









## Einen Anruf ausführen

- Geben Sie die Nummer in das Feld aktiver Anruf ein und drücken Sie auf 
- Wählen Sie einen Kontakt aus, den Sie anrufen möchten, und bestätigen Sie mit einem Doppelklick, oder wählen Sie mit der rechten Maustaste den Befehl Anrufen, oder klicken Sie auf das Feld  im Kontextmenü neben der Telefonnummer
- **Clip&Call**: drücken Sie CTRL+1 (konfigurierbar) auf der Tastatur, um eine beliebige auf dem Bildschirm angezeigte Nummer zu wählen (egal ob E-Mail, Web...)


## Antworten-auf Warten stellen-einen Anruf beenden

- **Nehmen Sie** einen Anruf an durch Drücken auf  oder durch einen HotKey-Befehl auf der Tastatur
- **Stellen Sie einen Anruf auf Warten** durch Drücken auf  oder Klicken der rechten Maustaste und Wählen der Option Warten, oder verwenden Sie den HotKey-Befehl auf der Tastatur
- Sie können **den Anruf beenden** durch Drücken auf  oder Klicken der rechten Maustaste und Wählen der Option Auflegen, oder verwenden Sie den HotKey-Befehl auf der Tastatur

## Einen Anruf weiterleiten-halten-wieder abrufen

- Drücken Sie zum **Weiterleiten** eines Anrufs auf  oder **ziehen Sie mit der Maus** den aktiven Anruf direkt auf den Kontakt, an den der Anruf geleitet werden soll, und drücken Sie auf , um die Weiterleitung abzuschließen
- Drücken Sie zum **Halten** eines Anrufs auf 
- Zum **Wiederabrufen** eines Anrufs klicken Sie zweimal auf den gehaltenen Anruf oder ziehen Sie ihn vom Feld Gehaltene Anrufe in das Feld Anrufe

## Eine Konferenz erstellen

- Klicken Sie während eines Anrufs auf 
- Suchen Sie den Kontakt, den Sie zur Konferenz hinzuschalten möchten, und klicken Sie auf den Namen
- Ziehen Sie den neuen Anruf vom Feld Anrufe in das Feld Konferenzen



## Plantronics-Kopfhörer integrieren



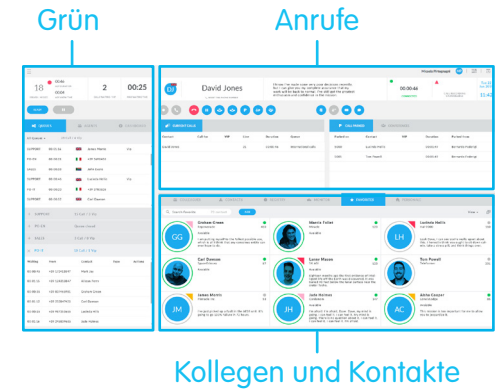
Beim Anschließen des Kopfhörers **Plantronics** erkennt Imagicle Attendant Console die Art des Kopfhörers und die verfügbaren Optionen. Im Menü **Instrumente>Optionen>Kopfhörer** lassen sich die je nach Kopfhörermodell verfügbaren Aktionen einstellen.




# Imagicle Attendant Console

Mit Ihrer neuen Imagicle Attendant Console lassen sich Ihre Anrufe einfacher und effizienter verwalten.




- Sie können die Anrufe in Wartestellung im Bereich der Warteschlangen sehen
- Sie können mehrere Anrufe gleichzeitig im Bereich der Anrufe abwickeln
- Sie können den Status der Kollegen sehen und sie anrufen, oder an Kollegen und Kontakte weiterleiten.

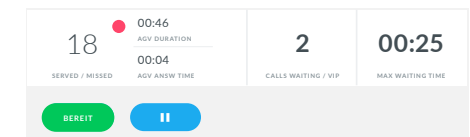


## Anmelden

- Klicken Sie auf das Icon der Anwendung 
- Bei der ersten Anmeldung müssen Sie die **Server-Adresse von Imagicle eingeben**
- Geben Sie **Benutzernamen** und **Kennwort** ein (gewöhnlich die gleichen wie für Windows)
- DER automatische Start der Anwendung beim Einschalten des PCs kann im Menü Instrumente>Optionen
- Mit Ihren persönlichen Daten ist der Zugriff von jedem beliebigen PC möglich.

## Sich auf die Annahme von Anrufen vorbereiten

- Um einen eingehenden Anruf zu beantworten, müssen Sie sich in den Warteschlangen anmelden
- Drücken Sie dazu entweder global , oder klicken Sie gezielt auf die Login-Taste der einzelnen Warteschlangen
- Sie können zeitweilig das Eingehen von Anrufen unterbrechen; klicken Sie dazu auf 
- Zum Abmelden klicken Sie auf 



**Grün**: bereit für alle Warteschlangen

**Gelb**: bereit für einige Warteschlangen

**Grün + II** : Pause/Nachbearbeitung

**Blau**: von allen Warteschlangen abgemeldet

bereit für alle Warteschlangen



Die Anzeige Ihrer Attendant Console kann je nach zugewiesenem Benutzerprofil und eingestellten Konfigurationen variieren.

### Telefonfunktionen

- Aufzeichnen
- Anrufen/Annehmen
- Auflegen
- Auf Warten stellen
- Weiterleitung mit Beratung
- Weiterleitung ohne Beratung
- Halten
- Halten auf Nebenstelle
- Konferenz

### Zusätzliche Funktionen

- Vermerk hinzufügen
- Registerkarte Kontakt öffnen
- E-Mail senden
- SMS senden

### Leistungskennzahlen

#### Warteschlangen

Zeigt die Anrufe in allen Warteschlangen an, für die der Benutzer registriert ist.

#### Vertreter

Zeigt den Status der Vertreter für jede einzelne Warteschlange an.

#### Dashboard

Zeigt die Arbeitsleistung der Schlangen und Vertreter in Echtzeit an.

### Laufende Anrufe

### Kontaktinformationen Status Telefonanschluss

- Grün:** verfügbar
- Rot:** besetzt
- Grau:** nicht erkannt

### Anwesenheitsstatus

- Grün:** online
- Gelb:** abwesend
- Rot:** besetzt
- Grau:** offline

Liste der HotKey-Befehle, die im Menü Instrumente>Optionen individualisiert werden können.

Minileiste anzeigen

Feld aktiver Anruf

#### P Parken

Zeigt die vom Benutzer gehaltenen Anrufe an.

#### Konferenzen

Anzeige und Steuerung der zu einer Konferenz gehörenden Anrufe.

Feld abtrennen

Anmeldung/Abmeldung von einzelner Warteschlange Öffnen/Schließen von Warteschlange

Unter allen Kontakten in Registerkarte suchen HotKey für Schnellsuche (Ctrl+2) von persönlichen/geschäftlichen Kontakten.

#### Kollegen

Zeigt alle Kollegen mit ihrem Anwesenheitsstatus, Telefonstatus und allen Kontaktdetails an.

#### Kontakte

Sucht einen Kontakt in allen geschäftlichen und privaten Verzeichnissen, die im Menü Instrumente>Optionen konfigurierbar sind.

#### Verzeichnis

Zeigt alle Telefonate und SMS mit allen Details an. Hinweis auf verpasste Anrufe.

#### Überwachung

Kontrolliert den eigenen Telefonverkehr in Echtzeit mit einfachen Übersichtsstatistiken.

#### Favoriten

Fasst die bevorzugten Kontakte zusammen. Es können bis zu 10 Speicherkarten im Menü Instrumente>Optionen erstellt werden.