

Система оценки качества обслуживания, опроса/анкетирования клиентов. Электронная книга жалоб и предложений. (СОКО)

ИНСТРУКЦИЯ ПО УСТАНОВКЕ, НАСТРОЙКЕ, ЭКСПЛУАТАЦИИ. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ.

Системные требования

Здесь приведены системные требования для модуля «СОКО».

Пользуясь списком системных требований, проверьте следующее:

права доступа

аппаратное обеспечение

операционная система

ПРАВА ДОСТУПА

Для установки программного обеспечения на компьютере необходимы права администратора.

АППАРАТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Частота процессора Не менее 1.8 ГГц Рекомендуется 2.2 ГБ

Жесткий диск Не менее 80 ГБ Рекомендуется 250 ГБ

Оперативная память Не менее 512 МБ Рекомендуется 1 ГБ

Монитор – сенсорный экран

Разрешение не менее 1024х576, цвет 32 бита Рекомендуется Разрешение 1280х1024, цвет 32 бита

Графическая плата Не менее 256 МБ Рекомендуется 512 МБ

ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА

Рекомендуется:

Windows XP, 32-разрядная версии Professional, с пакетом обновления 3 или более поздней версии,

Windows Vista, 32- разрядная версии,

Windows 7, 32- разрядная версии.

1. Общие сведения

Модуль «СОКО» системы предназначен для работы в системе электронной очереди. Рис.1.





ООО " Cat3689", Московская облась, г. Электросталь, м-р Южный, ул. Радченко, дом №8, (09657)-543-22-11

Рис.1b.



ООО " Cat3689", Московская облась, г. Электросталь, м-р Южный, ул. Радченко, дом №8, (09657)-543-22-11

Рис.1с.





000 " Cat3689", Московская облась, г. Электросталь, м-р Южный, ул. Радченко, дом №8, (09657)-543-22-11

Рис.1d.



Рис.1е.

Данная система «**COKO**» позволяет клиентам вашей организации дать оценку качества обслуживания всей организации в целом, определить тенденцию качества обслуживания, позволяет дать оценку качества обслуживания каждого окна в отдельности, написать в электронной книге свои жалобы, предложения, замечания, благодарности, ответить на вопросы анкеты. Вы можете с помощью различных анкет провести нужный вам опрос клиентов по интересующей вас тематике.

Модуль «**СОКО**» системы отвечает за запись на удалённый сервер данных, введенных опрашиваемым клиентом. Он реализован с помощью программы QualityService.exe и работает под управлением OC WINDOWS NT/2000/XP/Vista/W7. Программа QualityService.exe устанавливается на любом компьютере в сети имеющем связь с сервером.

2. Установка модуль

Установка модуля производится как установка обычного приложения **Windows** запуском Setup.exe из комплекта поставки. При этом будут установлены:

QualityService.exe - исполняемый файл

QualityServiceWithMouse.exe- исполняемый файл с указателем

QualityService.doc – файл документации

QualityService.pdf – файл документации

QualityService.mht – файл документации

QualityService.mdb – файл инициализации

License.slip – файл лицензии (демо)

SEO_560x76.avi – файл динамического оформления главной формы

SEOEnd.avi – файл динамического оформления последней формы

ВМР – папка с образцами изображений для оформления внешнего вида программы.

SEO.pptx – образец файла MS PowerPoint динамического оформления главной формы

SEOEnd.pptx – образец файла MS PowerPoint динамического оформления последней формы

K-Lite_Codec_Pack_640_Mega.exe – дистрибутив кодеков, необходимых для воспроизведения файлов *.avi.

EM_PowerPoint_Video_Converter_setup.exe – дистрибутив программы, с помощью которой можно преобразовать файл *.pptx в файл *.avi.

3. Конфигурирование «СОКО»

Все настройки интуитивно понятны и сделаны в стиле Windows интерфейса.

Для вывода формы настройки необходимо после запуска программы одновременно нажать кнопки:

Ctrl+Alt+Q.

В начале редактирования необходимо нажимать кнопку редактирование, а для записи

в базу отредактированных значений нажать кнопку 🚩.

Для оперативного применения в программе сделанных изменений в меню «Сервис» нажать «Применить». После этого перезапуск программы не требуется.

В режиме настройки доступны основные закладки «Общие», «Оформление», «Анкета», «Лицензия».

В закладке «Общие» Рис.2 производится установка сетевых настроек, автозагрузки.

훴 Настр	эйка						-	х
Сервис	О программе	Закрыл	гь					
Общие	Оформление	Анкета	Лицензия	Применить				
	Настро	йки		Применить				
Сетевые н Инте	астройки Автоза рнет настройки	агрузка						
	Р адрес локально	й базы		192.168.10.108				
]	Р порт локальной	базы				211		
F F	разрешить запись	в локальну	ю базу		V	 		
						~		

Рис.2а.

詞 Настройка	- = x
Сервис О программе Закрыть	
Общие Оформление Анкета Лицензия	Применить
Настройки	Применить
Сетевые настройки Автозагрузка	
Автозагрузка	
▲ ✓	

Рис.2в.

В закладке «**Оформление**» Рис.3 производится установка внешнего оформления главной и зависимых форм. Это:

- наименования, изображения, размер шрифта, спейсинг на кнопках

- общая тема (скин) приложения
- информационное изображение сверху (путь к файлу *.avi)
- фоновые изображения на вторичных формах

- текст, размер шрифта, цвет сообщения, изображение, динамическое изображение (путь к файлу *.avi) на оконечной форме

훩 Настр	ойка						-	х
Сервис	О программе	Закры	ть					
Общие	Оформление	Анкета	Лицензия	Применить				
	Настро	йки		Применить				
Главная о	оорма Форма общ	ей оценки	Форма персона	эльной оценки	Форма жалоб	Форма анкеты	Последняя форма	
Нервая к Названи Оценка Вы може также д	нонопка Вторая 1е на кнопке качества обслужи те дать оценку ка ать оценку тенден	кнопка Тр вания наше зчества обс нциям.	етья кнопка й организации. луживания в на	нетвёртая кноп вшей организац	ка Оформленн	18		
Изобраз	кение на кнопке	Спейс	о шрифта 16 🛟 инг 20 🛟		~			

Рис.За

🔊 Настройка					-	x
Сервис О программе Закры	іть					
Общие Оформление Анкета	Лицензия	Применить				
Настройки		Применить				
Главная форма форма общей оценки	Форма персона	альной оценки	Форма жалоб	Форма анкеты	Последняя форма	_
Первая кнонопка Вторая кнопка Тр	етья кнопка	Четвёртая кног	ка Оформлен	18		
Название на кнопке	Dethoro orna					
Вы можете дать оценку качества об	ретного окна. луживания нац	јему операцион	исту			
Изображение на кнопке	- upudra					
	з шрифта 16 *	_				
	10 +					
Спейс	инг					
	15 💲		~			

Рис.3b

🐊 Настро	эйка						-	x
Сервис	О программе	Закры	ть					
Общие	Оформление	Анкета	Лицензия	Применить				
	Настро	йки		Применить				_
Главная ф	орма Форма общ	ей оценки	Форма персон	альной оценки	Форма жалоб	Форма анкеты	Последняя форма	
Первая кн	юнопка Вторая і	кнопка Тр	етья кнопка	Четвёртая кноп	ка Оформлен	ие		
Названи:	е на кнопке	6						
сотрудни	ге оставить жало іку,	оу, предло:	жение, олагода	арность нашему				
Изображ								
изоораж	ение на кнопке	Размер) шрифта					
			14 🌲					
	2	Спейск	1НГ					
	~~~		7 🛟		~			

Рис.3с

为 Настройка					-	х
Сервис О программе	Закрыть					
Общие Оформление Ан	кета Лицензия	Применить				
Настройки		Применить				
Главная форма Форма общей о	ценки Форма персона	альной оценки	Форма жалоб	Форма анкеты	Последняя форма	
Первая кнонопка Вторая кноп	ка Третья кнопка Ч	Іетвёртая кноп	ка Оформлени	18		
Название на кнопке						
Анкета. Просим Вас ответить на вопрос	ы нашей анкеты.	-				
Ваши ответы позволят нам зна	чительно улучшить о	бслуживание.				
Изображение на кнопке	Размер шрифта					
t l	16 🗘					
20	Спейсинг					
	50 💲	•	~			

Рис.3d

🐊 Настро	йка						-		х
Сервис	О программе	Закры	ть						
Общие	Оформление	Анкета	Лицензия	Применить					
	Настро	йки		Применить					
Главная ф	орма Форма общ	ей оценки	Форма персона	альной оценки	Форма жалоб	Форма анкеты	Последняя форм	а	
Первая кн	юнопка Вторая	кнопка Тр	етья кнопка	Нетвёртая кног	ка Оформлени	е			
Скин			Синий вечер						
Инфор	мационное сообщ	ение	👩 C:\Program	m Files\CodeGea	r\RAD Studio\6.0	\ProectsRADStu	dio\My\QualityServ	ice_	
							<b>•</b> •	,	

Рис.3е

为 Настройка							х
Сервис О программе 3	Закрыть						
Общие Оформление Ани	сета Лицензия	Применить					
Настройки		Применить					
Главная форма Форма общей оц	енки Форма персона	альной оценки	Форма жалоб	Форма анкеты	Последняя форм	а	
Изображение							

Рис.3f

╠ Настрой	іка						-	x
Сервис	О программе	Закры	ть					
Общие	Оформление	Анкета	Лицензия	Применить				
· · ·	Настро	, Эйки		Применить				
Главная фор	ома Форма общ	ей оценки	Форма персон	альной оценки	Форма жалоб	Форма анкеты	Последняя форма	
	вображение							

Рис.3g

🔊 Настройка				-	х
Сервис О программе Закрыть					
Общие Оформление Анкета Лицензия	Применить				
Настройки	Применить				
Главная форма Форма общей оценки Форма персо	нальной оценки	Форма жалоб	Форма анкеты	Последняя форма	
Изображение					

Рис.3h

🐊 Настро	йка						-	х
Сервис	О программе	Закры	ть					
Общие	Оформление	Анкета	Лицензия	Применить				
	Настос	йки		Применить				
				, principi		(theorem )		 -
Тлавная ф	орма   Форма общ	еи оценки	Форма персон	альнои оценки	Форма жалоб	форма анкеты	Последняя форма	1
	Изображение							
	<u> </u>							
L								
	<b>.</b> .							

Рис.3ј

рыть						
а Лицензия	Применить					
	Применить			( <u> </u>	······	
ки Форма персон	альной оценки	Форма жалоб	Форма анкеты	Последняя фо	рма	_
Спасиб	о ! Ваше мнение Program Files\Co	ценно для нас	dio\6.0\ProectsR	cl ADStudio\My\Qu	20 Navy alityS	
	ки Форма персон Спасиб	КИ Форма персональной оценки Спасибо ! Ваше мнение	Применить ки Форма персональной оценки Форма жалоб Спасибо ! Ваше мнение ценно для нас.	КИ Форма персональной оценки Форма жалоб Форма анкеты Спасибо ! Ваше мнение ценно для нас.	КИ Форма персональной оценки Форма жалоб Форма анкеты Последняя фо Спасибо ! Ваше мнение ценно для нас. Спасибо ! Ваше мнение ценно для нас. С: С:\Program Files\CodeGear\RAD Studio\6.0\ProectsRADStudio\My\Qu	ки Форма персональной оценки Форма жалоб Форма анкеты Последняя форма Спасибо ! Ваше мнение ценно для нас. 20 С!Navy С!Vrogram Files\CodeGear\RAD Studio\6.0\ProectsRADStudio\My\QualityS

Рис.3k

В закладке «Анкета» Рис.4 производится выбор нужной активной анкеты из списка анкет на сервере.

) Настройка	a										-		X
Сервис	О программ	іе Закры	іть										
Общие О	формление	Анкета	Лицензия	Применить									
	Наст	ройки		Применить									
Список анкет	на сервере	,											
№ Наименование анкеты   20 ‡ Квартальный опрос						Lefel			Полу	нить			
Borpochi al	UKATU I								•			m	
Вопрос №1 Вас устраивает время работы офиса													
Bonpoc Nº2		Вас устраивает время обеденного перерыва офиса?											
Вопрос №З Вас устраивает ассортим			ает ассортимен	нт ПО , предлаг	аемого к реа	ализации?							
Вопрос №4 Вас устраивает ассорт			ает ассортимен	т моделей обо	рудования,	предлагае	емых	к реа	лизац	ции?			
Вопрос №5 Вас устраивает каче			ает качество р	емонта оборудо	вания?							_	
	N96	Bac vetbaub	ает качество П	107			_						
Текущая анке:	та												
Номер анке	ты												20
Наименован	ние	Квартальны	й опрос										

Рис.4

В закладке «Лицензия» Рис.5 производится формирование файла License.txt, необходимого для получения лицензионного файла License.slip

<b>)</b> H	астро	йка						-	х
ſ	ервис	О программе	Закрыл	ъ					_
06	бщие	Оформление	Анкета	Лицензия	Применить				
		Настро	йки		Применить				
		Идентификаци	я						
		Идентификатор 21519202145824758			33	- 0214071219066901748	1		
		Имя	NATALY				Сохранить		
		Лицензия под	тверждена.						

Рис.5.

# 4. Лицензирование.

Программа после установки работает в демонстрационном режиме. При этом не происходит запись оценок, жалоб и предложений, ответов на анкету в базу на сервере для дальнейшей обработки.

Для снятия ограничений Вам необходимо получить файл лицензии License.slip и поместить его в папку License в каталоге установки программы.

Для получения файла лицензии Вам необходимо сформировать файл License.txt на закладке ЛИЦЕНЗИЯ рис 5. (формируется в папке License в каталоге установки) и отослать его поставщику ПО.