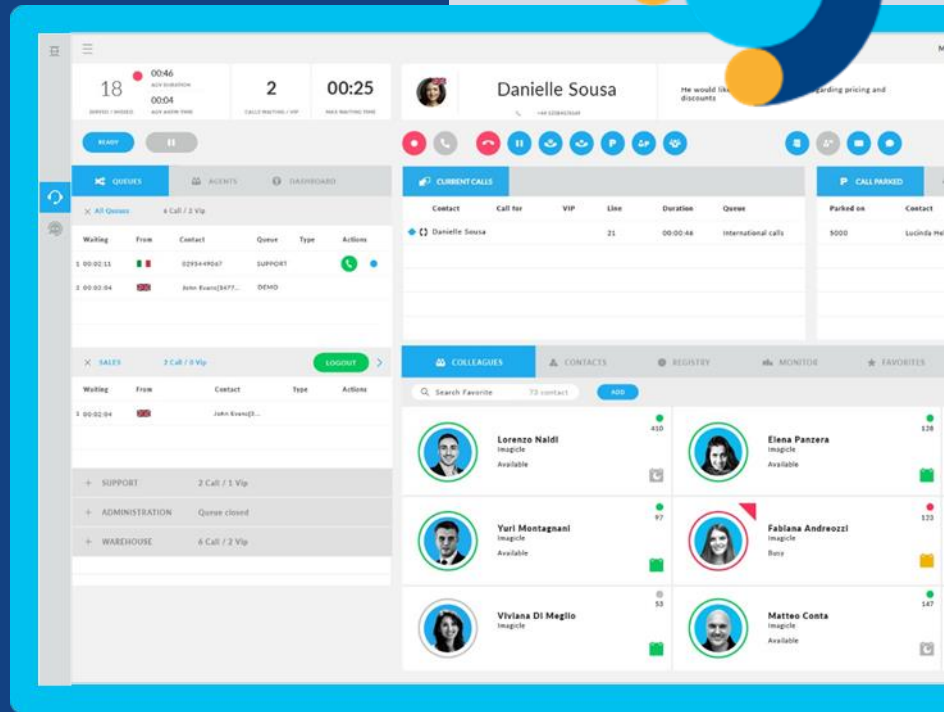


Imagicle Attendant e UCX Agent Console

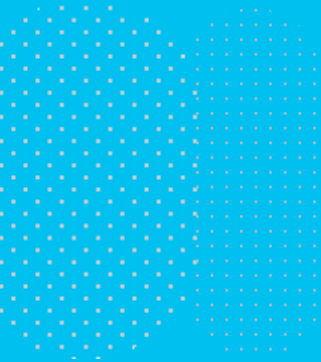
Manuale utente per tutte le calling
platform





Imagicle UCX Attendant & AI CC Console

Overview generale



2 diversi Workspace.

Con la stessa interfaccia per la parte di calling.



Attendant Console

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



AI CC Agent Console

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

UCX Console



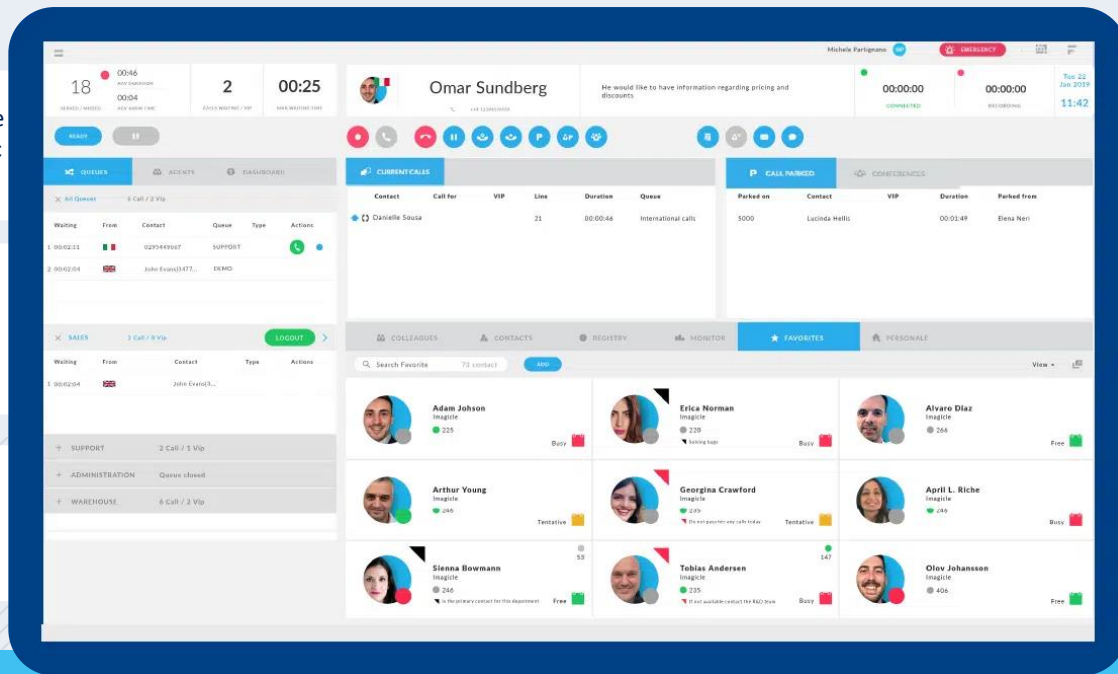
Imagicle Attendant Console.

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

Interfaccia facile da usare
con tutto a portata di clic

Rispondere, trasferire,
parcheggiare le
chiamate e gestire le
code

Avvia e controlla le
registrazioni



Con Caller ID, sai
sempre chi ti sta
chiamando

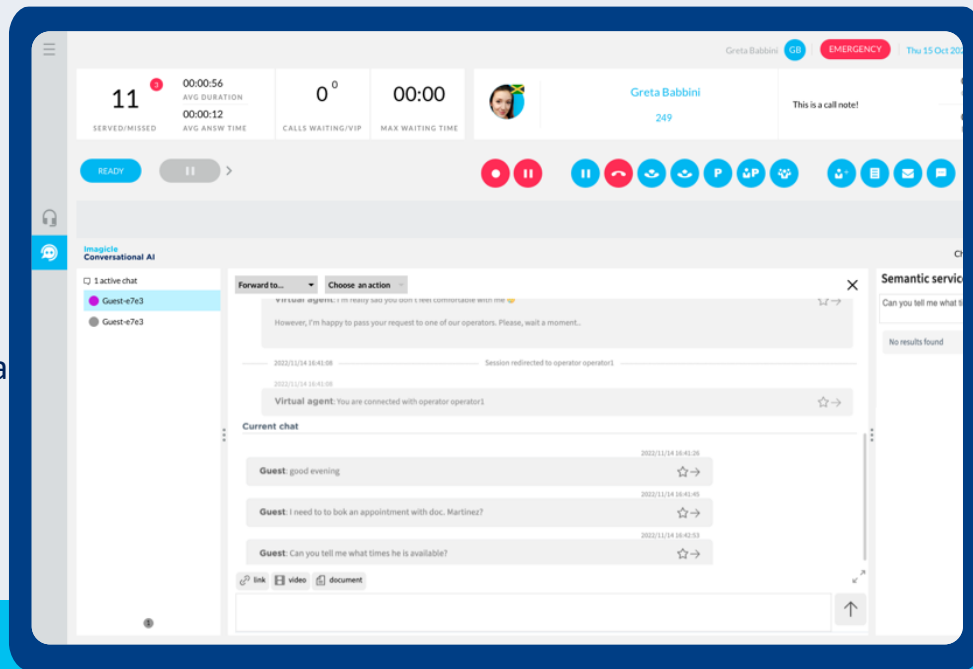
Integrato con le tue
directory e il tuo CRM

Disponibile per utenti
ipovedenti e non vedenti



Imagicle UCX AI CC Agent Console.

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



GLI STESSI VANTAGGI DI ATTENDANT CONSOLE

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

LIVE CHAT CON I TUOI CLIENTI

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

AI: HUMAN & VIRTUAL TOGETHER

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

Un'interfaccia semplice con tutto quello che serve.

CHIAMATE

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

- Top Left:** Displays call statistics including '18' (likely calls handled), '00:46' (time), '2' (calls waiting), and '00:25' (max waiting time). It includes buttons for 'READY' and 'PAUSE'.
- Top Right:** Shows the current agent's profile, 'Danielle Sousa', with a status of 'CONNECTED'. It also displays '00:00:00' for recording time and 'Tue 22 Jan 2024 11:42' for the current time.
- Middle Left:** A 'QUEUES' section showing a list of waiting calls. The first call is from '02954 49067' (SUPPORT) and the second is from 'John Evans(3477...' (DEMO).
- Middle Right:** A 'CURRENT CALLS' table with columns: Contact, Call for, VIP, Line, Duration, Queue. The first entry is 'Danielle Sousa' (Line 21, Duration 00:00:46, Queue International calls).
- Bottom Left:** A 'SALES' section showing a list of waiting calls. The first call is from 'John Evans(3...' (SUPPORT).
- Bottom Right:** A 'COLLEAGUES' section displaying a grid of agent status cards. Each card shows the agent's name, status (e.g., Available, Busy), and a small profile picture.

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

Agent & Attendant Console – interfaccia chiamate.

9. STATO DELL'AGENTE

Pronto, in pausa, logged out –
con ragione di pausa e abilitata.

**8. PANNELLO
CODE**
mostra le
chiamate in tutte
le code

1. NOME E PAESE DEL CHIAMANTE

2. PANIC BUTTON

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

4. COLLEGHI

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

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

6. LOG IN/OUT

Su code
specifiche

5. CAMPO DI RICERCA

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

7. PANNELLO CODE SPECIFICHE

Solo AI CC Omnichannel Console - Interfaccia chat.

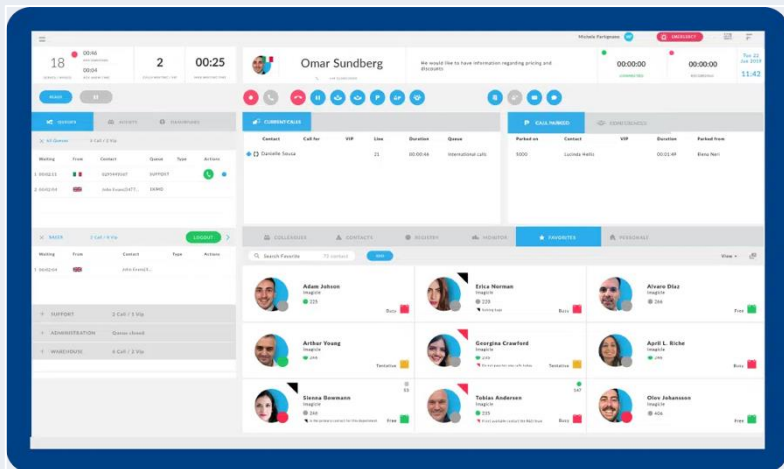
The screenshot displays the Solo AI CC Omnichannel Console interface, which is designed for managing customer interactions across multiple channels. The interface is divided into several sections, each highlighted with a numbered callout:

- 1. PANNELLO CHIAMATE**
Quando lavorano sulle chat, gli operatori possono comunque vedere le statistiche delle chiamate e le chiamate attive con gli stessi comandi di Attendent Console.
- 2. CHAT IN CORSO**
The central area shows the active chat conversation with the customer, including messages and a response from the AI agent.
- 3. PULSANTI PER APRIRE TICKET, ARCHIVIARE CHAT E CERCARE CONTATTI**
The bottom of the chat window features buttons for creating a new ticket, archiving the chat, and searching for contacts.
- 4. DETTAGLI DI CONTATTO**
The right sidebar displays the contact details of the person who contacted the operator, including their name, location, and contact information.
- 5. CHAT ATTIVE**
Le chat che l'operatore sta gestendo e che non sono ancora state terminate.

The interface also includes a top navigation bar with a user profile, a status indicator (EMERGENCY), and a date/time display. A large blue plus sign is visible on the right side of the interface.

Imagicle UCX Console

Requisiti per l'installazione.



Sistemi operativi supportati

- ✓ Windows 10
- ✓ Windows 11
- ✓ 64bit

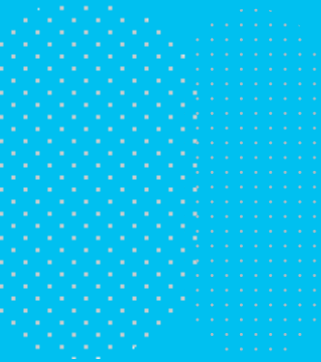
Requisiti hardware

- ✓ Monitor da 19", risoluzione 1440 x 900 o superiore
- ✓ Dual-core CPU o superiore (CPU Arm® non supportate)
- ✓ 4GB RAM



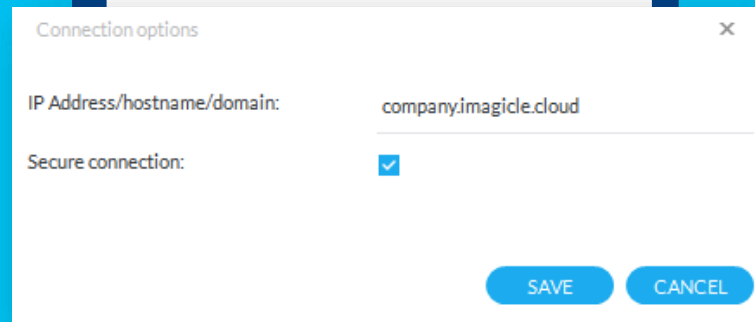
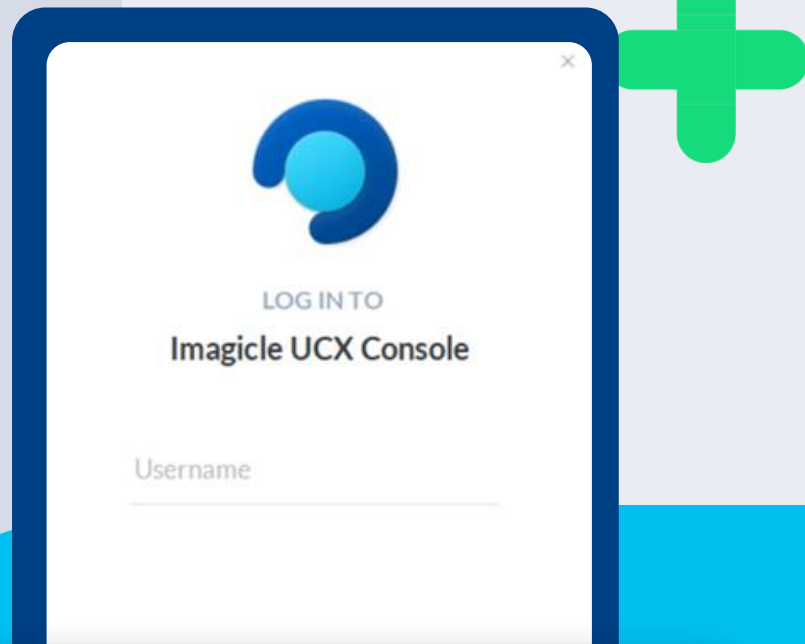
Imagicle UCX Console

Log in.



Il primo Login

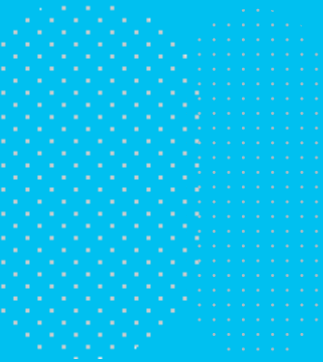
- La prima volta che lanci il client UCX Console:
 - L'applicazione ti chiede di inserire il FQDN o l'indirizzo IP del server Imagicle UCX Suite. Per gli ambienti HA, inserisci l'IP/FQDN del server Imagicle primario.
 - Se l'opzione "Connessione sicura" è contrassegnata, UCX Console si connette a UCX Cloud Suite attraverso due sessioni TCP TLS 1.2 sicure sulla porta 51235
 - UCX Console per MS-Teams aggiunge un ulteriore flag relativo all'ambiente. Se selezionato, viene stabilita un'altra sessione TLS sulla porta 51236.
 - Poi ti verrà chiesto di inserire le credenziali del tuo utente. L'SSO è supportato.
 - Se UCX Suite è sincronizzata con Active Directory o Entra ID, devi solo inserire le tue credenziali di accesso a Windows.

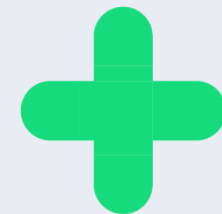




Imagicle UCX Console

Temi.

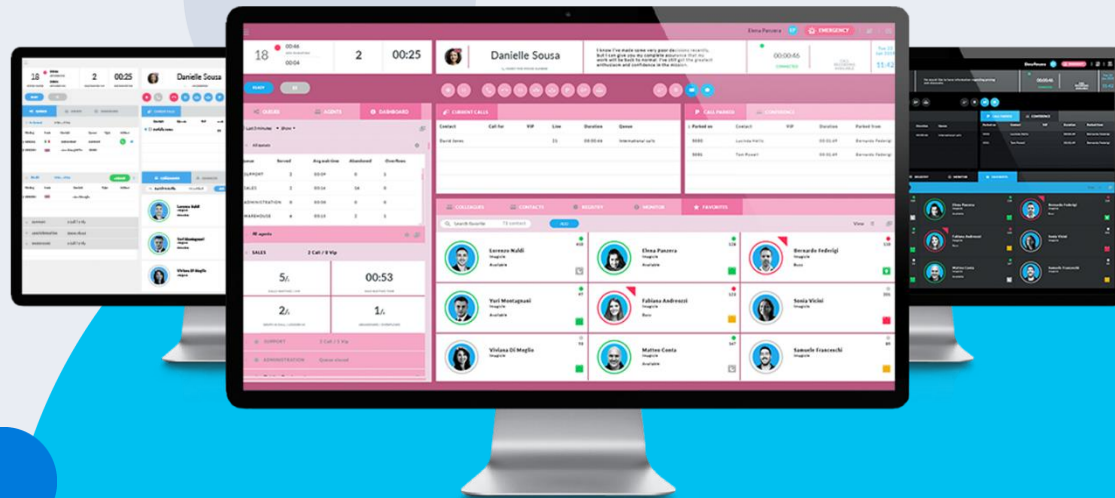




Adattala al tuo umore.

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

VIEW	▶
SELECT LANGUAGE	▶
MANAGE HOTKEYS	
OPTIONS	
THEMES	▶
HELP	▶
EXIT	
	LIGHT
	MEDIUM
	☒ PINK
	DARK
	VIOLET



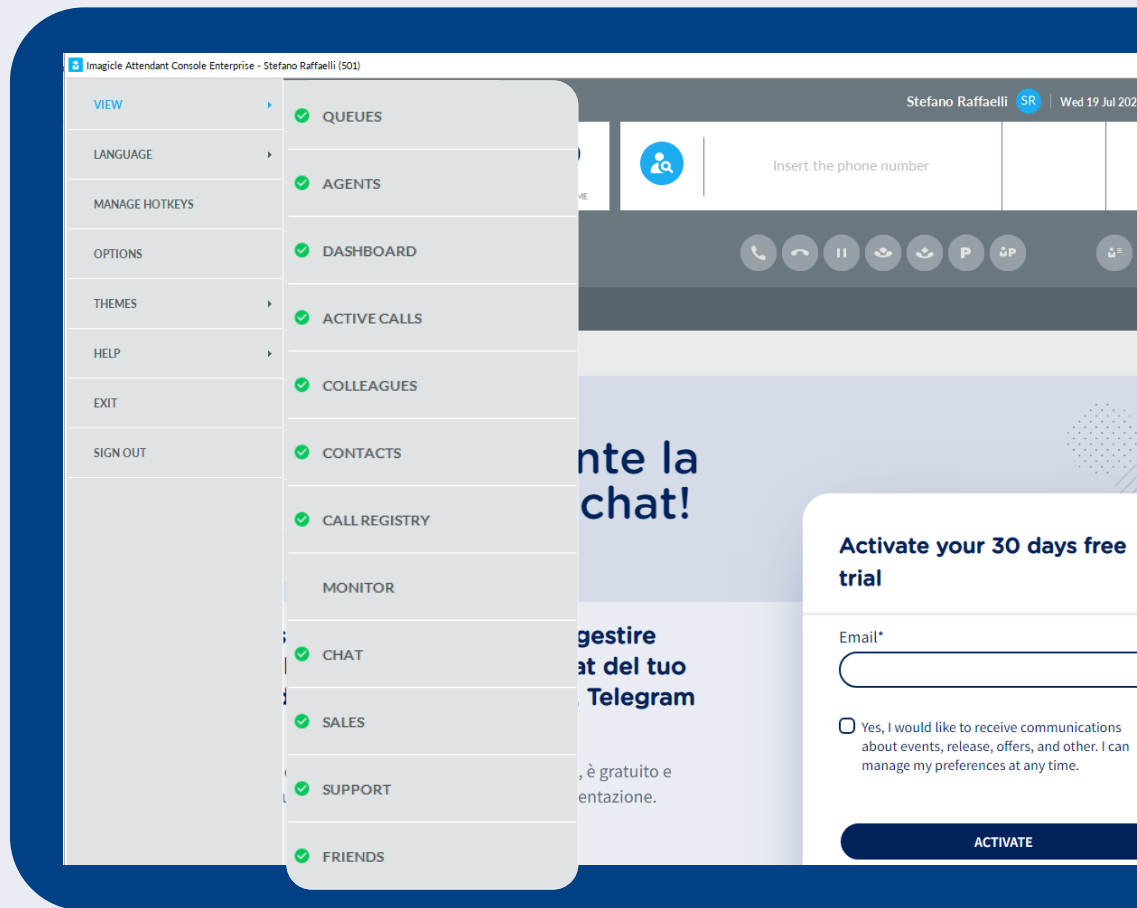


Imagicle UCX Console

Pannelli.

Adattala ai tuoi bisogni.

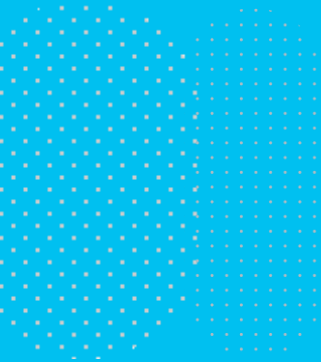
Dal menu in alto a sinistra → VIEW,
è possibile
visualizzare/nascondere i pannelli
inclusi nel layout principale di
Imagicle Attendant Console.





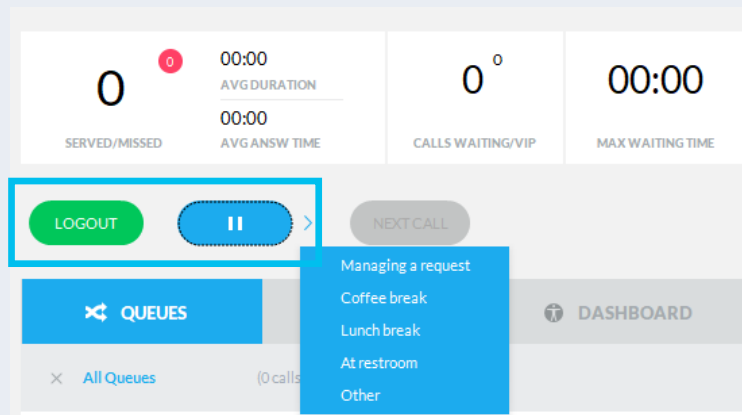
Imagicle UCX Console

Code.



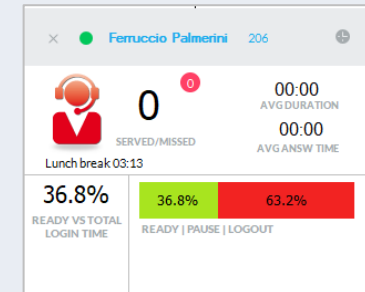
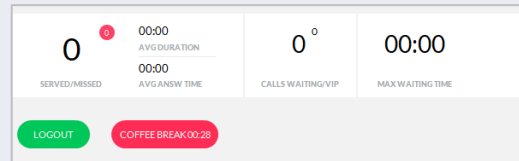
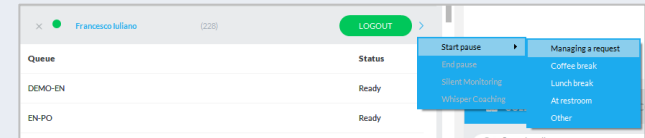
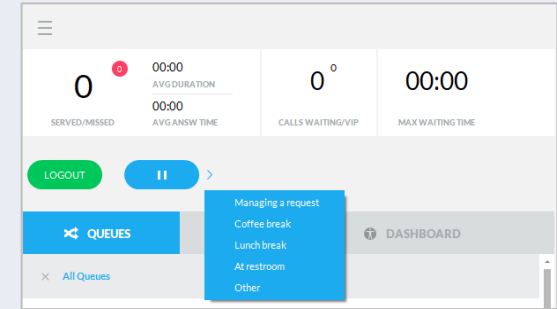
Pannello delle code

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



Opzioni di pausa.

- Quando sul server sono configurate più opzioni di pausa, il pulsante di pausa richiede che l'operatore selezioni un motivo specifico mentre si imposta lo stato di pausa. Gli stati di pausa disponibili sono visualizzati, come si vede nell'immagine in un menu a tendina
- Supervisors possono anche impostare le opzioni di pausa per gli operatori
- Le opzioni di pausa sono visibili direttamente da Attendant Console



Stato Agente/Operatore

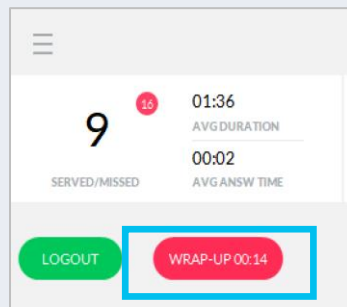
STATO	ICONA	DESCRIZIONE
Fuori da ogni coda		Non a lavoro e NON PRONTO a gestire chiamate da nessuna coda (es: fuori dall'orario di lavoro)
Pronto per tutte le code		A lavoro e PRONTO a gestire chiamate su TUTTE le code
Pronto per code selezionate		A lavoro e PRONTO a servire chiamate per ALCUNE code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

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

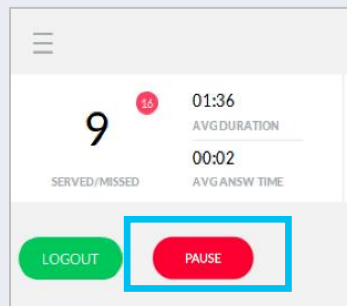
Wrap-up.

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

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



← Esempio di stato di Wrap-Up



← Esempio di stato di Pausa



Pannello delle code

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

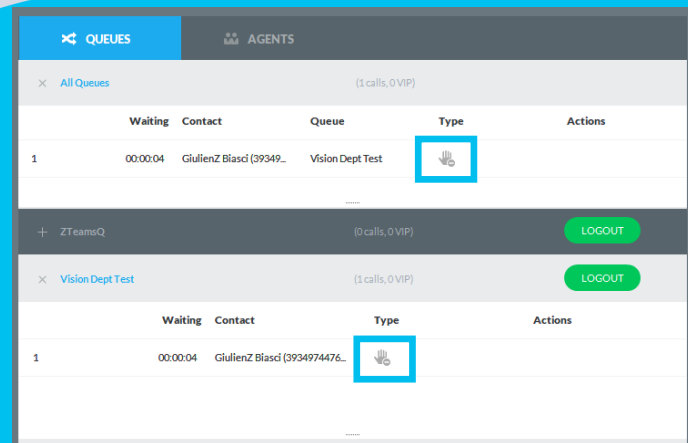
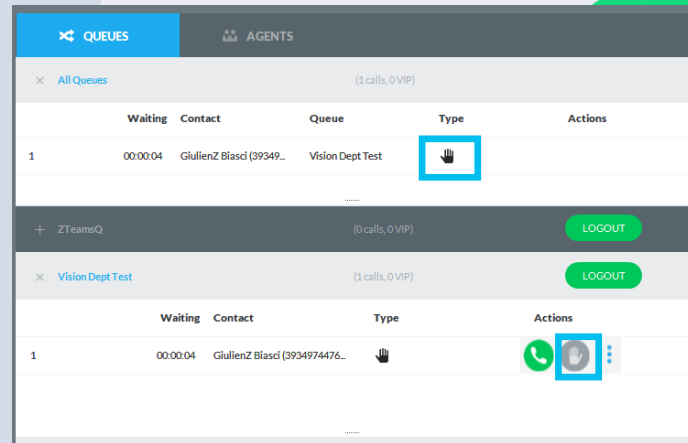
The screenshot shows a dashboard with a top navigation bar containing 'QUEUES', 'AGENTS', 'DASHBOARD', and 'CURRENT CAL'. The main content area displays a list of queues. The first queue is 'All Queues' with 1 call and 0 VIPs. Below it is a table with columns: Waiting, From, Contact, Queue, Type, and Actions. The first row shows a call waiting for 00:00:06 from a contact named 'Andrea So...' in the 'DEMO-IT' queue. The second queue is 'DEMO-EN [P]' with 0 calls and 0 VIPs, featuring a 'LOGOUT' button. The third queue is 'DEMO-IT [P]' with 1 call and 0 VIPs, featuring a 'READY' button. Below this is another table with the same columns as the first, showing a call waiting for 00:00:06 from 'Andrea Sonnin...'. A dropdown menu is open next to the 'READY' button, showing options: 'Force open', 'Force closed', and 'Restore ordinary schedule'. On the right side, there is a 'COLLEAGUES' section with a search bar and a list of names, including 'Ahmed Antar'.

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

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

Code di chiamata prenotate.

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



Pannello delle code: tab “Agenti”

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

Agent	Status
EN-PO [P] (65001)	
Elena Neri	Ready
Francesca Cappelletti	Ready
Elisabetta Da Prato	Logged out
IT-PO [P] (65002)	
Sonia Vicini	Ready
Elena Neri	Ready
Francesca Cappelletti	Ready
ME-PO [P] (749)	
Elena Neri	Ready
Francesca Cappelletti	Ready

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

Pannello Code: tab “Agenti”.

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



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

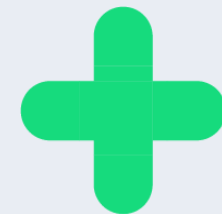


- “Whisper Coaching”: Ascolta e suggerisci la risposta senza essere sentito dal chiamante

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

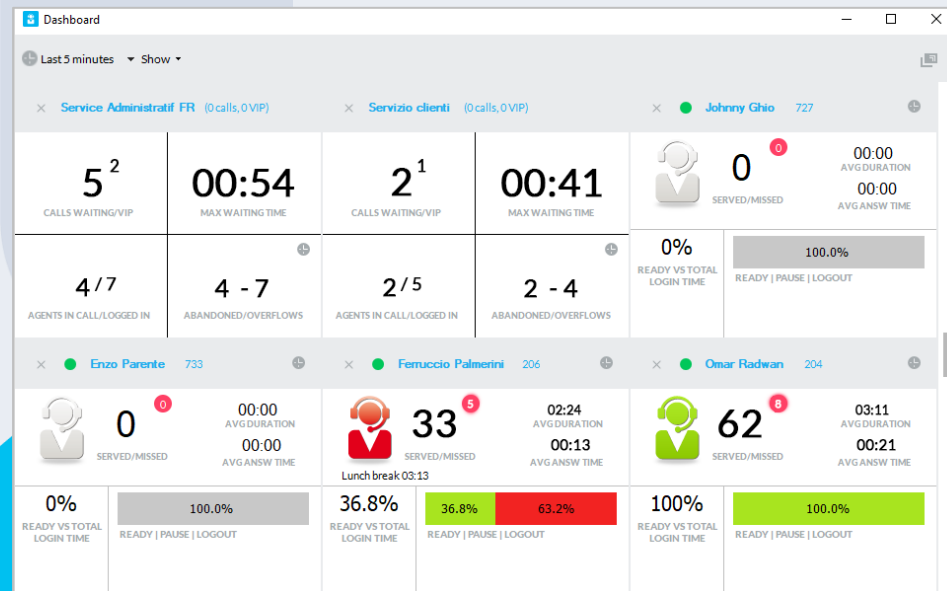
The screenshot displays the Cisco Code Panel interface, specifically the 'AGENTS' tab. It shows three queues: IT-PO [P] (65002), ME-PO [P] (65006), and US-PO [P] (65007). Each queue has a table of agents with their status. In the IT-PO queue, Elena Neri is 'Ready' and a red status icon is highlighted with a blue box, indicating the Silent Monitoring and Whisper Coaching features are active. The ME-PO queue shows Cinzia Micco (Ready) and Elisabetta Da Prato (Logged out). The US-PO queue shows Elisabetta Da Prato (Logged out) and Francesca Cappelletti (Ready).

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



Pannello delle code: tab “Dashboard”.

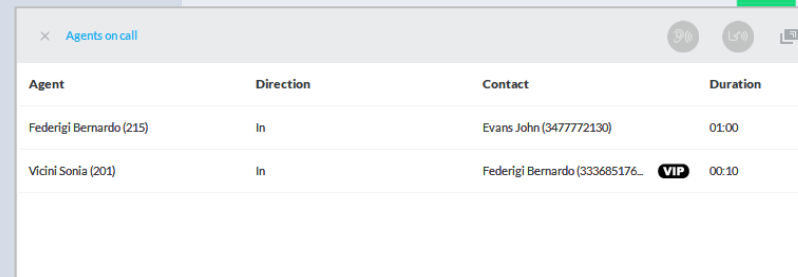
- Disponibile solo per i supervisori o manager delle code. Mostra informazioni in tempo reale per agente/coda.
- Vista personalizzabile per dettagli temporali, agenti e code:
 - Per ogni coda selezionata: tempo reale di attesa delle chiamate, tempo massimo di attesa, agenti impegnati e chiamate perse,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



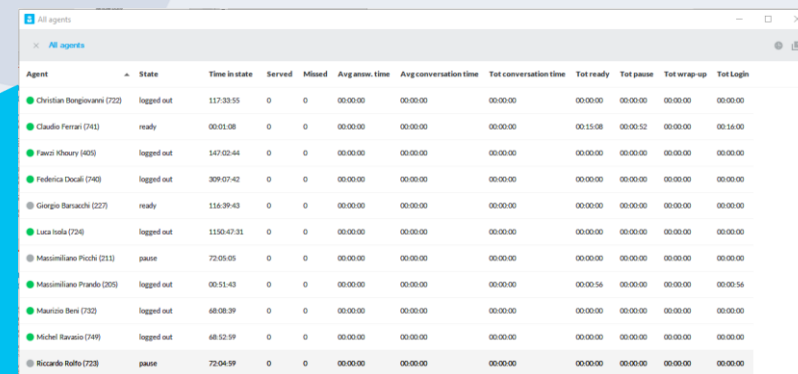


Pannello delle code: tab “Dashboard”.

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



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

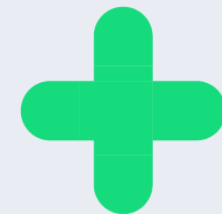


Agent	State	Time in state	Served	Missed	Arg answe. time	Arg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Borgiovanni (722)	logged out	117:39:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:15:08	00:00:52	00:00:00	00:16:00
Fawzi Khoury (405)	logged out	147:02:44	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Federica Decali (746)	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
Giorgia Baracchi (227)	ready	116:39:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Luca Isola (724)	logged out	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
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
Mauro 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
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 Rolfo (723)	pause	72:04:59	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00



Imagicle UCX Console

Call Handling



Notifica delle chiamate in attesa.

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

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

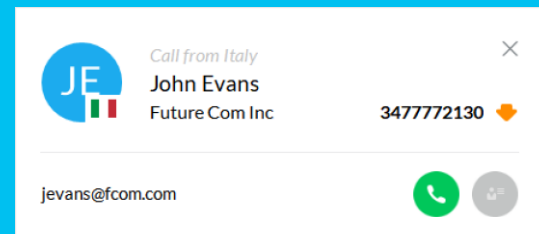
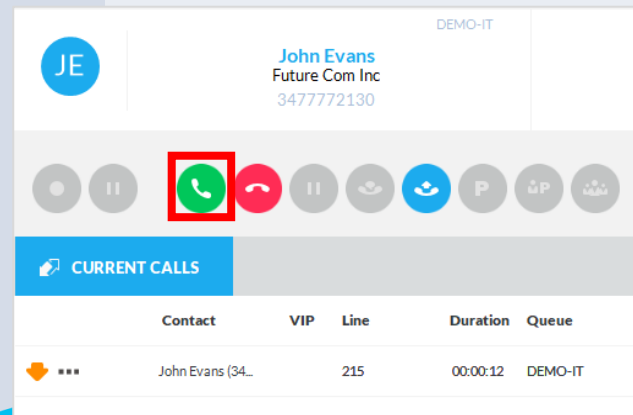
Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1 00:00:42	John Evans (3477772130)	DEMO-IT		

The screenshot shows a call notification pop-up. It features a circular profile picture with the initials 'JE' and a small Italian flag. The text reads 'Call from Italy', 'John Evans', and 'Future Com Inc'. The phone number '3477772130' is displayed with a small orange arrow icon. At the bottom, the email address 'jevans@fcom.com' is shown. On the right side, there are two circular icons: a green one with a white telephone handset and a grey one with a white person icon.

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

Gestione delle chiamate in entrata.

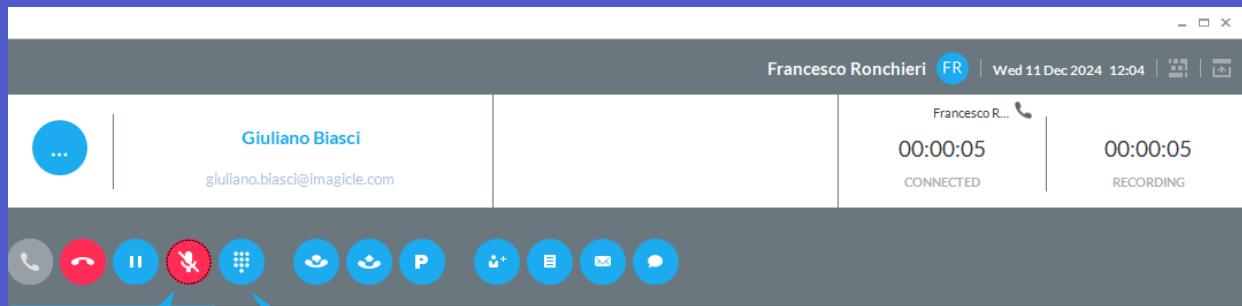
- In caso di chiamata in entrata sul telefono dell'agente, la UCX Console genera una **finestra pop-up** in basso a destra e/o un **avviso sonoro** (a seconda della configurazione degli avvisi).
 - Allo stesso tempo, il numero del chiamante, l'ID della coda, l'ID del chiamante, il nome della società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





Pulsanti aggiuntivi in UCX Console per MS Teams.

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

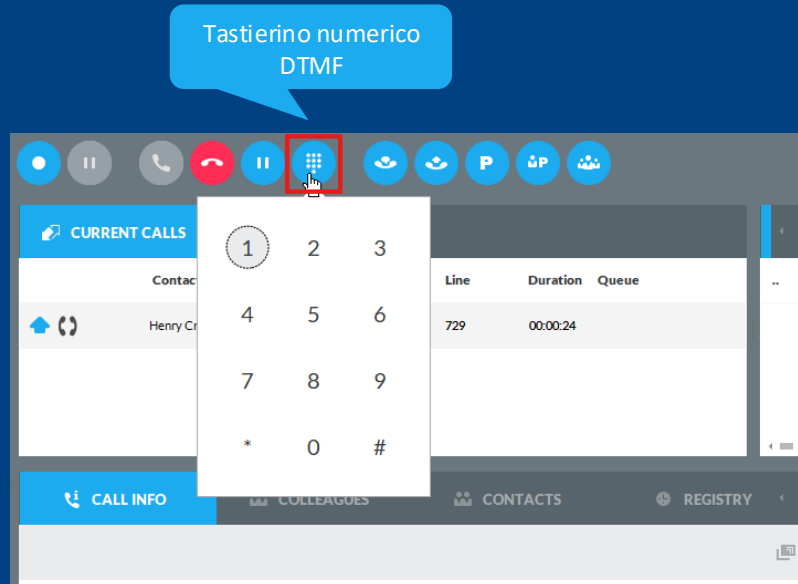


Mettere/togliere il muto al microfono delle cuffie

Tastierino numerico DTMF

Pulsante aggiuntivo in UCX Console per Cisco UCM.

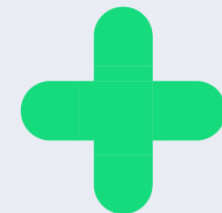
Grazie all'integrazione CTI/TAPI nativa di Imagicle basata su Cisco TSP, Imagicle UCX Console include un pulsante aggiuntivo per l'invio di toni DTMF. Vedi sotto:





Imagicle UCX Console

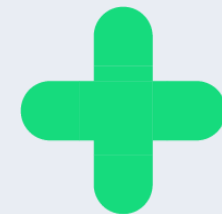
Transferring – Parking



Trasferta con Consultazione

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

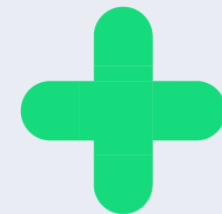
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
 	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



Gestione di più chiamate attive.

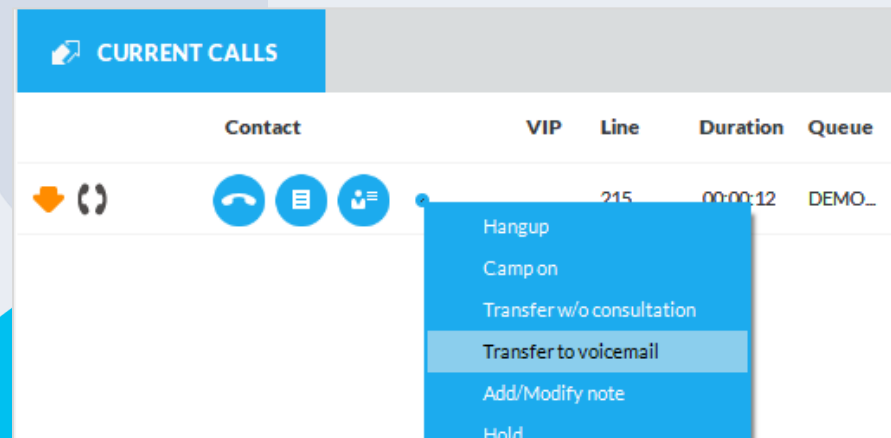
- Grazie al pannello CHIAMATE è possibile gestire più chiamate contemporaneamente: basta fare doppio click su una delle chiamate attive per prenderla in carico e mettere in pausa quella attualmente in corso.
- È inoltre disponibile un apposito Hot-Key da tastiera per la stessa operazione.

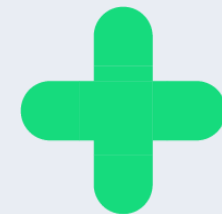
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
 	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



Trasferita a Voice Mail.

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





Parcheggiare una chiamata

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

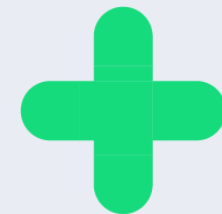
The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a row of icons: a 'P' icon (highlighted with a red box), a 'P' icon, a group of people icon, a 'P' icon, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below this is a header bar with two tabs: 'CALL PARKED' (active) and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

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



Imagicle Attendant Console

Camp On.



Parceggio chiamata su coda di Camp-ON

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

The screenshot displays the Imagicle interface. At the top, there are several icons: a 'P' icon, a 'P' icon with a person (highlighted with a blue box), a group of people icon, a person icon, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below these is a tab bar with 'CALL PARKED' (active) and 'CONFERENCE'. A table below the tabs shows parked calls.

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

Below the table is a 'CAMP ON' search window. It has a search bar with the text 'loren' and a search icon. Below the search bar is a list of results:

- Lorenzo Naldi 226



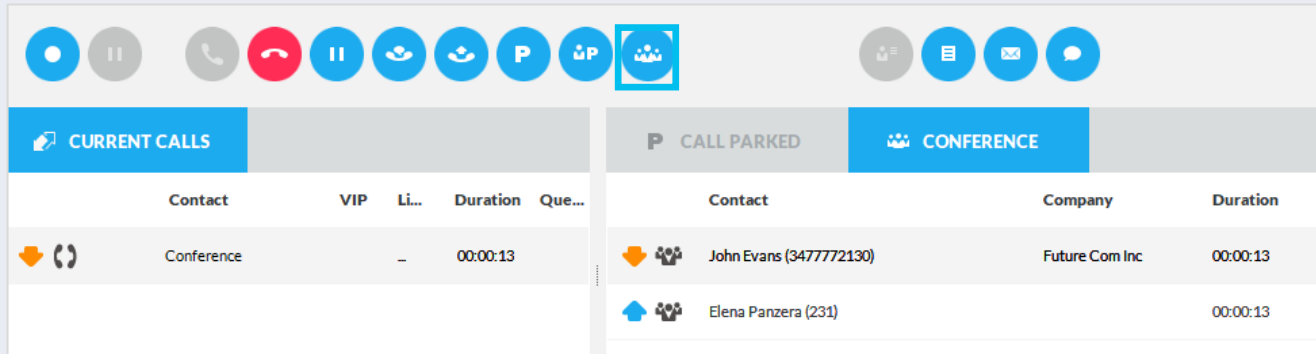
Imagicle UCX Console

Conference.

Creare una conferenza

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

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



The screenshot displays a VoIP software interface. At the top, there is a row of call control icons: a blue circle with a white dot, a pause icon, a grey phone handset, a red phone handset, a blue pause icon, a blue speakerphone icon, a blue 'P' icon, a blue 'UP' icon, and a blue icon with a group of people (highlighted with a blue border). To the right of these are four more icons: a grey person icon, a blue list icon, a blue envelope icon, and a blue speech bubble icon.

Below the icons, there are two main sections. The left section is titled 'CURRENT CALLS' and contains a table with the following data:

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

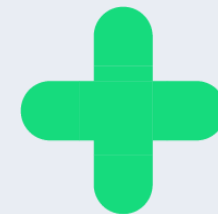
The right section is titled 'CALL PARKED' and 'CONFERENCE' (the latter is highlighted in blue). It contains a table with the following data:

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



Imagicle UCX Console

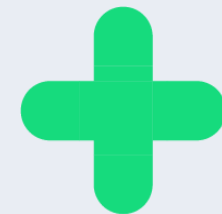
Note, Notifiche di Chiamata, avvisi di emergenza



Note di Chiamata

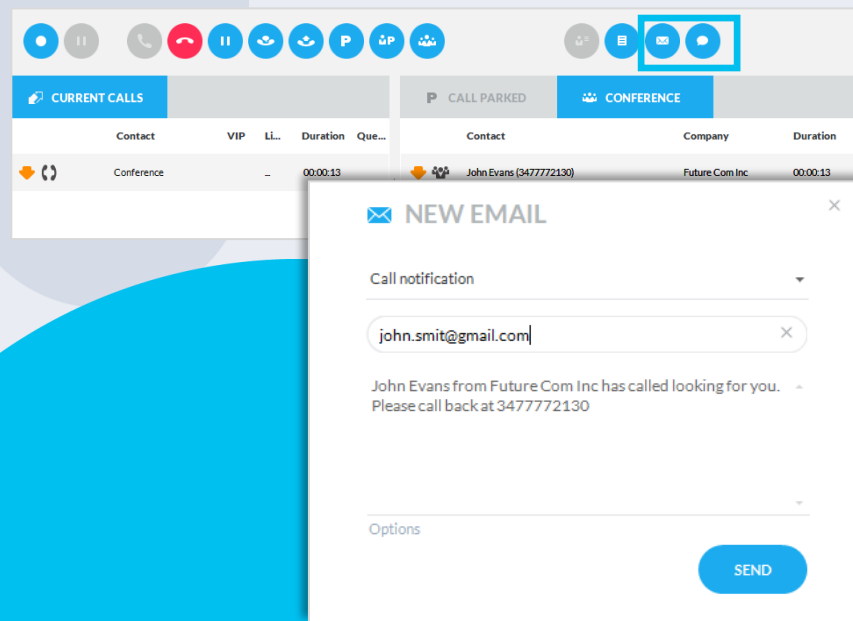
- È possibile associare una nota testuale alle chiamate in corso. Per fare ciò è necessario cliccare sull'icona evidenziata in rosso nella figura sotto ed inserire quindi il testo desiderato:
 - se la chiamata è parcheggiata, la nota rimane visibile e disponibile come reminder per l'agente;
 - Quando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

Contact	VIP	Line	Duration	Queue
  Andrea Sonnino (3663167851) <i>This customer is looking for a Sales representative.</i>		731	00:01:56	



Notifiche di Chiamata

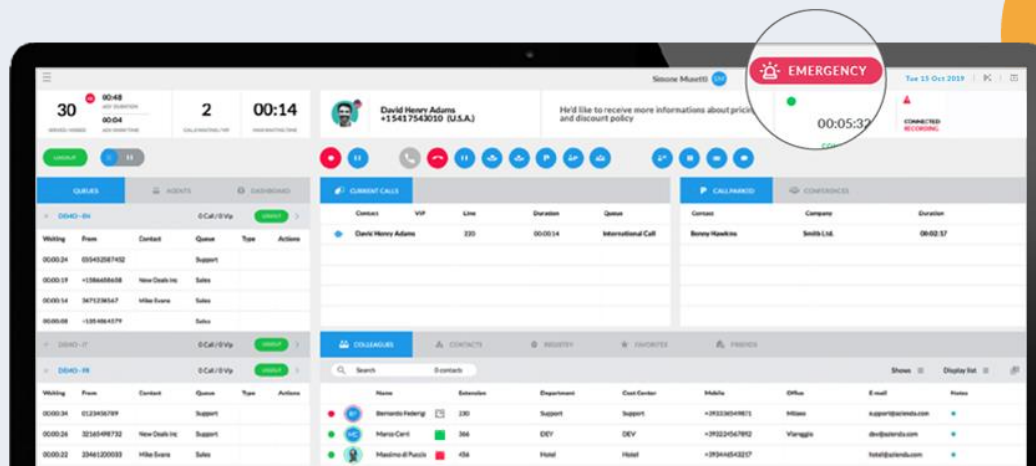
- **La gestione di Email/SMS** permette di inviare email o SMS a clienti e colleghi, sfruttando dei modelli predefiniti che possono includere informazioni di chiamata:
- cliccando  (email) o , appare una finestra di pop-up che permette di scegliere il modello da utilizzare (nell'immagine a lato il modello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



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

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

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





Imagicle UCX Console

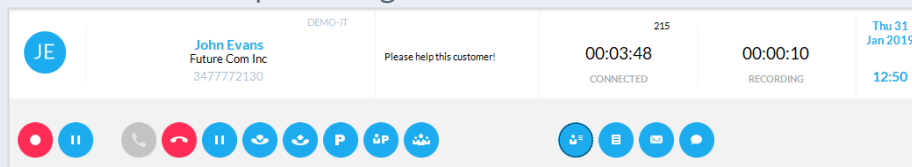
Integrazione con Call Recording.



Call Recording.

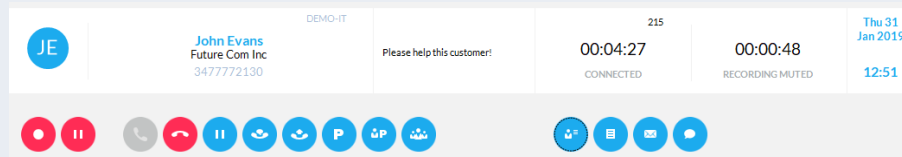
Se la UCX Platform (solo Cisco UCM e Webex Calling DI) include una licenza Call Recording, puoi attivare la registrazione della conversazione in corso dalla UCX Console. Funziona con qualsiasi telefono registrato sul tuo PBX e associato alla UCX Console.

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



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

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



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

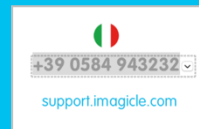
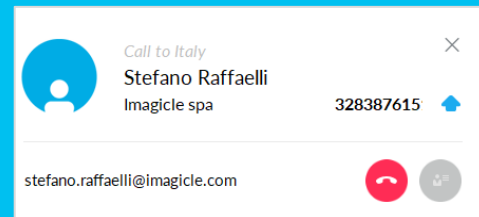
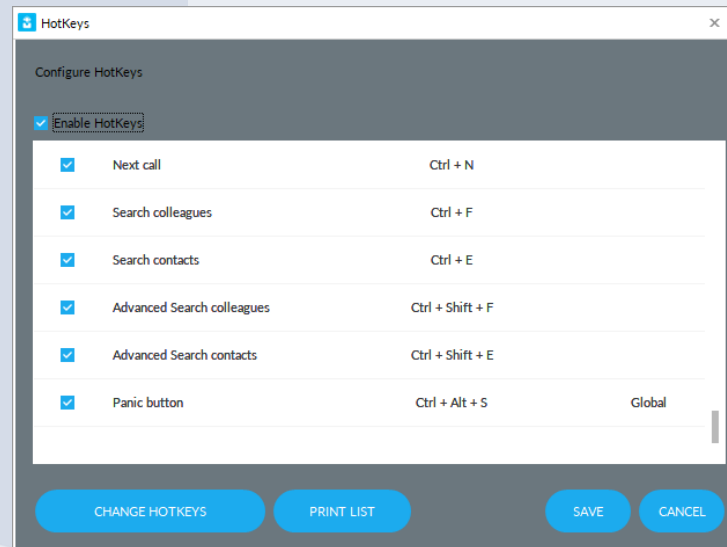


Imagicle UCX Console

Hotkeys.

Gestione degli Hot Keys

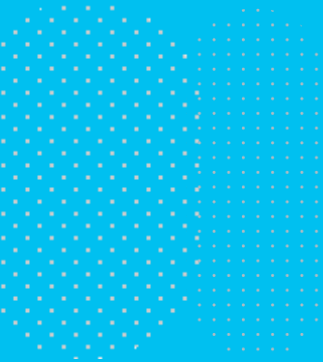
- Nella Attendant Console sono predefiniti una serie di scorciatoie da tastiera. L'elenco delle scorciatoie configurate di default può essere visualizzato cliccando il tasto  alto a destra nella finestra principale della console.
- Gli HotKeys permettono di accedere velocemente a molte operazioni.
 -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





Imagicle UCX Console

Tab Info Chiamata



Tab Info Chiamata

- Questo pannello si apre automaticamente quando arriva una chiamata all'agente e mostra diversi dettagli sul chiamante provenienti dalle rubriche Imagicle, che non vengono visualizzati nella singola riga del pannello “Chiamata in corso”.
- I dati visualizzati possono essere usati per salvare il numero, aggiungere il contatto ai preferiti, inviare un'e-mail al contatto o inviare i dettagli del contatto via e-mail.

The screenshot displays the 'CURRENT CALLS' section at the top, with a table listing active calls. Below this, the 'CALL INFO' tab is selected, showing detailed contact information for Andrea Sonnino. A red box highlights the 'CALL INFO' tab, and another red box highlights the contact name and number in the table. A blue arrow points from the three-dot menu icon to a dropdown menu with several options.

Contact	VIP	Line	Duration	Queue
*** Andrea Sonnino (3663167851)		731	00:00:07	

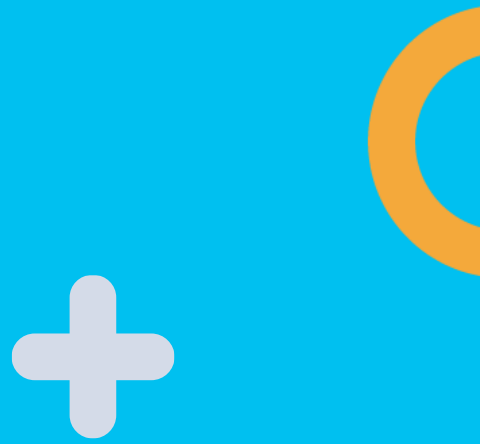
CALL INFO		COLLEAGUES	CONTACTS
Andrea Sonnino VIP Corporate Mob Speed Dials			
Company	Imagicle		
Email	andrea.sonnino@imagicle.com		
Phone	0225067731		
Mobile phone	+393663167851		
Custom Phone Number	+393663167851		
Fax	0584365593		

- Add/modify contact note
- Send Email
- Send contact
- Copy number
- Add to favorites



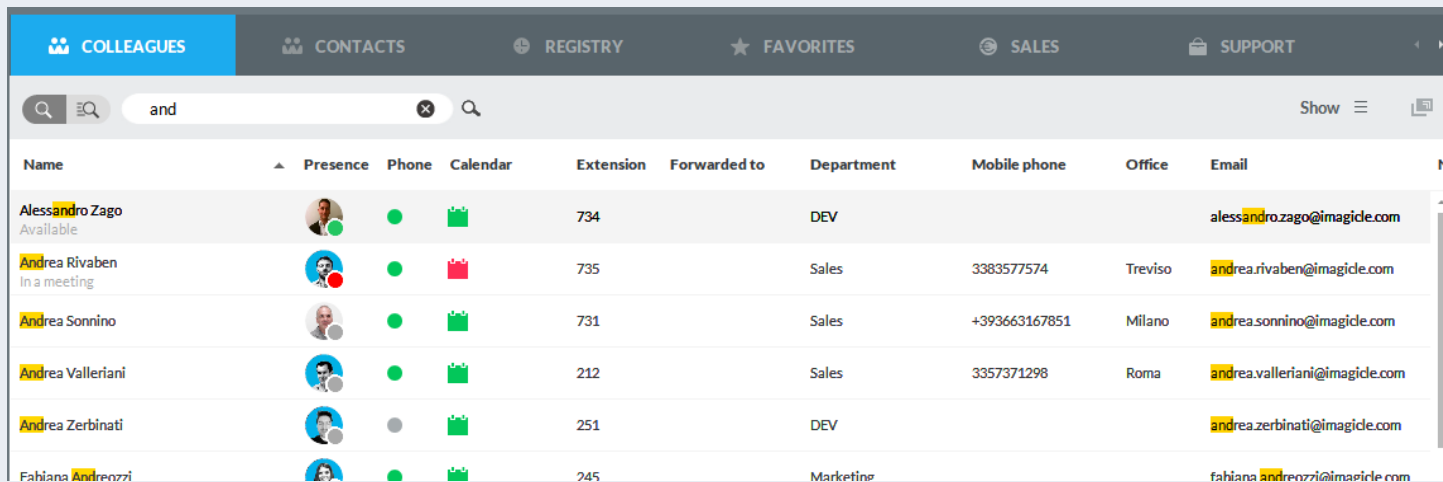
Imagicle UCX Console

Tab Colleghi e BLF



Tab Colleghi, layout su una sola riga

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

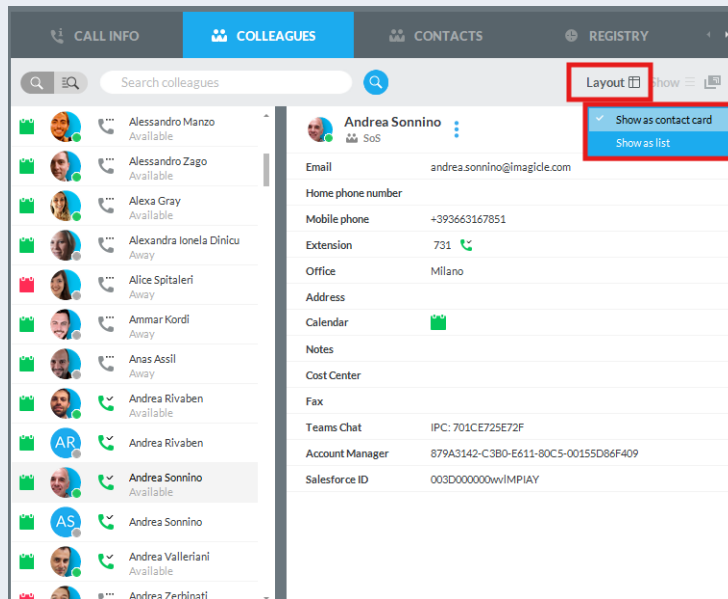


Name	Presence	Phone	Calendar	Extension	Forwarded to	Department	Mobile phone	Office	Email
Alessandro Zago Available				734		DEV			alessandro.zago@imagicle.com
Andrea Rivaben In a meeting				735		Sales	3383577574	Treviso	andrea.rivaben@imagicle.com
Andrea Sonnino				731		Sales	+393663167851	Milano	andrea.sonnino@imagicle.com
Andrea Valleriani				212		Sales	3357371298	Roma	andrea.valleriani@imagicle.com
Andrea Zerbinati				251		DEV			andrea.zerbinati@imagicle.com
Fabiana Andreozzi				245		Marketing			fabiana.andreozzi@imagicle.com



Tab “Colleghi” - Layout scheda di contatto

- Il menu “Layout” in alto a destra permette di passare dal layout standard a riga singola al layout “Scheda contatto”, in cui i dettagli di ogni utente vengono visualizzati nel pannello della scheda contatto sul lato destro.
- Questo layout permette di visualizzare tutti i dettagli dell'utente anche su schermi a bassa risoluzione.



Ricerca avanzata nel tab colleghi.

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

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



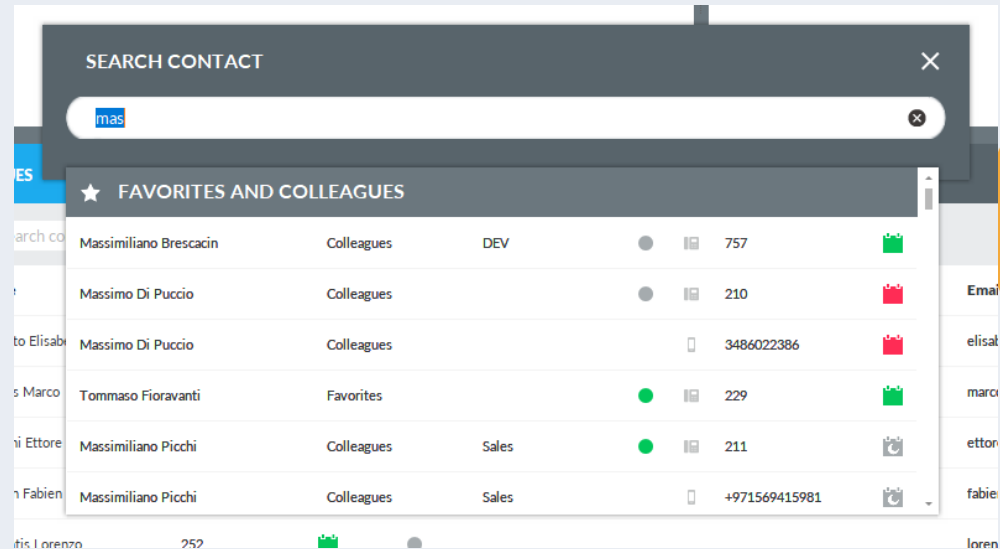
Ricerca nel tab colleghi



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

Ricerca veloce di tutti i contatti

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



Sei stati telefonici

Deviazione chiamata

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

Deviazione chiamata a voicemail

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

Non disturbare

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

COLLEAGUES							CONTACTS	REGISTRY	MONITOR	FAVORITES
Search colleagues										
	Name		Extension	Department	Notes	Cost Center	Mobile phone			
AA	Antar Ahmed		404	Support		Support				
AA	Antignano Aldo Available		726	Support		Support	3311775125			
	Assil Anas In a meeting		401	Sales	Anas is not available today (Giorgio 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*

Integrazione con Microsoft Calendar.

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

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

COLLEAGUES									
CONTACTS									
REGISTRY									
MONITOR									
FAVORITES									
Search colleagues									
Presence	Name	Extension	Calendar	Phone	Office	Mobile phone	Home phone number	Email	
	Palmerini Ferruccio	206	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 ...					ferruccio.palmerini@i...	
	Panzeri Elena	231						elena.panzeri@imagicl...	
	Parente Enzo	733				+3460833509		enzo.parente@imagicl...	
	Perucci Emanuele Available	241						emanuele.perucci@im...	
	Picchi Massimiliano	211				+971569415981		massimiliano.picchi@i...	
	Popinel Thomas	234						thomas.popinel@imag...	
	Pozzobon Loris Available	736						loris.pozzobon@imagi...	
	Prando Massimiliano	205			Viareggio			massimiliano.prando...	
	Radwan Omar Available	204			Viareggio	+3356584915		omar.radwan@imagicl...	
	Raffaelli Stefano Available	221			Viareggio			stefano.raffaelli@ima...	
	Rauscin Mirhal	---						...	



Busy



Free



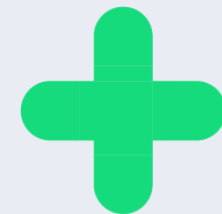
Working elsewhere



Out of office

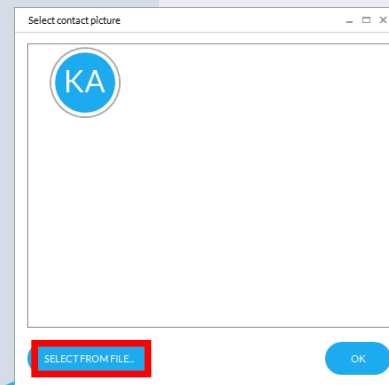


Tentative



Tab Collegli: opzioni aggiuntive.

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

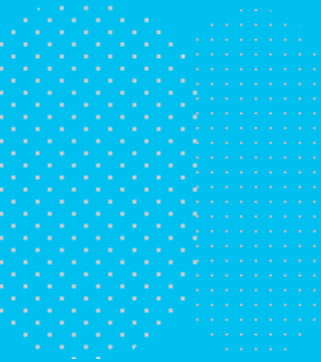


	Name		Extension	Department	Notes
	Federigi Bernardo Available		215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
	Ferrari Claudio		741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
	Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019		229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



Imagicle UCX Console

Tab Contatti



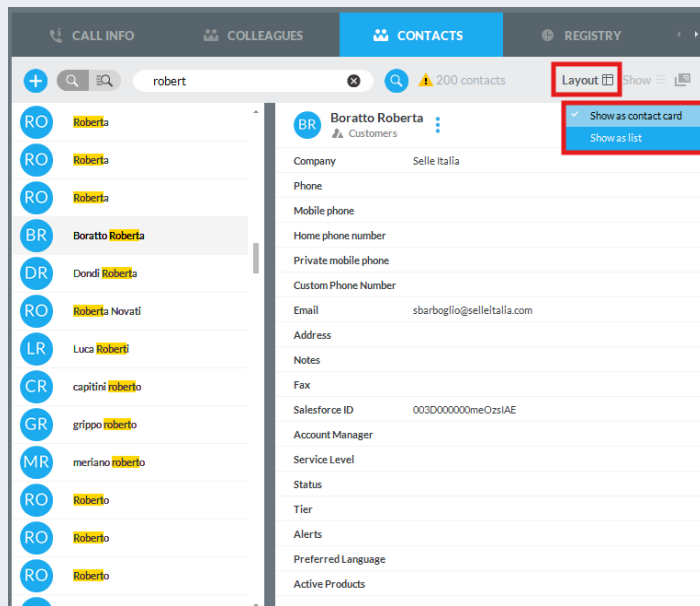
Tab Contatti, layout su una sola riga

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

	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...	

Tab “Contatti” - Layout scheda di contatto

- Il menu “Layout” in alto a destra permette di passare dal layout standard a riga singola al layout “Scheda contatto”, in cui i dettagli di ogni contatto vengono visualizzati nel pannello della scheda contatto sul lato destro.
- Questo layout permette di visualizzare tutti i dettagli del contatto anche su schermi a bassa risoluzione.



Ricerca avanzata nel tab colleghi.

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



COLLEAGUES CONTACTS REGISTRY MONITOR FAVORITES									
+ 🔍 🔍 🗑️									
	Name	Phone	Mobile ph...	Home pho...	Private mo...	Fax	Company	Office	Email
	andrea	✕					next	✕	
AB	Andrea Bianchi	051419...	3351859...			0514193...	Next-Era Prime S.p.A. (e...		andrea.bianchi...
AF	Andrea Fioravanti	+39055...	3357267...			+390553...	Next-Era Prime S.p.A. (e...	Via Provincial...	andrea.fiorava...
AM	Andrea Montalti	054738...					Nextmedia srl	Via Ravennat...	andrea.montalt...



Tab Contatti.

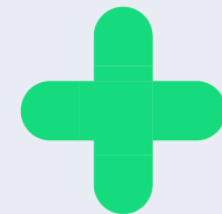


Puoi cercare direttamente un **nome**, un **numero** o il **contatto di un'azienda** attraverso una ricerca semplice o avanzata cliccando su Invio o sul pulsante "lente di ingrandimento".

- Usa le virgolette per una ricerca accurata

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

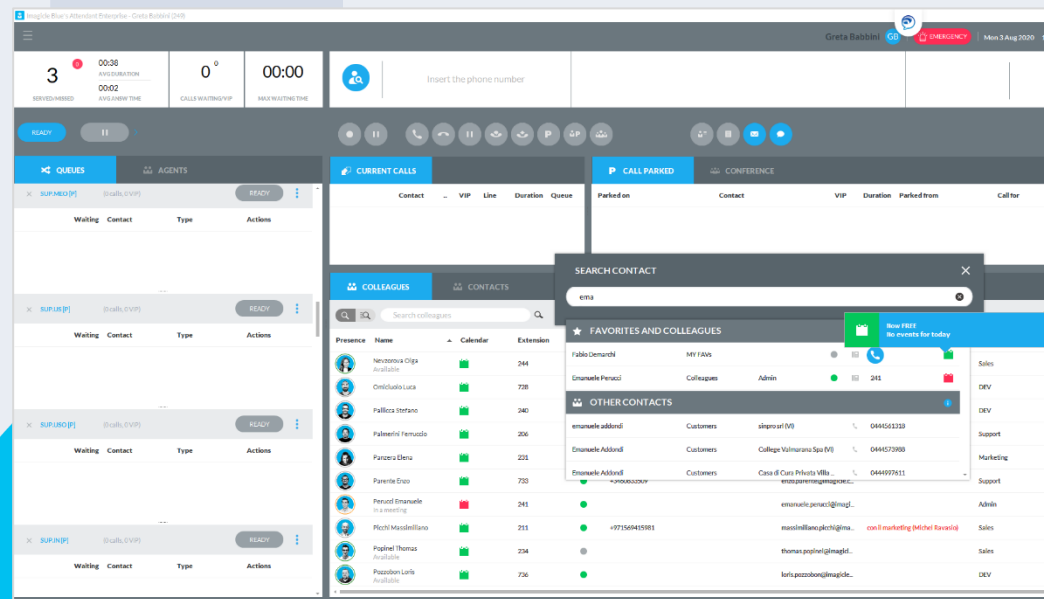
- Un'icona quadrata in alto a destra consente il distacco della finestra della Attendant Console e la visualizzazione a schermo intero
 - Per chiamare un contatto, fai doppio clic su qualsiasi numero di telefono
- 

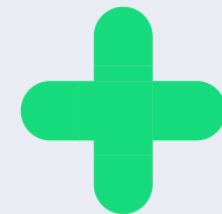


Bottone “Fly Search”.

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

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

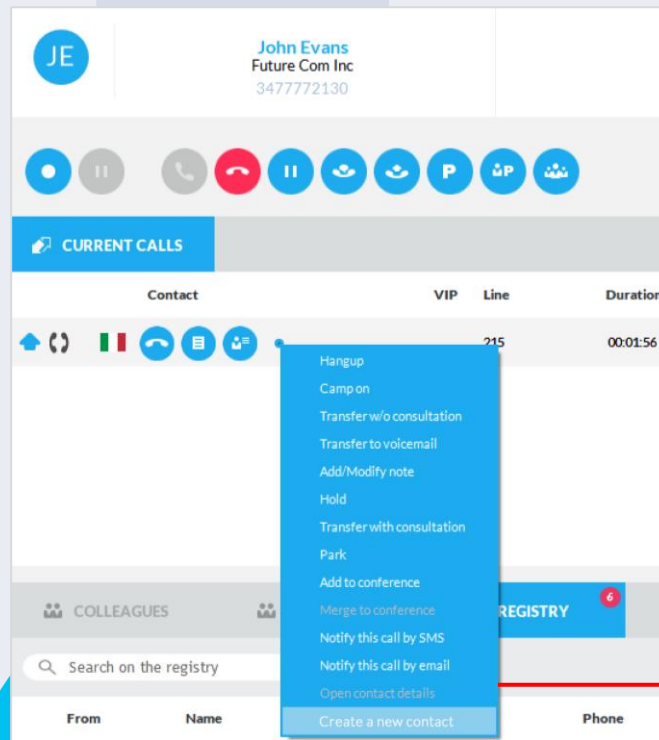




Aggiungere un nuovo contatto

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

Anche le chiamate rapide e i campi personalizzati sono configurabili

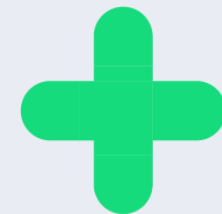


View/Edit Contact

JE

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

DELETE OK CANCEL



Modifica

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

Anche gli speed dial e i campi personalizzati sono configurabili

COLLEAGUES

CONTACTS

REGISTRY

MONITOR

FAVORITES

Search on the registry

70 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

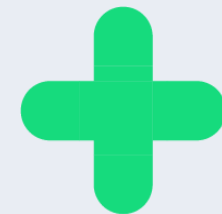
Add to Favorites

Notify this call by SMS

Notify this call by email

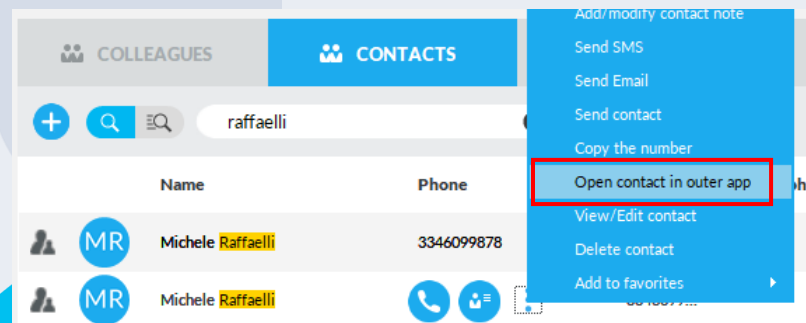
Copy number

Send contact



Aprire il modulo CRM.

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





Imagicle UCX Console

Registry tab.

Tab Registro

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

COLLEAGUES CONTACTS REGISTRY MONITOR FAVORITES							
Search on the registry				83 events All events Last 7 days			
From	Name	Phone	Company	Notes	Data	Duration	
	 Italy errani-marittima	0584943232	Errani		01/02/2019 15:52:13	00:02:49	
	 Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 15:44:41	00:00:24	
	 Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 15:30:31	00:00:33	
	 Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 13:06:07	00:01:10	
	 Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 13:05:32	00:00:00	
	 Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 12:29:58	00:00:55	
	 Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 12:29:29	00:00:00	



Tab Registro



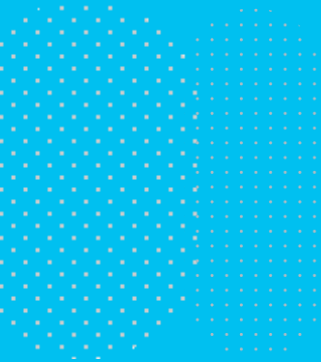
È possibile ricercare direttamente un contatto con diverse chiavi, inserendo il testo all'interno del campo di ricerca situato in basso nel pannello.

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



Imagicle UCX Console

Pannello Preferiti



Pannello Preferiti

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

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

The screenshot displays the 'Colleagues' panel in a software interface. At the top, there are tabs for 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', and 'MONITOR'. Below the tabs is a search bar labeled 'Search favorite'. The main area shows a grid of contact cards, each with a profile picture, name, role, and status indicator (e.g., 'Out of office', 'Free', 'Busy'). A calendar overlay is visible on the right side, showing the current date as 'MON 3 AUG 2020' and a time slot from '3:00 PM - 5:00 PM' labeled 'UX Customer Session'. The calendar also indicates 'Now BUSY' and 'Today the closest free slot is at 5:00 PM'.

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



Pannello Preferiti



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

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

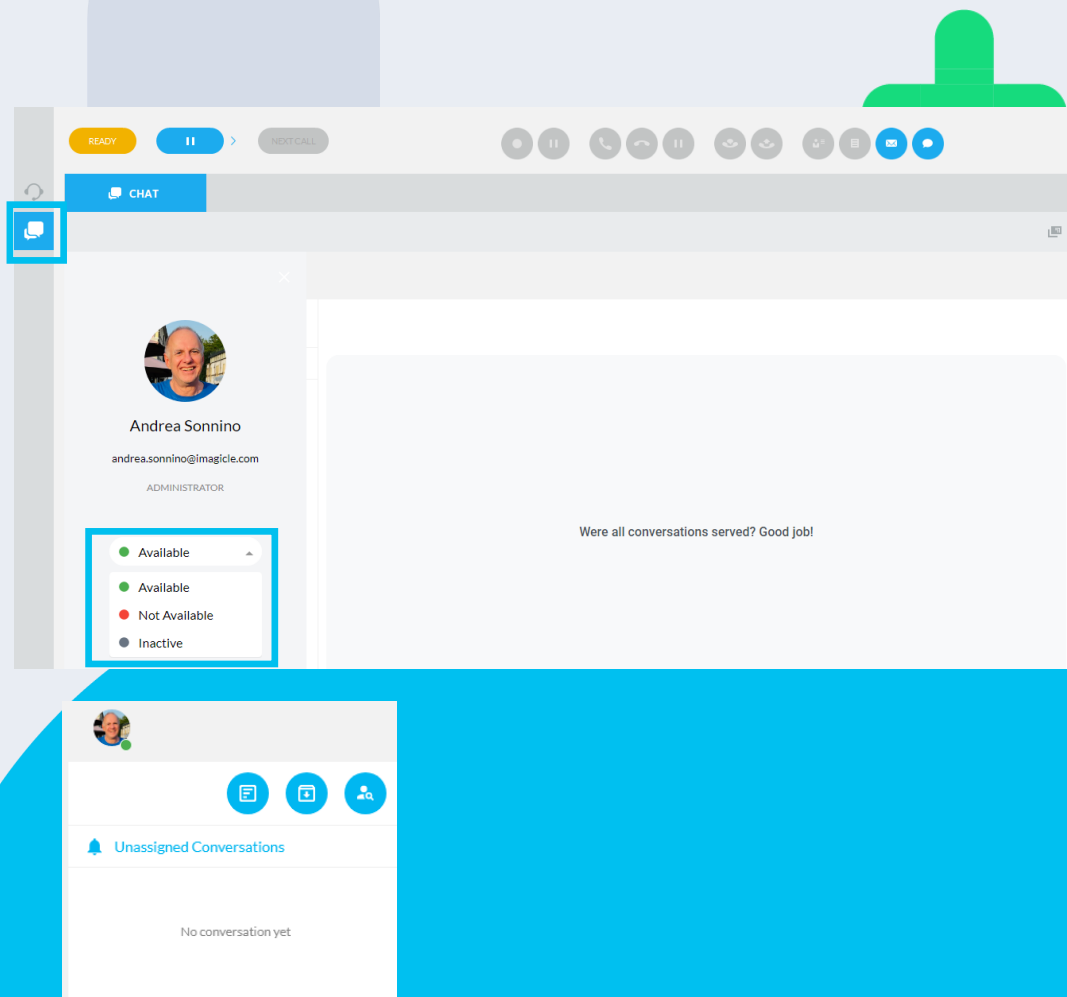


Imagicle UCX Agent Console

Pannello chat.

Integrazione con servizi digitali.

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



Integrazione con servizi digitali.

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

guest#0695

Resolved

- Open
- Pending
- Resolve

NOTES (0)

+33785996622

ACME Inc.

Address

Name: John

Surname: Smith

Add a contact property...

support

Add Tag to contact

Imagicle Demo Assistant

Chrome 132.0.0.0, Windows 10

172.20.143.230

En

All Sales + SoS [DO NOT EDIT]

guest#0695

Resolved

PROFILE TICKET NOTES (0)

Ticket ID #11789

Priority

Urgent

Followers

x Lorenzo Naldi

Convert to offline

support

Select a tag or create a new one

guest#0695

Resolved

PROFILE TICKET NOTES (0)

Add a note ...

Add Note

Customer having issues with a phone handset. X

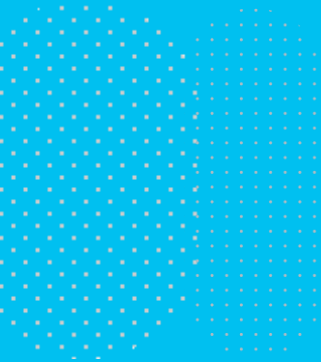
Created 24/3/2025 by Andrea Sonnino





Imagicle UCX Console

Visualizzazione Compressa

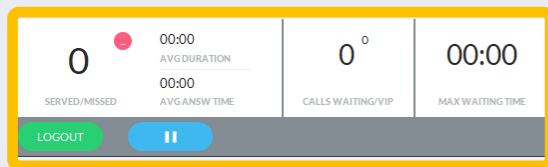


Visualizzazione compatta di UCX Console.

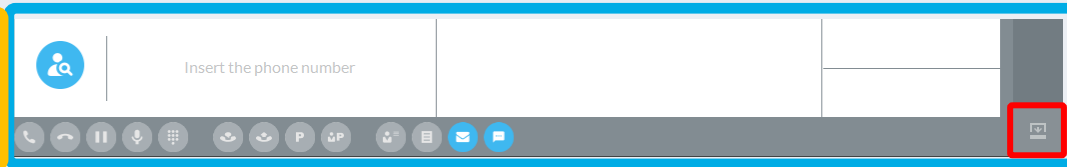
Ideale per agenti di contact center inbound

Barra telefonica compatta nella parte alta dello schermo

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



**Pannello Code
compresso**

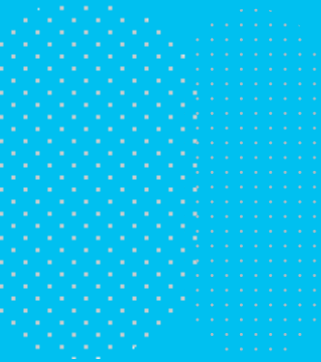


Pannello Code



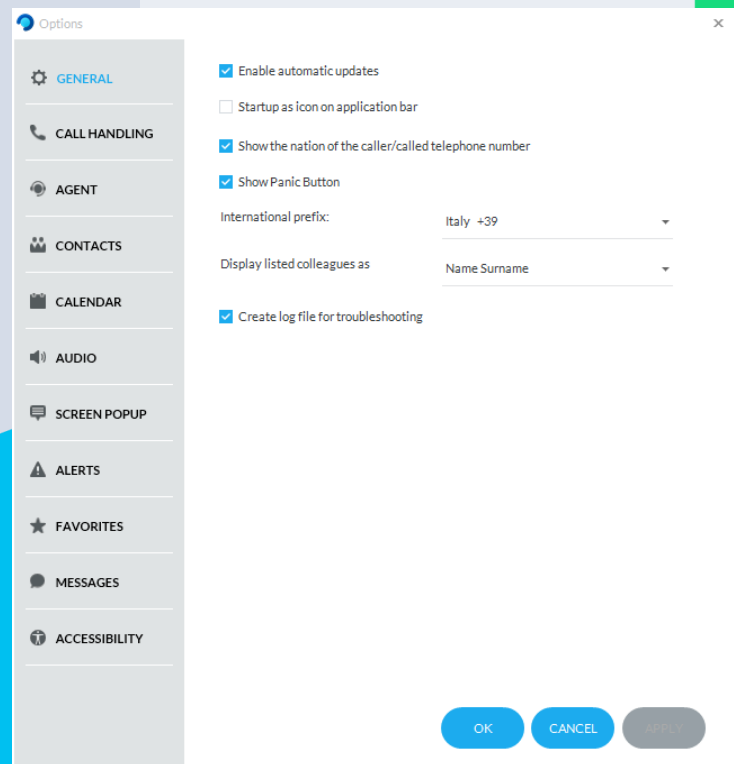
Imagicle UCX Console

Impostazioni



Impostazioni generali.

- Le impostazioni della UCX Console sono accessibili dal **menu a tendina** in alto a sinistra →.
- All'interno dello stesso menu a tendina, puoi anche selezionare la **lingua** della console tra le 8 disponibili.
- Inoltre, è disponibile anche la funzione "**Gestisci tasti di scelta rapida (hotkeys)**" per personalizzare le scorciatoie da tastiera.
- La prima scheda « **Generale** » consente di configurare diversi parametri relativi all'utilizzo della console, come:
 - avvio automatico dell'applicazione
 - mostrare/nascondere la nazionalità del chiamante e la relativa bandiera
 - attivare/disattivare la visualizzazione del pulsante di emergenza
 - prefisso locale/internazionale
 - visualizzare i colleghi come nome/cognome o viceversa
 - attivare/disattivare i log di troubleshooting (se richiesti dal supporto tecnico Imagicle)



Gestione delle chiamate

- La scheda « **Gestione chiamate** » consente di personalizzare la scheda « Info chiamata », modificando l'ordine dei campi visualizzati provenienti dai dati di Colleghi o Contatti; inoltre è possibile nascondere i campi vuoti e attivare l'apertura automatica della scheda.
- È possibile applicare una regola per la selezione automatica delle chiamate, da utilizzare nei diversi stati delle chiamate in corso.
 - All'interno della stessa opzione, è possibile anche decidere il tipo di chiamata, il tipo di traffico e la disponibilità del contatto per applicare la selezione automatica.
- È possibile attivare/disattivare la funzione Caller ID, per consentire la ricerca prima nei contatti locali.
- È disponibile anche un'opzione per mettere automaticamente la chiamata in attesa durante un trasferimento consultivo.
- Infine, è possibile selezionare il tipo di trasferimento della chiamata durante il trascinamento (drag & drop) di una chiamata in corso verso un contatto interno o esterno.

Options

CALL HANDLING

Call Info tab

Configure contact information order [CUSTOMIZE](#)

- ☒ Automatically hide empty fields
- ☒ Open Call Info tab when a call is selected

☒ Enable automatic call selection in Current Calls tab

Apply when: The phone rings

Calls eligible for automatic selection:

By incoming type: Direct and coming from queues calls

By outgoing type: Direct and consultation calls

By traffic type: Internal and external calls

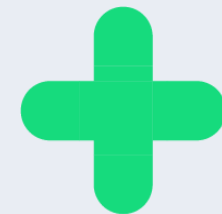
By contact: Known and unknown contacts

☒ Search the caller number in the local contacts first

☐ Put the call on hold while transferring

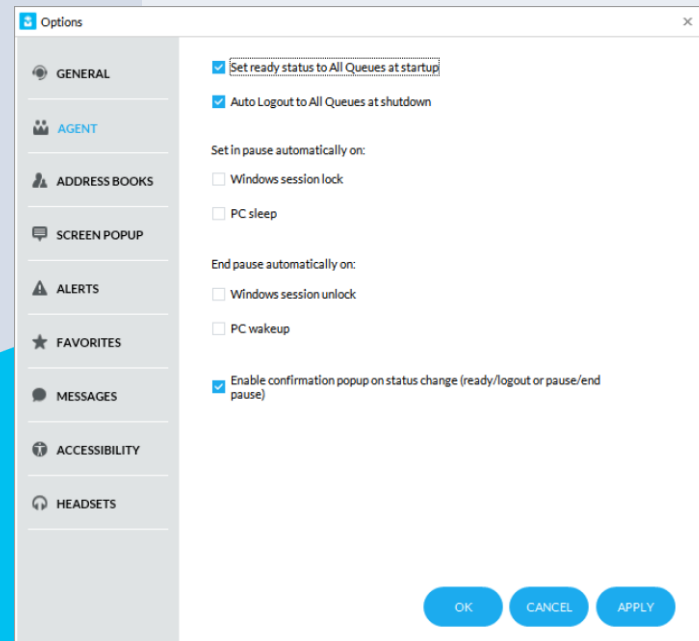
Dragging a call on an extension/favourite run the command: Transfer with consultation

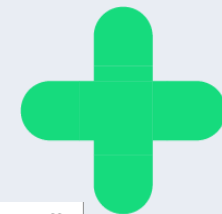
[OK](#) [CANCEL](#) [APPLY](#)



Impostazioni dell'agente.

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





Impostazioni Rubriche

- La scheda « **Contatti** » consente di scegliere una directory predefinita in cui salvare i nuovi contatti:
 - Senza licenza Contact Manager, è disponibile un'unica directory di reparto condivisa tra tutti gli operatori, oltre a una directory personale.
 - Utilizzando l'applicazione Imagicle Contact Manager, è possibile definire più directory pubbliche, di reparto e personali tra cui scegliere.
- Nella stessa opzione, è anche possibile decidere di effettuare la ricerca dei contatti nel client locale MS Outlook.
- Il link « Manage directories » apre il portale web di Imagicle UCX Suite, sezione Contact Manager.

Options

GENERAL

CALL HANDLING

AGENT

CONTACTS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

Colleagues and Contacts tabs

Configure contact information order for Contact Card layout [CUSTOMIZE](#)

CONTACT MANAGER MICROSOFT

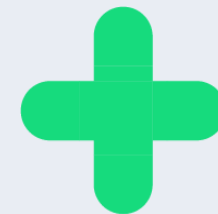
Default Directory for new contacts:

Contatti Condivisi (shared with SoS department)

With Contact Manager, the Imagicle Directory application in the AppSuite, you can manage any number of directories and contacts. Click on the link below to access the web management interface: you need administration rights to manage shared directories.

[Manage directories](#)

OK CANCEL APPLY



Impostazioni del calendario.

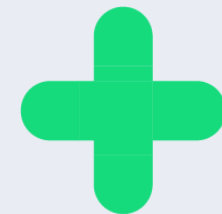
La scheda “**Calendario**” consente di configurare la connessione al calendario Microsoft Exchange/Microsoft 365, per importare lo stato del calendario in tempo reale dei colleghi

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

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

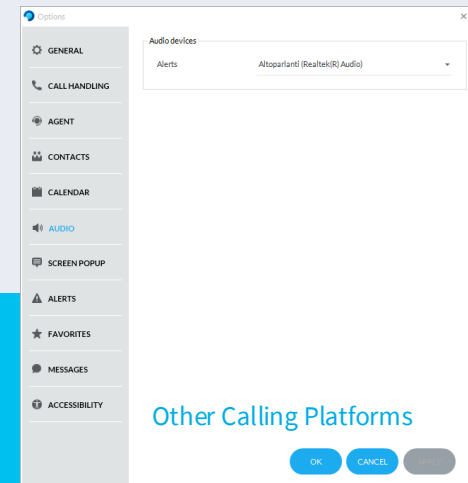
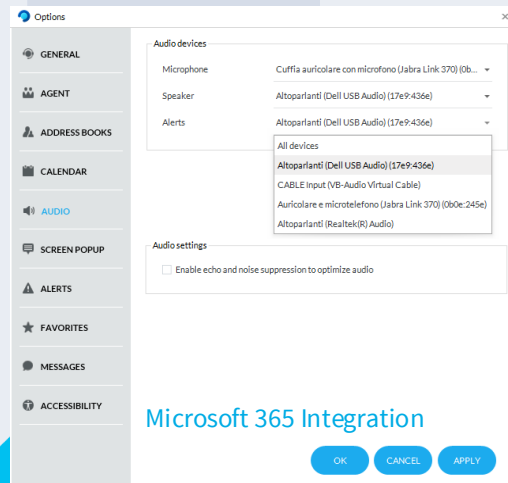
The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'CALENDAR' tab selected. Under the 'Microsoft 365' section, the checkbox 'Enable visibility of colleagues' calendars' is checked. At the bottom, the text 'Microsoft 365 Integration' is displayed above 'OK', 'CANCEL', and a disabled 'APPLY' button.

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



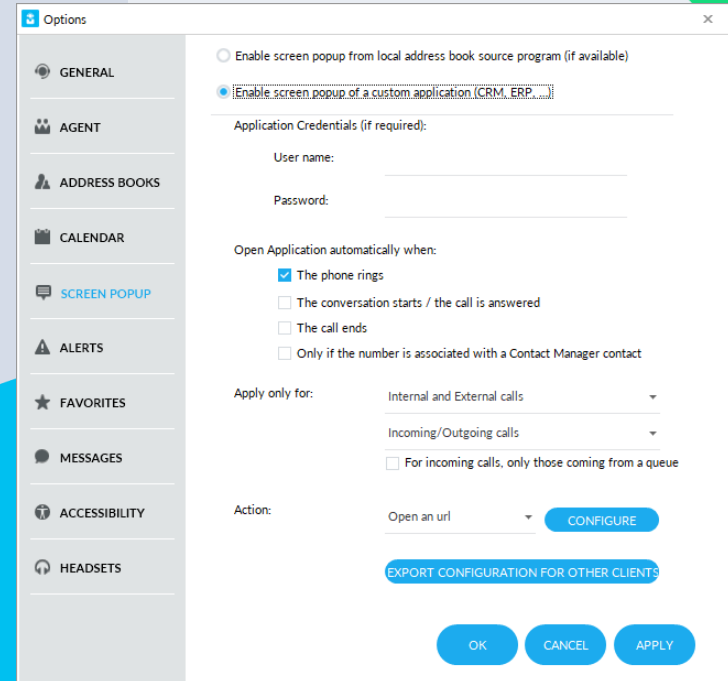
Impostazioni audio

- In un ambiente **Microsoft Teams**, la scheda « **Audio** » consente di configurare correttamente i dispositivi audio per microfono, altoparlante e notifiche.
- Questa opzione offre un menu a tendina con tutti i dispositivi audio disponibili sulla workstation PC, inclusi cuffie o altoparlanti esterni collegati tramite Bluetooth.
- È disponibile anche un'opzione per la soppressione dell'eco e del rumore. Imagicle consiglia di abilitarla per garantire la migliore esperienza utente.
- Per le altre piattaforme di chiamata, la scheda « **Audio** » consente solo di configurare i dispositivi audio per le notifiche.

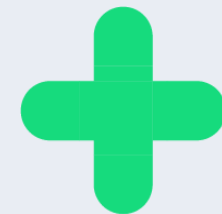


Impostazioni dello Screen PopUp.

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



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



Impostazioni degli alert.

- La scheda « Alert » consente di personalizzare il modo in cui si viene notificati per le chiamate in arrivo e le richieste di chat. Le opzioni includono: finestra pop-up, portare la console in primo piano, avvisi sonori oppure nessuna azione.
- UCX Console per Microsoft include anche un'opzione specifica per sopprimere le notifiche pop-up del client MS Teams. Si consiglia vivamente di abilitare questa funzione per evitare fastidiosi pop-up sopra l'interfaccia della UCX Console.

Options All Calling Platforms

GENERAL

CALL HANDLING

AGENT

CONTACTS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

Audible alert

- ☐ Enables the audible warning for the incoming calls on your phone
- ☒ Enables the audible warning for the incoming calls on your queues
- ☐ Enables the acoustic warning when the call recording starts
- ☒ Enables the audible warning for your chat events

Alert action

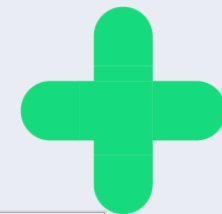
Upon an incoming call on your phone	No action
Upon an outgoing call from your phone	No action
Upon an incoming call on your queues	No action
Upon receiving a chat message	Display pop-up on inactive console

No action
Bring console foreground
Display pop-up on inactive console
Always display pop-up

OK CANCEL APPLY

Microsoft Teams only

Upon Incoming calls from Microsoft Teams	Suppress Teams pop-up alerts
	Display Teams pop-up alerts
	Suppress Teams pop-up alerts

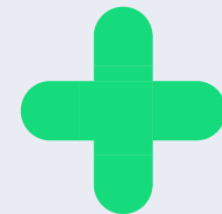


Impostazioni Preferiti

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

The screenshot shows a software window titled "Options" with a close button (X) in the top right corner. On the left is a vertical sidebar with icons and labels for different settings categories: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS (highlighted in blue), FAVORITES, MESSAGES, ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main area of the window displays the settings for the "ALERTS" tab. It contains three checked checkboxes, each with a play button icon to its right: "Enables the audible warning for the incoming calls on your phone", "Enables the audible warning for the incoming calls on your queues", and "Enables the acoustic warning when the call recording starts". Below these are two rows of settings for incoming calls. The first row is for "incoming calls on the phone" and the second is for "incoming calls on the queue"; both have a dropdown menu currently set to "View pop-up alerts". At the bottom right of the window are three buttons: "OK", "CANCEL", and "APPLY".

Category	Setting	Value
ALERTS	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	☒
Incoming calls on the phone	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



Impostazioni dei Messaggi

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

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

SMS

Template

Select the provider to use for sending SMS

SMS Service Provider: EasiSMS

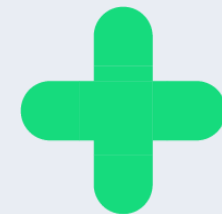
Sms sender: (max 11 digit): Imagicle

User: Andrew

Password: ●●●●●●●●

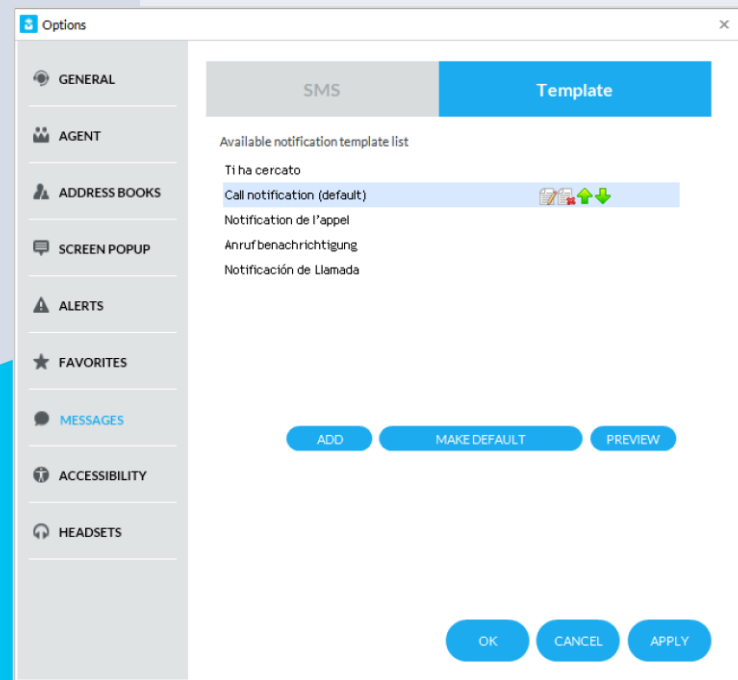
Gateway address: easisms.com

OK CANCEL APPLY



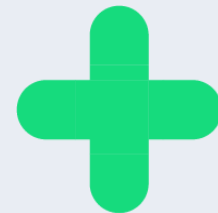
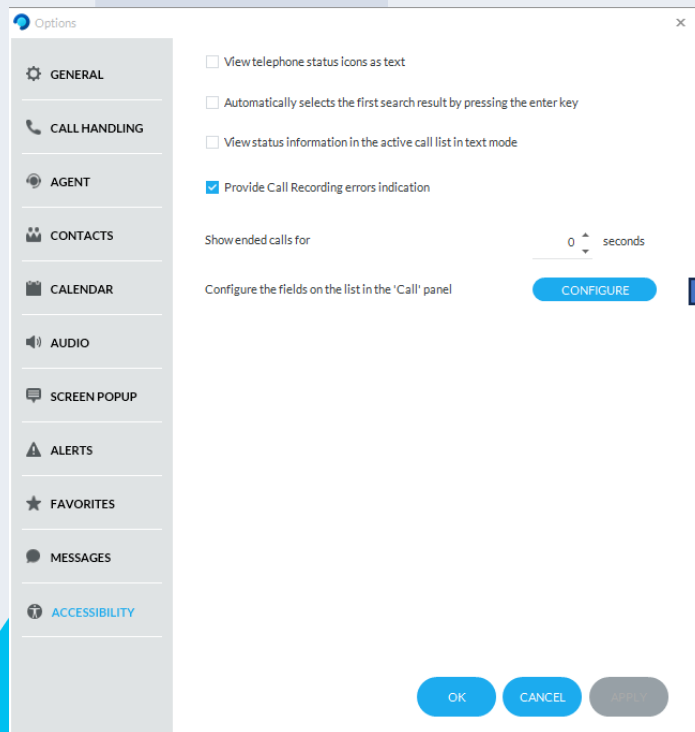
Modelli di Messaggio

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



Supporto per ipovedenti.

- Imagicle UCX Console, nella sua versione « Professional », è stata appositamente progettata per supportare operatori ipovedenti.
- È stata testata con successo con strumenti software di riferimento per utenti ipovedenti e non vedenti, come:
 - il software di lettura dello schermo JAWS per Windows
 - ZoomText Magnifier
- Attendant Console Professional è stata certificata da « Visiondepth », l'istituto internazionale per il personale ipovedente.
- Una scheda specifica « Accessibilità » è disponibile nelle impostazioni della UCX Console, per abilitare azioni semplificate e opzioni di visualizzazione a supporto degli utenti con disabilità visive.



Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTATTACI](#)

