



# 评价管理系统使用说明书

项目名称	编 号		拟 制	
评价管理系统	版本号		审 核	
	密 级		共 页	批 准
版本摘要				
版本	发布日期	文档相关人员	版本说明	
1.0.0.0	2016-10-01			
1.1.0.0	2017-07-24		软件版本 2.7.0.0	
1.2.0.0	2018-08-10		软件版本 3.5.0.0	

排队啦

服务热线：18038101510/18038152015 技术支持：18098947760 网址：<http://paidui.la>

1.快捷安装步骤.....	4
1.1 安装硬件.....	4
1.2.启动评价器.....	4
2.日常使用说明.....	4
2.1.如何退出/进入设置窗口(点击左上角和右下角).....	5
2.2.如何查看/导出评价结果.....	6
2.3.如何添加/修改用户/员工.....	6
2.5.如何备份数据.....	7
2.6.如何设置后台服务地址/网点编号.....	7
2.7.如何设置评价的等级.....	8
2.8.如何设置评价按钮的位置.....	8
2.9.如何设置评价器背景图片.....	9
2.10.如何设置评价语音.....	9
2.11.如何修改评价提示语.....	10
3.多用户模式使用说明.....	10
3.1.使用范围.....	10
3.2.操作步骤.....	10
4.窗口模式使用说明.....	10
4.1.使用范围.....	10
4.2.操作步骤.....	11
4.3.如何发出评价指令.....	11
4.4.如何启用独立评价模式.....	11
4.5.如何登录/切换用户.....	12
4.6.如何打开 Windows 触摸键盘.....	13
5.系统维护说明.....	13
5.1.恢复出厂系统及软件.....	13
5.2.手工安装系统和驱动.....	14
5.3.准备安装文件.....	14
5.4.安装软件.....	14
5.5.设置.....	15
6.技术支持和服务.....	15
6.1.需要远程协助怎么操作.....	15
6.2.远程服务.....	16



感谢选择和使用[排队啦]评价管理系统

以下是[排队啦]评价管理系统部分功能调试说明及硬件的基本维护说明， 为了让您尽可能的了解评价管理系统的功能，我们在每一项设置功能页面都附上相应操作提示（说明该功能的使用方法），在调试时也可参照软件操作提示使用；

为了更好的用户体验，[排队啦]评价管理系统功能在不断的优化与更新，如您在安装与调试的过程中需要提供帮助请与我们联系,我们将为您提供不间断服务！

# 1.快捷安装步骤

## 1.1 安装硬件

插入管理模块。

把 U 盘形状的管理模块插入评价器。



安装无线管理模块驱动。

温馨提示：使用时，请务必插入管理模块。如果不插入管理模块，后台服务软件会自动退出且影响继续使用。

## 1.2.启动评价器

按评价器的电源按钮（3 秒）启动评价器。

如果系统刚刚关机，需要等待一段时间（10 秒），等待系统真正完全关闭后，才能再次启动评价器。

开机后系统会自动运行评价器程序。

# 2.日常使用说明

评价器是一台独立的电脑，日常使用跟电脑的日常使用是一样的，包括开机操做和关机操做。

## 2.1.如何退出/进入设置窗口(点击左上角和右下角)



- 1, 点击屏幕的左上角（尽可能靠近左上边角）;
- 2, 点击屏幕的右下角（尽可能靠近右下边角）。注意如果是多用户评价模式，需要点到右下角的边缘/滚动条以外的右边背景处才会生效;

操作 2 步骤后弹出退出/设置工具栏，接着退出软件或者进行相关设置操作。

小技巧：使用 Win10 的标准关闭应用操作（沿着屏幕的左边缘向中间滑动，评价软件就会缩小到屏幕的中间，然后点击 X 的图标）也可退出评价器软件。

## 2.2.如何查看/导出评价结果

打开 后台管理-统计管理 进入“评价-按窗口/评价-按用户”页面，可以选择开始日期和结束日期进行 查询、导出数据。注：导出的文件为 XXXX-XX-XX.csv，此文件可以用 Excel（Office、WPS）等办公软件打开。

后台管理 - 排队管理系统

业务管理  
业务列表  
添加业务  
业务转移

窗口管理  
窗口列表  
添加窗口  
批量添加

终端管理  
终端列表

队列管理  
队列列表  
队列历史

用户管理  
用户列表  
添加用户  
用户角色

统计管理  
等待时间  
等待时间明细  
服务时间  
服务时间明细  
评价-按窗口  
评价-按用户

系统设置

开始 2016-11-2 结束 2016-12-2 查询 导出

用户	合计	未评价	待评价	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
001	4	0	0	4	0	0	0	0
002	1	0	0	1	0	0	0	0
003	1	0	0	1	0	0	0	0
004	0	0	0	0	0	0	0	0
005	0	0	0	0	0	0	0	0
006	0	0	0	0	0	0	0	0
007	0	0	0	0	0	0	0	0
008	0	0	0	0	0	0	0	0
009	0	0	0	0	0	0	0	0
010	0	0	0	0	0	0	0	0

打开 后台管理-队列管理 进入“队列历史”页面，可以看到每一次评价的明细。

## 2.3.如何添加/修改用户/员工

1, 准备好图片，用 U 盘等或者 QQ/微信等传到评价器

注：图片均为 png 格式（如果是其他格式的图片请导出 png 文件，或者先重命名，把后缀名改成 png 如 Logo.png）

建议图片尺寸：

头像：300\*300px（不能用太大的图片，太大的图片会让评价器很慢）

背景：1280\*800px（电脑屏幕的分辨率）

2, 添加修改员工

打开 后台管理-用户管理 进入“添加用户”页面进行设置。



添加用户

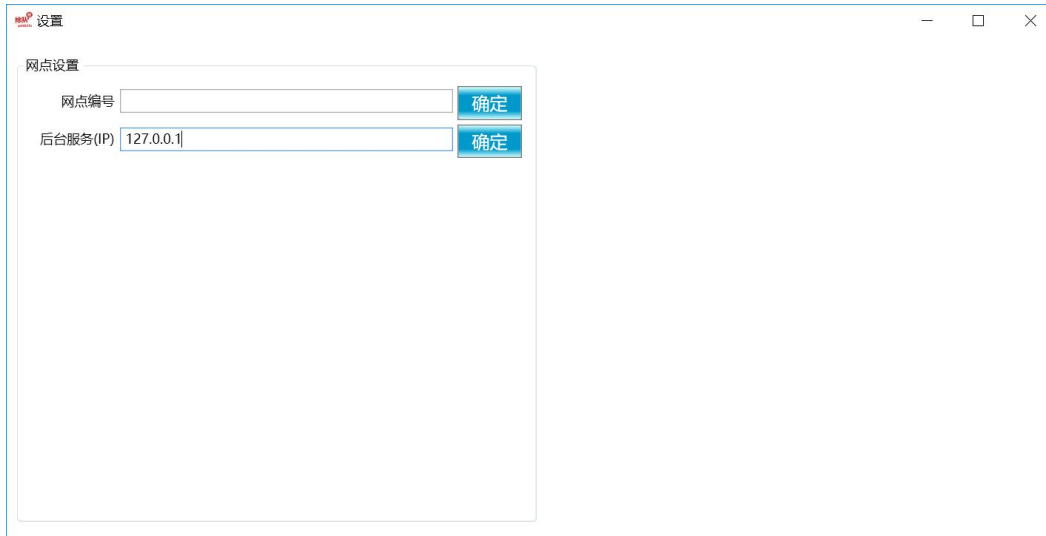
用户名	<input type="text"/>	用户名可以是员工编号(数字、字母)
密码	<input type="password"/>	密码用于切换服务人员登录等功能 可以为空
中文名	<input type="text"/>	员工姓名
英文名	<input type="text"/>	
性别	<input type="text" value="男"/>	
头像图片	<input type="button" value="选择图片"/>	进入评价器首页显示的头像
评价背景图片	<input type="button" value="选择图片"/>	在评价首页点选头像后进入评价页面的背景图片
用户类别	<input type="text" value="员工"/>	
用户角色	<input type="text" value="全部"/>	
管理人	<input type="text" value="全部"/>	

## 2.5.如何备份数据

打开后台管理软件，进入数据库设置，点击“导出数据”直至完成。然后用 U 盘等介质把 XE\_\*.dmp 文件复制备份起来。

## 2.6.如何设置后台服务地址/网点编号

点击评价器的工具栏的设置按钮，弹出设置窗口，输入网点编号（默认留空或为 0）和后台服务（IP）。



## 2.7.如何设置评价的等级

在 后台管理>评价设置 页面 “评价等级设置”中 勾选需要显示的评价等级即可

## 2.8.如何设置评价按钮的位置

在评价器软件页面，点击屏幕左上角再点击右下角，在顶部显示出设置栏以后，即可自由拖动评价按钮。 设置完成后点击保存按钮保存。





## 2.9.如何设置评价器背景图片

1, 评价器背景图片路径:

{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.Background.png

首先设计背景图（7寸规格 1280\*800，可以参考模板），

然后导出 png 文件，文件名命名为 Appraise.Background.png，并把它复制到路径：{文档}\Mmmer\Queuer 里面。（注意：如果目标文件已经存在则复制和替换目标文件，如果不存在则需要复制和产生新目标文件）

2, 评价器评价按钮图片路径:

{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.DesignerItem.png

3, 评价器评价按钮图片路径:

{文档}\Mmmer\Queuer\Appraise.DesignerItem.N.png

N 是第几个评价按钮

4, 多用户背景图片

{文档}\Mmmer\Queuer\Users\Appraise.Background.png

## 2.10.如何设置评价语音

1, 全局语音设置

打开“呼叫设置”页面

第一语音设置

语音选择 汉语

求助格式 \*\*号窗口请大堂经理

呼叫格式 请####号到\*\*号窗口

使用系统语音识别

语音选择

语速

确定 打开目录

点击“打开目录”，把录制好的语音文件复制到打开后的目录即可。（注意：如果目标文件已经存在则复制和替换目标文件，如果不存在则需要复制和产生新目标文件）

文件名要求:

A\_Tip\_Please.wav, 默认发出声音“请您对我的服务进行评价!”

A\_Tip\_Thankyou.wav, 默认发出声音“谢谢!”



A\_Tip\_Detail.wav, 默认发出声音“请您对我的服务进一步评价!”

## 2, 录制格式

需要录制成 PCM 16 位的 wav 文件格式。

## 2.11.如何修改评价提示语

打开后台管理，系统管理，系统设置，系统参数，参数/值项：AppraiseTip，输入内容保存。

# 3.多用户模式使用说明

## 3.1.使用范围

一个评价器评价多名工作人员。工作人员数量不受限制

该模式主要用于店铺/营业点等场所，客户选择服务人员进行满意度的评价。

该模式适用于连锁店员工评价，汽车美容、餐饮菜品、加油站评价等。

## 3.2.操作步骤

1, 客户自助浏览评价器主页上的多名工作人员。

如果工作人员过多，滚动栏会显示，客户可以向下滑动浏览。

2, 选中一名工作人员，然后对其评价。

# 4.窗口模式使用说明

## 4.1.使用范围

一个评价器评价一名工作人员。

主要用于固定的服务窗口（或客户满意度）的评价。在该模式下可以配合评价管理系统进行窗口配对评价，也可以启用独立评价模式。

## 4.2.操作步骤

- 1, 工作人员发送评价指令“请对我们的服务进行评价”,
- 2, 客户对工作人员评价。

## 4.3.如何发出评价指令

### 1.窗口（隔着玻璃等）环境

此时需要安装“呼叫器”软件（发送评价指令端），同事启用“独立评价模式”功能。  
按一下“呼叫器”软件上面的评价按钮发出指令。

### 2.面对面环境

首先需要配置：在后台管理>评价设置>勾选“启用评价终端评价指令”。  
然后：在打开的评价器软件中 在屏幕上“摸一摸”，任意滑动（注意手指要按住屏幕滑动不要放开）2秒钟 评价器会播放“请您对我的服务进行评价”的语音 这时再按评价的按钮即可完成一次评价。

### 3.其他的环境

需要定制相关软件发出评价指令。

## 4.4.如何启用独立评价模式

打开 后台管理 程序，进入“评价设置”页面。  
勾选 启用独立评价模式  
如下图：

终端管理

终端列表

队列管理

队列列表

队列历史

用户管理

用户列表

添加用户

用户角色

统计管理

等待时间

等待时间明细

服务时间

服务时间明细

评价-按窗口

评价-按用户

系统设置

打印设置

取号设置

呼叫设置

LED设置

综合屏设置

评价设置

卡类设置

数据库设置

系统设置

关于排队管理系统

评价综合设置

启用独立评价模式

保存

评价等级设置

很满意

满意

一般

不满意

很不满意

保存

评价按钮设置

基本设置

按钮宽度 240

按钮高度 100

文字颜色

文字大小 32

文字字体 微软雅黑

水平对齐 居中

高级设置

保存

## 4.5.如何登录/切换用户

在评价器软件页面，点击屏幕左上角再点击右下角，在顶部显示出来的设置栏中打开 登录按钮。在登录窗口中输入用户名和密码登录评价系统。



登录成功即切换成功。

## 4.6.如何打开 Windows 触摸键盘

打开 Windows10 开始菜单，点击“设置”，进入“设备”页面，找到“输入”选项，把“不处于平板电脑模式且未链接键盘时显示触摸键盘”打开。

## 5.系统维护说明

### 5.1.恢复出厂系统及软件

A.通过恢复 U 盘恢复（适用于 Windows10/8/7 系统）

第一步，制作 WinPE 系统（定制版）

准备一个不小于 8G 的 U 盘，格式化成 NTFS 格式，从官方网站下载 UDisk.zip，

网址：<http://d.paidui.la/OS/UDisk.zip>

解压缩到格式化后的空白 U 盘（根目录）。

第二步，准备系统恢复 wim 文件

从官方网站下载硬件设备对应的 wim 文件(不了解硬件对应的 wim 文件可以咨询技术人员)，

网址：<http://d.paidui.la/OS/wim/>

下载下来后重命名文件为 C.wim，放置 C.wim 到第一步准备好的 U 盘（根目录）。

第三步，恢复系统



用上排队啦 排队轻松啦

把 U 盘插入机器，选择从 U 盘启动（部分机器按 F7 从 U 盘启动），系统自动恢复至完成并重启。

B.通过 GHOST 软件恢复（适用于 Windows10/8/7/XP 系统）

第一步，制作 GHOST 启动盘（大白菜等通用启动盘）

第二步，准备系统恢复 GHOST 文件

从官方网站下载硬件设备对应的 ghost 文件（不了解硬件对应的 ghost 文件可以咨询技术人员），

网址：<http://d.paidui.la/OS/ghost/>

第三步，恢复系统

## 5.2.手工安装系统和驱动

（默认操作系统为 Windows10，支持但不限于：Windows10/8/7/XP，32/64 位操作系统）

如需手工安装 Windows10，所有驱动在 D:\Drivers；

如需安装其他操作系统，请自行安装好驱动（无线模块，打印机）；

提示：

部分软件和驱动可以在 <http://d.paidui.la> 下载；

## 5.3.准备安装文件

5.3.1.评价管理系统（假设版本号是 1.0.0.0）

D:\排队系统-1.0.0.0

5.3.2.dotNetFrameWork（Windows10/8 已自带，请跳过）

下载地址 [http://d.paidui.la/dotNetFx40\\_Full\\_x86\\_x64.exe](http://d.paidui.la/dotNetFx40_Full_x86_x64.exe)

5.3.3.其他工具软件

下载地址 <http://d.paidui.la>

## 5.4.安装软件

5.4.1.安装 dotNetFrameWork（Windows10/8 已自带，请跳过）

5.4.2.安装评价管理系统



用上排队啦 排队轻松啦

安装“评价管理系统.exe”;

安装“评价器.exe”软件;

#### 5.4.3.安装 Oracle 数据库

32 位 Oracle 安装:

直接双击 D:\OracleXE.exe, 密码务必输入“ABCabc8888”, 其他所有的步骤都选默认, 直到安装完成。

64 位 Oracle 安装:

直接双击 D:\OracleXE\_Win64.exe, 密码务必输入“ABCabc8888”, 其他所有的步骤都选默认, 直到安装完成。

#### 5.4.4.初始化(重置)数据库

打开后台管理软件(忽略提示窗口), 进入“数据库设置”, 点击“重置数据库”按钮, 按提示操作即可。

提示:

安装好数据库后, 手工启动桌面“后台服务”, 然后启动桌面“后台管理”, 点击“业务列表”页面, 如果没看到业务信息, 说明数据库没安装好;

#### 5.4.5.其他支持工具安装(请跳过)

远程售后助手

## 5.5.设置

启动桌面“后台服务”, 再启动“后台管理”进行相关设置;

# 6.技术支持和服务

## 6.1.需要远程协助怎么操作

我们取号机 D 盘里面有售后助手(远程售后软件), 如果您无法找到, 也可以登录我们的官网点开技术支持远程求助即可, 点击打开后, 自动运行最小化, 把取号机连接上网络即可, 我们售后会自动连接到您的取号机进行远程操作, 您需保持取号机正常运行/联网即可;



## 6.2.远程服务

可以联系技术人员提供 QQ/TeamViewer 等远程服务