客服中心操作手册

一、進入博連首頁

http://www.pllink.com



二、點入"客服中心"並輸入 ID 及密碼後登入。



第1頁,共9頁



三、進入「問題單登入」。

		_
	💽 🤧 🗙 Google	
編輯(E) 校祺(Y) 获的最爱(A) 工具(I) 說明(H) 参 5 hagit 🔁 🖆 •	+ 🧯 翻譯 + 🎦 自動填入 + 🌛 ≫	الاي • ():
Hereit → Self # 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	🚹 · 🗟 · 🖶 · 🕃 網3	頁(P) · 🌀 工具((
	繁體 简本	English 日本語
シビジンドロン 空運 海運 自儲 初流運籌平 博連資訊科技 PROLINK SOLUTIONS CO. LTD. 単進世界 成就未来 精準 凝聚 變通		
菅貞 關於我們 產品介紹 客服中心 資料查詢 物流平台 博連客戶 員工天地 ★ 安眠市 ★ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	公告櫃	
● 打成十七 回日公 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	• 貿易便捷化查詢功能新增	2009-10-19
▶ 問題單登人 ▷ 客許中心 追求,顧客滿意更是永速的心願:今天如此,未來亦 如此, 一般,其上,如即及時度, 新現金, 如即及時度, 新	• 報單列印功能新增 - 20091014新稅則	2009-10-19 2009-10-14
☑ Q&A ☑ 顧客調査 好行,來表達感謝的行動、表現服務的貨幣,讓永速發	 空運出口提單,在SF5 GET DOC5,能 	2009-10-08
自內心的項號對待,像一股溝流般引領企業界服務的調 服務時間:週一至週五 AM9:03-PM6:00 流,共同推動員工滿意、顧客滿意;一起實行全面顧客	 2008年承攬報關新增功能活単 公告修正「貨物通關自動化報關手冊 	2009-08-19 , 2009-08-18
	 2009年, 金澤爾斯度以電送單 公告修正「其物通關自動化報 如何保留月薪單號,但又裏取消其中一。 公告新增「通關作業及統計代碼」 	滅手冊」-其他中 調手冊」-其他中 2009-07-29 2009-06-02
	・進口小提單輸入畫面,加一SHIP_TY	. 2009-05-13
	Table Contractor	

按"新增"進入問題填寫畫面。

🖉 🔻 🙋 http://www.pllink.co	m/Service_L.jsp					<u> </u>	😙 🗙 Google		
) 編輯(E) 檢視(⊻) 我的角 e	受爱(A) 工具(I) ▼	說明(出)	اتا (Sragit) التوديزي التي التي التي التي التي التي التي الت	☆ 書籤 - ^	% :#	- 新雄 🕫 - 査教字	월 自動道入 - 🌽 »	S	• (
- 🔡 🔹 🏈 博速資訊股份	科技有限公司 🏾 🏉	Prolink. Soluti	ions Co.,Ltd 🗙				🗿 • 🗟 • 🖶 • 🕞 網	育(2) 🕶 🄇)工具
	1)		ीं। जेत				繁體简体	English B	日本語
アビットに 博連資訊科 PROLINK SOLUTIONS CO	K 技 (170) 22 客服中心 23	空 串过	通行通道名 2世界成就未來 2010年1月1月1日	唐 初 [江] 精準 凝聚 變	EX EA	平臺			
Lase plant state and state		1-							
客服中心	問題軍3	差入							
容服中心 - 問題單登入 - 容訴中心 - Q&A - BK会調査	門版車3 店用	差入 産品: !狀態:全	全選 選- 提交	新增)	反饋時間:	~		
容服中心 - 탄題單金入 - 名訴中心 - Q&A - 鮮杏詞查 - Web Call - 退出登録	問题軍3 處理 No	差入 産品: !狀態:全 使用産品	全選────────────────────────────────────	新増 反應日期) 虚理狀態	反鎖時間:	■ ~ 處理∃期	■ 希望完 成時間	操作
容服中心 . 問題單登入 . 容訴中心 . Q&A . 酥容詞查 . Web Call . 退出登録	的版章3 8096	登入 產品:	 全選 選- 提交 反應錯誤訊息內容 客戶驗收 	新增 反應日期 2009-10- 14 18:33) 處理狀態 三解決	反鎖時間:	■ ~ 處理∃期	新望完 成時間 2009- 10-14	操作
存服中心 限題單登入 - 答訴中心 - Q&A - 酥宕詞查 - Web Call - 退出登録	門版單3 處理 No 38092	 登入 産品: [全選	新增 反應日期 2009-10- 14 18:33 2009-10- 14 16:47) 處理狀態 已解決 已解決	反鎖時間:	■ ~ 成理目期	新望完 成時間 2009- 10-14 2009- 10-14	操作
存服中心 限題單登入 名訴中心 Q&A 歸宕調査 Web Call 退出登録	周期 (明瞭軍3) 底理 No 38096 38092 38011	 ▲入 産品: [] は状態: [2] 使用産品 系統管理 系統管理 系統管理 	 全選─── 選── 提交 送 反應錯誤訊息內容 客戶驗收 客 客服驗收 test for 38010 	新增 反應日期 2009-10- 14 18:33 2009-10- 14 16:47 2009-10- (9 17:36) 處理狀態 已解決 已解決 已解決	反鎖時間: 应理意見 test	應理 ~ 處理 3期 2009-10 09 17:38	新望完 成時間 2009- 10-14 2009- 10-14	操作

填寫問題單及上傳錯誤訊息內容

ī.

Solutions Co.,Ltd - Windows Inter	rnet Explorer		_ & ×
😋 💽 👻 🕢 http://www.pllink.com/Service	e_1_Add.jsp	Coogle	₽ -
檔案(E) 編輯(E) 檢視(Y) 我的最愛(A) Google	工具(I) 説明(H) 🔮	Songit 🔁 🗗 ◎ - 夕 ⊕ - 🕞 - ☆ 者筵 - ザ 拼字検査 - ங 翻譯 - 🎦 自動媒入 - 🌛 ≫	🔩 - 🔵 登入 -
😭 🍄 🔠 🕇 🏉 博連資訊股份科技有限	公司 🛛 🏉 Prolink Solutions Ci	Co.,Ltd 🗙 🔤 - 🔂 - 📾 - 🔂 網頁(P)	• ۞ 工具(<u>o</u>) • »
客服中心	問題軍登入		-
• 問題單登入	客戶反應訊息(加*號)	【為必輸)	ISN
• 容訴中心	*使用產品	」諸選擇	# 上
• Q&A • 顧客調查	*出錯子系統	6	
 MSN線上客服 Web Call 退出登録 	*出錯訊息		vline Service
	希望完成時間		
	聯系電話	5	
	聯系傳真		
	*公司聯系方式	t pltpe	
	*公司聯系郵件	pltpe@pllink.com.coco@pllink.com	
		部門 醫絡人 醫絡郵件	
	*部門聯系方式		
	附件	】 御鏡… Upload ↓ Delete	
完成			, , , , , , , , , , , , , ,

1.使用產品可點選右邊的箭頭點選系統項目

2.出錯子系統:

請輸入您所進入的系統MENU;如「報關出口-文件輸入」

3.出錯訊息:

請輸入博連系統在你做什麼動作之後所出現的錯誤訊息或亂碼

4.希望完成時間:

請點選右邊日曆點選希望完成時間

5.聯絡電話,聯繫傳真,公司聯繫方式:

會先帶預設好的聯絡人,若與反應人本人不同,可自行更改

6.附件:

請在錯誤訊息畫面現按『Print Screen』(位於 F12 右邊)後,另開一 WORD 檔,按貼上就會出現 系統的錯誤訊息畫面,再另存新檔即可;按「瀏覽」將檔案帶入,並再按『UPLOAD』才能將檔案 上傳至網頁。

7.最後將問題單"送出"即可。客服人員將會在公司網頁上收到您的訊息,並盡速與您聯絡。

第4頁,共9頁

四、驗收問題單

博連修改或提供方法後,通知USER,並且問題單會轉為待驗收狀態,USER 可以點選這筆資料,進 行驗收,在驗收中可以選擇合格或不合格,選擇合格,問題到此為止,選擇不合格,可以在備注中 說明不合格問題點。問題單會自動返回再處理。如果選擇合格了驗收了,後面又有問題,就再新增 一筆問題單。



五、博連會發布系統及海關之重要公告於右側的公告欄。



六、進入"產品介紹"可得知博連現有系統中包括了哪些系統。

Prolink Solutions Co.,Ltd - Windows	Internet Explorer	
I let http://www.pllink.com/i	Product.;sp	Ccogle
案(E) 編輯(E) 檢視(⊻) 找的最要	?(A) 上具(I) 説明(H) 参 SnagIt 🔚 🖆 —————————————————————————————————	
pogle	🔄 🛃 搜尋 - 🕂 🌮 - 🥢 👘 - 🏼 🔁 - 🏠 吉籤 - 💱 近字検査 - 😼	翻譯 - 🎦 自動填入 - 🌛 🧠 - 🔵 登え
🍄 🔠 🔹 🏈 博連資訊股份科	文有限公司 🏾 🏀 Prolink Solutions Co.,LLU 🗙 🛛 🏀 FTP 日錄 /P_SOU/ 位於 plft	🏠 ・ 🗟 - 븛 - 📑 網頁(1) - 🎯 工具(0)
		繁體简体 Fnglish 日本語
ProLink Solutions co., L	空運 海運 倉儲 物流運籌平臺 申述世界 成就未來 精準 凝聚 變通	
首頁 關於我們 產品介紹		
產品介紹	產品說明	3
• 產品說明	• 快遞簡易報關系統	2009-07-03
- 成功案例	• 倉錦系統	2005-10-26
• 産品展示	- 進口艙單CDI系統	2005-10-26
• 十百姓仪/J来	• 總帳系統	2008-07-30
	• 貨況追蹤系統	2009-07-03
	 報價系統 	2005-10-26
	 · 文件管理系統 	2005-10-26
	• 國際快遞系統平台	2009-09-07
	- 海運出□提單系統	2006-11-09
	 海運進□提單系統 	2006-11-09
	Page 1/3	首頁上一頁下一頁尾頁
	©Prolink Solutions Co., Ltd.All Rights Reserved	

第6頁,共9頁

七、進入"博連電子報"可查閱最新一期的電子報內容,得知最新訊息。



第7頁,共9頁

八、進入"客戶調查"可對博連公司的服務提出評分,讓博連學習改進。

點入客服中心後,點選顧客調查



Prolink Solutions Co.,Ltd - Windows Interi	net Explorer			
G S + E http://www.pllink.com/Service	_4.jsp		💌 🐓 🗙 Google	<mark>،</mark> ۹
檔案(E) 編輯(E) 檢視(Y) 我的最愛(<u>A</u>) . Google	工具(I) 説明(H) 参 Snaglt 🔁 🗹 ▼ 🛃 搜尋 - 🛊 🚿 - 🥢 争 - 🔛 - 🏠	書籤 - 👋 拼字板	한호 • 🍓 翻譯 • 🎦 自動塡入 • 🌽	≪、・○登入・
😭 🍄 🔡 🕶 🏉 博連資訊股份科技有限	公司 🛛 🏉 Prolink Solutions Co.,Ltd 🛛 🗙 🛛 🏉 FTP 目錄 /	/PLSOU/ 位於 plft	📄 🔹 🗟 🔹 🖶 網頁(空)、	• 🌀 工具(<u>o</u>) • 🁋
• 問題單登入	客戶滿意度及意見調查表(加為必輪的)		3 🔺	
• 容許中心 • 084	問題	滿意度	原因及建議(該欄位內容長度最大不超過200個)	線上
• 顧客調查 • Web Call	1. 諸問您對本公司安排的上課內容滿意度爲何?	很滿意 💌		Conline 1
• 退出登錄	2. 諸問您對本公司安排的軟體教用人員專業程度之 滿意度爲何?	【很滿意 ▼		Bervice .
	3. 諸問您對本公司提供之交件如客戶寶典,操作手 冊之滿意度為何?	很滿意 💌		×
	4. 諸問您對本公司之軟體上線方式之滿意度爲何?	很滿意 ▼		×
	5. 詰問您對本公司軟體的穩定性滿意度爲何?	很滿意 ▼		×
	6. 詰問您對操作本公司軟體的的滿意度爲何?	很滿意 💌	-	*
	7. 諸問您對本公司軟體的功能上滿意度爲何?	很滿意 ▼		×
	8. 諸問您對電話諮詢時,本公司客戶人員處理的效 率滿意度爲何?	很滿意 💌		*
	9. 諸問您對本公司客服人員現場解決問題的能力滿 意度爲何?	很滿意 💌		×
	10. 諸問您對本公司之整體服務(軟體,硬體,客服,售後服務)滿意度為何?	很滿意 💌		
			🥑 🚼 網際商路	100% - //

·

~博連全體員工誠心為您服務~