

Call Center 簡易展示資訊 -Chat - Programmer 開發用

(201703 更新)

■ Call Center Chat 測試案例：

【情境】

- A. 『客服員』登入值機畫面並變更狀態為『待機』；
- B. 『客戶』進入文字交談訊息『Chat』網頁入口，輸入以下欄位：

Server IP：(值機平台 IP 位置)

Caller Name：(輸入欲帶給『客服員』辨識的主叫名稱)

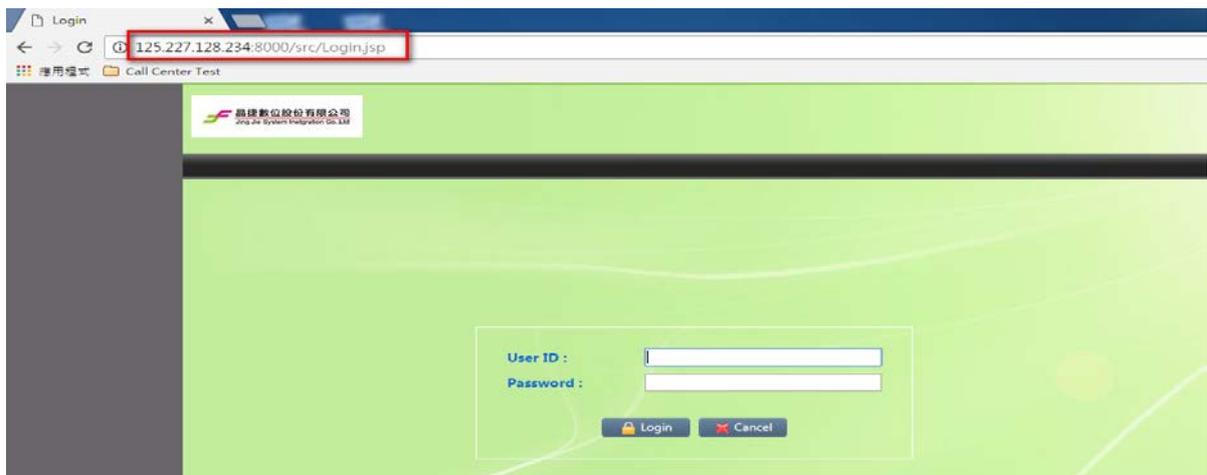
ACD DN：(服務代碼)

再點選『Chat』按鈕進入 Chat 交談視窗

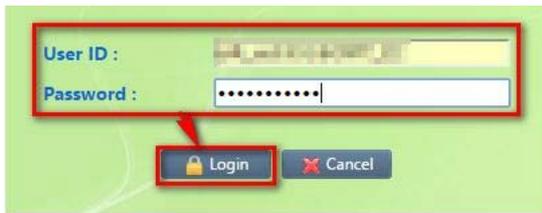
- C. 『客戶』即可傳送文字訊息給線上值機的『客服員』接收並取得服務。

【步驟】

1. 『客服員』打開瀏覽器(如:Chrome、Firefox)，並輸入 Agent Desktop 值機網頁的網址。



2. 請於 USER ID(登入帳號)及 Password(密碼)欄位，輸入對應的值機客服員帳密，並按下 Login 即可登入。



3. 請按下左邊功能列的『客服員服務系統』



4. 系統跳出新視窗，出現登入值機頁面，值機頁面如下：



5. 切換預設『未待機』狀態為『待機』狀態如下：

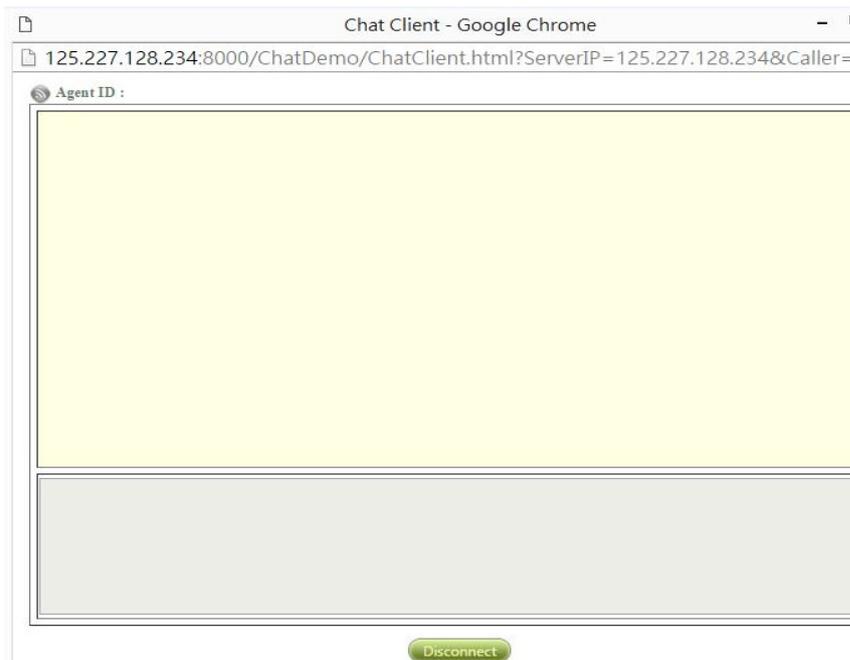


6. 『待機』狀態下即可開始接受話務/文字交談等服務需求：

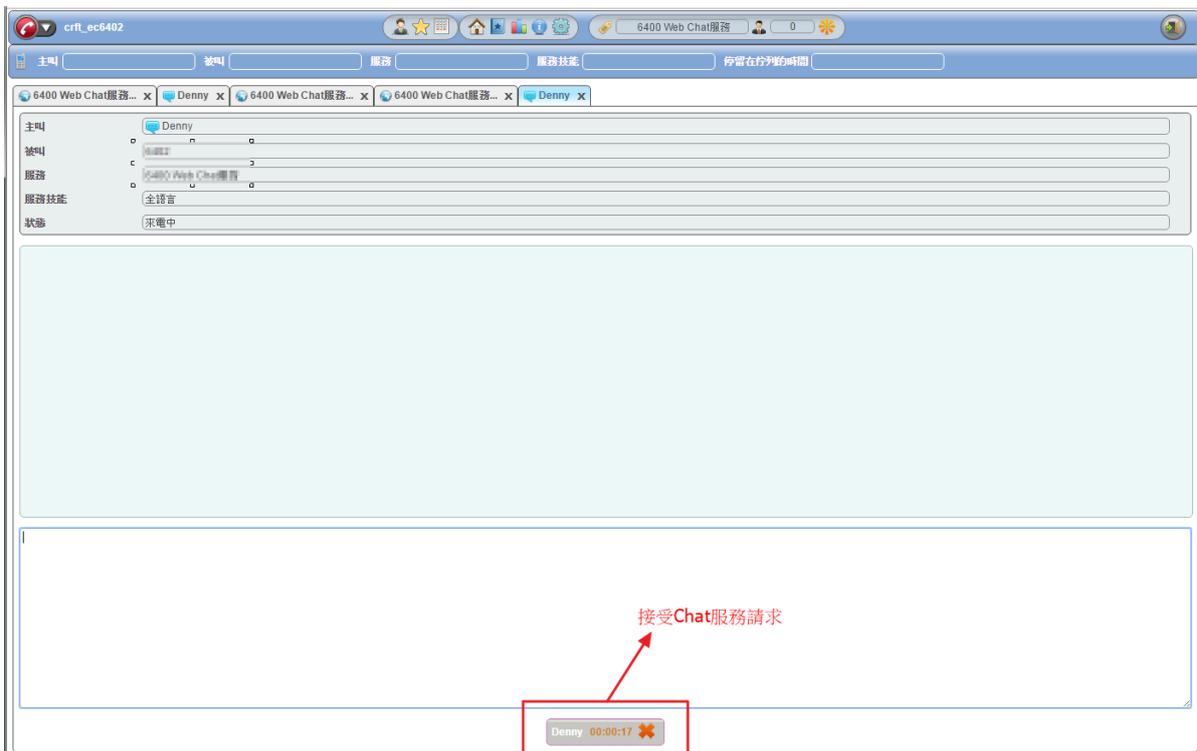


7. 『客戶』開啟瀏覽器『Chrome、Firefox』，輸入文字交談訊息『Chat』網址，並進入該『Chat』網頁入口，輸入 Server IP、Caller Name、ACD DN 再按 Chat 鍵登入

8. 跳出『Chat』對話視窗。



9. 此時『客服員』收到 Chat 服務需求，可按下圖紅框接受 Chat 請求，進行交談並服務，值機狀態也將自動切換為忙線。





10. 進行文字交談並服務，相互交談的畫面如下。

【客服員端】



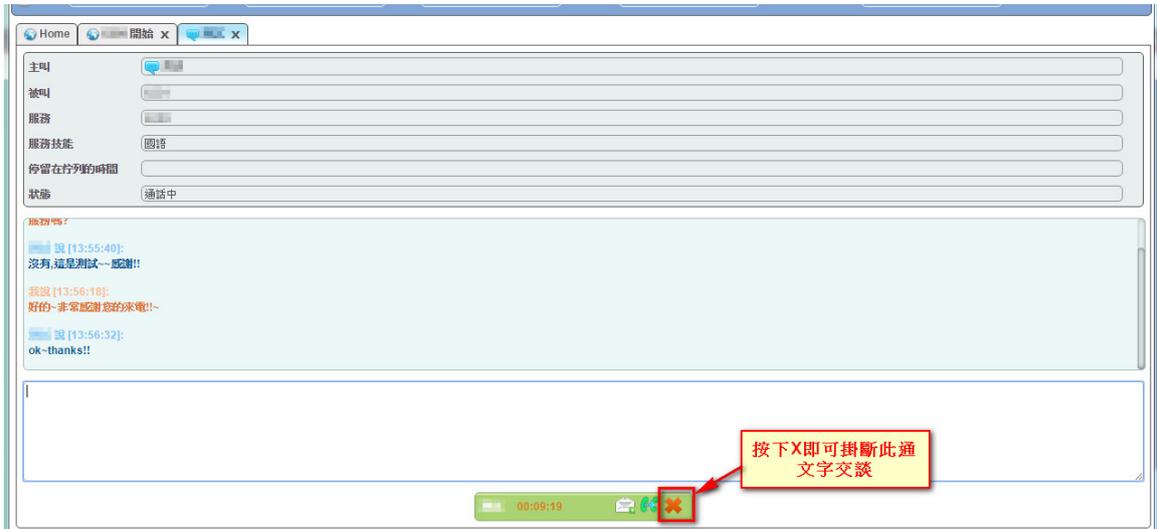
【客戶端】



11. 當交談結束，雙方可個別主動斷開該通 Chat 文字交談：

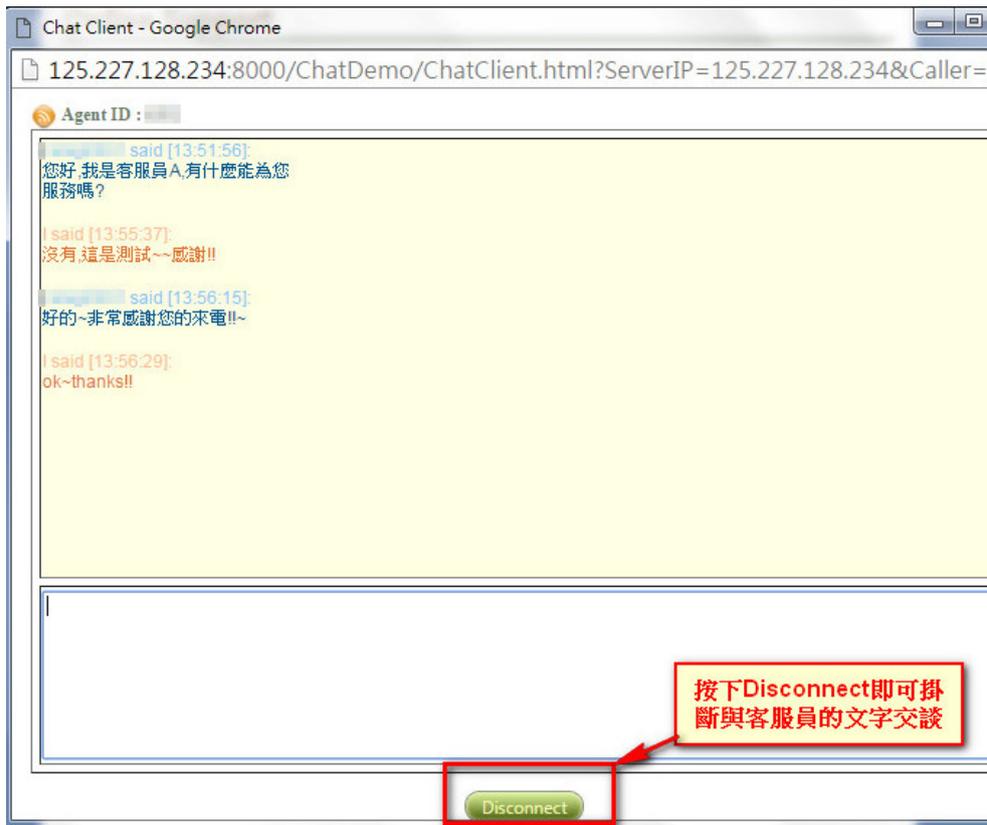
【客服員端】

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。



【客戶端】

按下方 Disconnect 按鈕：



12. 掛斷後，【客服員端】頁面自動切換為所設定的掛斷頁面，並將狀態切換為話後處理。



13. 同步驟 5，【客服員端】需將『未待機』狀態為切為『待機』狀態，才能繼續服務下一個 Chat 交談：

