

前进者服务评价系统 6.1

软件使用说明书



深圳市前进者科技有限公司

摘要

本文描述了前进者服务评价系统的详细软件使用说明,目的是使终端客户迅速掌握评价系统的操作、配置,以达到最佳运行效果,更好的服务于广大办事人员。

缩略语

中文	英文	解释
服务评价系统	Service Evaluation System	服务评价系统
服务器	Evaluation Server	评价系统服务器软件
评价器	Service Evaluator	软件虚拟评价器
统计程序	Evaluation Statistics	评价软件统计程序

联系购买

深圳市前进者科技有限公司

地址: 深圳市宝安区观澜大富工业区大富路满通大厦 4 楼

电话: 0755-29832610 29832620 29832630

传真: 0755-83728385

Q Q: 271870819 410132290 735582891

旺旺: szjenbo

邮编: 518131

Mail: sales@qianjinzhe.com support@qianjinzhe.com

网址: www.qianjinzhe.com

目 录

摘要.....	2
缩略语.....	2
目 录.....	3
1. 安装.....	5
1.1 安装数据库.....	5
1.2 安装服务器程序.....	15
1.3 安装评价器程序.....	16
1.4 安装查询统计程序.....	17
2. 卸载.....	18
2.1 卸载评价系统软件.....	18
2.2 卸载数据库.....	18
3. 升级.....	21
4. 产品注册.....	21
5. 系统设置.....	22
5.1 业务设置.....	22
5.1.1 业务设置介绍.....	22
5.1.1.1 业务编号.....	23
5.1.1.2 业务名称.....	23
5.1.2 添加业务.....	23
5.1.3 删除业务.....	24
5.1.4 修改业务.....	24
5.2 窗口设置.....	24
5.2.1 窗口设置介绍.....	24
5.2.1.1 窗口编号.....	25
5.2.1.2 别名.....	25
5.2.1.3 业务组.....	25
5.2.1.4 串口.....	25
5.2.1.5 终端编号.....	25
5.2.2 添加窗口.....	25
5.2.3 删除窗口.....	26
5.2.4 修改窗口设置.....	27
5.3 权限设置.....	27
5.3.1 权限设置介绍.....	27
5.3.2 添加用户.....	28
5.3.3 删除用户.....	28
5.3.4 修改用户.....	28
5.4 其它设置.....	29
5.4.1 自动关机.....	29
5.4.2 数据库维护.....	29
5.4.3 同一窗口多个评价器登录.....	29

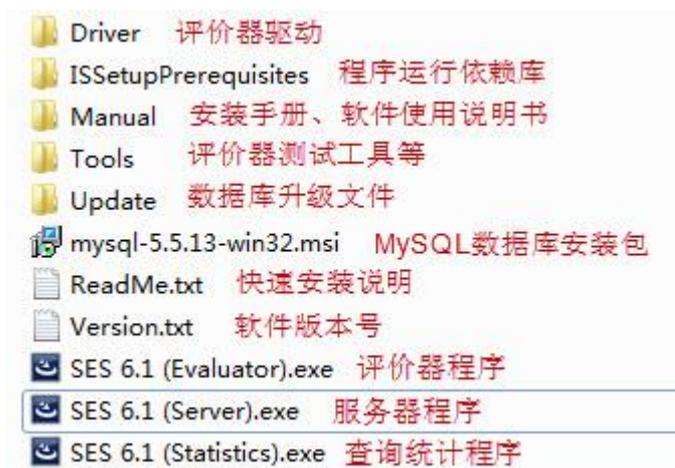
5.4.4 设置评价器声音使用的语言.....	29
6. 远程设置.....	29
6.1.1 远程桌面连接.....	30
6.1.2 评价设置程序进行远程设置.....	30
7. 服务器程序.....	31
7.1 服务器程序介绍.....	31
7.2 手动运行.....	32
7.3 自动运行.....	32
8. 评价器程序.....	32
8.1 评价器软件介绍.....	32
8.2 评价器登录.....	33
8.3 启用评价器硬件.....	33
8.4 业务开始.....	33
8.5 业务结束.....	34
8.6 业务设置.....	34
8.7 修改密码.....	35
9. 查询统计程序.....	35
9.1 查询统计程序介绍.....	35
9.2 新建一个根位置.....	36
9.3 新建一个下级位置.....	37
9.4 显示统计项.....	37
9.5 查看统计数据.....	38
9.6 打印及打印预览.....	39
9.7 将统计数据保存为网页.....	40
9.8 将统计数据保导出到 Excel.....	40
10. 购买方式.....	42
联系我们.....	43

1. 安装

“前进者服务评价系统 6.1”光盘提供评价器驱动、软件使用说明书等。安装包有：服务器安装程序、评价器安装程序、查询统计安装程序等。

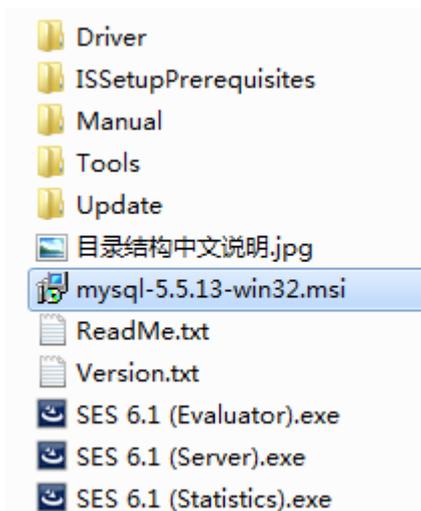
安装环境要求：Intel 1.0G 以上 CPU，512MB 以上内存，XP SP2 以上操作系统。

下图为光盘目录介绍：

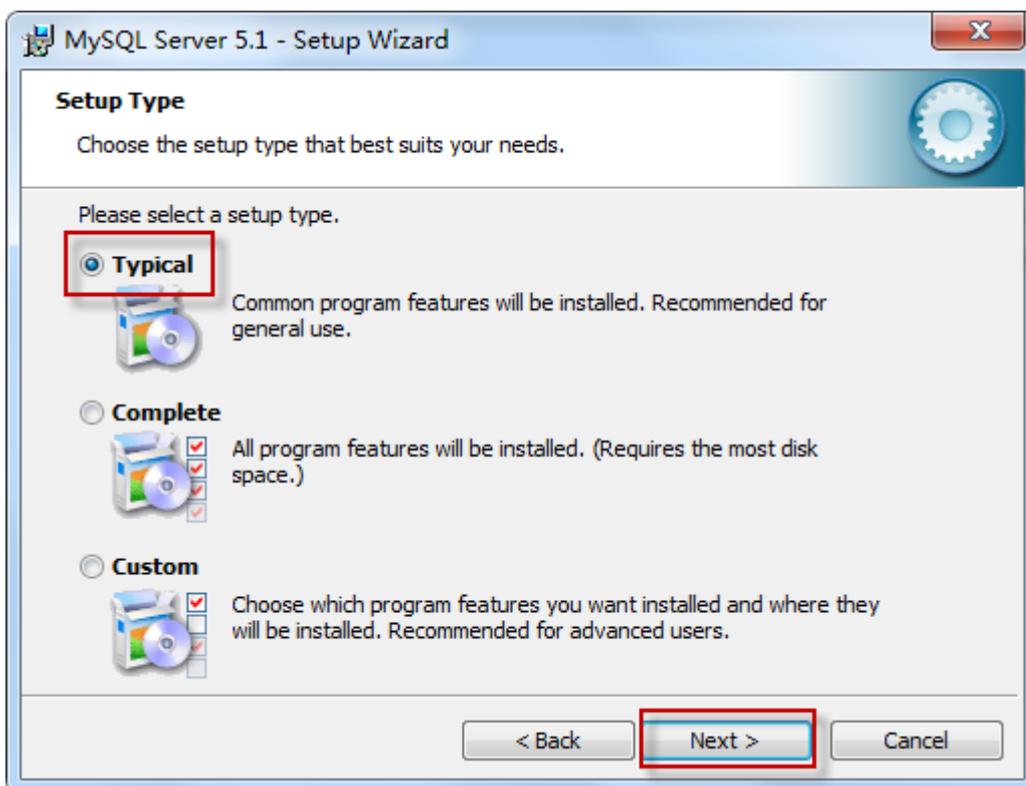


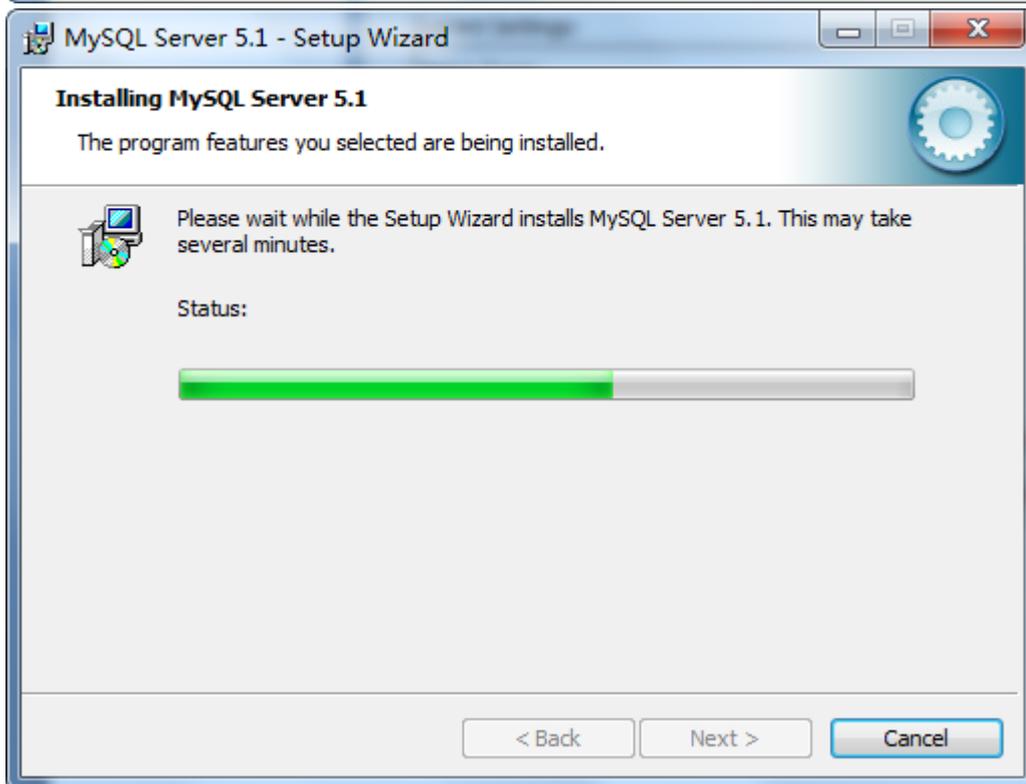
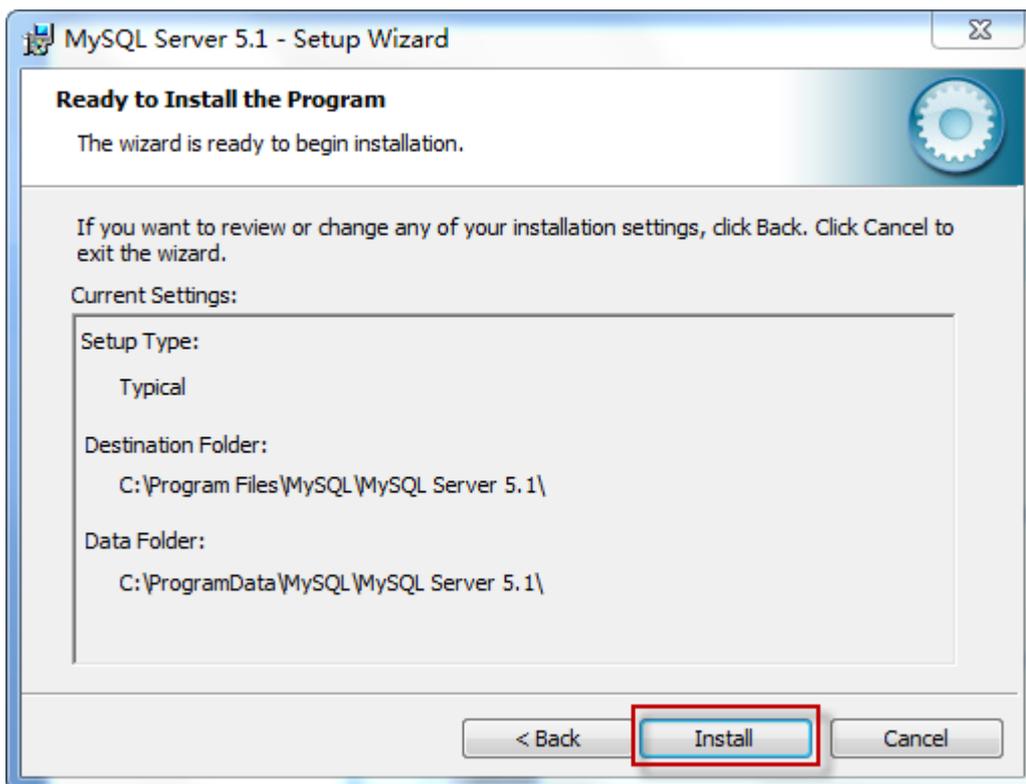
1.1 安装数据库

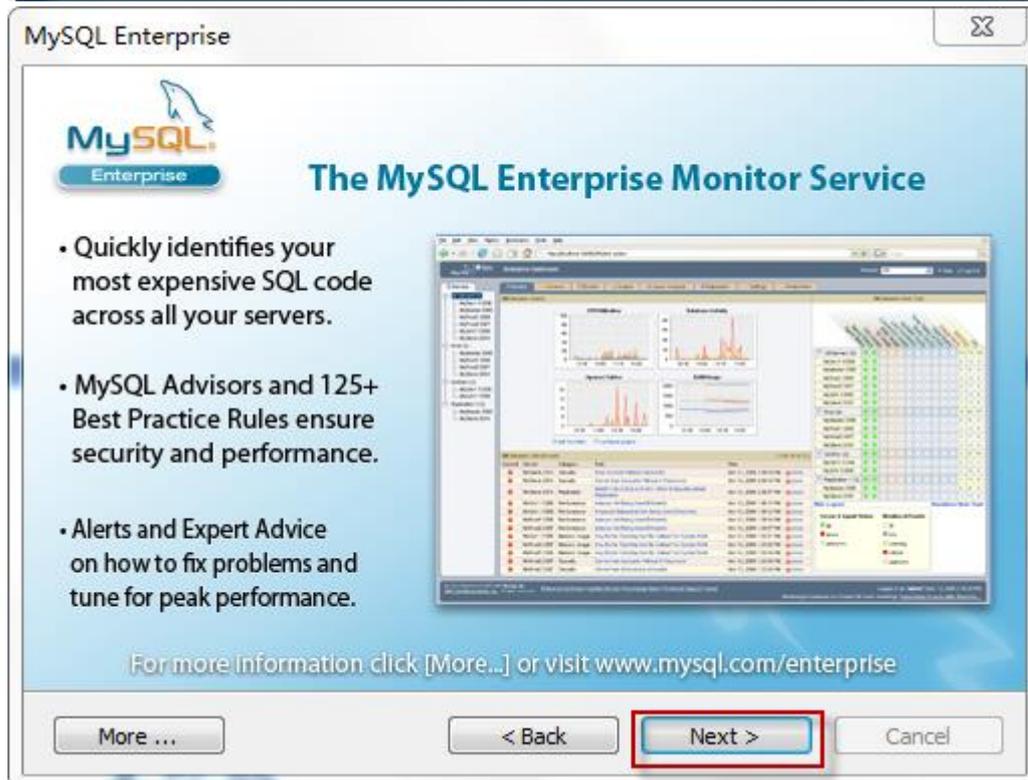
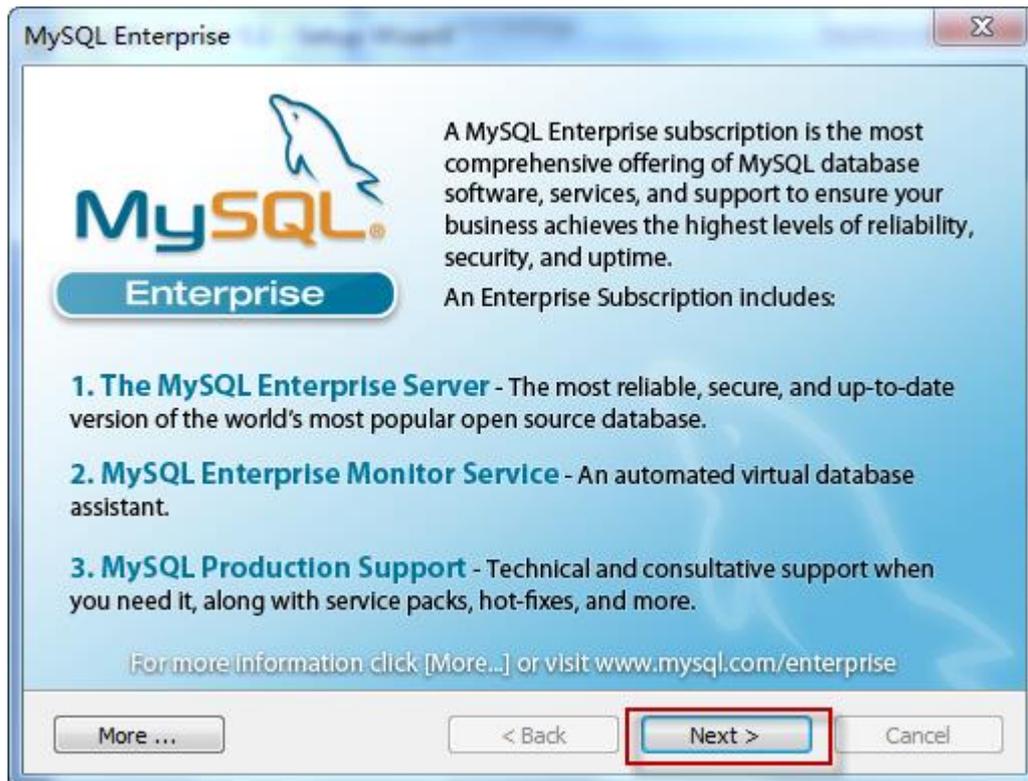
请将标有“前进者服务评价系统 6.1”的光盘放入光驱，打开光盘所在目录，光盘默认文件结构如下图：



双击“mysql-5.5.13-win32.msi”开始安装数据库，请按下图所示步骤一步步安装直至完成。（注意：图片中红框标注部分为需要注意的地方或者为开始执行下一步，下同。）

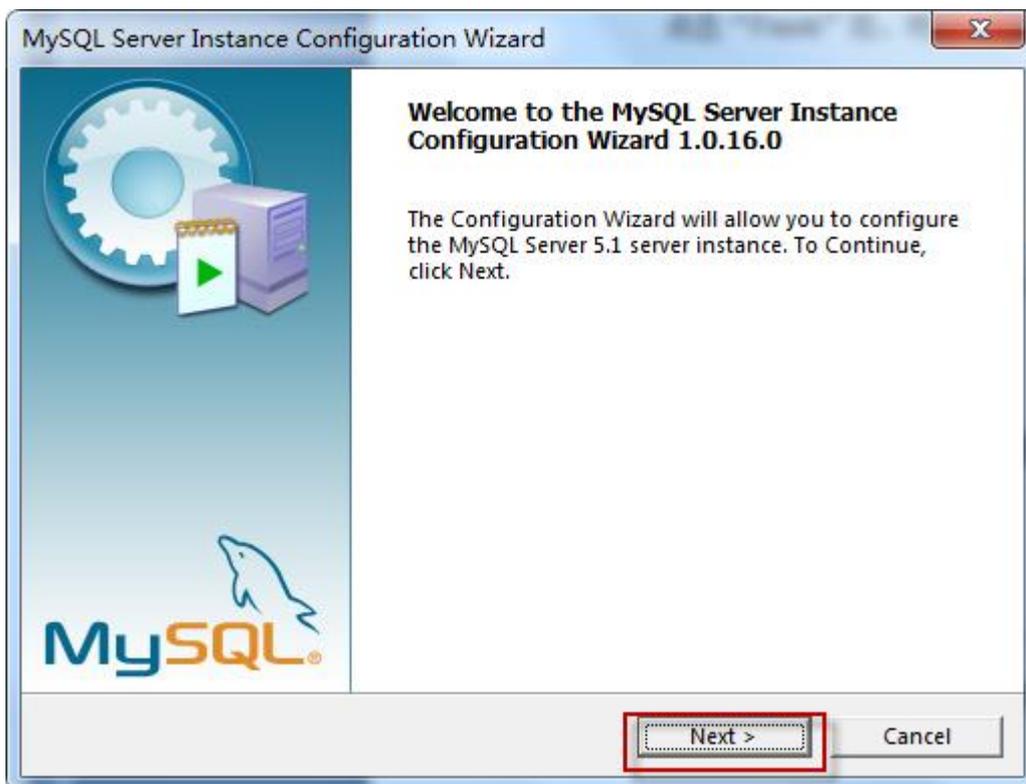


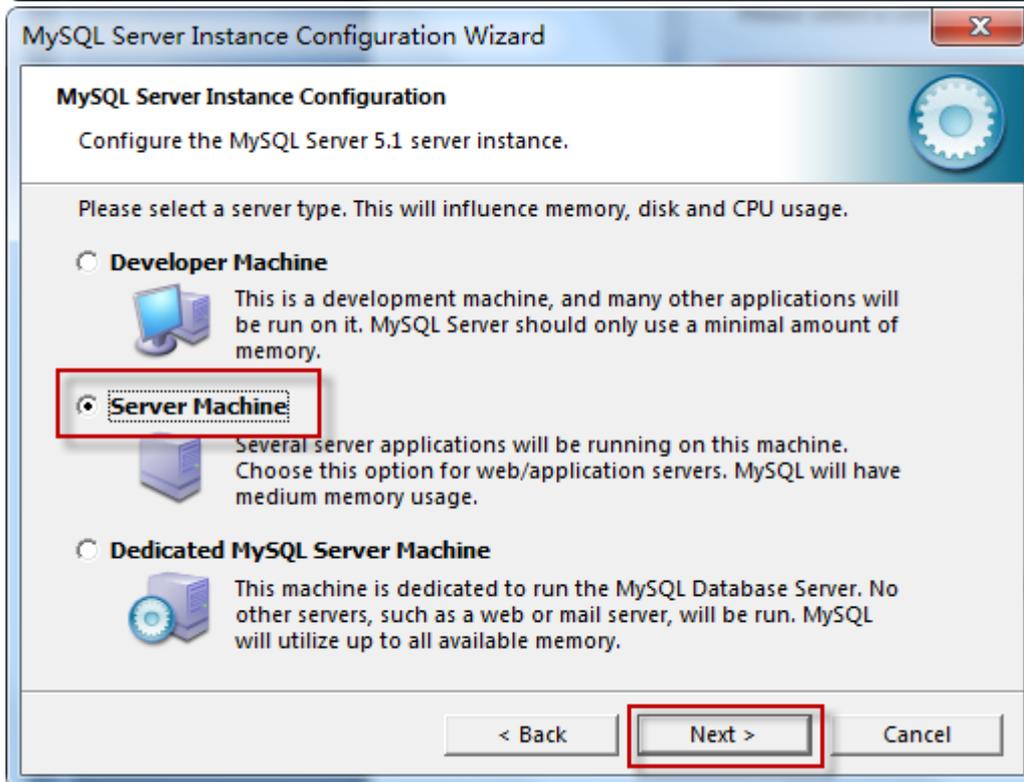
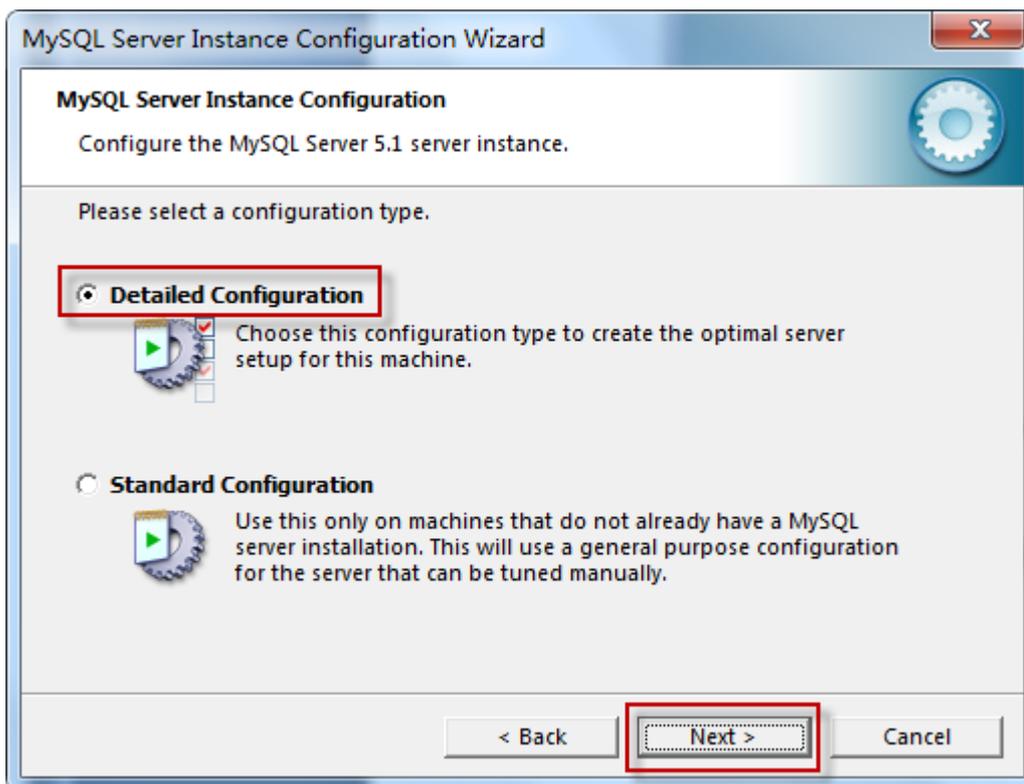


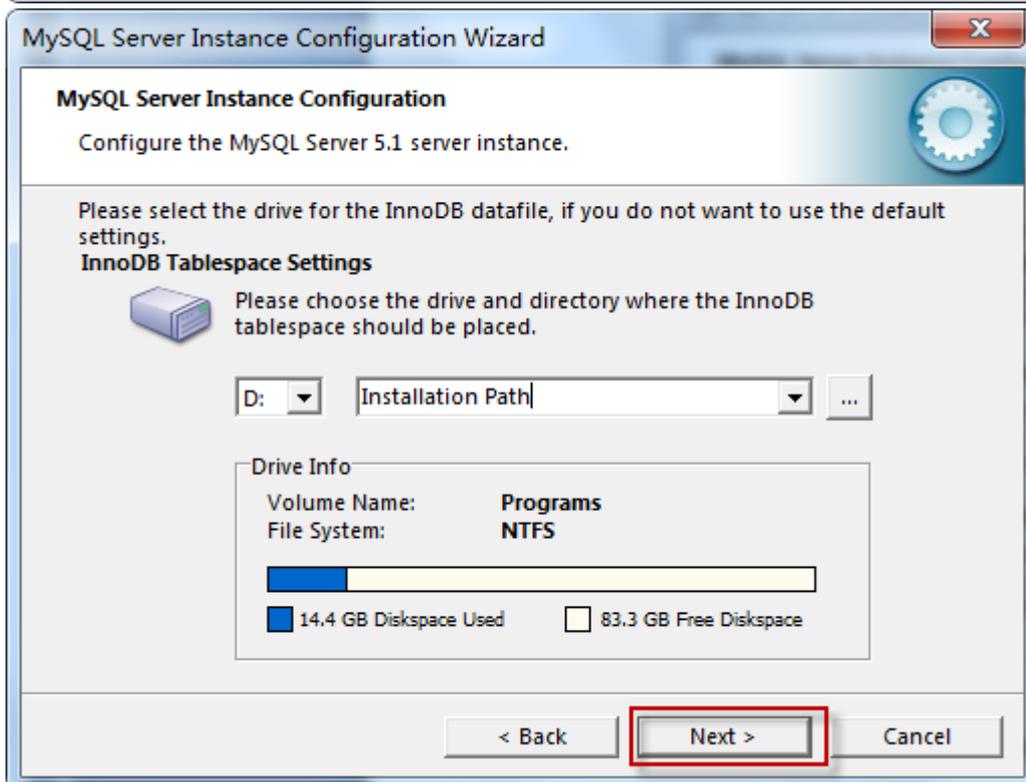
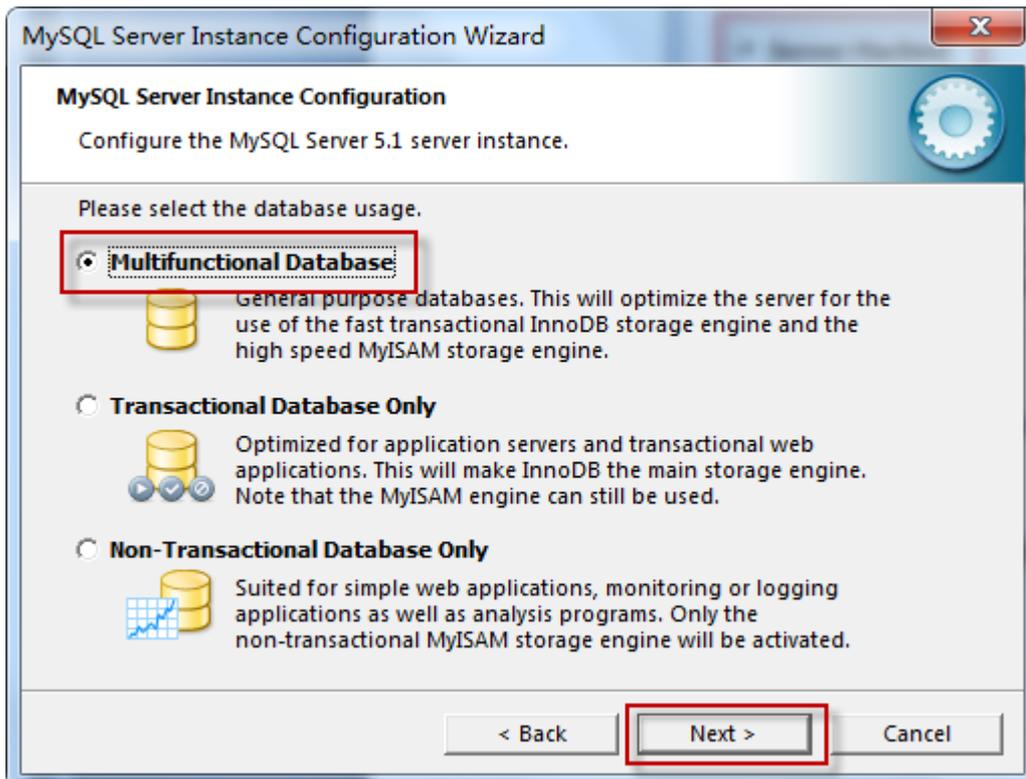


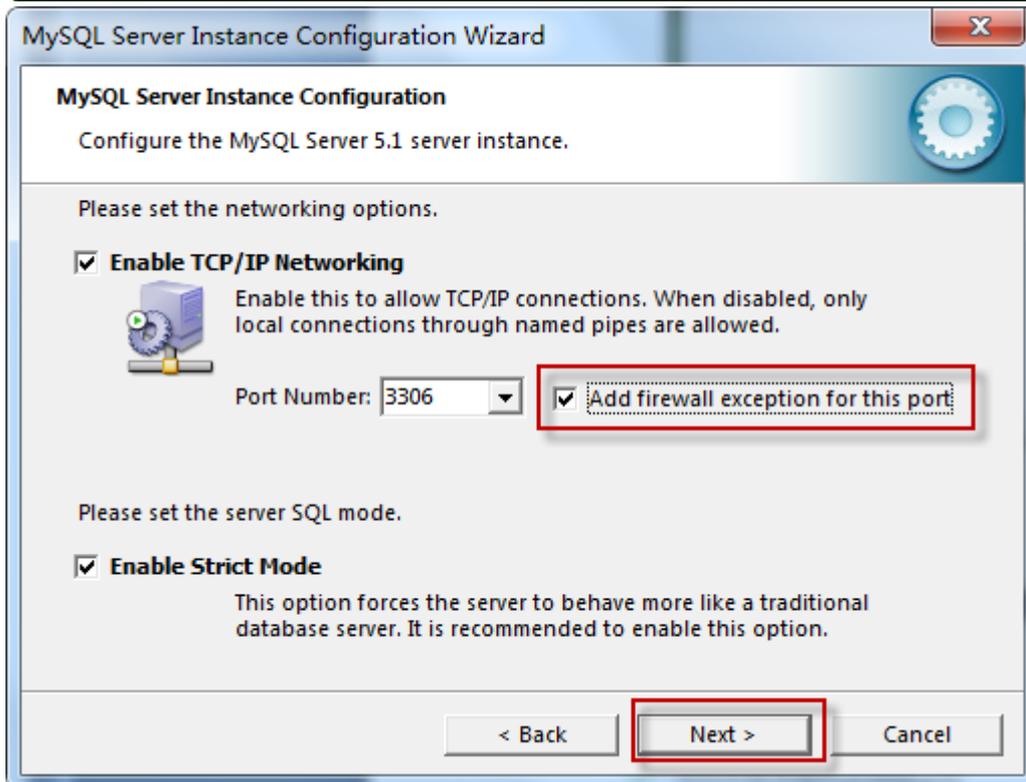
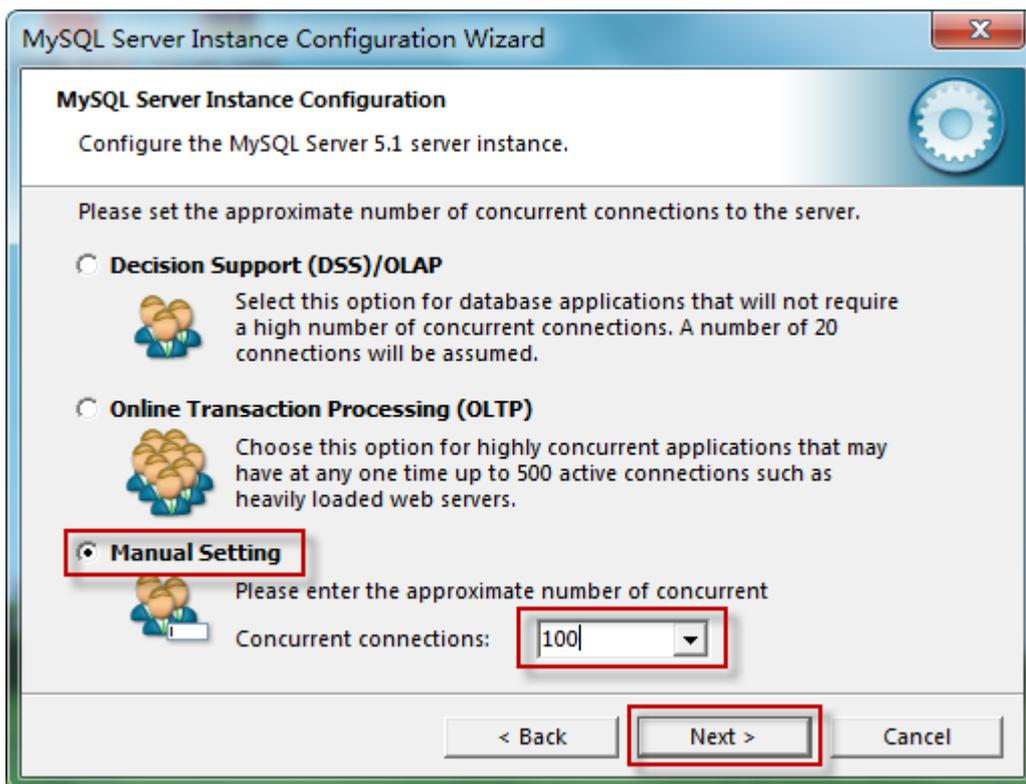


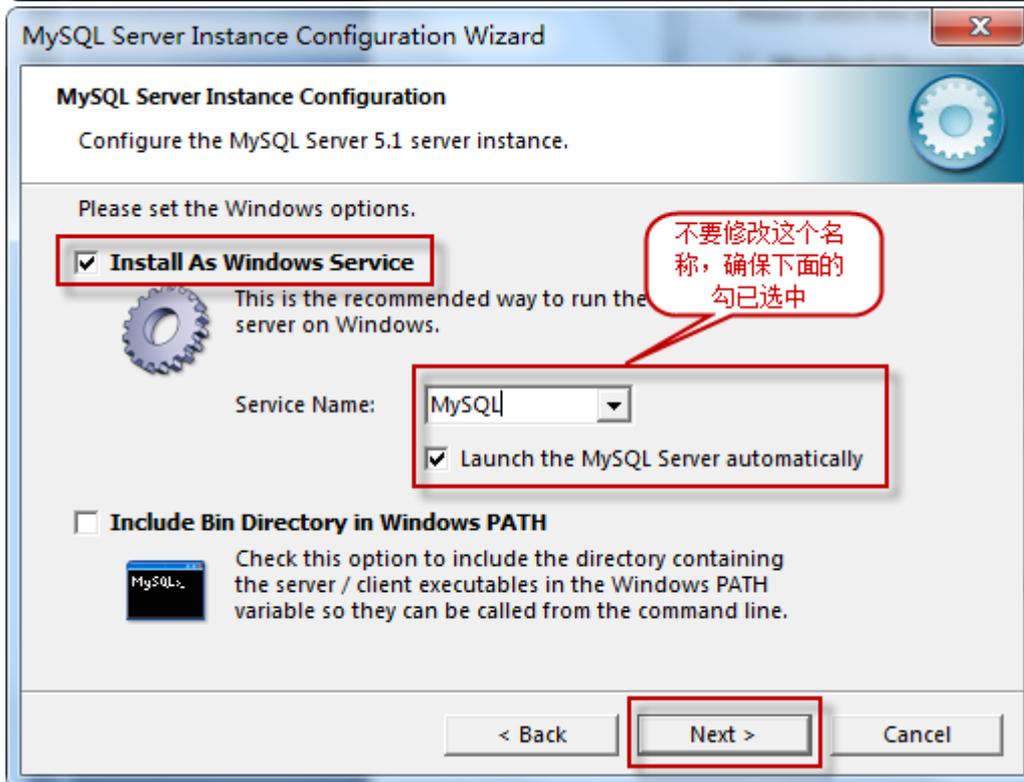
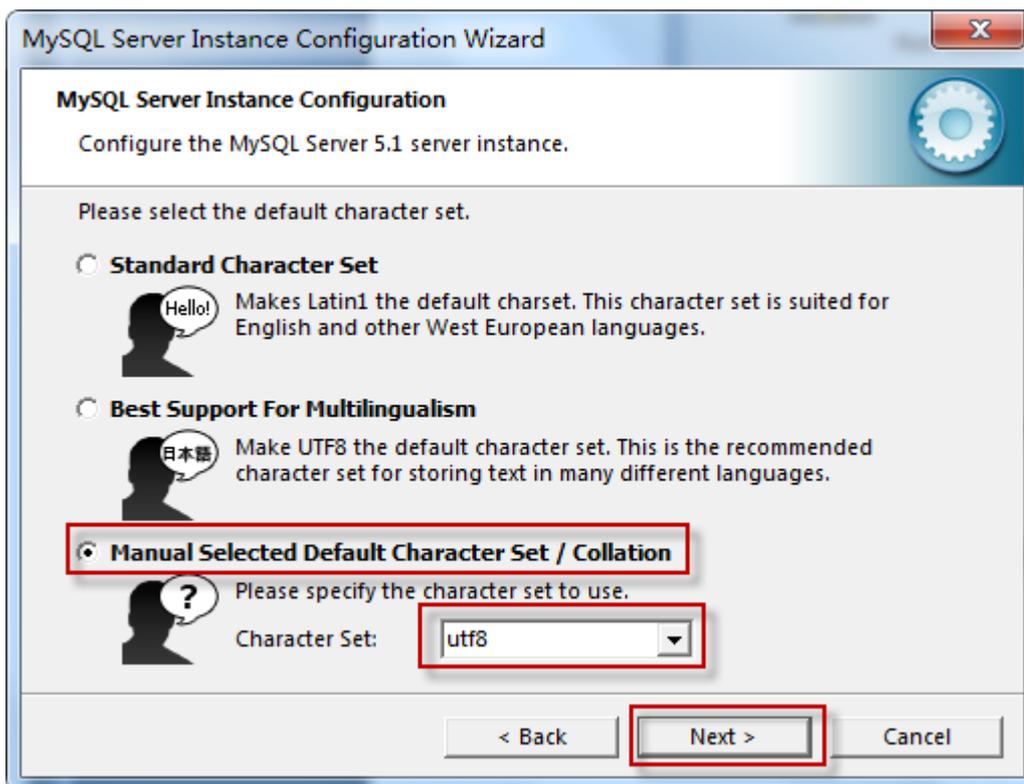
点击“Finish”后，将进入数据库配置向导，请按下图所示步骤一步步完成配置。





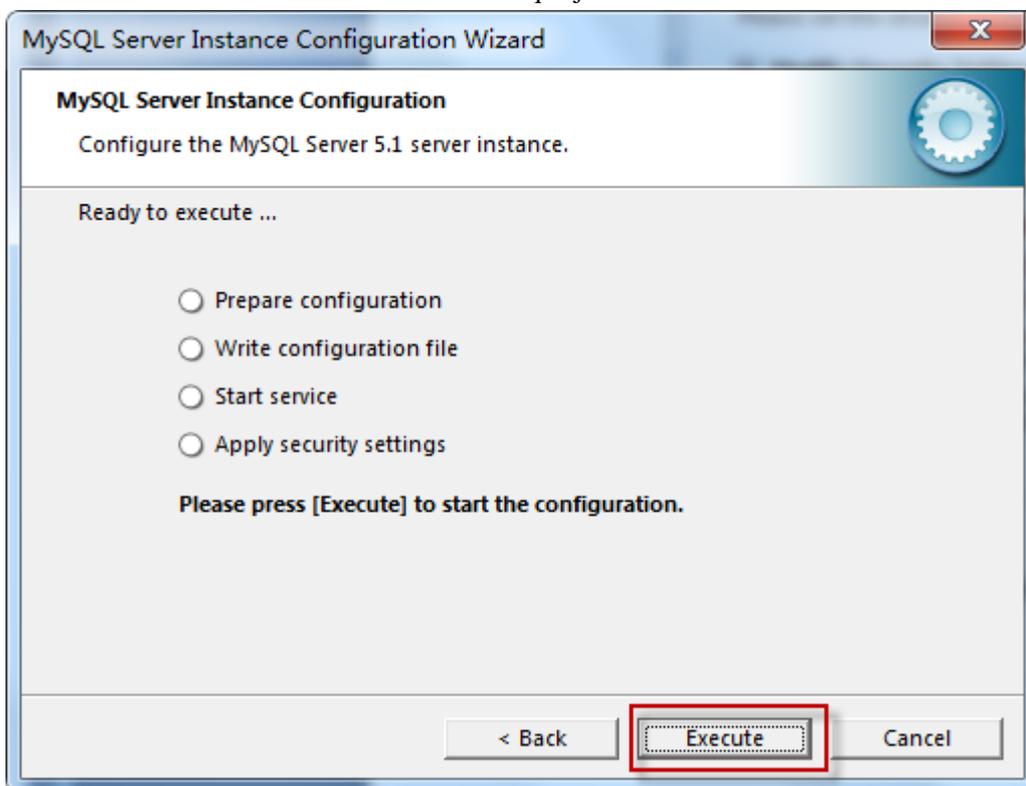


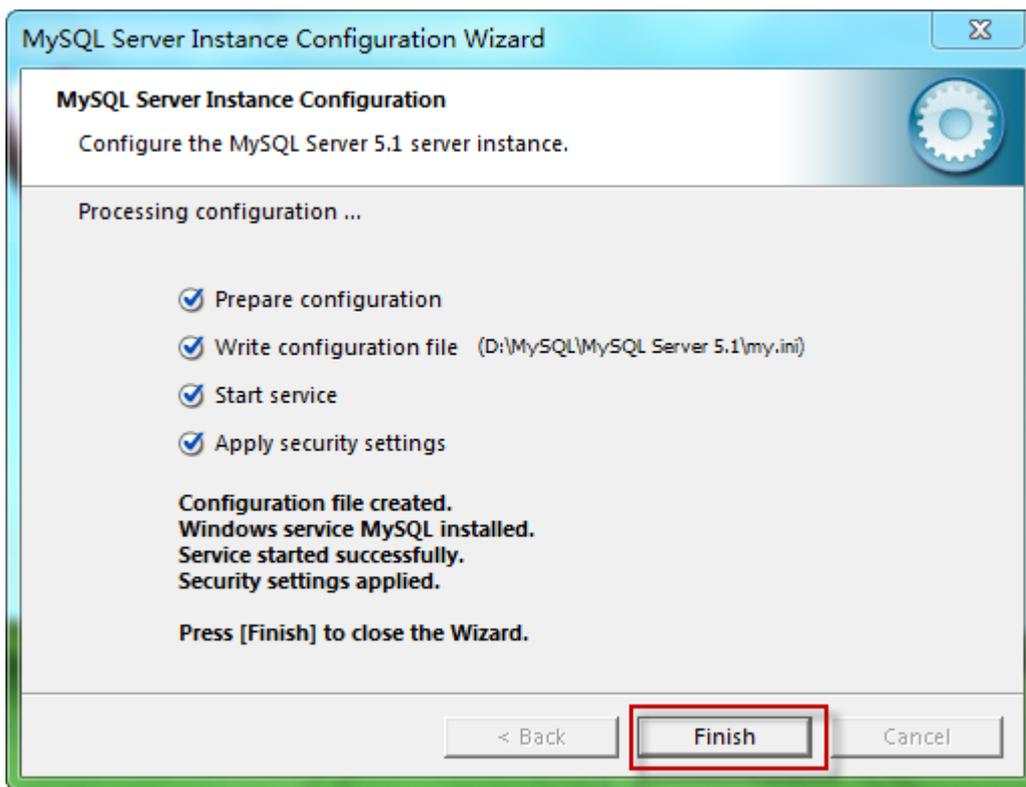






注意：如果出现了“Current root password:”这一栏，说明以前有安装过 MySQL 数据库，请输入以前的密码，所有的密码一般为：“qianjinzhe”。

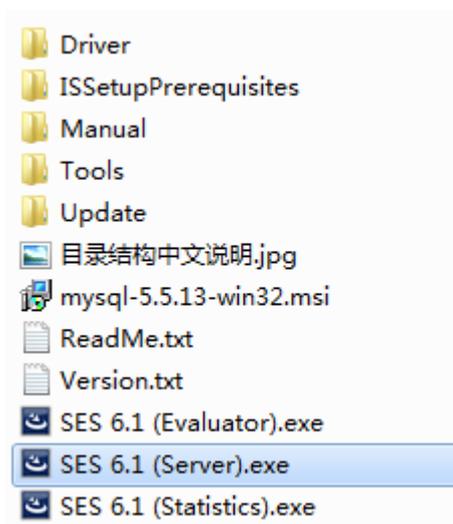




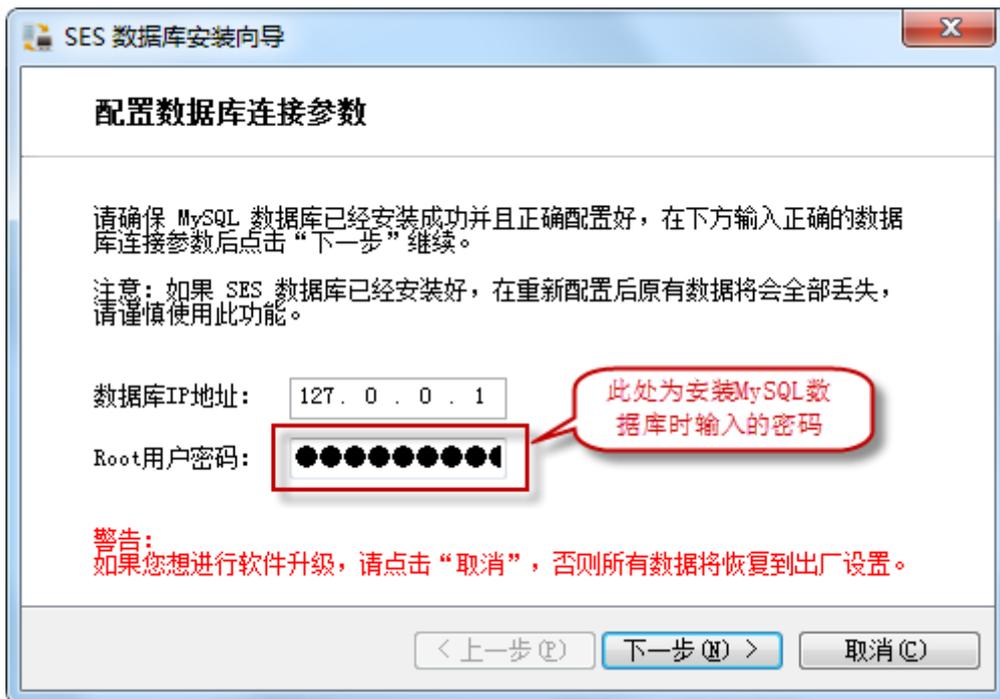
至此，MySQL 数据库服务器已经安装成功， 请继续安装 SES 服务器程序。

1.2 安装服务器程序

注意：在安装所有其它程序前必须先安装好 MySQL 数据库，否则无法正常运行。
打开光盘所在目录，执行“SES 6.1 (Server).exe”，如下图所示：



服务器软件安装步骤很简单，一路点击“下一步”，安装到最后一步时会弹出数据库配置向导，如下图，输入安装数据库时输入的密码，点击“下一步”直至安装完成。



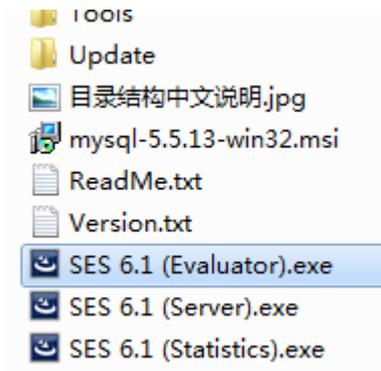
第一次安装时根据不同的操作系统可能需要安装 Microsoft .NET Framework 2.0 运行库，大概需要 5 分钟左右时间，请耐心等待直至安装完成。

安装完成后，在开始菜单和桌面上能找到如下图所示快捷方式：

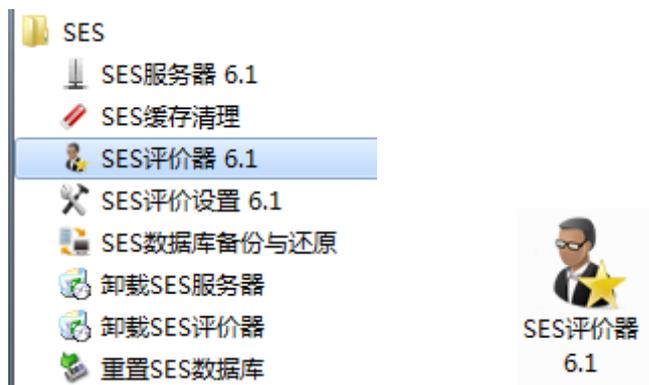


1.3 安装评价器程序

“评价器程序”安装过程与“服务器程序”安装过程是一样的。打开光盘所在目录，执行“SES 6.1 (Evaluator).exe”，如下图所示：



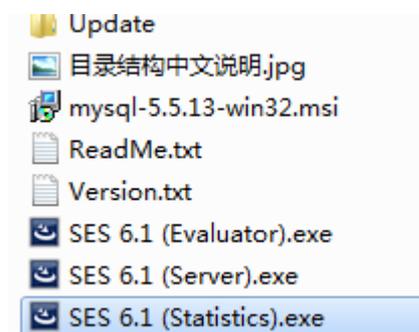
一路点击“下一步”直至安装完成，安装完成后，在开始菜单和桌面上能找到如下图所示快捷方式：



注意：服务器程序一般安装在服务器里，评价器程序一般安装在工作人员的电脑中。

1.4 安装查询统计程序

“查询统计程序”安装过程与“服务器程序”和“评价器程序”安装过程是一样的。打开光盘所在目录，执行“SES 6.1 (Statistics).exe”，如下图所示：



一路点击“下一步”直至安装完成，安装完成后，在开始菜单和桌面上能找到如下图所示快捷方式：

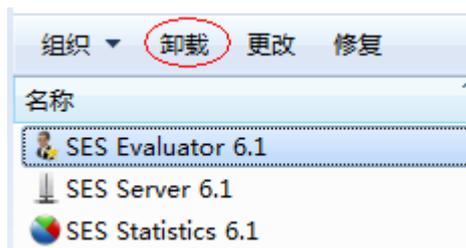


注意：查询统计程序一般安装在管理员的电脑中。

2. 卸载

2.1 卸载评价系统软件

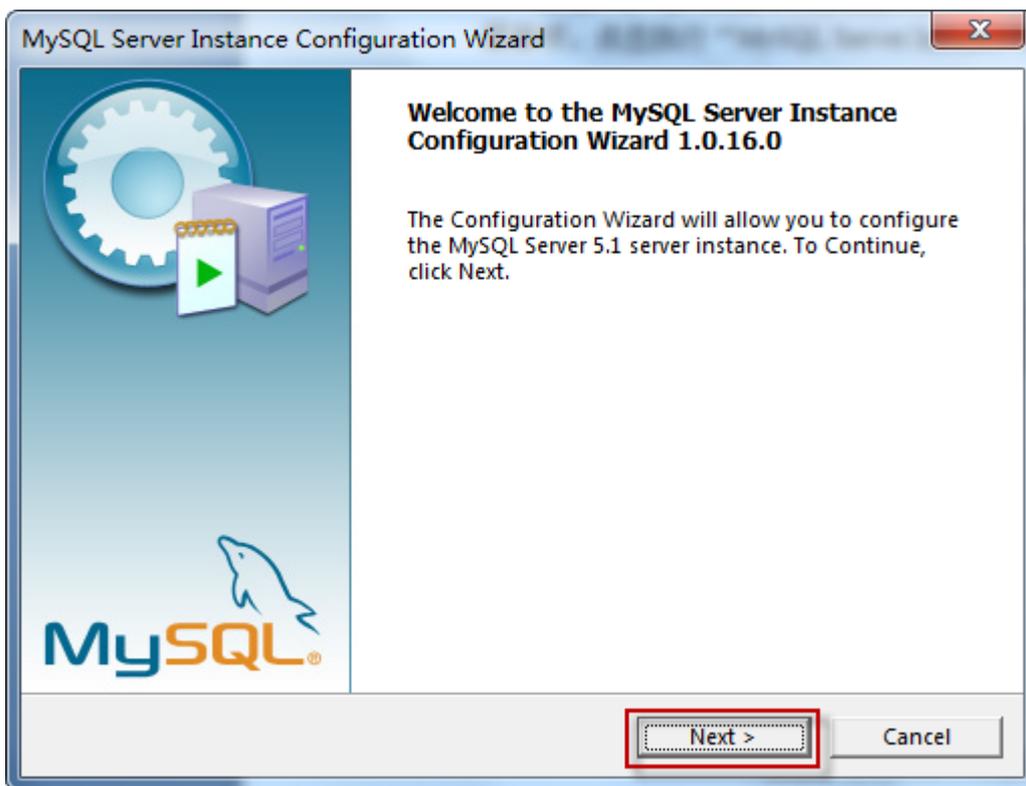
评价软件更新前请务必卸载旧版本软件。卸载方案如下：打开控制面板，点击“添加/删除程序”，找到如下图所示的软件，点击需要卸载的软件，再点击卸载按钮开始删除软件。

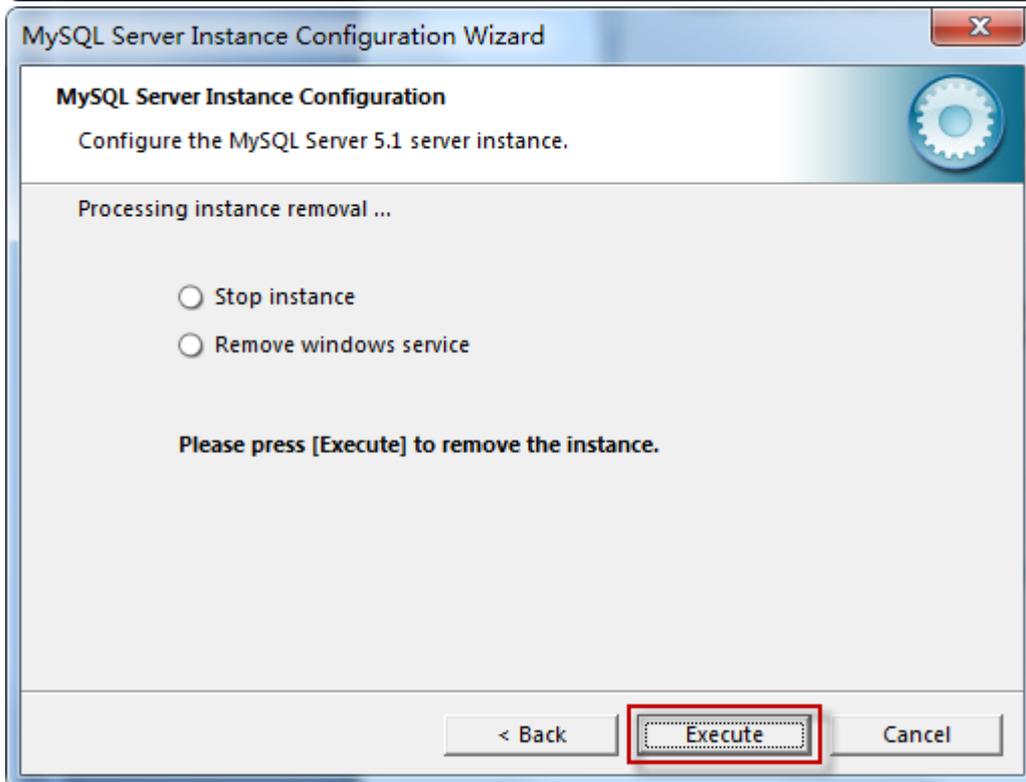
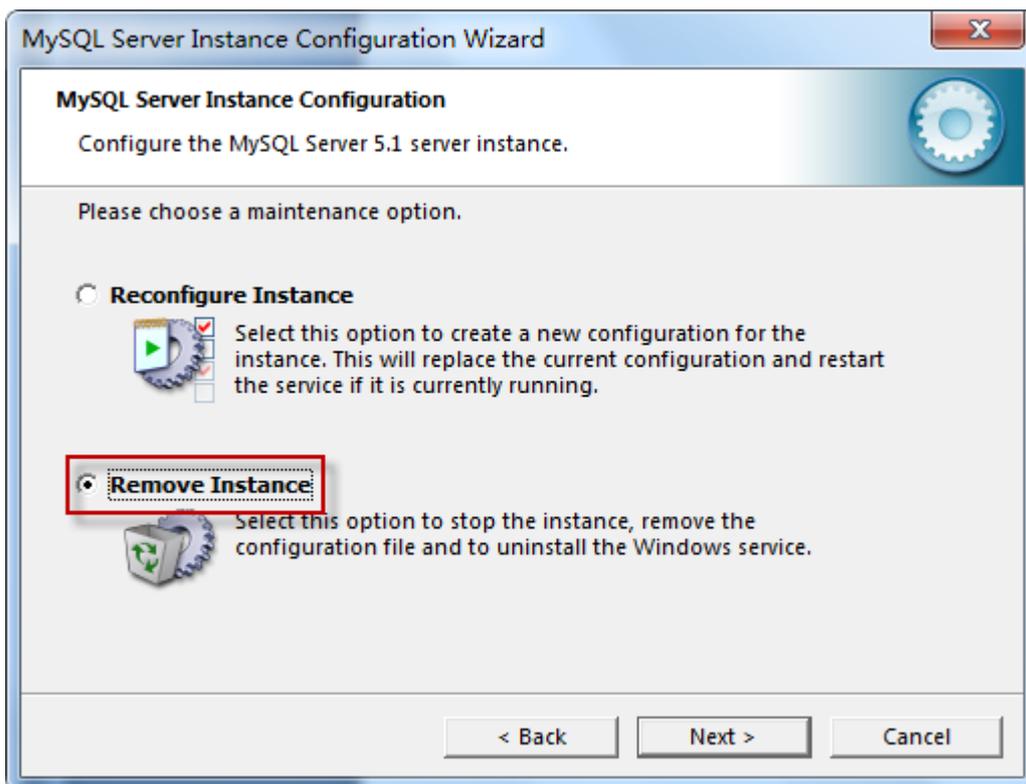


注意：如果只是卸载评价系统软件而没有卸载 MySQL 数据库，则在评价系统软件卸载成功后，原来的所有数据、评价设置都会保留下来，不会丢失。

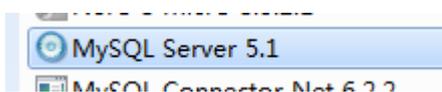
2.2 卸载数据库

卸载 MySQL 数据库之前需要先停止 MySQL 数据服务，请打开开始菜单，找到 MySQL 菜单项，点击执行“MySQL Server Instance Config Wizard”，并按照下图所示一步步完成配置：





数据库实例删除后，请打开控制面板，在“添加/删除程序”中将数据库程序执行卸载，如下图所示：



点击“卸载”按钮完成卸载。

注意：除非用户对评价系统软件非常熟悉，否则不建议删除数据库。

3. 升级

注意：软件升级前必须先卸载旧版本软件，然后重新安装新版软件。如果需要更新数据库，之前的设置信息和评价数据将会丢失，如果只是重新安装评价系统软件，所有原有信息都不会丢失。

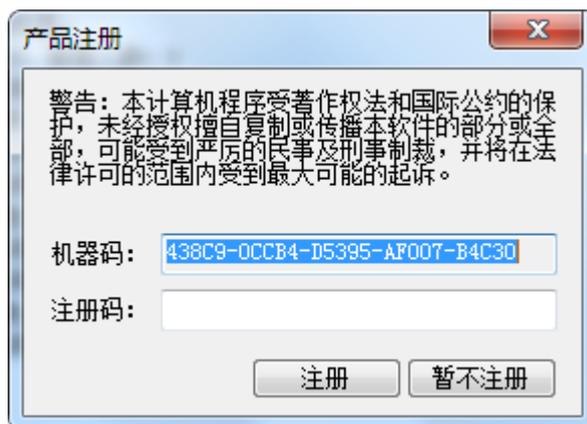
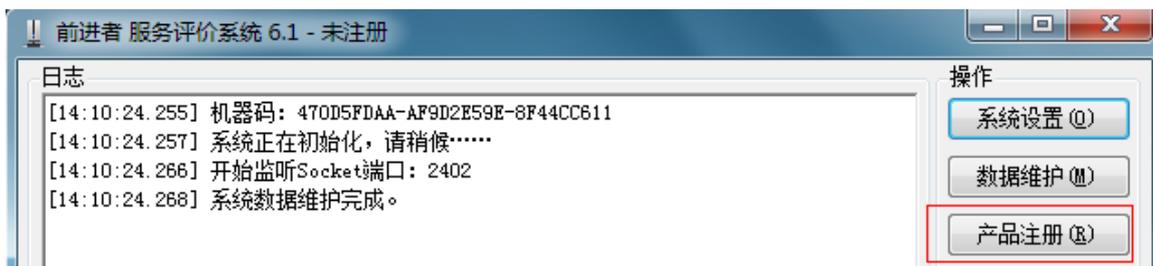
具体卸载与安装步骤请参考前面章节。

4. 产品注册

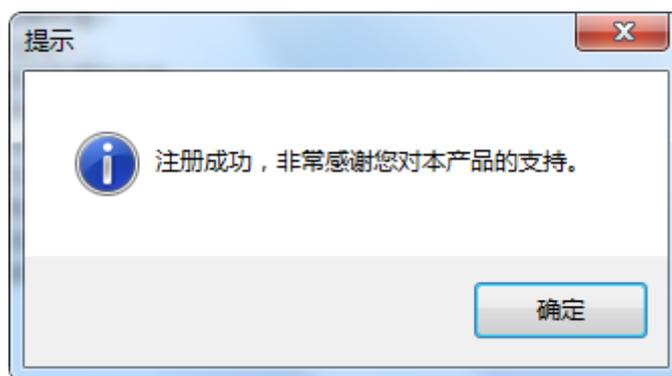
“前进者服务评价系统 6.1”会与主机硬件相互绑定，即一套软件只能在一台主机上使用。软件试用时间为一个月，试用软件最多只能添加 3 个业务。

凡软件已注册的用户可享受我司 24 小时技术支持，少量软件需求可以免费为注册用户进行修改，注册用户还可以免费享受后期的软件升级服务。

软件注册方式如下：运行服务器程序，在程序右侧即可看到注册的按钮，如下图所示：



将机器码发给我司，我司再提供唯一的注册码给用户，用户将注册码填入，点击“注册”按钮即可完成注册，如下图所示，注册成功后，服务器程序标题栏中的“未注册”字样和“产品注册”的按钮将会消失。



警告：“前进者服务评价系统 6.1”是由深圳市前进者科技有限公司自主研发的软件产品，任何单位或个人不得擅自复制或传播本软件的部分或全部，为了您系统的安全和完善的售后支持，请支持并购买正版软件。

5. 系统设置

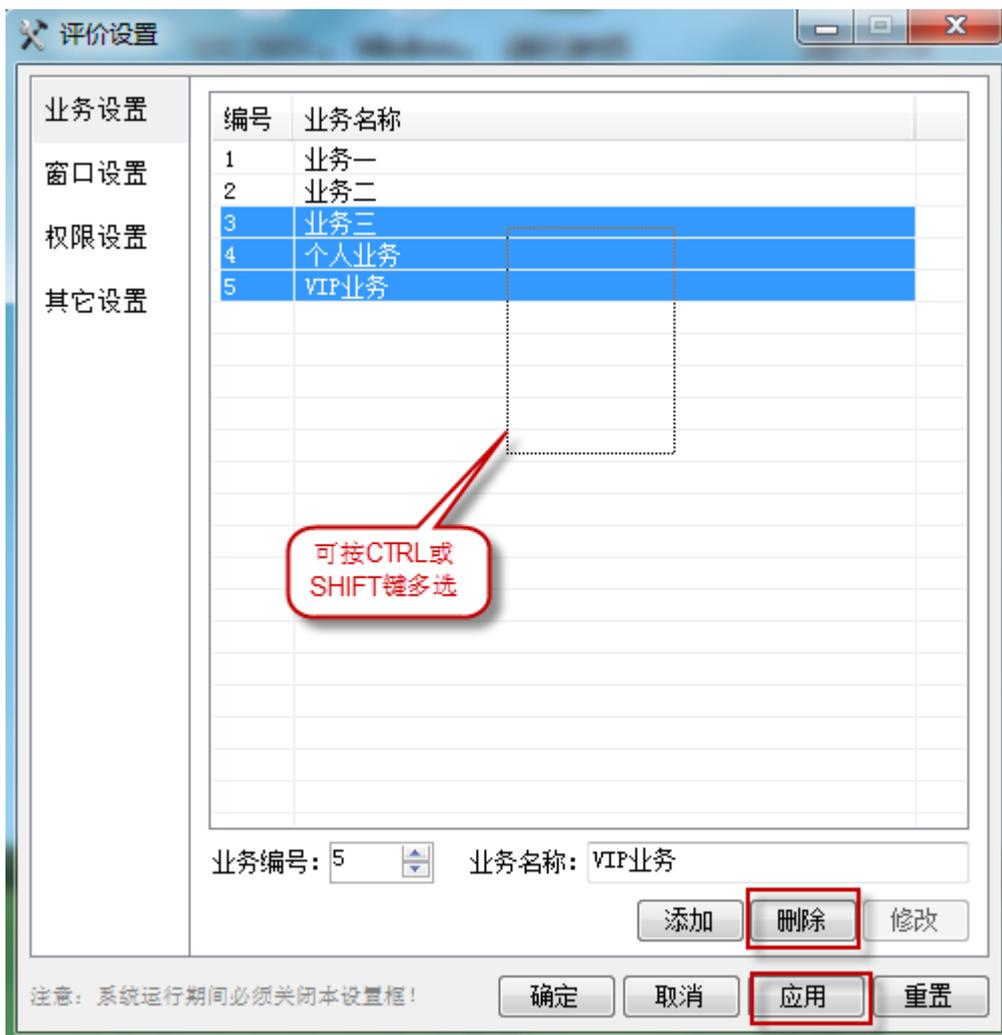
5.1 业务设置

5.1.1 业务设置介绍

评价系统软件的主体线索为“业务(Service)”，它贯穿于整个评价系统的始终，所有的周边功能都围绕其展开。业务设置界面如下图所示：

5.1.3 删除业务

选择一个或多个业务，点击“删除”按钮删除选中的业务，点击“应用”保存，如下图：



注意：在评价系统正常工作的过程中不允许删除业务，删除某个业务后，窗口选择的业务组中如果有该业务，也会被自动清除。要想删除某个业务，建议在窗口设置中手动将业务组中的该业务清除。如果某个业务不小心被删除了，只要没有点击“应用”或“确定”，均可以点击“重置”按钮，恢复到打开的状态。

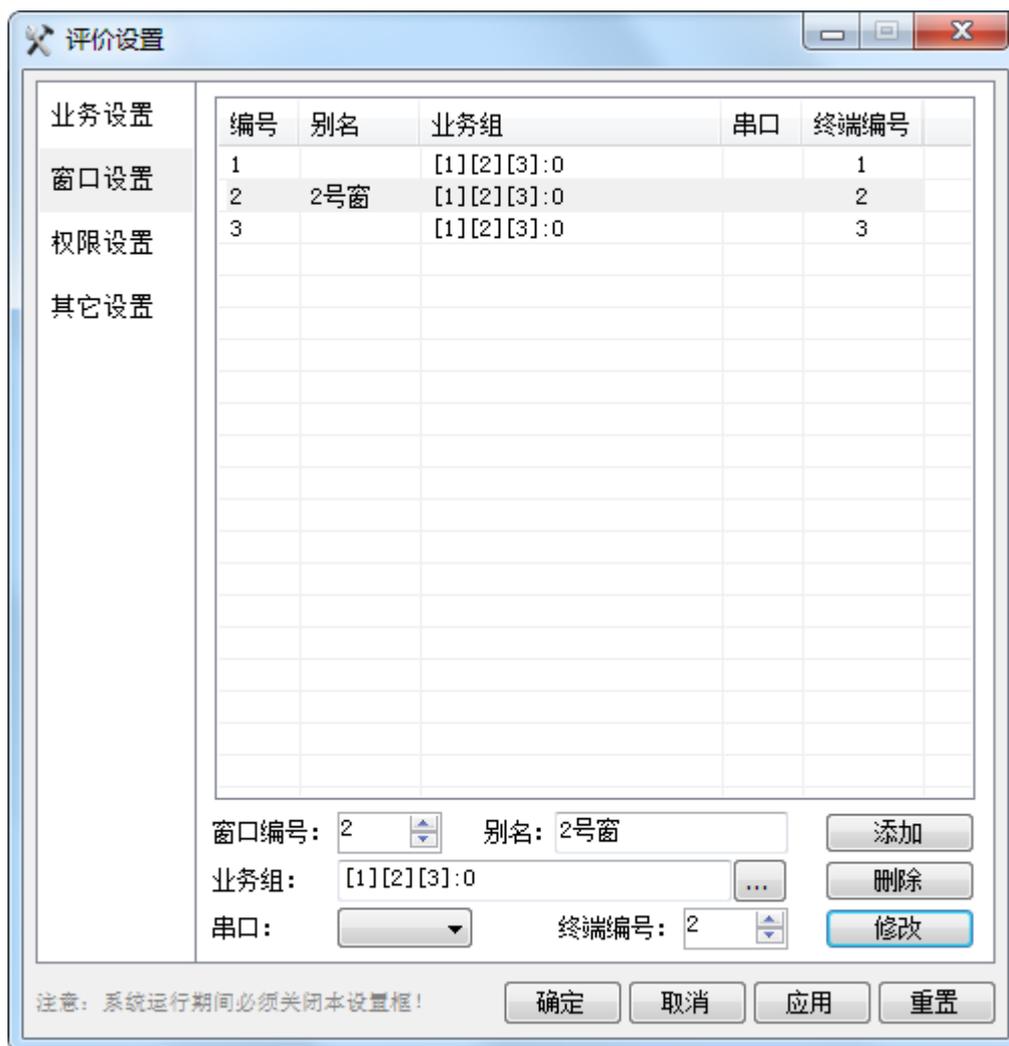
5.1.4 修改业务

修改业务可以修改现在业务的编号或名称，建议不要频繁修改业务设置。

5.2 窗口设置

5.2.1 窗口设置介绍

窗口设置主要用来设置有多少个办事柜台，每个柜台办理哪些业务，485 评价器使用的串口是什么，以及窗口的别名。如下图所示：



5.2.1.1 窗口编号

用来标识唯一的柜台或者房间号，不可重复，最大支持 999 个窗口。

5.2.1.2 别名

用来描述窗口编号，比如窗口编号 3 在医院中实际是 501 房间。

5.2.1.3 业务组

业务组用来描述该窗口办理的所有业务。

5.2.1.4 串口

用来设置窗口使用的硬件叫号器使用的串口。

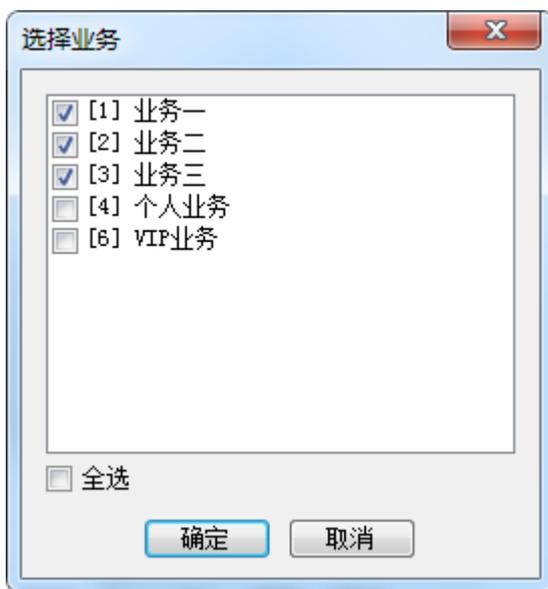
5.2.1.5 终端编号

485 评价器的物理地址，用于唯一区别每一个评价器，使用 USB 评价器时按默认即可。

5.2.2 添加窗口

输入一个窗口编号（默认会自动增加，双击可自动分配一个编号），别名可以留空。点

击业务组右边的按钮，在弹出的业务选择框中选择该窗口要办理的业务，如下图：

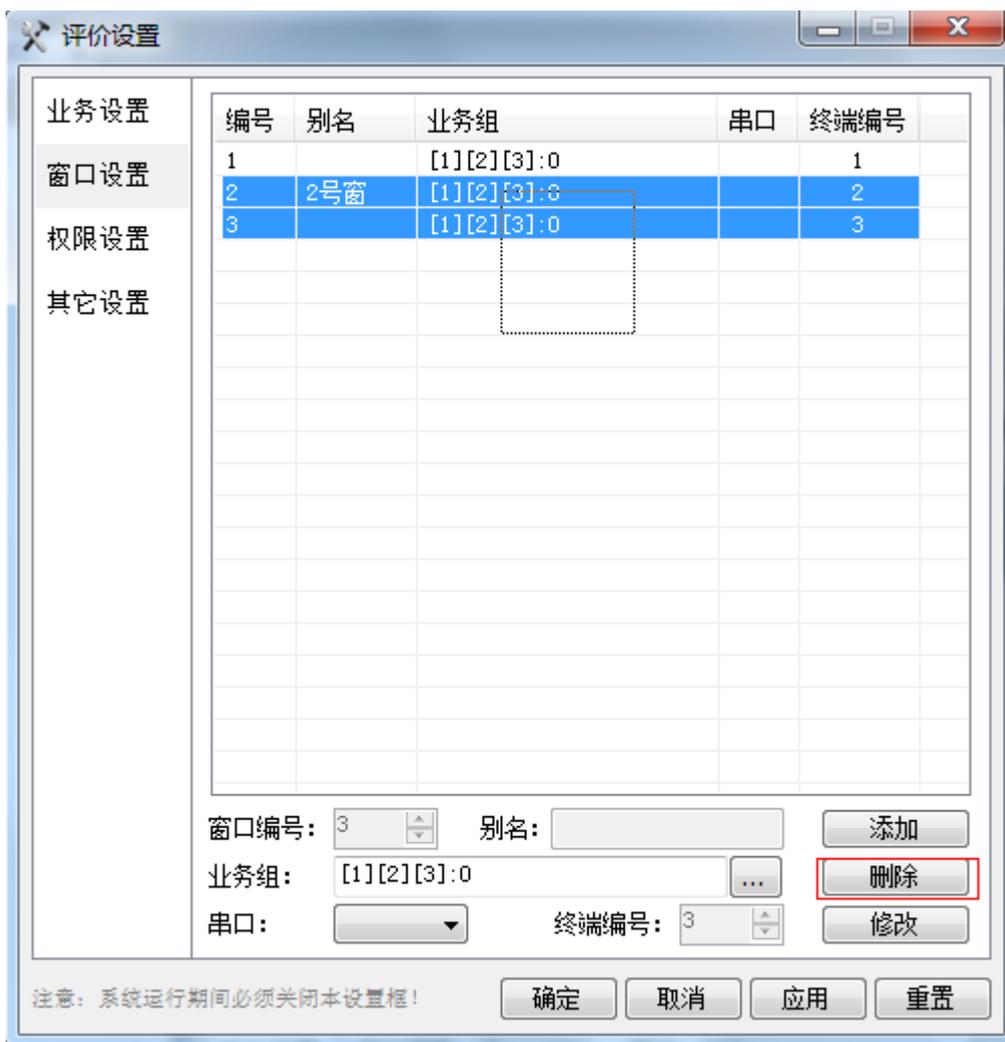


选择好后，点击“确定”按钮，完成业务组的设置。
 串口可以不选，如果窗口使用 USB 评价器，则可以设置为空值。终端编号也可以不设。
 点击“添加”按钮完成该窗口的添加，如下图所示：



5.2.3 删除窗口

当评价系统正在使用或者有窗口已经登录时，是不允许删除窗口的。
 要删除某个窗口（可多选），请先在列表中选中，并点击“删除”按钮即可。如下
 图：



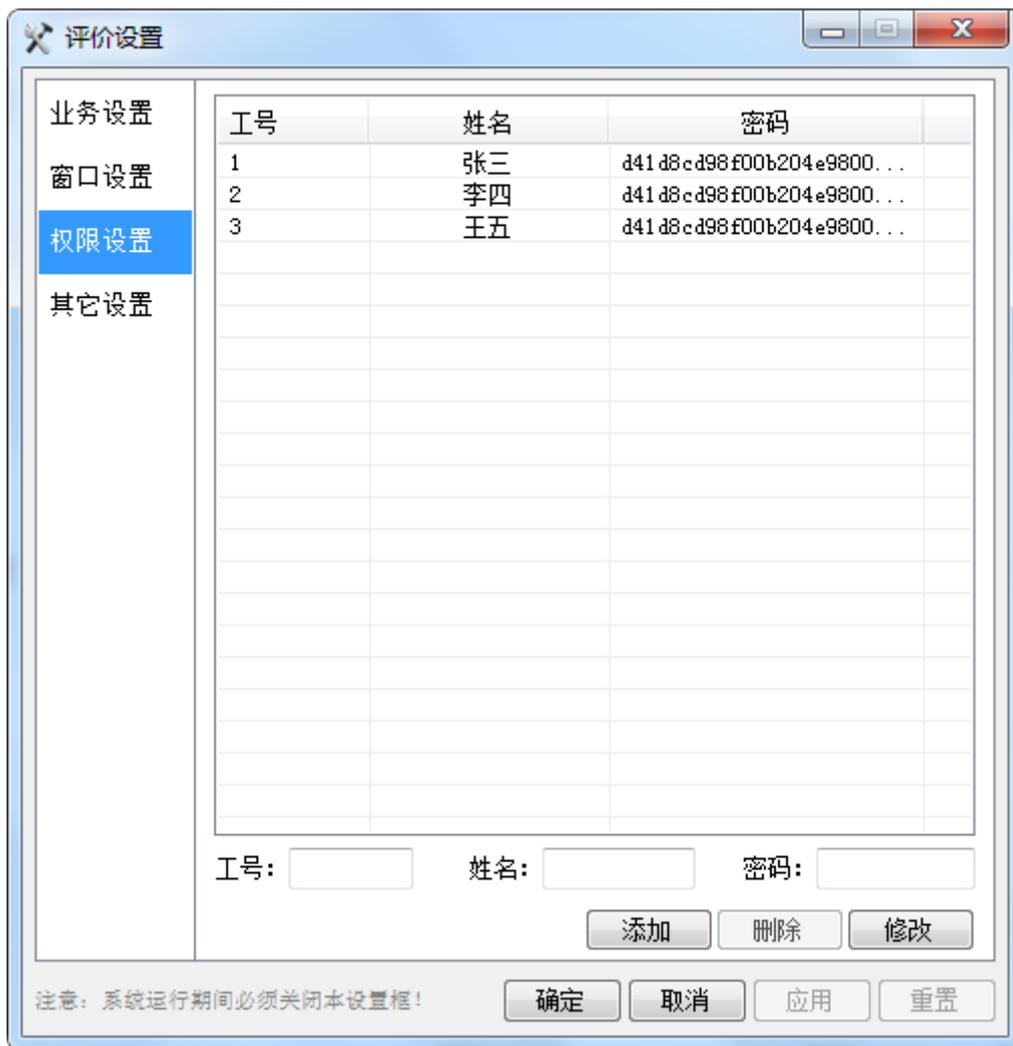
5.2.4 修改窗口设置

选中想要修改的窗口，在下方修改后点击“修改”按钮。

5.3 权限设置

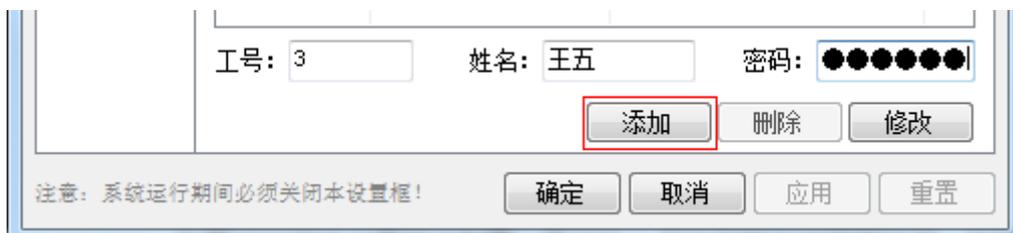
5.3.1 权限设置介绍

权限设置用来添加工作人员的工号、姓名、密码。评价系统要求使用工号登录。设置界面如下图所示：



5.3.2 添加用户

输入工号、姓名、密码，点击添加按钮即可。如下图：



5.3.3 删除用户

在列表框中选择一个或多个工号，点击删除按钮即可删除。

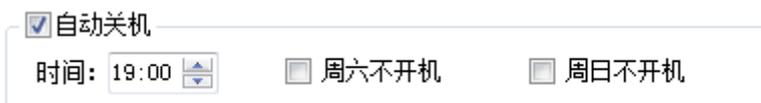
5.3.4 修改用户

在列表框中选择一个工号，在下方修改姓名或密码，点击修改按钮。

5.4 其它设置

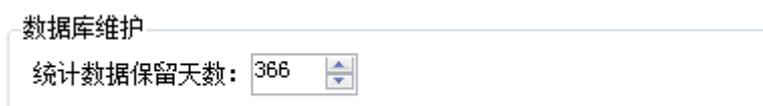
5.4.1 自动关机

如下图所示，可以设置系统主机每天关机的时间，可以设置星期六、星期日是否开机。为了保证系统的稳定性、建议每天将主机进行关机维护。



5.4.2 数据库维护

如下图所示，可以设置统计数据保存的天数。统计数据在每次服务器程序启动后自动进行清理。



5.4.3 同一窗口多个评价器登录

如果选中“允许同一个窗口多个软件评价器同时登录”复选框，则每一个窗口允许多人同时使用软件评价器登录同一窗口，否则软件评价器会提示窗口已经登录。

该选项使用场景为：一个窗口或柜台有多名工作人员办理相同的业务，每个工作人员都可以评价。

5.4.4 设置评价器声音使用的语言



评价器默认声音为中文女声，评价器所支持的语音种类与评价器型号有关，具体请咨询相关业务人员。

6. 远程设置

要对评价服务器进行设置，除了在服务器插入键盘鼠标进行本地操作外，还可以通过远程计算机对其进行设置，远程控制的方法有两种，一种是通过远程桌面连接，控制评价服务器的桌面，另一种是通过评价设置程序来远程设置，下面分别介绍两种连接方法。

6.1.1 远程桌面连接

远程桌面连接能够完全远程控制评价服务器，是最直观最有效的远程设置方式，远程桌面连接的前提是评价服务器已经接入到控制电脑所在的网络中。

要连接到评价主机，请确保评价主机已进行以下设置（出厂时默认已全部设置好）：

1、在主机“我的电脑”点右键，在弹出的“系统属性”窗口中选择“远程”选项卡，选中“允许远程协助连接到计算机”复选框。

2、按“Windows 徽标键+R 键”，在“运行”窗口中输入“gpedit.msc”并点击“确定”，此时将打开“本地组策略编辑器”。

在左侧的导航栏中依次点击以下选项：“计算机配置”->“Windows 设置”->“安全设置”->“本地策略”->“安全选项”，在右侧的策略中找到“账户：来宾账户状态”，双击打开并设置为“已启用”，找到“账户：使用空密码的本地账户只允许进行控制台登录”，双击打开并设置为“已禁用”，找到“网络访问：本地账户的共享和安全模型”，双击打开并设置为“仅来宾，对本地用户进行身份验证，其身份为来宾”。

在左侧的导航栏中依次点击以下选项：“计算机配置”->“Windows 设置”->“安全设置”->“本地策略”->“用户权限分配”，在右侧的策略中找到“拒绝从网络访问这台计算机”，双击打开并将“Guest”用户删除。

评价服务器设置好后，在与之联网的电脑上按“Windows 徽标键+R 键”，在“运行”窗口中输入“mstsc”并点击“确定”，此时将打开“远程桌面连接”窗口，如下图所示：



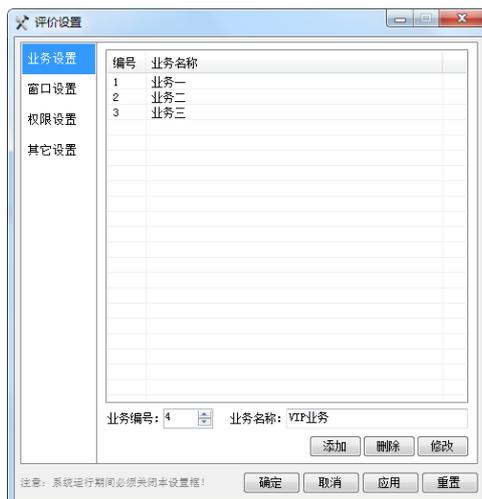
输入评价服务器的 IP 地址，点击“连接”按钮，如果网络畅通，将会连接到评价服务器，出现用户登录窗口，输入用户名和密码。登录成功后就可以完全控制评价服务器了。

6.1.2 评价设置程序进行远程设置

如果用户拿到了评价设置程序的独立安装包，评价设置程序如下图所示，就可以通过评价设置程序远程对评价系统进行参数设置，前提是运行评价设置程序所在的电脑与评价主机必须已经联网。在第一次运行时提示设置服务器 IP 与数据库 IP，默认都是评价服务器的 IP 地址。

注意：通过评价设置程序进行远程设置后一定要关闭设置程序，否则会影响评价系

统正常使用。



7. 服务器程序

7.1 服务器程序介绍

服务器程序又叫评价系统主控软件，它是评价系统的核心程序，所有其它的外围程序都需要与它进行通讯。服务器程序一般安装在评价服务器中，系统的所有功能都由它提供，因此要保证评价系统的正常运行，首先必须保证服务器程序的稳定运行。服务器程序通常安装在服务器中，服务器程序界面如下图所示：



7.2 手动运行

在“SES 6.1 (Server).exe”安装完后，会在开始菜单生成“SES”目录，里面有相关的快捷方式，同时开始菜单“启动”目录下也会添加“SES 服务器 6.1”启动引导快捷方式。所有快捷方式在桌面上也会添加一份。

要手动执行服务器程序，请在开始菜单或者桌面上执行“Queuing Server 6.1”的快捷方式，如下图：



7.3 自动运行

如前一节所述，服务器程序安装完成后会在开始菜单“启动”项中自动添加启动引导的快捷方式，所以在评价服务器每次开机后，服务器程序都会自动启动，无需人工干预。

8. 评价器程序

8.1 评价器软件介绍

评价器程序安装在工作人员的电脑上，用来操作评价器硬件执行不同的指令。界面如下图所示：



注意：当评价器程序上移到屏幕顶端时，会自动隐藏；当点击关闭按钮将叫号器关闭后，可以左键点击右下角任务栏图标将其恢复显示，右键点击任务栏图标，在弹出的菜单中点击“退出”，可以退出程序。

8.2 评价器登录

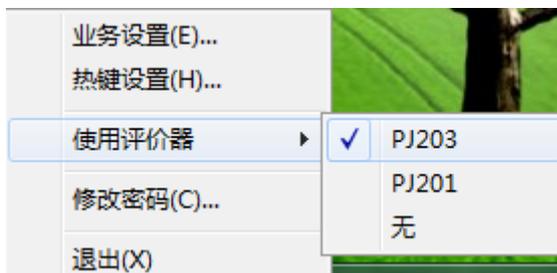
评价器在每次运行前需要输入工号和密码，如下图所示：



登录成功后，评价器星级指示灯将显示当前工号对应的星级，如果第一次使用，需要在进行第一次评价后才会显示星级。

8.3 启用评价器硬件

登录成功后，在任务栏右击  图标，选择使用评价器，启用相应型号的评价器。如下图所示：



8.4 业务开始

先在当前业务中选择一个该窗口正在受理的业务，选择的业务在每次登录后会自动记忆，当办事人员过来后，点击“开始”按钮，评价器播放“您好，欢迎光临”的提示语音。如下图所示：



8.5 业务结束

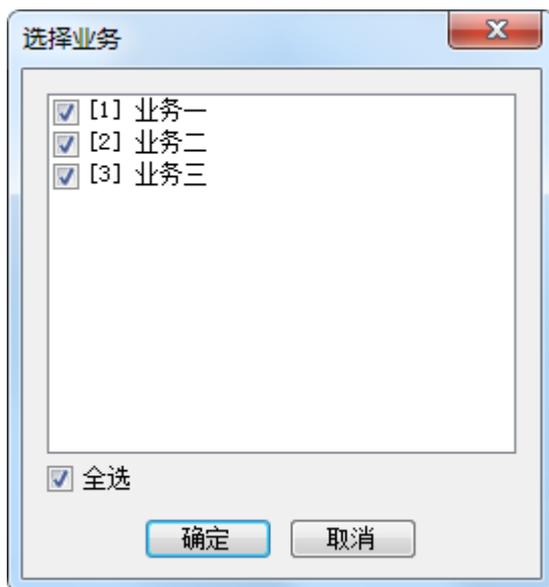
当业务办理完成后，点击“结束”按钮，评价器播放“请按键对我们的服务进行评价”提示音，顾客按键评价后，评价器播放“谢谢您”的提示音，至此评价完成。

如果顾客未按键，系统默认标记评价状态为“满意”。如下图所示：



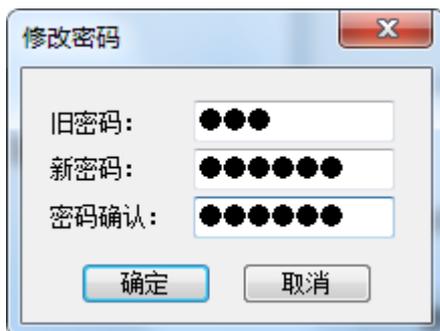
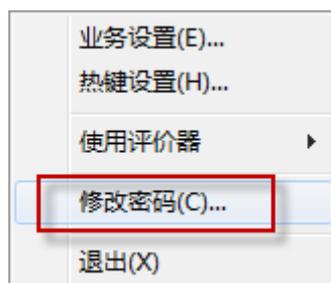
8.6 业务设置

“业务设置”功能使工作人员可以动态选择想要办理的业务。



8.7 修改密码

当用工号登录后，右键菜单中会多出一个“修改密码”的菜单项，可以修改该工号对应的密码，如下图所示：

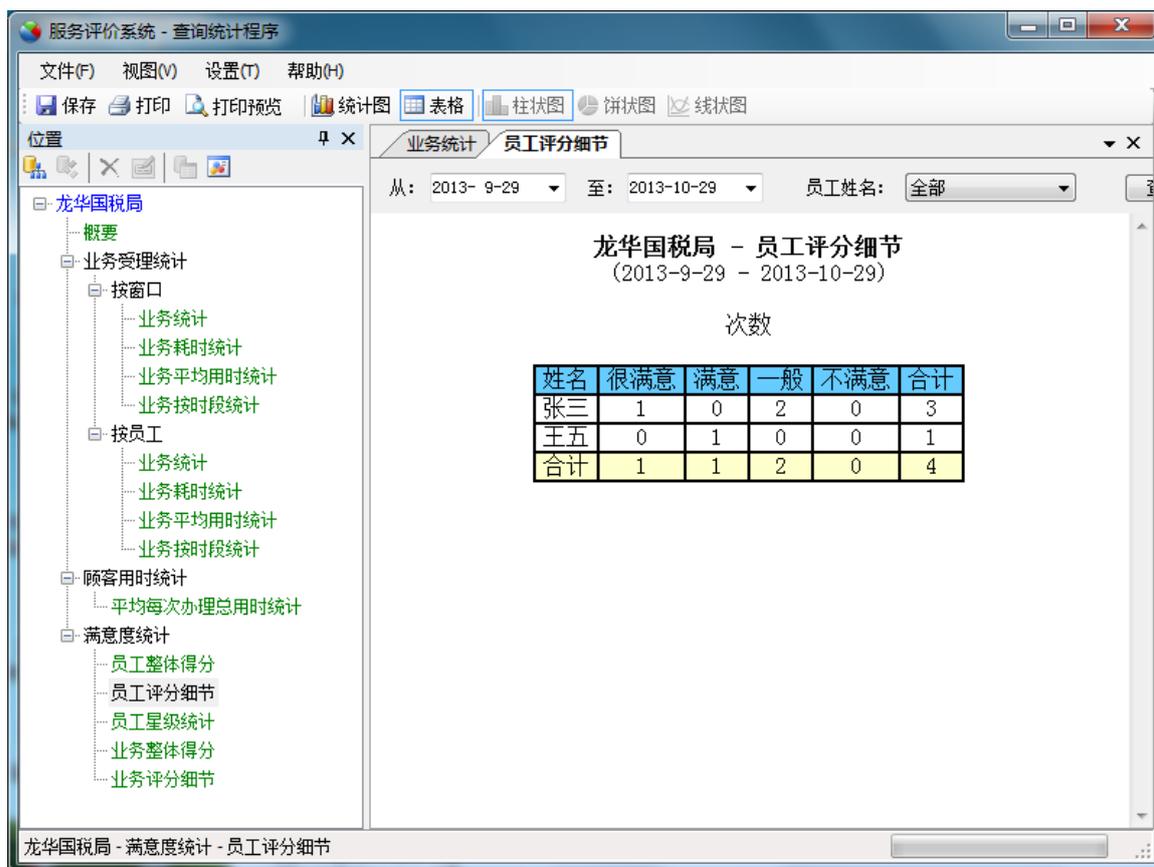


9. 查询统计程序

9.1 查询统计程序介绍

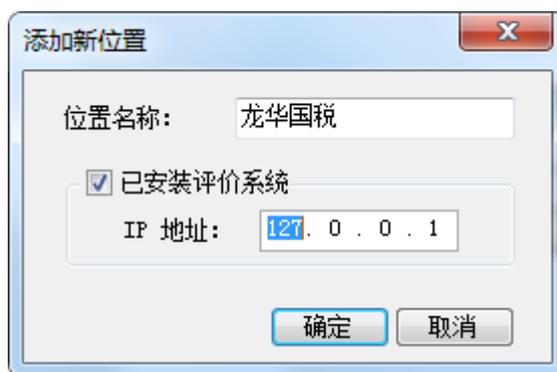
查询统计程序可以对受理业务数进行统计，可以分别按窗口、员工、时段进行分类统计，并输出相应的报表。查询统计程序还可以查看员工满意度评估结果。查询统计程序支持网络

化管理，可以在一台机器中管理内部网络中的所有评价服务器，并查看相应的统计数据，如下图所示：



9.2 新建一个根位置

首次运行查询统计程序时，需要先设置一个管理位置，比如：“龙华国税局”，该位置表示已经安装了评价系统的局点。程序支持设置多个级别，在程序左侧的位置导航栏中点击右键，可以新建多个位置，如下图所示：

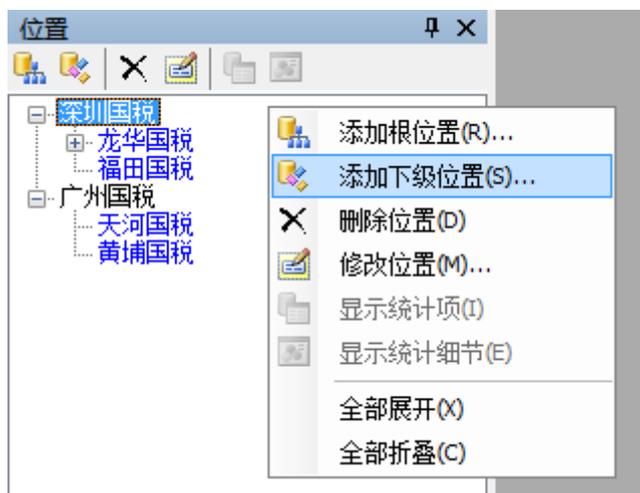


注意：如果该位置可以进行统计，请选中“已安装评价系统”的复选框。如果不是，请不要选中，表示是虚拟地理位置，如“深圳国税”表示一个虚拟位置，“深圳国税”下面可以再建一个下级单位“龙华国税”，“龙华国税”可以进行统计，因此需要选中这个复选框。

9.3 新建一个下级位置

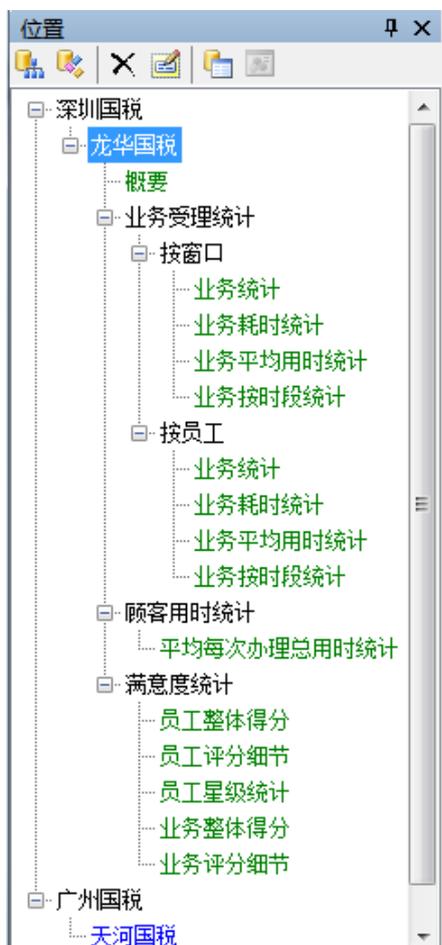
不一定非得添加根位置，如果安装评价系统的点只有一个，直接添加一个“已安装评价系统”打勾的位置就行。

如果需要添加下级位置，请先选中需要添加下级位置的名称，按右键打开操作菜单，点击“添加下级位置”并输入相关名称和 IP 地址即可，如下图所示：

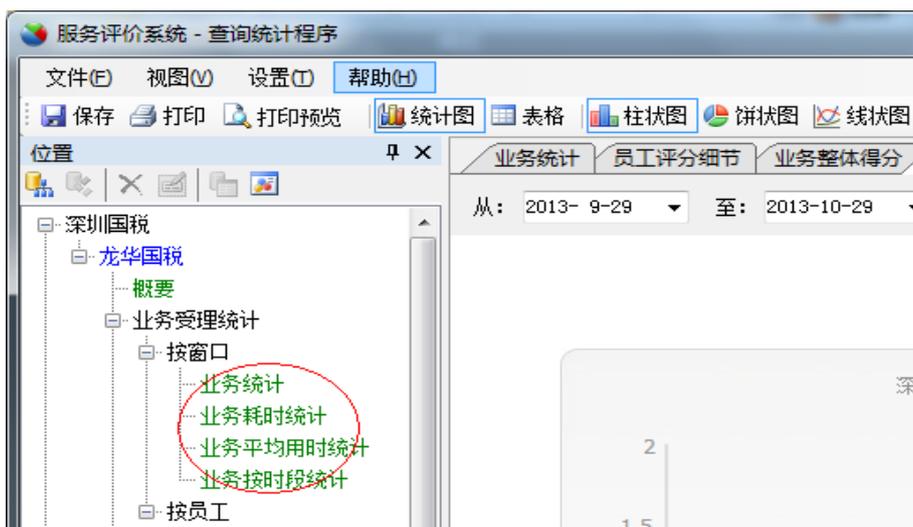


9.4 显示统计项

蓝色字体名称表示是可以进行统计的位置，双击蓝色字体，可以打开统计项，如下图：



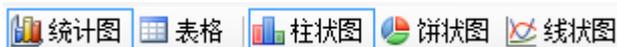
绿色字体表示统计项，双击绿色字体名称可以打开相应的统计界面，如下图：



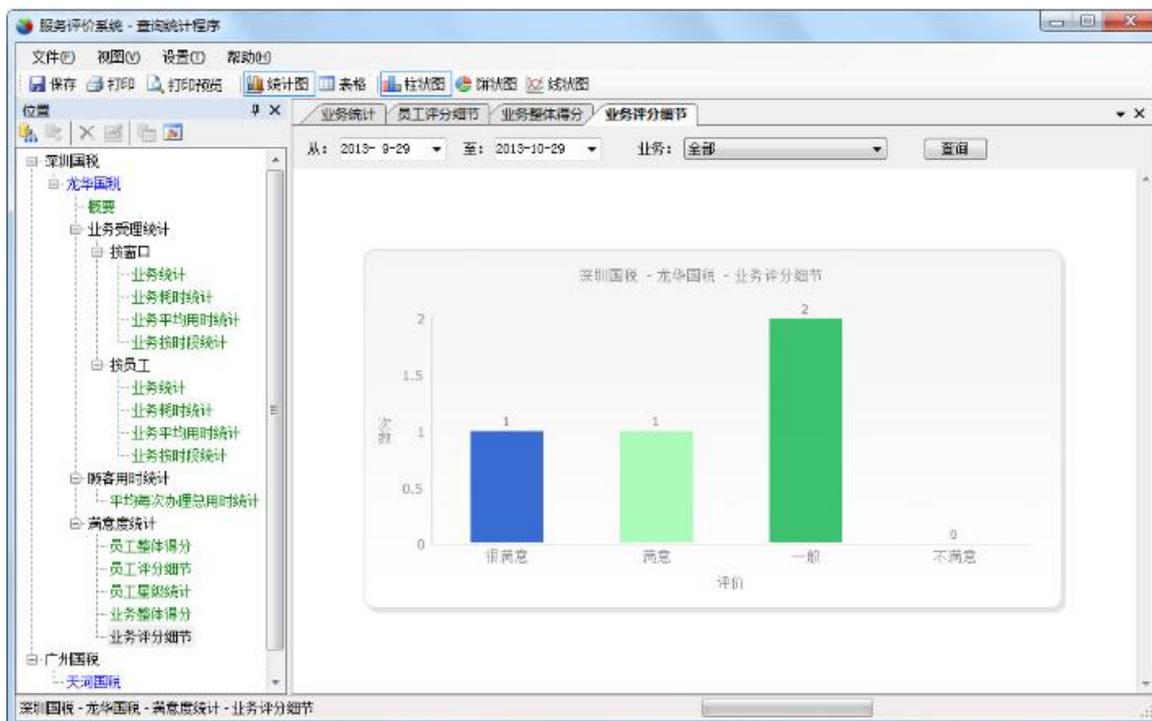
9.5 查看统计数据

打开某一个统计项界面后，可以选择相应时间段来进行统计，有的统计项可以选择窗口，有的可以选择员工姓名，具体视不同的统计项来定。

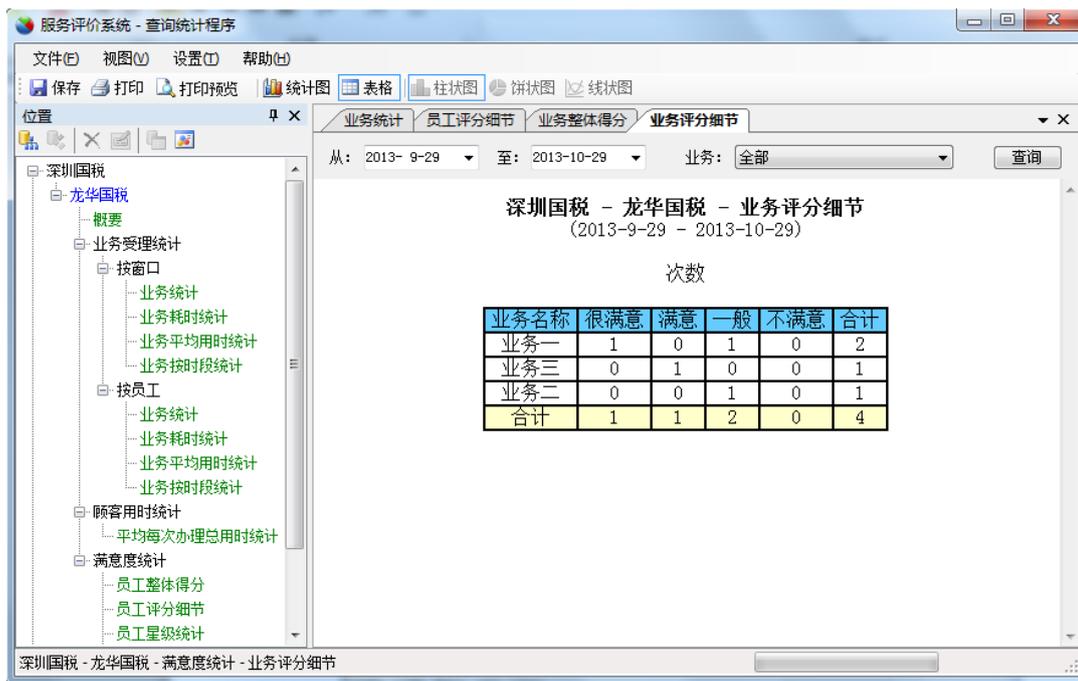
所有的统计数据都可以选择查看的图表样式，同时也可以选择表格浏览模式来查看详细数据。



每次改变上述工具栏选择项后，都需要再次点击“查询”按钮来刷新相应的显示方式。比如：当前选择的是统计图模式中的柱状图查看方式，结果如下：

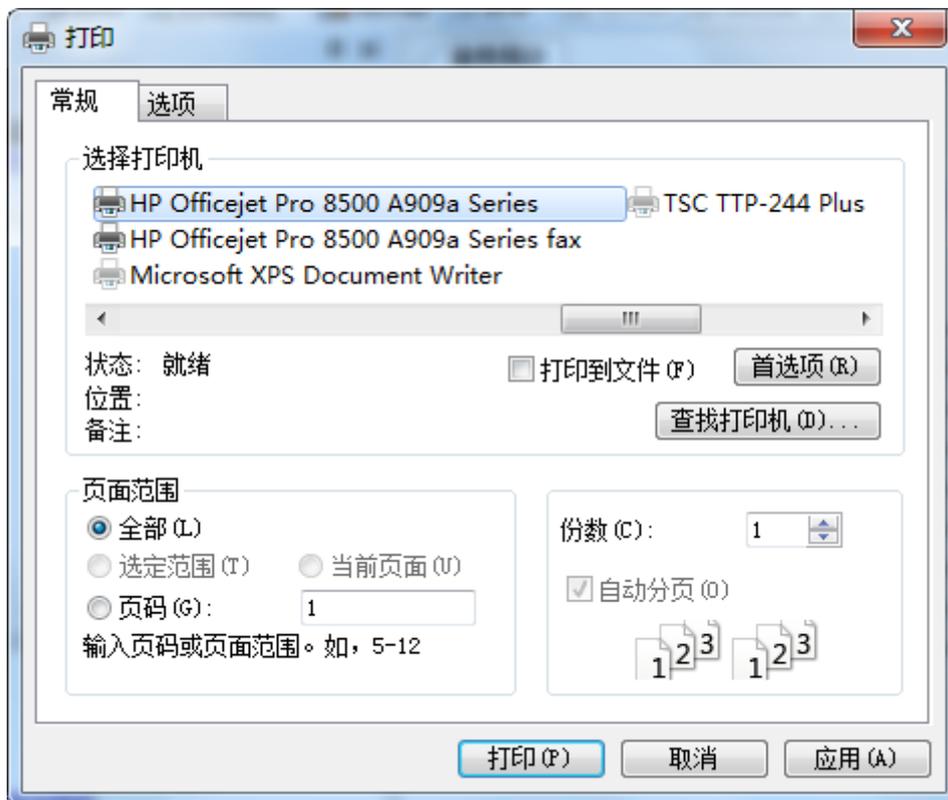


选择表格查看方式的结果如下：



9.6 打印及打印预览

可以将统计报表打印出来，点击菜单中的“打印”和“打印预览”按钮进行相关操作，如下图所示：



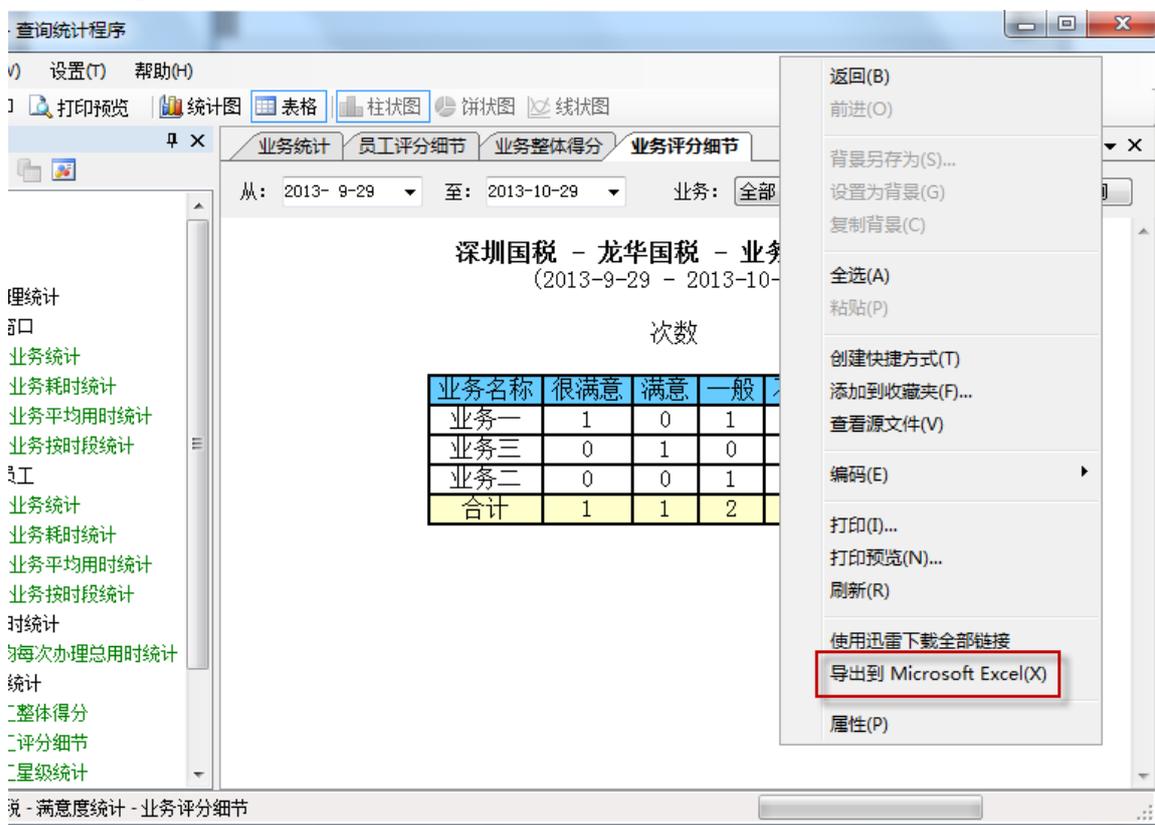


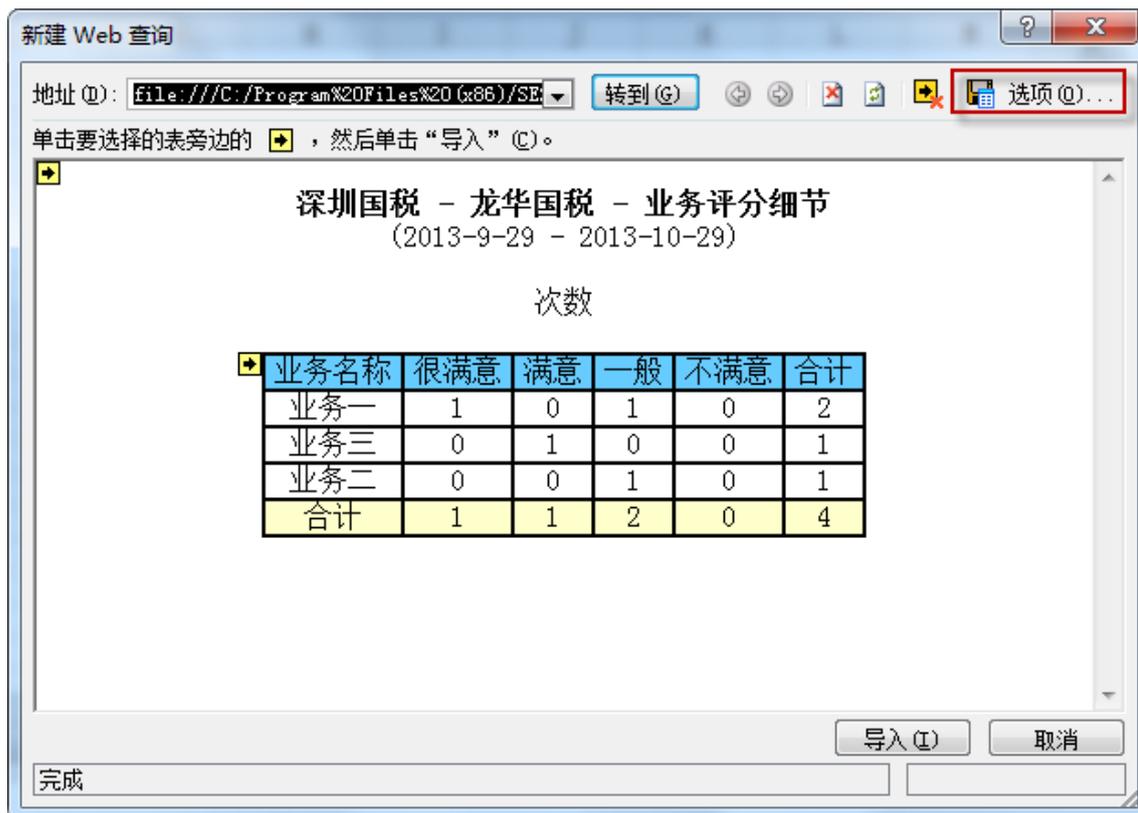
9.7 将统计数据保存为网页

点击“保存”按钮可以将当前统计结果存为网页文件。

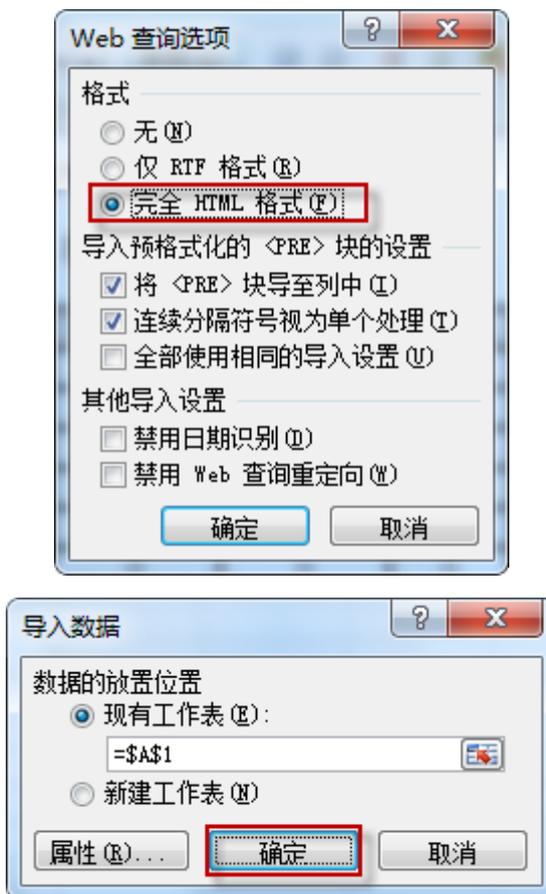
9.8 将统计数据保导出到 Excel

首先请先确保查询机器也已经成功安装了 Microsoft Excel。在统计数据界面打开右键菜单，选择“导出到 Microsoft Excel”，如下图所示：





在“新建 Web 查询”中点击“选项”按钮，选择“完全 HTML 格式”，如下图：



确定后，点击“导入”按钮即可将统计数据导入至 Excel 中，如下图：

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	深圳国税 - 龙华国税 - 业务评分细节							
2	(2013-9-29 - 2013-10-29)							
3								
4	次数							
5								
6	业务名称	很满意	满意	一般	不满意	合计		
7	业务一	1	0	1	0	2		
8	业务三	0	1	0	0	1		
9	业务二	0	0	1	0	1		
10	合计	1	1	2	0	4		
11								
12								
13								

10. 购买方式

前进者评价叫号系统支持三种授权模式：按件授权、按时间段授权、永久授权。

按件授权：

用户每安装一套评价系统软件收取一定的软件使用费。

按时间段授权：

用户可以选择按月、按半年或者按全年授权，每个选择的时间段内收取一定的软件使用费。

永久授权：

用户一次性购买评价叫号系统的永久使用权，无使用时间限制，无安装数量限制。

联系我们

深圳市前进者科技有限公司

地址：深圳市宝安区观澜大富工业区大富路满通大厦 4 楼

电话：0755-29832610 29832620 29832630

传真：0755-83728385

Q Q：271870819 410132290 735582891

旺旺：szjenbo

邮编：518131

Mail：sales@qianjinzhe.com support@qianjinzhe.com

网址：www.qianjinzhe.com