序

本書是在教導讀者如何使用「元欣 ERP 企業資源整合系統」本手冊之

著作權屬於元欣科技有限公司。 本公司依著作權法享有並保留一切著

作權之專屬權力。非經本公司同意，不得修改、翻印或複製本手冊。

元欣科技有限公司本著多年 ERP 設計及多年輔導中小企業實務需求之

經驗，發展出一套符合一般中小企業實際需求之系統。

「元欣 ERP 企業資源整合系統」本系統以完整版本之擴充性由實用版、

標準版、專業版及企業版符合企業擴充升級之需，版本之完整實為目前

市面上少數兼具有垂直及橫向整合之專業 ERP 系統。 在此特別感謝本

公司全體員工鼎力相助，讓本書能順利完成，內容若有疏漏遺誤，尚祈

各先進不吝指正。

元欣科技有限公司　　謹慎

電話客服管理目錄

導入篇

第 1 章 系統介紹
1-1. 公司簡介 1-01
1-2. 系統架構圖 1-02
第 2 章 系統導入
2-1. 編碼原則 2-01
2-2. 系統上線步驟 2-03
第 3 章 系統安裝及操作說明
3-1. 系統安裝說明……3-01
3-2. 系統操作說明……3-05
. 基本按鈕操作……..3-05
. 單檔模式操作步驟……3-07
. 單據模式操作步驟……3-12
. 報表列印模式操作步驟……...3-18
3-3. 報表修改步驟……..3-28
3-4. 劃面欄位調整步驟……3-35
3-5. 系統註冊步驟……..3-39

參考資料篇

第 4-01 章 客戶類別建立系統……4-01
第 4-02 章 客戶等級建立系統……4-02
第 4-03 章 區域別建立系統……..4-03
第 4-04 章 行業別建立系統……..4-04
第 4-05 章 客戶來源建立系統……4-05
第 4-06 章 產品類別建立系統……4-06
第 4-07 章 部門資料建立系統……4-05
第 4-08 章 案件進度狀況建立……4-06

基本資料篇

第 5-01 章 貨品基本資料管理系統.....5-01
第 5-02 章 客服業務人員建立系統.....5-02
第 5-03 章 客服等級資料建立系統.....5-03
第 5-04 章 客服原因資料建立系統.....5-04
第 5-05 章 客服類別資料建立系統.....5-07
第 5-06 章 客服處理狀況建立系統.....5-09

客戶管理篇

第 6-01 章 客戶資料管理系統.....6-01
第 6-02 章 產品登錄管理系統.....6-04
第 6-03 章 客戶名冊明細列印.....6-06
第 6-04 章 客戶郵寄標籤列印.....6-08
第 6-05 章 廠商資料管理系統.....6-09

客服作業篇

第 7-01 章 客服解決方案建立系統.....7-01
第 7-02 章 客服櫃檯作業管理系統.....7-06
第 7-03 章 客服記錄資料管理系統.....7-07
第 7-04 章 期間客服記錄明細報表.....7-01
第 7-05 章 客戶客服記錄明細報表.....7-06
第 7-06 章 客服記錄日報名系報表.....7-07
第 7-07 章 期間客服收費明細報表.....7-01
第 7-08 章 客戶產品資料明細報表.....7-06
第 7-09 章 客戶保固到期明細報表.....7-07

統計分析篇

第 8-01 章 客服通話次數統計表.....8-01
第 8-02 章 期間人員客服統計表.....8-02
第 8-03 章 期間客戶客服統計表.....8-03
第 8-04 章 期間客服類別統計表.....8-06
第 8-05 章 期間產品客服統計表.....8-07
第 8-06 章 期間客服原因統計表.....8-08

選購精靈篇

第 9-01 章 精靈參數設定.....9-01
第 9-02 章 結轉精靈模組.....9-02
第 9-03 章 來電精靈模組.....9-03
第 9-04 章 郵件精靈模組.....9-04
第 9-05 章 簡訊精靈模組.....9-05
第 9-06 章 待辦精靈模組.....9-06
第 9-07 章 客戶匯入精靈.....9-07
第 9-08 章 貨品匯入精靈.....9-08
第 9-09 章 序號匯入精靈.....9-05
第 9-10 章 工作日誌精靈.....9-06
第 9-11 章 業務案件精靈.....9-07
第 9-12 章 ERP 連結精靈.....9-08

系統維護篇

第 10-01 章 系統資料索引.....11-01
第 10-02 章 片語資料建立.....11-02
第 10-03 章 系統密碼設定.....11-03
第 10-04 章 系統參數設定.....11-04
第 10-05 章 公司抬頭設定.....11-06
第 10-06 章 資料備份處理.....11-07
第 10-07 章 資料還原處理.....11-08
第 10-08 章 版權磁片製作.....11-09
第 10-09 章 全省地址維護.....11-10
第 10-10 章 軟體版本說明.....11-11

參考篇

第 11-01 章 基本資料結構說明.....12-01
第 11-02 章 印表機設定.....12-17
第 11-03 章 元欣 ERP 整合系統功能表.....12-45

註： 各項功能因版本不同，略有差異，以實際軟體功能規格為主。

第 1-01 章 公司簡介

元欣科技為電腦產品銷售與軟體系統設計著名之公司，多年來元欣科技在資訊服務業的高度競爭中，以多元化經營方針邁向穩健的成長，在應用系統方面從買賣業需要銷售庫存系統，貿易進出口、製造業的生產管制，成本分析，人事會計系統到大型的金融系統，從辦公室自動化到電腦輔助設計與輔助製造，元欣科技提供了自動化過程中所需要的產品，技術和服務。

元欣科技成立了系統研究開發部門及顧問資詢團，在創造競爭優勢及發展優良系統軟體的優越貢獻，為本公司近年來成功的主要因素。目前本公司，提供客戶整合性服務，接受客戶委託之電腦化專案計劃，由顧問輔導至上線教育，ＩＳＯ 輔導，長期提供且支援客戶在電腦自動化之技術， 使客戶能在最少成本下享受電腦自動之利益與效率。

第 1-02 章 系統架構圖

元欣科技 Datapro
元欣電話客服管理系統 ERP SYSTEM
客戶類別
客戶等級
區域別
行業別
客戶來源
產品類別
產品檔
人員檔
客服等級
客服原因
客服類別
處理狀況
客戶檔
產品登錄
客戶名冊
客戶標籤
廠商檔
解決方案
客服櫃檯
客服記錄
客戶客服記錄
期間客服明細
客戶產品明細
客服日報表
保固到期明細
客服收費明細
通話次數統計
人員客服統計
客戶客服統計
客服類別統計
產品客服統計
客服原因統計
啟動
日誌
待辦
郵件
簡訊
來電
備份
結束
系統: 電話客服管理系統[實用版]
Ver 06.00.0006 單機-試用版[天數:25 天]
設計: 元欣科技有限公司 電話: 02-29755661

第 2-01 章 編碼原則

◎ 客戶編碼

客戶代號以 10 碼為限，簡稱 10 個字（5 個中文字）以下提供兩種編碼方式（僅供參考）

A. 流水號
B. X X X X X X X X X X
大類 中類 序號
如 大類 1.貿易 2.製造 3.服務
中類 T.台北市 U.高雄市
序號 流水號

◎ 廠商編碼

廠商代號以 10 碼為限，簡稱 10 個字（5 個中文字）以下提供兩種編碼方式（僅供參考）

A. 流水號
B. X X X X X X X X X X
大類 中類 序號
如 大類 1.電子 2.五金 3.塑膠
中類 T.台北市 U.高雄市
序號 流水號

◎ 貨品編碼

貨品代號以 20 碼為限，可依貴公司特性而設定，或以現有編號為之。
建議編碼方式（僅供參考）

A. 流水號(適用條碼者)
B. X X X X X X X X X X
A B C D

A: 大分類　如原料、物料、成品
B: 中分類　如塑膠類、電子類、包裝材料
C: 小分類　如電阻、電線、電容….等
D: 序號　流水號

◎ 庫別編碼

庫別代號以 10 碼為限，若庫別資料不多，建議以 A 庫、B 庫一碼代替之。
若倉庫別多，建議以

X X X X X X X
A B C

A: 大分類　如五金庫、塑膠庫
B: 中分類　如 PVC 或 Ni
C: 小分類　如流水號，可做為儲位用

◎ 單據單號編碼

編號以 10 碼為限
一般可採用方法有下列幾種
・流水號
・年月日
・年月

本系統有支援各項單據設定方式，可參考各系統之參數設定。

第 2－02 章　系統上線步驟

流　　程　　圖　　示	說　　明
	註冊及抬頭設定處理 • 系統參數設定 進入本系統後，選擇「系統維護」之子系統〝系統參數設定〞此功能為設定系統之各項功能參數，請依次輸入。（可參考應用篇之各參數設定） • 密碼設定 進入本系統後，選擇「系統維護」之子系統〝密碼設定〞 • 建立片語檔 進入本系統後，選擇「系統維護」之子系統〝片語資料建立〞可設定各項片語。使用時只要在任何地方，按滑鼠左鍵 2 下，使可選擇片語資料。 • 建立基本資料檔 基本資料有〝客戶檔〞，〝人員檔〞，〝客服等級〞，〝客服原因〞，〝處理狀況〞。等（詳細操作請參考應用篇） • 產品登錄建立 建立客戶購買之產品資料包含保固期限及可記錄相關上課資料 . • 客服櫃檯作業 可新增或修改客戶客服單資料且可全面控制各客服單之處理狀況及進度 . • 分析報表 各式分析報表可提供查分析

第 3-01 章　系統安裝及操作說明

3-1-1 系統安裝前準備工作

- 元欣安裝光碟片
- 電腦須有光碟機
- 硬碟 4G 以上
- 記憶體 512MB ，建議 768MB
- USB 隨身碟或外接硬碟 (此為建議配備 ，非必要)

3-1-2 系統安裝步驟

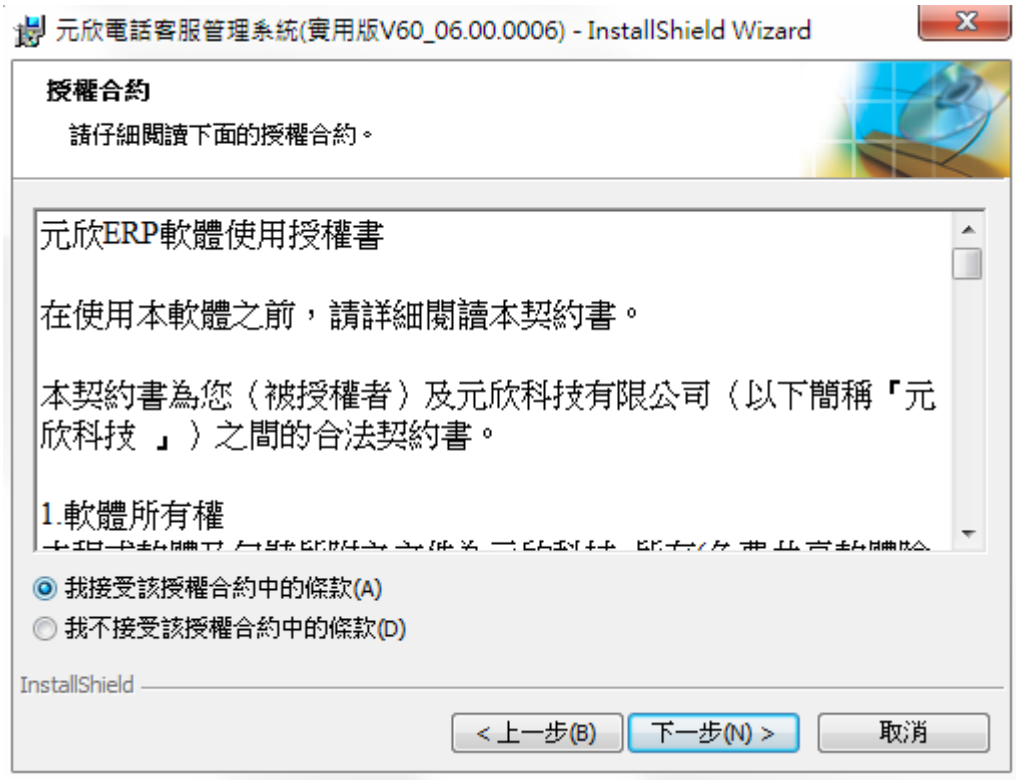
1. 系統安裝光碟片放入光碟機中

2. 點入欲安裝之元欣系統目錄

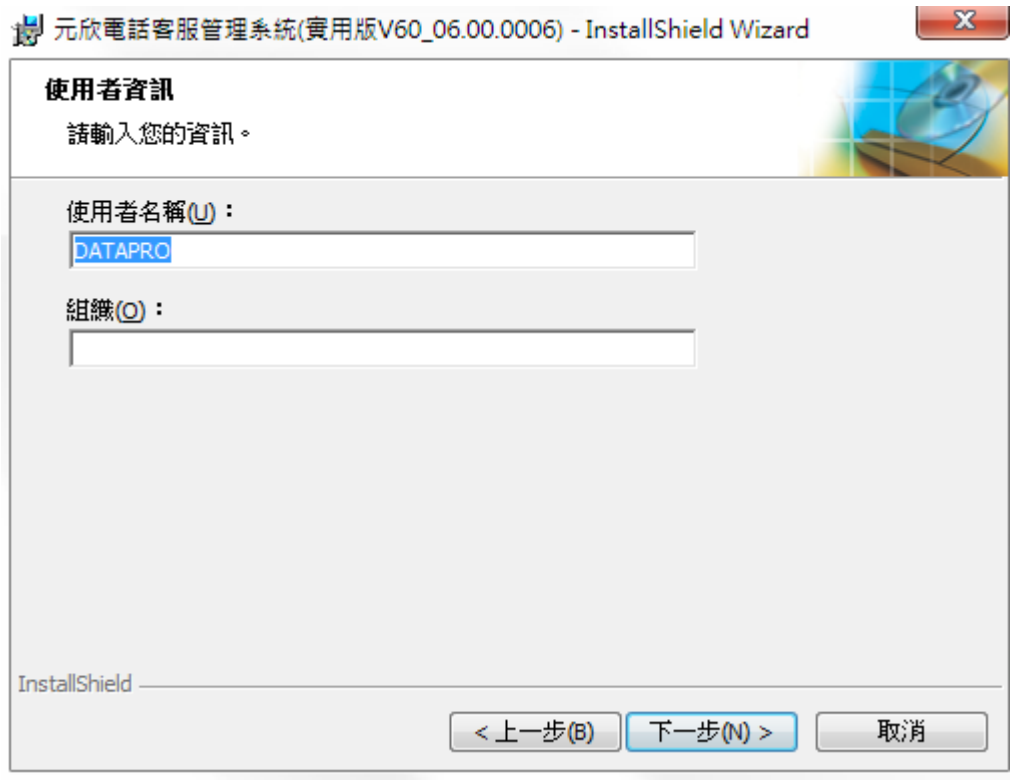
3. 點選 SETUP.EXE 兩下，進入安裝系統

再點選 下一步

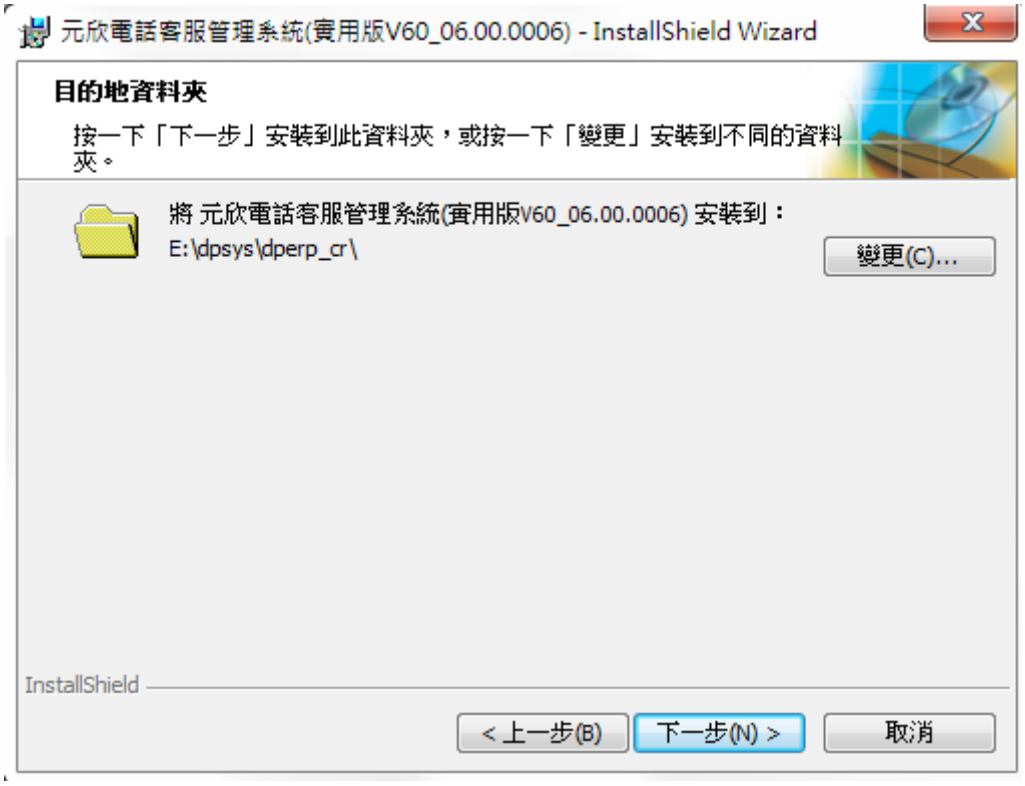
4. 出現以下劃面點選我接受



5. 輸入使用者資訊

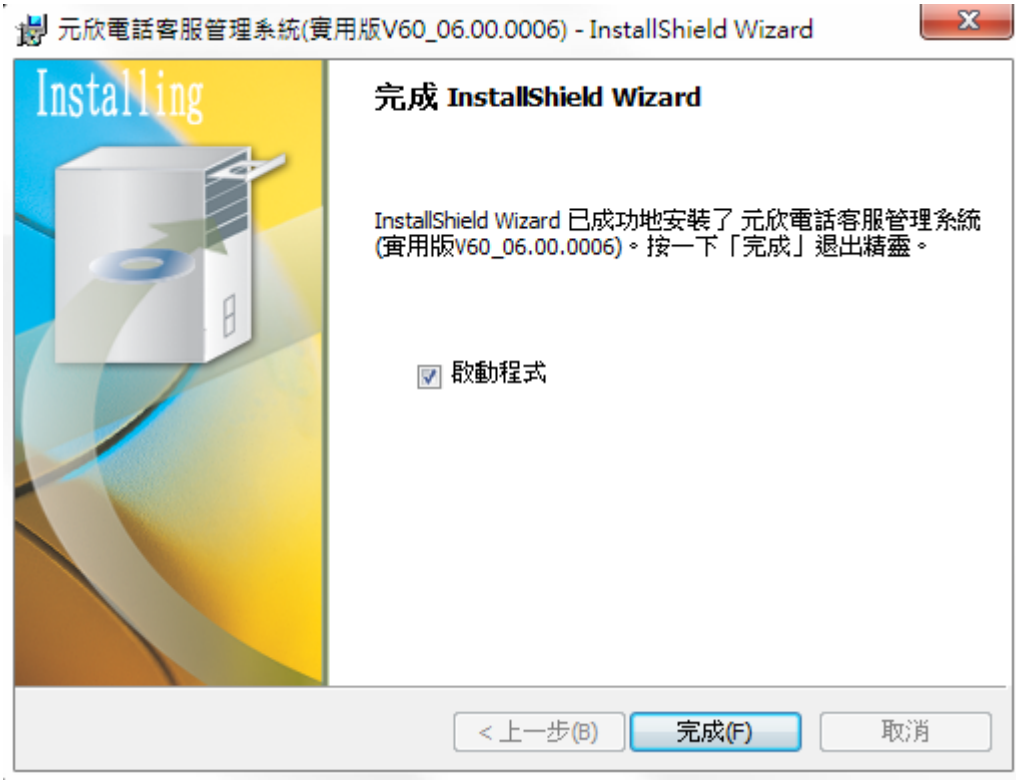


6. 可變更安裝目錄 ， 欲變更點 變更 ；建議不便更點 下一步



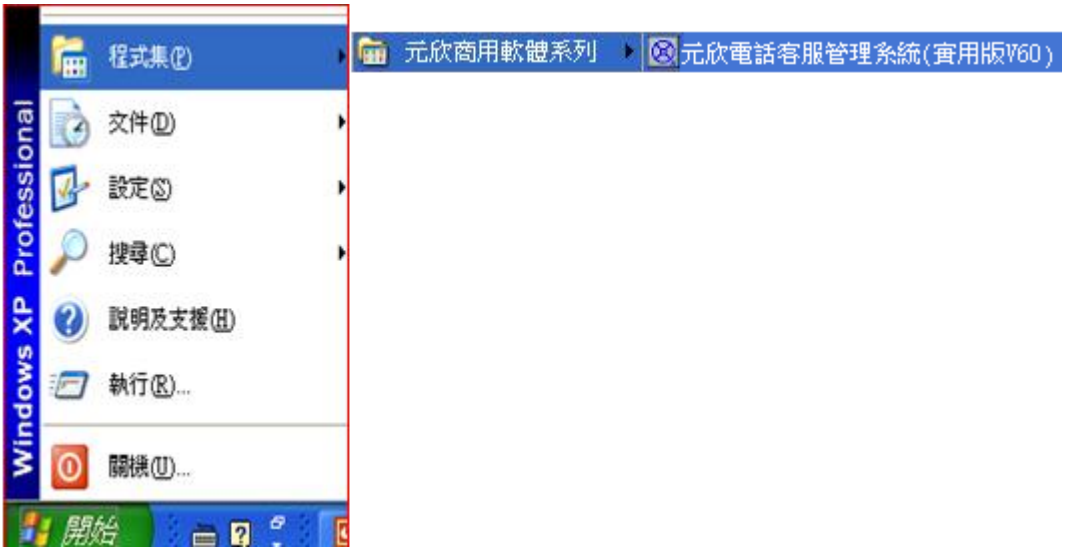
7. 最後點選安裝鈕

8. 點選完成便完成安裝



3-1-3 執行作業系統

方法一．點選開始 -> 程式集 -> 元欣商用軟體系列 -> 元欣電話客服管理系統



方法二．點選桌面系統捷徑兩下便可進入

第 3-02 章系統操作說明

3-2-1 基本按鈕操作

指標功能按鈕說明

查詢所有資料最前一筆

查詢目前資料之前一筆

查詢目前資料之後一筆

查詢所有資料最後一筆

多筆瀏覽資料快速搜

輔助工具按鈕說明

計算機

萬年曆

操作說明

執行功能按鈕功能

建立新的資料

增修資料存檔

搜尋檔案資料

回復未修改資料

修改檔案資料

列印或預視資料

刪除建檔資料

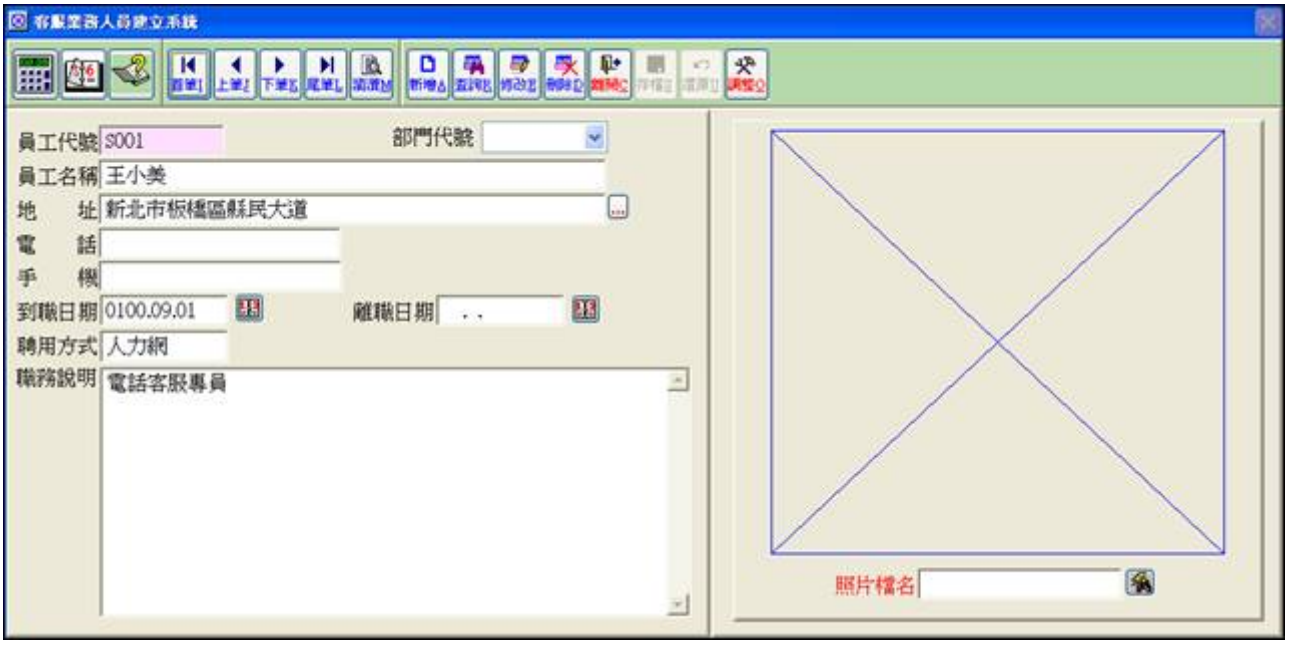
調整報表及欄位

回主功能表

3-2-2 單檔模式操作步驟

說明範例： 客服業務人員建立系統

操作畫面



操作步驟：

進入作業

[A] 由劃面最上方之功能表選項進入

步驟 1 ：請選取「元欣電話客服管理系統」功能表中「基本資料選項」。

將滑鼠指標移至功能表中的「基本資料」上，按一下滑鼠左鍵。

步驟 2 ：功能表的下拉中會列出「基本資料」中的所有子系統。請用滑鼠點取「基本資料」中的「客服業務人員建立系統」選項。

經過以上步驟，就可以進入「客服業務人員建立系統」作業。

[B] 由工作流程圖點選進入

步驟 1 ：可使用工作流程圖之圖示，直接點選該功能圖示按鈕，便可進入

新增作業

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，此時畫面所有欄位會被清為空白，您就可以開始建立資料。

步驟 2 ：您鍵入第一個欄位「 **員工代號** 」欄位，此欄位必須輸入，不可空白。

第一個欄位一般為主鍵值欄位 ， 不可重複建立 ， 若重覆 ， 系統將提示 ” 已存在 ” 訊息 .

步驟 3 ：依次將畫面中所有欄位輸入。

可使用 CTRL+C 及 CTRL+V 或按滑鼠右鍵出現複製貼上功能

(因軟體不同有異或無此功能)

步驟 4 ：當各頁面輸入完畢，請點取

按鈕，將資料儲存起來，亦可點選

按鈕放棄存檔。

查詢作業

方法一：使用指標按鈕查詢：

點選指標按鈕 首筆 上筆 下筆 尾筆 ，找到所欲查詢資料。

亦可使用

按鈕 ， 整批瀏覽 ， 再點選欲查詢資料 ， 便可顯示資料

可點選 排序欄位 ， 系統將重新排序 ， 使用滑鼠點選代號便可選入資料

＊ 瀏覽功能依系統版本不同有異或無此功能 ＊

方法二：使用

按鈕查詢：

點選

按鈕，出現相關查詢條件欄位，

依需求輸入欲查詢欄位，按

，電腦會自動過濾符合條件資料

若資料超過一筆 ， 系統出現選擇視窗 ， 可點選代號欄位兩下 ， 自行選入 .

但若您輸入為主鍵值行欄位條件 ， 可直接點選欄位兩下 ， 可開查詢視窗

如 **員工代號**

修改作業

步驟 1 ：依查詢作業步驟，找到欲修改的資料。

步驟 2 ：使用滑鼠點

按鈕，您可依畫面欄位依序輸入您要修改內容。

主鍵值欄位不可修改 .

步驟 3 ：當各頁面完畢後，點取

，儲存資料；亦可點選

按鈕，放棄存檔。

刪除作業

步驟 1 ：依查詢確認某筆資料，不需保留後，使用滑鼠點取命令區域中

按鈕，此時系統會彈出一個刪除訊息視窗，詢問您是否確定刪除。

步驟 2 ：若確認無誤，請選擇

；否則請選擇

。

列印作業

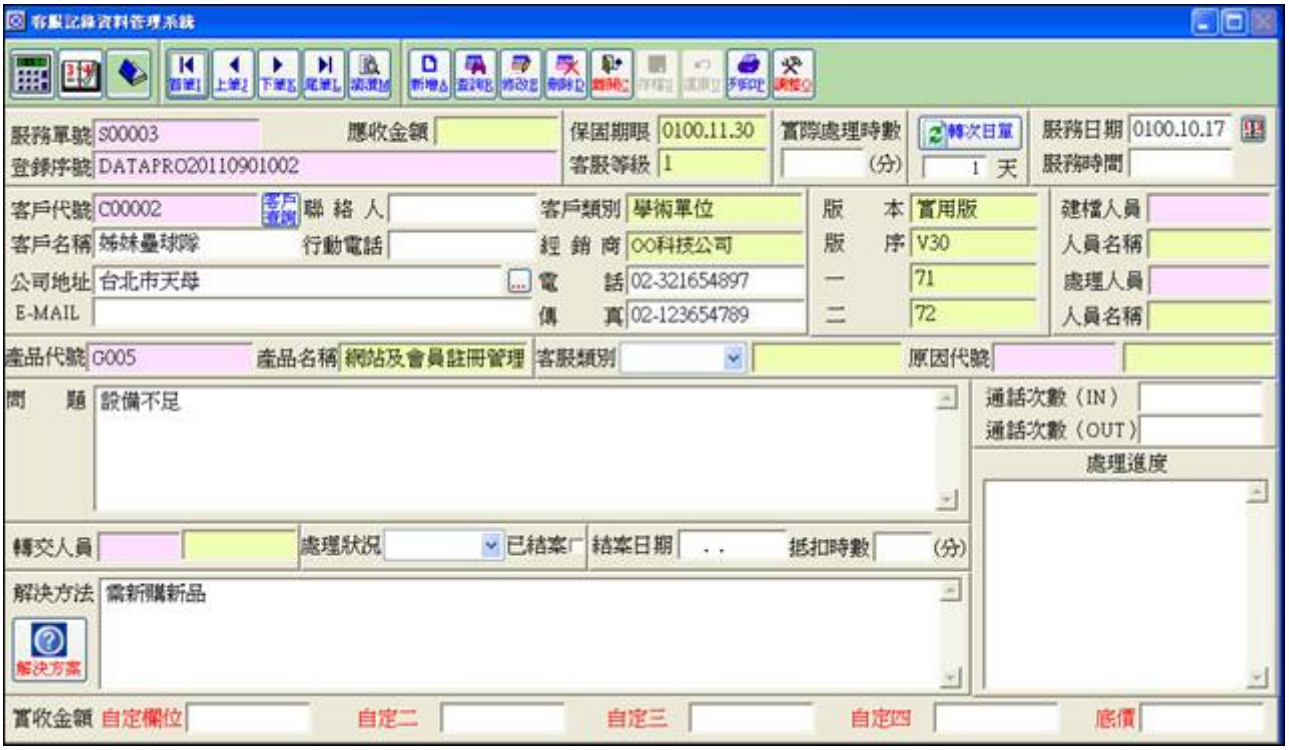
步驟 1 ：用滑鼠點取命令區域中按鈕，可依所需條件輸入資料。

請參照報表列印模式操作說明

3-2-3 單據模式操作步驟

說明範例 ： 客服記錄資料管理系統

操作畫面



操作步驟：

進入作業

[A] 由劃面最上方之功能表選項進入

步驟 1 ：請選取「元欣電話客管理系統」功能表中「客服作業選項」。將滑鼠指標移至功能表中的「客服作業選項」上，按一下滑鼠左鍵。

步驟 2 ：功能表的下拉中會列出「客服作業選項」中的所有子系統。請用滑鼠點取「客服作業選項」中的「客服記錄資料管理系統」選項。

經過以上步驟，就可以進入「客服記錄資料管理系統」作業。

[B] 由工作流程圖點選進入

步驟 1 ：可使用工作流程圖之圖示，直接點選該功能圖示按鈕，便可進入

新增作業

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，此時畫面所有欄位會被清為空白，您就可以開始建立資料。

步驟 2 ：您鍵入第一個欄位「 **服務單號** 」欄位，此欄位必須輸入，不可空白。

第一個欄位一般為主鍵值欄位，不可重複建立，若重覆，系統將提示 ” 已存在 ” 訊息．主鍵值大多可由參數設定，設為流水號或自行輸入．

步驟 3 ：依次將畫面中所有欄位輸入。

可使用 CTRL+C 及 CTRL+V 或按滑鼠右鍵出現複製貼上功能

（ 因軟體不同有異或無此功能 ）

步驟 4 ：主檔表頭欄位輸入完成後 ， 可點選明細頁面 ， 輸入明細資料．

點選項次之第一項 ， 項次自動產生 ， 可依序輸入各欄位值．

可使用 < 向下鍵↓ > 產生一筆新空白資料 ， 可供建立新項目．

可使用 < ↑ ↓ ← → > 及 <tab> 移動目前位置．

亦可使用滑鼠點選 工具按鈕

插入一項 刪除一項 複製一項 操作

步驟 5 ：當各頁面輸入完畢，請點取

按鈕，將資料儲存起來，亦可點選

按鈕放棄存檔。

查詢作業

方法一：使用指標按鈕查詢：

點選指標按鈕 首筆 上筆 下筆 尾筆 ，找到所欲查詢資料。

亦可使用

按鈕 ， 整批瀏覽 ， 再點選欲查詢資料 ， 便可顯示資料

可點選 排序欄位，系統將重新排序，使用滑鼠點選代號便可選入資料

＊ 瀏覽功能依系統版本不同有異或無此功能 ＊

方法二：使用

按鈕查詢：

點選

按鈕，出現相關查詢條件欄位，

依需求輸入欲查詢欄位，按

，電腦會自動過濾符合條件資料

若資料超過一筆，系統出現選擇視窗，可點選代號欄位兩下，自行選入 .

但若您輸入為主鍵值行欄位條件，可直接點選欄位兩下，可開查詢視窗

如　**服務單號**

修改作業

步驟 1 ：依查詢作業步驟，找到欲修改的資料。

步驟 2 ：使用滑鼠點

按鈕，您可依畫面欄位依序輸入您要修改內容。

步驟 3 ：當各頁面完畢後，點取

，儲存資料；亦可點選

按鈕，放棄存檔。

刪除作業

步驟 1 ：依查詢確認某筆資料，不需保留後，使用滑鼠點取命令區域中

按鈕，此時系統會彈出一個刪除訊息視窗，詢問您是否確定刪除。

步驟 2 ：若確認無誤，請選擇

；否則請選擇

。

列印作業

步驟 1 ：用滑鼠點取命令區域中按鈕，可依所需條件輸入資料。

請參照報表列印模式操作說明

3-2-4 報表列印模式操作步驟

3-2-4-1 印表機安裝及中一刀自定紙張設定

[1] 請務必要先安裝預設印表機，若未安裝則無預視功能

[2] 印表機安裝可參考 WINDOWS 印表機安裝說明

[3] 設定自訂紙張步驟

A. 點選印表機及傳真功能

B. 點選左上方之 ” 檔案 (F)” 之伺服器內容 (T)

建立新格式 輸入寬 :21.00 公分 高 :14.00 公分

點選 儲存格式，便完成中一刀設定 .

最後請至印表機 喜好設定 中之 進階 選入中一刀紙張

3-2-4-2 報表列印操作

操作步驟 ：

1. 輸入列印時相關條件，代號欄位者 ， 可按滑鼠左鍵兩下 或 F2 功能鍵，可開查詢視窗

2. 點選下列命令列按鈕，可查詢報表資料 .

3. 點選　可結束報表查詢功能

3-2-4-3 按鈕說明

直接列印至印表機

改變印表機

可預視報表，劃面如下

其預覽列印按鈕使用說明

第一頁

最後一頁

前一頁

預視比率

移至頁次

結束離開

下一頁

列印印表機

報表轉檔可轉多種檔案格式及 e-mail

(依版本不同 ， 可使用功能不同)

元 欣 科 技 有 限 公 司

地址：台北縣三重市重新路四段97號25樓 電話：02-29755661 傳真：02-29755654

客 戶 銷 貨 明 細 表

銷貨日期:從 . . 至 0094.03.15

客戶代號:從 0000 至 aaa 列印日期: 0094.04.01 頁 次: 1

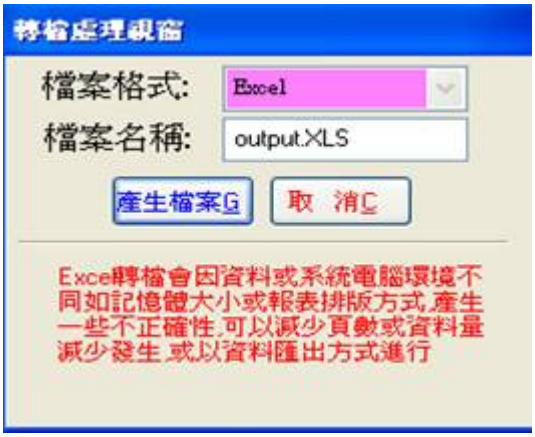
銷貨日期	銷貨單號	貨品代號	貨品名稱	幣別	數量	@	單價	總價
. .	AA	1234567890123456789	盤點測試	NTD	10.00		50.00	500.0000
發票號碼:						金額:	500.0000	總價: 500.0000
客戶代號:00002		名稱:AAA		備註:				
. .	TSB001	G01	斤01	NTD	1.67	斤	60.00	100.0180
. .	TSB001	G02	公斤	NTD	0.60	公斤	166.67	100.0000
發票號碼:						金額:	200.0180	總價: 200.0180
客戶代號:00003		名稱:BBB		備註:				
0092.07.12	0092071203	G0002	A02	NTD	2.00	個	2500.00	5000.0000

轉檔按鈕說明

列印按鈕 ， 可選擇全部或頁次列印

輸入搜尋文字 ， 可找尋報表中文字

轉 EXCEL 檔



元 欣 科 技 有 限 公 司

客 戶 基 本 資 料

客戶代號:從0000 至zzz　　列印日期:　　頁 次: 1

客戶代號	客 戶 名 稱	電 話	傳 真	統一編號	聯 絡 人
0000	元欣科技有限公司	02)2975661	02)2975654	12345678	聯絡人
0000	測試			01234568	
0002	AAA			98765432	
0003	RRR				
0004	開XXXX	26093509	aaaa	1234	
0005	總管	98745632	95123654	36589	
0006	小張平				
0007	欣欣科技有限公司	2975661	2975654	36852514	王小姐

轉 WORD 檔

元 欣 科 技 有 限 公 司

客 戶 基 本 資 料

客戶代號從 0000 至 aaa　　列印日期:0094.04.01　　頁 次: 1

客戶代號	客 戶 名 稱	電 話	傳 真	統一編號	聯絡人	
0000	元欣科技有限公司	(02)29755661	(02)29755654	12345678	聯絡人	
00000	測試			01234568		
00002	AAA			98765432		
00003	BBB					
00004	明溢塑膠實業	26093509	aaaa	1234		
00005	綽賀	98745632	95123654	36589		
00006	小蕎子					

轉 PDF ， 僅轉英文文件 ， 可選購 PDF 轉檔套件

轉 HTML ， 簡易版

元 欣 科 技 有 限 公 司

客 戶 基 本 資 料

客戶代號:從0000 至aaa 列印日期: 0094.04.01 頁 次: 1

客戶代號	客 戶 名 稱	電 話	傳 真	統一編號	聯 絡 人	*
0000	元欣科技有限公司	(02)29755661	(02)29755654	12345678	聯絡人	
00000	測試			01234568		
00002	AAA			98765432		
00003	BBB					
00004	明溢塑膠實業	26093509	aaaa	1234		

轉 JPG 圖檔，簡易版

轉文字檔 TXT

元欣科技有限公司

客戶基本資料

客戶代號:從0000　至aaa　列印日期:0094.04.01頁　次:1

客戶代號	客戶名	稱電	話傳	眞統一編號聯	絡	人*
0000	元欣科技有限公司	(02)29755661	(02)29755654	12345678聯絡人		
00000	測試			01234568		
00002	AAA			98765432		
00003	BBB					
00004	明溢塑膠實業	26093509	aaaa	1234		
00005	紳貿	98745632	95123654	36589		
00006	小燕子					
00007	欣欣科技有限公司	29755661	29755654	36985214王小姐		
00008	倉倉有限公司					

轉 XFF 行動檔

E-MAIL 檔案 ，將所轉檔報表以 mail 附件方式傳送

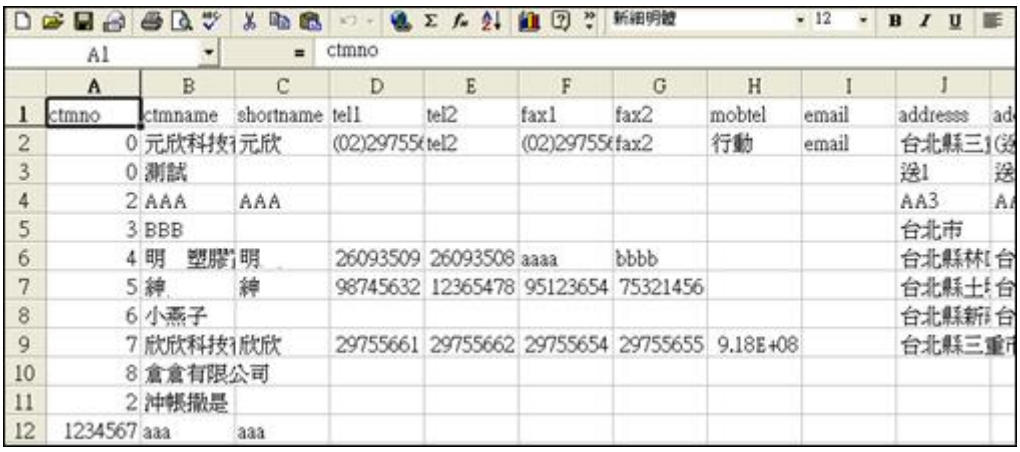
報表檔須先轉為 WORD/EXCEl/…. 等檔案 ，再以附件選入

建議於 MS EXCHANGE 環境下使用 ，相容性較高

離開報表轉檔功能

資料以原始資料 EXCEL 匯出 ， 您亦可設計匯出檔欄位

如未自行設計匯出檔時，可選以原始資料匯出



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	ctmno	ctmname	shortname	tel1	tel2	fax1	fax2	mobtel	email	addresss	ad
2	0	元欣科技	元欣	(02)29755	tel2	(02)29755	fax2	行動	email	台北縣三	(送
3	0	測試								送1	送
4	2	AAA	AAA							AA3	A
5	3	BBB								台北市	
6	4	明　塑膠	明	26093509	26093508	aaaa	bbbb			台北縣林	台
7	5	紳	紳	98745632	12365478	95123654	75321456			台北縣土	台
8	6	小燕子								台北縣新	台
9	7	欣欣科技	欣欣	29755661	29755662	29755654	29755655	9.18E+08		台北縣三	重
10	8	倉倉有限公司									
11	2	沖帳撤是									
12	1234567	aaa	aaa								

報表匯出檔設計說明

[1] 請點選 匯出程式調整程式內容可使用各式 SQL 指令或 DBASE 檔案指令

輸入程式如 copy to temp type csv 或 選擇欄位 COPY TO TEMP FIELDS ctmno,ctmname,tel1,tel2 TYPE CSV 或 程式設計 匯出程式

```
*--------元欣EXCEL匯出格式------表頭設定-----------------------------------------------------------------------------
cFunction='客 戶 基 本 資 料'                                          &&報表功能名稱
nHeadline=1                                                            &&表頭總行數
cHead1='客戶代號:從'+(cBctmno)+'至'+alltrim(cEctmno)                   &&表頭行1..N
nMidcol=5                                                              &&中間欄位
nContentline=1                                                         &&正常為 1 ,2爲run cContentprg
nBelowline=0                                                           &&正常爲0,2 爲run cBelowprg
cSubmark='0'                                                           &&內縮欄位數
nLinetype=0                                                            &&0 不劃線,1 劃 column,2 劃 row,3 方格
*------------------欄位說明-----------------------------------------------------------------------------------------
* cFldtype1='x,y,wwww,dd,ff,OO,caption,fieldname
*            x:欄位型態  C-文字,D-日期,N-數字,L-邏輯,M-備註,S-加總欄位,X-假欄位
*            y:小數位數
*         wwww:轉出EXCEL欄位寬度
*           dd:轉出資料欄位長度
*           ff:字型  第一碼:1-標楷体 2-新細明體  3->GRAMAN  第二碼:1-標準 2-粗體 3-斜體  00:EXCEL預設
*           OO:固定長數
*      caption:欄位顯示名稱
*    fieldname:資料表格欄位名稱
*********************轉出欄位內容*************************************************************************************
nFieldn=8                                                              &&總欄位數
cFldtype1 ='C,0,0012,20,00,01, 客戶代號  ,ctmno'
cFldtype2 ='C,0,0012,20,00,01, 客戶名稱 ,ctmname'
cFldtype3 ='C,0,0012,20,00,01, 電        話  ,tel1'
cFldtype4 ='C,0,0012,20,00,01, 傳         眞  ,fax1'
cFldtype5 ='C,0,0012,20,00,01, 統一編號  ,idno'
cFldtype6 ='C,0,0012,20,00,01, 聯  絡  人  ,attention'
cFldtype7 ='C,0,0035,20,00,01, 地         址  ,addressc'
cFldtype8 ='C,0,0004,20,00,01, *  ,iif(outside=2,"N"," ")'
*-----------------總計程式及執行-----------------------------------------------------------------------------------
cEndprg='*'
cSubtotprg='*'
do eprint
*****************結束轉檔*****************************************************************************************
RETURN
```

第 3-03 章　報表修改操作說明

3-3-1 如何進入報表修改功能

[1] 點選功能中之 程式調整 按鈕

[2] 出現調整視窗

點選報表格式調整

點選確定按鈕

如此便可開始修改報表了！

3-3-2 報表修改

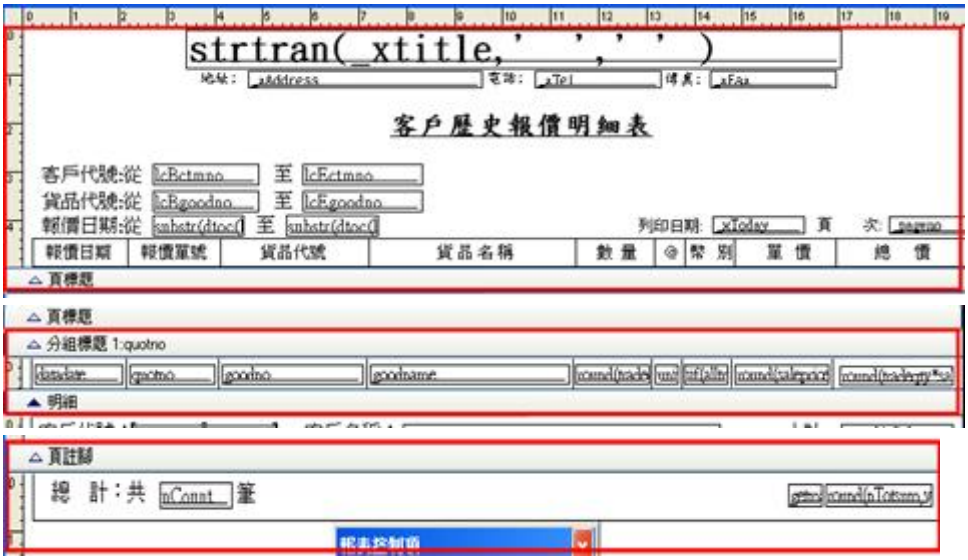
[1] 報表全貌說明

[2] 版面配置說明

頁標題

明細區

頁註腳



[3] 報表設計工具說明

點選主目錄之報表之插入控制項，便可使用

[4] 報表加入文字說明

步驟 1. 打開報表檔後，點選 A 圖示

步驟 2. 移動滑鼠至報表設計版面上

步驟 3. 移動所輸入文字

[5] 修改文字或欄位說明

步驟 1.
點選欲修改文字或欄，按滑鼠右鍵，出現行選單，再點選屬性，可修改文字

步驟 2.
修改完後，按 OK 便完成

[6] 移動或刪除文字 / 欄位說明

移動 => 點選文字或欄位後可拖曳移動

刪除 => 點選文字或欄位後按 DEL 鍵

科技採最新之開放式物件工作平台，報表格式可輕易使用滑鼠新增或修改欄位外，可以高階程式設計，可設計出美觀又漂亮的報表如修改版面大小，改字型，加貼圖，加顏色底色，與資料庫無限制性的結合亦是只要程式設計師可作到的，在開放式架構下，都可作到。

歡迎您來參加我們報表設計進階 班。

第 3-04 章　劃面修改操作說明

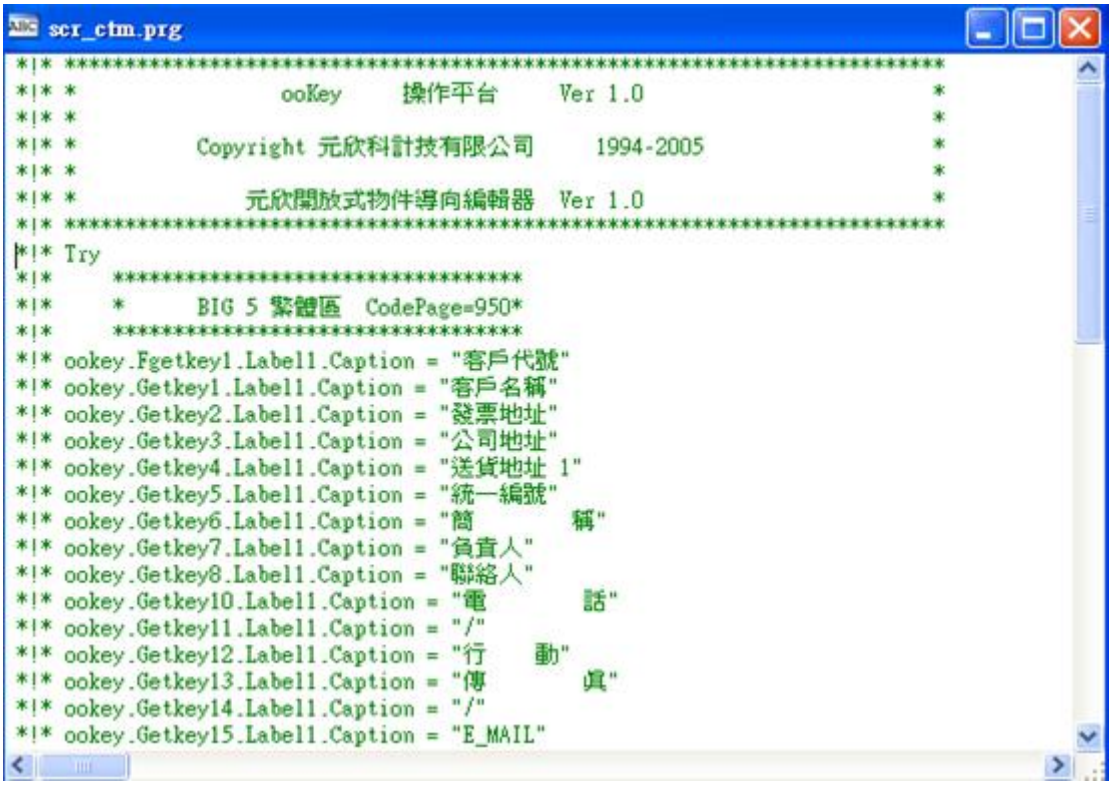
3-4-1 如何進入

點選 調整 按鈕

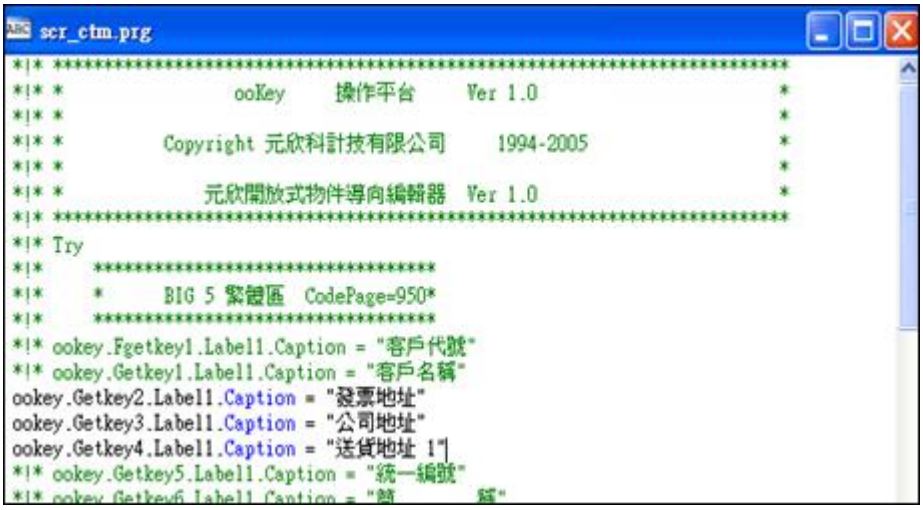
出現調整視窗

點選欄位名稱調整之確定按鈕便可進入

3-4-2 如何調整



步驟 1. 取消前置符號 * ! *



步驟 2. 修改欄位名稱

步驟 3. 點選 ABC 按鈕，按關閉

步驟 4. 點選是 <Y> 存檔及確定編譯

步驟 5. 重新進入劃面

原發票地址及公司地址及送貨地址被修改

OOKEY 開放物件平台，除可輕易調整欄位名稱外亦提供強大程式設計功能，

在不用原始程式碼下僅需短時間快速教育訓練，可達程式調整之效歡迎有興趣

者，報名參加 OOKEY 程式進階課程

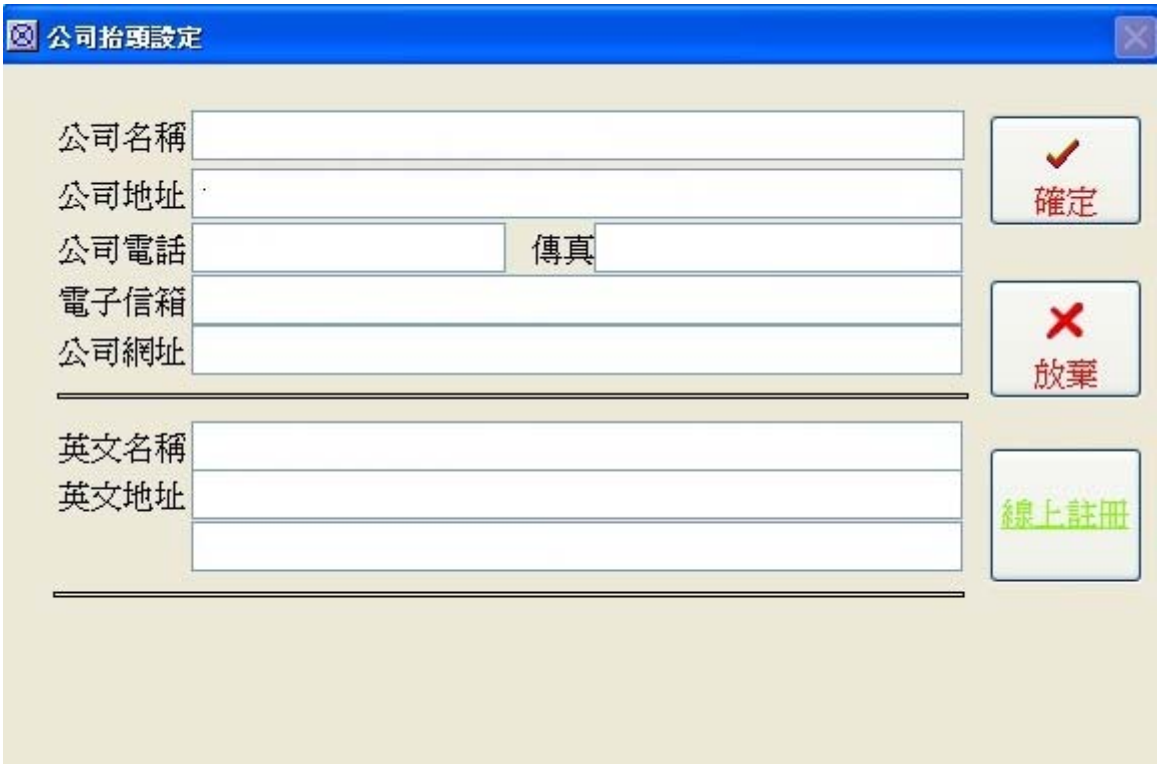
第 3-05 章　系統軟體註冊說明

3-5-1　註冊前準備事項

[1] 產品序號卡

[2] 正確公司註冊名稱

[3] 打電話至客服部



3-5-2　開始註冊

[1] 進入系統，執行系統維護下之公司抬頭設定

輸入公司名稱，按 存檔， 其餘可稍後修改點 ，便可出現註冊劃面。

[2] 輸入產品序號

[3] 線上註冊

. 打註冊專線電話
. 告之產品序號及授權序號
. 註冊專員告之您
. 註冊序號，請輸入
. 再點選確定，完成註冊

第 4-01 章　客戶類別資料建立系統

操作畫面

功能說明：

建立客戶類別參考檔。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取

或點取

按鈕放棄存檔。

欄位說明：

客戶會員 類別：紀錄所有的對象類別，已便於對象人員資料建立系統中，下拉選擇用。

第 4-02 章　客戶等級資料建立

操作畫面

功能說明：

[1] 建立等級分類，客戶基本資料中使用，可做為日後分析報表用。

[2] 代號僅供排序用。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取

或點取

按鈕放棄存檔。

第 4-03 章　區域別建立系統

操作畫面

功能說明：

建立客戶會員 區域 參考檔。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵

可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取

或點取

按鈕放棄存檔。

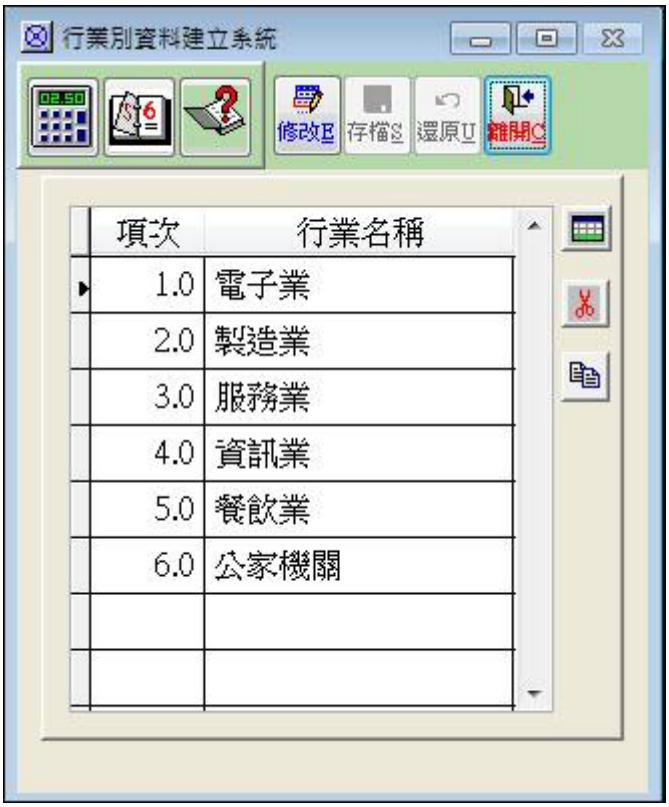
欄位說明：

區別代號：紀錄客戶會員中之所有區別代號，已便於客戶會員人員資料建立系統中，下拉選擇用。

區別名稱：紀錄 客戶會員 中之所有區別名稱，已便於對象人員資料建立系統中，下拉選擇用。

第 4-04 章　行業別建立系統

操作畫面



功能說明：

建立行業別資料，於客戶資料建立使用，可做為行業別分析報表用。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵

可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取

或點取

按鈕放棄存檔。

第 4-05 章　客戶來源資料建立

操作畫面

功能說明：

建立客戶來源資料，於客戶建立可由此取資料，代號僅供排序用。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取

或點取

按鈕放棄存檔。

第 4-06 章　產品類別建立系統

操作畫面

功能說明：

建立產品類別資料。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取

或點取

按鈕放棄存檔。

第 4-07 章　部門資料建立系統

操作畫面

功能說明：

建立部門參考檔。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取

或點取

按鈕放棄存檔。

第 4-08 章　案件進度狀況建立

操作畫面

功能說明：

建立案件進度狀況資料，供案件記錄單管理系統資料建立，選擇進度狀況資料。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓

向下鍵可新增或修改一筆資料。

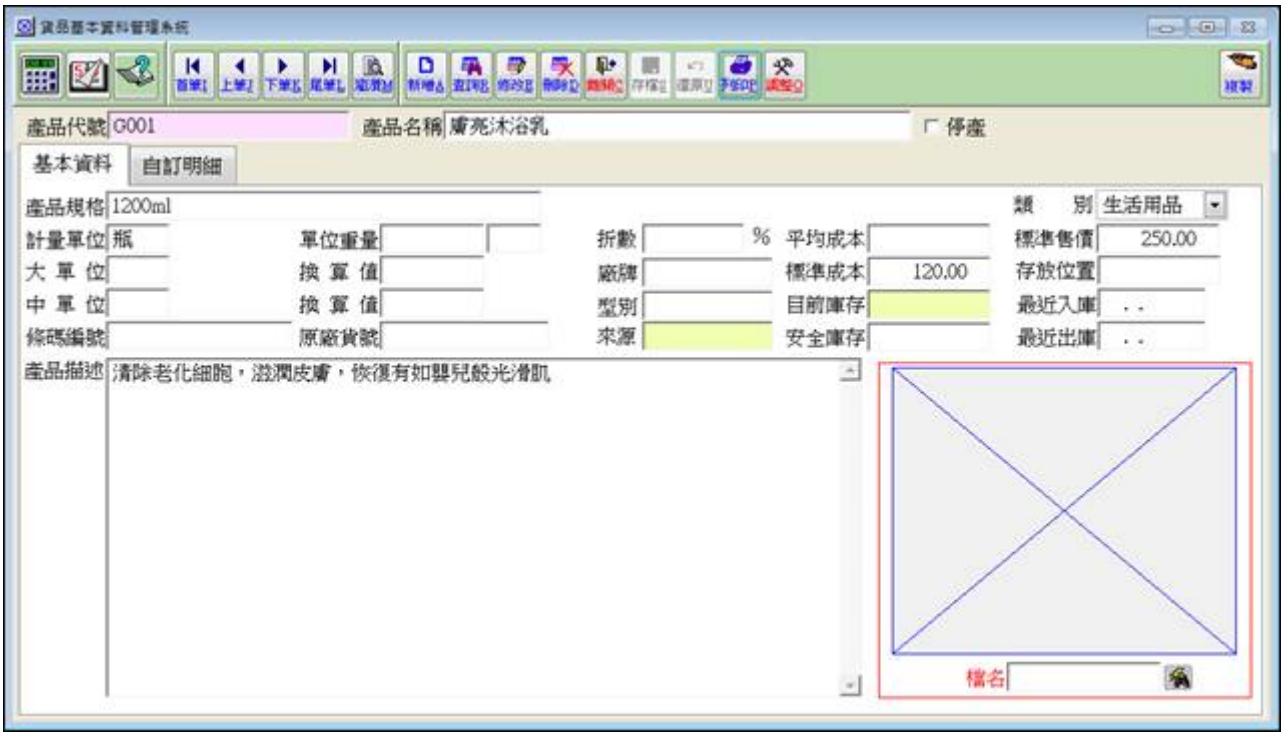
步驟 2 ：點取

或點取

按鈕，放棄存檔。

第 5-01 章　貨品基本資料管理系統

操作畫面



功能說明：

本功能為產品基本資料建檔，以便日後相關單據之使用。

操作步驟：

請參考第三章系統操作說明之單檔模式操作步驟　。

欄位說明：

產品代號：新增時，自行輸入２０碼為限。

類　　別：資料來源為貨品類別建立之類別，需先建立。

停　　產：紀錄此產品已停產，打勾代表即為停產。

貨品名稱：自行依需求建立，可按滑鼠右鍵二下，可開啟片語視窗，一般建議先建立貨品名稱，若長度不足，才考慮貨品規格。

貨品規格：自行依需求建立，可按滑鼠右鍵二下，可開啟片語視窗，一般

建議先建立貨品名稱，若長度不足，才考慮貨品規格。

計量單位：貨品庫存單位。

單位重量：庫存單位之重量以做為日後總重之統計之明。

大 單 位：貨品資料之最大單位（如箱，但庫存單位為片）。

換 算 值：最大單位對計量單位之換算值。

（如１箱＝１４４片，１４４為換算值）。

中 單 位：貨品資料之中單位（如１箱＝２４盒＝１４４片大單位為盒）。

換 算 值：中單位對計算單位之換算值。

廠　　牌：記錄貨品之廠牌大小為一說明欄位，相關報表可查詢。

型　　別：記錄貨品之型別大小為一說明欄位，相關報表可查詢。

條碼編號：設定與貨品代號相同。

原廠貨號：記錄主供應商之原廠貨品編號。

標準售價：自行輸入。

最近入庫：電腦自動記錄，做為貨品滯銷分析用。

最近出庫：電腦自動記錄，做為貨品滯銷分析用。

目前庫存：電腦依單據異動，自行顯示，按右邊 按鈕，可查詢分倉庫存。

安全庫存：自行輸入，可產生安全庫存報表及檢核不足安全庫存資料。

來　源：待確認（ 已打入有問題的地方 .doc)

平均成本：電腦依進貨自行計算，預設為「移動加權平均成本」 。

標準成本：自行輸入，電腦依參數設定成本方式計算。

詳細規格：規格欄位不足，可利用此欄位無限行輸入 。

折　數：可記錄該品項的折數。

產品描述：此為備註欄位，可以再對該貨品做詳細描述。

照片檔名：自行輸入照片檔案位置，可點選右鈕開窗選入，照片檔可為，BMP 或 JPG 等。

操作畫面（二） 自訂明細

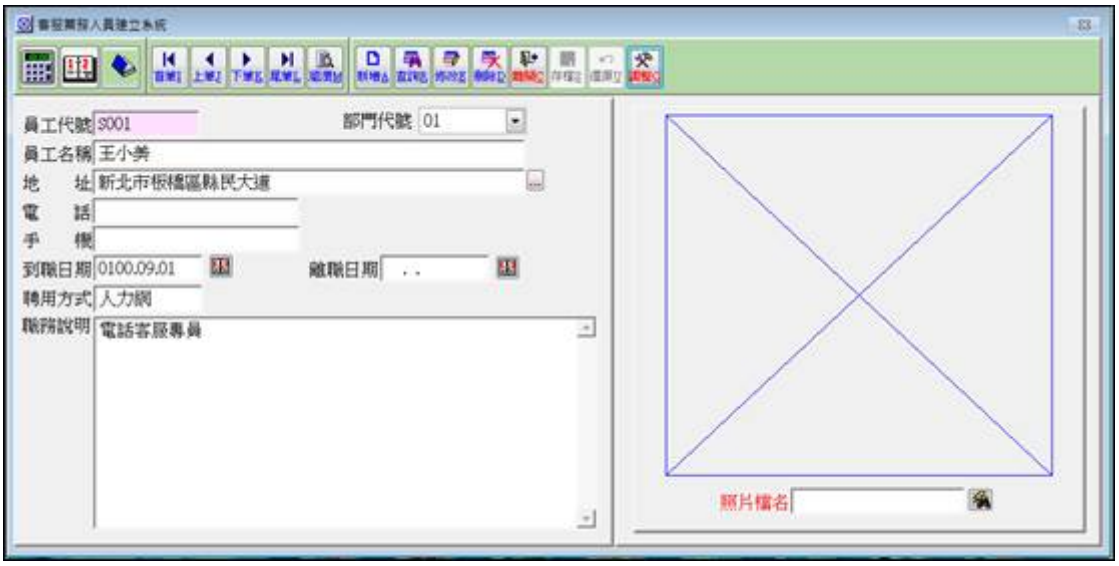
詳細規格：此貨品的詳細規格。

備　註：自行輸入　。

※ 以上欄位，因版本不同，能使用之功能亦不同，須視版本而定。

第 5-02 章　客服業務人員資料建立

操作畫面



功能說明：

建立業務基本資料。

操作步驟：

請參考第三章系統操作說明之單據模式操作步驟。

欄位說明：

員工代號：設定該客服業務人員代號。

部門代號：選擇該客服人員所屬部門（ 須先在部門建立系統建立資料 ）。

地　　址：紀錄該客戶的地址，點選 ... 可使用地址輸入法輸入資料，可自動帶出郵地區號。

使用方法 ：

[1] 點選 縣 市 鈕，出現縣市選擇視窗，點選欲輸入縣市按 確定 鈕

[2] 再點選 鄉鎮市區 鈕，出現該縣市之鄉鎮資料，點選欲輸入鄉鎮按 確定 鈕 .

[3] 再點選 路村街 鈕，出現該鄉鎮之路村街資料，點選欲輸入路

按 確定 鈕。

[4] 輸入號或由劃面點選數字。

[5] 按確定鈕，帶回地址及郵地區號。

電 話（一）：紀錄該客服人員的電話。

手　機： 紀錄該客服人員的手機號碼。

到職日期：紀錄該客服人員的到職日。

離職日期：紀錄該客服人員的離職日。

聘用方式：紀錄該客服人員的聘用方式。

職務說明：紀錄該客服人員所屬職務的工作內容及說明。

照　　片：可放入該客戶貨公司的照片。

第 5-03 章　客服等級資料建立系統

操作畫面

功能說明：

建立客服等級資料參考檔。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵可新增或修改一筆資料。

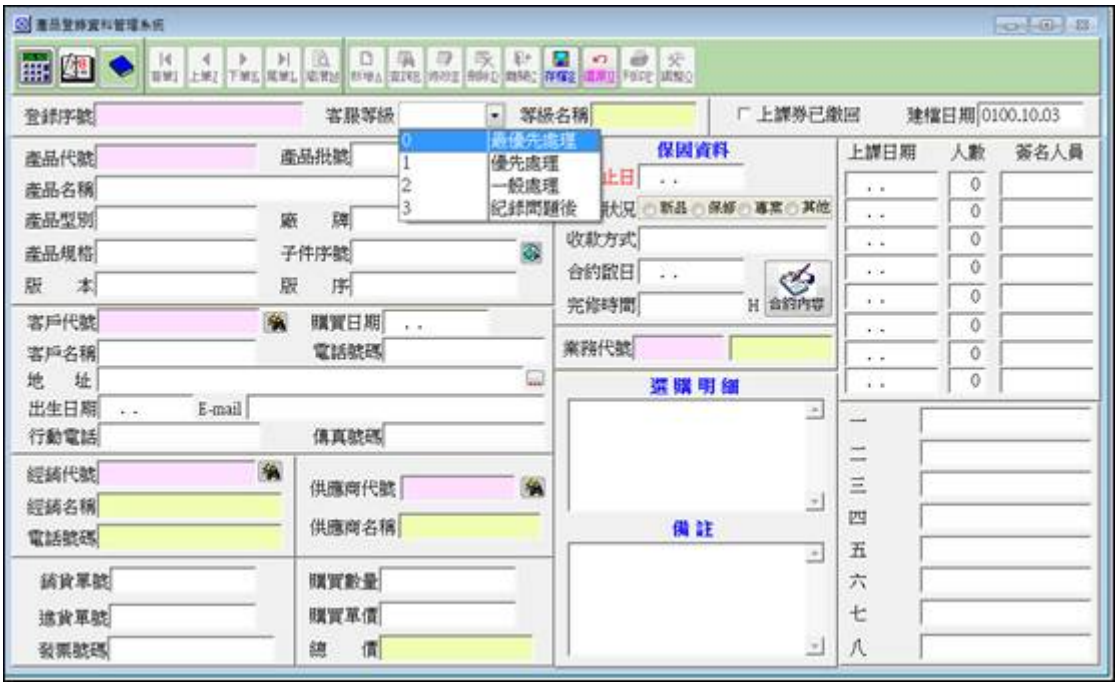
步驟 2 ：點取

或點取

按鈕放棄存檔。

欄位說明：

等級代號：紀錄客服處理中之所有等級代號，已便於產品登錄資料建立系統中，下拉選擇用。



區別名稱：紀錄客服處理中之所有等級名稱，已便於產品登錄資料建立系統中，下拉選擇用。

注意事項：紀錄該等級的注意要點。

第 5-04 章　客服原因資料建立系統

操作畫面

功能說明：

建立客服記錄單參考檔。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取

或點取

按鈕放棄存檔。

欄位說明：

原因代號：紀錄客服原因之代號，已便於客服資料單建立系統中，下拉選擇用。

名　　稱：紀錄客服原因之代號，已便於客服資料單建立系統中，下拉選擇用。

第 5-05 章　客服類別資料建立系統

操作畫面

功能說明：

建立客服記錄單參考檔。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取

或點取

按鈕放棄存檔。

欄位說明：

類別代號：紀錄客服類別之代號，已便於客服資料單建立系統中，下拉選擇用。

名　稱：紀錄客服類別之代號，已便於客服資料單建立系統中，下拉選擇用。

第 5-06 章　客服處理狀況建立系統

操作畫面

功能說明：

建立客服記錄單參考檔。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取

或點取

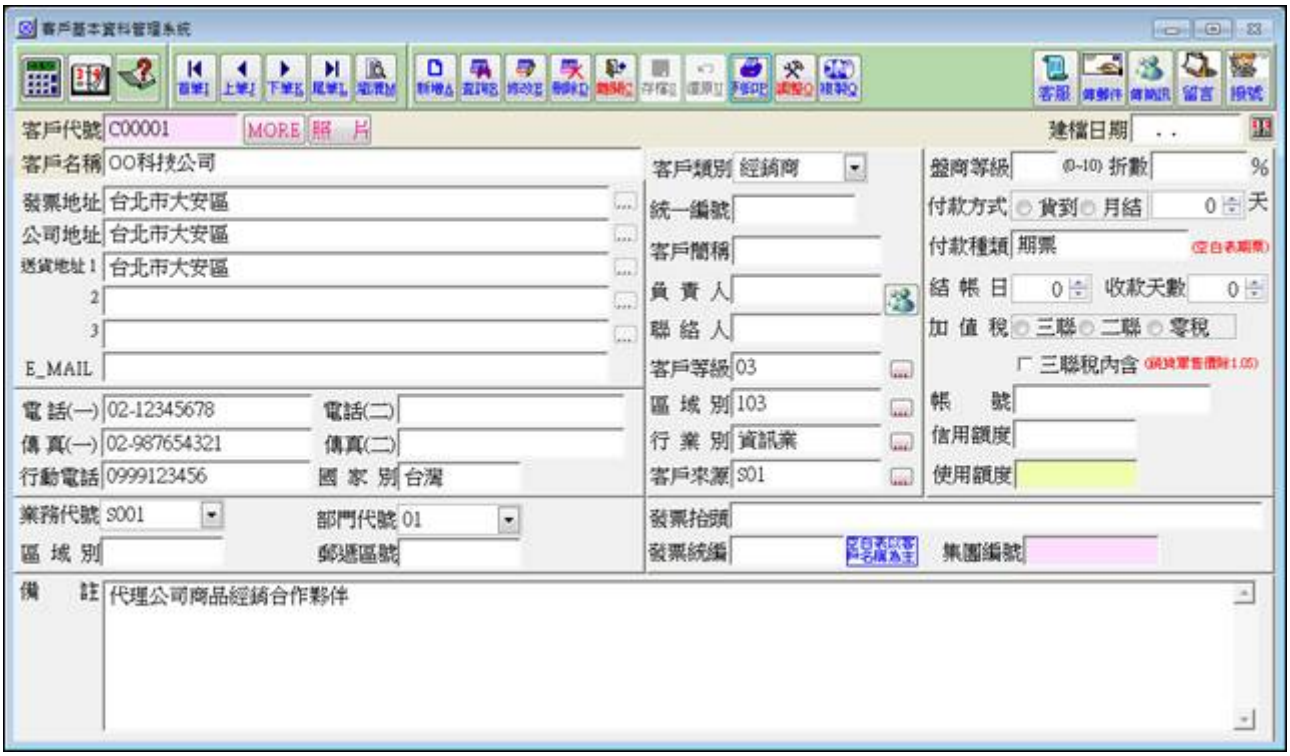
按鈕放棄存檔。

欄位說明：

處理狀況：紀錄客服類別之代號，已便於客服資料單建立系統中，下拉選擇用。

第 6-01 章　客戶基本資料管理系統

操作畫面



功能說明：

建立客戶相關基本資料，以備相關單據使用。

操作步驟：

請參考第三章系統操作說明之單檔模式操作步驟 。

欄位說明：

客戶代號：此欄為鍵值欄，用於輸入客戶編號，空白或輸入已編的客戶編號系統會不讓您存檔。

客戶名稱：輸入公司全名。

發票地址：記錄客戶的發票地址、點選 ... 可使用地址輸入法輸入資料，可自動 帶出郵地區號。

送貨地址：記錄客戶的送貨地址、點選 ... 可使用地址輸入法輸入資料。

E_MAIL ：記錄該客戶的電子信箱。

電　　話：記錄客戶的電話。

傳　　真：記錄客戶的傳真。

行動電話：記戶客戶的行動電話號碼。

國 家 別：記錄客所屬的國家別，例如：台灣、美國、日本……等。

業務代號：電腦依業務檔自動帶入。

部門代號：電腦依部門檔自動帶入。

區 域 別：記錄客戶所在的區域，例如：三重、板橋……等。

郵遞區號：記戶客戶所在的郵遞區號。

客戶類別： 電腦依類別檔自動帶入。

統一編號：記錄客戶公司統一編號。

客戶簡稱：記錄客戶公司名的簡稱。

負 責 人：記錄該公司的負責人。

聯 絡 人：記錄該公司的聯絡人。

客戶等級： 電腦依客戶等級檔自動帶入。

區 域 別：電腦依區域別檔自動帶入。

行 業 別：電腦依行業別檔自動帶入。

客戶來源：電腦依客戶來源檔自動帶入。

盤商等級：記錄客盤商等級。

折　數 ：預留欄位，需升級標準版才能使用。

付款方式：記錄客戶付款方式採貨到、或月結幾天期票。

付款種類：記錄客戶所採何種付款種類。

結 帳 日 ：記錄客戶每月結帳日、銷貨時會在帳款月份欄位中，預設月份。

加值稅 ：報價的貨品，電腦以 5% 自動計算。

帳　　號：記錄該客戶的帳號。

信用額度：記錄每一位客戶之帳款允許的額度， 可設參數管制。

使用額度 ：銷貨增加、沖帳減少、（ 含稅金 ）系統會自動計算，但實用版無

限制功能，不足不提示，須升級標準版。

發票抬頭：自行輸入 .

發票統編：自行輸入 .

集團編號：自行輸入 .

備　　註：若針對該客戶別外有特別的事項要記錄，可將資料輸入。

地址輸入法操作劃面：

使用方法 ：

[1] 點選 縣 市 鈕，出現縣市選擇視窗，點選欲輸入縣市按 確定鈕

[2] 再點選 鄉鎮市區鈕，出現該縣市之鄉鎮資料，點選欲輸入鄉鎮按 確定鈕 .

[3] 再點選 路 村 街鈕，出現該鄉鎮之路村街資料，點選欲輸入路 按 確定鈕。

[4] 輸入號或由劃面點選數字。

[5] 按確定鈕，帶回地址及郵地區號。

操作劃面：

操作畫面（二）客戶詳細資料

操作步驟：

點選 MORE 進入操作畫面

欄位說明：

資料來源：可在片語建立中添加。

公司網址：記錄該客戶公司之網址。

發票抬頭：自行輸入 .

發票統編：自行輸入 .

英文名稱：記錄該客戶之英文名稱。

英文簡稱：記錄該客戶之英文簡稱。

英文地址：記錄該客戶之英文地址。

銀行資料：記錄該客戶銀行相關資料。

性　　別：記錄客戶的性別。

血　　型：記錄客戶的血型。

婚姻狀況：記錄客戶的婚姻狀況。

出 生 地：記錄客戶的出生地區。

最高學歷：記錄客戶的最高學歷及學校名稱。

出生日期：紀錄客戶的生日。

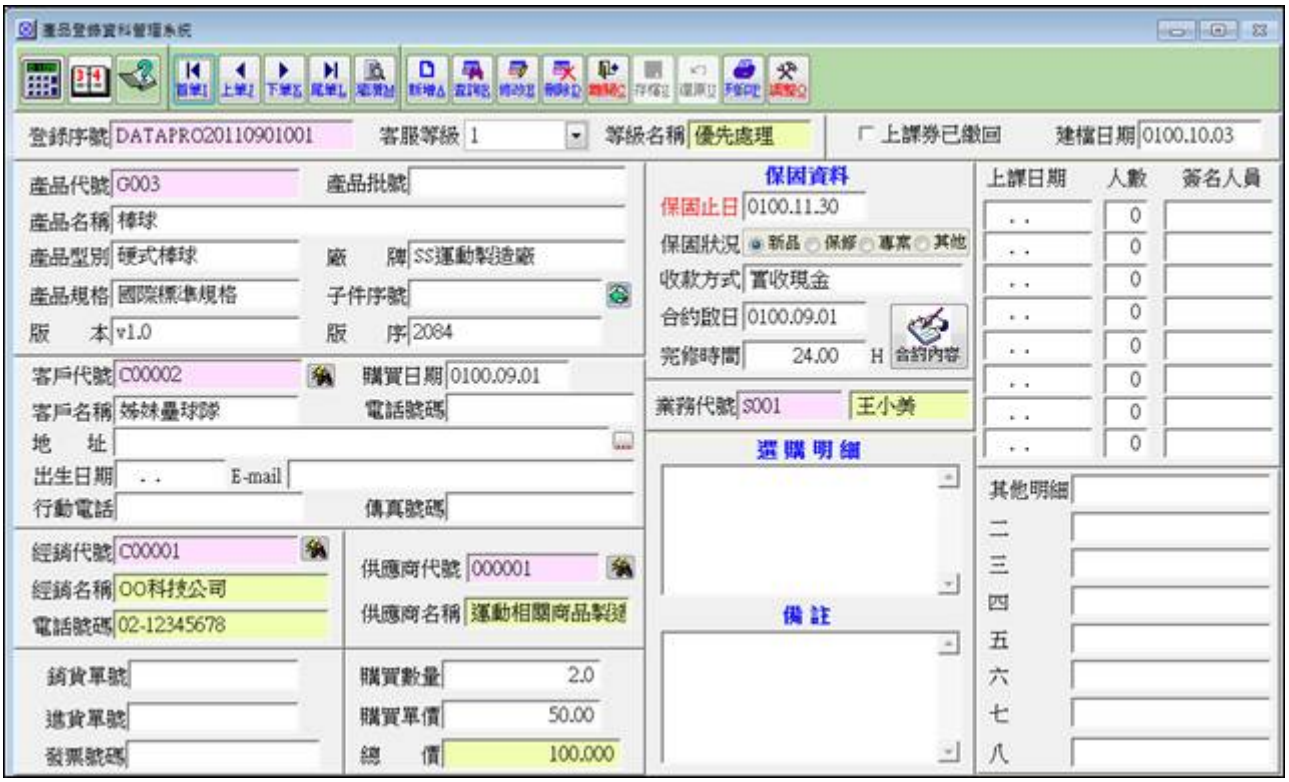
任職公司：記錄客戶的任職公司名稱。

興趣喜好：記錄客戶的興趣喜好。

備註說明：紀錄客戶其他資訊及說明。

第 6-02 章　產品登錄管理系統

操作畫面（一）



功能說明：

建立產品登錄資料，以備客服相關操作使用。

操作步驟：

請參考第三章系統操作說明之單檔模式操作步驟　。

欄位說明：

登錄序號：紀錄該產品登錄之序號，以供往後客服建立時使用。

客戶等級：　電腦依客戶等級檔自動帶入。

等級名稱：電腦依客服等級選擇自動帶入。

產品代號：依產品基本資料建立檔，選擇後自動帶入。

產品批號：紀錄產品之批號。

產品型別：紀錄產品之型別。

廠　　牌：紀錄產品的廠牌。

產品規格：依貨品基本資料自動帶入。

子件序號：紀錄產品子件之序號。

版　　本：紀錄產品之版本。

版　　序：紀錄產品之版序。

客戶代號：依客戶基本資料選擇自動帶入之客戶代號。

客戶名稱：紀錄客戶之名稱。

電話號碼：記錄客戶的電話。

地　　址：記錄客戶的送貨地址、點選 ... 可使用地址輸入法輸入資料。

地址輸入法操作劃面：

使用方法：

[1] 點選 縣 市 鈕，出現縣市選擇視窗，點選欲輸入縣市按 確定 鈕

[2] 再點選 鄉鎮市區 鈕，出現該縣市之鄉鎮資料，點選欲輸入鄉鎮按 確定 鈕 .

[3] 再點選 路 村 街 鈕，出現該鄉鎮之路村街資料，點選欲輸入路按 確定 鈕。

[4] 輸入號或由劃面點選數字。

[5] 按確定鈕，帶回地址及郵地區號。

操作劃面：

出生日期：紀錄客戶的生日。

E_MAIL ：記錄該客戶的電子信箱。

行動電話：記錄該客戶的行動電話。

傳真號碼：記錄客戶的傳真號碼。

經銷代號：依客戶基本資料選擇自動帶入之經銷代號。

經銷名稱：依經銷代號選擇自動帶入之經銷名稱。

電話號碼：依經銷代號選擇自動帶入之電話號碼。

供應商代號：依檔商基本資料選擇自動帶入之供應商代號。

供應商名稱：依檔商基本資料選擇自動帶入之供應商名稱。

銷貨單號：記錄銷貨單之單號。

進貨單號：記錄進貨之單號。

發票號碼：記錄本次產品登錄之發票號碼。

購買數量：紀錄本次產品登錄之購買數量。

購買單價：紀錄本次產品登錄之購買單價。

總　　價：依購買數量乘單價系統會算出後自動帶入。

保固止日：紀錄產品保固終止日期。

保固狀況：依產品保固狀況選擇合適之狀況。

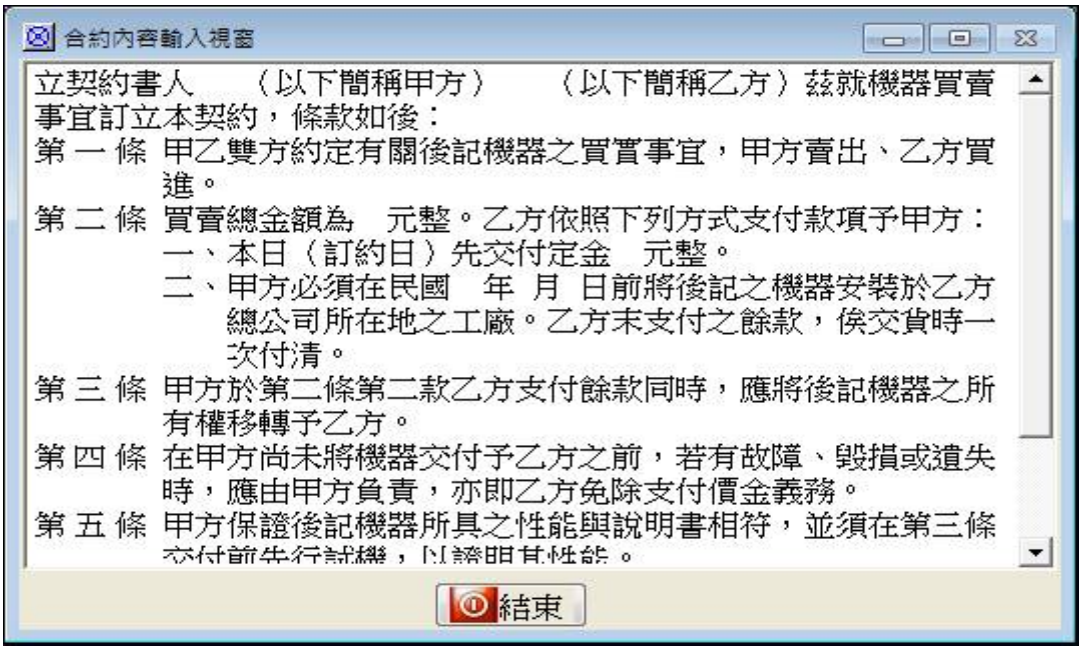
收款方式：紀錄本次產品登錄之收款方式。

保固啟日：紀錄產品保固啟始日期。

完修時間：紀錄產品之完修時間。

合約內容：按下合約內容後可自行填寫詳細合約內容。

操作畫面：（ 此內容為範例說明 ）



業務代號：依業務基本資料選擇自動帶入之業務代號。

業務名稱：依業務代號選擇自動帶入之業務名稱。

選購明細：紀錄本次產品登錄之選購明細。

備　　註：若針對該產品登錄別外有特別的事項要記錄，可將資料輸入。

上課日期：紀錄上課之日期。

人　　數：紀錄該上課日期之人數。

簽　　名：紀錄該上課日期之簽名。

自訂欄位：可於系統參數設定 => 自訂欄位（ 一 ）內設定

操作畫面：

第 6-03 章　客戶名冊明細列印

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢客戶名冊之明細

[2] 可依照畫面上提供之條件做客戶搜尋。

[3] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

客　戶　資　料　名　冊

列印日期: 0100.10.17
頁　次: 1

客戶代號:從　　至 C00002
客戶類別:

客戶代號	客 戶 名 稱	電　話	傳　真	統一編號	聯 絡 人
C00001	○○科技公司	02-12345678	02-987654321		
C00002	姊妹壘球隊	02-321654897	02-123654789		
合計共　2　筆					

第 6-04 章　　客戶郵寄標籤列印

操作畫面

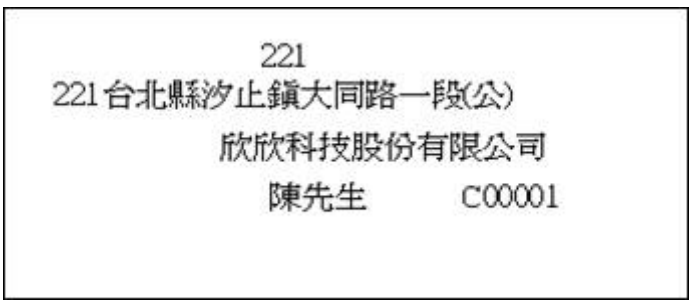
功能說明：

依客戶檔資料列印郵寄標籤。

點選 確定 後，可修改每張標籤之內容，及列印張數。

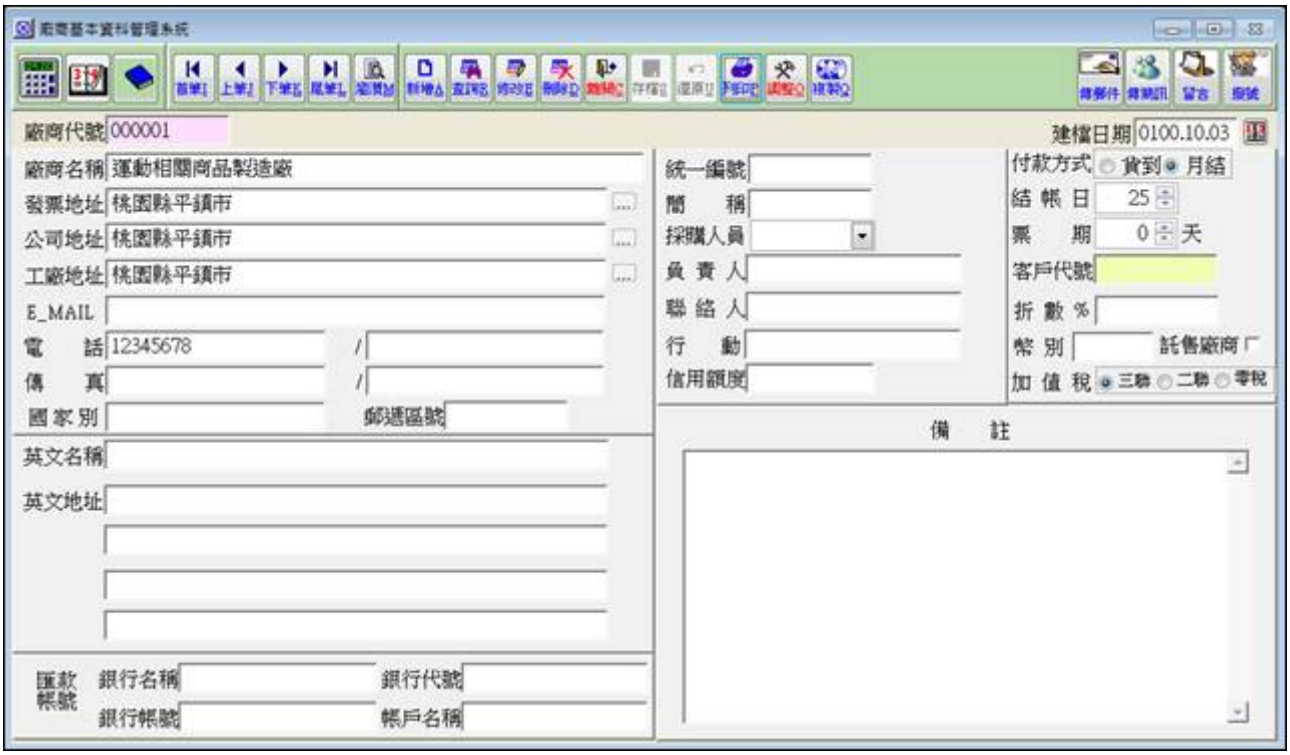
再點確定，可列印標籤。

報表格式 ：



第 6-05 章　　廠商資料管理系統

操作畫面



功能說明：

廠商之基本相關資料、建稿、日後有需要可以隨時『查詢』調閱，亦可列印清冊，分發給相關人員，以供隨時翻閱使用，且系統相關廠商資料，皆參考本基本資料，其中對某些位欄立如果覺得沒需要建立，可予略過不必理會。

操作步驟：

請參考第三章系統操作說明之單據模式操作步驟。

報表格式：

- 一般格式

廠 商 基 本 資 料

廠商代號:從 S001 至 S002 列印日期: 0100.07.12 頁 次: 1

廠商代號	廠 商 名 稱	電 話	傳 真	統一編號	聯 絡 人
S001	中華電信	02-89453521	02-86354172		
S002	璟得體育用品				
合計:共 2 筆					

- 地址格式

廠 商 基 本 資 料

廠商代號:從 S001 至 S002 列印日期: 0100.07.12 頁 次: 1

廠商代號	廠 商 名 稱	電 話	傳 真	統一編號	聯 絡 人
S001	中華電信 公司地址:宜蘭市大福路 工廠地址:宜蘭市中山路	02-89453521	02-86354172		
S002	璟得體育用品 公司地址:221台北縣汐止鎮大同路二段 工廠地址:221台北縣汐止鎮大同路二段				
合計:共 2 筆					

- EMAIL 格式

廠 商 基 本 資 料

廠商代號:從 S001 至 S002 列印日期: 0100.07.12 頁 次: 1

廠商代號	廠 商 名 稱	電 話	傳 真	統一編號	聯 絡 人	E-mail	負 責 人	行動電話
S001	中華電信	02-89453521	02-86354172					
S002	璟得體育用品							
合計:共 2 筆								

欄位說明：

廠商代號：此欄為鍵值欄，用於輸入廠商編號，空白或輸入已編的廠商編號系統會不讓您存檔。

廠商名稱：輸入公司全名。

發票地址：記錄廠商的發票地址、點選 ... 可使用地址輸入法輸入資料，可自動帶郵地區號。

公司地址：記錄廠商的公司地址、點選 ... 可使用地址輸入法輸入資料。

工廠地址：記錄廠商的送貨地址、點選 ... 可使用地址輸入法輸入資料。

使用方法：

[1] 點選 縣 市 鈕，出現縣市選擇視窗，點選欲輸入縣市按 確定 鈕

[2] 再點選 鄉鎮市區 鈕，出現該縣市之鄉鎮資料，點選欲輸入鄉鎮按 確定 鈕 .

[3] 再點選 路 村 街 鈕，出現該鄉鎮之路村街資料，點選欲輸入路按 確定 鈕。

[4] 輸入號或由劃面點選數字。

[5] 按確定鈕，帶回地址及郵地區號。

操作劃面：

E-MAIL ：記錄廠商的 EMAIL 位址。

電 話 ：記錄廠商的電話。

傳真 ：記錄廠商的傳真。

國家別 ：記錄廠商所屬的國家別，例如：台灣、美國、日本……等。

付款方式：記錄廠商付款方式採貨到、或月結幾天期票。

郵遞區號：紀錄廠商之郵遞區號。

英文名稱：紀錄廠商之英文名稱。

英文地址：紀錄廠商之英文地址。

銀行名稱：紀錄廠商使用之銀行名稱。

銀行代號：紀錄廠商使用之銀行代號。

銀行帳號：紀錄廠商使用之銀行帳號。

帳戶名稱：紀錄廠商使用之銀行帳戶名稱。

統一編號：記錄廠商公司統一編號。

簡　稱：記錄廠商簡稱。

採購人員：依客服業務人員檔建立之資料選擇帶入。

負責人　：記錄該廠商的負責人姓名。

聯絡人　：記錄該廠商的聯絡人姓名。

行動　：記錄該客戶的行動電話。

信用額度：記錄每一位客戶之帳款允許的額度，若超過此額度銷貨時，可設參數管制或提醒。

付款方式：記錄廠商付款方式採貨到、或月結幾天期票。

結 帳 日　：記錄廠商每月結帳日、銷貨時會在帳款月份欄位中，預設月份。

票　　期：記錄廠商月結為幾天期票。

客戶代號：此欄為鍵值欄，用於輸入客戶編號，空白或輸入已編的客戶編號系統會不讓您存檔。

折　數：預留欄位，需升級標準版才能使用。

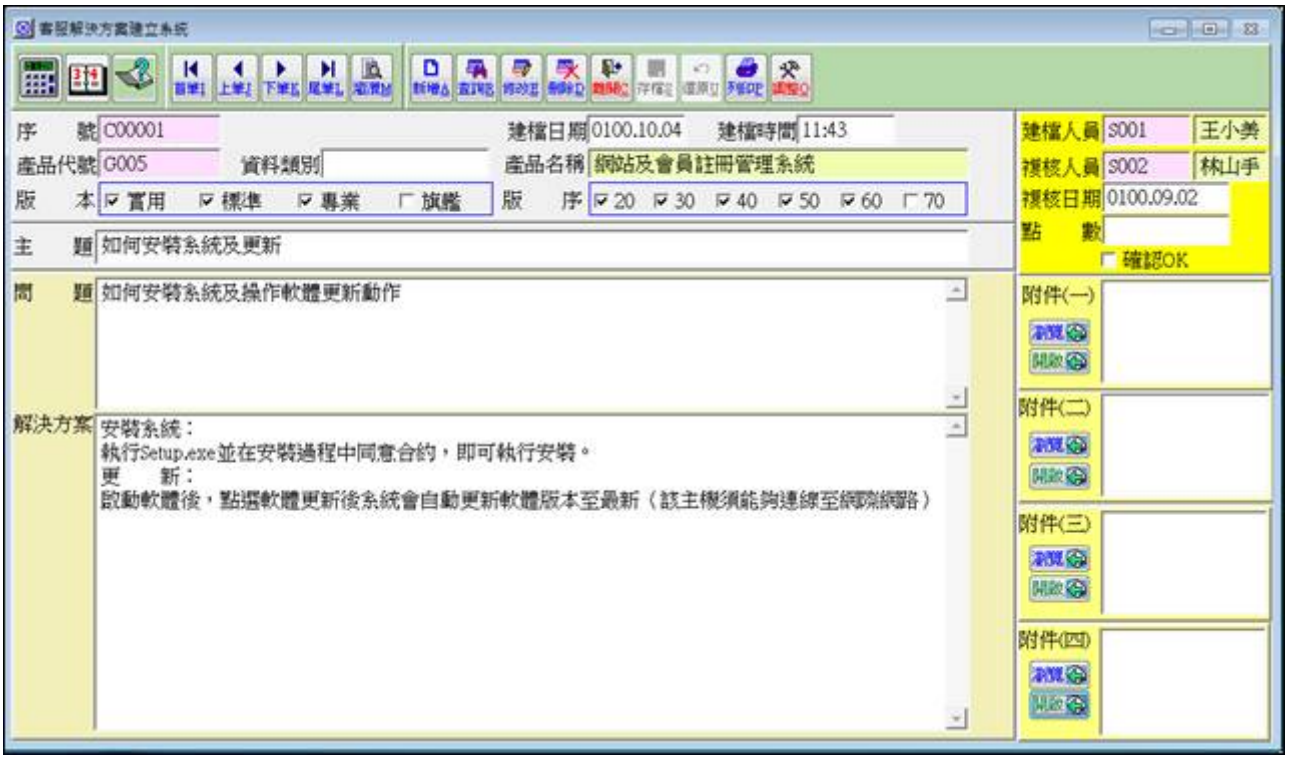
幣別　：記錄客戶所使用的幣制。

加 值 稅：記錄此廠商的稅金，電腦預設 5%

備　　註：若針對該廠商別外有特別的事項要記錄，可將資料輸入。

第 7-01 章　客服解決方案建立系統

操作畫面



功能說明：

依據產品代號建立問題及提供解決方案資料，本資料建立後，可於客服紀錄單建立系統中解決方法欄位點選解決方案按鈕即可帶出此系統資料。

操作步驟：

請參考第三章系統操作說明之單據模式操作步驟 。

報表格式 ：

客服解決方案報表

列印日期: 0100.10.17
頁　次: 1

建檔日期 從: . . 至 0100.10.17　建檔人員: 人員名稱:
適用版本 : 產品名稱:
適用版序 : 類　別:

序　號	建檔日期	產品代號	主題/問題/解決方案	適用版本/版序	建檔人員
C00001	0100.10.04	G005	主題：如何安裝系統及更新 問題：如何安裝系統及操作軟體更新動作	實用,標準,專業,20,30,40,50,60	王小美
C00002	0100.10.04	G005	主題：如何設置使用者權限 問題：如何設置使用者的管理權限及瀏覽限制。	實用,標準,專業,20,30,40,50,60	林山手
共　2　筆					

欄位說明：

序　　號：此欄為鍵值欄，用於解決方案序號，空白或輸入已編的客戶編號系統會不讓您存檔。

產品代號：　依產品檔建立之資料選擇自動帶入。

資料類別：紀錄此解決方案資料之類別。

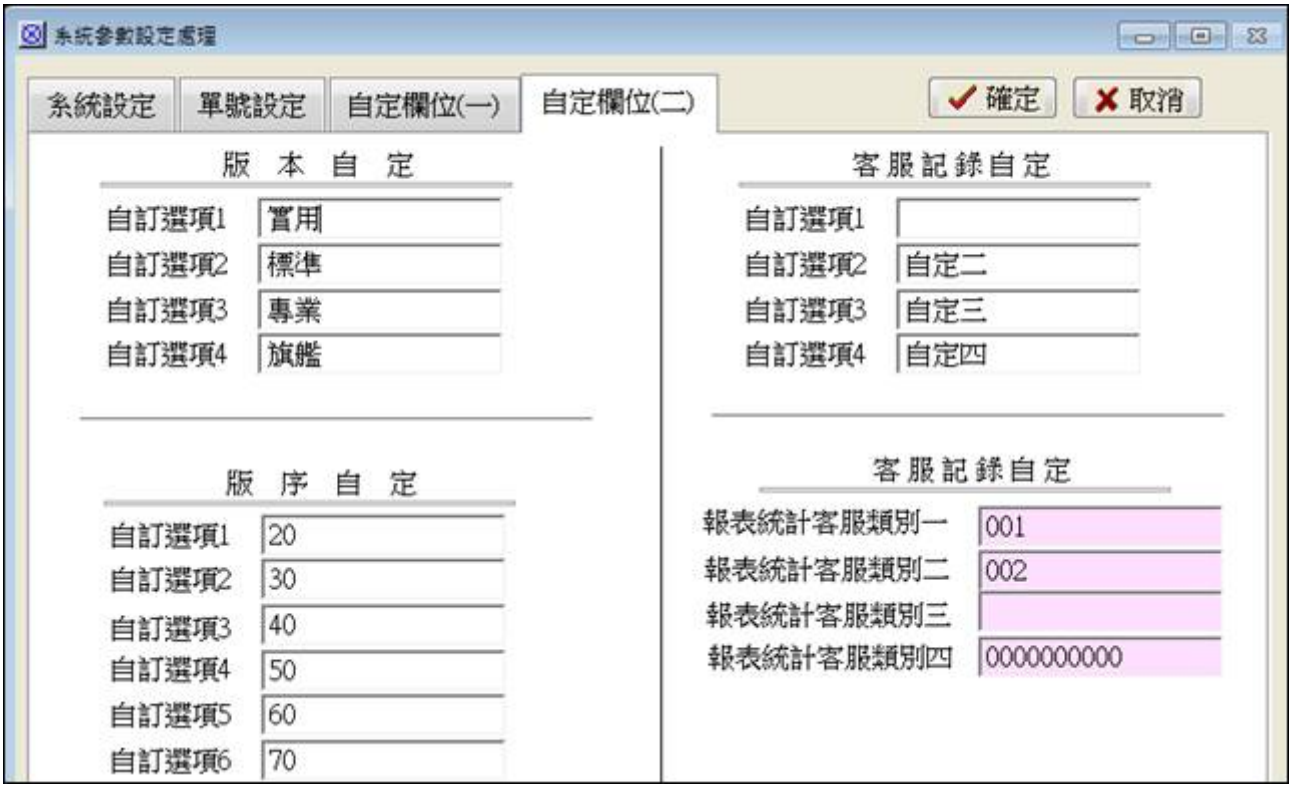
建檔日期：系統會自動抓取電腦上之今天日期。

建檔時間：系統會自動抓取電腦上之現在時間。

產品名稱：由產品基本資料對應選擇產品之代號電腦自動顯示。

版　　本：紀錄此解決方案之對應版本，可於維護 => 系統參數中自訂欄位（二）裡設置。

版　　序：紀錄此解決方案之對應版序，可於維護 => 系統參數中自訂欄位（二）裡設置。



主　　題：紀錄此解決方案之主題。

問　　題：紀錄此解決方案之詳細問題。

解決方案：提供此問題所之解決方案。

建檔人員：依客服業務人員基本資料中自動選擇帶入。

複核人員：依客服業務人員基本資料中自動選擇帶入。

複核日期：紀錄此解決方案之複核日期。

點　　數：此欄位為預留欄位，未來會開放。

附　　件：如解決方案有附件檔案，可在此加入。

第 7-02 章　客服櫃檯作業管理系統

操作畫面（一）

功能說明：

系統即時顯示目前未結案之客服記錄 ，系統固定時間會自動更新資料 .

進入作業 ：

步驟 1 ：請選取「客服作業」功能表中「客服櫃檯作業管理系統選項」。

將滑鼠指標移至功能表中的「客服櫃檯」上，按一下滑鼠左鍵。

步驟 2 ：功能表的下拉中會列出「客服作業」中的所有子系統。請用滑鼠點取「客服作業」中的「客服櫃檯作業管理系統」選項。

經過以上步驟，就可以進入客服櫃檯作業管理系統作業。

欄位說明：

： 點選此鈕系統更新最新客服未結案資料 ，

（ 系統固定時間 15 秒會自動更新資料，可不必按 ）

： 點選此鈕系統更新最新待辦資料（須啟動待辦精靈）

：新增客服單

： 點選此鈕新增待辦資料（須啟動待辦精靈）

：列印客服單

： 點選此鈕可啟動列印

：點選此可開客服資料修改視窗

：離開系統　客服詳細操作請參考 客服記錄參考系統

※ 客服詳細操作請參考 客服記錄參考系統

第 7-03 章　　客服紀錄資料管理系統

操作畫面（一）

功能說明：

客服資料增修管理 ， 可建立客服記錄 .

操作步驟：

請參考第三章系統操作說明之單據模式操作步驟 。

報表格式 ：

欄位說明：

服務單號：此欄為鍵值欄，單號可於參數設定中修改，空白或輸入已編的客戶編號系統會不讓您存檔。

應收金額：此欄位會由實收金額自動帶入。

登錄序號：紀錄該客戶產品對應之序號。

保固期限：顯示該產品保固到期日，此為自動帶入，可由產品登錄增修。

客服等級：顯示該客服之等級，此為自動帶入，可由產品登錄增修。

實際處理時數：紀錄該客服實際之處理時間。

轉次日單：可將該紀錄單轉次日處理。

服務日期：系統會自動帶入今日日期，可做修改。

服務時間：系統會自動帶入現在時間，可做修改。

客戶代號： 點滑鼠左鍵二下或按 F2 ，開客戶基本資料查詢視窗。

聯 絡 人：紀錄該客戶之聯絡人。

客戶名稱：紀錄該客戶之名稱。

行動電話：紀錄該客戶之行動電話。

公司地址：紀錄該客戶之公司地址，按 後，可帶出地址輸入法。

E-MAIL ：紀錄該客戶之 E-MAIL 。

客戶類別：系統會自動帶出該客戶之類別，資料檔於客戶類別檔建立。

經 銷 商：系統會自動帶出該產品之經銷商，於產品登錄系統建立。

電　　話：記錄客戶的電話。

傳　　真：記錄客戶的傳真。

版　　本：紀錄產品之版本，於產品登錄系統建立。

版　　序：紀錄產品之版序，於產品登錄系統建立。

自訂欄位：顯示自訂欄位之內容，此為自動帶入，可於維護 => 系統參數中自訂欄位（二）裡設置。

建檔人員：依客服業務人員基本資料中自動選擇帶入。

處理人員：依客服業務人員基本資料中自動選擇帶入。

產品代號：依登錄序號自動帶入產品代號，此欄位可修改。

產品名稱：依產品代號自動帶入產品名稱。

客服類別：紀錄客服類別，依客服類別資料建立系統中自動選擇帶入。

原因代號： 紀錄客服原因之代號， 依客服原因資料建立系統中自動選擇帶入。

問　　題：可自行輸入詳細之問題內容。

通話次數：可依實際狀況自行輸入，紀錄通話次數。

轉交人員：記錄待辦單轉交給哪位業務。

處理狀況：記錄待辦單的目前處理狀況。

結案日期：記錄待辦單的結案日期。

抵扣時數：記錄此次客服處理扣抵多少時間。

解決方法：可自行輸入該問題之解決方法。

解決方案：點選

後可依客服解決方案建立系統帶出解決方案。

處理進度：紀錄此次客服處理之進度。

實收金額：紀錄此次客服實收之金額。

第 7-04 章　期間客服紀錄明細報表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢客服記錄之記錄明細表，來源為客服記錄資料 。

[2] 處理人員 / 客戶代號及原因代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

[3] 報表格式可依客服紀錄、問題記錄、服務表或全部做顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

第 7-05 章　客戶客服紀錄明細報表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢客戶期間客服記錄之記錄明細表，來源為客服記錄資料 。

[2] 客戶代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

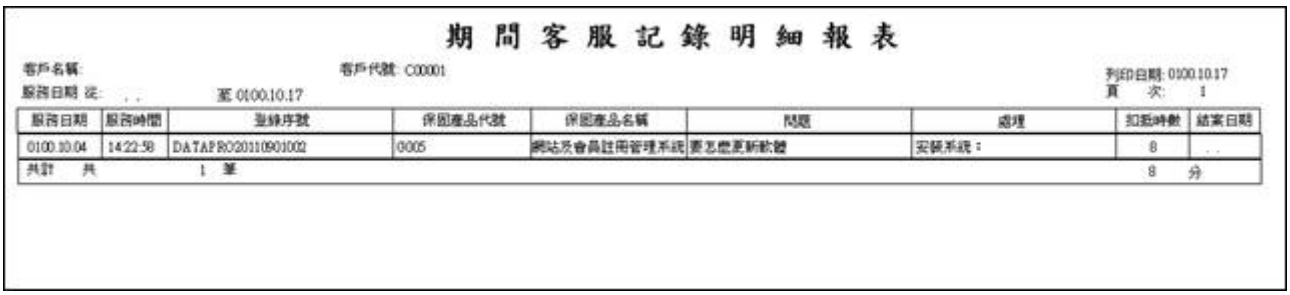
[3] 報表格式可依參考歷史及顯示處理時數做額外資料顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：



期 間 客 服 記 錄 明 細 報 表

客戶名稱:　　客戶代號: C0001　　列印日期: 0100.10.17

服務日期 從: . .　　至 0100.10.17　　頁　次: 1

服務日期	服務時間	登錄序號	保固產品代號	保固產品名稱	問題	處理	扣抵時數	結案日期
0100.10.04	14:22:59	DATAPRO20110901002	0005	網站及會員註冊管理系統	要怎麼更新軟體	安裝系統：	8	. .
共計　共		1 筆					8 分	

第 7-06 章　客服紀錄日報明細報表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢期間客服記錄之明細表，來源為客服記錄資料 。

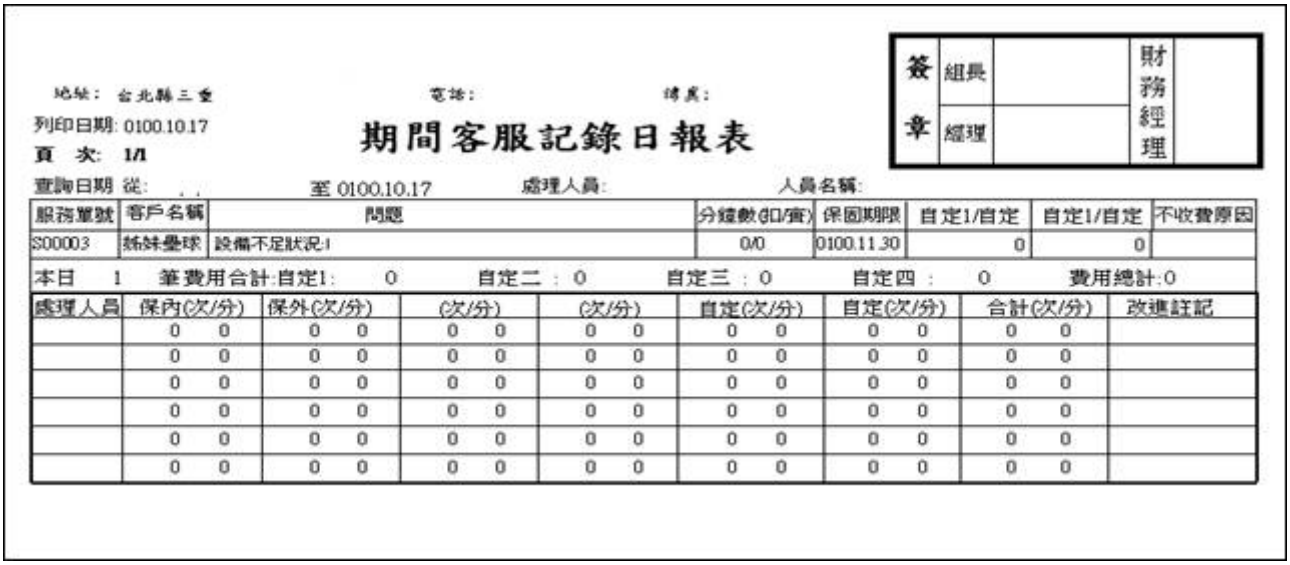
[2] 客戶代號、處理人員及原因代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

[3] 報表格式可依參考歷史及其他報表格式做資料顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。



地址： 台北縣三重　　電話：　　傳真：

列印日期: 0100.10.17

頁 次: 1/1

期間客服記錄日報表

簽章	組長		財務經理	
	經理			

查詢日期 從: . . 至 0100.10.17　　處理人員:　　人員名稱:

服務單號	客戶名稱	問題	分鐘數(日/實)	保固期限	自定1/自定	自定1/自定	不收費原因
S00003	蚊蚊壘球	設備不足狀況1	0/0	0100.11.30	0	0	

本日 1　筆費用合計:自定1: 0　自定二 : 0　自定三 : 0　自定四 : 0　費用總計:0

處理人員	保內(次/分)	保外(次/分)	(次/分)	(次/分)	自定(次/分)	自定(次/分)	合計(次/分)	改進註記
	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	

第 7-07 章　期間客服收費明細報表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢期間客服記錄之明細表，來源為客服記錄資料 。

[2] 客戶代號、處理人員及原因代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

[3] 報表格式可依參考歷史及其他報表格式做資料顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

期間客服收費明細表

列印日期: 0100.10.17
頁　次: 1

查詢日期 從: . . 至 0100.10.17
產品序號 從: DATAPRO201109 至 DATAPRO20110901

資料類別:全部
查詢方式:依結案日
客服類別:

服務單號	客戶名稱	問題	處理人員	保固期限		自定二	自定三	自定四	金額合計
S00003	姊妹壘球隊	設備不足處理狀況:		0100.11.30	0	0	0	0	0
共 1 筆					0	0	0	0	0

第 7-08 章　客戶產品資料明細報表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢客戶產品資料之明細表，來源為產品登錄資料 。

[2] 經銷代號、廠商代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

[3] 報表格式可依搜尋條件及資料類別做資料顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

客 戶 產 品 明 細 報 表

建檔日期:從 . . 至 0100.10.17
客戶代號:從 至 C00002 業務代號:從 至 S002 經銷代號: 排序方式: 依建檔日 列印日期: 0100.10.17
產品代號:從 至 G005 產品名稱: 廠商代號: 資料類別: 全部 頁 次: 1

建檔日期	客戶代號	客戶名稱	購買日期	產品代號	產品名稱	數量	單價	保固止日	業務代號	業務名稱
0100.10.03	C00002	姊妹壘球隊	0100.09.01	G003	棒球	2.0	50.00	0100.11.30	S001	王小美
0100.10.04	C00002	姊妹壘球隊	0100.09.01	G005	網站及會員註冊管理系統	10.0	10000.00	0100.11.30	S002	林山手

共 2 筆

第 7-09 章　客戶保固到期明細報表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢客戶產品保固到期日之明細表，來源為產品登錄資料 。

[2] 經銷代號、廠商代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

[3] 報表格式可依搜尋條件及資料類別做資料顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

產 品 保 固 到 期 明 細 表

保固止日:從 . . 至 0100.11.30　經銷代號:　排序方式: 依建檔日　列印日期: 0100.10.17
客戶代號:從　至 C00002　廠商代號:　資料類別: 全部　頁　次: 1
產品代號:從　至 G005　產品名稱:
業務代號:從　至 S002

保固止日	建檔日期	購買日期	客戶代號	客戶名稱	產品代號	產品名稱	數　量	合約起日
0100.11.30	0100.10.03	0100.09.01	C00002	姊妹壘球隊	G003	棒球	2	0100.09.01
0100.11.30	0100.10.04	0100.09.01	C00002	姊妹壘球隊	G005	網站及會員註冊	10	0100.09.01

共　2　筆

第 8-01 章　客服通話次數統計表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢客服通話次數之統計表，來源為客服記錄資料 。

[2] 處理人員、客戶代號及原因代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

[3] 報表格式可依搜尋條件及統計方式做資料顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

期 間 通 話 次 數 統 計 表

查詢期間:從 . . 至 0100.10.17 客服類別: 類別名稱: 客戶代號: 查詢方式: 依服務日期
產品序號:從 至 DATAPRO20110 原因代號: 原因名稱: 公司名稱: 姊妹壘球隊 資料類別: 全部
產品代號:從 至 G005 處理人員: 人員名稱: 人員明細: 統計方式: 依處理人員

人員代號	人員名稱	保固外Call In	保固外Call Out	保固內Call In	保固內Call Out	Call In合計	Call Out合計	合計通話次數
		0	0	0	0	0	0	0
共 1 筆	合計:	0	0	0	0	0	0	0

第 8-02 章　期間人員客服統計表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢期間內客服人員統計表，來源為客服記錄資料 。

[2] 經銷代號、廠商代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

[3] 報表格式可依搜尋條件及資料類別做資料顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

期 間 人 員 客 服 統 計 表

查詢期間:從 . . 至 0100.10.17 客服類別: 類別名稱: 客戶代號: 查詢方式: 依結案日期
產品序號:從 至 DATAPRO20110 原因代號: 原因名稱: 公司名稱: 妹妹壘球隊 資料類別: 全部
產品代號:從 至 G005 處理人員: 人員名稱: 人員明細:

處理人員	人員名稱	客服單張數			處理總時數			抵扣總時數			實收金額
		保固內	保固外	總 計	保固內	保固外	總 計	保固內	保固外	總 計	
		0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
共 1 筆	合計:	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0

第 8-03 章　期間客戶客服統計表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢期間客戶客服之統計表，來源為客服記錄資料 。

[2] 處理人員、客戶代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

[3] 報表格式可依搜尋條件及統計方式做資料顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

期 間 客 戶 客 服 統 計 表

查詢期間:從 . . 至 0100.10.17　客服類別:　類別名稱:　客戶代號:　查詢方式: 依服務日期
產品序號:從　至 DATAPRO20110　原因代號:　原因名稱:　公司名稱: 姊妹籃球隊　資料類別: 全部
產品代號:從　至 G005　處理人員:　人員名稱:　人員明細:　統計方式: 依客戶代號

客戶代號	客戶名稱	客服單張數			處理總時數			抵扣總時數			實收金額
		保固內	保固外	總 計	保固內	保固外	總 計	保固內	保固外	總 計	
C00002	姊妹籃球隊	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
共 1 筆	合計:	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0

第 8-04 章　期間客服類別統計表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢期間客服類別之統計表，來源為客服記錄資料 。

[2] 處理人員、客戶代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

[3] 報表格式可依搜尋條件及資料類別做資料顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

期 間 客 服 類 別 統 計 表

查詢期間:從 . . 至 0100.10.17 客服類別: 類別名稱: 客戶代號: 查詢方式: 依服務日期
產品序號:從 至 DATAPRO20110 原因代號: 原因名稱: 公司名稱: 姊妹壘球隊 資料類別: 全部
產品代號:從 至 G005 處理人員: 人員名稱: 人員明細:

客服代號	類別名稱	客服單張數			處理總時數			抵扣總時數			實收金額
		保固內	保固外	總 計	保固內	保固外	總 計	保固內	保固外	總 計	
		0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
共 1 筆	合計:	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0

第 8-05 章　期間產品客服統計表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢期間產品客服之統計表，來源為客服記錄資料 。

[2] 處理人員、客戶代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

[3] 報表格式可依搜尋條件及資料類別做資料顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

期 間 產 品 類 別 統 計 表

查詢期間:從 . . 至 0100.10.17　客服類別:　類別名稱:　客戶代號:　查詢方式: 依服務日期
產品序號:從　至 DATAPRO20110　原因代號:　原因名稱:　公司名稱: 姊妹壘球隊　資料類別: 全部
產品代號:從　至 G005　處理人員:　人員名稱:　人員明細:

產品代號	產品名稱	客服單據數			處理總時數			抵扣總時數			實收金額
		保固內	保固外	總 計	保固內	保固外	總 計	保固內	保固外	總 計	
G005	網站及會員註冊管理系統	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
共 1 筆	合計:	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0

第 8-06 章　期間客服原因統計表

操作畫面

功能說明：

[1] 查詢期間客服原因之統計表，來源為客服記錄資料 。

[2] 處理人員、客戶代號按滑鼠左鍵兩下，可開查詢視窗。

[3] 報表格式可依搜尋條件及資料類別做資料顯示。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

期 間 客 服 原 因 統 計 表

查詢期間:從 . . 至 0100.10.17 客服類別: 類別名稱: 客戶代號: 查詢方式: 依服務日期
產品序號:從 至 DATAPRO20110 原因代號: 原因名稱: 公司名稱: 姊妹籃球隊 資料類別: 全部
產品代號:從 至 G005 處理人員: 人員名稱: 人員明細:

原因代號	原因名稱	客服單張數			處理總時數			抵扣總時數			實收金額
		保固內	保固外	總 計	保固內	保固外	總 計	保固內	保固外	總 計	
		0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
共 1 筆	合計:	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0

第 9-01 章　精靈參數設定

操作畫面

◎ 結轉精靈

◎ 來電精靈

◎ 簡訊精靈

◎ 郵件精靈

◎ 待辦事項精靈

◎ 匯入精靈

◎ 日誌精靈

◎ 案件精靈

◎ 連結精靈

第 9-02 章　結轉精靈模組

操作畫面

功能說明：

在這邊可以選擇是否啟動結轉精靈。

客服記錄結轉

操作畫面（一）

功能說明：

透過此功能，可以做客服記錄資料的結轉或刪除。

操作步驟：

- 輸入結轉日期後，按下

後，可以將客服記錄單資料會自動清除。
- 輸入結轉日期後，按下

後，可以將客服記錄單資料會自動清除。
- 點選

可以放棄客戶記錄結轉。

操作畫面（ 二 ）

功能說明：

透過此功能，可以做工作日誌的資料結轉或刪除。

操作步驟：

1.輸入結轉日期後，按下

後，可以將客服記錄單資料會自動清除。

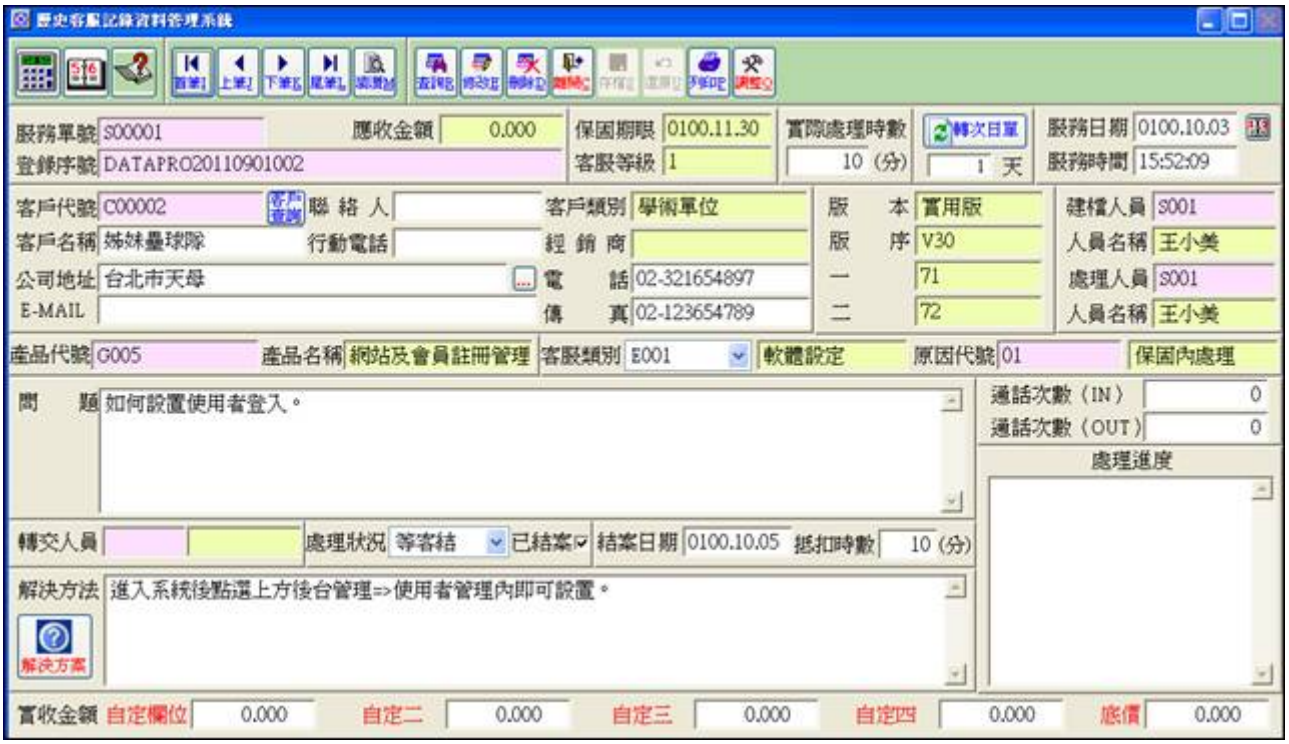
2.輸入結轉日期後，按下

後，可以將客服記錄單資料會自動清除。

3. 點選

可以放棄客戶記錄結轉。

操作畫面（ 三 ）



功能說明：

透過此功能，可以做可以查詢客戶歷史服務資料。

欄位說明：

服務單號：記錄服務的單號。

應收金額：記錄服務內的應收金額。

保固期限：記錄客戶的保固到期時間。

登陸序號：記錄客戶產品登陸的序號。

客戶等級：記錄此客戶的等級。

實際處理時數：記錄實際的處理時間。

轉次日單：把此服務單轉次日的天數。

服務日期：記錄服務客戶單建立的日期。

服務時間：記錄服務客戶單建立的時間。

客戶代號：記錄客戶的代號。

聯 絡 人：記錄客戶的聯絡人。

客戶類別 : 記錄客戶的所屬類別。

版　本 : 記錄客戶目前使用產品的版本。

建檔人員 : 記錄建立此筆資料的員工代號。

人員名稱 : 記錄建立此筆資料的員工名稱。

客戶名稱 : 記錄客戶的名稱。

行動電話 : 記錄客戶的行動電話號碼。

經 銷 商 : 記錄所屬的經銷商。

版　序 : 記錄客戶目前使用產品的版序。

公司地址 : 記錄客戶公司的地址。

電　話 : 記錄客戶的電話號碼。

一　: 電腦自行代入。

二　: 電腦自行代入。

處理人員 : 記錄處理人員的代號。

人員名稱 : 記錄處理人員的名稱。

E-MAIL　: 記錄客戶的電子郵件地址。

傳　真 : 記錄客戶的傳真號碼。

產品代號 : 記錄客戶的產品代號。

產品名稱 : 記錄客戶的產品名稱。

客服類別 : 記錄所選取的客服類別代號和名稱。

原因代號 : 記錄原因的代號和名稱。

問　題 : 記錄輸入的問題。

通話次數 (IN) : 記錄來電的通話時數。

通話次數 (OUT) : 記錄外撥的通話時數。

轉交人員 : 記錄轉交的人員代號和名稱。

處理狀況 : 記錄選取的處理狀況。

已 結 案 : 記錄是否已結案。

結案日期 : 記錄勾選的結案日期。

扣抵時數 ： 記錄客戶須扣抵的時數。

處理進度 ： 記錄處理的進度。

實收金額 ： 記錄實際收入金額。

操作畫面 (四)

修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，點選修改時，可以修改當前的員工基本資料。

步驟 2 ：點取

或點取

按鈕放棄存檔。

欄位說明 ：

工作單號：此電腦依參數設定（請參考工作日誌參數設定之單號設定）。

填表人員 ： 可記錄填表的員工代號。

名　　稱：可記錄填表的員工姓名。

建檔日期 ： 可記錄當時建立工作日誌的日期。

日　　期 ： 記錄該活動的日期。

活動類別 ： 記錄該活動的類別。

客戶代號 ： 記錄客戶代號。

客戶名稱：記錄錄客戶的名稱。

工作項目：記錄工作項目的代號。

工作內容：記錄工作項目的名稱。

時　　段：記錄此工作項目的處理時段。

時數（分）：記錄此工作項目的處理總時數（分）。

第 9-03 章　來電精靈模組

操作畫面

(一) 來電精靈設定處理

欄位說明：

啟動：選擇不使用、啟動 (留言版) 、啟動 (顯示版) 或啟動 (撥號版) 。

伺服器位置：記錄主機 DPCTI 的存放位置 (如 :Z:\dpcti\data\ 最長 40 碼) 。

分機號碼設定：此參數是設定用戶來電時，由設定的分機來接，選擇依參數時，僅可監控一支分機號碼；選擇依帳號時，且有開啟權限設定，便可監控多支分機號碼。

參數分機號碼：當分機號碼設定依參數時，就需要來這設定分機號碼。

自動接聽電話：可以選擇是否自動接聽。留言單號：可以選擇自行輸入或是流水編號

顯示版外接電話支數 : 此參數式設定外接電話為幾支 (依照目前有的支數設定) 。

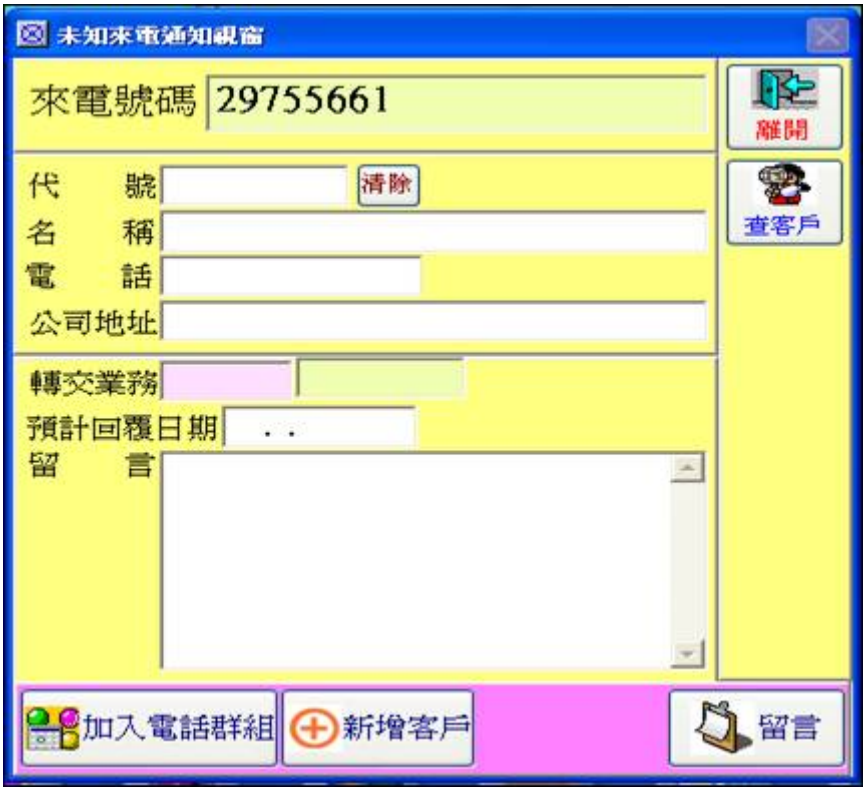
顯示版來電視窗保留 : 此參數為外線來電時，彈出的視窗保留的時間。

留言單號：代辦的單號可以選擇自行輸入或是由電腦產生流水號。

功能說明：

• 當自動接聽電話的參數設定為否，電話來電時，會在主畫面下方出現該來電號碼 (如下圖一) ，這時點一下電話號碼會跳出通知視窗 (如下圖二) ，如果自動接聽電話的參數設定為是，將直接跳出未知來電通知視窗。

(圖一)

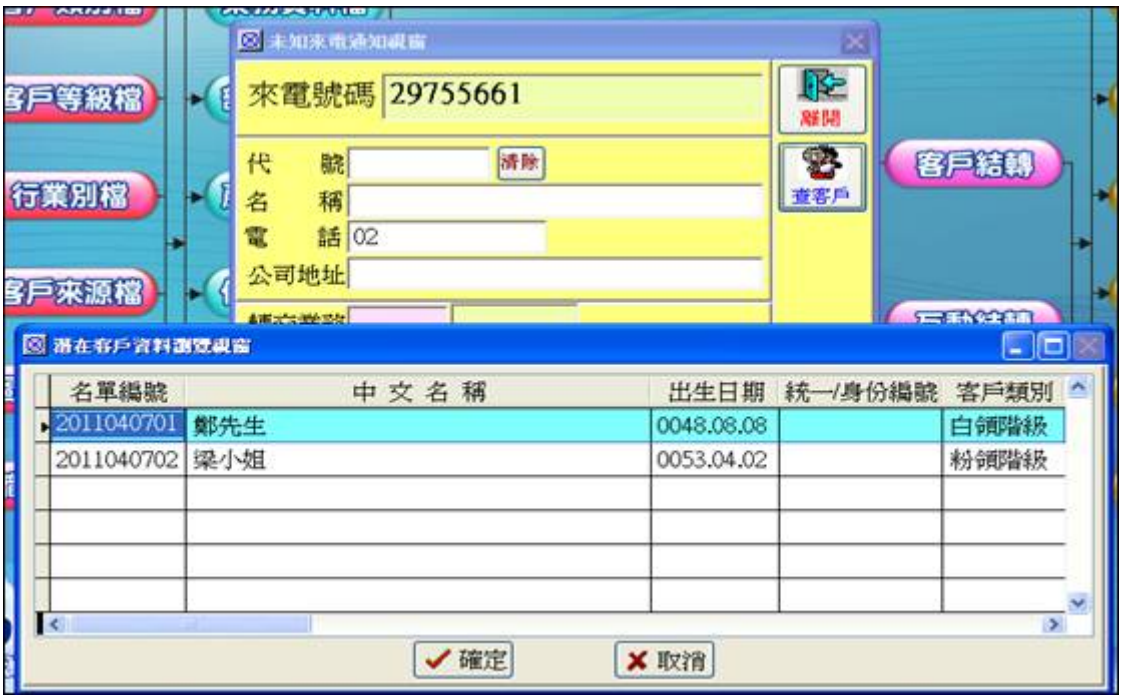


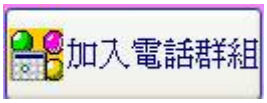
(圖二)

• 如果該電話是某位客戶的另一支電話時，可以先輸入查詢條件，按下

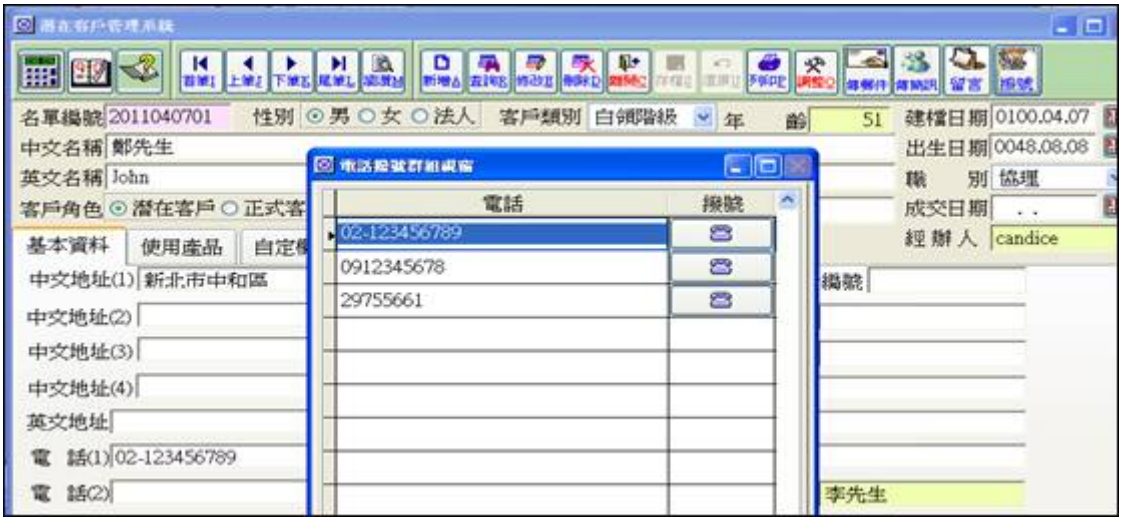
後，可以選擇篩選出來客戶；如果是新客戶，可以在上方打完基本資料後，按下

，將該客戶新增到客戶檔裡。



• 選擇完之後，按下 

，可以將該電話加入所選的客戶中（ 如圖 ）



4. 在留言視窗裡面輸入該次留言資料後，點選

可以新增此次留言。

（二）留言紀錄管理系統

功能說明：

記錄跟客戶的通話紀錄，以便未來查詢跟客戶有哪些互動。

操作步驟：

請參考第三章系統操作說明之單據模式操作步驟。

欄位說明：

留言單號：記錄此留言之單號。

客戶代號：記錄此留言之客戶代號。

名稱：記錄此留言之客戶名稱。

Email ：記錄此留言之客戶 email 。

公司地址：記錄此留言之客戶公司地址。

留言日期：記錄此留言之日期。

留言時間：記錄此留言之時間。

電話：記錄此留言之客戶電話。

傳真：記錄此留言之客戶傳真。

聯絡人：記錄此留言之聯絡人。

(三) 期間服務明細表

操作步驟：

[1] 依據留言記錄所建立資料，可列印出所選擇的留言明細。

[2] 輸入查詢期間、名單編號、轉交人員。

[3] 客戶代號跟轉交人員均可點兩下開窗選擇或是自行輸入。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

第 9-04 章　郵件精靈模組

操作畫面

欄位說明：

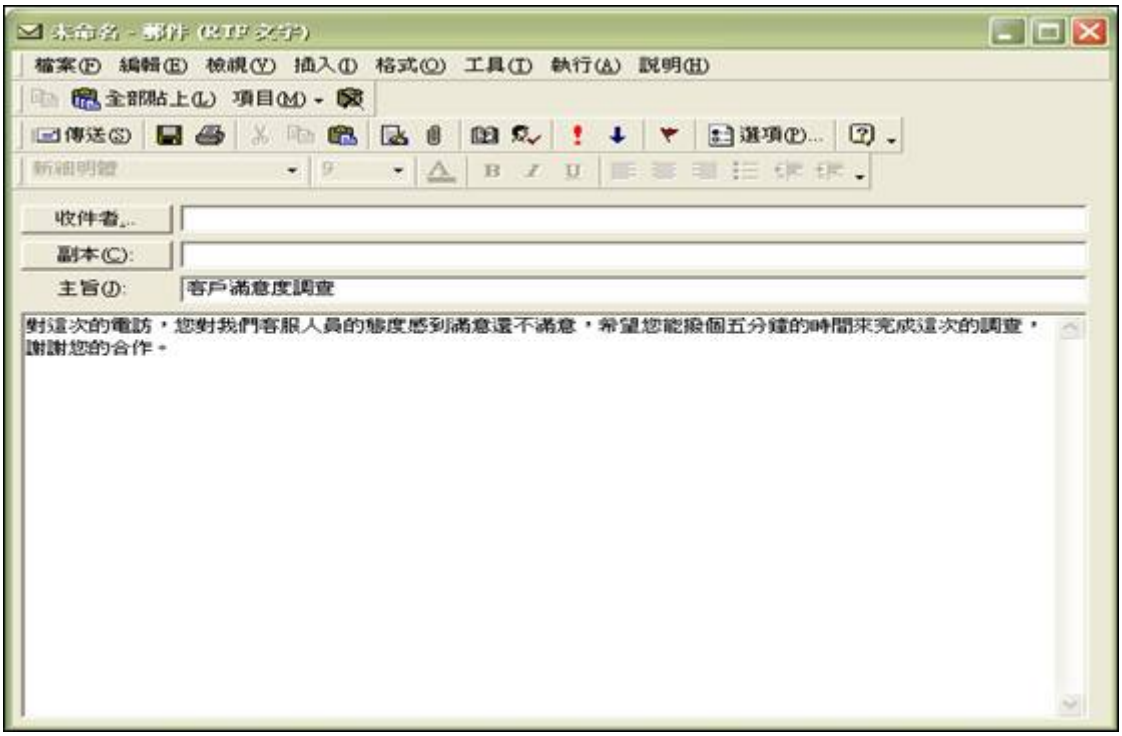
啟　動：選擇啟動或不啟動。

發送郵件出現郵件視窗：按下軟體首頁的

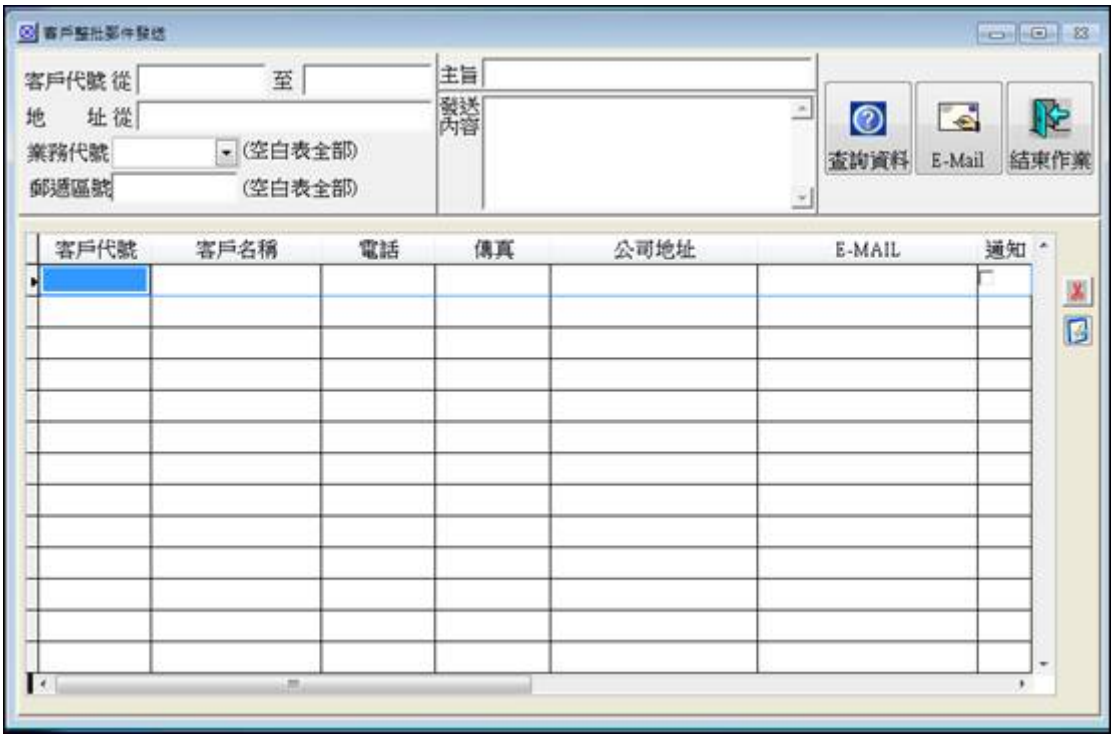
時，可以進入郵件傳送的功能（如下圖一），輸入完畢之後可以按下

的按鈕來傳送郵件，此時如果在發送郵件出現郵件視窗這個參數設定為是時，會自動彈出 outlook 郵件視窗（如下圖二），此時可以在這做多方傳送，或是在編輯更齊全的信件 。

(圖一)



(圖二) 操作畫面 (一)



功能說明：

透過此功能，可以一次發送簡訊給多個客戶。

操作步驟：

• 輸入客戶代號、地址、客戶類別、郵遞區號後，按下

後，可以將客戶代入。

• 在

打勾可以選擇要發送的客戶。

• 在發送內容輸入此次要發送的訊息後，按下

，便可完成此次發送作業。

操作畫面（ 二 ）

功能說明：

透過此功能，可以一次發送簡訊給多個廠商。

操作步驟：

- 輸入廠商代號、地址、郵遞區號後，按下

後，可以將廠商代入。
- 在

打勾可以選擇要發送的廠商。
- 在發送內容輸入此次要發送的訊息後，按下

，便可完成此次發送作業。

第 9-05 章　簡訊精靈模組

操作畫面

欄位說明：

啟　動：選擇啟動或不啟動。

簡訊ＩＳＰ：可以選擇由哪家 ISP 廠商來發送簡訊。

簡訊帳號：跟 ISP 廠商購買發簡訊的功能時，該廠商會提供一組帳號。

簡訊密碼：跟 ISP 廠商購買發簡訊的功能時，該廠商會提供一組密碼。

簡訊餘額查詢：可以查詢目前剩餘的點數。

操作畫面（ 一 ）

功能說明：

透過此功能，可以一次發送簡訊給多個客戶。

操作步驟：

• 輸入客戶代號、地址、客戶類別、郵遞區號後，按下

後，可以將客戶代入。

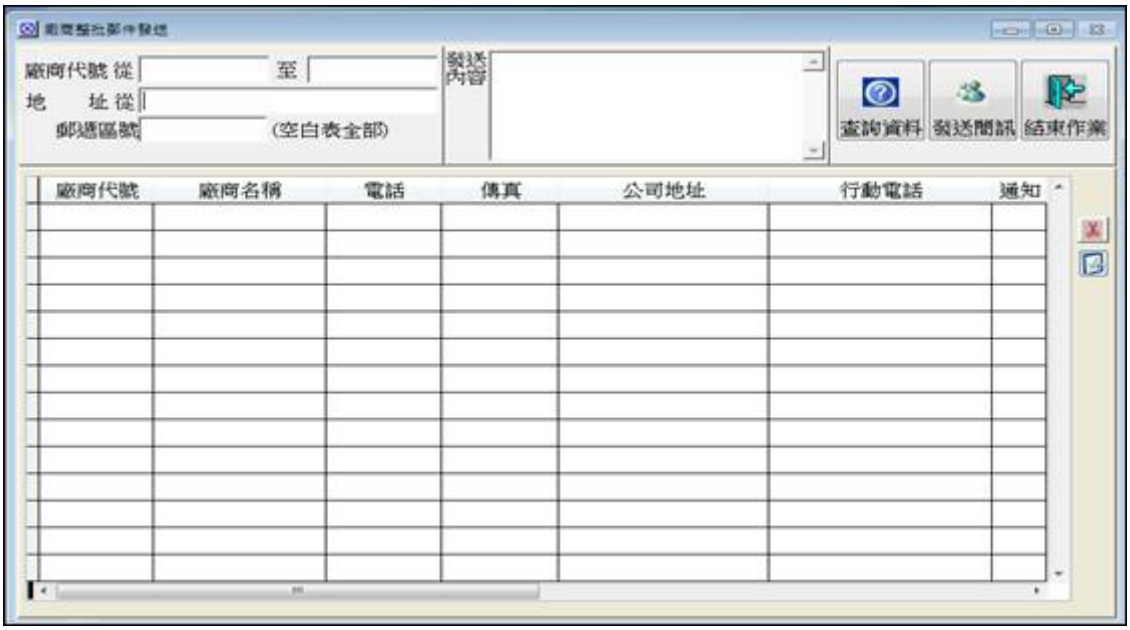
• 在

打勾可以選擇要發送的客戶。

• 在發送內容輸入此次要發送的訊息後，按下

，便可完成此次發送作業。

操作畫面（ 二 ）



功能說明：

透過此功能，可以一次發送簡訊給多個廠商。

操作步驟：

- 輸入廠商代號、地址、郵遞區號後，按下

後，可以將廠商代入。
- 在

打勾可以選擇要發送的廠商。
- 在發送內容輸入此次要發送的訊息後，按下

，便可完成此次發送作業。

第 9-06 章　待辦精靈模組

操作畫面（一）待辦精靈參數設定

欄位說明：

啟　動：選擇啟動或不啟動。

代辦單號：代辦的單號可以選擇自行輸入或是由電腦產生流水號。

（二）待辦事項建立系統 -- 操作畫面

功能說明：

利用此功能，可以記錄跟客戶洽談的待辦事項

操作步驟：

請參考第三章系統操作說明之單據模式操作步驟。

欄位說明：

待辦單號：記錄待辦單據的編號。

建檔日期：記錄待辦單的建檔日期。

建檔時間：記錄待辦單的建檔時間。

待辦類別：記錄待辦單是屬於何種性質。

建檔人員：記錄待辦單的建檔人員。

處理人員：記錄待辦單的處理人員。

轉交人員：記錄待辦單轉交給哪位業務。

預計完成：記錄待辦單的預計完成日。

預計時間：記錄待辦單的預計完成時間。

接單日期：記錄待辦單的接洽日期。

接單時間：記錄待辦單的接洽時間。

處理狀況：記錄待辦單的目前處理狀況。

已 結 案：記錄此次待辦單是否結案。

急 迫 度：記錄此待辦事項的緊急度。

結案日期：記錄待辦單的結案日期。

結案時間：記錄待辦單的結案時間。

處理時數：記錄此次待辦事項花費多少時間。

待辦主旨：記錄待辦單的主題。

待辦內容：記錄待辦單的內容。

通知人員：記錄本次待辦單的聯絡人員。

處理說明：記錄本次待辦事項的處理辦法。

結案說明：記錄本次待辦事項的結案方式。

（三）期間待辦事項明細 --- 操作畫面

功能說明：

[1] 依據 待辦事項建立系統 資料，可列印出待辦過的事項。

[2] 輸入待辦期間、處理人員、待辦主旨。

[3] 待辦主旨可點兩下開窗選擇或是自行輸入。

[4] 輸出方式可選

或

(參考報表模式操作說明) 後電腦自動顯示。

報表格式 ：

期間待辦明細表

查詢期間：從 0100.04.08 至 0100.04.08　　列印日期: 0100.04.08　頁 次 1

待辦日期	待辦單號	待辦主旨	處理人員	連絡人員	處理說明	結案日期	結案說明
0100.04.08	000001	軟體維修	黃小姐	張先生		. .	
共 1 筆							

第 9-07 章　客戶匯入精靈

操作畫面（一）匯入精靈參數設定

欄位說明：

啟　動：選擇啟動或不啟動。

- 客戶基本資料匯入

功能說明：

- 可以利用 .txt 、 .csv 、 .xls 將潛在客戶的基本資料匯入
- 重覆資料處理選擇忽略或取代，忽略表示若有重覆的資料會留舊的，取代則表示遇有重覆的資料會將舊的資料替換成新的資料。
- 欄位名稱請參考下表

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	客戶代號	Ctmno	字元	10	
2	中文名稱	Ctmname	字元	50	
3	英文名稱	Ectmname	字元	50	
4	建檔日期	Datadate	日期	8	
5	出生日期	Birthdate	日期	8	
6	職別	Jobname	字元	20	
7	成交率	Okrate	數值	16	4
8	成交日期	Okdate	日期	8	
9	已成交	Okmark	數值	1	0
10	經辦人	Psalesno	字元	10	
11	英文地址	Addr1	字元	30	
12	英文簡稱	Abbrname	字元	10	
13	負責人	President	字元	30	
14	聯絡人 1	Attention	字元	30	
15	聯絡人 2	Attention2	字元	30	
16	業務代號	Salesno	字元	10	
17	中文地址 1	Addressr	字元	60	
18	中文地址 2	Addressc	字元	60	
19	中文地址 3	Addresss	字元	60	
20	中文地址 4	Addresss2	字元	60	
21	統一編號	Idno	字元	10	

22	中文簡稱	Shortname	字元	10	
23	電話 1	Tel1	字元	20	
24	電話 2	Tel2	字元	20	
25	傳真 1	Fax1	字元	20	
26	傳真 2	Fax2	字元	20	
27	資料來源	Dts	字元	12	
28	區別	Areano	字元	10	
29	地域	Placeno	字元	10	
30	信用額度	Credit	數值	10	0
31	等級	Gradeno	字元	10	
32	E-mail	Email	字元	50	
33	市場別	Markno	字元	10	
34	Web site	Website	字元	50	
35	客戶來源	Comeinno	字元	10	
36	備註	Rem	文字		

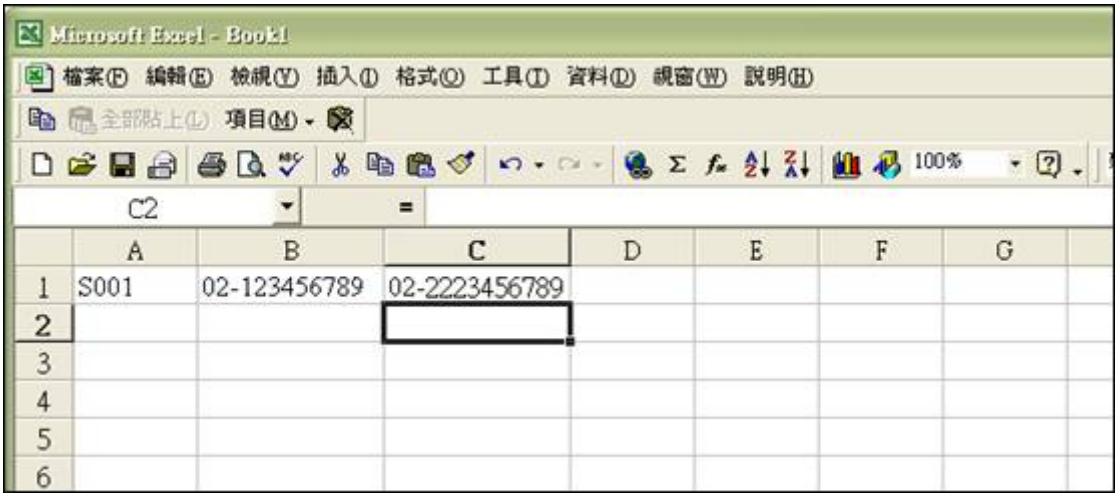
匯入範本：

TXT

新增文字文件.txt - 記事本
檔案(F) 編輯(E) 格式(O) 檢視(V) 說明(H)
客戶代號
電
話1
傳
真1

XLS

匯入檔案名稱 C:\TEMP\ctm.txt
瀏覽
標準型態 TXT CSV XLS
項次 欄位名稱 型別 長度 小數 項次 欄位名稱 型別 長度 小數
1 ctmno C 10 0 11
2 tel1 C 20 0 12
3 fax1 C 20 0 13
4 0 0 14
5 15
6 16
7 17
8 18
9 19
10 20
重新更新方式 忽略 取代
匯入
取消


Microsoft Excel - Book1
檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 插入(I) 格式(O) 工具(T) 資料(D) 視窗(W) 說明(H)
C2
A B C D E F G
1 S001 02-123456789 02-2223456789
2
3
4
5
6

第 9-08 章 貨品匯入精靈

操作畫面（一）匯入精靈參數設定

欄位說明：

啟 動：選擇啟動或不啟動。

- 貨品基本資料匯入

功能說明：

- 可以利用 .txt 、 .csv 、 .xls 將潛在客戶的基本資料匯入
- 重覆資料處理選擇忽略或取代，忽略表示若有重覆的資料會留舊的，取代則表示遇有重覆會蓋過去替換成新的資料。
- 欄位名稱請參考下表

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
• 1	貨品代號	Goodno	字元	20	0
• 2	類別	Kindno	字元	10	0
• 3	停產	Stopmark	數值	15	5
• 4	標準售價	Listprice	數值	14	4
• 5	貨品名稱	Goodname	字元	40	0
• 6	目前庫存	Quantity	數值	13	3
• 7	貨品規格	Spec	字元	40	0
• 8	安全庫存	Safeqty	數值	13	3
• 9	計量單位	Unit	字元	4	0
• 10	單位重量	Gwunit	字元	4	0
• 11	存放位置	Stocks	字元	15	0
• 12	大單位	Punit1	字元	4	0
• 13	換算值	Pquan1	數值	10	4
• 14	平均成本	Cost	數值	15	5
• 15	中單位	Punit2	字元	4	0
• 16	換算值	Pquan2	數值	10	4
• 17	尺寸	Size2	字元	10	0
• 18	標準成本	Scost	數值	15	5
• 19	最近入庫	Lastin	日期	0	0
• 20	最近出庫	Lastout	日期	0	0

• 21	廠牌	Modi1	字元	10	0
• 22	折數	Discrate	數值	10	4
• 23	主供應商	Supno	字元	10	0
• 24	型別	Size1	字元	10	0
• 25	條碼編號	Gbarcode	字元	25	0
• 26	原廠貨號	Sgoodno	字元	30	0
• 27	採購庫存	Posqty	數值	13	3
• 28	產地	Onplace	字元	20	0
• 29	產品描述	Desc2	文字	0	0
• 30	盤商價 1	Listpirce1	數值	14	4
• 31	盤商價 2	Listprice2	數值	14	4
• 32	盤商價 3	Listprice3	數值	14	4
• 33	盤商價 4	Listprice4	數值	14	4
• 34	盤商價 5	Listprice5	數值	14	4
• 35	來源	Dts	字元	12	0
• 36	照片檔名	Photopath	字元	30	0
• 37	英文描述	Desc1	文字	0	0
• 38	包裝方式	Packing	字元	40	0
• 39	淨重 (NW)	Nw	數值	9	4
• 40	關稅率 %	Grate	數值	10	4
• 41	毛重 (GW)	Gw	數值	9	4
• 42	包裝數量	Pquan	數值	10	4
• 43	材積 MEAS	Meas	數值	8	3
• 44	商標	Mark1	字元	10	0
• 45	單位材積	Measunit	數值	10	4
• 46	英文單位	Unitf	字元	4	0

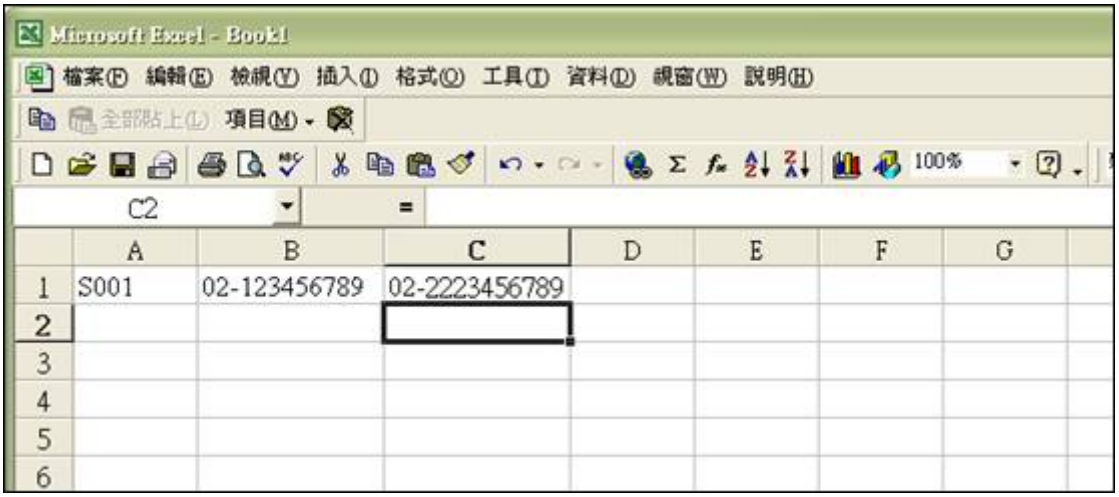
• 47	備註	Rem	文字	0	0
• 48	照片檔名	Chkphoto	字元	40	0

匯入範本：

A. TXT

XLS

匯入檔案名稱
C:\TEMP\
瀏覽
標準型態
TXT CSV XLS
項次 欄位名稱 型別 長度 小數 項次 欄位名稱 型別 長度 小數
1 goodno C 20 0 11
2 12
3 13
4 14
5 15
6 16
7 17
8 18
9 19
10 20
重新更新方式
忽略
取代
匯入
取消


Microsoft Excel - Book1
檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 插入(I) 格式(O) 工具(T) 資料(D) 視窗(W) 說明(H)
C2
A B C D E F G
1 S001 02-123456789 02-2223456789
2
3
4
5
6

第 9-09 章 序號匯入精靈

操作畫面 --- 匯入精靈參數設定

欄位說明：

啟 動：選擇啟動或不啟動。

(二) 序號基本資料匯入

功能說明：

- 可以利用 .txt 、 .csv 、 .xls 將潛在客戶的基本資料匯入
- 重覆資料處理選擇忽略或取代，忽略表示若有重覆的資料會留舊的，取代則表示遇有重覆會蓋過去替換成新的資料。

欄位名稱請參考下表

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	登陸序號	SNO	字元	40	0
2	建檔日期	DATADATE	日期	8	0
3	客戶代號	CTMNO	字元	10	0
4	電話號碼	TEL1	字元	20	0
5	傳真號碼	FAX1	字元	20	0
6	行動電話	MOBTEL	字元	20	0
7	客戶名稱	CTMNAME	字元	60	0
8	地址	ADDRESSS	字元	60	0
9	生日日期	BIRTHDATE	日期	8	0
10	電子郵件	EMAIL	字元	60	0
11	購買日期	BUYDATE	日期	8	0
12	保固止日	WDDATE	日期	8	0
13	經銷代號	CTMNO2	字元	10	0
14	產品代號	GOODNO	字元	20	0
15	產品名稱	GOODNAME	字元	60	0
16	產品規格	SPEC	字元	60	0
17	廠牌	MODEL	字元	20	0
18	產品批號	LOTNO	字元	25	0
19	產品型別	SIZE1	字元	25	0
20	子件序號 1	MCHNO1	字元	25	0

21	子件序號 2	MCHNO2	字元	25	0
22	子件序號 3	MCHNO3	字元	25	0
23	子件序號 4	MCHNO4	字元	25	0
24	子件序號 5	MCHNO5	字元	25	0
25	備註	REM	字元	4	0
26	預留欄位	PMARK	數值	4	0
27	預留欄位	PRNDATE	日期	8	0
28	預留欄位	UDFKEY1	字元	30	0
29	預留欄位	UDFKEY2	字元	30	0
30	預留欄位	UDFKEY3	字元	30	0
31	預留欄位	UDFKEY4	字元	30	0
32	預留欄位	UDFKEY5	字元	30	0
33	預留欄位	UDFKEY6	字元	30	0
34	預留欄位	UDFKEY7	字元	30	0
35	供應商代號	SUPNO	字元	10	0
36	保固狀況	WATYPE	數值	4	0
37	合約啟日	SWDDATE	日期	8	0
38	完修時間	FIXTIME	數值	10	1
39	收款方式	FCONTACT	字元	30	0
40	合約內容	SVTERM	字元	4	0
41	進貨單號	ITRADENO	字元	10	0
42	預留欄位	INTYPE	字元	10	0
43	銷貨單號	OTRADENO	字元	10	0
44	預留欄位	OUTYPE	字元	10	0
45	預留欄位一	UDCNAME1	字元	20	0
46	預留欄位二	UDCNAME2	字元	20	0

47	預留欄位三	UDCNAME3	字元	20	0
48	預留欄位四	UDCNAME4	字元	20	0
49	預留欄位五	UDCNAME5	字元	20	0
50	預留欄位六	UDCNAME6	字元	20	0
51	預留欄位七	UDCNAME7	字元	20	0
52	預留欄位八	UDCNAME8	字元	20	0
53	版本	VERNO	字元	10	0
54	版序	VERNOS	字元	10	0
55	購買數量	TRADEQTY	數值	14	4
56	交易金額	SALEPRICE	數值	14	4
57	總價	TAMOUNT	數值	14	4
58	發票號碼	RECPNO	字元	10	0
59	業務代號	SALESNO	字元	10	0
60	預留欄位	SSUPNO	字元	10	0
61	上課日期 1	STUDYDATE1	日期	8	0
62	上課日期 2	STUDYDATE2	日期	8	0
63	上課日期 3	STUDYDATE3	日期	8	0
64	上課日期 4	STUDYDATE4	日期	8	0
65	上課日期 5	STUDYDATE5	日期	8	0
66	上課日期 6	STUDYDATE6	日期	8	0
67	上課日期 7	STUDYDATE7	日期	8	0
68	上課日期 8	STUDYDATE8	日期	8	0
69	人數 1	STUDYMAN1	數值	4	0
70	人數 2	STUDYMAN2	數值	4	0
71	人數 3	STUDYMAN3	數值	4	0
72	人數 4	STUDYMAN4	數值	4	0

73	人數 5	STUDYMAN5	數值	4	0
74	人數 6	STUDYMAN6	數值	4	0
75	人數 7	STUDYMAN7	數值	4	0
76	人數 8	STUDYMAN8	數值	4	0
77	簽名人員 1	STUDYSIGN1	字元	10	0
78	簽名人員 2	STUDYSIGN2	字元	10	0
79	簽名人員 3	STUDYSIGN3	字元	10	0
80	簽名人員 4	STUDYSIGN4	字元	10	0
81	簽名人員 5	STUDYSIGN5	字元	10	0
82	簽名人員 6	STUDYSIGN6	字元	10	0
83	簽名人員 7	STUDYSIGN7	字元	10	0
84	簽名人員 8	STUDYSIGN8	字元	10	0
85	上課券已繳回	COUPONBACK	數值	4	0
86	保固狀況	CRMGNO	字元	10	0
87	選購明細	ADVREM	字元	4	0

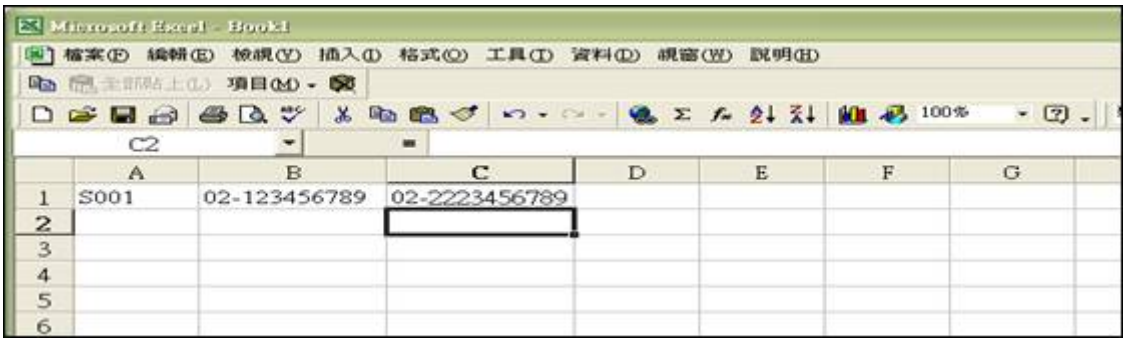
匯入範本：

TXT

新增文字文件.txt - 記事本
檔案(F) 編輯(E) 格式(O) 檢視(V) 說明(H)
客戶代號
電話1
傳真1

XLS

匯入檔案名稱
C:\TEMP\
瀏覽
標準型態
TXT CSV XLS
項次 欄位名稱 型別 長度 小數 項次 欄位名稱 型別 長度 小數
1 sno C 40 0 11
2 12
3 13
4 14
5 15
6 16
7 17
8 18
9 19
10 20
重新更新方式 忽略 取代
匯入
取消


檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 插入(I) 格式(O) 工具(T) 資料(D) 視窗(W) 說明(H)
C2
A B C D E F G
1 S001 02-123456789 02-2223456789
2
3
4
5
6

第 9-10 章　工作日誌精靈

操作畫面（一）日誌精靈參數設定

欄位說明：

啟　動：選擇不使用或啟動。

日誌單號：可以選擇自行輸入或是流水編號。

操作畫面（一）工作項目建立系統

功能說明：

建立工作日誌記錄。

建立工作項目資料，供工作日誌管理系統，選擇工作項目。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取存檔或點取

按鈕，放棄存檔。

操作畫面（ 二 ）活動類別建立系統

功能說明：

建立活動項目資料，供工作日誌管理系統，選擇活動項目。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，再將滑鼠點到最後一筆按↓向下鍵可新增或修改一筆資料。

步驟 2 ：點取存檔或點取

按鈕，放棄存檔。

操作畫面（ 三 ）工作日誌管理系統

功能說明：

用以 建立工作日誌。

新增／修改：

步驟 1 ：請用滑鼠點取 新增A或是 修改E按鈕，點選新增時，可以用來新增一筆

新的資料；點選修改時，可以修改當前的員工基本資料。

步驟 2 ：點取 存檔S或點取 還原U按鈕放棄存檔。

欄位說明 ：

工作單號：此電腦依參數設定（請參考工作日誌參數設定之單號設定）。

填表人員 ： 可記錄填表的員工代號。

名　稱　：可記錄填表的員工姓名。

建檔日期：可記錄當時建立工作日誌的日期。

日　期：記錄該活動的日期。

活動類別：記錄該活動的類別。

客戶代號：記錄客戶代號。

客戶名稱：記錄錄客戶的名稱。

工作項目：記錄工作項目的代號。

工作內容：記錄工作項目的名稱。

時　段：記錄此工作項目的處理時段。

時　數（分）：記錄此工作項目的處理總時數（分）。

操作畫面（四）期間工作日誌報表

功能說明：

[1] 依期間整理工作明細表。

[2] 填表人員、貨品代號及組員明細可按 F2 或滑鼠左鍵兩下開查詢視窗（電腦預設全部）。

[3] 可選擇排序方式和需列印的內容。

[4] 查詢期間、公司名稱和工作內容請自行輸入（ 空白表全部 ）。

[5] 輸出方式可選 印表列印W 或 螢幕預視V （參考報表模式操作說明）後電腦自動顯示報表格式：

工作日誌週報

查詢日期 從: . . 至 0100.10.06 排序方式: 依填表人+日期
填表人員 從: S001 至 S002

工作日期	填表人	工作項目	客戶名稱	商品代號	工作內容	時　段	時數(分)
0100.10.06	王小美	DEMO	OO科技公司		南下DEMO	早上09-10	600

操作畫面（ 五 ）期間活動量統計表

功能說明 ：

[1] 依期間整理活動量統計表。

[2] 填表人員及貨品代號可按 F2 或滑鼠左鍵兩下開查詢視窗（電腦預設全部）。

[3] 查詢期間和填表人員可自行輸入或選擇。

[4] 可選擇是否參考歷史資料。

[5] 公司名稱和工作內容請自行輸入（ 空白表全部 ）。

[6] 輸出方式可選 印表列印W 或 螢幕預視V （參考報表模式操作說明）後電腦自動顯示

報表格式：

期間活動量統計表

查詢日期 從: . . 至 0100.10.06
填表人員 從: S001 至 S002

列印日期: 0100.10.06
頁 次: 1

業務名稱	外出	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	00000000	合計分數
王小美	1 600	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	600

共 1 筆

第 9-11 章　業務案件精靈

操作畫面（一）案件精靈參數設定

欄位說明：

啟　動：選擇不使用或啟動。

案件單號：可以選擇自行輸入或是流水號。

功能說明：

建立業務案件掛號處理的記錄。

操作畫面 --- 案件掛號管理系統

功能說明：

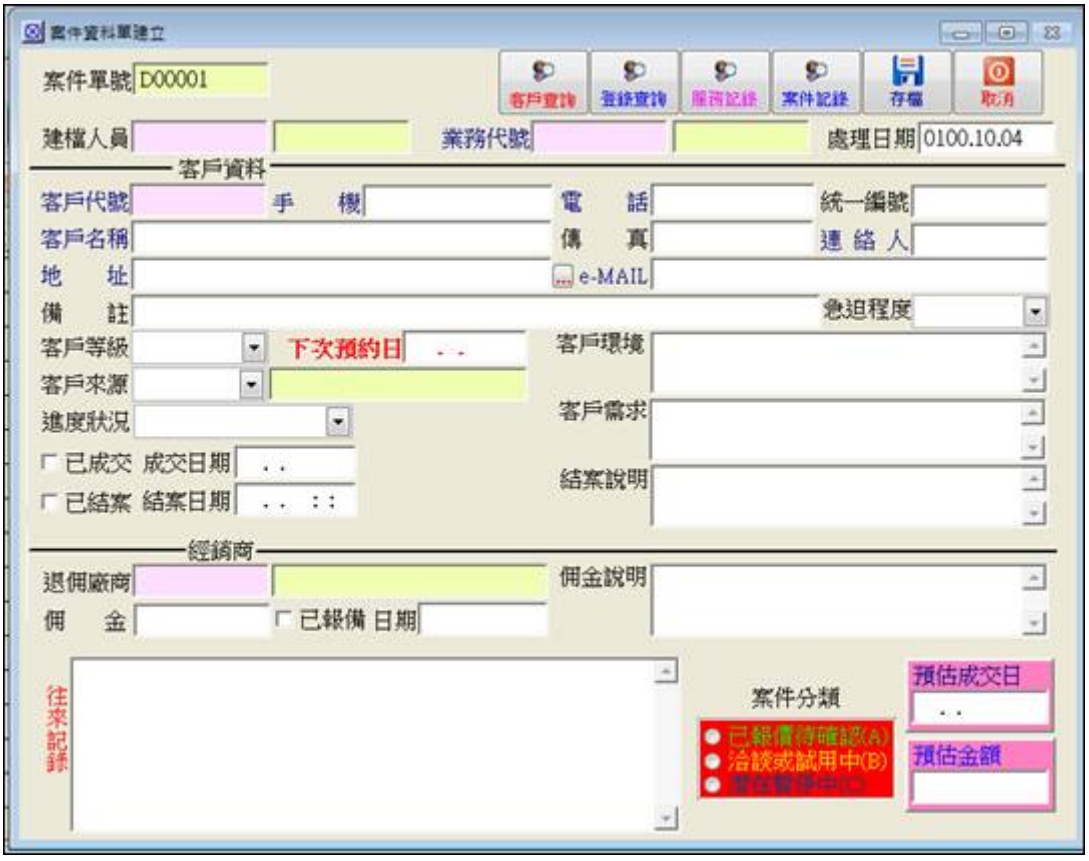
用以 建立業務案件處理記錄。

操作說明 ：

步驟 1 ：請用滑鼠點取

按鈕，開啟案件資料單。

操作畫面 ：



功能說明 ：

建立案件資料單。

欄位說明 ：

案件單號 ： 此電腦依參數設定（請參考業務案件參數設定之單號設定）。

建檔人員：記錄建檔人員的代號和名稱。

業務代號：記錄業務的代號和名稱。

客戶代號：記錄客戶的代號。

客戶名稱：記錄客戶的名稱。

手　機：記錄客戶的手機號碼。

統一編號：記錄客戶統一編號的號碼。

電　話：記錄客戶的電話號碼。

傳　真：記錄客戶的傳真號碼。

聯 絡 人：記錄客戶的聯絡人。

地　址：記錄客戶的地址。

E-Mai　l: 記錄客戶的 e-mail　。

備　註：自行輸入。

急迫程度：自行選擇。

客戶等級：自行選擇。

客戶來源：選擇客戶的來源，至參考檔案建立之。

進度狀況：選擇進度狀況，至參考檔案建立之。

客戶環境：自行輸入。

客戶需求：自行輸入。

結案說明：自行輸入。

已 成 交：依需求勾選。

成交日期：自行輸入成交日期。

已 結 案：依需求勾選。

結案日期：自行輸入結案日期。

退佣廠商：記錄廠商代號和名稱。

佣　金：請自行輸入金額。

已 報 備：依需求勾選。

日　期：請自行輸入。

佣金說明 ： 請自行輸入。

往來紀錄 ： 請自行輸入。

案件分類 ： 請選擇已報價待確認、洽談或試用中或潛在暫停中。

預估成交日 ： 請自行輸入。

預估金額 ： 請自行輸入金額。

步驟 2 ：請用滑鼠點取

按鈕，資料代入新增案件中所選取的案件分類。

成交未結案 --- 操作畫面

欄位說明：

結　案 ： 修改案件資料單。

成交日期 ： 記錄成交日期。

進度狀況 ： 記錄目前進度狀況。

預計 / 結案日 ： 記錄預計結案日。

服務單號 ： 記錄服務的單號。

業務名稱 ： 記錄業務名稱。

客戶名稱 ： 記錄客戶名稱。

預計 / 成交金額 ： 記錄預計的的成交金額。

經銷商名稱 ： 記錄經銷商名稱。

佣　金：記錄給廠商的佣金。

急 迫 度：記錄急迫程度。

地　址：記錄客戶地址。

客戶來源：記錄客戶來源。

客戶需求：記錄客戶需求。

佣金說明：記錄給廠商的佣金說明。

已報待確認 (A) --- 操作畫面

欄位說明：

結　案：修改案件資料單。

客戶名稱：記錄客戶名稱。

預計成交日：記錄預計成交日期。

進度狀況：記錄目前進度狀況。

下次預約日期：記錄下次預約日。

急 迫 度：記錄急迫程度。

預計金額：記錄預計金額。

客戶需求：記錄客戶需求。

經銷商名稱：記錄經銷商名稱。

佣　金：記錄給廠商的佣金。

業務名稱：記錄業務名稱。

客戶來源：記錄客戶來源。

服務單號 ： 記錄服務單號。

地　址 ： 記錄客戶地址。

佣金說明 ： 記錄給廠商的佣金說明。

洽談試用中 (B)--- 操作畫面

欄位說明 ：

結　案 ： 修改案件資料單。

進度狀況 ： 記錄目前進度狀況。

急 迫 度 ： 記錄急迫程度。

服務單號 ： 記錄服務單號。

業務名稱 ： 記錄業務名稱。

客戶名稱 ： 記錄客戶名稱。

地　址 ： 記錄客戶地址。

客戶來源 ： 記錄客戶來源。

客戶需求 ： 記錄客戶需求。

下次預約日期 ： 記錄下次預約日。

預計成交日 ： 記錄預計成交日期。

預計金額 ： 記錄預計金額。

經銷商名稱 ： 記錄經銷商名稱。

佣　金 ： 記錄給廠商的佣金。

佣金說明 ： 記錄給廠商的佣金說明。

潛在暫停中 (C)--- 操作畫面

欄位說明：

結　案：修改案件資料單。

進度狀況：記錄目前進度狀況。

急 迫 度：記錄急迫程度。

服務單號：記錄服務的單號。

業務名稱：記錄業務名稱。

客戶名稱：記錄客戶名稱。

地　址：記錄客戶地址。

客戶來源：記錄客戶來源。

客戶需求：記錄客戶需求。

下次預約日期：記錄下次預約日。

預計成交日：記錄預計成交日期。

預計金額：記錄預計金額。

經銷商名稱：記錄經銷商名稱。

佣　金：記錄給廠商的佣金。

佣金說明：記錄給廠商的佣金說明。

步驟 3. 請用滑鼠點取

按鈕，開啟工作日誌資料瀏覽。

欄位說明：

業務代號：記錄業務代號。

業務名稱：記錄業務名稱。

查詢日期：記錄查詢日期區間。

日　期：記錄建立工作日誌日期。

活動類別：記錄活動的類別。

客戶名稱：記錄客戶名稱。

工作項目：記錄工作的項目。

工作內容：記錄工作的內容。

時　段：記錄工作日誌的時段。

時數（分）：記錄工作日誌的時數（分）。

商品代號：記錄商品代號。

經銷商名稱：記錄經銷商名稱。

步驟 4. 請用滑鼠點取

按鈕，開啟報表預覽列印。

報表格式：

案件記錄明細表

案件代號	進度狀況	建立日期	下次預約日	客戶名稱		電話	客戶等級	經銷商	客戶需求
結案狀況	客戶來源	預計金額	預計成交日	連絡人	手機	傳真	業務人員	佣金率%	
D00003		0100.10.06	. .	OO科技公司		02-12345678	F		
已成交		0	0100.10.06			02-987654321	王小美	0	
D00002	已成交	0100.10.06	0100.10.30	蚊蚊壘球隊		02-321654897	A		
已成交		1000000	0100.10.06			02-123654789	王小美	0	
D00004		0100.10.06	. .	蚊蚊壘球隊		02-321654897			
已報價		0	0100.10.06			02-123654789	王小美	0	
D00001	已收訂金	0100.10.06	0100.10.30	OO科技公司		02-12345678	A	OO科技公	
洽談中		100000	0100.10.06			02-987654321	王小美	100	
D00005		0100.10.06	. .	蚊蚊壘球隊		02-321654897	B		
轉潛在		0	0100.10.06			02-123654789	王小美	0	

共 5 筆

第 9-12 章　ERP 連結精靈

操作畫面 ：

欄位說明：

啟　動：選擇不使用或啟動。

進銷存系統路徑：設定進銷存系統的路徑位置。

功能說明：

建立電話客服與進銷存系統的連結。

ERP 連結設定

功能說明：

[1] 執行此功能，電腦將電話客服與進銷存系統連結。

[2] 執行本功能前，請務必於參數設定 ERP 連結路徑。

（六）票據精靈參數設定

（七）倉儲精靈參數設定

第 10-01 章　系統資料索引

操作畫面

功能說明：

目前此功能在維護資料庫完整性，使用時機為：

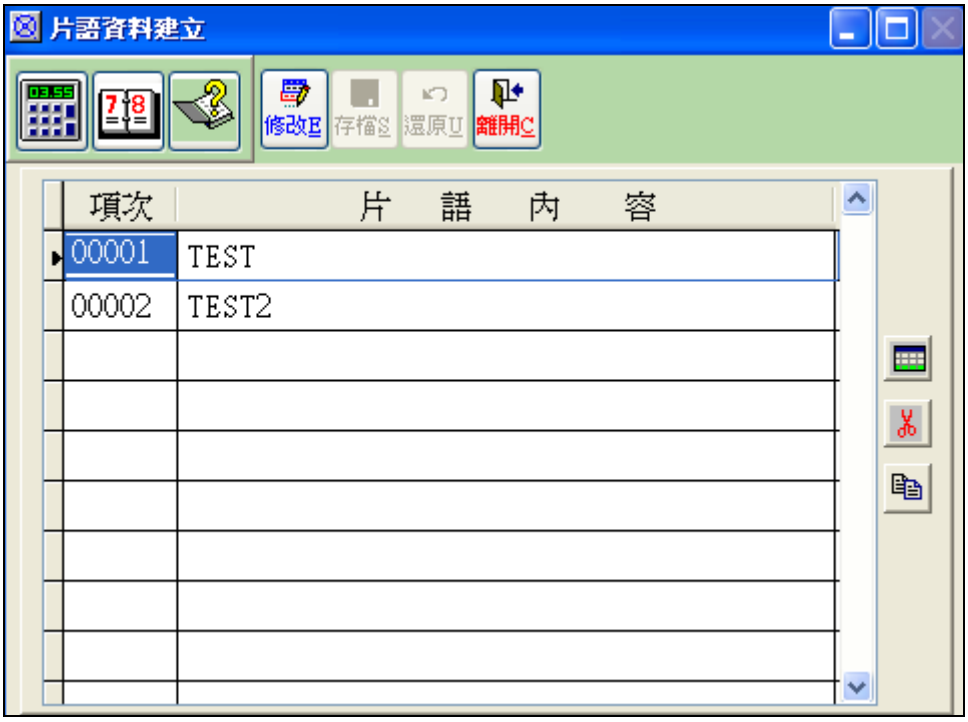
[1]執行維護：資料庫索引毀壞時。如代號與名稱無法一致等。

[2]結構更新：版本升級後，必須先執行此功能。

注　意：結構更新前，請務必先行備份資料，以免造成資料遺失或損毀。

第 10-02 章 片語資料建立

操作畫面



功能說明：

建立片語資料，於輸入任何欄位按兩下滑鼠左鍵，可選入片語。

操作方式：

點選 ，滑鼠移至最後一筆，按向下鍵可新增一筆資料，

按存檔鈕，存檔。

功能鍵：

：新增一筆空白資料於最後一筆 (按↓ 鍵亦可)

：刪除目前游標所在之資料。

：覆製目前游標所在之資料於最後一筆。

第 10-03 章　系統密碼設定

操作畫面

功能說明：

建立各使用者系統之使用權限，每項功能權限劃分為：

A. 可用或不可用，可用者請在可用欄位打 V。

B. 新增權限。

C. 查詢權限。

D. 修改權限。

E. 刪除權限。

F. 列印權限(各式報表只有可用與不可用權限)。

G. 成本及預 1 預 2 預 3 為預留功能。

H. 設定分機號碼，有使用來電精靈的使用者，設定好分機號碼後，就會轉接給當前登入的使用者。

第 10-04 章　系統參數設定

操作畫面 --- 系統設定

操作畫面 --- 單號設定

操作畫面 --- 自定欄位（一）

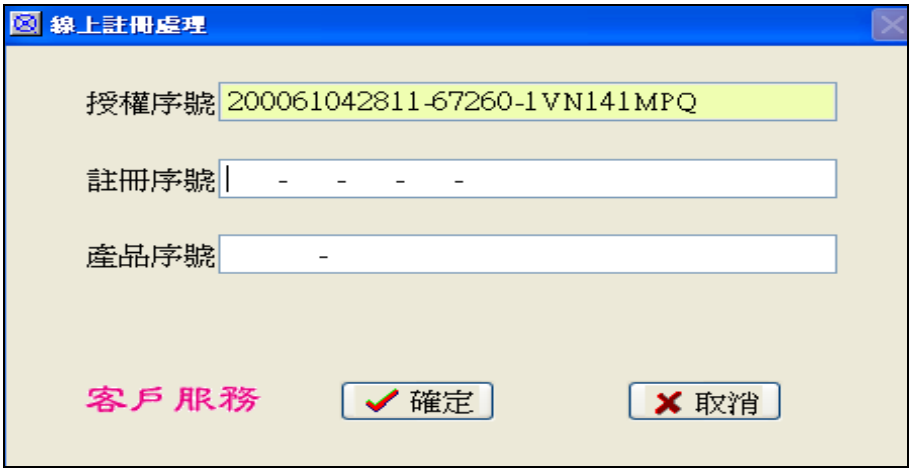
操作畫面 --- 自定欄位（二）

第 10-05 章　公司抬頭設定

1. 設定公司相關資料後，按確定儲存資料。

2. 請更新資料完成後，請點選線上註冊此按鈕，進入註冊流程。

註冊時出現以下劃面：



3.請將產品序號(參考保卡上) 及授權序號告知本公司註冊人員，本公司會提供一組註冊序號，鍵入序號後按確定，便完成註冊.

第 10-06 章　資料備份處理

操作畫面

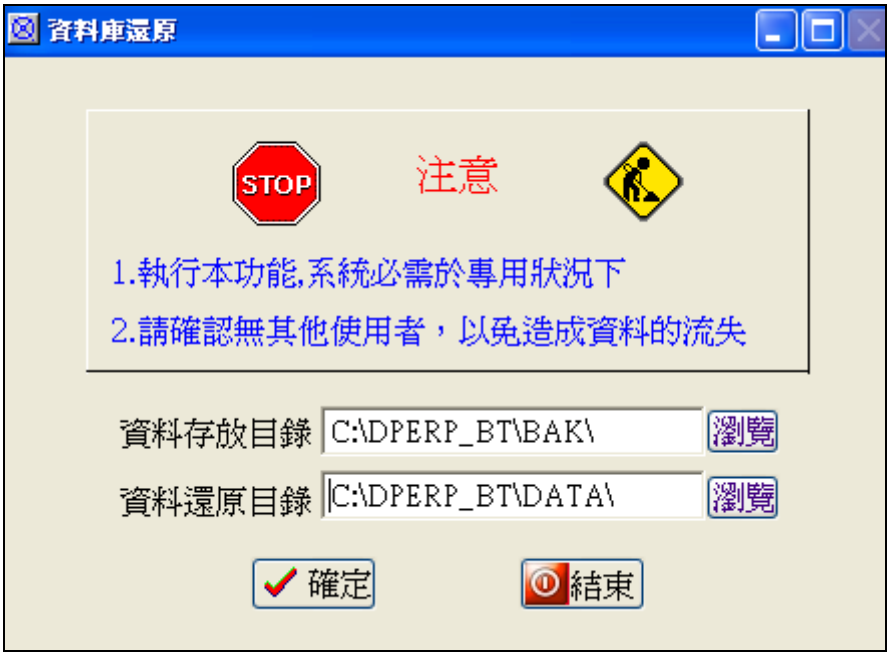
1. 請確認無人使用本系統

2. 資料庫來源系統會預設

3. 輸入存放目錄，可點選 瀏覽 選取

第 10-07 章　資料還原處理

操作畫面



1.請確認無人使用本系統

2.資料庫來源系統會預設

3.輸入存放目錄，可點選 瀏覽 選取

第 10-08 章　版權磁片製作

操作畫面

1.請確認無人使用本系統

2.輸入資料存放位置目錄，可點選 瀏覽 選取

3.資料存放目錄 ，可點選 瀏覽 選取

第 10-09 章　全省地址維護

操作劃面

操作說明：

[1]輸入縣市或鄉鎮市區資料後，點選代入資料，便可自動代出目前資料。

[2]自行修改或新增後，將更新打“V”電腦自動更新有打“V”者。

第 10-10 章 軟體版本說明

按 離開系統.

第 11-01 章 基本資料結構說明

◎ 客戶類別建立系統

Ctm

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	客戶代號	CTMNO	文字	10	0
2	客戶名稱	CTMNAME	文字	50	0
3	客戶簡稱	SHORTNAME	文字	50	0
4	電話（一）	TEL1	文字	20	0
5	電話（二）	TEL2	文字	20	0
6	傳真（一）	FAX1	文字	20	0
7	傳真（二）	FAX2	文字	20	0
8	行動電話	MOBTEL	文字	20	0
9	電子郵件	EMAIL	文字	50	0
10	送貨地址 1	ADDRESSS	文字	60	0
11	送貨地址 2	ADDRESSS2	文字	60	0
12	送貨地址 3	ADDRESSS3	文字	60	0
13	公司地址	ADDRESSC	文字	60	0
14	發票地址	ADDRESSR	文字	60	0
15	聯絡人	ATTENTION	文字	30	0
16	預留欄位	ATTENTION2	文字	30	0
17	預留欄位	ATTENTION3	文字	30	0
18	預留欄位	ATTENTION4	文字	30	0
19	預留欄位	ATTENTION5	文字	30	0
20	預留欄位	ATTENTION6	文字	30	0
21	預留欄位	ATTENTION7	文字	30	0
22	預留欄位	ATTENTION8	文字	30	0
23	預留欄位	ATTENTION9	文字	30	0
24	預留欄位	ATTENTION1	文字	30	0
25	負責人	PRESIDENT	文字	30	0
26	預留欄位	PAYMENT	文字	40	0
27	預留欄位	PAYTYPE	數值	1	0
28	付款方式	PAYDAY	數值	3	0
29	統一編號	IDNO	文字	10	0
30	結帳日	DEBTDAY	數值	2	0

31	信用額度	CREDIT	數值	10	0
32	預留欄位	SENDER	文字	10	0
33	部門代號	DEPTNO	文字	10	0
34	收款天數	PAYMDAY	數值	5	0
35	三聯稅內含	TAX3IN	數值	4	0
36	付款種類	PAYTREM	文字	20	0
37	預留欄位	SALESNO2	文字	10	0
38	預留欄位	DEPTNO2	文字	10	0
39	預留欄位	DTGNO	文字	20	0
40	集團編號	CTMNO2	文字	10	0
41	託售商	CSMARK	數值	4	0
42	預留欄位	SEX2	數值	4	0
43	預留欄位	SEX3	數值	4	0
44	客戶等級	CRGRADENO	文字	10	0
45	區域別	CRAREANO	文字	10	0
46	行業別	CRJOBNAME	文字	20	0
47	客戶來源	CRCOMEINNO	文字	10	0
48	預留欄位	TELLIST	文字	4	0

◎ 產品登錄系統管理

Pdsn

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	登陸序號	SNO	字元	40	0
2	建檔日期	DATADATE	日期	8	0
3	客戶代號	CTMNO	字元	10	0
4	電話號碼	TEL1	字元	20	0
5	傳真號碼	FAX1	字元	20	0
6	行動電話	MOBTEL	字元	20	0
7	客戶名稱	CTMNAME	字元	60	0
8	地址	ADDRESSS	字元	60	0
9	生日日期	BIRTHDATE	日期	8	0
10	電子郵件	EMAIL	字元	60	0
11	購買日期	BUYDATE	日期	8	0
12	保固止日	WDDATE	日期	8	0

13	經銷代號	CTMNO2	字元	10	0
14	產品代號	GOODNO	字元	20	0
15	產品名稱	GOODNAME	字元	60	0
16	產品規格	SPEC	字元	60	0
17	廠牌	MODEL	字元	20	0
18	產品批號	LOTNO	字元	25	0
19	產品型別	SIZE1	字元	25	0
20	子件序號 1	MCHNO1	字元	25	0
21	子件序號 2	MCHNO2	字元	25	0
22	子件序號 3	MCHNO3	字元	25	0
23	子件序號 4	MCHNO4	字元	25	0
24	子件序號 5	MCHNO5	字元	25	0
25	備註	REM	字元	4	0
26	預留欄位	PMARK	數值	4	0
27	預留欄位	PRNDATE	日期	8	0
28	預留欄位	UDFKEY7	字元	30	0
29	供應商代號	SUPNO	字元	10	0
30	保固狀況	WATYPE	數值	4	0
31	合約啟日	SWDDATE	日期	8	0
32	完修時間	FIXTIME	數值	10	1
33	收款方式	FCONTACT	字元	30	0
34	合約內容	SVTERM	字元	4	0
35	進貨單號	ITRADENO	字元	10	0
36	預留欄位	INTYPE	字元	10	0
37	銷貨單號	OTRADENO	字元	10	0
38	預留欄位	OUTYPE	字元	10	0
39	一	UDCNAME1	字元	20	0
40	二	UDCNAME2	字元	20	0
41	三	UDCNAME3	字元	20	0
42	四	UDCNAME4	字元	20	0
43	五	UDCNAME5	字元	20	0
44	六	UDCNAME6	字元	20	0
45	七	UDCNAME7	字元	20	0
46	八	UDCNAME8	字元	20	0
47	版本	VERNO	字元	10	0
48	版序	VERNOS	字元	10	0
49	購買數量	TRADEQTY	數值	14	4

50	交易金額	SALEPRICE	數值	14	4
51	總價	TAMOUNT	數值	14	4
52	發票號碼	RECPNO	字元	10	0
53	業務代號	SALESNO	字元	10	0
54	預留欄位	SSUPNO	字元	10	0
55	上課日期 1	STUDYDATE1	日期	8	0
56	上課日期 2	STUDYDATE2	日期	8	0
57	上課日期 3	STUDYDATE3	日期	8	0
58	上課日期 4	STUDYDATE4	日期	8	0
59	上課日期 5	STUDYDATE5	日期	8	0
60	上課日期 6	STUDYDATE6	日期	8	0
61	上課日期 7	STUDYDATE7	日期	8	0
62	上課日期 8	STUDYDATE8	日期	8	0
63	人數 1	STUDYMAN1	數值	4	0
64	人數 2	STUDYMAN2	數值	4	0
65	人數 3	STUDYMAN3	數值	4	0
66	人數 4	STUDYMAN4	數值	4	0
67	人數 5	STUDYMAN5	數值	4	0
68	人數 6	STUDYMAN6	數值	4	0
69	人數 7	STUDYMAN7	數值	4	0
70	人數 8	STUDYMAN8	數值	4	0
71	簽名人員 1	STUDYSIGN1	字元	10	0
72	簽名人員 2	STUDYSIGN2	字元	10	0
73	簽名人員 3	STUDYSIGN3	字元	10	0
74	簽名人員 4	STUDYSIGN4	字元	10	0
75	簽名人員 5	STUDYSIGN5	字元	10	0
76	簽名人員 6	STUDYSIGN6	字元	10	0
77	簽名人員 7	STUDYSIGN7	字元	10	0
78	簽名人員 8	STUDYSIGN8	字元	10	0
79	上課券已繳回	COUPONBACK	數值	4	0
80	保固狀況	CRMGNO	字元	10	0
81	選購明細	ADVREM	字元	4	0

◎ 客戶名冊管理系統

Sup

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	廠商代號	SUPNO	文字	10	0
2	廠商名稱	SUPNAME	文字	50	0
3	簡稱	SHORTNAME	文字	10	0
4	電話（一）	TEL1	文字	20	0
5	電話（二）	TEL2	文字	20	0
6	傳真（一）	FAX1	文字	20	0
7	傳真（二）	FAX2	文字	20	0
8	行動	MOBTEL	文字	20	0
9	電子郵件	EMAIL	文字	50	0
10	工廠地址	ADDRESSS	文字	50	0
11	公司地址	ADDRESSC	文字	50	0
12	發票地址	ADDRESSR	文字	50	0
13	聯絡人	ATTENTION	文字	20	0
14	預留欄位	ATTENTION2	文字	20	0
15	預留欄位	ATTENTION3	文字	20	0
16	預留欄位	ATTENTION4	文字	20	0
17	負責人	PRESIDENT	文字	20	0
18	預留欄位	PAYMENT	文字	40	0
19	統一編號	IDNO	文字	10	0
20	信用額度	CREDIT	數值	10	0
21	預留欄位	DEBT	數值	14	3
22	備註	REM	文字	4	0
23	預留欄位	INITDEBT	數值	14	3
24	郵遞區號	AREANO	文字	10	0
25	採購人員	SALESNO	文字	10	0
26	付款方式	PAYTYPE	數值	1	0
27	票期	PAYDAY	數值	3	0
28	結帳日	DEBTDAY	數值	2	0
29	預留欄位	STERM	文字	60	0
30	預留欄位	SHIPMENT	文字	60	0
31	預留欄位	LCBANK	文字	200	0
32	預留欄位	TTBANK	文字	200	0

33	預留欄位	MAINPRD	文字	250	0
34	國家別	COUNTRYNO	文字	10	0
35	預留欄位	FOR1	文字	200	0
36	英文名稱	ESUPNAME	文字	50	0
37	預留欄位	ABBRNAME	文字	10	0
38	英文地址（一）	ADDR1	文字	60	0
39	英文地址（二）	ADDR2	文字	60	0
40	英文地址（三）	ADDR3	文字	60	0
41	英文地址（四）	ADDR4	文字	60	0
42	幣別	CURTYPE	文字	3	0
43	預留欄位	DATADATE	日期	8	0
44	預留欄位	DTS	文字	12	0
45	折數	DISCRATE	數值	10	4
46	預留欄位	UDCNAME1	文字	20	0
47	預留欄位	UDCNAME2	文字	20	0
48	加值稅	TAXMARK	數值	1	0
49	預留欄位	PSHIPDAY	數值	4	0
50	預留欄位	CTNSHORT	文字	10	0
51	客戶代號	CTMNO	文字	10	0
52	託售廠商	CSMARK	數值	4	0
53	銀行帳號	BKACCNO	文字	30	0
54	帳戶名稱	BKACCNAME	文字	60	0
55	銀行代號	BANKNO	文字	20	0
56	銀行名稱	ACCNAME	文字	60	0
57	預留欄位	SUPKNAME	文字	20	0
58	預留欄位	TELLIST	文字	4	0

◎ 客服解決方案管理系統

Qanda

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	序號	TRADENO	文字	15	0
2	資料類別	QKINDNO	文字	20	0
3	建檔日期	DATADATE	日期	8	0
4	建檔時間	DATATIME	文字	5	0
5	產品序號	GOODNO	文字	20	0
6	實用版	VRTYPE1	數值	4	0
7	標準版	VRTYPE2	數值	4	0
8	專業版	VRTYPE3	數值	4	0
9	專案版	VRTYPE4	數值	4	0
10	V20	VERS1	數值	4	0
11	V30	VERS2	數值	4	0
12	V40	VERS3	數值	4	0
13	V50	VERS4	數值	4	0
14	V60	VERS5	數值	4	0
15	V60	VERS6	數值	4	0
16	V70	VERS7	數值	4	0
17	V80	VERS8	數值	4	0
18	問題	QUESTION	文字	4	0
19	解決方案	RWAY	文字	4	0
20	建檔人員	TSALESNO	文字	10	0
21	複核人員	CHKSNO	文字	10	0
22	點數	POINTQTY	數值	10	2
23	複核日期	CHKDATE	日期	8	0
24	確認 OK	OKMARK	數值	4	0
25	預留欄位	NOREM	文字	100	0
26	主題	SUBNOTE	文字	100	0
27	附件一	ATFILE1	文字	60	0
28	附件二	ATFILE2	文字	60	0
29	附件三	ATFILE3	文字	60	0
30	附件四	ATFILE4	文字	60	0
31	預留欄位	VERREM1	文字	30	0
32	預留欄位	VERREM2	文字	60	0

◎ 客服櫃檯作業管理系統

Wkmsg

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	代辦單號	TRADENO	文字	20	0
2	預留欄位	KINDNO	文字	30	0
3	日期	TRADEDATE	日期	8	0
4	時間	TRADETIME	文字	15	0
5	代辦主旨	WKSUB	文字	120	0
6	代辦內容	WKMEMO	文字	4	0
7	預留欄位	NTFLISTER	文字	4	0
8	預留欄位	KEEPMEMO	文字	4	0
9	預留欄位	OKMEMO	文字	4	0
10	預留欄位	TSALESNO	文字	10	0
11	建檔人員（處理人員）	SALESNO	文字	10	0
12	預留欄位	CHSALESNO	文字	10	0
13	預留欄位	PSHIPDATE	日期	8	0
14	處理狀況	MSGTYPE	文字	30	0
15	結案	OKMARK	數值	4	0
16	預留欄位	OKDATE	日期	8	0

◎ 客服紀錄資料管理系統

Crsvevent

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	服務單號	TRADENO	文字	10	0
2	服務日期	TRADEDATE	日期	8	0
3	服務時間	TRADETIME	文字	20	0
4	登陸序號	GSNO	文字	25	0
5	客戶代號	CTMNO	文字	10	0
6	產品序號	CSNO	文字	10	0
7	貨品代號	GOODNO	文字	20	0
8	客戶名稱	CTMNAME	文字	50	0
9	聯絡人	ATTENTION	文字	30	0

10	電話	TEL	文字	20	0
11	傳真	FAX	文字	20	0
12	公司地址	ADDRESS	文字	60	0
13	電子郵件	EMAIL	文字	50	0
14	問題說明	ASKMEMO	文字	4	0
15	原因代號	WHYNO	文字	10	0
16	客服類別	KINDNO	文字	10	0
17	預留欄位	SVTYPE	數值	1	0
18	解決方法	WKSOS	文字	4	0
19	扣抵時數	WKHOUR	數值	10	0
20	預留欄位	QSALEPRICE	數值	14	4
21	預留欄位	QDATADATE	日期	8	0
22	應收金額	SALEPRICE	數值	14	4
23	結案日期	CLSDATE	日期	8	0
24	結案	CLSMARK	數值	1	0
25	轉交人員	SALESNO	文字	10	0
26	預留欄位	CRDNO	文字	20	0
27	預留欄位	NOWUSE	數值	14	4
28	預留欄位	QUOTTEXT	文字	4	0
29	預留欄位	AGENTNO	文字	10	0
30	預留欄位	AGEDATE	日期	8	0
31	處理員	PSALESNO	文字	10	0
32	預留欄位	SALETEXT	文字	4	0
33	預留欄位	SALEDATE	日期	8	0
34	處理進度	REMARK	文字	4	0
35	處理狀況	DATATYPE	文字	20	0
36	接單人	TSALESNO	文字	10	0
37	預留欄位	CLSDATA	文字	40	0
38	預留欄位	GRADENO	數值	4	0
39	自定欄位	SALEPRICE2	數值	14	4
40	自定欄位	SALEPRICE3	數值	14	4
41	自定欄位	SALEPRICE4	數值	14	4
42	底價	SALEPRICE5	數值	14	4
43	自定欄位	SALEPRICE1	數值	14	4
44	實際處理時數	FWKHOUR	數值	10	0
45	預留欄位	CRMTYPE	數值	4	0
46	預留欄位	WIQTY	數值	13	3

47	行動電話	MOBTEL	文字	20	0
48	通話次數 (IN)	CALLIN	數值	6	0
49	通話次數 (OUT)	CALLOUT	數值	6	0

◎ 貨品基本資料建立系統

goods

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	產品代號	GOODNO	文字	20	0
2	產品名稱	GOODNAME	文字	98	0
3	產品規格	SPEC	文字	98	0
4	目前庫存	QUANTITY	數值	13	3
5	安全庫存	SAFEQTY	數值	13	3
6	存放位置	STOCKS	文字	15	0
7	標準售價	LISTPRICE	數值	14	4
8	預留欄位	CUR_C	文字	3	0
9	平均成本	COST	數值	14	4
10	預留欄位	CUR_S	文字	3	0
11	計量單位	UNIT	文字	4	0
12	預留欄位	UNITF	文字	4	0
13	預留欄位	SUPNO	文字	10	0
14	類別	KINDNO	文字	25	0
15	預留欄位	INITQTY	數值	13	3
16	預留欄位	PQUAN	數值	10	4
17	換算值	PQUAN1	數值	10	4
18	大單位	PUNIT1	文字	4	0
19	換算值	PQUAN2	數值	10	4
20	中單位	PUNIT2	文字	4	0
21	預留欄位	DESC1	文字	4	0
22	產品描述	DESC2	文字	4	0
23	最近出庫	LASTOUT	日期	8	0
24	最近入庫	LASTIN	日期	8	0
25	預留欄位	REM	文字	4	0
26	預留欄位	NW	數值	8	3
27	單位重量	GW	數值	8	3

28	單位重量	GWUNIT	文字	4	0
29	預留欄位	GWEIGHT	數值	8	3
30	預留欄位	MEAS	數值	8	3
31	照片檔名	PHOTOPATH	文字	50	0
32	折數	DISCRATE	數值	10	4
33	預留欄位	LISTPRICE1	數值	14	4
34	預留欄位	LISTPRICE2	數值	14	4
35	預留欄位	LISTPRICE3	數值	14	4
36	預留欄位	LISTPRICE4	數值	14	4
37	預留欄位	LISTPRICE5	數值	14	4
38	原廠貨號	SGOODNO	文字	30	0
39	條碼編號	GBARCODE	文字	25	0
40	預留欄位	PODAY	數值	10	0
41	預留欄位	LEVELOEM	數值	14	4
42	廠牌	MODEL	文字	40	0
43	型別	SIZE1	文字	40	0
44	預留欄位	MARK1	文字	40	0
45	來源	DTS	文字	12	0
46	預留欄位	DATADATE	日期	8	0
47	預留欄位	MEASUNIT	數值	10	4
48	標準成本	SCOST	數值	14	4
49	預留欄位	PKQTY	數值	13	4
50	預留欄位	STOPMARK	數值	1	0
51	預留欄位	DESC11	文字	4	0
52	詳細規格	DESC12	文字	4	0
53	預留欄位	PACKING2	文字	40	0
54	預留欄位	PDCOST	數值	14	3
55	預留欄位	PDCOST1	數值	14	3
56	自定 (C1)	UDCNAME1	文字	20	0
57	自定 (C2)	UDCNAME2	文字	20	0
58	自定 (C3)	UDCNAME3	文字	20	0
59	自定 (C4)	UDCNAME4	文字	20	0
60	自定 (C5)	UDCNAME5	文字	20	0

◎ 客服業務人員建立系統

sales

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	員工代號	SALESNO	文字	10	0
2	員工名稱	SALESNAME	文字	10	0
3	電話	TEL	文字	20	0
4	手機	MOBILE	文字	20	0
5	地址	SADDR	文字	60	0
6	到職日期	STARTDATE	日期	8	0
7	聘用方式	EMPTYPE	文字	30	0
8	職務說明	REM	Memo	4	0
9	離職日期	LEFTDATE	日期	8	0
10	照片檔名	PHOTOPATH	文字	40	0
11	預留欄位	COMRATE	數值	10	4
12	預留欄位	STOPMARK	數值	4	0
13	預留欄位	DTGNO	文字	20	0
14	預留欄位	EMAIL	文字	60	0
15	部門代號	DEPTNO	文字	2	0
16	預留欄位	SALESNO2	文字	10	0

◎ 客服等級資料建立系統

crmgrade

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	項次	LINE_NO	數值	5	1
2	等級代號	CRMGNO	文字	10	0
3	客服等級名稱	CRMGNAME	文字	30	0
4	注意事項	CRMREM	文字	50	0

◎ 客服原因資料建立系統

crwhy

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	項次	LINE_NO	數值	5	1
2	原因代號	WHYNO	文字	10	0
3	名稱	WHYNAME	文字	40	0
4	備註	REMW	文字	60	0

◎ 客服類別資料建立系統

crkind

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	項次	LINE_NO	數值	5	1
2	類別代號	KINDNO	文字	10	0
3	名稱	KINDNAME	文字	20	0
4	備註	REMK	文字	60	0

◎ 客服處理狀況建立系統

datatype

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	項次	LINE_NO	Numeric	5	1
2	處理狀況	TYPENAME	Character	20	0

◎ 客戶類別建立系統

Ctmkind

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	項次	LINE_NO	數值	5	1
2	客戶類別名稱	CTMKNAME	文字	20	0

◎ 客戶等級建立系統

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	代號	GRADENO	數值	5	1
2	名稱	GRADENAME	文字	20	0

◎ 區域別建立系統

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	項次	LINE_NO	數值	5	1
2	區別代號	AREANO	文字	10	0
3	區別名稱	AREANAME	文字	20	0

◎ 行業別建立系統

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	項次	LINE_NO	數值	5	1
2	行業名稱	JOBNAME	文字	20	0

◎ 客戶來源建立系統

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	代號	COMEINNO	文字	10	0
2	名稱	COMENAME	文字	20	0
3	預留欄位	TITLENO	文字	10	0
4	預留欄位	DELMARK	數值	3	0
5	預留欄位	DELDATE	日期	8	0
6	預留欄位	PSALESNO	文字	10	0

◎ 產品類別建立系統

項次	中文名稱	欄位名稱	型態	長度	小數
1	類別名稱	KINDNO	文字	25	0
2	項次	LINE_NO	數值	5	1
3	預留欄位	CNAME1	文字	20	0
4	預留欄位	CNAME2	文字	20	0
5	預留欄位	CNAME3	文字	20	0
6	預留欄位	CNAME15	文字	20	0
7	公式算法	CFUN1	文字	150	0
8	預留欄位	CFUN2	文字	150	0

第 11-02 章　印表機設定

WINDOWS 98/Me

[1]於工作列點”開始”鈕，選擇”設定”中印表機，再選擇 “新增印表機”，由此進行印表機設定。

[2]一般標準 A4 紙張，依一般印表機設定。

[3]連續半張紙張，如銷貨單須設定紙張為自定。

定義大小如下：

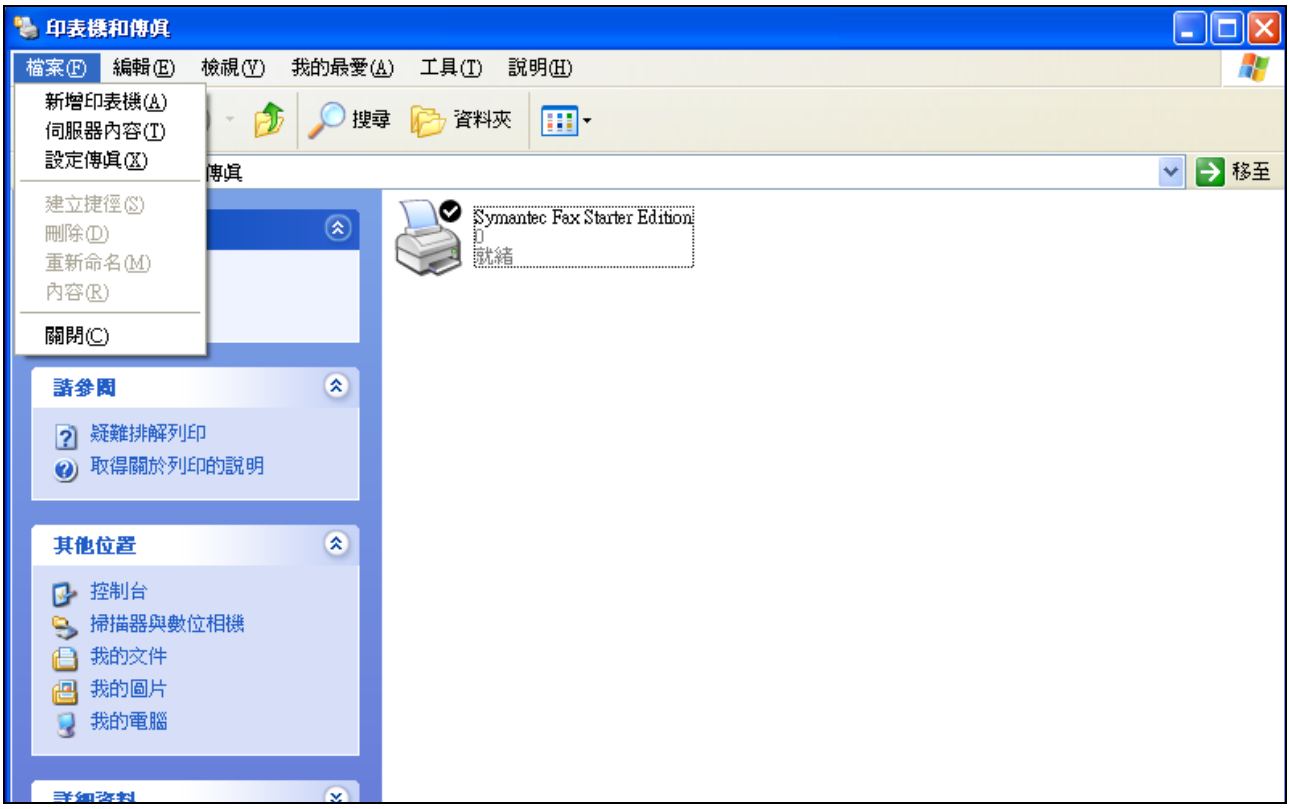
WINDOWS NT/2000/XP

[1]於工作列點”開始”鈕，選擇”印表機及傳真”，再選擇 “新增印表機”。

由此進行印表機設定。

[2]一般標準 A4 紙張，依一般印表機設定。

[3]連續半張紙張，如銷貨單須設先設定紙張格式。



步驟 1：點選 “檔案”之伺服器內容，出現以下設定劃面

步驟 2：點選建立新格式，輸入格式名稱：銷貨單-中一刀

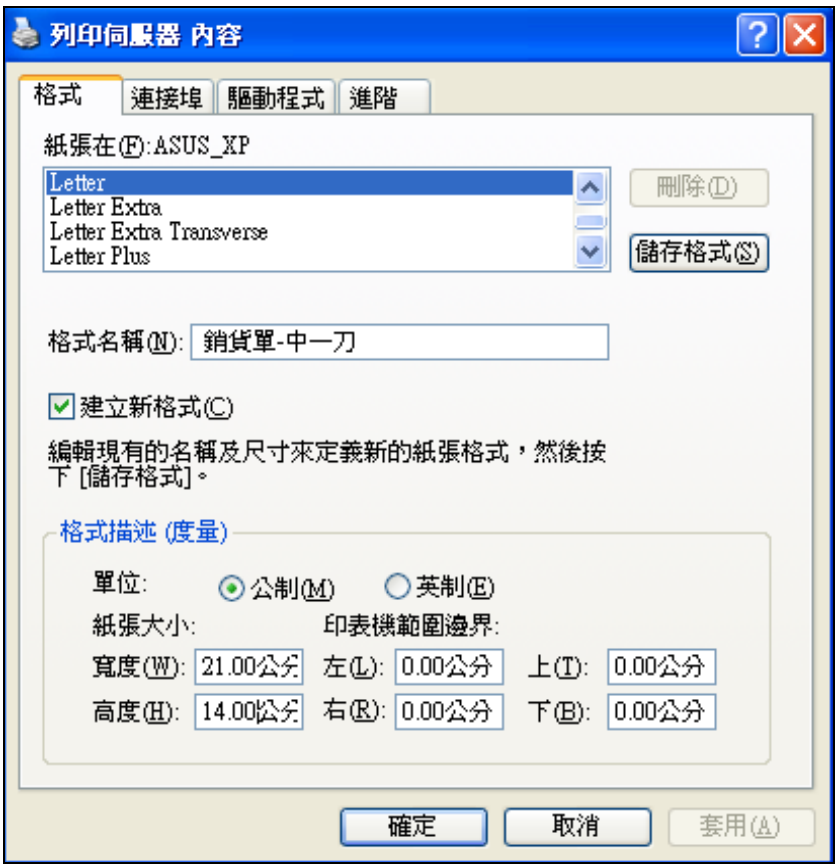
步驟 3：輸入格式描述

單位:公制(M)

紙張大小:寬度(W):21.00 公分　　左(L):0.00 公分　　上(T):0.00 公分

高度(H):14.00 公分　　右(R):0.00 公分　　下(B):0.00 公分

步驟 4:按 儲存格式 完成建立新格式



步驟 5:印表機設定

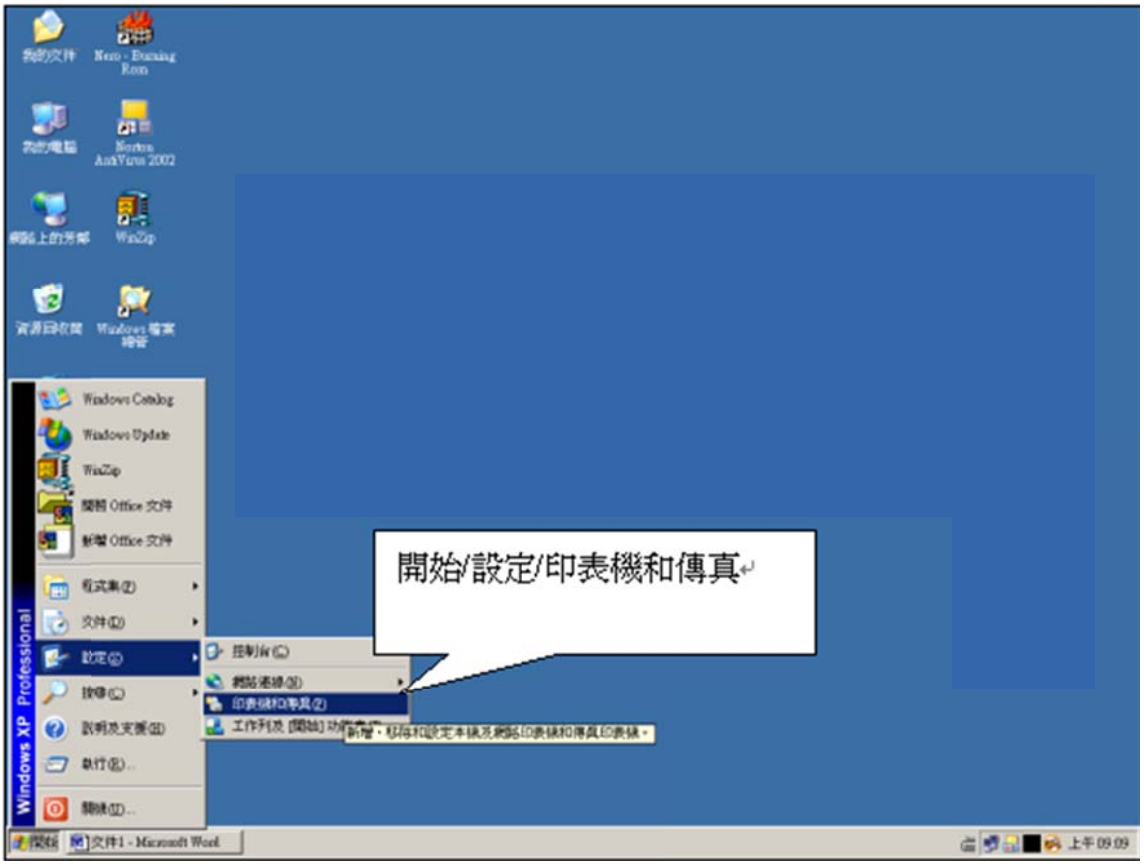
[1]點選所要使用之印表機(若未安裝,請先行安裝印表機)。

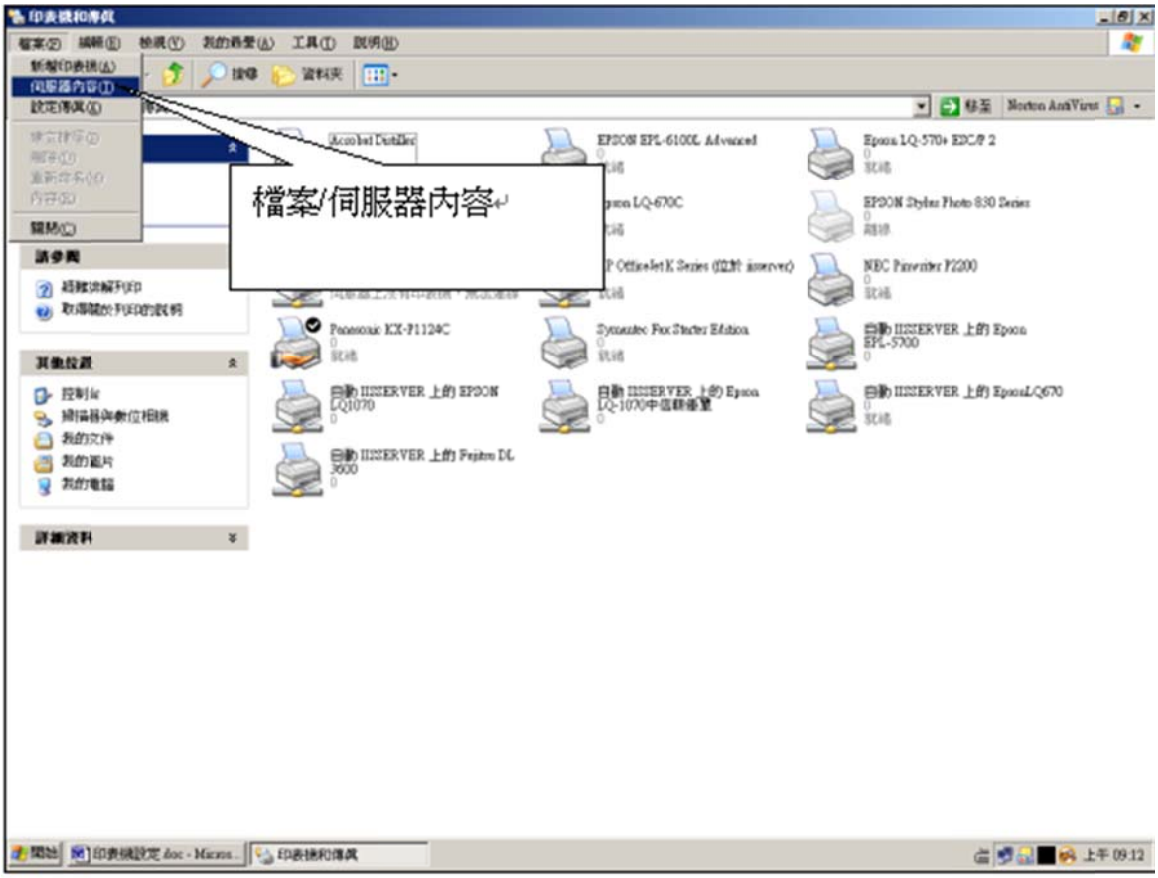
[2]開啟印表機內容視窗。

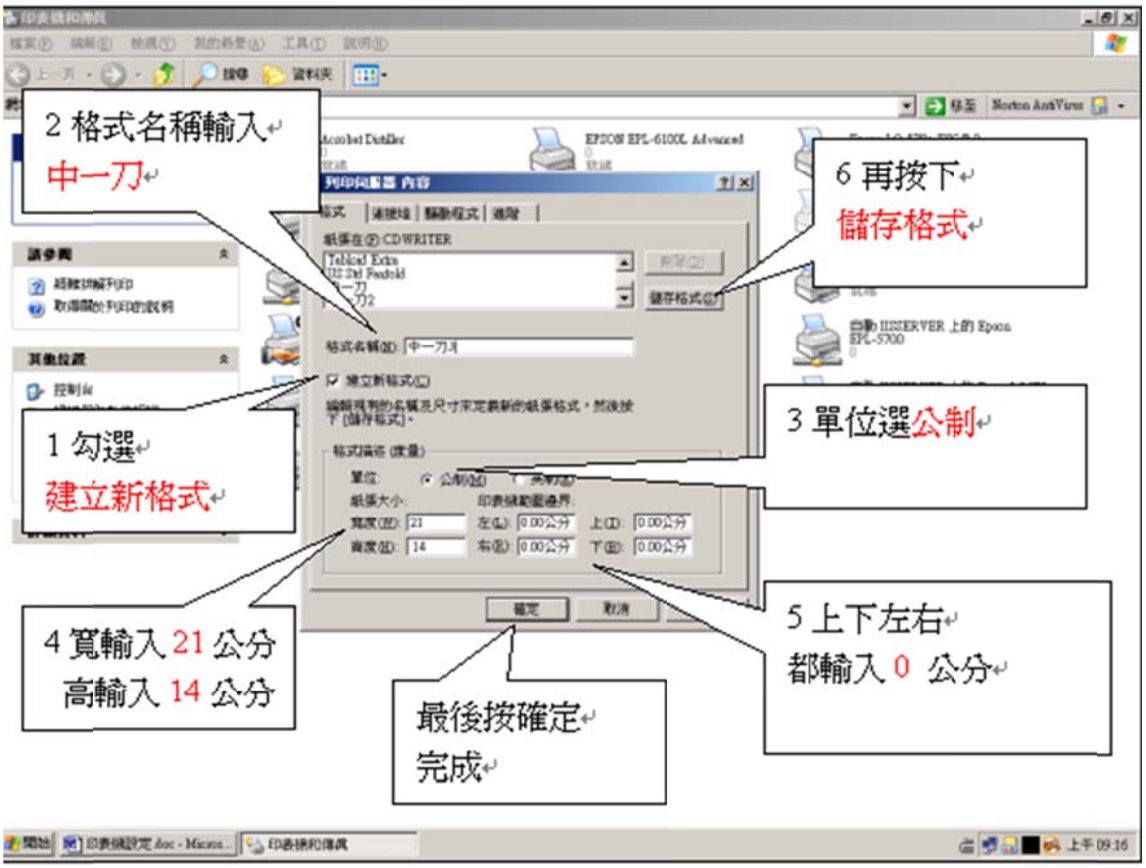
[3]點選裝置設定值，選擇曳引送紙：選自訂紙張名稱:銷貨單-中一刀

[4]點選 套用及確定

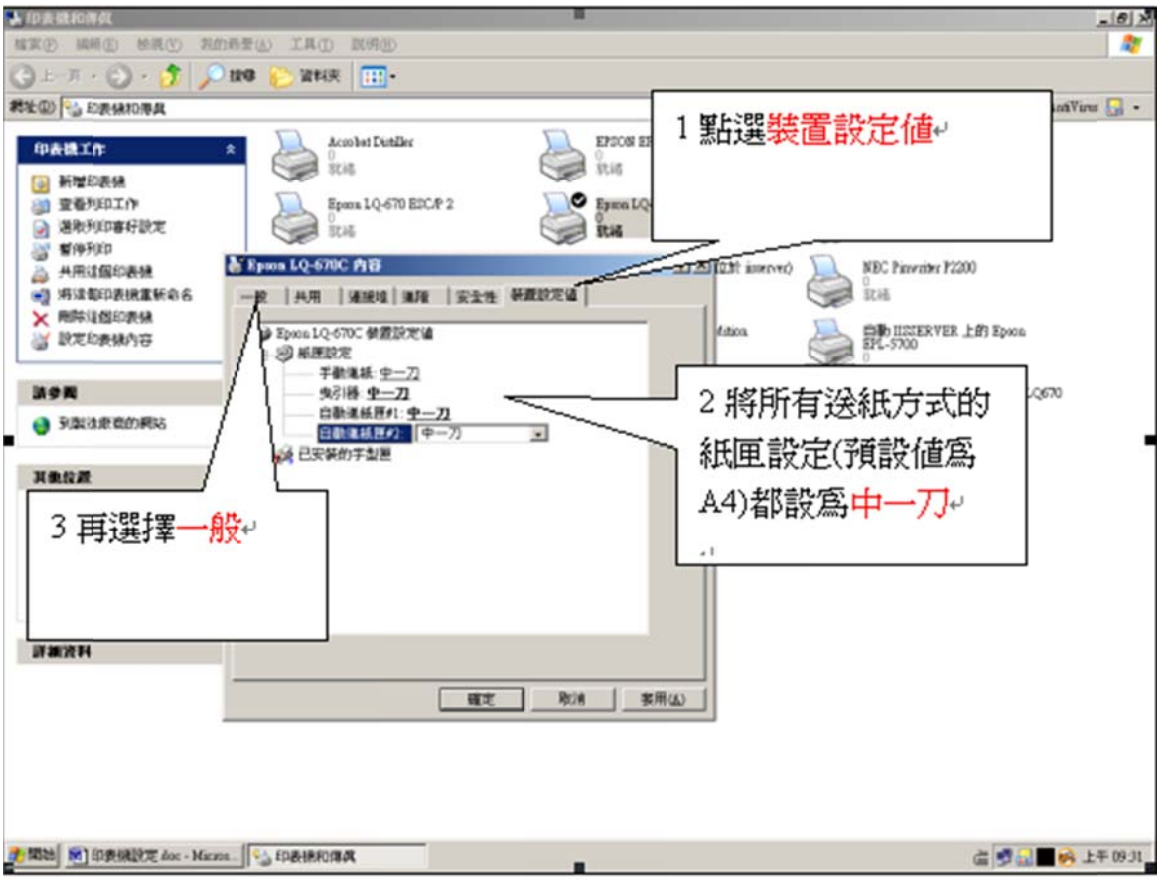
Window2000 和 windowsXP 的列表機設定

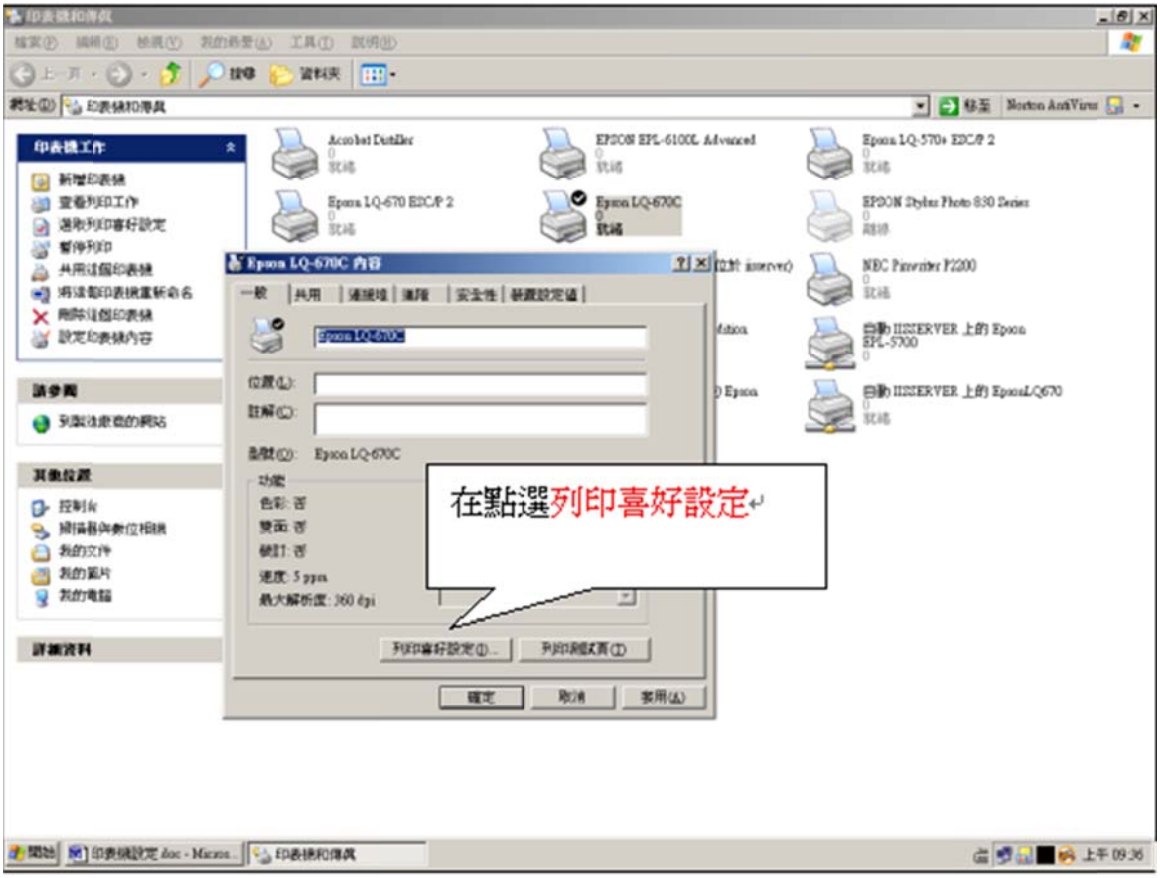


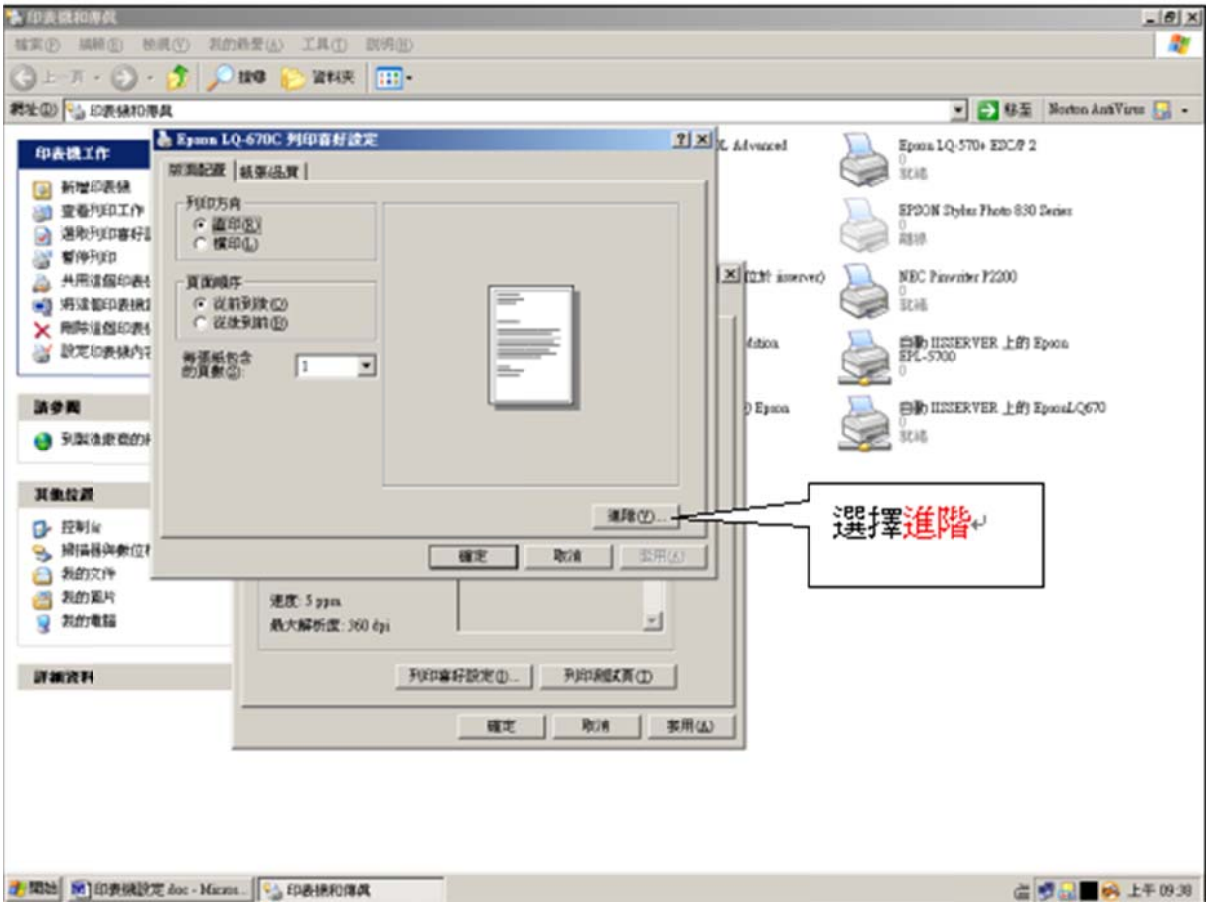


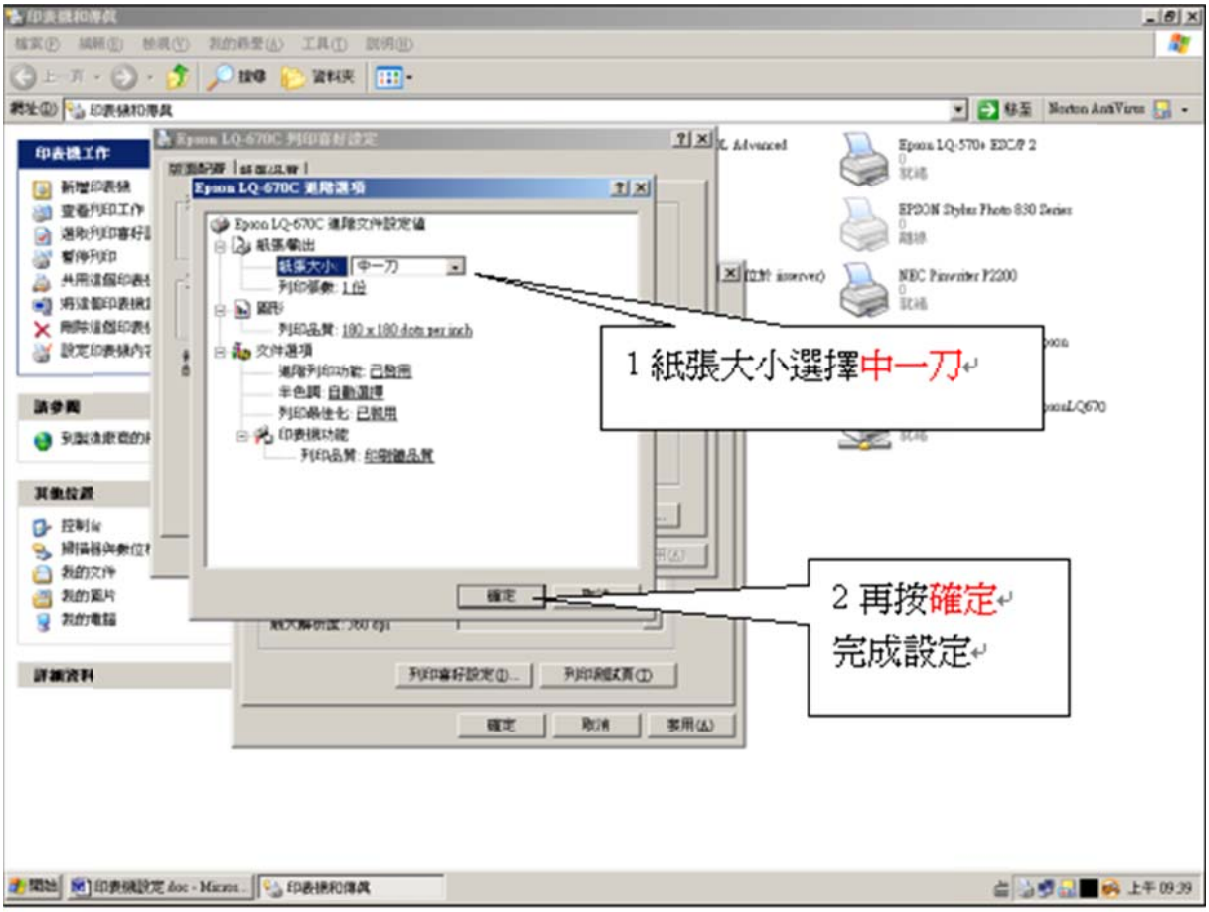

2 格式名稱輸入
中一刀
6 再按下
儲存格式
1 勾選
建立新格式
3 單位選公制
4 寬輸入 21 公分
高輸入 14 公分
5 上下左右
都輸入 0 公分
最後按確定
完成

點選我們要使用的印表機
按滑鼠右鍵
在按左鍵點選內容


1 點選裝置設定值
2 將所有送紙方式的紙匣設定(預設值爲A4)都設爲中一刀
3 再選擇一般

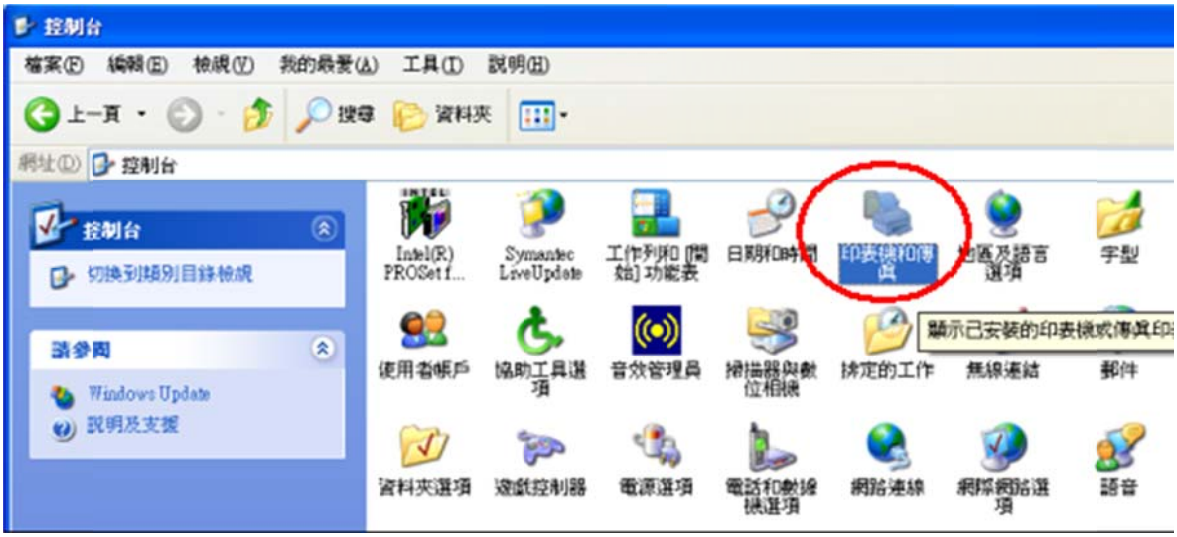

在點選列印喜好設定


選擇進階

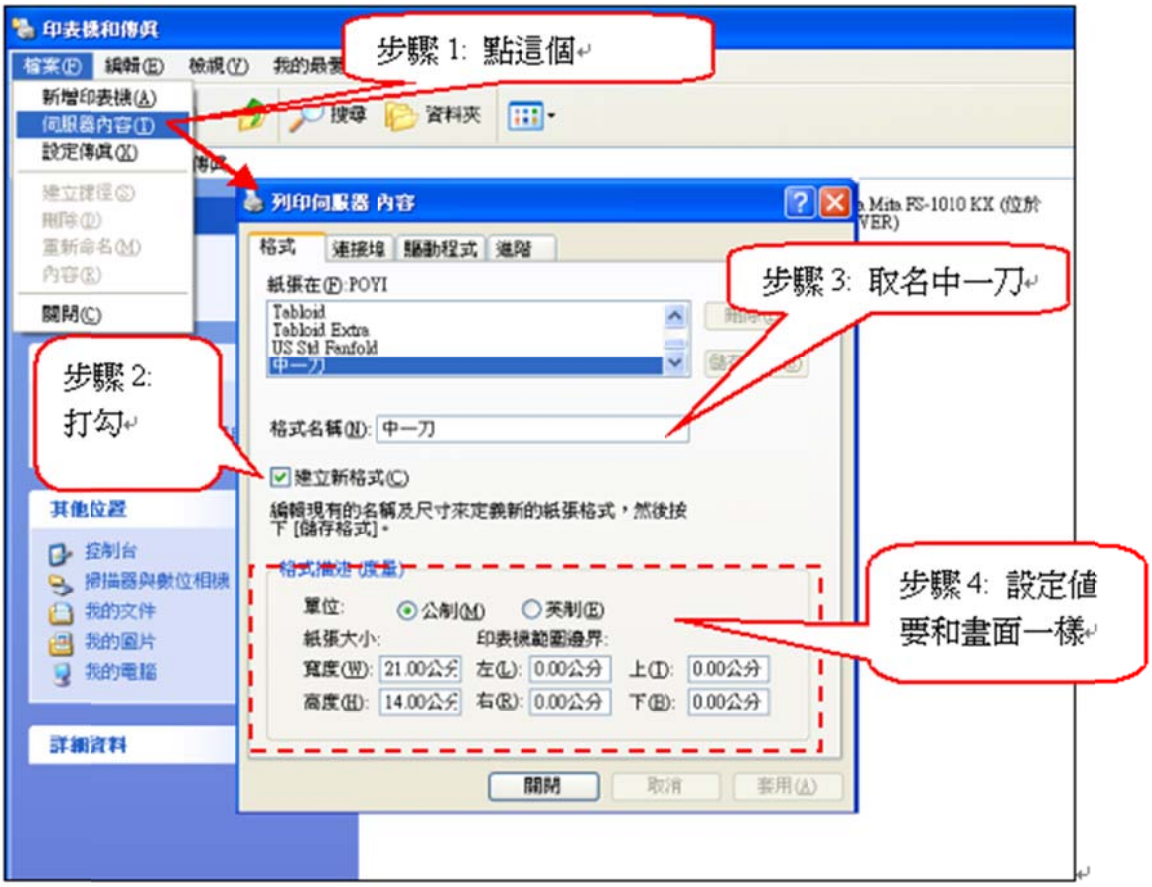

1 紙張大小選擇中一刀
2 再按確定
完成設定

如何建立中一刀紙張（XP）

1. 到控制台，選印表機



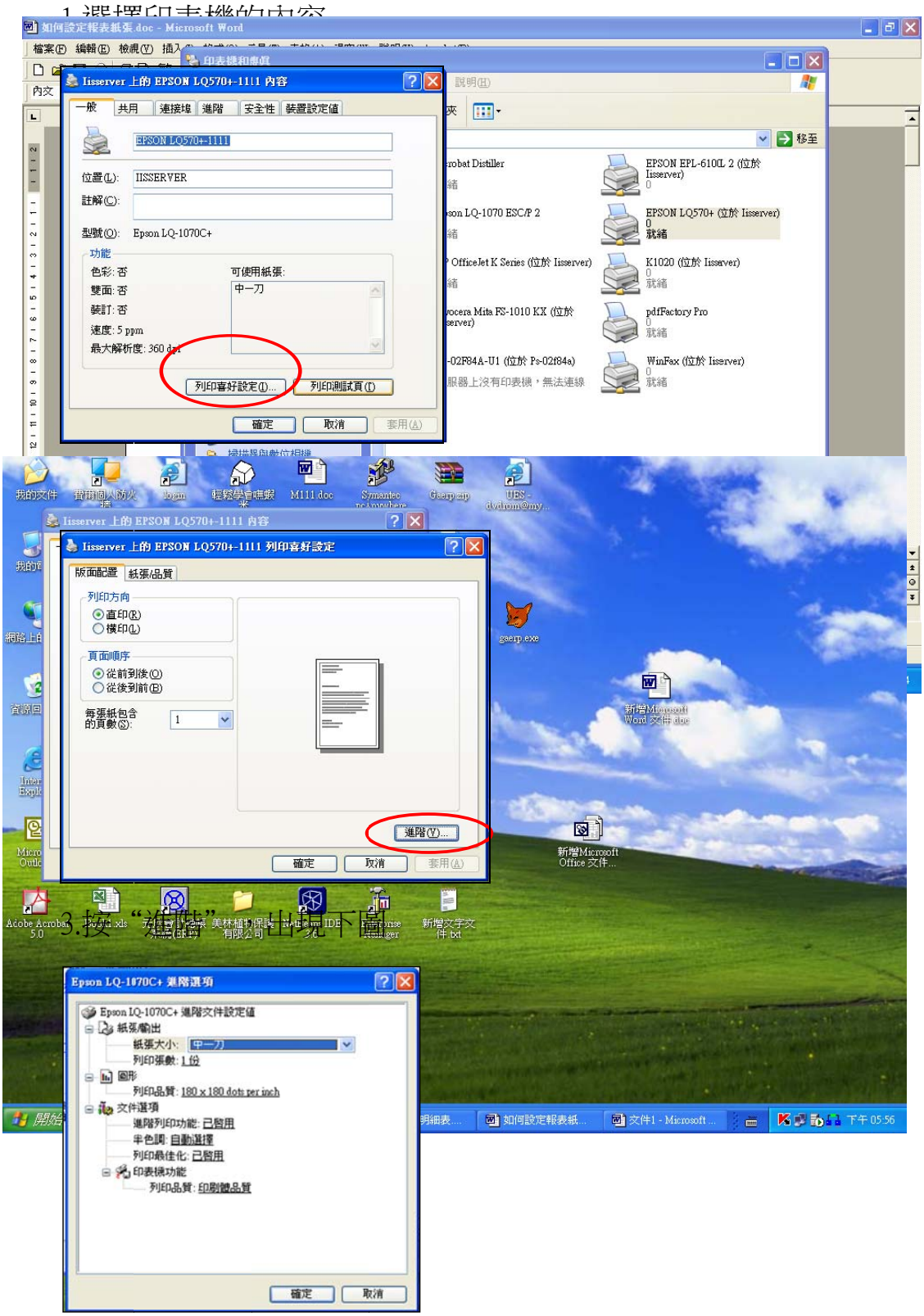
2. 進入後



*注意: 市場上有一些非標準中一刀，大小為 21cm *12cm，購買時要注意!
如果買錯了，則列印時會有跳頁的狀況

設定報表紙張前的印表機動作

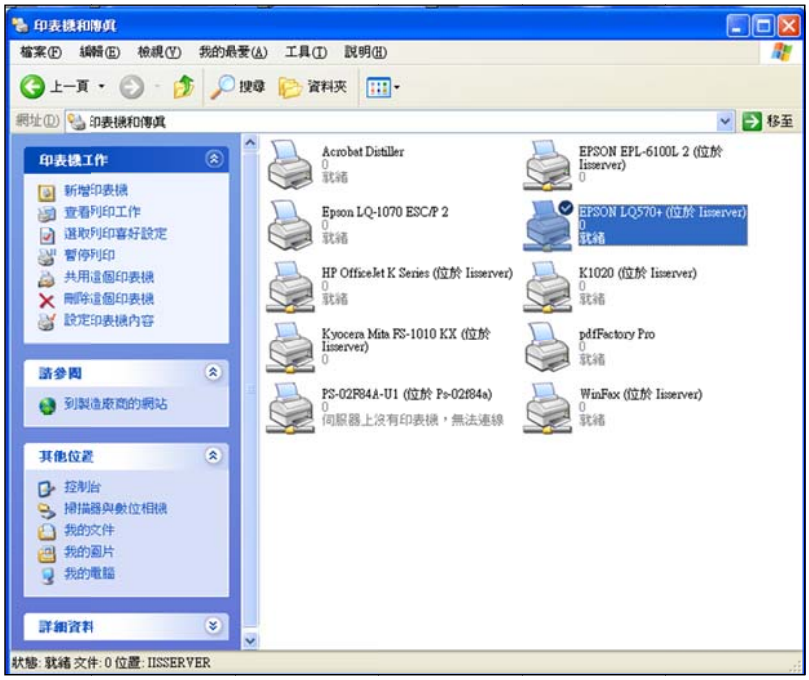
1.選擇印表機的內容



3.按“進階”，出現下圖

4.紙張大小選定“中一刀”，按“確定”離開

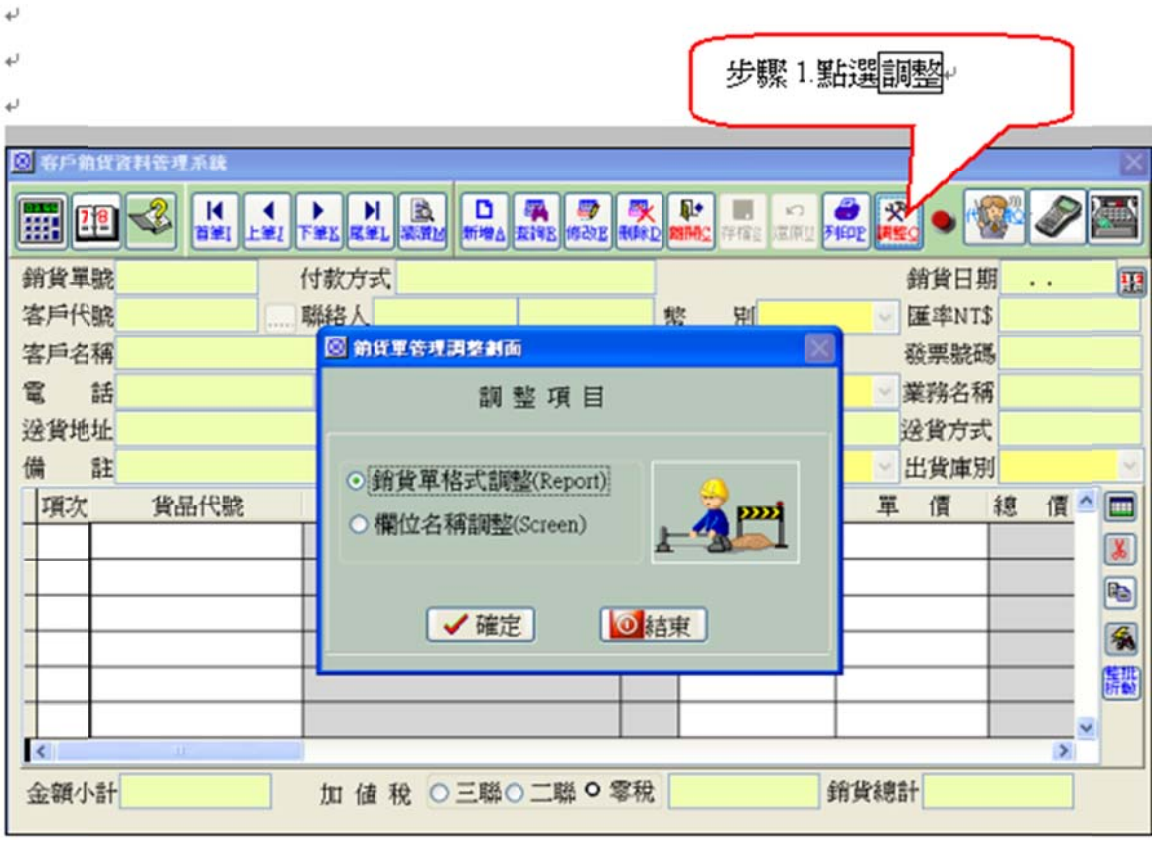
5.將此台印表機設成預設印表機



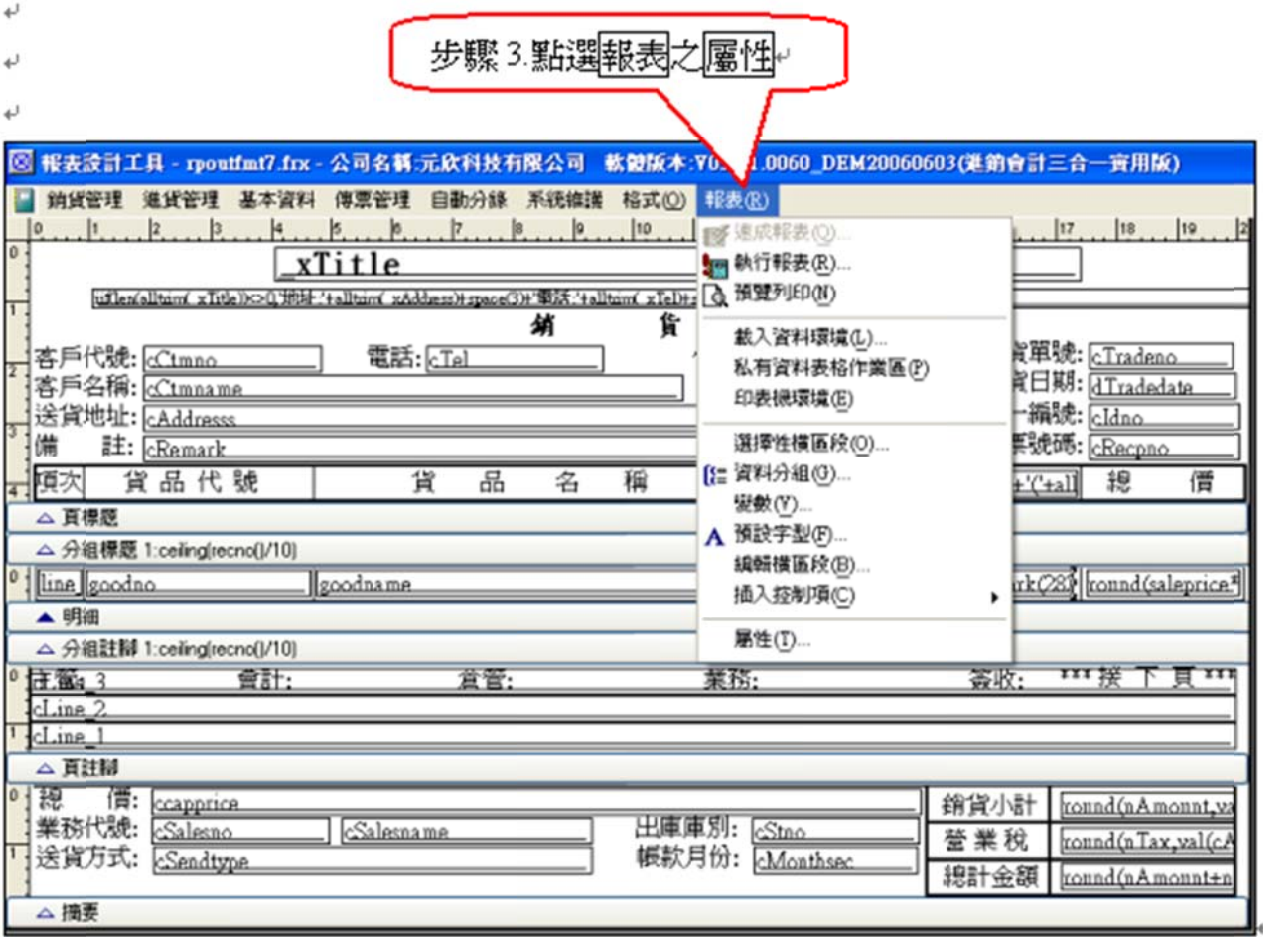
接下來看“如何設定報表紙張”繼續操作即可

如何設定報表紙張

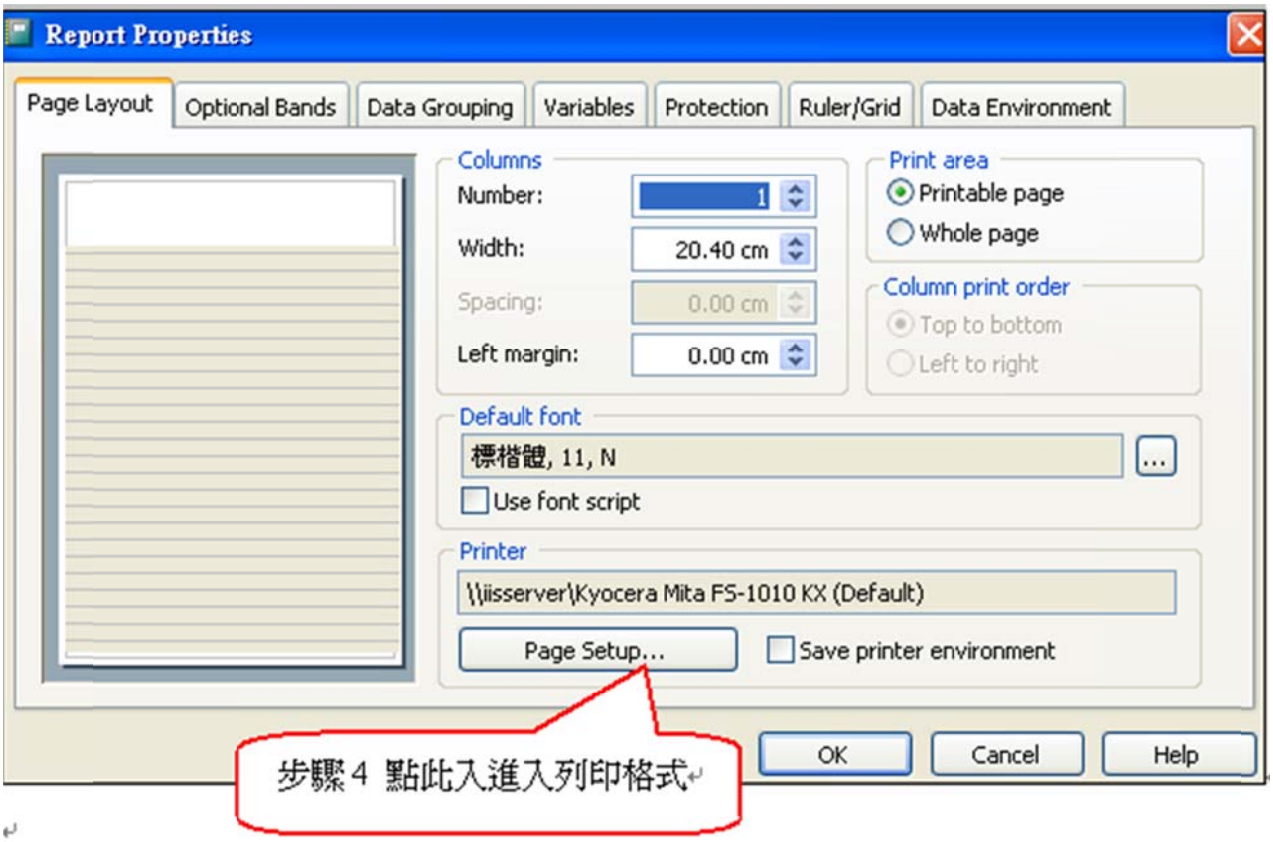
本範例以銷貨單為範本，其他單據設定作法相同

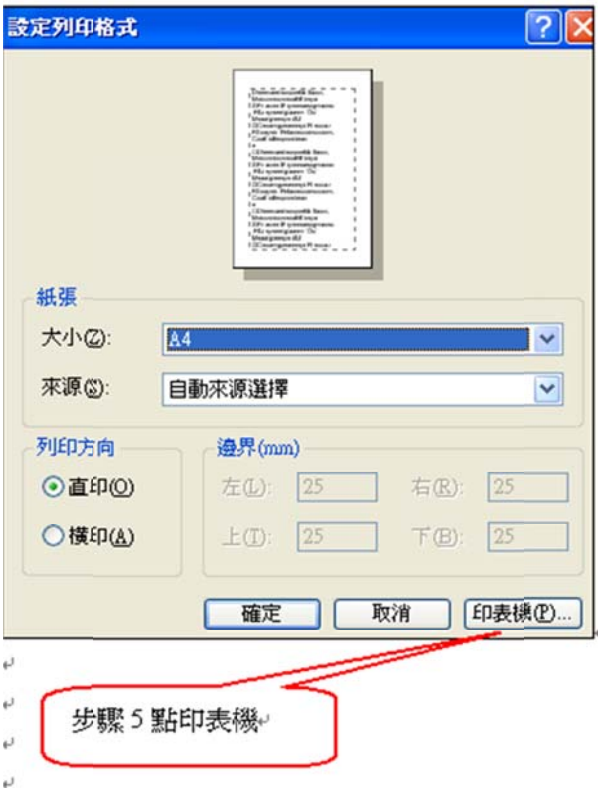


步驟 2.點選銷貨單格式調整之後按確定

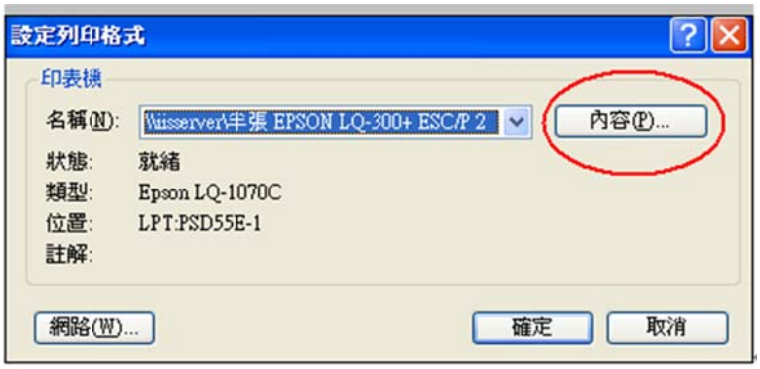

步驟 3.點選報表之屬性
報表設計工具 - rpoutfmt7.frx - 公司名稱:元欣科技有限公司
銷貨管理 進貨管理 基本資料 傳票管理 自動分錄 系統維護 格式(O) 報表(R)
連成報表(Q)...
執行報表(R)...
預覽列印(W)
載入資料環境(L)...
私有資料表格作業區(P)
印表機環境(E)
選擇性橫區段(O)...
資料分組(G)...
變數(Y)...
預設字型(F)...
編輯橫區段(B)...
插入控制項(C)
屬性(T)...
_xTitle
銷 貨
客戶代號: cCtmno 電話: cTel
客戶名稱: cCtmname
送貨地址: cAddresss
備 註: cRemark
項次 貨品代號 貨 品 名 稱 總 價
頁標題
分組標題 1:ceiling(recno()/10)
line goodno goodname
明細
分組註腳 1:ceiling(recno()/10)
會計: 營管: 業務: 簽收: *** 接 下 頁 ***
cLine_2
cLine_1
頁註腳
總 價: ccapprice
業務代號: cSalesno cSalesname
送貨方式: cSendtype
出庫庫別: cStno
帳款月份: cMonthsec
銷貨小計
營 業 稅
總計金額
摘要

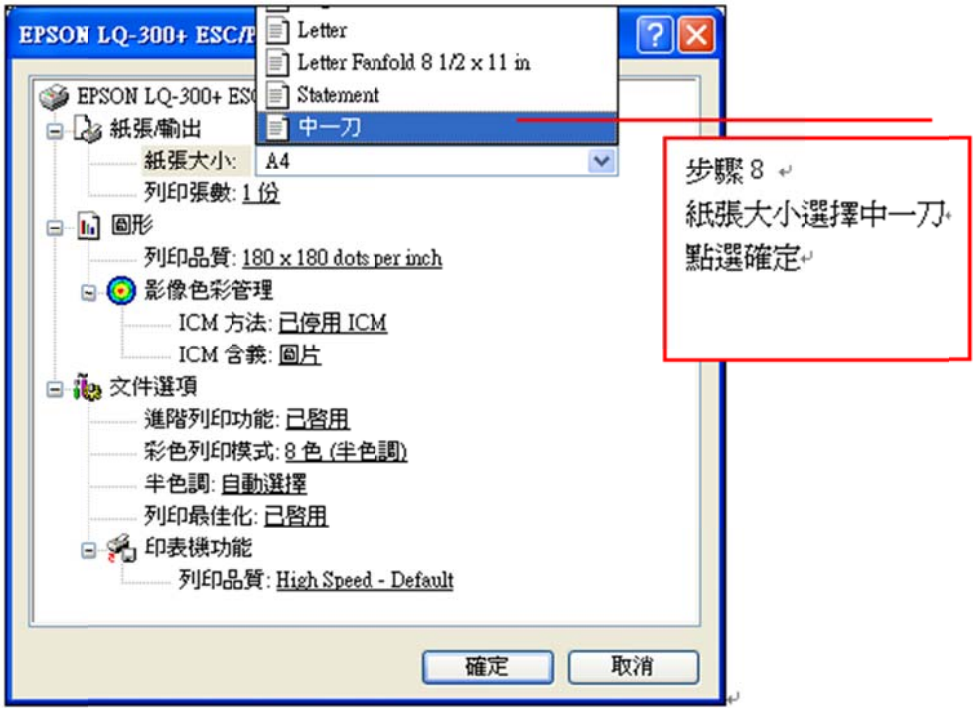
4.進入此畫面


Report Properties
Page Layout
Optional Bands
Data Grouping
Variables
Protection
Ruler/Grid
Data Environment
Columns
Number:
1
Width:
20.40 cm
Spacing:
0.00 cm
Left margin:
0.00 cm
Print area
Printable page
Whole page
Column print order
Top to bottom
Left to right
Default font
標楷體, 11, N
Use font script
Printer
\\iisserver\Kyocera Mita FS-1010 KX (Default)
Page Setup...
Save printer environment
OK
Cancel
Help
步驟 4 點此入進入列印格式

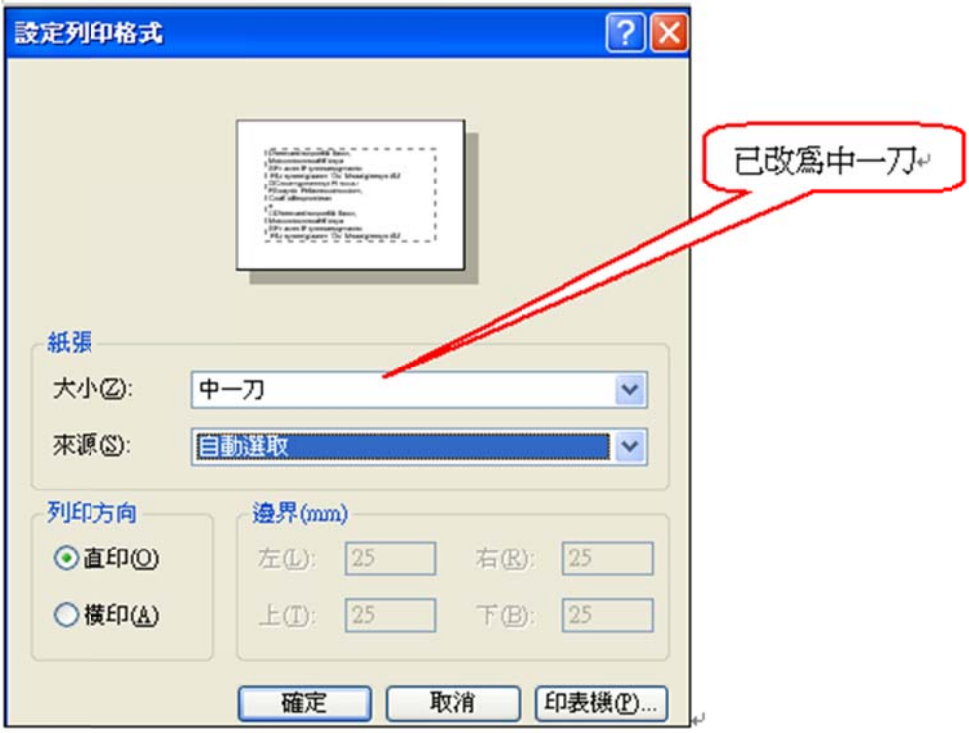

設定列印格式
紙張
大小(Z):
A4
來源(S):
自動來源選擇
列印方向
直印(O)
橫印(A)
邊界(mm)
左(L):
25
右(R):
25
上(T):
25
下(B):
25
確定
取消
印表機(P)...
步驟 5 點印表機

步驟 6 確認您的印表機名稱是否是您要列印的中一刀的印表機，點選內容。

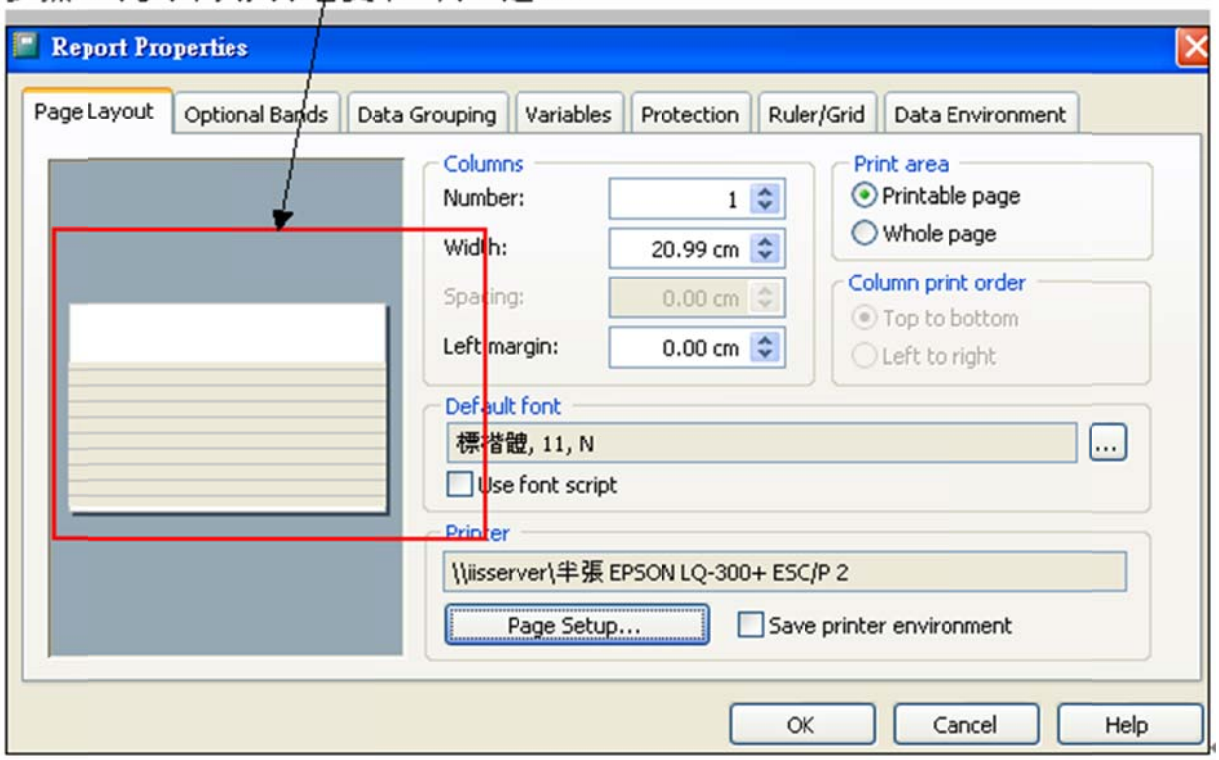




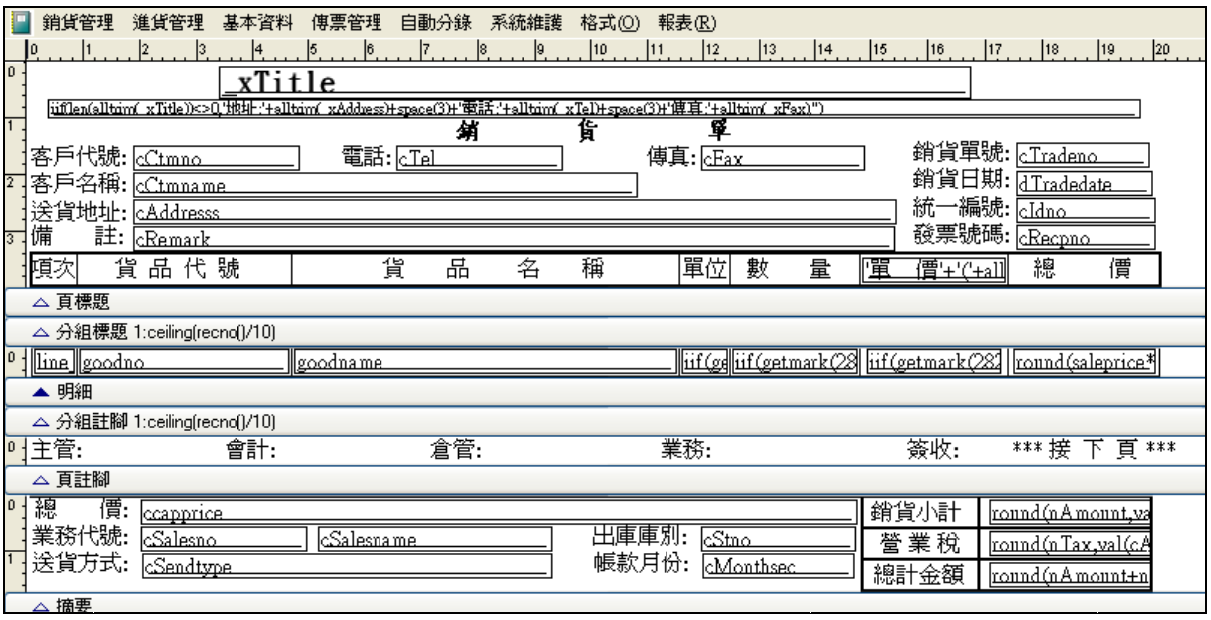
步驟 9 點選三次確定後，會回到此畫面，此時大變為中一刀，確定至步驟 10。



步驟 10.此時下列大小會變中一刀，選 ok



步驟 11 回到此畫面，點選左上方存檔離開。



報表及為中一刀了。

aaa

地址:台北縣三重市重新路四段97號 電話:02-29755661 傳真:02-29755654

銷 貨 單

客戶代號: AAA　　電話: 02-22222222　　傳真:　　銷貨單號: S00001

客戶名稱: 元元科技有限公司　　銷貨日期: 0095.05.16

送貨地址:　　統一編號:

備　註:　　發票號碼:

項次	貨品代號	貨品名稱	單位	數量	單價(NTD)	總價
1.0	BBB	電腦	台	1	28000.0	28000
	以下空白					

總　價: 貳萬玖仟肆佰圓整

業務代號:

送貨方式:

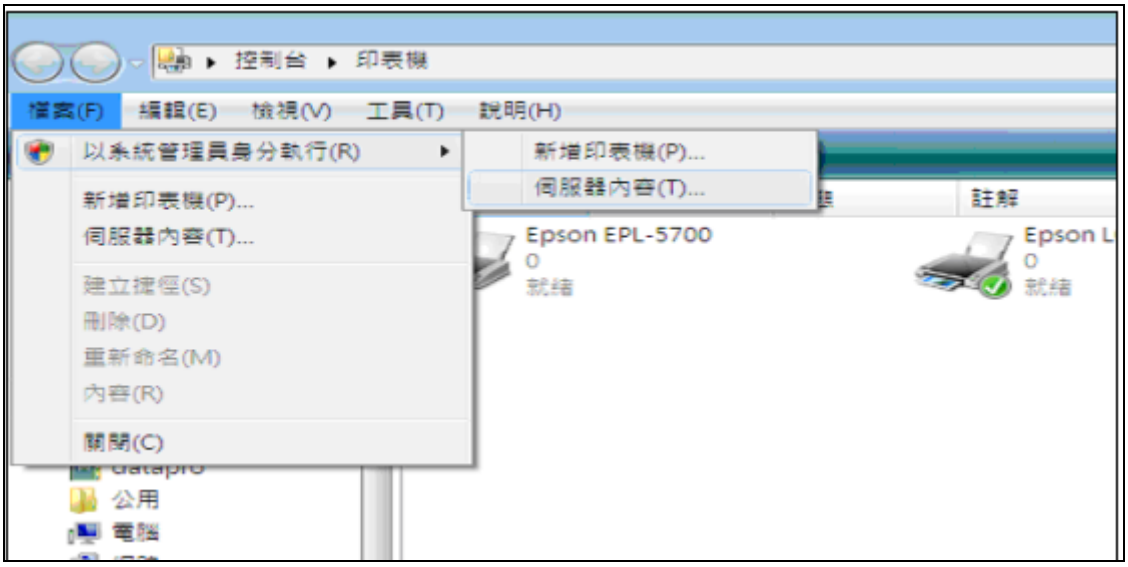
出庫庫別:

帳款月份: 9505

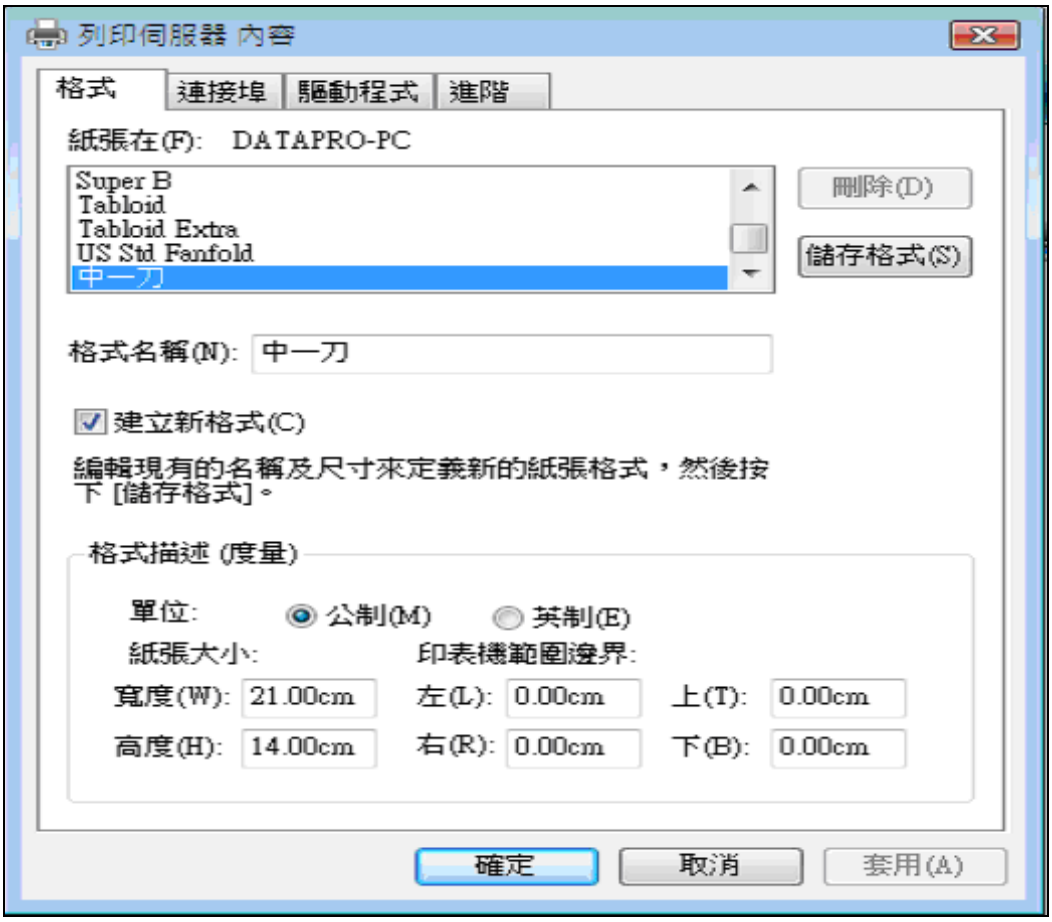
銷貨小計	28000
營業稅	1400
總計金額	29400

VISTA　中一刀設定

1. 以系統管理員權限設定伺服器內容

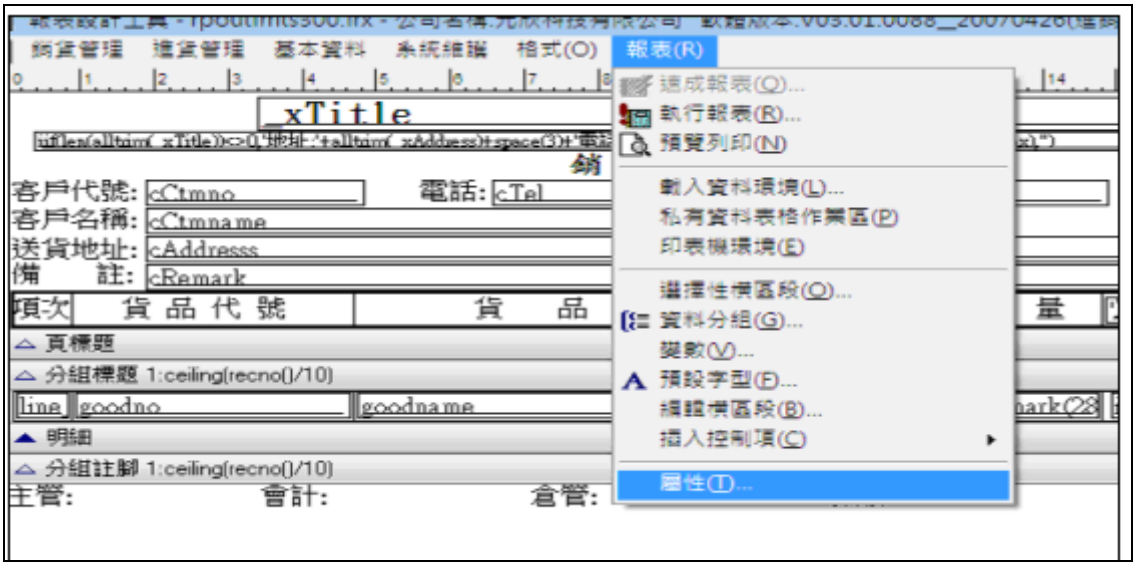


2. 設定中一刀格式

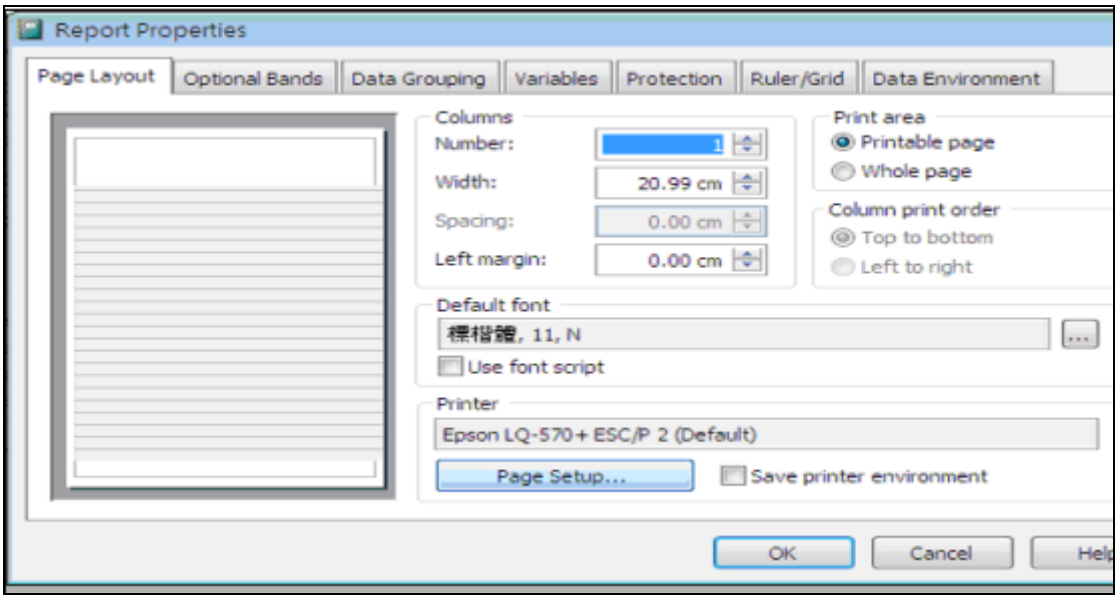


3. 銷貨單的調整按鈕點進去按確定

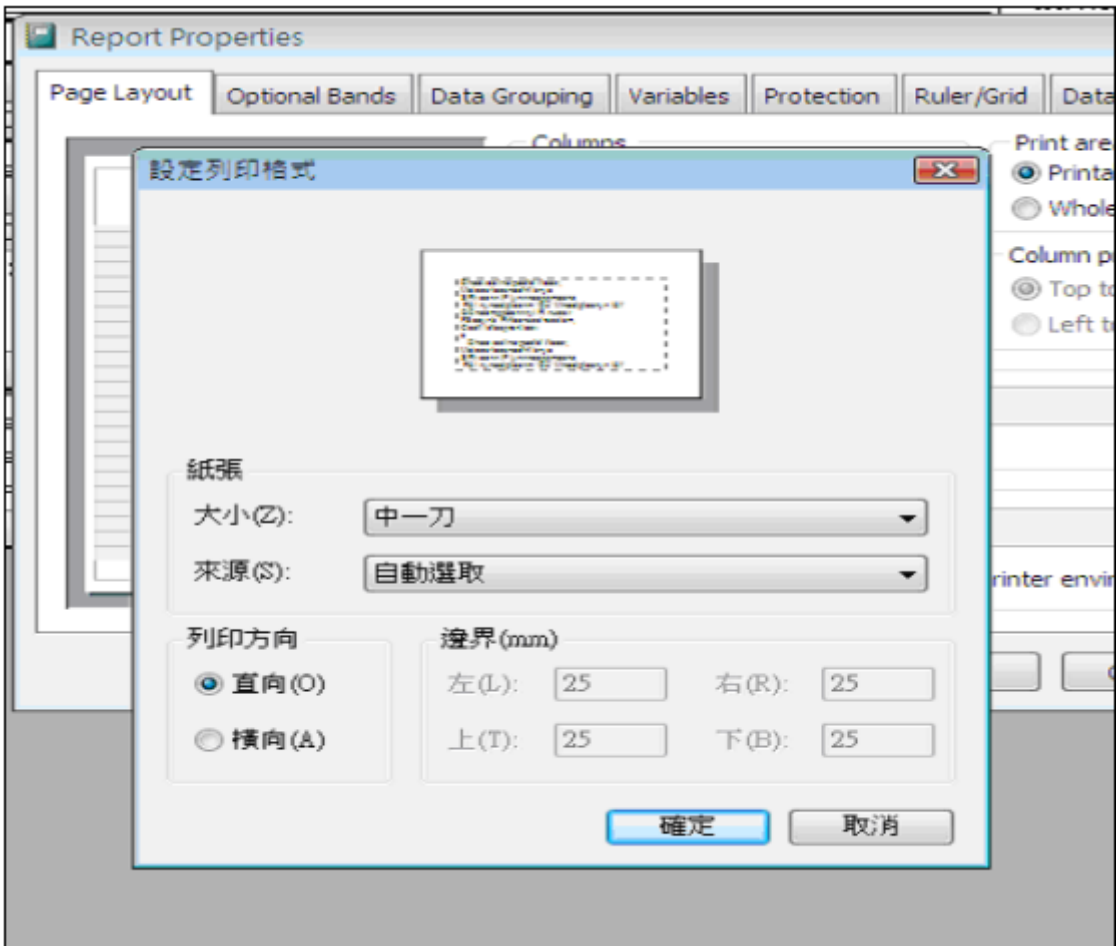
4. 選報表(R) 的屬性(T)



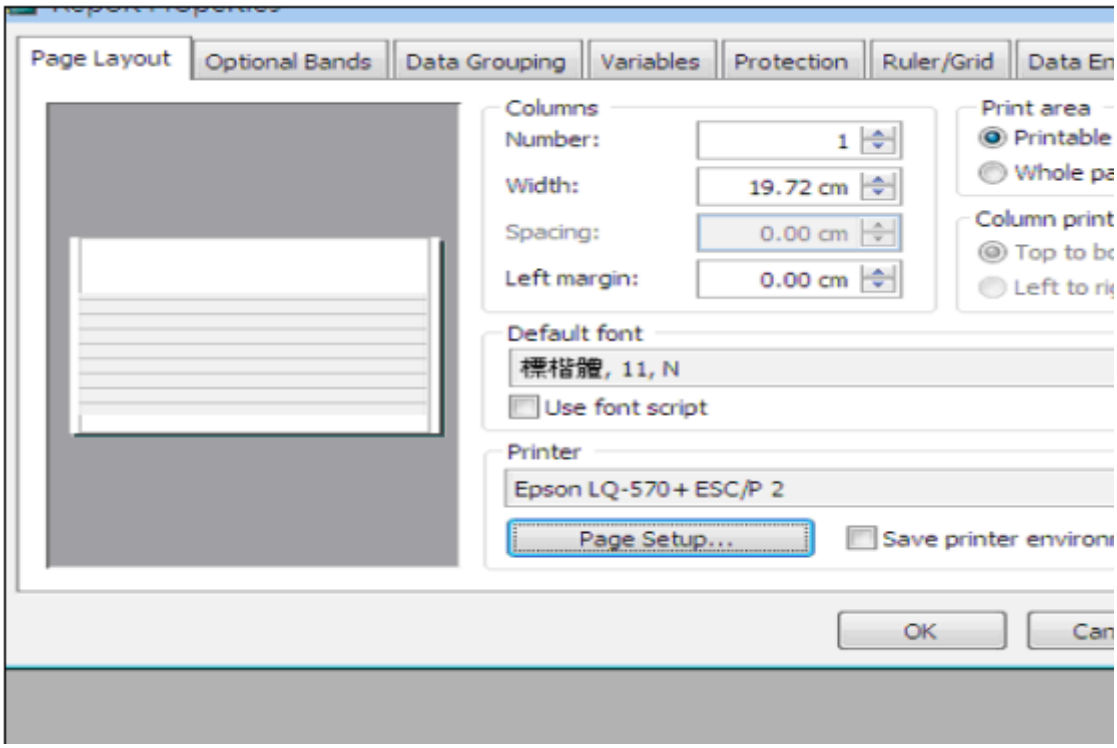
5. 點選 PAGE SETUP



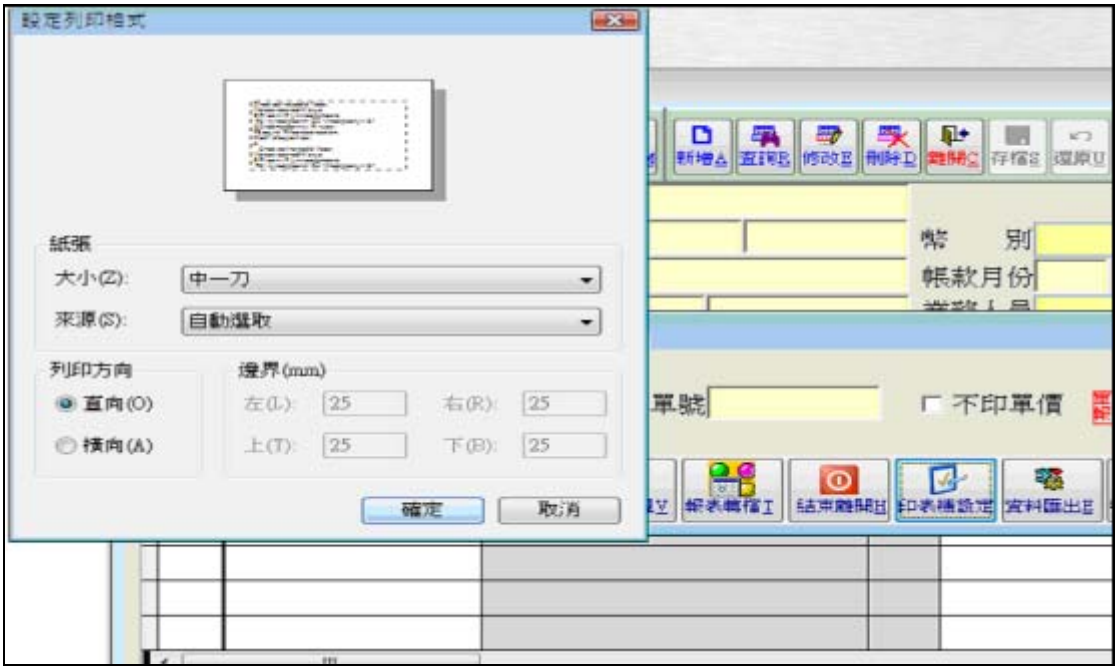
6. 紙張大小選中一刀



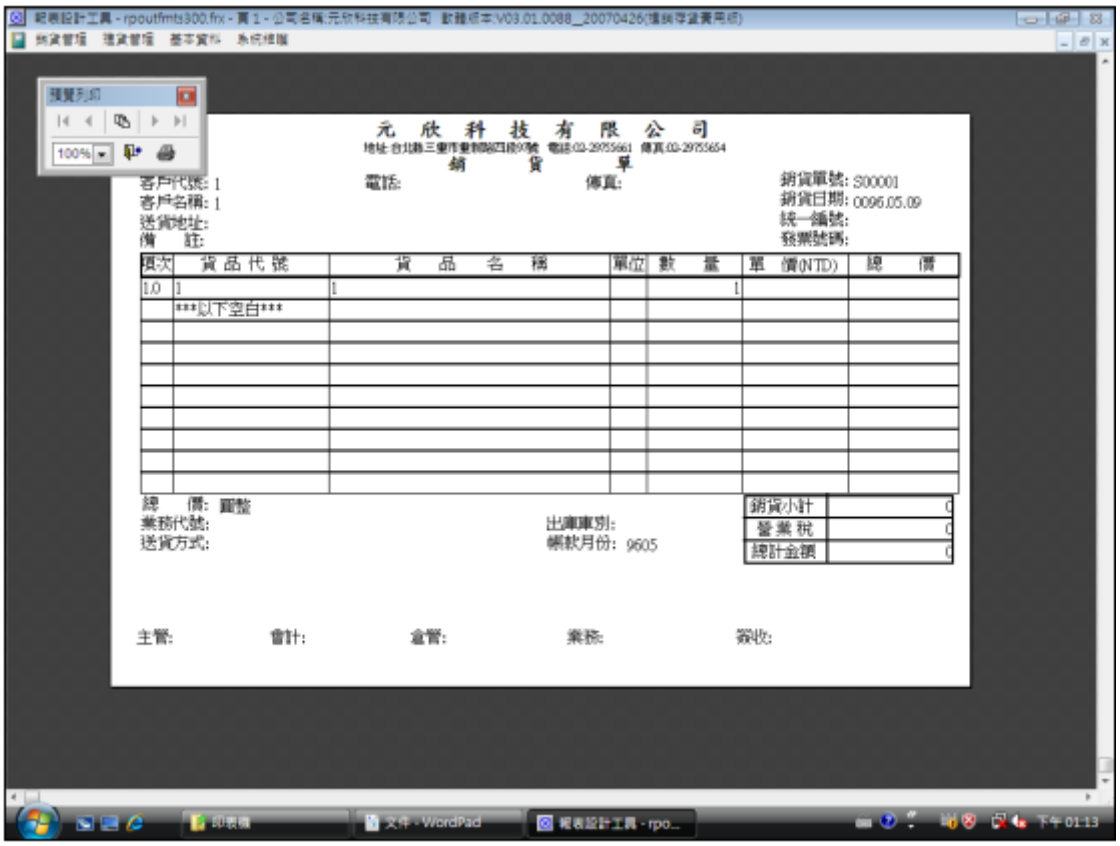
7. 圖形會變中一刀的圖形



8. 點選印表機設定確定紙張大小為中一刀



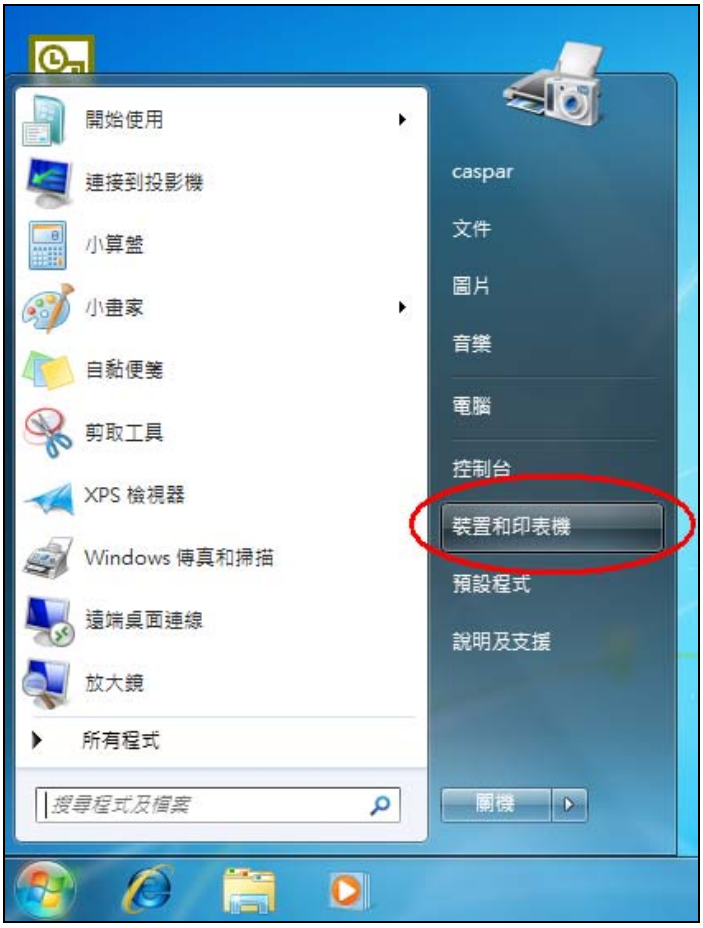
9. 預覽即為中一刀大小



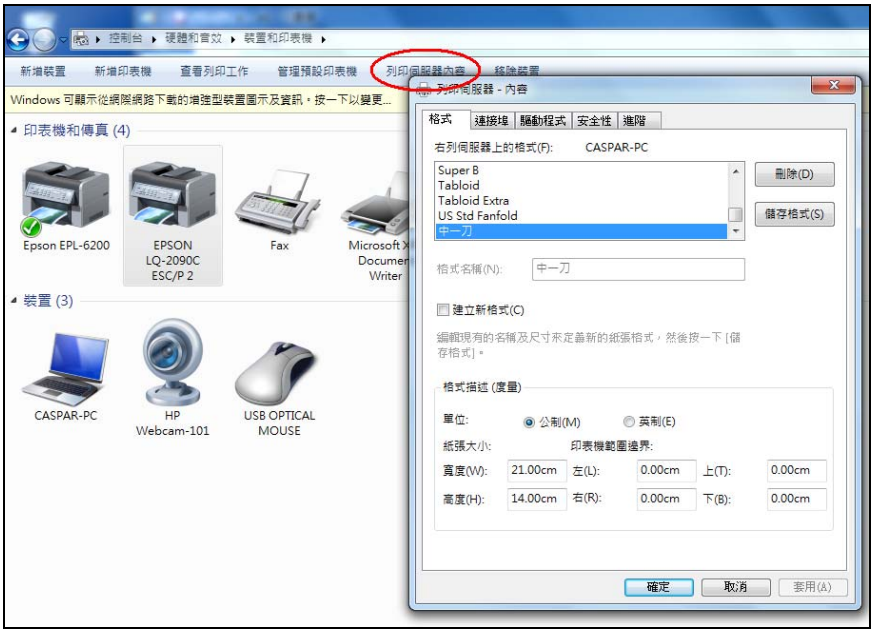
10. 點選左上方 存檔離開。

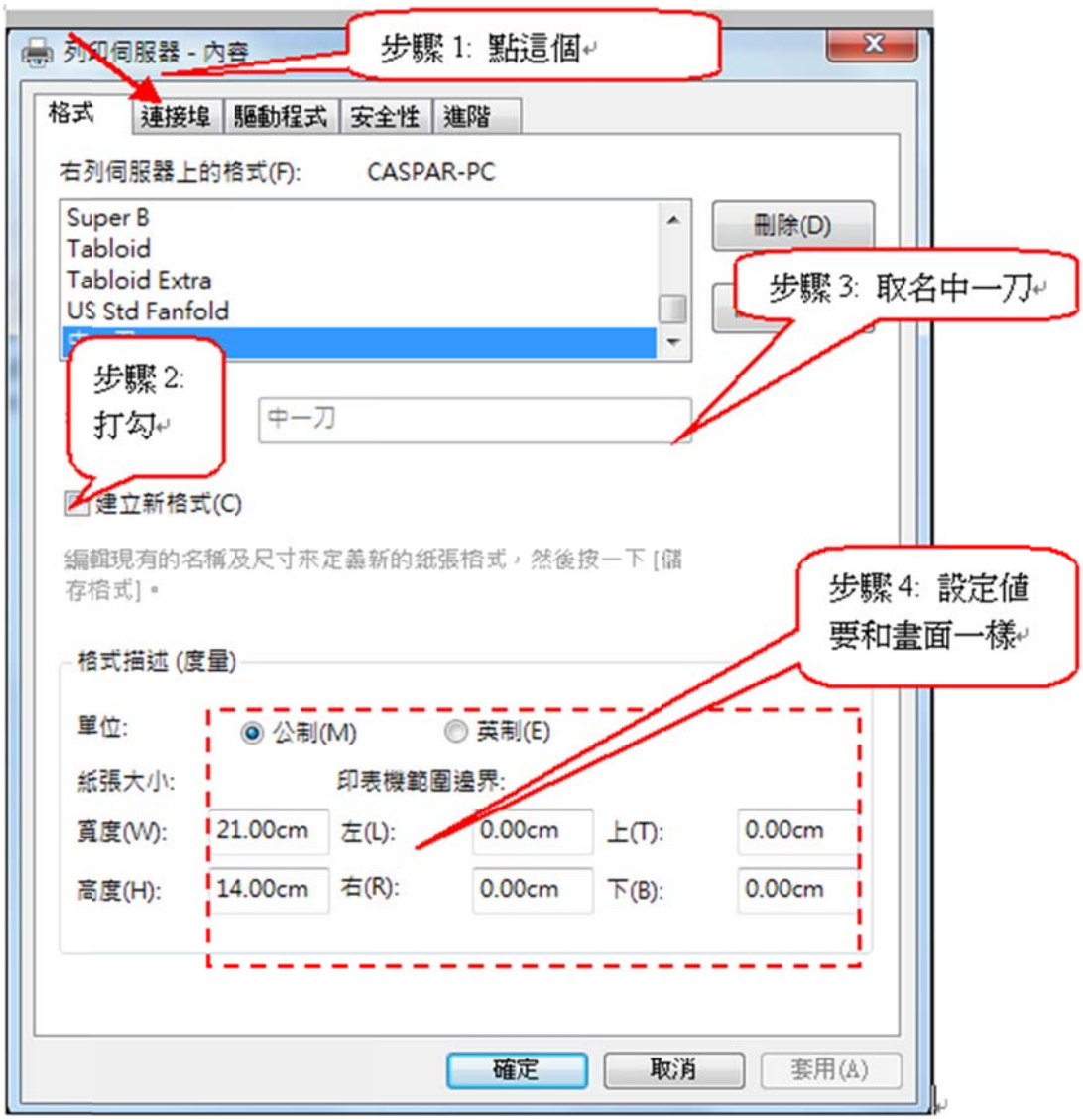
如何建立中一刀紙張（Win7）

1. 到所有程式，點選裝置和印表機



2. 進入後,點選銷貨單列印印表機(點矩陣印表機) ，再點選上方之 列印伺服器內容



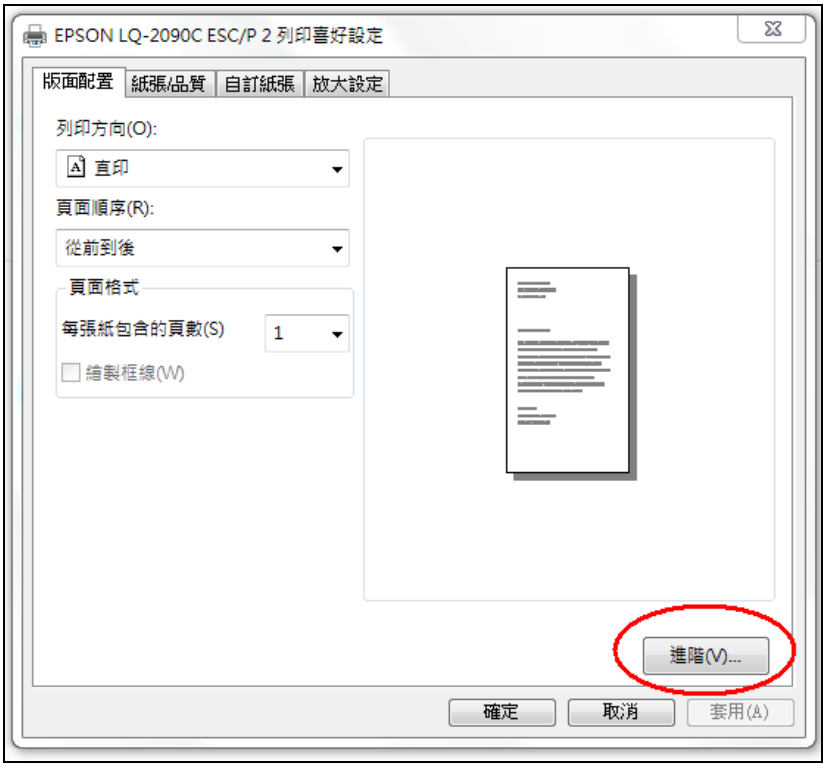


*注意: 市場上有一些非標準中一刀，大小為 21cm *12cm, 購買時要注意!
如果買錯了，則列印時會有跳頁的狀況

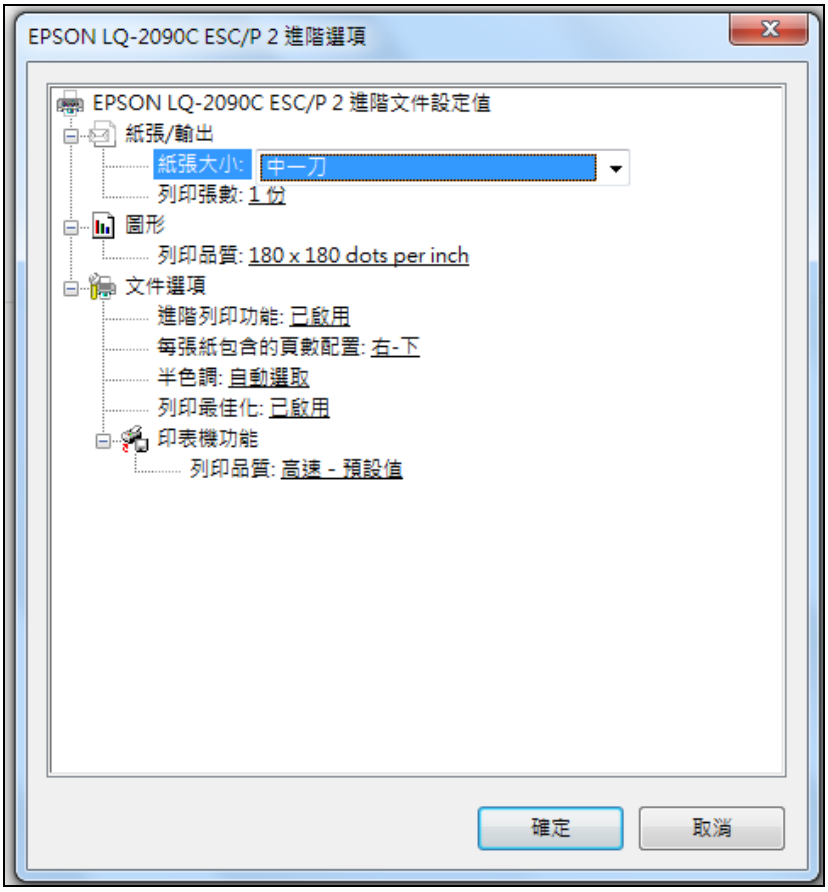
設定報表紙張前的印表機動作

1.選擇印表機按滑鼠右鍵，出現選擇視窗

2.按“列印喜好設定”，出現下圖



3.按“進階”，出現下圖



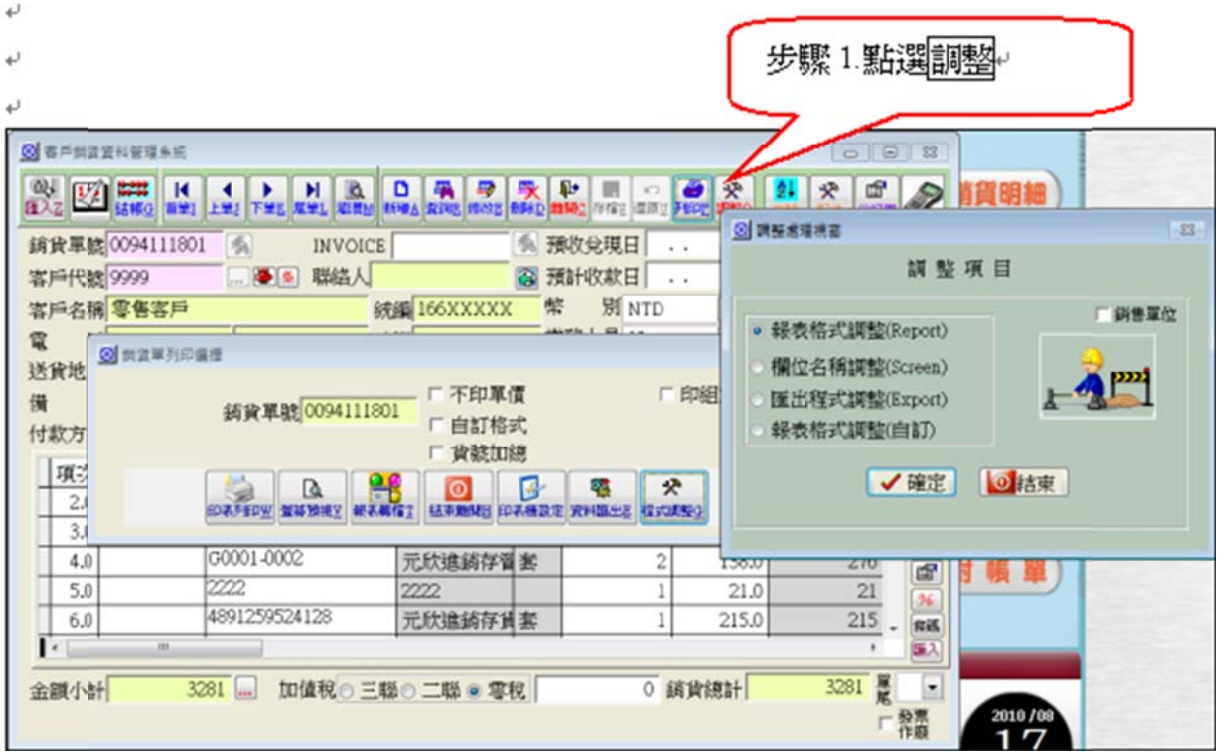
4.紙張大小選定“中一刀”，按“確定”離開

5.將此台印表機設成預設印表機

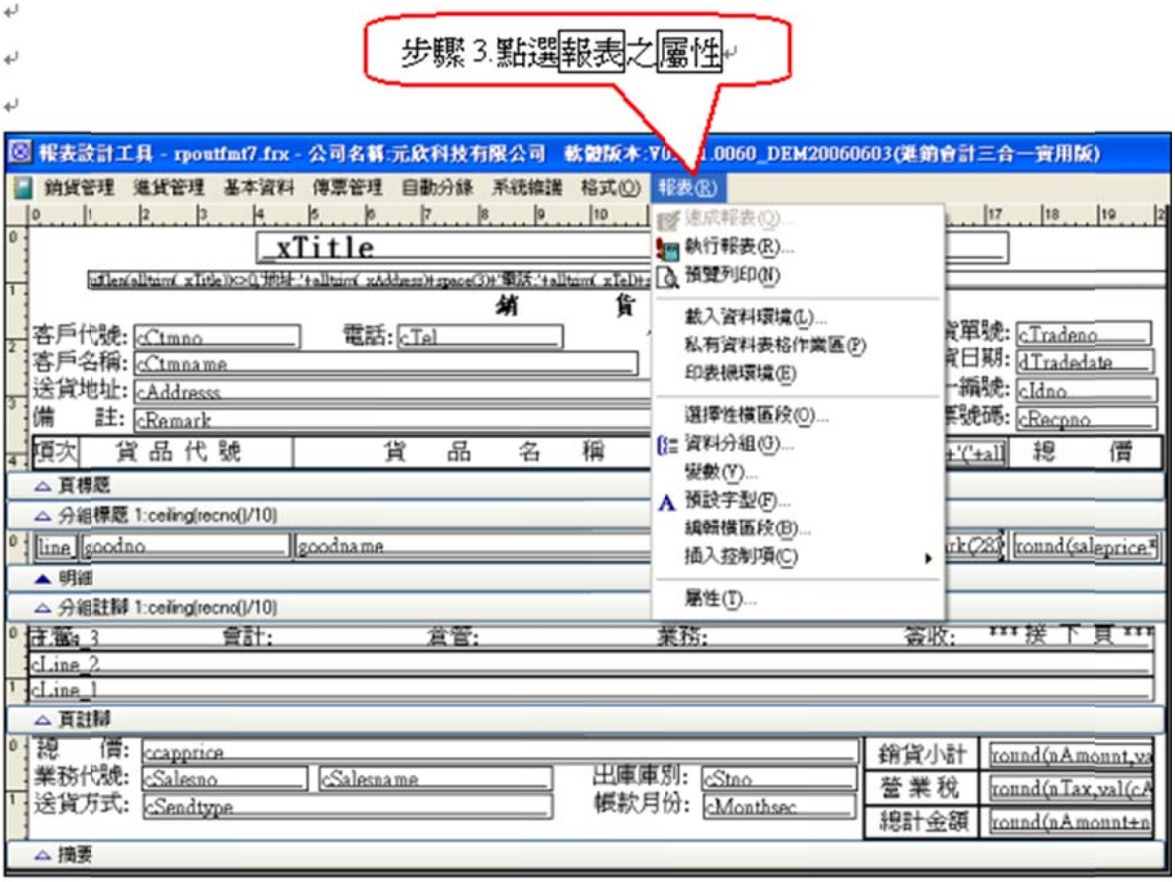
接下來看“如何設定報表紙張”繼續操作即可

如何設定報表紙張

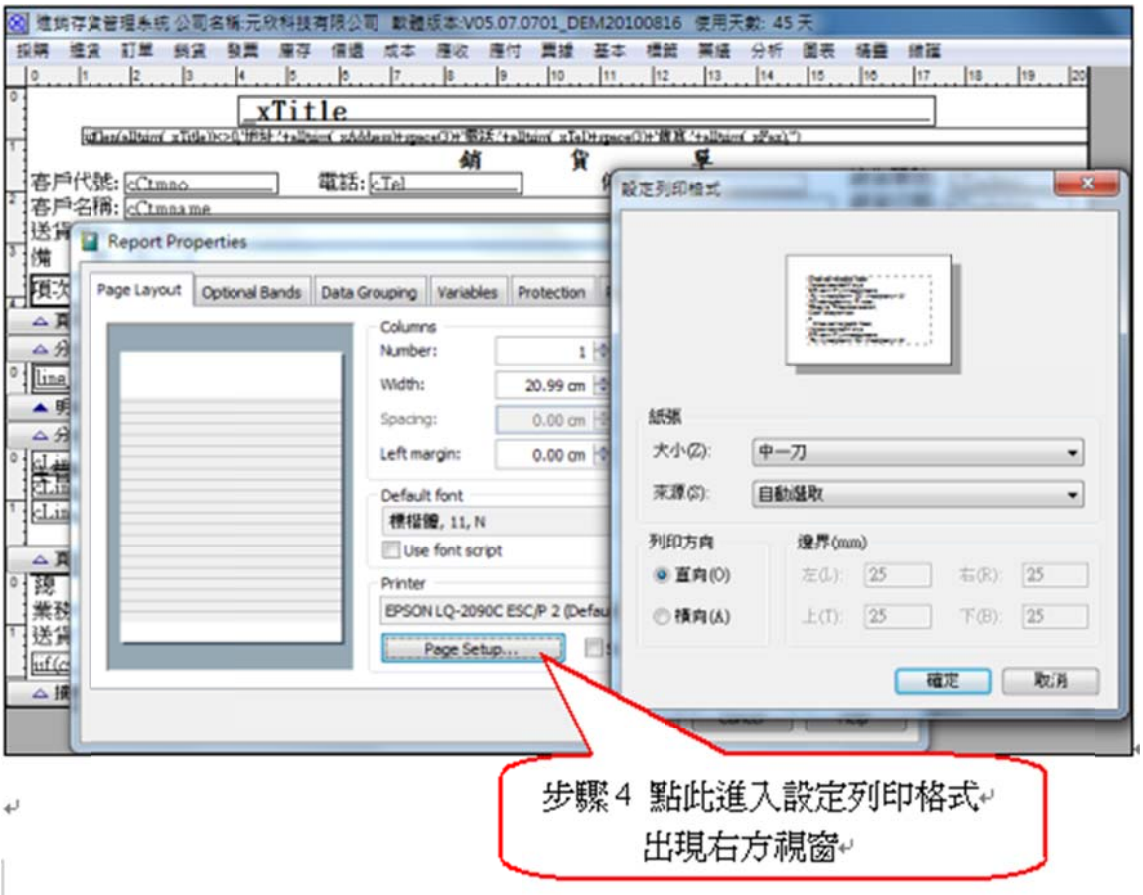
本範例以銷貨單為範本，其他單據設定作法相同

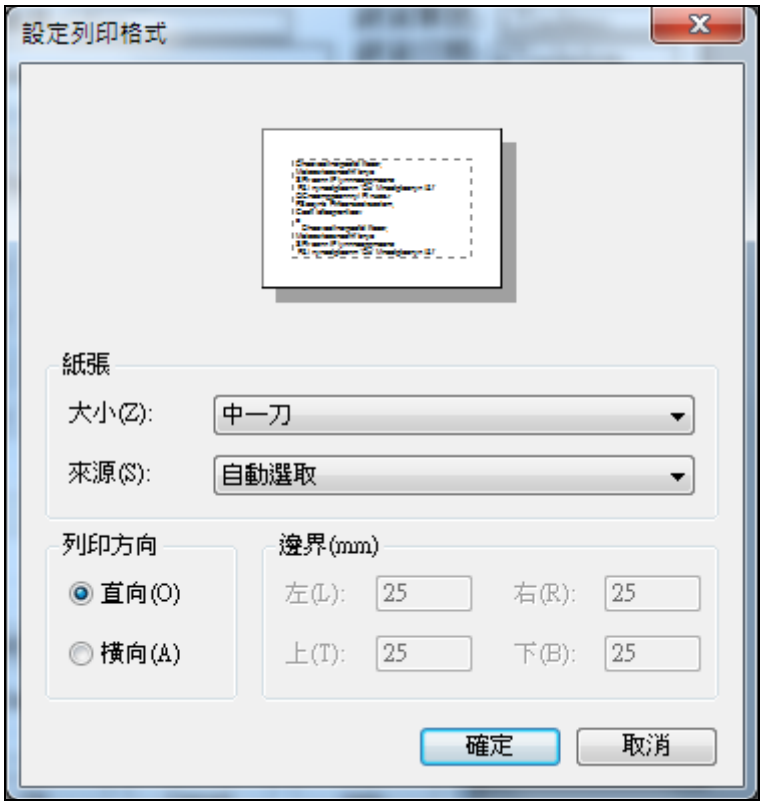


步驟 2.點選報表格式調整之後按確定


步驟 3.點選報表之屬性
報表設計工具 - rpoutfmt7.frx - 公司名稱:元欣科技有限公司
銷貨管理 進貨管理 基本資料 傳票管理 自動分錄 系統維護 格式(O) 報表(R)
執行報表(R)...
預覽列印(N)
載入資料環境(L)...
私有資料表格作業區(P)
印表機環境(E)
選擇性橫區段(O)...
資料分組(G)...
變數(V)...
預設字型(F)...
編輯橫區段(B)...
插入控制項(C)
屬性(T)...
_xTitle
銷 貨
客戶代號: cCtmno
電話: cTel
客戶名稱: cCtmname
送貨地址: cAddresss
備 註: cRemark
項次 貨品代號 貨品名稱 總價
頁標題
分組標題 1:ceiling(recno()/10)
line goodno goodname
明細
分組註腳 1:ceiling(recno()/10)
會計: 倉管: 業務: 簽收: ***接下頁***
cLine_2
cLine_1
頁註腳
總 價: ccapprice
業務代號: cSalesno cSalesname
送貨方式: cSendtype
出庫庫別: cStno
帳款月份: cMonthsec
銷貨小計
營業稅
總計金額
摘要

4.進入此畫面


_xTitle
銷 貨
客戶代號: cCtmno
電話: cTel
客戶名稱: cCtmname
Report Properties
Page Layout
Optional Bands
Data Grouping
Variables
Protection
Columns
Number: 1
Width: 20.99 cm
Spacing: 0.00 cm
Left margin: 0.00 cm
Default font
標楷體, 11, N
Use font script
Printer
EPSON LQ-2090C ESC/P 2 (Defau
Page Setup...
設定列印格式
紙張
大小(Z): 中一刀
來源(S): 自動選取
列印方向
直向(O)
橫向(A)
邊界(mm)
左(L): 25
右(R): 25
上(T): 25
下(B): 25
確定
取消
步驟 4 點此進入設定列印格式
出現右方視窗



步驟 6 點選紙張之大小,選擇中一刀，完成中一刀設定。

設定前務必將銷貨單列印印表機先設定為 預設印表機

第 11-03 章 元欣 ERP 整合系統功能表

軟體名稱	系統軟體功能簡介			版本說明
進銷存貨管理系統	.客戶報價處理 .客戶訂單處理 .銷貨資料處理 .廠商詢價處理 .廠商採購處理 .廠商進貨處理 .客戶/廠商管理 .貨品資料管理	.應收帳款處理 .應付帳款處理 .信用審核處理 .業務業績管理 .應收票據管理 .應付票據管理 .多倉庫存調撥 .會計轉帳處理	.進貨明細表 .銷貨明細表 .進貨統計表 .銷貨統計表 .毛利分析表 .庫存明細表 .應收對帳單 .票據明細表	.實用版(單機/網路版) .標準版(單機/網路版) .專業版 Ms SQL .企業版 Linux+Oracle .專案設計
出口貿易管理系統	.Quotation .Sales Confirmation .Shipping Schedule .Invoice .Packing list .Purchase Order .L/C .A/R .Letter System	.A/P .Customer Master .Item Master .Supplier Master .BOM system .Cost System .Supplier Quotation	.客戶歷史報價表 .期間訂單明細表 .預定交貨明細表 .期間出貨明細表 .期間採購明細表 .出貨統計分析表 .毛利分析表 .應收付帳分析表	.實用版(單機/網路版) .標準版(單機/網路版) .專業版 Ms SQL .企業版 Linux+Oracle .專案設計
會計總帳系統	.轉帳傳票管理 .科目資料建立 .部門資料建立 .專案資料管理 .類別資料建立 .預算編列管理	.客戶資料管理 .廠商資料管理 .應收票據管理 .應付票據管理 .日記帳 .試算表	.損益表 .部門損益表 .資產負債表-帳戶式 .資產負債表-報告式 .分類帳 .各式分析報表	.實用版(單機/網路版) .標準版(單機/網路版) .專業版 Ms SQL .企業版 Linux+Oracle .專案設計
製造生管系統	倉庫資料建立 加工工序建立 生產線別建立 加工計價管理 製造命令管理 託外加工管理	生產領料管理 託工領料管理 生產入庫管理 託工入庫管理 驗收退回管理 加工單價管理	製令，線別，訂單生產排程表 線別領料，在製材料明細表 產品預計生產表 廠商加工進度表 加工費用對帳單 製令用料分析表	.標準版(單機/網路版) .專業版 Ms SQL .企業版 Linux+Oracle .專案設計
人事薪資	員工資料建立 人才資料建立 基本薪資設定 項目條件設定 出勤資料建立 公司班別建立	計件資料建立 員工借支管理 發薪資料管理 津貼扣項建立 勞健保費表建立 所得稅表建立	月薪薪資總表 員工薪資,薪資轉帳清冊 員工薪資條(袋) 年度員工缺勤,年度加班時數 年度代扣所得,年度遲到早退 年度勞健保費,等…統計報表	.實用版(單機/網路版) .標準版(單機/網路版) .專業版 Ms SQL .企業版 Linux+Oracle .專案設計
進口貿易系統	銀行帳戶建立 銀行額度管理 國外採購管理 國外進貨管理 貸項通知管理 開狀結匯管理	L/C 應付沖帳 D/A 應付沖帳 D/P 應付沖帳 T/T 應付沖帳 銀行還款管理 進口成本管理	客戶,廠商,貨品郵寄標籤列印 期間採購明細表 廠商交貨狀況表 廠商進貨排名圖表 貨品進貨排名圖表 各式統計分析圖表	.標準版(單機/網路版) .專業版 Ms SQL .企業版 Linux+Oracle .專案設計
固定資產	財產資料管理 保險資料管理 財產類別管理 財產攤提管理	廠商資料管理 部門資料管理 公司資料管理 自動分錄會計	財產目錄清冊 財產保險清冊 部門財產清冊 財產攤提明細	.實用版(單機/網路版) .標準版(單機/網路版) .專業版 Ms SQL .企業版 Linux+Oracle .專案設計