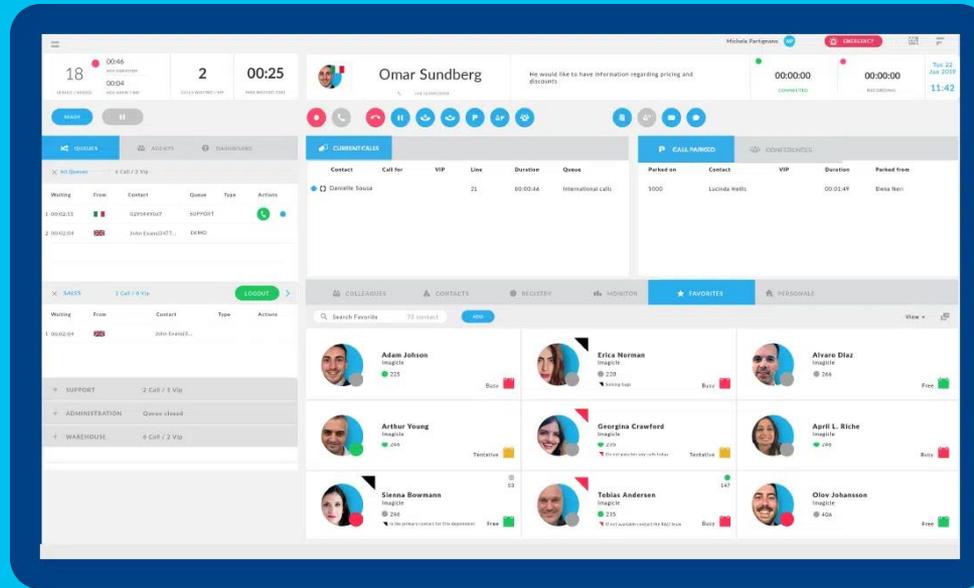
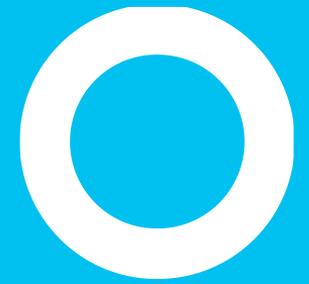


Imagicle Attendant Console.

Guide de l'utilisateur pour toute plate-forme d'appel





Imagicle Attendant Console

Aperçu general.



Attendant Console

Imagicle Attendant Console est la solution de poste opérateur qui simplifie et améliore la gestion des appels entrants et sortants pour tous les opérateurs.

Vos appels, à portée de clic.

Réponse, transfert et partage, gestion des files d'attente et enregistrement des appels.

Gardez le contrôle sur tout.

Collègues, contacts, favoris, liste d'appels actifs et bien plus encore.

Intégré à vos annuaires.

Tous les contacts sont disponibles en quelques secondes, quel que soit l'endroit où ils sont stockés.

Accessible à tous.

Compatible avec les outils d'assistance pour les utilisateurs malvoyants et aveugles.

La solution idéale pour le télétravail.

La même expérience utilisateur sur tous les appareils, au bureau et à distance.

Le meilleur service clients.

Parfaitement intégré aux autres solutions Imagicle pour le service clients.

[VOIR LE VIDEO](#)

[RÉSERVER UNE DÉMO](#)

Imagicle Attendant Console

Responsabilisez l'équipe de votre service clientèle.



Professional

Console d'opérateur téléphonique intelligente idéale pour les petites entreprises et les petites équipes.

- Gestion complète des appels multiples : répondre, raccrocher, mettre en attente/repandre, parcage d'appels, transfert aveugle, transfert consulté, conférence téléphonique, registre d'appels
- Fonctionnalité de mise en file d'attente avancée (2 canaux) avec rapport et connexion unique à toutes les files d'attente complet
- Téléphone de collègues et présence riche, intégration du calendrier Microsoft
- Répertoires personnels partagés pour les contacts
- Identifiant de l'appelant, Click 2 call, fenêtre contextuelle
- Client moderne pour Windows en 8 langues, raccourcis clavier et thèmes personnalisables
- Certifié pour les utilisateurs malvoyants, avec ZoomText Magnifier, les afficheurs braille et le logiciel Vocalizer

LE PLUS POPULAIRE

Enterprise

Console d'opérateur complète avec des fonctionnalités complètes de visibilité des files d'attente, de gestion et de console de supervision.

FONCTIONNALITÉS DU PROFESSIONAL, PLUS*

- Liste d'appels en file d'attente avec décrochage sélectif
- Camp on park*
- Connexion/déconnexion à des files d'attente spécifiques
- Forcer le statut de connexion des autres opérateurs
- Ouvrir/fermer les files d'attente
- Suivi silencieux et formation chuchotée
- Traitement VIP
- Tableau de bord du superviseur en temps réel

*Ne convient pas aux utilisateurs malvoyants.

Operator Essentials

Barre d'opérateur simple pour les groupements de postes facilitant l'accueil des clients.

- Gestion d'appel unique : répondre, raccrocher, mettre en attente/repandre, transfert aveugle, transfert consulté, conférence téléphonique, registre d'appels
- Fonctionnalité de mise en file d'attente avancée (1 canal) avec rapport complet et connexion unique à toutes les files d'attente
- Téléphone de collègues et présence riche, intégration du calendrier Microsoft
- Identifiant de l'appelant, Click 2 call, fenêtre contextuelle
- Client moderne pour Windows en 8 langues, raccourcis clavier et thèmes personnalisables

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

The screenshot displays the APPELS CRM interface, divided into several functional sections:

- Top Left (Call Status):** Shows 18 calls served, 00:46 remaining, 2 calls waiting, and a 00:25 maximum waiting time.
- Top Center (Current Call):** Displays an active call with contact 'Danielle Sousa' and a message: 'He would like to have information regarding pricing and discounts'. It includes call controls like hold, transfer, and end call.
- Top Right (Call Parked):** Shows a table of parked calls. One call is listed: Parked on 5000, Contact Lucinda Hellis, Duration 00:01:49, Parked from Elena Neri.
- Bottom Left (Queues):** Lists various call queues such as 'SALES' (2 Call / 0 Vip), 'SUPPORT' (2 Call / 1 Vip), 'ADMINISTRATION' (Queue closed), and 'WAREHOUSE' (4 Call / 2 Vip).
- Bottom Right (Colleagues):** A grid of agent status cards. Agents include Lorenzo Naldi (Available, 410), Elena Panzera (Available, 128), Bernardo Federigi (Busy, 110), Yuri Montagnani (Available, 97), Fabiana Andreozzi (Busy, 123), Sonia Vicini (Available, 201), Viviana Di Meglio (Available, 53), Matteo Conta (Available, 147), and Samuele Franceschi (Available, 85).

APPELS

OPTIONS
ET
SÉLECTION
VOIX/CHAT

Tout est à portée de clic.

9. STATUT DES AGENTS
Disponible, en pause, déconnecté

1. NOM ET DRAPEAU DU PAYS DE L'APPELANT

Micaela Pirtoagnani MP **EMERGENCY**

2. PANIC BUTTON pour déclencher différentes notifications d'alerte via l'application Emergency Notification

8. LISTE DE TOUTES LES FILES D'ATTENTE affichant les appels dans toutes les files d'attente

4. COLLÈGUES avec statut BLF, info transfert d'appels et présence, onglet « Contacts » indiquant les contacts externes, registre des appels et « Favoris »

3. PANNEAUX D'APPELS PARQUÉS

6. CONNEXION/DÉCONNEXION à des files d'attente spécifiques

5. CHAMP DE RECHERCHE de type Google utilisant tous les champs de contact disponibles

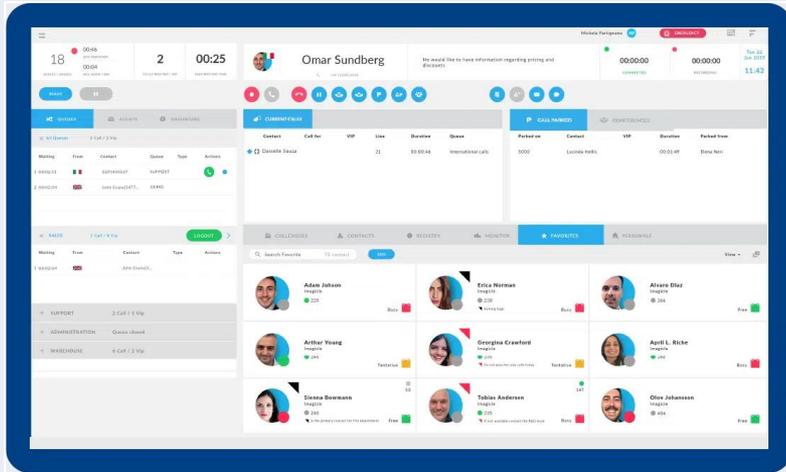
7. LISTES DES FILES D'ATTENTE SPÉCIFIQUES

The screenshot shows a call center software interface with several panels and callouts:

- Call Header:** Shows call ID 18, agent name Danielle Sousa, and a red 'EMERGENCY' button (2).
- Call Status:** 'READY' button (9).
- Queues Panel (8):** Lists 'All Queues' with columns for 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. It shows two calls in a queue.
- Call Log (3):** 'CALL PARKED' panel with columns for 'Parked on', 'Contact', 'VIP', 'Duration', and 'Parked from'. It shows one parked call.
- Colleagues Panel (4):** 'COLLEAGUES' panel with a search bar (5) and a list of agents with their status (Available, Busy).
- Logout (6):** 'LOGOUT' button.
- Navigation:** 'CURRENT CALLS', 'CONTACTS', 'REGISTRY', 'MONITOR', 'FAVORITES', and 'PERSONALE' tabs.

Imagicle Attendant Console

Configuration requise pour l'installation.



Systemes d'exploitation client

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

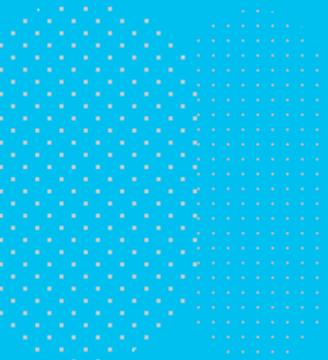
Configuration matérielle requise

- ✓ Écran 19 pouces, résolution 1280 x 1024 ou supérieure
- ✓ CPU dual-core ou supérieur
- ✓ 4 Go de RAM



Imagicle Attendant Console

Connexion.



Première connexion.

- La première fois que vous lancerez le client Attendant Console :
 - L'application vous invite à saisir l'adresse FQDN ou IP du serveur Imagicle UC Suite. Pour les environnements haute disponibilité, veuillez saisir l'IP/FQDN du serveur principal Imagicle.
 - Si "connexion sécurisée" est sélectionnée, alors Attendant Console se connecte à UC Suite via une session TLS 1.2 TCP sécurisée sur le port 51235.
 - Vous devez ensuite entrer vos identifiants d'utilisateur.
 - Si UC Suite est synchronisée avec Active Directory, il vous suffit d'entrer vos identifiants de connexion Windows
 - Cliquez sur "Se souvenir de l'utilisateur" si vous souhaitez que l'application conserve les informations d'identification pour la prochaine connexion



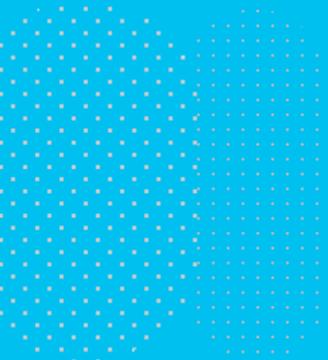
A login dialog box titled "LOG INTO Imagicle Blue's Attendant". It features a blue circular profile icon at the top. Below the icon, the text "LOG INTO" is displayed in a smaller font, followed by "Imagicle Blue's Attendant" in a larger, bold font. The username field contains "bernardo.federigi". The password field is masked with 12 black dots. A checkbox labeled "Remember user" is checked. At the bottom, there is a blue "LOG IN" button and a link labeled "Options".

A "Connection options" dialog box. It has a title bar with a close button. The first field is "IP Address/hostname/domain:" with the value "company.imagicle.cloud". The second field is "Secure connection:" with a checked checkbox. At the bottom right, there are two buttons: "SAVE" and "CANCEL".



Imagicle Attendant Console

Thèmes



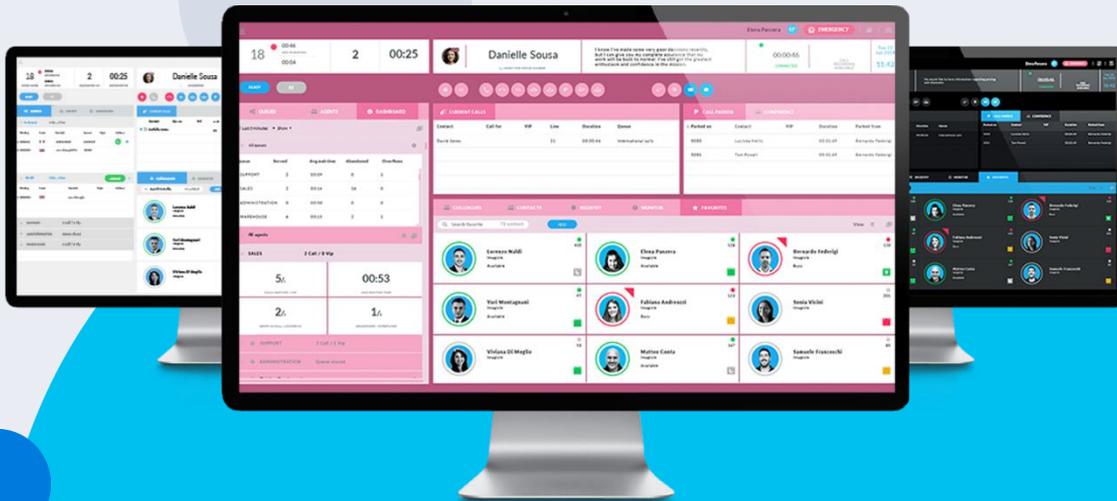
Adaptez-la à votre humeur.

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



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

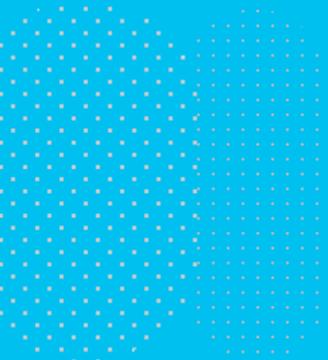
LIGHT
MEDIUM
<input checked="" type="checkbox"/> PINK
DARK
VIOLET





Imagicle Attendant Console

Panneaux.



Adapte-le à tes besoins.

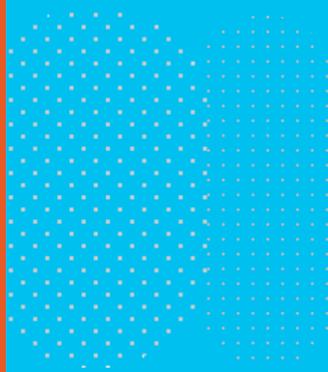
Dans le menu en haut à gauche -> VIEW, tu peux afficher/masquer les panneaux inclus dans la présentation principale d'Imagicle Attendant Console.

The image shows a screenshot of the Imagicle Attendant Console Enterprise interface. On the left, a settings menu is open, listing various options with green checkmarks indicating they are active. 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 features a top navigation bar with the user 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'. A row of control icons (phone, end call, hold, transfer, park, mute) is visible. The main content area includes 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 at the bottom right.



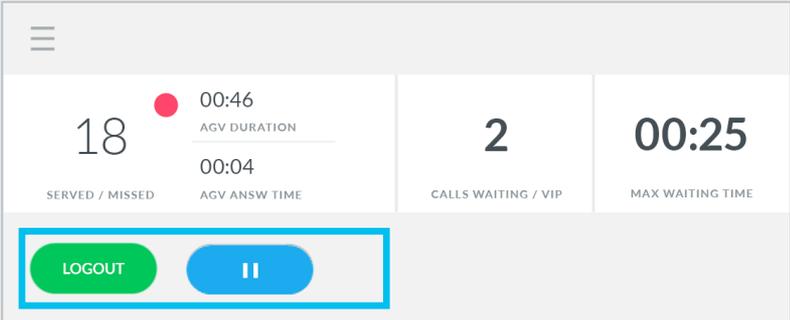
Imagicle Attendant Console

Files d'attente.



Liste des files d'attente.

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



The screenshot displays a dashboard with the following information:

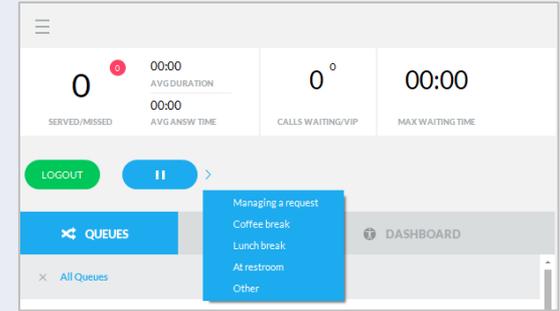
18	00:46 AGV DURATION	2	00:25
SERVED / MISSED	00:04 AGV ANSW TIME	CALLS WAITING / VIP	MAX WAITING TIME

At the bottom, there are two buttons: a green "LOGOUT" button and a blue "Pause" button (represented by a double vertical bar icon). A blue rectangular box highlights these two buttons.

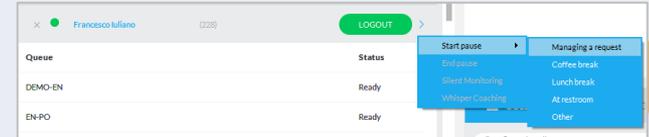


Motifs de pause.

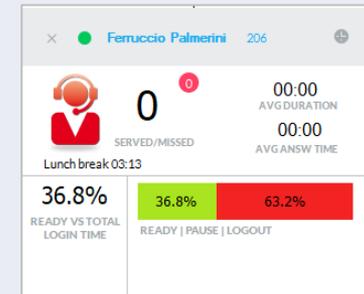
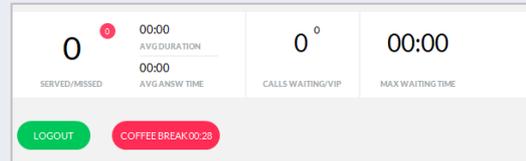
- Lorsque plusieurs pauses sont configurées sur le serveur, le bouton Pause demande à l'agent de sélectionner la bonne raison quand il l'active. Les états de pause disponibles s'affichent comme dans l'image ci-contre



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



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



Statut agent/opérateur.

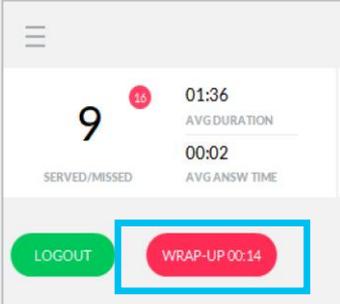
STATUT	ICÔNE	Description
Déconnecté sur toutes les files d'attente		INDISPONIBLE pour tous les appels, quelle que soit la file d'attente (par ex : hors des heures de travail)
Disponible pour toutes les files d'attente		Travaille et est DISPONIBLE pour les appels de TOUTES les files d'attente
Disponible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

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

Wrap-up.

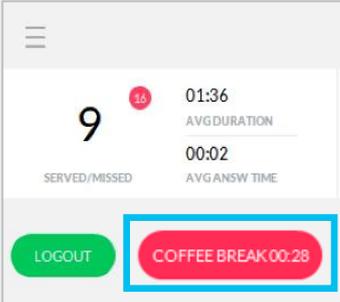
S'il est configuré dans Advanced Queueing, un délai de « Wrap Up » commencera à la fin de chaque appel ACD. L'agent sera alors automatiquement mis en pause sur toutes les files d'attente, ce qui lui permettra de mener à bien ses activités administratives comme la saisie des données CRM/ERP ou d'autres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

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



A screenshot of an agent's status interface. At the top left is a hamburger menu icon. Below it, the number '9' is displayed with a red circle containing '16' next to it. To the right, '01:36' is shown above 'AVG DURATION'. Below that, '00:02' is shown above 'AVG ANSW TIME'. At the bottom left is a green 'LOGOUT' button. At the bottom right is a red button with a white border containing the text 'WRAP-UP 00:14'. The red button is highlighted with a blue rectangular border.

EXAMPLE DE WRAP-UP STATUS



A screenshot of an agent's status interface, similar to the one above. It shows the same statistics: '9' with '16' missed calls, '01:36' average duration, and '00:02' average answer time. The 'LOGOUT' button is green. The red button at the bottom right now contains the text 'COFFEE BREAK 00:26' and is highlighted with a blue rectangular border.

EXAMPLE DE PAUSE STATUS



Détails des informations relatives aux files d'attente.

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

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

- All Queues (1 calls, 0 VIP):** A table with columns: Waiting, From, Contact, Queue, Type, Actions. 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.
- 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, and a context menu is open over it with options: 'Force open', 'Force closed', and 'Restore ordinary schedule'.

On the right side, there is a 'COLLEAGUES' panel with a search bar and a list of names, including 'Ahmed Antar' at the bottom.



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

- Cette liste n'est disponible que pour les superviseurs et les gestionnaires de files d'attente. Elle indique le statut de disponibilité des agents pour chaque file d'attente attribuée.
- Deux affichages, pouvant être sélectionnés dans le menu déroulant, sont disponibles :
 - « **Par agent** » Cet affichage donne la liste des agents parallèlement aux files d'attente associées à chacun d'eux.
 - Le gestionnaire des files d'attente peut forcer la connexion/la déconnexion à toutes les files d'attente (bouton apparaissant à côté du nom de l'agent) ou d'une seule file d'attente (clic droit sur le nom de la file d'attente).
 - « **Par file d'attente** » Cet affichage donne la liste des files d'attente parallèlement aux agents associés à chacune d'elles.
 - Pour forcer la connexion/la déconnexion de l'agent, il suffit au gestionnaire des files d'attente de cliquer avec le bouton droit sur le nom de l'agent dans une file d'attente donnée.

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

Agent	Status
Michel Ravasio	READY
Tommaso Fioravanti	LOGOUT

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

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

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



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



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

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

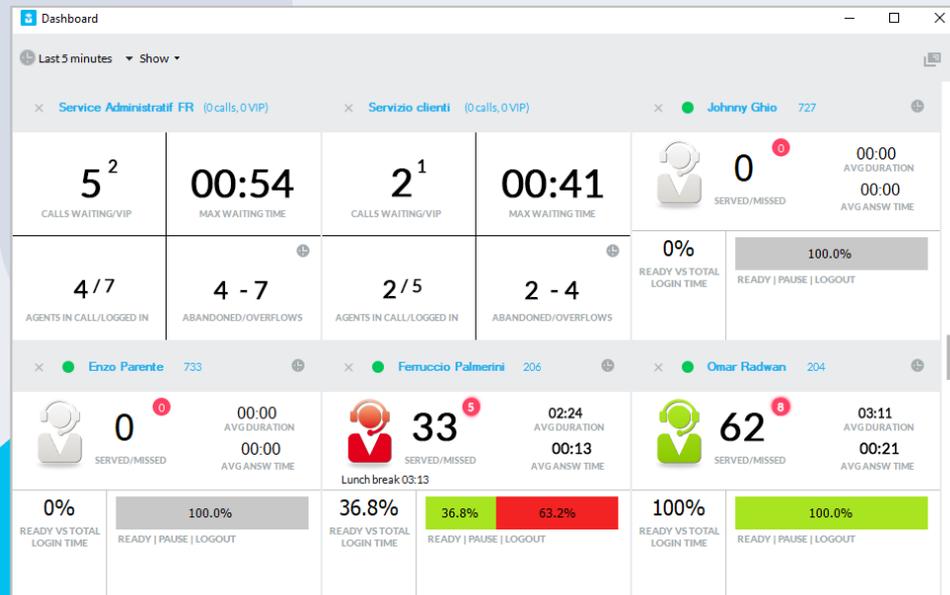
The screenshot shows the 'AGENTS' tab in a Cisco UCM interface. It displays a list of agents for three different queues: IT-PO [P] (65002), ME-PO [P] (65006), and US-PO [P] (65007). Each queue has a table of agents with their names and status. The 'Ready' status is indicated by a green dot, and 'Logged out' is indicated by a grey dot. A red dot indicates an agent who is not ready. The 'IT-PO [P]' queue has two agents: Elena Neri (Ready) and another agent (Ready) who is highlighted with a blue box. The 'ME-PO [P]' queue has three agents: Cinzia Micco (Ready), Elisabetta Da Prato (Logged out), and Francesca Cappelletti (Ready). The 'US-PO [P]' queue has one agent listed: Francesca Cappelletti (Ready). The interface includes navigation tabs for 'QUEUES', 'AGENTS', and 'DASHBOARD' at the top, and a search icon in the top right corner.

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



Panneau des files d'attente : onglet « Tableau de bord ».

- Panneau disponible uniquement pour les **superviseur** ou les **gestionnaires des files d'attente**. Affiche les informations relatives aux agents/files d'attente en temps réel
- Affichage personnalisable par période et détails des agents/files d'attente
 - Pour chaque file d'attente sélectionnée : appels en attente en temps réel, temps d'attente maximal, agents occupés et appels perdus, agents en cours d'appel (image ci-dessous)
 - Pour chaque agent sélectionné : total des appels traités/manqués, durée moyenne des appels et temps de réponse, pourcentage de temps de connexion par rapport au temps de pause et de déconnexion
 - Une icône carrée en haut à droite permet de détacher la fenêtre du serveur Attendant Console et de l'afficher en plein écran sur un panneau mural LCD dédié.
 - Chaque fenêtre peut être réduite en cliquant sur le triangle noir en haut à gauche





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

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

Agents on call

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

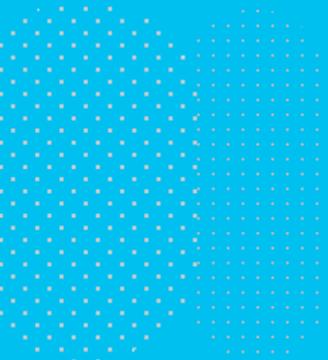
All agents

Agent	State	Time in state	Served	Missed	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 Khouiry (105)	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 Deall (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

Gestion des appels.





Notification des appels en attente.

- Quand un appel entrant est mis en file d'attente, la console Attendant Console ouvre une **petite fenêtre contextuelle** en bas à droite et/ou **une alerte sonore** (en fonction de la configuration des alertes).
- Le numéro de l'appelant, l'ID de la file d'attente et le nom d'ID de l'appelant s'affichent alors dans la liste des files d'attente.
- L'agent peut attendre que l'appel arrive sur son téléphone ou répondre manuellement. Pour **répondre manuellement**, il peut soit cliquer sur l'icône « combiné de téléphone » (entourée d'un cercle bleu), soit double-cliquer sur l'appel entrant dans la liste des files d'attente, soit cliquer avec le bouton droit sur ce même élément puis sélectionner « Répondre ».
- Si « **On Demand** » a été configuré comme algorithme de distribution dans Advanced Queueing, la seule option de l'agent sera de répondre manuellement à l'appel.

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

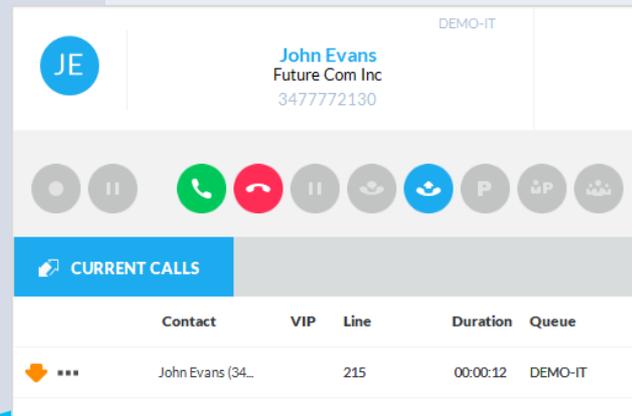
Call from Italy
John Evans
Future Com Inc
347772130 

jevans@fcom.com  



Gestion des appels entrants.

- Quand un appel entrant arrive sur le téléphone de l'agent, la console Attendant Console ouvre **une petite fenêtre contextuelle** en bas à droite et/ou une **alerte sonore** (en fonction de la configuration des alertes).
 - Le numéro de l'appelant, l'ID de la file d'attente, l'ID de l'appelant, le nom de l'entreprise et le drapeau de son pays s'affichent alors dans la barre téléphone.
- **Pour répondre à l'appel**, l'agent peut soit cliquer sur l'icône « combiné de téléphone » (entourée d'un cercle bleu), soit double-cliquer sur l'élément « Appels en cours », soit cliquer avec le bouton droit sur sur ce même élément puis sélectionner « Répondre ».
- Une fois l'appel reçu, l'agent peut effectuer les activités de base suivantes :
 - Mettre l'appel en « Attente » (géré par PBX) en cliquant sur le bouton .
 - Effectuer un transfert d'appel sans annonce en cliquant sur le bouton . Dans ce cas de figure, une fenêtre contextuelle s'affichera pour demander le numéro destinataire ou le nom du contact.



DEMO-IT

JE John Evans
Future Com Inc
3477772130

☎ ☎ ☎ ☎ ☎ ☎ ☎ ☎ ☎ ☎

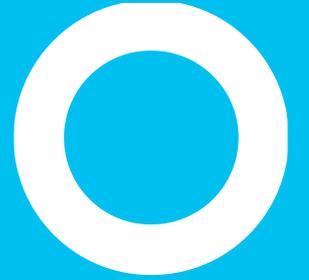
📄 CURRENT CALLS

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



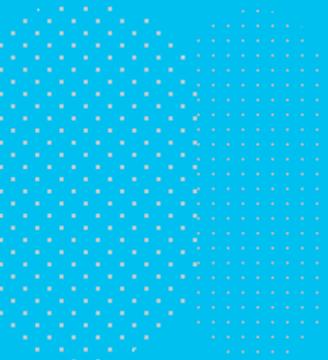
JE Call from Italy
John Evans
Future Com Inc 3477772130 📄

jevens@fcom.com ☎ ☎



Imagicle Attendant Console

Transfert - parcage.





Transfert d'appel avec consultation.

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

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



Basculer entre plusieurs appels actifs.

- La liste « APPELS EN COURS » permet à l'agent de basculer entre plusieurs appels actifs, de double-cliquer sur un appel pour mettre en attente l'appel activé et d'activer l'appel sélectionné.

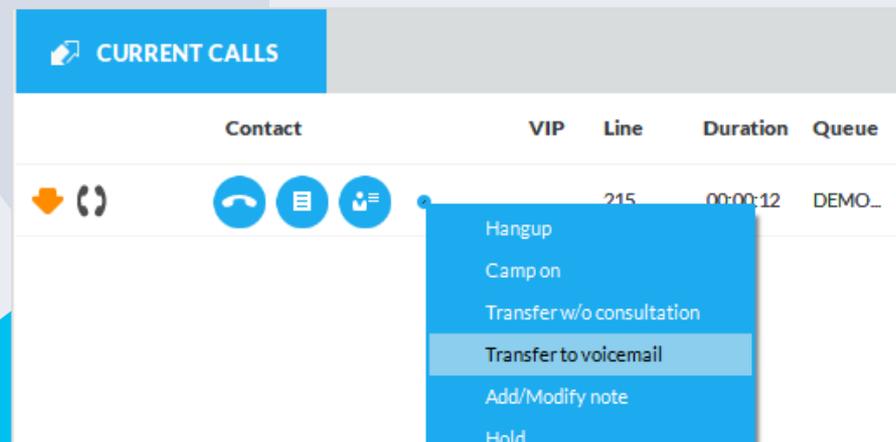
The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a row of icons: a grey circle, a grey pause icon, a grey phone icon, a red hang-up icon, a grey pause icon, a blue hand icon, a grey hand icon, a grey 'P' icon, a grey 'uP' icon, and a grey group icon. Below this is a blue header bar with a hand icon and the text 'CURRENT CALLS'. The main area contains a table with the following data:

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



Transfert vers la messagerie vocale.

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





Parquer un appel.

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

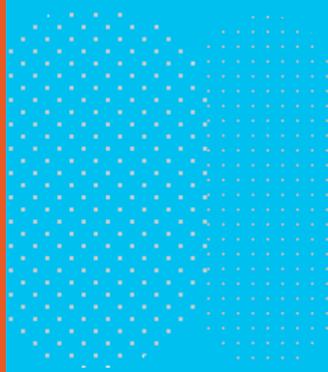
The screenshot shows a call management interface. At the top, there are several icons: a 'P' icon (highlighted with a blue square), a 'P' icon with a person, a group of people icon, a 'P' icon with a person, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below the icons, there are two tabs: 'CALL PARKED' (active) and 'CONFERENCE'. The main area displays a table with the following data:

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



Imagicle Attendant Console

Mise en attente sur poste occupé.





Parcage des appels mis en attente sur poste occupé.

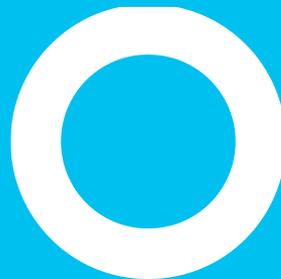
- **Camp-On** is a unique Imagicle feature which allows you to perform a queue-assisted call transfer to a busy extension
 - By clicking blue-squared icon, you can select transfer destination and move the call into Camp-On queue, with relevant welcome prompt and MoH.
 - Once destination number becomes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

The screenshot shows a software interface with a top navigation bar containing several icons. One icon, representing a call with a 'P' and a blue square, is highlighted with a blue square. Below the navigation bar, there are two tabs: 'CALL PARKED' (active) and 'CONFERENCE'. A table displays the following data:

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

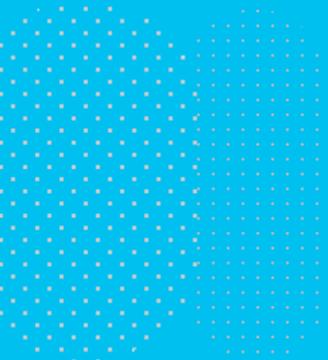
The screenshot shows a search window titled 'CAMP ON'. A search input field contains the text 'loren'. Below the input field, a search result is displayed:

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



Imagicle Attendant Console

Conférence.

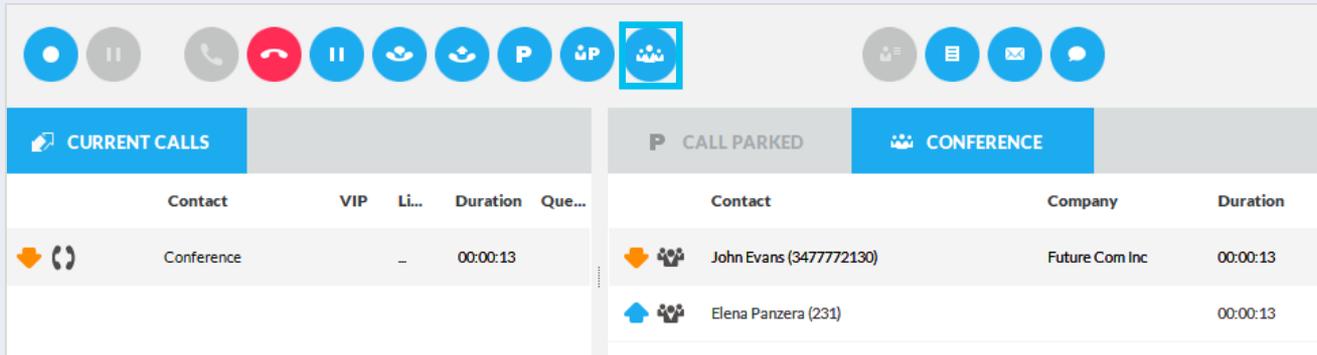


Création d'une conférence.

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

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

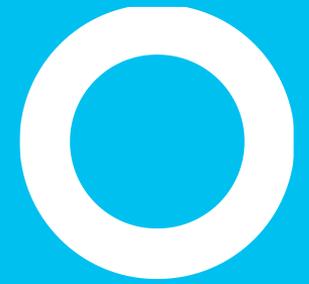
Quand le collègue répondra, l'agent pourra lui parler un petit peu puis l'ajouter à la conférence en cliquant, dans un deuxième temps, sur la même icône (cf. ci-dessus).



The screenshot displays a call center interface with a top toolbar containing icons for call control (mute, hold, transfer, etc.). The central navigation bar has three tabs: 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CONFERENCE' tab is selected and highlighted in blue. Below the navigation bar, there are two tables. The left table, under 'CURRENT CALLS', shows a single entry for a 'Conference' call with a duration of 00:00:13. The right table, under 'CONFERENCE', lists participants: John Evans (3477772130) and Elena Panzera (231), both with a duration of 00:00:13.

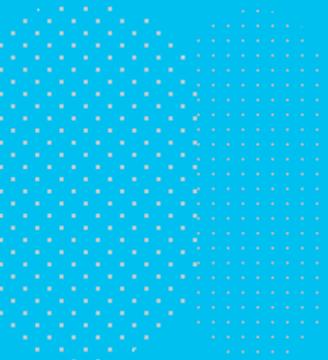
Contact	VIP	Li...	Duration	Que...
Conference		-	00:00:13	

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



Imagicle Attendant Console

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





Notes d'appel.

- Vous pouvez **joindre une note à l'appel en cours**. Pour ce faire, il vous suffit de cliquer sur l'icône de texte (encadrée en bleu) et d'écrire dans la fenêtre contextuelle.
- Si l'appel est parqué, la note est conservée à titre de rappel pour l'agent
- Une fois l'appel transféré ou terminé, la note est enregistrée dans le registre d'appels
- Si plusieurs terminaux sont associés à la ligne téléphonique de l'opérateur, veuillez demander à votre administrateur de bien l'associer à la bonne console opérateur pour éviter toute perte de notes lors du parpage des appels.

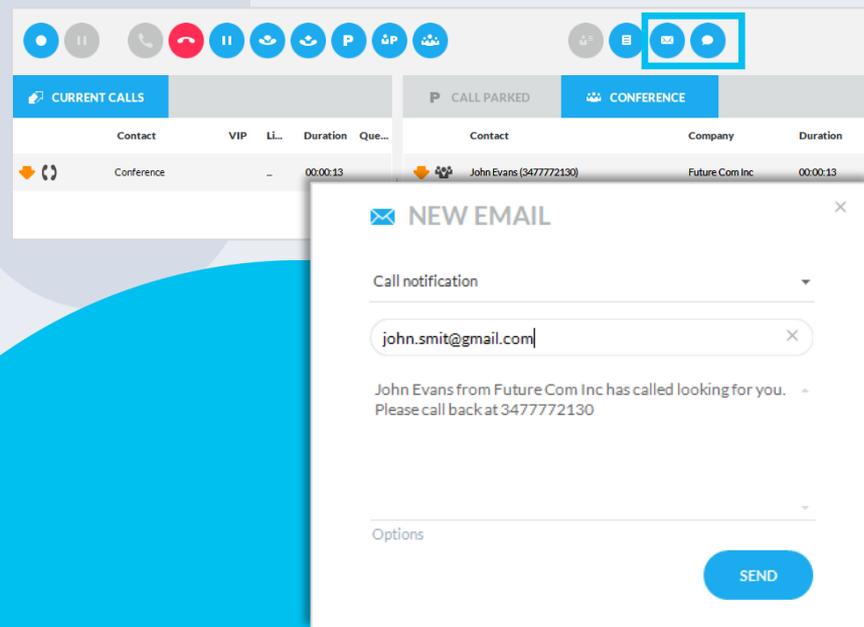
The screenshot shows a call center interface. At the top, there is a toolbar with various call control icons: mute, hold, transfer, end call, pause, speed dial, park, hold, and group call. On the right side of the toolbar, there are icons for a list, a message, and a chat. The 'list' icon is highlighted with a blue box. 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



Notifications d'appel.

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



The screenshot shows a call center software interface. At the top, there is a toolbar with icons for call control (mute, hold, transfer, etc.). Below the toolbar, there are two tables: 'CURRENT CALLS' and 'CONFERENCE'. The 'NEW EMAIL' window is open, showing a call notification for John Evans from Future Com Inc. The email address 'john.smit@gmail.com' is entered in the recipient field. A 'SEND' button is visible at the bottom right of the window.

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

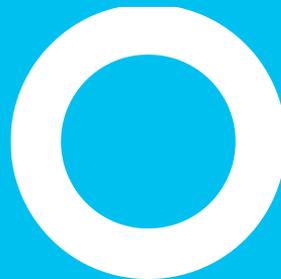


Déclenchez une alerte d'urgence avec le Bouton Panique

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

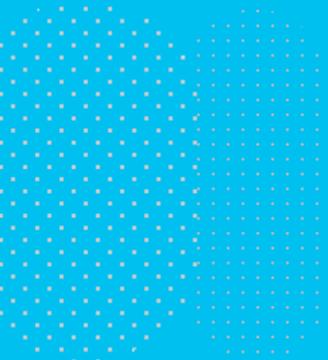
- Peut déclencher différentes notifications d'alerte via l'application Singlewire InformaCast
- Peut déclencher un appel téléphonique vers n'importe quel numéro d'urgence
- Peut être caché pour chaque opérateur ou de manière généralisée

The screenshot displays the Singlewire console interface. At the top right, a red button with a white emergency icon and the text "EMERGENCY" is circled in red. The interface includes a top navigation bar with user information (Stéphane Mouton), a date (Tue 15 Oct 2019), and a time (00:05:37). Below this, there are several panels: a call log for "David Henry Adams +15417543010 (U.S.A.)", a call log for "Client's Call" with columns for Contact, VIP, Line, Duration, and Queue, and a call log for "Call Record" with columns for Contact, Company, and Duration. The bottom section shows a "COLLEAGUES" panel with a search bar and a list of contacts including Bernadette Febrery, Henri-Carl, and Massimo di Paolo.



Imagicle Attendant Console

Call Recording.



Call Recording.

Si Imagicle UC Suite en cours d'utilisation comprend une licence Call Recording, alors vous pouvez lancer l'enregistrement de votre conversation en cours depuis Attendant Console. Cette fonctionnalité est compatible avec tous les téléphones enregistrés à votre IP-PBX et associés à Attendant Console, y compris les clients bureau Webex.

Durant un appel, vous pouvez cliquer sur le bouton **Enregistrer** pour lancer et interrompre l'enregistrement de l'appel. Cf ci-dessous :

The screenshot shows the Attendant Console interface for a call with John Evans from Future Com Inc. The call ID is 215. The recording status is 'RECORDING' and the duration is 00:03:48. The console also displays the customer's name, phone number, and a prompt to 'Please help this customer!'. The date and time are Thu 31 Jan 2019 12:50. The interface includes a top bar with the agent's initials 'JE' and a bottom bar with various call control icons.

La console vous informe en temps réel de l'avancement de l'enregistrement et de la durée d'enregistrement.

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

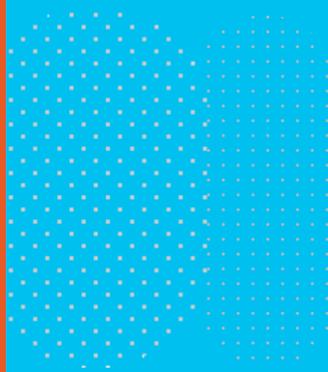
The screenshot shows the Attendant Console interface for the same call with John Evans. The recording status is now 'RECORDING MUTED' and the duration is 00:04:27. The console also displays the customer's name, phone number, and a prompt to 'Please help this customer!'. The date and time are Thu 31 Jan 2019 12:51. The interface includes a top bar with the agent's initials 'JE' and a bottom bar with various call control icons.

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



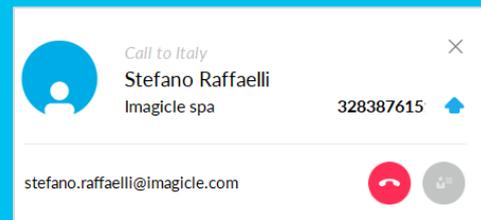
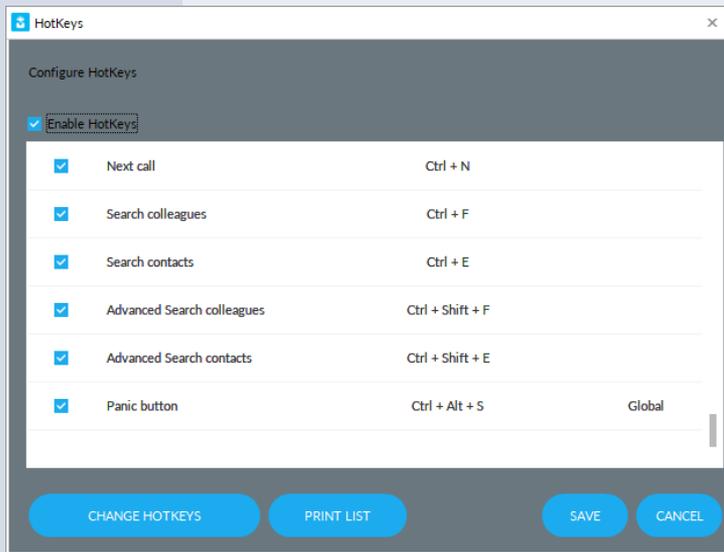
Imagicle Attendant Console

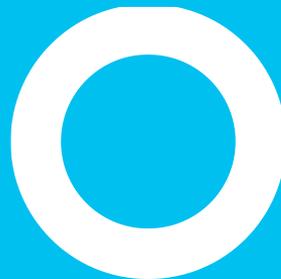
Raccourcis clavier (Hotkeys).



Gestion des raccourcis clavier.

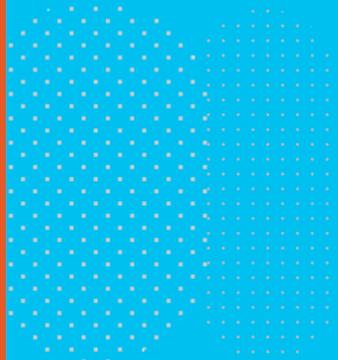
- Des raccourcis clavier spécifiques sont définis par défaut dans la console Attendant Console. Il est possible d'afficher ces raccourcis clavier appelés « **HotKeys** », en appuyant sur le bouton  de la liste « Collègues » ou « Contacts ».
- Ces raccourcis permettent à l'agent d'accéder rapidement à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





Imagicle Attendant Console

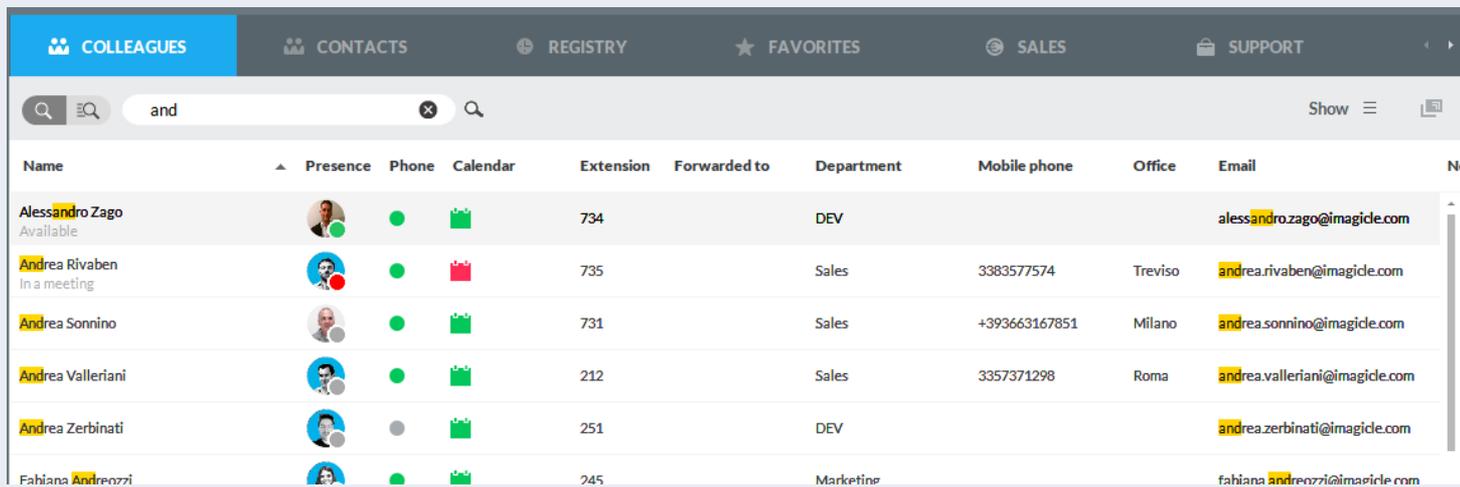
Onglet collègues - BLF et mise en œuvre des contacts



Onglet Collègues.

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

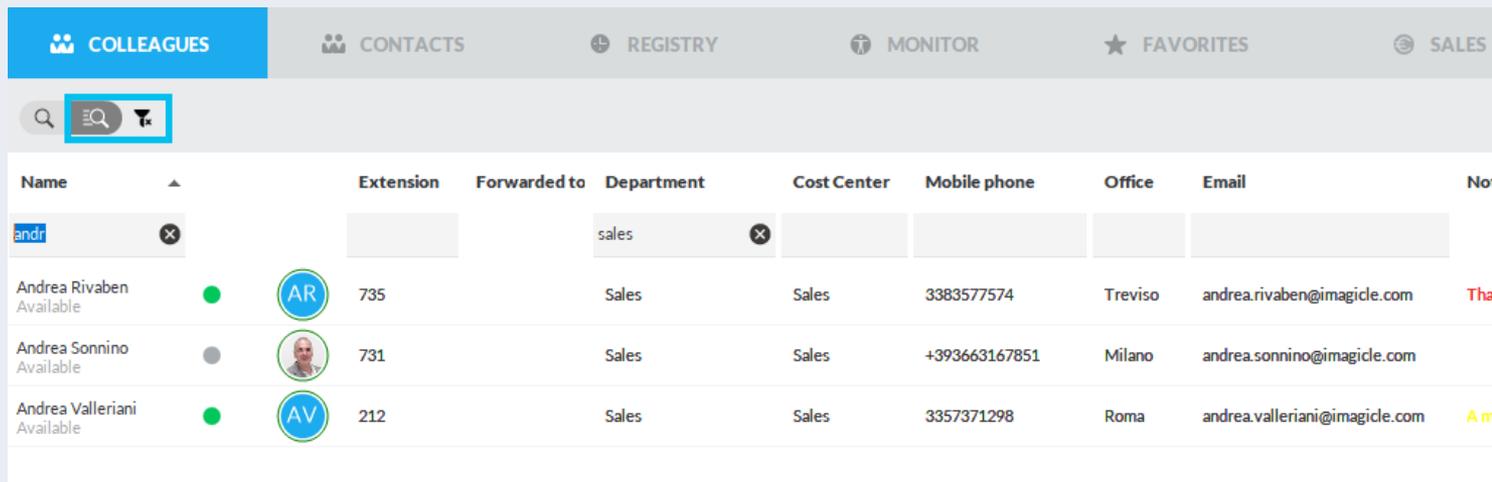
Il est possible de lancer une recherche « simple » à l'aide de la zone de recherche incrémentale (encadrée en bleu ci-dessous), de sélectionner les champs à afficher et de glisser-déposer les colonnes pour modifier l'ordre d'affichage



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

Recherche avancée dans l'onglet Collègues.

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



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



Recherche dans l'onglet Collègues.



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



Recherche rapide dans tous les contacts

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

SEARCH CONTACT						
mas						
★ FAVORITES AND COLLEAGUES						
Massimiliano Brescacin	Colleagues	DEV	757			
Massimo Di Puccio	Colleagues		210			
Massimo Di Puccio	Colleagues		3486022386			
Tommaso Fioravanti	Favorites		229			
Massimiliano Picchi	Colleagues	Sales	211			
Massimiliano Picchi	Colleagues	Sales	+971569415981			

Six statuts téléphoniques.

Transfert d'appel

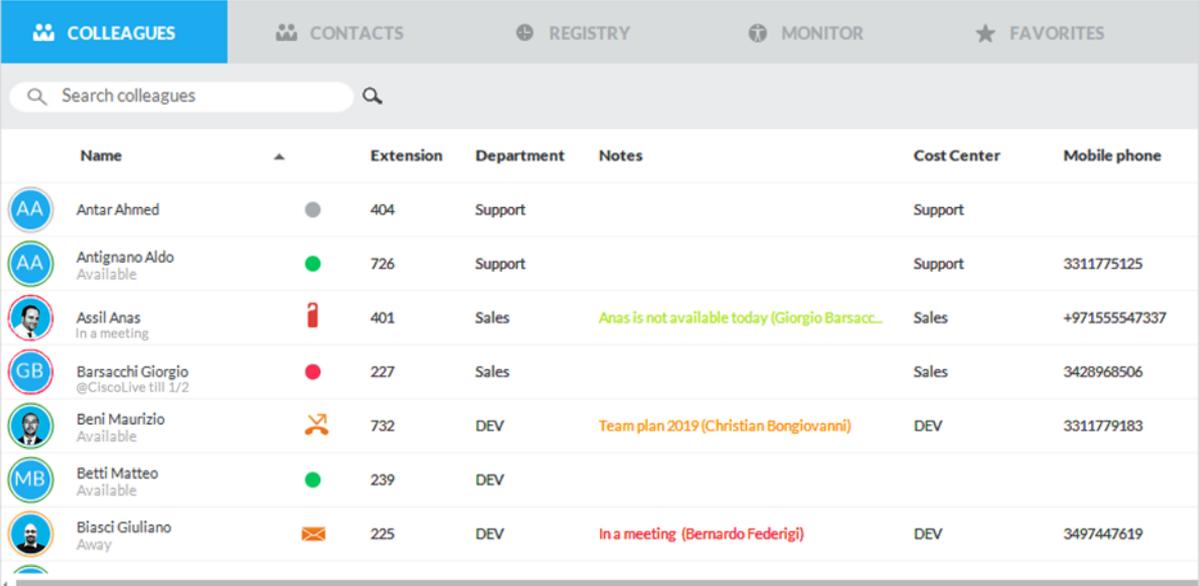
- Il indique que les appels vers l'utilisateur sont transférés sur un autre numéro indiqué dans la colonne « Transféré à ».
- Vous devez activer la « Colonne transférés » depuis le menu « Afficher ».

Transféré à messagerie vocale

- Indique que les appels sont transférés vers la boîte vocale

Ne pas déranger

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



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*

Intégration du calendrier Microsoft.

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

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

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...
	Panzera Elena	231	MON 6 JUL 2020					elena.panzera@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

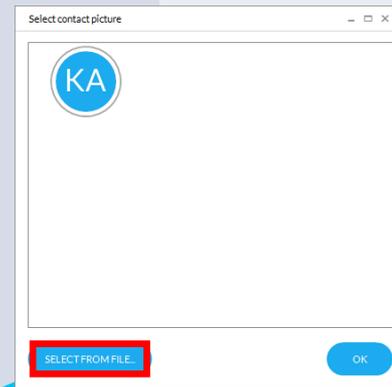


Tentative

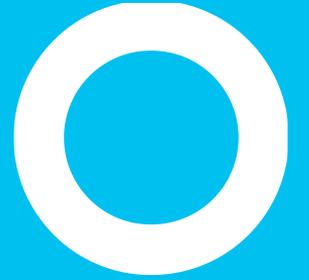


Onglet « Collègues » : fonctionnalités supplémentaires.

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

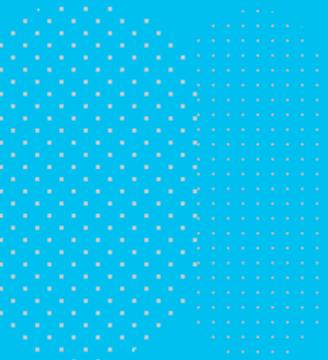


	Name		Extension	Department	Notes
	Federigi Bernardo Available		215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
	Ferrari Claudio		741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
	Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019		229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



Imagicle Attendant Console

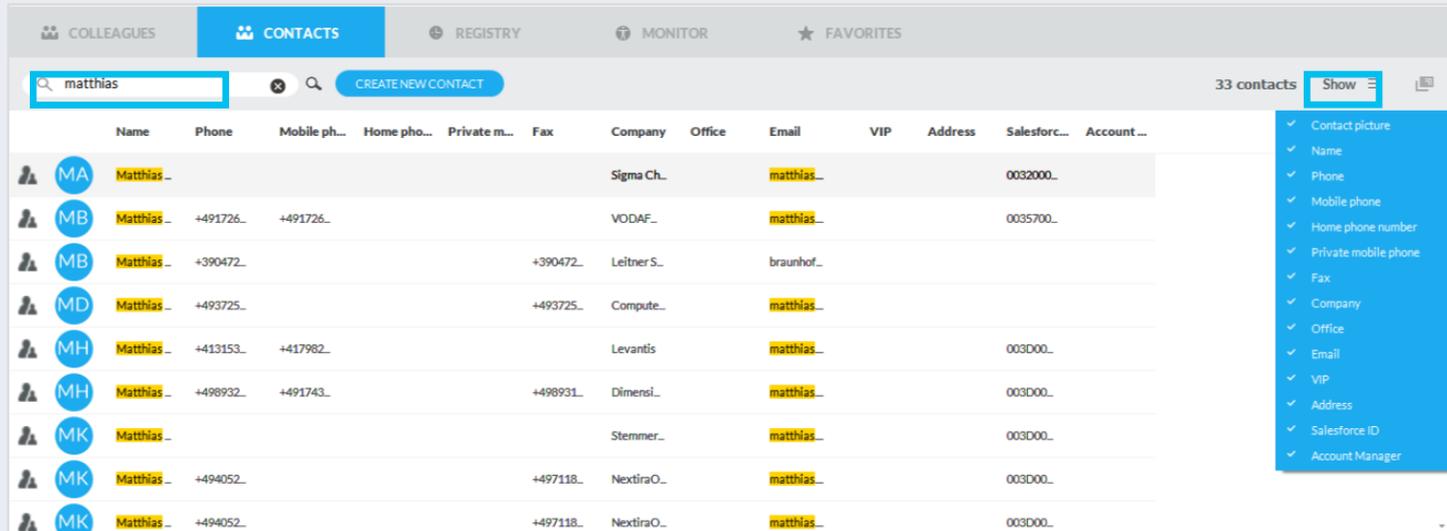
Onglet « Contacts »



Onglet « Contacts ».

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

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



The screenshot displays the 'CONTACTS' tab in a CRM application. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS (selected), REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar containing 'matthias' and a 'CREATE NEW CONTACT' button. To the right of the search bar, it indicates '33 contacts' and a 'Show' dropdown menu. The main area contains a table of contact records with the following columns: Name, Phone, Mobile ph..., Home pho..., Private m..., Fax, Company, Office, Email, VIP, Address, Salesforc..., and Account ...

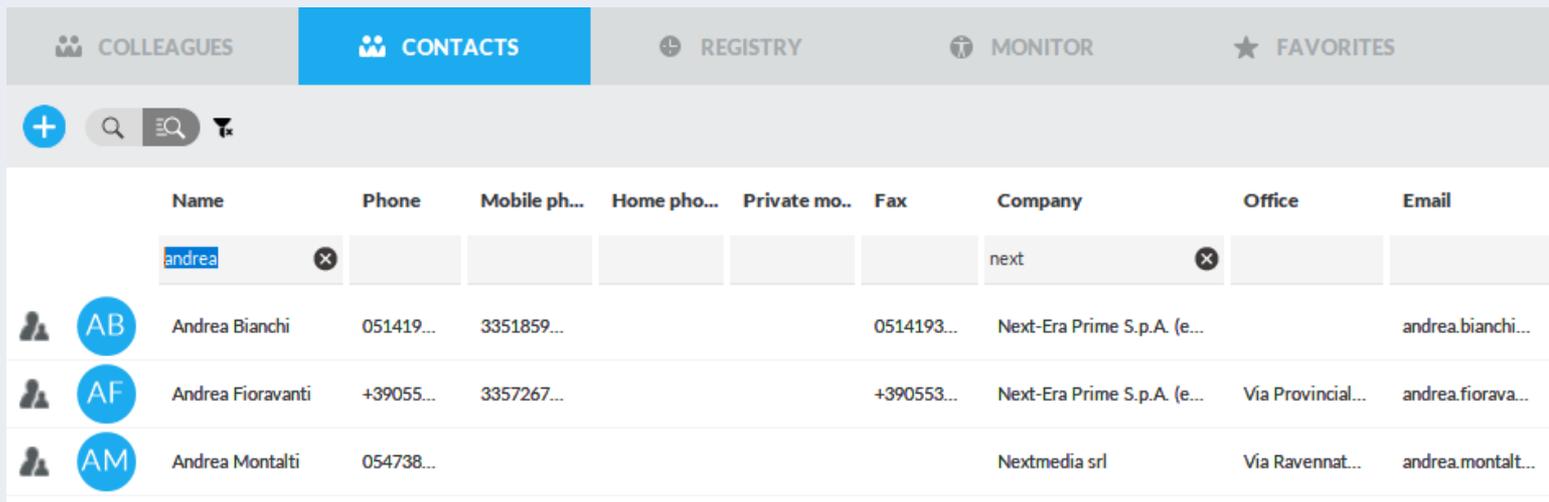
Name	Phone	Mobile ph...	Home pho...	Private m...	Fax	Company	Office	Email	VIP	Address	Salesforc...	Account ...
MA Matthias _						Sigma Ch.		matthias _			0032000_	
MB Matthias _	+491726_	+491726_				VODAF_		matthias _			0035700_	
MB Matthias _	+390472_				+390472_	Leitner S.		braunhof_				
MD Matthias _	+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_	

The 'Show' dropdown menu is open, displaying a list of fields to display, all of which are checked:

- ✓ Contact picture
- ✓ Name
- ✓ Phone
- ✓ Mobile phone
- ✓ Home phone number
- ✓ Private mobile phone
- ✓ Fax
- ✓ Company
- ✓ Office
- ✓ Email
- ✓ VIP
- ✓ Address
- ✓ Salesforce ID
- ✓ Account Manager

Recherche avancée dans l'onglet Collègues

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



The screenshot shows a contact management interface with a search bar at the top. The search bar contains the text 'andrea' and a blue highlight around it. Below the search bar, there is a table of contacts. The table has columns for Name, Phone, Mobile ph..., Home ph..., Private mo., Fax, Company, Office, and Email. The first row shows a contact named 'Andrea Bianchi' with a blue circular icon containing 'AB'. The second row shows 'Andrea Fioravanti' with a blue circular icon containing 'AF'. The third row shows 'Andrea Montalti' with a blue circular icon containing 'AM'. The search filter 'andrea' is applied to the 'Name' column, and the 'Company' column has a filter 'next' applied. There are also icons for adding, searching, and filtering in the search bar.

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



Contacts tab.

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

- Pour une recherche exacte, utilisez les guillemets.

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

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



Bouton « Recherche à la volée »

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

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

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

The screenshot displays the Attendu Console interface. At the top, there's a status bar with a red '3' indicating missed calls, a timer at '00:38', and a search input field with the placeholder 'Insert the phone number'. Below this, the main interface is divided into several sections: 'QUEUES' and 'AGENTS' on the left, 'CURRENT CALLS' and 'CALL PARKED' in the center, and 'COLLEAGUES' and 'CONTACTS' on the right. A 'SEARCH CONTACT' overlay is active, showing a search bar with the text 'ema' and a list of results under 'FAVORITES AND COLLEAGUES' and 'OTHER CONTACTS'. The 'FAVORITES AND COLLEAGUES' section includes a table with columns for Presence, Name, Calendar, and Extension. The 'OTHER CONTACTS' section includes a table with columns for Name, My Favs, and other details.

Presence	Name	Calendar	Extension
Available	Neremona Olga		244
Available	OmiClauto Luca		728
Available	Pallica Stefano		240
Available	Pallesini Ferruccio		256
Available	Papera Elena		225
Available	Parente Enzo		723
Available	Peraci Emanuele		241
Available	Picchi Maddaleno		213
Available	Popinet Thomas		234
Available	Pozzoni Loris		736

Name	My Favs	Other	Phone	Role
Fabio Demarelli	MY FAVS			Sales
Emmanuel Peracci	Colleagues	Admin	241	DEV
Emmanuel Abboni	Customers	slippro@IV	064515233	DEV
Emmanuel Abboni	Customers	College Valmarano Spa (VI)	0644573968	Support
Emmanuel Abboni	Customers	Casa di Casa Privata Villa	0644997611	Support
emmanuel.peracci@magd...				Admin
maximilian.pichler@ma...	col marketing (Michel Ravasio)			Sales
thomas.popinet@magd...				Sales
loris.pozzoni@magd...				DEV



Ajouter un nouveau contact.

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

John Evans
Future Com Inc
3477772130

CURRENT CALLS

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**

COLLEAGUES

REGISTRY 6

Search on the registry

From	Name	Phone
------	------	-------

View/Edit Contact

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

DELETE OK CANCEL



Modifiez-le.

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

The screenshot shows a web interface for a contact registry. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS, **REGISTRY**, MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar labeled "Search on the registry" and a filter section showing "70 events", "All events", and "Last 7 days". The main content is a table with columns: From, Name, Phone, Company, Notes, Data, and Duration. A context menu is open over the first row, 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



Ouvrir le formulaire CRM.

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

The screenshot shows a contact list interface with a search bar containing 'raffaelli'. A dropdown menu is open over the list, showing various actions. The 'Open contact in outer app' option is highlighted with a red box.

Name	Phone
MR Michele Raffaelli	3346099878
MR Michele Raffaelli	

- Add/modify contact note
- Send SMS
- Send Email
- Send contact
- Copy the number
- Open contact in outer app**
- View/Edit contact
- Delete contact
- Add to favorites



Imagicle Attendant Console

Onglet « Registre ».



Onglet « registre ».

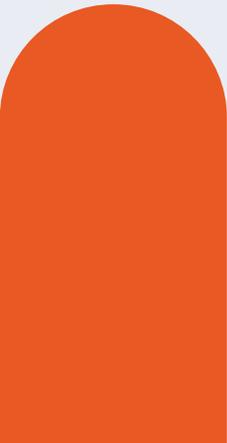


Le panneau «**Registre**» présente la liste de vos appels entrants, sortants et en absence depuis/vers votre téléphone d'agent. Chaque appel est représenté avec une icône d'une couleur spécifique, en fonction de la direction de l'appel ou de l'appel manqué. Si une note a été ajoutée au cours de l'appel,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

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



Onglet « registre ».



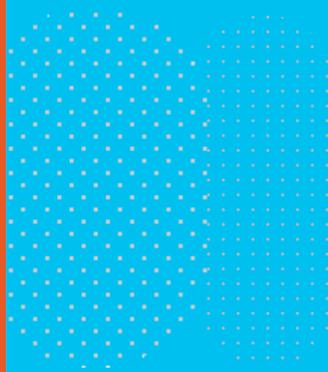
L'agent peut directement rechercher un numéro de téléphone spécifique ou le nom/l'entreprise d'un contact en utilisant la zone de texte située en-dessous de la liste puis en appuyant sur « Entrée ».

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



Imagicle Attendant Console

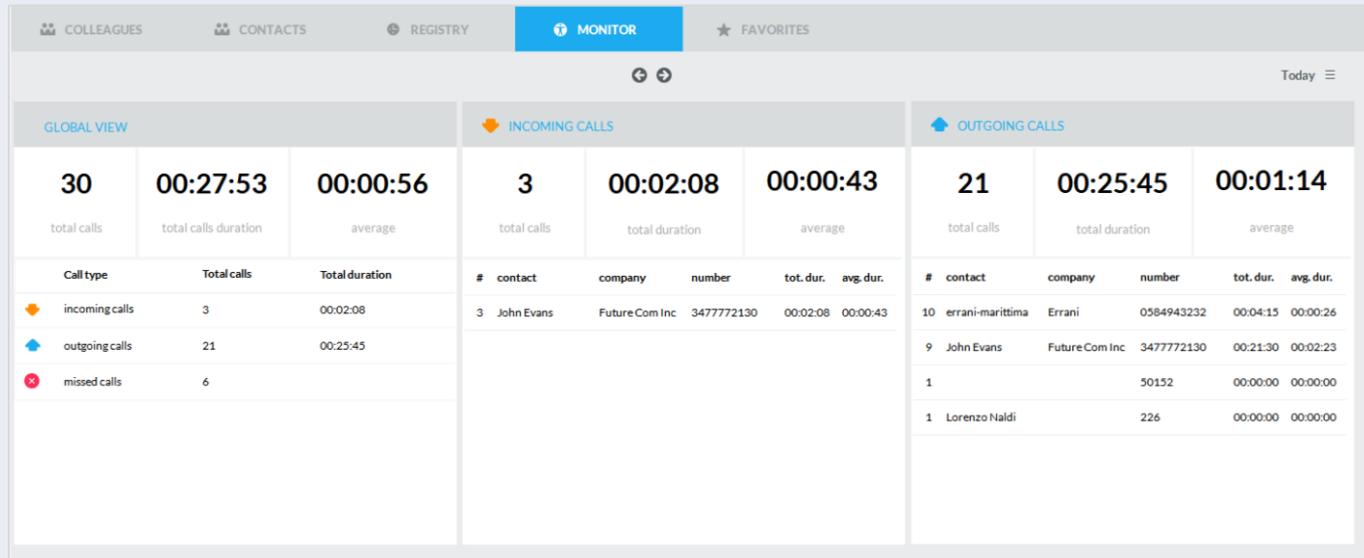
Onglet « Moniteur ».



Onglet « Moniteur ».

La liste « **Moniteur** » comprend trois fenêtres récapitulant les tâches téléphoniques effectuées durant un laps de temps donné. Elle peut être sélectionnée depuis le menu déroulant situé en haut à gauche (dans les exemple ci-dessus : « Aujourd'hui » encadré en bleu).

Seul l'affichage de cette liste - utile à des fins de suivi - est possible.



The screenshot displays the 'MONITOR' tab interface. At the top, there are navigation tabs: COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY, **MONITOR** (highlighted), and FAVORITES. Below the tabs, there are navigation icons and a 'Today' menu. The main content is divided into three panels: GLOBAL VIEW, INCOMING CALLS, and OUTGOING CALLS.

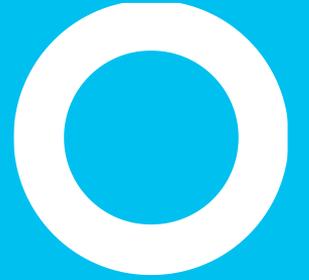
GLOBAL VIEW			INCOMING CALLS			OUTGOING CALLS		
30	00:27:53	00:00:56	3	00:02:08	00:00:43	21	00:25:45	00:01:14
total calls	total calls duration	average	total calls	total duration	average	total calls	total duration	average
Call type	Total calls	Total duration	#	contact	company	number	tot. dur.	avg. dur.
 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			



Onglet « Moniteur des appels ».

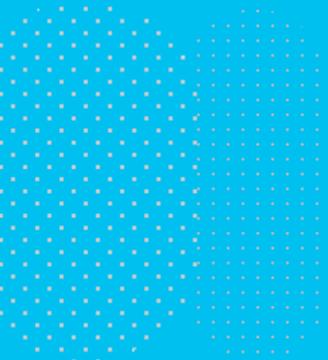


- La première fenêtre « Vue d'ensemble » récapitule les décomptes de TOUS les appels entrants/sortants/en absence. Elle indique la durée moyenne des appels et leur durée totale.
 - La deuxième fenêtre « Appels entrants » affiche le trafic des appels entrants. Elle indique la durée moyenne des appels, leur durée totale et les 5 derniers appels entrants.
 - La troisième fenêtre « Appels sortants » affiche le trafic des appels sortants. Elle indique la durée moyenne des appels, leur durée totale et les 5 derniers appels sortants.
- 



Imagicle Attendant Console

Listes favoris.



Listes favoris.

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

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

The screenshot displays the Microsoft Teams interface with a 'Favoris' (Favorites) list. The list is titled 'COLLEAGUES' and contains several contact cards. A calendar pop-up is visible over the list, showing a busy slot from 3:00 PM to 5:00 PM on Monday, August 3, 2020, for a 'UX Customer Session'.

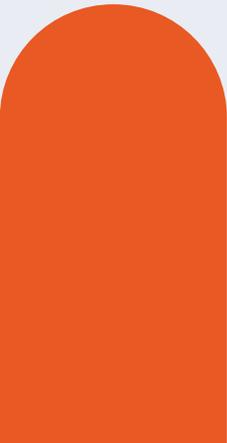
Avatar	Name	Role	Extension	Status
	Simone Musetti		235	Out of office
	Stefano Raffaelli	DEV	221	Out of office
	Giuliano Biasci	DEV	225	Free
	Luca Bonuccelli	DEV	220	Free
	Bernardo Federigi	Marketing	215	Out of office
	Federica Docali		740	Busy
	Ahmad Alkhalili	Support	406	Free
	Marco Rullo	DEV	729	Free

Calendar pop-up details:

- Now BUSY
- Today the closest free slot is at 5:00 PM
- MON 3 AUG 2020
- 3:00 PM - 5:00 PM
- UX Customer Session



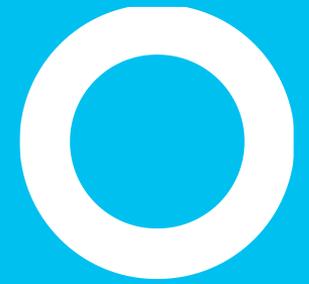
Listes des favoris.



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

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

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



Imagicle Attendant Console

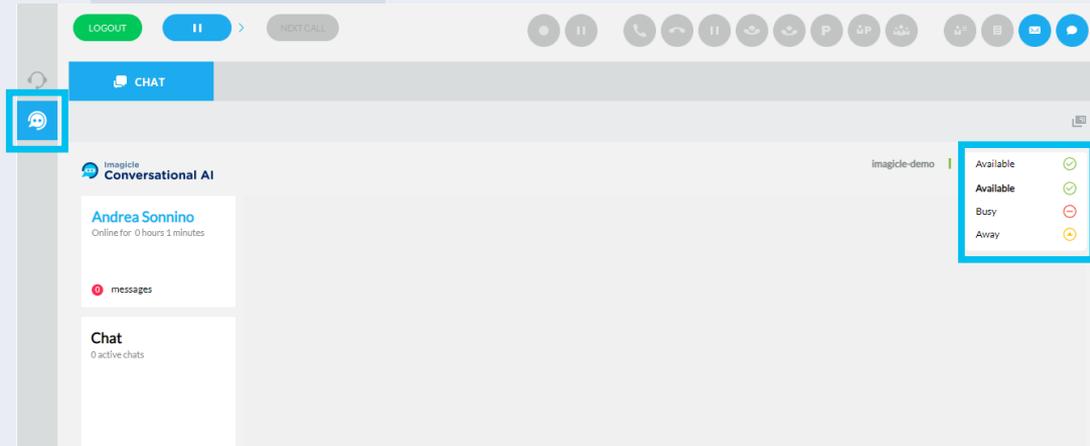
Panel de chat.



Intégration du chat.



- Si votre abonnement Imagicle inclut l'application **Conversational AI** (basée sur le cloud), vous pouvez interagir avec vos clients ou partenaires non seulement par des appels téléphoniques, mais aussi par le biais d'un canal de chat, à son tour intégré avec les clients et services de chat les plus courants disponibles sur le marché, comme par exemple :
 - WhatsApp
 - Telegram
 - Facebook
 - MS-Teams
 - Webex
 - etc.
- Lorsque vous sélectionnez l'icône de chat en haut à gauche, une nouvelle fenêtre s'ouvre, vous permettant de vous déclarer **Available (disponible)**, **Away (absent)** ou **Busy (occupé)**.
- La connexion au chat est automatique et le service correspondant est affiché en haut à droite (exemple de capture d'écran).
- Le panneau de chat peut être caché dans le menu OPTION s'il n'est pas utilisé.





Intégration du chat.

- Lorsqu'un nouveau client contacte l'entreprise par chat, la transaction correspondante est transmise au premier opérateur "mixte" disponible, qui peut commencer à répondre aux questions des clients.
- Les données du client, si elles sont déjà disponibles dans la base de données du client, sont affichées dans le panneau de droite "Informations sur l'utilisateur". L'opérateur peut également remplir manuellement les détails de l'utilisateur.
- Au cours de la transaction de chat, l'opérateur peut également fournir des documents, des vidéos et des liens Internet pour répondre à la demande du client.
- Toute la progression du chat est disponible sur l'interface de l'opérateur, qui peut faire défiler les messages précédents vers le haut ou vers le bas.

The screenshot displays the Imagicle Conversational AI operator interface. On the left, a sidebar shows the operator's profile (Andrea Sonnino) and a list of active chats (Guest-1765). The main chat window shows a conversation where a guest asks to speak with an operator, a virtual agent requests a user code (1519), and the guest's request is placed in queue. The 'Current chat' section shows a guest asking about a credit card limit, with a response from a sales representative. The right sidebar displays 'Semantic services' and 'User information' for Guest-1765, including fields for Title, Name, Email, Phone, and Notes.



Imagicle Attendant Console

Configuration compacte.



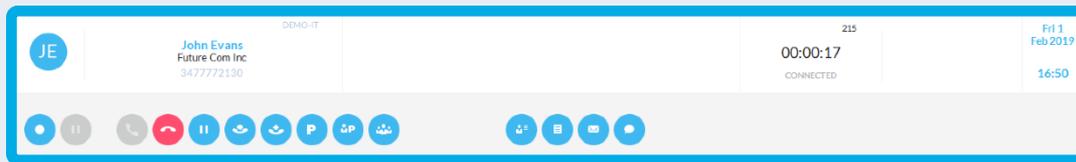
Configuration compacte de Attendant Console.

Idéale pour les agents des centres d'appels entrants

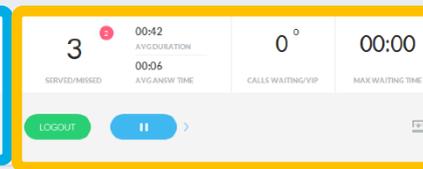


Barre compacte ancrée en haut de l'écran

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



Calls Panel



Compact
Queues Panel



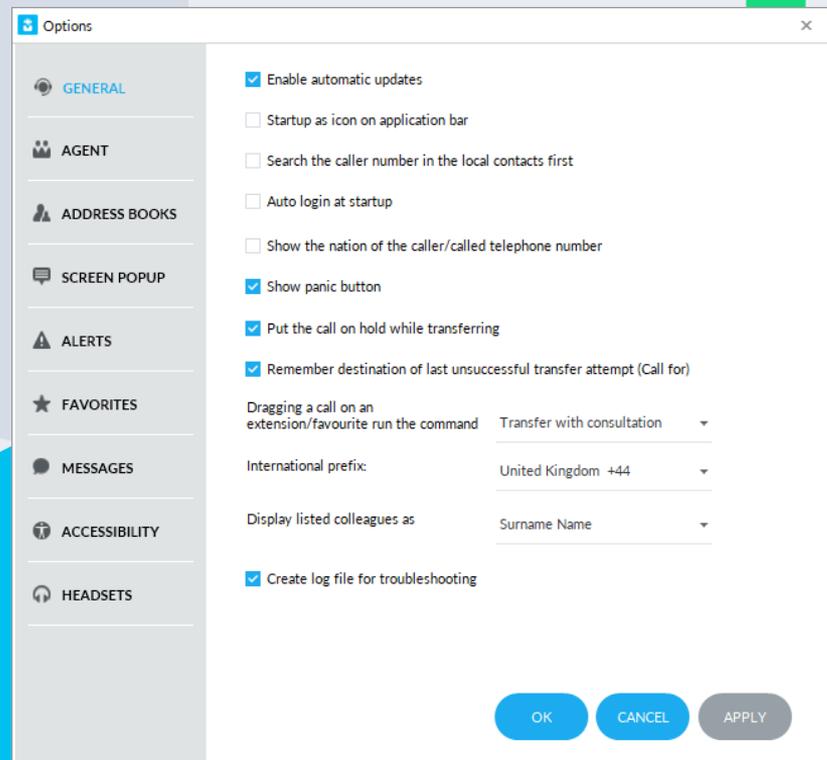
Imagicle Attendant Console

Paramètres.



Paramètres généraux.

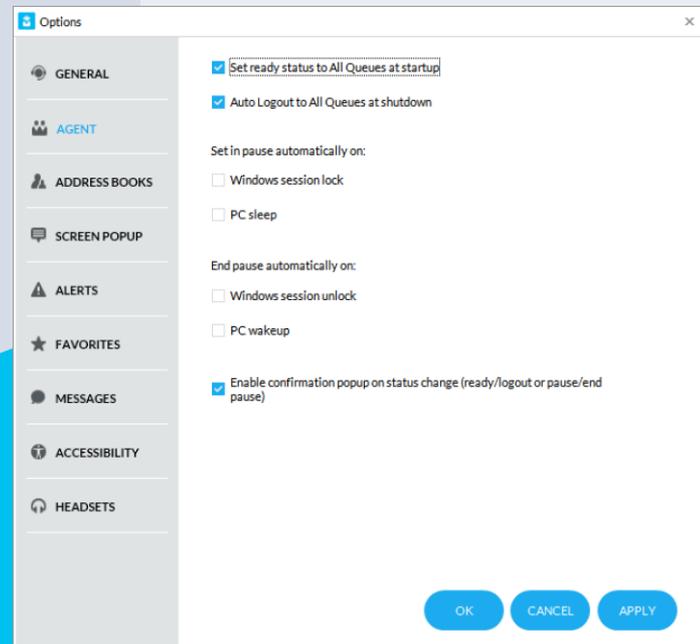
- Les paramètres d'Attendant Console sont accessibles dans le **menu déroulant** en haut à gauche → **Options**
- Dans ce menu déroulant, vous pouvez également sélectionner la **langue** de la console parmi 8 langues disponibles
- Par ailleurs, une option « **Gérer les raccourcis clavier** » est également disponible pour personnaliser les raccourcis clavier
- Le premier onglet « **Général** » permet de configurer plusieurs paramètres relatifs à l'utilisation de la console, notamment :
 - exécution automatique de l'appli
 - glisser-déplacer pour le transfert d'appel
 - indicatif international local
 - fonctionnalité de transfert des appels manqués « Appel pour »
 - autres...





Paramètres de l'agent.

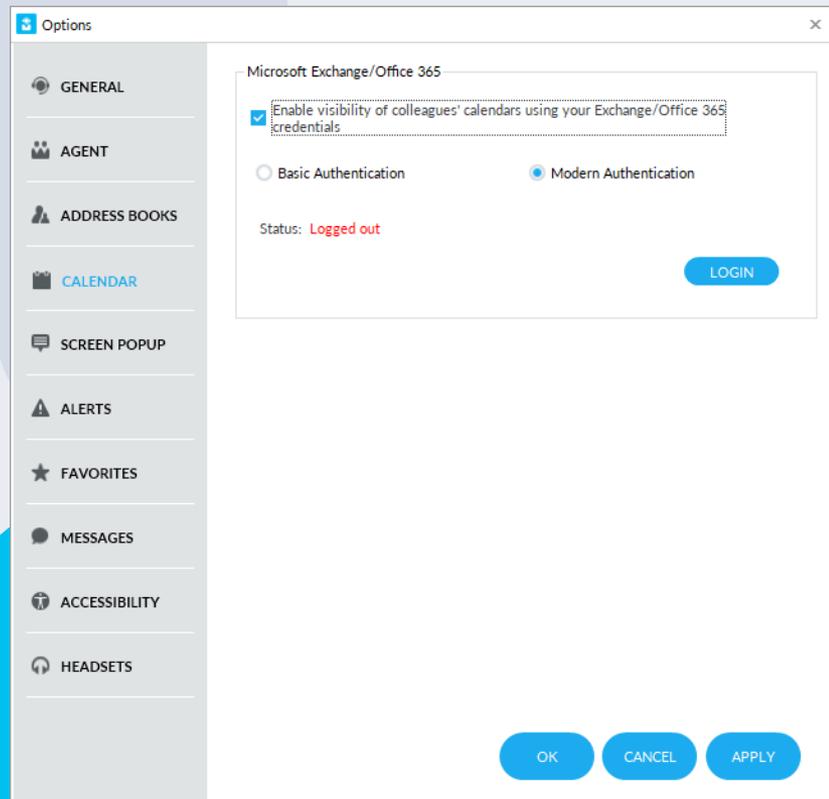
- L'onglet « **Agent** » permet de configurer plusieurs paramètres relatifs à l'agent, notamment :
 - connexion automatique au démarrage
 - déconnexion automatique à l'arrêt
 - gestion automatique des pauses lors du verrouillage/déverrouillage de la session Windows - de la veille/sortie de veille de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



Paramètres du calendrier.

- L'onglet « **Calendrier** » vous permet de configurer la connexion au calendrier Microsoft Exchange et d'importer le statut de calendrier en temps réel de vos collègues.
 - Des informations d'identification propres à MS-Exchange ou Office 365 sont requises.
 - Vous pouvez choisir entre les méthodes d'authentification basée sur EWS (« Basic ») ou sur OAuth2 (« Modern »).
 - Le bouton de connexion permet d'activer la connexion au service Microsoft Calendar

Veillez noter que l'authentification Basic est en cours de retrait de la part de Microsoft, nous vous suggérons donc vivement d'adopter la méthode d'authentification OAuth2, plus sécurisée.





Paramètres du carnet d'adresses.

- L'onglet « **Rubriques** » permet à l'agent d'importer des contacts externes dans la liste « Contacts » locale. Dans l'exemple suivant, il peut être demandé à la console d'aller chercher les contacts directement dans le client Outlook.
- Les contacts importés depuis cet onglet ne seront disponibles que pour l'agent local.
- L'application Imagicle **Contact Manager** prend également en charge les contacts externes partagés.

Options

SPEEDY MICROSOFT SALESFORCE CONNECT PHONE BOOK

Exchange 2007

Enable search

Exchange Url:

NOTE: compatible with Exchange 2007 or later. [CHECK CONNECTION](#)

Outlook

Enable search

NOTE: compatible with Outlook 2000, 2003, 2007 or later.

Outlook Express

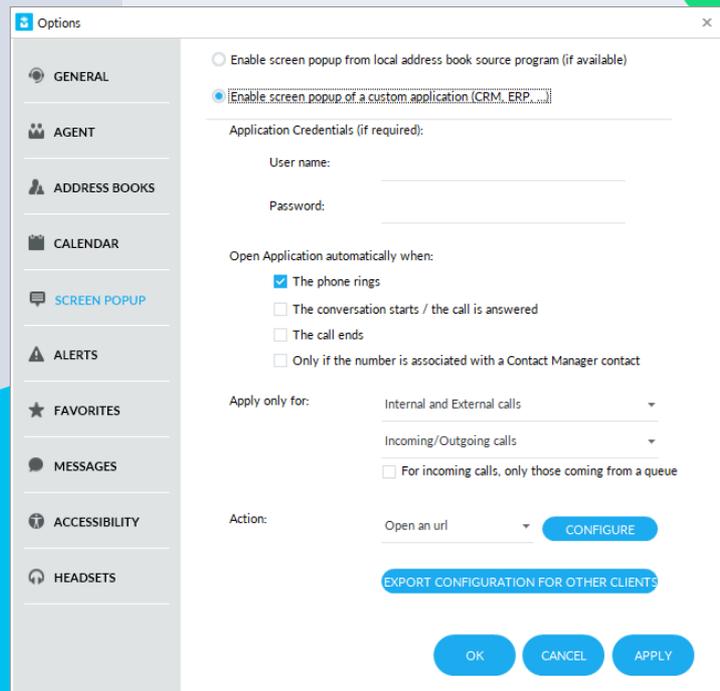
Enable search

NOTE: compatible with Outlook Express, Windows Mail, Windows Contacts and Internet Explorer 4.0 or later.

OK CANCEL APPLY

Paramètres de l'écran contextuel.

- L'onglet « **Écran contextuel** » permet de lancer une application tierce externe lors des appels entrants et/ou sortants.
- Cette appli externe peut être une appli Web ou une appli de client lourd.
- Dans les deux cas, Attendant Console transmet certains paramètres relatifs aux appels en cours, paramétrables en cliquant sur le bouton « Configurer ».
- Paramètres d'appel, y compris la direction de l'appel



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

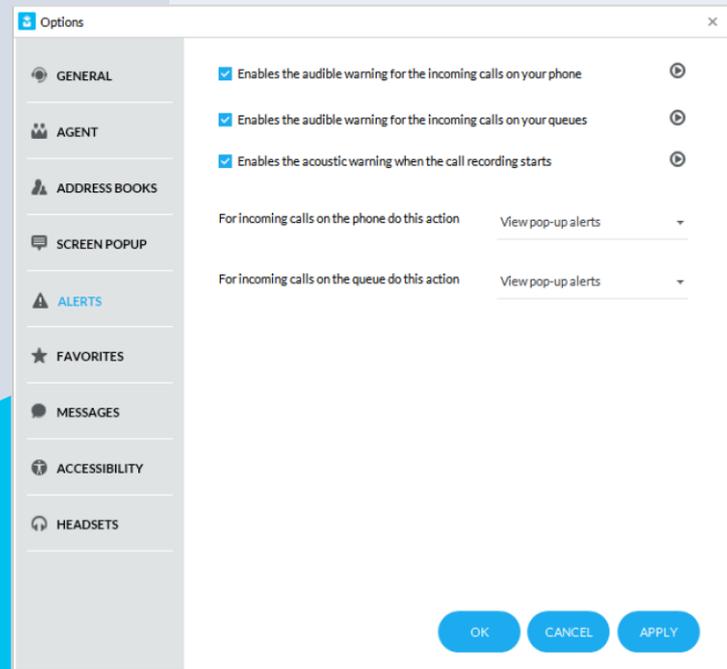
- Enable screen popup from local address book source program (if available)**: Radio button (unselected).
- Enable screen popup of a custom application (CRM, ERP, ...)**: Radio button (selected).
- Application Credentials (if required):**
 - User name: _____
 - Password: _____
- Open Application automatically when:**
 - The phone rings
 - The conversation starts / the call is answered
 - The call ends
 - Only if the number is associated with a Contact Manager contact
- Apply only for:**
 - Internal and External calls (dropdown)
 - Incoming/Outgoing calls (dropdown)
 - For incoming calls, only those coming from a queue
- Action:**
 - Open an url (dropdown) [CONFIGURE]
 - [EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS]

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



Paramètres des alertes.

- L'onglet « **Alertes** » permet à l'agent de personnaliser sa façon d'être informé des appels entrants. Parmi les choix possibles, une fenêtre contextuelle, l'apparition de la console en premier plan, des alertes sonores ou aucune activité.





Paramètres favoris.

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

The screenshot shows a dialog box 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, ALERTS (highlighted in blue), FAVORITES, MESSAGES, ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main area displays the 'ALERTS' settings:

- Enables the audible warning for the incoming calls on your phone
- Enables the audible warning for the incoming calls on your queues
- Enables the acoustic warning when the call recording starts
- For incoming calls on the phone do this action: View pop-up alerts
- For incoming calls on the queue do this action: View pop-up alerts

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



Paramètres des messages/SMS.

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

Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

SMS

Template

Select the provider to use for sending SMS

SMS Service Provider: EasiSMS

Sms sender: (max 11 digit): Imagicle

User: Andrew

Password: ●●●●●●●●

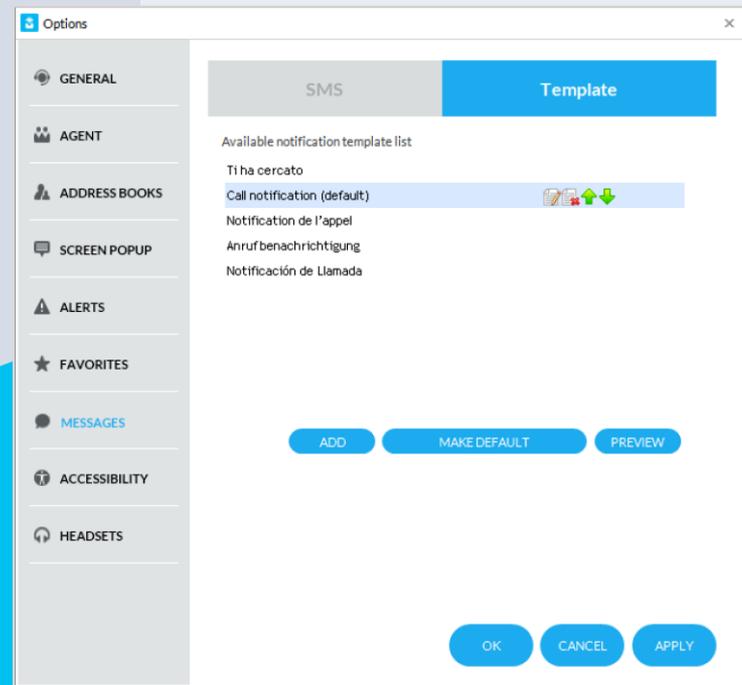
Gateway address: easisms.com

OK CANCEL APPLY



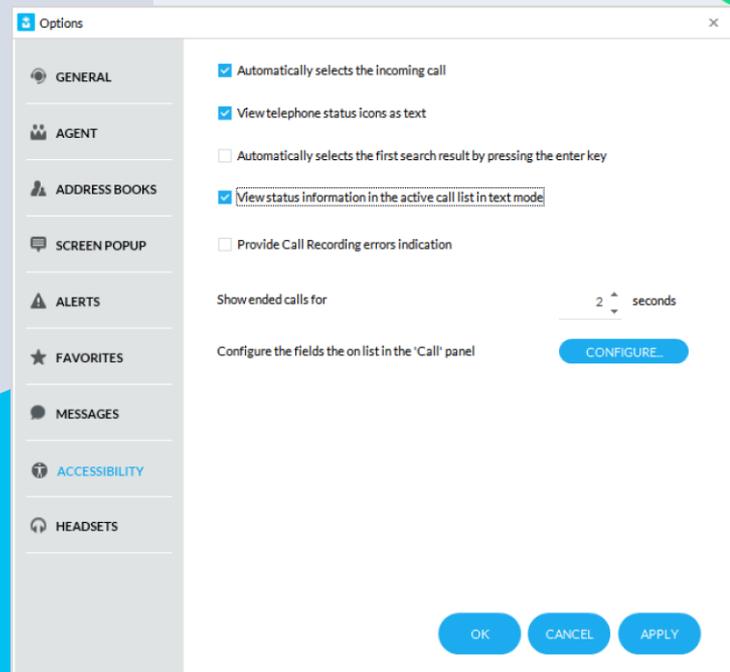
Modèles de messages/SMS.

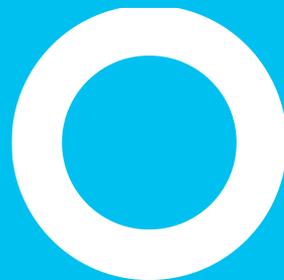
- L'onglet « **Messages/Modèles** » permet à l'agent d'ajouter/de modifier/de supprimer les modèles utilisables pour envoyer des e-mails ou des SMS.
- Chaque modèle peut inclure plusieurs paramètres d'appel comme la date/l'heure, le nom et le numéro de téléphone de l'appelant, le nom de la file d'attente,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



Aide pour les opérateurs malvoyants.

- La version « Professionnal » de la console Imagicle Attendant Console a été spécialement conçue pour aider les opérateurs malvoyants.
- Elle a été testée avec succès avec les meilleurs outils logiciels du marché prévus pour les utilisateurs aveugles ou malvoyants, notamment :
 - Le logiciel de lecture d'écran JAWS pour Windows
 - L'outil d'agrandissement ZoomText Magnifier
- Attendant Console Professional a été certifié par "Visiondepth", l'Institut italien pour le personnel malvoyant.
- Un onglet spécifique "**Accessibilité**" est disponible dans les paramètres d'Attendant Console, afin d'activer des actions et des options d'affichage simplifiées, pour aider les utilisateurs malvoyants.
- Imagicle Attendant Console Professional, dans un environnement de téléphonie MS-Teams, doit être associé à un téléphone de bureau Poly SIP. Il ne peut pas être utilisé avec le client MS-Teams.





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACT US](#)

