

# 新款评价器 USB评价器 星级评分器 窗口评价器

产品名称	新款评价器 USB评价器 星级评分器 窗口评价器
公司名称	广州楚杰信息科技有限公司
价格	面议
规格参数	加工定制:是 类型:服务评价器 品牌:科尔
公司地址	广州市番禺区大石街会江石北工业大道丰晟工业园A座501
联系电话	13688862575 13688862575

## 产品详情

**最新款超时尚评价器,大量成功案例,火热促销. 三年保修，一年包换,不满意免费无条件退换.傻瓜式安装**

可联系. 48595401(qq)索要详细方案和图片

## 一、系统概述

服务能力和服务质量是判断银行经营业绩的重要风向标，服务质量越来越成为行业核心竞争力的重要内容。将绩效考核的重要指标已越来越得到现代企业的认可。

但是，经过多年的努力，客户满意度仿佛一直徘徊不前，不能得到有效的提升，为什么会形成这种局面？一个人员没有做到有效的监督，如果没有监督，而仅仅是提倡、仅仅是靠员工的自觉，客户满意度要想提升无疑需

提升客户满意度不能仅靠道德的作用，而是要通过一种制度或手段来约束所有的人员，让服务客户的理念能深入人心。只有这样顾客满意度才能真正有效提升。

基于以上考虑，并根据目前各行业的实际需要，我公司推出了“ evms客户评价综合管理系统”，通过在网点建设让客户能更了解自己的客户，弥补自身不足，挖掘潜在需求，推出更贴心的服务，同时也让“客户满意”为心中的心中。

evms客户评价综合管理系统由客户在办完业务后，直接操作评价器的评价按键，对其所接受的服务直接进行评价统计。

evms系统由信息采集、后台处理、数据库、信息展现等几部分组成，可以从满意、一般、不满意等几个方面对客户评价，并利用先进的软硬件技术统计客流量，计算出员工的工作效率，并针对一些数据进行综合分析，以提供决策依据。综合评价系统

evms系统软件基于windows 2000/xp/server 2003操作平台，采用b/s、c/s三层架构，通过web浏览器方式对数据库系统，提高系统的响应速度，方便系统的部署和升级；强大的数据统计、查询、分析功能为管理决策层提供重要的数字依据。Microsoft sql sever 2000（同时支持db2、oracle、sybase等后台大型数据库）数据库系统并引用dcom、olpd、rtdb等先进技术，可恢复性和拓展性，最大限度地保证了系统的稳定和数据的安全。

evms客户评价综合管理系统可广泛适用于金融、邮政、保险、电信、移动、税务等窗口服务行业。

## 二、系统特色

### 实用性

造型简洁大方，操作简便，无需重新布线，无需评价控制器，直接接入柜员终端即可，不破坏柜台现有环境；管理和信息的查询，可以充分利用企业内部现有的计算机网络。

### 易用性

评价键盘支持“请对本次服务进行评价”、“谢谢”等语音提示，通过语音提示和液晶屏显示后使评价操作变得简单，不会给客户带来更多的负担；系统采用b/s、c/s三层架构，查询、管理简单轻松，通过web浏览器或客户端软件可实时

### 公平性

客户评价操作与现有业务系统紧密结合，业务办理结束系统自动启动评价提示，从而评价结果与业务一一对应；评价键盘五颗蓝色荧光五角星用来显示被评价员工星级，星级阈值由系统管理员统一设定，星级数据实时调用，保证了评价的公平性和权威性；通过业务系统实时对员工身份进行准确识别，支持员工在调整窗口或岗位时评价信息的连续；有效避免误评、误评现象；可灵活设置评价键盘评价间隔时间，有效避免恶意评价；

### 可靠性

系统支持实时或定时把评价数据信息上传至后台数据库，定时上传方式提供评价数据在网络空闲时段以文件方式上传，避免数据流量过大造成业务系统的网络阻塞；本系统后台支持mysql、microsoft sql server 2000（2005）/db2/oracle/sybase等后台数据库，系统稳定可靠，支持海量数据的存储和查询。产品性能稳定可靠，多行业成功实施经验，本地化

### 多样性

数据可按多种条件（如按时间、按机构、按人员、按业务种类等）进行查询、统计、分析，并打印出报表；多用户权限管理，不同等级用户登录进入不同的管理页面。

### 开放性



## 局域网内

### 任意电脑

#### 六、功能描述-硬件

该型产品采用流线型外型设计，符合人体工学造型流畅，按键清晰，手感舒适，使用方便；客户只需一键点评即可实时显示点评结果；优美女声语音提示功能，可提示用户进行服务评定；醒目位置设置5颗蓝色荧光五角星表征根据统计数据自动产生。

该型产品直接接入柜员终端，通过业务系统调用动态链接库来生效，可大大简化系统，为银行提供一个干净、

#### 基本特征

外观：造型流畅，外型美观；键数：4个评价按键；键质：按键舒适，手感好；接口：usb、com、ps/2；

### 七、功能描述-软件

evms客户评价综合管理系统运行于windows 2000 pro/ windows 2000 server/ windows server 2003操作系统，适用于mysql 2000/sybase/oracle/db2等大型关系数据库，三层结构，支持浏览器/服务器模式（b/s）、客户机/服务器模式（c/s）。

基于windows平台的三层结构不仅把客户机从沉重的负担和不断对其提高的性能的要求中解放出来，也把技术维护中解脱出来。由于客户机把事务处理逻辑部分交给了功能服务器，使客户机一下子"苗条"了许多，不再负责处理事务，只负责显示部分，所以维护人员不再为程序的维护工作奔波于每个客户机之间，而把主要精力放在功能服务器上。这种三层结构在层与层之间相互独立，任何一层的改变不会影响其它层的功能。基于b/s结构的系统软件，使得管理打印就像我们平时上网浏览网页一样，有个浏览器（通常是ie6.0）就行了，不用安装其它软件，软件所有的维护都在服务器上进行，而客户端就能获得最新版本的软件。

evms系统具有良好的扩展性和维护性，采用了模块化、组件化的设计，提供标准公开的接口，当用户网络、系统发生变化时可自行完成，修改或扩容无需再投入。

evms系统具有强大的网络管理功能，支持数据实时上传，在分行管理工作站上建立中央数据库系统，通过银行系统管辖范围内的各支行营业网点自动上传的数据，并分类存储。

evms系统根据严密的权限管理机制对各营业网点管理员进行合理权限分配，支持局域网内任意个查询终端通过系统完成一定范围内的数据查询、统计、分析网络，能对各营业网点的业务情况、评价满意度等信息进行实时监控和统计。系统项目对各网点\支行数据进行比较、分析，生成曲线图、各式报表，为管理部门提供决策支持。

从业务处理逻辑上看，evms系统可以分为以下四大模块：信息采集、后台处理、数据库、信息展现。

#### 1.信息采集

客户评价信息采集是系统的基础功能之一，在evms系统中信息的采集是通过网点柜面的评价器来完成的。业务评价键盘语音提示客户输入评价意见，并将本交易的评价信息发送至后台的服务器，由后台服务器的数据处理模块进行用户查询统计使用。

系统采集信息包括：员工编号、满意度评价结果、客户评价时间、终端设备号、业务交易码、网点编号等；

系统动态链接库支持通过配置文件来设置终端类型、辅口号、评价延时时间、业务交易码等；

评价键盘直接由前端程序发起评价，防止人为不发起评价，保证统计数据的真实性。

## 2.后台处理

后台处理模块是指运行在后台服务器上的系统模块，根据其功能我们提供数据处理服务器和web应用服务器两个负责接收前台网点主机所发送的客户评价结果，并保存到数据库中，对系统中的本日数据进行结转，清理当日重要的统计和分类加工，以提高用户查询时的效率。同时按照用户设定的时间生成柜员星级评价数据，由前端网软件即可放置于省机构管理工作站，集中收集评价结果，也可分散放置于各市机构管理工作站，只需配置好名称即可，收集所属网点终端的评价结果并上传至省机构服务器数据库。

web应用服务器安装在省机构后台服务器上，经iis发布后，可以在本地或远程联网电脑上，使用ie浏览器打开查网内任意个查询终端通过浏览器方式进行访问查询，形成一定范围内的数据查询、统计、分析网络，能对各营度等信息进行实时监控和历史数据的统计，针对预设的项目对各网点\支行数据进行比较、分析，生成曲线图、决策支持。

## 3.数据库系统

系统数据库支持windows平台的mysql、ms sql server 2005和unix/windows平台的sybase/oracle/db2等大型关系数据库

## 4.信息展现

信息展现是管理员用户与系统交互的人机接口，用户访问系统数据时将以ie浏览器的形式进行访问，目前系统已点明细报表、网点统计报表、综合信息报表、星级统计报表、业务量统计图形、满意度统计图形等。

系统通过ie浏览器方式，不但可以进行信息的呈现，还可以进行机构和管理：

支持多级机构权限管理；

支持三种用户类型权限管理，包括系统管理员、普通用户、柜员；

系统管理员可以随时修改、添加、删除下级机构和用户，拥有完全的对下级机构的管理权；

系统支持服务星级分类的设置；

系统支持用户密码的修改和重置。

## 5.功能说明

### 权限管理

系统可提供多级管理权限，方便各管理层次的人员进行信息查询和管理。

一级管理员，能看到下属各市行的统计信息和员工的统计信息，对网点下属所有数据信息进行设置管理。一级普通用户，能看到全部信息，但不能进行设置及修改。

二级管理员，能看到下属各支行的统计信息和员工的统计信息，并进行相应员工信息设置。二级普通用户，能看到相应信息，但不能进行修改及设置。

三级管理员，能看到支行员工的全部服务统计信息，并进行相应员工信息设置。三级普通用户，能看到三级管理信息，但不能进行修改及设置。

四级管理员，能看到网点员工的全部服务统计信息，并进行相应员工信息设置。四级普通用户，能看到四级管理信息，并能进行修改及设置。

以此类推。

## 八、规格说明

使用环境：温度：-20 —45 相对湿度<80%

贮藏环境：温度：-40 —85 相对湿度<90%

使用电源：ac220v 50hz ± 10% 功率<50w

连续工作时间：可连续工作

后台服务器操作系统：windows2000/2003 sever,浏览器ie6.0

客户工作站操作系统：windows2000/xp/2003 ,浏览器ie6.0

柜员终端操作系统： windows/unix/linux

本产品的加工定制是是，类型是服务评价器，品牌是科尔，型号是其他，用途是评分，适用场所是银行，医院,超市，材质是塑料，外形尺寸是5（mm），净重是0.1（KG），规格是3键，带星级显示