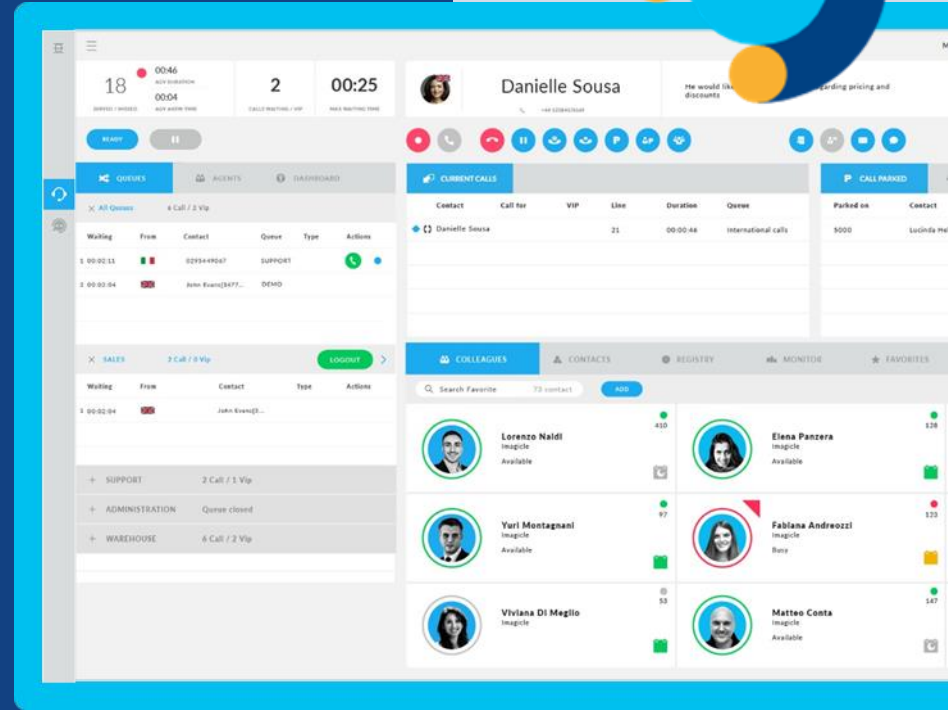


Imagicle UCX Attendant Console & Agent Console

Benutzerhandbuch für jede Calling
platform





UCX Attendant & AI CC Console

Allgemeiner Überblick.

2 verschiedene Workspaces.

Mit der gleichen Aufrufschnittstelle.



Attendant Console

Eingehende und ausgehende Anrufe können über eine intuitive und vollständige Schnittstelle einfach bearbeitet werden.



AI CC Agent Console

Um nicht nur Anrufe (über dieselbe Schnittstelle von AC), sondern auch Chat-Anfragen aus verschiedenen Kanälen über eine eigene Benutzeroberfläche zu bearbeiten.

UCX Console



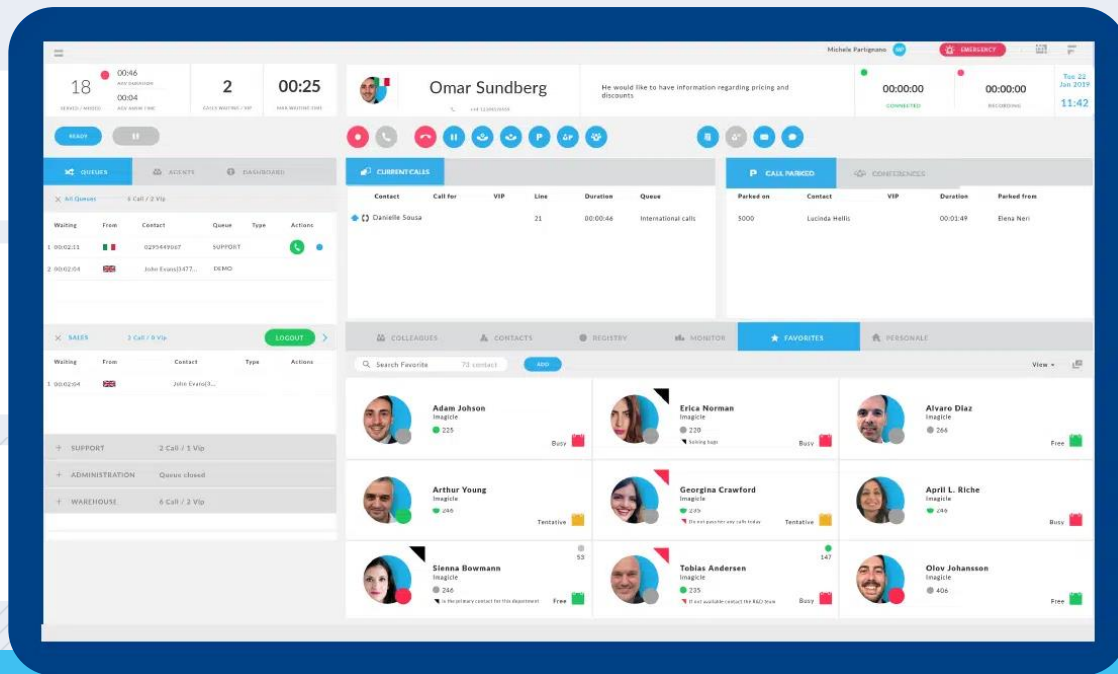
Imagicle Attendant Console.

Vereinfache und verbessere die Bearbeitung von ein- und ausgehenden Anrufen für alle Betreiber.

Einfach zu bedienende
Benutzeroberfläche mit
alles in ein Klick

Annehmen, weiterleiten,
Anrufe parken und
Warteschlangen
verwalten

Aufzeichnungen
starten und
kontrollieren



Mit der Caller ID immer
wissen, wer anruft

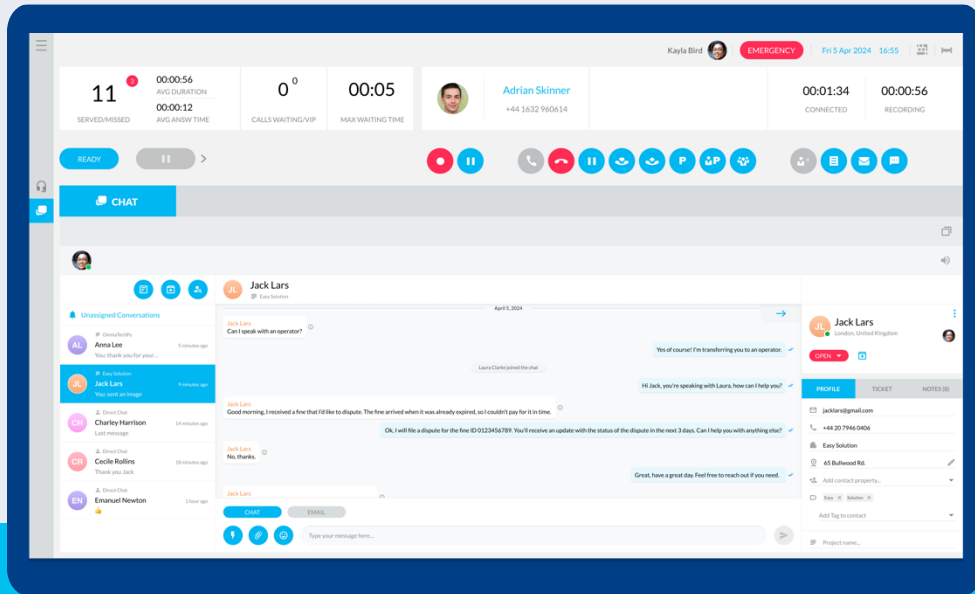
Integriert mit deinen
Verzeichnissen und CRM

Verfügbar für sehbehinderte
und blinde Nutzer



Imagicle UCX AI CC Agent Console.

Eine Omnichannel-Konsole, die den Empfang von Kunden über Sprach- und digitale Kanäle erleichtert und dafür sorgt, dass Agent und Kunde zufriedener sind als je zuvor.



DEINE ANRUFES SIND NUR EINEN KLICK ENTFERNT

Du siehst die Details des eingehenden Anrufers. Antworte mit einem Klick, leite den Anruf an einen anderen Agenten weiter oder stelle ihn in die Warteschlange, wenn er besetzt ist. Du kannst Warteschlangen und Teamstatus schnell überwachen und vieles mehr.

LIVE-CHAT MIT DEINEN KUNDEN

Verwalte ganz einfach Kundenanfragen, die von verschiedenen Kanälen wie deiner Website, WhatsApp, Telegram, Messenger und mehr kommen.

MENSCH & VIRTUELL ZUSAMMEN

Befreie deine Agenten von sich wiederholenden Aufgaben. Lass die Nutzer/innen digital oder mündlich mit virtuellen Agenten sprechen, die bei Bedarf an menschliche Agenten weitervermittelt werden können.

Übersichtliche Benutzeroberfläche mit allem, was Sie benötigen.

OPTIONEN
UND
SPRACH-/
CHATAUSWAHL
(Nur mit
AI CC Agent Console)

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

- Top Left:** A summary section showing 18 calls, 00:46 duration, 2 calls waiting, and 00:25 max waiting time. It includes buttons for 'READY' and 'PAUSE'.
- Top Right:** A section for the current call with contact details for Danielle Sousa, a message 'He would like to have information regarding pricing and discounts', and status indicators for 'CONNECTED' and 'RECORDING'.
- Middle Left:** A 'QUEUES' section showing a list of waiting calls with columns for 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. It also includes a 'SALES' section with a 'LOGOUT' button.
- Middle Right:** A 'CURRENT CALLS' section with a table showing call details. Below it is a 'CALL PARKED' section with a table showing parked calls.
- Bottom:** A 'COLLEAGUES' section showing a grid of agent status cards. Each card includes a profile picture, name, status (e.g., 'Available', 'Busy'), and a numeric value.

ANRUF

Agent & Attendant Console – Schnittstelle für Anrufe.

1. CALLER COUNTRY FLAG AND NAME

2. PANIC BUTTON
um verschiedene Alarme über Imagicle Emergency Notification auszulösen

3. BEDIENFELD FÜR GEPARKTE ANRUFEN (Nur Attendant Console)

4. KOLLEGEN
mit BLF, Kalender und Anwesenheitsstatus. Registerkarte Kontakte mit externen Kontakten. Registerkarten "Anrufregister" und "Favoriten"

5. SUCHFELD
mit "Google-ähnlicher" Suche über alle verfügbaren Kontaktfelder

6. LOG IN/OUT
Von bestimmten Warteschlangen

7. SPEZIFISCHE WARTESCHLANGEN PANEL

8. ALLE WARTESCHLANGEN PANEL
Anrufe in allen Warteschlangen anzeigen

9. AGENTEN STATUS
Bereit, Pause, Ausgeloggt.

Interface Details:

- Top Bar:** User profile (Micaela Pirtognani), status (MP), and emergency button (EMERGENCY).
- Caller Info:** Danielle Sousa, +44 123456789, with a note: "He would like to have information regarding pricing and discounts".
- Call Controls:** Buttons for call actions (redial, hold, transfer, etc.).
- Queues:** Section for managing queues, showing 6 Call / 2 Vip. Includes a table with columns: Waiting, From, Contact, Queue, Type, Actions.
- Current Calls:** Table with columns: Contact, Call for, VIP, Line, Duration, Queue. Shows a call for Danielle Sousa.
- Call Parked:** Section for managing parked calls, showing a call parked on 5000 for Lucinda Hellis.
- Navigation:** Tabs for COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY, MONITOR, FAVORITES, PERSONALE.
- Colleagues List:** Grid of agent status cards including Elena Panzera, Yuri Montagnani, Viviana Di Meglio, Fabiana Andreozzi, Matteo Conta, Bernardo Federigi, Sonia Vicini, and Samuele Franceschi.

Nur AI CC Omnichannel Console - Chat-Schnittstelle.

The screenshot displays the AI CC Omnichannel Console Chat Interface. It features a top status bar with user information (Kayla Bird, EMERGENCY, Fri 5 Apr 2024, 16:55) and a central dashboard with metrics: 11 SERVED/MISSED, 00:00:56 AVG DURATION, 0 CALLS WAITING/VIP, and 00:05 MAX WAITING TIME. A list of active chats is shown on the left, including Anna Lee, Jack Lars, Charley Harrison, Cecile Rollins, and Emanuel Newton. The main chat area shows a conversation with Jack Lars, with messages like 'Yes of course! I'm transferring you to an operator.' and 'Hi Jack, you're speaking with Laura, how can I help you?'. A right sidebar displays contact information for Jack Lars, including his name, location (London, United Kingdom), email (jacklars@gmail.com), phone number (+44 20 7946 0406), and address (65 Bullwood Rd.).

1. ANRUFPANEL
Bei der Arbeit an Chats können die Bediener/innen weiterhin Anrufstatistiken und aktive Anrufe mit denselben Befehlen wie in der Attendant Console einsehen.

2. AKTUELLER CHAT

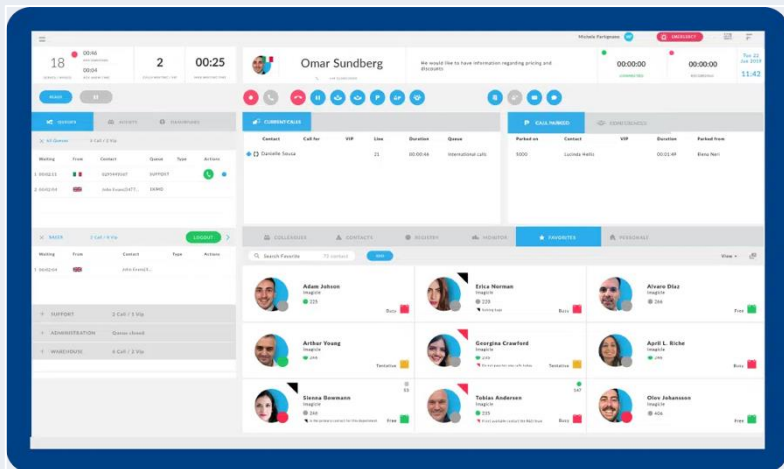
3. SCHALTFLÄCHEN ZUM ÖFFNEN VON TICKETS, ARCHIVIEREN VON CHATS UND SUCHE VON KONTAKTEN

4. KONTAKTINFORMATIONEN
Name und Details der Person, die den Betreiber kontaktiert hat

5. AKTIVE CHATS
Chats, die der Operator bearbeitet und die noch nicht beendet wurden.

Imagicle UCX Console

Installations- voraussetzungen



Unterstützte Client- Betriebssysteme

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

Hardwareanforde- rungen:

- ✓ 19" monitor, 1440 x 900 resolution or above
- ✓ Dual-core CPU or higher (Arm®-CPUs werden nicht unterstützt)
- ✓ 4GB RAM

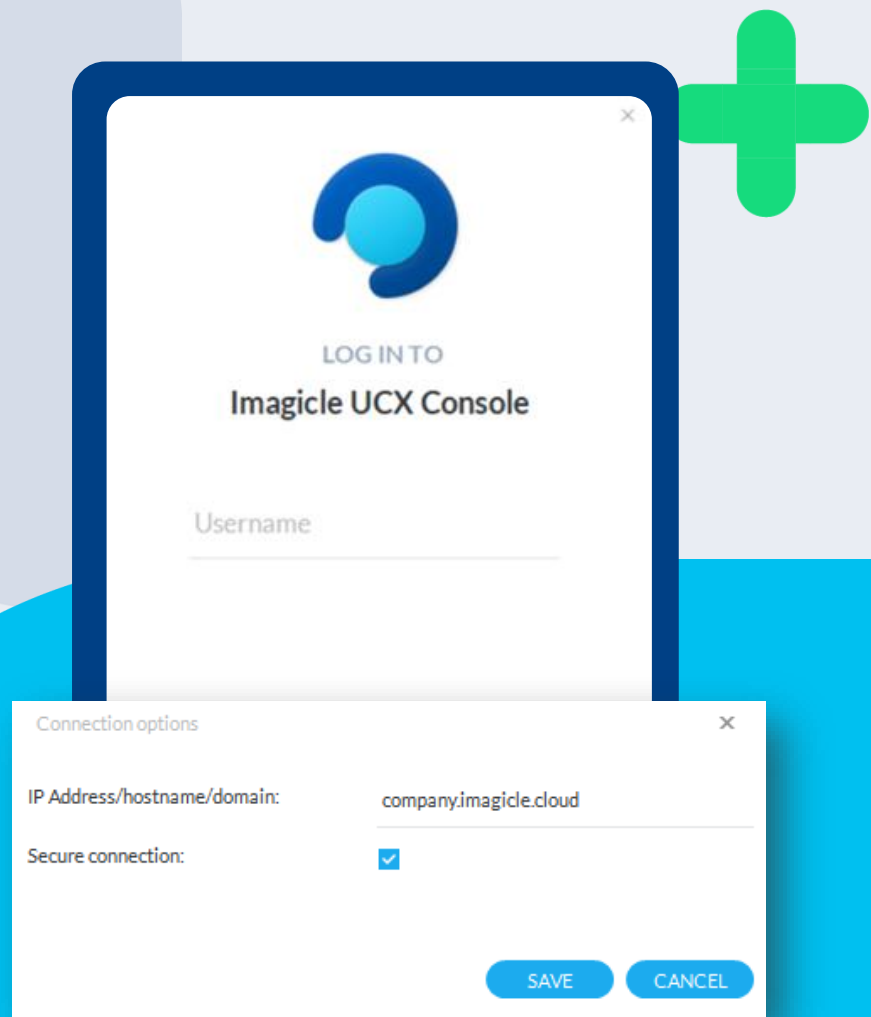


Imagicle UCX Console

Anmelden

Erste Anmeldung.

- Wenn du den UCX Console Client zum ersten Mal startest:
 - Die Anwendung fordert Sie auf, den FQDN oder die IP-Adresse des Imagicle UCX Suite-Servers einzugeben. Für HA-Umgebungen geben Sie bitte die IP/FQDN des primären Imagicle-Servers ein
 - Wenn „Sichere Verbindung“ aktiviert ist, verbindet sich die UCX-Konsole über zwei sichere TLS 1.2-TCP-Sitzungen auf Port 51235 mit der UCX Cloud Suite.
 - UCX Console für MS-Teams fügt ein weiteres Kontrollkästchen für die Umgebung hinzu. Wenn es aktiviert ist, wird eine weitere TLS-Sitzung über Port 51236 aufgebaut.
 - Dann wirst du aufgefordert, die Anmeldedaten deines Benutzers einzugeben. SSO wird unterstützt.
 - Wenn UCX Suite mit Active Directory oder Entra ID synchronisiert ist, musst du nur deine Windows-Anmeldedaten eingeben.



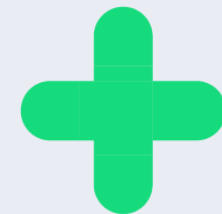


Imagicle UCX Console

Themes.

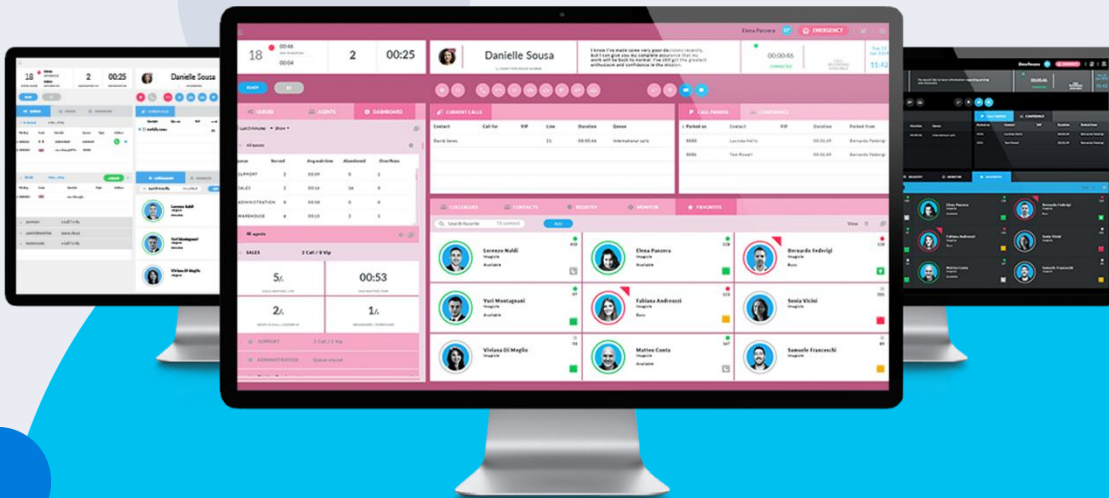
Anpassbar an Ihre Stimmung

Wählen Sie im Menü „**Themes**“ den gewünschten Skin aus.



VIEW	▶
SELECT LANGUAGE	▶
MANAGE HOTKEYS	
OPTIONS	
THEMES	▶
HELP	▶
EXIT	

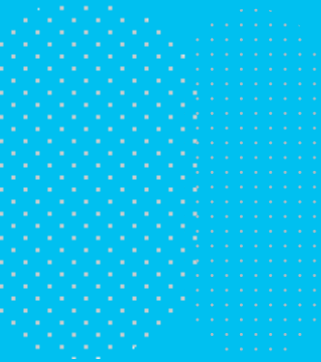
LIGHT
MEDIUM
☒ PINK
DARK
VIOLET





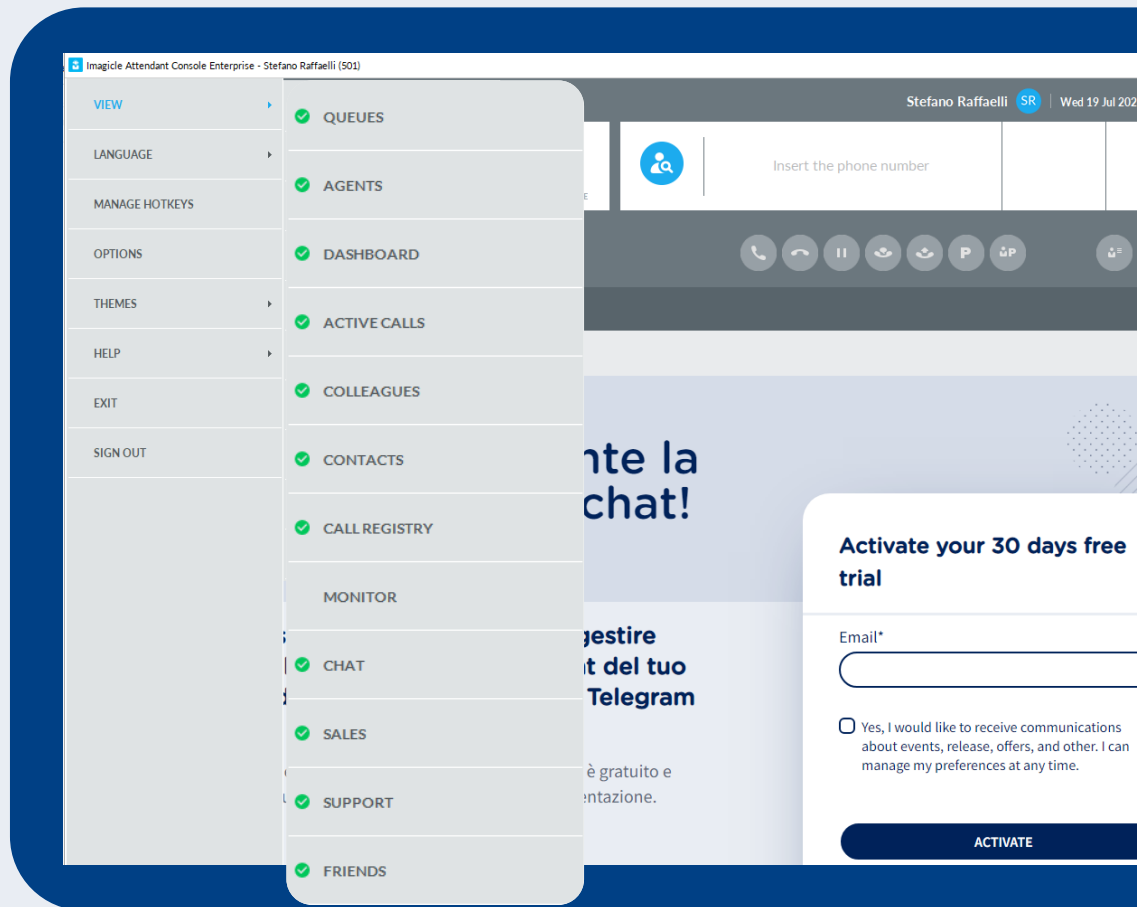
Imagicle UCX Console

Tafeln.



Passe es an deine Bedürfnisse an.

Im Menü oben links -> ANSICHT kannst du die Bedienfelder im Hauptlayout der Imagicle-Attendant-Konsole ein- und ausblenden.



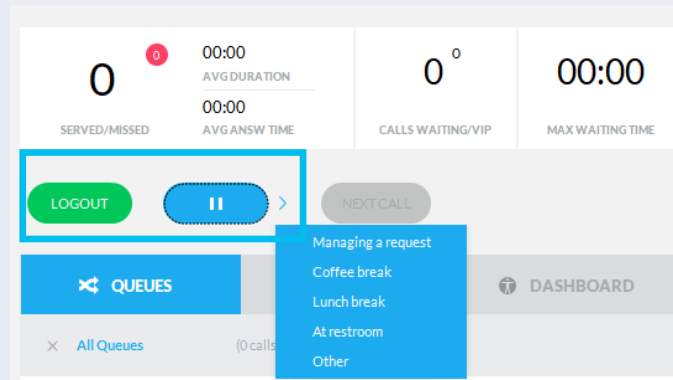


Imagicle UCX Console

Warteschleifen

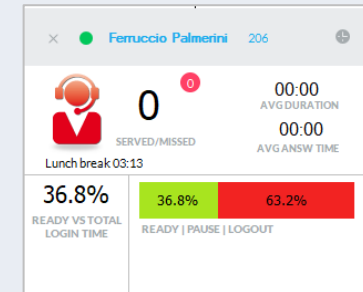
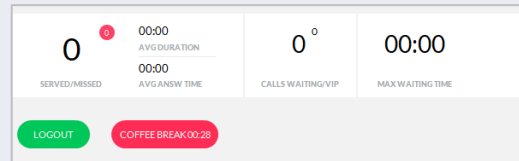
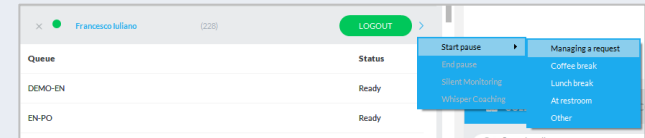
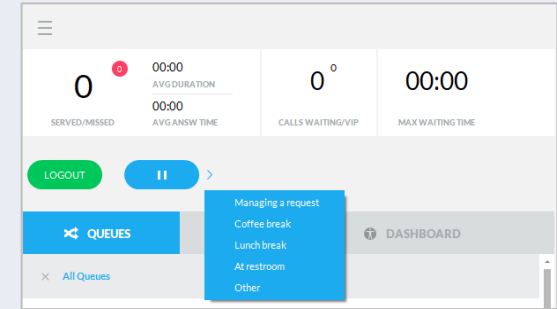
Warteschleifen- Ansicht

- In diesem Bereich können Sie Ihren Status einstellen und sehen eine Übersicht aller Warteschleifen, die Ihnen zugewiesen sind, die Anzahl angenommener und verpasster Anrufe, die Anzahl wartender Anrufe, die Wartezeit, die durchschnittliche Gesprächsdauer und die Antwortzeit.
- Mit dem Schieberegler „Bereit“ können Sie einstellen, dass Sie in ALLEN Ihnen zugewiesenen Warteschleifen zur Annahme von Gesprächen bereit sind.
- Nachdem Sie den Bereit-Status aktiviert haben, ändert sich die Beschriftung des Buttons zu „Abmelden“, sodass Sie den Status wieder auf NICHT BEREIT zurückstellen können (z.B. am Ende Ihrer Arbeitszeit).
- Mit dem Schieberegler „Pause“ können Sie sich vorübergehend von der Warteschleife abmelden, wenn Sie eine Pause einlegen möchten oder andere Tätigkeiten ausüben müssen, indem Sie einen Pausengrund angeben (Kaffeepause, Mittagessen u.a.)



Pausengründe

- Wenn am Server mehrere Pausengründe konfiguriert sind, muss der Agent über den Pausen-Button einen Grund auswählen, um den Pausenstatus aktivieren zu können. Die verfügbaren Pausengründe werden angezeigt, wie in der nebenstehenden Abbildung veranschaulicht.
- Auch Supervisors können Pausengründe für Agents konfigurieren.
- Die Pausengründe werden in der Attendant Console angezeigt.



Agent- / Operator-Status

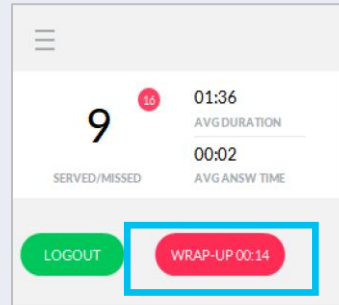
STATUS-	SYMBOL	Beschreibung
Aus allen Warteschleifen abgemeldet		NICHT BEREIT, Anrufe für eine beliebige Warteschlange zu bearbeiten (d. h. außerhalb der Arbeitszeiten)
Bereit in allen Warteschleifen		Im Dienst und BEREIT für die Anrufannahme in ALLEN Warteschleifen
Bereit in einigen Warteschleifen		Im Dienst oder BEREIT für die Anrufannahme in BESTIMMTEN Warteschleifen
Pause / Wrap-up*	 	Im Dienst, aber manuell oder automatisch auf Pause gesetzt. Vorübergehend NICHT verfügbar für die Anrufannahme in beliebigen Warteschleifen (d.h. Mittagspause oder Nachbearbeitung eines geführten Gesprächs)

*The Pause / Wrap-up status applies to all queues the agent is logged in

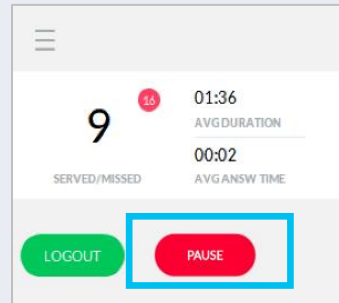
Wrap-up.

Sofern im Advanced Queueing konfiguriert, beginnt nach Beendigung eines jeden ACD-Gesprächs beginnt eine „Wrap-Up“-Zeit. Sie werden dann in allen Warteschleifen automatisch in den Pausenmodus geschaltet, um Verwaltungsaufgaben wie CRM-/ERP-Dateneinträge oder andere Aufgaben Ihres Arbeitsablaufs erledigen zu können.

- Nach Ablauf der Wrap-up-Zeit wird Ihr Status automatisch auf „Bereit“ zurückgestellt.
- Sowohl Wrap-up- als auch Pausenzeiten werden in den Agent-spezifischen Statistiken angezeigt.



← Example of Wrap-Up status



← Example of Pause status



Warteschleifen-Details

- Ansicht aller Anrufe, die in Warteschleifen warten
 - Im Fenster „Alle Warteschleifen“ sind die wartenden Anrufe in allen Warteschleifen aufgelistet, die Ihnen zugewiesen sind.
 - Außerdem ist darunter für jede zugewiesene Warteschleife ein spezifisches Fenster verfügbar. Hier sehen Sie die wartenden Anrufe der jeweiligen Warteschleife, können sich manuell bei den einzelnen Warteschleifen an-/abmelden sowie das Öffnen/Schließen von Warteschleifen erzwingen (sofern Sie dazu berechtigt sind).
- Daten in der Warteschleifenansicht:
 - Name der Warteschleife
 - Wartezeit
 - Land des Anrufers
 - Name und/oder Nummer des Anrufers
 - Typ: „VIP“, wenn der Kontakt in einem Speedy VIP-Verzeichnis gespeichert ist; oder „R“, wenn der Anruf aus der Camp-on-Warteschleife zum Operator zurückgeleitet wird. (Nur Attendant Console)
 - Aktionen: Der wartende Anruf kann per Klick auf das grüne Hörsymbol angenommen oder mit Klick auf das blaue Handsymbol gebucht werden.

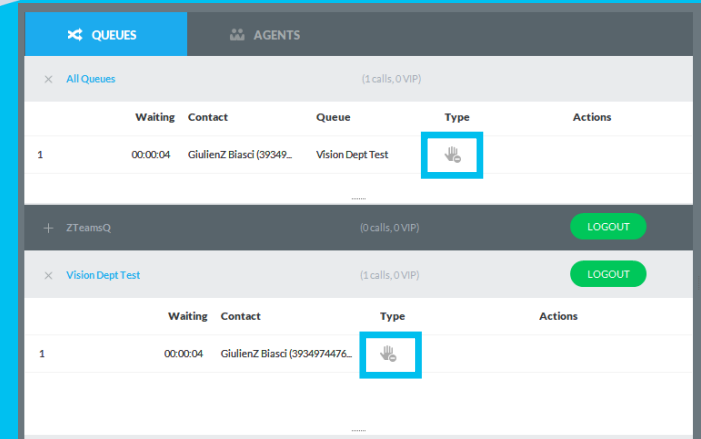
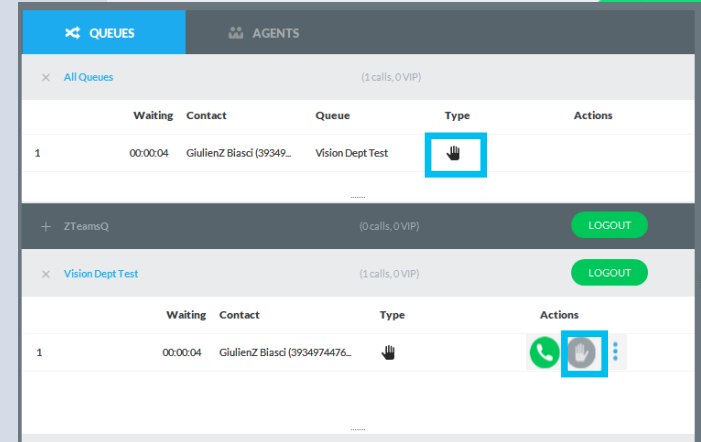
The screenshot shows a software interface for managing call queues. At the top, there are tabs for 'QUEUES', 'AGENTS', 'DASHBOARD', and 'CURRENT CAL'. The 'QUEUES' tab is active, showing a list of queues. The first queue is 'All Queues' with '(1 calls, 0 VIP)'. Below it is a table with columns: 'Waiting', '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. Below this is a section for 'DEMO-EN [P]' with '(0 calls, 0 VIP)' and a 'LOGOUT' button. Another section for 'DEMO-IT [P]' with '(1 calls, 0 VIP)' is shown, with a 'READY' button highlighted. Below this is another table with the same columns, showing a call waiting for 00:00:06 from 'Andrea Sonnin...'. On the right side, there is a 'COLLEAGUES' section with a search bar and a list of names. At the bottom right, a dropdown menu is open, showing options: 'Force open', 'Force closed', and 'Restore ordinary schedule'. The name 'Ahmed Antar' is visible at the bottom right.

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...		

Gebuchte Warteschlangenankrufe.

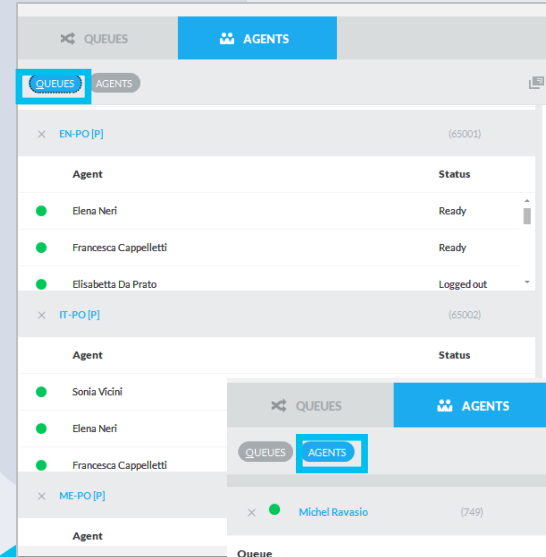
- Jeder Operator kann einen Anruf in der Warteschlange reservieren, um den Verteilungsalgorithmus dazu zu bringen, den Anruf auf die eigene Telefonleitung umzuleiten.
 - Das machst du im QUEUES-Fenster, indem du auf das „Hand“-Symbol in der Spalte „Actions“ klickst.
 - Wenn der Anruf dem Operator durch die Sticky-Agent-Funktion zugewiesen wird, erscheint dasselbe Symbol automatisch beim ausgewählten Operator.
-
- Wenn der Anruf von einem anderen Operator gebucht wird, erscheint die „Hand“ an derselben Position in grauer Farbe.
 - Das Gleiche gilt, wenn der Anruf durch Sticky Agent einem anderen Operator zugewiesen wird.



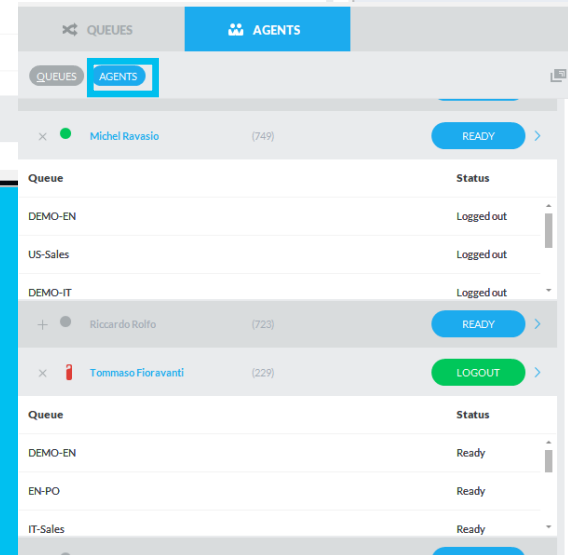
Warteschleifen-Ansicht

Tab „Agents“

- Dieser Bereich ist **nur für Warteschleifen-Supervisors und Warteschleifen-Manager** sichtbar. Hier werden für jede zugewiesene Warteschleife die Agents im Bereit-Modus angezeigt.
- In dem Pull-down-Menü kann zwischen zwei Ansichten gewählt werden:
 - **„Nach Agent“**: zeigt die Agents und Warteschleifen, die jedem Agent zugewiesen sind.
 - Warteschleifen-Manager können das An- / Abmelden in / aus allen Warteschleifen (Schaltfläche neben dem Namen des Agents) oder einer bestimmten Warteschleife (Rechtsklick auf den Namen der Warteschleife) forcieren.
 - **„Nach Warteschleife“**: zeigt die Warteschleifen und die Agents, die jeder Warteschleife zugewiesen sind.
 - Warteschleifen-Manager können das An- / Abmelden eines Agents in / aus einer bestimmten Warteschleife durch Rechtsklick auf den Namen des Agents forcieren.



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



Agent	Status
Michel Ravasio	READY
Riccardo Rolfo	READY

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

Warteschleifen-Ansicht

Tab „Agents“

- Als **Advanced Supervisor** haben Sie Zugriff auf zwei Funktionen zur Leistungsüberwachung der Agents. Diese Funktionen sind folgende:

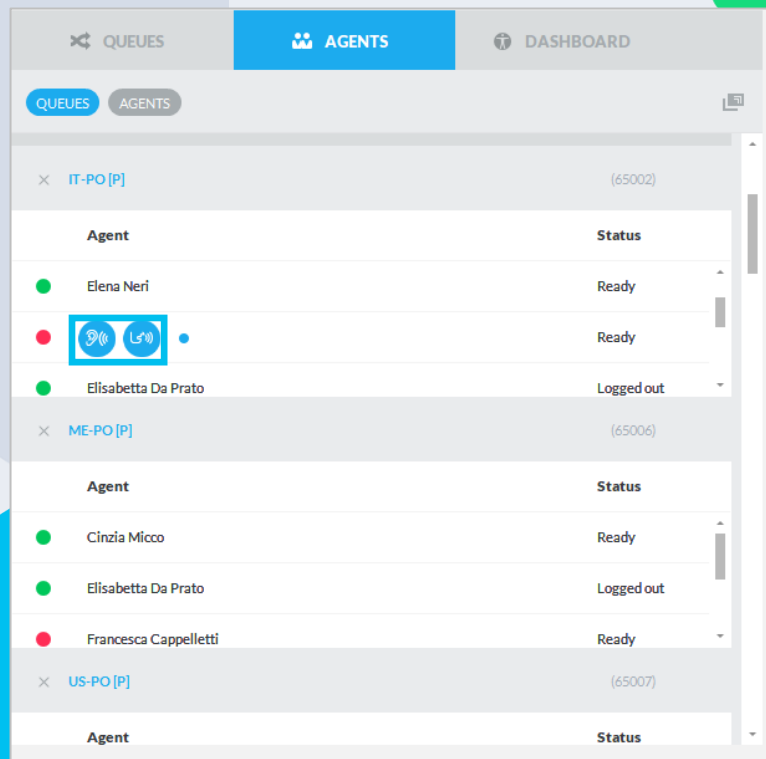


„**Silent Monitoring**“: Mithören der Konversation eines Agents ohne Benachrichtigung.



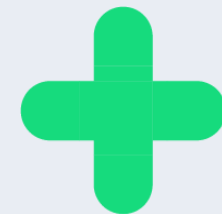
„**Whisper Coaching**“: Diskrete Sprachhinweise für den Agent, die der Gesprächspartner nicht hört.

Diese Funktionen sind nur für Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated Instance verfügbar.



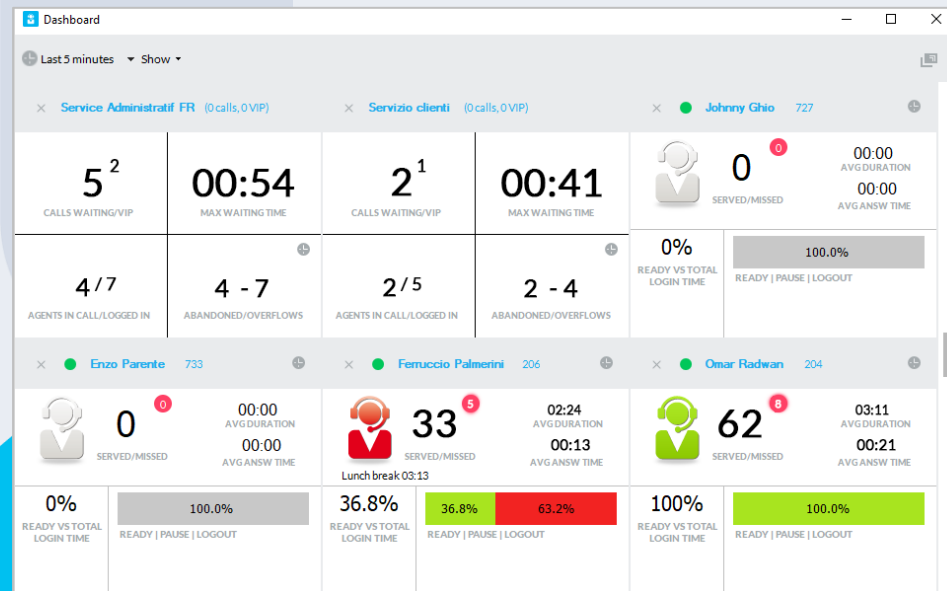
Agent	Status
Elena Neri	Ready
Elena Neri	Ready
Elisabetta Da Prato	Logged out

Agent	Status
Cinzia Micco	Ready
Elisabetta Da Prato	Logged out
Francesca Cappelletti	Ready



Warteschlangen-Panel: Registerkarte "Dashboard".

- Dieses Panel ist nur für [Warteschlangenaufseher](#) oder [Warteschlangenmanager](#) verfügbar. Es zeigt Informationen über Agenten/Warteschlangen in Echtzeit an
- Anpassbare Ansicht nach Zeitrahmen und Details zu Warteschlangen/Agenten
 - Für jede ausgewählte Warteschlange: Echtzeit der wartenden Anrufe, maximale Wartezeit, besetzte Agenten und verlorene Anrufe, Agenten im Gespräch.
 - Für jeden ausgewählten Agenten: insgesamt bediente/verpasste Anrufe, durchschnittliche Anrufdauer und Antwortzeit, prozentualer Anteil der Anmeldezeit gegenüber der Pausen- und Abmeldezeit
 - Ein quadratisches Symbol oben rechts ermöglicht die Abtrennung des Fensters von der UCX Console Haupt-GUI und die Vollbildanzeige auf einem speziellen LCD-Wallboard-Display.
 - Jedes einzelne Fenster kann durch Klicken auf das "X"-Symbol oben links oder oben rechts minimiert werden.

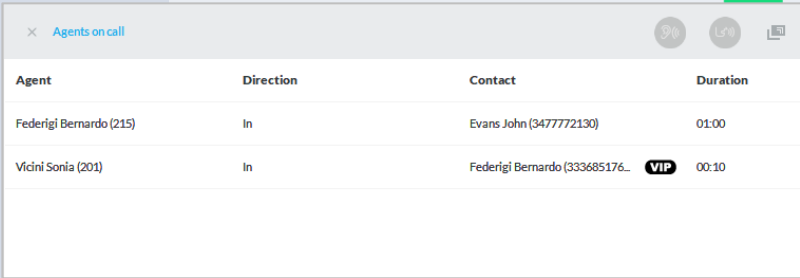




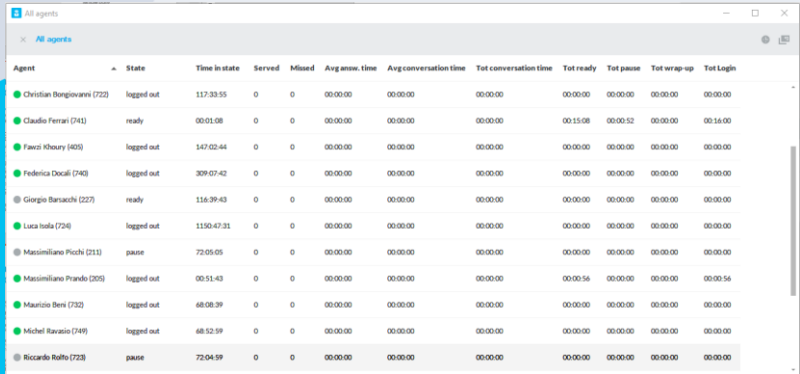
Warteschleifen-Ansicht

Tab „Dashboard“.

- Echtzeitinformationen über Agenten
 - Das abnehmbare Panel “Alle Agenten” zeigt den Anmeldestatus, die Anmeldzeit und den Grund der Pause an.
 - Das abnehmbare Panel “Besetzte Agenten” zeigt eine Liste der aktiven Anrufe und alle wichtigen Informationen zum Anruf, z. B. die Richtung, den Kontakt (Rufnummer) und die Anrufdauer. Es ist ideal, um mit einem Anruf das Silent-Call-Monitoring oder das Flüster-Coaching zu beginnen
 - Jedes einzelne Fenster kann durch Klicken auf das X-Symbol, oben links, minimiert werden



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

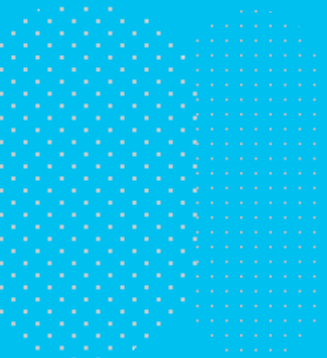


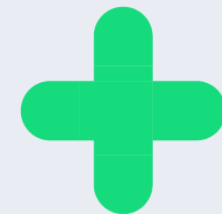
Agent	State	Time in state	Served	Missed	Arg. ans. time	Arg. conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:39:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:15:08	00:00:52	00:00:00	00:16:00
Fawzi Khoury (405)	logged out	147:02:44	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Federica Decali (743)	logged out	309:07:42	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Giorgio Baracchi (227)	ready	116:39:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Luca Isola (724)	logged out	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	72:05:05	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
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

Anrufverwaltung





Benachrichtigung über wartende Anrufe.

- Bei einem eingehenden Anruf in der Warteschlange wird ein Pop-up-Fenster unten rechts und/oder ein akustischer Alarm von der UCX-Konsole erzeugt (abhängig von der Alarmierungskonfiguration)
 - Gleichzeitig werden die Anrufernummer, die Warteschlangen-ID und der Name der Anrufer-ID im Warteschlangenbedienfeld angezeigt.
- Du kannst darauf warten, dass der Anruf an dein Telefon weitergeleitet wird, oder du kannst den Anruf manuell annehmen, indem du auf das Hörersymbol (rot kariert) klickst, auf den eingehenden Anruf in der Warteschlange doppelklickst oder mit der rechten Maustaste auf das gleiche Element klickst und "Annehmen" wählst.
- Wenn der Verteilungsalgorithmus im Advanced Queueing auf "On-Demand" eingestellt ist, kannst du den Anruf nur manuell entgegennehmen.

QUEUES

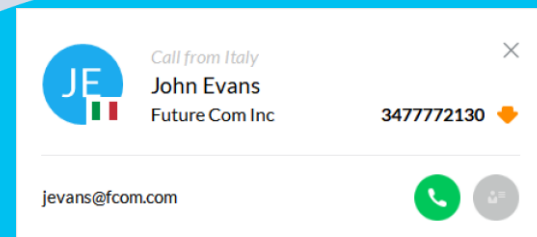
AGENTS

X

All Queues

(1 calls, 0 VIP)

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



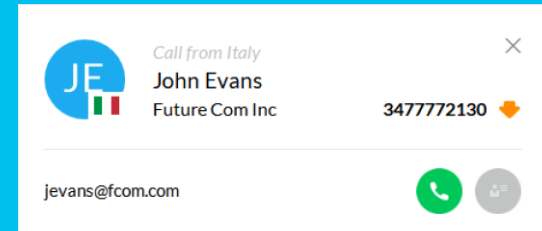
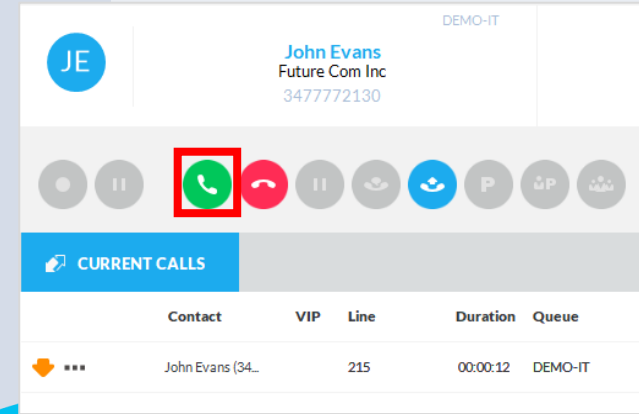
Call from Italy
John Evans
Future Com Inc

3477772130 

jevans@fcom.com  

Bearbeitung eingehender Anrufe.

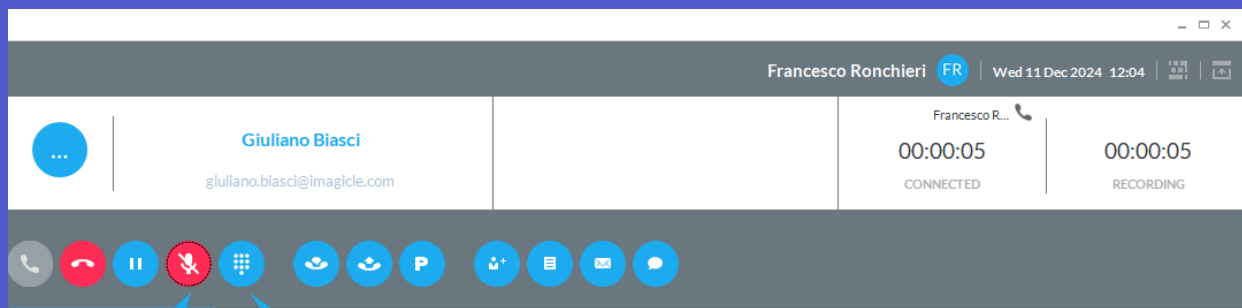
- Bei einem eingehenden Anruf auf dem Telefon deines Agenten wird ein **Pop-up-Fenster** unten rechts und/oder ein **akustischer Alarm** von der UCX-Konsole erzeugt (abhängig von der Alarmierungskonfiguration)
 - Gleichzeitig werden die Anrufernummer, die Warteschlangen-ID, die Anrufer-ID, der Firmenname und die Nationalitätskennzeichnung im oberen Bereich der Telefonleiste angezeigt.
- **Um einen Anruf anzunehmen**, klickst du auf das Hörsymbol (rot) oder doppelklickst auf den Punkt "Aktuelle Anrufe" oder klickst mit der rechten Maustaste auf den gleichen Punkt und wählst "Annehmen".
- Wenn du dich in einem Gespräch befindest, kannst du die folgenden grundlegenden Vorgänge ausführen:
 - Setzen Sie den Anruf in den "Halten"-Modus (wird von der Telefonanlage verwaltet), indem Sie auf die Schaltfläche .
 - Führe eine blinde Vermittlung durch, indem du auf die Schaltfläche  klickst, oder eine beratende Vermittlung, indem du auf die Schaltfläche  klickst. In beiden Fällen erscheint ein Pop-up-Fenster, in dem du nach der Zielrufnummer oder dem Namen des Kontakts gefragt wirst.





Zusätzliche Schaltflächen in MS-Teams UCX-Konsole.

Dank der nativen MS-Teams-Integration von Imagicle, die auf ACS basiert, verfügt die Imagicle UCX-Konsole über Softphone-Funktionen, mit denen Anrufe bearbeitet werden können, ohne dass der MS-Teams-Client auf dem PC-Arbeitsplatz läuft. Zu diesem Zweck wurden zusätzliche Schaltflächen hinzugefügt, die unten beschrieben werden:

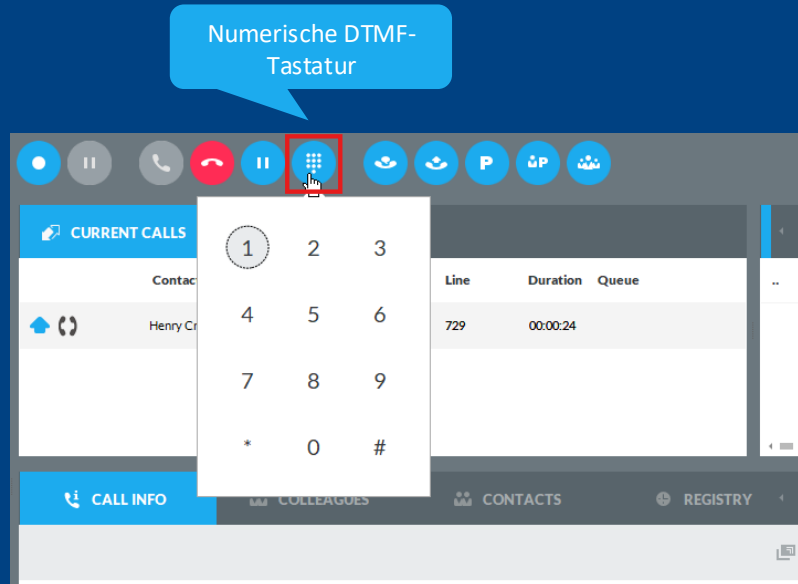


Headset-Mikrofon
stummschalten/stummsc
halten

Numerische DTMF-
Tastatur

Zusätzliche Schaltfläche in der UCX Console für Cisco UCM.

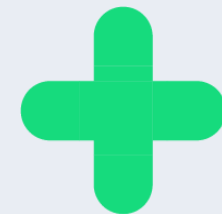
Dank der nativen CTI/TAPI -Integration von Imagicle, die auf Cisco TSP basiert, verfügt die Imagicle UCX Console über eine zusätzliche Schaltfläche zum Senden von DTMF-Tönen. Siehe unten:





Imagicle UCX Console

Weiterleiten – Parken

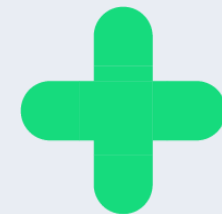


Rufweiterleitung mit Konversation

- Sie können einen aktiven Anruf an einen Kollegen **mit Konversation weiterleiten**.
 - Klicken Sie dazu auf das blau gerahmte Symbol oder drücken Sie den entsprechenden Hotkey. Es wird ein Pop-up-Fenster mit der Aufforderung zur Eingabe der Zielnummer oder eines Kontakt-Namens eingeblendet.
 - Nach Auswahl des Ziels wird ein ausgehender Anruf generiert (in diesem Beispiel zur Nebenstelle 226).
- Nachdem Ihr Kollege den Anruf angenommen hat, können Sie zuerst miteinander sprechen und anschließend den Anruf weiterleiten, indem Sie die oben genannte Schaltfläche erneut anklicken.
- Bei Bedarf können Sie leicht zwischen dem Anrufer und dem Ziel der Weiterleitung wechseln, indem Sie im Bereich „Aktiver Anruf“ die entsprechenden Optionen auswählen.
- Wenn der Weiterleitungsversuch fehlschlägt, speichert die Vermittlungskonsole die Zielnummer in der Spalte „Anruf für“, sodass der Operator den Anrufempfänger lesen kann, ohne manuell eine Notiz hinzufügen zu müssen.

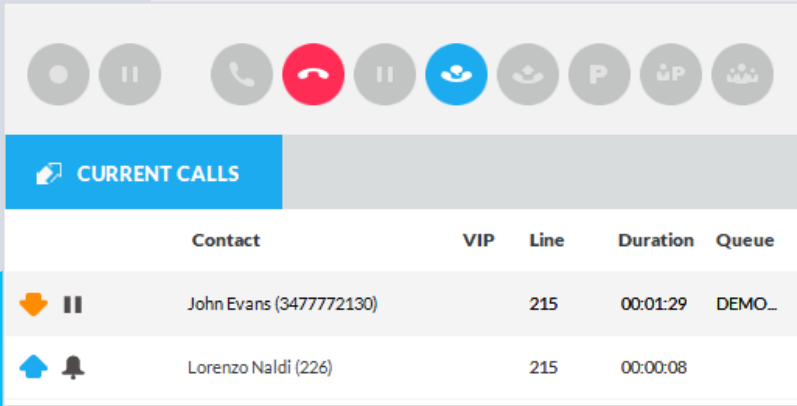
The screenshot shows a call management interface. At the top, there's a header with a circular icon containing 'LN' and the name 'Lorenzo Naldi' with the number '226' below it. Below the header is a row of call control icons: mute, hold, answer, transfer (highlighted with a blue box), and others. Below this is a section titled 'CURRENT CALLS' with a table of active calls.

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

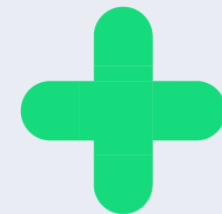


Zwischen aktiven Anrufen wechseln

- Im Bereich AKTIVE ANRUFEN können Sie zwischen mehreren aktiven Anrufen wechseln, indem Sie auf einen Anruf doppelklicken, um ihn zu halten, und einen anderen aktivieren.
- Für denselben Vorgang steht auch ein Hotkey zur Verfügung.

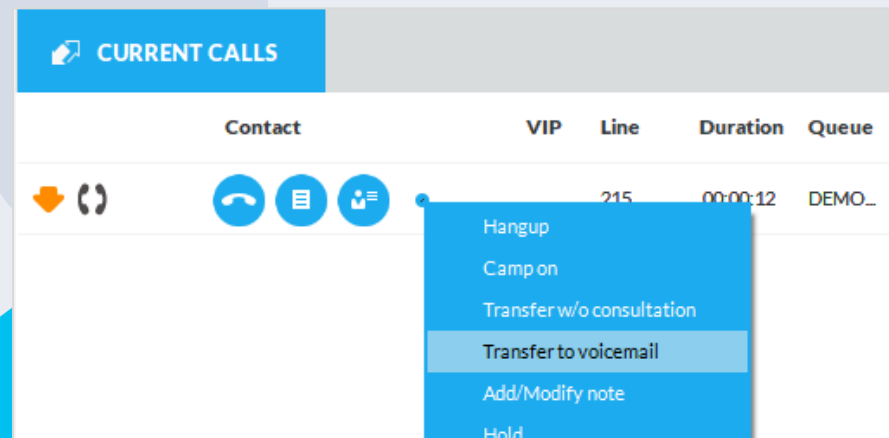


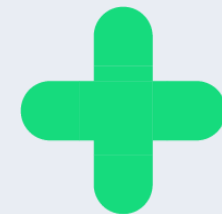
CURRENT CALLS					
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
 	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



Weiterleitung zur Voicemail

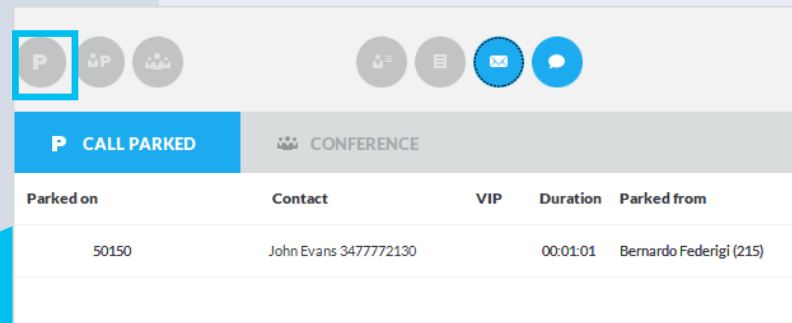
- Im Pull-down-Menü der aktiven Anrufe finden Sie die Option „An Voicemail weiterleiten“.
- Diese Option funktioniert mit der Imagicle VoiceMail-Anwendung (Cisco UCM) oder mit einem Voicemail-Dienst eines Drittanbieters.
- Im Falle einer Webex Calling MT-Umgebung leitet diese Option den Anruf an die native WxC-VoiceMail-Funktion weiter.
- In einer MS-Teams-Umgebung kümmert sich das MS ACS SDK darum, den Anruf an die eigene Voicemail des Benutzers weiterzuleiten.





Anruf parken

- Sie können einen aktiven **Anruf parken**. Nutzen Sie hierfür die entsprechende Funktion der TK-Anlage (sofern verfügbar) und klicken Sie die Schaltfläche „P“ (blau gerahmt) an. Der Anruf wird in der Ansicht dann vom Bereich „Aktive Anrufe“ in den Bereich „Geparkte Anrufe“ verschoben.
- Der Anrufer hört einen Ton oder eine Wartemusik.
 - Wenn Sie das geparkte Gespräch fortsetzen möchten, klicken Sie doppelt auf den Eintrag, öffnen Sie mit Rechtsklick das Pull-down-Menü und wählen den entsprechenden Eintrag oder verwenden Sie den entsprechenden Hotkey.
- Bitte beachten Sie, dass geparkte Anrufe auch von anderen Agents aufgenommen werden können.

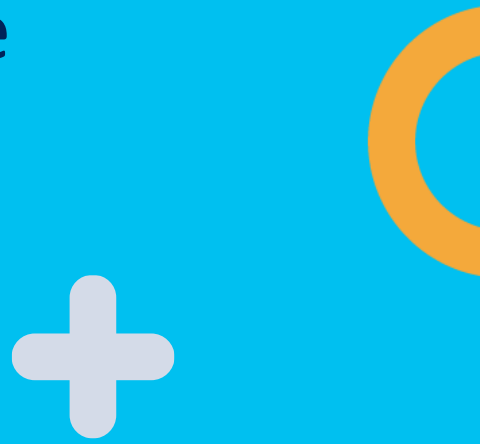


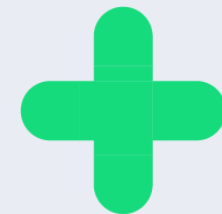
CALL PARKED					CONFERENCE				
Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from					
50150	John Evans 3477772130		00:01:01	Bernardo Federigl (215)					



Imagicle Attendant Console

Camp On.





Camp-On Warteschaltung

- **Camp-On** ist eine spezifische Funktion von Imagicle, mit der Sie einen Anruf über eine Warteschleife an eine besetzte Nebenstelle weiterleiten können.
 - Klicken Sie auf das blau gerahmte Symbol, wählen Sie das Weiterleitungsziel und verschieben Sie den Anruf in die Camp-On-Warteschleife. Der Anrufer hört eine Begrüßungs- und Warteansage.
 - Sobald der Zielanschluss frei ist und der Anruf angenommen wurde, wird der Anruf ohne weitere Aktion automatisch weitergeleitet.
 - Während der Camp-On-Wartezeit wird der Anruf in dem Fenster „Anruf geparkt“ angezeigt und Sie können ihn per Doppelklick auf das Element aufrufen.

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

SEARCH CAMP ON

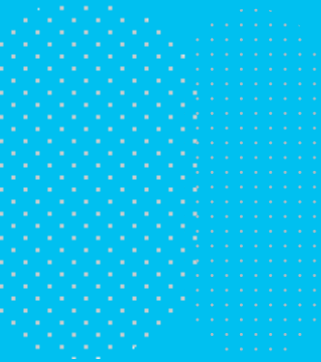
loren

Lorenzo Naldi	226
---------------	-----



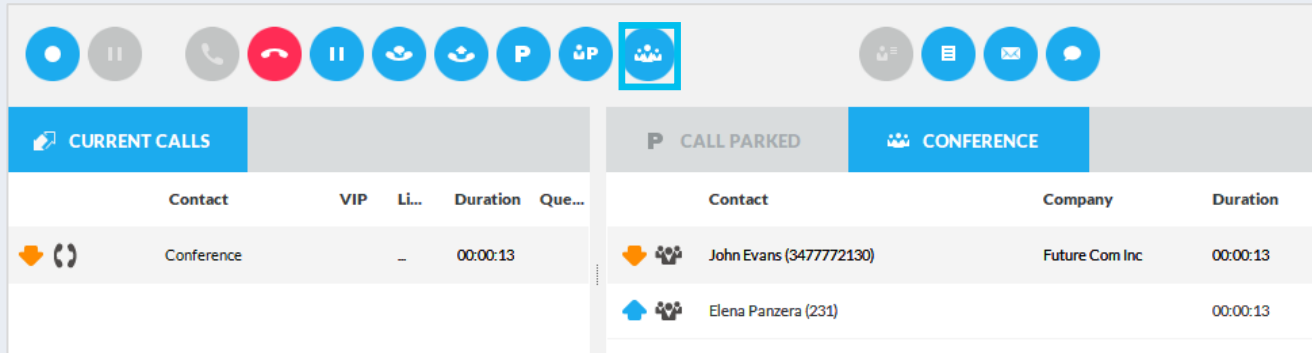
Imagicle UCX Console

Konferenz



Konferenz erstellen

- Während eines Gesprächs können Sie mehrere Teilnehmer (abhängig von der Konferenzunterstützung der Telefonanlage), einschließlich sich selbst, zu einer Telefonkonferenz einladen.
 - Klicken Sie auf das blau gerahmte Symbol. Es wird ein Pop-up-Fenster eingeblendet, in das Sie mit alphanumerischen Zeichen nach einem Kontakt suchen können. Nach Auswahl eines Kollegen wird ein ausgehender Anruf generiert (in diesem Beispiel zur Nebenstelle 723).
- Nach Annahme des Anrufs können Sie mit dem/der Kollegen/Kollegin sprechen und ihn/sie dann mit erneutem Klick auf das Symbol zur Konferenz hinzufügen.



The screenshot displays a telephony interface with a top bar of call control icons. Below this, there are two main sections: 'CURRENT CALLS' and 'CONFERENCE'.

Call Control Icons: A row of icons including a play button, a pause button, a red phone handset, a blue phone handset, a blue 'P' (Park) button, a blue 'UP' (Unpark) button, a blue icon with three people (highlighted with a blue border), a grey icon with three people, a blue icon with a list, a blue icon with an envelope, and a blue icon with a speech bubble.

CURRENT CALLS Table:

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

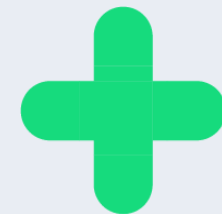
CONFERENCE Table:

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



Imagicle UCX Console

Anrufnotizen, Benachrichtigungen, Notfallalarme

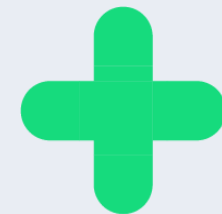


Gesprächsnotizen

- Während eines Gesprächs kannst du **dem aktuellen Anruf eine persönliche Notiz hinzufügen**. Klicke dazu auf das Textsymbol (rotes Quadrat) und gib den Text in das Popup-Fenster ein.
- Wird das Gespräch geparkt, bleibt die Notiz als Memo für den Agent erhalten
- Wird das Gespräch weitergeleitet oder beendet, wird die Notiz im Anrufregister gespeichert.
- Wenn dem Anschluss eines Operators mehrere Telefone zugeordnet sind, bitten Sie Ihren Administrator, den Anschluss der korrekten Attendant Console zuzuweisen, um Notizen beim Parken von Anrufen nicht zu verlieren.

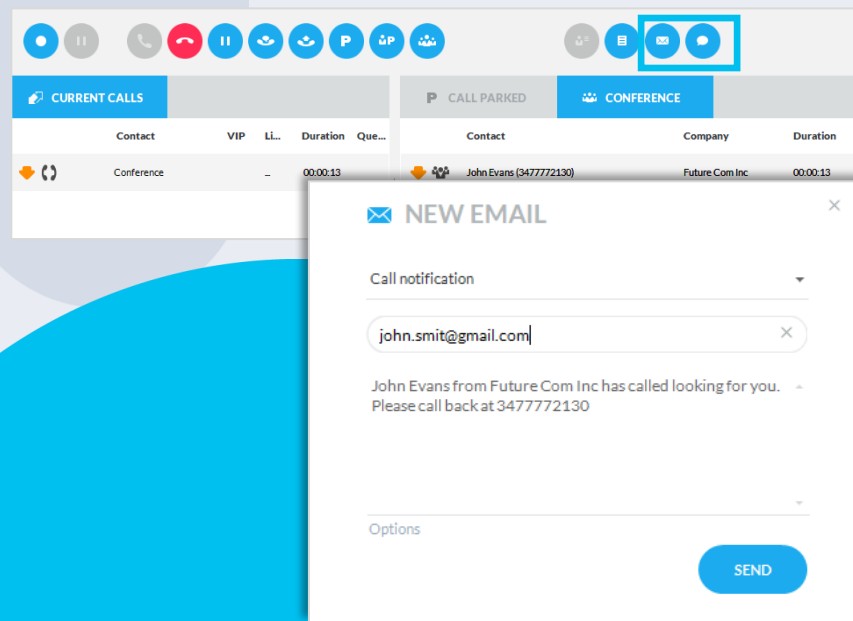
The screenshot shows a call center interface with a top toolbar containing various icons. A red box highlights the 'Text' icon (a document with lines). Below the toolbar is a section titled 'CURRENT CALLS' with a table of active calls.

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



Anrufbenachrichtigungen

- Über die **E-Mail- / SMS-Verwaltung** können Sie Kunden oder Kollegen unter Verwendung vordefinierter Vorlagen E-Mails oder SMS mit aktuellen Anrufinformationen senden.
- Mit Klick auf  (E-Mail) oder  (SMS) öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit der Aufforderung, eine Vorlage auszuwählen (im hier abgebildeten Beispiel „Anrufbenachrichtigung“) und eine E-Mail-Adresse oder Mobiltelefonnummer als Ziel einzugeben
- Klicken Sie auf Senden, um die Nachricht zu senden.
 - Für die Nutzung von SMS wird ein entsprechendes Abo bei einem internationalen SMS-Provider benötigt. Details hierzu finden Sie im Menü „Optionen“ von Attendant Console

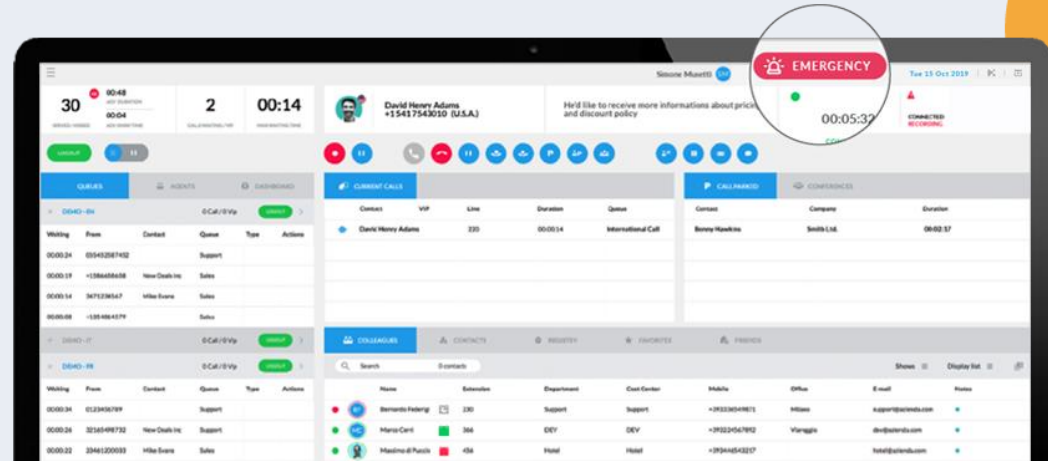


The screenshot displays the Attendant Console interface. At the top, there is a toolbar with various call control icons. A red box highlights the 'E-Mail' and 'SMS' icons. Below the toolbar, there are tabs for 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns: Contact, VIP, LL, Duration, and Que... The table contains one entry: a 'Conference' call with a duration of 00:00:13. The 'CONFERENCE' tab is also visible, showing a table with columns: Contact, Company, and Duration. It contains one entry: 'John Evans (3477772130)' from 'Future Com Inc.' with a duration of 00:00:13. A 'NEW EMAIL' pop-up window is overlaid on the right side of the console. It has a title bar with a close button. The main content area includes a 'Call notification' dropdown menu, a text input field containing 'john.smit@gmail.com', and a preview of the email content: 'John Evans from Future Com Inc has called looking for you. Please call back at 3477772130'. At the bottom of the pop-up, there is an 'Options' dropdown menu and a 'SEND' button.

Auslösen einer Warnmeldung über den Notfall-Button

Roter Notfall-Button rechts oben in der Konsole der Benutzeroberfläche.

- Kann über die Anwendung InformaCast von Singlewire verschiedene Warnmeldungen auslösen
- Kann einen Anruf bei einer beliebigen Notfallnummer auslösen
- Kann für jeden einzelnen Operator oder global ausgeblendet werden





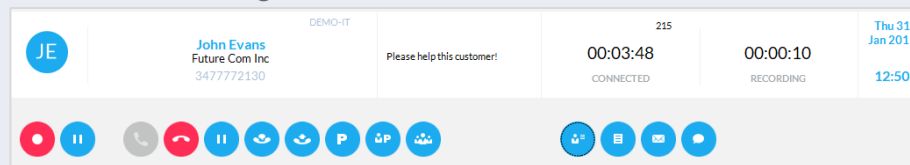
Imagicle UCX Console

Call Recording.

Call Recording.

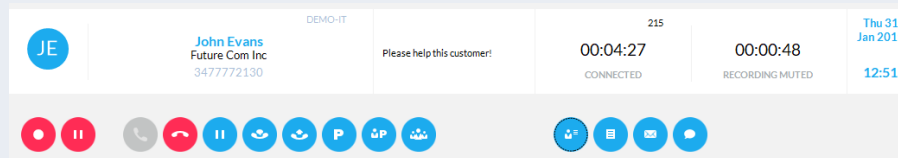
Wenn die Imagicle UCX Platform (nur Cisco UCM und Webex Calling DI) eine Call Recording-Lizenz enthält, kannst du die Aufzeichnung des laufenden Gesprächs von der UCX-Konsole aus starten. Funktioniert mit jedem Telefon, das an deiner Telefonanlage registriert und mit der UCX-Konsole verbunden ist.

Während eines Anrufs kannst du auf die Schaltfläche Aufzeichnen klicken, um die Aufzeichnung zu starten und zu beenden. Siehe unten:



Die Konsole informiert dich in Echtzeit darüber, dass die Aufzeichnung eines Anrufs läuft, und gibt die Aufzeichnungszeit an (auch in MS-Teams).

Die laufende Aufzeichnung kann durch Drücken der Stummschaltfläche vorübergehend angehalten werden, um die PCI-DSS-Vorschriften zu erfüllen. Siehe unten:



Die UCX-Konsole informiert dich in Echtzeit darüber, dass die Anrufaufzeichnung pausiert wird.

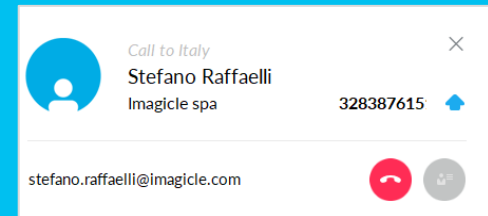
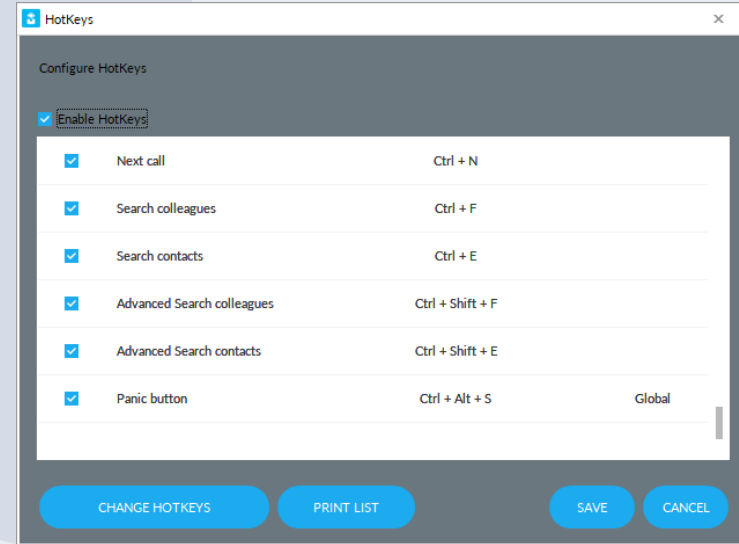


Imagicle UCX Console

Hotkeys.

Verwaltung der Hotkeys

- In der Blue's Attendant Console sind einige Tastenkombinationen vorprogrammiert. Sie können diese sogenannten „**Hotkeys**“ auflisten lassen, klicken Sie hierzu auf die Schaltfläche im Bereich „Kollegen“ oder „Kontakte“.
- Hotkeys bieten einen Schnelzugriff auf verschiedene Anrufaktionen.
 - Wenn die Konsole im Hintergrund ausgeführt wird, sind die „globalen“ Hotkeys verfügbar.
- Alle HotKeys können mit der Funktion „**HotKeys verwalten**“ personalisiert werden, die Sie im Pull-down-Menü oben links finden.





Imagicle UCX Console

Registerkarte „Anrufinfo“

Registerkarte „Anrufinfo“

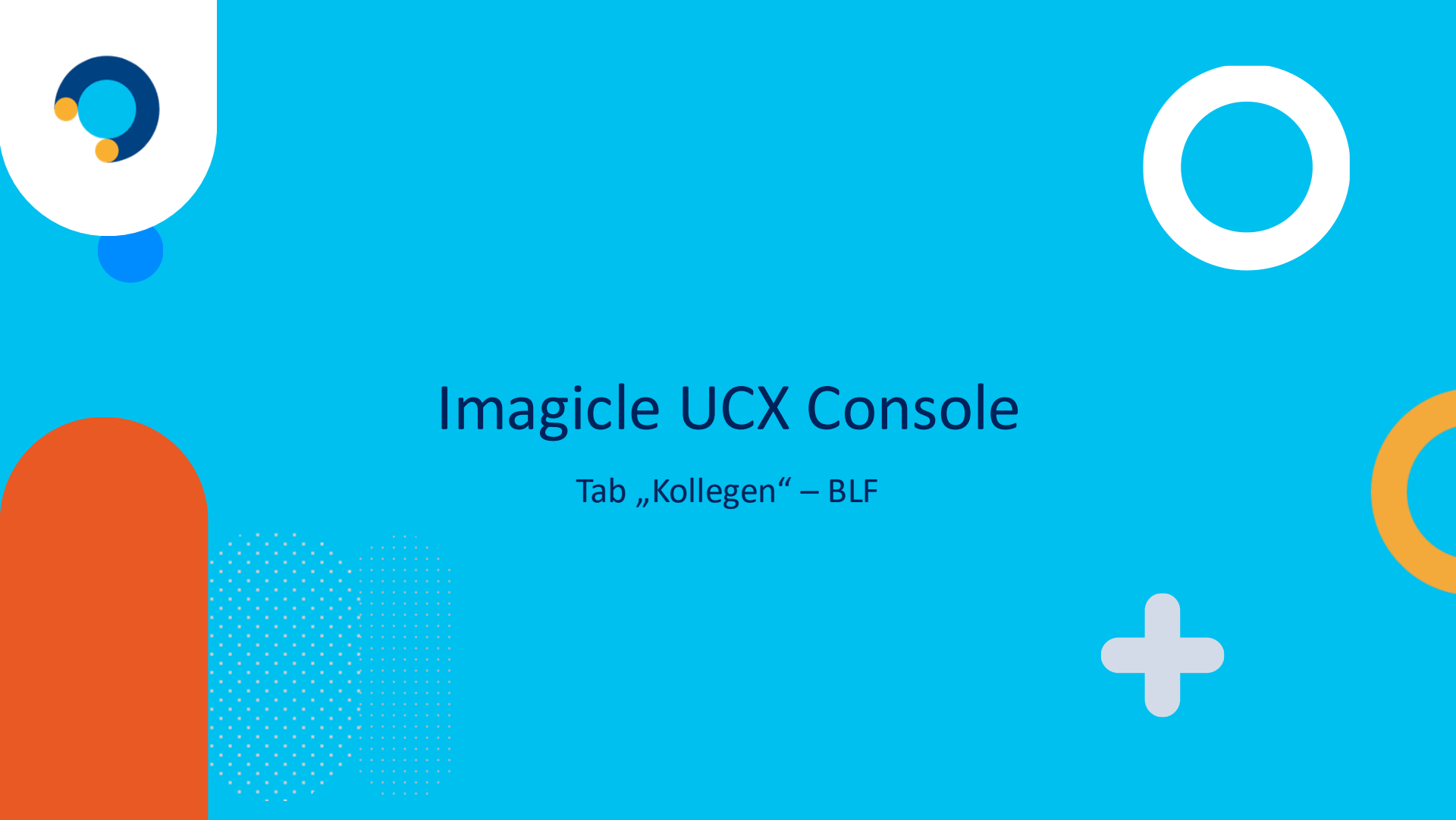
- Dieses Fenster wird bei einem eingehenden Anruf an den Agenten automatisch ausgefüllt und zeigt verschiedene Angaben zum Anrufer aus den Imagicle-Verzeichnissen an, die im einzeiligen Fenster „Aktueller Anruf“ nicht angezeigt werden.
- Anhand der angezeigten Daten kannst du die Nummer speichern, den Kontakt zu den Favoriten hinzufügen, eine E-Mail an den Kontakt senden oder die Kontaktdaten per E-Mail verschicken.

The screenshot displays the Imagicle interface with the 'CALL INFO' tab selected. The top section shows a table of current calls with columns: Contact, VIP, Line, Duration, and Queue. The first entry is for Andrea Sonnino (3663167851), with a duration of 00:00:07. Below this, the 'CALL INFO' tab is highlighted, showing contact details for Andrea Sonnino (VIP). A dropdown menu is open, listing actions: Add/modify contact note, Send Email, Send contact, Copy number, and Add to favorites. The contact details include Company (Imagicle), Email (andrea.sonnino@imagicle.com), Phone (0225067731), Mobile phone (+393663167851), Custom Phone Number (+393663167851), and Fax (0584365593).

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

CALL INFO		COLLEAGUES	CONTACTS
AS	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



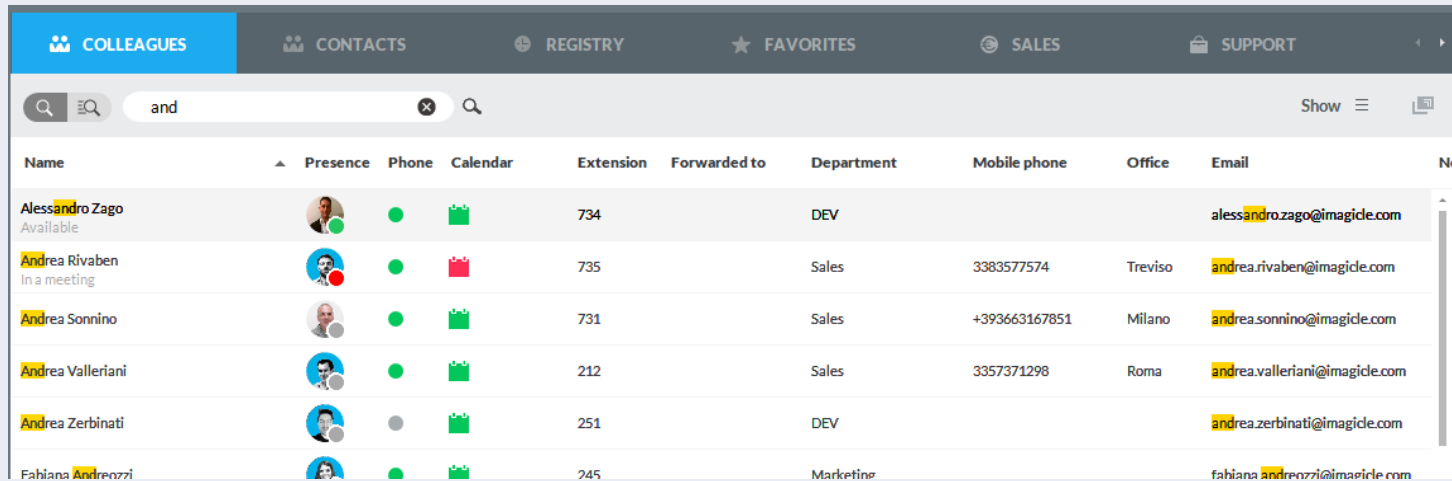
Imagicle UCX Console

Tab „Kollegen“ – BLF



Tab „Kollegen“, einzeliliges Layout

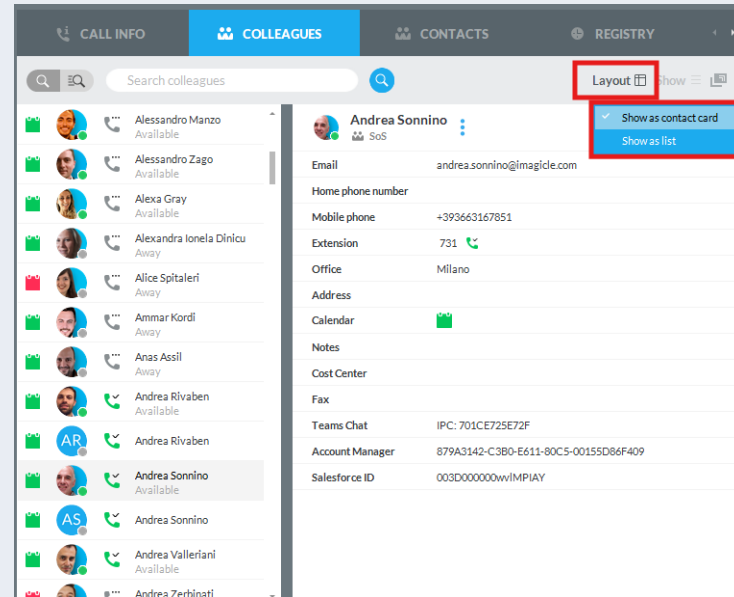
- Im Tab „**Kollegen**“ wird eine Liste mit den Infos über Ihre Kolleg/innen angezeigt, wie ihr Telefonstatus in Echtzeit (BLF), der Rich Presence-Status aus Cisco und/oder Microsoft Teams, Kalenderinfos und Foto (sofern aus AD/LDAP importiert). Sie können eine „einfache“ Suche im Suchfeld für freie Texteingabe (blau eingrahmt) starten, auswählen, welche Felder angezeigt werden sollen, sowie per Drag&Drop die Spaltenanordnung ändern.



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

Registerkarte „Kollegen“ – Layout der Kontaktkarte

- Über das Menü „Layout“ oben rechts kannst du vom standardmäßigen einzeiligen Layout zum „Kontaktkarten“-Layout wechseln, bei dem die Daten jedes Nutzers im Kontaktkartenbereich auf der rechten Seite angezeigt werden.
- Dieses Layout ermöglicht es, alle Nutzerdaten auch auf Bildschirmen mit niedriger Auflösung anzuzeigen.



Erweiterte Suche im Tab „Kollegen“

- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erweiterte Suche“ (in der Abbildung blau gerahmt), um mit einem oder mehreren Filtern in den entsprechenden Feldern nach Kollegen zu suchen. Klicken Sie auf das schwarze Trichtersymbol, um alle Filter zu löschen.

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



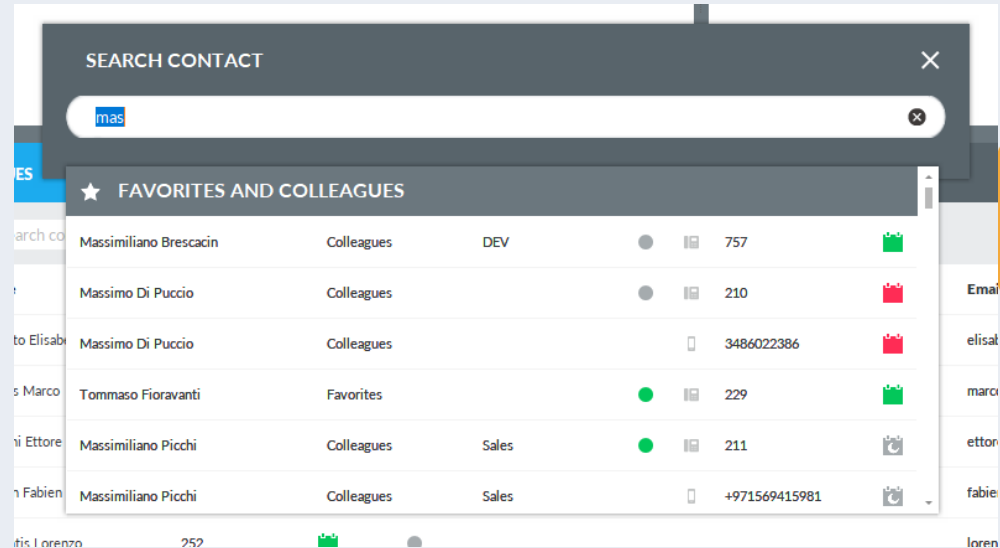
Suche im Tab „Kollegen“



- Kollegen können mit der einfachen oder erweiterten Suche direkt nach Namen, Telefonnummern oder Abteilung gesucht werden. Geben Sie dazu Text in Suchfeld ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste oder mit Klick auf das Lupensymbol.
 - Setzen Sie den Textstring in Anführungszeichen, um eine exakte Suche durchzuführen.
 - Über das Pull-down-Menü „Listenanzeige“ können Sie die Ergebnisliste nach beliebigen Spalten sortieren und ihr Layout ändern. Im Pull-down-Menü „Anzeige“ können Sie außerdem auswählen, welche Spalten angezeigt werden sollen.
 - Über das Kästchen-Symbol oben rechts kann das Fenster von Blue's Attendant abgedockt und im Vollbildmodus angezeigt werden.
 - Per Doppelklick auf eine Telefonnummer in der Ergebnisliste können Sie den entsprechenden Kontakt direkt anrufen.
 - Wenn Sie in ein benutzerdefiniertes alphanumerisches Feld eine Web-URL eingeben und dann auf das Symbol  klicken, das eingeblendet wird, wenn Sie den Mauszeiger darüber bewegen, wird automatisch ein Webbrowser geöffnet. In das Feld können höchstens 255 Zeichen eingegeben werden.
- 

Schnellsuche in allen Kontakten

- Mit dem Hotkey Fly Search (Standard-Hotkey <CTRL>+2) können Sie auf den Registerkarten Kollegen, Kontakte und Favoriten nach Kontakten suchen, indem Sie Text oder Zahlen in das Suchfeld eingeben. Die Suche umfasst die Felder Vornamen, Nachnamen und Telefonnummern. Die Suchergebnisse zeigen Einträge mit diakritischen Zeichen an, die mit demselben Buchstaben verbunden sind. Wenn Sie z. B. nach "Müller" suchen, enthalten die Suchergebnisse auch Müller.
- Die Suchergebnisse erscheinen, wenn Sie Daten in das Suchfeld eingeben, und sind in zwei Kategorien unterteilt: "Favoriten und Kollegen" und "Andere Kontakte".
- Die Flugsuche schließt keine lokalen Kontakte aus Outlook, Excel-Dateien oder ODBC-Datenbanken ein.



Sechs Telefonstatus

Anrufweiterleitung

- Zeigt an, dass Anrufe an einen Nutzer an eine andere Nummer weitergeleitet werden, die in der Spalte „Weitergeleitet zu“ angegeben ist.
- Hierfür muss die Spalte „Weitergeleitet zu“ im Menü „Anzeige“ eingeblendet werden.

Weitergeleitet zu Voicemail

- Zeigt an, dass Anrufe an eine persönliche Voicemail weitergeleitet werden.

Bitte nicht stören

- Zeigt an, dass der Nutzer derzeit nicht verfügbar ist und keine Anrufe annehmen kann.

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*

Microsoft Kalender-Integration

Echtzeit-Kalenderinfos über die Verfügbarkeit Ihrer Kollegen

- Aus Microsoft Exchange oder Office 365
- Sichtbar in den Bereichen Kollegen, Favoriten und in der Suche
- Wird der Mauszeiger über das Symbol geführt, werden Detailinformationen zum aktuellen Tag angezeigt
- 5 Statussymbole Verfügbar/Beschäftigt zum Suchen des nächsten freien Zeitfensters

COLLEAGUES									
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@imagicl...	
	Panzeri Elena	231						elena.panzeri@imagicl...	
	Parente Enzo	733				+3460833509		enzo.parente@imagicl...	
	Perucci Emanuele Available	241						emanuele.perucci@imagicl...	
	Picchi Massimiliano	211				+971569415981		massimiliano.picchi@imagicl...	
	Popinel Thomas	234						thomas.popinel@imagicl...	
	Pozzobon Loris Available	736						loris.pozzobon@imagicl...	
	Prando Massimiliano	205			Viareggio			massimiliano.prando@imagicl...	
	Radwan Omar Available	204			Viareggio	+3356584915		omar.radwan@imagicl...	
	Raffaelli Stefano Available	221			Viareggio			stefano.raffaelli@imagicl...	
	Rauscin Mirhal	---						---	



Busy



Free



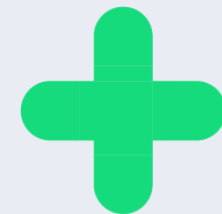
Working elsewhere



Out of office

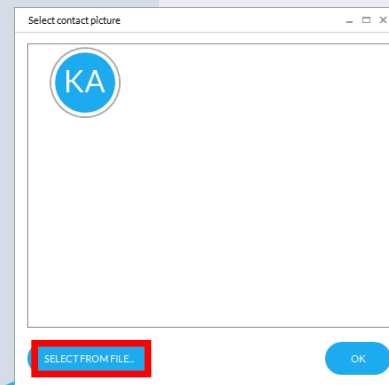


Tentative



Tab „Kollegen“ Zusätzliche Funktionen

- Mit Rechtsklick auf den Namen eines Kollegen öffnet sich ein Pull-down-Menü, über das Sie verschiedene Aktionen ausführen können:
 - Den Kontakt **anrufen**
 - **Profilbild ändern**. Beim Import von Bildern aus AD/LDAP können Sie diese hier durch andere Bilder im Format JPG/BMP aus Ihrem lokalen Archiv ersetzen. Das neue Bild wird nur am lokalen Client angezeigt und nicht an die Clients anderer Agents weitergeleitet. Auf der rechten Seite sehen Sie ein Beispiel.
 - **E-Mail/SMS senden**
 - **Notiz hinzufügen**: Über ein Pop-up-Fenster können Sie eine Textnachricht mit farbigem Hintergrund eingeben. Diese Textnachricht wird in den Konsolen ALLER Agents angezeigt. Siehe Beispiel rechts.



	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 „Kontakte“



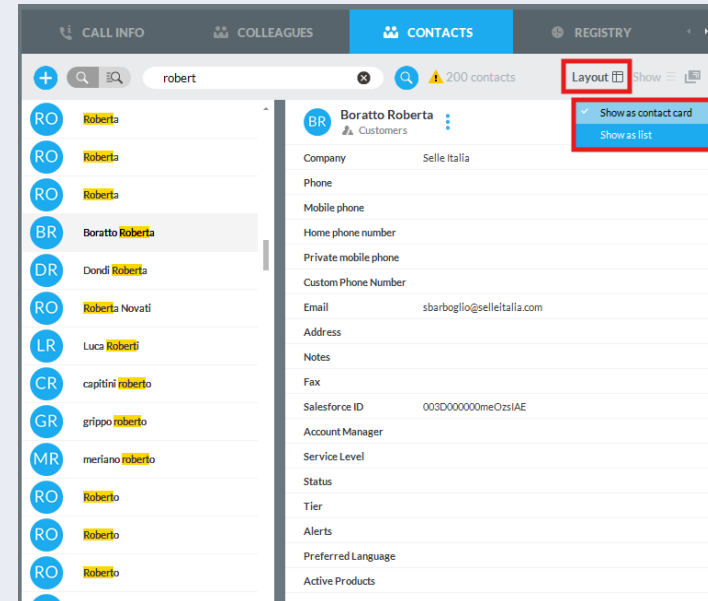
Tab „Kontakte“, einzeliliges Layout

- Im Bereich „Kontakte“ wird die Liste der externen Kontakte angezeigt, die in den Speedy-Verzeichnissen gespeichert sind oder lokal aus Outlook, einer CSV-Datei oder anderen ODBC-Quellen importiert wurden.
- Über das Textsuchfeld (in der Abbildung blau gerahmt) kann eine „Einfache Suche“ durchgeführt werden. Außerdem können Sie die Felder auswählen, die angezeigt werden sollen, und die Anzeigereihenfolge der Spalten per Drag&Drop ändern.

	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	

Registerkarte „Kontakte“ – Layout der Kontaktkarte

- Über das Menü „Layout“ oben rechts kannst du vom standardmäßigen einzeiligen Layout zum „Kontaktkarten“-Layout wechseln, bei dem die Details jedes Kontakts im Kontaktkartenbereich auf der rechten Seite angezeigt werden.
- Dieses Layout ermöglicht es, alle Kontaktdetails auch auf Bildschirmen mit niedriger Auflösung anzuzeigen.



Erweiterte Suche im Tab „Kollegen“

- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erweiterte Suche“ (in der Abbildung blau gerahmt), um mit einem oder mehreren Filtern in den entsprechenden Feldern nach Kollegen zu suchen. Klicken Sie auf das schwarze Trichtersymbol, um alle Filter zu löschen.

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...



Contacts tab.

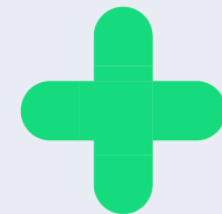


Kontakte können mit der einfachen oder erweiterten Suche direkt nach Namen, Telefonnummer oder Unternehmen gesucht werden. Drücken Sie zum Suchen die Eingabetaste oder klicken Sie auf das Lupensymbol.

- Für eine exakte Suche setzen Sie die Suchbegriffe in Anführungszeichen

Sie können die Liste nach allen Spalten sortieren, im Pull-down-Menü „Liste anzeigen“ das Listenlayout ändern sowie auswählen, welche Spalten angezeigt werden sollen, indem Sie diese aus dem Pull-down-Menü „Anzeigen“ auswählen.

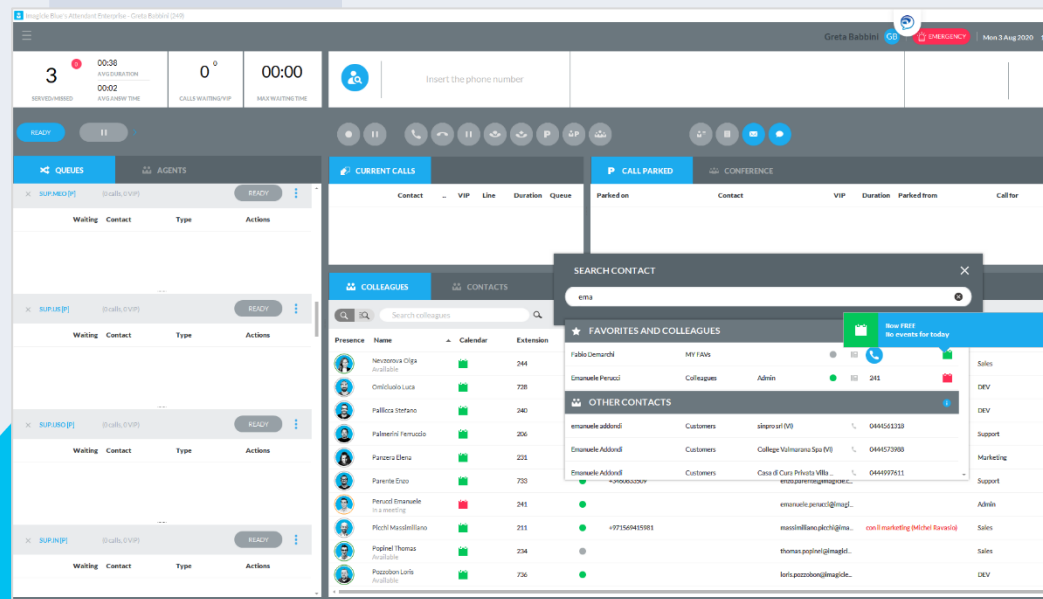
- Per Klick auf das Viereck-Symbol rechts oben können Sie das Fenster von Blue's Attendant trennen und im Vollbildmodus anzeigen lassen.
 - Per Doppelklick auf die Telefonnummer können Kontakte direkt angerufen werden.
- 

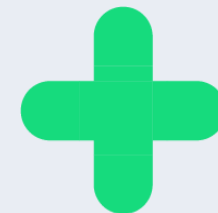


Schaltfläche Schnellsuche

- Über die Schnellsuche (Symbol oben in der Mitte) in Blue's Attendant können Sie:
 - Übergreifend in den Kollegen-, Kontakt- und Favoriten-Tabs nach Kontakten suchen, indem Sie Text oder Ziffern in das Suchfeld eingeben.
 - Die Suche erfolgt in allen Kontaktfeldern und in allen Feldern wird der Suchalgorithmus „Beginnt mit ...“ unterstützt.

Die Ergebnisanzeige ist in zwei Kategorien gegliedert: „Favoriten und Kollegen“ und „Speedy-Kontakte“.





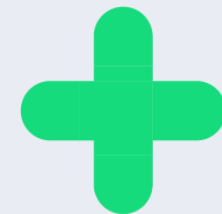
Neue Kontakte hinzufügen.

- Mit nur einem Klick können Sie in einem übersichtlichen Formular neue Kontakte hinzufügen:
 - Während des Gesprächs
 - Aus dem Benachrichtigungs-PopUp
 - Aus dem Bereich „Kontakte“
 - Aus der Anrufliste
 - ...

Die Kurzwahlnummern können ebenfalls konfiguriert werden

The screenshot shows a mobile application interface for contact management. At the top, there's a header with a circular profile icon 'JE' and contact information: 'John Evans', 'Future Com Inc', and '3477772130'. Below the header is a row of circular icons for various call actions. A 'CURRENT CALLS' tab is active, displaying a table with columns: 'Contact', 'VIP', 'Line', and 'Duration'. A single call entry is visible with a contact icon, a flag, a phone icon, a document icon, and a person icon. A context menu is open over the call entry, listing actions: 'Hangup', 'Camp on', 'Transfer w/o consultation', 'Transfer to voicemail', 'Add/Modify note', 'Hold', 'Transfer with consultation', 'Park', 'Add to conference', 'Merge to conference', 'Notify this call by SMS', 'Notify this call by email', 'Open contact details', and 'Create a new contact'. A red arrow points from the 'Create a new contact' option to the 'View/Edit Contact' form on the right.

The 'View/Edit Contact' form displays the contact details for 'John Evans'. It includes fields for 'Name', 'Last name', 'Company', 'Phone', 'Mobile phone', 'Home phone number', 'Private mobile phone', 'Fax', 'Email', 'Office', and 'Image Directory'. The 'Phone' field is marked with a star and 'Speed dial'. The 'Mobile phone' field is marked with a star and 'Speed dial'. The 'Email' field contains 'jevans@fcom.com'. The 'Office' field contains 'Massarosa'. The 'Image Directory' field is set to 'Suppliers (shared with Sales department)'. At the bottom, there are 'DELETE', 'OK', and 'CANCEL' buttons.

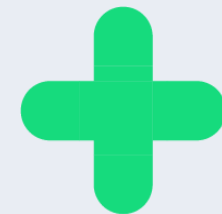


Ändern.

- Ändern (oder löschen) Sie Kontakte aus persönlichen oder freigegebenen Verzeichnissen
 - Aus dem Kontaktverzeichnis
 - Aus der Anrufliste
 - Während des Gesprächs
 - ...

Die Kurzwahlnummern können ebenfalls konfiguriert werden

COLLEAGUES CONTACTS REGISTRY MONITOR FAVORITES									
Search on the registry					70 events All events Last 7 days				
From	Name	Phone	Company	Notes	Data	Duration			
✕	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 1...	00:00:00			
🏠	Italy John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 1...	00:00:44			
🏠	Italy John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 1...	00:00:29			
🏠	Italy John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 1...	00:18:12			
✕	Italy John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 1...	00:00:00			
🏠	Italy John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 1...	00:00:55			
🏠	Giuliano Biasi				25/01/2019 1...	00:00:35			



CRM-Formular öffnen.

Wenn die Funktion "CRM-Bildschirm-Pop-up" in den Optionen der Vermittlungskonsole aktiviert ist, können Sie das CRM-Formular eines Kontakts manuell öffnen, indem Sie den entsprechenden Eintrag im Pulldown-Menü auswählen.





Imagicle UCX Console

Tab „Anrufliste“

Tab „Anrufliste“



Im Bereich „**Register**“ wird die Liste der ein- und ausgehenden sowie der verpassten Anrufe des Agents angezeigt. Die verschiedenen Anrufereignisse werden mit spezifischen Symbolen in verschiedenen Farben gekennzeichnet, die die Anrufrichtung anzeigen oder ob der Anruf verpasst wurde. Wenn während eines Gesprächs ein Vermerk hinzugefügt wurde, wird dieser in der Spalte „Vermerke“ angezeigt.

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 „Anrufliste“



Sie können direkt nach Telefonnummern, Namen oder Unternehmen suchen. Geben Sie hierzu den Suchtext in das Feld unter dem Bereich ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

- Die Liste kann nach allen Spalten sortiert werden. Ferner können Sie nach einem bestimmten Ereignistyp filtern, indem Sie im Pull-down-Menü die Option „Alle Ereignisse“ ändern. Und schließlich können Sie die Anzeige auf ein Zeitintervall begrenzen, indem die Standardeinstellung „Letzte 7 Tage“ durch eine andere Menüoption ersetzen.
 - Wenn Sie Call Recording* verwenden möchten, können Sie auf das Symbol  klicken und Ihre eigenen Aufzeichnungen im Imagicle Web Portal auflisten und anhören.
 - Um einen Kontakt anzurufen, klicken Sie doppelt auf den Eintrag oder öffnen Sie per Rechtsklick auf den Eintrag das Pull-down-Menü und wählen Sie die Option „Anrufen“.
 - Zum Anzeigen/Ändern von Kontaktdetails wählen Sie im Pull-down-Menü die Option „Kontakt anzeigen/bearbeiten“.
- 



Imagicle UCX Console

Ansicht „Favoriten“

Ansicht „Favoriten“

Die Bereiche „Favoriten“ wurden hinzugefügt, damit Sie die am häufigsten angerufenen Kontakte und Kollegen schnell finden, und können in benutzerdefinierte Teilbereiche gegliedert werden. Bei den Kollegen werden auch die entsprechenden Kalenderinformationen angezeigt.

- Über die entsprechende Option in den Einstellungen der Attendant Console können Sie beliebig viele Favoriten-Tabs konfigurieren

The screenshot displays the 'Favoriten' (Favorites) view in the Attendant Console. The interface includes a search bar at the top with a '+' icon and the text 'Search favorite'. Below the search bar, there is a grid of colleague cards. Each card shows a profile picture, name, role, and availability status. The colleagues listed are:

- Simone Musetti (235) - Out of office
- Stefano Raffaelli (221) - Out of office
- Giuliano Biasci (225) - Free
- Luca Bonuccelli (220) - Free
- Bernardo Federigi (215) - Out of office
- Federica Docali (740) - Busy
- Ahmad Alkhalili (406) - Free
- Marco Rullo (729) - Free

A calendar pop-up is visible on the right side of the grid, showing the date 'MON 3 AUG 2020' and a time slot '3:00 PM - 5:00 PM' for a 'UX Customer Session'. The pop-up also indicates 'Now BUSY' and 'Today the closest free slot is at 5:00 PM'.



Ansicht „Favoriten“



Sie können dem Favoritenbereich **neue Kontakte hinzufügen**, klicken Sie hierzu oben links auf „Hinzufügen“ und geben Sie die gewünschten Kontaktinformationen und Nummern ein.

Aus den Bereichen „Kollegen“, „Kontakte“ und „Anrufliste“ können Sie **Bestehende Kontakte hinzufügen**. Öffnen Sie hierzu per Rechtsklick auf einen Eintrag das Pull-down-Menü und wählen Sie die Option „Zu Favoriten hinzufügen“.

- Kontakte können direkt nach Namen, Telefonnummern oder Unternehmen gesucht werden. Geben Sie dazu Text in das Feld unter dem Bereich ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste.
 - Sie können oben rechts im Pull-down-Menü das Listen-Layout ändern, es stehen mehrere Rasteroptionen zur Verfügung.
 - Über das Kästchen-Symbol oben rechts kann das Fenster von Attendant Console abgedockt und im Vollbildmodus angezeigt werden.
 - Per Doppelklick auf einen Listeneintrag können Sie den entsprechenden Kontakt direkt anrufen.
- 

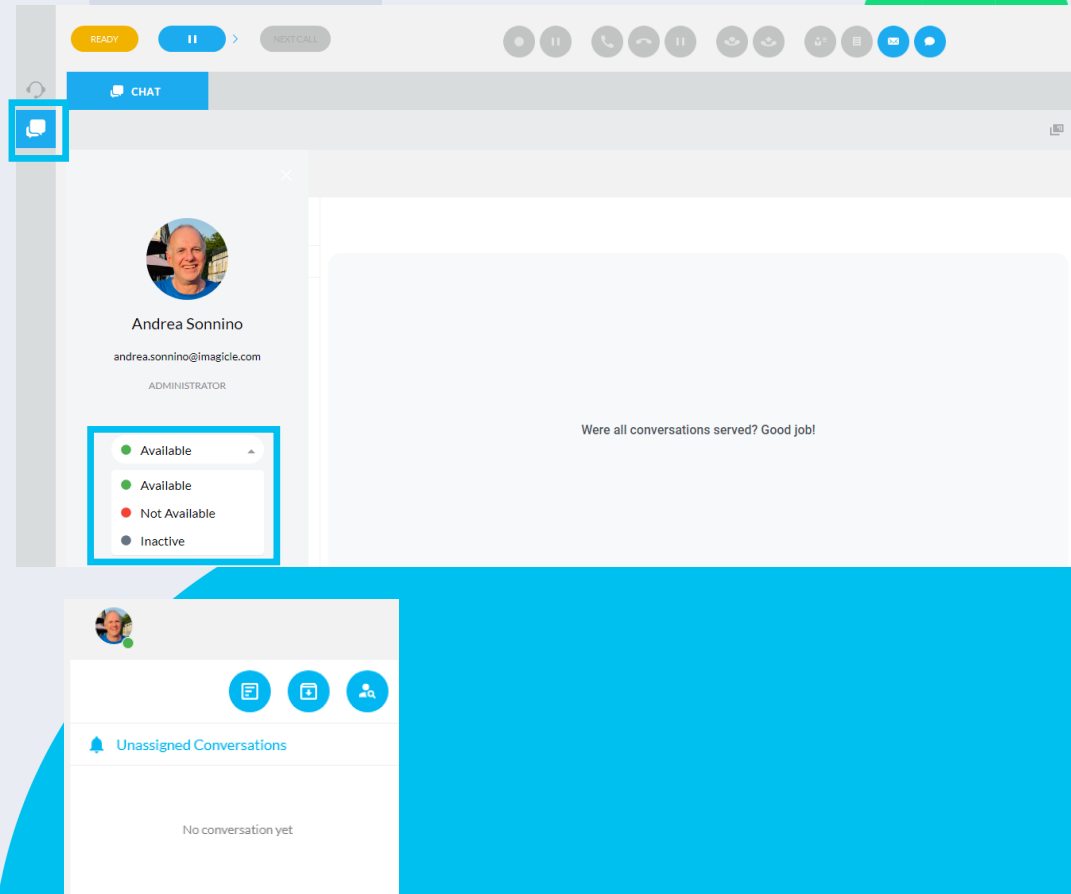


Imagicle UCX Agent Console

Chat-Panel.

Digitale Integration.

- Wenn dein Imagicle AI Contact Center-Abonnement AI CC Omnichannel-Profil beinhaltet, kannst du mit deinen Kunden oder Partnern nicht nur per Telefon, sondern auch über einen **digitalen** Kanal interagieren, der wiederum mit den gängigsten Chat-Diensten auf dem Markt integriert ist, wie z.B.:
 - Whatsapp
 - Telegram
 - Facebook
 - Web-Chat
 - E-Mail
 - usw.
- Wenn du das Chat-Symbol oben links auswählst, erscheint das Chat-Fenster, in dem du dich als **verfügbar**, **nicht verfügbar** oder inaktiv einstuftest, indem du auf das Bild des Operators klickst.
- Die Chat-Anmeldung erfolgt automatisch und du kannst manuell ein Ticket erstellen, archivierte Unterhaltungen und die Kontaktliste durchsuchen, indem du die entsprechenden blauen Tasten unter dem Bild des Operators drückst.
- Das Chat-Panel kann aus dem Menü VIEW ausgeblendet werden, wenn es nicht benutzt wird.



Digitale Integration.

- Sobald ein neuer Kunde das Unternehmen per Chat kontaktiert, wird der betreffende Vorgang an den ersten verfügbaren "gemischten" Operator weitergeleitet, der ihn aus der Liste "Nicht zugewiesene Gespräche" aufgreifen kann.
- Die Kundendaten, sofern sie bereits in der Kundendatenbank vorhanden sind, werden am rechten Ende des Fensters angezeigt. Der Bediener kann auch manuell die Daten des Benutzers eingeben und die Konversation manuell auf "Öffnen", "Ausstehend" und "Lösen" setzen.
- In diesem Bereich kannst du auch TICKET-Details, Prioritäten, Tags und NOTES hinzufügen.
- Während der Chat-Transaktion kann der Betreiber Dokumente, Videos und Weblinks bereitstellen, um auf die Wünsche des Kunden einzugehen.
- Der gesamte Chatverlauf ist auf der Benutzeroberfläche des Operators verfügbar, und er/sie kann nach oben und unten scrollen, um frühere Nachrichten zu sehen.

guest#0695

Resolved ▾

- Open
- Pending
- Resolve

NOTES (0)

+33785996622

ACME Inc.

Address

Name: John

Surname: Smith

Add a contact property...

support x

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 x

Convert to offline ⓘ

support

Select a tag or create a new one

guest#0695

Resolved ▾

PROFILE TICKET NOTES (1)

Add a note ...

+ Add Note

Customer having issues with a phone handset. ✕

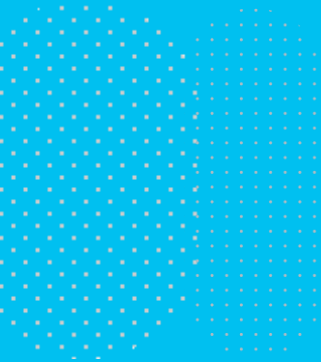
Created 24/3/2025 by Andrea Sonnino





Imagicle UCX Console

Kompaktes Layout

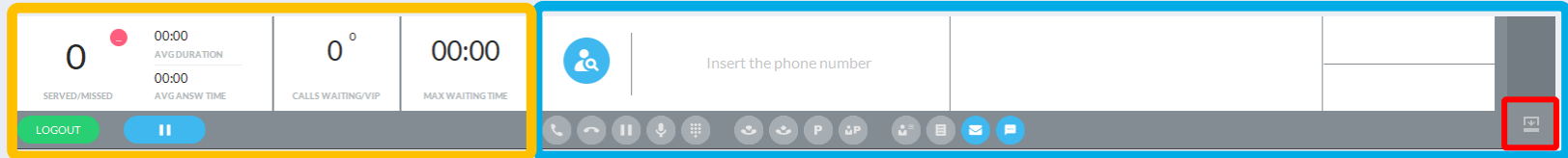


UCX Console im kompakten Layout.

Ideal für Contactcenter-Agents



Anzeige einer kompakten, am oberen Bildschirmrand angedockten Funktionsleiste
Klicken Sie auf das Dreiecksymbol oben rechts, um zwischen dem kompakten Layout und der Vollbildansicht zu wechseln (siehe unten, rot gerahmt).



**Kompakte
Warteschleifenansicht**

Bereich „Anrufe“



Imagicle UCX Console

Einstellungen



Allgemeine Einstellungen.

- Die Einstellungen der UCX-Konsole sind über das **Pull-Down-Menü** oben links zugänglich: → **Optionen**
 - Im selben Pull-Down-Menü kannst du auch die **Sprache** der Konsole aus 8 verfügbaren Sprachen auswählen
 - Außerdem ist die Funktion "**HotKeys verwalten**" verfügbar, mit der du die Tastaturkürzel anpassen kannst
- Die erste Registerkarte « **Allgemein** » ermöglicht es, verschiedene Parameter zur Nutzung der Konsole einzustellen, wie zum Beispiel:
 - automatischer Start der Anwendung
 - Anzeigen/Ausblenden der Nationalität des Anrufers und der Flagge
 - Ein-/Ausblenden der Anzeige des Panikknopfs
 - lokale/internationale Vorwahl
 - Anzeige der Kollegen als Vorname/Nachname oder umgekehrt
 - Aktivieren/Deaktivieren der Fehlerbehebungsprotokolle (falls vom Imagicle Technical Support angefordert)

Options

GENERAL

- ☒ Enable automatic updates
- ☐ Startup as icon on application bar
- ☒ Show the nation of the caller/called telephone number
- ☒ Show Panic Button

International prefix: Italy +39

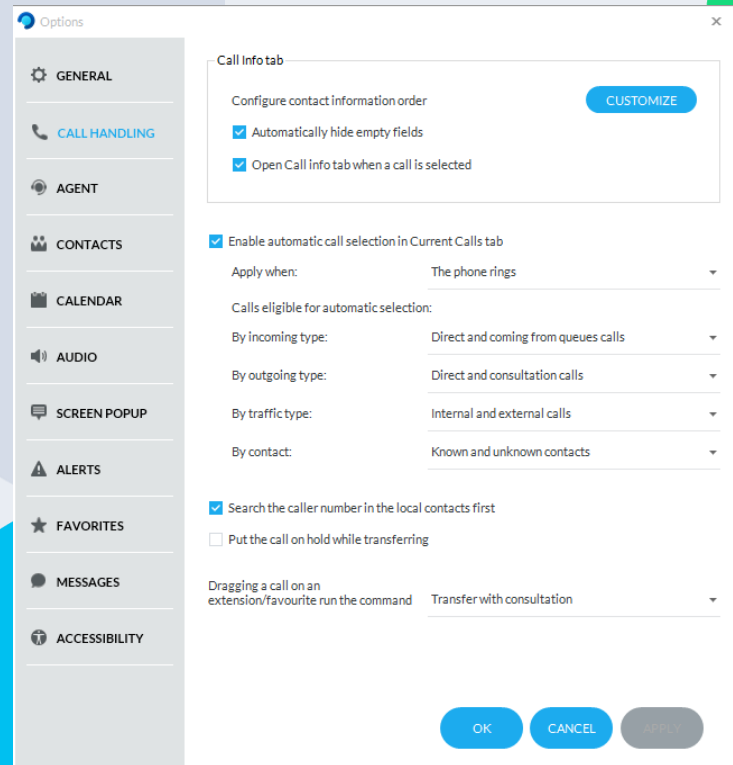
Display listed colleagues as Name Surname

☒ Create log file for troubleshooting

OK CANCEL APPLY

Anrufverwaltung

- Die Registerkarte « **Anrufverwaltung** » ermöglicht es, die Registerkarte « Anrufinfo » anzupassen, indem die Reihenfolge der angezeigten Felder aus den Daten von Kollegen oder Kontakten geändert wird; außerdem können leere Felder ausgeblendet und das automatische Öffnen der Registerkarte aktiviert werden.
- Sie können eine Regel für die automatische Anrufauswahl festlegen, die je nach Status der laufenden Anrufe angewendet wird.
 - Innerhalb derselben Option können Sie auch den Anruftyp, den Verkehrstyp und die Verfügbarkeit des Kontakts festlegen, um die automatische Anrufauswahl anzuwenden.
- Sie können die Caller-ID-Funktion aktivieren/deaktivieren, um zunächst in lokalen Kontakten zu suchen.
- Eine weitere Option ermöglicht es, den Anruf während einer Rückfragevermittlung automatisch in die Warteschleife zu setzen.
- Schließlich können Sie den Anrufübertragungstyp auswählen, wenn ein laufender Anruf per Drag & Drop auf einen internen oder externen Kontakt gezogen wird.



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

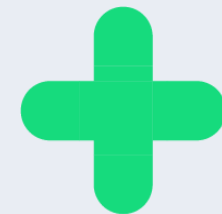
By contact: Known and unknown contacts

☒ Search the caller number in the local contacts first

☐ Put the call on hold while transferring

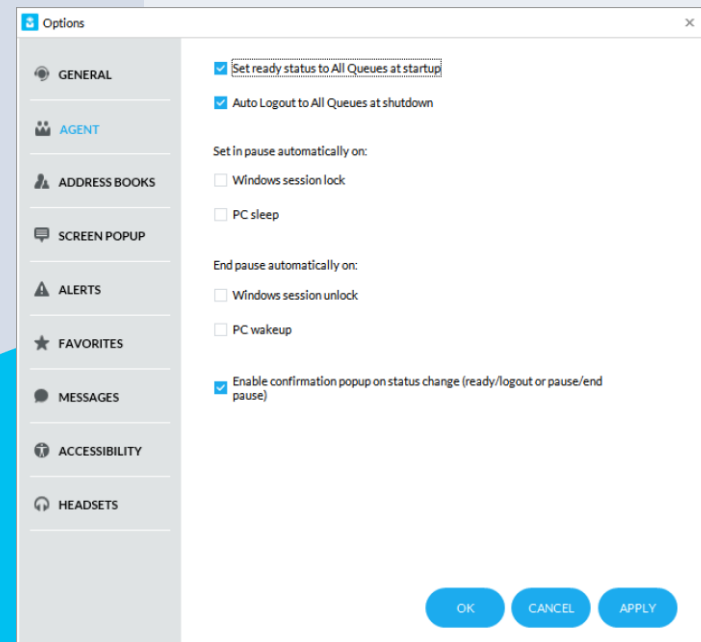
Dragging a call on an extension/favourite run the command: Transfer with consultation

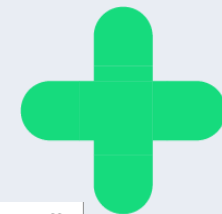
OK **CANCEL** **APPLY**



Agent-Einstellungen.

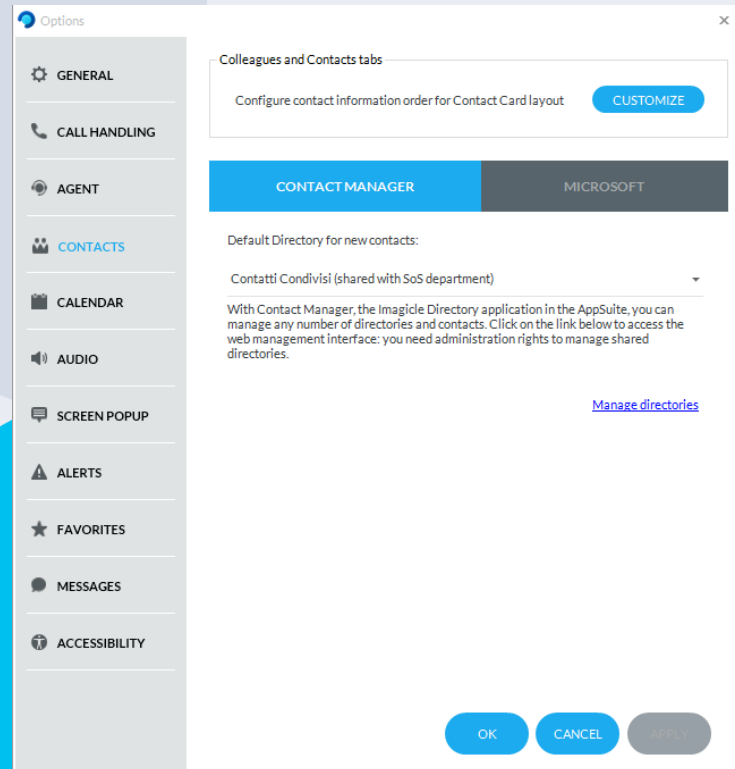
- Auf der Registerkarte "**Agent**" kannst du verschiedene Parameter für den Agenten einstellen:
 - Auto-Login beim Start
 - Auto-Logout beim Herunterfahren
 - Automatische Pausen beim Sperren/Entsperren von Windows-Sitzungen verwalten - PC schlafen/aufwachen
 - Bestätigungs-Popup bei Statusänderungen aktivieren

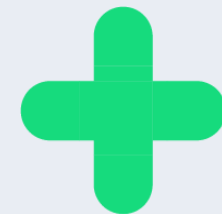




Adressbuch-Einstellungen

- Die Registerkarte « Kontakte » ermöglicht es Ihnen, ein Standardverzeichnis auszuwählen, in dem neue Kontakte gespeichert werden:
 - Ohne Contact Manager-Lizenz steht nur ein gemeinsames Abteilungsverzeichnis für alle Operatoren sowie ein persönliches Verzeichnis zur Verfügung.
 - Durch die Nutzung der Imagicle Contact Manager-Anwendung können Sie mehrere öffentliche, abteilungsbezogene und persönliche Verzeichnisse definieren, aus denen Sie wählen können.
- Innerhalb derselben Option können Sie außerdem festlegen, dass die Kontaktsuche im lokalen MS Outlook-Client durchgeführt wird.
- Der Link « Manage directories » öffnet das Webportal der Imagicle UCX Suite, Bereich Contact Manager.





Kalendereinstellungen.

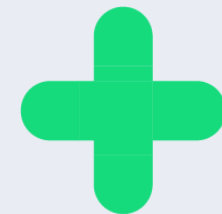
Über die Registerkarte „**Kalender**“ können Sie die Verbindung zum Microsoft Exchange/Microsoft 365-Kalender konfigurieren, um den Echtzeit-Kalenderstatus Ihrer Kollegen zu importieren

- Es sind die Anmeldedaten von Microsoft erforderlich
- Über die Schaltfläche „Anmelden“ können Sie die Verbindung zum Microsoft-Kalenderdienst (nur EWS) herstellen

Bitte beachten Sie, dass die Kalenderintegration die Graph-API-basierte OAuth2-Authentifizierungsmethode nutzt. Die EWS-basierte Authentifizierung ist für bestehende Kunden weiterhin verfügbar, aber bitte beachten Sie, dass sie von Microsoft mit einer Frist bis zum 1. Oktober 2026 als veraltet eingestuft wurde.

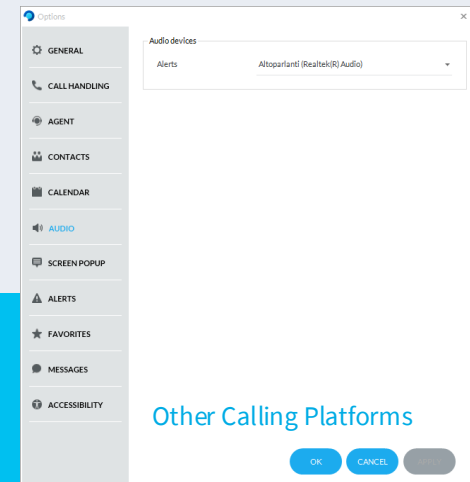
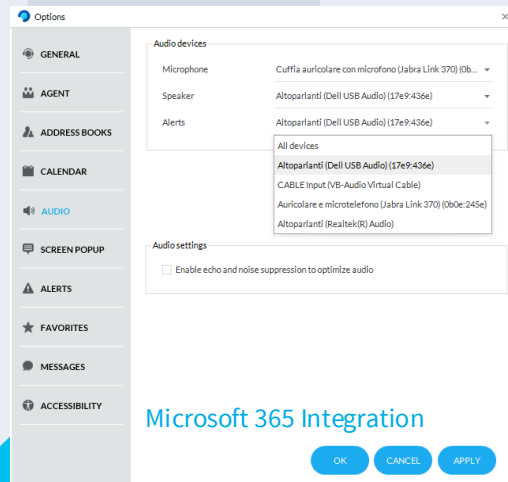
The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'CALENDAR' tab selected. Under the 'Microsoft 365' section, the checkbox 'Enable visibility of colleagues' calendars' is checked. At the bottom, the text 'Microsoft 365 Integration' is displayed above 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY' buttons.

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 unselected and 'Modern Authentication' is selected. The status is 'Logged out'. A 'LOGIN' button is present. At the bottom, the text 'Legacy EWS Integration' is displayed above 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY' buttons.



Audioeinstellungen

- In einer **Microsoft-Teams**-Umgebung ermöglicht die Registerkarte « **Audio** », die richtigen Audiogeräte für Mikrofon, Lautsprecher und Benachrichtigungen einzurichten.
- Diese Option bietet ein Dropdown-Menü mit allen auf Ihrer PC-Arbeitsstation verfügbaren Audiogeräten, einschließlich Headsets oder externer Lautsprecher, die über Bluetooth verbunden sind.
- Eine Funktion zur Echo- und Rauschunterdrückung ist ebenfalls verfügbar. Imagicle empfiehlt, diese zu aktivieren, um die bestmögliche Benutzererfahrung zu gewährleisten.
- Für andere Telefonieplattformen ermöglicht die Registerkarte « **Audio** » lediglich die Einrichtung der Audiogeräte für Benachrichtigungen.



Bildschirm PopUp-Einstellungen.

- Mit der Registerkarte "**Bildschirm-Popup**" kannst du bei einem eingehenden und/oder ausgehenden Anruf eine externe Drittanbieter-Anwendung auslösen.
- Es werden sowohl webbasierte als auch Thick-Client-basierte externe Anwendungen unterstützt.
- Wenn das Pop-up-Fenster ausgelöst wird, leitet die UCX-Konsole einige Parameter für den aktuellen Anruf weiter, die durch Klicken auf die Schaltfläche "Konfigurieren" eingestellt werden können.
- Rufparameter einschließlich Rufrichtung
- Sobald der Connector erfolgreich konfiguriert und getestet wurde, kannst du die Konfiguration exportieren, um sie in andere UCX Console Clients zu implementieren.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

CALENDAR

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

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

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

Application Credentials (if required):

User name: _____

Password: _____

Open Application automatically when:

☒ The phone rings

☐ The conversation starts / the call is answered

☐ The call ends

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

Apply only for: Internal and External calls

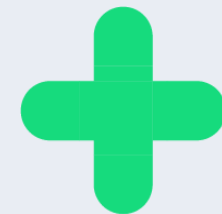
Incoming/Outgoing calls

☐ For incoming calls, only those coming from a queue

Action: Open an url [CONFIGURE](#)

[EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS](#)

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



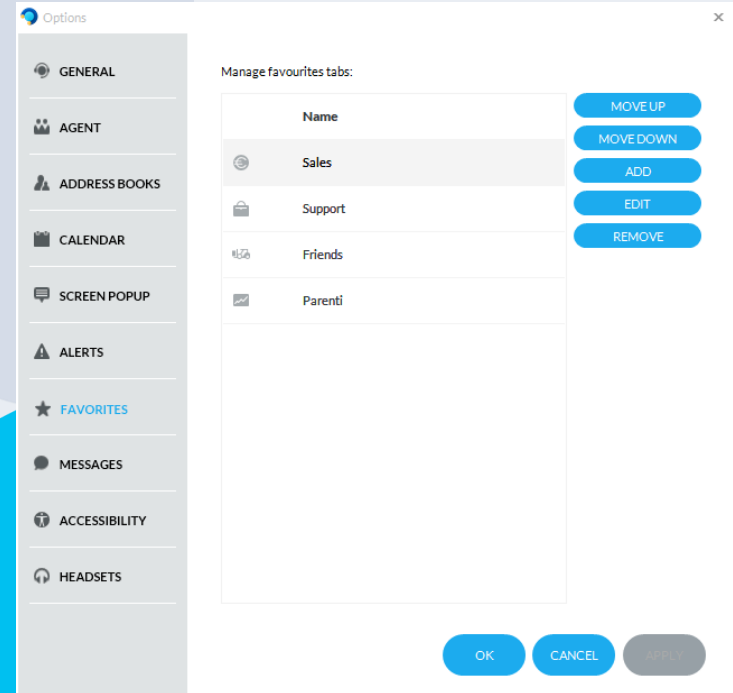
Einstellungen für Warnungen.

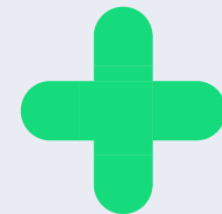
- Die Registerkarte « Benachrichtigungen » ermöglicht es, die Art und Weise anzupassen, wie Sie über eingehende Anrufe und Chat-Anfragen informiert werden. Die Optionen umfassen: Pop-up-Fenster, die Konsole in den Vordergrund bringen, akustische Signale oder keine Aktion.
- Die UCX Console für Microsoft enthält außerdem eine spezielle Option, um die Pop-ups des MS-Teams-Clients zu unterdrücken. Wir empfehlen dringend, diese Funktion zu aktivieren, um störende Pop-ups über der UCX-Console-Oberfläche zu vermeiden.

Microsoft Teams only

Favoriten-Einstellungen

- Im Tab „**Favoriten**“ können Sie eigene Favoriten-Tabs zum Speichern häufig benötigter Kontakte erstellen. Sie können den Favoriten eigene Namen zuweisen und aus vielen vordefinierten Symbolen wählen.





Einstellungen für Nachrichten/SMS

- Im Tab „**Nachrichten/SMS**“ können Sie Ihre Daten für die Nutzung eines internationalen SMS-Providers eingeben. Folgende Provider werden unterstützt:
 - Vola.it
 - Nexmo.com
 - TextMagic.com
 - EasiSMS
 - QuesCom
- Für die Nutzung der SMS-Funktion wird eine Internetverbindung zum Provider benötigt.

Options

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



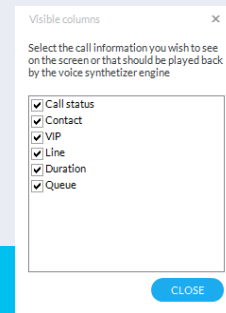
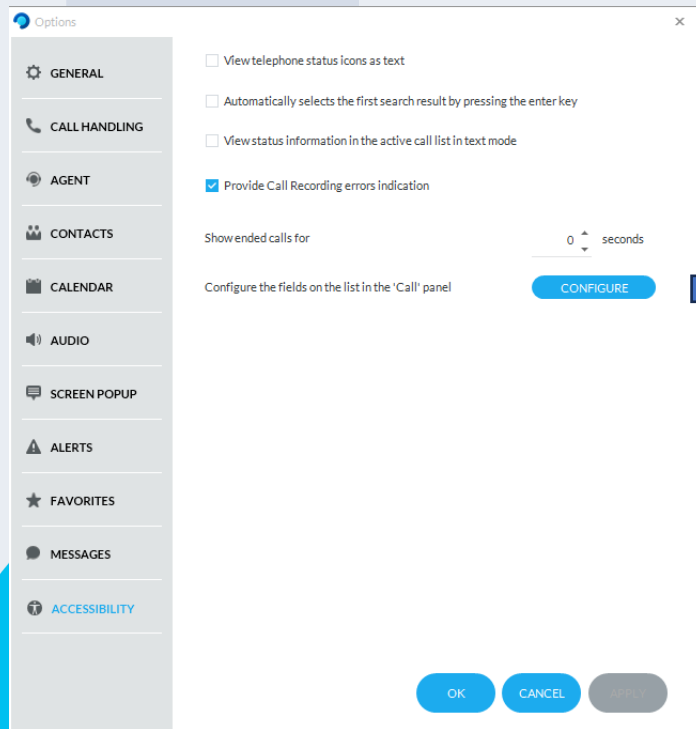
Vorlagen für Nachrichten/SMS

- Im Tab „**Nachrichten/Vorlagen**“ können Sie Vorlagen zum Versenden von E-Mails oder SMS hinzufügen, bearbeiten oder löschen.
- Jede Vorlage kann mit verschiedenen anrufspezifischen Parametern konfiguriert werden, wie z.B. Datum/Zeit, Name und Telefonnummer des Anrufers, Warteschleifen-Name u.a.

The screenshot shows a software interface titled "Options" with a sidebar menu and a main content area. The sidebar menu includes: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES (highlighted in blue), ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main content area has two tabs: "SMS" and "Template" (highlighted in blue). Under the "Template" tab, the text "Available notification template list" is followed by "Ti ha cercato". Below this, a list of templates is shown: "Call notification (default)" (highlighted in blue), "Notification de l'appel", "Anruf benachrichtigung", and "Notificación de Llamada". To the right of the first template is a small icon with a green arrow pointing down. At the bottom of the main content area, there are three buttons: "ADD", "MAKE DEFAULT", and "PREVIEW". At the very bottom of the dialog box, there are three buttons: "OK", "CANCEL", and "APPLY".

Unterstützung für sehbehinderte Menschen.

- Die Imagicle UCX Console wurde in ihrer Version « Professional » speziell entwickelt, um sehbehinderte Bediener zu unterstützen.
- Sie wurde erfolgreich mit erstklassigen Software-Tools für sehbehinderte und blinde Benutzer getestet, wie zum Beispiel:
 - der Screenreader JAWS für Windows
 - ZoomText Magnifier
- Die Attendant Console Professional wurde vom internationalen Institut für sehbehinderte Personen « Visiondepth » zertifiziert.
- In den Einstellungen der UCX Console steht eine spezielle Registerkarte « Barrierefreiheit » zur Verfügung, mit der vereinfachte Aktionen und Anzeigoptionen für sehbehinderte Benutzer aktiviert werden können.



Let's do something Imagicle.

Together.

[KONTAKTIERE UNS](#)

