台北富邦銀行 TM

消金電話行銷系統

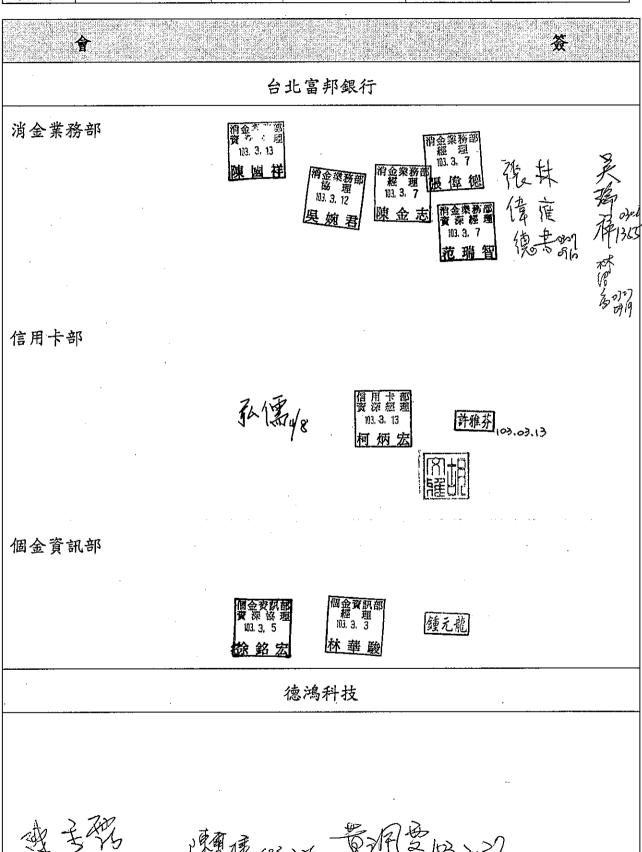
系統功能規格書

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	陳季霑





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

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	陳季霑	<u>š</u> . ,		E0201	公司內部

客戶名稱

台北富邦銀行

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



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

		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	1	添加預設排序欄位敘述			
		3.6.1 貸款月付金額 試算	1	修改為四段式試算		·	
		4.2.2 系統環境	1	修改伺服器作業系統			
1.3	20140224	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	陳季霑

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.		. 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



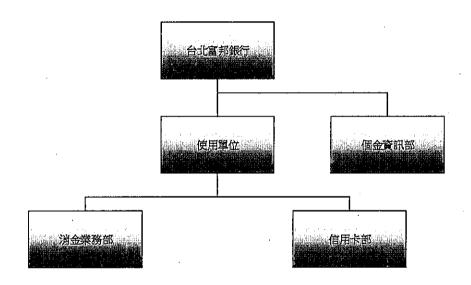
客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霑

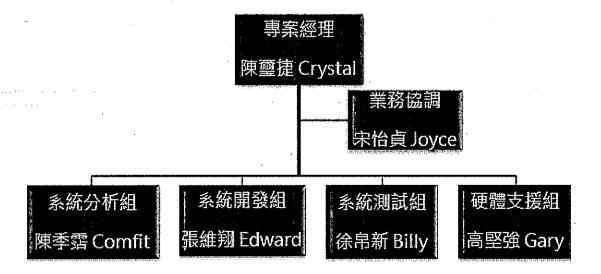
1. 專案概述

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



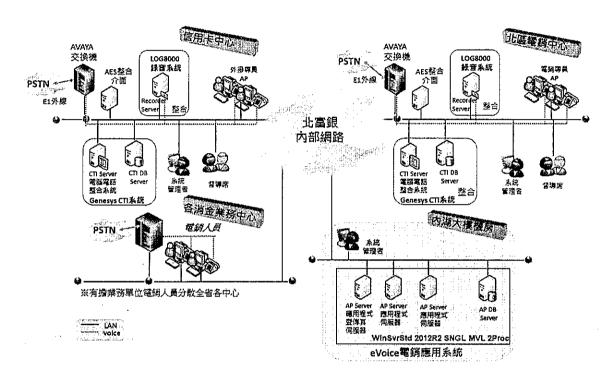




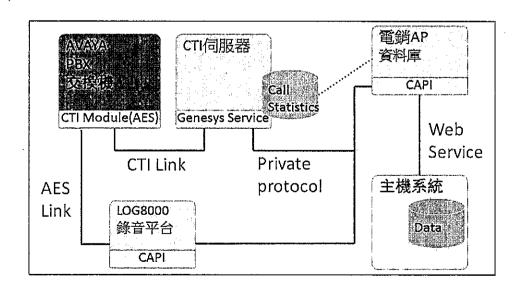
客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霑

2. 系統架構

2.1. 系統架構圖



2.2.eVoice 介接架構

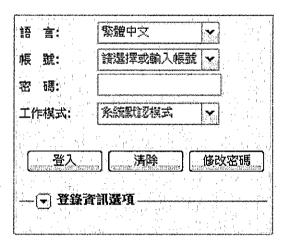




客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霑

3. 系統功能

3.1. 系統登入



- 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	陳季霑

3.2. 系統首頁

3.2.1. 名單狀態統計

新						A CONTRACTOR OF THE PROPERTY O
動名稱	名單總數	未供給	巴取得聯繫	未取得聯繫		leks kenden der middels ist krokken ben fan er falle kalan i mid graat de lake in de
				des anno a mandre any di magni diagni perfe na diame, etti a mani per diamen. I	Total Control Manager Control	e en en entre en en en en en en entre entre en entre en feren en e
						•
	•					

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

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	陳季霑

3.3. 軟電話

♀ 簽入 | ❷ 接聽 『夢掛斷 』 保持 』 恢復 圖 撥號 |

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

功能等航	🚨 待撥名單		2015
活動名稱:	活動 1		Y
未撥名單(② 查看更多		
客戶姓名(未	撥) 名單到期日	3	.4.5.5
姓名 2	in direktur die Erstern under der Artural Ersteit der Artural	au austrium voit studen deur et austrium deur voi	ana an
姓名 3			
姓名 4			
姓名 5		. 4 7 7 7	

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	陳季霑

3.4.2.預約名單

預約名單	② 查看更多		
活動	客戶姓名	預約時間	
			···i ov.eiiaoo

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	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霑

- 3.5. 電話行銷
- 3.5.1.前置設定
- 3.5.1.1. 欄位管理

☆ 隱藏條件 _《 ② 首	第選 公里	置日日储存日	多表設定			***************************************
欄位名稱:			欄位類型:			T
是否為電話:		X	表名稱:	T_BUS_C	USTOMER	X
			gradiminaminikh atah tarih	arana kana andaka kana andah kana kala andah		Upagira tegeja pirtementelekterik Kumiker
□ 欄位名稱 ▲	欄位類型	是否為電話號碼	資料字典	可否為空	是否為主键	欄位描述
擴展欄位240	string	否	The second of th	是	否	擴展欄位
] 擴展欄位241	string	香		是	否	擴展欄位
通展欄位242	string	否		是	否	擴展欄位
1 擴展欄位243	string	否		是	否	擴展欄位
」 擴展欄位244	string	否		是	否	擴展欄位
擴展欄位245	string	香		是	杏	擴展欄位
] 擴展欄位246	string	否	•	是	否	擴展欄位
通展欄位247	string	否		是	否	擴展欄位
擴展欄位248	string	否		是	杏	擴展欄位
擴展欄位249	string	杏		是	否	擴展欄位
擴展攔位250	string	否		是	杏	擴展攔位

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	陳季霑

3.5.1.2. 通話結果設定

	△ 通話結果設定 図	
☆ 騰越條件	◎節選 ◎軍置 ◎新増 □	】 儲存 │ ○ 刪除 │ ◎ 通話結果設
通話結果名称		
□ 通話結果	名稱	通話結果描述
一電銷通話	活果	
通話結果設定	-> 通話結果設定 -> 電鏡通話結果	
②新增 🏚	:修改 ❷刪除	\$
	已取得聯繫 未取得聯繫 無效	
机塔朗勒宾司 GB储存	->所屬上級節點:電額通話結果	
小結代碼:	R20140210093625606	
小結名稱:	\$	
		harranna
二 是否結	案 二 禁呼名單 二 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	陳季霑

3.5.1.3. 活動設定

3名單關位投定 [3	遊入規則 心間	設定:金襴製						
5動代碼:		limentale .		活動名響	i	· ven monetalement menere		
Shaeki:				结束日期		C		
活動代碼	活動名稱	開始日期	結束日期	通話結果	是否欧用活動	活動分類	活動描述	名單有效日
A20140116164456	活動 1	2014-01-16	2015-01-31	電銷通話結果	設用	目留名堂		30
Test	测试用活動	2014-01-22	2222-12-31	電鏡通話結果	不敢用	電鎖	5555	0



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

活動設定->組織設定->測試用活動		
填寫生效日期 口 名儲存 名修改 名批	量移動 ② 擴展許可權設定	4 •
□○測試用活動組織 □ 消金主管 □ 北一一組主管 □ 北一一組經辦A □ 北一三組經辦B □ 北一三組經辦B □ 北一三組經辦B □ 北一三組經辦B □ 北一二組經辦B □ 北一二組經辦A □ 北一二組經辦A □ 北一二組經辦B □ 北一二組經辦B □ 北一四組經辦B	日〇一台北富邦電銷系統 由〇一個金 田〇一湖 湖試部門 田〇一港分配部門	
輔助人員		
◎新增 ◎刪除		
□ 中文姓名	urdick fluid storm sooken heavilg fereite soos und an ander an eine eine andere eine eine eine eine eine eine	



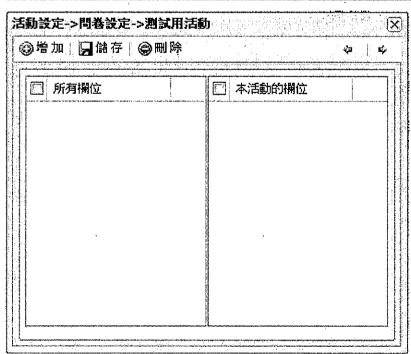
客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霑

增加。圖儲存)刪除			*	3
所有欄位	المام المنظمة المنظمة المنظمة المنظمة		本活動的欄位		
	ور در دو دها در دار در در از هو از من آن در در از هو در ما هو در این اور در		公司電話		
擴展開位229		\$	水電者		
擴展開位230		20	不電日期		
擴展開位231			住所電話		
擴展欄位232			住所郵遞區號		
擴展開位233		84	(中) 住所地址		
擴展攔位234		33	官 客戶姓名		
擴展欄位235		23			
」 擴展攔位236			四 客戶身分證字號		
擴展攔位237					
□ 擴展欄位238		\$ \$ \$ \$			
擴展欄位239					
通展欄位240	•				
擴展欄位241					
擴展欄位242				÷	
擴展欄位243					
擴展欄位244					
擴展欄位245					
擴展欄位246		838			
擴展欄位247		<u> </u>			
擴展欄位248					
擴展攔位249					
一 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	陳季霑

試用活動->匯入規則							. 431.			13
alandarandalam na ar yun alaminudhi addanay na an			riniparantana mendal						(2)	4
去重規則 非空規則 條件規則					وما المراجع المراجع المراجع المراجع					
4 隐藏條件 沙路堤 沙里置 沙新增 日保	存 ②刪除	渝 詳細資訊	· ANTONIO MINISTERIO I			-	·		Secretaria esta	es ere
規則名稱:				74,41						
1 規則名稱	規則說明				規則詳細					
							•			
,										
,										
							•			
1 Tag 1 Hart 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·							
4 頁碼 1 ▼ 共項 > 列 ②	kaf gga	enin exe	riiga.:	- 145-11			Year	,	香無言	広主派



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	陳季霑

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





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

i di kalimata	日 儲存((A reference	問題類型	nia F	. (,	ausin.	T	
問題代碼:	12014021	010132640	「可是是失其至	E: [
所屬類別:		X					. P.,	
問題內容:			. :		-			: ,
÷								01.83
選項答案:				***************************************				
X = X = 311.	答案內	容		分值			<u> </u>	
		ar a sarra in f da yynamin di aring day a radgaga arang		and property de American co		w/n/# - // 6-/- #0		······································

注意事項:				1,1				
江松平78:	p berligere all as an in all all all also all all as a line all and a line all as a li	e nazione ringere spiritari di appresaria proprese	de salente en encolos comercios en encolos e		and with a self and a self and	غیمره محنت پشتون		
ed y Mad	··		- 1. - 1.			. 5	٠	1 × ×
								
The state of the s		10 P. F. Marie						

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	陳季霑

3.5.2.2. 問卷設定

馬:		P	港名稱:		
代碼	問卷名稱	問卷類型	展現方式	描述	
夏 設定->測試用					
陸賊條件 🗞 1	#選↓◎重置↓◎	新增、日は存し合用	l 除		ا المنافع منافق المنافع بالمنافق
問題代碼:		所屬類型:	<u> </u>		
所屬類別:	nder errende in er errende err Annen er egte op errende er errende er	Y			
看强問題aminitum(pai		TOTAL PROVIDENCE OF THE TOTAL	Property of the Control of the Contr		
問題代碼	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	内容	『題類型	所屬類別	
1 T01	問題	內容客戶是不是本 5	<u> </u>	TEST	and the second s
		•			
Angeles de la companya del companya della companya	maranaman amaran ama makaya wa a sa wasa masa masa masa masa masa	a anticida e transfer actualistativa e actualista e actualista e anticida e anticida e anticida e anticida e a			
4				當前第1-1筆,共	:1筆記錄
	問題內容	問題類型	所屬類別	排列順序	1
□ 問題代碼					



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

問題代碼	問題內容	答案1	答案2		答案3	答	K 4	答案
		i de anti-en reneriud tit i nebn u til Ar						**************************************
					•			
題代碼	答案1下一題	答案2下一题	答案3下一題	答案4下	答案5下	答案6下	答案7下一題	答第
		,						
		٠					•	

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

動名稱: 清	動1	Ì	福選擇: C:\Users\Adm	inistrator 測質		分隔符號:	
蛋方式:]	ilia.		i		!	
文件欄位	**********		資料庫欄位元			□ 文件	欄位 資料庫欄
客戶姓名			手機就碼			□ 客戶	ID 客戶身分
S≓D			客戶身分證字號			雪 客戶	姓名 客戶姓名
			客戶姓名				
			電紡電話H	***			
			性別				
					-		



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

創建任務		
任務說明:		
運入檔案名首碼:		
開始日期:	in the second section of the section of the second section is a second section of the second section of the second section is a second section of the second	
開始時間:		
隘路徑:		
	□自動發佈	

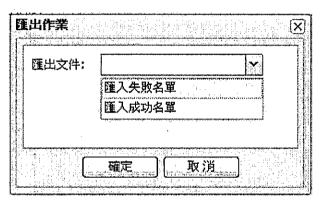
- 可設定要將名單匯入的那一個活動,以及名單來源檔案中的欄位,與 活動欄位之間對應的關係。
- 【去重方式】提供資料庫去重/活動去重/批次去重/不去重等選擇,搭配 活動設定匯入規則中的去重規則,在指定的範圍內比對重複的名單。
- 自動匯入任務以每日排程透過FTP通訊協定自伺服器下載名單來源檔案後,自動將名單匯入到電銷系統。若設定為自動發佈名單,則可搭配 3.5.3.4 自動分派任務設定,將名單自動分派給指定的活動組織成員。



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 霑

3.5.3.2. 調閱和發佈

③調閱 念	發佈 (❷ 匯出] •	❷ 掛鎖			
活動名稱:	活動 1		匯入批次:	CSManager-2014	012217
是否已發佈:	全部	<u> </u>	是否有效:	全部	
匯入時間:	2014-01-01		~	2014-02-10	[3]
匯入結果:	共匯入3筆,成功		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		



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	陳季霑

3.5.3.3. 名單分派回收

名單查詢 名單分派 名單	政
● 陰藏條件 ②節選 ②重	
*活動名稱:	★ 名單原屬人員:
上次分派時間:	
上次聯絡時間:	
and the control of th	▼ 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	陳季霑.

名單查詢 名單分派	名單回收		
袋分派			
分派方式			i de aparticipa per estado aplante en començar por desperante estado en de la primeira de la primeira de la pr La primeira de aparticipa de consença de aparticipa de la primeira de la primeira de la primeira de la primeira
② 分派範圍		從 1	到 [17
① 分派筆數		共	
〇 分派選擇筆數			
分派後狀態更改	e nie krist by de decretor kange spieden ster		
〇 保持名單原狀態	② 改變名單原狀	態(待職緊	
THE PROPERTY OF THE PROPERTY O	WW.HHAW	13 13 134	
□ □ 消金主管(4,0) □ □ 北 ーー組主管	중(13,0)		
□ □ 消金主管(4,0)	經動fA(0,0)		
□ □ 消金主管(4,0) □ □ 北——組主管 □ □ 北——組 □ □ 北——組	逕辦A(0,0) 逕辦8(0,0)		
□ □ 消金主管(4,0) □ □ 北 — 組主管 □ □ 北 — 組注 □ □ 北 — 組結 □ □ 北 — 組結	淫辦A(0,0) 淫辦B(0,0) 底回收 ⑧		
○ □ 消金主管(4,0) ○ □ 北——組主管 ④ □ 北——組 ⊕ □ 北——組	逕辦A(0,0) 逕辦8(0,0)		
□ □ 消金主管(4,0) □ □ 北 — 組主管 □ □ 北 — 組注 □ □ 北 — 組結 □ 北 — 組結 □ 北 — 組結	淫辦A(0,0) 淫辦B(0,0) 底回收 ⑧		
□ □ 消金主管(4,0) □ □ 北 — 組主管 □ □ 北 — 組注 □ □ 北 — 組結 □ □ 北 — 組結	經辦A(0,0) 經辦B(0,0) 《 屆收 图 名單回收 》		
□ □ 消金主管(4,0) □ □ 北 — 組主管 □ □ 北 — 組注 □ □ 北 — 組結 □ 北 — 組結 □ 北 — 組結	淫辦A(0,0) 淫辦B(0,0) 《回收 ② 名單回收	31	17
□ □ 消金主管(4,0) □ □ 北 — 組主管 □ □ 北 — 組注 □ □ 北 — 組結 □ □ 北 — 組結 □ □ 北 — 組結 □ 北 — 組結 □ 北 — 組結 □ ※ 百丁 ※ 名單分派 □ ※ 百收 □ 消金主管	經辦A(0,0) 經辦B(0,0) 《 屆收 图 名單回收 》	31	17
□ □ 消金主管(4,0) □ □ 北 — 組主管 □ □ 北 — 組結 □ □ 北 — 組結 □ 北 — 組結 □ 名單分派 名單查詢 名單分派 □ 名單分派 □ 公 国收 河金主管 □ □ 収 範圍	經辦A(0,0) 經辦B(0,0) 名單回收 公單回收	39]	
□ □ 消金主管(4,0) □ □ 北 — 組主管 □ 北 — 組結 □ 松 = 一 北 — 名單分派 □ 松 = 一 北 — 回收 □ □ □ 収 = 数	經辦A(0,0) 經辦B(0,0) 名單回收 公單回收		

● 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	陳季霑

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

一分派方式 活動名稱: ▼	
◎新增 ❷刪除 ❷ 儲存	
②「所屬區部 -8字符 北一區	
分派後狀態更改 manufacture respective restriction of the contraction of the	and the second s
○ 保持名單原狀態 ② 改變名單原狀態 待聯繫	
一分派對象 按第一層活動組織均分 按活動成員數均分	
□□消金主管(4,0) 100%	
□ □ 北 一組主管(13,0)	
□ 北 ——組經數計A(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	陳季霑

3.5.3.5. 禁呼名單管理

	& 系統首頁	│ 🚨 禁呼名	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~			و بروین پرونید در استان به پرونی به در استان در این در این در این د
Control of the Contro	→ 隱藏條件	诊飾選 ﴿	公正置 《	● 匯入 ◎新	增温儲	子 ②刪除
Professional designation of the contract of th	客戶身份 證號:		a jiyaantaa a qabaa aa aan lahaa a	i in a construction of the		
Market Land of Control Control Control	客戶姓名:	CATALOGUE AND SALES OF THE SALES OF T		ormagnyajnya da ilina amadika dipografia india d		
	② 客戶身份	: : : : : : : : : : : : : : : : : : :		客戶姓名	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	

- 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

& 条統首頁	△ 禁呼名單審核 🗵							
☆ 隱骸條件	多節選 必重置 ②勾稽		② 審核通過	●審核不通過	1			
提交時間:				~				
審核狀態:	Y							en e
[客戶]	身份 客戶姓名	提交人		提交時間		審核狀態	rai mercaninanger seara	原因
審核狀態	提交人		11 Processor (18	提交時間				

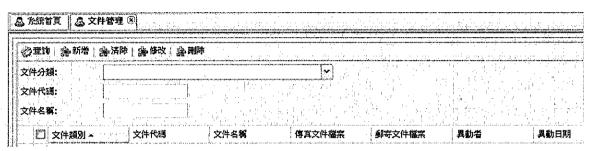
專員可在 3.5.5.4 電話作業將名單報送為禁呼名單,報送為禁呼名單後即無法再開啟該名單的電話作業。管理者可透過禁呼名單審核作業審核/複核/匯出禁呼名單,電銷系統每日兩次將複核通過的禁呼名單發送



1 %	客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
4	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

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

◆ 隱賊條件 ❷ 篩選 ❷ 重 置 ❷ 新增條件 *活動名稱:	
See March 11 Carlos	
通話結果: 名單所屬:	
上次聯絡時間: □ 至	

- 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。



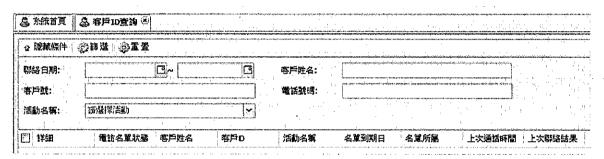
客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霑

3.5.5.2. 預約查詢

	□ 頁首疏涂 🚨	為 預約查詢 ③			man and an	برحماد والمستديل	
Charles and a Country of the	☆ 隱藏條件 ﴿	公師選 必重置	診新増條件				***************************************
And Statement of the St	*活動名稱:		× 1	名單所屬:			
AND DESCRIPTIONS	預約時間期限:		[3]	至:			[3
- Contractor Contractor					 		

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	陳季霑

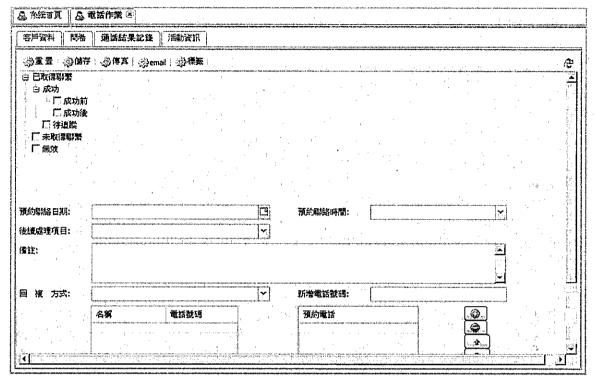
3.5.5.4. 電話作業

客戶姓名: 姓名 2 性別: 男 客戶身分設守號: ID2 字機就碼: 低	客戶資料 問卷 3 儲存客戶資料		: 11:	助資訊 写資料 ②報送為禁呼名	W.				
手提致碼: -(E	客戶姓名:	姓名 2					-		
The first of the state of the s									
		09002							
學路歷史:tv:nyprilinis/charsonyle/alarmicalemistry harmitolicis/stringis/charsonyle/alarmicalemis/charsonyle/char									
	群络歷史 - : **********************************	inti-kinisa	den ledin de greff sambe in Spirant side.	nigation in the contraction in t			Bidasila mengebahan Heripida pengebahan	interior en interior	tarat cocora

3月資料 問 者		活動資訊					
多十一班(S	下一題 🔙 暫存問卷	完成問卷					
1.問題內容客 ② 不是	户是不是本人			⊘ 是 本人			
注意事項	要有禮貌	·	andrewe expenses in the property of the contract of the contra	page de la 1000 de de decembra de la presidenció de la composition de la composition de la composition de la c	<u> </u>	ala di di mangangan panggan pa	
MIL	and the company of the help of the first of the deliverance of the second of the secon		angan pangan dan pangan pa Pangan pangan panga	The shift of them to higher the deposit of the Life of the Color of th	da en de la contra d	principal princi	Andrewskie der Armeiter
				***************************************		第1題	
問卷記錄列			aterral processor in the processor in the state of the second stat				
	問題	答案	e I mil artikli melan milikiki melah melah masiki libi mesa	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 霑





- 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	陳季霑

- 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	陳季霑

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。送作日期《組別》客戶》身分證字號。A/O員編。A/O姓名 · 簽收單位				21/14/2/2 2C		
が返回があるが、各人の多数にある。	包 举作可能	细切 岁后	自公認守職	・人の呂炉	NIOHE AT	次山大留 Ar
			13 77 四 7 四广	らうない。	とし、日、日、日、日、日、日、日、日、日、日、日、日、日、日、日、日、日、日、日	、灰火井山
						1
	1					
		1		·		
- k - / / 1 /-					*-/	<i>14</i> -

- 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	陳季霑

3.5.5.6.列印標籤

客戶姓名 郵遞區號	地址	釣啟	業務員姓名 業務員區部	客戶姓名郵遞區號	地址	釣啟	業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵號區號	地址	鉤啟	, 業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵邊區號	地址	釣啟	業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵 退 區號	地址	釣啟	業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號	地址	鉤啟	業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵選區號	地址	釣 数	業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號	地址	鉤啟	業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵遞區號	地址	釣 駁	業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵還區號	地址	鈞啟	業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵遞區號	地址	釣啟	業務員姓名 業務員區部	客戶姓名郵號區號	地址	釣啟	業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵遞區號	地址 -	釣敗	業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號	地址	鉤啟	業務員姓名 業務員區部
客戶姓名 郵號區號	地址	釣啟	業務員姓名 業務員區部	客戶姓名 郵遞區號	地址	釣啟	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	陳季霑

3.5.5.7. 客戶資料

a mena (4	3 TPH	n ×											· .
客戶姓名:	姓名:	energia e de contrata de la Calle	an erinne e idei — qualine e inperiorie.		danag trans-samasi	lan tawa amagani		. ! .				**************************************	
性別:	Ĺ		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	ν,									
客戶身分體字数:	ID1			t austramita etta amatei.									
手樣就碼:	09001	1	editorna e esmátes nomenests, emmenés as	A 6. V A									
電坊電話出:	1		Service Control of Con				4		* * .				
							-						
製絡歷史	·	e transport	Para Proposition	a Laindana Absorbe y s	in the second	a chijari s			<u>خست میں بیک</u> پہلیسہ سے کہ			or or english reco	استسسم
以经本条 以经	日期時間	以经承货	通话结果记录	石 色	下次學絡時間	預約電話	答戶帶求	門各	岗塘绿音	确註	後續爆理項目	:	
医乳头虫属 经现代	4702-1981		ALC BRIDGE STREET	1902:3	I NAMED HAND								
17 1111 4 180 1100 1100	1/22 16:4		無效	JA.S.	I. N. AMERICANIE				查看	123456			
比 103/0 提作歷史				ne.		ervene (environment	of the same of the	ering a dispersion paper of the	The second for	122456	o sense sy company agons ones	Consistence of the constitution of the constit	200
步—… 103/0 烽作歷史 操作人		操作內容	条效 ************************************	dwings evok c			The state of the s	en gajanja nater , e.a.	查清	122456	19 paga kanggan ang kanggan ang	Compy to a specific considerable	2-2-2-2-1
走—— 103/0 操作歷史 操作人 济金主管		操作內容名單分派	条效 (************************************	5:29:22					The second secon	122456	Transport vo	Construction of the second	2-2-2-2-1
步—… 103/0 烽作歷史 操作人		操作內容	条效 ************************************	5:29:22 6:25:13						122456		Consideration of the second se	المنظورة ما المنظورة ما المنظورة المنظورة المنظورة المنظورة المنظورة المنظورة المنظورة المنظورة المنظورة المنظ
提作歷史 操作是 操作人 汤全主替 北——组经勒A		操作內容 名單分派 名單分派	条效 (************************************	5:29:22 6:25:13 6:26:21						122456	Tagagarangan kanangan sa	Company of	20 - 20 - 20 - 20 - 20 - 20 - 20 - 20 -
操作歷史 操作是 操作人 济全主管 业—组经制A 北—组经制A 北—组经制A 次全主管		操作內容 名單分派 名單分派 名單分派 名單分派 名單回收	無效 :操作時間 103/01/21 16 103/01/21 16 103/01/21 4 103/01/24 13 103/01/27 08	5:29:22 6:25:13 6:26:21 5:23:06 9:42:26					The second secon	122456	The description of the second	CO Spring and Color of the Colo	
操作歷史 操作人 济全主替 北——组经勒A 北——组经勒A 北——组经勒A		操作內容 名單分派 名單分派 名單分派 名單分派	無效 (集作時間 103/01/21 (6 103/01/21 (6 103/01/21 (6 103/01/24 (8	5:29:22 6:25:13 6:26:21 5:23:06 9:42:26 9:42:51						122456	Try of the second secon	The state of the s	70 - 2 - 2 - 2 - 2 - 2 - 2 - 2 - 2 - 2 -

- 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	陳季霑

3.5.6.報表

3.5.6.1. 電銷外撥成效報表

活動月份							Y
活動	.,		 		.:		 ٧
專員							-

活動	卡友信貸	10201							
组別	專員	產品代號	已收件件數	, 成功 - 作数	進件 金額	授 作數	款 , 金額	婉拒件數	已收件件數小計
	Α	B01	200	200	200	200	200	200	
	A	B02	201	201	201	201	201	201	
	A	B03	202	202	202	202	202	202	1010
1	Α	B04	203	203	203	203	203	203	•
to o.u. 1	Α	B05	204	204	204	204	204	204	
team 1	В	B01	200	200	200	200	200	200	
	В	B02	201	201	201	201	201	201	
	В	B03	202	202	202	202	202	202	1010
	В	B04	. 203	203	203	203	203	203	
	В	B05	204	204	204	204	204	204	
小計			2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020

		欄位說明								
	活動月份	年月下拉選單,單選,預設系統日期當月								
	/白渕/月 /	下拉選項為最近一年的所有年月								
		下拉選單,單選,無預設值,必要欄位								
查詢條件	活動	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,								
	市昌	人員選單,預設值為自己								
	專員	專員只能查自己,leader 可查轄下								
	活動	展示指定的活動名稱								
查詢結果	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								
(需可導出		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								
為 xls 格	專員	姓名】								
式檔案)		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	陳季霑

	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	机制度
. "	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】,
	ا <u>ت</u> ر ا	【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	單執行現況明細和	Ę					i
i	名單產生日。	區域別	商品名翻	结案方式	組別	外极人员姓名。	與工須號	名單編號	客戶姓名。	進件ID	最近一次外接時間	
	·				•							
												ı

		欄位說明					
木岩版件	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						
查詢條件	例如系統日期為 6/8	,則產出 3/7~6/7 匯入的名單					
	名單產生日	名單匯入日期					
`. 	區域別	名單匯人區域別					
	商品名稱	名單匯人的商品名稱					
	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						
	外撥人員姓名	名單所屬人員中文姓名					
	/ 分级八具姓石	需加入遮罩,遮罩方式為第二個字替換為*					
查詢結果	員工編號	名單所屬人員的員工編號					
	名單編號	名單匯人的名單編號					
	客戶姓名	名單匯人的客戶姓名					
	各户姓石	需加入遮罩,遮罩方式為第二個字替換為*					
		成功結案時輸入的客戶身分證號					
	進件 ID	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					
	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	陳季霑

3.5.6.3. 績效作業報表

活動名稱	[~
批號	Y
日期	g

登人名稱 總筆數	願消費	通話 無用卡意願	結果 保留 免機打	未完成	聯絡率	成功率	本日撥打數

		欄位說明
	江野 女 邨	下拉選單,單選,必要欄位
	活動名稱	下拉選項包含所有效且啟用中,且活動類別為信用卡的活動
查詢條件	批號	下拉選單,單選,必要欄位
	打儿5万	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
	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
本地は田	形象を含ませる	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
查詢結果	聯絡率	為【免撥打】的名單數量))
	⊨ ₹; 1 *+1 √\$; ₹	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
1	成功率	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

,	双剪/侧趾排列								*	足管斑指挥					-		
董中心	um	· AR	等定名與(分詞81-815、信贷)	结末日	分配名單数 (A)	E N/	7.5≅ UTO	巴執行名用 (3)	無效 (C)	可執行名早數 (D)	巴收件 (E)	於功進件 (P)	巴取得學致 (0)		走坡率(%) (i) = (C) / (B)	:改功率(¾) (山=(円/(B)→(円)	成文率(%) (X) = (F) / (A)
北一万度領中心	ユーズカマロ	182770 (gXX	201309_2 卡发信贷_不要财力 北一_801	2013/12/19	3	0	0		•	-1		- 5		100.00	33.33	5.00	0.00

		欄位說明							
	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								
查詢條件	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	扁號,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 霑

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						
ლ 十心	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、	顯示報表日期內所有電銷類別仍有效的活動名稱						
信貸)	2001-10 PC 2011 2011 2 - 2010 2012 2012						
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	顯示該活動分派給該專員的名單數量						
(A)							
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	統計該活動所有有儲存通話結果的名單數量						
(B)							
無效	統計最後一次通話結果,第一層節點為【無效】的名單數量						
(C)							
可執行名單數	統計名單狀態為【待聯繫】+最後一次通話結果第 1 層節點為						
(D)	【未取得聯繫】+ 最後一次通話結果第 1 層節點為【已取得聯						
-1,15,15.	繁】且第 2 層節點為【待追蹤】的名單數量						
已收件	統計名單送件狀態為【已收件】的名單數量						
(E)	N. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4.						
成功進件	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						
(F) 已取得聯繫	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						
(G)	数据 大型的和米,另一層即經過【UXI分學系】的石學致 量						
執行率(%)	所有已執行的名單數量,除以的分配名單數量						
(H) = (B) / (A)	展示為百分比,四捨五人至小數下 2 位						
接觸率(%)	已取得聯繫的名單數量,除以已執行的名單數量						
(I) = (G) / (B)	顯示為百分比,四捨五人至小數下 2 位						
\-\(\(-\)\-\(\)	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						
成功率(%)	數量						
(J) = (F) / ((B) - (C))	顯示為百分比,四捨五入至小數下 2 位						
	MASS LAWS IN SALES INTERPRETATION AND A PAGE						



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

成交率(%) 統計成功進件的名單數量,除以分配的名單數量 (K) = (F) / (A) 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							
	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							
the state of the s	email 帳號								
查詢條件	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							
• .	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							
	八貝	號】及【中文姓名】							
. 4	通數/天	報表日期當天(系統日期前一天)的電話通數							
	(A)	我父口知道人(尔凯口知用) 人)中国西班数							
,	總通數/月	報表日期當月1號到報表日期累計的電話通數							
	(B)								
		月平均通數統計當月[總通數/月(B)]除以當月營業日天數,四捨五入							
	AVĠ(月)	到整數							
	(C) = (B) / 營業日數	營業日參照電銷系統工作日維護作業(添加營業日判斷排程自 FTP							
		Server 下載營業日資訊並自動更新至工作日維護作業)							
	時數/天	統計報表日期當天的總通話時數(資料取自 eVoice)							
	(D)	顯示為小時,四捨五入到小數下 2 位							
	總時數/月	報表日期當月 1 號到報表日期累計的通話時數							
	(E)	顯示為小時,四捨五入到小數下 2 位							
	AVG(月)	月平均通時統計當月 [總時數/月(E)] 除以當月營業日天數							
	(F)	顯示為小時,四捨五入到小數下 2 位							
	 組別合計	加總顯示同一組別內所有人員的 [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							



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
	中心合計				(A)],[總通數/月(B)],],[AVG(月)(F)] 數據
	合計		示所有人員的 [通數/ヲ ፫(D)],[總時數/月(E)]		月(B)],[AVG(月)(C)], 數據

3.5.6.6. 聯繫成效報表

遊部。		執行人員	名甲數	通过的证券	2 制效数 W	1. 房间距 A 前层结果你	2 2 2 2 AB	接觸率
	1 m d m (* 1 m (* 1 m)	Special Config	≈ }	· 通話結果第 3 將節些 AAA	BAA非商品(定果は過低	ABA 認面關止來與認識	· 通話結果第3層節點 ABB	
	北區信卡一科	Α						i
	ルの種目下一行	B .			<u> </u>	<u> </u>	1	1 1
-trte.	北區信卡一科	小計						
北一區		lc I		•				
	北區信卡二科	D					1	
	北區信卡二科	小計			1			
北一區	小計				1			
		總和						

		欄位說明
Mark assets	12401000	下拉選單,單選
- E- S. F S. Am Par	活動	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
查詢條件		分派時間日期區間選單
	日期區間 	預設值為一個月前到昨天,最多只能查詢三個月內的資料
	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】
	具入[1/件] 	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
查詢結果	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
(需可導出	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
為 xls 格		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
式檔案)	通話結果第 3 層節點	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	陳季霑

3.5.6.7. 聯繫成效報表 (主管)

墨角	和別	執行人員	名單數	新新鲜果虾	加語結果 2.	第1 歷的點 A 加度結果第 加度結果第3 層面點 ABA	2 層節點 AB - 超話結果第 3 周節點 ABB 。	接觸率
	北區值卡一科	Α .						
	元四百十一十	В						
北一區	北區信卡一科	小計						
چه—باد	北區信卡二科	С						
	ル(四百下	D						
	北區值卡二科	小計						
北一區	小計							
		總和						

		欄位說明
	 活動	下拉選單,單選
	/ <u>[] 3/</u>)	下拉選項包含登入人員有參與的自留名單類型活動列表
查詢條件		分派時間日期區間選單
	日期區間 	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
	追 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】
	第11八 員	及【中文姓名】
1. 141 2 14 5	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
查詢結果	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
(需可導出_	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
為 xls 格	er o merk ja ja sessa kelos	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
式檔案)	通話結果第 3 層節點	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	陳季霑

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。



		19 mg			
1	5,649)	2,160	7,809	
į , 2	5,65		2,152	7,809	
3	5,66		2,145	7,809	
4.1	5,672		2,137	7,809	
5	5,680)	2,129	7,809	
6	5,68		2,122	7,809	DAYEMPALAKIR MARKATAN



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

- 3.7.平臺模組
- 3.7.1.系統設定
- 3.7.1.1. 營業日維護

	met moett Mithelmen east Stabilton				i, siyi yardiriliyin sayrisiyai	
2014	年 1 戸 月	(日匯入) :090	0 ~ 1800	(ннмм ~ннмм)	二 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
			厂 1 非工作日	☐ 2 0900~1800	∏ 3 0900~1800	□ 4 非工作E
厂 5 非工作日	厂 6 0900∼1800	□ 7 0900~1800	厂 8 0900~1800	∏ 9 0900~1800	☐ 10 0900~1800	厂 11 非工作E
厂 12 非工作日	□ 13 0900~1800	□ 14 0900~1800	□ 15 0900~1800	☐ 16 0900~1800	∏ 17 0900~1800	门 18 非工作E
厂 19 非工作日	☐ 20 0900~1800	□ 21 0900~1800	□ 22 0900~1800	□ 23 0900~1800	□ 24 0900~1800	厂 25 非工作8
厂 26 非工作日	□ 27 0900~1800	<u> </u>	<u> </u>	厂 30 非工作日	□ 31 非工作日	

● 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

☆ 隱藏條件	②篩選 │ ◎ 重置 ◎ 新增	□ 儲存 ②刪除 3)資料類型設定 / 論。環境變更	键定	
資料編碼:		數據名稱:		man kan minghan) ada a ata man i a anna a santa in anna anna anna anna anna anna an	
資料類型:	性別(客戶資料)	American			
□ 資料編碼	數據名稱	缺省值設定	資料類型	是否默認	描述
[] F	女	, F	性別(客戶資料)	香	
FM FM	其他	FM	性別(客戶資料)	杏	
Пи	男	м	性別(客戶資料)	杏	

● 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	陳季霑

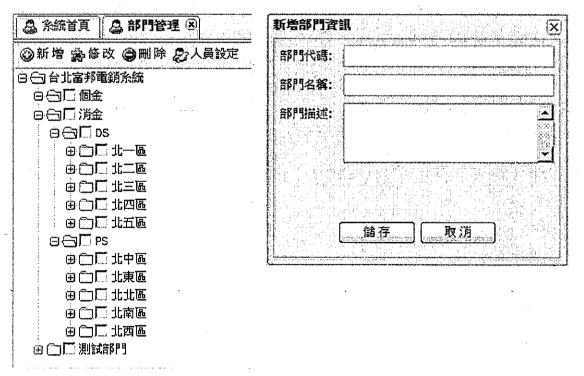
3.7.1.3. 電子公告

→ 陰核條件	}師選:重量 ②新增 □ 储存 ②刪除 pp 詳細設定	
公告主題:	發佈人:	
發佈時間(起):	[3] 發佈時間(止):	O
音序号:	技能組:	
工作組:		•

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	陳季霑

3.7.2.2. 用戶管理

性名:	工號:		- registrating order community	
资料:	角色:		***************************************	
FF9:	技能組:		THE REPORT OF S	
工號 中文名	英文名	分摄	音呼	工作組
			-	
增用戶資訊		eige Court Hebber (beer of Co Brossin and Brossin (beer of Co		erica in es (
		M. C. Carrier (M. C. Carrier)		ىدىندىنىدىنىدىنىدىنىدىنىدىنىدىنىدىنىدىن
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		軟電話密碼:	aridraming and an include and an include an	
帳號:	regin barren britan gent en grand in de	plants (methalo	(Dodge), il plante plan	
登錄系統帳戶:		密碼:		
狀態: 在職		☑ 九	許修改密碼	
角色:		性別:	X ·	
工作組:	IX Care	技能組:		t de synt Paratayan
音图79:		職務:		
默認工作模式:		當前分機位置:	1	
帳號建立日期:		帳號關閉曰期:		
	Limina de la companya del companya del companya de la companya de			

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	陳季霑

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

△ 条統首頁	& 角色設定 区	
☆ 隱藏條件	\$\$\$\$\$	
角色代碼:		gare (marii) ara ara a an a an a a a a a a a a a a a
角色名稱:		
□ 角色代碼	角色名稱	角色描述

角色設定->許可權設定->test	
[] 儲存」重置	\$
白白系統許可權列表	
○○□□功能導航	
○○□ 客戶回訪	
○○□○名單管理	
由 广 ☑ 名單分派回收	
由□☑名單匯入	
由 🗀 🗀 名單拆分	
由 □ 区 調閱和發佈	
田 □ ☑ 問卷管理	W. C.
○○□ 客戶回訪	
电 〇 一人員撥打情況	
由 二 名單查詢	
由□区客户10查詢	
由 □ 区 電話作業	
由 〇 梵約查詢	
□□□活動設定	å Š
田 🗀 🗔 欄位管理	93
由 二 活動設定	
中门区 通铁丝里铅定	
	🗌 自動儲存

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	陳季霑

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

任務時間設定 開始日期: 2013-11-28	任務名稱	任務類型	開始時間	結束時間	任務描述	任務描述
開始日期: 2013-11-28 □ 開始時間: 11:15 ★	· 阿問設定					
吉東日期: 日	N. 144 (1.17)					
每天	Na in the same	2013-11-28		wateliania ilakisi kund i 190		
- 接天改定 ● 每天	王務頻率:	每天				
◎ 每天						
	@每	₹				
	The state of the s	and an interpretation of the state of the st	akkingi kichica kichica kongreta in manana mananga anakhica ana	hamman an a	nagend no amazonoldrosoppenniupos	

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	陳季霑

3.7.4.安控報表

3.7.4.1.使用者清單報表

	سبب م محاسب		ر رائد والشو						0.547	l grit		2	
異工	椒							狀態)- 正常	l y			
182	191 - 19	有		٧.				科別 -	所有	*			萱龍 清隆
													属出Excel
	顯示结果		# .)	两 1546美	示解真容・果ま	100至·共刊16页)			上一頁(nex I ya	۲-X	at the formations
	英工块效	姓名	状態		模UUFA	裁技其勤人黃	最後異動時間	夜依人勇	. 夜核時間	7			
	000003	林林三		ALL 條碼列印 主管		012345	2012/02/24 11:51:57	014314	2012/10/09 16:27:2	20			

		欄位說明
	員工編號	文字方塊
查詢條件	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
	員工編號	
	姓名	
查詢結果	狀態	
(需可導出	角色	顯示指定使用者帳號所有具備的角色名稱
為 xis 格	最後異動人員	顯示最後異動人員員工編號
式檔案)	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

馬工統就 857291]				9134	Foundates	19°1 (marriagness	rests	
R5/1391	・所有						A.51	2013/11/14	[_F]_[Z014/01/27		
							•	科別 ・所有	×	Ť	蓝龍 演奏
											置出Exa
調示は	古果	(共有 2年)	果•舞]	[編示 1003	・共有	!)()			上 — 其(現在第1.文質	T-
長工	100 注	2 86°191	絘	権限明細	期人	美勤時間	茂核人員	夜 核時間	具動內容		
BY20	001 BY2	001 清金作業管	里路 正月	C ALL	870870	2013/11/18 17:14:42	B12001	2013/11/18 17:15:37	/修改(宏语复数)		
BY20	002 BY2	002 清金作業管	THE TER	ALL	BY2001	2013/11/18 17:32:49	870970	2013/11/18 17:33:1:	修改(密碼重設)		

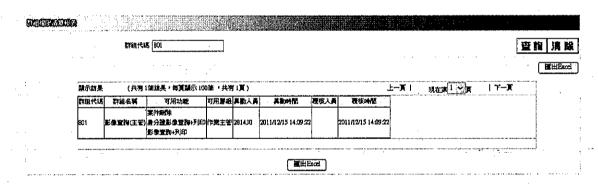
		欄位說明
查詢條件	員工編號	文字方塊



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	陳季霑

	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	
查詢結果	狀態	
(需可導出	角色	顯示指定使用者帳號所有具備的角色名稱
為 xls 格	異動人員	顯示異動人員員工編號
式檔案)	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



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



客户代號	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

3.7.4.4.使用者登入登出報表

再工填 致]			受入時	2014/01/27	2014/01/27	3	
RS(*181 -)	有	¥]			Ħ	別・所有	Y,		遊 :
單示結果	ે (‡	・育 2至級	果・毎	真離示 100筆 4共有	11頁)			上一頁(现在第 ¹	下一頁
著作り作を	部門名稱	異工紙数	姓名	登入時間	登出時間	登入位置				
162	消金資訊器	170798	姓元和	L 2014/01/27 18:01:29		WEB登入				
162	消金資訊發	170798	姓元精	L 2014/01 <i>0</i> 27 10:32:45	2014/01/27 11:18:0	1 WEB投入	-d-dadd-1lanks-lan			
102										

		欄位說明
	員工編號	文字方塊
木端放供	部門	顯示部門管理作業組織圖
査詢條件	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
-	部門代碼	
	部門名稱	
查詢結果	員工編號	
(需可導出	姓名	
為 xls 格	登入時間	格式為 YYYY-MM-DD HH24:mm:SS
式檔案)	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



ſ	客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
ĺ	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

3.8. 資訊服務區

TRAN	123 <u>45</u>	PRINCE
3 系統首頁	公告查看区	
	12345	
	14-02-10 00:00 14-02-10 23:45	
12345		
	登佈人:管理员	
	登佈日期: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	陳季霑

4. 非功能性需求

4.1. 安控需求

4.1.1.密碼安全性原則

密码安全原则改定(Password Composition with Security Anlagen)

(若有系統使用/非人員蛋入使用之機號無法選錯以下設定,請依帳號屬性及最高推限管理程序交由相關資管或安 拉人員管理)

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 密码長度是否設定大於6码(含)以上。

密码長度領至少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。(系統專用密稿不在此限)

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,便鎮定帳號。

总符合下列事项要求:

- A. 於登入系統時,密碼輸入錯誤途五次(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. 和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。

容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 密碼不得為易請知內容(如:1111、1234等)。

容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 密碼內容不得鈍為數字或英文。

容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經式中(透過經式界面或檔案設定或檢檢經式)。
- 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 容碼之傳輸、儲存, 总使用公認足夠安全強度之加密演算法。

密码於傳輸過程、踏存在檔案/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開發資料庫預存程序中寫入特定帳號之諮碼。

在應用系統程式渦中,不可存在特定的存取機號,如有需要使用特定存取機號、IP,則須速過程式介面或檔案(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. 程式委外間發,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。



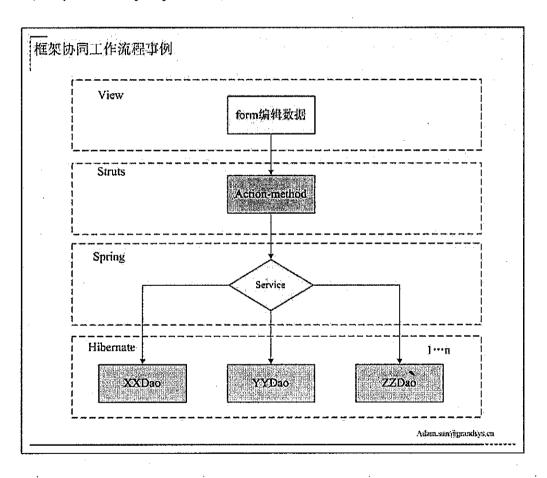
客戶代號	Fubon	客戶名稱	台北富邦銀行	版次/日期	V1.3 /20140224
專案代號	TW-1211-0068	專案名稱	消金電話行銷系統	填表人	陳季霑

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	陳季霑

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	陳季霑

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	陳季霑

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

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