■ 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』按鍵進入 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。

🗋 Login	
← → C 0 12	25.227.128.234:8000/src/Login.jsp
11 度用程式 🗀 Call	Center Test
	デ 品度影 (D) 設立 石房 公司 Sing Jan Spelan Haugeder (Bulle)
	User ID : Password :
	🔒 Login 🗮 Cencel

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。

User ID :	and the second	a category (c)	
Password :	••••••		
	Login	Cancel	

Sing Je System Inelgration Co. Ltd		Unified Contact Center Server UniACD-8000	◎ 主頁 ◎ 螢出
客服員 報表 監控			> 服務中心: 💼 👘 > 角色: 客服員 -> 登入帳號: 🛶 🚥 🖛
▶ 客服員	修改客服員		î
▶ 客服員服務系統	狀態:	数用	左 ዙ顧云登入相關容如
	客服員 ID:	100 and 100	11.66%小立八伯開員部
	中心 ID :	and the second sec	
	客服員群組 ID:	ritera ap	
	密碼:		
	密碼確認:		
	名稱:	100, per 81 k	

3. 請按下左邊功能列的『客服員服務系統』

See 晶建数位股份有限公司 Jing Jie System Inelgration Co. 1.1d		Unified Contact Center Server UniACD-8000	◎ 主頁 ◎ 登出
客服員 報表 監控			》服務中心: 🚽 📄 》角色: 客服員 🕥 登入帳號: 🛶 🚥 🛶
多客服員	修改客服員		^
客服員服務系統	狀態:	駁用	
	客服員 ID:	of parties	
	中心 ID:	(1997, 3) - (1997, 3)	
	客服員群組 ID:	100 pt 200	
	密碼:	······	
	密碼確認:		
	名稱:	- **	

4. 系統跳出新視窗,出現登入值機頁面,值機頁面如下:

		2	(☆∎∎028@)(/⊂		(۵)
1 ±4) अल्प) ##) Kate	使當在於外的時間	
_	₣ 局捷數位股份	日有限公司 egration Co.,Ltd			
	通訊產品	寶訊產品 關於我們 /	成功素例 典我點數 💽 網路學	話	
		AL 179 - C			-
		外撥系	統		

5. 切換預設『未待機』狀態為『待機』狀態如下:

				(
設定客服員服務状 /) 1888 (服務技能 (停留在行列的時間	
◎ 待機 ◎ 未待機				
◎跳				
Jing Jie System Integration C	p.,Ltd			
通訊產品 資訊產品	關於我們 成功案例	與我聯繫 💽 網路電話		
	▶ 16方語	音會議功能	SIP PBX	
	IP交 多國語系	管理介面		
立 动 支援多國語系	^{1英106} ▶ 支援RAI	DIUS帳務訊息	建交換機、自動總機、語音信為	箱
自動 支援多辦公室 總機 國政化 約冊注印 4 五		▶具佛		
圖形化總機流程介面	** ** **			

6. 『待機』狀態下即可開始接受話務/文字交談等服務需求:

			1 11 () (1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	LIII)& O 🚸	
1 ±4) &eul (■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	停留在行列的時間	
W Home					
£	a提數位股份有限 Jing Jie System Integration	公司 Co.,Ltd			
	通訊產品 資訊產品	關於我們 成功案例	與我聯繫 💽 網路電話		
			電銷系	統	
	(4)	電話行銷	 人員安控 名單管理 客戶管理 	活動管理 問卷管理 報表系統	
	THEA	管理	2 電話行銷 新增客戶	名單索引 話術指引	

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

Server IP :	125227.110254	
Caller Name	Owny	
ACD DN :	5408	
CTI Data :		
Skill Data :		

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。

S 6400 Web Chat膿器… x ■ Denny x S 6400 Web Chat膿器… x S S 6400 Web Chat膿器… x ■ Denny x	
主叫 (章 Denny	
상태 (MIL)	
IEB (MICWetComB)	
版物技能 主治言 投稿 本番中	
接受Chat服務請求	
	1
Denny 00:00:17 🗱	

主叫	
被叫	
服務	
服務技能	[段] 译
信息左位列的時間	
Heats	
机感	(連結中
	00:00:12 😂 😚 🗱

10. 進行文字交談並服務,相互交談的畫面如下。

【客服員端】

主叫	
被叫	
服務	
服務技能	(83)6
停留在佇列的時間	
狀態	·
您好,我是客服員A,有t	^{H盤電▲總服務碼} / 客服員發話處,輸人完畢按下Enter, 即可將訊息傳遞給來電者
	■ 00:00:40

【客戶端】

Chat Client - Google Chrome	
125.227.128.234:8000/ChatDemo Agent ID :	o/ChatClient.html?ServerIP=125.227.128.234&Caller=
said [13:51:56] 您好.我是客服員A.有什麼能為您 服務嗎?	安眼只能演派基本研究自
	谷服貝川哥选短不以訊尽
沒有,這是測試一感謝!」	來電者可透過此處發話。輸入完畢後, 按下Enter,即可回覆給客服員A
	13
	Disconnect

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。

We Home				
主叫				
被叫				
服務				
服務技能				
停留在佇列的時間				
狀態	(@GP			
M029% /				
■				
- 我說 [13:56:19]: - <mark>好行- 非常認識的決策</mark> !!~				
12 [13:56:32]: ok-thanks!!				
按下X即可掛斷此通 文字交談				
	00:09:19 🚔 👯 🗱			

【客戶端】

按下方 Disconnect 按鈕:

Chat Client - Google Chrome							
125.227.128.234:8000/ChatDemo/ChatClient.html?ServerIP=125.227.128.234&Caller=							
\delta Agent ID : 👘							
said [13:51:56]: 您好,我是客服員A,有什麼能為您 服務嗎?							
│said [13:55:37]: 沒有,這是測試~/威謝!!							
said [13:56:15]: 好的~非常感謝您的來電!!~							
I said [13:56:29]: ok~thanks!!							
Ī							
按下Disconnect即可掛 斷與客服員的文字交談							
Disconnect							

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。

▲ 對斷後狀態將自動 損斷後狀態將自動 損 主■		i () 🖄 🎡 🥜 🗌		a 0 *	掛斷後將自動切換為所 設定的掛斷頁面			
Whene Whene K = State								
通訊產品 貸調	R產品 關於我們 成功案例	典我聯繫 💽	網路電話					
與我聯繫								
姓名(*)								
聯絡電話		≁ 晶捷	數位股份有	限公司				
Email(*)		地址:新北市中和	區板南路669號14株					
公司名稱		電話:(02)2228-9	9922					
内容	- A	傳真:(02)2228-6 聯絡人:杜先生(M	5577 1obile : 09357403	07)				
送出								
	晶捷數位股份有限公司 Jing J	ie System Integration Co	o., Ltd.		電腦公會會員 連連細鹟商			

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:

	掛斷後狀態將自動切 換為話後處理狀態 ■ 意 ■ 金 ■ 金 ■ 金 ■ 金 ■ 金 ■ 金 ■ 金 ■ 金 ■ 金					
Sector Home Sector H	■ III x ② IIII 話束 x					
م	■					
與我聯繫						
姓名(*) 聯絡電話 Email(*) 公司名稱 內容						
	送出					
	晶複數位股份有限公司 Jing Jie System Integration Co., Ltd. 電腦公會會員					
◎ 未得機 ◎ 強出 ● 強出 ■ 請捷數位股份有限公司 Jing Jie System Integration Co.,Ltd						
	通訊產品 資訊產品 關於我們 成功案例 與我聯繫 💽 網路徑話					
自重總機	支援多國語系 支援多辦公室 圖形化總機流程介面					