

· 請先準備以下資訊（請參照 email 內容或設定參數文件）

- A. DeviceType 為 Phone/ATA 的『一般分機』號碼
- B. 『一般分機』用安裝設定完成的 MicroSIP 軟體電話
- C. 『值機分機』用安裝設定完成的 MicroSIP 軟體電話
- D. Chrome 或 Firefox 瀏覽器
- E. Agent Desktop 值機網頁的網址
- F. 客服員(Agent) 登入帳號與密碼
- G. ACD 進線碼
- H. 一般分機用電腦 1 台，值機分機用電腦 2 台(Windows7 以上)

· 測試案例 1：

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』，使用『一般分機 1』，模擬外線撥打所設定的『ACD 進線碼』後該通話系統將分配給線上待機的『客服員 A』接聽並服務。

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. 請使用第三台電腦透過 MicroSIP 註冊『**一般分機 1**』，模擬外線撥打所設定的『**ACD 進線碼**』。(詳細請參照 SoftPhone_Installv2.pdf)





4. 因此時僅『**客服員 A**』值機，故該通話務將會派送到該值機頁面，將會顯示這通透過『**一般分機 1**』所撥入的來電進線，狀態也將自動切換為忙線，頁面下方自動切換為所設定的來電首頁。



5. 按下該處接聽後，『**客服員 A**』即可與透過『**一般分機 1**』撥入的來電者，進行通話並服務，接聽與接聽後畫面如下。



6. 當通話完畢後，按下左上角的 X 即可掛斷此通來電。



7. 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。

The screenshot shows a web browser window with a call center interface. At the top, there are call status indicators: '主叫' (Caller), '服務技能' (Service Skill), and '您當前行列的時間' (Time in current queue). Below these are buttons for 'Home', '開始 x' (Start), and '結束 x' (End). The main content area features the logo and name of '晶捷數位股份有限公司' (Jing Jie System Integration Co., Ltd.) and a navigation menu with items: '通訊產品', '資訊產品', '關於我們', '成功案例', '與我聯繫', and '網路電話'. The '與我聯繫' (Contact Us) section contains a form with fields for '姓名(*)', '聯絡電話', 'Email(*)', '公司名稱', and '內容'. To the right of the form is the company's contact information, including address, phone, fax, and mobile numbers. A red box highlights the '結束 x' button with the text '掛斷後狀態將自動切換為話後處理狀態'. Another red box highlights the '網路電話' button with the text '掛斷後以下頁面將自動切換為所設定的掛斷頁面'. A '送出' (Submit) button is located at the bottom right of the form.

· 測試案例 2：

情境：

延續上一個測試,當無可用（指在『待機』狀態）的客服人員時，使用『一般分機 1』，模擬外線撥打所設定的『ACD 進線碼』後該通話系統因無可服務的客服人員，系統將話務導入佇列(Queue)中播放等候語音給來電者。

步驟：

1. 請使用『一般分機 1』，再次撥打所設定的『ACD 進線碼』。
2. 此時，由於無可用(指在『待機』狀態)的客服人員，系統將此通透過『一般分機 1』所撥入的話務，自動導入佇列(Queue)中播放等候語音給來電者。