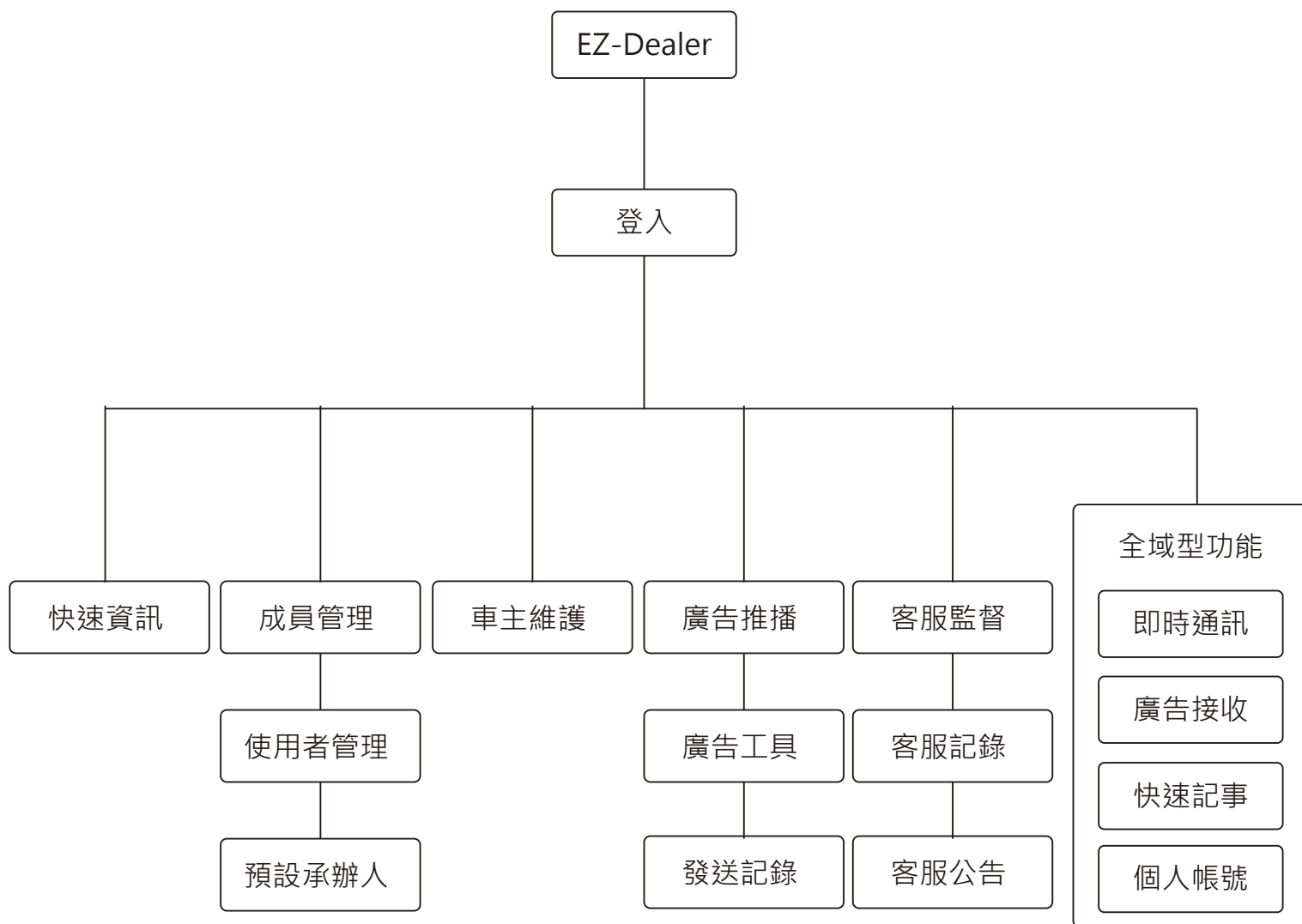


# EZ-Dealer 後台網站 Use Case v1.1.0

2014-12-16

完整使用流程初版。

# EZ-Dealer 網站架構說明



**快速資訊：**提供類似儀表板(Dashboard)的功能，將重點資訊快速的顯示在網頁上。

**成員管理：**包括使用者管理和預設承辦人兩個子功能，使用者管理是設定使用EZ-Dealer的用戶資料和帳號權限；預設承辦人可以設定客服、業代等服務管道的主要負責人。

**車主維護：**提供管理和維護車主資料功能。

**廣告推播：**包括廣告工具、發送記錄兩個子功能，廣告工具提供廣告所需的編輯表格；發送的廣告會保存在發送記錄中。

**客服監督：**包括客服記錄和客服公告兩個子功能，專門提供客服部門管理者使用，可以監督部門員工與客戶的即時通訊內容，或是發送部門宣導公告等資訊。

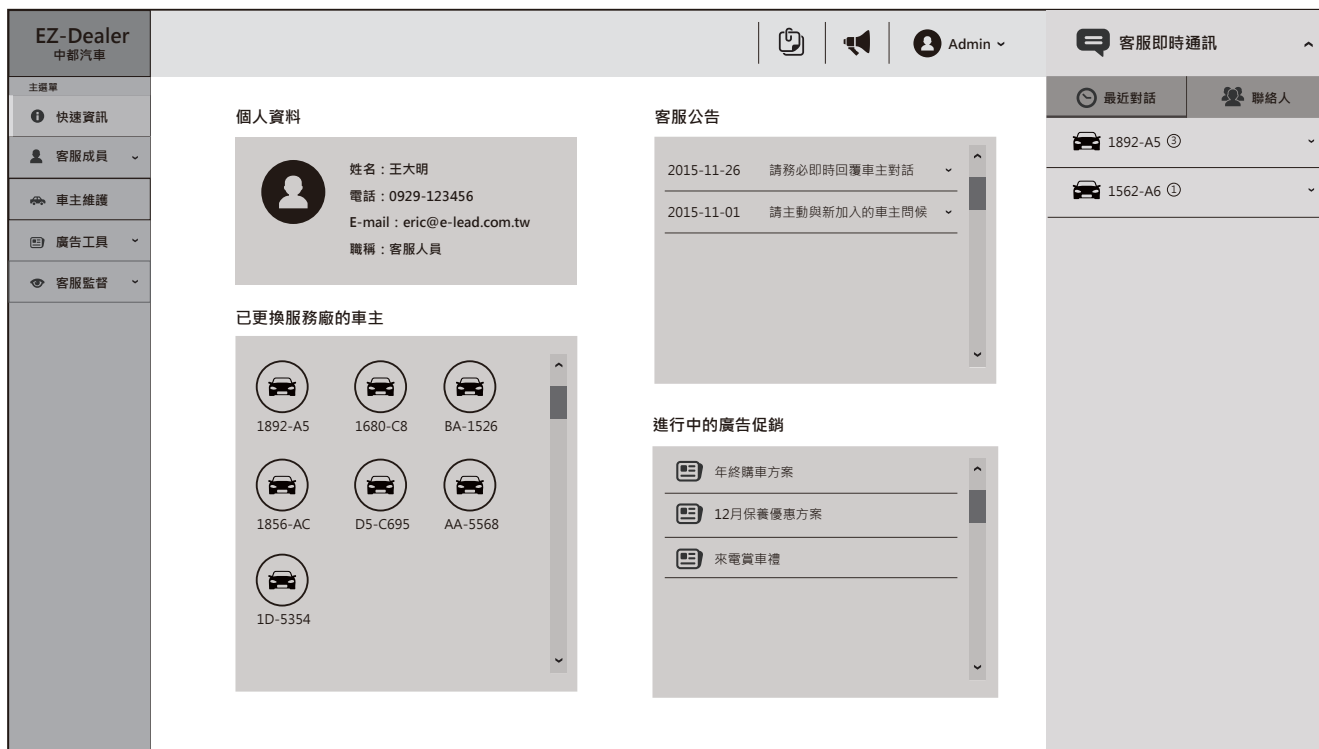
**全域型功能：**包括(1)即時通訊-用來與車主客戶通訊功能 (2)廣播通知-可收到車廠所發出的廣告和其他系統的通知 (3)快速記事-提供客服人員快速的筆記功能，隨時掌握客戶反應的問題 (4)個人帳號-提供基本資料或是密碼修改等功能。

# 登入EZ-Dealer

使用EZ-Dealer需要登入帳號密碼，替車廠建立這個平台時，可依需求提供1組最高權限的管理員帳號密碼，並由網站管理原先行登入，並建立可以使用此平台的使用者帳號密碼，後續使用者便依此帳密登入。



輸入帳號密碼後，按下登入。



登入後，起始畫面在快速資訊頁(說明請參照P6)。

## 忘記密碼

登入時如果忘記密碼，可透過輸入e-mail後，發送給管理員核對並寄送密碼。



The image shows a login form titled "EZ-Dealer". It contains the following elements:

- A title "EZ-Dealer" at the top.
- A text input field with a person icon and the placeholder text "請輸入帳號".
- A text input field with a key icon and the placeholder text "請輸入密碼".
- A checkbox labeled "記住帳號" (Remember account).
- A link labeled "忘記密碼?" (Forgot password?) with a hand icon pointing to it.
- A "登入" (Login) button at the bottom.

忘記密碼時，可按下「忘記密碼」。



The image shows a dialog box titled "EZ-Dealer" with a sub-title "忘記密碼" (Forgot password). The dialog box contains the following elements:

- A close button (X) in the top right corner.
- Text: "請填入公司用的e-mail，將會請求網站管理員發送密碼函至您的信箱。" (Please enter the company email, we will request the website administrator to send the password to your mailbox.)
- A text input field with an envelope icon and the placeholder text "請輸入E-Mail".
- A "確定" (Confirm) button with a hand icon pointing to it.

彈出輸入框，填寫使用者公司用的e-mail，按下確定。

續上頁



The image shows a login form for 'EZ-Dealer' centered within a large rectangular frame. Above the form is a grey notification bubble containing the text '密碼請求已發送'. A curved arrow points from this bubble to the text '三秒後消失' located to its right. The login form itself has a white background and rounded corners. At the top of the form is the title 'EZ-Dealer'. Below the title are two input fields: the first is labeled '請輸入帳號' with a person icon, and the second is labeled '請輸入密碼' with a key icon. Below these fields are two options: a checkbox labeled '記住帳號' and a link labeled '忘記密碼?'. At the bottom of the form is a grey button labeled '登入'.

彈出「密碼請求已發送」的通知，三秒後消失。

## 輸入的帳號或密碼錯誤

登入時輸入帳號密碼錯誤，會顯示提示訊息。



The image shows a login form titled "EZ-Dealer". It contains two input fields: the first for a phone number with the value "0929793593" and a person icon, and the second for a password with the value "\*\*\*\*\*" and a key icon. Below the password field are two links: "記住帳號" (Remember account) with an unchecked checkbox, and "忘記密碼?" (Forgot password?). At the bottom is a grey button labeled "登入" (Login). A hand icon is pointing to the "登入" button.

輸入帳號密碼後，按下登入。



The image shows the same "EZ-Dealer" login form as above. The password field is now empty. Below the "登入" button, there is a red error message: "⊕ 帳號或密碼錯誤，請重新輸入" (Account or password error, please re-enter). A hand icon is pointing to the password input field, with a label "清空密碼欄位" (Clear password field) next to it.

如果遇到帳號密碼錯誤的情況，會在輸入框下方顯示提示訊息。

## 快速資訊-頁面說明

快速資訊頁面為EZ-Dealer起始頁，讓使用者登入後，就可以馬上看到目前客服的狀況。內容分成個人資料、客服公告、已更換服務廠的車輛、進行中的促銷廣告等四個區塊。

The screenshot displays the EZ-Dealer dashboard interface. On the left is a navigation menu with options like '快速資訊', '客服成員', '車主維護', '廣告工具', and '客服監督'. The main content area is divided into four sections: '個人資料' (Personal Information) for staff member Eric Wang, '客服公告' (Customer Announcements) with two recent messages, '已更換服務廠的車主' (Owners who have changed service centers) listing seven vehicles, and '進行中的廣告促銷' (Ongoing Promotions) listing three campaigns.

個人資料：

顯示客服人員的相關資訊，包括名稱、電話、Mail、職稱

客服公告：

客服部門的主管，可透過網站平台發佈公告或宣導，並顯示在快速資訊頁面，讓所有部門成員都可以看到。

已更換服務廠的車主：

已更換服務廠的車主將無法收到EZ-Dealer發送的訊息或廣告，此處保留已更換服務廠的車主，方便查看車主資料，可透過其他管道聯繫。

進行中的廣告促銷方案：

列出所有還在活動期限的促銷廣告清單。

# 快速資訊-客服公告

進入快速資訊頁面會刷新公告內容，有新的公告會顯示在列表中。客服公告以時間新到舊排序，如果置頂公告則顯示在列表最上方。

個人資料

姓名：王大明  
電話：0929-123456  
E-mail：eric@e-lead.com.tw  
職稱：客服人員

已更換服務廠的車主

1892-A5 1680-C8 BA-1526  
1856-AC D5-C695 AA-5568  
1D-5354

客服公告

2015-11-26 請務必即時回覆車主對話  
2015-11-01 請主動與新加入的車主問候

進行之中的廣告促銷

年終購車方案  
12月保養優惠方案  
來電賞車禮

點選公告的文字連結，可查看公告的詳細內容。



再次點選收起詳細內容

個人資料

姓名：王大明  
電話：0929-123456  
E-mail：eric@e-lead.com.tw  
職稱：客服人員

已更換服務廠的車主

1892-A5 1680-C8 BA-1526  
1856-AC D5-C695 AA-5568  
1D-5354

客服公告

2015-11-26 請務必即時回覆車主對話  
為了提升客服品質處理，請在30分鐘內回覆客人問題，以確保效率。  
發佈者：客服經理  
2015-11-01 請主動與新加入的車主問候

展開

進行之中的廣告促銷

年終購車方案  
12月保養優惠方案  
來電賞車禮

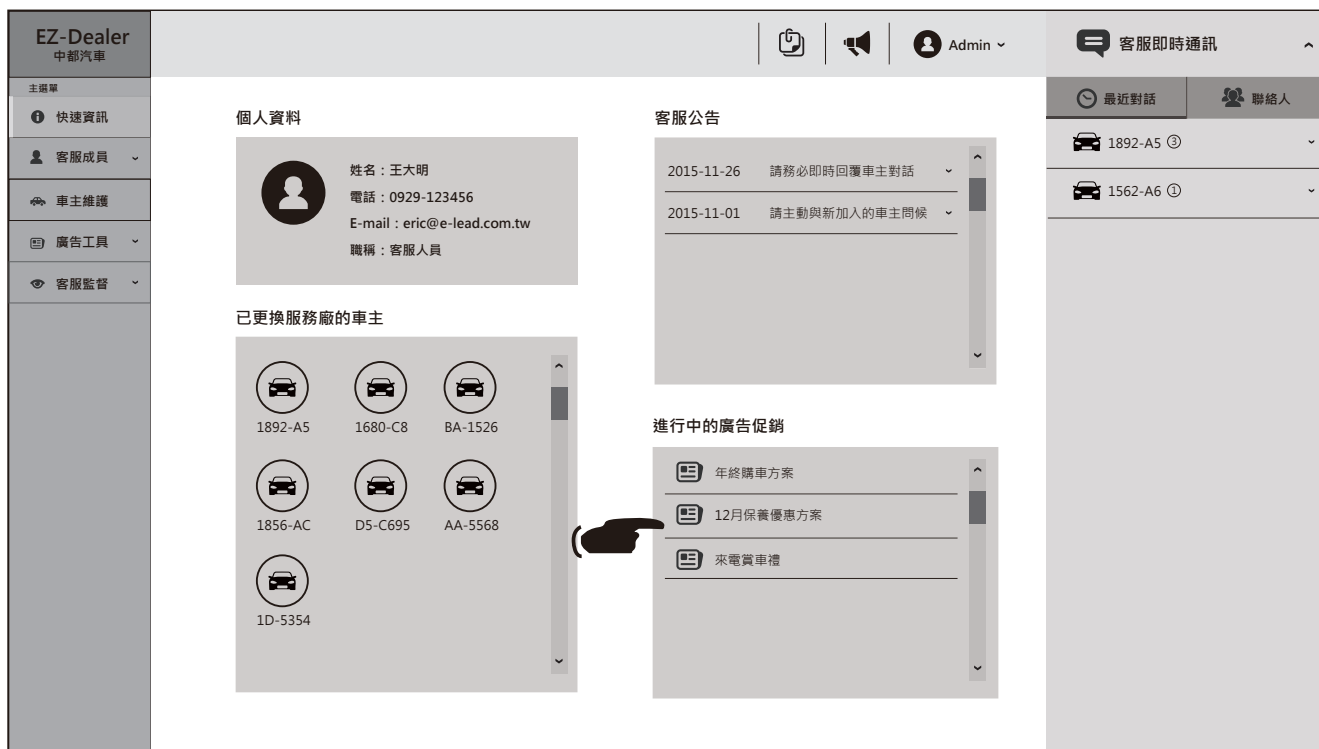
點選其他公告，則將原先開啟的公告收起再展開新點選的公告。

查看公告的詳細內容。



## 快速資訊-進行中的廣告促銷

公司內部所發佈的促銷廣告還在活動期限內，就會在快速資訊中顯示，方便客服人員清楚明瞭現有活動內容。



點選廣告促銷的列表。



彈出廣告內容。

## 快速資訊-已更換服務廠的車輛

某位客服人員所承辦的車主客戶，如果已更換服務廠，就會顯示在快速資訊中的已更換服務廠的車輛列表。如果車主已更換服務廠後，會將系統內的車主維護、客服即時通訊的聯絡人、對話記錄都清除。

The screenshot shows the EZ-Dealer system interface. On the left is a navigation menu with options like '快速資訊', '客服成員', '車主維護', '廣告工具', and '客服監督'. The main content area is divided into several sections: '個人資料' (Personal Information) for user '王大明' (Wang Daming), '客服公告' (Customer Announcements) with dates and messages, '已更換服務廠的車主' (Owners who have changed service centers) displaying a grid of vehicle cards with license plates (1892-A5, 1680-C8, BA-1526, 1856-AC, D5-C695, AA-5568, 1D-5354), and '進行之中的廣告促銷' (Ongoing Advertising Promotions) with items like '年終購車方案' and '12月保養優惠方案'. A hand cursor is pointing to the 1892-A5 vehicle card.

點選已更換服務廠的車輛。

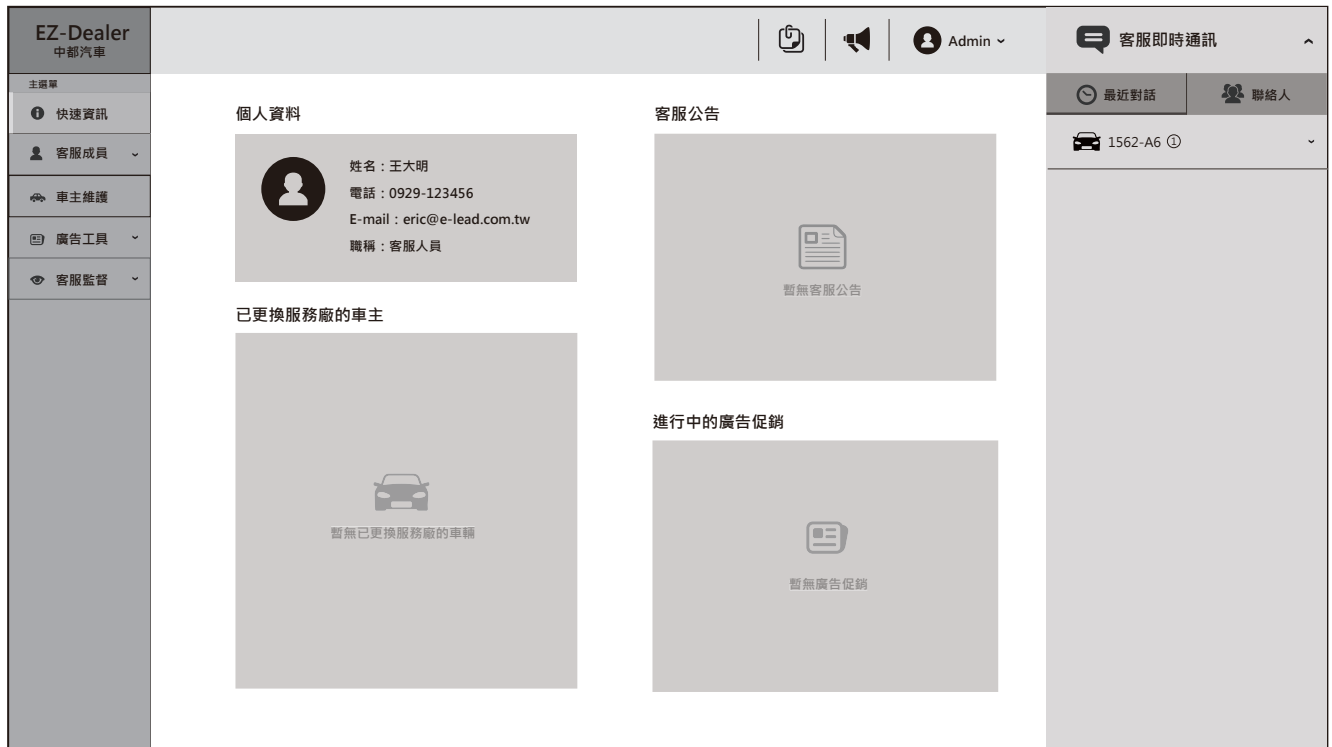


This screenshot shows the same interface as above, but with a modal window titled '查看車主資料' (View Owner Information) open over the vehicle card for license plate 1892-A5. The modal contains the following information: '車機序號: 123445874AF51', '車機型號: EL-817', '車牌號碼: 1892-A5', '購買車款: Clot Plus', '車主姓名: 紀成達', '交車日期: 2014-12-09', and '車主電話: 0929-123456'.

彈出車主的相關資料。

# 快速資訊-空資料提示

快速資訊中的新增車輛、客服公告、提醒處理如果沒有資料顯示時，需要有對應的圖片和文字提示。

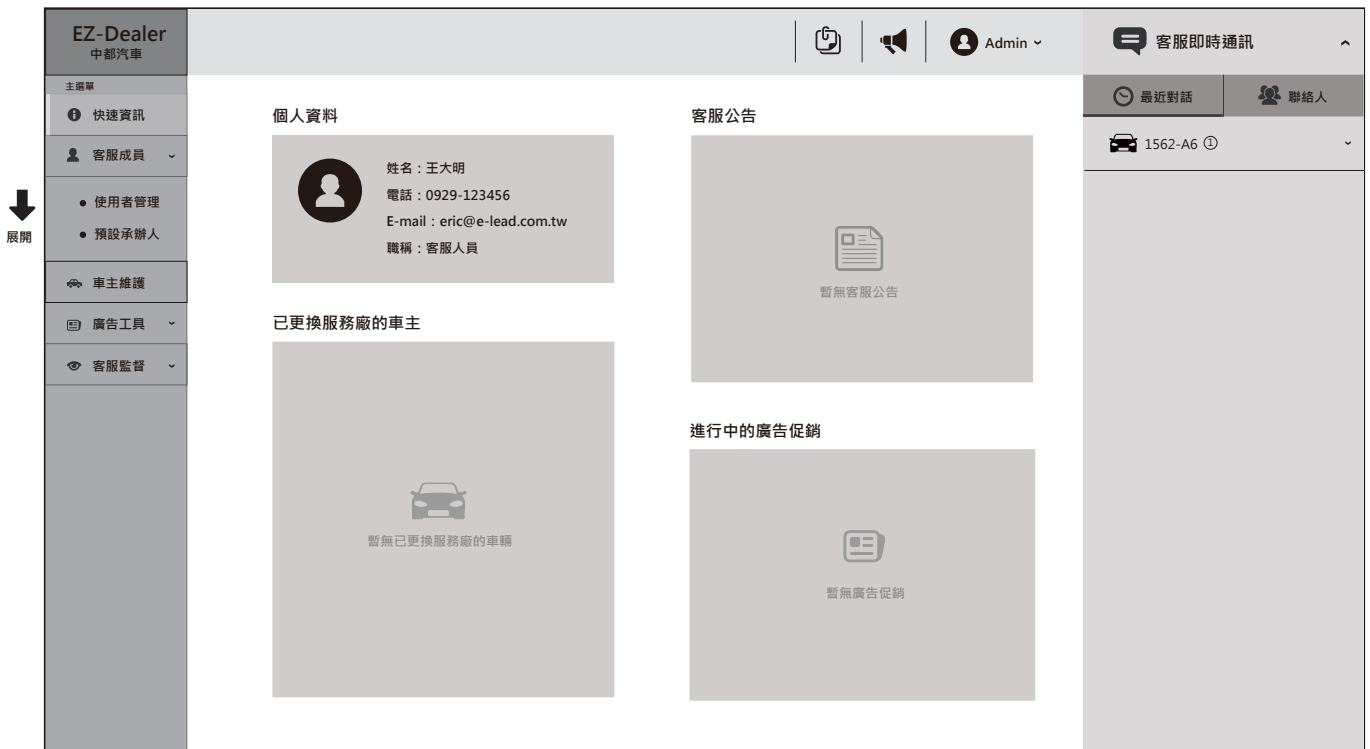


# 導航列-階層選單

EZ-Dealer網站的導航列，客服成員、廣告工具、客服監督採階層式選單設計，點選後展開子選項。



點選客服成員選項。



點選後，選單向下展開，點選子選項後才切換頁面。

# 使用者管理-頁面與互動說明

此頁面為管理EZ-Dealer網站的使用者用戶資料與權限，網站的管理者可以自行新增、編輯、刪除使用者帳號的資料。

預設畫面：列表預設以人名筆畫或字母排列。

The screenshot shows the 'EZ-Dealer' user management interface. The left sidebar contains navigation options: 主選單, 快速資訊, 客服成員 (with sub-items: 使用者管理, 預設承辦人), 車主維護, 廣告工具, and 客服監督. The main content area is titled '使用者管理' and includes buttons for '+ 新增使用者', '編輯資料', and '刪除資料'. A search bar is labeled '搜尋使用者資料...'. Below these is a table with columns: 職稱, 姓名, 電話, 員工號, E-Mail, and 建檔日期. A single row is visible with the name '王大明'. Annotations include: '全選框' pointing to the checkbox in the first column; '單選框' pointing to the checkbox in the second column; '姓名欄位可點選查看內容，滑鼠滑入時會有underline' pointing to the name '王大明'; and '項目欄位可點選變更排序方式' pointing to the table header area.

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23

滑鼠滑入使用者列表項目的狀態

This screenshot shows the same interface as above, but with a mouse cursor hovering over the row for '王大明'. The row is highlighted in grey. Annotations include: '滑鼠滑過的項目會呈現highlight效果' pointing to the highlighted row; and '滑鼠滑入顯示單筆編輯和刪除按鈕，滑出感應範圍則消失。' pointing to the edit and delete icons that appear in the row when hovered over.

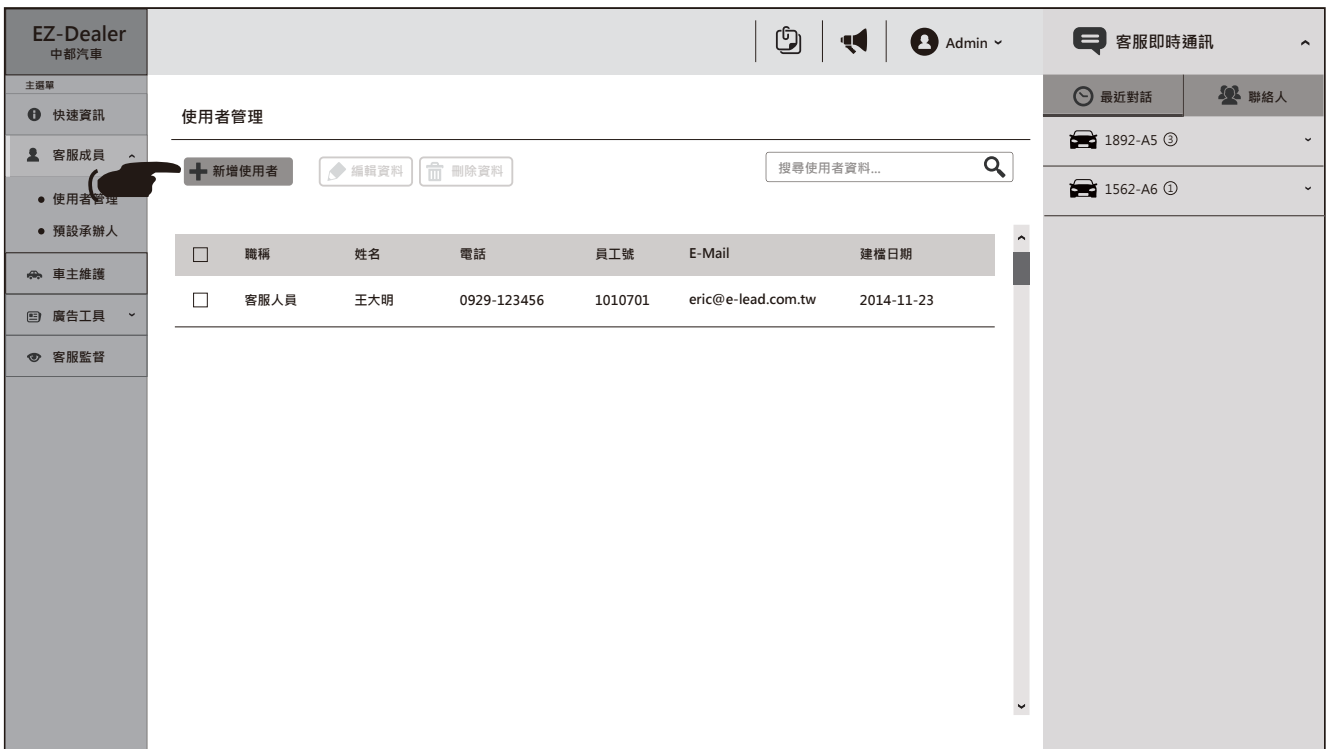
<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23

滑鼠點選使用者列表項目的勾選狀態

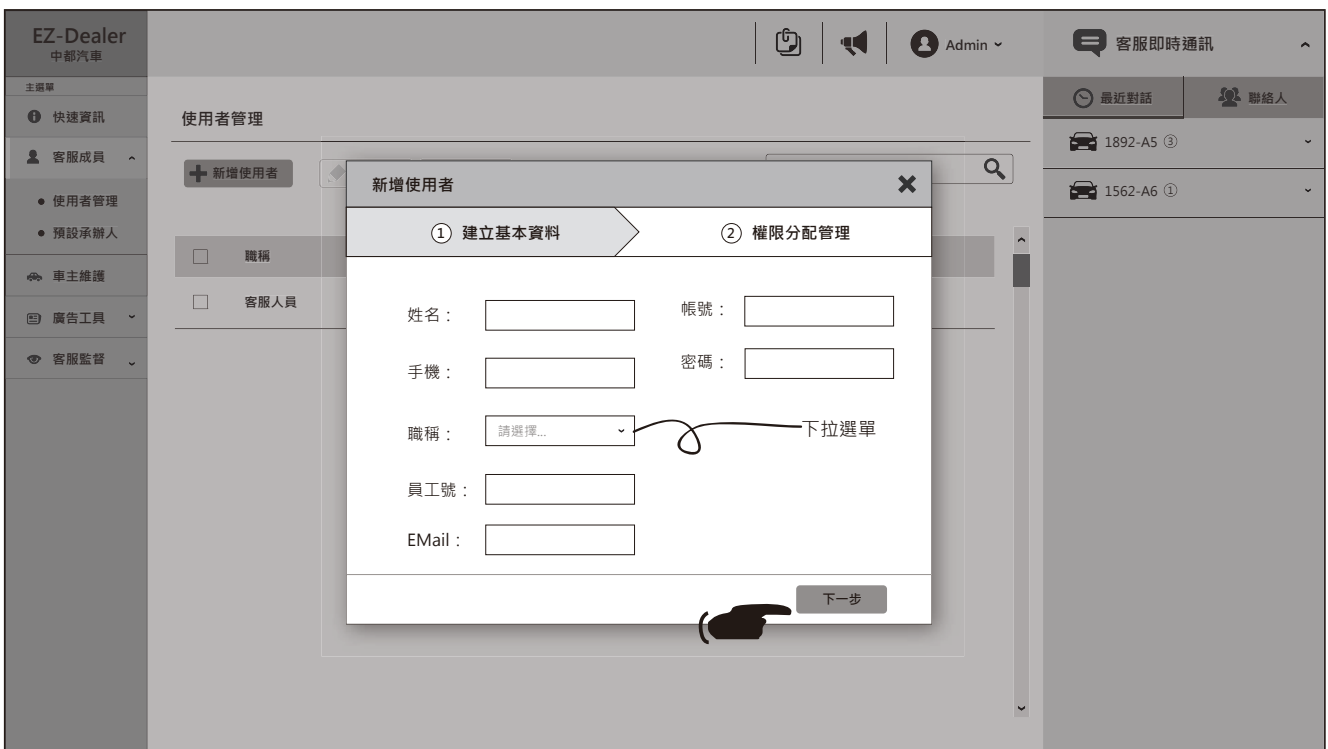
The screenshot shows a web application interface for 'EZ-Dealer' (中郵汽車). The main content area is titled '使用者管理' (User Management). It features a table with columns: 職稱 (Title), 姓名 (Name), 電話 (Phone), 員工號 (Employee ID), E-Mail, and 建檔日期 (Creation Date). The first row is selected, and a mouse cursor is hovering over it. A callout box points to the selection state with the text: '滑鼠點選的項目空白處會被勾選，背景也會highlight' (When a mouse clicks on the blank space of an item, it will be checked, and the background will be highlighted).

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期		
<input checked="" type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23		

# 使用者管理-新增使用者



點選新增使用者。



輸入使用者資料，帳號密碼可讓各車廠依照公司的習慣建立，例如某公司使用電話當帳號，預設密碼用工號。帳號格式可用小寫英數字，"-", "\_", "."；密碼可用小寫英數字，6~8碼。

為了方便網站管理員容易設定，職稱可預先帶入相關權限的設定，例如職稱區分為客服、技師、業務、主管，客服預設客戶服務的權限，主管預設所有功能的權限。

續上頁



功能	項目	許可權
成員管理	使用者管理	<input type="checkbox"/>
	預設窗口	<input type="checkbox"/>
車主維護	編輯車主資料	<input type="checkbox"/>
	廣告推播	<input type="checkbox"/>
廣告推播	廣告工具	<input type="checkbox"/>
	發送記錄	<input type="checkbox"/>
客戶服務	查看所有客戶	<input type="checkbox"/>
	僅查看自己的客戶	<input type="checkbox"/>

可以對權限做更細部的設定。

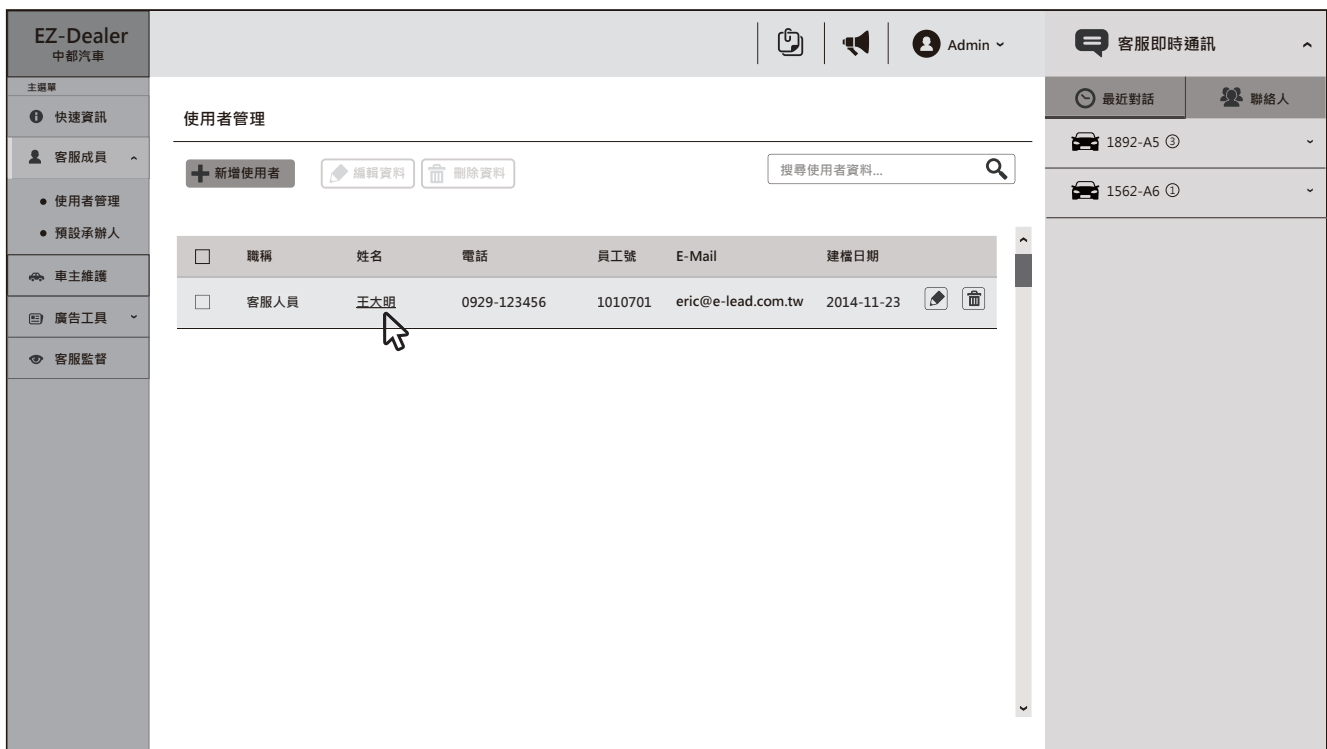


職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期	
<input type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23
<input type="checkbox"/>	客服人員	李大同	0920-123555	1010702	kevin@e-lead.com.tw	2014-11-24

新增使用者完成，彈出提示訊息。



# 使用者管理-查看使用者



點選使用者姓名。



彈出使用者資訊框，可查看資料。點選使用權限可查看更多權限資料。

續上頁



功能	項目	許可權
成員管理	使用者管理	✓
	預設窗口	✓
車主維護	編輯車主資料	✓
廣告推播	廣告工具	✗
	發送記錄	✗
客戶服務	客戶即時通訊	✓

查看使用者權限。點選服務車主可以查看這名人員所服務的車主列表。

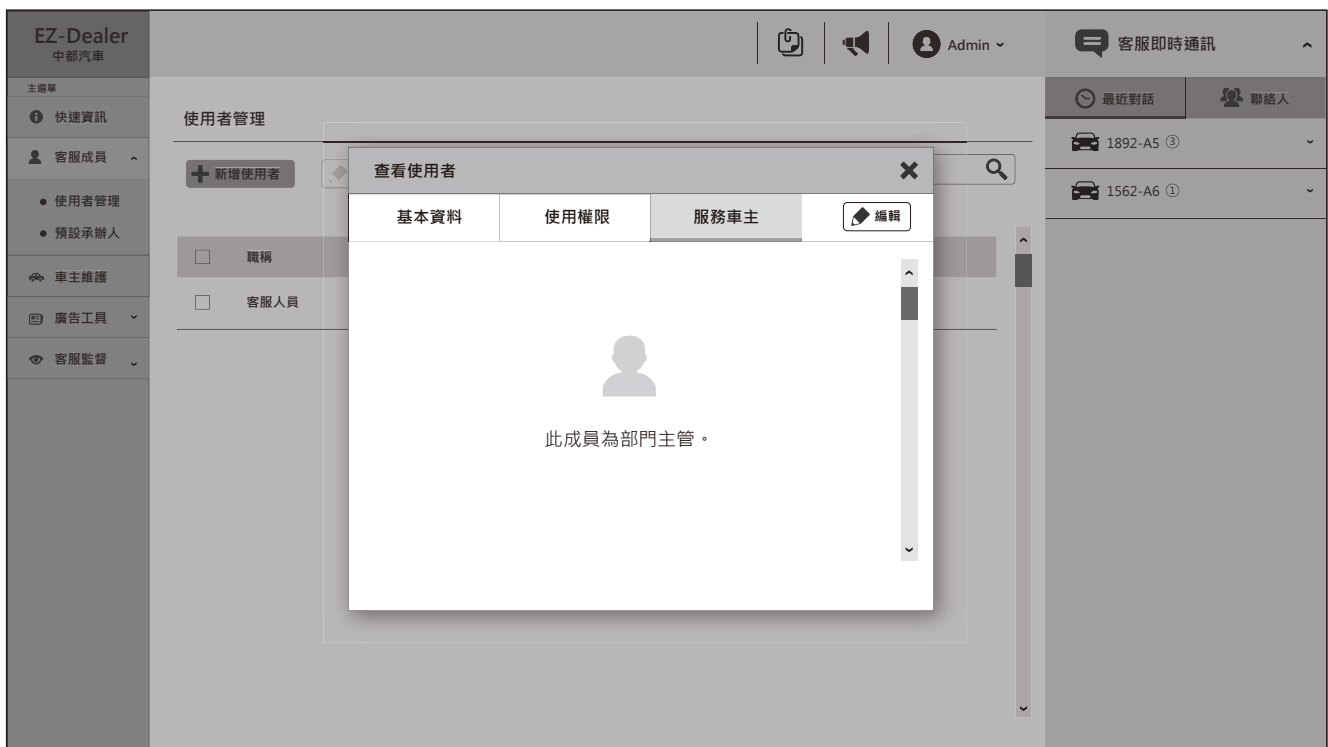
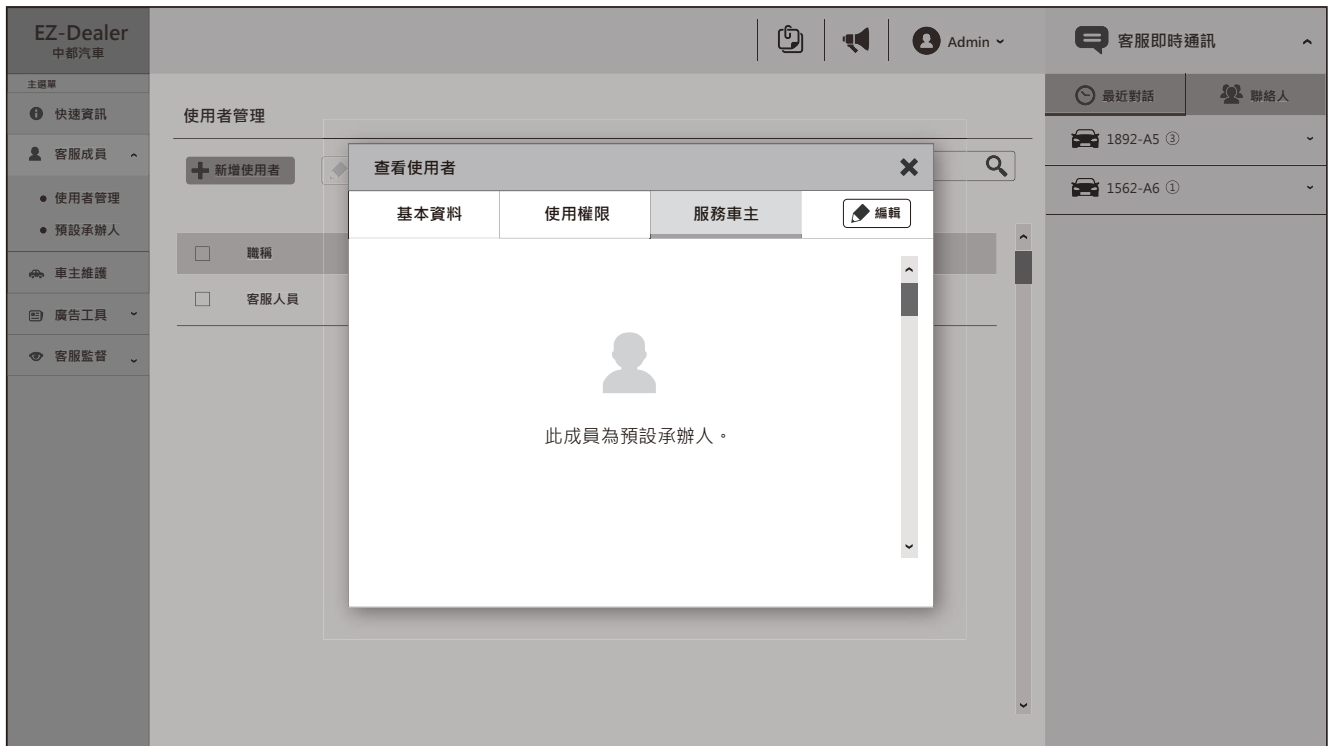


車主姓名	車牌號碼
紀OO	1892-A5
李OO	1892-A5
王OO	1892-A5

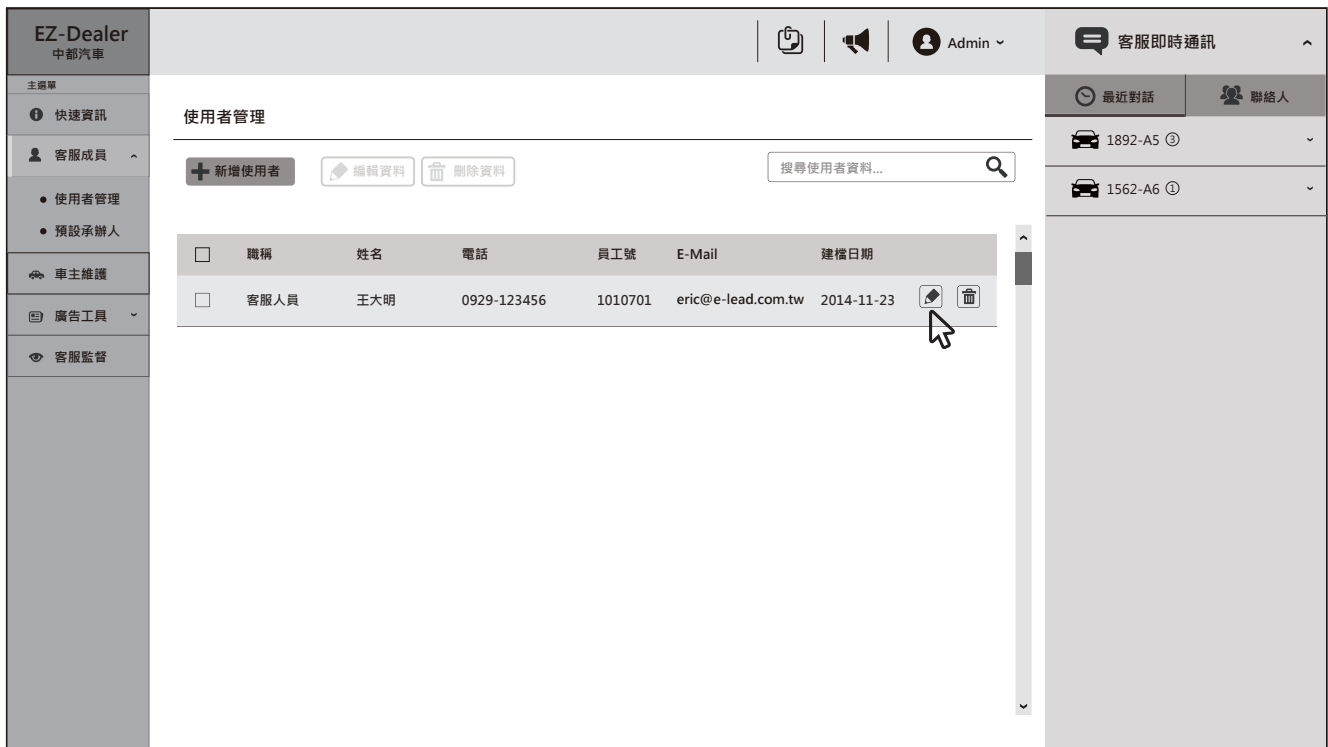
顯示這名人員所服務的所有車主清單。

## 使用者管理-查看使用者所服務的車主(預設承辦人或主管)

如果查看的人員是預設承辦人或主管，則不顯示車主清單。



## 使用者管理-編輯使用者資料與權限



滑鼠滑入後，點選使用者列表項目的編輯按鈕。



彈出編輯視窗編輯，可編輯使用者基本資料。點選使用權限可編輯權限資料。

續上頁



功能	項目	許可權
成員管理	使用者管理	<input type="checkbox"/>
	預設窗口	<input type="checkbox"/>
車主維護	編輯車主資料	<input type="checkbox"/>
	廣告推播	<input type="checkbox"/>
廣告推播	廣告工具	<input type="checkbox"/>
	發送記錄	<input type="checkbox"/>
客戶服務	客戶即時通訊	<input type="checkbox"/>

編輯使用者權限。編輯後按下完成按鈕。



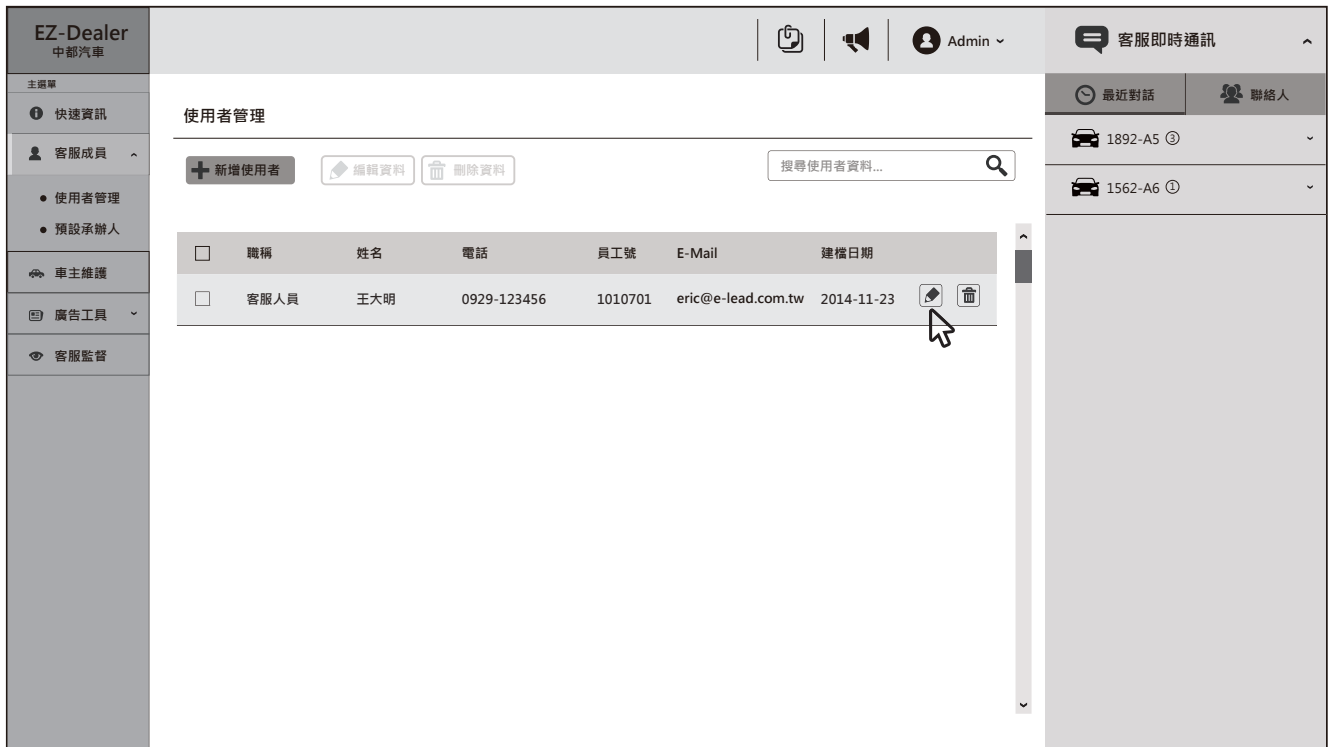
職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
□ 客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23

編輯使用者完成，彈出提示訊息。

## 使用者管理-編輯使用者所服務的車主清單

編輯使用者時，可將該人員名下所指派服務的車主，重新指派給其他同職務的人員。

服務人員指派變動後（假定為管理者做的變更），被變更的人員和被指派的人員就會在EZ-Dealer 中收到廣播通知（網頁參考P111，手機流程需補上），車主端也會在手機和車機上收到通知(eLeaderive和車機車主服務流程需補上）。



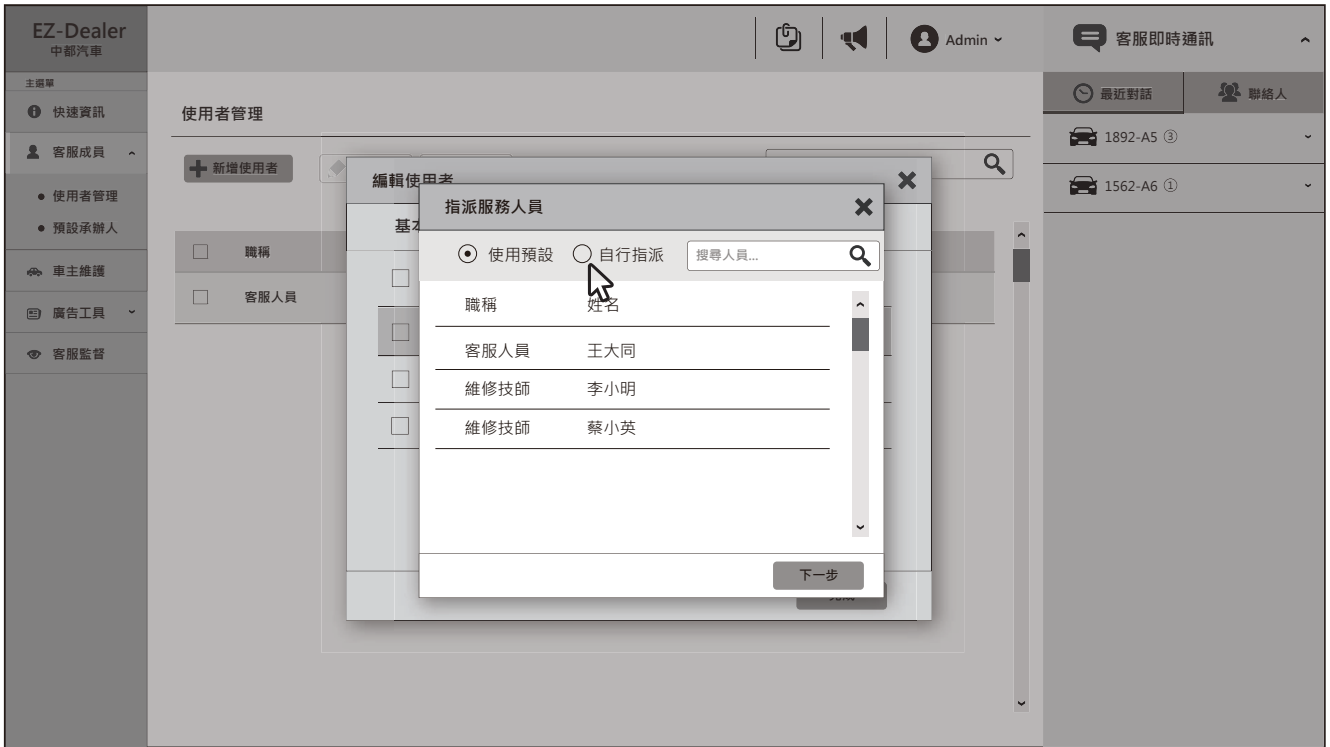
滑鼠滑入後，點選使用者列表項目的編輯按鈕。



彈出編輯視窗編輯後，切換到服務車主的頁籤，可單筆或多筆重新指派服務人員。

如果此成員為預設承辦人則不顯示服務車主清單，也無法提供編輯(參考P18)。

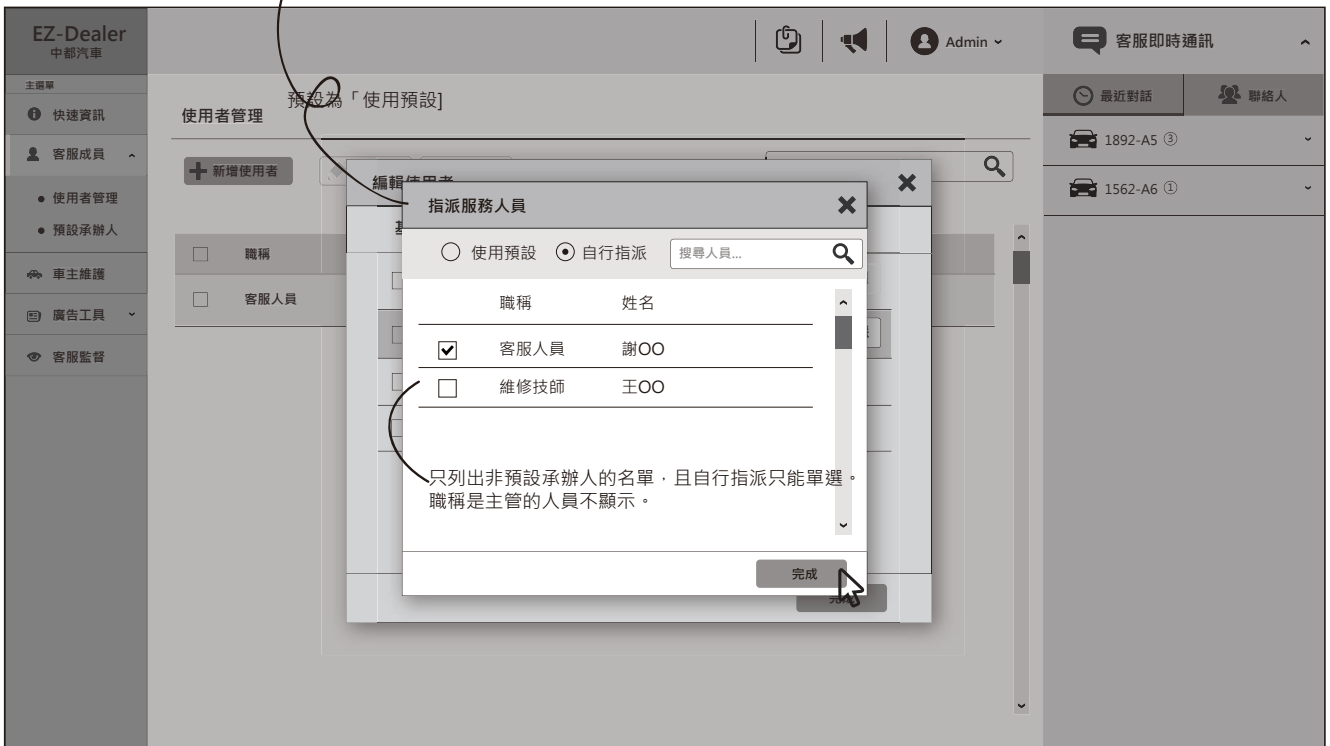
續上頁



按下重新指派按鈕會彈出指派服務人員視窗，預載為「使用預設」選項。點選「自行指派」可以手動指定服務人員。



列表依照所編輯人員的職稱顯示，例如編輯的人員是客服人員，可選擇指派的人員就只列出客服人員管道的人。



切換「自行指派」選項，可選擇一名服務人員。勾選後按下完成按鈕。

續上頁



基本資料	使用權限	服務車主
<input type="checkbox"/> 車主姓名	車牌號碼	重新指派
<input type="checkbox"/> 紀OO	1892-A5	已重新指派謝OO
<input type="checkbox"/> 李OO	1892-A5	
<input type="checkbox"/> 王OO	1892-A5	

確認後按下完成，此時套用變更後的指派人員。



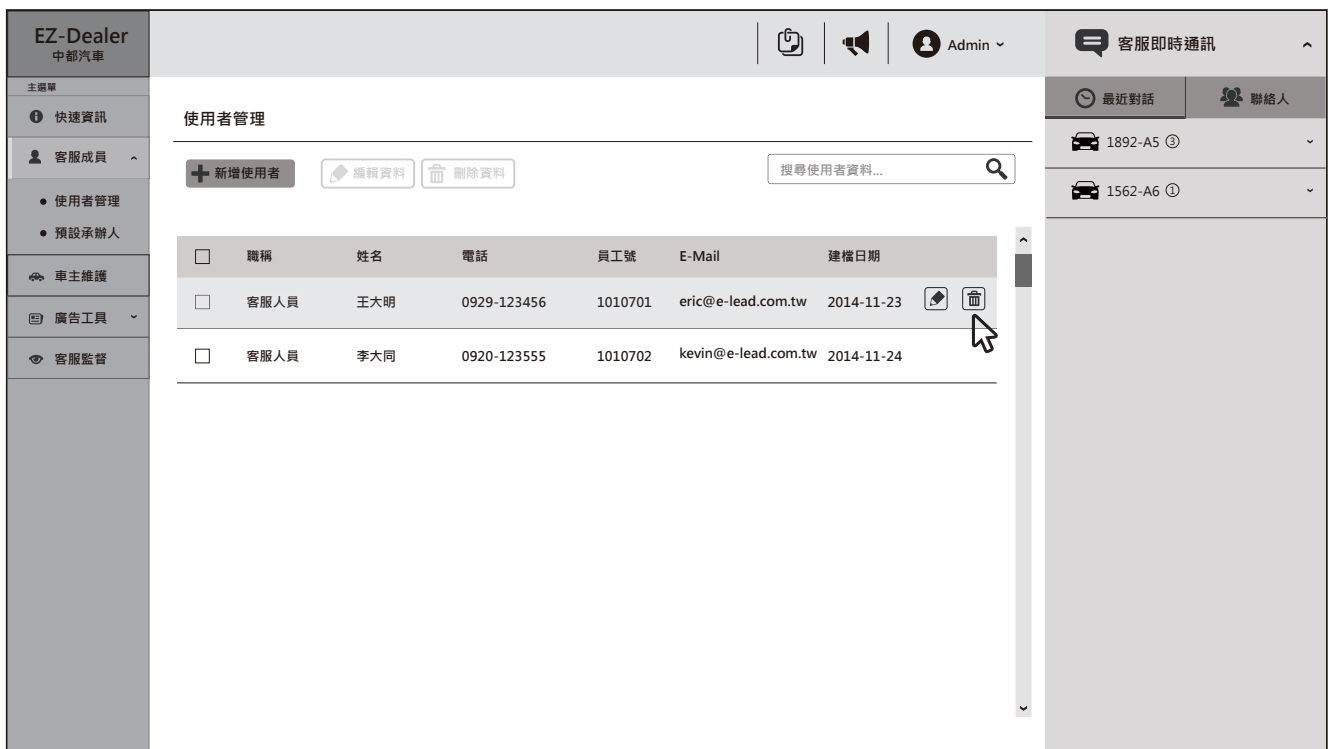
職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input type="checkbox"/> 客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23

編輯使用者完成，彈出提示訊息。

車主被指派給其他服務人員後，原先的服務人員在即時通訊中的通訊錄，將無法看到這個車主的項目，但對話記錄仍保留 (車主eLeadrive也相同)。



## 使用者管理-刪除使用者(單筆)



The screenshot shows the 'EZ-Dealer' user management interface. The main content area is titled '使用者管理' (User Management). It features a search bar '搜尋使用者資料...' and three action buttons: '+ 新增使用者' (Add User), '編輯資料' (Edit Info), and '刪除資料' (Delete Info). Below these is a table with columns: 職稱 (Title), 姓名 (Name), 電話 (Phone), 員工號 (Employee ID), E-Mail, and 建檔日期 (Creation Date). The table contains two entries: '王大明' (Wang Daming) and '李大同' (Li Daitong). A mouse cursor is hovering over the delete icon (trash can) for the '王大明' entry.

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期	
<input type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23	
<input type="checkbox"/>	客服人員	李大同	0920-123555	1010702	kevin@e-lead.com.tw	2014-11-24	

滑鼠滑入後，點選使用者列表項目的刪除按鈕。



The screenshot shows the same 'EZ-Dealer' user management interface, but with a confirmation dialog box overlaid on the table. The dialog box is titled '刪除使用者' (Delete User) and contains the text: '請確認是否刪除 王大明?' (Please confirm if you want to delete Wang Daming?). Below this text is a warning: '刪除後，該使用者將無法使用怡利經銷商相關服務。' (After deletion, the user will be unable to use related services of the Yili dealer). At the bottom of the dialog box are two buttons: '刪除' (Delete) and '取消' (Cancel).

彈出確認視窗。

續上頁



The screenshot shows the 'EZ-Dealer' user management interface. The main content area is titled '使用者管理' (User Management). It features a search bar and three action buttons: '新增使用者' (Add User), '編輯資料' (Edit Data), and '刪除資料' (Delete Data). A table lists user information with columns for '職稱' (Title), '姓名' (Name), '電話' (Phone), '員工號' (Employee ID), 'E-Mail', and '建檔日期' (Creation Date). One user is listed: '李大同' (Li Datong), a '客服人員' (Customer Service Staff) with phone number '0929-123456', employee ID '1010701', and email 'eric@e-lead.com.tw', created on '2014-11-23'. A '刪除完成' (Delete Complete) message is displayed above the table, with a callout bubble indicating it will disappear in 3 seconds. The interface also includes a sidebar with navigation options like '快速資訊' (Quick Info), '客服成員' (Customer Service Members), and '廣告工具' (Advertising Tools), and a top navigation bar with 'EZ-Dealer 中都汽車' and 'Admin'.

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input type="checkbox"/>	客服人員	李大同	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23

刪除使用者完成，彈出提示訊息。

# 使用者管理-編輯使用者資料與權限(多筆)

EZ-Dealer可同時多筆編輯使用者資料，最多同時編輯10筆。

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input checked="" type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23
<input checked="" type="checkbox"/>	客服人員	李大同	0929-123456	1010701	kevin@e-lead.com.tw	2014-11-23

勾選使用者列表項目，點選編輯按鈕。

可點選切換使用者



王大明	基本資料	使用權限	服務車主
李大同			

姓名： 帳號：

手機： 密碼：

職稱：

員工號：

E-Mail：

完成

彈出編輯使用者視窗。點選使用權限可編輯細部內容。

續上頁

此時如果切換聯絡人，右方的Tab  
會恢復到基本資料上。



功能	項目	許可權
成員管理	使用者管理	<input type="checkbox"/>
	預設窗口	<input type="checkbox"/>
車主維護	編輯車主資料	<input type="checkbox"/>
廣告推播	廣告工具	<input type="checkbox"/>
	發送記錄	<input type="checkbox"/>
客戶服務	客戶即時通訊	<input type="checkbox"/>

編輯使用權限，結束後按下完成。



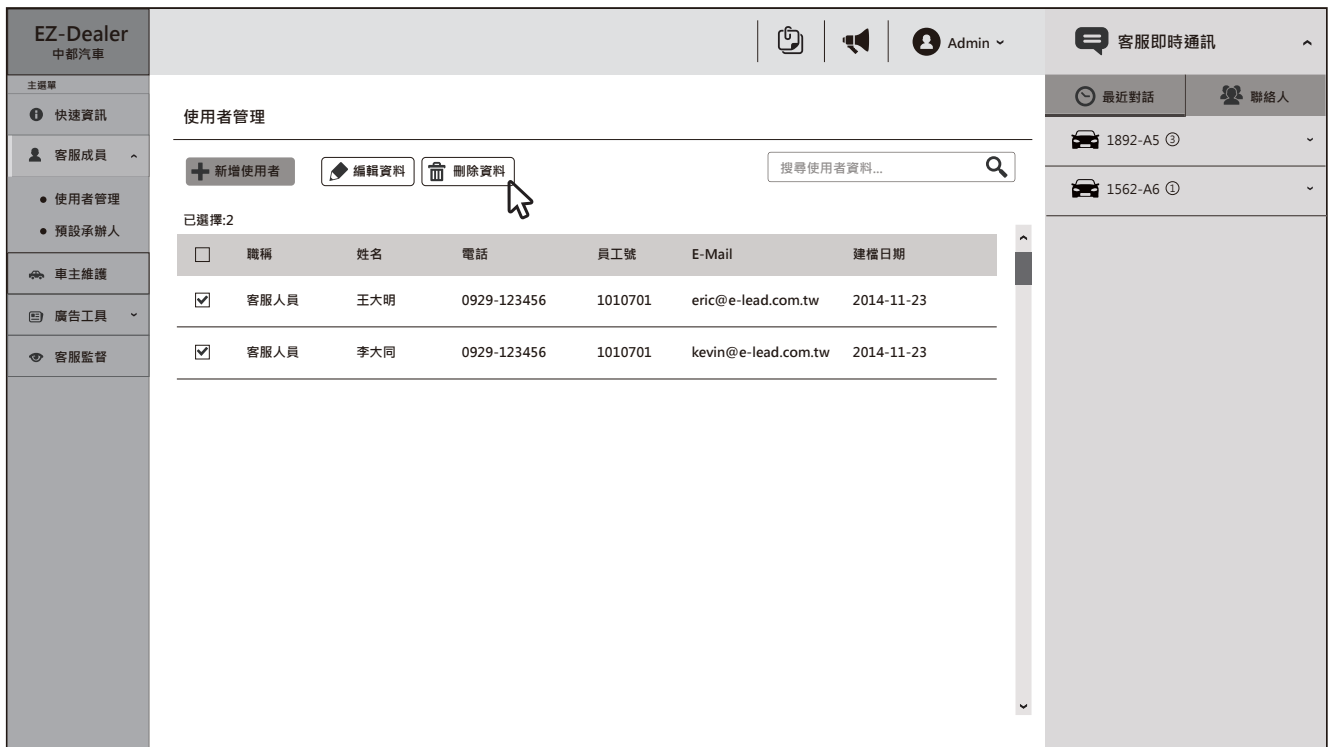
三秒後消失

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23
<input type="checkbox"/>	客服人員	李大同	0929-123456	1010701	kevin@e-lead.com.tw	2014-11-23

編輯完成後，彈出完成提示。

# 使用者管理-刪除使用者(多筆)

EZ-Dealer可同時多筆刪除使用者資料。



The screenshot shows the 'EZ-Dealer' user management interface. On the left is a navigation menu with options like '快速資訊', '客服成員', '車主維護', '廣告工具', and '客服監督'. The main area is titled '使用者管理' and contains a search bar, buttons for '+ 新增使用者', '編輯資料', and '刪除資料'. Below these is a table with columns: '職稱', '姓名', '電話', '員工號', 'E-Mail', and '建檔日期'. Two rows are selected, each with a checked checkbox. A mouse cursor is pointing at the '刪除資料' button.

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input checked="" type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23
<input checked="" type="checkbox"/>	客服人員	李大同	0929-123456	1010701	kevin@e-lead.com.tw	2014-11-23

勾選使用者列表項目，點選刪除按鈕。



This screenshot shows the same interface as the previous one, but with a confirmation dialog box overlaid. The dialog box is titled '刪除使用者' and contains the text: '請確認是否刪除 王大明 等2人?' and '刪除後，該使用者將無法使用怡利經銷商相關服務。'. There are two buttons at the bottom: '刪除' and '取消'.

彈出確認視窗。

續上頁



EZ-Dealer 中都汽車

Admin

客服即時通訊

最近對話

聯絡人

1892-A5

1562-A6

使用者管理

三秒後消失

+ 新增使用者

編輯資料

刪除資料

刪除完成

搜尋使用者資料...

暫無使用者資料

刪除使用者完成，彈出提示訊息。

# 使用者管理-搜尋使用者資料

使用者管理頁面可搜尋使用者資料，包括職稱、姓名、電話、eMail和員工號。比對方式採多欄位逐字比對。例如輸入09後按下搜尋鍵，結果可能會出現有電話09開頭的和員工號裡有09的資料。

滑鼠滑入後，出現tooltip



The screenshot shows the 'EZ-Dealer' user management interface. On the left is a sidebar with navigation options like '快速資訊', '客服成員', '車主維護', '廣告工具', and '客服監督'. The main area is titled '使用者管理' and contains buttons for '+ 新增使用者', '編輯資料', and '刪除資料'. Below these is a search bar with the placeholder text '搜尋使用者資料...'. A tooltip above the search bar reads: '請輸入完整職稱、姓名、電話、eMail或員工號。'. Below the search bar is a table with columns: '職稱', '姓名', '電話', '員工號', 'E-Mail', and '建檔日期'. The table contains two rows of user data.

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23
<input type="checkbox"/>	客服人員	李大同	0929-123456	1010701	kevin@e-lead.com.tw	2014-11-23

滑鼠點選搜尋欄位，輸入搜尋的文字。



The screenshot shows the same 'EZ-Dealer' user management interface. The search bar now contains the text '王大同'. A tooltip above the search bar reads: '有輸入文字，會產生X按鈕，點選後可清除輸入文字和搜尋結果'. The table below the search bar remains the same as in the previous screenshot.

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23
<input type="checkbox"/>	客服人員	李大同	0929-123456	1010701	kevin@e-lead.com.tw	2014-11-23

輸入完畢按下搜尋按鈕。

續上頁



The screenshot shows the 'EZ-Dealer' user management interface. The search bar contains '王大同'. A '搜尋中' (Searching) overlay with a circular refresh icon is positioned over the search results table. The table lists two user entries:

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23
<input type="checkbox"/>	客服人員	李大同	0929-123456		kevin@e-lead.com.tw	2014-11-23

搜尋中動態圖示



The screenshot shows the 'EZ-Dealer' user management interface with the search results displayed. The search bar contains '王大同'. The table lists one user entry:

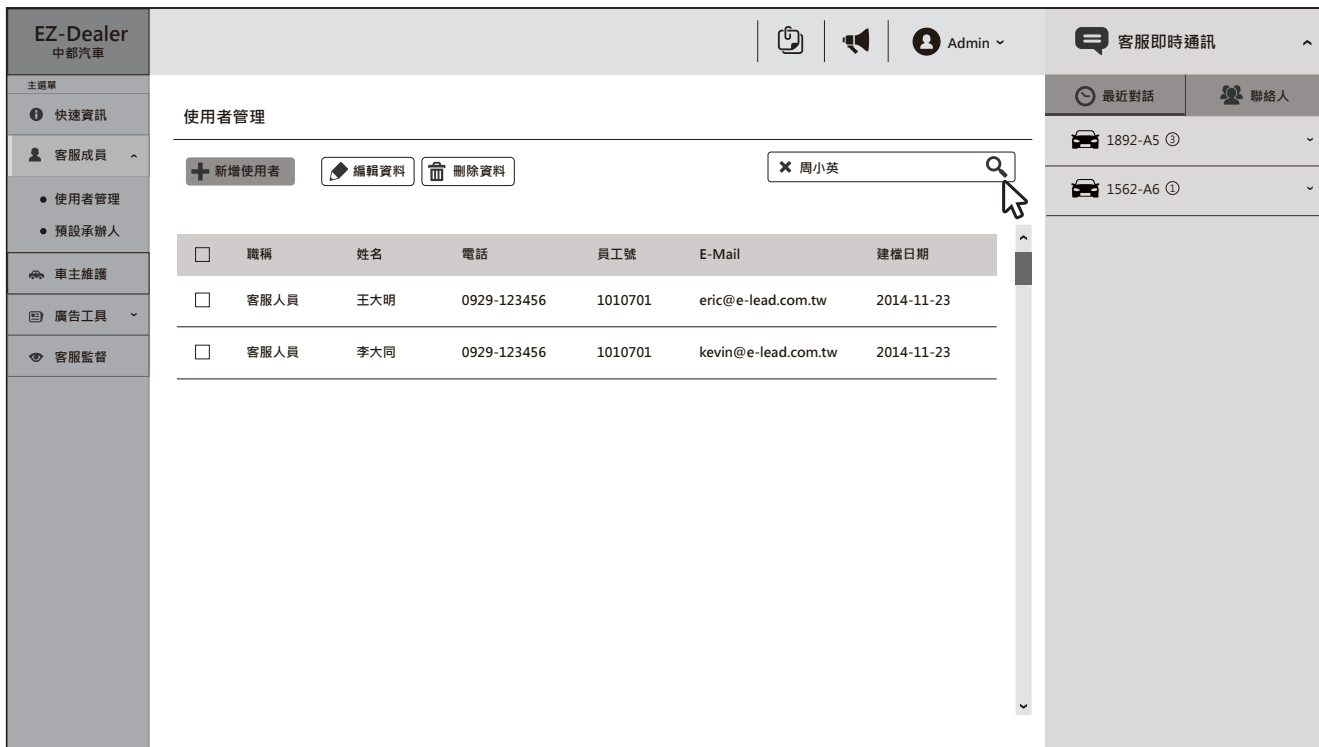
<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	2014-11-23

顯示搜尋結果。

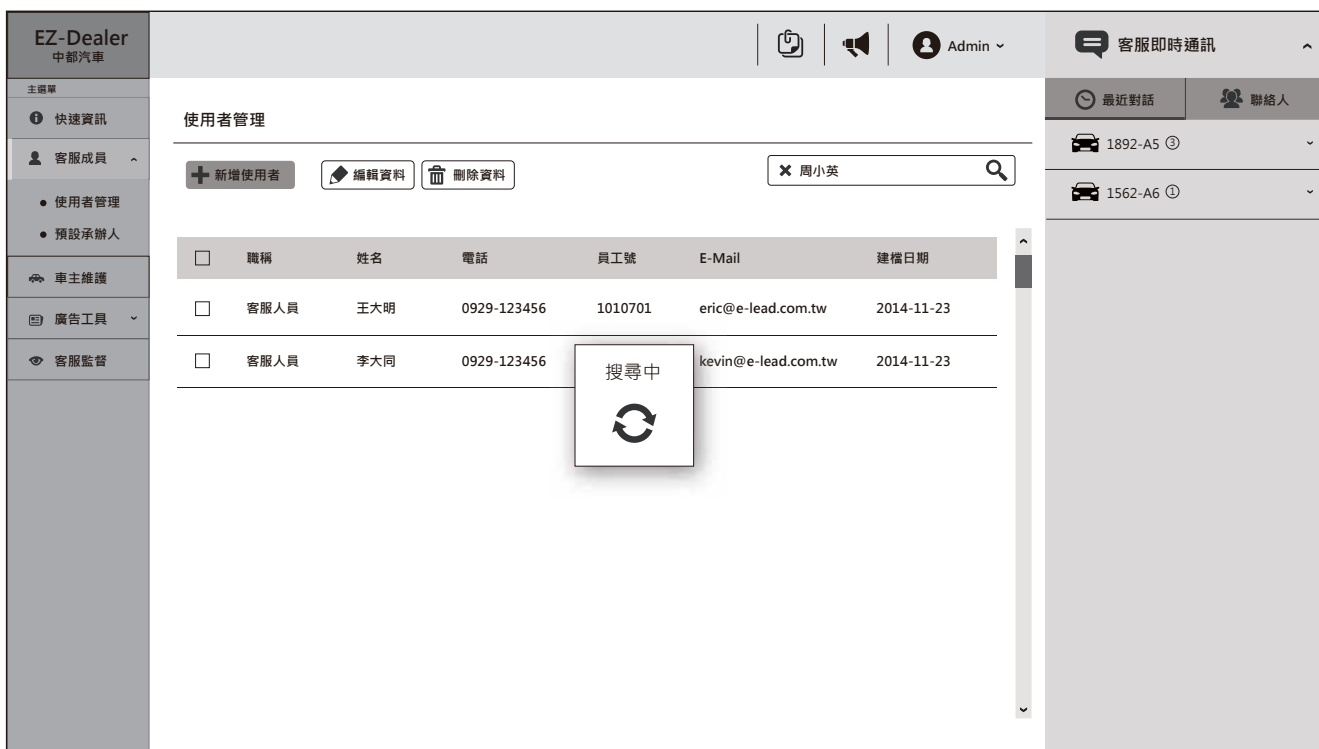


# 使用者管理-搜尋使用者資料無結果的提示

搜尋如找不到適合資料，會顯示無資料的提示。



輸入完畢按下搜尋按鈕。



搜尋中動態圖示

續上頁



**EZ-Dealer**  
中都汽車

Admin

客服即時通訊

最近對話 聯絡人

1892-A5 ③

1562-A6 ①

### 使用者管理

[+ 新增使用者](#) [編輯資料](#) [刪除資料](#)

✕ 周小英

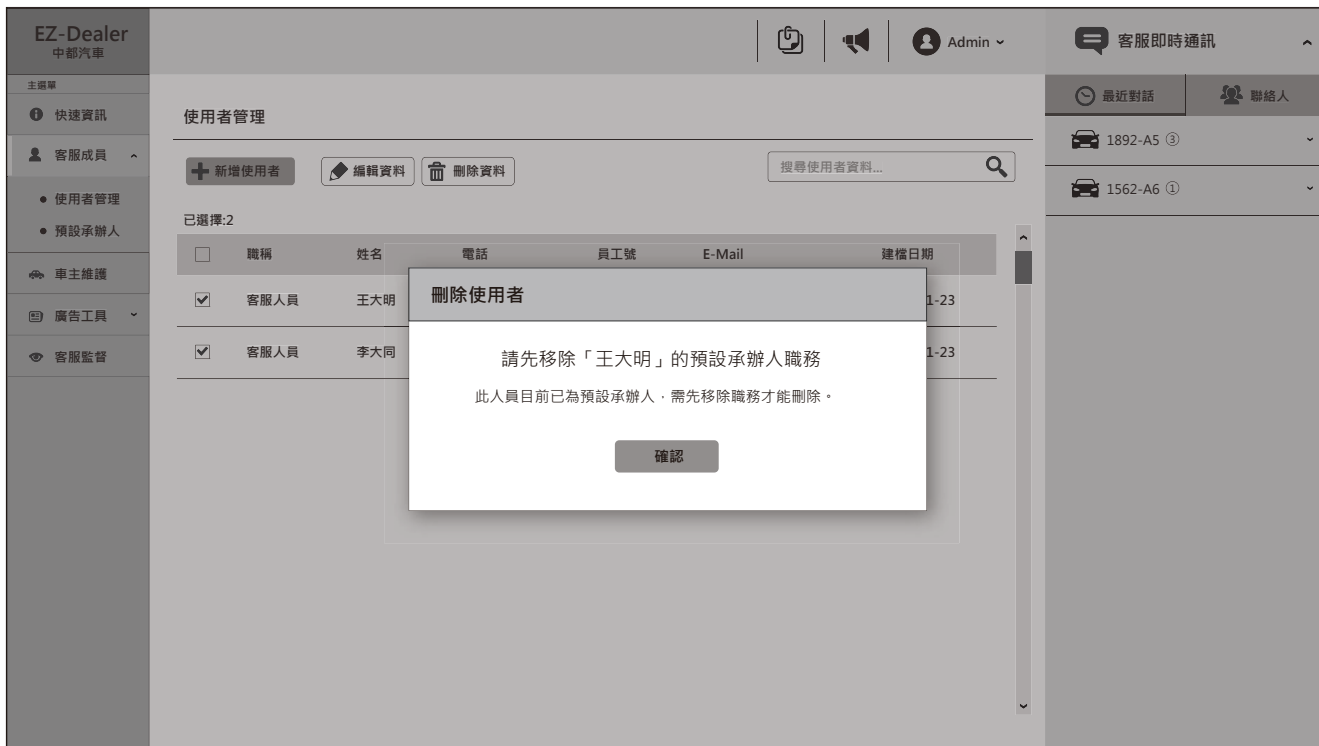
<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
--------------------------	----	----	----	-----	--------	------

找不到您所查詢的“周小英”

## 使用者管理-刪除預設承辦人或已有指派服務車主的使用者

刪除使用者時，如遇到某位服務人員是預設承辦人或已被指派服務車主，會出現無法刪除的提示訊息，必須先將該名使用者移除預設或是轉移名下服務的車主才能正確刪除。

刪除使用者為預設承辦人。



The screenshot shows the 'EZ-Dealer' user management interface. A modal dialog titled '刪除使用者' (Delete User) is displayed over a table of users. The dialog contains the following text:

刪除使用者

請先移除「王大明」的預設承辦人職務  
此人員目前已為預設承辦人，需先移除職務才能刪除。

確認

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input checked="" type="checkbox"/>	客服人員	王大明				1-23
<input checked="" type="checkbox"/>	客服人員	李大同				1-23

刪除使用者已有指派服務車主。



The screenshot shows the 'EZ-Dealer' user management interface. A modal dialog titled '刪除使用者' (Delete User) is displayed over a table of users. The dialog contains the following text:

刪除使用者

請先移轉「王大明」所服務的車主  
此人員目前已有指派服務車主，需將車主的服務人員重新指派才能刪除。

確認

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	建檔日期
<input checked="" type="checkbox"/>	客服人員	王大明				1-23
<input checked="" type="checkbox"/>	客服人員	李大同				1-23

# 使用者管理-空資料的提示

The screenshot displays the 'EZ-Dealer' system interface. On the left is a vertical navigation menu with items: 'EZ-Dealer 中都汽車', '主菜單', '快速資訊', '客服成員' (with a sub-menu containing '使用者管理' and '預設承辦人'), '車主維護', '廣告工具', and '客服監督'. The top right of the page features utility icons (copy, speaker), a user profile 'Admin', and a '客服即時通訊' (Live Chat) section with '最近對話' (Recent Conversations) and '聯絡人' (Contacts) tabs. The main content area is titled '使用者管理' and includes buttons for '+ 新增使用者', '編輯資料', and '刪除資料', along with a search bar '搜尋使用者資料...'. The central area is empty, showing a grey silhouette icon and the text '暫無使用者資料' (No user data available).

# 預設承辦人-頁面說明

預設承辦人頁面可以設定「服務人員」和「業務代表」兩個客服管道的負責人。當車主使用eLeadrive和車機進行連線綁定，如果沒有另外指派，就會將這些預設承辦人員顯示在車主的手機和車機中。  
預設承辦人如有變更，會即時的對應到各個車主的APP服務管道中。(車主端的eLeadrive和車機需補上流程)

服務人員頁面：此頁預設在服務人員的頁籤，以人名筆畫或字母排列。

預設承辦人

預設服務人員 | 預設業務代表

+ 新增承辦人 | - 移除預設

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail
<input type="checkbox"/>	服務人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw

項目欄位可點選變更排序方式

取消按鈕，未選擇任何使用者像目前都是反灰狀態。

姓名欄位可點選查看內容，滑鼠滑入時會有underline

單選框

全選框

業務代表頁面：預設以人名筆畫或字母排列。

預設承辦人

預設服務人員 | 預設業務代表

+ 新增承辦人 | - 移除預設

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail
<input type="checkbox"/>	業務代表	柯小P	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw

滑鼠滑入承辦人列表項目的狀態

EZ-Dealer

Admin

客服即時通訊

最近對話

聯絡人

1892-A5

1562-A6

預設承辦人

預設服務人員

預設業務代表

+ 新增承辦人

- 移除預設

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	
<input type="checkbox"/>	業務代表	柯小P	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	<input type="checkbox"/>

滑鼠滑過的项目會呈現highlight效果

滑鼠滑入顯示單移除按鈕，滑出感應範圍則消失。

勾選承辦人列表項目的狀態

EZ-Dealer

Admin

客服即時通訊

最近對話

聯絡人

1892-A5

1562-A6

預設承辦人

有勾選項目後，移除按鈕啟用

+ 新增承辦人

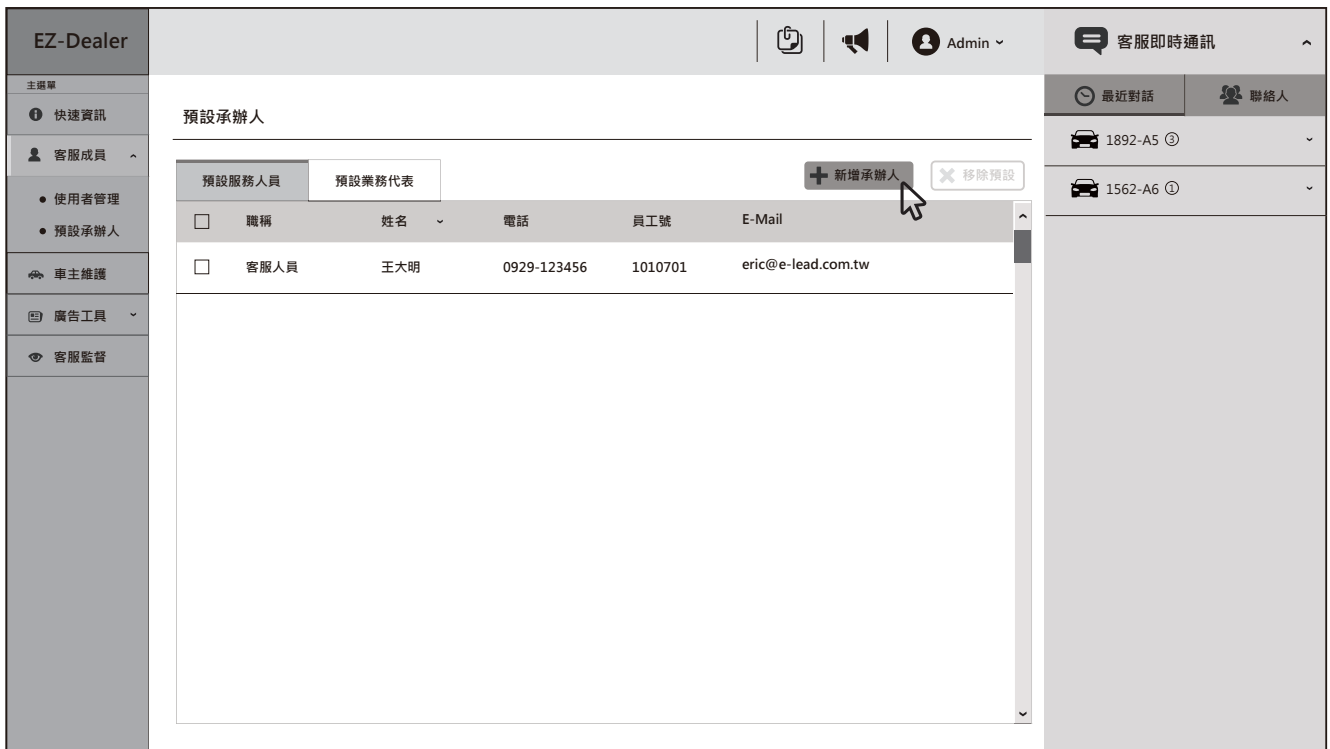
- 移除預設

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail	
<input checked="" type="checkbox"/>	業務代表	柯小P	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw	<input type="checkbox"/>

滑鼠點選的项目空白處會被勾選，背景也會highlight

## 預設承辦人-新增客服承辦人

預設承辦人可依需求新增，一經設定會即時同步到車主eLeadrive和車機的車主服務聯絡人。  
(車主端的手機eLeadrive和車機的流程需補上)



在要設定的客服管道頁面中，點選新增承辦人按鈕。



可以搜尋人員的姓名和員工號，規則同使用者搜尋(P30)

可以選擇全部、客服人員或維修技師



直接關閉視窗，不儲存

未選擇前是反灰狀態

彈出服務人員清單提供點選。

續上頁



職稱	姓名	員工號
<input checked="" type="checkbox"/>	謝OO	1010701
<input type="checkbox"/>	王OO	1010702

勾選要指派的人員，勾選完畢按下設定。



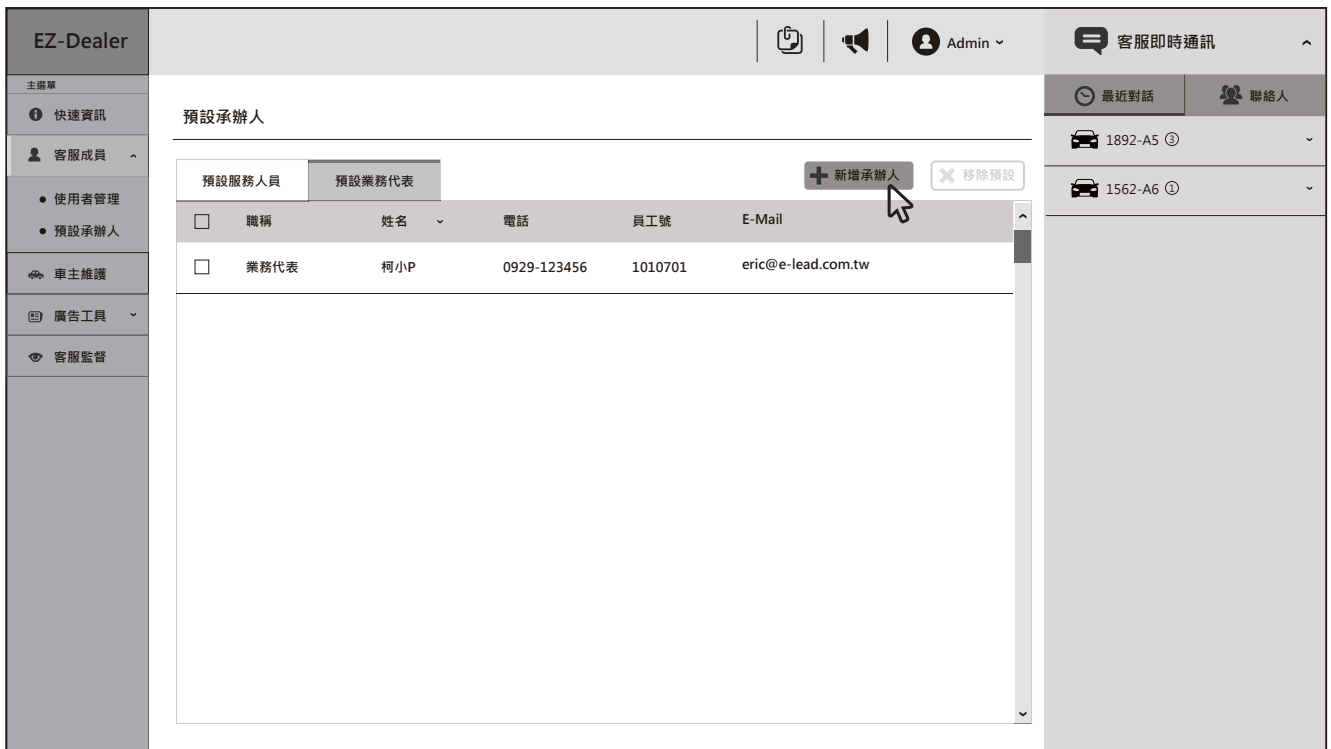
設定完成

預設服務人員	預設業務代表	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail
<input type="checkbox"/>		客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw
<input type="checkbox"/>		客服人員	謝OO	0912-345678	1010702	eric@e-lead.com.tw

設定完成，彈出提示訊息。

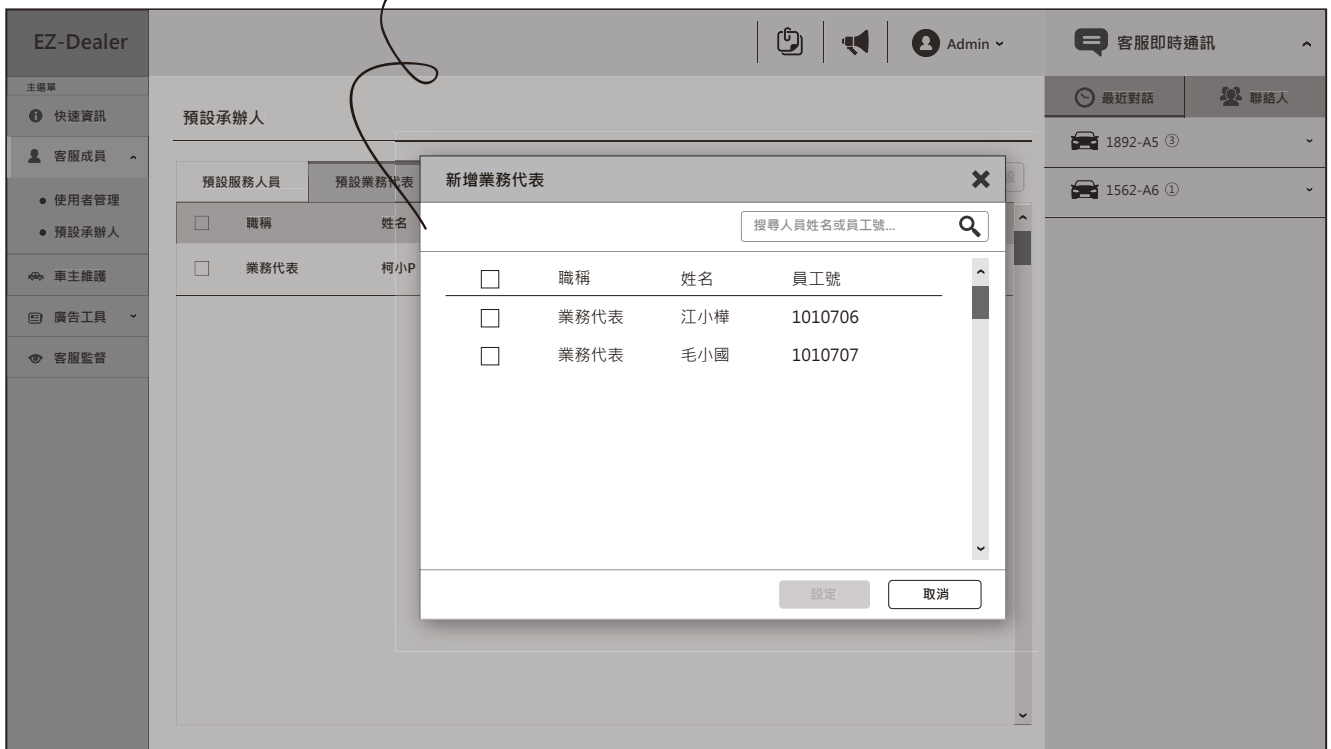


## 預設承辦人-新增業務承辦人



在要設定的客服管道頁面中，點選新增承辦人按鈕。

此處職稱只有業務代表，不需顯示Filter選單



彈出業務人員清單提供點選。

續上頁



預設承辦人

新增業務代表

搜尋人員姓名或員工號...

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	員工號
<input checked="" type="checkbox"/>	業務代表	江小樺	1010706
<input type="checkbox"/>	業務代表	毛小國	1010707

已選擇: 1

設定 取消

勾選要指派的人員，勾選完畢按下設定。



預設承辦人

設定完成

三秒後消失

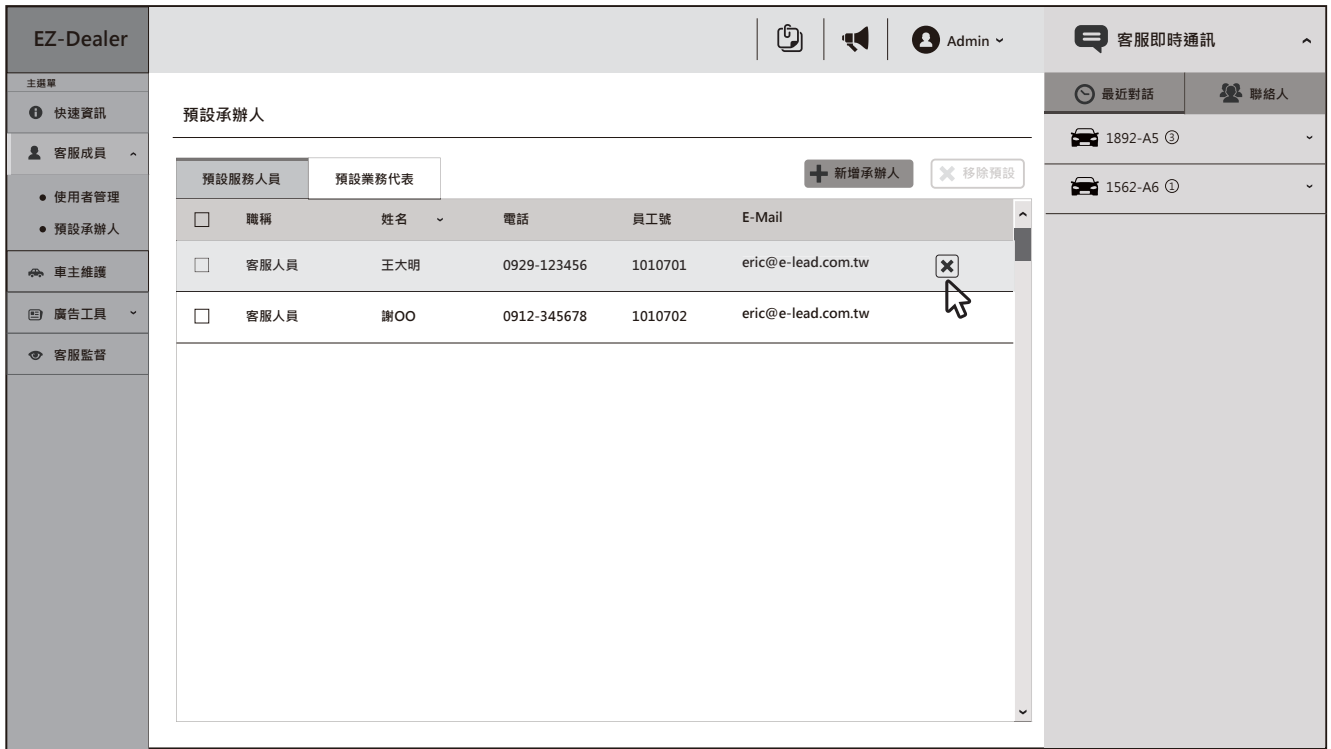
<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail
<input type="checkbox"/>	業務代表	柯小P	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw
<input type="checkbox"/>	業務代表	江小樺	0929-123456	1010706	eric@e-lead.com.tw

新增承辦人 移除預設

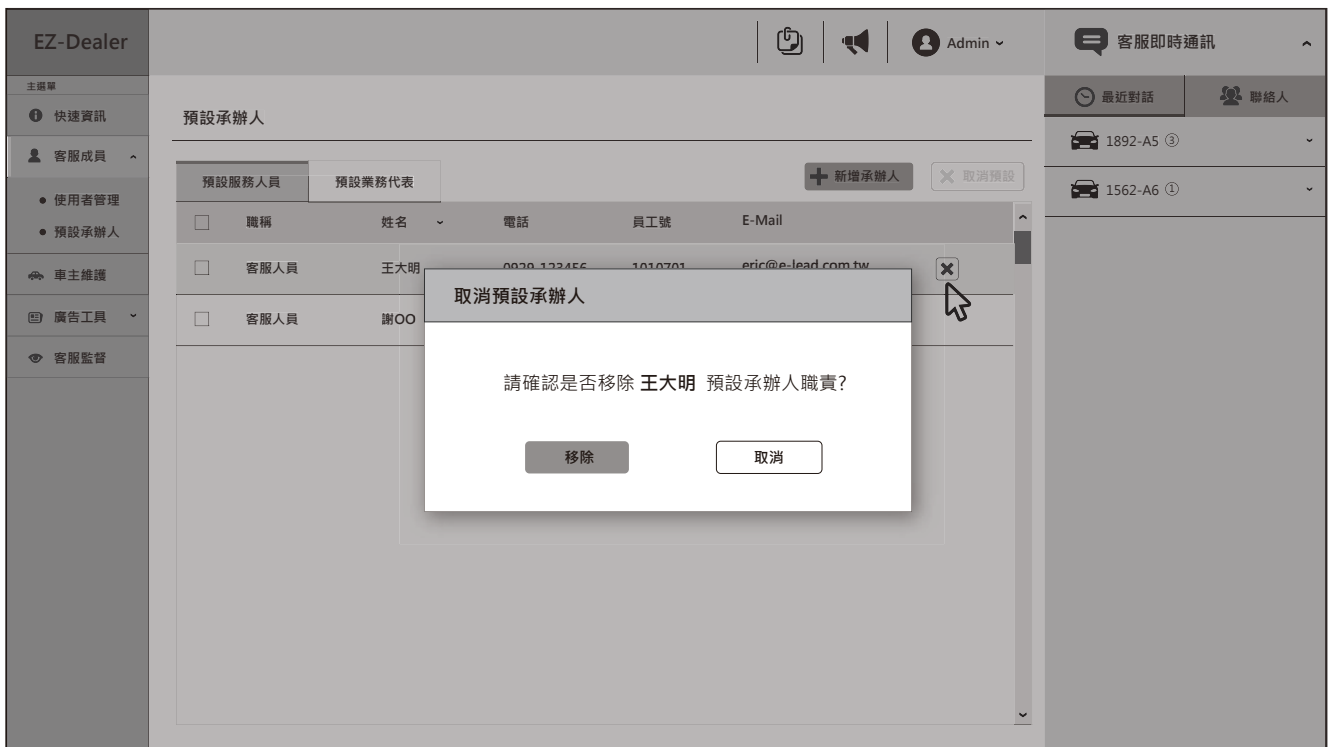
設定完成，彈出提示訊息。

## 預設承辦人-移除預設承辦人

預設承辦人可移除，一經設定會即時同步到車主eLeadrive和車機的車主服務聯絡人。  
(車主端的手機eLeadrive和車機的流程需補上)



滑鼠滑入後，點選承辦人列表項目的取消預設按鈕。



彈出確認視窗。

續上頁



<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail
<input type="checkbox"/>	客服人員	謝OO	0912-345678	1010702	eric@e-lead.com.tw

移除預設承辦人完成，彈出提示訊息。被取消的人員會在廣播通知中收到已被取消的訊息。(P111)  
被移除預設的服務人員，在即時通訊中的通訊錄，將無法看到車主聯絡人，但對話記錄仍保留 (車主eLeadrive也相同)。

## 預設承辦人-移除預設承辦人(多筆)

預設承辦人可移除，一經設定會即時同步到車主eLeadrive和車機的車主服務聯絡人。  
(車主端的手機eLeadrive和車機的流程需補上)

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail
<input type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0929-123456	1010701	eric@e-lead.com.tw
<input checked="" type="checkbox"/>	客服人員	謝OO	0912-345678	1010702	eric@e-lead.com.tw
<input checked="" type="checkbox"/>	客服人員	李OO	0912-564789	1010708	eric@e-lead.com.tw

勾選要移除的承辦人列表項目後，按下移除預設按鈕。



取消預設承辦人

請確認是否移除 王大明 等2人預設承辦人職責?

移除 取消

彈出確認視窗。

續上頁



預設承辦人

預設服務人員 預設業務代表 移除完成 + 新增承辦人 X 移除預設

<input type="checkbox"/>	職稱	姓名	電話	員工號	E-Mail
<input type="checkbox"/>	客服人員	王大明	0912-345678	1010702	eric@e-lead.com.tw

三秒後消失

EZ-Dealer

Admin

客服即時通訊

最近對話 聯絡人

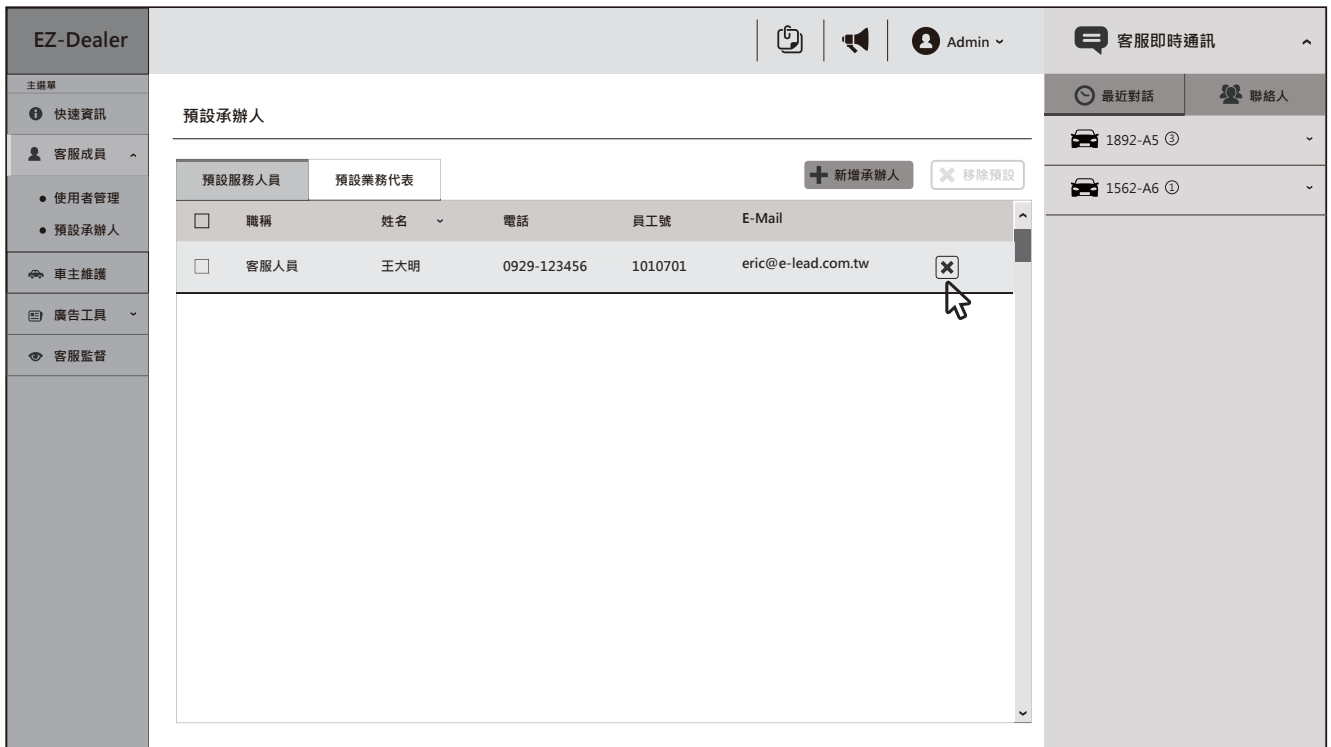
1892-A5

1562-A6

移除預設承辦人完成，彈出提示訊息。

## 預設承辦人-預設承辦人至少要有一人

如果服務管道中的預設承辦人只有一個人，此時按下移除會出現提示訊息，告知至少需保留一人，多筆移除亦同。



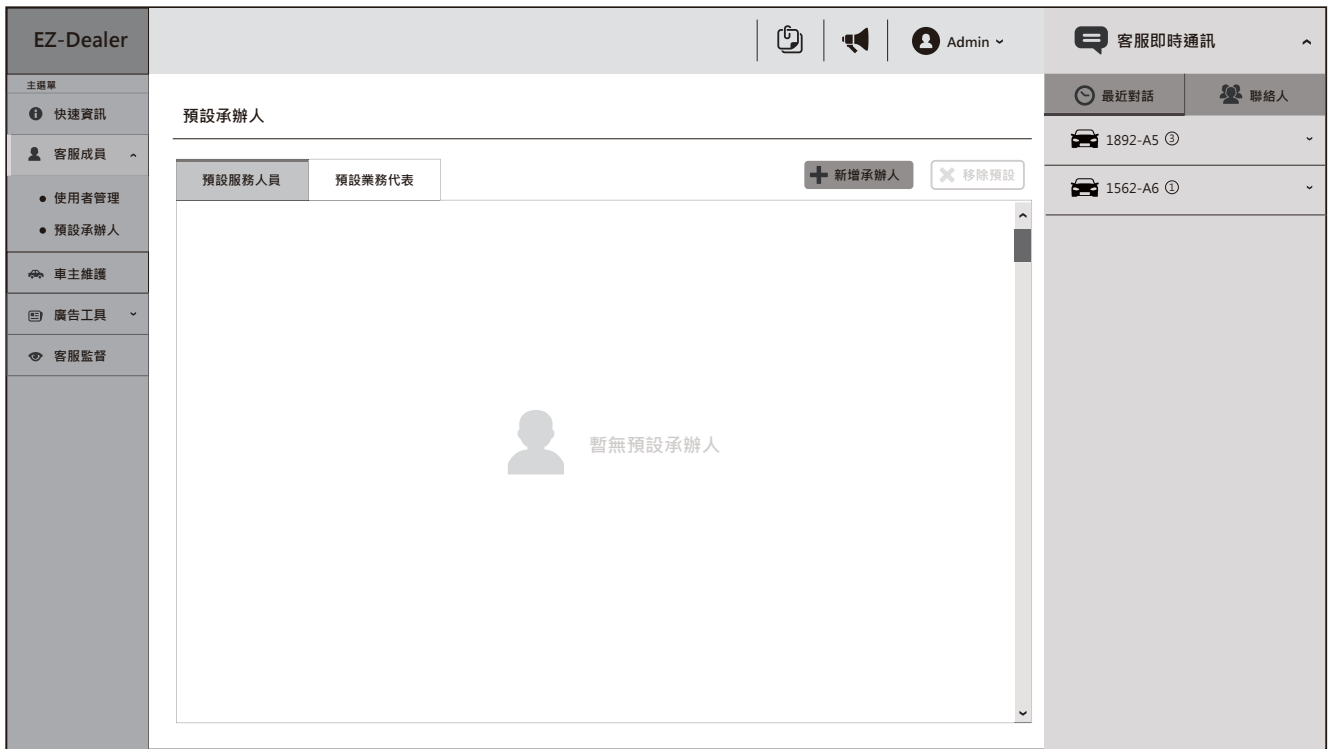
滑鼠滑入後，點選承辦人列表項目的取消預設按鈕。



彈出提示訊息。

# 預設承辦人-預設承辦人起始空資料畫面

第一次使用EZ-Dealer，如果沒有設定預設承辦人，會在該頁面顯示訊息提示。





# 車主維護-頁面與互動說明

此頁面為管理車主資料，網站的管理者可以自行新增、編輯、刪除車主的資料。

預設畫面：列表預設以人名筆畫或字母排列。

The screenshot shows the 'EZ-Dealer' car owner management interface. The main content area is titled '車主維護' (Car Owner Maintenance). At the top, there are buttons for '+ 新增資料' (Add Data) and '編輯資料' (Edit Data). A search bar labeled '搜尋車主資料' (Search Car Owner Data) is also present. Below these is a table with columns: '車牌' (License Plate), '車主姓名' (Owner Name), '電話' (Phone), '負責客服' (Responsible Customer Service), '負責業代' (Responsible Sales Agent), and '建檔日期' (Registration Date). The table contains one row with the following data: License Plate: 1892-N8, Owner Name: 紀成達, Phone: 0929-123456, Responsible Customer Service: 馬小九, Responsible Sales Agent: 王大明, Registration Date: 2014-11-23. Annotations include: '編輯按鈕，未選擇任何車主前是反灰狀態。' (Edit button, disabled when no car owner is selected); '新增資料' (Add Data button); '全選框' (Select All checkbox); '單選框' (Single Select checkbox); '姓名欄位可點選查看內容，滑鼠滑入時會有underline' (Name field clickable for details, underlined on mouseover); '顯示內容可為人員名稱、預設或已更換服務廠' (Display content can be staff name, default, or replaced service center); '項目欄位可點選變更排序方式' (Table item field clickable to change sort order).

滑鼠滑入車主列表項目的狀態

This screenshot shows the same interface as above, but with annotations highlighting mouseover effects. The table row for '1892-N8' is highlighted. Annotations include: '滑鼠滑過的项目會呈現highlight效果' (Mouseover items will have a highlight effect); '滑鼠滑入顯示單筆編輯按鈕，滑出感應範圍則消失。' (Mouseover shows single edit button, disappears when mouse leaves the range).

# 滑鼠點選車主列表項目的勾選狀態

The screenshot displays the 'EZ-Dealer' system interface. On the left is a navigation menu with options like '快速資訊', '成員管理', '車主維護', '廣告工具', and '客服監督'. The main content area is titled '車主維護' and includes a search bar and buttons for '新增資料' and '編輯資料'. A table lists car owners with columns for license plate, name, phone, customer service, agent, and creation date. The first row is selected, and its background is highlighted. Annotations explain that the '編輯資料' button is enabled when a row is selected and that the background highlights when a row is clicked.

有勾選項目後，編輯按鈕啟用

<input type="checkbox"/>	車牌	車主姓名	電話	負責客服	負責業代	建檔日期	
<input checked="" type="checkbox"/>	1892-N8	紀成達	0929-123456	馬小九	王大明	2014-11-23	

滑鼠點選的項目空白處會被勾選，背景也會highlight

# 車主維護-查看車主資料

The screenshot shows the 'EZ-Dealer' interface with a sidebar on the left containing navigation options like '快速資訊', '成員管理', '車主維護', '廣告工具', and '客服監督'. The main area is titled '車主維護' and includes buttons for '+ 新增資料' and '編輯資料', along with a search bar '搜尋車主資料'. A table below lists car owner records:

<input type="checkbox"/>	車牌	車主姓名	電話	負責客服	負責業代	建檔日期	
<input type="checkbox"/>	1892-N8	紀成達	0929-123456	馬小九	王大明	2014-11-23	

點選車主姓名。



The screenshot shows the 'EZ-Dealer' interface with a modal window titled '查看車主資料' (View Owner Information) open. The modal displays the following details:

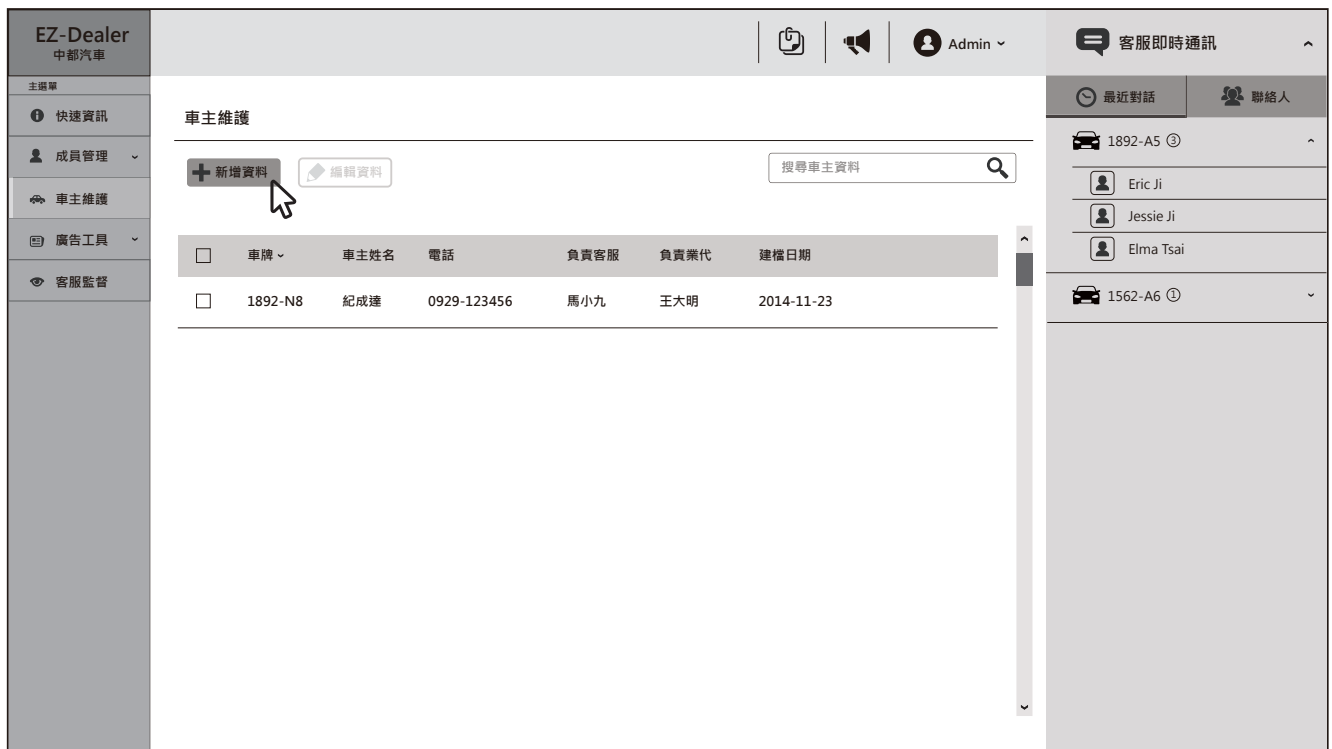
- 車機序號: 123445874AF51
- 車機型號: EL-817
- 車牌號碼: 1892-A5
- 購買車款: Clot Plus
- 車主姓名: 紀成達
- 交車日期: 2014-12-09
- 車主電話: 0929-123456
- 駕駛人:
- 業務承辦人: 王大明
- 客服承辦人: 預設

Annotations in the image include '點選可關閉' (click to close) near the modal's close button, '點選可編輯' (click to edit) near the '編輯' button, and '點選可關閉' near the modal's title bar.

顯示車主資訊。

# 車主維護-新增車主資料

車主資料除了透過業代手機EZ-Dealer加入之外，也可透過網站新增。



點選新增按鈕。



輸入車主資料後按下下一步。

續上頁



指派服務人員，此處以自行指派為例，確認後按下自行指派選項。



勾選要指派的人員，完成後按下下一步。

續上頁



列出預設承辦人

指派業務代表，此處以預設為例，確認後按下完成。



三秒後消失

車牌	車主姓名	電話	負責客服	負責業代	建檔日期
1892-N8	紀成達	0929-123456	馬小九	王大明	2014-11-23
1254-A6	陳小毛	0912-323546	黃OO	預設	2014-11-23

新增車主完成，彈出提示訊息。

新增車主後，被指派的服務人員或預設承辦人，會在客服即時通訊的聯絡人顯示紅點，提示已有新的車主。

## 車主維護-編輯車主資料

The screenshot shows the 'EZ-Dealer' interface. On the left is a navigation menu with options like '快速資訊', '成員管理', '車主維護', '廣告工具', and '客服監督'. The main area is titled '車主維護' and contains a search bar and two buttons: '新增資料' and '編輯資料'. Below these is a table with the following data:

<input type="checkbox"/>	車牌	車主姓名	電話	負責客服	負責業代	建檔日期	
<input type="checkbox"/>	1892-N8	紀成達	0929-123456	馬小九	王大明	2014-11-23	

滑鼠滑入後，點選使用者列表項目的編輯按鈕。



The screenshot shows the 'EZ-Dealer' interface with a modal window titled '編輯車主資料' (Edit Owner Information) open. The modal has three tabs: '基本資料', '客服人員', and '業務代表'. The '基本資料' tab is selected, and the following fields are visible:

- 車機序號:
- 車機型號:
- 車牌號碼:
- 購買車款:
- 車主姓名:
- 交車日期:
- 車主電話:

A '完成' (Done) button is located at the bottom right of the modal.

彈出車主資料編輯視窗，也可編輯指派的客服人員和業務代表。

續上頁



編輯車主資料

基本資料 客服人員 業務代表

使用預設  自行指派

職稱	姓名
客服	謝OO
技師	王OO

完成

如車主已更換服務廠，此畫面將無法指派服務人員。

編輯服務人員，結束後按下完成。

服務人員指派變動後，車主端會在手機和車機上收到通知(eLeaderive和車機車主服務流程需補上)。原先的人員和被指派的人員就會在的EZ-Dealer 中收到通知 (網頁參考P111，手機流程需補上)。



編輯完成 三秒後消失

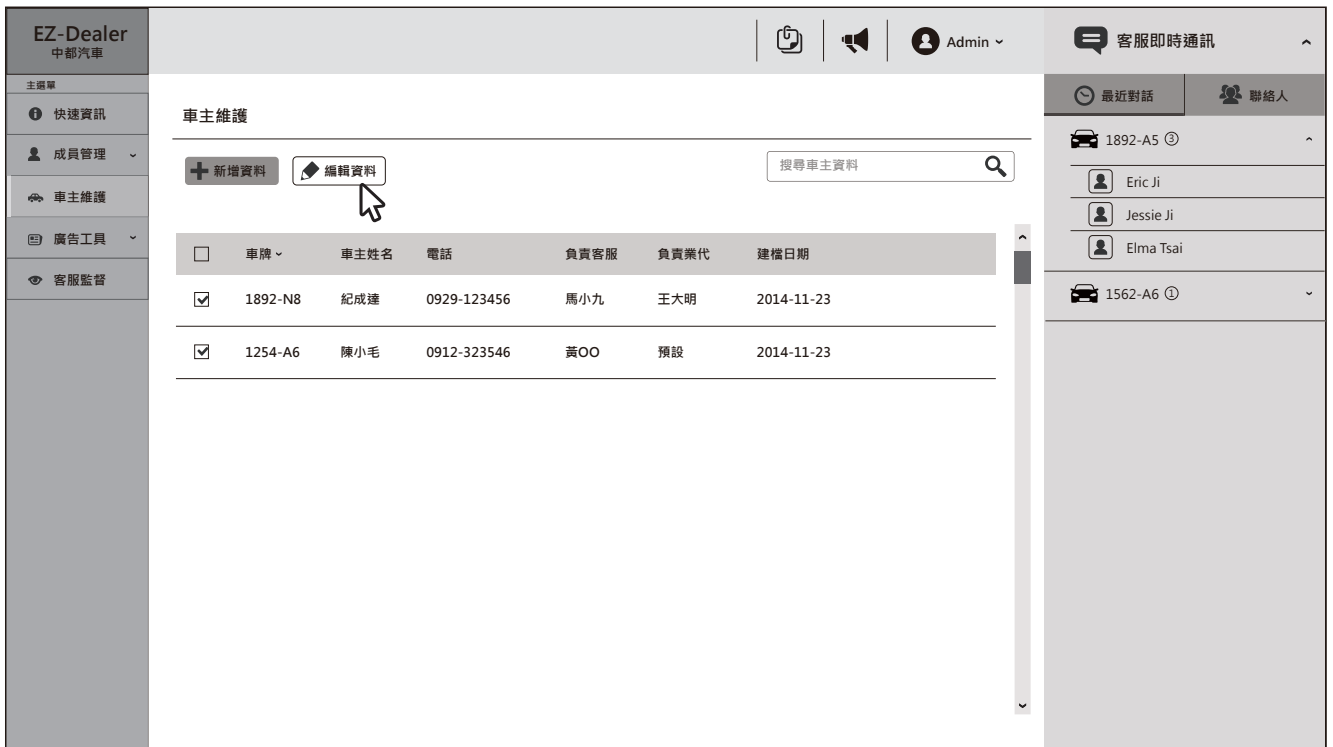
車牌	車主姓名	電話	負責客服	負責業代	建檔日期
1892-N8	紀成達	0929-123456	馬小九	王大明	2014-11-23

編輯完成，彈出提示訊息。



## 車主維護-編輯車主資料(多筆)

EZ-Dealer可同時多筆編輯車主資料，最多同時編輯10筆。



勾選車主列表項目，點選編輯按鈕。

可點選切換使用者



彈出編輯車主視窗，可個別編輯各個車主的基本資料、服務人員和業務代表。

服務人員指派變動後，車主端會在手機和車機上收到通知(eLeaderive和車機車主服務流程需補上)。原先的人員和被指派的人員就會在的EZ-Dealer中收到通知(網頁參考P111，手機流程需補上)。

## 車主維護-搜尋車主資料

車主維護頁面可搜尋車主資料，包括姓名、電話和車牌，比對方式採多欄位逐字比對。例如輸入09後按下搜尋鍵，結果可能會出現有電話09開頭的和車牌裡有09的資料。



請輸入姓名、電話或車牌。

搜尋車主資料

<input type="checkbox"/>	車牌	車主姓名	電話	負責客服	負責業代	建檔日期
<input type="checkbox"/>	1892-N8	紀成達	0929-123456	馬小九	王大明	2014-11-23
<input type="checkbox"/>	1254-A6	陳小毛	0912-323546	黃OO	預設	2014-11-23

滑鼠點選搜尋欄位，輸入搜尋的文字。



有輸入文字，會產生X按鈕，點選後可清除輸入文字和搜尋結果

× 陳小毛

<input type="checkbox"/>	車牌	車主姓名	電話	負責客服	負責業代	建檔日期
<input type="checkbox"/>	1892-N8	紀成達	0929-123456	馬小九	王大明	2014-11-23
<input type="checkbox"/>	1254-A6	陳小毛	0912-323546	黃OO	預設	2014-11-23

輸入完畢按下搜尋按鈕。

續上頁



The screenshot shows the 'EZ-Dealer' interface with the '車主維護' (Owner Maintenance) section active. A search bar contains the text '陳小毛'. Below the search bar, a table lists vehicle records. A modal box with a circular refresh icon and the text '搜尋中' (Searching) is overlaid on the table. The table has the following data:

<input type="checkbox"/>	車牌	車主姓名	電話	負責客服	負責業代	建檔日期
<input type="checkbox"/>	1892-N8	紀成達	0929-123456	馬小九	王大明	2014-11-23
<input type="checkbox"/>	1254-A6	陳小毛	0912-323546			2014-11-23

搜尋中動態圖示



The screenshot shows the same 'EZ-Dealer' interface. The search bar now contains '陳小毛' and a tooltip above it says '點選後可清除輸入文字和搜尋結果' (Clicking will clear the input text and search results). The table now displays the search results for '陳小毛':

<input type="checkbox"/>	車牌	車主姓名	電話	負責客服	負責業代	建檔日期
<input type="checkbox"/>	1254-A6	陳小毛	0912-323546	黃OO	預設	2014-11-23

顯示搜尋結果。

# 車主維護-搜尋車主資料無結果的提示

搜尋如找不到適合資料，會顯示無資料的提示。

The screenshot shows the EZ-Dealer interface. On the left is a sidebar menu with options: 快速資訊, 成員管理, 車主維護, 廣告工具, and 客服監督. The main area is titled '車主維護' and contains a search bar with '周小英' entered. Below the search bar is a table header with columns: 車牌, 車主姓名, 電話, 負責客服, 負責業代, and 建檔日期. The table body is empty, and a message with a magnifying glass icon states '找不到您所查詢的"周小英"'. On the right, there is a '客服即時通訊' panel with tabs for '最近對話' and '聯絡人', listing contacts like Eric Ji, Jessie Ji, and Elma Tsai.

# 車主維護-空資料的提示

The screenshot displays the EZ-Dealer system interface. On the left is a navigation sidebar with the following items: 主選單, 快速資訊, 成員管理, 車主維護, 廣告工具, and 客服監督. The main content area is titled '車主維護' and contains two buttons: '新增資料' and '編輯資料'. A search bar with the text '周小英' and a magnifying glass icon is positioned to the right. The central area shows a placeholder for a user profile with the text '暫無車主資料'. The top right of the interface features a header with 'EZ-Dealer 中都汽車', a user profile 'Admin', and a '客服即時通訊' (Customer Service Real-time Communication) panel. This panel includes tabs for '最近對話' and '聯絡人', and lists two contact entries: '1892-A5' with contacts Eric Ji, Jessie Ji, and Elma Tsai; and '1562-A6'.

# 廣告推播-頁面與互動說明

此頁面為廣告編輯工具，廣告的主題、內容、電話和時間為必填內容。

## 廣告工具

**EZ-Dealer**  
中都汽車

主選單

- 快速資訊
- 客服成員
- 車主維護
- 廣告推播
  - 廣告工具
  - 發送記錄
- 客服監督

**廣告工具** ✓ 發佈廣告

廣告時效: 2014-01-08 ~ 2014-01-08 日期預設為今日

廣告電話:

廣告主題:

廣告網址:

廣告圖片上傳:   廣告圖片大小建議: W800xH480px

廣告內容:

富文本編輯器: << >> ↶ ↷ ↺ ↻ 字體大小 B I A A 列表 鏈接 清除

輸入內容如果過長·顯示Scroll Bar

客服即時通訊

- 最近對話
  - 1892-A5
  - 1562-A6
- 聯絡人

## 廣告發送記錄

**EZ-Dealer**  
中都汽車

主選單

- 快速資訊
- 客服成員
- 車主維護
- 廣告推播
  - 廣告工具
  - 發送記錄
- 客服監督

**發送記錄** 可搜尋廣告主題

可查看過期廣告記錄

進行中廣告 | 已過期廣告 |

廣告主題	廣告時效	發佈人	來電統計	建立日期
6月汽車健檢服務	2014-06-08~2014-06-31	王大明	25	2014-11-23

項目欄位可點選變更排序方式

顯示車主從手機廣告頁面撥打電話的總計次數

客服即時通訊

- 最近對話
  - 1892-A5
  - 1562-A6
- 聯絡人

# 廣告推播-編輯廣告內容

廣告屬於廣播形式，發送後所有的怡利車主和公司成員都可收到，廣告的內容可以用圖片、文字或HTML等形式製作。

EZ-Dealer 中都汽車

主選單

- 快速資訊
- 客服成員
- 車主維護
- 廣告推播
  - 廣告工具
  - 發送記錄
- 客服監督

廣告工具 發佈廣告

廣告時效: 2014-01-08 ~ 2014-01-08

廣告電話:

廣告主題:

廣告網址:

廣告圖片上傳: 新增 刪除 廣告圖片大小建議: W800xH480px

廣告內容:

Rich text editor toolbar: Undo, Redo, Bold, Italic, Text Color, Background Color, Bulleted List, Numbered List, Link, Unlink.

進入廣告工具頁面。



EZ-Dealer 中都汽車

主選單

- 快速資訊
- 客服成員
- 車主維護
- 廣告推播
  - 廣告工具
  - 發送記錄
- 客服監督

廣告工具 發佈廣告

廣告時效: 2014-01-08 ~ 2014-01-08

廣告電話:

廣告主題:

廣告網址:

廣告圖片上傳:

廣告內容:

Rich text editor toolbar: Undo, Redo, Bold, Italic, Text Color, Background Color, Bulleted List, Numbered List, Link, Unlink.

點選後可直接寫日期

點選後會彈出迷你日曆，可直接點選日期，點選日期或空白處後，迷你日曆消失。

車機廣告大小建議: W800xH400px  
手機廣告大小建議: W480x200px

填寫廣告活動的有效期限。

續上頁



**EZ-Dealer**  
中都汽車

主選單

快速資訊

客服成員

車主維護

廣告推播

- 廣告工具
- 發送記錄

客服監督

廣告工具 ✓ 發佈廣告

廣告時效: 2014-01-08 ~ 2014-01-08

廣告電話:

廣告主題:

廣告網址:

廣告圖片上傳: 新增 刪除 廣告圖片大小建議: W800xH480px

廣告內容:

最近對話 聯絡人

- 1892-A5
- 1562-A6

點選新增圖片按鈕。



**EZ-Dealer**  
中都汽車

主選單

快速資訊

客服成員

車主維護

廣告推播

- 廣告工具
- 發送記錄

客服監督

廣告工具 ✓ 發佈廣告

廣告時效: 2014-01-08 ~ 2014-01-08

廣告電話:

廣告主題:

廣告網址:

廣告圖片上傳: 新 刪除 廣告圖片大小建議: W800xH480px

廣告內容:

最近對話 聯絡人

- 1892-A5
- 1562-A6

**廣告預覽**

我的文件夾

我的最愛

我的照片

上傳 取消

彈出上傳檔案的視窗(系統預設)，可多選上傳，最多兩張圖片(手機和車機各一張)。



續上頁



EZ-Dealer 中都汽車

Admin

客服即時通訊

廣告工具 ✓ 發佈廣告


廣告時效: 2014-01-08 ~ 2014-01-08

廣告電話:

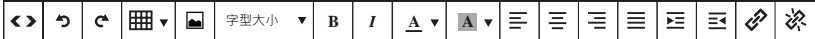
廣告主題:

廣告網址:

廣告圖片上傳: 新增 刪除 車機廣告大小建議: W800xH400px  
手機廣告大小建議: W480x200px

 上傳中...

廣告內容:



圖片上傳中。



EZ-Dealer 中都汽車

Admin

客服即時通訊

廣告工具 ✓ 發佈廣告



廣告時效: 2014-01-08 ~ 2014-01-08

廣告電話:

廣告主題:

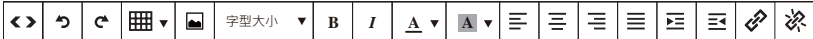
廣告網址:

廣告圖片上傳: 新增 刪除 廣告圖片大小建議: W800xH480px

圖片勾選後啟用，點選後直接刪除

廣告內容:



可勾選刪除

上傳完成後，顯示廣告圖片的縮圖。

# 廣告推播-預覽與發佈廣告

EZ-Dealer 中都汽車

Admin

客服即時通訊

最近對話 聯絡人

1892-A5 ③

1562-A6 ①

廣告工具

廣告時效：2014-01-08 ~ 2014-01-08

廣告電話：

廣告主題：

廣告網址：

廣告圖片上傳： 新增 刪除 廣告圖片大小建議：W800xH480px

廣告內容：

發佈廣告

廣告內容編輯完成後，按下發佈廣告。



EZ-Dealer 中都汽車

Admin

客服即時通訊

最近對話 聯絡人

1892-A5 ③

1562-A6 ①

廣告工具

廣告時效：2014-01-08 ~ 2014-01-08

廣告電話：

廣告主題：

廣告網址：

廣告圖片上傳： 新增 刪除

廣告內容：

廣告預覽

內容預覽

車機呈現預覽

手機呈現預覽

廣告主題：新春健檢大優惠

廣告時效：2014-01-08~2014-01-30

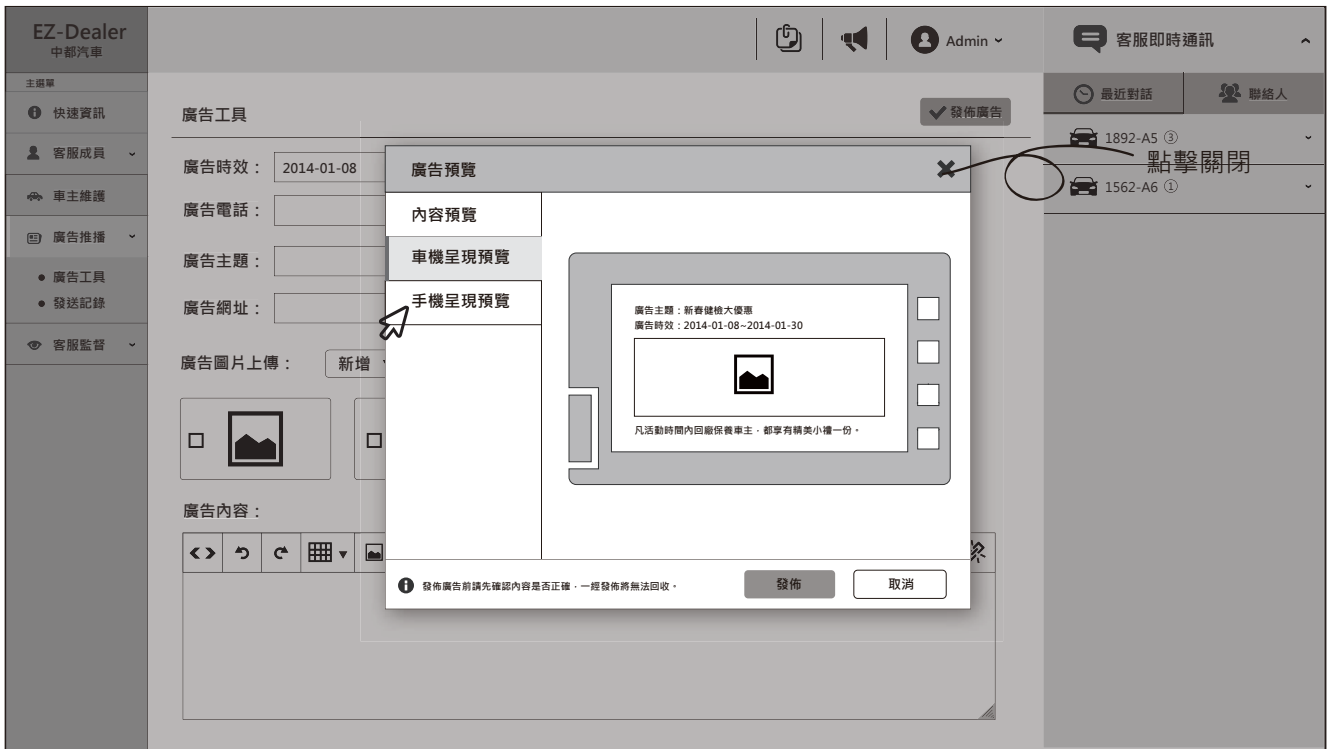
凡活動時間內回廠保養車主，都享有精美小禮一份。

發佈 取消

發佈廣告前請先確認內容是否正確，一經發佈將無法回收。

按下發佈廣告後，談出預覽視窗，顯示三個Tab，有內容預覽、車機呈現預覽、手機呈現預覽。

續上頁



車機呈現預覽，模擬廣告在車機上的顯示方式。(上圖僅供參考，實際顯示方式以車機的廣告設計圖為準)



手機呈現預覽，模擬廣告在手機上的顯示方式。(上圖僅供參考，實際顯示方式以手機的廣告設計圖為準)  
預覽完畢，確認內容無誤後即可發佈。

續上頁



**EZ-Dealer**  
中都汽車

Admin

客服即時通訊

最近對話 聯絡人

1892-A5

1562-A6

**廣告工具**      廣告已發佈      發佈廣告

廣告時效： 2014-01-08 ~ 2014-01-08      三秒後消失

廣告電話：

廣告主題：

廣告網址：

廣告圖片上傳：        廣告圖片大小建議：W800xH480px

廣告內容：

字型大小

發佈完成後，收起預覽視窗，並顯示廣告已發佈的通知提醒，三秒後消失。  
回到廣告工具頁面，上次填寫的內容自動清除。

# 廣告推播-廣告必填內容為空時的提醒

廣告活動的電話、主題和文字內容為必填項目，如果未填寫完成就按下發佈按鈕，會有提示訊息顯示。

The screenshot shows the 'EZ-Dealer' interface for creating an advertisement. The '廣告工具' (Advertisement Tools) section includes fields for '廣告時效' (2014-01-08 to 2014-01-08), '廣告電話' (empty), '廣告主題' (empty), and '廣告網址' (empty). There are '新增' (Add) and '刪除' (Delete) buttons for '廣告圖片上傳' (Upload Advertisement Image), with a note '廣告圖片大小建議: W800xH480px'. Below this is a rich text editor for '廣告內容' (Advertisement Content) with a toolbar and an empty text area. A '發佈廣告' (Publish Advertisement) button is visible in the top right.

如果廣告內容未填寫完成，就按下發佈廣告按鈕。



This screenshot shows the same advertisement creation form after the '發佈廣告' button was clicked. Red error messages are displayed next to the empty fields: '請填寫廣告活動的聯絡電話' (Please fill in the contact phone number of the advertisement activity) next to the phone field, '請填寫廣告活動的標題' (Please fill in the title of the advertisement activity) next to the subject field, and '請填寫廣告活動的內容描述' (Please fill in the content description of the advertisement activity) next to the content editor. The '發佈廣告' button is now disabled.

頁面上會在必填欄位上顯示提醒和文字說明，有填寫內容後提醒就消失。

# 廣告推播-廣告時效日期錯誤的提醒

廣告活動的時間，限制無法使用過去時間，且起始時間一定要早於結束時間。如果在輸入時有錯誤，再按下發佈按鈕後會顯示提醒。

## 錯誤1: 無法使用過去時間

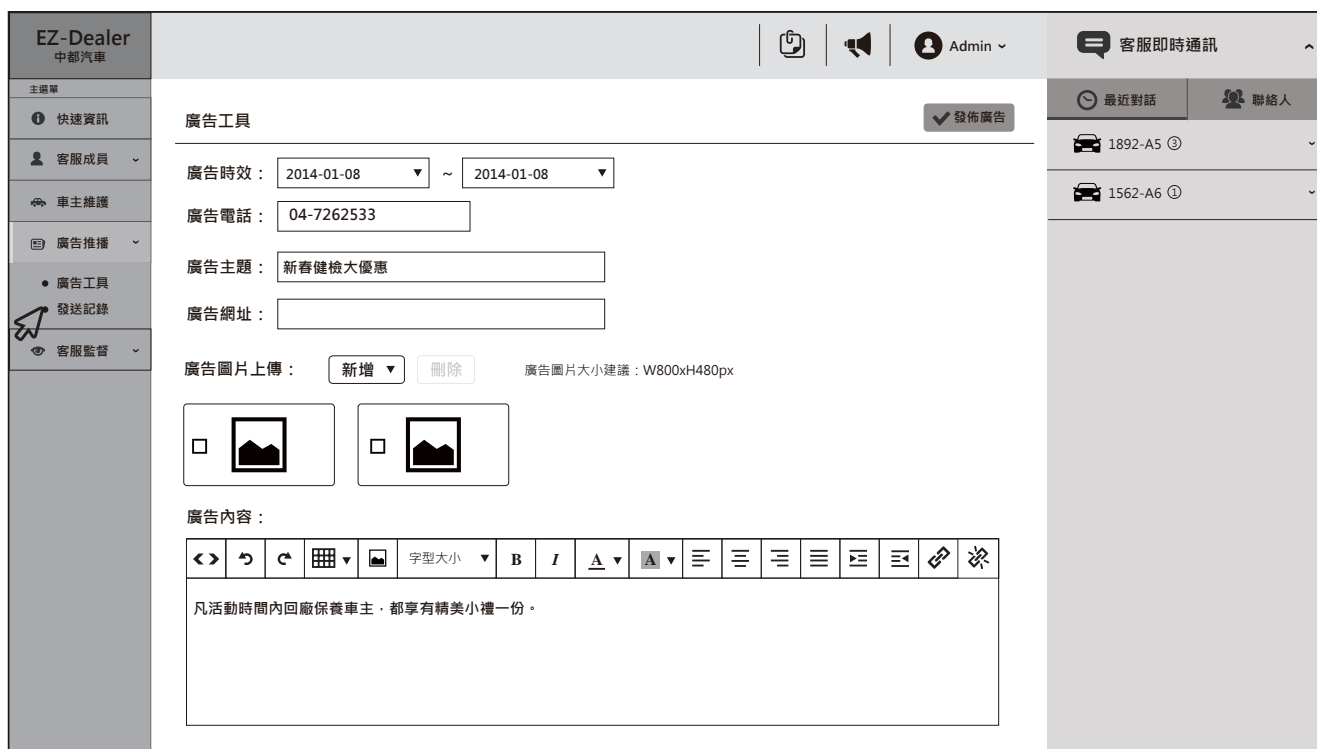
The screenshot shows the 'EZ-Dealer' interface. In the '廣告工具' (Advertising Tools) section, the '廣告時效' (Advertising Duration) is set from '2014-01-08' to '2014-01-31'. A red error message states: '無法使用過去日期作為廣告活動時間' (Cannot use past dates as advertising activity time). The interface includes a sidebar with navigation options like '快速資訊', '客服成員', '車主維護', '廣告推播', and '廣告工具'. The main content area has input fields for '廣告電話', '廣告主題', and '廣告網址', along with an '廣告圖片上傳' (Upload Advertising Image) section with '新增' (Add) and '刪除' (Delete) buttons. A rich text editor is also present for '廣告內容' (Advertising Content).

## 錯誤2: 起始時間一定要比到期時間早

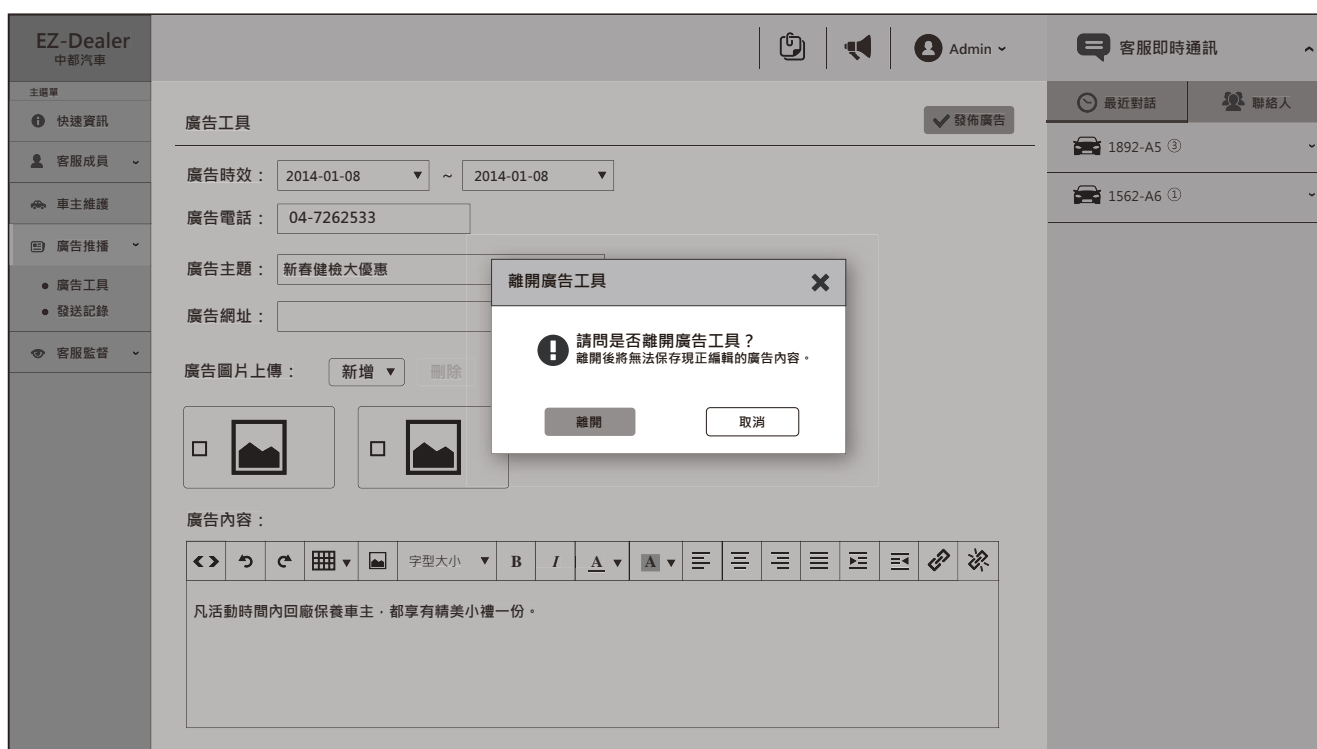
The screenshot shows the 'EZ-Dealer' interface. In the '廣告工具' (Advertising Tools) section, the '廣告時效' (Advertising Duration) is set from '2014-01-08' to '2014-01-06'. A red error message states: '廣告活動結束日不能早於起始日' (Advertising activity end date cannot be earlier than the start date). The interface is identical to the previous screenshot, showing the same sidebar, input fields, and rich text editor.

## 廣告推播-離開正在編輯廣告的提示

廣告編輯工具沒有儲存功能，如果編輯到一半時按下其他頁面，會顯示提示訊息。



在廣告工具中填寫內容後，就按下其他頁面的按鈕(此以發送記錄為例)。



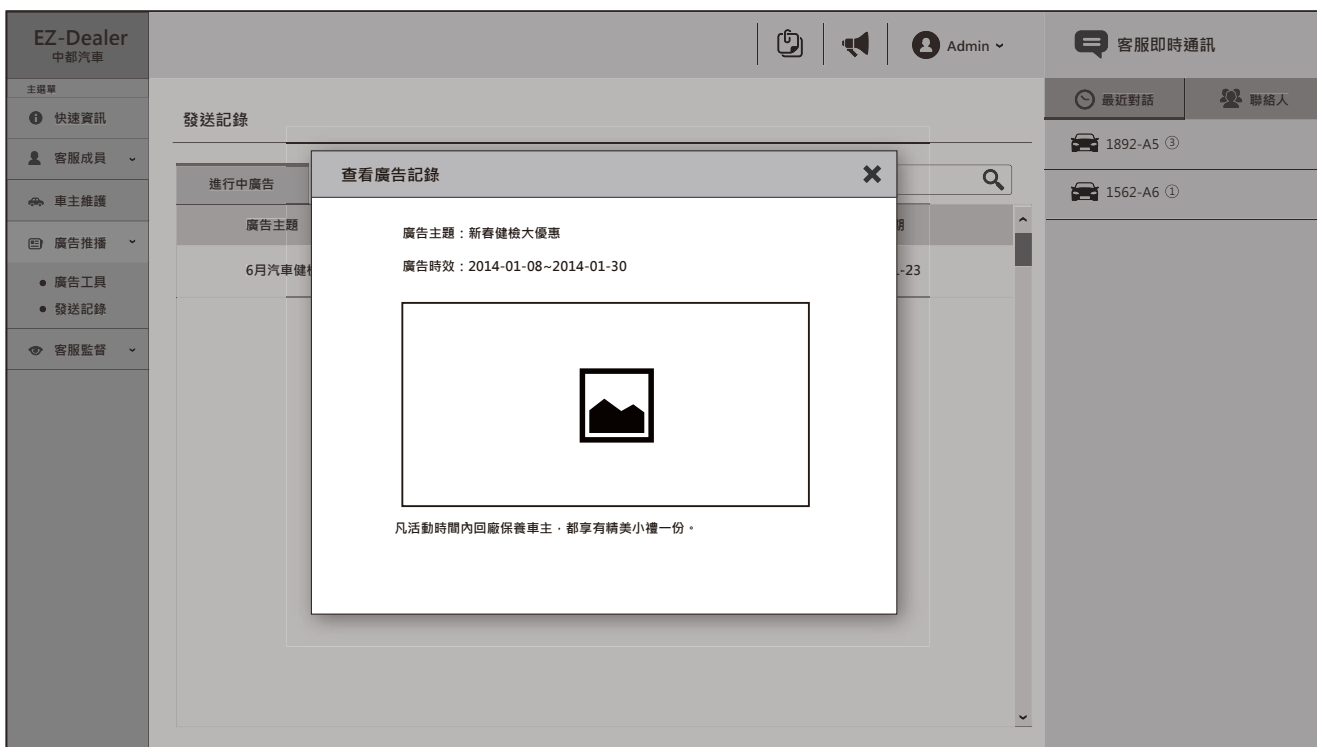
會彈出詢問框，確認是否要離開，按下離開後才切換頁面。

# 廣告推播-廣告發送記錄

廣告一經發佈後，會保存在發送記錄頁面裡，方便使用者查看。



點選發送記錄可以查看內容。



顯示廣告內容。



# 廣告推播-搜尋廣告發送記錄

車主維護頁面可搜尋廣告主題，比對方式採逐字比對。

The screenshot shows the 'EZ-Dealer' interface. On the left is a navigation menu with options like '快速資訊', '客服成員', '車主維護', '廣告推播', '廣告工具', '發送記錄', and '客服監督'. The main area is titled '發送記錄' (Send Record) and contains a search bar labeled '搜尋廣告...'. Below the search bar are two tabs: '進行中廣告' (Active Ads) and '已過期廣告' (Expired Ads). A table displays the following data:

廣告主題	廣告時效	發佈人	來電統計	建立日期
6月汽車健檢服務	2014-06-08~2014-06-31	王大明	25	2014-11-23
5月汽車健檢服務	2014-05-08~2014-06-31	王大明	25	2014-11-23

On the right side, there is a '客服即時通訊' (Customer Service Real-time Communication) panel with '最近對話' (Recent Conversations) and '聯絡人' (Contacts) sections, listing phone numbers like 1892-A5 and 1562-A6.

滑鼠點選搜尋欄位，輸入搜尋的的文字。



This screenshot shows the same '發送記錄' page as above, but with the search bar containing the text '6月'. A mouse cursor is pointing at the search button. A callout box with a red circle around the search button contains the text: '有輸入文字，會產生X按鈕，點選後可清除輸入文字和搜尋結果' (When text is entered, an X button will appear, clicking it will clear the input text and search results). The table below the search bar remains the same as in the previous screenshot.

輸入完畢按下搜尋按鈕。

續上頁



EZ-Dealer 中都汽車

Admin

客服即時通訊

最近對話 聯絡人

1892-A5 ③

1562-A6 ①

發送記錄

進行中廣告 已過期廣告

6月

廣告主題	廣告時效	發佈人	來電統計	建立日期
6月汽車健檢服務	2014-06-08~2014-06-31	王大明	25	2014-11-23
5月汽車健檢服務	2014-05-08~2014-06-07		25	2014-11-23

搜尋中

搜尋中動態圖示



EZ-Dealer 中都汽車

Admin

客服即時通訊

最近對話 聯絡人

1892-A5 ③

1562-A6 ①

發送記錄

進行中廣告 已過期廣告

6月

點選後可清除輸入文字和搜尋結果

廣告主題	廣告時效	發佈人	來電統計	建立日期
6月汽車健檢服務	2014-06-08~2014-06-31	王大明	25	2014-11-23

顯示搜尋結果。

# 廣告推播-搜尋廣告發送記錄無結果的提示

搜尋如找不到適合資料，會顯示無資料的提示。

The screenshot displays the EZ-Dealer system interface. On the left is a navigation menu with items like '快速資訊', '客服成員', '車主維護', '廣告推播', '廣告工具', '發送記錄', and '客服監督'. The main area is titled '發送記錄' (Send Record) and contains two tabs: '進行中廣告' (Active Ads) and '已過期廣告' (Expired Ads). A search bar at the top right of the main area contains the text '特價' (Special Price). Below the search bar is a table header with columns: '廣告主題' (Ad Topic), '廣告時效' (Ad Effect), '發佈人' (Publisher), '來電統計' (Call Statistics), and '建立日期' (Creation Date). The table content is empty, and a large magnifying glass icon is centered over the text '找不到您所查詢的“特價”' (No results found for 'Special Price'). On the right side, there is a '客服即時通訊' (Customer Real-time Communication) panel with '最近對話' (Recent Conversations) and '聯絡人' (Contacts) sections, listing car models like '1892-A5' and '1562-A6'.

# 廣告推播-發送記錄空資料的提示

The screenshot displays the EZ-Dealer system interface. On the left is a sidebar menu with options: 主選單, 快速資訊, 客服成員, 車主維護, 廣告推播 (with sub-items 廣告工具和 發送記錄), and 客服監督. The top navigation bar includes the EZ-Dealer logo, user profile (Admin), and a customer service chat icon. The main content area is titled '發送記錄' and features two tabs: '進行中廣告' and '已過期廣告'. A search bar labeled '搜尋廣告...' is positioned to the right of the tabs. Below the tabs is a table header with columns: 廣告主題, 廣告時效, 發佈人, 來電統計, and 建立日期. The table area is currently empty, displaying a message '暫無發送記錄' (No send records available) with a document icon. On the right side, there is a '客服即時通訊' (Customer Service Real-time Communication) panel with sections for '最近對話' (Recent Conversations) and '聯絡人' (Contacts), listing two contacts: 1892-A5 and 1562-A6.

# 客服監督-頁面與互動說明

客服監督提供客服記錄和發佈公告兩個功能，提供給客服主管查看人員處理客服事件的狀況，並且可以發佈公告訊息給所有成員看到。

## 客服記錄

如果服務人員有超過一天沒有回應車主的即時通訊，會列在未處理區塊。如果沒有未處理的客服事件，這個區塊就隱藏不顯示。

搜尋服務人員...

未處理客服事件

王大明 客服人員 未處理 2

蔡小英 客服人員 未處理 1

以未處理數量排序

所有客服人員

以人名排序

王大明 客服人員 未處理 1

馬小九 客服人員 未處理 0

蔡小英 客服人員 未處理 1

林小龍 客服人員 未處理 0

阿機師 客服人員 未處理 0

所有業務代表

胡小強 業務代表 未處理 0

朱小倫 業務代表 未處理 0

吳小義 業務代表 未處理 0

## 發佈公告

發佈公告

公告主題：  必填

公告內容：  必填

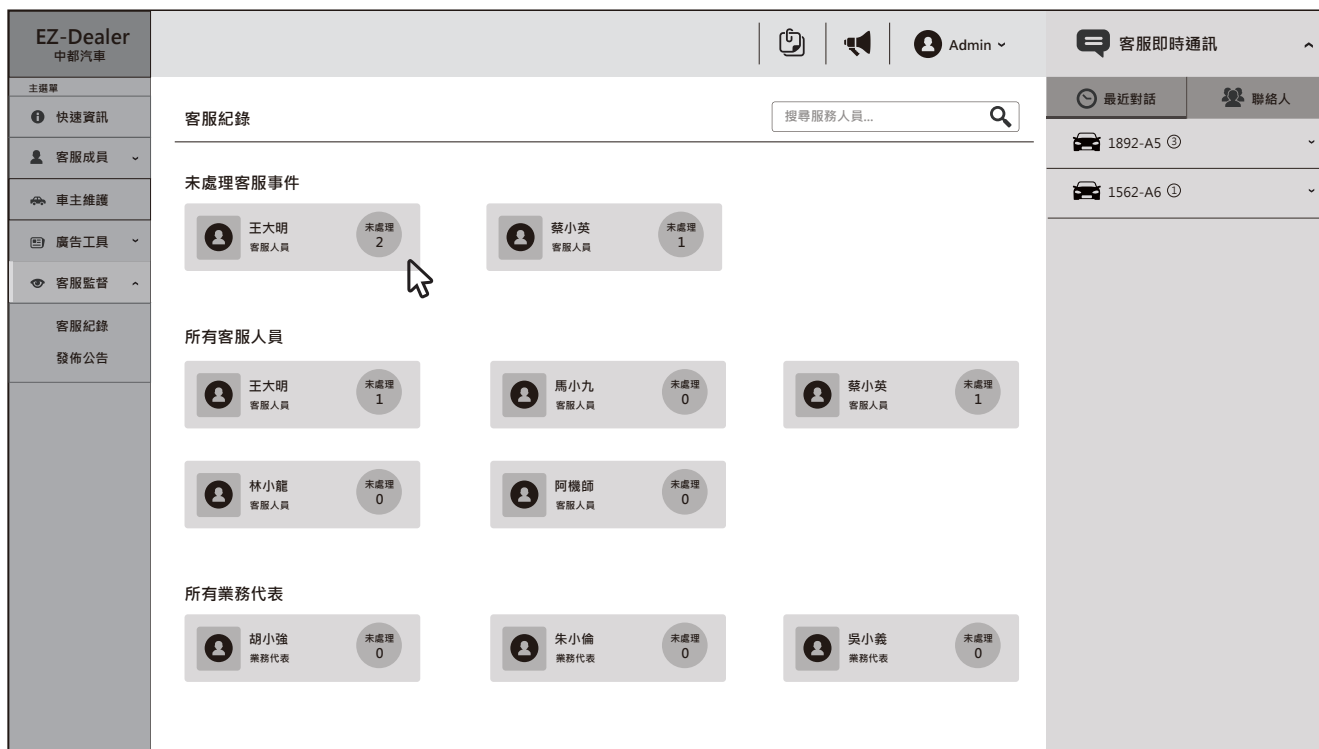
公告時效： 指定時間  永久有效 必填

2014-01-08 ~ 2014-01-08

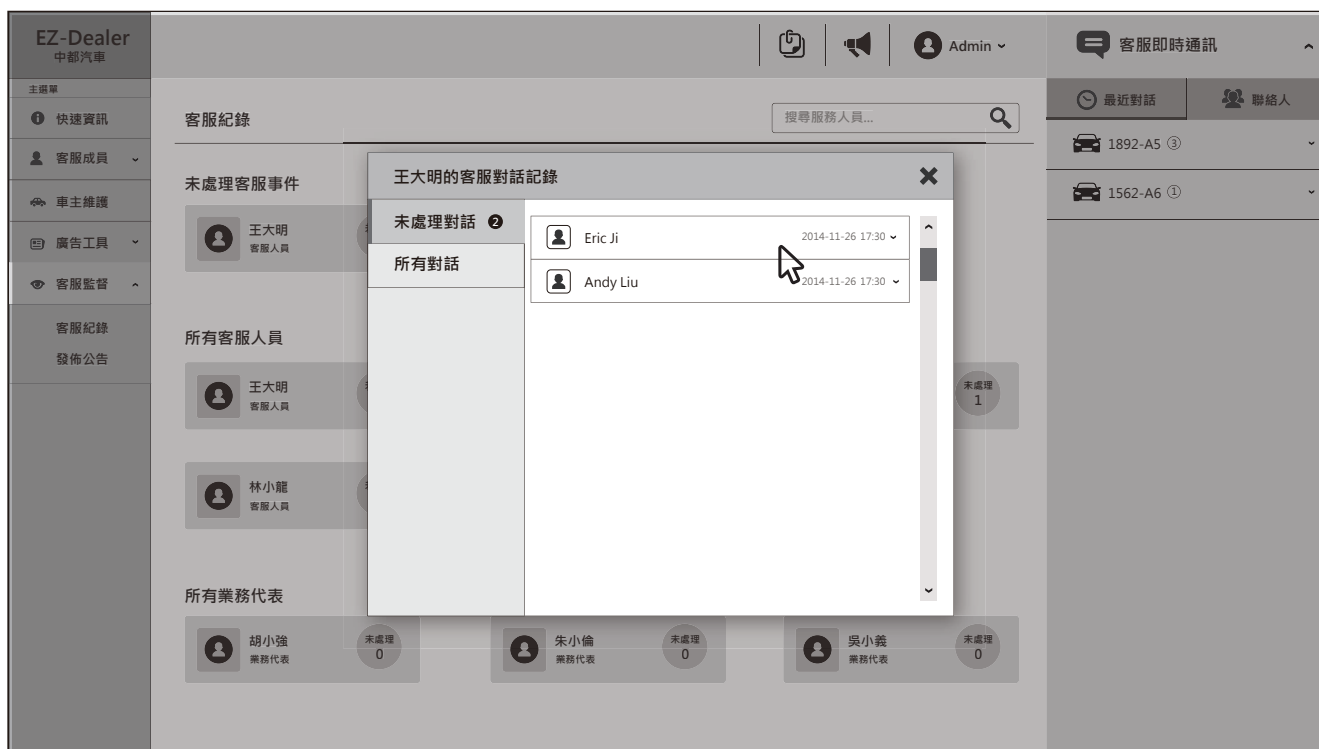
顯示位置： 置於公告區頂最上方

發佈公告

# 客服紀錄-查看未處理的記錄



點選要查看有未處理事件的人



彈出對話記錄訊息框，點選要查看的對話。

續上頁



展開對話記錄。

## 客服紀錄-忽略未處理的記錄

如果客服人員有未處理的客服事件，部門主管可根據情況來判斷是否真的是未處理事件，如果不是可點選「忽略」來移除這筆未處理事件。

前略



按下忽略。



未處理對話列表會在車主名稱上加上刪除線，並出現復原按鈕，此時關閉視窗才會真的將這筆未處理事件移除。



# 客服紀錄-轉發未處理的記錄

如果客服人員暫時無法處理客服事件，部門主管可轉發給其他人員處理。

前略



按下轉發。



選擇轉發人員並填寫客服問題，完成後按下發送。

續上頁



The screenshot displays the EZ-Dealer system interface. On the left is a sidebar with navigation options like '快速資訊', '客服成員', and '客服紀錄'. The main area shows a '王大明的客服對話記錄' (王大明的客服對話記錄) window. This window has two tabs: '未處理對話' (未處理對話) and '所有對話' (所有對話). Under '未處理對話', a message from Eric Ji is shown: '你好，我車子有怪聲音，請問該怎麼辦？' (16:52). Below it, a grey box indicates the message has been forwarded to another staff member: '已轉發給 客服人員-謝OO' (16:52), with the forwarded message text: '客人反應冷氣問題，請協助處理。' (16:52). At the bottom of the window, there are buttons for '轉發', '提醒', and '忽略'. Below the window, a list of staff members is visible, including Andy Liu, who is highlighted with a mouse cursor. On the right side of the interface, there is a '客服即時通訊' (客服即時通訊) panel with a search bar and a list of recent conversations, including one for car 1892-A5. A callout box with a curved arrow points to the forwarded message box, containing the text: '顯示已轉發給其他人處理的訊息，被轉發的人員會客服即時通訊中收到這則新訊息。(參考P106)'. Another callout box points to the '未處理' (未處理) status indicator, containing the text: '1 而原先未處理這則客服事件的人員，在客服即時通訊中的對話視窗也會看到這個通知。(參考P106)'.

客服事件轉發完成，在對話框顯示已轉發的訊息，此時關閉視窗才會將這筆未處理事件移除。

## 客服紀錄-提醒未處理的記錄

如果客服人員有未處理客服事件，部門主管可發送提醒訊息。

前略



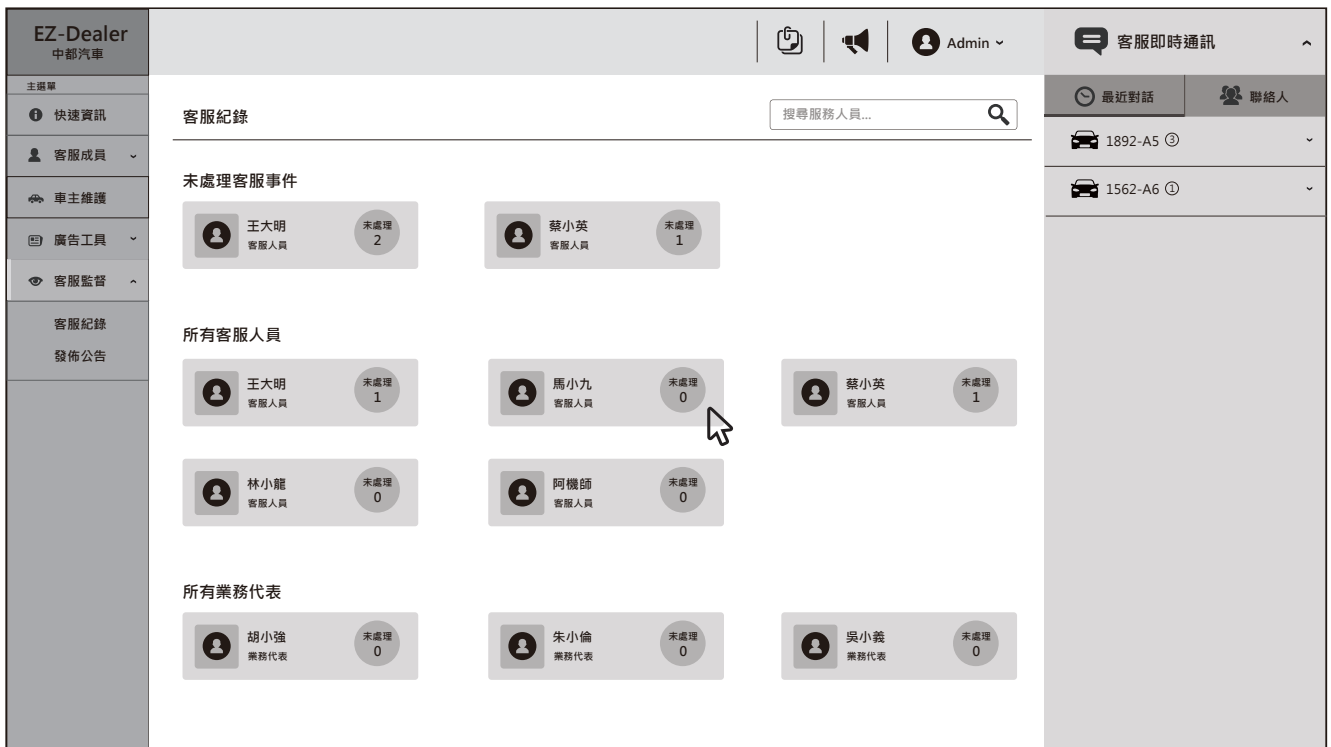
按下提醒。



客服事件提醒完成，在對話框顯示已提醒的訊息，此時關閉視窗不會將未處理事件移除。

# 客服紀錄-查看客服記錄

部門主管可以查看特定成員所有的客服對話記錄。



點選要查看客服記錄的人



彈出對話記錄訊息框，點選所有對話選項。

續上頁



EZ-Dealer 中都會汽車

主選單

快速資訊

客服成員

車主維護

廣告工具

客服監督

客服紀錄

發佈公告

王大明的客服對話記錄

未處理對話

今日

2014-11-26

Eric Ji

Andy Liu

所有對話

王大明 客服人員

林小龍 客服人員

所有業務代表

胡小強 業務代表 未處理 0

朱小倫 業務代表 未處理 0

吳小義 業務代表 未處理 0

客服即時通訊

最近對話

聯絡人

1892-A5

1562-A6

點選「今日」可快速切換日期到今天。

搜尋服務人員...

點選左右按鈕可增減日期，點選中間日期會彈出日曆，只指定特定日期。

預設只顯示當天的對話記錄。

點選要查看的對話。



王大明的客服對話記錄

未處理對話

今日

2014-11-26

Eric Ji

16:53

您好，我們將有專人與您聯絡

16:52

我車子有怪聲音，請問該怎麼辦？

16:52

有人在嗎？

16:52

你好

16:52

更多訊息

Andy Liu

展開對話內容，再次點選可收起。

對話內容為新在上舊在下的方式排列。預設只顯示10筆訊息。

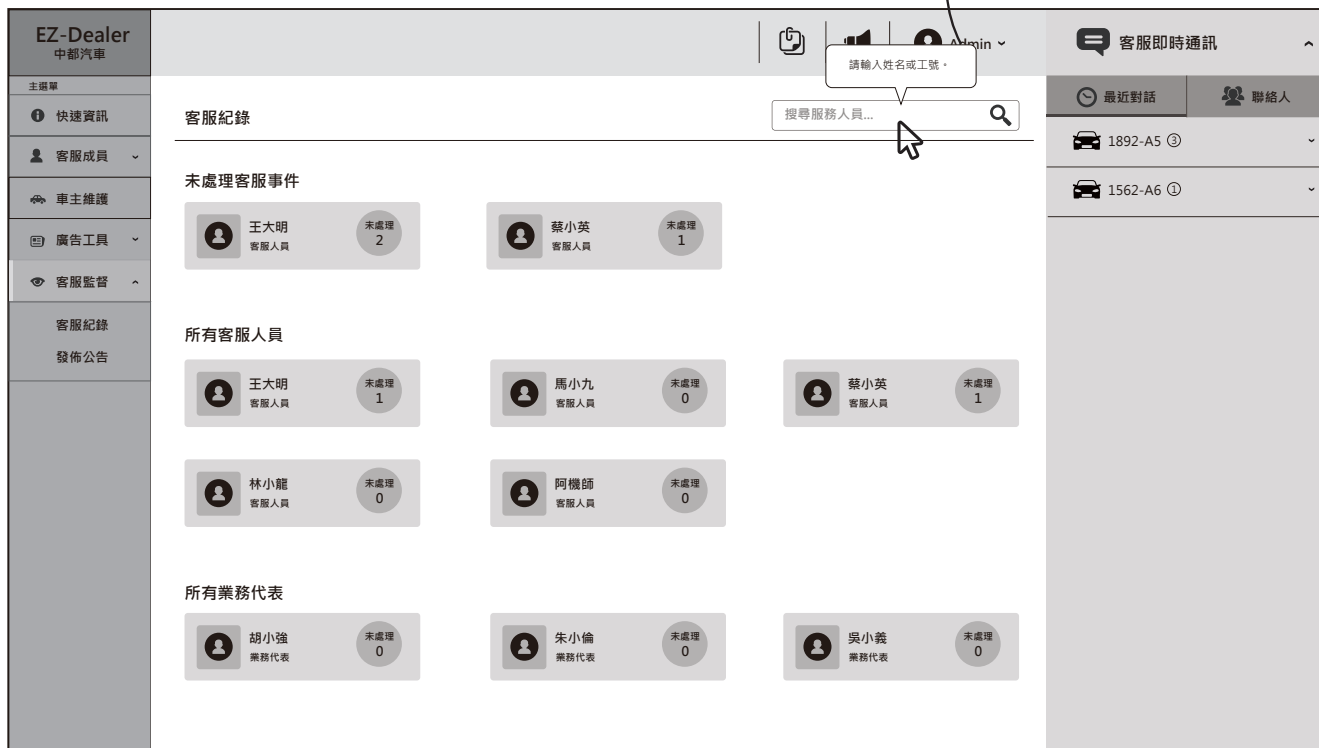
點選向下展開更多訊息內容。

點選其他對話，會先將已開啟的對話內容收起後才展開。

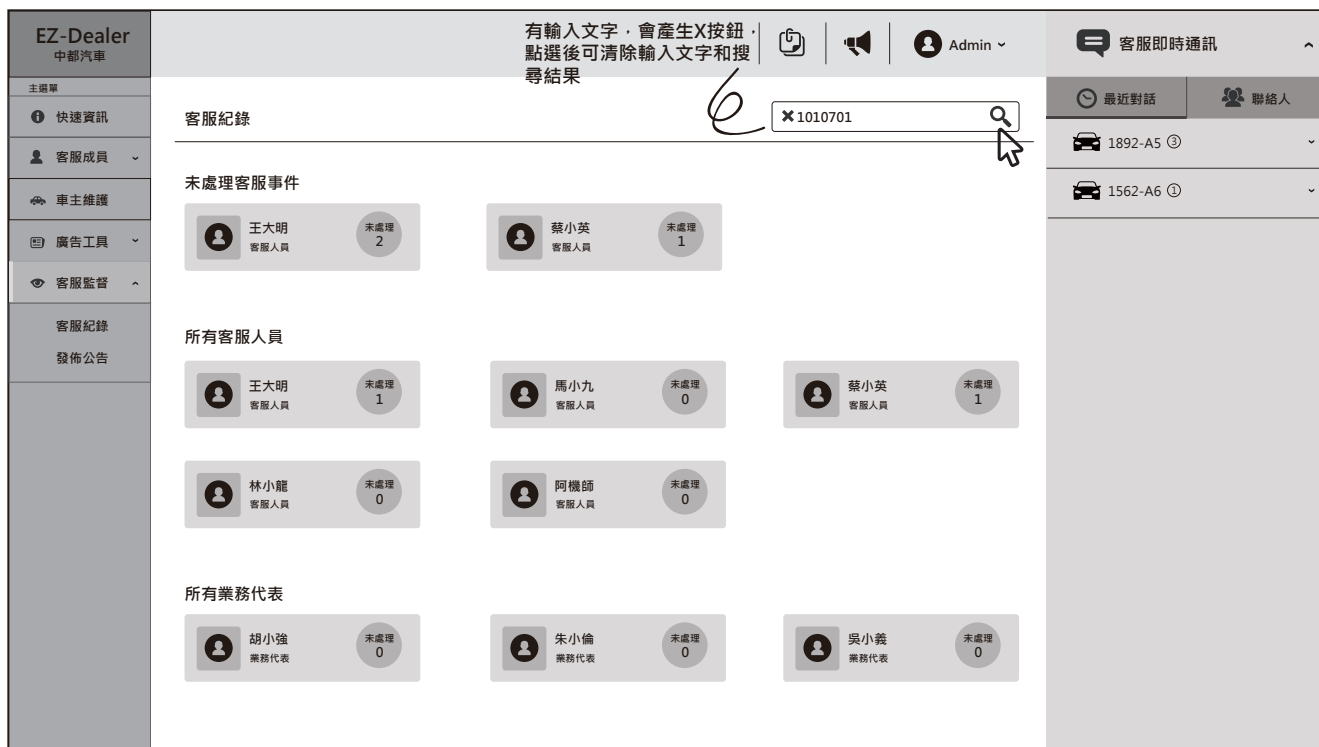
# 客服紀錄-搜尋客服人員

客服記錄頁面可透過姓名或員工號搜尋成員，比對方式採多欄位逐字比對。

滑鼠滑入後，出現tooltip



點選輸入框，輸入要搜尋的成員名稱或工號。



輸入完畢按下搜尋按鈕。

續上頁



The screenshot displays the EZ-Dealer system interface. On the left is a sidebar menu with options: 快速資訊, 客服成員, 車主維護, 廣告工具, 客服監督, 客服紀錄, and 發佈公告. The main content area is titled '客服紀錄' and features a search bar containing '1010701'. Below the search bar, a card for staff member '王大明' (Wang Daming) is shown, with a '未處理 1' (1 Unprocessed) indicator. A callout box with a curved arrow points to the search bar, containing the text '點擊可清除搜尋結果和輸入文字' (Click to clear search results and input text). The top right of the interface includes a 'Admin' user profile, a '客服即時通訊' (Customer Real-time Communication) section with '最近對話' (Recent Conversations) and '聯絡人' (Contacts) tabs, and a list of recent conversations including '1892-A5' and '1562-A6'.

顯示搜尋結果。

# 客服記錄-搜尋成員無結果的提示

搜尋如找不到適合資料，會顯示無資料的提示。

The screenshot displays the EZ-Dealer system interface. On the left is a navigation menu with items: 主選單, 快速資訊, 客服成員, 車主維護, 廣告工具, 客服監督, 客服紀錄, and 發佈公告. The top header includes the EZ-Dealer logo, user profile (Admin), and a customer service chat icon. The main content area is titled '客服紀錄' and contains a search bar with the input '1010701'. Below the search bar, a magnifying glass icon and the text '找不到您所查詢的" 1010701"' are displayed. On the right side, there is a '客服即時通訊' panel with sub-sections for '最近對話' and '聯絡人', listing contact numbers like 1892-A5 and 1562-A6.



# 客服記錄-空資料的提示

The screenshot displays the EZ-Dealer system interface. On the left is a vertical sidebar menu with the following items: 主選單, 快速資訊, 客服成員, 車主維護, 廣告工具, 客服監督, 客服紀錄, and 發佈公告. The top navigation bar includes the EZ-Dealer logo (中都汽車), a search icon, a speaker icon, a user profile icon labeled 'Admin', and a '客服即時通訊' (Customer Real-time Communication) section with a dropdown arrow. Below the navigation bar, the main content area is titled '客服紀錄' (Customer Record) and features a search input field labeled '搜尋服務人員...'. The central area is currently empty, displaying a large speech bubble icon and the text '暫無客服記錄' (No customer records available). On the right side, there is a '最近對話' (Recent Conversations) section with a '聯絡人' (Contact) icon, listing two entries: '1892-A5' and '1562-A6', each with a car icon and a dropdown arrow.

# 客服即時通訊-頁面與互動說明

客服即時通訊分成通訊錄、最近對話、和對話視窗三個區塊，提供文字、語音、圖片、地點訊息收發的功能。

車輛通訊錄：預設以車牌排序。類型分成車輛和駕駛人兩種。



超過長度產生 Scroll Bar。

最近對話：顯示對話列表，排列方式為新在上、舊在下。類型分成車輛對話和駕駛人對話兩種。



車輛對話:可對特定車輛發送訊息，該車的所有駕駛人都可以收到訊息。

個人資料

姓名：王大明  
電話：0929-123456  
E-mail：eric@e-lead.com.tw  
職稱：客服人員

客服公告

2015-11-26 請務必即時回覆車主對話  
2015-11-01 請主動與新加入的車主問候

已更換服務廠的車主

1892-A5 1680-C8 BA-1526  
1856-AC D5-C695 AA-5568  
1D-5354

1892-A5

駕駛人： [Icons]

16:52 您好，您車牌1892-N8車子已到1000公里保養時間，請抽空回廠保養

發送圖片 發送地點 轉發給其他人

請輸入訊息...

最近對話 通訊錄

1892-A5  
1562-A6  
Eric Ji  
Elma Tsai  
Jason Wang

訊息以新在下、舊在上的方式排序，超過顯示範圍出現Scroll Bar

設定

錄製語音訊息

駕駛人對話：可對某個特定的駕駛人發送訊息。

個人資料

姓名：王大明  
電話：0929-123456  
E-mail：eric@e-lead.com.tw  
職稱：客服人員

客服公告

2015-11-26 請務必即時回覆車主對話  
2015-11-01 請主動與新加入的車主問候

已更換服務廠的車主

1892-A5 1680-C8 BA-1526  
1856-AC D5-C695 AA-5568  
1D-5354

Eric Ji

Eric Ji  
Hi,我車子冷氣不太冷了，請問怎麼辦?  
16:52

請輸入訊息...

最近對話 通訊錄

1892-A5  
1562-A6  
Eric Ji  
Elma Tsai  
Jason Wang

# 客服即時通訊-發送文字訊息

此處以對特定駕駛人發送訊息為例。

The screenshot shows the EZ-Dealer system interface. On the right side, the '客服即時通訊' (Customer Instant Communication) panel is visible. It has two tabs: '最近對話' (Recent Conversations) and '通訊錄' (Contact List). The '通訊錄' tab is active, showing a search bar '搜尋車牌或駕駛人...' and a list of vehicle license plates: 1892-A5, 1562-A6, and 2654-C3. A mouse cursor is hovering over the 1562-A6 entry.

點選通訊錄的車輛項目空白處。



The screenshot shows the same EZ-Dealer system interface. In the '客服即時通訊' panel, the '通訊錄' tab is still active. The search bar is empty. The list of vehicle license plates is expanded to show a list of drivers: Eric Jj, Jessica, and Elma Tsai. A mouse cursor is hovering over the 'Eric Jj' entry.

向下展開駕駛人列表，點選要發送訊息的對象。

續上頁



The screenshot shows the EZ-Dealer CRM interface. On the left is a sidebar with navigation options: 快速資訊, 客服成員, 車主維護, 廣告工具, and 客服監督. The main area is divided into several sections: 個人資料 (Personal Information) for 王大明, 已更換服務廠的車主 (Vehicles that have changed service centers) with a grid of car icons and license plates, 客服公告 (Customer Announcements), and 進行之中的廣告 (Ongoing Advertisements). On the right is the 客服即時通訊 (Customer Real-time Communication) panel, which includes a list of recent conversations and a list of active contacts: Eric Ji, Elma Tsai, and Jason Wang. A chat window for Eric Ji is open in the foreground, showing a large speech bubble icon and a text input field with the placeholder "請輸入訊息...".

彈出對話視窗，並點選訊息輸入框輸入文字內容，完成後按下Enter發送。



This screenshot shows the same EZ-Dealer CRM interface as the previous one, but the chat window for Eric Ji now displays a sent message. The message text is: "您好，您車牌1892-N8車子已到1000公里保養時間，請抽空回廠保養。" The time "16:52" is visible next to the message. The text input field at the bottom of the chat window now contains "請輸入訊息..." and a microphone icon is visible to its right.

訊息發送成功。

# 客服即時通訊-發送語音訊息

此處以對車輛發送訊息為例。



點選通訊錄的車輛項目文字部分。



彈出車輛對話視窗，點選錄音按鈕開始錄製語音訊息。

續上頁



EZ-Dealer 中郡汽車

主選單

- 快速資訊
- 客服成員
- 車主維護
- 廣告工具
- 客服監督

個人資料

姓名：王大明  
電話：0929-123456  
E-mail：eric@e-lead.com.tw  
職稱：客服人員

已更換服務廠的車主

- 1892-A5
- 1680-C8
- BA-1526
- 1856-AC
- D5-C695
- AA-5568
- 1D-5354

客服公告

- 2015-11-26 請務必即時回覆車主對話
- 2015-11-01 請主動與新加入的車主問候

1892-A5

駕駛人： [Avatar] [Avatar] [Avatar]

語音訊息錄製中 10 Sec

按下後取消錄音

開始錄音後，按鈕變成發送

開始錄製語音訊息，錄製完成按下發送按鈕。

錄製20秒語音，超過時間則自動中斷並送出



EZ-Dealer 中郡汽車

主選單

- 快速資訊
- 客服成員
- 車主維護
- 廣告工具
- 客服監督

個人資料

姓名：王大明  
電話：0929-123456  
E-mail：eric@e-lead.com.tw  
職稱：客服人員

已更換服務廠的車主

- 1892-A5
- 1680-C8
- BA-1526
- 1856-AC
- D5-C695
- AA-5568
- 1D-5354

客服公告

- 2015-11-26 請務必即時回覆車主對話
- 2015-11-01 請主動與新加入的車主問候

1892-A5

駕駛人： [Avatar] [Avatar] [Avatar]

16:52 [Play Icon] 10 Sec

請輸入訊息...

語音訊息發送完成。

# 客服即時通訊-發送圖片訊息

此處以對特定駕駛人發送訊息為例。

前略



彈出對話視窗，並點選發送圖片按鈕。



彈出檔案選取視窗(系統預設)，可多張傳送，一次最多傳送10張。



續上頁



The screenshot displays the EZ-Dealer CRM interface. On the left is a navigation sidebar with options like '快速資訊', '客服成員', '車主維護', '廣告工具', and '客服監督'. The main area is divided into several sections: '個人資料' (Personal Information) for a staff member named 王大明 (Mr. Wang Daming), '客服公告' (Customer Announcements) with dates and messages, and '已更換服務廠的車主' (Customers who have changed service centers) with a grid of car icons and license plate numbers. On the right, there is a '客服即時通訊' (Customer Instant Messaging) panel showing a list of active chats with names like Eric Ji, Elma Tsai, and Jason Wang. A chat window for Eric Ji is open in the foreground, showing a photo icon and the time 16:52. The bottom of the chat window has a text input field and a microphone icon.

圖片發送完成。

# 客服即時通訊-發送地點訊息

此處以對特定駕駛人發送訊息為例。

前略



彈出對話視窗，並點選發送地點按鈕。



彈出地圖搜尋框。點擊地圖輸入框，輸入要搜尋的地點或地址，輸入完成按下搜尋按鈕。

續上頁



發送地點

台北101

發送 取消

可清除輸入框文字和大頭針

搜尋完畢按下發送。



Eric Ji

台北101  
台北市信義區信義路五段7號

請輸入訊息...

地點發送完成。

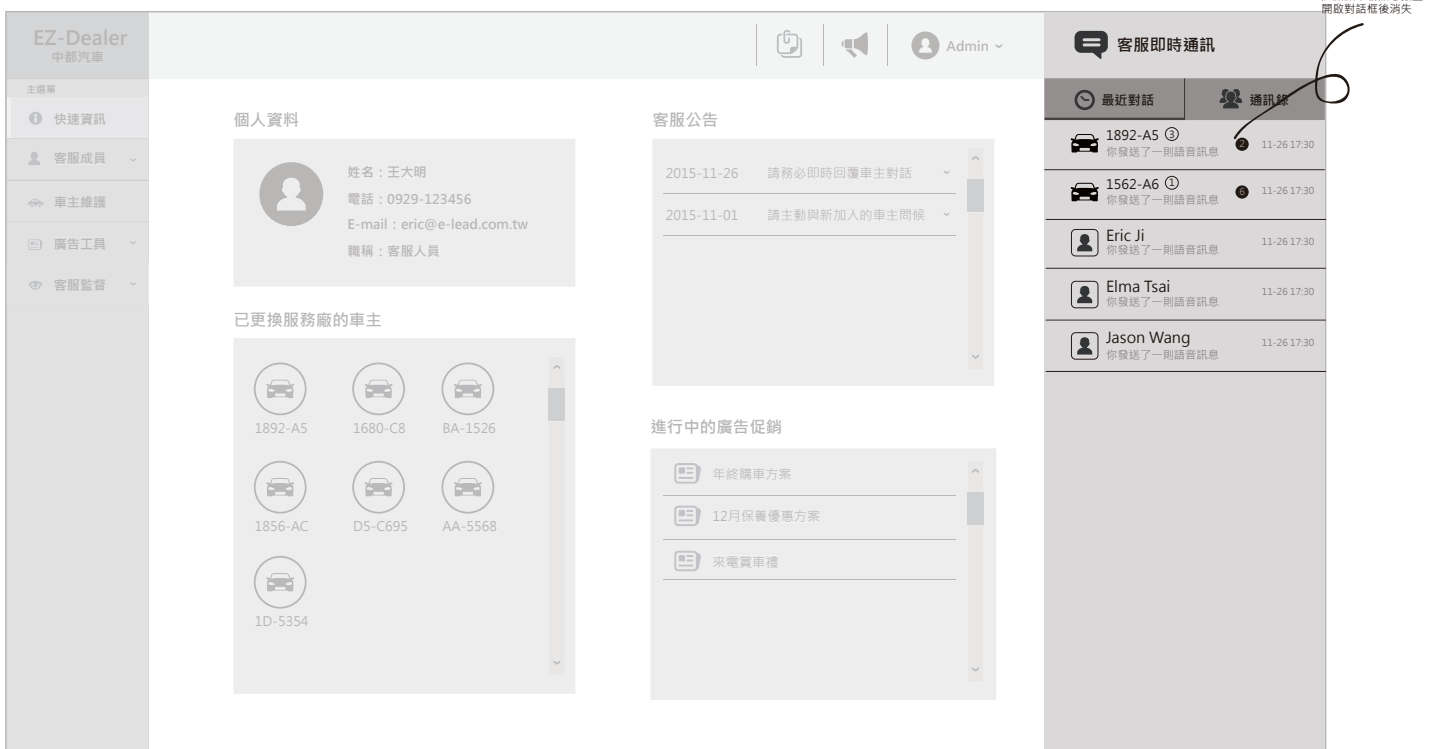
# 客服即時通訊-收到新訊息的提示通知

收到新訊息會根據目前畫面，顯示對應的通知提示，分成最近對話的頁籤上、對話列表項目上、對話框最小化的標題欄，對話列表項目上和對話框最小化的標題欄會同時顯示或清除。除了文字、語音、圖片、地點訊息以外，其餘特殊事件通知也會當成新訊息一併通知 (參考P107、108)。

## 最近對話頁籤



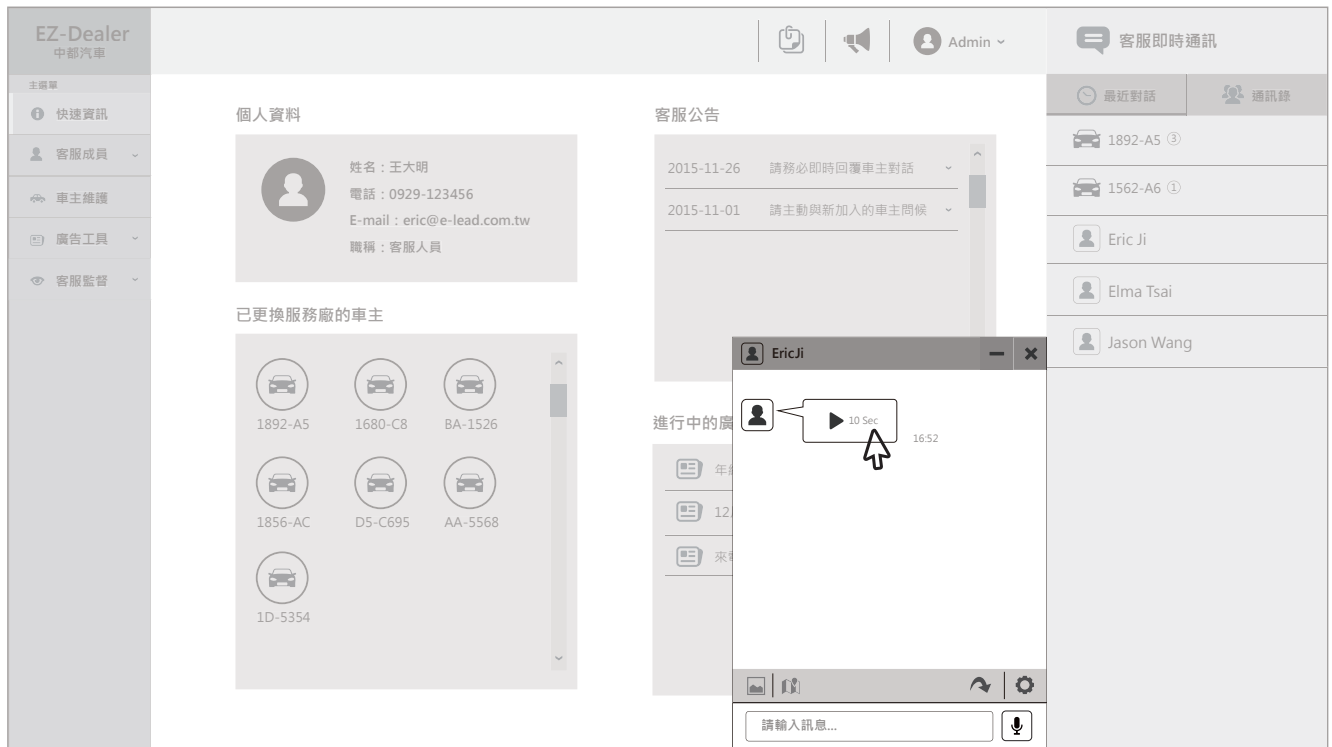
## 對話列表



# 對話框最小化



# 客服即時通訊-播放語音訊息



收到語音訊息，點選訊息項目。

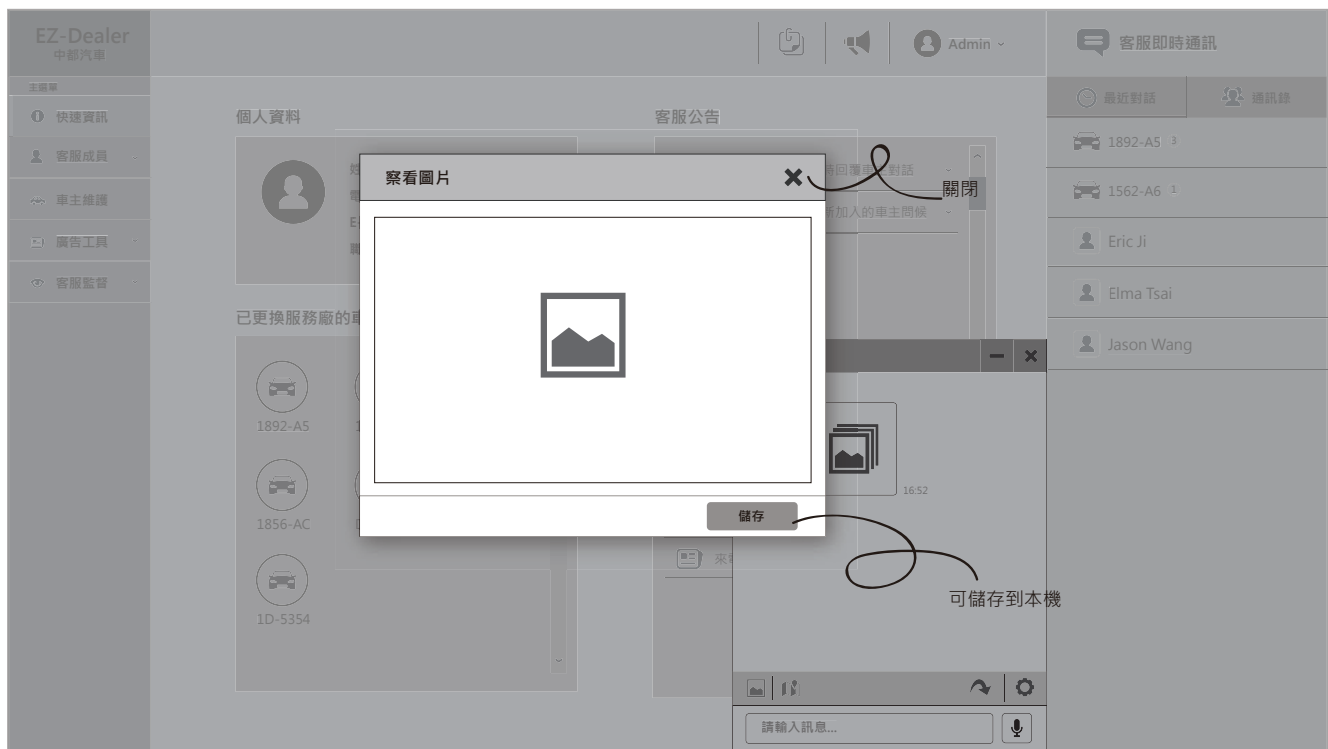


播放語音訊息，播放完畢恢復原樣。

# 客服即時通訊-查看圖片訊息



收到圖片訊息，點選圖片項目。



顯示圖片放大。

# 客服即時通訊-查看地點訊息



收到地點訊息，點選地點項目。



顯示地點放大。



# 客服即時通訊-自己轉發客服訊息給其他人員

客服人員收到車主的訊息後，如果需要其他人員協助，可使用轉發功能，將客服訊息轉發給其他人。



收到客戶的訊息，點選轉發。



彈出轉發訊息框，選擇要轉發的對象，並輸入問題描述。

續上頁



顯示已轉發的訊息內容。

### 收到轉發訊息的成員所顯示的對話訊息

收到轉發訊息的成員，會有新訊息的紅點通知，也會在最近對話中產生一筆新的對話紀錄，開啟對話視窗後，可以看到轉發人給的訊息，但對話視窗的對象仍是車主，可直接對車主回應。

## 客服即時通訊-主管轉發客服訊息給其他人員

部門主管可透過客服監督的功能，轉發未處理訊息給特定的成員，並在被轉發和收到轉發雙方都會有對應的訊息。

### 被主管轉發訊息的成員所顯示的對話訊息

The screenshot displays the EZ-Dealer system interface. On the left is a navigation menu with options like '快速資訊', '客服成員', '車主維護', '廣告工具', and '客服監督'. The main area is divided into '個人資料' (Personal Information) for '王大明' (Mr. Wang Daming) and '已更換服務廠的車主' (Customers who have changed service centers), listing car models like 1892-A5, 1680-C8, BA-1526, 1856-AC, D5-C695, AA-5568, and 1D-5354. A '客服公告' (Customer Notice) section contains messages from 2015-11-26 and 2015-11-01. A chat window for 'Eric Ji' is open, showing a message from the customer: 'Hi,我車子冷氣不太冷了,請問怎麼辦?' (Hi, my car's air conditioning is not too cold, what should I do?). Below it, a system message states: '部門主管已轉發給 技師-王OO' (Department manager has forwarded to Technician Wang OO). The right sidebar shows '最近對話' (Recent Conversations) with a list of car models and staff members: Eric Ji, Elma Tsai, and Jason Wang.

被主管轉發訊息的成員，會有新訊息的紅點通知，也會在最近對話中產生一筆新的對話紀錄，開啟對話視窗後，可以看到主管轉發給其他人員的訊息。

### 收到主管轉發訊息的成員所顯示的對話訊息

This screenshot is similar to the previous one, showing the same system interface. In the chat window for 'Eric Ji', the system message now reads: '部門主管轉發給你' (Department manager forwarded to you) and '客人反應冷氣問題,請協助處理。' (Customer reports air conditioning problem, please assist with handling). The rest of the interface, including the navigation menu, personal information, car list, and recent conversations sidebar, remains the same.

收到主管轉發訊息的成員，會有新訊息的紅點通知，也會在最近對話中產生一筆新的對話紀錄，開啟對話視窗後，可以看到主管給的訊息，但對話視窗的對象仍是車主，可直接對車主回應。

## 客服即時通訊-主管提醒成員處理客服事件

部門主管可透過客服監督的功能，提醒有未處理客服訊息的成員，收到提醒的人會有對應的訊息。

### 被主管提醒處理訊息所顯示的內容

The screenshot displays the EZ-Dealer CRM interface. On the left is a navigation menu with options like '快速資訊', '客服成員', '車主維護', '廣告工具', and '客服監督'. The main area is divided into several sections: '個人資料' (Personal Information) for Eric Ji, '客服公告' (Customer Service Announcements), and '已更換服務廠的車主' (Customers who have changed service centers). A '進行中的廣告' (Ongoing Advertisements) section is partially visible. On the right, the '客服即時通訊' (Customer Service Instant Messaging) panel shows a list of recent conversations. A notification bubble is overlaid on the chat window for Eric Ji, indicating a reminder from the supervisor to process a pending customer message. The chat history shows a customer message: 'Hi,我車子冷氣不太冷了,請問怎麼辦?' (Hi, my car's air conditioning isn't too cold, how should I deal with it?) and a system-generated reminder: '部門主管提醒你儘速處理客服事件' (Department supervisor reminds you to process customer service events as soon as possible).

被主管提醒處理訊息的成員，會有新訊息的紅點通知，也會在最近對話中產生一筆新的對話紀錄，開啟對話視窗後，可以看到主管提醒的內容。

# 客服即時通訊-對話框的其他事件和日期

## 發送訊息給沒有駕駛人的車輛



當客服人員傳送訊息給沒有駕駛人的車輛時，會顯示提示內容，告知傳送的訊息將在駕駛人登錄後才會送到。

## 對話框的日期顯示



對話框的日期會顯示在每天第一則訊息的上方。

# 客服即時通訊-聯絡人變動的通知

客戶即時通訊中的聯絡人，如果有新車主或即將更換服務廠的車主，就會顯示紅點通知，並顯示在聯絡人列表上方區域。



通訊錄如果有聯絡人新增異動，會在頁籤上顯示紅點。



聯絡人變動分成新增和即將更換服務廠，會顯示在各自的表區塊中，每個變動聯絡人也會顯示紅點標示。

# 客服即時通訊-空資料的提示

## 沒有對話記錄的提示



## 沒有聯絡人的提示



# 廣播通知-廣播訊息通知

廣播訊息提供各種內部訊息的通知，包括公司、原廠的廣告促銷、車主已更換服務廠、名下服務的車主被轉移、被取消預設承辦人等訊息。

收到新通知有紅點提示，點選後消失



收到新的廣播通知會有紅點提示，點選可展開列表。



顯示通知清單，以時間排序。

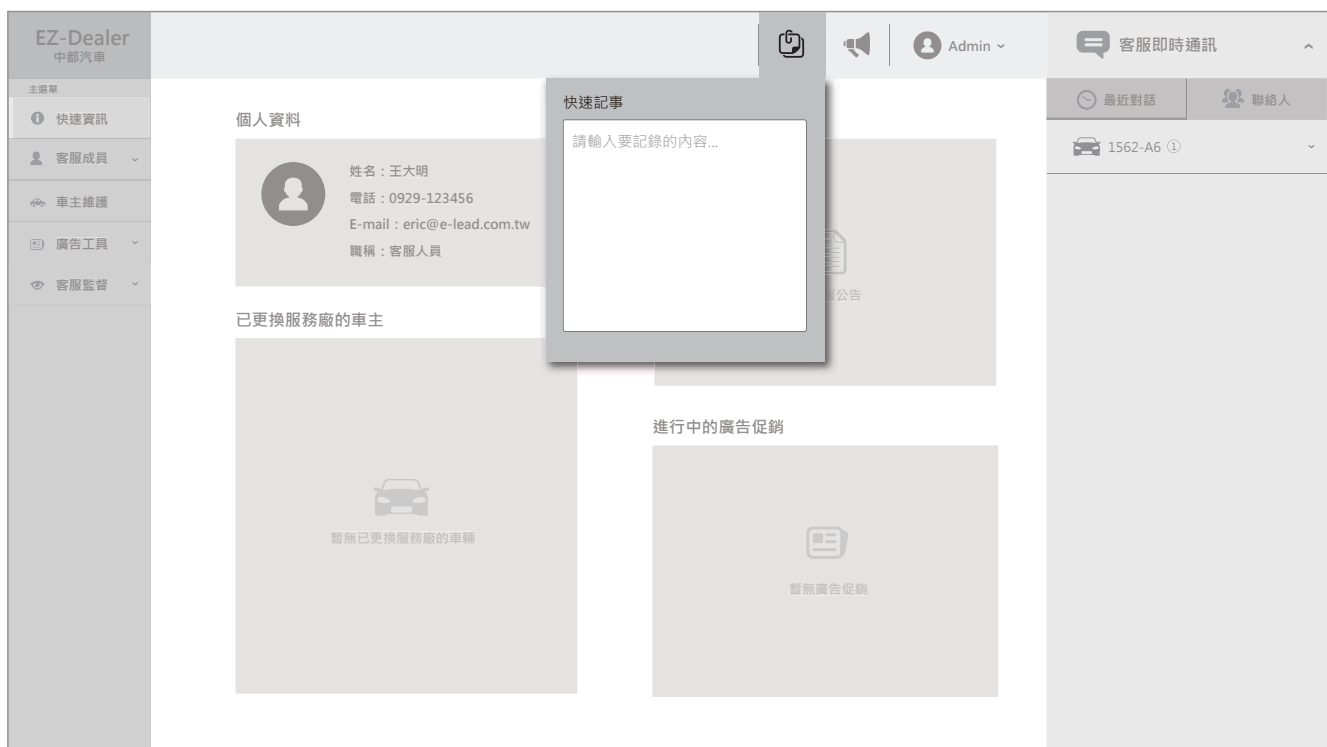


# 快速記事-簡易記事工具

EZ-Dealer提供簡易的記事工具，方便客服人員在處理客服問題時快速將重要內容記下。



點選快速記事功能展開輸入區塊。



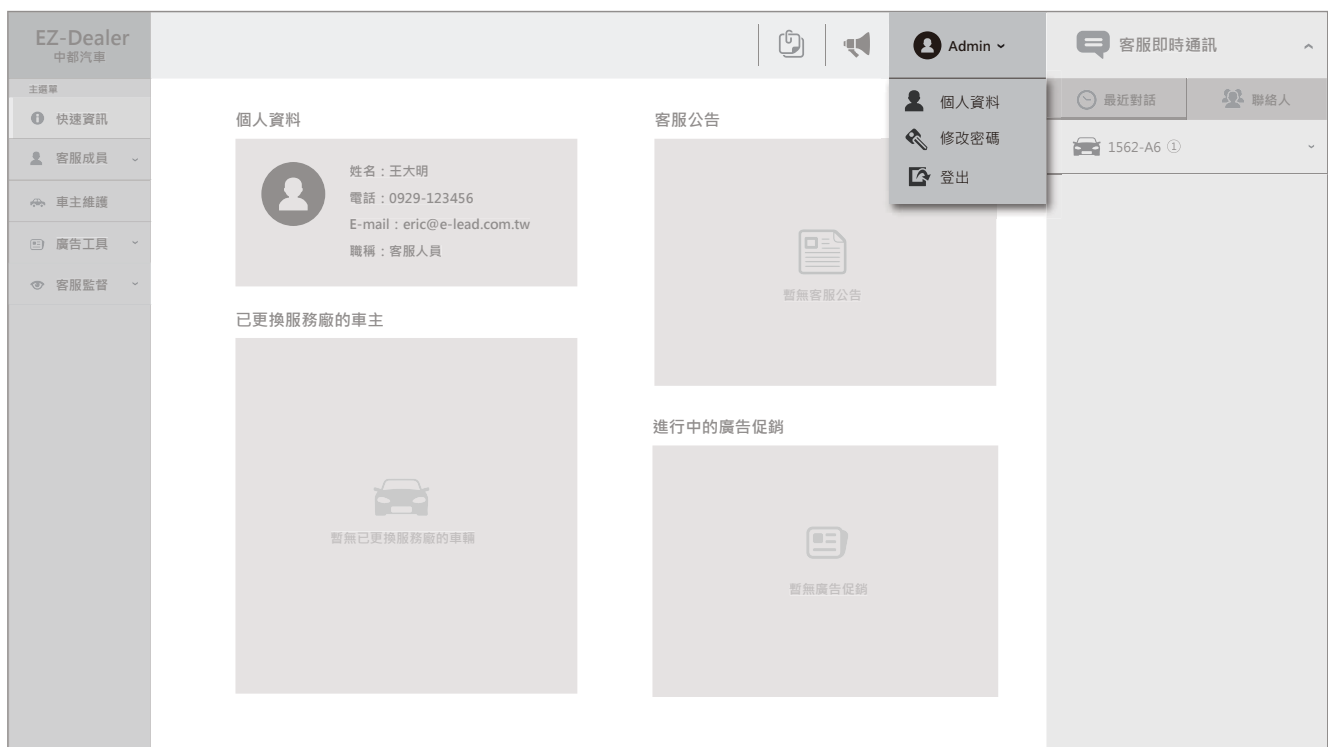
可直接在輸入框內輸入或刪除文字內容，按下Enter可換行。

# 帳號工具

EZ-Dealer的個人帳號部分提供修改個人資料、密碼和登出功能。



點選個人帳號。



顯示功能選單，可修改個人資料、密碼或登出。