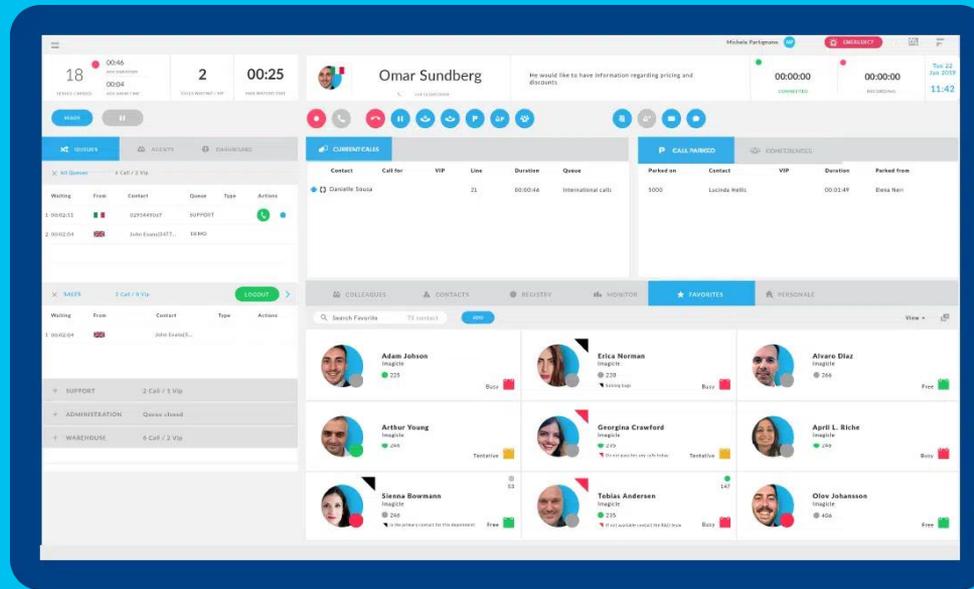


# Imagicle Attendant Console.

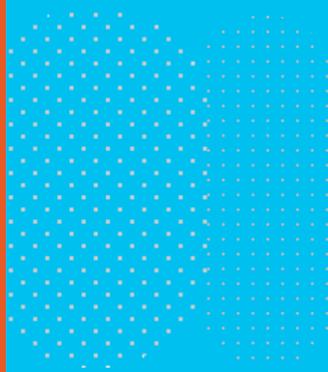
Manuale utente per tutte le calling platform





# Imagicle Attendant Console

General overview.



# Attendant Console

Una soluzione per la console operatore che semplifica e migliora la gestione delle chiamate in entrata e in uscita per tutti gli operatori.

## Tutte le chiamate a portata di clic.

Risposta, trasferimento e parcheggio, gestione delle code e registrazione delle chiamate.

## Tutto sotto controllo.

Colleghi, contatti, preferiti, pannello chiamate attive e molto altro ancora.

## Integrata con le tue rubriche.

Tutti i contatti sono disponibili in pochi secondi, indipendentemente dalla posizione in cui sono memorizzati.

## Una soluzione alla portata di tutti.

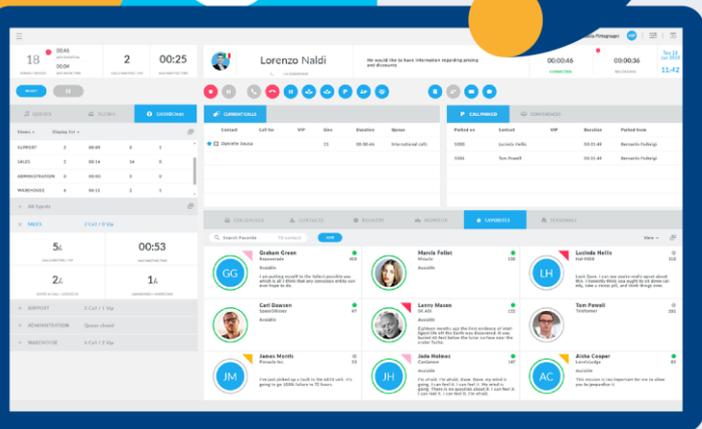
Compatibile con gli strumenti di accesso facilitato per i non vedenti e le persone con problemi di vista.

## Ideale per lo smart working.

La stessa esperienza utente su tutti i dispositivi, in ufficio e da remoto.

## La migliore assistenza clienti in assoluto.

Si integra perfettamente con le altre soluzioni Imagicle per l'assistenza clienti.



[GUARDA IL VIDEO](#)

[DEMO GRATUITA](#)

# Imagicle Attendant Console

Potenzia il tuo servizio clienti.



## Professional

Console per operatore telefonico smart, ideale per piccole aziende e piccoli team.

- Gestione completa delle chiamate multiple: risposta, riaggancio, attesa/ripresa, parcheggio, trasferimento cieco e con consultazione, conference call, registro delle chiamate
- Funzione di accodamento avanzata (2 canali) con reporting completo e accesso unico a tutte le code
- Telefono colleghi e rich presence, integrazione con Microsoft Calendar
- Rubriche personali e condivise per contatti
- Caller ID, Click 2 call, screen pop-up
- Client moderno per Windows in 8 lingue, tasti di scelta rapida e temi personalizzabili
- Certificato per utenti ipovedenti, con ZoomText Magnifier, display Braille e software Vocalizer

## MOST POPULAR



## Enterprise

Console operatore completa con visibilità completa delle code e feature dedicate a manager e supervisor.

### LE FUNZIONI PROFESSIONAL, PIÙ\*

- Lista delle chiamate in coda con risposta selettiva
- Parcheggio camp-on\*
- Login/logout a code specifiche
- Forzare il login di altri operatori
- Aprire/chiudere le code
- Monitoraggio silenzioso e Whisper coaching
- Trattamento VIP
- Dashboard del supervisore in tempo reale

\*Non adatto agli utenti ipovedenti.



## Operator Essentials

Semplice barra operatore per hunt group che facilita l'accoglienza dei clienti.

- Gestione delle singole chiamate: risposta, riaggancio, attesa/ripresa, trasferimento cieco, trasferimento cieco e con consultazione, conferenza telefonica, registro delle chiamate
- Funzione di accodamento avanzata (1 canale) con reporting completo e login unico a tutte le code
- Telefono colleghi e rich presence, integrazione Microsoft Calendar
- Caller ID, Click 2 call, pop-up dello schermo
- Client moderno per Windows in 8 lingue, tasti di scelta rapida e temi personalizzabili

# Un'interfaccia semplice con tutto quello che serve.

## CHIAMATE

The screenshot displays the Imagicle CRM interface, divided into several functional areas:

- Top Left (Call Summary):** Shows 18 calls served, 00:46 duration, 2 calls waiting, and 00:25 max waiting time. Includes 'READY' and 'PAUSE' buttons.
- Top Center (Current Call):** Displays a call with Danielle Sousa. The call log shows: Contact: Danielle Sousa, Call for: 21, Duration: 00:00:46, Queue: International calls, Parked on: 5000, Contact: Lucinda Hellis, VIP: Elena Neri, Duration: 00:01:49, Parked from: Elena Neri.
- Top Right (Agent Status):** Shows agent Micaela Pirtognagni with 'EMERGENCY' status. Includes 'CONNECTED' and 'RECORDING' indicators.
- Left Panel (Queues):** Lists queues for 'All Queues' (6 Call / 2 Vip), 'SALES' (2 Call / 0 Vip), 'SUPPORT' (2 Call / 1 Vip), 'ADMINISTRATION' (Queue closed), and 'WAREHOUSE' (6 Call / 2 Vip).
- Bottom Panel (Colleagues):** A grid of agent status cards for 12 agents, including Lorenzo Naldi, Elena Panzera, Yuri Montagnani, Fabiana Andreozzi, Viviana Di Meglio, Matteo Conta, Bernardo Federigi, Sonia Vicini, and Samuele Franceschi.

OPZIONI E  
SELEZIONE  
VOCE/CHAT

# È tutto a portata di clic.

9. STATO DELL'AGENTE  
Pronto, in pausa, logged out – con ragione di pausa e abilitata.

1. NOME E PAESE DEL CHIAMANTE

2. PANIC BUTTON  
Per avviare una chiamata a un numero di emergenza all'applicazione Emergency Notifications

8. PANNELLO CODE mostra le chiamate in tutte le code

4. COLLEGHI  
colleghi con lo stato di presenza e i BLF, Tab Contatti con contatti esterni, registro delle chiamate e Tab Preferiti

3. PANNELLO CHIAMATE IN PARCHEGGIO

6. LOG IN/OUT  
Su code specifiche

5. CAMPO DI RICERCA  
con ricerca «google-like» su tutti i campi associati ai contatti

7. PANNELLO CODE SPECIFICHE

The screenshot shows a call center agent's dashboard. At the top, the agent's name 'Danielle Sousa' and a 'READY' status are visible. A 'PANIC BUTTON' (EMERGENCY) is located in the top right. The main interface is divided into several sections: 'CURRENT CALLS' with a table of active calls, 'CALL PARKED' with a table of parked calls, and 'COLLEAGUES' with a list of other agents and their status. A search bar is present above the colleagues list. On the left, there are panels for 'QUEUES' and 'SALES'. A 'LOGOUT' button is visible in the bottom right of the 'SALES' panel.

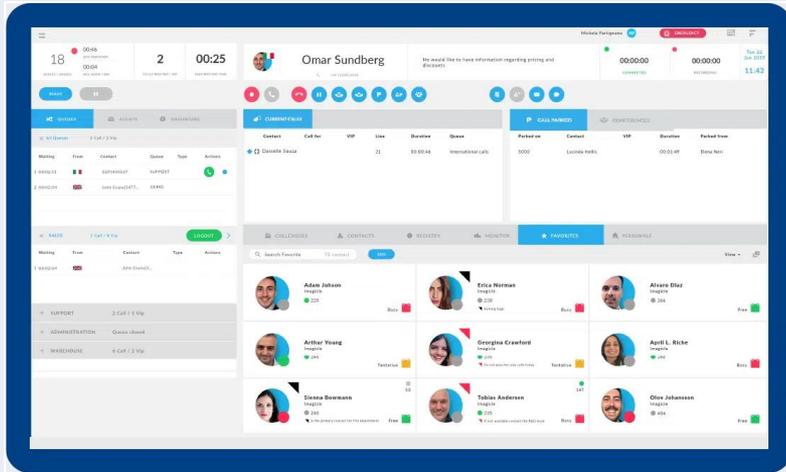
Contact	Call for	VIP	Line	Duration	Queue
Danielle Sousa			21	00:00:46	International calls

Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
5000	Lucinda Hellis		00:01:49	Elena Neri

Name	Imagicle	Status	Number
Elena Panzera	Imagicle	Available	120
Bernardo Federigi	Imagicle	Busy	110
Fabiana Andreezzi	Imagicle	Busy	123
Sonia Vicini	Imagicle	Available	201
Yuri Montagnani	Imagicle	Available	97
Viviana Di Meglio	Imagicle	Available	53
Matteo Conta	Imagicle	Available	147
Samuele Franceschi	Imagicle	Available	85

# Imagicle Attendant Console

Requisiti per l'installazione.



## Sistemi operativi supportati

- ✓ Windows 7
- ✓ Windows 8
- ✓ Windows 8.1
- ✓ Windows 10
- ✓ Windows 11
- ✓ 32 or 64bit

## Requisiti hardware

- ✓ Monitor da 19", risoluzione 1280 x 1024 o superiore
- ✓ Dual-core CPU o superiore
- ✓ 4GB RAM



# Imagicle Attendant Console

Log in.





# Il primo Login

- La prima volta che si avvia la Attendant Console:
  - l'applicazione richiede l'inserimento dell'FQDN o dell'indirizzo IP del server Imagicle UC Suite. Per gli ambienti in HA, inserire l'IP/FQDN del server Imagicle primario.
  - Se "Secure connection" è contrassegnato, Attendant Console si connette a UC Suite attraverso una sessione TCP TLS 1.2 sicura sulla porta 51235.
  - successivamente è necessario inserire le proprie credenziali;
  - se la UC Suite è sincronizzata con Active Directory, utilizzare le credenziali di Windows;
  - selezionare "Ricorda Utente" se si vuole che le credenziali vengano salvate per il prossimo login.

LOG INTO  
Imagicle Blue's Attendant

bernardo.federigi

●●●●●●●●●●●●

Remember user

LOG IN

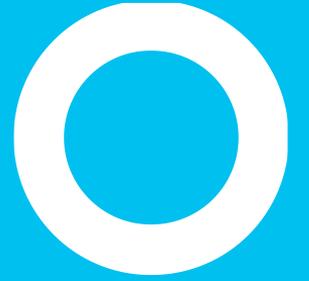
Options

Connection options

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

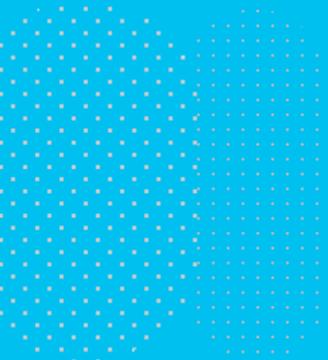
Secure connection:

SAVE CANCEL



# Imagicle Attendant Console

Temí.



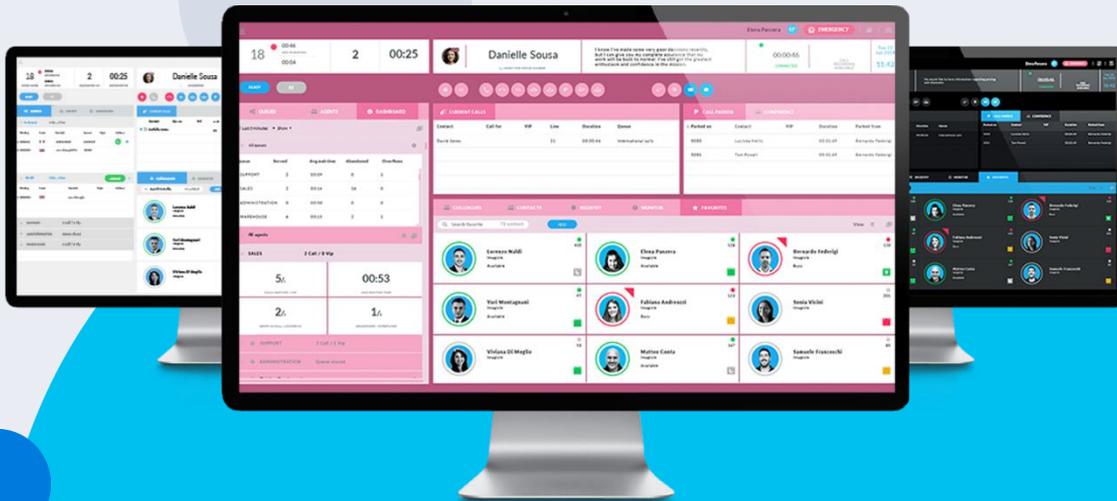
# Adattala al tuo umore.

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



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

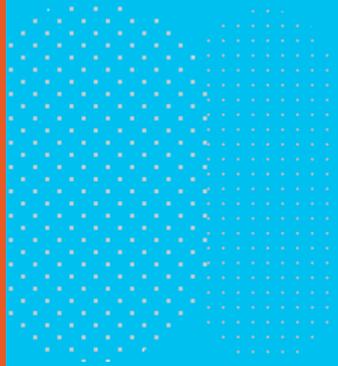
LIGHT
MEDIUM
<input checked="" type="checkbox"/> PINK
DARK
VIOLET





# Imagicle Attendant Console

Pannelli.



# Adattala ai tuoi bisogni.

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

The image displays the Imagicle Attendant Console Enterprise interface. On the left, a settings menu is open, listing various options with green checkmarks indicating they are active or visible. The menu items are: VIEW, LANGUAGE, MANAGE HOTKEYS, OPTIONS, THEMES, HELP, EXIT, and SIGN OUT. A secondary menu is overlaid on the right side of the settings menu, listing: QUEUES, ACTIVE CALLS, PARKED CALLS, COLLEAGUES, CONTACTS, CALL REGISTRY, MONITOR, CONVERSATIONAL AI CHAT, FAVORITES, and REVIEW. The main dashboard on the right shows the user's name (Stefano Raffaelli SR) and the date (Wed 19 Jul 2024). Below this is a search bar with the placeholder text "Insert the phone number" and a search icon. A row of control buttons includes a call icon, a back icon, a pause icon, a forward icon, a mute icon, and a volume icon. The dashboard also features a "te la chat!" section and a "Activate your 30 days free trial" section with an email input field and a checkbox for receiving communications. An "ACTIVATE" button is located at the bottom right of the trial section.



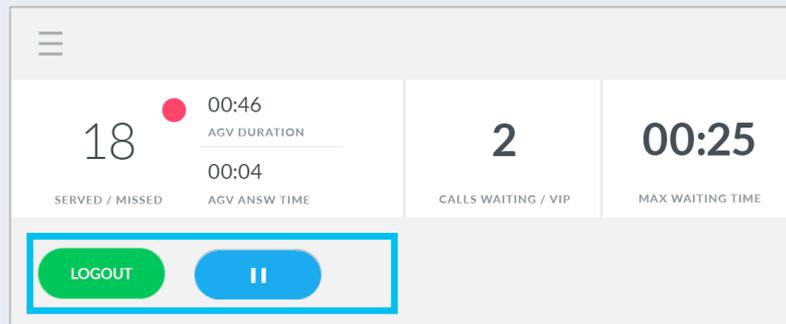
# Imagicle Attendant Console

Code.



# Pannello delle code

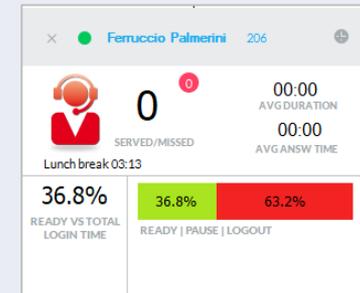
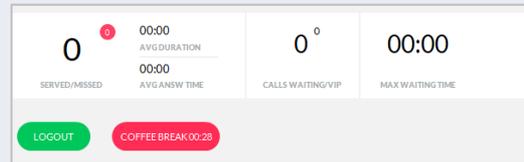
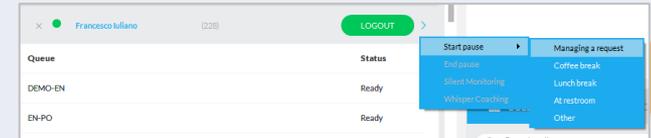
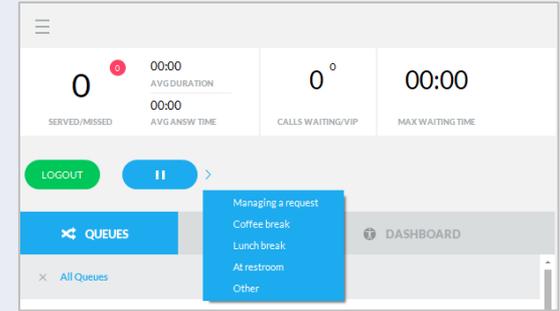
- Questo pannello è utile per selezionare il proprio stato e per avere indicazioni relative alle proprie code; riporta il numero delle chiamate servite, perse, in attesa, il tempo di attesa ed i tempi medi di attesa e risposta.
- “Ready” permette di predisporre a gestire chiamate su TUTTE le code assegnate.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





# Opzioni di pausa.

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



# Stato Agente/Operatore

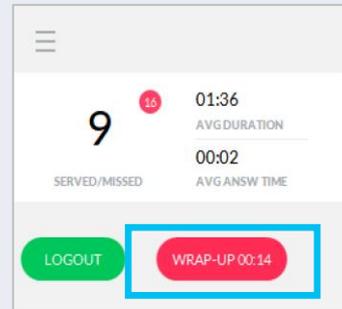
STATO	ICONA	DESCRIZIONE
Fuori da ogni coda		Non a lavoro e NON PRONTO a gestire chiamate da nessuna coda (es: fuori dall'orario di lavoro)
Pronto per tutte le code		A lavoro e PRONTO a gestire chiamate su TUTTE le code
Pronto per code selezionate		A lavoro e PRONTO a servire chiamate per ALCUNE code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

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

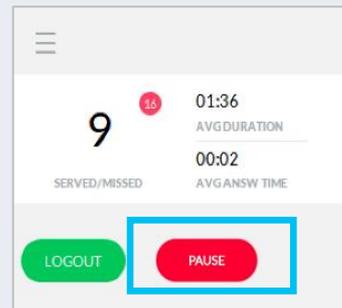
# Wrap-up.

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

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



← Esempio di stato di Wrap-Up



← Esempio di stato di Pausa



# Pannello delle code

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

The screenshot shows a dashboard with a top navigation bar containing 'QUEUES', 'AGENTS', 'DASHBOARD', and 'CURRENT CAL'. The main content area is divided into three queue sections:

- All Queues (1 calls, 0 VIP):** A table with columns: Waiting, From, Contact, Queue, Type, Actions. Row 1: 1, 00:00:06, [Italy flag], Andrea So..., DEMO-IT.
- DEMO-EN [P] (0 calls, 0 VIP):** A table with columns: Waiting, From, Contact, Type, Actions. A 'LOGOUT' button is visible in the top right of this section.
- DEMO-IT [P] (1 calls, 0 VIP):** A table with columns: Waiting, From, Contact, Type, Actions. Row 1: 1, 00:00:06, [Italy flag], Andrea Sonnin... A 'READY' button is highlighted with a red box, and a context menu is open over it with options: Force open, Force closed, and Restore ordinary schedule.

The user name 'Ahmed Antar' is visible at the bottom right of the interface.



# Pannello delle code: tab “Agenti”

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

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

Agent	Status
Sonia Vicini	
Elena Neri	
Francesca Cappelletti	

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

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

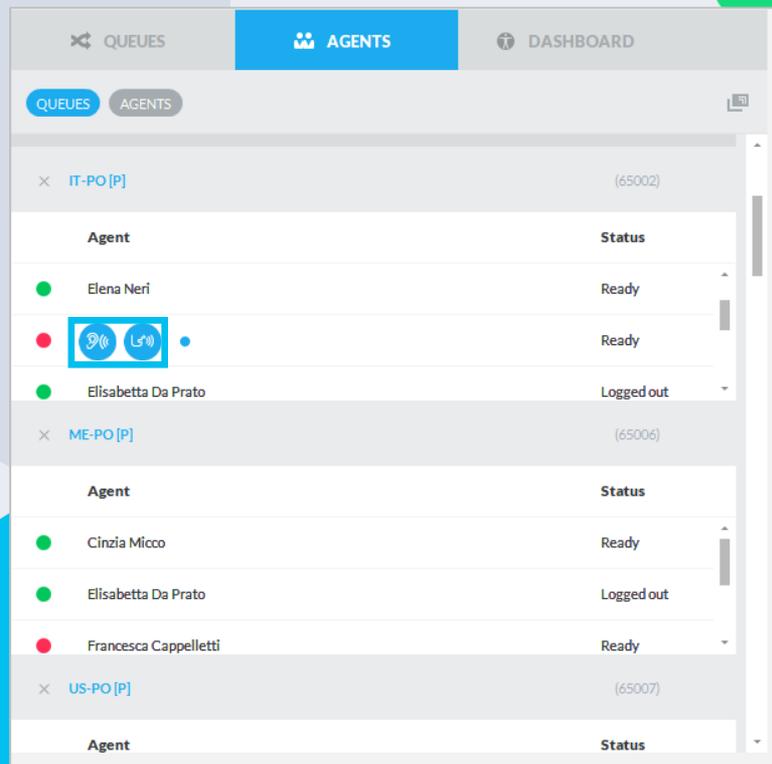
# Pannello Code: tab “Agenti”.

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

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

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

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

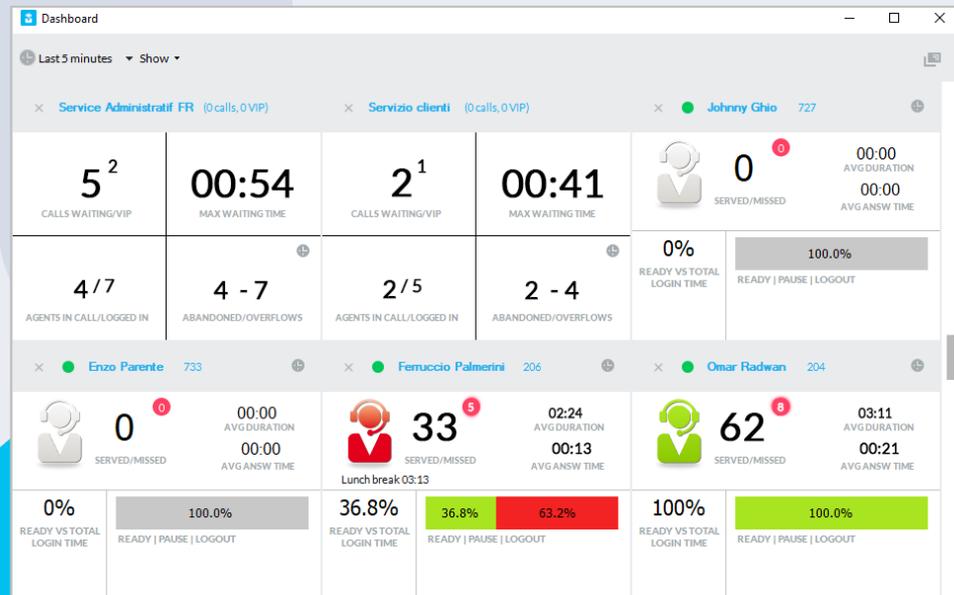


Queue	Agent	Status
IT-PO [P] (65002)	Elena Neri	Ready
	Elena Neri	Ready
	Elisabetta Da Prato	Logged out
ME-PO [P] (65006)	Cinzia Micco	Ready
	Elisabetta Da Prato	Logged out
	Francesca Cappelletti	Ready
US-PO [P] (65007)		



# Pannello delle code: tab “Dashboard”.

- Disponibile solo per i supervisori o manager delle code. Mostra informazioni in tempo reale per agente/coda.
- Vista personalizzabile per dettagli temporali, agenti e code:
  - per ogni coda selezionata mostra lo stato chiamate in attesa in tempo reale, il tempo massimo di attesa, gli agenti impegnati e le chiamate perse;
  - per ogni agente selezionato mostra il totale chiamate servite/perse, il tempo medio di risposta e durata, il rapporto sul tempo in login rispetto al tempo in pausa;
  - un'icona in alto a destra permette di disancorare le finestre dal pannello principale della Attendant Console ed eventualmente visualizzarle su un pannello LCD Wallboard;
  - ogni singolo pannello può essere minimizzato con un click sul triangolo in alto a sinistra.





# Pannello delle code: tab “Dashboard”.

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

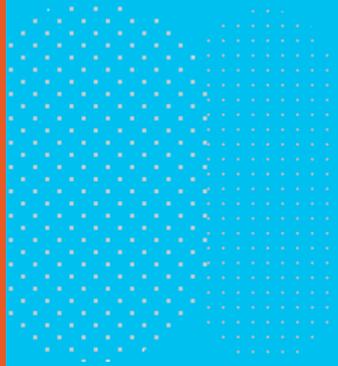
Agent	Direction	Contact	Duration
Federigi Bernardo (215)	In	Evans John (347772130)	01:00
Vicini Sonia (201)	In	Federigi Bernardo (333685176... <b>VIP</b> )	00:10

Agent	State	Time in state	Served	Missed	Avg answ. time	Avg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:38:55	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 Baranzhi (227)	ready	116:39:43	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Luca Isola (724)	logged out	1150:47:31	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Picchi (211)	pause	72:05:05	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Massimiliano Prando (203)	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
Maurizio Berti (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 Attendant Console

Call Handling





## Notifica chiamate in attesa

- Quando una chiamata arriva ad una coda, la console Attendant Console genera una finestra pop-up in basso a destra e/o un avviso audio, in base alla configurazione di alerting.
  - Allo stesso tempo il numero chiamante, l'ID coda e chiamante appaiono nel pannello delle Code.
- È possibile attendere che la chiamata sia girata automaticamente al proprio telefono, oppure è possibile rispondere manualmente cliccando sull'icona della cornetta (cerchiata in blu nella figura a fianco), o con un doppio click sulla chiamata stessa all'interno del pannello delle code e selezionare "Rispondi".
- Se l'algoritmo di distribuzione configurato in Queue Manager è "On Demand" sarà soltanto possibile rispondere alle chiamate in modalità manuale.

Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:42	John Evans (347772130)	DEMO-IT	 

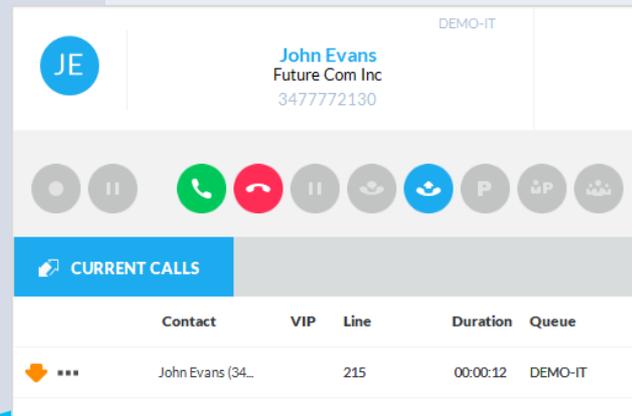
Call from Italy  
John Evans  
Future Com Inc  
347772130

jevans@fcom.com



# Gestione delle chiamate entranti.

- Quando una chiamata arriva al telefono di un agente, la console Attendant Console genera una finestra pop-up in basso a destra e/o un avviso audio, in base alla configurazione di alerting.
- Per rispondere ad una chiamata è possibile sia fare click sull'icona della cornetta (cerchiata in blu nella figura a fianco), sia fare un doppio click sulla chiamata stessa e selezionare "Rispondi".
- Una volta in chiamata è possibile effettuare le seguenti operazione di base:
  - mettere in pausa la chiamata, cliccando sul bottone 
  - effettuare una trasferta cieca cliccando sul bottone . In questo caso apparirà una finestra di pop up che richiede l'inserimento del numero di telefono o il nome del contatto destinatario della trasferta.



DEMO-IT

**JE** John Evans  
Future Com Inc  
3477772130

**CURRENT CALLS**

Contact	VIP	Line	Duration	Queue
... John Evans (34...		215	00:00:12	DEMO-IT



**JE** Call from Italy ×

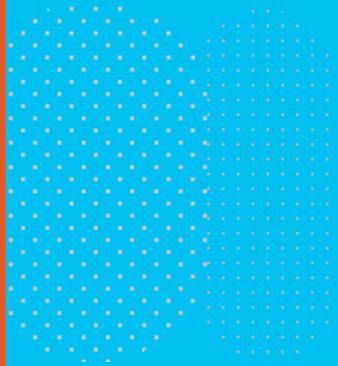
John Evans  
Future Com Inc **3477772130**

jevans@fcom.com  



# Imagicle Attendant Console

Transferring - Parking





# Trasferita con Consultazione

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

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



## Gestione di più chiamate attive.

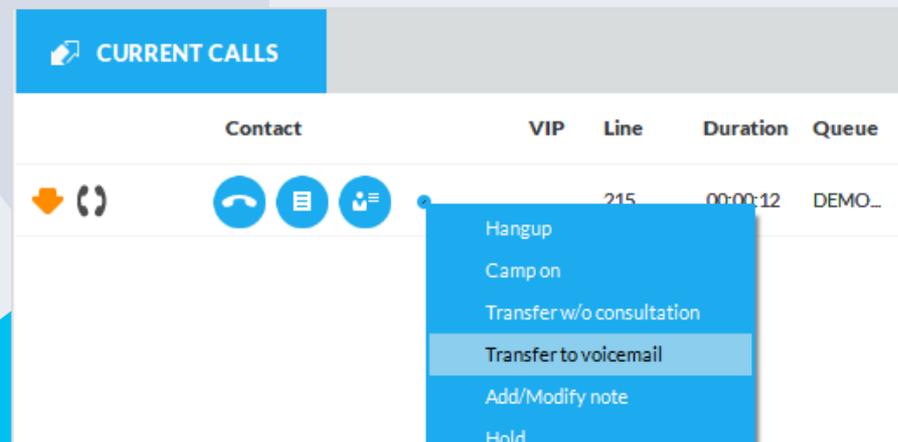
- Grazie al pannello CHIAMATE è possibile gestire più chiamate contemporaneamente: basta fare doppio click su una delle chiamate attive per prenderla in carico e mettere in pausa quella attualmente in corso.

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



## Trasferita a Voice Mail.

- Una delle opzioni disponibili nel menu della chiamata in corso è “trasferisci a Voice Mail”.
- Questa opzione funziona con l'applicazione Imagicle VoiceMail (Cisco UCM) o con un servizio di posta vocale di terze parti.
- In caso di ambiente Webex Calling MT, questa opzione trasferisce la chiamata alla funzione di posta vocale nativa di WxC.





## Parcheggiare una chiamata

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

Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
50150	John Evans 347772130		00:01:01	Bernardo Federigi (215)



# Imagicle Attendant Console

Camp On.





# Parcheggio chiamata su coda di Camp-ON

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

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

CAMP ON

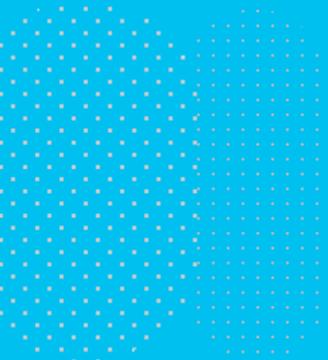
loren

Lorenzo Naldi 226



# Imagicle Attendant Console

Conference.



# Creare una conferenza

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

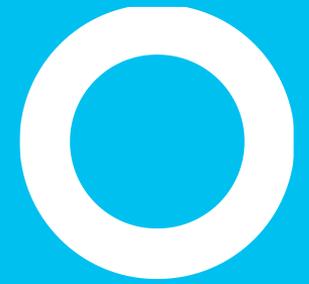
quando il collega risponde è possibile parlargli prima in privato e successivamente aggiungerlo alla conferenza.

The screenshot shows a call management interface with a top toolbar containing icons for call control (mute, hold, transfer, etc.). Below the toolbar are two panels: 'CURRENT CALLS' and 'CONFERENCE'. The 'CONFERENCE' panel is active and displays a list of participants.

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

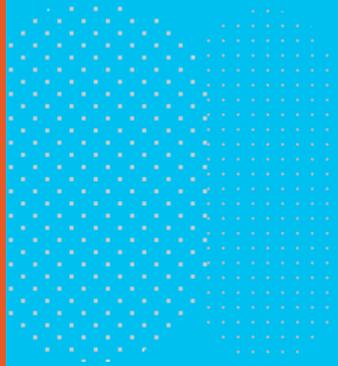
  

Contact	Company	Duration
John Evans (3477772130)	Future Com Inc	00:00:13
Elena Panzera (231)		00:00:13



# Imagicle Attendant Console

Note, Notifiche di Chiamata, avvisi di emergenza





## Note di Chiamata

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

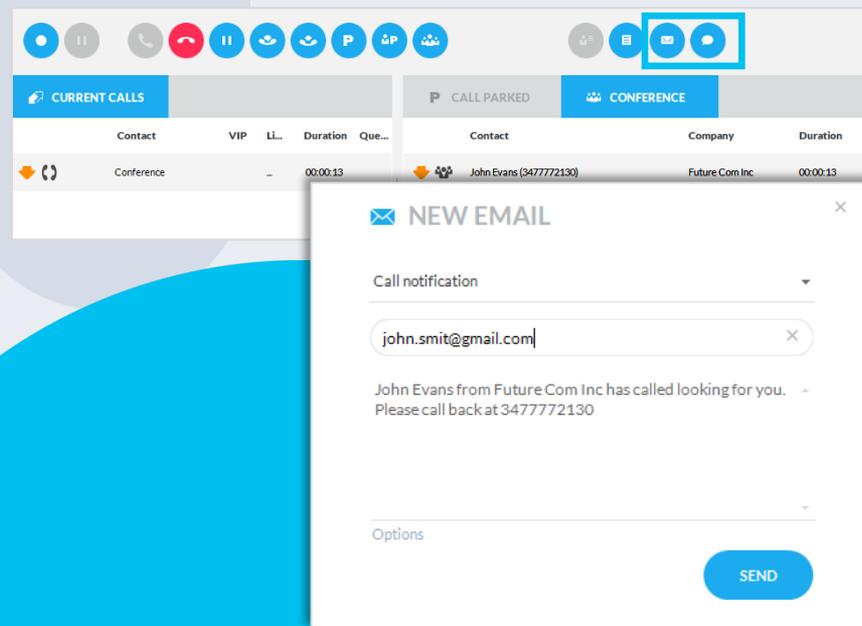
The screenshot shows a call center interface. At the top, there is a toolbar with various icons for call control. A blue box highlights the 'Notes' icon (a document with a pencil). Below the toolbar, there is a section titled 'CURRENT CALLS'. A table displays the current call details:

Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 John Evans (3477772130) <i>Please help this customer!</i>		215	00:01:10	DEMO-IT



# Notifiche di Chiamata

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



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

Contact	Company	Duration
John Evans (347772130)	Future Com Inc	00:00:13

**NEW EMAIL**

Call notification

john.smit@gmail.com

John Evans from Future Com Inc has called looking for you. Please call back at 347772130

Options

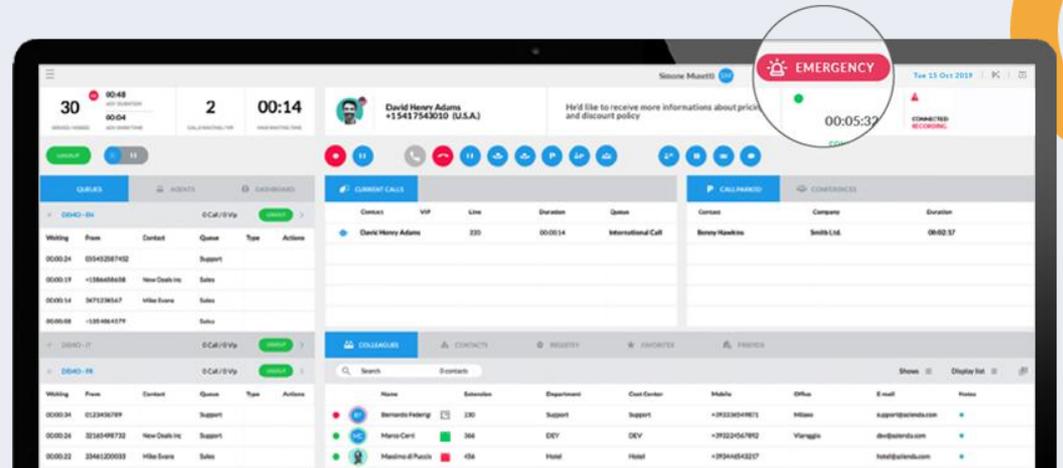
**SEND**



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

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

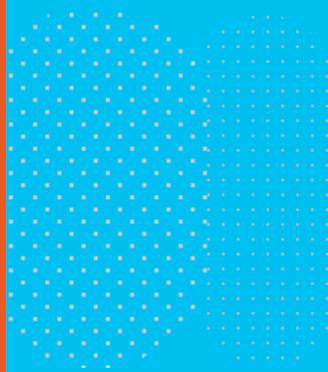
- Può attivare diverse notifiche di allarme attraverso l'applicazione InformaCast di Singlewire
- Può attivare una chiamata telefonica a qualsiasi numero di emergenza
- Può essere nascosto a ciascun operatore o a livello globale





# Imagicle Attendant Console

Integrazione con Call Recording.

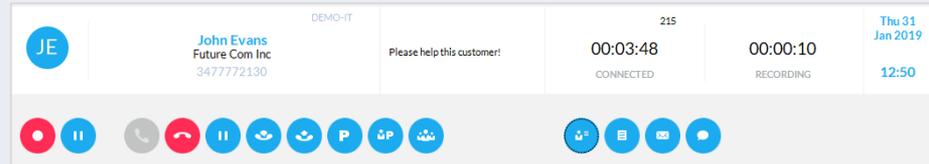




# Call Recording.

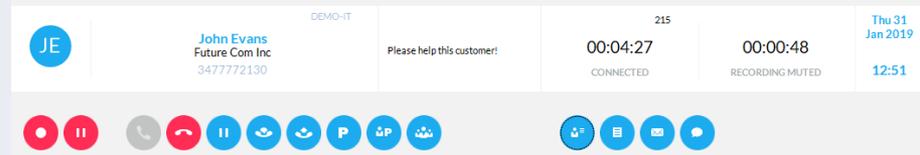
Se Imagicle UC Suite in uso include una licenza di Call Recording, puoi avviare una registrazione di chiamata direttamente dalla Attendant Console. Funziona con qualsiasi telefono registrato al tuo IP-PBX e associato all'Attendant Console, inclusi i client Webex desktop.

Durante una chiamata puoi cliccare sul bottone Registra per avviare/fermare la registrazione.

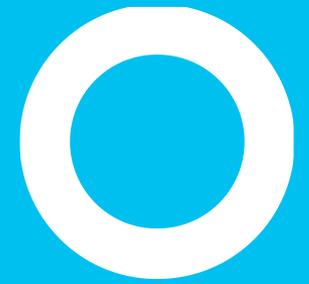


Puoi monitorare il progresso della registrazione dalla tua Console, inclusa la durata totale.

Le registrazioni possono essere messe in “pausa” cliccando sul bottone Muto, in ottemperanza con le norme PCI-DSS.

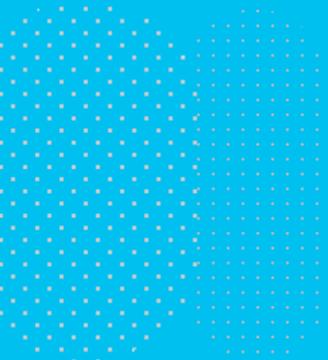


Puoi monitorare in tempo reale la durata totale della registrazione messa in pausa.



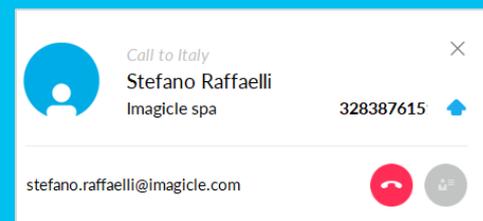
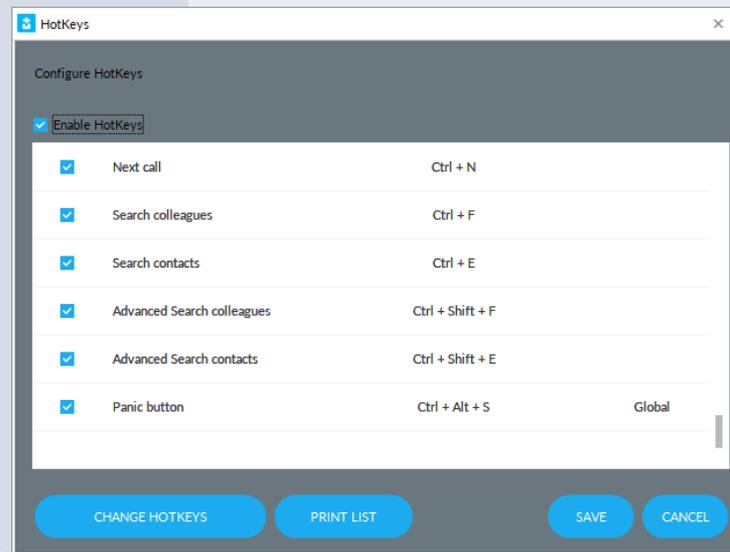
# Imagicle Attendant Console

Hotkeys.



# Gestione degli Hot Keys

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





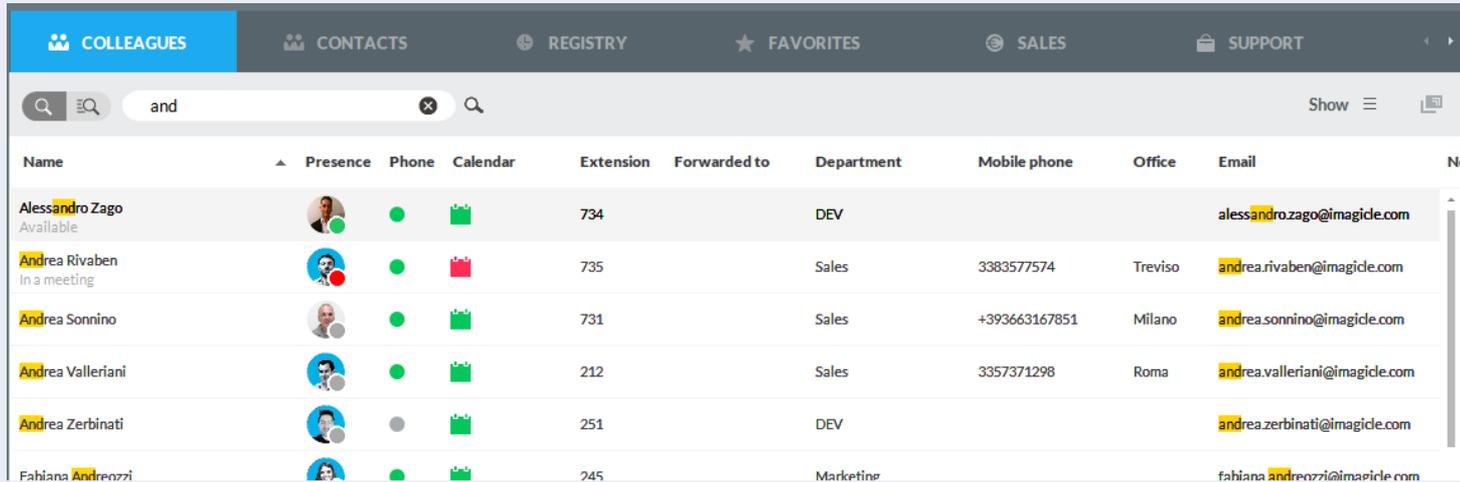
# Imagicle Attendant Console

Tab Colleghi e BLF



# Tab Colleghi

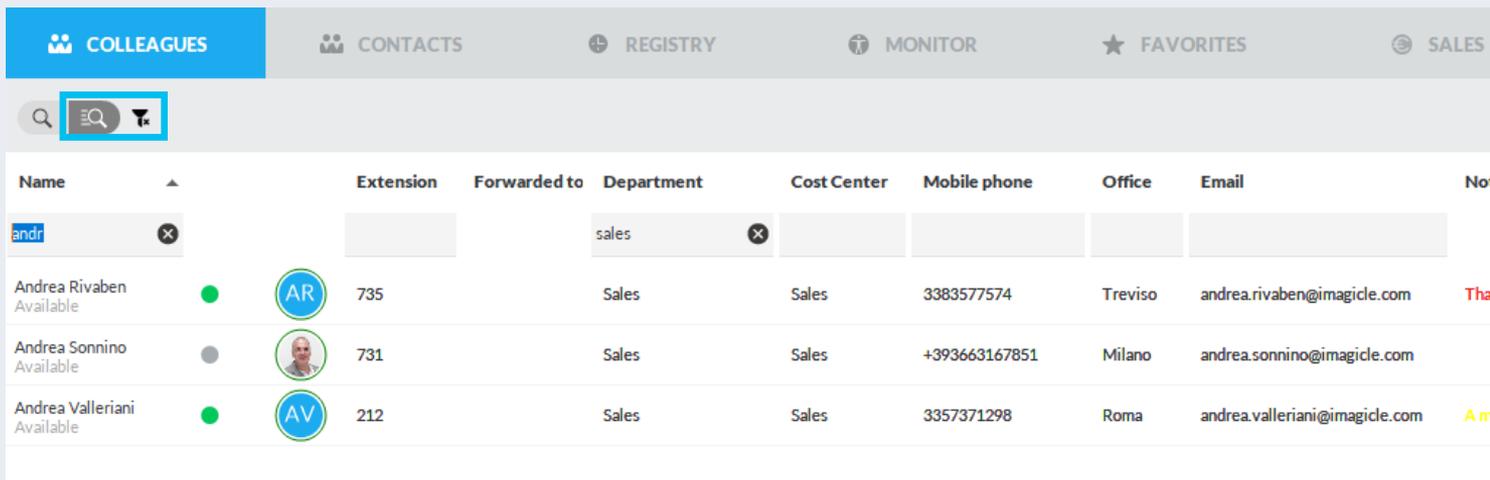
- Il Tab **“Colleghi”** mostra l’elenco e la informazioni dei colleghi, comprensivo del loro stato di telefonia in tempo reale (BLF), stato di presenza da Cisco e/o Microsoft Teams, informazioni sul calendario e foto (se importate da AD/LDAP). È possibile avviare una ricerca “semplice” tramite la casella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



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

# Ricerca avanzata nel tab colleghi.

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



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



## Ricerca nel tab colleghi

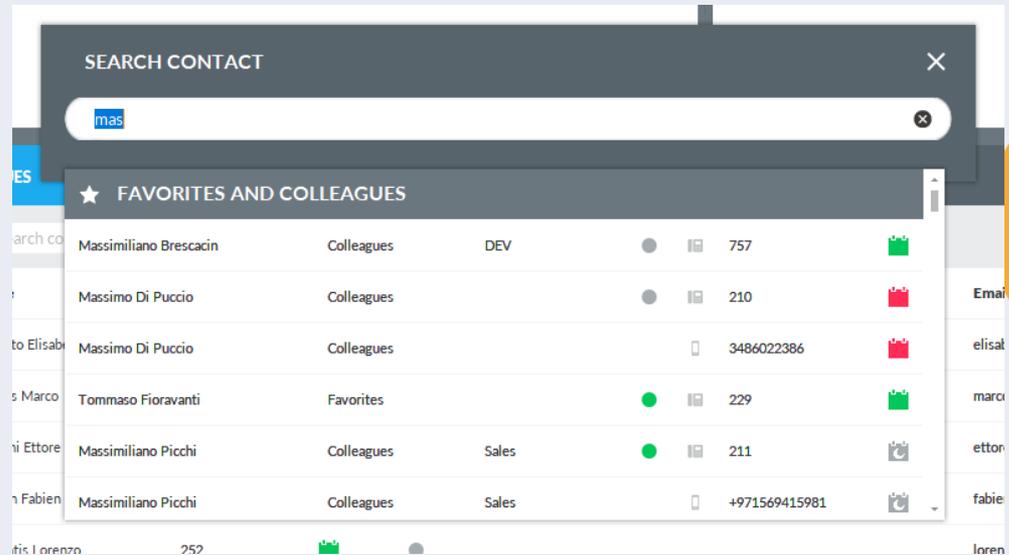


- È possibile cercare il nome, il numero o il reparto di un collega utilizzando la ricerca semplice e avanzata e premendo il pulsante Invio o "lente di ingrandimento".
    - È possibile effettuare una ricerca esatta usando le virgolette
    - È anche possibile ordinare l'elenco su base colonna, cambiare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



## Ricerca veloce di tutti i contatti

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



# Sei stati telefonici

## Deviazione chiamata

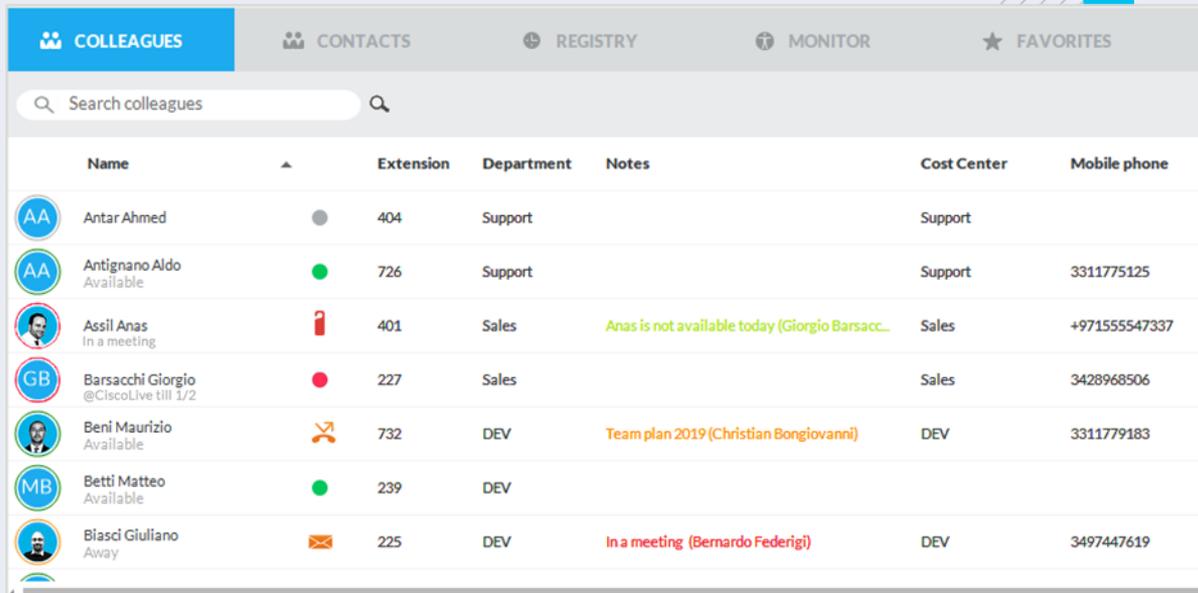
- indica che le chiamate per l'interno sono deviate ad un altro numero, indicato nella colonna "deviato verso";
- la colonna "deviato verso" deve essere attivata dal menu a tendina.

## Deviazione chiamata a voicemail

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

## Non disturbare

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



Name	Extension	Department	Notes	Cost Center	Mobile phone
Antar Ahmed	404	Support		Support	
Antignano Aldo Available	726	Support		Support	3311775125
Assil Anas In a meeting	401	Sales	Anas is not available today (Giorgio Barsacc...	Sales	+971555547337
Barsacchi Giorgio @CiscoLive till 1/2	227	Sales		Sales	3428968506
Beni Maurizio Available	732	DEV	Team plan 2019 (Christian Bongiovanni)	DEV	3311779183
Betti Matteo Available	239	DEV			
Biasci Giuliano Away	225	DEV	In a meeting (Bernardo Federigi)	DEV	3497447619

\*status available only on Cisco UCM/HCS/Webex Calling Dedicated calling platforms

Available

Busy

Call Forward\*

Do not disturb\*

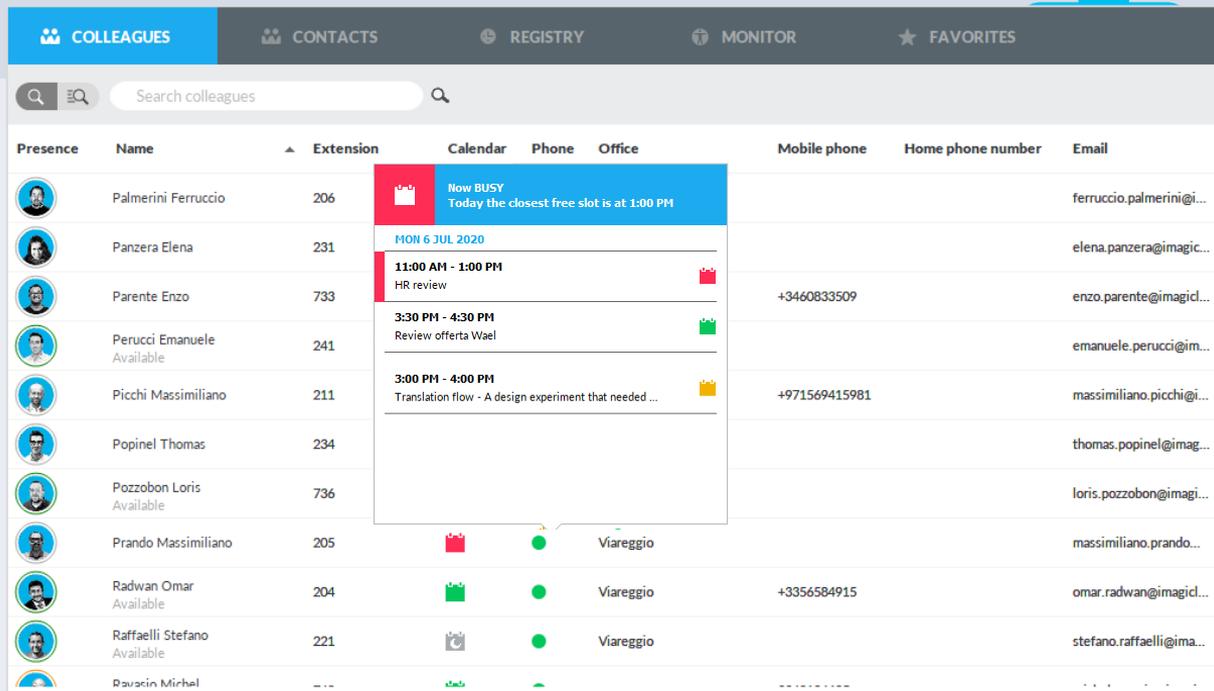
Not Available

VoiceMail Forward\*

# Integrazione con Microsoft Calendar.

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

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



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					ferruccio.palmerini@i...
	Panzeri Elena	231	 MON 6 JUL 2020					elena.panzeri@imagicl...
	Parente Enzo	733	 11:00 AM - 1:00 PM HR review			+3460833509		enzo.parente@imagicl...
	Perucci Emanuele Available	241	 3:30 PM - 4:30 PM Review offerta Wael					emanuele.perucci@im...
	Picchi Massimiliano	211	 3:00 PM - 4:00 PM Translation flow - A design experiment that needed ...			+971569415981		massimiliano.picchi@i...
	Popinel Thomas	234						thomas.popinel@imagicl...
	Pozzobon Loris Available	736						loris.pozzobon@imagicl...
	Prando Massimiliano	205			Viareggio			massimiliano.prando...
	Radwan Omar Available	204			Viareggio	+3356584915		omar.radwan@imagicl...
	Raffaelli Stefano Available	221			Viareggio			stefano.raffaelli@ima...
	Ravasin Michel	---						



Busy



Free



Working elsewhere



Out of office

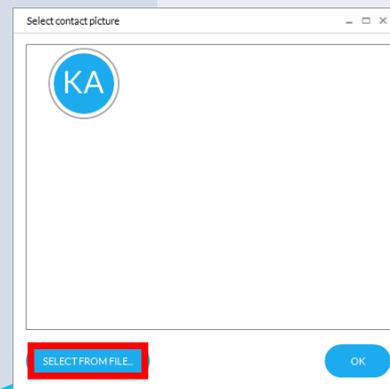


Tentative

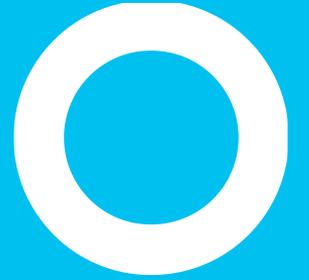


# Tab Collegli: opzioni aggiuntive.

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

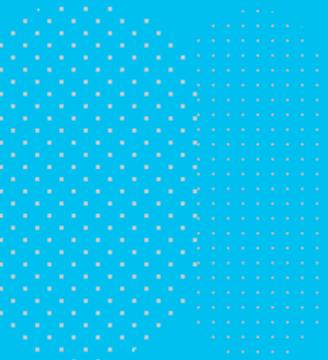


Name	Extension	Department	Notes
 Federigi Bernardo Available	215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
 Ferrari Claudio	741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
 Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019	229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



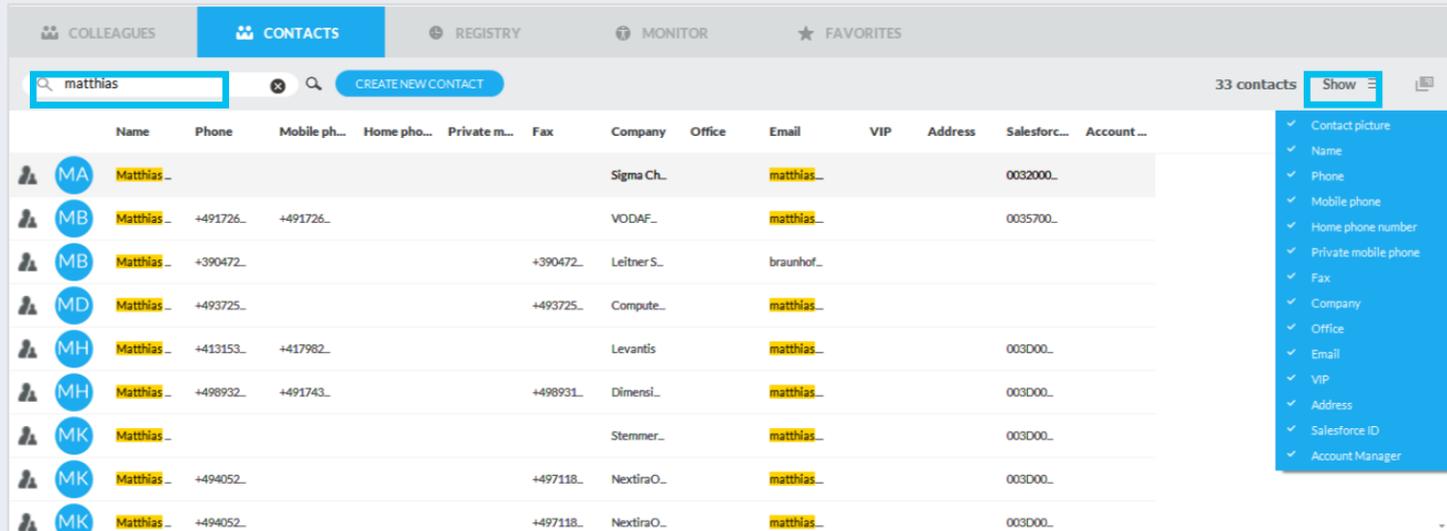
# Imagicle Attendant Console

Tab Contatti



# Tab Contatti

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



The screenshot displays the 'CONTACTS' tab in a software interface. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS (selected), REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below these is a search bar containing 'matthias' and a 'CREATE NEW CONTACT' button. On the right, it shows '33 contacts' and a 'Show' dropdown menu. The main area is a table with columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private m..., Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesforc..., and Account ... The table lists several contacts, each with a circular profile picture icon (e.g., MA, MB, MD, MH, MK) and a truncated name 'Matthias...'. A blue dropdown menu is open on the right, listing various fields with checkmarks: Contact picture, Name, Phone, Mobile phone, Home phone number, Private mobile phone, Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesforce ID, and Account Manager.

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...	

# Ricerca avanzata nel tab colleghi.

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



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



## Tab Contatti.

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

- Usa le virgolette per una ricerca accurata

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

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





# Bottone "Fly Search".

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

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

The screenshot shows the Avaya Attendant Console interface. At the top, there's a navigation bar with user information (Greta Rabbini), a search bar, and a 'Fly Search' button. Below this, there are several panels: 'QUEUES', 'AGENTS', 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', 'COLLEAGUES', and 'CONTACTS'. A 'SEARCH CONTACT' dialog box is open, displaying search results for 'ema'. The results are divided into two categories: 'FAVORITES AND COLLEAGUES' and 'OTHER CONTACTS'. The 'FAVORITES AND COLLEAGUES' section shows a list of contacts with their presence status, name, calendar, and extension. The 'OTHER CONTACTS' section shows a list of contacts with their name, role, and phone number.

Presence	Name	Calendar	Extension
Available	Nichimona Olga		244
Available	OmiCiolo Luca		728
Available	Pallica Stefano		240
Available	Pallesini Ferruccio		256
Available	Papera Elena		225
Available	Parente Enzo		723
Available	Peracci Emanuele		241
Available	Picchi Maddaleno		213
Available	Popinet Thomas		234
Available	Posadon Loris		736

Name	Role	Phone Number
Fabio Demarini	MY FAVS	
Emanuele Peracci	Colleagues	241
Emanuele Abbondi	Customers	064512323
Emanuele Abbondi	Customers	064457398
Emanuele Abbondi	Customers	064497611
emanuele.peracci@magd...	Admin	
maximilian.pichler@ma...	Sales	
thomas.popinet@magd...	Sales	
loris.pozzobon@magd...	DEV	



# Aggiungere un nuovo contatto

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

Anche le chiamate rapide e i campi personalizzati sono configurabili

The screenshot shows a contact call interface for John Evans (Future Com Inc, 3477772130). Below the call controls, there is a 'CURRENT CALLS' section with a table of call logs. A context menu is open over the first call entry, listing various actions. A red arrow points from the 'Create a new contact' option in the menu to the 'View/Edit Contact' form on the right.

Contact	VIP	Line	Duration
		215	00:01:56

- Hangup
- Camp on
- Transfer w/o consultation
- Transfer to voicemail
- Add/Modify note
- Hold
- Transfer with consultation
- Park
- Add to conference
- Merge to conference
- Notify this call by SMS
- Notify this call by email
- Open contact details
- Create a new contact

The 'View/Edit Contact' form displays the contact details for John Evans. It includes fields for Name, Last name, Company, Phone, Mobile phone, Home phone number, Private mobile phone, Fax, Email, Office, and Imagicle Directory. The form also has 'DELETE', 'OK', and 'CANCEL' buttons at the bottom.

**View/Edit Contact**

**JE**

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

DELETE OK CANCEL



# Modifica

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

Anche gli speed dial e i campi personalizzati sono configurabili

The screenshot shows a web interface for a contact registry. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY (selected), MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar labeled 'Search on the registry' and a summary of '70 events'. A table lists contacts with columns for From, Name, Phone, Company, Notes, Data, and Duration. A context menu is open over the first contact, listing actions like Call, Open contact details, View/Edit contact, Delete contact, Add/Modify note, Add to Favorites, Notify this call by SMS, Notify this call by email, Copy number, and Send contact.

From	Name	Phone	Company	Notes	Data	Duration
Italy	John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 L	00:00:00
Italy	John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 L	00:00:44
Italy	John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 L	00:00:29
Italy	John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 L	00:18:12
Italy	John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 L	00:00:00
Italy	John Evans		Future Com Inc		01/02/2019 L	00:00:55
	Giuliano Biasci				25/01/2019 L	00:00:35



## Aprire il modulo CRM.

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

The screenshot shows a CRM interface with a search bar containing 'raffaelli' and a dropdown menu open over the contact list. The menu options are:

- Add/modify contact note
- Send SMS
- Send Email
- Send contact
- Copy the number
- Open contact in outer app (highlighted with a red box)
- View/Edit contact
- Delete contact
- Add to favorites

Name	Phone
MR Michele Raffaelli	3346099878
MR Michele Raffaelli	

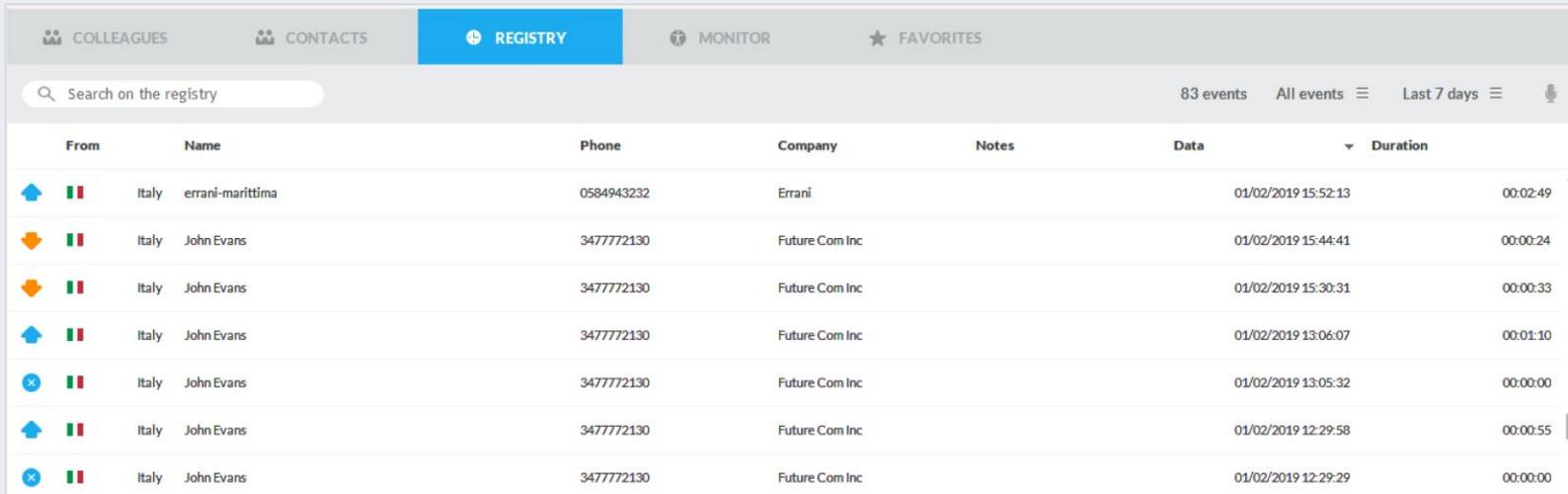


# Imagicle Attendant Console

Registry tab.

# Tab Registro

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



From	Name	Phone	Company	Notes	Data	Duration
 	Italy errani-marittima	0584943232	Errani		01/02/2019 15:52:13	00:02:49
 	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 15:44:41	00:00:24
 	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 15:30:31	00:00:33
 	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 13:06:07	00:01:10
 	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 13:05:32	00:00:00
 	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 12:29:58	00:00:55
 	Italy John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 12:29:29	00:00:00

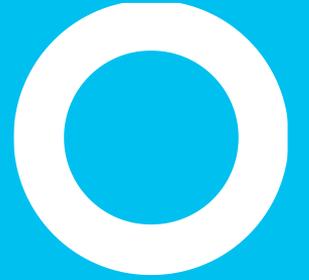


# Tab Registro



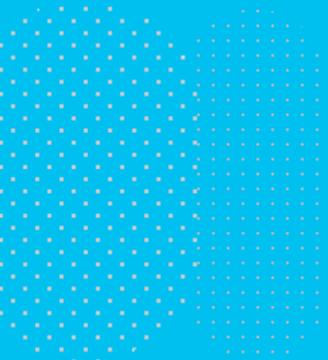
È possibile ricercare direttamente un contatto con diverse chiavi, inserendo il testo all'interno del campo di ricerca situato in basso nel pannello.

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



# Imagicle Attendant Console

Tab Monitor chiamata.



# Tab Monitor chiamata.



Il pannello “**Monitor**” è costituito da tre finestre che riassumono le attività telefoniche effettuate in uno specifico arco temporale, selezionabile dal menu a tendina situato in alto a sinistra (nel esempio in figura sotto, “Today”). È un pannello di sola lettura, utilizzabile a fini statistici.

GLOBAL VIEW			INCOMING CALLS			OUTGOING CALLS					
<b>30</b>	<b>00:27:53</b>	<b>00:00:56</b>	<b>3</b>	<b>00:02:08</b>	<b>00:00:43</b>	<b>21</b>	<b>00:25:45</b>	<b>00:01:14</b>			
total calls	total calls duration	average	total calls	total duration	average	total calls	total duration	average			
Call type	Total calls	Total duration	#	contact	company	number	tot. dur.	avg. dur.			
incoming calls	3	00:02:08	3	John Evans	Future Com Inc	3477772130	00:02:08	00:00:43			
outgoing calls	21	00:25:45									
missed calls	6										
#	contact	company	number	tot. dur.	avg. dur.	10	errani-marittima	Errani	0584943232	00:04:15	00:00:26
9	John Evans	Future Com Inc	3477772130	00:21:30	00:02:23	1			50152	00:00:00	00:00:00
1	Lorenzo Naldi		226	00:00:00	00:00:00						



## Tab monitor chiamata.



- La prima finestra “Analisi Generale” mostra un riepilogo di TUTTI i contatori relativi alle chiamate entranti/uscenti/perse, inclusi durata media e totale chiamate.
  - La secondo finestra “Chiamate Entranti” mostra il traffico relativo alle chiamate entranti, inclusa la durata media e totale delle chiamate e le ultime 5 chiamate entranti.
  - La terza finestra “Chiamate Uscenti” mostra il traffico relativo alle chiamate uscenti, inclusa la durata media e totale delle chiamate e le ultime 5 chiamate uscenti.
- 



# Imagicle Attendant Console

Pannello Preferiti



# Pannello Preferiti

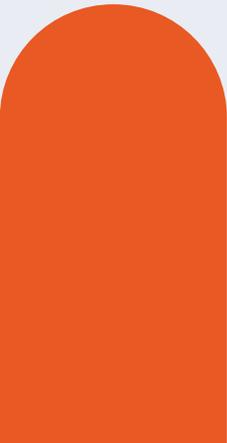
Sono stati aggiunti dei pannelli "Preferiti" per consentire di accedere rapidamente ai contatti e ai colleghi chiamati più frequentemente, suddivisi in più pannelli personalizzati dall'utente. Inoltre, sono visualizzabili le informazioni di calendario dei colleghi passando il mouse sull'icona del calendario.

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

The screenshot displays the Microsoft Teams interface. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY, and MONITOR. Below these is a search bar labeled 'Search favorite'. The main area shows a grid of colleague cards. Each card includes a profile picture, name, role, ID number, and a status indicator (e.g., 'Out of office', 'Free', 'Busy'). A calendar popup is visible over the grid, showing the current date as 'MON 3 AUG 2020' and a busy slot from '3:00 PM - 5:00 PM' for a 'UX Customer Session'. The popup also indicates 'Now BUSY' and 'Today the closest free slot is at 5:00 PM'. A large blue plus sign is overlaid on the right side of the image.



# Pannello Preferiti



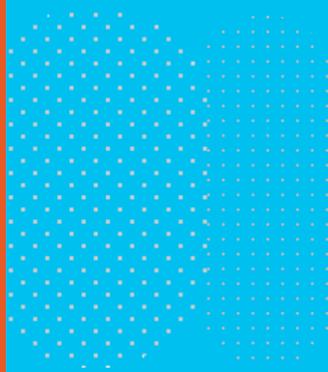
Per aggiungere manualmente un nuovo contatto nel pannello dei preferiti è sufficiente cliccare sul bottone **“Aggiungi”** in alto a sinistra ed inserire le informazioni di contatto e relative numeri.

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



# Imagicle Attendant Console

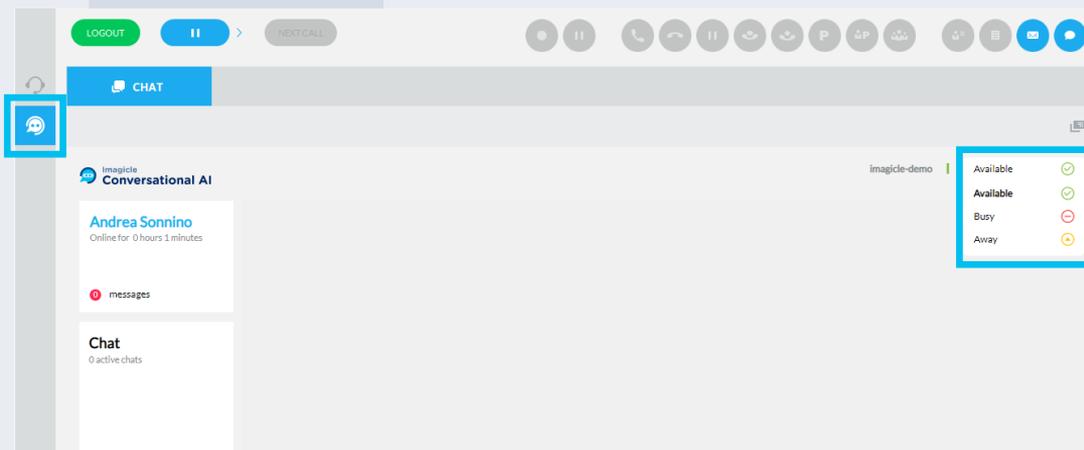
Pannello chat.



# Integrazione della funzione chat.



- Se la tua subscription include l'app Cloud **Conversational AI**, puoi interagire con clienti e partner tramite chat oltre che per telefono. La chat si integra con i client di chat più famosi sul mercato, tra cui:
  - Whatsapp
  - Telegram
  - Facebook
  - MS-Teams
  - Webex
  - Ecc.
- Selezionando l'icona della chat in altro a sinistra, appare una nuova finestra che ti permette di settare il tuo stato come **Available (disponibile)**, **Away (non al computer)** o **Busy (occupato)**
- Il login alla chat è automatico e il servizio viene mostrato in alto a destra (imagicle-demo nello screenshot di esempio)
- Il pannello di chat può essere nascosto dal menu OPZIONI, se non viene utilizzato.



# Integrazione della funzione chat.



- Quando un cliente contatta la tua azienda via chat, la conversazione viene trasmessa al primo operatore disponibile, che può immediatamente iniziare a rispondere.
- I dati del cliente, se già disponibili nel database, vengono mostrati nel pannello “informazioni sull’utente” sulla destra. Gli operatori possono anche aggiornare i dati manualmente.
- Durante la conversazione via chat, l’operatore può inviare documenti, video, link web e altro.
- Tutta la conversazione è disponibile sull’interfaccia dell’operatore, che può scrollare su e giù per vedere i messaggi precedenti.

The screenshot displays the Imagicle Conversational AI operator interface. On the left, the operator's profile for Andrea Sonnino is shown, along with a list of active chats. The main chat window shows a conversation between a guest and a virtual agent. The guest asks to speak with an operator, and the virtual agent requests a user code (1519). The virtual agent then passes the request to an operator, and the operator's response is visible in the 'Current chat' section, which is highlighted with a blue box. The operator's response is: "With your current Visa Credit Card, you can spend up to 3,000 Euros per month. If you wish to extend the credit limit, I can schedule an appointment with a Sales representative". The interface also features a 'User information' panel on the right, which displays fields for Title, Name, Email, Phone, and Notes, and a 'Semantic services' panel with a search bar and 'No results found' message.



# Imagicle Attendant Console

Visualizzazione Compresa

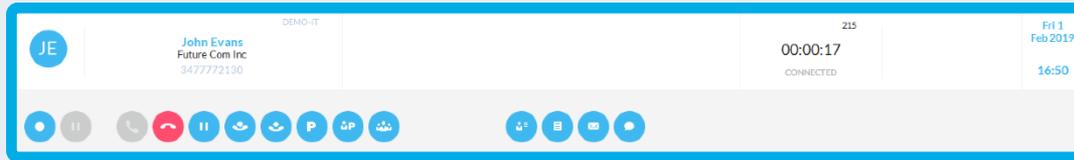


# Visualizzazione compressa di Attendant Console.

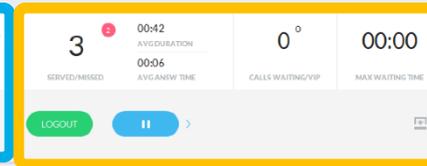
Ideale per agenti di contact center inbound



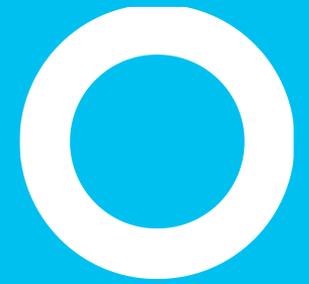
- Barra Telefonica compatta, ancorata nella parte superiore dello schermo
- Per passare dalla visualizzazione compressa a quella estesa è sufficiente fare click sul triangolino dedicato in alto a destra (evidenziato in rosso nella figura sotto)



Pannello Chiamate

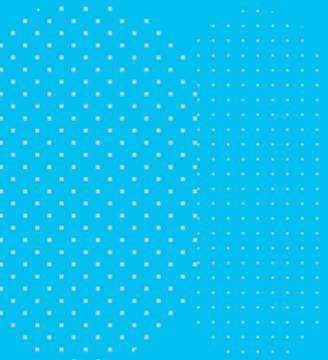


Pannello Code  
Compresso



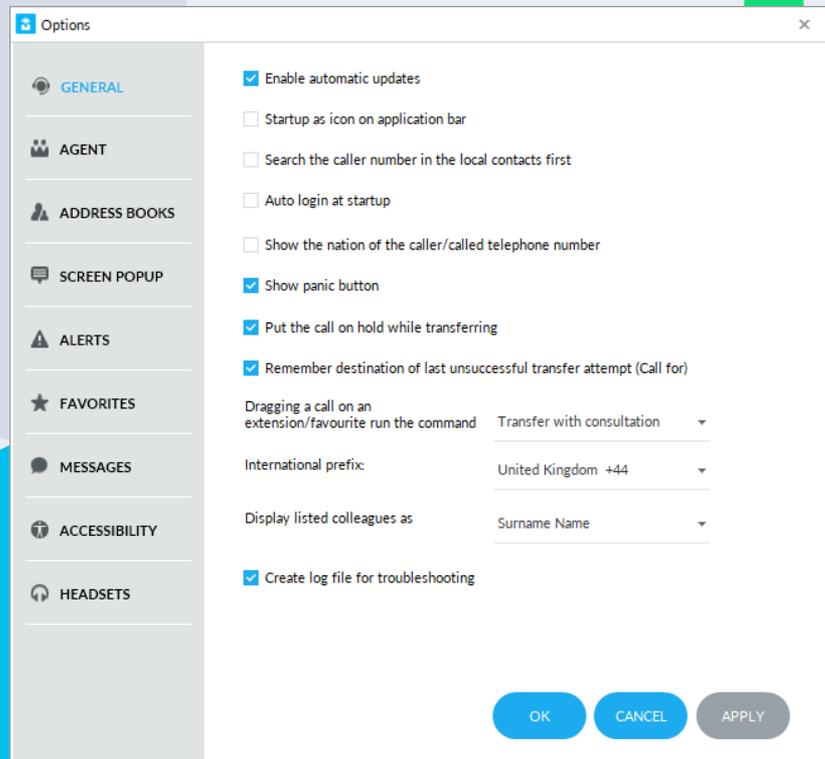
# Imagicle Attendant Console

Impostazioni



# Impostazioni Generali

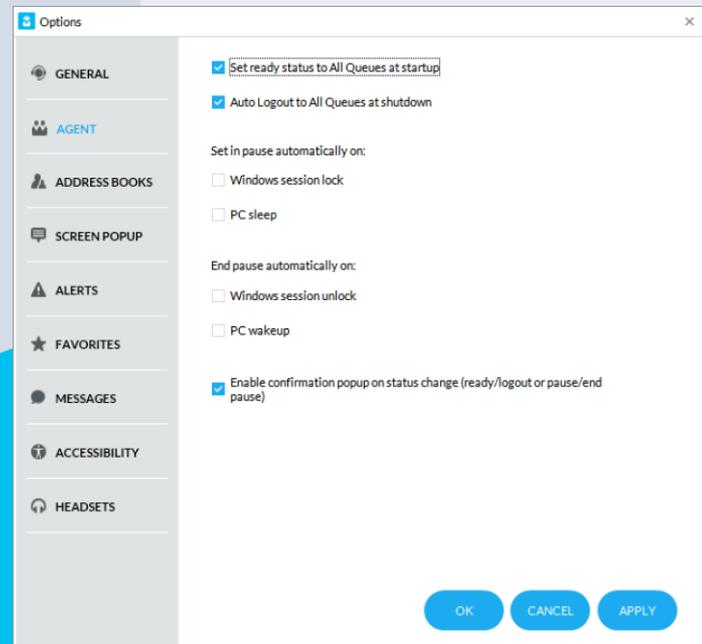
- Le impostazioni generali dell'Attendant Console sono accessibili dal **menu a tendina in alto a sinistra → Opzioni**:
  - all'interno del menu a tendina è anche possibile impostare la **lingua** della console (selezionabile tra le 8 disponibili);
  - sempre in questo menu è possibile **personalizzare gli HotKeys**.
- Il primo tab "**Generali**" permette di impostare diversi parametri relativi all'utilizzo della console, quali ad esempio:
  - avvio automatico della App;
  - drag & drop per trasferita chiamata;
  - funzione di trasferimento chiamate perse "Call for"
  - login automatico all'avvio;
  - prefisso internazionale.
  - e altro!





# Impostazioni Agenti.

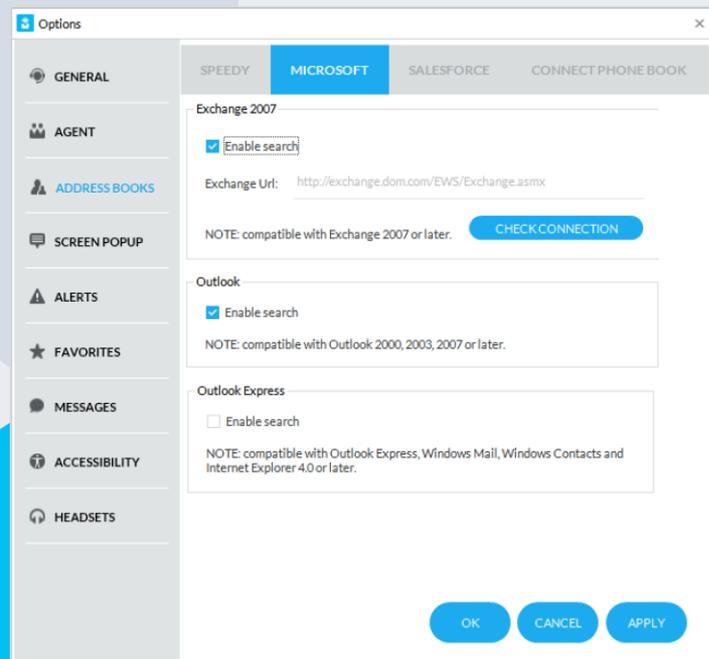
- La sezione “**Agenti**” permette di impostare diversi parametri relativi agli agenti:
  - auto-login sulle code all’avvio
  - auto-logout alla chiusura dell’applicazione
  - Gestione automatica dello stato di pausa in base al blocco/sblocco della sessione di Windows – o pausa/ripresa del PC
  - Abilitazione del popup che richiede o meno la conferma del cambio di stato
  - I parametri di chiamata includono la direzione della chiamata





# Impostazioni Rubriche

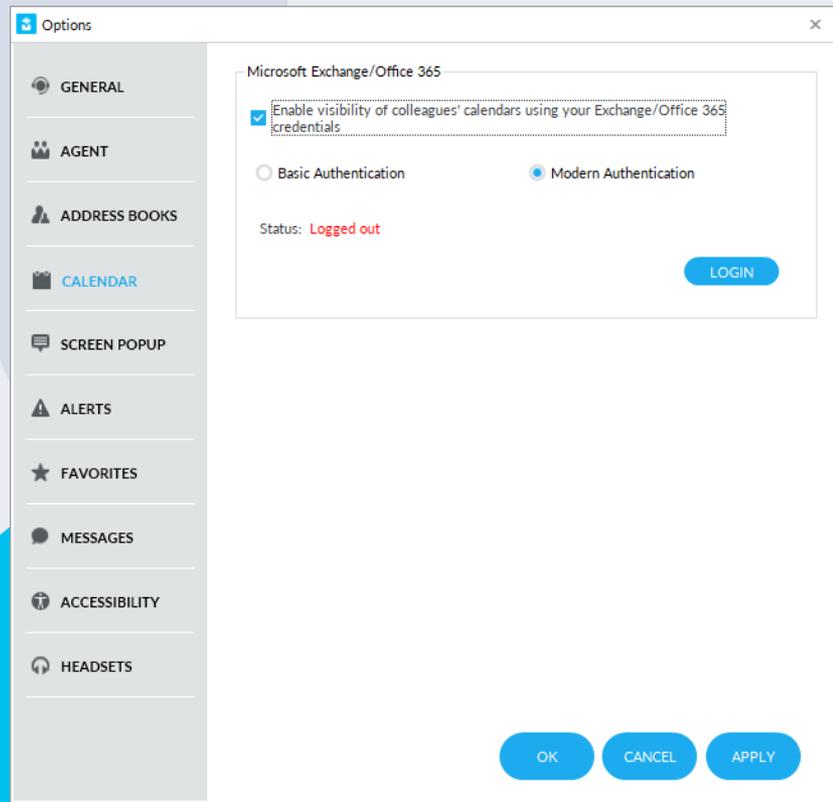
- Il tab “**Rubriche**” permette di importare contatti esterni nel pannello locale “Contatti”. Nell’esempio a fianco la console può essere configurata per effettuare la ricerca dei contatti direttamente da client Outlook.
- I contatti importati da questo tab sono visibili soltanto a livello locale.
- La console supporta anche i contatti condivisi esterni, utilizzando l’applicazione **Contact Manager**.



# Impostazioni calendario

- Il tab “**Calendario**” consente di configurare la connessione a Microsoft Exchange, per importare lo stato del calendario in tempo reale dei colleghi
  - Sono richieste le credenziali di MS-Exchange o Office 365
  - È possibile scegliere tra il metodo di autenticazione **Basic**, basato su EWS, o **Modern**, basato su OAuth2
  - Il pulsante "Login" permette di avviare la connessione al servizio Microsoft Calendar

È importante sottolineare che la Basic Authentication è in fase di dismissione da parte di Microsoft, quindi suggeriamo vivamente di passare al più sicuro metodo di autenticazione OAuth2.





# Impostazioni di Apertura Scheda

- La scheda "Apertura scheda" consente di attivare un'applicazione di terze parti in caso di chiamata entrante/uscente.
- L'app esterna può essere basata su Web o basata su client thick.
- In entrambi i casi, Attendant Console inoltra alcuni parametri relativi alla chiamata corrente, impostabili facendo clic sul pulsante "Configura".
- Parametri di chiamata, inclusa la sua direzione

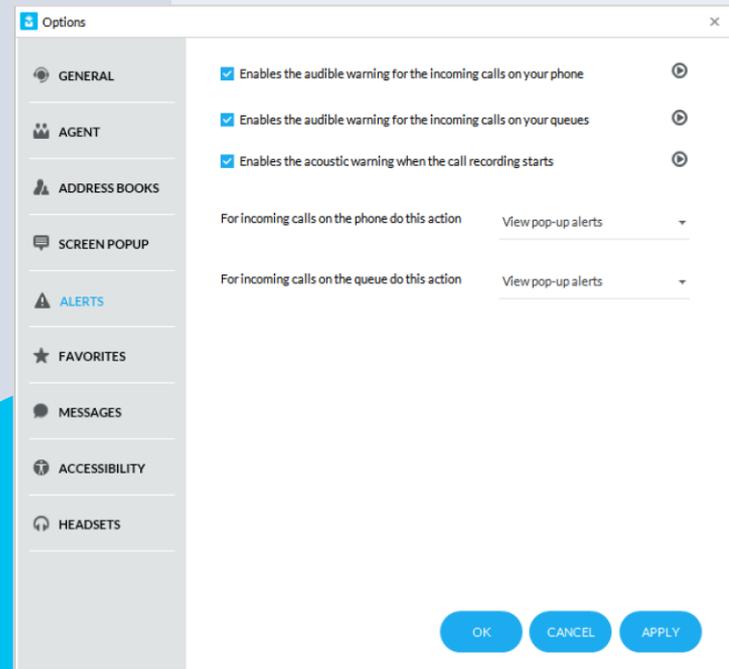
The screenshot shows a software configuration window titled "Options" with a close button (X) in the top right corner. On the left is a vertical sidebar with menu items: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP (highlighted in blue), ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main area is titled "SCREEN POPUP" and contains the following settings:

- Two radio buttons for enabling screen popups:
  - Enable screen popup from local address book source program (if available)
  - Enable screen popup of a custom application (CRM, ERP, ...)
- A section for "Application Credentials (if required):"
  - User name: mario.rossi
  - Password: masked with 8 dots
- A section for "Open Application automatically when:" with three checkboxes:
  - The phone rings
  - The conversation starts / the call is answered
  - The call ends
  - Only if the number is associated with a Speedy contact
- "Apply only for:" section with two dropdown menus:
  - First dropdown: Incoming calls
  - Second dropdown: External calls only
- "Action:" section with a dropdown menu set to "Open an url" and a blue "CONFIGURE" button.
- A blue button: "EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS"
- At the bottom, three buttons: "OK", "CANCEL", and "APPLY".



# Impostazioni di Avvisi

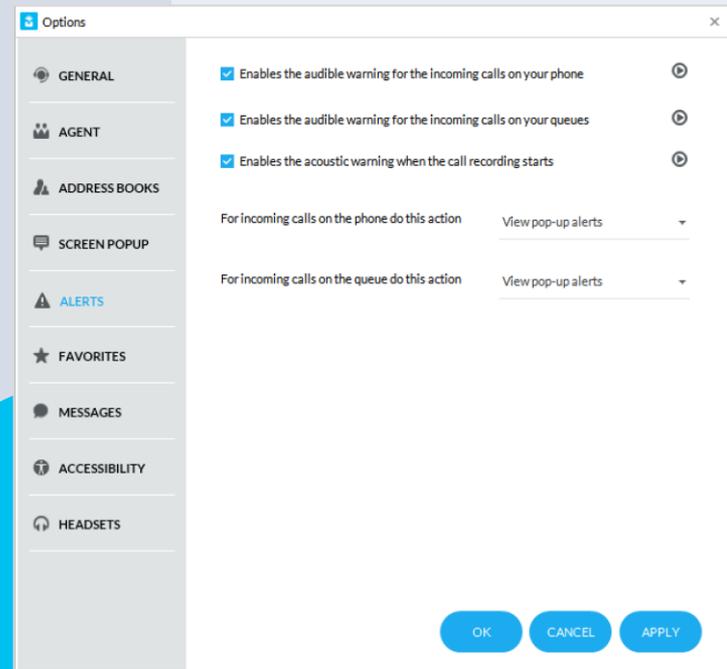
- Il tab “**Avvisi**” permette di personalizzare le notifiche di chiamata in arrivo. Le scelte comprendono la possibilità di ricevere avvisi sonori, visualizzare una finestra di pop-up, portare la console in primo piano o anche non ricevere nessuna notifica.





# Impostazioni Preferiti

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





# Impostazioni di Messaggi

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

The screenshot shows a software interface titled "Options" with a close button (X) in the top right corner. On the left is a vertical sidebar menu with the following items: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES (highlighted in blue), ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main area is divided into two tabs: "SMS" (active, highlighted in blue) and "Template". Below the tabs, the text "Select the provider to use for sending SMS" is displayed. The configuration fields are as follows:

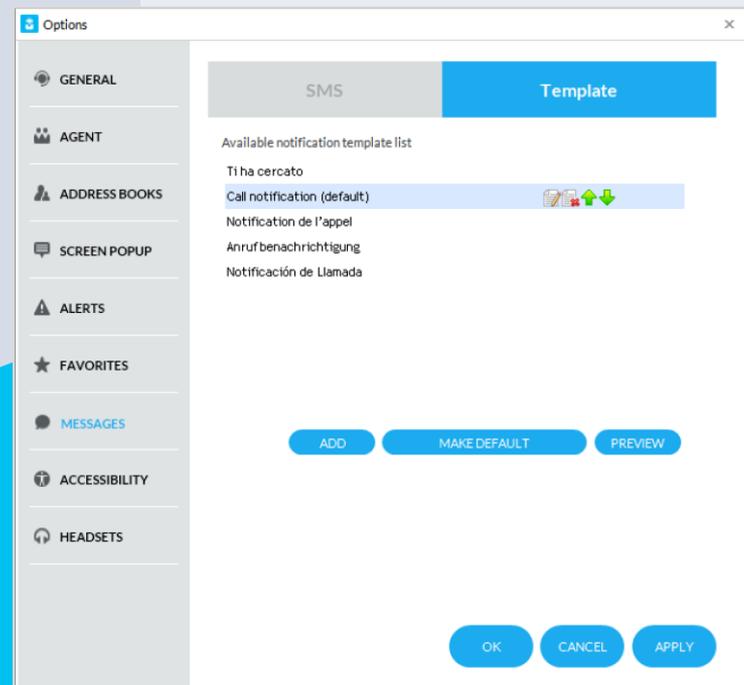
SMS Service Provider	EasiSMS
Sms sender: (max 11 digit)	Imagicle
User:	Andrew
Password:	●●●●●●●●
Gateway address	easisms.com

At the bottom right of the dialog are three buttons: "OK", "CANCEL", and "APPLY".



# Modelli di Messaggio

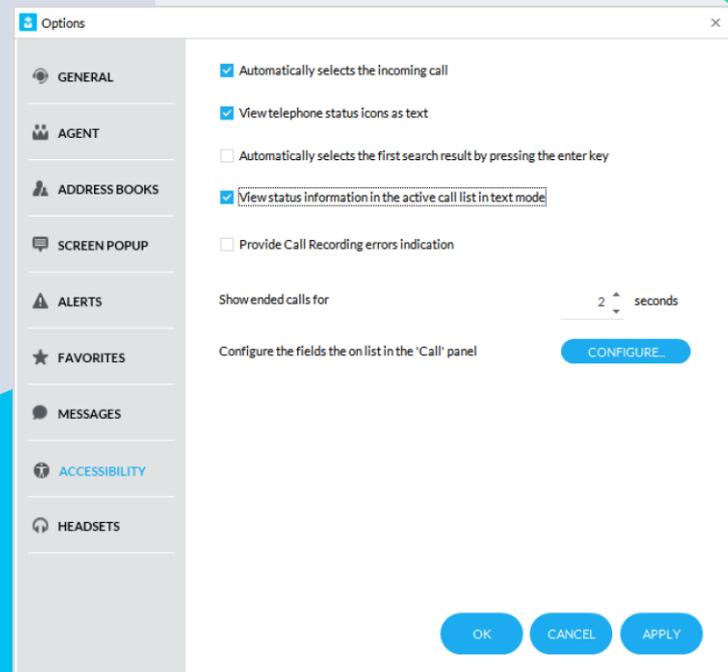
- Il tab **Messaggi** → **Modelli** permette di aggiungere/modificare/rimuovere i modelli utilizzati per inviare email o SMS:
- ogni modello può includere diverse informazioni relative alla chiamata in essere (es. data/ora, numero di telefono e nome del chiamante, nome della coda da cui si è ricevuta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

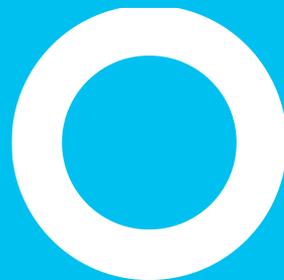




# Opzioni di Accessibilità

- Imagicle Attendant Console, nella versione “Professional”, è stata progettata per operatori ipovedenti o non vedenti.
- È certificata per funzionare con i migliori software per operatori ipovedenti e non vedenti:
  - Software di lettura schermo JAWS (Windows)
  - ZoomText Magnifier
- È certificata da «Vision Depth», Istituto Italiano per gli ipovedenti
  - Nelle impostazioni di Attendant Console è disponibile una scheda specifica chiamata "**Accessibilità**", per abilitare azioni e opzioni di visualizzazione semplificate per utenti ipovedenti.
- Imagicle Attendant Console Professional, in un ambiente di telefonia MS-Teams, deve essere associata a un telefono fisso Poly SIP. Non può essere utilizzata insieme al client MS-Teams.





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACT US](#)

