

服务评价器北洋

产品名称	服务评价器北洋
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

我公司主要生产窗口评价系统它是由电子数据采集终端，总线通信控制器，系统控制软件，综合查询及动态分析软件等部件组成，系统还可以实时统计顾客流量，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。

一、硬件说明1、长寿命：本产品电子元件经老化处理，性能稳定，寿命特长；

2、大面板液晶显示，可根据要求输入不同信息，利于宣传和沟通；

3、标准语音提示欢迎及请求评价信息，能让客户积极参与服务评价；

4、独特的外观：评价器面板外观可按要求定做；

5、长寿命按键：评价器选择按键寿命达100万次以上，按键位置和大小可按要求布置；

6、安全性：所有硬件及线路对周围其它电子产品不会产生干扰；

7、经济性：通过软件即可实现对硬件进行升级，无需更换硬件；

8、宽容性：评价器带有记忆功能，网络不通时能储存评价信息；二、评价器功能说明

1、综合评价，评分等级分为很好、好、一般、差、很差五个级别。

2、防重复及恶意评价保护，一定时间内，评价终端只接受一次评价结果。时间可根据需要自行设置。3

、美观的蓝色背光液晶显示屏，4行32汉字大屏幕显示，可以播放编辑的宣传语或者一些人性化信息，如天气预报，基金销售信息等；

4、利用读卡器的按键功能可进行顾客流量统计，。并且伴随智能语音提示。三、功能特点

1、实时管理，可设置员工评星分值，自动给员工评星级；2、员工采用ic卡管理，每个营业网点可独立为员工输入个人信息和公告信息（如基金销售、窗口业务等信息）；3、评差管理：如有客户评差及以下或者很差时，营业网点联网电脑强行报警提示，对于每次报警提示当班管理人员有权对评价情况附说明；4、统计和排序：根据客户评价资料可以统计出各种评比结果，如：员工星级排序，以营业部、支行为单位进行不同的排序，也能以不同窗口，如对公业务、储蓄、咨询等分细项进行员工、营业部、支行的评比。5、自由打印：各种统计资料除可直接打印外，还可自由导出为电子表格形式，便于信息处理（例如把员工评比排序情况向主管领导发邮件或粘贴为电子公告等）；

6、免费升级：软件能升级，更能按照用户要求进行功能添加改进；7、可靠的智能评价器：软件分为后台（总管理）、前台（营业部）和评价器自带软件三部份组成。当后台、前台没有启动或者网络不通时不影响评价器的正常工作，评价器自带程序能自动收集、处理和储存评价信息，当检测到网络和前台正常时就把储存的信息自动往上发送，保证了系统运行的可靠性。

四、售后服务

1、对硬件，一年内提供免费上门服务，一年内因营业网点改造、搬迁提供免费安装服务
2、听取用户意见，对软件功能和使用的方便性进行改进，保修期内提供免费升级服务；3、为确保系统的良好运转，具体维护方案如下：（1）、建立安装、日常维护、维修服务档案，详细记录设备的使用、维修情况。（2）、定期现场回访，解决使用中具体遇到的问题，防患未然。（3）、安排专人负责协调此项目的售后服务工作。（4）、对于硬设备提供长期的后备器件，先更换后维修，保证客户的正常使用。（5）、免费提供系统使用培训和软件维护。（6）、协助提供消耗品，保证易耗品的供应。我们将在管理上、制度上、物资上、技术上全面考虑该项目的售后服务，为该系统少出问题、不出问题提供全面保障。对于故障的处理本公司有如下服务承诺：1年保修期内,在接到客户要求提供服务电话后，应于1个工作日内按照约定派出技术人员到场提供服务。响应时间如下：一级故障24小时内修复，二级故障48小时内修复，三级故障36小时内修复，四级故障一周内解决。故障等级分类如下：一级故障：因故障造成整个系统瘫痪；二级故障：因故障严重影响系统运行；三级故障：因故障影响系统的效率，但系统仍然可以运行；四级故障：因故障系统中一些次要功能未能实现。保修期后，双方可根据实际情况，对软硬件升级和改进事宜另行签订协议