

# Call Center 簡易展示資訊 -Voice - Programmer 開發用

(201703 更新)

## ■ 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 1 台(Windows7 以上)

## ■ Call Center Voice 測試案例：

### 【情境】

- A. 『客服員』登入『客服員服務系統(Agent Desktop)』
- B. 『客服員』登入 Agent Desktop 後，變更狀態為『待機』
- C. 使用『一般分機』模擬『客戶端』外線撥打所設定的『ACD 進線碼』
- D. 該通話話務由 ACD 系統分配給線上待機的『客服員』接聽並服務

### 【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。



- 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。



- 請按下左邊功能列的『客服員服務系統』



- 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服務需求：



7. 『客戶端』開啟透過 MicroSIP 註冊『一般分機』，模擬外線撥打所設定的『ACD 進線碼』。(詳細請參照 SoftPhone\_Installv2.pdf)



8. 該通話務將會派送到該 Agent Desktop 值機頁面，將會顯示這通透過『一般分機』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』(Popup URL)。



9. 此時『客服員』收到 Voice 服務需求，可按下該處接聽(或系統 3 秒後自動接聽)，『客服員』即可與透過『一般分機』撥入的來電者，進行通話並服務，接聽與接聽後畫面如下。



10. 當通話完畢後，按下左上角的 X 即可掛斷此通來電



11. 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。



12. 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 Voice 話務服務：



