



管理員使用手冊

Updated: 2014/07/07

iShelly 管理員使用手冊目錄

1. 頁面概覽.....	1
1. 管理介面(管理員限定).....	1
2. 部門組織設定	2
1. 《小組版》扁平組織	2
2. 《專業版》樹狀組織	3
3. 部門對資料分享與協作的影響《專業版》	6
3. 權限設定.....	7
1. 權限名詞解釋	7
權限層級說明解釋：	7
資料權限解釋：	7
預設權限設定檔：	8
2. 帳號權限如何設定	9
4. 管理使用者	10
1. 管理使用者	10
新增使用者	10
凍結使用者	11
2. 修改使用者資料 - Email、部門、權限及活動	15
3. 修改使用者登入密碼	18
5. 自訂銷售階段	21
1. 自訂銷售階段說明	21
2. 自訂銷售階段	22
6. 自訂商機欄位	24
1. 各頁顯示方式	24
新增商機頁	24
單一商機頁	25
商機列表頁	25
2. 自訂欄位設定方式	26
更改自訂商機欄位順序	30

7. 資料負責人31

1. 什麼是負責人 31

 客戶 31

 商機 32

2. 如何轉移負責人33

8. 企業資訊.....37

1. 公司資訊 37

2. 版本資訊 38

9. 活動量39

1. 什麼是活動量 39

2. 設定活動項目、活動量設定檔 40

3. 活動量如何解讀 44

1 頁面概覽

1. 管理介面(管理員限定)

使用者列表

使用者容量概況

■ 正常使用數
■ 使用者上限

升級使用者

+ 新增使用者 指派部門 指派權限

☐	Email	顯示名稱	權限	部門	活動	狀態
☐	eric.huang+3@nvesto.com	Mike	主管	國內業務	銷售	正常
☐	eric.huang+2@nvesto.com	Sharon	員工	業務主管	銷售	正常
☐	eric.huang+1@nvesto.com	Eric	管理員	nvesto	銷售	正常

管理介面 由使用者名稱下拉式選單進入。

- 【 管理介面 】由使用者名稱下拉式選單進入，此入口僅管理員能進入。
- 【使用者管理】提供管理員所有管理使用者相關功能。
 - 1.1 使用者：新增和檢視使用者；修改帳號資料、凍結帳號及重設密碼。
 - 1.2 部門組織：新增、修改、刪除部門組織。(影響資料查看範圍)
 - 1.3 權限設定檔：設定帳號權限，包含查看範圍、刪除、匯出。
 - 1.4 活動設定檔：設定活動量和活動量設定檔。(用以統計使用者工作產值)
- 【 自訂設置 】修改商機階段，請參考 [銷售階段管理](#)。
- 【 企業設置 】修改公司資訊，顯示公司主要母帳號，顯示持有版本及使用狀況。

2 部門組織設定

1. 《小組版》扁平組織



iShelly《小組版》為扁平透明組織，您不需要特別設定部門組織，所有使用者皆隸屬同一部門(即公司)。小組版管理員無法新增修改部門，所有使用者者皆能查看彼此資料。

若您的組織需要樹狀結構或權限控管，請[聯繫我們](#)升級至《專業版》以上版本。

2. 《專業版》樹狀組織

部門組織

+ 新增部門

部門名稱	操作
nvesto	+ 新增下級
業務經理	+ 新增下級 編輯 刪除
售前規劃	+ 新增下級 編輯 刪除
銷售支援	+ 新增下級 編輯 刪除
業務主管	+ 新增下級 編輯 刪除
國內業務	+ 新增下級 編輯 刪除
國外業務	+ 新增下級 編輯 刪除
客服部門	+ 新增下級 編輯 刪除
線上	+ 新增下級 編輯 刪除
電話	+ 新增下級 編輯 刪除

iShelly《專業版》可設定無限級樹狀組織，讓您可彈性設定符合企業需求的設定。

依照各產業不同，或許您預計導入的部門有業務、客服、行銷等部門(上圖僅供參考)。

組織階層將影響使用者資料檢視範圍，請參考[部門對資料分享的影響《專業版》](#)。

在設定部門組織時，請先釐清貴組織資料檢視的階層關係(不一定等同行政組織結構)。

設定時如有任何問題，歡迎[聯繫我們](#)，將有專人協助您。以下將說明如何新增、編輯、及刪除部門。

使用者管理

使用者

部門組織

權限設定檔

活動設定檔

企業設置

公司資訊

版本資訊

新增部門

?

幫助

* 部門名稱

50個字內

直屬上級

nvesto

nvesto

業務經理

售前規劃

銷售支援

業務主管

國內業務

國外業務

客戶經理

新增部門：

1. 前往「[部門組織](#)」頁面，點選「[新增部門](#)」。
2. 輸入部門名稱。
3. 選擇該部門直屬上級。
4. 送出。



編輯部門：

1. 前往「[部門組織](#)」頁面，點選欲修改部門右手邊的「編輯」。
2. 編輯部門名稱。
3. 選擇該部門直屬上級。
4. 送出。

刪除部門：

1. 前往「[部門組織](#)」頁面，點選欲修改部門右手邊的「編輯」。
2. 點選後即刪除成功。

【💡提醒】 當部門內還有成員時，無法刪除部門。

3. 部門對資料分享與協作的影響《專業版》

部門階層的影響主要在於「資料使用範圍」，您可以以部門為單位，搭配權限設定檔決定每一個使用者查看資料的範圍。

在權限設定檔，資料範圍分為「所有人、同組、自己、所有下級」。詳細說明請參考「[權限名詞解釋](#)」

例如：

1. 售前規劃人員需要與同部門所有同仁分享案件進度，彼此查看資料。
可新增權限設定檔「售前規劃」，勾選「同組」的查看權限，並為該部門所有同仁套用此設定檔。
所有在售前規劃部門的同仁，皆可互相查看資料。
2. 由於客服人員需要服務所有客戶。可新增權限設定檔「客服」，勾選「所有人」的查看權限，但不得匯出資料。客服人員可跨部門觀看資料，又保護公司資料。
3. 業務經理需要了解旗下部門所有成員進度，可新增權限設定檔「主管」。勾選「所有下級」的查看權限。

3 權限設定

1. 權限名詞解釋

權限	所有人	同組	自己	所有下級
	☐ 查看	☐ 查看	☒ 查看	☐ 查看
	☒ 新增	☒ 新增	☒ 新增	☒ 新增
	☒ 修改	☒ 修改	☒ 修改	☒ 修改
	☒ 刪除	☒ 刪除	☐ 刪除	☒ 刪除
	☐ 匯出	☐ 匯出	☐ 匯出	☐ 匯出

權限層級說明解釋：

1. 【 所有人 】涵蓋所有部門所有成員資料，包括客戶、商機、工作及活動量。
2. 【 同組 】涵蓋同部門所有成員資料，，包括客戶、商機、工作及活動量。
3. 【 自己 】使用者對於自己資料的處理權力，可依需求限定是否可刪除或匯出資料。
4. 【所有下級】涵蓋所有下屬部門所有成員資料，包含客戶、商機、工作及活動量。

資料權限解釋：

1. 【查看】包含「客戶、商機、工作」。
2. 【刪除】擁有此權限，才能夠刪除自己的「客戶」和「商機」。
「客戶」和「商機」資料極為重要，是否開放此權限，請由管理員依照公司政策決定。
3. 【匯出】匯出「客戶」。
「客戶」資料極為重要，是否開放此權限，請由管理員依照公司政策決定。

【💡提醒】若可查看客戶和商機，即可新增筆記；可依需求將查看和匯出分開設定。

預設權限設定檔：

1. 管理員：《小組版》和《專業版》皆有此預設權限設定檔。管理員可查看、編輯、刪除、匯出所有人資料，管理使用者，及付費續約。無論小組版或專業版，管理員設定檔皆不得編輯或刪除。
 - 1 《小組版》：除了「管理員」外，小組版還有另一預設權限設定檔「員工」。
 - 1.1 由於小組版為水平組織，因此「員工」可查看所有人資料；可刪除自己的資料；不可匯出任何資料。
 - 1.2 小組版兩個預設權限設定檔皆不得編輯或刪除，小組版亦不得新增其他權限設定檔，如有需要，請聯繫我們升級至《專業版》以上版本。
 - 2 《專業版》：除了「管理員」外，專業版另有兩個預設權限檔「主管」和「員工」。
 - 2.1 「主管」可以查看所有下級資料，但不得刪除或匯出任何人資料。
 - 2.2 「員工」僅能查看自己的資料，不得刪除或匯出任何人資料。
 - 2.3 專業版的「主管」和「員工」預設權限設定檔可由管理員依需求自行更改。
 - 2.4 專業版管理員可自行新增需要的權限設定檔。

2. 帳號權限如何設定

權限	所有人	同組	自己	所有下級
☐ 查看	☐ 查看	☒ 查看	☐ 查看	
☒ 新增	☒ 新增	☒ 新增	☒ 新增	
☒ 修改	☒ 修改	☒ 修改	☒ 修改	
☒ 刪除	☒ 刪除	☐ 刪除	☒ 刪除	
☐ 匯出	☐ 匯出	☐ 匯出	☐ 匯出	

iShelly 採用先新增需要的權限設定檔，如「主管」、「員工」。再為使用者套用。讓管理員可以方便地管理使用者，不用反覆為使用者設定權限。

3 新增權限設定檔

- 1.1 點選「[新增權限設定檔](#)」。
- 1.2 設定名稱，例如「主管」、「員工」。
- 1.3 選擇該設定檔權限。權限說明及請參考「[權限名詞解釋](#)」。

4 對使用者套用權限，請參考「[管理使用者](#)」。

權限設定檔	操作
● 管理員	查看權限
● 員工	查看權限 編輯 刪除
● 部門主管	查看權限 編輯 刪除

權限新增後，可隨時「查看、編輯、刪除」。

4 管理使用者

1. 管理使用者

新增使用者

新增使用者

?

幫助

*

Email

(此使用者未來登入帳號)

*

顯示名稱

50個字內

*

權限

請選擇...

▼

查看

部門

請選擇...

▼

查看

活動

請選擇...

▼

查看

設定好部門組織和權限設定檔後，即可開始新增使用者。

請依以下步驟新增使用者：

1. 進入「[管理介面](#)」。
2. 點選「[新增使用者](#)」。
3. 輸入該使用者 Email (使用者未來登入帳號)、顯示名稱、權限設定檔、所屬部門、活動設定檔 (活動設定檔說明請參考「[活動量](#)」)。
4. 新增後，iShelly 會自動寄發帳號通知信給使用者，引導使用者設定登入密碼。

凍結使用者

若使用者離職，您可以將該帳號凍結。凍結後，被凍結的使用者無法登入 iShelly 或匯出資料。

凍結帳號將不計入貴組織使用數。

其他使用者仍可查看被凍結使用者的資料，且可以顯示完整的客戶資料以及過往歷程，不因資料擁有者被凍結而受影響。

請依以下步驟凍結使用者：

1. 點擊欲凍結的使用者 Email。進入該使用者帳號資訊頁。

使用者列表

幫助

使用者容量概況

■ 正常使用數: 3 人
■ 使用者上限: 3 人

升級使用者數量

+ 新增使用者

指派部門

指派權限

☐	Email	顯示名稱	權限	部門	活動	狀態
☐	eric.huang+3@nvesto.com	Mike	員工	線上	銷售	正常
☐	eric.huang+2@nvesto.com	Sharon	員工	業務主管	銷售	正常
☐	eric.huang+1@nvesto.com	Eric	管理員	nvesto	銷售	正常

2. 點選畫面下方「凍結」，確定後即凍結成功。

使用者 - 『eric.huang+3@nvesto.com』

?

幫助

Email	eric.huang+3@nvesto.com
顯示名稱	Mike
權限	員工
部門	線上
活動	銷售
狀態	正常
最近登入	2014/03/27 13:38
最近更新	2014/03/28 15:59

編輯

凍結

重設密碼

3. 凍結後，被凍結使用者無法登入、匯出資料。

使用者列表 幫助

1 使用者容量概況

■ 正常使用數: 2 人
■ 使用者上限: 3 人
[升級使用者數量](#)

+ 新增使用者 指派部門 指派權限

☐	Email	顯示名稱	權限	部門	活動	狀態
☐	eric.huang+3@nvesto.com	Mike	員工	線上	銷售	凍結
☐	eric.huang+2@nvesto.com	Sharon	員工	業務主管	銷售	正常
☐	eric.huang+1@nvesto.com	Eric	管理員	nvesto	銷售	正常

2

1. 凍結的使用者不計入使用數。

其他使用者仍可查看被凍結使用者的資料，且可以顯示完整的客戶資料以及過往歷程，不因資料擁有者被凍結而受影響。

2. 被凍結帳號會呈現灰色，方便辨識。

3. 若須恢復該帳號使用權，請依同樣方法解凍使用者。

4. 當被凍結使用者欲登入 iShelly 會出現提示訊息。



2. 修改使用者資料 - Email、部門、權限及活動

請依以下步驟進入使用者帳號資訊頁：

1. 進入「[管理介面](#)」。
2. 點選欲修改的使用者 Email

使用者列表

幫助

使用者容量概況

■ 正常使用數: 3 人

■ 使用者上限: 3 人

升級使用者數量

+ 新增使用者

指派部門

指派權限

☐	Email	顯示名稱	權限	部門	活動	狀態
☐	eric.huang+3@nvesto.com	Mike	員工	線上	銷售	正常
☐	eric.huang+2@nvesto.com	Sharon	員工	業務主管	銷售	正常
☐	eric.huang+1@nvesto.com	Eric	管理員	nvesto	銷售	正常

3. 進入使用者帳號頁，點選「編輯」

使用者 - 『eric.huang+3@nvesto.com』

?

幫助

Email	eric.huang+3@nvesto.com
顯示名稱	Mike
權限	員工
部門	線上
活動	銷售
狀態	正常
最近登入	2014/03/27 13:38
最近更新	2014/03/28 15:59

編輯

凍結

重設密碼

4. 可重新編輯該使用者的 Email、部門、權限及活動。

《小組版》僅能使用預設部門及預設權限設定檔。

《專業版》提供自訂樹狀部門及自訂權限設定檔。

編輯使用者

幫助

* Email	eric.huang+3@nvesto.com
* 顯示名稱	Mike
* 權限	員工
部門	國內業務
活動	銷售

【💡 提醒】 關於修改使用者資訊

1. 重新編輯使用者任何資料，會立即生效。
2. iShelly 不另外發通知信於使用者，如有需要，請管理員主動通知使用者。

3. 修改使用者登入密碼

當使用者忘記自己的密碼，可以先請使用者於登入畫面點選 iShelly 提供的「忘記密碼」功能。

由系統寄發重設密碼通知信，引導其重設密碼。若使用者無法使用此功能時，管理員可直接為使用者重新設定密碼。

請依以下步驟重設使用者密碼：

1. 進入「[管理介面](#)」。

使用者列表

幫助

使用者容量概況

■ 正常使用數: 3 人
■ 使用者上限: 3 人

升級使用者數量

+ 新增使用者

指派部門

指派權限

☐	Email	顯示名稱	權限	部門	活動	狀態
☐	eric.huang+3@nvesto.com	Mike	員工	線上	銷售	正常
☐	eric.huang+2@nvesto.com	Sharon	員工	業務主管	銷售	正常
☐	eric.huang+1@nvesto.com	Eric	管理員	nvesto	銷售	正常

2. 進入使用者帳號頁，點選「重設密碼」

使用者 - 『eric.huang+3@nvesto.com』

幫助

Email	eric.huang+3@nvesto.com
顯示名稱	Mike
權限	員工
部門	線上
活動	銷售
狀態	正常
最近登入	2014/03/27 13:38
最近更新	2014/03/28 15:59

編輯

凍結

重設密碼

3. 鍵入新密碼後，直接儲存。

重設密碼

② 幫助

Email

eric.huang+3@nvesto.com

名稱

Mike

* 新密碼

* 確認密碼

為保護帳號安全，新密碼需由管理員自行提供給使用者。

儲存

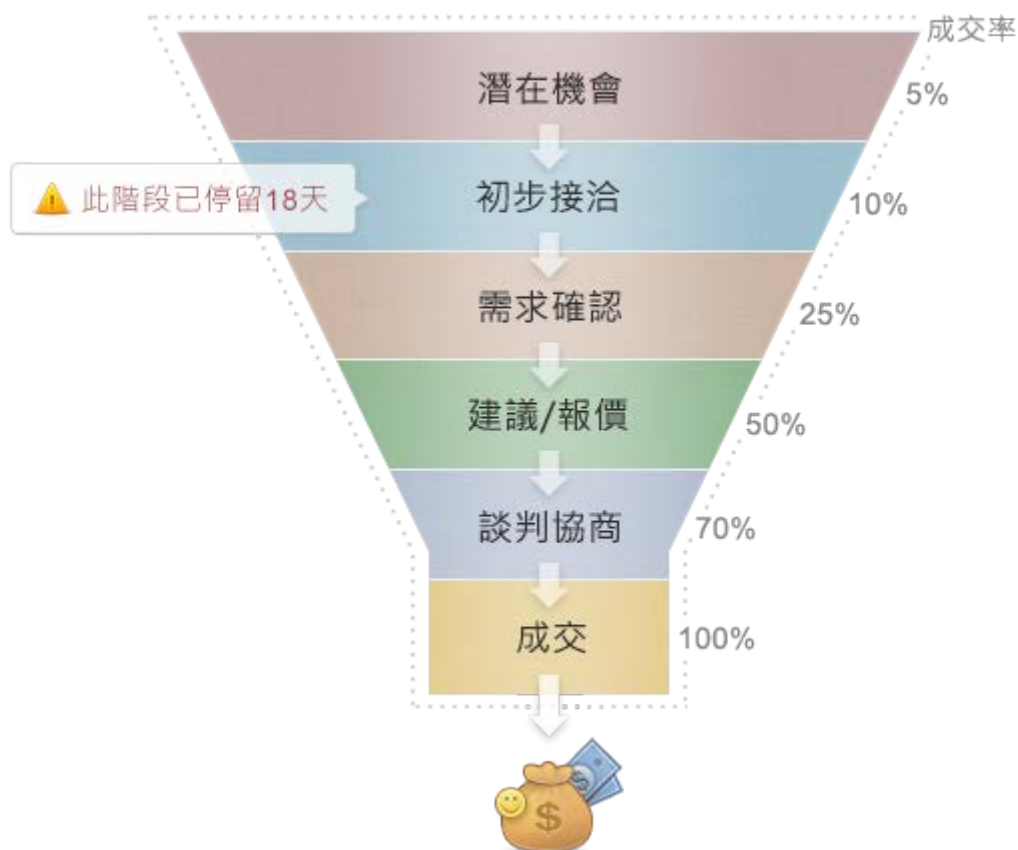
取消

【💡 提醒】 關於修改使用者密碼

1. 重新編輯使用者密碼，會立即生效。
2. iShelly 不另外發通知信於使用者，如有需要，請管理員主動通知使用者。

5 自訂銷售階段

1. 自訂銷售階段說明



銷售漏斗管理是科學化且被證實有效的銷售管理方法。藉由定義銷售階段，從潛在機會到成交，追蹤記錄商機推進歷程，為企業導入專業且標準化的銷售流程，進而提升銷售效率，擴展業務規模。iShelly 商機管理提供強大易用的工具，免去傳統的人工蒐集統計資料，即時同步更新所有業務人員資料，幫助主管掌握漏斗大小和開發進度，調度資源，並有所依據地協助業務人員掌握時機。此外，iShelly 更自動計算商機進行天數、階段停留時間、每月預計結案金額等重要數據，協助業務人員和主管確實推進，保持銷售漏斗源源不絕。

2. 自訂銷售階段

如貴公司是 2014/6/25 後註冊的用戶，系統將為貴司預設產生一組銷售階段，包含「潛在機會」、「初步接洽」、「需求確認」、「建議/報價」、「談判協商」，您可依公司需求進行修改。2014/6/25 前註冊的用戶，為不影響現存資料，系統將不生成預設階段，保留原有階段「開發中」，待您設定好銷售階段後，再通知貴司同仁套用。

由於銷售階段將標準化貴司銷售流程，並做為報表統計依據，如您不是業務相關人員，建議循求熟悉業務運作流程的同仁建議；或者您也可與我們聯絡，由專人協助您進行設定。

請參考以下步驟設定銷售階段：

1. 選擇「新增銷售階段」或「編輯」現有銷售階段。對於不需要的銷售階段，可以「刪除」或「停用」。為不影響歷史資料，如該階段曾被使用過，系統將阻擋刪除，以避免資料異常。針對已不需要又無法刪除的階段，您可選擇「停用」。停用後，貴司用戶將無法再使用被停用的階段，而歷史資料亦不受影響。

使用者管理

使用者

部門組織

權限設定檔

活動設定檔

自訂設置

銷售階段

企業設置

公司資訊

版本資訊

銷售階段

?

 幫助

1

+ 新增銷售階段

銷售階段	成交率	預設停滯警示	操作
● 潛在機會	5%	10 天	2  編輯  刪除  停用
● 初步接洽	10%	10 天	 編輯  刪除  停用
● 需求確認	25%	10 天	 編輯  刪除  停用
● 建議/報價	50%	10 天	 編輯  刪除  停用
● 成交	100%		
● 失敗	0%		

2. 每一個銷售階段，您可以設定「階段名稱」、「成交率」、和「預設停滯警示」。

「成交率」為該階段預設的成交可能性，當使用者為某個商機選擇了該階段，系統將預設為該商機調整至預設成交率，但使用者仍可再自行調整成交率。舉例來說，通常商機進入「建議/報價」階段，成交率多半可達 50%，但如果業務人員判定成交可能性很高或很低，仍可再按照實際情形設定成交率，以提升業績預估的精準度。

「商機停滯警示」為 iShelly 融入銷售管理科學的特別機制，當商機進入某階段停留超過一定天數都沒有往前推進，我們稱之為「停滯商機」，在單一商機頁和商機列表頁都將出現警示符號，提醒業務人員和主管特別留意。針對不同階段，可設定不同的警示天數，或關閉警示。管理員可為公司設定預設的停滯警示，每位使用者一開始都是套用公司預設值，但可依個人需求或直屬主管要求自行調整(請參考一般使用手冊 > 帳號設定 > 停滯商機警示)。

新增銷售階段

幫助

* 銷售階段

* 成交率(%)

預設停滯警示

開

在此階段停留幾天出現警示? ex: 10

儲存

取消

6 自訂商機欄位

iShelly 商機預設欄位包含：「商機名稱」、「相關客戶」、「金額」、「銷售階段」、「成交率」、「預計結案日」、「起始日期」和「備註」等八個欄位。除了系統預設欄位外，您可依公司需求增加自定義的商機欄位，例如「交件日期」、「客戶來源」等。

1. 各頁顯示方式

新增商機頁

 新增商機 儲存 儲存並繼續新增

* 商機名稱

相關客戶

按 Enter 新增

金額

\$

* 銷售階段

(請選擇)

成交率

0%

預計結案

起始日期

修改起始日期

* 產品代碼

交件日期

需求數量

請輸入整數

客戶來源

(請選擇)

備註

儲存 儲存並繼續新增

在「新增商機頁」，自訂的欄位將顯示於「備註」上方，依照您指定的順序排序。如設定該欄位必填，在欄位名稱前將顯示 *，表單送出時將檢查是否填寫。

單一商機頁

鼎麗自動化

操作 ▾

\$250,000 | 2014/08/28 | 需求確認 ▾ | 停留 0 天

商機資訊

成交率
25%

起始日期
2014/06/10

進行天數
27 天

產品代碼
RUS-OP6

需求數量
200

客戶來源
Media

最近更新
2014/07/10

更改筆記時間

一般 ▾ | 自筆記

Eric 完成了一個行程
商品簡介
2014-07-02 (三) 12:00

在「單一商機頁」，將顯示於右側「商機資訊」區塊，「備註」與「最近更新」上方，依照您指定的順序排序。如該欄位沒有填寫，則不會顯示。

商機列表頁

商機列表 > 自訂篩選 ▾

商機名稱	產品代碼	交付日期	預算	負責人	相關客戶	金額	銷售階段
鼎麗自動化	RUS-OP6		210,000	Eric	林筱文	\$ 250,000	需求確認
(共 1 筆)	總金額:	總加權金額:	預算:				
	\$ 250,000	\$ 62,500	210,000				

在「商機列表頁」，自訂的商機欄位亦可排序篩選。篩選方式依您為該欄位設定的資料類別而定。

2. 自訂欄位設定方式

如您不是業務相關人員，建議循求熟悉業務運作流程的同仁建議；或者您也可與我們聯絡，由專人協助您進行設定。

The screenshot displays the iShelly system's '自訂商機欄位' (Customize Business Fields) page. The top navigation bar includes the iShelly logo, a search bar, and a user profile 'Eric'. The left sidebar contains a menu with '使用者管理', '自訂設置', '銷售階段', and '商機欄位'. The main area shows a table of existing fields with columns for '欄位名稱' (Field Name), '資料類別' (Data Type), '是否必填' (Required), and '操作' (Action). A red box highlights the '自訂設置' menu item (labeled 2), and another red box highlights the '管理介面' option in the top right user menu (labeled 1). A third red box highlights the '+ 新增商機欄位' button (labeled 3).

欄位名稱	資料類別	是否必填	操作
● 產品代碼	文字	是	編輯 刪除
● 交件日期	日期	否	編輯 刪除
● 預算	數字	否	編輯 刪除
● 客戶來源	選項列表	否	編輯 刪除
● 需求分析	文字	否	編輯 刪除

請參考以下步驟自訂商機欄位：

1. 入口：管理介面 > 自訂設置 > 商機欄位。
2. 選擇「新增商機欄位」或「編輯」現有欄位。
3. 每一個自訂的商機欄位，您可以設定「欄位名稱」、「資料類別」、和「是否必填」。

iShelly 提供四種資料類別：「文字」、「數字」、「日期」、和「選項列表」，為避免資料錯誤，欄位新增後，無法再修改「資料類別」。以下說明四種類別的差異與建議用法。

1. 文字

相對於「選項列表」，文字類別欄位提供較為自由的輸入，至多可輸入 200 個字元。例如：「需求分析」。

新增自訂商機欄位

幫助

* 欄位名稱

* 資料類別

文字

必填

☐ 關

儲存

取消

鼎麗自動化

操作

\$250,000

2014/08/28

需求確認

停留 0 天

商機資訊

成交率
25%

起辦日期
2014/06/10

進行天數
27 天

預算
210,

客戶來源
Media

需求分析
希望能夠支援跨部門協作，取代目前的 Excel 報表

最近更新
2014/07/07 11:31

更改筆記時間

一般

新增筆記

Eric 完成了一個行程
商品簡介

2014-07-02 (三) 12:00

2. 數字

例如：「預算」、「數量」。數字類別欄位可指定「小數位數」、「結尾是否加%」、「列表是否計算加總」。

- ◆ 小數位數：例如設定 2 位數，顯示時將取小數點後 2 位四捨五入。
- ◆ 結尾加%：該欄位顯示時，結尾將自動加上%，不需額外輸入。
- ◆ 列表加總：如開啟，在商機列表頁底部將自動加總該欄位值。

新增自訂商機欄位

幫助

* 欄位名稱

商品數量

* 資料類別

數字

小數位數

無

結尾加%

☐ 關

列表計算加總

☐ 關

是否要在列表下方顯示所有商機的此欄位加總值

必填

☐ 關

商機列表 > 自訂篩選								設定
商機名稱	產品代碼	文件	類別	負責人	相關客戶	金額	銷售階段	
鼎龍自動化	RUS-OP6		214	Eric	林筱文	\$ 250,000	需求確認	
(共 1 筆)		總金額:	總加權金額:	商品數量:				
		\$ 250,000	\$ 62,500.00	214				

3. 日期

例如：「簽約日期」、「驗收日期」。

4. 選項列表

如欄位值有固定選項，不希望讓使用者如文字類別欄位可以自由輸入，且希望可以快速篩選，即可使用選項列表類別，例如：「來源」、「產業」。選項可輸入至多十個，輸入選項名稱後，請點選「新增」按鈕。為保留輸入彈性，建議將最後一個選項設為「其他」。

新增自訂商機欄位

?

* 欄位名稱

客戶來源

* 資料類別

選項列表 (無法修改)

* 選項

Call-in

編輯

刪除

Cold Call

新增

提醒：選項內容若有調整，請記得按下方儲存按鈕才會儲存變更

必填

開

儲存

取消

新增後，可再編輯或刪除選項，選項刪除後，使用該選項的商機欄位值將被清空。如要調整順序，請將滑鼠移至選項上，待游標變成  即可直接拖拉。變更後，請記得按下底部的「儲存」。

更改自訂商機欄位順序

自訂的商機欄位在「新增商機頁」和「單一商機頁」將顯示於「備註」欄上方，按照您指定的順序排序。
如要調整順序，請將滑鼠移至欄位名稱上，待游標變成  即可直接拖拉，系統將自動儲存更新。

自訂商機欄位

幫助

+ 新增商機欄位

欄位名稱	資料類別	是否必填	操作
☐ 產品代碼	文字	是	編輯 刪除
☒ 預算	數字	否	編輯 刪除
☐ 交件日期	日期	否	編輯 刪除
☐ 客戶來源	選項列表	否	編輯 刪除
☐ 需求分析	文字	否	編輯 刪除
☐ 類別	數字	否	編輯 刪除

↑ 上下拉動自由調整順序 ↓

7 資料負責人

1. 什麼是負責人

iShelly《小組版》和《專業版》提供多人協作的功能，讓部門同仁能彼此分享查看資料，減少溝通時間，提高工作效率。能夠查看資料的範圍也不同，視該使用者的「部門」及「權限設定檔」而定。有關查看範圍說明，請參考[部門對資料分享與協作的影響《專業版》](#)。

查看「客戶」和「商機」時，在頁面右下角顯示該資料負責人。

客戶

The screenshot displays the iShelly CRM interface for a customer profile. The main header shows tabs for '所有客戶' (All Customers), '最近新增' (Recently Added), and '久未聯繫' (Not Contacted). The profile for 陳政福 (Kirk) is shown, including a photo, name, title (廣發銷售部經理), and various tags (海歸派, 兼職副業, 擅長手工藝, IOS, 投資 2108, Android, 陌生開發). A right sidebar shows '工作' (Work) and '開發中商機' (Developing Opportunities) sections. A bottom right pop-up shows '資料權限' (Data Permissions) and '負責人 Eric' (Responsible Person Eric).

商機

開發中商機

成交商機

失敗商機

我的商機

nvesto 伺服器主機租用

\$ 300,000 成交可能 75%

開發中

成交

失敗

操作

2014-03-28 建立

更改筆記時間

一般

新增筆記

Eric 新增了一個商機

商機: investo 伺服器主機租用 (75% , \$300,000)

2014-03-28 (五) 17:37

相關客戶

林佩芸

Betty

電話 0958-065-111 公司

Email huggins.street@gmail.com

地址 406台中市北屯區文心路四段 875號3樓 公司

工作

所有人

我的

未來

2014-04-10(四) 19:30-20:30

Eric: 親自面訪

資料權限

負責人 Eric

2. 如何轉移負責人

若原客戶或商機負責人因故無法繼續服務客戶，或是案子進行到下一個階段需要另一位接手時。管理員可協助將資料轉移給另一個使用者。而過往的歷程會完整保留。

此功能僅限管理員使用。

請依以下步驟進行轉移：

1. 進入客戶或商機頁面，點選「操作」，下拉式選單點選「轉移負責人」。

下圖右下角可看到此範例原負責人為「Eric」。

The screenshot shows a user profile for Betty Lin (林佩芸), a staff member at East Asia Accounting. The profile includes a photo, name, title, and various tags like 'Investment 1190', 'Habitual Over-sensitivity', 'Smoking', 'Business Planning', 'No Beef', 'Planning for children to go abroad', 'High school classmate', 'Photo shop expert', and 'Mediterranean Anemia'. A red box labeled '1' highlights the '操作' (Action) dropdown menu, which contains options: '編輯此客戶' (Edit this client), '刪除此客戶' (Delete this client), and '轉移負責人' (Transfer responsibility). The right sidebar shows a '工作' (Work) section with a meeting log for April 10, 2014, and a '開發中商機' (Developing business opportunity) section listing 'Eric: nvesto 伺服器主機租用' (Eric: nvesto server hosting rental). Below this is the '個人資料' (Personal information) section with contact details. A red box labeled '2' highlights the '資料權限' (Data permissions) section, which shows '負責人 Eric' (Responsible person Eric). At the bottom, a notification states 'Eric 新增了一個商機' (Eric added a new business opportunity) for '商機: nvesto 伺服器主機租用 (75%, \$300,000)' on March 28, 2014.

2. 選擇部門及新負責人，按下「儲存」。

轉移負責人 - 『客戶：林佩芸』

原負責人

Eric (eric.huang+1@nvesto.com)

新負責人

業務主管

▼

Sharon (eric.huang+2@nvesto.com)

▼

儲存

取消

3. 轉移客戶或商機，為了讓新負責人能夠快速接手狀況，iShelly 將自動相關資料一併轉移。轉移項目包含「標籤、未來行程、未完成待辦事項及開發中商機」。



4. 成功轉換。

客戶「林佩芸」已轉移給「Sharon (eric.huang+2@nvesto.com)」

1

所有客戶 最近新增 久未聯繫 我的客戶

林佩芸
Betty
東福,會計部職員

11 天未聯繫

操作

投資 1190 習慣性過敏 抽菸 計畫創業
不吃牛肉 計畫讓小孩出國 高中同學
Photo shop 專精 地中海貧血

2

工作

所有人 我的

未來
2014-04-10(四) 19:30~20:30
Sharon: 親自面訪

開發中商機

Sharon: nvesto 伺服器主機租用

個人資料

電話 0958-065-111 公司
Email huggins.street@gmail.com
地址 406台中市北屯區文心路四段 875號3樓 公司
性別 女性
生日 1980年03月29日(牡羊座)

3

資料權限

負責人 Sharon

全部 筆記 工作 商機

更改筆記時間 一般 新增筆記

Sharon 新增了一個商機
商機: nvesto 伺服器主機租用 (75%, \$300,000)
2014-03-28 (五) 17:37

由上圖範例顯示：

1. iShelly 提示客戶已轉移給「Sharon」。
2. 前負責人「Eric」未完成工作一併轉移給「Sharon」。
3. 目前該客戶負責人為「Sharon」。

8 企業資訊

1. 公司資訊

使用者管理

使用者

部門組織

權限設定檔

活動設定檔

企業設置

公司資訊

版本資訊

公司資訊

?

幫助

* 公司名稱

nvesto

* 產業類別

金融保險

▼

主帳戶

黃志杰 (eric.huang+1@nvesto.com)

* 聯絡電話

25935160

儲存設定

管理員可以在此更改公司名稱、產業類別及聯絡電話。

「主帳戶」即最一開始申請 iShelly 的帳號，資料所有權和帳號使用權於法律上屬於該主帳號所有。

2. 版本資訊

版本資訊 幫助

持有版本

專業版
~2014/04/17

⚠ 將於 17 天後到期!

加入 **續約**

使用者容量概況

■ 正常使用數: 3 人
■ 使用者上限: 3 人

[升級使用者數量](#)

客戶容量概況

■ 目前客戶數: 117 人
■ 客戶數上限: 9000 人

[升級客戶量](#)

在此，顯示貴組織的帳號版本、到期天數、使用者容量和客戶容量概況。

1 使用者容量

在試用期間，iShelly《小組版》和《專業版》皆提供三人試用，可依需求加購使用者人數。

2 客戶容量概況

iShelly《小組版》提供每位使用者 2000 名客戶容量，《專業版》提供每位使用者 3000 名客戶容量。
如有需要升級客戶容量，請[聯繫我們](#)。

9 活動量

1. 什麼是活動量

活動量是管理科學化的工具，已普遍使用於西方業務銷售團隊，而不少具有規模的台灣壽險公司也已採用這套方法多年。

不論是銷售、服務或教育都是有步驟有階段的，活動量管理就是把這些工作流程標準化與具體化，將每項工作分類並轉為可評估的科學量化管理方法。

透過活動量的紀錄，清楚追蹤工作的產值，並進一步從工作記錄中找到讓工作更進步的癥結點。

例如：當每次對準客戶撥打電話，有多少比例的人想要進一步訪談。

當比例太低時，是否在約訪或是產品熟悉度的部分需要加強，即時修改來提高成功率。

對個人來說，活動量管理是自我提升的好幫手；

對主管而言，活動量管理是管理團隊的一大利器；

對企業來說，採用活動量管理，將有助於提升業務團隊素質，提高成交轉換率。

過去實施活動量管理的組織多採紙本記錄，需人工反覆填寫和統計。

iShelly 打造「雲端活動量管理」功能，結合工作安排，免去人工抄寫的麻煩，可跨裝置使用，即時更新數據，可多人共享，讓業務人員或業務團隊可輕鬆實現活動量管理，由工作活動量紀錄中得到加速成交的動力。

2. 設定活動項目、活動量設定檔

活動量依照產業、部門不同，所需要的項目、得分比重也會不同。

您需要先了解各部門的工作重點項目以及業務狀況，各部門人員需要哪些活動量項目。

以業務人員舉例，活動項目可能是：開發新客戶、電話約訪、重複拜訪、合約討論、進件、結案。

根據不同的業務比重可以設定有不同的分數及每日目標次數。

在活動量的部分，也採用類似權限設定檔的方式。

先新增所有需要的活動項目內容，利用活動項目新增活動量設定檔，再為不同的使用者套用符合工作狀況的活動量設定檔

請依以下步驟執行：

1. 選擇「活動項目」。

接著點選「新增活動項目」。

活動項目	權重分數	每日目標次數	操作
● 初步約訪	1	3	編輯 刪除
● 需求分析	2	1	編輯 刪除
● 提交建議	4	0	編輯 刪除
● 合約敲定	1	0	編輯 刪除
● 進件	1	0	編輯 刪除
● 結案	1	0	編輯 刪除
● 轉銷/收款	1	0	編輯 刪除

2. 先新增您所有部門或各職務需要的所有活動項目。

例如：業務部門會有：開發新客戶、電話約訪、重複拜訪、合約討論、進件、結案。

客服部門會有：電話關心、維修安排、處理客訴、售後服務。

The screenshot shows a web application interface for adding a new activity item. On the left is a dark sidebar with navigation links: 使用者管理 (User Management), 使用者 (Users), 部門組織 (Department Organization), 權限設定檔 (Permission Profiles), 活動設定檔 (Activity Profiles), 企業設置 (Company Settings), 公司資訊 (Company Information), and 版本資訊 (Version Information). The main content area has a header with tabs for 活動設定檔 (Activity Profiles) and 活動項目 (Activity Items), and a title '新增活動項目' (Add Activity Item) with a help icon. The form contains three fields: '名稱' (Name) with a red asterisk and a placeholder '50個字內' (Within 50 characters), '分數' (Score) with a value of '1' and a dropdown arrow, and '每日目標次數' (Daily Target Count) with a value of '0' and a dropdown arrow. At the bottom are two buttons: '儲存' (Save) in green and '取消' (Cancel) in grey.

活動設定檔	活動項目
新增活動項目 ② 幫助 * 名稱 50個字內 分數 1 ▼ 每日目標次數 0 ▼ 儲存 取消	

3. 將活動項目集結成不同部門的設定檔。

選擇「活動設定檔」點選「新增活動設定檔」。

設定活動設定檔名稱，將您想要設定的項目拖曳至右方變成該設定檔項目。

使用者管理

使用者

部門組織

權限設定檔

活動設定檔

企業設置

公司資訊

版本資訊

活動設定檔

活動項目

新增活動設定檔

?

幫助

* 名稱

業務銷售部門

活動項目

可選擇項目

轉銷/收款 1 X 0

已選擇項目

初步約訪 1 X 3

需求分析 2 X 1

提交建議 4 X 0

合約敲定 1 X 0

進件 1 X 0

結案 1 X 0

直接左右拖曳選取

上下拉動調整順序

每日目標得分: 5

儲存

取消

4. 為使用者套用活動量設定檔。

點選「[管理使用者](#)」，點選預計套用該設定檔的使用者。

點選「[編輯](#)」，調整該使用者預計套用的活動量設定檔。

套用活動設定檔後，使用者新增工作時，點選標記與該工作相關的活動量項目，iShelly 將自動統計產出活動量報表

主管可根據活動量報表，快速了解下屬將工作時間安排、剖析目前工作瓶頸該如何突破。

詳細請參考「[活動量如何解讀](#)」。

3. 活動量如何解讀

活動量管理可協助主管量化員工工作產值，了解工作瓶頸，進而協助督導。

iShelly 即時統計更新所有成員活動量數據，產出活動量報表依每人每個項目分別統計，顏色表示目標達成與否，綠色表示目標達成，紅色表示沒達成。根據各項目的執行次數、分數以及是否達標，主管可從此觀察下屬在哪一個工作環節中需要督導或協助。

以下圖為例，該使用者在每日初步約訪目標次數為 3 次，4/8 執行 10 次。

活動項目	單日 目標次數	4 / 7 (一)	4 / 8 (二)	4 / 9 (三)	4 / 10 (四)	4 / 11 (五)	4 / 12 (六)	4 / 13 (日)	總計	達成率?
初步約訪	3	(0)	(0)	(0)	(10)	(0)			(10)	(67%)
需求分析	1	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)			(1)	(20%)
提交建議	1	(0)	(1)	(1)	(0)	(0)			(2)	(40%)
合約敲定	2	(3)	(0)	(0)	(0)	(0)			(3)	(30%)
進件	1	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)			(0)	(0%)
結案	1	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)			(0)	(0%)
轉銷/收款	1	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)			(0)	(0%)
總計	10	(4)	(1)	(1)	(10)	(0)			(16)	(32%)

得分
 次數

活動項目	單日 目標次數	4 / 14 (一)	4 / 15 (二)	4 / 16 (三)	4 / 17 (四)	4 / 18 (五)	4 / 19 (六)	4 / 20 (日)	總計	達成率 ?
初步約訪	3	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)			(1)	(7%)
需求分析	1	(0)	(0)	(2)	(0)	(0)			(2)	(40%)
提交建議	1	(0)	(1)	(0)	(2)	(0)			(3)	(60%)
合約敲定	2	(0)	(0)	(0)	(1)	(1)			(2)	(20%)
進件	1	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)			(1)	(20%)
結案	1	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)			(0)	(0%)
轉銷/收款	1	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)			(0)	(0%)
總計	10	(2)	(1)	(2)	(3)	(1)			(9)	(18%)

但一週後顯示，成功將上週初步約訪的結果轉換為需求分析的次數卻只有 2 次，轉換率僅 20%。

藉此推測如何在約訪時快速釐清客戶需求可能是該員工瓶頸，需要加強訓練口條或是話術，輔導達成目標。

根據活動量報表觀察使用者在每一個項目的轉換率及工作時間安排，適時提供輔導及協助。

迅速釐清下屬遭遇的問題及瓶頸，提升工作效率，減少溝通時間，進而帶領組織達成目標。

關於管理員的問題，歡迎隨時讓我們知道。

Email : service@ishelly.com