鼎新 用戶服務平台使用手冊

Service Instruction Book

鼎新電腦股份有限公司 編著

2017年9月 二版

鼎新電腦

Content

一、何謂鼎新用戶服務平台？.....3

二、使用對象.....3

三、效益.....3

四、如何進入鼎新用戶服務平台？.....3

五、鼎新用戶服務平台主要功能說明.....3

(一) 鼎新用戶服務平台首頁.....3

(二) 功能選單及個人登入資訊.....4

(三) 各選單說明.....4

六、疑難排解.....16

(一) 支援瀏覽器.....16

(二) 第一次使用如何申請註冊？.....16

(三) 忘記密碼，無法登入時怎麼辦？.....19

(四) 如何重新設定密碼？.....20

(五) 為什麼有些選單無法使用？.....20

(六) 已被註銷權限的使用者如何重新註冊？.....21

一、何謂鼎新用戶服務平台？

鼎新用戶服務平台是整合服務及掌握最新資訊的線上服務網站。

二、使用對象

鼎新用戶服務平台依據使用對象提供不同服務，無論目前是否為鼎新客戶，均能享有免費註冊及使用權。

三、效益

提供鼎新客戶隨時掌握問題處理進度、客製化資訊查詢、線上自助服務系統、24 小時線上服務及職能最新知識資訊；非鼎新客戶亦可以透過此網站，了解鼎新提供的最新消息及線上知識庫來自我學習，協助您有效工作及達成終身學習的目的，並提升您的專業競爭力。

四、如何進入鼎新用戶服務平台？

鼎新用戶服務平台網址：http://service.digiwin.biz

五、鼎新用戶服務平台主要功能說明

（一）鼎新用戶服務平台首頁

【功能說明】

1. 依個人 e-mail 帳號申請註冊。
2. 依個人 e-mail 帳號登入。
3. 首頁資訊如 最新公告 / 課程 / 產品更新等不可忽略的重要資訊。

（二）功能選單及個人登入資訊

【功能說明】

1. 依使用者權限提供個人化服務內容選單。
2. 顯示個人帳號登入資訊。
3. 提供個人帳號設定。
4. 提供個人密碼變更。
5. 提供歷史公告查看及消息通知。

（三）各選單說明

1. 合約資訊

【設置目的】顯示合約購買模組或各項服務使用說明及使用狀況。

【功能說明】若您是購買為服務合約，另享有以下功能：

- 各項服務使用說明。
- 各項服務使用狀況。
- 提供線上預約服務，自動傳遞訊息予您專屬系統規劃師。
- 提供線上續購服務，自動傳遞訊息予您專屬系統規劃師。

2. 服務概況

【設置目的】提供快速明瞭處理中案件狀況，有效追蹤。

【功能說明】

- 提供簡易及完整查詢處理中（未結案）案件。系統會直接顯示未結案件內容，您可以一一點至您要查看的案件，並於點選後查看案件處理進度。
- 提供快速串查歷史案件。
- 提供案件回饋鼎新機制。
- 僅管理者及進階使用者可以看到同一企業用戶所有人登錄的案件，其他使用者只能看到自己登錄的案件。

3. 服務歷程

【設置目的】提供歷史案件總概況及最近服務項目使用狀況及服務文件下載。

【功能說明】

- 檢閱最近六個月案件統計資訊。(點選「查看歷史案件紀錄」，可檢視所有已反應案件)
- 可查看所有已反應案件及已處理完成案件數。
- 檢視一年內服務項目使用狀況。
- 提供所屬服務文件下載。
- 提供案件轉出至 excel。
- 僅管理者及進階使用者可以看到同一企業用戶所有人登錄的案件，其他使用者只能看到自己登錄的案件。

4. 線上服務 - 常見問題 Q&A

【設置目的】常見問題 Q&A 為常見客戶問題知識庫，提供使用者自我排除方法及學習方法。

【功能說明】

- 提供智能全文檢索快速搜尋
- 快速使用歷史關鍵查詢記錄
- 熱門關鍵字搜尋記錄
- 依模組分類進階搜尋
- 附件線上瀏覽功能
- 於問題述輸入問題或關鍵字，系統會自動開始搜尋題庫中相關問題及解答，提供您利用「常見問題 Q&A」題庫，自我排除方式參考。

若找不到您想要的解答，可利用「線上問題登錄」之功能直接於線上反應問題或於上班時間與客服中心洽詢。

5. 線上服務 - 動態教學

【設置目的】焦點問題錄製成多媒體影音檔，並提供實際畫面讓您更清楚了解問題解決方法及步驟。

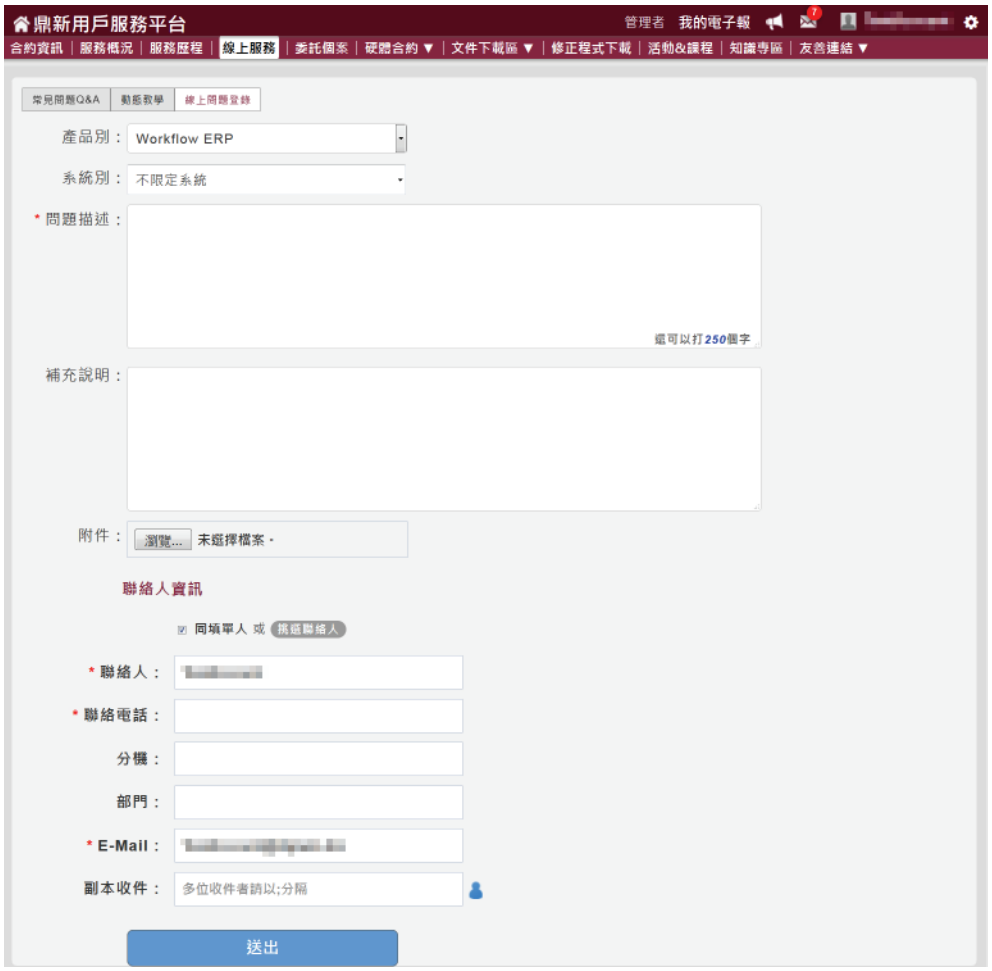
【設備需求】安裝音效設備及閱讀軟體即可觀看。

6. 線上服務 - 線上問題登錄

【設置目的】提供於網站登錄產品使用問題，鼎新客服於收到您反應的問題，將有專人為您處理及解答問題。

【功能說明】選擇「產品別」將問題填寫於問題描述。

- 聯絡人、職稱、 部門、聯絡電話、分機、 E-Mail 等欄位預設為登入者資料，取消勾選「同填單人」時可以自行輸入或點選「挑選聯絡人」按鈕開窗帶入。
- 「*」欄位表示必填入資料。
- 副本收件，可以指定副本收件人，超過兩位以上請用「；」做間隔，也可以點選 進入「挑選聯絡人清單」。
- 使用的瀏覽器若為 Chrome 或 FireFox，可提供一次上傳多個附件檔案。



7. 委託個案

【設置目的】隨時提供鼎新為您客製化程式修改及完成進度查詢。

【功能說明】依完成進度分別查詢已完成及未完成資訊。

- 顯示截至目前為止未完成程式明細。
- 顯示已驗收完成客製程式。
- 點選「檢視」可查詢各確認書個案修改程式明細。

8. 硬體合約

【設置目的】查看硬體案件處理進度。

【功能說明】依報修日或技服單號查看處理狀況或查詢報修品進度。

- 提供依報修日期查詢。
- 維修品報修狀況查詢。

9. 文件下載區－系統文件下載

【設置目的】系統文件區，提供客戶經常性來電索取之文件，您可以透過此處直接下載。

【功能說明】

- 依您所需產品線挑選欲下載文件。
- 快速搜尋所需下載文件名稱。
- 點選「文件下載區」選單，選擇要下載的文件類型，目前分為：系統文件下載、產品功能文件下載。

文件名稱	發佈日期	檔案大小	下載路徑
電子發票(丁種字軌)FOR GP3/GP4	2014/01/03	4573.40KB	下載
資料庫維護授權委託書(2015年新版)	2012/12/19	36.5KB	下載
實施電子計算機開立統一發票計劃書	2012/10/17	132.87KB	下載
WorkflowERP因應個資法解決方案	2012/06/07	3776.70KB	下載
遠距教學選課步驟與說明	2012/06/06	628.85KB	下載
客服專線語音模組分流表	2012/02/03	87.48KB	下載
WorkFlowERP101年綜所稅申報	2012/01/18	1063.83KB	下載
金融機構資料檔CMSMO-WF72	2011/09/30	79.46KB	下載
金融機構資料檔CMSMO-GP25	2011/09/30	79.48KB	下載
金融機構資料檔CMSMO-GP31	2011/09/30	65.63KB	下載

10. 文件下載區－產品文件下載

【設置目的】此功能授權給鼎新合約客戶下載使用，想知道最新產品功能及作業程序，建議您可以下載參考文件。

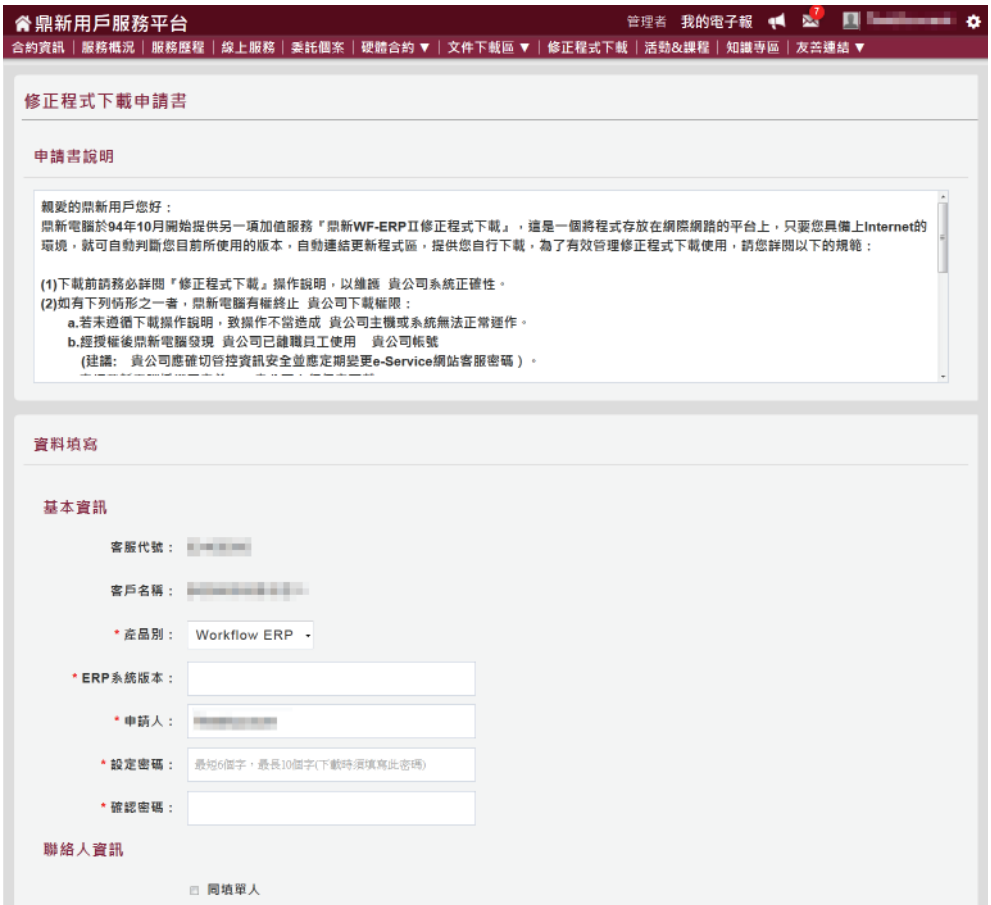
文件名稱	發佈日期	檔案大小	下載路徑
SFT3.7.7版本差異說明文件	2015/06/24	1443.85KB	下載
SFT3.7.5版本差異說明	2015/04/10	3778.32KB	下載
GP4新功能說明-密碼到期提示	2013/11/28	1156.70KB	下載
GP4新功能說明-IDL品號特性	2013/11/28	793.25KB	下載
GP4新功能說明-ERP通知功能	2013/11/28	2597.54KB	下載
GP4新功能說明-自訂地圖檔(MENU)結合權限	2013/11/28	1199.35KB	下載
GP4新功能說明-自訂模組流程地圖檔	2013/11/28	2481.80KB	下載
GP4新功能說明-其它功能說明FOR IT	2013/11/28	1617.38KB	下載
GP4新功能說明-建檔單身開放自訂欄位	2013/11/28	1534.75KB	下載
GP4新功能說明-付款單串銀行存提單預設單身資料	2013/11/28	662.46KB	下載

11. 修正程式下載

【設置目的】此功能為授權給鼎新合約客戶使用，供下載取得最新修正程式，方便隨時維護貴公司使用最新版本程式。(註：部份產品未提供此功能)

修正程式下載－申請文件申請書畫面

第一次使用請您先填寫申請書並提交後，鼎新人員收到您的申請書，即會為您開通下載權限。



12. 活動 & 課程

【設置目的】您可以透過此功能查看鼎新台灣各區分公司全年度對外公開活動及課程行事曆，點選單一課程可以查看詳細活動內容及課程明細。

13. 知識專區

【設置目的】此專區為鼎新服務專員，依您職能整理的各項最新資訊及職能熱門話題提供您線上討論及回饋。

14. 訂閱電子報

【設置目的】提供鼎新最新消息發佈、各職能資訊及系統應用資訊。

【功能說明】

- 最新趨勢及關鍵消息發佈。
- 各職能最新資訊及如何應用於 ERP 系統。
- 最新上架 FAQ 題庫
- 最新上架課程。
- 特別消息通知。

▲ 電子報訂閱畫面

▲ 已收到的歷史電子報

15. 友善連結

【設置目的】提供連結鼎新所有官方網站，讓您一次登入享有鼎新提供最新資源。

16. 設定

【設置目的】您可點選畫面右上方 ⚙ 設定個人資訊。

【功能說明】

- 個人設定。
- 變更密碼。
- 用戶管理（屬管理者權限）。

17. 管理者權限申請

【設置目的】若您為貴公司的鼎新企業用戶管理者，可以利用『提升權限』功能提出申請，註明提升為管理者的原因，由鼎新人員為您設定管理者權限。

18. 註冊帳號權限說明

【設置目的】提供免費註冊，並依註冊方式區分四種權限，鼎新客戶使用者可向公司管理者提出申請權限。

權限設定說明

訪客：非企業用戶使用者，註冊時選擇一般會員註冊，註冊後可以使用知識專區及查看文件，但無法下載，若需綁定企業用戶，請於畫面點選【加入企業群組】，輸入相關資料，由企業管理員授權即可進入企業用戶使用者。

一般使用者：企業用戶註冊預設角色，僅能使用登錄案件、查詢自己立案案件、文件下載、觀看動態教學檔案及知識專區權限，建議為公司內非管理人員角色，若需使用其他功能，需向管理者提出權限提升申請。

進階使用者：除無法設定使用者權限及邀請使用者加入功能外，平台內所有服務資訊及內容均可以使用，註冊後若需為進階使用者角色，請向管理者申請權限提升。

管理者：貴公司所有使用者帳號控管人員，提供使用者帳號授權及帳號註銷，並可查看平台內屬貴公司所有資訊，公司第一位管理者必需由鼎新人員協助設定，建議有二位管理員角色，可以互相協助支援。

	合約資訊	服務概況	服務歷程	委託個案	硬體合約	文件下載	程式下載	電子報	活動&課程	友善連結	知識專區
訪客						○		●	●	●	●
一般使用者		○	○	○	○	●	○	●	●	●	●
進階使用者	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
管理者	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

●：代表具有完整功能。

○：代表只能看到與自己相關的內容。

19. 管理者 - 用戶管理

【設置目的】鼎新企業用戶管理者，可以透過此功能邀請公司內部同仁來註冊屬於個人帳號，並線上查詢專屬個人資訊。

【功能說明】

- 邀請其他同事。
- 授權提升使用者權限。

六、疑難排解

（一）支援瀏覽器

瀏覽器支援：IE 9 以上 / Chrome/ FireFox

（二）第一次使用如何申請註冊？

首次使用本平台，您可以依循以下的步驟完成相關設定。
請在瀏覽器網址列輸入 http://service.digiwin.biz（支援 Chrome/FireFox/IE9 以上），
您將看到以下登入畫面，請先點選《立即註冊》

註冊方式有兩種，企業會員註冊及一般會員註冊，分別說明如下：

- 企業會員註冊：

Step1：輸入貴公司的**客服代號**與**客服密碼**（原 e-Service 的帳號密碼），按下登入，您將看到以下畫面，這代表您輸入的帳號與密碼是正確的，將開始進行您個人帳號建立，請您依畫面提示輸入您個人資訊，並按下【**建立會員**】， 您的個人帳號便建立完成。

Step2：當您成功登入系統，在使用相關功能前，系統將於畫面提示簡易導覽每個選單功能概要說明，建議您將導覽完整看完。

Step3：基本功能導覽完後，系統會自動進入您可使用選單，若您為貴公司的鼎新企業用戶管理者，可以利用『提升權限』功能提出申請，註明提升為管理者的原因，由鼎新人員為您設定管理者權限。

鼎新人員為您設定管理者權限後，您可在『用戶管理』此頁面中進行修改其他使用者權限。若您想邀請更多同事來使用此平台，您可透過【邀請其他同事】功能來發送邀請，當受邀者完成帳號註冊後便可開始使用，同時您也會收到註冊成功通知訊息。

・一般會員註冊：

您將看到以下畫面，這代表您輸入的帳號與密碼是正確的，可開始進行您個人帳號建立，請依畫面提示輸入您的個人資訊，並按下「建立」，個人帳號即建立完成，即可返回網站首頁進行登入。

（三）忘記密碼，無法登入時怎麼辦？

如果您忘記密碼而無法登入，請依下面步驟重新設定密碼：

1. 請進入網址 http://service.digiwin.biz
2. 點選【忘記密碼】
3. 請於畫面視窗輸入您的 e-mail ，並點選【找回我的密碼】，系統會寄送重設密碼的信件到您的 e-mail 信箱。

（四）如何重新設定密碼？

若已登入成功，請至畫面右上角 ⚙【設定】，點【變更密碼】重新設定您的密碼。

1. 點選【變更密碼】

2. 重新設定密碼

3. 點選【儲存】即可變更密碼

（五）為什麼有些選單無法使用？

當您為一般使用者角色，則部份選單則無法使用，若您有業務需要，請向管理者申請提升權限，您可以點選【提升權限】按鈕（如圖 A）填寫申請原因（圖 B），經管理者核准後，即可使用其他選單。

▲ 圖 A

▲ 圖 B

（六）已被註銷權限的使用者如何重新註冊？

已被註銷權限的使用者，如要重新註冊為企業會員，請以原帳號登入點選【申請企業帳號】功能後，再由管理者透過用戶管理功能同意註冊即可。