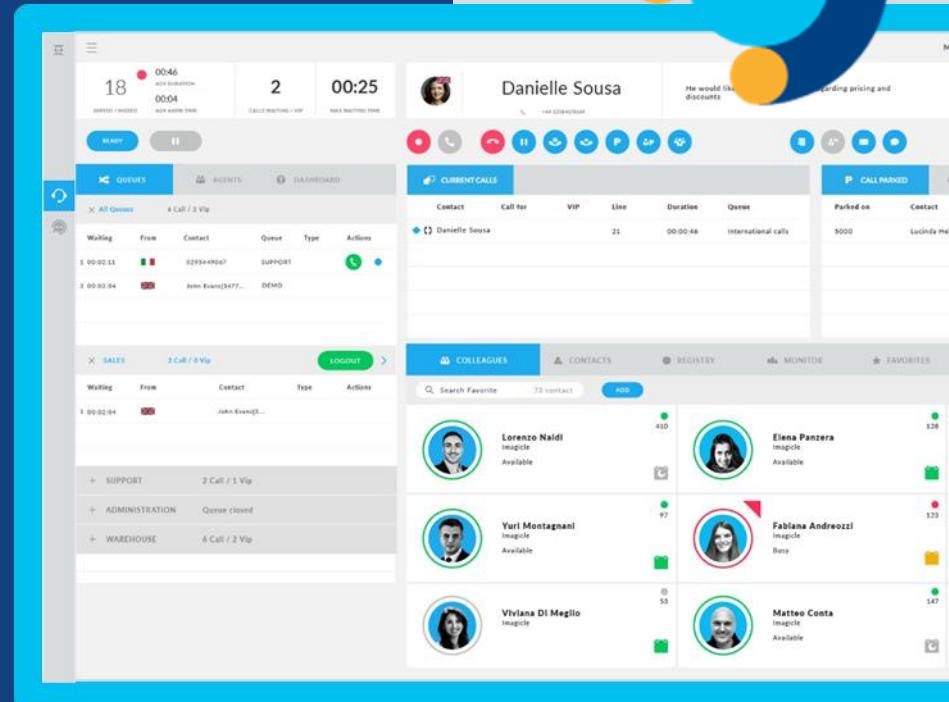


Imagicle Attendant e UCX Agent Console

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



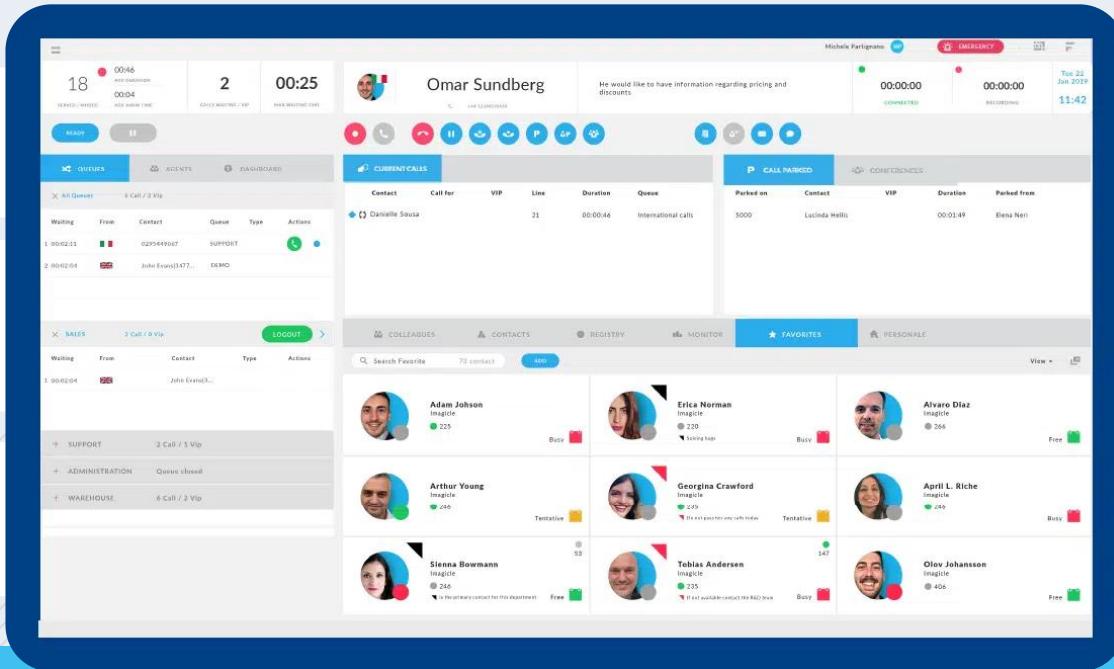
Imagicle Attendant Console.

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

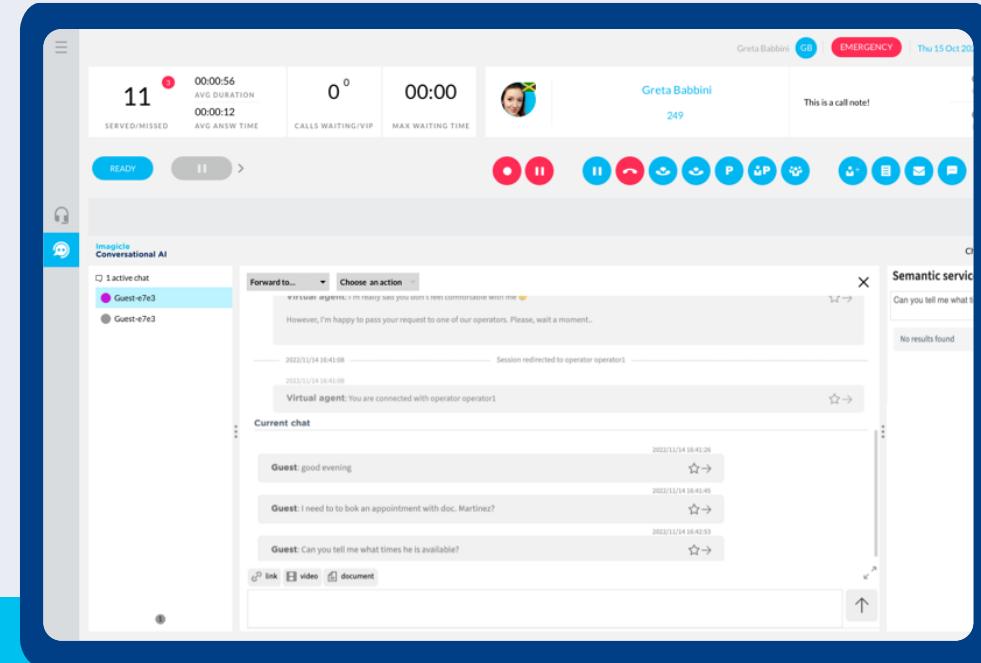
Vedi i dettagli della chiamata in arrivo, rispondi con un click, reinvia la chiamata a un altro operatore o mettila in coda. Controlla a colpo d'occhio coda, status del team e molto altro.

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.

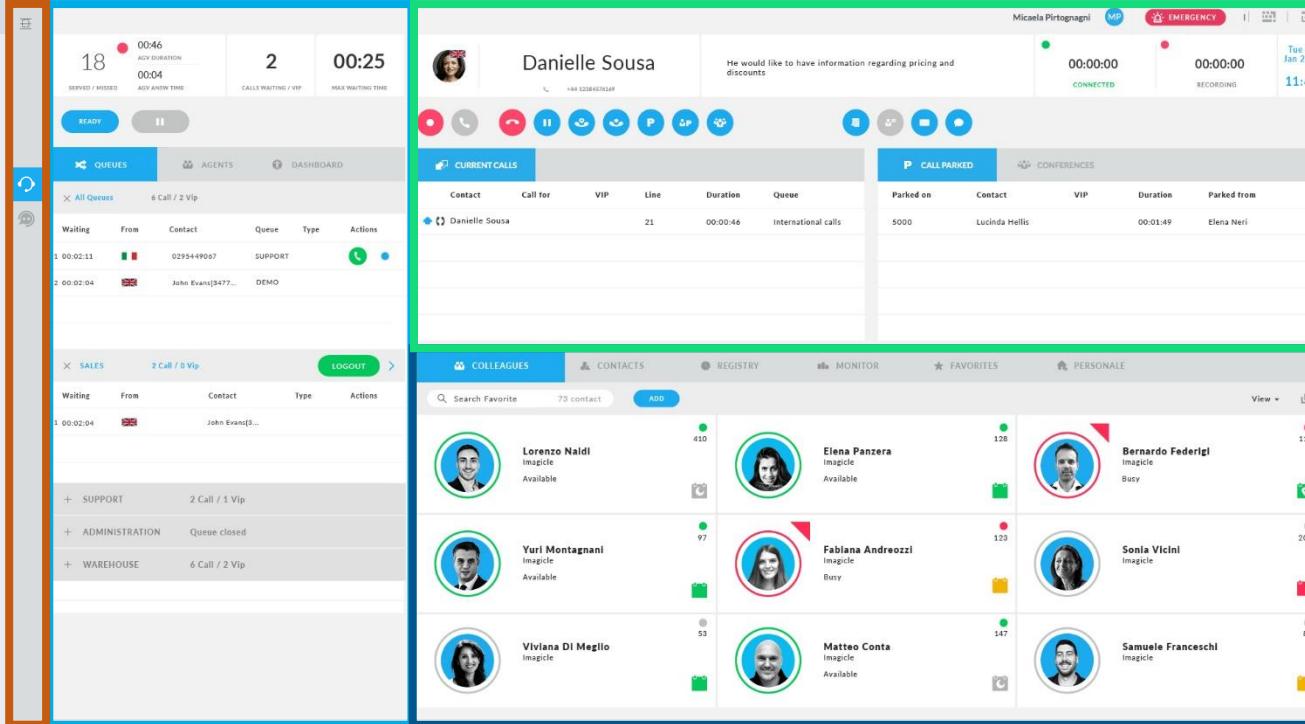
AI: HUMAN & VIRTUAL TOGETHER

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 call center interface. At the top, a summary bar shows 18 servers/missed, 00:46 avg duration, 00:04 avg wait time, 2 agents, and 00:25 max wait time. Below this are three main sections: 'QUEUES' (showing 6 calls / 2 VIP), 'AGENTS' (showing 2 agents), and 'DASHBOARD' (showing 18 servers / 0 missed). The 'CURRENT CALLS' section shows a call with Danielle Sousa, who would like information regarding pricing and discounts. The 'CALL PARKED' and 'CONFERENCE' sections are also visible. At the bottom, a 'COLLEAGUES' section lists various team members with their availability status (Available, Busy, Offline) and contact icons.

**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.

2 00:25

CALLS WAITING / VIP

MAX WAITING TIME

1. NOME E PAESE DEL CHIAMANTE



Danielle Sousa

+84 1234567890

He would like to have information regarding price

discounts

Micaela Pirtognagni

MP

EMERGENCY

2

2. PANIC BUTTON

Per avviare una chiamata a un numero di emergenza all'applicazione Emergency Notifications

8. PANNELLO CODE
mostra le chiamate in tutte le code

9

READY

8

QUEUES AGENTS DASHBOARD

All Queues 6 Call / 2 Vip

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

1

1. NOME E PAESE DEL CHIAMANTE

Danielle Sousa

+84 1234567890

He would like to have information regarding price discounts

READY

2 00:25

CALLS WAITING / VIP

MAX WAITING TIME

CURRENT CALLS

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

3

CALL PARKED CONFERENCES

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

4. COLLEGHI

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

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

6

LOG IN/OUT

7

PANNELLO CODE SPECIFICHE

2 Call / 0 Vip

1 / 1 Vip

1 / 1 Vip

4

COLLEAGUES CONTACTS REGISTRY MONITOR FAVORITES PERSONALE

6

Logout

7

5. CAMPO DI RICERCA

con ricerca «google-like» su tutti i campi associati ai contatti

5

ADD

Search Favorite 73 contact

 Elena Panzera Imagicle Available	 Bernardo Federig Imagicle Busy
 Yuri Montagnani Imagicle Available	 Fabiana Andreozzi Imagicle Busy
 Viviana Di Meglio Imagicle	 Matteo Conta Imagicle Available
 Sonia Vlcn Imagicle	 Samuele Franceschi Imagicle

Imagicle | 7

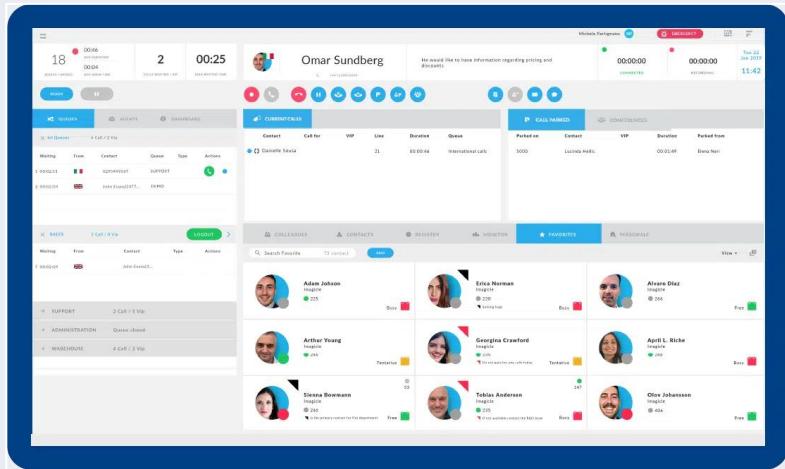
Solo Agent Console - Interfaccia chat.

The image shows a screenshot of the Solo Agent Console interface, which is a unified communication platform for agents. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Shows the date (Fri 5 Apr 2024), time (16:55), and an emergency button.
- Call Statistics:** Displays '11' calls served/missed, an average wait time of 00:05, and an average answer time of 00:00:12. It also shows 0 calls waiting/vip and a maximum waiting time of 00:05.
- Active Chat:** Shows a call with Adrian Skinner, with a small blue circle '1' indicating an incoming call. The contact details are: Adrian Skinner, +44 1632 960614.
- Call Control Buttons:** A row of buttons for managing the call, including hang up, mute, and volume controls.
- Chat Section:** Labeled 'CHAT' with a blue tab. It shows an incoming message from Jack Lars: 'Easy Solution' with a small orange 'JL' icon.
- Unassigned Conversations:** A list of messages from various users: Anna Lee, Jack Lars, Charley Harrison, Cecile Rollins, and Emanuel Newton. Jack Lars has sent an image.
- Message Preview:** A detailed view of a message from Jack Lars: 'Good morning. I received a fine that I'd like to dispute. The fine arrived when it was already expired, so I couldn't pay for it in time.' Below this, a message from Jack Lars says 'No, thanks.'
- Message Input:** A text input field with placeholder 'Type your message here...' and a send button.
- Contact Details:** A detailed view of Jack Lars' contact information, including profile picture, name (Jack Lars), location (London, United Kingdom), email (jacklars@gmail.com), phone number (+44 20 7946 0406), company (Easy Solution), address (65 Bullwood Rd.), and project tags (Easy, Solution). There are buttons for 'OPEN', 'PROFILE', 'TICKET', and 'NOTES (8)'.
- Bottom Left Callout:** '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.
- Bottom Middle Callout:** '2. CHAT IN CORSO' - Dettagli di contatto della persona che ha contattato l'operatore.
- Bottom Right Callout:** '3. PULSANTI PER APRIRE TICKET, ARCHIVIARE CHAT E CERCARE CONTATTI' - Dettagli di contatto della persona che ha contattato l'operatore.
- Bottom Left Callout:** '4. DETTAGLI DI CONTATTO' - Nome e dettagli della persona che ha contattato l'operatore.
- Bottom Left Callout:** '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

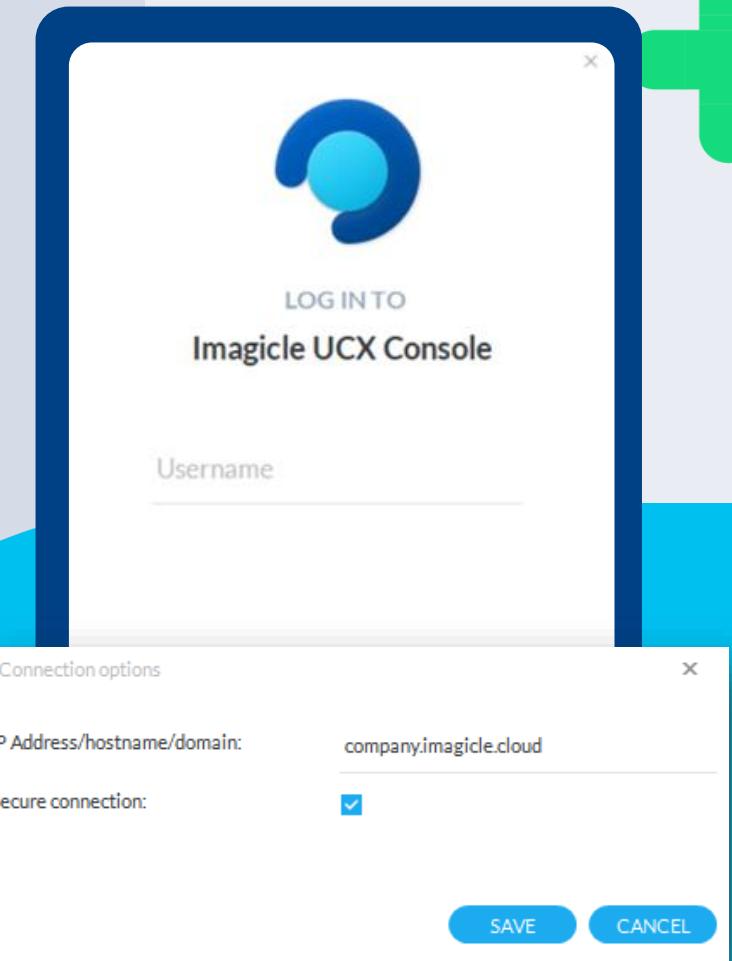
Imagicle UCX Console

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.



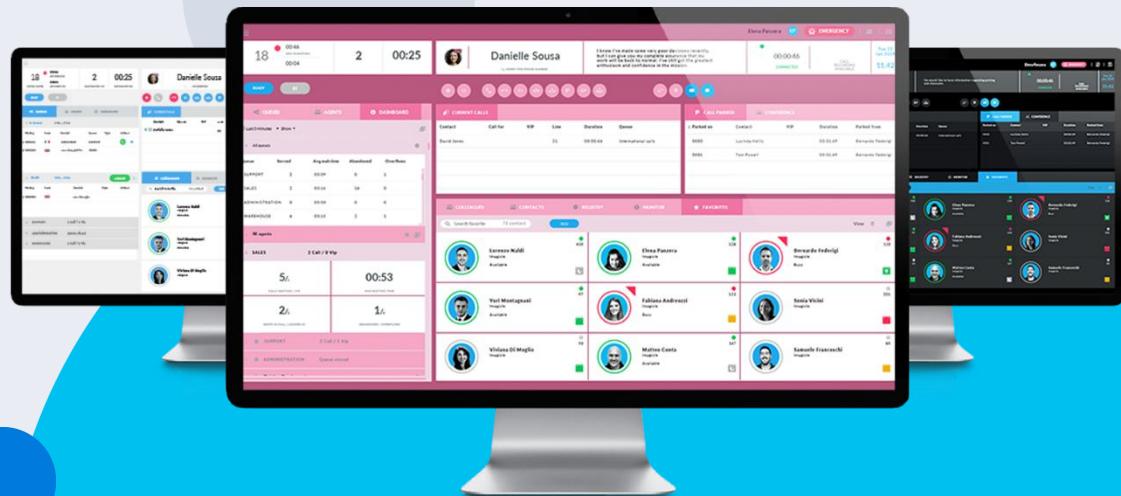
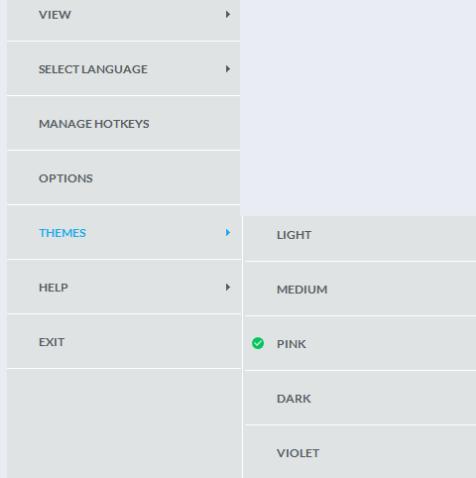
Imagicle UCX Console

Temi.



Adattala al tuo umore.

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



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 Attendant Console Enterprise - Stefano Raffaelli (501)

Stefano Raffaelli SR | Wed 19 Jul 2024

Insert the phone number

nte la chat!

gestire la chat del tuo Telegram

è gratuito e entazione.

Activate your 30 days free trial

Email*

Yes, I would like to receive communications about events, releases, offers, and other. I can manage my preferences at any time.

ACTIVATE

VIEW

LANGUAGE

MANAGE HOTKEYS

OPTIONS

THEMES

HELP

EXIT

SIGN OUT

QUEUES

AGENTS

DASHBOARD

ACTIVE CALLS

COLLEAGUES

CONTACTS

CALL REGISTRY

MONITOR

CHAT

SALES

SUPPORT

FRIENDS

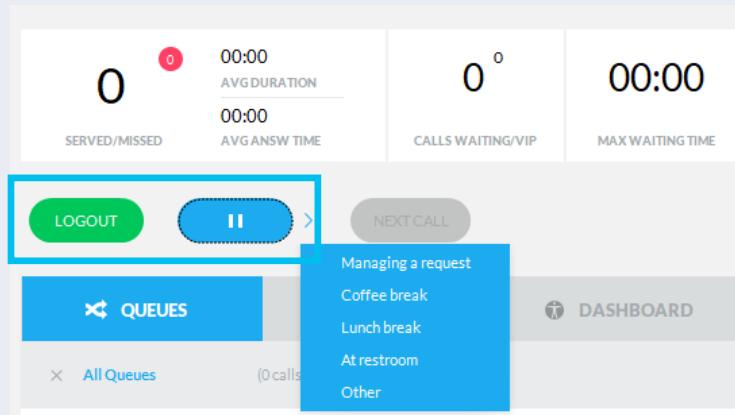
Imagicle UCX Console

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 predisporsi 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 ...).

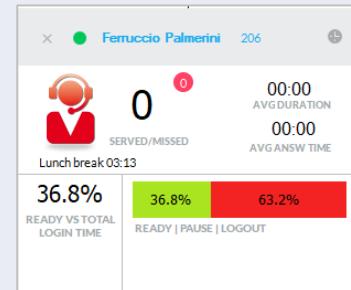
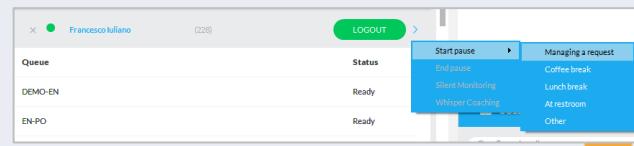
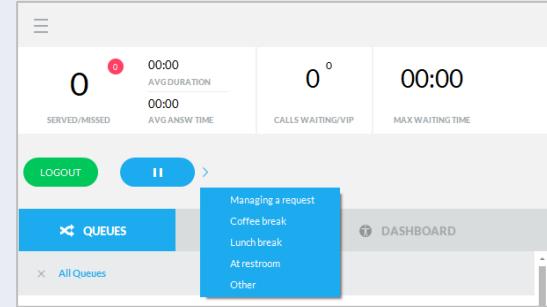
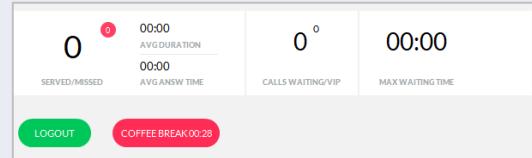


Opzioni di pausa.

- 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

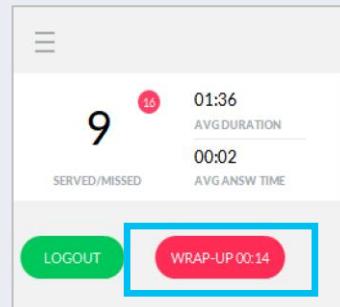
STATO	ICONA	DESCRIZIONE
Fuori da ogni coda	READY	Non a lavoro e NON PRONTO a gestire chiamate da nessuna coda (es: fuori dall'orario di lavoro)
Pronto per tutte le code	LOGOUT	A lavoro e PRONTO a gestire chiamate su TUTTE le code
Pronto per code selezionate	READY	A lavoro e PRONTO a servire chiamate per ALCUNE code
Pausa / Wrap-up*	LOGOUT PAUSE	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

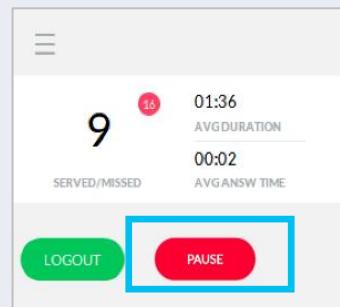
Wrap-up.

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

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.



Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:04	GiulienZ Blasci (39349...	Vision Dept Test	

Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:04	GiulienZ Blasci (3934974476...	Vision Dept Test	

- 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.



Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:04	GiulienZ Blasci (39349...	Vision Dept Test	

Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:04	GiulienZ Blasci (3934974476...	Vision Dept Test	

Pannello delle code: tab “Agenti”

- Questo pannello è disponibile solamente per i supervisori 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 determinata coda.

The image displays two screenshots of a software interface for managing call center agents. Both screenshots feature a top navigation bar with 'QUEUES' and 'AGENTS' tabs, with 'AGENTS' being the active tab in both cases. The interface is divided into two main sections: 'QUEUES' on the left and 'AGENTS' on the right.

Top Screenshot (Per Agente View): This view shows a list of agents grouped by queue. Each group has a header with the queue name and a status count. The 'EN-PO [P]' group has 65001 agents, the 'IT-PO [P]' group has 65002 agents, and the 'ME-PO [P]' group has 749 agents. Each agent entry includes a green circular icon, the agent's name, and their current status (Ready or Logged out). A 'Status' button is located at the bottom of each queue group.

Queue	Agents	Status
EN-PO [P]	Elena Neri, Francesca Cappelletti, Elisabetta Da Prato	Ready, Ready, Logged out
IT-PO [P]	Sonia Vicini, Elena Neri, Francesca Cappelletti	Ready, Ready, Ready
ME-PO [P]	Michel Ravasio	Ready

Bottom Screenshot (Per Coda View): This view shows a list of queues grouped by agent. Each agent entry includes a green circular icon, the agent's name, and their current status (Ready or Logged out). A 'Status' button is located at the bottom of each agent entry. The interface also includes a 'READY' button for each agent and a 'LOGOUT' button for each queue.

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

Pannello Code: tab “Agenti”.

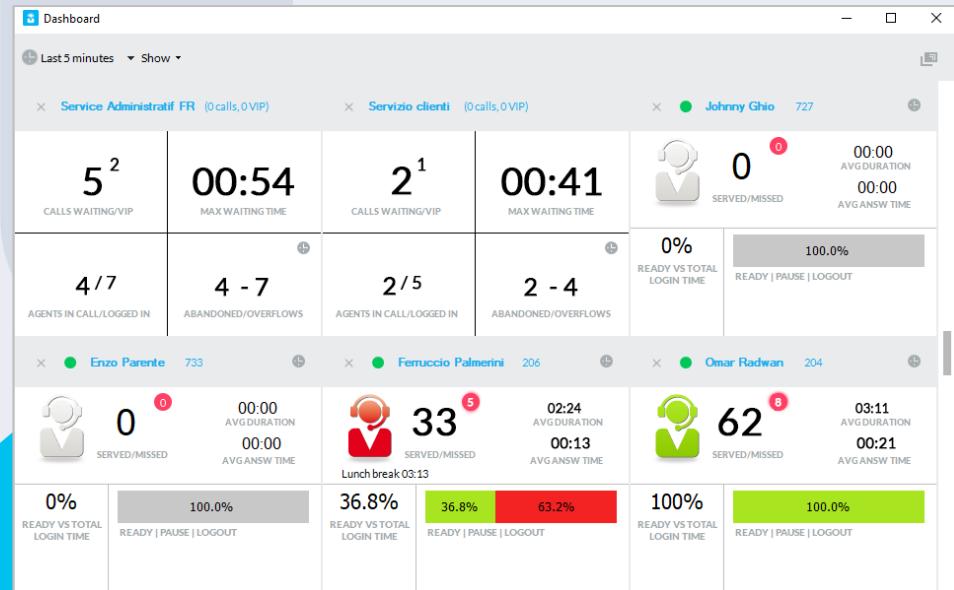
- Se sei un Advanced Supervisor, puoi avere l'accesso a due features per monitorare la performance degli operatori:
 - “Silent Monitoring”: Ascolta le conversazioni degli agenti senza intervenire
 - “Whisper Coaching”: Ascolta e suggerisci la risposta senza essere sentito dal chiamante
- Queste feature sono disponibili solo per Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated calling platforms.

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



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'icôna 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



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	Avg answe.time	Avg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login	Tot Logout
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:33:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrai (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	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	00:00:00
Federica Docali (740)	logged out	309:07:42	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Giorgio Barsacchi (227)	ready	116:39:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Luca Isola (724)	logged out	1150:47:31	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Masimiliano Pich (211)	pause	72:05:05	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Masimiliano Prando (205)	logged out	00:51:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:56	00:00:00	00:00:00	00:00:56
Maurizio Bini (732)	logged out	68:08:39	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	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	00:00:00
Riccardo Roffo (723)	pause	72:04:59	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Imagicle UCX Console

Call Handling

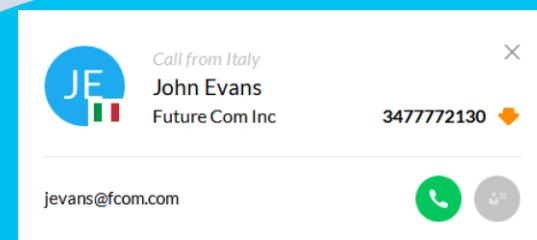




Notifica delle chiamate in attesa.

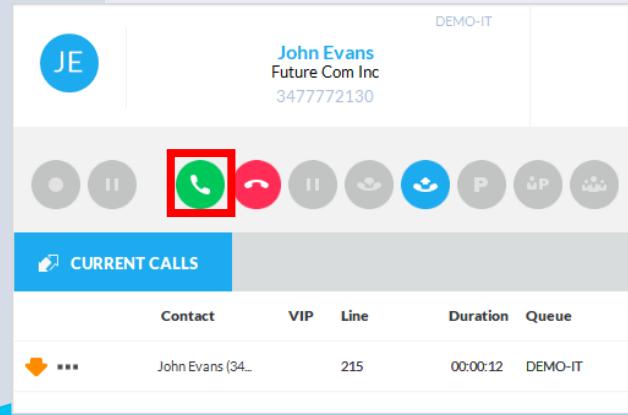
- In caso di chiamata in coda, la UCX Console genera una finestra pop-up in basso a destra e/o un avviso sonoro (a seconda della configurazione degli avvisi).
 - Allo stesso tempo, il numero del chiamante, l'ID della coda e il nome dell'ID del chiamante vengono visualizzati nel pannello della coda.
- 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.

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



Gestione delle chiamate in entrata.

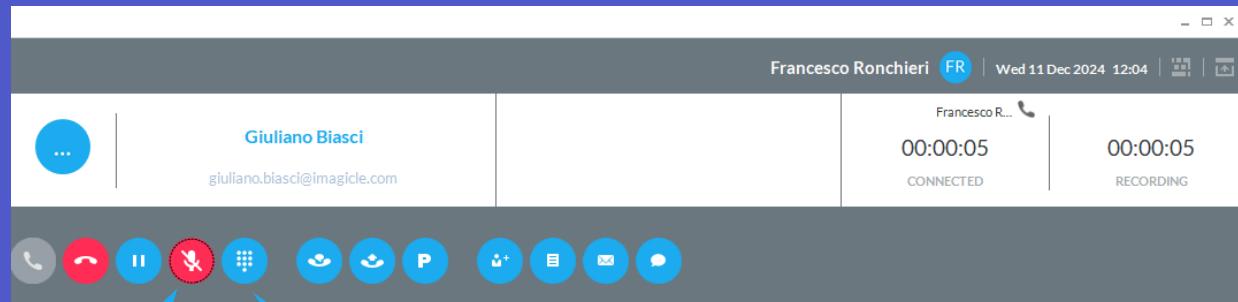
- In caso di chiamata in entrata sul telefono dell'agente, la UCX Console genera una **finestra pop-up** in basso a destra e/o un **avviso sonoro** (a seconda della configurazione degli avvisi).
 - Allo stesso tempo, il numero del chiamante, l'ID della coda, l'ID del chiamante, il nome della società 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

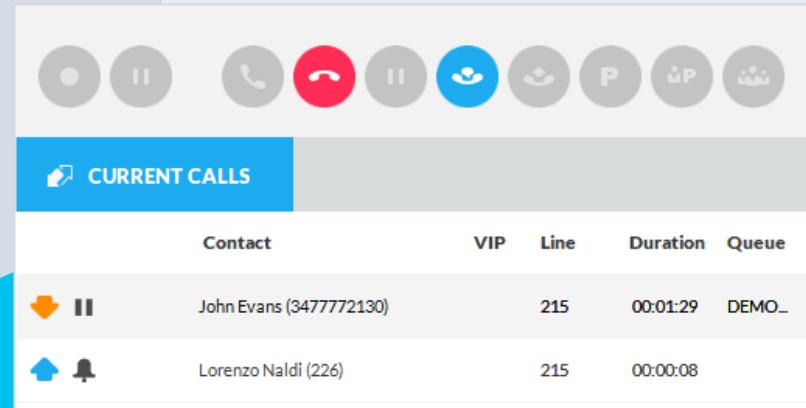
- È possibile **trasferire la chiamata attiva** ad un collega utilizzando la trasferta con **consultazione**:
 - facendo click sull'icona cerchiata in blu nella figura a fianco, oppure sull'hot key dedicato, si apre una finestra pop up che richiede l'inserimento del numero o del nome contatto destinatario 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.

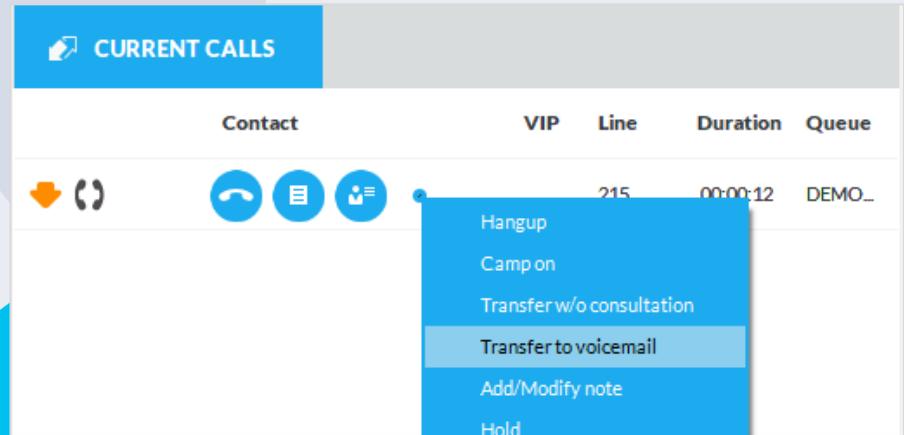
- Grazie al pannello CHIAMATE è possibile gestire più chiamate contemporaneamente: basta fare doppio click su una delle chiamate attive per prenderla in carico e mettere in pausa quella attualmente in corso.





Trasferta a Voice Mail.

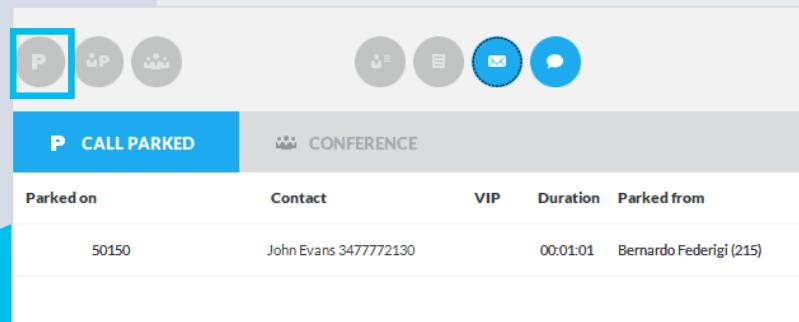
- Una delle opzioni disponibili nel menu della chiamata in corso è “trasferisci a Voice Mail”.
- Questa opzione funziona con l'applicazione Imagicle VoiceMail (Cisco UCM) o con un servizio di posta vocale di terze parti.
- In caso di ambiente Webex Calling MT, questa opzione trasferisce la chiamata alla 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.



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 “Parcheggi”; la chiamata può essere recuperata in ogni momento tramite doppio click sulla chiamata stessa.
 - Questa funzionalità non è disponibile in UCX Agent Console.

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

Search Results
Lorenzo Naldi (226)

Imagicle UCX Console

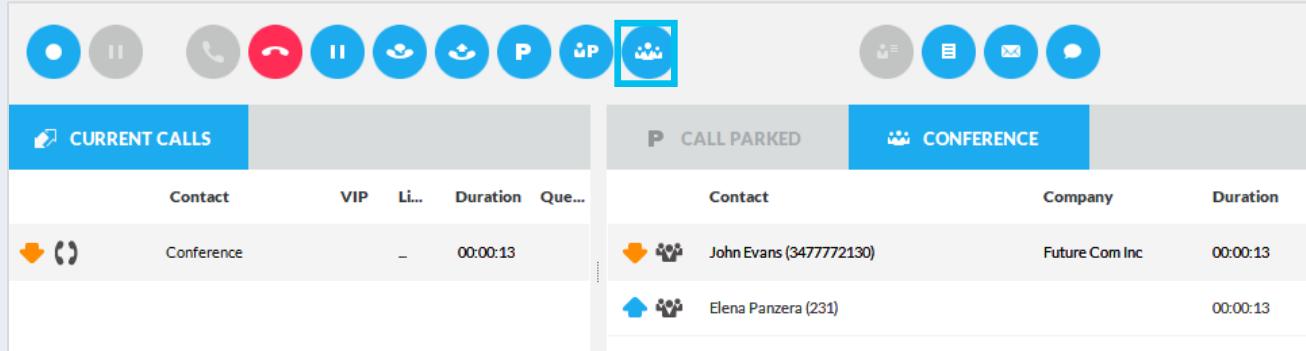
Conference.



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.



Imagicle UCX Console

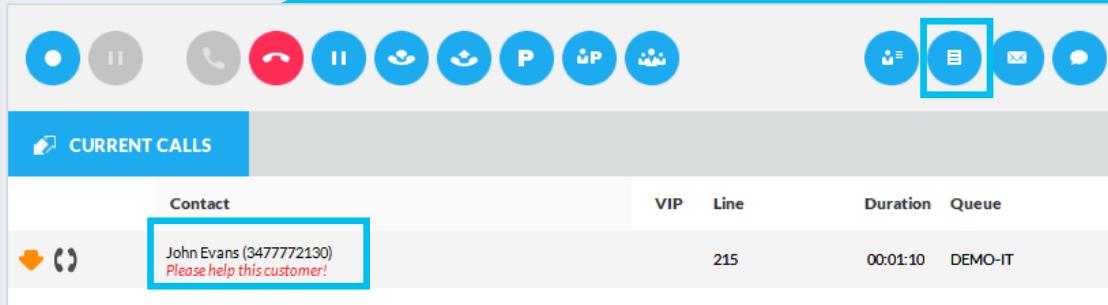
Note, Notifiche di Chiamata, avvisi di emergenza





Note di Chiamata

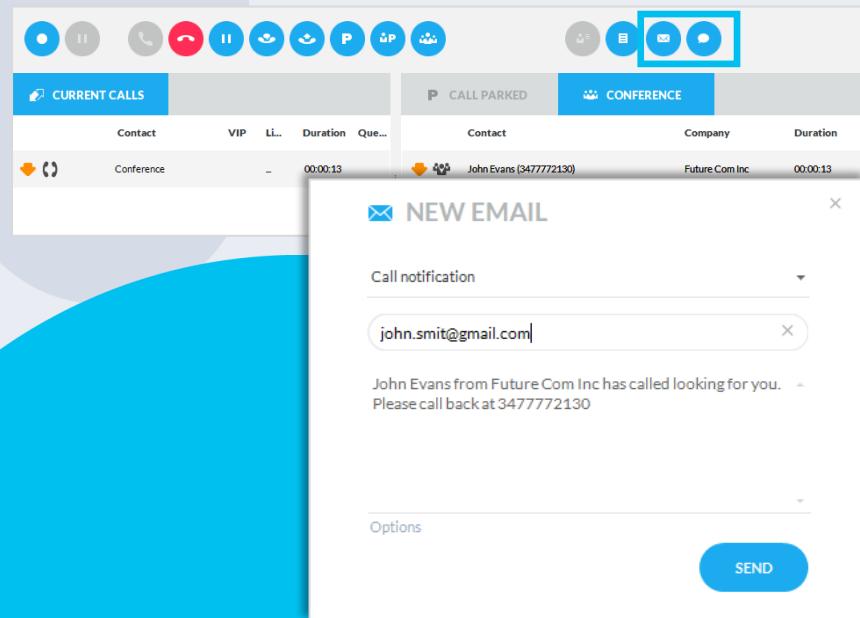
- È possibile associare una nota testuale alle chiamate in corso. Per fare ciò è necessario cliccare sull'icona evidenziata in blu nella figura sotto ed inserire quindi il testo desiderato:
 - se la chiamata è parcheggiata, la nota rimane visibile e disponibile come reminder per l'agente;
 - Quando la 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.





Notifiche di Chiamata

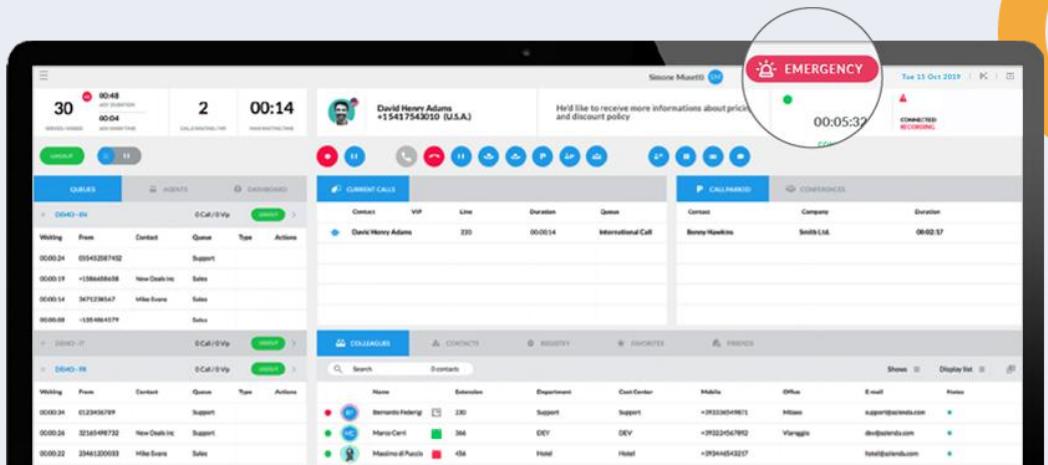
- **La gestione di Email/SMS** permette di inviare email o SMS a clienti e colleghi, sfruttando dei modelli predefiniti che possono includere informazioni di chiamata:
 - cliccando (email) o (SMS), appare una finestra di pop-up che permette di scegliere il modello da utilizzare (nell'immagine a lato 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

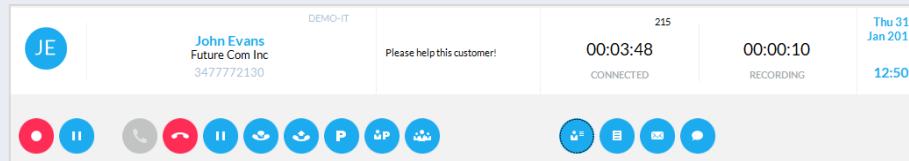
Integrazione con Call Recording.



Call Recording.

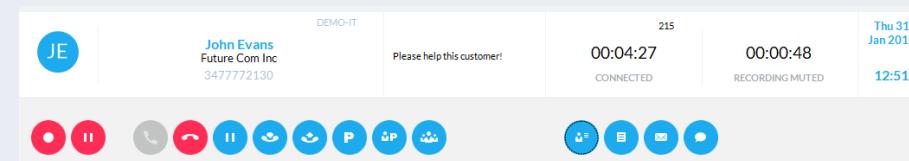
Se la UCX Platform (solo Cisco UCM e Webex Calling DI) include una licenza Call Recording, puoi attivare la registrazione della conversazione in corso dalla UCX Console. Funziona con qualsiasi telefono registrato sul tuo PBX e associato alla UCX Console.

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.

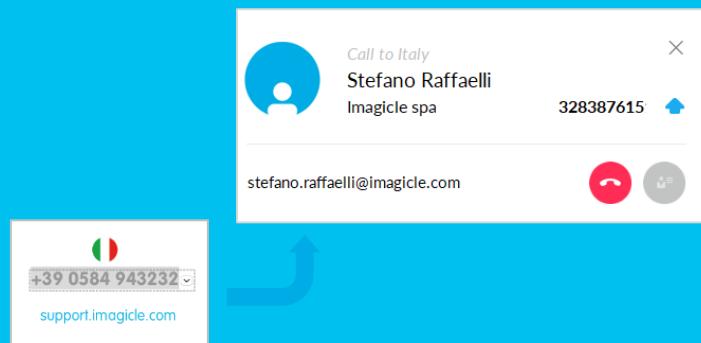
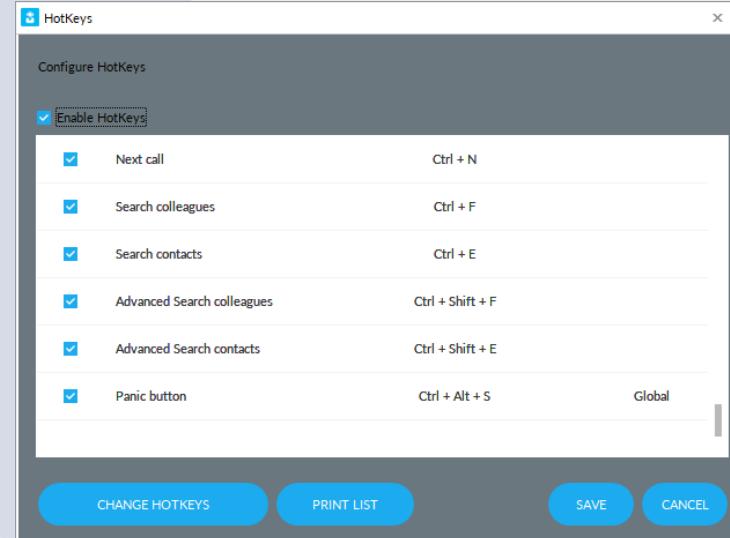
Imagicle UCX Console

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  presente 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 menu a tendina in alto a sinistra.



Imagicle UCX Console

Tab Colleghi e BLF



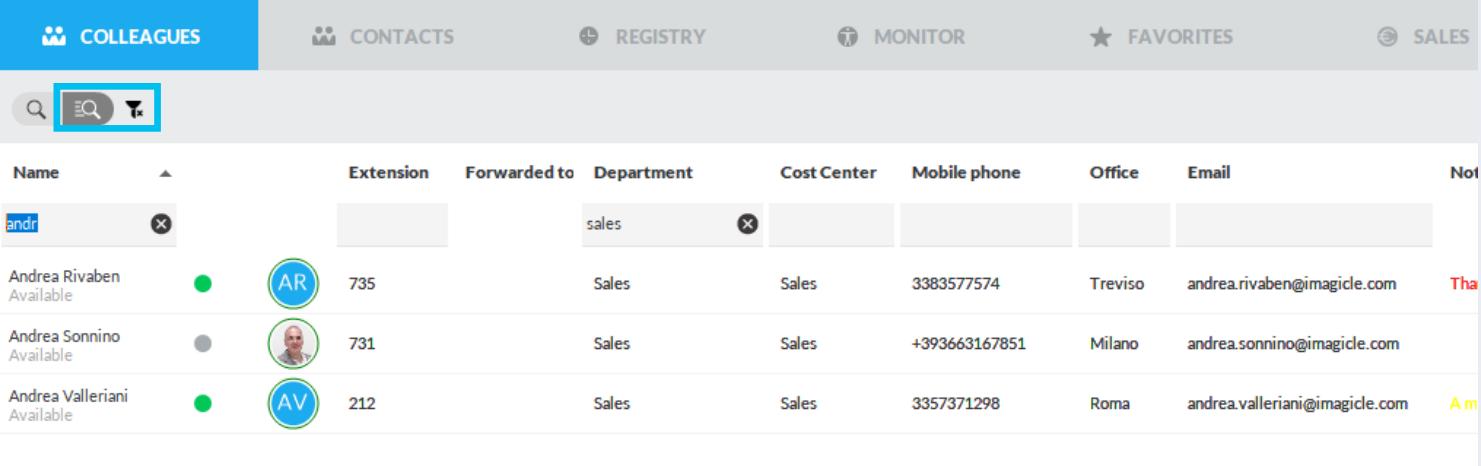
Tab Colleghi

- 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	More
Alessandro Zago Available				734		DEV			alessandro.zago@imagicle.com	
Andrea Rivaben In a meeting				735		Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com	
Andrea Sonnino				731		Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com	
Andrea Valleriani				212		Sales	3357371298	Roma	andrea.valleriani@imagicle.com	
Andrea Zerbinati				251		DEV			andrea.zerbinati@imagicle.com	
Fahiana Andreozzi				245		Marketing			fahiana.andreozzi@imagicle.com	

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.



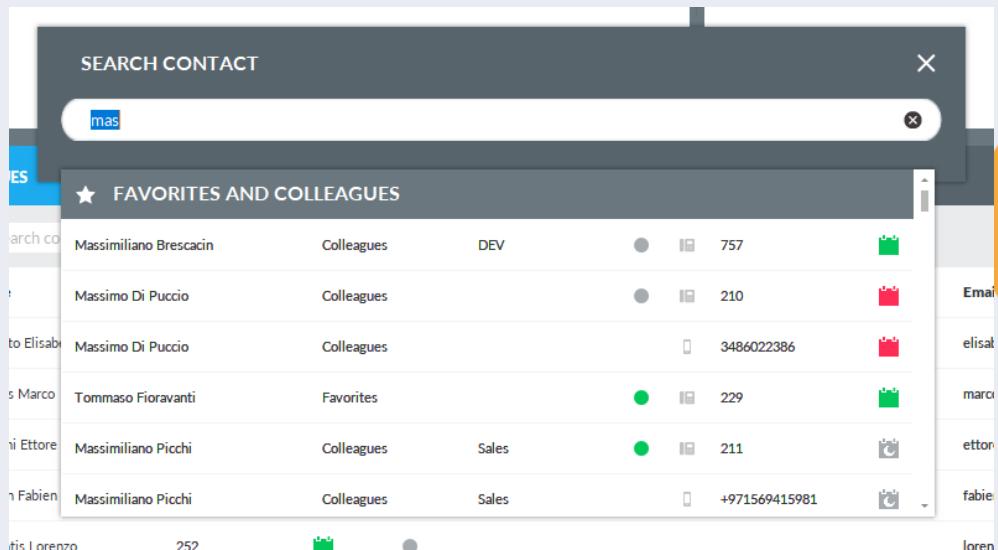
Name	Extension	Forwarded to	Department	Cost Center	Mobile phone	Office	Email	Notes
andr			sales	x				
Andrea Rivaben Available	●	AR	735	Sales	Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com
Andrea Sonnino Available	●	AS	731	Sales	Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com
Andrea Valleriani Available	●	AV	212	Sales	Sales	3357371298	Roma	andrea.valleriani@imagicle.com

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

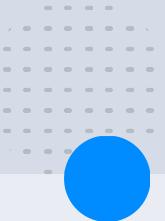
- Il tasto di Fly Search (<CTRL> +2 per impostazione predefinita) consente di cercare contatti tra le schede Colleghi, Contatti e Preferiti, inserendo testo o numeri nel campo di ricerca. La ricerca include nome, cognome, numero di telefono ed è Google-like: il testo è "contenuto" all'interno di ciascun 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".



The screenshot shows a search interface titled "SEARCH CONTACT" with the search term "mas" entered. Below the search bar, a list of contacts is displayed under the heading "★ FAVORITES AND COLLEAGUES". The results are as follows:

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

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				
AA	Assil Anas In a meeting	401	Sales	Anas is not available today (Giorgio Barsacchi)	Sales	+971555547337			
GB	Barsacchi Giorgio @CiscoLive till 1/2	227	Sales	Sales	3428968506				
MB	Beni Maurizio Available	732	DEV	Team plan 2019 (Christian Bongiovanni)	DEV	3311779183			
MB	Betti Matteo Available	239	DEV						
BB	Biasi Giuliano Away	225	DEV	In a meeting (Bernardo Federig)	DEV	3497447619			

*status available only on Cisco UCM/HCS/Webex Calling Dedicated calling platforms

Available

Busy

Call Forward*

Do not disturb*

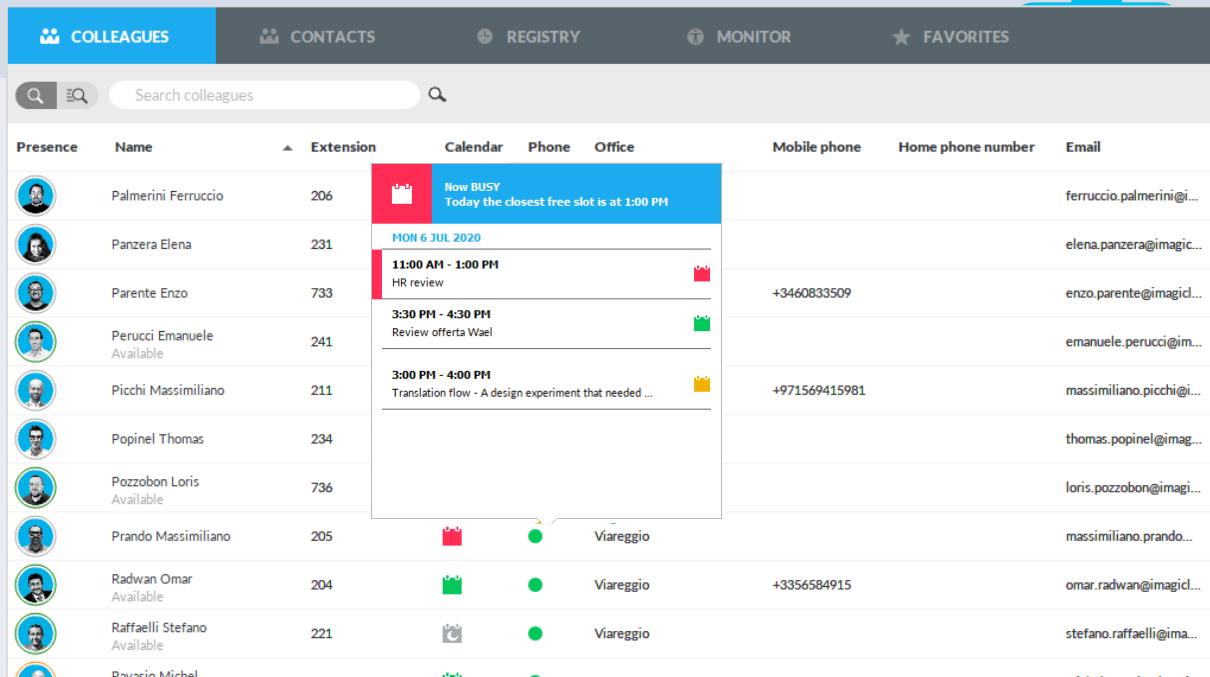
Not Available

VoiceMail Forward*

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 Colleghi, 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



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





Tab Colleghi: opzioni aggiuntive.

- Cliccando con il tasto destro del mouse sul nome di un collega, 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.

The screenshot shows a 'Select contact picture' dialog box at the top, featuring a placeholder image with the letters 'KA' and buttons for 'SELECT FROM FILE...' and 'OK'. Below it is a table titled 'Colleghi' with the following data:

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

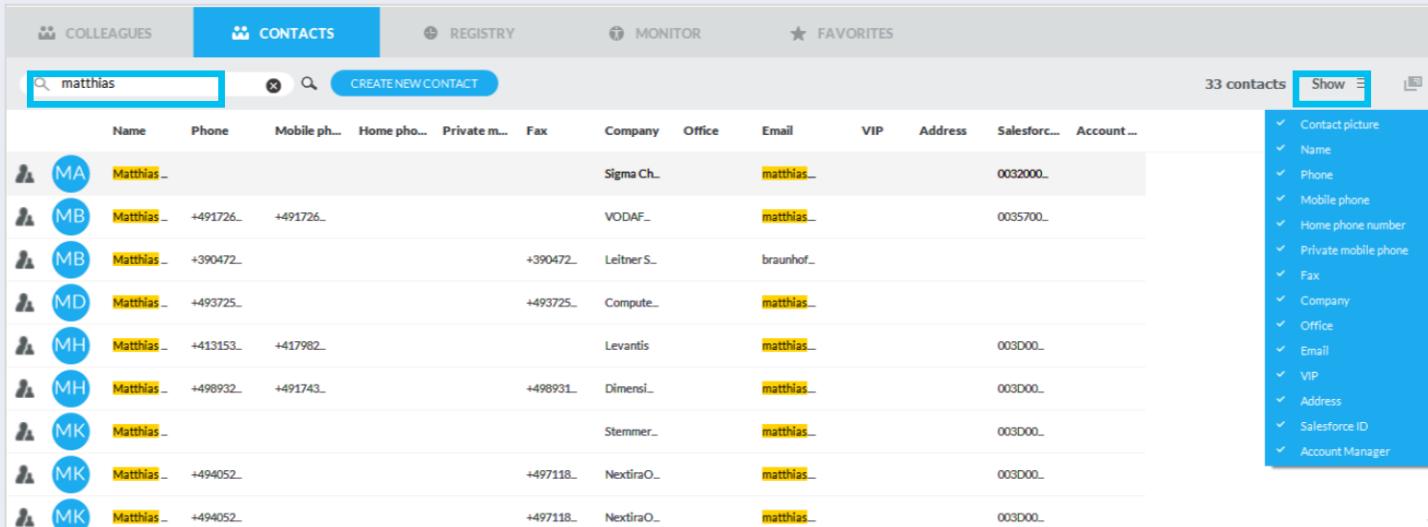
Imagicle UCX Console

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 shows the 'CONTACTS' tab selected in a software interface. A search bar at the top contains the text 'matthias'. Below the search bar is a 'CREATE NEW CONTACT' button. The main area displays a table of contacts with the following columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home pho..., Private m..., Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesforc..., and Account The first contact in the list is highlighted. To the right of the table is a vertical dropdown menu titled 'Show' that lists various contact fields with checkboxes. The visible fields are: 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 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...	

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".

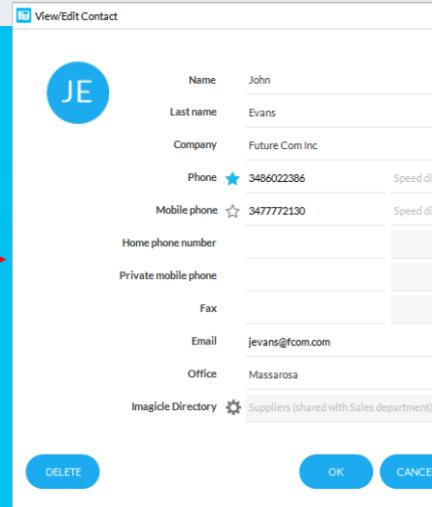
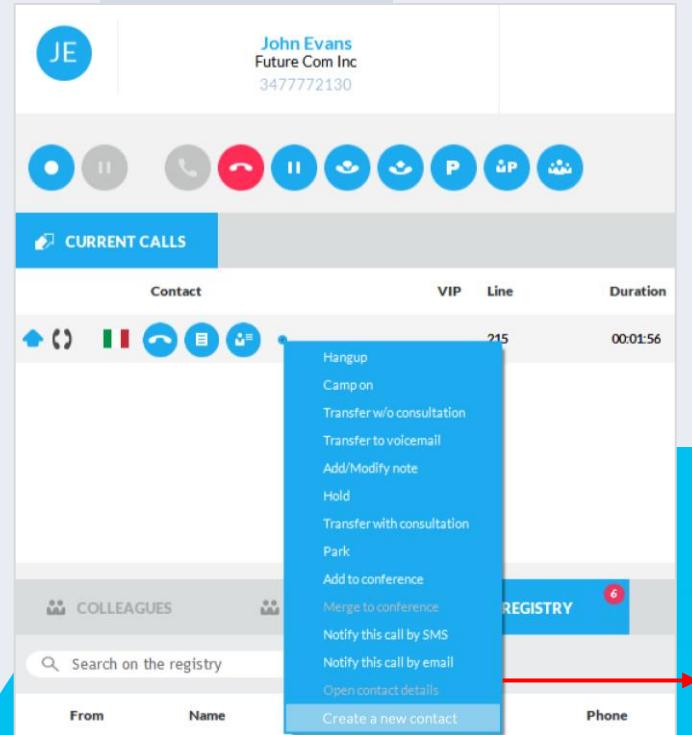
The screenshot displays the Imagicle Attendant Console interface. At the top, there is a header with the date 'Mon 3 Aug 2020 19:15' and a status bar showing 'Greta Babbini' and 'EMERGENCY'. The main area features several tabs: 'QUEUES', 'AGENTS', 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', and 'SPEEDY'. A search bar is located at the top right of the main interface. A modal window titled 'SEARCH CONTACT' is open, showing search results for the term 'ema'. The results are categorized into 'FAVORITES AND COLLEAGUES' and 'OTHER CONTACTS'. Under 'FAVORITES AND COLLEAGUES', there is a list of contacts including 'Fabio Demarchi' (MY FAVs), 'Emanuele Peruzzi' (Colleagues), and 'Emanuele Abbondi' (Customers). Under 'OTHER CONTACTS', there is a list of contacts including 'Emanuele Abbondi' (Customers), 'Francesca Abbondi' (Customers), and several other entries. The interface is designed with a modern, clean look with a light blue and white color scheme.



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





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

The screenshot shows a software interface with a header containing tabs: COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY (which is highlighted in blue), MONITOR, and FAVORITES. Below the header is a search bar with the placeholder 'Search on the registry'. The main area displays a list of contacts with columns for 'From', 'Name', 'Phone', 'Company', 'Notes', 'Data', and 'Duration'. A context menu is open over the contact 'John Evans' (from Italy, phone 3477772130). The menu options are: Call, Open contact details, View/Edit contact (which is highlighted in blue), Delete contact, Add/Modify note, Add to Favorites, Notify this call by SMS, Notify this call by email, Copy number, and Send contact. The contact list shows several other entries, including 'Giuliano Biasci' at the bottom.

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

Aprire il modulo CRM.

Se la funzione «CRM Screen 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	83 events	All events	Last 7 days	Notes
		Search on the registry						
From	Name	Phone	Company	Notes	Data	Duration		
	Italy errani-martimma	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

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	errani-marittima	Errani	0584943232	00:04:15	00:00:26
outgoing calls	21	00:25:45							John Evans	Future Com Inc	3477772130	00:21:30	00:02:23
missed calls	6								1		50152	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 application interface includes a top navigation bar with 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', and 'MONITOR' tabs. A search bar for 'Search favorite' is located below the navigation. The main area displays a grid of team members with their names, roles, availability status (Out of office or Free), and a small icon representing their current status (e.g., Busy, Free, Out of office). A detailed view on the right shows a scheduled meeting for 'UX Customer Session' from 3:00 PM to 5:00 PM on Monday, 3 August 2020, with a note that the closest free slot is at 5:00 PM.

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 “Colleghi”, “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.

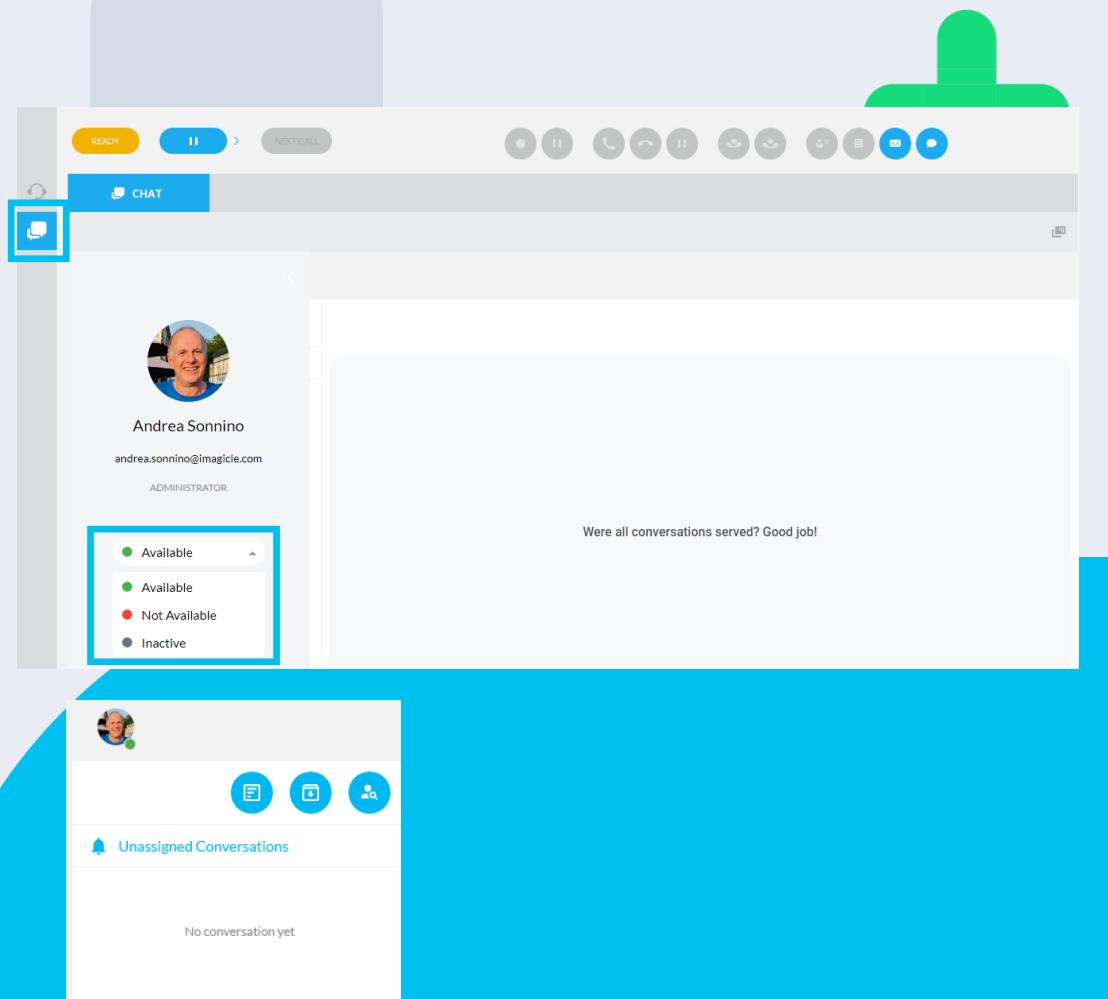
Imagicle UCX Agent Console

Pannello chat.



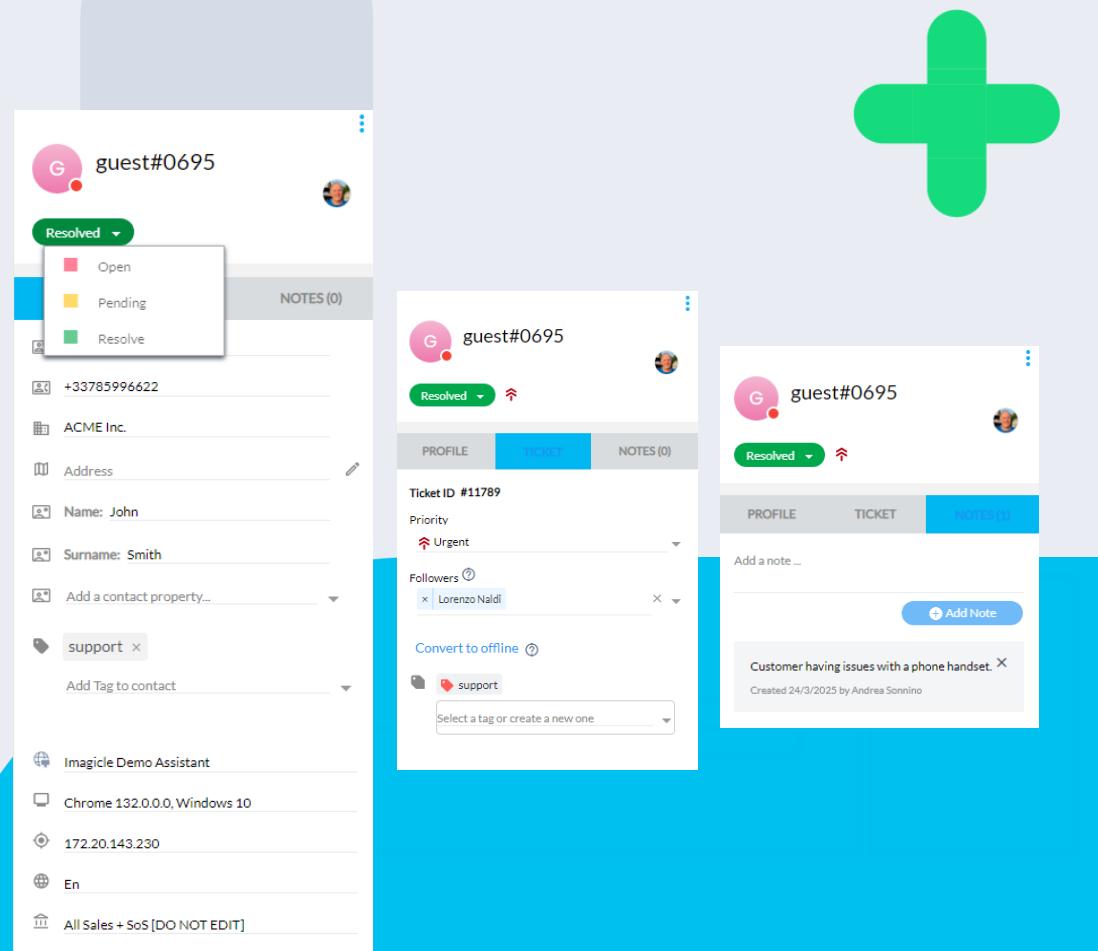
Integrazione con servizi digitali.

- 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.



Imagicle UCX Console

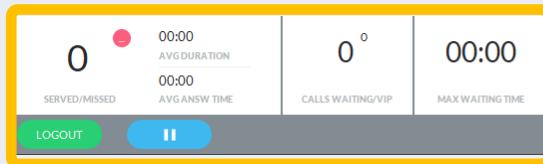
Visualizzazione Compressa



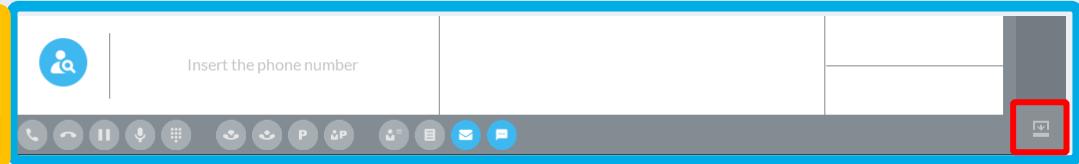
Visualizzazione compressa di Attendant Console.

Ideale per agenti di call center inbound

Barra telefonica compatta nella parte alta dello schermo
Per passare dalla visualizzazione compatta a completa, è sufficiente cliccare sull'icona del triangolo in alto a Destra
(nel riquadro rosso in basso)



Pannello Code
compresso



Pannello Code

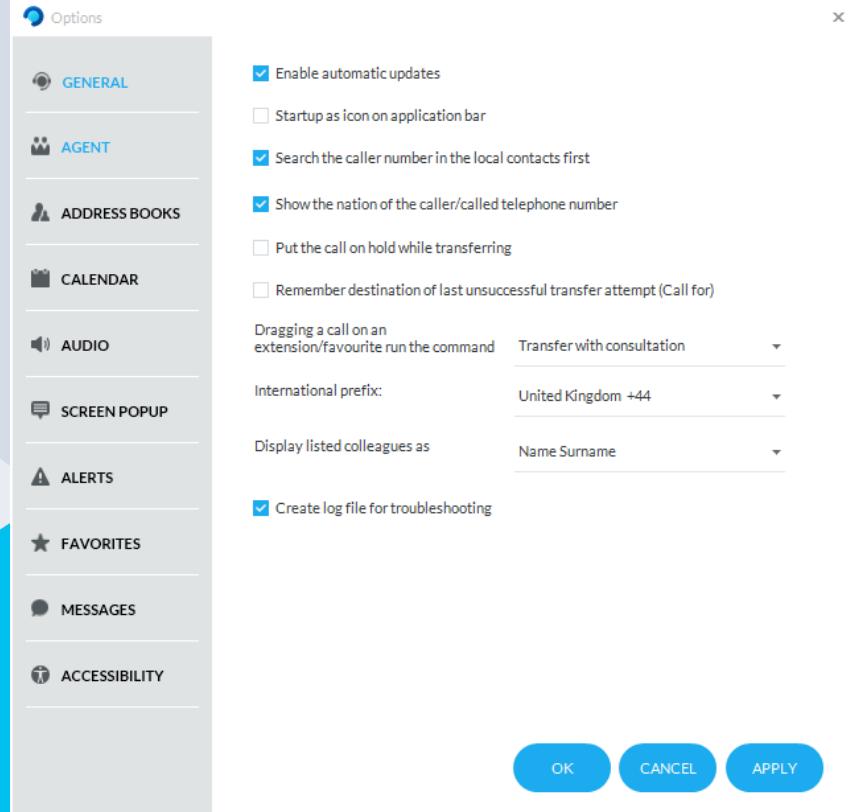
Imagicle UCX Console

Impostazioni



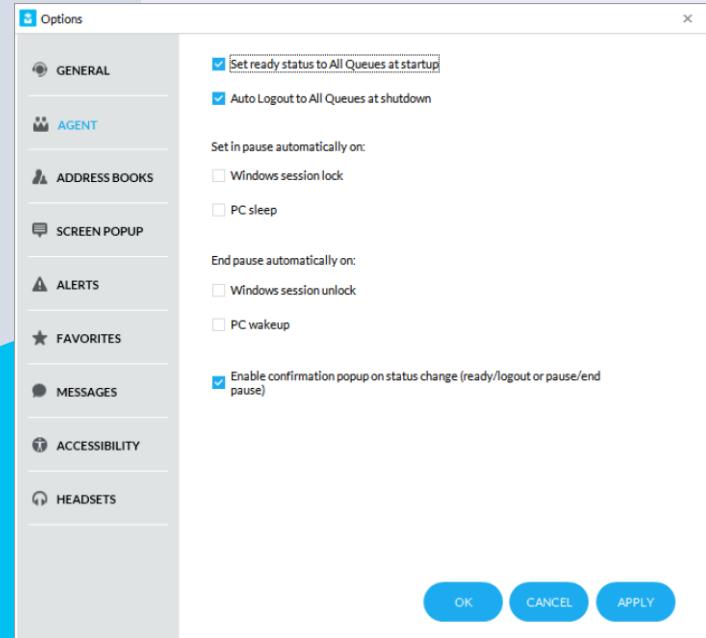
Impostazioni generali.

- 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



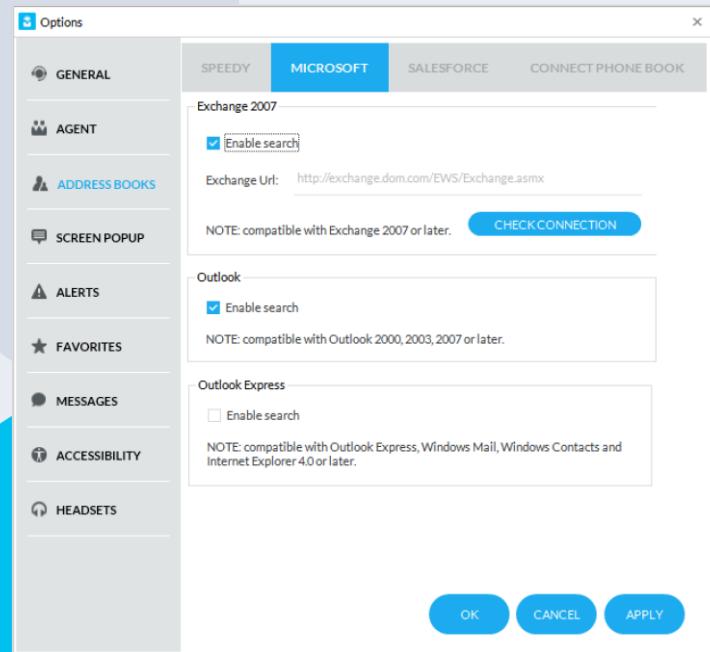
Impostazioni dell'agente.

- 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/riresa 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**.

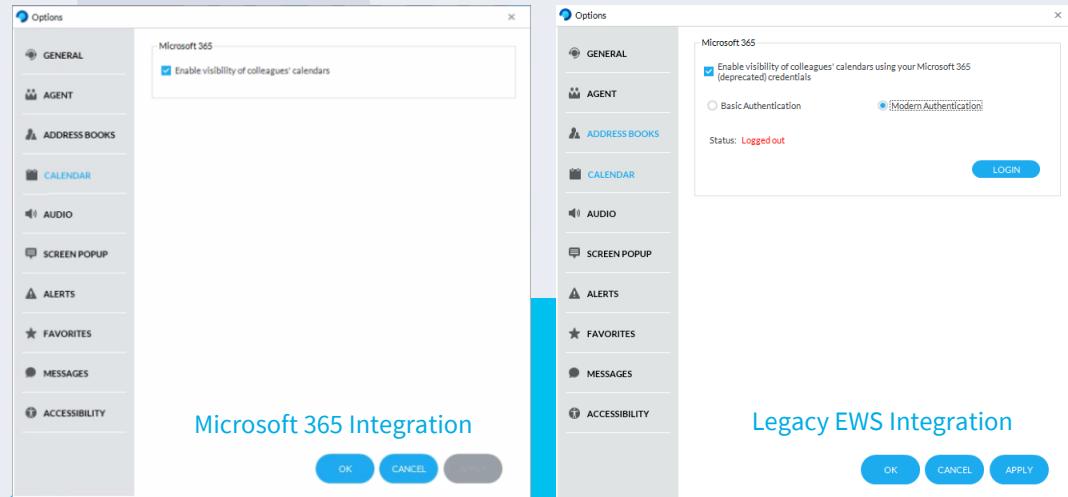


Impostazioni del calendario.

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

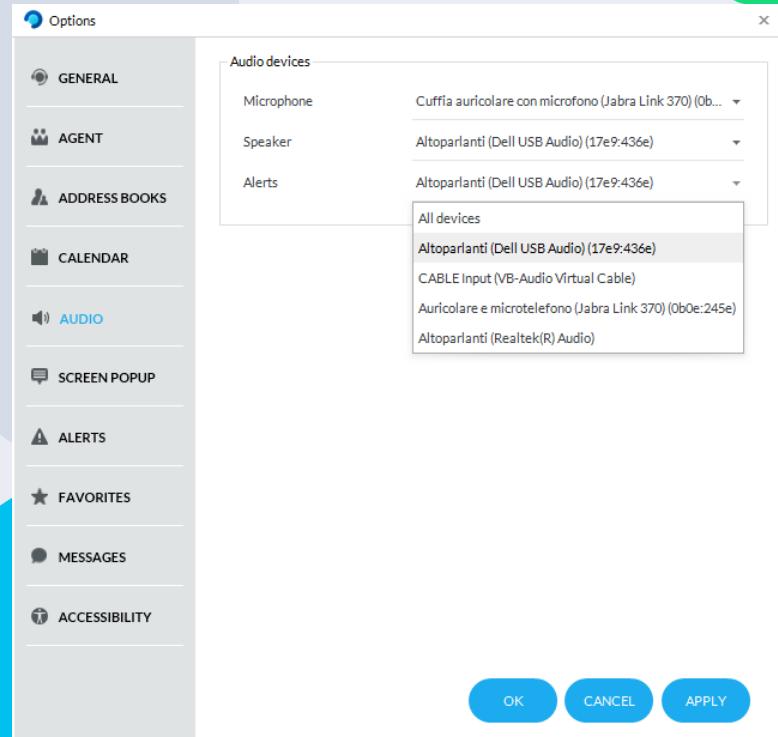
- Sono richieste le credenziali Microsoft
- Il pulsante “Accedi” consente di avviare la connessione al servizio Calendario Microsoft (solo EWS)

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.



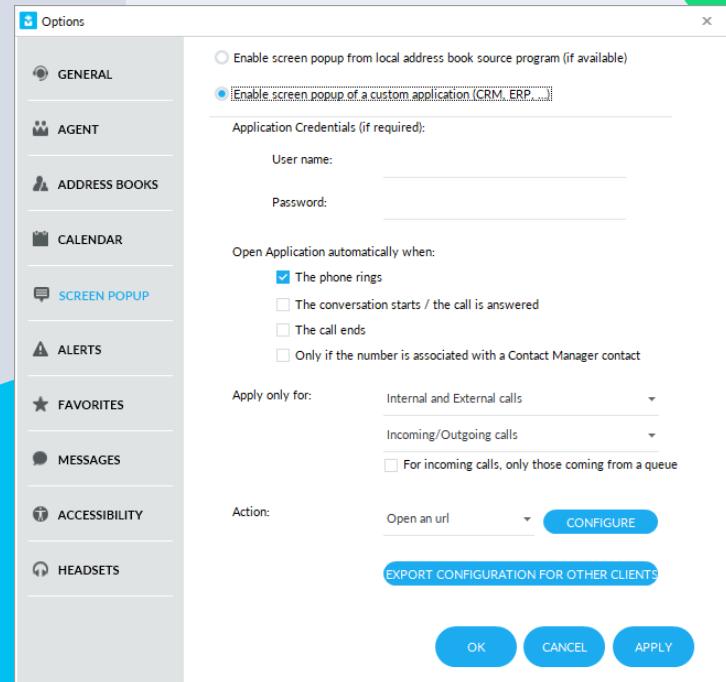
Impostazioni audio, disponibili solo su UCX Console per MS Teams.

- 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.



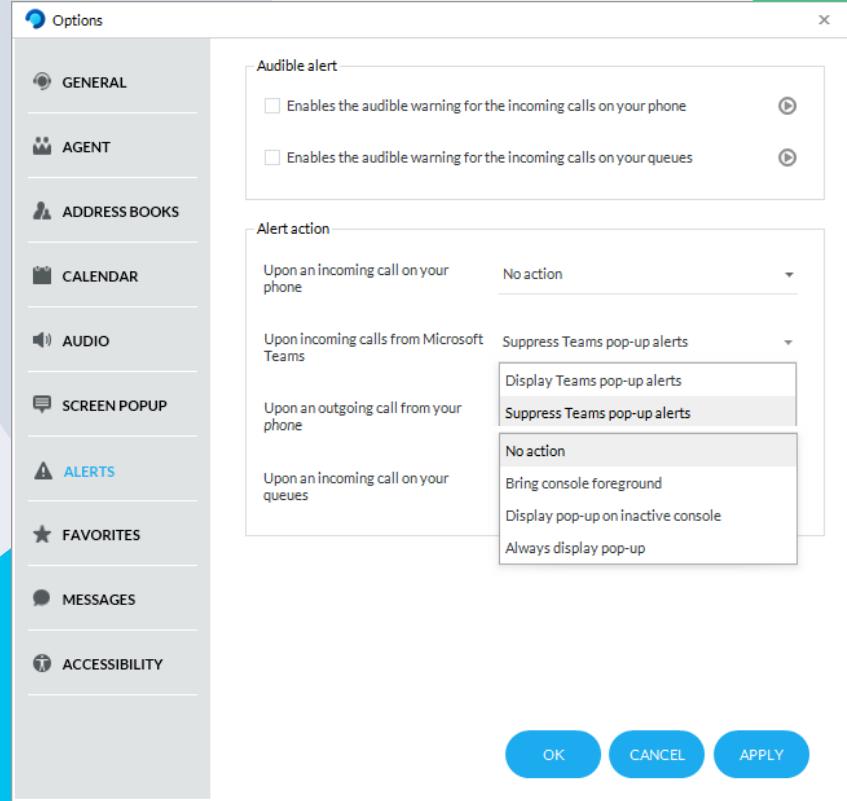
Impostazioni dello Screen PopUp.

- 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.



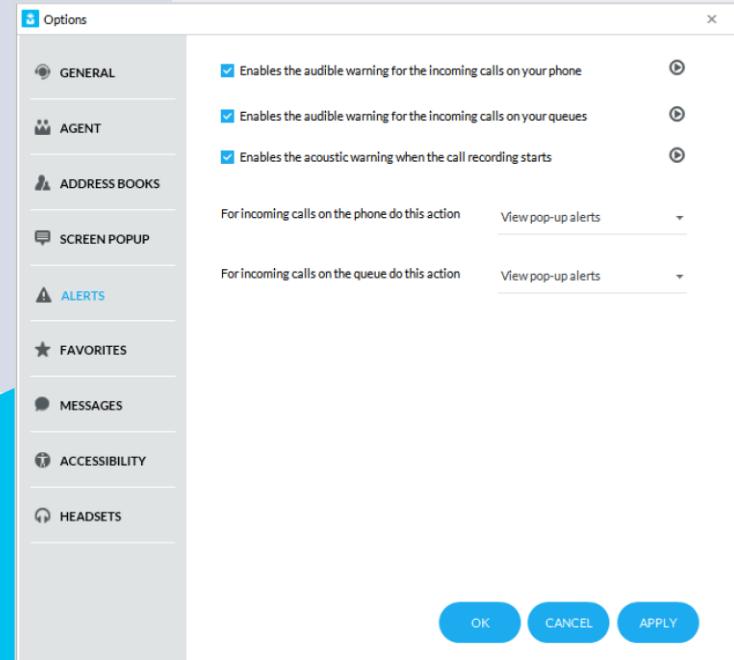
Impostazioni degli alert.

- 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.



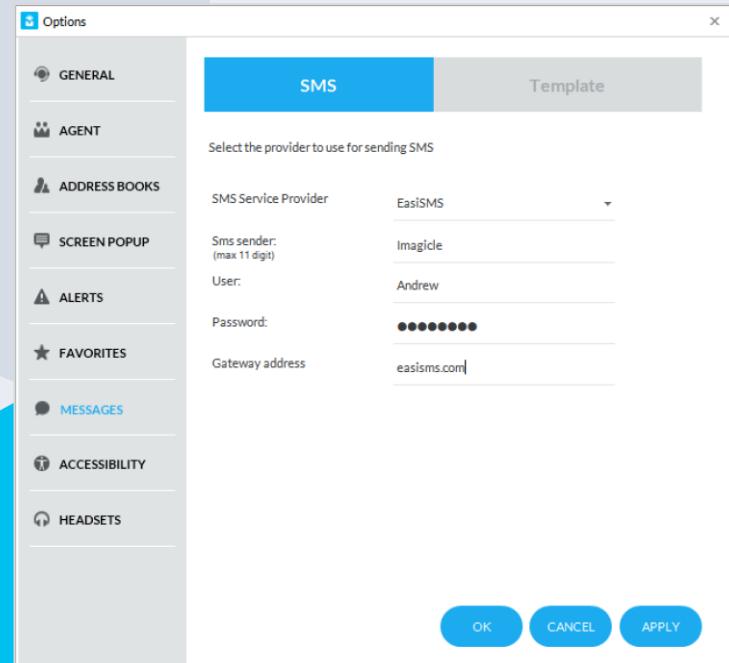
Impostazioni Preferiti

- 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

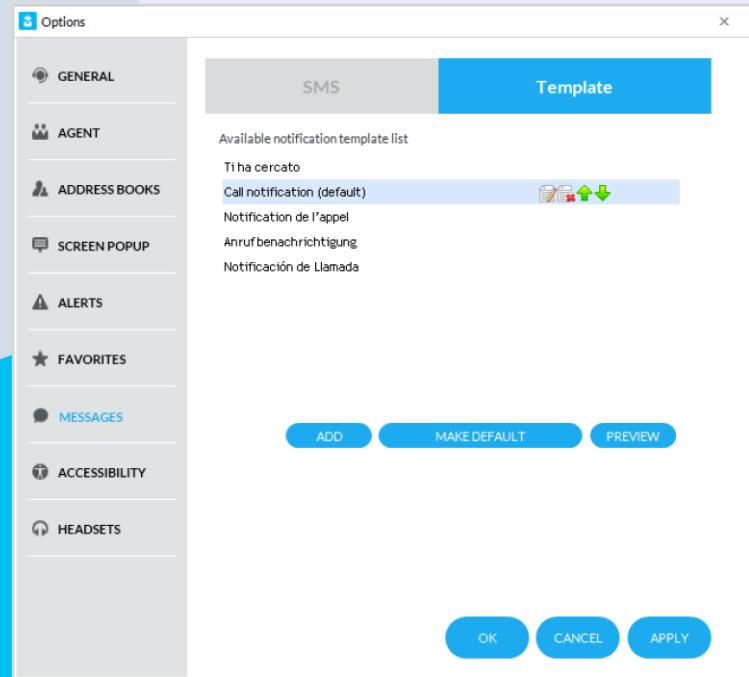
- Il tab “**Messaggi**” permette di inserire i dati relative ad un servizio di messaggistica SMS, fornito da uno dei quattro fornitori supportati (o da altri servizi, previa configurazione di specifico file xml):
 - Vola.it
 - Nexmo.com
 - TextMagic.com
 - EasiSMS
 - QuesCom
- Questo servizio richiede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





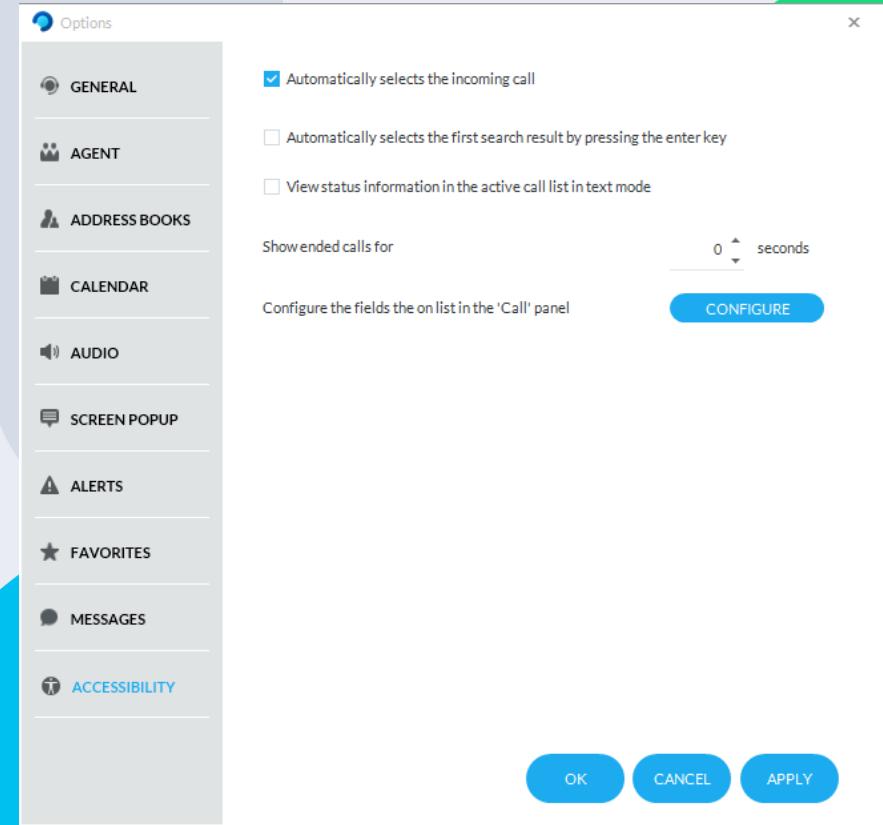
Modelli di Messaggio

- 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.





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTATTACI](#)

