



合約異動操作步驟SOP

● 操作按鍵說明



目錄



流程圖



通聯類型選擇



標準通聯內容



教學影片



合約異動申請注意事項

● 流程圖說明



紅 : Ragic



藍 : 官網後台



綠 : Line/微信



黑 : MCC/其他



合約異動分類(目錄)_主管/FAE(1)

問題類型	類型分類	流程圖	類型選擇	標準通聯
合約&堂數異動	合約拆分A(手足共用/1個月以內不需通聯) 家長V同意卻要重新拆分，才需要使用右方通聯請FAE手動失效合約並還原已拆分點數，業務再重新操作一次 (2023/7/13起參Sop Ver 17以後版本:新約拆分)			還原拆分點數
	合約拆分B(手足共用/1個月以上) (2023/7/13起參Sop Ver 17以後版本:新約拆分)			B型合約拆分_2人 B型合約拆分_3人
	合約拆分C(手足各買一包廢1拆1/1個月以上) (2023/7/13起參Sop Ver 17:新約拆分)			C型合約拆分+堂數移轉 拆分Q&A
	專案處理A (2023/9/15起參Sop Ver 17以後版本:專案贈堂)			贈送堂數移轉 二次拆分
	專案處理B (2023/9/15起參Sop Ver 17以後版本:專案贈堂)			員工推薦贈堂申請 高雄市政府專案
	專案處理C (2023/9/15起參Sop Ver 17以後版本:專案贈堂)			師修還點申訴
				非MGM編號贈堂申請

合約異動分類(目錄)_主管/FAE(2)

問題類型	類型分類	流程圖	類型選擇	標準通聯		
合約&堂數異動	續約 (2023/7/13起參Sop Ver 17以後版本:個人續約、手足續約、續約換課)				續約換課	
	修改合約起訖日 (2023/7/13起參Sop Ver 17以後版本:合約日期異動)				修改合約起訖日	
	申請合約終止/延長/保留 (2023/7/13起參Sop Ver 17以後版本:付費延展、堂數延展、專案延展、合約暫停)				申請延長 補充說明	
	合約重簽(主附約都要失效再建新約重拆)				合約重簽	
	MGM贈堂(沒選MGM方案且贈堂已發時使用) (2023/9/1起參Sop Ver 17以後版本)					
	123勤學獎贈堂(限2020/5/20前成交客戶)					
	帳號停用					

合約異動分類(目錄)_AA/主管/FAE(1)

問題類型	類型分類	流程圖	類型選擇	標準通聯
款項確認與合約開通	款項確認(匯款)			 匯款帳號
補充	(非官網)快刷 (非經主管同意不得使用)			非官網快刷連結
	升等(補差額)			
	降案			
	分期改一付-(2023/9/15起參Sop Ver 17以後版本)			
	一付改分期(限專案申請)			
	續約費用整併			
	轉讓			 轉讓Q&A

合約異動分類(目錄)_AA/主管/FAE(2)

問題類型	類型分類	流程圖	類型選擇	標準通聯
發票/換卡/耳機	發票問題 (例:發票存載具或開統編、發票查詢)			    載具統編 發票查詢 發票說明 發票列印
	更換卡片/扣款日			
	專案申請(耳機)			

合約異動分類(目錄)_AA/財務

問題類型	類型分類	流程圖	類型選擇	標準通聯
退費/帳務	退費			
	課程進階證明(中、英文版)			
	獎學金申請			奬學金申請 奬學金扣抵 (限專案申請)
	呆帳追款			補充說明 奬學金申請條件異動
	商品問題			

合約異動分類(目錄)_業務/禮賓

問題類型	類型分類	流程圖	類型選擇	標準通聯
客情關懷	新手上路 主動關懷 首堂關懷 滿月關懷 保固月關懷 過保關懷 提退挽救			
續課	未接聽 老師因素 教材因素 時間因素 經濟因素 小朋友因素 續約機會追蹤 其他			
補充	調整課綱及程度分析			



合約異動分類(目錄)_FAE

問題類型	類型分類	流程圖	類型選擇	標準通聯
設備測試	(2023/9/15起參Sop Ver 17以後版本)			
客戶資料異動				

合約異動分類(目錄)_FAE/師資

還點	類型分類	流程圖	類型選擇	標準通聯內容
還點(1)_系統問題或老師取消 (2023/9/15起參Sop Ver 17以後版本)		 系統問題、老師取消		 後台建單路徑 (與課程無關)  後台建單路徑 (與課程有關)  建單方式  案件查詢
還點(2)_學員請假或其他因素 (2023/9/15起參Sop Ver 17以後版本)		 學員請假、其他因素		 後台建單路徑 (與課程無關)  後台建單路徑 (與課程有關)  建單方式  案件查詢
還點(3)_老師問題或教材問題 (2023/9/15起參Sop Ver 17以後版本)		 老師問題、教材問題	 補贈奧茲石	 後台建單路徑 (與課程無關)  後台建單路徑 (與課程有關)  建單方式  案件查詢
保證進階申請				 申請保證進階  結束保證進階  保證進階基本規範



合約異動分類(目錄)_FAE/師資

問題類型	類型分類	流程圖	類型選擇	標準通聯
師資系統還點	<p>【師資】取消課程 【師資】放鳥 【師資】時數未滿20分鐘-遲到早退 【師資】時數未滿20分鐘-電腦問題 【師資】時數未滿20分鐘-網路問題 【師資】老師教錯 【師資】教材沒上完 【師資】老師斷線超過3次 【師資】摩天輪未控制好學生麥克風 【師資】課程未結束誤關教室 【師資】升級考試24小時內未評分 【師資】教學方式客訴 【師資】重大行為問題 【教材】精品課程教材錯誤 【教材】摩天輪教材錯誤 【教材】複習課程教材錯誤 【教材】遊戲式複習教材錯誤 【系統】廠商問題 【系統】重複上課/課程跳號/教材錯誤 【人為疏失】重複上課/課程跳號/教材錯誤 </p>			



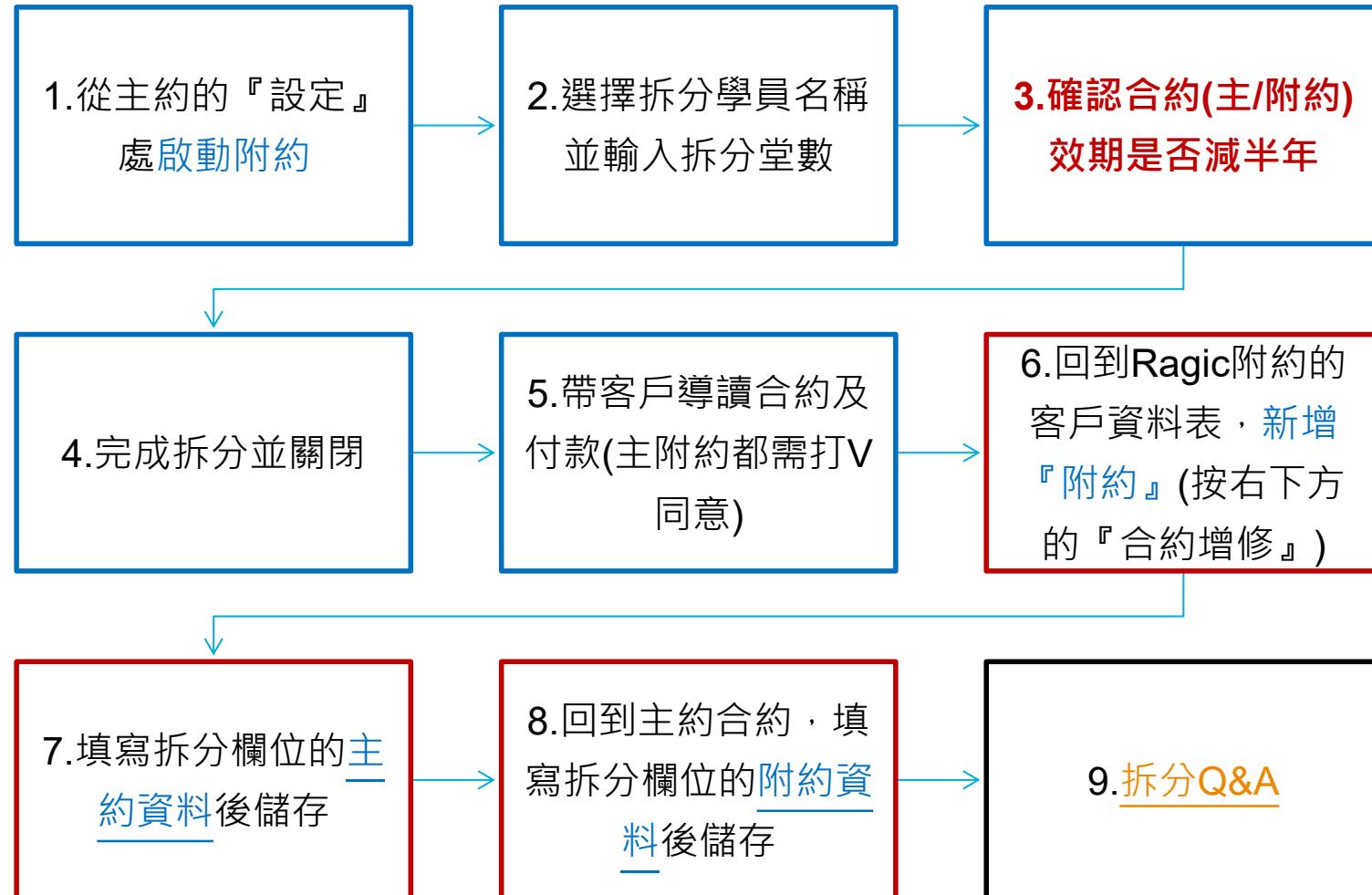
合約異動分類(目錄)_FAE/師資

問題類型	類型分類	流程圖	類型選擇	標準通聯
師資反應	<p>【未看備註】</p> <p>【環境設備】</p> <p>【教學行為】 DEMO 未滿 15 分鐘</p> <p>【教學行為】 上課吃東西/看手機/中途離場</p> <p>【教學行為】 叫錯學生姓名/性別</p> <p>【教學行為】 老師教錯</p> <p>【教學行為】 鼓勵星星沒給滿</p> <p>【教學行為】 教學方式客訴</p> <p>【設備操作】 摩天輪未控制好學生麥克風</p> <p>【設備操作】 課程未結束誤關教室</p> <p>【設備操作】 ShowTime前開攝影機/亂切教材</p> <p>【時間內未評分】 DEMO完畢10分鐘內未給成績</p> <p>【時間內未評分】 24小時內未評分</p> <p>【出勤紀錄】 遲到1分鐘內</p> <p>【出勤紀錄】 遲到3分鐘內</p> <p>【出勤紀錄】 遲到超過3分鐘</p> <p>【未滿25分鐘】 電腦原因</p> <p>【未滿25分鐘】 網路原因</p> <p>【未滿25分鐘】 老師原因</p>			



合約拆分A_流程圖(手足共用/1個月以內)

(自2022/7/28起啟動拆分自動化)





Step 1_從主約的『設定』處啟動附約

新增合約 表示已生效 家長對合約有疑慮

代碼	合約編號	產品	姓名	課程	開始時間	結束時間	精品	摩天輪	金額	付款明細	設定
14389	OIK2022070844935	歐愛兒	test分拆測試 10	C	2022-07-08	2024-07-07	0	0	1	\$	

合約預覽 啟動附約 啟動續約 啟動升等/降案

課程類型 成年 青少年

產品 20200521方案(測試)

【升級包(帳號拆分)-18個月】 精品104堂 / 摩天輪2堂 \$ 78000



Step 2_選擇拆分學員名稱並輸入拆分堂數

啟動附約

主約合約資訊

合約代碼：OIK2022070727100 test分拆測試6

產品：20200521方案(測試) 升級包(帳號拆分)-18個月

104+7摩

合約金額：NT\$62400

合約期間：2022-07-07~2024-01-06

計算到：2022-7-8

精品課程 總堂數：114 剩餘堂數：114

摩天輪課程 總堂數：7 剩餘堂數：7

建立附約

請輸入拆分的用戶名稱

test

確認

	UserID	RagicUID	加入時間	全名
<input type="radio"/>	28586	000000-000	2022-07-07	test 分拆測試7
<input type="radio"/>	28587	000000-000	2022-07-07	test 分拆測試
<input checked="" type="radio"/>	28589	000000-000	2022-07-07	test 分拆測試10

拆分點數額

精品課程

50

摩天輪課程

2

下一步



Step 4_完成拆分並關閉

啟動附約

合約資訊

合約代碼：OIK2022070727100 test分拆測試6

產品：false false

104+7座

合約金額：NT\$62400

合約期間：2022-07-07~2024-01-06

計算到：2022-7-8

精品課程 總堂數：114 剩餘堂數：64

摩天輪課程 總堂數：7 剩餘堂數：5

附約合約資訊

合約代碼：OIK2022070881147 test 分拆測試10

產品：false false

50+2座

合約金額：NT\$0

合約期間：2022-07-07~2023-07-10

計算到：2022-7-8

精品課程 總堂數：50 剩餘堂數：50

摩天輪課程 總堂數：2 剩餘堂數：2

關閉



Step 5_帶客戶導讀合約及付款(主附約都需打V同意)

irkforce K12 Weekly Agenda 許願 極程搜尋 M

不支援
瀏覽器
耳機/麥克風
網路攝影機

我同意，本人已詳讀上述文件並確認同意所有內容。

堂數有誤，請駁回。



Step 6_回到Ragic附約的客戶資料表，新增『附約』(按右下方的『合約增修』)

客戶資料管理								
客戶代號	201909-441	*專案名稱	AG0012-部落客體驗	*目前就學階段	小學4年級	*客戶分級	成交客戶	家長學歷
*MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	*英文程度	1	ERP客戶編號	英文學習預算	
*家長姓名	陳珮綺	*兒童英文姓名	Timmy	*學習英文經驗	有	學習目的	出國旅遊經驗	
*聯絡電話	0932090494	*兒童性別	男	*可上課的時段	未知	家長職業	LINE ID	
兒童生日	2009/10/11	*兒童年齡	10	睡覺時間		其他小孩	*新手上路日期	2019/09/20
*業務人員名稱	劉育聖 Sam Liu	*師資偏好	中師	參加才藝班		發票載具	*新手上路時間	19:00
*E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	市話		升學規畫		負責班主任	顏廷安 Andre Yen	退費提出日期
其他電話	其他聯絡人			*使用設備	筆電(有耳麥)	機會類型		退費進度
居住縣市(孩童)	03新北市			*LINE生活圈	已加	方便聯繫時段		
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓					下次聯繫時間	2019/09/27 00:00	
2個 哥哥 4 年級 10 弟弟 大班 6 弟弟沒學過公幼 0基礎 1~8 哥哥沒補習 簡單基礎								

動作

預訂排課 通聯記錄 合約增修

補充

Ragic合約起訖日跟官網後台合約時間必須相同



Step 7_填寫拆分欄位的主約資料 後儲存

新增附約(資料請填完整)

基本資料				合約拆分	
ERP訂單編號		ERP客戶編號		分享合約學員客代	201909-440
客戶代號	201909-441	專案名稱	AG0012-部落客體驗	分享合約學員中文姓名	戴祥祐
MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	分享合約學員英文姓名	Bill
家長姓名	陳珮綺	兒童英文姓名	Timmy	主約品名	升級包-104+20摩
連絡電話	0932090494	*學習英文經驗	有	負責班主任	顏廷安Andre Yen
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓	英文程度(DEMO結果)	1	發票載具	
改一刷通知email	oikidsupport@nuuo.com	兒童年齡	10	其他電話	
E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	使用設備	筆電(有耳麥) X		
師資偏好	中師 X	*課程起始章節	1-18		
	2個 哥哥 4年級 10 弟弟 大班 6 弟弟沒學過 公幼				

填寫主約資料
(從分享合約客代寫到
主約品名)



Step 8_回到主約合約，填寫拆分欄位的附約資料後儲存

填入分享合約人(附約)資料 ↓

基本資料		合約拆分		
ERP訂單編號		ERP客戶編號		
客戶代號	201909-441	專案名稱	AG0012-部落客體驗	分享合約學員客代
MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	分享合約學員中文姓名
家長姓名	陳珮綺	兒童英文姓名	Timmy	分享合約學員英文姓名
連絡電話	0932090494	*學習英文經驗	有	主約品名
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓	英文程度(DEMO結果)	1	負責班主任
改一刷通知email	oikidsupport@nuuo.com	兒童年齡	10	發票載具
E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	使用設備	筆電(有耳麥) ×	其他電話
師資偏好	中師 ×	*課程起始章節	1-18	
	2個 哥哥 4年級 10 弟弟 大班 6 弟弟沒學過 公幼			



Step 9_拆分Q&A

- 1.一個月內的新約才有 啟動附約 的按鈕，舊約一樣用拆分通聯處理
- 2.附約要拆第3個小朋友要通知主管跟PM開啟權限
- 3.附約金額統一是0元
- 4.自動拆分還是要建Ragic合約，經勸導未改善者將停單處罰
- 5.家長要點同意點數才會自動匯入；若駁回合約，合約會呈現紅底，則必須失效附約，重新操作
- 6.家長已V同意卻要重新拆分，則要上通聯請FAE手動失效合約並還原已拆分點數後，業務再重新操作一次



還原拆分點數_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	合約&堂數異動	類型分類	專案處理
還點		贈點	
*客情&反應問題	<p>異動事由:還原拆分點數 家長已勾選同意卻要重新拆分 1.請FAE協助失效以下合約 【XXX(angelweiwei1027@gmail.com)】</p> <p>2.請還原主約(XXX)已拆分點數 +加回精品課程52堂+摩天輪課程20堂</p>		



還原拆分點數_(標準通聯內容)

異動事由:**還原拆分點數**

家長已勾選同意卻要重新拆分

1. 請FAE協助失效以下合約

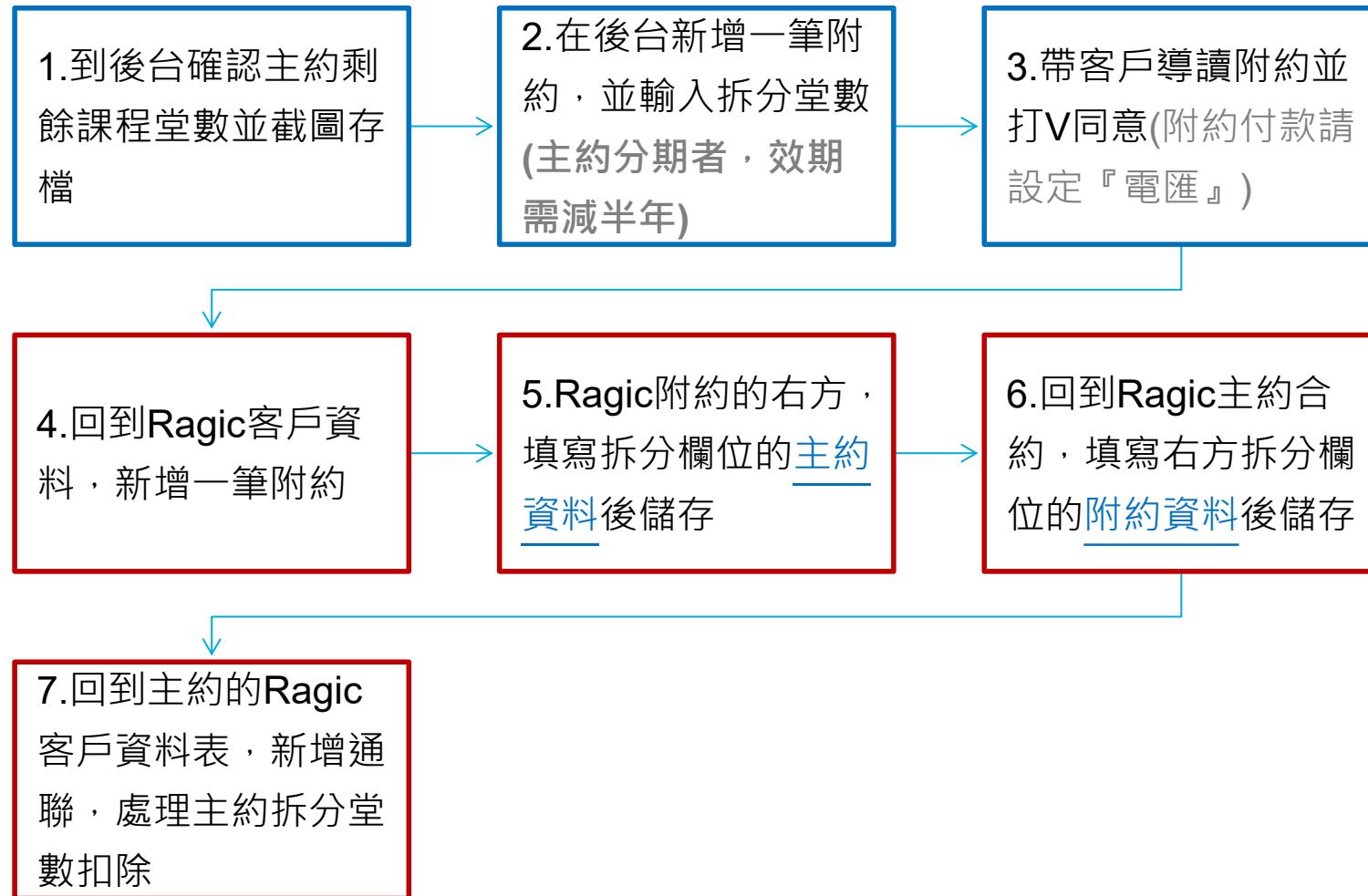
【XXX(angelweiwei1027@gmail.com)】

2. 請還原主約(XXX)已拆分點數

+加回精品課程**52**堂+摩天輪課程**20**堂



合約拆分B_流程圖(手足共用/1個月以上)





Step 1_到後台確認主約剩餘課程堂數並截圖存檔

+ 直接生效

RagicUID	加入時間	帳號	全名	課程	名單來源	聯絡電話	業務	%
201909-645	2019-09-23	[REDACTED]	[REDACTED]	Lv2-NCL2-52	Ragic	[REDACTED]	▼ sam劉育聖	1 2 3 4

課程設定	升降級紀錄	合約資訊	評分	奧茲石積分	點數軌跡	時段												
開始時間 2020-01-06 00:00:00	結束時間 2022-03-06 00:00:00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>堂數</th> <th>金額</th> <th>生效</th> <th>備註</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>104</td> <td>62,40</td> <td>是</td> <td>媽媽延後開課，原合約 試算</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>3</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	堂數	金額	生效	備註	104	62,40	是	媽媽延後開課，原合約 試算	0	0	3					
堂數	金額	生效	備註															
104	62,40	是	媽媽延後開課，原合約 試算															
0	0	3																

合約代碼 : OIK2019092780149 施雨函

產品 : 20190721方案 升級班_升級包

24個月+104學

合約金額 : NT\$62400

合約期間 2020-01-06 00:00:00 ~ 2022-03-06 00:00:00

計算到 2022-12-01

精品課程 總數 : 119 剩餘堂數 : 0

摩天輪課程 總堂數 : 41 剩餘堂數 : 0

已超過期限或使用堂數超過標準不可退費



Step 2_在後台新增一筆附約，並輸入拆分堂數(主約分期者，效期需減半年)

新增一份附約

預約顧問		學員合約
發派業務		
DEMO 課表	<input type="button" value="搜尋條件"/>	
DEMO 紀錄	姓名: <input type="text"/>	
訂金	<input type="checkbox"/> 查詢已刪除	
學員合約	1	
個人資料	2	
修改密碼		

1 學員合約

2 新增合約 表示已生效 家長對合約有疑慮

代碼	合約編號	產品	姓名
25980	OIK2022120146544	210201歐麥兒	TestGeorge

輸入附約拆分堂數

學員	<input type="text" value="請選擇..."/>
課程類型	<input type="radio"/> 成年 <input type="radio"/> 青少年
產品	<input type="text" value="選擇..."/>
選擇搭配方案:	<input type="checkbox"/> 一次付清
(四) 本公司同意免費贈送會員諮詢課程一對一精品課程	
<input type="checkbox"/> 堂(D001_4), 摩天輪課程 <input type="checkbox"/> 堂(D001_5)	
OiKID會員權益概要暨會員服務使用條款欄位資訊	



Step 3_帶客戶導讀附約並打V同意(附約付款請設定『電匯』)

irkforce K12 Weekly Agenda 許願 極程搜尋 M

	不支援
瀏覽器	
耳機/麥克風	
網路攝影機	

- 我同意，本人已詳讀上述文件並確認同意所有內容。
- 堂數有誤，請駁回。



Step 4_回到Ragic客戶資料，新增一筆附約

客戶資料管理								
客戶代號	201909-441	*專案名稱	AG0012-部落客體驗	*目前就學階段	小學4年級	*客戶分級	成交客戶	家長學歷
*MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	*英文程度	1	ERP客戶編號	英文學習預算	
*家長姓名	陳珮綺	*兒童英文姓名	Timmy	*學習英文經驗	有	學習目的	出國旅遊經驗	
*聯絡電話	0932090494	*兒童性別	男	*可上課的時段	未知	家長職業	LINE ID	
兒童生日	2009/10/11	*兒童年齡	10	睡覺時間		其他小孩	*新手上路日期	2019/09/20
*業務人員名稱	劉育聖 Sam Liu	*師資偏好	中師	參加才藝班		發票載具	*新手上路時間	19:00
*E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	市話		升學規畫		負責班主任	顏廷安 Andre Yen	退費提出日期
其他電話	其他聯絡人			*使用設備	筆電(有耳麥)	機會類型		退費進度
居住縣市(孩童)	03新北市			*LINE生活圈	已加	方便聯繫時段		
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓					下次聯繫時間	2019/09/27 00:00	
	2個 哥哥 4 年級 10 弟弟 大班 6							
	弟弟沒學過 公幼 0基礎 1-8							
	哥哥沒補習 簡單基礎							

動作

預訂排課 通聯記錄 合約增修

補充

Ragic附約合約起訖日跟主約時間必須相同





Step 5_Ragic附約的右方，填寫拆分欄位的主約資料後儲存

填寫主約資料
(從分享合約客代寫到
主約品名)

基本資料		合約拆分		
ERP訂單編號		ERP客戶編號		
客戶代號	201909-441	專案名稱	AG0012-部落客體驗	
MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	戴祥祐
家長姓名	陳珮綺	兒童英文姓名	Timmy	Bill
連絡電話	0932090494	*學習英文經驗	有	升級包-104+20摩
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓	英文程度(DEMO結果)	1	顏廷安Andre Yen
改一刷通知email	oikidsupport@nuuo.com	兒童年齡	10	發票載具
E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	使用設備	筆電(有耳麥) X	其他電話
師資偏好	中師 X	*課程起始章節	1-18	
	2個 哥哥 4年級 10 弟弟 大班 6 弟弟沒學過 公幼			

儲存 **取消**

合約表單



Step 6_回到Ragic主約合約，填寫右方拆分欄位的附約資料後儲存

填入分享合約人(附約)資料

合約表單

基本資料			合約拆分		
ERP訂單編號		ERP客戶編號		分享合約學員客代	201909-440
客戶代號	201909-441	專案名稱	AG0012-部落客體驗	分享合約學員中文姓名	戴祥祐
MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	分享合約學員英文姓名	Bill
家長姓名	陳珮綺	兒童英文姓名	Timmy	主約品名	升級包-104+20摩
連絡電話	0932090494	*學習英文經驗	有	負責班主任	顏廷安 Andre Yen
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓	英文程度(DEMO結果)	1	發票載具	
改一刷通知email	oikidsupport@nuuo.com	兒童年齡	10	其他電話	
E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	使用設備	筆電(有耳麥) X		
師資偏好	中師 X	*課程起始章節	1-18		
	2個 哥哥 4年級 10 弟弟 大班 6 弟弟沒學過 公幼				



Step 7_回到主約的Ragic客戶資料表，新增通聯，處理主約拆分堂數扣除

客戶資料管理								
客戶代號	201909-441	*專案名稱	AG0012-部落客體驗	*目前就學階段	小學4年級	*客戶分級	成交客戶	家長學歷
*MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	*英文程度	1	ERP客戶編號		英文學習預算
*家長姓名	陳珮綺	*兒童英文姓名	Timmy	*學習英文經驗	有	學習目的		出國旅遊經驗
*聯絡電話	0932090494	*兒童性別	男	*可上課的時段	未知	家長職業	LINE ID	
兒童生日	2009/10/11	*兒童年齡	10	睡覺時間		其他小孩	新手上路日期	2019/09/20
*業務人員名稱	劉育聖 Sam Liu	*師資偏好	中師	參加才藝班		發票載具	新手上路時間	19:00
*E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	市話		升學規畫		負責班主任	顧廷安 Andre Yen	退費提出日期
其他電話		其他聯絡人		*使用設備	筆電(有耳麥)	機會類型		退費進度
居住縣市(孩童)	03新北市			*LINE生活圈	已加	方便聯繫時段		
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓					下次聯繫時間	2019/09/27 00:00	
	2個 哥哥 4 年級 10 弟弟 大班 6 弟弟沒學過 公幼 0基礎 1-8 哥哥沒補習 簡單基礎							
	動作 <input type="button" value="預訂排課"/> <input checked="" type="button" value="通聯記錄"/> <input type="button" value="合約增修"/>							





合約拆分B_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	合約&堂數異動	類型分類	合約拆分
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	<p>異動事由：合約拆分 大拍檔包-286(贈0精)+54摩(贈54摩) 主【李紹璣_合約連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!7/9181 -扣掉 143堂一對一 & 54堂摩天輪 副【李紹璣_合約連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!7/9182 +增加 143堂一對一 & 54堂摩天輪 異動事由：保證進階 專案申請主附約都有保證進階</p>		
	*課程資訊		



合約拆分B(2人)_(標準通聯內容)

異動事由：合約拆分

大拍檔包-286(贈0精)+54摩(贈54摩)

主【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/9181>

-扣掉 143堂一對一 & 54堂摩天輪

副【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/9182>

+增加 143堂一對一 & 54堂摩天輪

異動事由：保證進階(限拍檔包)

專案申請主附約都有保證進階

備註：

(1)奧茲石分配以合約表單為準，2020/9起不需再於通聯備註

(2)2021/1起，拍檔包於拆分通聯中有備註保證進階者，可即生效

(3)2021/2/5起，學員email不需檢附，改附Ragic合約連結



合約拆分B(3人)_(標準通聯內容)

異動事由：合約拆分(3人)

小拍檔包 224(贈0)+42摩(贈42摩)

主【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!/7/9189>

-扣掉 164堂一對一 & 56堂摩天輪

副【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!/7/9190>

+增加 60堂一對一 & 28堂摩天輪

副【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!/7/9191>

+增加 104堂一對一 & 28堂摩天輪

備註：

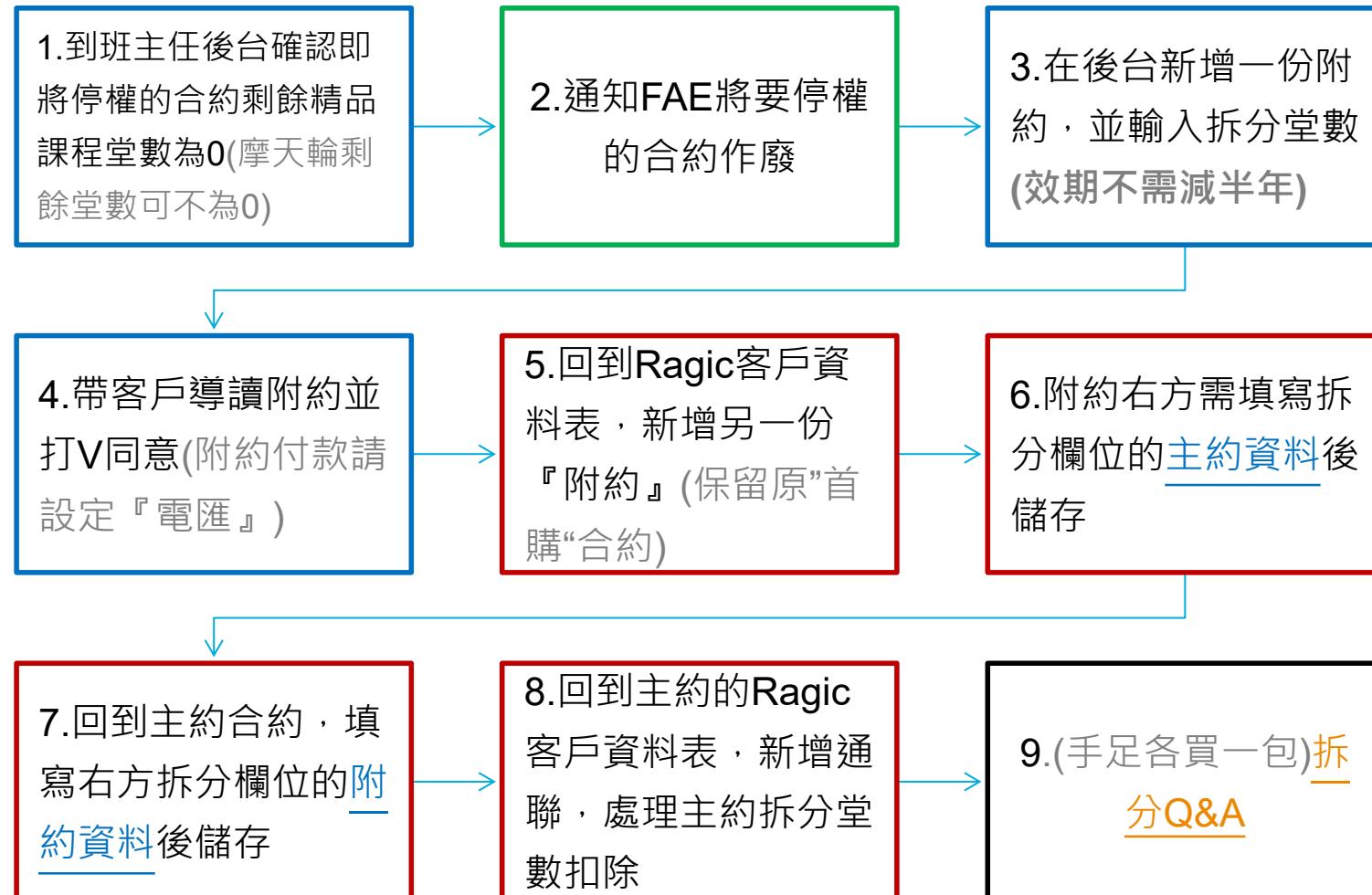
(1)奧茲石分配以合約表單為準，2020/9起不需再於通聯備註

(2)拍檔包拆分3人，課堂量無法完成一個lv升級，故無保證進階

(3)2021/2/5起，學員email不需檢附，改附Ragic合約連結



合約拆分C_流程圖(手足各買一包拆分)





Step 1_到班主任後台確認即將停權的合約剩餘 精品課程堂數為0(摩天輪剩餘堂數可不為0)

直接生效

RagicUID	加入時間	帳號	全名	課程	名單來源	聯絡電話	業務	%
201909-645	2019-09-23	[REDACTED]	[REDACTED]	Lv2-NCL2-52	Ragic	[REDACTED]	▼ sam劉育聖	1 2 3

合約資訊 2

開始時間	結束時間	堂數	金額	生效	備註
2020-01-06 00:00:00	2022-03-06 00:00:00	104	62,40	是	媽媽延後開課，原合約 試算 3
0	0	0	0		

合約代碼 : OIK2019092780149 施雨函
 產品 : 20190721方案 升級班_升級包
 24個月+104學
 合約金額 : NT\$62400
 合約期間 2020-01-06 00:00:00 ~ 2022-03-06 00:00:00
 計算到 2022-12-01
 精品課程 總數 : 119 4 剩餘堂數 : 0
 摩天輪課程 總堂數 : 41 剩餘堂數 : 0
 已超過期限或使用堂數超過標準不可退費



Inspiring · Inventive · Interesting
兒童英文線上學習

Step 2_通知FAE將要停權的合約作廢



Nat

劉詠晴、劉耘希要更改方案，麻煩協助**作廢合約**



Nick

done



Step 3_在後台新增一份附約並輸入拆分堂數(效期不需減半年)

新增一份附約

預約顧問		學員合約	
發派業務			
DEMO 課表	<input type="button" value="搜尋條件"/>		
DEMO 紀錄	姓名: <input type="text"/>		
訂金	<input type="checkbox"/> 查詢已刪除		
學員合約	1		
個人資料	2		
修改密碼	表示已生效 家長對合約有疑慮		
代碼	合約編號	產品	姓名
25980	OIK2022120146544	210201歐愛兒	TestGeorge

輸入附約拆分堂數

學員	<input type="text" value="請選擇"/>
課程類型	<input type="radio"/> 成年 <input type="radio"/> 青少年
產品	<input type="text" value="選擇"/>
選擇搭配方案:	<input type="checkbox"/> 一次付清
(四) 本公司同意免費贈送會員諮詢課程一對一精品課程	
<input type="checkbox"/> 堂(D001_4), 摩天輪課程 <input type="checkbox"/> 堂(D001_5)	
OiKID會員權益概要暨會員服務使用條款欄位資訊	



Step 4_帶客戶導讀附約並打V同意(附約付款請設定『電匯』)

irkforce K12 Weekly Agenda 許願 極程搜尋 M

不支援
瀏覽器
耳機/麥克風
網路攝影機

- 我同意，本人已詳讀上述文件並確認同意所有內容。
- 堂數有誤，請駁回。



Step 5_回到Ragic客戶資料表，新增另一份『附約』(保留原『首購』合約)

客戶資料管理								
客戶代號	201909-441	*專案名稱	AG0012-部落客體驗	*目前就學階段	小學4年級	*客戶分級	成交客戶	家長學歷
*MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	*英文程度	1	ERP客戶編號	英文學習預算	
*家長姓名	陳珮綺	*兒童英文姓名	Timmy	*學習英文經驗	有	學習目的	出國旅遊經驗	
*聯絡電話	0932090494	*兒童性別	男	*可上課的時段	未知	家長職業	LINE ID	
兒童生日	2009/10/11	*兒童年齡	10	睡覺時間		其他小孩	*新手上路日期	2019/09/20
*業務人員名稱	劉育聖 Sam Liu	*師資偏好	中師	參加才藝班		發票載具	*新手上路時間	19:00
*E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	市話		升學規畫		負責班主任	顏廷安 Andre Yen	退費提出日期
其他電話	其他聯絡人			*使用設備	筆電(有耳麥)	機會類型		退費進度
居住縣市(孩童)	03新北市			*LINE生活圈	已加	方便聯繫時段		
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓					下次聯繫時間	2019/09/27 00:00	
	2個 哥哥 4年級 10 弟弟 大班 6							
	弟弟沒學過 公幼 0基礎 1-8							
	哥哥沒補習 簡單基礎							

動作

預訂排課 通聯記錄 合約增修

補充

Ragic附約合約起訖日跟主約時間必須相同



Step 6_附約右方需填寫拆分欄位的主約資料後儲存

填寫主約資料
(從分享合約客代寫到
主約品名)

基本資料				合約拆分	
ERP訂單編號		ERP客戶編號		分享合約學員客代	201909-440
客戶代號	201909-441	專案名稱	AG0012-部落客體驗	分享合約學員中文姓名	戴祥祐
MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	分享合約學員英文姓名	Bill
家長姓名	陳珮綺	兒童英文姓名	Timmy	主約品名	升級包-104+20摩
連絡電話	0932090494	*學習英文經驗	有	負責班主任	顏廷安Andre Yen
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓	英文程度(DEMO結果)	1	發票載具	
改一刷通知email	oikidsupport@nuuo.com	兒童年齡	10	其他電話	
E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	使用設備	筆電(有耳麥) X		
師資偏好	中師 X	*課程起始章節	1-18		
	2個 哥哥 4年級 10 弟弟 大班 6 弟弟沒學過 公幼				



Step 7_回到主約合約，填寫右方拆分欄位的附約資料後儲存

填入分享合約人(附約)資料

儲存
取消

合約表單

基本資料			合約拆分		
ERP訂單編號 客戶代號	201909-441	ERP客戶編號 專案名稱	AG0012-部落客體驗	分享合約學員客代	201909-440
MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	分享合約學員中文姓名	戴祥祐
家長姓名	陳珮綺	兒童英文姓名	Timmy	分享合約學員英文姓名	Bill
連絡電話	0932090494	*學習英文經驗	有	主約品名	升級包-104+20摩
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓	英文程度(DEMO結果)	1	負責班主任	顏廷安 Andre Yen
改一刷通知email	oikidsupport@nuuo.com	兒童年齡	10	發票載具	
E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	使用設備	筆電(有耳麥) ×	其他電話	
師資偏好	中師 ×	*課程起始章節	1-18		
2個 哥哥 4年級 10 弟弟 大班 6 弟弟沒學過 公幼					



Step 8_回到主約的Ragic客戶資料表，新增通聯，處理主約拆分堂數扣除

客戶資料管理

客戶代號	201909-441	*專案名稱	AG0012-部落客體驗	*目前就學階段	小學4年級	*客戶分級	成交客戶	家長學歷	
*MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	*英文程度	1	ERP客戶編號		英文學習預算	
*家長姓名	陳珮綺	*兒童英文姓名	Timmy	*學習英文經驗	有	學習目的		出國旅遊經驗	
*聯絡電話	0932090494	*兒童性別	男	*可上課的時段	未知	家長職業		LINE ID	
兒童生日	2009/10/11	*兒童年齡	10	睡覺時間		其他小孩		新手上路日期	2019/09/20
*業務人員名稱	劉育聖 Sam Liu	*師資偏好	中師	參加才藝班		發票載具		新手上路時間	19:00
*E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	市話		升學規畫		負責班主任	顏廷安 Andre Yen ✓	退費提出日期	
其他電話	其他聯絡人			*使用設備	筆電(有耳麥)	機會類型		退費進度	
居住縣市(孩童)	03新北市			*LINE生活圈	已加	方便聯繫時段			
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓					下次聯繫時間	2019/09/27 00:00		
	2個 哥哥 4年級 10 弟弟 大班 6								
	弟弟沒學過 公幼 0基礎 1-8								
	哥哥沒補習 簡單基礎								

動作

-
-
-



Step 9_(手足各買一包)拆分Q&A

- 1、作廢不使用的合約，精品的堂數需為0(摩天輪可不為0)，必須跟家長說明
- 2、因手足當初各購買一包，故不論客戶付款方式為何，皆不需減半年效期
- 3、如作廢合約有剩餘摩天輪堂數，可下移轉通聯，把拆分後堂數與舊約剩餘堂數整併在一起。
- 4、合約起訖日的效期設定，以拆分主約的效期為主
- 5、若勤學包一經拆分或接受堂數移轉整併就不適用獎學金申請



合約拆分C_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	合約&堂數異動	類型分類	合約拆分
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	<p>異動事由：合約拆分 大拍檔包-286(贈0精)+54摩(贈54摩) 主【李紹璣_合約連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!7/9181 -扣掉 143堂一對一 & 54堂摩天輪 副【李紹璣_合約連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!7/9182 +增加 143堂一對一 & 54堂摩天輪 異動事由：保證進階 專案申請主附約都有保證進階</p>		
		*課程資訊	



合約拆分C_(標準通聯內容)

1.異動事由：合約拆分

大拍檔包-286(贈0精)+54摩(贈54摩)

主【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!7/9181>

-扣掉 143堂一對一 & 54堂摩天輪

副【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!7/9182>

+增加 143堂一對一 & 54堂摩天輪

2.異動事由：舊約堂數移轉

剩餘舊約摩天輪X堂申請移轉至新約

3.結論：

主約合計精品共 x堂+摩天輪共 x堂

附約合計精品共 x堂+摩天輪共 x堂

備註：

(1)堂數移轉需請附上舊約剩餘堂數截圖  剩餘堂數截圖說明

(2)合約拆分，不接受摩天輪換課申請



專案處理A_流程圖

1. 取得相關截圖



2. 回到Ragic主約客
資，依照標準格式
通聯進行申請



專案處理A_(問題及分類選擇)

客戶分級	準DEMO	VIP 狀態	VIP 貨主任
地址			
通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電話
*問題類型	合約&產數異動	類型分類	專案處理
還點		贈點	奧茲石
*客情&反應問題			



贈送堂數移轉_(標準通聯內容)

異動事由:好友推薦堂數分享(贈堂已發放後使用)

【XXX(angelweiwei1027@gmail.com)】

-扣除 精品課程 5堂、摩天輪課程 0堂

【XXX(money34594money@yahoo.com.tw)】

+增加 精品課程 5堂、摩天輪課程 0堂

請附上『被扣除人』同意對話截圖



二次拆分_(標準通聯內容)

異動事由:二次拆分

簡述:哥哥不想上課了，媽媽說都要給妹妹上。

主【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!/7/9181>

-扣掉 10堂一對一 & 5堂摩天輪

副【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!/7/9182>

+增加 10堂一對一 & 5堂摩天輪

**請附上剩餘課程數量截圖  剩餘堂數截圖說明

**第3次拆分除了附上剩餘課程數量截圖外，需再附上主管同意截圖

**依學員服務條款第二條第8項，奧茲石一律不得移轉



員工推薦贈堂申請_(標準通聯內容)

- 異動事由：員工推薦贈堂申請
- 詳述：
- 推薦員工姓名:xxx
- 與被推薦人關係:
- 員工推薦專案，請FAE協助手動補發贈堂
- 推薦人(小孩):

【黃齊米_合約表單連結】補贈6堂精品課

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7/8579#/7/3781>

備註

- (1) 限MCC無相關資料才可提報
- (2) 請向行銷部索取GPLB編號
- (3) 贈堂比照新生好友，並使用通聯專案申請由FAE手動發放
- (4) 公司有權向員推名單作身份確認
- (5) 合約表單MGM方案請選『員工推薦方案』，並將此通聯連結放在MGM備註欄位

MGM 方案	201908 方案
推薦人班主任	201908 新生好友方案
MGM贈點完成(業務勿填)	201907 方案
	201907 新生好友方案
	201903 方案 8堂
	201809 方案 10堂
	201809 方案_奧茲石 25000
	201811 方案 12堂
	201811 方案_奧茲石 25000
	201812 方案
	201901 方案 8堂
	201901 方案_奧茲石 25000
	201902 方案 8堂
	201902 方案_奧茲石 25000
	推薦人方案 10%
	202105 推薦體驗禮
	202105 新生好友方案
主管同意截圖	員工推薦方案



高雄市政府專案_(標準通聯內容)

**異動事由：高雄市政府員工繁星好康店家合作案
說明：**

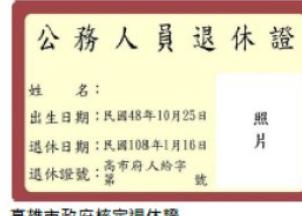
證件持有人姓名：**XXX**

與學員關係：爸爸/媽媽/爺爺/奶奶

合約連結：<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!7/1075>

請加贈摩天輪 堂

直系親屬有以下身份識別證明首購2年方案即可贈送(請附在通聯上)，每人每證限用1次

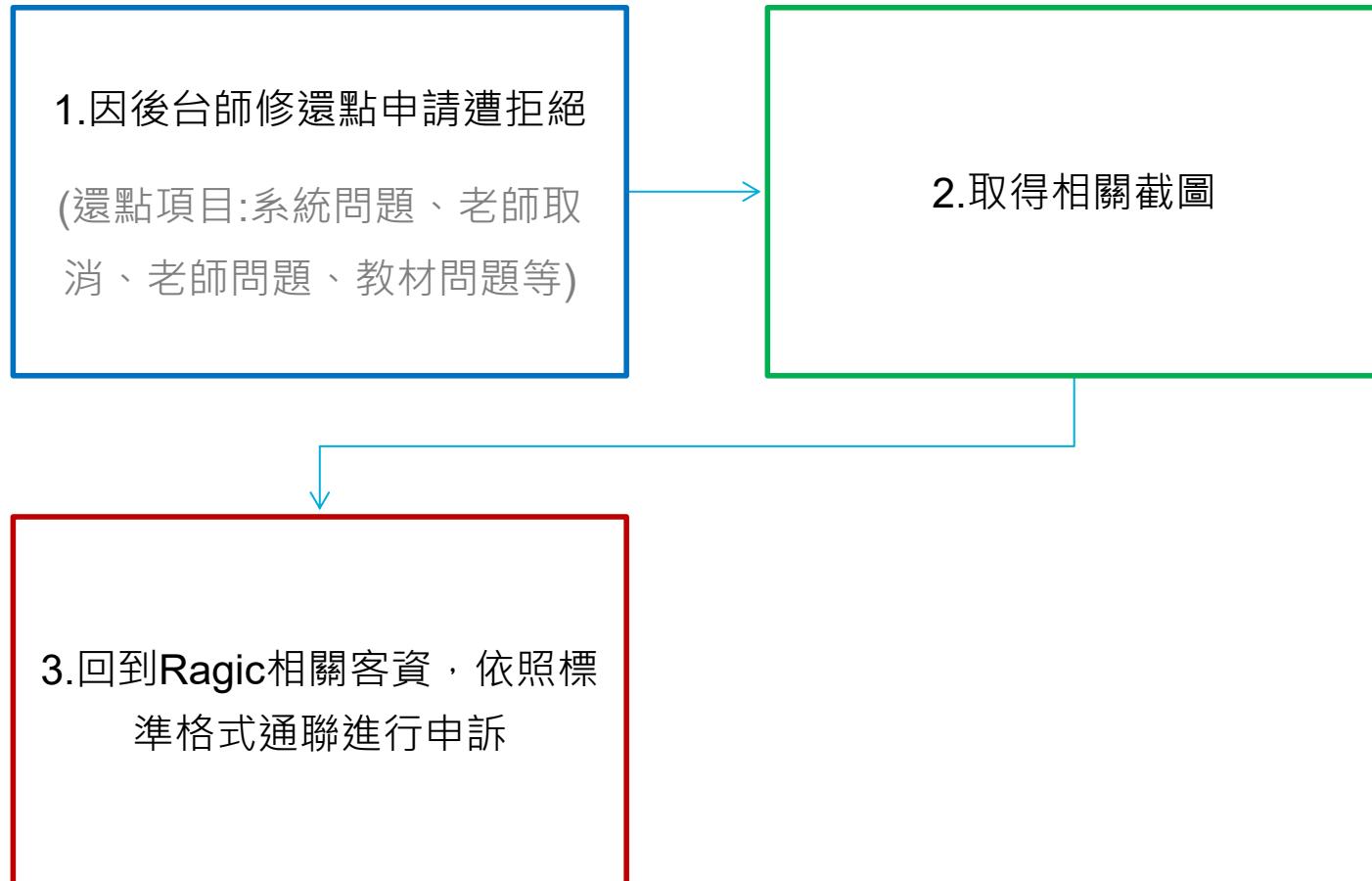


公立學校教職員 退休證		一吋照片 (加蓋鋼印)
中華民國 100 年 6 月 30 日核		
姓 名	○	○
最後服務 年 級	高雄市立○○高級中學	
職 標	教	師
退休生效日	108 年 6 月 30 日	
本證適用於依公立學校教職員退休資遣撫津條例 辦理退休之人員，並限本人使用。		
核定機關 高雄市政府教育局		
序號：1		





專案處理B_流程圖





專案處理B_(問題及分類選擇)

師資偏好	ABC × 中師 × 女 ×	兒童生日	曲	負責班主任
客戶分級	準DEMO	VIP 狀態	▼	VIP 班主任
地址				
通聯記錄				
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯	
*問題類型	其他邊錯點	類型分類	專案申請	<合規
邊點		錯點		奧茲石
*客情&反應問題			*課程資訊	
*課程類型	*通聯老師名稱		固定格式：時間/教室/課程/顧	
*課程日期	*課程時間			
相關單位				
入口	二	八八八五五五五	統計	



師修還點申訴_(標準通聯內容)

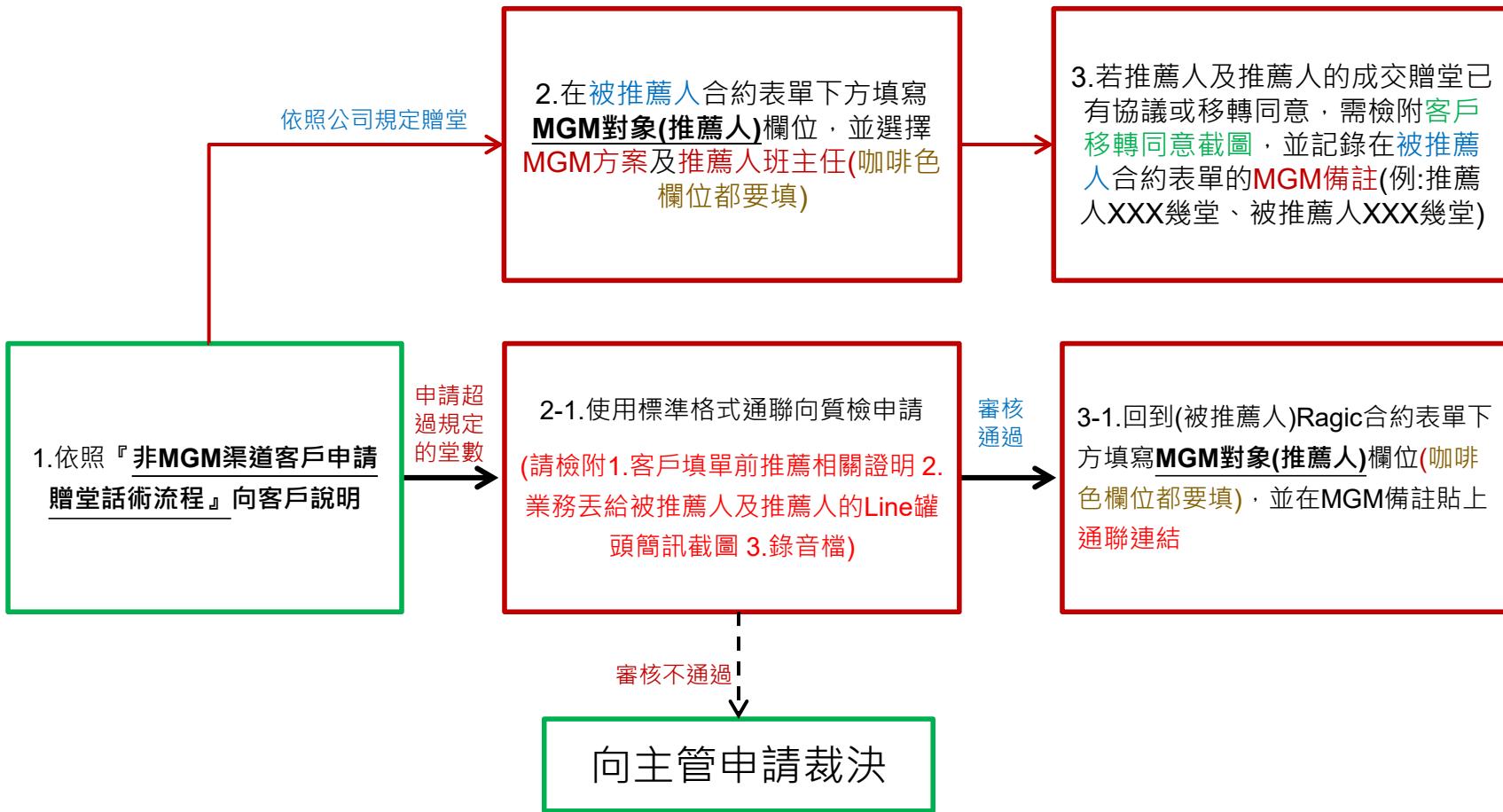
- 異動事由：**師修還點申訴**
- 說明：
因為**XX**狀況(**請簡述**)於**9/1**有在後台向相關單位申請還點遭拒，家長非常不滿意要求主管處理，故向主管補申請特案還點**1**堂，懇請同意
- <課程資訊>
時間：2021-08-21 週六 14:30:00
教室：R0821M0764
課程：Lv1 - NCL1-8
顧問：Katelyn Huang 黃嘉琪

請附上

- 1.家長反應內容截圖
- 2.後台審核結果截圖



專案處理C_非MGM編號申請贈堂_流程圖





Step 1_依照『非MGM渠道客戶申請贈堂話術流程』向客戶說明

- Stage1:
 - 非MGM渠道進來的客戶，在邀約或成交的過程中『主動』說他是某某朋友介紹的
 - (禁止業務主動詢問)
 - <話術>
 - 『媽媽，請您先給我家長或小朋友全名，等我查出來確認是誰的話，我會幫您補申請』(也不需要跟客戶說補申請幾堂；除非客戶問，才跟客戶說我會幫你跟你的朋友申請各2堂，結束)
- Stage2:
 - 之後客人又主動說我朋友說應該是6堂，或是提出不是6堂嗎的疑問時:
 - <話術>
 - 『媽媽，因為你填的不是我們公司特殊的推薦人表格進來的，所以我們只能給你跟朋友各2堂。所以建議媽咪如果以後要推薦朋友的話，請你一定要填我給你的這個特殊連結，因為你填進來的這個表單，公司是需要付廣告費給其他公司的，所以在贈堂的部分會有所不同。其實媽媽等小朋友未來開始上課了，真的覺得上得不錯，然後有幫我們推薦朋友的話，不管是體驗或報名，一樣都可以獲得贈堂的。』
- Stage3:
 - 如果這樣子解釋完，客戶想一想覺得還是很在意這件事情、不舒服時:
 - <話術>
 - 『媽媽，這樣好了，我可以幫你申請看看，但必須先跟您說審核是很嚴格的。我需要有你跟你朋友在填表之前就已經把我們的推薦表單傳給你的對話紀錄，不管是Line、email、簡訊或者是FB都可以，是在妳填表之前就發生的，請提供對話截圖給我，來幫您申請看看。』(如果可以提供相關的資料，贈堂發放前微信質檢即可(贈堂發放後還要另補通聯)；如果媽媽說他的紀錄洗掉了那可以請她跟他的朋友要也可以，反正只要是能夠證明是雙方的對話即可)



Step 1_依照『非MGM渠道客戶申請贈堂話術流程』向客戶說明

- Stage4:

- 如果媽媽說他沒有相關證明，是用電話講、喝咖啡講的等：

- <話術>

- 『媽媽，這樣子我們很困難去認列，這樣我們可能也需要跟對方去聯絡，要確認你們的聯繫情況，這樣的話可能就需要一點時間。但是如果先報名的話，至少還是一定會有2堂贈堂的。』

- Stage5:

- 如果家長提出那我要重新填連結/重填表時：

- <話術>

- 『媽媽，您重新填表也是一樣的，我們資料都查得到，即使您用爺爺、奶奶或是爸爸的電話填表，最後還是查得到，因為小朋友會是同一個。』

- Stage6:

- 業務都有依照要求都有上述這些說服內容，也跟客人講到山窮水盡了，可是客戶還是一定要凹堂數的話：

- <話術>

- 『媽媽，如果您有要報名，我會盡全力去幫你申請看看，但是如果我幫您去申請來了，最後您沒有要報名，那這樣子我對公司很難交代的。』

- Stage7:

- 媽媽確定要報名後，請傳以下這一段罐頭簡訊，並請家長回覆

- <發LINE>

- 此次將破例幫您申請N堂的推薦朋友報名贈課(所申請的堂數不代表最終堂數，實際贈堂將以公司最終核定為準)。往後您若有朋友填到非推薦朋友專屬表單，將無法為您再次進行申請。

- 以上請媽咪回覆同意或已知悉，謝謝!

- (有申請特別贈堂的那一方都要有這段話(雙邊都申請就雙邊都要貼)，然後將客戶同意的這個截圖附到通聯上，送出通聯申請)



Step 2_依照公司規定贈堂 在被推薦人合約表單下方填寫MGM對象(推薦人) 欄位，並選擇當月MGM方案

MGM對象(推薦人)			
MGM客戶代號		MGM客戶MCC編號	
MGM家長姓名		MGM兒童中文姓名	
MGM家長電話		MGM兒童英文姓名	
申請開始日		MGM贈點日(業務勿填)	<input checked="" type="checkbox"/> MGM贈點完成(業務勿填)
成交合約滿月日	2021/01/25	MGM贈點數(業務勿填)	
MGM備註		主管同意截圖	移轉同意截圖



Step 3_依照公司規定贈堂

若推薦人及推薦人的成交贈堂已有協議或移轉同意，需檢附
客戶移轉同意截圖，並記錄在被推薦人合約表單的**MGM備註**
(例:推薦人XXX幾堂、被推薦人XXX幾堂)

MGM對象(推薦人)					
MGM客戶代號	201903-418	MGM客戶MCC編號	AAAH19030124	MGM方案	201910 萬聖派對
MGM家長姓名	盧東元	MGM兒童中文姓名	盧祈妍	推薦人班主任	禹瑩Tiphy Yu
MGM家長電話	0988161351	MGM兒童英文姓名	Mila		
申請開始日		MGM贈點日(業務勿填)	2019/12/15	MGM贈點完成(業務勿填)	✓
成交合約滿月日	2019/11/19	MGM贈點數(業務勿填)	6		
MGM備註	盧祈妍0堂(媽媽同意將堂數移轉給被推薦人) 黃齊米4堂			主管同意截圖	移轉同意截圖



Step 2-1_申請超過規定的堂數 使用標準通聯格式向質檢申請

- 異動事由1：非MGM編號申請贈堂
- 詳述：
 - 被推薦人XXX『主動』說他是XXX介紹的。
 - 朋友於*/已推薦(請參附圖)，但是被推薦人又在*/填了XX單。
 - 業務已跟家長說過只有各2堂(請參錄音*分*秒)，但是客戶又主動提到mgm是有6堂(請參錄音*分*秒)，客戶(預計)已於*/報名，也已告知推薦人，僅此一次，之後他的朋友若沒有填表，是無法再幫她的朋友申請這樣的堂數(請參錄音*分*秒及Line訊息截圖)，故專案申請X月MGM贈堂，懇請核可。
- PS.由於贈堂尚未發放，已於合約表單備註，FAE不需手動補發/由於贈堂已發，請FAE手動補發(2選1)
 - 推薦人(小孩):
 - 【曾泓儒(904060010@gmail.com)】補贈X堂
 - 被推薦人(小孩):
 - 【徐慕誠(Lamila0910@gmail.com)】補贈X堂

請附上

- 1.被推薦人填單前有推薦的證明截圖(含日期)
- 2.業務丟給被推薦人或推薦人的Line罐頭簡訊截圖
- 3.錄音檔



3-1. 申請超過規定的堂數

回到(被推薦人)Ragic合約表單下方填寫MGM對象(推薦人)欄位(咖啡色欄位都要填) , 並在MGM備註貼上通聯連結

MGM對象(推薦人)					
MGM客戶代號	201904-034	MGM客戶MCC編號	CJAG19030005	MGM方案	202102好友新生方案
MGM家長姓名	曹海娜	MGM兒童中文姓名	王炳懿	推薦人班主任	Alec 林佳威
MGM家長電話	13488868719	MGM兒童英文姓名	Alvin		
申請開始日		MGM贈點日(業務勿填)		MGM贈點完成(業務勿填)	<input checked="" type="checkbox"/>
成交合約滿月日	2021/01/25	MGM贈點數(業務勿填)			
MGM備註	專案申請已經主管同意(請參通聯) https://ap2.ragic.com/oikid/forms/3/86836#/3			主管同意截圖	

文字範例:

專案申請已經主管同意(請參通聯)

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/3/86836#/3>



專案處理C_(問題及分類選擇)

客戶分級	準DEMO	VIP 狀態	VIP 貨主任
地址			
通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電話
*問題類型	合約&產數異動	類型分類	專案處理
還點		贈點	奧茲石
*客情&反應問題			



非MGM編號申請贈堂_(標準通聯內容)

- 異動事由1：非MGM編號申請贈堂
- 詳述：
 - 被推薦人XXX『主動』說他是XXX介紹的。
 - 朋友於/*已推薦(請參附圖)，但是被推薦人又在/*填了XX單。
 - 業務已跟家長說過只有各2堂(請參錄音*分*秒)，但是客戶又主動提到mgm是有6堂(請參錄音*分*秒)，客戶(預計)已於/*報名，也已告知推薦人，僅此一次，之後他的朋友若沒有填表，是無法再幫她的朋友申請這樣的堂數(請參錄音*分*秒及Line訊息截圖)，故專案申請X月MGM贈堂，懇請核可
 - <2選1，不需要的請刪除>

○由於贈堂尚未發放，已於合約表單備註，FAE不需手動補發

●由於贈堂已發，請FAE手動補發

推薦人(小孩):

- 【XXX(904060010@gmail.com)】補贈X堂

被推薦人(小孩):

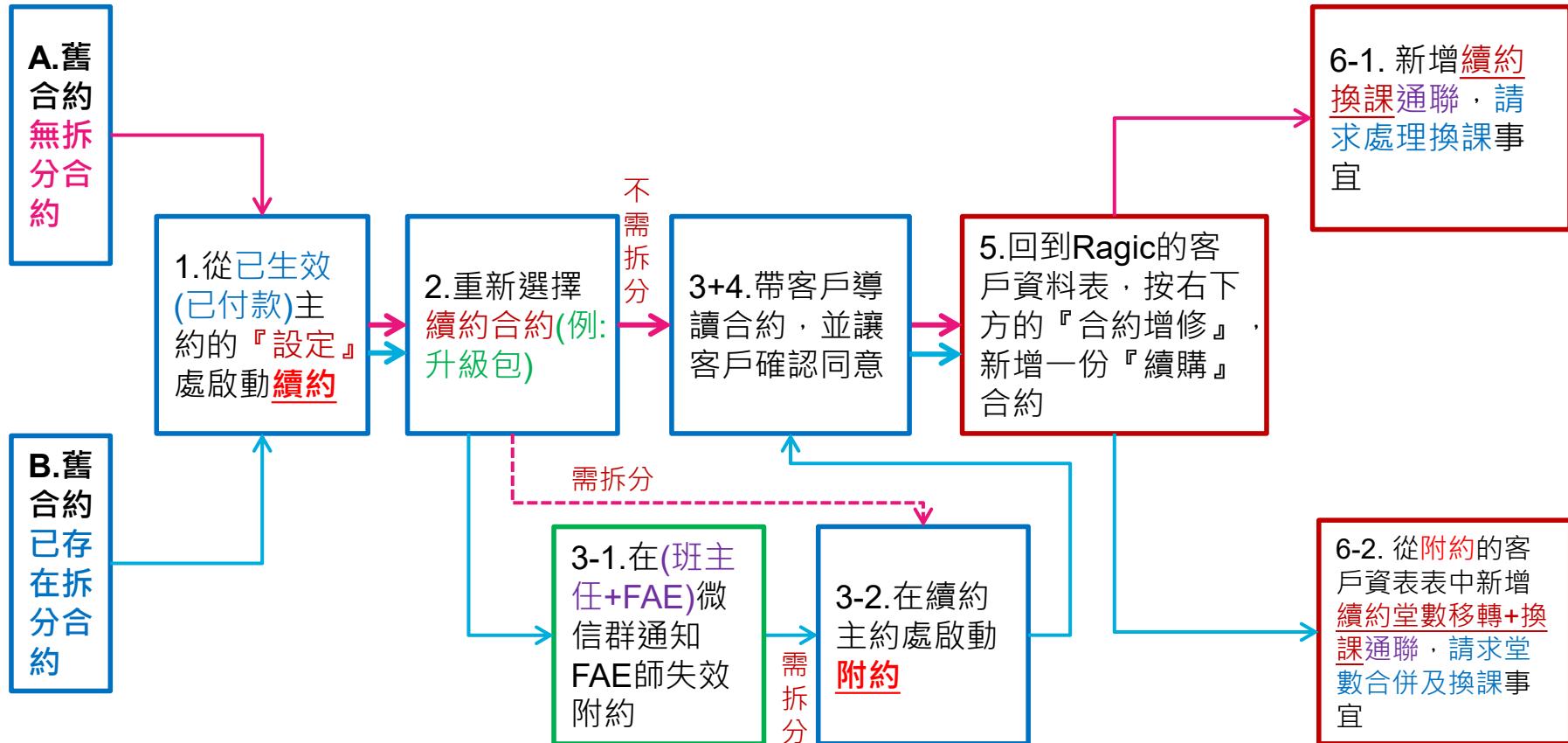
- 【XXX(Lamila0910@gmail.com)】補贈X堂

請附上

- 1.被推薦人填單前有推薦的證明截圖(含日期)
- 2.業務丟給被推薦人或推薦人的Line罐頭簡訊截圖
- 3.錄音檔

續約_流程圖

(自2022/7/28起啟動續約自動化)





1_從已生效(已付款)主約的『設定』處啟動續約

新增合約 表示已生效 家長對合約有疑慮

代碼	合約編號	產品	姓名	課程	開始時間	結束時間	精品	摩天輪	金額	付款明細	設定
14389	OIK2022070844935	歐愛兒	test分拆測試 10	C	2022-07-08	2024-07-07	0	0	1	\$	

合約預覽

啟動附約

啟動續約

啟動升等/降案

課程類型

成年 青少年

產品

20200521方案(測試)

【升級包(帳號拆分)-18個月】 精品104堂 / 摩天輪2堂 \$ 78000



2_重新選擇續約合約(例:升級包)

學員 test 分拆測試6

課程類型 成年 青少年

產品 20200804續約方案

【升級包_附約】\$1

選擇搭配方案： 一次付清

(四) 本公司同意免費贈送會員諮詢課程一對一精品課程 堂(D001_4)，摩天輪課程 堂(D001_5)。

OiKID會員權益概要暨會員服務使用條款欄位資訊

3-1 在(班主任+FAE)微信群通知FAE師失效 附約(舊約已存在拆分合約時適用)





3-2 在續約主約處啟動附約(需拆分時使用)

新增合約 表示已生效 家長對合約有疑慮

代碼	合約編號	產品	姓名	課程	開始時間	結束時間	精品	摩天輪	金額	付款明細	設定
14389	OIK2022070844935	歐愛兒	test分拆測試 10	C	2022-07-08	2024-07-07	0	0	1	\$	

合約預覽

啟動附約

啟動續約

啟動升等/降案

課程類型

成年 青少年

產品

20200521方案(測試)

【升級包(帳號拆分)-18個月】 精品104堂 / 摩天輪2堂 \$ 78000



3+4_帶客戶導讀合約，並讓客戶確認同意

irkforce K12 Weekly Agenda 許願 據經搜尋 M

不支援
瀏覽器
耳機/麥克風
網路攝影機

我同意，本人已詳讀上述文件並確認同意所有內容。

堂數有誤，請駁回。

<續約自動化補充>

- 舊約主約點數及訂課資訊將自動整併及移轉(可請客戶登入官網確認)，已存在附約的要用通聯整併
- 舊約點數明細不會移轉到新約，只有整併後的數字，要參舊約的點數軌跡





5_回到Ragic附約的客戶資料表，新增『續約』(按右下方的『合約增修』)

客戶資料管理									
客戶代號	201909-441	*專案名稱	AG0012-部落客體驗	*目前就學階段	小學4年級	*客戶分級	成交客戶	家長學歷	
*MCC客戶編號	BHAL19090250	*兒童中文姓名	戴廷匡	*英文程度	1	ERP客戶編號		英文學習預算	
*家長姓名	陳珮綺	*兒童英文姓名	Timmy	*學習英文經驗	有	學習目的		出國旅遊經驗	
*聯絡電話	0932090494	*兒童性別	男	*可上課的時段	未知	家長職業		LINE ID	
兒童生日	2009/10/11	*兒童年齡	10	睡覺時間		其他小孩		*新手上路日期	2019/09/20
*業務人員名稱	劉育聖 Sam Liu	*師資偏好	中師	參加才藝班		發票載具		*新手上路時間	19:00
*E-Mail(帳號)	2peggy7143@gmail.com	市話		升學規畫		負責班主任	顏廷安 Andre Yen ✓	退費提出日期	
其他電話	其他聯絡人			*使用設備	筆電(有耳麥)	機會類型		退費進度	
居住縣市(孩童)	03新北市			*LINE生活圈	已加	方便聯繫時段			
地址	新北市三重區仁華街80巷11號4樓					下次聯繫時間	2019/09/27 00:00		
2個 哥哥 4 年級 10 弟弟 大班 6 弟弟沒學過公幼 0基礎 1~8 哥哥沒補習 簡單基礎									

動作

合約增修

預訂排課
通聯記錄
合約增修

補充

Ragic合約起訖日跟官網後台合約時間必須相同



6-1_新增續約換課通聯，請求處理換課事宜

@OIKID內部資料請勿外傳

34



續約換課_(標準通聯內容)

異動事由:續約換課(申請比例4:1)

續約合約(大勤學包) :精品 196 堂 + 摩天輪 60 堂

【XXX_新合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!/7/4571>

新+舊合約摩天輪共計共 97 堂，申請轉換為精品 24 堂 +
摩天輪 1 堂

****請附上舊約合約資訊內的剩餘課程數量截圖****



6-2_新增續約堂數移轉+換課通聯， 請求堂數合併及換課事宜

@OiKID內部資料請勿外傳



續約堂數移轉+換課_(標準通聯內容)

異動事由:續約堂數移轉+換課

新合約(大勤學包) :精品 196 堂 + 摩天輪 60 堂

【孫巧媛_新合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!7/4571>

異動事由(1):移轉舊約

剩餘精品 18 堂 + 摩天輪 37 堂

異動事由(2):續約換課，申請比例(4:1)

摩天輪 97 堂，申請轉換為精品 24 堂 + 摩天輪 1 堂

結論(3)

合計精品共 238 堂 + 摩天輪共 1 堂



續約_(問題及分類選擇)

填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	合約&堂數異動	類型分類	專案處理
*是否還點	否	*是否贈點	否
客情&反應問題	<p>異動事由1：非MGM編號申請贈堂 詳述： 被推薦人XXX『主動』說他是XXX介紹的。 朋友於/已推薦(請參附圖)，但是被推薦人又在*/ 填了XX單。 業務已跟家長說過只有各2堂(請參錄音*分*秒)，但 是客戶又主動提到mgm是有6堂(請參錄音*分*秒)， 客戶(預計)已於*/報名，也已告知推薦人，僅此一 次，之後他的朋友若沒有填表，是無法再幫她的朋 友申請這樣的堂數(請參錄音*分*秒及Line訊息截圖) ，故專案申請X月MGM贈堂，懇請核可 <2選1，不需要的請刪除> •由於贈堂尚未發放，已於合約表單備註，FAE 不需手動補發 •由於贈堂已發，請FAE手動補發 推薦人(小孩): 【XXX(904060010@gmail.com)】補贈X堂 被推薦人(小孩): 【XXX(Lamila0910@gmail.com)】補贈X堂 </p>		
		*課程資訊	



續約換課_(標準通聯內容)

異動事由:**續約換課(申請比例4:1)**

續約合約(大勤學包) :精品**196**堂+摩天輪 **60**堂

【XXX_新合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/4571>

新+舊合約摩天輪共計**共97**堂，申請轉換為精品**24**堂+
摩天輪**1**堂

請附上舊約剩餘堂數截圖(請截圖合約資訊內的資訊)



續約堂數移轉+換課_(標準通聯內容)

異動事由:續約堂數移轉+換課

續約合約(大勤學包):精品196堂+摩天輪60堂

【孫巧媛_新合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/4571>

- **異動事由(1):移轉舊約**
- 剩餘精品18堂+摩天輪 37堂

- **異動事由(2):續約換課，申請比例(4:1)**
- 新+舊合約摩天輪共97堂，申請轉換為精品24堂+摩天輪1堂

- **結論(3):合計**
- 精品共 238堂+摩天輪共 1堂

請附上舊約剩餘堂數截圖(請截圖合約資訊內的資訊)



剩餘堂數截圖說明

The screenshot displays a user interface for managing course bookings and contracts. On the left, a yellow box highlights course statistics: '精品課程 總堂數：152 剩餘堂數：152' and '摩天輪課程 總堂數：80 剩餘堂數：80'. A large red 'X' is drawn over this box. Below it, the word '課程' is visible. The top navigation bar includes tabs for '基本資料', '已預約課表' (highlighted in blue), '學習紀錄', and '課程設定'. The main content area shows a table with columns: '合約資訊' (Contract Information, highlighted with a red box), '評分' (Scoring), '奧茲石積分' (Oz Stone Points), '點數軌跡' (Point Score Trajectory), and '時段' (Time Slots). The '合約資訊' column lists two entries:

課程	開始時間	結束時間
Children	2021-08-14 00:00:00	2023-08-14 00:00:00
Children	2022-09-01 00:00:00	2025-08-14 00:00:00

A red box also surrounds the '合約資訊' tab in the top navigation. To the right, a detailed '合約資訊' panel is shown with a red border, containing the following information:

合約代碼 : OIK2022090139836 林明璇
產品 : 20210302歐愛兒續約方案 升級包
24個月+104摩
合約金額 : NT\$59280
合約期間 2022-09-01 00:00:00 ~ 2025-08-14 00:00:00
計算到 2022-09-02
精品課程 總數：152 剩餘堂數：152
摩天輪課程 總堂數：80 剩餘堂數：80
已使用: 0*900=0
低消: 59280*0.5=29640

【請勿再附上這張X】

<補充>

自2022/9月起，若通聯有備註需附上『剩餘課程堂數截圖』，請改以【合約資訊】(有學員名稱)的合約資訊為附件，不再採用【已預約課表】內的圖示





修改合約起訖日_流程圖

1.修改合約起訖日者，
需先將Ragic合約表單的
合約起訖日修改為最新



2.新增通聯申請



修改合約起訖日_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	重聯
*問題類型	合約&堂數異動	類型分類	修改合約起訖日
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	異動事由：合約起始日異動 簡述:XXXXXXXXXXXXXX，請協助處理。 【xxx_合約連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/1075 原合約起訖日:2021/9/15~2023/9/14 修正後合約起訖日: 2021/9/7~2023/9/6		



修改合約起始日_(標準通聯內容)

異動事由：合約起始日異動

簡述:~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~，請協助處理。

【xxx_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/1075>

原合約起訖日:**2021/9/15~2023/9/14**

修正後合約起訖日: **2021/9/7~2023/9/6**

備註:合約表單的起訖日需先修改成『修正後合約起訖日』



延後合約開始日_(標準通聯內容)

異動事由：延後合約開始日

簡述:客戶已於*/*成交，因XXXXX，專案申請延後合約開始日，懇請主管同意

【xxx_合約連結】<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/1075>

原合約起訖日:**2022/6/8~2024/6/7**

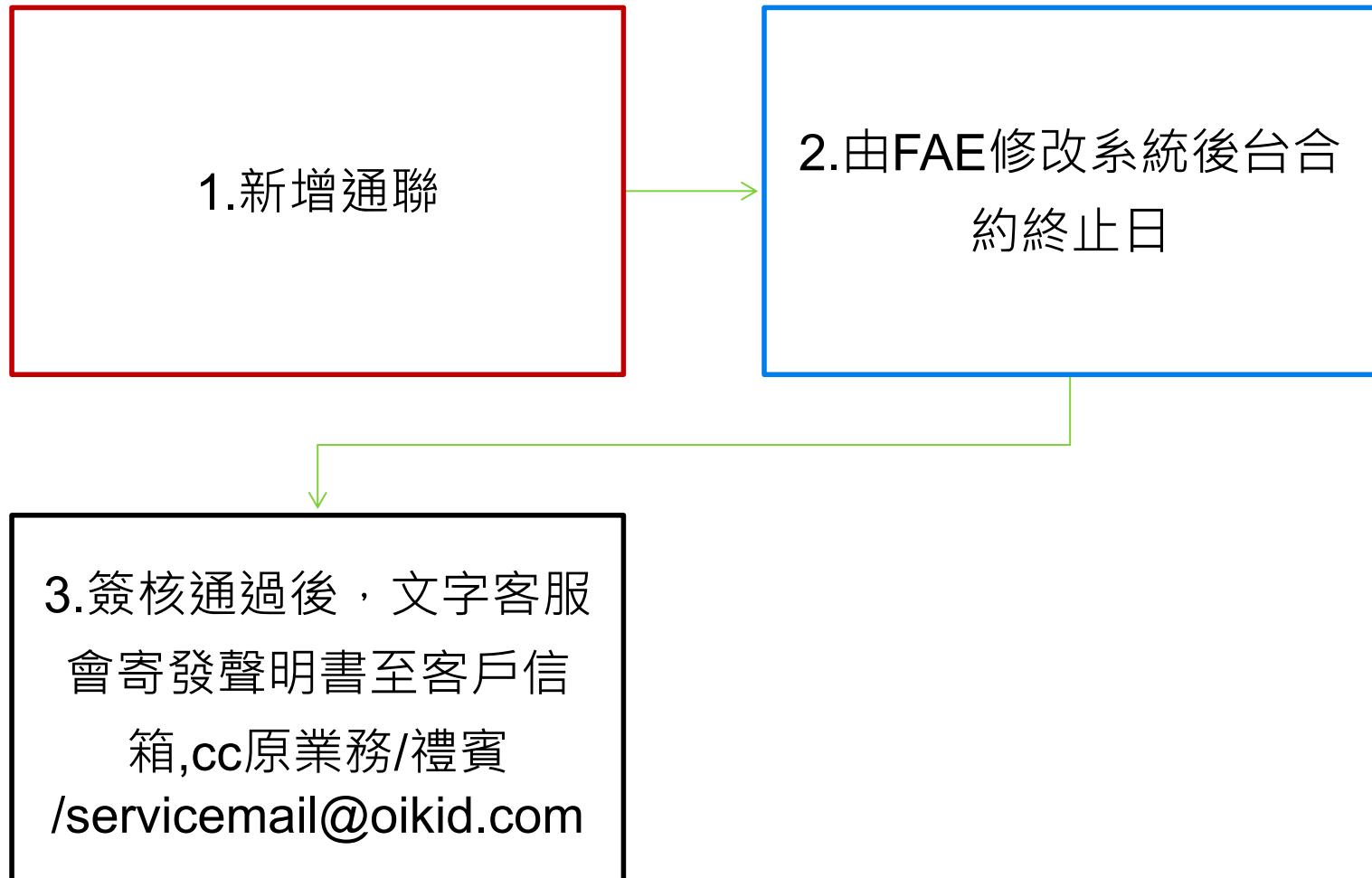
修正後合約起訖日: **2022/7/7~2024/7/6**

備註:

- (1)合約表單的起訖日需先修改成『修正後合約起訖日』
- (2)成交日與合約開始日超過7天以上需附上主管同意截圖



申請合約終止/延長/保留_流程圖



申請合約終止/延長/保留_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	合約&堂數異動	類型分類	申請合約終止/延長/保留
*是否退點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	<p>異動事由：合約效期延展 簡述:XXX(例:媽媽出國3個月，尚有20堂精品課程用不完，故申請合約延展1個月。) 【吳晞頤_合約連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/1075</p> <p>延展費用: 原合約結束日:2019/8/31 修正後合約結束日:2019/9/31 是否止刷原定期定額:是/否 止刷區間:2019/6 & 2019/7 退費計算是否依據原合約結束日:是/否</p>		
	<p>*課程資訊</p>		



申請延長效期_(標準通聯內容)

異動事由：合約效期延展

簡述：

XXX(例:媽媽出國3個月，尚有20堂精品課程用不完，故申請合約延展

延展方式:(下列方式擇1，保留申請項目即可，其他項目可刪除)

- 1.付費延期:客戶已快刷付款XXXX元(通聯請附刷卡或後台金流截圖)
- 2.堂數兌換:請扣除5堂精品課(或20堂摩天輪)(請附剩餘堂數截圖)
- 3.MGM贈堂兌換:請扣除體驗或成交贈堂4堂(請附點數軌跡截圖，舊約已到期者請FAE協助提供附圖)

原合約結束日:**2022/3/31**

修正後合約結束日:**2022/4/30**

【xxx_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!7/1075>

<備註>

延展說明:(3選1)

- 1.付費延期:費用一個月3000、三個月5000(拆分合約的延期各自計算，舉例付3000，主附約加總只能延期一個月)
- 2.堂數兌換:5堂精品課(或20堂摩天輪)換一個月(如後續續約，抵換堂數不可拿回)
- 3. MGM贈堂兌換:體驗2位可抵換延期一個月，體驗加報名可抵換延期兩個月



申請延長效期_(補充說明)

1. 延期費用一個月3000、三個月5000，於新截止效期到期前可折抵續約學費(延約費用走快刷、延期通聯。後續折抵續約方式，於新約合約編號設定快刷付款差額，合約即可開通)
2. 亦可用剩餘堂數抵換效期，5堂精品課(或20堂摩天輪)換一個月，如後續續約，抵換堂數不可拿回。(通聯申請，分類先選"合約&堂數異動>申請合約終止/延長/保留")
3. MGM獎勵可選擇延期，體驗兩位可抵換延期一個月，體驗加報可抵換延期兩個月。(拿到堂數後通聯申請、拿以前推薦過的客戶來4堂折一個月"可以"、若已過期則可於申請日往後加一個月，以被推薦人體驗或成交的截圖申請)



申請暫停_(補充說明)

<一年申請兩個月的暫停注意事項>

1、提供證明單據即可申請，機票、冬令營夏令營相關繳費收據、開刀需長期休養診斷證明...等。(仍需文字通報主管取得同意)

2、需先跟家長說明清楚以下三點，並將文字訊息貼於LINE上取得家長同意截圖

(1)暫停期間不得使用課程，使用視為終止請假。

請假期間：2022/12/27-2022/2/27

(2)暫停期間仍需繳付每個月的學費。

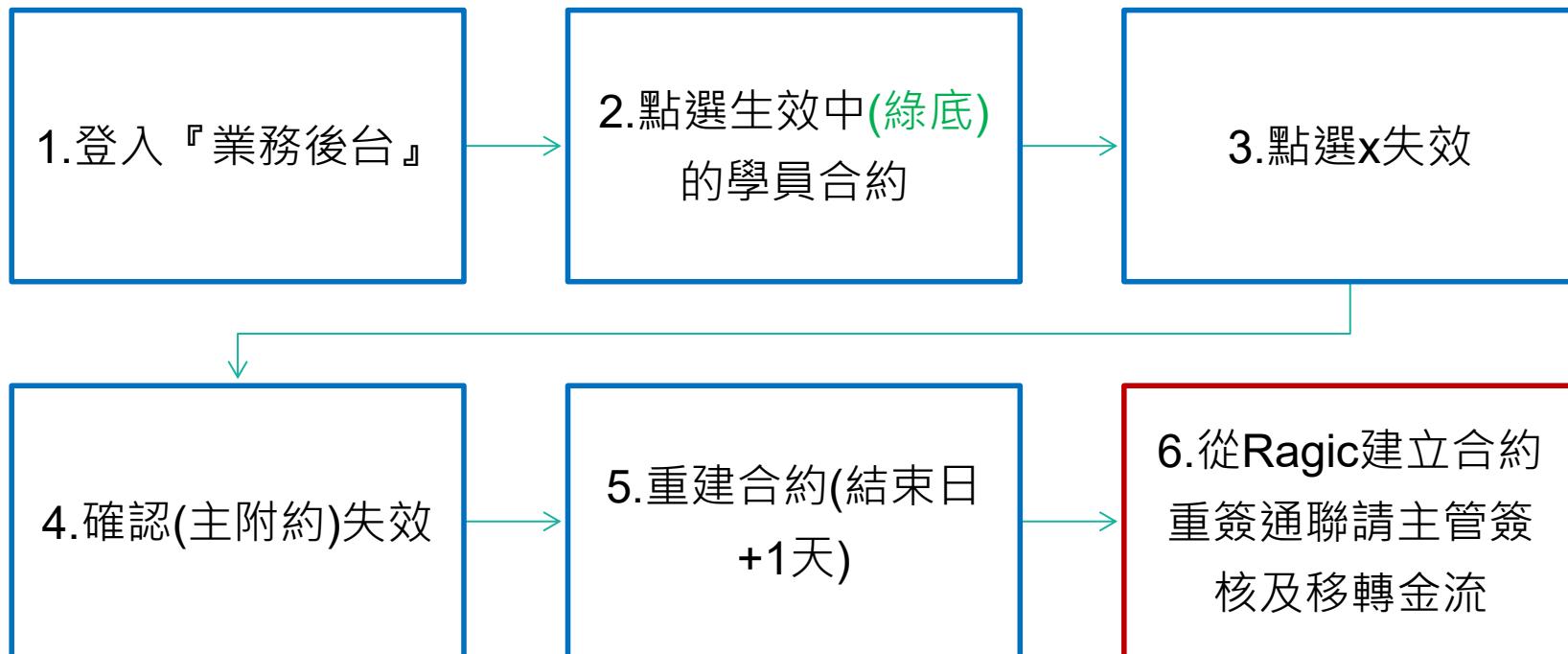
(3)請假時間結束需於LINE上通知班主任協助申請延長合約兩個月

3、附上票據證明、家長同意截圖及主管截圖，即可先下「客情關懷」通聯，設定行事曆於兩個月後提醒自己，待時間到之後再下延展合約期限通聯請FAE協助延期

4、一年兩個月請假不得延用，不會因為未使用變成第二年四個月



合約重簽_流程圖





- Step 1. 登入『業務後台』
 Step 2. 點選生效中(綠底)的學員合約
 Step 3. 點選X失效

學生綁定
預約體驗
預約顧問
發派業務
DEMO 課表
DEMO 紀錄
訂金

1 **學員合約**
2 **表示已生效**
3 **失效**

代碼	會員序號	開始時間	結束時間	精品	摩天輪	金額	付款明細	設定
14214	OIK2021071664761	2023-09-17	2023-09-16	104	20	62,400	\$	<input checked="" type="checkbox"/>
14210	OIK2021071625590	2023-07-16	2023-07-16	104	20	62,400	\$	<input checked="" type="checkbox"/>
9881	OIK2021021877548	2023-02-21	2023-02-21	104	20	62,400	\$	<input checked="" type="checkbox"/>



Step 4. 確認(主附約)失效

www.oikid.com 顯示

是否要失效合約

3 確定 取消

姓名: _____ 結束日期: _____ 生效: 不限 是 否

6

產品	姓名	課程	開始時間	結束時間	精品	摩天輪	金額	付款明細	反白
210201歐愛兒	禹傘(demo教學用)	C	2021-07-17	2023-09-16	104	20	62,400	\$	<input checked="" type="checkbox"/>
210201歐愛兒	禹傘(demo教學用)	C	2021-07-16	2023-07-16	104	20	62,400	\$	<input checked="" type="checkbox"/>
210201歐愛兒	Salestiphy_yu	C	2021-02-21	2023-02-21	104	20	62,400	\$	<input checked="" type="checkbox"/>

失效成功



Step 5.重建合約(結束日期+1天)

首頁

學生綁定
預約體驗
預約顧問
發派業務
DEMO 課表
DEMO 紀錄
訂金
學員合約
個人資料

學員合約

搜尋條件

課程: 姓名:
 檢查已刪除

+ 新增合約 表示已生效

代碼	合約編號	產品	姓名
14214	OIK2021071664761	210201歐愛兒	禹傘(demo教學用)
14210	OIK2021071625590	210201歐愛兒	禹傘(demo教學用)



Step 6. 從Ragic建立合約重簽通聯請主管簽核及移轉金流

OiKID 通聯-業務/禮賓 ☆

業務/禮賓權限

通聯編號	TEL-20230508-191	日期	2023/05/08 16:39	建單人員	陳雪齡Sharon Chen
基本資料					
*客戶代號	202305-145	專案名稱	AG0031-親友推薦	首堂日期	2023/05/10
MCC客戶編號	GPLB23050001	兒童中文姓名	李以樂	成交日期	2023/05/08
家長姓名	陳星尹	兒童英文姓名	Joshua	目前課堂包	大勤學包-160+30摩
手機	0938992056	兒童性別	男	負責業務	陳雪齡Sharon Chen
師資偏好	皆可	兒童生日	2013/06/13	負責班主任	陳雪齡Sharon Chen
客戶分級	成交客戶	VIP 狀態		VIP 班主任	
地址	高雄市楠梓區清豐二路360巷70弄26號				
通聯記錄					
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯		
*問題類型	合約&堂數異動	類型分類	合約重簽	<合約異動/還點>必選	
還點		贈點		奧茲石	
*客情&反應問題	異動事由：合約重簽+開通合約 簡述：客戶已付款成功，因合約金額刷錯，故帶客戶重新簽約。 (一) 款項確認【李以樂_合約連結】 https://ap7.ragic.com/oikid/forms/7#/7/26271 (二)協助刷退91200				



合約重簽_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	合約&堂數異動	類型分類	合約重簽
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	<p>異動事由：合約重簽+開通合約 簡述：客戶已付款成功，因合約起訖日簽錯，故需客 戶重新簽約。 (一)款項確認 【蔡宜庭_合約連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#l/7/1075 (二)請協助開通後台</p>		
	*課程資訊 (E)		



合約重簽_(標準通聯內容)

異動事由：合約重簽+開通合約

簡述：客戶已付款成功，因合約起訖日簽錯，故帶客戶重新簽約。

(一)款項確認

【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/1075>

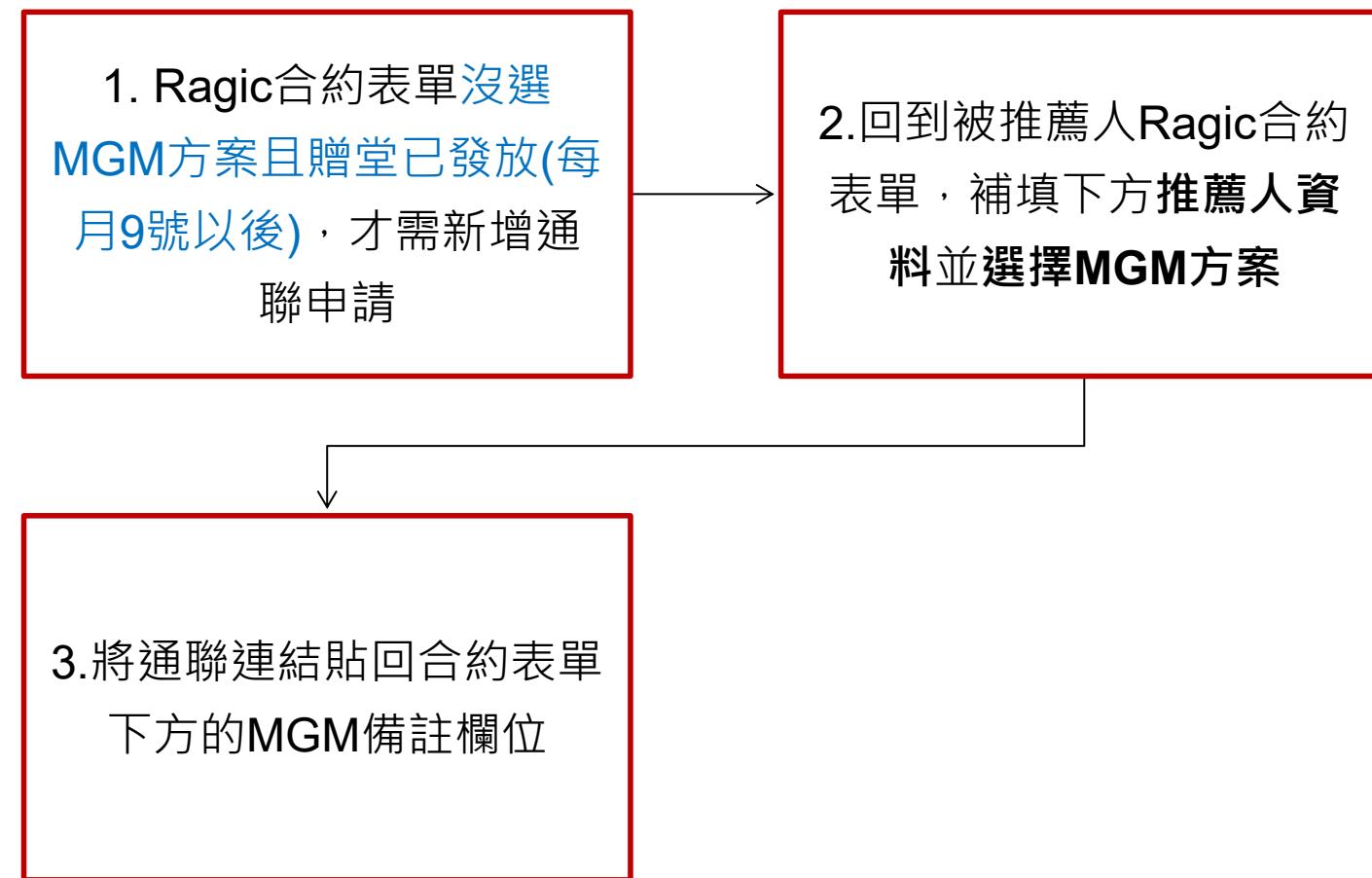
(二)請協助移轉舊約金流並開通新合約

<備註>

- 1.RAGIC合約起訖日需與後台合約相同
- 2.超過1個月以上的個人包(分期)拆分或拍檔包(分期)拆第3個小孩者，請用『修改合約起訖日』的通聯即可
- 3.自2021/9/1起免附上『原合約金流』付款成功截圖



MGM贈堂(贈堂已發)_流程圖





Step 1_Ragic合約表單沒選MGM方案且贈堂已發放 (每月9號以後) , 才需新增通聯申請

The screenshot shows a user interface for managing student profiles. At the top, there is a header with the student's name (任Renny Chang) and a profile icon. Below the header, there is a table with two columns: '合約截止日' (Contract End Date) and '2022/11/1'. Underneath the table, there is a grey bar labeled '動作' (Actions). Below this bar, there are three buttons: '預訂排課' (Schedule Booking), '通聯記錄' (Communication Record), and '合約增修' (Contract Modification). The '通聯記錄' button is highlighted with a red rectangular border. At the bottom of the interface, there is a row of icons: a speech bubble, a lightning bolt, and an information icon.



Step 2_ 回到被推薦人Ragic合約表單，補填下方推薦人資料並選擇MGM方案

MGM對象(推薦人)					
MGM客戶代號	202009-011	MGM客戶MCC編號	DGBQ20090003	MGM方案	202102推薦體驗禮
MGM家長姓名	蔡文娟	MGM兒童中文姓名	葉霖	推薦人班主任	林昱成Mark Lin
MGM家長電話	85298023276	MGM兒童英文姓名	Liam		
申請開始日		MGM贈點數(業務勿填)		MGM贈點元成(業務勿填)	<input checked="" type="checkbox"/>
成交合約滿月日	2021/04/02	MGM贈點數(業務勿填)			
MGM備註				主管同意截圖	



Step 3_將通聯連結貼回合約表單下方的MGM備註欄位

MGM對象(推薦人)					
MGM客戶代號	202009-011	MGM客戶MCC編號	DGBQ20090003	MGM方案	202102推薦體驗禮
MGM家長姓名	蔡文娟	MGM兒童中文姓名	葉霖	推薦人班主任	林昱成Mark Lin
MGM家長電話	85298023276	MGM兒童英文姓名	Liam		
申請開始日		MGM贈點日(業務勿填)		MGM贈點完成(業務勿填)	<input checked="" type="checkbox"/>
成交合約滿月日	2021/04/02	MGM贈點數(業務勿填)			

MGM備註

MGM贈堂補發通聯
<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/3/103150#>

主管同意截圖



MGM贈堂_（問題及分類選擇）

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	合約&堂數異動	類型分類	MGM贈堂
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	<p>異動事由：MGM贈堂/贈點 ·簡述:因合約表單漏選MGM方案，故申請補贈堂 ·申請方案:<u>XXXX</u>方案 ·1.推薦人(小孩)名: 【<u>xxx_合約表單連結</u>】補贈2堂精品課 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7/8579#/7/2056</p> <p>*課程資訊</p> <p>·2.被推薦人(小孩)名: 【<u>xxx_合約表單連結</u>】補贈2堂精品課 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7/8579#/7/3781</p>		



MGM贈堂_(標準通聯內容)

異動事由：MGM贈堂

- 簡述:因合約表單漏選MGM方案，故申請補贈堂
- 申請方案:XXXX方案
- 1.推薦人(小孩)名:

【xxx_合約表單連結】補贈X堂精品課

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7/8579#/7/2056>

- 2.被推薦人(小孩)名:

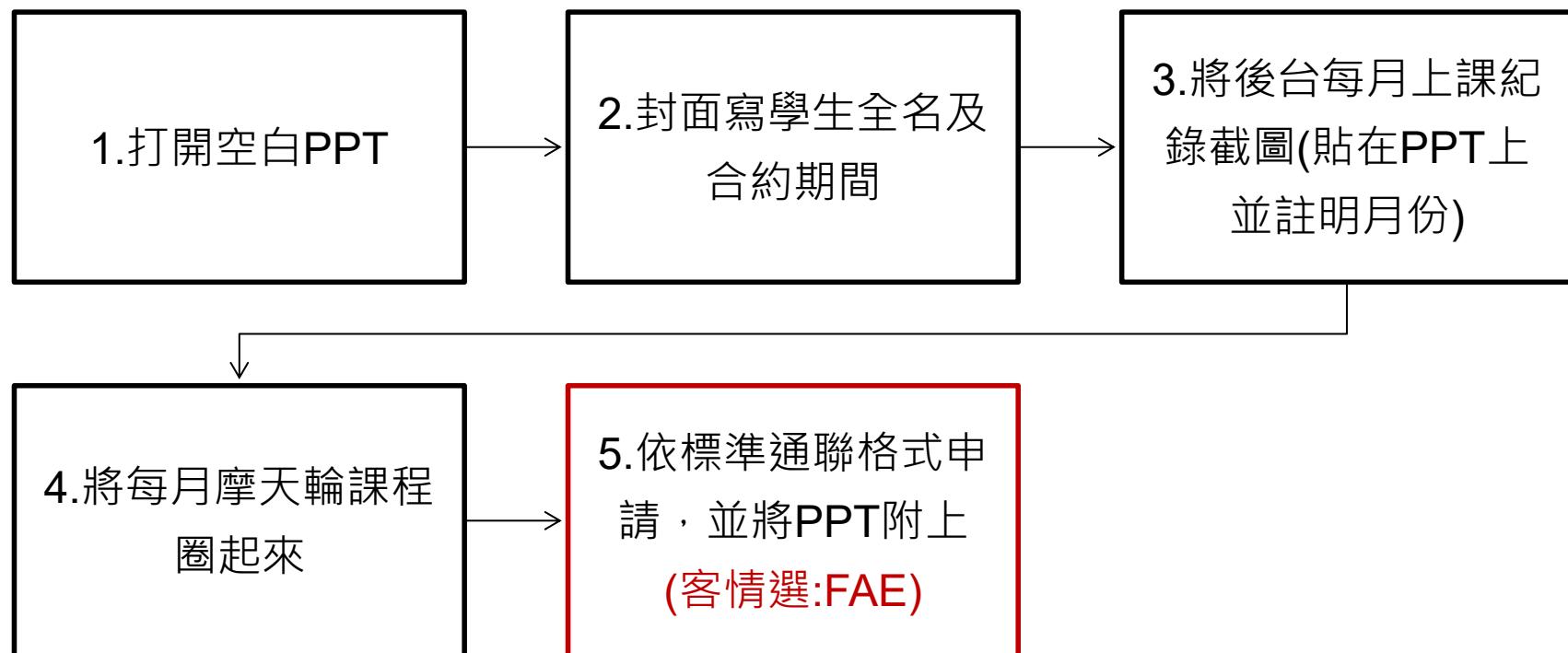
【xxx_合約表單連結】補贈X堂精品課

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7/8579#/7/3781>

(**請依各月活動修改贈送內容**，若推薦人無贈品，請寫0**)



123勤學獎申請_流程圖





123勤學獎_（問題及分類選擇）

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	重聯
*問題類型	合約&堂數異動	類型分類	123勤學獎贈堂
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題			
			*課程資訊



123勤學獎(標準通聯內容)

異動事由:123勤學獎

簡述:專案堂數申請

【蔡宜偉(angelweiwei1027@gmail.com)】

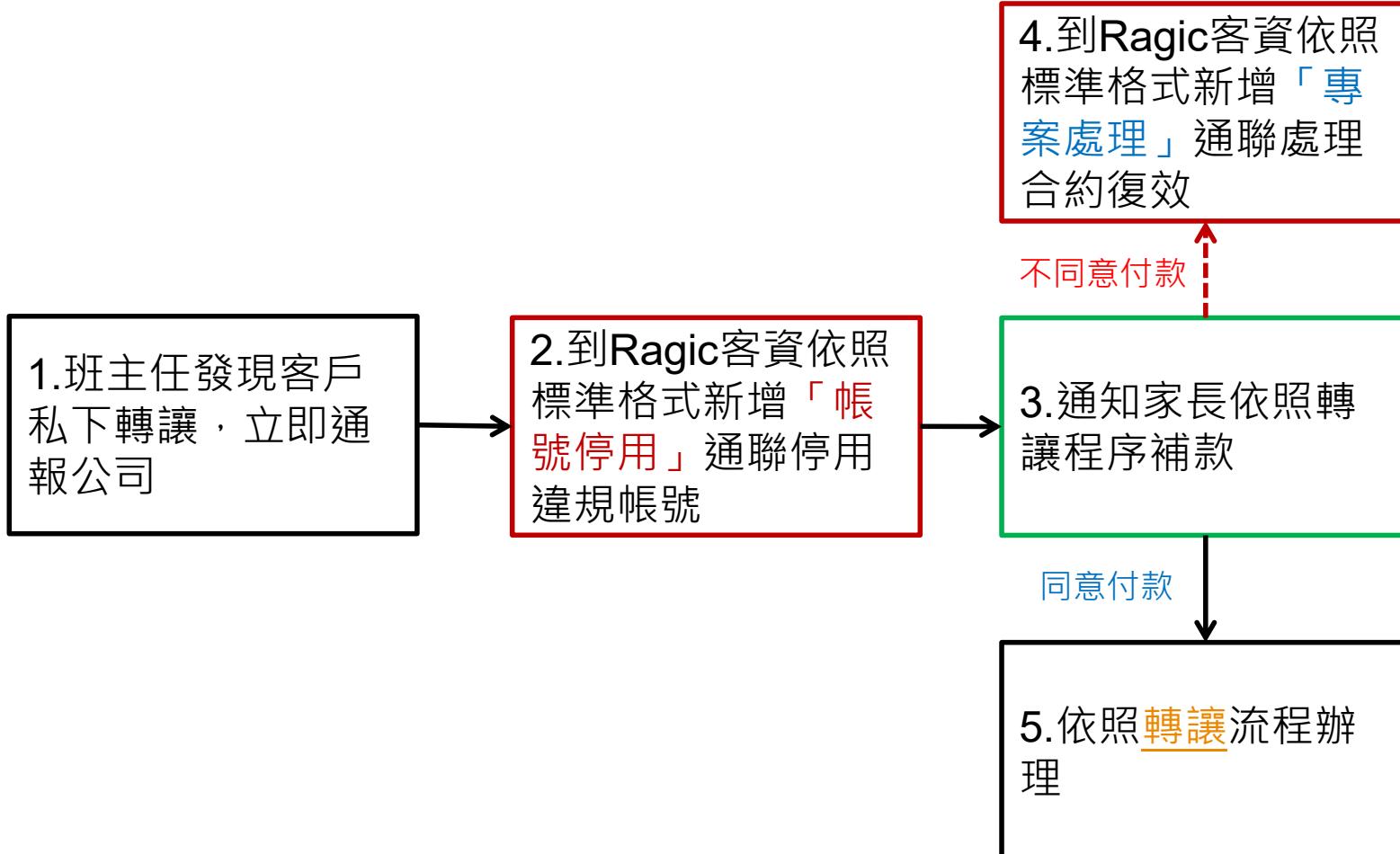
- 合約期間:**2019/08/01~2021/7/31**
- 學員符合活動資格，前6個完整月上課紀錄如下：
-滿8堂送1堂:**X、X月**
-滿10堂(含2摩以上)送2堂: **X、X月**
-滿12堂(含2摩以上)送3堂: **X、X月**
=故申請加贈**X**堂精品課程

****請上傳:每月上課紀錄截圖(請用PPT編輯並圈選出每月摩天輪)****

*****限2020/5/20前成交的客戶申請*****



帳號停用_流程圖





帳號停用_(問題及分類選擇)

地址		通聯記錄	
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	合約&堂數異動	類型分類	帳號停用
還點		贈點	
*客情&反應問題	<p>異動事由：帳號停用 簡述：客戶私底下轉讓，經後臺查看非原購買者使用課程中，請協助停用帳號 停用帳號：XXX</p>		



帳號停用_(標準通聯內容)

異動事由:帳號停用

簡述:

客戶私底下轉讓，經後臺查看非原購買者使用課程中，請協助停用帳號。

停用帳號：XXX

****請上傳****

1.不同小朋友上課比較圖



專案申請(帳號復效)_(標準通聯內容)

異動事由:帳號復效

簡述:

客戶決定不轉讓，繼續由原學員XXX使用，首次違規經主管同意如附件，請協助開通帳號

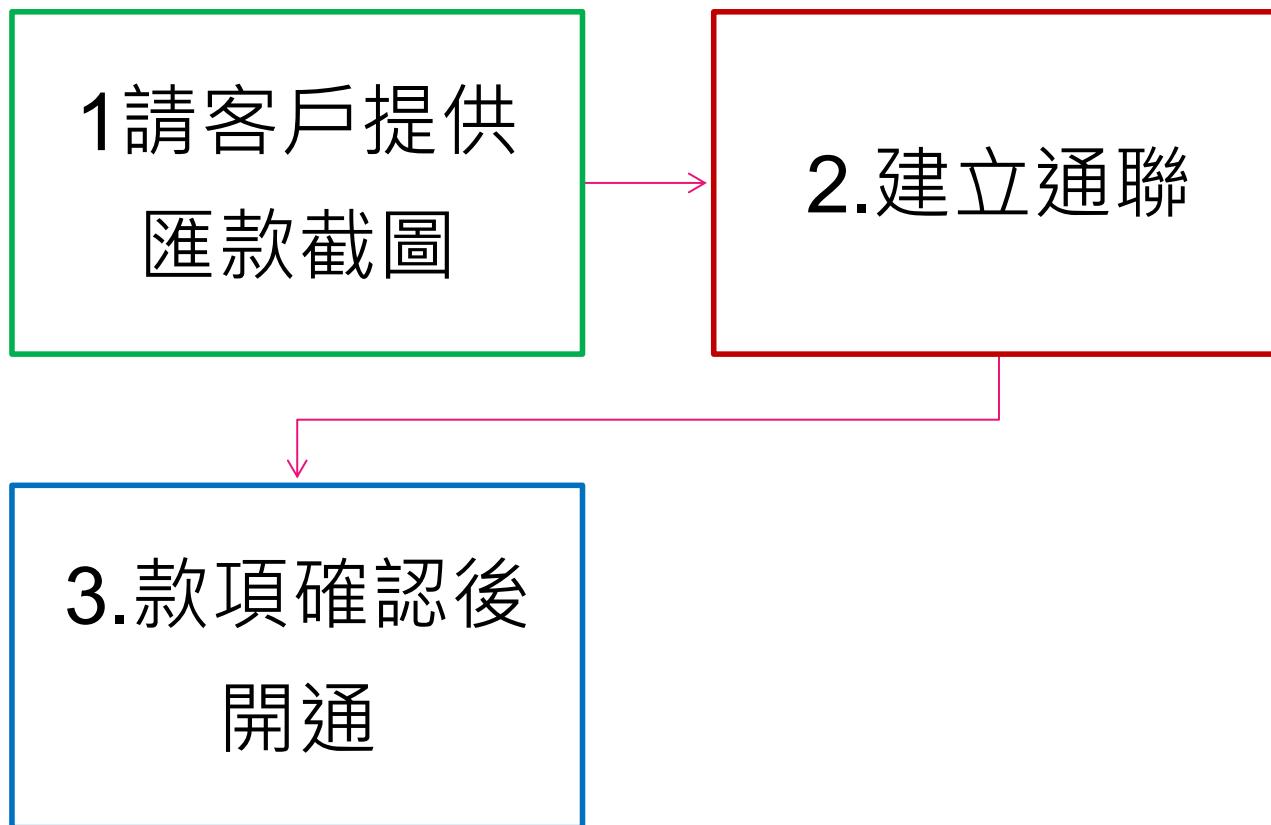
復效帳號:XXX

****請上傳****

- 1.主管同意截圖
- 2.通知客戶再犯則將永久作廢帳號的line對話截圖



款項確認(匯款)_流程圖





款項確認(匯款)_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	重聯
*問題類型	款項確認與合約開通	類型分類	款項確認(匯款)
*是否遠點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	<p>異動事由：匯款+開通行約 簡述：客戶使用匯款方式付款。 (一)款項確認 【蔡宜優_合約連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/1075 (二)請協助開通後台合約</p>		
	*課程資訊		



款項確認(匯款)_(標準通聯內容)

異動事由：匯款+開通合約

簡述：客戶使用匯款方式付款。

(一)款項確認

【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!/7/1075>

(二)帳號後五碼:12345

(三)匯款日期:X/X

請協助開通後台合約

****請附上匯款截圖****

自2022/4/1起新增備註帳號後5碼及匯款日期的資訊



匯款帳號(耘光)-台新(自2023/3/9起歐愛兒更名為耘光股份有限公司)

812(台新-松德分行0975) 帳號:2097-01-0000686-6

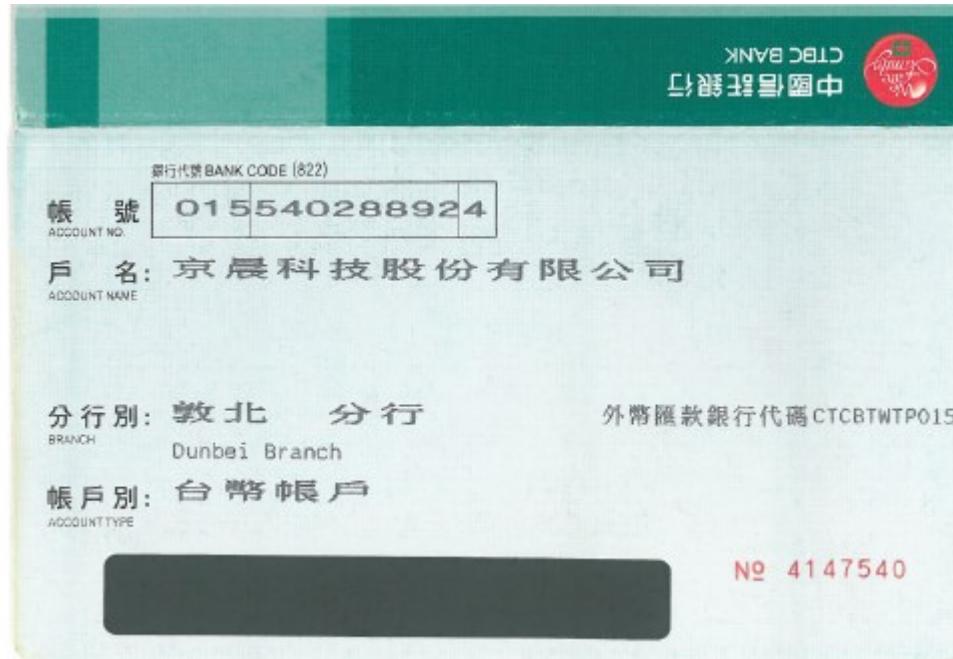




Inspiring · Inventive · Interesting
兒童英文線上學習

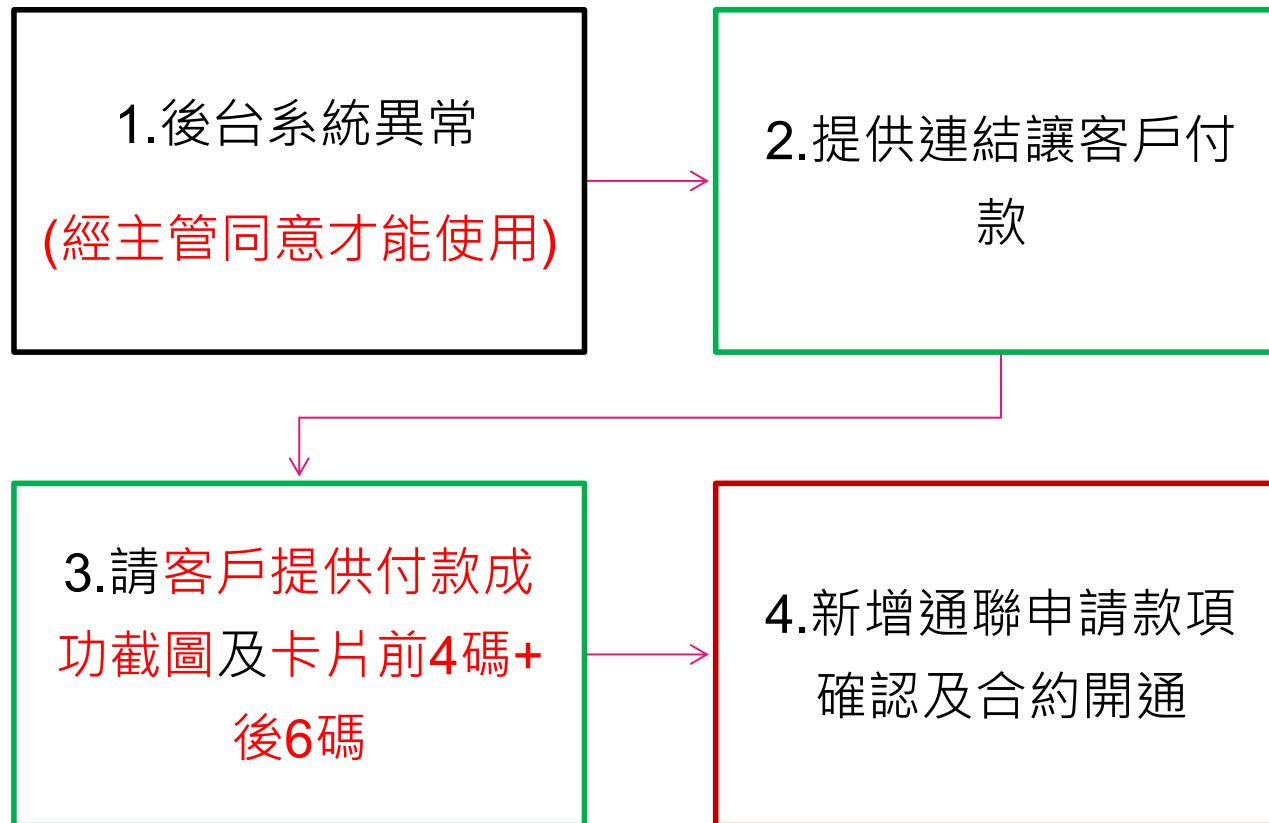
匯款帳號(京晨)-中國信託

822(中信-敦北分行)
帳號:015-540288924





(非官網)快刷_流程圖





Step 1_到官網後台設定快刷連結

快刷頁面

1. 請主選『藍新』，有狀況時才選『綠界』 2. 發票開立公司務必=簽約公司，切勿選錯!

金流廠商 <input type="button" value="藍新"/>	開立發票公司 <input type="button" value="歐愛兒"/>
付款方式 <input type="button" value="一次付清"/>	3. 選擇『一次付清』或『定期定額』
合約編號 <input type="text" value="請輸入合約編號"/>	<input type="checkbox"/> 檢查未付款合約
付款單號 <input type="text" value="系統自動產生"/> <small>(請勿設空值或資訊)</small>	5. 貼上合約編號
金額 <input type="text" value="金額"/>	4. 輸入金額(選擇定期定額者，還要 <u>設定期數</u>)
<input type="button" value="重設"/> <input type="button" value="確認"/> 6. 按下確認	

※填寫完合約編號後，付款單號會自動帶入(除非有多個付款單號)

快刷連結：

(請先設空值或資訊)
系統自動產生



Step 2_提供連結讓客戶付款，並且請客戶提供信用卡前4+後6碼

SW-高美琳(黃灝萱黃靖媛) 16:21

謝謝 16:21

2/25 (四)

我想靖媛的課程費用改一次付款，要如何處理 15:09

俊閔 (子進) 已讀 15:19
【一次付清】快速刷卡
<https://core.newebpay.com/EPG/MS3425310725/VGdvYc>

俊閔 (子進) 已讀 15:23
媽咪等一下



(非官網)快刷_(標準通聯內容)

異動事由：(非官網)快刷

簡述：後台系統異常客戶無法付款，故提供非官網設定的快刷連結讓客戶付款

(一)款項確認

【xxx_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/1075>

(二)客戶卡片前6碼+後4碼:524123+1234

(三)確認入帳後請協助開通後台合約

請附上客戶刷卡成功(或後台付款成功)截圖

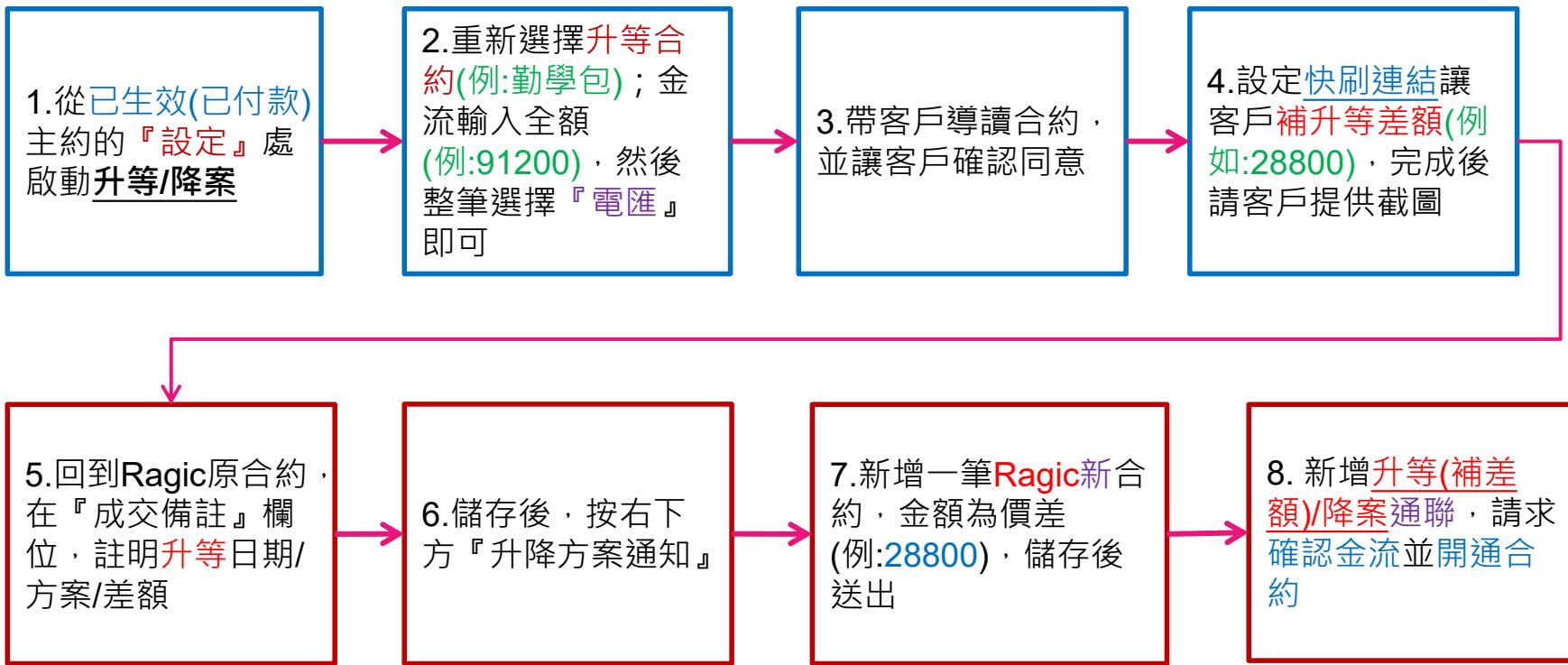


(非官網)快刷連結_官網無法設定時使用

藍新一次刷	https://core.newebpay.com/EPG/MS3425310725/VGdvYc
藍新定期定額	https://core.newebpay.com/Period/MS3425310725/eolFVI



升等(補差額)流程圖



備註(1)【改一付欄位填寫說明→原合約是分期才適用】

- 當月升等並一付:原首購合約把付款改成一付, 不需再填改一付欄位
- 跨月升等並改一付:請在『首購』合約上填寫一付欄位

備註(2)

- 拆分後要升降案的處理程序

→1.失效附約→2.從主約啟動升降案→3.再從主約啟動拆分→4.系統各自扣除(主/附約)已使用點數(目前附約不會自動扣除, 請送通聯加註『扣除附約已使用堂數X堂』)



Step 1_從已生效(已付款)主約的『設定』處啟動升等/降案

新增合約 表示已生效 家長對合約有疑慮

代碼	合約編號	產品	姓名	課程	開始時間	結束時間	精品	摩天輪	金額	付款明細	設定
14389	OIK2022070844935	歐愛兒	test分拆測試 10	C	2022-07-08	2024-07-07	0	0	1	\$	

合約預覽 啟動附約 啟動續約  啟動升等/降案

課程類型 成年 青少年

產品 20200521方案(測試)

【升級包(帳號拆分)-18個月】 精品104堂 / 摩天輪2堂 \$ 78000

補充

若主約(未付款)就先啟動附約，則需以通聯方式，申請附約生效



Step 2_重新選擇升等合約(例:勤學包)；金流輸入全額(例:91200)，然後整筆選擇『電匯』即可

升等/降級

學員 Test 吉米應

課程類型 成年 青少年

產品 210201歐愛兒

【大拍檔包】 精品286堂 / 摩天輪54堂 \$195000

156000 +

金流 電匯

生效 是 否





Step 3_帶客戶導讀合約，並讓客戶確認同意

系統需求

作業系統	手機 及Android平板 不支援
瀏覽器	
耳機/麥克風	
網路攝影機	

我同意，本人已詳讀上述文件並確認同意所有內容。
 我再考慮看看。

請勾選核取方塊「我同意」按鈕，點擊「確定」後進行付款。

確定



Step 4_設定快刷連結讓客戶補升等差額(完成後請客戶提供截圖)

交易結果訊息 : 信用卡授權失敗驗證失敗 (Failed)

付款資訊

信用卡授權碼	-
訂單金額	NT\$62,400
實際付款金額	NT\$62,400
交易結果訊息	信用卡授權失敗驗證失敗 (Failed)
信用卡授權結果	授權失敗(-)
信用卡卡號	552000*****5678
交易時間	2021-02-18 16:48:20

- 信用卡授權失敗

[列印畫面](#) [儲存畫面](#)





Step 5_回到Ragic原合約，在『成交備註』欄位，註明升等日期/方案/差額

合約內容			
*成交日期	2022/08/07	*邀約業務	楊凱麟 Helen Yeung
*交易狀態	首購	*成交業務	楊凱麟 Helen Yeung
*合約開始時間	2022/08/07	*合約結束時間	2024/08/08
新手上路時間 ?		*獎品	摩天輪加倍送(簽約內 贈) 專區石兩年5000
*品名	升級包-104+20寧	*付款方式	藍新一次刷
發票抬頭		統一編號	
*成交金額 ?	\$62,400	邀約拆分比+成交拆分比=100%	
*邀約拆分比	100%	邀約拆分金額	\$62,400
成交拆分比	0%	成交拆分金額	\$0
成交備註	8/7成交 8/19升級勤學包 補款28800		
成交備註內容: 【2019/6/21欲升等(補差額)為XX方案\$\$\$】應補差額			
我的紀錄			



Step 6_儲存後，按升降方案通知

客戶資料...		師資團隊	
<input type="button" value="儲存"/>	<input type="button" value="取消"/>		
*交易狀態 *合約開始時間 新手上路時間 *品名 發票抬頭 *成交金額 邀約拆分比 成交拆分比	首購 2019/10/04 2019/10/04 10:30 升級包-104+20摩 統一編號 \$62,400 邀約拆分比+成交拆分比=100% 邀約拆分金額 成交拆分金額	*成交業務 *合約結束時間 *獎品 *付款方式 統一編號 邀約拆分比+成交拆分比=100% 邀約拆分金額 成交拆分金額	賴則愷 Mars Lai 2021/10/03 摩天輪加倍送(簽約 內贈) 奧茲石兩年5000 黑色耳麥 綠界分 24 次 改一刷收款差額 改一刷成交刷卡日期 改一刷贈送 止刷成功截圖
成交備註	<p>1.客戶在買一套 2.小朋友想每天上課，請多用心照顧她 3.媽咪說弟弟學的好 他有媽媽群，媽咪是自己開服飾店有認識很多媽咪 4.多安排善於引導互動的老師</p>		
動作 <input type="button" value="升降方案通知"/> <input type="button" value="分期改一付申請"/> <input type="button" value="新增通聯"/> 簽核 ?			
解約日期	消費金額	退款金額	\$0
解約備註	解約分類		
MGM對象(推薦人) MGM客戶代號 MGM客戶姓名			
MGM方案			



Step 7_新增一筆Ragic新合約，金額為價差 (例:28800)，儲存後送出

成交日期應填升等日

合約結束時間請比原合約日期+1天

升等方案

金額為差額

成交備註與(原合約)相同

合約內容			
* 成交日期	2022/08/19	* 邀約業務	楊凱麟 Helen Yeung
* 交易狀態	升等(價差額)	* 成交業務	楊凱麟 Helen Yeung
* 合約開始時間	2022/08/07	* 合約結束時間	2024/08/09
新手上路時間 ?		* 好品	無
* 品名	大勤學包-160+30學	* 付款方式	藍新一次刷
發票抬頭		統一編號	
* 成交金額 ?	\$28,800	邀約拆分比+成交拆分比=100%	
* 邀約拆分比	100%	邀約拆分金額	\$28,800
成交拆分比	0%	成交拆分金額	\$0
成交備註	8/7 成交 8/19 升級勤學包 補款28800		



Step 8_新增升等(補差額)/降案通聯， 請求確認金流並開通合約

合約紀錄表單

成交金額	成交業務	合約開始時間	合約結束時間
\$62,400	張淳任Renny Chang	2020/11/07	2022/11/14

先自行填寫，公式尚未完成→

成交業務	合約開始日	合約截止日
張淳任Renny Chang	2020/11/07	2022/11/14

動作

類型分類	預訂排課	通聯記錄	合約增修
空間日曆	媽咪說 小孩剛要4歲 L2-2		



升等(補差額)_ (問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	重聯
*問題類型	款項確認與合約開通	類型分類	升等(補差額)/降素
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	<p>異動事由：升等(補差額):確認款項+贈堂+新合約開通 +舊堂數移轉</p> <p>簡述：客戶10/10購買升等(補差額)包，10/16要升等(補差額)為勤學包。</p> <p>(一)款項確認 【蔡宣儀_新合約連結】</p> <p>https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/1075</p> <p>(二)請協助開通後台新合約</p> <p>(三)新約請扣除已使用的X堂(積)+X堂(寧)</p>		
	*課程資訊		



升等(補差額)_ (標準通聯內容)

異動事由：升等(補差額)/降案

簡述：客戶10/10購買XX包，10/16要升等為XX包。

(一)款項確認

【蔡宜健_新合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/1075>

(二)懇請確認補款金流後，協助開通合約

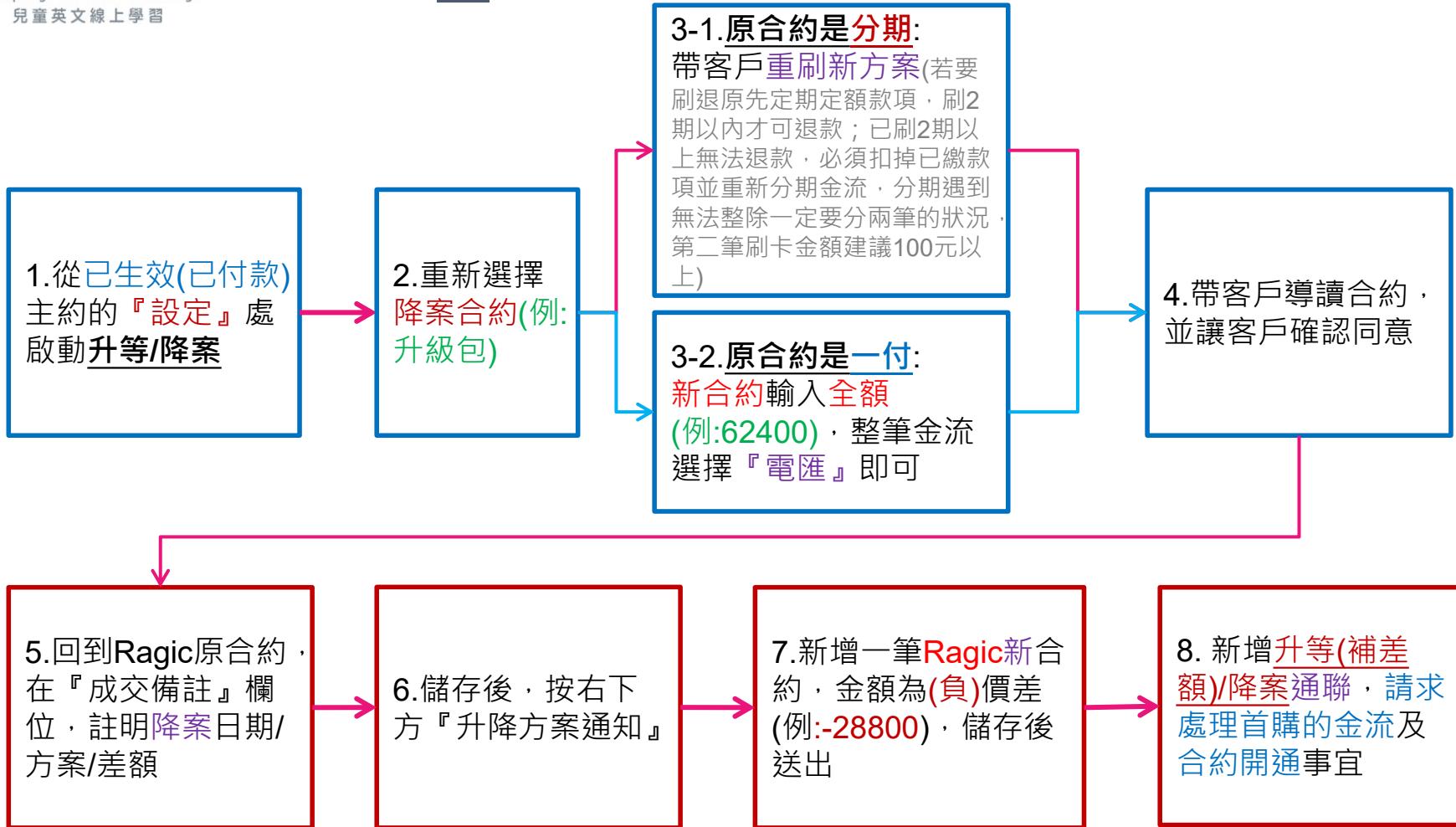
(三)請扣除附約已使用堂數X堂(先拆分後升等才需要備註(三))

自2022/7/1起啟用升等/降案點數自動化功能

先拆分後升等，請加註(三)



降案_流程圖





Step 1_從已生效(已付款)主約的『設定』處啟動升等/降案

+ 新增合約 表示已生效 家長對合約有疑慮

代碼	合約編號	產品	姓名	課程	開始時間	結束時間	精品	摩天輪	金額	付款明細	設定
14389	OIK2022070844935	歐愛兒	test分拆測試 10	C	2022-07-08	2024-07-07	0	0	1	\$	

合約預覽 啟動附約 啟動續約 啟動升等/降案

課程類型 成年 青少年

產品 20200521方案(測試)

【升級包(帳號拆分)-18個月】 精品104堂 / 摩天輪2堂 \$ 78000



Step 2_重新選擇降案合約

學員

Test 吉米應

課程類型

成年 青少年

產品

210201歐愛兒

【升級包】 精品104堂 / 摩天輪20堂 \$78000

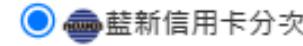


Step 3-1_原合約是分期:帶客戶重刷新方案

62400



金流



期數

24

每期費用

2600

生效





Step 3-2_原合約是一付:合約金流選擇『電匯』

62400 +

金流  電匯

生效 是 否

備註



Step 4_帶客戶導讀合約，並讓客戶確認同意

系統需求

作業系統	手機 及Android平板 不支援
瀏覽器	
耳機/麥克風	
網路攝影機	

我同意，本人已詳讀上述文件並確認同意所有內容。
 我再考慮看看。

請勾選核取方塊「我同意」按鈕，點擊「確定」後進行付款。

確定



Step 5_回到Ragic原合約，在『成交備註』欄位，註明降案日期/方案/差額

合約內容			
*成交日期	2022/07/07	*邀約業務	詹量淵Ted Chan
*交易狀態	首購	*成交業務	詹量淵Ted Chan
*合約開始時間	2022/07/08	*合約結束時間	2024/07/11
新手上路時間 ?	2022/07/08 21:30	*獎品	摩天輪加倍送(簽約內贈) 奧茲石兩年5000
*品名	大拍檔包-286+54摩	*付款方式	藍新分24次
發票抬頭		統一編號	
*成交金額 ?	\$156,000	邀約拆分比+成交拆分比=100%	
*邀約拆分比	100%	邀約拆分金額	\$156,000
成交拆分比	0%	成交拆分金額	\$0
成交備註	客戶2022/7/7刷156000元分24期購買大拍檔包，2022/8/4降案為勤學包，一樣使用分期(91200元分24期已完成刷卡) 應轉中止原方案尾款分次扣款 並協助刷退第一筆6500元		

成交備註內容:
[2019/6/21欲降案為XX方案\$\$\$]



Step 6_儲存後，按升降方案通知

客戶資料...		師資團隊									
<input type="button" value="儲存"/>	<input type="button" value="取消"/>										
*交易狀態 *合約開始時間 新手上路時間 *品名 發票抬頭 *成交金額 邀約拆分比 成交拆分比	首購 2019/10/04 2019/10/04 10:30 升級包-104+20摩 統一編號 \$62,400 邀約拆分比+成交拆分比=100% 邀約拆分金額 成交拆分金額	*成交業務 *合約結束時間 *獎品 *付款方式 統一編號 邀約拆分比+成交拆分比=100% 邀約拆分金額 成交拆分金額	賴則愷 Mars Lai 2021/10/03 摩天輪加倍送(簽約 內贈) 奧茲石兩年5000 黑色耳麥 綠界分 24 次 改一刷收款差額 改一刷成交刷卡日期 改一刷贈送 止刷成功截圖								
成交備註	<p>1.客戶在買一套 2.小朋友想每天上課，請多用心照顧她 3.媽咪說弟弟學的好 他有媽媽群，媽咪是自己開服飾店有認識很多媽咪 4.多安排善於引導互動的老師</p>										
動作 <input type="button" value="升降方案通知"/> <input type="button" value="分期改一付申請"/> <input type="button" value="新增通聯"/> 簽核 ? <table border="1"> <thead> <tr> <th>簽核人</th> <th>簽核狀態</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>黃漢章 Hanjang Huang</td> <td>等候簽核</td> </tr> <tr> <td>宋紫如 Lulu Song</td> <td>等候簽核</td> </tr> <tr> <td>彭淇敏 Angela Peng</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				簽核人	簽核狀態	黃漢章 Hanjang Huang	等候簽核	宋紫如 Lulu Song	等候簽核	彭淇敏 Angela Peng	
簽核人	簽核狀態										
黃漢章 Hanjang Huang	等候簽核										
宋紫如 Lulu Song	等候簽核										
彭淇敏 Angela Peng											
解約紀錄 <table border="1"> <thead> <tr> <th>解約日期</th> <th>消費金額</th> <th>退款金額</th> <th>\$0</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>解約備註</td> <td></td> <td>解約分類</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				解約日期	消費金額	退款金額	\$0	解約備註		解約分類	
解約日期	消費金額	退款金額	\$0								
解約備註		解約分類									
MGM對象(推薦人) <table border="1"> <thead> <tr> <th>MGM客戶代號</th> <th>MGM兒童中文姓名</th> <th>MGM方案</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MGM客戶姓名</td> <td>MGM兒童英文</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				MGM客戶代號	MGM兒童中文姓名	MGM方案	MGM客戶姓名	MGM兒童英文			
MGM客戶代號	MGM兒童中文姓名	MGM方案									
MGM客戶姓名	MGM兒童英文										



Step 7_新增一筆Ragic新合約，金額為(負)價差 (例:-28800)，儲存後送出

成交日期應填降
案日

合約起訖時間應
與原合約相同

降案方案

金額為負數

成交備註與(原
合約)相同

合約內容			
* 成交日期	2022/08/04	* 邀約業務	詹量淵Ted Chan
* 交易狀態	降案	* 成交業務	詹量淵Ted Chan
* 合約開始時間	2022/07/08	* 合約結束時間	2024/07/12
新手上路時間 ?	2022/07/08 21:30	* 奖品	摩天輪加倍送(簽約內 贈) 奧茲石兩年5000
* 品名	大勤學包-160+30摩	* 付款方式	藍新分24次
發票抬頭		統一編號	
* 成交金額 ?	-\$64,800	邀約拆分比-成交拆分比=100%	
* 邀約拆分比	100%	邀約拆分金額	-\$64,800
成交拆分比	0%	成交拆分金額	\$0
成交備註	客戶2022/7/7刷156000元分24期購買大拍檔包，2022/8/4降案為勤學包，一樣使用 分期(91200元分24期已完成刷卡) 想請中止原方案尾款分次扣款 並協助刷退第一筆6500元		



Step 8_新增升等(補差額)/降案通聯， 請求確認金流並開通合約

合約紀錄表單

成交金額	成交業務	合約開始時間	合約結束時間
\$62,400	張淳任Renny Chang	2020/11/07	2022/11/14

先自行填寫，公式尚未完成→

成交業務	合約開始日	合約截止日
張淳任Renny Chang	2020/11/07	2022/11/14

動作

類型分類	預訂排課	通聯記錄	合約增修
空間日曆	媽咪說 小孩剛要4歲 L2-2		



降案_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	重聯
*問題類型	款項確認與合約開通	類型分類	升等(補差額)/降案
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	<p>異動事由：升等(補差額):確認款項+贈堂+新合約開通 +舊堂數移轉</p> <p>簡述：客戶10/10購買升等(補差額)包，10/16要升等 (補差額)為勤學包。</p> <p>(一)款項確認 【蔡宣億_新合約連結】</p> <p>https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/1075</p> <p>(二)請協助開通後台新合約</p> <p>(三)新約請扣除已使用的X堂(積)+X堂(寧)</p>		
	*課程資訊		



降案(標準通聯內容)

異動事由：降案

簡述：客戶10/10購買XX包，10/16要降案為XX包。

(一)款項確認

【蔡宜健_新合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!7/1075>

(二)客戶金流：

●原合約為一付，懇請刷退降案差額(-\$XXX元)並協助開通新合約

○原合約為分期，新約已重新付款，懇請刷退定期定額(\$XXX元)並中止尾款分次扣款

(三)請扣除附約已使用堂數X堂(先拆分後降案才需要備註(三))

<補充>

1.客戶金流處理，請選擇所需內容保留即可

2.若要退原先定期定額款項(僅限2期內)，由於線上退刷有時間限制，若已刷2期以上則無法退款，必須扣掉已繳款項並重新分期金流



分期改一付_流程圖

1. 確認客戶已付款金流

金流確認方式

- (1) 業務後台->學員合約->姓名->查詢
- (2) 微信群問業助
- (3) 請主管查詢

※改一付辦理時間:

- (1) 定期定額扣款日後馬上作業
- (2) 定期定額扣款前3個工作天(假日不算)讓客戶刷完並送出通聯申請(例如:5號扣款至少2號完款送出通聯),讓業助辦理止刷並確認關帳,避免重複扣款,且自2022/6/9起一付通聯中不可有刷退需求(若有需主管同意AA才受理)

2. 設定快刷連結 讓客戶補一付差額後,請客戶提供截圖

3-1. 當月改一付:
到主約的Ragic合約表單,把付款方式改成一付,右方一付欄位,只要選贈堂跟附上截圖即可,其他空白;改一刷日期及金額改填在左下方成交備註欄位

3-2. 跨月改一付:
到主約的Ragic合約表單,付款方式維持分期,且右方一付欄位需全部填寫

4. 儲存後,按右下方『分期改一付申請』

5. 新增分期改一付通聯,處理金流並補發贈堂



Step 1 確認客戶已付款金流

學員合約

預約顧問

發派業務

DEMO 課表

DEMO 紀錄

訂金

學員合約

個人資料

修改密碼

搜尋條件
316

PM已收到需求 會新增搜尋功能

課程:

姓名: 黃昕寧

結束日期:

查詢已刪除
清空
搜尋

+新增合約
表示已生效

代碼	合約編號	產品	姓名	課程	開始時間	結束時間	精品	摩天輪	金額	是否止刷	付款明細	設定
21143	OIK2022053126393	210201歐愛兒	黃可歆	C	2022-06-01	2024-06-15	104	20	62,400		\$	编辑 刪除
20778	OIK2022051851070	210201歐愛兒	黃昕寧	C	2022-05-23	2024-05-31	104 截圖(Alt + A)	20	62,400		\$	编辑 刪除
20669	OIK2022051338274	210201歐愛兒	楊喬安	C	2022-05-15	2024-05-31	104	20	62,400		\$	编辑 刪除
20551	OIK2022050773681	210201歐愛兒	韓廷晨	C	2022-05-08	2024-05-31	160	30	91,200		\$	编辑 刪除



Step 2 到官網設定快刷連結讓客戶補一付差額後，請客戶提供截圖

快刷頁面

訂排課管理 奧茲石 學生管理 業務資料管理 合約管理 訂金管理 快刷連結 合約維護 點數原因維護 點數管理

1 金流廠商 藍新 開立發票公司 京晨 (填入3合約編號會自動帶入發票公司不須設定)

2 付款方式 一次付清 金額 金額 3(輸入補款金額)

4 合約編號 請輸入合約編號 4
付款單號 按下小喇叭產生 5

※填寫完合約編號後，付款單號會自動帶入(除非有多個付款單號) 重設 確認

6(按左鍵即可複製補款連結)
(請先設定上方資訊)



Step 3-1當月改一付:

到主約的Ragic合約表單，把付款方式改成一付，右方一付欄位，只要選贈堂跟附上改一付截圖即可，其他空白；改一刷日期及金額改填在左下方成交備註欄位

* 成交日期	2022/08/10	* 邀約業務	劉育聖 Sam Liu	郵寄單號	
* 交易狀態	首購	* 成交業務	劉育聖 Sam Liu	已寄送	
* 合約開始時間	2022/08/10	* 合約結束時間	2024/08/09	付款贈送	
新手上路時間 ?		* 藝品	摩天輪加倍送(簽約內贈)		
* 品名	小拍檔包-224+42學	* 付款方式	藍新一次刷	改一刷負責人	
發票抬頭		統一編號		改一刷收款差額	
* 成交金額 ?	\$124,800	邀約拆分比+成交拆分比=100%		改一刷成交刷卡日期	
* 邀約拆分比	100%	邀約拆分金額	\$124,800	改一刷贈送	贈堂
成交拆分比	0%	成交拆分金額	\$0	止刷成功截圖	
成交備註	8/11 改一付 複119600				刷卡成功截圖

改一刷日期及金額改填在成交備註欄



Step 3-2_跨月改一付 到主約的Ragic合約表單，付款方式維持 分期，且右方一付欄位需全部填寫

合約內容				首掌日期	2021/05/22
*成交日期	2021/05/19	*邀約業務	范哲偉Nat Fan	郵寄單號	
*交易狀態	首購	*成交業務	范哲偉Nat Fan	已寄送	<input checked="" type="checkbox"/>
*合約開始時間	2021/05/19	*合約結束時間	2023/05/19	付款贈送	
新手上路時間 ?	2021/05/19 20:30	*獎品	摩天輪加倍送(簽約內 贈) × 奧茲石兩年5000 ×	<防止刷成功截圖外 以下紅框*必填*>	
*品名	大勤學包-160+30摩	*付款方式	藍新分24次	改一刷負責人	范哲偉Nat Fan
發票抬頭		統一編號		改一刷收款差額	87,400
*成交金額 ?	\$91,200	邀約拆分比+成交拆分比=100%		改一刷成交刷卡日期	2021/06/02
*邀約拆分比	100%	邀約拆分金額	\$91,200	改一刷贈送	贈掌
成交拆分比	0%	成交拆分金額	\$0	止刷成功截圖	
成交備註					刷卡成功截圖



Step 4_儲存後，按右下方『分期改一付申請』

客戶資料管理 師資團隊 FAE

儲存 取消

合約表單

基本資料	
ERP訂單編號	
客戶代號	202002-449
MCC客戶編號	DGAQ20020090

動作

升降方案通知 **分期改一付申請** 新增通聯

簽核 ?

簽核人	簽核狀態
許文齡Seven Hsu	簽核完成
高啟鈞Jim Kao	簽核完成
宋紫如Lulu Song 彭淇敏Angela Peng	簽核完成
蕭瑋瑋Tina Shiau	簽核完成



Step 5 建立分期改一付通聯，處理 金流並補發贈堂

合約紀錄表單

成交金額	成交業務	合約開始時間	合約結束時間
\$62,400	張淳任Renny Chang	2020/11/07	2022/11/14

先自行填寫，公式尚未完成→

成交業務	張淳任Renny Chang	合約開始日	2020/11/07
		合約截止日	2022/11/14

動作

類型分類	預訂排課	通聯記錄	合約增修
空間日曆	媽咪說 小孩剛要4歲 L2-2



分期改一付_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	款項確認與合約開通	類型分類	分期改一付/一付改分期
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	異動事由：分期改一付 【xxx_合約連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/3388 簡述:客戶10/1報名，10/6改成一次付清 (1)懇請中止尾款分次扣款 (2)改一付，請增加x堂一對一課程		
	*課程資訊		



分期改一付_(標準通聯內容)

異動事由：**分期改一付**

【xxx_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/3388>

簡述：客戶**10/1**報名，**10/6**改成一次付清

- (1)懇請中止尾款分次扣款。
- (2)改一付，請增加**XX**堂一對一課程。

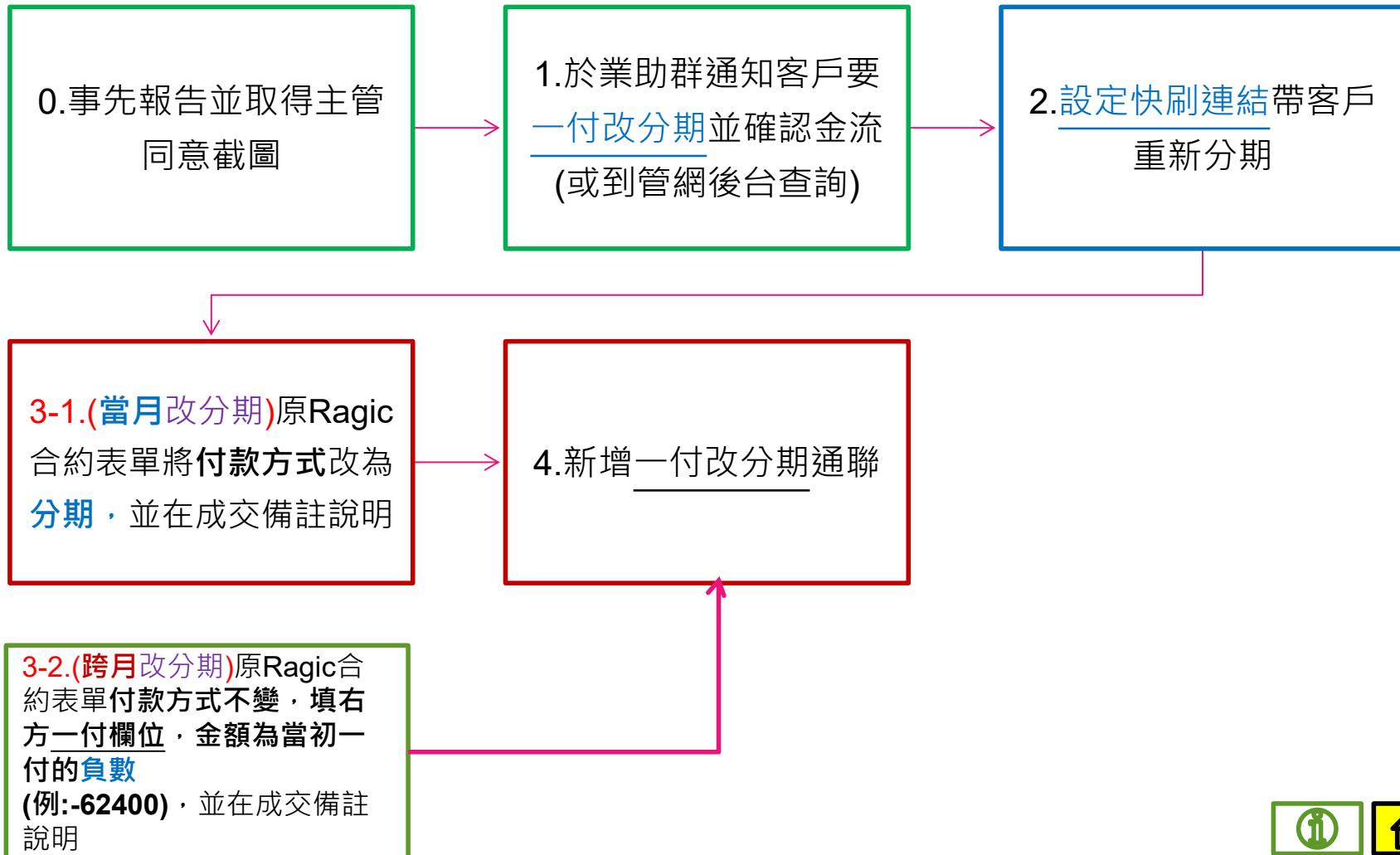
請上傳

- (1)改一付\$金流的截圖
- (2)改一付超過45天以上，要附上主管確認的贈堂數量截圖，才能簽核

***自2021/9/1起不需再檢附客戶首次刷卡截圖



一付改分期(限個案申請)流程圖





Step 1 於業助群通知客戶要一付改分期並確認金流(或到官網後台查詢)

業務+業助 (27) 方式1 :請業助查

學員合約

方式2:到業務後台查

搜尋條件 ▾

課程: 姓名: 結束日期: 生效: 不限 是 否

查詢已刪除 清空

代碼	合約編號	產品	姓名	課程	開始時間	結束時間	精品	摩天輪	金額	付款明細
14214	OIK2021071664761	210201歐愛兒	禹峯(demo教學用)	C	2021-07-17	2023-09-16	104	20	62,400	<input type="button" value="\$"/>
14210	OIK2021071625590	210201歐愛兒	禹峯(demo教學用)	C	2021-07-16	2023-07-16	104	20	62,400	<input type="button" value="\$"/>
9881	OIK2021021877548	210201歐愛兒	Salestiphy_yu	C	2021-02-21	2023-02-21	104	20	62,400	<input type="button" value="\$"/>



Step 2 設定快刷連結帶客戶重新分期

快刷頁面
請依照原合約公司及金流選擇

金流廠商 緣界 開立發票公司 京晨
付款方式 一次付清 金額
合約編號 OIK2021012690757 檢查未付款合約
付款單號 PAY2021012620541 系統自動產生單號
※填寫完合約編號後，付款單號會自動帶入(除非有多個付款單號)

重設 確認

訂排課管理 奧茲石 顧問資料管理 學生管理 合約管理 訂金管理 快刷連結 合約維護 點數管理 Log

快刷連結：
(請先設定上方資訊)

1. 選擇分期or一次付清 → 2. 填寫金額
3. 貼上合約編號 → 4. 點選確認
5. 滑鼠按左鍵一下就會自動複製補款連結



Step 3-1_(當月改分期)原Ragic合約表單將付款方式改為分期，並在成交備註說明

合約內容			
*成交日期	2021/03/03	*邀約業務	侯冠任Mark Hou
*交易狀態	首購	*成交業務	侯冠任Mark Hou
*合約開始時間	2021/03/02	*合約結束時間	2023/03/02
新手上路時間 ?	2021/03/03 17:00	*獎品	摩天輪加倍送(簽約內 贈) × 奧茲石兩年5000 ×
*品名	升級包-104+20摩	*付款方式	藍新分24次
發票抬頭		統一編號	
*成交金額 ?	\$62,400	邀約拆分比+成交拆分比=100%	
*邀約拆分比	100%	邀約拆分金額	\$62,400
成交拆分比	0%	成交拆分金額	\$0
成交備註	客戶3/1一次付清，因 為經濟壓力3/2申請改 為分期		



Step 3-2_(跨月改分期)原Ragic合約表單付款方式不變，填右方一付欄位，金額為當初一付的負數(例:-62400)，並在成交備註說明

合約內容				首掌日期	2021/03/03	
*成交日期	2021/02/02	*邀約業務	侯冠任Mark Hou	郵寄單號		
*交易狀態	首購	*成交業務	侯冠任Mark Hou	已寄送		
*合約開始時間	2021/03/02	*合約結束時間	2023/03/02	付款贈送		
新手上路時間 ?	2021/03/03 17:00	*獎品	摩天輪加倍送(簽約內 贈) 奧茲石兩年5000			
*品名	升級包-104+20摩	*付款方式	藍新一次刷	改一刷負責人	侯冠任Mark Hou	
發票抬頭		統一編號		改一刷收款差額	-62,400 (負數)	
*成交金額 ?	\$62,400	邀約拆分比+成交拆分比=100%			改一刷成交刷卡日期	2021/03/02
*邀約拆分比	100%	邀約拆分金額	\$62,400	改一刷贈送	免填	
成交拆分比	0%	成交拆分金額	\$0	止刷成功截圖		
成交備註	客戶原本於2/2一次付清，因為經濟壓力，3/2申請改為分期付款			附重新分期刷卡截圖		



Step 4 建立一付改分期通聯

合約紀錄表單

成交金額	成交業務	合約開始時間	合約結束時間
\$62,400	張淳任Renny Chang	2020/11/07	2022/11/14

先自行填寫，公式尚未完成→

成交業務	合約開始日	合約截止日
張淳任Renny Chang	2020/11/07	2022/11/14

動作

類型分類	預訂排課	通聯記錄	合約增修
空間日曆	媽咪說 小孩剛要4歲 L2-2		



一付改分期_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	款項確認與合約開通	類型分類	分期改一付/一付改分期
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	異動事由：一付改分期 簡述：客戶要求變更付款方式(一付改分期)，已徵求主管同意，故重新帶客戶快刷分期。 (一)款項確認 【XXX_合約連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#!7/1075 (二)懇請刷退金額\$XXXXXX (三)請協助扣除一付精品贈堂XX堂	*課程資訊	



一付改分期 _ (標準通聯內容)

異動事由：一付改分期

簡述：客戶要求變更付款方式(一付改分期)，已徵求主管同意，故重新帶客戶快刷分期。

(一)款項確認

【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7#/7/1075>

(二)懇請刷退金額\$XXXXXX

(三)請協助扣除一付精品贈堂XX堂

**請附上:主管同意截圖

***自2021/9/1起免附客戶首次付款截圖



續約費用整併_(問題及分類選擇)

通聯記錄

填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	款項確認與合約開通	類型分類	<合約異動/還點>必選
還點		贈點	
異動事由:續約費用整併 簡述: 客戶續約，舊約有付費延展過，故申請折抵續 約費用 【XXX_延展通聯】 https://ap7.ragic.com/oikid/forms/21#/21/203243		款項確認(匯款) 升等(補差額)/降案 分期改一付/一付改分期 續約費用整併	
*客情&反應問題	【XXX_合約連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7?af#/7/6859		
專案申請(2擇1，請保留申請項目即可): 1.首購合約與續購合約皆為歐愛兒，故直接抵 扣續約費用 2.首購合約為京晨，續購合約為歐愛兒，請財 務單位協助客戶退款			
通聯老師名稱	固定格式：時間/教室/課程/顧問		





續約費用整併_(標準通聯內容)

異動事由:續約費用整併

簡述:

客戶續約，舊約有付費延展過，故申請折抵續約費用

【XXX_延展通聯】

<https://ap7.ragic.com/oikid/forms/21#/21/203243>

【XXX_合約連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7?af#/7/6859>

- 專案申請(2擇1，請保留申請項目即可):
 - 1.首購與續購合約皆為歐愛兒，故直接抵扣續約費用
 - 2.首購為京晨，續購為歐愛兒，請財務單位協助客戶退回延展費用XXXX元

備註:

<直接抵扣續約費用的金流設定(限專案申請)>

- (1)正常建立XX方案合約(例: 62400選分期或一付)，但請家長不要付款
- (2)另外設定有合約編號的快刷連結給家長刷卡(快刷要扣除之前延展費xxxx元，例:62400-3000=59400 一付/分期/電匯)





轉讓_流程圖





Step 1_至「業務+業助」微信群組請業助試算轉讓人尾款金額

業務+業助(45)

Helen

 <https://ap7.ragic.com/oikid/forms/3/292360>

陳怡潔(Johnny劉庭軒)請協助
XXX要辦理轉譯，請協助試算
對帳~感恩~
尾款 感謝



Step 2_到後台確認轉讓人剩餘堂數及贈堂明細

合約資訊			
合約代碼：OIK2022103141594 劉冠杰			
產品：210201歐愛兒 升級包			
24個月+104摩			
合約金額：NT\$62400			
合約期間2022-10-31 00:00:00~2024-11-02 00:00:00			
計算到 2022-12-22			
精品課程	總數：110	剩餘堂數：99	
摩天輪課程	總堂數：40	剩餘堂數：39	
已使用： $12 \times 900 = 10800$			
低消： $62400 \times 0.3 = 18720$			

課程設定	升級紀錄	合約資訊	評分	廢舊積分	點數軌跡	时段篩搜	相關權限
剩餘堂數 : 99							
剩餘堂數 : 39							
合約及贈送堂數							
種類	類型	點數	原因				
精品	簽合	6	MGM 2022年11月(報名) 推薦人:陳芯巧				
摩天輪	珍藏鑑賞	20					
摩天輪	合約	20					
精品	珍藏鑑賞	0					
精品	合約	104					



Step 3_到後台設定快刷連結(尾款&轉讓費)

- 原方案為**分期付款**：建立兩筆快刷(一個剩餘尾款、一個6000轉讓費)
- 原方案為**一次付清**：則建立一筆轉讓費\$6000快刷即可




 快刷頁面

金流廠商

付款方式

合約編號

付款單號

開立發票公司

查詢未付款合約

※填寫完合約編號後，付款單號會自動帶入(除非有多個付款單號)

快刷連結：

(請先設定上方資訊)



Inspiring · Inventive · Interesting
兒童英文線上學習

Step 4_提供快刷連結給轉讓人補款

待處理 晚上好，我是...
處理完畢 晚上好，我是...
搜尋

補款 5 / 5 X

供補款連結給您，再麻煩協助操作：
金額合計共為
補款連結→<https://www.oikid.com/?a=Front/NewebTempPayLink&key=TmpPayLink-639bed3699c61>
上述補款連結有效期限為72小時，提醒您記得操作，謝謝

已讀
12:00

我等等處理



Step 5_到Ragic客戶資料表新增被轉讓人資料(MCC編號同轉讓人)

The screenshot shows the 'OiKID 客戶資料管理' (Client Management) page. The top navigation bar includes tabs for OIKID, OIFLY, 師資團隊, B_test, and OIKID(MY). A red box highlights the '+新增' (Add New) button in the top center. On the left, there's a sidebar with filters: '預設頁籤組', '所有資料' (selected), '已加星號', and '依最後修改時間排序'. Below the sidebar is a search bar with '搜尋' and '儲存篩選條件'. The main table lists client data with columns: *MCC客戶編號, *家長姓名, *兒童中文姓名, and *兒童英文姓名. Two rows are shown:

*MCC客戶編號	*家長姓名	*兒童中文姓名	*兒童英文姓名
BHAL22120543	陳靄韻	許育誠	Eason
AHBB22120324	張勝源	張宇超	Chris



Step 6_在後台建立被轉讓人附約，方案設定 「附約」，輸入轉讓堂數(需減去贈堂)

業務系統



預約顧問

發派業務

DEMO 課表

搜尋條件 ▾

DEMO 紀錄

姓名:

訂金

查詢已刪除

學員合約

+ 新增合約

表示已生效

家長對合約有疑慮

個人資料

學員 - 請選擇 -

課程類型 成年 青少年

產品 - 選擇 -

選擇搭配方案 : 一次付清

(四) 本公司同意免費贈送會員諮詢課程一對一精品課程 堂(D001_4), 摩天輪課程 堂(D001_5)。





Step 7_回到Ragic轉讓人客戶資料表，新增一筆轉讓通聯，處理帳務+堂數移轉+附約開通(請附上付款成功截圖)

客戶資料管理

升學規畫	▼	負責班主任	地址 台北市松山區南京東路五段70號5樓之4(中壢工藝)		
*使用設備	ipad	機會類型	填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式
*LINE生活圈	已加	方便聯繫時間	*問題類型	款项確認與合約開通	*類型分類
VIP 班主任	▼	下次聯繫時間	選點	贈點	款項確認(匯款)
動作			*寄回&反應問題		
預訂排課 通聯記錄 合約增修 提退通聯					
? ! !					



Step 8_到Ragic轉讓人合約表單將【首購】狀態改為【轉讓】，並在成交備註註明被轉讓人並附上轉讓通聯連結

儲存 取消

合約內容			
*成交日期	2022/08/15	*邀約業務	翁緯傑Arthur Weng
*交易狀態	轉讓	*成交業務	翁緯傑Arthur Weng
*合約開始時間	2021/08/02	*合約結束時間	2023/08/02
新手上路時間 ?		*獎品	摩天輪加倍送(簽約內 贈) × 奧茲石兩年5000 ×
*品名	大勤學包-160+30摩	*付款方式	藍新分24次
發票抬頭		統一編號	
*成交金額 ?	\$0	邀約拆分比+成交拆分比=100%	
*邀約拆分比	100%	邀約拆分金額	\$0
成交拆分比	0%	成交拆分金額	\$0
成交備註	被轉讓人【XXX】 轉讓通聯 https://ap7.ragic.com/oikid/forms/7#/7/21313		



Step 9_在Ragic建立一筆被轉讓人合約表單，交易狀態為【轉讓】，品名及付款方式為『附約』並在成交備註註明轉讓人並附上轉讓通聯

合約內容			
*成交日期	2022/08/06	*邀約業務	許樟榮David Hsu
*交易狀態	轉讓	*成交業務	許樟榮David Hsu
*合約開始時間	2021/08/28	*合約結束時間	2023/09/04
新手上路時間 ?	2022/08/06 02:30	*獎品	無
*品名	附約	*付款方式	附約
發票抬頭		統一編號	
*成交金額 ?	\$0	邀約拆分比+成交拆分比=100%	
*邀約拆分比	100%	邀約拆分金額	\$0
成交拆分比	0%	成交拆分金額	\$0
成交備註	移轉人:【方宥翔】 <轉讓通聯> https://ap7.ragic.com/oikid/forms/21/246321#/21/246321		



Step 10_帶被轉讓人導讀合約及新手上路

irkforce K12 Weekly Agenda 許願 擬程搜尋 M

	不支援
瀏覽器	
耳機/麥克風	
網路攝影機	

- 我同意，本人已詳讀上述文件並確認同意所有內容。
- 堂數有誤，請駁回。



Step 11_轉讓Q&A

- 1、轉讓堂課之使用效期以**轉讓人**原合約效期為準
- 2、**被轉讓人**可以進行一次免費試聽
- 3、**轉讓人**首購的合約贈送堂數**全數收回**(摩天輪加倍送、MGM 贈堂、一次付清贈堂...等)，轉讓後**不可再轉讓**也不可退費
- 4、快刷連結統一提供給**轉讓人**，由客戶雙方自行處理轉售金流
- 5、**被轉讓人**若事後想要購買課程，需以新約首購價格購買，不適用續約優惠



轉讓(第三方)_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電郵
*問題類型	款項確認與合約開通	類型分類	轉讓
選點		贈點	<ul style="list-style-type: none">款項確認(匯款)升等(補差額)/降等分期改一付/一付改分期續約費用整併
*客情&反應問題	<p>異動事由：專案申請_移轉(第三方):確認入帳+堂數 移轉+合約開通 說明:小孩不想上了，申請移轉給第三方 移轉人:【陳小名 (angelweiwei1027@gmail.com)】，XX包 被移轉人:【XXX(aXXX@gmail.com)】 預計移轉方式:附約(請建立Ragic及後台合約) 合約起始日:2019/1/1~2021/12/31(需與主約同) 移轉手續費:\$ 6,000 【金流】： 移轉人:附上移轉手續費及尾款一次付清截圖 【堂數移轉】： (1)移轉人剩餘精品課程 50堂、摩天輪課程10堂 (2)請業助確認入帳 (3)請協助開通被移轉人的附約</p>		



轉讓(第三方)_(標準通聯內容)

異動事由：轉讓(第三方)

說明:小孩不想上了，申請以『附約』方式轉讓給第三方

轉讓人:【陳小名(angelweiwei1027@gmail.com)】·XX包

被轉讓人:【XXX(aXXX@gmail.com)】

合約起始日:2023/1/1~2023/12/31(需與主約同)

移轉手續費:\$ 6,000

尾款:\$ 15,000

【堂數】

剩餘堂數:精品 50堂+摩天輪30堂

-贈送堂數(摩天輪加倍送+MGM贈堂+一付贈堂):精品20堂+摩天輪20堂

=可轉讓堂數:精品 30堂+摩天輪10堂

【金流】

1.請業助確認入帳(轉讓人原金流為分期者，請止刷原定期定額金流)

2.請FAE將轉讓人剩餘精品課程 50堂、摩天輪課程30堂歸0並失效

3.請FAE協助開通被轉讓人的附約(此客戶為新建立客戶，堂數已匯入，無需再加贈)

請附上

1.轉讓人移轉手續費及尾款一次付清截圖

2.剩餘堂數截圖及贈堂明細



發票存載具或開統編_流程圖

【發票要存載具】

1. 於合約表單【載具類型】
欄位填寫『**發票載具+載具
類型**』

2. 建立通聯申請

【發票要開抬頭&統編】

1. 於合約表單【發票抬頭】
&【統一編號】欄位填寫公
司抬頭及統編

2. 建立通聯申請



Step 1. 依客戶需求於合約表單欄位填上相關資料，例『發票載具』或『發票抬頭』及『統一編號』

• 存入載具+載具類型

合約拆分	
同一家庭購買第二包	<input checked="" type="checkbox"/>
分享合約學員客代	
分享合約學員中文姓名	
分享合約學員英文姓名	
主約品名	
發票載具	載具 : /7B+DSXR 載具類型:手機條碼
其他電話	
*負責班主任	李郁齡Cream Lee

• 需要抬頭&統編

合約內容			
*成交日期	2021/08/04	*邀約業務	許捷榮David Hsu
*交易狀態	首購	*成交業務	許捷榮David Hsu
*合約開始時間	2021/08/07	*合約結束時間	2023/08/14
新手上路時間 ?	2021/08/07 16:30	*獎品	摩天輪加倍送(簽約內贈) 奧茲石兩年5000
*品名	小拍檔包-224+42寧	*付款方式	藍新一次刷
發票抬頭		統一編號	
*成交金額 ?	\$124,800	邀約拆分比+成交拆分比=100%	
*邀約拆分比	100%	邀約拆分金額	\$124,800
成交拆分比	0%	成交拆分金額	\$0



Step 2 建立通聯申請

合約紀錄表單

成交金額	成交業務	合約開始時間	合約結束時間
\$62,400	張淳任Renny Chang	2020/11/07	2022/11/14

先自行填寫，公式尚未完成→

成交業務	合約開始日	合約截止日
張淳任Renny Chang	2020/11/07	2022/11/14

動作

類型分類	預訂排課	通聯記錄	合約增修
空間日曆	媽咪說 小孩剛要4歲 L2-2		



專案申請發票存載具或統編_(問題及分類選擇)

詢資偏好	中詢	兒童生日	2015/02/09	
客戶分級	成交客戶	VIP 狀態		
地址	高雄市橋頭區芋寮里芋寮路16-7號			
通聯記錄				
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯	
*問題類型	發票/換卡/耳機	類型分類	發票問題	
還點		贈點		
*客情&反應問題	<p>異動事由：發票申請 簡述： 客戶要申請發票存入載具，請協助辦理 【<u>張予灝_合約表單連結</u>】 https://ap7.ragic.com/oikid/forms/7/30135 •載具：7B+DSXR •載具類別：手機條碼</p>			



專案申請發票存載具或開統編 _ (標準通聯內容)

異動事由：**發票申請**

簡述：

客戶要申請發票存入載具/**開立抬頭及統編(2擇1)**，請協助辦理
【XXX_合約表單連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7/8579#!/7/2056>

- 載具:XXXXXXX
- 載具類別:悠遊卡/一卡通/手機條碼/自然人憑證(擇1)
- 統編:22661688/一路發有限公司

備註：

合約表單同步要填上『發票載具&載具類別』；開統編也要在合約表單上註明『公司抬頭』及『統編號碼』



發票問題_(標準通聯內容)

異動事由：發票查詢

簡述：

客戶要於x/x成交，但是表示沒有收到發票，請協助查詢並補發。

【XXX_合約表單連結】

<https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7/8579#/7/2056>



發票說明

一、電子發票為主：

- (1) 免稅發票還是可以兌獎，故自**2022/1/15**起發出的電子發票，將移除【**不可兌獎的相關說明**】，2021年開立的發票也可以對獎
- (2)公司免稅發票品名會是【**英文課程**】，有申請的家長會收到mail通知，需要紙本的可透過ibone印出。

二、【行政規費】

- 若有轉讓、延展手續費或其餘費用需開立發票，統一開立品名為【**英文課程**】的發票

三、補充

- 1.公司目前屬於補習班型態，刷卡類別屬於『**一般消費**』，非學費也非網路購物。
- 2.客戶的e-mail是從Ragic連結的，故**成交客戶禁止設假的email**
- 3.如果客戶退費，還是會寄(**退費申明書**)跟(**折讓單**)讓客戶簽回



發票Email通知信件(範例)

電子發票已開立

感謝您自 [+++COMPANYNAME+++] 購買商品，您的電子發票已開立。

發票號碼：[+++INVOICE+++]
隨機碼：[+++CHECKCODE+++]
開立日期：[+++CREATEDATE+++]

請至連結 [+++SEARCHINVOICE+++]。此為免稅發票不可兌獎。
免稅

請於發票期別期間前至7-ELEVEN ibon機台列印消費發票，如逾期將不得進行列印。
※提醒您，若發票有開立統編或已歸戶載具，將無法透過超商多媒體機台列印。
※操作步驟如下：
於ibon機台點選「生活服務」>「電子發票」>「綠界科技」>「消費發票列印」(未兌獎)輸入發票號碼 & 隨機碼，確認後列印消費發票，或參考ibon發票列印服務介紹

[+++COMPANYNAME+++]
[+++COMPANYWEBSITE+++]

※ 本信件為系統自動發送 (請勿回信)。

電子發票服務由 綠界科技ECPay 提供

綠界科技為第三方支付公司，非交易當事人，並未販售商品或服務，如有相關問題請洽原購買店家。

調整為



電子發票已開立

感謝您自 [+++COMPANYNAME+++] 購買商品，您的電子發票已開立。

發票號碼：[+++INVOICE+++]
隨機碼：[+++CHECKCODE+++]
開立日期：[+++CREATEDATE+++]

請至連結 [+++SEARCHINVOICE+++]

請於發票期別期間前至7-ELEVEN ibon機台列印消費發票，如逾期將不得進行列印。
※提醒您，若發票有開立統編或已歸戶載具，將無法透過超商多媒體機台列印。
※操作步驟如下：
於ibon機台點選「生活服務」>「電子發票」>「綠界科技」>「消費發票列印」(未兌獎)輸入發票號碼 & 隨機碼，確認後列印消費發票，或參考ibon發票列印服務介紹

[+++COMPANYNAME+++]
[+++COMPANYWEBSITE+++]

※ 本信件為系統自動發送 (請勿回信)。

電子發票服務由 綠界科技ECPay 提供

綠界科技為第三方支付公司，非交易當事人，並未販售商品或服務，如有相關問題請洽原購買店家。

電子發票明細(範例)

B2C 電子發票明細

商店資訊

公司名稱：耘光股份有限公司
網站名稱：耘光股份有限公司

公司統編：83683515

發票明細

發票號碼		發票狀態	已開立
發票日期	2023/12/28 10:54:46	中獎狀態	未對獎
發票金額	\$2,600	捐贈碼	-
買受人名稱		載具類別	-
買受人統編	-	載具編號	-
課稅別	免稅	備註	-

商品明細

商品	數量	單價(含稅)	合計
英文課程	19	\$136.842105	\$2,600

注意事項：

1. 金額單位皆為新台幣。
2. 買受人為公司時，中獎狀態則顯示「無法兌獎」。
3. 如發票內容有誤，請洽發票開立之商店。
4. 超商多媒體發票列印流程請參考[系統介紹](#)說明。**(本服務須由商店提供方可使用)**
5. 緣界將以您提供給商店之【電子信箱】或【手機號碼】為固定載具編號，故相同載具編號僅需歸戶一次即可。
6. 買受人可至財政部電子發票整合服務平台「歸戶設定」之「已歸戶載具清單」，確認是否完成歸戶。
7. 如您已透過財政部電子發票整合服務平台進行緣界會員載具歸戶，可於財政部電子發票整合服務平台「發票查詢及捐贈」確認發票，如已完成緣界會員載具歸戶，請忽略發票明細上方顯示之歸戶按鈕。



Ibon印出的電子發票(範本)

統編及品名
『英文課程』
範例



發票列印

- 發票開獎月的下個月**6日起**，可以至四大超商多媒體服務機(KIOSK)，如7-11的ibon、全家的FamiPort等列印中獎發票。

- (一) 統一超商：

- 生活服務>電子發票>財政部電子發票整合服務平台>查詢中獎發票>手機條碼>輸入手機號碼/驗證碼>列印

- (二) 全家超商：

- 列印查詢>電子發票>電子發票>查詢中獎發票>手機條碼>輸入手機號碼/驗證碼>列印

- (三) 萊爾富超商：

- 申辦·下載(電子發票)>查詢中獎發票>手機條碼>輸入手機號碼/驗證碼>列印

- (四) OK超商：

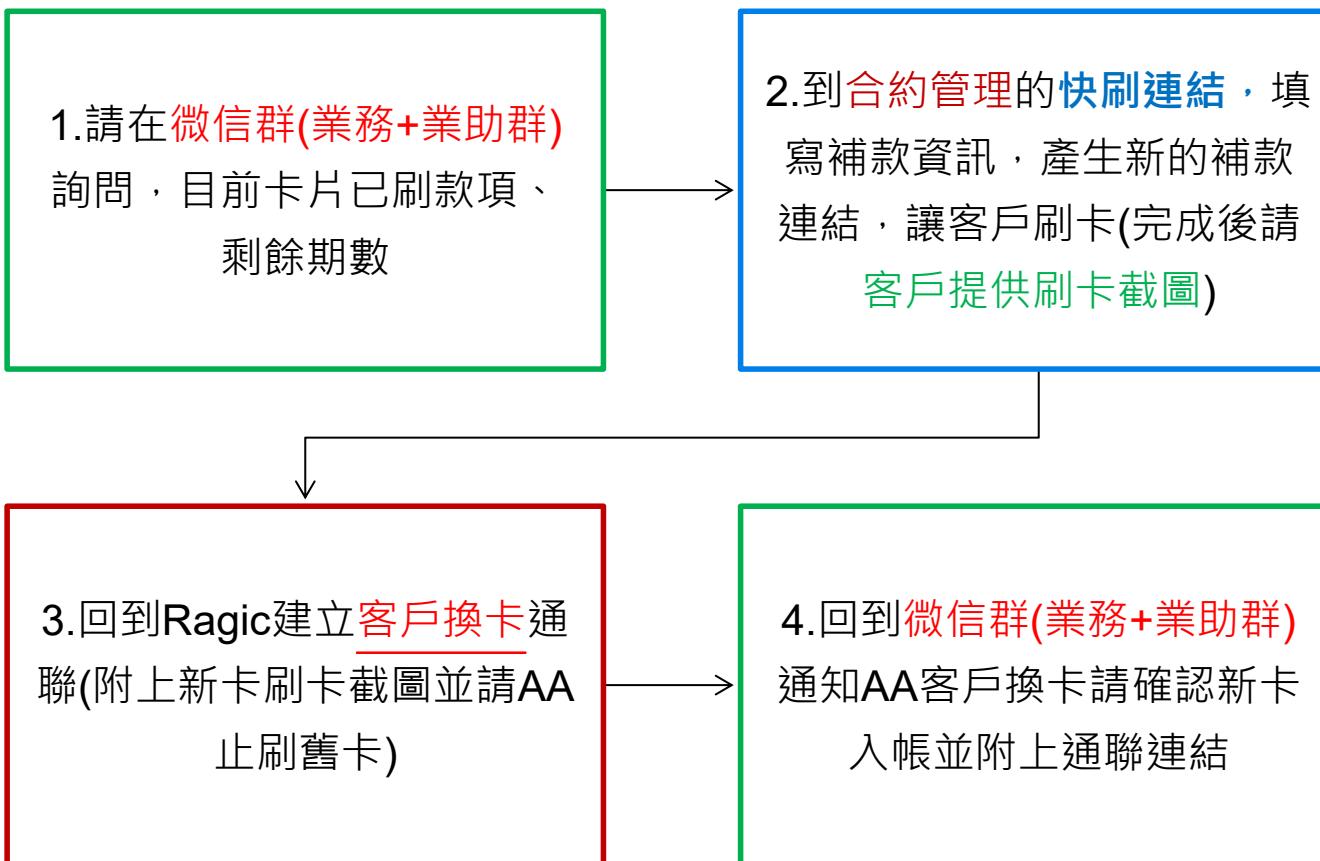
- 數位生活>電子發票>查詢中獎發票>手機條碼>輸入手機號碼/驗證碼>列印

※提醒您發票僅能列印1次，列印後請妥善保存並儘速領獎，以免發票遺失，喪失兌領獎權益





客戶換卡/變更扣款日_流程圖





Inspiring · Inventive · Interesting
兒童英文線上學習

Step 1_請在微信群(業務+業助群)詢問，
目前卡片已刷款項、剩餘期數

業務 + 業助 (50)

@AA

學生 陳小花,家長信用卡到期
要換新卡,請問目前卡片已刷款
項跟剩餘期數?





Step 1_到合約管理的快刷連結，填寫補款資訊，產生新的補款連結，讓客戶刷卡(完成後請客戶提供刷卡截圖)

- 訂排課管理 <
- 奧茲石 <
- 顧問資料管理 <
- 學生管理 <
- 合約管理 < ▼
- 訂金管理
- 快刷連結 ▼
- 合約維護
- 點數管理
- Log <

快刷頁面

請依照原合約公司及金流選擇

綠界

京晨

一次付清

金額

OIK2021012690757

PAY2021012620541

系統自動產生單號

※填寫完合約編號後，付款單號會自動帶入(除非有多個付款單號)

快刷連結：
(請先設定上方資訊)

→ 5.滑鼠按左鍵一下就會自動複製補款連結



Step 3回到Ragic建立客戶換卡通聯(附上新卡刷卡截圖並請AA止刷舊卡)

成交金額	成交業務	合約開始時間	合約結束時間
\$62,400	張淳任Renny Chang	2020/11/07	2022/11/14
先自行填寫，公式尚未完成→		合約開始日	2020/11/07
成交業務	張淳任Renny Chang	合約截止日	2022/11/14





Step 4_.回到微信群(業務+業助群)通知 AA客戶換卡請確認新卡入帳並附上通聯 連結

業務+業助 (50)

@AA
學生 陳小花,家長已更換新信
用卡, 請協助確認新卡入帳並
止刷舊卡 謝謝

<https://ap7.ragic.com/oikid/forms/1#/1/47343>





客戶換卡/變更扣款日_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	發票/換卡/耳機	類型分類	更換卡片/扣款日
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	<p>異動事由：客戶更換卡片 ·簡述 ·【XXX_客戶資料表連結】 ·https://ap2.ragic.com/oikid/forms/1#!1/22124 ·媽媽溫淑怡於2/16 提出更換卡片需求，已於2/17 刷卡成功，請協助停止原卡片定期定額扣款，謝謝!</p>		

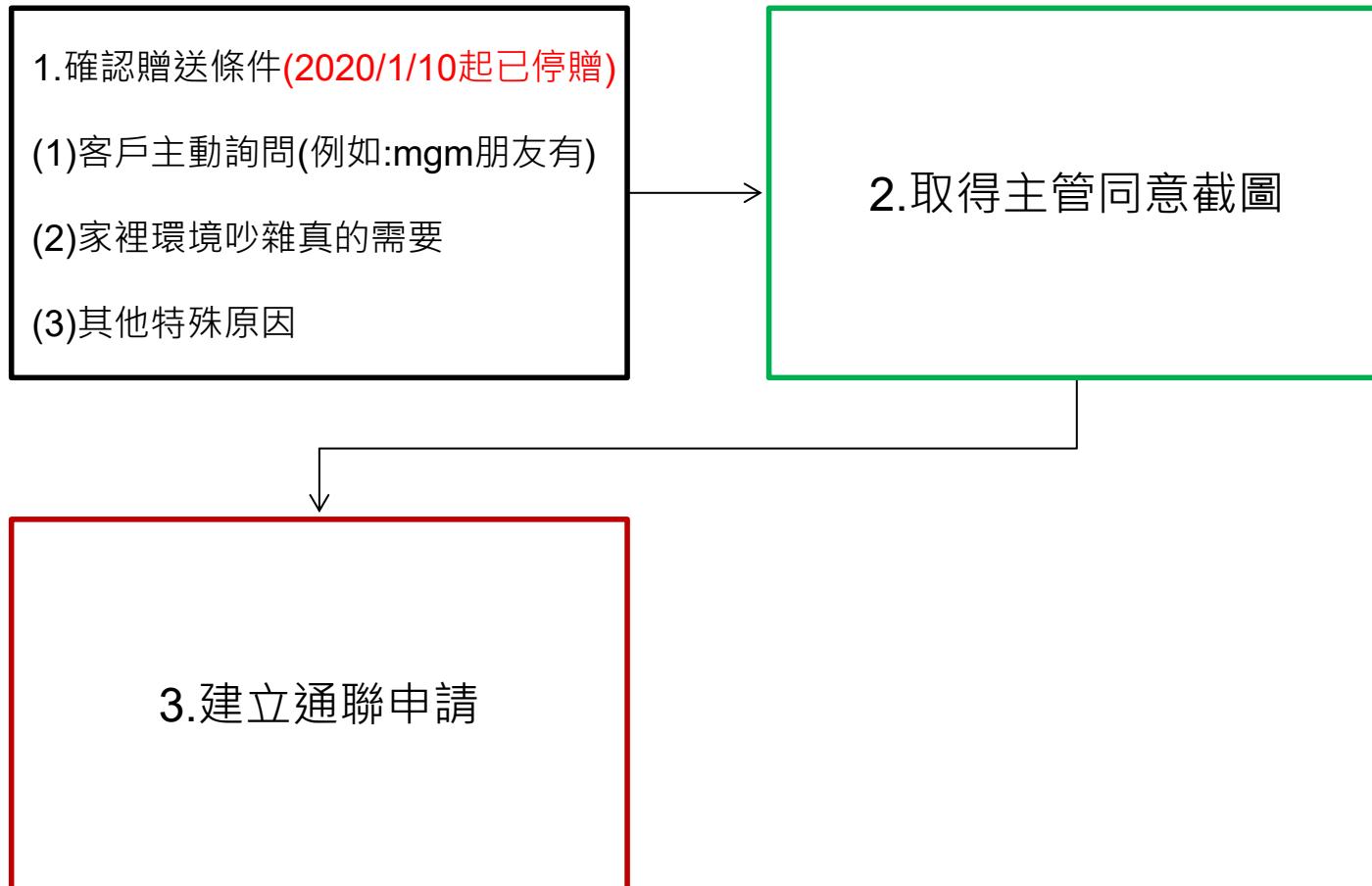


客戶換卡/變更扣款日_(標準通聯內容)

- 異動事由：客戶更換卡片
- 簡述
- 【XXX_合約表單連結】
- <https://ap7.ragic.com/oikid/forms/7#/7/15502>
- 媽媽XXX於2/16提出要更換信用卡，已於2/17刷卡成功，請協助停止原卡片定期定額扣款，謝謝!
- **請附上
- 客戶重新刷卡截圖(或後台付款成功截圖)
- ***自2021/3/1起不再使用快刷，改用後台設定的補卡連結



專案申請(耳機)_流程圖





專案申請(耳機)_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	發票/換卡/耳機	類型分類	專案申請(耳機)
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	<p>異動事由:專案申請(補贈耳機) 簡述: 因<u>XXXXXXXX</u>，已通報主管同意贈送耳麥(不挑色)一個，懇請協助寄發。</p>		
	*課程資訊		



專案申請(耳機)_(標準通聯內容)

異動事由:專案申請(補贈耳機)

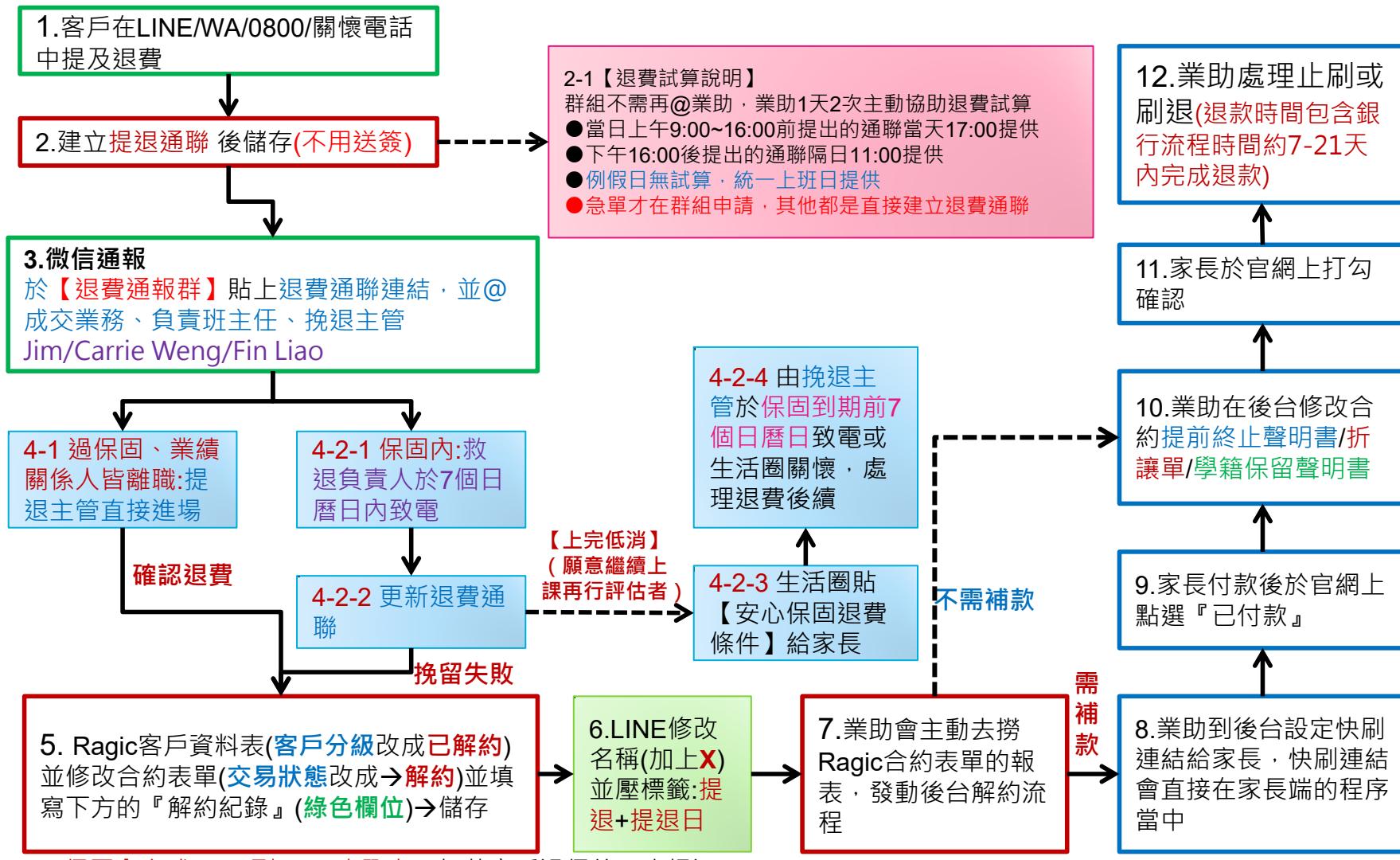
簡述:

因XXXXXX，已通報主管同意贈送耳麥(**不挑色**)一個，
懇請協助寄發。

請附上主管同意截圖



退費_流程圖





Step 1_客戶在LINE/WA/0800/關懷電話中提及退費

步驟細節	應對內容
提退原因	方便了解一下寶貝是在學習上遇到什麼困難或需要協助的地方嗎？
確認退費意向	是指合約終止嗎？
回覆處理時間及流程	了解，這邊會請相關部門協助您處理後續程序。另與媽咪說明，因退學辦理需要請相關部門調閱金流及申請退費試算，因此約在一週左右會再回覆您，請媽咪放心，您的相關權益並不會在此期間受到任何影響，感謝您。



Step 2_建立提退通聯後儲存(不用送簽)

步驟細節	應對內容
確認是否有歷史提退紀錄	<p>A.【挽留成功】：請建立【新一筆】退費通聯 B.【已提退/挽留中/上完低消】： 直接點進【原本的退通】往下新增 【新的狀態列：已提退】</p> <p>※注意：不要覆蓋原有的狀態內容， 新資訊請往下新增【追蹤紀錄】</p>
確認主附約，並在主約建立退費通聯	
退費通聯必填資訊	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 救退負責人：系統代入即可，無需特別調整（退費組會修正） ✓ 處理人員：建立退通者 ✓ 退費狀態：【已提退】 ✓ 狀態描述：提退原因 <p>完成後點選左上角【儲存】即可</p>

The screenshot shows the 'Return Application' creation process in the OiKID system. It includes:

- A top navigation bar with tabs: OiKID, OiFLY, 線資團隊, and B_test.
- A confirmation dialog box with '儲存' (Save) and '取消' (Cancel) buttons, where '儲存' is highlighted with a red box.
- A main form titled '退費通報' (Return Application Report) with fields:
 - 1 救退負責人: 劉育聖Sam Liu (highlighted with a red box)
 - 處理人員: 劉育聖Sam Liu
 - 退費狀態: 挽留失敗
 - 權責單位
 - 保固到期日: 2023/02/19
 - 預估退費日
 - 預估退款金額
 - (成交金額 - 最終消費金額)
 - 狀態敘述: 已送退
- A '返費試算' (Return Calculation) section below the report form.
- Two 'Upload Image' sections with '上傳圖片' buttons.
- A '追蹤紀錄' (Tracking Record) table at the bottom with columns: *狀態更新日期, *處理人員, *退費狀態, and 狀態敘述. It lists two records:
 - 2022/12/08 16:43 楊曉玲Elsa Yang 已提退 沒時間看
 - 2022/12/08 16:51 劉育聖Sam Liu 挽留失敗 已送退





Step 2-1_【退費試算說明】

- 群組不需再@業助，業助1天2次主動協助退費試算
- ●當日上午9:00~16:00前提出的通聯，當天下午17:00提供
- ●下午16:00後提出的通聯，隔日上午11:00提供
- ●例假日無試算，統一上班日提供
- ●急單才在群組申請，其他都是直接建立退費通聯



Step 3_微信通報

於(退費通報群)貼上退費通聯連結，並@成交業務、負責班主任、挽退主管
Jim/Carrie Weng/Fin Liao

退費通報群(41)

昨天下午 09:04

Rita

@Jim @Carrie Weng
SH詠-陳韻如(Molly陳羿瑾)
媽咪電話提退，再麻煩協助，謝謝
<https://ap7.ragic.com/oikid/forms/25/1974#!/25/1974>



Step 4-2-1 保固內:救退負責人於7個日曆日內致電

- 1. 了解提退原因，並提供解決方案。
- ※請務必在電話中告知【合約效期及安心保固相關規範及確切數字】，例如：年/月/日前、(幾)堂課內、超過年/月/日也就是6/8個月或(幾)堂課以上不予退費
- 2. 如致電未果，再請於生活圈或what's app跟進



Step 4-2-2 更新退費通聯

- 1.更新【保固到期日】欄位
- 2.更新【追蹤紀錄】欄位
 - 【上到低消】：願意繼續上課再行評估
 - 【挽留失敗】：堅持當下退費也無解，並進入退費流程
 - 【已提退】：生活圈及致電客戶持續無回應，請如實於退通紀錄處理動態
- 3.更新【救退負責人】欄位（救退本人）

地址	嘉義縣中埔鄉中山新村54號			成交業務	劉育堅Sam Liu	
3	*救退負責人	劉育堅Sam Liu	處理人員	劉育堅Sam Liu	狀態日期	2022/12/08
1	退費狀態	挽留失敗	權責單位		退費原因	
	保固到期日	2023/02/19	預估退費日		原因細項	
	預估退款金額	(成交金額 - 最終消費金額)				
	狀態敘述	已送退				
	退費試算					
	上傳圖片		上傳圖片		上傳圖片	
	追蹤紀錄					
	*狀態更新日期	*處理人員	*退費狀態	狀態敘述		
	2022/12/08 16:43	楊筑君Elsa Yang	已提退	沒有問題		
	2022/12/08 16:52	劉育堅Sam Liu	挽留失敗	已送退		



Step 4-2-3 生活圈貼退費條件提醒

- 根據該客戶購買方案提供確切保固日期及堂數
- ※保固到期日請參考合約（2022年8月後合約皆有記載保固到期日）或 合約起始月日：月+8個月、日比照起始日，（舉例：1/22合約開始，保固到期日則為9月22日）

安心保固退費條件(升級包)

●一個月之後退費 (會收取總價的30%低銷)

收取總額的30%，並以單堂優惠價計算， $62400 * 30\% = 18720$
 $18720 / 503 = 37$ 堂

12/10有預約一堂課程=38堂

$503 * 38(\text{堂}) = 19114$

●課程使用『時間』或『堂數』超過1/3不予退費

總使用時間為24個月，不得上超過8個月(2022/12/10)

總使用堂數為124堂，不得上超過41堂(目前使用38堂)



Step 4-2-4 由挽退主管於**保固到期前7個日曆日**致電或生活圈關懷，處理退費後續

- 一律由挽退主管進行關懷
- 1. 確認繼續上課，則改壓【挽留成功】
- 2. 確認上到低消，則為【挽留失敗】，並由業績負責人辦理退費流程，保固內低消退扣除業務獎金

Step 5_Ragic客戶資料表(客戶分級改成已解約)並修改合約表單(交易狀態改成→解約)並填寫下方的『解約紀錄』(綠色欄位)→儲存

合約內容			
*成交日期	2020/11/03	解約	
*交易狀態			
*合約開始時間	2020/11/08	合	
解約紀錄			
確認退費日期 (計算業績用)	業務(禮賓)送出 表單日期	提退日期	客人提出退費日期
消費金額	退金額	\$91,200	解約備註 退費主因
優退	否	保留學籍	否
		保留學籍內容	
			退費次因

- 確認退費日期=**業務(禮賓)送出表單日期**
- 提退日期(聲明書日期)=**客人提出退費日期**
- 確認退費日期= 傳閱請複選給:**直屬主管+Elisa**
- 若是手足分約,附約只要更新『交易狀態』→(解約)、『救退狀態』→(確認退費)
<補充>

1.**綠底為必填**、**灰底為選填**、**其他勿填**

2.如確定退費，負責人在送單前有補款、止刷，務必把截圖放上相對格子內

3.保留學籍內容寫法: **(2022/12月更新)**

(1)保留課程類型：精品

(2)保留上課堂數： 堂 → **<說明>**

(3)保留時間：至 / /

<說明>

***請扣除已上課課堂數**

<注意>

此表填寫完成後，如客人會
逾隔日刷到下期定期定額款
項，請同步告知業助執行止
刷



Step 6_LINE修改名稱(加上X)並壓標籤:提退+提退日

The profile picture shows two people sitting on a white, curved structure against a city skyline. Below the profile picture, the name 'NF 賴-陳紹瑜(潘宥佑Yoyo)' is displayed with a red 'X' icon. A red box highlights the '提退' (Withdraw) button. Below the name, there are several buttons: '范哲瑋', '賴宗琳', '保留學籍', '1/28', and another green edit icon. A red box highlights the date '1/28'. At the bottom of the screen, there is a note in a box: '學籍保留客戶
(1)保留課程類型：精品
(2)保留上課堂數：10堂
(3)保留時間：至2022/02/23'.



Step 7_業助會主動去撈Ragic合約表單的報表，發動後台解約流程

第 1 - 24

OiKID 合約表單

簽核	*交易狀態	*客戶代號	新手上路時間	*品名	*付款方式	*成交日期	*成交金額	*成交業務	*邀約業務	家長姓名	*兒童中文姓名
簽核中	首購	202205-1573		附約	附約	2022/06/01	\$0	范智達Nat Fan	范智達Nat Fan	張曉德	倪曉
簽核中	首購	202205-1572	2022/06/02 19:00	大拍舊包-286-54寧	藍新分24次	2022/06/01	\$156,000	范智達Nat Fan	范智達Nat Fan	張曉德	倪曉
簽核中	首購	202205-1481		升級包-104-20寧	藍新分24次	2022/06/01	\$62,400	簡建剛Andy Chien	簡建剛Andy Chien	劉瑞宇	李鈞達
簽核中	續購	202007-706		升級包-104-20寧	藍新分24次	2022/06/01	\$59,280	賴宗琳Johnny Lal	賴宗琳Johnny Lal	王婧怡	王靈恩
簽核中	首購	202205-1320	2022/06/06 16:00	升級包-104-20寧	藍新分24次	2022/06/01	\$62,400	黃毅強John Huang	黃毅強John Huang	柯佩儀	石若棋
簽核中	續購	202003-440		小拍舊包-224-42寧	附約	2022/06/01	\$0	方孝倫Vanilla Fang	方孝倫Vanilla Fang	黃孟涵	張善熙
簽核中	續購	202003-438		小拍舊包-224-42寧	藍新一次刷	2022/06/01	\$118,560	方孝倫Vanilla Fang	方孝倫Vanilla Fang	黃孟涵	張思慈
簽核中	首購	202205-1593	2022/06/01 20:00	升級包-104-20寧	藍新分24次	2022/06/01	\$62,400	楊樟錦Jerry Yang	楊樟錦Jerry Yang	蕭敬祥	蕭羽菁
簽核中	首購	202105-474		附約	附約	2020/06/03	\$0	翁詩蘭Christy Weng	翁詩蘭Christy Weng	陳怡璇	蔡廷愷
簽核中	續購	202003-840		附約	附約	2022/06/01	\$0	方孝倫Vanilla Fang	方孝倫Vanilla Fang	黃士賢	黃研一



Step 8_業助到後台設定快刷連結給家長，快刷連結會直接在家長端的程序當中





Step 9_家長付款後於官網上點選『已付款』





Step 11_家長於官網上打勾確認





提退通聯_(標準通聯內容)

異動事由:退費試算

簡述:

家長於X/X提退，懇請協助調閱金流並試算退費

退費通報					
*救退負責人	薛宇農 Jim Hsueh	處理人員	李思緯 George Lee	狀態日期	2022/01/28
退費狀態	挽留失敗	狀態敘述	test 邁師困難		
保固到期日	2022/09/25	預估退費日	2022/05/01	退費原因	邁師困難
預估退款金額	\$43,680	(成交金額 - 最終消費金額)			
請協助退費試算 及 新的金流調閱，謝謝。 退費試算： 210201歐美兒方案，升級包-104+20享，62,400 合約起始日: 2021-05-29 ~ 2023-07-28 精品課程 總堂數：108 剩餘堂數：71 摩天輪課程 總堂數：40 剩餘堂數：39 已使用:38堂， $38 \times 503 = 19,114$ 低銷: $62,400 \times 0.3 = 18720$ 已繳: $20,800$ ， $20,800 - 19,114 = 1,686$ (須退款 1,686元)					
***** 514869*****4394 * 請注意：此卡號扣款日為每月28日 01/27 Yuka已調閱最新金流並試算完畢					
追蹤紀錄					
*狀態更新日期	*處理人員	*退費狀態	狀態敘述		
2022/01/28 13:35	李思緯 George Lee	已提退	未提及		
2022/01/28 13:54	李思緯 George Lee	挽留失敗	test 邁師困難		



課程進階證明_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	退費/帳務	類型分類	課程進階證明
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	<p>異動事由：申請課程進階證明 •小朋友中文名:XXX •小朋友英文名:XXX •等級<u>LV1</u>進階至<u>LV2</u> •需求:<u>中文版/英文版/中英各一份</u> •寄送email:<u>shxxxx1234@yahoo.com.tw</u></p>		
			*課程資訊





課程進階證明_(標準通聯內容)

- 異動事由：**申請課程進階證明**
- 小朋友中文名:**XXX**
- 小朋友英文名:**XXX**
- 等級:**LV1**進階至**LV2**
- 需求:**中文版/英文版/中英各一份**
- 寄送email: **shxxxx1234@yahoo.com.tw**
- **申請後3個工作天寄出**





獎學金申請_流程圖

1. 班主任請客人填寫領款收據(參範本)，附上身分證正、反面影本、存摺影本並親簽以電子檔寄回給班主任

2. 班主任依照範本新增『退費/帳務→獎學金申請』通聯，備齊申請資料後送出

3. 於指定群組中檢附學員姓名+通聯連結@質檢簽核

4. 客戶以電子檔寄回的，請通知財務，並將電子檔附在獎學金申請通聯上(並於通聯(AA/船務組)選擇傳閱【黃郁涵 Kelly Huang】；業助收到(紙本/通聯)的申請資料後約45天內完成匯款

※紙本寄回地址
苗栗縣苗栗市中正路403號
(OiKID財務部 收)

1. 奬學金申請表(業務雲端連結)

2. 奬學金申請表(禮賓雲端連結)

領款收據填寫範本

【國內及海外客戶領款收據】

<填寫範本>

領款收據

領款人 ^(必填)	陳小明 ^(必填)		服務單位 ^(必填)										
姓名 ^(必填)			聯絡電話 ^(必填)	0900-123-456 ^(必填)									
費用別 ^(必填)	<input type="checkbox"/> 主持費 <input type="checkbox"/> 演講費 <input type="checkbox"/> 引言費 <input type="checkbox"/> 鐘點費 <input type="checkbox"/> 出席費 <input type="checkbox"/> 客稿費 <input type="checkbox"/> 撰稿費 <input type="checkbox"/> 編稿費 <input type="checkbox"/> 工作費 <input type="checkbox"/> 交通差旅費 <input checked="" type="checkbox"/> 其他(請註明) <input type="checkbox"/> 獎學金												
金額 ^(必填)	新臺幣 NT.\$6,000 整 ^(必填)		二代健保/補充保險費 ^(必填)	應扣繳所得稅 ^(必填)									
上列款項已向京展科技股份有限公司 ^(必填) 如數領取			領款人 ^(必填)	陳小明 ^(必填)									
國民身分證統一編號 ^(必填)			A ^(必填)	1 ^(必填)	2 ^(必填)	3 ^(必填)	4 ^(必填)	5 ^(必填)	6 ^(必填)	7 ^(必填)	8 ^(必填)	9 ^(必填)	
戶籍地址 ^(必填)	縣 市 鎮 里 村 巷 鄰 街		請填上完整戶籍住址(含鄰里) ^(必填)										
現居地址 ^(必填)	縣 市 鎮 里 村 巷 鄰 街												
備註 ^(必填)			領款日期 ^(必填)	年 月 日 ^(必填)									

經辦蓋章：^(必填)

請貼上身分證正反面影本^(必填)



- 簽章欄一定要**親簽**，其他反黃部分可以書寫或打字
- 身份證可以拍照合成或貼上紙本，但**一定要清楚可辨識**

【海外客戶銀行資料表】

銀行資料 Bank Info. (請以英文填寫) *號為必填	
* 銀行總行名稱 Bank Name	* 銀行分行名稱 Branch Name
* 總行代號 (For TWD Only)	* 分行代號 (For TWD Only)
* 分行地址 Address of Bank	
* 所得人護照號碼 (Passport NO.)	
* 所得人地址 Address of Beneficiary	
* 所得人戶名 Beneficiary Name	* 銀行匯款代碼 SWIFT Code
* 汇款帳號 Beneficiary Account	* 收款幣別 Remittance currency

※注意：海外匯款產生之國外交易手續費需由客戶負擔，銀行將會從匯款金額中自動扣除，敬請留意

護照正面黏貼處	帳戶封面影本或圖檔
銀行帳戶正面黏貼處	

- 海外客戶要填左右2張(**領款收據+銀行資料表**)
- 海外客戶填寫銀行資料表時請以**全英文填寫**並附上**護照影本**





獎學金申請_(問題及分類選擇)

通聯編號	TEL-20221229-101	日期	2022/12/29 13:10	建單人員	呂忠森William Lu				
基本資料									
*客戶代號	202103-351	專案名稱	AG0026-開發名單推薦	首堂日期	2021/03/26				
MCC客戶編號	DGBQ21030055	兒童中文姓名	陳曉源	成交日期	2021/03/25				
家長姓名	陳麗芳	兒童英文姓名	Jimson	目前課堂包	大勤學包-160+30摩				
手機	85251655708	兒童性別	男	負責業務	楊偉傑Jerry Yang				
師資偏好	外教	兒童生日	2014/05/03	負責班主任	資料暫存				
客戶分級	成交客戶	VIP 狀態		VIP 班主任					
地址	香港觀塘區牛頭角下邨貴輝樓3312室								
通聯記錄									
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	What's app						
*問題類型	退費/帳務	類型分類	獎學金申請						
AA/船務進度	✓	AA/船務組	江佳錡Luna Chiang	預計回訪日期	2023/01/25 00:00				
客情&反應問題	异動事由:獎學金申請(此案為香港客戶) 簡述: 【陳曉源 (840520jun@gmail.com)】 • 合約期間:2021-03-23~2023-05-24 • 學員符合活動資格，於20個月內上完所有堂數，故申請獎學金6000元，懇請協助辦理								
	預計回訪 簽核 ? <table border="1"> <tr> <td>名稱</td> <td>簽核人</td> </tr> <tr> <td colspan="2">開始簽核</td> </tr> </table>					名稱	簽核人	開始簽核	
名稱	簽核人								
開始簽核									
	相關單位  								



獎學金申請_(標準通聯內容)

異動事由:獎學金申請

簡述:

- 【XXX_合約表單連結】
- <https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7/8579#/7/2056>
- 合約期間:**2019/08/01~2021/7/31**
- 學員符合活動資格，於**20個月**內上完所有堂數，故申請獎學金**6000元**，懇請協助辦理
- 付款方式:**藍新分24次(藍新一次刷)**

備註:

- (1)請上傳**剩餘堂數截圖**，作為上完所有課程的證明  剩餘堂數截圖說明
- (2)分期者，應於**第21個月**提出(參合約本文第四條第8項第(4)款)
- (3)申請條件有異動時，要一併附上異動之通聯連結(若無異動則無須檢附)
- ※獎學金申請條件異動 (標準通聯內容)



獎學金扣抵_(標準通聯內容)

異動事由:**獎學金扣抵**

簡述:

- 【XXXangelweiwei1027@gmail.com】
- 合約期間:**2019/08/01~2021/7/31**
 - 學員符合活動資格，於**20**個月內上完所有堂數，故申請**獎學金6000元**
 - 首購付款方式:**藍新分24次(藍新一次刷)**
 - 專案申請:**獎學金扣抵**
 - 繢約方案:**大拍檔包(附上RAGIC合約連結)**
 - <https://ap2.ragic.com/oikid/forms/7?af#/7/6859>
 - 請業助確認款項後由FAE協助開通合約

備註:

- (1)本案限專案申請
- (2)請上傳:**剩餘堂數截圖**
- (3)分期者，應於第**21**個月提出**合約本數第四條第8項第(4)款**
- (4)首購為京晨合約者，因稅務問題，無法使用獎學金扣抵專案

<金流>**自2022/2/15起變更如下**

- (1)正常建立**XX**方案合約(例: 62400選分期或一付)但請家長不要付款
- (2)**另外設定(扣除6000元後)快刷連結給家長刷卡**(例:62400-6000=56400一付/分期/電匯)



獎學金補充說明

勤學包申請獎學金資格規定說明：

- 首購必須符合上完160堂一對一+60堂摩天輪(無論分期還是一付)；首+續購者，總堂數上完220堂即可
- 舉凡不是上完160堂一對一+60堂摩天輪者，包括不限於續約換課、延長期限等，如客戶需爭取個案保留獎學金申請資格，請班主任需事先寫通聯載明緣由(如下內容)，並附上主管微信同意截圖，方得保有獎學金資格
- 分期者需於第21個月申請；一次付清只要上完就可以申請
- 餘堂數截圖需有完整的合約資訊(續約要附首+續2張圖)
- 超過第21個月才申請的需說明延遲原因並附上主管同意截圖



獎學金申請條件異動_(標準通聯內容)

異動事由:獎學金申請條件異動

簡述:

家長/學生姓名 :

事由 : 因OOO原因特案申請獎學金

<申請條件異動說明>

1. 目前堂課剩餘N堂一對一及N堂摩天輪(扣除MGM及奧茲石贈點)

獎學金銷課截止日 : 年/月/日

2. 獎學金申請條件調整後需上完N堂一對一及N堂摩天輪

銷課截止日 : 年/月/日

提出申請日期 : 年/月/日

備註:

(1)本案限專案申請

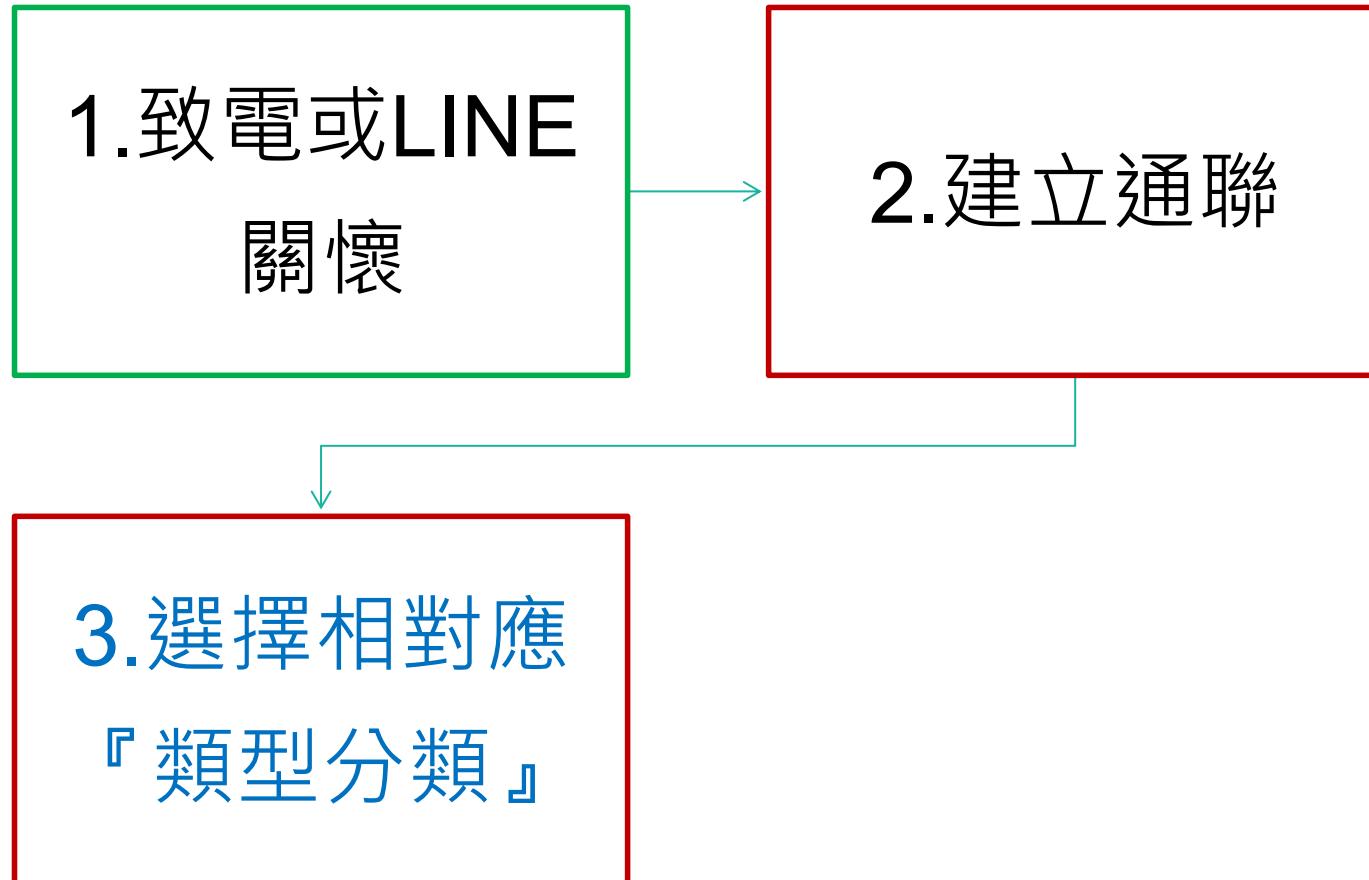
(2)請上傳:主管同意的截圖、客戶生活圈確認圖及剩餘堂數截圖



剩餘堂數截圖說明



客情關懷及續課_流程圖





客情關懷及續課_(問題及分類選擇)

地址		客戶分級	
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	客情關懷	類型分類	新手上路 主動關懷 首堂關懷 滿月關懷 保固月關懷 過保關懷
*是否還點	否	*是否贈點	相關
lskdjlzsl			
*客情&反應問題			
通聯記錄		通聯記錄	
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	續課	類型分類	未接聽 老師因素 教材因素 時間因素 經濟因素 小朋友因素 續約機會追蹤 其他
*是否還點	否	*是否贈點	相關
lskdjlzsl			
*客情&反應問題			
FAE		AA/船務	AA/船務處理進度
FAE處理進度	✓	AA/船務處理進度	

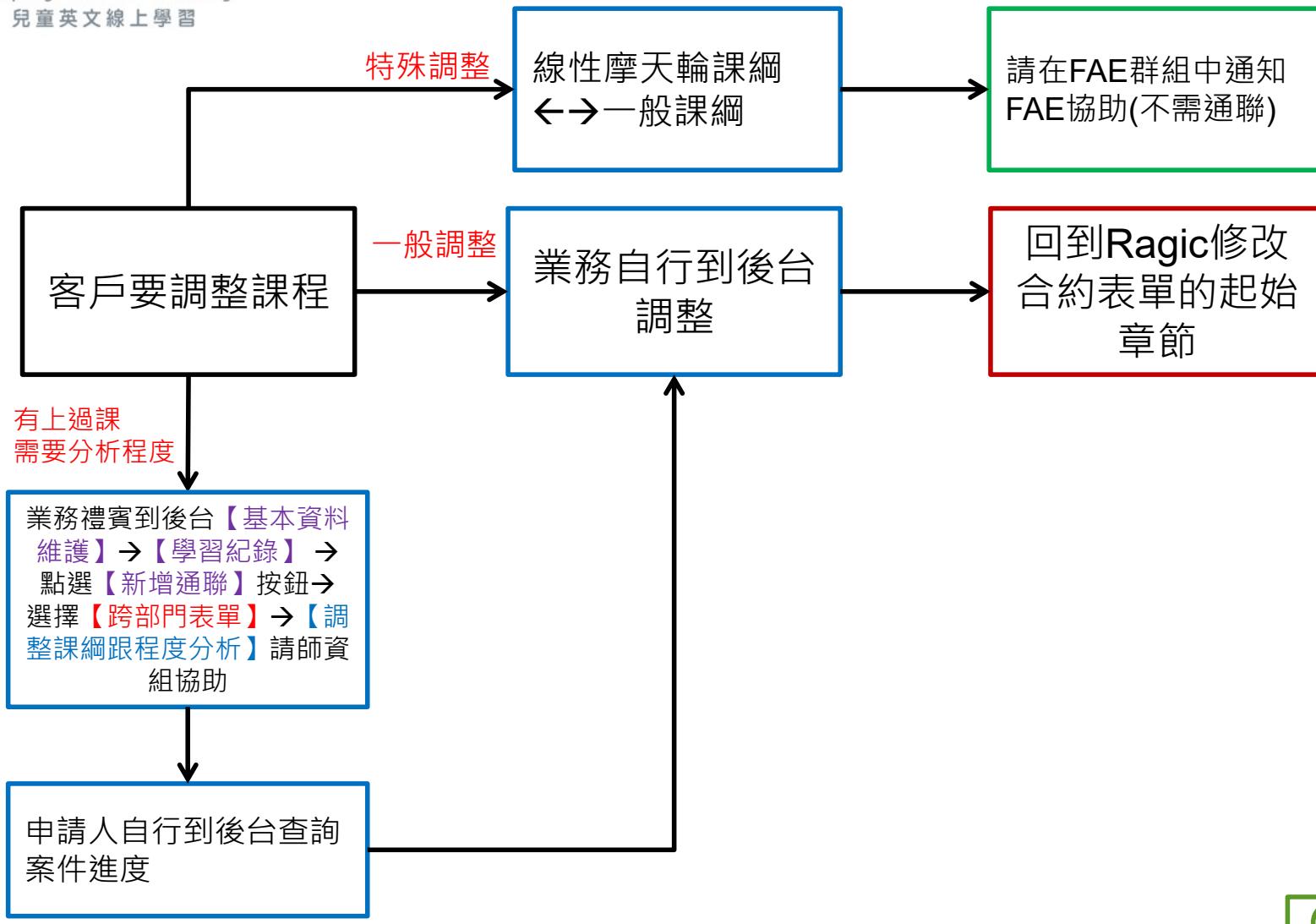


客情關懷及續課(標準通聯內容)

- 未規定標準通聯內容，以下為新手上路範例，僅供參考
- 首堂日期:**2/5**
- 備註/危險因子:**家裡網路不穩定**



調整課綱及程度分析_流程圖





業務自行到後台調整

1. 基本資料維護

搜尋條件：Email, 姓名, 聯絡電話, 名單來源
合約：不限, RagicUID, 未指派業務
查詢已刪除
清空 搜尋

User ID	Ragic UID	加入時間	帳號	全名	課程	名單來源	聯絡電話	業務	%
2684	000000-000	2019-01-30	Tenny_hsu@nuuo.com	Test 許嘉玲	Lv1-0	Web	0000000000	Jason	

2. %

3. 課程設定

選相對應等級 → 等級
選NCLA+相對應等級 → 教材版本
欲調整章節-1堂課 → 上課堂數
是否強制順課 是 否
目前訂課數 2
一定要強制順課，按完後請按儲存

4. 儲存



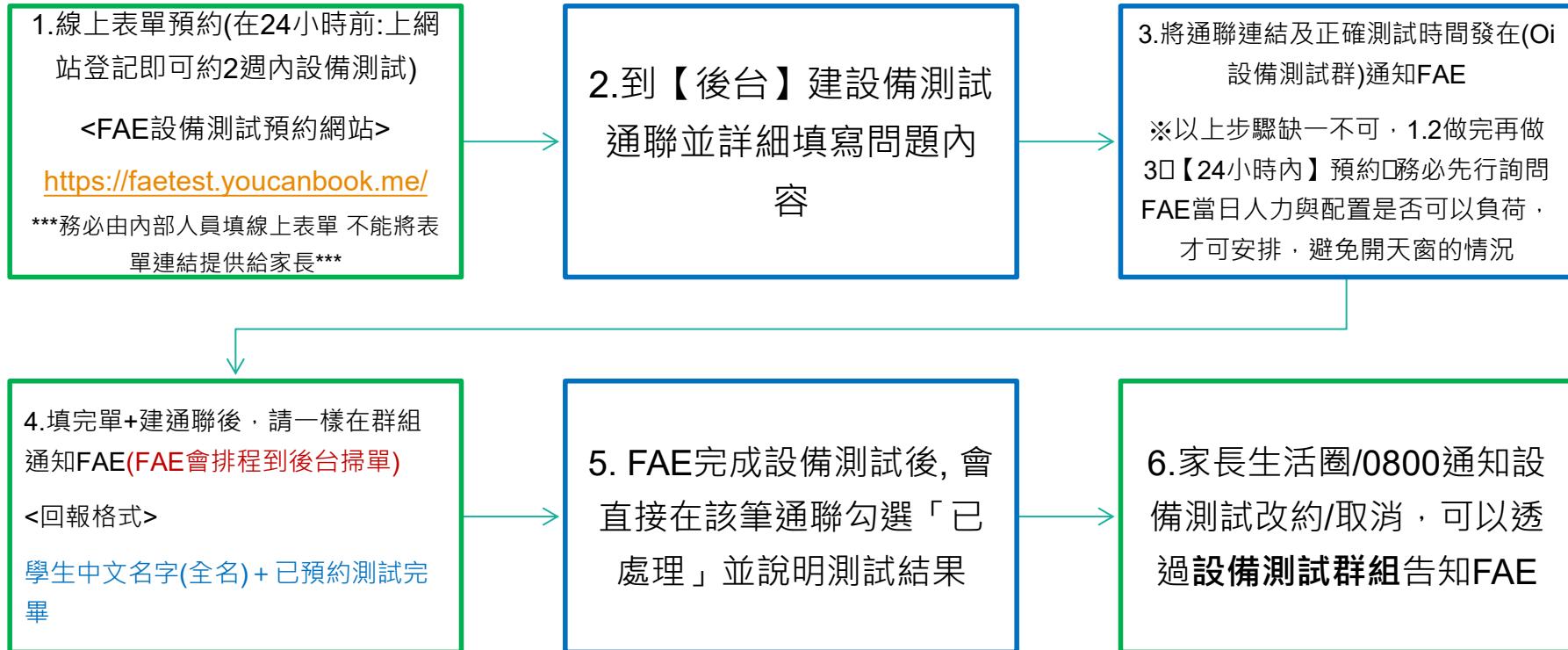
回到Ragic修改合約表單的起始章節

OiKID 合約表單 ☆

基本資料			
ERP訂單編號		ERP客戶編號	
客戶代號	202004-660	專案名稱	AG0012-部落客體驗
MCC客戶編號	BHAL20040361	*兒童中文姓名	張博宇
家長姓名	詹曼蓁	兒童英文姓名	King
連絡電話	0932506773	*學習英文經驗	有
地址	台中市豐原區明義街42號	英文程度(DEMO結果)	1
改一刷通知email	oikidsupport@nuuo.com	兒童年齡	5
E-Mail(帳號)	happinesshall42@yahoo.co m.tw	使用設備	Ipad
師資偏好	外教	*課程起始章節	1-44
	BHAL20040361		



設備測試_流程圖





Step 1_24小時內約:要先在設備測試微信群跟FAE確認時段





Step 2_在24小時前:上網站登記即可約2週內設備測試

<FAE設備測試預約網站>

<https://faetest.youcanbook.me/>



Step 3_從後台建立通聯給FAE並註明喬好的測試日期+時間

建單人員 喬瑩

兒童中文姓名	朱雅琪
問題類型	設備測試
客情&反應問題	<p>異動事由：設備測試 說明： 異常狀況：預習影片沒有聲音 測試設備：iPad + 無線網路 第二聯絡人：爸爸 0988010010 設備測試時間：2023/3/5 下午14:00</p>
說明圖檔	
儲存	



Step 4_填完單+建通聯後，請一樣在群組通知FAE(FAE會排程到後台掃單)

<回報格式>

學生中文名字(全名) + 已預約測試完畢

Sam
張芬菁(Wendy陳奕彥) + 已預約測試完畢

Sharon
林湘媛 + 已預約測試完畢



Step 5_FAE完成設備測試後，會直接在該筆通聯勾選「已處理」並說明測試結果

建單人員 jimmy_ying

兒童中文姓名 吳 婧萱

問題類型 設備測試 類型分類 -

預定回訪時：2023/02/28 14:00:00
測試 IPAD+外接麥克風+喇叭
請打給爸爸 0908829839 家裡的收訊有點差 在麻煩多打幾次 爸爸說時間到會先到收訊好的地方 謝謝

客情&反應問題

說明圖檔

處理狀況 未處理 處理中 已處理 處理人員：jimmy_ying

FAE訪查結果

謝謝爸爸協助測試，原先與教室中調整設定，但爸爸聲音雖然可以正常聽見，但仍偏小聲，後續爸爸接上麥克風後聲音有恢復正常，這邊建議爸爸要記得進入教室時要先接上麥克風才能抓取外接設備，另外會建議課前可以重啟網路數據機且課程進行時不要共用相同網路(經測試時後台確認到爸爸那端的網路數具有波動)。

儲存



設備測試_(問題及分類選擇)

建單人員 jimmy_ying

兒童中文姓名 柯 紫琳

問題類型 設備技術 ▾ 類型分類 -

上課一直斷線，不確定是哪一端問題

客情&反應問題



設備測試 (標準通聯內容)

- 學生:歐瑩潔(Andrea朱翊薰)
- 異動事由 : **設備測試**
- 說明:
- 異動事由 : 設備測試異常狀況 :家長牽完光纖後，上課仍然會常常有卡頓或斷線問題測試設備 :筆電+光纖有線網路
- 第二聯絡人 : 爸爸 0988010010
- 設備測試時間:2023/12/10 下午14:00
- 通聯連結:
- http://bo.oikid.com/?a=Admin/Classroom&contact_id=C20231208_002
- 備註:設備測試時間=Ragic上的「預計回訪時間」欄位，請填寫跟<FAE設備測試預約網站>上的相同日期時間



FAE相關通聯分類統整_補充說明

- 所有課程內發生的問題，一律建【設備技術】(老師遲到、早退等，都不要自行建【出勤設備及系統還點】)*FAE會在觀看回放和系統紀錄查證確實後更改*顯示【已處理】的設備技術單就代表依規定不會還點
- 非課程內發生的問題，一律群組反應*課程回放、奧茲石點數不對、課後作業等不要建單
- 老師教學/教材問題，一律建【師資教學及教材反應】【其他還贈點】除附上同意截圖外，還是要主管簽核通過
- 【設備技術】通聯，FAE分析處理後無論是否還點，都會提供回覆跟家長回報*除非是有可能引起家長不滿或爭議，會群組tag班主任轉達
- 師資反應通聯，師資組在處理後，無論是否還贈點都【不會】回報家長，需由建單者或班主任自行轉達※兩個比較容易搞混的:【出勤設備及系統還點】只有FAE可建立；課後有網路/設備等問題都是【設備技術】，FAE會看完通知家長結果【師資教學及教材反應】是老師行為等問題直接可建立不會經過FAE，師資判斷完後會直接決定還不還點，【不會】回報家長(需由建單者或班主任自行轉達)





客戶資料異動_流程圖

1.新增通聯後儲存
即可



2.不需送出簽核，
每日下班後勤統一
處理



客戶資料異動_(問題及分類選擇)

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯
*問題類型	客戶資料異動	類型分類	
*是否還點	否	*是否贈點	否
*客情&反應問題	異動事由：客戶資料異動(請依照異動項目修正內容) •概述 •【郭穎心_客戶資料表連結】 https://ap2.ragic.com/oikid/forms/1#!1/22124 •贈品寄送地址請變更為:XXXXXX •住址請變更為:XXXXXXXX •Email請變更為:XXXXXXXX •其他:XXXXXX		
	*課程資訊 ()		



客戶資料異動 (標準通聯內容)

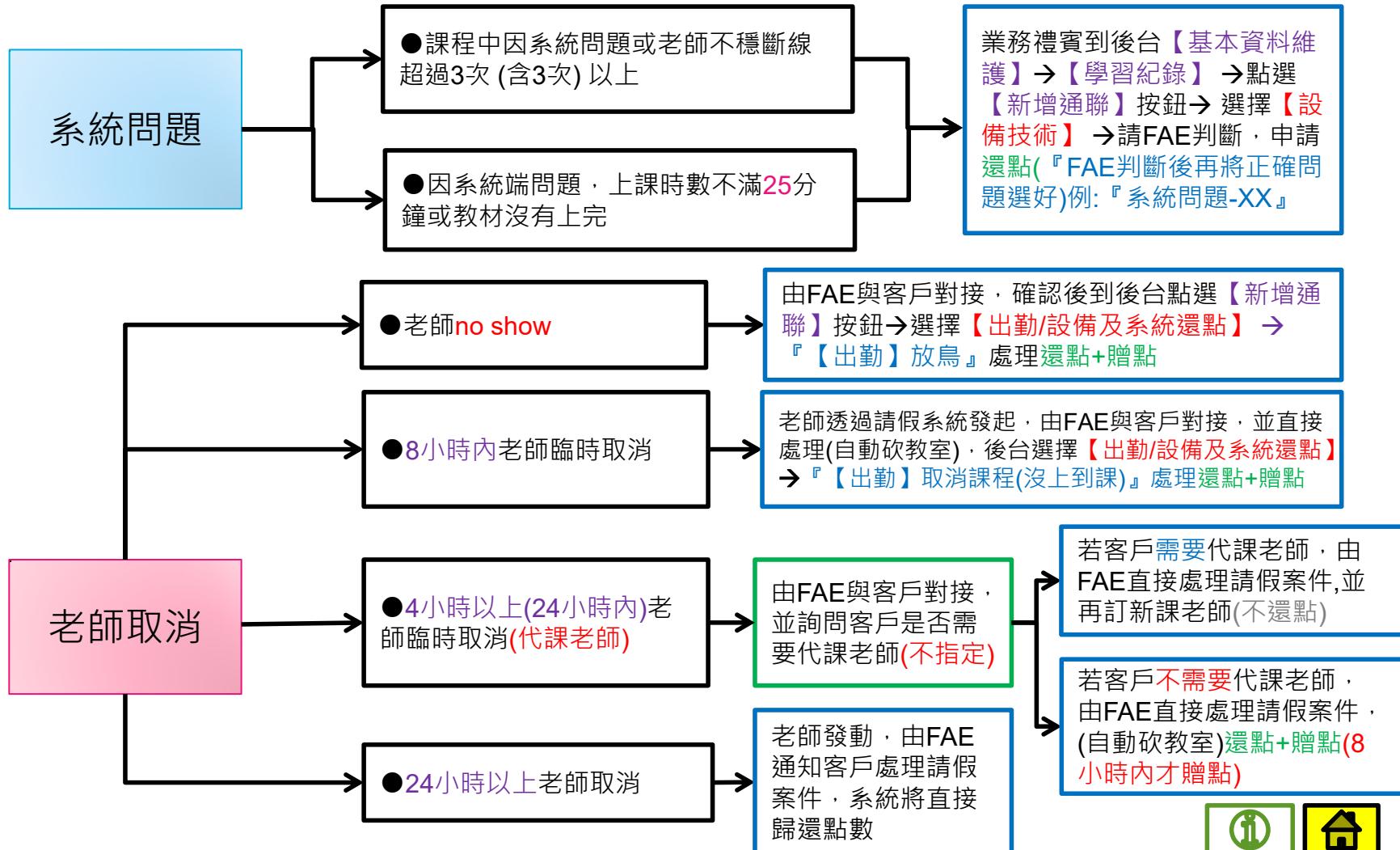
異動事由：客戶資料異動

簡述

- 【XXX_客戶資料表連結】
 - <https://ap2.ragic.com/oikid/forms/1#/1/22124>
 - 贈品寄送地址請變更為:XXXXXX
 - 住址請變更為:xxxxxxxx
 - Email請變更為:xxxxxxxx
 - 其他:XXXXXX
-
- **請附上修正後的RAGIC客戶資料表單&合約表單連結**

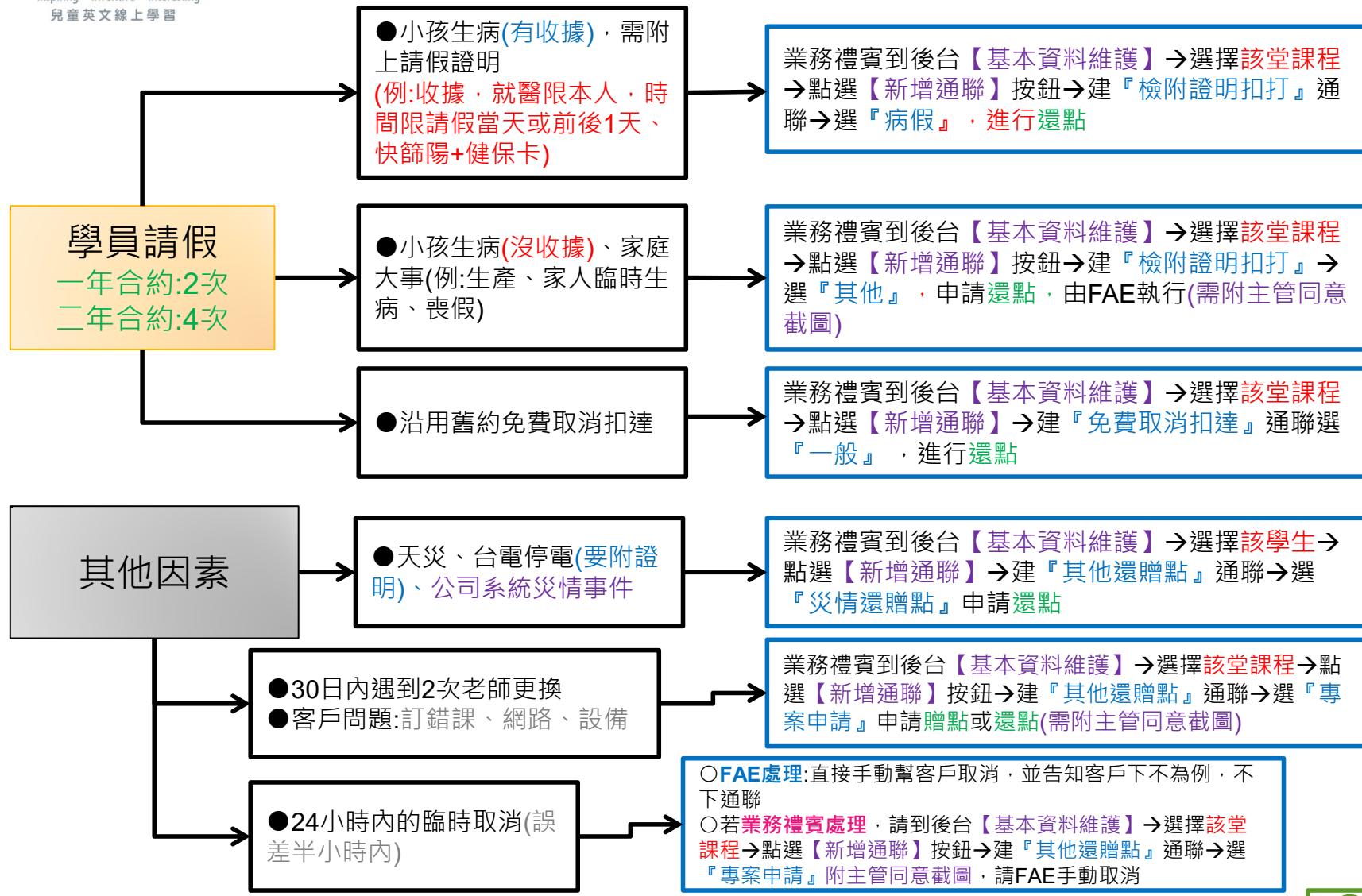


還點_流程圖(1)_系統問題或老師取消



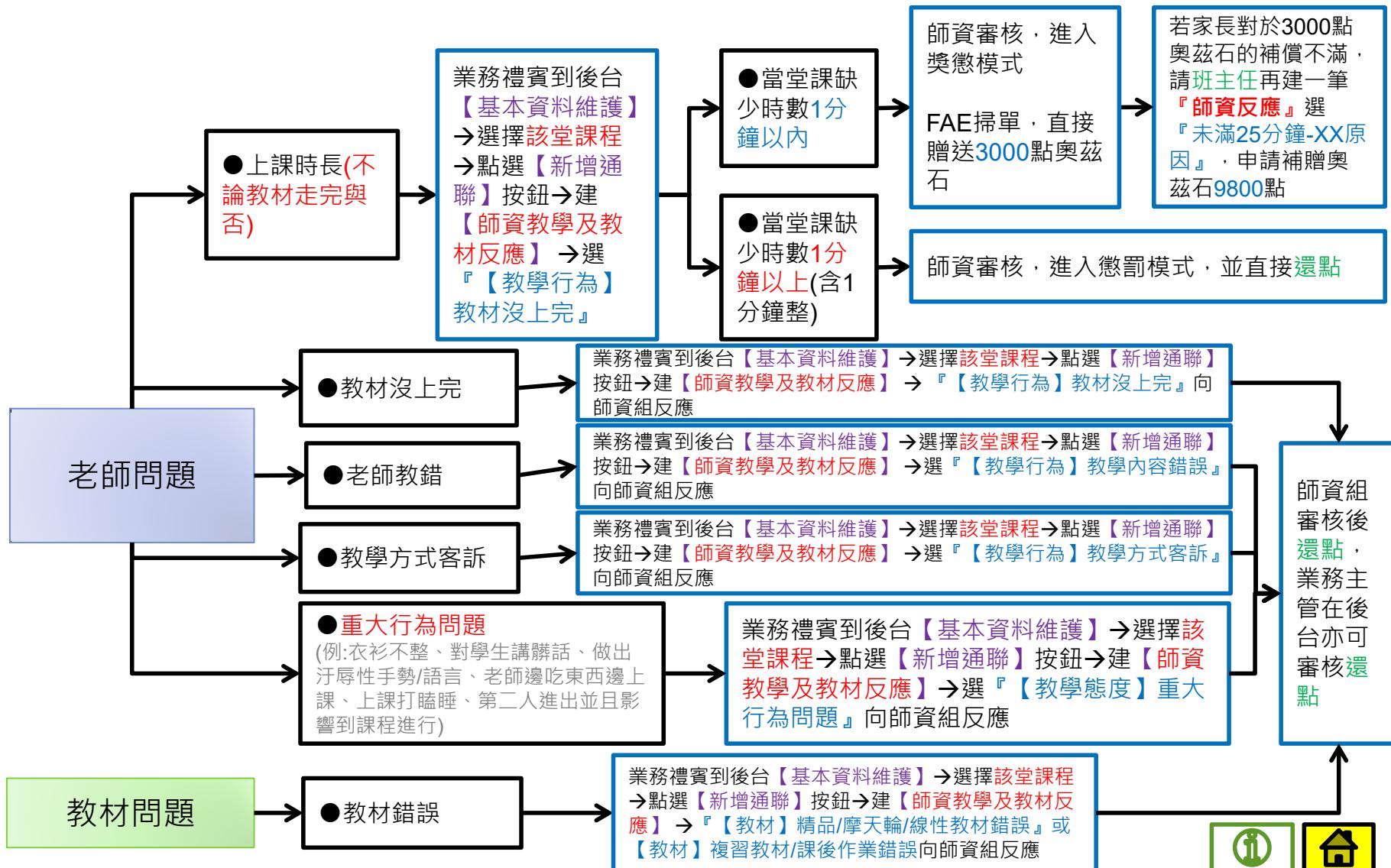


還點_流程圖(2)_學員請假或其他因素





還點_流程圖(3)_老師問題或教材問題





後台建單路徑(與課程無關)

基本資料維護

Email: 姓名: **學生名** 聯絡電話: 名單來源:

合約: RagicUID: 未指派業務

查詢已刪除 清空 搜尋

+新增 +直接生效

User ID	Ragic UID	加入時間	帳號	全名	課程	名單來源	聯絡電話	業務	跟課堂相關 %
61598	202302-659	2023-02-14	cottonlun@gmail.com	吳 菲	Lv1-NCL1-14	Ragic	0919876627	詹量淵 Ted Chan	

• Email 可以改，帳號不能改



系統問題



老師教材問題





後台建單路徑(與課程有關)

編輯、修改

1

基本資料	已預約課表	學習紀錄	課程設定	升降級紀錄	合約資訊	評分	奧茲石積分	點數軌跡	時段師搜	相關權限	通聯管理
------	-------	------	------	-------	------	----	-------	------	------	------	------

時間：2023-02-17 週五 20:00:00
教室：D0216M0590
課程：Lv0 - Demo 課程
顧問：Murphy Rui 芮朱

課後回饋 課程回放 



系統問題



老師教材問題





建單方式

依照SOP選擇問題類型、類型分類並客情&反應問題
(若需附件請上傳圖檔)

建單人員 禹瑩

兒童中文姓名

吳萱郁

問題類型

請選擇

類型分類

請選擇

客情&反應問題

說明圖檔



儲存



系統問題



老師教材問題





案件查詢

於【通聯管理】中可以查詢申請狀況

The screenshot shows a horizontal navigation bar with ten items: 基本資料, 已預約課表, 學習紀錄, 課程設定, 升降級紀錄, 合約資訊, 評分, 奧茲石積分, 點數軌跡, 時段師搜, 相關權限, and 通聯管理. The '通聯管理' button is highlighted with a red box.

Below the navigation bar is a green button labeled '匯出(當前搜尋兩萬筆)'. The main area is a table with columns: #, 建立時間, 課程內容, 類型, 申訴學生, 顧問, 通聯記錄, and 狀態. A red box highlights the '狀態' column for the first row, which contains the values: 未處理, 未審核, 不需主管審核. There are also two small icons (edit and delete) next to this row.

#	建立時間	課程內容	類型	申訴學生	顧問	通聯記錄	狀態	%
4 4	2023-03-01 16:11:33			KOL 陳奕安		跨部門表單 摩天輪加開	未處理 未審核 不需主管審核	

1



建單備註(標準通聯內容)

- **發生時間:**17:30~17:40
- **說明:**老師遲到

<補充>

申訴備註中縮小時間範圍，將加速還點審核時間



系統問題



老師教材問題





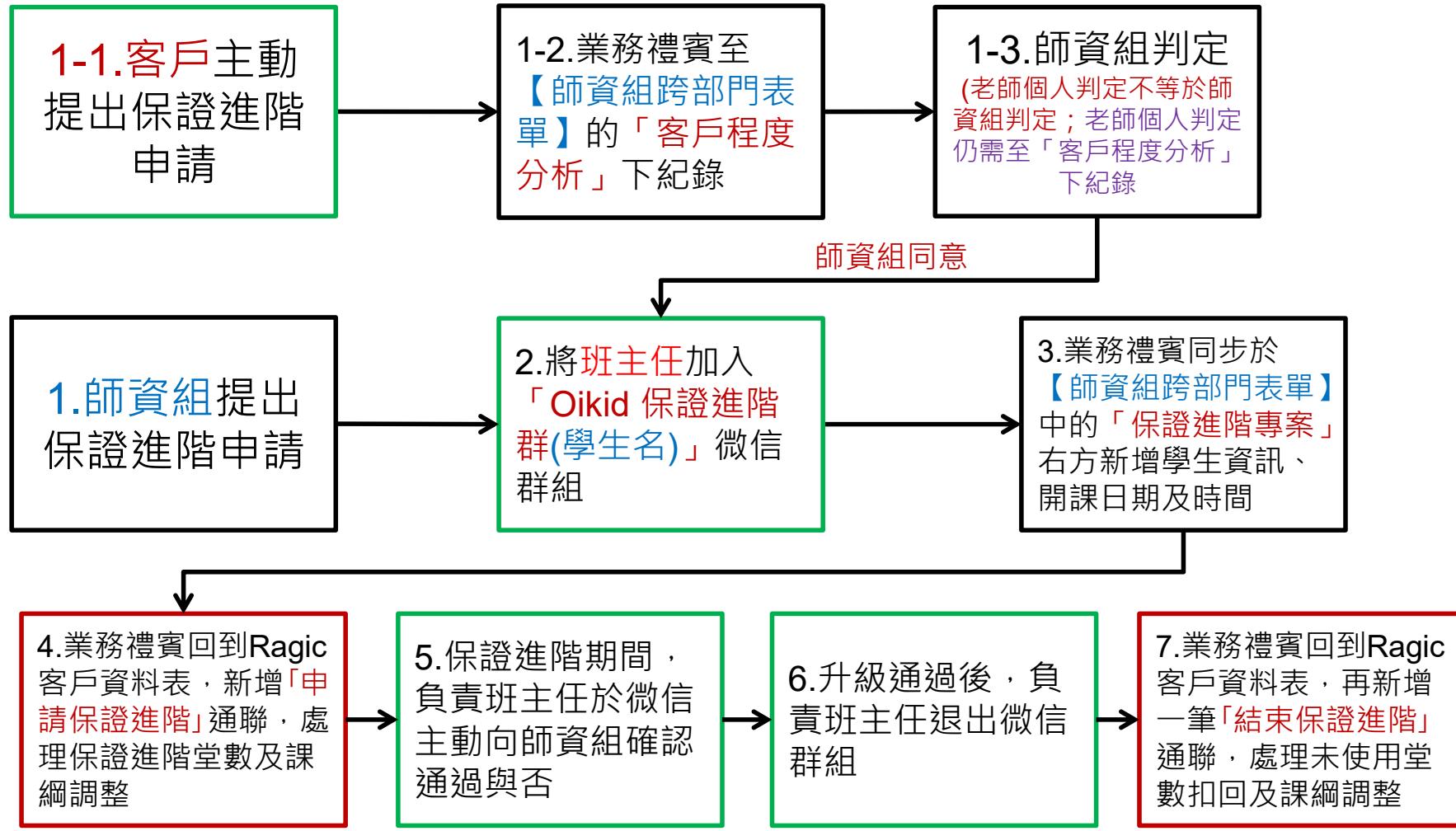
補贈奧茲石 (標準通聯內容)

異動事由：**老師上課時長問題**

- 說明：
- 老師因為設備問題前3分鐘再處理設備狀況。已贈送奧茲石3000點給客戶，但家長還是不滿意，故補申請**9800**點奧茲石



保證進階申請_流程圖





Step 1-1_客戶主動提出保證進階申請

剛璉-許佩文(Bobo羅緯修) 15:58

合約期後延後嗎？

已讀
16:19

備檢審遞請

報名之前有聽業務說過
孩子若程度不合，會一直補課上到考試過為止
請問這個制度對於我們的現場可以怎麼處理呢



Step 1-2_業務禮賓至【師資組跨部門表單】的「客戶程度分析」下紀錄

Oikid_師資組跨部門表

檔案 編輯 查看 插入 格式 資料 工具 擴充功能 說明 上次編輯是在數秒前(編輯者: 楊筑瑩)

12/12 100% NT\$ % .0,.00 123 Arial 10 B I A E F G

業務/禮賓/iae填寫欄位

建立日期	建立班主任	負責班主任	家長與兒童姓名(格式比照生活圈)	內容	課程連結(請註明課堂等級, 例: NCL1-50)	狀況發生秒數位置
12/12	Tommy		TL-陳嘉英-(Abigail李美毓)	家長反映覺得內容太簡單，希望師資中心提供專業建議，評估小孩目前的狀態適合上課的進度，謝謝	Lv1 - NCL A1-52 https://pclive.xuedianyun.com/pcBase/pclive2/dev/index.html?portalIP=saas.xuedianyun.com&portalPort=80&classId=1458765522&playRecord=1&mobileWeb=true#/	請說明內容
12/12	Johnny	Johnny	MH賴-李佳芬(賴科穎/賴品璇)	請評估目前的章節是否合適寶貝，若要調整章節往回上的話需調到哪，再麻煩協助，謝謝	時間：2022-12-06 週二 17:30:00 教室：R1206M0477 課程：LV2 - NCL A2-66 顧問：Leah Naidoo https://pclive.xuedianyun.com/pcBase/pclive2/dev/index.html?portalIP=saas.xuedianyun.com&portalPort=80&classId=854683293&playRecord=1&mobileWeb=true#/	
12/12	Camelia	Camelia	SW容-賴雅卉(邱昱銓)	請評估目前的章節是否合適寶貝，是否有跟不上的問題，若要調整章節往回上的話需調到哪，再麻煩協助，謝謝	2022-11-30 Lv2 - NCL A2-43 https://pclive.xuedianyun.com/pcBase/pclive2/dev/index.html?portalIP=saas.xuedianyun.com&portalPort=80&classId=854683293&playRecord=1&mobileWeb=true#/	
12/12	Rita	Rita		寶貝覺得目前程度太簡單，上課的內容他都已經會了，想知道能夠調整至哪個單元或是能否調至lv3	2022-12-09 Lv2 - NCL A2-44 2022-12-10 Lv2 - NCL A2-48 https://pclive.xuedianyun.com/pcBase/pclive2/dev/index.html?portalIP=saas.xuedianyun.com&portalPort=80&classId=1413091583&playRecord=1&mobileWeb=true#/ 2022-11-27 Lv2 - NCL A2-47	

+ 家長臨時取消通報表 摩天輪加開申請表 4-24小時精品加開(班主任) 客戶程度分析 師資客訴反應 預習影片對照表 教學備註 老



Step 1-3. 師資組判定

4 分鐘前 (編輯者: 楊筑璣)



G	H	I	J	K
狀況發生秒數位置	處理狀態	師資組處理人員	評估結果	備註
請說明內容				





Step 1_師資組提出保證進階申請

Oi 師資組 (客訴反應/程...(88)

Celine Chen
 @Lien 這筆好了呦~~麻煩協助確認學生目前的教學進度，L2-3 請學生跳過，直接上L2-4，感恩
~~

Lien
 收

Celine Chen : @Lien 這筆好了
呦~~麻煩協助確認學生目前的...

此為師資組示
意 內容非正確
範例



Step 2_將班主任加入「Oikid 保證進階群(學生名)」微信群組

Oikid 保證進階群(10)

昨天下午 04:52

「Vivian 🇺🇸」邀請你加入了群組，成員還有
毅、Jim、Lavinia □、Carrie Weng、Mic
Hsu、Jacqueline Yang、Jessie、Betty

昨天下午 05:01

「Jim」修改群名為「Oikid 保證進



Step 3_.業務禮賓同步於【師資組跨部門表單】中的「保證進階專案」右方新增學生資訊、開課日期及時間

學生資訊						
學生資訊	李孟潔(Muke周) BHAL22080922 Jerry	保證進階資訊	每周一/周二/周三/周五 LV2-1 > LV1-00	2023/2/6-2023/4/5	老師	章節
第1周				2023/2/6	11:00	▼
				2023/2/8	11:00	▼
				2023/2/10	11:00	▼
第2周				2023/2/13	11:00	▼
				2023/2/15	11:00	▼
				2023/2/17	11:00	▼
第3周				2023/2/20	11:00	▼
				2023/2/22	11:00	▼
				2023/2/24	11:00	▼
第4周				2023/2/27	11:00	▼
				2023/3/1	11:00	▼
				2023/3/3	11:00	▼
第5周						是-結束保證進階



Step 4_業務禮賓回到Ragic客戶資料表，新增「申請保證進階」通聯，處理保證進階堂數及課綱調整

地址		通聯記錄		
填表單位	業務/禮賓	*聯繫方式	電聯	郵件
*問題類型	保證進階	類型分類	保證進階轉堂	
還點		贈點		
*客情&反應問題	<p>獎勵事由：申請保證進階 簡述：客戶於12/8(四)提出須進入保證進階，本次申請從12/10(六)首堂開始進入計算，使用至1/10(二)， 為期一個月。 (一)首月加贈12堂禮品課 (二)課綱調整至2-80開始</p>			



Step 5_保證進階期間，負責班主任於微信主動向師資組確認通過與否

Oikid 保證進階群(10)

昨天下午 04:52

「Vivian 🌟」邀請你加入了群組，成員還有：Lyer 許丞毅、Jim、Lavinia 丂、Carrie Weng、Mickey、Seven Hsu、Jacqueline Yang、Jessie、Betty

昨天下午 05:01

「Jim」修改群名為「Oikid 保證進階群」

下午 04:31

@Jacqueline Yang
請問 許佩文(Bobo羅緯修)進階狀況如何?是否通過?



Step 6_升級通過後，負責班主任退出微信群組





Step 7_業務禮賓回到Ragic客戶資料表，新增「結束保證進階」通聯，處理保證進階堂數及課綱調整

通聯記錄			
填表單位	業務/禮賓	*解說方式	電聯
*問題類型	保證進階	類型分類	保證進階扣回
邊點		邊點	奧茲石
*客情&反應問題	吳動事由：結束保證進階 簡述：客戶於12/24(六)經師資組判定已通過升級。 (一)協助扣回6堂精品課 (二)課綱調整至3-1開始		



保證進階申請_(問題及分類選擇)

【申請保證進階】

通訊記錄			
填表欄位	辦務/議題	*聯繫方式	電話
*問題類型	保證進階	類型分類	保證進階議題
備註			備註
點動事由：申請保證進階 簡述：客戶於12/8(四)提出須進入保證進階，本次申請從12/10(六)首堂開始進入計算，使用至1/10(二)，為期一個月。 (一)首月加贈12堂精品課 (二)課綱調整至2-80開端			
*確認&反應問題 點動事由：結束保證進階 簡述：客戶於12/24(六)經師資組判定已通過升級。 (一)協助扣回6堂精品課 (二)課綱調整至3-1開端			

【結束保證進階】

通訊記錄			
填表欄位	辦務/議題	*聯繫方式	電話
*問題類型	保證進階	類型分類	保證進階找回
備註			備註
點動事由：申請保證進階 簡述：客戶於12/8(四)提出須進入保證進階，本次申請從12/10(六)首堂開始進入計算，使用至1/10(二)，為期一個月。 (一)首月加贈12堂精品課 (二)課綱調整至2-80開端			
*確認&反應問題 點動事由：結束保證進階 簡述：客戶於12/24(六)經師資組判定已通過升級。 (一)協助扣回6堂精品課 (二)課綱調整至3-1開端			



申請保證進階 (標準通聯內容)

- 異動事由：申請保證進階
- 簡述：
- 客戶(XXX)於**12/1(四)**提出須進入保證進階，本次申請從**12/10(六)**首堂開始進入計算，使用至**1/10(二)**，為期**1個月**。
- (一)首月加贈**12**堂精品課
- (二)課綱調整至**2-80**開始
-



結束保證進階 (標準通聯內容)

- 異動事由：結束保證進階
- 簡述：
- 客戶(XXX)於**1/12(四)**經師資組判定已通過升級
- (一)協助扣回**6**堂精品課
- (二)課綱調整至**3-1**開始



保證進階基本規範

- 1、保證進階規定一周3堂課，不可缺席也不可指定老師，由我們安排，直到老師判斷學生可以回到原Lv
- 2、客戶一開始要先自行訂出一周3堂課的時間(EX:固定於周一、三、五晚上21:00上課)
- 我們會以客戶訂立的時間為主，若需更改時間也會提前於LINE生活圈告知
- 3、每一周3堂結束後會判定一次是否可以升級，由師資組判定，並於「師資組跨部門表單」中的「保證進階專案」進行交接
- 4、每周會進行3堂精品課程，師資組會判定學生需要的課程形式(一般精品課or摩天輪線性課綱)
- 5、排課等級由師資組判定，贈課、訂課與開始結束課綱由FAE負責
- 6、負責班主任除了交接及通聯之外，須清楚告知客戶每周上課時間、開始及大約結束日期、課程結束後的預防針



合約異動申請注意事項

- 一、申請至異動完成約1-3天(週日不處理)
- 二、未審核的通聯FAE將不處理
- 三、急件者請先發微信給主管或質檢，貼上通聯連結(同意後補審)
- 四、資料短缺、內容錯誤等將拒簽
- 五、通聯統一由『主約』發，才能正確審核合約及金流

