

Effectuer un appel

- Enter le numéro dans le panneau et appuyez sur 
- Sélectionner un contact à appeler et y double-cliquer dessus ou cliquer le bouton droit de la souris et sélectionner 'Appeler'. Il est possible de cliquer sur la touche  qui apparait en passant la souris sur le numéro du contact
- **Clip&Appel:** taper CTRL +1 du clavier (configurable) pour appeler n'importe quel numéro affiché sur l'écran où il se trouve (email, web ...)

Répondre-Mettre en attente-Terminer un appel

- **Répondre** à un appel en appuyant sur  ou avec un raccourci clavier (HotKey)
- **Mettre un appel en attente** en appuyant sur  ou cliquer sur le bouton droit de la souris et sélectionner 'Attente' ou parmi le raccourci clavier
- **Terminer l'appel** en appuyant sur  ou cliquer sur le bouton droit de la souris et sélectionner 'Raccrocher' ou parmi le raccourci clavier

Transférer-Parquer-Prendre un appel

- Pour **transférer** un appel appuyez sur  ou **faire glisser avec la souris la communication en cours directement sur le contact** auquel vous souhaitez transférer l'appel et appuyez sur  pour effectuer le transfert
- Pour **parquer** un appel appuyez sur 
- Pour **reprendre** un appel faire double-clic sur l'appel parqué ou le faire glisser depuis le panneau des Parcages vers le panneau des Appels

Créer une conférence

- Durant un appel appuyez sur 
- Rechercher le contact à ajouter à la conférence et cliquer sur sur le nom
- Faire glisser le nouvel appel à partir du panneau de Appels vers le panneau Conférences



Intégration d'un micro-casque Plantronics



En connectant votre casque **Plantronics**, Imagicle Attendant Console détecte automatiquement le type de casque et les options disponibles. Dans le menu **Outils > Options > Casque** il est possible définir les actions disponibles en fonction du casque utilisé.



Imagicle Attendant Console

Avec la nouvelle Imagicle Attendant Console on peut gérer avec plus de simplicité et efficacité tous les appels .

- C'est possible voir les appels en attente de réponse dans la file d'attente
- C'est possible gérer plusieurs appels en même temps à partir de l'aire des AppelsView
- C'est possible voir l'état des collègues et les appeler, transférer les appels à collègues et contacts.

Comment accéder

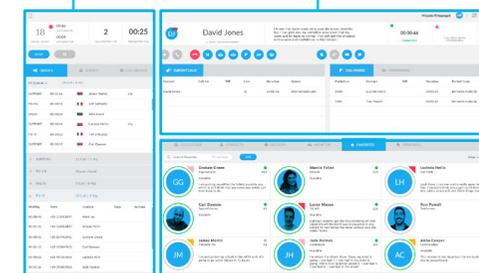
- Cliquer sur l'icône de l'application 
- Lors de la première connexion entrer **l'adresse du Server Imagicle**.
- Entrer **le nom utilisateur et mot de passe** (généralement le même que Windows).
- C'est possible configurer l'application pour quelle soit lancé automatiquement au démarrage du PC à partir du menu Outils > Options.
- Accéder avec son propre compte à partir de n'importe quel PC.

Pour répondre aux appels

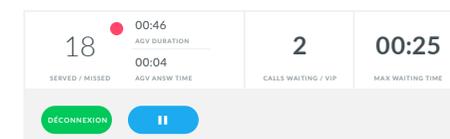
- Pour pouvoir de répondre aux appels entrants se connecter tout
- C'est possible se connecter de façon globale en appuyant sur , ou sélective en appuyant sur le bouton Prêt des différentes files d'attente
- C'est possible suspendre temporairement les Appels entrants en appuyant sur 
- C'est possible se déconnecter en cliquant sur 

Files d'attente

Appels



Collègues et contacts



Vert: prêt sur toutes les files d'attente
Jaune: prêt sur quelques files d'attente
Vert +  : pause/wrap-up
Bleu: éconnecté de toutes les files d'attente

L'aspect de 'Attendant Console peut varier selon le profil d'utilisation qui a été attribué à l'utilisateur et aux configurations effectuées.

Fonctions Téléphonique

- Enregistre
- Appeler/Répondre
- Terminer l'appel
- Mettre en attente
- Transférer avec consultation

- Transférer l'appel
- Parquer l'appel
- Parquer sur poste
- Ajouter à la conférence

Fonctions supplémentaires

- Ajouter une note
- Ouvrir fiche contact
- Ecrire un email
- Envoyer un SMS

Indicateurs de performance

Files d'attente

Affiche les appels en queue sur toutes les files d'attente aux quelles l'opérateur est connecté.

Agents

Affiche l'état des agents par rapport à chaque file d'attente.

Tableau de bord

Affiche les performances des files d'attente et des agents en temps réel.

Appels en cours

Info du contact

État du téléphone

Vert: disponible

Rouge: occupé

Gris: non détecté



Presence status

Vert: en ligne

Jaune: absent

Rouge: occupé

Gris: déconnecté

Liste des raccourcis pouvant être personnalisés dans le Menu Outils > Options

Réduire

Panneau de l'appel en cours

Parcages

Affiche les appels parqués par l'opérateur.

Conférence

Affiche et permet de gérer les appels inclus dans une conférence.

Affichage des données dans une fenêtre séparée

Prêt/Déconnexion de la file d'attente Ouverture/Fermeture de file d'attente

Recherche des contacts dans le tab. Raccourci clavier pour une Recherche rapide (Ctrl+2) des contacts personnels/entreprise.

Postes

Affiche tous les collègues avec l'état de présence, l'état du téléphone et tous les détails du contact.

Contacts

Recherche un contact dans tous les annuaires, configurable à partir du menu Outils > Options.

Registre

Affiche tous les appels et SMS avec tous les détails.. Notification des appel manqués.

Moniteur

Contrôle son propre trafic téléphonique en temps réel à l'aide de simples statistiques récapitulatives.

Favoris

Regroupe les contacts favoris. Possibilité de créer jusqu'à 10 tab à parti du menu Outils > Options.