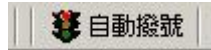


大立科技撥號系統使用說明

一、前言：本系統容量為 10000 戶，0000~9999，電話線容量為 4 線或 8 線或 12 線或 16 線；可選擇具轉接客服或無轉接功能，亦可選擇手動輸入撥號或自動撥號功能。

二、自動撥號功能：



如上圖所示：

1. 本按鈕為開啟或關閉撥號功能之開關。
2. 開啟時為綠色燈號；關閉時為紅色燈號。
3. 當本功能關閉時若將滑鼠移至本按鈕，同時點一下，則出現密碼輸入對話框，待密碼輸入正確後則系統將進入撥號功能，並作測試電話線路動作，同時變成綠色燈號。
4. 當本功能開啟時若將滑鼠移至本按鈕，同時點一下，則出現密碼輸入對話框，待密碼輸入正確後則系統關閉撥號功能，且變成紅色燈號。
5. 當連線型自動撥號功能時，在客戶基本資料未輸入完成及客戶之設定、解除狀態未與接收軟體同步時，請勿開啟撥號功能。

三、信號定義：

正常信號：無警聲。

1. 不通知：表該客戶所發生之逾設或解除不必電話告知。
2. 不設定：表該客戶所發生之逾設，客戶回應今日不設定。
3. 馬上設定：表該客戶所發生之逾設，客戶回應等會兒設定。
4. 已確認：表該客戶所發生之解除，客戶回應密碼正確。
5. 轉客服：表該客戶所發生之逾設或解除，客戶回應轉客服，並接通客服人員。

警訊信號：警聲。

1. 人工告知：表該客戶所發生之逾設或解除，須以人工方式告知。
2. 告知失敗：表該客戶所發生之逾設或解除，接通客戶後客戶未回應。
3. 無人接聽：表該客戶所發生之逾設或解除，客戶電話無人接聽。
4. 電話忙線：表該客戶所發生之逾設或解除，客戶端之電話使用中。
5. 密碼錯誤：表該客戶所發生之解除，客戶未回應正確之密碼。
6. 聯絡客戶：表該客戶所發生之逾設或解除，客戶要求與客服人員聯絡，但客服人員忙線中或無人接聽，必須與該客戶聯絡。
7. 無撥號聲：表該客戶所發生之逾設或解除，電腦端之電話線斷線。

四、客戶基本資料輸入：

The screenshot shows a software window titled '客戶資料' (Customer Information). It includes a search bar with '客戶代號' (Customer ID) and a '查詢' (Search) button. Below are several input fields: '客戶代號' (B001), '客戶名稱' (大立科技股份有限公司), '客戶簡稱' (測試一號), '密碼' (1234), '客戶住址' (高雄市前鎮區新街路288-6號8樓之1), '標的物電話' (17), and '緊急連絡人電話' (17). There are also sections for '解除時間' (Release Time) and '設定時間' (Setting Time) with radio buttons for '通知' (Notification) and '人工' (Manual), and checkboxes for '解聯失敗通知連絡人' (Notify contact on disconnection failure) and '逾設時雙方通知' (Notify both parties on over-setting). A '假日設定' (Holiday Setting) dropdown is set to '平日' (Weekday) and '開通日期' (Activation Date) is 2002/06/24. A '備註' (Remarks) field contains '這是測試' (This is a test). A '設定狀況' (Setting Status) section has a checkbox '目前設定否?' (Currently set?). At the bottom, there are buttons for '查詢作業' (Query Operation), '新增' (Add), '修改' (Modify), '刪除' (Delete), '列印' (Print), and '重整資料' (Reorganize Data). Below these buttons is a table with columns: 代號 (ID), 客戶簡稱 (Customer Short Name), 標的物電話 (Target Phone), 緊急連絡人電話 (Emergency Contact Phone), 解除時間 (Release Time), 周六解除 (Saturday Release), 提解通知 (Notification on Release), 解除通知 (Notification on Disconnection), 設定時間 (Setting Time), 周六設定 (Saturday Setting), 逾設通知 (Notification on Over-setting), 設定狀況 (Setting Status), and 開 (Open).

代號	客戶簡稱	標的物電話	緊急連絡人電話	解除時間	周六解除	提解通知	解除通知	設定時間	周六設定	逾設通知	設定狀況	開
B001	測試一號	17	17	09:00	09:00	2	2	18:00	13:00	2	0	200
B002	測試二號	17	17	24:00	24:00	1	1	24:00	24:00	1	0	200
B003	測試三號	17	17	09:00	09:00	0	0	00:00	13:00	0	0	200
B004	測試四號	17	17	23:59	24:00	2	2	00:00	24:00	2	0	200
B005	測試五號	8139166	8139166	24:00	24:00	2	2	24:00	24:00	2	0	200
B006	測試六號	0935076785	0935076785	24:00	24:00	2	2	24:00	24:00	2	0	200
B007	測試七號	0120166	0120166	00:00	00:00	2	0	10:00	12:00	2	0	200

如上圖所示：

1. **客戶代號**：本項必須輸入四碼之客戶代號，第一碼固定為 A 或 B。
2. **客戶名稱**：本項必須輸入客戶名稱。
3. **客戶簡稱**：本項必須輸入，且此項乃是信號中之客戶名稱顯示字樣。
4. **密碼**：本項必須輸入四碼，以便解除時的密碼確認。
5. **標的物電話**：本項亦必須輸入，因電腦必須以標的物告知優先處理。
6. **緊急聯絡人電話**：本項亦必須輸入，因若標的物告知失敗，必須告知“緊急聯絡人”時使用。
7. **設定、解除、周六設定、周六解除時間**必須與接收軟體之上述時間相同。
8. **解聯失敗通知聯絡人**：若本項打“√”則當解除時確認標的物密碼失敗，將再聯絡緊急聯絡人確認密碼；反之，如果空白則當確認標的物密碼失敗後即停止該客戶之告知動作，並將失敗訊息顯示於警訊窗。
9. **逾設時雙方通知**：若本項打“√”則當逾設時確認標的物成功後，將再聯絡緊急聯絡人；反之，如果空白則當逾設時確認標的物成功後，即停止該客戶之告知動作，並將成功訊息顯示於流水窗。

10. “**提解通知:不通知、人工、電腦**” 選項：當發生提前解除時，該客戶以何種方式確認密碼，或不告知。
11. “**解除通知:不通知、人工、電腦**” 選項：當發生解除時，該客戶以何種方式確認密碼，或不告知。
12. “**逾設通知:不通知、人工、電腦**” 選項：當發生逾時未設時，該客戶以何種方式確認，或不告知。
13. **延長通知**：本項功能為當逾設時告知客戶，且客戶回應馬上設定，但客戶仍未設定，可在多久後再告知一次；本選項可選擇“0”表不再告知、“1”表1小時後再告知一次、“2”表2小時後再告知一次。

五、警訊窗功能：

警訊窗						刪除
日期	時間	代號	客戶簡稱	狀況	結果	
02/06/26	10:45:06	B002	測試二號	解除	人工告知1	
02/06/26	10:45:22	B001	測試一號	解除	無撥號聲1	
02/06/26	10:45:22	B001	測試一號	解除	電話忙線2	
02/06/26	10:45:41	B004	測試四號	提解	無人接聽1	
02/06/26	10:48:18	B001	測試一號	逾設	告知失敗1	
02/06/26	10:48:18	B001	測試一號	逾設	電話忙線2	
02/06/26	10:58:12	B001	測試一號	提解	密碼錯誤1	
02/06/26	10:58:13	B001	測試一號	提解	電話忙線2	
02/06/26	18:34:37	B005	測試五號	提解	聯絡客戶1	
02/06/26	18:36:25	B005	測試五號	提解	聯絡客戶1	
02/06/26	18:44:46	B005	測試五號	逾設	聯絡客戶1	
02/06/26	18:44:46	B005	測試五號	逾設	電話忙線2	
02/06/26	19:08:43	B005	測試五號	提解	聯絡客戶1	
02/06/26	19:09:50	B005	測試五號	提解	聯絡客戶1	
02/06/26	19:11:45	B005	測試五號	逾設	聯絡客戶1	
02/06/26	19:11:45	B005	測試五號	逾設	聯絡客戶2	

如上圖所示：可將告知失敗各種狀態之客戶顯示於此，管制人員可藉此判斷並以人工方式再處理。注意：當處理完畢請將該筆警訊刪除，如此一來才能知道那些警訊已處理，而那些未處理。

六、環帶記錄功能：

日期	時間	代號	客戶簡稱	狀況	結果
02/06/26	09:41:53	B001	測試一號	解除	無人接聽1
02/06/26	09:41:55	B001	測試一號	解除	無人接聽2
02/06/26	09:42:39	B004	測試四號	提解	無人接聽1
02/06/26	09:43:58	B001	測試一號	解除	無撥號聲1
02/06/26	09:43:58	B001	測試一號	解除	已確認2
02/06/26	09:51:17	B005	測試五號	逾設	電話忙線1
02/06/26	09:51:17	B005	測試五號	逾設	告知失敗2
02/06/26	09:53:13	B005	測試五號	逾設	聯絡客戶1
02/06/26	09:53:13	B005	測試五號	逾設	電話忙線2
02/06/26	09:56:26	B005	測試五號	逾設	聯絡客戶1
02/06/26	09:56:26	B005	測試五號	逾設	電話忙線2
02/06/26	10:03:50	B006	測試六號	提解	聯絡客戶1
02/06/26	10:05:39	B006	測試六號	提解	聯絡客戶1
02/06/26	10:20:22	B006	測試六號	提解	無人接聽1
02/06/26	10:24:01	B006	測試六號	提解	無人接聽1
02/06/26	10:24:01	B006	測試六號	提解	無人接聽2
02/06/26	10:44:04	B002	測試二號	解除	人工告知1
02/06/26	10:44:04	B003	測試三號	解除	不通知1
02/06/26	10:44:14	B004	測試四號	提解	無撥號聲1
02/06/26	10:44:39	B001	測試一號	解除	無撥號聲1

如上圖所示：可鎖定查詢日期範圍內之所有客戶撥號告知情況；或可鎖定查詢客戶代號 + 日期範圍內之所有客戶撥號告知情況。

七、手動輸入功能：



如上圖所示：可先選定欲逾設通知或解除查詢，將滑鼠點在該選項前方之圓框中，此動作即表示以下所輸入之代號客戶欲逾設通知或解除查詢，若不改變該黑點位置，會重覆上次查詢模式，不必一直選擇告知查詢種類。

八、系統設定：1.可修改今日為假日或非假日；2.可修改管理者密碼。

九、附註：在每一信號後都有加入“1”或“2”，此表示本信號是通知標的物或緊急聯絡人時的信號。

例：02/06/01 19:00:00 A000 大立科技 解除 無人接聽 1

表示：A000 的大立科技發生解除，電腦欲確認密碼時標的物無人接聽。

例：02/06/01 19:00:00 B999 大立科技 逾設 電話忙線 2

表示：B999 的大立科技發生逾時未設，電腦告知時緊急聯絡人電話忙線。