

- 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『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：

1. 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)
2. 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)



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



Ready Agent : 1

2. 按下chat圖示

Your Information

Name :

Service Skill :

**1. 輸入主叫名稱及選擇
國語服務技能**

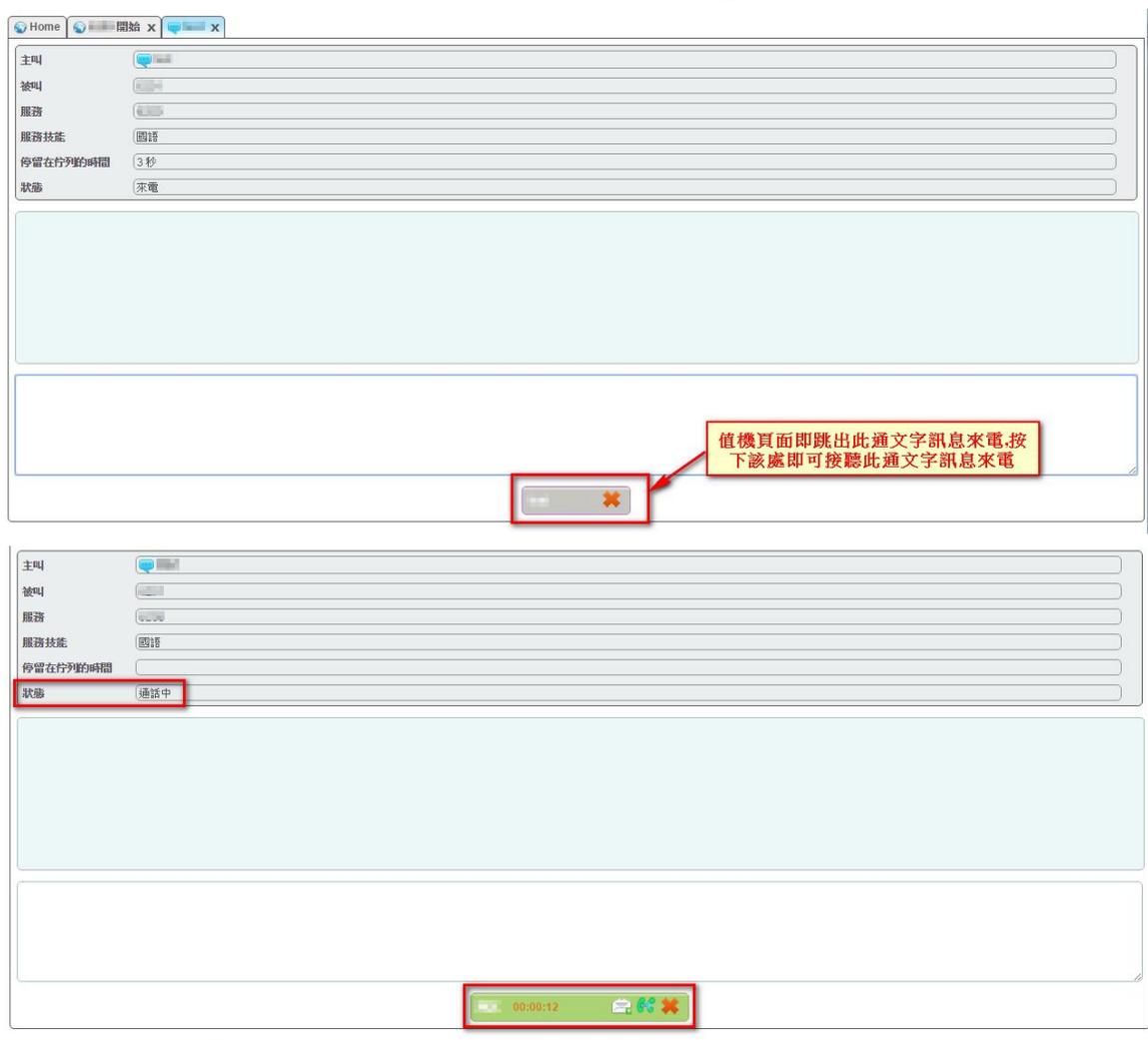
Chat Client - Google Chrome

125.227.128.234:8000/ChatDemo/ChatClient.html?ServerIP=125.227.128.234&Caller=

Agent ID :

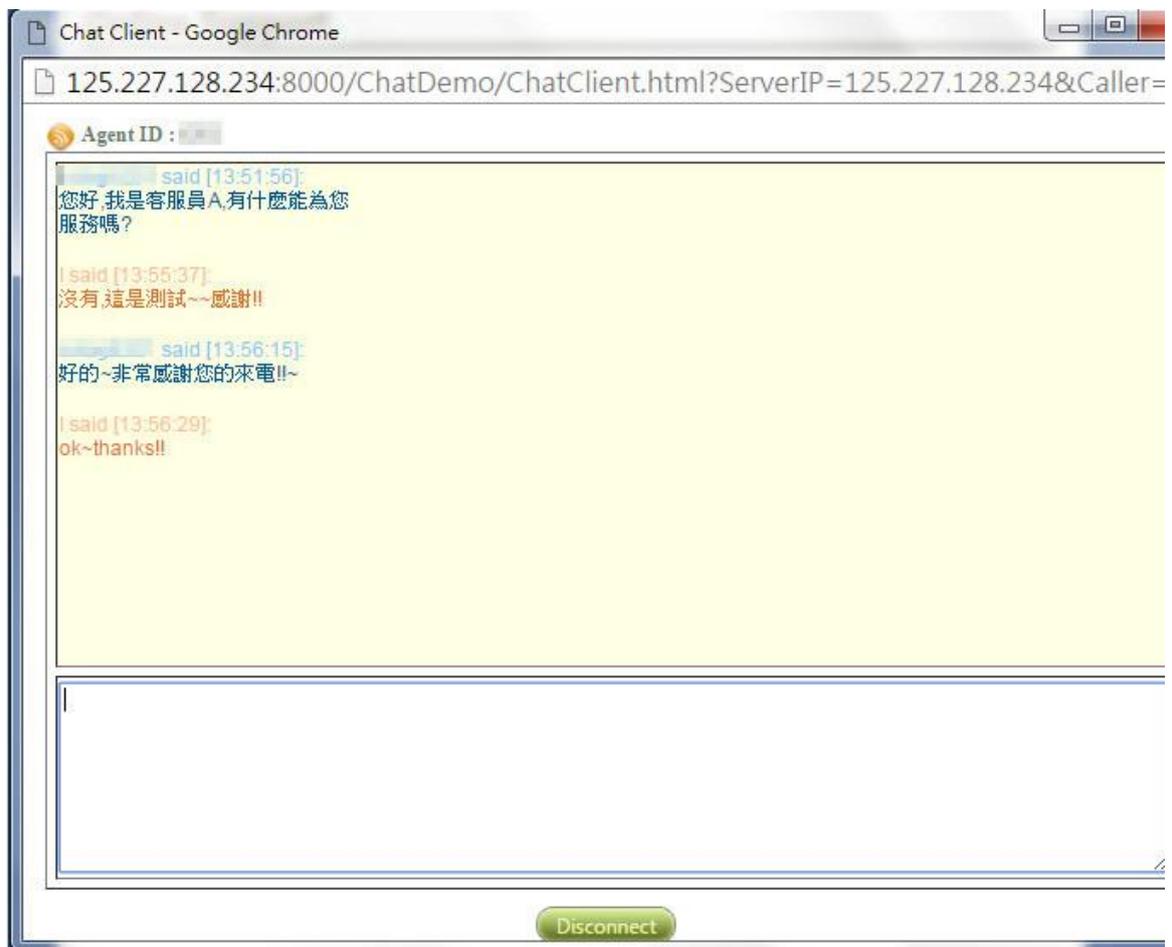
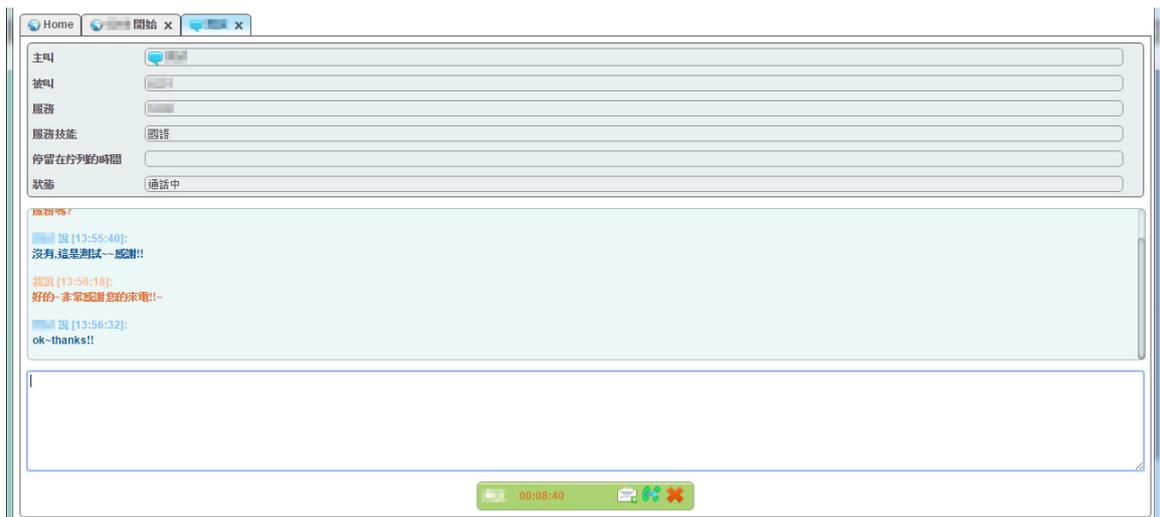
Disconnect

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。



6. 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。





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。



//-----