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。

	5 227 128 234-8000/src/Login isn
應用程式 □ Call C	The second s
	Sea a System Harpaner Sa Litt
	User ID : Password :

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 a second second second		
Password :			
		Y Cancel	

チ 晶建數位股份有限公司 Jing Je System Inelgration Co. Ltd		Unified Contact Center Server UniACD-8000	◎ 主頁 ◎ 登出
客服員 報表 監控			> 服務中心: 📰 🔹 > 角色:容服員 -> 登入帳號: 🔤 🚥
▶ 客服員	修改客服員		î
▶ 客服員服務系統	狀態 :	数用	ケー山、昭二 文 1 4日月日 - 2× 211
	客服員 ID :	color and all its second se	化瓜爾小亞八伯酮貢訊
	中心 ID :	contract and a second second	
	客服員群組 ID:	of the second	
	密碼:		
	密碼確認:		
	名翁:	and provide a	

3. 請按下左邊功能列的『客服員服務系統』

チ 晶連數位設份有限公司 Jing Je System Inelgration Co. 3.35		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	> 登入標識: →→ →→→→
》客服員	修改客服員			A
客服員服務系統	状態 :	股用		
	客服員 ID:	or pailer		
	中心 ID:	(1997,8) - (1997,9)		
	客服員群組 ID :	(17.10.10)		
	密碼:			
	密碼確認:			
	名稱:	17(1881)		

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服務需求:

					() ()
1 ±4 () :	×۹ 🗍 🕷	63 () BB	技能	停留在行列的時間	
W Home					
子 Jing	走數位股份有限公司 Jie System Integration Co.,L	司 .td			A
	通訊產品 資訊產品	關於我們 成功案例 與我聯	· 王 網路電話		
			電銷系統	5	
	名留薩入	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	
	HTEN	管理 1 2	電話行銷 新增客戶	名單索引 話術指引	1

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)

۲	Mic	roSIP -	100 - S	×		
數字鍵	通話記錄	聯絡人				
Г	4 +++++++++++++++++++++++++++++++++++++	<u>ጅ-ቶተጉፅቶተ</u> ለ ሮ		1		
	1.按下纸搭		し進録場	1		
		_				
	1	2 abc	3 def			
	4 ghi	5 jkl	6 mno			
	7 pqrs	8 tuv	9 wxyz			
	*	0	#			
	<	+	С			
	400		~			
		撥號				
	2.	按下撥	號			
■ 線上						
0		94	163	10		- 🗆 ×
16266 ×]				最後一	-通 關閉全部
			轉接		保留	結束
15:54:17	撥號中…					~
15:54:17 3	連線中…					
15:54:17	已連線 (PCMU)	@8kHz <i>6</i> 4kb	it/s)			
-						×

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。

			110000000000000000000000000000000000000		掛斷後以下頁面將自動切		
1 ±4 /	掛斷後狀態將自動切 換為話後處理狀態	68 (1 11	服務技能	會會在行列的時間	換為所設定的掛斷頁面		
See	■ 結束 x						
£	Jing Jie System Integration Co.,Ltd						
	细甙產品 具計產品	關於我们 成功業的	四				
與我聯繫							
姓名(*) 聯絡電話 Email(*)			チ晶捷數	位股份有限公司			
公司名稱			電話:(02)2228-992 傳真:(02)2228-657 聯絡人:杜先生(Mot	n = 19905574149 2 7 5ile : 0935740307)			
		1	*天口				

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:

▲ 掛新往 換為	後狀態將自動切 話後處理狀態	&☆ ■ (• • •	• 🕑 🗹 😳)) 服務技能 🦲		A • *	掛斷後將自動切換為所 設定的掛斷頁面
Some Some 開始 x ● ■ ■ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★						
	通訊產品 資訊產品	關於我們 成功案例	興我聯繫	 網路電話 		
與我聯繫						
姓名(*)						
聯絡電話			£	晶捷數位股份 3	与限公司	
Email(*)			地址:新北	市中和區板南路669號1	4樓	
公司名稱			電話:(02)	2228-9922		
内容		li li	傳真:(02) 聯絡人:杜	2228-6577 :先生(Mobile : 093574)	0307)	
			送出			
		晶捷數位股份有限公司 Jing Ji	e System Integra	tion Co., Ltd.	- fi	電腦公會會員 #確認純商

			10 2 88)(/C			
設定存服員服務状 S ×) iiia (服務技能	停留在行列的時間		
◎ 未待機						
@ 登出	 					Ĩ.
5	Jing Jie System Integration C	o.,Ltd				
	通訊產品 資訊產品	關於我們 成功案例	與我聯繫	話		
						_
				SIP PBX		
		■ 16万語音 IP交 ■ 多國語系	曾識功能 管理介面			
	支援务國語系	換機 ▶ 支援RAD	IUS根務訊息 ►內	建交换機、自動總機、	語音信箱	
自重	力 支援多辦公室		▶具	備豐富的電話功能		
会け	^表 圖形化總機流程介面	15 AT 11	- 10 cm - 7 ft //-	27 28 2000 - 10 27 28 20 20 20 20 20 20 20		