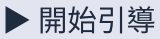


esCrm 操作手冊

給商店管理者與來買東西的客人看的操作說明。每個主要流程都有  **開始引導**，跟著畫面一步一步做。

糖果電商 | 適用 esCrm 1.8.14 | 2026 年 10 月 18 日

開始之前

這份手冊給誰看

依角色分成兩部分，只看和自己有關的章節即可：

商店後台（管理者）

上架商品、分類、商店設定、處理訂單、推播商品。用電腦操作。

客人

用手機 LINE 逛商店、下單、查訂單。

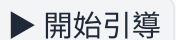
常見問題

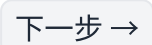
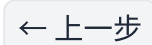
客人收不到通知、怎麼收款、商品看不到…

操作引導清單

全部「開始引導」一次看。

「開始引導」怎麼用

每個主要流程旁邊都有  **開始引導** 按鈕。按下去會用實際畫面一步一步標出要點哪裡：

- 黃色框就是這一步要看或要點的地方。
- 按  **下一步** ，或用鍵盤左右鍵切換；手機可左右滑。
- 上方進度條和小圓點告訴你走到第幾步；按 **×** 或 **Esc** 隨時離開。

說明

手冊裡的畫面是示意畫面，用的是示範資料，商店名稱、商品和人名不是真的；實際按鈕位置以你們系統為準。標「待補截圖」的灰框，之後會換成正式截圖。部分示意畫面左上角顯示的是系統原本的名稱「驗收測試-line-20261016」，現在已改名為「糖果電商」，兩者是同一個系統。

開了哪些功能

類別	功能	用途
專業模組	商品展示與訂購	LINE 線上商店：商品上下架、分類、圖片、商店設定、LINE 指令、商品推播；客人在 LINE 下單。
核心模組	訂單管理	線上商店的訂單、週期訂單與手動訂單都在這裡處理與匯出。
核心模組	案件管理	記錄客人反映、退換貨等待辦事項（選用）。

網址	誰用
後台： <a href="https://crm.esun.tw/?t=<租戶代碼>">https://crm.esun.tw/?t=<租戶代碼>	商店管理者（用電腦）
線上商店：從 LINE 官方帳號選單進入	客人（用手機 LINE）

說明

方案與使用期限

：專業版（測試帳號，不計費），使用期限至
2026 年 11 月 29 日
。要繼續使用請在到期前聯絡益盛科技。

注意

這一版
沒有線上付款、沒有庫存數量
（只有售完與否），也
沒有串 AI 客服
。客人下單後，由店家聯絡收款與出貨。

從上架到出貨



建分類、新增商品、
上傳圖片、改成上
架。

客人在 LINE 線上商
店按立即訂購、送
出。

店家看到「待處理」
的訂單，聯絡客人付
款與取貨方式。

出貨或交貨後把訂單
改成已完成，客人收
到 LINE 通知。

小技巧

第一次使用的順序：先改 [商店設定](#) → 建 [分類](#) → [上架商品](#) → 請客人加官方帳號好友。

第一部分 商店後台（管理者）

給管理商店的人，用電腦操作。

1 登入與畫面

1.1 登入

- 1 用電腦瀏覽器打開後台網址。
- 2 輸入電子郵件與密碼，按 [登入](#)。
- 3 登入後會進入「工作台」。

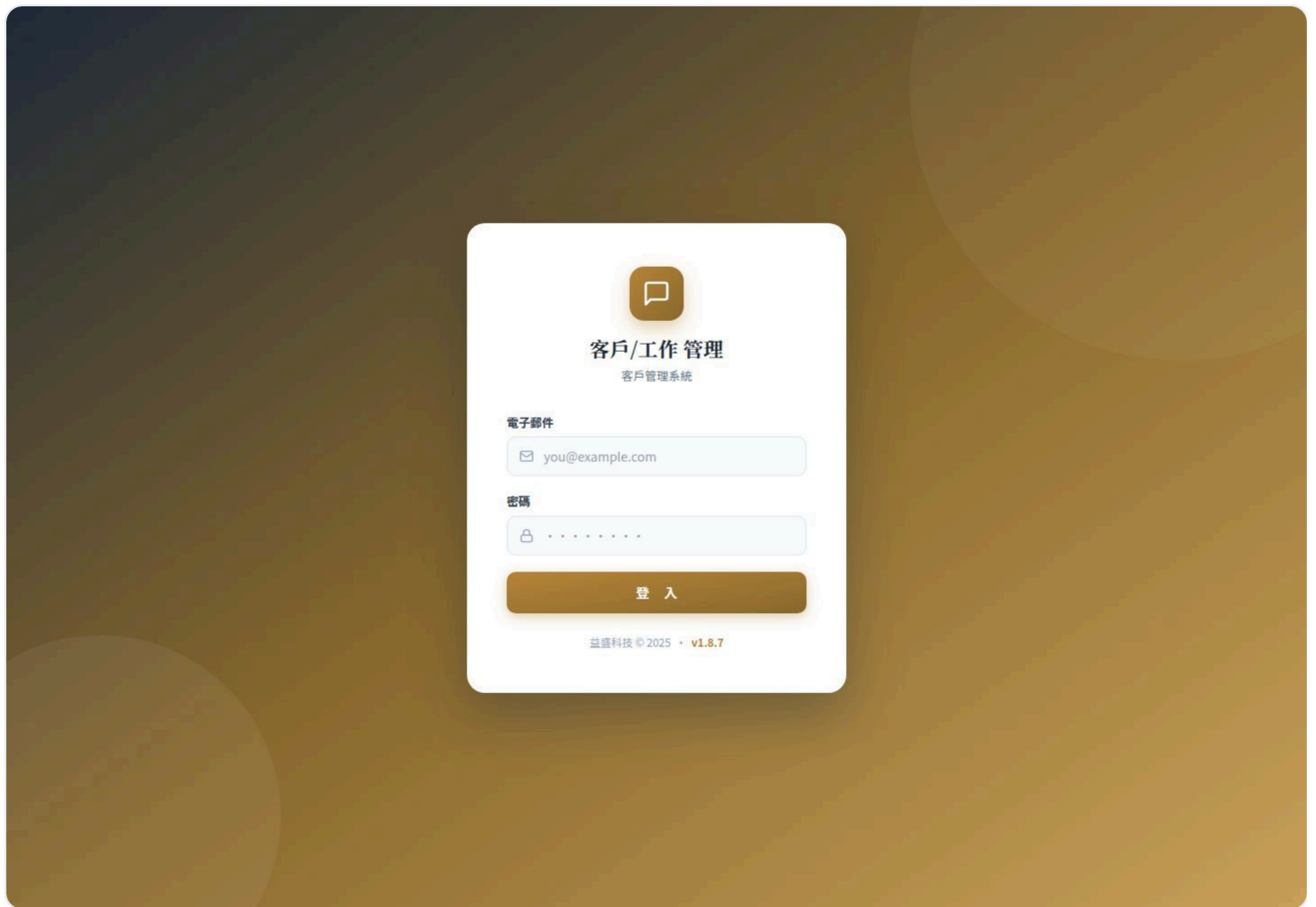


圖 1 後台登入畫面（示意）

說明

忘記密碼請找管理員到「使用者管理」重設；管理員自己忘記請聯絡益盛科技。

1.2 畫面怎麼看

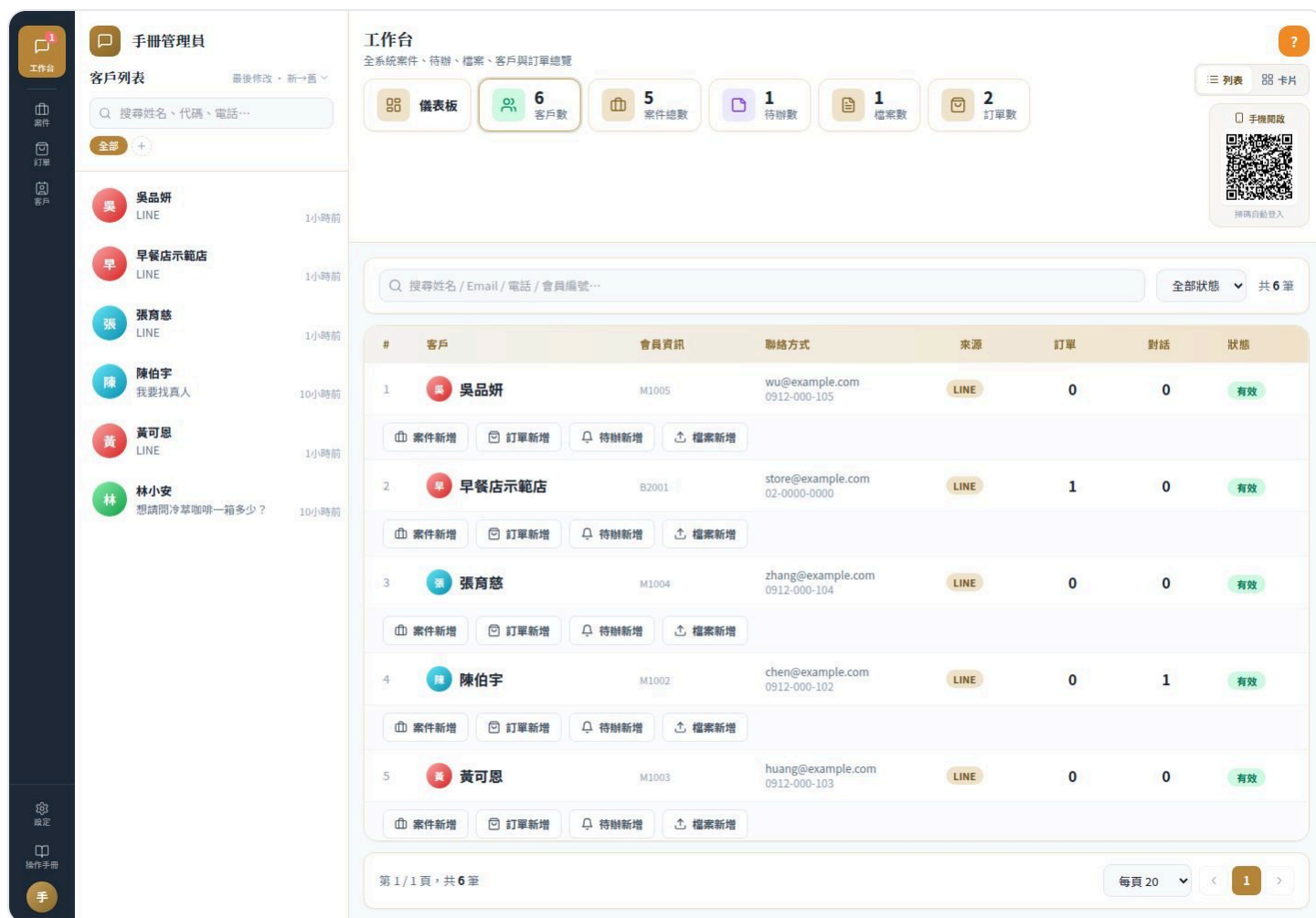


圖 2 登入後的工作台（示意）

區域	說明
最左邊圖示列	工作台、 案件 、 訂單 、 商品 、 客戶 等功能入口；下方是設定、操作手冊與頭像。
第二欄	點了某個功能後，列出它底下的頁面，例如商品的 商品管理 、 商品推播 。
右上角	上一頁 、 下一頁 、 返回工作台 ；橘色 ? 可以重看系統內的導覽。

小技巧

系統內建的「操作手冊」（左下角）是完整版說明；這份手冊只挑線上商店會用到的部分。

1.3 登出

- 1 點左下角頭像。
- 2 選單最下面按 [登出](#)。

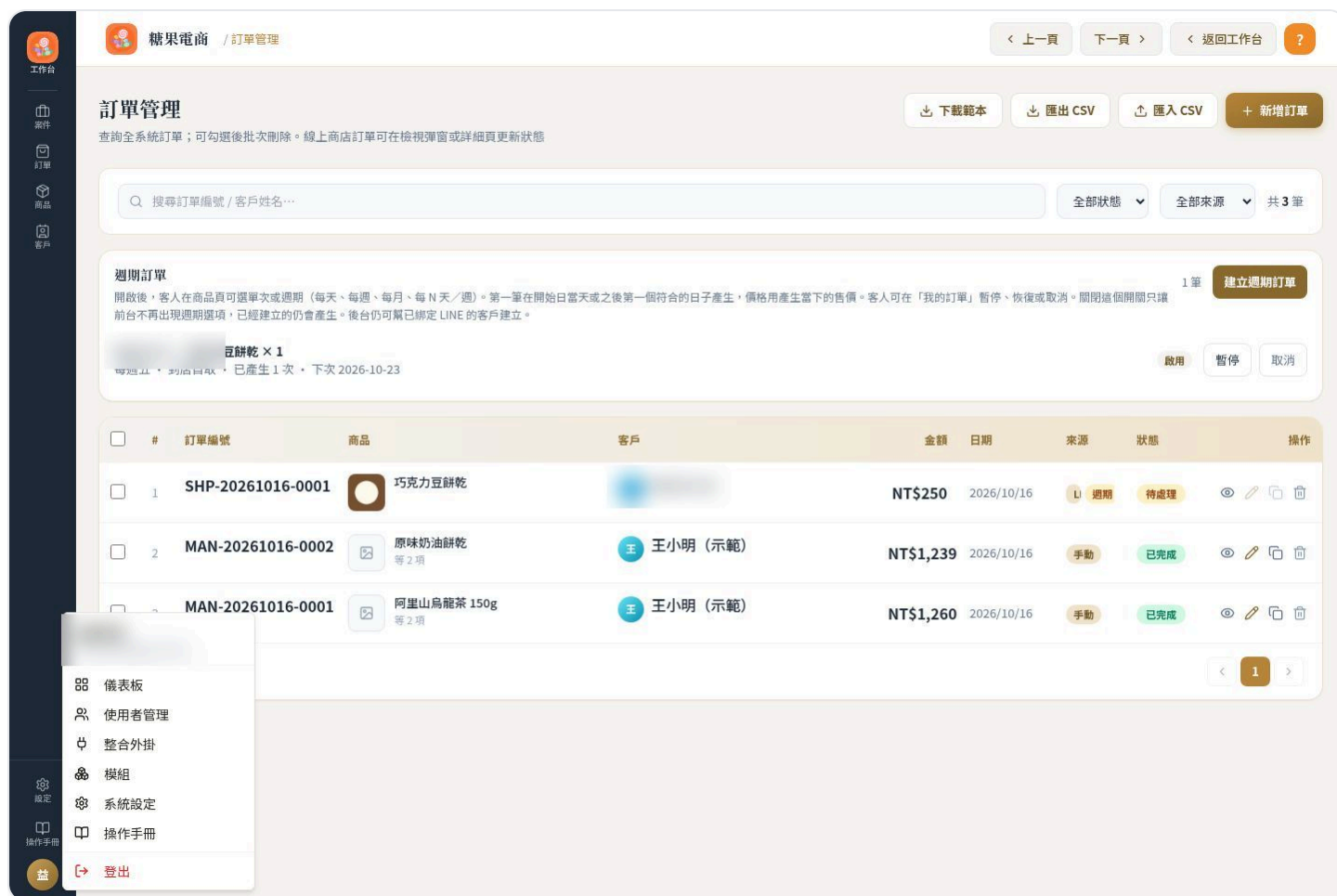


圖 3 頭像選單

說明

共用電腦用完請記得登出。

2 商品上架與管理

只有「上架」的商品客人才看得到。

2.1 新增商品

- 1 點左側 **商品** → **商品管理**，按 **新增商品**。
- 2 填名稱、售價（整數）、貨號、分類、一行短述、商品說明、單筆上限。已停用的分類不能勾選。
- 3 狀態選 **上架**（先存草稿也可以）。
- 4 選圖片：可一次選多張、拖曳排序，第一張是主圖；也可貼圖片網址按 **抓圖**。
- 5 按 **儲存**，圖片會在儲存後上傳。有圖片沒傳成功時會提示，可再編輯補傳。

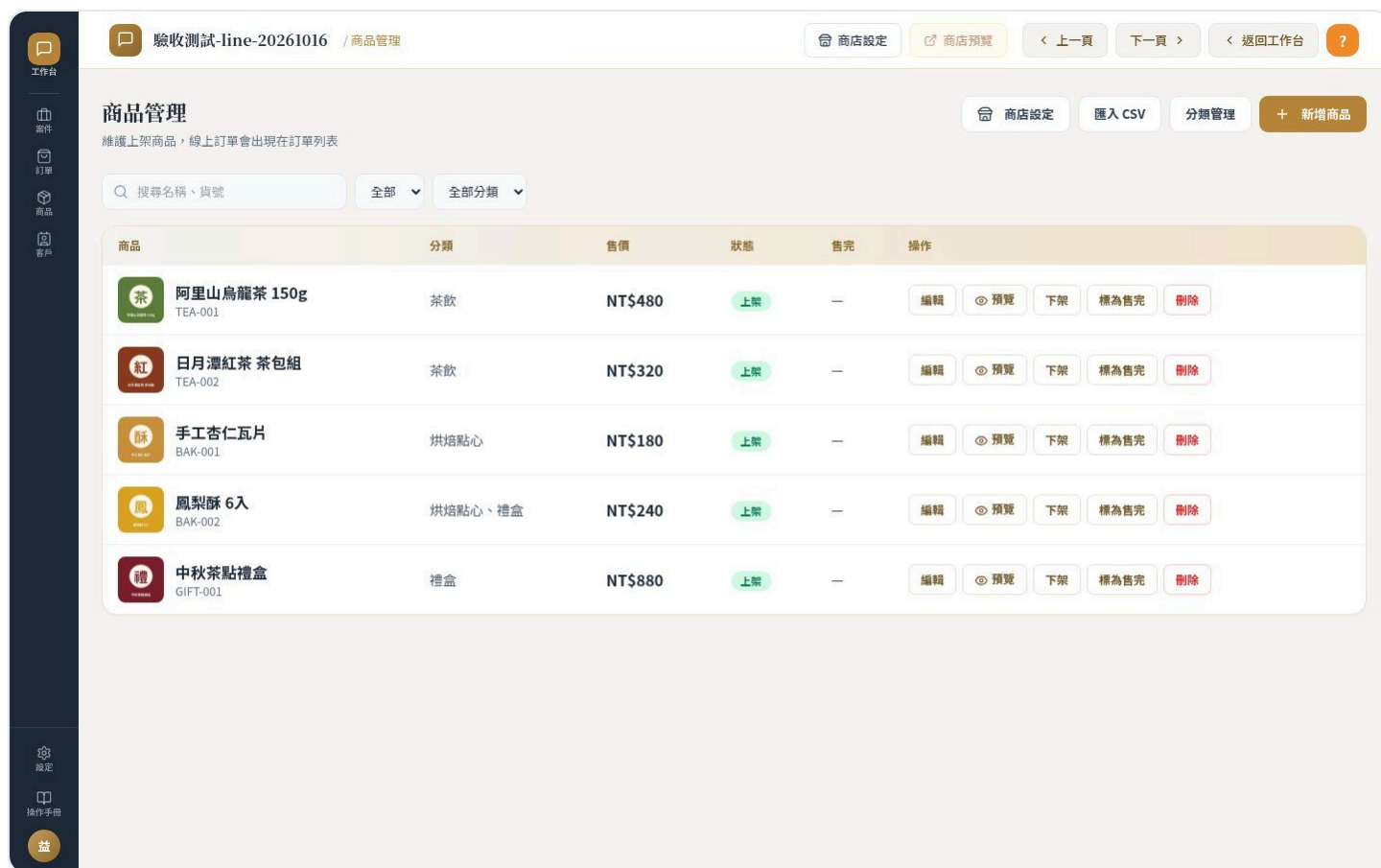


圖 4 商品管理（示意）

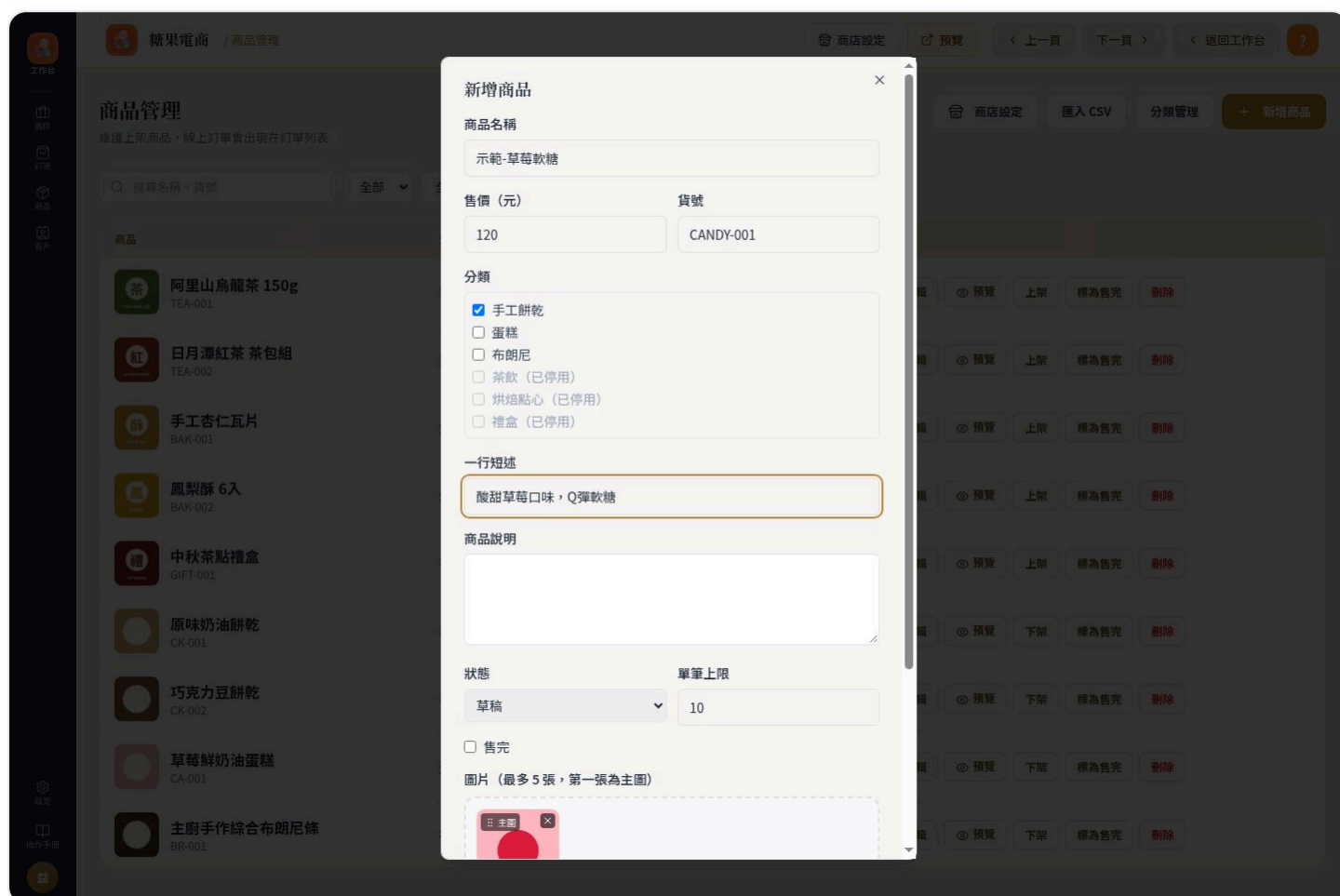


圖 5 新增商品視窗

說明

圖片支援 2MB 以內的 JPG、PNG、WebP、GIF，最多 5 張。

2.2 改價、上下架、售完

要做的事	按哪裡
改價格或說明	編輯
暫時不賣	下架 （客人看不到）
賣完了	標為售完 （客人看得到但不能訂），補貨後按 恢復供應
先看客人畫面	預覽
不再販售	刪除 （已成立的訂單保留當時名稱與金額）



圖 6 後台的前台預覽：商品頁（示意）

3 分類管理

3.1 新增與排序分類

- 1 在商品管理右上角按 **分類管理** 。
- 2 在「分類名稱」輸入名稱，按 **儲存** 。
- 3 用 **上移** / **下移** 調整前台頁籤順序；不用的按 **停用** 。

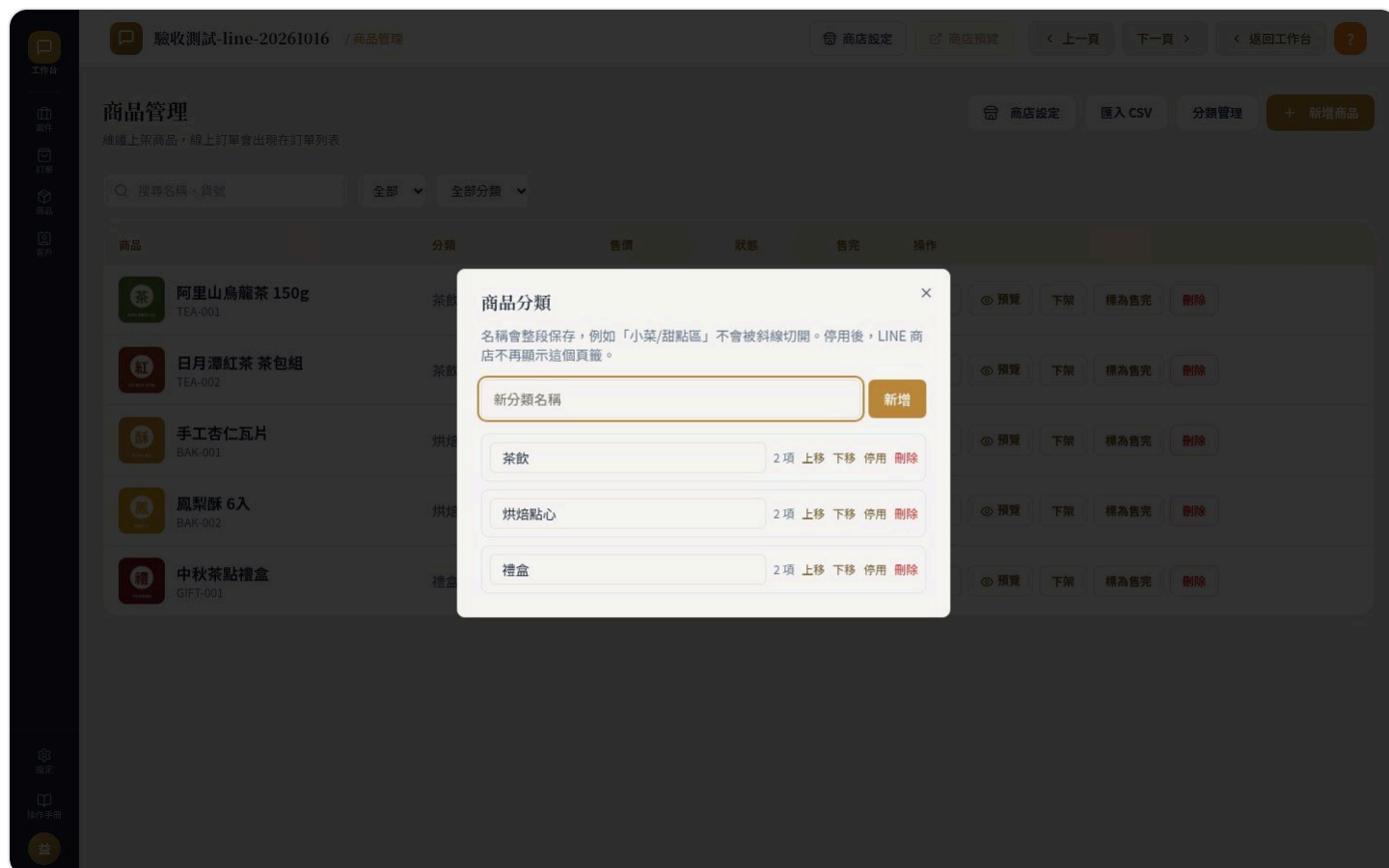


圖 7 分類管理（示意）

說明

停用的分類排在啟用中的後面，上移／下移只在同一組裡調整；停用後客人看不到這個頁籤，新增或編輯商品時也不能勾選。刪除分類時，商品的主分類會改成它的其他分類；沒有其他分類才會變成未分類。

4 用 CSV 一次匯入

4.1 匯入商品

- 1 商品管理右上角按 **匯入 CSV**。第一次可先按 **下載範本** 取得「商品匯入範本.csv」。
- 2 選檔案（UTF-8）。表頭至少要有 **貨號**、**品名**、**售價**，順序不拘；視窗上方的欄位表列出每一欄的寫法。
- 3 先看預覽：新增、更新、錯誤各幾筆。
- 4 按 **確認匯入**。有錯誤的列會略過，其餘照樣匯入。



圖 8 匯入預覽

- 貨號已存在就更新，新的就新增；沒有狀態欄時新商品預設上架。
- 「一行短述」「商品說明」欄會寫入商品；沒有這欄時，更新會保留原本的內容。
- 分類不存在會自動建立。
- 對不到的欄位（例如 source_url）會在預覽列出警告，這些欄不會匯入。
- 勾「匯入時依圖片網址抓圖」可自動下載圖片；抓不到的，用 上傳 ZIP 依貨號補圖（例如 CANDY-001.webp，單張 2MB、整包 80MB 以內）。

- 「一行短述」「商品說明」欄會寫入商品；沒有這欄時，更新會保留原本的內容。

- 分類不存在會自動建立。

- 對不到的欄位（例如 source url）會在預覽列出警告，這些欄不會匯入。

- 勾「匯入時依圖片網址抓圖」可自動下載圖片；抓不到的，用 **上傳 ZIP** 依貨號補圖（例如 CANDY-001.webp，單張 2MB、整包 80MB 以內）。

5 商店設定

5.1 商店資訊

- 1 商品管理右上角按 **商店設定** → **商店資訊** 。
- 2 改頂欄小標、商店名稱、首頁提示。
- 3 決定是否 **允許週期訂單**（只影響前台；後台仍可建立）。
- 4 填購物須知（每行一則）、熱門搜尋詞（每行一個，最多 12 個；留空會自動從品名產生）。
- 5 按 **儲存** 。

- 2 改頂欄小標、商店名稱、首頁提示。

- 3 決定是否允許週期訂單**（只影響前台；後台仍可建立）。

- 4 填購物須知（每行一則）、熱門搜尋詞（每行一個，最多 12 個；留空會自動從品名產生）。

- 5 按 。

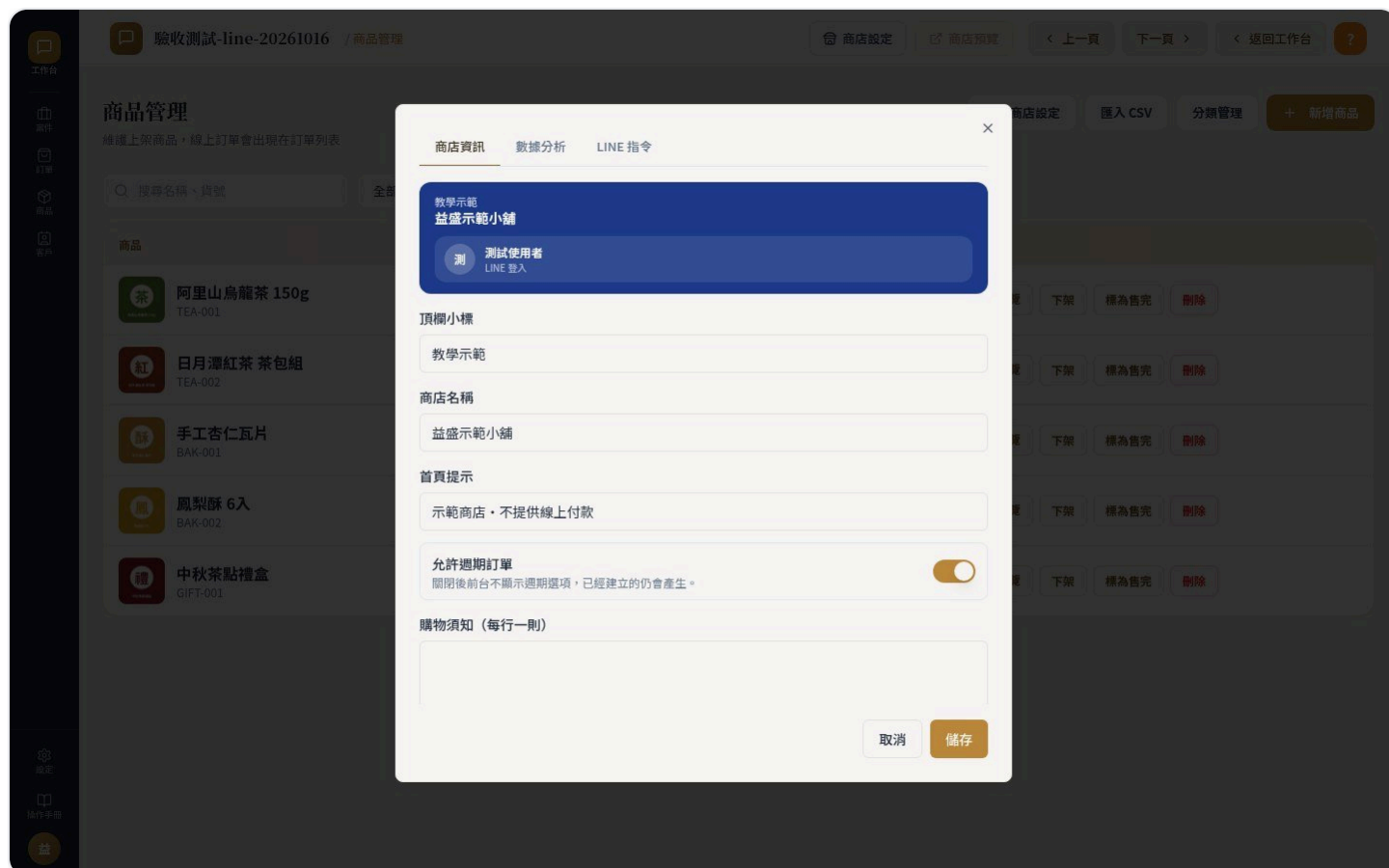


圖 9 商店資訊（示意）

5.2 LINE 指令

客人在官方帳號打字時，系統可以自動回覆：

指令	回覆
訂單、我的訂單	客人自己的訂單
查 ○○、搜尋 ○○	找商品
分類	分類清單
本週推薦	你挑的推薦商品（最多幾項），沒挑就用指定分類
營業時間、門市、客服、聯絡	門市資訊那段文字
說明、指令	可用的指令
自訂關鍵字	整句相符才回覆你寫的文字

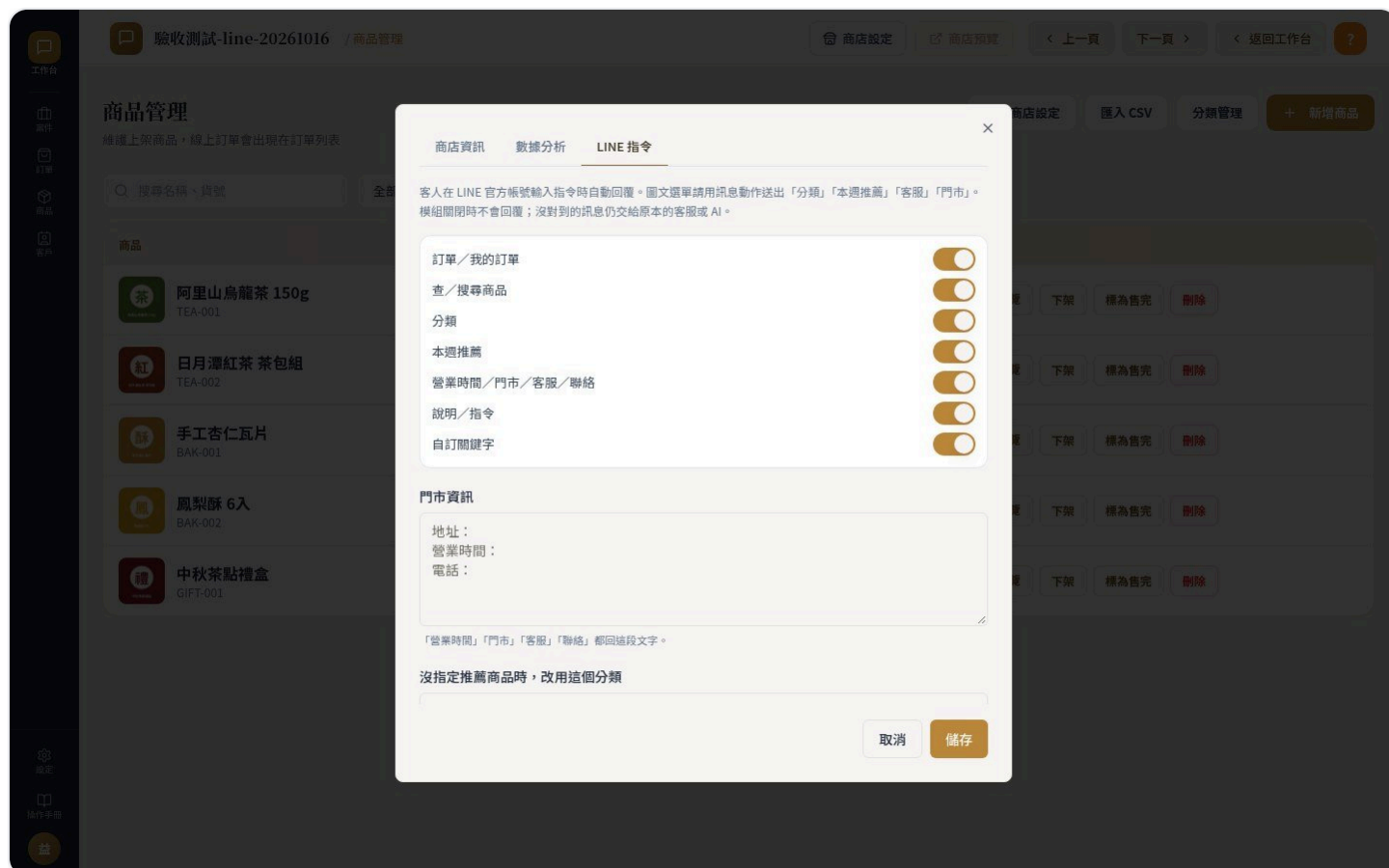


圖 10 LINE 指令（示意）

說明

沒對到的訊息不會被擋，照常進客服對話。圖文選單可以設成送出「分類」「本週推薦」「客服」「門市」這幾個字。

5.3 數據分析（選用）

填 Google Analytics 4 的 **評估 ID**（G- 開頭）就能看商店流量。API secret 選填，填了之後取消訂單會回沖 GA 營收。

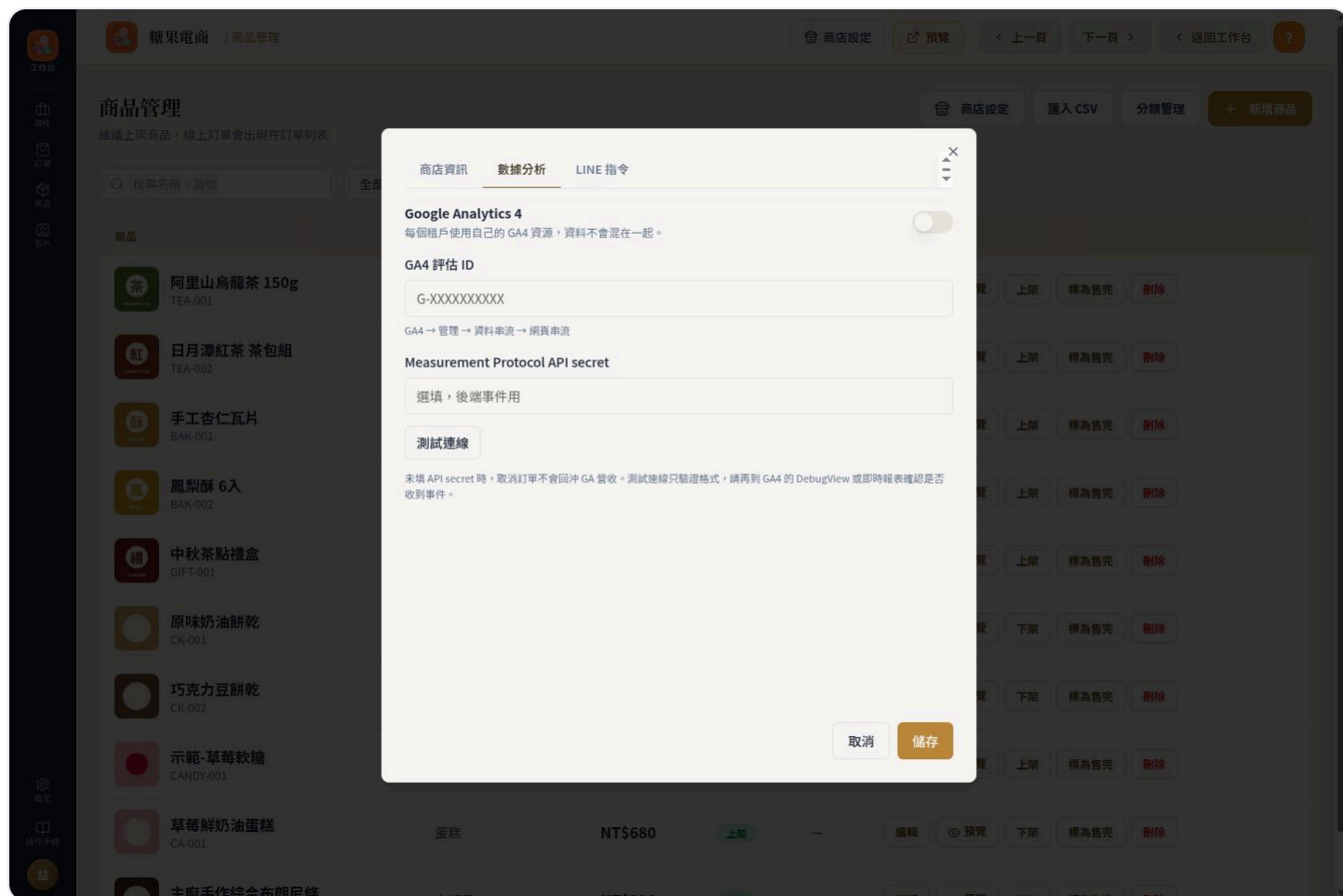


圖 11 數據分析分頁

5.4 由益盛設定的項目

項目	預設
配送方式	到店自取、宅配寄送
宅配運費／滿額免運	0（免運）／不啟用
確認頁警語	送出後如需修改或取消，請直接於本官方帳號留言，或電洽客服。
每人每日／每月下單上限	5／30
客人看到的狀態名稱	訂單處理中、已出貨、已完成、訂單已取消

說明

這些在畫面上沒有可改的地方，要調整請聯絡益盛。

6 處理訂單

6.1 查看與更新狀態

- 1 點左側 訂單 → 訂單列表 。
- 2 來源選 **LINE 商店**、狀態選 **待處理**，看還沒處理的單。
- 3 按眼睛圖示打開明細，聯絡客人付款與取貨。
- 4 寄出或交貨時狀態改 **已出貨**，完成後改 **已完成**，按 **更新狀態** 。

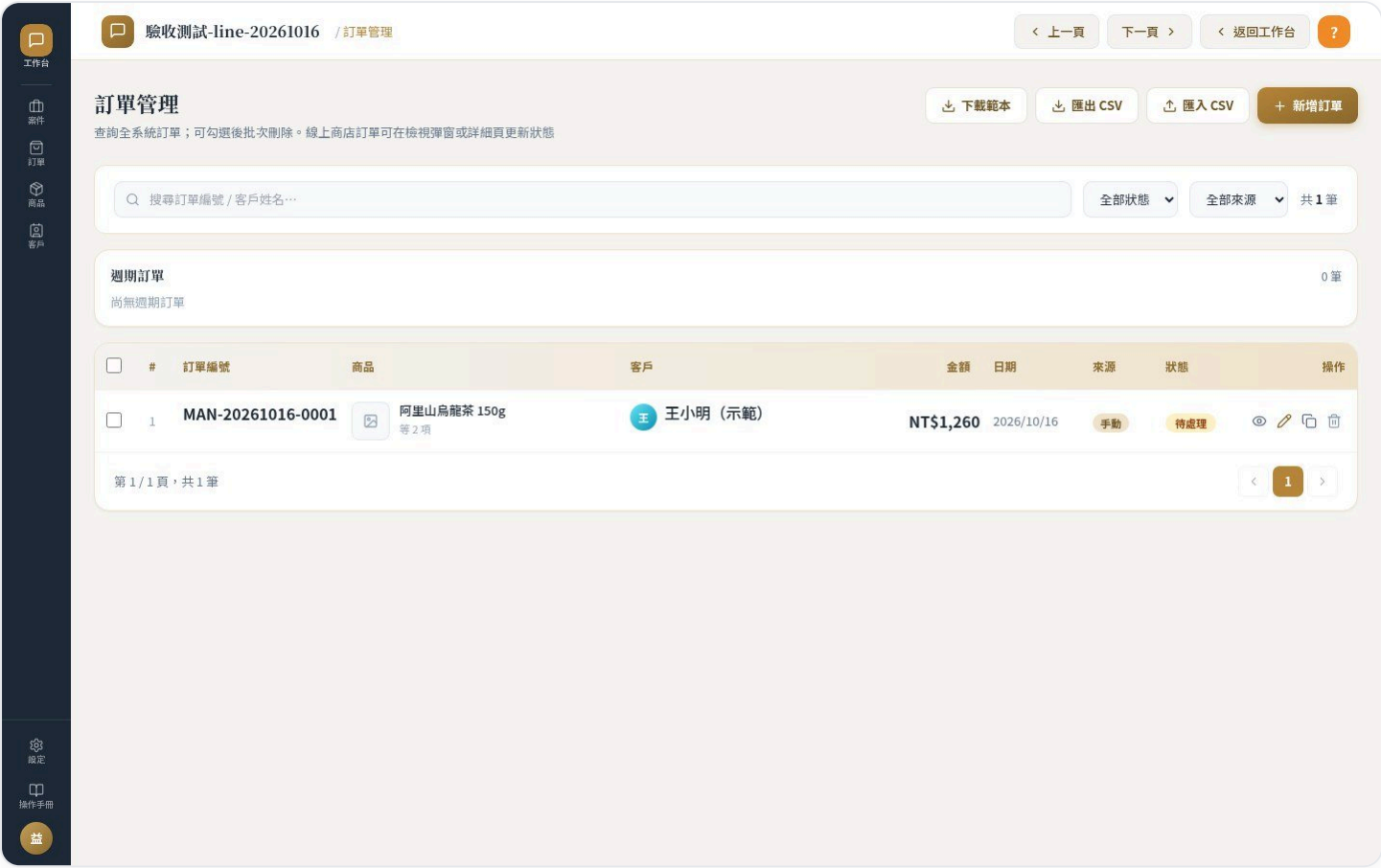


圖 12 訂單列表（示意）

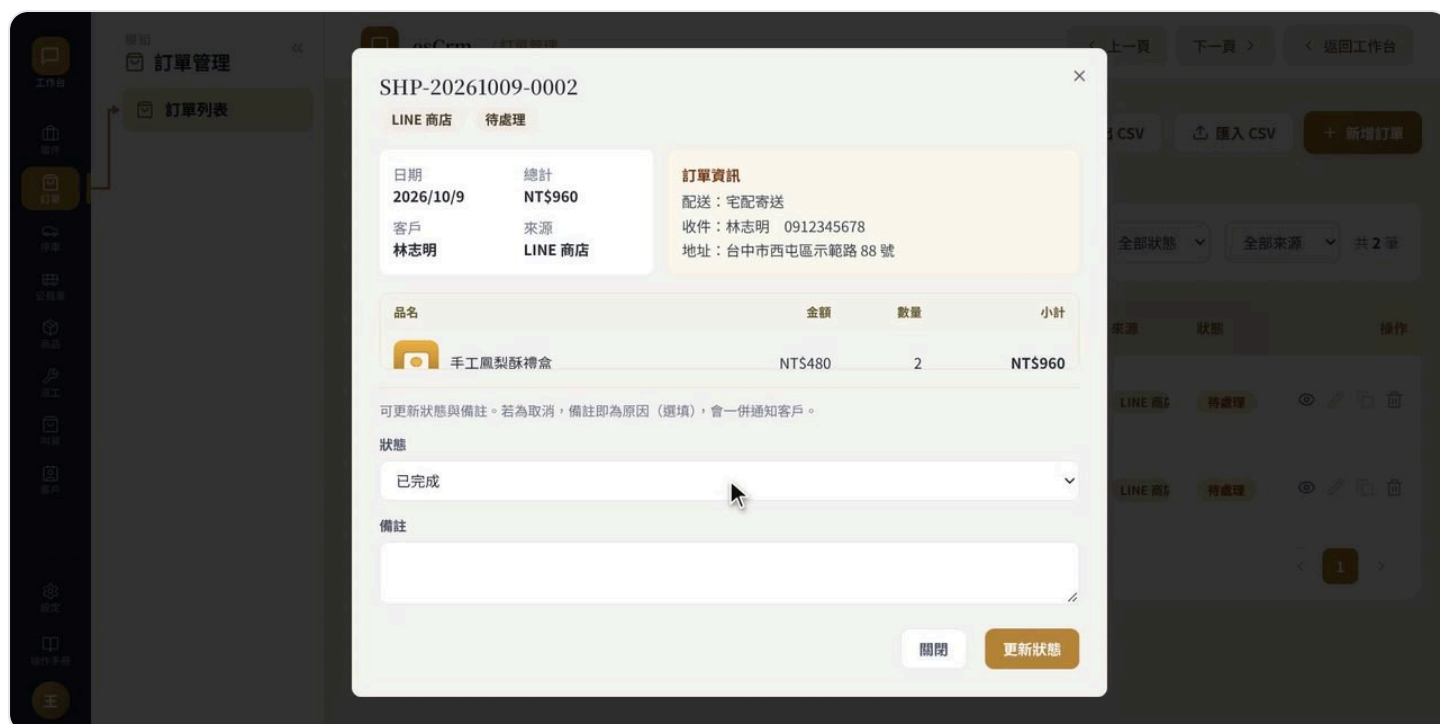


圖 13 訂單明細與更新狀態（示意）

狀態	客人收到
待處理	下單時收到「訂單已成立」
已出貨	「訂單已出貨」（含配送方式與合計）
已完成	「訂單已完成」
已取消	「訂單已取消」，備註會當作取消說明

說明

線上商店的訂單品項不能改，可以刪除（刪除後不再顯示）。單號是 SHP 開頭，例 SHP-20261016-0001。明細會列出小計、稅額與總計。

6.2 幫客人建立訂單

- 1 訂單列表按 **新增訂單**。
- 2 搜尋並選客戶，填品項、金額、數量。
- 3 按 **建立訂單**。

工作頁

案件

訂單

商品

客戶

設定

操作手冊

益

驗收測試-line-20261016 / 訂單管理 / 新增訂單

< 上一頁

下一頁 >

< 返回列表

?

新增手動訂單

客戶 *

王小明

搜尋

狀態

待處理

已選：王小明 (示範)

訂單編號

10/16/2026

留空則自動產生

備註

示範訂單：週五下午到店自取

品項 *

品名	金額	數量	小計	
阿里山烏龍茶 150g	480	2	NT\$960	🗑
鳳梨酥 6入	240	1	NT\$240	🗑

稅額

60

總計

NT\$1,260

套用 5% (NT\$60)

小計 NT\$1,200 · 稅額 NT\$60 · 總計 NT\$1,260

+ 新增品項

取消

建立訂單

圖 14 新增手動訂單（示意）

說明

稅額依 5% 營業稅自動計算；新訂單預設

待處理

- 手動訂單是 MAN 開頭，來源顯示「手動」，不會發 LINE 通知。

6.3 匯出與匯入

- **匯出 CSV** 依目前篩選條件下載。
- **下載範本** 取得「訂單匯入範本.csv」，填好再用 **匯入 CSV**。
- 可勾選多筆後批次刪除。

6.4 週期訂單

客人下單時選「週期」（例如每週五一盒），或由後台幫客人建立，系統會依週期自動產生訂單。訂單列表上方的 **週期訂單** 區列出週期、配送方式、已產生幾次與下次日期，可 **暫停**、**恢復** 或 **取消**（取消前會再確認，之後不再產生）。



圖 15 週期訂單有資料時

- 每次自動產生訂單時，客人會收到「訂單已成立」，並標示「週期訂單」。
- 商品下架時，那一次不會產生訂單，週期訂單自動暫停並通知客人；重新上架後可恢復。清單上會註明「最近一次因下架未產生」。
- 自動產生的訂單會標「週期」。
- 商店設定關掉「允許週期訂單」只影響前台，已建立的仍會產生。

6.5 幫客人建立週期訂單

- 1 訂單列表上方週期訂單區按 **建立週期訂單**。
- 2 搜尋客戶姓名或電話，選一位 **已綁定 LINE** 的客戶（沒綁定的不能建立）。
- 3 選商品、數量（不超過單筆上限）、配送方式，填收件人、手機，宅配要填地址；備註可不填。
- 4 設定週期（每天、每週、每月、每 N 天／週）、開始日與結束條件。
- 5 按 **建立**。開始日是今天就會馬上產生第一筆，否則會提示第一筆的日期。

說明

只有管理員可以建立。後台建立不受「允許週期訂單」開關影響。

7 商品推播（選用）

7.1 推播給選定的客人

- 1 點左側 **商品** → **商品推播**。
- 2 選一項上架商品，右邊看預覽。
- 3 搜尋或篩選客人（全部、有訂單、近 30 天有互動），勾選。
- 4 確認人數與則數，按 **發送給已選客戶**。



圖 16 商品推播（示意；畫面拍攝時尚未串接 LINE，所以上方有黃色提醒）

注意

1 人算 1 則訊息，會用到 LINE 官方帳號的免費額度，超過要付費；送出後無法撤回。已封鎖或已退訂的客人不能勾選。

說明

要發給官方帳號全部好友，要在「全體好友廣播」輸入「全部好友」才能按 **發送給全部好友**；按下後會再跳出確認視窗，列出可發送、已綁定、封鎖與退訂人數，按 **確定發送** 才會送出，請特別小心。

8 帳號與權限

8.1 新增同仁帳號

- 1 點左下角頭像 → **使用者管理**（只有管理員看得到）。
- 2 填姓名、Email、密碼，選角色。
- 3 按 **新增**，把帳號密碼交給同仁。

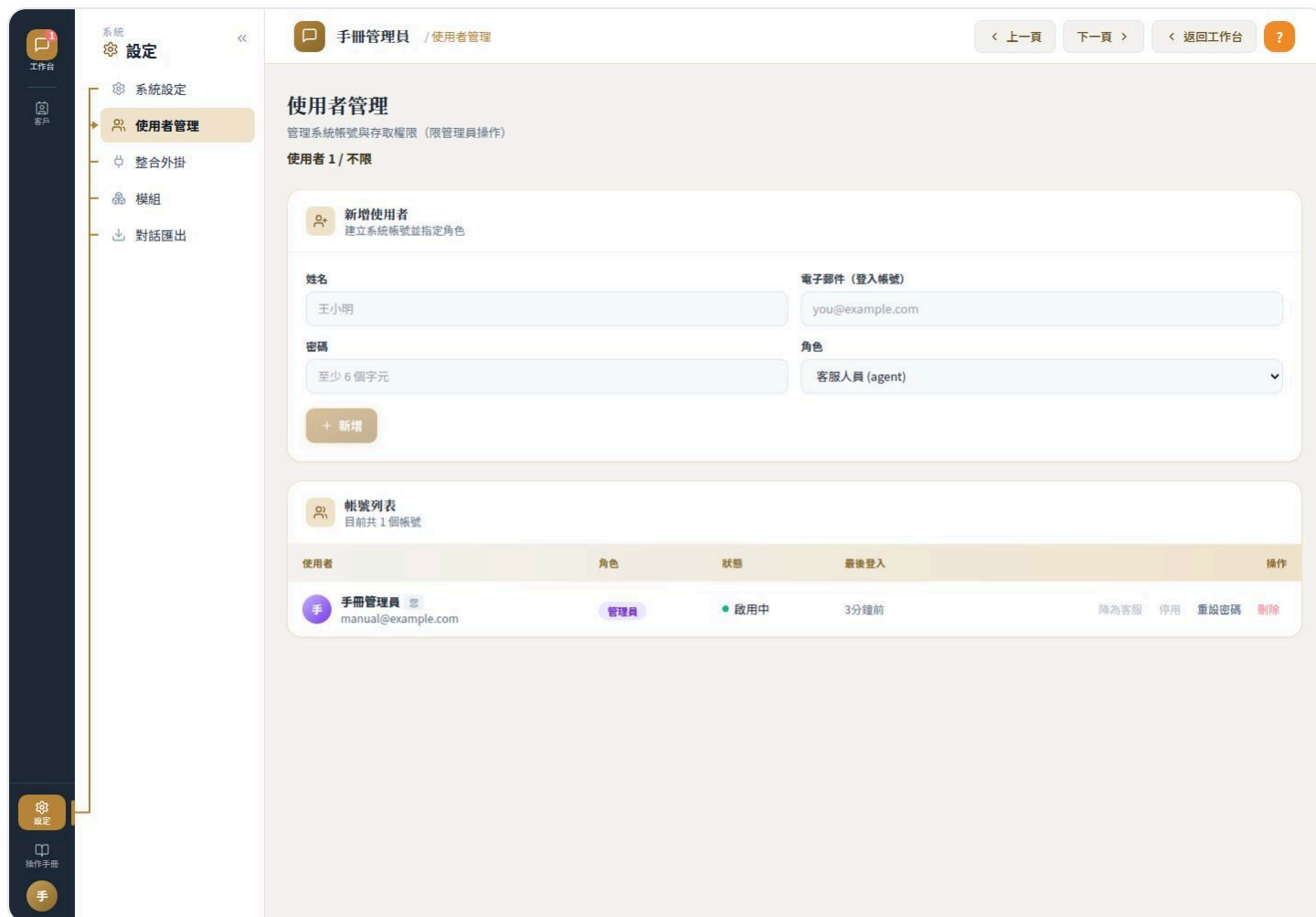


圖 17 使用者管理（示意）

8.2 角色差別

角色	可以做
管理員	全部功能：商品、訂單、商品推播、使用者管理、系統設定。
客服人員	工作台、客戶、訂單、案件等日常功能； 商品管理、商店設定、商品推播都要管理員 ，客服人員打開會沒有資料。

- 同仁離職：在使用者管理按 **停用**，資料會保留。
- 忘記密碼：管理員按 **重設密碼**。

說明

專業版最多 5 個帳號。客人不需要後台帳號，用 LINE 就能購物。

8.4 資料下載（管理員）

點左下 **設定** → 第二欄 **資料下載**，可把客戶、訂單、案件等資料下載成 CSV 或 Excel，也可以一次打包成 ZIP。單次最多 5 萬筆。同一頁也能查看登入、匯出、設定變更的使用紀錄。

說明

下載的檔案含客人個資，請妥善保管。

8.3 LINE 串接（已由益盛設定）

線上商店要能在 LINE 開啟，需要在 **設定** → **LINE 串接** 填好官方帳號的金鑰與 LIFF ID。目前已設定好，**不要隨意修改**；換官方帳號時請聯絡益盛。

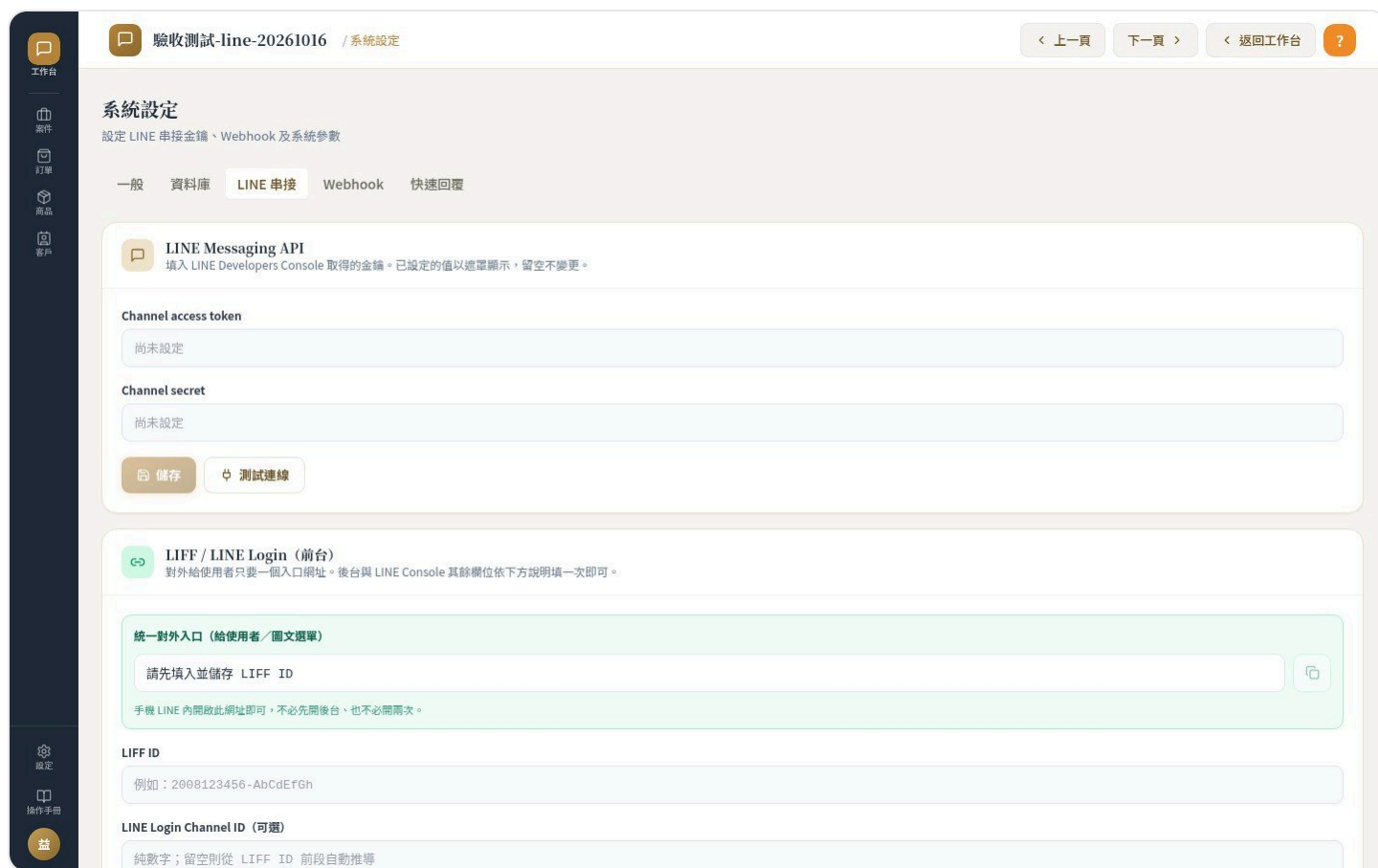


圖 18 LINE 串接設定頁（示意，金鑰欄位為空）

第二部分 客人（手機 LINE）

給來買東西的客人，用手機 LINE 操作。

9 進入線上商店

9.1 從 LINE 打開

- 1 加入官方帳號好友（沒加好友收不到訂單通知）。
- 2 點聊天室下方選單的 **線上商店**（或店家給的連結）。
- 3 第一次打開會要求 LINE 登入，按同意。



圖 19 LINE 圖文選單（示意畫面；系統入口是「線上商店」，其他格子依你們官方帳號的設定）



圖 20 線上商店首頁（示意）

10 找商品

10.1 搜尋與分類

- 1 上方展開 **購物須知** 先看一下。
- 2 在搜尋框輸入品名或貨號。
- 3 點分類頁籤只看那一類。
- 4 點商品看照片、價格與說明；可按分享給好友。



圖 21 搜尋與分類（示意）



圖 22 商品列表（示意）

11 下單

11.1 訂一項商品

- 1 在商品頁按 **立即訂購**。
- 2 選數量、配送方式（到店自取或宅配寄送）。
- 3 填收件人、手機；宅配要填地址。希望日期、備註可不填。
- 4 按 **下一步**，核對小計、運費、合計。
- 5 按 **確認送出**，看到「訂單已成立」和單號就完成。



圖 23 商品頁（示意）



手工鳳梨酥禮盒
NT\$480

數量
2

配送方式
☐ 到店自取 ☒ 宅配寄送

收件人
林志明

手機
0912-345-678

地址

希望日期（選填）
mm/dd/yyyy

圖 24 填寫訂購資訊（示意）



圖 25 確認訂購（示意）



圖 26 訂單已成立（示意）



圖 27 LINE 收到訂單已成立

說明

沒有購物車，一次訂一項商品；要買多項請分開下單。本商店
不提供線上付款
，店家會再聯絡你付款與取貨。

12 週期訂購

12.1 設定定期送

1 填寫訂購資訊時，**訂購方式**選 **週期**。

- 2 選每天、每週（哪幾天）、每月（幾號）或每 N 天／週。
- 3 選開始日期，結束可選不限、到某天或幾次。
- 4 確認頁會列出接下來幾次的日期，按 確認送出 。

9:41

線上商店
糖果電商

測 測試使用者
LINE 登入

← 返回商店

填寫訂購資訊

糖 綜合水果軟糖（示範）
NT\$180

數量
2

配送方式
☐ 到店自取 ☒ 宅配寄送

訂購方式
☐ 單次 ☒ 週期

每天 每週 每月 每 N 天／週

一 二 三 四 五 六 日

開始日期
2026/10/23

結束 不限

王小明 0900-000-000 • 示範市示範路 1 號 [修改](#)

希望日期（選填）
年 / 月 / 日 [示意畫面](#)

圖 28 選週期

說明

看到「週期訂單已建立」就完成，之後系統每次自動成立一筆訂單。店家關掉週期訂單時，不會出現這個選項。

13 查訂單

13.1 我的訂單

- 1 商店首頁右上角 **我的訂單**，或下方 **紀錄**。
- 2 週期訂單可 **暫停**、**恢復**、**取消**。
- 3 點一般訂單看明細與狀態：訂單處理中、已出貨、已完成或訂單已取消。



圖 29 我的訂單

注意

一般訂單送出後要修改或取消，請在官方帳號留言或電洽店家。

常見問題

客人

怎麼付款？

送出後沒收到 LINE 通知？

可以一次買很多樣嗎？

為什麼不能再下單？

想改或取消訂單？

商店後台

客人看不到某個商品？

上傳圖片沒反應？

已出貨和已完成差在哪？

匯出的 CSV 用 Excel 打開亂碼？

改運費或配送方式？

有 AI 自動回覆嗎？

操作引導清單

全部引導

按下按鈕就能開始，右欄可跳到說明章節。

引導	步數	所在章節
▶ 登入後台	5	1.1 登入
▶ 上架與管理商品	6	2.1 新增商品
▶ 管理分類	3	3.1 新增與排序分類
▶ 商店設定	8	5.1 商店資訊
▶ 處理訂單	9	6.1 查看與更新狀態
▶ 幫客人建立訂單（電話或現場訂購）	4	6.2 幫客人建立訂單
▶ 商品推播	4	7.1 推播給選定的客人
▶ 新增同仁帳號	4	8.1 新增同仁帳號
▶ 客人：逛商店	4	10.1 搜尋與分類
▶ 客人：下單	8	11.1 訂一項商品
▶ 客人：查訂單、管理週期訂單	3	13.1 我的訂單

名詞對照與版本說明

名詞對照

名詞	意思
上架／下架／草稿	只有上架的商品客人看得到。
售完	客人看得到但不能訂。
週期訂單	客人或後台設定定期訂購，系統依週期自動產生訂單。
LINE 商店	訂單來源，代表客人在線上商店下的單。
商品推播	把一項商品用 LINE 商品卡發給選定的客人。
LIFF	LINE 裡開啟的網頁，線上商店就是 LIFF。

版本說明

本手冊依 esCrm 1.8.14 整理（目前系統版本）。系統更新後畫面可能略有不同，以實際畫面為準。

說明

如需協助，請聯絡益盛科技。

益盛科技軟體有限公司
本手冊畫面為示意，使用示範資料。