



汇丰智汇 – 常见问题

有关汇丰智汇

1. **有关汇丰智汇**

通过汇丰智汇，汇丰可连接你的商务应用程序，助你实现简易自动化与财务管理。只需以你的商务“网上理财”账户登录，即可使用各种工具简化流程，轻松掌握公司状况，让你专注发展业务。

2. **将我的商务应用程序连接到汇丰智汇是否安全？**

汇丰智汇采取先进严格的保安系统及措施，全天候保障你的资讯安全。

3. **使用汇丰智汇有什么费用？**

你可免费享用平台，直至另行通知。然而，你可能需要就使用商务应用程序服务支付相关费用。

4. **使用汇丰智汇需要安装什么软件？**

你只需要一部可连接到互联网的电脑和平板电脑，服务支援 PC 和 Mac 伺服器。便可使用此平台，无需安装额外软件。为确保你能安全流畅地使用我们的服务，假如你的浏览器是 Internet Explorer 10 或以下的版本，我们建议你：

- 使用最新版本的 Google Chrome，以取得最佳浏览效果；或
- 更新至最新版本的 Microsoft Edge、Internet Explorer、Firefox 或 Safari。

5. **我尝试使用此平台时显示“并未找到符合条件的账户”的错误信息，该怎么办？**

显示此错误信息是因为你的业务账户目前没有连接至任何符合使用此服务条件的账户。请以另一个商务“网上理财”账户登录，并确保你拥有权限查看账户内至少一个往来账户或储蓄账户（存折储蓄账户、在过去 60 天没有任何交易的账户和港元、美元、人民币、欧元、英镑、日圆、澳元、加拿大元、瑞士法郎、纽西兰元、新加坡元及泰铢以外货币账户除外）。

6. **我可如何找到“款项对账”、“业务数据概览”和“产品概览”？**

只需以你的商务“网上理财”账户登录，即可在上方选单找到“款项对账”（在“工具箱”下）、“业务数据概览”和“产品概览”。

有关“款项对账”

1. 我可如何设置“款项对账”的工作流程？

只需登录此平台，前往“工具箱”，然后选择“款项对账”，即可找到详尽的用户指南。

2. 我可如何就“款项对账”输入销售订单？

只需登录此平台，前往“工具箱”，然后选择“款项对账”，即可找到详尽的用户指南。

3. 在设置“款项对账”的步骤 2.1 和 3.1 时，点击“继续”后页面没有任何反应，该怎么办？

点击“继续”后，弹出视窗将会打开并转至 Google。但是，如果你的浏览器没有允许弹出视窗，则它将不会打开。我们建议你检查浏览器上的弹出视窗设定。请参阅你的浏览器服务提供商网站，了解如何允许弹出视窗。

4. 为什么我在设置“款项对账”时找不到我的 Google 試算表？

如果你在设置“款项对账”时找不到你的 Google 試算表，请参考我们的用户指南，再次上传 Google 試算表，然后按“重置”刷新。请勿将 Excel 文件直接上传到你的 Google Drive。(云端硬盘)

5. 若状态栏显示“Failed to draft payment request email”，我该怎么办？

(1) 你的电子邮箱可能已满

请登录连接的 Google 账户，检查 Gmail 电子邮箱的剩余储存空间。

(2) 你的 Google 账户和 Gmail 的连接可能已中断

请按照以下步骤重新连接：

1. 前往“我的流程工具”

2. 点击流程工具的“设置”按钮

3. 在步骤 3.1 “连接至 Gmail” 允许连接至你的 Google 账户

4. 完成并储存流程工具设定。你的 Google 账户和流程工具将重新启用。

完成上述检查后，请按照以下步骤重设系统未能执行的订单纪录：

1. 复制有关订单资料，并于同一份 Google 試算表的最后执行纪录之后以新列贴上。

2. 为该订单纪录开立全新及独特的订单号码。

3. 系统将自动重新执行该订单纪录。

6. 若状态栏显示 **“Failed to draft payment confirmation email”**，我该怎么办？

此状态代表你已成功收取有关款项，但 Gmail 未能自动草拟付款确认电邮。请勿于同一份 Google 试算表输入新的订单纪录。我们建议你查阅银行账户结余，以核对是否已收取该款项。请直接与你的客户联络，以确认该款项。

7. 若状态栏显示 **“Duplicated transaction detected”**，我该怎么办？

此状态表示系统已处理相同订单编号的订单纪录。请于订单日期起 7 天内于同一 Google 试算表中为此订单纪录设定新的独立订单编号。请确保已按照试算表范本提供的格式指引设定新订单编号。系统将自动重新处理此订单纪录。

8. 若状态栏显示 **“Invalid input in order details”**，我该怎么办？

我们的系统会检查你的工作表中数据的格式，例如订单编号、订单日期、电邮地址、货币及金额。为确保系统能够妥善配置并处理相关订单数据，请下载我们的试算表范本，并按照范本提供的格式指引输入订单资料。

请于订单日期起 7 天内，在同一份 Google 试算表中显示为“输入无效”的同一列中重新按正确格式输入订单资料。系统将自动重新处理新输入的订单纪录。

如未能于订单日期起 7 天内修正无效的订单纪录，请开立全新及独特的订单号码，复制有关订单资料，并于同一份 Google 试算表的最后执行纪录后以新列贴上。系统将自动重新执行新的订单纪录。

9. 为什么成功设定 **“款项对账”** 后，系统仍无法处理 Google 试算表中现有的销售订单纪录？

系统将不会处理 Google 试算表上的任何现有纪录。请于设定 **“款项对账”** 后，方于 Google 试算表上新增销售订单和详细资料。

10. 若状态栏显示 **“Invalid merchant ID”**，我该怎么办？

请按照以下步骤，修正商户编号：

1. 前往 **“我的流程工具”**
2. 点击流程工具的 **“设定”**
3. 检视于第 1.1 步与 **“汇丰“智丰收”连接”** 所输入的商户编号是否正确
4. 完成并储存流程工具设定
5. 检视 **“我的流程工具”** 和应用程序管理页面，确保你的 Google 账户和流程工具皆已启动。

11. 若“工具箱”或活动纪录显示错误信息，我该怎么办？

(1) 你的 Google 账户与 Google 試算表或 Gmail 的连接可能已中断

请按照以下步骤重新连接：

1. 前往“工具箱”
2. 点击流程工具的“设置”按钮
3. 在第 2.1 步“与 Google 試算表连接”和第 3.1 步“与 Gmail 连接”允许连接至你的 Google 账户
4. 完成并储存流程工具设定。你的 Google 账户和流程工具将重新启用。

(2) 你的 Google 試算表可能已从你的 Google 账户中移除

请从你的 Google 云端硬碟垃圾桶还原被移除的 Google 試算表，然后前往“工具箱”，选择“流程工具详情”，并重新启动你的流程工具。

你亦可以选择使用被移除的試算表，新增全新的流程工具。

(3) 你的 Google 工作表可能已从你的 Google 账户中移除

请复制该工作表，并以相同名称在同一份試算表中贴上。系统将自动执行工作表的最后订单纪录。

你亦可以选择使用被移除的工作表，新增全新的流程工具。

(4) 你的商户编号可能失效，请按照以下步骤重设：

1. 前往“工具箱”
2. 点击流程工具的“设定”
3. 检视于第 1.1 步“与汇丰“智丰收”连接”所输入的商户编号是否正确
4. 完成并储存流程工具设定

(5) 汇丰“智丰收”可能暂时无法提供“转数快”服务

请稍后再试。不便之处，敬请见谅。

12. 如连接我的 Google 账户去设定“款项对账”需要符合什么 Google 条款约束？

在步骤 3.1 “连接至 Gmail”时需要允许连接至你的 Google 账户，此平台连接 Gmail APIs 的使用受 Google 公布的 [Google's Limited Use Requirements](#) 所约束。



有关“企业资源管理”

- 1. 如何将 Microsoft Dynamics 365 Business Central 连接至汇丰智汇？**
登录汇丰智汇，前往“企业资源管理”，然后点击“立即开始”，即可按照屏幕上的指示将 Microsoft Dynamics 365 Business Central 连接至汇丰智汇。
- 2. 将 Microsoft Dynamics 365 Business Central 连接至汇丰智汇需要收费吗？**
将 Microsoft Dynamics 365 Business Central 连接至汇丰智汇目前豁免收费。
- 3. 我是否每次登录汇丰智汇时都需要重新连接 Microsoft Dynamics 365 Business Central？**
将 Microsoft Dynamics 365 Business Central 连接至汇丰智汇的程序是单次的。连接完成后，已连接公司的相关数据将显示于汇丰智汇的“企业资源管理”页面上。
- 4. 我选择以 WhatsApp 分享销售发票或付款日记账的详情，但是页面没有任何反应，该怎么办？**
你的浏览器可能并未允许弹出视窗。请检查浏览器上的弹出视窗设定。
- 5. 我尝试选择以电邮分享销售发票或付款日记账的详情，但是页面没有任何反应，该怎么办？**
请检查你是否已开启并登录你的电邮应用程序。