

台北富邦銀行

TM

消金電話行銷系統

系統功能規格書

Version 1.3 (103 年 02 月 24 日)

**Grandsys** 德鴻科技股份有限公司

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

會	簽
<p>台北富邦銀行</p>	
<p>消金業務部</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>消金業務部 資深協理 103.3.13 <b>陳國祥</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>消金業務部 協理 103.3.12 <b>吳婉君</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>消金業務部 經理 103.3.7 <b>張偉德</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>消金業務部 資深經理 103.3.7 <b>范瑞智</b></p> </div> </div> <p style="margin-top: 20px;">張林偉德 吳瑞祥 林信宏</p>	<p>信用卡部</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>信用卡部 資深經理 103.3.13 <b>柯炳宏</b></p> <p><b>許雅芬</b> 103.03.13</p> </div>
<p>個金資訊部</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>個金資訊部 資深協理 103.3.5 <b>徐銘宏</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>個金資訊部 經理 103.3.3 <b>林華駿</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>鍾元龍</b></p> </div> </div>	
<p>德鴻科技</p>	
<p>陳季露 103.2.26. 黃明安 103.2.27</p>	

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

## 文檔資訊說明

專案名稱	作者	審核	建立日期	文檔編號	密級
台北富邦銀行消金電話行銷系統	陳季露			E0201	公司內部

客戶名稱
台北富邦銀行

版本	日期	章節	修訂說明	修訂人	審核
1.0	20140211		✓ 初版	陳季露	
1.1	20140213		✓ 文件名稱修改為台北富邦銀行銷金電話行銷系統功能規格書	鍾元龍 陳季露	
			✓ 修改封面樣式		
			✓ 修改會簽區域添加德鴻科技會簽區		
		1.2 主要關係人員	✓ 使用單位保留消金業務部、信用卡部		
		3.5.5.4 電話作業	✓ 添加系統留存個資查詢記錄功能敘述		
		3.5.5.7 客戶資料	✓ 添加客戶資料功能及個資查詢記錄敘述		
		3.6.1 貸款月付金額試算	✓ 試算功能重新命名為貸款月付金額試算		
		3.7.4 安控報表	✓ 報表重新命名為安控報表		
1.2	20140219	4.3.1 內部測試環境	✓ 修改內部測試環境版本敘述	陳季露	
		1.2 主要關係人員	✓ 修改台北富邦銀行關係人員		
		3.2.1 名單狀態統計	✓ 添加合計資料列敘述		
		3.4.2 預約名單	✓ 添加排序功能敘述		
		3.5.3.5 禁呼名單管理	✓ 添加匯入欄位以及比對規則敘述		
		3.5.4 文件管理	✓ 添加 email 主旨及內文敘述		
		3.5.5.4 電話作業	✓ 修改 email 功能敘述		

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

		3.5.5.5 送件明細簽 收單查詢	✓ 添加活動名稱欄位		
		3.5.5.6 列印標籤	✓ 添加預設排序欄位敘述		
		3.6.1 貸款月付金額 試算	✓ 修改為四段式試算		
1.3	20140224	4.2.2 系統環境	✓ 修改伺服器作業系統		
		4.3.1 內部測試環境	✓ 修改伺服器作業系統		

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

## 文件目錄

1. 專案概述 .....	6
1.1. 專案目標 .....	6
1.2. 主要關係人員 .....	6
2. 系統架構 .....	7
2.1. 系統架構圖 .....	7
2.2. EVOICE 介接架構 .....	7
3. 系統功能 .....	8
3.1. 系統登入 .....	8
3.2. 系統首頁 .....	9
3.3. 軟電話 .....	10
3.4. 待撥名單 .....	10
3.5. 電話行銷 .....	12
3.6. 工作臺 .....	43
3.7. 平臺模組 .....	44
3.8. 資訊服務區 .....	52
4. 非功能性需求 .....	53
4.1. 安控需求 .....	53
4.2. 技術需求 .....	54
4.3. 環境需求 .....	55
4.4. 系統介面需求 .....	55
4.5. 操作性需求 .....	56
4.6. 維護需求 .....	56
4.7. 訓練需求 .....	57

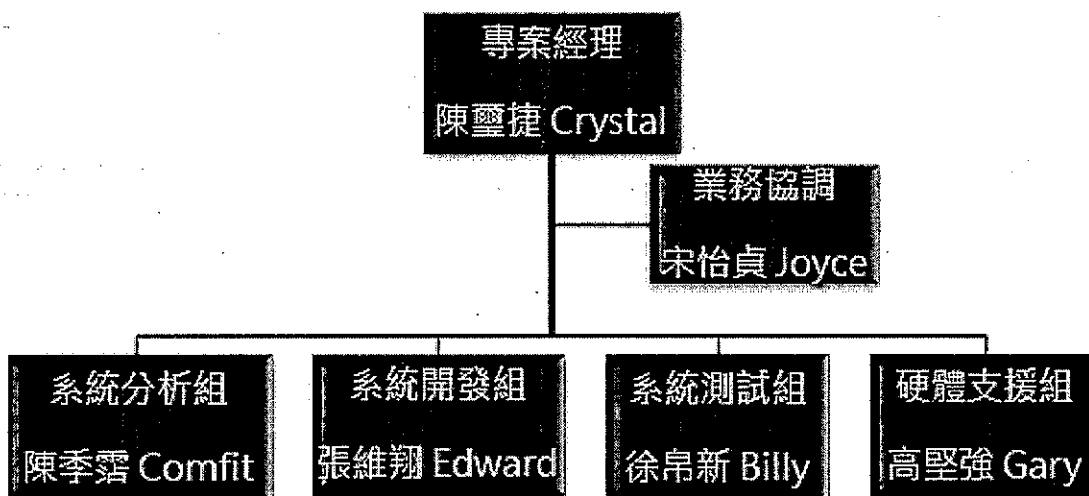
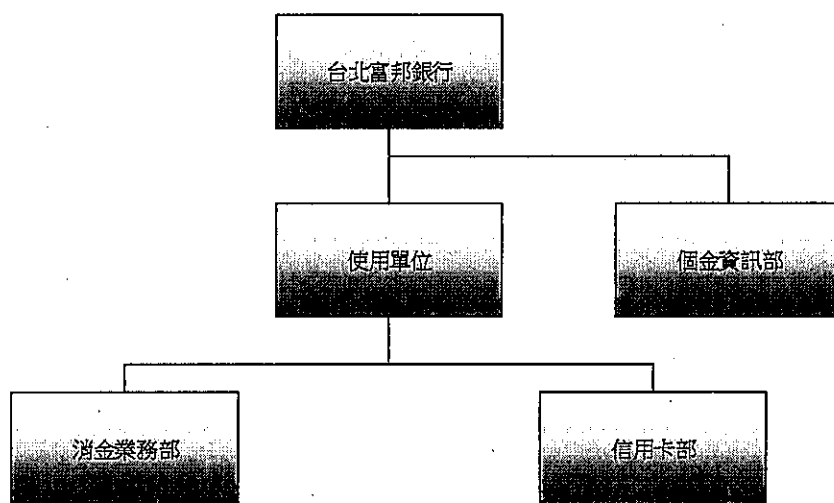
客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霑

## 1. 專案概述

### 1.1. 專案目標

- 因應業務需求增加，針對舊電銷系統無法改善與加值之功能，進行電銷系統汰換，滿足業務操作需要功能。
- 系統設備集中建置與管理，節省 IT 人員系統管理與維護成本。

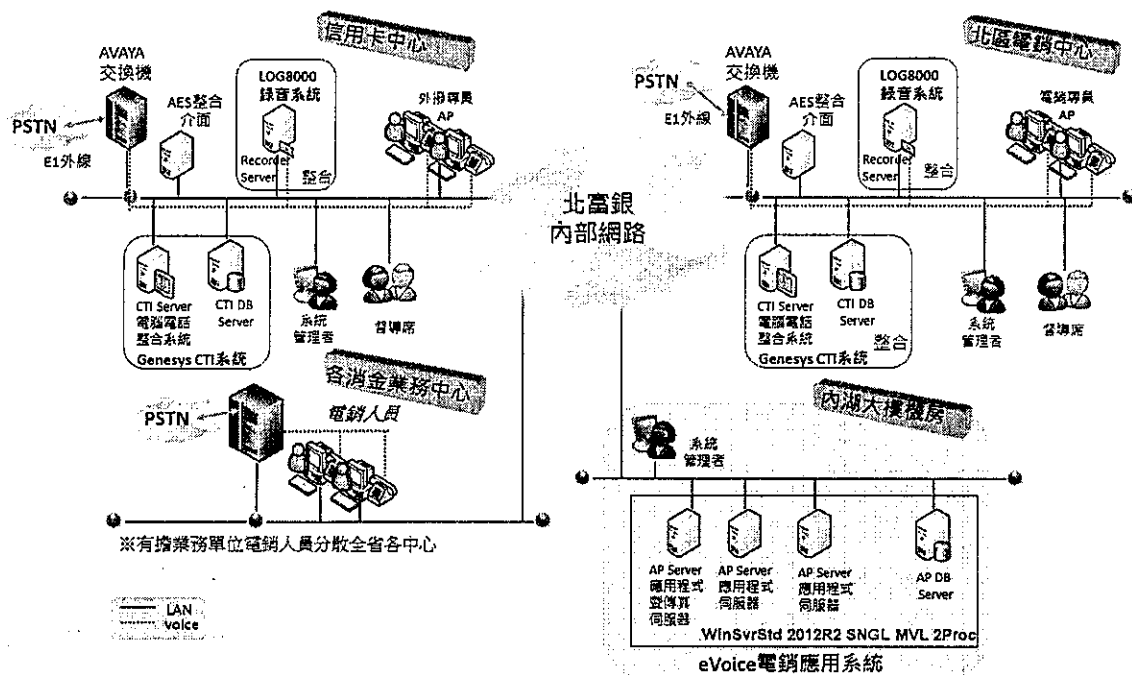
### 1.2. 主要關係人員



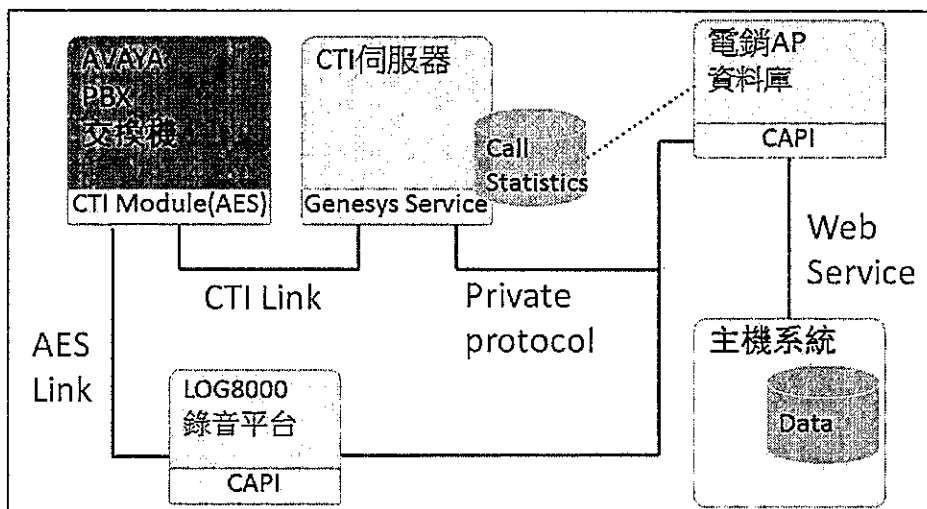
客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

## 2. 系統架構

### 2.1.系統架構圖



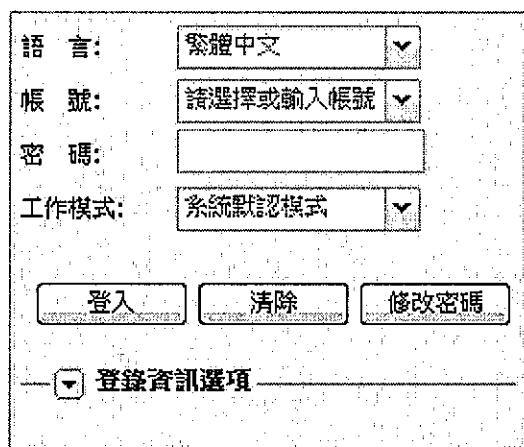
### 2.2.eVoice 介接架構



客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3. 系統功能

#### 3.1. 系統登入



The screenshot shows a system login interface with the following elements:

- 語言:** A dropdown menu currently set to "繁體中文".
- 帳號:** A dropdown menu with the placeholder text "請選擇或輸入帳號".
- 密碼:** A text input field.
- 工作模式:** A dropdown menu currently set to "系統默認模式".
- Buttons:** Three buttons labeled "登入" (Login), "清除" (Clear), and "修改密碼" (Change Password).
- Footer:** A checkbox labeled "登錄資訊選項" (Login Information Option).

- 帳號下拉選單展示一個月內在指定用戶端電腦上，曾經成功登入電銷系統的所有系統帳號。
- 密碼逾期前 90 至 180 天，於登入畫面通知使用者應變更密碼，若超過 180 天使用者仍未自行變更密碼，電銷系統將強制使用者變更密碼。
- 於登入系統時，密碼輸入錯誤達五次（含），須將帳號鎖定，並透過系統畫面知告使用者，須透過申請程序，始能解除密碼鎖定。



客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霖

## 3.2.系統首頁

### 3.2.1.名單狀態統計

名單狀態統計:

刷新				
活動名稱	名單總數	未聯絡	已取得聯繫	未取得聯繫

頁碼 1 共1頁 > 刷新 暫無記錄

展示所有啟用中、且仍在活動有效期限內，登入使用者有參與的活動之【活動名稱】、【名單總數】、【未聯絡】、【已取得聯繫】、以及【未取得聯繫】等名單數量資訊。底端列展示合計資訊，加總顯示各活動【名單總數】、【未聯絡】、【已取得聯繫】、以及【未取得聯繫】資訊。

### 3.2.2.當日通時通數統計

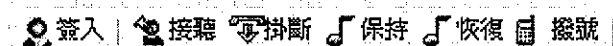
當日通時通數統計:

刷新		
電話通數	通話時數	有聯絡的名單總數

展示登入使用者當天的【電話通數】、【通話時數】、以及當天【有聯絡的名單總數】資訊，使用者可手動更新數據。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.3. 軟電話



使用者簽入軟電話後可使用【接聽】、【掛斷】、【保留】、【恢復】、【撥號】等電話功能。

軟電話區域右側為跑馬燈區，展示跑馬燈類的電子公告。


### 3.4. 待撥名單

#### 3.4.1. 未撥名單

展示指定活動內分派給登入使用者的待聯繫名單客戶姓名及名單到期日資訊，雙擊名單後可開啟該名單 3.5.5.4 電話作業。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.4.2.預約名單

預約名單  查看更多		
活動	客戶姓名	預約時間

列出登入使用者所有活動當天的預約名單，展示名單【活動】、【客戶姓名】、以及【預約時間】等資訊。雙擊預約名單後可開啟該名單 3.5.5.4 電話作業。單擊欄位名稱可排序預約名單。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TVW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.5. 電話行銷

#### 3.5.1. 前置設定

##### 3.5.1.1. 欄位管理

系統首頁
欄位管理

隱藏條件
篩選
重置
儲存
表設定

欄位名稱: 
欄位類型:

是否為電話: 
表名稱:

<input type="checkbox"/>	欄位名稱 ^	欄位類型	是否為電話號碼	資料字典	可否為空	是否為主鍵	欄位描述
<input type="checkbox"/>	擴展欄位240	string	否		是	否	擴展欄位
<input type="checkbox"/>	擴展欄位241	string	否		是	否	擴展欄位
<input type="checkbox"/>	擴展欄位242	string	否		是	否	擴展欄位
<input type="checkbox"/>	擴展欄位243	string	否		是	否	擴展欄位
<input type="checkbox"/>	擴展欄位244	string	否		是	否	擴展欄位
<input type="checkbox"/>	擴展欄位245	string	否		是	否	擴展欄位
<input type="checkbox"/>	擴展欄位246	string	否		是	否	擴展欄位
<input type="checkbox"/>	擴展欄位247	string	否		是	否	擴展欄位
<input type="checkbox"/>	擴展欄位248	string	否		是	否	擴展欄位
<input type="checkbox"/>	擴展欄位249	string	否		是	否	擴展欄位
<input type="checkbox"/>	擴展欄位250	string	否		是	否	擴展欄位

可供活動管理者設定名單欄位，電銷系統保留 250 個欄位可供活動管理者自行訂義欄位名稱、是否為電話號碼欄位、對應的 3.7.1.2 資料字典設定、欄位描述、以及遮照方式等資訊。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.5.1.2. 通話結果設定

系統首頁 | 通話結果設定

隱藏條件 | 篩選 | 重置 | 新增 | 儲存 | 刪除 | 通話結果設定

通話結果名稱:

☐ 通話結果名稱      通話結果描述

☐ 電銷通話結果

通話結果設定 -> 通話結果設定 -> 電銷通話結果

新增 | 修改 | 刪除

電銷通話結果

- 已取得聯繫
- 未取得聯繫
- 無效

新增節點資訊->所屬上級節點: 電銷通話結果

儲存

小結代碼: R20140210093625606

小結名稱:

☐ 是否結案    ☐ 禁呼名單    ☐ 是否送件

通話結果設定作業可供管理者自行定義電話小結，包括【小結代碼】、【小結名稱】、【是否結案】、【禁呼名單】、以及【是否送件】等資訊。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.5.1.3. 活動設定

☐ 刪除條件   ☐ 刪除   ☐ 重置   ☐ 新增   ☐ 儲存   ☐ 修改   ☐ 刪除   ☐ 匯出設定

☐ 名單欄位設定   ☐ 匯入規則   ☐ 問卷設定   ☐ 複製

活動代碼:       活動名稱:   
 開始日期:       結束日期:

<input type="checkbox"/> 活動代碼	活動名稱	開始日期	結束日期	通話結果	是否啟用活動	活動分類	活動描述	名單有效日
<input type="checkbox"/> A20140116164456...	活動 1	2014-01-16	2015-01-31	電話通話結果	啟用	自留名單		30
<input type="checkbox"/> Test	測試用活動	2014-01-22	2222-12-31	電話通話結果	不啟用	電話	8888	0

**新增活動** ✕

活動代碼:       活動名稱:   
 開始日期:        結束日期:    
 資料來源:       業務來源:   
 通話結果:        ☒ 不啟用活動  
    ☒ 比對禁呼名單  
 活動分類:    
 活動描述:

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霜

活動設定->組織設定->測試用活動

填寫生效日期
儲存
修改
批量移動
擴展許可權設定

測試用活動組織

消金主管

北一一組主管

北一一組經辦A
北一一組經辦B
北一三組經辦A
北一三組經辦B

北一二組主管

北一二組經辦A
北一二組經辦B

北一四組主管

北一四組經辦A
北一四組經辦B

台北富邦電銷系統

個金
消金
測試部門
未分配部門

輔助人員

新增
刪除

☐ 中文姓名

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

活動設定->名單欄位設定->測試用活動

增加 | 儲存 | 刪除

所有欄位	本活動的欄位
<input type="checkbox"/> 擴展欄位229	<input type="checkbox"/> 公司電話
<input type="checkbox"/> 擴展欄位230	<input type="checkbox"/> 來電者
<input type="checkbox"/> 擴展欄位231	<input type="checkbox"/> 來電日期
<input type="checkbox"/> 擴展欄位232	<input type="checkbox"/> 住所電話
<input type="checkbox"/> 擴展欄位233	<input type="checkbox"/> 住所郵遞區號
<input type="checkbox"/> 擴展欄位234	<input type="checkbox"/> 住所地址
<input type="checkbox"/> 擴展欄位235	<input type="checkbox"/> 客戶姓名
<input type="checkbox"/> 擴展欄位236	<input type="checkbox"/> 客戶身分證字號
<input type="checkbox"/> 擴展欄位237	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位238	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位239	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位240	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位241	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位242	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位243	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位244	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位245	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位246	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位247	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位248	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位249	
<input type="checkbox"/> 擴展欄位250	



客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

測試用活動->匯入規則

去重規則 非空規則 條件規則

隱藏條件 篩選 重置 新增 儲存 刪除 詳細資訊

規則名稱:

<input type="checkbox"/> 規則名稱	規則說明	規則詳細

頁碼 1 共 1 頁

暫無記錄

活動設定->問卷設定->測試用活動

增加 儲存 刪除

<input type="checkbox"/> 所有欄位	<input type="checkbox"/> 本活動的欄位

- 提供活動管理者新增或修改活動代碼、活動名稱、活動起迄時間、資料來源、業務來源、連結的 3.5.1.2 通話結果設定、所屬的活動分類、

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霞

活動描述、以及活動名單有效期限等資訊，新增活動時預設比對禁呼名單。

- 除設定活動資訊外，在活動設定作業中還可以設定參與活動的組織成員、活動名單所使用的欄位和欄位排序、活動名單匯入時應比對的規則、以及活動所連結的問卷（話術）。
- 活動複製功能可將來源活動屬性、活動組織、名單欄位、活動問卷、匯入規則複製到目的活動，管理者需自訂目的活動的活動名稱以及起迄日期。

### 3.5.2.問卷管理

#### 3.5.2.1.問題設定

系統首頁		問題設定	
<input type="button" value="新增條件"/> <input type="button" value="篩選"/> <input type="button" value="重置"/> <input type="button" value="新增"/> <input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="刪除"/>			
問題代碼:	所屬類別:		
問題類型:			
<input type="checkbox"/> 問題代碼	問題內容	問題類型	所屬類別
<input type="checkbox"/> T01	問題內容客戶是不是本人	單選	TEST

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

**新增問題** [X]

☒ 新增答案 | 
 ☐ 儲存 | 
 ☐ 刪除答案

問題代碼: T2014021010132640      問題類型:

所屬類別:

問題內容:

選項答案:

<input type="checkbox"/> 答案內容	分值

注意事項:

問題設定作業可供設定問卷(話術)所使用的問題以及答案作為題庫使用。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.5.2.2. 問卷設定

系統首頁 問卷設定

隱藏條件 篩選 重置 新增 儲存 刪除 問題設定 問卷流程設定

代碼:  問卷名稱:

代碼	問卷名稱	問卷類型	展現方式	描述
----	------	------	------	----

問題設定 -> 測試用問卷

隱藏條件 篩選 重置 新增 儲存 刪除

問題代碼:  所屬類型:

所屬類別:

預選問題

	問題代碼	問題內容	問題類型	所屬類別
1	T01	問題內容客戶是不是本...	單選	TEST

14 1 頁碼 1 共1頁

當前第 1 - 1 筆, 共 1 筆記錄

已選問題

	問題代碼	問題內容	問題類型	所屬類別	排列順序
--	------	------	------	------	------

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

問卷流程設定

☒ 儲存

問題代碼	問題內容	答案1	答案2	答案3	答案4	答案5

問題代碼	答案1下一題	答案2下一題	答案3下一題	答案4下...	答案5下...	答案6下...	答案7下一題	答案8

問卷管理者可以透過問卷設定作業新增、修改、或者是刪除問卷，新增及修改問卷時可自 3.5.2.1 問題設定作業設定的題庫中，挑選指定問卷中要使用的問題，並可依據業務需求設定跳題功能。

### 3.5.3. 名單管理

#### 3.5.3.1. 名單匯入

系統首頁 名單匯入

匯入預覽 匯入 自動匯入 自動連接 建立連接 取消連接

活動名稱: 活動1 檔選擇: C:\Users\Administrator\瀏覽... 分隔符號: ,

去重方式:

文件欄位	資料庫欄位
客戶姓名	客戶姓名
客戶ID	客戶ID
	客戶身分證字號
	客戶姓名
	電訪電話H
	性別

客戶姓名 客戶ID

姓名1 D1

姓名2 D2

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

**創建名單自動匯入任務** [X]

創建任務

任務說明:

匯入檔案名首碼:

開始日期:  [📅]

開始時間:  [▼]

檔路徑:  [▼]

☐ 自動發佈

☐ 自動分派

- 可設定要將名單匯入的那一個活動，以及名單來源檔案中的欄位，與活動欄位之間對應的關係。
- 【去重方式】提供資料庫去重/活動去重/批次去重/不去重等選擇，搭配活動設定匯入規則中的去重規則，在指定的範圍內比對重複的名單。
- 自動匯入任務以每日排程透過FTP通訊協定自伺服器下載名單來源檔案後，自動將名單匯入到電銷系統。若設定為自動發佈名單，則可搭配 3.5.3.4 自動分派任務設定，將名單自動分派給指定的活動組織成員。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.5.3.2. 調閱和發佈

系統首頁 | 調閱和發佈

☒ 調閱
 ☐ 發佈
 ☐ 匯出
 ☐ 撤銷

活動名稱: 活動 1      匯入批次: CSManager-2014012217  
 是否已發佈: 全部      是否有效: 全部  
 匯入時間: 2014-01-01 ~ 2014-02-10  
 匯入結果: 共匯入3筆,成功3筆,失敗0筆(已發佈)

客戶姓名	手機號碼	客戶身分證字號	電訪電話H	性別

匯出作業

匯出文件:

- 匯入失敗名單
- 匯入成功名單

可檢視匯入的名單，匯出失敗的名單，以及將匯入名單發佈為有效名單可供分派給活動成員。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霞

### 3.5.3.3. 名單分派回收

系統首頁

名單分派回收

名單查詢

名單分派

名單回收

隱藏條件

篩選

重置

新增條件

\*活動名稱:

名單原屬人員:

上次分派時間:

至

上次聯絡時間:

至

名單狀態:

請選擇

聯絡次數:



客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

系統首頁 名單分派回收

名單查詢 名單分派 名單回收

分派

分派方式

☒ 分派範圍 從 1 到 17

☐ 分派筆數 共

☐ 分派選擇筆數

分派後狀態更改

☐ 保持名單原狀態 ☒ 改變名單原狀態 待聯繫

分派對象

☐ 消金主管(4,0)

☐ 北——組主管(13,0)

☐ 北——組經辦A(0,0)

☐ 北——組經辦B(0,0)

系統首頁 名單分派回收

名單查詢 名單分派 名單回收

回收 消金主管

☒ 回收範圍 從 1 到 17

☐ 回收筆數 共

☐ 回收選擇筆數

回收後狀態更改

☐ 保持名單原狀態 ☒ 改變名單原狀態 未分配名單

- 活動名單管理者可透過活動名稱、名單所屬人員、名單分派日期、上

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霞

次聯絡日期、以及聯絡次數等查詢條件查得名單後，將指定的名單回收或是分派給指定的活動成員。

- 名單分派將依據活動成員最後一次分派名單的時間遞增排序，最久沒有拿到名單的活動成員將優先分派名單。

#### 3.5.3.4. 自動分派任務設定

**分派方式**

活動名稱:

☒ 新增 ☐ 刪除 ☐ 儲存

<input type="checkbox"/> 規則欄位元	條件	值
<input checked="" type="checkbox"/> 所屬區部	=&字符	北一區

**分派後狀態更改**

☐ 保持名單原狀態 ☒ 改變名單原狀態

**分派對象**

☐ 消金主管(4,0) 100%

☐ 北——組主管(13,0)

☐ 北——組經辦A(0,0)

☐ 北——組經辦B(0,0)

- 提供活動管理者設定活動名單的自動分派任務，透過活動名稱、活動組織成員樹狀圖、活動名單欄位值等條件，可將指定百分比的名單分派給指定的活動成員。系統預設提供按第一層活動組織均分，以及按活動成員數均分功能。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.5.3.5. 禁呼名單管理

- 禁呼名單管理作業提供管理者匯入、新增、修改、刪除禁呼名單，禁呼名單欄位匯入欄位包含【客戶姓名】、【身份證號碼】、以及【行動電話號碼】。無【身份證號碼】或【身份證號碼】號碼欄位不完整時不匯入禁呼名單。
- 活動啟用比對禁呼名單時，則匯入名單時比對【身份證號碼】欄位，比對一致則不匯入該筆名單，不再比對【客戶姓名】及【行動電話號碼】欄位。
- 查詢條件和查詢結果包括姓名、身份證號碼、以及行動電話號碼。

### 3.5.3.6. 禁呼名單審核

- 專員可在 3.5.5.4 電話作業將名單報送為禁呼名單，報送為禁呼名單後即無法再開啟該名單的電話作業。管理者可透過禁呼名單審核作業審核/複核/匯出禁呼名單，電銷系統每日兩次將複核通過的禁呼名單發送

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

給核心系統。除此管理者還可透過禁呼名單審核作業檢視指定禁呼名單的報送和審核軌跡記錄。

### 3.5.4. 文件管理

提供管理者上傳傳真和 email 使用的文件，並設定 email 使用的主旨和內文，在 3.5.5.4 電話作業中，專員可將文件管理作業中上傳的文件透過傳真或是 email 附件發送給客戶。

### 3.5.5. 行銷作業

#### 3.5.5.1. 名單查詢

- 名單查詢作業可查詢指定活動中，登入專員自己和活動組織轄下的名單。專員可透過查得的名單開啟該名單的 3.5.5.4 電話作業。
- 除既有功能外，名單查詢結果添加錄音檔 PID 欄位，PID 欄位可供複製讓專員到其他系統中調聽錄音。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霞

### 3.5.5.2. 預約查詢

- 專員在 3.5.5.4 電話作業中儲存預約資訊後，可以透過預約查詢作業查得預約相關的資訊，滑鼠雙擊指定的預約名單後可開啟該名單的 3.5.5.4 電話作業。

### 3.5.5.3. 客戶 ID 查詢

- 除既有功能外，活動名稱查詢條件修改為下拉核取方塊，展示登入人員有參與的活動，預設全部核取。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.5.5.4. 電話作業

系統首頁 電話作業

客戶資料 問卷 通話結果記錄 活動資訊

儲存客戶資料 在功能導航處展現客戶資料 報送為禁呼名單

客戶姓名: 姓名 2

性別: 男

客戶身分證字號: ID2

手機號碼: 09002

電話電話H:

聯絡歷史

聯絡專員	聯絡日期時間	聯絡電話	通話結果記錄	預約下次聯絡時間	預約電話	客戶需求	問卷	調聽錄音	備註
------	--------	------	--------	----------	------	------	----	------	----

系統首頁 電話作業

客戶資料 問卷 通話結果記錄 活動資訊

上一題 下一題 暫存問卷 完成問卷

問卷

1. 問題內容客戶是不是本人

☐ 不是 ☒ 是本人

注意事項 要有禮貌

備註

共1題 第1題

問卷記錄列表

問題	答案	備註
----	----	----

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

- 專員可透過電話作業撥打電話給客戶並儲存相關小結記錄，未開啟電話作業前不可使用 3.3 軟電話撥號功能。
- 若名單所屬活動在 3.5.1.3 活動設定作業中配置為啟用比對禁呼名單時，則開啟名單電話作業前檢核該名單是否已報送/審核/複核為禁呼名單，以及 3.5.3.5 禁呼名單管理匯入的禁呼名單資料，再透過 Web Service 方式即時比對核心系統禁呼資料，比對為禁呼名單時電銷系統展示相關提示並且不允許開啟電話作業。若開啟的名單電話作業為信用卡類型的活動時，需透過 Web Service 方式即時取得客戶資訊。
- 電話作業中包含四個子頁籤，第一個子頁籤展示匯入的客戶資料及聯絡歷史，客戶資料頁籤中的名單資訊依據 3.5.1.1 欄位管理中設定的資料字典以及遮照方式呈現名單資訊，電話欄位添加撥號圖示，點選後即可直接撥打該電話給客戶。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霞

- 電話作業中的第二個子頁籤展示問卷問題，若名單所屬活動在 3.5.1.3 活動設定作業中配置了使用的問卷，則問卷頁籤中會顯示問題及答案可作為話術使用。
- 第三個子頁籤為通話結果記錄，電銷系統偵測到電話掛斷時，將自動開啟通話結果記錄頁籤。在本頁籤中專員可以記錄本次通話的結果、新增預約、傳真、email 資訊，以及將名單標記為【標籤】。  
傳真功能可將 3.5.4 文件管理作業內上傳的文件，套表後傳真到指定的傳真號碼。Email 功能則可將指定的文件及該文件的主旨和內文，透過電子郵件方式發送到指定的電子郵件信箱。標記為標籤的名單，助理可在 3.5.5.6 列印標籤作業中列印名單相關資訊。
- 通話結果儲存成功後開啟 3.4.1 未撥名單中第一筆名單的電話作業。有擔類型的活動在儲存通話結果時判定是否結案，結案時應輸入客戶身份證號。
- 最後一個頁籤為活動資訊，展示 3.5.1.3 活動設定作業中配置的活動描述內容。
- 開啟電話作業時記錄開啟名單電話作業的使用者帳號識別碼、員工編號、系統時間、該名單的客戶身份證號、以及名單的客戶姓名資訊，系統留存個資查詢記錄。



客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霞

### 3.5.5.5. 送件明細簽收單查詢

狀態		▼
活動		▼
部門		
送件日期		~

電銷二區中心 送件明細簽收單

序	送件日期	組別	客戶	身分證字號	A/O員編	A/O姓名	簽收單位

本次共\_\_\_\_\_件

- 專員在 3.5.5.4 電話作業儲存通話結果時，系統將依據專員所勾選的通話結果，參照 3.5.1.2 通話結果設定作業中配置的【是否送件】屬性，判定名單狀態是否為【已送件】。送件明細簽收單查詢作業提供查詢送件名單、匯出以及退件功能，匯出後的名單送件狀態變更為【已收件】，退回後的名單送件狀態變更為【退件】。
- 查詢結果及匯出欄位包含【序】、【活動名稱】、【組別】、【客戶】、【身分證字號】、【A/O 員編】、【A/O 姓名】、以及【簽收單位】等欄位資訊，匯出時添加本次匯出件數資訊。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.5.5.6. 列印標籤

客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號 地址 業務員姓名 業務員區部

- 專員在 3.5.5.4 電話作業中將名單標記標籤後，可透過列印標籤作業，查得自己所屬區部中標記標籤的名單，助理可勾選指定名單列印名單標籤後清除標籤標記。
- 查詢結果依據區部、組別、業務人員姓名排序。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.5.5.7. 客戶資料

系統首頁		客戶資料	
客戶姓名:	姓名 1		
性別:	▼		
客戶身分證字號:	ID1		
手機號碼:	09001		
電話號碼:			
<b>聯絡歷史</b>			
聯絡事項	聯絡日期時間	聯絡電話	通話結果記錄
北——...	103/01/22 16:4...		無效
			預約下次聯絡時間 預約電話 客戶需求 問卷 通話錄音 備註 後續處理項目
			置量 123456
<b>操作歷史</b>			
操作人	操作內容	操作時間	
消金主管	名單分派	103/01/21 15:29:22	
北——組經理A	名單分派	103/01/21 16:25:13	
北——組經理A	名單分派	103/01/21 16:26:21	
北——組經理A	名單分派	103/01/24 15:23:06	
消金主管	名單回收	103/01/27 09:42:26	
消金主管	名單分派	103/01/27 09:42:51	
消金主管	名單回收	103/01/27 09:43:43	

- 使用者可透過 3.5.5.1 名單查詢作業查詢結果中的【查看】超連結、3.5.5.2 預約查詢作業查詢結果中的【查看】超連結、以及 3.5.5.3 客戶 ID 查詢作業查詢結果中的【查看】超連結開啟客戶資料畫面。在客戶資料畫面中除了會顯示該筆名單匯入的客戶資料之外，還會顯示【聯絡歷史】以及【操作歷史】區域，可查看該筆名單一年以內的聯絡歷史記錄，以及被分派回收的操作記錄。
- 開啟客戶資料畫面時記錄查看該筆資料的使用者帳號識別碼、員工編號、系統時間、該名單的客戶身份證號、以及名單的客戶姓名資訊，系統留存個資查詢記錄。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.5.6.報表

#### 3.5.6.1. 電銷外撥成效報表

活動月份   
活動   
專員

活動	卡友信貸10201								
組別	專員	產品代號	已收件件數	成功進件		撥款		婉拒件數	已收件件數小計
				件數	金額	件數	金額		
team 1	A	B01	200	200	200	200	200	200	1010
	A	B02	201	201	201	201	201	201	
	A	B03	202	202	202	202	202	202	
	A	B04	203	203	203	203	203	203	
	A	B05	204	204	204	204	204	204	
	B	B01	200	200	200	200	200	200	1010
	B	B02	201	201	201	201	201	201	
	B	B03	202	202	202	202	202	202	
	B	B04	203	203	203	203	203	203	
	B	B05	204	204	204	204	204	204	
小計			2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020

欄位說明		
查詢條件	活動月份	年月下拉選單，單選，預設系統日期當月 下拉選項為最近一年的所有年月
	活動	下拉選單，單選，無預設值，必要欄位 下拉選項為登入人員有參與，且活動類別為電銷，且在活動名稱包含指定活動年月的活動，
	專員	人員選單，預設值為自己 專員只能查自己，leader 可查轄下
查詢結果 (需可導出 為 xls 格 式檔案)	活動	展示指定的活動名稱
	組別	顯示該人員在電銷系統用戶管理作業設定的【部門】資訊
	專員	顯示所有活動組織成員在電銷系統用戶管理作業內設定的【員工編號】及【中文姓名】 依據組別，員工編號遞增排序
	產品代號	名單匯入欄位
	已收件件數	統計指定專員，產品代號已收件的名單數量
	成功進件	固定字串

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

件數	排程自外部系統取得名單成功進件資訊
金額	排程自外部系統取得名單成功進件金額資訊
撥款	固定字串
件數	排程自外部系統取得名單撥款件數資訊
金額	排程自外部系統取得名單撥款金額資訊
婉拒件數	排程自外部系統取得名單婉拒件數資訊
已收件件數	統計指定專員所有已收件件數資訊
小計	
小計	加總顯示所有專員的【已收件件數】，【成功進件件數】，【成功進件金額】，【撥款件數】，【撥款金額】，【婉拒件數】數據

### 3.5.6.2. 名單執行現況明細表

名單執行現況明細表										
名單產生日	區域別	商品名稱	結案方式	組別	外撥人員姓名	員工編號	名單編號	客戶姓名	進件ID	最近一次外撥時間

欄位說明	
查詢條件	無查詢條件，固定產出自留名單類型活動在系統日期前一天三個月內匯入的名單 例如系統日期為 6/8，則產出 3/7~6/7 匯入的名單
查詢結果	名單產生日
	名單匯入日期
	區域別
	名單匯入區域別
	商品名稱
	名單匯入的商品名稱
	結案方式
	最後一次的通話結果
	組別
	名單所屬人員 所屬的部門組別
查詢結果	外撥人員姓名
	名單所屬人員中文姓名 需加入遮罩，遮罩方式為第二個字替換為*
	員工編號
	名單所屬人員的員工編號
	名單編號
	名單匯入的名單編號
	客戶姓名
	名單匯入的客戶姓名 需加入遮罩，遮罩方式為第二個字替換為*
	進件 ID
	成功結案時輸入的客戶身分證號 需加入遮罩，遮罩方式為第 5 碼至第 7 碼為* 如為虛擬 ID 則不作遮罩
查詢結果	最近一次外撥時間
	最後一次儲存通話結果的時間

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.5.6.3. 績效作業報表

活動名稱

批號

日期

登入名稱	總筆數	通話結果					聯絡率	成功率	本日撥打數
		願消費	無用卡意願	保留	免撥打	未完成			

欄位說明		
查詢條件	活動名稱	下拉選單，單選，必要欄位 下拉選項包含所有有效且啟用中，且活動類別為信用卡的活動
	批號	下拉選單，單選，必要欄位 下拉選項包含指定活動所有的匯入批號
	日期	日期選單，必要欄位，預設值為系統日期前一天
查詢結果	登入名稱	指定活動所有仍在職的活動組織成員中文姓名
	總筆數	指定活動所有派件給指定專員的名單數量
	通話結果	指定活動連結的通話結果第 1 層節點
	聯絡率	最後一次通話結果為【納入聯絡率】的名單數量 / (名單總數 - (最後一次通話結果為【免撥打】的名單數量))
	成功率	最後一次通話結果為【納入成功率】的名單數量 / (名單總數 - (最後一次通話結果為【免撥打】的名單數量))
	本日撥打數	指定專員在指定日期有儲存通話結果的名單數量

### 3.5.6.4. 名單管理指標

項目/關鍵指標			名單管理指標													
區中心	組別	人員	專案名稱(月份B1-B15、備註)	結束日	外配名單數 (A)	已收件名單 (B1)	已收件名單 (B2)	剩餘 (C)	可收件名單 (D)	已收件 (E)	成功通件 (F)	已收件名單 (G)	聯絡率(%) (H) = (D) / (A)	撥通率(%) (I) = (E) / (B1)	成功率(%) (J) = (F) / (D)	成交率(%) (K) = (G) / (A)
北一區電話中心	北一區外呼組	182770 廖XX	201302_2卡家推廣_不要對力 北一_B01	2013/12/19	3	0	0	0	3	0	0	0	100.00	33.33	0.00	0.00

欄位說明		
查詢條件	無查詢條件，每天晚上(如 00:30)產出前一天的數據為 excel(xls) 檔案，email 給設定的 email 帳號	
	固定產出電銷類型活動在系統日期前一天仍有效的活動數據	
	依據區中心，組別，員工編號，結案日遞增排序	
查詢結果	項目/關鍵指標	固定字串

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

名單管理指標	固定字串
區中心	顯示該人員所屬部門在電銷系統部門管理作業中的上層部門名稱
組別	顯示該人員在電銷系統用戶管理作業設定的【部門】資訊
人員	顯示所有活動組織成員在電銷系統用戶管理作業內設定的【員工編號】及【中文姓名】
專案名稱(分期 B1~B15、信貸)	顯示報表日期內所有電銷類別仍有效的活動名稱
結案日	顯示該活動在電銷系統活動設定作業內設定的【結束日期】
分配名單數(A)	顯示該活動分派給該專員的名單數量
已執行名單	固定字串
Daily	統計報表日期有儲存通話結果的名單數量
MTD	統計報表日期當月 1 號，到報表日期為止，有儲存通話結果的名單數量
已執行名單(B)	統計該活動所有有儲存通話結果的名單數量
無效(C)	統計最後一次通話結果，第一層節點為【無效】的名單數量
可執行名單數(D)	統計名單狀態為【待聯繫】+ 最後一次通話結果第 1 層節點為【未取得聯繫】+ 最後一次通話結果第 1 層節點為【已取得聯繫】且第 2 層節點為【待追蹤】的名單數量
已收件(E)	統計名單送件狀態為【已收件】的名單數量
成功進件(F)	以排程取得外部系統資訊後儲存在電銷系統資料庫中，與電銷系統名單資料比對並運算後統計成功進件的名單數量
已取得聯繫(G)	統計最後一次通話結果，第一層節點為【已取得聯繫】的名單數量
執行率(%) (H) = (B) / (A)	所有已執行的名單數量，除以的分配名單數量 顯示為百分比，四捨五入至小數下 2 位
接觸率(%) (I) = (G) / (B)	已取得聯繫的名單數量，除以已執行的名單數量 顯示為百分比，四捨五入至小數下 2 位
成功率(%) (J) = (F) / ((B) - (C))	統計成功進件的名單數量，除以扣除無效名單後的已執行的名單數量 顯示為百分比，四捨五入至小數下 2 位

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霞

成交率(%) (K) = (F) / (A)	統計成功進件的名單數量，除以分配的名單數量 顯示為百分比，四捨五入至小數下 2 位
---------------------------	--

### 3.5.6.5. 通時管理指標

項目/關鍵指標			通時管理指標					
區中心	組別	人員	通數/天 (A)	總通數/月 (B)	AVG(月) (C) = (B) / 營業日數	時數/天 (D)	總時數/月 (E)	AVG(月) (F) = (E) / 營業日數
		152692 張XX	0	7	0.4	0.0	0.2	0.0

欄位說明	
查詢條件	<p>無查詢條件，每天晚上(如 00:30)產出前一天的數據為 excel(xls) 檔案，email 給設定的 email 帳號</p> <p>固定產出自留名單類型活動所有組織成員在系統日期前一天的通時數據(資料取自 eVoice) 依據區中心，組別，員工編號遞增排序</p>
查詢結果	區中心
	組別
	人員
	通數/天 (A)
	總通數/月 (B)
	AVG(月) (C) = (B) / 營業日數
	時數/天 (D)
	總時數/月 (E)
	AVG(月) (F)
組別合計	



客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

	中心合計	加總顯示同一區中心內所有人員的 [通數/天(A)] , [總通數/月(B)] , [AVG(月)(C)] , [時數/天(D)] , [總時數/月(E)] , [AVG(月)(F)] 數據
	合計	加總顯示所有人員的 [通數/天(A)] , [總通數/月(B)] , [AVG(月)(C)] , [時數/天(D)] , [總時數/月(E)] , [AVG(月)(F)] 數據

### 3.5.6.6. 聯繫成效報表

區部	組別	執行人員、名單數	通話結果第 2 層節點 AA				通話結果第 3 層節點 A				接觸率
			通話結果第 2 層節點 AA		通話結果第 3 層節點 A		通話結果第 2 層節點 AB		通話結果第 3 層節點 B		
北一區	北區信卡一科	A									
		B									
	北區信卡一科	小計									
	北區信卡二科	C									
		D									
北一區	北區信卡二科	小計									
	小計										
		總和									

欄位說明		
查詢條件	活動	下拉選單，單選 下拉選項包含登入人員有參與且未過期的自留名單類型活動列表
	日期區間	分派時間日期區間選單 預設值為一個月前到昨天，最多只能查詢三個月內的資料
查詢結果 (需可導出為 xls 格式檔案)	區部	顯示該人員所屬部門在電銷系統部門管理作業中的上層部門名稱
	組別	顯示該人員在電銷系統用戶管理作業設定的【部門】資訊
	執行人員	顯示所有活動組織成員在電銷系統用戶管理作業內設定的【員工編號】及【中文姓名】
	名單數	顯示指定活動在指定日期區間內分派給該專員的名單數量
	通話結果第 1 層節點	顯示指定活動連結的通話結果第 1 層節點
	通話結果第 2 層節點	顯示指定活動連結的通話結果第 2 層節點
	通話結果第 3 層節點	標頭顯示指定活動連結的通話結果第 3 層節點，查詢結果顯示指定活動在指定區間內，分派給指定專員且最後一次通話結果為指定通話結果的名單數量
	接觸率	
	組別小計	加總並顯示同一組別的名單數，指定通話結果的名單數量 以及接觸率
	區部小計	加總並顯示同一區部的名單數，指定通話結果的名單數量 以及接觸率
	總和	加總並顯示所有的名單數，指定通話結果的名單數量 以及接觸率

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霖

### 3.5.6.7. 聯繫成效報表 (主管)

區部	組別	執行人員	名單數	通話結果第 1 層節點 A				接觸率
				通話結果第 2 層節點 AA	通話結果第 2 層節點 AB	通話結果第 3 層節點 ABA	通話結果第 3 層節點 ABB	
北一區	北區信卡一科	A						
	北區信卡一科	B						
	北區信卡一科	小計						
	北區信卡二科	C						
	北區信卡二科	D						
北一區	北區信卡二科	小計						
	小計							
總和								

欄位說明		
查詢條件	活動	下拉選單，單選 下拉選項包含登入人員有參與的自留名單類型活動列表
	日期區間	分派時間日期區間選單 預設值為一個月前到昨天，一次最多查詢三個月(起始時間不限制)
	部門	顯示部門管理作業組織圖
查詢結果 (需可導出 為 xls 格 式檔案)	區部	顯示該人員所屬部門在電銷系統部門管理作業中的上層部門名稱
	組別	顯示該人員在電銷系統用戶管理作業設定的【部門】資訊
	執行人員	顯示所有活動組織成員在電銷系統用戶管理作業內設定的【員工編號】 及【中文姓名】
	名單數	顯示指定活動在指定日期區間內分派給該專員的名單數量
	通話結果第 1 層節點	顯示指定活動連結的通話結果第 1 層節點
	通話結果第 2 層節點	顯示指定活動連結的通話結果第 2 層節點
	通話結果第 3 層節點	標頭顯示指定活動連結的通話結果第 3 層節點，查詢結果顯示指定活動 在指定區間內，分派給指定專員且最後一次通話結果為指定通話結果的 名單數量
	接觸率	
	組別小計	加總並顯示同一組別的名單數，指定通話結果的名單數量 以及接觸率
	區部小計	加總並顯示同一區部的名單數，指定通話結果的名單數量 以及接觸率
	總和	加總並顯示所有的名單數，指定通話結果的名單數量 以及接觸率

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.6.工作臺

#### 3.6.1.貸款月付金額試算

工作臺位於電銷系統瀏覽器視窗右側，展示貸款月付金額試算功能，提供四段式利率試算。

☒ 本息平均攤還
 ☐ 本金平均攤還

本息平均攤還

貸款金額	160	萬元
貸款年限	20	年
年利率	1.62	%

期數	本金	利息	本息
1	5,649	2,160	7,809
2	5,657	2,152	7,809
3	5,664	2,145	7,809
4	5,672	2,137	7,809
5	5,680	2,129	7,809
6	5,687	2,122	7,809

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.7.平臺模組

#### 3.7.1.系統設定

##### 3.7.1.1.營業日維護

系統首頁 | 工作日維護

保存 | 重置

2014 年 1 月 (已匯入) 0900 ~ 1800 (HHMM ~ HHMM) ☐ 全部選擇

星期日	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
			<input type="checkbox"/> 1 非工作日	<input type="checkbox"/> 2 0900~1800	<input type="checkbox"/> 3 0900~1800	<input type="checkbox"/> 4 非工作日
<input type="checkbox"/> 5 非工作日	<input type="checkbox"/> 6 0900~1800	<input type="checkbox"/> 7 0900~1800	<input type="checkbox"/> 8 0900~1800	<input type="checkbox"/> 9 0900~1800	<input type="checkbox"/> 10 0900~1800	<input type="checkbox"/> 11 非工作日
<input type="checkbox"/> 12 非工作日	<input type="checkbox"/> 13 0900~1800	<input type="checkbox"/> 14 0900~1800	<input type="checkbox"/> 15 0900~1800	<input type="checkbox"/> 16 0900~1800	<input type="checkbox"/> 17 0900~1800	<input type="checkbox"/> 18 非工作日
<input type="checkbox"/> 19 非工作日	<input type="checkbox"/> 20 0900~1800	<input type="checkbox"/> 21 0900~1800	<input type="checkbox"/> 22 0900~1800	<input type="checkbox"/> 23 0900~1800	<input type="checkbox"/> 24 0900~1800	<input type="checkbox"/> 25 非工作日
<input type="checkbox"/> 26 非工作日	<input type="checkbox"/> 27 0900~1800	<input type="checkbox"/> 28 0900~1800	<input type="checkbox"/> 29 0900~1800	<input type="checkbox"/> 30 非工作日	<input type="checkbox"/> 31 非工作日	

請將修改項的核取方塊選中，紅色表示非工作日，藍色表示暫不存在該天記錄，黑色表示工作日。跳轉到其他月份的時候請先保存

- 除既有功能外，每日排程自 FTP 伺服器下載當天的營業日檔案，自動更新三個月內的營業日資訊。

##### 3.7.1.2.資料字典設定

系統首頁 | 資料字典設定

隱藏條件 | 篩選 | 重置 | 新增 | 儲存 | 刪除 | 資料類型設定 | 環境變數設定

資料編碼:  數據名稱:

資料類型: 性別 (客戶資料)

<input type="checkbox"/> 資料編碼	數據名稱	缺省值設定	資料類型	是否默認	描述
<input type="checkbox"/> F	女	F	性別 (客戶資料)	否	
<input type="checkbox"/> FM	其他	FM	性別 (客戶資料)	否	
<input type="checkbox"/> M	男	M	性別 (客戶資料)	否	

- 可配置 3.5.1.1 欄位管理作業中，名單匯入的代碼資訊所對應的名稱，例如名單【性別】匯入的值為【F】，則在 3.5.5.4 電話作業的客戶資料頁籤中將顯示為【女】。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.7.1.3. 電子公告

電子公告作業可針對部門、工作組、或是技能組，將公告發送給群組或者是個人。跑馬燈類型的公告顯示在 3.3 軟電話區域的右側，其他類型的公告則在系統下方 3.8 資訊服務區顯示為超連結。

### 3.7.2. 用戶管理

#### 3.7.2.1. 部門管理

可設定電銷系統部門組織圖，以及部門內擁有的電銷系統帳號。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.7.2.2. 用戶管理

系統首頁 | 用戶管理

隱藏條件 | 篩選 | 重置 | 新增 | 儲存 | 修改 | 刪除

姓名:  工號:

職稱:  角色:

部門:  技能組:

<input type="checkbox"/> 工號	中文名	英文名	分機	部門	工作組
-----------------------------	-----	-----	----	----	-----

新增用戶資訊

姓名(中文):  工號:

姓名(英文):  出生日期:

職稱:  公司電話:

郵箱:  分機:

IB#OB 軟電話帳號:  軟電話密碼:

登錄系統帳戶:  密碼:

狀態: 在職   ☒ 允許修改密碼

角色:  性別:

工作組:    技能組:

部門:  職務:

默認工作模式:   當前分機位置:

帳號建立日期:   帳號關閉日期:

可新增、修改、刪除電銷系統使用者帳號，任何帳號資訊異動需經 3.7.2.3 用戶審核作業審核通過後才能生效。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.7.2.3. 用戶審核

用戶審核作業可檢視使用者帳號的異動資訊，審核通過/不通過指定的異動記錄，管理者不可審核通過或是不通過自己的操作記錄。

### 3.7.2.4. 角色設定

管理者可透過角色設定作業配置電銷系統的角色，並將指定的系統功能權限指派給角色。任何角色資訊異動需經 3.7.2.5 角色審核作業審核通過後才能生效。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.7.2.5. 角色審核

角色審核作業可檢視角色的異動資訊，審核通過/不通過指定的異動記錄，管理者不可審核通過或是不通過自己的操作記錄。

### 3.7.2.6. 代理人設定

可設定電銷系統帳號的代理人資訊，以及代理的期間。每天以系統排程將代理期間內的代理人資訊，複製到 3.5.1.3 活動設定中的活動組織輔助人員屬性；同時移除逾期的活動組織輔助人員。

### 3.7.3. 任務設定

系統首頁 任務設定

篩選 新增 儲存 刪除 任務時間設定

任務名稱	任務類型	開始時間	結束時間	任務描述	任務描述
------	------	------	------	------	------

任務時間設定

開始日期: 2013-11-28 開始時間: 11:15

結束日期: 結束時間:

任務頻率: 每天

每天 每週 每月

按天設定

☒ 每天

☐ 每 2 日

儲存 取消

管理者可透過任務設定作業停用或啟用系統排程，或是調整排程執行的時間以及頻率。



客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.7.4. 安控報表

#### 3.7.4.1. 使用者清單報表

查詢條件

員工編號:  狀態: 0-正常  
部門別: 所有 科別: 所有

顯示結果 (共有 1546筆結果, 每頁顯示 100筆, 共有 16頁) 上一頁 | 現在第 1 頁 | 下一頁

員工編號	姓名	狀態	權限明細	最後異動人員	最後異動時間	覆核人員	覆核時間
000003	林林三	正常	權碼列印 主管	012345	20120224 11:51:57	014314	201201009 16:27:20

欄位說明		
查詢條件	員工編號	文字方塊
	部門	顯示部門管理作業組織圖
	狀態	下拉選單, 下拉選項包含正常/鎖定
查詢結果 (需可導出 為 xls 格 式檔案)	員工編號	
	姓名	
	狀態	
	角色	顯示指定使用者帳號所有具備的角色名稱
	最後異動人員	顯示最後異動人員員工編號
	最後異動時間	格式為 YYYY-MM-DD HH24:mm:ss
	覆核人員	顯示最後一次審核通過的人員員工編號
	覆核時間	顯示最後一次審核通過的時間, 格式為 YYYY-MM-DD HH24:mm:ss

#### 3.7.4.2. 使用者異動報表

查詢條件

員工編號:  異動區間: 2013/1/14 ~ 2014/01/27  
部門別: 所有 科別: 所有

顯示結果 (共有 23筆結果, 每頁顯示 100筆, 共有 1頁) 上一頁 | 現在第 1 頁 | 下一頁

員工編號	姓名	部門別	狀態	權限明細	異動人員	異動時間	覆核人員	覆核時間	異動內容
BY2001	BY2001	消金作業管理課	正常	ALL	870870	2013/1/18 17:14:42	B12001	2013/1/18 17:15:37	修改(密碼重設)
BY2002	BY2002	消金作業管理課	正常	ALL	BY2001	2013/1/18 17:32:49	870870	2013/1/18 17:33:13	修改(密碼重設)

欄位說明		
查詢條件	員工編號	文字方塊

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

查詢結果 (需可導出 為 xls 格 式檔案)	部門	顯示部門管理作業組織圖
	異動時間	起迄日期選單
	員工編號	
	姓名	
	部門別	
	狀態	
	角色	顯示指定使用者帳號所有具備的角色名稱
	異動人員	顯示異動人員員工編號
	異動時間	格式為 YYYY-MM-DD HH24:mm:ss
	覆核人員	顯示審核通過的人員員工編號，查詢結果排除審核不通過的記錄
	覆核時間	顯示審核通過的時間，格式為 YYYY-MM-DD HH24:mm:ss

### 3.7.4.3. 群組權限清單報表

群組代碼 801

查詢 清除

匯出Excel

顯示結果 (共有 1 筆結果，每頁顯示 100 筆，共有 1 頁)

上一頁 | 現在第 1 頁 | 下一頁

群組代碼	群組名稱	可用功能	可用層級	異動人員	異動時間	覆核人員	覆核時間
801	影像查詢(主管)	案件刪除 身分證影像查詢+列印 影像查詢+列印	作業主管	201430	2011/12/15 14:09:22		2011/12/15 14:09:22

匯出Excel

欄位說明		
查詢條件	角色代碼	文字方塊
查詢結果 (需可導出 為 xls 格 式檔案)	角色代碼	
	角色名稱	
	可用功能	
	(可用職務)	
	異動人員	顯示最後異動人員員工編號
	異動時間	格式為 YYYY-MM-DD HH24:mm:ss
	覆核人員	顯示最後一次審核通過的人員員工編號
	覆核時間	顯示最後一次審核通過的時間，格式為 YYYY-MM-DD HH24:mm:ss

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.7.4.4. 使用者登入登出報表

使用者登入登出報表

員工編號  登入時間  2014/01/27  2014/01/27

類別  所有 類別  所有

顯示結果 (共有 2 筆結果, 每頁顯示 100 筆, 共有 1 頁)

上一頁 | 現在第 1 頁 | 下一頁

部門代碼	部門名稱	員工編號	姓名	登入時間	登出時間	登入位置
162	消金資訊部	170798	陳元龍	2014/01/27 16:01:28		WEB登入
162	消金資訊部	170798	陳元龍	2014/01/27 10:32:43	2014/01/27 11:18:01	WEB登入

欄位說明		
查詢條件	員工編號	文字方塊
	部門	顯示部門管理作業組織圖
	登入時間	起迄日期選單
	登入結果	下拉選單, 下拉選項包含成功失敗
查詢結果 (需可導出 為 xls 格 式檔案)	部門代碼	
	部門名稱	
	員工編號	
	姓名	
	登入時間	格式為 YYYY-MM-DD HH24:mm:ss
	登出時間	格式為 YYYY-MM-DD HH24:mm:ss
	登入位置	顯示用戶端電腦 IP 位址
	登入結果	顯示成功失敗

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3.8. 資訊服務區

資訊服務區		12345
<div>  系統首頁            公告查看         </div>		
<div>12345</div> <div>           公告啟用時間:2014-02-10 00:00            公告停用時間:2014-02-10 23:45         </div>		
12345		
		發佈人:管理員 發佈日期:2014-02-10

資訊服務區位於電銷系統視窗最下方，區域內展示所有非跑馬類類型的電子公告。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

## 4. 非功能性需求

### 4.1. 安控需求

#### 4.1.1. 密碼安全性原則

##### 密碼安全原則設定 (Password Composition with Security Anlagen)

(若有系統使用/非人員登入使用之帳號無法遵循以下設定，請依帳號屬性及其最高權限管理程序交由相關資管或安控人員管理)

3.1 使用者於第一次登入時必須重設密碼。

使用者第一次登入時，系統須自動強制使用者變更密碼，並符合各項密碼安全原則，以及變更紀錄

3.2 密碼長度是否設定大於6碼(含)以上。

密碼長度須至少6碼(含)以上，但不包括半形或全形“空白”

3.3 密碼變更時間設定為90~180天。(系統專用密碼不在此限)

變更密碼期限為90至180天，且於到期前系統自動通知使用者，並到期後則為強制變更密碼。(系統專用密碼不在此限)

3.4 密碼設定為不可與前三代重複。

於變更密碼時，不得於前三代密碼相同

3.5 密碼設定為錯誤五次以上，便鎖定帳號。

應符合下列事項要求：

A. 於登入系統時，密碼輸入錯誤達五次(含)，須將帳號鎖定，並透過系統畫面知告使用者

B. 須透過申請程序，始能解除密碼鎖定

C. 如各子公司之主管機關對次數另有規定時，則須遵循主管機關要求。

3.6 密碼不得與使用者代號相同。

密碼不得與使用者代號(帳號)相同，亦為初始密碼也在此範圍內

3.7 密碼不得為易猜知內容(如：1111、1234等)。

密碼不允許為易猜資訊，如相同文數字連續達四次(含)以上(例：1111、AAAA)、有連續性之文數字達四次(含)以上(例：1234、ABCD)

3.8 密碼內容不得純為數字或英文。

密碼不內容不能為全是文字或數字，須文數字夾雜。

3.9 密碼原則設定不得寫在程式中(透過程式介面或檔案設定或檢核程式)。

3.2~3.8之密碼安全原則，應透過程式介面方式或檔案(僅限作業系統)執行設定作業

3.10 密碼之傳輸、儲存，應使用公認足夠安全強度之加密演算法。

密碼於傳輸過程、儲存在檔案/資料庫內，須使用公認之安全強度加密演算法

3.11 限制應用程式/系統程式/DBA開發資料庫預存程式中寫入特定帳號之密碼。

在應用系統程式碼中，不可存在特定的存取帳號，如有需要使用特定存取帳號、IP，則須透過程式介面或檔案(僅限作業系統)執行設定作業。但如有下列情形，得需提供密碼變更程序或程式介面，並於UAT、正式上線時交付資管單位控管。

A. 程式委外開發，未擁有原始碼者；

B. 購買套裝軟體，無法變更者；

C. 因成本或業務考量，無法變更者。

#### 4.1.2. 自動部署

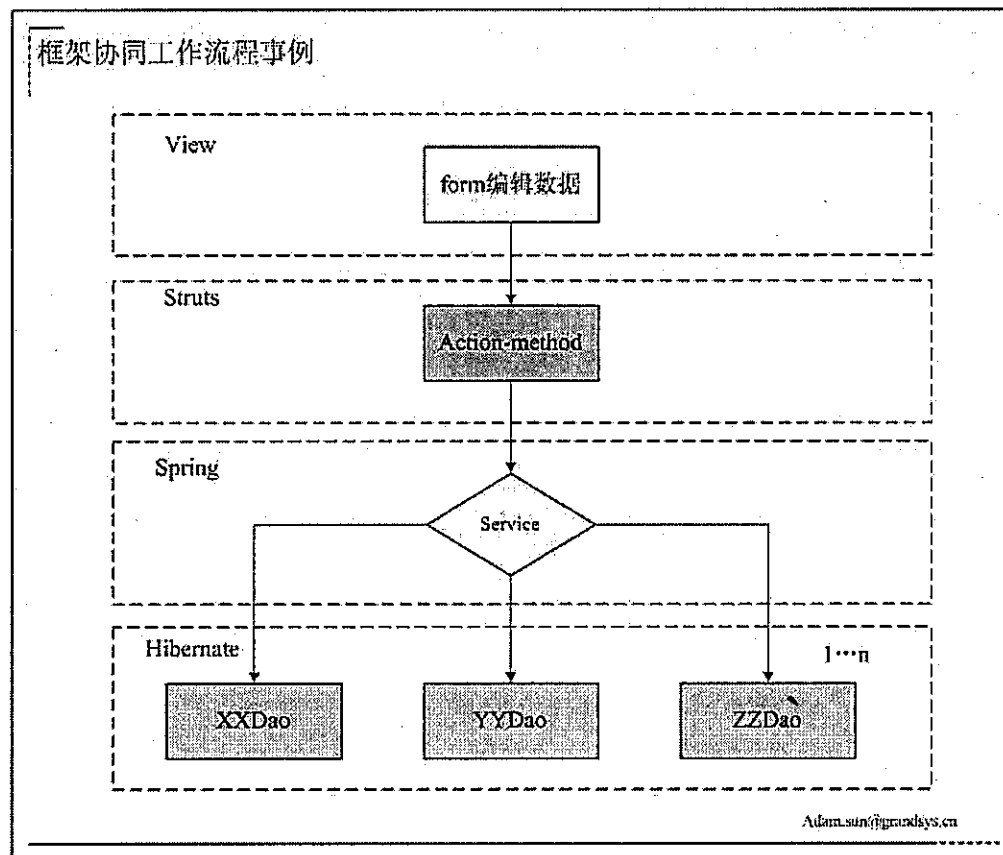
台北富邦銀行未來將進行 Auto Compile and deploy 功能，本電銷系統專案需提供 ANT compile / deploy script。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TVW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

## 4.2.技術需求

### 4.2.1.架構技術

本專案使用基於 Hibernate 作為數據持久層技術，來完成數據 O/R 映射、基本 DAO 操作以及 Hibernate 二級暫存的管理；Struts 來控制頁面數據整合與跳轉；使用 Spring 作為系統中間件，僅使用 Spring 依賴注入（Dependency Injection）的可配置的映射管理。其協作流程如下圖所示：



### 4.2.2.系統環境

本電銷系統採用 JAVA 程式語言所開發，掛載在 Tomcat 應用程式伺服器上提供服務。伺服器作業系統為 Windows Server 2012 R2，資料庫版本為 Oracle 11g。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 4.3.環境需求

#### 4.3.1.內部測試環境

本專案環境採用 JRE Version 7 Stable (系統開發階段) 最新版本、Tomcat 7 Stable (系統開發階段) 最新版本、Oracle 11g，應用程式伺服器作業系統為 Windows Server 2012 R2。CTI 平臺以 T Server 架構介接 Genesys 7.5 作為電話伺服器。

用戶端作業系統採用 Windows XP、Windows 7、Windows 8 等作業系統內建之 32 位元 IE8、IE 9 瀏覽器。

#### 4.3.2.使用者整合測試環境

使用者整合測試環境由台北富邦銀行提供。

#### 4.3.3.驗收環境

驗收環境同內部測試環境。未來環境若有升級或版本異動的考量時，則需另案討論更改所需之工時與費用。

### 4.4.系統介面需求

- 本電銷系統專案以 Active X OCX 控制項介接 Genesys 7.5 平臺實作軟電話功能。
- 以 Web Service 介接台北富邦銀行電文系統取得適法性資訊以及信用卡名單資訊。
- 介接傳真伺服器，執行傳真功能。
- 營業日資訊及名單來源檔案以 FTP 通訊協定下載至電銷系統，3.5.4 文件管理管理作業上傳的文件以 FTP 通訊協定發送到所有電銷系統應用程式伺服器。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

- 每日 23:00 以批次程式至 eLoan 抓取所需資料存至本電銷系統資料庫，目前 eLoan 每日進件約 200~300 件，抓取資料範圍暫定為三個月內進件的資料。

## 4.5.操作性需求

### 4.5.1.操作需求

電銷系統瀏覽器視窗不允許移動、最大化或最小化視窗，同時禁止滑鼠右鍵功能，鍵盤 control + c(複製功能)，以及鍵盤 print screen 功能。

### 4.5.2.使用者介面需求

本電銷系統專案使用 eVoice 8300 既有使用者介面。

## 4.6.維護需求

保固責任及維護服務

一、保固期間：自台北富邦銀行驗收完成日起，保固壹年。

二、保固範圍：

保固期間內，如本設備因毀損、滅失或其他瑕疵致無法正常使用時(但可歸責於台北富邦銀行之事由所致無法正常使用本設備者，不在此限)，德鴻須於接獲台北富邦銀行通知時起提供免費保固服務，其內容如下：

1. 德鴻應保持台北富邦銀行維護標的物關於本合約所開發之軟體皆處於正常使用狀況，於本合約約定維護服務時間內，如遇台北富邦銀行標的物故障或有問題，直接影響系統正常運作時，德鴻應於接獲台北富邦銀行通知後 4 小時內依本合約規定服務地點進行故障修復或問題除錯服務，並於接獲通知後 8 小時內修復完成或依雙方協議約定之時間內修復完成。

三、德鴻於保固期間內須免費定期(每月至少一次)實施本設備維護保養



客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霖

事宜。

#### 四、保固服務時間：

##### 1.定期保養時間：

每月保養一次，實施時間為星期一至星期五早上八時三十分至下午五時止（例假日除外），日期由德鴻工程師與台北富邦銀行系統管理人員訂定。

##### 2.特別修護實施時間：全年無休。

#### 4.7.訓練需求

一、乙方須按甲方之需求，免費提供至少貳次甲方使用本設備所需技術之教育訓練。

二、教育訓練課程之內容如下

訓練課程內容	每梯次時數	時程	教學方式
一、電銷專員： 1、電銷系統作業環境說明 2、電銷作業操作	4 小時	於系統建置完成時	讓專員熟悉軟體操作及軟體基本設定，以配合整體系統之要求，讓系統可發揮其最高效益，進而提昇公司的服務水準，並提高公司整體效率。
二、主管與督導人員： 1、督導端作業環境說明 2、人員及環境設定 3、電銷流程及內容操作 4、線上管理作業 5、報表作業	4 小時	於系統建置完成時	讓主管與督導熟悉軟體操作及軟體基本設定，以配合整體系統之要求，讓系統可發揮其最高效益，進而提昇公司的服務水準，並提高公司整體效率。
三、軟體維護者： 1、軟體設計工具 2、應用系統增修、設計及維護	8 小時	於系統建置完成時	提供系統軟體設計架構說明，系統開發說明，目的在於使軟體管理者了解系統設計原理。
四、系統管理維護者： 1、系統架構及作業流程 2、系統權限與管理	8 小時	於系統建置完成時	系統管理與使用課程完成後，系統管理者(包括客服部門主管)可完全自主操控系統日常應用及告警處理。

客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季露

### 3、故障排除

註(1)：訓練內容、地點可依實際需要調整。

註(2)：講師為取得原廠認證之專業人員

註(3)：訓練人數可依實際需要調整