

# 不再眾裡尋他千百度

## - 搜尋 & 群組管理

**netiCRM** 教育訓練



# 大綱

**WHY** : 名單搜尋分類 & CRM

**HOW** :

搜尋聯絡人 ( 進階搜尋 & 其他好用搜尋功能 ) 建立群組 ( 群組 & 智慧群組 )

**DEMO 實作**

# WHY :

## 搜尋 & 分類聯絡人

名單搜尋分類 & CRM



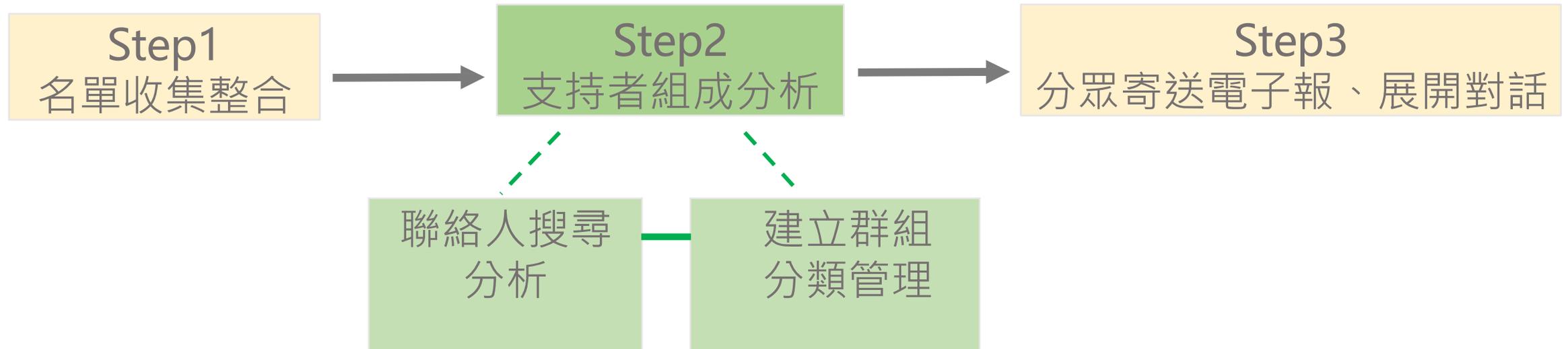
- 認識你的支持者→支持者組成分析
- 在持續累積、完善的資料上，開始大展伸手！
- 聯絡人搜尋 → 根據自訂的分類框架，找出同類型的支持者名單  
(例：曾經聯署者、30歲以下捐款人、首次捐款人)
- 想不到怎麼搜？ netiCRM 給您好點子！ → 捐款整合搜尋、捐款加速器

# 搜尋之後 ...

後續運用：與支持者展開對話

\* 分眾發電子報、邀請參加支持者社群活動

CRM 簡單 SOP，一起試試看！



# HOW：搜尋聯絡人

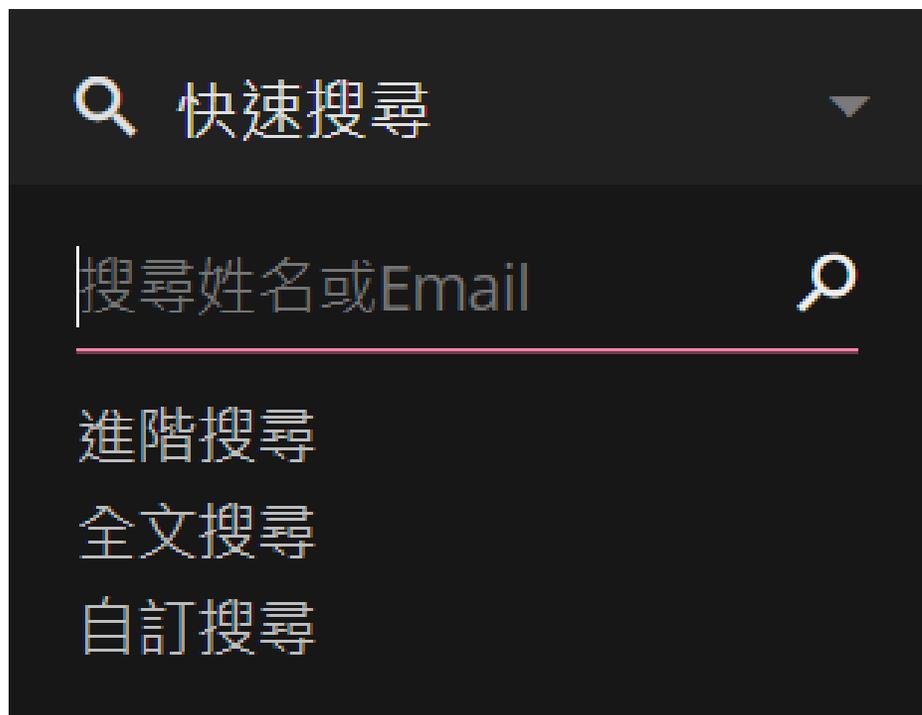
進階搜尋 & 其他好用搜尋功能



- 快速搜尋 / 進階搜尋
- 自訂搜尋
- 包含 / 排除搜尋
- 捐款整合搜尋
- 被刪除聯絡人 / 捐款搜尋
- 搜尋某群組聯絡人的捐款紀錄

# 快速搜尋

- 輸入姓名、email 即可



快速搜尋

搜尋姓名或Email

進階搜尋

全文搜尋

自訂搜尋

## 搜尋聯絡人



警告：目前在全域設定中已啟用除錯功能。 ([瞭解更多...](#))

設定搜尋條件

姓名、電話或Email

身分證字號

是...

在

標籤

# 進階搜尋

- 可搜尋系統內有資料的欄位 (例：有捐過款、居住縣市 ...)
- 搜尋範疇：可搜尋「人」「捐款」「參加者」「會員」等等...

## 進階搜尋

■ 搜尋條件

■ 聯絡人資訊

姓名、電話或Email <sup>?</sup> <input type="text"/>	Email (可輸入部分字詞) <sup>?</sup> <input type="text"/>	搜尋結果 <sup>?</sup> - 預設檢視 - ▾	搜尋範疇 <sup>?</sup> 聯絡人 ▾ -請選擇關係類型- ▾
聯絡人類型 - 選擇 - ▾	群組 - 選擇 - ▾ 電子報 X	篩選方式 以及 ▾ <sup>?</sup>	<input type="checkbox"/> 搜尋資源回收桶 (被刪除的聯絡人)
選擇標籤 - 選擇 - ▾ 主要捐款者 X	所有標籤 <sup>?</sup> <input type="text"/>		

- 常見範例：搜尋 2021 年有捐款的人

- 搜尋條件：

捐款狀態：勾選「已完成」

收到日期：選擇

「 20210101~2021231 」

收到日期 - 自

2021-01-01



(重填)

至

2021-12-31



(重填)

收據日期 - 自



(重填)

至



(重填)

捐款金額

從

至

捐款狀態

已完成  待處理  已取消  已失敗  暫停中

- 常見範例：搜尋迄今半年內，填寫連署表單的聯絡人
- 搜尋條件：  
變更紀錄：輸入「資料表單」  
填入日期區間：選擇「20210101~20210630」

#### 變更記錄

修改自

變更記錄

資料表單

修改介於

2021-01-01



時間

(重填)

和

2021-06-30



時間

(重填)

# 自訂搜尋



重要：自訂搜尋需要您為搜尋值使用指定格式。在建立您第一次自搜尋之前請先查閱 [自訂搜尋說明文件](#)。



## 設定搜尋條件

搜尋聯絡人包括下列條件：

個人 縣市 預設 等於 臺北市

捐款 捐款狀態 無資料

+ 更多搜尋欄位

或

- 選擇記錄類型 - - 篩選方式 -

+ 更多搜尋欄位

或

- 選擇記錄類型 - - 篩選方式 -

+ 更多搜尋欄位

+ 也搜尋聯絡人包含下列條件

# 包含 / 排除搜尋

- 針對群組，進行包含、排除搜尋
- 前提：已經開始使用群組功能，分類管理聯絡人
- 針對現有的群組分類，進一步做搜尋應用
- 使用情境：搜尋曾經填寫聯署表單、但尚未捐過款的聯絡人

- 沒有捐過款的聯署民眾，怎麼搜？

Step1：系統有兩個群組「連署民眾」 & 「捐款人」

→ 利用進階搜尋搜出、建立

Step2：管理 CivicCRM > 管理自訂搜尋 > 包括 / 不包括群組聯絡人 / 標籤

Step3：包含群組「連署民眾」 & 排除群組「捐款人」



## 管理 CiviCRM

 警告：目前在全域設定中已啟用除錯功能。[\(瞭解更多...\)](#)

 使用此頁面的連結以管理您的 CiviCRM 網站。按 ▶ 取得每個區段的詳細說明。

### ▶ 自訂

» [自訂欄位](#)

» [資料表單](#)

» [管理自訂搜尋](#)

» [價目表](#)

» [CiviCRM 套件](#)

» [小圖示使用範例](#)

### ▶ 設定

» [系統設定檢查表](#)

» [全域設定](#)

» [匯入/匯出對應](#)

» [訊息範本](#)

» [組織資訊](#)

» [寄件者 Email](#)

» [更新目錄路徑和網址](#)

» [Sms Providers](#)



目前可自訂搜尋列表如下，您可以新增、編輯或刪除它們。

⊕ 新增 自訂搜尋

顯示名稱	名稱	值	說明	順序	保留	啟用?	
產生年度收據	CRM_Contact_Form_Search_Custom_AnnualReceipt	26		↓ ↓	否	是	執行 編輯 停用 刪除
家庭名稱及國家	CRM_Contact_Form_Search_Custom_Sample	1		↑ ↑ ↓ ↓	否	是	執行 編輯 停用 刪除
捐款整合	CRM_Contact_Form_Search_Custom_ContributionAggregate	2		↑ ↑ ↓ ↓	否	是	執行 編輯 停用 刪除
簡易搜尋	CRM_Contact_Form_Search_Custom_Basic	3		↑ ↑ ↓ ↓	否	是	執行 編輯 停用 刪除
包括/不包括群組聯絡人/標籤	CRM_Contact_Form_Search_Custom_Group	4		↑ ↑ ↓ ↓	否	是	執行 編輯 停用 刪除
郵政郵寄	CRM_Contact_Form_Search_Custom_PostalMailing	5		↑ ↑ ↓ ↓	否	是	執行 編輯 停用 刪除
鄰近搜尋	CRM_Contact_Form_Search_Custom_Proximity	6		↑ ↑ ↓ ↓	否	是	執行 編輯 停用 刪除

包含群組

新增 >>

<< 移除

電子報  
管理員

此處條件為「或」

排除群組

管理員  
電子報

新增 >>

<< 移除

此處條件為「或」

Search with tag (check  for AND, uncheck For OR)

此處控制的是群組與標籤之間的搜尋方式

包括標籤

公司  
志工  
政府單位  
主要捐款者

新增 >>

<< 移除

非營利

此處條件為「或」

排除標籤

主要捐款者  
公司  
志工  
政府單位  
非營利

新增 >>

<< 移除

此處條件為「或」

# 與進階搜尋比較

## 進階搜尋

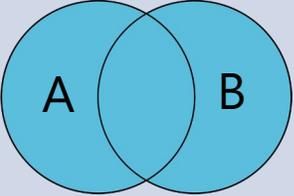
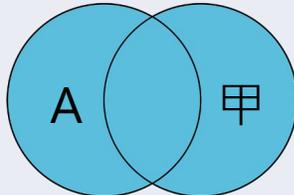
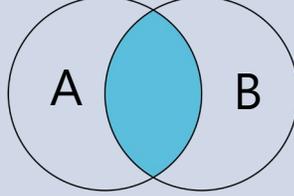
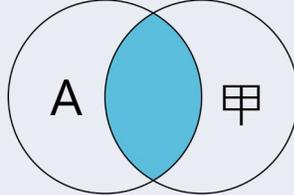
☰ 搜尋條件

☰ 聯絡人資訊

姓名、電話或Email <sup>?</sup> <input type="text"/>	Email (可輸入部分字詞) <sup>?</sup> <input type="text"/>	搜尋結果 <sup>?</sup> - 預設檢視 - ▾	搜尋範疇 <sup>?</sup> 聯絡人 ▾ -請選擇關係類型- ▾
聯絡人類型 - 選擇 - ▾	群組 <sup>?</sup> - 選擇 - ▾ 電子報 X	篩選方式 <sup>?</sup> 以及 ▾	<input type="checkbox"/> 搜尋資源回收桶 (被刪除的聯絡人)
選擇標籤 - 選擇 - ▾ 主要捐款者 X	所有標籤 <sup>?</sup> <input type="text"/>		

群組與群組的交集 ( 以及 ) 只有進階搜尋能搜

跨不同欄位只能用交集 ( 以及 ) 來搜尋  
但多個標籤之間是以聯集 ( 或 ) 來搜尋

篩選聯絡人條件	舉例	圖例	進階搜尋	自訂搜尋	包含 / 排除 搜尋
同一欄位間的聯集 (或)	群組 A 或群組 B		V	V	V
不同欄位間的聯集 (或)	群組 A 或標籤 甲		X	V	V
同一欄位間的交集 (且)	群組 A 且群組 B		X (僅群組可 以)	V	X
不同欄位間的交集 (且)	群組 A 且標籤 甲		V	V	V

- 被刪除聯絡人 / 捐款搜尋
- 常見情境：為何在系統中找不到聯絡人？找不到捐款紀錄？
- 操作提示：系統中的聯絡人和捐款紀錄不會消失，建議可先前往回收桶搜尋，找找看是否為過去誤刪的資料
- 作法：
  1. 前往：進階搜尋
  2. 勾選搜尋「搜尋資源回收桶（被刪除的聯絡人）」
  3. 若要搜尋被刪除聯絡人的捐款紀錄，可追加填入捐款搜尋條件（例如：捐款狀態 = 已完成）

## 搜尋被刪除聯絡人

### 進階搜尋

#### 搜尋條件

#### 聯絡人資訊

姓名、電話或Email <sup>?</sup>

Email (可輸入部分字詞) <sup>?</sup>

搜尋結果 <sup>?</sup>

- 預設檢視 - <sup>v</sup>

搜尋範疇 <sup>?</sup>

聯絡人 <sup>v</sup>

-請選擇關係類型- <sup>v</sup>

聯絡人類型

- 選擇 - <sup>v</sup>

群組

- 選擇 - <sup>v</sup>

篩選方式

以及 <sup>v</sup> <sup>?</sup>

搜尋資源回收桶 (被刪除的聯絡人)

選擇標籤

-- 選擇 --

所有標籤 <sup>?</sup>

排除  包含隱私選項 <sup>?</sup>

- 選擇 - <sup>v</sup>

或 <sup>v</sup>

偏好的連絡方式

電話  電子郵件  郵政郵件  簡訊  傳真

已凍結信箱

# 若要搜尋有捐款過的被刪除聯絡人，請在捐款區塊輸入搜尋條件

## 進階搜尋

■ 搜尋條件

■ 聯絡人資訊

■ 捐款

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

費用類型

-- 選擇 --

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

募款頁

-- 選擇 --

搜尋範疇 ?

聯絡人

-請選擇關係類型-

搜尋資源回收桶 (被刪除的聯絡人)

郵政郵件  簡訊  傳真

- 搜尋某群組聯絡人的捐款紀錄
- 常見情境：想搜出台北捐款人群組 / 會員的整體捐款紀錄
- 操作提示：  
進階搜尋也可用來搜尋捐款！可以找出特定捐款人 (ex：所在群組、會員類型、居住地區等等) 的捐款紀錄
- 作法：線上手冊 <https://neticrm.tw/resources/2393#a>
- 1. 前往：進階搜尋
- 2. 選擇要搜尋的捐款人條件 (ex：所在群組、會員類型、居住地區等等)
- 3. 搜尋範疇選：捐款

# 進階搜尋



## 搜尋條件

### 聯絡人資訊

姓名、電話或Email ?

Email (可輸入部分字詞) ?

搜尋結果 ?

- 預設檢視 - ▾

搜尋範疇 ?

聯絡人 ▾ -請選擇關係類型- ▾

- 聯絡人
- 捐款
- 活動參加者
- 任務
- 會員

垃圾桶 (被刪除的聯絡人)

聯絡人類型

- 選擇 - ▾

群組

- 選擇 - ▾

台北支持者 X

篩選方式

以及 ▾ ?

選擇標籤

-- 選擇 --

所有標籤 ?

排除  包含隱私選項 ?

偏好的連絡方式

搜尋

重設

# 捐款整合搜尋

- 找出捐款 VIP!
- 根據捐款累計資料，
- 分類捐款人、找出 VIP
- 試試看：  
今年捐款前 50 名名單！

## 捐款整合



警告：目前在全域設定中已啟用除錯功能。 ([瞭解更多](#))

### 設定搜尋條件

搜尋

累計總金額從 \$

至 \$

開始捐款日期

2021-01-01



(重填)

至

2021-12-31



(重填)

總金額排名數

50

搜尋定期捐款？

所有



# 捐款加速器

- 更多搜尋條件組合，搭配應用提示，提醒您定期關懷、聯繫支持者

## 主動關懷捐款人



找出近期內第一次捐款人，好好傳達你的感謝吧～這會是維持關係啟動更多參與的第一步！



該寄送成果報告或專案進度給這些捐款人囉～然後要寄送募款信時，也別忘了排除這些捐款人。



這些支持者可能捐款動機不夠強，這時候不要寄送募款活動了，改為寄送組織努力的成果或影響，加強他們的捐款動機吧！



根據定期定額的捐款狀況，找出五種類型的人，以維繫捐款關係或是重新啟動捐款。



生日對支持者是個充滿祝福的大日子，您別忘了獻上祝福，或邀請支持者號召朋友襄贊心愛的組織！

# 搜尋捐款 v.s 搜尋聯絡人

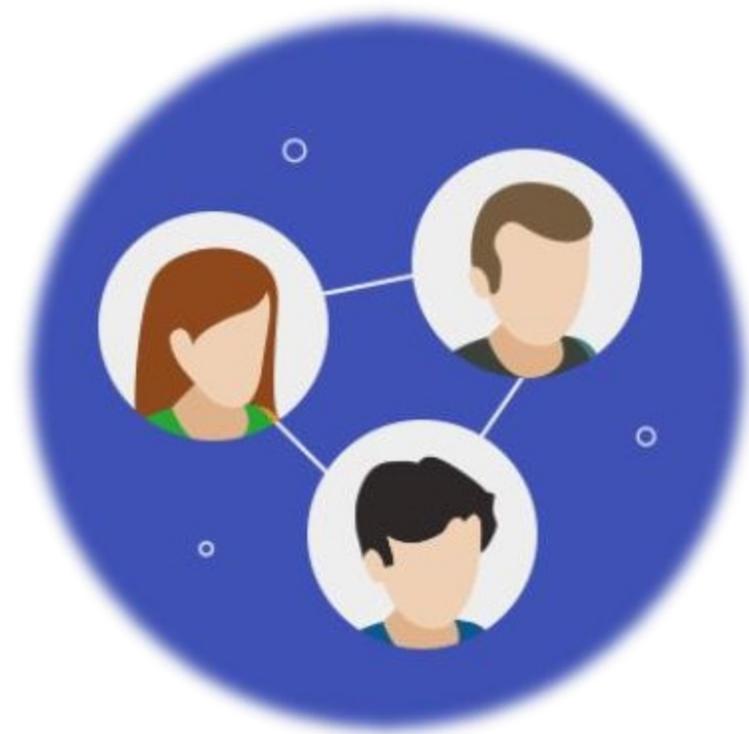
- 搜尋捐款 → 找出 **捐款紀錄** 一個人可能有 多筆 搜尋結果  
後續動作：針對捐款做編輯（開收據、查看感謝禮）
- 搜尋聯絡人 → 找出 **捐款人** 一個人 一筆 搜尋結果  
後續動作：針對個人做編輯（修改個資、加入群組 ...）

# 搜出名單之後 ...

- 批次更新資料表單：批次更新聯絡人資訊
- 匯出聯絡人
- 加入群組
- 刪除聯絡人 ( 丟到資源回收桶 )
- 寄 email( 不同於電子報寄送 )

# How : 建立群組

聯絡人分類管理



# 群組

- 將聯絡人分類，以利後續的分眾 CRM 規劃、發想
- 寄送電子報的單位  
對各群組的支持者，設計不同電子報內容，分眾展開對話
- 搜尋功能
- 權限管理功能  
根據群組分類，讓負責不同權限的管理員，不同群組的聯絡人

# 群組 VS 標籤

- 群組

◆ 名稱	說明	◆ 模式	◆ 群組類型	◆ 公開
聯署民眾		一般		使用者與使用者管理員
捐款人		智慧		使用者與使用者管理員
測試聯絡人群組		一般		使用者與使用者管理員
最會捐		一般		使用者與使用者管理員
測試		一般	電子報訂戶	使用者與使用者管理員
電子報		一般	電子報訂戶	公開頁面
管理員	網站最高權限管理員.	一般	權限管理	使用者與使用者管理員

# Amy Chan



警告：目前在全域設定中已啟用除錯功能。[\(瞭解更多...\)](#)

動作 ▾

編輯

摘要

捐款 1

會員 0

任務 1

活動 0

關係 0

群組 1

註記 0

標籤/Tag 1

變更記錄 1

## 目前群組

◆ 群組

◆ 狀態

◆ 已新增日期

測試聯絡人群組

新增(自Admin)

2021-05-29 15:42

- 標籤

## 管理標籤 ( 分類 )

 警告：目前在全域設定中已啟用除錯功能。 [\( 瞭解更多... \)](#)

 標籤可以使用在任何聯絡人，是搜尋聯絡人最方便的方法。您可建立標籤以便組織及分類您

 新增標籤

 搜尋聯絡人

◆ 編號	◆ 標籤	說明	◆ 上層編號	◆ 使用類型
1	非營利	任何非營利組織。		聯絡人
2	公司	營利組織。		聯絡人
3	政府單位	任何政府單位。		聯絡人
4	主要捐款者	組織的高度支持者。		聯絡人
5	志工	現役志工。		聯絡人

# Amy Chan



警告：目前在全域設定中已啟用除錯功能。[\(瞭解更多...\)](#)

動作 ▾

 編輯

摘要

捐款 1

會員 0

任務 1

活動 0

關係 0

群組 1

註記 0

聯絡人類型

個人

標籤/Tag

主要捐款者

- 群組：

可自由匯入、增加  
搜尋管理  
電子報寄送  
權限管理

- 標籤：

可自由匯入、添加  
搜尋管理

# 如何建立群組

- 管理員搜尋名單、手動加入
  - 管理員設定、系統自動加入→智慧群組
- 
- 表單設定加入
  - 匯入聯絡人

# 新增一個群組

- 路徑：聯絡人 > 群組與電子報群組 > 新增群組

聯絡人 \$ 捐款 活動 電子報 會員 報表

新增	管理	匯入	設定
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 新增個人</li><li>▶ 新增組織</li><li>▶ 新增家庭</li><li>▶ 新增任務</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 群組與電子報群組</li><li>▶ 標籤</li><li>▶ 關係類型</li><li>▶ 自訂欄位</li><li>▶ 資料表單</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 匯入聯絡人資料</li><li>▶ 匯入任務記錄</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 寄送 Email</li><li>▶ 搜尋任務</li><li>▶ 合併重複聯絡人</li></ul>

# 群組設定 1：群組類型

電子報 or 權限管理

- 電子報：電子報寄送
- 權限管理：讓管理員分群管理聯絡人 (A 小組負責人，管理 A 群組聯絡人)

名稱 \*

說明

當群組被列在資料表單及電子報訂閱表格，群組描述會顯示出來。

群組類型  權限管理  電子報訂戶 ?

公開 \*  ?

# 設定小提醒

- 應分別設定：電子報群組 & 分類用群組
- 常見問題：

管理員將捐款人加入一個電子報群組「支持者」，除了管理查詢外，也計畫定期寄電子報給捐款人。

當捐款人退訂電子報後，就會退出「支持者」群組，也導致管理查詢問題→「支持者」群組，不包含所有捐款人。

錯誤原因：一個群組，同時設定「電子報」&「分類」功能

正確做法：設定兩個群組

- 支持者群組：分類管理用
- 支持者電子報群組：寄電子報專用

**群組用途：身分分類**

Ex：捐款人、會員、請願書連署人



**群組類型：(不勾選)**

**群組用途：電子報寄送**

Ex：電子報訂閱、捐款專案報告寄送



**群組類型：電子報訂戶**

# 新增群組設定

## 公開 or 使用者與使用管理員

- 公開：讓聯絡人透過訂閱、自由加入群組
- 使用者與使用管理員：僅開放給管理員編輯（移除、新增等）

名稱 \*

說明

當群組被列在資料表單及電子報訂閱表格，群組描述會顯示出來。

群組類型  權限管理  電子報訂戶 ?

公開 \*  ?

# 進階版：智慧群組

- 讓系統幫你分類聯絡人！
- 設定一次搜尋、入組條件，永續使用
  - 1.進階搜尋：設定搜尋條件
  - 2.儲存搜尋條件：搜出名單後，儲存搜尋條件為智慧群組

13 位聯絡人 縣市 - 臺北市

請選擇搜尋結果以進行更多動作:  搜尋到的 13 筆記錄  僅執行勾選的紀錄

**列印** **執行**

- 更多動作 -

- 更多動作 -
- Email-排程寄送電子報
- 任務-為聯絡人記錄任務
- 儲存搜尋條件為智慧群組**
- 列印-PDF信件
- 列印-年度彙整收據
- 刪除聯絡人 (丟到資源回收桶)
- 匯出聯絡人

姓氏	名字
huang	haha
台	北人三
台	北人二
喵喵	人

### 3. 建立群組：命名群組，點選完成

#### 智慧群組

- 縣市 - 臺北市

名稱 \*

來自台北的人們

說明

將住在台北的聯絡人存成一個群組

群組類型

Mailing List

儲存智慧群組

取消

# 補充：智慧群組快取預設

- 解決效能問題

當聯絡人名單龐大，每次查看群組時，因跑名單消耗效能、系統速度變慢

- 15 分鐘快取設定
- 重新整理功能：每 3 分鐘，管理員可手動重整更新群組名單
- 系統自動清快取規則：
  - 每天上午 7:00~9:00
  - 每次有新增聯絡人，且最近 3 分鐘內快取還未被清除過。

## 群組「2021所有捐款人」中的聯絡人



 警告：目前在全域設定中已啟用除錯功能。 [\(瞭解更多...\)](#)

 新增聯絡人到 2021所有捐款人 

 編輯 2021所有捐款人 的智慧群組條件

 重新整理 

快取日期: 2021-04-26 17:50

 搜尋在此群組的聯絡人

# 群組狀態

Amy Chan



 警告：目前在全域設定中已啟用除錯功能。[\(瞭解更多...\)](#)

動作 ▾

 編輯

 刪除

摘要 捐款 1 會員 0 任務 1 活動 0 關係 0 群組 1 註記 0 標籤/Tag 1 變更記錄 1

## 目前群組

◆ 群組

◆ 狀態

◆ 已新增日期

[測試聯絡人群組](#)

新增(自Admin)

2021-05-29 15:42

[\[ 去除 \]](#)

## 智慧群組

Amy Chan 目前包含在下列智慧群組 ( 搜尋結果 ) 中

群組

說明

[捐款人](#)

## Seal Shen

- 已移除

管理員將聯絡人移除

聯絡人退訂 ( 電子報群組 )

- 已新增

管理手動加入、匯入

聯絡人確認訂閱 ( 電子報群組 )

- 待處理

聯絡人表單勾選訂閱電子報後，尚未於確認信回覆確認訂閱

The screenshot shows a user profile for 'Seal Shen' with a navigation bar containing '動作' (Actions), '編輯' (Edit), and '刪除' (Delete). Below the navigation bar is a summary bar with statistics: '摘要', '捐款 0', '會員 0', '活動 0', '任務 1', '關係 0', '群組 1', '註記 0', '標籤/Tag 0', and '變更記錄 2'. The main content area is titled '智慧群組' (Smart Groups) and includes a form to '新增到一個群組 \*' (Add to a group) with a dropdown menu for '- 選擇群組 -' and a '新增' (Add) button. Below this is a section for '過去群組' (Past Groups) with the text '已不是這些群組的一部份' (No longer part of these groups). A table lists the groups with columns for '群組' (Group), '狀態' (Status), '已新增日期' (Added Date), and '去除日期' (Removed Date). The table contains one entry: '電子報' (Newsletter) with status '去除(自Email)', added on '2023-06-20 11:49', and removed on '2023-06-20 14:26'. A link '[ 重新加入群組 ]' (Rejoin group) is provided for this entry.

群組	狀態	已新增日期	去除日期
電子報	去除(自Email)	2023-06-20 11:49	2023-06-20 14:26

# 聯絡人搜尋管理 & 資安設定建議

- 刪除聯絡人：  
現況 - 丟到回收桶  
額外需求 - 若要永久刪除聯絡人，需透過客服提出、另開權限 ( 須留意：  
永久刪除後不可回復 )
- 搜尋聯絡人時，要留意畫面避免資訊被陌生人看見、外洩  
( 例如：不在座位時，設定進螢幕保護程式等 )  
6hr CRM 站台自動登出
- 匯出名單 excel 檔案的加密
- 群組公開與否的設定 ( 管理員轉用 / 公開 ) 可留意

# DEMO 實 作



# 練習題

1. 建立兩個智慧群組：大額捐款人（捐滿 50 萬）、臺北市居民
2. 建立一個電子報群組：臺北市大額捐款人

# 感謝收看

- 相關教學支援手冊：

<https://neticrm.tw/resources/2393>

<https://neticrm.tw/resources/2467>

- 客服系統：

<https://neticrm.tw/support/create-ticket>