alto a sinistra, appare la finestra della chat che ti permette di impostarti come **Disponibile**, **Non Disponibile**, Inattivo cliccando sull'immagine dell'operatore.
- L'accesso alla chat è automatico e puoi creare manualmente un ticket, sfogliare le conversazioni archiviate e l'elenco dei contatti, premendo i rispettivi pulsanti blu sotto l'immagine dell'operatore.
- Il pannello di chat può essere nascosto dal menu VIEW, se non viene utilizzato.



# Integrazione con servizi digitali.

- Una volta che un nuovo cliente contatta l'azienda tramite chat, la relativa chat viene inoltrata al primo operatore disponibile, che può prenderla in carico dall'elenco delle "Conversazioni non assegnate".
- I dati del cliente, se già disponibili nel DB, vengono visualizzati nel pannello di destra. L'operatore può anche inserirli manualmente, così come impostare manualmente la conversazione su Aperta, In attesa o Risolta.
- Dallo stesso pannello, l'operatore può aprire ticket e dare loro la giusta priorità, dettagli e tag e aggiungere delle note.
- Durante la conversazione via chat, l'operatore può fornire documenti, video e link web per rispondere alle richieste del cliente.
- L'intera progressione della chat è disponibile sull'interfaccia dell'operatore, che può scorrere verso l'alto e verso il basso per visualizzare i messaggi precedenti.

guest#0695

Resolved

- Open
- Pending
- Resolve

NOTES (0)

+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 RESOLVED

Add a note ...

Add Note

Customer having issues with a phone handset. X

Created 24/3/2023 by Andrea Sonnino





# Imagicle UCX Console

Visualizzazione Compressa

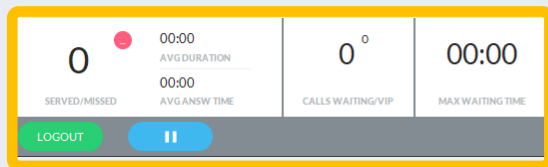
# Visualizzazione compressa di Attendant Console.

Ideale per agenti di call center inbound

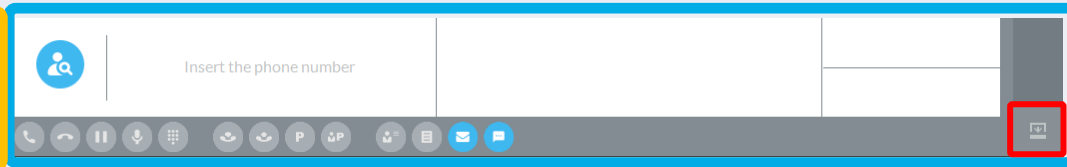


Barra telefonica compatta nella parte alta dello schermo

Per passare dalla visualizzazione compressa a completa, è sufficiente cliccare sull'icona del triangolo in alto a Destra (nel riquadro rosso in basso)



Pannello Code  
compresso



Pannello Code

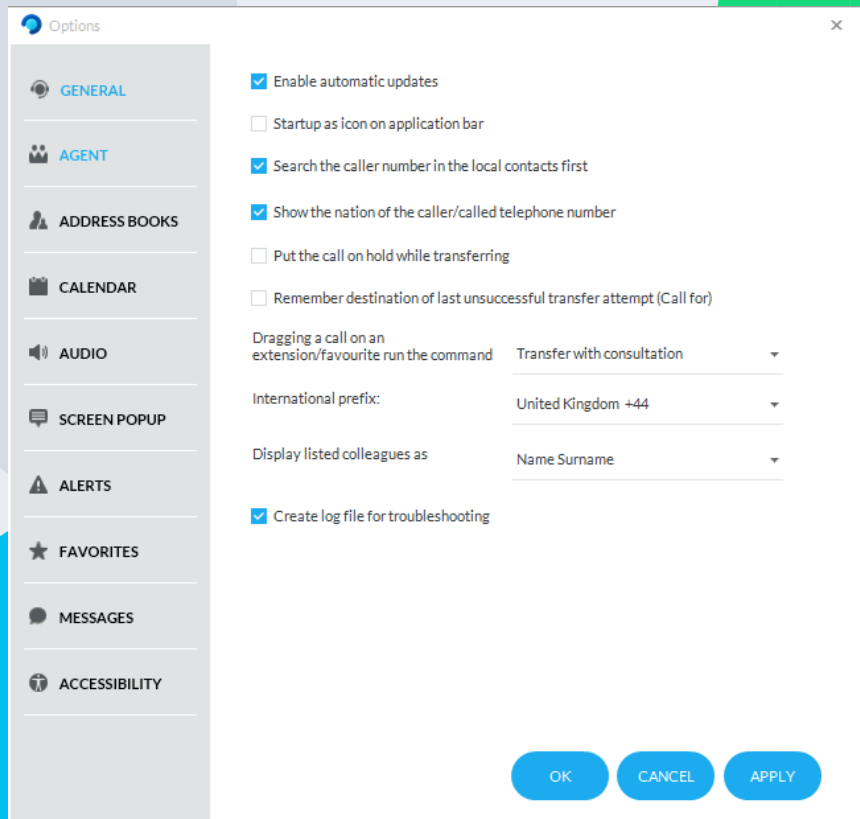


# Imagicle UCX Console

Impostazioni

# Impostazioni generali.

- Le impostazioni della UCX Console sono accessibili dal **menu a tendina** in alto a sinistra →.
- All'interno dello stesso menu a tendina, puoi anche selezionare la **lingua** della console tra le 8 disponibili.
- Inoltre, è disponibile anche la funzione "**Gestisci tasti di scelta rapida (hotkeys)**" per personalizzare le scorciatoie da tastiera.
- La prima scheda "**Generale**" ti permette di impostare diversi parametri relativi all'utilizzo della console, come ad esempio:
  - esecuzione automatica dell'app
  - Drag&drop per il trasferimento delle chiamate
  - prefisso locale internazionale
  - Funzione "Chiamata per" per eseguire il trasferimento delle chiamate perse alla persona giusta
  - E molto altro



The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'GENERAL' tab selected. The left sidebar contains a list of settings categories: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, CALENDAR, AUDIO, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, and ACCESSIBILITY. The main area displays various settings, some with checkboxes and others with dropdown menus.

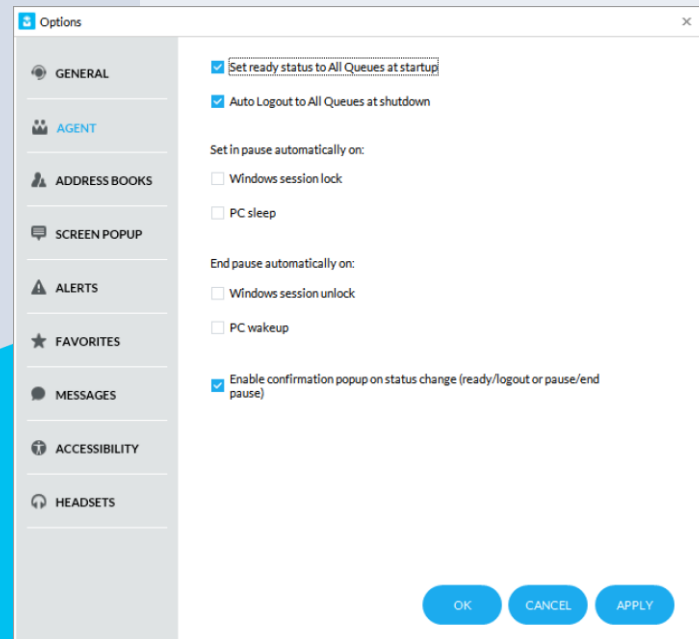
Setting	Value
Enable automatic updates	<input checked="" type="checkbox"/>
Startup as icon on application bar	<input type="checkbox"/>
Search the caller number in the local contacts first	<input checked="" type="checkbox"/>
Show the nation of the caller/called telephone number	<input checked="" type="checkbox"/>
Put the call on hold while transferring	<input type="checkbox"/>
Remember destination of last unsuccessful transfer attempt (Call for)	<input type="checkbox"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>

Buttons at the bottom: OK, CANCEL, APPLY.



# Impostazioni dell'agente.

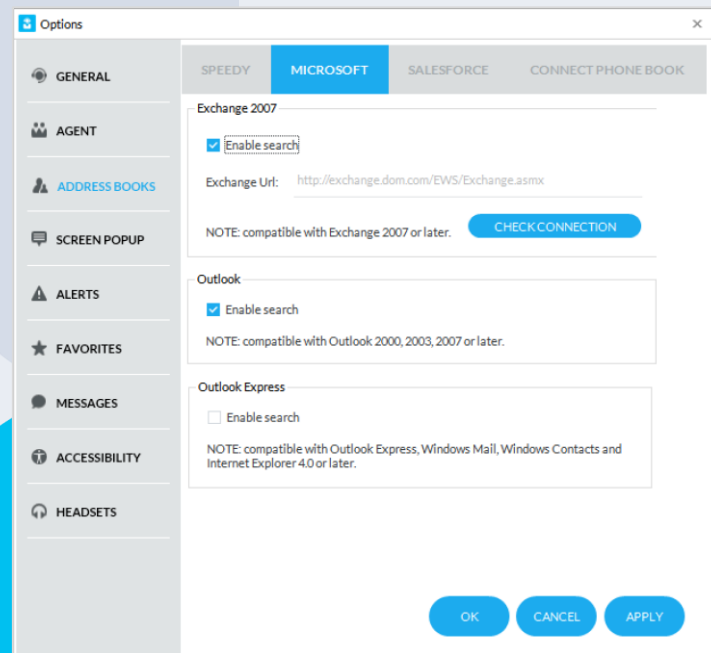
- La scheda "**Agente**" ti permette di impostare diversi parametri relativi all'agente, come ad esempio:
  - login automatico all'avvio
  - auto-logout allo spegnimento
  - Gestione automatica dello stato di pausa in base al blocco/sblocco della sessione di Windows – o pausa/ripresa del PC
  - Abilitazione del popup di conferma per i cambiamenti di stato





# Impostazioni Rubriche

- Il tab “**Rubriche**” permette di importare contatti esterni nel pannello locale “Contatti”. Nell’esempio a fianco la console può essere configurata per effettuare la ricerca dei contatti direttamente da client Outlook.
- I contatti importati da questo tab sono visibili soltanto a livello locale.
- La console supporta anche i contatti condivisi esterni, utilizzando l’applicazione **Contact Manager**.



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, Outlook, and Outlook Express. In the Exchange 2007 section, the 'Enable search' checkbox is checked, and the 'Exchange Url' is set to 'http://exchange.dom.com/EWS/Exchange.asmx'. A 'CHECK CONNECTION' button is present. The Outlook section also has 'Enable search' checked, with a note about compatibility. The Outlook Express section has 'Enable search' unchecked, with a note about compatibility. At the bottom right, there are 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY' buttons.

Options

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

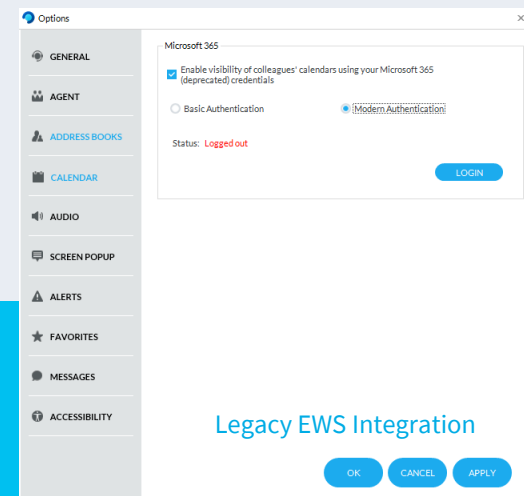
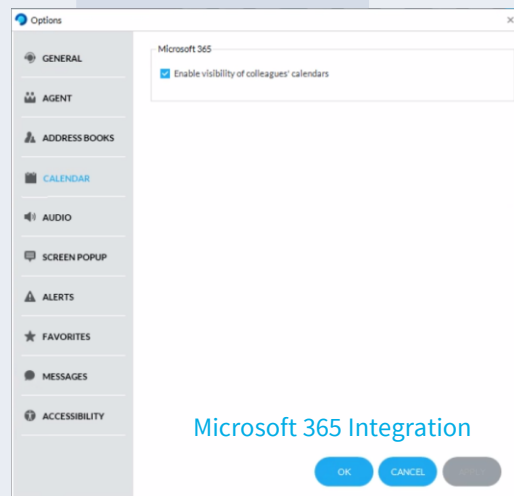


# Impostazioni del calendario.

La scheda “**Calendario**” consente di configurare la connessione al calendario Microsoft Exchange/Microsoft 365, per importare lo stato del calendario in tempo reale dei colleghi

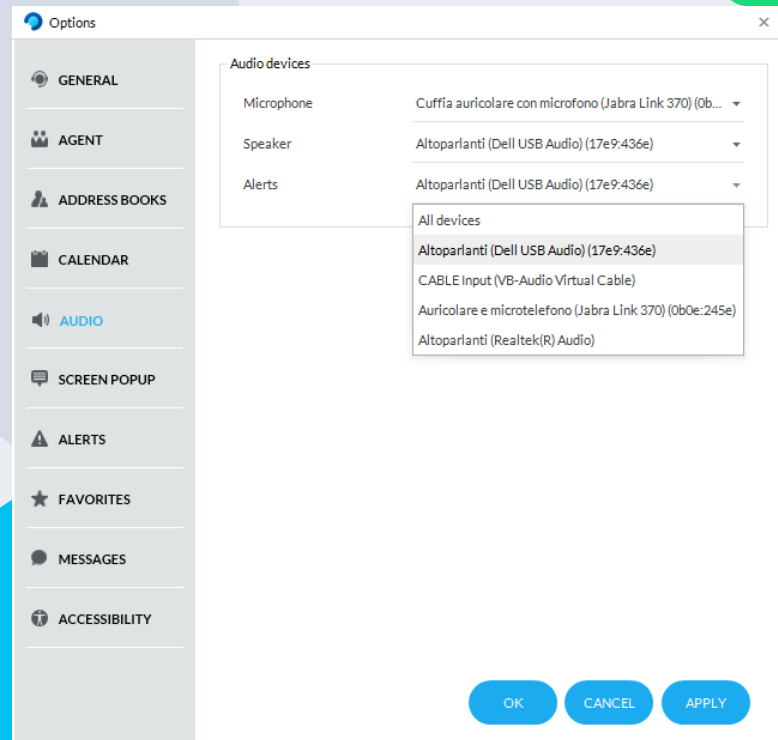
- Sono richieste le credenziali Microsoft
- Il pulsante “Accedi” consente di avviare la connessione al servizio Calendario Microsoft (solo EWS)

Si prega di notare che l'integrazione del calendario utilizza il metodo di autenticazione OAuth2 basato su Graph API. L'autenticazione basata su EWS è ancora disponibile per i clienti esistenti, ma si prega di tenere presente che è stata deprecata da Microsoft, con scadenza il 1° ottobre 2026.



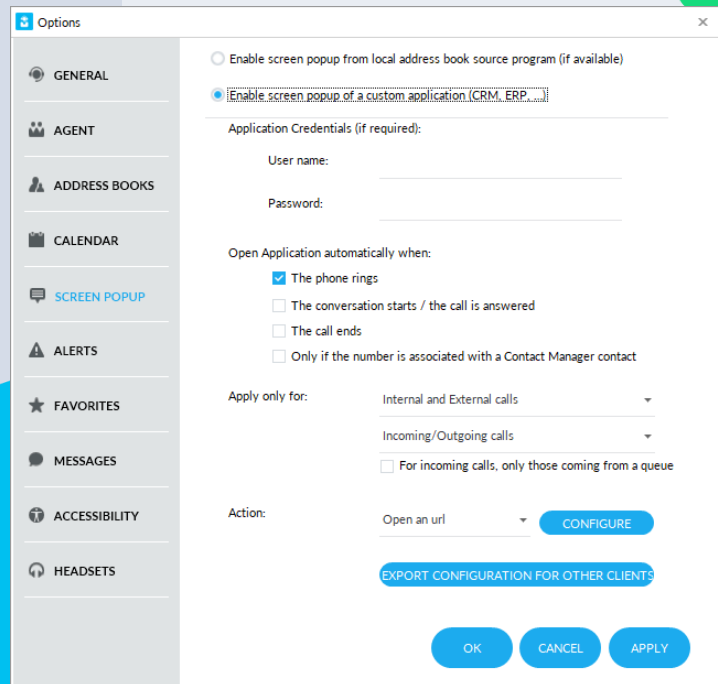
# Impostazioni audio, disponibili solo su UCX Console per MS Teams.

- La scheda "**Audio**" permette di impostare i dispositivi audio corretti per microfono, altoparlante e avvisi.
- Questa opzione offre un menu a tendina con tutti i dispositivi audio disponibili integrati nella tua workstation, comprese le cuffie o gli altoparlanti esterni collegati via Bluetooth.



# Impostazioni dello Screen PopUp.

- La scheda "**Screen PopUp**" ti permette di attivare un'applicazione esterna di terze parti in caso di chiamata in entrata e/o in uscita.
- Sono supportate sia le applicazioni esterne basate su web che quelle basate su thick client.
- Quando si attiva il pop-up della schermata, la UCX Console inoltra alcuni parametri relativi alla chiamata corrente, impostabili cliccando sul pulsante "Configura".
- Parametri della chiamata, compresa la direzione della chiamata
- Una volta che il connettore è stato configurato e testato con successo, puoi esportare la configurazione per implementarla in altri client UCX Console.



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

Options

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

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

Application Credentials (if required):

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

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

Open Application automatically when:

☒ The phone rings

☐ The conversation starts / the call is answered

☐ The call ends

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

Apply only for: Internal and External calls

Incoming/Outgoing calls

☐ For incoming calls, only those coming from a queue

Action: Open an url [CONFIGURE](#)

[EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS](#)

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

# Impostazioni degli alert.

- La scheda “**Alert**” ti permette di personalizzare il modo in cui essere avvisato delle chiamate in arrivo. Le opzioni disponibili sono: finestra pop-up, console in primo piano, avvisi sonori o semplicemente non fare nulla.
- UCX Console per Microsoft include anche un'opzione specifica per sopprimere i popup del client MS-Teams. Ti consigliamo vivamente di attivare questa funzione per evitare fastidiosi pop-up in cima all'interfaccia di 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	Suppress Teams pop-up alerts
Upon an incoming call on your queues	No action

Display Teams pop-up alerts

Bring console foreground

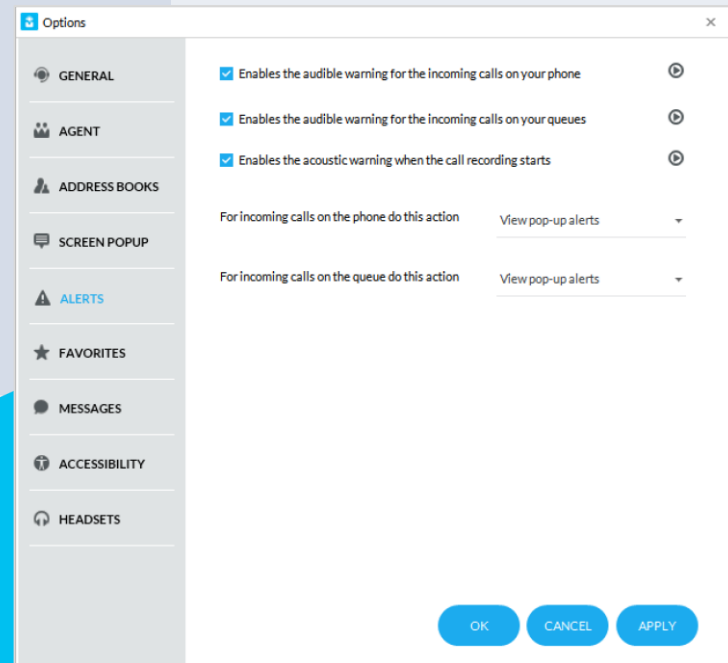
Display pop-up on inactive console

Always display pop-up

OK CANCEL APPLY

# Impostazioni Preferiti

- Il tab “**Preferiti**” permette di definire tabs personalizzati con i contatti utilizzati più di frequente. È possibile assegnare nomi personalizzati ed associare al contatto un'icona a scelta tra quelle a disposizione.





# Impostazioni dei Messaggi

- Il tab “**Messaggi**” permette di inserire I dati relative ad un servizio di messaggistia SMS, fornito da uno dei quattro fornitori supportati (o da altri servizi, previa configurazione di specifico file xml):
  - Vola.it
  - Nexmo.com
  - TextMagic.com
  - EasiSMS
  - QuesCom
- Questo servizio richiede la connettività internet.

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: ●●●●●●●●

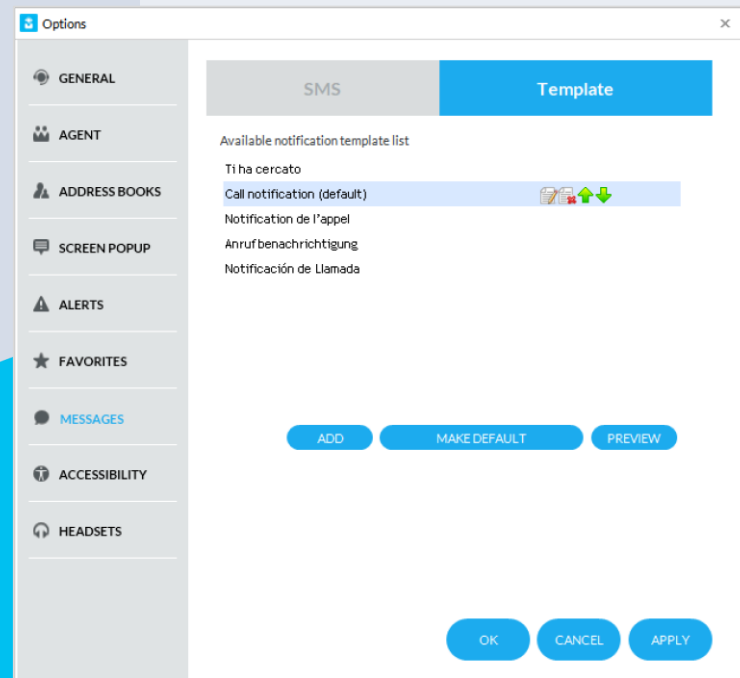
Gateway address: easisms.com

OK CANCEL APPLY



# Modelli di Messaggio

- Il tab **Messaggi** → **Modelli** permette di aggiungere/modificare/rimuovere i modelli utilizzati per inviare email o SMS:
- ogni modello può includere diverse informazioni relative alla chiamata in essere (es. data/ora, numero di telefono e nome del chiamante, nome della coda da cui si è ricevuta al chiamata, etc.).





# Supporto per ipovedenti.

- Imagicle UCX Console, nella sua versione "Professional", è stata progettata appositamente per supportare gli operatori ipovedenti.
- È stato testato con successo con i migliori strumenti software per utenti miopi e non vedenti, come ad esempio:
  - Software di lettura dello schermo JAWS per Windows
  - Lente di ingrandimento ZoomText
- Attendant Console Professional è stato certificato da "Visiondepth", l'Istituto Italiano per il personale ipovedente.
- Nelle impostazioni della UCX Console è disponibile una scheda specifica "**Accessibilità**" per abilitare azioni e opzioni di visualizzazione semplificate, a supporto degli utenti ipovedenti.

Options

**GENERAL**

**AGENT**

**ADDRESS BOOKS**

**CALENDAR**

**AUDIO**

**SCREEN POPUP**

**ALERTS**

**FAVORITES**

**MESSAGES**

**ACCESSIBILITY**

☒ Automatically selects the incoming call

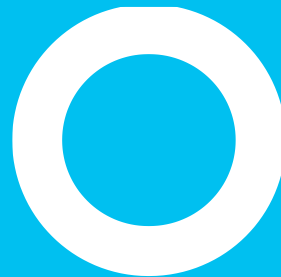
☐ Automatically selects the first search result by pressing the enter key

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

Show ended calls for  seconds

Configure the fields the on list in the 'Call' panel [CONFIGURE](#)

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



Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTATTACI](#)

