**CI-2314**



**催 款 函 製 作 暨 管 理 系 統**

Dunning Letter Management System

使 用 管 理 手 冊

版次：2023

Designed by Operation Automation Department (OAD)

Brian Li, #1429, [Brian.Li@sgs.com](mailto:Brian.Li@sgs.com)

Project Manager－Naomi Chu (Legal Department)

**系統設計原由**

1. **背景介紹**

SGS集團內之業務部門眾多，法務單位於執行帳款回收及訴訟過程中發現，各部門之交易條件以及帳務管理作法皆有差異，案件自業務部門到財務端執行應收帳款催收作業，再到案件提出交由法務端收件，接續執行帳款訴訟，種種原因導致曠日廢時，恐致錯過款項可回收之最佳時機。債權人SGS催告積欠款項之債務人，欠款相關通知之正確性、有效性將直接影響後續訴訟執行之攻防強度及周延性。因此構思本專案，希望能透過一個彙總的系統平台改善現有之問題(如：文件內容資訊錯誤，催收文件適用版本之擇定及執行時機不夠明確，相關執行時間、細節需透過詢問作業承辦方能進行了解，執行紀錄有時間差，未能及時並有效提供作為確認查核或於訴訟程序中舉證之依據，檔案紀錄分散儲存未能統一彙整，有資料遺失及查檢之困難…等)，並協助財務端簡化作業流程，降低因工作拆分而增加之橫向聯絡時間耗損，同時可節省人員工作時數，進而增加款項回收之可能。

1. **目的**

1. 整合並制定定型文稿，確認作業方式及流程。

2. 財務單位執行應收帳款催收作業流程之簡化。

3. 優化文件品質及提升工作效率。

4. 提高文稿內容正確率、有效降低工時、完善作業程序。

5. 系統紀錄留存，同時可供查檢、分析及利用。

1. **使用人員及權限職責**
2. 參與人員定義：
   1. 催款函製作及系統使用－財務部收款組主管及成員。
   2. 系統紀錄檢閱查核權－財務部經理、法務端主管。
   3. 系統程式修改、維護人員－OAD。
3. 收款員應完成之工作標準
4. 系統功能及操作程序之充份理解。
5. 掌握並正確執行系統操作步驟。
6. 正確之選擇要項、邏輯判斷及合理運用。
7. 函文類別內容及用途之正確理解(通知函、催收函、存證信函)。
8. 選擇個案適用之適切版本(通知函ABCD版本之差異)。
9. 依客戶於經濟部商業司登記資訊正確填寫寄送資料。
10. 完成後及時郵件通知或雙掛號郵寄予客戶。
11. 發函紀錄確實登載於BOSS系統。

**系統概述**

[執行程式 4](#_Toc149826830)

[啟動畫面 5](#_Toc149826831)

[系統主畫面 6](#_Toc149826832)

[資料匯入 7](#_Toc149826833)

[催款函 8](#_Toc149826834)

[製作通知函 9](#_Toc149826835)

[製作催收函 12](#_Toc149826836)

[製作存證信函 17](#_Toc149826837)

[歷程紀錄 22](#_Toc149826838)

[操作紀錄 26](#_Toc149826839)

[使用者資訊 27](#_Toc149826840)

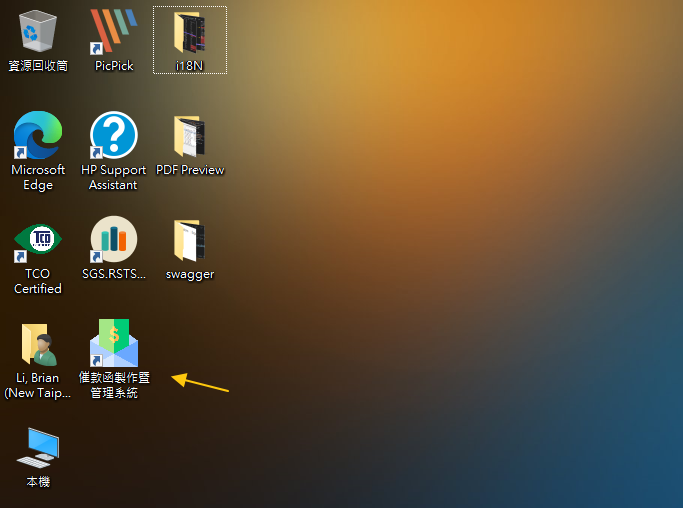
[附錄：](#_Toc149826841)

系統安裝 28

[系統更新 29](#_Toc149826842)

[尋求幫助 30](#_Toc149826843)

執行程式



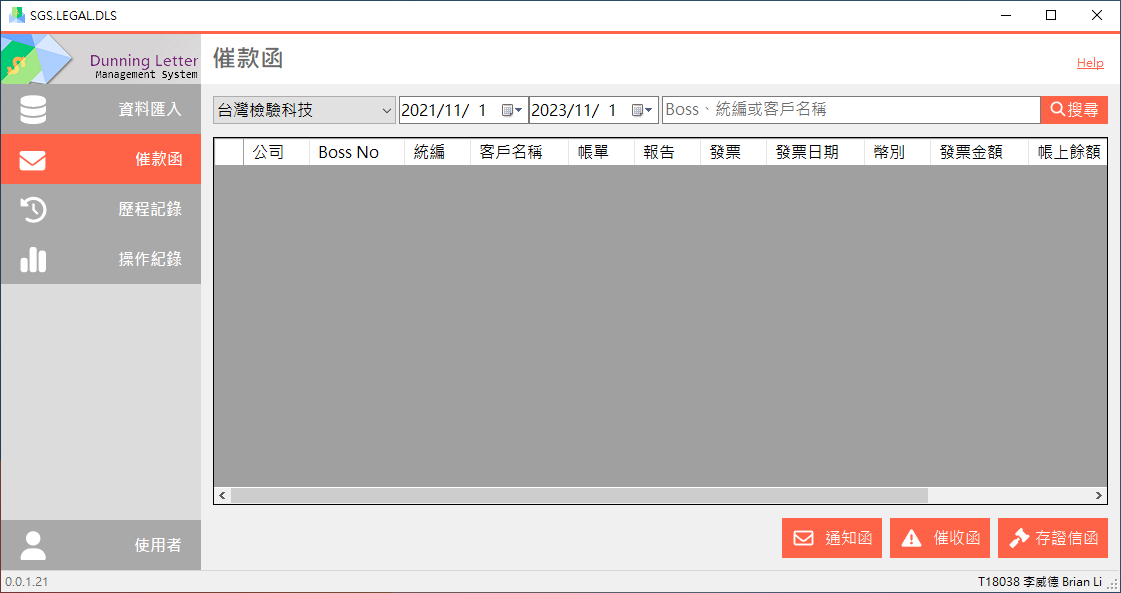
* 開啟「桌面」
* 點選「催款函製作暨管理系統」
* 如果沒看到捷徑，請先嘗試[安裝系統](#系統安裝)或者[尋求幫助](#尋求幫助)

啟動畫面



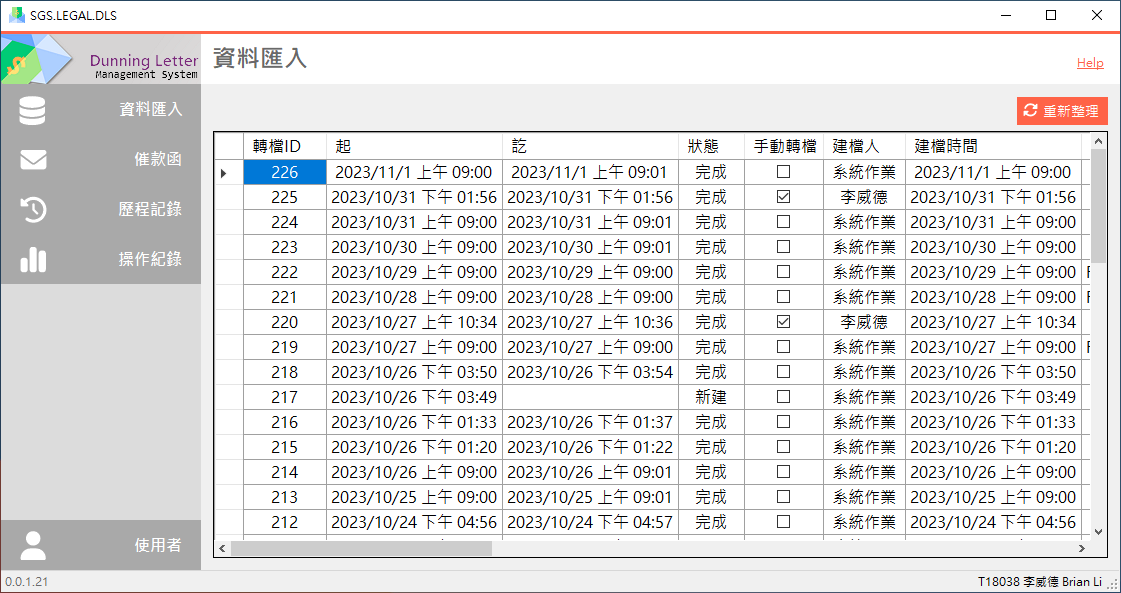
* 左下角顯示目前初始化項目
* 右下角顯示進度，100時開啟系統主畫面
* 開啟主畫面時如果顯示更新，請直接執行，參考[系統更新](#系統更新)

系統主畫面



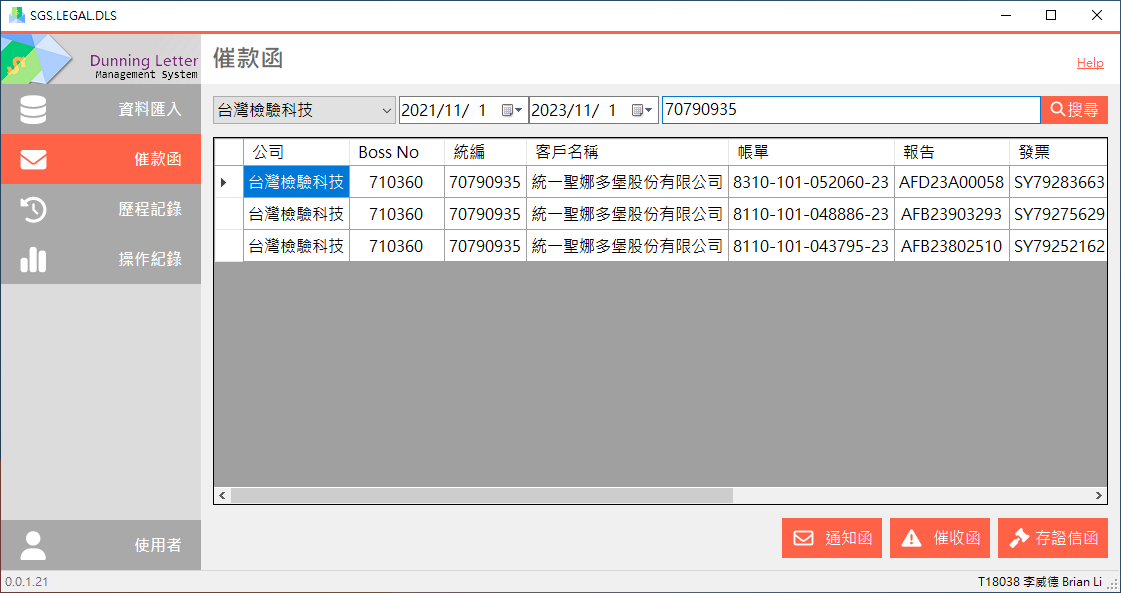
* 左側為**系統選單**，點選後於右側開啟功能 (上圖使用「催款函」示範)
* 左下角為**系統版本**，右下角為目前**使用者**
* 右上角**Help**可點選，詳見 [附錄：尋求幫助](#尋求幫助)

資料匯入



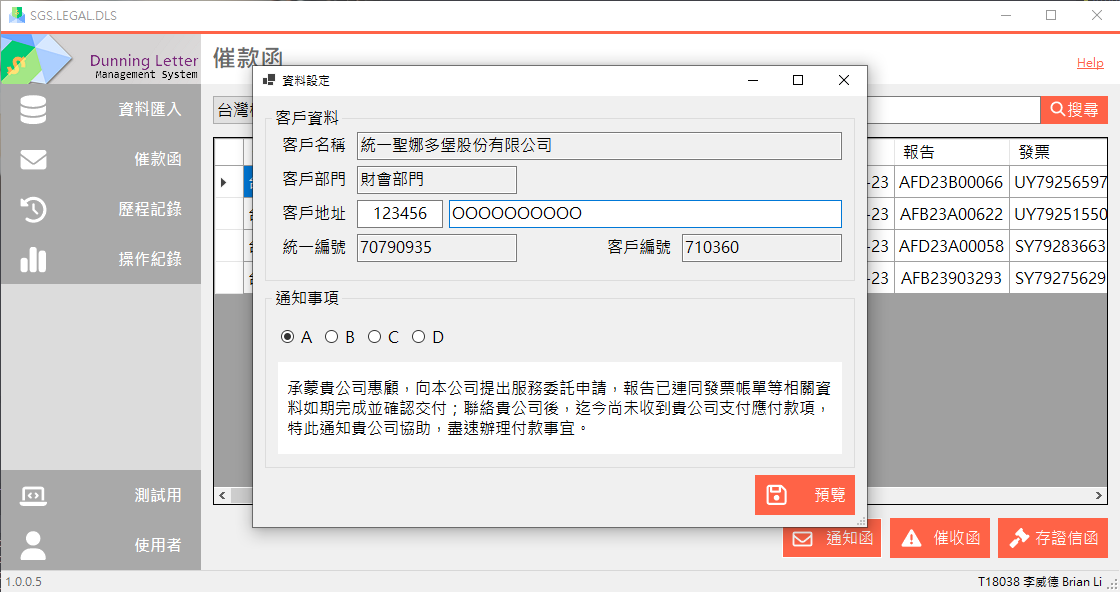
* 檢視BOSS資料匯入紀錄
* 包含每日排程**自動匯入**與人工**手動匯入**
* 右上角「重新整理」可取得最新紀錄

催款函



* 使用上方搜尋工具列搜尋客戶資料
  + 一次僅能搜尋一間公司 (台檢、台工、遠東、程智)
  + 日期區間為發票開立時間
  + 關鍵字可輸入統編、BOSS No.或客戶名稱
  + 關鍵字支援模糊搜尋，可輸入部分資料即可
* 輸入完畢按「搜尋」，結果會顯示於下方
* 如顯示多個客戶資料，請縮小篩選條件，直到單一客戶資料為止
* 篩選出單一客戶後，即可開始製作**催款函** (通知函、催收函、存證信函)

製作通知函



* 點選[催款函](#催款函)畫面右下「通知函」
* 輸入**客戶資料**，系統會進行資料檢查
* 選擇畫面下方**通知事項**，目前提供ABCD四種範本

**A版本－有服務報告且已連同發票帳單提供予客戶。**

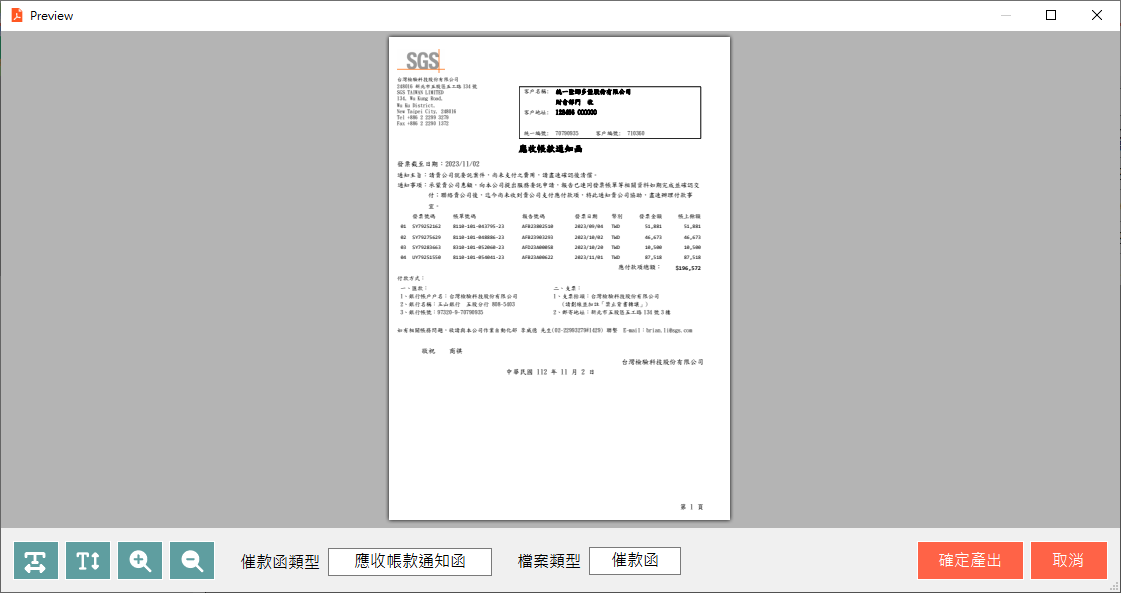
**B版本－無報告，發票帳單已提供予客戶。**

**C版本－已完成工作執行，但需請客戶先付款才提供報告及發票帳單。**

**D版本－預付款合約客戶，未依約支付款項。**

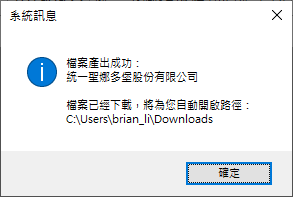
* 按「預覽」檢視產出結果

**製作通知函**

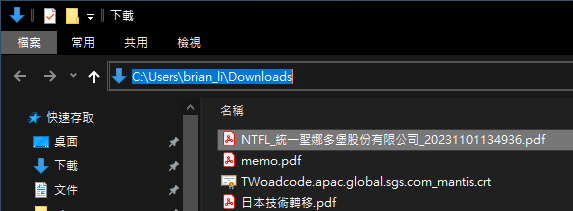


* 系統會顯示內容預覽
* 左下工具列可放大縮小檢視文件
* 畫面下方會顯示**催款函類型**與**檔案類型**
* 確認內容無誤，請按右下「確定產出」

**製作通知函**

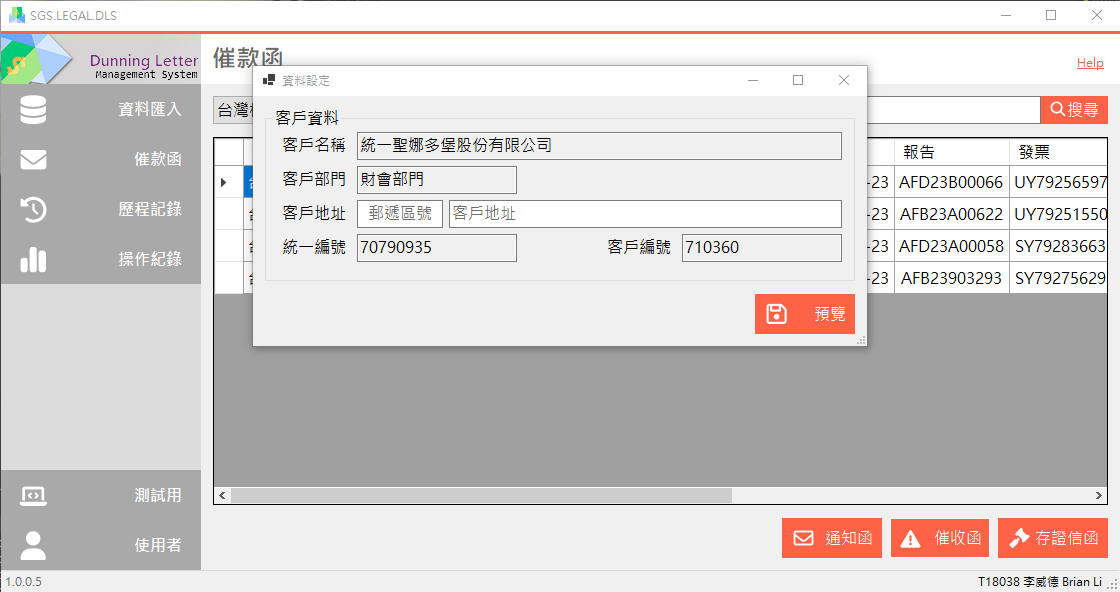


* 製作成功會顯示訊息，並將文件存放到「下載」目錄
* 按下「確定」後自動開啟「下載」目錄，如下圖



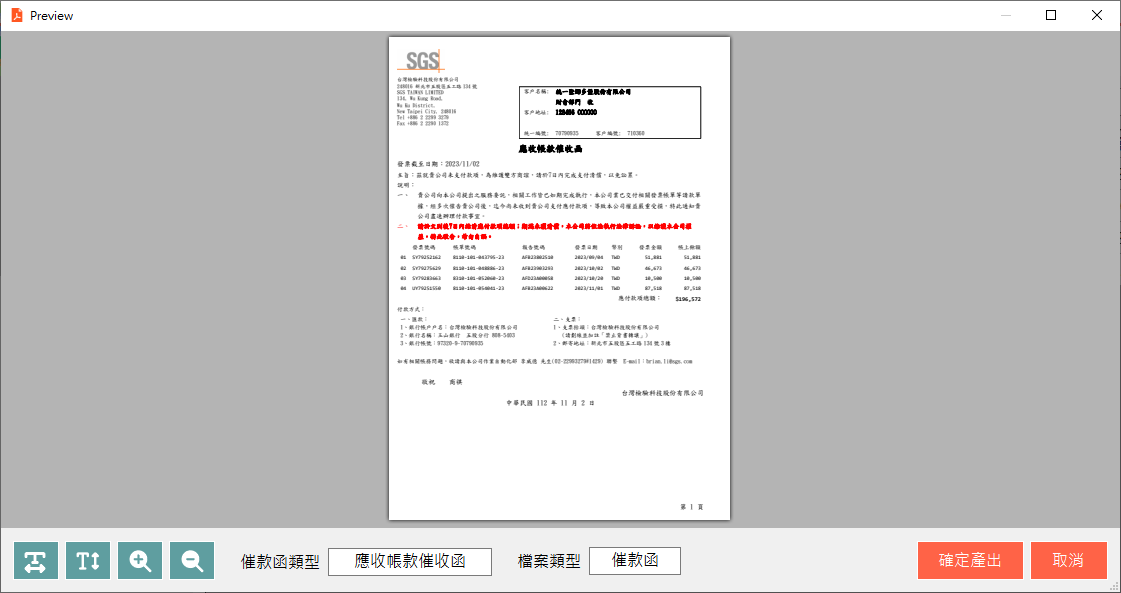
* 檔案可直接使用，例如：發送email給客戶

製作催收函



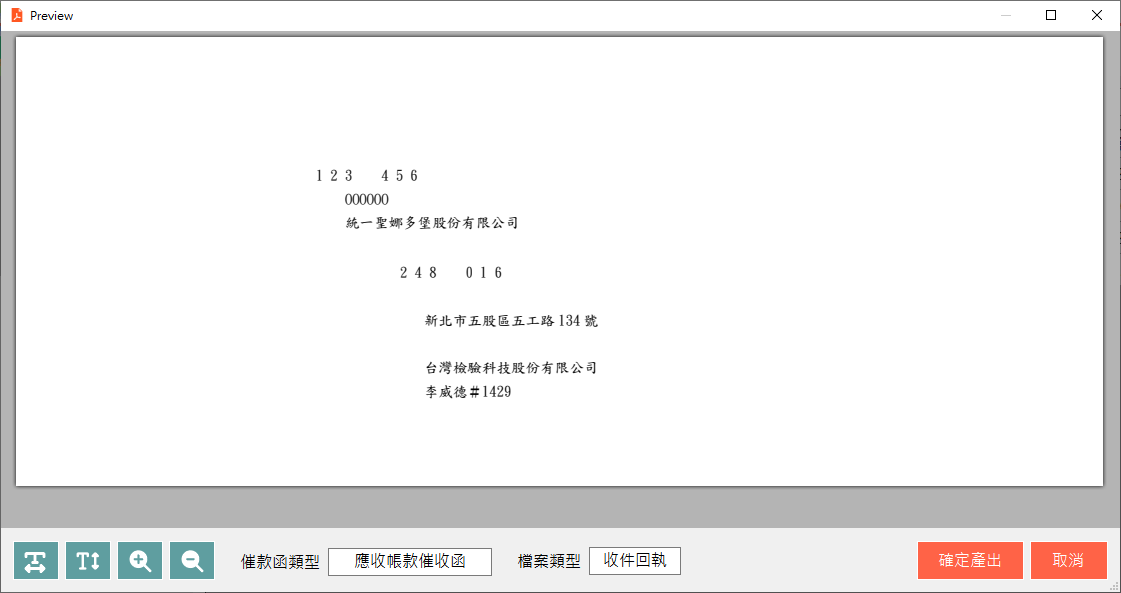
* 點選[催款函](#催款函)畫面右下「催收函」
* 輸入**客戶資料**，系統會進行資料檢查
* 按「預覽」檢視產出結果

**製作催收函**



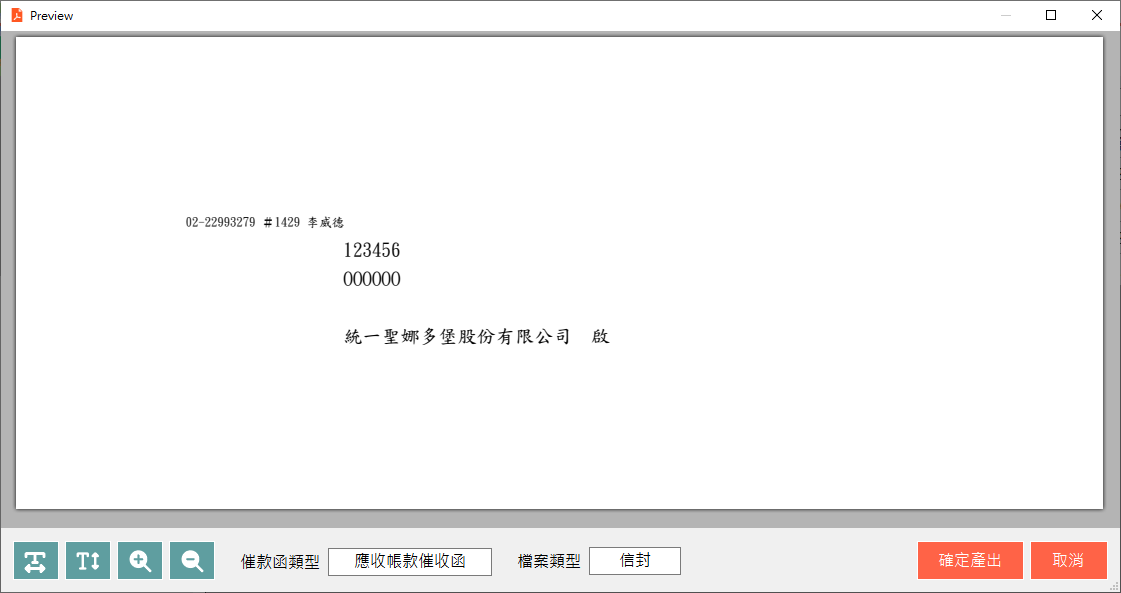
* 系統會顯示內容預覽
* 左下工具列可放大縮小檢視文件
* 畫面下方會顯示**催款函類型**與**檔案類型（催款函）**
* 確認內容無誤，請按右下「確定產出」，預覽下一個文件

**製作催收函**



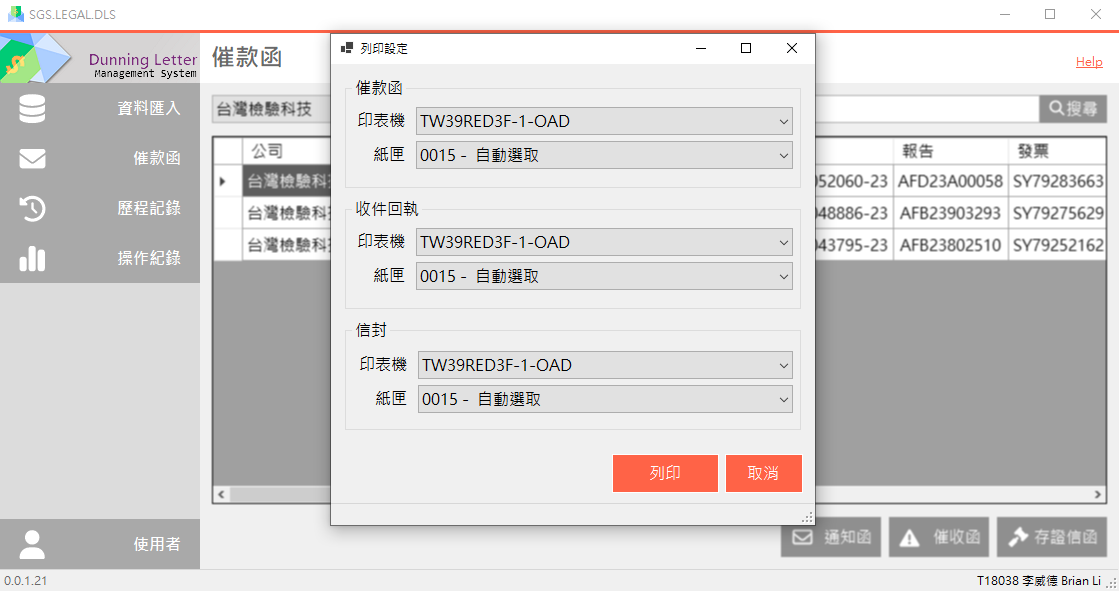
* 系統會顯示內容預覽
* 左下工具列可放大縮小檢視文件
* 畫面下方會顯示**催款函類型**與**檔案類型（收件回執）**
* 確認內容無誤，請按右下「確定產出」，預覽下一個文件

**製作催收函**

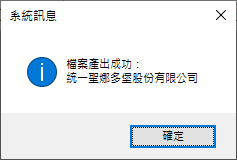


* 系統會顯示內容預覽
* 左下工具列可放大縮小檢視文件
* 畫面下方會顯示**催款函類型**與**檔案類型（信封）**
* 確認內容無誤，請按右下「確定產出」

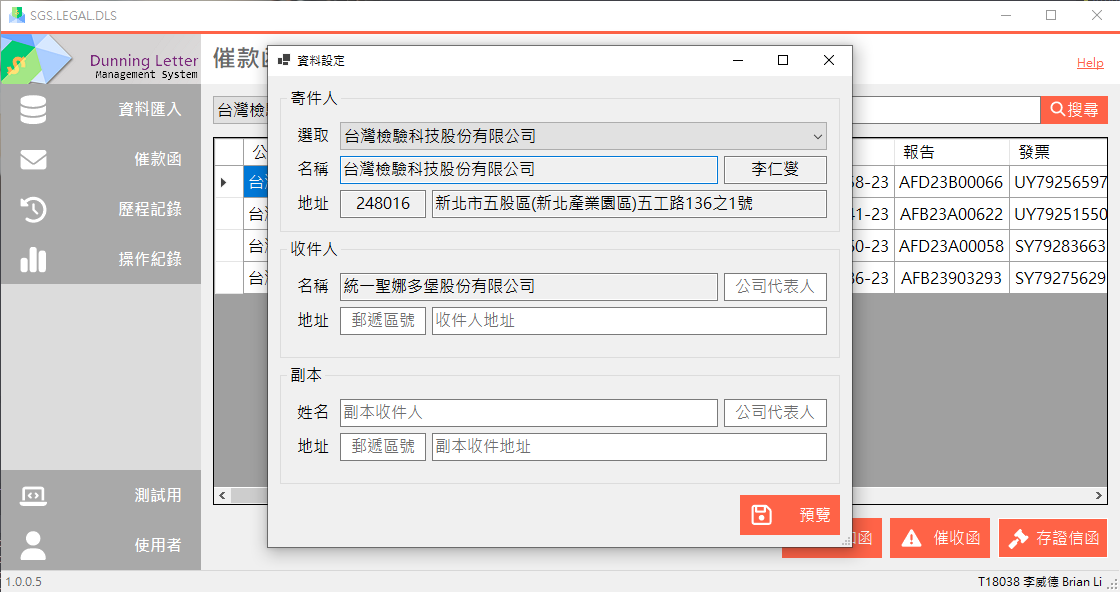
**製作催收函**



* 系統可指定**印表機**與**紙匣**
* **催款函**、**收件回執**與**信封**可個別設定
* 設定完成請按「列印」
* 列印成功顯示以下訊息

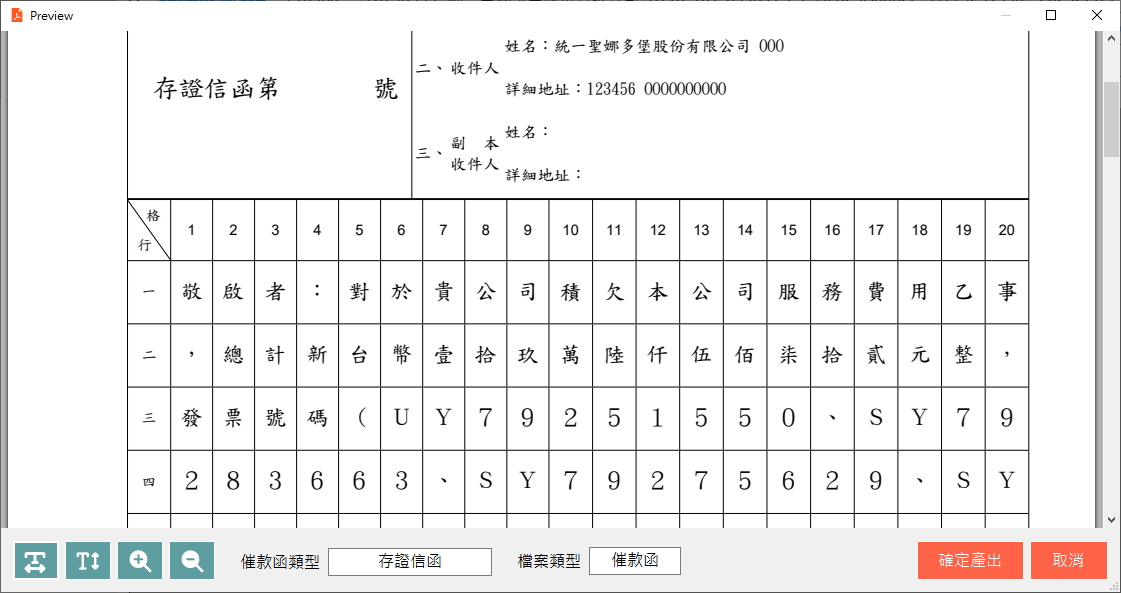


製作存證信函



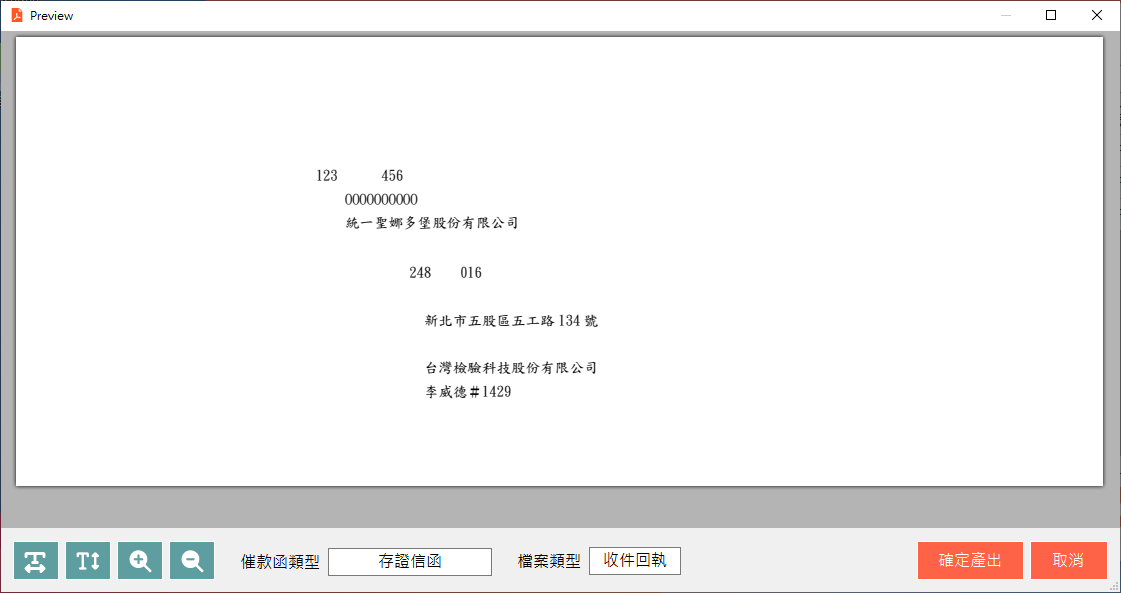
* 點選[催款函](#催款函)畫面右下「存證信函」
* **寄件人**可下拉選擇分公司，相關資料會自動帶出
* 輸入**收件人**資料，系統會進行資料檢查
* 按「預覽」檢視產出結果

**製作存證信函**



* 系統會顯示內容預覽
* 左下工具列可放大縮小檢視文件
* 存證信函轉換邏輯較多，請仔細檢查
* 畫面下方會顯示**催款函類型**與**檔案類型（催款函）**
* 確認內容無誤，請按右下「確定產出」，預覽下一個文件

**製作存證信函**



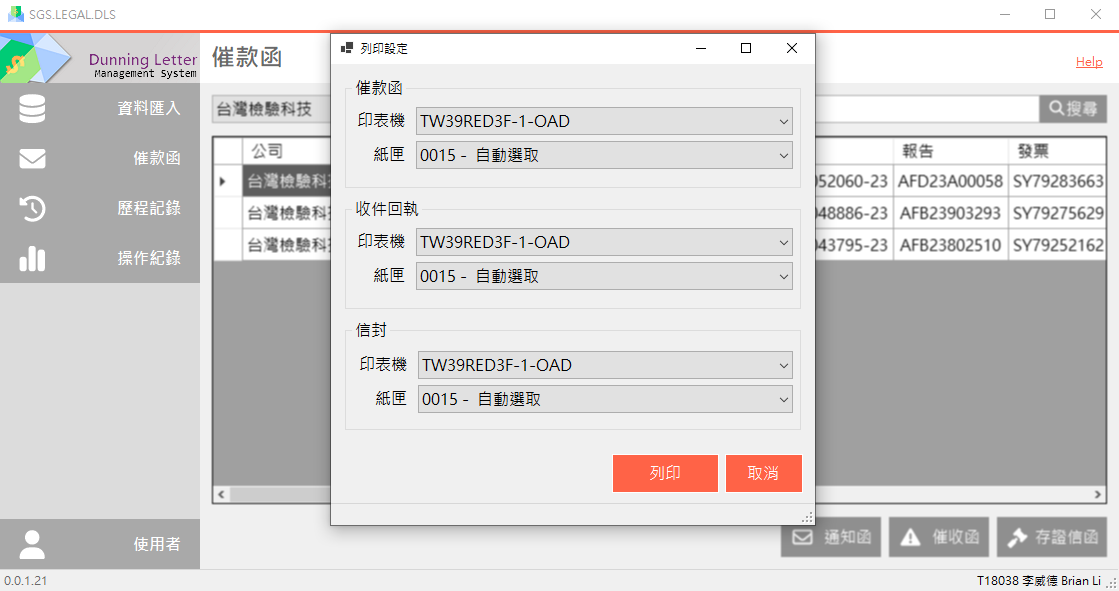
* 系統會顯示內容預覽
* 左下工具列可放大縮小檢視文件
* 畫面下方會顯示**催款函類型**與**檔案類型（收件回執）**
* 確認內容無誤，請按右下「確定產出」，預覽下一個文件

**製作存證信函**

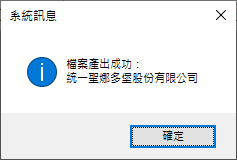


* 系統會顯示內容預覽
* 左下工具列可放大縮小檢視文件
* 畫面下方會顯示**催款函類型**與**檔案類型（信封）**
* 確認內容無誤，請按右下「確定產出」

**製作存證信函**



* 系統可指定**印表機**與**紙匣**
* **催款函**、**收件回執**與**信封**可個別設定
* 設定完成請按「列印」
* 產出成功顯示以下訊息

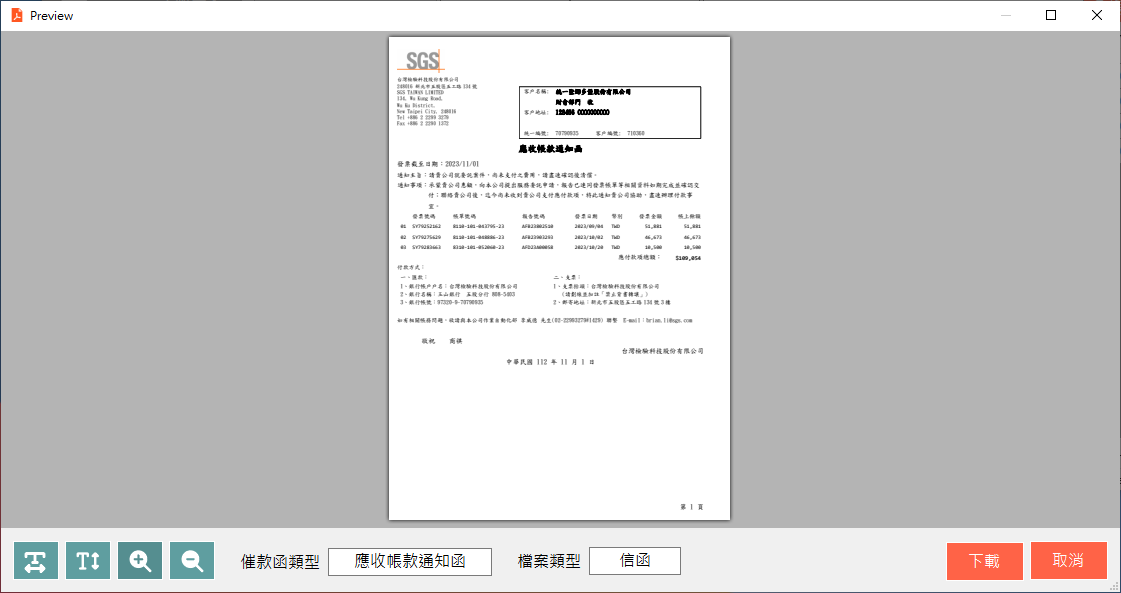


歷程紀錄



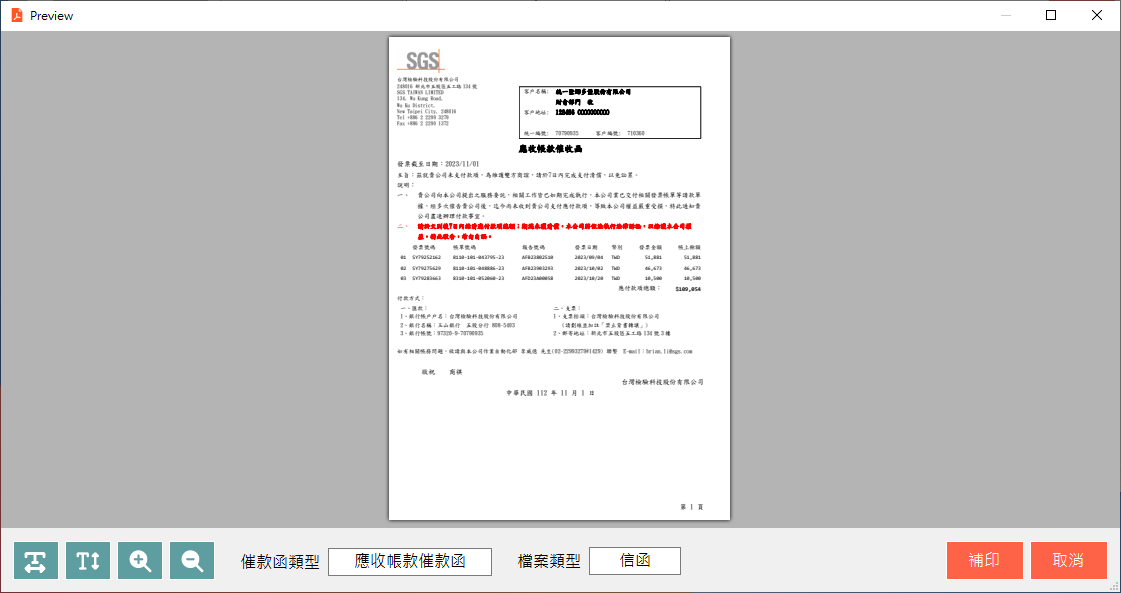
* 紀錄系統產出各式文件之相關資料
* 使用上方搜尋工具列進行搜尋
  + 可搜尋單一公司或全部公司 (台檢、台工、遠東、程智)
  + 日期區間為文件建立之時間
  + 關鍵字可輸入統編、BOSS NO.或客戶名稱
  + 關鍵字支援模糊搜尋，可輸入部分資料即可
* 輸入完畢按「搜尋」，結果會顯示於下方
* 點擊特定時間列表之「檢視」即可查看，針對該客戶所產出之檔案類型內容

**歷程紀錄－檢視通知函**



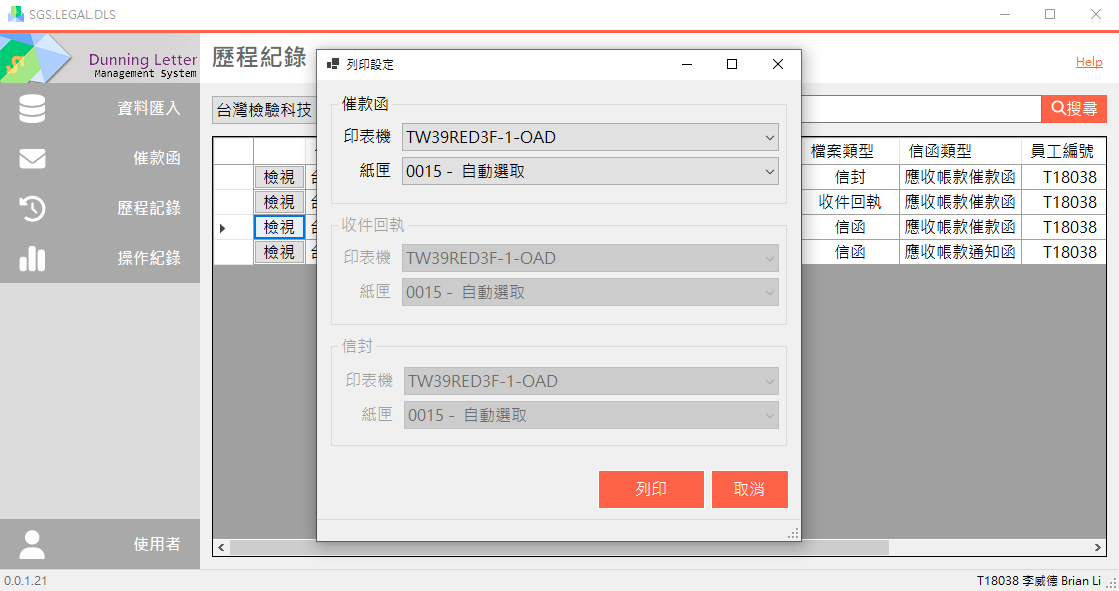
* 檢視通知函歷史資料時，右下角會顯示「下載」
* 點選「下載」，即可再次下載文件到本機
* 下載後將自動開啟，流程同[製作通知函完成](#製作通知函完成)

**歷程紀錄－非通知函檔案**

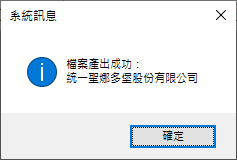


* 檢視非通知函之任何檔案時，右下角會顯示「補印」
* 如欲再次列印，請按「補印」

**歷程紀錄－非通知函檔案**



* 補印畫面說明可參考[催收函列印](#催收函列印)
* 補印時僅可針對目前選擇之檔案類型設定**印表機**與**紙匣**
* 補印成功顯示以下訊息

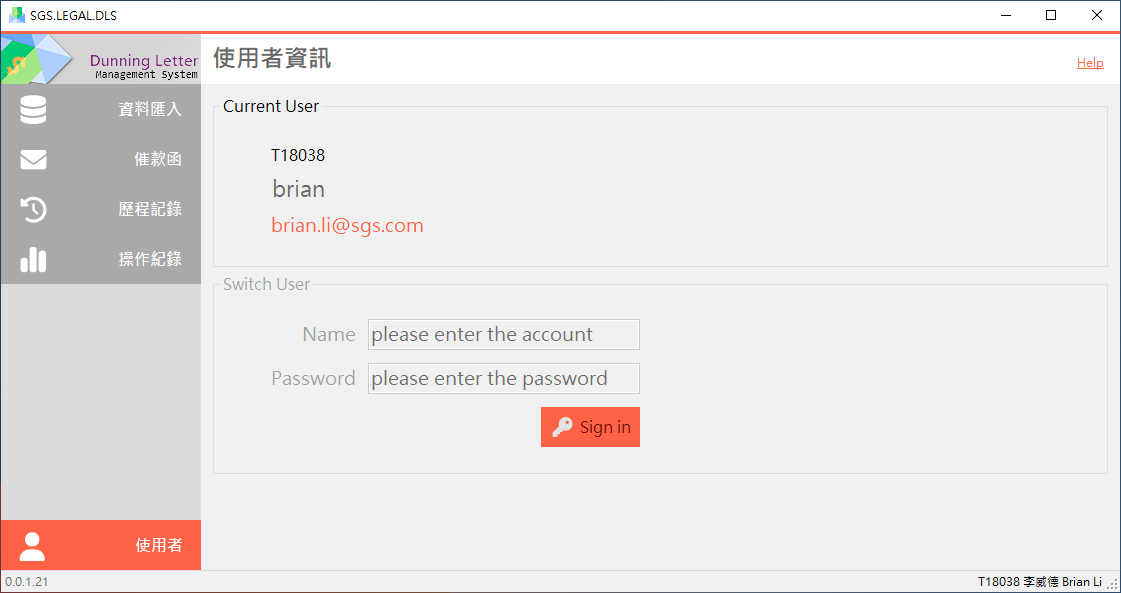


操作紀錄



* 紀錄系統操作行為
* 提供日期區間搜尋

使用者資訊



* 系統會自動抓取目前登入電腦使用者資訊
* 下方切換使用者功能暫時不開放

附錄：系統安裝

* 點選以下連結進行安裝

[\\twfs007\SGSSHARE\OAD\Brian\\_Publish\InstallBat\SGS.LEGAL.DLS.NoLog.bat](file:///\\twfs007\SGSSHARE\OAD\Brian\_Publish\InstallBat\SGS.LEGAL.DLS.NoLog.bat)

* + 如果上述無法執行，請嘗試開啟以下連結

[\\twfs007\SGSSHARE\OAD\Brian\\_Publish\InstallBat\](file:///\\twfs007\SGSSHARE\OAD\Brian\_Publish\InstallBat\)

* + 執行以下名稱之指令集

SGS.LEGAL.DLS.NoLog.bat

* 上述指令完成後，會將檔案複製到本機以下路徑

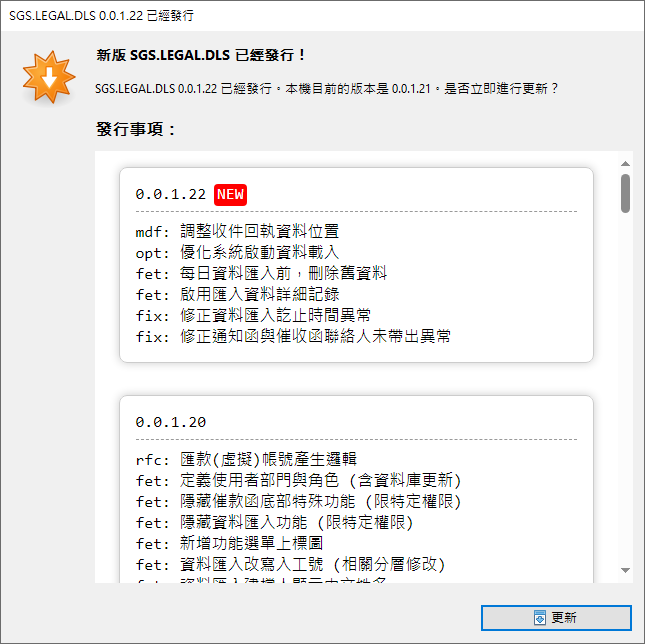
C:\SGSLIMS\SGS.LEGAL.DLS

* 檢查桌面是否產生捷徑，如無請至上述路徑尋找以下檔案建立捷徑

SGS.LEGAL.DLS.exe

* 上述操作如有任何問題，請參考[尋求幫助](#尋求幫助)

附錄：系統更新



* 系統啟動後如跳出此畫面，請按右下方「更新」進行系統升級
* 更新後系統會自動重啟，[系統主畫面](#系統主畫面)左下角會顯示目前版本編號

附錄：尋求幫助



* 點選[系統主畫面](#系統主畫面)右上角的Help連結，將開啟上述畫面。若有系統相關操作使用問題，可點選email直接發信或撥打分機尋求協助。
* 本系統開發、修改、維護人員

Operation Automation Department (OAD)

Brian Li　分機1429

E-mail：[Brian.Li@sgs.com](mailto:Brian.Li@sgs.com)