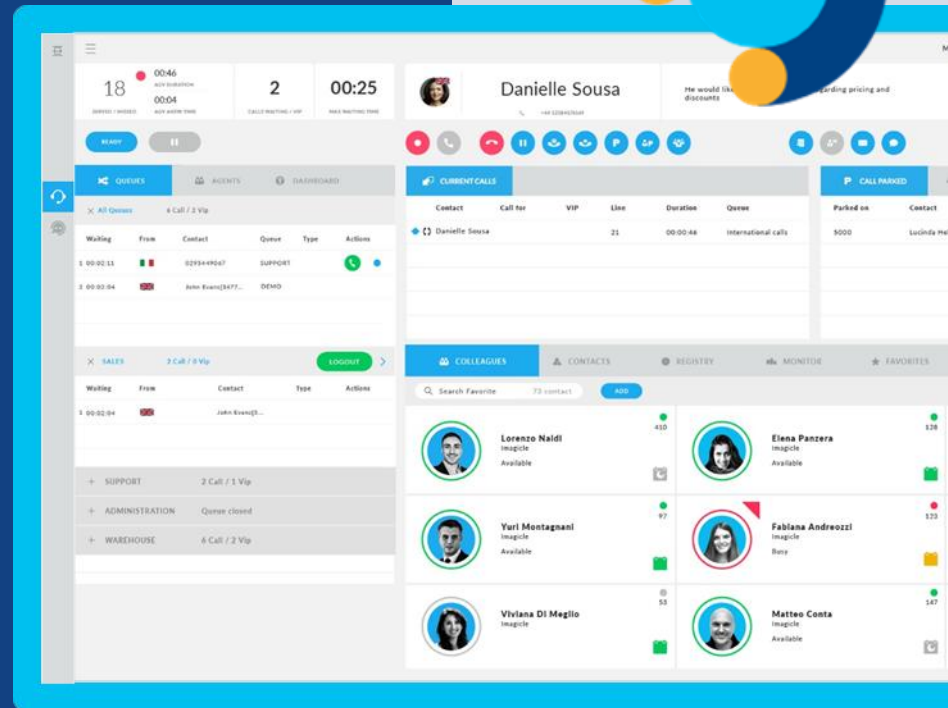


Imagicle UCX Attendant y Agent Console

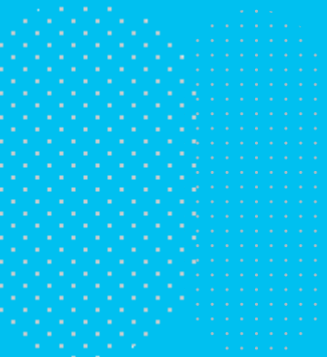
Guía del usuario para
cualquier calling platform





Imagicle UCX Attendant y Agent Console

Visión general.



2 Workspaces diferentes.

Con la misma interfaz de llamada.



Attendant Console

Para gestionar fácilmente las llamadas entrantes y salientes a través de una interfaz intuitiva y completa.



Consola de Agente

Para gestionar no sólo las llamadas (desde la misma interfaz de AC), sino también los chats de distintos canales con una interfaz dedicada.

UCX Console



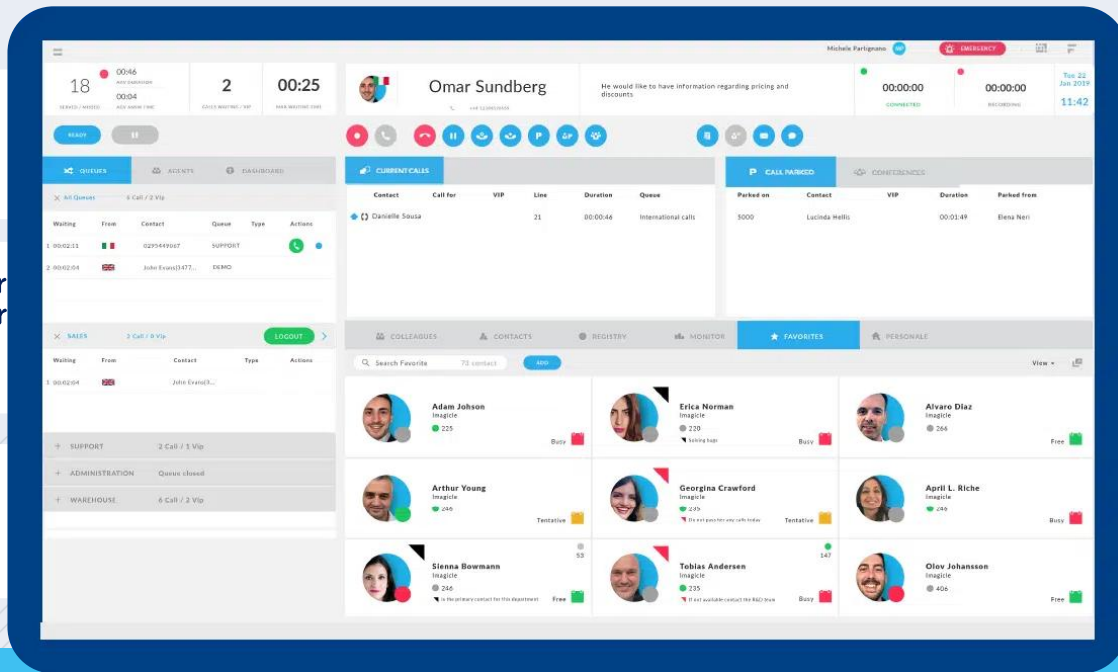
Imagicle Attendant Console.

Simplifica y mejora la gestión de las llamadas entrantes y salientes para todos los operadores.

Interfaz fácil de usar, con toda función en un clic

Permite contestar, transferir, aparcar llamadas y gestionar colas

Permite iniciar y gestionar las grabaciones



Informa sobre quien está llamando gracias a Caller ID

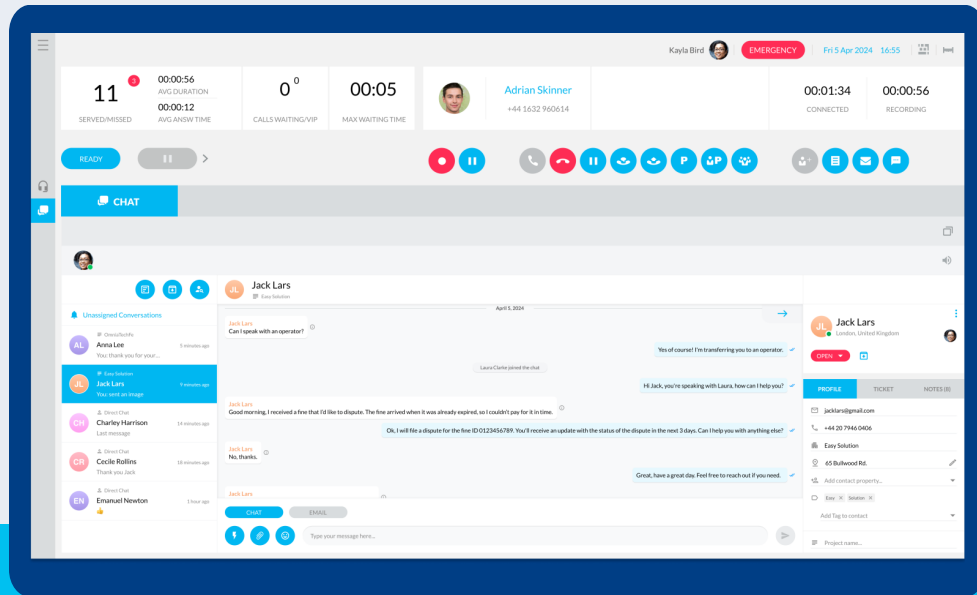
Integrada con tus directorios y CRM

Lista para usuarios con discapacidad visual e invidentes



Imagicle UCX Agent Console

Una consola omnicanal para facilitar la acogida de clientes a través de canales de voz y digitales, manteniendo al agente y al cliente más felices que nunca.



LLAMADAS AL ALCANCE DE UN CLIC

Ves los detalles de la llamada entrante. Contesta con un clic, desvía la llamada a otro agente o ponla en cola. Controla rápidamente las colas y el estado del equipo, y mucho más.

CHAT EN DIRECTO CON TUS CLIENTES

Gestiona fácilmente las solicitudes de los clientes procedentes de distintos canales, como tu sitio web, WhatsApp, Telegram, Messenger, etc.

HUMANO Y VIRTUAL JUNTOS

Libera a tus agentes de tareas repetitivas. Deja que los usuarios hablen digital o vocalmente con agentes virtuales preparados para pasar a humanos cuando sea necesario.

Una interfaz limpia con todo lo que necesita

LLAMADAS

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

- Top Bar:** Displays agent information (Danielle Sousa), a timer (00:00:00), and a status indicator (CONNECTED).
- Left Panel:** Contains a sidebar with navigation options: QUEUES, AGENTS, and DASHBOARD. Below this, there are sections for 'All Queues' (showing 6 Call / 2 Vip) and 'SALES' (showing 2 Call / 0 Vip).
- Right Panel:** Features a 'CURRENT CALLS' section with a table of active calls, a 'CALL PARKED' section with a table of parked calls, and a 'COLLEAGUES' section showing a grid of agent status cards.

Call Management Tables:

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

Agent Status Grid:

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

OPCIONES
Y
SELECCIÓN
DE CHAT Y
VOZ
(Solo para
Agent Console)

Agent & Attendant Console – Interfaz de llamada.

The screenshot displays the Agent & Attendant Console interface, which is used for managing calls and agents. The interface is divided into several sections, each with specific functionality:

- 1. BANDER Y NOMBRE DE QUIEN LLAMA**: This section at the top center shows the caller's name, "Danielle Sousa", and a profile picture. It also includes a status indicator and a "READY" button.
- 2. PANIC BUTTON**: A red button labeled "EMERGENCY" is located in the top right corner, used to activate different alerts through the Imagic Emergency Notification system.
- 3. LLAMADAS APARCADAS (solo en Attendant Console)**: This section on the right side of the interface shows a list of parked calls. It includes columns for "Parked on", "Contact", "VIP", "Duration", and "Parked from".
- 4. COMPAÑEROS**: This section in the middle of the interface shows a list of colleagues. It includes columns for "Contact", "Call for", "VIP", "Line", "Duration", and "Queue".
- 5. CAMPO DE BÚSQUEDA**: A search bar is located below the colleagues list, allowing users to search for contacts by name or other criteria.
- 6. CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN de colas específicas**: This section on the left side of the interface shows a list of queues. It includes columns for "Waiting", "From", "Contact", "Queue", "Type", and "Actions".
- 7. PANELES DE COLAS ESPECÍFICAS**: This section at the bottom left shows a list of specific queues, including "SALES" and "DASHBOARD".
- 8. PANEL "TODAS LAS COLAS" que muestra las llamadas en todas las colas**: This section at the top left shows a list of all queues, including "All Queues", "6 Call / 2 Vip", and "Waiting".
- 9. BOTONES DE ESTADO DEL AGENTE: Listo, Pausa, Desconectado**: These buttons are located in the top left corner, allowing agents to change their status between "READY", "PAUSE", and "DISCONNECTED".

The interface also includes a top navigation bar with a user profile, a "LOGOUT" button, and a "CURRENT CALLS" section. The bottom right corner shows a list of colleagues with their status (Available, Busy, etc.) and a "View" button.

Sólo Agent Console - Interfaz de Chat.

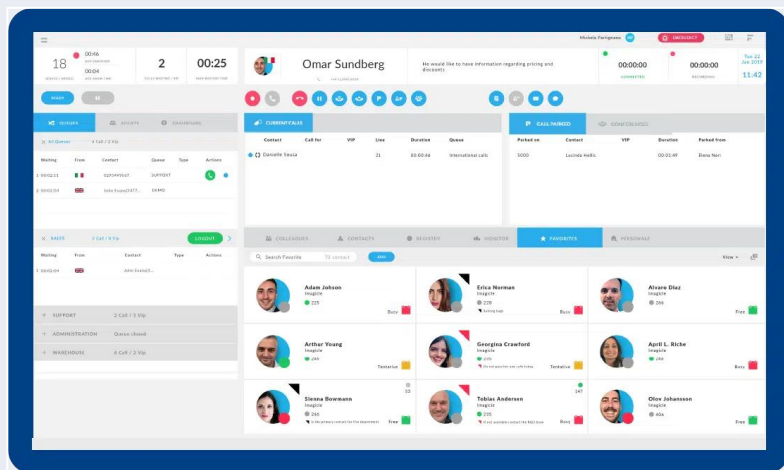
The image shows a screenshot of a chat interface for a 'Sólo Agent Console'. The interface is divided into several sections, each highlighted with a numbered blue callout box:

- 1. PANEL DE LLAMADA**
Cuando trabajan en chats, los operadores pueden seguir viendo las estadísticas de llamadas y las llamadas activas con los mismos comandos que en Attendant Console.
- 2. CHAT QUE SE ESTÁ GESTIONANDO EN ESE MOMENTO**
This points to the active chat window for 'Jack Lars'.
- 3. BOTONES PARA ABRIR TICKET, ARCHIVAR CHATS Y BUSCAR CONTACTOS**
This points to the bottom navigation bar containing icons for chat, email, and search.
- 4. DATOS DE CONTACTO**
Nombre y datos de la persona que se ha puesto en contacto con el operador.
- 5. CHATS ACTIVOS**
Chats que el operador está gestionando y que aún no han terminado.

The interface includes a top status bar with 'Kayla Bird', 'EMERGENCY', and the date 'Fri 5 Apr 2024 16:55'. The main chat area shows a conversation with 'Jack Lars' (Easy Solution) dated 'April 5, 2024'. The chat history on the left lists other active conversations with 'Anna Lee', 'Charley Harrison', 'Cecile Rollins', and 'Emanuel Newton'. The right sidebar displays contact details for 'Jack Lars', including email, phone number, address, and project name.

Imagicle UCX Console

Requisitos de instalación.



Sistemas operativos compatibles

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

Requisitos de hardware:

- ✓ Monitor de 19", resolución de 1440 x 900 o superior
- ✓ CPU Dual-core o superior
- ✓ 4 GB de RAM

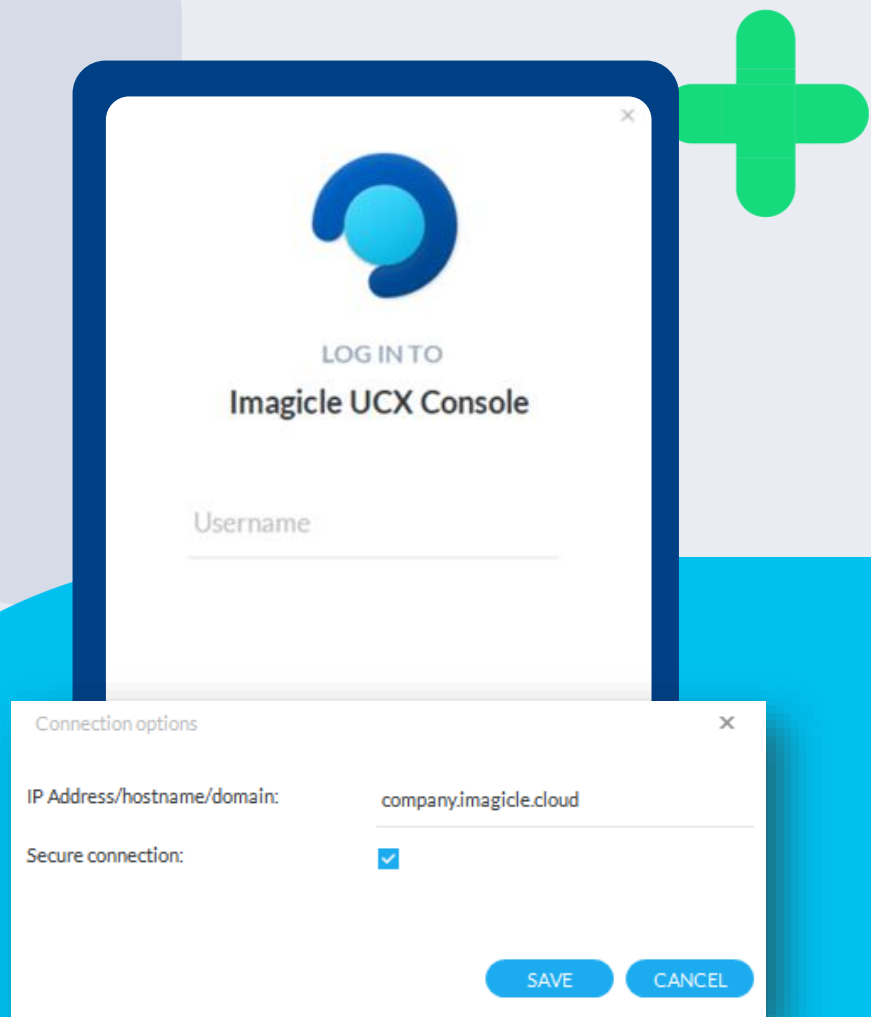


Imagicle UCX Console

Conexión

Conéctate por primera vez.

- La primera vez que inicies el cliente UCX Console:
 - La aplicación te pedirá que introduzcas el FQDN o la dirección IP del servidor de Imagicle UCX Suite. Para entornos de HA, introduce la IP/FQDN del servidor Imagicle primario
 - Si se marca "Conexión segura", la UCX Console se conecta a UCX Cloud Suite mediante una sesión TCP TLS 1.2 segura en los puertos 51235 y 51236.
 - A continuación, se te pedirá que introduzcas las credenciales de tu usuario. Se admite SSO.
 - Si UCX Suite está sincronizado con Active Directory o Entra ID, sólo tienes que introducir tus credenciales de inicio de sesión de Windows.





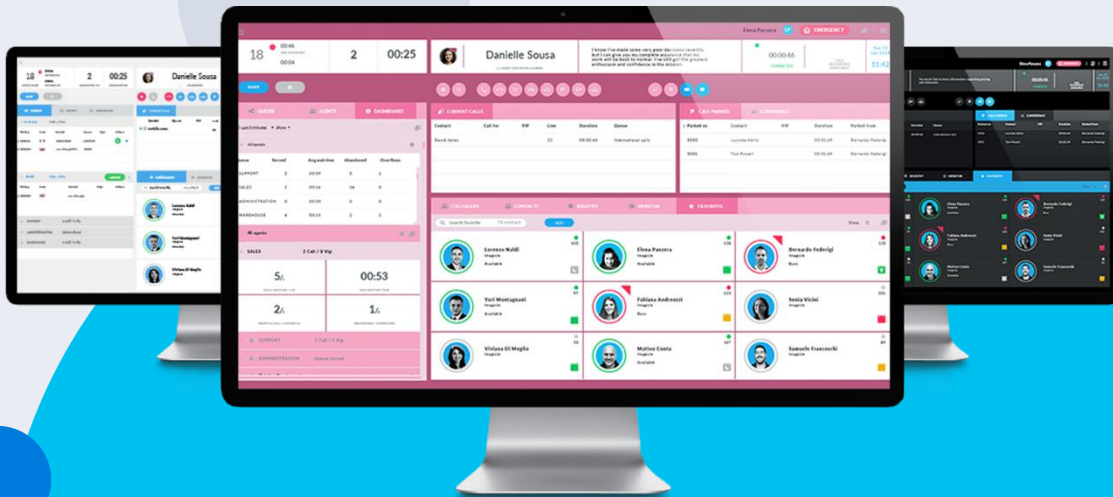
Imagicle UCX Console

Temas.

Adáptela a su estado de ánimo.

En el menú “**Temas**”, puede elegir la capa que desee.

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



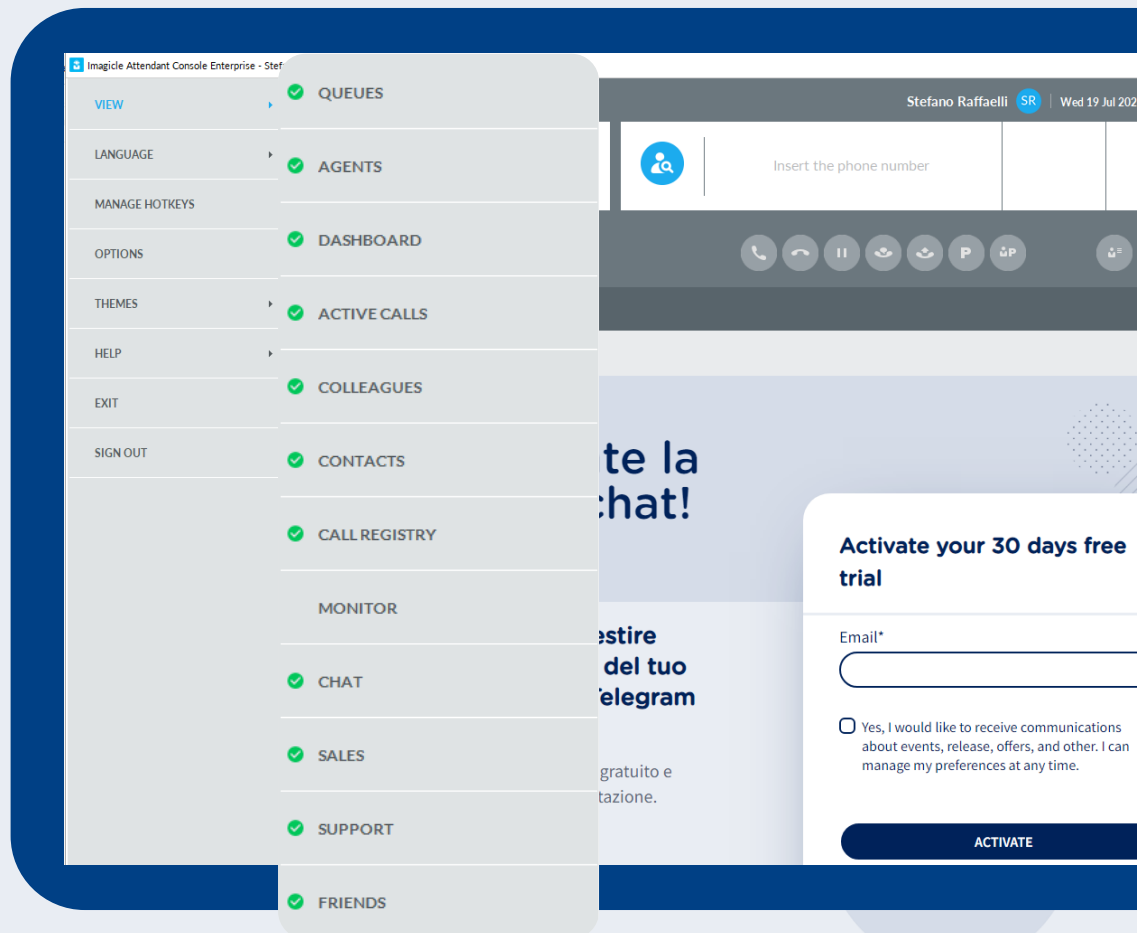


Imagicle UCX Console

Panels.

Adáptala a tus necesidades.

Desde el menú superior izquierdo de VIEW, puede mostrar/ocultar los paneles incluidos en el diseño principal de la consola de operadora Imagicle.





Imagicle UCX Console

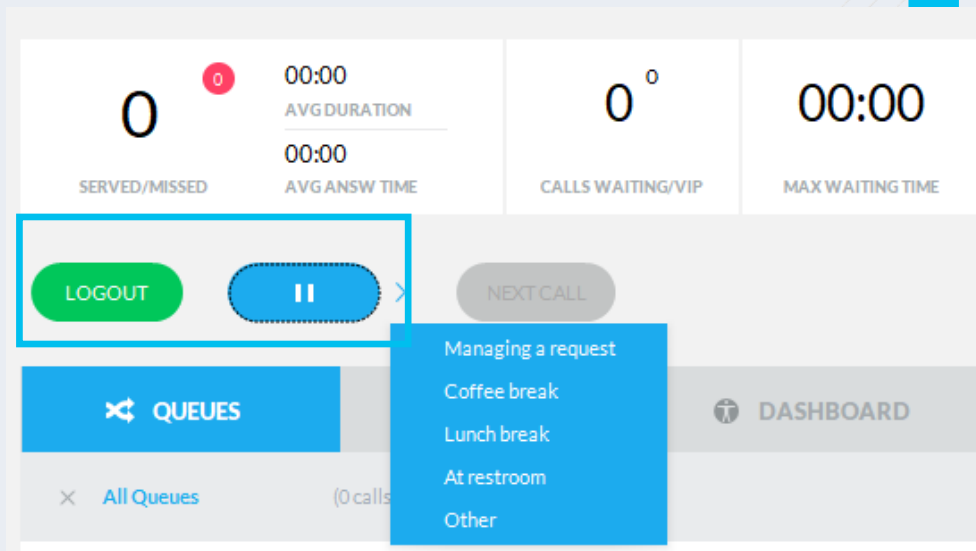
Colas.



Queues panel.

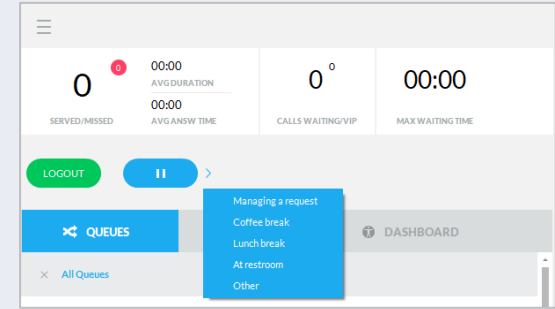
Este panel le ayuda a configurar su estado y ver las colas que tiene asignadas, mostrando el número de llamadas atendidas y perdidas, el número de llamadas en espera, el tiempo de espera, la duración media de las llamadas y el tiempo de respuesta.

- El botón "Ready" (Listo) le permite configurar que está listo para atender llamadas de TODAS las colas que tiene asignadas.
- Una vez configurado su estado Ready, el botón cambia a "Logout" (Desconexión) para permitirle configurar su estado como NOT READY (No listo) para atender las llamadas (después del horario laboral).
- El botón "**Pause**" (Pausa) le permite desconectarse temporalmente de la cola seleccionando el motivo de la pausa (descanso para tomar café, almuerzo, etc.)

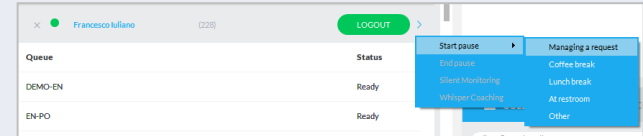


Motivos de pausa.

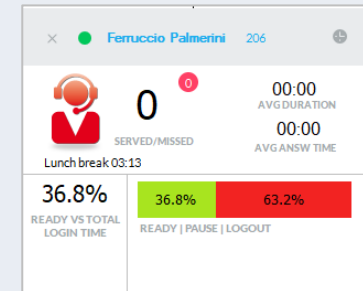
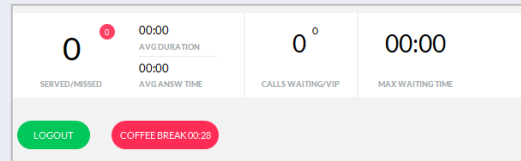
- Si se configuran varias pausas en el servidor, el botón de pausa requiere que el agente seleccione el motivo específico por el que él mismo se ha puesto en estado de pausa. Se muestran los estados de pausa disponibles, tal y como se presentan en la imagen de al lado



- Los supervisores también pueden configurar motivos de pausa para los agentes



- Los motivos de pausa se ven fácilmente desde Attendant Console



Descripción del estado de los agentes y operadores

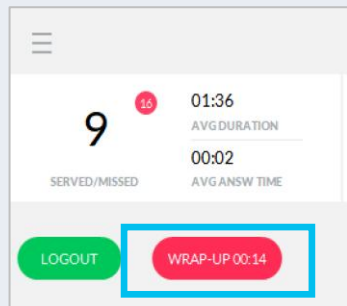
ESTADO	ICONO	Descripción
Desconexión de todas las colas		NO LISTO para atender llamadas de ninguna cola (por ejemplo, fuera del horario de trabajo)
Listo para todas las colas		En el trabajo y LISTO para atender llamadas de todas las colas
Listo para colas seleccionadas		En el trabajo y LISTO para atender llamadas de ALGUNAS colas
Pausa / Finalización (Wrap-up)*	 	En el trabajo, pero en Pausa manual o automática. Temporalmente NO disponible para atender llamadas de colas (por ejemplo, pausa de comida o trabajo después de llamada)

* El estado Pausa / Finalización (Wrap-up) se aplica a todas las colas a las que está conectado el agente.

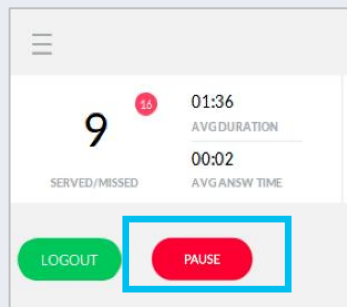
Wrap-up.

Si se configura en Advanced Queueing, empezará un tiempo de "Wrap-Up" al final de cada llamada de ACD, donde se le pondrá automáticamente en pausa en todas las llamadas para que pueda realizar tareas administrativas como la introducción de datos de CRM/ERP u otras tareas de flujo de trabajo.

- Al final del tiempo de wrap-Up, su estado volverá automáticamente a Listo.
- Tanto los tiempos de wrap-up como de pausa se incluyen en los datos estadísticos del agente.



← Example of Wrap-Up status



← Example of Pause status



Información de las colas

- Panel donde puede ver todas las llamadas en espera en las colas.
 - La ventana "All Queues" (Todas las colas) muestra todas las llamadas en espera de todas las colas que tiene asignadas.
 - Además, para cada cola asignada, hay una ventana dedicada a continuación. Puede ver las llamadas en espera para cada cola específica, puede iniciar/cerrar sesión manualmente en cada cola y puede forzar la apertura/cierre de la cola (si está autorizado)
- Información disponible en el panel de colas:
 - Nombre de cola
 - Tiempo de espera
 - País de la persona que llama
 - Nombre o n.º de contacto de la persona que llama
 - Tipo: puede ser "VIP" si la llamada procede de un contacto incluido en un directorio VIP de Contact Manager; puede ser "R" para una llamada que vuelve al operador desde la cola de espera (solo en Attendant Console)
 - Acciones: El operador puede responder a la llamada en cola pulsando el auricular verde o puede reservar la llamada pulsando la mano azul

QUEUES AGENTS DASHBOARD CURRENT CAL

× All Queues (1 calls, 0 VIP)

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

.....

× DEMO-EN [P] (0 calls, 0 VIP) LOGOUT

Waiting	From	Contact	Type	Actions
---------	------	---------	------	---------

.....

× DEMO-IT [P] (1 calls, 0 VIP) READY

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

Force open
Force closed
Restore ordinary schedule

Ahmed Antar

Llamadas en cola reservadas.

- Cada operador puede reservar una llamada en cola para forzar al algoritmo de distribución a transferir la llamada a su propia línea telefónica.
 - Esto se hace desde el panel COLAS, haciendo clic en el icono de «mano» disponible en la columna «Acciones».
 - Si la llamada se asigna al operador mediante la función Sticky Agent, el mismo icono aparece automáticamente en el operador elegido.
-
- Si la llamada es reservada por otro operador, la «mano» aparece en la misma posición, con un color gris.
 - Lo mismo se aplica si la llamada es asignada por Sticky Agent a otro operador.



Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:04	GiullenZ Biasci (39349...	Hand icon	

Waiting	Contact	Type	Actions
1	00:00:04	GiullenZ Biasci (3934974476...	Hand icon, Phone icon

QUEUES

AGENTS

All Queues

(1 calls, 0 VIP)

	Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:04	GiullenZ Biasci (39349...	Vision Dept Test		

+ ZTeamsQ

(0 calls, 0 VIP)

LOGOUT

Vision Dept Test

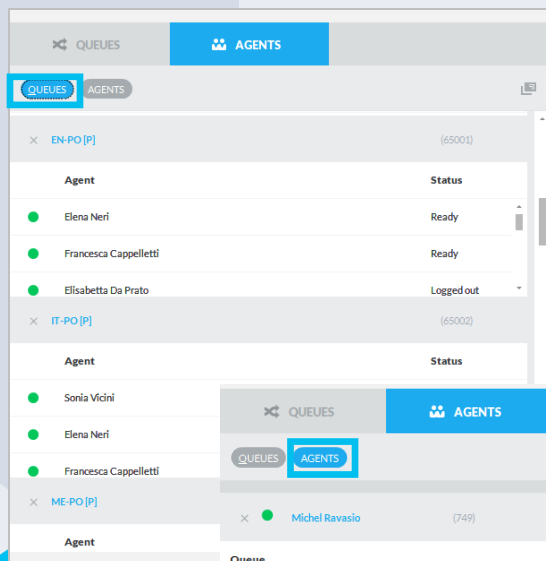
(1 calls, 0 VIP)

LOGOUT

	Waiting	Contact	Type	Actions
1	00:00:04	GiullenZ Biasci (3934974476...		

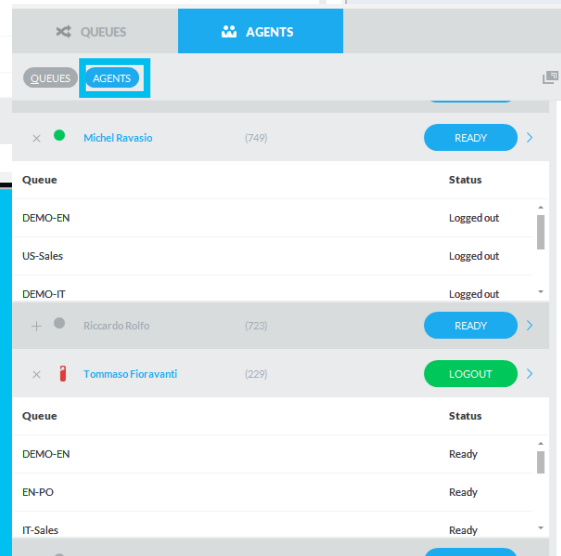
Panel de colas: ficha "Agents" (Agentes)

- Panel solo disponible para el supervisor o los responsables de la cola. Muestra el estado de listo de los agentes de cada cola asignada
- Dos vistas, seleccionables desde el menú desplegable:
 - "By Agent" (Por agente) muestra la lista de agentes y colas asociadas a cada uno de ellos.
 - Queue Manager puede forzar la conexión/desconexión de todas las colas (botón junto al nombre del agente) o de una sola cola (clic derecho en el nombre de cola).
 - "By Queue" (Por cola) muestra la lista de colas y agentes asociados a cada una de ellas.
 - Queue Manager puede forzar la conexión/desconexión del agente simplemente haciendo clic con el botón derecho en el nombre del agente dentro de una cola específica.



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

Agent	Status
Sonia Vicini	
Elena Neri	
Francesca Cappelletti	



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

Panel de colas: ficha "Agents" (Agentes)

- Si usted es un Supervisor Avanzado, tiene acceso a dos funciones que permiten el monitoreo de las actuaciones de los agentes




"Silent Monitoring": Escuche la conversación de un operador sin ningún aviso



"Whisper Coaching": Sugiera frases al operador sin la intervención del tercero

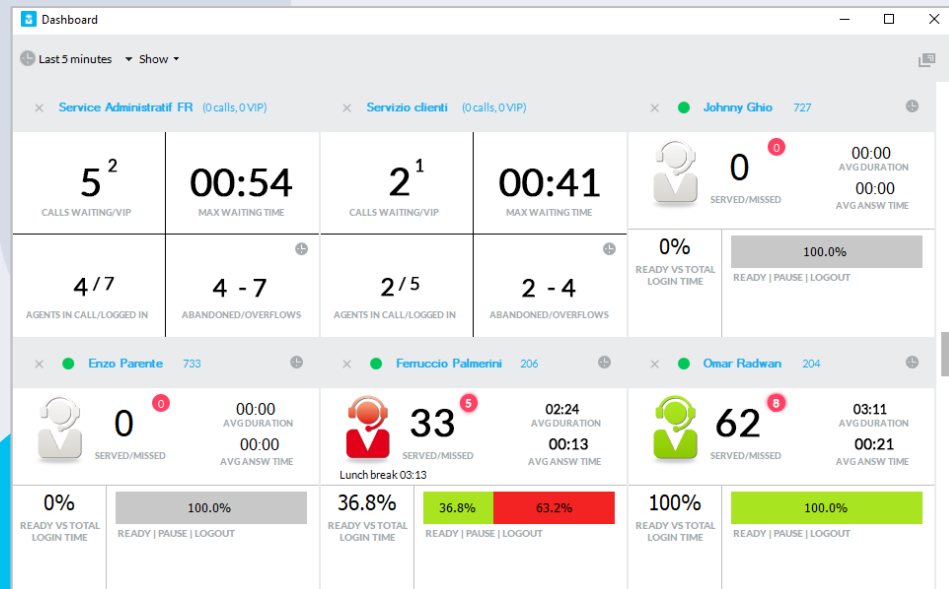
Estas funciones solo están disponibles en Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated .

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




Panel de colas: ficha "Dashboard" (Panel de control)

- Panel disponible sólo para [el supervisor de cola o los gestores de cola](#). Muestra información en tiempo real relacionada con el agente/la cola
- Vista personalizable por franjas horarias y detalles de Colas/Agentes
 - Para cada cola seleccionada: llamadas en espera en tiempo real, tiempo máximo de espera, agentes ocupados y llamadas perdidas, agentes en llamada.
 - Para cada agente seleccionado: total de llamadas atendidas/no atendidas, duración media de la llamada y tiempo de respuesta, porcentaje de tiempo de inicio de sesión frente al tiempo de pausa y cierre de sesión
 - Un icono cuadrado en la parte superior derecha permite separar la ventana de la interfaz gráfica de usuario principal de UCX Console y visualizarla a pantalla completa en una pantalla mural LCD específica.
 - Cada ventana se puede minimizar haciendo clic en el símbolo "X" de la parte superior izquierda o superior derecha.



Panel de colas: ficha "Dashboard" (Panel de control)

- Información en tiempo real sobre agentes.
 - Panel "Todos los agentes" separable: incluye el estado de inicio de sesión, el tiempo de estado de inicio de sesión y el motivo de la pausa.
 - Panel "Agentes en llamada" separable: incluye la lista de llamadas activas de cada agente y toda la información relevante sobre la llamada, como la dirección, el contacto (número) y la duración de la llamada. Ideal para iniciar el "silent monitoring" o el "whisper coaching" desde una llamada.
 - Cada panel individual se puede minimizar haciendo clic en el símbolo "X" en la parte superior izquierda.



Agents on call

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

All agents

All agents

Agent	State	Time in state	Served	Missed	Av. ans. time	Av. conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:39:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:15:08	00:00:52	00:00:00	00:16:00
Fawzi Khoury (105)	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 Iola (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

Gestión de Llamadas



Notificación de llamadas en espera.

- Al recibir una llamada en cola, la UCX Console genera una ventana emergente en la parte inferior derecha y/o una alerta acústica (depende de la configuración de las alertas).
 - Al mismo tiempo, el número de la persona que llama, el ID de la cola y el nombre del ID de la persona que llama aparecen en el Panel de Cola
- Tienes la opción de esperar a que la llamada se envíe a tu teléfono o puedes cogerla manualmente haciendo clic en el icono del auricular (cuadrado rojo) o haciendo doble clic en la llamada entrante del panel Cola o haciendo clic con el botón derecho del ratón en el mismo elemento y seleccionando "Responder".
- Si el algoritmo de distribución configurado en Advanced Queueing es "On Demand", sólo podrás coger la llamada manualmente.


QUEUES

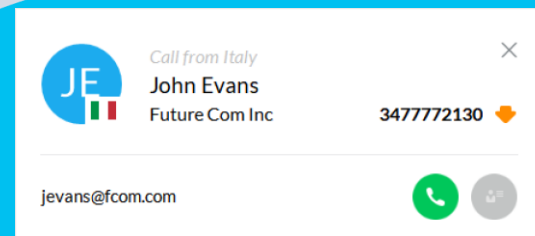
AGENTS

×

All Queues

(1 calls, 0 VIP)

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





Call from Italy




John Evans
Future Com Inc

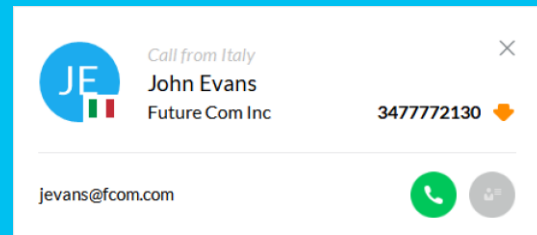
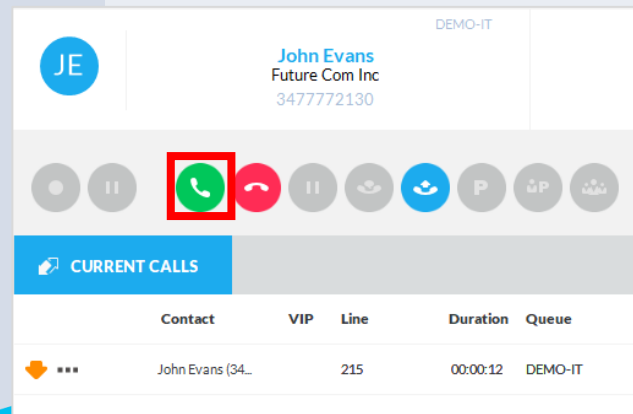
3477772130 📍

jevans@fcom.com

Gestión de llamadas entrantes.

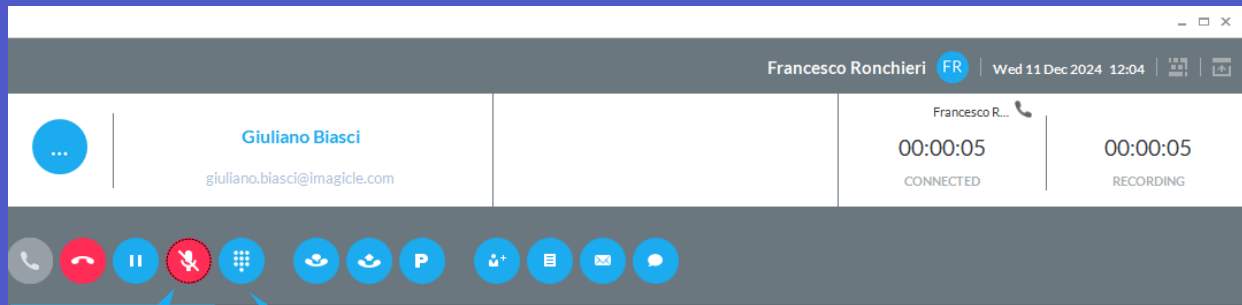
- Al recibir una llamada en el teléfono de tu agente, la UCX Console genera **una ventana emergente** en la parte inferior derecha y/o una **alerta sonora** (depende de la configuración de las alertas).
 - Al mismo tiempo, el número de la persona que llama, el identificador de la cola, el identificador de la persona que llama, el nombre de la empresa y la bandera de nacionalidad aparecen en la zona superior de la Barra Telefónica
- Para responder a una llamada**, puedes hacer clic en el icono del auricular (cuadrado rojo) o doble clic en el elemento de llamada "Llamadas actuales" o hacer clic con el botón derecho en el mismo elemento y seleccionar "Responder".
- Una vez en una llamada, puedes realizar las siguientes operaciones básicas:
 - Pon la llamada en modo "espera" (gestionada por la centralita), pulsando el botón 
 - Realiza una transferencia de llamada ciega, pulsando el botón  o una transferencia consultiva, pulsando el botón . En ambos casos, aparece una ventana emergente que te pide el número de teléfono de destino o el nombre del contacto.





Botones adicionales en UCX Console para MS Teams.

Gracias a la integración nativa de Imagicle con MS-Teams basada en ACS, Imagicle UCX Console incluye funciones de softphone, que permiten gestionar llamadas sin tener que ejecutar el cliente MS-Teams en la estación de trabajo del PC. Para ello se han añadido botones adicionales, que se describen a continuación:



Silenciar/activar el micrófono de los auriculares

Teclado numérico DTMF



Imagicle UCX Console

Transferencia - Aparcamiento

Transferencia de llamadas con consulta.



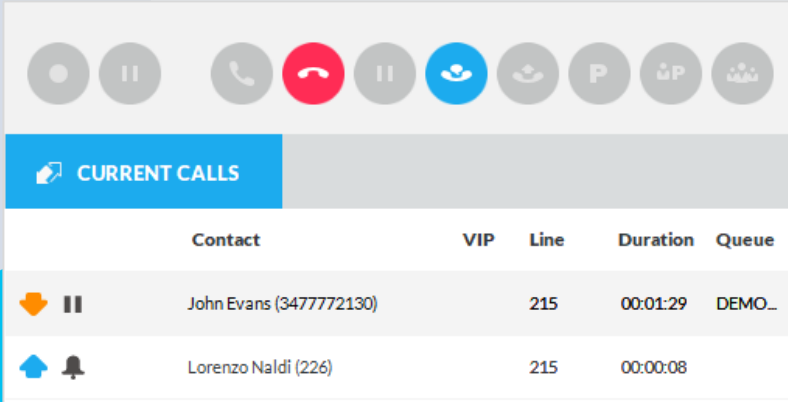



- Una vez en la llamada, puede **transferir la llamada** a un compañero usando **la función de consulta**.
- Al hacer clic en el icono con el círculo azul o pulsar en la tecla rápida correspondiente, aparece una ventana emergente que le permite introducir el número de destino o nombre de contacto.
- Una vez seleccionado el destino, se realiza una llamada saliente (en el ejemplo, a la extensión 226).
- Cuando el compañero responda a la llamada, puede hablar con él un rato y después realizar la transferencia de la llamada haciendo clic en el mismo icono de arriba una segunda vez.
- Si es necesario, puede cambiar la visualización principal de la parte que llama a la parte que transfiere seleccionando las entradas relevantes en el panel "Current call" (Llamada actual).
- Si se produce un error al intentar realizar la transferencia, Interfaz de telefonista de Blue's guarda el número de destino en la columna "Call for" (Llamada para), lo que permite al operador leer el destinatario de la llamada sin tener que agregar manualmente una nota.

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



Alternancia entre llamadas activas.

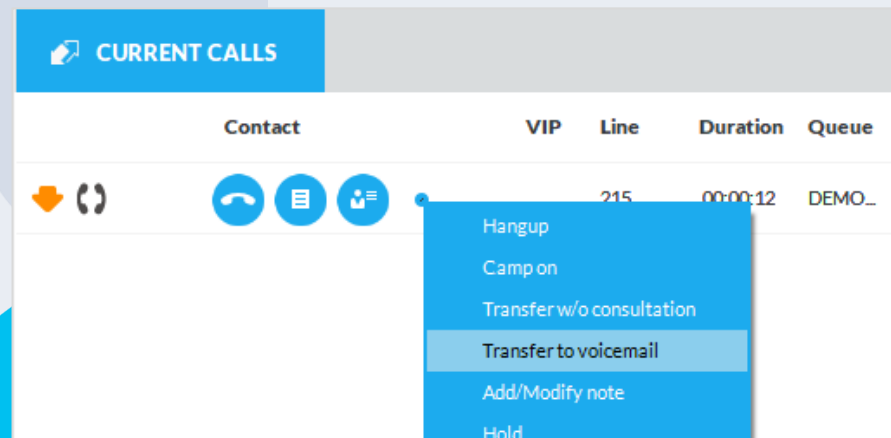
- Con el panel CURRENT CALLS (Llamadas actuales), puede alternar entre varias llamadas activas, hacer doble clic en una llamada para poner en espera la llamada y activar la seleccionada.

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



Transferencia a buzón de voz

- Una de las opciones disponibles desde el menú desplegable de la llamada actual es "Transfer to voicemail" (Transferir a buzón de voz).
- Esta opción funciona con la aplicación Imagicle VoiceMail (Cisco UCM) o con un servicio de buzón de voz de terceros.
- En el caso del entorno Webex Calling MT, esta opción transfiere la llamada a la función nativa de buzón de voz WxC.
- En el caso del entorno Microsoft Teams, MS ACS SDK se encarga de transferir la llamada al buzón de voz nativo del usuario.





Aparcamiento de una llamada.

- Una vez en una llamada, puede **aparcarse la llamada** usando la característica de PBX relevante (si está disponible) al hacer clic en el botón "P" (con un círculo de color azul). La llamada se moverá de la ventana "Current Calls" (Llamadas actuales) a la ventana "Call Parked" (Llamada aparcada).
- La parte que llama escuchará un tono o música.
- Para recuperar la llamada de la zona de aparcamiento, haga doble clic en el elemento de la llamada aparcada, haga clic con el botón derecho en la opción del menú desplegable o use la tecla rápida correspondiente.
- Tenga en cuenta que otros agentes también pueden atender las llamadas aparcadas.

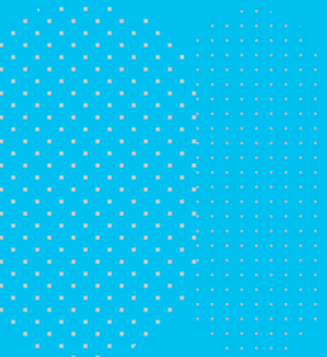
The screenshot shows a user interface for managing calls. At the top, there is a row of icons: a 'P' in a circle (highlighted with a red box), a 'P' with a person icon, a group of people icon, a 'P' with a speech bubble icon, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below this is a header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

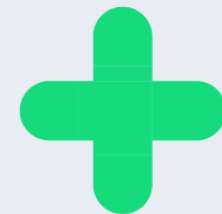
Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
50150	John Evans 3477772130		00:01:01	Bernardo Federigl (215)



Imagicle Attendant Console

En espera





Aparcamiento de llamada en espera (Camp-On)

(solo en Attendant Console)

- **En espera** es una característica única de Imagicle que le permite realizar una transferencia de una llamada asistida con cola a una extensión ocupada.
- Al hacer clic en el icono con un círculo azul, puede seleccionar transferir el destino y mover la llamada a la cola En espera con el mensaje de bienvenida y MoH relevantes.
- Cuando el número de destino esté disponible y se responda a la llamada, se realizará la transferencia de la llamada de manera automática, sin ninguna ulterior intervención.
- Durante la espera En espera, la llamada se verá en la ventana "Call Parked" (Llamada aparcada) y podrá recuperarla haciendo doble clic en el elemento de la llamada.
- Esta función no está disponible en UCX Agent Console.

The screenshot displays the Attendant Console interface. At the top, there are several icons, including a 'P' icon and a 'P' icon with a blue circle around it, which is highlighted by a red box. Below the icons, there are two tabs: 'CALL PARKED' and 'CONFERENCE'. The 'CALL PARKED' tab is active, showing a table with the following data:

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

Below the table, there is a 'CAMP ON' window. It has a search bar with the text 'loren' and a search icon. Below the search bar, there is a list of results, including 'Lorenzo Naldi' with the number '226' next to it.



Imagicle UCX Console

Conferencia.

Creación de una conferencia

Una vez en una llamada, puede invitar a varias partes (según las capacidades de conferencia de la PBX), incluido a usted mismo, a una llamada de conferencia.

Al hacer clic en el icono con el círculo azul de abajo, una ventana emergente le permitirá introducir caracteres alfanuméricos para buscar los contactos. Una vez seleccionado un compañero, se realiza una llamada saliente (en el ejemplo de arriba, a la extensión 723).

Cuando el compañero responda a la llamada, puede hablar con él un rato y después agregarlo a la conferencia haciendo clic en el mismo icono de abajo.

The screenshot displays a call management interface with a top toolbar containing icons for call control (mute, hold, end call, transfer, etc.) and a bottom section with three tabs: 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CONFERENCE' tab is active, showing a list of participants in a table.

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

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



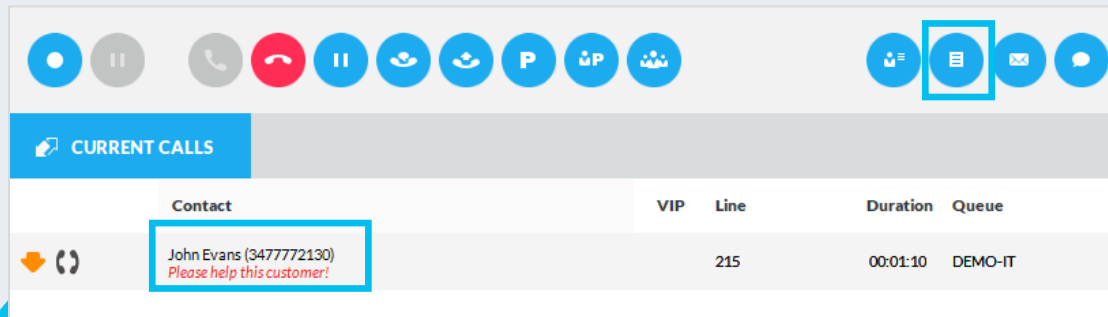
Imagicle UCX Console

Notas para llamadas, notificaciones y alertas de emergencia




Notas de Llamada

- Durante una llamada, puede adjuntar **una nota a la llamada actual**. Para ello, haga clic en el icono de texto (con el círculo azul) y agregue texto en la ventana emergente.
- Si la llamada se aparca, la nota se conserva como recordatorio para el agente.
- Cuando la llamada se transfiera o se termine, se guarda la nota en el registro de llamadas.
- Si tiene varios dispositivos telefónicos asociados a la línea telefónica del operador, aconseje a su administrador que los asocie correctamente a la Attendant Console correspondiente, para evitar que se pierda la nota al aparcar la llamada.





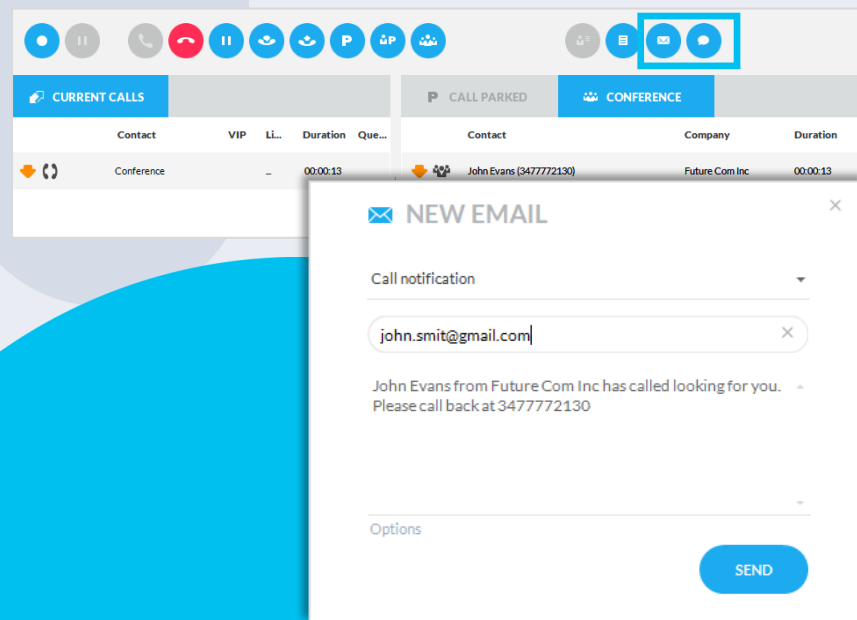
The screenshot displays a call center software interface. At the top, there is a row of circular icons for call management: a blue circle with a white dot, a grey circle with two vertical bars, a grey circle with a telephone handset, a red circle with a white telephone handset, a blue circle with two vertical bars, a blue circle with a white telephone handset, a blue circle with a white telephone handset, a blue circle with a white 'P', a blue circle with a white 'UP', and a blue circle with a white group of people. To the right of these icons is a blue circle with a white list icon, which is highlighted with a blue square. Below the icons is a blue button with a white list icon and the text 'CURRENT CALLS'. Below this button is a table with the following columns: 'Contact', 'VIP', 'Line', 'Duration', and 'Queue'. The table contains one row of data:

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



Notificaciones de llamada

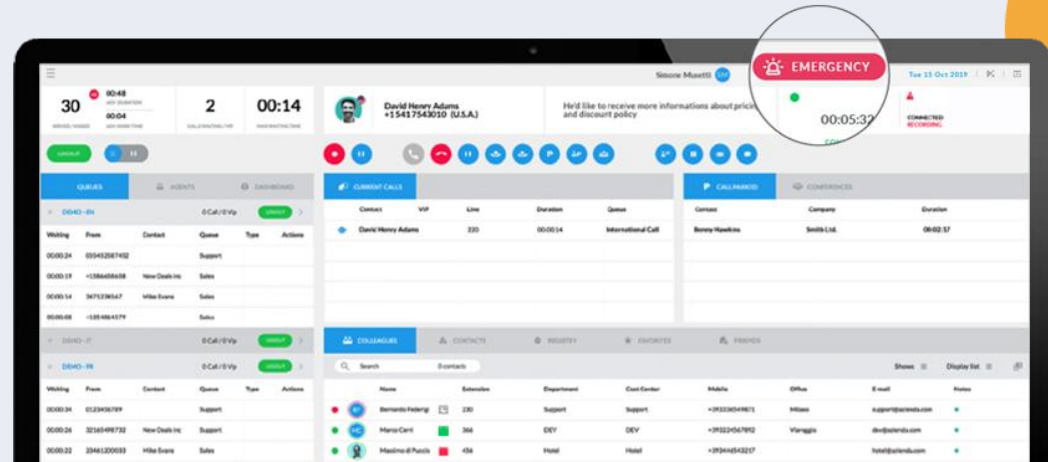
- **La gestión de mensajes de correo electrónico/SMS** le permite enviar mensajes de correo electrónico o SMS a los clientes y compañeros según plantillas predefinidas e incluir información de la llamada actual.
- Al hacer clic en  (email) o  (SMS), aparece una ventana emergente que le pide que elija una plantilla ("Call notification" en la pantalla de ejemplo) y que introduzca la dirección de correo electrónico de destino o el número de teléfono móvil.
- Se enviará un mensaje al pulsar el botón "Send" (Enviar) en la parte inferior derecha (azul).
- Para los SMS, es necesario estar suscrito a un proveedor de SMS internacional. Consulte el menú "Option" (Opción) de Attendant Console para obtener más información.



Activación de una alerta de emergencia con el botón de emergencia

Botón rojo de emergencia en la parte superior derecha de la interfaz de la consola.

- Permite activar distintas notificaciones de alerta a través de la aplicación InformaCast de Singlewire
- Permite hacer una llamada telefónica a cualquier número de emergencia
- Puede ocultarse a operadores individuales o de forma global






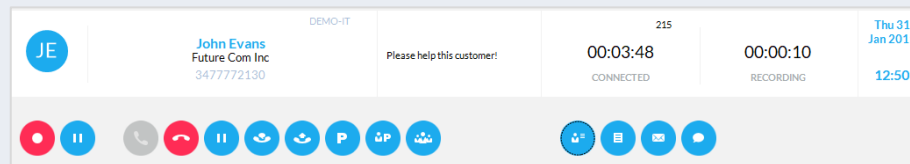
Imagicle UCX Console

Call Recording integrations.


Call Recording.

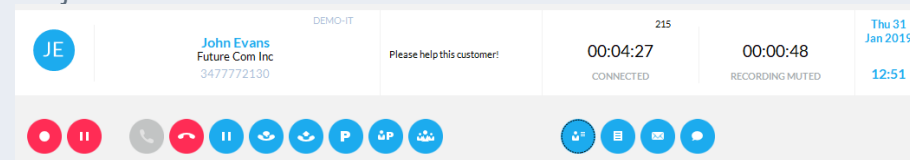
Si Imagicle UCX Platform (sólo Cisco UCM y Webex Calling DI) incluye una licencia de Call Recording, puedes activar la grabación de la conversación actual desde UCX Console. Funciona con cualquier teléfono registrado en tu centralita y asociado a UCX Console.

Durante una llamada, puedes hacer clic en el botón Grabar  para iniciar y detener la grabación de la llamada. Ver más abajo:



La consola te informa en tiempo real de que la grabación de llamadas está en curso, junto con el tiempo de grabación (también en entornos MS-Teams).

La grabación en curso se puede pausar temporalmente pulsando el botón de pausa , para cumplir la normativa PCI-DSS. Ver más abajo:




La UCX Console te informa en tiempo real de que la grabación de llamadas está en pausa.

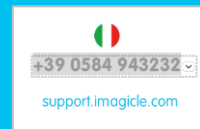
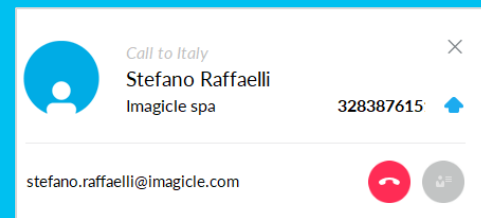
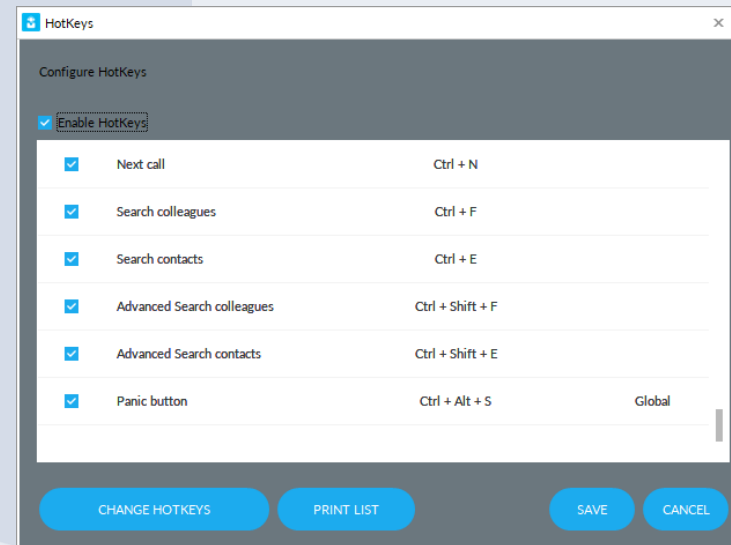


Imagicle UCX Console

Teclas rápidas

Gestión de teclas rápidas

- Interfaz de telefonista de Blue's tiene definidas de forma predeterminada teclas rápidas especiales. Estos accesos directos, denominados "**Teclas rápidas**" se pueden ver al pulsar el botón  desde el panel "Colleagues" (Compañeros) o "Contacts" (Contactos).
- Las teclas rápidas le permiten acceder rápidamente a muchas funciones relacionadas con la llamada.
 - Las teclas rápidas "globales" están accesibles cuando se ejecuta la interfaz en segundo plano.
- Todas las teclas rápidas se pueden personalizar por completo desde la opción "**Manage Hotkeys**" (Gestionar teclas rápidas), que está disponible en el menú desplegable en la parte superior izquierda.





Imagicle UCX Console

Ficha Colleagues (Compañeros) - BLF

Ficha Colleagues (Compañeros)

La ficha "**Colleagues**" (Compañeros) muestra la lista y la información de sus compañeros, con su estado telefónico en tiempo real (BLF), el estado detallado de presencia de Cisco y/o Microsoft Teams, la información del calendario y las fotos (si se han importado de AD/LDAP). Es posible iniciar una búsqueda "simple" en el cuadro de búsqueda a medida que se escribe (cuadrado azul abajo), seleccionar los campos a mostrar y arrastrar y colocar columnas para cambiar el orden de visualización.

COLLEAGUES										
CONTACTS										
REGISTRY										
FAVORITES										
SALES										
SUPPORT										
and										
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	

Búsqueda avanzada en la ficha Colleagues (Compañeros).



Al hacer clic en el botón “Advanced Search” (Búsqueda avanzada) con el recuadro azul, puede buscar compañeros agregando uno o más filtros en cada campo. Puede hacer clic en el icono de embudo negro para borrar todos los filtros.

COLLEAGUES									
CONTACTS									
REGISTRY									
MONITOR									
FAVORITES									
SALES									
<input type="text"/> <input type="button" value="Advanced Search"/> <input type="button" value="Reset"/>									
Name	Extension	Forwarded to	Department	Cost Center	Mobile phone	Office	Email	Not	
<input type="text" value="andr"/> <input type="button" value="X"/>			<input type="text" value="sales"/> <input type="button" value="X"/>						
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	



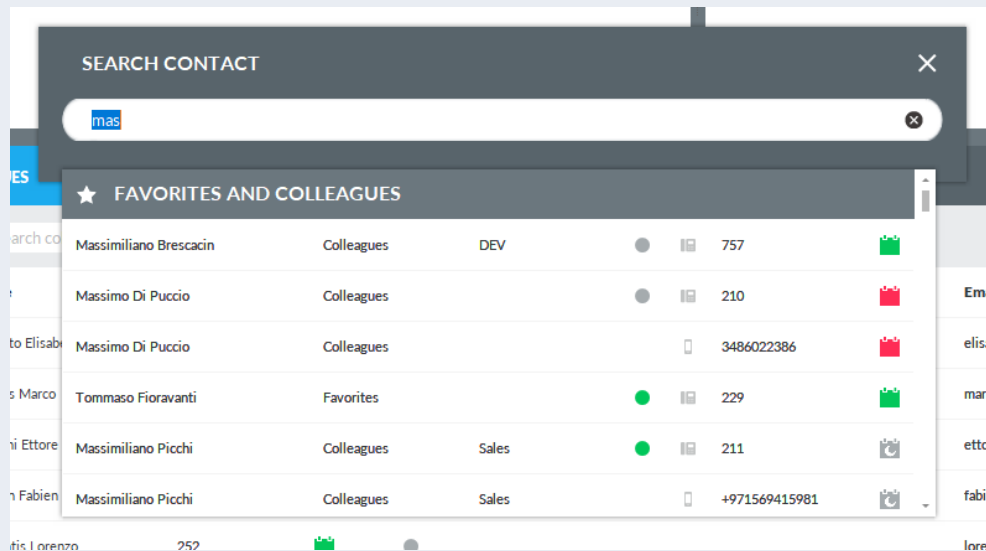
Búsqueda en la ficha Colleagues (Compañeros)



- Es posible buscar directamente el nombre de un compañero, número o departamento si usa tanto búsqueda simple como avanzada y pulsa Intro o el botón de lupa.
 - Puede realizar una búsqueda exacta usando comillas
 - También puede ordenar la lista por cualquier columna, cambiar el diseño de la lista desde el menú desplegable "Display List" (Mostrar lista) y, por último, seleccionar las columnas que mostrar seleccionándolas desde el menú desplegable "Show" (Mostrar).
 - Un icono cuadrado en la parte superior derecha permite desacoplar la ventana de Attendant Console y ver todo a pantalla completa.
 - Para llamar a un contacto de la lista, simplemente pase el ratón sobre cualquier número de teléfono y haga clic en el botón
 - Si un campo personalizado alfanumérico se rellena con una URL web y hace clic en el icono  que aparece al señalarlo con el ratón, se llamará automáticamente al explorador web. El tamaño máximo del campo es 255 caracteres.
- 

Búsqueda rápida de todos los contactos

- Fly Search (<CTRL>+2 por defecto) le permite buscar contactos en las pestañas Colegas, Contactos y Favoritos, introduciendo texto o números en el campo de búsqueda. La búsqueda incluye los campos Nombres, Apellidos y Números de teléfono. Los resultados de la búsqueda muestran las entradas con cualquier signo diacrítico asociado a la misma letra. Por ejemplo, si busca "Muller", los resultados de la búsqueda incluirán también Müller.
- Los resultados de la búsqueda aparecen a medida que se introducen datos en el campo de búsqueda, y se dividen en dos categorías: "Favoritos y colegas" y "Otros contactos".
- La búsqueda Fly no incluye contactos locales de Outlook, archivos Excel o bases de datos ODBC.



Los seis estados telefónicos

Reenvío de llamada

- Indicating that calls to the user are forwarded to another number, specified in the “Forwarded to” column
- You need to enable “Forwarded to” column from “Show” menu.

Reenvío a buzón de voz

- Indicating that calls are transferred to personal voice mail

No molestar

- Indicating that user is currently not available can't answer to calls

COLLEAGUES							CONTACTS	REGISTRY	MONITOR	FAVORITES
Search colleagues										
	Name		Extension	Department	Notes	Cost Center	Mobile phone			
AA	Antar Ahmed		404	Support		Support				
AA	Antignano Aldo Available		726	Support		Support	3311775125			
	Assil Anas In a meeting		401	Sales	Anas is not available today (Giorgio Barsacchi)	Sales	+971555547337			
GB	Barsacchi Giorgio @CiscoLive till 1/2		227	Sales		Sales	3428968506			
	Beni Maurizio Available		732	DEV	Team plan 2019 (Christian Bongiovanni)	DEV	3311779183			
MB	Betti Matteo Available		239	DEV						
	Biasci Giuliano Away		225	DEV	In a meeting (Bernardo Federigi)	DEV	3497447619			

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

Available

Busy

Call Forward*

Do not disturb*

Not Available

VoiceMail Forward*

Integración con Microsoft Calendar.

Información del calendario en tiempo real que le permite conocer en todo momento la disponibilidad diaria de sus compañeros.

- Desde Microsoft Exchange o servicios de correo electrónico de Office 365
- Disponible en los panels de compañeros, favoritos y búsqueda
- Información detallada del día actual al pasar el cursor sobre el icono de calendario
- 5 iconos de estado disponible/ocupado dedicados que sugieren el siguiente el slot disponible

COLLEAGUES									
CONTACTS									
REGISTRY									
MONITOR									
FAVORITES									
Search colleagues									
Presence	Name	Extension	Calendar	Phone	Office	Mobile phone	Home phone number	Email	
	Palmerini Ferruccio	206	<div>Now BUSY Today the closest free slot is at 1:00 PM</div> <div>MON 6 JUL 2020</div> <div>11:00 AM - 1:00 PM HR review</div> <div>3:30 PM - 4:30 PM Review offerta Wael</div> <div>3:00 PM - 4:00 PM Translation flow - A design experiment that needed ...</div>					ferruccio.palmerini@i...	
	Panzeri Elena	231						elena.panzeri@imagicl...	
	Parente Enzo	733				+3460833509		enzo.parente@imagicl...	
	Perucci Emanuele	241						emanuele.perucci@im...	
	Picchi Massimiliano	211				+971569415981		massimiliano.picchi@i...	
	Popinel Thomas	234						thomas.popinel@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

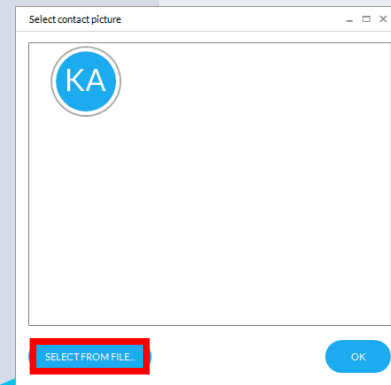


Tentative



Ficha Colleagues (Compañeros): funciones adicionales

- Haga clic con el botón derecho en cualquier compañero para que se muestre un menú desplegable que le permite realizar varias operaciones:
 - Llamar** al contacto
 - Cambiar su imagen.** Si se importan las fotografías desde AD/LDAP, puede cambiarla desde aquí por otra fotografía JPG/BMP de su archivo local. La nueva fotografía se muestra en el cliente local y no se propagará al cliente de otros agentes. Puede ver un ejemplo en el lado derecho.
 - Enviar un mensaje de correo electrónico/SMS** al compañero
 - Agregar una nota** a un contacto: a través de una ventana emergente, puede introducir un mensaje de texto con un fondo de color que se mostrará en la interfaz de TODOS los agentes. Vea el ejemplo de la derecha.



	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)



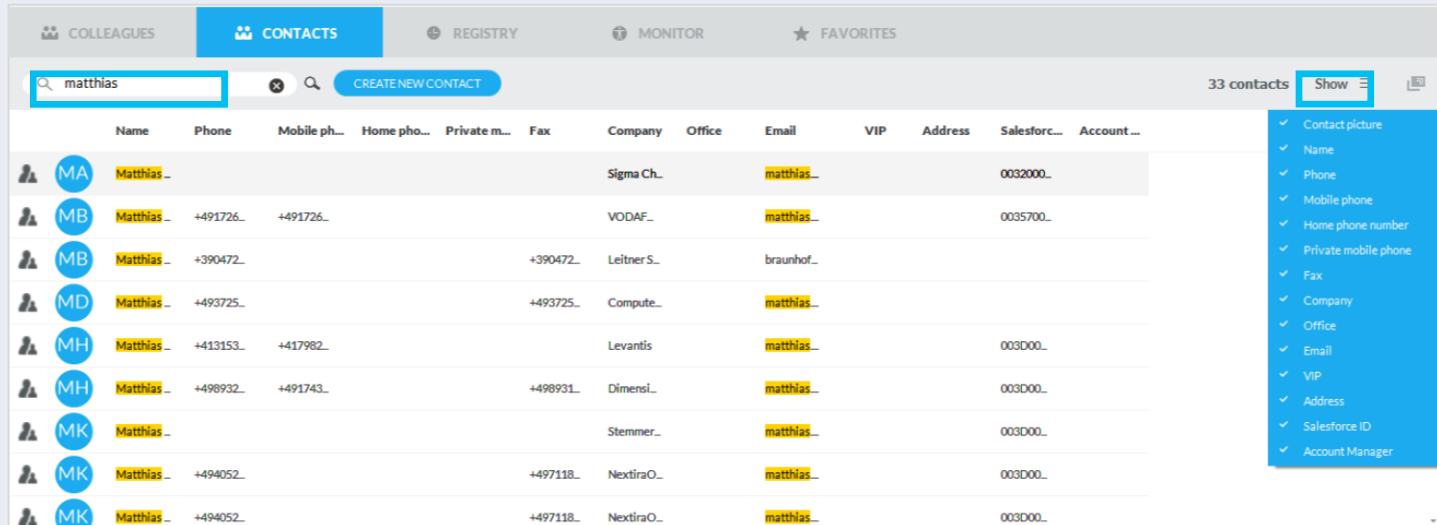
Imagicle UCX Console

Ficha Contacts (Contactos)

Ficha Contacts (Contactos)

El panel "Contacts" (Contactos) muestra la lista de contactos externos disponible en los directorios de Speedy y/o importada localmente desde Outlook, archivo CSV u otros orígenes ODBC.

Es posible comenzar una búsqueda simple a través del cuadro de búsqueda (cuadrado azul debajo), seleccionar campos para mostrar y arrastrar y colocar columnas para cambiar el orden de visualización



	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...	

Búsqueda avanzada en la ficha Contacts (Contactos).

Al hacer clic en el botón “Advanced Search” (Búsqueda avanzada) con el recuadro azul, puede buscar contactos agregando uno o más filtros en cada campo disponible. Puede hacer clic en el icono de embudo negro para borrar todos los filtros.

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...




Ficha Contacts (Contactos).



Puede buscar directamente un nombre de contacto, número o empresa con una búsqueda sencilla o avanzada haciendo clic en Entrar o en el botón de “lupa de zoom”.

- Use comitas para búsquedas exactas

Puede ordenar la lista por cualquier columna, cambiar el diseño de la lista en el menú desplegable “Display List” (Mostrar lista) y elegir las columnas que mostrar seleccionándolas en el menú desplegable “Show” (Mostrar).

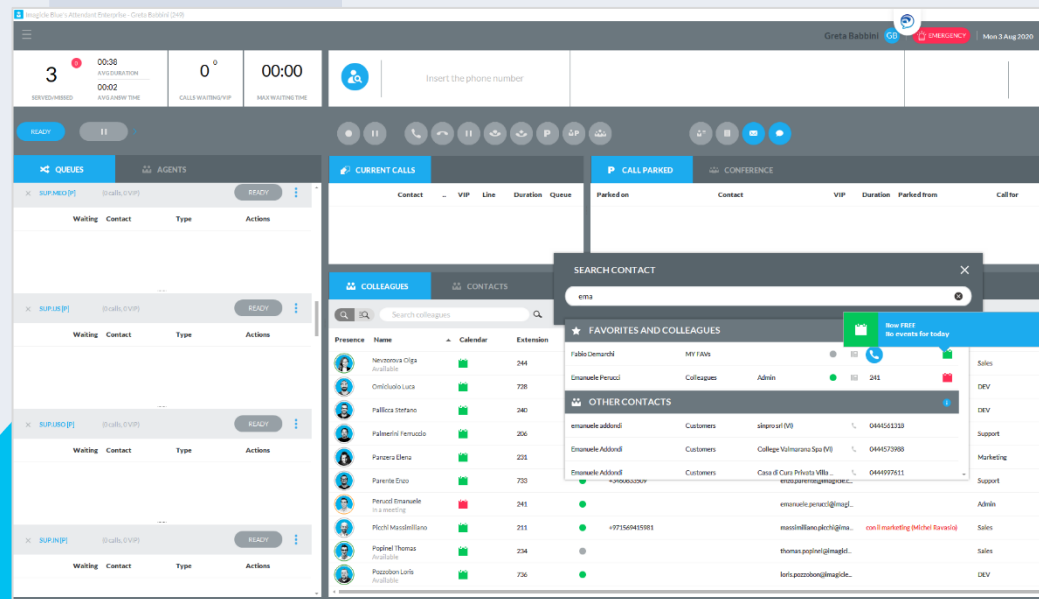
- Un icono de cuadrado en la parte superior derecha permite desacoplar la ventana de Attendant Console y verla en el modo de pantalla completa
 - Para llamar a un contacto, haga doble clic en cualquier número de teléfono
- 

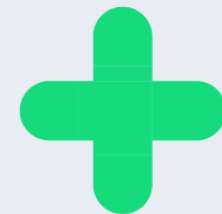


Botón "Fly Search".

- El botón "Fly Search" en la parte superior central de Attendant Console le permite:
 - Buscar contactos en las pestañas Colleagues (Compañeros), Contacts (Contactos) y Favorites (Favoritos) mediante la introducción de texto o números en el campo de búsqueda.
 - La búsqueda se realiza en todos los campos de los contactos y emplea el algoritmo "Starts with" (Empieza por) en todos los campos.

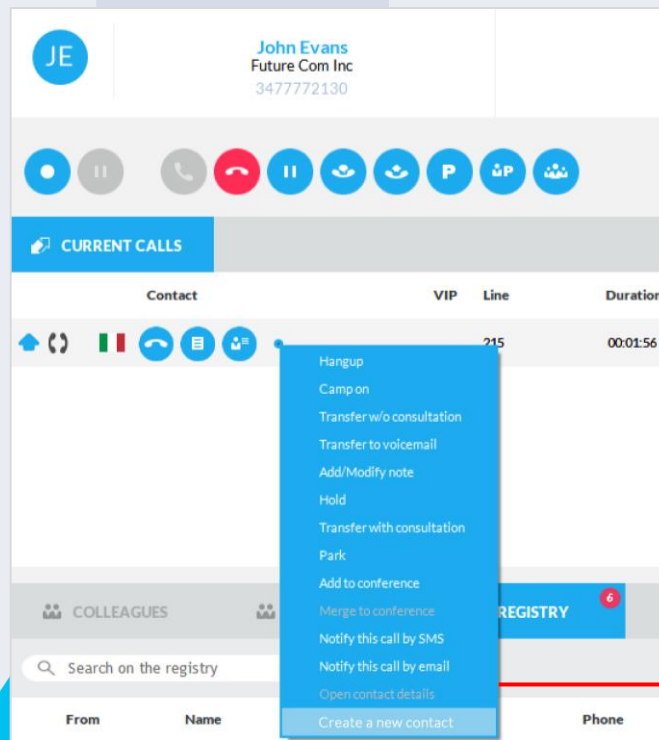
Los resultados se muestran subdivididos en dos categorías: "Favorites and colleagues" (Favoritos y compañeros) y "Speedy Contacts" (Contactos de Speedy).





Añadir un nuevo contacto

- Solo tiene que hacer clic en añadir contacto a través de una sencilla pantalla
 - Durante una llamada
 - Desde una notificación emergente de llamada
 - Desde el panel de contactos
 - Desde el registro de llamadas
 - ...
- Los marcados rápidos y los campos personalizados también son configurables



View/Edit Contact

JE

Name John

Last name Evans

Company Future Com Inc

Phone ★ 3486022386 Speed d

Mobile phone ☆ 3477772130 Speed d

Home phone number

Private mobile phone

Fax

Email jevans@fcom.com

Office Massarosa

Image Directory ⚙ Suppliers (shared with Sales department)

DELETE OK CANCEL



Modificar

- Modifique (o elimine) contactos de los directorios personales y compartidos
 - Desde el directorio de contactos
 - Desde el registro de llamadas
 - Durante una llamada
 - ...
- Los marcados rápidos y los campos personalizados también son configurables

COLLEAGUES

CONTACTS

REGISTRY

MONITOR

FAVORITES

Search on the registry

70 eventsAll eventsLast 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



Abrir formulario CRM.

Si la función "Pantalla CRM emergente" está activada en las opciones de la Consola de operadora, puede abrir manualmente el formulario CRM de un contacto seleccionando la entrada correspondiente en el menú desplegable.





Imagicle UCX Console

Ficha Registry (Registro)

Ficha Registry (Registro)



El panel "**Registry**" (Registro) muestra la lista de llamadas entrantes, salientes y perdidas desde/al teléfono del agente. Todos los eventos de llamadas se representan con un icono de un color específico en función de la dirección de la llamada o la llamada perdida. Si se ha añadido una nota durante la llamada, se muestra en la columna "Notes" (Notas) correspondiente.

COLLEAGUES

CONTACTS















REGISTRY

MONITOR

FAVORITES

Search on the registry

83 eventsAll eventsLast 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



Ficha Registry (Registro)



Puede buscar directamente números de teléfono, nombres de contactos o empresas específicos con el cuadro de texto debajo del panel y pulsar Intro.

- Es posible ordenar la lista por cualquier columna, seleccionar un tipo de evento específico cambiando "All Events" (Todos los eventos) a otra opción del menú desplegable y elegir el intervalo temporal en el que recuperar llamadas del registro sustituyendo la opción predeterminada "Last 7 days" (Últimos 7 días) por otra opción diferente del menú.
 - Si Imagicle Call Recording * está en uso, puede hacer clic en el icono 🎧 para acceder directamente al portal web de Imagicle para enumerar y escuchar sus propias grabaciones
 - Para llamar a un contacto, simplemente haga doble clic en él o haga clic con el botón derecho en cualquier entrada del registro y seleccione "Call" (Llamar) en el menú desplegable.
 - Para ver o modificar los detalles de un contacto, seleccione "View/Edit Contact" (Ver/editar contacto) en el menú desplegable.
- 



Imagicle UCX Console

Ficha Monitor de Llamadas

Ficha Monitor de Llamadas


El panel "Monitor" es un panel de tres ventanas que resume las actividades telefónicas realizadas durante un periodo de tiempo específico, seleccionable desde el menú desplegable de la parte superior izquierda (en los ejemplos siguientes: "Hoy", cuadrado azul).

COLLEAGUES			CONTACTS			REGISTRY			MONITOR			FAVORITES		
GLOBAL VIEW			INCOMING CALLS			OUTGOING CALLS								
30			3			21								
total calls			total calls			total calls								
00:27:53			00:02:08			00:25:45								
total calls duration			total duration			total duration								
00:00:56			00:00:43			00:01:14								
average			average			average								
Call type			# contact			# contact								
Total calls			company			company								
Total duration			number			number								
			tot. dur.			tot. dur.								
			avg. dur.			avg. dur.								
incoming calls			3 John Evans			10 errani-marittima								
3			Future Com Inc			Errani								
00:02:08			3477772130			0584943232								
			00:02:08			00:04:15								
			00:00:43			00:21:30								
outgoing calls						9 John Evans								
21						Future Com Inc								
00:25:45						3477772130								
00:01:14						50152								
						00:00:00								
missed calls						1 Lorenzo Naldi								
6						226								
						00:00:00								



Ficha Monitor de Llamadas



- La ventana "Global view" (Vista global) muestra un resumen de TODOS los contadores de llamadas entrantes, salientes y perdidas, incluida la duración media de las llamadas y la duración total de las llamadas.
 - La segunda ventana "Incoming calls" (Llamadas entrantes) muestra el tráfico de llamadas entrantes, incluida la duración media de las llamadas, la duración total de las llamadas y las últimas 5 llamadas entrantes.
 - La tercera ventana "Outgoing calls" (Llamadas salientes) muestra el tráfico de llamadas salientes, incluida la duración media de las llamadas, la duración total de las llamadas y las últimas 5 llamadas salientes.
- 



Imagicle UCX Console

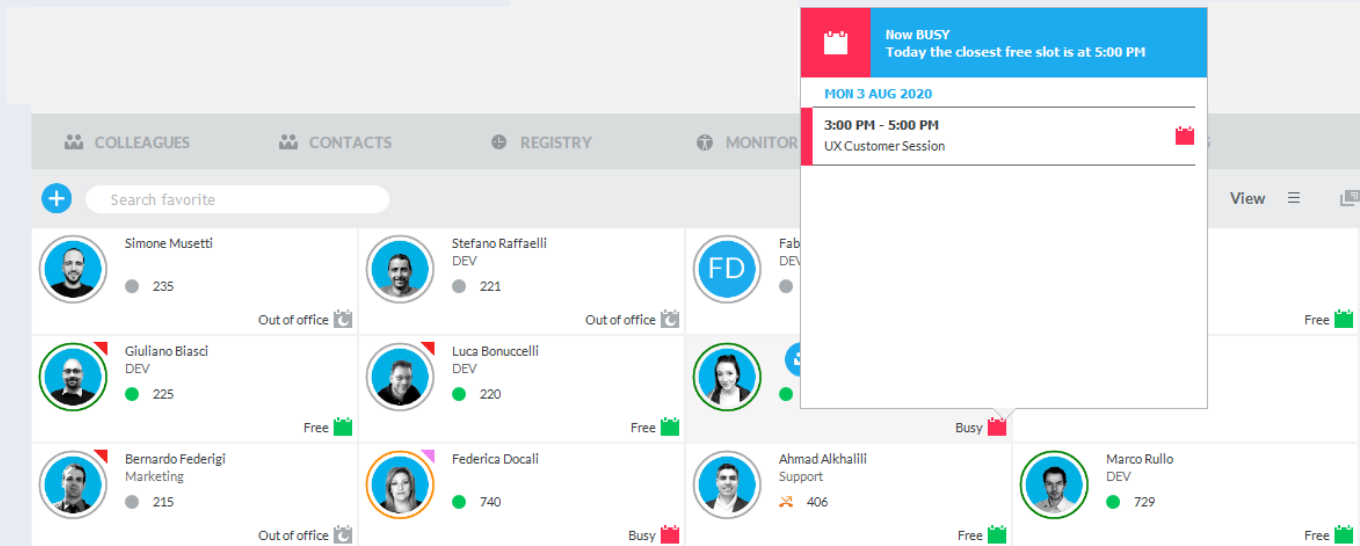
Paneles Favorites (Favoritos)



Paneles Favorites (Favoritos)

Los paneles “**Favorites**” (Favoritos) le permiten acceder rápidamente a los contactos y compañeros que usa con mayor frecuencia, divididos en varios paneles personalizados por el usuario. Los compañeros se muestran con la información del calendario.

Puede crear y rellenar tantas fichas de favoritos como desee con la opción correspondiente disponible en la configuración de Interfaz de telefonista.






Paneles Favorites (Favoritos)



Para agregar nuevos contactos de forma manual en los paneles Favorites (Favoritos), puede hacer clic en "Add" (Agregar) en la parte superior izquierda e introducir la información y los números de contacto.

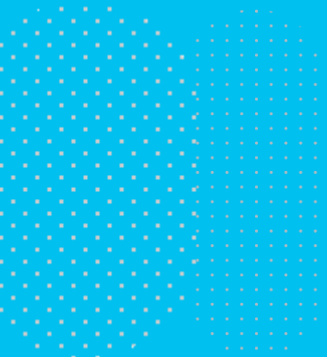
Para agregar contactos existentes desde "Colleagues" (Compañeros), "Contacts" (Contactos) o "Registry" (Registro), puede hacer clic con el botón derecho en cualquier entrada y seleccionar "Add to favorites" (Agregar a favoritos) en el menú desplegable.

- Es posible buscar directamente el nombre de un contacto, número o empresa con el cuadro de texto debajo del panel y pulsar Intro.
 - También es posible cambiar el diseño de lista en el menú desplegable en la parte superior: hay disponibles distintas opciones de rejilla.
 - Un icono cuadrado en la parte superior derecha permite desacoplar la ventana de Attendant Console y ver todo a pantalla completa.
 - Para llamar a un contacto, simplemente haga doble clic en cualquier elemento del panel.
- 



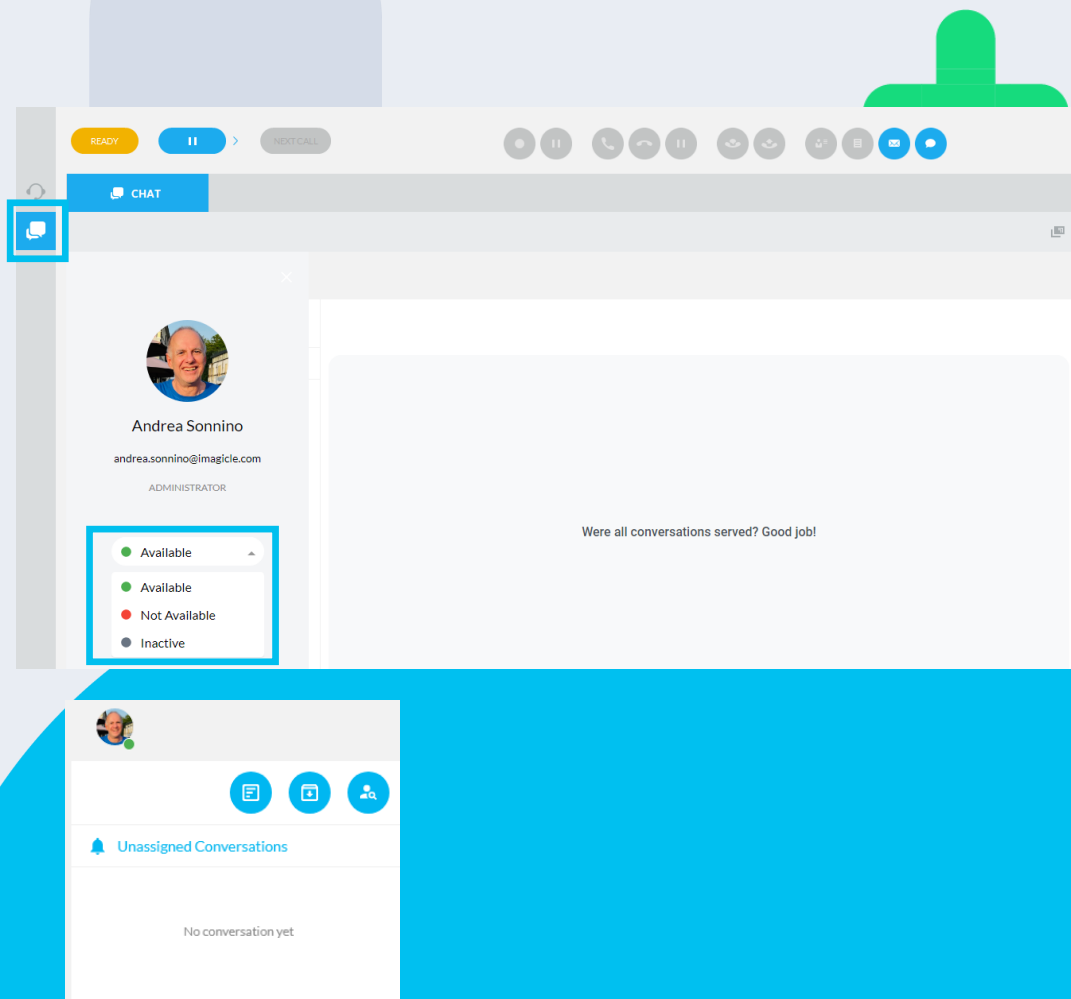
Imagicle UCX Agent Console

Panel de chat.



Integración de servicios digitales.

- Si tu suscripción a Imagicle Engage incluye UCX Agent Console Advanced 2 o 3, podrás interactuar con tus clientes o compañeros no sólo mediante llamadas telefónicas, sino también a través de un canal digital, a su vez integrado con los servicios de chat más habituales del mercado, como:
 - Whatsapp
 - Telegram
 - Facebook
 - Web
 - Correo electrónico
 - etc.
- Cuando seleccionas el icono de chat de la parte superior izquierda, aparece la ventana de chat, que te permite establecerte como **Disponible**, **No Disponible**, Inactivo haciendo clic en la foto del operador.
- El inicio de sesión en el chat es automático y puedes crear manualmente un ticket, examinar las conversaciones archivadas y la lista de contactos, pulsando los respectivos botones azules bajo la foto del operador.
- El panel de chat se puede ocultar del menú VIEW, si no se utiliza.



Integración de servicios digitales.

- Una vez que un nuevo cliente se pone en contacto con la Empresa a través del chat, la transacción correspondiente se reenvía al primer operador disponible, que puede recogerla de la lista de "Conversaciones no asignadas".
- Los datos del cliente, si ya están disponibles en la base de datos, se muestran en el panel en la derecha. El operador también puede rellenar manualmente los datos del usuario y establecer manualmente la conversación como Abierta, Pendiente y Resuelta.
- Desde el mismo panel, también puedes abrir un ticket y ajustar la prioridad y los detalles, dejar etiquetas y notas.
- Durante la conversación por chat, el operador puede entregar documentos, vídeos y enlaces web para atender la solicitud del cliente.
- Toda la progresión del chat está disponible en la interfaz del operador, que puede desplazarse hacia arriba y hacia abajo para ver los mensajes anteriores.

Panel de perfil de cliente (guest#0695) con un menú desplegable de estado que muestra: Open (rojo), Pending (amarillo), y Resolve (verde). El panel contiene los siguientes campos:

- +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]

Panel de detalles de ticket (Ticket ID #11789) para el cliente guest#0695. El estado es 'Resolved' y la prioridad es 'Urgent'. El panel incluye:

- Followers: Lorenzo Naldi
- Convert to offline
- Tag: support
- Selector: Select a tag or create a new one

Panel de notas para el cliente guest#0695. Incluye un campo de texto "Add a note ..." y un botón "Add Note". Una nota existente indica: "Customer having issues with a phone handset. Created 24/3/2025 by Andrea Sonnino".





Imagicle UCX Console

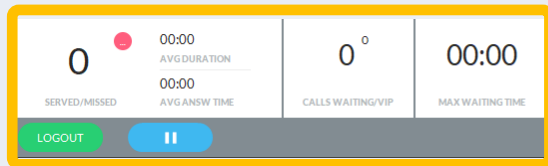
Diseño compacto

Diseño compacto de Attendant Console

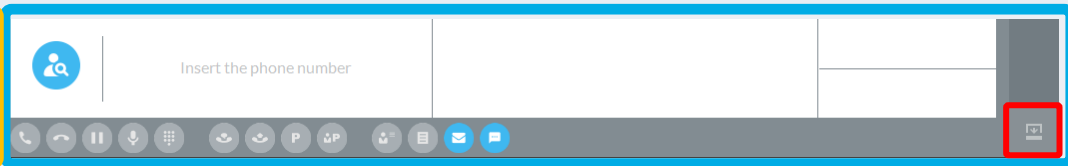
Ideal para agentes de centros de llamadas



Barra acoplada compacta en la parte superior de la pantalla
Para cambiar entre el diseño compacto y completo, haga clic en el icono de triángulo en la parte superior derecha (con un cuadrado rojo abajo).



Panel
compacto de
colas



Panel de
llamadas

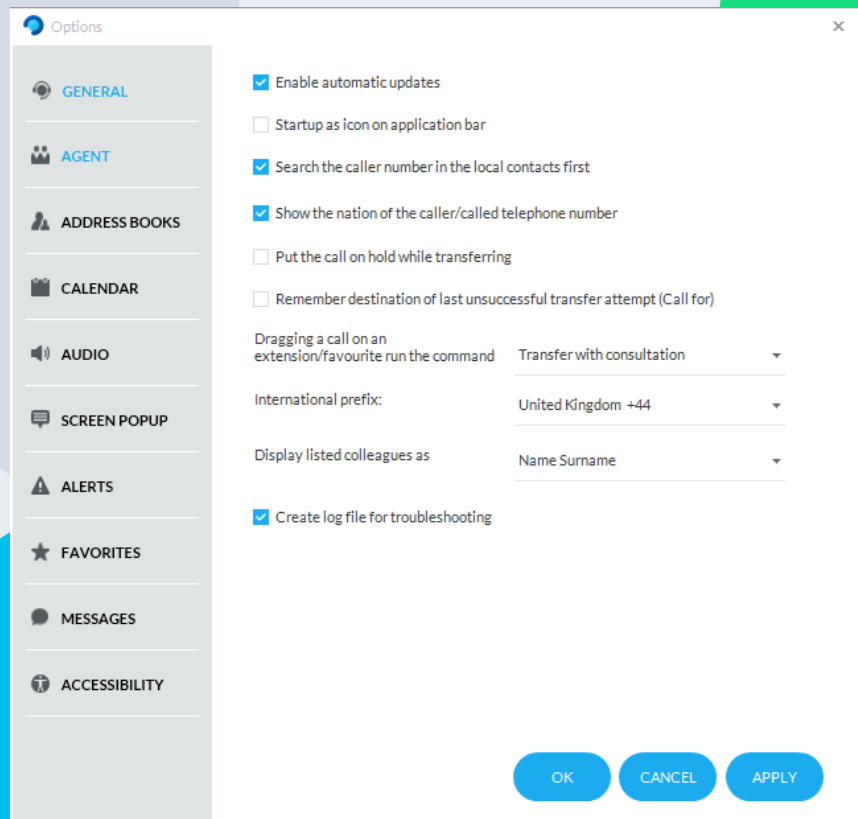


Imagicle UCX Console

Configuración

Ajustes generales.

- Los ajustes de la UCX Console son accesibles desde el **menú desplegable** superior izquierdo → **Opciones**
- Dentro del mismo menú desplegable, también puedes seleccionar el **idioma de** la consola entre los 8 disponibles
- Además, "**Gestionar teclas de acceso rápido**" también está disponible para personalizar los atajos de teclado
- La primera pestaña "**General**" te permite configurar varios parámetros relacionados con el uso de la consola, como:
 - autoejecución de la app
 - arrastrar y soltar para transferir llamadas
 - prefijo local internacional
 - Función de transferencia de llamadas perdidas "Llamada por".
 - Otros...



The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'GENERAL' tab selected. The left sidebar lists various settings categories: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, CALENDAR, AUDIO, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, and ACCESSIBILITY. The main area contains several checkboxes and dropdown menus. The 'Enable automatic updates' checkbox is checked. The 'Startup as icon on application bar' checkbox is unchecked. The 'Search the caller number in the local contacts first' checkbox is checked. The 'Show the nation of the caller/called telephone number' checkbox is checked. The 'Put the call on hold while transferring' checkbox is unchecked. The 'Remember destination of last unsuccessful transfer attempt (Call for)' checkbox is unchecked. There are three dropdown menus: 'Dragging a call on an extension/favourite run the command' set to 'Transfer with consultation', 'International prefix' set to 'United Kingdom +44', and 'Display listed colleagues as' set to 'Name Surname'. The 'Create log file for troubleshooting' checkbox is checked. At the bottom right are three buttons: 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY'.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

☒ Enable automatic updates

☐ Startup as icon on application bar

☒ Search the caller number in the local contacts first

☒ Show the nation of the caller/called telephone number

☐ Put the call on hold while transferring

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

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

International prefix: United Kingdom +44

Display listed colleagues as: Name Surname

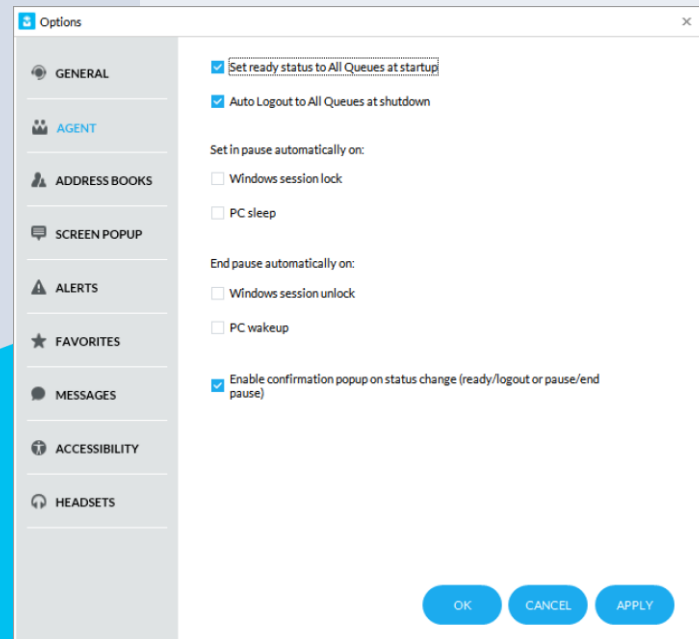
☒ Create log file for troubleshooting

OK CANCEL APPLY



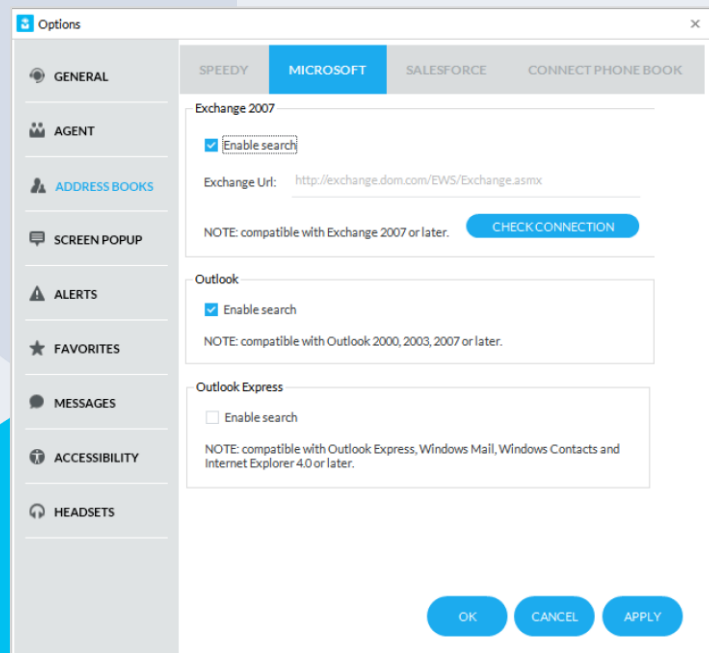
Ajustes del agente.

- La pestaña "**Agente**" te permite configurar varios parámetros relacionados con el Agente como:
 - auto-inicio de sesión
 - auto-logout al apagar
 - Gestionar la pausa automática en el bloqueo/desbloqueo de la sesión de Windows - suspensión/despertar del PC
 - Activar la ventana emergente de confirmación en los cambios de estado



Address Book (Libreta de direcciones)

- La ficha "**Address Book**" (Libreta de direcciones) le permite importar contactos externos en el panel "Contacts" (Contactos) local. En el ejemplo siguiente, se puede solicitar a la interfaz que busque los contactos directamente en el cliente Outlook.
- Los contactos importados desde esta ficha estarán disponibles solo para usted (datos locales).
- También se admiten contactos externos compartidos mediante la aplicación Imagicle **Contact Manager**.



The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'MICROSOFT' tab selected. The left sidebar lists categories: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main content area is divided into three sections:

- Exchange 2007**: Includes a checked 'Enable search' checkbox, an 'Exchange Url' field with the value 'http://exchange.dom.com/EWS/Exchange.asmx', a 'CHECK CONNECTION' button, and a note: 'NOTE: compatible with Exchange 2007 or later.'
- Outlook**: Includes a checked 'Enable search' checkbox, a note: 'NOTE: compatible with Outlook 2000, 2003, 2007 or later.'
- Outlook Express**: Includes an unchecked 'Enable search' checkbox, a note: 'NOTE: compatible with Outlook Express, Windows Mail, Windows Contacts and Internet Explorer 4.0 or later.'

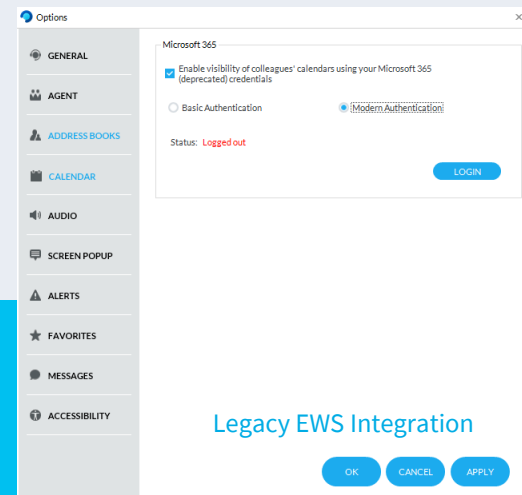
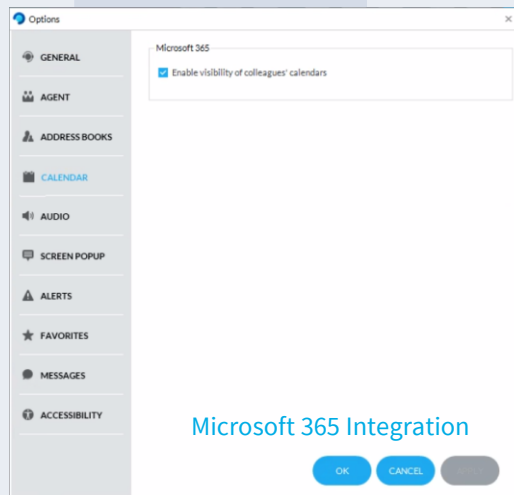
At the bottom right are 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY' buttons.

Ajustes del calendario.

La pestaña «**Calendario**» le permite configurar la conexión con el calendario de Microsoft Exchange/Microsoft 365 para importar el estado del calendario en tiempo real de sus compañeros de trabajo

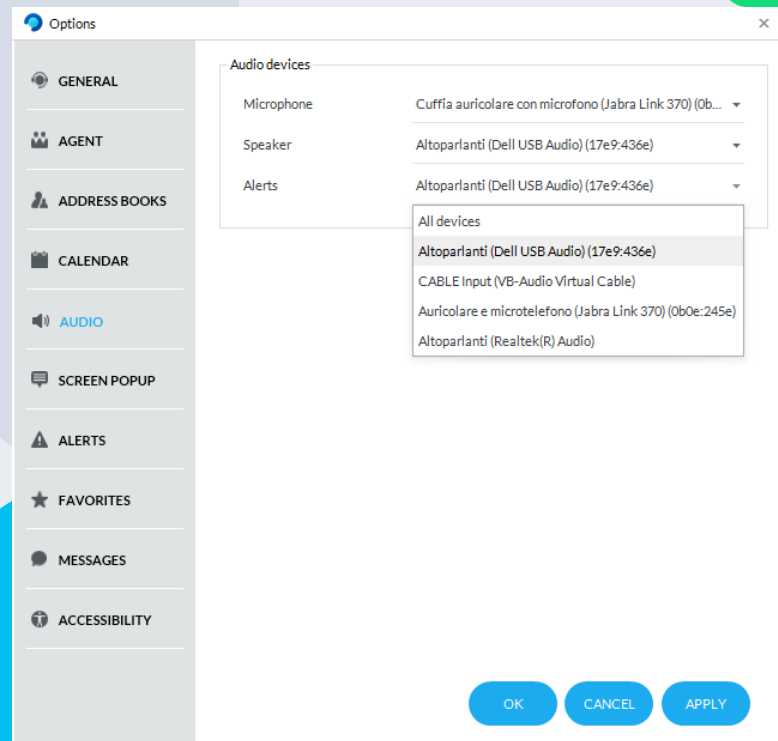
- Se requieren las credenciales propias de Microsoft
- El botón «Iniciar sesión» permite iniciar la conexión con el servicio de calendario de Microsoft (solo EWS)

Tenga en cuenta que la integración del calendario utiliza el método de autenticación OAuth2 basado en Graph API. La autenticación basada en EWS sigue estando disponible para los clientes actuales, pero tenga en cuenta que Microsoft la ha dejado obsoleta, con fecha límite el 1 de octubre de 2026.



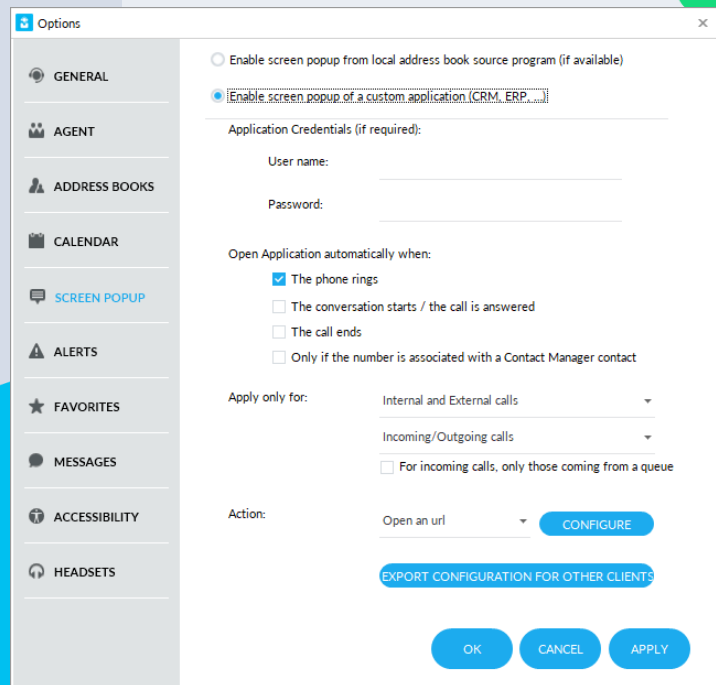
Ajustes de audio, solo para UCX Console para MS Teams.

- La pestaña "**Audio**" permite configurar los dispositivos de audio correctos para Micrófono, altavoz y alertas.
- Esta opción proporciona un menú desplegable con todos los dispositivos de audio disponibles integrados en tu estación de trabajo PC, incluidos auriculares o altavoces externos conectados mediante Bluetooth.



Configuración de las ventanas emergentes (Screen PopUp).

- La pestaña "**Pantalla emergente**" te permite activar una aplicación externa de terceros al recibir y/o emitir una llamada.
 - Se admiten tanto aplicaciones externas basada en web como las basadas en thick client.
 - Cuando se activa la pantalla emergente, la UCX Console envía algunos parámetros relacionados con la llamada actual, que se pueden configurar pulsando el botón "Configurar".
 - Parámetros de llamada, incluida la dirección de la llamada
 - Una vez configurado y probado correctamente el conector, puedes exportar la configuración para implementarla en otros clientes de UCX Console.



Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

CALENDAR

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

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

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

Application Credentials (if required):

User name: _____

Password: _____

Open Application automatically when:

☒ The phone rings

☐ The conversation starts / the call is answered

☐ The call ends

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

Apply only for: Internal and External calls

Incoming/Outgoing calls

☐ For incoming calls, only those coming from a queue

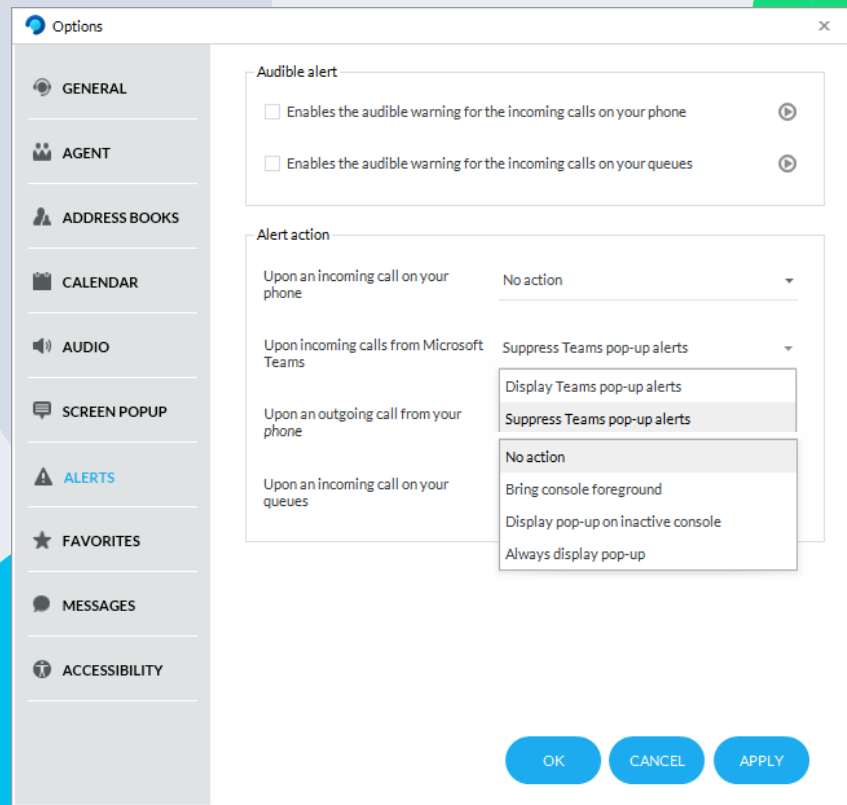
Action: Open an url **CONFIGURE**

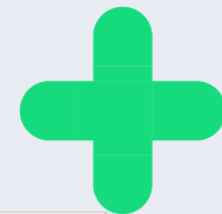
EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS

OK **CANCEL** **APPLY**

Ajustes de las alertas.

- La pestaña "**Alertas**" te permite personalizar la forma de ser alertado ante las llamadas entrantes. Las opciones incluyen ventana emergente, poner la consola en primer plano, alertas sonoras o simplemente no hacer nada.
- UCX Console para Microsoft también incluye una opción específica para suprimir las ventanas emergentes del cliente MS-Teams. Te recomendamos encarecidamente que actives esta función, para evitar las molestas ventanas emergentes en la parte superior de la interfaz de UCX Console.





Favorites (Favoritos)

- La ficha "**Favorites**" (Favoritos) le permite definir fichas de favoritos personalizadas para almacenar los contactos usados con frecuencia. Puede asignar un nombre personalizado y elegir entre varios iconos predefinidos.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

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

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

☒ Enables the acoustic warning when the call recording starts

For incoming calls on the phone do this action View pop-up alerts

For incoming calls on the queue do this action View pop-up alerts

OK CANCEL APPLY



Messages (Mensajes)

> SMS

- La ficha "**Messages/SMS**" (Mensajes/SMS) le permite introducir los datos de suscripción relativos a uno de cuatro proveedores de SMS internacionales admitidos:
 - Vola.it
 - Nexmo.com
 - TextMagic.com
 - EasiSMS
 - QuesCom
- La función de SMS requiere una conexión de Internet al proveedor.

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

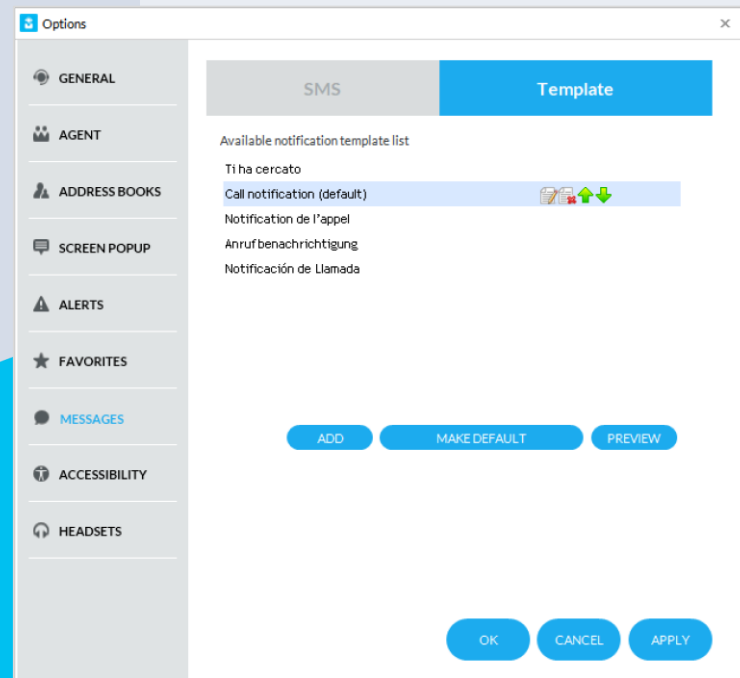
OK CANCEL APPLY



Messages (Mensajes)

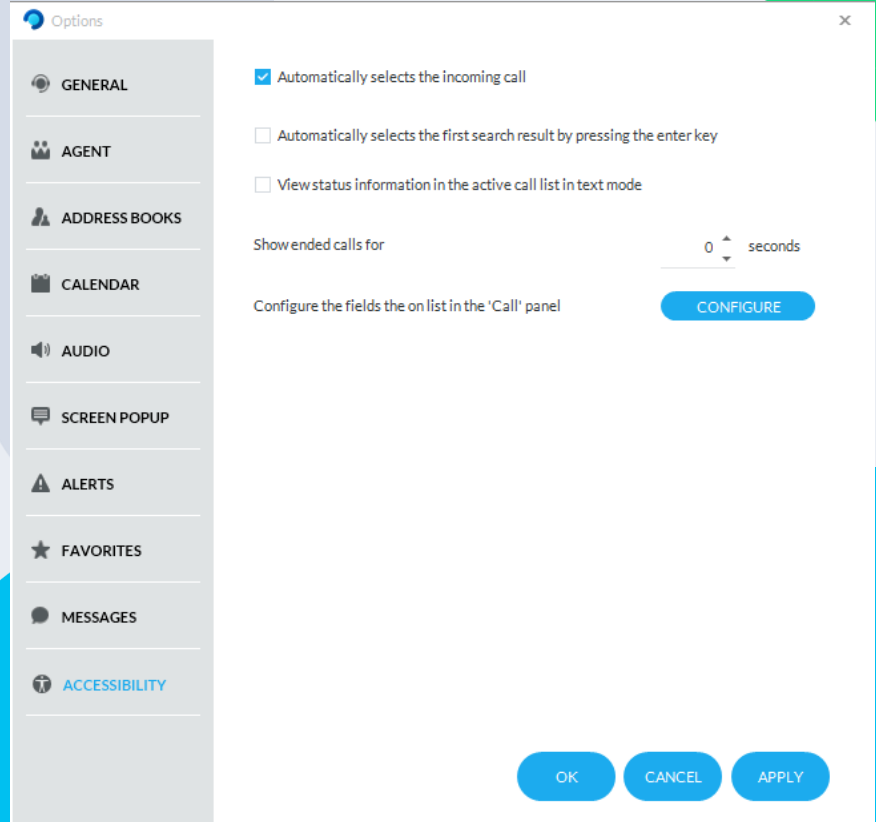
> Templates (Plantillas)

- La ficha "**Messages/Templates**" (Mensajes/Plantillas) le permite agregar, modificar y quitar plantillas específicas que usar para el envío de mensajes de correo electrónico o SMS.
- Cada plantilla puede incluir varios parámetros relacionados con llamadas, como fecha/hora, número de teléfono y nombre de la persona que llama, nombre de cola, etc.



Soporte para operadores con deficiencias visuales

- Imagicle UCX Console, en su versión "Profesional", se ha diseñado específicamente para ayudar a los operadores con discapacidad visual.
- Se ha probado con éxito con las mejores herramientas de software para usuarios miopes e invidentes, como:
 - Software de lectura de pantalla JAWS para Windows
 - Lupa ZoomText
- Attendant Console Professional ha sido certificado por "Visiondepth", el Instituto Italiano para el personal con discapacidad visual.
- Existe una pestaña específica "**Accesibilidad**" en los ajustes de la UCX Console, para activar acciones y opciones de visualización simplificadas, que ayudan a los usuarios con problemas de visión





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTÁCTANOS](#)

