Workflow ERP iGP

鼎新流程導向企業資源規劃系統

客戶服務手冊

2019/03 修訂

Index

第一章 服務體系特色 4

第二章 鼎新價值服務體系簡介 5

2-1 CTI 服務新紀元 - 產品服務化 ・ 服務網路化 5

2-2 鼎新 Workflow ERP e-Service 服務體系 5

2-3 鼎新 Workflow ERP 專業團隊服務 6

第三章 教育訓練 8

3-1 客戶教育訓練 8

第四章 電話諮詢服務 9

4-1 客戶問題處理流程 9

4-2 如何取得客服中心電話服務 10

第五章 軟體合約處理程序 11

第六章 服務性商品價格表 12

附錄一 Workflow ERP iGP 產品教育訓練引導手冊 13

一、教學方式介紹 13

二、系統應用數位學習課程 15

2-1 如何申請使用數位學習 15

2-2 教育訓練管理者維護員工資料 17

2-3 教育訓練管理者為員工選課 19

2-4 員工進入數位學習中心 22

2-5 數位學習紀錄查詢 27

三、職能別流程引導課程 28

3-1 教育訓練管理者查詢及下載課表 29

3-2 報名上課 32

3-3 報名查詢及取消報名 39

3-4 下載教育訓練教材 40

3-5 查詢出席狀況及上課成績 42

四、系統進階應用課程 (含遠距課程) 43

4-1 查詢 \ 下載雲端課程課表 43

4-2 報名上課 45

4-3 雲端上課操作說明 46

五、課程問題聯繫方式 48

Index

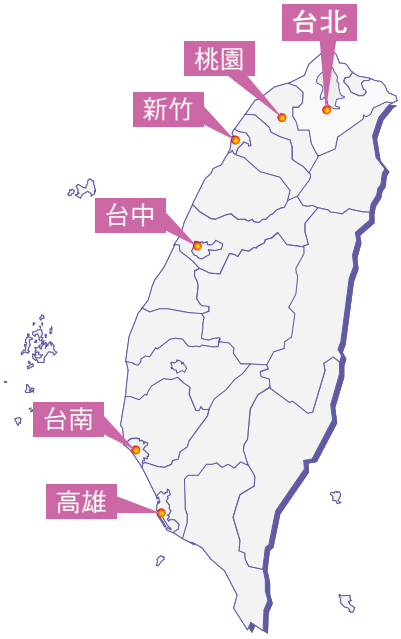
附錄二 鼎新用戶服務平台使用手冊 49

一、何謂鼎新用戶服務平台？.....49
二、使用對象.....49
三、效益.....49
四、如何進入鼎新用戶服務平台？.....49
五、鼎新用戶服務平台主要功能說明.....49
(一) 鼎新用戶服務平台首頁.....49
(二) 功能選單及個人登入資訊.....50
(三) 各選單說明.....50
六、疑難排解.....62
(一) 支援瀏覽器.....62
(二) 第一次使用如何申請註冊？.....62
(三) 忘記密碼，無法登入時怎麼辦？.....65
(四) 如何重新設定密碼？.....66
(五) 為什麼有些選單無法使用？.....66
(六) 已被註銷權限的使用者如何重新註冊？.....67

附錄三 各分公司地圖及客服電話 68

一、台北總公司位置圖 客服專線：(04)2305-7272.....68
二、桃園分公司位置圖 客服專線：(03)336-9070.....68
三、新竹分公司位置圖 客服專線：(03)515-3223.....69
四、台中分公司位置圖 客服專線：(04)2305-7272.....69
五、台南分公司位置圖 客服專線：(06)228-2318.....70
六、高雄分公司位置圖 客服專線：(07)395-8591.....70

第一章 服務體系特色



行業領域專家服務團隊

－專業有效的服務

遍佈全省的貼心在地服務據點

－就近即時的服務

Call Center 的專屬服務機制

－有效掌握客戶問題，三天內結案率達 95% 以上

不受時空區域限制的 e 化服務平台

－提供全天候不打烊的 e-Service 鼎新用戶服務平台網路服務

1. 專業顧問團隊
2. 教育訓練
3. 客服電話諮詢 (Call Center)
4. 遠端連線問題排除
5. 標準程式除錯服務
6. 鼎新用戶服務平台
7. 鼎新企業通電子專刊
8. 硬體環境維護
9. 系統客製化個案服務

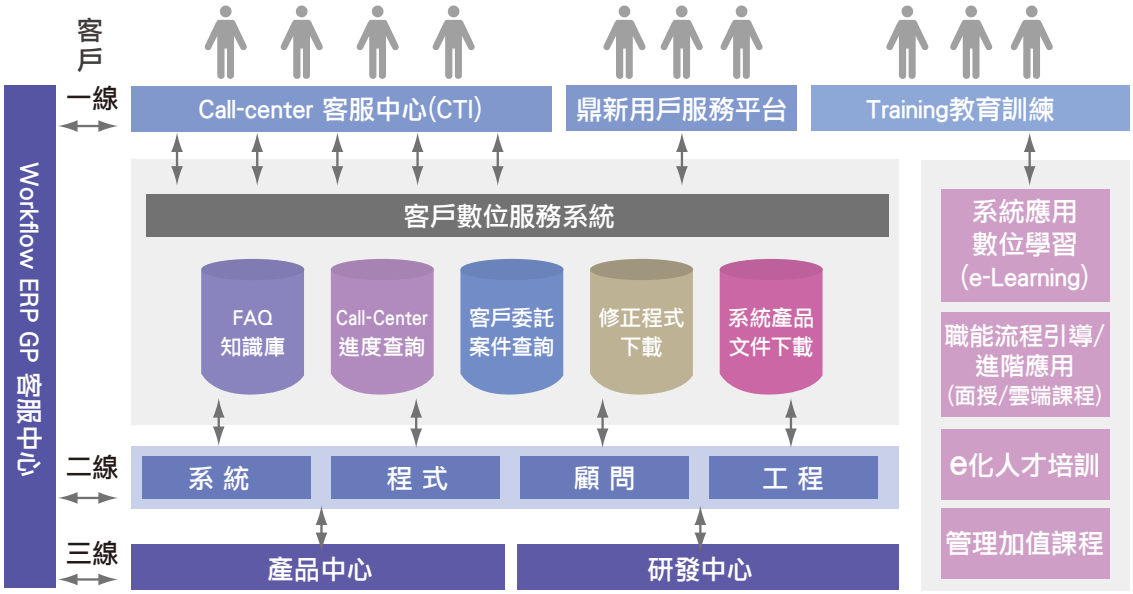
※ 詳細說明如後。

第二章 鼎新價值服務體系簡介

2-1.CTI 服務新紀元 - 產品服務化 ・ 服務網路化

企業 e 化的最大效益，已非來自資訊 IT 產品的單一優勢，而更取決於資訊 IT 廠商的知識 服務價值。鼎新 WorkflowERP 所揭示的「產品服務化」，即是憑藉鼎新累積 20 多年的企業客戶需求經驗，以客戶需求服務為核心，提供真正滿足客戶的資訊 IT 解決方案。另一個層面，更是國內首家提供 CTI(電腦電話語音整合系統) 客戶服務機制的商用軟體廠商，創新邁入「服務網路化」的前瞻服務領域。

2-2. 鼎新 Workflow e-ERP e-Service 服務體系



設置 Call Center 客服中心，提供全國鼎新 WorkflowERP 客戶便利的服務專線，提升客戶問題服務時效，並將客戶來電問題，紀錄在鼎新 CRM(顧客關係管理系統)，經由系統各負責單位全程追蹤管控，落實客戶問題確實解決。

- CTI 機制 - 便利單一服務窗口

  專業的客戶電話諮詢服團隊，透過鼎新建置客戶服務知識庫，涵蓋：Q&A 技術支援、客戶服務歷史資料及鼎新學院知識庫等，並記錄客戶歷史解決問題資訊，快速有效掌握客戶問題，提供問題解決方案。

- 客戶服務知識庫 - 邁向服務網路化

  經由鼎新 (顧客關係管理系統) 橫向整合，串起 Workflow ERP 一線 CTI 服務中心、二線系統、工程、程式、顧問、…等及鼎新產品中心、研發中心，架構出縝密無漏的三層服務支援體系，確保客戶問題解決並提升服務的滿意度。

- e-Service 鼎新用戶服務平台 - 跨越零時差的即時服務

以往透過電話或 E-mail 的方式聯絡的服務模式， 隨著鼎新客戶量不斷增加，鼎新期望提供給您更優質並更有效率服務的模式。

於 93 年率先推出 e-Service 服務平台 (http://service.digiwin.biz) 為您提供跨越零時差、零距離 24 小時 7-ELEVEN 式不打烊的服務 ，您可隨時上網直接利用客戶問題集 (FAQ) 自行解決在系統上操作的問題與疑惑；並可查詢您 call-in 所反應的 Call Center 進度查詢及量身訂作的客戶委託案件查詢，還提供了修正程式下載區讓您可以在線上做修正程式即時更新，這樣全方位的線上服務期望您能感受到鼎新的貼心及即時的網路服務效率。

- 智慧學習 - 更彈性的教育訓練機制

網路線上數位課程學習的方式，讓使用者自行安排最適合自己的時段上線學習，並可依據使用者本身需求安排適當課程並反覆學習，不再侷限於固定或特定的時間和空間，讓學習的時程更具彈性及最佳學習效果。您也可以選擇雲端教室學習模式，讓您不出門即能利用線上課程聽真人講師授課、上機實作練習並與講師即時互動，加速系統學習與應用。

2-3. 鼎新 Workflow e-ERP 專業團隊服務

- ERP 顧問專業輔導諮詢 - 企業 e 化成功上線關鍵

系統上線階段是企業 e 化邁向成功的重要關鍵，企業必須有效的落實資訊規劃及執行，並不斷的透過檢討、協調及改善才能在最短時間內分享資訊科技的效益。鼎新 ERP 顧問擔任 e 化最重要成功關鍵的專業教練，協助企業導入 e 化過程中釐清內部流程整合並與企業一起訂定 ERP 上線時程，透過鼎新專業的上線顧問輔導程序，嚴謹縝密的運作機制，加速企業 e 化的推動與落實。

- 硬體環境維護服務 - 維護企業 e 化環境

企業 e 化除了軟體應用還須搭配硬體網路環境的建置，鼎新專業硬體工程團隊提供電腦、伺服器、網路、印表機硬體定期健檢、維修服務、資安方案評估，協助企業更穩定安全的 e 化環境。

- ERP 系統客製化服務 - 解決企業客製化系統需求

企業 e 化過程除了系統的建置及整合評估外，也可能因應企業行業別特性而需要調整系統功能以因應整體 e 化效益，鼎新軟體代工團隊提供其他產業軟體應用的經驗為企業評估客製化需求並提供解決方案，以協助企業更優化的系統功能及管理。

- 主動貼心關懷服務 -ERP 小管家守護企業 e 化執行成效

鼎新提供主動貼心關懷服務，除了運用 ERP 守護精靈工具自動偵測系統提供警示訊息，預防 ERP 常見問題，並主動聯繫企業用戶排除異常，實現為企業照顧好並安心使用 ERP 系統，另還有 ERP 小管家定期提供企業管理者 e 化服務分析報告書，協助企業管理者充分掌握 e 化執

行使用者狀況分析及教育訓練建議，守護並保障企業 e 化的執行成效。

- 系統效益健診服務 - 確保企業 e 化成功效益

鼎新提供專業顧問定期到府，針對企業系統上線後執行各系統健診評估其使用效益，並提供企業管理者 e 化效益健診之分析報告書，協助企業管理者充分掌握 e 化效益及提供改善建議，確保企業 e 化成功並提升企業競爭力。

第三章 教育訓練

3-1 客戶教育訓練

1. 目的

為落實鼎新套裝軟體客戶對各系統功能及操作面之訓練，我們提供以下教學方式相輔相成，以達最高的學習效果。

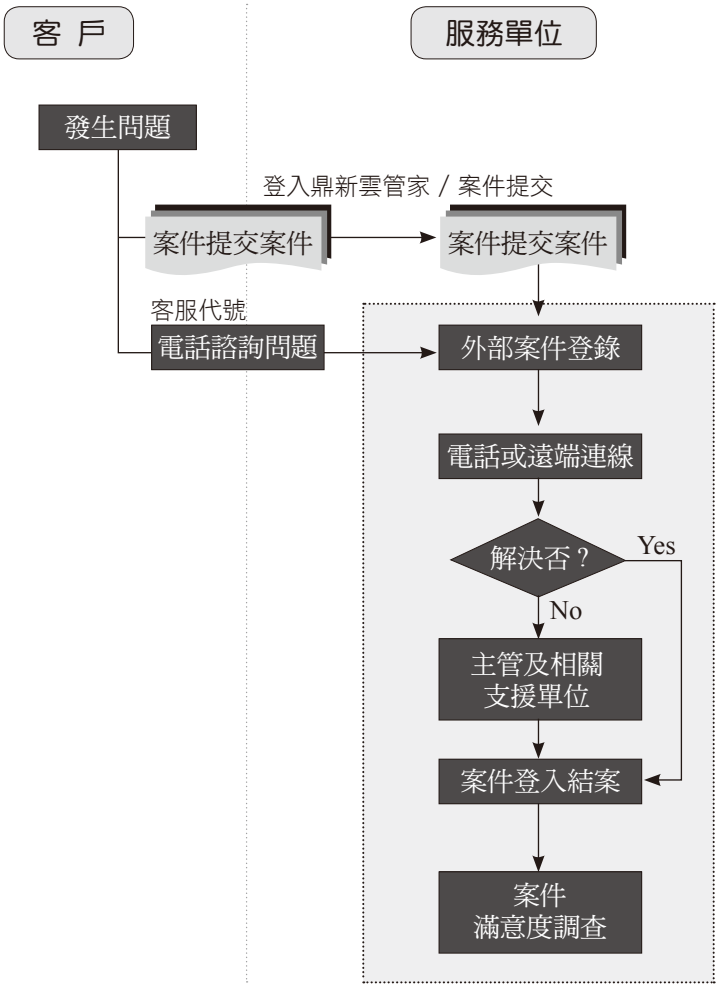
2. 教學模式

學習模式	① 系統應用數位學習 (e-Learning)	② 職能別流程引導課程（面授同步雲端課程）	③ 進階應用課程
學習方式	網路	各分公司教室或網路雲端教室	網路雲端教室
學習性質	・無時間、地域限制 ・可隨時、重複性學習	・講師真人授課 ・實際上機學習 ・即時性互動式教學	・無地域限制 ・學習時間短 ・實際上機學習 ・即時性互動式教學
課程類別	・模組基本操作說明 ・模組作業流程說明	・職能別作業流程引導	・焦點式課程 ・季節性議題（如：盤點） ・實務應用
適合對象	・學習 ERP 系統之初學者	・適合各不同職能使用者 ・學習 ERP 系統之初學者	・適合已有使用系統經驗者 ・希望提升系統進階應用能力者
上課時數	自行選課	・半天 3 小時 ・全天 6 小時	1 小時 / 半天 3 小時

3. 更詳細說明介紹請參閱『附錄一 Workflow ERP iGP 產品教育訓練引導手冊』。

第四章 電話諮詢服務

4-1 客戶問題處理流程



Call Center 系統

A. 客戶發生問題時可以以下方式反應問題：

A-1 登入鼎新雲管家，使用『案件提交』功能輸入問題後，點選『送出』鈕完成問題登錄，服務人員將主動與您聯繫。

A-2 撥客服專線與鼎新服務人員在電話上諮詢問題。

以上方式都可以反應問題，服務人員根據客戶問題輸入 Call Center 系統作有效追蹤與管理。

B. 服務人員利用電話或遠端連線處理客戶問題。在系統記錄處理結果及案件進度。

C. 問題如需相關單位支援，則轉給主管與支援單位協助處理，後續追蹤其處理結果。

D. 並確認客戶問題是否已經處理完畢。

E. 系統自動發送案件滿意度調查追蹤

4-2 如何取得客服中心電話服務

1. 客服人員通知客服專線及服務方式

產品出貨後，客服人員主動通知客戶鼎新客服專線、客服代號並說明鼎新服務機制 。

2. 客服電話諮詢

(1). 撥通電話

(2). 聽到問候語

(3). 輸入企業客服代碼，按”#”號

(4). 電話語音將引導輸入選擇欲使用之產品代號

(5). 選擇所要詢問的職能問題

(6). 自動轉接客服人員

3. 鼎新雲管家提供線上服務，雲管家下載網站 (\\http://211.20.145.145/)

ERP 系統應用問題，您可以透過雲管家所提供的『知識搜尋』功能用關鍵字找到您問題相關的解答，也可以將您的問題透過『智能客服』機器人 - 小捷為您提供最適建議解法，若機器人 - 小捷無法提供解答，您也可以點選右上角的【連接文字客服】由真人為您服務；或透過『案件提交』附上錯誤訊息畫面送出，客服中心將有專人為您做後續處理及回覆。

4. 電話客戶服務時間

週一至週五： 上午 08:45-12:00、下午 13:30-18:30

非電話服務時間請多加利用鼎新雲管家所提供的『知識搜尋』或『智能客服』由機器人 - 小捷為您服務，或點選『案件提交』，客服人員將在上班時間與您聯繫處理。

不管您使用哪種方式與我們聯絡，請您務必附上貴公司寶號、聯絡人及電話號碼，以便服務人員與您聯繫！我們將以最迅速的方式，解決您的問題。

第五章 軟體合約處理程序

1. 簽約時機

鼎新相關單位人員於軟體維護期或保固期屆滿前，鼎新專人將以「軟體系統維護續約通知書」，作為通知客戶續約的依據，並有專人到府洽談合約事宜。

2. 軟體合約內容

軟體合約提供服務項目，依維護訂購內容不同而異，請詳看「軟體系統維護訂購單」，各服務項目內容及其服務範圍請參考『服務合約完全手冊』。

(※「服務合約手冊」內容為鼎新服務合約提供之所有服務項目總覽，實際服務範疇以合約簽訂內容為準)。

3. 無合約之客戶服務

(1). 無合約客戶若系統發生異常，請將問題描述清楚，以客服電話或鼎新雲管家『案件提交』功能將問題反應到鼎新客服中心，客服人員確認異常狀況，如判斷需連線處理或到府故障排除者將依標準費用收費。

(2). 關於無維護合約之各種收費標準，請詳見服務性商品價格表。

第六章 服務性商品價格表

生效日期：2006/10/01

服務產品	單價		備註
	保固期 / 合約客戶	未簽合約	
1. 到府故障排除	$2,500 元 / 小時	$3,500 元 / 小時	(註 4)
2. 顧問上線輔導	$3,000 元 / 小時	$4,500 元 / 小時	每次以 3 小時為一單位 , 交通時數另計
3. 軟體修改	$2,500 元 / 小時	$3,500 元 / 小時	依修改內容計
4. 標準面授教育訓練	(註 3)	$500 元 / 小時	面授課程計價
5. 數位課程訓練	免費	$200 元 / 小時	
6. 到府上課教育訓練	$3,000 元 / 小時	$4,500 元 / 小時	每次至少 3 小時 , 不滿 3 小時以 3 小時計算
7. 密碼重查	$3,000 元 / 次	$4,500 元 / 次	系統密碼異動重查
8. 異常資料維護	$2,500 元 / 時	$3,500 元 / 時	客戶資料郵寄鼎新或連線提供處理
9. 客服電話諮詢服務	免費	$4,000 元 / 小時	不足 1 小時以 1 小時計算
10. 憑證修改 (調整)	$4,000/ 憑證	$6,000/ 憑證	以一個憑證格式為計算單位
11. 轉檔	$2,500/ 檔	$3,500/ 檔	以一個檔案為計算單位
12. 主機重裝 / 移機	$40,000/ 台	$40,000/ 台	含 OS/DB/SQL/ERP

備註 (1). 以上金額為台幣且不含加值營業稅
(2). 如因產品變動、價格表更動時，以新價格為準不另行通知
(3). 保固或簽約時均贈送教育訓練時數，並請於保固或維護期滿內使用完畢，逾期失效。
(4). 如需非上班時段服務，金額以兩倍計算

附錄一 Workflow ERP iGP 產品教育訓練引導手冊

一、教學方式介紹

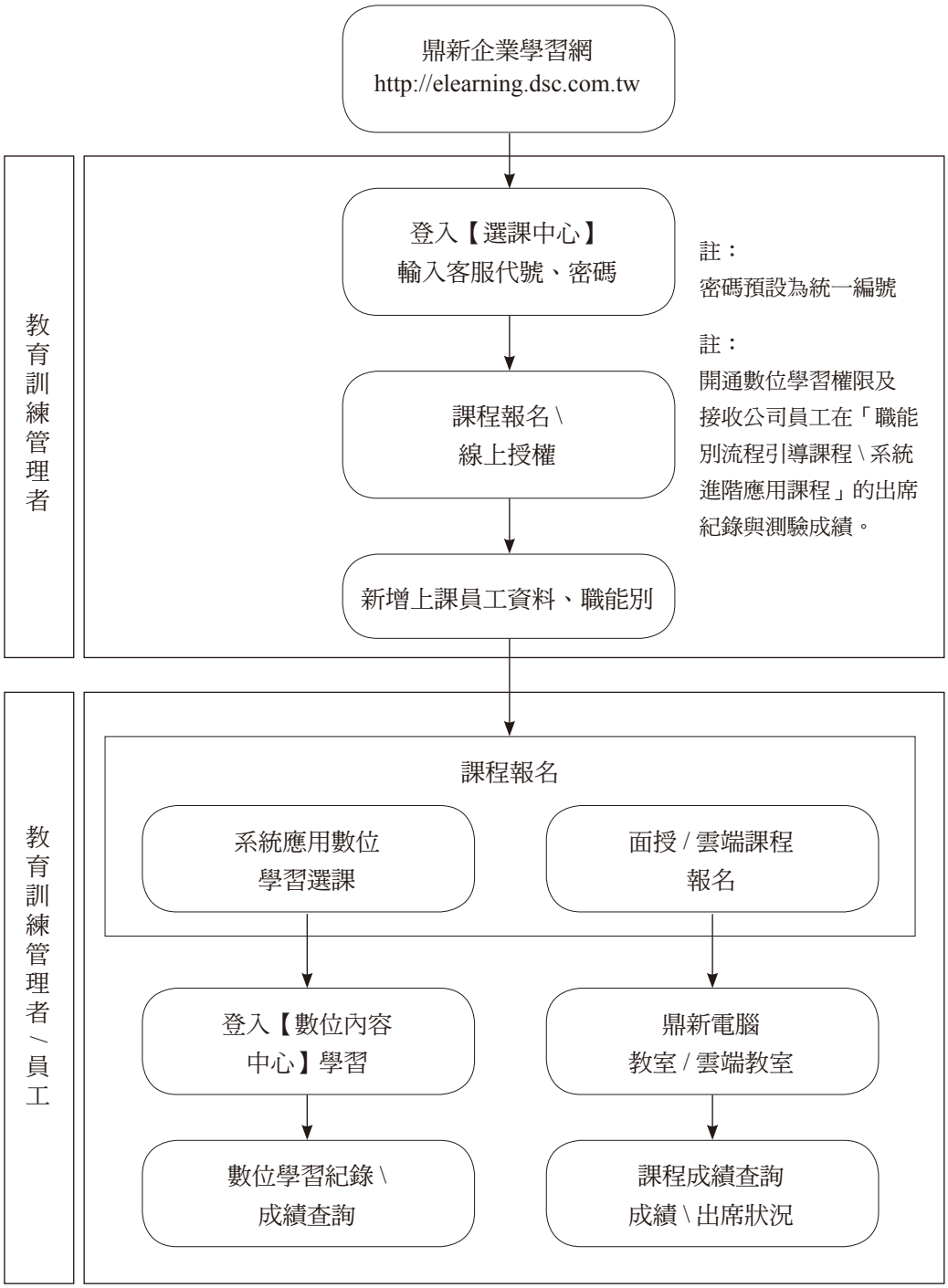
親愛的用戶您好：為有效解決企業在導入 **ERP** 時，因上課時間無法配合、或需要更多的上課人次，同時又要有效的縮短上線導入時程，我們提供以下教學方式相輔相成以達最高的學習效果：

◎ 教育訓練建議：

學習模式	① 系統應用數位學習 (e-Learning)	② 職能別流程引導課程 （面授同步雲端課程）	③ 進階應用課程
學習方式	網路	各分公司教室或網路雲端教室	網路雲端教室
學習性質	・無時間、地域限制 ・可隨時、重複性學習	・講師真人授課 ・實際上機學習 ・即時性互動式教學	・無地域限制 ・學習時間短 ・實際上機學習 ・即時性互動式教學
課程類別	・模組基本操作說明 ・模組作業流程說明	・職能別作業流程引導	・焦點式課程 ・季節性議題（如：盤點） ・實務應用
適合對象	・學習 ERP 系統之初學者	・適合各不同職能使用者 ・學習 ERP 系統之初學者	・適合已有使用系統經驗者 ・希望提升系統進階應用能力者
上課時數	自行選課	・半天 3 小時 ・全天 6 小時	1 小時 / 半天 3 小時

◎ 教育訓練上課引導：

欲上課者請至「鼎新 ERP II 企業學習網」進行報名，網址： http://elearning.dsc.com.tw。



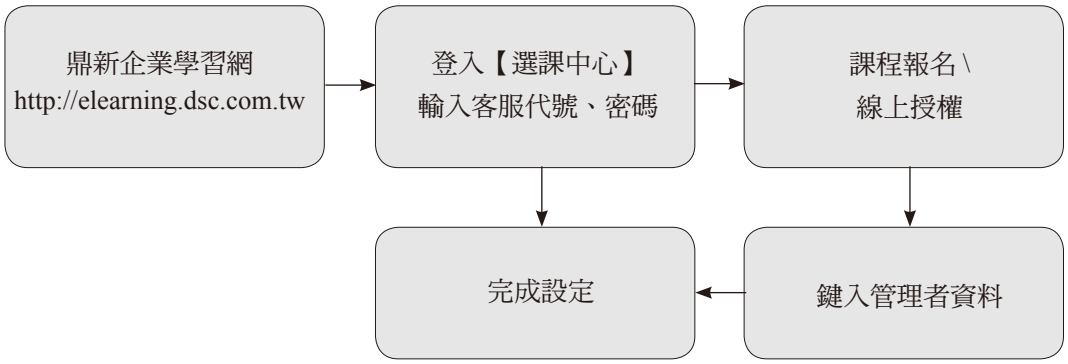
二、系統應用數位學習課程

2-1 如何申請使用數位學習

公司須先指派一位「教育訓練管理者」，請「教育訓練管理者」在獲得客服代號與密碼後，盡速上網完成 e-Learning 的授權程序，始得啟用數位學習功能。

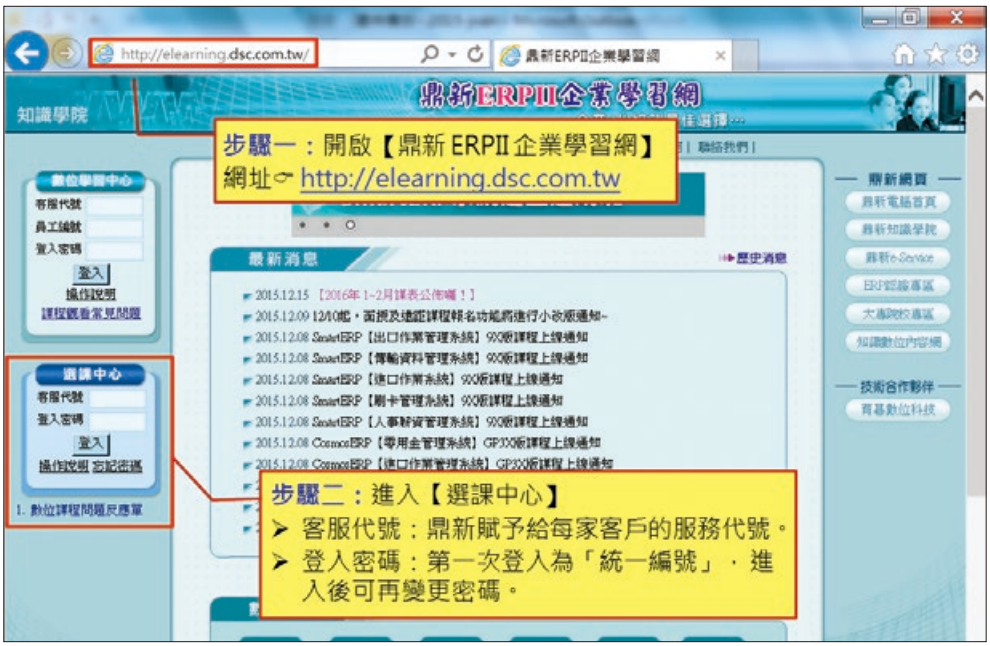
註：授權完成後，教育訓練管理者將收到授權通知信 Mail

◎ 線上授權執行步驟：

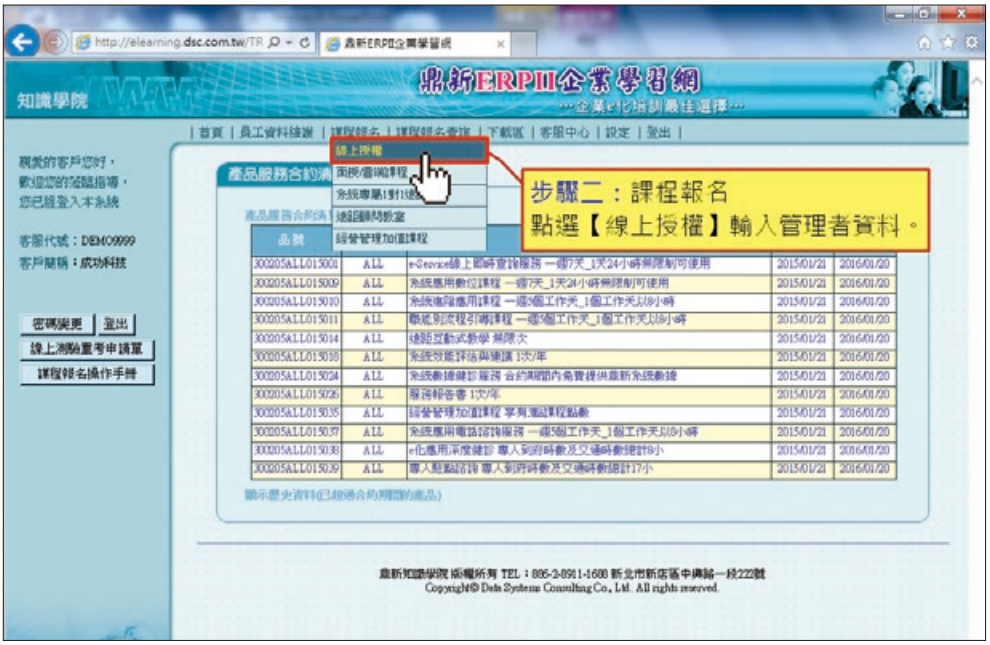


步驟 1：登入網址：http://elearning.dsc.com.tw（鼎新 ERP Ⅱ企業學習網）

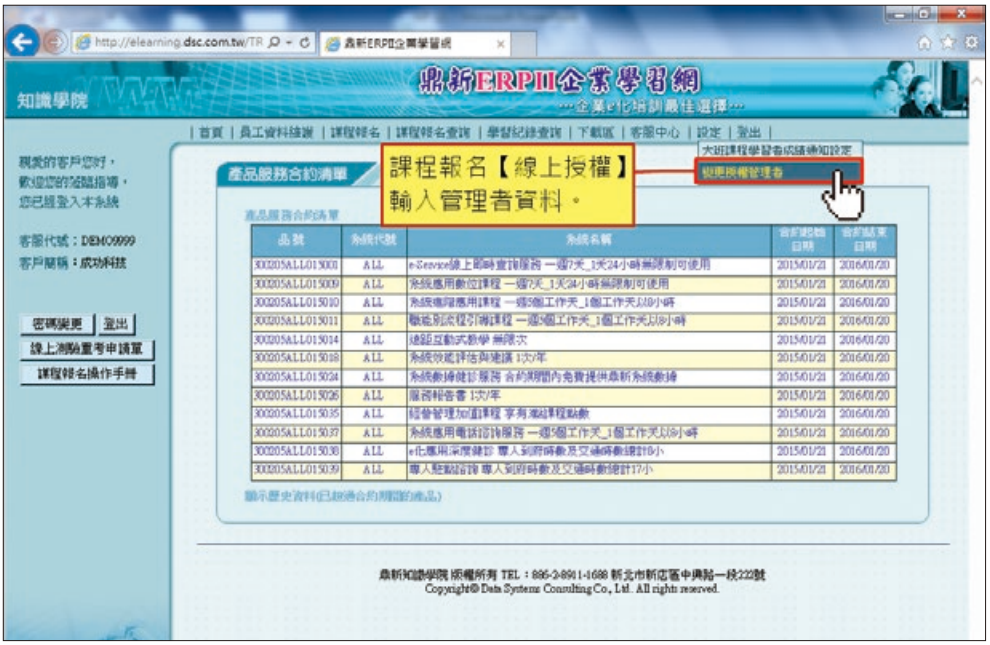
步驟 2：由【選課中心】登入，輸入客服代號及密碼 (預設密碼為貴公司之統一編號)。



步驟 3：課程報名 \ 線上授權，輸入管理者資料。



如遇更換管理者，請自行變更管理者資料。

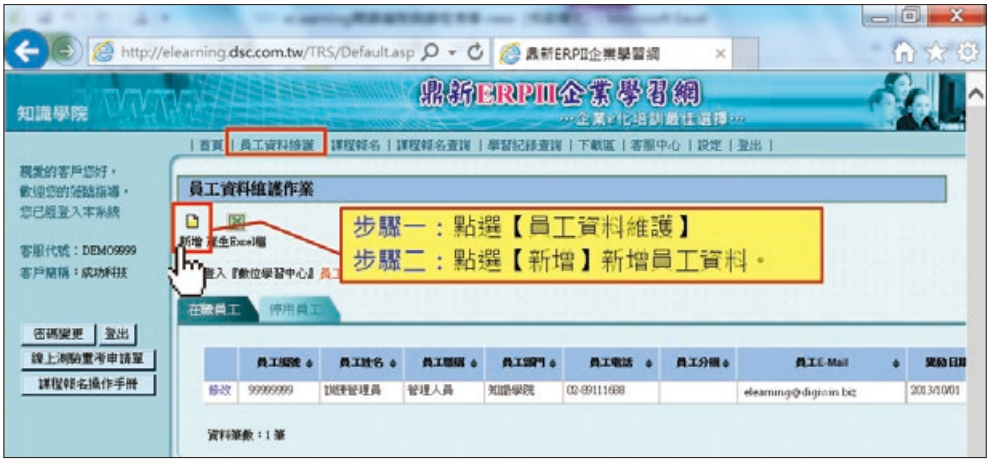


2-2 教育訓練管理者維護員工資料

授權完成後，請為需要學習軟體的同仁建置員工資料。

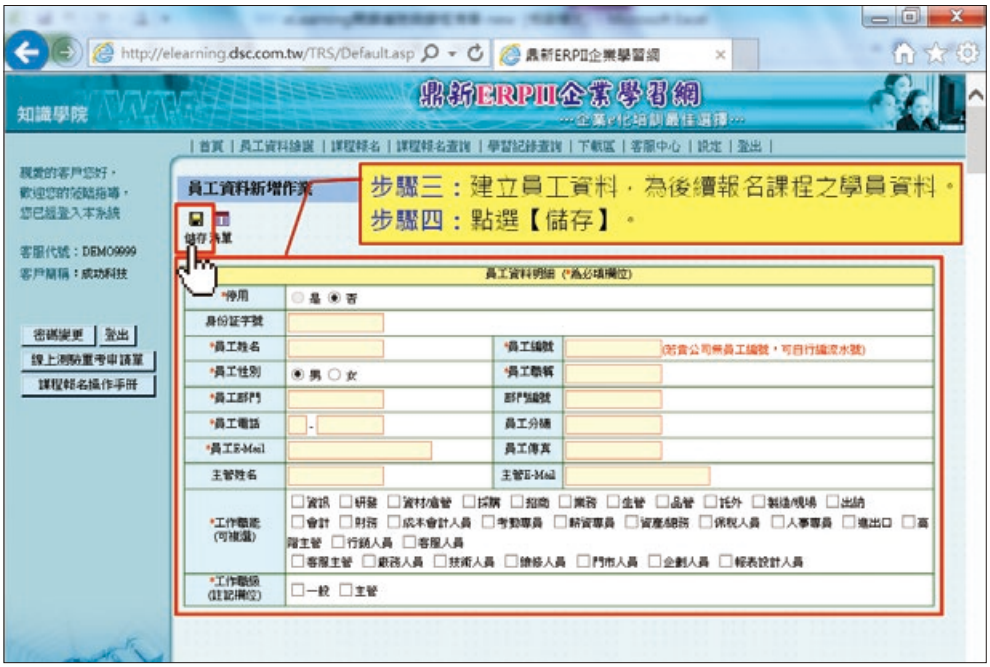
步驟 1：由【選課中心】登入後，點選「員工資料維護」來新增學習者資料。

步驟 2：點選【新增】新增員工資料



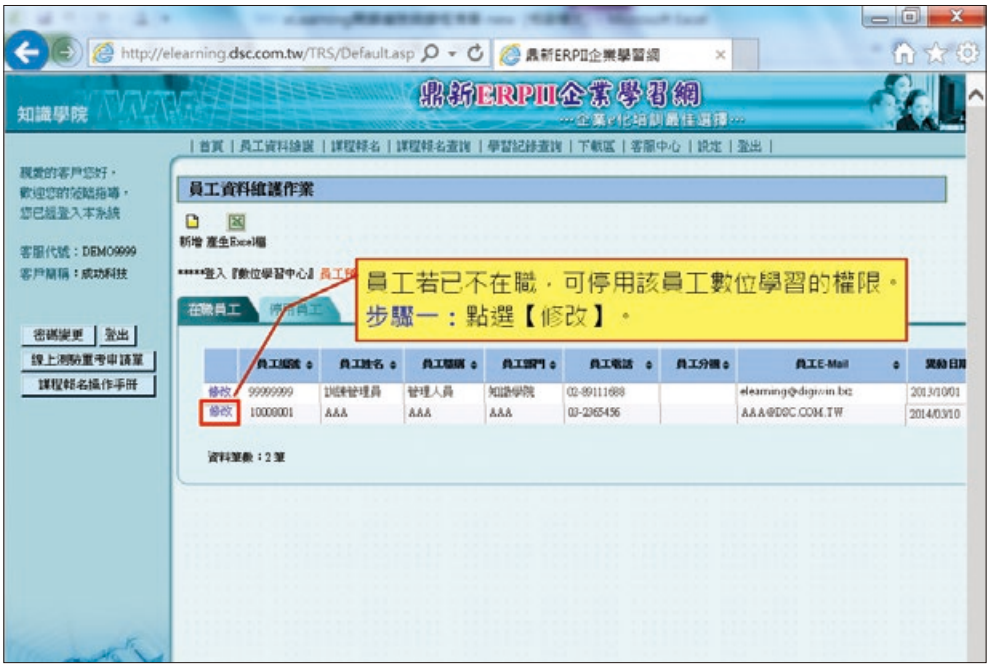
步驟 3：輸入員工資料，並選擇職能 (選課時將依職能建議必選修課程)。

步驟 4：儲存。



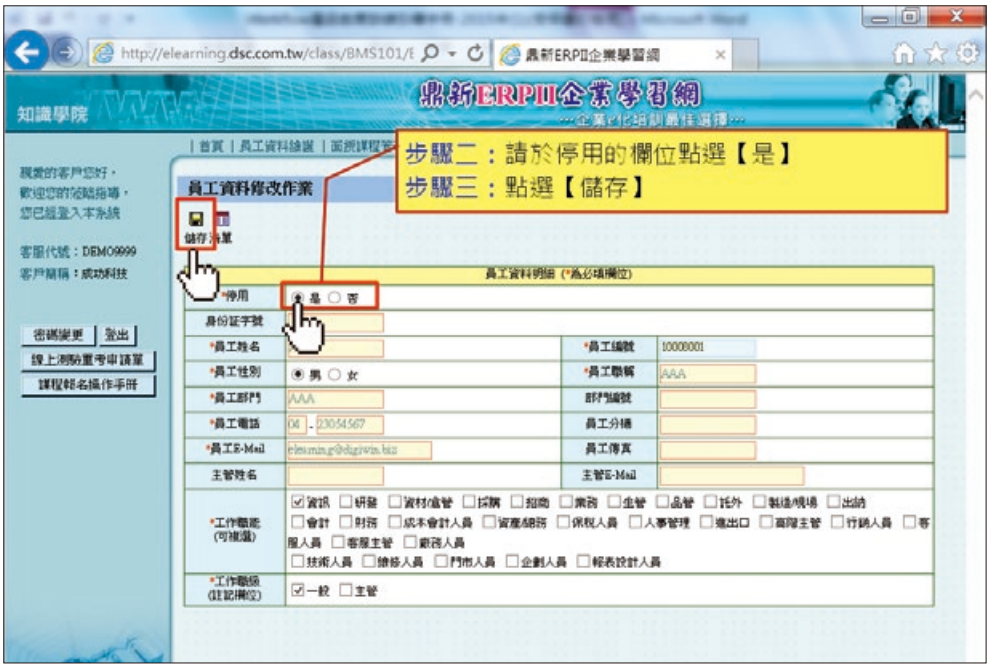
員工若已不在職，可停用該員工數位學習的權限。

步驟 1：「修改」該員工資料



步驟 2：「停用」該員工。

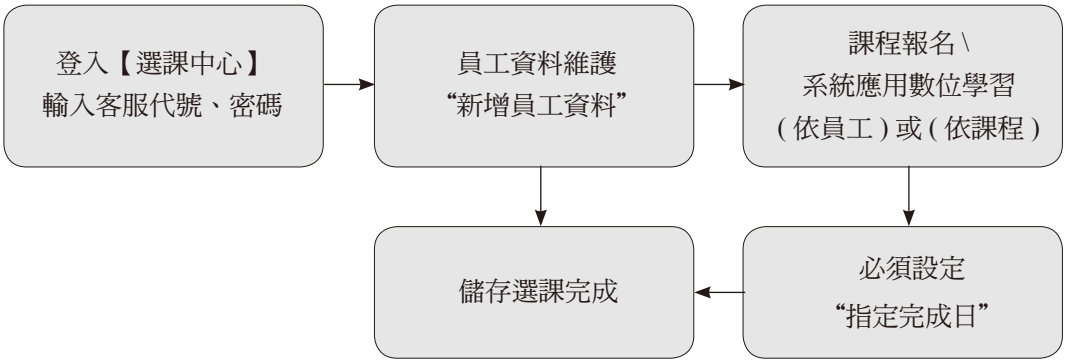
步驟 3：儲存。



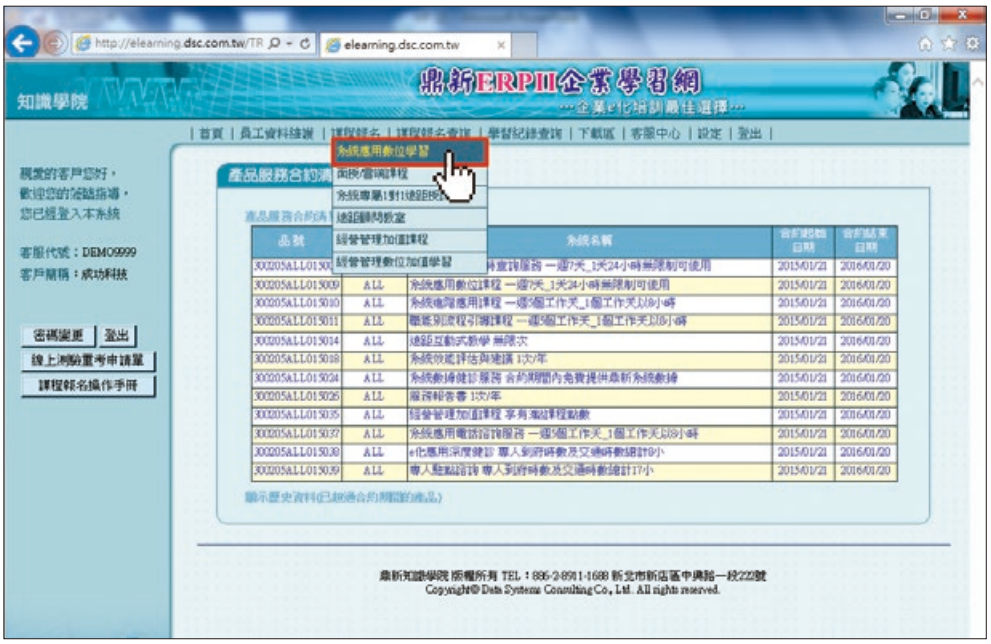
2-3 教育訓練管理者為員工選課

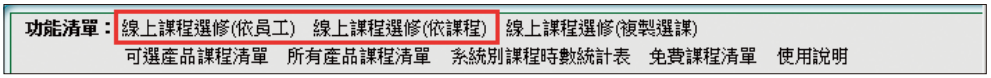
員工資料建置完成後，即能開始為同仁報名線上課程。

◎ 線上課程選課執行步驟：



步驟 1：由【選課中心】登入後，選擇「課程報名」的「系統應用數位學習」的線上課程選修(依員工)」或「線上課程選修(依課程)」為員工建立課程閱讀清單。





步驟 2：先選擇員工，系統即依員工職能在「尚未選課」頁籤中列出建議的必選修課程清單。

步驟 3：「必修」課程配合顧問輔導階段可分五階段學習且「選課」選項已自動勾選，用戶可再依內部計劃或顧問安排之時程設定需閱讀之課程及閱讀期間。

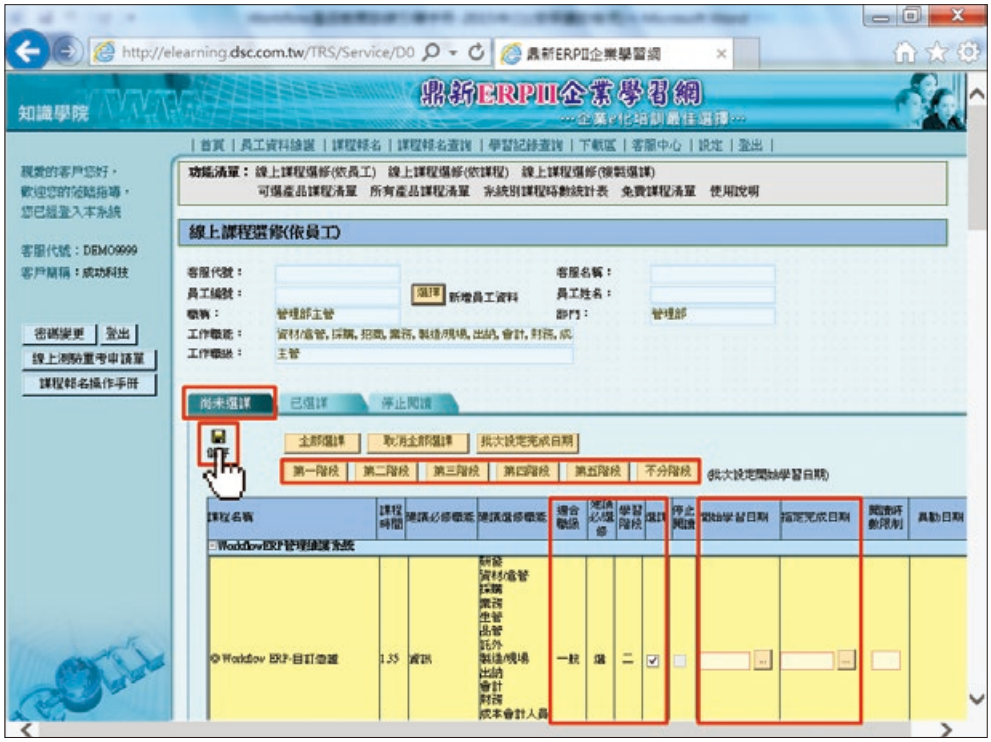
第一階段：基本資料設定

第二階段：基礎作業流程擬定

第三階段：進階作業流程及報表

第四階段：開帳

第五階段：上線後



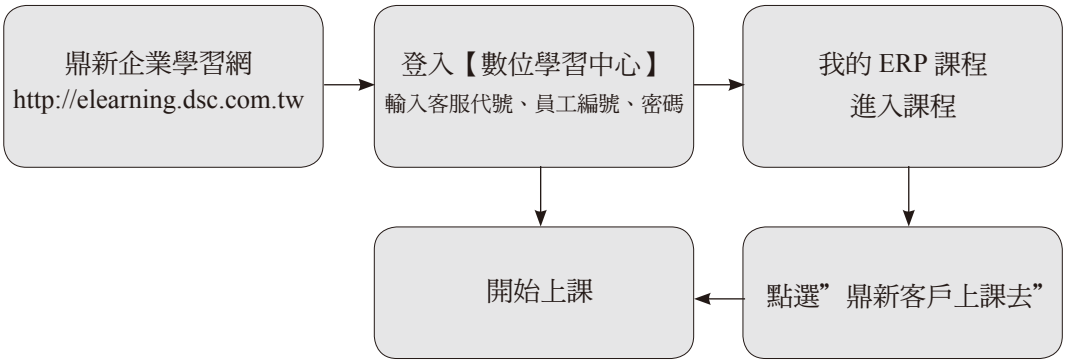
步驟 4：儲存選課設定，已選課程將移至「已選課」頁籤。

若是依課程選課，則是選好課程後，系統會列出建議學習職能的人員名單供設定。

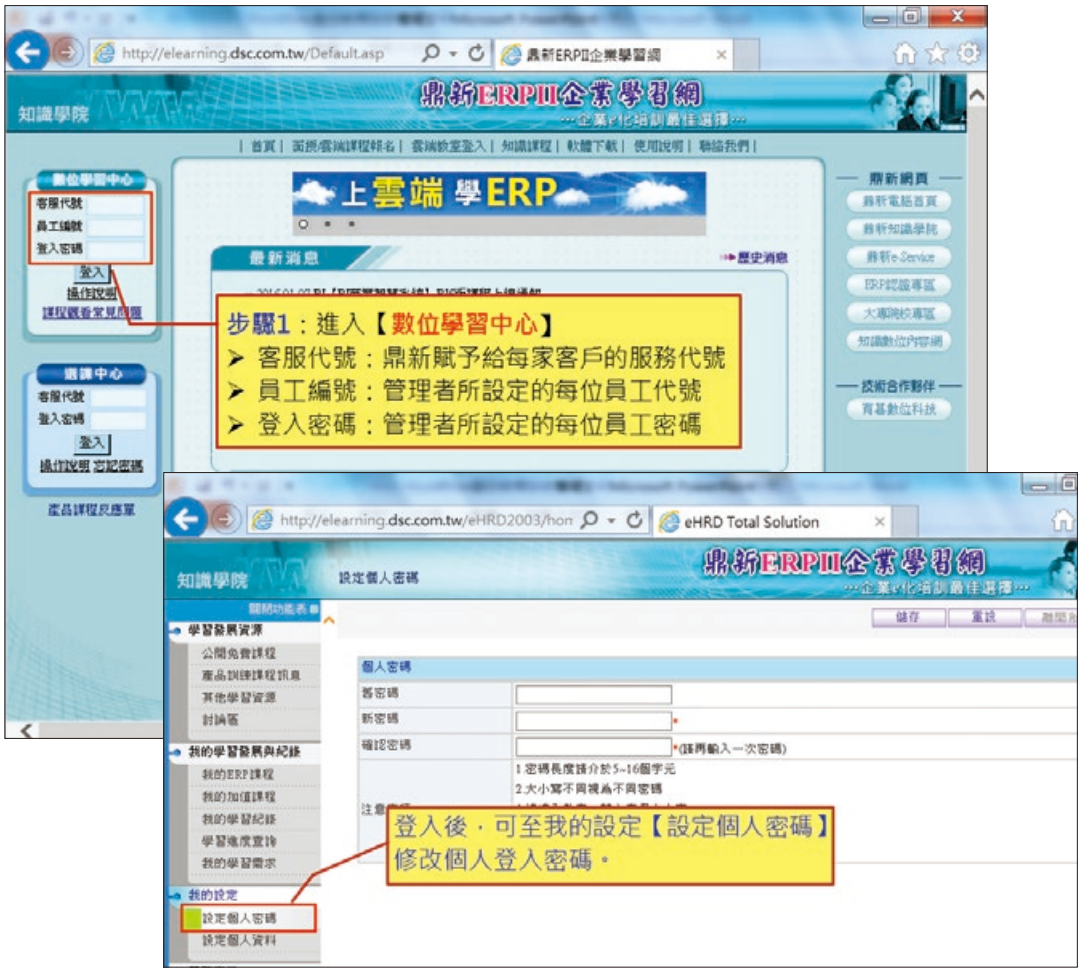
2-4 員工進入數位學習中心

選課程序完成後，即可通知同仁依照課程規劃，自行上網學習。

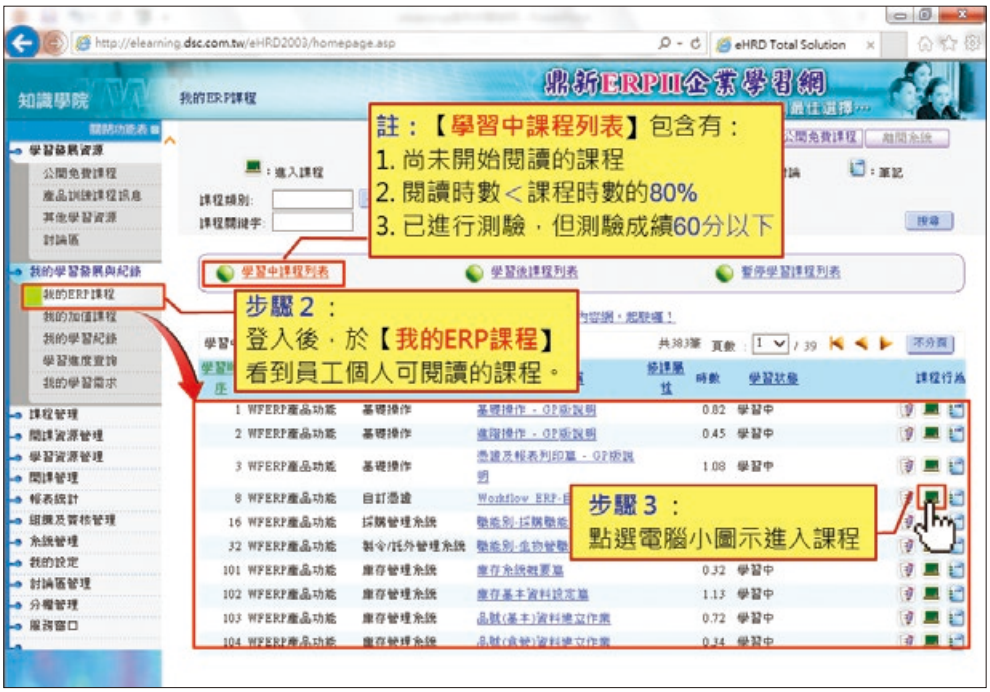
◎ 線上課程學習步驟：



步驟 1：登入「數位學習中心」，登入密碼預設為每一位員工的編號，登入後可至「我的設定\設定個人密碼」中變更密碼。



步驟 2：登入後，於「我的學習發展與記錄 \ 我的 ERP 課程」，即可看到教育訓練管理者為員工指定需閱讀之課程，點選 進入課程學習。



步驟 3：點選「鼎新客戶上課去」。

步驟 4：開始閱讀，閱讀方式有兩種：

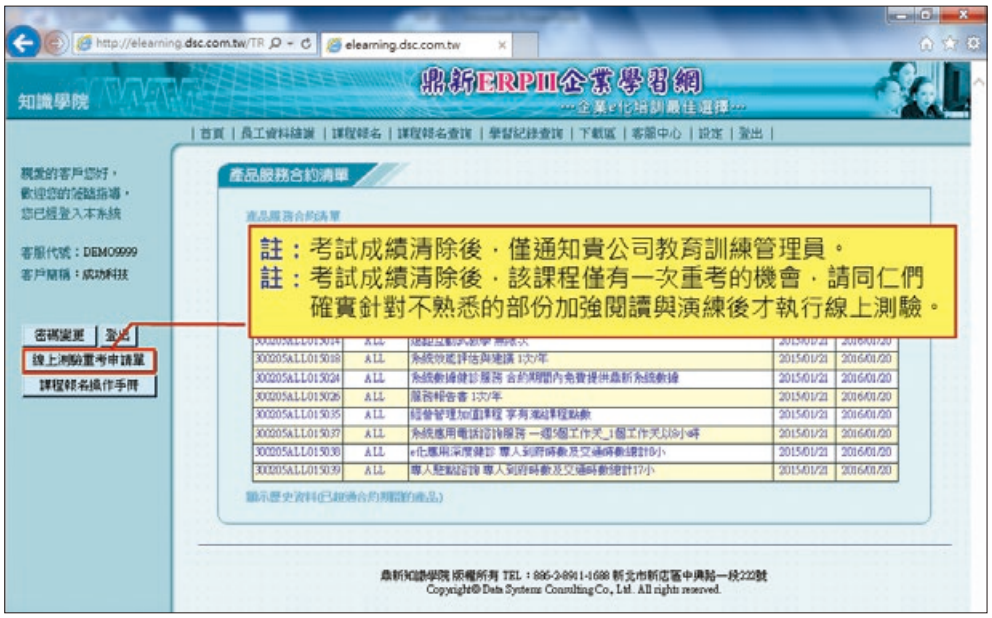
1. 依章節順序精讀 (適合第一次閱讀者) 2. 挑選章節擇讀 (適合複習者)。

另可在播放視窗中按滑鼠右鍵，選擇「縮放 \ 全螢幕」，即可將課程畫面展至最大。

步驟 5：閱讀完畢後，填寫問卷。

步驟 6：若課程有提供線上測驗，可進行考試。

每份考卷有「兩次」測驗機會，若未達測驗標準者需重考，則需訓練管理員至選課中心填寫



註 1. 考試成績清除後，僅通知 貴公司教育訓練管理員。

註 2. 考試成績清除後，該課程僅有一次重考的機會，請同仁們確實針對不熟悉的部份加強閱讀與演練後才執行線上測驗。

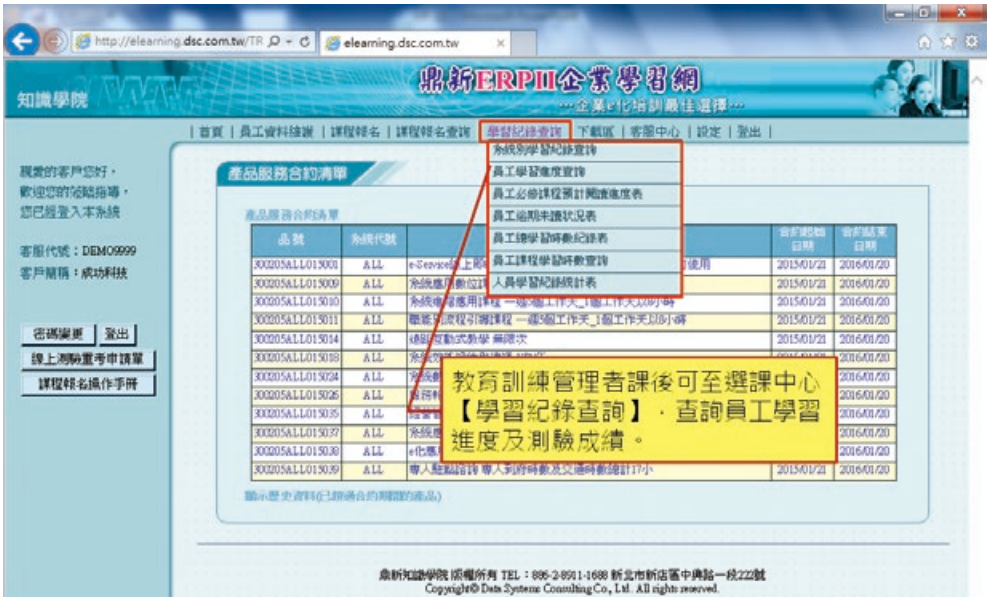
當該課程閱讀時數 >= 課程時數 80%；若有測驗，分數也 >=60 分，學習狀態將變成「結束學習」，且該課程亦會移至「學習後課程列表」中。

2-5 數位學習紀錄查詢

學習計畫啟動後，員工和教育訓練管理者可透過「鼎新 ERPII 企業學習網」所提供之學習紀錄，了解並管理閱讀進度。

員工課後可至「我的學習發展與記錄 \ 我的學習紀錄」查詢閱讀完成比例及測驗成績。

教育訓練管理者課後可至「選課中心 \ 學習紀錄查詢」，查詢員工學習進度及測驗成績。



三、職能別流程引導課程

提供鼎新系統基礎操作課程，由專業講師在鼎新電腦教室及線上雲端教室同步進行大班面授課程講解及實機操作系統，讓使用者透過實際上機操作系統的方式加速系統學習。

報名須知

A. 報名方式：

上網報名：需輸入客服代號及密碼 (即貴公司統編)，請務必留下 e-mail 等相關資料以方便通知。

網址：http://elearning.dsc.com.tw/（鼎新 ERP Ⅱ企業學習網）

B. 報名原則：

(a) 每一家客戶每堂課優先報名人數為 2 名，第 3 人以上視教室空位決定候補是否成功，並於開課前 2 個工作天通知。

(b) 報名截止日為開課前 2 個工作天。

(c) 若欲取消上課報名，最晚可於開課前 3 個工作天晚上至【鼎新 ERPII 企業學習網 / 選課中心】進行線上取消或來電取消 (04)2305-4567#4912。

(d) 課程少於【2 家】客戶或人數少於【4 人】時，該堂課程取消開課。

(e) 無服務合約之客戶，每人酌收費用：【500 元 /HR】(需事先購買時數始可報名)。

(f) 未購置之系統，恕不接受報名。

註 : 若有教育訓練相關問題，可至【鼎新 ERPII 企業學習網】填寫產品課程問題反應單，將有專人立即回覆。

C. 課程取消與變更

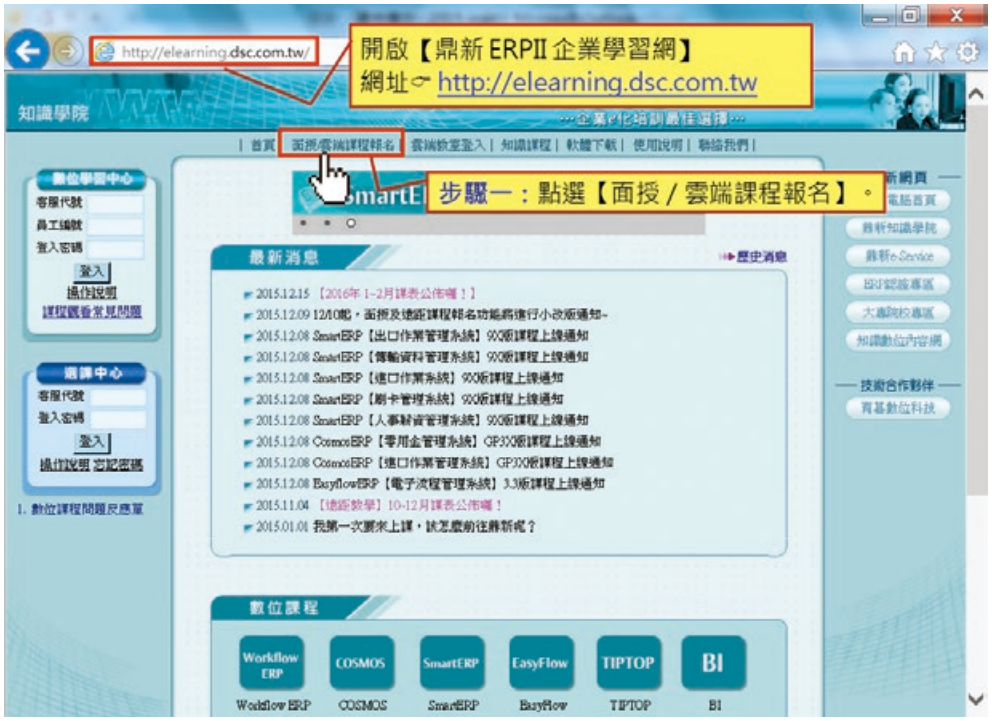
課程無法開班或臨時必須取消或延期時，本公司【鼎新教學服務部】將於開課前一～兩天，通知客戶課程取消或變更訊息。

3-1 教育訓練管理者查詢及下載課表

「產品教育訓練課程表」於鼎新網站上發佈，並將資料登錄於 Web 網址：http://elearning.dsc.com.tw（鼎新 ERP Ⅱ企業學習網），教育訓練管理者可自行上網查詢及下載課表。

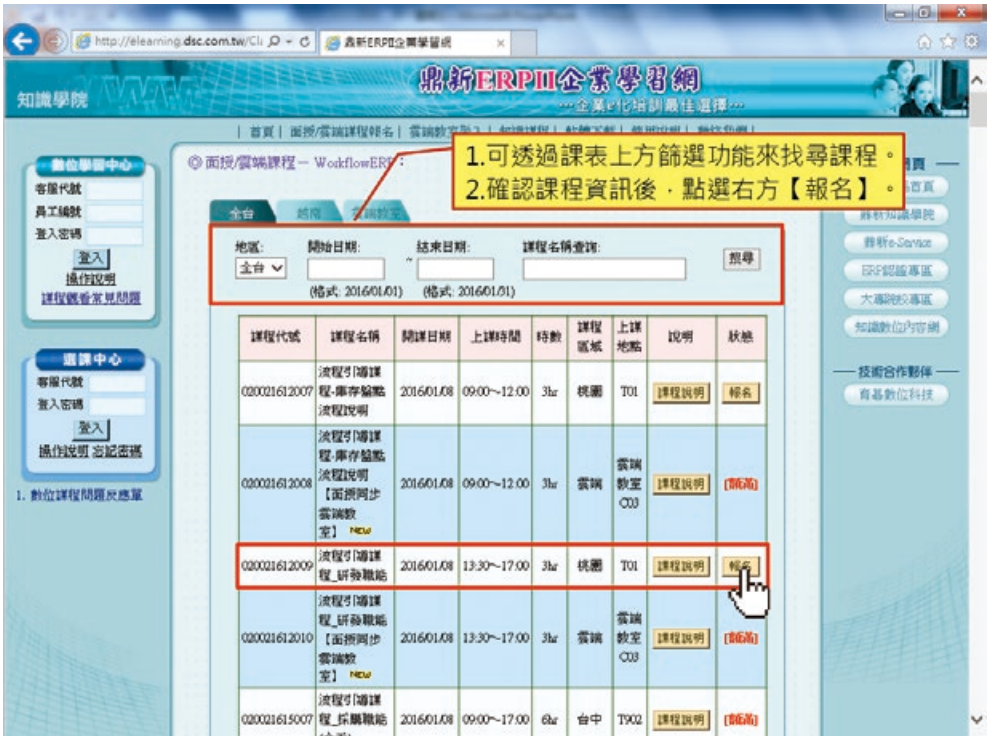
◎ 課表查詢：

步驟 1：登入網址：http://elearning.dsc.com.tw（鼎新 ERP Ⅱ企業學習網），點選「面授 / 雲端課程報名」。



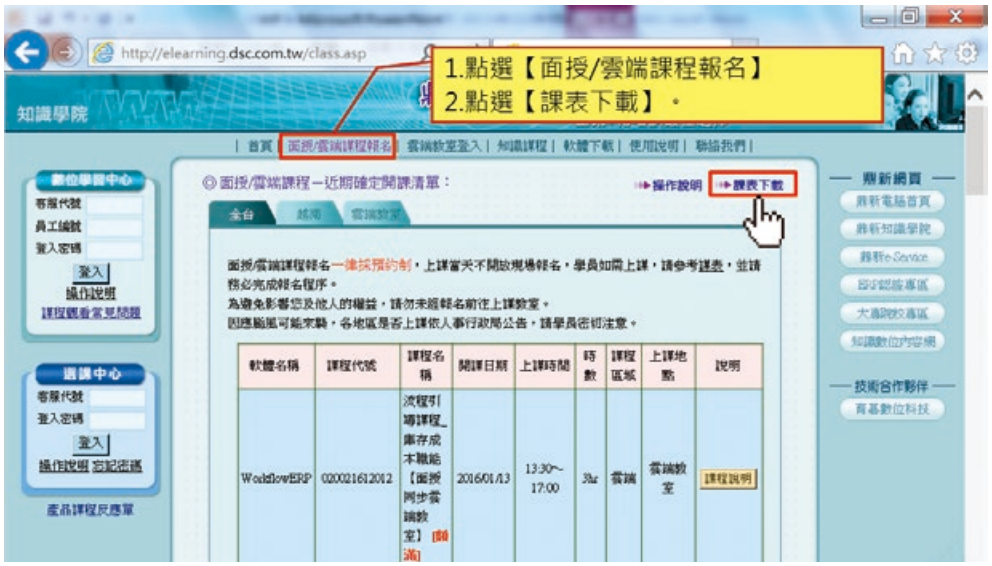
步驟 2：視窗下移，點選要查詢的產品線。

步驟 3：點選要查詢的地區課表，即可看到課表。

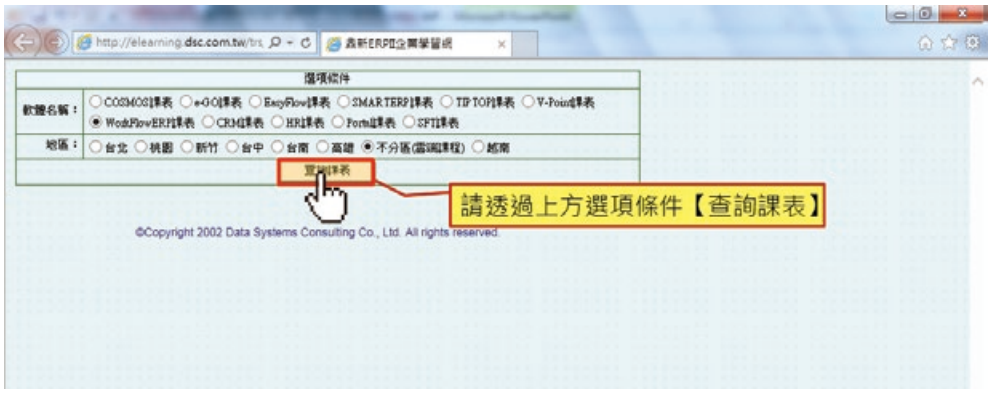


◎ 課表下載

步驟 1：於 http://elearning.dsc.com.tw（鼎新 ERP Ⅱ企業學習網）首頁點選「課表下載」。



步驟 2：選擇查詢的軟體及地區，點選「查詢課程」。



3-2 報名上課

「欲上課用戶可自行上網報名，可彈性選擇至鼎新電腦教室或線上雲端教室上課。

面授課程報名成功後，報名學員將收到兩封電子郵件通知信：「鼎新課程報名成功通知信」及「鼎新課程開課成功通知信」

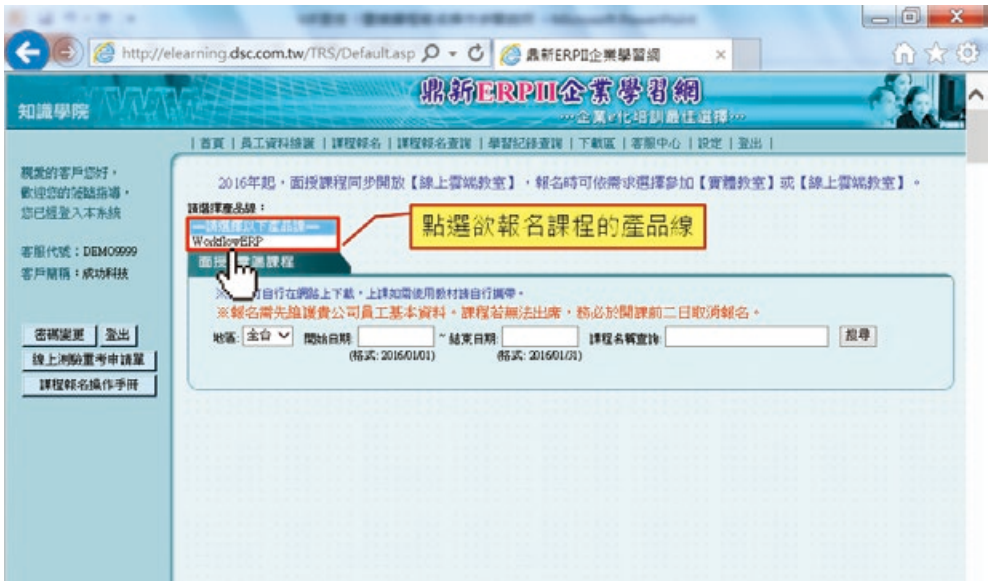
雲端課程報名成功後，報名學員將收到三封電子郵件通知信：「鼎新課程報名成功通知信」、「鼎新課程開課成功通知信」及「鼎新課程於 1 小時後即將開始」。

遠在天邊，近在眼前
上雲端，學ERP
進入雲端時代，同步學習ERP！
零距離真人互動教學
雲端課程除了保有面授課程的優點(如：實機練習、講師互動、課後測驗，客戶學習效果不打折)外，還具備各種好處：
節省交通時間
無區域限制
課程時間選擇更彈性
講師線上即時互動
線上實機練習
降低交通成本
雲端教室
雲端學習模式
學員進入雲端教室聽講師教學，講師透過雲端教室直接指導學員，確保學習成效。
講師
各地客戶連線上課

方式一：教育訓練管理者為員工報名上課

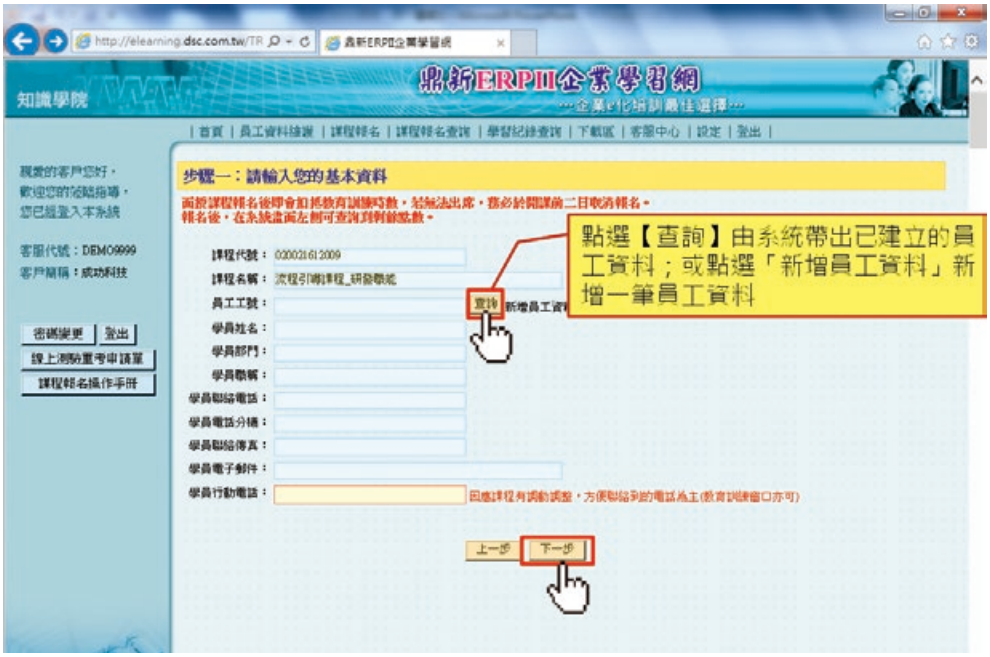
步驟 1：由【選課中心】登入，選擇「課程報名」的「面授 / 雲端課程報名」。

步驟 2：選擇要報名的產品線。

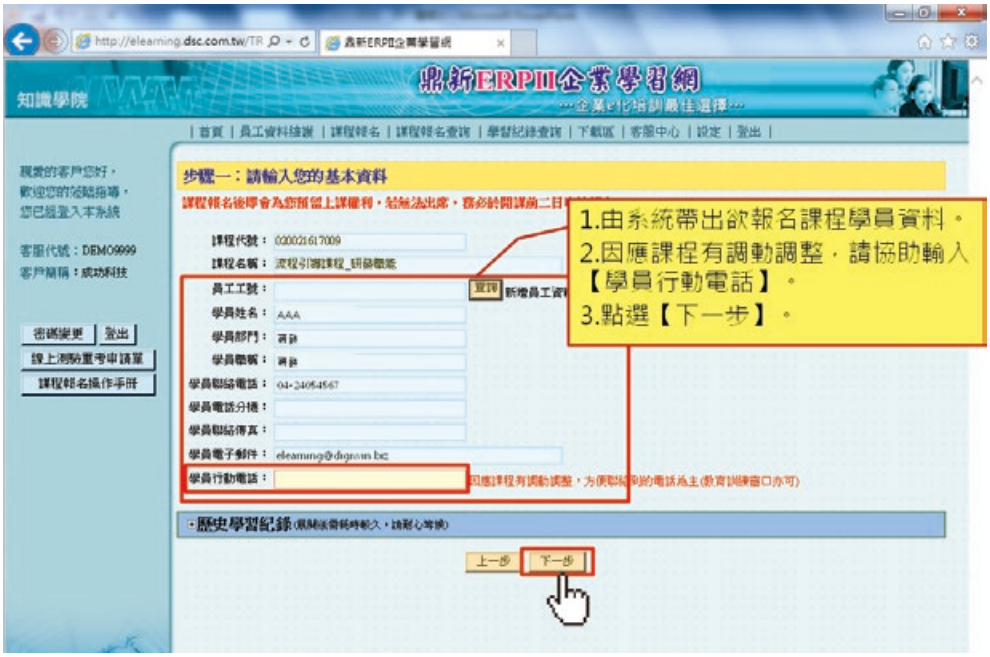


步驟 3：選擇要報名的地區或雲端課程，點選 報名 。

步驟 4：點選 查詢 帶出要報名的員工資料，或點選「新增員工資料」新增一筆員工資料，點選下一步。



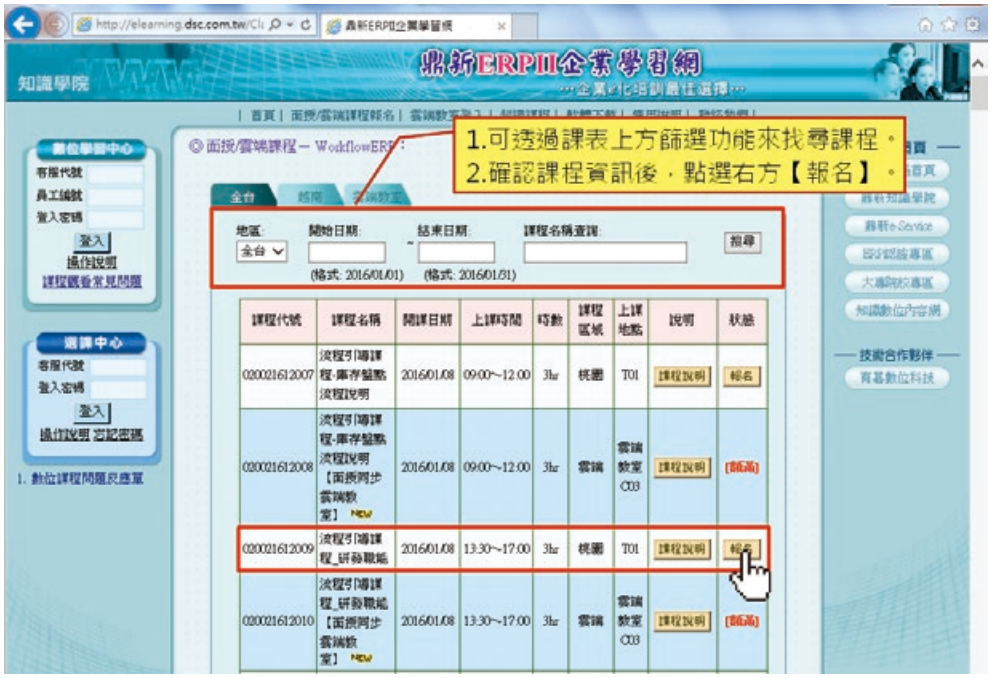
步驟 5：確認報名資料，點選下一步即會出現報名成功的訊息。



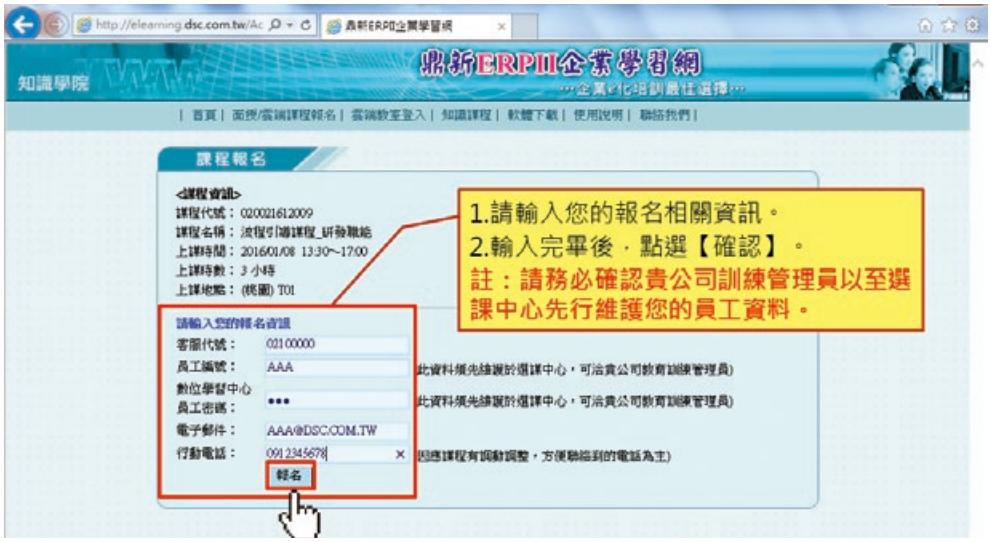
系統會自動以「學員電子郵件」上的 E-mail 回覆報名相關資訊。

◎ 方式二：員工自行報名上課

員工自行在「鼎新 ERPII 企業學習網」的面授 / 雲端課程報名選單找到欲上課課程後，點選「報名」。



輸入報名資訊



報名限制：

(1) 未購模組，不會出現於此清單中，將無法報名。

(2) 該堂課若額滿將無法報名，將出現「額滿」字樣。

(3) 課程開課前 2 日，無法報名，亦不會出現在報名畫面上，

例如：今天是 05/01，則無法報名 05/03 之課程。

(4) 若於開課前 2 個工作天該堂課因人數不足時，將另行通知已報名之該堂學員取消課程。

（人數不足認定：一堂課人數未達 4 人或未達二家客戶）

3-3 報名查詢及取消報名

報名後，可再透過「鼎新 ERP Ⅱ企業學習網」查詢報名明細或取消報名。

◎ 報名查詢

步驟 1：由【選課中心】登入，點選「課程報名查詢」。

◎ 修改 \ 取消報名

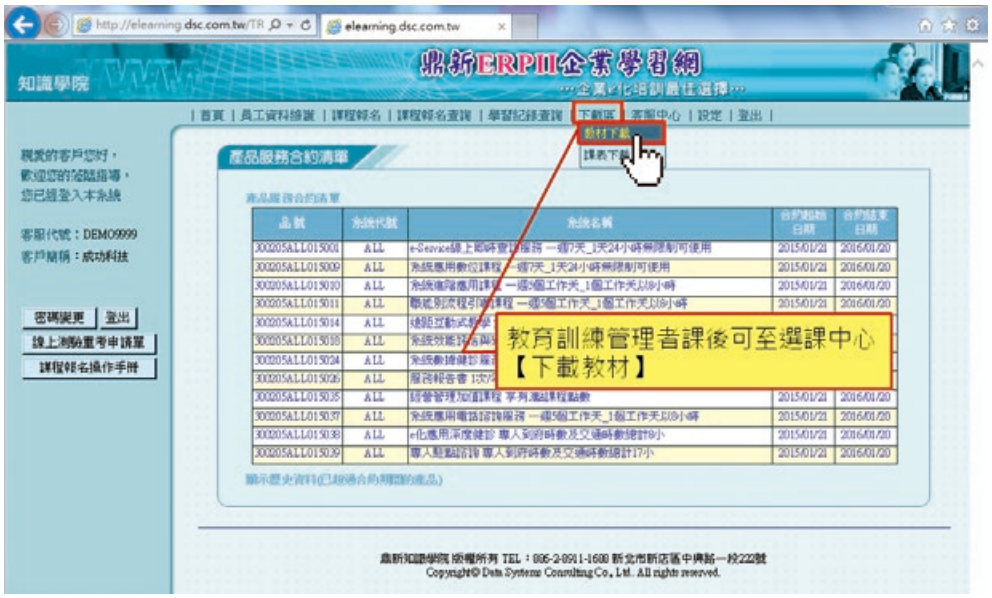
課程查詢後，點選「修改」或「取消」來變更報名資料。

3-4 下載教育訓練教材

方式一：報名學員將於開課前 2 個工作日收到「鼎新課程開課成功通知」信，信中即可連結直接下載教材，建議上課前先列印教材，以做教學輔助及筆記用途。

方式二：由教育訓練管理者統一下載

步驟 1：登入「選課中心」，點選「下載區 \ 教材下載」。



步驟 2：下載上課用教材。

3-5 查詢出席狀況及上課成績

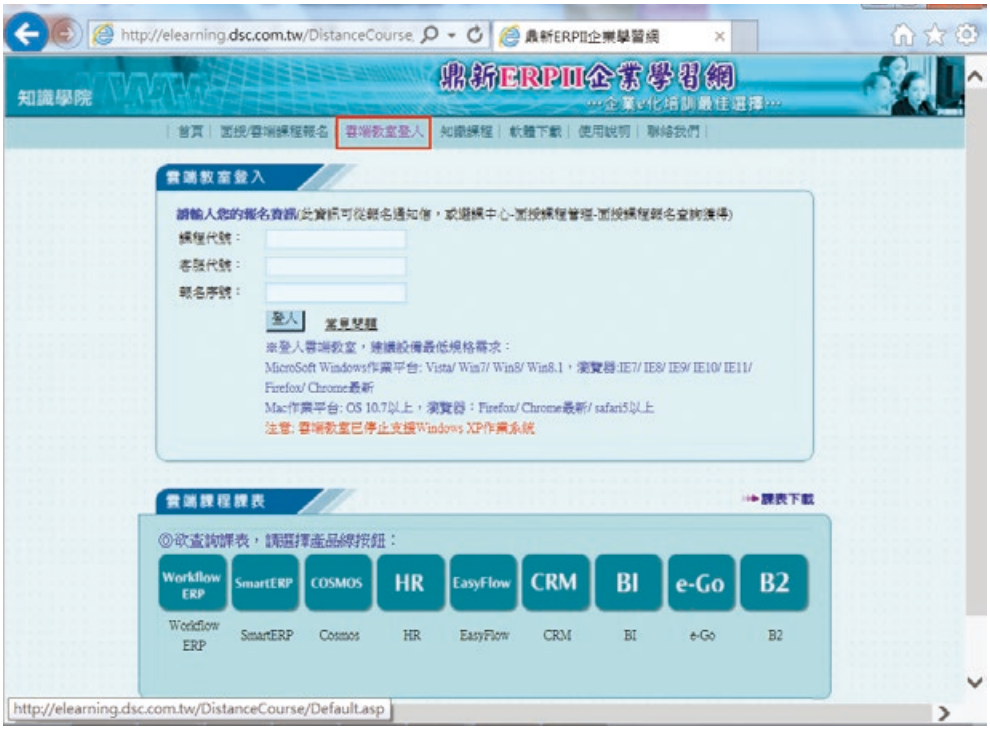
課程完成後，可透過「鼎新 ERP II 企業學習網」查詢上課出席狀況及成績。

四、系統進階應用課程 (含遠距課程)

採用真人講師與您在線上雲端教室互動教學，學習者不需出門，即可在安靜場所使用耳機、麥克風、網路即可線上學習，掌握重點式課程，強化系統應用。

4-1 查詢 \ 下載雲端課程課表

步驟 1：登入網址 http://elearning.dsc.com.tw（鼎新 ERP II 企業學習網），點選「雲端教室登入」。



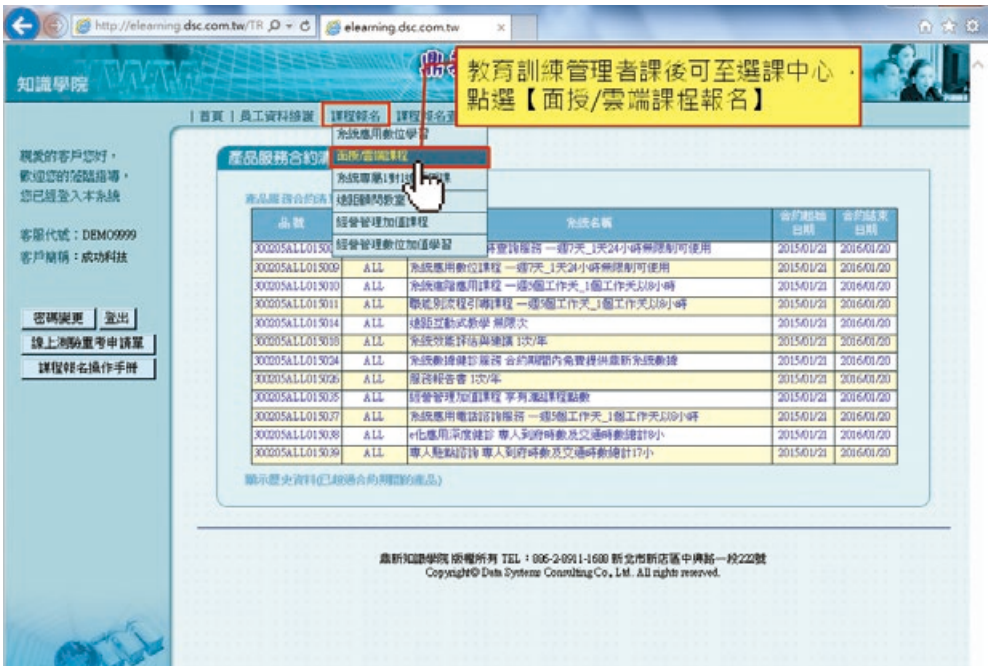
步驟 2：點選產品線圖示進行查詢或點選「課表下載」。

課表清單

4-2 報名上課

◎ 報名方式一：由教育訓練管理者報名

由【選課中心】登入，課程報名\選擇「面授 / 雲端課程報名」。



4-3 雲端上課操作說明

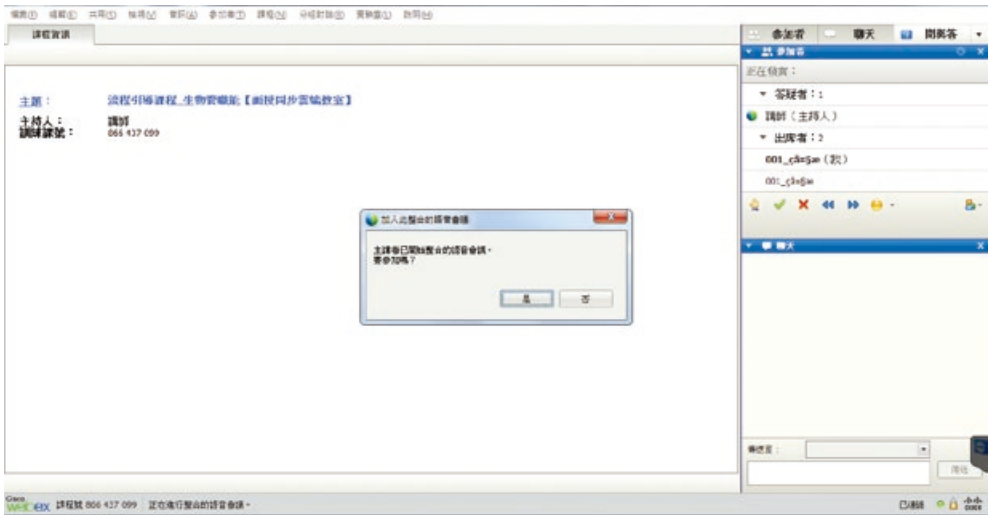
註：若是第一次使用（或換了一台電腦），必須先安裝元件來啟動教學平台，請先利用【鼎新課程開課成功通知】或【鼎新課程於 1 小時後即將開始】郵件通知信中的「環境檢測」及「平台元件」檢查設備規格是否符合及安裝元件，方能順利上課。

【登入教室】

步驟 1：開啟【鼎新課程開課成功通知】或【鼎新課程於 1 小時後即將開始】郵件通知信點選「進入課程」，登入網址 http://elearning.dsc.com.tw（鼎新 ERP II 企業學習網）的「雲端教室登入」。

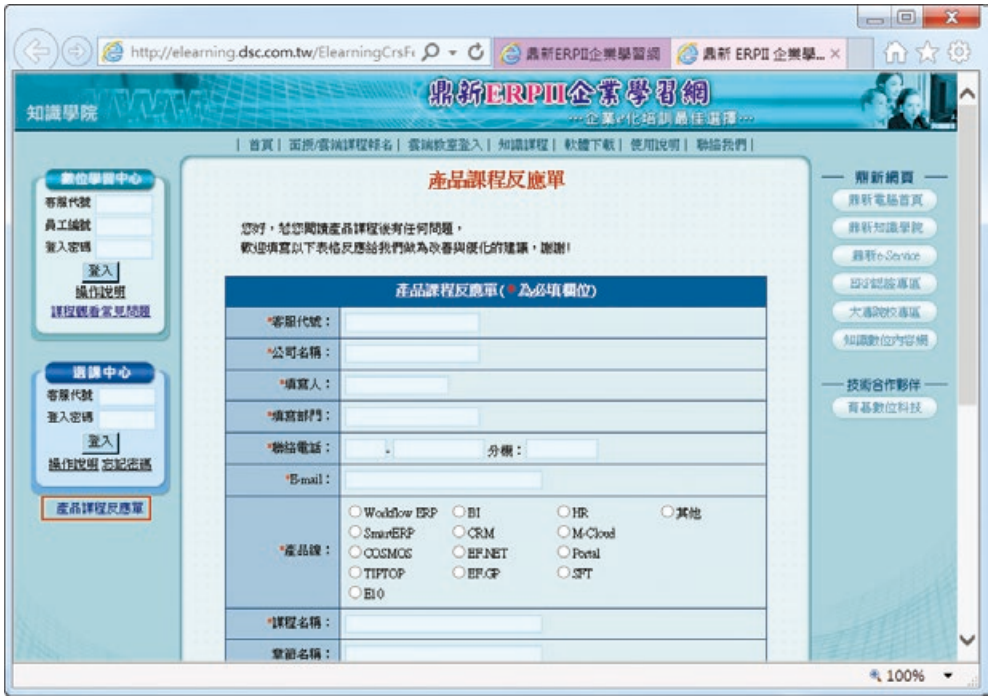
依報名表輸入登入資訊 (課程代號、客服代號、報名序號)

步驟 2：進入課程畫面，講師開始上課會有訊息通知，請點選『是』，即可聽講師授課。



五、課程問題聯繫方式

若有相關課程或報名問題，可至「鼎新 ERPII 企業學習網」填寫產品問題反應單，將會有專人回覆您，您也可以透過雲管家『智能客服』詢問課程相關問題。



附錄二 鼎新用戶服務平台使用手冊

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。
- 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。
- 點選「查看歷史案件記錄」，可檢視所有已反應案件。
- 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. 線上客服 - 客戶問題 FAQ

【設置目的】客戶問題 FAQ 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「客戶問題 FAQ」題庫，自我排除方式參考。

若找不到您想要的解答，可利用「線上客服問題登錄」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. 線上客服 - 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. 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。

7. 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。

8. 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。

9. 文件下載區－產品文件下載

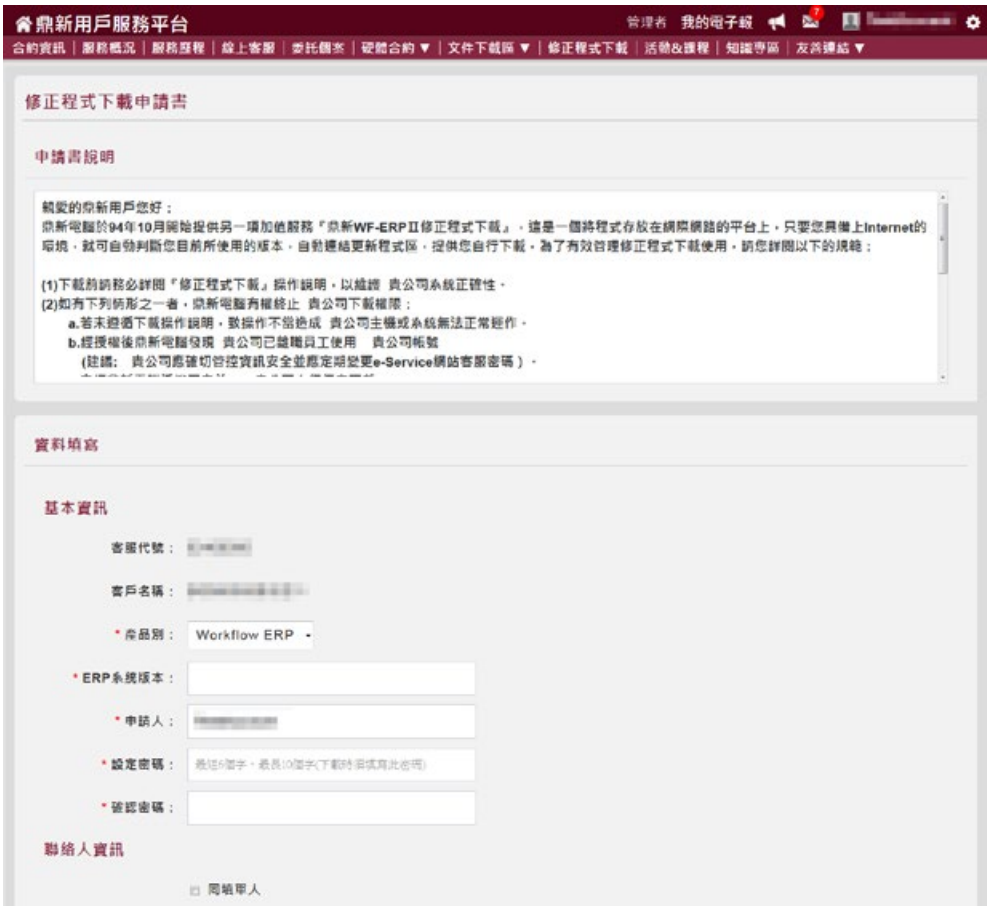
【設置目的】此功能授權給鼎新合約客戶下載使用，想知道最新產品功能及作業程序，建議您可以下載參考文件。

10. 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。



11. 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。

12. 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。

13. 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

14. 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。

15. 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】

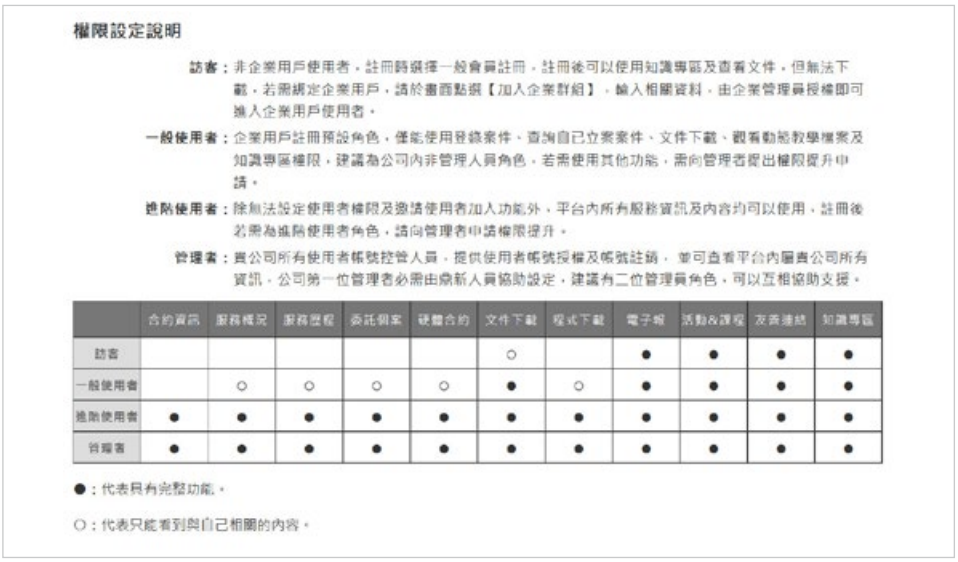
- 個人設定。
- 變更密碼。
- 用戶管理（屬管理者權限）。

16. 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。

17. 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。

18. 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 8 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/IE8 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：

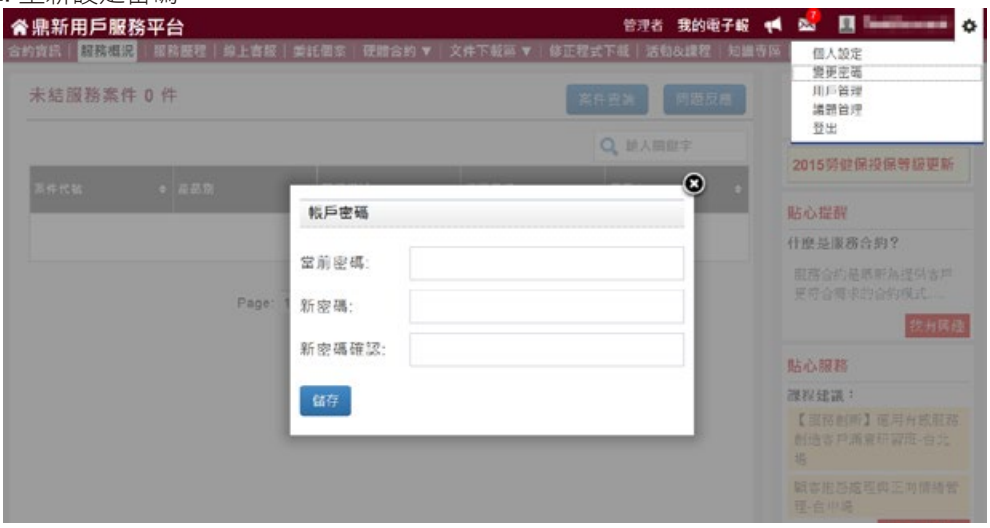
1. 請進入網址 http://service.digiwin.biz
2. 點選【忘記密碼】
3. 請於畫面視窗輸入您的 e-mail ，並點選【找回我的密碼】，系統會寄送重設密碼的信件到您的 e-mail 信箱。

(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

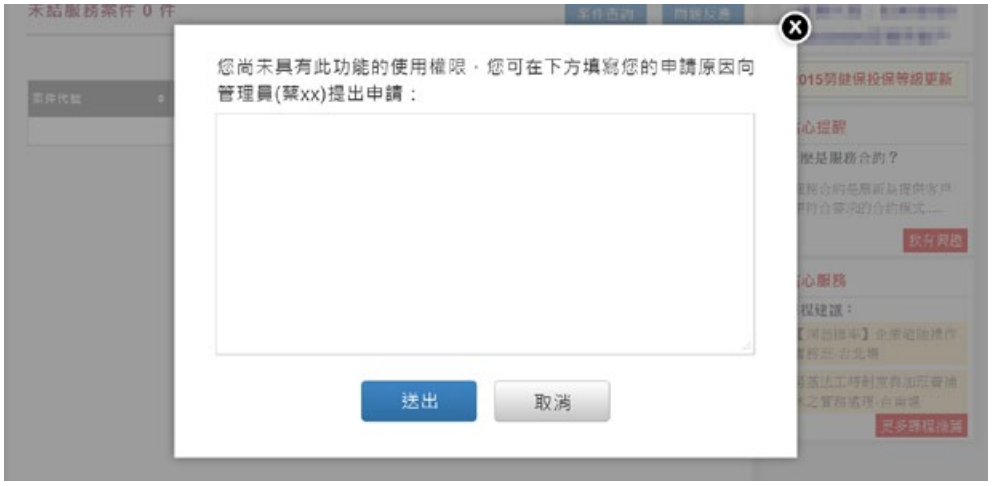


3. 點選【儲存】 即可變更密碼

(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。

附錄三 各分公司地圖及客服電話

一、 台北總公司位置圖 客服專線：(04)2305-7272

地址：23146 新北市新店區中興路一段 222 號
電話：02-89111688　傳真：02-89110666

二、桃園分公司位置圖 客服專線：(03)336-9070

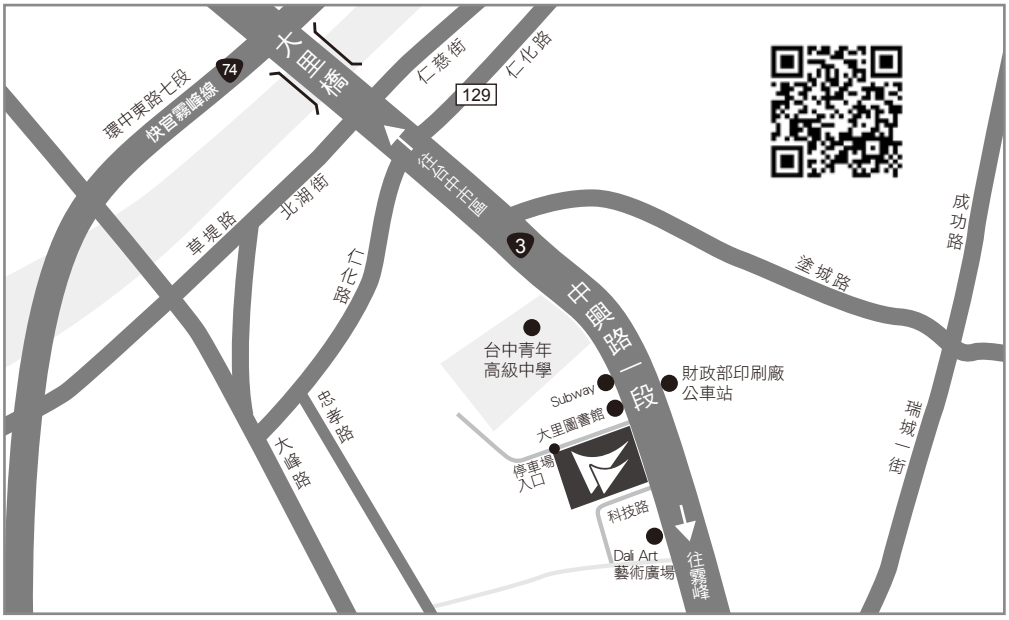
地址：33066 桃園縣桃園市復興路 207 號 15 樓
電話：03-3369866　傳真：03-3369811

三 、新竹分公司位置圖 客服專線：(03)515-3223

地址：30042 新竹市東大路一段 118 號 12 樓
電話：03-5342030　傳真：03-5351180

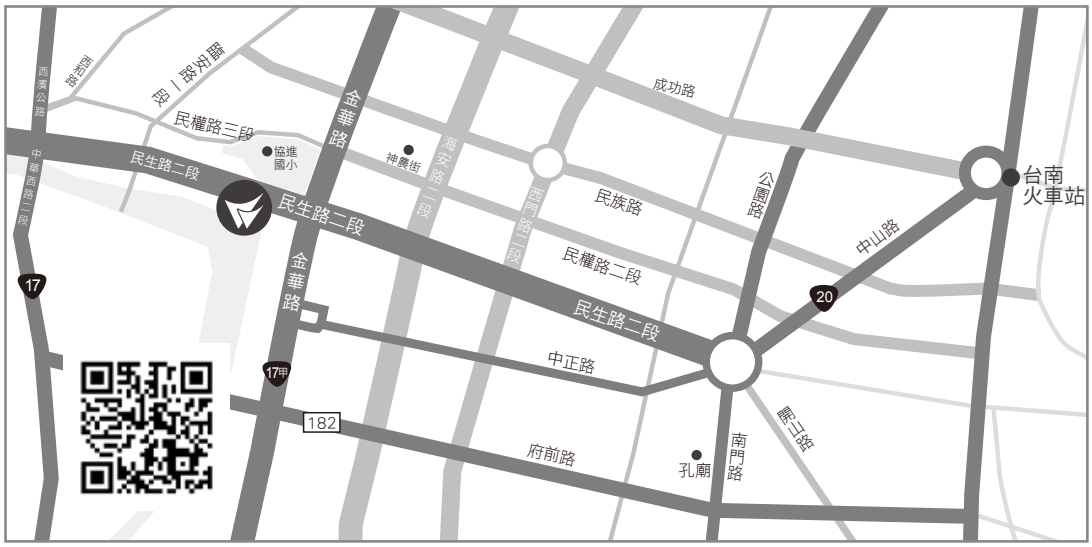
四、台中分公司位置圖 客服專線：(04)2305-7272

地址：41267 台中市大里區東湖里中興路一段 161 號
電話：04-23054567　傳真：04-2493-1806



五、台南分公司位置圖 客服專線：(06)228-2318

地址：70054 台南市民生路二段 307 號 2 樓
教室：70054 台南市民生路二段 307 號 15 樓
電話：06-2280198　傳真：06-2283198



六、 高雄分公司位置圖 客服專線：(07)395-8591

地址：80765 高雄市九如一路 502 號 22 樓 B1 室
電話：07-3958591　傳真：07-3958461

Workflow ERP iGP 客戶服務手冊

◆ 台北總公司：新北市新店區中興路一段 222 號
TEL: (02)8911-1688 FAX: (02)8911-0888

◆ 桃園分公司：桃園市復興路 207 號 15 樓
TEL: (03)336-9866 FAX: (03)336-9811

◆ 新竹分公司：新竹市東大路一段 118 號 12 樓
TEL: (03)534-2030 FAX: (03)535-1180

◆ 台中分公司：台中市大里區東湖里中興路一段 161 號
TEL: (04)2305-4567 FAX: (04)-2493-1806

◆ 台南分公司：台南市民生路二段 307 號 2 樓
TEL: (06)228-0198 FAX: (06)228-3198

◆ 高雄分公司：高雄市九如一路 502 號 22 樓之 B1 室
TEL: (07)395-8591 FAX: (07)395-8461