

# 鼎新服務雲管家基本說明

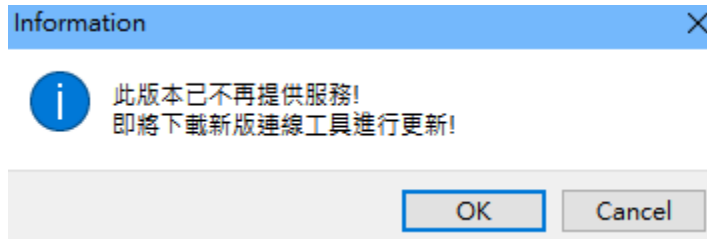
## 目錄

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.....	4
	1.如何登入雲管家.....	4
	2.如何登出雲管家.....	7
	3.如何關閉雲管家.....	8
三、	服務雲管家功能說明 .....	9
	(一)基本功能 .....	9
	1.1 切換產品線 .....	9
	1.2 設定中心 .....	9
	1.3 個人中心 .....	13
	(二)我的管家 .....	15
	1.知識搜尋.....	16
	2.案件提交.....	17
	(三)連線精靈 .....	19
	(四)案件管理 .....	21
	4.1 案件管理介紹.....	21
	4.2 提交問題 .....	22
	(五)知識寶典 .....	27
	5.1 如何搜尋知識庫.....	28
	5.2 如何收藏知識庫.....	30
	5.3 如何查看已收藏的知識庫.....	30
	(六)智能客服 .....	33
	7.1 如何使用智能客服.....	33
	(七)資訊中心 .....	36

## 一、安裝鼎新服務雲管家

適用客群：已有安裝鼎新連線精靈，自動透過鼎新客服連線精靈升級安裝！

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



2. 升級完成後，Windows 的程式集及桌面會新增【鼎新服務雲管家】的捷徑。



## 二、登入/登出/關閉鼎新服務雲管家

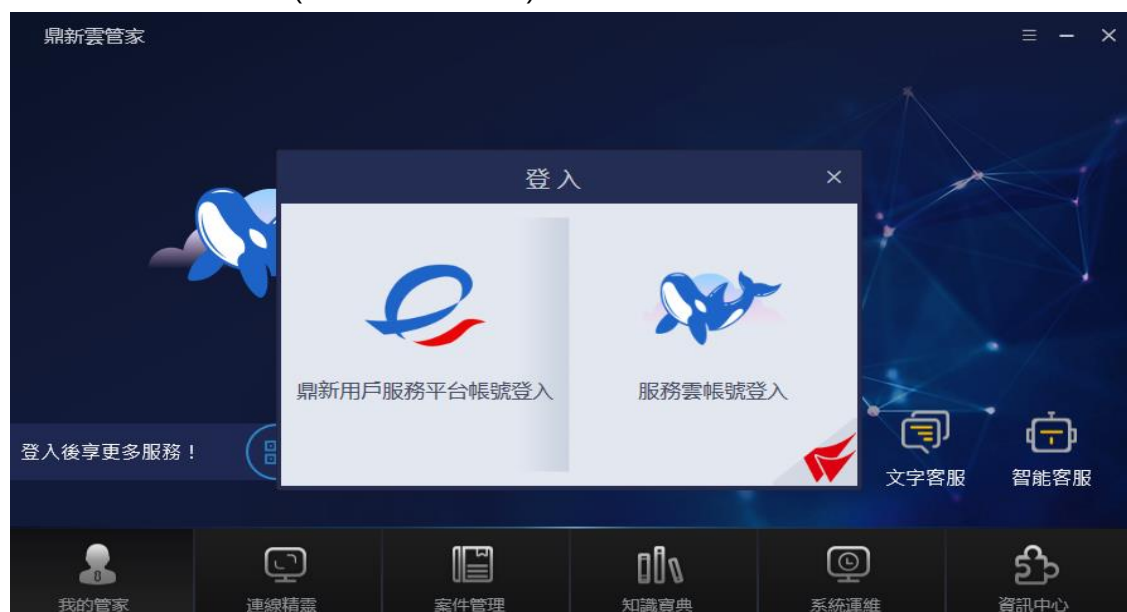
### 1.如何登入雲管家

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



## 【鼎新用戶服務平臺帳號登入】：

## 1. 已有鼎新用戶服務平臺的帳號：

請輸入鼎新用戶服務平臺的登入 E-Mail 及密碼，之後按下【登入】



首次以鼎新用戶服務平臺帳號登入時，須完善服務雲帳號資訊。完善服務雲帳號資訊之後，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臺帳號登入。



## 2.沒有鼎新用戶服務平臺帳號：

請點選【註冊】按鈕，註冊鼎新用戶服務平臺帳號



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臺帳號即建立完成，然後再回到雲管家介面以鼎新用戶服務平臺帳號進行登入。

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

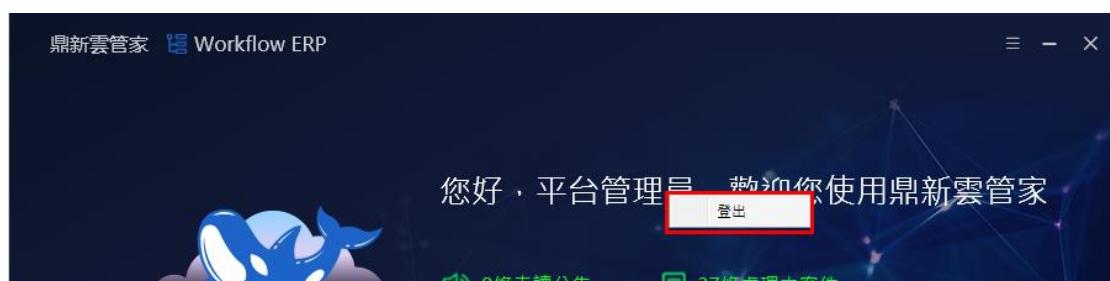
繁體中文

\*

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 WorkFlow ERP 線上問題登錄，就選 WorkFlow ERP，要發送 Smart ERP 線上問題登錄，就選 Smart ERP。



#### 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



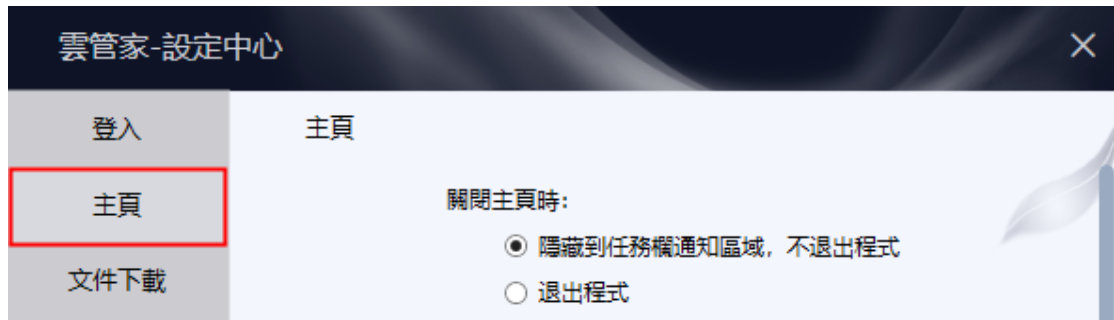
【主頁】：設定雲管家關閉的模式

1.隱藏到任務欄通知區域，不退出程式：

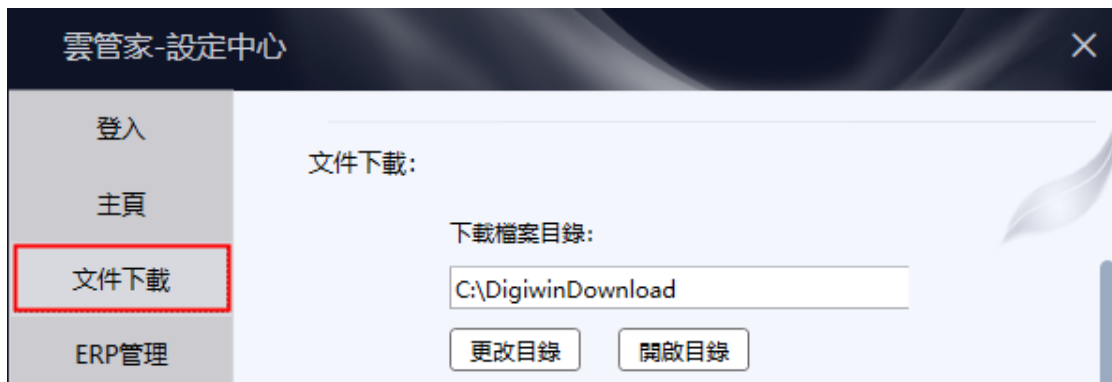
於雲管家主畫面按 X 關閉時，隱藏到任務欄通知區域

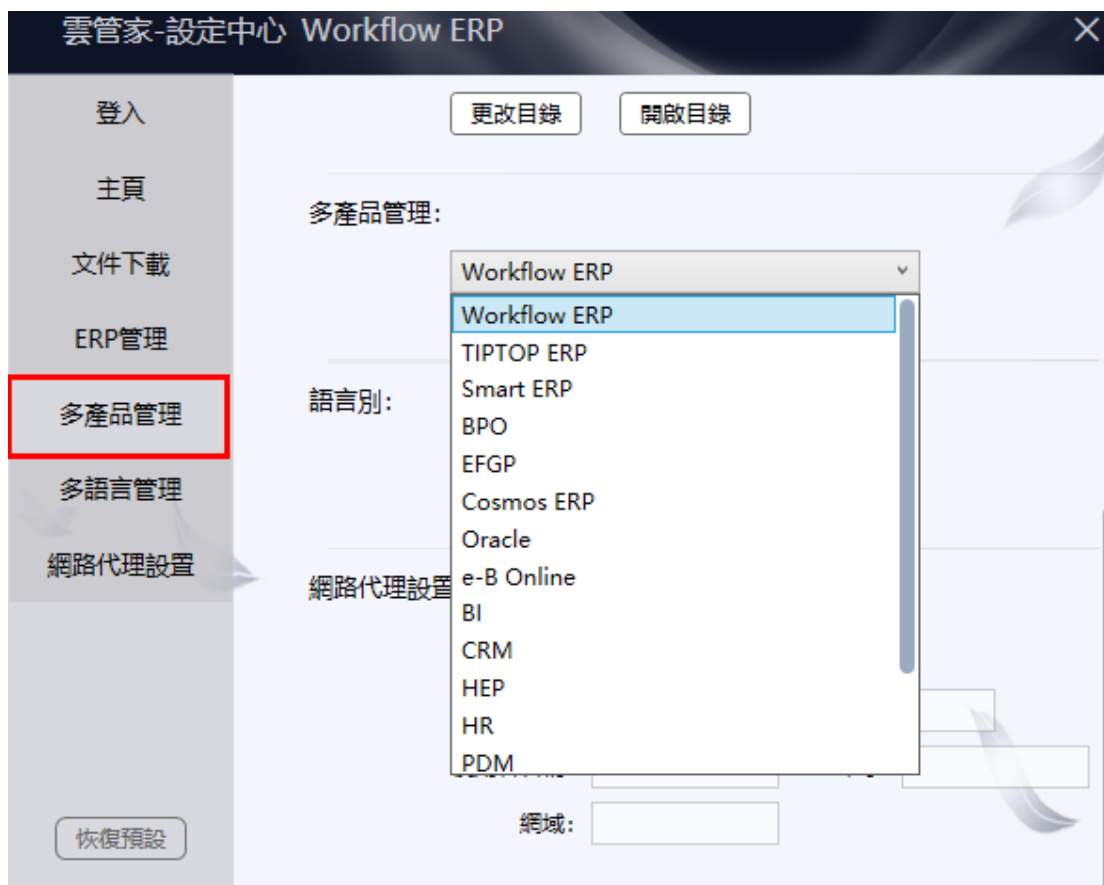
2.退出程式：

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****【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**

【多語言管理】：設定雲管家介面所要呈現的語言，可選擇繁體及簡體



雲管家-設定中心 Workflow ERP

登入 更改目錄 開啟目錄

主頁

文件下載

ERP管理

多產品管理

多語言管理

網路代理設置

多產品管理:

Workflow ERP

語言別:

繁體中文  
簡體中文  
繁體中文

網路代理設置:

【網路代理設置】：如果貴公司上網是透過 Proxy 網路代理上網時，可在網路代理設置進行設定，可設定直接使用瀏覽器的設置，或是以手動方式自行設置



雲管家-設定中心 Workflow ERP

登入 更改目錄 開啟目錄

主頁

文件下載

ERP管理

多產品管理

多語言管理

網路代理設置

多產品管理:

Workflow ERP

語言別:

繁體中文

網路代理設置:

代理類型: 不使用代理

代理地址: 不使用代理

使用者名稱: 使用瀏覽器設置

密碼: 手動設置

網域:

連接埠:

恢復預設

### 1.3 個人中心

可查看個人註冊時的相關資料及系統通知公告



【我的資料】：註冊時的基本資料



【通知公告】：可查看系統發送的公告

雲管家-個人中心

  
平台管理員 您好!

 我的資料

 通知公告

2018-11-26 10:49:29  
鼎新公告--雲管家即將推出新服務 - 提...  
鼎新服務雲管家為了提供更完整的服務，即將於11月底推出客戶詢問度極...  
[查看詳細>>](#)

2018-11-07 16:15:18  
鼎新公告--鼎新服務雲管家 全新網站啟動  
親愛的客戶 您好：我們將透過網站提供服務雲管家相關功能說明，讓您一點...  
[查看詳細>>](#)

2018-11-06 10:21:16  
鼎新公告--比今年3月《勞基法增修》更令...  
《勞動事件法》草案已通過，鼎新知識學院邀請人資專家謝清風與林娟老師來...  
[查看詳細>>](#)

2018-10-01 17:19:12  
鼎新公告--鼎新客服連線精靈 因互連 而...  
親愛的鼎新客戶您好：為了提供更有效率的服務管道，也期望與您擁有更緊...  
[查看詳細>>](#)

-14-

win your digi<sup>value</sup> 贏在數位價值 

## (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、案件提交、文字客服(尚未開放)、智慧客服(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。



## 1. 知識搜尋

可以透過關鍵字的形式搜尋知識庫，通過檢索關鍵字可以找到相關問題的解決方案。解決方案包含文字形式、圖文形式，以及影音形式。詳細使用可參考(五)知識寶典裡的說明。

### 1.1 選擇所要搜尋的產品線



### 1.2 點選知識搜尋按鈕





### 1.3 輸入搜尋的條件

例如：想要搜尋有關於成本的影音知識庫，先點選【影音】，然後在搜尋欄內輸入成本，再按下搜索按鈕，即可搜尋有關成本的影音知識庫內容。



## 2. 案件提交

可以提交問題到客服中心，由客服人員為您回覆說明。詳細使用可參考(四)案件管理裡的說明。

### 2.1 選擇所要提交問題的產品線



## 2.2 點選提交問題按鈕後即可跳到案件提交的介面。



### (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

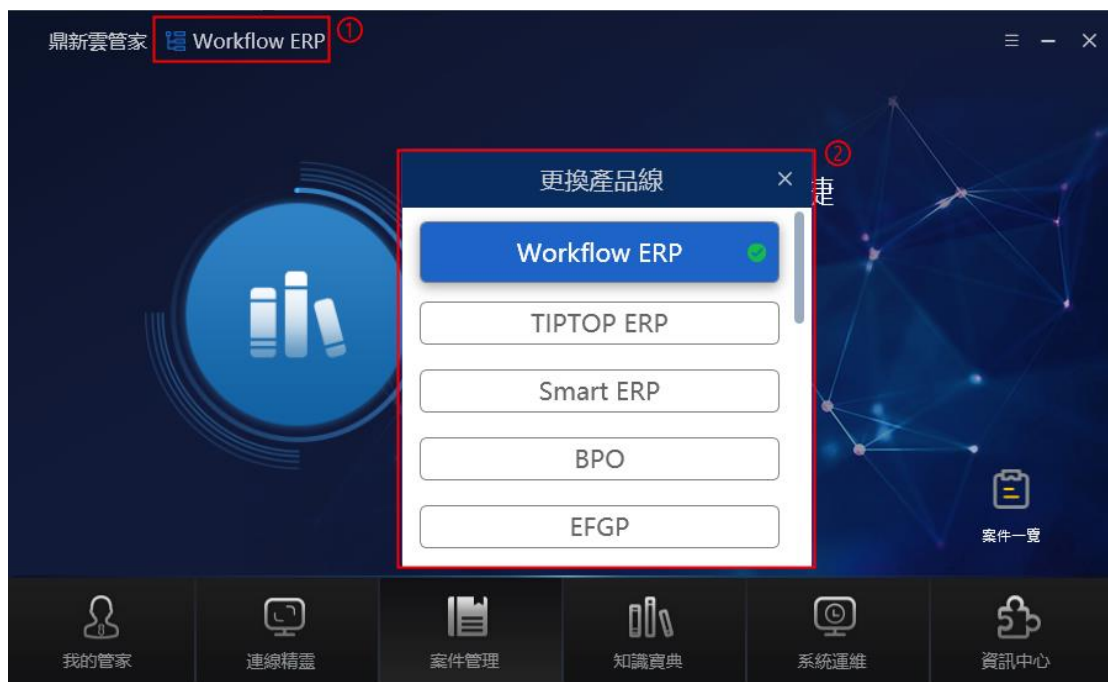


## (四)案件管理

案件管理主要就是針對客戶已經提交到客服中心的案件管理，主要是追蹤案件的處理進度（處理中，還是已結案），查看案件的處理結果，以及歷史案件的處理描述。

### 4.1 案件管理介紹

案件管理介面可以看出所選擇的【產品線】，正在處理中的案件數量以及已經解決的案件數量。點選處理中的案件數可以直接連結到案件一覽裡面的處理中的案件。



## 4.2 提交問題

### 4.2.1 選擇所要提交問題的產品線



### 4.2.2 點選提交問題按鈕

點選提交問題按鈕後即可跳到案件提交的界面，反應您的系統使用問題。



#### 4.2.3 輸入所要反應的使用問題，並提交問題

##### 1.增加附件：

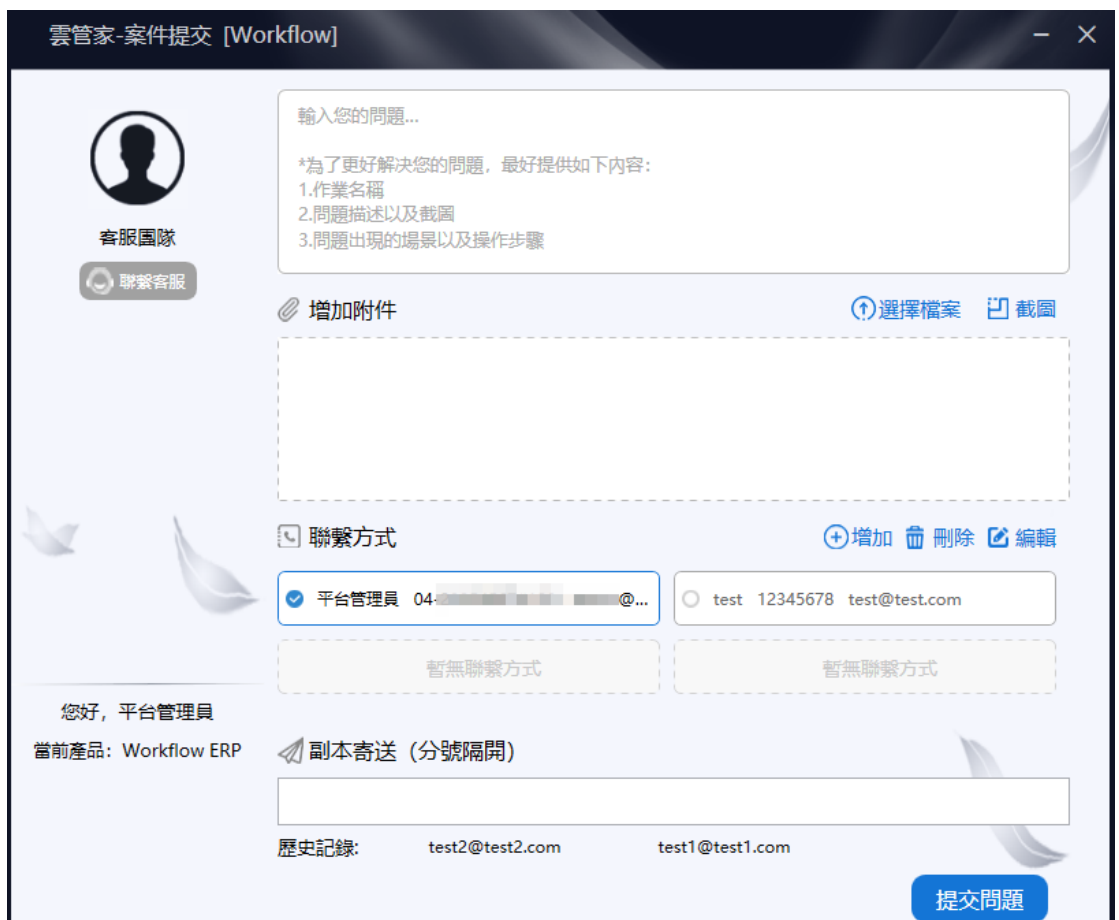
點選【選擇檔案】可以選擇要上傳的附件。點選【截圖】可開啟截圖功能，截圖後會自動成為附件。

##### 2.聯繫方式：

提供本次反應問題者的聯繫方式，只能選擇一位。可利用增加、編輯、刪除等功能來進行維護。

##### 3.副本寄送：

將本次反應的問題內容，同時寄送給副本收件人員。於提交問題後，該副本寄送名單，會儲存在歷史記錄，以供下回快速點選加入。



雲管家-案件提交 [Workflow]

輸入您的問題...

\*為了更好解決您的問題，最好提供如下內容：

- 1.作業名稱
- 2.問題描述以及截圖
- 3.問題出現的場景以及操作步驟

增加附件

選擇檔案 截圖

聯繫方式

增加 刪除 編輯

平台管理員 04: [redacted]@... test 12345678 test@test.com

暫無聯繫方式 暫無聯繫方式

您好，平台管理員  
當前產品：Workflow ERP

副本寄送（分號隔開）

歷史記錄: test2@test2.com test1@test1.com

提交問題



#### 4.2.4 案件提交後，系統會發送問題提交成功的 MAIL 給聯繫人及副本寄送人



【鼎新服務雲】

### 系統使用問題反饋

親愛的用戶您好！

歡迎您使用鼎新服務雲，您通過鼎新服務雲提交的問題已提交成功，客服將第一時間為您處理！案件單詳細資訊如下：

產品線	Workflow ERP[ 02 ]	客服代號		合約等級	
案件代號	ES0000039068	客戶名稱	鼎新電腦股	填單時間	2018-11-20 17:25:30
連絡人	平台管理員	E-Mail		電話	
附件	無				
問題描述	進貨單無法拋應付憑單				

內部自動發送郵件請勿回覆

鼎新電腦 版權所有 Copyright © Data Systems Consulting Co., Ltd. All rights reserved.

DigivinSoft

註：案件提交的功能也可以從【我的管家】頁面的『案件提交』來使用





### 4.3 案件一覽

點【案件一覽】按鈕後，就可以看到您所有案件的詳情。其中包含處理中及近三個月已結案的案件。

註：新註冊的雲管家用戶，如果以前曾有反應案件到客服中心，要到隔天才會看到這些案件



點選某一筆案件，再點一下【操作】欄位的按鈕，可查看目前案件的詳情及進度。

雲管家-案件一覽 [Workflow]

案件清單

全部案件 5

☐ 處理中 2

☐ 已結案 3

請輸入您的案件內容...

案件編號	日期	案件狀態	問題描述	處理人	操作
ES0000039058	2018-11-20 17:25:15	處理中	進貨單無法拋應付憑單		
web000771181	2018-09-27 17:11:09	處理中	預付流程如何使用		

1 / 1

雲管家-案件詳情

案件進度

提交問題 客服處理中 客服處理完畢

1 2 3

2018-11-20 17:25:15

案件詳情

系統版本:

反映人信箱:

問題描述: 進貨單無法拋應付憑單

處理描述: ● 2018-11-20 17:25:15  
提交問題

## (五)知識寶典

知識寶典是一種類似 Google 的搜尋引擎，可以透過關鍵字的形式搜索知識庫，通過檢索關鍵字可以找到相關問題的解決方案。解決方案包含文字形式、圖文形式，以及影音形式。知識寶典裡面的內容我們會定期更新完善，內容會越來越豐富。並且提供收藏功能，對您感興趣的內容點選收藏後，方便又快捷找到您感興趣的內容。還提供知識分享的功能，把您認為有用的知識分享給其他人。

【模糊搜尋】：找出與輸入的關鍵字完全或部分符合的內容

【關鍵字搜尋】：找出與輸入的關鍵字完全符合的內容

【最新上架】：一個月內該產品線發佈的知識庫數量統計

【累計上架】：該產品線所有發佈的知識庫數量統計

【累計搜尋】：所有搜尋次數的數量統計

【累計查看】：搜尋到資料後，所有查看內容次數的數量統計

【最新上架影音題庫】：顯示該產品線目前最新上架的影音清單



## 5.1 如何搜尋知識庫

### 5.1.1. 選擇所要搜尋的產品別



### 5.2.2 輸入搜尋的條件

例如：想要搜尋有關於成本的影音知識庫，先點選【影音】，然後在搜尋欄內輸入成本，再按下搜尋按鈕，即可搜尋有關成本的影音知識庫內容。





註：搜尋知識庫的功能也可以從【我的管家】頁面的『知識搜尋』來使用



## 5.2 如何收藏知識庫

在所要收藏的知識庫內容右下方，點選【收藏】，即可將此則知識庫內容進行收藏。



## 5.3 如何查看已收藏的知識庫

點選【我的收藏】，即可查看已收藏的知識庫內容





## 5.4 如何分享知識庫

5.4.1. 可以將您認為有用的內容分享給其他同事，點選【分享】，將系統複製在剪貼簿裡的連結，以 MAIL 或是通訊軟體將該連結提供給您的同事。



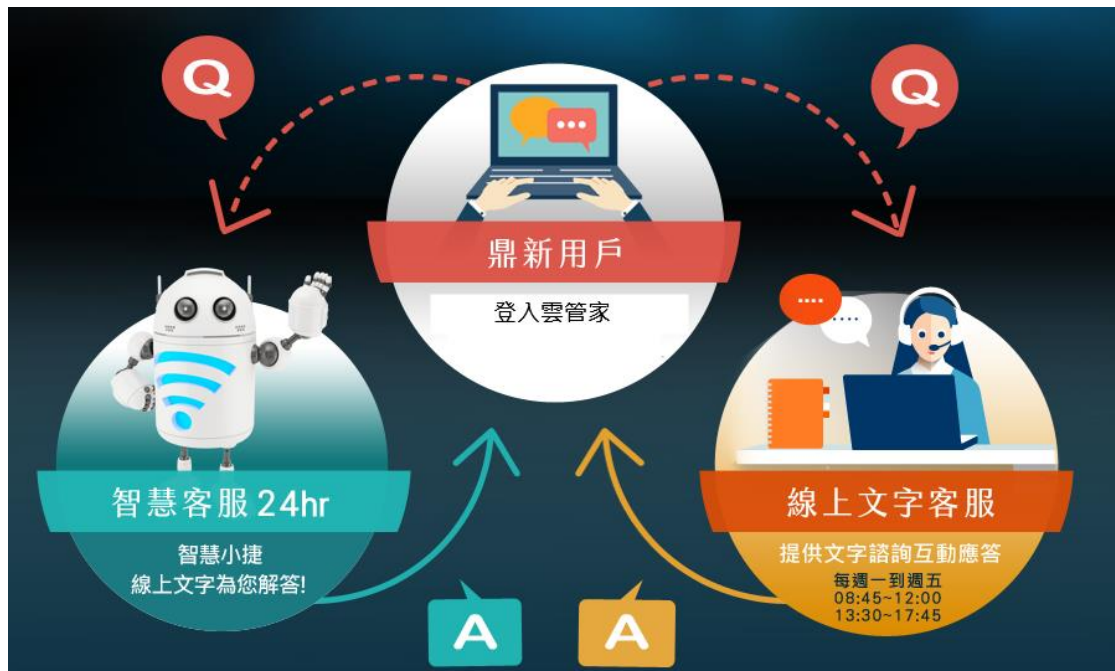
5.4.2.當您的同事登入鼎新服務雲管家複製剪貼簿的內容之後，就會出現如下所示對話視窗，點選【查看詳情】按鈕即可。





## (六)智能客服

可利用此項服務，透過文字方式，即時與機器人詢問系統操作問題，或與線上文字客服人員進行交談解決系統使用問題。



### 7.1 如何使用智能客服

#### 7.1.1 選擇產品別

(產用產品線：Workflow ERP、Smart ERP、CosmosERP/POS)



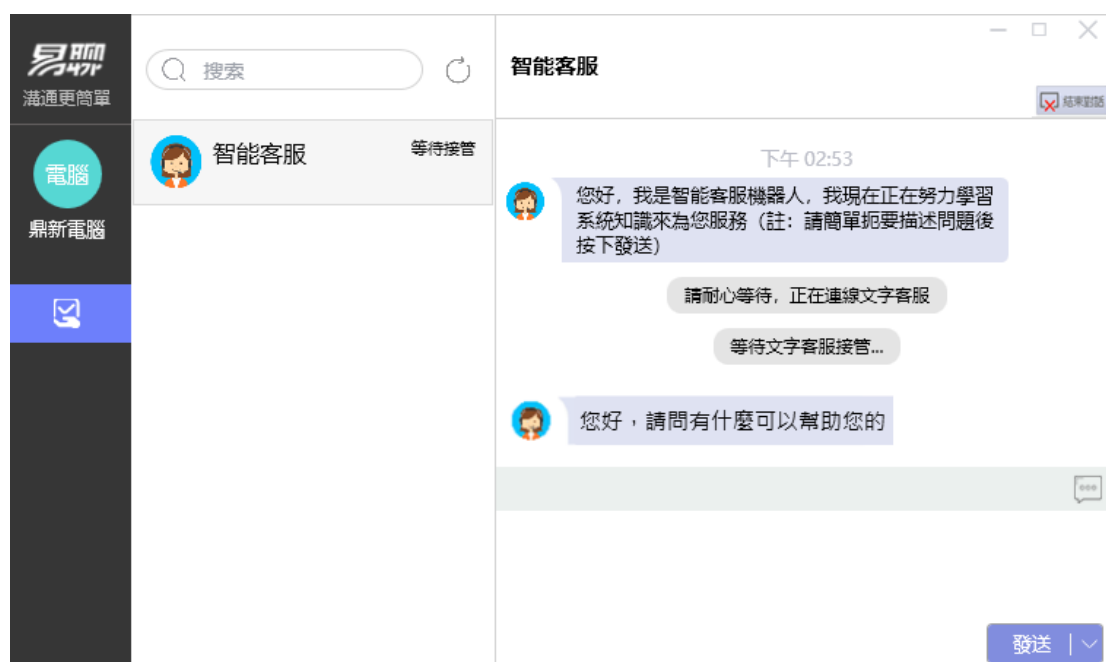
### 7.1.2 點選【智能客服】按鈕



### 7.1.3 進入後可與智能客服機器人直接詢問



#### 7.1.4 點選右上方【連線文字客服】按鈕，可與真人文字客服對談



## (七)資訊中心

目前提供串連到鼎新用戶服務平台各項功能，未來會持續增加其他項目的功能。

【合約資訊】：顯示合約購買模組或各項服務使用說明及使用狀況。

【修正程式下載】：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。(註：部份產品未提供此功能)

【系統文件下載】：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。

【活動&課程】：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。

【訂閱電子報】：提供鼎新最新消息發佈、各職能資訊及系統應用資訊。

【委託個案】：隨時提供鼎新為您客製化修改的程式內容及完成進度查詢。

【產品功能文件下載】：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。

【企業學習網】：串連到鼎新企業學習網站

註：詳細鼎新用戶服務平台使用說明[點此參考](#)。

