

# 金珊線上客戶服務系統

優質資訊的供應、快速敏捷的服務、  
一次購足的便利、整合延展的技術



上述為金珊資訊長久以來秉持的企業理念，  
其中尤以服務為重。

為落實在地服務與快速反應的信念，  
除了台北的服務總部和高雄的南部聯絡處外，  
另成立客服中心及專業客服系統

客服專線：02-77315800

<http://www.customer-support.com.tw>

讓您透過系統獲取即時資訊、下載產品資料，  
並可建立貴單位的問題集，  
著重服務的整合，  
達到整體及深植您心的服務。

## @ 線上客服萬事通，不再讓您持續等待中：

您有不知道要找誰問問題的煩惱嗎？  
您有打電話找不到人，問題沒有人回覆的煩惱嗎？  
突然遇到使用者提出的問題，有前人留下的解答可以參考嗎？  
突然想找產品的介紹或使用文件，該去哪裡找呢？



## @ 透過線上客服系統可以幫助您：

您可以線上發送問題，為您的問題留下完整的處理記錄，達到問題不遺漏、服務有效率  
可以免除找不到問題詢問對象的煩惱。  
不受時間、空間的限制，可以隨時隨地上網登入詢問。  
擁有常見問題的解答，幫助您解決常遇到的問題  
提供您相關產品的文件下載。  
透過新聞區域，讓您知道所有的最新訊息。



2007/06/22  
**客戶服務中心**  
**登入成功**  

 <b>查看問題記錄</b> 查看您已送出的問題，或是加入新的訊息至問題記錄中。	 <b>發送問題</b> 發送問題給客服人員。
 <b>知識庫</b> 這個類別會列出最常發生的問題或最被提及的問題以供瀏覽。我們建議您發出問題前先查看這裡。	 <b>新聞</b> 查看最新新聞或公告。
 <b>下載中心</b> 在這裡您可以下載產品相關的使用手冊與安裝檔案。	

<b>&gt; 我的帳號</b> [登出]
登入身份: Peggy Chung
 <b>我的帳號</b>
 <b>變更密碼</b>
<b>&gt; 搜尋</b>
<input type="text"/> <input type="button" value="搜尋"/>
-- 客戶服務中心 --
<b>&gt; 最新的新聞</b> 
 June 12: 20070612test
 May 11: test

## @ 線上服務系統功能介紹：

### ▶ 發送問題

透過線上客服系統您可以隨時發送問題，為您的問題留下完整的處理記錄，不怕您的問題沒有被傳達。



The screenshot displays a web-based customer service interface. At the top right, the date is 2007/05/29. The breadcrumb navigation is '客戶服務中心 >> 服務單列表 >> SJN-981616'. The main content area is titled '> JCR無法連線'. It contains several sections: '服務單資訊' with fields for '服務單編號: SJN-981616', '服務中語彙: 資料庫', '服務單狀態: OPEN: 新問題', '緊急程度: 低', '建立日期: 2007/05/29 10:09 AM', and '最後更新: 2007/05/29 10:09 AM'. Below this is an '更新狀態' section with dropdown menus for '服務單狀態' (set to 'OPEN: 新問題') and '緊急程度' (set to '低'), and an '更新' button. The '資料庫-進階資訊' section includes a '產品名稱' field with 'JCR' and a '選擇問題類別' dropdown set to '無法連線'. There are '更新' and '輸入回覆' buttons. A '處理過程記錄' section shows a user 'Peggy Chung' with a 'USER' button, a '發佈日期: 2007/05/29 10:09 AM', and a description: '當我連線到JCR資料庫時出現無法連線的畫面'. A '← 上一頁' link is at the bottom left. The footer contains navigation links: '首頁 | 查看服務單 | 送出服務單(Ticket) | 知識庫 | 新聞 | 下載中心' and a language selector set to '繁體中文 (T.W)'. A '客戶服務中心' dropdown menu is visible on the right side of the interface.

### ▶ 查看問題記錄

可以瀏覽所有您在線上客服系統曾發問的問題記錄，並可隨時查詢問題的處理進度和情況。

### ▶ 知識庫

提供各產品相關的常見問題，並快速解決您常遇到的問題。

### ▶ 下載中心

您可自行到線上客服系統下載您所需要的使用手冊、產品簡介和文件。

### ▶ 新聞

提供產品最新訊息、電子報服務，讓您線上即時獲得資訊。