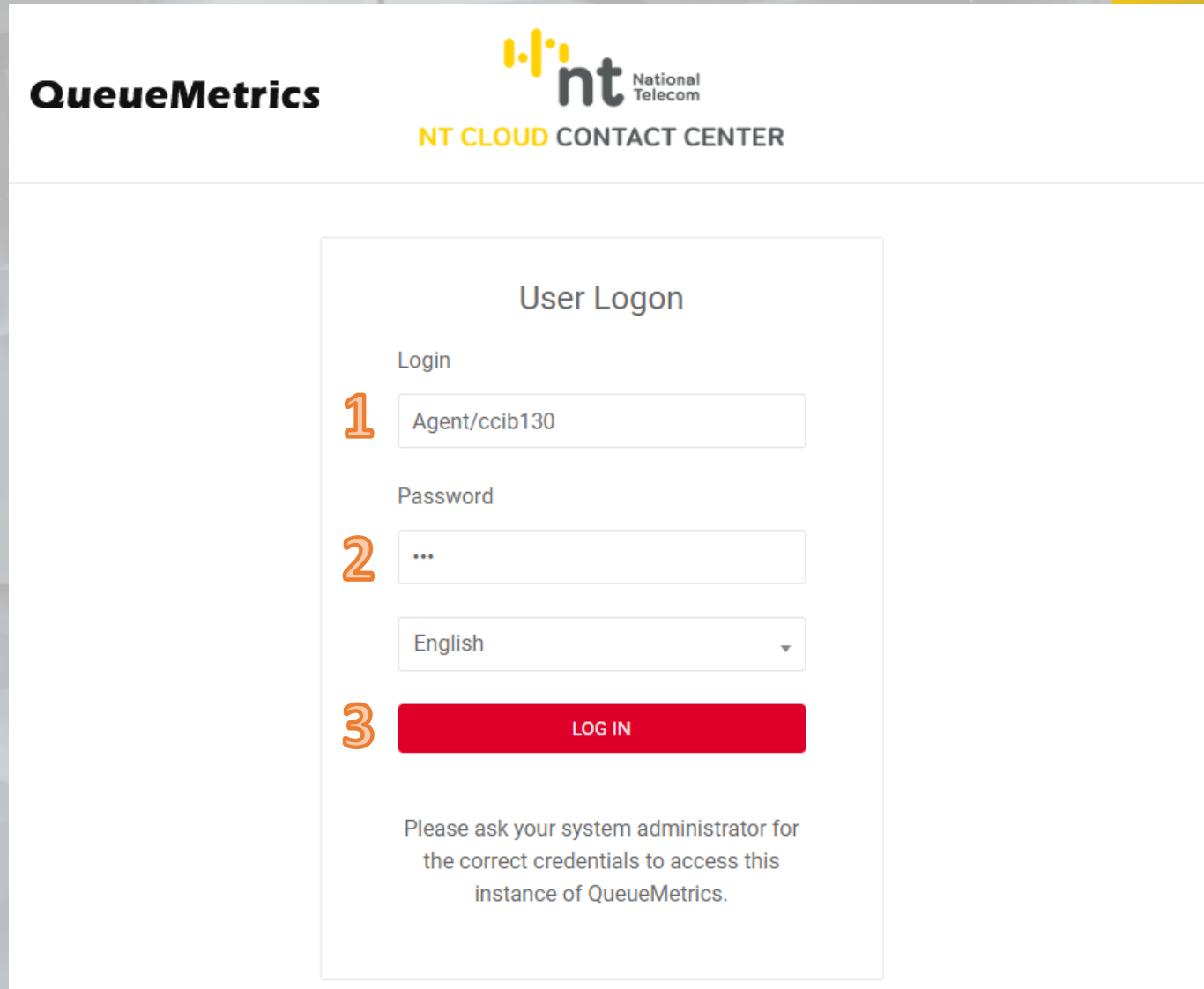


คู่มือการใช้งานระบบ Queue Metrics

การเข้าสู่ระบบ

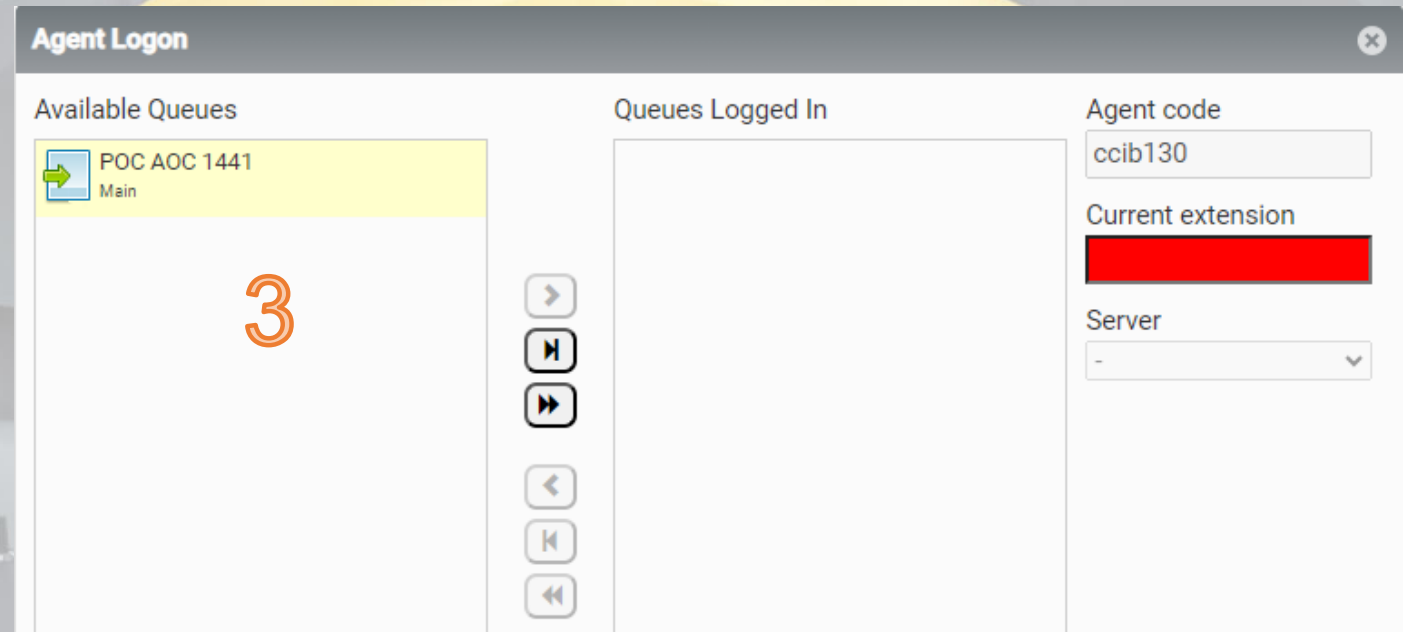
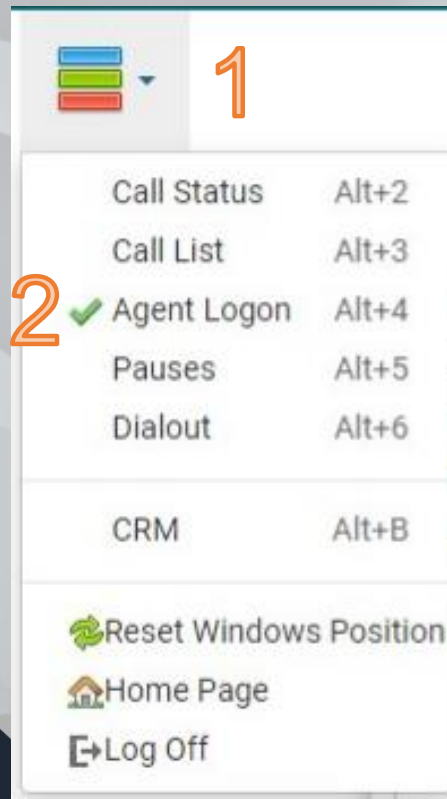
1. ช่อง Login : ใส่ User_ID ที่ได้รับ
2. ช่อง Password : ใส่รหัสผ่าน ที่ได้รับ
3. จากกดปุ่ม Login เพื่อเข้าสู่ระบบ



The screenshot shows the QueueMetrics login page. At the top left is the QueueMetrics logo. At the top right is the nt National Telecom logo and the text 'NT CLOUD CONTACT CENTER'. The main content area is titled 'User Logon' and contains three numbered steps: 1. A text input field for 'Login' containing 'Agent/ccib130'. 2. A text input field for 'Password' containing three dots. 3. A dropdown menu set to 'English' and a red 'LOG IN' button. Below the button is a message: 'Please ask your system administrator for the correct credentials to access this instance of QueueMetrics.'

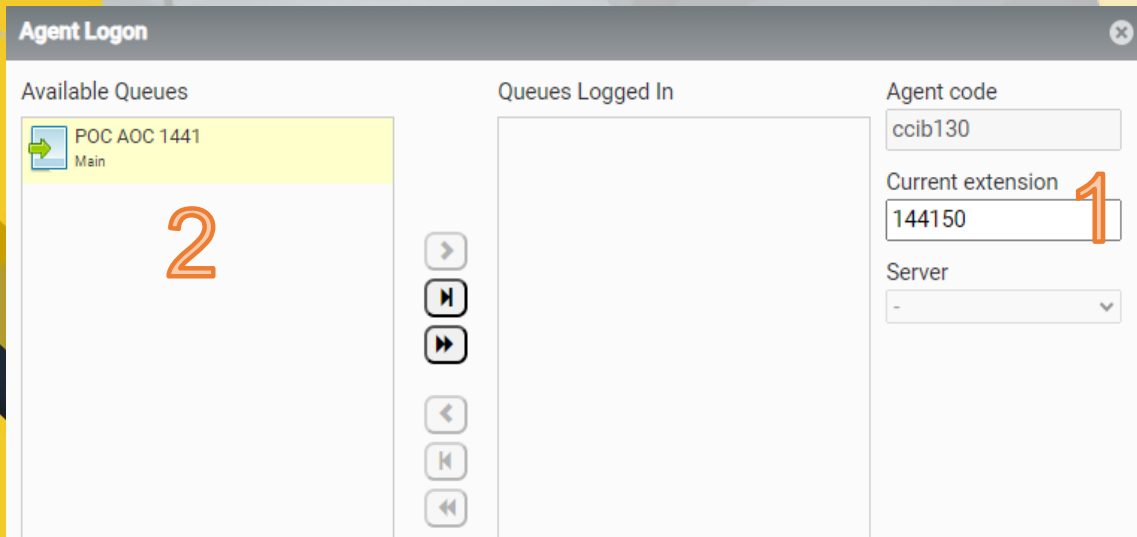
การเข้าสู่ระบบเพื่อเริ่มปฏิบัติงาน (Agent Logon)

1. คลิกเมนูเพื่อเปิดหัวข้อยระบบในการทำงาน
2. เลือกหัวข้อ Agent Logon
3. หน้าต่าง Agent Logon จะปรากฏขึ้น

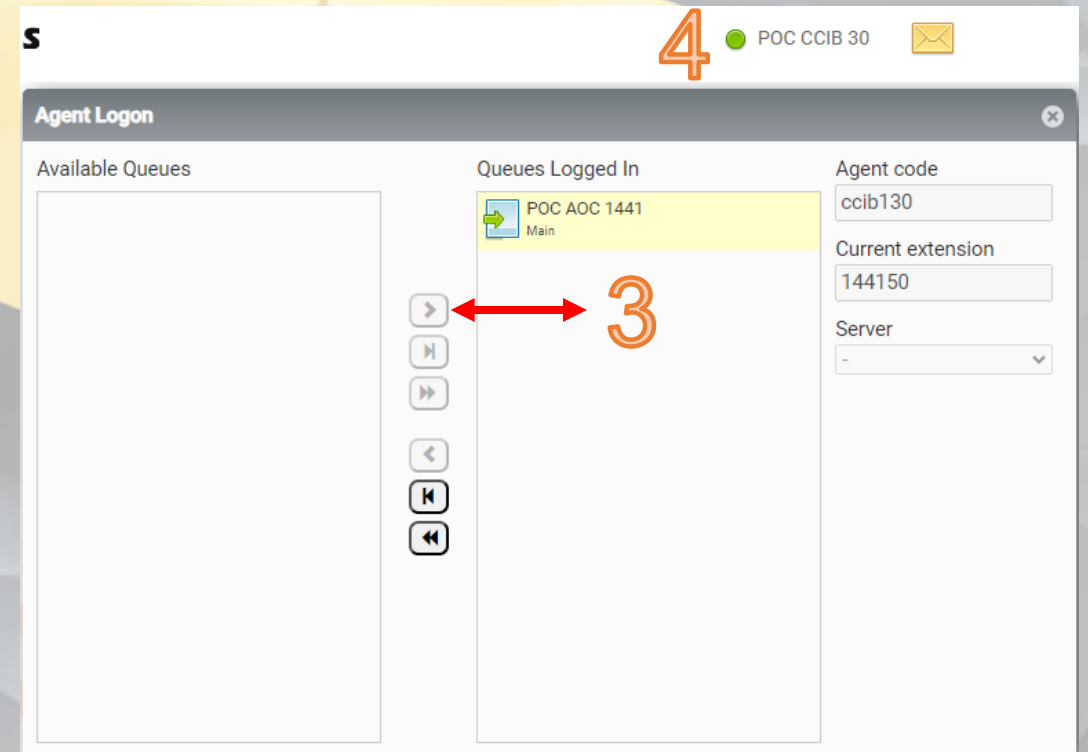


การเข้าสู่ระบบเพื่อเริ่มปฏิบัติงาน (Queues logged in)

1. ช่อง Current extension : ใส่หมายเลข extension ลงไปในช่อง
2. ช่อง Available Queues : เลือก skill **POC AOC 1441**
3. คลิกลูกศร > เพื่อทำการ Logged in
4. หากทำการ Login สำเร็จ Status จะเป็นสีเขียว



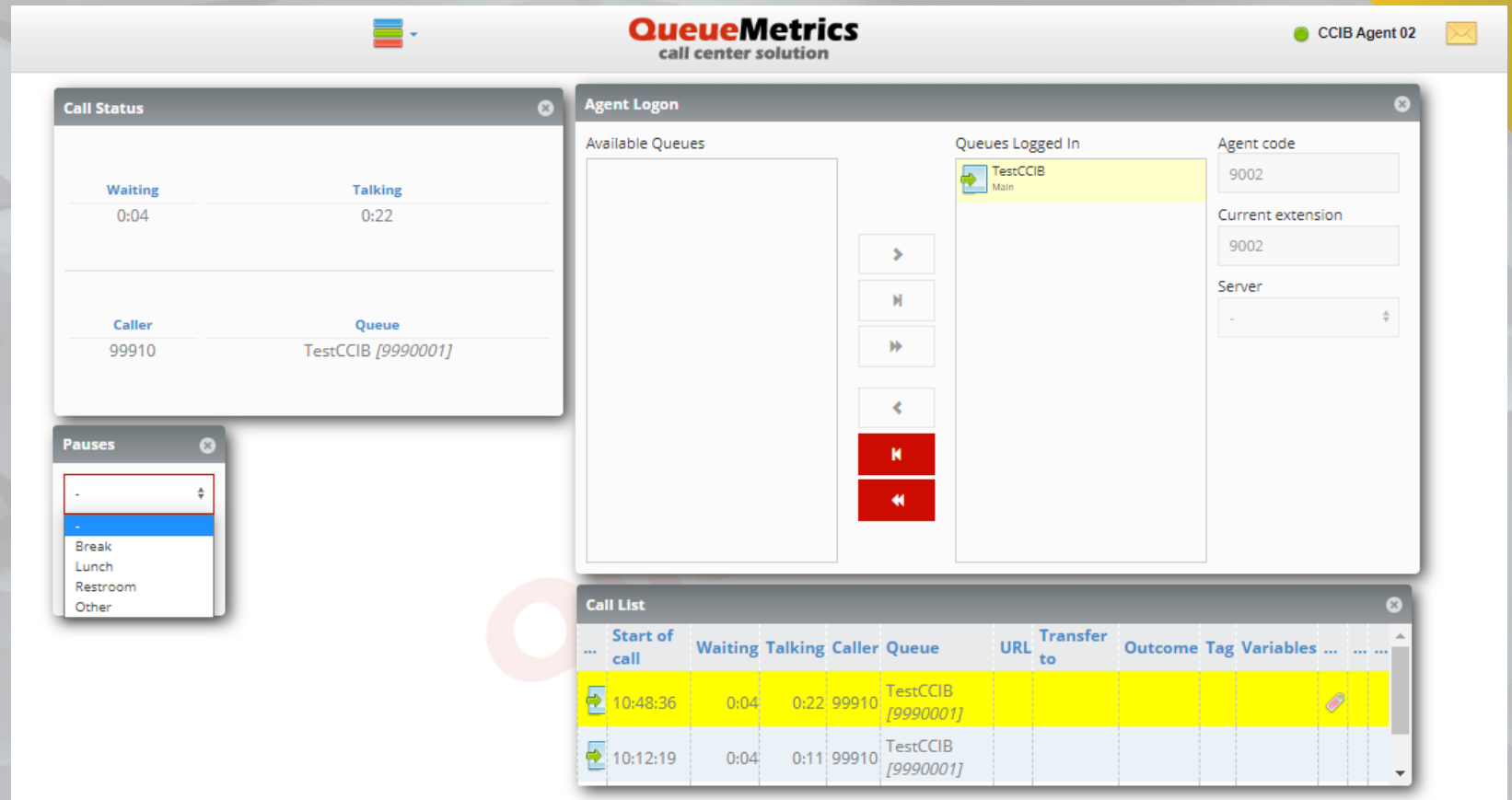
The screenshot shows the 'Agent Logon' window. On the left, under 'Available Queues', the item 'POC AOC 1441 Main' is highlighted with a large orange number '2'. On the right, under 'Agent code', 'ccib130' is entered. Below that, 'Current extension' is set to '144150' with a large orange number '1' next to the input field. The 'Server' dropdown is set to '-'. Navigation buttons are visible between the queue lists.



The screenshot shows the 'Agent Logon' window after the login process. The 'Queues Logged In' list on the right now contains 'POC AOC 1441 Main', which is highlighted with a large orange number '3'. A red double-headed arrow points from this list to the 'Available Queues' list on the left. The 'Agent code' is 'ccib130' and 'Current extension' is '144150'. A large orange number '4' is in the top right corner of the window. The status indicator shows a green dot and 'POC CCIB 30'.

หน้าทางการใช้งาน

1. หน้าต่าง : Call Status
2. หน้าต่าง : Call List
3. หน้าต่าง : Pauses




The screenshot shows the QueueMetrics call center solution interface. At the top, it displays the QueueMetrics logo and the user's name, CCIB Agent 02. The interface is divided into several panels:

- Call Status:** A panel showing call statistics. It includes a table with columns for 'Waiting' (0:04) and 'Talking' (0:22). Below this, it shows 'Caller' (99910) and 'Queue' (TestCCIB [9990001]).
- Agent Logon:** A panel for agent login. It has 'Available Queues' (empty) and 'Queues Logged In' (TestCCIB Main). It includes a dropdown for 'Agent code' (9002), a text field for 'Current extension' (9002), and a dropdown for 'Server' (-). Navigation buttons (back, forward, stop) are also present.
- Pauses:** A small panel with a dropdown menu showing options: -, Break, Lunch, Restroom, and Other.
- Call List:** A table listing call records. The first row is highlighted in yellow and shows a call starting at 10:48:36, with 0:04 waiting and 0:22 talking, from caller 99910 in the TestCCIB [9990001] queue. The second row shows a call starting at 10:12:19, with 0:04 waiting and 0:11 talking, from caller 99910 in the TestCCIB [9990001] queue.




Start of call	Waiting	Talking	Caller	Queue	URL	Transfer to	Outcome	Tag	Variables
10:48:36	0:04	0:22	99910	TestCCIB [9990001]					
10:12:19	0:04	0:11	99910	TestCCIB [9990001]					

ກຸ່ມສະຖານະ Call Status

1. Waiting
2. Talking
3. Caller
4. Queue


1

2


✔ Call Status	Alt+2
Call List	Alt+3
Agent Logon	Alt+4
Pauses	Alt+5
Dialout	Alt+6
CRM Alt+B	
 Reset Windows Position	
 Home Page	
 Log Off	

Call Status 3
✕




Waiting 1:02	Talking 3:38
Caller 99910	Queue TestCCIB [9990001]

หน้าจอ Call Status


1. Start of call
2. Waiting
3. Talking
4. Caller
5. Queue

 1

Call Status	Alt+2
2 ✓ Call List	Alt+3
Agent Logon	Alt+4
Pauses	Alt+5
Dialout	Alt+6
CRM	Alt+B

 Reset Windows Position
 Home Page
 Log Off

Call List 3

...	Start of call	Waiting	Talking	Caller	Queue	URL	Transfer to	Outcome	Tag	Variables
	10:48:36	0:04	0:22	99910	TestCCIB [9990001]							
	10:12:19	0:04	0:11	99910	TestCCIB [9990001]							

หน้าจอ Pause

1

Call Status	Alt+2
Call List	Alt+3
Agent Logon	Alt+4
✓ Pauses	Alt+5
Dialout	Alt+6
CRM	Alt+B

2

Reset Windows Position
Home Page
Log Off

3

Pauses

↓

บันทึกเคส
พักทานอาหาร
พักเบรก
เข้าห้องน้ำ

4

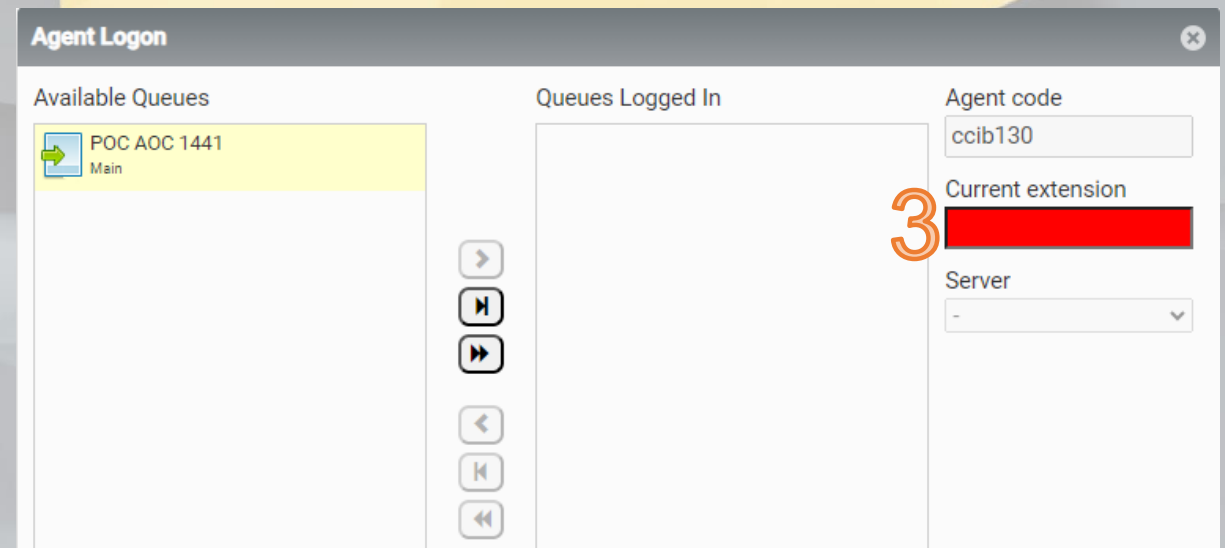
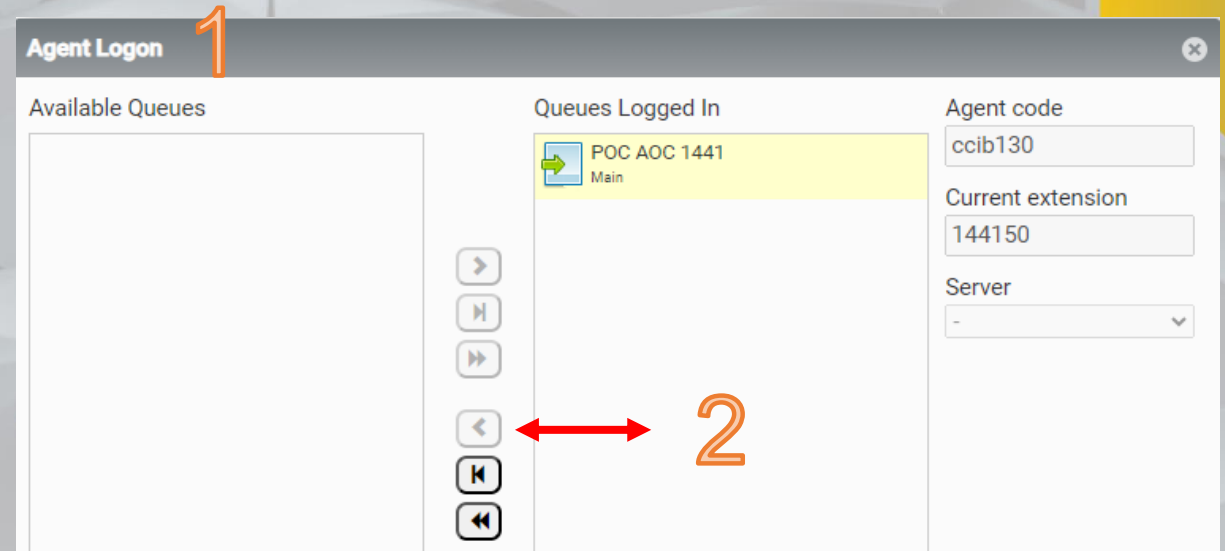
บันทึกเคส

Pause

Unpause

การออกจากระบบ (Log off)

1. เปิดหน้าต่าง Agent Logon
2. เลือก : **POC AOC 1441**
3. คลิกลูกศร < เพื่อยุติการปฏิบัติงาน
4. ช่อง Current Extension : ลบ extension ที่ใส่ไว้



จากนั้นผู้ปฏิบัติงานถึงทำการ **Log off** ออกจากระบบ

1. คลิกเมนูเพื่อเปิดหัวข้อระบบในการทำงาน
2. เลือกหัวข้อ Log off

