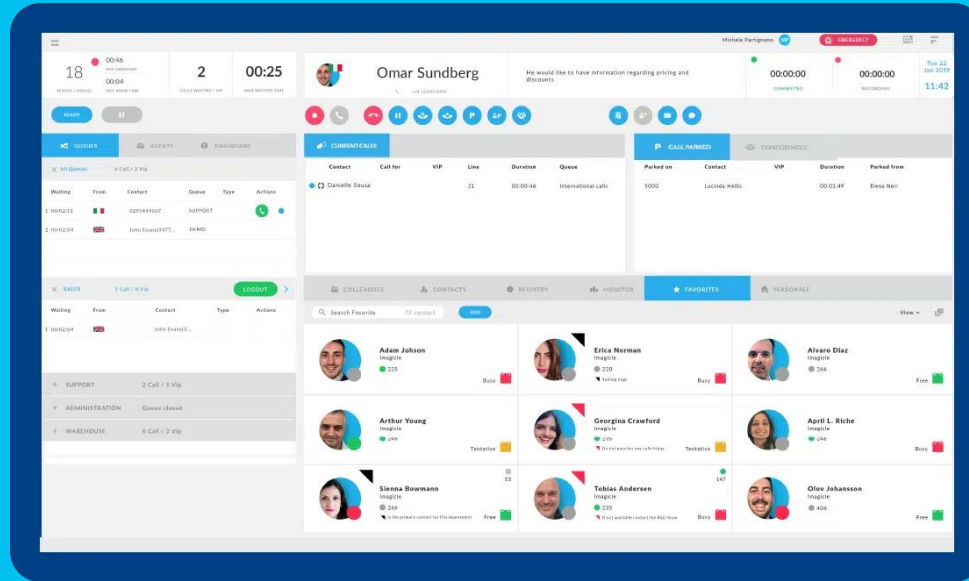


Imagicle Attendant Console.

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

OPTIONEN
UND
SPRACH-/
CHATAUSWAHL

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

- Top Left (Call Management):** Shows a queue with 18 calls, a timer at 00:46, and a status of 2 calls / 2 VIP. It includes buttons for 'READY' and 'PAUSE'.
- Top Right (Agent Profile):** Displays the profile of Danielle Sousa, including her photo, name, and a note: 'He would like to have information regarding pricing and discounts'. It also shows a timer at 00:00:00 and a status of 'CONNECTED'.
- Middle Left (Queues):** A table showing waiting calls. The first row shows a call from '02954-49007' (SUPPORT) with a duration of 00:02:11. The second row shows a call from 'John Evans[3477...]' (DEMO) with a duration of 00:02:04.
- Middle Right (Current Calls):** A table showing the current call for Danielle Sousa, with a duration of 00:00:46 and a queue of 'International calls'.
- Bottom Left (Sales):** A table showing sales calls. The first row shows a call from 'John Evans[3...]' (SALES) with a duration of 00:02:04.
- Bottom Right (Colleagues):** A grid showing the status of various agents. Agents include Lorenzo Naldi (Available), Elena Panzera (Available), Bernardo Federigi (Busy), Yuri Montagnani (Available), Fabiana Andreozzi (Busy), Sonia Vicini (Available), Viviana Di Meglio (Available), Matteo Costa (Available), and Samuele Franceschi (Available).

Alles ist nur einen Klick entfernt.

The screenshot displays a comprehensive call center management interface. At the top, a header bar includes the user's name 'Micaela Pirtognani', a status indicator 'MP', and an 'EMERGENCY' button. The main workspace is divided into several sections: a top status bar showing '2' calls waiting and a '00:25' timer; a central 'CURRENT CALLS' table with columns for Contact, Call for, VIP, Line, Duration, and Queue; and a bottom 'COLLEAGUES' section showing a grid of agent status cards. Callouts 1-9 highlight specific features: 1. Caller country flag and name (Danielle Sousa, +44 123456789); 2. Panic button for emergency notifications; 3. Control panel for parked calls; 4. Colleagues list with BLF, calendar, and presence status; 5. Search field for contacts; 6. Login/logout for specific queues; 7. Specific queue panel; 8. All queues panel; 9. Agent status (Ready, Pause, Logged out).

9. AGENTEN STATUS
Bereit, Pause, Ausgeloggt.

1. CALLER COUNTRY FLAG AND NAME

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

3. BEDIENTELD FÜR GEPAKTE 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

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

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

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

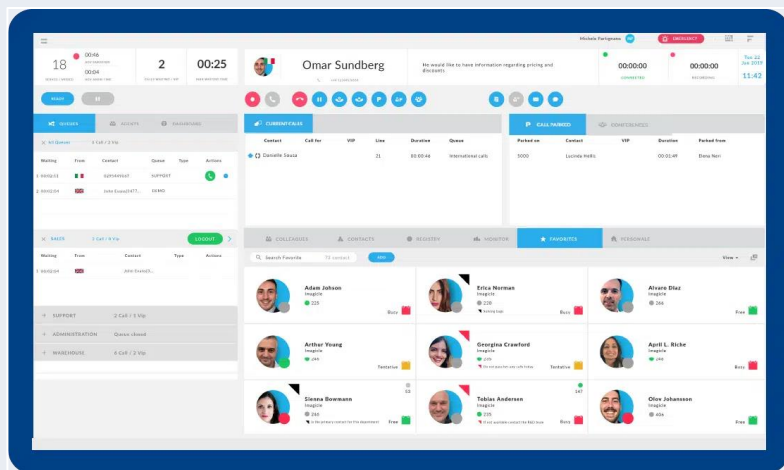
Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:02:04				

Waiting	From	Contact	Queue	Type	Actions
1	00:02:04				

Contact	Status	Score
Elena Panzera Imagecle Available	Available	120
Bernardo Federigi Imagecle Busy	Busy	110
Fabiana Andreozzi Imagecle Busy	Busy	123
Sonia Vicini Imagecle		201
Viviana Di Meglio Imagecle		53
Matteo Conta Imagecle Available	Available	147
Samuele Franceschi Imagecle		85

Imagicle Attendant Console

Installations- voraussetzungen



Unterstützte Client- Betriebssysteme

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

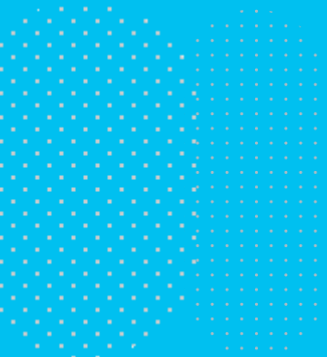
Hardwareanforde- rungen:

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



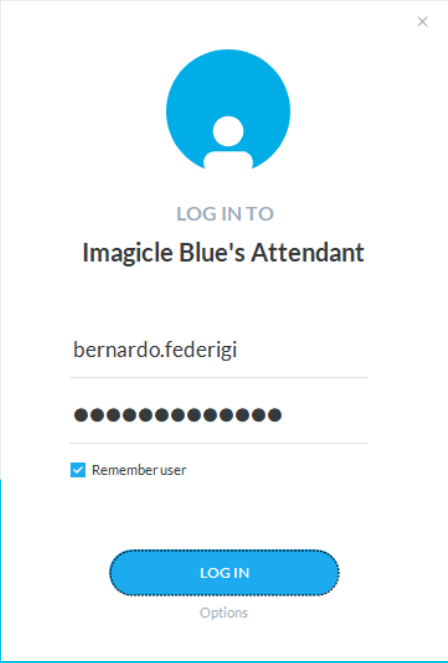
Imagicle Attendant Console

Anmelden

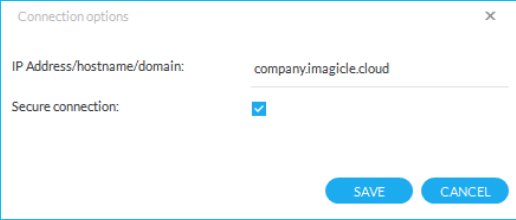


Erste Anmeldung

- 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.



A login window titled "LOG INTO Imagicle Blue's Attendant". It features a blue circular user icon at the top. Below the icon, the text "LOG INTO" is in small blue letters, followed by "Imagicle Blue's Attendant" in bold. A text input field contains the username "bernardo.federigi". Below the username field is a password field represented by a series of 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" window. It has a title bar with a close button. The window contains two fields: "IP Address/hostname/domain:" with the value "company.imagicle.cloud" and "Secure connection:" with a checked checkbox. At the bottom right, there are two buttons: "SAVE" and "CANCEL".

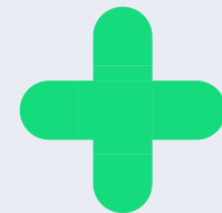


Imagicle Attendant Console

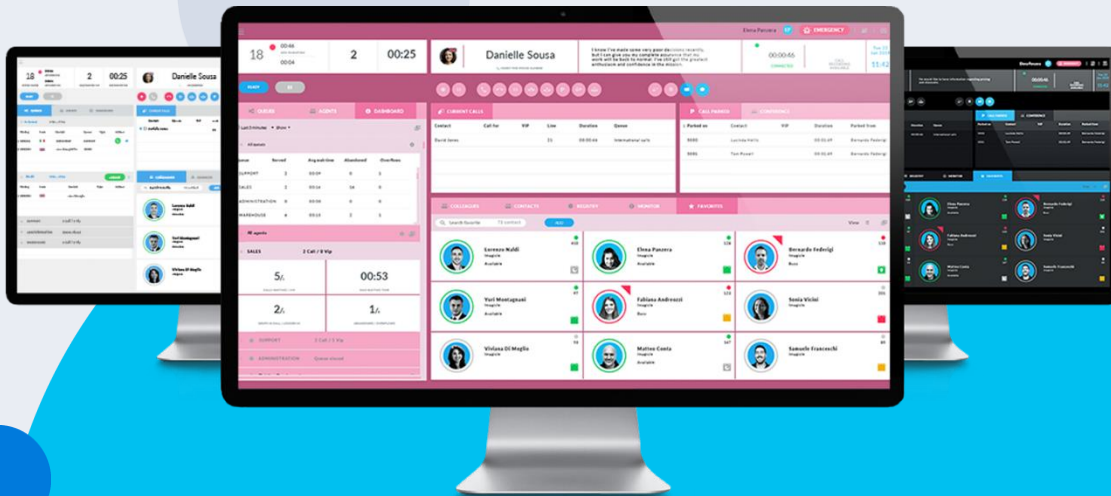
Themes.

Anpassbar an Ihre Stimmung

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



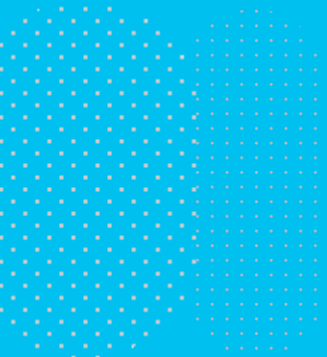
VIEW	▶
SELECT LANGUAGE	▶
MANAGE HOTKEYS	
OPTIONS	
THEMES	▶
HELP	▶
EXIT	
	LIGHT
	MEDIUM
	☒ PINK
	DARK
	VIOLET





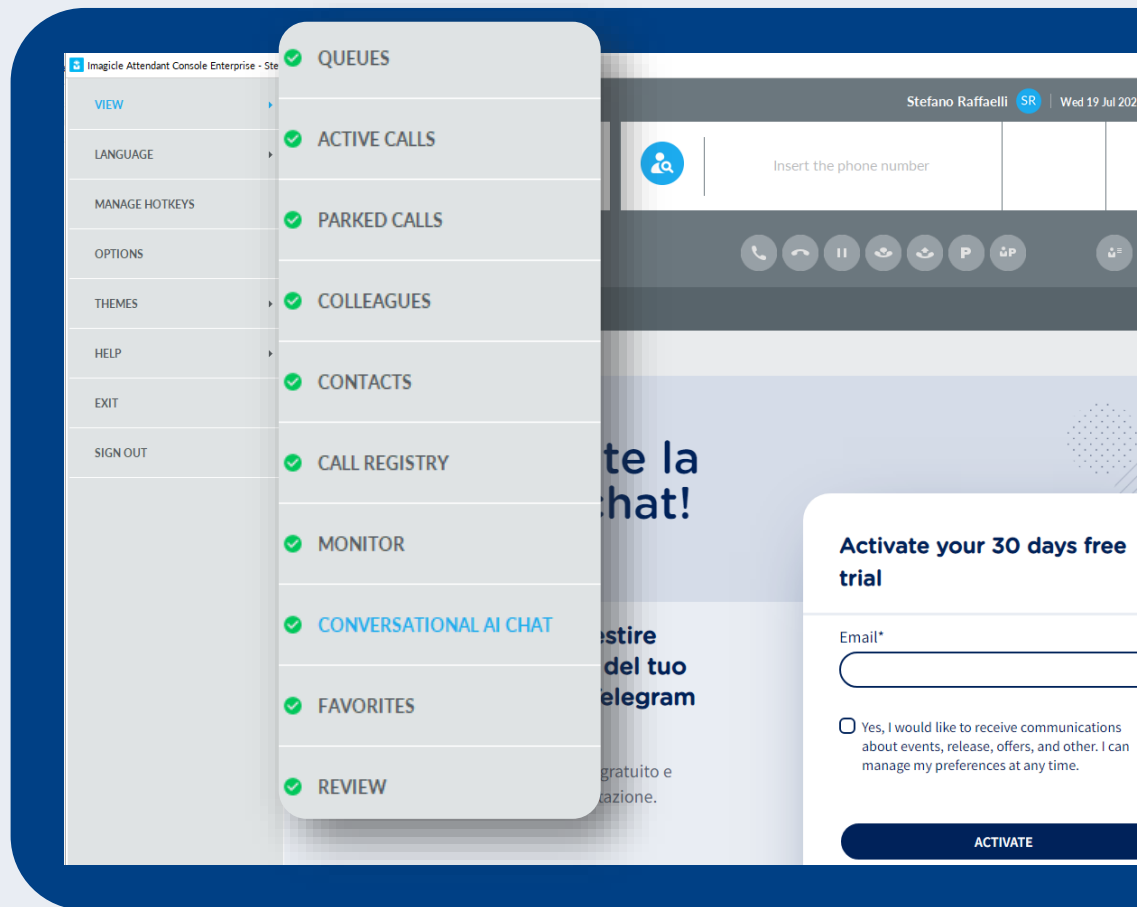
Imagicle Attendant Console

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.



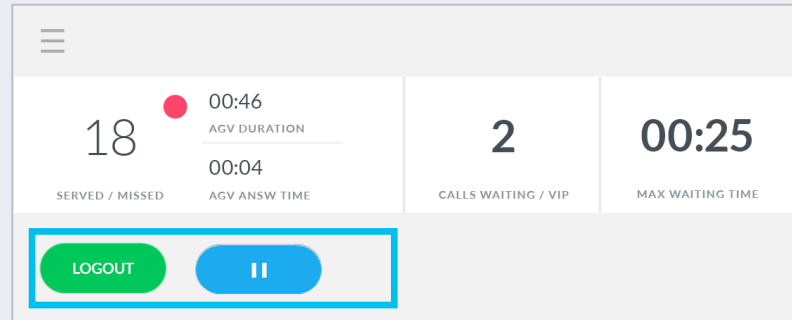


Imagicle Attendant Console

Warteschleifen

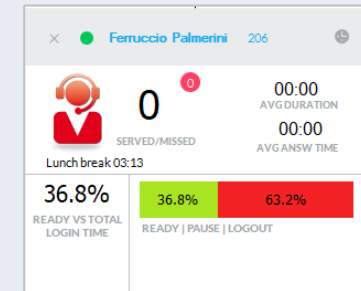
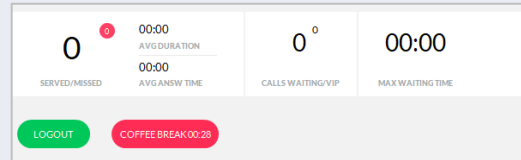
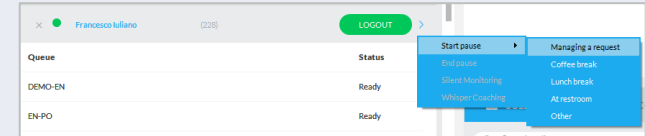
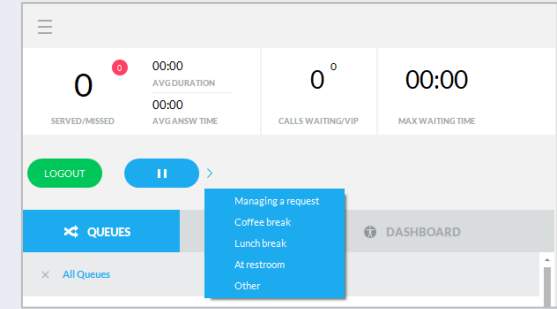
Warteschleifen- Ansicht

- 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

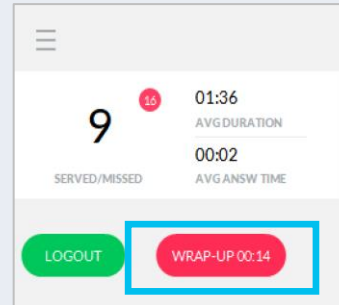
STATUS-	SYMBOL	Beschreibung
Aus allen Warteschleifen abgemeldet		NICHT BEREIT, Anrufe für eine beliebige Warteschlange zu bearbeiten (d. h. außerhalb der Arbeitszeiten)
Bereit in allen Warteschleifen		Im Dienst und BEREIT für die Anrufannahme in ALLEN Warteschleifen
Bereit in einigen Warteschleifen		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

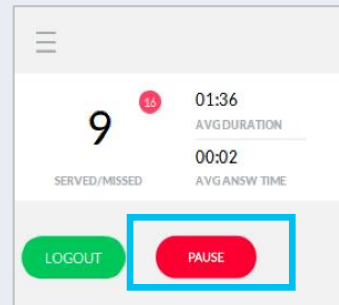
Wrap-up.

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.

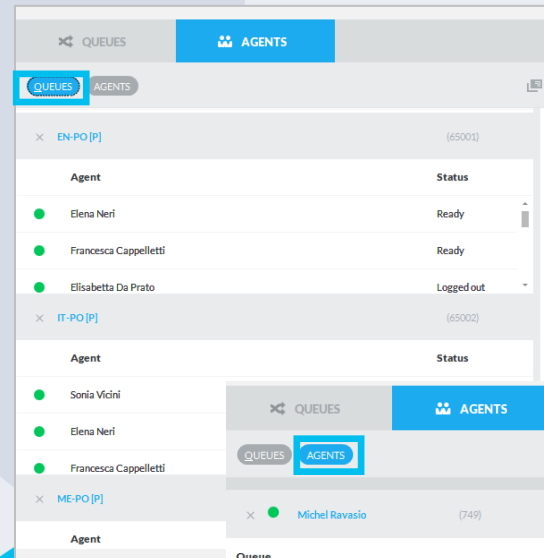
The screenshot shows a software interface for managing call queues. The top navigation bar includes 'QUEUES' (highlighted), 'AGENTS', 'DASHBOARD', and 'CURRENT CAL'. Below the navigation bar, there are three queue sections:

- All Queues** (1 calls, 0 VIP): A table with columns 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Queue', 'Type', and 'Actions'. It shows one call from 'Andrea So...' in the 'DEMO-IT' queue.
- DEMO-EN [P]** (0 calls, 0 VIP): A section with a 'LOGOUT' button and a table with columns 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Type', and 'Actions'.
- DEMO-IT [P]** (1 calls, 0 VIP): A section with a 'READY' button and a table with columns 'Waiting', 'From', 'Contact', 'Type', and 'Actions'. It shows one call from 'Andrea Sonnin...' in the 'DEMO-IT' queue.

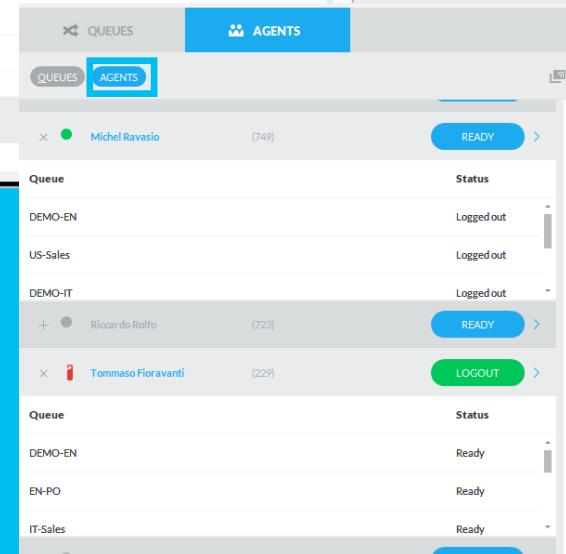
On the right side, there is a 'COLLEAGUES' section with a search bar and a list of names. At the bottom right, a dropdown menu is open, showing options: 'Force open', 'Force closed', and 'Restore ordinary schedule'. The name 'Ahmed Antar' is visible at the bottom of the interface.

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.



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



Queue	Status
DEMO-EN	Logged out
US-Sales	Logged out
DEMO-IT	Logged out
+	READY
+	READY
+	LOGOUT

Warteschleifen- Ansicht Tab „Agents“

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



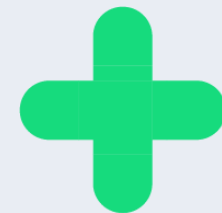
„**Silent Monitoring**“: Mithören der Konversation eines Agents ohne Benachrichtigung.



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

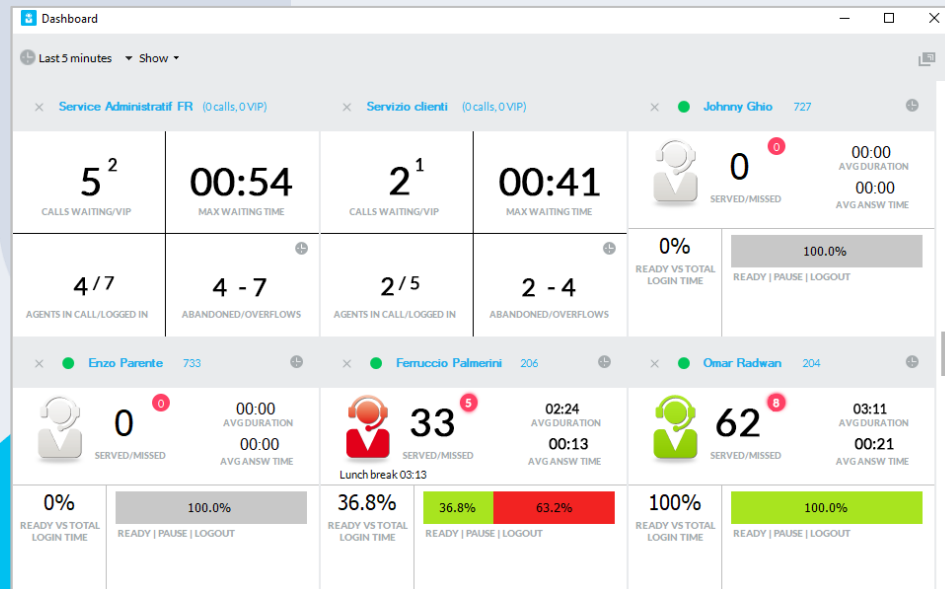
Diese Funktionen sind nur für Cisco UCM, HCS, Webex Calling Dedicated Instance verfügbar.

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



Warteschleifen- Ansicht Tab „Dashboard“

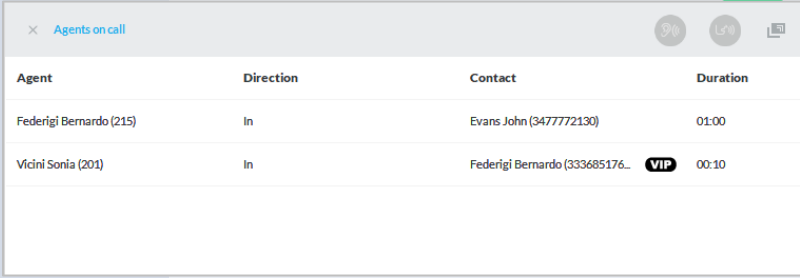
- Dieser Bereich ist **nur für Warteschleifen-Supervisors und Warteschleifen-Manager sichtbar**. Hier werden Informationen über Agents und Warteschleifen in Echtzeit angezeigt.
- Die Ansicht kann nach Zeitraum und Details über Warteschleifen / Agents personalisiert werden.
 - Anzeigen für jede markierte 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.





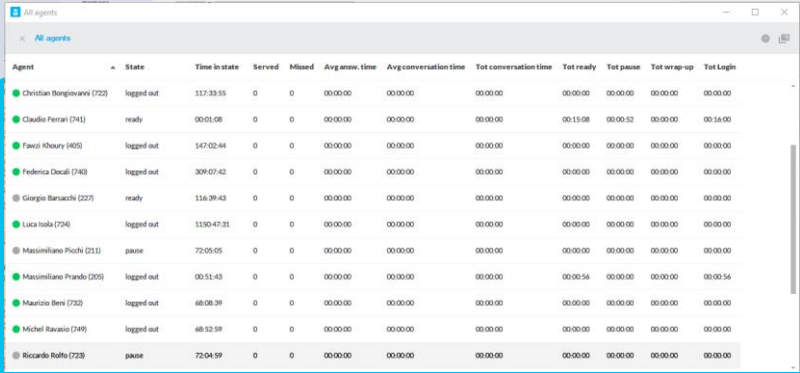
Warteschleifen- Ansicht Tab „Dashboard“.

- Echtzeitinformationen über Agenten
 - Das abnehmbare Panel “Alle Agenten” zeigt den Anmeldestatus, die Anmeldzeit 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



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



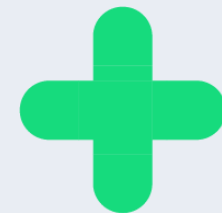
All agents

Agent	State	Time in state	Served	Missed	Arg. ans. 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 (1405)	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 Baracchi (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	1130:47:31	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 (205)	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

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.

QUEUES

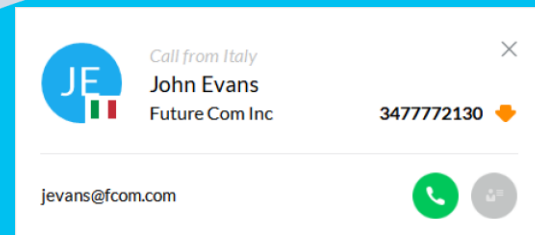
AGENTS

X

All Queues

(1 calls, 0 VIP)

Waiting	Contact	Queue	Type	Actions
1 00:00:42	John Evans (3477772130)	DEMO-IT		

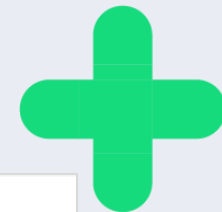


Call from Italy
John Evans
Future Com Inc

3477772130 

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 SchaltflächeIn diesem Fall wird ein Pop-up-Fenster mit der Aufforderung zur Eingabe einer Telefonnummer oder eines Kontaktnamens eingeblendet.

JE

John Evans
Future Com Inc
3477772130

DEMO-IT

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

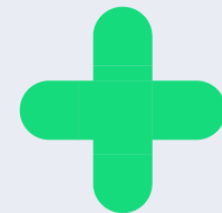
3477772130

jevans@fcom.com



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

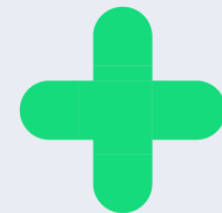
Lorenzo Naldi
226

||

||

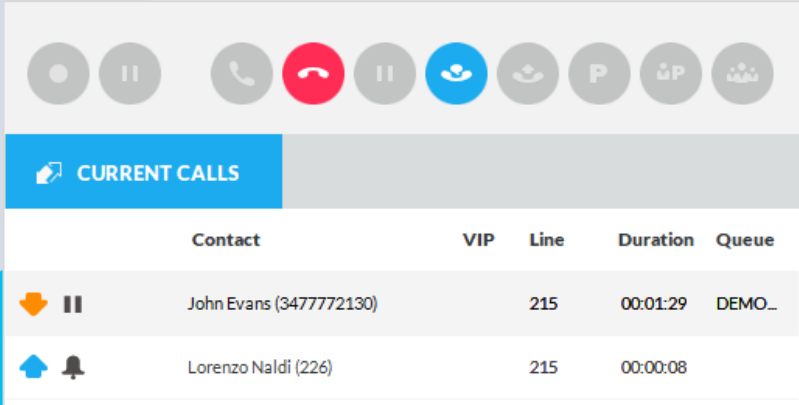
CURRENT CALLS

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

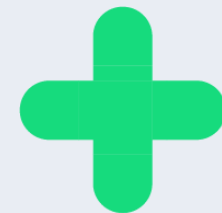


Zwischen aktiven Anrufen wechseln

- 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.

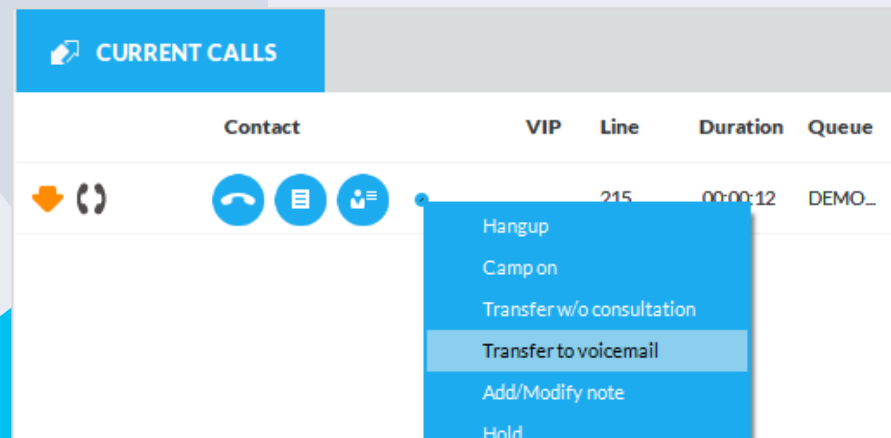


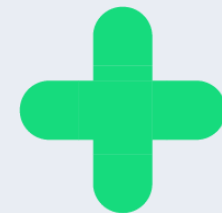
CURRENT CALLS					
	Contact	VIP	Line	Duration	Queue
 	John Evans (3477772130)		215	00:01:29	DEMO...
 	Lorenzo Naldi (226)		215	00:00:08	



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.

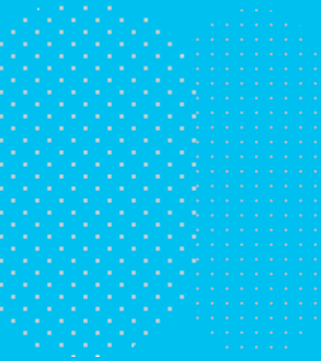
The screenshot shows a software interface for managing calls. At the top, there is a row of icons: a 'P' icon (highlighted with a blue border), a 'P' with a person icon, a group of people icon, a 'P' with a person icon, a list icon, an envelope icon, and a speech bubble icon. Below this is a header bar with two tabs: 'CALL PARKED' (active, blue background) and 'CONFERENCE' (grey background). The main area contains a table with call details.

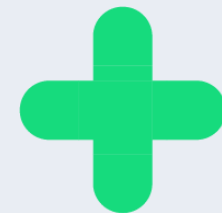
Parked on	Contact	VIP	Duration	Parked from
50150	John Evans 3477772130		00:01:01	Bernardo Federigl (215)



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 Warteanzeige.
 - 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

SEARCH 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.

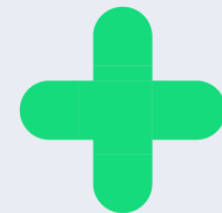
CURRENT CALLS				
Contact	VIP	Li...	Duration	Que...
Conference		-	00:00:13	

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



Imagicle Attendant Console

Anrufnotizen, Benachrichtigungen, Notfallalarme

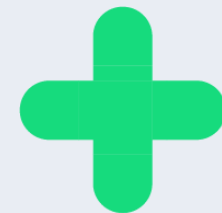


Gesprächsnotizen

- 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.

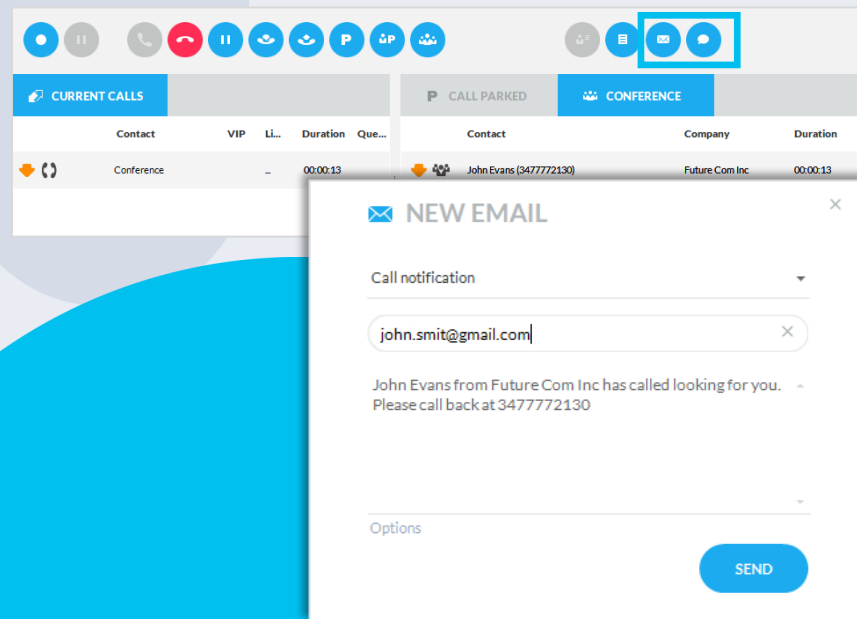
The screenshot shows a call center interface. At the top is a toolbar with icons for call control (mute, hold, transfer, etc.) and a 'Text' icon (a document with a pencil) which is highlighted with a blue box. Below the toolbar is a section titled 'CURRENT CALLS' with a table of active calls.

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



Anruflbenachrichtigungen

- 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 „Anruflbenachrichtigung“) 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

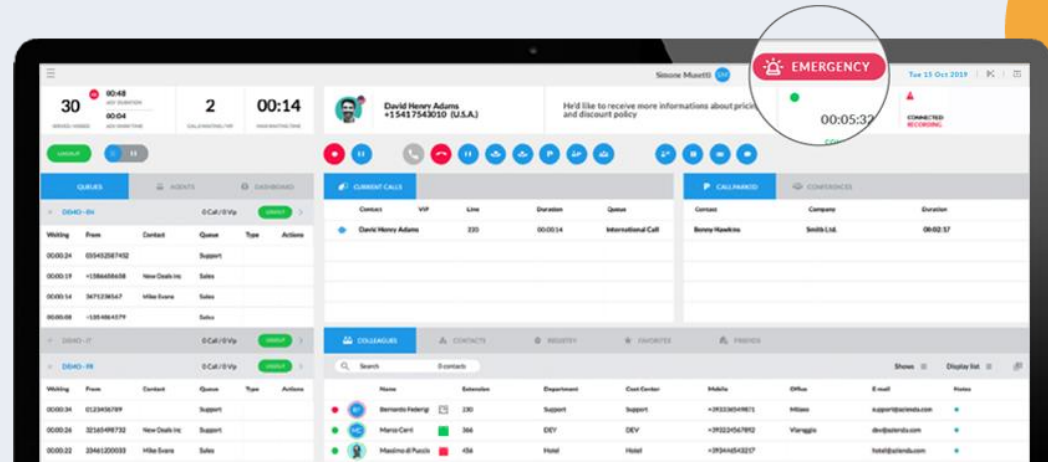


The screenshot displays the Attendant Console interface. At the top, there is a toolbar with various call control icons. Below this, there are tabs for 'CURRENT CALLS', 'CALL PARKED', and 'CONFERENCE'. The 'CURRENT CALLS' tab is active, showing a table with columns: Contact, VIP, LI., Duration, and Que... The table contains one entry: 'Conference' with a duration of '00:00:13'. The 'CONFERENCE' tab is also visible, showing a table with columns: Contact, Company, and Duration. It contains one entry: 'John Evans (3477772130)' from 'Future Com Inc' with a duration of '00:00:13'. A red box highlights the 'E-Mail' and 'SMS' icons in the top toolbar. A 'NEW EMAIL' pop-up window is overlaid on the right side of the console. It has a title bar with a close button. The main content area includes a 'Call notification' dropdown menu, a text input field containing 'john.smit@gmail.com', and a message preview: 'John Evans from Future Com Inc has called looking for you. Please call back at 3477772130'. At the bottom of the pop-up, there is an 'Options' dropdown menu and a 'SEND' button.

Auslösen einer Warnmeldung über den Notfall- Button

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

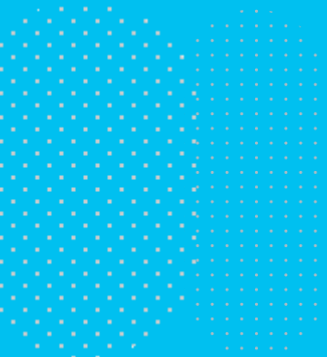
- Kann über die Anwendung InformaCast von Singlewire verschiedene Warnmeldungen auslösen
- Kann einen Anruf bei einer beliebigen Notfallnummer auslösen
- Kann für jeden einzelnen Operator oder global ausgeblendet werden





Imagicle Attendant Console

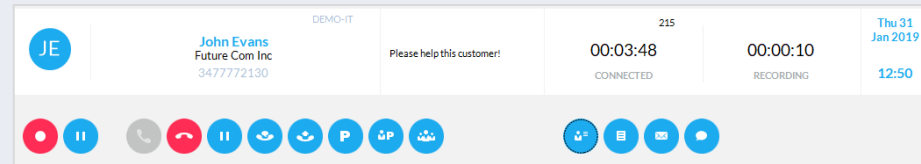
Call Recording.



Call Recording.

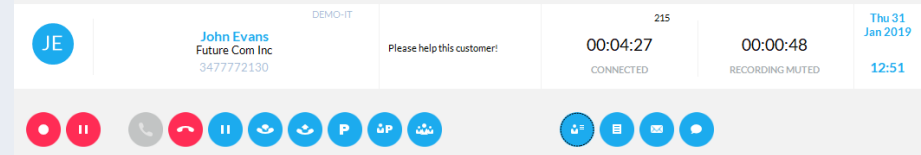
Wenn die verwendete Imagicle UC Suite eine Call Recording-Lizenz enthält, können Sie Aufzeichnungen laufender Gespräche aus der Attendant Console aktivieren. Dies funktioniert mit allen Telefonen, die in Ihrer IP-Telefonanlage registriert und mit der Attendant Console verknüpft sind, einschließlich Webex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

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



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:



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

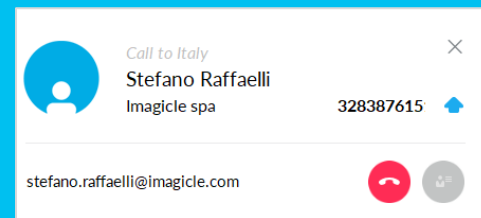
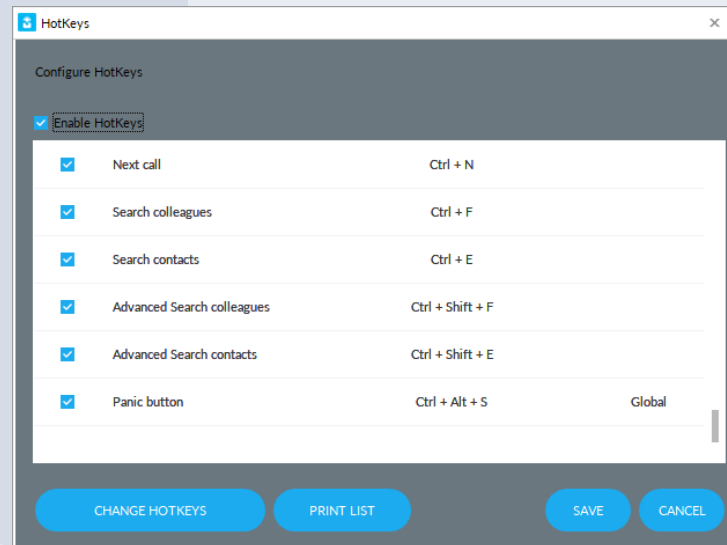


Imagicle Attendant Console

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.



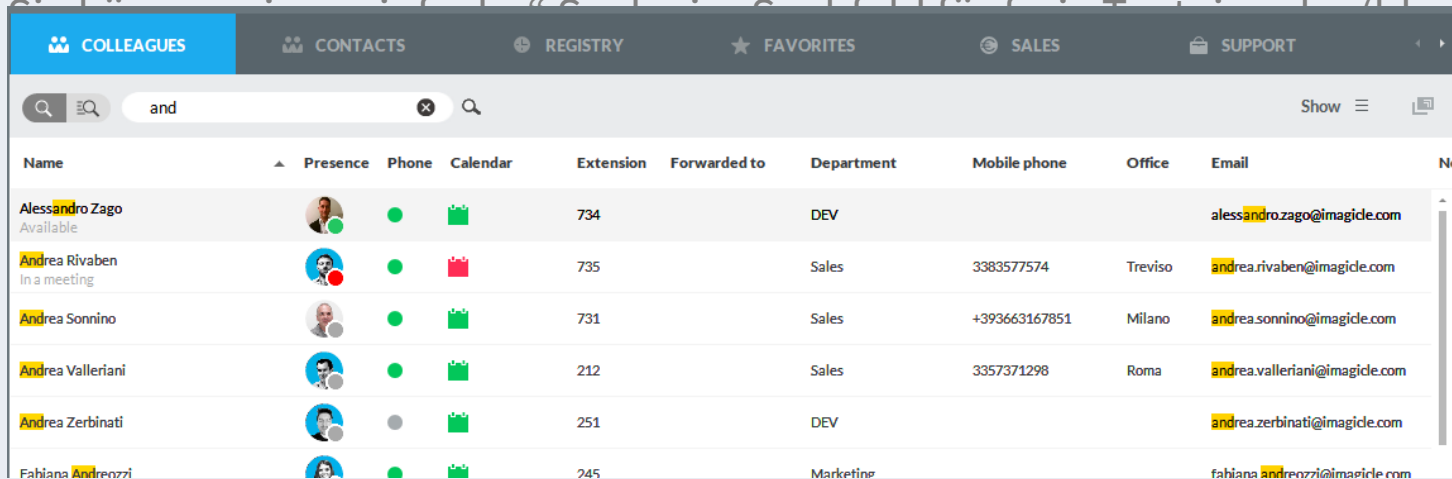


Imagicle Attendant Console

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.

COLLEAGUES									
CONTACTS									
REGISTRY									
MONITOR									
FAVORITES									
SALES									
  									
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	



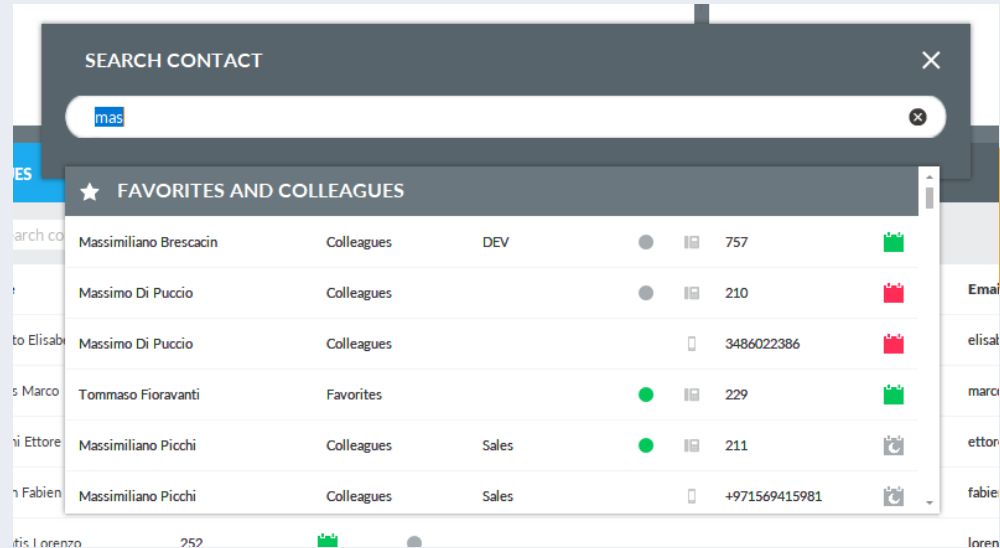
Suche im Tab „Kollegen“



- 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.

COLLEAGUES							CONTACTS		REGISTRY		MONITOR		FAVORITES	
Search colleagues														
	Name		Extension	Department	Notes	Cost Center	Mobile phone							
AA	Antar Ahmed		404	Support		Support								
AA	Antignano Aldo Available		726	Support		Support	3311775125							
	Assil Anas In a meeting		401	Sales	Anas is not available today (Giorgio Barsacchi)	Sales	+971555547337							
GB	Barsacchi Giorgio @CiscoLive till 1/2		227	Sales		Sales	3428968506							
	Beni Maurizio Available		732	DEV	Team plan 2019 (Christian Bongiovanni)	DEV	3311779183							
MB	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

COLLEAGUES									
COLLEAGUES									
Search colleagues									
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 MON 6 JUL 2020 11:00 AM - 1:00 PM HR review 3:30 PM - 4:30 PM Review offerta Wael 3:00 PM - 4:00 PM Translation flow - A design experiment that needed ...					ferruccio.palmerini@i...	
	Panzerä Elena	231						elena.panzerä@imagic...	
	Parente Enzo	733				+3460833509		enzo.parente@imagicd...	
	Perucci Emanuele	241						emanuele.perucci@im...	
	Picchi Massimiliano	211				+971569415981		massimiliano.picchi@i...	
	Popinel Thomas	234						thomas.popinel@imag...	
	Pozzobon Loris	736						loris.pozzobon@imagi...	
	Prando Massimiliano	205			Viareggio			massimiliano.prando...	
	Radwan Omar	204			Viareggio	+3356584915		omar.radwan@imagicd...	
	Raffaelli Stefano	221			Viareggio			stefano.raffaelli@ima...	
	Rauscin Mirhel	---							



Busy



Free



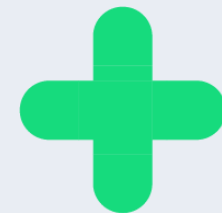
Working elsewhere



Out of office

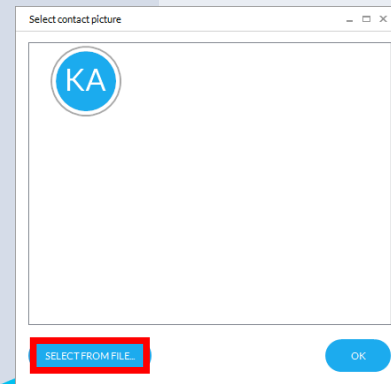


Tentative



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.

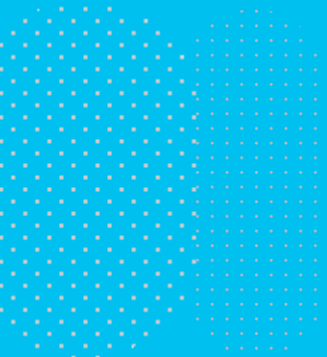


	Name		Extension	Department	Notes
	Federigi Bernardo Available		215	Marketing	cisco live (Francesco Iuliano)
	Ferrari Claudio		741	Sales	de baja hasta el 15 (Francesco Iuliano)
	Fioravanti Tommaso Cisco Live 2019		229	Sales	@cisco live (Tommaso Fioravanti)



Imagicle Attendant Console

Tab „Kontakte“



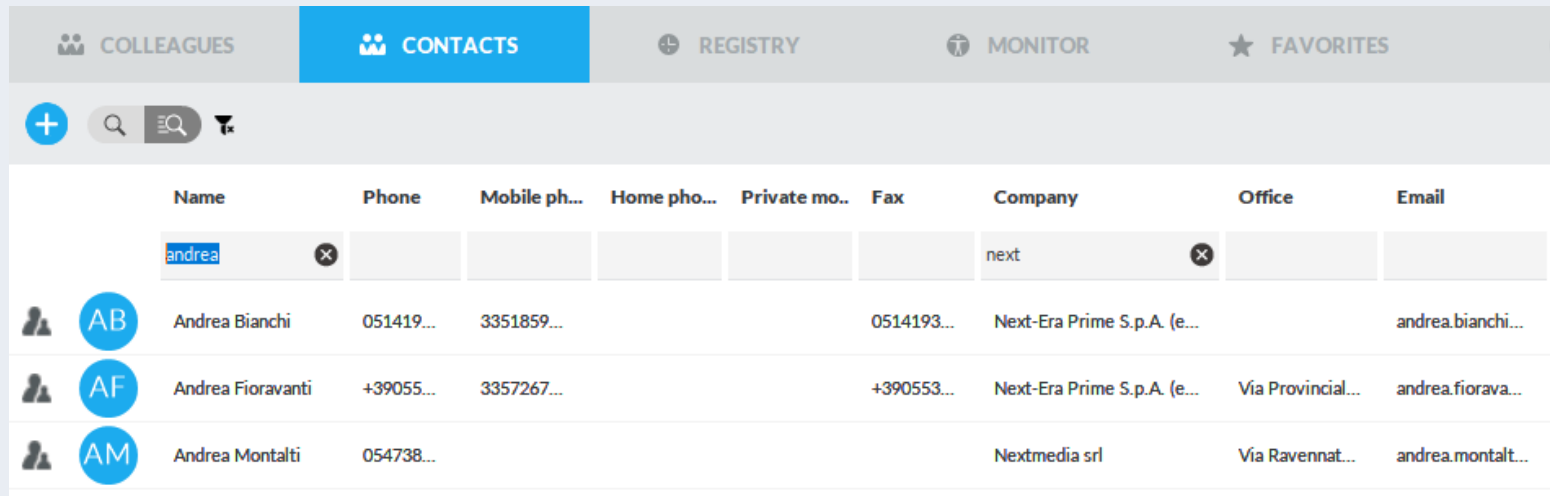
Tab „Kontakte“

- 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.



	Name	Phone	Mobile ph...	Home ph...	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.

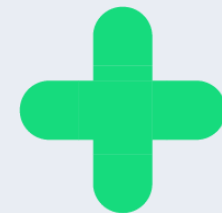


Kontakte können mit der einfachen oder erweiterten Suche direkt nach Namen, Telefonnummer oder Unternehmen gesucht werden. Drücken Sie zum Suchen die Eingabetaste oder klicken Sie auf das Lupensymbol.

- 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.

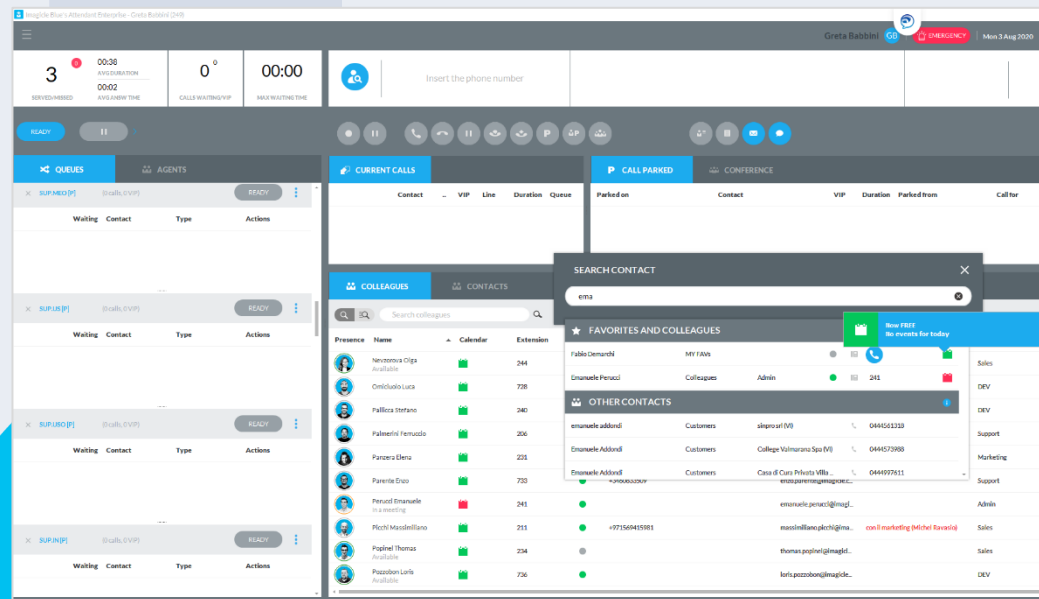
- Per Klick auf das Viereck-Symbol rechts oben können Sie das Fenster von Blue's Attendant trennen und im Vollbildmodus anzeigen lassen.
 - Per Doppelklick auf die Telefonnummer können Kontakte direkt angerufen werden.
- 

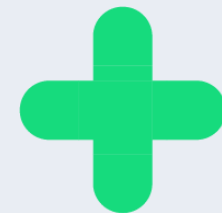


Schaltfläche Schnellsuche

- 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“.





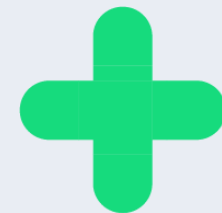
Neue Kontakte hinzufügen.

- 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

The screenshot shows the 'CURRENT CALLS' interface. At the top, there's a header for 'John Evans' from 'Future Com Inc' with the number '3477772130'. Below this is a row of call control icons. The main area is a table with columns: Contact, VIP, Line, and Duration. A call entry is visible with a duration of 00:01:56. A context menu is open over the call entry, listing various actions: 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, and 'Create a new contact'. A red arrow points from the 'Create a new contact' option to the 'View/Edit Contact' form on the right.

The 'View/Edit Contact' form displays the contact details for 'John Evans'. It includes fields for Name, Last name, Company, Phone, Mobile phone, Home phone number, Private mobile phone, Fax, Email, Office, and Image Directory. The 'Phone' field is marked with a star, indicating it's a favorite. The 'Mobile phone' field is also marked with a star. The 'Email' field contains 'jevans@fcom.com'. The 'Office' field contains 'Massarosa'. The 'Image Directory' field is set to 'Suppliers (shared with Sales department)'. At the bottom, there are 'DELETE', 'OK', and 'CANCEL' buttons.



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

COLLEAGUES

CONTACTS

REGISTRY

MONITOR

FAVORITES

Search on the registry

70 eventsAll eventsLast 7 days

From	Name	Phone	Company	Notes	Data	Duration
	Italy	John Evans	3477772130	Future Com Inc		01/02/2019 1...00:00:00
	Italy	John Evans		Future Com Inc	01/02/2019 1...	00:00:44
	Italy	John Evans		Future Com Inc	01/02/2019 1...	00:00:29
	Italy	John Evans		Future Com Inc	01/02/2019 1...	00:18:12
	Italy	John Evans		Future Com Inc	01/02/2019 1...	00:00:00
	Italy	John Evans		Future Com Inc	01/02/2019 1...	00:00:55
		Giuliano Biasci			25/01/2019 1...	00:00:35

Call

Open contact details

View/Edit contact

Delete contact

Add/Modify note

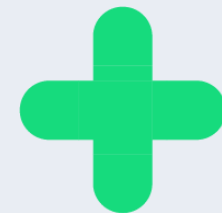
Add to Favorites

Notify this call by SMS

Notify this call by email

Copy number

Send contact



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.





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 Anrufereignisse 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

Search on the registry

83 events

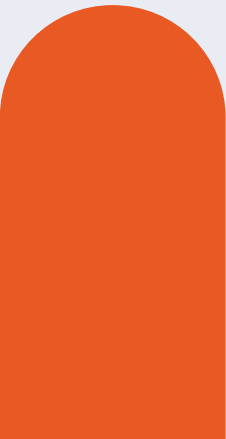
All events

Last 7 days

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.

COLLEAGUES			CONTACTS			REGISTRY			MONITOR			FAVORITES		
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.	#	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	10	errani-marittima	Errani	0584943232	00:04:15	00:00:26
outgoing calls	21	00:25:45							9	John Evans	Future Com Inc	3477772130	00:21:30	00:02:23
missed calls	6								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 'Favoriten' (Favorites) view in the Microsoft Teams interface. The top navigation bar includes tabs for 'COLLEAGUES', 'CONTACTS', 'REGISTRY', and 'MONITOR'. Below this is a search bar labeled 'Search favorite'. The main area shows a grid of contact cards for colleagues. Each card includes a profile picture, name, role, and status (e.g., 'Out of office', 'Free', 'Busy'). A calendar pop-up is visible on the right, showing a busy slot from 3:00 PM to 5:00 PM on Monday, August 3, 2020, for a 'UX Customer Session'.

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



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.

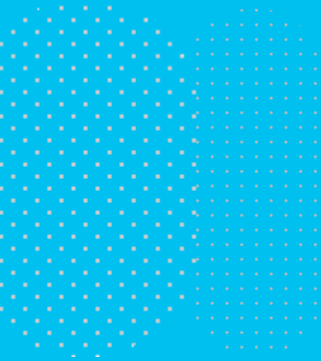
Aus den Bereichen „Kollegen“, „Kontakte“ und „Anrufliste“ können Sie **Bestehende Kontakte hinzufügen**. Öffnen Sie hierzu per Rechtsklick auf einen Eintrag das Pull-down-Menü und wählen Sie die Option „Zu Favoriten hinzufügen“.

- 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.
- 



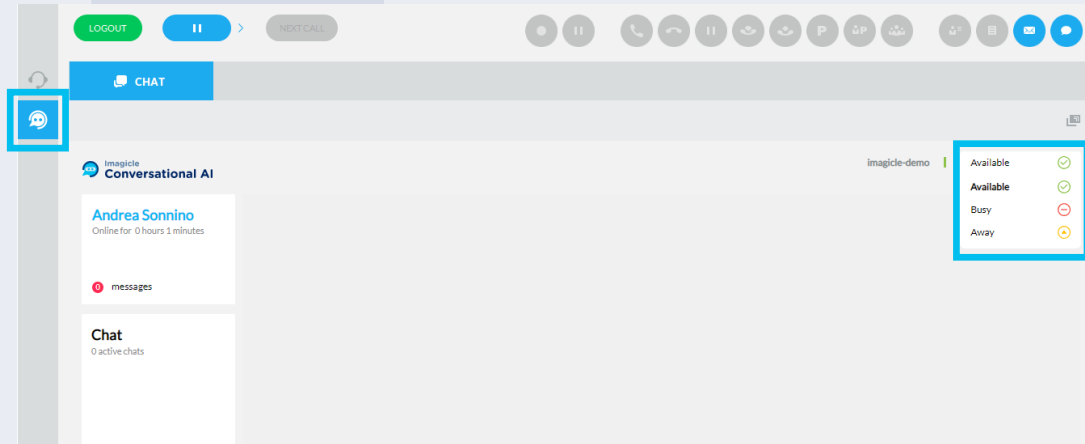
Imagicle Attendant Console

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.



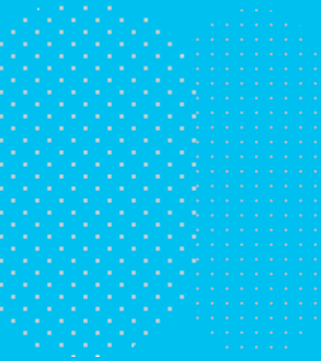
- Sobald ein neuer Kunde das Unternehmen über den Chat kontaktiert, wird die entsprechende Transaktion an den ersten verfügbaren "gemischten" Operator weitergeleitet, der die Kundenanfragen beantworten kann.
- Die Daten des Kunden werden, sofern sie bereits in der DB des Kunden vorhanden sind, im rechten 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, a sidebar shows the chat history with a list of messages and a 'Chat' section indicating 1 active chat. The main chat area shows a conversation between a guest and a virtual agent. The guest's message is: 'Hello, I want to speak with an operator'. The virtual agent's response is: 'Sure! To proceed, I need your user code'. The guest provides the user code '1519'. The virtual agent then says: 'I'm happy to pass your request to one of our operators. Please, wait a moment...'. The 'Current chat' section shows a guest message: 'I want to learn more about current credit card maximum monthly expense.' and a response from the virtual agent: 'With your current Visa Credit Card, you can spend up to 3,000 Euros per month. If you wish to extend the credit limit, I can schedule an appointment with a Sales representative'. On the right, the 'User information' panel displays details for 'Guest-1765', including Title, Name, Guest, Email, Phone, Notes, Questions, and Answers.



Imagicle Attendant Console

Kompaktes Layout

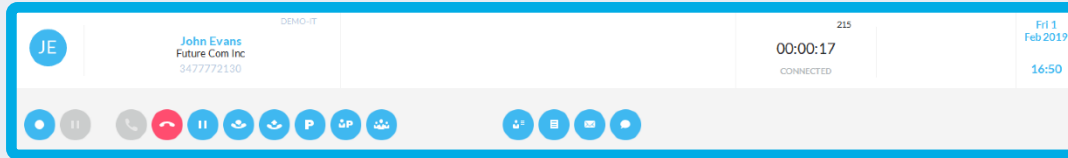


Attendant Console im kompakten Layout

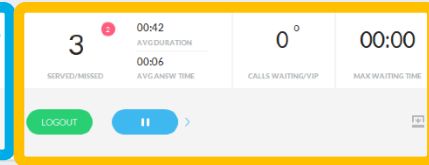
Ideal für Callcenter-Agents



- 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“

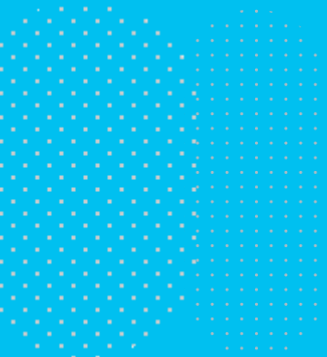


Kompakte
Warteschleife
nansicht



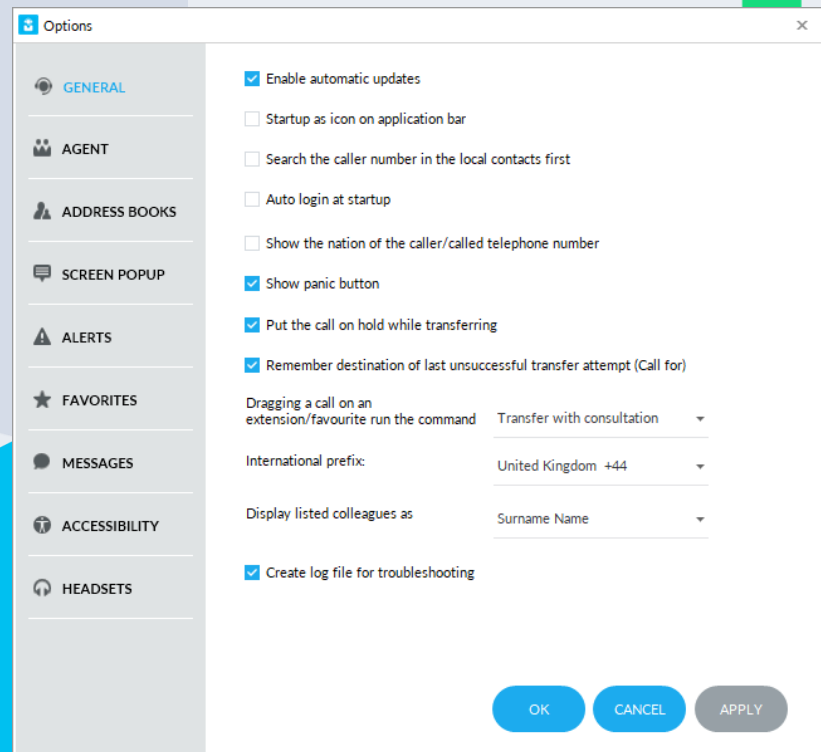
Imagicle Attendant Console

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 ...



Options

GENERAL

- ☒ Enable automatic updates
- ☐ Startup as icon on application bar
- ☐ Search the caller number in the local contacts first
- ☐ Auto login at startup
- ☐ Show the nation of the caller/called telephone number
- ☒ Show panic button
- ☒ Put the call on hold while transferring
- ☒ Remember destination of last unsuccessful transfer attempt (Call for)

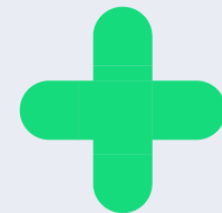
Dragging a call on an extension/favourite run the command: Transfer with consultation

International prefix: United Kingdom +44

Display listed colleagues as: Surname Name

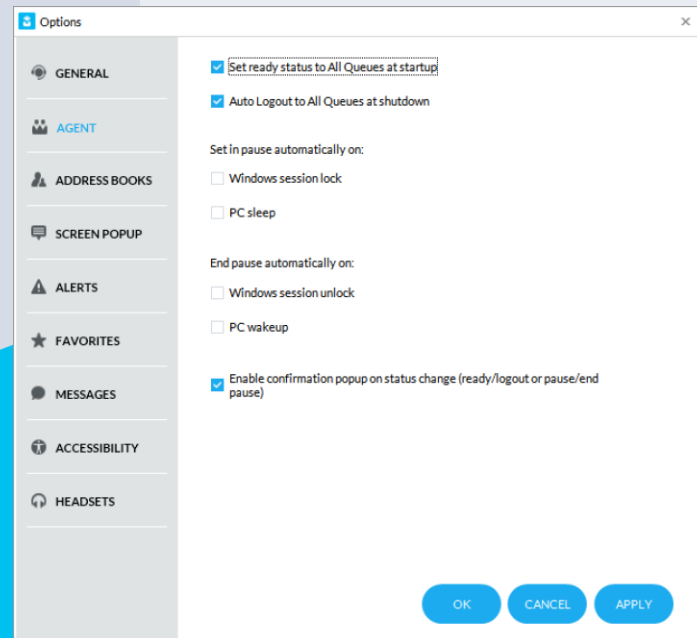
☒ Create log file for troubleshooting

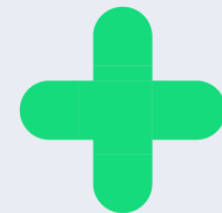
OK **CANCEL** **APPLY**



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.

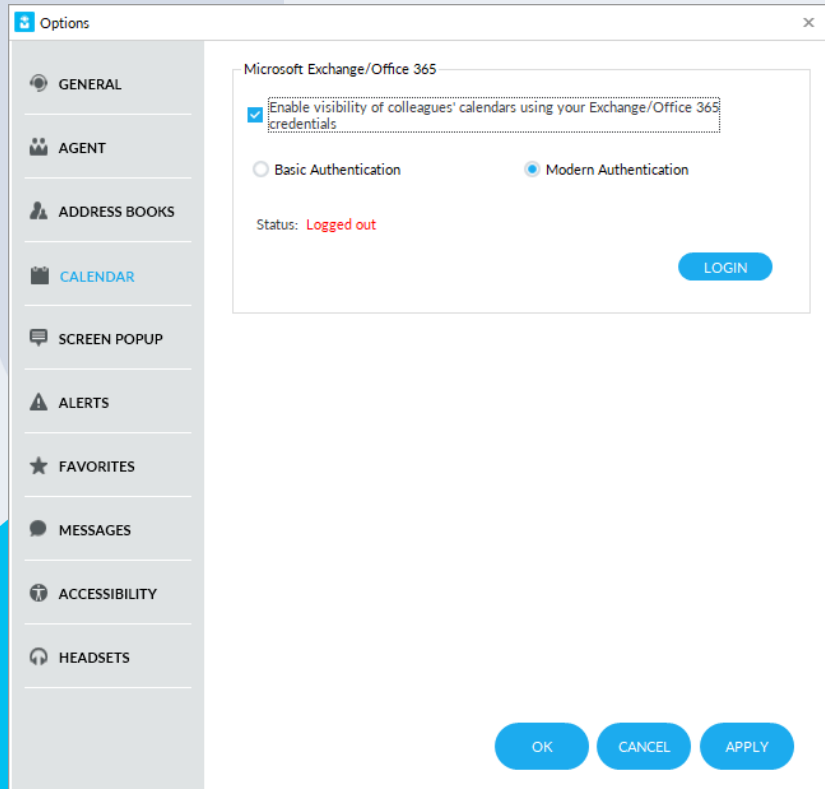
The screenshot shows the 'Options' dialog box with the 'MICROSOFT' tab selected. The left sidebar lists various settings categories: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main content area is divided into three sections: Exchange 2007, Outlook, and Outlook Express. In the Exchange 2007 section, the 'Enable search' checkbox is checked, and the 'Exchange Url' is set to 'http://exchange.dom.com/EWS/Exchange.asmx'. A 'CHECK CONNECTION' button is present. The Outlook section also has 'Enable search' checked, with a note about compatibility. The Outlook Express section has 'Enable search' unchecked, with a note about compatibility. At the bottom right, there are 'OK', 'CANCEL', and 'APPLY' buttons.

SPEEDY	MICROSOFT	SALESFORCE	CONNECT PHONE BOOK
Exchange 2007			
☒ Enable search			
Exchange Url: http://exchange.dom.com/EWS/Exchange.asmx			
NOTE: compatible with Exchange 2007 or later. <button>CHECK CONNECTION</button>			
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.			
<button>OK</button> <button>CANCEL</button> <button>APPLY</button>			

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.



The screenshot shows a software window titled "Options" with a sidebar menu and a main content area. The sidebar menu includes: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, CALENDAR (highlighted in blue), SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES, ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main content area is titled "Microsoft Exchange/Office 365" and contains the following elements:

- A checkbox labeled "Enable visibility of colleagues' calendars using your Exchange/Office 365 credentials" which is checked.
- Two radio buttons for authentication: "Basic Authentication" (unselected) and "Modern Authentication" (selected).
- A status indicator that reads "Status: Logged out" in red text.
- A blue "LOGIN" button.

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

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

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

CALENDAR

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

☐ 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

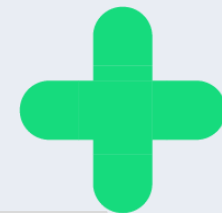
Incoming/Outgoing calls

☐ 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 gegeben werden soll.

Options

GENERAL

- ☒ 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

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

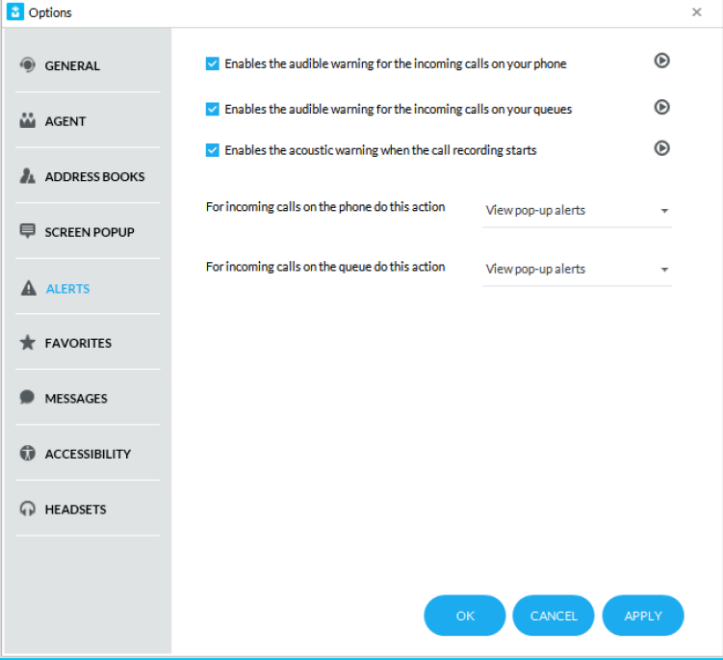
ACCESSIBILITY

HEADSETS

OK CANCEL APPLY

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.



Options

GENERAL

AGENT

ADDRESS BOOKS

SCREEN POPUP

ALERTS

FAVORITES

MESSAGES

ACCESSIBILITY

HEADSETS

☒ Enables the audible warning for the incoming calls on your phone

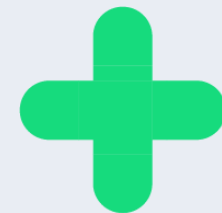
☒ Enables the audible warning for the incoming calls on your queues

☒ 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

OK CANCEL APPLY



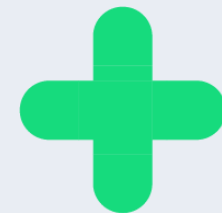
Einstellungen für Nachrichten/SMS

- 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.

The screenshot shows a software window titled "Options" with a close button (X) in the top right corner. On the left is a sidebar menu with icons and labels: GENERAL, AGENT, ADDRESS BOOKS, SCREEN POPUP, ALERTS, FAVORITES, MESSAGES (highlighted in blue), ACCESSIBILITY, and HEADSETS. The main area has two tabs: "SMS" (active, blue background) and "Template" (grey background). Below the tabs, the text "Select the provider to use for sending SMS" is displayed. The form contains the following fields:

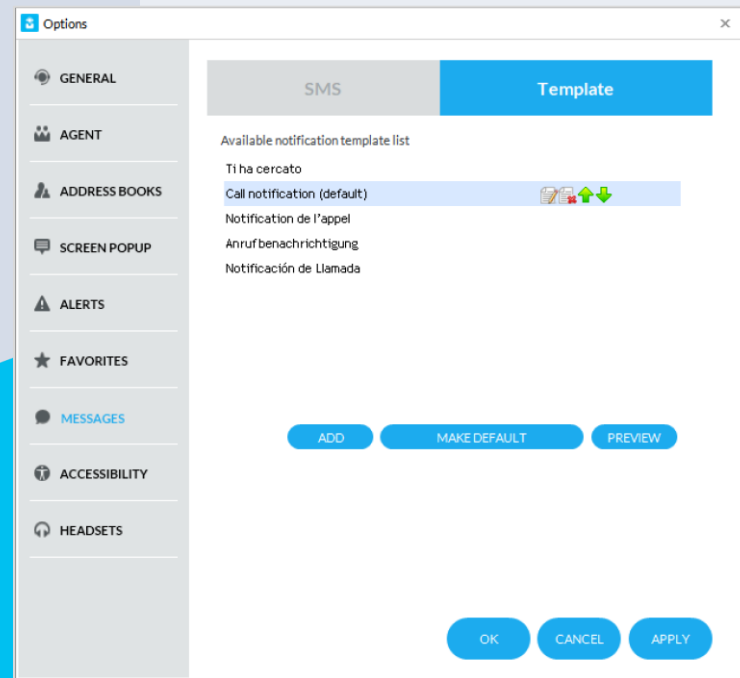
- "SMS Service Provider": A dropdown menu with "EasiSMS" selected.
- "Sms sender: (max 11 digit)": A text field containing "Imagicle".
- "User": A text field containing "Andrew".
- "Password": A text field with 10 black dots for masking.
- "Gateway address": A text field containing "easisms.com".

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



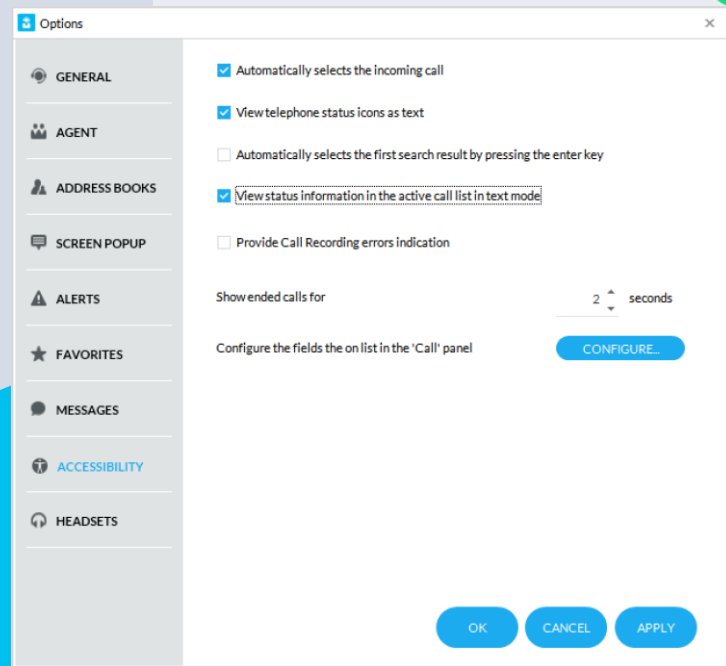
Vorlagen für Nachrichten/SMS

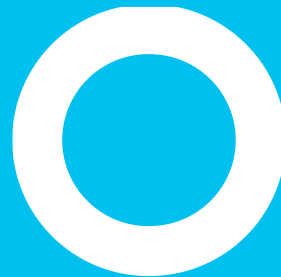
- Im Tab „**Nachrichten/Vorlagen**“ können Sie Vorlagen zum Versenden von E-Mails oder SMS hinzufügen, bearbeiten oder löschen.
- Jede Vorlage kann mit verschiedenen anrufspezifischen Parametern konfiguriert werden, wie z.B. Datum/Zeit, Name und Telefonnummer des Anrufers, Warteschleifen-Name u.a.



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

