

電腦輔助企業資源配置系統

軟體使用手冊

SUM-IM-2009-001-1-1

朝陽科技大學資訊管理系

指導老師：王淑卿 教授

學生：廖可喬、孫昆正、廖君萍、林儒君、蔡思豪、鄭承翔

中 華 民 國 九 十 八 年 十 月 三 十 日

目 錄

1.	系統簡介	5
1.1	目的	5
1.2	範圍	5
1.3	參考文件	5
2.	系統概述	6
2.1	系統目標	6
2.2	系統範圍	6
2.2.1	系統名稱	6
2.2.2	具備之功能	6
2.2.3	系統環境	7
2.2.3.1	Server 端之硬體需求	7
2.2.3.2	Client 端之硬體需求	7
2.2.3.3	軟體需求	7
2.2.3.4	網路協定	7
3.	作業概述	8
3.1	使用者職責	8
3.1.1	使用者功能	8
3.1.2	管理者功能	8
3.2	作業程序	9
3.2.1	前端網頁(Client 端)	9
3.2.2	後端管理(Server 端)	9
4.	功能操作說明	10
4.1	前端使用者功能	10
4.1.1	使用者鑑別	10
4.1.1.1	登入系統	10
4.1.1.2	註冊資料	11
4.1.2	個人資料管理	14
4.1.2.1	密碼查詢	14
4.1.2.2	修改個人資料	16
4.1.3	品質屋管理	16
4.1.3.1	品質屋教學	16
4.1.3.2	建立品質屋	19
4.1.3.3	歷史紀錄	27
4.1.4	常見問題	29
4.1.5	關於我們	31
4.1.6	連絡我們	32

4.2 後端管理系統	33
4.2.1 帳號管理	35
4.2.2 會員資料追蹤管理	37
4.2.3 信件管理	38
4.2.3.1 信件回覆	39
4.2.3.2 信件刪除	41
4.2.3.3 信件註記	43
4.2.4 Q&A 管理	44
4.2.5 產業管理	47
4.2.5.1 主產業管理	48
4.2.5.2 次產業管理	51
4.2.6 資料庫備份管理	54
4.2.7 訊息公告管理	55
4.2.8 品質屋資料管理	57
4.2.8.1 顧客需求管理	58
4.2.8.2 顧客技術管理	61
4.2.8.3 品質屋代碼管理	64
4.2.8.4 建議資料管理	67

圖 目 錄

圖 4.1.1.1-1 系統前端首頁	10
圖 4.1.1.2-2 會員資料輸入	13
圖 4.1.1.2-3 註冊會員成功	13
圖 4.1.2.1-1 點選忘記密碼	14
圖 4.1.2.1-2 忘記密碼輸入	14
圖 4.1.2.2 修改會員資料	16
圖 4.1.3.1-1 品質屋教學 1	17
圖 4.1.3.1-2 品質屋教學 2	18
圖 4.1.3.2-1 建立品質屋及觀看預設品質屋	19
圖 4.1.3.2-2 預設品質屋	20
圖 4.1.3.2-3 設定需求數量	21
圖 4.1.3.2-4 設定需求及關係矩陣	22
圖 4.1.3.2-5 設定技術需求相關矩陣	23
圖 4.1.3.2-6 設定技術需求相關矩陣及權重	24
圖 4.1.3.2-7 顯示品質屋	25
圖 4.1.3.2-8 品質屋分析結果	26
圖 4.1.3.3-1 品質屋歷史紀錄清單	27
圖 4.1.3.3-2 歷史品質屋	28
圖 4.1.4-1 常見問題清單	29
圖 4.1.4-2 常見問題內容	30
圖 4.1.5 關於我們之內容	31
圖 4.1.6 連絡我們	32
圖 4.2-1 管理者登入	33
圖 4.2-2 後端管理首頁	34
圖 4.2.1-1 帳號管理	35
圖 4.2.1-2 修改會員資料管理	36
圖 4.2.2 顧客資料追蹤管理	37
圖 4.2.3 信件管理清單	38
圖 4.2.3.1-1 信件內容	39
圖 4.2.3.1-2 顯示寄件成功	40
圖 4.2.3.1-3 回覆內容不得為空值	40
圖 4.2.3.2-1 點選刪除按鈕	41
圖 4.2.3.2-2 確認刪除視窗	42
圖 4.2.3.3 註記問題	43
圖 4.2.4-1 Q&A 維護	44
圖 4.2.4-2 註記之問題	45

圖 4.2.4-3 Q&A 列表	46
圖 4.2.5 產業管理功能選單	47
圖 4.2.5.1-1 新增主產業	48
圖 4.2.5.1-2 刪除產業管理	49
圖 4.2.5.1-3 修改主產業	50
圖 4.2.5.1-4 修改主產業輸入	50
圖 4.2.5.2-1 新增次產業	51
圖 4.2.5.2-2 刪除次產業	52
圖 4.2.5.2-3 修改次產業	53
圖 4.2.5.2-4 修改次產業輸入	53
圖 4.2.6 資料庫備份	54
圖 4.2.7-1 訊息公告管理	55
圖 4.2.7-2 修改訊息公告	56
圖 4.2.8 品質屋資料管理	57
圖 4.2.8.1-1 顧客需求管理	58
圖 4.2.8.1-2 刪除顧客需求	59
圖 4.2.8.1-3 編輯顧客需求	60
圖 4.2.8.2-1 技術需求管理	61
圖 4.2.8.2-2 刪除技術需求	62
圖 4.2.8.2-3 編輯技術需求	63
圖 4.2.8.3-1 品質屋代碼管理	64
圖 4.2.8.3-2 刪除品質屋代碼	65
圖 4.2.8.3-3 編輯品質屋代碼	66
圖 4.2.8.4-1 建議資料管理	67
圖 4.2.8.4-2 刪除建議資料	68
圖 4.2.8.4-3 編輯建議資料	69

1. 系統簡介

此章節的內容在描述「電腦輔助企業資源配置系統」的使用環境及操作介面，讓參閱本文件的使用者能快速了解系統的使用方法。

1.1 目的

此文件的目的主要在說明『電腦輔助企業資源配置系統』所規劃的各項功能之操作介面，使用者可透過此文件了解本系統的架構、環境、作業流程及系統的各項功能。

1.2 範圍

此文件的範圍是針對「電腦輔助企業資源配置系統」之軟體操作說明，包括系統前端(Client 端)及系統後端(Server 端)的相關說明，呈現所有功能之畫面。

1.3 參考文件

文件編號	文件名稱	出版日期
SDG-2.0-SUM	軟體使用手冊指引	1988 年 12 月 01 日
SRS-IM-2009-001-1-1	電腦輔助企業資源配置系統 軟體需求規格	2009 年 09 月 07 日
SDD-IM-2009-001-1-1	電腦輔助企業資源配置系統 軟體設計文件	2009 年 10 月 07 日

2. 系統概述

本系統「電腦輔助企業資源配置系統」運用品質屋建置一套企業資源分配模式，以建立適用於不同企業組織的資源分配之電腦輔助工具。為提供使用者能順利的使用本系統，在本章中將說明「電腦輔助企業資源配置系統」之系統目標、系統範圍、系統架構、軟體建構需求項目及軟體環境。

2.1 系統目標

使用本系統之成員可分為一般使用者與系統管理員，在本節中將首先說明本系統的系統目標。

由於品質屋的相關理論或應用已達成熟階段，然大都以人工的方式進行計算，所需耗費的人力成本較高，且缺乏再使用性。因此，本系統將品質屋的概念以 Web-based 的方式呈現，讓使用者可以廣泛使用在任何產業及產品的品質屋。

此外，後端管理系統與前端網頁皆採用動態聯結的方式，前端與後端均藉由資料庫存取，相較於舊式的網站所採用的 HTML(人工網頁更新)方式，讓管理者對資料的正確性及完整性的確保能更具靈活性與彈性。

2.2 系統範圍

2.2.1 系統名稱

「電腦輔助企業資源配置系統」。

2.2.2 具備之功能

使用者(Client)端：

- ◆ 會員中心—註冊會員
- ◆ 品質屋管理
- ◆ 常見問題
- ◆ 關於我們
- ◆ 聯絡我們
- ◆ 建立品質屋
- ◆ 修改品質屋
- ◆ 歷史記錄（品質屋）

管理者(Server)端：

- ◆ 帳號管理
- ◆ 顧客資料追蹤
- ◆ 顧客問題反應
- ◆ Q&A 維護
- ◆ 產業管理
- ◆ 資料庫備份
- ◆ 訊息公告
- ◆ 品質屋資料管理
- ◆ 關於我們資料管理

2.2.3 系統環境

在本節中將分別說明 Server 端之硬體需求、Client 端之硬體需求、軟體需求及網路協定。

2.2.3.1 Server 端之硬體需求

CPU	Intel 600 或 AMD K7-700 級 CPU 相容性以上
硬碟	80G 以上
記憶體	256MB 以上
網路卡	DFE -500 TX PCI 相容規格
顯示器	15 吋以上之彩色螢幕
鍵盤	標準式鍵盤
滑鼠	標準雙鍵滾輪滑鼠

2.2.3.2 Client 端之硬體需求

CPU	Intel 600 或 AMD K7-700 級 CPU 相容性以上
硬碟	20G 以上
記憶體	64MB 以上
網路卡	DFE -500 TX PCI 相容規格
顯示器	15 吋以上之彩色螢幕
鍵盤	標準式鍵盤
滑鼠	標準雙鍵滾輪式滑鼠

2.2.3.3 軟體需求

作業系統	Linux 、 Windows XP
開發工具	Appserv-win32-2.5.4a
資料庫	My SQL
開發語言	PHP , Java Script 、 CSS
網頁製作軟體	Dreamweaver MX2004
影像處理軟體	Illustrator CS3 、 Photo Impact

2.2.3.4 網路協定

網路通訊協定	符合 TCP/IP 、 HTTP 之網路通訊協定
連線方式	ADSL 、一般撥接皆可
郵件通訊協定	SMTP 、 POP3

3. 作業概述

本章節主要在說明系統與子系統的使用者職責，及作業流程。

3.1 使用者職責

根據系統功能的使用分類，分別說明各功能的工作範圍與職責。

3.1.1 使用者功能

註冊會員	使用者需註冊成為 HOQ 網站會員，即可開始使用本網站提供之品質屋功能的資料做預設及參考。
HOQ 品質屋	使用者需登入會員後，即可開始觀看產業之預設屋資料，以及建立新的品質屋。
常見問題	關於本網站在使用上常遇到的問題，使用者可以使用常見問題功能以進行查詢。
關於我們	使用者可以使用關於我們功能，了解本網站系統介紹以及相關資料作為參考。
連絡我們	若使用者在使用上有任何問題，可以寄發 E-mail 給管理者。

3.1.2 管理者功能

帳號管理	管理者可針對每一位會員的資料做刪除/修改的動作。
顧客資料追蹤	管理者可查詢在每個產業中，得知六十天以上未登入的會員，並寄發信件通知會員已六十天未登入。
顧客問題反應	管理者可從此功能看會員從「連絡我們」所發出的信件。
Q&A 維護	管理者可針對前端的「常見問題」做新增/刪除/修改資料。
產業管理	管理者可對此功能做新增/刪除/修改產業內容。
資料庫備份	管理者可利用此功能進行資料回存的動作。
訊息公告	管理者可以對前端首頁的「公佈欄」，做新增/刪除/修改公告。
品質屋資料管理	管理者可以針對預設品質屋的原始資料做新增/刪除/修改內容。

3.2 作業程序

系統的作業程序可分為前端網頁(Client 端)與後端管理(Server 端)，以下分別說明之。

3.2.1 前端網頁(Client 端)

- (1)進入 Linux 或 Windows XP 作業系統
- (2)點選進入 Firefox 或 Internet Explorer
- (3)鍵入「電腦輔助企業資源配置系統」之網址
- (4)使用鍵盤及滑鼠進行使用者註冊或登入使用
- (5)進入點選之功能畫面
- (6)使用完畢後，回首頁登出
- (7)離開系統或關閉瀏覽器

3.2.2 後端管理(Server 端)

- (1)進入 Linux 或 Windows XP 作業系統
- (3)點選進入 Firefox 或 Internet Explorer
- (4)輸入管理者帳號密碼登入後端管理網頁
- (5)點選各項管理功能進行維護動作
- (6)使用完畢後，登出系統或關閉瀏覽

4. 功能操作說明

在本章中將分別說明前端使用者的功能及後端管理系統。

4.1 前端使用者功能

功能說明：提供使用者執行前端的各項功能，包括使用者鑑別、個人資料管理、品質屋管理、常見問題、關於我們、及連絡我們，以下各節分別說明各個功能。

4.1.1 使用者鑑別

功能說明：使用者包括一般使用者及系統管理者，使用者需完成註冊動作，根據兩者有不同的權限而有不同的使用功能。使用者鑑別功能包括登入系統與註冊資料。

4.1.1.1 登入系統

功能說明：使用者必須在前端進行登入動作，即可執行功能。

【1】 使用者輸入 <http://164.179.101> 之網址，即可進入“電腦輔助企業資源配置系統”，如圖 4.1.1.1-1 所示。

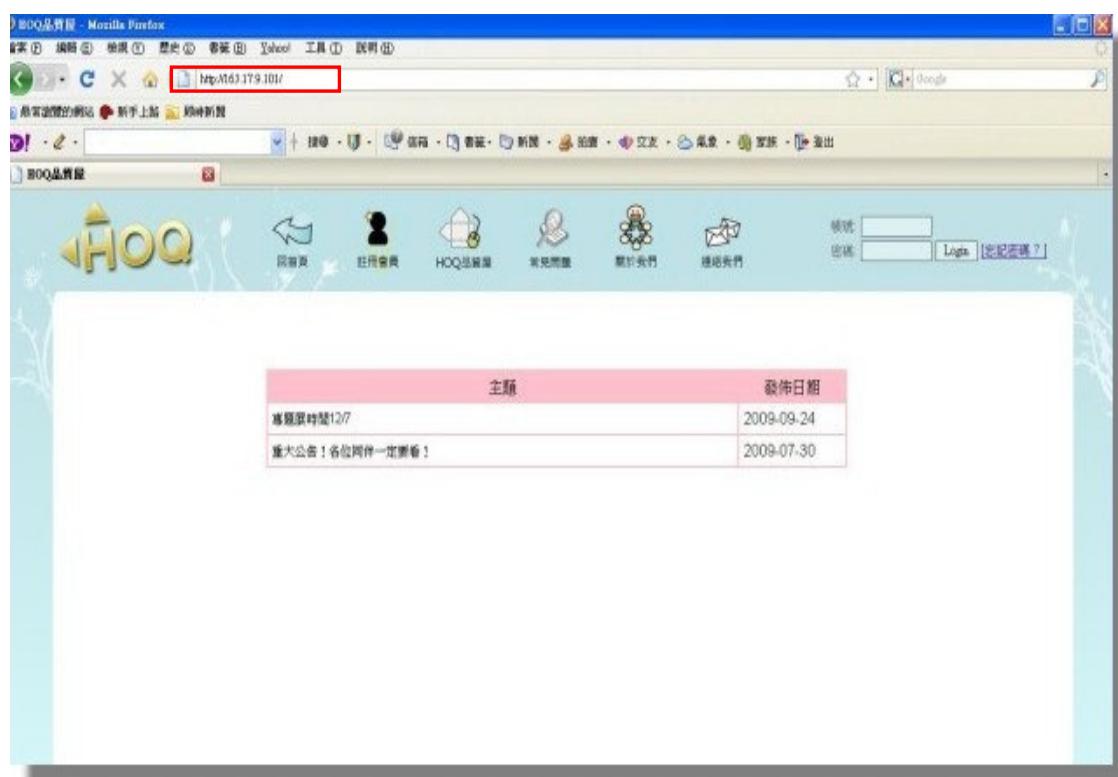


圖 4.1.1.1-1 系統前端首頁

- 【2】輸入帳號與密碼並點選“Login”以完成登入動作，如圖 4.1.1.1-2 所示。



圖 4.1.1.1-2 進行登入

4.1.1.2 註冊資料

功能說明：使用者若非註冊會員，必須先註冊帳號並輸入個人基本資料，方可進行登入動作。

- 【1】點選“註冊會員”按鈕。
【2】閱讀 HOQ 品質屋會員條款，並選擇“同意”按鈕，如圖 4.1.1.2-1 所示。



圖 4.1.1.2-1 註冊會員條款

- 【3】輸入基本資料。包括：負責人姓名、公司名稱、統一編號、電話、地址、E-mail、產業類別。
- 【4】統一編號即為會員帳號，輸入密碼，並確認密碼。
- 【5】輸入驗證碼確認資料，如圖 4.1.1.2-2 所示。

申請資料填寫

*負責人姓名： (5字元為限)

*公司名稱： (15字元為限)

*統一編號： (登入帳號,8字元) 不可為空白

電話： (請輸入手機號碼,例:0912345678)

地址：

*E-mail：

*產業類別：

*設定密碼：

半形英數 6~12字元

*確認密碼： (請再輸入一次密碼)

*驗證碼： (請輸入下圖所顯示的四位數字)

7 0 9 8

圖 4.1.1.2-2 會員資料輸入

【6】 系統跳出註冊會員成功，並可啟動帳號，如圖 4.1.1.2-3 所示。

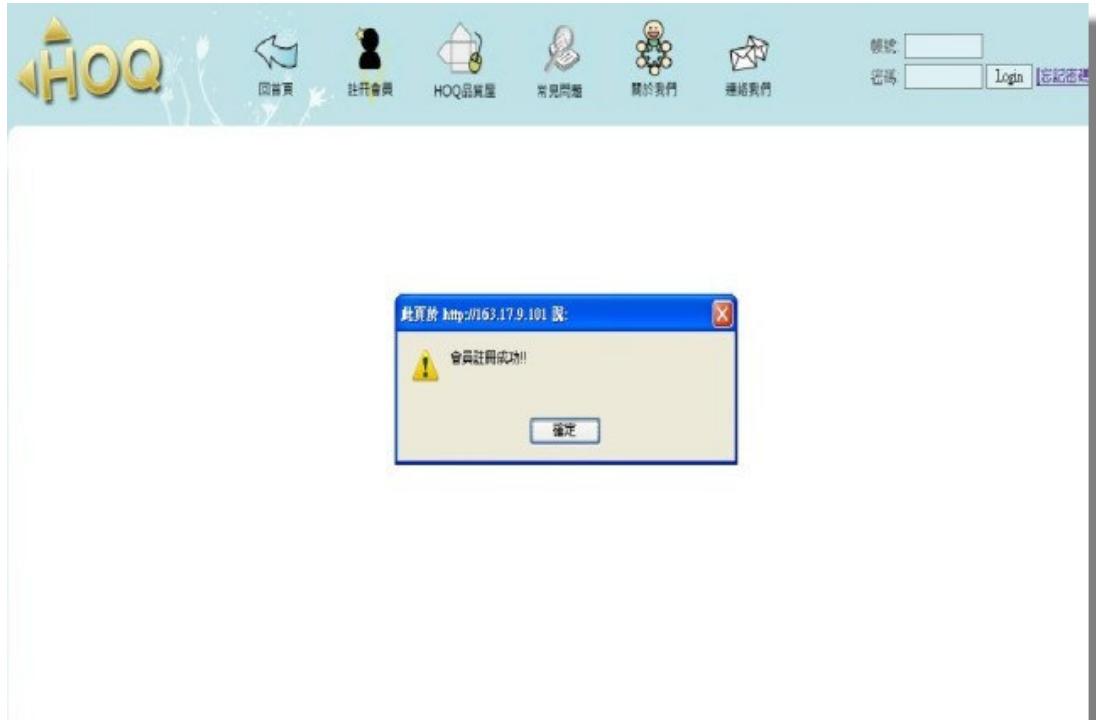


圖 4.1.1.2-3 註冊會員成功

4.1.2 個人資料管理

功能說明：提供會員進行密碼查詢及個人資料修改。

4.1.2.1 密碼查詢

功能說明：提供會員進行個人密碼查詢，當密碼不慎遺忘，可利用此功能進行密碼查詢動作。

【1】點選“忘記密碼”，如圖 4.1.2.1-1 所示。



圖 4.1.2.1-1 點選忘記密碼

【2】輸入負責人姓名、統一編號、E-mail，如圖 4.1.2.1-2 所示。

The screenshot shows a 'Forgot Password' form. At the top left, it says '忘記密碼'. Below that is a horizontal line. The form contains three input fields with labels and asterisks indicating they are required:

- 負責人姓名：
- *統一編號：
- *E-mail：

At the bottom right of the form are two buttons: '確定送出' (Confirm Submission) and '取消重填' (Cancel Refresh).

圖 4.1.2.1-2 忘記密碼輸入

【3】取得該會員密碼，並建議修改密碼，如圖 4.1.2.1-3 所示。

你的密碼是09514020，為了安全著想請更改密碼。

圖 4.1.2.1-3 取得密碼

【4】輸入原始密碼與欲修改之新密碼，如圖 4.1.2.1-4 所示。



修改密碼

帳號 : 09514020

*原始密碼 :

*新密碼 :

*再次輸入新密碼 :

圖 4.1.2.1-4 修改密碼輸入

4.1.2.2 修改個人資料

功能說明：提供會員進行個人資料修改。

- 【1】 登入會員後，功能列新增“建立品質屋”、“修改資料”、“歷史紀錄”等按鈕。
- 【2】 點選“修改資料”。
- 【3】 修改內容包括負責人姓名、電話、地址、E-mail 等，公司名稱、統一編號、主產業、次產業為不可修改，如圖 4.1.2.2 所示。



圖 4.1.2.2 修改會員資料

4.1.3 品質屋管理

功能說明：提供使用者建立及查詢品質屋資料，包括品質屋教學、建立品質屋及歷史紀錄。

4.1.3.1 品質屋教學

功能說明：以圖表方式呈現，引導使用者建立品質屋。

- 【1】 點選“HOQ 品質屋”，即可進入品質屋教學，如圖 4.1.3.1-1 及 4.1.3.1-2 所示。



圖 4.1.3.1-1 品質屋教學 1

4. 依所需選擇選項及關係強弱。

The screenshot shows a software interface for setting up a matrix. At the top, there's a toolbar with icons for '無關係' (X), '強烈負關係' (◆), '微弱負關係' (□), '正常關係' (△), '微弱正關係' (○), and '強烈正關係' (◎). Below this is a large orange arrow pointing downwards, indicating the flow from step 4 to step 5.

(1.) 選擇顧客需求

A dropdown menu titled '請選擇' lists various customer requirements: 請選擇, 請選擇, 操作簡單, 儲存空間, 電幕保護, 视聽娛樂, 品牌價值, 售後服務, 配件. The option '操作簡單' is highlighted.

(2.) 選擇技術需求

A dropdown menu titled '請選擇' lists various technical requirements: 請選擇, 請選擇, 調整容易, 圖形化介面, 顯示口碑良好, 符合個人品味, 產品保固, 附贈電池. The option '圖形化介面' is highlighted.

顧客需求相關矩陣設定

技術需求相關矩陣設定

▼技術需求相關矩陣設定

第1項技術需求-座席台介面之友善性-相關矩陣設定	
座席台介面之友善性	等同保之設計
座席台介面之友善性	Y

▼顧客需求相關矩陣設定

第1項顧客需求-客戶平均響應次數-相關矩陣設定	
客戶平均響應次數	客戶呼叫阻塞比率
服務人員平均處理時間	Y
客戶呼叫隨意比率	Y

5. 進行分析，產生長條分析圖及建議。

The screenshot displays a summary of success factors with numerical values:

成功關鍵因子	
客戶平均響應次數	9
客戶呼叫阻塞比率	24

圖 4.1.3.1-2 品質屋教學 2

4.1.3.2 建立品質屋

功能說明：引導使用者以循序漸進的方式，建立品質屋。

- 【1】使用者需登入會員，即可使用建立品質屋功能。
- 【2】點選“建立品質屋”，即可選擇直接建立品質屋及觀看預設品質屋，如圖 4.1.3.2-1 所示。



圖 4.1.3.2-1 建立品質屋及觀看預設品質屋

- 【3】選擇“觀看預設品質屋”，即可使用預設品質屋功能，如圖 4.1.3.2-1 所示。
- 【4】使用下拉選單選擇主產業及次產業，點選“確定”，即可產生預設品質屋，提供使用者參考。



圖 4.1.3.2-2 預設品質屋

【6】選擇“新建品質屋”，即可設定技術及顧客需求選項的數量，如圖4.1.3.2-3所示。

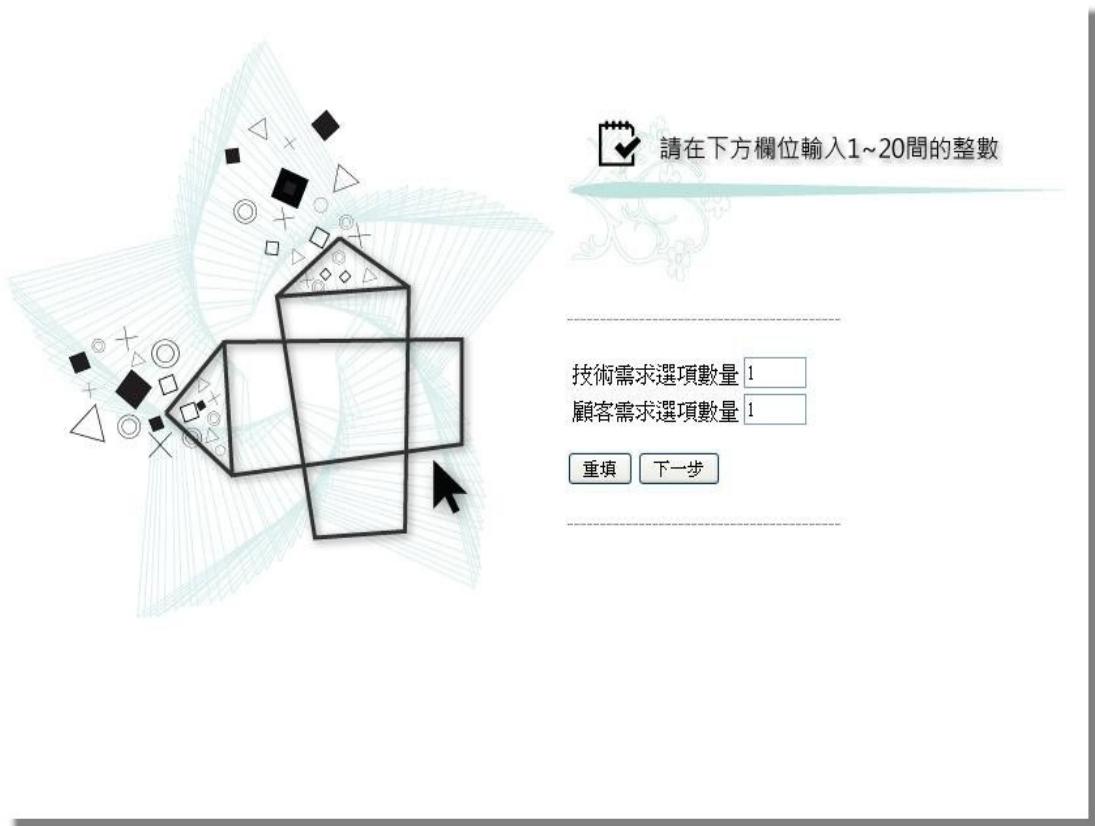


圖 4.1.3.2-3 設定需求數量

【7】設定技術及顧客需求，並使用符號表示強度以設定關係矩陣的關係強度，如圖 4.1.3.2-4 所示。

選擇需求選項及相關關係強弱。

強度圖形	無關係：X	強烈負關係：◆	微弱負關係：□	正常關係：△	微弱正關係：○	強烈正關係：◎
------	-------	---------	---------	--------	---------	---------

項目	產品保固	圖形化介面	廠商口碑良好
品牌價值	◎ ▽	△ ▽	◎ ▽
操作簡便	X ▽	◎ ▽	△ ▽
售後服務	○ ▽	X ▽	○ ▽

是否使用顧客需求的相關矩陣 是 否

上一頁 下一步

圖 4.1.3.2-4 設定需求及關係矩陣

【8】 使用符號表示強度以設定技術需求相關矩陣的相關強度，如圖 4.1.3.2-5 所示。

選擇需求選項相關矩陣設定。

強度圖形	無關係 : X	強烈負關係 : ◆	微弱負關係 : □	正常關係 : △	微弱正關係 : ○	強烈正關係 : ◎
項目	產品保固	圖形化介面	廠商口碑良好			
品牌價值	◎	△	◎			
操作簡便	×	○	△			
售後服務	○	×	○			

▼ 技術需求相關矩陣設定

第1項技術需求--產品保固--相關矩陣設定		
產品保固	圖形化介面	X
	廠商口碑良好	◎

第2項技術需求--圖形化介面--相關矩陣設定		
圖形化介面	廠商口碑良好	△

圖 4.1.3.2-5 設定技術需求相關矩陣

- 【9】使用符號表示強度以設定顧客需求相關矩陣的相關強度，以及設定權重，如圖 4.1.3.2-6 所示。
- 【10】點選“結果”按鈕，即可完成所有設定。

▼顧客需求相關矩陣設定

第1項顧客需求-品牌價值-相關矩陣設定		
項目	操作簡便	△ ▽
	品牌價值	◎ ▽

第2項顧客需求-操作簡便-相關矩陣設定		
項目	售後服務	× ▽
	操作簡便	

▼權重設定

項目	權重
品牌價值	9 ▽
操作簡便	1 ▽
售後服務	3 ▽

上一頁 重填 結果

圖 4.1.3.2-6 設定技術需求相關矩陣及權重

【11】關係矩陣及相關矩陣設定完成後，即可顯示完整品質屋，如圖 4.1.3.2-7 所示。

【12】點選“進行分析”按鈕，系統將依計算結果提供使用者建議。



圖 4.1.3.2-7 顯示品質屋

【12】可選擇著重不同的關鍵因子以顯示品質屋分析結果提供使用者參考，如圖 4.1.3.2-8 所示。

【13】點選“儲存”按鈕，資料將儲存至品質屋歷史紀錄。



圖 4.1.3.2-8 品質屋分析結果

4.1.3.3 歷史紀錄

功能說明：提供使用者查看過去建立的品質屋，以作為使用者日後參考的依據。

【1】 點選“歷史紀錄”，即可顯示過去建立的品質屋資料清單，如圖 4.1.3.3-1 所示。

【2】 使用者可選擇欲查看的品質屋，並點選“品質屋序碼”，即可查看歷史品質屋。

編號	建立帳號	品質屋序碼	建立時間	刪除
1	09514020	25	2009-12-05 17:43:46	刪除
2	09514020	24	2009-12-05 13:58:52	刪除

圖 4.1.3.3-1 品質屋歷史紀錄清單

【3】顯示歷史品質屋，如圖 4.1.3.3-2 所示。

【4】使用者可列印本頁及進行分析。



圖 4.1.3.3-2 歷史品質屋

4.1.4 常見問題

功能說明：提供會員使用此系統常遇之問題，並給予使用方面之解答。

- 【1】點選“常見問題”。
- 【2】顯示所有常見問題清單，如圖 4.1.4-1 所示。
- 【3】選擇欲觀看之問題，即可閱讀內容。

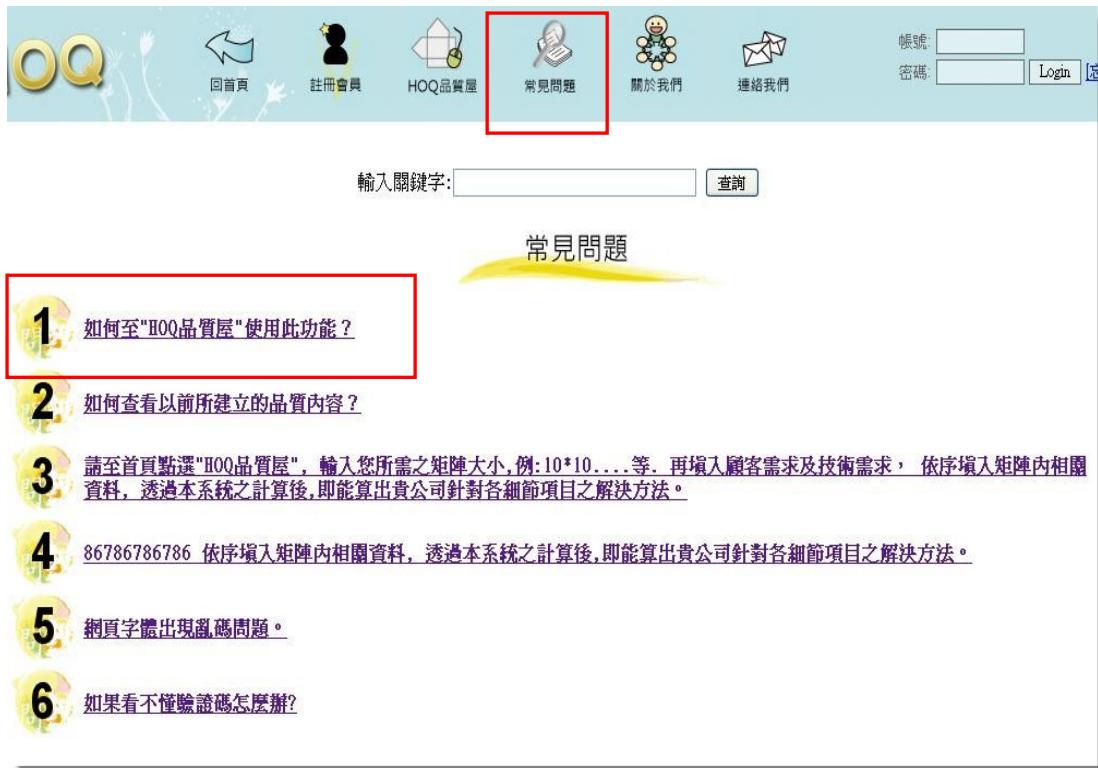


圖 4.1.4-1 常見問題清單

【4】顯示常見問題之解答，如圖 4.1.4-2 所示。

The screenshot shows a web page with a yellow header bar containing the text '常見問題'. Below the header is a pink rectangular box with a black border. Inside the box, the text '[主題]如何至"HOQ品質屋"使用此功能？' is displayed in black. To the right of this text is the date '-2009-11-26'. Below the date, there is a paragraph of text in black: '若需使用品質屋功能，請先登入會員，若您是非會員，請點選"註冊會員"功能進行註冊，會員登入後即可使用品質屋功能喔。進入品質屋可選擇使用預設品質屋進行修改，亦可自行設定品質屋需求。' At the bottom left of the pink box is a blue link labeled '返回'.

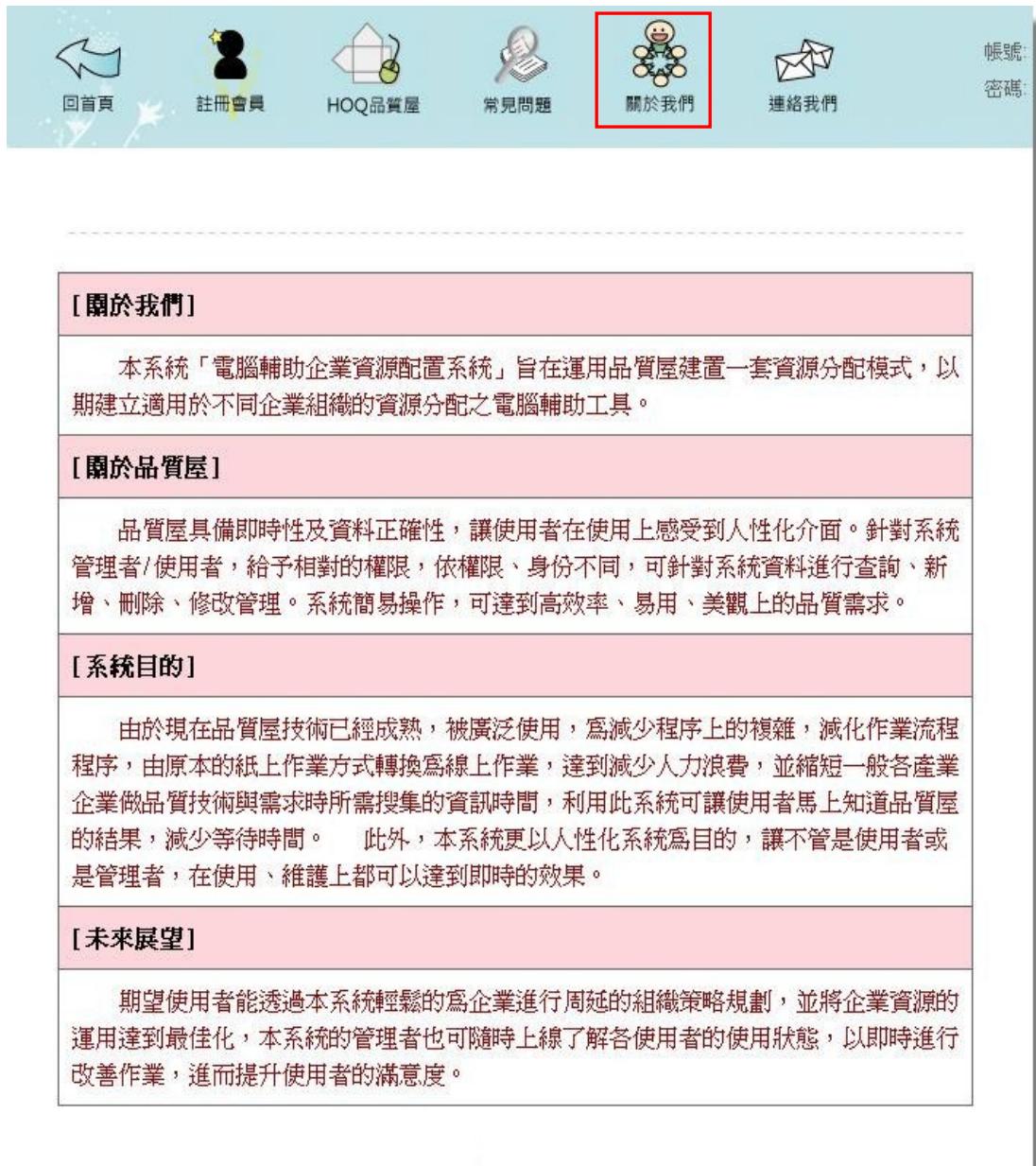
圖 4.1.4-2 常見問題內容

4.1.5 關於我們

功能說明：使會員了解品質屋功能、建置此系統之目的以及未來展望。

【1】 點選“關於我們”。

【2】 顯示內容包括關於我們、關於品質屋、系統目的、未來展望，如圖 4.1.5 所示。



The screenshot shows the main navigation bar at the top with icons for Home, Register Member, HOQ Quality House, Common Questions, About Us (which is highlighted with a red box), and Contact Us. To the right are fields for Account and Password. Below the navigation is a large content area divided into four sections: [About Us], [About Quality House], [System Purpose], and [Future Prospects].

[關於我們]

本系統「電腦輔助企業資源配置系統」旨在運用品質屋建置一套資源分配模式，以期建立適用於不同企業組織的資源分配之電腦輔助工具。

[關於品質屋]

品質屋具備即時性及資料正確性，讓使用者在使用上感受到人性化介面。針對系統管理者/使用者，給予相對的權限，依權限、身份不同，可針對系統資料進行查詢、新增、刪除、修改管理。系統簡易操作，可達到高效率、易用、美觀上的品質需求。

[系統目的]

由於現在品質屋技術已經成熟，被廣泛使用，為減少程序上的複雜，減化作業流程程序，由原本的紙上作業方式轉換為線上作業，達到減少人力浪費，並縮短一般各產業企業做品質技術與需求時所需搜集的資訊時間，利用此系統可讓使用者馬上知道品質屋的結果，減少等待時間。此外，本系統更以人性化系統為目的，讓不管是使用者或是管理者，在使用、維護上都可以達到即時的效果。

[未來展望]

期望使用者能透過本系統輕鬆的為企業進行周延的組織策略規劃，並將企業資源的運用達到最佳化，本系統的管理者也可隨時上線了解各使用者的使用狀態，以即時進行改善作業，進而提升使用者的滿意度。

圖 4.1.5 關於我們之內容

4.1.6 連絡我們

功能說明：會員可透過此功能提出問題給管理者。

【1】點選“連絡我們”。

【2】輸入問題主旨、E-mail 及問題內容，若已登入系統者，E-mail 欄位將自動顯示會員之 E-mail，如圖 4.1.6 所示。



圖 4.1.6 連絡我們

4.2 後端管理系統

功能說明：管理者需於前端首頁進行登入動作，即可執行後端管理功能。後端管理功能包括：帳號管理、會員資料追蹤管理、信件管理、Q&A 管理、產業管理、資料庫備份管理、訊息公告管理、及品質屋資料管理，詳細功能將分述於以下各子章節。

- 【1】由前端首頁進行登入，鍵入管理者帳號密碼。
- 【2】功能列表新增“後端管理”按鈕，如圖 4.2-1 所示。
- 【3】點選“後端管理”按鈕，連結至網址：

<http://164.17.9.101/root/index.htm>



圖 4.2-1 管理者登入

【4】顯示後端管理首頁，如圖 4.2-2 所示。



圖 4.2-2 後端管理首頁

4.2.1 帳號管理

功能說明：提供管理者瀏覽、修改及刪除會員資料。

【1】點選“帳號管理”，即可瀏覽會員資料，如圖 4.2.1-1 所示。

顧客名稱	公司名稱	統一編號	電話	地址	信箱	主產類別	次產類別	權限	編輯
鄭承翔	翔公司	09514167	012345678	台中市	s9514167@cyut.edu.tw	電子資訊	半導體業	管理員	修改 刪除
楊永福	統康保養廠	45256771	0426332127	台中縣沙鹿鎮屏西路32巷2號	q913052@hotmail.com	一般服務	汽機車維修或服務相關業	一般使用者	修改 刪除
孫小正	坤正股份有限公司	88888888	8888888888	大里市	s9514020@cyut.edu.tw	電子資訊	電腦及消費性電子製造業	一般使用者	修改 刪除
王曉明	張三公司	00112233	0951345678	高雄縣鳳山市	rugumlin@gmail.com	傳統製造	食品菸草及飲料製造業	管理員	修改 刪除
許傑翔	純正宗后里五香烏豆	95141888	0912345678	苗栗市安南街52號3巷	s9514188@cyut.edu.tw	住宿餐飲	餐飲業	一般使用者	修改 刪除
孫昆正	昆正公司	09514020	0987654321	一號路一號街	s9514020@cyut.edu.tw	電子資訊	電信及通訊相關業	管理員	修改 刪除
廖君萍	小雞公司	09514041	0928661883	台中縣潭子鄉大豐路3段43巷18號	s9514041@cyut.edu.tw	金融保險	投資理財相關業	管理員	修改 刪除
白菜	白菜公司	09514134	0912345678	台中縣霧峰	s9514134@cyut.edu.tw	電子資訊	電子零组件相關業	管理員	修改 刪除
廖可喬	阿火公司	09514002	0912345678	台中縣霧峰	9514002@cyut.edu.tw	農林漁牧	農產畜牧相關業	管理員	修改 刪除
林儒君	朝陽公司	09514053	0912345678	台中霧峰鄉XX路	s9514053@cyut.edu.tw	金融保險	投資理財相關業	管理員	修改 刪除

圖 4.2.1-1 帳號管理

【2】 點選“編輯”按鈕，即可修改會員資料及權限設定，如圖 4.2.1-2 所示。

修改資料

負責人姓名：	楊永福
公司名稱：	統歲保養廠
統一編號：	45256771
電話：	0426332127
地址：	台中縣沙鹿鎮屏西路32巷2
E-mail：	q913052@hotmail.com
密碼：	147258369
主產業類別：	一般服務
次產業類別：	汽機車維修或服務相關業
權限：	<input type="radio"/> 管理員 <input checked="" type="radio"/> 一般使用者

圖 4.2.1-2 修改會員資料管理

4.2.2 會員資料追蹤管理

功能說明：顯示超過 60 天未登入之會員，並提供管理者寄信通知該會員進行登入動作。

- 【1】 點選“顧客資料追蹤”，即可顯示超過 60 天未登入的會員，如圖 4.2.2 所示。
- 【2】 可選擇各主產業的會員清單。
- 【3】 點選“寄發信件”，系統將自動寄出信件通知該會員超過 60 天未登入通知。

顯示搜尋60天未登入公司資料							
全選	顧客名稱	統一編號	產業類別	公司名稱	最後登入日期	未登入天數	寄發信件
<input type="checkbox"/>	王大黑	01234567	旅遊休閒	河馬股份有限公司	2009-08-11 00:00:00	117	<input type="button" value="寄發信件"/> 寄發信件

圖 4.2.2 顧客資料追蹤管理

4.2.3 信件管理

功能說明：提供管理者處理會員來信，並可回覆會員問題之解答，功能包括：信件回覆、信件刪除、及信件註記。

【1】點選“顧客問題反應”，即可顯示會員來信清單，如圖 4.2.3 所示。



圖 4.2.3 信件管理清單

4.2.3.1 信件回覆

功能說明：回覆會員之來信。

【1】 選擇問題即可觀看內容，如圖 4.2.3.1-1 所示。

【2】 輸入問題之解答，點選“回覆”，系統將自動回信，並顯示寄件成功，如圖 4.2.3.1-2 所示。



圖 4.2.3.1-1 信件內容



圖 4.2.3.1-2 顯示寄件成功

【3】 回覆內容不得為空值，若為空值，系統將不予寄發，如圖 4.2.3.1-3 所示。



圖 4.2.3.1-3 回覆內容不得為空值

4.2.3.2 信件刪除

功能說明：刪除會員之來信。

【1】 點選“刪除”按鈕，如圖 4.2.3.2-1 所示。



圖 4.2.3.2-1 點選刪除按鈕

【2】顯示刪除確認視窗，如圖 4.2.3.2-2 所示。

【3】點選“確定”按鈕，即可刪除信件。

顧客問題反應



圖 4.2.3.2-2 確認刪除視窗

4.2.3.3 信件註記

功能說明：註記會員之信件，送至 Q&A 維護。

- 【1】點選“註記”按鈕，信件將傳送至 Q&A 維護功能，如圖 4.2.3.3 所示。



圖 4.2.3.3 註記問題

4.2.4 Q&A 管理

功能說明：提供管理者將會員之常見問題傳送至前端常見問題功能。

【1】 點選 “Q&A 維護”，即可顯示註記信件及 Q&A 列表清單，如圖 4.2.4-1 所示。

【2】 選擇問題，即可觀看內容。

尚未處理 |||

- 如何至"HOQ品質屋"使用此功能？(新增於 2009-11-24)
- 123(新增於 2009-11-25)
- 寄件測試(新增於 2009-11-15)
- 品質屋(新增於 2009-10-14)
- 亂碼(新增於 2009-09-10)
- 驗證碼(新增於 2009-08-12)

Q&A列表 |||

- 如何至"HOQ品質屋"使用此功能？(新增於 2009-11-26)
- 如何查看以前所建立的品質內容？(新增於 2009-11-26)
- 請至首頁點選"HOQ品質屋"，輸入您所需之矩陣大小,例:10*10....等.再填入顧客需求及技術需求，依序填入矩陣內相關資料,透過本系統之計算後,即能算出貴公司針對各細節項目之解決方法。(新增於 2009-09-24)
- 86786786786 依序填入矩陣內相關資料,透過本系統之計算後,即能算出貴公司針對各細節項目之解決方法。(新增

圖 4.2.4-1 Q&A 維護

- 【3】 於回答框輸入問題之解答，如圖 4.2.4-2 所示。
- 【4】 點選“新增”按鈕，該筆 Q&A 將傳送至 Q&A 列表。



圖 4.2.4-2 註記之問題

【5】 Q&A 列表之 Q&A，即為前端常見問題功能之常見問題，如圖 4.2.4-3 所示。

【6】 Q&A 可進行修改及刪除動作。

The screenshot shows a web-based Q&A list interface. At the top, a blue header bar displays the title "Q&A列表". Below the header, there is a list of questions. The first question is highlighted with a red border:

如何至"HOQ品質屋"使用此功能 ? (新增於 2009-11-26)

內容:

如何至"HOQ品質屋"使用此功能 ?

回答:

若需使用品質屋功能，請先登入會員，若您是非會員，請點選"註冊會員"功能進行註冊，會員登入後即可使用品質屋功能喔。進入品質屋可選擇使用預設品質屋進行修改，亦可自行設定品質屋需求。

下方有其他未被选中的条目：

如何查看以前所建立的品質內容 ? (新增於 2009-11-26)

請至首頁點選"HOQ品質屋"，輸入您所需之矩陣大小，例 10*10...等，再填入顧客需求及技術需求，依序填入矩陣內相關資料，透過本系統之計算後，即能算出貴公司針對各細節項目之解決方法。(新增於 2009-09-24)

86786786786 依序填入矩陣內相關資料，透過本系統之計算後，即能算出貴公司針對各細節項目之解決方法。(新增於 2009-09-24)

網頁字體出現亂碼問題。(新增於 2009-11-26)

如果看不懂驗證碼怎麼辦?(新增於 2009-11-26)

圖 4.2.4-3 Q&A 列表

4.2.5 產業管理

功能說明：提供管理者針對主產業、次產業進行新增、修改、刪除動作。

【1】 點選“產業管理”，即可顯示產業功能選單，如圖 4.2.5 所示。



圖 4.2.5 產業管理功能選單

4.2.5.1 主產業管理

功能說明：提供管理者進行主產業新增、修改、刪除動作。

【1】 點選“新增主產業”按鈕，即可顯示新增頁面，如圖 4.2.5.1-1 所示。

【2】 於主產業欄位輸入欲新增之主產業，點選“確定”按鈕，即可新增主產業。



圖 4.2.5.1-1 新增主產業

- 【3】 點選“刪除主產業”按鈕，即可顯示刪除頁面，如圖 4.2.5.1-2 所示。
【4】 選擇選單之主產業，點選“確定”按鈕，即可刪除主產業。



圖 4.2.5.1-2 刪除產業管理

【5】點選“修改主產業”按鈕，即可顯示修改頁面，如圖 4.2.5.1-3 所示。

【6】選擇選單之主產業，點選“確定”按鈕，即可進行主產業修改。



圖 4.2.5.1-3 修改主產業

【7】於主產業欄位輸入欲修改之主產業，點選“確定”按鈕，即可修改主產業，如圖 4.2.5.1-4 所示。



圖 4.2.5.1-4 修改主產業輸入

4.2.5.2 次產業管理

功能說明：提供管理者進行次產業新增、修改、刪除動作。

【1】點選“新增次產業”按鈕，即可顯示新增頁面，如圖 4.2.5.2-1 所示。

【2】於次產業欄位輸入欲新增之次產業，點選“確定”按鈕，即可新增次產業。



圖 4.2.5.2-1 新增次產業

- 【3】 點選“刪除次產業”按鈕，即可顯示刪除頁面，如圖 4.2.5.2-2 所示。
【4】 選擇選單之次產業，點選“確定”按鈕，即可刪除次產業。



圖 4.2.5.2-2 刪除次產業

【5】點選“修改次產業”按鈕，即可顯示修改頁面，如圖 4.2.5.2-3 所示。

【6】選擇選單之次產業，點選“確定”按鈕，即可進行次產業修改。



圖 4.2.5.2-3 修改次產業

【7】於次產業欄位輸入欲修改之次產業，點選“確定”按鈕，即可修改次產業，如圖 4.2.5.2-4 所示。



圖 4.2.5.2-4 修改次產業輸入

4.2.6 資料庫備份管理

功能說明：系統定時自動備份資料庫，若有部分資料損壞或誤刪，管理者可藉由備份檔案回復資料。

【1】 點選“資料庫備份”，即可顯示已備份資料的清單，如圖 4.2.6 所示。

【2】 可選擇備份日期，點選“回存”，即可回復該日期的備份資料。



圖 4.2.6 資料庫備份

4.2.7 訊息公告管理

功能說明：提供管理者針對前端首頁訊息公告顯示之資料做修改。

【1】 點選“訊息公告”，即可進行訊息公告管理，如圖 4.2.7-1 所示。

【2】 輸入主題及內容，點選“送出”，資料將新增至訊息公告清單。

【3】 訊息公告清單之內容可進行刪除及編輯內容。

主題	內容	時間	
[重要]請各位一定要看。	相信各位專題做到現在，在伺服端上留下了非常多檔案，也相信那邊也有多檔案是我們根本就用不到的，請各位開始檢查哪些檔案不需要的並且刪除，為以防各位刪除到別人的檔案，請檢查仔細自己的檔案並且刪除不需要的，請各位合作幫忙，不要讓您無效的檔案留在伺服端佔空間，基於我們需要封裝我們的檔案，所已請各位在近期內檢查完畢。	2009-11-29	<input type="button" value="刪除"/> <input type="button" value="編輯"/>
離專題展不遠了	剩不到半個月的時間，希望大家能盡快完成進度，最好這個星期就能完成，因為我們還有口試什麼的，都還沒有開始，麻煩各位了	2009-11-17	<input type="button" value="刪除"/> <input type="button" value="編輯"/>
專題展時間12/7	各位同伴們，專題展時間是12/7，我們剩下的時間不多了.... 各位加油XD~~	2009-09-24	<input type="button" value="刪除"/> <input type="button" value="編輯"/>
重大公告！各位同伴一定要看！	各位，最近大家在寫程式時請先從filezilla把檔案載下來再做修改，以免再造成亂碼的問題。謝謝大家的合作！！！	2009-07-30	<input type="button" value="刪除"/> <input type="button" value="編輯"/>

圖 4.2.7-1 訊息公告管理

【4】 輸入欲修改之主題及內容，點選“送出”，即可修改該筆訊息公告，如圖 4.2.7-2 所示。

主題：

重要請各位一定要看。

內容：

相信各位專題做到現在，
在伺服端上留下了非常多檔案，
也相信那邊也有多檔案是我們根本就用不到的，

送出 取消

圖 4.2.7-2 修改訊息公告

4.2.8 品質屋資料管理

功能說明： 提供管理者針對品質屋的資料內容進行修改，包括：顧客需求管理、顧客技術管理、品質屋代碼管理、及建議資料管理。

【1】 點選“品質屋管理”，即可進入品質屋資料修改頁面，如圖 4.2.8 所示。

【2】 可依據欲修改的需求，選擇進入相對應的功能畫面。



圖 4.2.8 品質屋資料管理

4.2.8.1 顧客需求管理

功能說明：提供管理者針對品質屋的顧客需求預設值進行編輯。

- 【1】 點選“新增顧客需求”，即可進入編輯顧客需求清單，如圖 4.2.8.1-1 所示。
- 【2】 輸入編號及需求，點選“新增”，即可新增顧客需求。
- 【3】 輸入編號或需求，點選“查詢”，即可查詢顧客需求。
- 【4】 點選“刪除”，顧客需求可進行刪除的動作。
- 【5】 點選“編輯”，顧客需求可進行編輯的動作。

The screenshot shows the 'Customer Demand Management' section of the Quality House Management system. On the left, there are four buttons: 'New Customer Demand' (highlighted with a red box), 'New Technical Demand', 'Quality House Inquiry Area', and 'Suggestion Data'. The main area is titled 'Add Customer Demand' with a sub-instruction 'Please enter product code and technical name'. It features input fields for 'Number' and 'Demand', and two buttons: 'Add' (highlighted with a red box) and 'Search'. Below these are page navigation buttons (1, 2, 3, 4, 5, >>). A table lists 20 customer demands, each with 'Delete' and 'Edit' buttons. The table columns are: Number, Demand, Delete, and Edit.

編號	顧客需求	刪除	編輯
010101	紀錄客戶所提問題	[刪除]	[編輯]
010102	紀錄客戶拜訪資訊	[刪除]	[編輯]
010103	紀錄維修紀錄	[刪除]	[編輯]
010104	FAQ	[刪除]	[編輯]
010105	最新版本軟體線上下載	[刪除]	[編輯]
010106	客戶反應問題留言及處理追蹤	[刪除]	[編輯]
010107	分析客戶所問問題判斷可能需求	[刪除]	[編輯]
010108	分析問題現有狀況，做為新產品開發參考	[刪除]	[編輯]
010109	提供客戶隨時查詢的功能	[刪除]	[編輯]
010110	專人服務	[刪除]	[編輯]
010111	行銷人員可隨時得到最新報價提供客戶	[刪除]	[編輯]
010112	提供正確的交貨明細及帳務資料	[刪除]	[編輯]
010113	可隨時正確查詢到單一客戶之所有往來明細	[刪除]	[編輯]
010201	客戶平均響應次數	[刪除]	[編輯]
010202	客戶呼叫阻塞比率	[刪除]	[編輯]
010203	平均等候服務人員應答時間	[刪除]	[編輯]

圖 4.2.8.1-1 顧客需求管理

【6】欲刪除顧客需求，點選“送出”，即可刪除該筆顧客需求，如圖 4.2.8.1-2 所示。

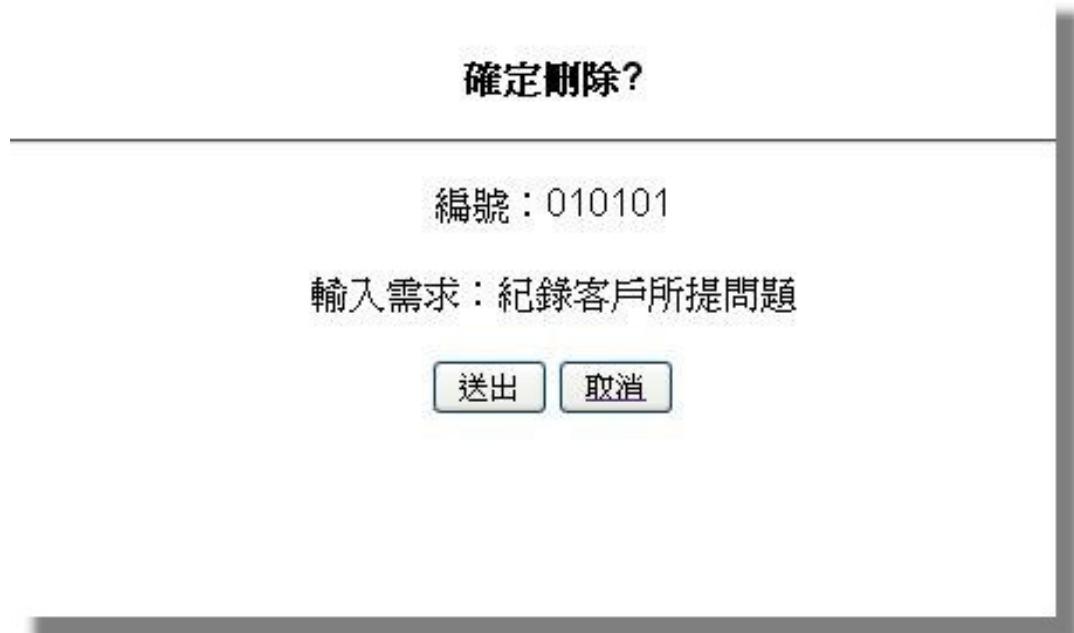


圖 4.2.8.1-2 刪除顧客需求

【7】 輸入欲修改的編號及需求，點選“送出”，即可修改顧客需求，如圖 4.2.8.1-3 所示。



圖 4.2.8.1-3 編輯顧客需求

4.2.8.2 顧客技術管理

功能說明：提供管理者針對品質屋的技術需求預設值進行編輯。

- 【1】點選“新增技術需求”，即可進入編輯技術需求清單，如圖 4.2.8.2-1 所示。
- 【2】輸入編號及需求，點選“新增”，即可新增技術需求。
- 【3】輸入編號或需求，點選“查詢”，即可查詢技術需求。
- 【4】點選“刪除”，技術需求可進行刪除的動作。
- 【5】點選“編輯”，技術需求可進行編輯的動作。

編號	技術需求	刪除	編輯
040304	企業水準	刪除	編輯
040305	水準提升率	刪除	編輯
040306	銷售重點	刪除	編輯
070101	能夠蒐集客戶的要求	刪除	編輯
070102	記錄客戶反應過的問題	刪除	編輯
070103	管理者的專業度	刪除	編輯
070104	及時性服務	刪除	編輯
070105	全程性服務	刪除	編輯
070106	擊球成績紀錄	刪除	編輯
070107	親切性服務	刪除	編輯
070108	推銷球場價值性	刪除	編輯
070109	介紹擊球配套方案	刪除	編輯
070110	收費合理性	刪除	編輯
090101	推出精緻餐飲	刪除	編輯
090102	提高環境舒適性	刪除	編輯

圖 4.2.8.2-1 技術需求管理

【6】欲刪除技術需求，點選“送出”，即可刪除該筆技術需求，如圖 4.2.8.2-2 所示。

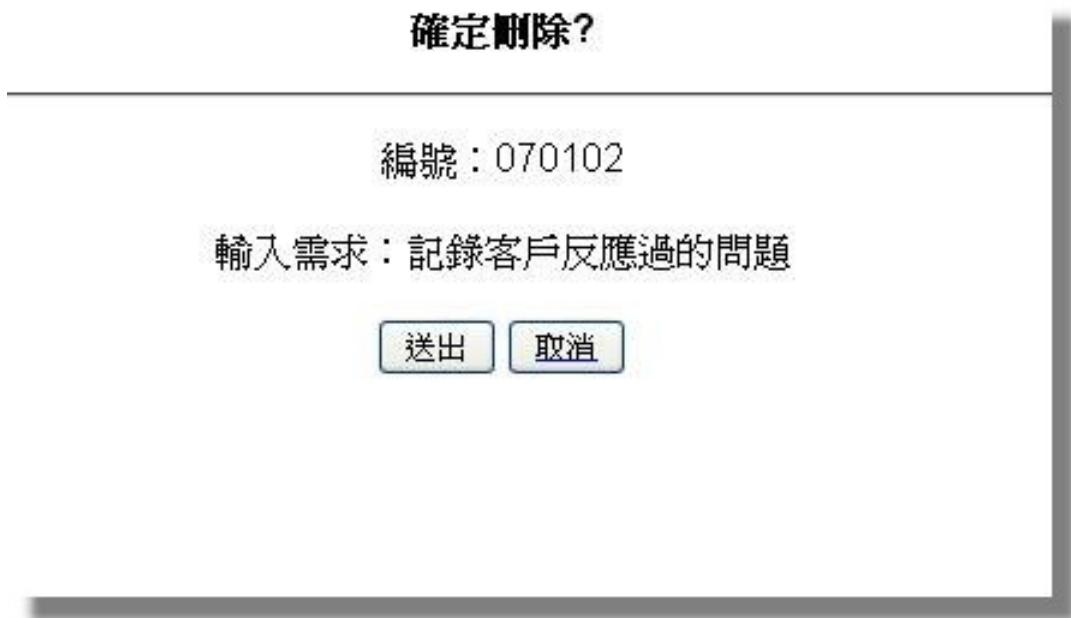


圖 4.2.8.2-2 刪除技術需求

【7】 輸入欲修改的編號及需求，點選“送出”，即可修改技術需求，如圖 4.2.8.2-3 所示。

編 號：

070102

輸入需求：

記錄客戶反應過的問題

圖 4.2.8.2-3 編輯技術需求

4.2.8.3 品質屋代碼管理

功能說明：提供管理者針對預設品質屋的相關代碼進行編輯。

- 【1】 點選“品質屋代碼區”，即可進入編輯品質屋代碼清單，如圖 4.2.8.3-1 所示。
- 【2】 下拉選單可選擇主產業及次產業。
- 【3】 點選“刪除”，品質屋代碼可進行刪除的動作。
- 【4】 點選“編輯”，品質屋代碼可進行編輯的動作。

	編號	主產業	次產業	刪除	編輯
V	1	電子資訊	半導體業		
V	2	電子資訊	電子零組件相關業		
X	3	電子資訊	光電及光學相關業		
V	4	電子資訊	電腦及消費性電子製造業		
V	5	電子資訊	軟體及網路相關業		
X	6	傳統製造	食品菸草及飲料製造業		
V	7	傳統製造	紡織業		
V	8	傳統製造	鞋類／紡織製品製造業		
V	9	傳統製造	家具及裝飾品製造業		
X	10	傳統製造	紙製品製造業		
X	11	傳統製造	印刷相關業		
X	12	傳統製造	化學相關製造業		
X	13	傳統製造	石油及煤製品製造業		
V	14	傳統製造	機械及塑膠製品製造業		
X	15	傳統製造	非金屬礦物製品製造業		
X	16	傳統製造	金屬相關製造業		

圖 4.2.8.3-1 品質屋代碼管理

【5】欲刪除品質屋代碼，點選“送出”，即可刪除該筆品質屋代碼，如圖 4.2.8.3-2 所示。



圖 4.2.8.3-2 刪除品質屋代碼

【6】 輸入欲修改的各項代碼，點選“送出”，即可修改品質屋代碼，如圖 4.2.8.3-3 所示。

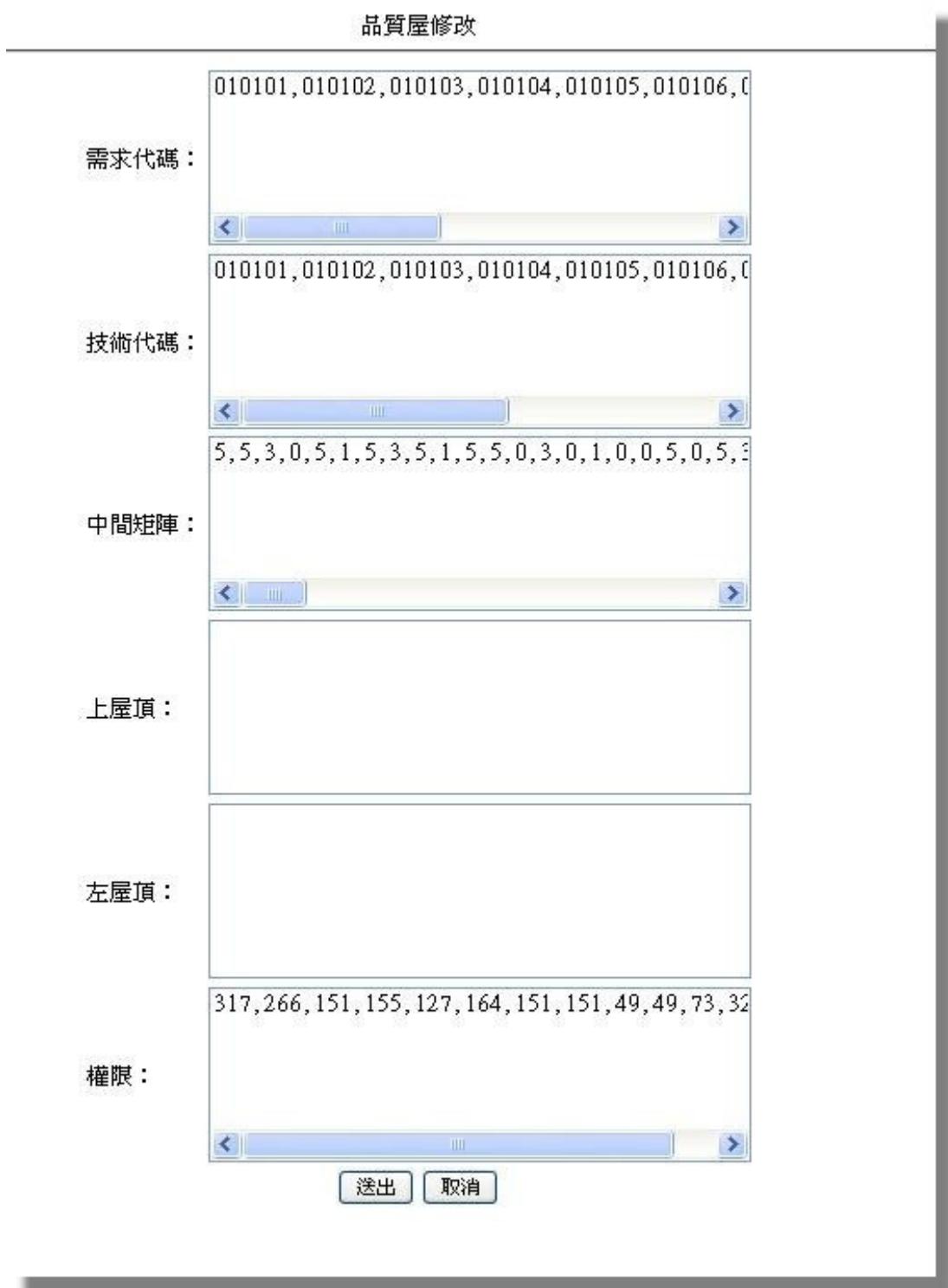


圖 4.2.8.3-3 編輯品質屋代碼

4.2.8.4 建議資料管理

功能說明：提供管理者針對品質屋分析結果的建議資料進行編輯。

- 【1】 點選“建議資料”，即可進入建議資料清單，如圖 4.2.8.4-1 所示。
- 【2】 輸入編號及建議內容，點選“新增”，即可新增建議資料。
- 【3】 輸入編號或建議內容，點選“查詢”，即可查詢建議資料。
- 【4】 點選“刪除”，建議資料可進行刪除的動作。
- 【5】 點選“編輯”，建議資料可進行編輯的動作。

编号	建议内容	删除	编辑
0101	<p>对 貴公司的建議</p> <p>根據 貴公司的品質屋整體分析結果，可得知顧客需求方面，貴公司應需在成本有限之情況下，依下列次序發展CRM顧客關係管理系統：</p> <ol style="list-style-type: none"> 業務代表能清楚提供產品訊息告知12.5% 能夠很清楚知道我們公司系統使用情形 12.3% 及時建議本公司適合運用的系統 12.0% <p>根據 的品質屋整體分析結果，可得知技術需求方面，貴公司應能在成本有限之情況下，依下列次序發展CRM顧客關係管理系統：</p> <ol style="list-style-type: none"> 能夠搜集客戶的要求 17.5% 紀錄客人問過的問題 15.8% 維修服務的紀錄 12.8% <p>請考慮公司本身的現有資源再依此表得到之結果順序導入CRM工具，請勿盲目接受來自其他業者的建議及追隨其它導入者的做法，本品質屋是 貴公司依照「顧客關係」、「技術需求」、「核心關係」所得到的結果，以上僅供企業參考。</p>	<input type="button" value="删除"/>	<input type="button" value="编辑"/>
	<p>对 貴公司的建議</p> <p>根據 貴公司的品質屋整體分析結果，可得知顧客需求方面，貴公司應需在成本有限之情況下，依下列依照Kano二維品質分類分析：</p>		

圖 4.2.8.4-1 建議資料管理

【6】欲刪除建議資料，點選“送出”，即可刪除該筆建議資料，如圖 4.2.8.4-2 所示。

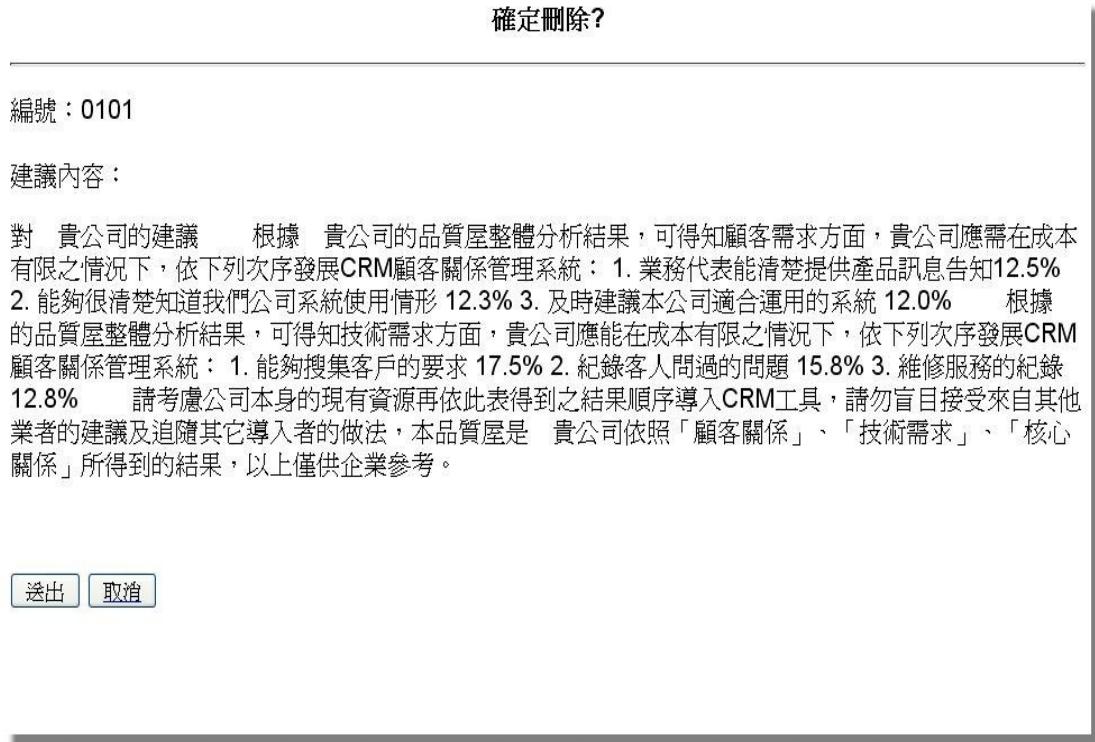


圖 4.2.8.4-2 刪除建議資料

【7】 輸入欲修改的編號及建議內容，點選“送出”，即可修改品質屋建議資料，如圖 4.2.8.4-3 所示。

編 號：

0101

建議內容：

對 貴公司的建議

根據 貴公司的品質屋整體分析結果，可得知顧客需求方面，貴公司應需在成本有限之情況下，依下列次序發展CRM顧客關係管理系統：

1. 業務代表能清楚提供產品訊息告知12.5%
2. 能夠很清楚知道我們公司系統使用情形 12.3%
3. 及時建議本公司適合運用的系統 12.0%

根據 的品質屋整體分析結果，可得知技術需求方面，貴公司應能在成本有限之情況下，依下列次序發展CRM顧客關係管理系統：

1. 能夠搜集客戶的要求 17.5%
2. 紀錄客人問過的問題 15.8%
3. 維修服務的紀錄12.8%

送出 取消

圖 4.2.8.4-3 編輯建議資料