

客戶關係管理系統 (零售及餐飲業)

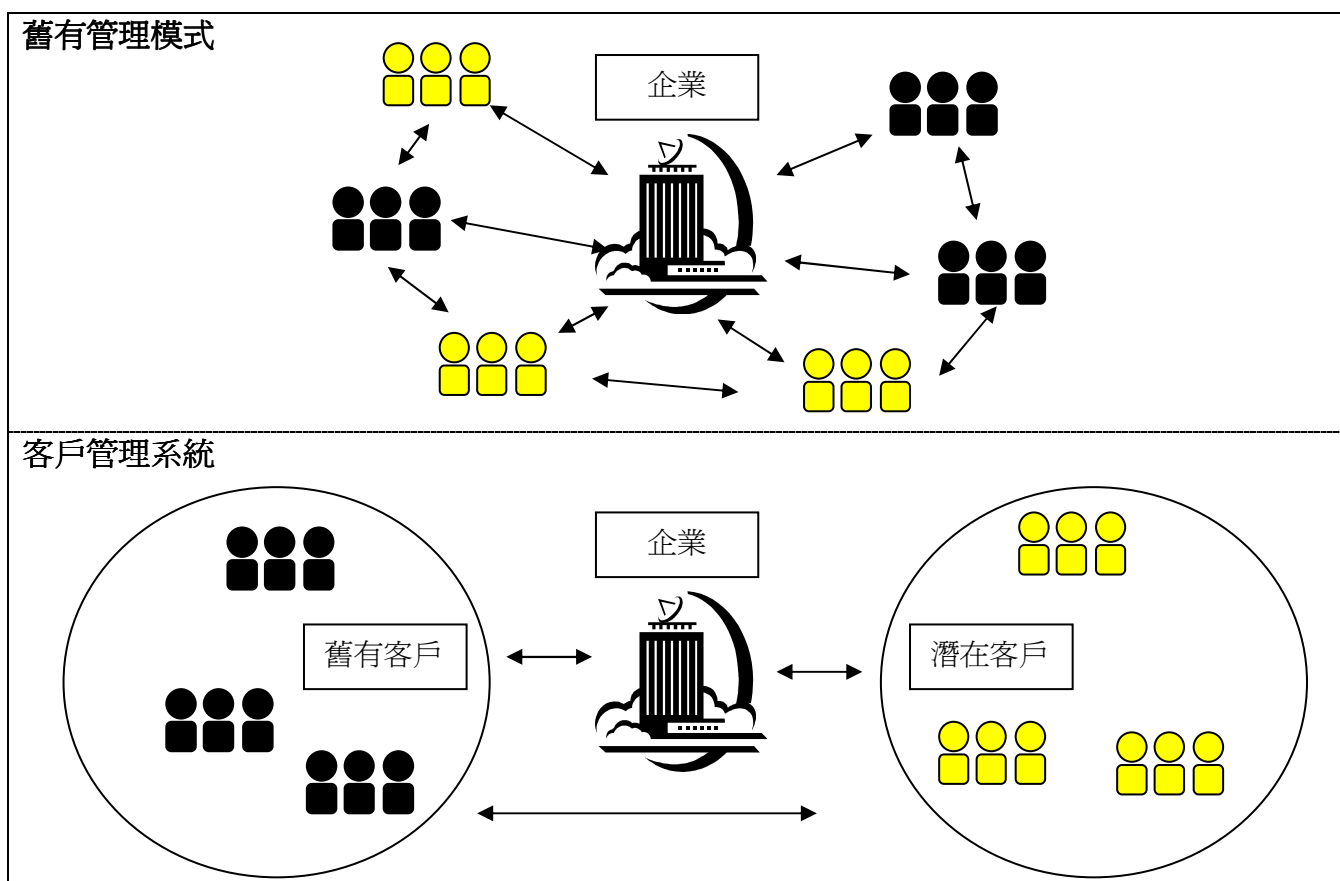
C03A1

課堂一

2009/11/3 (星期二) 6:00PM – 9:00PM

1. 客戶關係管理 (Customer Relationship Management CRM)

企業活動面向長期的客戶關係，以求提升企業成功的管理方式，其目的之一是要協助企業管理銷售循環：新客戶的招徠、保留舊客戶、提供客戶服務及進一步提升企業和客戶的關係，並運用市場營銷工具，提供創新式的個性化的客戶商談和服務，輔以相應的資訊系統或信息技術如數據挖掘和數據庫營銷來協調所有公司與顧客間在銷售、行銷以及服務上的互動。



圖一

客戶關係管理系統 (CRM 系統) 通常包含由每位顧客的基本資料及互動歷史記錄集合成的客戶群資料庫，而系統的使用者尚需使用資料挖掘以有效整理出有利用價值的資料，讓經授權的前線銷售人員、市場分析員、客戶服務主任等跟客戶交往時，可以參考客戶關係管理系統內的客戶記錄，以加強對彼此的了解，使服務**更個人化**。理想的客戶關係管理能提供有始有終的顧客服務，並能達成**提昇顧客滿意度及顧客忠誠度**之最終目的。



自動化的客戶關係管理系統改善了工作效率、大幅改善與客戶和潛在客戶的溝通，例如員工不需製作特定報表，主管亦能了解員工與客戶間的整體跟進狀況，有效分析推廣活動的成功率及監察整個業務推廣流程。

2. 基本資料

亞必思有限公司(ABC Ltd)是一間社會企業，她致力於聘請弱勢社群的人仕，為他們提供就業機會，並開拓新的商機。她的客戶關係管理通常會採用人手記錄以節省成本，但每次查找客戶都會費時失事。因此，最近便引入了一個新的客戶管理系統來處理客戶關係。您是此公司的客戶服務部的職員，負責日常的客戶關係管理運作。

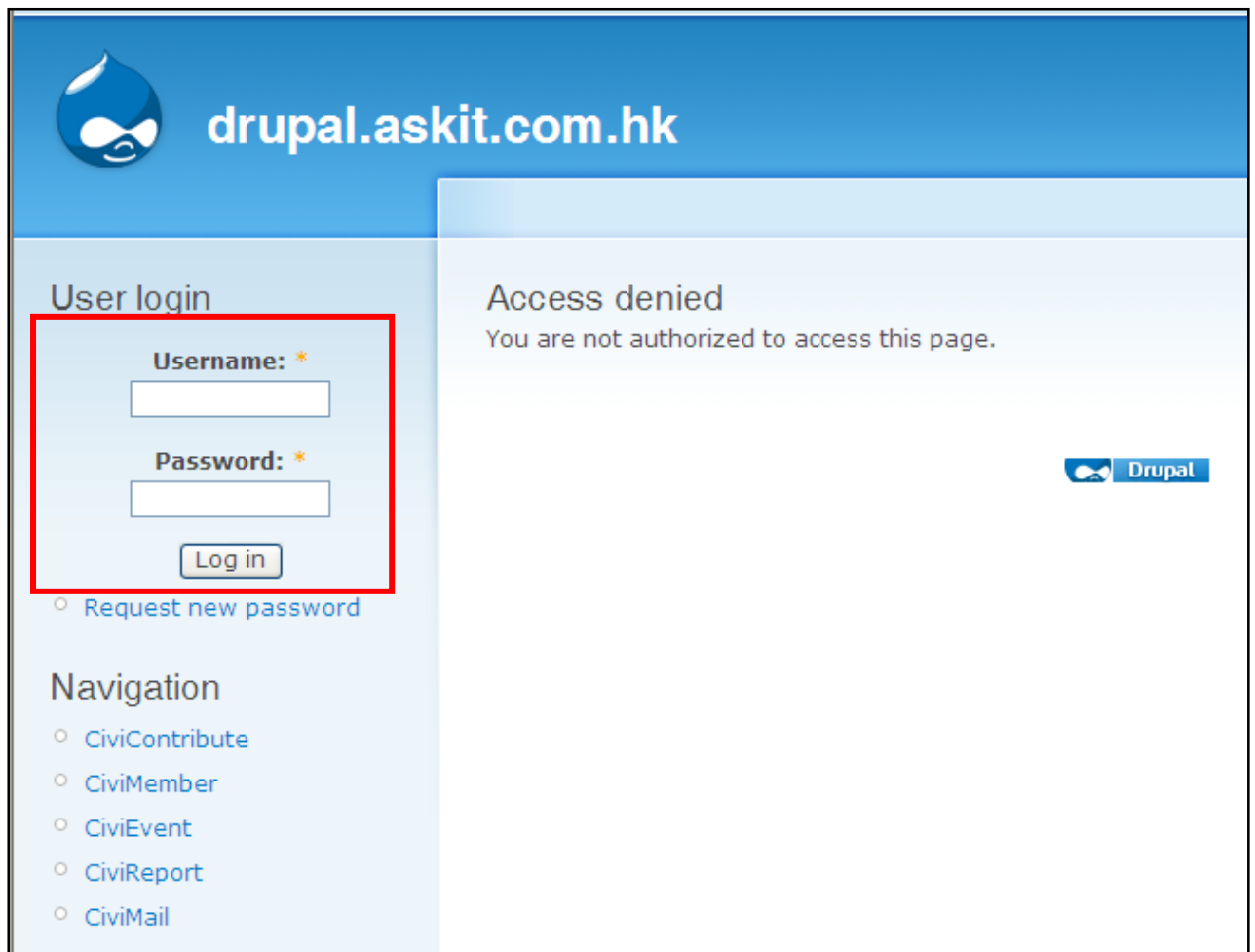
2.1) 登入程序

圖二顯示系統介面，如要進入系統，便要輸入使用者名稱及密碼，以下是管理員的帳號名稱及密碼。

使用者名稱：C03A-01 (或 C03A-02, C03A-03 如此類推)

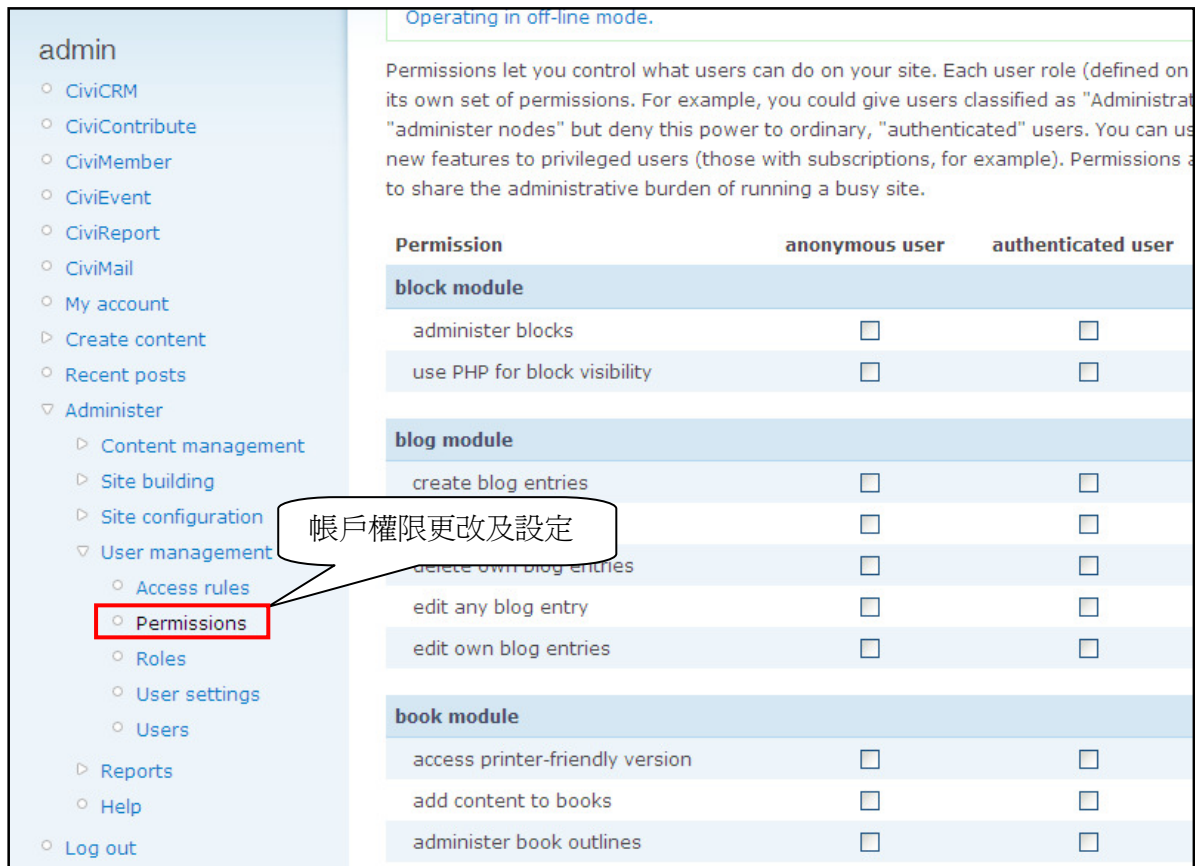
密碼：123abc (密碼一致)

輸入後便可登入系統。



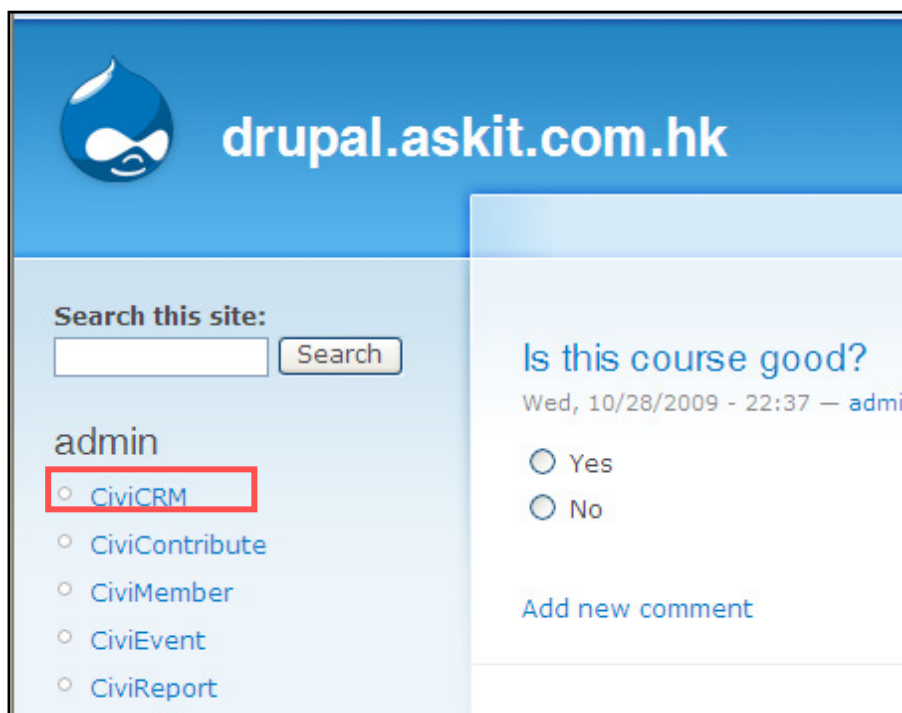
圖二

如要設定帳號權限，需於左手選項欄中，找出 **Administer** → **User Management** → **Permissions** 修改用戶權限(如圖三)。



圖三

進入系統後您便可以開始進行客戶關係管理的不同工作，請先按下 **CiviCRM**(如圖四)



圖四

2.2) 輸入個人客戶/聯絡人資料

每當您要快速新增一個聯絡人資料的時候，可以利用系統介面左手邊的 **New Individual** 輸入功能(圖五 1)，只把最基本的聯絡資料(First Name - 姓氏、Last Name - 名字及 Email - 電郵)，**Save**(儲存)下來，方便日後修改。

除了使用此辦法外，也可從系統上方的黑色菜單加入客戶及其他的資料。按 **Contacts** → **New Individual**，可以把一個新客戶更多的資料輸入到系統中，如聯絡電話、地址、聯絡方法設定、組別設定等等。

一個新的客戶來電亞必思公司(ABC Ltd)，打算商談初次合作事宜。爲了進一步的聯絡及溝通，客人留下了姓名及電郵。

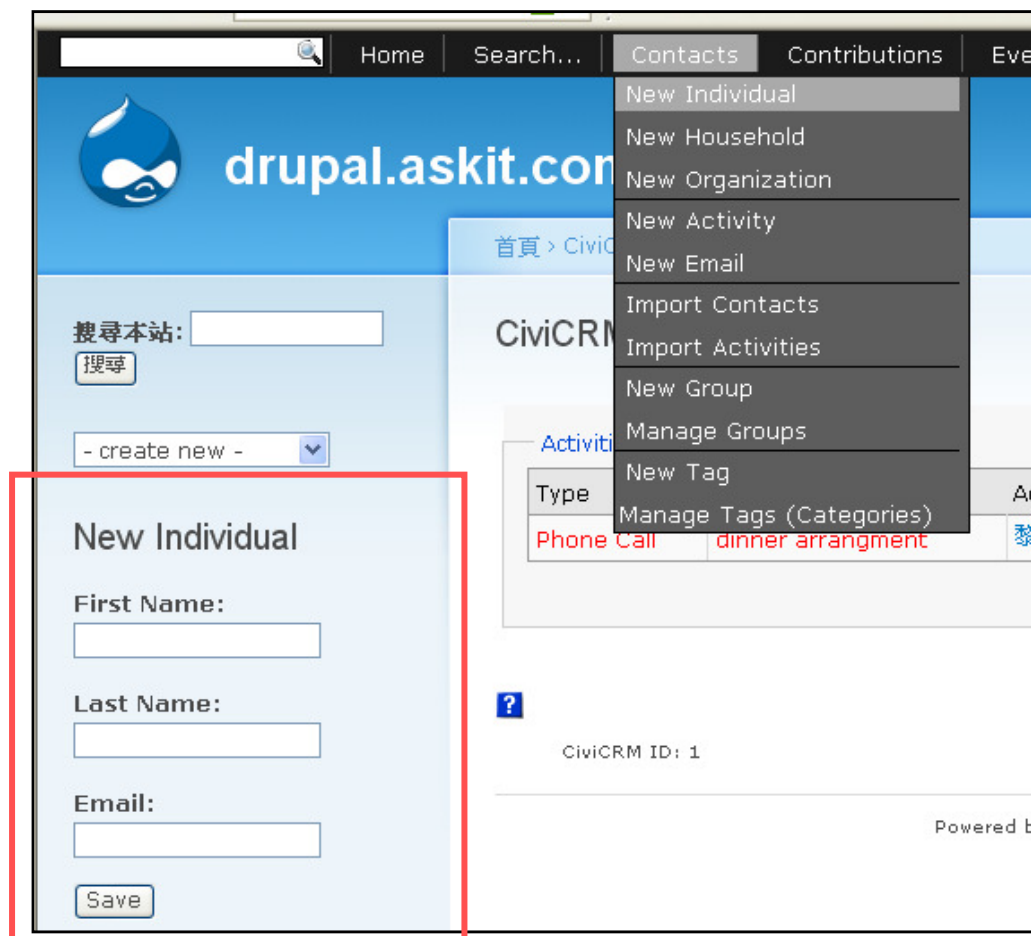
請學員根據登入帳號輸入相對的資料

姓氏：陳

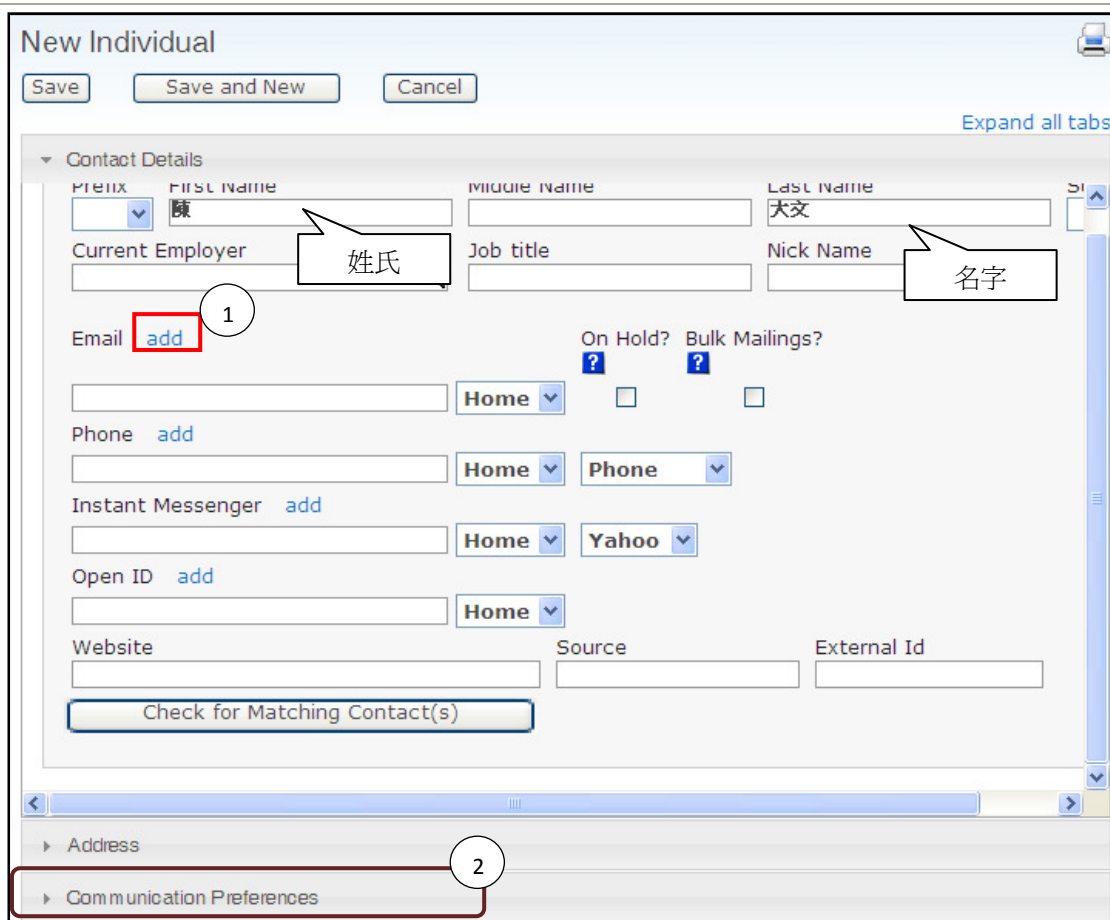
名字：大文

電郵：enquiry@crm.com

請您輸入此客戶資料到系統記錄中。



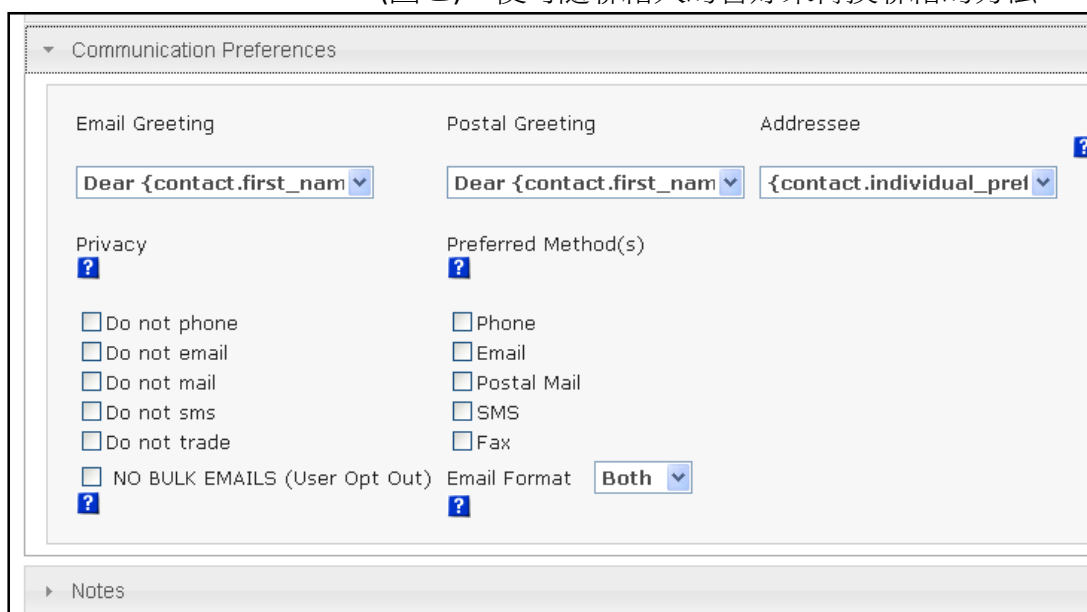
圖五



圖六

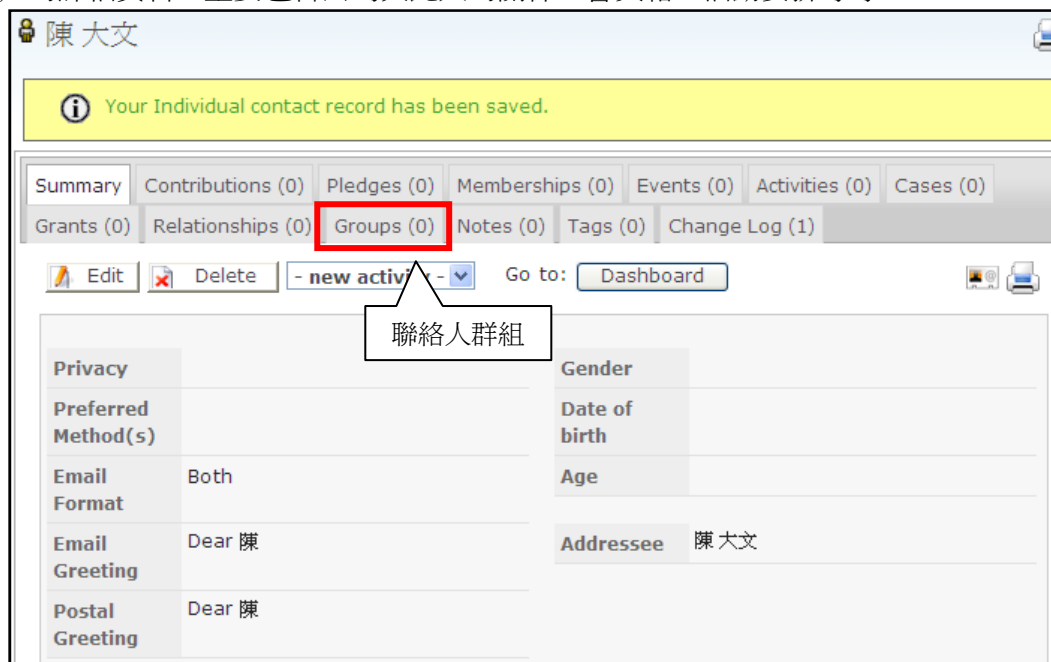
於新增資料頁面中，您可以按照欄位輸入所需的資料，如稱銜(Mr., Mrs. 等)、名字、電子郵件等等。如有多於一個電子郵件、電話或其他，可按下 add(圖六①)加入多一個記錄。

您更可打開 Address、Communication Preferences 等(圖六②)，來加入地址及聯絡人的喜好設定。如打開 Communication Preferences (圖七)，便可隨聯絡人的喜好來轉換聯絡的方法。



圖七

按儲存後，陳大文這個新客戶的資料便已經記錄在系統中。然後，在此頁面中可繼續增加及修改這個客戶的詳細資料，主要包含公司與此人的關係、會員籍、活動安排等等。



圖八

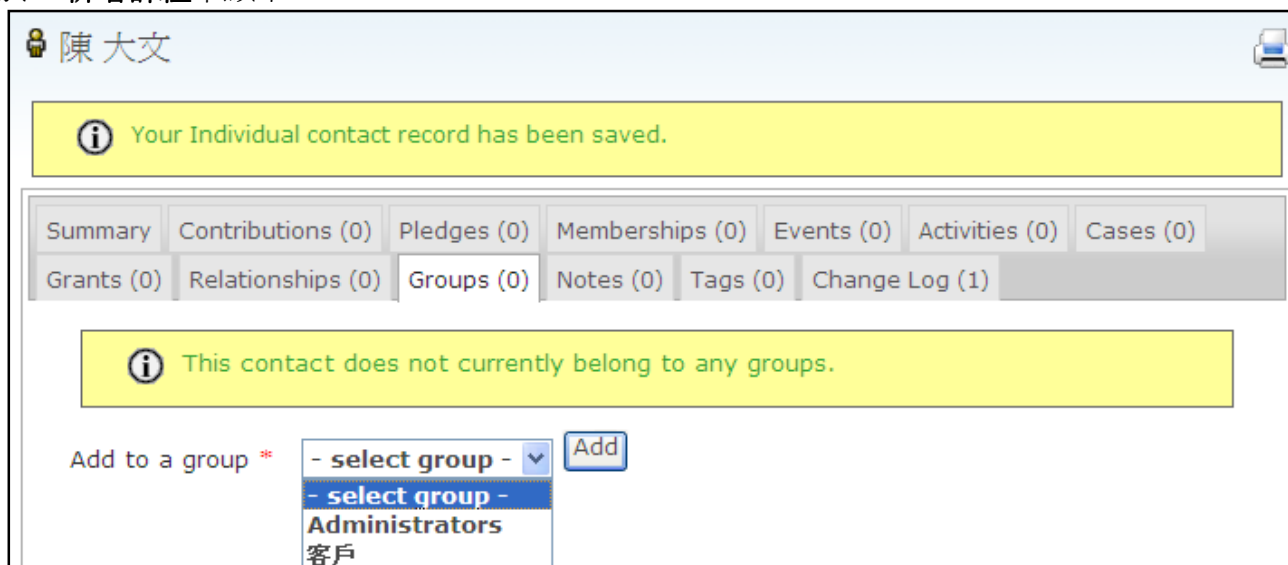
2.3) 群組功能

您可以把相同類型的聯絡人歸納為一個群組，以便發送電子郵件、活動、定期通知等等工作，而不再需要逐一尋找及重覆進行發送程序。

在新增陳大文先生的資料後，便可以為他編入一個聯絡人群組。如圖八畫面所示，按下 **Groups**。

然後在 **Add to a group** 中的下拉式菜單，便可以為此聯絡人選擇及編入(Add)適當的群組(圖九)

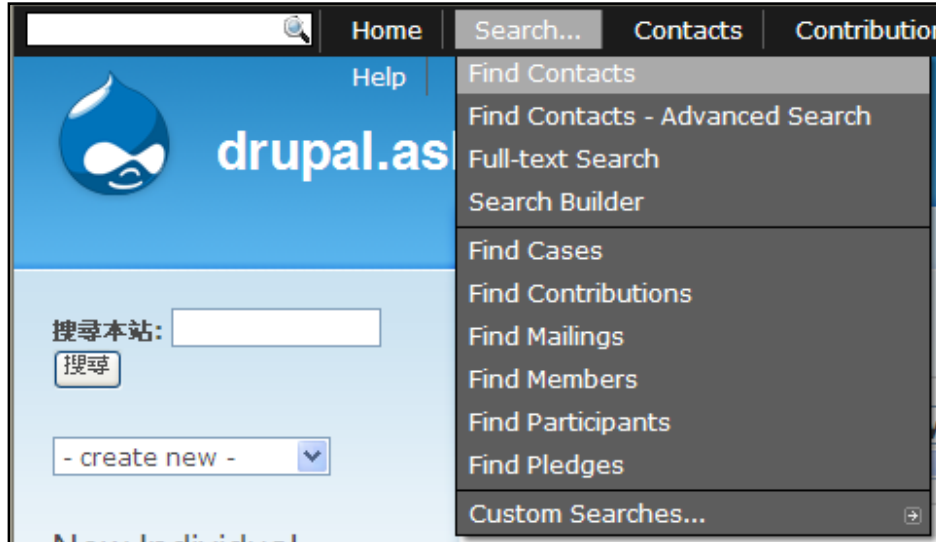
然而，即使沒有您所需要的群組，系統也提供了方法助您新增一個群組類別。而詳細方法會於 **4.新增群組** 中顯示。



圖九

2.4) 搜尋功能

在新增一個聯絡人後，您可以利用搜尋功能(Search)去尋找系統中已記錄的聯絡人，按下 **Search** → **Find Contacts** (圖十)，便會出現圖十畫面。於 **Name or Email** 欄位中(圖十一)，輸入所需搜尋的關鍵字眼，如鍵入「陳」字，便可以找回剛輸入的記錄。

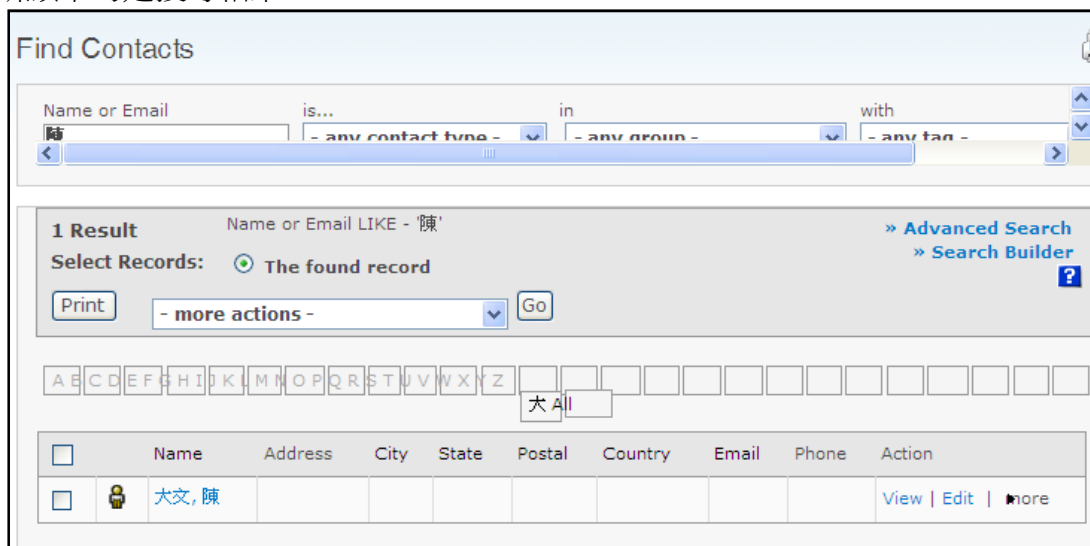


圖十



圖十一

圖十二所顯示的是搜尋結果。

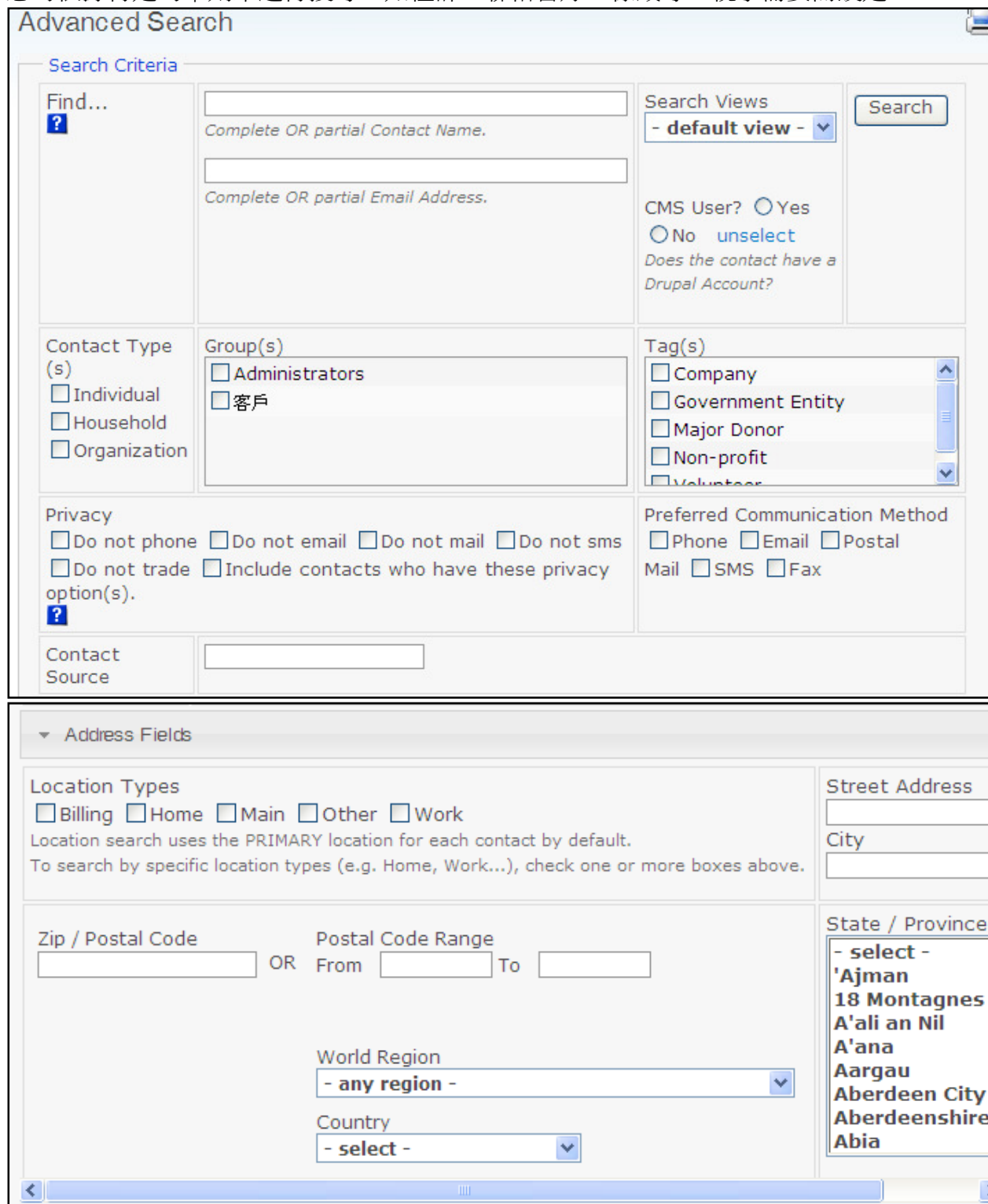


圖十二

2.5) 進階搜尋功能

除了簡單的關鍵字搜尋外，您亦可選用圖十中的 **Find Contacts – Advanced Search**，來進行進階搜尋。

您可根據特定的準則來進行搜尋，如組群、聯絡喜好、標籤等，視乎需要而設定。



Advanced Search

Search Criteria

Find... Complete OR partial Contact Name.

Complete OR partial Email Address.

Search Views
- default view -

CMS User? Yes
 No unselect
Does the contact have a Drupal Account?

Contact Type (s)
 Individual
 Household
 Organization

Group(s)
 Administrators
 客戶

Tag(s)
 Company
 Government Entity
 Major Donor
 Non-profit
 Volunteer

Privacy
 Do not phone Do not email Do not mail Do not sms
 Do not trade Include contacts who have these privacy option(s).

Preferred Communication Method
 Phone Email Postal Mail
 SMS Fax

Contact Source

Address Fields

Location Types
 Billing Home Main Other Work
Location search uses the PRIMARY location for each contact by default.
To search by specific location types (e.g. Home, Work...), check one or more boxes above.

Street Address

City

Zip / Postal Code OR **Postal Code Range** From To

World Region
- any region -

Country
- select -

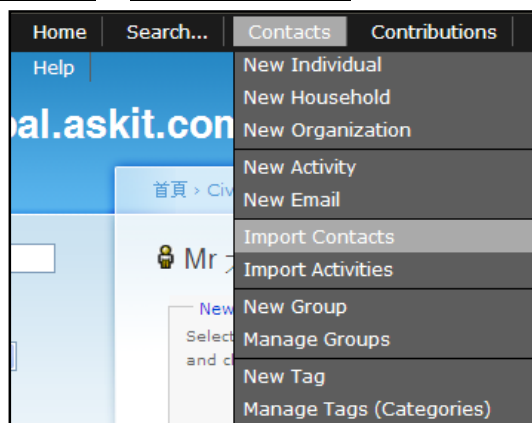
State / Province
- select -
'Ajman
18 Montagnes
A'ali an Nil
A'ana
Aargau
Aberdeen City
Aberdeenshire
Abia

圖十三

2.6) 匯入聯絡人資料

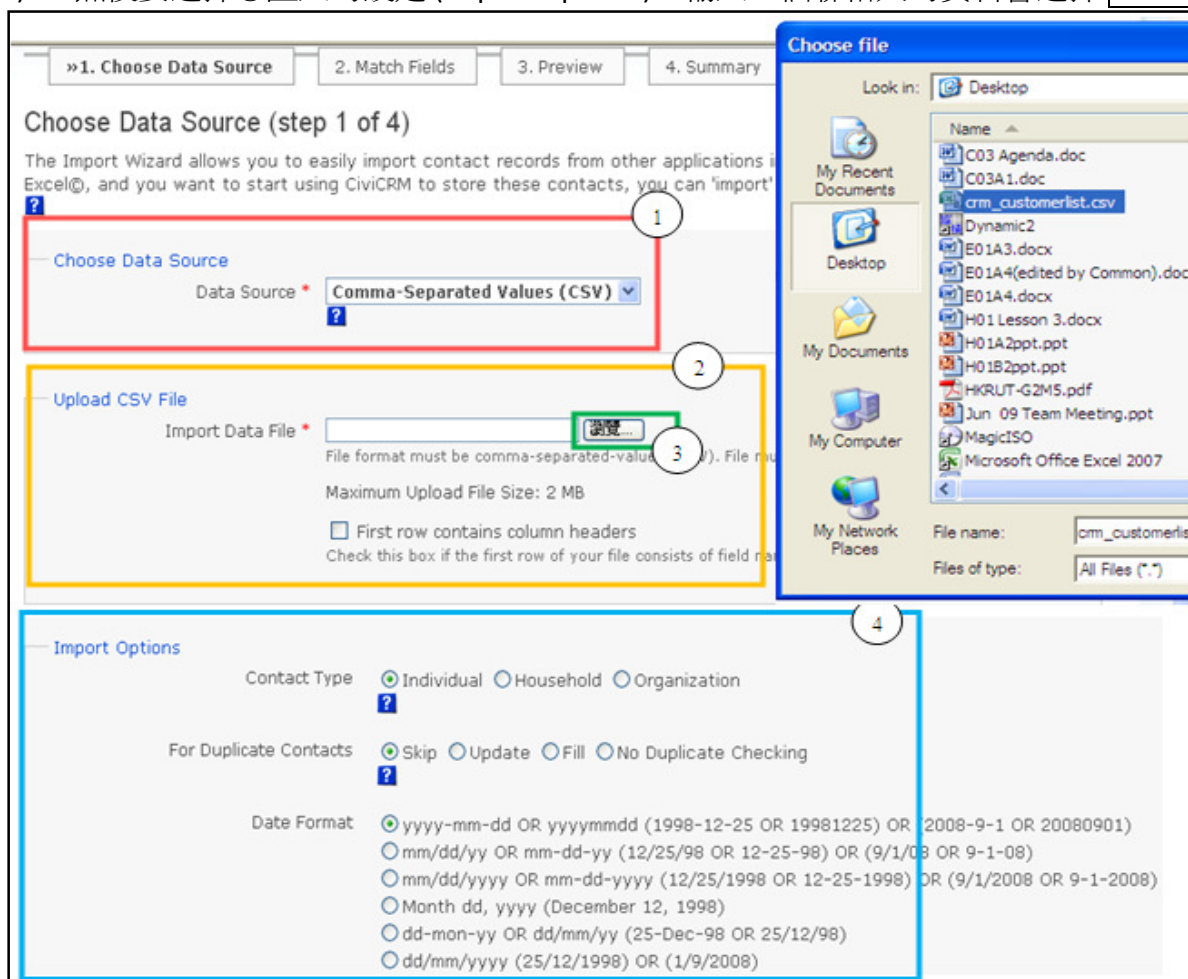
您的上司把另外一些還未輸入系統的聯絡人資料，以 CSV Format¹交給您。而 CRM 系統中亦有匯入資料的功能，來幫助您把資料快捷地輸入系統。

您可以在上方菜單中，選 **Contacts** → **Import Contacts** 來進行匯入資料的工作。



圖十四

- i) 進入資料匯入頁面後，您便需要先選擇①數據來源及②上載逗號分離價值檔案。
- ii) 數據來源會使用 **Comma-Separated Values (CSV)**，而匯入資料檔會③尋找 **crm_customerlist.csv** 這個檔案。
- iii) 然後要選擇④匯入的設定 (Import Options)，輸入一個聯絡人的資料會選擇 **Individual**。



圖十五

¹ CSV Format 是逗號分隔取值/豆號分離價值格式(CSV 全寫為 Comma-Separated Values)

然後您可以簡單地繼續進行步驟 2 - 4(如圖十六及十七)，如無修改需要，便可跳去下一步來完成匯入資料程序。同樣匯入資料後可利用搜尋功能，找回而匯入的記錄。

Import Contacts

»1. Choose Data Source **»2. Match Fields** 3. Preview 4. Summary

Match Fields (step 2 of 4)

Review the values shown below from the first 2 rows of your import file and select the matching CiviCRM database fields from the drop-down lists in the right-hand column. Select '- do not import -' for any columns in the import file that you want ignored.

If you think you may be importing additional data from the same data source, check 'Save this field mapping' at the bottom of the page before continuing. The saved mapping can then be easily reused the next time data is imported.

Column Names	Import Data (row 1)	Import Data (row 2)	Matching CiviCRM Field
First Name	Chan	Lee	First Name
Last Name	Tai Man	Siu Man	Last Name
Email	tmchan@crm.com	smlee@crm.com	Email Home
Contact Phone	23456780	23456781	- do not import -

Save this field mapping

<< Previous **Continue >>** Cancel

圖十六

Preview (step 3 of 4)

The information below previews the results of importing your data in CiviCRM. Review the they represent your expected results.

Click 'Import Now' if you are ready to proceed.

Importing records...

Total Rows	3	Total number of rows in the im
Valid Rows	3	Total rows to be imported.

Windows Internet Explorer

Are you sure you want to Import now?

OK Cancel

Column Names	Import Data (row 1)	Import Data (row 2)	Matching CiviCRM Field
First Name	Chan	Lee	First Name
Last Name	Tai Man	Siu Man	Last Name
Email	tmchan@crm.com	smlee@crm.com	Home -Email
Contact Phone	23456780	23456781	- do not import -

» Add imported records to a new group

» Add imported records to existing group(s)

» Create a new tag and assign it to imported records

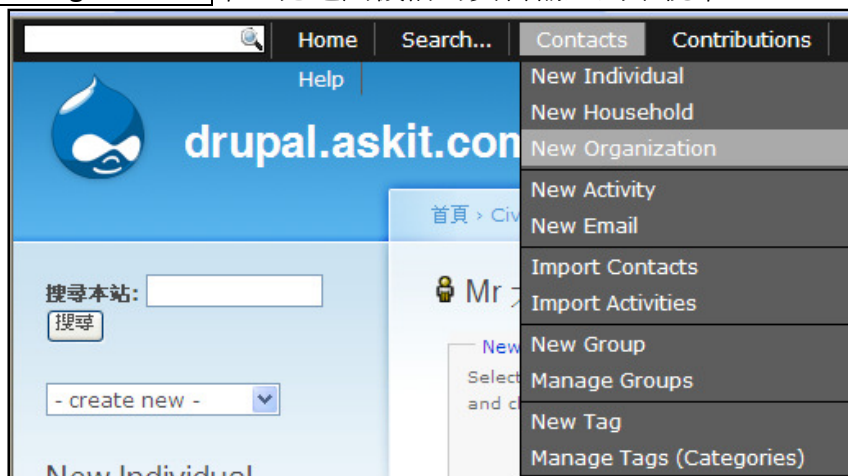
» Tag imported records

<< Previous **Import Now >>** Cancel

圖十七

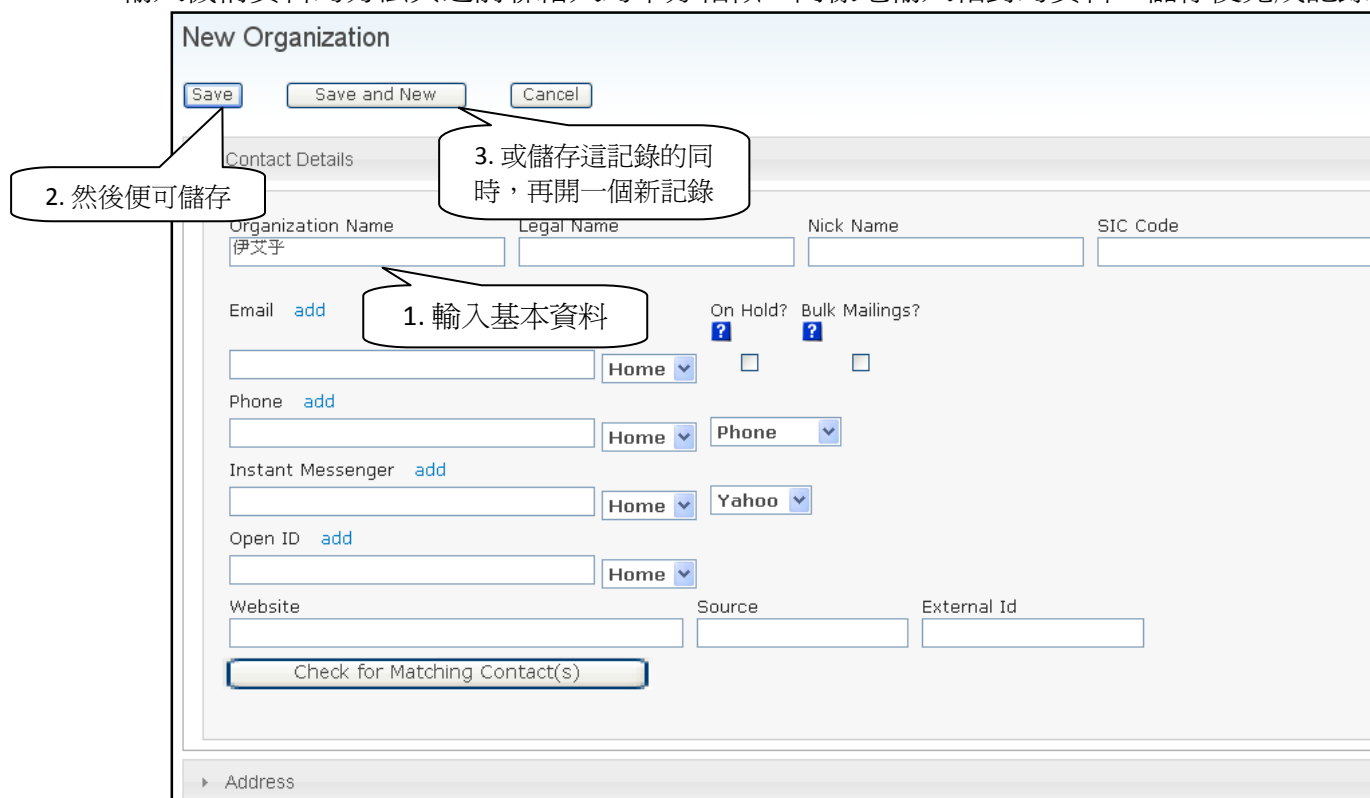
2.7) 輸入機構資料

伊艾乎是一間支持社會企業的機構，並欲向您的公司捐助款項作出支持。因此，您現在可以從 **Contacts** → **New Organization** 中，把這間機構的資料輸入到系統中。



圖十八

輸入機構資料的方法與之前聯絡人的十分相似，同樣地輸入相對的資料，儲存便完成記錄。



New Organization

Save Save and New Cancel

Contact Details

2. 然後便可儲存

3. 或儲存這記錄的同時，再開一個新記錄

1. 輸入基本資料

Organization Name: 伊艾乎 Legal Name: Nick Name: SIC Code:

Email add: On Hold? Bulk Mailings?

Phone add: Home Phone

Instant Messenger add: Home Yahoo

Open ID add: Home

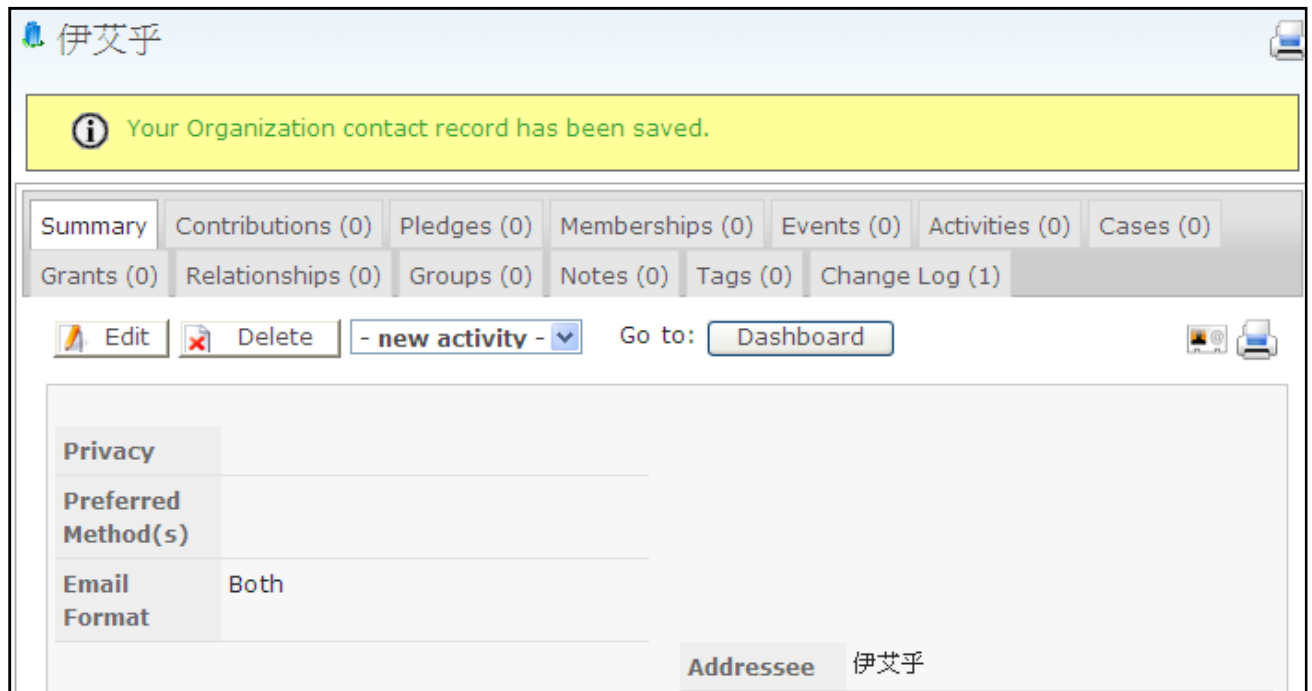
Website Source External Id

Check for Matching Contact(s)

Address

圖十九

如圖二十所示，機構聯絡人的記錄在儲存後，可繼續修改其他資料。

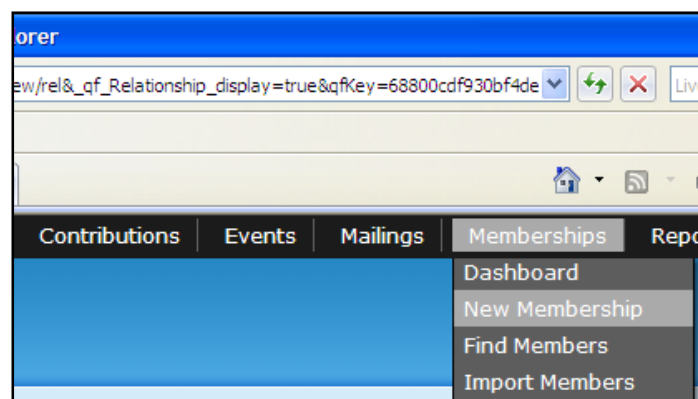


圖二十

3. 會員籍及關係設置

陳大文先生正式成為閣下公司的普通會員，為此您便需要在 CRM 系統中儲存這個記錄。進入黑色菜單列中的 **Membership** → **New Membership**，來為陳大文先生成為普通會員。

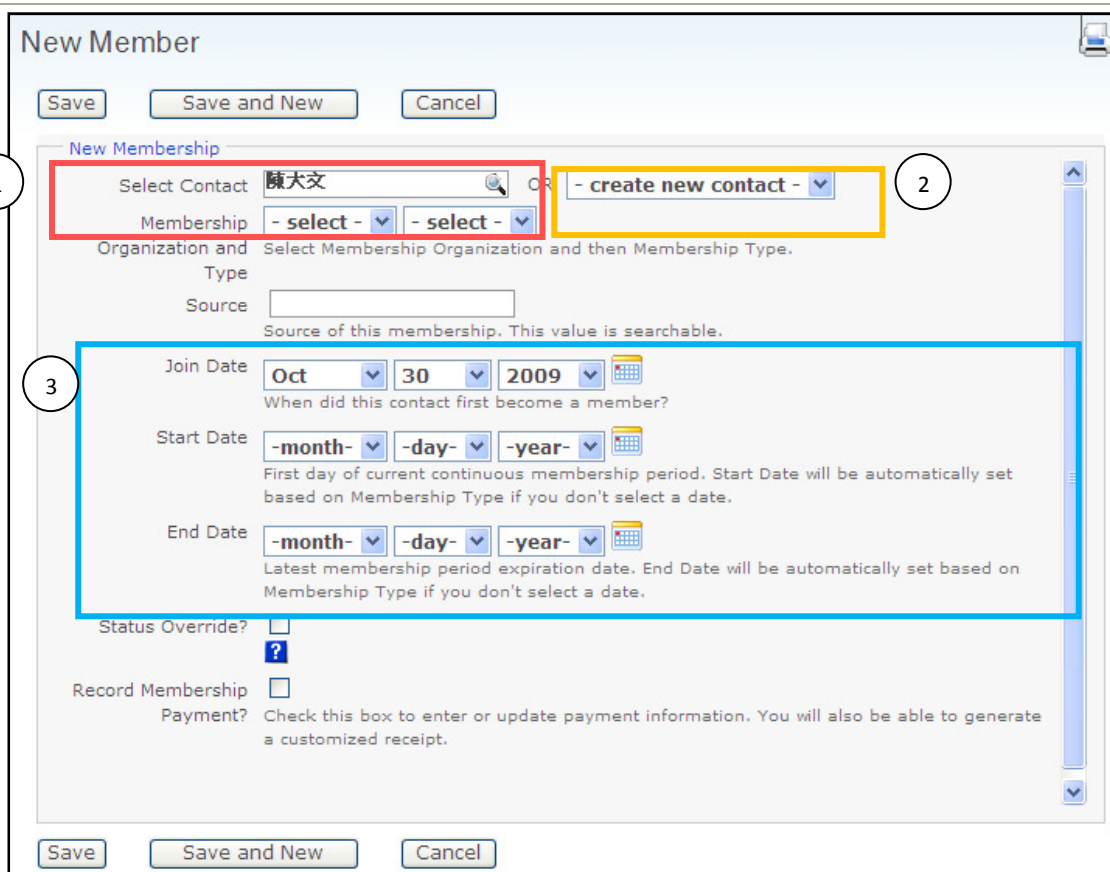
3.1) 增加新會員籍



圖二十一

進入新增會員畫面(圖二十二)，便能夠開始輸入新會員的資料。

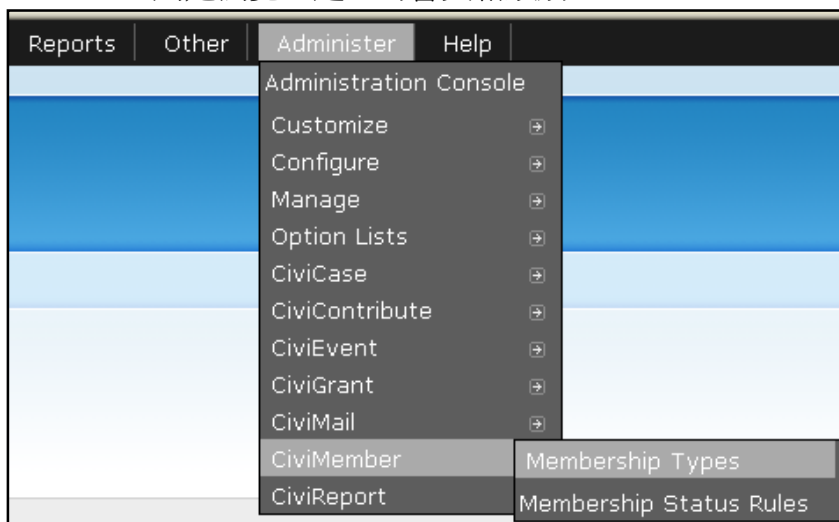
- ①在 Select Contact(選擇聯絡人)中輸入「陳」，系統便會自動搜尋出與「陳」有關的帳戶，包括陳大文，並於 **Membership** 中，選擇會員的類別。
- ②另外亦可即時新增一個聯絡人。
- ③然後便可更改會員加入的日期(Join Date)，開始日期 Start Date 及結束日期 End Date。



圖二十二

3.2) 新增會員籍類別

如要新增一個會員籍類別，可到 **Administer** → **CiviMember** → **Membership Types** (圖二十三)。而 **Membership Status Rules** 則是瀏覽已建立的會員籍類別。



圖二十三

然後便可按下 **New Membership Type**，來加入、編輯、停用或刪除一個會員籍。

Membership	Period	Fixed Start	Minimum Fee	Duration	Relationship Type	Visibility	Order	Enabled?	
Senior	rolling		10.00	1 year		Public	↓ ↓	Yes	Edit Disable Delete
Student	rolling		20.00	1 year		Public	↑ ↓ ↓ ↓	Yes	Edit Disable Delete
普通會員	rolling		0.00	2 year	Supervised by	Public	↑ ↑ ↓ ↓	Yes	Edit Disable Delete
salon customer	rolling		180.00	1 year		Public	↑ ↑	Yes	Edit Disable Delete

» New Membership Type Access Keys:

圖二十四

以下圖二十五(A)是新增一個會員類別的一般程序，*代表必填欄位：

- ①輸入會員籍的名稱
- ②會員機構中按下 Search，會出現圖二十五(B)的畫面，此項是設定會員的所屬機構。
- ③捐款方式是設定會員的付款模式。持續期間便是設定會員籍的期限，主要分年、月、日 3 種。
- ④這是會員籍的期限及其生效情況(Period Type)：Period Type 為 rolling 時，會員籍會於入籍當天生效；Period Type 為 fixed 時，會員籍會在特定的日期生效。

Membership Types

New Membership Type

Name *

e.g. 'Student', 'Senior', 'Honor Society'...

Description

Description of this membership type for display on signup forms. May include eligibility, benefits, terms, etc.

Membership Organization *

Members assigned this membership type belong to which organization (e.g. this is for membership in 'Save the Whales - Northwest Chapter'). NOTE: This organization/group/chapter must exist as a CiviCRM Organization type contact.

Minimum Fee HK\$

Minimum fee required for this membership type. For free/complimentary memberships - set minimum fee to zero (0).

Contribution Type *

Select the contribution type assigned to fees for this membership type (for example 'Membership Fees'). This is required for all membership types - including free or complimentary memberships.

Duration *

Duration of this membership (e.g. 30 days, 2 months, 5 years, 1 lifetime)

Period Type *

Select 'rolling' if membership periods begin at date of signup. Select 'fixed' if membership periods begin on a set calendar date.

Relationship Type

圖二十五(A)

選擇會員機構目標聯絡

會員機構

機構，會員籍持有人

為此會員籍機構選擇目標聯絡人如果它在以下出現。否則您可以修改以上搜尋名稱及按再次搜尋。

名稱	城市	國家	電子郵件	電話
<input checked="" type="radio"/>  ECFix				
<input type="radio"/>  Fullness			info@fullness.org.hk	91893333
<input type="radio"/>  伊艾乎				

圖二十五(B)

3.3) 匯入會員資料

您更可以透過系統的匯入功能，把會員資料匯入到系統中。方法與步驟跟先前的匯入程序非常相似。


Import Members

» 1. Upload Data | 2. Match Fields | 3. Preview | 4. Summary

Upload Data (step 1 of 4)

The Membership Import Wizard allows you to easily upload memberships from other applications into CiviCRM.

Files to be imported must be in the 'comma-separated-values' format (CSV) and must contain data needed to match the membership data to an existing contact in your CiviCRM database.



Import Data File *

File format must be comma-separated-values (CSV).

Maximum Upload File Size: 2 MB


First row contains column headers

Check this box if the first row of your file consists of field names (Example: 'Contact ID', 'Amount').

Contact Type Individual Household Organization

Select 'Individual' if you are importing memberships for individual persons. Select 'Organization' or 'Household' if you are importing memberships made by contacts of that type.

Import mode Insert new Membership Update existing Membership



Date Format yyyy-mm-dd OR yyymmdd (1998-12-25 OR 19981225) OR (2008-9-1 OR 20080901)

mm/dd/yy OR mm-dd-yy (12/25/98 OR 12-25-98) OR (9/1/08 OR 9-1-08)

mm/dd/yyyy OR mm-dd-yyyy (12/25/1998 OR 12-25-1998) OR (9/1/2008 OR 9-1-2008)

Month dd, yyyy (December 12, 1998)

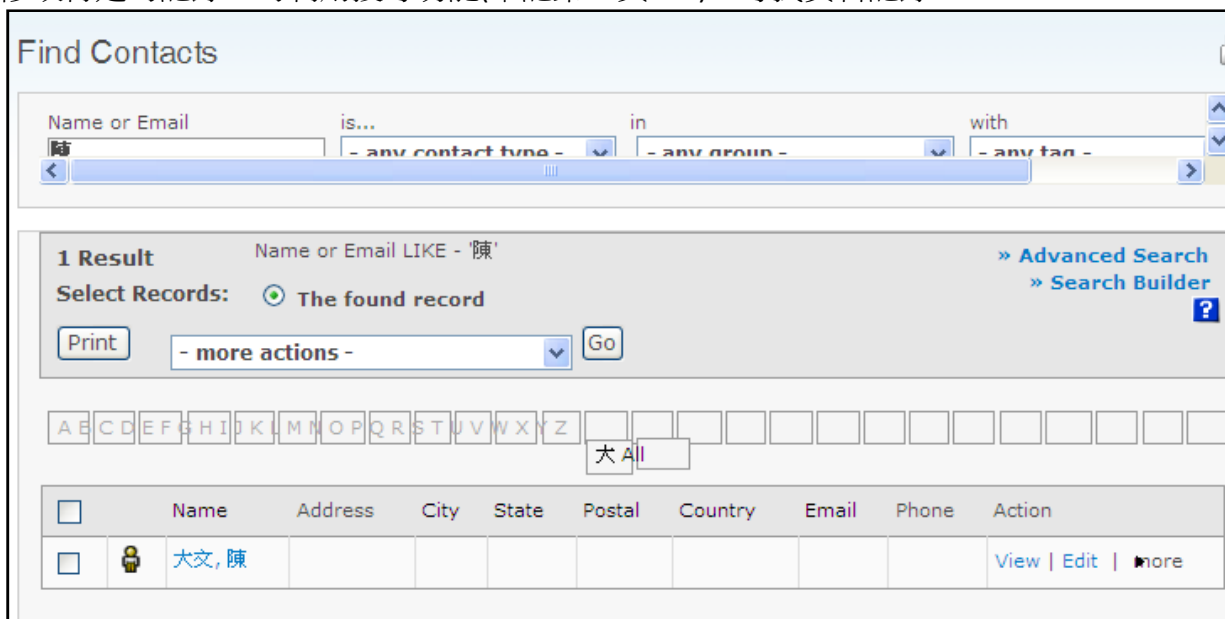
dd-mon-yy OR dd/mm/yy (25-Dec-98 OR 25/12/98)

dd/mm/yyyy (25/12/1998) OR (1/9/2008)

圖二十六

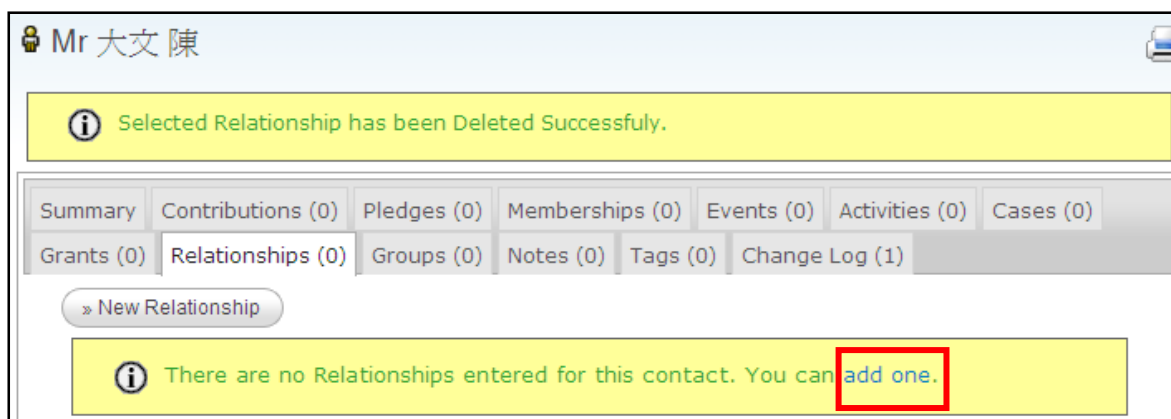
3.4) 聯絡人關係設置

如要為一個聯絡人或機構新增和修改與公司的關係，亦可隨時透過系統進行此工作。要修改特定的記錄，可利用搜尋功能(筆記第 7 頁 2.3)，尋找資料記錄。



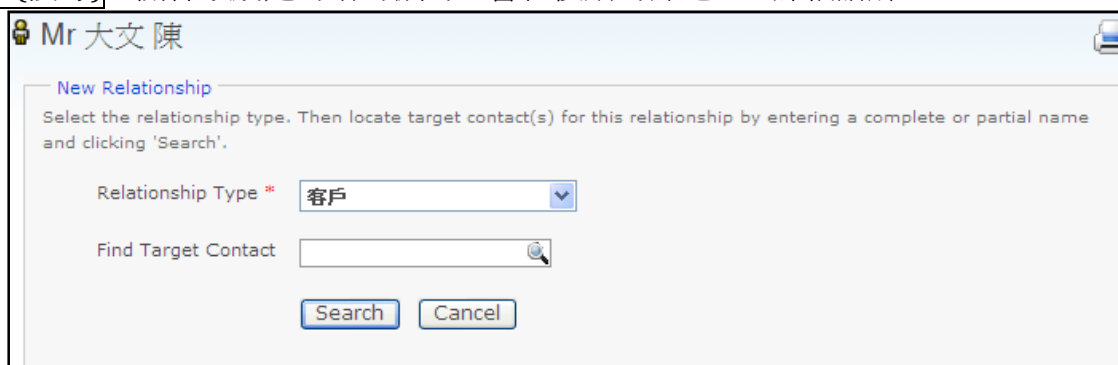
圖二十七

以上的圖二十八顯示尋找陳大文先生資料的方法，然後按下紅框中的名稱，便可進入圖二十九的畫面，為聯絡人設置關係管理項目。由於您並未為公司與陳大文先生設置關係管理，您可按下 **Add One** 來新增一個(紅框所示)。



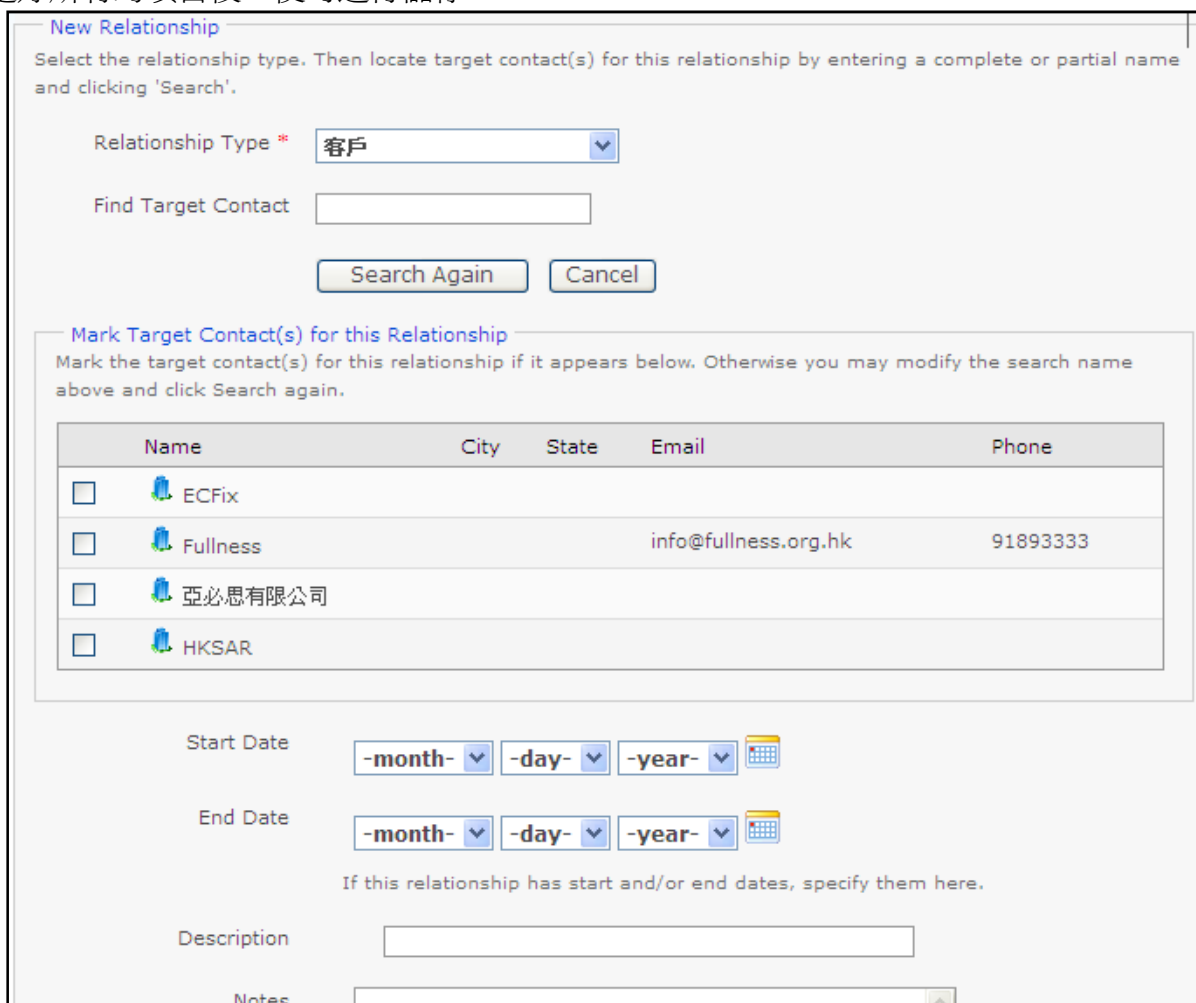
圖二十八

進入 **New Relationship**(新增關係類別)畫面後，便可先選擇您欲建立的關係類別，然後再按下 **Search (搜尋)**。關係類別是可增可減的，會在後期的課題 3.5 詳細講解



圖二十九

按下搜尋後，可以查找出所有機構的資料記錄。
設定好所有的項目後，便可進行儲存。



New Relationship

Select the relationship type. Then locate target contact(s) for this relationship by entering a complete or partial name and clicking 'Search'.

Relationship Type *

Find Target Contact

Mark Target Contact(s) for this Relationship

Mark the target contact(s) for this relationship if it appears below. Otherwise you may modify the search name above and click Search again.

	Name	City	State	Email	Phone
<input type="checkbox"/>	ECFix				
<input type="checkbox"/>	Fullness			info@fullness.org.hk	91893333
<input type="checkbox"/>	亞必思有限公司				
<input type="checkbox"/>	HKSAR				

Start Date

End Date

If this relationship has start and/or end dates, specify them here.

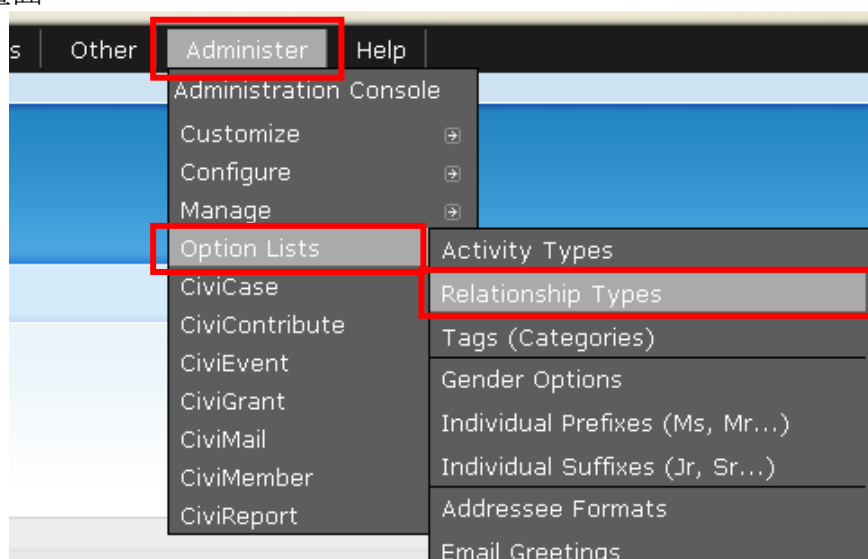
Description

Notes

圖三十

3.5) 關係類別新增

如要修改關係類別，請您在菜單中選 **Administer** → **Option Lists** → **Relationship Types**，然後進入圖三十二的畫面。



圖三十一

在此頁面您便可以按下 **New Relationship Type**，來新增一個種類。

Relationship A to B	Relationship B to A	Contact Type A	Contact Type B	
Employee of	Employer of	Individual	Organization	View Edit
Volunteer for	Volunteer is	Individual	Organization	View Edit ▶ more
Head of Household for	Head of Household is	Individual	Household	View Edit
Household Member of	Household Member is	Individual	Household	View Edit
Supervised by	Supervisor	Individual	Individual	View Edit ▶ more
客戶	供應商	Individual	Organization	View Edit ▶ more

» **New Relationship Type**

圖三十二

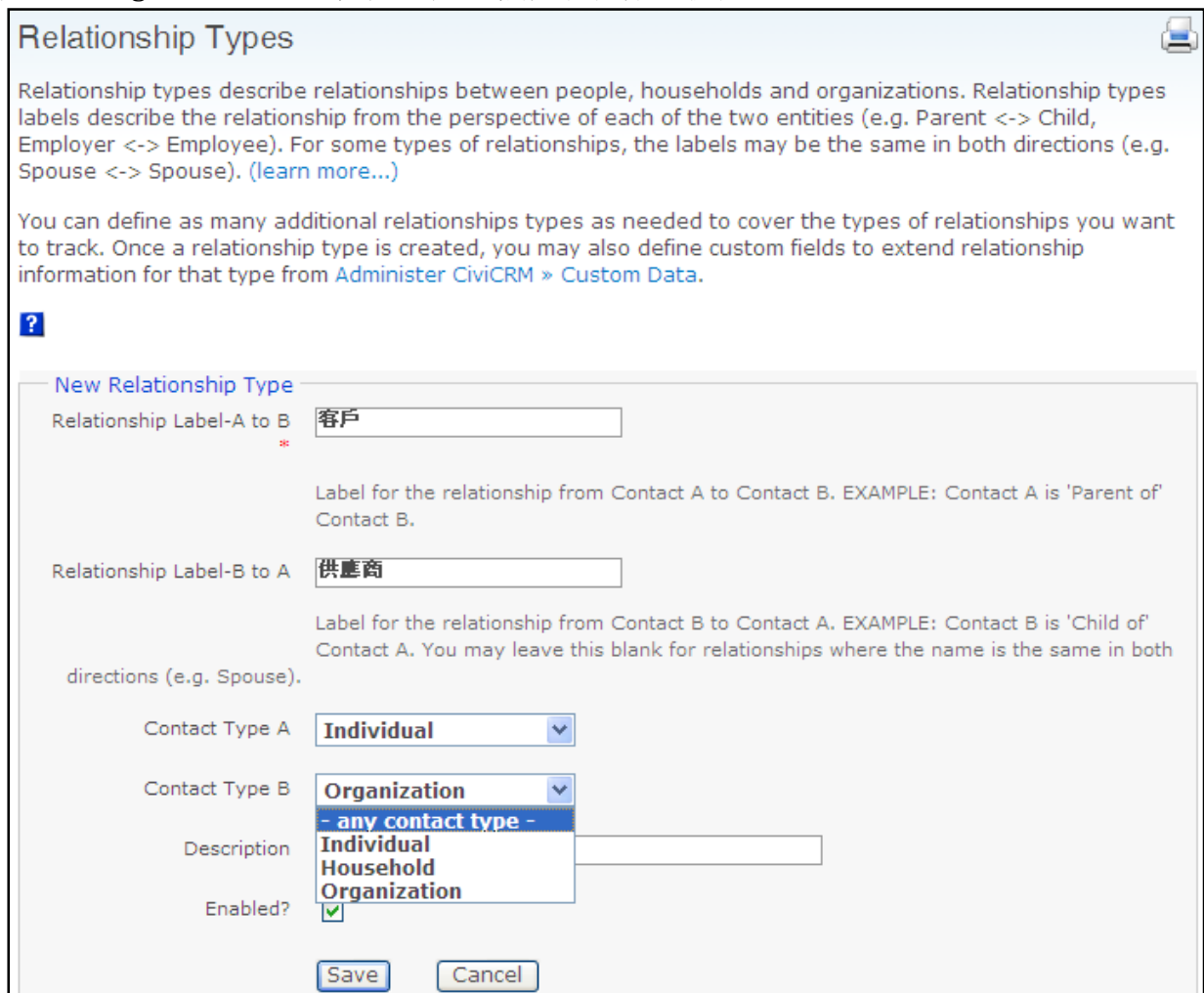
新增關係類別時，要清楚設定雙方的身份。假設現在為聯絡人 A 設定關係欄位

欄位①填上客戶：這代表所設定的聯絡人 A 是一個客戶的身份

欄位②填上供應商：這代表 B 客人、組織或機構是 A 的供應商

欄位③選 Individual：這代表 A 是單獨的聯絡人

欄位④選 Organization：這代表 B 是以機構名義作為聯絡



Relationship Types

Relationship types describe relationships between people, households and organizations. Relationship types labels describe the relationship from the perspective of each of the two entities (e.g. Parent <-> Child, Employer <-> Employee). For some types of relationships, the labels may be the same in both directions (e.g. Spouse <-> Spouse). ([learn more...](#))

You can define as many additional relationships types as needed to cover the types of relationships you want to track. Once a relationship type is created, you may also define custom fields to extend relationship information for that type from [Administer CiviCRM » Custom Data](#).

New Relationship Type

Relationship Label-A to B:

Label for the relationship from Contact A to Contact B. EXAMPLE: Contact A is 'Parent of' Contact B.

Relationship Label-B to A:

Label for the relationship from Contact B to Contact A. EXAMPLE: Contact B is 'Child of' Contact A. You may leave this blank for relationships where the name is the same in both directions (e.g. Spouse).

Contact Type A:

Contact Type B:

Description:

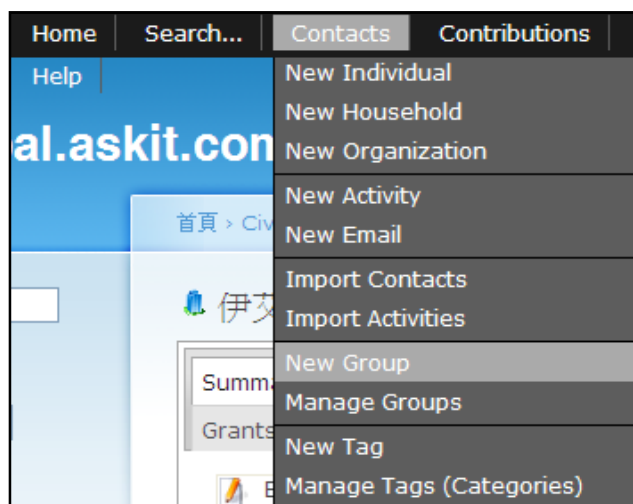
Enabled?:

圖三十三

4. 新增群組

您得知公司最近有意建立年青客戶的市場，所以有必要在客戶管理系統中新增此群組，來方便聯絡及通知。

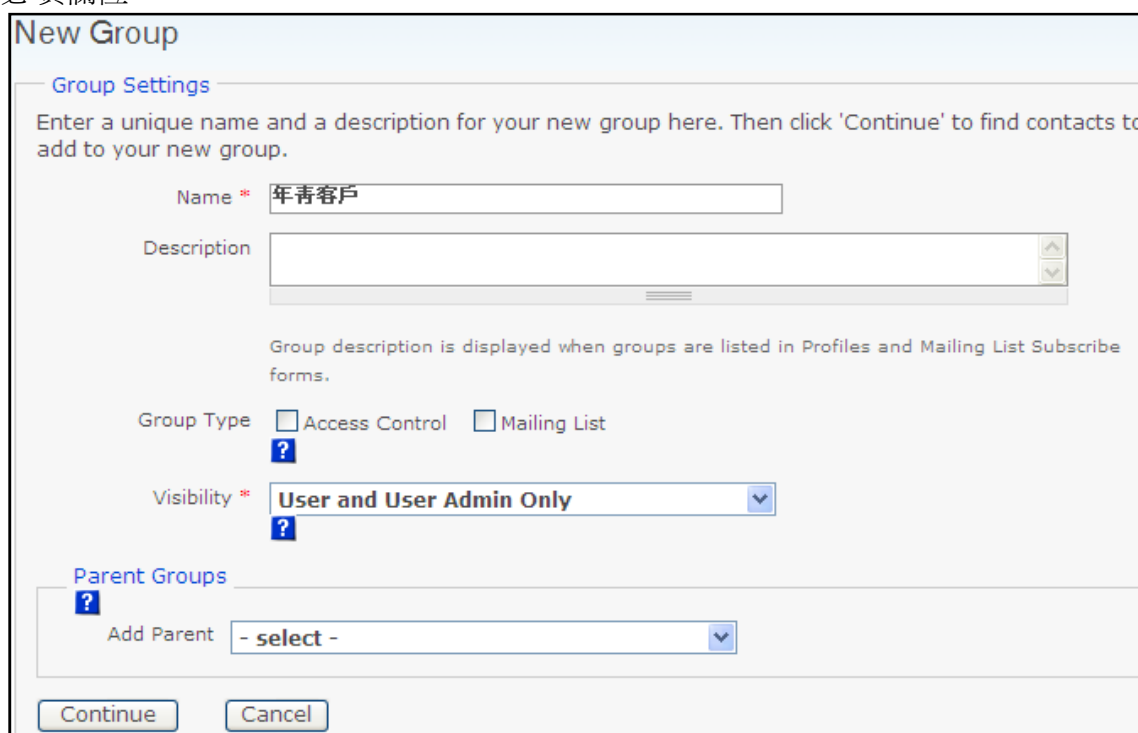
如要新增一個新群組，您可在菜單中選 **Contacts** → **New Group**，而 **Manage Groups** 則可瀏覽現在已有的群組類別。



圖三十四

進入新增畫面後，便可設定：

- ① **Name** : 群組名稱
 - ② **Description** : 群組的描述
 - ③ **Group Type** : 群組類型代表群組是擁有
 - ④ **Visibility** : 選 **User and User Admin Only** 代表此群組的聯絡人只會被已受權的使用者瀏覽及修改
 - ⑤ **Add Parent** : 可以為您建立一個群組架構
- *代表必填欄位



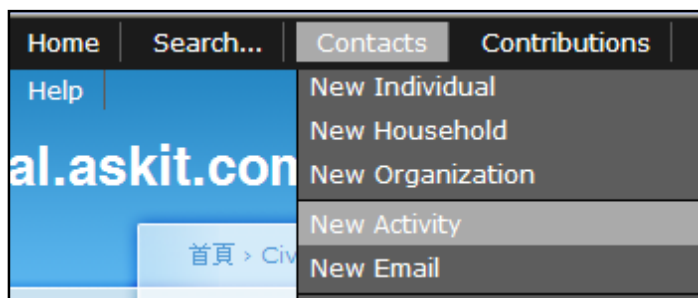
圖三十五

5. 新增活動

您的上司 - 客戶服務部經理李心怡(Lea Sum Yee)小姐欲約見陳大文先生，商談合作事宜。您現在要把這個會議行程編排並輸入系統，以便通知雙方及檢視。

5.1) 輸入活動資料

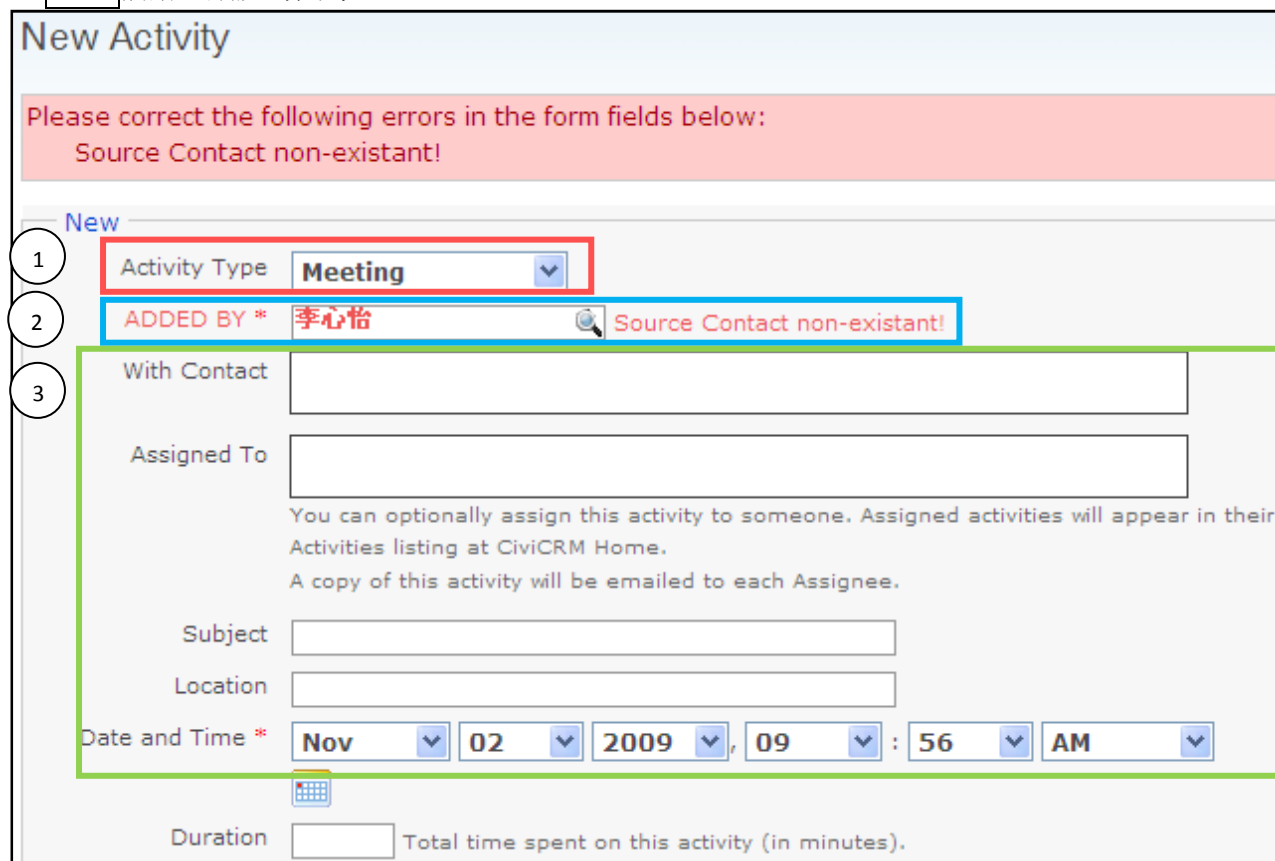
要加入一個新的簡單的活動排程，您可以在菜單中選 **Contacts** → **New Activity** 來輸入一個會議安排。



圖三十六

圖三十七(A & B)顯示進入 **New Activity** 後的畫面，您可於：

- ① 活動類型中選取對應的項目(類型數目可增可減)²，然後在
- ② 新增自設定舉行這個活動的主辦人，現在便可輸入李心怡。(大前題是系統需要有李小姐的資料)
- ③ 接著可輸入與活動有關的聯絡人，包括陳大文、李心怡，並加入 **Subject**(主題)、**Date and Time** 活動日期及時間等。



New Activity

Please correct the following errors in the form fields below:
Source Contact non-existent!

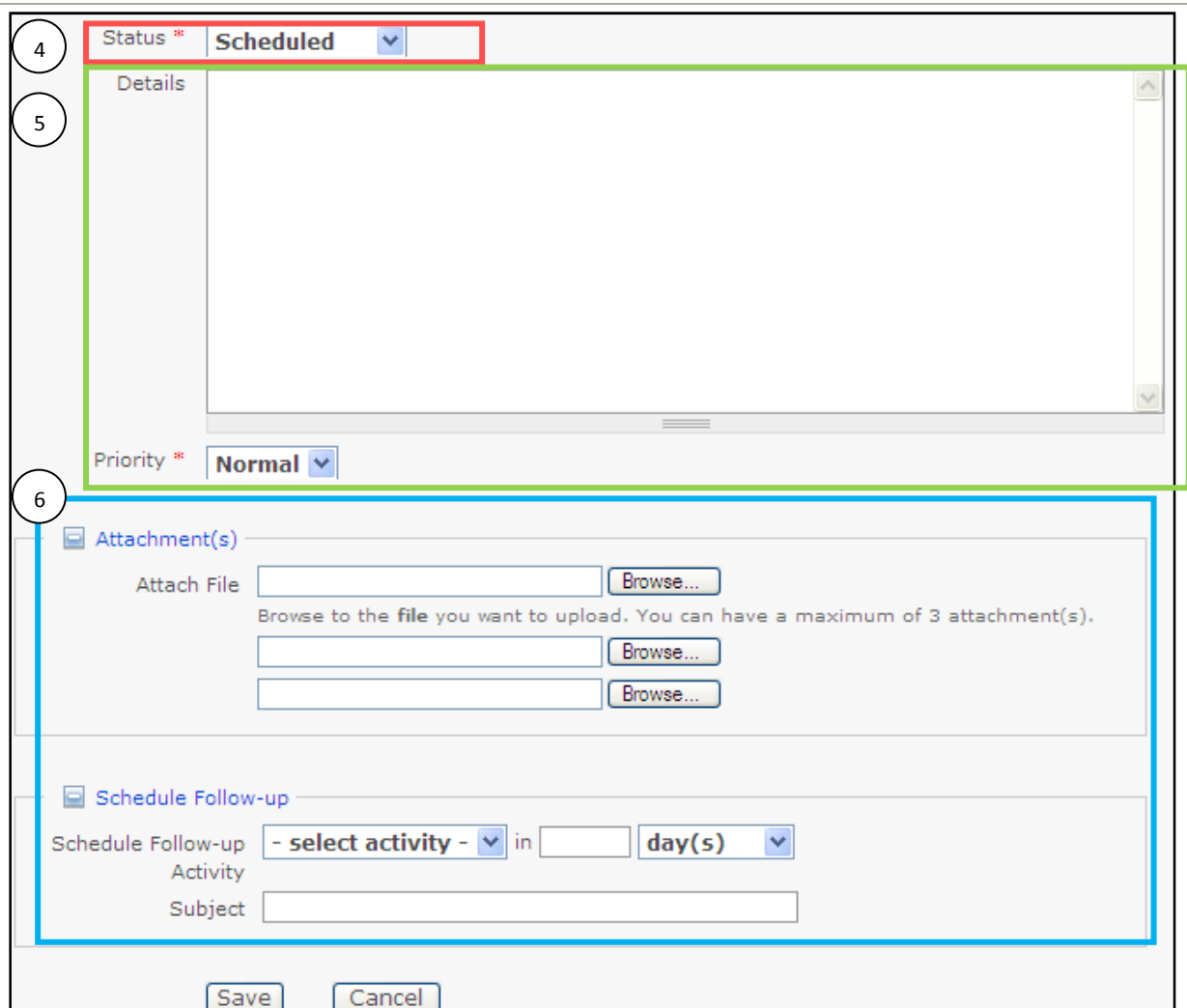
New

- 1 Activity Type: Meeting
- 2 ADDED BY *: 李心怡 (Source Contact non-existent!)
- 3 With Contact, Assigned To, Subject, Location, Date and Time: Nov 02 2009, 09:56 AM

Duration: [] Total time spent on this activity (in minutes).

圖三十七 (A)

² 活動類型項目的增減，需要到菜單中的行政者 → Option Lists → 活動管理
版權所有 轉載必究



圖三十七(B)

④ 狀態顯示活動的情況，如已被編排(Scheduled)、已完成(Completed)、已取消(Cancelled)等等。

⑤ 您更可對是次活動加入一些詳細的資料於詳情中，以便相關人士作參考之用。

⑥ 當中還可以插入附件，以及一些活動跟進的安排。

以下的資料可作為您安排是次會議的參考：

新增自：李心怡

聯絡人：李心怡、陳大文

主題：會議 (Meeting)

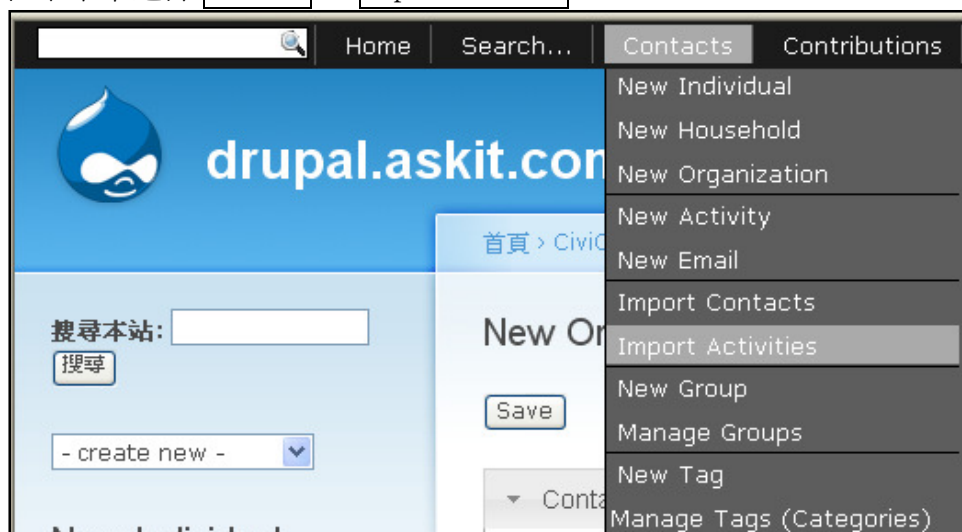
地點：ABC Ltd

日期及時間：11 月 1 日 2:00PM

狀態：Scheduled

5.2) 匯入活動資料

而同樣地，活動資料也可以如聯絡人資料一樣，利用匯入功能把預先輸入好的記錄快捷地匯入到系統中。在菜單中選擇 **Contacts** → **Import Activities**。



圖三十八

步驟 1：匯入活動資料的步驟大致上與匯入客戶資料一樣，主要是把逗號分離價值格式(CSV Format)的檔案，直接匯入資料。



圖三十九

步驟 2：注意匯入時，檔案的欄位需與 CiviCRM 欄位有所配對。

Column Headers	Import Data (row 2)	Import Data (row 3)	Matching CiviCRM Field
Activity Type ID	Meeting	Meeting	Activity Type ID
Contact	Chan Tai Man	Chan Siu Man	Contact ID (match to contact)
Subject			Subject
Activity Date			Activity Date
Activity Type Label			Activity Type Label

Save this field mapping

<< Previous Continue >> Cancel

圖四十

步驟 3：預覽結果。

步驟 4：完成匯入(Import Now)。

Preview (step 3 of 4)

The information below previews the results of importing your data in CiviCRM. Review the totals to ensure that they represent your expected results.

CiviCRM has detected invalid data or formatting errors in 2 records. If you continue, these records will be skipped. OR, you can download a file with just these problem records - [Download Errors](#). Then correct them in the original import file, cancel this import and begin again at step 1.

Click 'Import Now' if you are ready to proceed.

Total Rows	2	Total rows (activity records) in uploaded file.
Rows with Errors	2	Rows with invalid data in one or more fields. These rows will be skipped (not imported). » Download Errors
Valid Rows	0	Total rows to be imported.

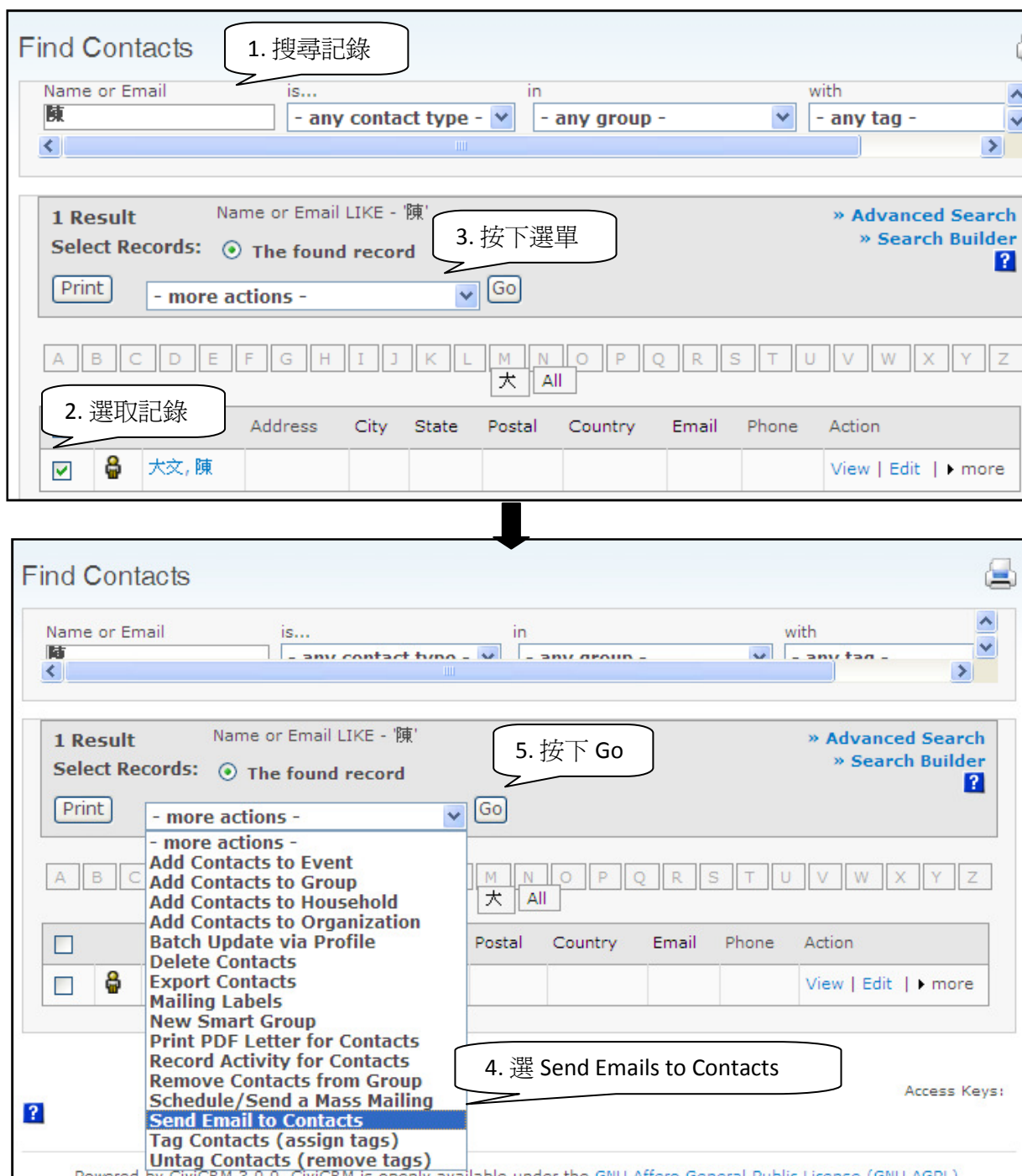
Column Headers	Import Data (row 2)	Import Data (row 3)	Matching CiviCRM Field
Activity Type ID	Meeting	Meeting	Activity Type ID
Contact	Chan Tai Man	Chan Siu Man	Contact ID (match to contact)
Subject			Subject
Activity Date			Activity Date
Activity Type Label			Activity Type Label

<< Previous Import Now >> Cancel

圖四十一

6. 發送電郵到個別聯絡人

您現在需要以電郵方式去與陳大文先生聯絡，便可透過系統的電郵發送功能去完成此工作。如要發送電郵去指定的個別聯絡人，先要利用搜尋功能去找出此聯絡人。先查找出陳大文的記錄，然後按下 **- more actions -** 的下拉式選單，然後選 **Send Emails to Contacts**。

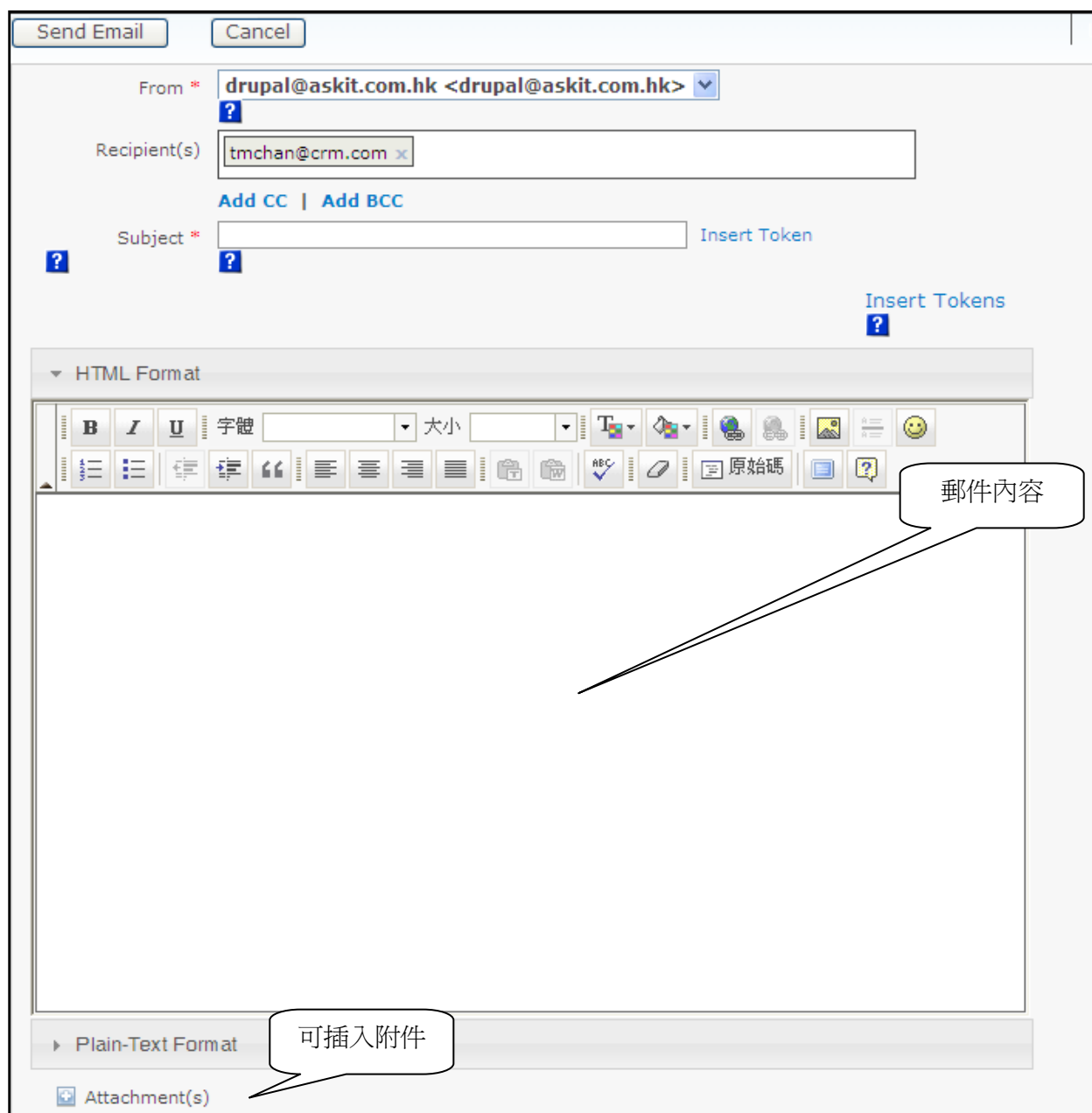


The screenshot shows the 'Find Contacts' interface in two stages. In the first stage, a search for '陳' yields one result, '陳大文'. A callout '1. 搜尋記錄' points to the search bar. A callout '2. 選取記錄' points to the checkbox for the result. A callout '3. 按下選單' points to the '- more actions -' dropdown. In the second stage, the '- more actions -' dropdown is open, and 'Send Email to Contacts' is highlighted. A callout '4. 選 Send Emails to Contacts' points to this option. A callout '5. 按下 Go' points to the 'Go' button.

圖四十二

然後便可編輯電子郵件的內容，並發送出去 (Send Email)。

1. From : 這是寄件者的電郵地址
2. Recipient(s) : 收件者的電郵地址，可多於一位。
3. Subject : 郵件主題
4. HTML Format : HTML 版本
5. Plain-Text : 純文字版本



圖四十三