









Efectuar una llamada

- Teclaea el número en el panel de llamada activa y haz clic encima 
- Selecciona un contacto para llamar y haz doble clic o utilizando el botón derecho del ratón, seleccionando Llamar, o bien haz clic en el botón  del menú contextual junto al número de teléfono
- **Fijar y Llamar:** teclaea CTRL+1 (configurable) desde el teclado para llamar a cualquier


Responder-poner en espera-terminar una llamada

- **Responde** a una llamada pulsando  o desde el teclado con la tecla de acceso rápido
- **Pon en espera** una llamada pulsando encima  o bien haciendo clic en el botón derecho del ratón y seleccionando la opción Esperar, o desde el teclado con la tecla de acceso rápido
- Puedes **terminar la llamada** pulsando  o bien, haciendo clic en el botón derecho y seleccionando la opción Colgar, o desde el teclado, con la tecla de acceso rápido

Trasferir-aparcar-retomar una llamada

- Para **transferir** una llamada, pulsa encima  o bien, **arrastra con el ratón** la llamada en curso directamente sobre el contacto al que desees transferir la llamada y pulsa  para completar la transferencia
- Para **aparcar** una llamada, pulsa encima 
- Para **retomar** la llamada, haz doble clic en la llamada aparcada o arrástrala desde el panel Aparcamientos al panel Llamadas

Crear una conferencia

- Durante una llamada, pulsa 
- Busca el contacto con quien desees establecer una conferencia y pulsa encima en el nombre
- Arrastra la nueva llamada desde el panel de llamadas al panel de conferencias



Integrar unos auriculares Plantronics



Conectando los auriculares **Plantronics**, el asistente de Imagicle detecta automáticamente la tipología de auricular y las opciones disponibles. Desde el menú **Herramientas>Opciones>Auriculares** puedes configurar las acciones disponibles en función de tus auriculares.

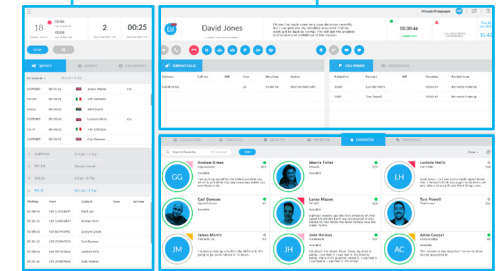


Imagicle Attendant Console

Con tu nueva Consola Operadora Imagicle puedes gestionar con sencillez y eficiencia tus llamadas.


- Puedes ver las llamadas en espera de respuesta en el área de las colas
- Puedes gestionar más llamadas simultáneamente, desde el área de llamadas
- Puedes ver el estado de los colegas y llamar, transferir a colegas y contactos.

Colas de espera Llamadas






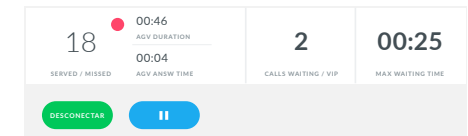
Colegas y contactos

Como acceder

- Hacer clic sobre el icono de la aplicación 
- En la primera conexión de entrada es necesario introducir **la dirección del Servidor Imagicle**
- Introduce el **Usuario** y la **Contraseña** (en general, los mismos de Windows)
- Es posible configurar la aplicación para que se inicie automáticamente al encender el ordenador, desde el menú Herramientas>Opciones
- Puedes acceder con tus credenciales desde cualquier ordenador.

Prepararse para responder a las llamadas

- Para poder responder a las llamadas entrantes, debes conectarte a las colas
- Puedes hacerlo globalmente, pulsando , o bien de forma selectiva, haciendo clic en el botón conectar de cada cola
- Puedes suspender temporalmente la entrada de llamadas pulsando 
- Puedes desconectarte pulsando 



Verde: preparado para todas las colas

Amarillo: preparado para algunas colas

Verde +  : pausa/refuerzo

Azul: desconectado de todas las colas

El aspecto de tu Consola Operadora puede variar en función del perfil de uso que se te ha asignado, así como de las configuraciones efectuadas.

Funcionalidades telefónicas

- Grabar
- Llamar/Responder
- Colgar
- Poner en espera
- Transferir con consulta
- Transferir sin consulta
- Aparcar
- Aparcar en interno
- Conferencia

Funcionalidades añadidas

- Añadir nota
- Abrir ficha de contacto
- Enviar email
- Enviar SMS

Indicadores de Rendimiento Clave

Colas

Muestra las llamadas en espera en todas las colas en que esté registrado el operador.

Agentes

Muestra el estado de los agentes respecto a cada cola individual.

Panel de control

Visualiza los rendimientos de las colas y los agentes en tiempo real.

Llamadas en curso

Información de contacto

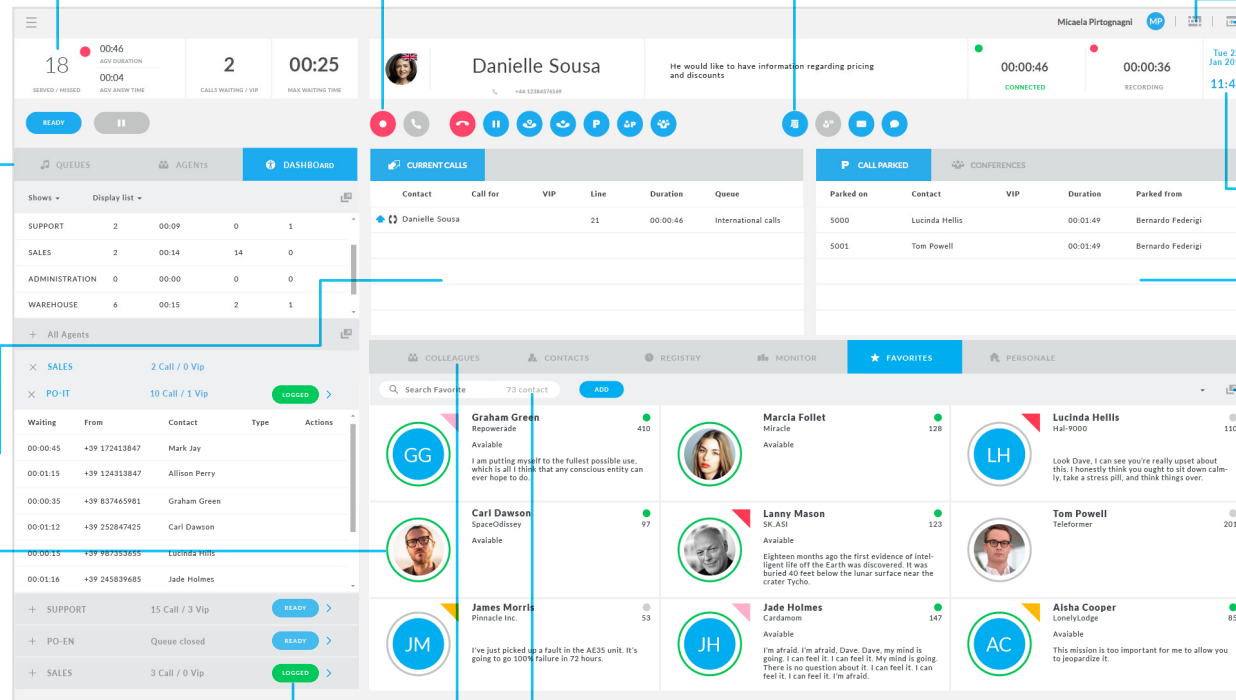
Estrado telefónico

- Verde:** disponible
- Rojo:** ocupado
- Gris:** No detectado



Estado de presencia

- Verde:** online
- Amarillo:** ausente
- Rojo:** ocupado
- Gris:** offline



Listado de teclas de acceso rápido personalizables desde el menú Herramientas>Opciones

Visualiza Minibar

Panel de llamada activa

Aparcamientos

Mostrar las llamadas aparcadas por el operador.

Conferencias

Visualizar y permitir gestionar las llamadas incluidas en una conferencia.

Soltar panel

Conexión/Desconexión de cada cola
Apertura/Cierre de cola

Buscar en todos los contactos de la pestaña.
Tecla de acceso directo para Búsqueda Rápida (Ctrl+2) de contactos personales/de la empresa.

Colegas

Mostrar todos los colegas con estado de presencia, estado telefónico y todos los detalles de contacto.

Contactos

Buscar un contacto en todas las agendas empresariales y personales, configurables desde el menú Herramientas>Opciones.

Registro

Visualizar todas las llamadas telefónicas y SMS con todos los detalles. Notificar llamadas perdidas.

Monitor

Controlar el propio tráfico telefónico con simples estadísticas-resumen en tiempo real.

Favoritos

Añadir contactos favoritos. Posibilidad de crear hasta 10 pestañas desde el menú Herramientas>Opciones.