

---

## 社會企業資訊科技培訓計劃

### 客戶關係管理系統（進階班）

#### **CRM System**

#### **C04/D04 課堂二**

**17/5/2010(星期一)**

**6:30PM-9:30PM**

系統工具及功能的設定：

一個好的客戶管理系統能夠幫助機構維持與客戶之間良好的互動關係，在互動中讓客戶對機構產生歸屬感，並幫助機構掌握客戶的最新資料。但是當客戶人數越來越多，活動也越來越頻密的時候，要把系統管理得井井有條也不是一件容易的事情，因此需要適當地增加系統用戶來幫助管理系統，或者開放某些系統功能予客戶自助使用，例如允許客戶自我更新資料，網上自助登記用戶帳號（Account）等，這樣可以減輕系統管理者的工作量，提高效率。

### 1. 系統使用者管理

假如，您現在要管理用戶，於右邊 **admin** 主菜單下方按 **Administer**，然後選取 **User management**，

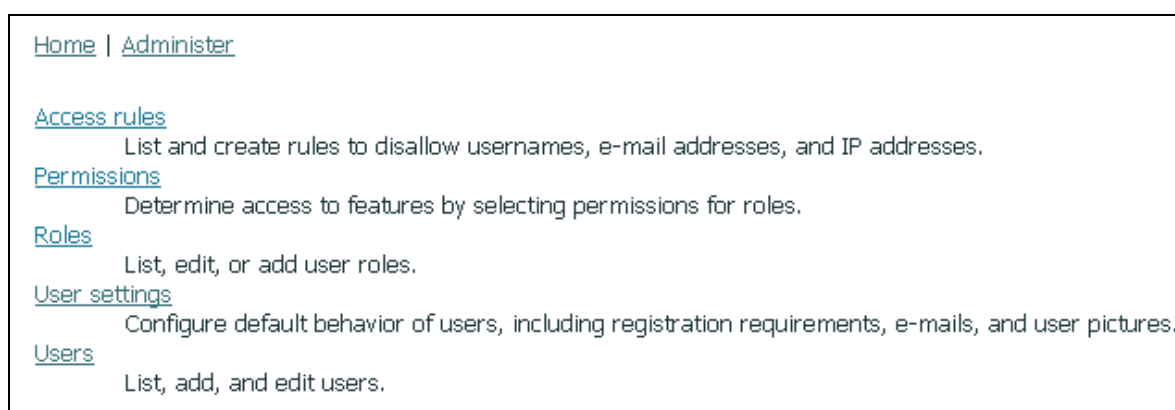
**Access rules** 使用守則：可以禁止不當的用戶名稱，電郵地址，網絡 IP 地址。

**Permissions** 權限：賦予用戶於系統內的活動範圍。

**Roles** 身份：定義身份群組，定義該群組內的用戶於系統內的活動範圍

**User settings** 用戶設定：用戶登記條件，刪除用戶，封鎖用戶設定等。

**Users** 用戶：參看用戶清單，新增用戶，修改用戶。



圖一

#### 1.1 使用守則

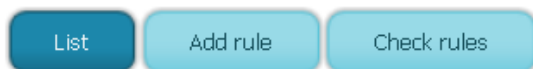
進入 **Access rules** 菜單，

① 清單 **List**：參看現有的允許/禁止守則清單

② 新增守則 **Add rule**：增設並定義新的守則

③ 守則檢測 Check rules: 檢測守則是否生效.

[Home](#) | [Administer](#) | [User management](#)



Set up username and e-mail address access rules for new *and* existing accounts (currently logged in account address for an account matches any deny rule, but not an allow rule, then the account will not be allowed to view every page view, not just registrations).

[Access type](#) ▲ [Rule type](#) [Mask](#) [Operations](#)

*There are currently no access rules.*

圖二

由於系統現時未設有守則，因此可以進入 **Add rule** 新增守則

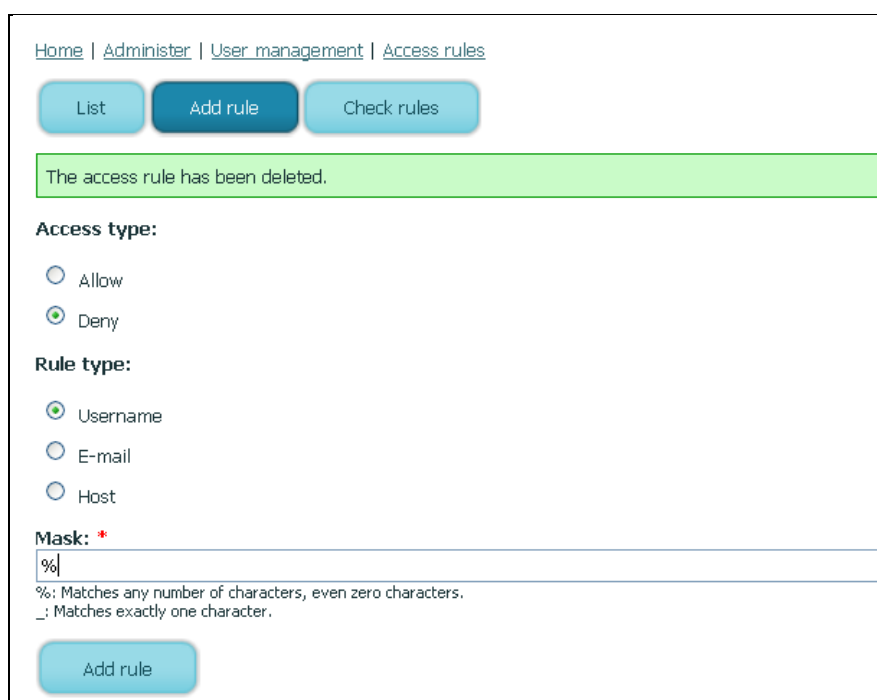
① Add rule: 如果您想禁止某個名稱的用戶進入，選取 Deny 禁止和 Username 用戶名稱，然後在 Mask 中輸入有關字眼，

Mask 的用法：

%的用法:禁止任何長度，任意組合的名稱.

\_的用法:只禁止一個字母範圍.

例如: 在 Mask 輸入%,按 Add rule 儲存



圖三

進入 **Check rules**，按 **check username** 檢測剛才建立的守則是否生效，因為%會禁止任何長度，任意組合的名稱，所以輸入任何用戶名稱，包括 **admin**，都會發現該用戶名稱被禁止使用該系統。因此，要小心使用%的功能，以免下次連自己也不能登入系統了。

[Home](#) | [Administer](#) | [User management](#) | [Access rules](#)



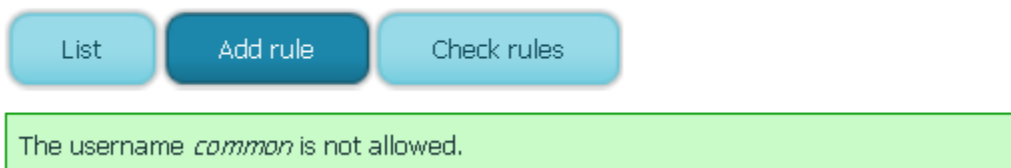
The screenshot shows a web interface with three sections for checking rules:

- Username:** A text input field containing the text "如果剛才在Mask中輸入%，任何用戶名稱都會被禁止" (If % is entered in the Mask just now, any user name will be prohibited). Below it is a "Check username" button.
- E-mail:** An empty text input field with a "Check e-mail" button below it.
- Hostname:** An empty text input field with a "Check hostname" button below it.

圖四

檢測用戶名：

[Home](#) | [Administer](#) | [User management](#) | [Access rules](#)



The screenshot shows the same interface as Figure 4, but with a green error message box at the bottom:

The username *common* is not allowed.

圖五

除了管理用戶名稱，您還可以設定電郵名稱登記。例如，您是 ABC 機構客戶管理系統的管理員（admin），您想開放系統予機構內部成員使用，並防止機構以外人士使用，假設 ABC 機構的成員都享有 ABC 專用電郵帳號 eg. xxx@ABC.com

方法如下：

進入 **Add rule**，選取 Allow 和 E-mail，在 Mask 內輸入：%@ABC.com

然後按 **save** 儲存。那麼這樣子，就只有 ABC 機構的成員才可以登記成用戶並使用客戶管理系統了。



Home | [Administer](#) | [User management](#) | [Access rules](#)

List Add rule Check rules

Mask field is required.

**Access type:**

Allow  
 Deny

**Rule type:**

Username  
 E-mail  
 Host

**Mask: \***

%: Matches any number of characters, even zero characters.  
\_: Matches exactly one character.

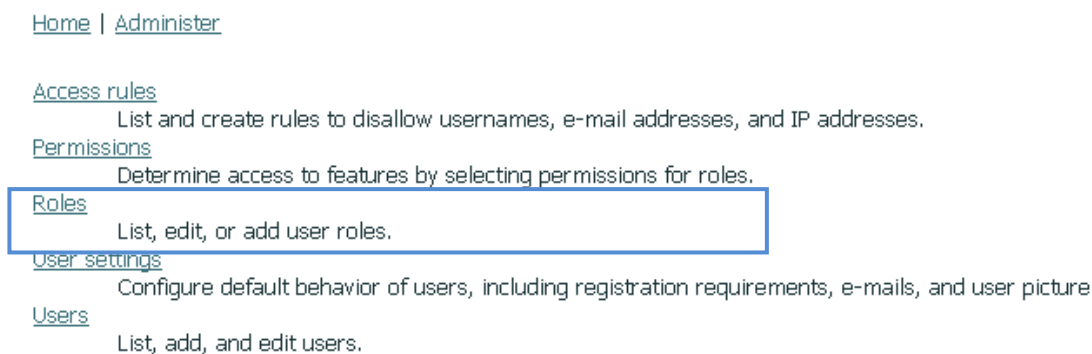
Add rule

圖六

要注意的是，系統管理員 admin 也需要有 “xxx@ABC.com” 的電子郵件登記，否則也一樣會無法登入。

## 1.2 權限 Permissions

進入 **Permissions** 菜單可以更改系統用戶的權限，賦予或者限制他們在系統中可以執行的操作以及瀏覽的內容。



圖七

機構可以因應自己機構的不同需求來對用戶的權限統一調整。

[Home](#) | [Administer](#) | [User management](#)

Permissions let you control what users can do on your site. Each user role (defined on it could give users classified as "Administrators" permission to "administer nodes" but deny t to reveal new features to privileged users (those with subscriptions, for example). Perm running a busy site.

Permission	anonymous user	authenticated use
<b>block module</b>		
administer blocks	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
use PHP for block visibility	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

圖八

## 1.3 Roles 身份設定

進入 **Roles** 菜單，系統本身已經預設兩種類別的用戶身份

Anonymous user: 隨機匿名用戶，即訪客

Authenticated user: 經認證的用戶，已有用戶名稱。

[Home](#) | [Administer](#) | [User management](#)

Roles allow you to fine tune the security and administration of Drupal. A role defines a group of users that Examples of roles include: anonymous user, authenticated user, moderator, administrator and so on. In roles. To delete a role choose "edit".

By default, Drupal comes with two user roles:

- Anonymous user: this role is used for users that don't have a user account or that are not authenti
- Authenticated user: this role is automatically granted to all logged in users.

The role has been deleted.

Name	Operations
anonymous user	locked <a href="#">edit permissions</a>
authenticated user	locked <a href="#">edit permissions</a>

圖九

例如，新增 contact staff 客戶聯絡員專門負責關係事宜, 按 **Add role** 新增.

系統顯示 The role has been added, 如下:

The role has been added.

Name	Operations
anonymous user	locked <a href="#">edit permissions</a>
authenticated user	locked <a href="#">edit permissions</a>
Contact Staff	<a href="#">edit role</a> <a href="#">edit permissions</a>

圖十

然後進入 **Edit permissions** 安排 contact staff 負責的操作，可以是查閱客戶資料，記錄客戶資料，更新客戶資料等等.

#### 1.4 User settings 用戶設定

##### ① User registration settings 用戶登記設定

- 只有系統管理員可以建立新用戶
- 不需要管理員的認證，訪客可以自行建立用戶

- 需要得到管理員的認證，訪客可以建立用戶，

[Home](#) | [Administer](#) | [User management](#)

User registration settings 1

**Public registrations:**

- Only site administrators can create new user accounts.
- Visitors can create accounts and no administrator approval is required.
- Visitors can create accounts but administrator approval is required.
- Require e-mail verification when a visitor creates an account**  
 If this box is checked, new users will be required to validate their e-mail address prior to logging into the site. If unchecked, users will be logged in immediately upon registering, and may select their own passwords during registration.

**User registration guidelines:**

This text is displayed at the top of the user registration form and is useful for helping or instructing your users.

圖十一

## ② 用戶電郵通知

當新用戶登記成功後，系統會發送通知至用戶所登記的電子郵箱中。

圖十二是系統預設的通知信格式，您亦可以自己設定通知信的格式和內容



User e-mail settings

2

Drupal sends emails whenever new users register on your site, and optionally, may also notify users after other account actions. Using a simple set of content notification e-mails can be customized to fit the specific needs of your site.

▼ Welcome, new user created by administrator

Customize welcome e-mail messages sent to new member accounts created by an administrator. Available variables are: !username, !site, !password, !uri, !mailto, !date, !login\_uri, !edit\_uri, !login\_uri.

**Subject:**

An administrator created an account for you at !site

**Body:**

```

!username,

A site administrator at !site has created an account for you. You
may now log in to !login_uri using the following username and
password:

username: !username
password: !password

You may also log in by clicking on this link or copying and
pasting it in your browser:

!login_uri

This is a one-time login, so it can be used only once.
    
```

圖十二

另外，還有幾種其它內容的電郵通知，亦可自由設定格式及內容。

- Welcome, no approval required 登記通知
- Welcome, awaiting administrator approval 登記待審批通知
- Password recovery email 密碼重設通知
- Account activation email 帳號啓用通知
- Account blocked email 帳號封鎖通知
- Account deleted email 帳號刪除通知

- 
- ▶ [Welcome, no approval required](#) \_\_\_\_\_
  
  - ▶ [Welcome, awaiting administrator approval](#) \_\_\_\_\_
  
  - ▶ [Password recovery email](#) \_\_\_\_\_
  
  - ▶ [Account activation email](#) \_\_\_\_\_
  
  - ▶ [Account blocked email](#) \_\_\_\_\_
  
  - ▶ [Account deleted email](#) \_\_\_\_\_

---

-Signatures \_\_\_\_\_

**Signature support:**

- Disabled
- Enabled

---

-Pictures \_\_\_\_\_

**Picture support:**

- Disabled
- Enabled

---

Save configuration

Reset to defaults

圖十三

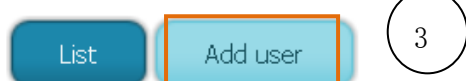
設定完成，按 **Save configuration** 儲存。

## 1.5 Users 用戶

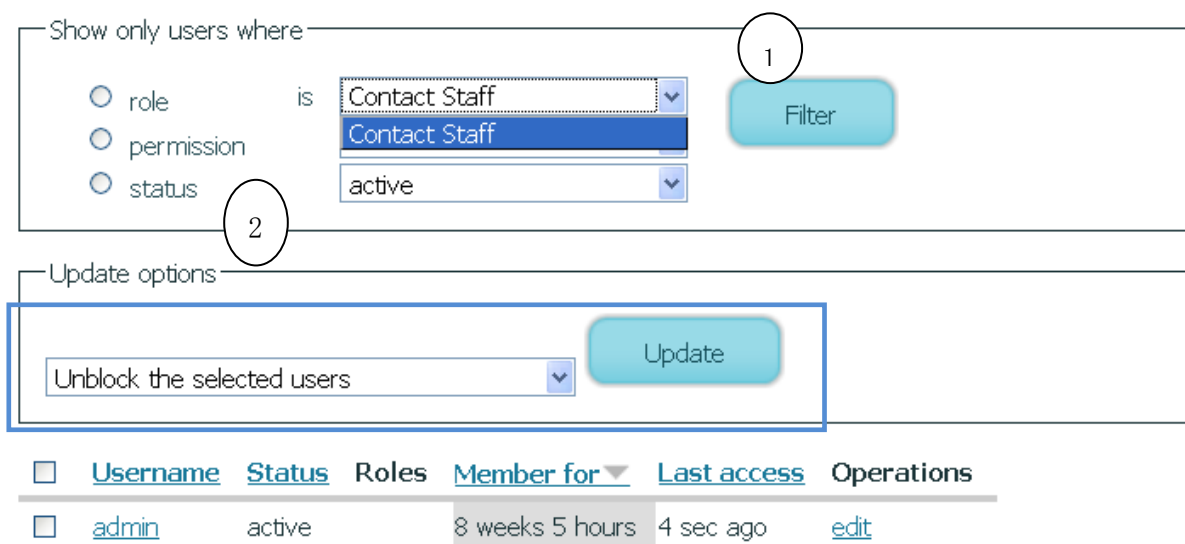
①可以過濾條件來查閱系統用戶，例如查閱身份為 **Contact Staff**，然後按 **Filter**，會顯示出符合身份的所  
有用戶名稱。

②您也可以在 **Update Options** 管理現有的系統用戶，可以封鎖，解封，或者刪除系統用戶。

[Home](#) | [Administer](#) | [User management](#)



Drupal allows users to register, login, log out, maintain user profiles, etc. Users of the site may not use the site if they have not signed up for a user account.



Show only users where:

- role is
- permission
- status

Update options:

<input type="checkbox"/>	<a href="#">Username</a>	<a href="#">Status</a>	<a href="#">Roles</a>	<a href="#">Member for</a>	<a href="#">Last access</a>	<a href="#">Operations</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">admin</a>	active		8 weeks 5 hours	4 sec ago	<a href="#">edit</a>

圖十四

這裡的系統用戶和初階班提及的客戶（Contact）是不一樣的，系統用戶主要是直接參與系統運作的人員，例如系統管理員，機構內部工作人員等等。

③Add user 新增用戶：新開一個系統用戶，輸入用戶名稱 Username, 電郵地址 E-mail Address, 設定密碼 Password, 然後啓用該用戶。



## 2. 系統工具的設定

### 2.1 語言設定:

客戶管理系統不單單只有一種語言界面，還提供多種語言介面以供使用.系統預設的語言通常以英文為主，倘若用戶想使用另一種語言來操作的話，可以進入系統管理工具內更改.例如您希望用中文（繁體）來作為你的操作語言，那麼您可以先進入 CiviCRM 的網頁下載語言包

下載地址：<http://drupal.org/project/translations>

網站提供了數十種語言，在裏面可以找到中文（繁體）語言包，如下：



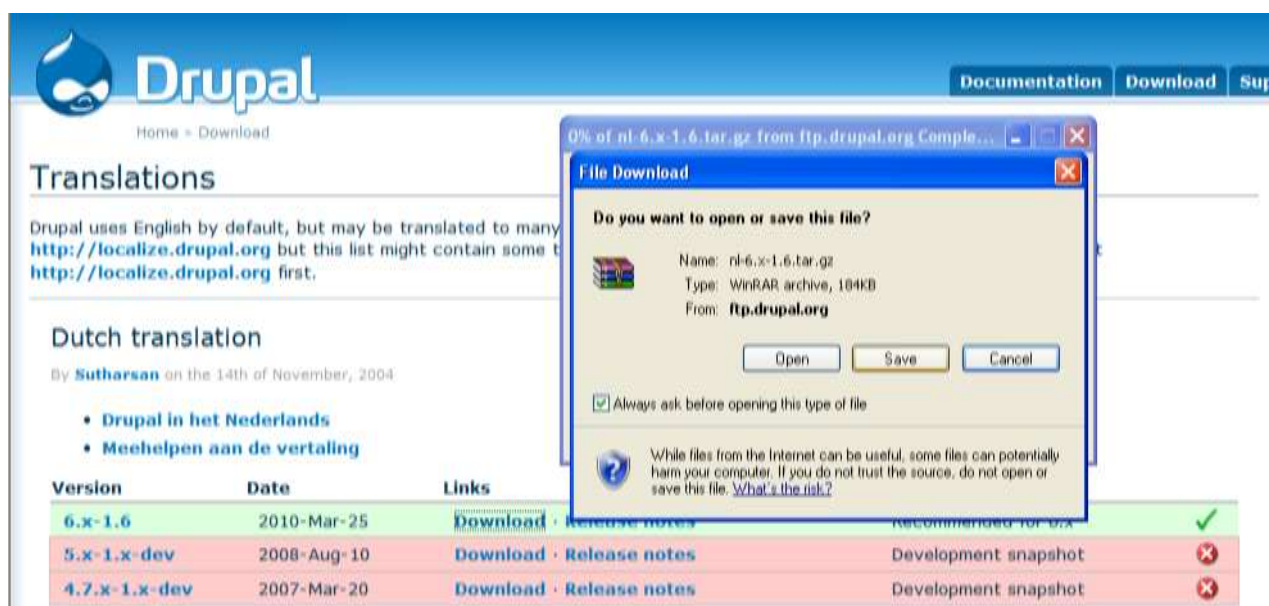
The screenshot shows the 'Chinese (traditional)' translation page on Drupal.org. It includes a table of available language packs with columns for Version, Date, Links, and Status. The table lists three versions: 6.x-1.5 (Recommended for 6.x), 5.x-1.0 (Recommended for 5.x), and 4.7.x-1.x-dev (Development snapshot). The 6.x-1.5 version is highlighted in green, indicating it is the recommended version.

Version	Date	Links	Status
6.x-1.5	2009-Aug-20	<a href="#">Download</a> · <a href="#">Release notes</a>	Recommended for 6.x ✓
5.x-1.0	2007-Oct-14	<a href="#">Download</a> · <a href="#">Release notes</a>	Recommended for 5.x ✓
4.7.x-1.x-dev	2007-Mar-20	<a href="#">Download</a> · <a href="#">Release notes</a>	Development snapshot ✗

圖十七

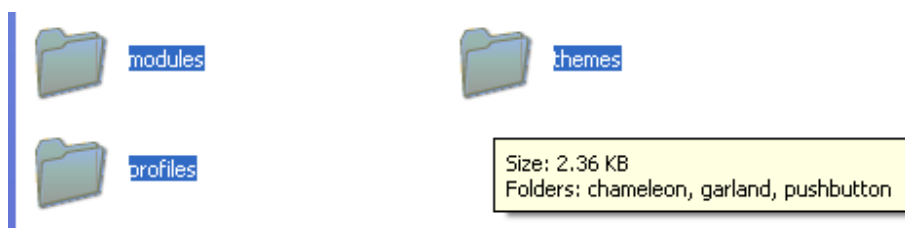
下載最新的語言包，版本推出日期離現在最近的，然後點擊下載

例如：版本 6.x-1.6 日期 2010-Mar-25



圖十八

下載完語言包，把它放進電腦的文件夾，例如我的文件，解壓縮完得到 3 個文件夾：



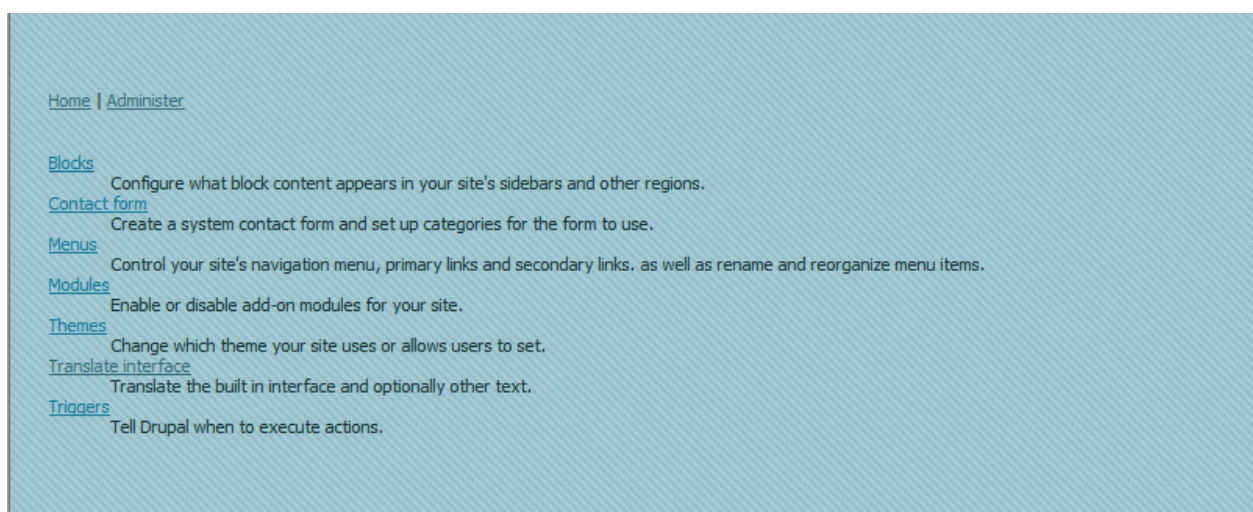
圖十九

進入 Profiles-> Default->Translation，看到 zh-hant.po 的文件，



進入 Admin 菜單下系統管理 **Administer**，選擇網站架構 **Site buliding**，

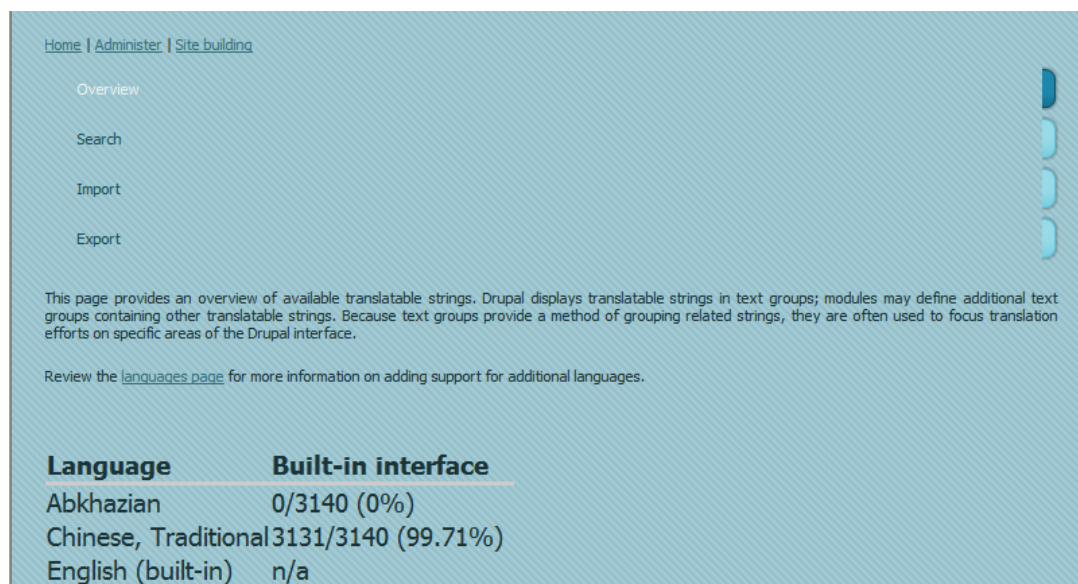




圖二十

進入轉化頁面 [Translate interface](#)，如圖：

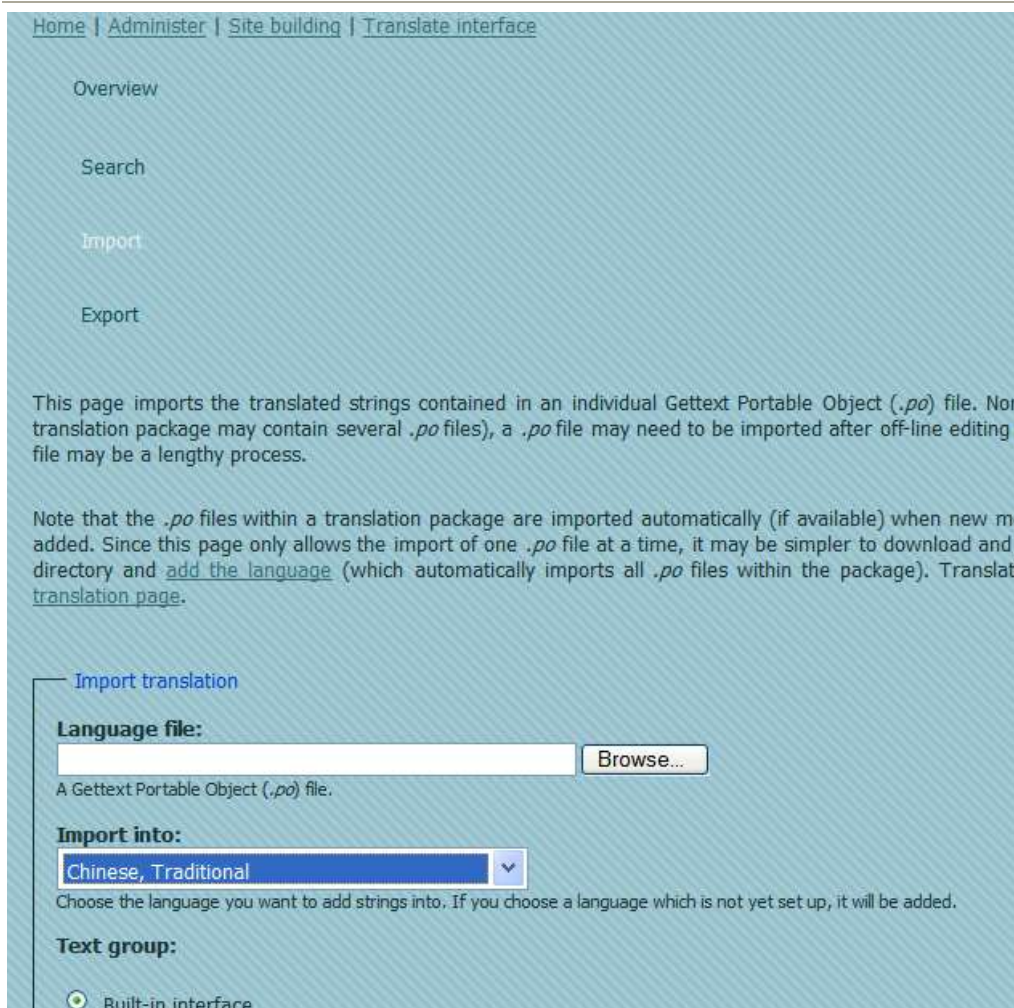
可供使用的語言清單，要匯入新的語言，按 [Import](#)，



圖二十一

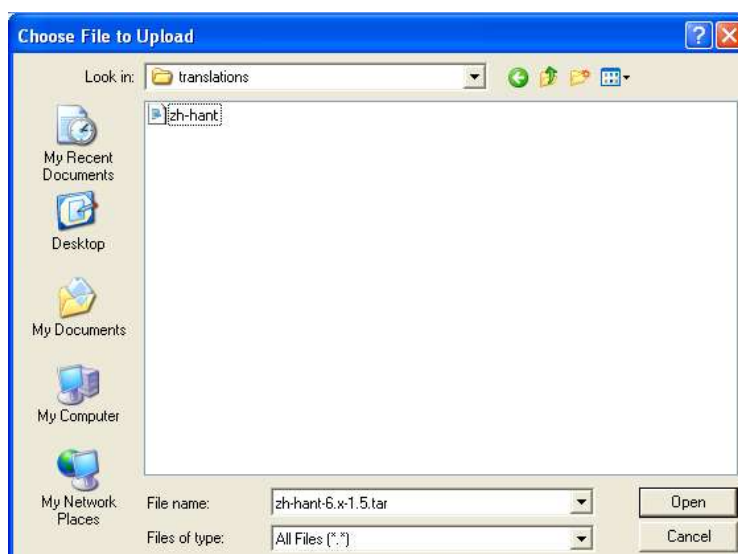
先選擇要匯入的語言類別，[Import Into](#) 匯入:Chinese, Traditional 中文繁體

然後開始匯入語言包。



圖二十二

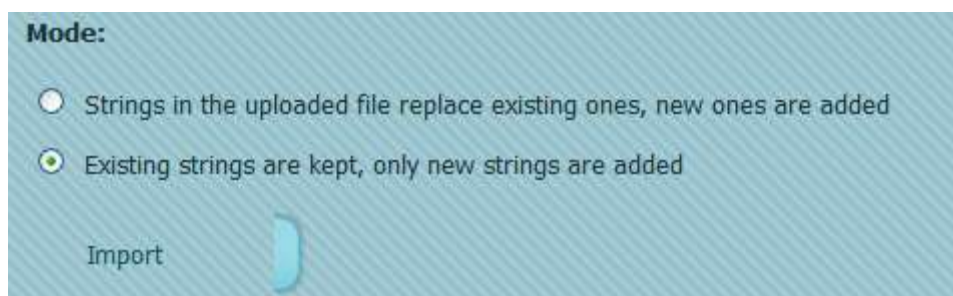
然後開始匯入語言包，按 **Browse** 瀏覽，打開剛才下載的 zh-hant.po



圖二十三

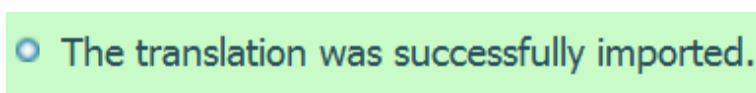


按 Import 匯入，



圖二十四

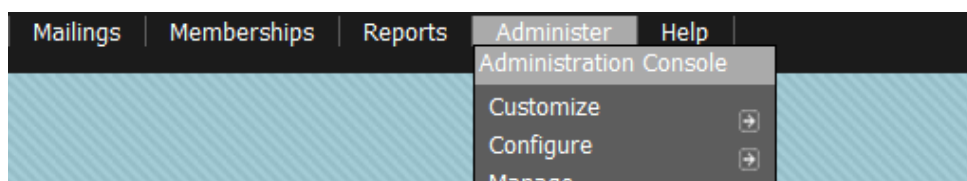
系統提示匯入成功：



圖二十五

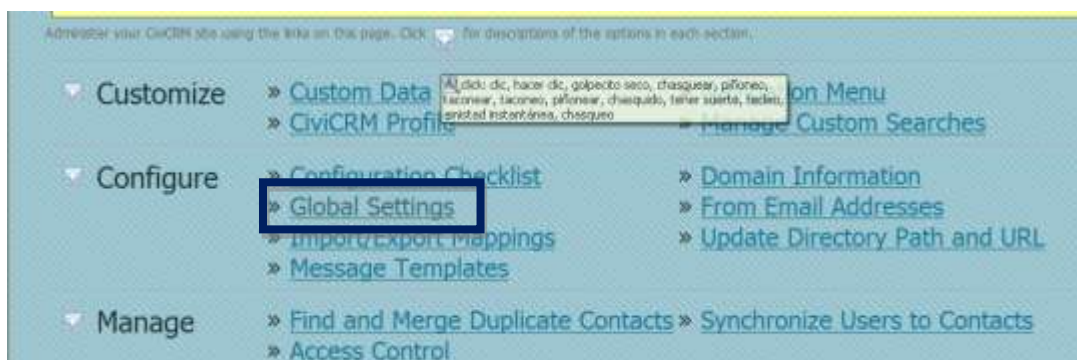
現在系統有了語言包，就可以轉換英文成中文。

首先進入 [Administer](#) -> [Administrator Console](#)，



圖二十六

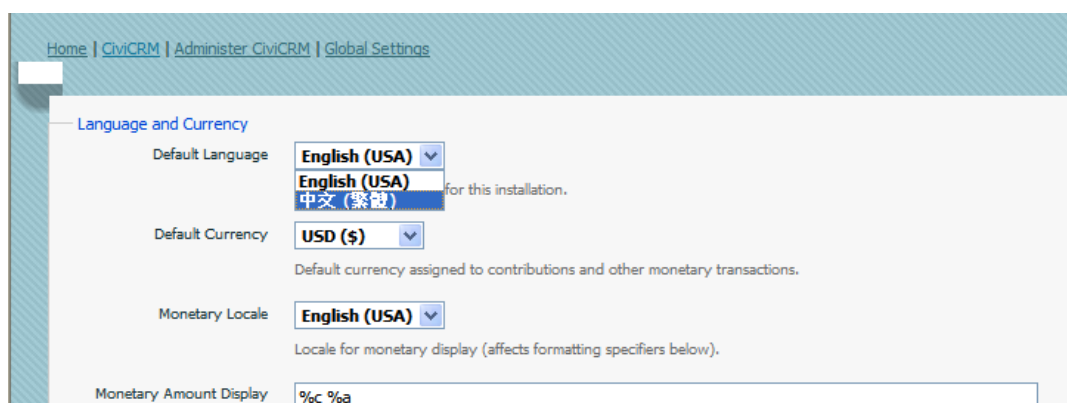
進入 Configure 菜單內的 [Global Settings](#)，然後於下方看到 [Localization](#) 本地化，



» <a href="#">Localization</a>	Localization settings include user language, default currency and available countries for address input.
» <a href="#">Address Settings</a>	Format addresses in mailing labels, input forms and screen display. Configure optional Address Standardization provider.

圖二十七

選擇中文繁體作為系統語言，另外還可以選擇要使用的貨幣單位等等，



圖二十八

按 save，系統將會自動進入中文介面，代表 CiviCRM 的中文轉化完成。

圖二十九是 **Global Setting** 菜單頁面轉換成中文介面後的樣子。

Your changes have been saved.

使用以下導航去說或修改CiviCRM的全球設定給此網址。設定及選項詳情參攷到 [Administration Documentation](#)。

» <a href="#">允許組件</a>	Enable CiviContribute, CiviPledge, CiviEvent, CiviMember, CiviMail, CiviCase, CiviReport and/or CiviGrant components.
» <a href="#">網址建議</a>	按裝螢幕及表格元素查看聯絡人、編輯聯絡人、快速搜尋、聯絡人資料管理及所見即所印編輯者
» <a href="#">住址姓名錄</a>	設住址姓名錄在您的檔案給暫時上載、圖像、自定檔案及自定樣板。
» <a href="#">資源全球資源定位器</a>	全球資源定位器用作取出 CiviCRM 資源 (層疊樣式表、腳本語言檔案、圖像等)。允許安全全球資源定位器。
» <a href="#">向外電郵(簡單信件傳輸協定/傳送電郵)</a>	向外電郵的設定 - 簡單郵件傳輸協議、接口及證實或傳送電郵路線及參數。
» <a href="#">配對及地方電碼</a>	設一個配對提供者 (例如谷歌或雅虎) 去為聯絡人地址及活動地點展示配對
» <a href="#">付款處理器</a>	為線上捐款人、活動及/或會員籍費用選擇及按裝一個或以上付款處理服務
» <a href="#">本地化</a>	地方化設定包括用戶者語言、隱含貨幣及可使用國家給地址輸入。
» <a href="#">地址設定</a>	在郵件標籤、輸入表格及螢幕展示的格式地址。設選項性地址標準化提供者。
» <a href="#">Search Settings</a>	Configure Contact Search behavior.
» <a href="#">日期格式</a>	為日期欄位按裝輸入及展示格式
» <a href="#">Drupal綜合設定</a>	Drupal版本及用戶者表格名稱
» <a href="#">各種各樣的設定</a>	Enable Version Checking and configure optional reCAPTCHA feature to prevent automated abuse of public forms.
» <a href="#">調整</a>	允許調整功能包括展示樣板變數及返回跟蹤

圖二十九

而反過來要將中文轉為英文，只要在上圖的 **Localization** 本地化中將中文繁體轉成 English (USA) 然後按 Save.

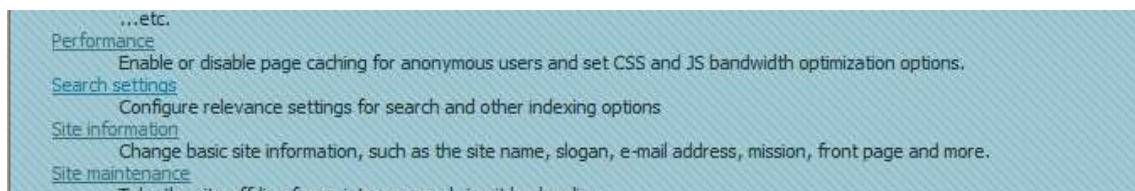


圖三十

系統將會自動再變回英文介面。

## 2.2 系統狀態設定

進入 **Admin** 菜單下 **administer** → **Site Configuration** → **Site Maintenance**,

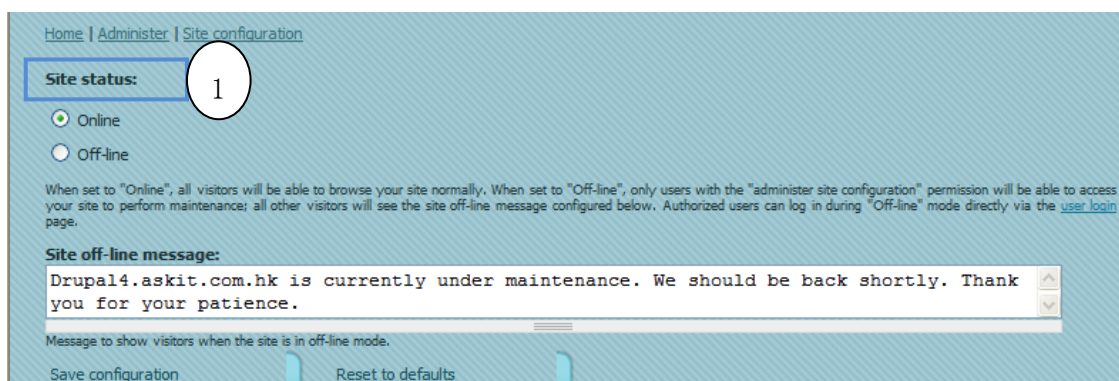


圖三十一

### ① Site Status 系統狀態

若系統回復正常狀態，點選 **Online**

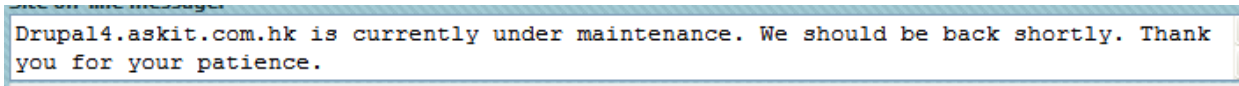
若處於維修或關閉狀態，點選 **Off-line**



圖三十二

Site-off-line message:

通知用戶或是訪客關於是次系統關閉，通知系統重開時間或是另行通知。

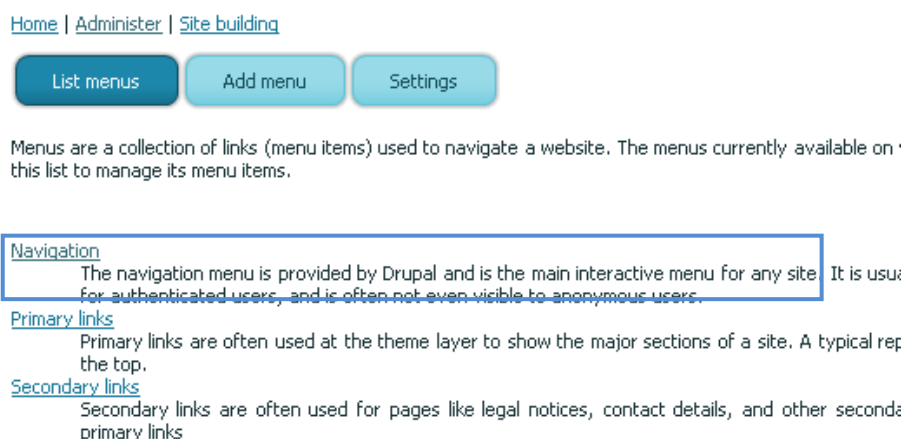


圖三十三

### 2.3 連結功能

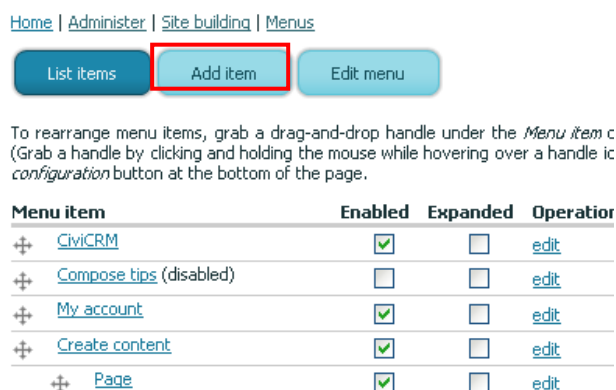
CiviCRM 提供連結功能，允許用戶設置企業網站鏈接或是友情鏈接，按 **administer** -> **Site building** -> **Menus** -> **Navigation**

**Navigation**: 導航：自設鏈接至其它系統或網站，只有系統認證的用戶可以使用。



圖三十四

進入 **Navigation**，可見系統原有的鏈接，現在要新建一個至網站的鏈接，例如 ASKIT Limited，按 **Add Item** 進去輸入鏈接資料



圖三十五

Add Item 新增鏈接:

Path 路徑: 輸入企業網址或是 URL

Menu Link Title: 鏈接標題, 例如 ASKIT LIMITED

Parent Item: 鏈接擺放的頁面, Navigation 就是出現於首頁



Home | Administer | Site building | Navigation

List items Add item Edit menu

Menu settings

**Path: \***  
  
 The path this menu item links to. Enter a full URL such as <http://drupal.org>. Enter </>

**Menu link title: \***  
  
 The link text corresponding to this item that should appear in the menu.

**Description:**  
  
 The description displayed when hovering over a menu item.

Enabled  
 Menu items that are not enabled will not be listed in any menu.

Expanded  
 If selected and this menu item has children, the menu will always appear expanded.

**Parent item:**  
  
 The maximum depth for an item and all its children is fixed at 9. Some menu items may not be available as parents if selecting them would exce

**Weight:**  
  
 Optional. In the menu, the heavier items will sink and the lighter items will be positioned nearer the top.

圖三十六

按 **Save** 儲存, 回到首頁, 查看 **admin** 下方的菜單是否出現企業鏈接的標題,





成功連至企業網站:



雅思信息科技(香港)有限公司

最新消息 | 公司簡介 | 網站系統服務 | 培訓課程 | **avast! 防毒軟件** | 服務範圍 | 下載中心 | 聯繫我們

avast! 防毒軟件

- avast! 全面睇
- avast! 性能
- avast! 獎項
- avast! 價目表
- 購買 avast!

會員中心

用戶名

密碼

[忘記密碼?](#)

AVAST! 防毒軟件

avast! ASK IT LTD

親愛的顧客：

春天來了！於2010年3月15日開始至2010年5月31日，凡購買avast! Standard Suite 的客戶將獲得我們春季特別優惠，購買兩年的服務，額外再送給尊貴的您一年免費服務，此外，隨著購買avast! Standard Suite 的服務，您將於其他avast! 防毒用品上獲得同樣優惠。



圖三十七