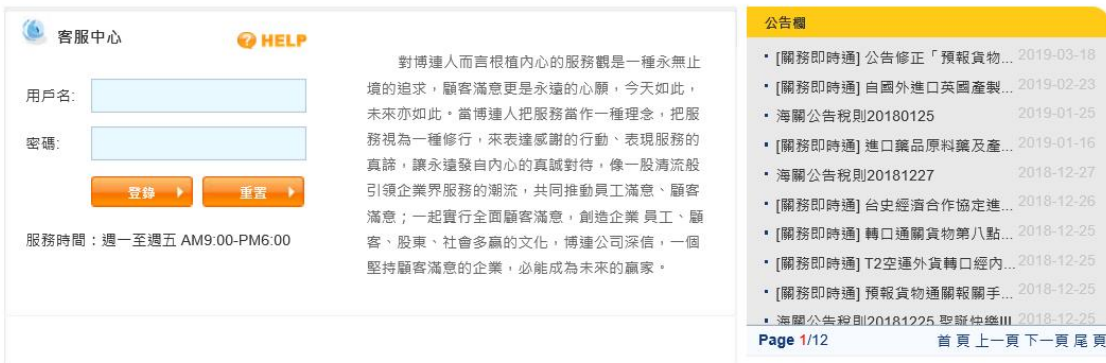


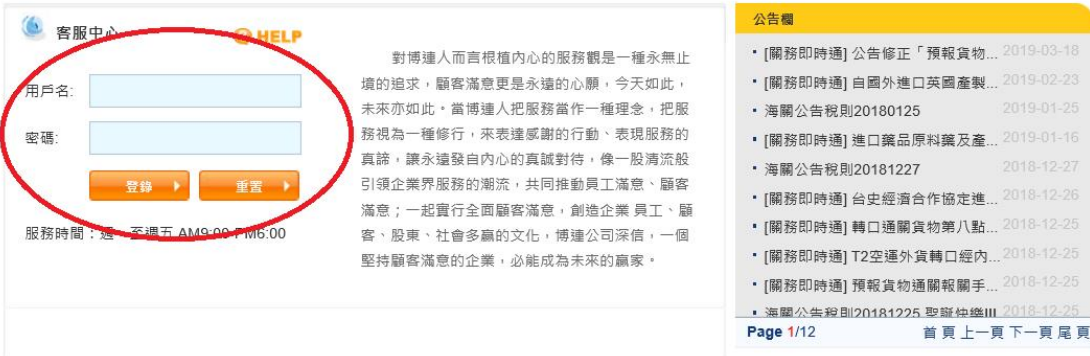
客服中心操作手冊

一、進入客服中心

(一) 從 <http://my.plink.com/Service.jsp>



二、輸入用戶名(帳號)及密碼後登入。



點選問題單登入

客服中心 歡迎您: 慧詔(慧咨) 退出登錄

問題單登入 咨訴中心

Q&A 顧客調查

服務時間: 週一至週五 AM9:00-PM6:00

對Prolink而言根植內心的服務觀是一種永無止境的追求, 顧客滿意更是永遠的心願, 今天如此, 未來亦如此。當Prolink把服務當作一種理念, 把服務視為一種修行, 來表達感謝的行動、表現服務的真諦, 讓永遠發自內心的真誠對待, 像一股清流般引領企業界服務的潮流, 共同推動員工滿意、顧客滿意; 一起實行全面顧客滿意, 創造企業員工、顧客、股東、社會多贏的文化, Prolink深信, 一個堅持顧客滿意的企業, 必能成為未來的贏家。

公告欄

- 稅則更新 20200903 2020-09-04
- 網址變更通知 2020-08-13
- 稅則更新 20200702 2020-07-14
- 中國交通運輸部: 6月起貨櫃超重... 2020-06-01
- 稅則更新 20200522 2020-05-22
- 稅則更新 20200414 2020-04-14
- 關務署: 多用網路少走馬路 2020-04-09
- 雲端承攬系統(IFreight)新增功能-20... 2020-04-03
- 雲端承攬系統(IFreight)新增功能-20... 2020-04-03
- 雲端承攬系統(IFreight)新增功能-20... 2020-04-03

Page 1/14 首頁 上一頁 下一頁 尾頁

三、進入「填寫問題單」。可按“新增”您的問題

prolink 繁體 简体 English

首頁 | 關於我們 | 產品及解決方案 | 博達客戶 | 客服中心 | 相關連結 | 員工天地

客服中心

- 問題單登入(維護客戶)
- 咨訴中心
- Q&A
- 顧客調查
- 上線問題單(上線客戶)
- 退出登錄

問題單登入(維護客戶)

產品: [全選] 反應日期: [] ~ []

處理狀態: [未解決] 問題反應人: []

問題編號: []

[查詢] [新增] [Excel]

(Total:3)

NO	使用產品	反應錯誤訊息內容	反應日期	問題反應人	處理狀態	處理意見	操作
		1.我們台北收到高雄沛樂提到要修改空運獎金2017年11月(舊系統)的需求, 所以針對其提供的資料, 進行每一個人的新刷資料/舊資料比對, 發現絕大多數業務的數據都前後不一樣,					

四、填寫問題單及上傳錯誤訊息內容

prolink 繁體 简体 English

首頁 | 關於我們 | 產品及解決方案 | 博達客戶 | 客服中心 | 相關連結 | 員工天地

客服中心

- 問題單登入
- 咨訴中心
- Q&A
- 顧客調查
- 上線問題單(上線客戶)
- 退出登錄

問題單登入

客戶反應訊息(加 * 號為必輸)

*使用產品 FREIGHT 承攬系統 報關系統 總賬系統 平台系統 卡車系統 倉庫系統 SI服務申請單 雲端IFreight 其它

*出錯訊息

*聯絡人 康小姐

聯絡電話 04-2310-1234#708

聯絡傳真

*聯絡郵件

附件 [] [瀏覽...] [Upload] [Delete]

[送出] [重設] [返回]

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：a

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。

五、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。

客服中心

- 問題單登入
- 客訴中心
- Q&A
- 顧客調查
- 退出登錄

問題單登入

產品: 反應日期: ~

處理狀態: 問題反應人:

(Total:1)

NO	使用產品	反應錯誤訊息內容	反應日期	問題反應人	處理狀態	處理意見	操作
95566	承攬系統	test	2015-08-07	Tina	待驗收	test	驗收

Page 1/1 首頁 上一頁 下一頁 尾頁

客服中心

- 問題單登入
- 客訴中心
- Q&A
- 顧客調查
- 退出登錄

問題單驗收

工作驗收

問題反應人	李哲宇
使用產品	報關系統
出錯子系統	匯率
出錯訊息	目前都沒有辦法抓匯率
其他說明	
修改人	coco
完成日期	2019-12-02 17:24
修改說明	去電時已ok了
驗收意見	<input checked="" type="radio"/> 合格 <input type="radio"/> 不合格
上次驗收說明	
驗收說明	
服務人員評分	請幫我們的服務人員評分:
服務人員等級	<input type="radio"/> 極優 <input type="radio"/> 優 <input type="radio"/> 普通 <input type="radio"/> 尚可 <input type="radio"/> 差
服務建議	
附件	<input type="text"/> 瀏覽... Upload Delete (*選擇好文件後,請按

送出 重設 返回

六、顧客調查

針對台灣慧諮的服務提出評分,讓台灣慧諮學習改進

客服中心 歡迎您 慧諮(慧咨) 退出登錄

HELP

問題單登入 客訴中心

Q&A 顧客調查

服務時間:週一至週五 AM9:00-PM6:00

對Prolink而言根植內心的服務觀是一種永無止境的追求,顧客滿意更是永遠的心願,今天如此,未來亦如此。當Prolink把服務當作一種理念,把服務視為一種修行,來表達感謝的行動、表現服務的真諦,讓永遠發自內心的真誠對待,像一股清流般引領企業界服務的潮流,共同推動員工滿意、顧客滿意;一起實行全面顧客滿意,創造企業、員工、顧客、股東、社會多贏的文化, Prolink深信,一個堅持顧客滿意的企業,必能成為未來的贏家。

公告欄

- 稅則更新 20210121 2021-01-21
- 稅則更新 20200903 2020-09-04
- 網址變更通知 2020-08-13
- 稅則更新 20200702 2020-07-14
- 中國交通運輸部: 6月起貨櫃超重... 2020-06-01
- 稅則更新 20200522 2020-05-22
- 稅則更新 20200414 2020-04-14
- 關務署: 多用網路少走馬路 2020-04-09
- 雲端承攬系統(IFreight)新增功能-20... 2020-04-03
- 雲端承攬系統(IFreight)新增功能-20... 2020-04-03

Page 1/14 首頁 上一頁 下一頁 尾頁

客服中心

- 問題單登入
- 客訴中心
- Q&A
- 顧客調查**
- 退出登錄

顧客調查

客戶滿意度及意見調查表(加*為必填欄位)

問題	滿意度	原因及建議(該欄位內容長度最大不超過200個)
1. 請問您對本公司安排的上課內容滿意度為何?	很滿意 ▾	<input type="text"/>
2. 請問您對本公司安排的軟體教用人員專業程度之滿意度為何?	很滿意 ▾	<input type="text"/>
3. 請問您對本公司提供之文件如客戶寶典, 操作手冊之滿意度為何?	很滿意 ▾	<input type="text"/>
4. 請問您對本公司之軟體上線方式之滿意度為何?	很滿意 ▾	<input type="text"/>
5. 請問您對本公司軟體的穩定性滿意度為何?	很滿意 ▾	<input type="text"/>
6. 請問您對操作本公司軟體的的滿意度為何?	很滿意 ▾	<input type="text"/>
7. 請問您對本公司軟體的功能上滿意度為何?	很滿意 ▾	<input type="text"/>
8. 請問您對電話諮詢時, 本公司客戶人員處理的效率滿意度為何?	很滿意 ▾	<input type="text"/>
9. 請問您對本公司客服人員現場解決問題的能力滿意度為何?	很滿意 ▾	<input type="text"/>
10. 請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 ▾	<input type="text"/>
合計:	<input type="text"/> 分	填表人*: <input type="text"/>
<input type="button" value="送出"/>		<input type="button" value="重置"/>

七、台灣慧諮會發佈系統及海關之重要公告於右側的公告欄

客服中心



用戶名:

密碼:

服務時間: 週一至週五 AM9:00-PM6:00

對Prolink而言根植內心的服務觀是一種永無止境的追求, 顧客滿意更是永遠的心願, 今天如此, 未來亦如此。當Prolink把服務當作一種理念, 把服務視為一種修行, 來表達感謝的行動、表現服務的真諦, 讓永遠發自內心的真誠對待, 像一股清流般引領企業界服務的潮流, 共同推動員工滿意、顧客滿意; 一起實行全面顧客滿意, 創造企業、員工、顧客、股東、社會多贏的文化, Prolink深信, 一個堅持顧客滿意的企業, 必能成為未來的贏家。

公告欄

- 稅則更新 20200702 2020-07-14
- 中國交通運輸部: 6月起貨櫃超重... 2020-06-01
- 稅則更新 20200522 2020-05-22
- 稅則更新 20200414 2020-04-14
- 關務署: 多用網路少走馬路 2020-04-09
- 雲端承覽系統(IFreight)新增功能-20... 2020-04-03
- 雲端承覽系統(IFreight)新增功能-20... 2020-04-03
- 雲端承覽系統(IFreight)新增功能-20... 2020-04-03
- 雲端承覽系統(IFreight)新增功能-20... 2020-04-03
- 雲端承覽系統(IFreight)新增功能-20... 2020-04-03

Page 1/14

首頁 上一頁 下一頁 尾頁