









Bellen

- Toets het nummer in op het scherm actieve oproep en druk op 
- Kies een contactpersoon om te bellen en dubbelklik of klik met de rechtermuisknop op Bellen. Of klik op de knop  van het contextmenu bij het telefoonnummer
- **Clip&Call**: toets CTRL+1 in (configureerbaar) op het toetsenbord en bel overal elk weergegeven nummer op het scherm (e-mail, web...)

Een oproep beantwoorden-in de wacht zetten-beëindigen

- **Beantwoord** een oproep en druk op  of doe het via een sneltoets op het toetsenbord
- **Zet een oproep in de wacht** druk op  of klik op de rechtermuisknop en selecteer de optie Wachten, of doe het via een sneltoets op het toetsenbord
- Beëindig **de oproep** en druk op  of klik op de rechtermuisknop en selecteer de optie Ophangen, of doe het via een sneltoets op het toetsenbord

Een oproep doorverbinden-in de wachtrij zetten-uit de wachtstand halen

- Om een oproep **door te verbinden** druk je op  of **sleep je met de muis** de actieve oproep rechtstreeks naar de contactpersoon om deze met de beller door te verbinden Druk dan op  om het doorverbinden te voltooien
- Om een oproep **in de wachtrij te zetten**, druk je op 
- Om de oproep **uit de wachtrij te halen**, dubbelklik je op de oproep in de wacht of sleep je deze uit het scherm Oproepen in de wachtstand naar het scherm Oproepen

Een vergadering opzetten

- Tijdens een oproep druk je op 
- Zoek het contactpersoon dat je bij de vergadering wilt betrekken en druk op de naam
- Sleep de nieuwe oproep uit het scherm oproepen naar het scherm vergaderingen



Headset van Plantronics integreren



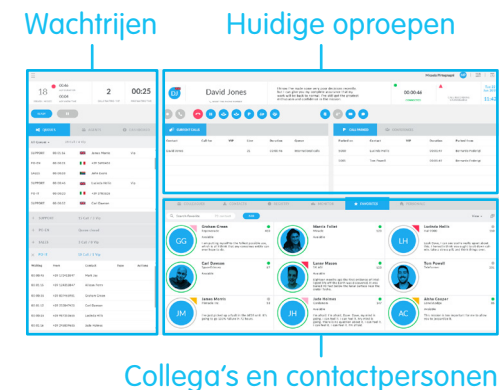
Als u de headset **Plantronics** aansluit, detecteert Imagicle Attendant automatisch het type headset en de beschikbare opties. Stel met behulp van het menu **Hulpprogramma's>Opties>Headsets** op basis van jouw headset de beschikbare handelingen in.




Imagicle Attendant Console

Met jouw nieuwe Imagicle Attendant Console zijn je oproepen eenvoudiger en efficiënter te beheren




- Bekijk in het deel van de wachtrijen de oproepen in de wachtstand
- Beheer vanuit het deel van de oproepen meer oproepen tegelijkertijd
- Bekijk de status van collega's, bel met collega's en contactpersonen, en verbindt ze door.

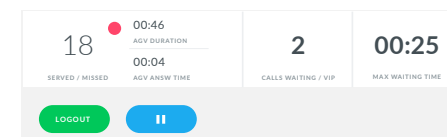



Toegang krijgen

- Klik op het pictogram van de toepassing 
- Geef **het adres van de Server Imagicle**
- Voer je **Gebruikersnaam** en **Wachtwoord** in (gewoonlijk dezelfde als Windows)
- STEL met behulp van het menu Hulpprogramma's>Opties
- Met jouw referenties kun je je vanaf elke pc aanmelden.

Vorbereiding voor beantwoorden van oproepen

- Meld je aan bij de wachtrij om inkomende gesprekken te beantwoorden
- Algemeen doe je dit door te drukken op  of klik je in de keuzemodus op de knop login van de afzonderlijke wachtrijen
- Schort inkomende oproepen tijdelijk op door te drukken op 
- Meld je af door te drukken op 



Groen: gereed voor alle wachtrijen
Geel: gereed voor enkele wachtrijen
Groen+  : pauze/wrap-up
Blauw: afgemeld van alle wachtrijen

Afhankelijk van het jou toegewezen gebruikersprofiel en de gemaakte configuraties verschilt het uiterlijk van je Attendant Console.

Telefoonfuncties

- Opnemen
- Bellen/antwoorden
- Ophangen
- Oproep in wachtstand zetten
- Raadplegen en doorverbinden
- Blind doorverbinden
- Oproepen in wachtrij zetten
- In wachtrij zetten op extensie
- Vergadering

Extra functies

- Opmerking toevoegen
- Details contactpersoon openen
- E-mail verzenden
- Sms verzenden

Kritieke prestatie-indicatoren

Wachtrijen

Geeft de oproepen in alle wachtrijen weer waar de bediener voor is aangemeld.

Agenten

Geeft de status van de agenten in elke wachtrij weer.

Dashboard

Geeft de prestaties van wachtrijen en agenten in real-time weer.

Actieve oproepen

Gegevens contactpersoon

Telefoonstatus

Groen: beschikbaar

Rood: bezet

Grijs: niet gedetecteerd



Aanwezigheidsstatus

Groen: online

Geel: afwezig

Rood: bezet

Grijs: offline

The screenshot displays the main interface of the Imagicle Attendant Console. At the top, there are call statistics for 'SUPPORTED' (2 calls, 00:09 duration) and 'SALES' (2 calls, 00:14 duration). Below this is a 'DASHBOARD' section showing agent counts for different departments: SUPPORT (2 agents), SALES (2 agents), ADMINISTRATION (0 agents), and WAREHOUSE (6 agents). The central part of the screen shows 'CURRENT CALLS' with a table listing active calls, including one for 'Danielle Sousa'. To the right, there's a 'CALL PARKED' section. The bottom half of the screen features a 'COLLEAGUES' grid showing agent status cards for various team members like Graham Green, Carl Dawson, James Morris, Marcia Follet, Lanny Mason, Jade Holmes, and Alsha Cooper. A search bar is visible above the grid.

Aan-/afmelden bij enkele wachtrij
Wachtrij openen/sluiten

Naar alle contactpersonen in het tabblad
zoeken. Sneltoets voor snel zoeken (Ctrl+2)
van persoonlijke/zakelijke contactpersonen.

Lijst aanpasbare sneltoetsen
uit het menu
Hulpprogramma's>Opties

Minibalk weergeven

Scherm actieve oproep

Oproepen in de wachtstand

Geeft de oproepen in de wachtrij van de bediener weer.

Vergaderingen

Bekijk en beheer oproepen in een vergadering.

Venster losmaken

Collega's

Geeft alle collega's weer met aanwezigheidsstatus, telefoonstatus en alle contactdetails.

Contactpersonen

Zoek een contactpersoon in alle zakelijke en persoonlijke mappen, configureerbaar met behulp van het menu hulpprogramma's>Opties.

Register

Geeft alle oproepen en sms-berichten gedetailleerd weer. Weergave gemiste oproepen.

Monitor

Controleert het telefoonverkeer met behulp van eenvoudige, real-time samenvattende statistieken.

Favorieten

Alle favoriete contactpersonen. Het is mogelijk om max. 10 tabbladen met het menu Hulpprogramma's>Opties te maken.