

2009

校務系統問題回覆網站操作手冊



文件版本：V2.0 版

版本日期：2009 年 10 月 2 日

責任專案經理：林軒立

立百代事業股份有限公司

2009/10/2

壹、校務系統問題反應流程說明

1、作業流程與內容說明

各業務單位在使用立百代校務行政系統時，若有任何問題，或改進意見，可以使用專屬客戶服務網站進行回覆，以下是主要流程說明：

(1). 索取登入帳號：首先，[請發信至 sais@leetide.net](mailto:sais@leetide.net) 信箱，並提供您以下資訊：

- A. 學校名稱
- B. 服務單位
- C. 職務名稱
- D. 姓名
- E. 電子郵件帳號
- F. 負責業務簡述

(2). 立百代事業客服單位在收到上述帳號索取申請書後，會為您

建立問題單網站帳號，系統會自動 email 啟動帳號之超連結，
按下超連結並輸入密碼後，即可使用此密碼登入系統。

- (3). 登入系統：問題回覆網站登入網址如下－

<http://mercury.leetide.net/mantis/>



LEETIDE 客服中心
www.leetide.net

請在此輸入帳號

請在此輸入密碼

登入

[註冊一個新帳號] [忘記密碼按這裡]

輸入帳號及密碼後，按下〔登入〕按鈕，即可登入問題單網站進行問題反應登記。

- (4). 忘記密碼怎麼辦？如果忘記密碼，請按下方〔忘記密碼按這裡〕連結，輸入您的帳號及電子郵件，系統會再主動發送一封更改密碼的連結的電子郵件，重新填入新的密碼，新密碼即會生效。



登入	
帳號	<input type="text"/>
密碼	<input type="password"/>
記住此次登入	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="登入"/>	

忘記密碼請按下此連結，進行密碼重新設定申請。

[[註冊一個新帳號](#)] [[忘記密碼按這裡](#)]

重新設定密碼	
帳號	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>
<p>當你忘記密碼時，請輸入正確的帳號和 E-Mail 然後點選送出。</p> <p>當你輸入的帳號和 E-Mail 正確無誤，你將可在你的 E-Mail 信箱收到一封通知信，點選信中的網址，你就可以連上本站更新你的密碼。</p>	
<input type="button" value="送出"/>	

[[登入](#)] [[註冊一個新帳號](#)]

- (5). 選擇欲反應問題之系統：登入問題單反應服務系統後，首先，在右上角的〔專案〕欄位中，選擇欲反應之校務行政系統：

31 CST 專案: 吳鳳-06 課務管理

[使用說明](#) | [管理](#) | [編輯新聞](#) | [個人帳號](#) | [登出](#)

反應的 [^] (0 - 0 /)

近增修 [^] (0 - 0 /)

已分派	已解決
<p>請先選擇校務行政系統子系統編號及名稱。</p>	

- » 環球-39 採購管理系統
- » 環球-42 補救教學作業
- » 環球-55 活動行事曆
- » 環球-56 問卷評量管理
- » 環球-75 IC卡儲值積點
- » 環球-76 公眾服務機
- » 環球-80 權限系統管理
- » 環球-85 系統相關設定
- » 環球-92 電子公文管理
- » 環球-93 個人偏好設定
- » 環球-98 資料匯入作業
- 耕莘健康管理專科學校
- » 耕莘-01 電子表單管理
- » 耕莘-02 教務基本設定
- » 耕莘-03 招生管理系統
- » 耕莘-04 註冊管理系統
- » 耕莘-05 學籍管理系統
- » 耕莘-06 課務管理系統
- » 耕莘-08 成績管理系統
- » 耕莘-10 操行管理系統
- » 耕莘-20 學雜費管理系統
- » 耕莘-23 人力資源管理
- 臺北市立體育學院
- » 北體-01 電子表單管理
- » 北體-02 教務基本設定
- » 北體-03 招生管理系統
- » 北體-04 註冊管理系統
- » 北體-05 學籍管理系統
- » 北體-06 課務管理系統
- » 北體-08 成績管理系統

(6). 接著按下 [回報 Bug] 按鈕，即可進行問題反應：

客服中心

林軒立 - 系統管理員) 2009-10-02 10:35 CST 專案: 耕莘-03 招生管理系統

[首頁](#) | [我的調整頁面](#) | [檢視 Bug](#) | [回報 Bug](#) | [版本更新紀錄](#) | [Roadmap](#) | [摘要](#) | [使用說明](#) | [管理](#) | [編輯新聞](#) | [個人帳號](#) | [登出](#) Issue #

Recently Visited: 000

輸入回報詳細資料 [簡易報告]

*類別	(select)
出現頻率	未測試
嚴重性	次要
優先度	一般
選擇個人設定	
或填入	
作業平台	
作業系統	
版本	
產品版本	
產品建立	

按下 [回報Bug] 按鈕，即可反應問題。

2、 問題單反應表格填寫說明：

問題單的填寫內容分為以下以個部份，請協助詳細填寫，以讓我們的專案團隊人員，在最短的時間內掌握問題的重點，省卻摸索查找的時間浪費，以能提高最有效率的服務品質。

- (1). **請選擇類別：**問題反應的類別分為，(1).付費異動事件，(2).修改功能建議，(3).改進方式建議，(4).新增功能建議，以及(5).系統錯誤回報。請在此選擇問題反應類別，以做為問題處理依據。

輸入回錯誤詳細資料	
類別	改進方式建議
出現頻率	(select)
嚴重性	付費異動事件
優先度	修改功能建議
	改進方式建議
	新增功能建議
	系統錯誤回報
選擇個人設定	
或填入	
作業平台	
作業系統	
版本	
產品版本	
產品建立	

- (2). **重要性設定：**請再依次填入〔出現頻率〕〔嚴重度〕〔優先度〕，以提供專案小組進行問題處理時的優先排序參考。

輸入回報詳細資料		[進階報告]
*類別	新增功能建議	
出現頻率	未測試	
嚴重性	次要	
優先度	一般	
產品版本		
*摘要		
*說明		
額外資訊		

- (3). **問題摘要**：請在此欄位填入問題反應摘要，如此一來，相關人員在檢視問題單摘要時，即可一目了然，能加速處理程序，以及快速總覽問題處理情形。問題摘要請務必填入系統編號或報表編號，這樣專案小組才能快速進入狀況，為各位進行服務，以下是填寫範例：

[145e 支票明細報表 會計年度沒有出現，無法進行選擇。]

輸入回報詳細資料		[進階報告]
*類別	系統錯誤回報	
出現頻率	時常	
嚴重性	重要	
優先度	一般	
產品版本		
*摘要	145e 支票明細報表 會計年度沒有數字出現 無法選擇	
*說明		

- (4). **說明**，在這個欄位上，請儘可能詳述問題發行狀況及步驟，內容最好包括以下資訊，以縮短問題處理時間：

登入系統：一般學校會建置有正式機或測試機，請填入您登入的是正式機還是測試機。

登入帳號：常常因為權限問題，而造成作業人員無法使用某些系統功能，請在此說明您使用之登入帳號。

問題發生步驟：請詳述您操作系統之編號及步驟，以使專案人員能重建錯誤發生現場環境，這對解決問題很有幫助。

[說明] 欄位填寫範例：

登入系統：學校 `sais.ctcn.edu.tw` 正式機

登入帳號：1998073

問題發生步驟：

以上述帳號登入系統後，進入 [145e 支票明細報表] 系統，發現會計年度無選取項目，此為錯誤點，請協助解決問題。

(5). **額外資訊：**若有其他資訊您認為可能對問題解決有所幫助，請在此進行填寫。

[額外資訊] 欄位填寫範例：

出納組發現最近會計室在進行會計年度結帳後，就會產生這樣的問題，在此提供相關資訊，不曉得是否有所關連？

- (6). 上傳檔案：**上傳檔案是最重要的一個欄位，若問題反應者可以把錯誤畫面抓下來，並上傳上來，或是將要修改的報表格式直接上傳上來，將會讓客服人員直接進入問題核心，對問題的解決有莫大的幫助。問題單可以上傳多個檔案，但兩個以上的檔案，要等問題單建立後，才能接續上傳。

[錯誤畫面上傳範例]

● 145e 支票明細報表

在這裡，你可以進行 [支票明細報表] 按其所屬會計年度進行篩選。

會計年度/ 會計年度

銀行名稱/ -快速搜尋 合作金庫商業銀行

支存帳戶/ 20584 財團法人

支票到期起迄/ 至

支票起迄編號/ 號 至 號

受款人/

支票印製批號/

全部
 有效支票
 已作廢支票
 已作廢逾期沖銷

作廢支票/ 已作廢逾期重開

支票狀態/ 全部 已兌現 未兌現

全部
 套印支票
 手開支票

145e02 A4W

會計年度沒有出現，
無法選擇

- (7). 送出回報：最後在問題單的最下方，按下 [送出回報] 按鈕，即可完成問題回報作業，客服人員在拉案後，會立即為您處理。

最後，在問題單的下方按下 [送出回報] 按鈕，即可完成問題單回報作業。

上傳檔案 (檔案大小限制: 80,000k) 瀏覽...

檢視狀態 公開型 封閉型

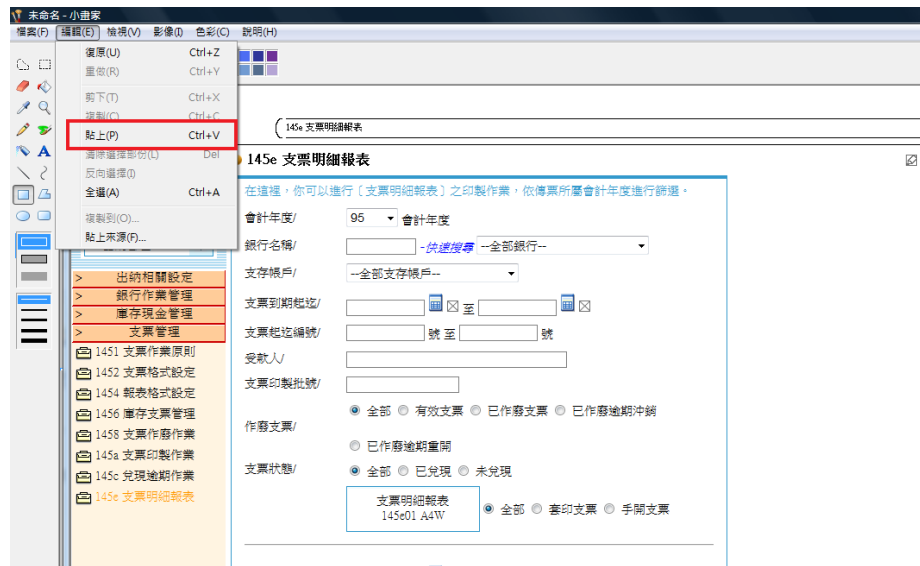
回報狀態 (勾選可繼續回報其他的 Bug)

* 必填

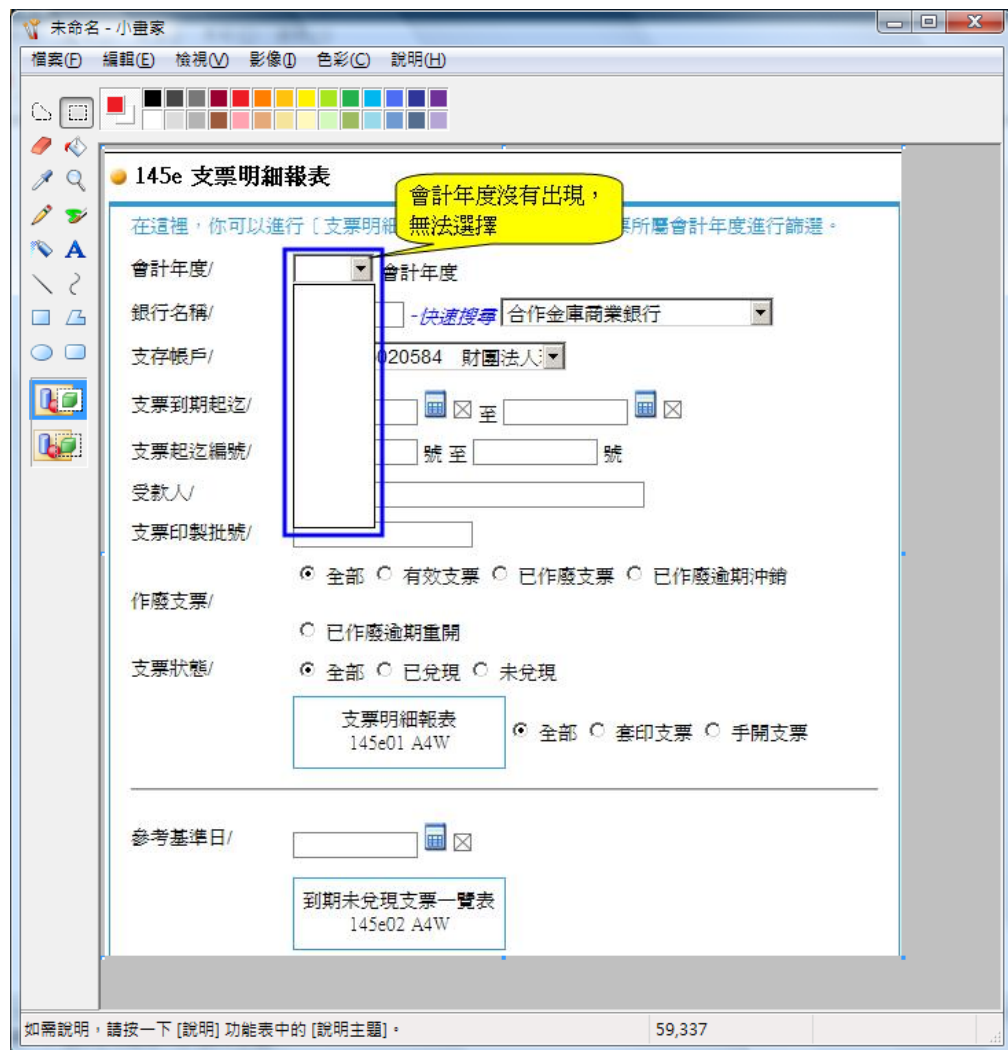
3、 如何抓圖並指出系統問題點？

(1). 將錯誤或欲建議改進畫面抓下來：

只要在您產生錯誤的系統頁面上，按下〔ALT〕鍵不放，再按下〔PrtSc〕按鈕，即可抓下畫面。接著打開〔小畫家〕應用程式，在選單上，按下〔編輯〕〔貼上〕即可抓取畫面。



(2). 指出系統的錯誤點並予以加註說明：接著，請利用小畫家的繪圖工具，進行錯誤點的框舉以及加註錯誤情形，範例如下：



(3). 按下儲存新檔，選擇 JPEG 格式，以節省儲存空間。

(4). 在問題單上上傳此問題畫面檔案。