

鼎新服務雲管家基本說明

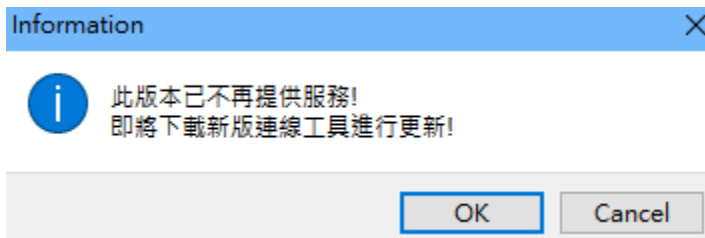
目錄

一、	安裝鼎新服務雲管家	3
二、	登入/登出/關閉鼎新服務雲管家.....	5
	1.如何登入雲管家.....	5
	2.如何登出雲管家.....	8
	3.如何關閉雲管家.....	9
三、	服務雲管家功能說明	10
	(一)基本功能	10
	1.1 切換產品線	10
	1.2 設定中心	10
	(二)我的管家	15
	(三)連線精靈	16

一、安裝鼎新服務雲管家

方式一：透過鼎新客服連線精靈自動昇級安裝

1. 開啟鼎新客服連線精靈時，若出現下圖訊息，按下【OK】按鈕，即會自動下載鼎新服務雲管家安裝程式進行安裝



方式二：手動安裝

- 1 [點此下載雲管家安裝程式](#)
2. 下載完成後直接執行該安裝檔安裝

鼎新服務雲管家安裝畫面如下圖，請按下【快速安裝】按鈕進行安裝



出現安裝完成畫面如下圖，請按下【完成】按鈕，會在 Windows 的程式集及桌面新增【鼎新服務雲管家】的捷徑如下圖，之後會自動執行鼎新服務雲管家



二、登入/登出/關閉鼎新服務雲管家

1.如何登入雲管家

執行鼎新服務雲管家後的畫面如下圖，必須登入系統才能使用雲管家功能，請點選【請登入】進行用戶的註冊登入



按下【請登入】後出現

- 1.【鼎新用戶服務平台帳號登入】
- 2.【服務雲帳號登入】(此功能暫未開放)



【鼎新用戶服務平台帳號登入】：

1. 已有鼎新用戶服務平台的帳號：

請輸入鼎新用戶服務平台的登入 E-Mail 及密碼，之後按下【登入】



首次以鼎新用戶服務平台帳號登入時，須完善服務雲帳號資訊



出現驗證用戶身份畫面如下圖，請按下【發送】按鈕，之後至信箱中收驗證 Mail，將驗證碼輸入後按下【確定】按鈕即完成服務雲帳號綁定。往後即可直接以鼎新用戶服務平台帳號登入。

2.沒有鼎新用戶服務平台帳號：

請點選【註冊】按鈕，註冊鼎新用戶服務平台帳號



鼎新用戶服務平台帳號登入

E-Mail 請輸入E-Mail

密碼 請輸入密碼

☐ 自動登入

登入 註冊

請點選【我知道我們公司的客服代號及客服密碼】進行企業會員註冊：



選擇註冊類型

☒ 我知道我們公司的客服代號與客服密碼

☐ 不，我不知道

企業會員註冊 一般會員註冊

輸入貴公司的**客服代號**與**客服密碼**，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**】，您的鼎新用戶服務平台帳號即建立完成，然後再回到雲管家界面以鼎新用戶服務平台帳號進行登入。

客服代號登入 或 前一頁

客服代號：

輸入客服代號

客服密碼：

輸入客服密碼

建立會員

您已完成合約帳戶的驗證，接下來請您建立個人帳號

會員註冊

返回登入

顯示名稱

*

電子郵件

*

密碼

*

確認密碼

*

您的語言

繁體中文

*

建立

2.如何登出雲管家

在【歡迎您使用鼎新 ERP】的地方按滑鼠右鍵，即可出現【登出】字樣，點選後即可登出當前所登入的帳號



3.如何關閉雲管家

方法一：在作業系統工作列右下方的鼎新服務雲管家圖示，按滑鼠右鍵，選擇【退出】即可關閉鼎新服務雲管家



方法二：於設定中心->主頁，設定雲管家關閉的模式

主頁：

1.隱藏到任務欄通知區域，不退出程式：

於雲管家主畫面按 X 關閉時，隱藏到任務欄通知區域

2.退出程式：

於雲管家主畫面按 X 關閉時，直接關閉雲管家



三、服務雲管家功能說明

(一)基本功能

1.1 切換產品線

依客戶所購買的產品來顯示，可用於不同產品問題的反應，例如，要發送 WF ERP 線上問題登錄，就選 WF-ERP，要發送 Smart ERP 線上問題登錄，就選 SERP。



1.2 設定中心

可設定各項系統基本設定值



【登入】：可設定是否於開機自動啟動雲管家



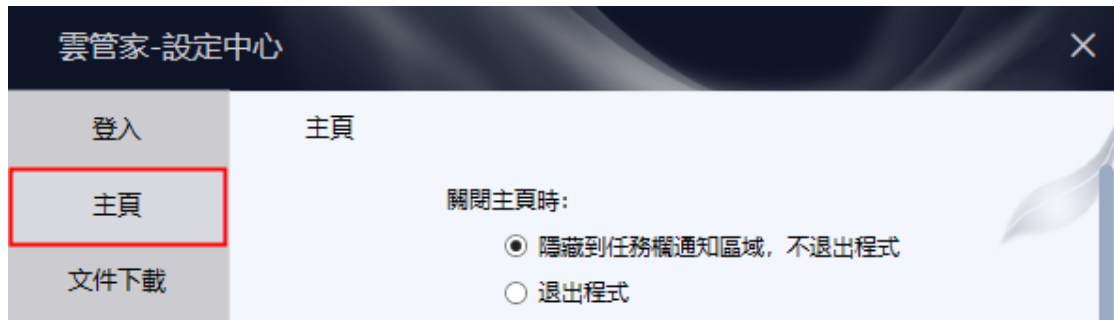
【主頁】：設定雲管家關閉的模式

1.隱藏到任務欄通知區域，不退出程式：

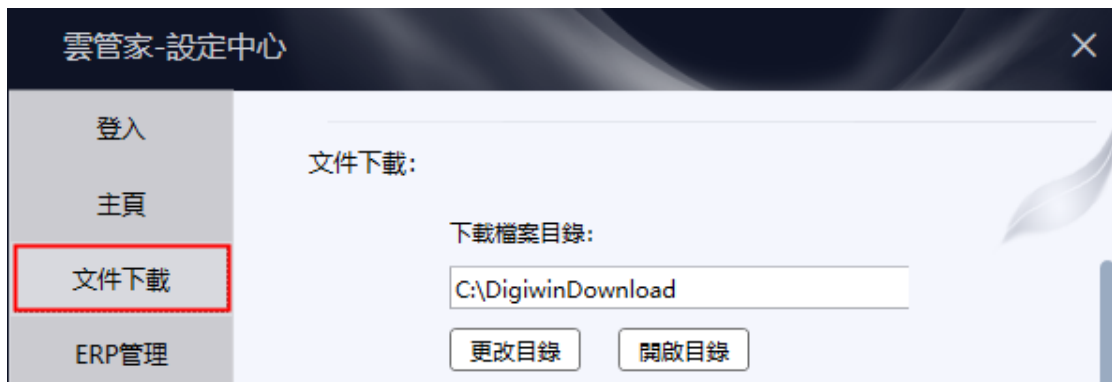
於雲管家主畫面按 X 關閉時，隱藏到任務欄通知區域

2.退出程式：

於雲管家主畫面按 X 關閉時，直接關閉雲管家



【文件下載】：設定下載文件時預設的目錄



【ERP 管理】：設定 ERP 安裝目錄

雲管家-設定中心

登入
主頁
文件下載
ERP管理

ERP管理:

ERP安裝根目錄:

更改目錄 開啟目錄

【多產品管理】：如貴公司有購買多項鼎新產品，可於此設定每次登入雲管家預設的產品線，提供該產品線相關的服務。



雲管家-設定中心

登入
主頁
文件下載
ERP管理
多產品管理
個人中心
多語言管理
文字客服連線設置

更改目錄 開啟目錄

多產品管理:

WF-ERP
WF-ERP
TIPTOP ERP
SERP
BPO
EFGP
CosmosERP
Oracle
e-B Online
BI
CRM
HEP

【個人中心】：個人註冊時的相關資料



雲管家-設定中心

登入
主頁
文件下載
ERP管理
多產品管理
個人中心
多語言管理

個人中心：

使用者名稱	gongshang...
手機	...
郵箱	...
管道	ERP
產品別	WF-ERP
版本	
到期日	2018-07-31

【多語言管理】：設定雲管家界面所要呈現的語言，可選擇繁體及簡體



雲管家-設定中心

登入
主頁
文件下載
ERP管理
多產品管理
個人中心
多語言管理

個人中心：

語言別

繁體中文
簡體中文
繁體中文

【文字客服連線設置】:與文字客服進行交談時,進行連線是否要經過同意。

1.每次詢問是否同意連線：

與文字客服進行交談時,如果客服人員發起要進行連線時,須要經過客戶點選同意才能連線

2.僅限於今日自動同意連線

與文字客服進行交談時,如果客服人員發起要進行連線時,當日都不用經客戶點選同意即可連線(此設定隔天會自動失效)



(二)我的管家

我的管家是登入鼎新服務雲管家後的首頁，其中包含了客服專員(尚未開放)、知識搜尋(尚未開放)、案件提交(尚未開放)、文字客服(尚未開放)、智能客服(尚未開放)等功能。其中【未讀公告】，可查看服務雲管家所發送的公告通知。【處理中案件】可查看反應客服處理中的案件(尚未開放)。



(三)連線精靈

用於提供使用者電腦，讓鼎新電腦客服人員進行連線查看系統問題時使用。

1.被控端-取得 ID

按下取得 ID，提供客服人員 ID 及密碼，以供客服人員連線到您的電腦進行查看問題。

2.被控端-關閉所有 ID 及連線

關閉所有取得的 ID 及連線，此時就無法連線到此台電腦



3.主控端-連線

輸入對方被控端的連線 ID 及密碼，進行連線到對方的電腦

4.主控端-連線記錄

記錄當天的每筆連線記錄

