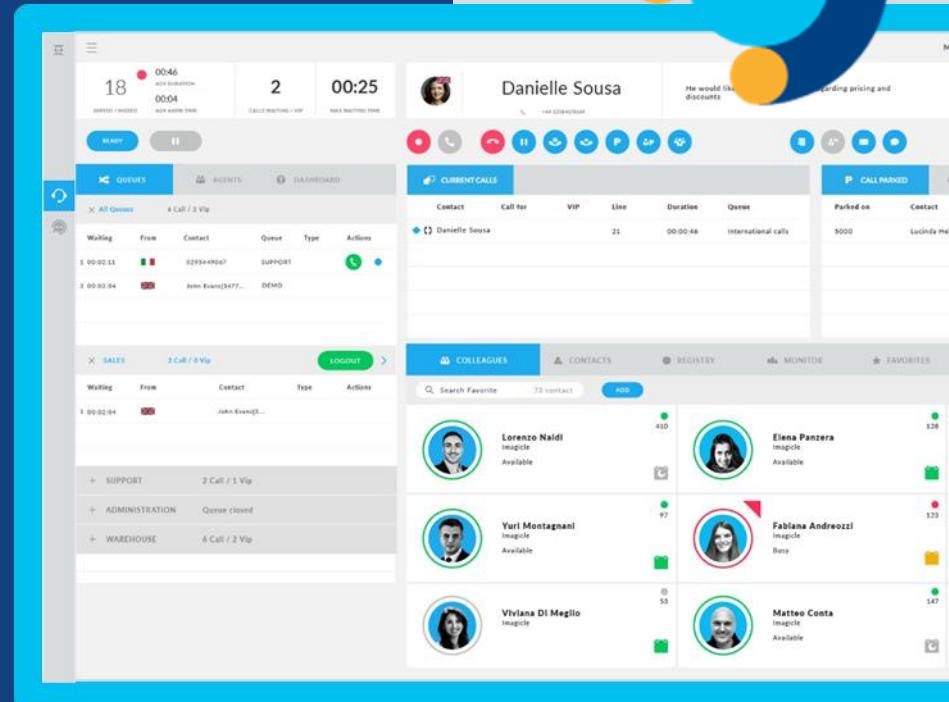
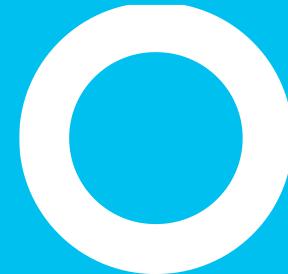


# Imagicle UCX Attendant y Agent Console

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



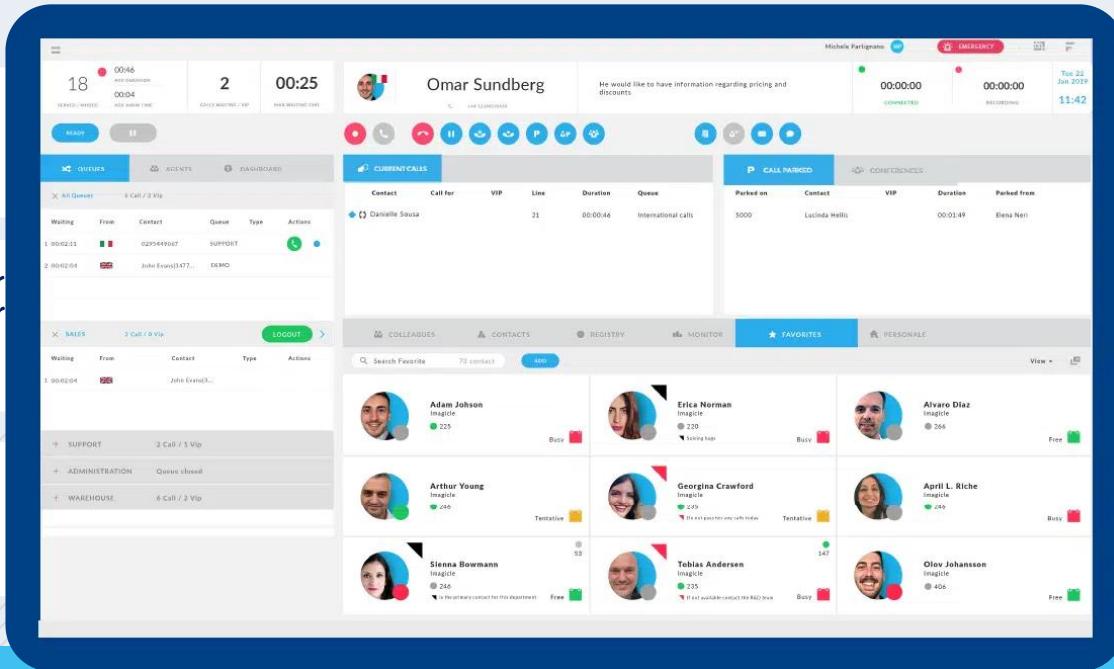
# Imagicle Attendant Console.

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 quién 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

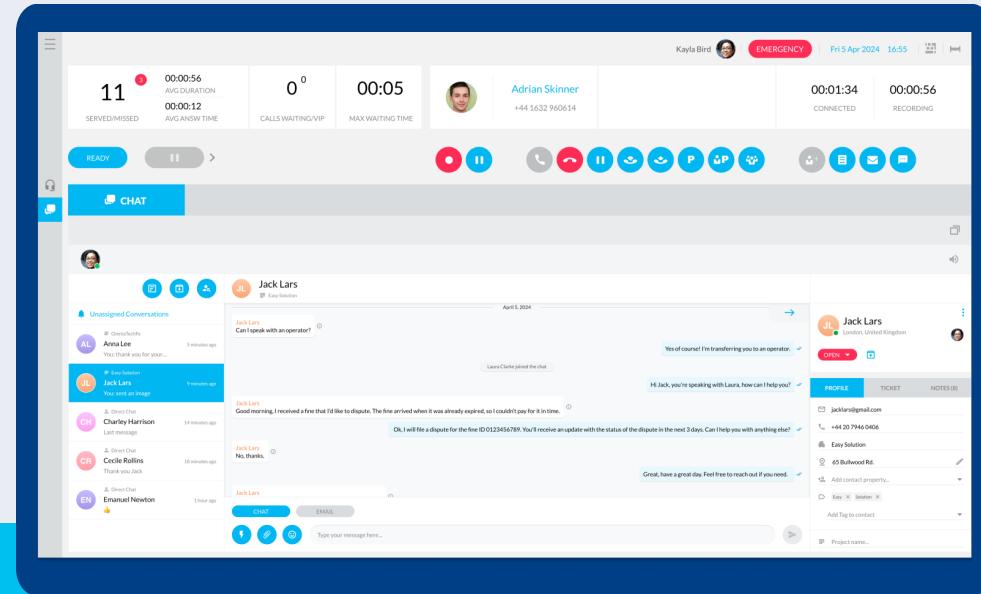
Ves los detalles de la llamada entrante. Contesta con un clic, desvíala a otro agente o ponla en cola. Controla rápidamente las colas y el estado del equipo, y mucho más.

## 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.

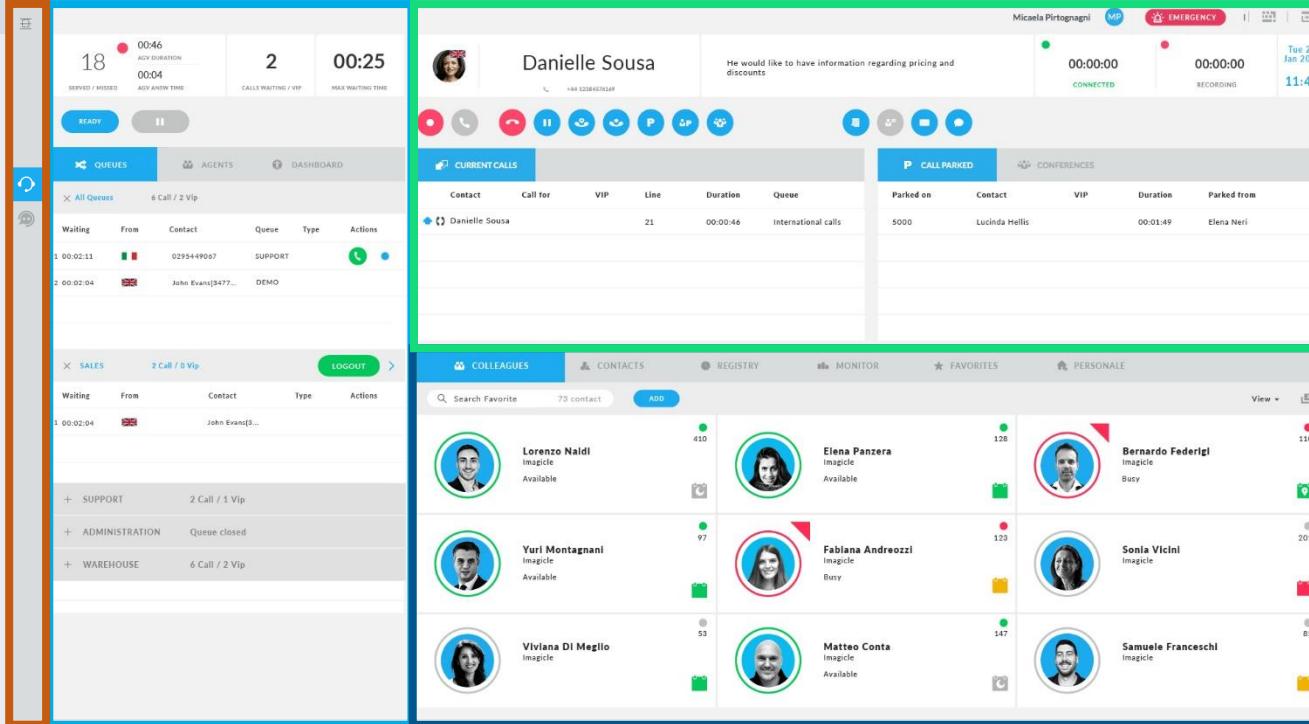
## HUMANO Y VIRTUAL JUNTOS

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

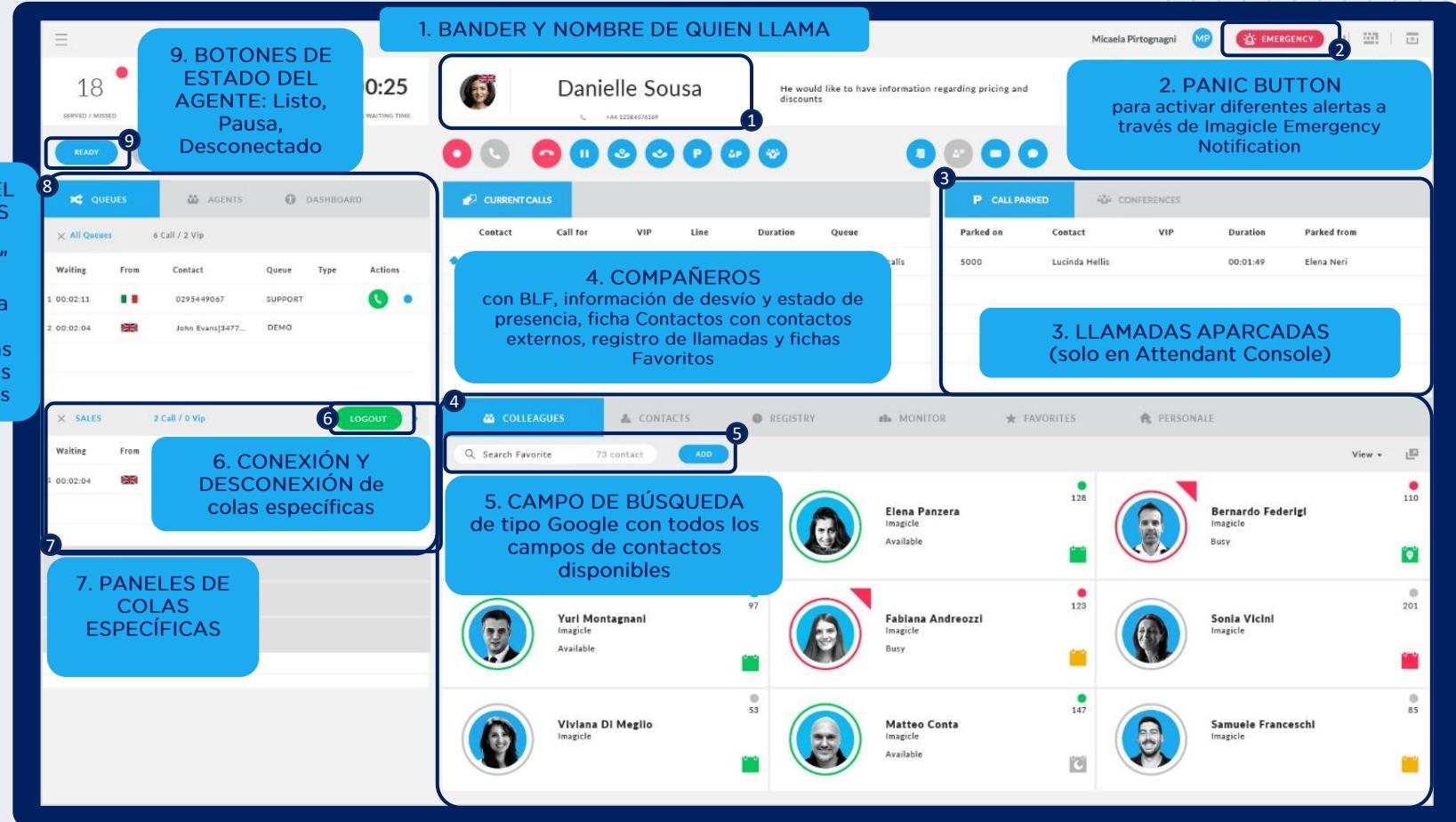


OPCIONES  
Y  
SELECCIÓN  
DE CHAT Y  
VOZ  
(Solo para  
Agent Console)

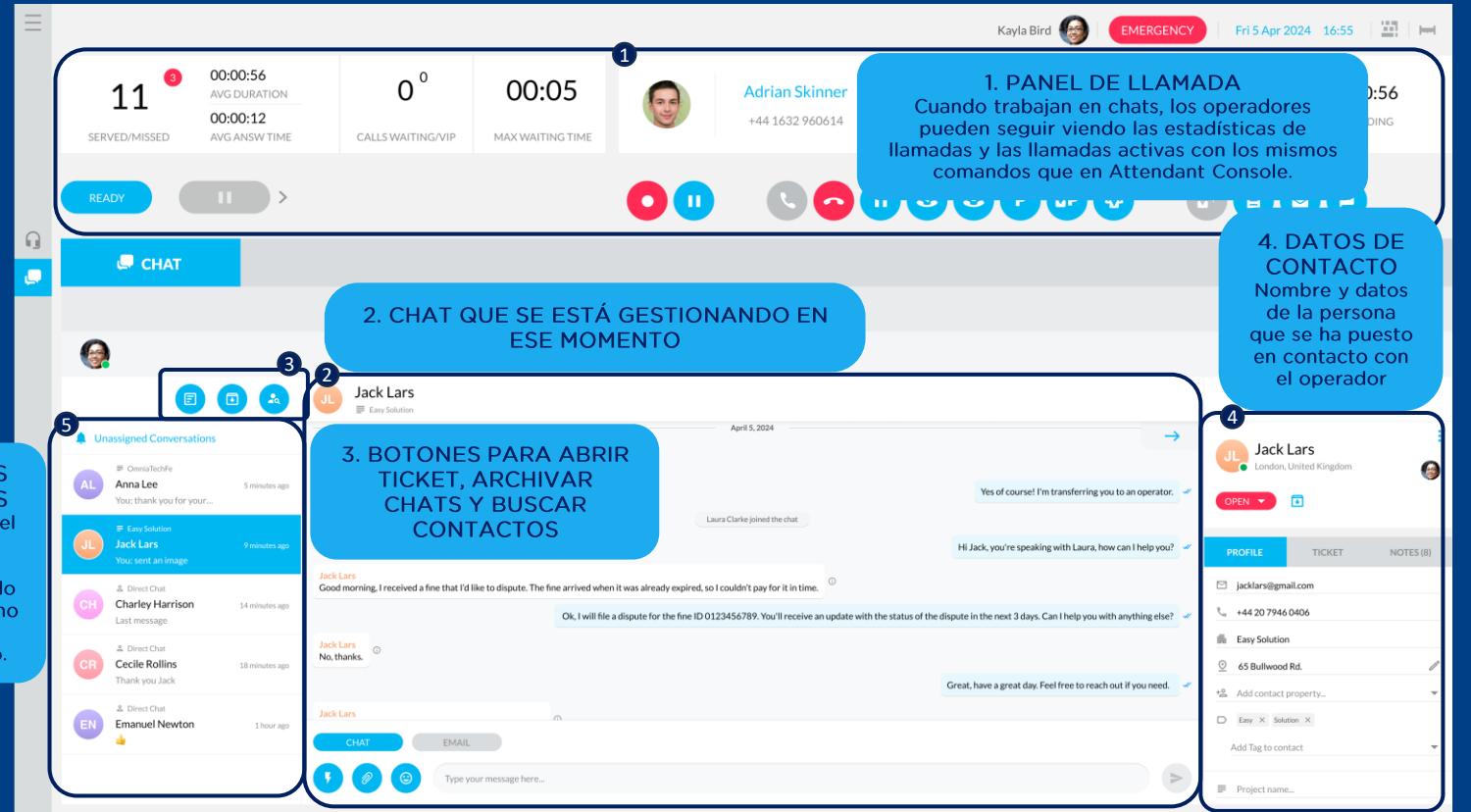
COLAS

CONTACTOS Y COMPAÑEROS

# Agent & Attendant Console - Interfaz de llamada.



# Sólo Agent Console - Interfaz de Chat.



**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**

**3. BOTONES PARA ABRIR TICKET, ARCHIVAR CHATS Y BUSCAR CONTACTOS**

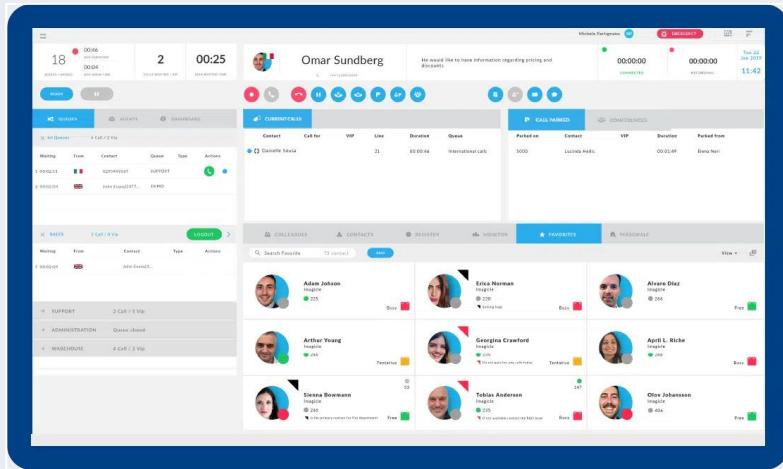
**4. DATOS DE CONTACTO**  
Nombre y datos de la persona que se ha puesto en contacto con el operador

**5. CHATS ACTIVOS**  
Chats que el operador está gestionando y que aún no han terminado.

Imagicle | 68

# 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

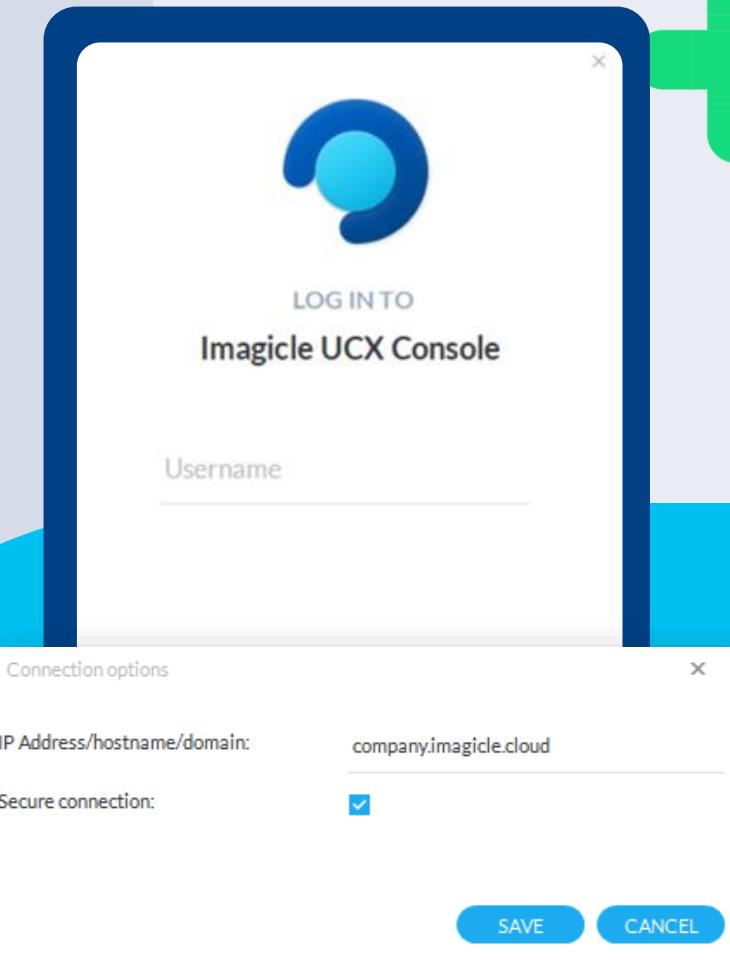
# Imagicle UCX Console

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.



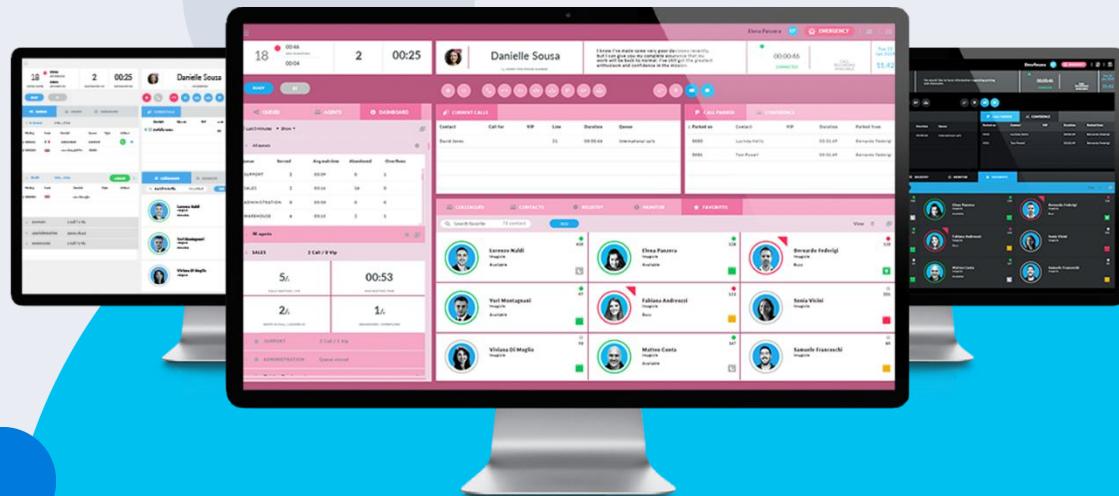
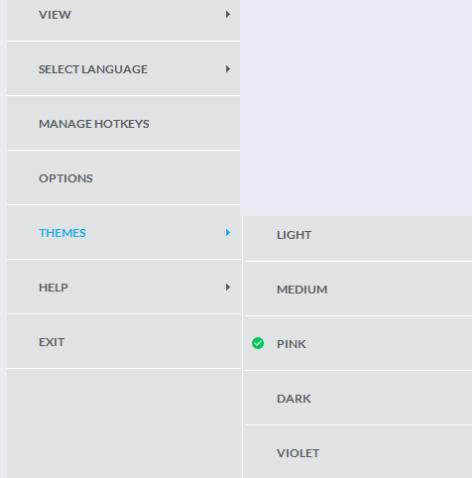
# Imagicle UCX Console

Temas.



# Adáptela a su estado de ánimo.

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



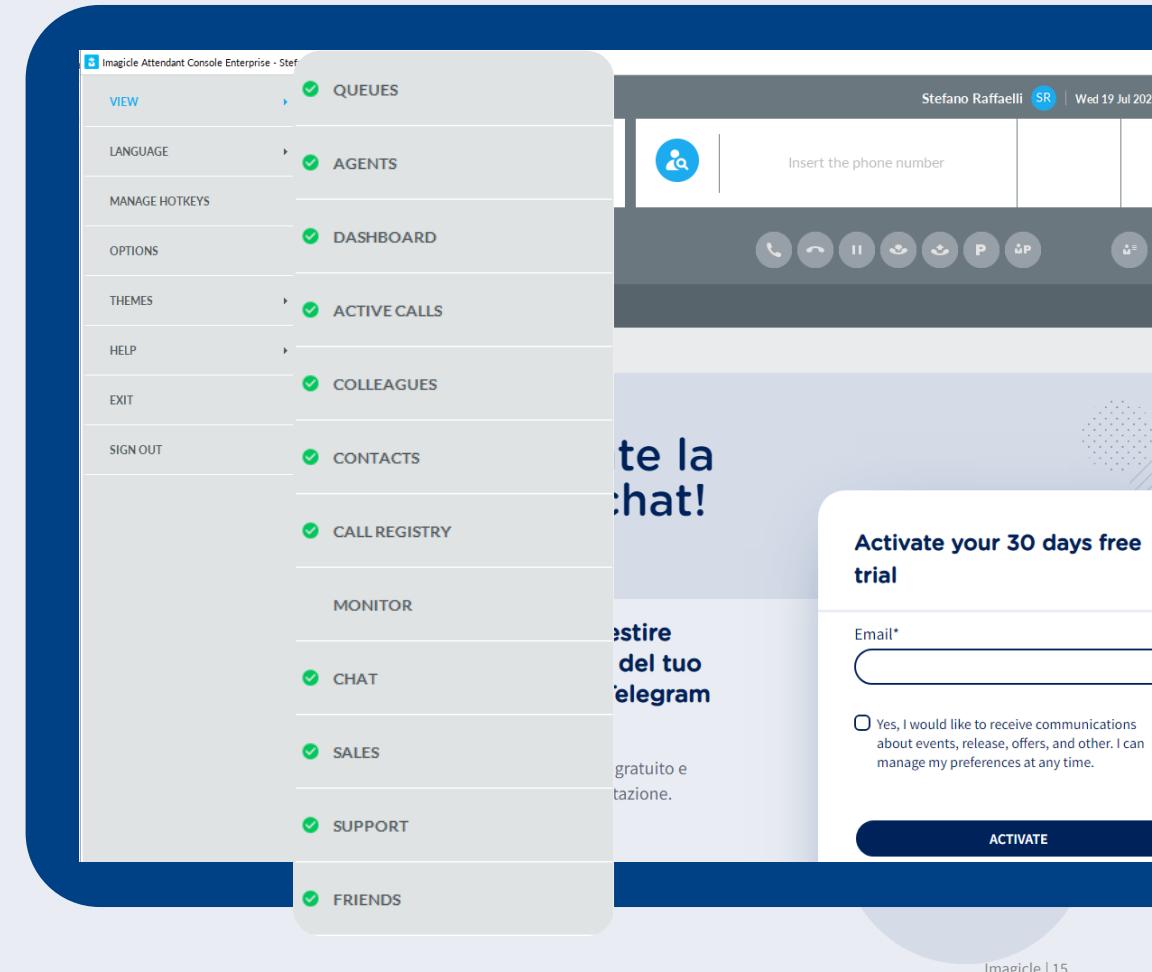
# Imagicle UCX Console

Paneles.



# 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.



The screenshot shows the Imagicle Attendant Console Enterprise interface. On the left, a vertical menu titled 'VIEW' is open, listing various options with checkboxes: QUEUES, AGENTS, DASHBOARD, ACTIVE CALLS, COLLEAGUES, CONTACTS, CALL REGISTRY, MONITOR, CHAT, SALES, SUPPORT, and FRIENDS. Most of these options have a green checkmark. To the right of the menu, the main workspace displays a search bar with the placeholder 'Insert the phone number' and a row of communication icons. Below this is a large, semi-transparent overlay with text in Italian: 'Crea la tua chat!', 'gestire del tuo telegram', and 'gratuito e tazione.'. At the bottom right of the workspace, there is a form for activating a 30-day free trial, including fields for 'Email\*' and a checkbox for receiving communications. A large blue 'ACTIVATE' button is at the bottom right of the form.

# Imagicle UCX Console

Colas.

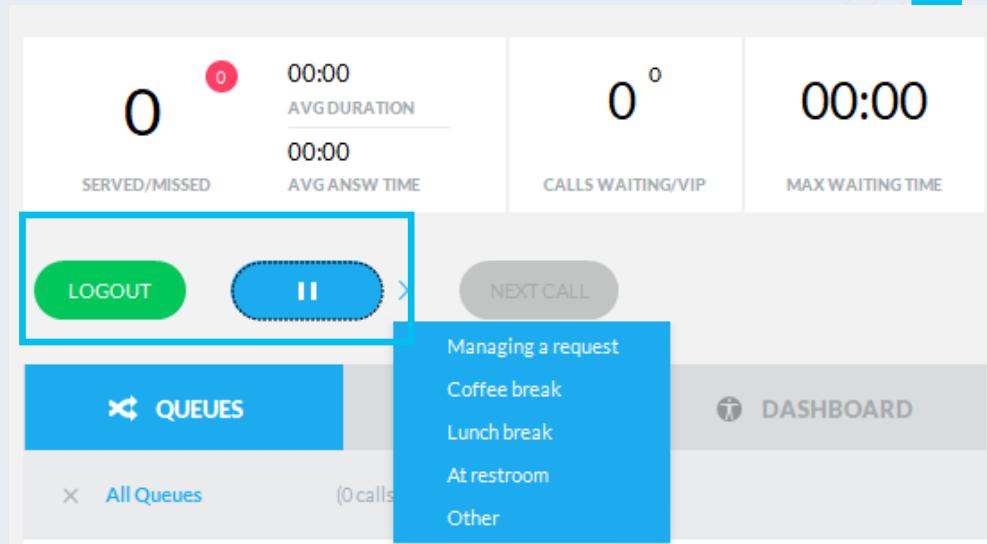




# Queues panel.

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.)

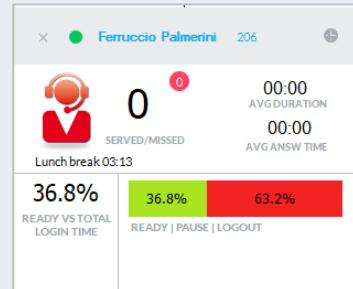
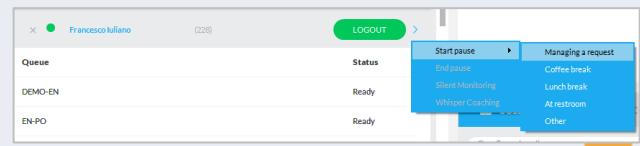
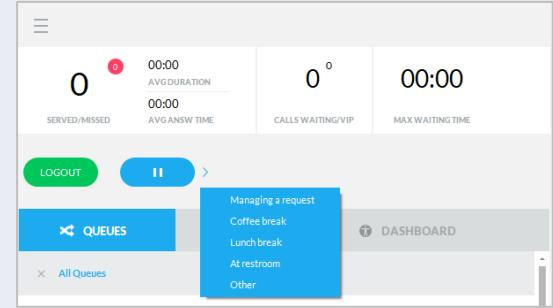
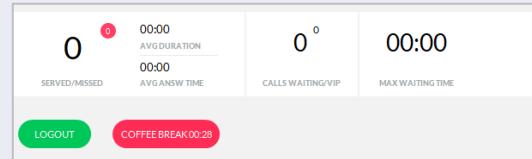


# Motivos de pausa.

- 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

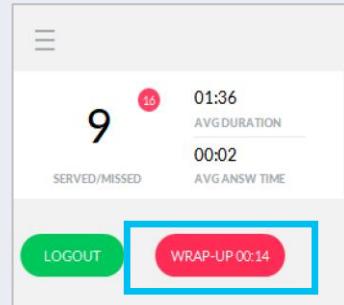
ESTADO	ICONO	Descripción
Desconexión de todas las colas	READY	NO LISTO para atender llamadas de ninguna cola (por ejemplo, fuera del horario de trabajo)
Listo para todas las colas	LOGOUT	En el trabajo y LISTO para atender llamadas de todas las colas
Listo para colas seleccionadas	READY	En el trabajo y LISTO para atender llamadas de ALGUNAS colas
Pausa / Finalización (Wrap-up)*	LOGOUT PAUSE	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.

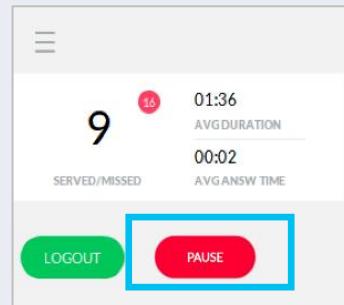
# Wrap-up.

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

The screenshot displays the Call Center software interface with the following panels:

- Queues Panel (Top Left):** Shows a list of queues. The first item is "All Queues (1 calls, 0 VIP)" with a table:

Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:06	Andrea So...	DEMO-IT		
- Queue Details Panel (Top Right):** Shows "DEMO-EN [P] (0 calls, 0 VIP)" with a table:

Waiting	From	Contact	Type	Actions
1	00:00:06	Andrea Sonn...	DEMO-IT	READY
- Right Sidebar:** Includes sections for "CURRENT CALL", "COLLEAGUES", and "Name". A context menu is open over the "READY" button in the queue details panel, showing options: "Force open", "Force closed", and "Restore ordinary schedule".

# 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 ícono de «mano» disponible en la columna «Acciones».
- Si la llamada se asigna al operador mediante la función Sticky Agent, el mismo ícono 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.



# 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.

The image displays two screenshots of the Queue Manager's 'Agents' (Agentes) interface. The top screenshot shows the 'By Agent' view, where each agent is listed with their assigned queues. The bottom screenshot shows the 'By Queue' view, where each queue is listed with its assigned agents. Both views include a Queue Manager sidebar on the right.

**Top Screenshot (By Agent View):**

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

**Bottom Screenshot (By Queue View):**

Queue	Agent	Status
DEMO-EN		Logged out
US-Sales		Logged out
DEMO-IT		Logged out
DEMO-EN	Riccardo Rolfo	(723)
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

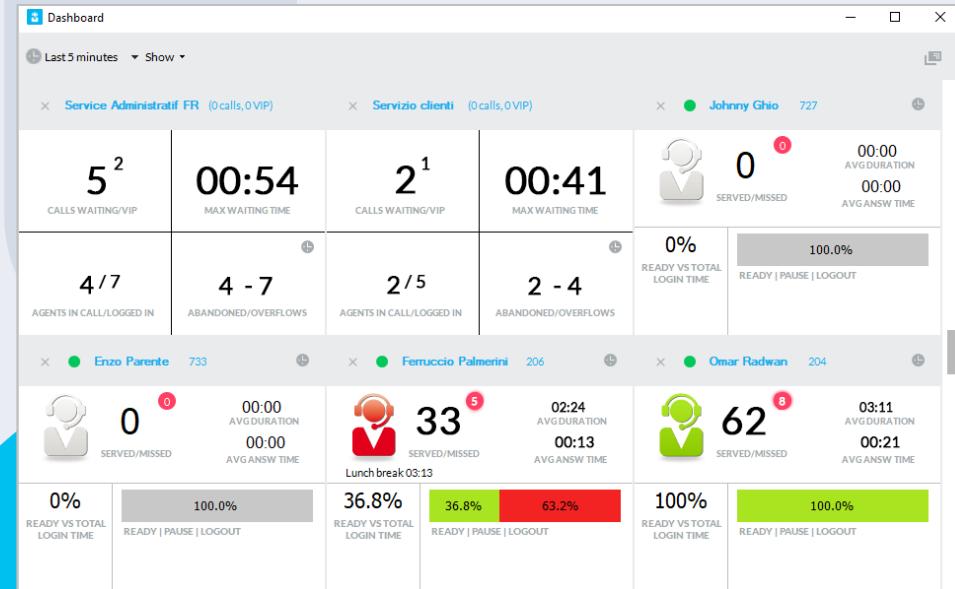
Estas funciones solo están disponibles en Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated .

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



# 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 ícono 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... <b>VIP</b>	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

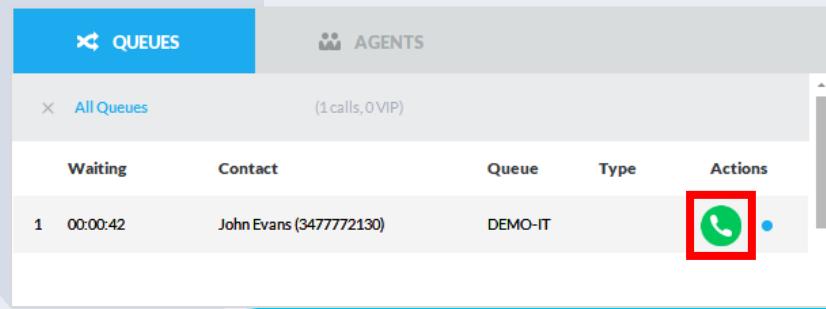
# Imagicle UCX Console

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 ícono 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)

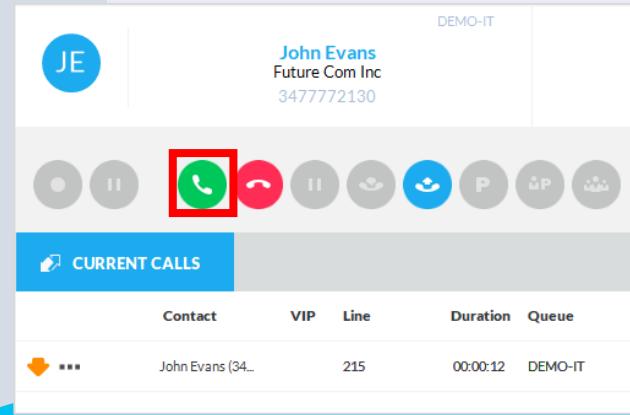
Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1 00:00:42	John Evans (3477772130)	DEMO-IT		





# Gestión de llamadas entrantes.

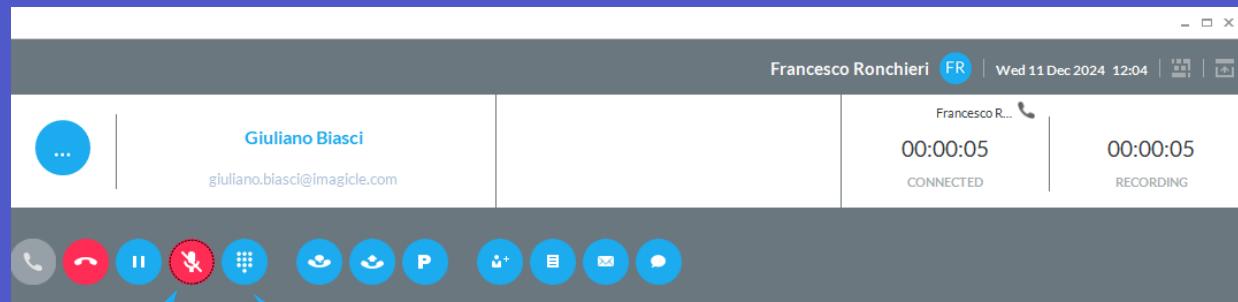
- Al recibir una llamada en el teléfono de tu agente, la UCX Console genera **una ventana emergente** en la parte inferior derecha y/o una **alerta sonora** (depende de la configuración de las alertas).
  - Al mismo tiempo, el número de la persona que llama, el identificador de la cola, el identificador 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

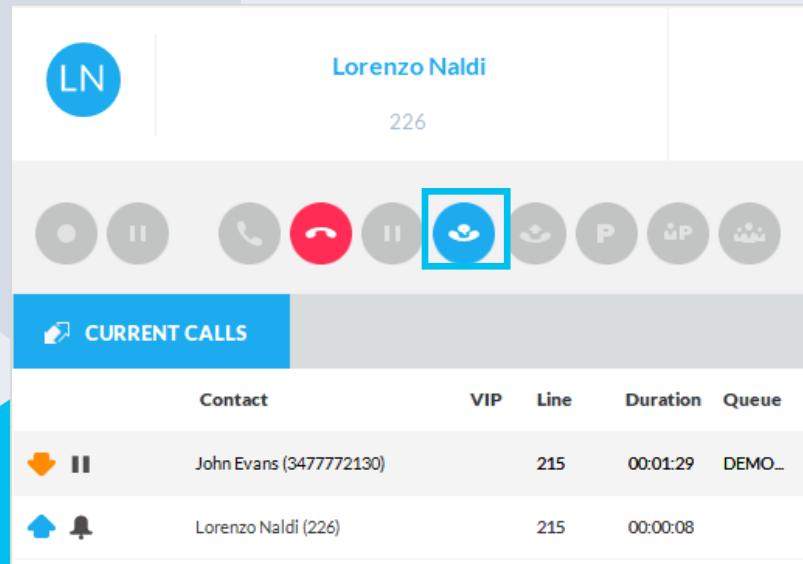
# Imagicle UCX Console

Transferencia – Aparcamiento



# Transferencia de llamadas con consulta.

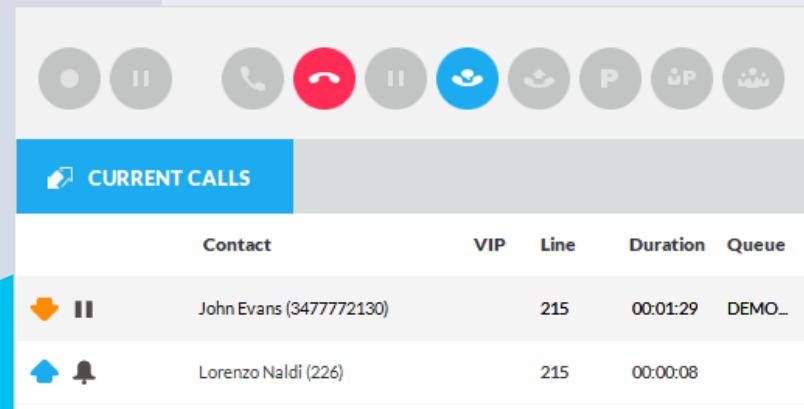
- Una vez en la llamada, puede **transferir la llamada** a un compañero usando **la función de consulta**.
  - Al hacer clic en el icono con el círculo azul o pulsar en la tecla rápida correspondiente, aparece una ventana emergente que le permite introducir el número de destino o nombre de contacto.
  - 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.





## Alternancia entre llamadas activas.

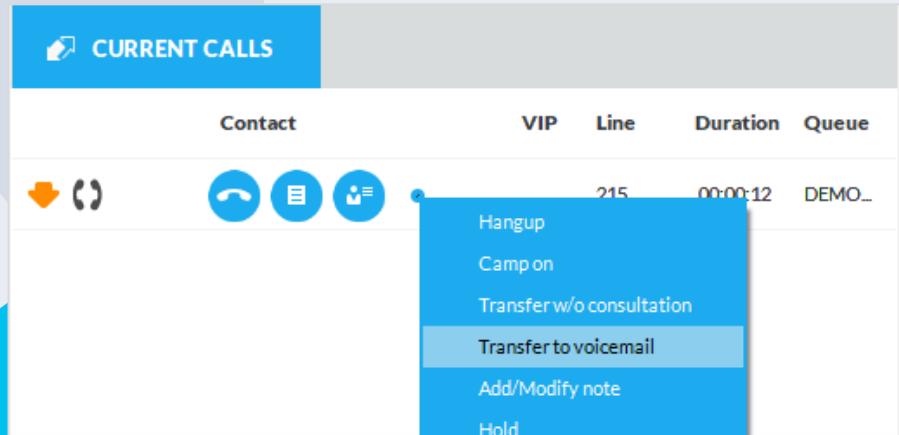
- Con el panel CURRENT CALLS (Llamadas actuales), puede alternar entre varias llamadas activas, hacer doble clic en una llamada para poner en espera la llamada y activar la seleccionada.





# Transferencia a buzón de voz

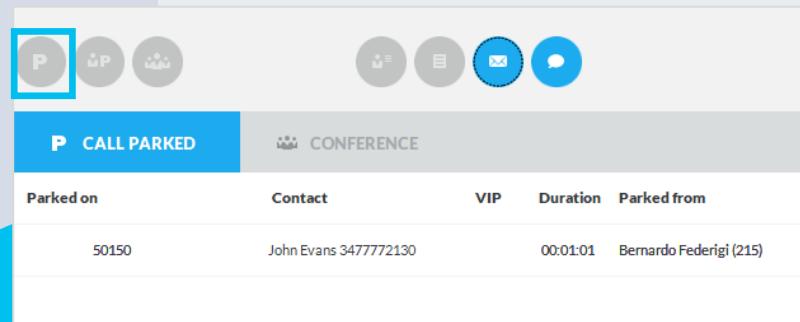
- Una de las opciones disponibles desde el menú desplegable de la llamada actual es "Transfer to voicemail" (Transferir a buzón de voz).
- Esta opción funciona con la aplicación Imagicle VoiceMail (Cisco UCM) o con un servicio de buzón de voz de terceros.
- En el caso del entorno Webex Calling MT, esta 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 **aparcar 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.



# 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.

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

Search Results
loren
Lorenzo Naldi (226)

# Imagicle UCX Console

Conferencia.

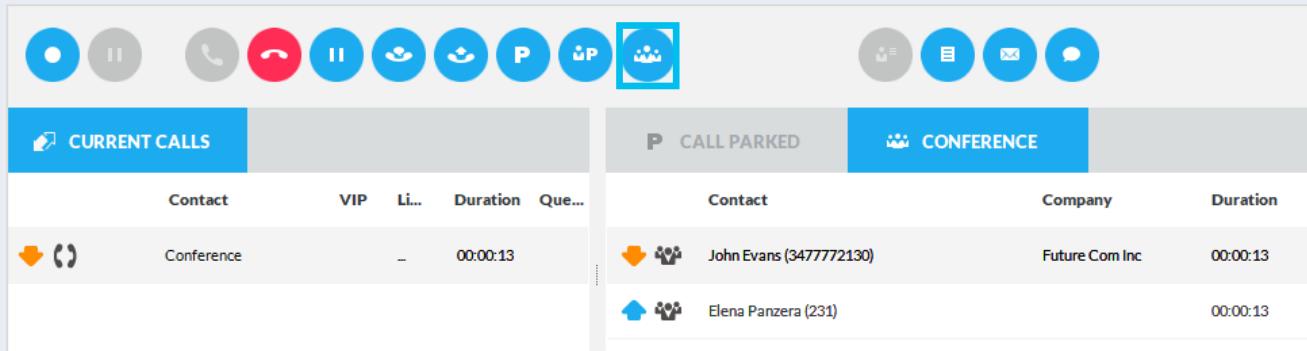


# Creación de una conferencia

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.



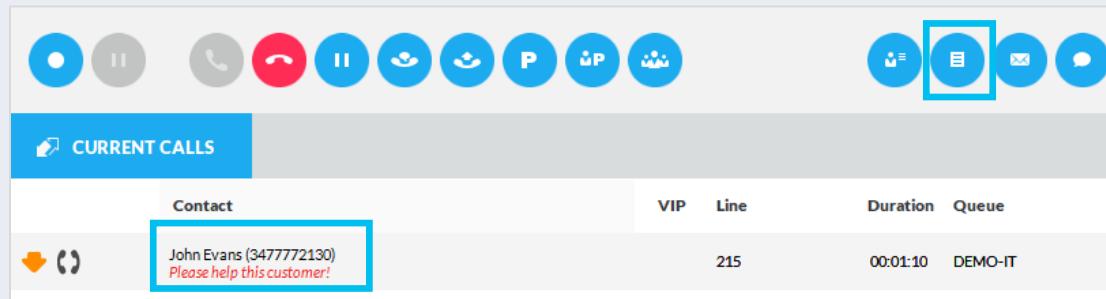
# Imagicle UCX Console

Notas para llamadas, notificaciones y alertas de emergencia



# Notas de llamada

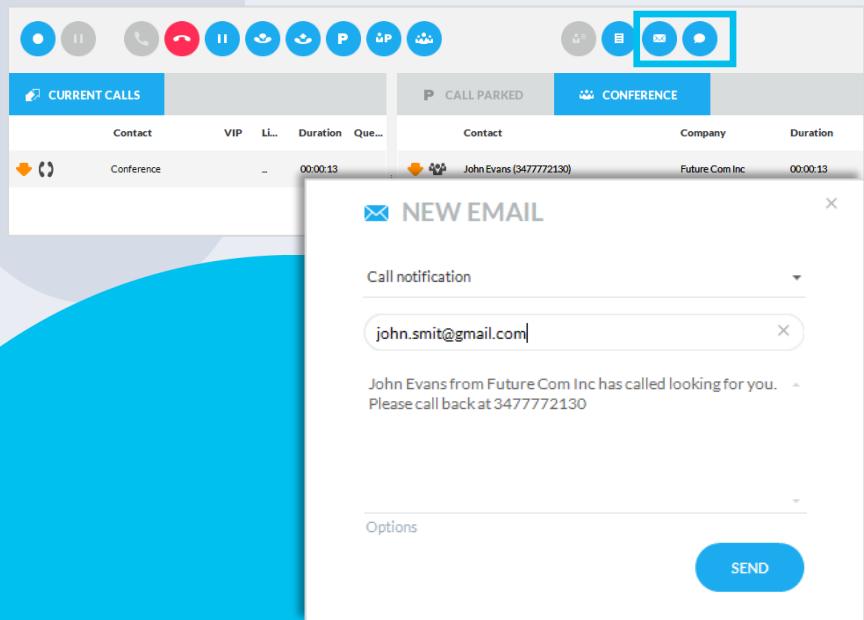
- Durante una llamada, puede adjuntar **una nota a la llamada actual**. Para ello, haga clic en el icono de texto (con el círculo azul) y agregue texto en la ventana emergente.
  - Si la llamada se aparcá, la nota se conserva como recordatorio para el agente.
  - Cuando la llamada se transfiera o se 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.





# Notificaciones de llamada

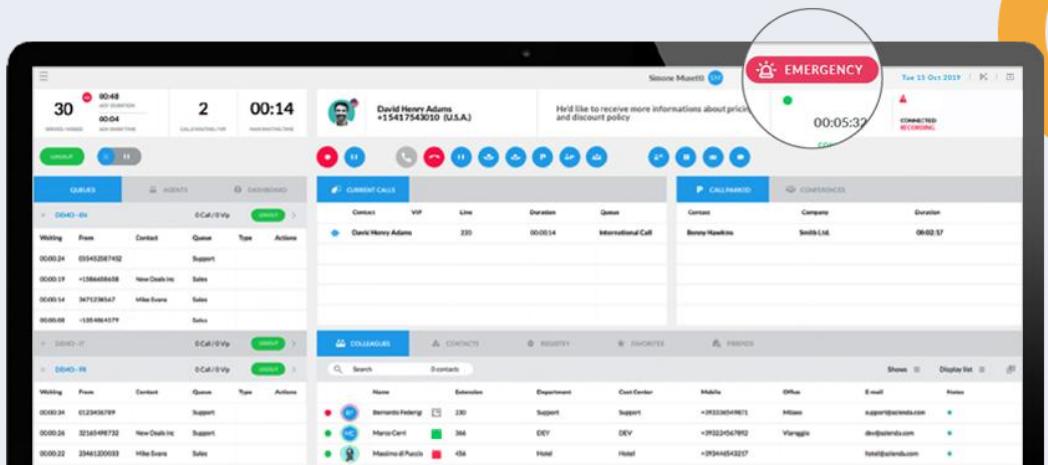
- **La gestión de mensajes de correo electrónico/SMS** le permite enviar mensajes de correo electrónico o SMS a los clientes y compañeros según plantillas predefinidas e incluir información de la llamada actual.
  - Al hacer clic en (email) o (SMS), aparece una ventana emergente que le pide que elija 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

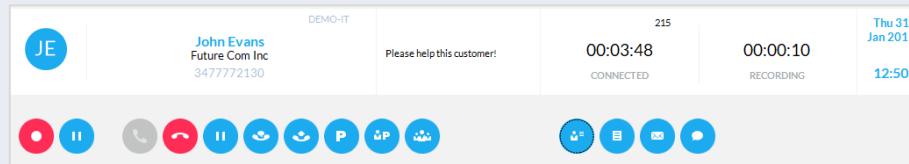
Call Recording integrations.



# Call Recording.

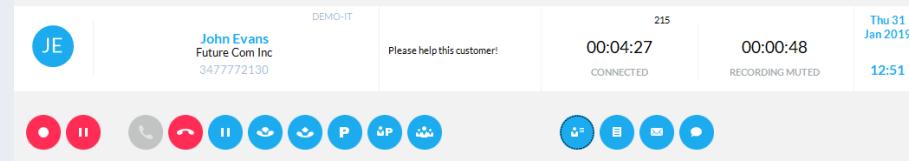
Si Imagicle UCX Platform (sólo Cisco UCM y Webex Calling DI) incluye una licencia de Call Recording, puedes activar la grabación de la conversación actual desde UCX Console. Funciona con cualquier teléfono registrado en tu centralita y asociado a UCX Console.

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.

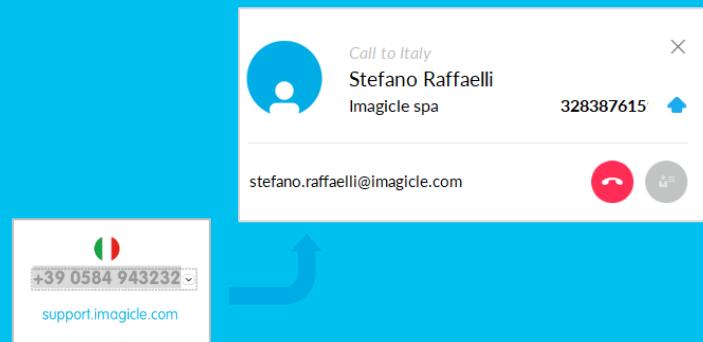
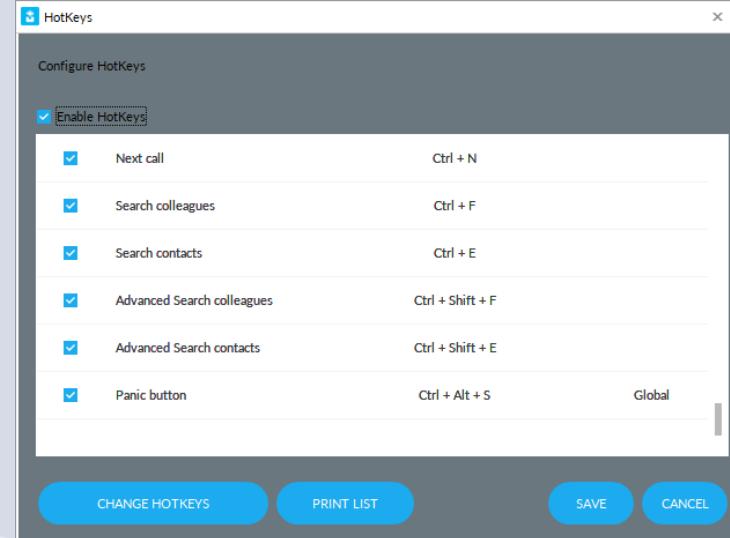
# Imagicle UCX Console

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.



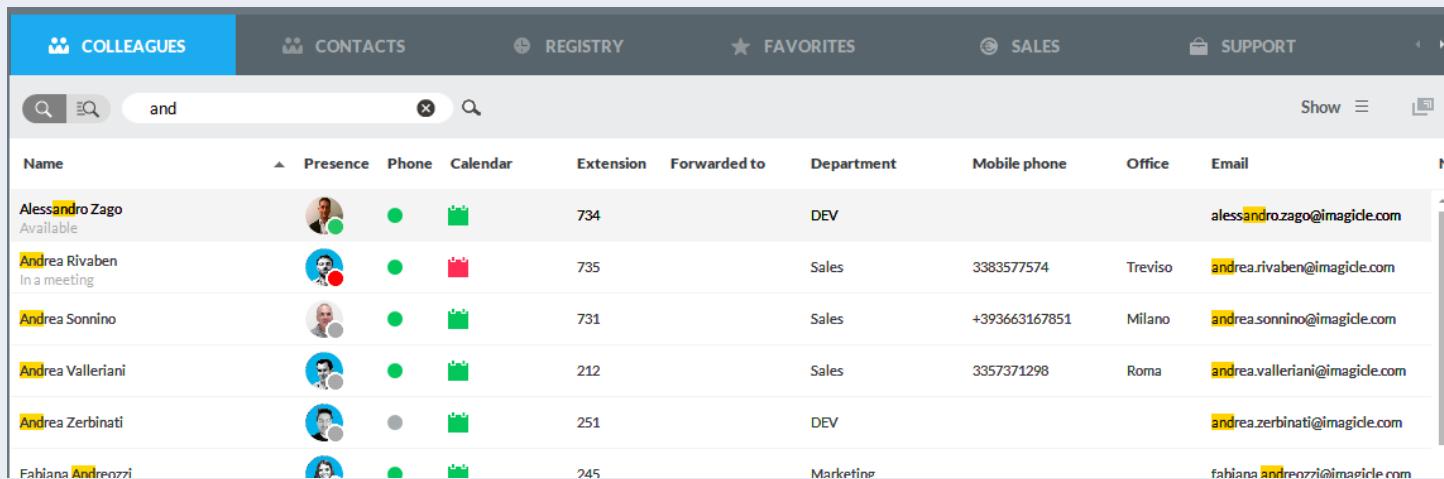
# Imagicle UCX Console

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.



The screenshot shows the Imagicle Colleagues application interface. The top navigation bar includes tabs for COLLEAGUES (highlighted in blue), CONTACTS, REGISTRY, FAVORITES, SALES, and SUPPORT. Below the navigation is a search bar with a placeholder 'and' and a 'Show' button. The main content area displays a table of employee data with the following columns: Name, Presence, Phone, Calendar, Extension, Forwarded to, Department, Mobile phone, Office, Email, and a 'More' column. Each row contains a small profile picture, presence status (green dot for available, red dot for busy, grey dot for away), and a calendar icon. The table lists the following employees:

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	
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

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

# Búsqueda en la ficha Colleagues (Compañeros)

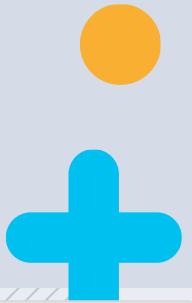
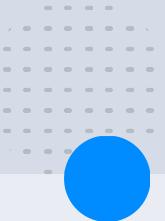
- Es posible buscar directamente el nombre de un compañero, número o departamento si usa tanto búsqueda simple como avanzada y pulsa Intro o el botón de lupa.
  - Puede realizar una búsqueda exacta usando comillas
  - También puede ordenar la lista por cualquier columna, cambiar el diseño de la lista desde el menú desplegable "Display List" (Mostrar lista) y, por último, seleccionar las columnas que mostrar seleccionándolas desde el menú desplegable "Show" (Mostrar).
- Un ícono 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 ícono  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.

★ FAVORITES AND COLLEAGUES					
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	

# 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				
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	Biagi 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\*

# 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 paneles de compañeros, favoritos y búsqueda
- Información detallada del día actual al pasar el cursor sobre el ícono de calendario
- 5 iconos de estado disponible/ocupado dedicados que sugieren el siguiente el slot disponible

The screenshot shows the Imagicle interface with the 'COLLEAGUES' tab selected. The main area displays a list of colleagues with their names, extensions, and current presence status (Busy, Available, etc.). A detailed calendar view is overlaid on the list for the selected colleague, Palmerini Ferruccio. The calendar shows the following details:

- Now BUSY**: Today the closest free slot is at 1:00 PM.
- MON 6 JUL 2020**
- 11:00 AM - 1:00 PM**: HR review (Busy)
- 3:30 PM - 4:30 PM**: Review offerta Wael (Available)
- 3:00 PM - 4:00 PM**: Translation flow - A design experiment that needed ... (Available)

Below the calendar, the colleague's office location is listed as Viareggio. At the bottom, five icons represent the availability states: Busy (red), Free (green), Working elsewhere (blue), Out of office (grey), and Tentative (yellow).

Presence	Name	Extension	Calendar	Phone	Office	Mobile phone	Home phone number	Email
Available	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@i...
Available	Panzeri Elena	231						elena.panzeri@imagicle...
Available	Parente Enzo	733						enzo.parente@imagicle...
Available	Perucci Emanuele	241						emanuele.perucci@imagicle...
Available	Picchi Massimiliano	211						massimiliano.picchi@imagicle...
Available	Popinel Thomas	234						thomas.popinel@imagicle...
Available	Pozzobon Loris	736						loris.pozzobon@imagicle...
Available	Prando Massimiliano	205			Viareggio			massimiliano.prando@imagicle...
Available	Radwan Omar	204			Viareggio	+3356584915		omar.radwan@imagicle...
Available	Raffaelli Stefano	221			Viareggio			stefano.raffaelli@imagicle...
Available	Ravasio Michel	--						

Bottom icons: Busy (red), Free (green), Working elsewhere (blue), Out of office (grey), Tentative (yellow).



# 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.

The screenshot shows a software interface for managing contacts. At the top, a 'Select contact picture' dialog box is open, showing a placeholder image with 'KA' and a 'SELECT FROM FILE...' button highlighted with a red box. Below the dialog is a table of contacts with the following data:

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

The screenshot shows the Speedy Contacts interface. At the top, there are tabs: COLLEAGUES, CONTACTS (which is selected and highlighted in blue), REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar containing the text "matthias" and a "CREATE NEW CONTACT" button. To the right of the search bar is a "Show" button with a dropdown arrow. The main area displays a table of contact results with 33 contacts found. The columns are: Name, Phone, Mobile ph..., Home pho..., Private m..., Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesfor..., and Account ... . Each contact row includes a small profile icon and a yellow "matthias" placeholder for the name. To the right of the table is a vertical dropdown menu titled "Show" that lists all the columns present in the table, each preceded by a checkmark and a small arrow indicating it can be collapsed.

Name	Phone	Mobile ph...	Home pho...	Private m...	Fax	Company	Office	Email	VIP	Address	Salesfor...	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 cometas 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 ícono 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”.

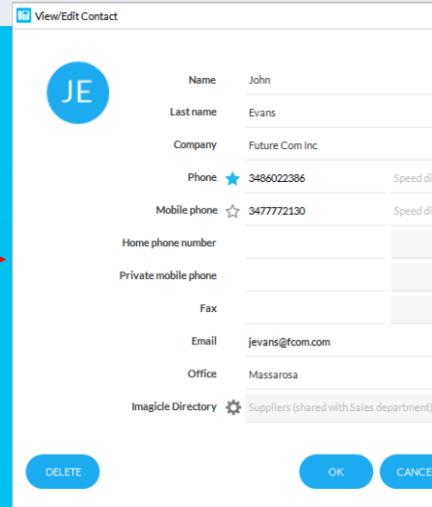
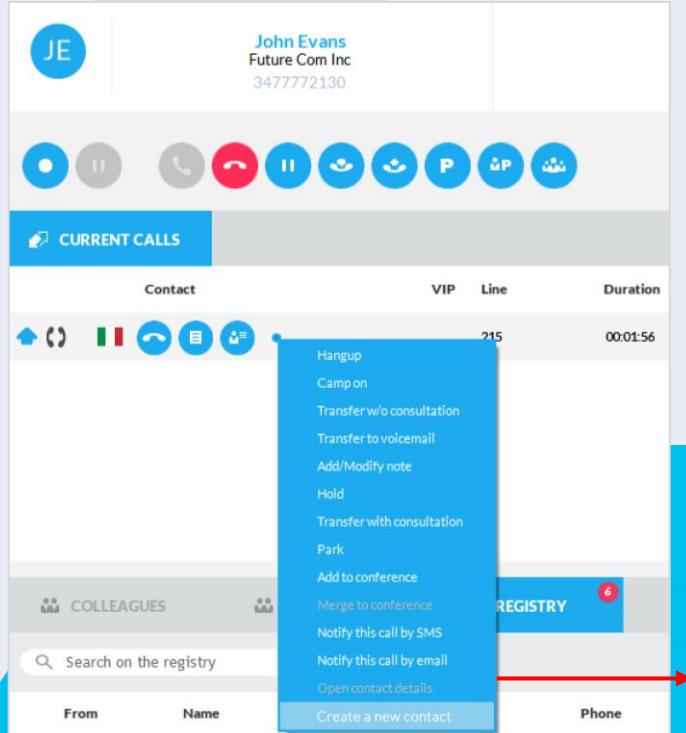
- El botón “Fly Search” en la parte superior central de Attendant Console le permite:
  - Buscar contactos en las pestañas Colleagues (Compañeros), Contacts (Contactos) y Favorites (Favoritos) mediante la introducción de texto o números en el campo de búsqueda.
  - La búsqueda se realiza en todos los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

The screenshot shows the Attendant Console interface with the Fly Search feature. At the top, there is a search bar labeled "Insert the phone number" with a magnifying glass icon. Below the search bar, there are several tabs and sections: "QUEUES", "AGENTS", "CURRENT CALLS", "CALL PARKED", and "CONFERENCE". The "COLLEAGUES" and "CONTACTS" tabs are also visible. A search results window titled "SEARCH CONTACT" is open, showing a list of contacts with the search term "ena" entered. The results are categorized into "FAVORITES AND COLLEAGUES" and "OTHER CONTACTS". The "FAVORITES AND COLLEAGUES" section includes entries for "Fabio Demarchi" (MY FAVs), "Emanuele Peruzzi" (Colleagues), and "Emanuele Abbondi" (Customers). The "OTHER CONTACTS" section includes entries for "Emanuele Abbondi" (Customers), "Enrico Massellino" (Customers), "Popelin Thomas" (Customers), and "Pozzani Loris" (Available). The interface also shows a header with the date "Mon 3 Aug 2020" and a status bar with "Greta Babbini", "00", "0002", and "00:00".

# 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





# 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

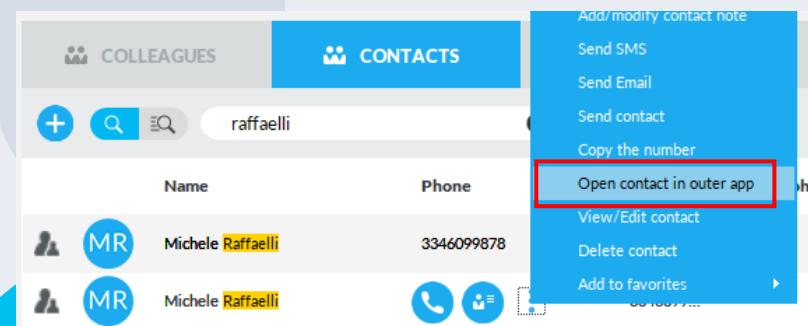
The screenshot shows a contact management interface with the following elements:

- Header:** COLLEAGUES, CONTACTS, **REGISTRY** (highlighted in blue), MONITOR, FAVORITES.
- Search Bar:** Search on the registry.
- Event Summary:** 70 events, All events, Last 7 days.
- Table Headers:** From, Name, Phone, Company, Notes, Data, Duration.
- Table Data:** A list of contacts and their details, including a call log entry for "John Evans" from "Italy".
- Context Menu (Open on Call Log):**
  - Call
  - Open contact details
  - View/Edit contact** (highlighted in blue)
  - Delete contact
  - Add/Modify note
  - Add to Favorites
  - Notify this call by SMS
  - Notify this call by email
  - Copy number
  - Send contact

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

# 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	83 events	All events	Last 7 days	Notes
		<input type="text"/> Search on the registry						
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).



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
orange icon: incoming calls	3	00:02:08	3	John Evans	Future Com Inc	3477772130	00:02:08	00:00:43
blue icon: outgoing calls	21	00:25:45						10 errani-marittima Errani 0584943232 00:04:15 00:00:26
red icon: missed calls	6							9 John Evans Future Com Inc 3477772130 00:21:30 00:02:23
								1 50152 00:00:00 00:00:00
								1 Lorenzo Naldi 226 00:00:00 00:00:00

# 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 Favoritos (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 llenar tantas fichas de favoritos como desee con la opción correspondiente disponible en la configuración de Interfaz de telefonista.

The screenshot shows a user interface for managing contacts and colleagues. At the top, there are tabs for 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', and 'MONITOR'. Below these, a search bar says 'Search favorite'. The main area is a grid of contact cards:

Colleague	Status	Notes
Simone Musetti	Out of office	235
Stefano Raffaelli	Out of office	221
Fab	Out of office	DEV
Giuliano Blasci	Free	DEV 225
Luca Bonuccelli	Free	DEV 220
Bernardo Federigi	Out of office	Marketing 215
Federica Docali	Busy	740
Ahmad Alkhalili	Free	Support 406
Marco Rullo	Free	DEV 729

On the right, a calendar overlay for 'MON 3 AUG 2020' shows a 'Now BUSY' message and a note: 'Today the closest free slot is at 5:00 PM'. It lists a '3:00 PM - 5:00 PM UX Customer Session' and shows a 'Free' slot at 5:00 PM. The interface includes a 'View' button and a small icon for 'Free'.

# Paneles Favorites (Favoritos)

Para agregar nuevos contactos de forma manual en los paneles Favorites (Favoritos), puede hacer clic en "Add" (Aregar) 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" (Aregar 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 ícono 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.

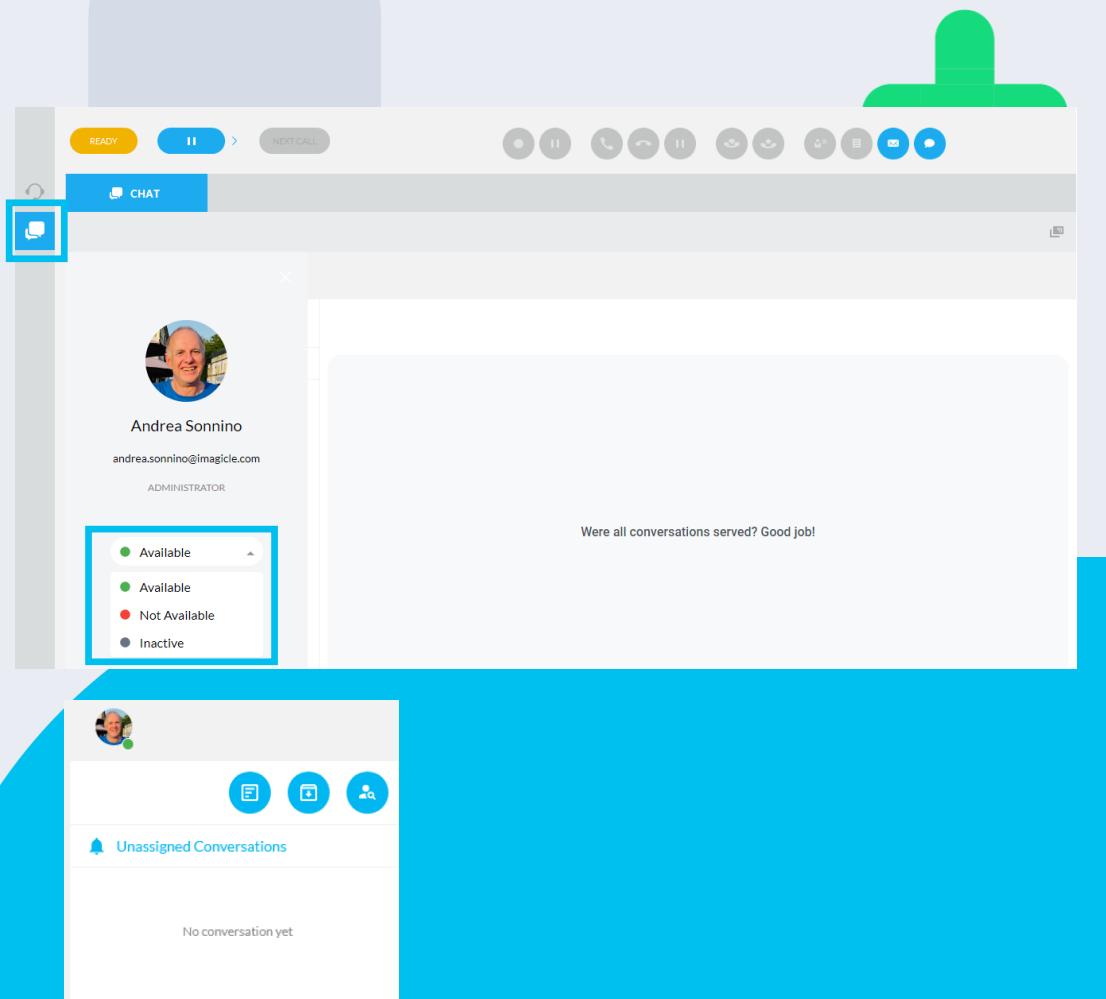
# Imagicle UCX Agent Console

Panel de chat.



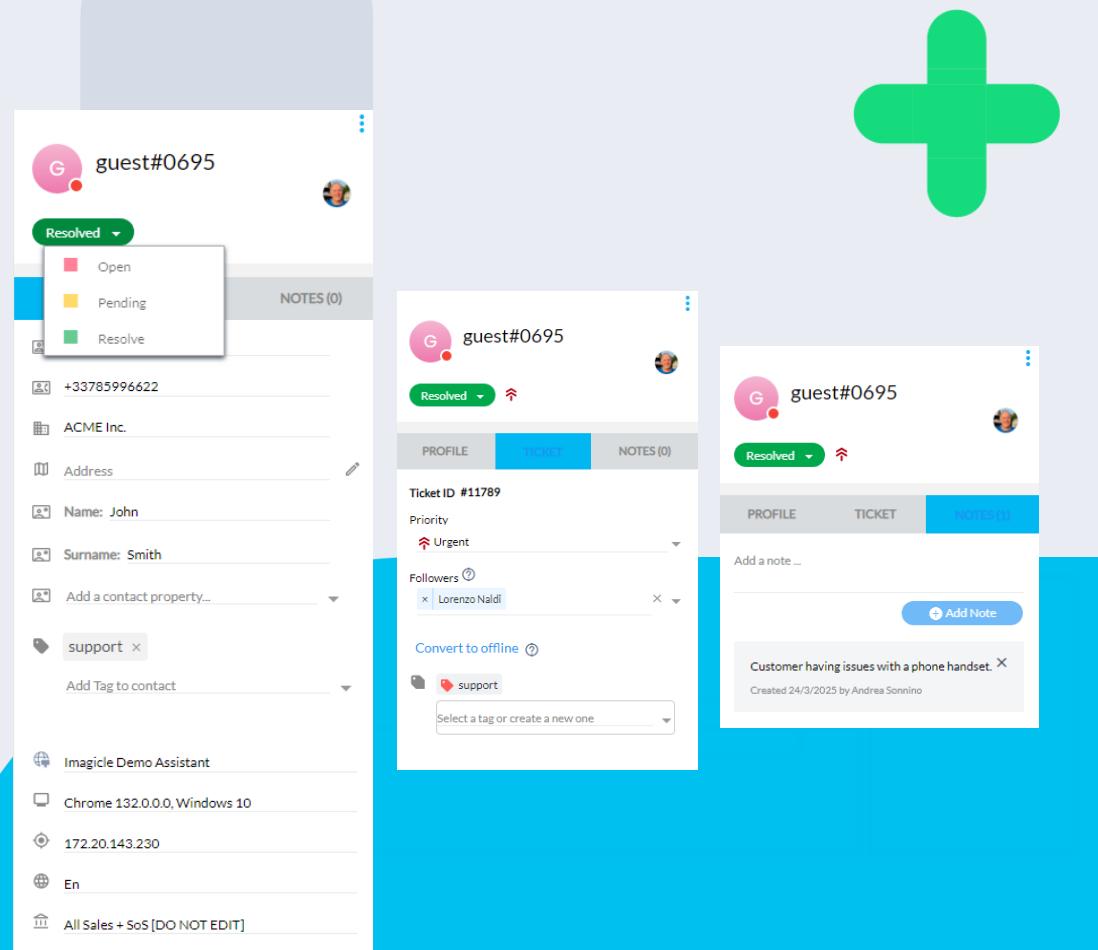
# Integración de servicios digitales.

- 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 ícono 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 llenar 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.



# Imagicle UCX Console

Diseño compacto



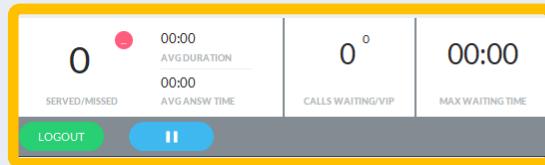
# Diseño compacto de Attendant Console

Ideal para agentes de centros de llamadas

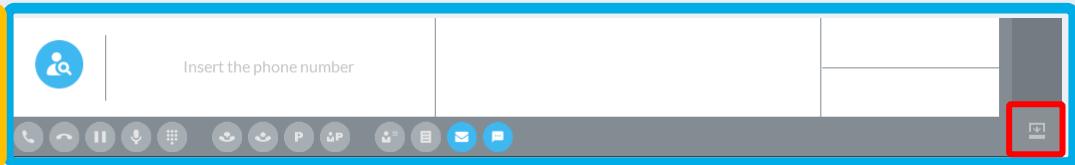


Barra acoplada compacta en la parte superior de la pantalla

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

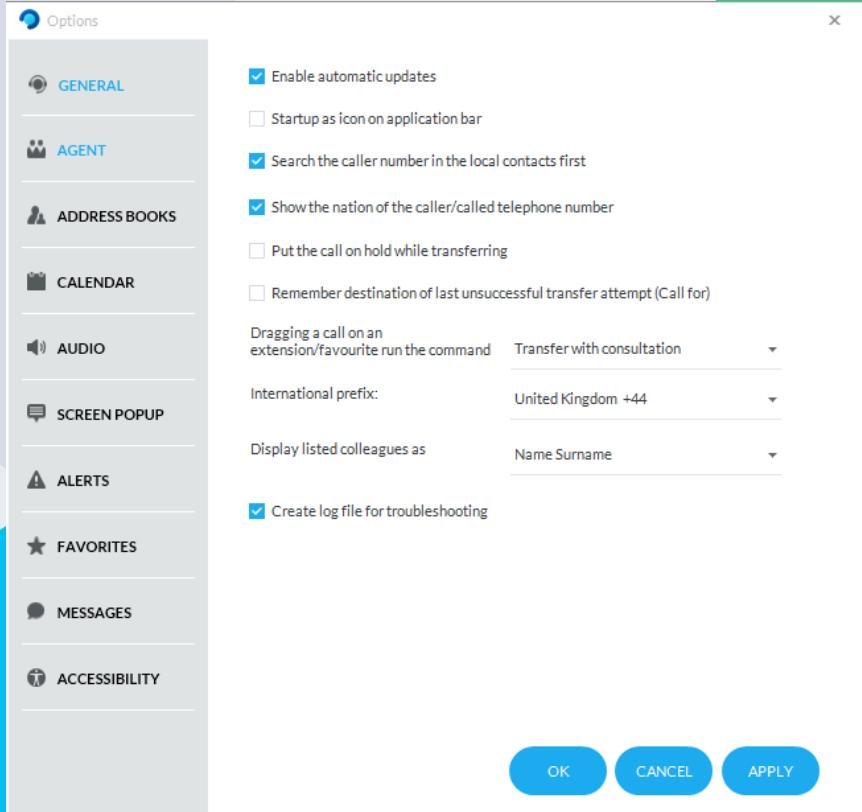
# Imagicle UCX Console

Configuración



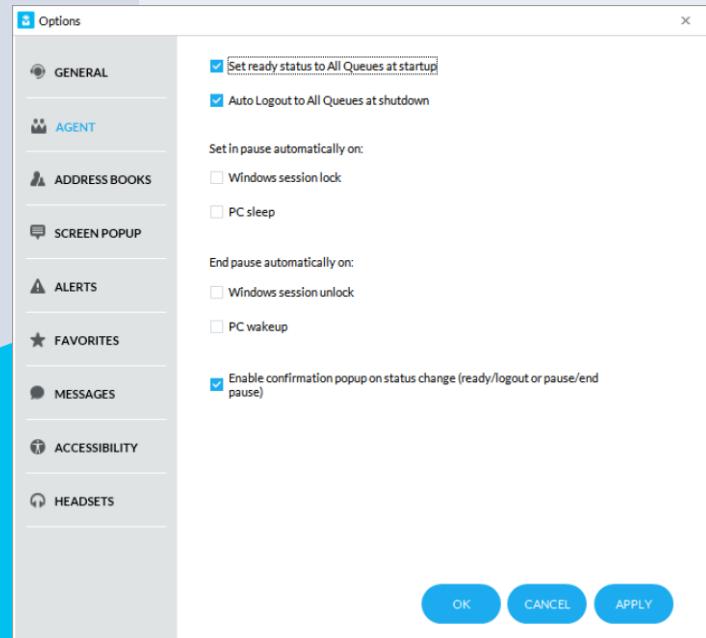
# Ajustes generales.

- 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...



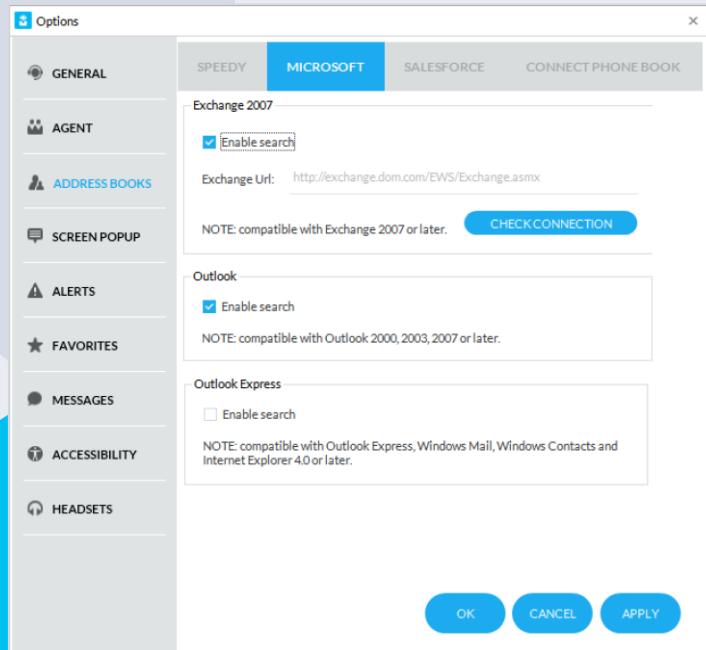
# Ajustes del agente.

- 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**.

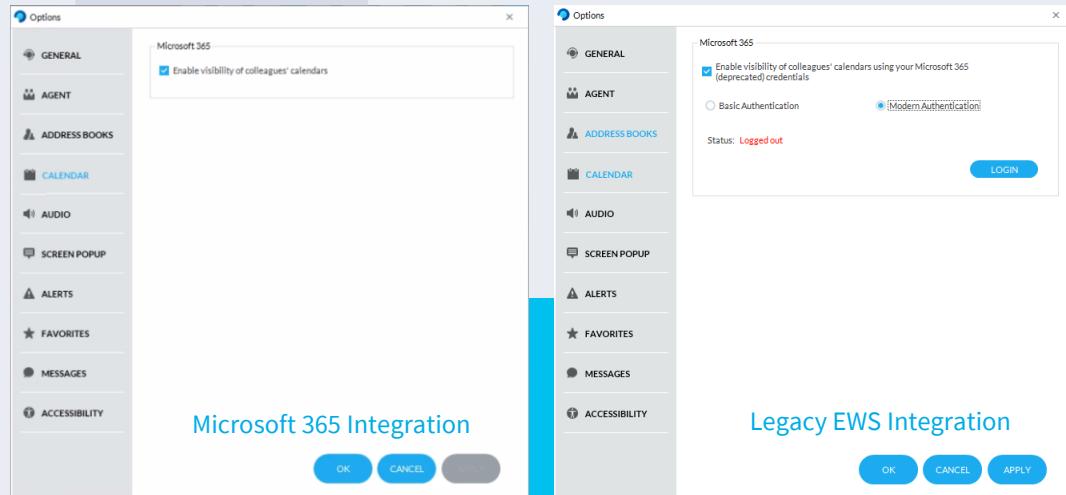


# Ajustes del calendario.

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

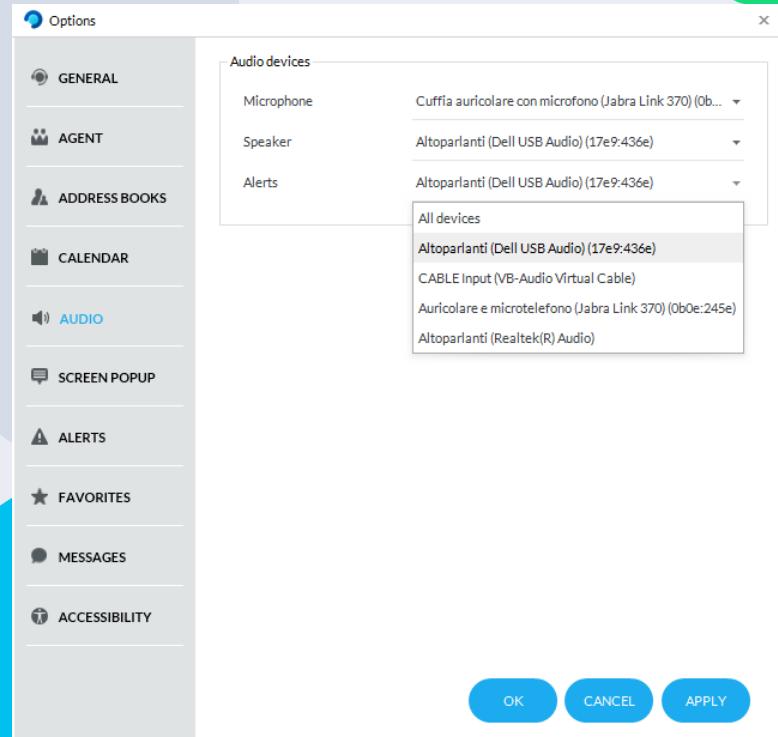
- Se requieren las credenciales propias de Microsoft
- El botón «Iniciar sesión» permite iniciar la conexión con el servicio de calendario de Microsoft (solo EWS)

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.



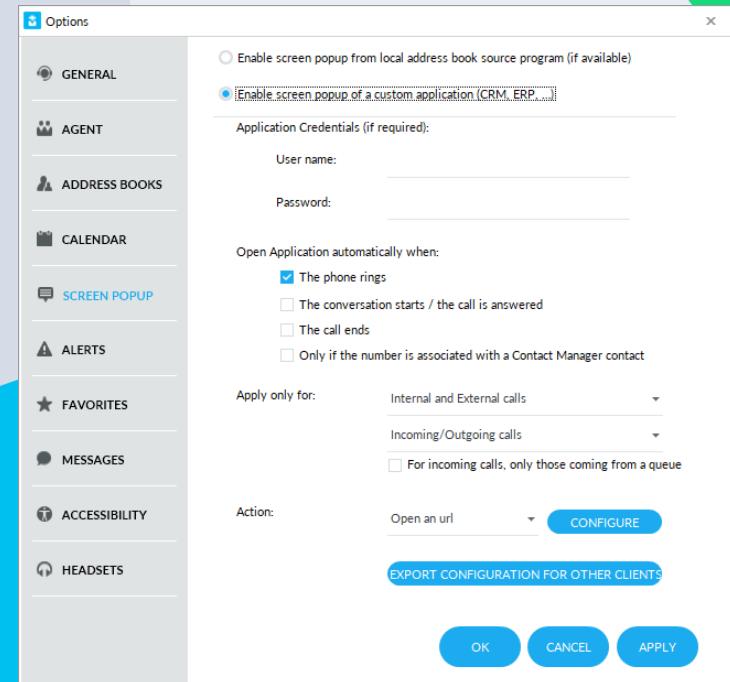
# Ajustes de audio, solo para UCX Console para MS Teams.

- 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.



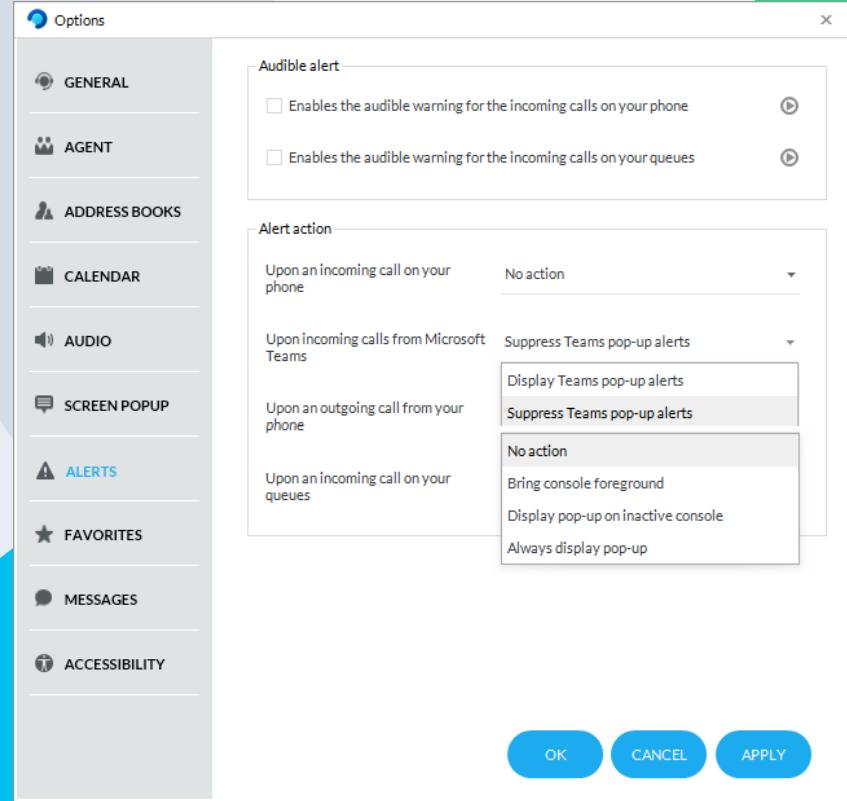
# Configuración de las ventanas emergentes (Screen PopUp).

- La pestaña "**Pantalla emergente**" te permite activar una aplicación externa de terceros al recibir y/o emitir una llamada.
  - Se admiten tanto aplicaciones externas basadas 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.



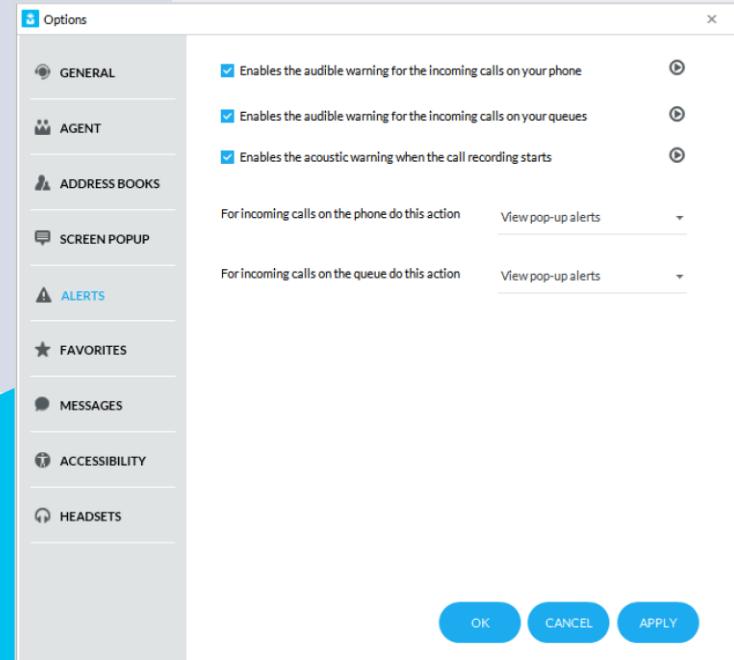
# Ajustes de las alertas.

- 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)

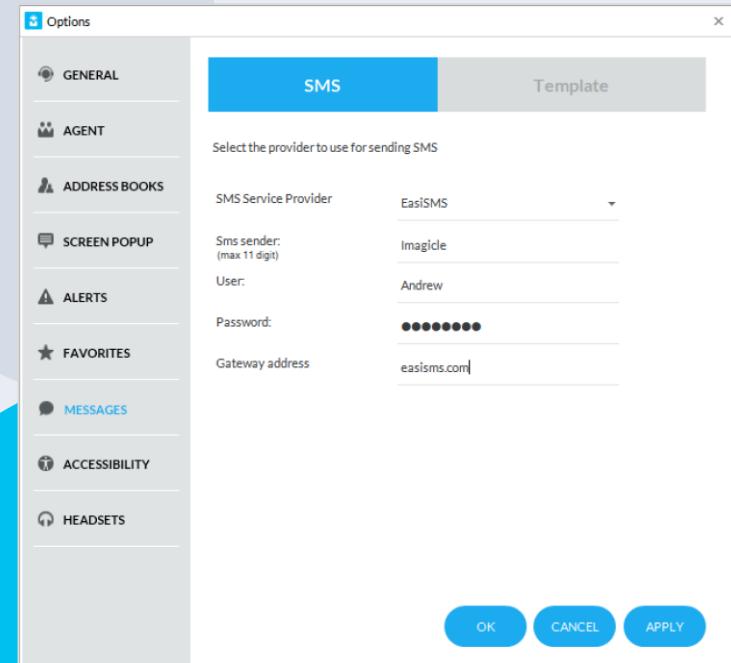
- La ficha "**Favorites**" (Favoritos) le permite definir fichas de favoritos personalizadas para almacenar los contactos usados con frecuencia. Puede asignar un nombre personalizado y elegir entre varios iconos predefinidos.



# Messages (Mensajes)

## > SMS

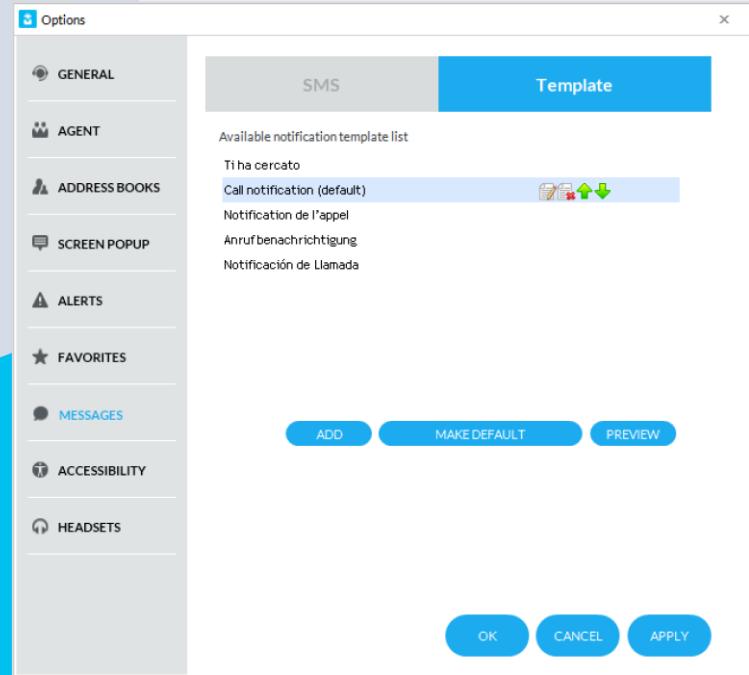
- La ficha "**Messages/SMS**" (Mensajes/SMS) le permite introducir los datos de suscripción relativos a uno de cuatro proveedores de SMS internacionales admitidos:
  - Vola.it
  - Nexmo.com
  - TextMagic.com
  - EasiSMS
  - QuesCom
- La función de SMS requiere una conexión de Internet al proveedor.





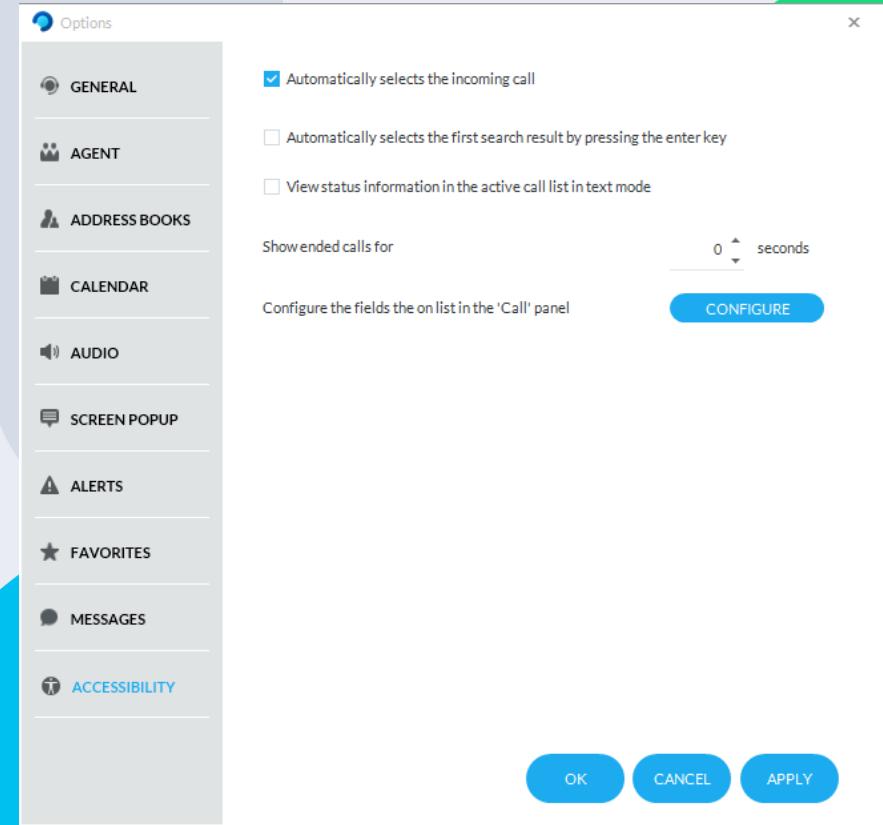
# Messages (Mensajes) > Templates (Plantillas)

- 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](#)

