

# 捐款管理工具包

netiCRM 教育訓練 · 第 1-2 講



# 大綱

## 搜尋捐款

- 到 CRM 後台查詢
- 到金流後台查詢：對帳、退款
- 修改定捐訂單 & 提供續捐連結

## 資訊安全與隱私保護

## 管理捐款

- 開立 & 寄送收據
- email 年度收據 **new**
- 製作芳名錄 ( 匯出捐款 )
- **批次**修改捐款資料
- 寫封信，和捐款人打招呼 / 說謝謝

# 搜尋捐款

- 到 CRM 後台查詢
- 到金流後台查詢：對帳、退款
- 修改定捐訂單 & 提供續捐連結

# 搜尋捐款：到 CRM 後台

- 路徑：捐款 > 搜尋捐款

設定搜尋條件

捐款人姓名、電話或Email

搜尋

依月份篩選



(重填)

建立日期 - 自



(重填)

收到日期 - 自



(重填)

收據日期 - 自



(重填)

捐款金額

從  至

資料來源

至



(重填)

至



(重填)

至



(重填)

捐款狀態

已完成  待處理  已取消  已失敗  暫停中

- 查詢捐款人聯絡個資 ( 電話、email、地址 ...)
- 查詢捐款資訊 ( 金額、日期、收據需求 ...)

51	詹測試	M202104-000001	NT\$ 888	一般捐款	2021-04-04 15:19	2021-04-04 15:19	已完成	檢視收據
----	-----	----------------	----------	------	------------------	------------------	-----	------

- 捐款人個資畫面、說明  
詹測試

動作 ▾

✎ 編輯

摘要

捐款 1

會員 0

任務 1

活動 0

關係 0

群組 0

註記 0

標籤/Tag 0

變更記錄 1

聯絡人類型

個人

住家 電子郵件

[amy0222@netivism.com.tw](mailto:amy0222@netivism.com.tw)

住家 行動電話

**0983-822132**

隱私

性別

- 捐款資料畫面

從	詹測試
費用類型	一般捐款
總金額	<b>NT\$ 12</b> 定期捐款 定期定額期數: 2, 間隔: 1 月
此筆捐款不能抵稅的金額	NT\$ 0
建立日期	2021-03-02 18:03
收到日期	2021-03-02 18:04
捐款狀態	已完成
付款方式	信用卡
資料來源	線上繳款: 一般捐款頁 (瀏覽募款頁面 - 一般捐款頁)
定期捐款編號	237
收據開立日期	2021-03-02 18:04
收據編號	Ahuahua202103-000002
註記	2021/03/02 18:04:21 交易記錄: 已完成

# 搜尋捐款：到金流後台

- 金流對帳：CRM 後台「交易編號」→金流後台「商店訂單編號」

註記	2021/03/02 18:04:21交易記錄: 已完成	netiCRM後台
交易編號	521956_1	
帳單編號	d96fb187128d35211249e3cdc3ff3ac3	

藍新金流交易序號 商店訂單編號	商店代號	主支付方式	副支付方式	訂單金額	交易日期 支付日期	支付狀態註	撥款狀態 物流狀態	金流後台
21030218041629896 521956_1	MS31684096	信用卡 台新銀行	-	NT\$ 12	2021-03-02 18:04:16 2021-03-02 18:04:15	已付款	已撥款 -	



# 搜尋捐款：到金流後台

- 若要退款：

## 1. 找到訂單點選「退款」

總交易金額：NT\$ 10元

總筆數 共1筆，目前頁次第  頁/共1頁

[下載查詢結果](#)

<input type="checkbox"/> 全選	藍新金流交易序號 商店訂單編號	商店 代號	授權日期 請款日期	支付型態 信用卡號 授權碼	授權金額 請款金額	3D 交易	回應碼 回應信息	執行註
-	21032907142186893 521932_3	MS31684096	2021-03-29 07:14:22 2021-03-29 21:06:08	定期定額 558936*****9822 596341	NT\$ 10 NT\$ 10	否	00 請款完成	<a href="#">退款</a>

# 搜尋捐款：到金流後台

2. 再回 CRM 後台，將捐款狀態改為「已取消」、標註「取消原因」

捐款狀態

已取消 ▾

取消或失敗的相關資訊

取消或失敗日期

2021-04-01



時間

(重填)

輸入取消日期，或您可以跳過此欄位，取消的日期會被自動設定為今天。

取消或失敗原因

捐款人於0401來電，要求從2021/04開始終止定期捐款

# 修改定捐訂單

- 202009 集資開發完成，20210801 公版化！
- 僅限藍新金流用戶
- 要先向藍新提出申請：詳參手冊 [申請修改定捐訂單](#)
- 金流機制設定，勾選「啟用定期定額 API」，詳參手冊 [啟用功能](#)

可從 CRM 後台直接修改：

定捐金額

扣款期數

扣款頻率

每月 / 年扣款日

暫停定捐扣款

從 **花玉婷**

定期捐款編號 234

金額

貨幣 TWD

頻率單位

定期捐款日  日

定期定額期數

建立日期 2021-01-29 時間 17:15 (重填)

啟動日期 2021-01-29 時間 17:16 (重填)

修改日期 2021-01-29 時間 17:16 (重填)

失敗或取消日期 時間 (重填)

結束日期 時間 (重填)

金流機制 7

下一個捐款排程 0-00-00 00:00

捐款狀態  進行中  已完成  暫停中

附註主旨

附註文字

# 若要暫停定捐：之後可回復扣款

1. 在 CRM 後台，找到捐款紀錄，點選「定期定額捐款」

<input type="checkbox"/>	#	名稱	交易 編 號	收據 編號	付 款 工 具	金額	類 型	資料 來源	建立 日期	收到 日期	狀 態	
<input type="checkbox"/>	 522 034	詹Amy	5220 34_1	Ahuahu a202107 -000002	信用 卡	<b>NT\$ 10</b> (定期定 額捐款)	一般 捐款	線上繳 款: 一般 捐款頁	2021- 07-29 15:54	2021- 07-29 16:03	已完 成	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a> <a href="#">收據</a>

## 2. 點選最下方的「編輯」按鈕

50000 3	500003	A201604- 000005	信用卡	<b>NT\$ 132</b> ↻ 定期捐款	一般捐 款	線上繳款: 捐款 贊助	2016-04-12 14:29	2016-04-12 14:30	已完 成	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a> <a href="#">收據</a>
------------	--------	--------------------	-----	------------------------------	----------	----------------	---------------------	---------------------	---------	---

返回列表

 編輯

### 3. 將捐款狀態改成「暫停中」

啟動日期	2021-01-29	時間	17:16 (重填)
修改日期	2021-01-29	時間	17:16 (重填)
失敗或取消日期	時間	(重填)	
結束日期	時間	(重填)	
金流機制	7		
下一個捐款排程	0-00-00	00:00	
自動更新會員資格	已完成		
捐款狀態	✓ 進行中		
附註主旨	暫停中		

# 操作提醒

- 務必從 CRM 後台修改定捐訂單，金流端才會同步成功喔！
- 更多操作教學，可參考手冊：  
藍新金流用戶修改定期定額訂單



# 提供續捐連結

- 使用情境：當定捐到期或失敗時，在聯絡並取得捐款人同意後，可提供預先帶入捐款人個姿和金額的續捐連結，讓支持者可以迅速完成捐款。

## 定期捐款

從

詹Amy

再次捐款連結

<https://dev7.neticrm.tw/zh->

複製

縮短網址

⚠ 注意，這個URL將會帶出本聯絡人的個人資訊，使用時，請確認寄信給此位捐款人持有的裝置、個人信箱。

此連結將於7天後失效。

寄送電子郵件

# 提款入賬

可到金流後台設定，可設定自動提領 or 手動提領

## 會員中心

基本資料設定

金融機構帳號設定

提領功能設定

通知信設定

助理帳號設定

設定登入IP

商店管理

## 提領功能設定

- 款項於提領日的次個工作日匯轉，匯轉作業天數約為兩個工作日
- 每個月可享有四次手續費免收優惠。

目前藍新金流帳戶餘額：NT \$ 696元整

本次預計提領金額：NT \$  元整

本次應扣提領手續費：NT \$ 0元整

本次預計入帳金額：NT \$ 0元整

指定受款金融機構帳號：

# 管理捐款

- 開立 & 寄送單筆收據
- email 年度收據
- 製作芳名錄 ( 匯出捐款 )
- 批次修改捐款資料
- 寫封信，和捐款人打招呼 / 說謝謝

# 開收據 ( 設定 )

- 路徑：捐款 > 收據設定



收據

收執聯

收據編號：AFH202103-000001

日期：2021/03/29

姓名/抬頭	花玉婷
身分證字號/統一編號	A123456789
收入用途/類別	專案募款(勸募字號000000000000)
繳費方式	信用卡
金額 (大寫) 新台幣	壹拾元整
金額 (小寫)	NT\$ 10 元整

組織簽章



經辦人：詹淑涵

組織資訊	台北市中正區林森南路142號七樓	備註說明	
------	------------------	------	--

# • 加上 LOGO :

## 1. 上傳圖檔

搜尋姓名或Email 

進階搜尋  
全文搜尋  
自訂搜尋

 開始使用netiCRM 

新增聯絡人  
匯入聯絡人  
建立線上表單  
設定群組與電子報

 網站管理員設定 

網站名稱與歡迎訊息  
**Logo 與背景**  
網站使用者帳號  
網站使用者權限  
登入IP限制

### Logo 圖片設定

如果設定為顯示，將會顯示以下的logo。

#### 自訂 logo 的路徑

您想要用來作為網站圖示的檔案路徑。

#### 上傳 logo 圖檔

未選擇任何檔案

檔案必須是 .jpg, .jpen, .gif 或 .png 格式，建議大小為 50 x 50 像素。

#### Logo 連結網址

點選您的 Logo，將會連到您於上方填寫的網址。若您留空，則會連到本網站。

## 2. 前往任一前台頁面，點選「複製圖片位址」





聯絡人



捐款



活動



電子報



會員



報表

Drup

設

### 新增

- ▶ 新增捐款
- ▶ 新增募款頁
- ▶ 匯入捐款資料

### 搜尋

- ▶ 搜尋捐款
- ▶ 捐款加速器
- ▶ 搜尋定期捐款
- ▶ 捐款整合搜尋
- ▶ 募款頁用到的價格表
- ▶ 產生年度收據

### 管理

- ▶ 管理募款頁
- ▶ 管理個人募款頁
- ▶ 管理感謝禮品
- ▶ 管理價格表

### 設定

- ▶ 收據設定
- ▶ 費用類型
- ▶ 付款工具

## 設定 - 捐款收據



警告：目前在全域設定中已啟用除錯功能。[\(瞭解更多...\)](#)

儲存

取消

Logo

請貼入收據上顯示Logo的網址。需包含http://

# 捐款管理：開收據（設定）

2. 收據編號規則：M/A 年月 - 六碼流水號 (ex: 202103-000002)

2-1. 收據編號加前綴字 (ex: huahua)

定期捐款編號	237
收據開立日期	<u>2021-03-02</u> 18:04
收據編號	Ahuahua <u>202103-000002</u>

收據編號的前綴字詞

huahua%Y%m



# 捐款管理：開收據（設定）

- 上傳印章圖檔：注意圖檔尺寸、是否去背
- 底部資訊：可利用 `<p></p>`，將內容分行

單位資訊

`<p>`地址台北市中正區  
`</p>`XX路00樓  
電話：

# 捐款管理：開立收據（手動）

- 下載收據 pdf 檔，手動附件寄給捐款人
- 單筆開立 & 批次開立

## 單筆開立

<input type="checkbox"/>		54	詹淑涵	M20210 4- 000001	<b>NT\$ 100</b>	一般 捐款	2021- 04-01 19:02	2020- 12-01 00:00	已完成	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a> <a href="#">收據</a>
--------------------------	--	----	-----	------------------------	-----------------	----------	-------------------------	-------------------------	-----	--

- 批次開立

路徑：搜尋捐款 > 更多動作 > 列印或 email 收據

The screenshot shows a web application interface for managing donations. At the top, there is a '列印' (Print) button and a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing options: '列印或 Email 收據' (Print or Email Receipt), '- 更多動作 -' (More Actions), and '匯出捐款' (Export Donations). The '列印或 Email 收據' option is highlighted with a red border. Below the dropdown is a '執行' (Execute) button. To the right, there is a pagination control showing '第 1 頁, 共 2 頁' (Page 1 of 2) and another '執行' button.

The main content area is a table with the following columns: #, 姓名 (Name), 金額 (Amount), 類型 (Type), 資料來源 (Source), 建立日期 (Created Date), 收到日期 (Received Date), 狀態 (Status), and 操作 (Actions). The table contains three rows of data, all of which are selected with checkboxes.

#	姓名	金額	類型	資料來源	建立日期	收到日期	狀態	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	54 詹淑涵	NT\$ 100	一般捐款		2021-04-01 19:02	2020-12-01 00:00	已完成	檢視 編輯 收據
<input checked="" type="checkbox"/>	55 詹艾咪	NT\$ 1,000	一般捐款		2021-04-01 19:02	2020-12-01 00:00	已完成	檢視 編輯 收據
<input checked="" type="checkbox"/>	53 詹淑涵	NT\$ 1,000	會費	測試會員 會員：離線會員註冊 (demo@netivism.com.tw)	2021-03-31 12:42		已完成	檢視 編輯 收據

# 捐款管理：開收據（自動）

- 路徑：全域設定 > 任務類型 > 啟用電子郵件收據

Petition	31	↑ ↓	是	是	<a href="#">編輯</a>
<del>電子郵件收據</del>	<del>32</del>	↑ ↓ ↓ ↓	<del>是</del>	<del>否</del>	<a href="#">編輯</a>
列印收據	33	↑ ↓ ↓ ↓	是	是	<a href="#">編輯</a>

權重 \*

權重可控制選項的出現次序。您可輸入正整數 - 數值越小，出現依序越高。

啟用?

儲存

取消

# 捐款管理：開收據（自動）

- 自動 email 給捐款人：  
每筆線上捐款完成後，系統都會自動寄出包含收據檔的確認信  
路徑：捐款 > 設定 > 收據設定，啟用「電子郵件收據」

電子郵件收據

勾選後，即會針對每一個完成的交易，自動附加PDF收據於電子郵件的附件。

這個選項僅影響來自募款頁的線上交易，該募款頁需啟用付款成功確認信，以及費用類型必須是可開收據的類型，才會自動寄送電子郵件收據

儲存

取消

# 捐款管理：開收據（半自動）

- 半自動寄出：

收據設定部分，不要勾選「電子郵件收據」

批次撈出捐款紀錄後，進行 email 寄收據作業

路徑：搜尋捐款 > 更多動作 > email 或列印收據 > 寄送電子郵件

寄送電子郵件

寄送時同時開立收據在附檔給捐款人。

寄件者 Email

- 選擇 -

Email 的網域需要驗證後，才可以設定為寄件人。上方的選項將會隱藏未驗證的 Email。

Email 寄件人 清單中，需有一個已完成驗證的域名信箱，其他相同域名信箱就會完成驗證提供使用。

HTML格式的内文



# 捐款管理：email 年度收據

- 啟用設定：啟用電子郵件收據 & 電子郵件追蹤

## 設定 - 郵件設定

儲存

取消

電子郵件追蹤  是  否

啟用電子郵件追蹤

啟用後會有以下改

⚠ 感謝信的副本

# 捐款管理：email 年度收據

- 列印年度收據方式：
  1. 進階搜尋 or 列印年度收據
  2. 選擇「寄送年度彙整收據電子郵件」

1 位聯絡人 姓名、電話或

請選擇搜尋結果以進行更多動作:  搜尋到的

<input type="checkbox"/>	◆ #	▲ 名稱	◆ 電子郵件
<input type="checkbox"/>	27	測試	amy0222@netivism.com.tw



# 寄送年度彙整收據電子郵件



**i** PDF 格式的收據將會附加於電子郵件附檔。

- 所有已選取的聯絡人：1
- 搜尋設定：
  - 收據開立年度 = 2023
  - 搜尋定期捐款？ = 所有
- Email 不會寄送給 1 位聯絡人。已選取的年份期間沒有捐款。
- 收件者總數：0

寄件者 Email \*

- 選擇 -

HTML 格式的內文



# 捐款芳名錄 ( 匯出捐款資料 )

路徑：搜尋捐款 > 更多動作 > 匯出捐款

<input checked="" type="checkbox"/>	#	名稱	交易編號	收據編號	付款工具	金額	類型	資料來源	建立日期	收到日期	狀態	
<input checked="" type="checkbox"/>	16	楊婉婷			信用卡	\$ 4,464	一般捐款		2021-04-23 00:00	2021-04-23 00:00	已完成	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>
<input checked="" type="checkbox"/>	11	郭怡婷			信用卡	\$ 7,996	一般捐款		2021-04-18 00:00	2021-04-18 00:00	已完成	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>
<input checked="" type="checkbox"/>	38	鄒筱涵			信用卡	\$ 2,524	一般捐款		2021-04-01 00:00	2021-04-01 00:00	已完成	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>

## 匯出時要包含的欄位

拖曳

個人



顯示名稱



捐款



總金額



捐款



收到日期



捐款



收據資訊: 捐款徵信名稱



儲存此次欄位配對設定

名稱

每月捐款徵信匯出

說明

# 批次修改捐款資料

- 情境 1：修改未來的定捐扣款紀錄（費用類型以外的欄位）
- 常見情境：從定捐第 00 期扣款開始，要修改收據抬頭、收據需求
- 路徑：全域設定 > 定期定額設定

## ▶ 捐款

» 管理募款頁

» 收據設定

» 發票設定

» 定期定額設定

» 個人募款頁

» 管理感謝禮

» 費用類型

» 付款工具

» 接受的信用卡

- 先修改最近一期捐款紀錄的資料（例如：收據抬頭）
- 前往：定期定額設定的複製捐款欄位，改選：最新

## 設定 - 欄位

排除同步

-- 選擇 --

當定期捐款自動由系統  
製第一筆繳款的自訂框

複製捐款

最新

定期捐款觸發時，哪一

- 情境 2：修改未來的定捐扣款紀錄（費用類型）

<https://neticrm.tw/resources/21871#b>

修改方式 1：按照所屬募款頁

### 設定 - 欄位

排除同步	-- 選擇 --
	當定期捐款自動由系統觸發時，新的繳款將複製第一筆繳款的自訂欄位。
複製捐款	最早 (預設) ▾
	定期捐款觸發時，哪一種捐款儲存的資料將被複製。
最新扣款的費用類型來源	沿用被複製的捐款的費用類型 ▾
	沿用被複製的捐款的費用類型
	來自募款頁目前的費用類型設定

儲存 取消

## 修改方式 2：按照複製捐款欄位的規則

### 設定 - 欄位

排除同步

-- 選擇 --

當定期捐款自動由系統觸發時，新的繳款製第一筆繳款的自訂欄位。

複製捐款

最新

定期捐款觸發時，哪一種捐款儲存的資訊

最新扣款的費用類型來源

沿用被複製的捐款的費用類型

定期捐款觸發時，新的一筆扣款的費用類

- 情境 3：修改過去的捐款資料
  - 常見情境：感謝禮寄送完後，想把寄送紀錄更新到系統中
  - 作法一：匯入捐款
  - 作法二：利用表單批次更新
- 請期待之後教育訓練 (,, · ω · ,,)

列印		由資料表單進行批次更新捐款 ▾ 執行										
<input checked="" type="checkbox"/>	◆ #	◆ 名稱	◆ 交易編 號	◆ 收據編 號	◆ 付款工 具	◆ 金額	◆ 類型	◆ 資料來 源	▼ 建立日期	◆ 收到日期	◆ 狀 態	
<input checked="" type="checkbox"/>	16	楊婉婷			信用卡	\$ 4,464	一般捐 款		2021-04-23 00:00	2021-04-23 00:00	已完 成	檢視 編輯
<input checked="" type="checkbox"/>	11	郭怡婷			信用卡	\$ 7,996	一般捐 款		2021-04-18 00:00	2021-04-18 00:00	已完 成	檢視 編輯



# 寫封信，和捐款人打招呼 / 說謝謝

- 搜尋有捐款的聯絡人 > 加入群組 (or 智慧群組)

<input type="checkbox"/>	#	名稱	電子郵件	國家	郵件	縣市	鄉鎮市區	地址	電話	動作
<input type="checkbox"/>	10	呂婉婷	samantha.martínez@example...	臺灣		高雄市	新興區	中山路1段1號	024-7916786	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">更多 ▾</a>
<input type="checkbox"/>	15	梁欣怡	brianna.edwards@example.co...	臺灣		屏東縣	枋山鄉	中山路1段1號	05-4068488	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">更多 ▾</a>

# • 寄送首捐感謝電子報！



1 選擇收件者

2 設定追蹤統計

3 編寫電子報內容

4 測試

5 排程或寄送

電子報名稱 \*

同樣 Email 僅寄送一次？  ?

電子報收件者

群組

包含群組 ?

# 資訊安全與隱私保護

## 捐款人個資隱私保護

- email 電子收據的加密功能：<https://neticrm.tw/resources/22748>
  - 避免捐款人個資透過 email 直接外洩
  - 輸入報稅憑證 or email(若無填寫報稅憑證)，才能開啟收據 PDF 檔案
- 付款成功確認信、email 電子收據中的表格隱碼：<https://neticrm.tw/resources/2426#2-a>
  - 避免捐款人個資透過 email 直接外洩
  - 組織內部工作流程建議：直接登入系統，查看捐款人機密資料為佳
- 續捐連結使用方式：<https://neticrm.tw/resources/7960>

務必要寄連結給捐款人本人(可參考手冊操作)，因為連結會預帶入捐款人個資(雖然會做隱碼處理)，讓捐款人以自己的裝置點開連結、完成捐款

# 資訊安全與隱私保護

## 信用卡資料安全

- TapPay 內部募款頁：<https://neticrm.tw/resources/8617>
  - 處理紙本信用卡授權書的安全方案
  - 組織不需在系統裡 / 電腦裡存放信用卡號等機敏資料，避免資料外洩風險
  - 省卻原本每月人工處理流程（只需輸入一次訂單）

# 感謝收看 :D

更多教學支援，請參考以下連結：

- 線上教學手冊：<https://neticrm.tw/online-learning>
- 線上教學頻道：<https://neti.cc/MOL6lpW>
- 線上客服系統：<https://neticrm.tw/support/create-ticket>