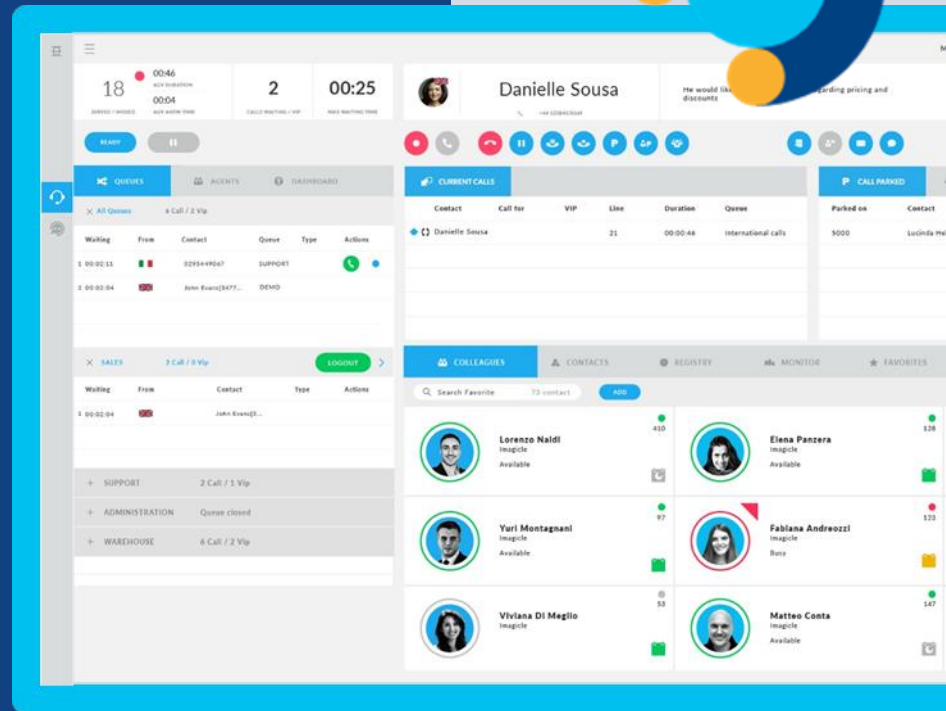


Imagicle UCX Attendant & Agent Console

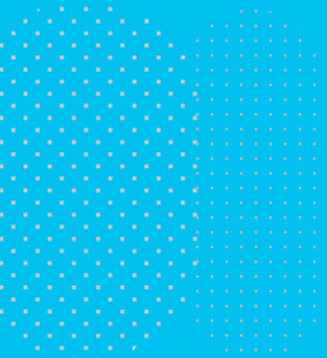
Guide de l'utilisateur pour toute
plateforme d'appel





UCX Attendant & AI CC Console.

Aperçu general.



2 workspaces différents.

Avec la même interface d'appel.



Attendant Console

Pour gérer facilement les appels entrants et sortants grâce à une interface intuitive et complète.



AI CC Agent Console

Pour gérer facilement les appels (à partir de la même interface que AC), mais aussi les demandes de chat provenant de différents canaux via une interface utilisateur dédiée.

UCX Console



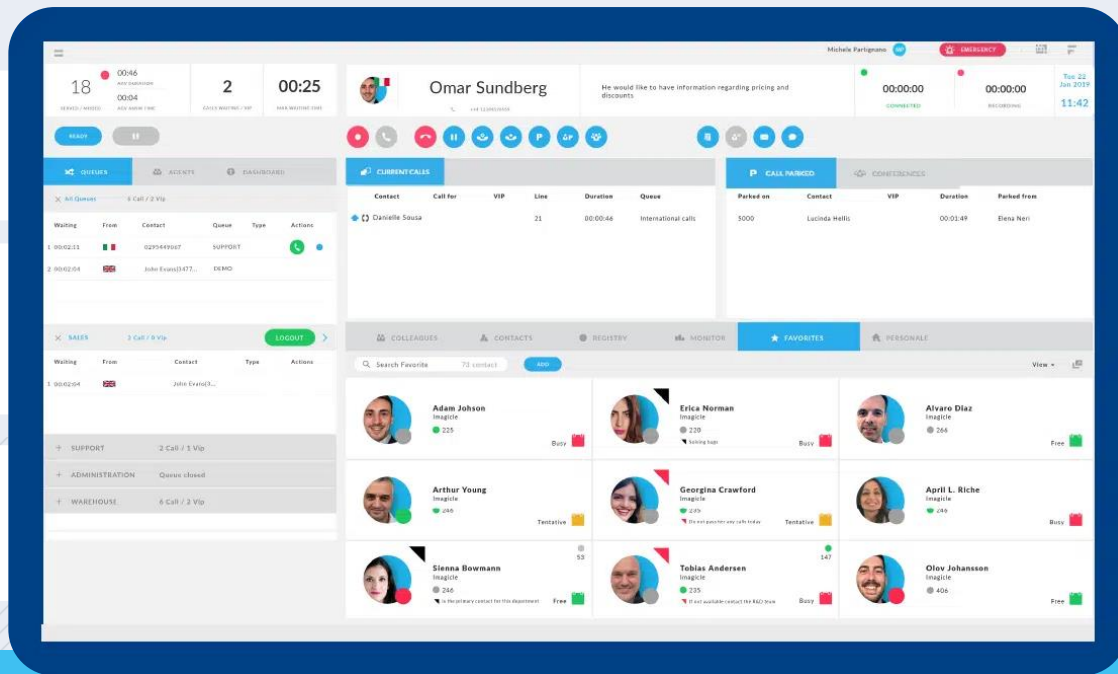
Imagicle Attendant Console.

Simplifier et améliorer la gestion des appels pour tous les opérateurs.

Interface facile à utiliser avec tout en un clic

Réponds, transfères, met en attente et gère les files d'attente

Démarrer et contrôler les enregistrements



Sache toujours qui appelle grâce à Caller ID

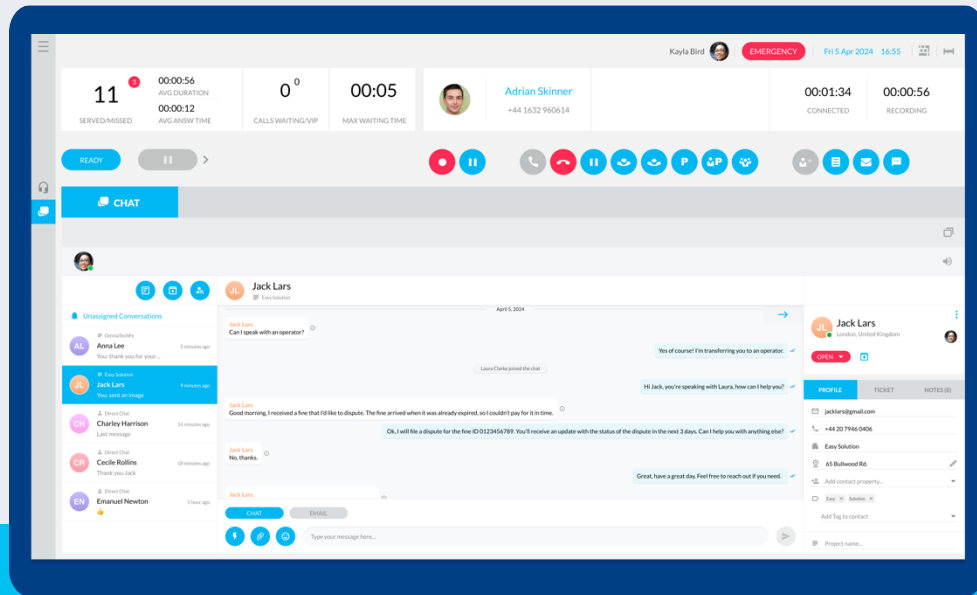
Intégration avec tes répertoires et ton CRM

Disponible pour les utilisateurs malvoyants et non-voyants



Imagicle UCX AI CC Agent Console.

Une console omnicanal pour faciliter l'accueil des clients par le biais des canaux vocaux et numériques, pour la plus grande satisfaction des agents et des clients.



APPELS À PORTÉE DE CLIC

Tu vois les détails de l'appel entrant. Réponds en un clic, transfère l'appel à un autre agent ou mets-le en attente si tu es occupé. Surveille rapidement les files d'attente et le statut de l'équipe, et bien plus encore.

CHAT EN DIRECT AVEC TES CLIENTS

Gère facilement les demandes des clients provenant de différents canaux, tels que ton site web, WhatsApp, Telegram, Messenger, etc.

HUMAN & VIRTUAL TOGETHER

Libère tes agents des tâches répétitives. Permet aux utilisateurs de parler numériquement ou vocalement à des agents virtuels prêts à passer à des agents humains si nécessaire.

Une interface propre, avec tout ce dont vous avez besoin.

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

- Top Left:** A summary bar showing 18 calls served, 00:46 time, 2 calls in queue, and 00:25 max waiting time. It includes buttons for 'READY' and 'PAUSE'.
- Top Right:** A header for the active call with the agent's name 'Danielle Sousa', a customer note 'He would like to have information regarding pricing and discounts', and call status indicators for 'CONNECTED' and 'RECORDING'.
- Middle Left:** A 'QUEUES' section showing a table of waiting calls. It includes a 'SALES' section with a 'LOGOUT' button.
- Middle Right:** A 'CURRENT CALLS' section with a table showing the active call details for Danielle Sousa.
- Bottom Left:** A 'SALES' section with a table of waiting calls and a 'LOGOUT' button.
- Bottom Right:** A 'COLLEAGUES' section showing a grid of agent status cards, including names like Lorenzo Naldi, Elena Panzera, and others, with their current status (Available, Busy, etc.).

OPTIONS ET
SÉLECTION
VOIX/CHAT
(seulement avec AI CC
Agent Console)

APPELS

Agent & Attendant Console - Interface d'appel

The screenshot displays the Agent & Attendant Console interface, which is divided into several sections. The top bar shows the user's name, Micaela Pirtognani, and a status indicator. The main area is divided into three main sections: a left sidebar, a top navigation bar, and a main content area.

1. NOM ET DRAPEAU DU PAYS DE L'APPELANT: This section displays the caller's name, Danielle Sousa, and their phone number, +44 123456789. It also shows a brief description of the call: "He would like to have information regarding pricing and discounts".

2. PANIC BUTTON: This button is used to trigger different notifications of alert via the application Emergency Notification.

3. PANNEAUX D'APPELS PARQUÉS (seulement Att.Console): This section displays a table of parked calls. The table has columns for Parked on, Contact, VIP, Duration, and Parked from. The data shows a call parked on 00:00:49, contacted by Lucinda Hellis, with a duration of 00:01:49, and parked from Elena Neri.

4. COLLÈGUES: This section displays a list of colleagues with their status (Available or Busy) and a search bar. The search bar is labeled "5. CHAMP DE RECHERCHE de type Google utilisant tous les champs de contact disponibles".

5. CHAMP DE RECHERCHE de type Google utilisant tous les champs de contact disponibles: This is a search bar used to find colleagues.

6. CONNEXION/ DÉCONNEXION à des files d'attente spécifiques: This section displays a list of queues with their status (Waiting or From) and a search bar.

7. LISTES DES FILES D'ATTENTE SPÉCIFIQUES: This section displays a list of specific queues.

8. LISTE DE TOUTES LES FILES D'ATTENTE: This section displays a list of all queues, showing the number of calls in each queue and the status of the calls.

9. STATUT DES AGENTS: This section displays the status of the agents, showing the number of agents available, on pause, or disconnected.

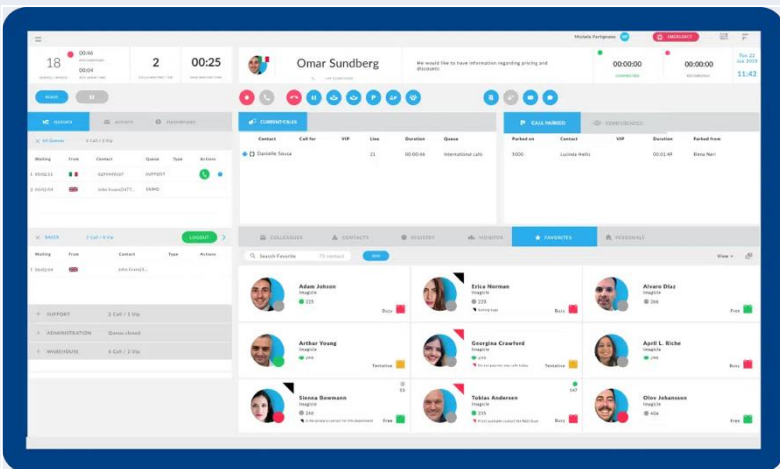
AI CC Omnichannel Console seulement – Interface de chat

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

- 1. PANNEAU D'APPELS**
Lorsque les opérateurs travaillent sur les chats, ils peuvent toujours voir les statistiques d'appels et les appels actifs avec les mêmes commandes que AC.
- 2. CONVERSATION EN COURS**
This section shows the active chat conversation with the customer, including the chat history and the current message being typed.
- 3. BOUTONS POUR OUVRIR UN TICKET, ARCHIVER LES CHATS ET RECHERCHER UN CONTACT**
These buttons allow the operator to create a new ticket, archive the chat, or search for a specific contact.
- 4. DÉTAILS DU CONTACT**
This section provides detailed information about the contact, including their name, email address, phone number, and address.
- 5. CHATS ACTIFS**
Chats que l'opérateur est en train de gérer et qui n'ont pas encore été terminés.

Imagicle UCX Console

Configuration requise pour l'installation.



Systèmes d'exploitation client

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

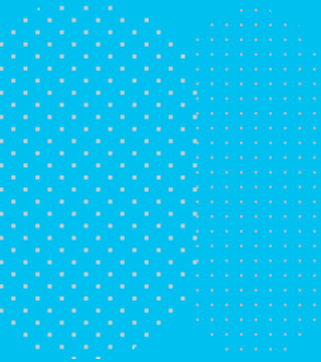
Configuration matérielle requise

- ✓ Écran 19 pouces, résolution 1440 x 900 ou supérieure
- ✓ CPU dual-core ou supérieur (CPU Arm® non pris en charge)
- ✓ 4 Go de RAM



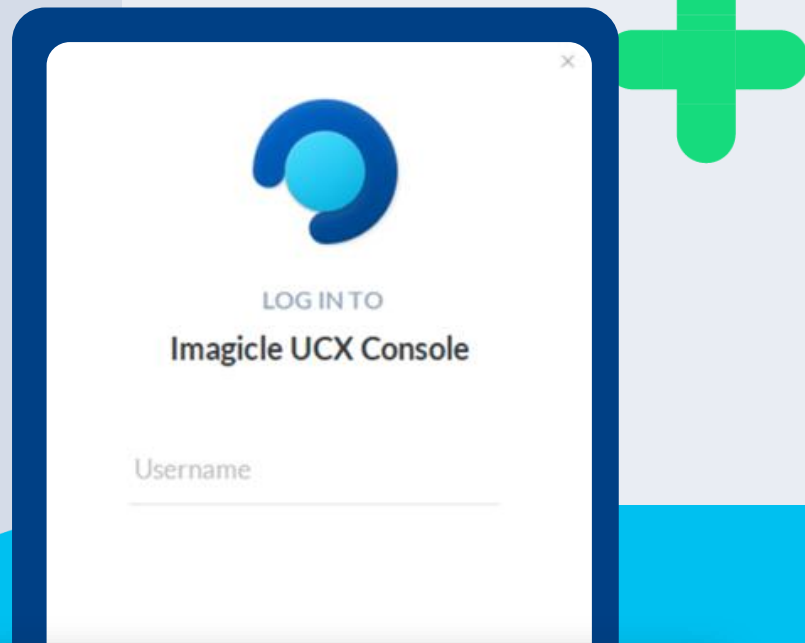
Imagicle UCX Console

Connexion.



Première connexion.

- La première fois que vous lancerez le client UCX Console :
 - L'application vous invite à saisir l'adresse FQDN ou IP du serveur Imagicle UC Suite. Pour les environnements haute disponibilité, veuillez saisir l'IP/FQDN du serveur principal Imagicle.
 - Si "connexion sécurisée" est sélectionnée, alors UCX Console se connecte à UCX Cloud Suite via deux sessions TCP sécurisées TLS 1.2 sur le port 51235.
 - UCX Console pour MS-Teams ajoute un autre indicateur lié à l'environnement. S'il est coché, une autre session TLS est établie sur le port 51236.
 - Vous devez ensuite entrer vos identifiants d'utilisateur. SSO est supporté.
 - Si UCX Suite est synchronisée avec Active Directory ou Entra ID, il vous suffit d'entrer vos identifiants de connexion Windows



Connection options

IP Address/hostname/domain: company.imagicle.cloud

Secure connection: ☒

SAVE CANCEL



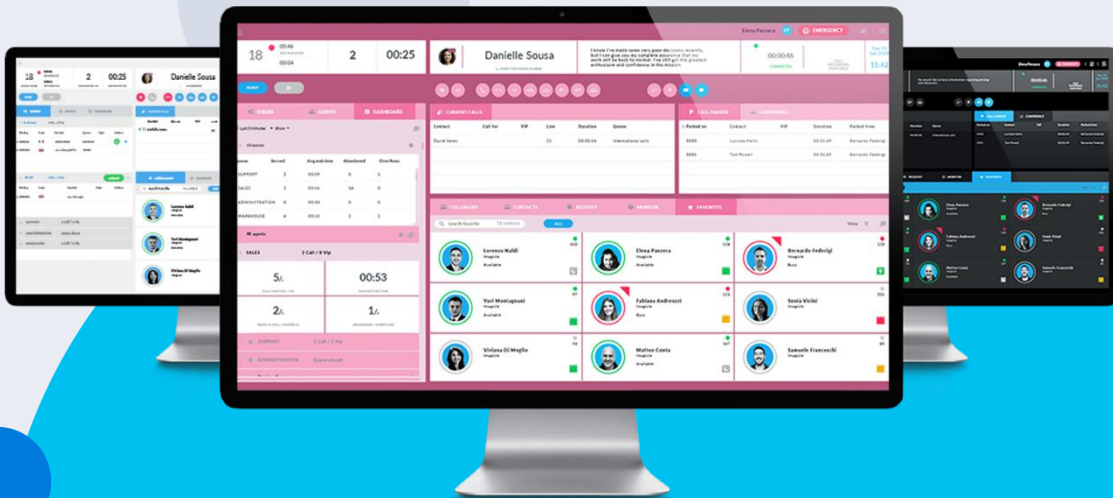
Imagicle UCX Console

Thèmes

Adaptez-la à votre humeur.

Le menu « **Thèmes** » vous permet de choisir l'apparence que vous souhaitez.

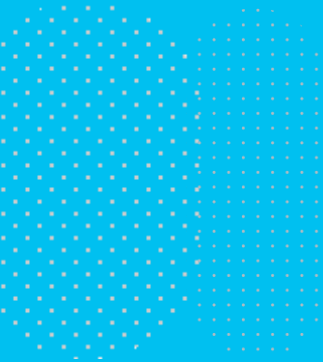
VIEW	▶
SELECT LANGUAGE	▶
MANAGE HOTKEYS	
OPTIONS	
THEMES	▶
HELP	▶
EXIT	
	LIGHT
	MEDIUM
	✓ PINK
	DARK
	VIOLET





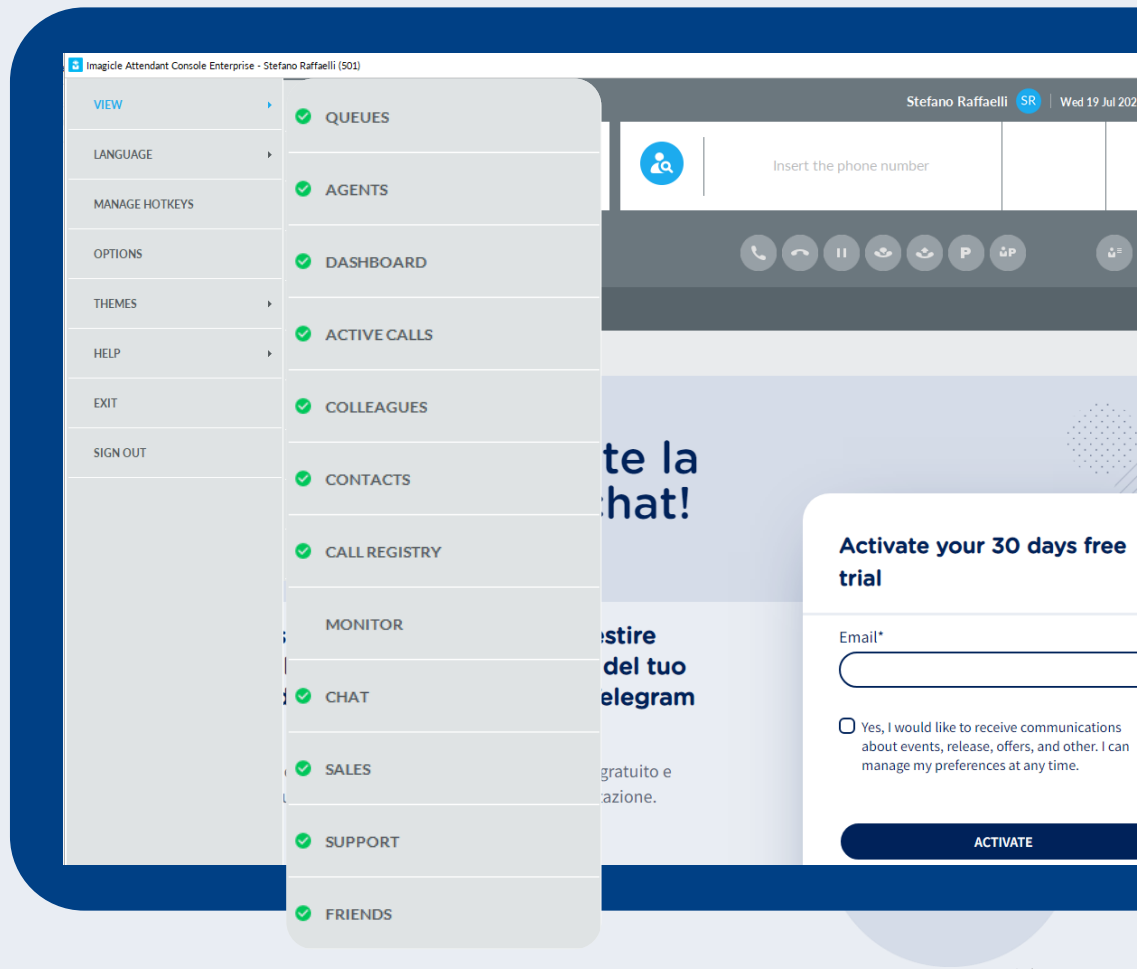
Imagicle UCX Console

Panneaux.



Adapte-le à tes besoins.

Dans le menu en haut à gauche -> VIEW, tu peux afficher/masquer les panneaux inclus dans la présentation principale d'Imagicle Attendant Console.



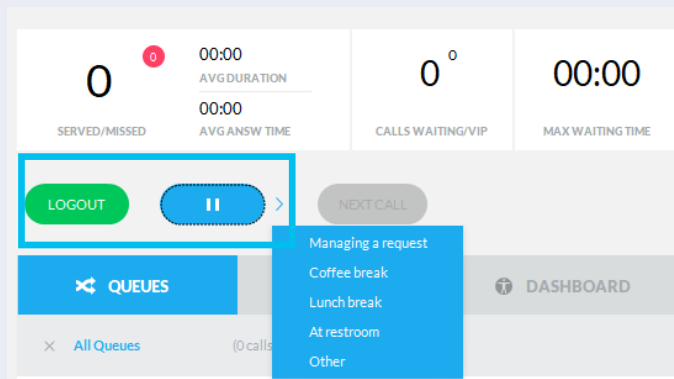


Imagicle UCX Console

Files d'attente.

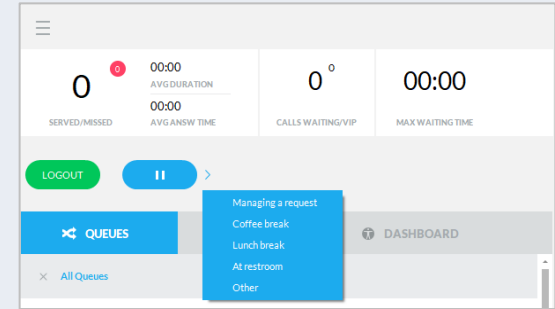
Liste des files d'attente.

- Cette liste aide les agents à paramétrer leur statut et à se faire une idée de toutes les files d'attente leur ayant été attribuées. Elle indique le nombre d'appels traités ou en absence, le nombre d'appels en attente, le temps d'attente, la durée moyenne des appels et le temps de réponse.
- En appuyant sur le bouton bascule « **Prêt** », l'agent indique être prêt à traiter les appels de TOUTES les files d'attente lui ayant été attribuées.
- Une fois le statut « Prêt » activé, le bouton affiche « **Déconnexion** » pour permettre aux agents de basculer s'ils sont INDISPONIBLE pour recevoir les appels (hors des heures de travail).
- Le bouton « **Pause** » permet aux agents de se déconnecter temporairement de la file d'attente en sélectionnant un motif de pause (pause café, repas de midi, autre...).

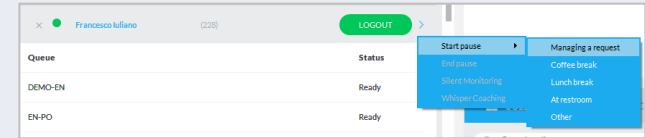


Motifs de pause.

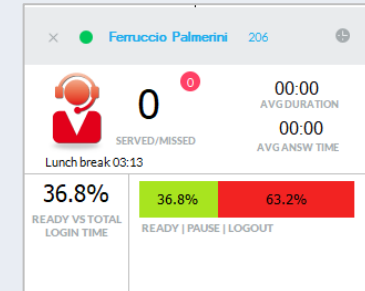
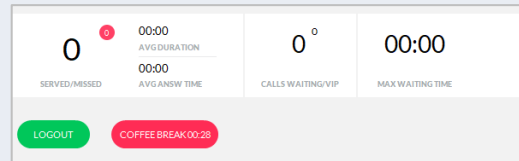
- Lorsque plusieurs pauses sont configurées sur le serveur, le bouton Pause demande à l'agent de sélectionner la bonne raison quand il l'active. Les états de pause disponibles s'affichent comme dans l'image ci-contre



- Les superviseurs peuvent également définir un motif de pause pour les agents



- Les raisons de la pause sont affichées sur la Attendant Console.



Statut agent/opérateur.

STATUT	ICÔNE	Description
Déconnecté sur toutes les files d'attente		INDISPONIBLE pour tous les appels, quelle que soit la file d'attente (par ex : hors des heures de travail)
Disponible pour toutes les files d'attente		Travaille et est DISPONIBLE pour les appels de TOUTES les files d'attente
Disponible pour certaines files d'attente		Travaille et est DISPONIBLE pour les appels de CERTAINES files d'attente
Pause / Wrap-up*	 	Travaille mais est en pause manuelle ou automatique. Provisoirement NON disponible pour les appels, quelle que soit la file d'attente (par ex. : pause déjeuner ou appel hors des heures de travail)

*Les statuts Pause/Wrap-up s'appliquent à toutes les files d'attente auxquelles l'agent est connecté

Wrap-up.

S'il est configuré dans Advanced Queueing, un délai de « Wrap Up » commencera à la fin de chaque appel ACD. L'agent sera alors automatiquement mis en pause sur toutes les files d'attente, ce qui lui permettra de mener à bien ses activités administratives comme la saisie des données CRM/ERP ou d'autres tâches de flux de travail.

- Une fois le délai de Wrap-Up écoulé, le statut de l'agent repasse automatiquement en « Disponible ».
- Les délais de Wrap-up et de pause sont tous deux indiqués dans les données statistiques de l'agent.

The screenshot shows an agent's status interface. At the top, there is a menu icon (three horizontal lines). Below it, the number '9' is displayed, followed by a red circle containing the number '14'. To the right, the text '01:36' is shown above 'AVG DURATION'. Below this, '00:02' is shown above 'AVG ANSW TIME'. Underneath these, the text 'SERVED/MISSED' is visible. At the bottom, there are two buttons: a green 'LOGOUT' button and a red 'WRAP-UP 00:14' button, which is highlighted with a blue rectangular border.

EXAMPLE DE WRAP-UP STATUS

The screenshot shows the same agent status interface as above. The 'WRAP-UP 00:14' button is replaced by a red 'COFFEE BREAK 00:28' button, which is also highlighted with a blue rectangular border. All other elements, including the menu icon, the number '9', the red circle with '14', and the statistics, remain the same.

EXAMPLE DE PAUSE STATUS



Détails des informations relatives aux files d'attente.

- Panneau vous permettant de voir tous les appels présents dans les files d'attente
 - La fenêtre « Toutes les files d'attente » répertorie tous les appels en attente pour toutes les files vous ayant été attribuées
 - Par ailleurs, une fenêtre spécifique est disponible sous chacune de celles-ci. Vous pouvez voir les appels en attente dans chaque file d'attente spécifique, vous connecter/déconnecter manuellement de chacune d'entre elles ou forcer l'ouverture/la fermeture d'une file d'attente (si vous êtes autorisé à le faire)
- Informations disponibles dans le panneau Files d'attente:
 - Nom de la file d'attente
 - Temps d'attente
 - Pays de l'appelant
 - Nom et/ou numéro de contact de l'appelant
 - Type : « VIP » si l'appel provient d'un contact inclus dans un annuaire Speedy VIP ou « R » pour un appel renvoyé à l'opérateur depuis la file de mise en attente sur ligne occupée (seulement Att.Console)
 - Actions : L'opérateur peut répondre à un appel en attente en appuyant sur le combiné vert ou il peut réserver l'appel en appuyant sur la main bleue

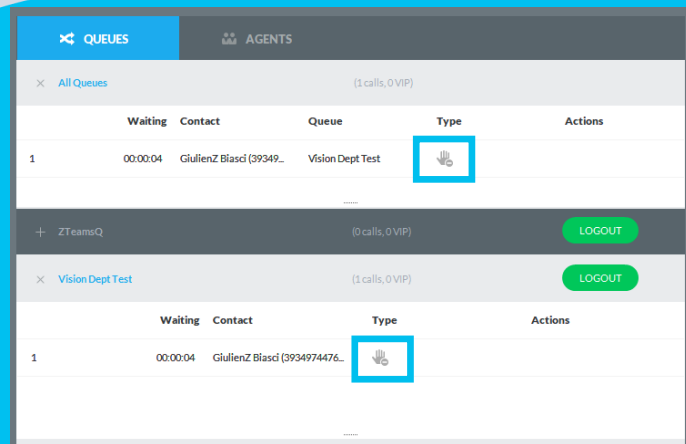
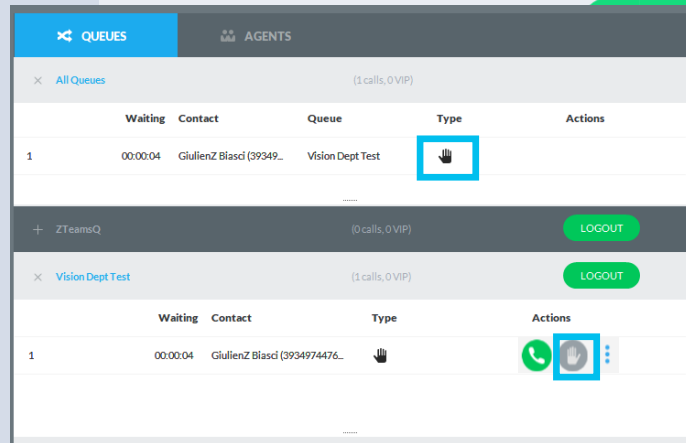
The screenshot displays a call center management interface. At the top, there are navigation tabs: QUEUES (highlighted with a red box), AGENTS, DASHBOARD, and CURRENT CALL. Below the tabs, there are three queue sections:

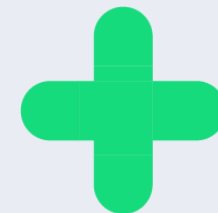
- All Queues** (1 calls, 0 VIP): A table with columns: Waiting, From, Contact, Queue, Type, Actions. It shows one call with ID 1, duration 00:00:06, from Italy, contact Andrea So..., and queue DEMO-IT.
- DEMO-EN [P]** (0 calls, 0 VIP): A table with columns: Waiting, From, Contact, Type, Actions. It has a green LOGOUT button and a three-dot menu.
- DEMO-IT [P]** (1 calls, 0 VIP): A table with columns: Waiting, From, Contact, Type, Actions. It has a blue READY button (highlighted with a red box) and a three-dot menu. A dropdown menu is open from the three-dot menu, 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 colleagues. The name Ahmed Antar is visible at the bottom right.

Appels en attente réservés.

- Chaque opérateur peut réserver un appel en attente pour forcer l'algorithme de distribution à transférer l'appel vers sa propre ligne téléphonique.
- Pour ça, il suffit d'aller dans le panneau FILES D'ATTENTE et de cliquer sur l'icône « main » dans la colonne « Actions ».
- Si l'appel est attribué à l'opérateur par la fonction Sticky Agent, la même icône apparaît automatiquement sur l'opérateur choisi.
- Si l'appel est réservé par un autre opérateur, la « main » apparaît au même endroit, mais en gris.
- La même chose s'applique si l'appel est attribué par Sticky Agent à un autre opérateur.





Liste des files d'attente : Onglet « Agents ».

- Panneau accessible uniquement [au superviseur ou aux gestionnaires de file d'attente](#). Il indique le statut des agents prêts pour chaque file d'attente assignée.
- Deux vues différentes, sélectionnables dans le menu déroulant :
 - « **Par agent** » affiche la liste des agents et les files d'attente associées à chacun d'entre eux.
 - Le gestionnaire de file d'attente peut forcer la connexion/déconnexion de toutes les files d'attente (bouton à côté du nom de l'agent) ou d'une seule file d'attente (clic droit sur le nom de la file d'attente).
 - « **Par file d'attente** » affiche la liste des files d'attente et les agents associés à chacune d'entre elles.
 - Le gestionnaire de file d'attente peut forcer la connexion/déconnexion d'un agent en cliquant simplement avec le bouton droit de la souris sur le nom de l'agent, dans une file d'attente spécifique.

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

Agent	Status
Sonia Vicini	
Elena Neri	
Francesca Cappelletti	

Agent	Status
Michel Ravasio	READY

Queue	Status
DEMO-EN	Logged out
US-Sales	Logged out
DEMO-IT	Logged out
+	
Riccardo Rolfo	READY
x	
Tommaso Fioravanti	LOGOUT

Queue	Status
DEMO-EN	Ready
EN-PO	Ready
IT-Sales	Ready

Liste des files d'attente : Onglet « Agents ».

- Si vous êtes un **superviseur avancé**, vous avez accès à deux fonctionnalités qui permettent de surveiller les performances des agents:

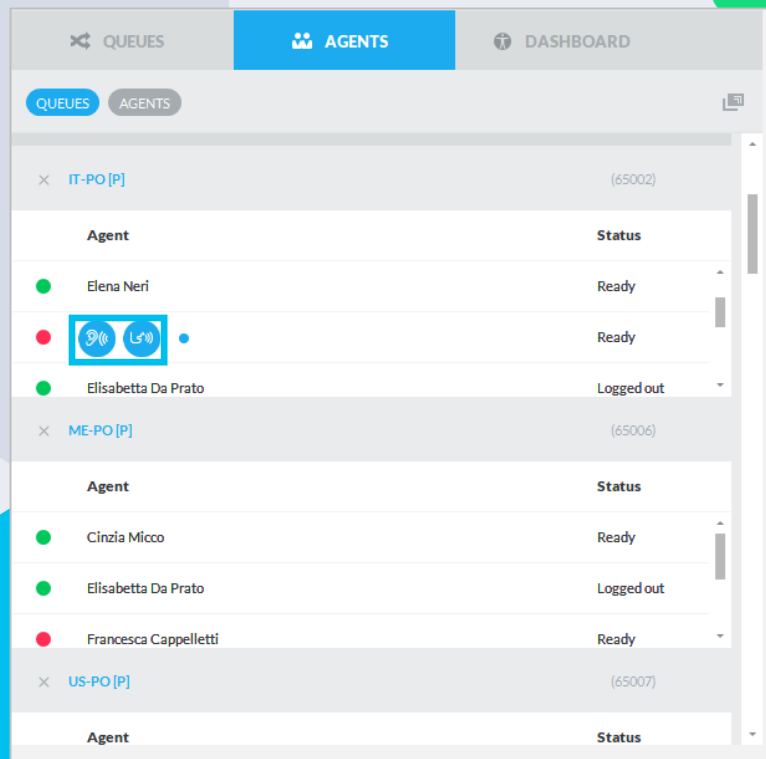


“**Silent Monitoring**”: Écoutez les conversations des opérateurs à leur insu

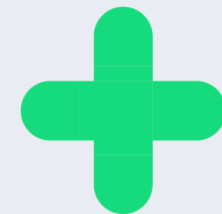


“**Whisper Coaching**”: Donnez des suggestions orales à l’opérateur sans être entendu par la partie à distance

Ces fonctionnalités ne sont disponibles que pour Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated Instance.

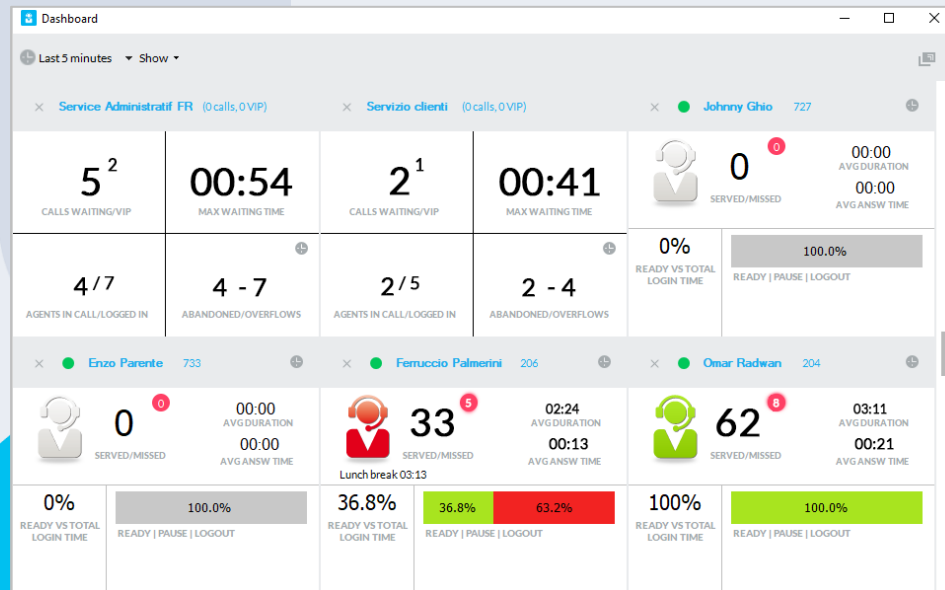


QUEUES			AGENTS		DASHBOARD	
QUEUES			AGENTS			
× IT-PO [P]			(65002)			
Agent			Status			
● Elena Neri			Ready			
●  			Ready			
● Elisabetta Da Prato			Logged out			
× ME-PO [P]			(65006)			
Agent			Status			
● Cinzia Micco			Ready			
● Elisabetta Da Prato			Logged out			
● Francesca Cappelletti			Ready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



Panneau des files d'attente : onglet « Dashboard ».

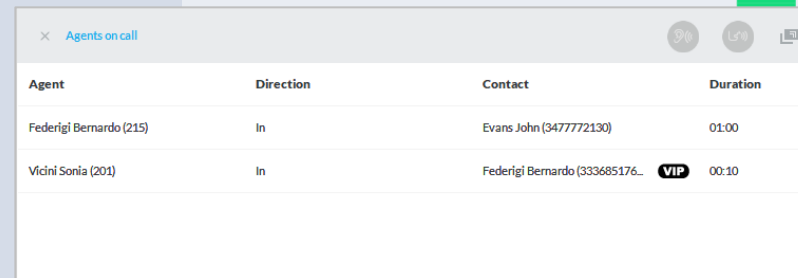
- Cette liste n'est disponible que pour les superviseurs et les gestionnaires de files d'attente. Elle indique le statut de disponibilité des agents pour chaque file d'attente attribuée.
- Affichage personnalisable par période et détails des files d'attente/agents
 - Pour chaque file d'attente sélectionnée : appels en attente en temps réel, temps d'attente maximum, agents occupés et appels perdus, agents en attente.
 - Pour chaque agent sélectionné : total des appels traités/manqués, durée moyenne des appels et temps de réponse, pourcentage du temps de connexion par rapport au temps de pause et de déconnexion
 - Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de l'interface graphique principale de la UCX Console et d'afficher en plein écran sur un écran LCD mural dédié.
 - Chaque fenêtre peut être réduite en cliquant sur le symbole « X » en haut à gauche ou en haut à droite.





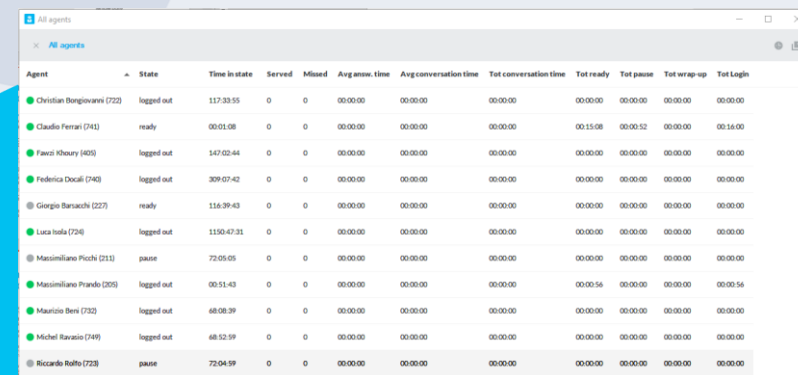
Liste des files d'attente : Onglet « Tableau de bord »

- Info en temps réel sur les agents
 - Tableau « Tous les agents » détachable, Status login, temps de Status et raisons de la pause compris.
 - Tableau « Agents sur appel » détachable. Ce sont compris la liste des appels actifs pour tous les agents et toutes les info importantes sur l'appel, comme la direction, le contact (numéro) et la durée de l'appel. Idéal pour commencer le Silent Monitoring ou le Whisper Coaching depuis un appel
 - Chaque fenêtre peut être réduite avec un click sur le symbole "X" en haute à gauche.



Agents on call

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



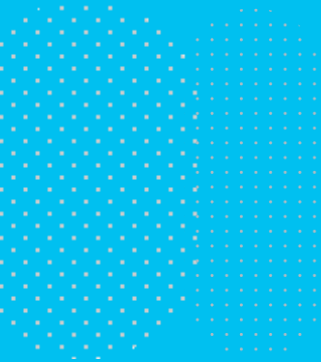
All agents

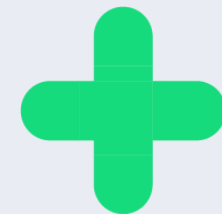
Agent	State	Time in state	Served	Missed	Arg answe. time	Arg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Borgiovanni (722)	logged out	117:39:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	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
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	72:09:05	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

Gestion des appels.





Notification des appels en attente.

- Lors d'un appel entrant en file d'attente, une fenêtre contextuelle en bas à droite et/ou une alerte sonore est générée par la UCX Console (en fonction de la configuration des alertes)
- En même temps, le numéro de l'appelant, l'ID de la file d'attente et le nom de l'appelant apparaissent dans le panneau de file d'attente
- Tu as le choix d'attendre que l'appel soit transféré sur ton téléphone ou tu peux prendre l'appel manuellement en cliquant sur l'icône du combiné (rouge carré) ou en double-cliquant sur l'appel entrant du panneau de file d'attente ou en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le même élément et en sélectionnant « Répondre ».
- Si l'algorithme de distribution configuré dans Advanced Queueing est « On Demand », tu ne peux prendre l'appel que manuellement.

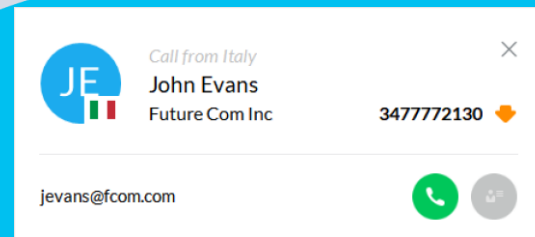
QUEUES

AGENTS

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

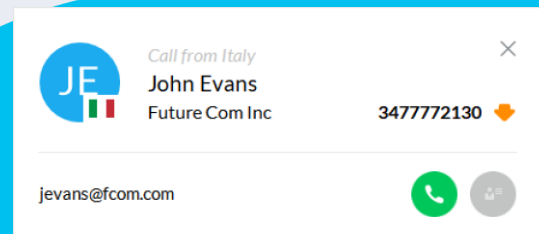
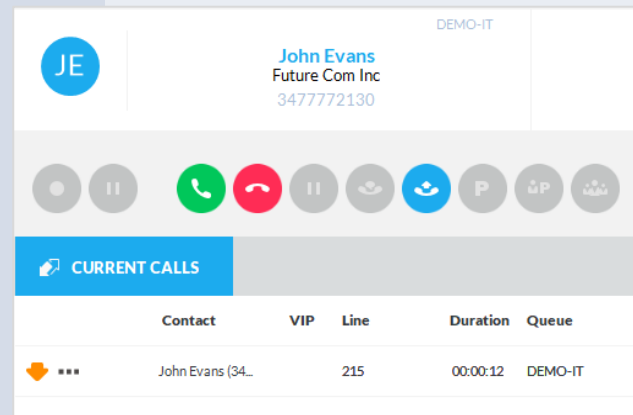
3477772130 

jevans@fcom.com

Gestion des appels entrants.

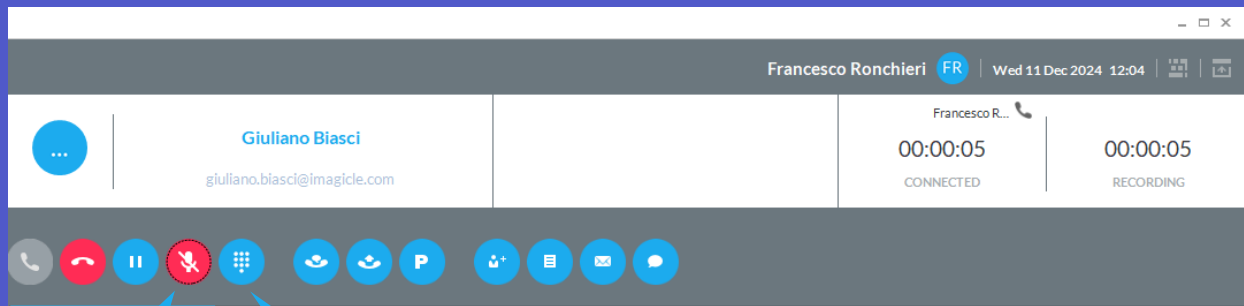
- Lorsqu'un appel arrive sur le téléphone de ton agent, une **fenêtre contextuelle** s'affiche en bas à droite et/ou une **alerte sonore** est générée par la UCX Console (en fonction de la configuration des alertes)
- En même temps, le numéro de l'appelant, l'identifiant de la file d'attente, l'identifiant de l'appelant, le nom de l'entreprise et le drapeau de nationalité apparaissent dans la zone supérieure de la barre de téléphone.
- **Pour répondre à l'appel**, tu peux cliquer sur l'icône du combiné (carré rouge) ou double-cliquer sur l'élément d'appel « Appels en cours » ou cliquer avec le bouton droit de la souris sur le même élément et sélectionner « Répondre ».
- Une fois en communication, tu peux effectuer les opérations de base suivantes :
 - Mettre l'appel en mode « attente » (géré par le PBX), en cliquant sur le bouton 
 - Effectuer un transfert d'appel aveugle, en cliquant sur le bouton  ou un transfert consultatif, en cliquant sur le bouton . Dans les deux cas, une fenêtre contextuelle apparaît, demandant le numéro de téléphone de destination ou le nom du contact.





Boutons supplémentaires dans UCX Console pour MS Teams.

Grâce à l'intégration native d'Imagicle avec MS-Teams basée sur ACS, UCX Console inclut des fonctionnalités de softphone, permettant de gérer les appels sans avoir le client MS-Teams en cours d'exécution sur le poste de travail PC. Des boutons supplémentaires ont été ajoutés à cet effet, décrits ci-dessous :

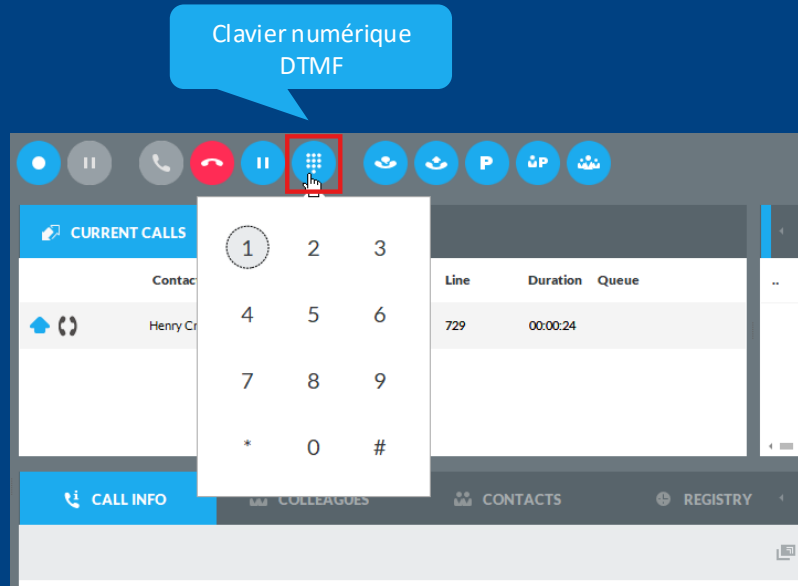


Activer/désactiver le
microphone du casque

Clavier numérique
DTMF

Bouton supplémentaire dans UCX Console pour Cisco UCM.

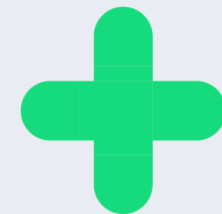
Grâce à l'intégration native d'Imagicle CTI/TAPI basée sur Cisco TSP, Imagicle UCX Console inclut un bouton supplémentaire pour envoyer des tonalités DTMF, décrit ci-dessous :





Imagicle UCX Console

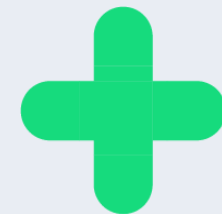
Transfert – parçage.



Transfert d'appel avec consultation.

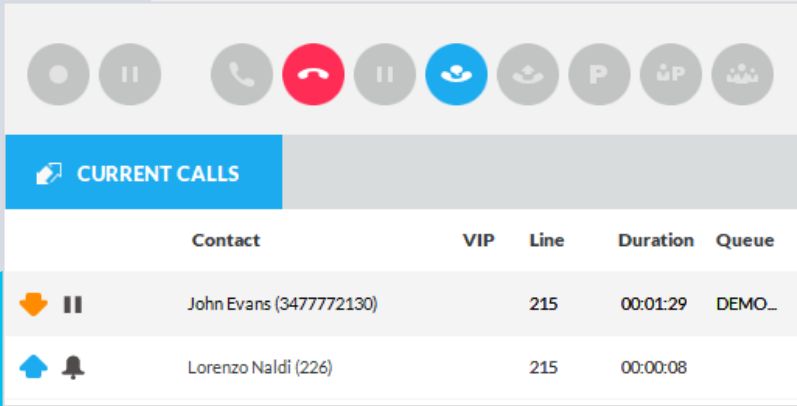
- Une fois l'appel reçu, l'agent peut **transférer l'appel** à un collègue par **consultation** (avec annonce).
- S'il clique sur l'icône entourée d'un cercle bleu ou compose le raccourci clavier correspondant, une fenêtre contextuelle lui permet de saisir le numéro destinataire ou le nom du contact.
- Un appel sortant est émis dès que le destinataire est choisi (dans notre exemple, vers l'extension 226).
- Quand le collègue répondra à l'appel, l'agent pourra lui parler un petit peu avant de finaliser le transfert en cliquant, dans un deuxième temps, sur la même icône (cf. ci-dessus).
- Si nécessaire, l'agent peut facilement passer de l'appelant au destinataire du transfert en sélectionnant les entrées correspondantes dans la liste « Appel en cours ».
- Si la tentative de transfert d'appel échoue, Attendant Console stocke le numéro de destination dans la colonne « Appel pour », ce qui permet à l'opérateur de connaître le destinataire de l'appel sans avoir à ajouter manuellement une note.

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

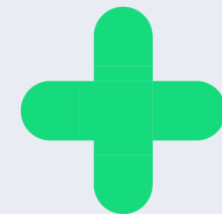


Basculer entre plusieurs appels actifs.

- La liste « APPELS EN COURS » permet à l'agent de basculer entre plusieurs appels actifs, de double-cliquer sur un appel pour mettre en attente l'appel activé et d'activer l'appel sélectionné.
- Un raccourci clavier (« hotkey ») est également disponible pour la même action.

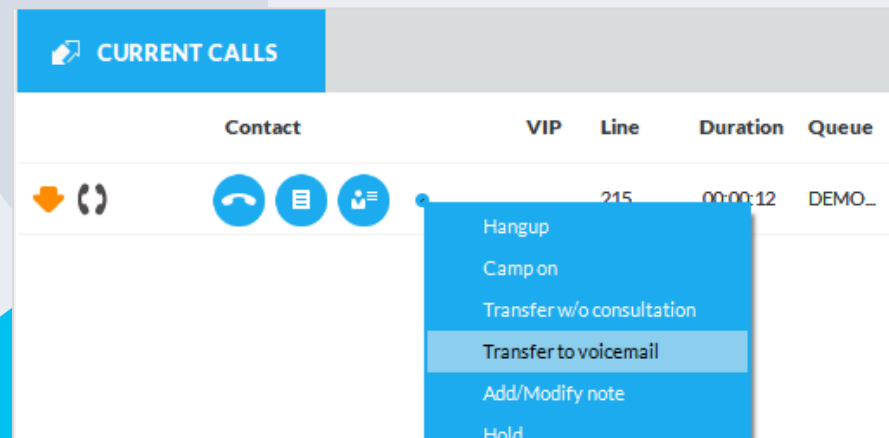


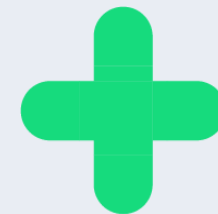
CURRENT CALLS					
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
 	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



Transfert vers la messagerie vocale.

- Pour les appels entrants ou les appels en cours, le menu déroulant propose parmi ses options un « Transférer à la messagerie vocale ».
- Cette option fonctionne avec l'application Imagicle VoiceMail (Cisco UCM) ou avec un service de messagerie vocale tiers.
- Dans le cas d'un environnement Webex Calling MT, cette option transfère l'appel vers la fonction de messagerie vocale native de WxC.
- Dans le cas d'un environnement MS-Teams, MS ACS SDK s'occupe de transférer l'appel vers la messagerie vocale native de l'utilisateur.





Parquer un appel.

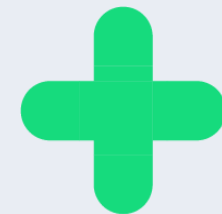
- Une fois l'appel reçu, l'agent peut **le parquer** sur le PBX en cliquant sur le bouton « P » (entouré d'un cercle bleu). L'appel peut être déplacé de la fenêtre « Appels en cours » à la fenêtre « Parcages ».
- L'appelant entendra une tonalité ou de la musique.
 - Pour récupérer l'appel parqué, il suffit de double-cliquer sur l'élément déplacé dans « Parcages » ou de composer le raccourci clavier correspondant.
- N'oubliez pas qu'un appel parqué peut également être récupéré par d'autres agents.

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



Imagicle Attendant Console

Mise en attente sur poste occupé.



Parcage d'appel Camp-On.

- **Camp-On** is a unique Imagicle feature which allows you to perform a queue-assisted call transfer to a busy extension
 - By clicking blue-squared icon, you can select transfer destination and move the call into Camp-On queue, with relevant welcome prompt and MoH.
 - Once destination number becomes available and call is answered, call transfer is automatically accomplished, without any further intervention.
 - During Camp-On wait, call is visible in your “Call Parked” window and you can retrieve it by double-clicking on call item.
 - Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans la console Imagicle UCX Agent.

The screenshot displays the Imagicle UCX Agent interface. At the top, there are several icons: a 'P' icon, a blue-squared icon (highlighted with a red box), and a group of three people icon. Below these icons, there are two tabs: 'CALL PARKED' (active) and 'CONFERENCE'. The 'CALL PARKED' tab shows a table with the following data:

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

Below the table, there is a search bar with the text 'CAMP ON' and a search icon. Below the search bar, there is a search result for 'loren' with a green status indicator and the name 'Lorenzo Naldi' next to the number '226'.



Imagicle UCX Console

Conférence.

Création d'une conférence.

Une fois la communication établie, vous pouvez inviter plusieurs interlocuteurs (en fonction des capacités de conférence du PBX) à une conférence téléphonique, y compris vous-même.

Si l'on clique sur l'icône entourée d'un cercle bleu, une fenêtre contextuelle permet de saisir des caractères alphanumériques pour chercher des contacts. Un appel sortant est émis dès que le collègue est choisi.

Quand le collègue répondra, l'agent pourra lui parler un petit peu puis l'ajouter à la conférence en cliquant, dans un deuxième temps, sur la même icône (cf. ci-dessus).

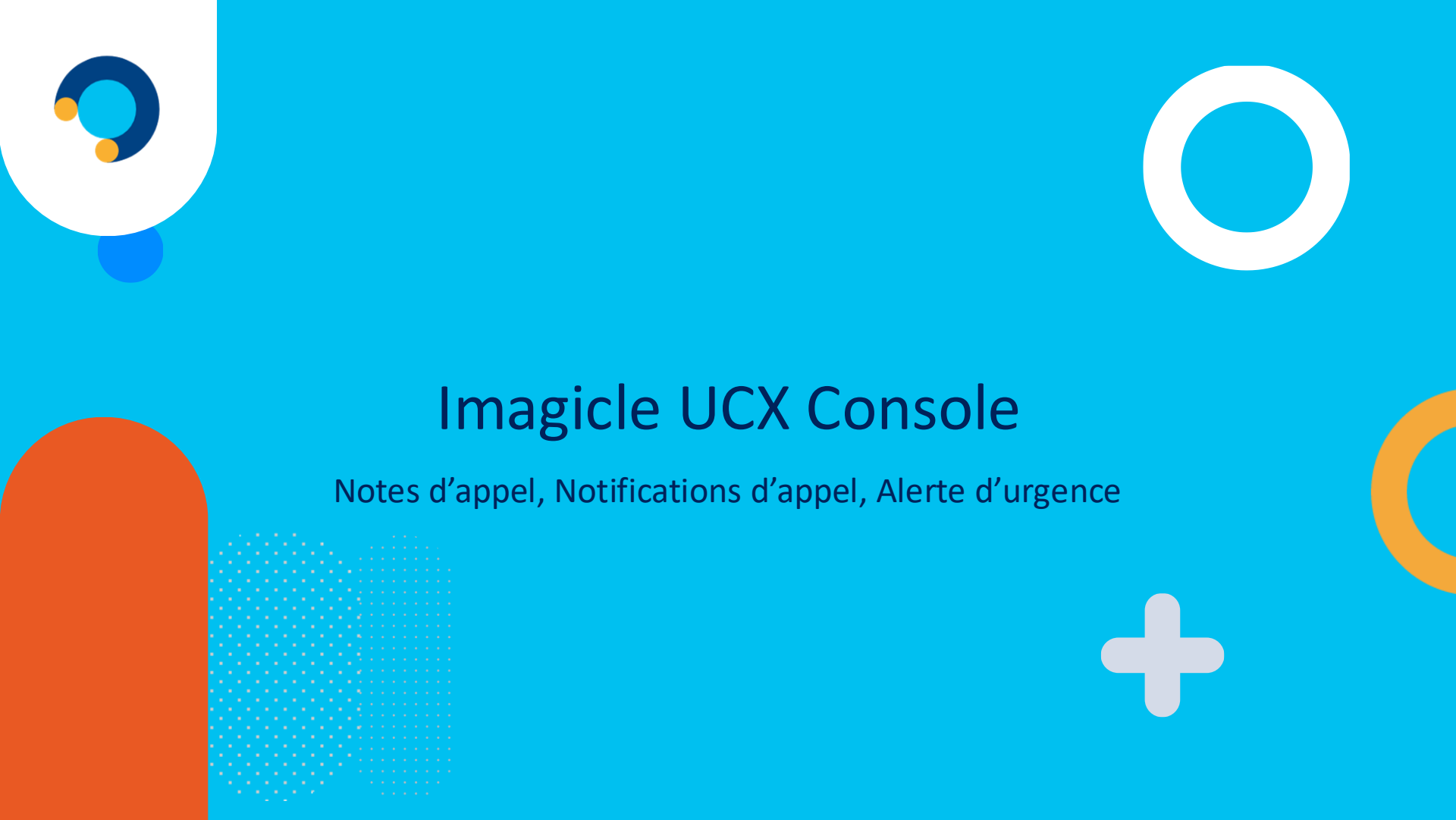
The screenshot displays a PBX interface with a top toolbar containing various call control icons. The 'CONFERENCE' icon, represented by a group of people, is highlighted with a blue square. Below the toolbar, the interface is divided into two main sections: 'CURRENT CALLS' and 'CONFERENCE'.

CURRENT CALLS

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

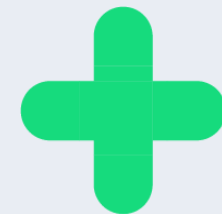
CONFERENCE

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



Imagicle UCX Console

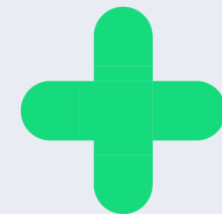
Notes d'appel, Notifications d'appel, Alerte d'urgence



Notes d'appel.

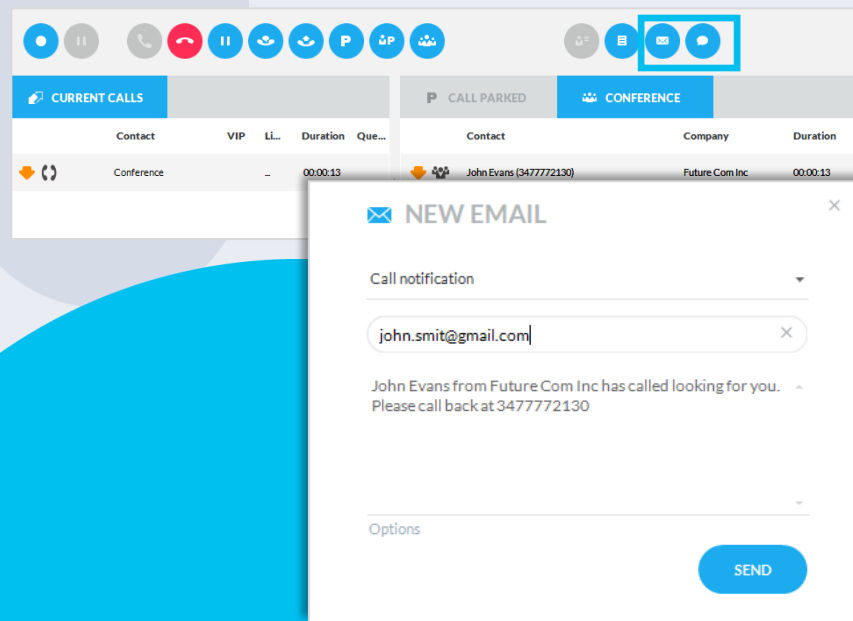
- Pendant un appel, vous pouvez ajouter **une note personnelle à l'appel en cours**. Cela se fait en cliquant sur l'icône de texte (carré rouge) puis en ajoutant du texte dans la fenêtre contextuelle.
 - Si l'appel est parqué, la note est conservée à titre de rappel pour l'agent
 - Une fois l'appel transféré ou terminé, la note est enregistrée dans le registre d'appels
 - Si plusieurs terminaux sont associés à la ligne téléphonique de l'opérateur, veuillez demander à votre administrateur de bien l'associer à l'Attendant Console pour éviter toute perte de notes lors du parage des appels.

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



Notifications d'appel.

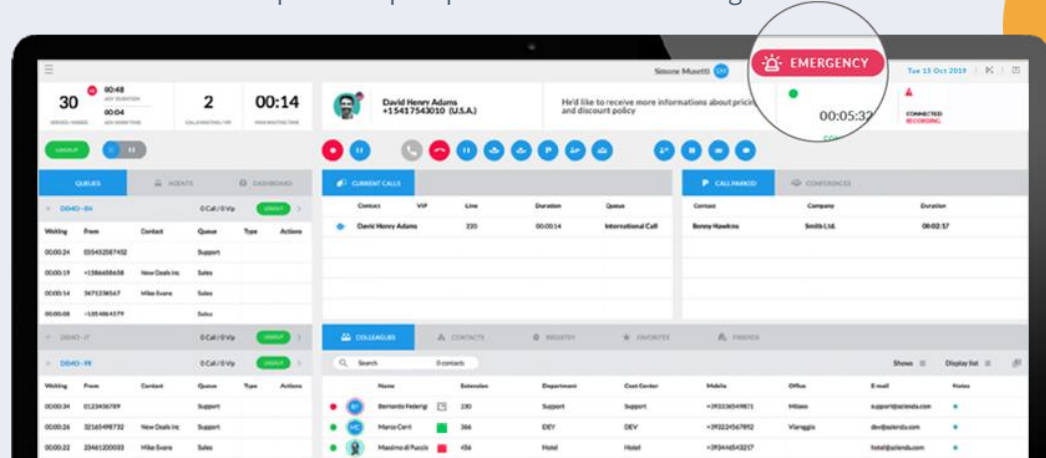
- La gestion des e-mails/des SMS permet à l'agent d'envoyer des e-mails ou des SMS aux clients et aux collègues sur la base de modèles prédéfinis incluant les informations de l'appel en cours.
- En cliquant sur  (email) ou , une fenêtre contextuelle apparaît, vous invitant à choisir un modèle ("Notification d'appel" sur l'écran en exemple) et à saisir une adresse e-mail ou un numéro de téléphone portable de destinataire
- Le message sera envoyé en appuyant sur le bouton bleu "Envoyer" en bas à droite
 - La gestion des SMS nécessite un abonnement à un fournisseur international de SMS. Veuillez consulter le menu « Option » de Attendant Console pour plus de détails.



Déclenchez une alerte d'urgence avec le Bouton Panique

Bouton rouge Panique disponible en haut à droite de sur l'interface de la console.

- Peut déclencher différentes notifications d'alerte via l'application Singlewire InformaCast
- Peut déclencher un appel téléphonique vers n'importe quelle numéro d'urgence
- Peut être caché pour chaque opérateur ou de manière généralisée



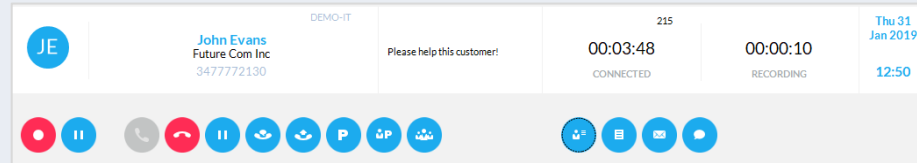


Imagicle UCX Console

Call Recording.

Call Recording.

Si Imagicle UCX Platform (Cisco UCM et Webex Calling DI uniquement) inclut une licence d'enregistrement des appels, tu peux alors déclencher l'enregistrement de la conversation en cours depuis UCX Console. Fonctionne avec n'importe quel téléphone enregistré sur ton PBX et associé à UCX Console. Pendant un appel, tu peux cliquer sur le bouton Enregistrer  pour démarrer et arrêter l'enregistrement de l'appel. Voir ci-dessous :

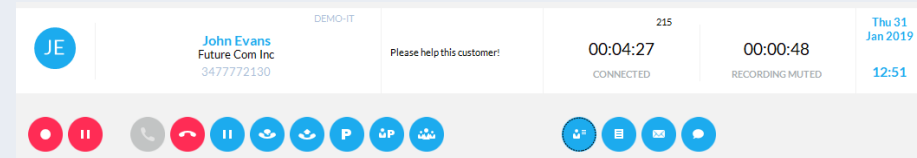


The screenshot shows the UCX Console interface for a call with John Evans (Future Com Inc, 3477772130). The call is connected, and recording is in progress. The interface includes a header with the user's name and phone number, a status bar with 'Please help this customer!', and a bottom bar with various call control icons. The recording status is indicated by a red dot and the text 'RECORDING'.

JE	John Evans Future Com Inc 3477772130	DEMO-IT	Please help this customer!	215 00:03:48 CONNECTED	00:00:10 RECORDING	Thu 31 Jan 2019 12:50
						

La console vous informe en temps réel de l'avancement de l'enregistrement et de la durée d'enregistrement (en MS Teams aussi).

L'enregistrement en cours peut être temporairement interrompu en cliquant sur le bouton “Muet”, conformément aux réglementations PCI-DSS. Cf ci-dessous :



The screenshot shows the UCX Console interface for the same call. The recording status is now 'RECORDING MUTED', indicated by a red dot and the text 'RECORDING MUTED'.

JE	John Evans Future Com Inc 3477772130	DEMO-IT	Please help this customer!	215 00:04:27 CONNECTED	00:00:48 RECORDING MUTED	Thu 31 Jan 2019 12:51
						

La console vous informe en temps réel que l'enregistrement d'appel est en pause.



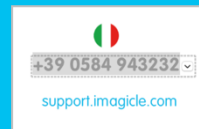
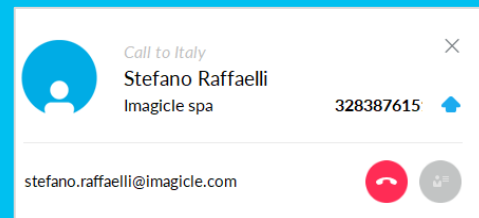
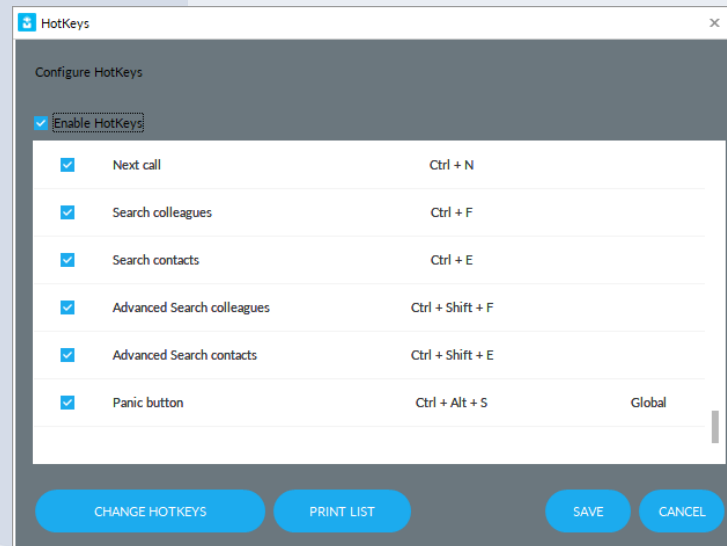
Imagicle UCX Console

Raccourcis clavier (Hotkeys).



Gestion des raccourcis clavier.

- Des raccourcis clavier spécifiques sont définis par défaut dans la console Attendant Console. Il est possible d'afficher ces raccourcis clavier appelés « **HotKeys** », en appuyant sur le bouton  de la liste « Collègues » ou « Contacts ».
- Ces raccourcis permettent à l'agent d'accéder rapidement à de nombreuses fonctionnalités d'appel.
 - Les raccourcis clavier « généraux » sont accessibles quand la console fonctionne en arrière-plan.
- Tous les raccourcis sont entièrement personnalisables avec l'option “**Gérer les raccourcis**” prévue à cet effet, disponible dans le menu déroulant en haut à gauche.





Imagicle UCX Console

Onglet « Infos sur l'appel »

Onglet « Infos sur l'appel »

- Ce panneau s'affiche automatiquement lorsqu'un appel arrive chez l'agent et présente plusieurs informations sur l'appelant provenant des annuaires Imagicle, qui ne sont pas affichées dans la ligne unique du panneau « Appel en cours ».
- Les données affichées permettent d'enregistrer le numéro, d'ajouter le contact à tes favoris, de lui envoyer un e-mail ou de lui transmettre ses coordonnées par e-mail.

The screenshot displays the 'CURRENT CALLS' section of the Imagicle interface. A table lists the current call with the following details:

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

Below the table, the 'CALL INFO' tab is selected, showing contact details for Andrea Sonnino (VIP). A menu is open, highlighting the 'Add/modify contact note' option.

Contact Information:

- Name:** Andrea Sonnino (VIP)
- Company:** Imagicle
- Email:** andrea.sonnino@imagicle.com
- Phone:** 0225067731
- Mobile phone:** +393663167851
- Custom Phone Number:** +393663167851
- Fax:** 0584365593

Available Actions:

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



Imagicle UCX Console

Onglet collègues – BLF et mise en œuvre des contacts

Onglet Collègues, mise en page sur une seule ligne

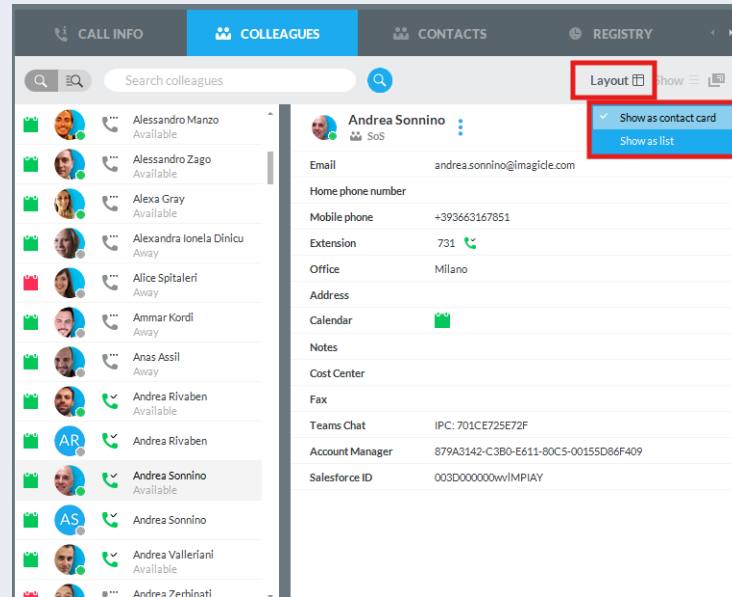
L'onglet « **Collègues** » affiche la liste de vos collègues et les informations les concernant, notamment leur statut téléphonique en temps réel (BLF), leur statut Rich Presence depuis Cisco et/ou Microsoft Teams ainsi que les informations et les photos du calendrier (si elles ont été importées depuis l'AD/LDAP).

Il est possible de lancer une recherche « simple » à l'aide de la zone de recherche incrémentale (encadrée en bleu ci-dessous), de sélectionner les champs à afficher et de glisser-déposer les colonnes pour modifier l'ordre d'affichage

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
Fahiana Andreozzi				245		Marketing			fahiana.andreozzi@imagicle.com

Onglet « Collègues » - Mise en page « Fiche de contact »

- Le menu « Mise en page » en haut à droite permet de passer de la mise en page standard sur une seule ligne à la mise en page « Fiche de contact », où les informations de chaque utilisateur s'affichent dans le panneau de la fiche de contact situé à droite.
- Cette mise en page permet de consulter toutes les informations de l'utilisateur, même sur des écrans à faible résolution.



Recherche avancée dans l'onglet Collègues.

En cliquant sur le bouton « Recherche avancée » encadré en bleu, vous pouvez rechercher des collègues en ajoutant un ou plusieurs filtres dans chaque champ disponible. Vous pouvez cliquer sur l'icône entonnoir noir pour éliminer tous les filtres.

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



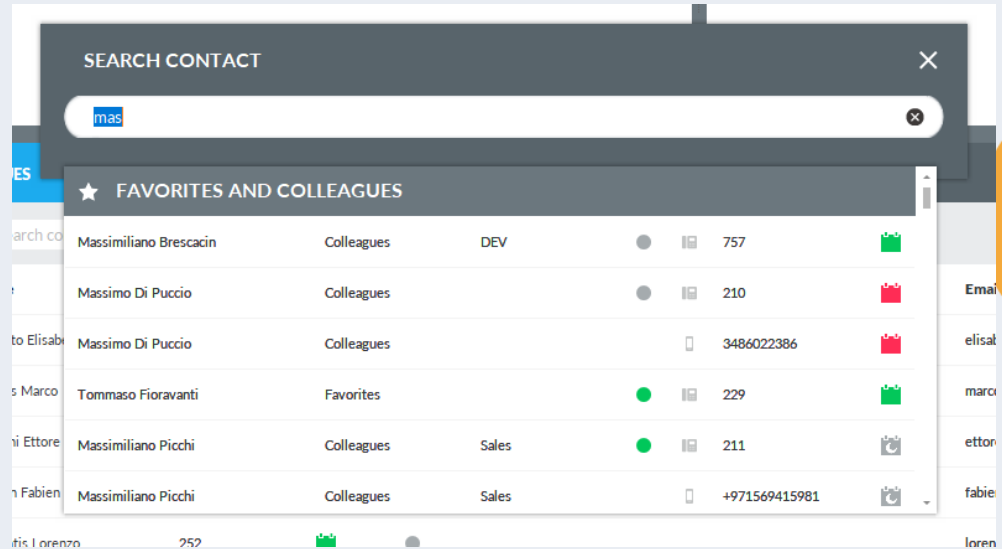
Recherche dans l'onglet Collègues.



- Il est possible de rechercher directement le nom, le numéro ou le département d'un collègue en utilisant la recherche simple et avancée puis en appuyant « Entrée » ou sur le bouton « Loupe ».
 - Vous pouvez effectuer une recherche exacte en utilisant des citations
 - Il est également possible de trier la liste par colonne - quelle qu'elle soit - ou de modifier la disposition de la liste depuis le menu déroulant « Affichage de la liste » et enfin de choisir les colonnes à afficher en les sélectionnant dans le menu déroulant « Afficher ».
 - Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de Attendant Console et de l'afficher en plein écran.
 - Pour appeler un contact figurant dans la liste, il suffit de déplacer la souris au-dessus du numéro d'extension puis de cliquer sur le bouton
 - Si une URL Web est renseignée dans un champ alphanumérique personnalisé et que vous cliquez sur l'icône  qui s'affiche lorsque vous la pointez avec la souris, un navigateur Web apparaîtra automatiquement. La taille maximale du champ est de 255 caractères
- 

Recherche rapide dans tous les contacts

- La touche de raccourci Fly Search (<CTRL>+2 par défaut) vous permet de rechercher des contacts dans les onglets Collègues, Contacts et Favoris, en saisissant du texte ou des chiffres dans le champ de recherche. La recherche porte sur les noms, les prénoms et les numéros de téléphone.
- Les résultats de la recherche affichent les entrées avec les signes diacritiques associés à la même lettre. Par exemple, si vous recherchez "Muller", les résultats de la recherche incluent également Müller.
- Les résultats de la recherche apparaissent au fur et à mesure que vous saisissez des données dans le champ de recherche et sont divisés en deux catégories : "Favoris et collègues" et "Autres contacts". La recherche Fly n'inclut pas les contacts locaux provenant d'Outlook, de fichiers Excel ou de bases de données ODBC.



Six statuts téléphoniques.

Transfert d'appel

- Il indique que les appels vers l'utilisateur sont transférés sur un autre numéro indiqué dans la colonne « Transféré à ».
- Vous devez activer la « Colonne transférés » depuis le menu « Afficher ».

Transféré à messagerie vocale

- Indique que les appels sont transférés vers la boîte vocale

Ne pas déranger

- Indique que l'utilisateur est en réunion et qu'il ne peut pas répondre aux appels

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*

Intégration du calendrier Microsoft.

Informations du calendrier en temps réel pour toujours être au courant de la disponibilité quotidienne de vos collègues.

- Depuis les services de messagerie Microsoft Exchange ou Office 365
- Disponible pour vos collègues, vos favoris et vos listes de recherche
- Informations détaillées sur le jour actuel en passant le curseur sur l'icône calendrier
- 5 icônes de statut disponible/occupé suggérant le prochain créneau de disponibilité

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@imagicl...	
	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



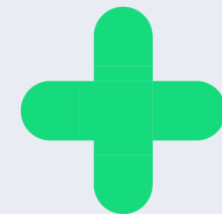
Working elsewhere



Out of office

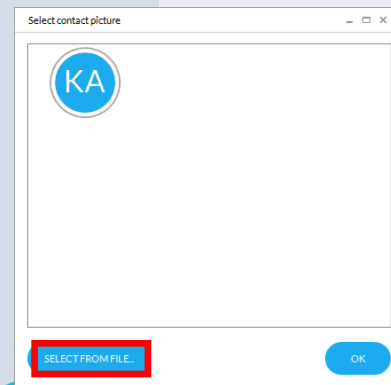


Tentative



Onglet « Collègues » : fonctionnalités supplémentaires.

- Cliquer avec le bouton droit sur n'importe quel collègue fait apparaître un menu déroulant qui permet à l'agent d'effectuer plusieurs tâches :
 - **Appeler** le contact
 - **Modifier sa photo**. Si des images sont importées par l'AD/LDAP, vous pouvez tout de même les changer avec d'autres images JPG / BMP de vos archives locales. La nouvelle photo est modifiée dans le client local mais cette modification n'est pas propagée aux autres agents du client. Cf. l'exemple à droite.
 - **Envoyer un e-mail/SMS** au collègue
 - **Ajouter une note** à un contact : Une fenêtre contextuelle permet à l'agent de saisir un message texte accompagné d'un arrière-plan de couleur qui s'affichera sur la console de TOUS les agents. Cf. l'exemple à droite



	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)



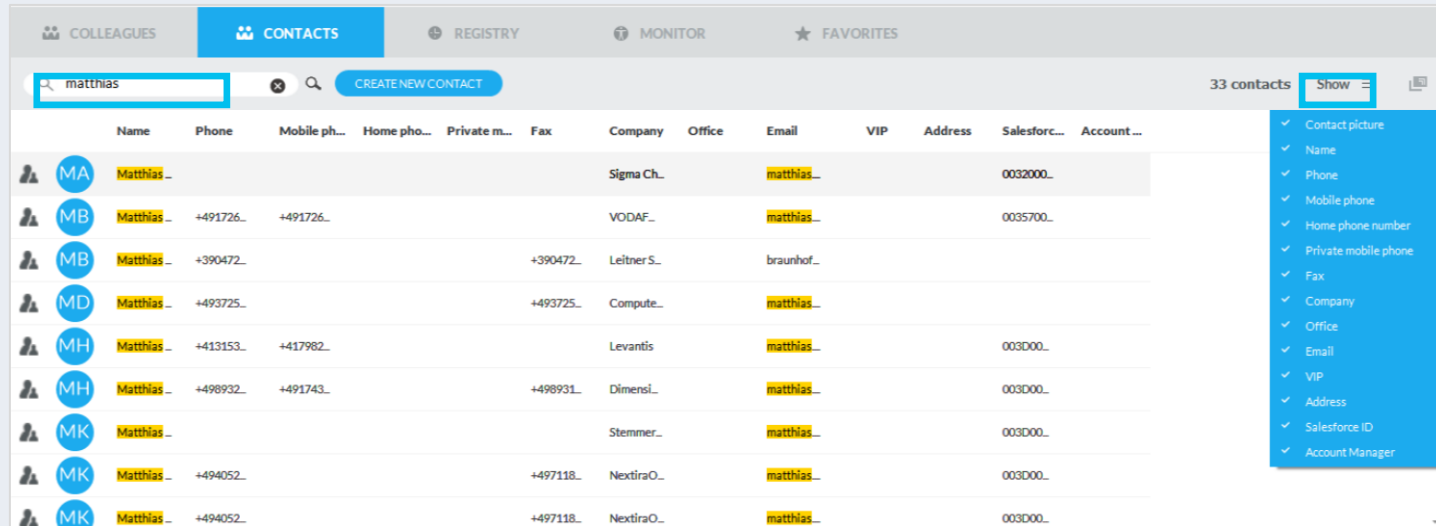
Imagicle UCX Console

Onglet « Contacts »

Onglet « Contacts », mise en page sur une seule ligne.

La liste « Contacts » fournit la liste et les infos des contacts externes disponibles dans Contact Manager et/ou importés localement depuis Outlook, des fichiers CSV ou d'autres sources ODBC.

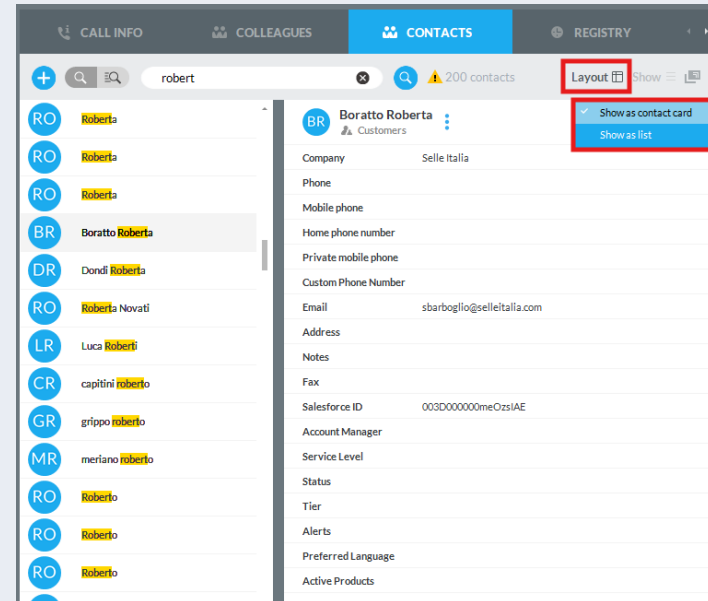
Il est possible de lancer une recherche « simple » à l'aide du champ de recherche intuitif (encadré en bleu ci-dessous), de sélectionner les champs à afficher et de glisser-déposer les colonnes pour modifier l'ordre d'affichage.



	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...	

Onglet Contacts – Mise en page « Fiche de contact »

- Le menu « Mise en page » en haut à droite te permet de passer de la mise en page standard sur une seule ligne à la mise en page « Fiche de contact », où les détails de chaque contact s'affichent dans le panneau de la fiche de contact situé à droite.
- Cette mise en page te permet de consulter tous les détails d'un contact, même sur des écrans à faible résolution.



Recherche avancée dans l'onglet Collègues

En cliquant sur le bouton « Recherche avancée » encadré en bleu, vous pouvez rechercher des collègues en ajoutant un ou plusieurs filtres dans chaque champ disponible. Vous pouvez cliquer sur l'icône entonnoir noir pour éliminer tous les filtres.

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.

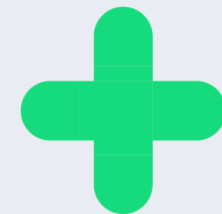


Vous pouvez directement rechercher le nom d'un contact, un numéro ou une entreprise à l'aide d'une recherche simple ou avancée en cliquant sur Entrée ou sur le bouton « Objectif zoom ».

- Pour une recherche exacte, utilisez les guillemets.

Vous pouvez trier la liste par colonne, quelle qu'elle soit, modifier la disposition de la liste depuis le menu déroulant « Liste d'affichage » et choisir quelles colonnes afficher en les sélectionnant dans le menu déroulant « Afficher ».

- Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de Attendant Console et de l'afficher en plein écran
 - Pour appeler un contact, double-cliquez sur n'importe quel numéro de téléphone
- 

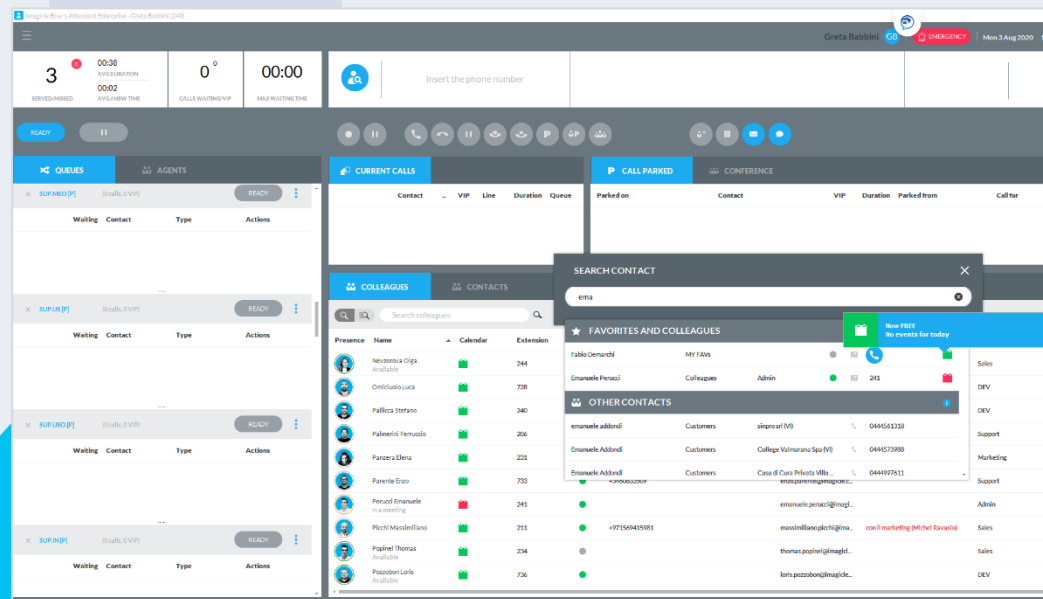


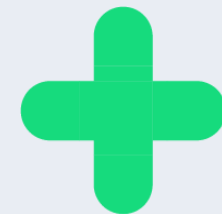
Bouton « Recherche à la volée »

Le bouton « Recherche à la volée » s'affichant en haut au milieu de l'Attendant Console vous permet de :

- Rechercher des contacts parmi tous les onglets Collègues, Contacts et Favoris en entrant un texte ou des chiffres dans le champ de recherche.
- La recherche couvre tous les champs de contact et se base sur l'algorithme « Commence par » dans chaque champ.

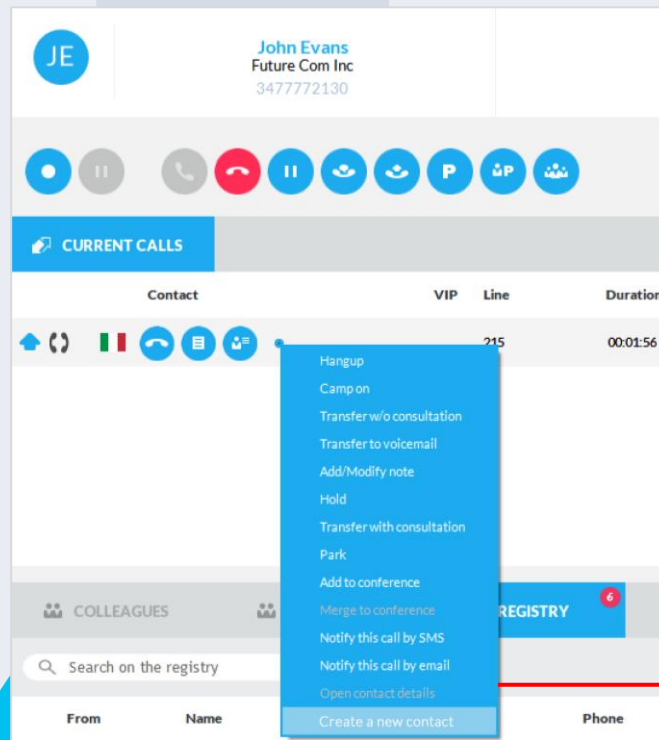
Les résultats sont affichés divisés en deux catégories : « Favoris et collègues » et « Contacts Speedy ».



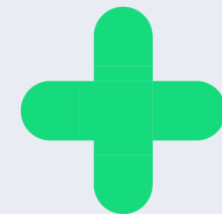


Ajouter un nouveau contact.

- Il vous suffit de cliquer pour ajouter des contacts à l'aide d'un formulaire très simple
 - Pendant un appel
 - Depuis la fenêtre contextuelle de notification des appels
 - Depuis la liste des contacts
 - Depuis le registre des appels
 - ...
- Les numéros abrégés et les champs personnalisés sont aussi configurables



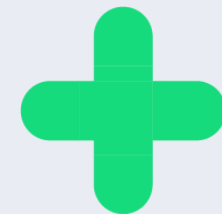
The screenshot shows the 'View/Edit Contact' form. It features a circular icon 'JE' and a form with the following fields: Name (John), Last name (Evans), Company (Future Com Inc), Phone (3486022386), Mobile phone (3477772130), Home phone number, Private mobile phone, Fax, Email (jevans@fcom.com), Office (Massarosa), and Imagic Directory (Suppliers (shared with Sales department)). At the bottom, there are buttons for 'DELETE', 'OK', and 'CANCEL'.



Modifiez-le.

- Modifiez (ou supprimez) vos contacts dans des annuaires personnels ou partagés
 - Depuis l'annuaire des contacts
 - Depuis le registre des appels
 - Pendant un appel
 - ...
- Les numéros abrégés et les champs personnalisés sont aussi configurables

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 Biasci				25/01/2019 1...	00:00:35			



Ouvrir le formulaire CRM.

Si la fonction "CRM Screen pop-up" est activée dans les options de l'Attendant Console, vous pouvez ouvrir manuellement le formulaire CRM d'un contact en sélectionnant l'entrée correspondante dans le menu déroulant.





Imagicle UCX Console

Onglet « Registre ».

Onglet « registre ».



Le panneau “**Registre**” présente la liste de vos appels entrants, sortants et en absence depuis/vers votre téléphone d’agent. Chaque appel est représenté avec une icône d’une couleur spécifique, en fonction de la direction de l’appel ou de l’appel manqué. Si une note a été ajoutée au cours de l’appel, elle s’affiche dans la colonne “Notes” correspondante.

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



Onglet « registre ».



L'agent peut directement rechercher un numéro de téléphone spécifique ou le nom/l'entreprise d'un contact en utilisant la zone de texte située en-dessous de la liste puis en appuyant sur « Entrée ».

- Il est possible de trier par colonne - quelle qu'elle soit - et de sélectionner un type d'événement spécifique en remplaçant « Tous les événements » par une autre option du menu déroulant ainsi que de choisir le laps de temps de récupération des appels dans le registre en remplaçant « Les 7 derniers jours » par une autre option du menu déroulant.
 - Si le Call Recording* Imagicle est en cours d'utilisation, tu peux cliquer sur l'icône  pour accéder directement au portail web Imagicle pour lister et écouter tes propres enregistrements
 - Pour appeler un contact, il suffit de double-cliquer dessus ou de cliquer avec le bouton droit sur n'importe quelle entrée du registre puis de sélectionner « Appeler » dans le menu déroulant.
 - Pour afficher/modifier les détails des contacts, sélectionnez « Afficher/modifier les contacts » dans le menu déroulant.
- 



Imagicle UCX Console

Listes favoris.

Listes favoris.

Des listes « Favoris » ont été ajoutées afin de vous permettre d'accéder rapidement aux contacts et aux collègues que vous appelez le plus souvent, classés en plusieurs listes que vous pouvez personnaliser. Les collègues et les informations du calendrier s'affichent ensemble.

L'option prévue à cet effet dans les paramètres de l'Attendant Console vous permet de créer et de remplir autant d'onglets « Favoris » que vous le souhaitez.

The screenshot displays the Microsoft Teams interface with a 'Favoris' (Favorites) list. The list is titled 'COLLEAGUES' and contains a grid of contact cards. Each card shows a profile picture, name, role, and status (e.g., 'Out of office', 'Free', 'Busy'). A calendar pop-up is visible on the right, showing a 'Now BUSY' status for today and a '3:00 PM - 5:00 PM' slot for a 'UX Customer Session'.

COLLEAGUES	CONTACTS	REGISTRY	MONITOR
 Simone Musetti 235 Out of office	 Stefano Raffaelli DEV 221 Out of office	 Fabio DEV	
 Giuliano Biasci DEV 225 Free	 Luca Bonuccelli DEV 220 Free	 Woman Free	
 Bernardo Federigi Marketing 215 Out of office	 Federica Docali 740 Busy	 Ahmad Alkhalili Support 406 Free	 Marco Rullo DEV 729 Free



Listes des favoris.



Pour ajouter manuellement de nouveaux contacts dans les listes « favoris », l'agent peut cliquer sur le bouton « Ajouter » situé en haut à gauche puis saisir les infos et les numéros du contact.

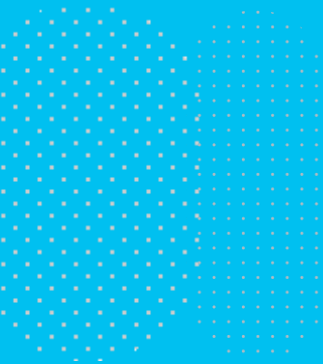
Pour ajouter des contacts existants dans les onglets « Collègues », « Contacts » ou « Registre », l'agent peut cliquer avec le bouton droit sur n'importe quelle entrée puis sélectionner « Ajouter aux favoris » dans le menu déroulant.

- Il est possible de rechercher directement le nom, le numéro ou l'entreprise d'un contact en utilisant la zone de texte située en-dessous de la liste puis en appuyant sur « Entrée ».
 - Il est également possible de modifier la disposition des listes depuis le menu déroulant situé en haut à droite : différentes options de grilles sont disponibles.
 - Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre de Attendant Console et de l'afficher en plein écran.
 - Pour appeler un contact, il suffit de double-cliquer sur n'importe quel élément de la liste.
- 



Imagicle UCX Agent Console

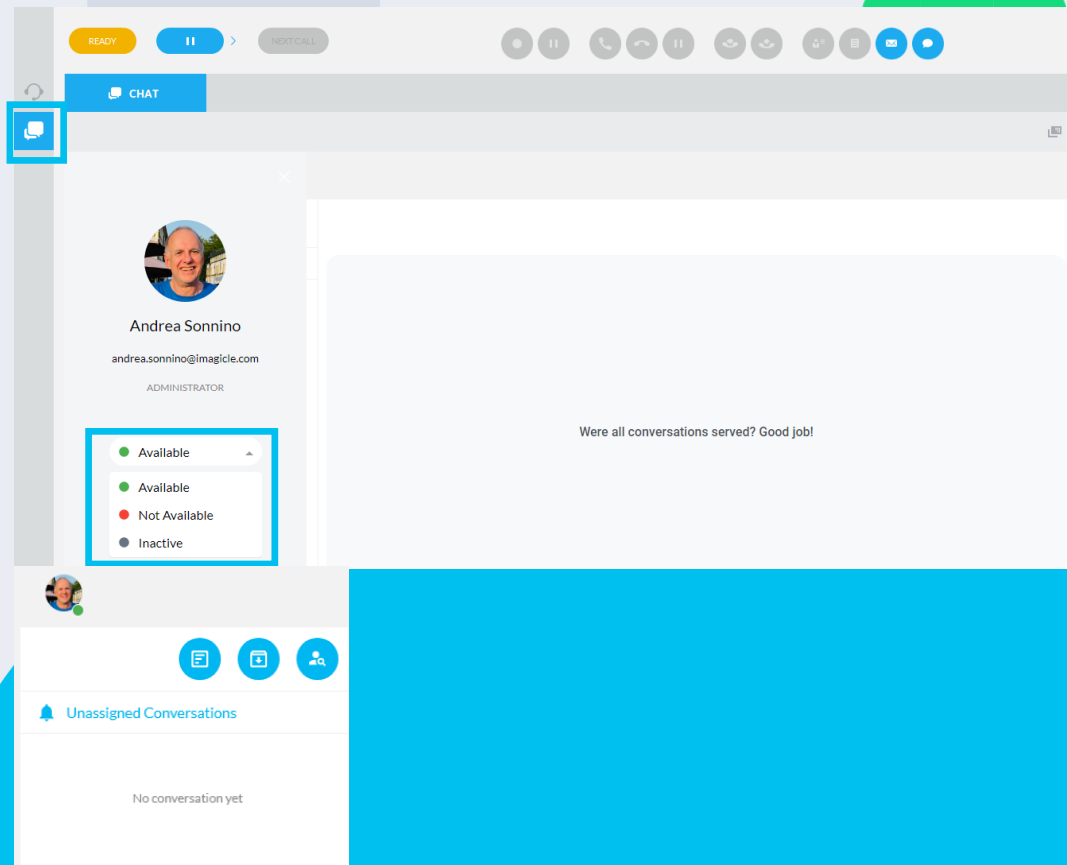
Panel de chat.

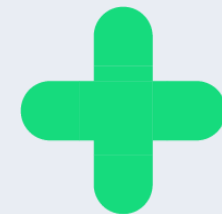


Intégration numérique.

Si ton abonnement Imagicle AI Contact Center inclut des profils AI CC Omnichannel, tu peux interagir avec tes clients ou partenaires non seulement par téléphone, mais aussi par un canal **numérique**, intégré aux services de chat les plus courants du marché, tels que :

- Whatsapp
- Telegram
- Facebook
- Web
- Email
- etc.
- Lorsque tu sélectionnes l'icône de chat en haut à gauche, la fenêtre de chat apparaît, te permettant de te définir comme **Disponible**, **Non disponible**, Inactif en cliquant sur la photo de l'opérateur.
- La connexion au chat est automatique et tu peux créer manuellement un ticket, parcourir les conversations archivées et la liste de contacts, en appuyant sur les boutons bleus respectifs sous la photo de l'opérateur.
- Le panneau de chat peut être masqué dans le menu VISIONNER, s'il n'est pas utilisé.





Intégration numérique.

- Une fois qu'un nouveau client contacte l'entreprise par chat, la transaction concernée est transmise au premier opérateur « mixte » disponible, qui peut la récupérer dans la liste « Conversations non attribuées ».
- Les données du client, si elles sont déjà disponibles dans la base de données du client, sont affichées dans le panneau de droite. L'opérateur peut également remplir manuellement les coordonnées de l'utilisateur et définir manuellement la conversation sur Ouvert, En attente et Résolu.
- À partir du même panneau, tu peux également ajouter les détails du TICKET, la priorité, les balises et les NOTES.
- Pendant la conversation, l'opérateur peut fournir des documents, des vidéos et des liens Internet pour répondre à la demande du client.
- L'ensemble de la progression de la conversation est disponible sur l'interface de l'opérateur, et il peut faire défiler vers le haut et vers le bas pour afficher les messages précédents.

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

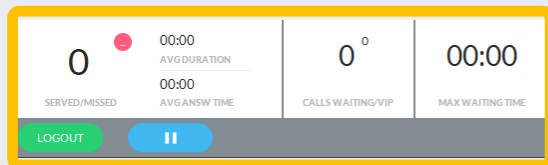
Configuration compacte.

Configuration compacte de UCX Console.

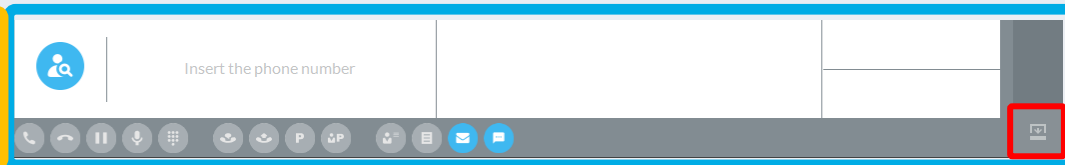
Idéale pour les agents des centres d'appels entrants

Barre compacte ancrée en haut de l'écran

Pour basculer entre configuration compacte et configuration complète, il suffit de cliquer sur l'icône triangulaire située en haut à droite (entourée ci-dessous d'un carré rouge).



**Panneau
compact des files
d'attente**

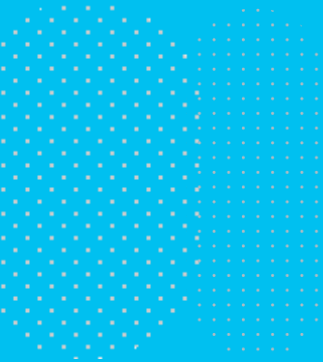


**Panneau des
appels**



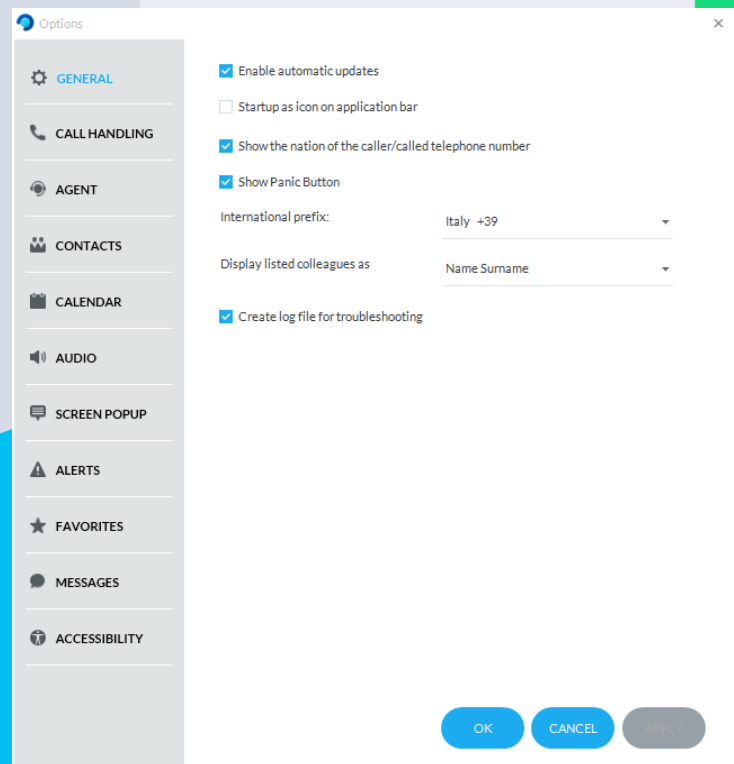
Imagicle UCX Console

Paramètres.



Paramètres généraux.

- Les paramètres de UCX Console sont accessibles dans le **menu déroulant** en haut à gauche → **Options**
 - Dans ce menu déroulant, vous pouvez également sélectionner la **langue** de la console parmi 8 langues disponibles
 - Par ailleurs, une option « **Gérer les raccourcis clavier** » est également disponible pour personnaliser les raccourcis clavier
- Le premier onglet « Général » vous permet de configurer plusieurs paramètres liés à l'utilisation de la console, tels que :
 - exécution automatique de l'application
 - afficher/masquer la nationalité de l'appelant et son drapeau
 - activer/désactiver l'affichage du bouton d'urgence
 - préfixe local/international
 - afficher les collègues sous forme nom/prénom ou inversement
 - activer/désactiver les journaux de dépannage (si demandé par le support technique Imagicle)



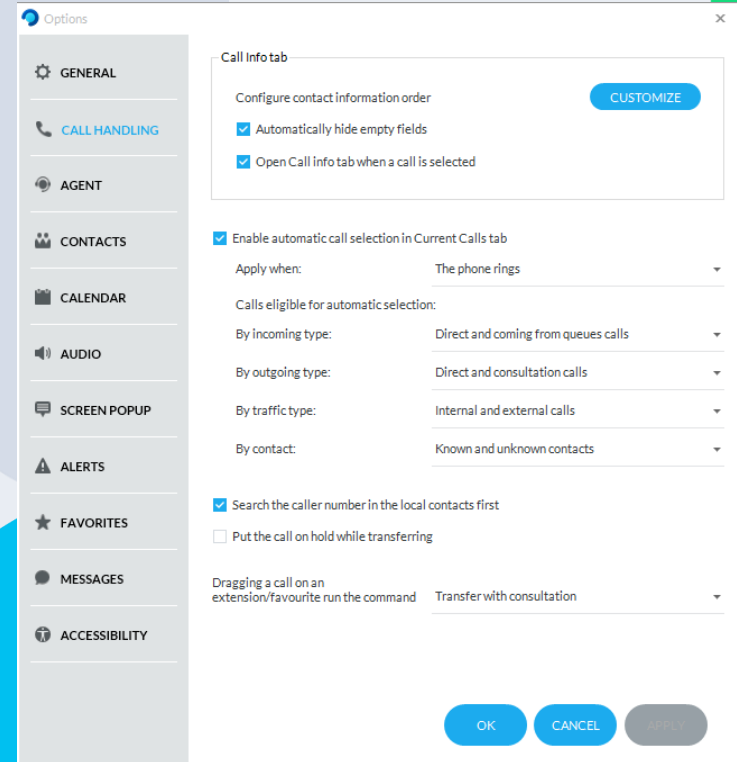
The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'GENERAL' tab selected. The left sidebar lists various settings categories: GENERAL, CALL HANDLING, AGENT, CONTACTS, CALENDAR, AUDIO, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, and ACCESSIBILITY. The main area contains the following settings:

- ☒ 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 (dropdown menu)
- Display listed colleagues as: Name Surname (dropdown menu)
- ☒ Create log file for troubleshooting

At the bottom right, there are three buttons: OK, CANCEL, and APPLY.

Gestion des appels

- L'onglet « **Gestion des appels** » permet de personnaliser l'onglet « Infos appel » en modifiant l'ordre des champs affichés provenant des données des collègues ou des contacts ; vous pouvez également masquer les champs vides et activer l'ouverture automatique de l'onglet.
- Vous pouvez définir une règle pour la sélection automatique des appels, à appliquer selon différents états des appels en cours.
 - Dans la même option, vous pouvez aussi décider du type d'appel, du type de trafic et de la disponibilité du contact pour appliquer la sélection automatique des appels.
- Vous pouvez activer/désactiver la fonction d'identification de l'appelant (Caller ID), afin de permettre une recherche d'abord dans les contacts locaux.
- Une option permet également de mettre automatiquement l'appel en attente lors d'un transfert consultatif.
- Enfin, vous pouvez sélectionner le type de transfert d'appel lors du glisser-déposer d'un appel en cours vers un contact interne ou externe.



Options

GENERAL

CALL HANDLING

AGENT

CONTACTS

CALENDAR

AUDIO

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

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

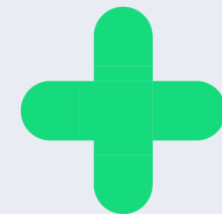
By contact: Known and unknown contacts

☒ Search the caller number in the local contacts first

☐ Put the call on hold while transferring

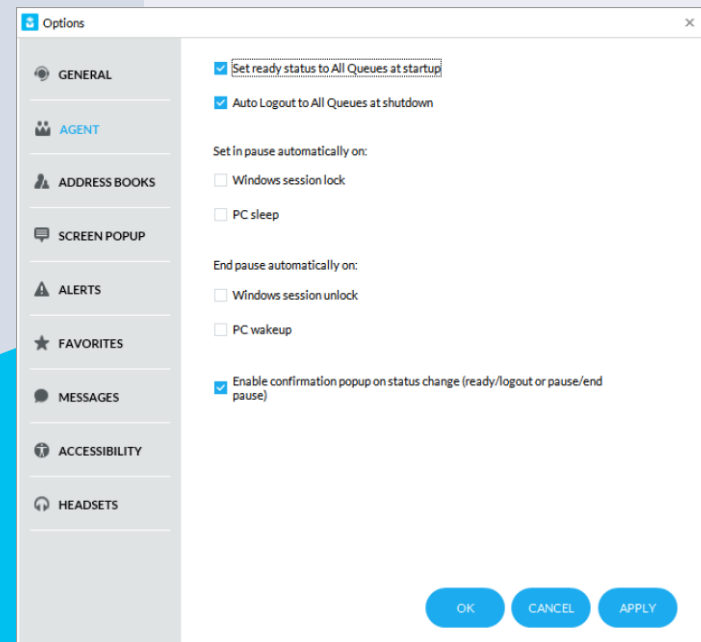
Dragging a call on an extension/favourite run the command Transfer with consultation

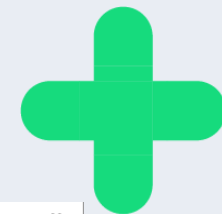
OK CANCEL APPLY



Paramètres de l'agent.

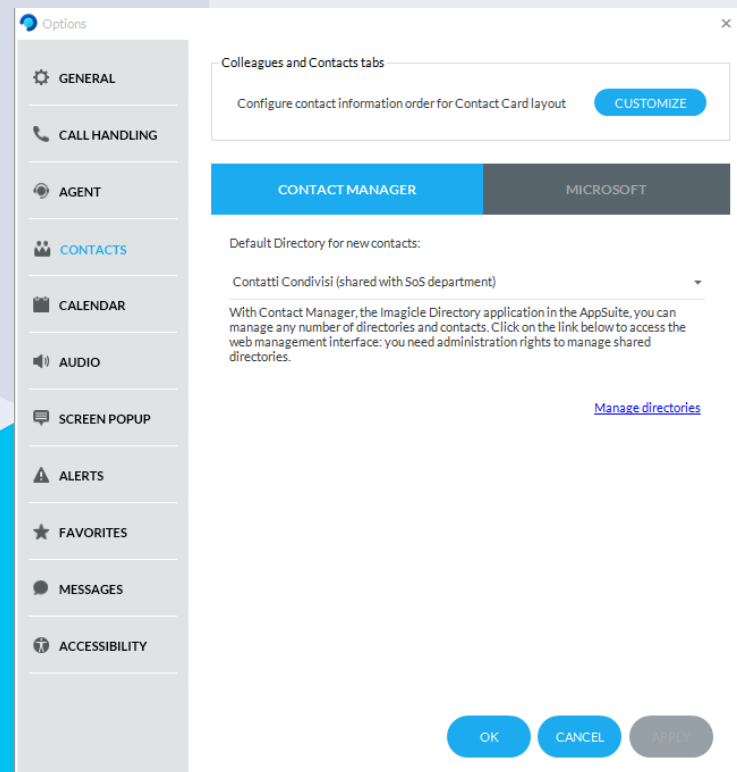
- L'onglet « **Agent** » permet de configurer plusieurs paramètres relatifs à l'agent, notamment :
 - connexion automatique au démarrage
 - déconnexion automatique à l'arrêt
 - gestion automatique des pauses lors du verrouillage/déverrouillage de la session Windows - de la veille/sortie de veille de l'ordinateur
- Activation la fenêtre de confirmation lors des changements de statut

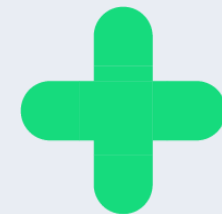




Paramètres du carnet d'adresses.

- L'onglet « Contacts » vous permet de choisir un répertoire par défaut dans lequel enregistrer les nouveaux contacts :
 - Sans licence Contact Manager, vous disposez uniquement d'un répertoire de service partagé entre tous les opérateurs ainsi que d'un répertoire personnel.
 - En utilisant l'application Imagicle Contact Manager, vous pouvez définir plusieurs répertoires publics, de service et personnels parmi lesquels choisir.
 - Dans la même option, vous pouvez également décider d'effectuer la recherche de contacts dans le client local MS Outlook.
 - Le lien « Manage directories » ouvre le portail web Imagicle UCX Suite, section Contact Manager.





Paramètres du calendrier.

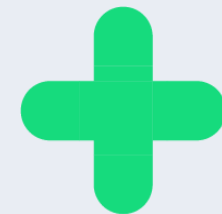
L'onglet « **Calendrier** » vous permet de configurer la connexion au calendrier Microsoft Exchange/Microsoft 365 afin d'importer en temps réel le statut du calendrier de vos collègues.

- Les identifiants Microsoft sont requis
- Le bouton « Connexion » permet d'initier la connexion au service Microsoft Calendar (EWS uniquement)

Veuillez noter que l'intégration du calendrier utilise la méthode d'authentification OAuth2 basée sur les API Graph. L'authentification basée sur EWS est toujours disponible pour les clients existants, mais veuillez noter qu'elle a été dépréciée par Microsoft, avec une date limite fixée au 1er octobre 2026.

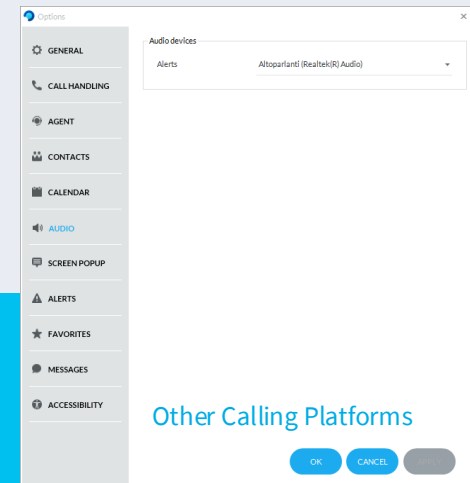
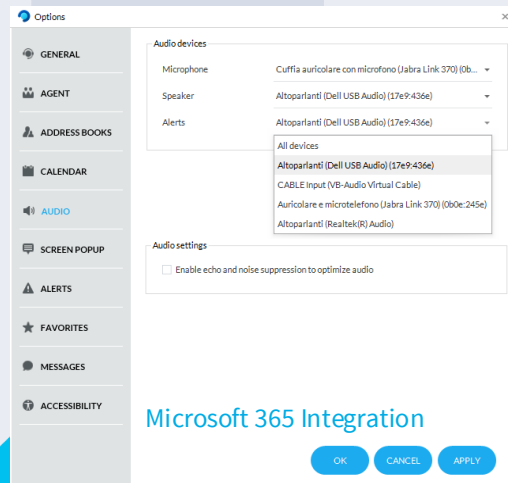
The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'CALENDAR' tab selected. Under the 'Microsoft 365' section, the checkbox 'Enable visibility of colleagues' calendars' is checked. At the bottom, the text 'Microsoft 365 Integration' is displayed above 'OK', 'CANCEL', and 'CONNECT' buttons.

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'. At the bottom, the text 'Legacy EWS Integration' is displayed above 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY' buttons.



Paramètres audio

- Dans un environnement Microsoft Teams, l'onglet « **Audio** » permet de configurer correctement les périphériques audio pour le microphone, le haut-parleur et les alertes.
- Cette option propose un menu déroulant avec tous les périphériques audio disponibles sur votre poste de travail, y compris les casques ou les haut-parleurs externes connectés via Bluetooth.
- Une option de suppression de l'écho et du bruit est également disponible. Imagicle recommande de l'activer pour une meilleure expérience utilisateur.
- Pour les autres plateformes d'appel, l'onglet « **Audio** » permet uniquement de configurer les périphériques audio pour les alertes.



Paramètres de l'écran contextuel.

- L'onglet « **Écran contextuel** » permet de lancer une application tierce externe lors des appels entrants et/ou sortants.
- Les applications externes basées sur le Web ou sur un client lourd sont toutes deux prises en charge.
- Lorsqu'un pop-up apparaît à l'écran, la UCX Console transmet certains paramètres liés à l'appel en cours, qui peuvent être configurés en cliquant sur le bouton « Configurer ».
- Paramètres d'appel, y compris la direction de l'appel
- Une fois le connecteur correctement configuré et testé, tu peux exporter la configuration pour l'implémenter dans d'autres clients de la UCX Console.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

CALENDAR

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

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

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

Application Credentials (if required):

User name: _____

Password: _____

Open Application automatically when:

☒ The phone rings

☐ The conversation starts / the call is answered

☐ The call ends

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

Apply only for: Internal and External calls

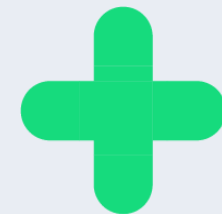
Incoming/Outgoing calls

☐ For incoming calls, only those coming from a queue

Action: Open an url [CONFIGURE](#)

[EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS](#)

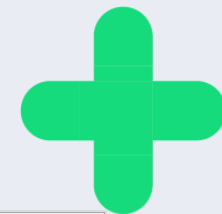
[OK](#) [CANCEL](#) [APPLY](#)



Paramètres des alertes.

- L'onglet « **Alertes** » vous permet de personnaliser la manière dont vous êtes notifié lors des appels entrants et des demandes de chat. Les options incluent : fenêtre contextuelle, mise au premier plan de la console, alertes sonores ou aucune action.
- UCX Console pour Microsoft inclut également une option spécifique pour supprimer les notifications contextuelles du client MS Teams. Nous recommandons vivement d'activer cette fonctionnalité afin d'éviter des pop-ups gênants par-dessus l'interface UCX Console.

Microsoft Teams only



Paramètres favoris.

- L'onglet « **Favoris** » permet à l'agent de définir des onglets favoris personnalisés afin de mémoriser les contacts qu'il appelle le plus fréquemment. L'agent peut attribuer un nom personnalisé et choisir parmi plusieurs icônes prédéfinies.

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

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

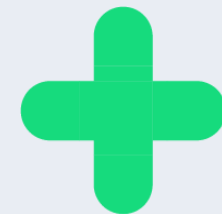
☒ Enables the audible warning for the incoming calls on your queues

☒ Enables the acoustic warning when the call recording starts

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

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

OK CANCEL APPLY



Paramètres des messages/SMS.

- L'onglet « **Messages/SMS** » permet à l'agent de saisir les données de l'abonnement de l'un des quatre fournisseurs de SMS pris en charge :
 - Vola.it
 - Nexmo.com
 - TextMagic.com
 - EasiSMS
 - QuesCom
- Les SMS nécessitent une connexion Internet au fournisseur.

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

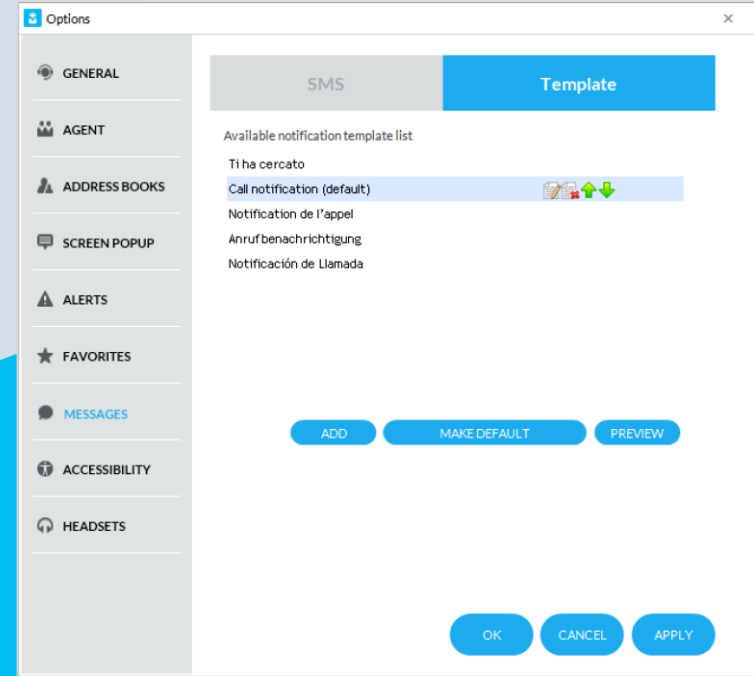
Password: ●●●●●●●●

Gateway address: easisms.com

OK CANCEL APPLY

Modèles de messages/SMS.

- L'onglet « **Messages/Modèles** » permet à l'agent d'ajouter/de modifier/de supprimer les modèles utilisables pour envoyer des e-mails ou des SMS.
- Chaque modèle peut inclure plusieurs paramètres d'appel comme la date/l'heure, le nom et le numéro de téléphone de l'appelant, le nom de la file d'attente, etc.



Aide pour les opérateurs malvoyants.

- UCX Console, dans sa version « Professional », a été spécialement conçue pour prendre en charge les opérateurs malvoyants.
- Elle a été testée avec succès avec des outils logiciels de référence pour les utilisateurs malvoyants et non-voyants, tels que :
 - le logiciel de lecture d'écran JAWS pour Windows
 - ZoomText Magnifier
- Attendant Console Professional a été certifiée par « Visiondepth », l'institut international pour le personnel malvoyant.
- Un onglet spécifique « Accessibilité » est disponible dans les paramètres de la console UCX, permettant d'activer des actions simplifiées et des options d'affichage adaptées aux utilisateurs malvoyants.

The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'ACCESSIBILITY' tab selected. The left sidebar lists various settings categories: GENERAL, CALL HANDLING, AGENT, CONTACTS, CALENDAR, AUDIO, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, and ACCESSIBILITY (highlighted). The main area contains several checkboxes: 'View telephone status icons as text' (unchecked), 'Automatically selects the first search result by pressing the enter key' (unchecked), 'View status information in the active call list in text mode' (unchecked), and 'Provide Call Recording errors indication' (checked). Below these is a 'Show ended calls for' section with a numeric input set to '0' and the unit 'seconds'. A 'CONFIGURE' button is next to it. At the bottom are 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY' buttons.

The 'Visible columns' dialog box is shown, allowing users to select information to be displayed. It includes the instruction: 'Select the call information you wish to see on the screen or that should be played back by the voice synthesizer engine'. A list of checkboxes is provided: 'Call status' (checked), 'Contact' (checked), 'VIP' (checked), 'Line' (checked), 'Duration' (checked), and 'Queue' (checked). A 'CLOSE' button is at the bottom right.

Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACTEZ-NOUS](#)

