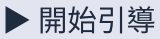


esCrm 操作手冊

給店家叫貨系統同仁與合作早餐店的操作說明。每個主要流程都有  **開始引導**，跟著畫面一步一步做。

店家叫貨系統 | 適用 esCrm 1.8 系列 | 2026 年 10 月 18 日

開始之前

先花 2 分鐘看這一章，知道系統有什麼、你要看哪幾章。

這份手冊給誰看

這份手冊依角色分成兩部分，只看和自己有關的章節即可：

公司後台（管理員）

店家叫貨系統同仁：設定配送日、管理商品與價格、審核店家、看叫貨單、匯出揀貨與出貨資料。

早餐店家

用手機 LINE 申請、下單、重複叫貨、查訂單。

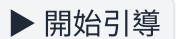
常見問題

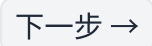
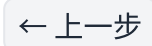
找不到價格、匯出亂碼、改單…

操作引導清單

全部「開始引導」一次列出。

「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**  **上一步**，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，用的是測試資料，數字和店名不是真的；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。

店家叫貨系統開了哪些功能

類別	功能	用途
核心模組	訂單管理	所有訂單（線上商店、店家叫貨）集中查詢與匯出。
核心模組	案件管理	記錄客戶反映、客訴等待處理事項（選用）。
專業模組	店家叫貨	早餐店用 LINE 依 A／B／C 級批發價叫貨；後台審核店家、彙總匯出。
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、商品推播。

網址	誰用
後台：https://<您的系統網址>/login	店家叫貨系統同仁（用電腦）
店家前台：https://<您的系統網址>/portal（或從 LINE 官方帳號選單進入）	早餐店家（用手機 LINE）

說明

方案與使用期限

：企業版（年繳），使用期限至

2027 年 11 月 18 日

。到期前益盛科技會通知續約。

注意

這一版

不會自動轉入 ERP

，也不處理收款、庫存與出貨狀態。叫貨資料請用「彙總匯出」下載 CSV 後匯入 ERP。

每天的叫貨流程

① 店家下單

早餐店在 LINE 選配
送日、加商品、送
出。

② 截單

到截單時間自動截
止；截單前會提醒還
沒下單的店。

③ 彙總匯出

公司下載揀貨單、出
貨單、明細。

④ 揀貨出貨

倉庫照揀貨單揀貨，
照出貨單裝車。

⑤ 匯入 ERP

把明細 CSV 匯入 ERP 開單、請款。

小技巧

第一次使用的順序：先設 [配送規則](#) → 建 [商品與價格](#) → 請店家申請，再 [審核店家](#)。

第一部分 公司後台（管理員）

給店家叫貨系統同仁，用電腦操作。

1 登入與畫面

1.1 登入

- 1 用電腦瀏覽器打開 <https://<您的系統網址>/login>。
- 2 輸入電子郵件與密碼，按 [登入](#)。
- 3 登入後會進入「工作台」。

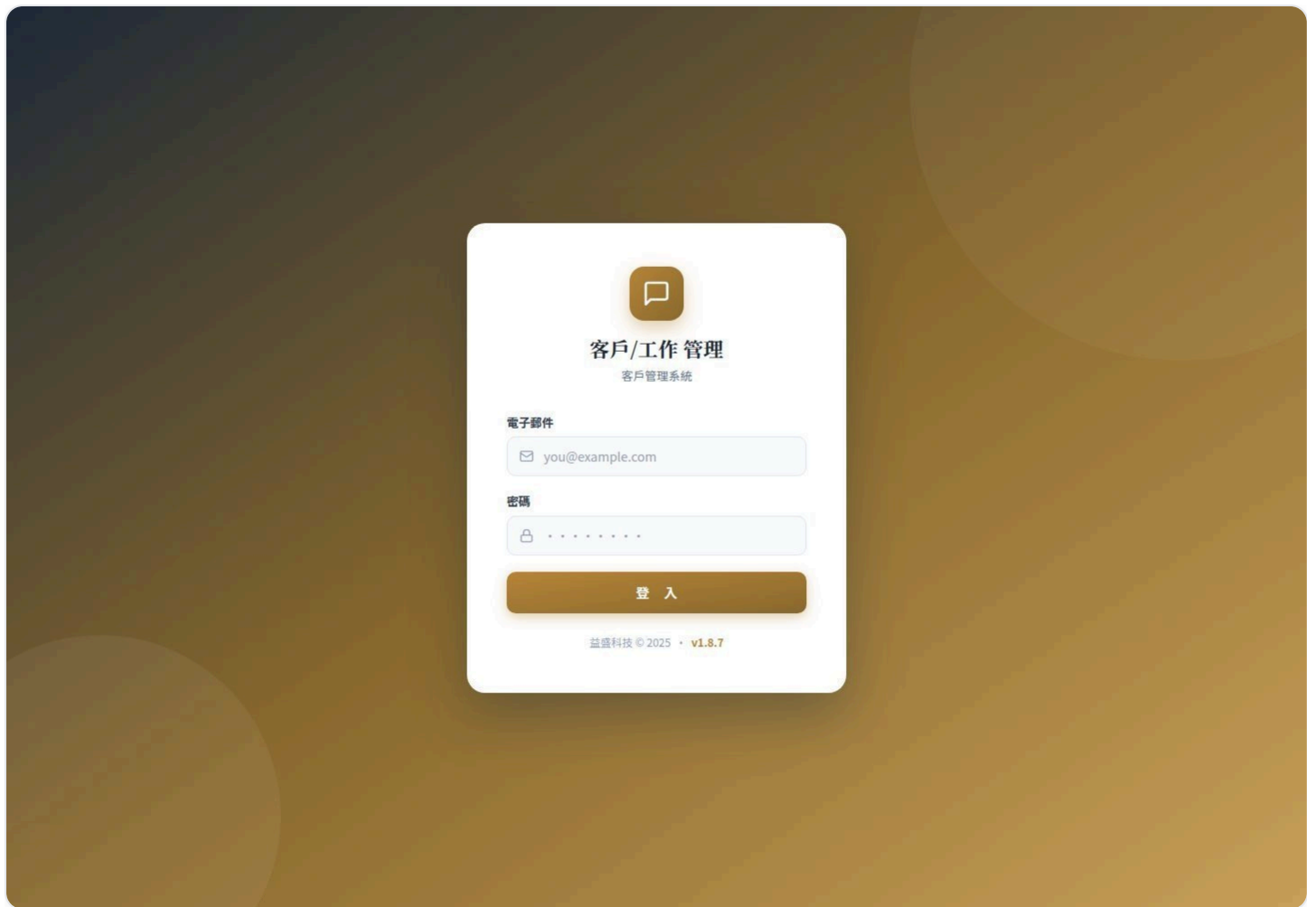


圖 1 後台登入畫面（示意）

小技巧

後台入口一定要加

/login

。只打 <https://<您的系統網址>> 會進到早餐店家用的前台，不是後台。建議把 <https://<您的系統網址>/login> 加入書籤。

說明

忘記密碼請找公司的管理員到「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

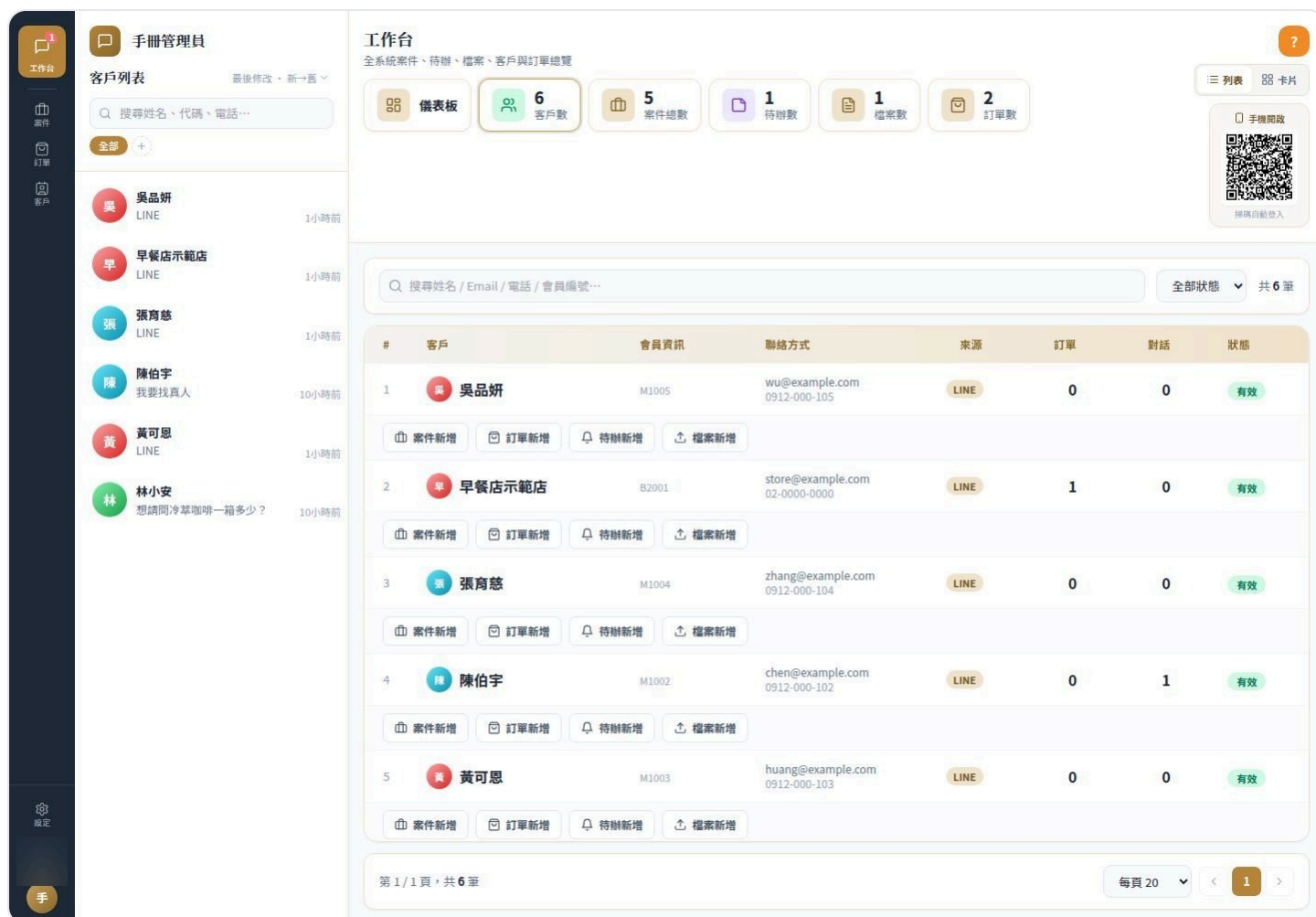


圖 2 登入後的工作台（示意）

區域	說明
最左邊圖示列	工作台、商品、叫貨、訂單、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，例如叫貨的叫貨單、彙總匯出、店家、商品與價格、配送規則。
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；這份手冊只挑店家叫貨系統會用到的部分。

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 配送日與截單時間

先決定哪幾天送貨、幾點截單。店家手機上能選的配送日完全依這裡的設定。

2.1 設定配送規則

- 1 點左側 叫貨 → 配送規則 。
- 2 填 每日截單時刻 (例 18:00)、提前天數 (配送日前幾天截單)、截單前提醒 (分鐘；0 是不提醒) 。
- 3 勾選 可配送星期 。
- 4 按 儲存規則 ，看到「已儲存」。

5 檢查下方「即將開放的配送日」和截單截止時間是否正確。

模組 店家叫貨

叫貨單
彙總匯出
店家
商品與價格
配送規則

叫貨驗收管理員 / 店家叫貨 / 配送規則

< 上一頁 下一頁 > < 返回工作台

全公司先用一套規則。例：週三配送、提前 1 天，就是週二截單。

截單時間

每日截單時刻 18:00

提前天數 (配送日前 N 天截單) 1

截單前提醒 (分鐘, 0 為不提醒) 120

可配送星期

☐ 一
☒ 二
☒ 三
☐ 四
☒ 五
☐ 六
☐ 日

儲存規則

即將開放的配送日

配送日	截單截止
10/6 (二)	10/5 18:00
10/7 (三)	10/6 18:00
10/9 (五)	10/8 18:00
10/13 (二)	10/12 18:00
10/14 (三)	10/13 18:00
10/16 (五)	10/15 18:00

設定
操作手冊

圖 4 配送規則 (示意)

例子	設定	結果
週二、三、五送貨，前一天晚上 6 點截單	勾 二、三、五；提前 1 天；18:00	週一 18:00 截週二的單，以此類推
截單前 2 小時提醒	截單前提醒填 120	只提醒這個配送日還沒下單的店

說明

目前全公司共用一套規則。新系統預設是週二、三、五配送，前一天 18:00 截單、提前 120 分鐘提醒，請依你們實際作業修改。

注意

截單之後，店家就不能再改那天的單，配送日下拉也不會再出現那一天。

3 叫貨商品與分級價格

這裡管理早餐店看得到的批發商品與 A/B/C 三級價格。和線上商店的商品分開管理。

3.1 新增商品

- 1 點左側 叫貨 → 商品與價格，按右上角 + 新增商品。
- 2 填 品名、SKU（貨號）、單位、分類、規格。
- 3 上架狀態選 上架，勾 可叫貨。
- 4 填 最少／級距／最多 數量。
- 5 填 A 級價、B 級價、C 級價；空白代表那個級別不賣。
- 6 按 儲存。

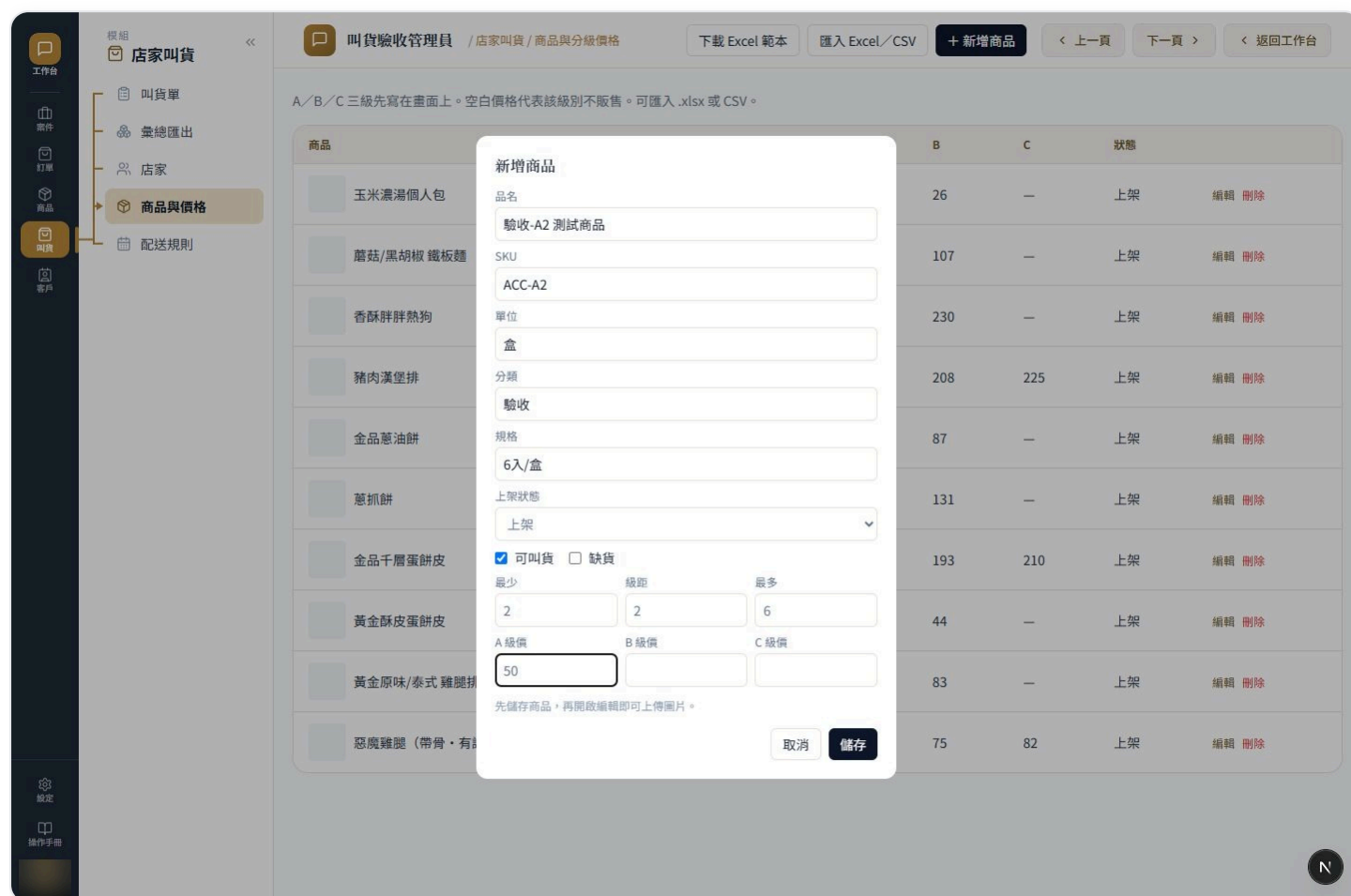


圖 5 新增商品視窗（示意）

小技巧

SKU 請和 ERP 的料號一致（例 AK-001），之後匯入、匯出、對帳都比較不會錯。

3.2 改價格、上下架、缺貨

- 1 在商品列表找到商品，按 編輯。
- 2 直接改 A／B／C 級價。
- 3 不賣了：上架狀態改 下架（店家完全看不到）。
- 4 暫時沒貨：勾 缺貨（店家看得到但不能加）。
- 5 按 儲存。

工作區

案件

訂單

商品

叫貨

客戶

設定

叫

根組

店家叫貨

叫貨單

彙總匯出

店家

商品與價格

配送規則

叫貨驗收管理員 / 店家叫貨 / 商品與分級價格

下載 Excel 範本

匯入 Excel / CSV

+ 新增商品

< 上一頁

下一頁 >

< 返回工作台

A / B / C 三級先寫在畫面上。空白價格代表該級別不販售。可匯入 .xlsx 或 CSV。

商品	SKU	A	B	C	狀態	
 玉米濃湯個人包	AK-010	24	26	—	上架	編輯 刪除
 蘑菇/黑胡椒 鐵板麵	AK-009	97	107	—	上架	編輯 刪除
 香酥胖胖熟狗	AK-008	209	230	—	上架	編輯 刪除
 豬肉漢堡排	AK-007	189	208	225	上架	編輯 刪除
 金品蔥油餅	AK-006	79	87	—	上架	編輯 刪除
 蔥抓餅	AK-005	119	131	—	上架	編輯 刪除
 金品千層蛋餅皮	AK-004	175	193	210	上架	編輯 刪除
 黃金酥皮蛋餅皮	AK-003	40	44	—	上架	編輯 刪除
 黃金原味/泰式 雞腿排	AK-002	75	83	—	上架	編輯 刪除
 惡魔雞腿 (帶骨・有調味)	AK-001	68	75	82	上架	編輯 刪除

CRM 安裝益盛 CRM

加到主畫面，像 App 一樣快速開啟。

安裝 稍後

N

圖 6 商品與分級價格列表（示意）

你想要…	這樣設定	店家看到
暫停幾天	勾「缺貨」	商品還在，但沒有 + 按鈕
不再販售	上架狀態改「下架」	看不到這個商品
只賣給 A 級店	只填 A 級價，B、C 空白	B、C 級店看到「未定價」不能叫
一次叫 2 包起跳	最少 2、級距 2	只能叫 2、4、6…

說明

改價後，店家用「再訂」叫舊單品項時，會自動用新價格並提示「價格已改」。

3.3 上傳商品圖片

- 1 新增商品時先按一次 **儲存**。
- 2 再按該商品的 **編輯**，在下方按 **上傳圖片**。
- 3 最多 5 張；按縮圖上的 **刪** 可移除。
- 4 按 **儲存**。



圖 7 編輯商品並上傳圖片（示意）

3.4 用 Excel 一次匯入

- 1 按 **下載 Excel 範本**。
- 2 照欄位填好（見下表），存成 .xlsx 或 .csv。
- 3 按 **匯入 Excel/CSV** 選檔案。

- 看「匯入預覽」的新增、更新筆數；有紅字的列先回 Excel 修正。
- 按 確認匯入 。

欄位	必填	說明
SKU（或「貨號」）	是	已存在的 SKU 會更新，新的會新增
品名（或「名稱」）	是	
單位		包、盒、箱…
A級價／B級價／C級價		空白代表該級別不賣
分類		
規格		例 6 入／盒

工作台

案件

訂單

商品

叫貨

客戶

設定

操作手冊

模組

店家叫貨

叫貨單

彙總匯出

店家

商品與價格

配送規則

叫貨驗收管理員 / 店家叫貨 / 商品與分級價格

下載 Excel 範本

匯入 Excel / CSV

+ 新增商品

< 上一頁

下一頁 >

< 返回工作台

A / B / C 三級先寫在畫面上。空白價格代表該級別不販售。可匯入 .xlsx 或 CSV。

匯入預覽 新增 0 | 更新 2

SKU	品名	單位	A	B	C	分類	結果
ACC-X1	驗收-匯入商品一	包	31	33		驗收	更新
ACC-X2	驗收-匯入商品二	箱	12	14		驗收	更新

確認匯入

商品	SKU	A	B	C	狀態	
 驗收-匯入商品二	ACC-X2	12	14	—	上架	編輯 刪除
 驗收-匯入商品一	ACC-X1	30	33	—	上架	編輯 刪除
 驗收-A2 測試商品	ACC-A2	50	—	—	上架	編輯 刪除
 玉米濃湯個人包	AK-010	24	26	—	上架	編輯 刪除
 蘑菇/黑胡椒 鐵板麵	AK-009	97	107	—	上架	編輯 刪除
 香酥胖胖熟狗	AK-008	209	230	—	上架	編輯 刪除
 豬肉漢堡排	AK-007	189	208	225	上架	編輯 刪除
 金品蔥油餅	AK-006	79	87	—	上架	編輯 刪除
 蔥抓餅	AK-005	119	131	—	上架	編輯 刪除

圖 8 匯入預覽：顯示新增與更新筆數（示意）

工作台

案件

訂單

商品

叫貨

客戶

設定

操作手冊

根組

店家叫貨

叫貨單

彙總匯出

店家

商品與價格

配送規則

叫貨驗收管理員 / 店家叫貨 / 商品與分級價格

下載 Excel 範本

匯入 Excel / CSV

+ 新增商品

< 上一頁

下一頁 >

< 返回工作台

A / B / C 三級先寫在畫面上。空白價格代表該級別不販售。可匯入 .xlsx 或 CSV。

匯入預覽 新增 2 | 更新 0

SKU	品名	單位	A	B	C	分類	結果
ACC-X1	驗收-匯入商品一	包	30	33		驗收	新增
ACC-X2	驗收-匯入商品二	箱		14		驗收	A 級價格需為 0 以上的整數

確認匯入

商品	SKU	A	B	C	狀態	
 驗收-A2 測試商品	ACC-A2	50	—	—	上架	編輯 刪除
 玉米濃湯個人包	AK-010	24	26	—	上架	編輯 刪除
 蘑菇/黑胡椒 鐵板麵	AK-009	97	107	—	上架	編輯 刪除
 香酥胖胖熟狗	AK-008	209	230	—	上架	編輯 刪除
 豬肉漢堡排	AK-007	189	208	225	上架	編輯 刪除
 金品蔥油餅	AK-006	79	87	—	上架	編輯 刪除
 蔥抓餅	AK-005	119	131	—	上架	編輯 刪除
 金品千層蛋餅皮	AK-004	175	193	210	上架	編輯 刪除
 黃金酥皮蛋餅皮	AK-003	40	44	—	上架	編輯 刪除

圖 9 有錯誤時會標紅，不能確認匯入（示意）

小技巧

要整批調價時，可以先改 Excel 的價格欄再匯入同一份檔案，SKU 相同就會更新價格。

4 店家審核與價格級別

早餐店在 LINE 送出申請後，要由公司核准並指定 A / B / C 級，店家才看得到批發價。

4.1 核准新店家

- 1 點左側 **叫貨** → **店家**，狀態篩「待審核」。
- 2 按該店的 **審核**，確認地址、統編、電話、備註。
- 3 在 **指定價格級別** 選 A、B 或 C。
- 4 按 **核准**。店家會收到 LINE 「已開通，可以開始叫貨」。



圖 10 店家列表（示意）



圖 11 審核視窗：先指定級別才能核准（示意）

4.2 退回申請

- 1 按 **審核**，在 **退回原因** 寫給店家看的原因（例：查無此統編，請確認）。
- 2 按 **退回**。店家會收到通知，修改後可再申請。

說明

退回原因是給店家看的，請用客氣、清楚的說法。

4.3 調整已核准店家的級別

- 1 在店家列表找到已核准的店，按 **檢視**。
- 2 改選新的價格級別，按 **核准**。

說明

重新核准後店家會再收到一次開通通知；之後看到的價格就是新級別。

5 查看與處理叫貨單

5.1 看叫貨單

- 1 點左側 叫貨 → 叫貨單 。
- 2 用下拉選配送日 。
- 3 按 檢視 看明細 。

依配送日查看。出貨用量總匯出，不在這裡改成揀貨或出貨狀態。

2026-10-16 ▾

單號	店家	級別	項數	金額	狀態	下單時間	
WO-20261016-000001	早安示範店	A	1	\$360	已確認	10-15 11:47	檢視

圖 12 叫貨單列表（示意）



圖 13 叫貨單明細（示意）

狀態	意思
已確認	店家已送出；截單前店家還可以自己改
已截單	已過截單時間，內容不會再變
已取消	這張單不出貨

5.2 叫貨單可以改嗎？

- 後台的叫貨單**只能看，不能改、不能刪**，這是為了避免和店家手上的內容不一致。
- 截單前要改：請店家在 LINE 自己改（見 [截單前改單](#)）。
- 截單後才要改：請在 ERP 調整，或依公司原本的方式處理。

說明

單號目前是 WO 開頭（例 WO-20261016-000001）。系統更新到新版後，新單會改成 PO 開頭，舊單號不變。

6 匯出揀貨單、出貨單與明細（轉 ERP）

截單後到「彙總匯出」下載檔案，給倉庫、司機，或匯入 ERP。

6.1 彙總匯出

- 1 點左側 叫貨 → 彙總匯出（或在叫貨單按 → 本日彙總）。
- 2 選配送日。
- 3 看「揀貨彙總」與「依店家出貨明細」，下方也會列出還沒下單的店。
- 4 按 匯出揀貨單、匯出出貨單 或 下載明細。

依配送日彙總商品數量與各店明細。檔案是 CSV，Excel 可直接開啟。不做 ERP 轉入。

配送日 10/16/2026

10/16 (五) | 1 張叫貨單 | 合計 \$360

SKU	品名	單位	總數量	來源店家數
WS-BUN	原味餐包	包	2	1

店家	品項摘要	金額	狀態
早安示範店	原味餐包×2	\$360	已確認

圖 14 彙總匯出（示意）

A1	fx	配送日											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	配送日	SKU	品名	單位	總數量	來源店家數							
2	10/23（五）	WS-CG05	蔥抓餅（5片）	包	10	2							
3	10/23（五）	WS-EP30	原味蛋餅皮（30片）	包	6	2							
4	10/23（五）	WS-HB10	冷凍薯餅（10片）	包	5	1							
5	10/23（五）	WS-PK12	豬肉漢堡排（12片）	盒	4	2							
6	10/23（五）	WS-CS24	起司片（24片）	包	3	1							
7	10/23（五）	WS-TS01	厚片吐司	條	8	2							
8	10/23（五）	WS-BUN	原味餐包	包	6	1							
9	10/23（五）	WS-MT01	奶茶粉（1kg）	袋	2	1							
10													
11													
12	示範資料，非真實案例												
13	本配送日叫貨店家：示範早餐店A、示範早餐店B（揀貨單只列合計數量與來源店家數）												
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													
32													
33													

<

圖 15 揀貨單 CSV 用 Excel 打開

6.2 三種檔案的欄位

按鈕	給誰用	欄位
匯出揀貨單	倉庫揀貨	配送日、SKU、品名、單位、總數量、來源店家數
匯出出貨單	出貨、司機	配送日、店家、級別、品項摘要、金額、狀態
下載明細	匯入 ERP、對帳	配送日、單號、店家、級別、品名、單位、數量、單價、金額

說明

檔案是 CSV，Excel 可以直接打開，中文不會亂碼。需要正式 Excel 檔時，打開後「另存新檔」選 .xlsx。

注意

建議

截單後

再匯出。截單前店家還能改單，太早匯出的數字可能和最後不一樣。

6.3 從訂單列表查詢與匯出

所有叫貨單也會寫進 **訂單** → **訂單列表**，來源顯示 **LINE 叫貨**；線上商店的訂單來源是 **LINE 商店**。

- 1 點左側 **訂單** → **訂單列表**。
- 2 用關鍵字、狀態、來源篩選。
- 3 按右上角 **匯出 CSV**，會依目前的篩選條件下載。

工作台 / 客戶

訂單管理

查詢全系統訂單；可勾選後批次刪除。線上商店訂單可在檢視彈窗或詳細頁更新狀態

下載範本 匯出 CSV 匯入 CSV 新增訂單

搜尋訂單編號 / 客戶姓名...

全部狀態 LINE 叫貨 共 3 筆

週期訂單 0 筆
尚無週期訂單

#	訂單編號	商品	客戶	金額	日期	來源	狀態	操作
1	WO-20261020-000003	蔥抓餅 (5片) × 4	示範早餐店A	NT\$1,280	2026/10/20	LINE 叫貨	已確認	⊙ □
2	WO-20261020-000002	原味蛋餅皮 (30片) × 2	示範早餐店B	NT\$860	2026/10/20	LINE 叫貨	已確認	⊙ □
3	WO-20261019-000001	冷凍薯餅 (10片) × 5	示範早餐店A	NT\$720	2026/10/19	LINE 叫貨	已截單	⊙ □

第 1/1 頁，共 3 筆

示範資料，非真實案例 店家：示範早餐店A、示範早餐店B

設定 操作手冊 示意畫面

圖 16 訂單列表：來源篩選「LINE 叫貨」（示意畫面）

說明

訂單列表上方的

週期訂單

區，列出客人在線上商店設定的週期訂購（週期、配送方式、已產生幾次、下次日期），可 **暫停**、**恢復** 或 **取消**；沒有時顯示「尚無週期訂單」。目前版本（1.8.8）週期訂單只能由客人在前台建立，後台沒有建立按鈕。

說明

在訂單列表裡，叫貨單的品項與狀態也不能改。

7 線上商店商品管理

「商品展示與訂購」是給一般客人在 LINE 線上商店看商品、下單用的。和叫貨的批發商品是兩份不同的商品資料。

7.1 新增、改價、上下架

- 1 點左側 **商品** → **商品管理**。
- 2 按 **新增商品**，填名稱、售價（元，整數）、貨號、分類、一行短述、商品說明、狀態、單筆上限。
- 3 要改價或內容按 **編輯**；要讓商品出現或消失按 **上架** / **下架**；暫時沒貨按 **標為售完**，有貨再按 **恢復供應**。

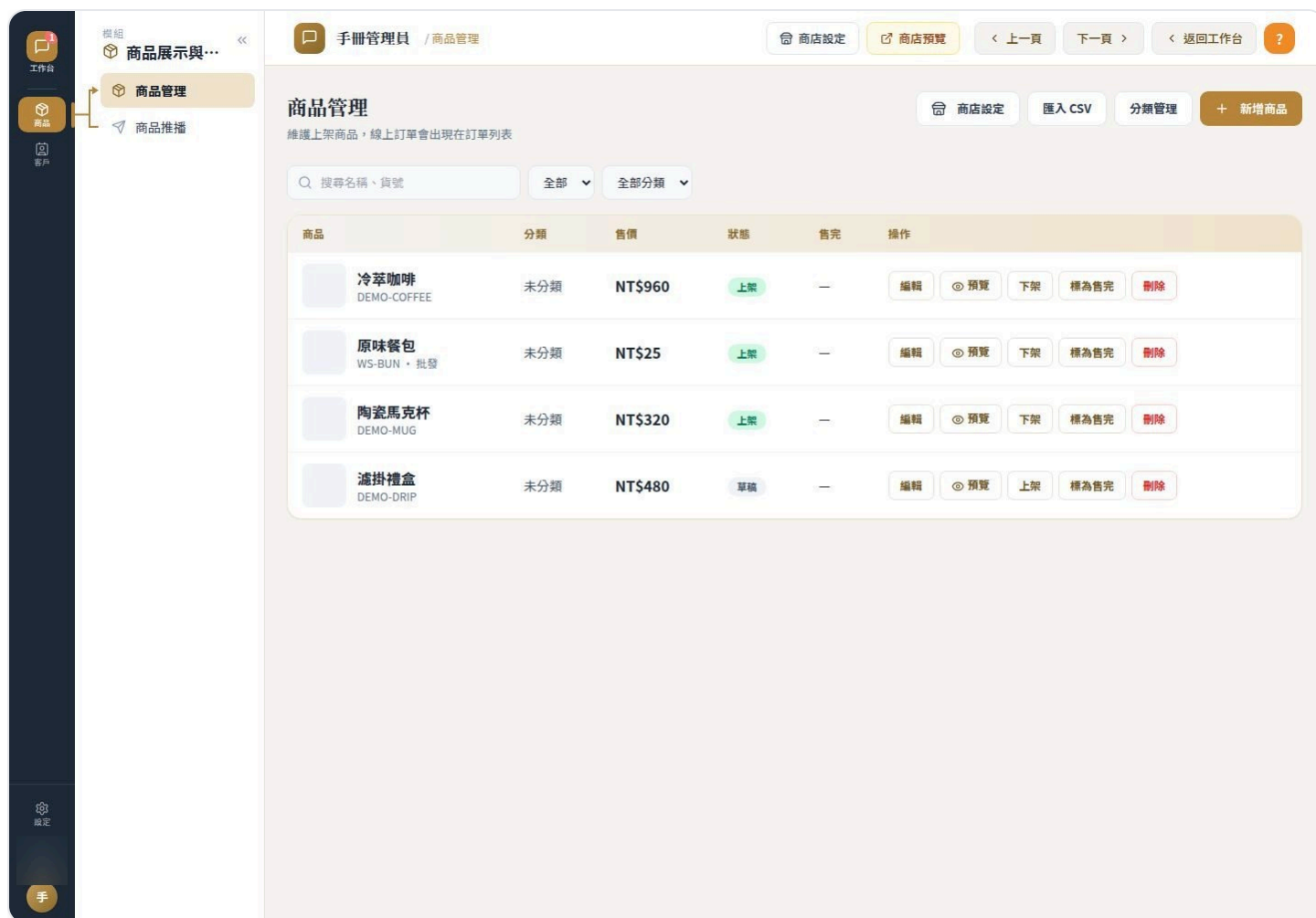


圖 17 商品管理（示意）

狀態	客人看得到嗎
草稿	看不到（還在準備）
上架	看得到，可以訂購
下架	看不到
售完	看得到，但顯示「已售完」不能訂

7.2 商品圖片

- 1 新增商品要**先儲存**，再上傳圖片。
- 2 支援 2MB 以內的 JPG、PNG、WebP、GIF，可一次選多張。
- 3 第一張是主圖；可拖曳縮圖調整順序，或按 **設為主圖**。
- 4 也可以貼圖片網址，按 **抓圖**。

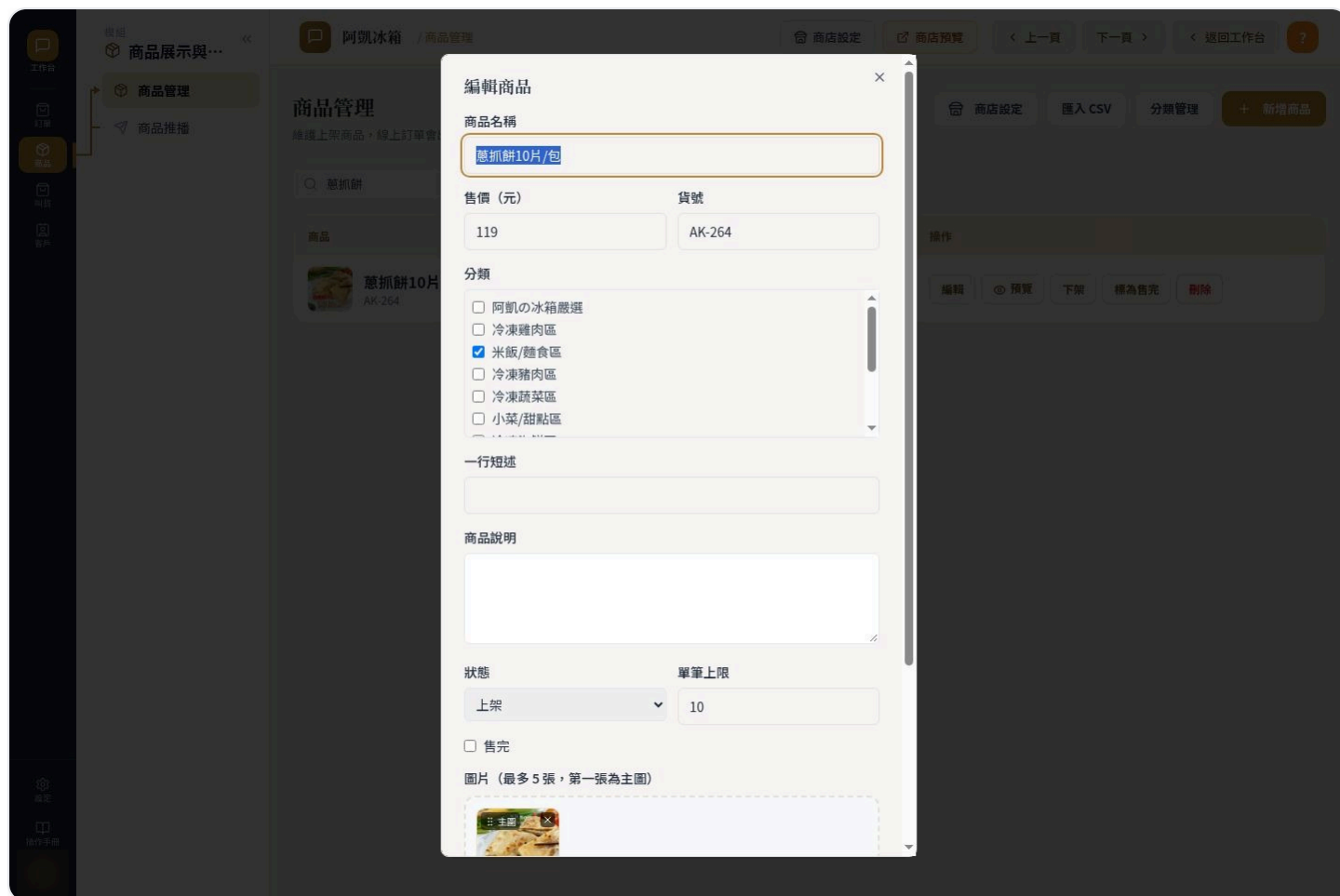


圖 18 編輯商品與圖片區

7.3 用 CSV 一次匯入、ZIP 補圖

- 1 按 **匯入 CSV** → **選擇 CSV** (UTF-8，表頭至少要有貨號、品名、售價)。
- 2 可勾 **匯入時依圖片網址抓圖**。
- 3 看預覽的新增、更新、錯誤筆數，按 **確認匯入**；錯誤的列會略過。
- 4 抓不到的圖用 **上傳 ZIP** 補：圖片檔名用貨號，例如 AK-001.webp；單張 2MB、整包 80MB 以內。

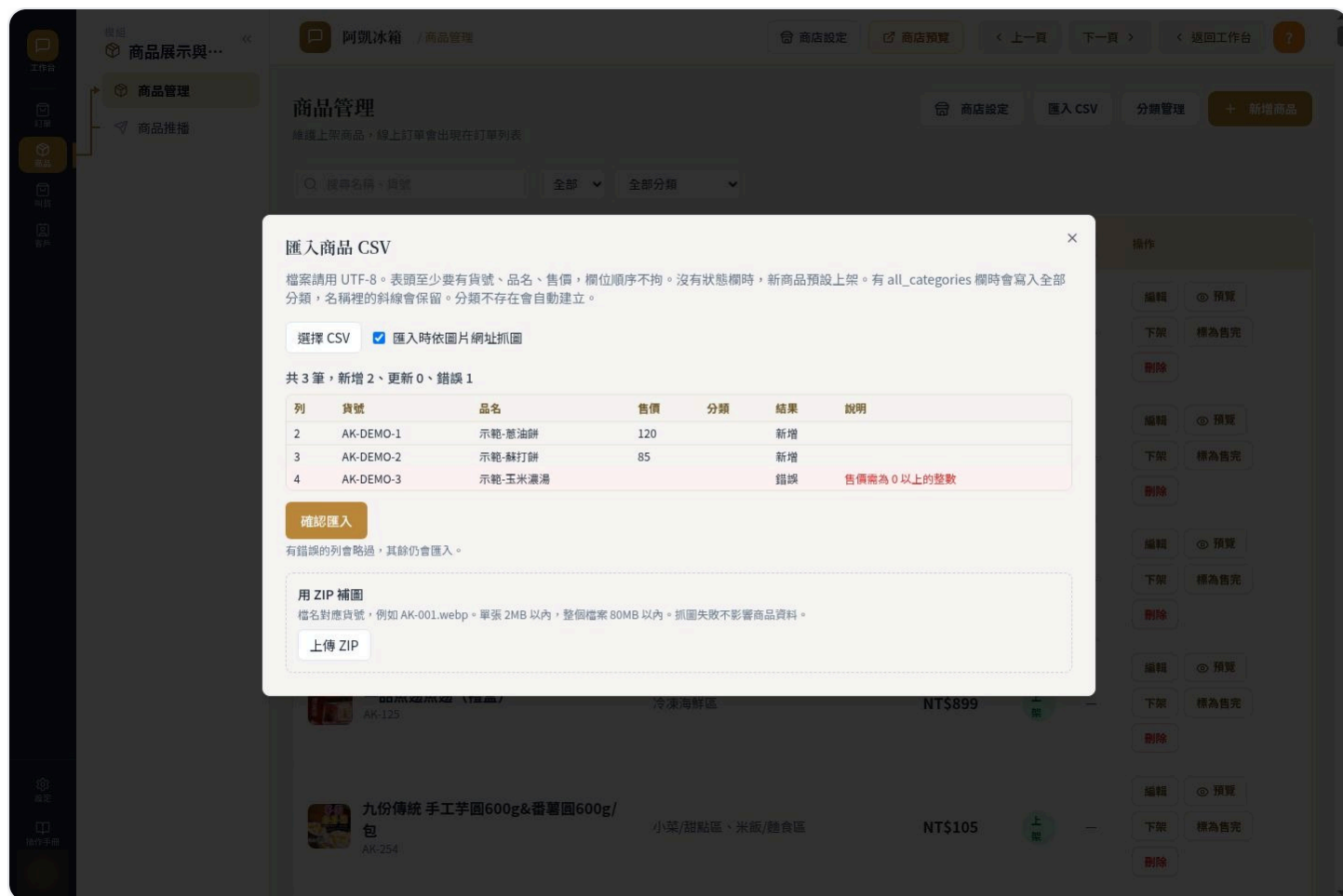


圖 19 匯入商品 CSV 預覽

7.4 分類與商店設定

- 分類管理：新增分類、上移 / 下移 調整順序、停用（線上商店不再顯示這個頁籤）、刪除。一個商品可以屬於多個分類。
- 商店設定 → 商店資訊：商店名稱、首頁提示、購物須知、熱門搜尋詞、是否允許週期訂單。

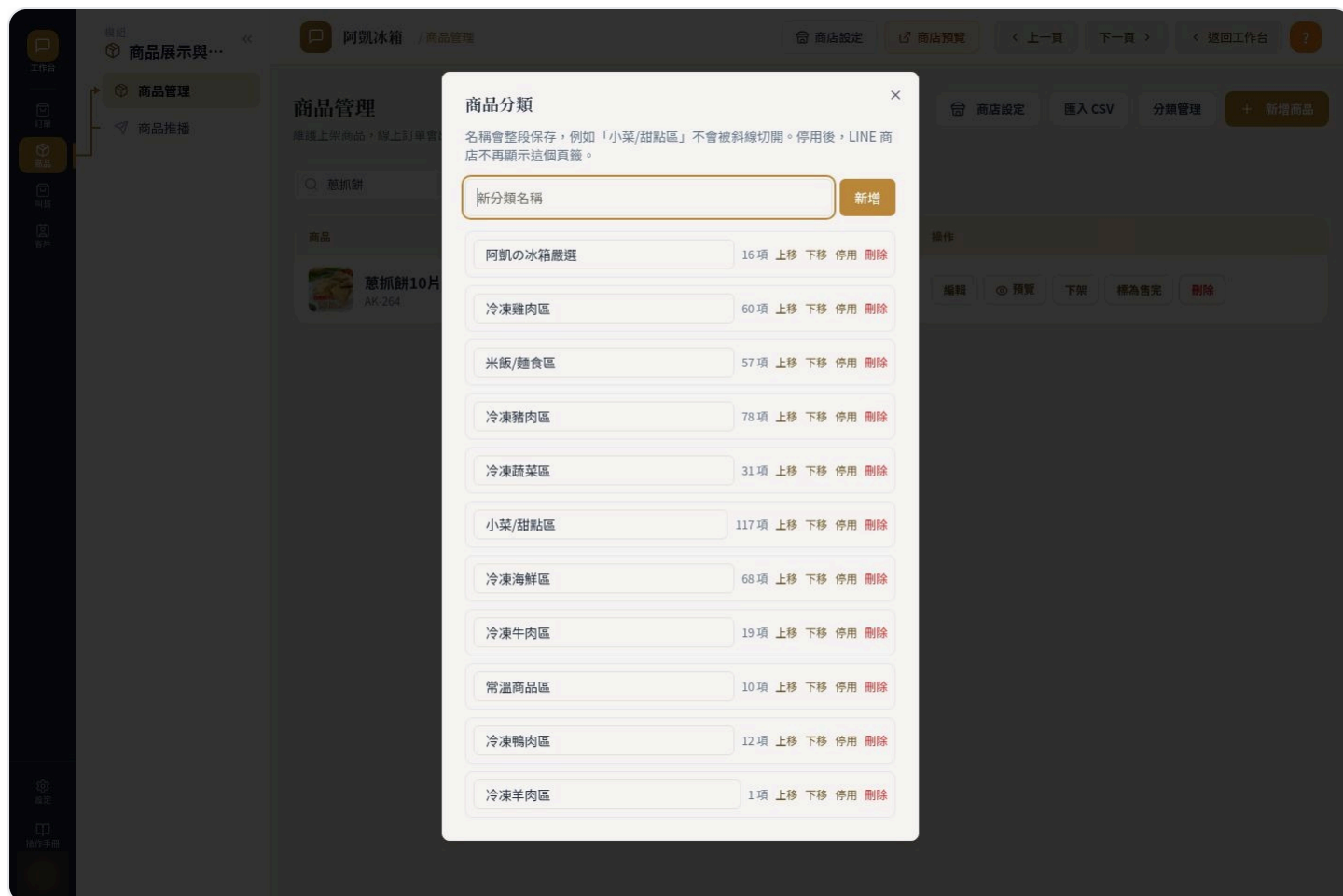


圖 20 分類管理

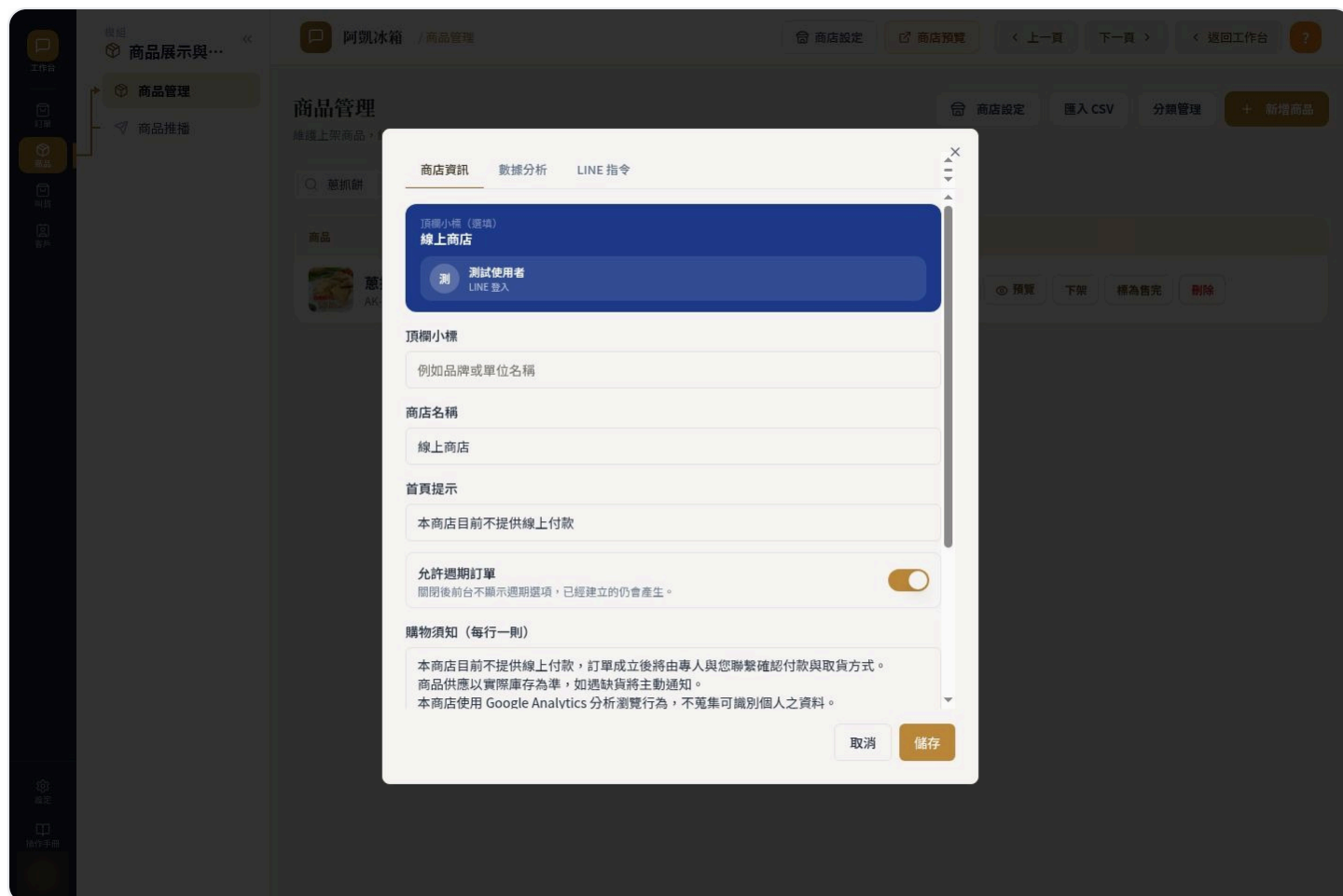


圖 21 商店設定

7.5 客人在線上商店看到什麼

客人在 LINE 打開「線上商店」，可以分類瀏覽、搜尋品名或貨號，商品頁按 **立即訂購**，填數量、配送方式、收件資料後送出。本商店不提供線上付款，訂單成立後由專人聯繫。



圖 22 線上商店首頁（示意）



圖 23 商品頁與立即訂購

線上商店的訂單會進到 **訂單列表**，來源是 **LINE 商店**。點進單筆可改狀態（待處理、已完成、已取消），改成已完成或已取消時客人會收到 LINE 通知。

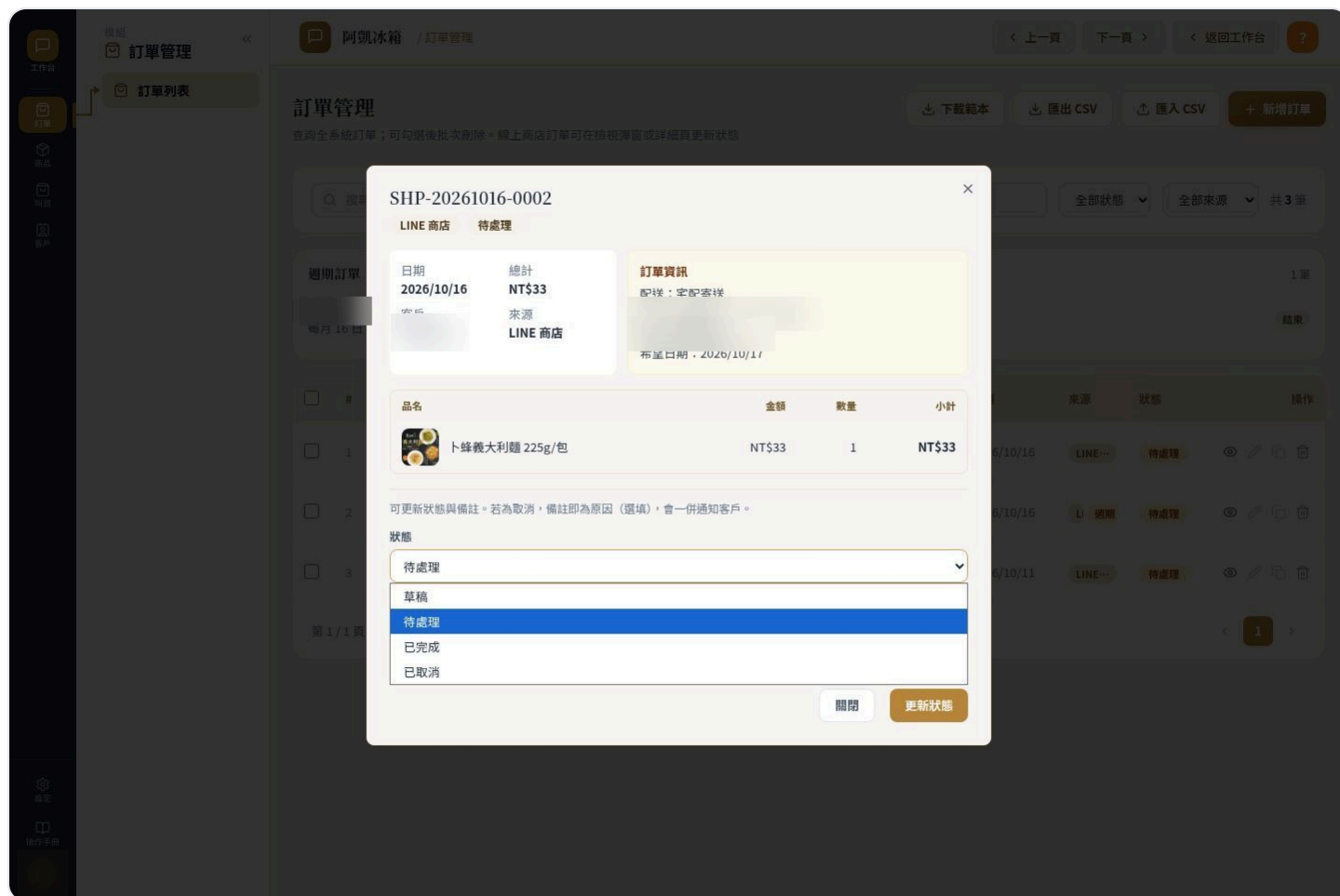


圖 24 訂單明細與狀態

7.6 商品推播（選用）

- 1 點左側 **商品** → **商品推播**。
- 2 「1. 選擇商品」選一項上架商品。
- 3 「2. 選擇客戶」勾要發的客人（已封鎖、已退訂的不能勾）。
- 4 看右邊預覽，按 **發送給已選客戶** → **確定送出**。

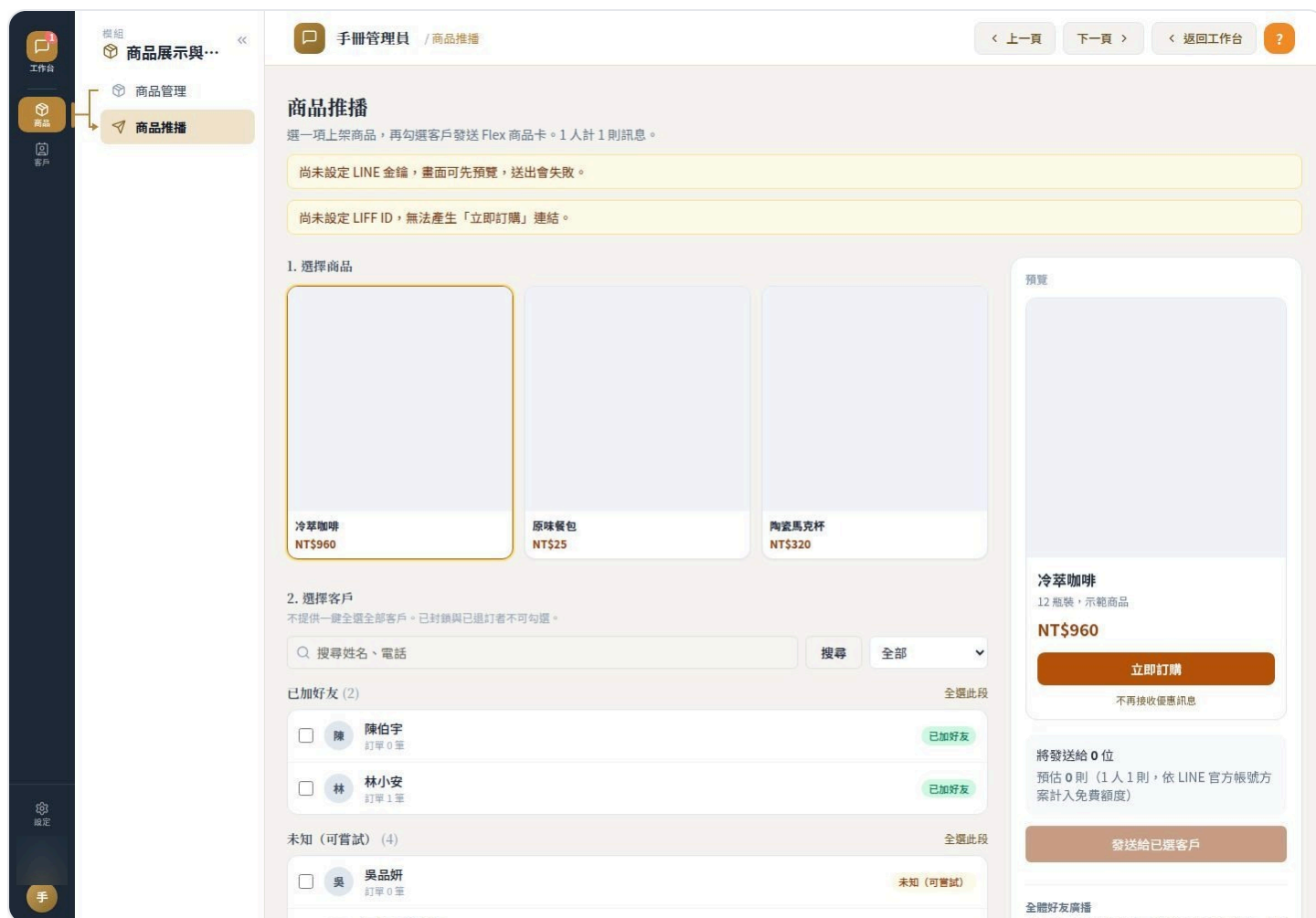


圖 25 商品推播（示意）

注意

推播

送出後無法撤回

，而且每位客人算 1 則 LINE 訊息費用。

「全體好友廣播」會發給官方帳號所有好友，

包含早餐店家

，請小心使用。第一次請先只勾自己的測試帳號試發。

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。

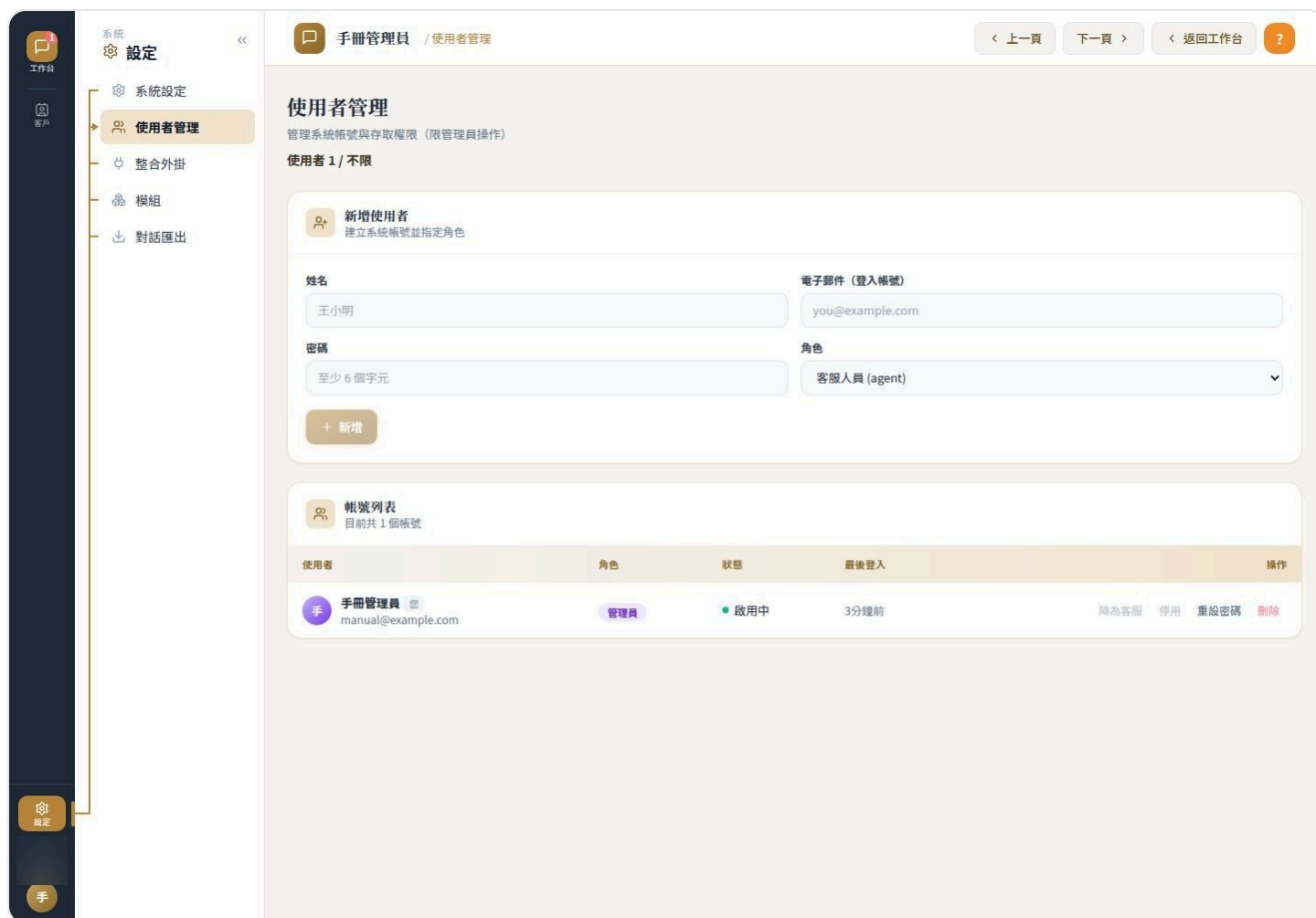


圖 26 使用者管理（示意）

8.2 角色差別

角色	可以做
管理員	全部功能：叫貨後台（叫貨單、彙總匯出、店家、商品與價格、配送規則）、商品管理、訂單、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； 看不到叫貨後台與設定 。

注意

叫貨後台只有管理員能操作。負責審核店家、改價、匯出的同仁，請開「管理員」角色。

- 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**。

9 客戶與案件（選用）

9.1 客戶列表

左側 **客戶** → **客戶列表** 可以查所有在 LINE 互動或下過單的客人，搜尋姓名、Email、電話。點一位客人可看他的對話、訂單與待辦。

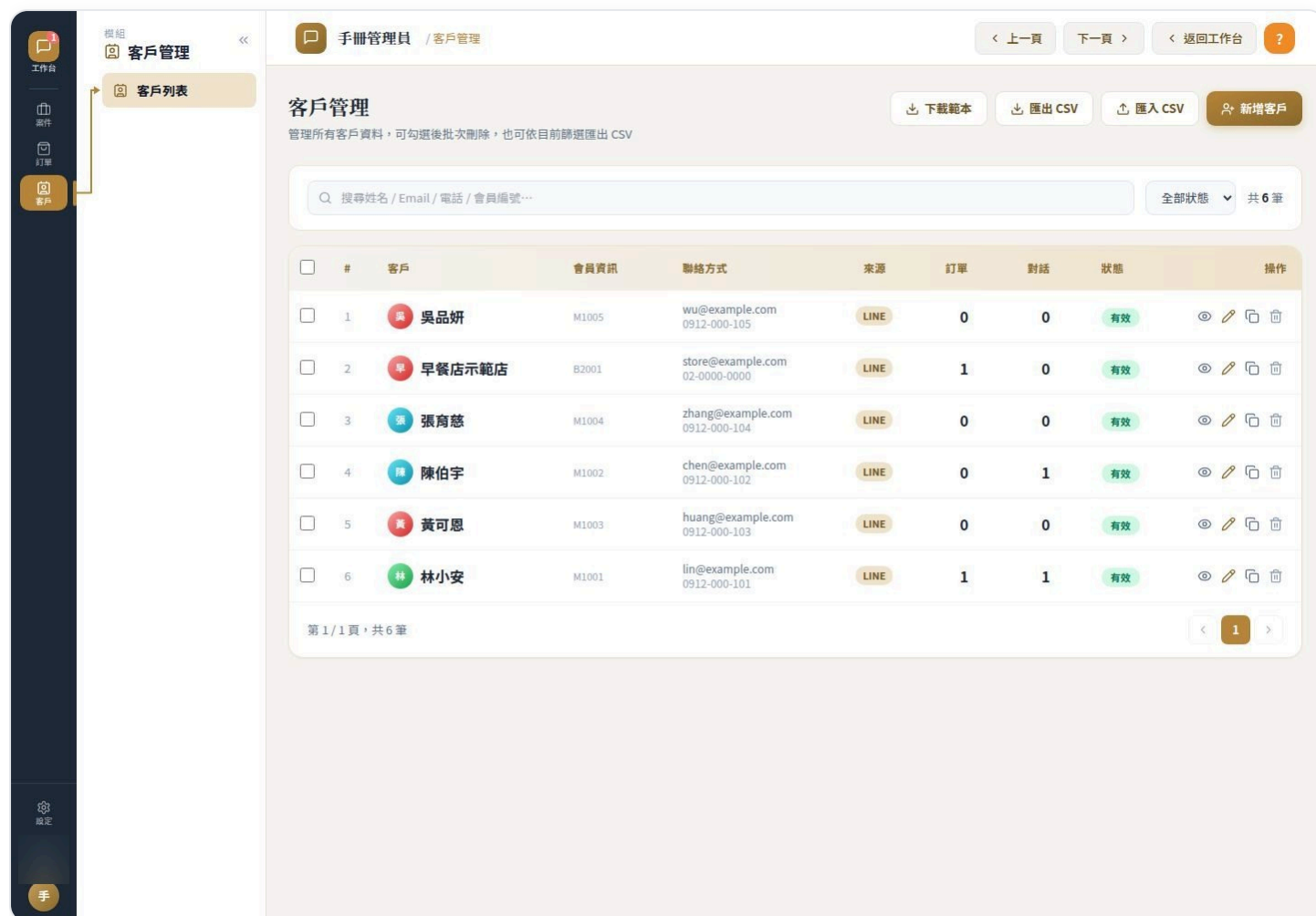


圖 27 客戶列表（示意）

9.2 案件

客人反映問題（例如商品破損、少送）時，可以建立「案件」追蹤：填標題、說明、優先順序與負責人，狀態從待處理、處理中、已解決到已結案。

說明

案件管理是選用功能，不影響叫貨流程。

第二部分 早餐店家

給早餐店老闆與店員，用手機 LINE 操作。

10 進入叫貨頁

10.1 從 LINE 進入

- 1 用手機 LINE 加「店家叫貨系統」官方帳號好友。
- 2 打開聊天室，點下方選單的 **店家叫貨**。
- 3 第一次會請你同意用 LINE 登入，按同意。不用另外記帳號密碼。



圖 28 LINE 圖文選單（示意畫面；系統入口是「店家叫貨」「線上商店」，其他格子依你們官方帳號的設定）



圖 29 入口頁

小技巧

用電腦也可以：用瀏覽器打開 <https://<您的系統網址>/portal>，選 **店家叫貨**，會請你用 LINE 帳號登入。

11 第一次使用：申請成為批發店家

11.1 填申請表

- 1 第一次進入會看到「申請成為批發店家」。

- 2 填 店家名稱、負責人電話（必填）。
- 3 營業地址、統一編號、備註可選填。
- 4 按 送出申請，畫面顯示「申請審核中」。

CRM

店家叫貨

測 測試使用者
LINE 登入

尚未綁定店家。送出後進入待審核，核准後才看得到批發價。

申請成為批發店家

店家名稱 *

驗收-阿盛小吃店

負責人電話 *

營業地址

統一編號（選填）

備註

請填負責人電話

送出申請

圖 30 申請表（電話沒填會紅字提醒，示意）



圖 31 申請審核中：可以先看目錄，價格核准後才看得到（示意）

11.2 審核結果

- 核准：LINE 會收到「已開通，可以開始叫貨」，打開就能下單。
- 退回：畫面與 LINE 會寫原因，修改資料後可再送出申請。

CRM

店家叫貨

驗

驗收第二家
LINE 登入

尚未綁定店家。送出後進入待審核，核准後才看得到批發價。上次未通過：請補營業登記照片

申請成為批發店家

店家名稱 *

負責人電話 *

營業地址

統一編號 (選填)

備註

送出申請

圖 32 被退回時會看到原因 (示意)

12 下單

12.1 下一張叫貨單

- 1 首頁先選 **配送日**，注意下方的截單倒數。
- 2 按 **逛商品目錄**，用搜尋或分類找商品。
- 3 按 **+** 加數量 (缺貨的商品沒有 **+**)。
- 4 點下方 **購物車**，檢查品項、數量、合計，可填備註。
- 5 想下次一鍵叫，勾 **加入常購清單**。
- 6 按 **送出叫貨單**，看到「叫貨單已送出」和單號就完成。



圖 33 首頁：選配送日、截單倒數（示意）



圖 34 商品目錄：看得到你的級別價格（示意）

CRM

店家叫貨

測

測試使用者
LINE 登入

配送日 10/6 (二) | 請於 10/5 18:00 前下單

惡魔雞腿 (帶骨・有調味)

- ×2 + \$136

黃金酥皮蛋餅皮

- ×5 + \$200

玉米濃湯個人包

- ×10 + \$240

合計

\$576

配送日

10/6 (二)

備註 (選填)

☒ 加入常購清單

送出叫貨單

同一店、同一個配送日在截單前再送出，會覆寫原來那張單，不會變成兩張。

圖 35 購物車 (示意)



圖 36 送出成功（示意）

說明

每個商品每次加減幾個、最少最多幾個，是公司設定的。加不上去代表已經到上限。

13 重複上次的訂單

13.1 三種快速叫貨方式

方式	在哪裡	適合
一鍵再訂上一筆	首頁「常購捷徑」	和上次一樣
再訂這筆	我的叫貨 → 叫貨紀錄	想照某一張舊單
整組加入購物車	我的叫貨 → 常購清單	每次固定叫的品項



圖 37 常購清單 (示意)

說明

再訂時如果價格調整、商品缺貨或停售，系統會提示並略過。送出前請再看一下購物車。

14 截單前改單

14.1 加入原單或取代原單

同一個配送日已經叫過貨，再送出時會看到「這天已有叫貨單」，有兩種選擇：

按鈕	結果
加入原單	原本的品項 + 這次購物車的品項合在一起
以購物車取代原單	只留購物車現在的品項，原單沒放進來的會拿掉（會再問一次「確認取代」）

CRM

店家叫貨

測

測試使用者
LINE 登入

配送日 10/9（五） | 請於 10/8 18:00 前下單

金品蔥油餅

- ×1 + \$79

合計

\$79

配送日

10/9（五）

備註（選填）

☒ 加入常購清單

這天已有叫貨單 WO-20261005-000003，共 3 項。

加入原單

以購物車取代原單

更新 10/9（五）叫貨單

同一天若已有叫貨單，要先把原品項加入購物車，或確認用目前購物車取代。

圖 38 這天已有叫貨單（示意）

注意

單號不變，畫面會顯示「叫貨單已更新」。

截單後就不能改

，有問題請直接聯絡店家叫貨系統業務。

15 查訂單狀態

15.1 叫貨紀錄

- 1 點下方 我的叫貨 → 叫貨紀錄。
- 2 每張單會顯示單號、配送日、項數、金額與狀態。

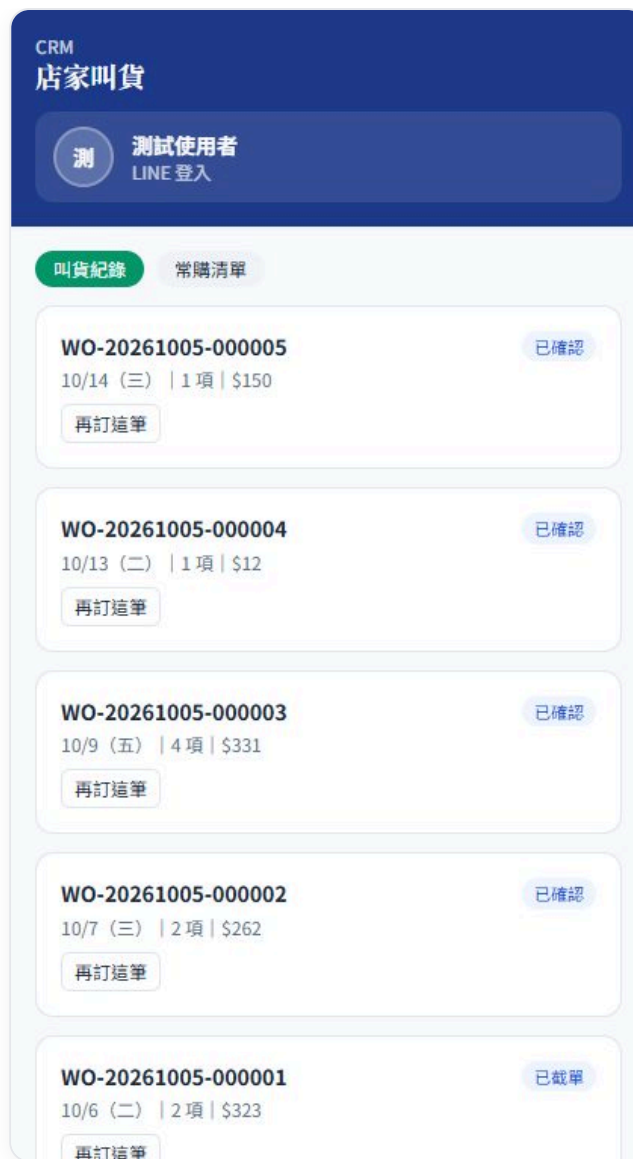


圖 39 叫貨紀錄（示意）

狀態	意思
已確認	已收到你的單，截單前還能改
已截單	已截止，準備出貨
已取消	這張單不出貨



圖 40 LINE 通知

附錄

常見問題

早餐店家

為什麼看不到價格？

某個商品找不到，或顯示「未定價」？

數量加不上去？

我要的配送日不見了？

下錯單怎麼辦？

收不到 LINE 通知？

要在這裡付款嗎？

公司後台

同仁登入後看不到「叫貨」選單？

叫貨單可以改或刪嗎？

叫貨的批發商品會出現在線上商店嗎？

會自動轉進 ERP 嗎？

CSV 用 Excel 開是亂碼？

匯入商品時一直有紅字？

商品推播可以收回嗎？

店家換了 LINE 帳號？

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	6	1.1 登入
▶ 設定配送日與截單時間	5	2.1 設定配送規則
▶ 新增叫貨商品	7	3.1 新增商品
▶ 改價、上下架與上傳圖片	5	3.2 改價格、上下架、缺貨
▶ 用 Excel 一次匯入商品與價格	5	3.4 用 Excel 一次匯入
▶ 審核店家並指定價格級別	7	4.1 核准新店家
▶ 查看叫貨單	6	5.1 看叫貨單
▶ 彙總匯出揀貨單、出貨單	6	6.1 彙總匯出
▶ 訂單列表篩選與匯出	3	6.3 從訂單列表查詢與匯出
▶ 線上商店商品管理	6	7.1 新增、改價、上下架
▶ 新增同仁帳號	4	8.1 新增同仁帳號
▶ 店家：進入叫貨頁	3	10.1 從 LINE 進入
▶ 店家：申請成為批發店家	6	11.1 填申請表
▶ 店家：下一張叫貨單	8	12.1 下一張叫貨單
▶ 店家：重複上次訂單	5	13.1 三種快速叫貨方式
▶ 店家：截單前改單	4	14.1 加入原單或取代原單
▶ 店家：查叫貨紀錄與狀態	4	15.1 叫貨紀錄

名詞對照與版本說明

名詞對照

名詞	意思
核心模組	所有方案都有的基本功能：案件管理、訂單管理。
專業模組	另外開通的功能：本案為商品展示與訂購、店家叫貨。
配送日	店家希望送貨的日子。
截單	過了這個時間就不能再叫、再改那個配送日的單。
價格級別	A／B／C 三種批發價，核准店家時指定。
SKU／貨號	商品編號，建議和 ERP 料號一致。
常購清單	店家固定會叫的品項與預設數量。
揀貨單	同一商品所有店家加總的數量。
出貨單	每家店要送的品項與金額。

版本說明

本手冊依 esCrm 1.8 系列整理。目前系統版本為 1.8.8；系統更新後有以下差異：

- 新的叫貨單號改為 PO 開頭（例 PO-20261015-000001），舊單維持 WO 開頭。
- 線上商店訂單多一個「已出貨」狀態，改成已出貨時客人會收到出貨通知。
- 訂單列表的「週期訂單」區多一個 **建立週期訂單**，可幫已綁定 LINE 的客人建立。
- 管理員設定裡會多「資料下載」，可一次下載客戶、訂單等資料。

說明

如需協助，請聯絡益盛科技。