



通達智能運籌

聯強國際集團

網路報修服務功能 操作手冊

客戶類型：委修經銷商 2020.06



報修作業



案件管理



帳號資料

通達智能運籌官網

■ 網址：<http://logistics-syn.com/>

關於我們 五大服務 合作客戶 最新消息 服務據點 個人服務專區 企業服務專區 ▶ 聯強集團官網

通達智能運籌 全面換新制服

Professional is my Fashion 專業·我型

到宅服務

專業配送

智慧倉儲

到宅服務 累積服務家庭數

快速維修

技術服務

Copyright © 2018 SYNNEC TECHNOLOGY INTERNATIONAL CORPORATION All Rights Reserved.

進入網路報修功能

■ 企業服務專區 >> 通達報修網



The screenshot shows the SYN Logistics website. At the top, there is a navigation bar with links: '關於我們' (About Us), '五大服務' (Five Major Services), '合作客戶' (Partners), '最新消息' (Latest News), '服務據點' (Service Locations), '個人服務專區' (Personal Service Zone), '企業服務專區' (Enterprise Service Zone), '第三方運籌服務平台' (Third-party Planning Service Platform), '通達報修網' (Report Repair Network), and '意見反映' (Feedback). A red arrow points to the '通達報修網' link. The main banner features four staff members in blue uniforms with the text '通達智能運籌 全面換新制服' (SYN Logistics Intelligent Planning, Full Uniform Upgrade) and 'Professional is my Fashion 專業·我型' (Professional is my Fashion). Below the banner are six service modules: '到宅服務' (Door-to-door Service) with a delivery person image, '0738980' (Door-to-door Service Cumulative Family Number), '智慧倉儲' (Smart倉儲) with a warehouse image, '專業配送' (Professional Delivery) with a delivery person image, '快速維修' (Quick Repair) with a repair person image, and '技術服務' (Technical Service) with a server room image. Each module has a '了解更多' (Learn More) button.

Copyright © 2018 SYNNEC TECHNOLOGY INTERNATIONAL CORPORATION All Rights Reserved.

網路報修入口

■ 登入網路報修功能

- 建議使用瀏覽器
 - Chrome、IE 版本11以上(含)
- 登入帳號與密碼
 - 帳號預設密碼：TW+帳號，TW為大寫
- 輸入驗證碼
 - 若看不清楚，可點選更換較易辨識的圖片
 - 驗證碼為資安檢核機制，確保客戶操作網頁的安全性



網路報修首頁

- 登入網路報修功能
- 首頁提供3個功能 [報修作業] 、 [案件管理] 、 [帳號資料]



The screenshot shows the homepage of the Network Repair System. The background is dark blue with a repeating pattern of a stylized 'M' or '通達' character. In the center, the text '通達智能運籌' (Tongda Intelligent Operation) is displayed above the tagline '歡迎使用聯強報修系統' (Welcome to use the Link強 Repair System). Below the tagline are three circular icons with text labels: '報修作業' (Repair Work), '案件管理' (Case Management), and '帳號資料' (Account Data). The '案件管理' icon has a red notification badge with the number '2'.

通達智能運籌

歡迎使用聯強報修系統

報修作業

案件管理

帳號資料



報修作業

■ 報修方式：提供3種報修方式

- 請通達經銷商選用單筆-「產品報修」
- 網頁預設為單筆-「序號報修」
 - 序號報修目前僅適用聯強經銷商，須有聯強交易的銷售出貨序號資料方能適用

通達智能運籌

安全退出

報修作業 | 案件管理 | 聯繫我們 | 個人資料

報修方式

單筆報修 批次報修
 序號報修 產品報修

產品報修

* 廠牌:

* 產品類型: * 型號:

* 報修類型: 新品換貨 一般維修

查詢

報修明細

廠牌:

型號:

產品描述: 顯示產品描述

產品序號:

保固資訊:

故障說明:

併送配件:

確認

產品報修

■ 廠牌、產品類型、型號：選單皆可鍵盤輸入，模糊查詢

(1) 報修方式

單筆報修 批次報修
 序號報修 產品報修

產品報修

* 廠牌 SH
SHARP
TOSHIBA

* 產品類型

* 報修類型 新品換貨 一般維修

查詢

(2) * 廠牌 SHARP

* 產品類型

* 報修類型

SHARP
SHARP手機
搭配手機主機銷售之各式耗材/
配件
電視
各式生活家電

(3) * 型號 C
C02黑-B/S
C02黑
C02黑-B
SH-C02黑

一般維修

產品報修

■ 點選『查詢』，欲報修的品項呈顯於下方報修明細

- 根據原廠服務條件，呈顯提示訊息，提醒報修客戶注意事項

產品報修

* 廠牌: SHARP

* 產品類型: SHARP手機

* 報修類型: 新品換貨 一般維修

查詢

報修明細

廠牌: SHARP

型號: C02黑-B/S

產品描述: SHARP手機

產品序號:

保固資訊

故障說明:

併送配件:

確認

產品報修

- 點選『查詢』，欲報修的產品呈顯於下方報修明細
- 『產品序號』：依服務政策或客戶需求決定是否填入
- 『故障說明』：必填欄位，請客戶簡要描述送修品的故障現象，以利問題排除
- 『併送配件』：開放式選填欄位，若有一併送修的配件，請務必填入以確保權益

產品報修

* 廠牌: SHARP
* 產品類型: SHARP手機
* 型號: C02黑-B/S
* 報修類型: 新品換貨 一般維修
查詢

報修明細

廠牌: SHARP
型號: C02黑-B/S
產品描述: SHARP手機
產品序號: 123456789
保固資訊
* 故障說明: 不開機
併送配件: 手機保護殼
輸入完成，點選確認

確認

產品報修

■ 填寫聯絡資料，『*』為必填欄位

門市資料

| | |
|---------|---------------------------------|
| 客戶簡稱 | 通達測試帳號 |
| 客戶全名 | 聯強國際通達智能運籌 |
| * 聯絡人 | 店長吳先生 |
| * 電話號碼1 | 0212345678 |
| 電話號碼2 | 請輸入電話號碼 |
| * 電子郵件 | 請輸入電子郵件 |
| * 門市地址 | 100台北市中正區忠孝西路一段76號3樓 (台北市忠孝新天地) |

消費者資料

| | |
|----------|------------|
| * 消費者姓名 | 黃小姐 |
| * 消費者電話1 | 0987654321 |
| 消費者電話2 | 請輸入電話號碼 |
| 消費者電子郵件 | 請輸入電子郵件 |

確認 **返回**

產品報修

- 點選『確認』，顯示「報修成功」
- 報修成功時網頁會自動下載報修單PDF檔，並刷新至報修作業第一頁

消費者資料

| | |
|----------|------------|
| * 消費者姓名 | 黃小姐 |
| * 消費者電話1 | 0987654321 |
| 消費者電話2 | 請輸入電話號碼 |
| 消費者電子郵件 | 請輸入電子郵件 |

確認 **返回**



TW_RX3Q0A016....pdf





案件管理

網路報修首頁

■ 首頁>>案件管理

- 紅圈②：待回覆提醒



案件管理：報價待回覆

- 紅圈②點擊跳轉案件管理，報價待回覆案件列表
- 明細查詢：點擊瀏覽案件明細資料與進度狀態
- 報價單：如需收費的案件可點擊下載報價單，提供客戶報價溝通

通達智能運籌

安全登出

報修作業 | 案件管理 | 聯繫我們 | 帳號資料

案件查詢

客戶姓名: 客戶電話:
掛號單號: 產品序號:
案件處理進度: -
※為確保權益並加速服務時效，請盡速至 明細查詢 完成報價回覆，感謝您的合作！

查詢

查詢結果

| 序 | 掛號單號 | 掛號日期 | 客戶姓名 | 廠牌 | 客戶電話 | 送修序號 | 案件處理進度 | 報修單 | 報價單 |
|---|------------|-------------|------------|-------|--------|------|--------|-----|-----|
| 1 | RI96021528 | 05/22 11:28 | 通達測試 帳號 | CORSA | 723733 | | 報價待回覆 | | |

顯示第 1 至 1 項結果，共 1 項

前頁 1 後頁

案件管理：報價回覆線上確認

- **線上報價確認機制**：此版報修網站提供客戶進行線上報價確認，完善電子化服務，提升溝通效率，並加速維修時程
 - 案件明細查詢：提供客戶報修明細與維修價格(收費、報價金額)
 - 報價回覆：確認完畢，點擊『報價回覆』按鈕進行線上回覆

明細查詢

| | | | |
|---------|---------------------|-------|----------------|
| 資料更新時間： | 2020-06-02 16:26:56 | | |
| 掛號單號： | RX97000009 | | |
| 客戶名稱： | 故障說明 | 聯繫電話： | 12156165156161 |
| 產品型號： | V-SNO-M425DN | | |
| 送修序號 | CND8F4JJTJ | 保固期限： | |
| 客戶故障描述： | 故障說明 | 故障說明 | 故障說明 |
| 聯強檢測結果： | | | |
| 處理方式： | | | |
| 收費金額： | 2001 | | |
| 維修進度： | 報價待回覆 | | |
| 報價金額： | 2001 | | |

報修 06/02 16:21 → 維修中心收件 06/02 16:22 → 工程師檢測 06/02 16:26 → 報價待回覆 06/02 16:26 → 報價確認 → 轉送原廠 → 檢測完成 → 完修待送返 → 送返報修門市 →

報價回覆 **取消**

案件管理：報價回覆功能

- 『報價回覆』按鈕：詳細閱讀條款後，勾選已詳細閱讀框，方可點選『同意付費維修』。若確認不修則點選『放棄付費維修』
 - 權益：此線上報確按鈕效力，等同蓋章傳真回覆、Email回覆報價單、進電客服中心回覆
 - 報價回覆按鈕有效點選次數僅1次，點選同意或放棄按鈕後，即時更新案件進度狀態
 - ※ 請務必確認完成再點選
 - ※ 如因特殊情形需更改回覆，請盡速進電客服中心 02-2508-0055，以確保維修時效與權益

明細查詢

| | | | |
|---------|--|-------|--------|
| 資料更新時間： | 2020-05-22 18:10:13 | | |
| 掛號單號： | RI96021528 | | |
| 客戶名稱： | 所司勤位 | 聯繫電話： | 723733 |
| 產品型號： | 1.為加速服務時效，請於收到此報價單後，儘速確認並線上報價確認回覆。 2.逾保固期產品經檢測報價後如因故放棄維修，依產品特性需支付NT\$300起(含稅)檢測處理費。屬於轉送原廠維修，而由原廠報價後放棄維修者，則會代收原廠檢測處理費(實際收費標準依原廠報價為準)。 3.本報價確認單之金額係初步檢測結果予以鑑定，實際進行維修時如進一步檢測出其他損壞，而費用超過原先報價金額之15%，將另行報價(原報價自動作廢)。 4.付費維修之機器如在三個月內因相同故障原因而送修，不收維修費用。如為不同故障原因或非自然損壞則不在此範圍內。 5.如對本報價確認單之內容有任何疑問，請洽客服中心服務專線：(02)2508-0055 | | |
| 送修序號 | | | |
| 客戶故障描述： | | | |
| 聯強檢測結果： | | | |
| 處理方式： | | | |
| 收費金額： | | | |
| 維修進度： | <input type="checkbox"/> 已詳細閱讀條款 <input type="button" value="同意付費維修"/> <input type="button" value="放棄付費維修"/> | | |
| 報價金額： | 0 | | |

報修 05/22 11:28 → 維修中心收件 05/22 11:28 → 工程師檢測 05/22 11:28 → 報價待回覆 05/22 11:28 → 報價確認 → 轉送原廠 → 檢測完成 → 完修待送返 → 送返報修門市 → 報價回覆 → 取消



案件管理：查詢案件



案件管理

預設『報價待回覆』進度案件，選取選單空白可查詢所有進度案件

通達智能運籌

安全登出

報修作業 | 案件管理 | 聯繫我們 | 帳號資料

案件查詢

客戶姓名 客戶電話
掛號單號 產品序號
案件處理進度 挂號日期 -

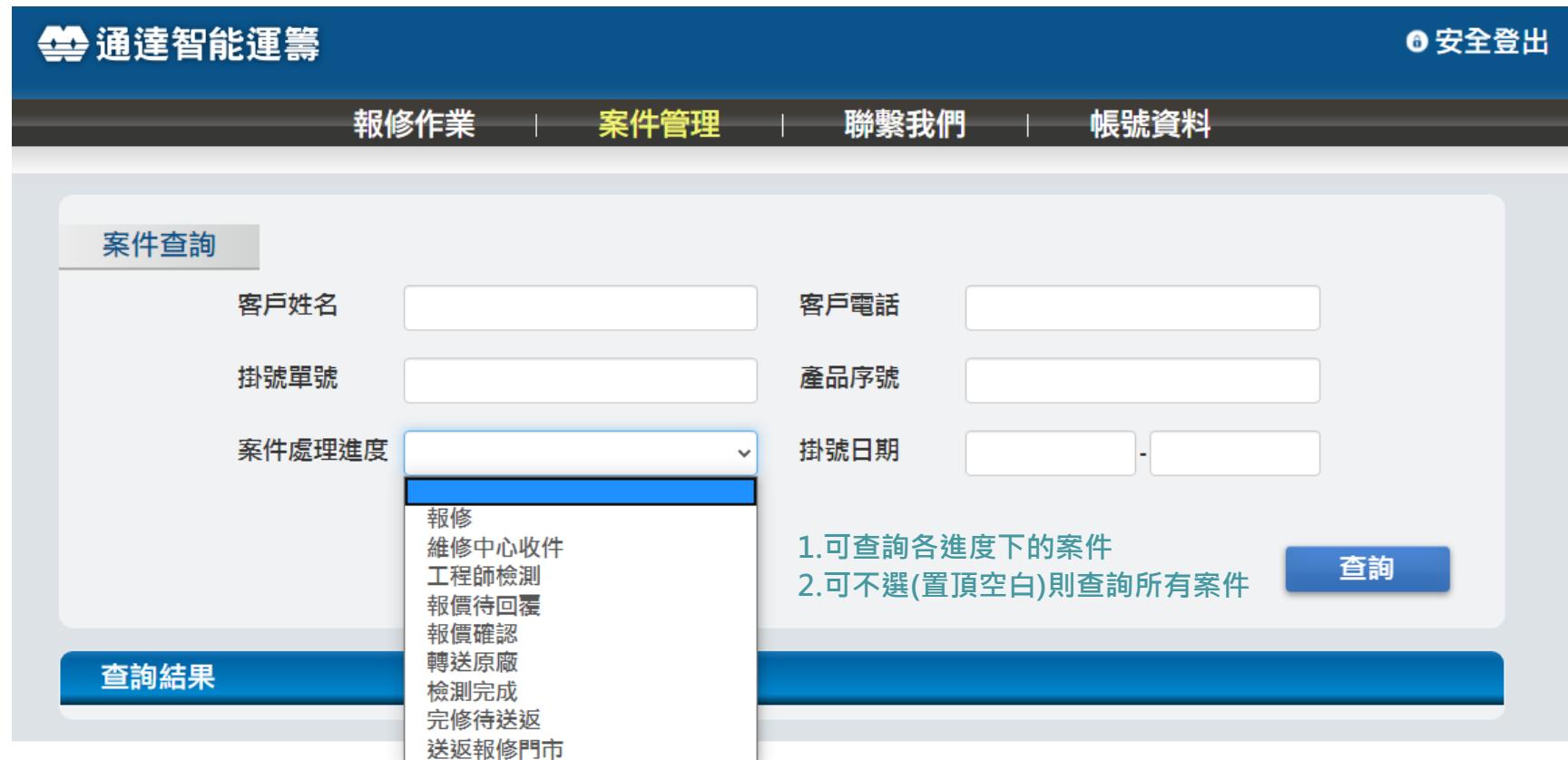
查詢

查詢結果

| 序 | 掛號單號 | 掛號日期 | 客戶姓名 | 廠牌 | 客戶電話 | 送修序號 | 案件處理進度 | 報修單 | 報價單 |
|---|----------------|-------------|------------|-------|------------|--------------------|--------|-----|----------------------|
| 1 | RX78039 751 | 05/11 20:32 | 通達測試 帳號 | APPLE | 0987654321 | 880000000000000000 | 報修 | | 明細查詢 |
| 2 | RX3Q000 206 | 05/13 15:27 | 通達測試 帳號 | ASUS | 0987654321 | | 報修 | | 明細查詢 |
| 3 | RX3Q000 207 | 05/13 15:27 | 通達測試 帳號 | ASUS | 0987654321 | | 報修 | | 明細查詢 |

案件管理：查詢案件

- 查詢欄位全部為空，可查詢所有案件
- 案件查詢欄位可篩選或輸入資料，即可精準查詢案件處理進度
 - 案件處理進度



The screenshot shows a web-based case management system. At the top, there is a blue header bar with the logo '通達智能運籌' on the left and a '安全登出' (Logout) link on the right. Below the header, a black navigation bar contains four links: '報修作業', '案件管理' (highlighted in yellow), '聯繫我們', and '帳號資料'. The main content area is titled '案件查詢' (Case Query). It features several input fields and a dropdown menu. The '案件處理進度' (Case Status) dropdown is open, showing a list of status options: 報修, 維修中心收件, 工程師檢測, 報價待回覆, 報價確認, 轉送原廠, 檢測完成, 完修待送返, and 送返報修門市. To the right of the dropdown, there are input fields for '客戶姓名' (Customer Name), '客戶電話' (Customer Phone), '掛號單號' (Tracking Number), '產品序號' (Product Serial Number), and '掛號日期' (Tracking Date) with a date picker. Below these fields, there is a note: '1. 可查詢各進度下的案件' and '2. 可不選(置頂空白)則查詢所有案件'. A blue '查詢' (Query) button is located to the right of the note. At the bottom left, there is a blue bar labeled '查詢結果' (Query Results).

案件管理：查詢案件

- 案件查詢欄位可篩選或輸入資料，即可精準查詢

- 掛號日期

通達智能運籌 安全登出

報修作業 | 案件管理 | 聯繫我們 | 帳號資料

案件查詢

| | | | |
|--------|----------------------|------|---------------------------------|
| 客戶姓名 | <input type="text"/> | 客戶電話 | <input type="text"/> |
| 掛號單號 | <input type="text"/> | 產品序號 | <input type="text"/> |
| 案件處理進度 | <input type="text"/> | 掛號日期 | <input type="text"/> 2020-06-01 |

掛號日期可點選小日曆可選擇掛號報修時間，查看該區間報修的案件

2020年六月

| 週 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 日 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 23 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 24 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 25 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 26 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 27 | 29 | 30 | | | | | |

查詢結果

案件管理：查詢案件

■ 案件查詢欄位可篩選或輸入資料，即可精準查詢

- 客戶聯絡資料：電話、姓名等，可快速查找案件，回覆客戶洽詢

案件查詢

客戶姓名 客戶電話

掛號單號 產品序號

案件處理進度 挂號日期 -

※為確保權益並加速服務時效，請盡速至 [明細查詢](#) 完成報價回覆，感謝您的合作！

查詢

查詢結果

| 序 | 掛號單號 | 掛號日期 | 客戶姓名 | 廠牌 | 客戶電話 | 送修序號 | 案件處理進度 | 報修單 | 報價單 |
|---|----------------|-------------|------------|-------|------------|------|--------|----------------|------------------------|
| 1 | RX3Q000 206 | 05/13 15:27 | 通達測試 帳號 | ASUS | 0987654321 | | 報修 | ▶ | 明細 查詢 |
| 2 | RX3Q000 207 | 05/13 15:27 | 通達測試 帳號 | ASUS | 0987654321 | | 報修 | ▶ | 明細 查詢 |
| 3 | RX66001 086 | 06/01 17:06 | 黃小姐 | SHARP | 0987654321 | | 報修 | ▶ | 明細 查詢 |



帳號資料

帳號資料

■ 提供客戶修改密碼功能



通達智能運籌

報修作業 | 案件管理 | 聯繫我們 | 帳號資料

⑥ 安全登出

帳號明細

客戶簡稱 通達測試帳號

客戶全名 聯強國際通達智能運籌

帳號 66888

密碼 [修改密碼](#)

電子郵件 cms_admin3abc@synnex.com.tw

帳號資料

■ 輸入欲變更的密碼如下圖欄位，即可修改成功



忘記密碼



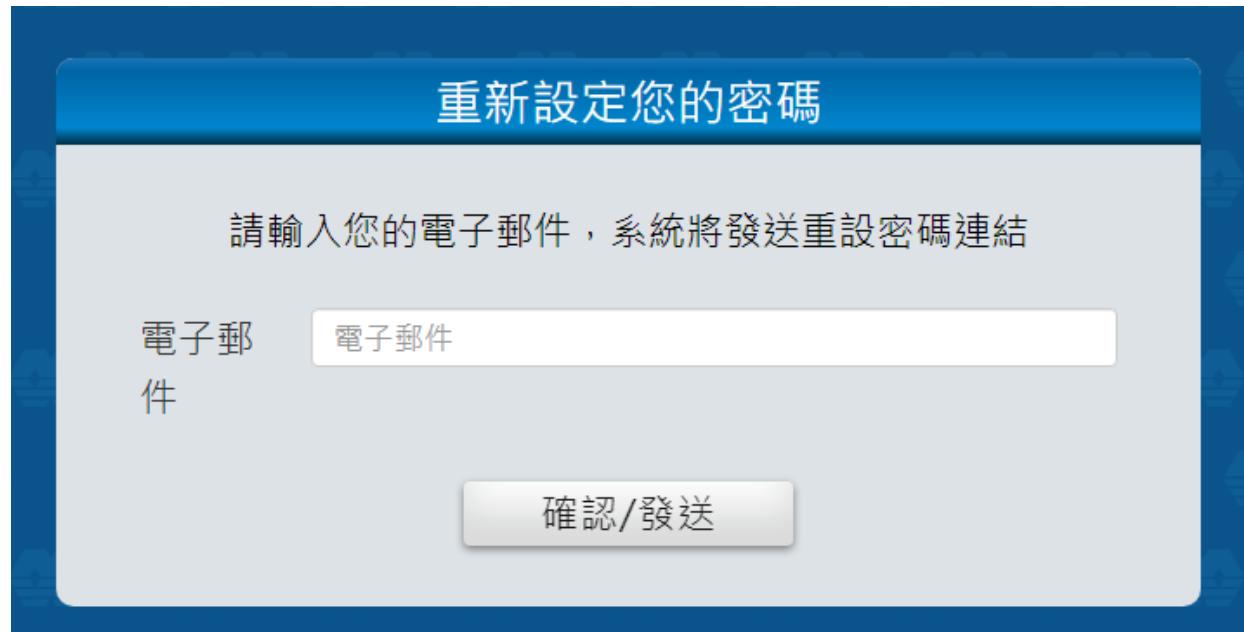
忘記密碼

■ 帳號預設密碼：TW+帳號

– TW為大寫

■ 忘記密碼功能：僅提供開設網路報修一併註冊電子郵件的客戶此功能

– TW系統驗證輸入的電子郵件是否與開設權限所註冊的電子郵件相同
– 若相同，則發送驗證郵件至該信箱



密碼重置

■ Step1 至註冊信箱開啟驗證郵件



- Step2 點選連結，開啟重設密碼網頁
- Step3 輸入新密碼，即可設定成功



操作問題反饋

- 報修網站任何操作問題，請Email至客服信箱：cservice@synnex.com.tw
- Email內容請依照下列格式，以利通達客服盡速為您排除問題，謝謝！

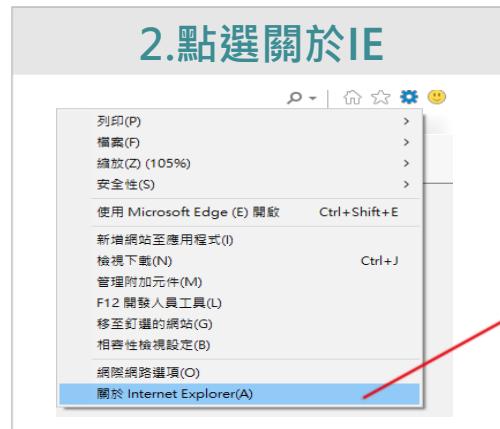
| | |
|-------------|----------------------|
| Email標題： | 通達報修網站問題反應_客戶簡稱(ID) |
| 1.聯絡人資料 | |
| 姓名 | |
| 電話 | |
| Email | |
| 2.網頁瀏覽器與版本* | (IE + 版本/ Chrome...) |
| 3.登入帳號(ID) | |
| 4.操作問題描述 | (請盡量詳述操作步驟) |
| 5.請附上問題畫面截圖 | |

■ IE版本檢視

1.點選工具圖示



2.點選關於IE



3.找到版本



操作問題反饋：範例

傳送 (S) 收件者... 聯強國際客服中心: cservice@synnex.com.tw

副本(C)...

主旨(U) 通達測試帳號66888

Hi通達您好，
反饋報修網站問題如下，請協助謝謝

| | |
|--------------|------------------------|
| Email標題： | 通達報修網站問題反應_通達測試帳號66888 |
| 1.聯絡人資料： | |
| 姓名： | 吳先生 |
| 電話： | 0987654321 |
| Email： | SYN@synnex.com.tw |
| 2.網頁瀏覽器與版本： | IE 9 |
| 3.登入帳號(ID)： | 通達測試帳號(66888) |
| 4.操作問題描述： | 登入成功後，操作五分鐘後被踢出至登入頁面 |
| 5.請附上問題畫面截圖： | |

通達智能運籌 安全登出

報修作業 | 案件管理 | 聯繫我們 | 個人資料

報修方式

單筆報修 序號報修 批次報修 產品報修

產品報修

*廠牌 SHARP
*產品類型 電視
*報修類型 新品換貨
*型號 LC-40SF466T/40
*一般維修

查詢

irsuat.synnex-grp.com:8080 顯示
帳號已登出，請重新登入

報修明細

廠牌
型號
產品描述
顯示產品描述
確定