

Effettuare una chiamata

- Digita il numero nel pannello chiamata attiva e premi su 
- Seleziona un contatto da chiamare e fai doppio click o usando il tasto destro del mouse selezione Chiama, oppure clicca sul bottone  dal menu contestuale vicino al numero di telefono
- **Clip&Call**: digita CTRL+1 (configurabile) da tastiera per chiamare qualsiasi numero visualizzato sullo schermo ovunque sia (e-mail, web...)

Rispondere-mettere in attesa-finire una chiamata

- **Rispondi** ad una chiamata premendo su  o da tastiera con hotkey
- **Metti in attesa** una chiamata premendo su  oppure cliccando sul tasto destro del mouse e selezionando l'opzione Attesa, o da tastiera con hotkey
- Puoi **terminare la chiamata** premendo su  oppure cliccando sul tasto destro e selezionando l'opzione Riaggancia, o da tastiera con hotkey

Trasferire-parcheggiare-riprendere una chiamata

- Per **trasferire** una chiamata premi su  oppure **trascina con il mouse** la chiamata in corso direttamente sul contatto a cui desideri trasferire la chiamata e premi su  per completare il trasferimento
- Per **parcheggiare** una chiamata premi su 
- Per **riprendere** la chiamata fai doppio click sulla chiamata parcheggiata o trascinala dal pannello Parcheggi al pannello Chiamate

Creare una conferenza

- Durante una chiamata premi su 
- Cerca il contatto che vuoi mettere in conferenza e premi sul nome
- Trascina la nuova chiamata dal pannello chiamate al pannello conferenze



Integrare una cuffia Plantronics



Collegando la cuffia **Plantronics** automaticamente Imagicle Attendant rileva la tipologia di cuffia e le opzioni disponibili. Dal menu **Strumenti>Opzioni>Cuffie** puoi impostare le azioni disponibili in base allo tua cuffia.



Imagicle Attendant Console

Con la tua nuova Imagicle Attendant Console puoi gestire con più semplicità ed efficienza le tue chiamate.

- Puoi vedere le chiamate in attesa di risposta nell'area delle code
- Puoi gestire più chiamate contemporaneamente dall'area chiamate
- Puoi vedere lo stato dei colleghi e chiamare, trasferire a colleghi e contatti.

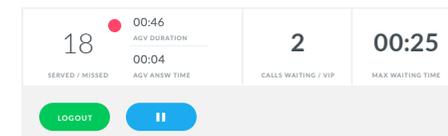


Come accedere

- Clicca sull'icona dell'applicazione 
- Al primo login è necessario inserire l'**indirizzo del Server Imagicle**
- Inserisci **Username** e **Password** (in genere le stesse di Windows)
- È possibile impostare che l'applicazione si avvii in automatico all'avvio del computer dal menu Strumenti>Opzioni
- Puoi accedere con le tue credenziali da qualsiasi PC.

Prepararsi a rispondere alle chiamate

- Per poter rispondere alle chiamate in arrivo devi loggarti alle code
- Puoi farlo in modo globale premendo il tasto , oppure in modo selettivo cliccando sul bottone login delle singole code
- Puoi sospendere temporaneamente l'arrivo di chiamate premendo 
- Puoi sloggarti premendo su 



Verde: pronto per tutte le code

Giallo: pronto per alcune code

Verde +  : pausa/wrap-up

Blu: sloggato da tutte le code

L'aspetto della tua Attendant Console può variare in funzione del profilo di utilizzo che ti è stato assegnato e delle configurazioni effettuate.

Funzionalità telefoniche

- Registra
- Chiama/Rispondi
- Aggancia
- Metti in attesa
- Trasferisci con consultazione

- Trasferisci senza consultazione
- Parcheggia
- Parcheggia su interno
- Conferenza

Funzionalità aggiuntive

- Aggiungi nota
- Apri scheda contatto
- Invia email
- Invia SMS

Key Performance Indicators

Code

Mostra le chiamate in attesa su tutte le code a cui è registrato l'operatore.

Agenti

Mostra lo stato degli agenti rispetto ad ogni singola coda.

Dashboard

Visualizza le performance di code ed agenti in tempo reale.

Chiamate in corso

Info contatto

Stato telefonico

Verde: disponibile

Rosso: occupato

Grigio: non rilevato

Stato presenza

Verde: online

Giallo: assente

Rosso: occupato

Grigio: offline

Elenco HotKey personalizzabili dal menù Strumenti>Opzioni

Visualizza Minibar

Pannello chiamata attiva

Parcheggi

Mostra le chiamate parcheggiate dall'operatore.

Conferenze

Visualizza e permette di gestire le chiamate incluse in una conferenza.

Stacca pannello

Login/Logout da singola coda
Apertura/Chiusura coda

Cerca in tutti i contatti del tab.
HotKey per Ricerca Rapida (Ctrl+2) dei contatti personali/aziendali.

Colleghi

Mostra tutti i colleghi con stato di presenza, stato telefonico e tutti i dettagli di contatto.

Contatti

Cerca un contatto in tutte le rubriche aziendali e personali, configurabili dal menu Strumenti>Opzioni.

Registro

Visualizza tutte le telefonate e gli SMS con tutti i dettagli. Notifica chiamate perse.

Monitor

Controlla il proprio traffico telefonico con semplici statistiche riassuntive in tempo reale.

Preferiti

Aggrega i contatti preferiti. Possibilità di creare fino a 10 tab dal menu Strumenti>Opzioni.