

工作類別作業(WorkType)

初次使用FastCRM，請先參考：[新手指南](#)。完整手冊請參考：[FastCRM使用手冊](#)。

■ 功能說明：

FastCRM系統提供工作類別資料建立作業，內建範例資料，可依銷售進度定義不同之工作類別，本作業主要目的為提供『[案例](#)』/『[追蹤記錄](#)』資料記錄目前之工作類別，以明確定義回報之工作內容所屬之類別，例如：電話開發、電話開發、拜訪客戶了解需求、客情維繫及製作報價單等，可作為未來資料查詢之條件，同時作為各工作類別時數統計分析之基礎。

■ 使用情境：


工作類別(WorkType)應用在追蹤記錄等作業中關於工作類別的設定上。例如：追蹤記錄作業中，我們可以設定某一筆追蹤記錄資料的工作類別為『電話開發』。

● 工作類別作業的維護


您可以根據實際上的需求，新增或修改相關的工作類別設定資料。

工作類別資料屬於基本建檔資料，一般情況下請不要修改或刪除。

● 工作類別作業在其他作業中的應用

當操作其他作業時，看到有『』圖示的欄位，就代表該欄位內容為『工作類別』，且內容值可以按鈕開窗，選取其他工作類別值來替換。如下圖所示：



★ 使用者可以直接點選『』按鈕，開窗挑選工作類別資料。

★ 也可直接輸入工作類別代號或者工作類別名稱，系統自動帶出對應的內容。

詳細操作請參考『[新手指南](#)』中的『[超級開窗](#)』。

■ 操作說明：

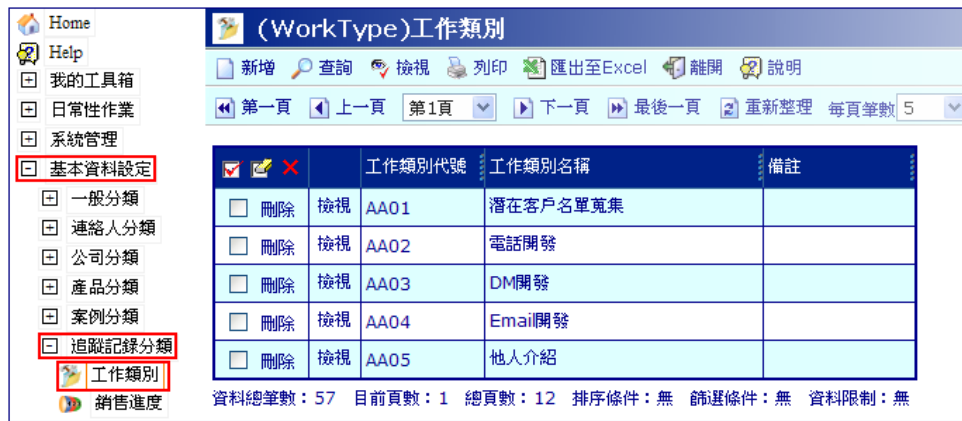
● 程式權限說明：

FastCRM支援程式權限管理，如果您沒有足夠的權限，可能無法進行『執行』、『新增』、『刪除』、『修改』、『列印』…等工作。【清單模式】與【單筆模式】的畫面顯示，也會依據不同的權限來顯示不同的內容。有關程式權限的進一步說明，請參考『[權限範本\(PermTemplate\)](#)』作業及『[員工程式權限\(ProgPermission\)](#)』作業。

● 如何找到『工作類別 (WorkType)』作業？

在FastCRM主畫面左側的程式選單中，依序點選『基本資料設定』->『追蹤記錄分類』->『工作類別』，即可進入工作類別作業的【清單模式】畫面。如下圖所示：

注意：FastCRM支援自定義功能表，如果系統管理員有修改過功能表，您看到的功能表排列內容可能會與下列的畫面有差異。詳細操作請參考『[程式\(Program\)](#)』作業及『[程式類別\(ProgCategory\)](#)』作業。



● 如何新增『工作類別 (WorkType)』資料？

- 1、在【清單模式】時，請點選工具列上的『新增』按鈕，直接進入新增畫面。
- 2、在【單筆模式】時，同樣請點選工具列上的『新增』按鈕，進入新增畫面。

新增畫面如下圖：

欄位與操作說明：

- **工作類別代號(WorkTypeID)：**必填且內容不可重複的欄位，最多10個字元。
建議以固定規則的英文簡寫或其他字串來建立工作類別的唯一識別代碼，例如：AA01(潛在客戶名單蒐集)。
- **工作類別名稱(WorkTypeName)：**必填欄位，最多30個字元。
建議設為公司內部約定俗成的工作類別名稱，以方便使用者快速辨識，並減少錯誤。
- **備註(ExtNotes)：**選填欄位，最多255個字元。
工作類別的說明欄位，可說明使用該工作類別的情境或條件。

當按下工具列的『儲存』按鈕之後，系統會自動檢查工作類別代號是否有重複，如果重複時則會顯示下列的錯誤訊息：



● 如何修改『工作類別 (WorkType)』資料？

- 1、在【清單模式】時，點選資料的『檢視』按鈕，進入『工作類別』作業的修改畫面。

- **工作類別代號(WorkTypeID)：**請參考新增時的欄位說明。
- **工作類別名稱(WorkTypeName)：**請參考新增時的欄位說明。
- **備註(ExtNotes)：**請參考新增時的欄位說明。
- **如何儲存『工作類別 (WorkType)』資料？**

當工作類別內容修改過，工具列的『儲存』按鈕就會改為可操作的狀態，按下『儲存』按鈕時，系統會先檢核各欄位值是否都符合系統的要求，如果沒有問題，就可完成儲存的動作。

當按下『儲存』按鈕之後，如果在您修改作業的期間，有其他人員也修改了同一筆資料，則會出現下列的錯誤資訊。此時可以按下『重新整理』按鈕來取得最新的資料內容。



- **如何刪除『工作類別 (WorkType)』資料？**

工作類別資料為基本建檔資料，當然您可以將用不到的工作類別資料刪除，但是一般情況下不建議這樣做。

- 1、在【清單模式】時，請點選該筆資料左側對應的『刪除』按鈕，來直接刪除該筆資料；或是勾選多筆資料左側對應的核取方塊 ，然後再點選清單上的『X』按鈕來進行批次刪除。關於多筆資料刪除的詳細說明，請參考『[新手指南](#)』中的『[刪除資料](#)』。
- 2、在【單筆模式】時，請點選工具列上的『刪除』按鈕，刪除該筆資料。
- 3、當您要刪除的工作類別資料在其他作業中已經有使用時，系統會顯示對應的關聯清單。詳細說明請參考『[新手指南](#)』中的『[刪除資料](#)』。

- **如何使用『工作類別 (WorkType)』預設的報表樣板？**

有關列印的相關步驟，請參考『[新手指南](#)』中的『[報表列印](#)』。

1、工作類別清單

- a) 工作類別清單

General Digital Co., Ltd. ①		工作類別清單 ②	
製表日期：2009-03-23 02:12:56 ③		製表人：系統管理員	
工作類別代號	工作類別名稱	範圍	備註
AC01	製作簡報檔案	Sales	
AE03	製作報價相關文件/樣品	Sales	
AA04	Email開發	Sales	④
AI02	參加外部會議/活動	Sales	
AI01	合作夥伴客情維繫(電話/拜訪/郵件)	Sales	
AC05	郵件往來進行產品/服務說明	Sales	
AE01	疑處排除(電話/拜訪/郵件)	Sales	
AA01	潛在客戶名單蒐集	Sales	
AH02	內部各種文書處理	Sales	
AF05	失敗案例檢討/原因分析	Sales	
AF02	簽約用印	Sales	
AD05	標平客戶參訪	Sales	
AG04	服務問題處理與追蹤	Sales	
AA07	客戶 Call-In	Sales	
AD04	客戶確認解決方案	Sales	
AF04	簽約案例檢討報告	Sales	

上圖即為列印出來的預設的工作類別清單報表，分為4個區域，詳細說明如下：

- 在上圖紅色區域①中，顯示『系統參數設定』作業的『報表標題』參數，修改方式請參考『[系統參數設定](#)』作業；
- 在上圖紅色區域②中，顯示的是此樣板的樣板名稱。如果變更顯示資訊，請修改此報表樣板對應的樣板名稱，詳細說明請參考『[報表樣板](#)』作業；
- 在上圖紅色區域③中，顯示的是列印報表的日期時間以及列表人；
- 在上圖紅色區域④中，顯示的是列印的欄位以及資料；在此報表的預設樣板中，包含工作類別代號、工作類別名稱、範圍以及備註四個欄位。

■ 參考說明：

與『工作類別』作業內容相關的其他作業如下：

1. [追蹤記錄\(TrackingRecord\)](#)



注意事項：

1. 工作類別資料屬於基本建檔資料，一般情況下請不要修改或刪除。
2. 使用者刪除工作類別資料時，系統會自動檢查，是否有其他作業的資料仍參考到這筆資料。如果有，則出現警告視窗提醒使用者，並且不允許刪除。必須在這筆資料沒有其他作業程式資料與它有所關連時，才可以被刪除。