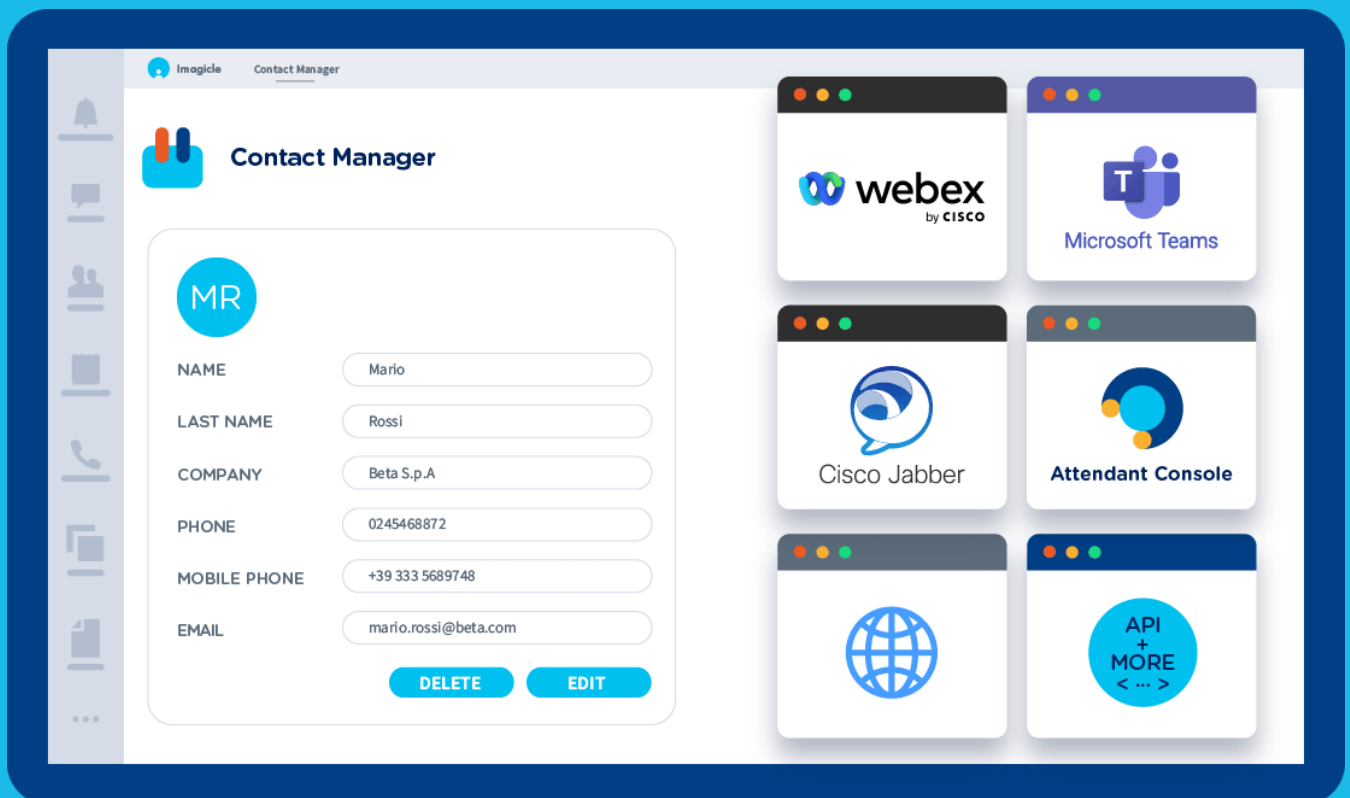


Contact Manager

Manuale dell'utente

Incluso in Imagicle UCX Suite

Rel. Summer 2026



Contents

CONTACT MANAGER MANUALE DELL'UTENTE	1
1 INTRODUZIONE	4
1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO	4
1.2 PANORAMICA DI IMAGICLE UCX SUITE	4
2 CONTACT MANAGER - INTERFACCIA UTENTE WEB	5
2.1 PAGINA DI RICERCA DI CONTACT MANAGER	6
2.2 GESTIONE DEGLI ELENCHI DI CONTACT MANAGER.....	8
3 CONTACT MANAGER - INTERFACCIA PER I TELEFONI IP CISCO	10
3.1 RICERCA ED ESPLORAZIONE DI ELENCHI E CONTATTI DAL TELEFONO	10
3.1.1 Rubrica "preferiti"	12
3.2 ID DEL CHIAMANTE	13
4 CONTACT MANAGER – ATTENDANT CONSOLE.....	14
5 GADGET PER CLIENT CISCO JABBER E WEBEX.....	16
5.1 SELEZIONE E COMPOSIZIONE	17
6 GADGET FOR CISCO FINESSE WEB CLIENT	18
7 APPLICAZIONE PER CLIENT PC MS-TEAMS	20

1 Introduzione

1.1 Scopo del documento

Questa guida è stata realizzata per consentire agli utenti di Imagicle Contact Manager di accedere agli elenchi aziendali, esplorare i contatti ed effettuare chiamate tramite varie interfacce utente.

Imagicle Contact Manager permette agli utenti di creare elenchi di contatti, manualmente o importandoli da file o da origini esterne, e consente di accedere a tali elenchi tramite:

- Interfaccia Web
- Telefoni IP Cisco abilitati all'XML
- Jabber desktop/mobile
- Webex Desktop
- Client web Finesse
- Microsoft Teams
- Client UCX Console (non trattato in questo manuale)

L'accesso viene completamente gestito tramite un'interfaccia intuitiva e facile da usare, disponibile in 7 lingue diverse: inglese, tedesco, francese, spagnolo, arabo, polacco e italiano.

1.2 Panoramica di Imagicle UCX Suite

Imagicle UCX Suite include Imagicle Contact manager, che fornisce una serie di avanzate applicazioni che potenziano e semplificano l'offerta di collaborazione esistente.

Imagicle UCX Suite soddisfa le esigenze delle aziende di tutti i settori verticali, fornendo un'esperienza straordinaria a tutti gli utenti, da client Jabber desktop e mobili, telefoni IP e browser.

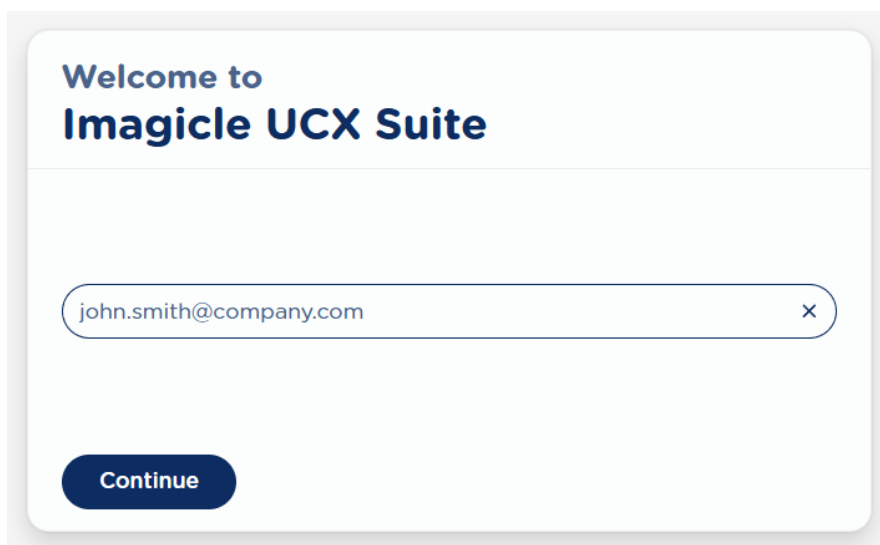
L'interfaccia Web facile da usare consente di accedere a tutte le applicazioni: Digital Fax, Call Analytics, Contact Manager – CallerID - ClickToCall, Attendant Console - Advanced Queueing, Auto Attendant, Call Recording e molte altre ancora.

L'interfaccia Web permette agli utenti di accedere a tutte le funzionalità effettuando l'accesso una volta sola a un singolo ambiente integrato.

In un ambiente multisito internazionale, ogni utente dispone di accesso localizzato al server Imagicle nella propria lingua.

2 Contact Manager - Interfaccia utente Web

Contact Manager dispone di un proprio portale Web, accessibile tramite le credenziali personali dell'utente. Basta aprire un browser Web supportato, come Edge, Chrome o Safari, e immettere il nome o l'indirizzo IP del server Imagicle. Viene visualizzata la pagina di accesso di Imagicle Suite:



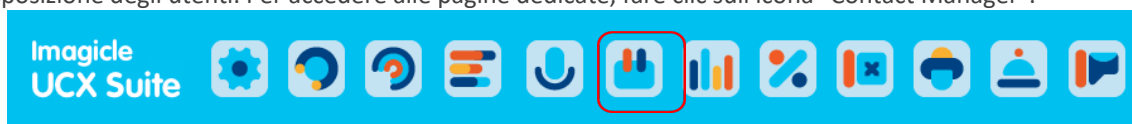
Welcome to
Imagicle UCX Suite

john.smith@company.com

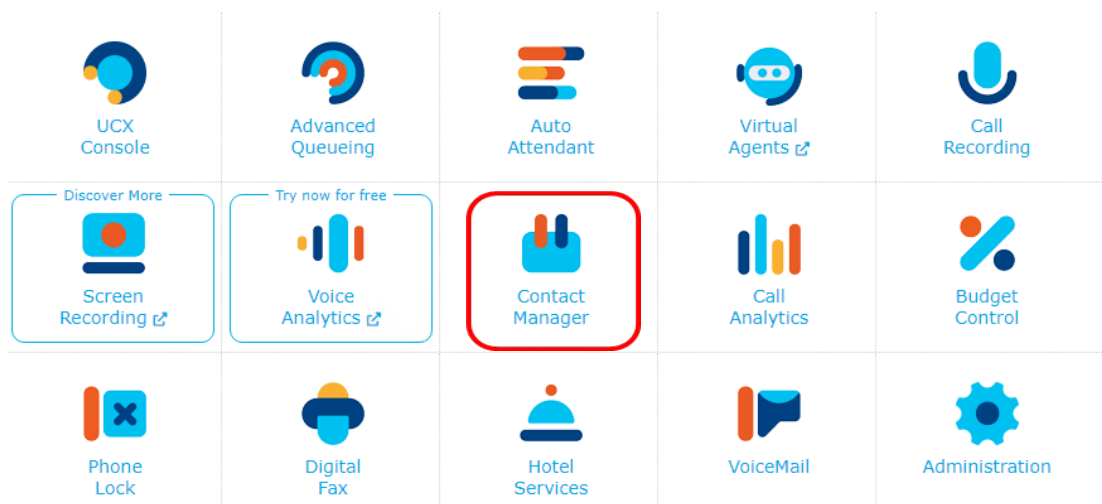
Continue

Le credenziali dell'utente sono in genere quelle utilizzate per accedere al PC Windows (Active Directory). Per ulteriori informazioni, rivolgersi all'amministratore IT.

Dopo l'accesso viene visualizzato il menu principale di Imagicle Suite, che mostra tutte le applicazioni a disposizione degli utenti. Per accedere alle pagine dedicate, fare clic sull'icona "Contact Manager".



Welcome admin



IMPORTANTE A seconda dei privilegi dell'utente, è possibile accedere in sola lettura a un insieme limitato di elenchi (utente semplice), modificare gli elenchi personali e di reparto (superutente) o controllare completamente tutti gli elenchi (amministratore).

2.1 Pagina di ricerca di Contact Manager

La prima pagina di Contact Manager che viene visualizzata è "**Cerca contatti**". Questa pagina consente, a seconda dei permessi assegnati, di ricercare i contatti in tutti gli elenchi pubblici, oltre che nei reparti selezionati negli elenchi personali:

- La ricerca semplice fornisce un singolo campo di ricerca ed esegue una ricerca in stile Google su tutti i campi dell'elenco, inclusi nome, cognome, numeri di telefono e così via.
- La ricerca avanzata consente di eseguire una ricerca basata su campi specifici, ovvero nome e cognome, e-mail, numero di telefono e reparto.
- Per entrambi i criteri di ricerca, è inoltre possibile configurare opzioni specifiche per limitare la ricerca ai contatti interni o esterni, cambiare modalità di ricerca (inizia con, contiene, uguale a) e limitare il numero dei risultati di ricerca a un numero di contatti desiderato.
- I risultati della ricerca includono le voci con eventuali segni diacritici associati alla stessa lettera. Ad esempio, se si cerca "Muller", i risultati della ricerca includono anche Müller.

Di seguito è illustrato un esempio di ricerca avanzata di Contact Manager.

Contact Manager Search Contacts [Manage Directories](#)

[Options \(Hide\)](#) | [Simple](#)

WHO ARE YOU LOOKING FOR?

Last name	amadini
First name	
Email	
Primary Ext number	
Department	dev

OPTIONS SEARCH

Search in	Contacts directories
Search Mode	Begins with
Maximum Results	100

Contact found: 1 of 1

NAME	PHONE NUMBER
 Amadini Filippo dev Imagicle	Business phone  022506 Mobile business  33338  3725

Facendo clic su qualsiasi collegamento a un numero di telefono **blu**, interno o PSTN, nei risultati della ricerca è possibile avviare una chiamata telefonica in uscita a tale numero, utilizzando l'apparecchio telefonico attualmente associato al profilo dell'utente. Ricordare che l'indirizzo IP dell'apparecchio telefonico deve essere raggiungibile dal PC in uso.

Se il profilo CUCM dell'utente include più apparecchi telefonici, è necessario chiedere all'amministratore di configurare nel profilo utente di Imagicle l'indirizzo MAC specifico del dispositivo da cui si desidera iniziare le chiamate in uscita.

Contact Manager [Search Contacts](#) Manage Directories



2.2 Gestione degli elenchi di Contact Manager

La voce successiva del menu Web di Contact Manager è "**Gestisci elenchi**". Questa pagina Web mostra una lista di tutti gli elenchi accessibili all'utente, che include tre diversi tipi di elenchi:

1.  **Elenco pubblico:** include i contatti accessibili a tutti gli utenti abilitati per Contact Manager. L'utente può esplorare l'elenco ed eseguire ricerche, ma non può modificarlo, a meno che non sia un amministratore.
2.  **Elenco di reparto:** include i contatti accessibili agli utenti abilitati per Contact Manager e associati a un reparto specifico. L'utente può esplorare e modificare l'elenco ed eseguire ricerche, aggiungendo, modificando e rimuovendo contatti.
3.  **Elenco personale:** si tratta di un elenco creato dall'utente, che può pertanto esplorarlo e modificarlo ed eseguire ricerche, aggiungendo, modificando e rimuovendo contatti.

Un "lucchetto" accanto al tipo di elenco indica che tale elenco è bloccato per tutti i tipi di utente. Una stella gialla accanto al tipo di elenco indica che si tratta di un elenco "VIP" e i relativi contatti hanno la priorità, quando chiamano un servizio gestito dall'applicazione Imagicle Advanced Queueing.

Contact Manager Search Contacts [Manage Directories](#)

+ Create New Directory Delete Selected Directories								
☐	TYPE	VIP	EDITABLE	SYNCHRONIZED	NAME		DEPARTMENT	
	No Filter							
☐	 Local Contacts (94)	☐	☐	☐				
☐	 Corporate Mobile SmartNumbers (20)	☒	☒	☒				
☐	 Sales (0)	☐	☐	☐				
☐	 International Customers (7)	☒	☒	☐				
☐	 Pubblica_magenta (0)	☐	☒	☐				
☐	 DEMO-VIP (1)	☒	☒	☐				
☐	 My Personal Contacts (1)	☐	☒	☐				
☐	 Suppliers (20)	☐	☐	☐			Sales	
☐	 Resellers (17120)	☐	☒	☒			Sales	

Facendo clic su "Crea nuovo elenco", è possibile aggiungere un nuovo elenco personale e compilarlo con contatti immessi manualmente o importati da un file di Excel o CSV.

Di seguito è illustrato un esempio di aggiunta/modifica manuale di un contatto, con tutti i campi disponibili.

Edit Contact - Public Contact

First Name	Steve		
Last Name	Miller		
Company Name	Steve Miller Band		
Email	steve.miller@company.com		
Postal Address			
Fax	0459966554	Speed Dial	2568
Home Phone	0459955443	Speed Dial	2569
Business Phone	08833554477	Speed Dial	2567
Mobile Business	0998225587	Speed Dial	2566
Mobile Private		Speed Dial	
Salesforce ID			

Per ogni numero di telefono è inoltre possibile configurare un numero breve di chiamata rapida. Si tratta di una funzione estremamente utile, che permette di richiamare in modo semplice e rapido i numeri di telefono chiamati di frequente.

Per informazioni sull'intervallo di numeri utilizzabile per l'assegnazione delle chiamate rapide, rivolgersi all'amministratore di sistema.

È possibile aggiungere contatti anche importando un file CSV. È possibile scaricare un modello vuoto dall'interfaccia Web di Contact Manager e inserirvi i dati dei contatti, a partire dalla seconda riga (la prima riga include le intestazioni dei campi). Ricordare di salvare il file CSV in formato "UTF-8".

Contact Manager

[Search Contacts](#)[Manage Directories](#)

Import contacts from csv file

Download template

[Template.csv](#)

Select file

Nessun file selezionato

When working with Excel, save using the "Unicode Text" file type to preserve international characters. This will create a TSV text file that can be imported in the same way as CSV.

3 Contact Manager - Interfaccia per i telefoni IP Cisco

Gli elenchi telefonici di Contact Manager sono accessibili dalla maggior parte dei telefoni IP Cisco dotati di display LCD, come i modelli 69XX, 79XX, 88XX, 89XX e 99XX.

I telefoni IP Cisco devono essere registrati su piattaforme di chiamata dedicate Cisco UCM o HCS o Webex Calling.

Per accedere a un servizio di Contact Manager, basta premere il pulsante specifico dell'elenco sul telefono IP. Se non si connette, chiedere all'amministratore di sistema di abilitare la funzione.

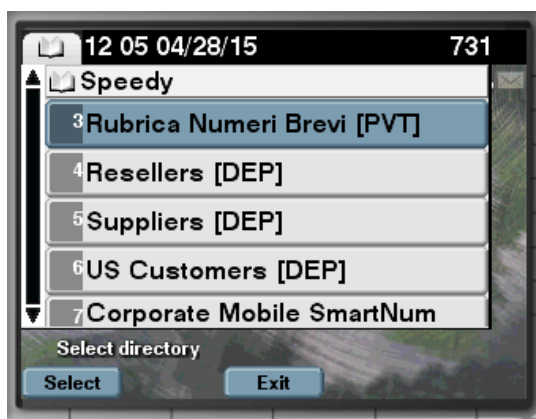
Vedere l'esempio seguente.



3.1 Ricerca ed esplorazione di elenchi e contatti dal telefono

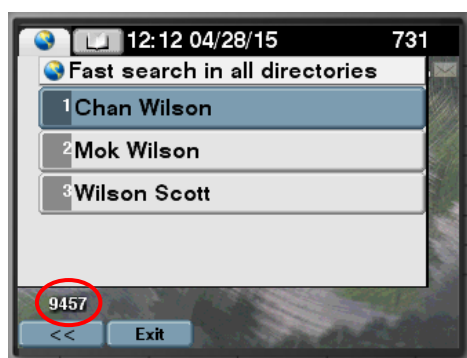
Dopo avere aperto il menu dell'elenco sul telefono, è possibile scorrere verso l'alto fino agli elenchi di Contact Manager. Facendo clic su questa opzione, si accede a un sottomenu di Contact Manager che consente di trovare la lista degli elenchi accessibili all'utente, che include tre diversi tipi di elenchi:

1. **[PUB]** = Elenco pubblico: include i contatti accessibili a tutti gli utenti abilitati per Contact Manager. L'utente può esplorare l'elenco ed eseguire ricerche, ma non può modificarlo.
2. **[DEP]** = Elenco di reparto: include i contatti accessibili agli utenti abilitati per Contact Manager e associati a un reparto specifico. L'utente può esplorare e modificare l'elenco ed eseguire ricerche, aggiungendo, modificando e rimuovendo contatti.
3. **[PVT]** = Elenco personale: si tratta di un elenco creato dall'utente, che può pertanto esplorarlo e modificarlo ed eseguire ricerche, aggiungendo, modificando e rimuovendo contatti.



Oltre alla lista degli elenchi, sono disponibili altre due opzioni diverse per la ricerca dei contatti:

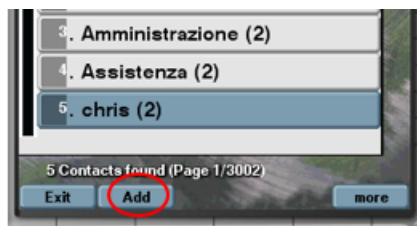
1. **Cerca in tutti gli elenchi:** questa opzione consente di eseguire ricerche in tutti gli elenchi, utilizzando una modalità "semplice", con un singolo campo di ricerca (stile Google), o una modalità "Avanzata", che consente di specificare nome/cognome, aziende, telefono ufficio e così via.
2. **Ricerca rapida:** questa opzione consente di eseguire ricerche in tutti gli elenchi, utilizzando il tastierino numerico in modo simile alla funzione di ricerca dei contatti "T9" dei telefoni cellulari. Ad esempio, per cercare tutti i contatti di nome "Wilson", è necessario immettere le cifre 945766. Vedere l'immagine di seguito.



I risultati della ricerca includono le voci con eventuali segni diacritici associati alla stessa lettera. Ad esempio, se si cerca "Muller", i risultati della ricerca includono anche Müller.
 Per chiamare il contatto o visualizzare ulteriori informazioni, basta fare clic sul nome di un contatto. Vengono visualizzati tutti i numeri di telefono disponibili per tale contatto, con la possibilità di chiamare il contatto, modificarne le informazioni (se l'utente è autorizzato) o visualizzare informazioni quali il nome dell'azienda, l'indirizzo e-mail e così via. Vedere la schermata di seguito.



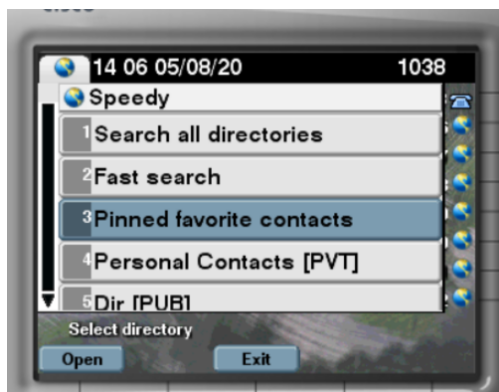
Negli elenchi del reparto e in quelli personali è inoltre possibile aggiungere e modificare contatti.



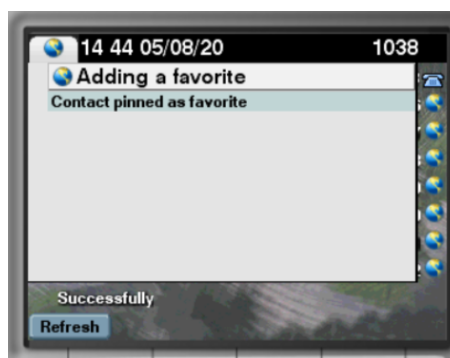
Il servizio telefonico di Imagicle Contact Manager include un pulsante "Back", per tornare indietro di un livello nel menu ad albero, e opzionalmente un pulsante "Exit" per uscire dal servizio Contact Manager.

3.2 Rubrica “preferiti”

Se il tuo amministratore di sistema ha abilitato questa funzione, tutti gli utenti nominali potranno aggiungere i contatti, siano essi inclusi in rubriche personali o pubbliche, alla lista dei **preferiti**. Di conseguenza, quei contatti verranno inseriti in una rubrica chiamata “Preferiti”, accessibile dal menù principale di Contact Manager:



Per aggiungere un nuovo contatto nella directory di cui sopra, basta sfogliare i tuoi contatti e individuare quelli da aggiungere. Accedi ai dettagli del contatto e premi il pulsante "Pin". Riceverai un messaggio di conferma:



I preferiti aggiunti dal servizio di directory del telefono IP non sono disponibili nei gadget Jabber/MS-Teams, nel portale web, nell'applicazione mobile e nella console del centralino.

3.3 ID del chiamante

Grazie all'associazione immediata del numero del chiamante al contatto negli elenchi dell'utente, è possibile ottenere all'istante tutte le informazioni necessarie sul display del telefono.

Se l'amministratore ha configurato la funzione appropriata, è possibile vedere il nome del contatto nell'elenco delle chiamate ricevute o effettuate.

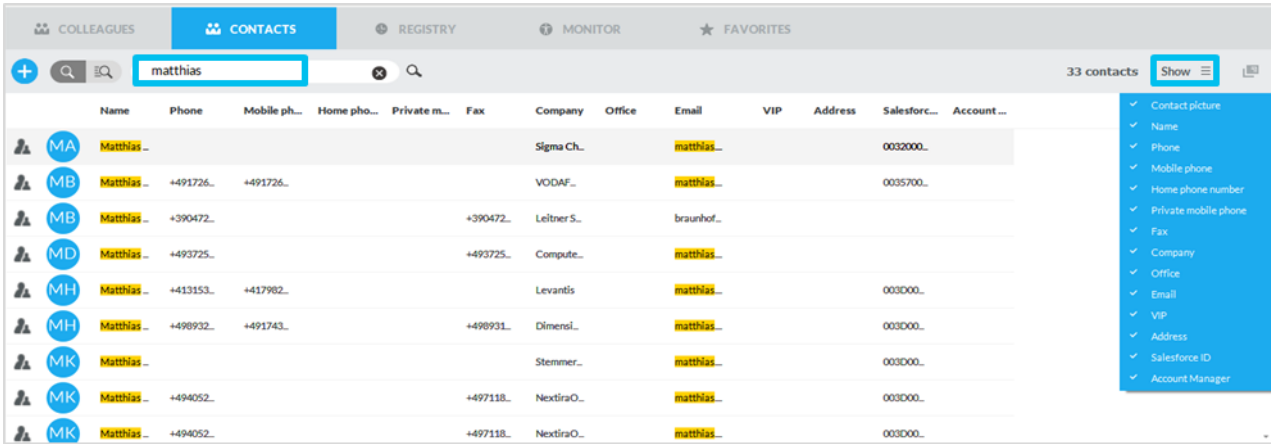


4 Contact Manager – UCX Console

È possibile accedere ai contatti di Contact Manager da UCX Console, qualsiasi sia la versione in uso: Professional, Advanced 1/2/3.

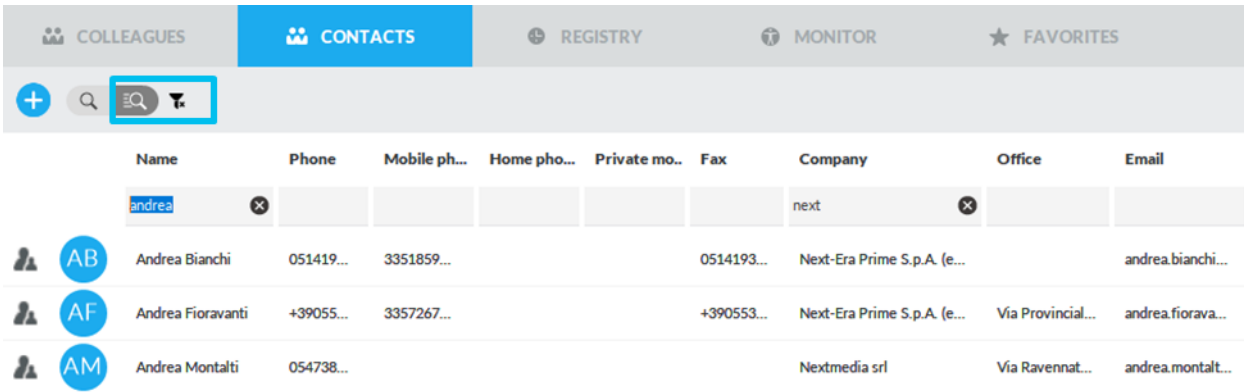
Quando il client di UCX Console viene eseguito a tutto schermo, è sufficiente cliccare sul tab 'Contatti' per cercare, visualizzare, modificare ed eliminare i contatti.

Il tab dei contatti fornisce un campo a ricerca unificata, offrendo una ricerca Google-like su tutti campi delle rubriche, inclusi nome, cognome, numeri telefonici, ecc. Si veda l'immagine di seguito.



The screenshot shows the UCX Console interface with the 'CONTACTS' tab selected. A search bar at the top contains the text 'matthias'. Below the search bar, a table lists 33 contacts. The table has columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private m..., Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesforce..., and Account... The contacts listed are all named 'Matthias' with various initials (MA, MB, MD, MH, MK) and phone numbers. A 'Show' button is visible on the right side of the table.

La funzione di ricerca avanzata consente di cercare i contatti aggiungendo uno o più filtri su ciascun campo disponibile. È possibile fare clic sull'icona a imbuto nera per pulire tutti i filtri. Vedi screenshot di seguito.



The screenshot shows the UCX Console interface with the 'CONTACTS' tab selected. The search bar at the top contains the text 'andrea'. Below the search bar, a table lists 3 contacts. The table has columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private mo..., Fax, Company, Office, and Email. The contacts listed are 'Andrea Bianchi', 'Andrea Fioravanti', and 'Andrea Montalti' with various phone numbers and company names. A funnel icon is visible in the search bar, indicating advanced search filters.

I risultati della ricerca includono le voci con eventuali segni diacritici associati alla stessa lettera. Ad esempio, se si cerca "Muller", i risultati della ricerca includono anche Müller.

Per visualizzare tutti i dettagli del contatto, è sufficiente selezionare un contatto e cliccare l'icona , si aprirà un pop-up in una nuova finestra mostrando le informazioni complete del contatto. Si veda l'immagine di seguito.

Create Contact

JE

John Evans

Imagicle

Imagicle Directory

Contatti Condivisi (shared with DEV department)

Phone

0584943232

25

Mobile phone

39987700

Home phone number

Private mobile phone

33344221

Fax

Email

john.evans@imagicle.com

Office

0584943232

Job title

Marketing manager

Birthday

12/09/1990

Website

www.imagicle.com

OK

CANCEL

A seconda dei permessi attribuiti, sarà possibile, direttamente dalla finestra di pop-up, editare le informazioni del contatto o eliminarlo completamente. Inoltre, cliccando 'crea nuovo contatto', sarà possibile aggiungere un contatto ed assegnarlo ad una rubrica specifica.

5 Gadget per client Cisco Jabber e Webex

L'applicazione Contact Manager include un gadget gratuito, denominato **Contacts**, che consente di esplorare, cercare e chiamare i contatti a cui si ha accesso. Per accedere a tale funzionalità è possibile fare clic sul pulsante "Contact Manager" nel riquadro di sinistra.

Per l'accesso è possibile utilizzare le stesse credenziali utilizzate per il portale Web. L'amministratore può decidere di mantenere in vita le sessioni dei gadget per un periodo prolungato, in base alle politiche locali.

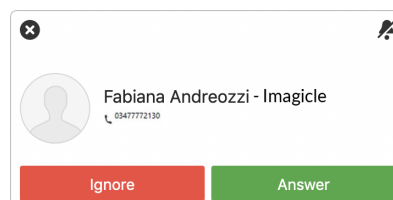
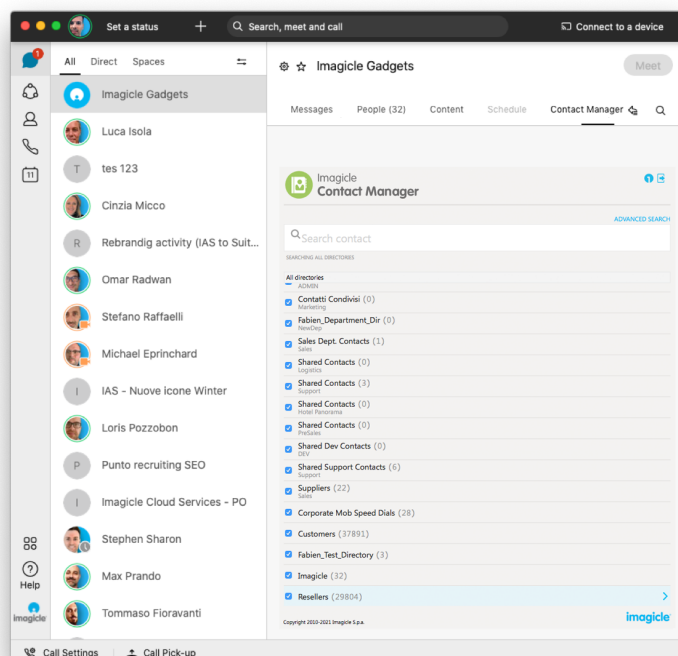
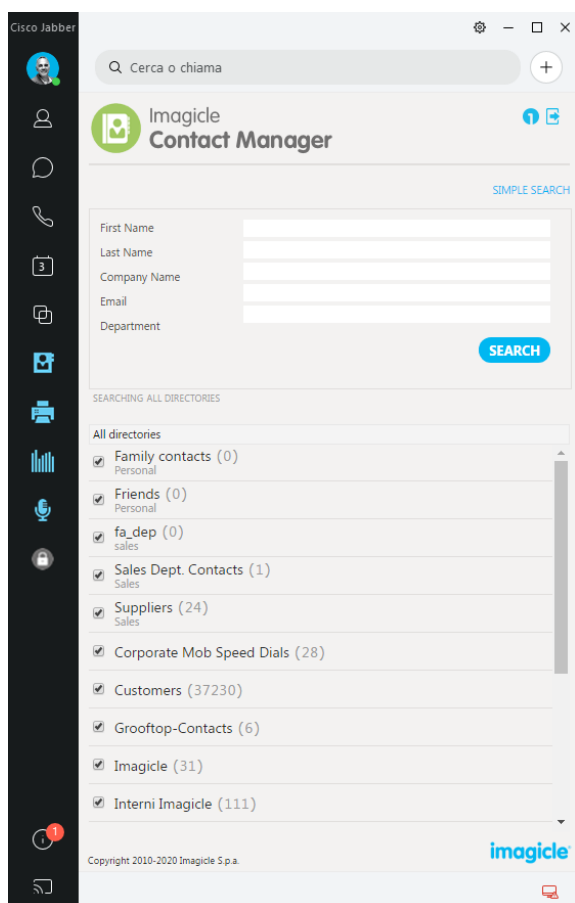
In questo caso è inoltre possibile cercare in tutti gli elenchi esterni utilizzando un singolo campo o la ricerca avanzata. In alternativa, è possibile fare doppio clic su un elenco qualsiasi per esplorarne il contenuto.

I risultati della ricerca includono le voci con eventuali segni diacritici associati alla stessa lettera. Ad esempio, se si cerca "Muller", i risultati della ricerca includono anche Müller.

Dopo aver trovato il contatto che si sta cercando, basta fare clic sul collegamento al numero di telefono **blu** nei dettagli del contatto per eseguire una chiamata in uscita a tale numero, utilizzando l'apparecchio telefonico attualmente associato a Jabber o il relativo softphone.

È inoltre possibile aggiungere e modificare contatti con gli stessi permessi dell'interfaccia Web, illustrati in dettaglio in precedenza. È possibile chiamare ed editare gli Speed Dial dal gadget Contact Manager.

Inoltre, se il numero del chiamante è disponibile negli elenchi dell'utente, è possibile visualizzare l'ID del chiamante.

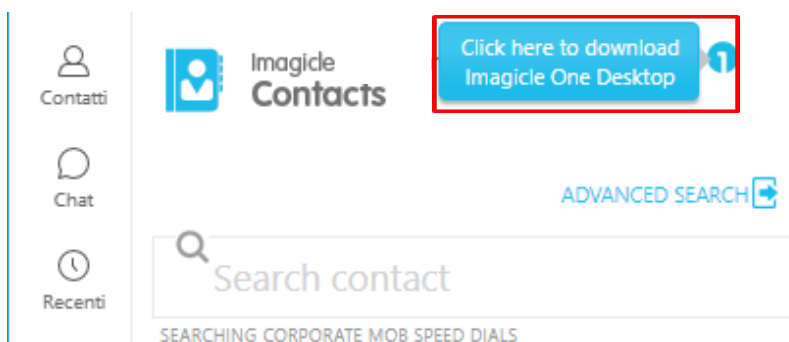


5.1 Selezione e composizione

Il gadget Imagicle per Jabber Desktop PC consente di aggiungere la funzionalità di selezione e composizione da qualsiasi app: basta selezionare un numero e premere CTRL-1 (o il tasto di accesso configurato) per comporlo.



Per abilitare la funzionalità di selezione e composizione, è necessario installare una volta il client Imagicle One Desktop, facendo clic nella parte superiore del gadget, come mostrato di seguito.



Occorre quindi fare clic sull'icona di One Desktop nell'area delle notifiche del sistema e abilitare il servizio: quando il servizio è abilitato, l'icona diventa blu.



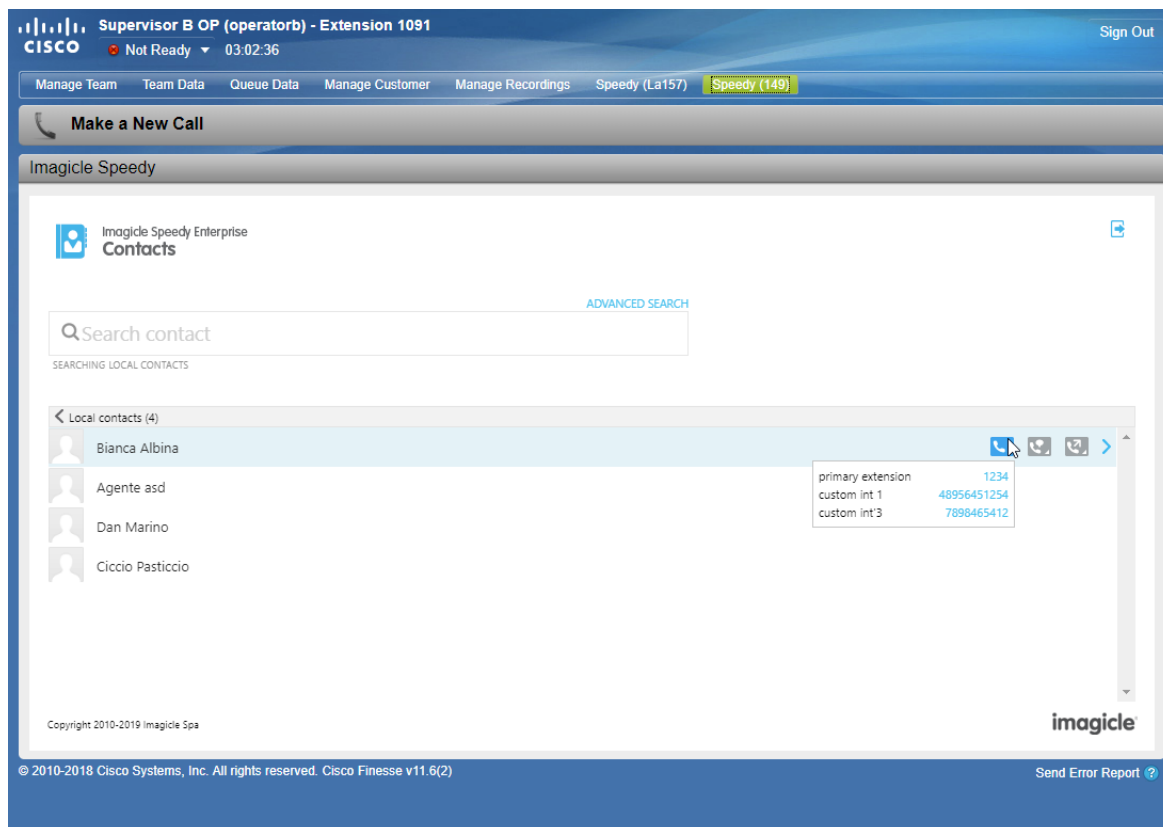
Il collegamento alle opzioni consente di cambiare il tasto di accesso da utilizzare per chiamare il numero selezionato.

E' anche possibile aggiungere automaticamente il prefisso (se richiesto) per la funzionalità Clip&Call.

Questa feature non supporta il Single Sign-On e non è supportata sul client PC Webex.

6 Gadget for Cisco Finesse web client

L'applicazione Contact Manager include un gadget gratuito per Finesse, che ti consente di navigare, cercare e comporre i contatti a cui hai concesso l'accesso. Puoi accedere a questa funzione facendo clic sul pannello "Advanced Directory".

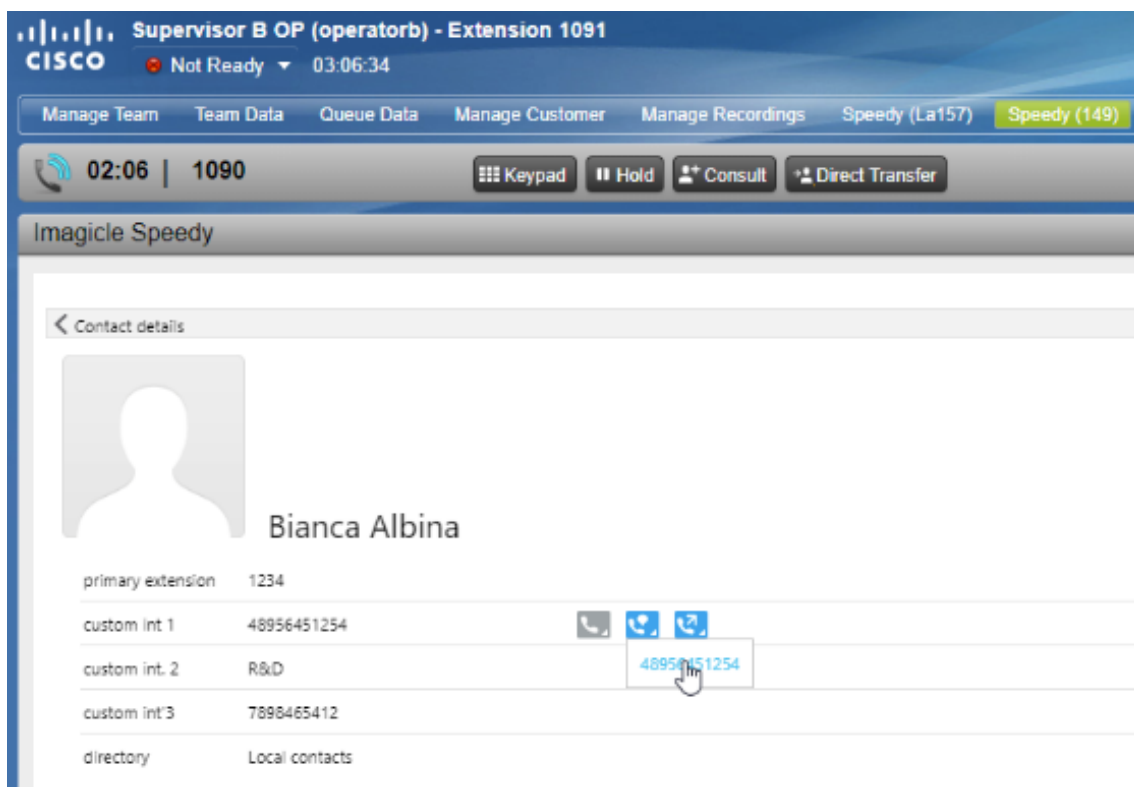


Per l'accesso è possibile utilizzare le stesse credenziali utilizzate per il portale Web. L'amministratore può decidere di mantenere in vita le sessioni dei gadget per un periodo prolungato, in base alle politiche locali.

In questo pannello, hai la possibilità di cercare in tutte le rubriche esterne usando un singolo campo o "Ricerca avanzata". Altrimenti, puoi fare doppio clic su qualsiasi rubrica per sfogiarne il contenuto. I risultati della ricerca includono le voci con eventuali segni diacritici associati alla stessa lettera. Ad esempio, se si cerca "Muller", i risultati della ricerca includono anche Müller.

Una volta trovato il contatto che stai cercando, puoi fare clic sul telefono **blu**, disponibile nei dettagli di contatto, per attivare una chiamata in uscita verso quel numero, utilizzando un dispositivo telefonico attualmente associato all'utente.

I gadget Finesse Contact Manager offrono anche la funzione di trasferire una chiamata attiva a un contatto Contact Manager facendo clic sulle icone   attivare rispettivamente un trasferimento con consultazione o trasferimento cieco.



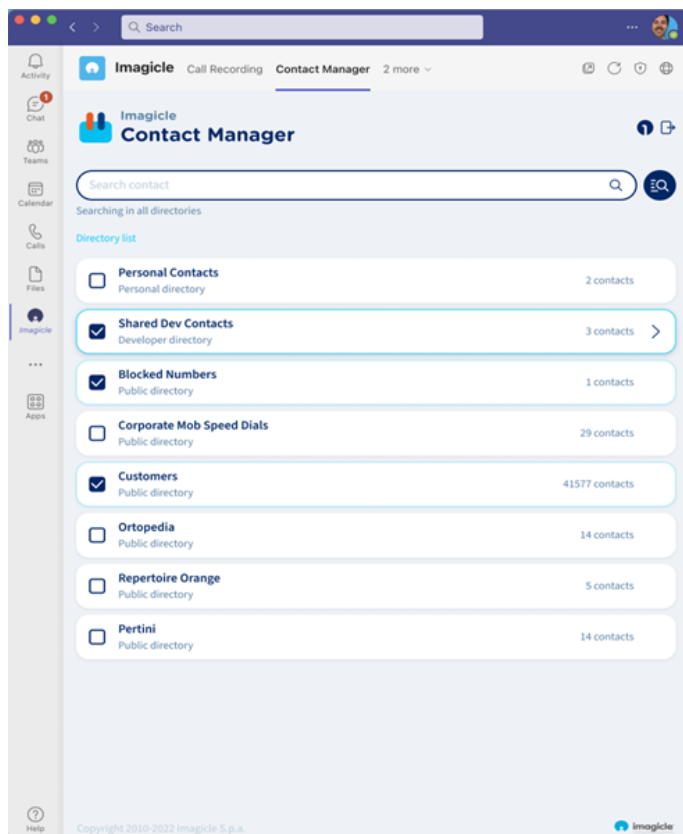
The screenshot shows the Cisco Supervisor B OP web interface. At the top, it displays 'Supervisor B OP (operatorb) - Extension 1091' and 'Not Ready' status. Below this are tabs for 'Manage Team', 'Team Data', 'Queue Data', 'Manage Customer', 'Manage Recordings', 'Speedy (La157)', and 'Speedy (149)'. A status bar shows '02:06 | 1090' and buttons for 'Keypad', 'Hold', 'Consult', and 'Direct Transfer'. The main section is titled 'Imagicle Speedy' and shows 'Contact details' for 'Bianca Albina'. A table lists contact information:

primary extension	1234
custom int 1	48956451254
custom int. 2	R&D
custom int'3	7898465412
directory	Local contacts

Icons for phone, email, and social media are visible next to the custom integers. A tooltip shows the number '48956451254' when hovering over the 'custom int 1' value.

Puoi anche aggiungere e modificare i contatti con le stesse autorizzazioni dell'interfaccia web, dettagliata nel paragrafo precedente. I numeri di selezione rapida possono anche essere composti e modificati dal gadget Contact Manager per Finesse.

7 Applicazione per client PC MS-Teams



L'applicazione Contact Manager include un'applicazione per MS-Teams, chiamata Imagicle Directory, che ti permette di navigare e cercare tutti i contatti a cui hai concesso l'accesso. Puoi accedere a questa funzione cliccando sul pulsante "Imagicle Directory" disponibile sul pannello di sinistra.

Per l'accesso è possibile utilizzare le stesse credenziali utilizzate per il portale Web.

L'amministratore può decidere di mantenere in vita le sessioni dei gadget per un periodo prolungato, in base alle politiche locali.

Hai la possibilità di cercare in tutte le directory usando un singolo campo o usando "Ricerca avanzata". Altrimenti, puoi fare doppio clic su qualsiasi directory per sfogliarne il contenuto. I risultati della ricerca includono le voci con eventuali segni diacritici associati alla stessa lettera. Ad esempio, se si cerca "Muller", i risultati della ricerca includono anche Müller.

Una volta trovato il contatto che stai cercando, puoi semplicemente fare doppio clic sul nome per visualizzare i dettagli e tutti i numeri di telefono ad esso associati.

Puoi anche aggiungere e modificare i contatti con le stesse autorizzazioni che hai dall'interfaccia web, dettagliate sopra. Anche i numeri di selezione rapida possono essere modificati dall'applicazione Contact Manager.

