银行版服务评价器、支持全国联网、服务态度评价器

产品名称	银行版服务评价器、支持全国联网、服务态度评价器
公司名称	平阳县辉耀工艺品厂
价格	260.00/个
规格参数	类型:服务评价器 型号:JH-08
公司地址	平阳县万全镇郑一村底前路135号
联系电话	15858035582

产品详情

类型：服务评价器

型号：JH-08

适用场所：银行、医院、超市、便利店、商场、药店、酒店、餐饮店、图书馆、企事业单位、机场、地铁

净重：0.5（KG）

用途：态度评价

品牌：江淮

加工定制：是

外形尺寸：120*100*140（mm）

服务评价器使用说明书

型号：jh-08版本：v09.5

一、服务评价器概述：

【评价器概述】

jh-08款服务评价器是我公司自主设计研发的一款usb接口服务评价器。产品支持局域网、内联网、广域网，适用于单一营业厅，以及同一个网络的多营业厅的使用；采用usb接口直接和窗口电脑联机，安装和使用十分便捷；配合服务评价管理软件组成客户评价管理系统，对评价结果进行集中统计和保存；该产品整体具有：外形设计美观大方，性能稳定，语音功能齐全，兼容性好，服务器软件查询统计分析功能强大，一事一评，能够很好的起到服务考评功能，从而有效地监督和提升工作人员的服务质量，增强服务大厅管理的科学性、协调性和监督性管理，全面提高服务质量，加快建设透明、高效、勤政、廉政的服务大厅。

【产品适用单位】

jh-08款服务评价器广泛应用于一切有窗口办事电脑的工作场所，广泛应用于**局、行政服务中心、税务局、交警大队、海事局、电力局、医院、民政局、邮电局、保险公司、移动、联通、电信、铁通等通讯部门.....一切电脑办公窗口。

【产品特点】

★评价器美观大方：评价器尺寸12cm*10cm*14cm，l型设计，时尚美观大方。

★安装使用便捷：采用usb数据线直接与窗口电脑联机，无需发杂布线和额外供电电源。

★系统兼容性强：系统支持2000，xp，以及最新的vista，windows7等操作系统。

★接受顾客综合评价，评分等级分为满意、基本满意、不满意三个等级。

★语音功能完善：语音甜美，根据需求设置三段语音提示：“ 您好欢迎光临 ”，“ 请您对我的工作给予评价 ”，“ 感谢您的评价 ”，并且音量可以根据需求调节。

★五星级显示服务质量：评价器通过星级指示灯可显示当前员工的服务星级，员工的星级评定直接通过服务器软件管理，无需人员操作。

★防重复及恶意评价保护，采用一事一评的方法操作，办完一件事工作人员点击评价，评价器发出要求评价信号。

★支持多班制：胜任一个窗口多个人员工作的使用要求。

★支持报表打印：可以将员工的一段时间内的评价结果以报表的形式打印出来。

★具有考勤功能：通过服务器软件可以查看员工每天上岗的时间，保证员工每天能准时上线，并开启评价器工作。

★办事件号统计功能：评价终端设置件号输入功能（可以不用），可以对办理的每件事输入特定的编号以便于了解具体某件事客户不满意。

★服务器软件统计分析功能完善：查询功能完善，设置部门查询、个人详细查询，考勤查询。可以统计任何员工任何时间端的办事数量，评价情况，以及评价百分比，评价时间等，能够详细全方位地了解每个员工的具体服务质量。

【评价器示意图】

评价流程：

按【您好】键，有语音提示：“ 您好，欢迎光临！ ”；

按【一米线】，有语音提示：“ 对不起，请在‘ 一米线 ’外等候。 ”；

按【评价】键，有语音提示：“ 请您对我的工作给予评价。 ”，顾客户听到语音提示后，按“ 满意 ”、“ 基本满意 ”、“ 不满意 ”三键中的其中一键，评价器以语音回应：“ 感谢您的评价。 ”；

按【中/英文】键，实现中英文切换

二、评价器快速安装

jh-08款服务评价器采用了usb接口的联机方法，借助单位内部网络实现窗口评价器联网的目的，无需系统复杂的布线，无需外加电源供电，安装十分便捷，可以迅速达到熟练安装的目的。

【评价器硬件部分安装】

每台评价器安装如图1所示。通过usb数据线直接将评价器与营业窗口办公电脑联机，如图1所示，为同一个网络内部的4个营业网点，每个服务窗口安装一台评价器，并选择一台电脑做为服务器对评价信号进行收集和统计分析。（服务器在评价系统工作时要处于开放状态）

图1服务评价系统图

【评价器软件部分安装】

1、安装服务器软件：

首先选择一台电脑作为服务器安装服务器软件（可以考虑选择领导办公室电脑便于查看，该软件工作时要开放），然后查看本机ip地址，并记录以便窗口客户端软件设置ip地址使用（查看本机ip方法：点击开始→运行→输入cmd确认,出现黑屏,输入ipconfig即可见本机ip地址（如图本机ip address 192.168.0.11）如图2所示。

图2查询本机ip

安装服务器软件，双击服务器软件图标，一直点击下一步，直至完成。服务器软件安装好后会在桌面出现图标，双击打开软件，图标会出现在任务栏，单击该图标服务器工作界面如图3所示。

图3服务器工作界面

功能从左到右依次为，人员在线名单、人员设置、部门设置、评价统计表、和功能区。首先进行部门设置，在部门设置的窗口中输入部门id（最多支持4位数字，如001，002，003）、部门名称，然后点击增加，即完成一个部门的设置，如果已输入错误点击删除，重新设置；然后对人员信息进行设置，在窗口中输入人员id（最多支持6位数字，可以前3位为

部门id，后3位为该部门的人员编号）、姓名、密码、部门id，点击增加，即完成一个人员信息的设置，如输入错误点击删除进行修改。如上所述依次将所有部门的人员信息设置好，则完成了服务器端的设置任务（服务器端一切设置好之后，右击任务栏的服务器图标将服务器软件关闭，重新打开软件即可工作，人员id设置一定不要重复，不能有相同的员工工号）

2、客户端软件安装

安装驱动，双击驱动文件，点击安装,等待数秒，会提示驱动安装成功，此时插上评价器，在右下角任务栏会提示发现新硬件，出现新硬件安装向导窗口，选择，点击下一步即提示完成驱动的安装。

安装评价器客户端软件，双击客户端图标，同服务器软件一样，一直点击下一步，直到软件提示完成，即完成客户端软件的安装。安装好客户端软件之后插好评价器，双击桌面上的客户端图标，在任务栏右边会出现图标，单击该图标出现ip地址设置窗口，输入以查询的服务器端ip地址，点击确认保存，并鼠标右键关闭客户端软件，然后再重新打开，则会出现登陆窗口，输入服务器端设置好的人员id和密码，点击确定，会提示评价器已经安装，已登录到服务器，关闭该窗口并将客户端软键盘用鼠标移动到右下脚以便使用，依次完成所有窗口评价器的安装。如上所述即完成了服务器软件和客户端软件的安装。

3. 客户端软件安装后，“ 有无业务编号 ”补充说明：

为满足部分客户的需求，客户端软件设置了“ 业务编号 ”输入功能，服务器端可以查到某次评价是针对某项业务的，用户可以选择使用该功能。具体方法如下：

安装成功后，鼠标右键点击右下角的图标，退出系统。然后再次登录，会出现

a：输入id和密码登录，用户登录后会出现

注意：“ 有无业务编号 ”这个选项，如果选中这个选项，则在点击“ 评价 ”的时候会先弹出下面窗口，，在此对话框中输入相应的业务编号后，顾客才能进行评价。如果取消此选项，则不记录业务编号，直接进行评价。

三、评价器软件使用说明:

【客户端软件使用】：jh-08服务评价器不仅安装非常简便，操作使用更容易更人性化，如图。当有客户来办事时，工作人员用鼠标点击，评价器发出甜美的语音提示“ 您好，欢迎光临 ”；当每次业务办理结束时，工作人员只需点击按钮，然后会出现办事件号（业务编号），输入窗口（可以不输入办事件号，只要在软件的界面上去掉勾选项既可），输入此次的办事件号，点击确定，此时评价器语音提示：“ 请您对我的工作，给予评价 ”，客户根据评价器上的按键选择“ 满意 ”、“ 基本满意 ”、“ 不满意 ”做出评价，同时评价器回应：“ 感谢您的评价 ”，评价结果将自动上传服务器软件进行保存和统计分析，如果客户没有对工作人员的服务做出评价，评价器30s之后自动返回信号“ 未评价 ”，确保每一件事与记录对应。

【服务器软件的使用】：通过左端的人员在线列表，可以浏览所有部门人员在线的名单,并且员工的上线

时间也能一目了然，具有一定的考勤功能，在线列表下端为员工评价统计表，用来显示部门员工的总的评价结果和相应评价的百分比，右端为查询功能区，也是服务器软件最关键的部分。

【部门查询】：首先选中要查询的部门，如查询“01电算部”，选中该部门，并选择好查询的时间段，点击，在员工评价统计表中就会查到该部门的所有人员的评价状况，点击，将会弹出该部门所有人员的评价统计表，可以直接将该报表进行打印。

【个人查询】：可以详细查询每个员工的任何时段内的每次评价的结果：满意、基本满意、不满意、未评价，并且统计该时间端内总共办了多少件事，有多少满意，基本满意，不满意、未评价，而且每次记录的详细时间都可以查看，操作方法如单位查询一样。

【考勤查询】：可以查看每个员工任何时间段内的每天上岗时间，具有一定的考勤功能。

【星级模式】：该功能键设置了两种显示星级的模式：系统默认，这是一种常用的评价器星级显示模式，选择该模式可以做到评价器星级自动根据软件统计的满意度（满意度=满意%+基本满意%50%+未评价%）将对应的星级发送到评价器上显示；自定义模式，是一种人工手动设置星级的方式，一旦设置好固定的星级，评价器上亮几颗星星将固定，适用于一段时间考核一次的星级显示方式。操作：选择自定义出现星级设置窗口，双击人员姓名，即可输入数字（1---5对应的星级），评价器上的星星将一直按照这个设置显示，知道下次人工修改。

【百分比设定】：通过改功能键，可以任意设置相应百分比对应显示的星级。

四、评价器准备工作

评价器的准备工作主要是，员工版的制作，每个评价器配有一个员工板用于粘贴该评价器的员工信息，员工版可以很方便从评价器中抽出，将准备好的员工照片和员工信息贴纸贴到该员工板上，然后插回即可，评价器外表面是由有机玻璃覆盖，美观大方。

五、评价器常见问题解决

1、语音音量大小不合适？

可以使用随机配送的小螺丝刀子旋转评价器底座上方开口里面的旋钮进行调节以调到适合自己的最佳音量（逆时针为调低，顺时针为调高）。

2、双击打开客户端，系统提示没有安装评价器？

首先请查看是否已经打开了两个客户端，如果是应该将打开的两个都关闭重新打开，否则检查驱动是否安装好，参看第二节的驱动安装。

3、双击客户端没有出现登陆窗口？

首先检查硬件是否连接好，如果硬件连接没问题则检查评价器驱动是否安装好，检查方式是点击“评价”看评价器是否有相应的语音，如果没有响应则说明评价驱动还没有安装好请重新安装驱动；如果评价器安装好但仍无法登陆，请查看ip设置是否正确（客户端设置的ip是服务器的ip地址）；如果ip设置正确还是不能登陆，请查看网络是否正常，如果网络掉线，客户端登陆不到服务器也不会出现登陆窗口的。（注：服务器软件是要在评价系统工作的时候处于开放的状态的，否则也不能出现登陆窗口）

4、登陆之后但提示评价器未连接到服务器

这时检查登陆的员工工号id和密码是否和服务器端设置的一致，如果不一致是连接不到服务器的。

5、查询不到员工的评价结果

评价器的客户端和服务器端在安装事一定要校正好电脑的时间是准确的，否则时间不对就不能查询到相应时间段内的评价结果。

6、评价器工作时如果人为或者以外拔下数据线造成硬件的非正常连接中断，这时客户端软件会提示出错，软件并且自动关闭，这时请重新登陆并且将登陆的客户端软件正常退出然后再登陆，这时评价器才能正常工作。

六、服务评价器售后服务说明：

凡购买江淮数码客户服务评价器都将享有3年免费维修，终身维护的售后服务，我们会在收到评价器的第一时间进行检测维修，并尽快寄出以便客户及时使用，在客户急需使用的情况下，本公司可以发评价器进行调换。

欢迎使用江淮客户服务评价系统！

联系方式：名 称：温州江淮科技有限公司地 址：浙江平阳县郑楼镇底前路140号联系人：陈洁 电话：0577-63784566 传 真：0577-63786362qq：474677317 旺旺：马粥街史