

# 七寸液晶触摸屏评价器

|      |                          |
|------|--------------------------|
| 产品名称 | 七寸液晶触摸屏评价器               |
| 公司名称 | 北京北洋智能科技有限公司             |
| 价格   | 面议                       |
| 规格参数 |                          |
| 公司地址 | 北京市海淀区知春路108号豪景大厦三号楼803室 |
| 联系电话 | 010-62106247 13683530556 |

## 产品详情

### 公 司 简 介

北洋公司始终坚持以客户利益为中心，利用位于中关村的地域优势，不断学习国内外信息技术的最新发展，不断创新，以专业的知识，专业的精神，创新的服务，为客户创造价值，实现与用户共同发展；公司有着丰富的技术人才资源，对外以清华大学、河北工业大学的教授队伍为依托，对内广开人才引进渠道，不断吸纳人才、培训员工，为企业的创新发展提供人才保证；不断创新的产品研发，周到及时的服务为公司的成长提供事业基础。

创新成就价值，远见铸造未来。北洋公司经过十年的发展历程，已经成为具有雄厚的经济实力、较强的创新能力的现代化高新技术企业。有广大客户的信赖、合作厂商的支持、公司员工的辛勤努力。

### 第一章

### 系统概述

近年来，随着国际交往的增加、外资企业在华服务网点的增加以及物质水平的提高，人们对服务的要求越来越高，各行各业的竞争也已经细化到企业的服务层面，而企业服务水平的直接体现就是服务窗口，每个窗口服务人员的形象、能力、效率等体现了企业的形象。为此这些窗口行业也逐渐重视服务质量、加强服务措施；而广大群众对服务的要求也越来越高，促使窗口行业不断改善自己的服务。但现在的窗口行业缺乏客观真实的顾客意见，服务的改善也是主观的，对营业员的考评缺乏客观具体的依据。科学

技术的进步使服务行业完成对窗口服务水平的评价和管理成为可能。我们根据窗口行业的实际需求，采用软件技术、计算机及相关电子技术、网络技术开发了北洋窗口服务电子评价系统。

北洋客户评价系统的数据采集终端(评价器)设计起点高，国内第一款直接通过usb与计算机相连的评价器诞生于北洋公司，按照应用环境的不同，该系统有多种型号的评价器，对于服务窗口有计算机的场合，比如电力客户服务中心、行政审批大厅、车管大厅、房产大厅、移动、联通、网通、医院等地，使用usb接口的评价器与计算机相连，对评价器的控制和数据总结通过局域网完成；对于服务窗口没有计算机的场合，比如银行，采用普通串口通讯评价器与评价控制器配套完成对评价器的控制，数据总结通过串口完成。

北洋窗口服务评价管理系统主要由三部分组成：

1. 与服务窗口数量对应的评价器
2. 评价器控制软件
3. 综合查询及动态分析软件

北洋系列服务评价管理系统应用网络化管理理念，可以完成省、市、县、所、服务窗口、员工的联网综合管理，各管理级别拥有不同的管理权限。特别值得一提的是北洋客户服务评价管理软件功能，北洋公司作为专业的软件开发商，系统软件不仅具有常规的统计报表功能，还具有评差报警功能，即一旦某位员工被客户评价为差或者很差，管理人员的计算机上马上弹出报警画面和声音，提示管理人员及时做出处理，确认评价的真实性和原因。考勤功能即通过评价系统可以实事求是地掌握员工登陆的情况，也就是员工上班、下班的时间，可以提供考勤明细。针对客户的应用范围提供不同的数据库，一个单位应用可以采用应用简单的access数据库，好处是使用简单；对于系统的联网应用采用sql server数据库，使得系统数据安全性好。员工星级自动评定功能，员工服务星级既可以由管理者人工设定也可以通过给软件设定升降级的标准有系统自动的对员工星级进行调整，减少管理中的矛盾。

北洋窗口服务电子评价系统将广泛适用于金融、电力、外事机关、工商、税务、公安、交通、邮政、保险、电信、医院等单位。目前，该管理系统的硬件和分析软件受到了窗口行业的广泛赞誉。

### 系统对窗口行业的作用

系统由电子数据采集终端（评价器），系统控制软件，综合查询及动态分析软件等部件组成。可以满足不同窗口行业对顾客意见采集的要求。另外，系统还可以统计顾客流量，计算员工的工作效率，并针对一些数据进行综合分析以提供决策依据。

## 一．系统将给服务大厅带来的改观：

- 1．本系统的窗口采集终端可以满足不同窗口行业对顾客意见采集的要求。
- 2．评价器的液晶显示屏可以用来宣传窗口的服务理念和服务举措，并达到塑造服务形象的目的。
- 3．系统可以客观真实地采集客户的意见，以便有的放矢地改善服务。
- 4．系统可以实时获取营业厅客流及员工办理效率等分析和考评数据。
- 5．经过对数据的综合分析，可以从管理的角度提供客观的决策帮助
- 6．给广大客户以表达自己喜恶的交流平台，满足客户心理需求，有效减少不必要的投诉和服务纠纷。

## 二．系统建成后给窗口行业带来的直接效益：

- 1．为企业塑造全新的服务形象，赢得最广泛的口碑效益。
- 2．经过对各项数据的分析，相关领导可进行相应的工作调整，达到合理调配人力资源，压缩人力成本的目的。
- 3．在节省市场调研成本的前提下，直接获取最客观、最真实的顾客反馈信息。
- 4．通过对窗口人员的考评及监督，可以直接刺激员工加强效率，改善服务。这样对整体效率和服务质量的提升将起到至关重要的作用。
- 5．获得真实的管理数据，为有目的的培训员工提供指导，有针对性地培训达到事半功倍的效果。
- 6．科学的数据使得管理更有说服力，提高决策的科学性，减少主观性。

## 第二章 设计原则

北洋窗口服务电子评价系统主要应用在与人们生活息息相关的各类服务行业的营业大厅，为了设计出可用性最好、可靠性最高的系统，我们确立了如下的设计原则：

### 可靠性原则

：本系统的开发完全按照国家工业标准执行，软硬件的开发始终将稳定性放在首位，硬件上充分考虑可靠性，采用先进的贴片元器件，减少功耗延长使用寿命；软件设计考虑系统的容错性，具有完备的数据保护和恢复能力，保证全系统的稳定可靠运行。

### 标准开放原则：

遵循国际和国内技术标准及工业标准，建立一个开放式、标准化的系统及数据库操作平台，保证系统的可移植性和互操作性。

### 易用性原则

：系统要使用简便、易于维护，具有统一的、良好的操作接口，适合不同层次工作人员的应用和管理。

### 扩展性原则

：为保证良好的开放性和扩展性，硬件接口、软件、数据库结构与操作方法保持一致性，能在使用中根据需求变化对系统功能进行升级。

评价器型号介绍：

### 触摸彩屏评价器（by-cppj）

- 1、根据客户使用环境不同可根据需要调整按键，最多可设置8个按键，按键内容客户可以自己设置。
- 2、可显示员工照片、星级服务、业务种类
- 3、可滚动播放单位宣传图片、标语、logo等，最多可储存64张图片，可设置部分循环、循环上限、循环张数、切换间隔时间等。
- 4、语音提示播放欢迎光临、提醒客户评价、评价后谢谢评价。

### 售后服务

北京北洋智能科技有限公司对本系统提供一年的免费维护，保修期自系统安装、调试完毕并双方验收合格之日算起。保修期内，属系统本身技术问题或其它非人为因素而造成的故障，由公司免费保修。保修期满后，只收取维修工本费，或另签订维护协议。

