

## Efetuar uma chamada

- Digite o número no painel da chamada ativa e prima em 
- Selecione um contacto para chamar e clique duas vezes ou, através do botão direito do rato seleccione Chamar, ou clique no botão  do menu de contexto junto do número de telefone
- **Clip&Call**: digite CTRL+1 (configurável) no teclado para chamar qualquer número

## Responder-colocar em espera-terminar uma chamada

- **Responda** a uma chamada premindo em  ou usando o teclado com a tecla de atalho
- **Colocar em espera** uma chamada premindo em  ou clicando no botão direito do rato e seleccionado a opção Espera, ou usando o teclado com a tecla de atalho
- De seguida **terminar a chamada** premindo em  ou clicando no botão direito do rato e seleccionado a opção Desligar, ou usando o teclado com a tecla de atalho

## Transferir-estacionar-retomar uma chamada

- Para **transferir** uma chamada premir em  ou **arrastar com o rato** a chamada em curso diretamente para o contacto para quem se deseja transferir a chamada e premir em  para completar a transferência
- Para **estacionar** uma chamada premir em 
- Para **retomar** a chamada clicar duas vezes na chamada estacionada ou arrastá-la do painel Estacionadas para o painel Chamadas

## Criar uma conferência

- Durante uma chamada prima em 
- Procure o contacto que pretende meter em conferência e prima em no nome
- Arraste a nova chamada do painel de chamadas para o painel conferências



## Integrar uns auscultadores Plantronics



Ligando os auscultadores **Plantronics** automaticamente Imagicle Attendant reconhece a tipologia dos auscultadores e as opções disponíveis. A partir do menu **Instrumentos>Opções>Auscultadores** pode configurar as ações disponíveis com base nos seus auscultadores.



# Imagicle Attendant Console

Com a sua nova Imagicle Attendant Console pode gerir de forma mais simples e eficiente as suas chamadas.

- Pode ver as chamadas em espera para serem atendidas na área das filas
- Pode gerir mais chamadas em simultâneo a partir da área de chamadas
- Pode ver o estado dos colegas e chamar, transferir para colegas e contactos

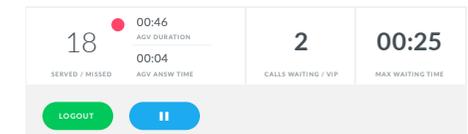


## Como aceder

- Clicar no ícone da aplicação 
- No primeiro início de sessão é necessário inserir o **endereço do Servidor Imagicle**
- Insira o **Nome de Utilizador** e a **Palavra -passse** (em geral os mesmos do Windows)
- É possível configurar para que a aplicação inicie automaticamente assim que o computador seja ligado a partir do menu Instrumentos>Opções
- Pode aceder com as suas credenciais a partir de qualquer PC

## Preparar-se para responder às chamadas

- Para poder responder às chamadas recebidas deve iniciar sessão nas filas
- Pode fazê-lo de modo global premindo , ou de modo seletivo clicando no botão Iniciar sessão das filas individuais
- Pode suspender temporariamente a receção de uma chamada premindo 
- Pode fechar a sessão premindo em 



**Verde**: pronto para todas as filas de espera

**Amarelo**: pronto para algumas filas de espera

**Verde** +  : pausa/terminar

**Azul**: fechar sessão de todas as filas de espera

O aspeto do seu Attendant Console pode variar em função do perfil de uso que lhe foi atribuído e das configurações efetuadas.

## Funcionalidades telefônicas

- Gravar
- Chamar/Responder
- Desligar
- Colocar em espera
- Transferir com consulta
- Transferir sem consulta
- Estacionar
- Estacionar no interior
- Conferência

## Funcionalidades adicionais

- Juntar nota
- Abrir lista de contactos
- Enviar e-mail
- Enviar SMS

## Indicadores Chave de Desempenho

### Filas

Mostra as chamadas em espera em todas as filas em que o operador está registado.

### Agentes

Mostra o estado dos agentes em relação a cada fila individual.

### Painel de controlo

Mostra os desempenhos das filas e dos agentes em tempo real.

## Chamadas em curso

## Informações de contacto

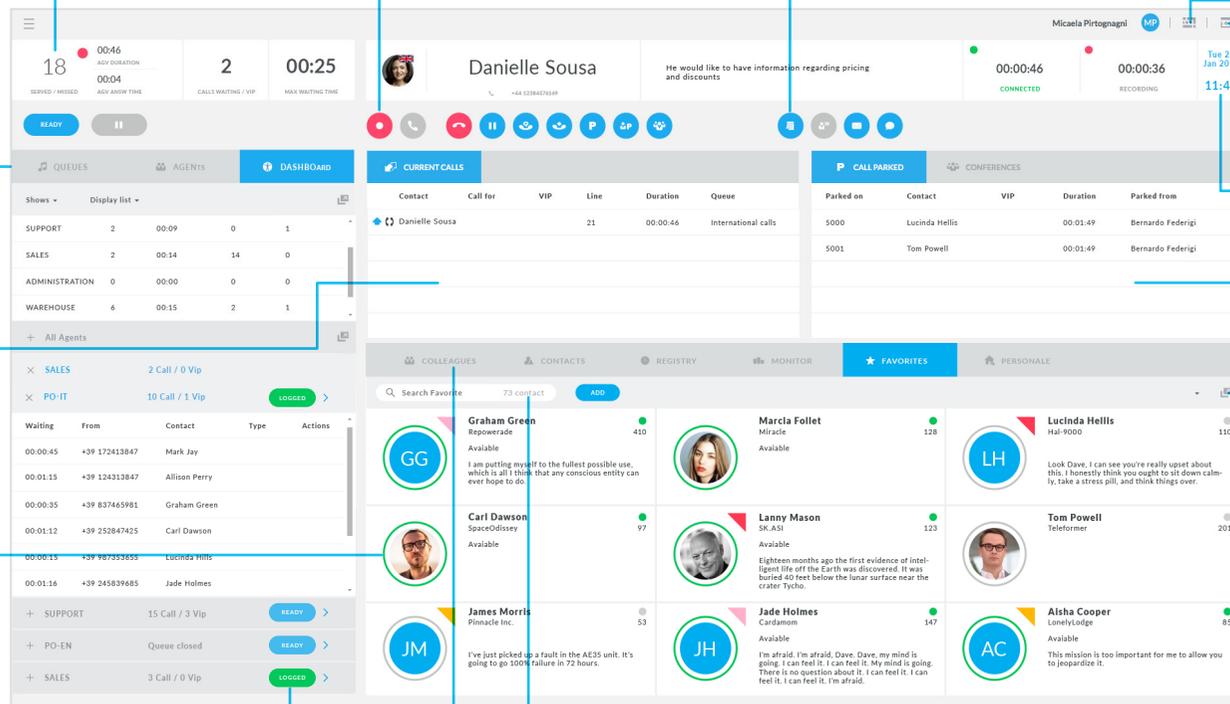
### Estado do telefone

- Verde:** disponível
- Vermelho:** ocupado
- Cinzento:** não reconhecido



### Estado de presença

- Verde:** on-line
- Amarelo:** ausente
- Vermelho:** ocupado
- Cinzento:** off-line



Lista de Teclas de Atalho personalizáveis a partir do menu Instrumentos>Opções

Mostra Mini-barra

Painel chamada ativa

### Estacionamento

Mostra as chamadas estacionadas pelo operador.

### Conferências

Mostra e permite gerir as chamadas incluídas numa conferência.

Destaca painel

Iniciar/Terminar sessão em cada fila individual  
Abertura/Fecho fila

Procura em todos os contactos do separador  
Teclas de Atalho para Pesquisa Rápida (Ctrl+2)  
dos contactos pessoais/profissionais

### Colegas

Mostra todos os colegas com estado de presença, estado de telefone e todos os dados de contacto.

### Contactos

Procura um contacto em todas as listas profissionais e pessoais, configuráveis a partir do menu

### Registo

Mostra todas as chamadas e todos os SMS com todos os pormenores. Notificações de chamadas perdidas.

### Monitor

Controla o tráfego telefónico com resumos estatísticos simples em tempo real.

### Favoritos

Agrega os contactos favoritos. Possibilidade de criar até 10 separadores a partir do menu.