Call Center 簡易展示資訊.

·請先準備以下資訊(請參照 email 內容或設定參數文件)

A. Chat Demo 網頁登入的網址

B. 『值機分機』用安裝設定完成的 MicroSIP 軟體電話

C. Chrome 或 Firefox 瀏覽器

D. Agent Desktop 值機網頁的網址

E. 客服員(Agent) 登入帳號與密碼

F. Chat 網頁登入用電腦1台,值機分機用電腦2台(Windows7以上)

・測試案例:

情境:

同時登入『客服員A』與『客服員B』,『客服員A』變更狀態為『待機』,『客 服員B』變更狀態為為『未待機』,進入文字交談訊息『Chat』網頁入口,於 Name 欄位輸入欲帶給『客服員A』辨識的主叫名稱,並選擇服務技能後,點選『Chat』 圖示,即可派送文字訊息給線上值機的『客服員A』接收並服務。

步驟:

- 請使用第一台電腦透過 MicroSIP 註冊『值機分機1』並使用瀏覽器登入『客服員A』
  上線值機,將變更狀態為『待機』。
  (詳細請參照 SoftPhone Installv2.pdf、ADT quickguide.pdf)
- 請使用第二台電腦透過 MicroSIP 註冊『值機分機 2』並使用瀏覽器登入『客服員 B』
  上線值機,將變更狀態為『未待機』。

(詳細請參照 SoftPhone\_Installv2.pdf、ADT\_quickguide.pdf)

3. 請使用第三台電腦開啟瀏覽器『Chrome、Firefox』, 輸入文字交談訊息『Chat』網址,

並進入該『Chat』網頁入口。

(詳細請參照 Call Center\_Info.pdf)

🗅 Online Support 🛛 🗙 🔪		÷ - ð ×
← → C 🛈 125.227.128.234:8000/acddemo/Suppo	ntjsp?DN=6300	☆ 🖾 ∶
	Online Support      Image: Construction      Name :      Service Skill :      Image: Construction      Name :      Service Skill :      Image: Construction      Image: Constreconstruction	

4. 請於該網頁內,輸入欲帶給『客服員A』的主叫名稱,並於 Service Skill 選擇國語,按

下『Chat』圖示,即可派送此通文字交談訊息『Chat』給『客服員A』,並跳出此『Chat』 對話視窗。

Online Support					
Korr Information  Substrain Statement  Substratement  Substrain Statement  Subst					
Name :					
Service Skill: 國語	¥				
	_				
1. 輸入土叫名柟及選择 國語服務技能					
Chat Client - Google Chrome - Chat Client.html?ServerIP=125.227.128.234:8000/ChatDemo/ChatClient.html?ServerIP=125.227.128.234&Caller=					
Agent ID :					

5. 因此時僅『客服員A』值機,故該通『Chat』將會派送到該值機頁面,將會顯示這通

透過『Chat』網頁入口所撥入的來電,按下該處後,『客服員A』即可與透過『Chat』

網頁入口撥入的來電者,進行交談並服務,值機狀態也將自動切換為忙線。

主叫					
被叫					
服務	(400)				
服務技能	(8319				
停留在行列的時間	310				
狀態	(來電)				
	值機頁面即跳出此通文字訊息來電.按 下該處即可接聽此通文字訊息來電				
主叫					
被叫					
服務	(cm				
服務技能	1815				
停留在佇列的時間					
狀態	(通话中				
	00:00:12 🚔 🞯 🗱				

 按下該處接聽後,『客服員A』即可與透過『Chat』網頁入口所撥入的來電者,進行 文字交談並服務,接通後並相互交談的畫面如下。



© Home Grant X U U III X					
主叫					
被叫					
服務					
服務技能					
停留在佇列的時間					
狀態	(通話中				
HR 221 175 (	1				
第一說 [13:55:40]: 沒有 這是測試~~ 608					
1201,78726154 ** 1868	84				
好的~非常感谢您的对	Rife:-				
<b>111</b> 12 [13:56:32]:					
ok~thanks!!					
I.					
	00:08:40				
P Chat Cl	ent - Google Chrome				
125.2	27.128.234:8000/ChatDemo/ChatClient.html?ServerIP=125.227.128.234&Caller				
S Agent	ID :				
-					
1477#7 ## B	Sald [13:51:56]: 35/98-94 54/46/54/00				
記録す、記録	<b>全各版具入为门巡</b> 犯高心				
708.421778 :					
Lisaid [1]	3:55:371				
沒有.這些	■				
	said [13:56:15]				
好的~非	常威謝您的來電!!~				
I said [1	3:56:29)				
ok~than	ks!!				
1.1					
	Disconnect				

7. 當通話完畢後,按下值機頁面下方的X或來電者頁面的Disconnect即掛斷此通文字交談。

C		
ſ	🚱 Home 🏾 🌚 💷 🛙	x 論 x 設置
	主叫	
	被叫	
	服務	
	服務技能	818
	停留在佇列的時間	
	狀態	(@GP
	HR 721 455 ?	
	說 [13:55:40]: 沒有,這是測試~~ 威謝!	n ()
	我說 [13:56:18]: 好的~非常感謝您的來	âl:-
	說 [13:56:32]: ok~thanks!!	
	1	
		按下X町可排懸併→通
		文字交談
		00-08-10
11		



8. 掛斷後,頁面下方自動切換為所設定的掛斷頁面,並將狀態切換為話後處理。

▲ 1■ 掛斷後狀態將自動切 換為話後處理狀態		••••••••••••••••••••••••••••••••••••••	掛斷後將自動切換為所 設定的掛斷頁面			
Section Home Section 開始 x ■ III x Section Action						
手   「 」    「ing Jie System Integration Co.,Ltd 通紙運品 質瓶運品 類於我們 成功案例 與我凝聚 ▼   御路電話						
與我聯繫						
姓名(*)						
聯絡電話	チ晶捷割	位股份有限公司				
Email(*)	地址:新北市中和同	板南路669號14樓				
公司名稱	電話:(02)2228-99:	22				
¢i≅	(霉真:(02)2228-653 解络人:杜先主(Mo	77 bbile : 0935740307)				
透出						
	晶提數位股份有限公司 Jing Jie System Integration Co.,	Ltd ta	)))))))))))))))))))))))))))))))))))))			

------

//-----