

滙豐智滙 — 常見問題

有關滙豐智滙

1. **有關滙豐智滙**

透過滙豐智滙，滙豐可連接你的商務應用程式，助你實現簡易自動化與財務管理。只需以你的商務「網上理財」戶口登入，即可使用各種工具簡化流程，輕鬆掌握公司狀況，讓你專注發展業務。

2. **將我的商務應用程式連接到滙豐智滙是否安全？**

滙豐智滙採取先進嚴格的保安系統及措施，全天候保障你的資訊安全。

3. **使用滙豐智滙有甚麼費用？**

你可免費享用平台，直至另行通知。然而，你可能需要就使用商務應用程式服務支付相關費用。

4. **使用滙豐智滙需要安裝甚麼軟件？**

你只需要一部可連接到互聯網的電腦和平板電腦，服務支援 PC 和 Mac 伺服器。便可使用此平台，無需安裝額外軟件。為確保你能安全流暢地使用我們的服務，假如你的瀏覽器是 Internet Explorer 10 或以下的版本，我們建議你：

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

5. **我嘗試使用此平台時顯示「並未找到符合條件的戶口」的錯誤信息，該怎麼辦？**

顯示此錯誤信息是因為你的業務戶口目前沒有連接至任何符合使用此服務條件的戶口。請以另一個商務「網上理財」戶口登入，並確保你擁有權限查看戶口內至少一個往來戶口或儲蓄戶口（存摺儲蓄戶口、在過去 60 天沒有任何交易的戶口和港元、美元、人民幣、歐羅、英鎊、日圓、澳元、加拿大元、瑞士法郎、紐西蘭元、新加坡元及泰銖以外貨幣戶口除外）。

6. **我可如何找到「款項對賬」、「業務數據概覽」和「產品概覽」？**

只需以你的商務「網上理財」戶口登入，即可在上方選單找到「款項對賬」（在「工具箱」下）、「業務數據概覽」和「產品概覽」。

有關「款項對賬」

- 1. 我可如何設置「款項對賬」的工作流程？**

只需登入此平台，前往「工具箱」，然後選擇「款項對賬」，即可找到詳盡的用戶指南。
- 2. 我可如何就「款項對賬」輸入銷售訂單？**

只需登入此平台，前往「工具箱」，然後選擇「款項對賬」，即可找到詳盡的用戶指南。
- 3. 在設置「款項對賬」的步驟 2.1 和 3.1 時，點擊「繼續」後頁面沒有任何反應，該怎麼辦？**

點擊「繼續」後，彈出視窗將會打開並轉至 Google。但是，如果你的瀏覽器沒有允許彈出視窗，則它將不會打開。我們建議你檢查瀏覽器上的彈出視窗設定。
請參閱你的瀏覽器服務提供商網站，了解如何允許彈出視窗。
- 4. 為甚麼我在設置「款項對賬」時找不到我的 Google 試算表？**

如果你在設置「款項對賬」時找不到你的 Google 試算表，請參考我們的用戶指南，再次上傳 Google 試算表，然後按「重置」刷新。請勿將 Excel 文件直接上傳到你的 Google Drive。(雲端硬盤)
- 5. 若狀態欄顯示「Failed to draft payment request email」，我該怎麼辦？**
 - (1) 你的電子郵箱可能已滿**

請登入連接的 Google 戶口，檢查 Gmail 電子郵箱的剩餘儲存空間。
 - (2) 你的 Google 戶口和 Gmail 的連接可能已中斷，請按照以下步驟重新連接：**
 1. 前往「我的流程工具」
 2. 點擊流程工具的「設置」按鈕
 3. 在步驟 3.1「連接至 Gmail」允許連接至你的 Google 戶口
 4. 完成並儲存流程工具設定。你的 Google 戶口和流程工具將重新啟用。

完成上述檢查後，請按照以下步驟重設系統未能執行的訂單紀錄：

 1. 複製有關訂單資料，並於同一份 Google 試算表的最後執行紀錄之後以新列貼上。
 2. 為該訂單紀錄開立全新及獨特的訂單號碼。
 3. 系統將自動重新執行該訂單紀錄。



6. 若狀態欄顯示「Failed to draft payment confirmation email」，我該怎麼辦？

此狀態代表你已成功收取有關款項，但 Gmail 未能自動草擬付款確認電郵。請勿於同一份 Google 試算表輸入新的訂單紀錄。我們建議你查閱銀行戶口結餘，以核對是否已收取該款項。請直接與你的客戶聯絡，以確認該款項。

7. 若狀態欄顯示「Duplicated transaction detected」，我該怎麼辦？

此狀態表示系統已處理相同訂單編號的訂單紀錄。

請於訂單日期起 7 天內於同一 Google 試算表中為此訂單紀錄設定新的獨立訂單編號。請確保已按照試算表範本提供的格式指引設定新訂單編號。系統將自動重新處理此訂單紀錄。

8. 若狀態欄顯示「Invalid input in order details」，我該怎麼辦？

我們的系統會檢查你的工作表中數據的格式，例如訂單編號、訂單日期、電郵地址、貨幣及金額。為確保系統能夠妥善配置並處理相關訂單數據，請下載我們的試算表範本，並按照範本提供的格式指引輸入訂單資料。

請於訂單日期起 7 天內，在同一份 Google 試算表中顯示為「輸入無效」的同一列中重新按正確格式輸入訂單資料。系統將自動重新處理新輸入的訂單紀錄。

如未能於訂單日期起 7 天內修正無效的訂單紀錄，請開立全新及獨特的訂單號碼，複製有關訂單資料，並於同一份 Google 試算表的最後執行紀錄後以新列貼上。系統將自動重新執行新的訂單紀錄。

9. 為甚麼成功設定「款項對賬」後，系統仍無法處理 Google 試算表中現有的銷售訂單紀錄？

系統將不會處理 Google 試算表上的任何現有紀錄。請於設定「款項對賬」後，方於 Google 試算表上新增銷售訂單和詳細資料。

10. 若狀態欄顯示「Invalid merchant ID」，我該怎麼辦？

請按照以下步驟，修正商戶編號：

1. 前往「我的流程工具」
2. 點擊流程工具的「設定」
3. 檢視於第 1.1 步與「滙豐「智豐收」連接」所輸入的商戶編號是否正確
4. 完成並儲存流程工具設定
5. 檢視「我的流程工具」和應用程式管理頁面，確保你的 Google 戶口和流程工具皆已啟動。

11. 若「工具箱」或活動紀錄顯示錯誤信息，我該怎麼辦？

(1) 你的 Google 戶口與 Google 試算表或 Gmail 的連接可能已中斷

請按照以下步驟重新連接：

1. 前往「工具箱」
2. 點擊流程工具的「設置」按鈕
3. 在第 2.1 步「與 Google 試算表連接」和第 3.1 步「與 Gmail 連接」允許連接至你的 Google 戶口
4. 完成並儲存流程工具設定。你的 Google 戶口和流程工具將重新啟用。

(2) 你的 Google 試算表可能已從你的 Google 戶口中移除

請從你的 Google 雲端硬碟垃圾桶還原被移除的 Google 試算表，然後前往「工具箱」，選擇「流程工具詳情」，並重新啟動你的流程工具。

你亦可以選擇使用被移除的試算表，新增全新的流程工具。

(3) 你的 Google 工作表可能已從你的 Google 戶口中移除

請複製該工作表，並以相同名稱在同一份試算表中貼上。系統將自動執行工作表的最後訂單紀錄。

你亦可以選擇使用被移除的工作表，新增全新的流程工具。

(4) 你的商戶編號可能失效，請按照以下步驟重設：

1. 前往「工具箱」
2. 點擊流程工具的「設定」
3. 檢視於第 1.1 步「與滙豐「智豐收」連接」所輸入的商戶編號是否正確
4. 完成並儲存流程工具設定

(5) 滙豐「智豐收」可能暫時無法提供「轉數快」服務

請稍後再試。不便之處，敬請見諒。

12. 如連接我的 Google 戶口去設定「款項對賬」需要符合甚麼 Google 條款約束？

在步驟 3.1「連接至 Gmail」時需要允許連接至你的 Google 戶口，此平台連接 Gmail APIs 的使用受 Google 公佈的 [Google's Limited Use Requirements](#) 所約束。



有關「企業資源管理」

1. **如何將 Microsoft Dynamics 365 Business Central 連接至滙豐智滙？**
登入滙豐智滙，前往「企業資源管理」，然後點擊「立即開始」，即可按照屏幕上的指示將 Microsoft Dynamics 365 Business Central 連接至滙豐智滙。
2. **將 Microsoft Dynamics 365 Business Central 連接至滙豐智滙需要收費嗎？**
將 Microsoft Dynamics 365 Business Central 連接至滙豐智滙目前豁免收費。
3. **我是否每次登入滙豐智滙時都需要重新連接 Microsoft Dynamics 365 Business Central ？**
將 Microsoft Dynamics 365 Business Central 連接至滙豐智滙的程序是單次的。連接完成後，已連接公司的相關數據將顯示於滙豐智滙的「企業資源管理」頁面上。
4. **我選擇以 WhatsApp 分享銷售發票或付款日誌的詳情，但是頁面沒有任何反應，該怎麼辦？**
你的瀏覽器可能並未允許彈出視窗。請檢查瀏覽器上的彈出視窗設定。
5. **我嘗試選擇以電郵分享銷售發票或付款日誌的詳情，但是頁面沒有任何反應，該怎麼辦？**
請檢查你是否已開啟並登入你的電郵應用程式。