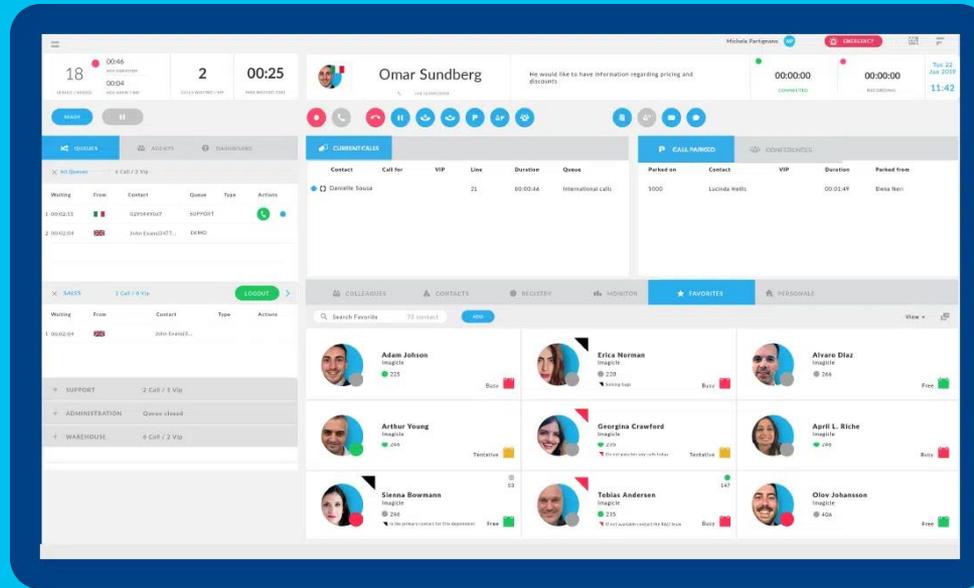
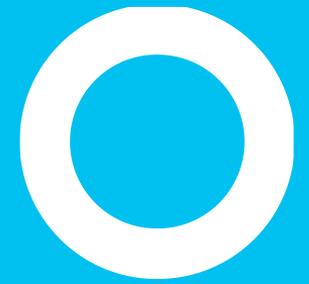


Imagicle Attendant Console.

Benutzerhandbuch für jede Anruferplattform





Imagicle Attendant Console

Allgemeiner Überblick.



Attendant Console

Die Imagicle Attendant Console ist die Operator-Konsole, die die Verwaltung ein- und ausgehender Anrufe für alle Mitarbeitenden vereinfacht und optimiert.

Alle Gespräche immer nur einen Klick entfernt

Anrufannahme, Weiterleitung, Parken, Warteschleifenmanagement und Anrufaufzeichnung.

Behalten Sie alles unter Kontrolle

Kolleginnen und Kollegen, Kontakte Favoriten, Ansicht für laufende Gespräche und vieles mehr.

Einbindung Ihrer Kontaktverzeichnisse

Alle Kontakte sind innerhalb weniger Sekunden abrufbar, wo auch immer sie gespeichert sind.

Barrierefrei

Kompatibel mit Assistenztools für sehbehinderte und blinde Nutzer.

Ideal for Remote Working

Gleicher Nutzerkomfort an allen Geräten, ob im Büro oder remote.

Top-Kundenservice

Nahtlos integrierbar in die anderen Imagicle-Anwendungen für Kundenservice.

[DAS VIDEO ANSEHEN](#)

[DEMO BUCHEN](#)

Imagicle Attendant Console

Stärken Sie Ihren Kundenservice.



Professional

Die intelligente Telefonkonsole ist ideal für kleine Unternehmen und kleine Teams.

- Vollständige Verwaltung mehrerer Anrufe: Annehmen, Auflegen, Halten/Entfernen, Parken von Anrufen, blinde Weiterleitung, konsultierte Weiterleitung, Konferenzgespräche, Anruferliste
- Erweiterte Warteschlangenfunktion (2 Kanäle) mit vollständiger Berichterstattung und Einzelanmeldung für alle Warteschlangen
- Telefon der Kollegen und „Rich Presence“, Microsoft-Kalender-Integration
- Persönlich freigegebene Verzeichnisse für Kontakte
- Anrufer-ID, „Click 2 Call“, Popup-Fenster
- Moderner Client für Windows in 8 Sprachen anpassbare Hotkeys und Themen
- Zertifiziert für sehbehinderte Benutzer, mit ZoomText-Lupe, Braillezeile und Vocalizer-Software

AM BELIEBTESTEN

Enterprise

Bedienerkonsole mit vollem Funktionsumfang mit vollständiger Sichtbarkeit der Warteschlangen, Management- und Supervisor-Konsolenfunktionen.

ALLES IN PROFESSIONAL PLUS*

- Warteschlangenliste mit selektiver Anrufannahme
- „Camp on Park“*
- Anmeldung/Abmeldung bei bestimmten Warteschlangen
- Anmeldestatus anderer Betreiber erzwingen
- Warteschlangen öffnen/schließen
- Stille Überwachung und Whisper-Coaching
- VIP-Betreuung
- Echtzeit-Supervisor-Dashboard

* Nicht geeignet für sehbehinderte Nutzer.

Operator Essentials

Einfache Bedienerleiste für „Hunt Groups“, die den Empfang von Kunden erleichtert.

- Verwaltung von Einzelanrufen: Annehmen, Auflegen, Halten/Entfernen, blinde Weiterleitung, konsultierte Weiterleitung, Konferenzgespräch, Anrufliste
- Erweiterte Warteschlangenfunktion (1 Kanal) mit vollständiger Berichterstattung und Einzelanmeldung für alle Warteschlangen
- Telefon der Kollegen und „Rich Presence“, Microsoft-Kalender-Integration
- Anrufer-ID, „Click 2 Call“, Popup-Fenster
- Moderner Client für Windows in 8 Sprachen anpassbare Hotkeys und Themen

Übersichtliche Benutzeroberfläche mit allem, was Sie benötigen.



ANRUF

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

- Top Left (Call Summary):** Shows call statistics including '18' (calls served), '00:46' (time), '2' (calls waiting), and '00:25' (max waiting time). It includes buttons for 'READY' and 'PAUSE'.
- Top Right (Agent Profile):** Features the profile of 'Danielle Sousa' with a 'CONNECTED' status, a 'RECORDING' indicator, and a date/time stamp for 'Tue 22 Jan 2024 11:42'.
- Middle Left (Queues):** A table titled 'All Queues' showing 6 calls in 2 VIP queues. It lists waiting times, contact information, and queue types.
- Middle Right (Call Management):** A 'CURRENT CALLS' table with columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, and Queue. It shows an active call for 'Danielle Sousa'. A 'CALL PARKED' table shows a parked call for 'Lucinda Hellis'.
- Bottom Left (Sales/Agents):** A 'SALES' section showing 2 calls in 0 VIP queues. Below it, a list of departments: SUPPORT (2 calls), ADMINISTRATION (Queue closed), and WAREHOUSE (6 calls).
- Bottom Right (Colleagues):** A grid of agent status cards for 10 colleagues, including names like Lorenzo Naldi, Elena Panzera, and Bernardo Federigi, with their current status (Available or Busy) and call counts.

OPTIONEN
UND
SPRACH-/
CHATAUSWAHL

Alles ist nur einen Klick entfernt.

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

- 1. CALLER COUNTRY FLAG AND NAME**: Points to the caller's profile card for Danielle Sousa, showing a country flag (Brazil) and name.
- 2. PANIC BUTTON**: Points to a red 'EMERGENCY' button in the top right corner.
- 3. BEDIENTELD FÜR GEPARKTE ANRUFE**: Points to the 'CALL PARKED' section, which contains a table of parked calls.
- 4. KOLLEGEN**: Points to the 'COLLEAGUES' section, which displays a grid of agent status cards.
- 5. SUCHFELD**: Points to a search bar above the colleagues list.
- 6. LOG IN/OUT**: Points to a 'LOGOUT' button in the 'SALES' section.
- 7. SPEZIFISCHE WARTESCHLANGE N PANEL**: Points to the 'SALES' section, which shows a queue for sales calls.
- 8. ALLE WARTESCHLANGEN PANEL**: Points to the 'QUEUES' section, which shows a queue for all calls.
- 9. AGENTEN STATUS**: Points to the 'READY' button in the top left corner.

9. AGENTEN STATUS
Bereit, Pause, Ausgeloggt.

1. CALLER COUNTRY FLAG AND NAME

Micaela Pirtoagnani MP **EMERGENCY**

2

00:25

Danielle Sousa
He would like to have information regarding pricing and discounts
+44 1238457618

2. PANIC BUTTON
um verschiedene Alarme über Imagicle Emergency Notification auszulösen

3. BEDIENTELD FÜR GEPARKTE ANRUFE

4. KOLLEGEN
mit BLF, Kalender und Anwesenheitsstatus. Registerkarte Kontakte mit externen Kontakten. Registerkarten "Anrufregister" und "Favoriten"

5. SUCHFELD
mit "Google-ähnlicher" Suche über alle verfügbaren Kontaktfelder

6. LOG IN/OUT
Von bestimmten Warteschlangen

7. SPEZIFISCHE WARTESCHLANGE N PANEL

8. ALLE WARTESCHLANGEN PANEL
Anrufe in allen Warteschlangen anzeigen

9. AGENTEN STATUS
Bereit, Pause, Ausgeloggt.

QUEUES AGENTS DASHBOARD

All Queues 6 Call / 2 Vip

Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:02:11	0295449067	SUPPORT		
2	00:02:04	John Evans[3477...	DEMO		

SALES 2 Call / 0 Vip

Waiting	From
1	00:02:04

CURRENT CALLS

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

CALL PARKED CONFERENCES

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

COLLEAGUES CONTACTS REGISTRY MONITOR FAVORITES PERSONALE

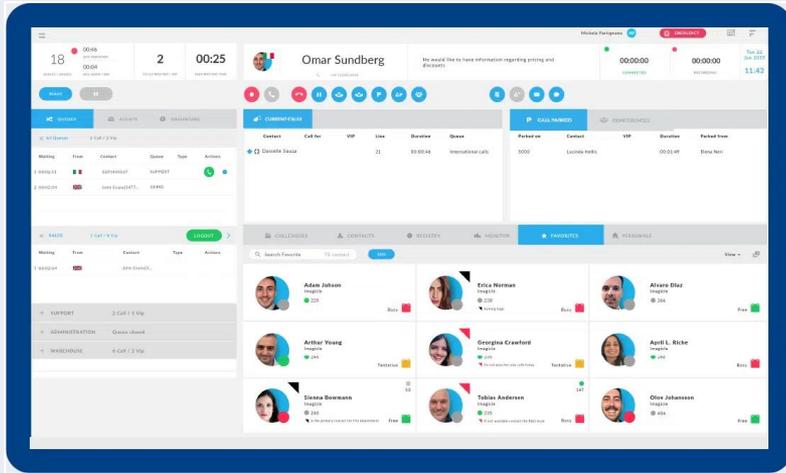
Search Favorite 73 contact ADD

Elena Panzera Imagicle Available	126	Bernardo Federigi Imagicle Busy	110
Yuri Montagnani Imagicle Available	97	Fabiana Andreozzi Imagicle Busy	201
Viviana Di Meglio Imagicle	53	Matteo Conta Imagicle Available	147
		Samuele Franceschi Imagicle	85

Logout

Imagicle Attendant Console

Installations- voraussetzungen

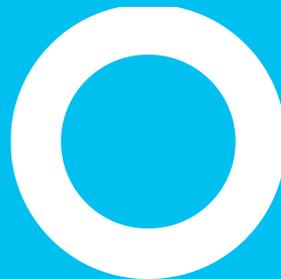


Unterstützte Client-Betriebssysteme

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

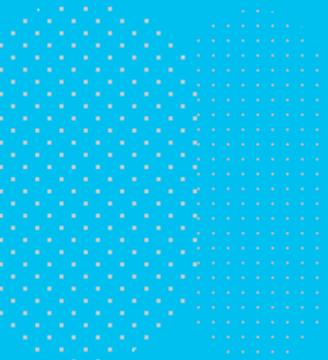
Hardwareanforderungen:

- ✓ 19" monitor, 1280 x 1024 resolution or above
- ✓ Dual-core CPU or higher
- ✓ 4GB RAM



Imagicle Attendant Console

Anmelden





Erste Anmeldung

- Wenn Sie den Attendant Console-Client zum ersten Mal starten:
 - Die Anwendung fordert Sie zur Eingabe der FQDN oder der IP-Adresse des Imagicle UC Suite-Servers auf. Geben Sie bei HA-Umgebungen bitte die IP/FQDN des primären Imagicle Servers an
 - Wenn „Sichere Verbindung“ aktiviert ist, stellt Attendant Console die Verbindung zur UC Suite mit einer sicheren TLS 1.2 TCP-Sitzung über Port 51235 her
 - Anschließend werden Sie aufgefordert, Ihre Zugangsdaten einzugeben.
 - Wenn UC Suite mit Active Directory synchronisiert ist, müssen Sie hier Ihre Windows-Anmeldedaten eingeben.
 - Klicken Sie auf „Nutzer merken“, wenn die Anwendung Ihre Anmeldedaten für das nächste Login speichern soll.

LOG INTO
Imagicle Blue's Attendant

bernardo.federigi

●●●●●●●●●●●●

Remember user

LOG IN

Options

Connection options

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

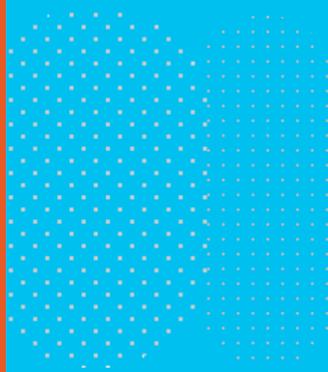
Secure connection:

SAVE CANCEL



Imagicle Attendant Console

Themes.



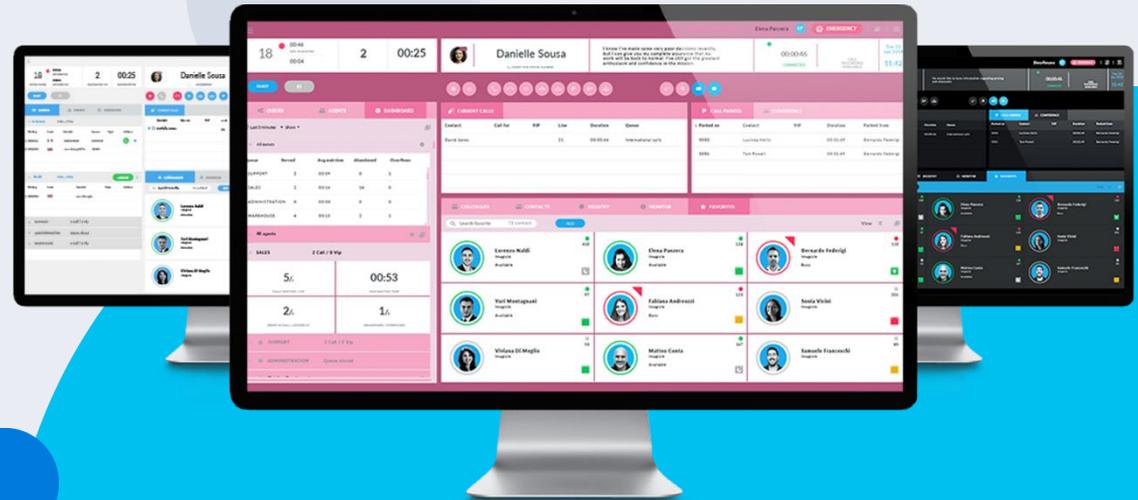
Anpassbar an Ihre Stimmung

Wählen Sie im Menü „Themes“ den gewünschten Skin aus.



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

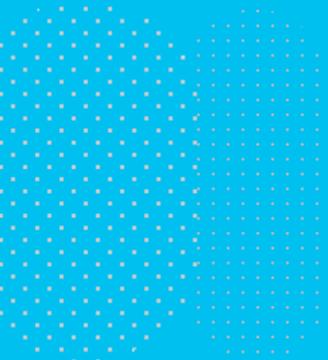
LIGHT
MEDIUM
<input checked="" type="checkbox"/> PINK
DARK
VIOLET





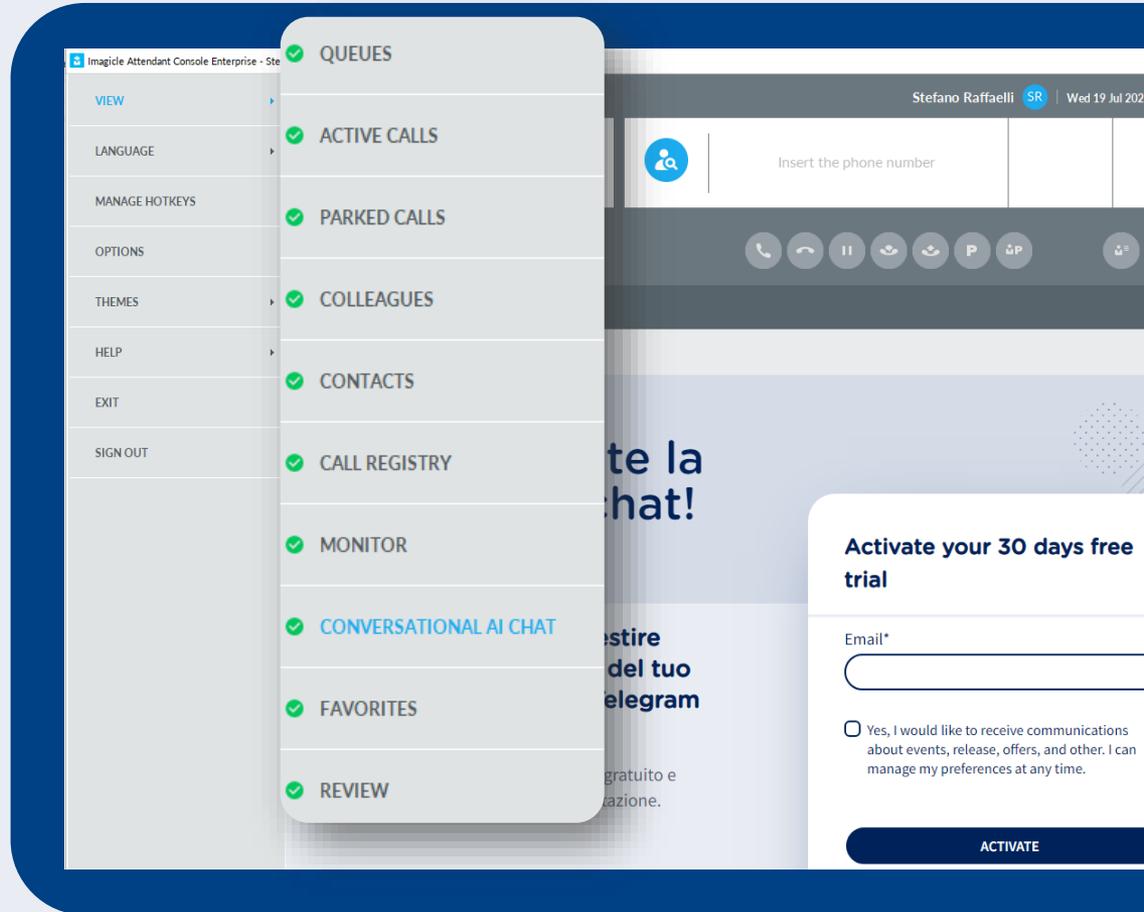
Imagicle Attendant Console

Tafeln.



Passe es an deine Bedürfnisse an.

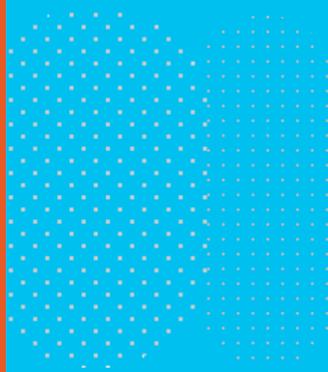
Im Menü oben links -> ANSICHT kannst du die Bedienfelder im Hauptlayout der Imagicle-Attendant-Konsole ein- und ausblenden.





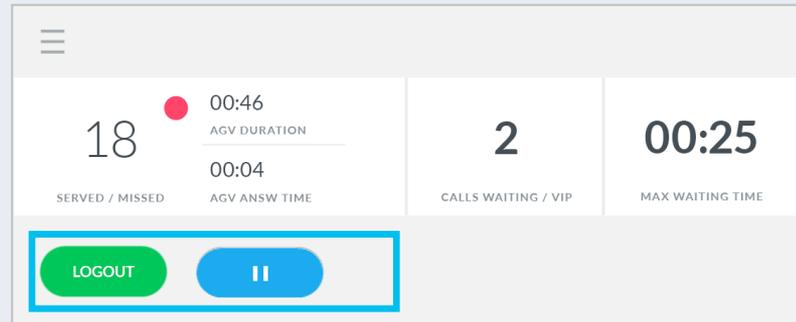
Imagicle Attendant Console

Warteschleifen



Warteschleifen- Ansicht

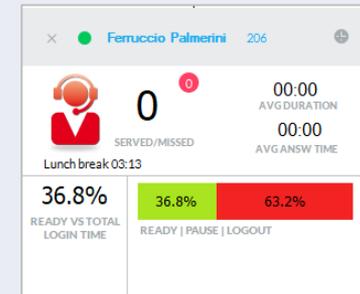
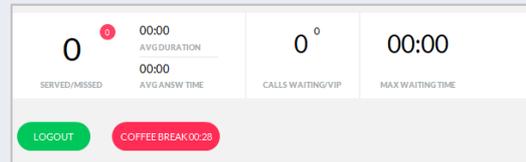
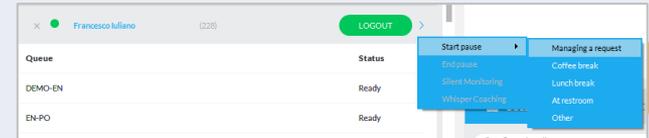
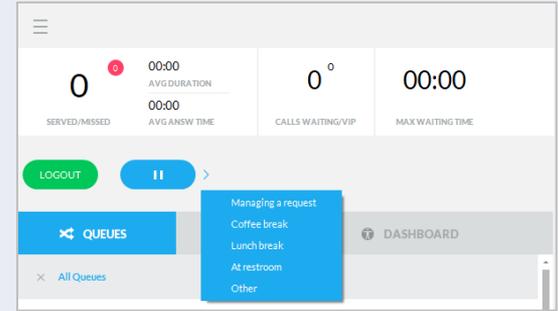
- In diesem Bereich können Sie Ihren Status einstellen und sehen eine Übersicht aller Warteschleifen, die Ihnen zugewiesen sind, die Anzahl angenommener und verpasster Anrufe, die Anzahl wartender Anrufe, die Wartezeit, die durchschnittliche Gesprächsdauer und die Antwortzeit.
- Mit dem Schieberegler „Bereit“ können Sie einstellen, dass Sie in ALLEN Ihnen zugewiesenen Warteschleifen zur Annahme von Gesprächen bereit sind.
- Nachdem Sie den Bereit-Status aktiviert haben, ändert sich die Beschriftung des Buttons zu „Abmelden“, sodass Sie den Status wieder auf NICHT BEREIT zurückstellen können (z.B. am Ende Ihrer Arbeitszeit).
- Mit dem Schieberegler „Pause“ können Sie sich vorübergehend von der Warteschleife abmelden, wenn Sie eine Pause einlegen möchten oder andere Tätigkeiten ausüben müssen, indem Sie einen Pausengrund angeben (Kaffeepause, Mittagessen u.a.)





Pausengründe

- Wenn am Server mehrere Pausengründe konfiguriert sind, muss der Agent über den Pausen-Button einen Grund auswählen, um den Pausenstatus aktivieren zu können. Die verfügbaren Pausengründe werden angezeigt, wie in der nebenstehenden Abbildung veranschaulicht.
- Auch Supervisors können Pausengründe für Agents konfigurieren.
- Die Pausengründe werden in der Attendant Console angezeigt.



Agent- / Operator-Status

STATUS-	SYMBOL	Beschreibung
Aus allen Warteschleifen abgemeldet		NICHT BEREIT, Anrufe für eine beliebige Warteschlange zu bearbeiten (d. h. außerhalb der Arbeitszeiten)
Bereit in allen Warteschleifen		Im Dienst und BEREIT für die Anrufannahme in ALLEN Warteschleifen
Bereit in einigen Warteschleifen		Im Dienst oder BEREIT für die Anrufannahme in BESTIMMTEN Warteschleifen
Pause / Wrap-up*	 	Im Dienst, aber manuell oder automatisch auf Pause gesetzt. Vorübergehend NICHT verfügbar für die Anrufannahme in beliebigen Warteschleifen (d.h. Mittagspause oder Nachbearbeitung eines geführten Gesprächs)

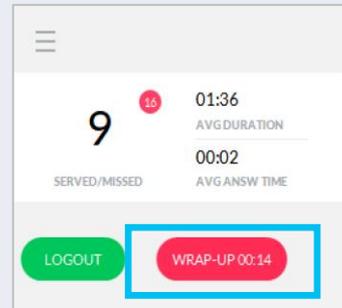
*The Pause / Wrap-up status applies to all queues the agent is logged in



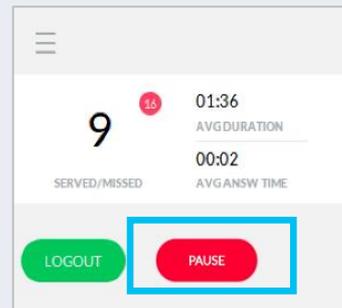
Wrap-up.

Sofern im Advanced Queueing konfiguriert, beginnt nach Beendigung eines jeden ACD-Gesprächs beginnt eine „Wrap-Up“-Zeit. Sie werden dann in allen Warteschleifen automatisch in den Pausenmodus geschaltet, um Verwaltungsaufgaben wie CRM-/ERP-Dateneinträge oder andere Aufgaben Ihres Arbeitsablaufs erledigen zu können.

- Nach Ablauf der Wrap-up-Zeit wird Ihr Status automatisch auf „Bereit“ zurückgestellt.
- Sowohl Wrap-up- als auch Pausenzeiten werden in den Agent-spezifischen Statistiken angezeigt.



← Example of Wrap-Up status



← Example of Pause status



Warteschleifen-Details

- Ansicht aller Anrufe, die in Warteschleifen warten
 - Im Fenster „Alle Warteschleifen“ sind die wartenden Anrufe in allen Warteschleifen aufgelistet, die Ihnen zugewiesen sind.
 - Außerdem ist darunter für jede zugewiesene Warteschleife ein spezifisches Fenster verfügbar. Hier sehen Sie die wartenden Anrufe der jeweiligen Warteschleife, können sich manuell bei den einzelnen Warteschleifen an-/abmelden sowie das Öffnen/Schließen von Warteschleifen erzwingen (sofern Sie dazu berechtigt sind).
- Daten in der Warteschleifenansicht:
 - Name der Warteschleife
 - Wartezeit
 - Land des Anrufers
 - Name und/oder Nummer des Anrufers
 - Typ: „VIP“, wenn der Kontakt in einem Speedy VIP-Verzeichnis gespeichert ist; oder „R“, wenn der Anruf aus der Camp-on-Warteschleife zum Operator zurückgeleitet wird.
 - Aktionen: Der wartende Anruf kann per Klick auf das grüne Hörersymbol angenommen oder mit Klick auf das blaue Handsymbol gebucht werden.

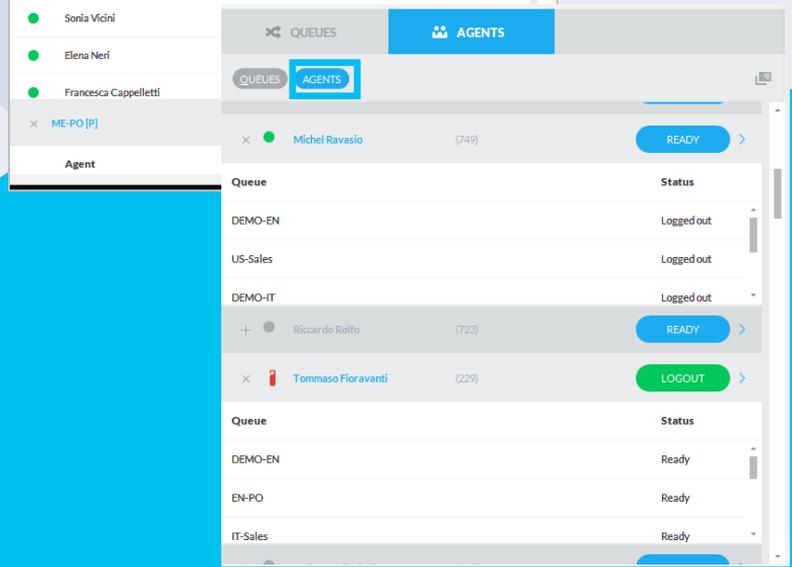
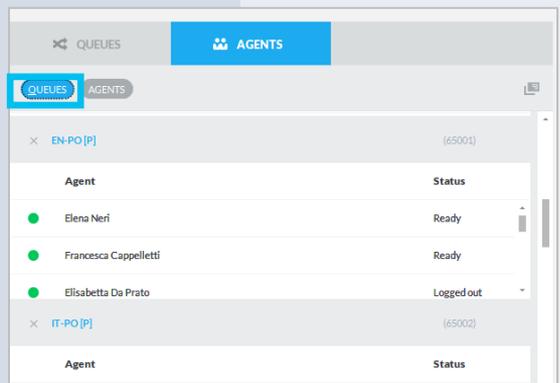
Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:00:06	Andrea So...	DEMO-IT		

Waiting	From	Contact	Type	Actions
1	00:00:06	Andrea Sonnin...		



Warteschleifen- Ansicht Tab „Agents“

- Dieser Bereich ist **nur für Warteschleifen-Supervisors und Warteschleifen-Manager sichtbar**. Hier werden für jede zugewiesene Warteschleife die Agents im Bereit-Modus angezeigt.
- In dem Pull-down-Menü kann zwischen zwei Ansichten gewählt werden:
 - **„Nach Agent“**: zeigt die Agents und Warteschleifen, die jedem Agent zugewiesen sind.
 - Warteschleifen-Manager können das An- / Abmelden in / aus allen Warteschleifen (Schaltfläche neben dem Namen des Agents) oder einer bestimmten Warteschleife (Rechtsklick auf den Namen der Warteschleife) forcieren.
 - **„Nach Warteschleife“**: zeigt die Warteschleifen und die Agents, die jeder Warteschleife zugewiesen sind.
 - Warteschleifen-Manager können das An- / Abmelden eines Agents in / aus einer bestimmten Warteschleife durch Rechtsklick auf den Namen des Agents forcieren.



Warteschleifen- Ansicht Tab „Agents“

- Als **Advanced Supervisor** haben Sie Zugriff auf zwei Funktionen zur Leistungsüberwachung der Agents. Diese Funktionen sind folgende:



„**Silent Monitoring**“: Mithören der Konversation eines Agents ohne Benachrichtigung.



„**Whisper Coaching**“: Diskrete Sprachhinweise für den Agent, die der Gesprächspartner nicht hört.

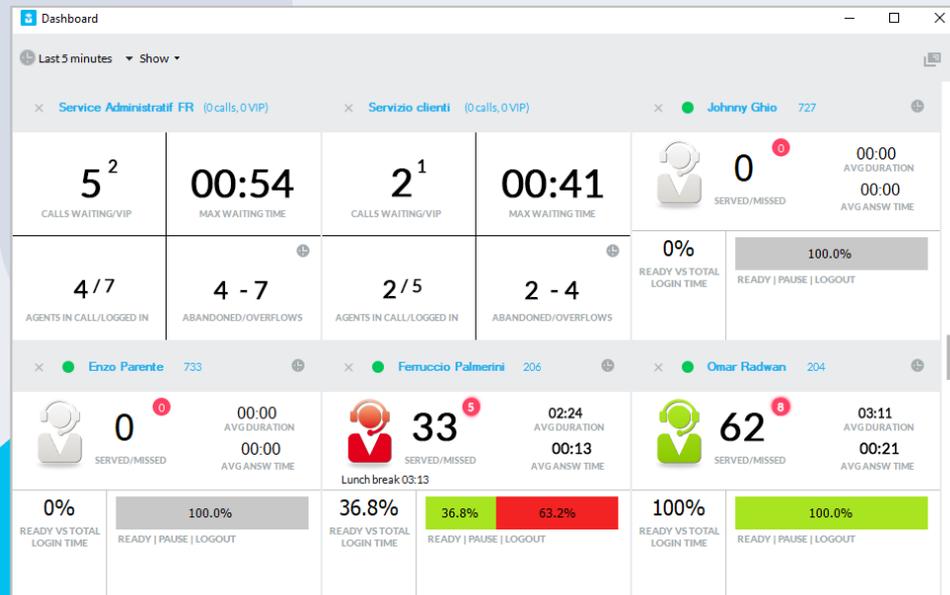
Diese Funktionen sind nur für Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated Instance verfügbar.

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



Warteschleifen- Ansicht Tab „Dashboard“

- Dieser Bereich ist **nur für Warteschleifen-Supervisors und Warteschleifen-Manager sichtbar**. Hier werden Informationen über Agents und Warteschleifen in Echtzeit angezeigt.
- Die Ansicht kann nach Zeitraum und Details über Warteschleifen / Agents personalisiert werden.
 - Anzeigen für jede markierte Warteschleife: wartende Anrufe in Echtzeit, max. Wartezeit, zugewiesene Agents und verpasste Anrufe, Agents im Gespräch (siehe Abbildung unten)
 - Anzeige für jeden markierten Agent: Gesamtzahl der angenommenen / verpassten Anrufe, durchschnittliche Gesprächsdauer und Antwortzeit, prozentuale Verteilung der aktiven Zeiten, Pausenzeiten und abgemeldeten Zeiten.
 - Über das Kästchen-Symbol oben rechts kann das Fenster von Blue's Attendant abgedockt und im Vollbildmodus auf einem separaten LCD-Wallboard angezeigt werden.
 - Alle Fenster können mit Klick auf das schwarze Dreieck oben links minimiert werden.





Warteschleifen- Ansicht Tab „Dashboard“.

- Echtzeitinformationen über Agenten
 - Das abnehmbare Panel “Alle Agenten’ zeigt den Anmeldestatus, die Anmeldezeit und den Grund der Pause an.
 - Das abnehmbare Panel “Besetzte Agenten’ zeigt eine Liste der aktiven Anrufe und alle wichtigen Informationen zum Anruf, z. B. die Richtung, den Kontakt (Rufnummer) und die Anrufdauer. Es ist ideal, um mit einem Anruf das Silent-Call-Monitoring oder das Flüster-Coaching zu beginnen
 - Jedes einzelne Fenster kann durch Klicken auf das X-Symbol, oben links, minimiert werden

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

Agent	State	Time in state	Served	Missed	Avg answ. time	Avg conversation time	Tot conversation time	Tot ready	Tot pause	Tot wrap-up	Tot Login
Christian Bongiovanni (722)	logged out	117:38:55	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Claudio Ferrari (741)	ready	00:01:08	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:15:08	00:00:52	00:00:00	00:16:00
Fawzi Khoury (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	48:08:39	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	48:52:59	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

Anrufverwaltung





Benachrichtigung über wartende Anrufe

- Bei eingehenden Anrufen, die in die Warteschleife geleitet werden, wird in der Blue's Attendant Console ein kleines **Pop-up-Fenster** in der unteren rechten Ecke eingeblendet oder ein **akustisches Signal** ausgegeben (je nach Benachrichtigungskonfiguration).
- Gleichzeitig werden im Warteschleifen-Bereich die Nummer des Anrufers, die Warteschleifen-ID und der Name dieser Anrufer-ID angezeigt.
- Sie können warten, bis der Anruf zu Ihrem Telefon weitergeleitet wird oder manuell den **Anruf annehmen**, indem Sie auf das Hörersymbol (blau gerahmt) klicken, in der Warteschleifen-Ansicht auf den eingehenden Anruf klicken oder mit Rechtsklick auf diesen das Kontextmenü öffnen und dann auf „Annehmen“ klicken.
- Wenn im Advanced Queueing der Verteileralgorithmus „**On Demand**“ konfiguriert ist, können Sie den Anruf nur manuell annehmen.

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

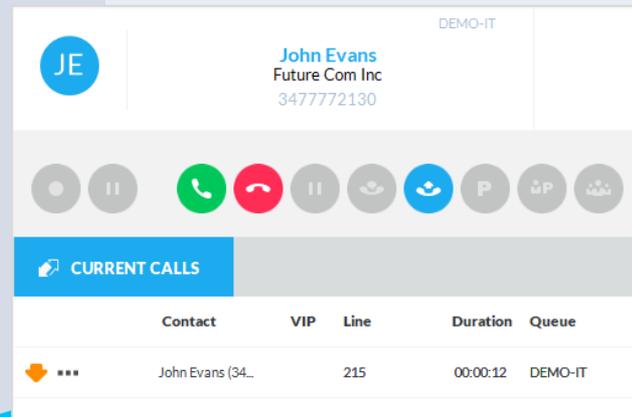
Call from Italy
John Evans
Future Com Inc
347772130 

jevans@fcom.com  



Eingehende Anrufe verwalten

- Bei eingehenden Anrufen an Ihrem Agent-Telefon wird in der Blue's Attendant Console ein kleines **Pop-up-Fenster** in der unteren rechten Ecke eingeblendet oder ein **akustisches Signal** ausgegeben (je nach Benachrichtigungskonfiguration).
- Gleichzeitig werden in der Telefon-Steuerleiste die Nummer des Anrufers, die Warteschleifen-ID sowie der Name des Unternehmens und die jeweilige Nationalflagge angezeigt.
- **Zur Anrufannahme** können Sie auf das Hörersymbol (blau gerahmt) klicken, das Element „Aktuelle Anrufe“ doppelt anklicken oder mit Rechtsklick auf dieses Element das Kontextmenü öffnen und dann auf „Annehmen“ klicken.
- Während des Gesprächs sind folgende Grundoperationen möglich:
 - Den Anruf auf „Pause“ schalten (verwaltet über die TK-Anlage), mit Klick auf die Schaltfläche 
 - Den Anruf per Blind-Transfer weiterleiten, mit Klick auf die Schaltfläche . In diesem Fall wird ein Pop-up-Fenster mit der Aufforderung zur Eingabe einer Telefonnummer oder eines Kontaktnamens eingeblendet.



DEMO-IT

JE John Evans
Future Com Inc
3477772130

Call control icons: Mute, Hold, Answer, Reject, Transfer, Hold, Park, Hold, Hold, Hold

CURRENT CALLS

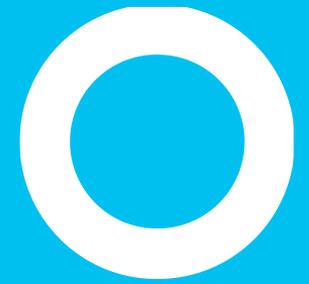
Contact	VIP	Line	Duration	Queue
John Evans (34...		215	00:00:12	DEMO-IT



JE Call from Italy
John Evans
Future Com Inc
3477772130

jevens@fcom.com

Call control icons: Answer, Hold



Imagicle Attendant Console

Weiterleiten - Parken





Rufweiterleitung mit Konversation

- Sie können einen aktiven Anruf an einen Kollegen **mit Konversation weiterleiten**.
 - Klicken Sie dazu auf das blau gerahmte Symbol oder drücken Sie den entsprechenden Hotkey. Es wird ein Pop-up-Fenster mit der Aufforderung zur Eingabe der Zielnummer oder eines Kontakt-Namens eingeblendet.
 - Nach Auswahl des Ziels wird ein ausgehender Anruf generiert (in diesem Beispiel zur Nebenstelle 226).
- Nachdem Ihr Kollege den Anruf angenommen hat, können Sie zuerst miteinander sprechen und anschließend den Anruf weiterleiten, indem Sie die oben genannte Schaltfläche erneut anklicken.
- Bei Bedarf können Sie leicht zwischen dem Anrufer und dem Ziel der Weiterleitung wechseln, indem Sie im Bereich „Aktiver Anruf“ die entsprechenden Optionen auswählen.
- Schlägt der Weiterleitungsversuch fehl, speichert Blue's Attendant die Zielnummer in der Spalte „Anruf für“. So sieht der Operator den Empfänger, wenn er den geparkten Anruf abrufen, ohne eine manuelle **Notiz** hinzufügen zu müssen.

LN | Lorenzo Naldi
226

Call control icons: Mute, Hold, Answer, End Call, Transfer (highlighted), Park, Parked, Parked, Parked.

CURRENT CALLS

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



Zwischen aktiven Anrufen wechseln

- Im Bereich AKTIVE ANRUFE können Sie zwischen mehreren aktiven Anrufen wechseln, indem Sie auf einen Anruf doppelklicken, um ihn zu halten, und einen anderen aktivieren.

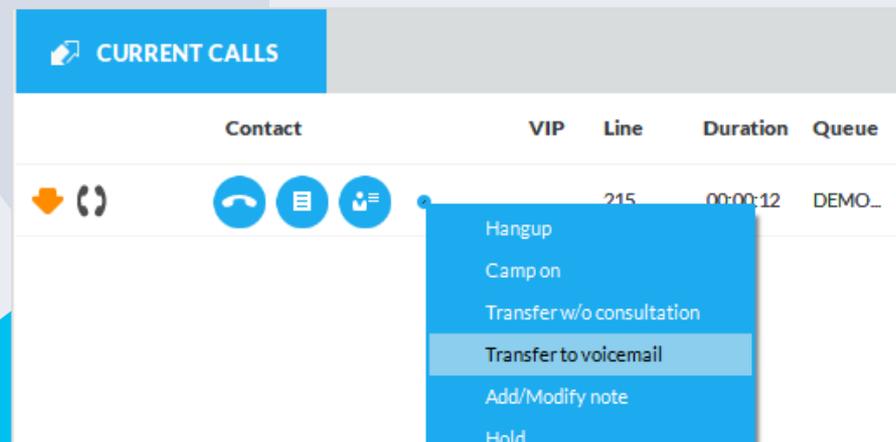
The screenshot displays a call management interface. At the top, there is a toolbar with several icons: a grey circle, a grey pause icon, a grey telephone handset, a red telephone handset, a grey pause icon, a blue telephone handset, a grey telephone handset, a grey 'P' icon, a grey 'uP' icon, and a grey group of people icon. Below the toolbar is a blue header with a white icon of a hand holding a phone and the text 'CURRENT CALLS'. Underneath is 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	



Weiterleitung zur Voicemail

- Im Pull-down-Menü der aktiven Anrufe finden Sie die Option „An Voicemail weiterleiten“.
- Diese Option funktioniert mit der Imagicle VoiceMail-Anwendung (Cisco UCM) oder mit einem Voicemail-Dienst eines Drittanbieters.
- Im Falle einer Webex Calling MT-Umgebung leitet diese Option den Anruf an die native WxC-VoiceMail-Funktion weiter.

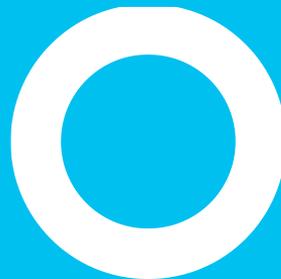




Anruf parken

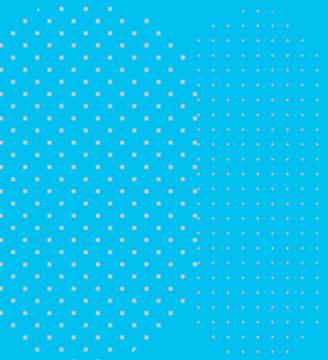
- Sie können einen aktiven Anruf parken. Nutzen Sie hierfür die entsprechende Funktion der TK-Anlage (sofern verfügbar) und klicken Sie die Schaltfläche „P“ (blau gerahmt) an. Der Anruf wird in der Ansicht dann vom Bereich „Aktive Anrufe“ in den Bereich „Geparkte Anrufe“ verschoben.
- Der Anrufer hört einen Ton oder eine Wartemusik.
- Wenn Sie das geparkte Gespräch fortsetzen möchten, klicken Sie doppelt auf den Eintrag, öffnen Sie mit Rechtsklick das Pull-down-Menü und wählen den entsprechenden Eintrag oder verwenden Sie den entsprechenden Hotkey.
- Bitte beachten Sie, dass geparkte Anrufe auch von anderen Agents aufgenommen werden können.

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



Imagicle Attendant Console

Camp On.





Camp-On Warteschaltung

- **Camp-On** ist eine spezifische Funktion von Imagicle, mit der Sie einen Anruf über eine Warteschleife an eine besetzte Nebenstelle weiterleiten können.
 - Klicken Sie auf das blau gerahmte Symbol, wählen Sie das Weiterleitungsziel und verschieben Sie den Anruf in die Camp-On-Warteschleife. Der Anrufer hört eine Begrüßungs- und Warteansage.
 - Sobald der Zielanschluss frei ist und der Anruf angenommen wurde, wird der Anruf ohne weitere Aktion automatisch weitergeleitet.
 - Während der Camp-On-Wartezeit wird der Anruf in dem Fenster „Anruf geparkt“ angezeigt und Sie können ihn per Doppelklick auf das Element aufrufen.

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

CAMP ON

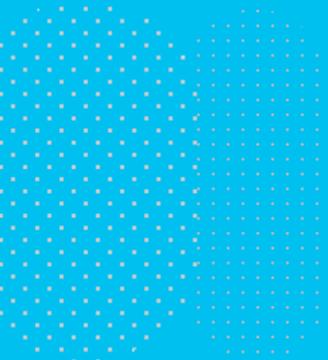
loren

Lorenzo Naldi 226



Imagicle Attendant Console

Konferenz



Konferenz erstellen

- Während eines Gesprächs können Sie mehrere Teilnehmer (abhängig von der Konferenzunterstützung der Telefonanlage), einschließlich sich selbst, zu einer Telefonkonferenz einladen.
 - Klicken Sie auf das blau gerahmte Symbol. Es wird ein Pop-up-Fenster eingeblendet, in das Sie mit alphanumerischen Zeichen nach einem Kontakt suchen können. Nach Auswahl eines Kollegen wird ein ausgehender Anruf generiert (in diesem Beispiel zur Nebenstelle 723).
- Nach Annahme des Anrufs können Sie mit dem/der Kollegen/Kollegin sprechen und ihn/sie dann mit erneutem Klick auf das Symbol zur Konferenz hinzufügen.

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

CONFERENCE			
Contact	Company	Duration	
John Evans (347772130)	Future Com Inc	00:00:13	
Elena Panzera (231)		00:00:13	



Imagicle Attendant Console

Anrufnotizen, Benachrichtigungen, Notfallalarme





Gesprächsnotizen

- Sie können während eines Gesprächs **dem Anruf eine Notiz hinzufügen**. Klicken Sie dazu auf Das Textsymbol (blau eingrahmt) und geben Sie Text in das Pop-up-Fenster ein.
 - Wird das Gespräch geparkt, bleibt die Notiz als Memo für den Agent erhalten
 - Wird das Gespräch weitergeleitet oder beendet, wird die Notiz im Anrufregister gespeichert.
 - Wenn dem Anschluss eines Operators mehrere Telefone zugeordnet sind, bitten Sie Ihren Administrator, den Anschluss der korrekten Attendant Console zuzuweisen, um Notizen beim Parken von Anrufen nicht zu verlieren.

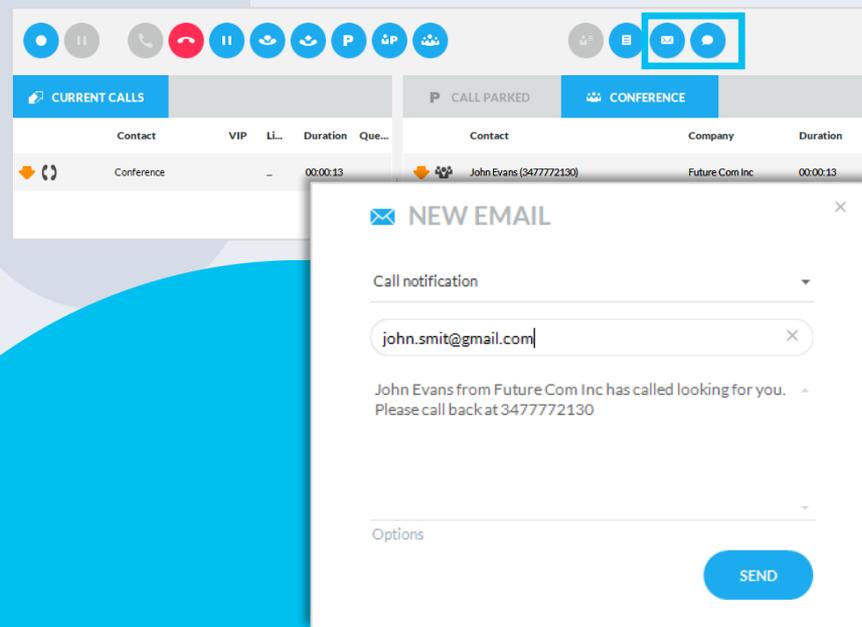
The screenshot shows a call center interface. At the top, there is a toolbar with various icons for call control (mute, hold, transfer, etc.). A blue box highlights a text icon in the toolbar. Below the toolbar is a section titled 'CURRENT CALLS' with a table of active calls. The table has columns for Contact, VIP, Line, Duration, and Queue. One call is listed for John Evans (3477772130) with a note 'Please help this customer!' highlighted by a red box.

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



Anrufbenachrichtigungen

- Über die **E-Mail- / SMS-Verwaltung** können Sie Kunden oder Kollegen unter Verwendung vordefinierter Vorlagen E-Mails oder SMS mit aktuellen Anrufinformationen senden.
- Mit Klick auf  (E-Mail) oder  (SMS) öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit der Aufforderung, eine Vorlage auszuwählen (im hier abgebildeten Beispiel „Anrufbenachrichtigung“) und eine E-Mail-Adresse oder Mobiltelefonnummer als Ziel einzugeben
- Klicken Sie auf Senden, um die Nachricht zu senden.
 - Für die Nutzung von SMS wird ein entsprechendes Abo bei einem internationalen SMS-Provider benötigt. Details hierzu finden Sie im Menü „Optionen“ von Attendant Console



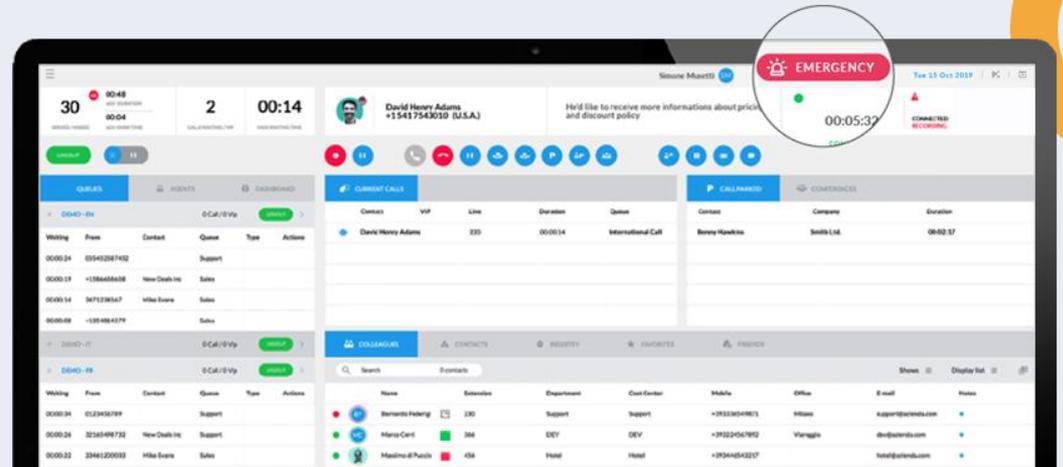
The screenshot displays the Attendant Console interface. At the top, there is a toolbar with various call management icons. Below this, there are three tabs: 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns for Contact, VIP, LI., Duration, and Que... The 'CONFERENCE' tab is also active, showing a table with columns for Contact, Company, and Duration. A 'NEW EMAIL' pop-up window is overlaid on the interface, containing a dropdown menu for 'Call notification', a text input field with the email address 'john.smit@gmail.com', and a 'SEND' button. The text in the pop-up window reads: 'John Evans from Future Com Inc has called looking for you. Please call back at 3477772130'.

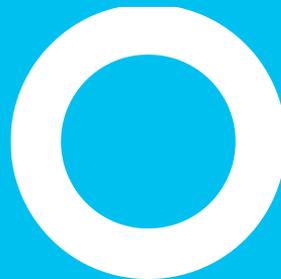


Auslösen einer Warnmeldung über den Notfall-Button

Roter Notfall-Button rechts oben in der Konsole der Benutzeroberfläche.

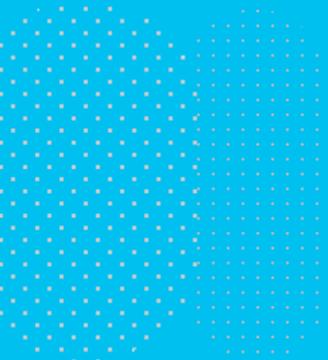
- Kann über die Anwendung InformaCast von Singlewire verschiedene Warnmeldungen auslösen
- Kann einen Anruf bei einer beliebigen Notfallnummer auslösen
- Kann für jeden einzelnen Operator oder global ausgeblendet werden





Imagicle Attendant Console

Call Recording.



Call Recording.

Wenn die verwendete Imagicle UC Suite eine Call Recording-Lizenz enthält, können Sie Aufzeichnungen laufender Gespräche aus der Attendant Console aktivieren. Dies funktioniert mit allen Telefonen, die in Ihrer IP-Telefonanlage registriert und mit der Attendant Console verknüpft sind, einschließlich Webex Desktop-Clients.

Klicken Sie während eines Gesprächs auf den Button zum Aufzeichnen, um die Aufzeichnung zu starten oder zu stoppen:

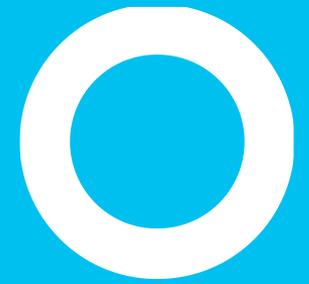
The screenshot shows the Attendant Console interface for a call with John Evans from Future Com Inc. The call is in progress, and the recording status is 'RECORDING'. The recording timer shows 00:03:48. The interface includes a top bar with the agent's name and contact information, a status bar with 'CONNECTED' and 'RECORDING', and a bottom bar with various call control buttons. The recording button is highlighted in blue.

Attendant Console informiert Sie in Echtzeit, dass die Anrufaufzeichnung läuft, und zeigt die Aufzeichnungsdauer an.

Laufende Aufzeichnungen können mit der Taste Mute vorübergehend unterbrochen werden, wenn dies aufgrund von PCI-DSS-Vorschriften erforderlich ist:

The screenshot shows the Attendant Console interface for the same call. The recording status is now 'RECORDING MUTED'. The recording timer shows 00:04:27. The interface is identical to the previous screenshot, but the recording button is now greyed out, indicating that recording is paused.

In der Konsole wird in Echtzeit angezeigt, dass die Aufzeichnung pausiert ist.



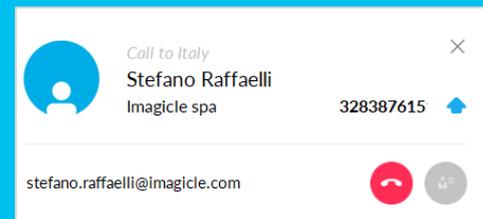
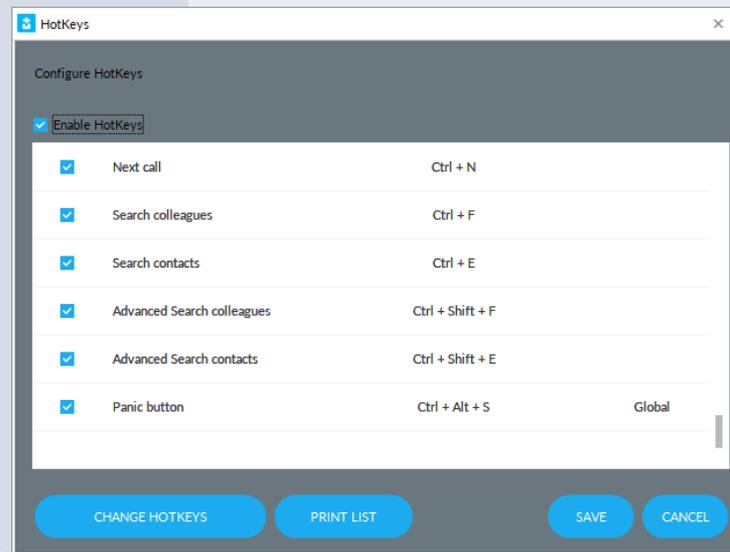
Imagicle Attendant Console

Hotkeys.



Verwaltung der Hotkeys

- In der Blue's Attendant Console sind einige Tastenkombinationen vorprogrammiert. Sie können diese sogenannten „Hotkeys“ auflisten lassen, klicken Sie hierzu auf die Schaltfläche im Bereich „Kollegen“ oder „Kontakte“.
- Hotkeys bieten einen Schnelzugriff auf verschiedene Anrufaktionen.
 - Wenn die Konsole im Hintergrund ausgeführt wird, sind die „globalen“ Hotkeys verfügbar.
- Alle HotKeys können mit der Funktion „HotKeys **verwalten**“ personalisiert werden, die Sie im Pull-down-Menü oben links finden.





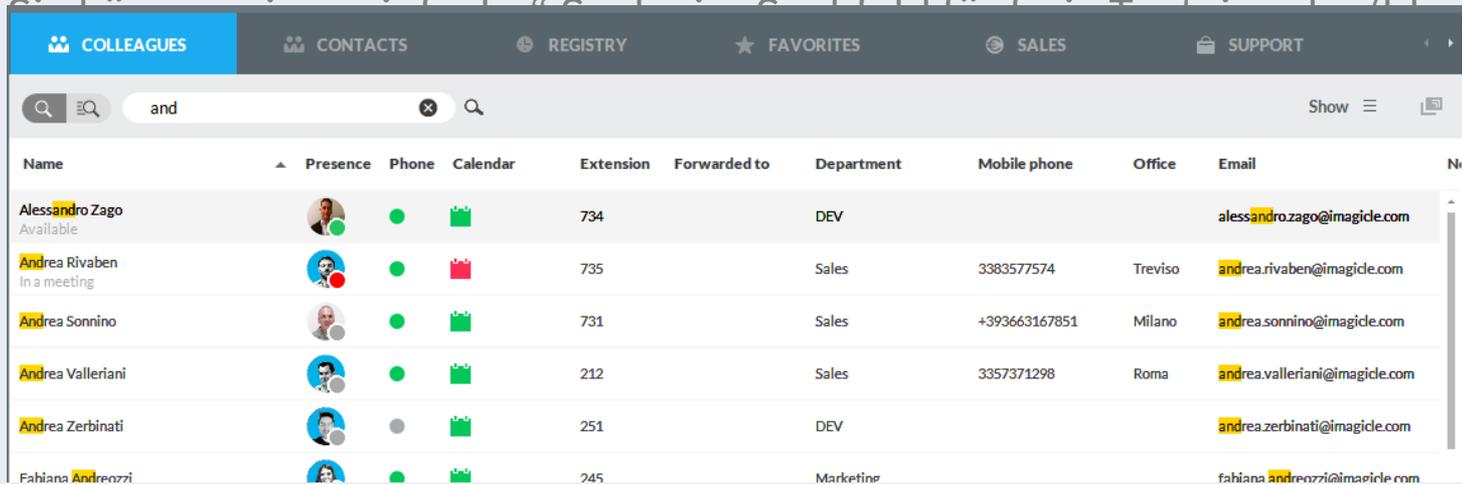
Imagicle Attendant Console

Tab „Kollegen“ - BLF



Tab „Kollegen“

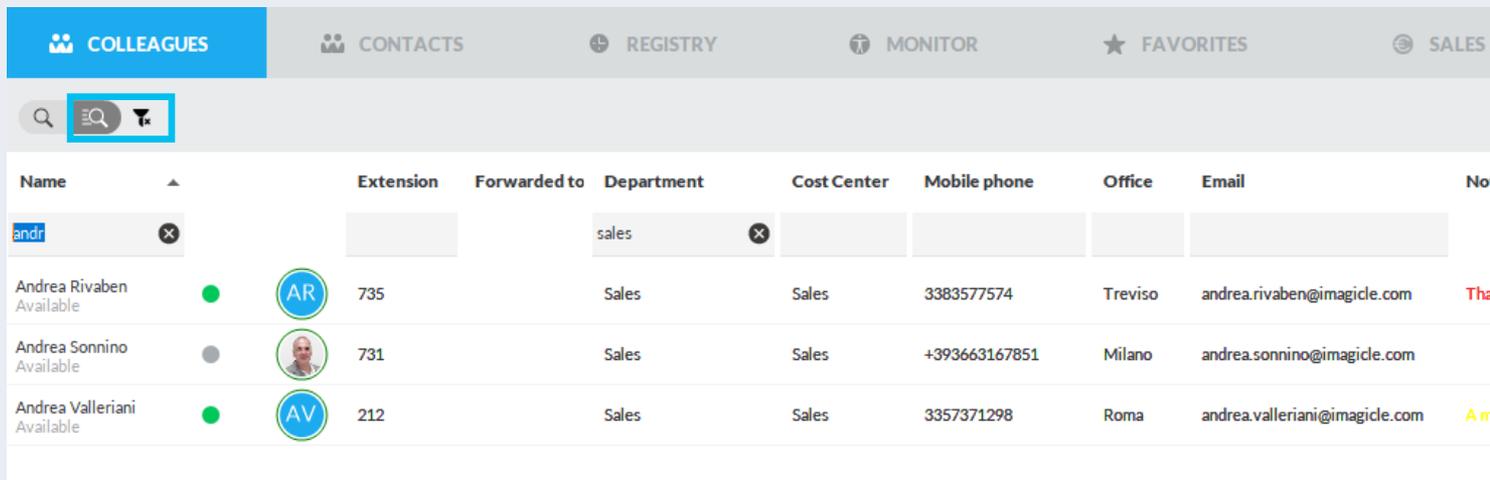
- Im Tab „**Kollegen**“ wird eine Liste mit den Infos über Ihre Kolleg/innen angezeigt, wie ihr Telefonstatus in Echtzeit (BLF), der Rich Presence-Status aus Cisco und/oder Microsoft Teams, Kalenderinfos und Foto (sofern aus AD/LDAP importiert).



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

Erweiterte Suche im Tab „Kollegen“

- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erweiterte Suche“ (in der Abbildung blau gerahmt), um mit einem oder mehreren Filtern in den entsprechenden Feldern nach Kollegen zu suchen. Klicken Sie auf das schwarze Trichtersymbol, um alle Filter zu löschen.



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



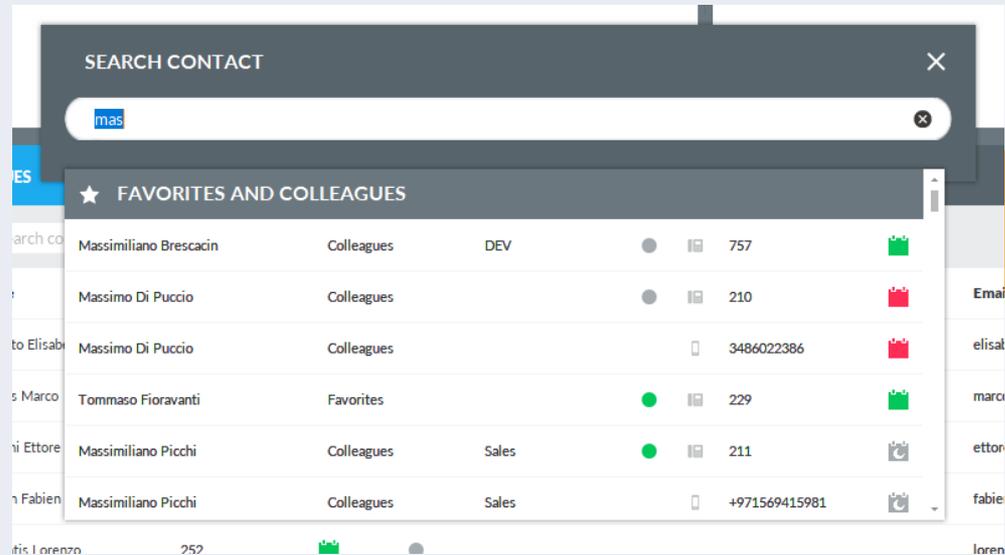
Suche im Tab „Kollegen“



- Kollegen können mit der einfachen oder erweiterten Suche direkt nach Namen, Telefonnummern oder Abteilung gesucht werden. Geben Sie dazu Text in Suchfeld ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste oder mit Klick auf das Lupensymbol.
 - Setzen Sie den Textstring in Anführungszeichen, um eine exakte Suche durchzuführen.
 - Über das Pull-down-Menü „Listenanzeige“ können Sie die Ergebnisliste nach beliebigen Spalten sortieren und ihr Layout ändern. Im Pull-down-Menü „Anzeige“ können Sie außerdem auswählen, welche Spalten angezeigt werden sollen.
 - Über das Kästchen-Symbol oben rechts kann das Fenster von Blue's Attendant abgedockt und im Vollbildmodus angezeigt werden.
 - Per Doppelklick auf eine Telefonnummer in der Ergebnisliste können Sie den entsprechenden Kontakt direkt anrufen.
 - Wenn Sie in ein benutzerdefiniertes alphanumerisches Feld eine Web-URL eingeben und dann auf das Symbol  klicken, das eingeblendet wird, wenn Sie den Mauszeiger darüber bewegen, wird automatisch ein Webbrowser geöffnet. In das Feld können höchstens 255 Zeichen eingegeben werden.
- 

Schnellsuche in allen Kontakten

- Mit dem Hotkey Fly Search (Standard-Hotkey <CTRL>+2) können Sie auf den Registerkarten Kollegen, Kontakte und Favoriten nach Kontakten suchen, indem Sie Text oder Zahlen in das Suchfeld eingeben. Die Suche umfasst die Felder Vornamen, Nachnamen und Telefonnummern. Die Suchergebnisse zeigen Einträge mit diakritischen Zeichen an, die mit demselben Buchstaben verbunden sind. Wenn Sie z. B. nach "Müller" suchen, enthalten die Suchergebnisse auch Müller.
- Die Suchergebnisse erscheinen, wenn Sie Daten in das Suchfeld eingeben, und sind in zwei Kategorien unterteilt: "Favoriten und Kollegen" und "Andere Kontakte".
- Die Flugsuche schließt keine lokalen Kontakte aus Outlook, Excel-Dateien oder ODBC-Datenbanken ein.



Sechs Telefonstatus

Anrufweiterleitung

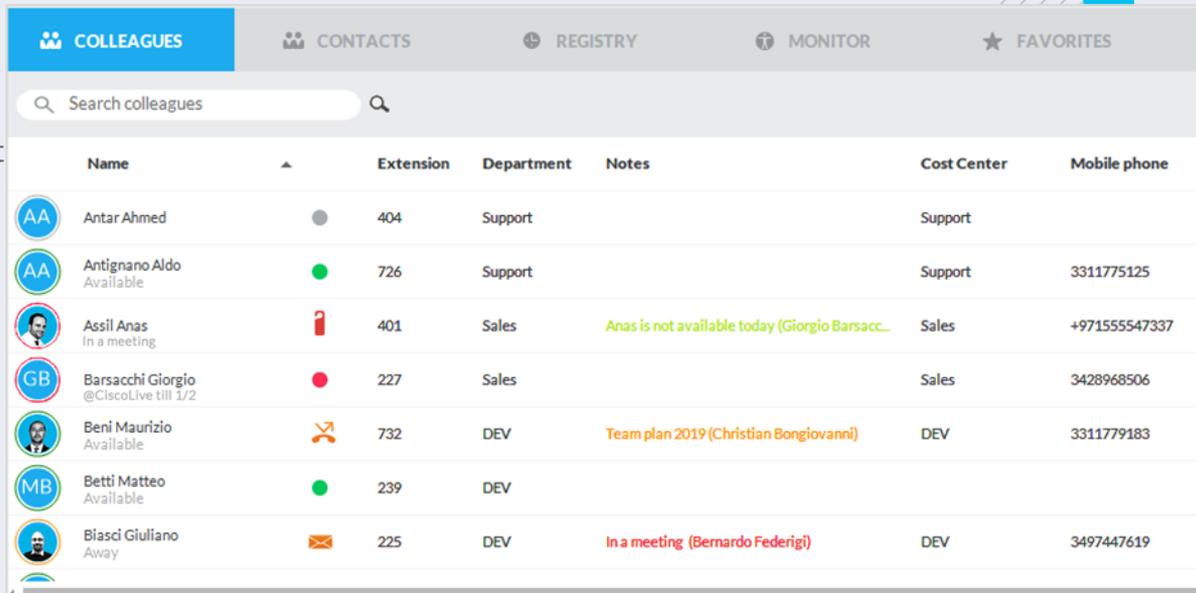
- Zeigt an, dass Anrufe an einen Nutzer an eine andere Nummer weitergeleitet werden, die in der Spalte „Weitergeleitet zu“ angegeben ist.
- Hierfür muss die Spalte „Weitergeleitet zu“ im Menü „Anzeige“ eingeblendet werden.

Weitergeleitet zu Voicemail

- Zeigt an, dass Anrufe an eine persönliche Voicemail weitergeleitet werden.

Bitte nicht stören

- Zeigt an, dass der Nutzer derzeit nicht verfügbar ist und keine Anrufe annehmen kann.



The screenshot shows a web interface for managing colleagues. At the top, there are tabs for COLLEAGUES, CONTACTS, REGISTRY, MONITOR, and FAVORITES. Below the tabs is a search bar labeled "Search colleagues". The main content is a table with the following columns: Name, Extension, Department, Notes, Cost Center, and Mobile phone. The table lists several colleagues with their respective status icons (e.g., Available, Busy, In a meeting, Away) and notes.

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*

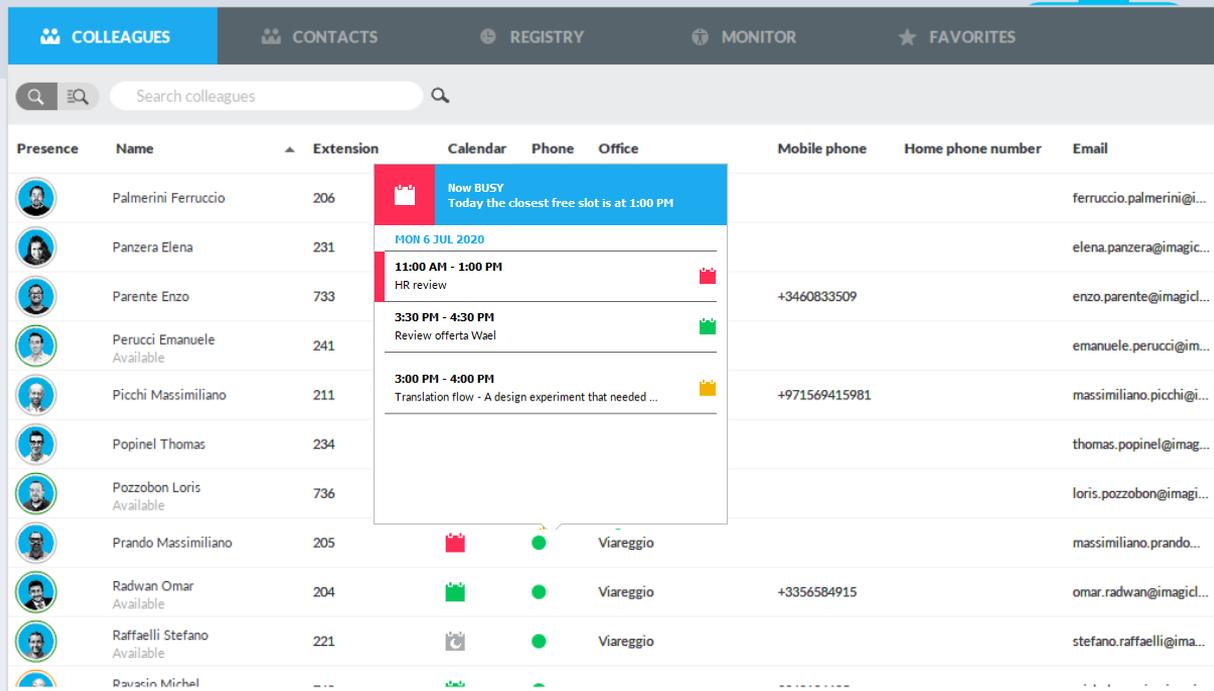
Not Available

VoiceMail Forward*

Microsoft Kalender-Integration

Echtzeit-Kalenderinfos über die Verfügbarkeit Ihrer Kollegen

- Aus Microsoft Exchange oder Office 365
- Sichtbar in den Bereichen Kollegen, Favoriten und in der Suche
- Wird der Mauszeiger über das Symbol geführt, werden Detailinformationen zum aktuellen Tag angezeigt
- 5 Statussymbole Verfügbar/Beschäftigt zum Suchen des nächsten freien Zeitfensters



Presence	Name	Extension	Calendar	Phone	Office	Mobile phone	Home phone number	Email
	Palmerini Ferruccio	206	Now BUSY Today the closest free slot is at 1:00 PM					ferruccio.palmerini@i...
	Panzeri Elena	231	MON 6 JUL 2020					elena.panzeri@imagicl...
	Parente Enzo	733	11:00 AM - 1:00 PM HR review			+3460833509		enzo.parente@imagicl...
	Perucci Emanuele Available	241	3:30 PM - 4:30 PM Review offerta Wael					emanuele.perucci@im...
	Picchi Massimiliano	211	3:00 PM - 4:00 PM Translation flow - A design experiment that needed ...			+971569415981		massimiliano.picchi@i...
	Popinel Thomas	234						thomas.popinel@imag...
	Pozzobon Loris Available	736						loris.pozzobon@imagi...
	Prando Massimiliano	205			Viareggio			massimiliano.prando...
	Radwan Omar Available	204			Viareggio	+3356584915		omar.radwan@imagicl...
	Raffaelli Stefano Available	221			Viareggio			stefano.raffaelli@ima...
	Ravasin Michel	---						



Busy



Free



Working elsewhere



Out of office

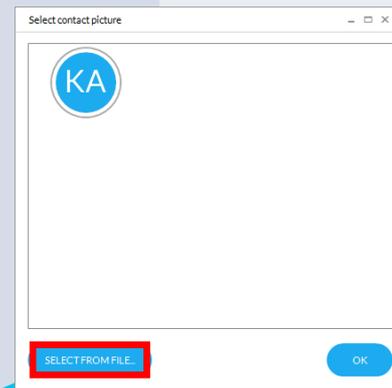


Tentative



Tab „Kollegen“ Zusätzliche Funktionen

- Mit Rechtsklick auf den Namen eines Kollegen öffnet sich ein Pull-down-Menü, über das Sie verschiedene Aktionen ausführen können:
 - Den Kontakt **anrufen**
 - **Profilbild ändern**. Beim Import von Bildern aus AD/LDAP können Sie diese hier durch andere Bilder im Format JPG/BMP aus Ihrem lokalen Archiv ersetzen. Das neue Bild wird nur am lokalen Client angezeigt und nicht an die Clients anderer Agents weitergeleitet. Auf der rechten Seite sehen Sie ein Beispiel.
 - **E-Mail/SMS senden**
 - **Notiz hinzufügen**: Über ein Pop-up-Fenster können Sie eine Textnachricht mit farbigem Hintergrund eingeben. Diese Textnachricht wird in den Konsolen ALLER Agents angezeigt. Siehe Beispiel rechts.



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



Imagicle Attendant Console

Tab „Kontakte“



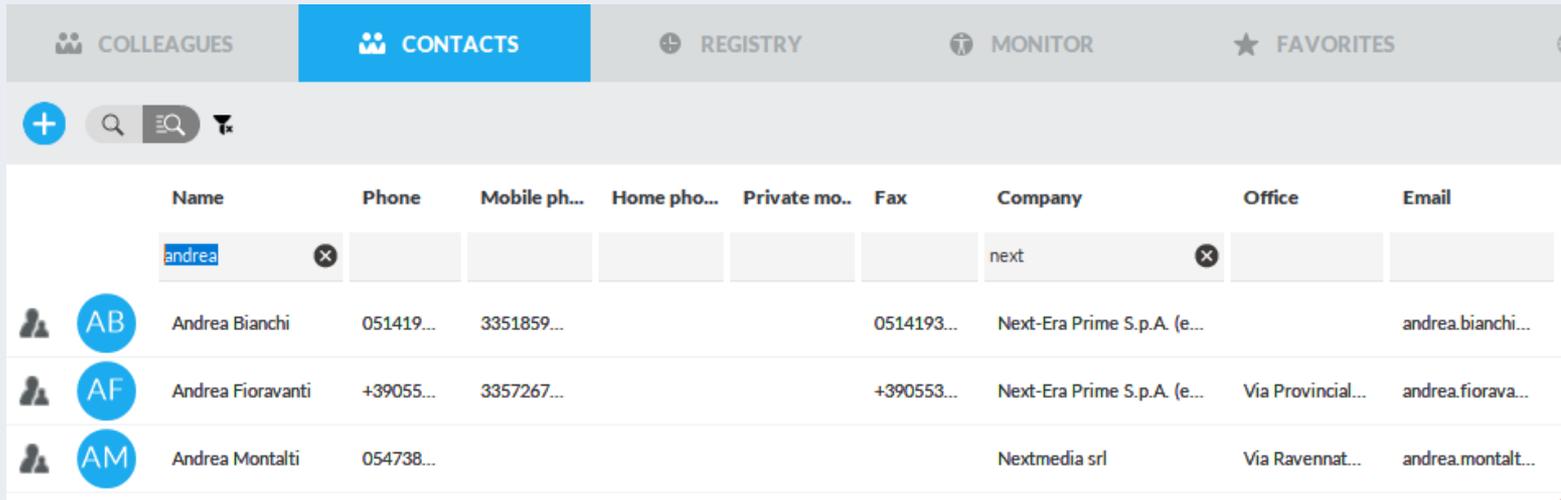
Tab „Kontakte“

- Im Bereich „Kontakte“ wird die Liste der externen Kontakte angezeigt, die in den Speedy-Verzeichnissen gespeichert sind oder lokal aus Outlook, einer CSV-Datei oder anderen ODBC-Quellen importiert wurden.
- Über das Textsuchfeld (in der Abbildung blau gerahmt) kann eine „Einfache Suche“ durchgeführt werden. Außerdem können Sie die Felder auswählen, die angezeigt werden sollen, und die Anzeigereihenfolge der Spalten per Drag&Drop ändern.

	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...	

Erweiterte Suche im Tab „Kollegen“

- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erweiterte Suche“ (in der Abbildung blau gerahmt), um mit einem oder mehreren Filtern in den entsprechenden Feldern nach Kollegen zu suchen. Klicken Sie auf das schwarze Trichtersymbol, um alle Filter zu löschen.



The screenshot shows a contact management interface with a search bar and a list of contacts. The search bar contains the text 'andrea' and a search icon. The list of contacts is filtered to show only those with 'andrea' in their name. The search bar is highlighted with a blue border, indicating the 'Advanced Search' feature.

	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.



Kontakte können mit der einfachen oder erweiterten Suche direkt nach Namen, Telefonnummer oder Unternehmen gesucht werden. Drücken Sie zum Suchen die Eingabetaste oder klicken Sie auf das Lupensymbol.

- Für eine exakte Suche setzen Sie die Suchbegriffe in Anführungszeichen

Sie können die Liste nach allen Spalten sortieren, im Pull-down-Menü „Liste anzeigen“ das Listenlayout ändern sowie auswählen, welche Spalten angezeigt werden sollen, indem Sie diese aus dem Pull-down-Menü „Anzeigen“ auswählen.

- Per Klick auf das Viereck-Symbol rechts oben können Sie das Fenster von Blue's Attendant trennen und im Vollbildmodus anzeigen lassen.
 - Per Doppelklick auf die Telefonnummer können Kontakte direkt angerufen werden.
- 



Schaltfläche Schnellsuche

- Über die Schnellsuche (Symbol oben in der Mitte) in Blue's Attendant können Sie:
 - Übergreifend in den Kollegen-, Kontakt- und Favoriten-Tabs nach Kontakten suchen, indem Sie Text oder Ziffern in das Suchfeld eingeben.
 - Die Suche erfolgt in allen Kontaktfeldern und in allen Feldern wird der Suchalgorithmus „Beginnt mit ...“ unterstützt.

Die Ergebnisanzeige ist in zwei Kategorien gegliedert: „Favoriten und Kollegen“ und „Speedy-Kontakte“.

The screenshot displays the Blue's Attendant interface with a search overlay. The search overlay is titled "SEARCH CONTACT" and contains a search input field with the text "ema". Below the search input, there are two main sections: "FAVORITES AND COLLEAGUES" and "OTHER CONTACTS".

FAVORITES AND COLLEAGUES

Presence	Name	Calendar	Extension
Available	Nerovona Olga		244
Available	Omicciolo Luca		728
Available	Pallica Stefano		240
Available	Pallesini Ferruccio		256
Available	Pizzara Elena		225
Available	Parente Enzo		723
Available	Peraci Emanuele		241
Available	Picchi Massimiliano		213
Available	Poppietti Thomas		234
Available	Pozzoleni Loris		736

OTHER CONTACTS

Name	Category	Phone Number	Role
Fabio Demarchi	MY FAVS		Sales
Emanuele Peraci	Colleagues	241	DEV
Emanuele Abbondi	Customers	064515123	DEV
Emanuele Abbondi	Customers	064457398	Support
Emanuele Abbondi	Customers	064497611	Marketing
Emanuele Peraci			Support
emanuele.peraci@magi			Admin
maximilian.pichler@ma	coll marketing (Michel Ravold)		Sales
thomas.poppietti@magi			Sales
loris.pozzoleni@magi			DEV



Neue Kontakte hinzufügen.

- Mit nur einem Klick können Sie in einem übersichtlichen Formular neue Kontakte hinzufügen:
 - Während des Gesprächs
 - Aus dem Benachrichtigungs-PopUp
 - Aus dem Bereich „Kontakte“
 - Aus der Anrufliste
 - ...

Die Kurzwahlnummern können ebenfalls konfiguriert werden

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@com.com
Office: Massarosa
Imagicle Directory: Suppliers (shared with Sales department)

DELETE OK CANCEL



Ändern.

- Ändern (oder löschen) Sie Kontakte aus persönlichen oder freigegebenen Verzeichnissen
 - Aus dem Kontaktverzeichnis
 - Aus der Anrufliste
 - Während des Gesprächs
 - ...

Die Kurzwahlnummern können ebenfalls konfiguriert werden

The screenshot shows a software interface with a navigation bar at the top containing 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY' (highlighted), 'MONITOR', and 'FAVORITES'. Below the navigation bar is a search bar labeled 'Search on the registry' and a status indicator '70 events All events Last 7 days'. The main area displays a table of call records with columns: From, Name, Phone, Company, Notes, Data, and Duration. A context menu is open over the first row, listing actions such as '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



CRM-Formular öffnen.

Wenn die Funktion "CRM-Bildschirm-Pop-up" in den Optionen der Vermittlungskonsole aktiviert ist, können Sie das CRM-Formular eines Kontakts manuell öffnen, indem Sie den entsprechenden Eintrag im Pulldown-Menü auswählen.

The screenshot shows a CRM interface with a 'COLLEAGUES' tab and a 'CONTACTS' tab. A search bar contains the name 'raffaelli'. Below the search bar is a table of contacts:

	Name	Phone
	Michele Raffaelli	3346099878
	Michele Raffaelli	

A dropdown menu is open over the first contact, listing the following options:

- 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

The option 'Open contact in outer app' is highlighted with a red box.



Imagicle Attendant Console

Tab „Anrufliste“

Tab „Anrufliste“



Im Bereich „**Register**“ wird die Liste der ein- und ausgehenden sowie der verpassten Anrufe des Agents angezeigt. Die verschiedenen Anrufergebnisse werden mit spezifischen Symbolen in verschiedenen Farben gekennzeichnet, die die Anrufrichtung anzeigen oder ob der Anruf verpasst wurde. Wenn während eines Gesprächs ein Vermerk hinzugefügt wurde, wird dieser in der Spalte „Vermerke“ angezeigt.

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



Tab „Anrufliste“



Sie können direkt nach Telefonnummern, Namen oder Unternehmen suchen. Geben Sie hierzu den Suchtext in das Feld unter dem Bereich ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

- Die Liste kann nach allen Spalten sortiert werden. Ferner können Sie nach einem bestimmten Ereignistyp filtern, indem Sie im Pull-down-Menü die Option „Alle Ereignisse“ ändern. Und schließlich können Sie die Anzeige auf ein Zeitintervall begrenzen, indem die Standardeinstellung „Letzte 7 Tage“ durch eine andere Menüoption ersetzen.
 - Wenn Sie Call Recording* verwenden möchten, können Sie auf das Symbol klicken und Ihre eigenen Aufzeichnungen im Imagicle Web Portal auflisten und anhören.
 - Um einen Kontakt anzurufen, klicken Sie doppelt auf den Eintrag oder öffnen Sie per Rechtsklick auf den Eintrag das Pull-down-Menü und wählen Sie die Option „Anrufen“.
 - Zum Anzeigen/Ändern von Kontaktdetails wählen Sie im Pull-down-Menü die Option „Kontakt anzeigen/bearbeiten“.
- 



Imagicle Attendant Console

Tab „Anrufüberwachung“

Tab „Anrufüberwachung“



Die Ansicht „**Überwachung**“ ist in drei Fenster gegliedert und zeigt eine Übersicht Ihrer Telefonaktivitäten innerhalb eines bestimmten Zeitraums, den Sie aus dem Pull-down-Menü oben rechts auswählen können (in den vorstehenden Beispielen: „Heute“, blau gerahmt).

Dieser Bereich ist ein reiner Anzeigebereich zur Überwachung.

The screenshot shows the 'MONITOR' tab with a navigation bar at the top containing 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', 'MONITOR' (highlighted), and 'FAVORITES'. Below the navigation bar are refresh and zoom icons, and a date selector set to 'Today'. 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			



Tab „Anrufüberwachung“

- Im ersten Fenster „Übersicht“ sehen Sie eine Übersicht mit Zählern ALLER eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufe sowie die durchschnittlichen und gesamten Gesprächszeiten.
- Im zweiten Fenster „Eingehende Anrufe“ werden der Traffic Ihrer eingehenden Anrufe mit den durchschnittlichen und gesamten Gesprächszeiten sowie die letzten fünf eingegangenen Anrufe angezeigt.
- Im dritten Fenster „Ausgehende Anrufe“ werden der Traffic Ihrer ausgehenden Anrufe mit den durchschnittlichen und gesamten Gesprächszeiten sowie die letzten fünf ausgegangenen Anrufe angezeigt.





Imagicle Attendant Console

Ansicht „Favoriten“



Ansicht „Favoriten“



Die Bereiche „Favoriten“ wurden hinzugefügt, damit Sie die am häufigsten angerufenen Kontakte und Kollegen schnell finden, und können in benutzerdefinierte Teilbereiche gegliedert werden. Bei den Kollegen werden auch die entsprechenden Kalenderinformationen angezeigt.

- Über die entsprechende Option in den Einstellungen der Attendant Console können Sie beliebig viele Favoriten-Tabs konfigurieren

The screenshot displays the Microsoft Teams interface in the 'Favoriten' (Favorites) view. At the top, there are navigation tabs for 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', and 'MONITOR'. Below these is a search bar labeled 'Search favorite'. The main area shows a grid of contact cards, each with a profile picture, name, role, and status indicator. The contacts and their statuses are:

Name	Role	Status
Simone Musetti		Out of office
Stefano Raffaelli	DEV	Out of office
Giuliano Biasci	DEV	Free
Luca Bonuccelli	DEV	Free
Bernardo Federigi	Marketing	Out of office
Federica Docali		Busy
Ahmad Alkhalili	Support	Free
Marco Rullo	DEV	Free

A calendar pop-up is visible, showing the date 'MON 3 AUG 2020' and a busy slot from '3:00 PM - 5:00 PM' labeled 'UX Customer Session'. A notification at the top right of the calendar indicates 'Now BUSY' and 'Today the closest free slot is at 5:00 PM'.



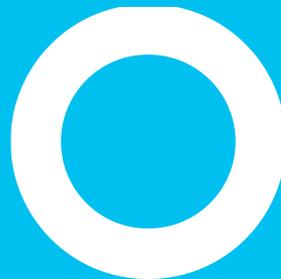
Ansicht „Favoriten“



Sie können dem Favoritenbereich **neue Kontakte hinzufügen**, klicken Sie hierzu oben links auf „Hinzufügen“ und geben Sie die gewünschten Kontaktinformationen und Nummern ein.

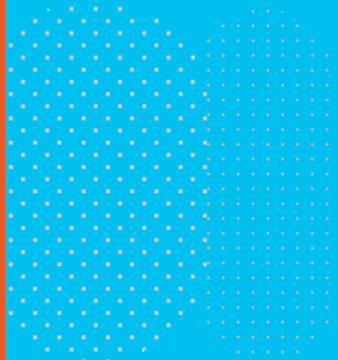
Aus den Bereichen „Kollegen“, „Kontakte“ und „Anrufliste“ können Sie **Bestehende Kontakte hinzufügen**. Öffnen Sie hierzu per Rechtsklick auf einen Eintrag das Pull-down-Menü und wählen Sie die Option „Zu Favoriten hinzufügen“.

- Kontakte können direkt nach Namen, Telefonnummern oder Unternehmen gesucht werden. Geben Sie dazu Text in das Feld unter dem Bereich ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste.
 - Sie können oben rechts im Pull-down-Menü das Listen-Layout ändern, es stehen mehrere Rasteroptionen zur Verfügung.
 - Über das Kästchen-Symbol oben rechts kann das Fenster von Attendant Console abgedockt und im Vollbildmodus angezeigt werden.
 - Per Doppelklick auf einen Listeneintrag können Sie den entsprechenden Kontakt direkt anrufen.
- 



Imagicle Attendant Console

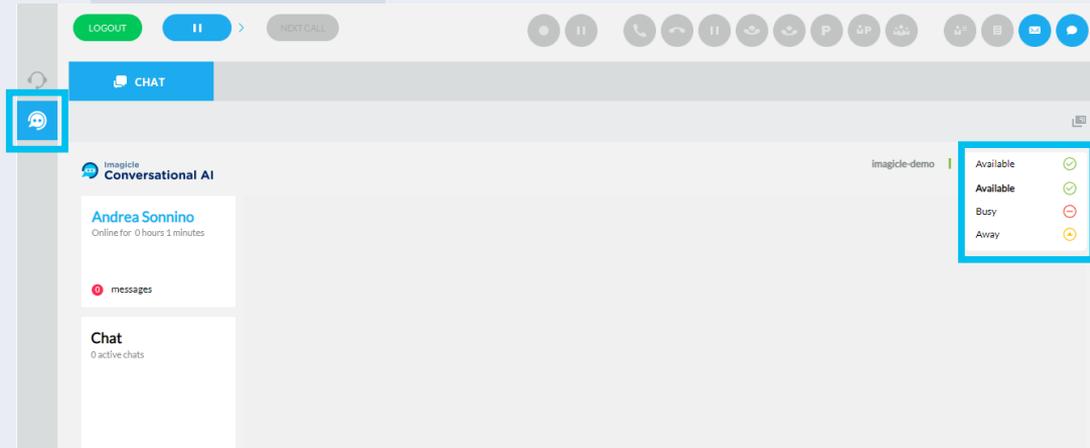
Chat-Panel.



Chat-Integration.



- Wenn Ihr Imagicle-Abonnement die Cloud-basierte Anwendung **Conversational AI** umfasst, können Sie mit Ihren Kunden oder Partnern nicht nur per Telefon, sondern auch über einen Chat-Kanal interagieren, der wiederum in die gängigsten Chat-Clients und -Dienste auf dem Markt integriert ist, wie z. B:
 - Whatsapp
 - Telegram
 - Facebook
 - MS-Teams
 - Webex
 - etc.
- Wenn Sie auf das Chat-Symbol oben links klicken, öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie sich als verfügbar, abwesend oder beschäftigt kennzeichnen können.
- Die Chat-Anmeldung erfolgt automatisch und der entsprechende Dienst wird oben rechts angezeigt (Bild-Demo im Screenshot-Beispiel)
- Das Chat-Panel kann im OPTION-Menü ausgeblendet werden, wenn es nicht benutzt wird.

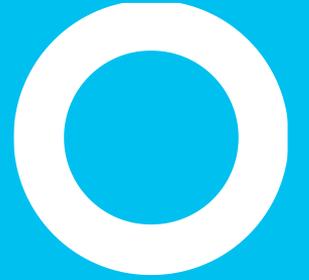


Chat-Integration.



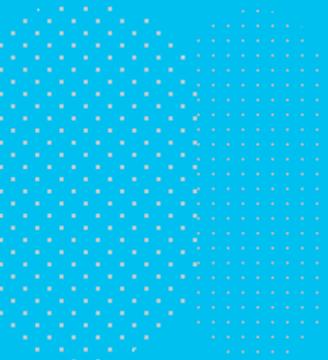
- Sobald ein neuer Kunde das Unternehmen über den Chat kontaktiert, wird die entsprechende Transaktion an den ersten verfügbaren "gemischten" Operator weitergeleitet, der die Kundenanfragen beantworten kann.
- Die Daten des Kunden werden, sofern sie bereits in der DB des Kunden vorhanden sind, im rechten Bereich "Benutzerinformationen" angezeigt. Der Operator kann die Benutzerdaten auch manuell eingeben.
- Während der Chat-Transaktion kann der Operator auch Dokumente, Videos und Weblinks zur Verfügung stellen, um die Anfrage des Kunden zu beantworten.
- Der gesamte Chatverlauf ist auf der Benutzeroberfläche verfügbar, und sie/er kann nach oben und unten scrollen, um frühere Nachrichten anzuzeigen..

The screenshot displays the Imagicle Conversational AI interface. On the left, there's a sidebar with the operator's name 'Andrea Sonnino' and status 'Online for: 0 hours 55 minutes'. Below that, it shows 'messages' and 'Chat' with '1 active chats' and a guest 'Guest-1765'. The main chat area shows a conversation where the guest asks to speak with an operator, the virtual agent asks for a user code (1519), and the guest asks about the current credit card maximum monthly expense. The virtual agent responds with a link to a representative. On the right, there's a 'Semantic services' section with 'No results found' and a 'User information' section with fields for Title, Name, Guest, Email, Phone, and Notes. The 'User information' section shows 'Title: Guest-1765', 'Name: Guest', 'Email: Guest', 'Phone: Guest', and 'Notes: Guest'. There are also 'Questions: 2' and 'Answers: 4' listed.



Imagicle Attendant Console

Kompaktes Layout

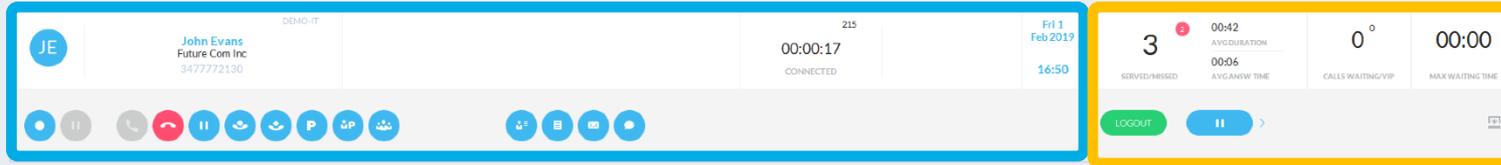


Attendant Console im kompakten Layout

Ideal für Callcenter-Agents

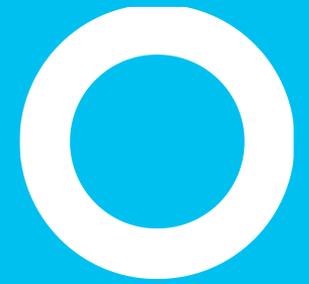


- Anzeige einer kompakten, am oberen Bildschirmrand angedockten Funktionsleiste
- Klicken Sie auf das Dreiecksymbol oben rechts, um zwischen dem kompakten Layout und der Vollbildansicht zu wechseln (siehe unten, rot gerahmt).



Bereich
„Anrufe“

Kompakte
Warteschleife
ansicht



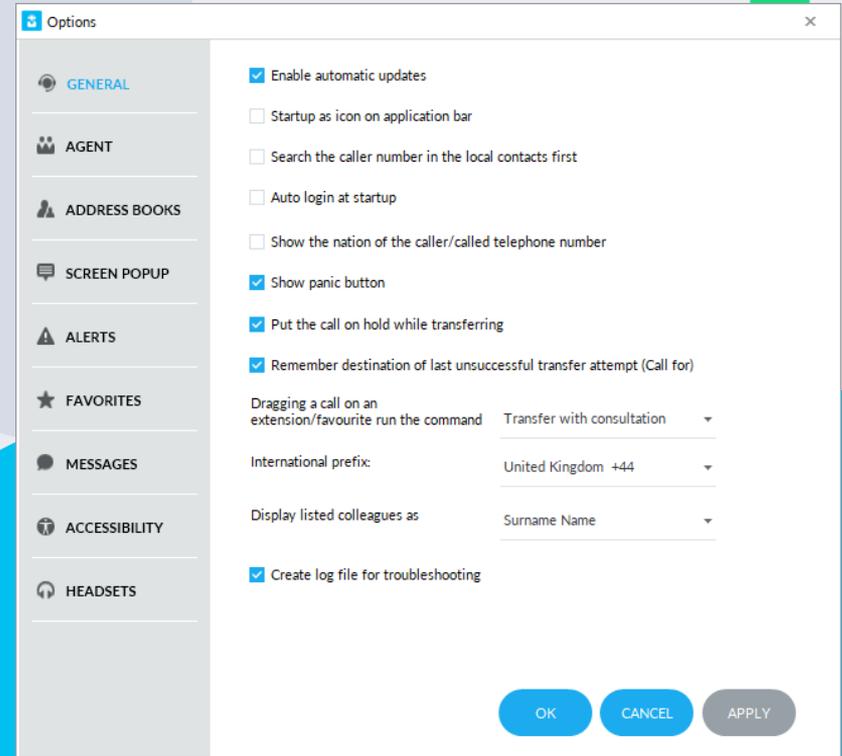
Imagicle Attendant Console

Einstellungen



Allgemeine Einstellungen

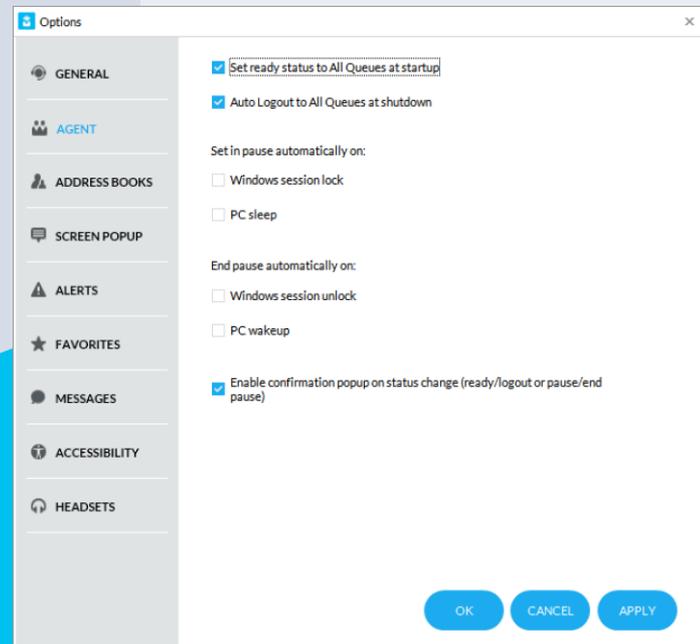
- Die Einstellungen der Attendant Console finden Sie oben links im **Pull-down-Menü → Optionen**
- In demselben Menü können Sie auch die **Sprache** aus den 8 verfügbaren auswählen
- Außerdem finden Sie hier die Option „**Hotkeys verwalten**“, mit der Sie die Tastenkombinationen anpassen können.
- Im ersten Tab „**Allgemein**“ können Sie verschiedene Nutzungsparameter für die Konsole einstellen, wie:
 - Automatisches Starten von Anwendungen
 - Anrufweiterleitung per Drag&Drop
 - Lokale internationale Vorwahlen
 - Funktion „Anruf für“ für fehlgeschlagene Weiterleitungen
 - Weitere ...





Einstellungen für Agents

- Im Tab „**Agent**“ können Sie verschiedene Einstellungen für Agents vornehmen, wie:
 - Auto-Login bei Start
 - Auto-Logout bei Beenden
 - Verwaltung automatischer Pausen beim Sperren/Entsperren von Windows-Sitzungen oder beim Ein- und Ausschalten des Ruhezustands am PC
 - Aktivierung von Konfigurations-PopUps bei Statusänderungen





Adressbuch-Einstellungen

- Im Tab „**Adressbuch**“ können Sie externe Kontakte in den lokalen Bereich „Kontakte“ importieren. Wie im nachstehenden Beispiel gezeigt, kann die Konsole so konfiguriert werden, dass direkt im Outlook-Client nach Kontakten gesucht wird.
- Über diesen Tab importierte Kontakte sind nur für Sie verfügbar (lokale Daten).
- Bei Verwendung der Imagicle-Anwendung **Contact Manager** werden auch freigegebene externe Kontakte unterstützt.

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

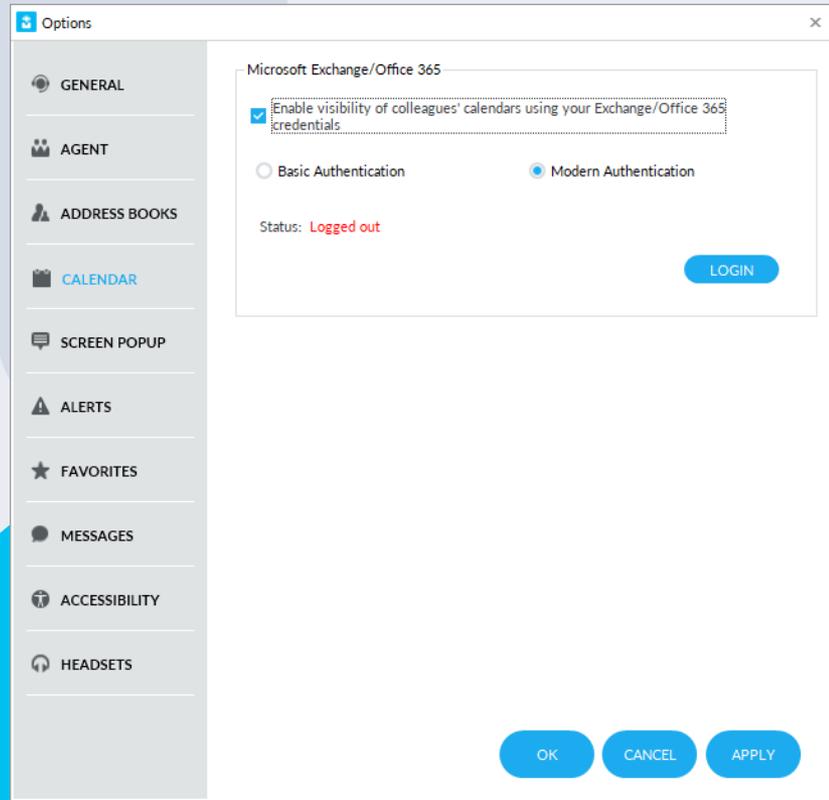
NOTE: compatible with Outlook Express, Windows Mail, Windows Contacts and Internet Explorer 4.0 or later.

OK CANCEL APPLY

Kalendereinstellungen

- Im Tab „Kalender“ können Sie die Verbindung zum Microsoft Exchange-Kalender konfigurieren, sodass der Kalenderstatus Ihrer Kollegen in Echtzeit synchronisiert wird.
 - Die separaten Anmeldedaten für MS-Exchange oder Office 365 werden benötigt
 - Sie können zwischen EWS-basierter Authentifizierung („Basic“) und OAuth2-Authentifizierung („Modern“) wählen.
 - Per Klick auf die Schaltfläche „Login“ wird die Verbindung zum Microsoft Kalender hergestellt

Bitte berücksichtigen Sie, dass die Basic-Authentifizierung von Microsoft demnächst eingestellt wird, daher empfehlen wir dringend, auf die OAuth2-Authentifizierung umzustellen, die mehr Sicherheit bietet.





Einstellung der Bildschirm-PopUps.

- Im Tab „**Bildschirm-PopUps**“ können Sie den Start einer externen Drittanbieteranwendung bei eingehenden oder ausgehenden Anrufen konfigurieren.
- Solche externen Anwendungen können sowohl Web- als auch Client-basiert sein.
- In beiden Fällen leitet Attendant Console einige Parameter der aktuellen Anrufe weiter, die Sie über die Schaltfläche „Konfigurieren“ festlegen können.
- Anrufparameter, einschließlich Anrufrichtung

Options

Enable screen popup from local address book source program (if available)

Enable screen popup of a custom application (CRM, ERP, ...)

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

Incoming/Outgoing calls

For incoming calls, only those coming from a queue

Action: Open an url [CONFIGURE](#)

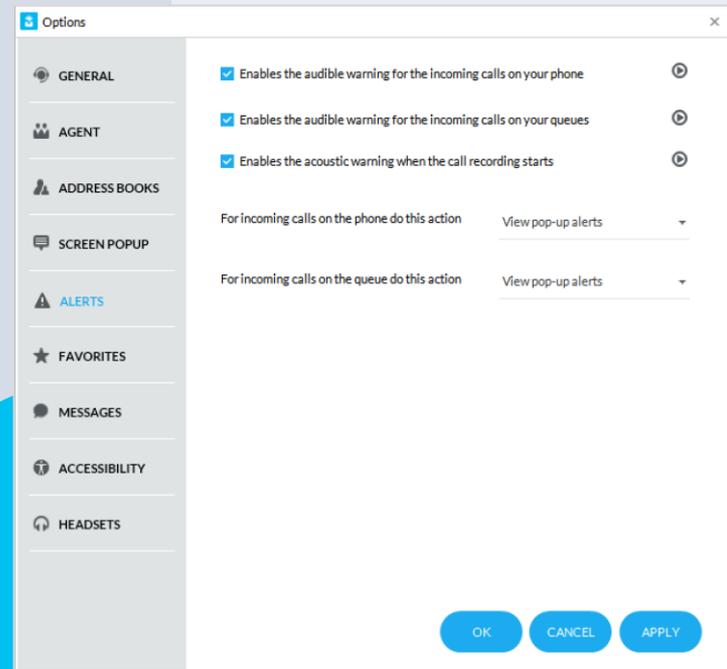
[EXPORT CONFIGURATION FOR OTHER CLIENTS](#)

[OK](#) [CANCEL](#) [APPLY](#)



Benachrichtigungseinstellungen

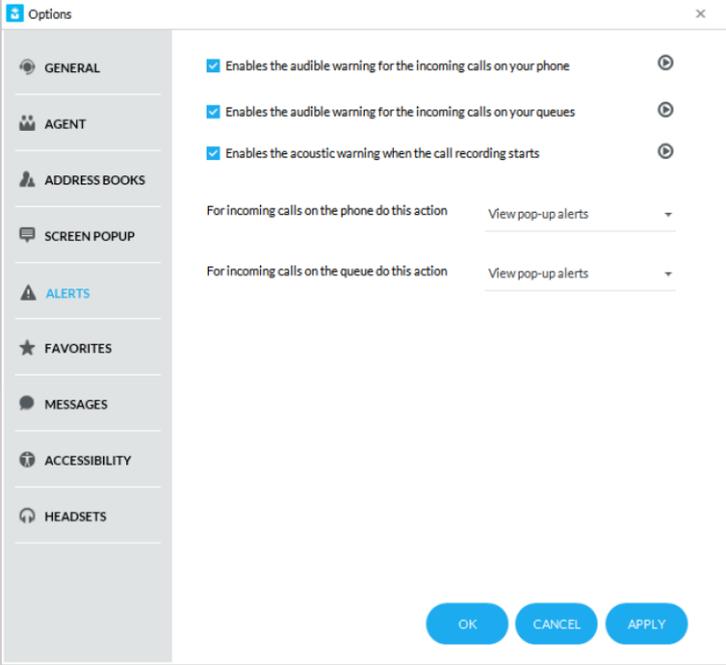
- Im Tab „**Benachrichtigungen**“ können Sie einstellen, wie Sie über eingehende Anrufe benachrichtigt werden möchten. Sie können wählen, ob ein Pop-up-Fenster eingeblendet, die Konsole in den Vordergrund gebracht, ein akustisches Signal ausgegeben oder keine Benachrichtigung ausgegeben werden soll.





Favoriten- Einstellungen

- Im Tab „**Favoriten**“ können Sie eigene Favoriten-Tabs zum Speichern häufig benötigter Kontakte erstellen. Sie können den Favoriten eigene Namen zuweisen und aus vielen vordefinierten Symbolen wählen.





Einstellungen für Nachrichten/SMS

- Im Tab „**Nachrichten/SMS**“ können Sie Ihre Daten für die Nutzung eines internationalen SMS-Providers eingeben. Folgende Provider werden unterstützt:
 - Vola.it
 - Nexmo.com
 - TextMagic.com
 - EasiSMS
 - QuesCom
- Für die Nutzung der SMS-Funktion wird eine Internetverbindung zum Provider benötigt.

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: ●●●●●●

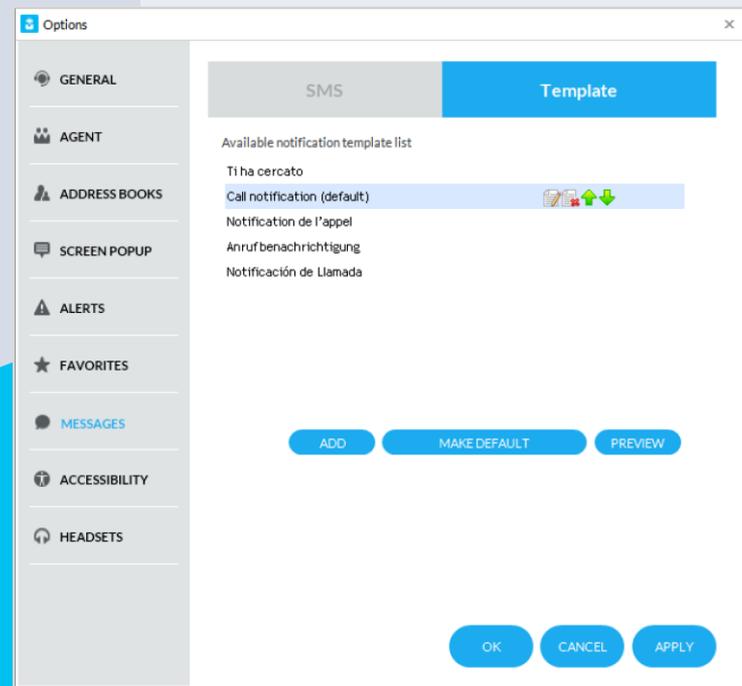
Gateway address: easisms.com

OK CANCEL APPLY



Vorlagen für Nachrichten/SMS

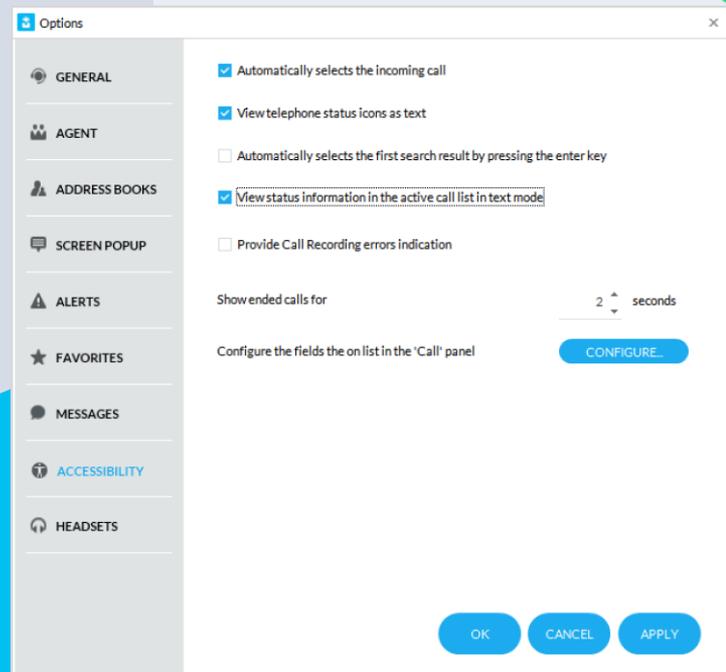
- Im Tab „**Nachrichten/Vorlagen**“ können Sie Vorlagen zum Versenden von E-Mails oder SMS hinzufügen, bearbeiten oder löschen.
- Jede Vorlage kann mit verschiedenen anrufspezifischen Parametern konfiguriert werden, wie z.B. Datum/Zeit, Name und Telefonnummer des Anrufers, Warteschleifen-Name u.a.

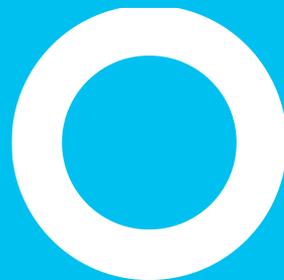




Unterstützung für sehbehinderte Nutzer

- Imagicle Attendant Console in der Version „Professional“ unterstützt die Nutzung für sehbehinderte Operatoren.
- Hierzu wurde die Anwendung erfolgreich mit führender Software für kurzsichtige und blinde Nutzer getestet, wie:
 - JAWS Screen Reading für Windows
 - ZoomText Magnifier
- Attendant Console Professional wurde von "Visiondepth", dem italienischen Institut für sehbehinderte Personen, zertifiziert.
- In den Einstellungen der Attendant Console steht eine spezielle Registerkarte "Barrierefreiheit" zur Verfügung, die vereinfachte Aktionen und Anzeigoptionen für sehbehinderte Benutzer ermöglicht.
- Imagicle Attendant Console Professional muss in einer MS Teams-Telefonieumgebung mit einem Poly SIP-Tischtelefon verbunden sein. Es kann nicht zusammen mit dem MS-Teams-Client verwendet werden.





Let's do something Imagicle.

Together.

[CONTACT US](#)

