马鞍山巨人软件在线报修系统

用户使用说明书

在线报修系统使用说明书

2011 年 5 月 6 日

马鞍山巨人软件研发有限公司

目　录

第一章 概述.....1
1.1 系统简介.....1
1.2 编写目的.....1
1.3 用户导读.....1
1.4 运行环境.....1
第二章 系统业务流程及功能概览.....2
2.1 角色及权限.....2
2.2 基本业务流程.....2
第三章 操作指南.....3
3.1 登录.....3
3.2 功能模块.....5
3.2.1 报修单管理.....5
3.2.2 维修单管理.....10
3.2.3 客户评价管理.....12
3.3 统计分析.....15
3.3.1 客户满意度统计.....15
3.3.2 故障类别统计.....17
3.3.3 单位报修统计.....19
3.4 辅助工具.....20
3.4.1 百度地图.....20
3.4.2 向日葵远程控制.....26
3.5 系统管理.....40
3.5.1 系统设置.....41
3.5.2 角色管理.....42
3.5.3 用户管理.....44
3.5.4 报修类别管理.....46
3.5.5 评价类别管理.....47
3.5.6 数据库管理.....47
第四章 注意事项.....51

第一章 概述

1.1 系统简介

巨人在线报修系统采用久经考验的 L(W)AMP 技术进行开发。主要功能包括：报修单管理,维修单管理，客户评价管理，客户管理，工程师管理，角色管理等，基本上涵盖了公司对于维修管理方面的各类需求，同时提供了丰富的报表功能,让你随时随地了解工程师的工作效率,客户的满意度以及维修利润等，强大的报表打印及导出到 EXCEL 的功能,更可以让你几乎一站式的处理所有的报修问题,让您的工作效率和客户满意度迅速提高。让您真正做到愉快工作,愉快报修。

该系统采用“浏览器/服务器”架构（B/S 架构），可直接使用浏览器登陆系统进行操作。客户端采用了 JQUERY 技术，要求使用 IE6.0 及以上版本的浏览器，并开启 JS 脚本支持。

本系统由马鞍山巨人软件研发有限公司开发，如果出现问题，请致电马鞍山巨人软件研发有限公司。

联系电话：0555-3501194 **网址**：www.jurencore.com

1.2 编写目的

本文档编写主要是方便操作员了解本系统的功能，使用方法，以及了解在使用本系统时应该注意的事项。

1.3 用户导读

本说明书包含了在线报修系统现有全部功能的操作说明 。

所有用户均可在本说明中找到自己有权操作部分的操作说明。

在线报修系统默认情况下设定了一个超级管理员帐号,可以通过超级管理员帐号创建新的用户，并可以为用户设定角色，并分配相应的权限。

报修系统后台入口，管理员初始用户名： admin，初始密码：1。

1.4 运行环境

服务器端:

操作系统: WINDOWS/LIUNX

数据库 : Msql

客户端:

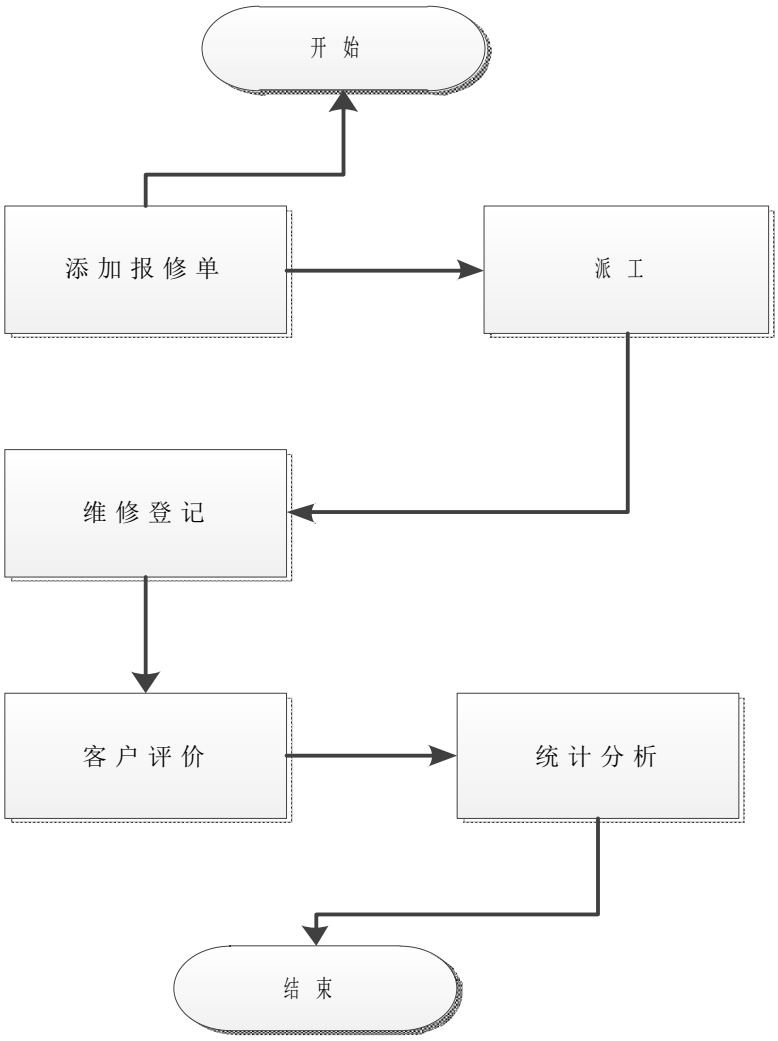
IE（6.0及以上）,Chrome,Firefox,Opera 等主流浏览器均可

第二章 系统业务流程及功能概览

2.1 角色及权限

超级管理员拥有全部的权限，其它用户均由超级管理进行创建，并分配相应的权限，具体请参见 3.5.1 角色管理和 3.5.2 用户管理

2.2 基本业务流程



第三章 操作指南

3.1 登录

【功能介绍】

登录界面是管理员用及其他用户使用本系统的入口。

【操作提示】

◆ 在地址栏输入在线报修的地址（例如:http://www.jurencore/bx)，回车进入登录界面。

◆ 进入登录页面后，输入用户名和密码，默认超级管理员用户名为：admin 密码：1，其他用户都由超级管理员创建并分配权限

◆ 登录成功后进入主页面，如下图：

注：上图显示的是超级管理员登录后的界面，其它用户登录后会因其权限的不同左边的功能导航的菜单项也会相应的不同

- 点界面右上角“修改密码”修改密码可修改当前登录用户（自己）的密码。
- 点界面右上角的“退出”退出后将退出登录状态并返回登录界面。

3.2 功能模块

功能模块包含下面三大功能：

- 报修单管理：添加、编辑、删除、查看、打印报修信息、将报修单派工给工程师。
- 维修单管理：工程师查看指派给自己的报修单，并登记维修的情况。注：如果其它用户被授予了查看并管理维修单的权限，也可以进行权限内的相应操作。
- 客户评价管理：客户对工程师进行评价。注：如果其它用户被授予了客户评价相关的权限，也可以进行权限内的相应操作。

3.2.1 报修单管理

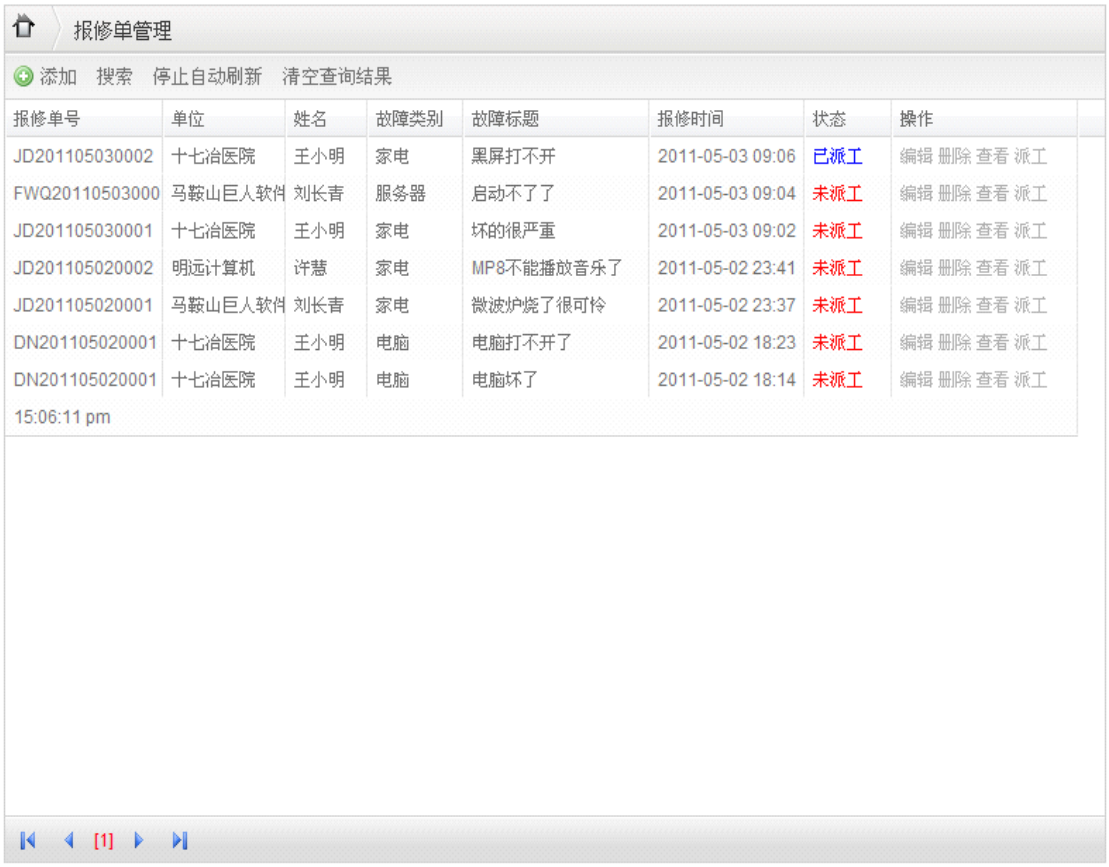
【功能介绍】

本模块可以添加、删除、修改、查看、打印报修单以及将其派工给维修人员

【操作步骤】

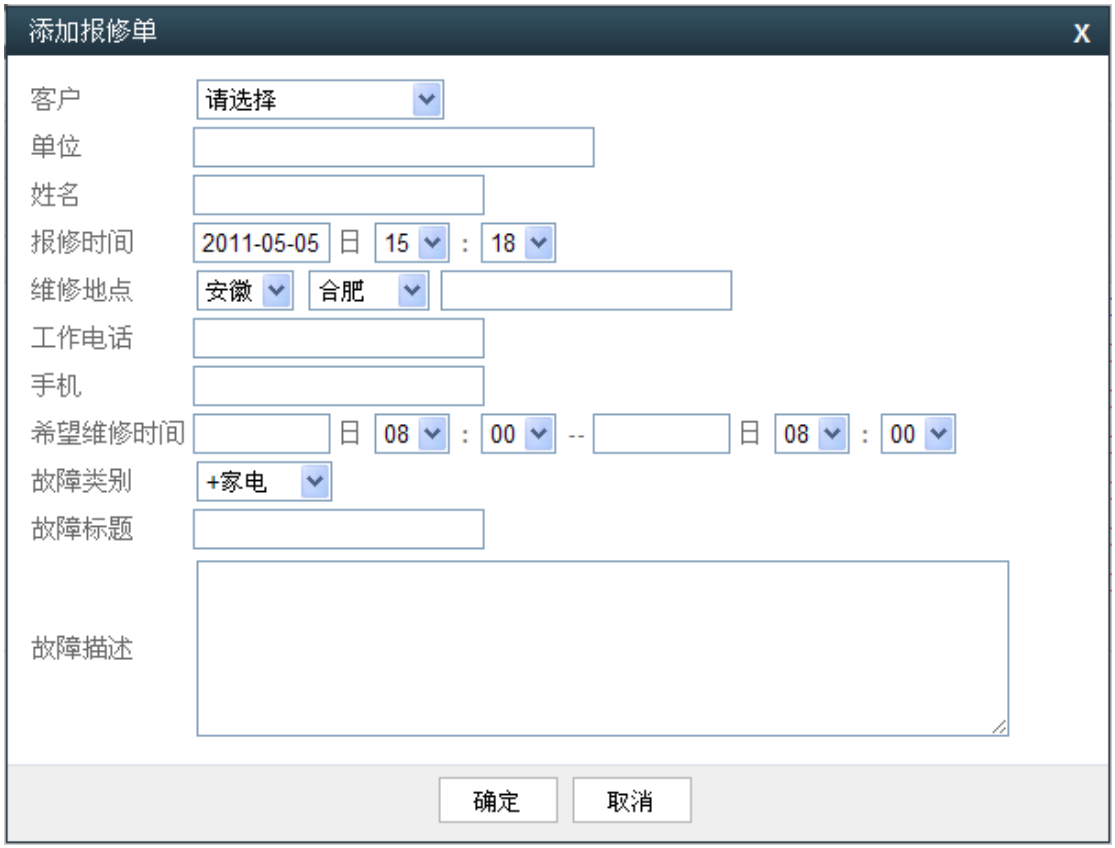
■ **进入报修单管理页面**

点界面左侧导航菜单下的“报修单管理”，会在右边显示出报修单的管理界面



■ 添加报修单

点击添加（ 添加 ）按钮，弹出添加报修单界面



录入信息后，点击确定（ 确定 ）按钮将报修信息录入系统.

■ 搜索报修单

点击搜索按钮，会显示出搜索的条件输入窗口

输入条件后点击查询（查 询）按钮，即会根据你录入的条件对报修单进行筛选。

■ 停止/启用自动刷新

因为存在从前台录入报修单，同时存在多个用户同时录入报修单的情况,所以为了及时的显示新增加的报修单，本系统内建了自动刷新的功能，时间为五秒钟刷新一次，这样当您登录后，就不需要不停的刷新页面来查看是否有新的报修单进入了。

默认情况下是启用自动刷新的，当然如果你不想自动刷新，点击一下 停止自动刷新（停止自动刷新）按钮即可，点击此按钮后，你会看到此按钮的名字变成了 启动自动刷新（启动自动刷新），再点击一下这个 启动自动刷新， 自动刷新的功能就又可以使用了。

■ 清空查询结果

参看搜索报修单，当你输入搜索条件，对信息进行筛选后，你的筛选条件将会一直保持作用，这时如果您想查看所有的单子，则需要点一下清空查询结果 （清空查询结果）按钮，这样刚才的筛选条件就会被自动清空了。

■ 编辑报修单

报修单号	单位	姓名	故障类别	故障标题	报修时间	状态	操作
JD201105030002	十七冶医院	王小明	家电	黑屏打不开	2011-05-03 09:06	已派工	编辑 删除 查看 派工

报修单列表的最后一列为操作列，如果您拥有编辑报修单的权限，将会在操作列里看见编辑按钮，点击他即可对报修单进行编辑了（参见**添加报修单**节）。

■ 删除报修单

如果您拥有删除报修单的权限，将会在报修单列表每行的操作列里看见删除按钮，点击他即可对报修单进行删除了

■ 查看报修单

如果您拥有查看报修单的权限，将会在报修单列表每行的操作列里看见查看按钮，点击他即可对报修单进行查看了，查看界面显示如下：

点击打印预览，会弹出打印预览界面

打印

报修单

报修单号	JD201105030001
单位	十七冶医院
姓名	王小明
报修时间	2011-05-03 09:02
维修地点	安徽马鞍山雨山区十七冶医院2-606
工作电话	-
手机	18726021081
希望维修时间	1999-11-30 00:00 -- 1999-11-30 00:00
故障类别	家电
故障标题	坏的很严重
故障描述	

点击打印，则可对此报修单进行打印。

■ 派工

如果您拥有派工的权限，将会在报修单列表每行的操作列里看见派工按钮，点击弹出派工界面 ：

派工 X

报修单号	JD201105030001
单位	十七冶医院
姓名	王小明
报修时间	2011-05-03 09:02
维修地点	安徽马鞍山雨山区十七冶医院2-606
工作电话	-
手机	18726021081
希望维修时间	1999-11-30 00:00 -- 1999-11-30 00:00
故障类别	家电
故障标题	坏的很严重
故障描述	
预约时间	00 : 00
分配给	☐ 李工 ☐ 王明

确定 取消

录入相关信息后，点击确定，则会将此报修单派工给指定的工程师，当被派工的工程师登录本系统后，在维修单管理里将会看到这张报修单 。

3.2.2 维修单管理

【功能介绍】

当报修单被派工给维修人员（工程师）之后，就会在维修单列表中显示出来。此时就可以在维修单管理里对其进行维修登记及查看操作了。

注：工程师类型的角色只可以看到派工给自己的单子

客户类型的角色只可以看到属于自己的单子（报修单的客户一栏选择的是自己）

超级管理员类型的角色可以看到全部的单子

默认类型的的角色如果被授予了查看维修单的权限，也可以看到全部的单子，但是如果不对其授权查看维修单列表，这样此类型的角色就无法查看维修单了。具体请参见 3.5.2 角色管理 3.5.3 用户管理 节。

【操作步骤】

■ **进入维修单管理界面**

点界面左侧导航菜单 功能模块—>维修单管理，进入维修单管理页面

■ 登记维修单

维修单列表的最后一列为操作列，如果您拥有登记的权限，将会在维修单列表每行的操作列里看见**登记**(登记)按钮，点击弹出维修登记界面

录入相关信息后，点击确定

■ 查看维修单

如果您拥有查看维修单的权限，将会在维修单列表每行的操作列里看见**查看**按钮，点击弹出查看维登记单的界面

点击打印预览，弹出打印预览界面，在打印预览界面有打印按钮，点击后，即可打印（请参见 报修单的查看相关章节 ）

3.2.3 客户评价管理

【功能介绍】

报修单被登记后，表示此报修单已经结束，此时客户或者有权限的用户可对此报修单的维修情况进行一次评价。

【操作步骤】

■ **进入客户评价管理**

点界面左侧导航菜单中 功能模块->客户评价管理，进入客户评价管理页面

■ 添加客户评价

列表的最后一列为操作列，如果您拥有评价的权限，将会在列表每行的操作列里看见评价 评价 按钮，点击弹出 评价界面

录入相关信息后，点击确定

■ **查看客户评价**

如果您拥有查看客户评价的权限，将会在列表每行的操作列里看见**查看**按钮，点击弹出查看客户评价的界面

点击打印预览，弹出打印预览界面，在打印预览界面有打印按钮，点击后，即可打印（请参见 报修单的查看相关章节 ）

3.3 统计分析

统计分析管理是本系统数据分析模块，对公司的业绩分析有很好的帮助作用。本模块主要包含下面三大统计与分析：

- 客户满意度统计：统计一定时期内客户对工程师服务的满意程度
- 故障类别统计：统计一定时期内 归属于某个故障类别 的总单数，未派单数，已派单数，已完成数，未完成数等。
- 单位报修统计：统计一定时期内 某个客户报修的总单数，未派单数，已派单数，已完成数，未完成数等

3.3.1 客户满意度统计

【功能介绍】

客户对于维修人员服务态度及其它方面的满意度的统计与分析，可以让你清楚的知道工程师的服务态度以及客户对其的评价如何，是你进行考勤和激励的好帮手

【操作步骤】

■ **进入客户满意度统计**

点界面左侧导航菜单中 统计分析->客户满意度统计，进入客户满意度统计页面

客户满意度统计

报修时间 到 2011-05-05 统计

姓名	不满意	比例	一般	比例	满意	比例	非常满意	比例	未评价	比例	总计
李工	1	33.33%	2	66.67%	0	0%	0	0%	0	0%	3
王明	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	2

导出到EXCEL 查看统计图表

默认情况下是统计今天之前的所有数据。你可以更改时间区间，例如选择 2011-04-01 到 2011-05-05 号

报修时间 2011-04-01 到 2011-05-05 统计

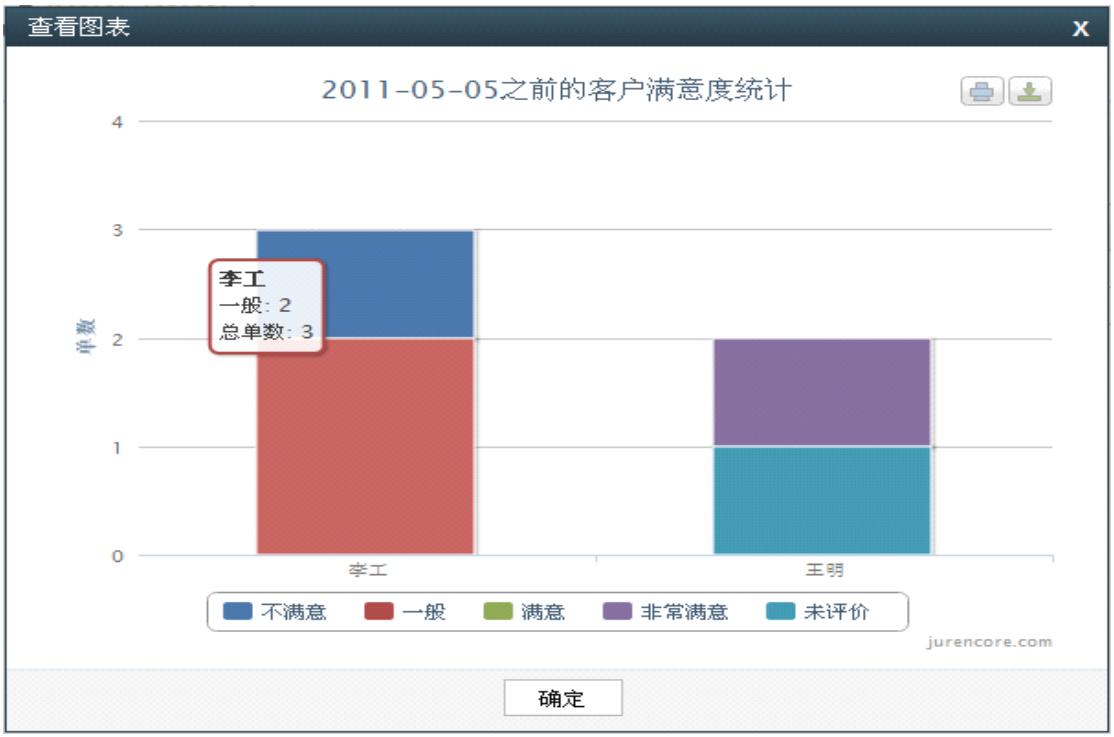
点击统计则会显示这个时间段的统计

■ **导出到 EXCEL**

完成统计后，点击 导出到 EXCEL（导出到EXCEL） 按钮。会提示你保存，选择保存路径，然后选保存即可。

■ **查看统计图表**

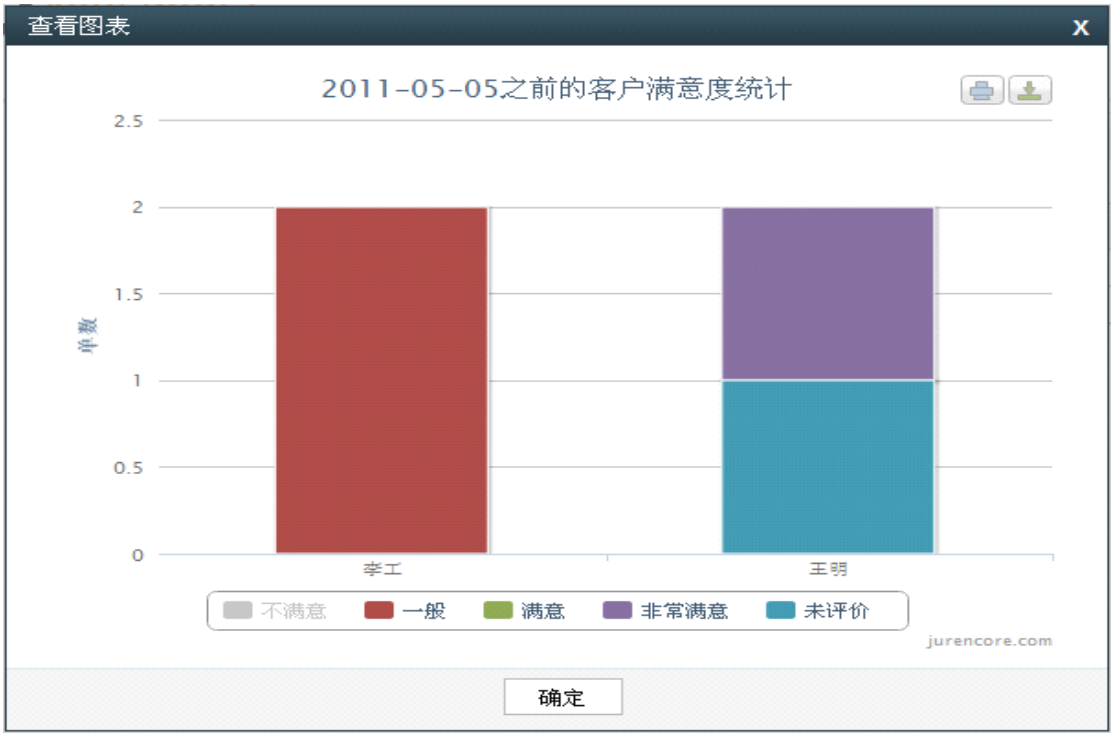
点击查看统计图表（查看统计图表）按钮，会显示下图：



点击打印（ ）按钮可以对图表进行打印

点击

这一栏上的 选项，可以隐藏或显示某项的统计信息。例如，点击不满意，统计图会变成如下图的样子：



和上一张图表对比会发现，不满意一栏已经变灰，而且柱图上也没有了不满意一项的统计信息，当然如果你想恢复，再点一下就可以恢复成原来的样子了 。

3.3.2 故障类别统计

【功能介绍】

按故障类别对报修单进行统计，可以知道某个时间段内某个故障类别总共有多少张报修单，有多少已派工，多少未派工，同时也可知道多少已完成，多少未完成。让你清晰的了解问题主要出在什么上面。

【操作步骤】

■ 进入故障类别统计页面

点界面左侧导航菜单中 统计分析->故障类别统计，进入故障类别统计页面

故障类别统计

报修时间 到 2011-05-05 统计

类别	总单数	未派单	比例	已派单	比例	已完成	比例	未完成	比例
家电	7	3	42.86%	1	14.29%	2	28.57%	1	14.29%
服务器	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
电脑	4	3	75%	0	0%	1	25%	0	0%

导出到EXCEL 查看统计图表

默认情况下是统计今天之前的所有数据。你可以更改时间区间，例如选择 2011-04-01 到 2011-05-05 号

报修时间 2011-04-01 到 2011-05-05 统计

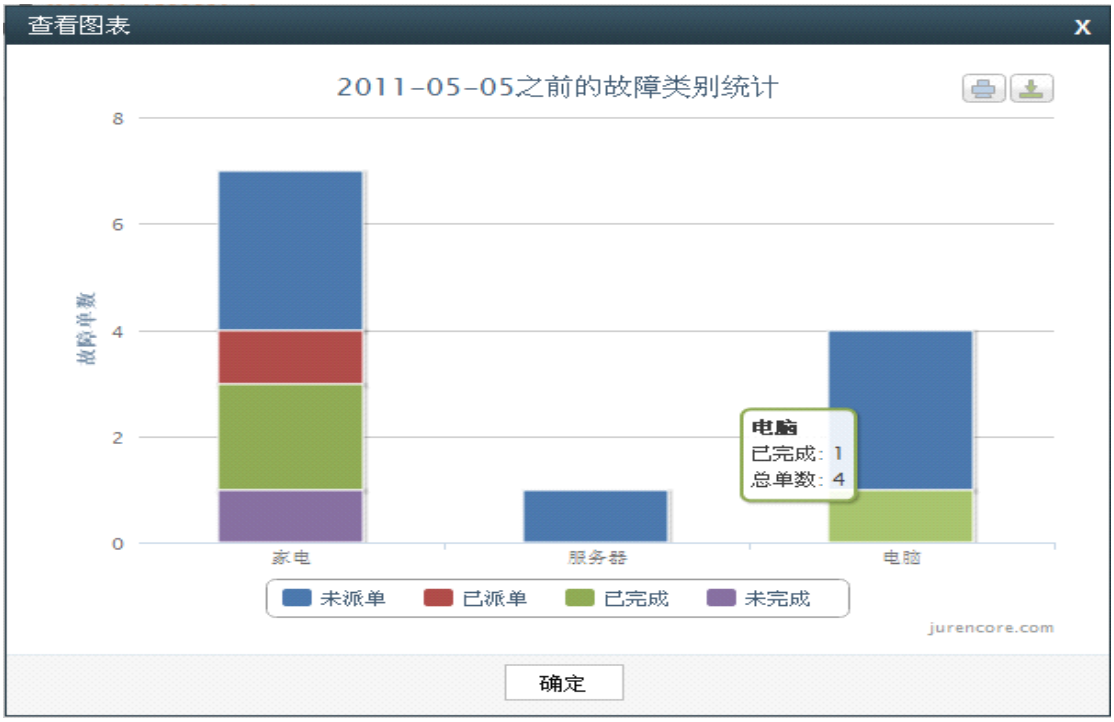
点击统计则会显示这个时间段的统计

■ 导出到 EXCEL

完成统计后，点击 导出到 EXCEL（导出到EXCEL） 按钮。会提示你保存，选择保存路径，然后选保存即可。

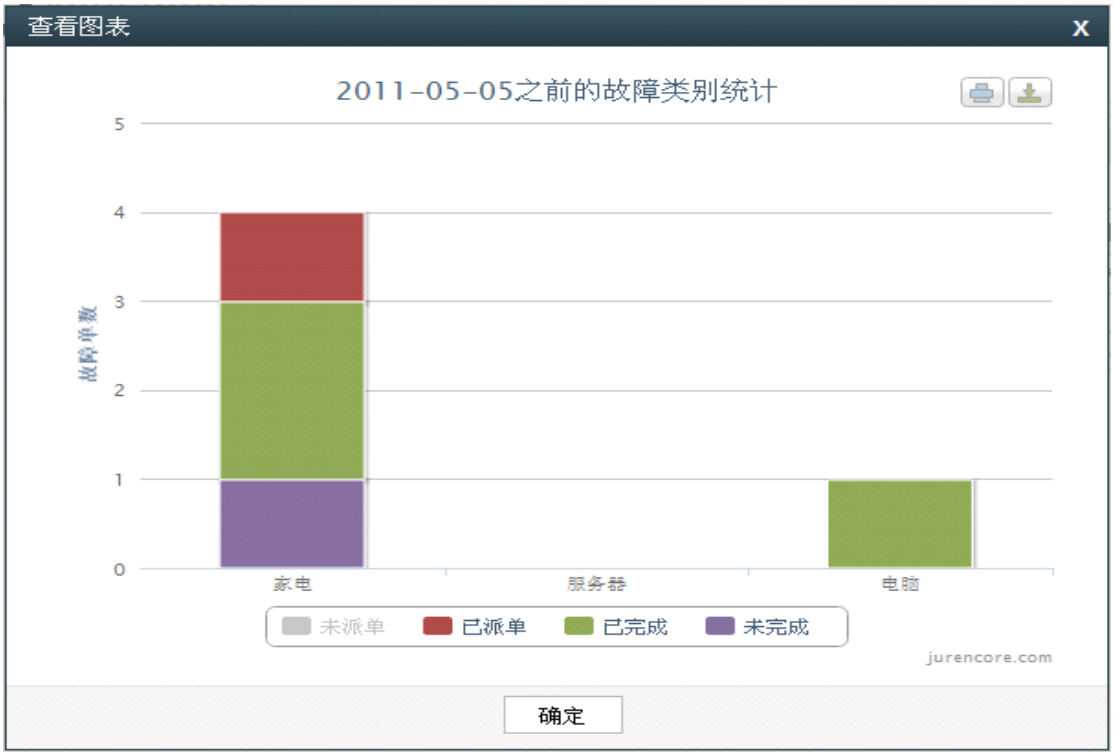
■ 查看统计图表

点击查看统计图表（查看统计图表）按钮，会显示下图：



可以点击 打印按钮（ ）对图表进行打印。

点击 未派单 已派单 已完成 未完成 这一栏上的 选项，可以隐藏或显示某项的统计信息。例如，点击未派单，统计图会变成如下图的样子：



和上一张图表对比会发现。未派单一栏已经变灰，而且柱图上也没有了未派单一项的统计信息，当然如果你想恢复，再点一下就可以恢复成原来的样子了 。

3.3.3 单位报修统计

【功能介绍】

按单位对报修单进行统计，可以知道某个时间段内有某个单位（公司）总共有多少张报修单，有多少已派工，多少张未派工，同时也可知道多少张已完成，多少张未完成，同时可以知道，某个单位在这个时间段内总共有多少的维修费。让你一目了然的了解客户

【操作步骤】

■ 进入单位报修统计

点界面左侧导航菜单中 统计分析->单位报修统计，进入单位报修统计页面

单位报修统计

报修时间 到 2011-05-05 统计

注：协约客户-表示有用户名和密码的客户
普通客户-为没有用户名和密码,从前台录单的客户.如果协议客户不使用用户名和密码登录后录单，而是从前台进行录单则按普通用户处理

单位	姓名	客户类型	总单数	维修费	未派单	比例	已派单	比例	已完成	比例	未完成	比例
十七冶医院	王小明	协约客户	7	652.50	3	42.86%	1	14.29%	3	42.86%	0	0%
明远计算机	张三	协约客户	2	60.00	1	50%	0	0%	0	0%	1	50%
马鞍山巨人软件	王三	协约客户	1		1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
马鞍山巨人软件研发有限公司	刘长青	普通客户	2		2	100%	0	0%	0	0%	0	0%

导出到EXCEL

默认情况下是统计今天之前的所有数据。你可以更改时间区间，例如选择 2011-04-01 到 2011-05-05 号

报修时间 2011-04-01 到 2011-05-05 统计

点击统计则会显示这个时间段的统计

■ 导出到 EXCEL

完成统计后，点击 导出到 EXCEL（ 导出到EXCEL ） 按钮。会提示你保存，选择保存路径，然后选保存即可

3.4 辅助工具

3.4.1 百度地图

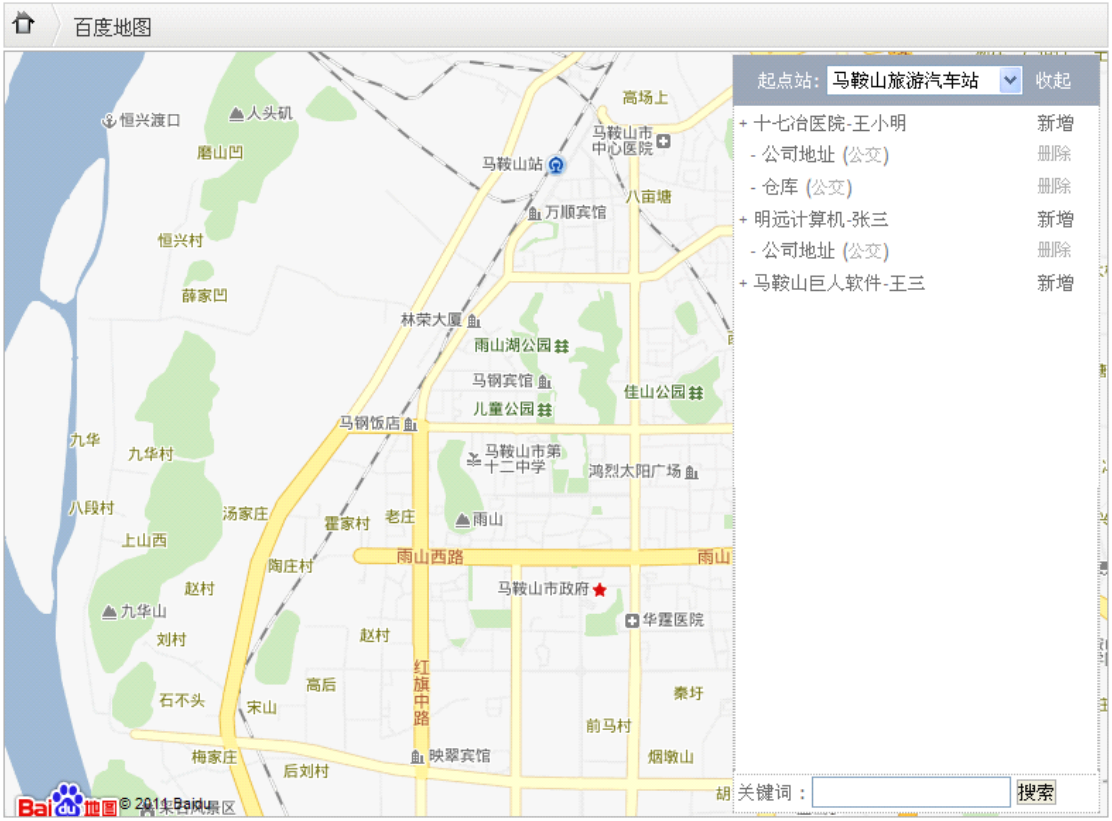
【功能介绍】

可以实现客户单位地址的定位与搜索，公交的查询，并可以对经常要去的地点进行标注和管理，使得不用每次都再上网查询。

【操作步骤】

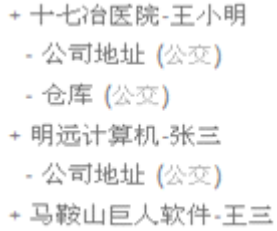
■ 进入百度地图界面

点界面左侧导航菜单中 辅助工具->百度地图，进入百度地图页面



<=====这一块是**操作面板**

在操作面板上会列出公司所有的客户。

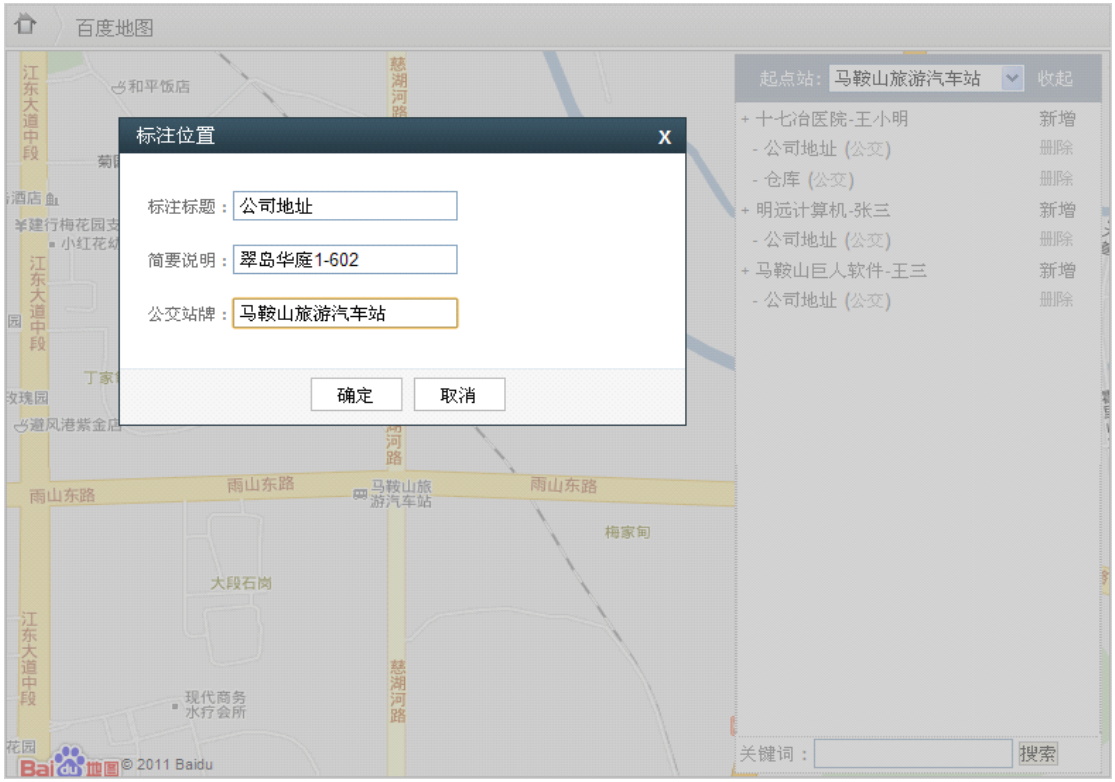


+ 号后面的是客户

- 号后面的是已经新增（标注）的客户地址。

■ 新增客户地址（标注）

点击操作面板上**客户名称**后面的**新增** + 马鞍山巨人软件-王三 新增 ，（例如点一下马鞍山巨人软件－王三后面的新增按钮）此时将鼠标移到地图上，你会发现，光标已经由手型变成了十字型，然后在地图上你要标注的位置点一下，则会弹出标注位置对话框



录入相关的信息，点击确定，即实现了对位置的标注。

标注标题 ：例如 公司地址。

简要说明 ：例如 翠岛华庭 1-602

公交站牌 ：标注的这个位置附近的一个公交站牌名，用于公交线路查询

点击确定后，界面如下图所示：

和前面的百度地图进行比较会发现，在操作面板上的客户马鞍山巨人软件-王三的下面多了一条信息－公司地址。这样，当你下一次进入百度地图的时候，只要点一下，马鞍山巨人软件-王三 下面的 公司地址，就会直接在地图上定位到你这次标注的位置了，具体操作见下一节-----地址定位

■ 客户地址定位

点击操作面板上的客户列表下面的地址，就可以实现定位了。

例如，点击 马鞍山巨人软件-王三 下面的 公司地址，会出现如下的界面。

是不是和刚才标注的一模一样，是的，只须标注一次，以后只需轻轻一点就可以在地图上定位了，真是方便极了。

■ 删除客户地址标注

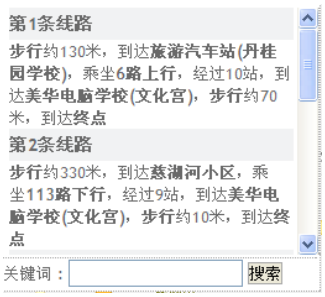
只须点击操作面板上面的地址后面的删除 - 公司地址 (公交) 删除 ，就可以删除对应的地址了

■ 公交查询

首先在操作面板最上面选择起点站（起点站的设置，请参见 3.5.1 系统管理--系统设置节的相关操作）

然后点击操作面板上的地址后面的（公交）(公交) 按钮，会出现如下的界面：

看一下操作面板的下面，是不是已经列出了很多条路线的信息。



点击下拉框 ，可以查看到更多的路线信息，当然如果没有查到路线图，则会在此处位置显示：没有查到公交路线信息。

点击 第 2 条件路线（第2条线路）。则会在地图上，显示出这条公交路线，如下图所示

同理，点击其它的路线，则会显示相应的公交路线。

注 ： 公交查询的依据为起点站到地址（位置）标注时录入的公交站牌（参见 **新增客户地址（标注）**节）

■ **地址搜索**

有些地址，不需要经常去，就没有必要专门标注了，但是一时又不知道位置在那里，这时候就要用到地址搜索了。看操作面板的最下面关键词： 搜索 在文本框里输入你要查找的地址，点击搜索，会在刚才显示公交线路的地方，列出符合条件的所有地址的数据，同时会在地图上将这些地址全部标记出来，界面如下：

点击每个地址，可以具体的查看那个地址的信息

3.4.2 向日葵远程控制

【功能介绍】

向日葵远程模块,是一个向日葵帐号的管理插件，可以方便的让你管理向日葵的帐户以及方便的进行远程协助。

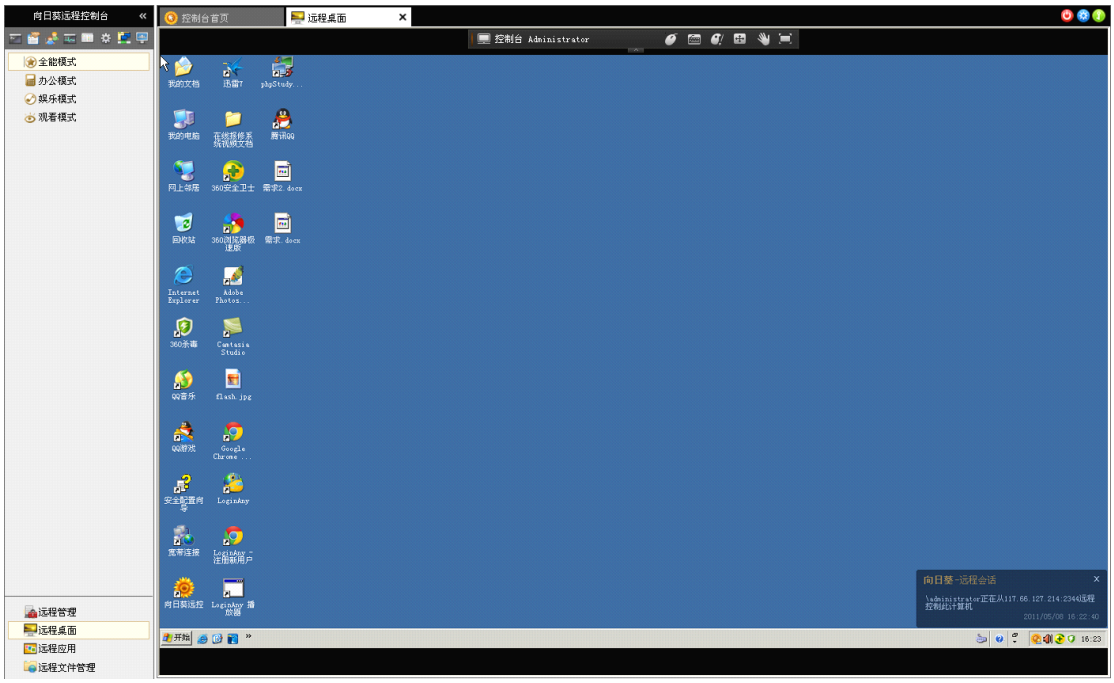
向日葵简介：向日葵远程控制是花生壳公司推出的免费远程控制软件（88台主机以内）

向日葵远程控制是一款面向企业和专业人员的远程PC管理和控制的服务软件。您在任何可连入互联网的地点，都可以轻松访问和控制安装了向日葵远程控制客户端的远程主机，整个过程完全可以通过浏览器进行，无需再安装软件。

向日葵远程控制具有面对各种复杂网络环境下实现内网穿透,您可以轻松通过浏览器对远程

PC的服务、进程、用户和文件等进行管理，详情，请访问 花生壳的官方网站:http://www.oray.com

向日葵远控的界面



【操作步骤】

■ 进入向日葵帐户管理界面

点界面左侧导航菜单中 辅助工具->向日葵远程控制，进入向日葵远程控制管理界面

■ 添加向日葵帐户

点击 添加向日葵帐户（

）按钮，弹出 添加向日葵帐户 界面

界面的最上方是说明：如果你已经注册了向日葵帐号,直接将帐号和密码填入下面即可。如果你还没有注册向日葵密码，请在下面的框架内注册一个用户名和密码.提示注册成功后，将你刚才注册的用户名和密码填入下面的用户名和密码框即可。

这里

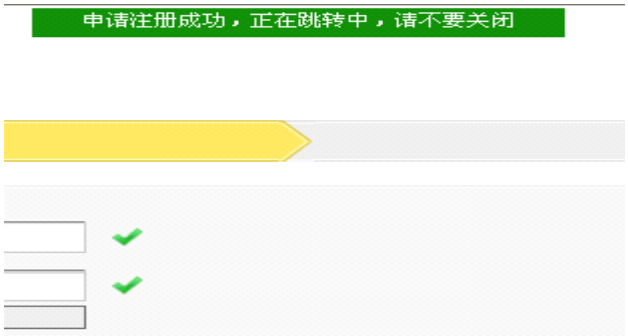
其实是为了方便注册，内嵌了一个 ORAY 的注册页面，你也可以直接访问：

https://console.oray.com/passport/register.html 进行注册.

例如，我们录入了如下的信息：

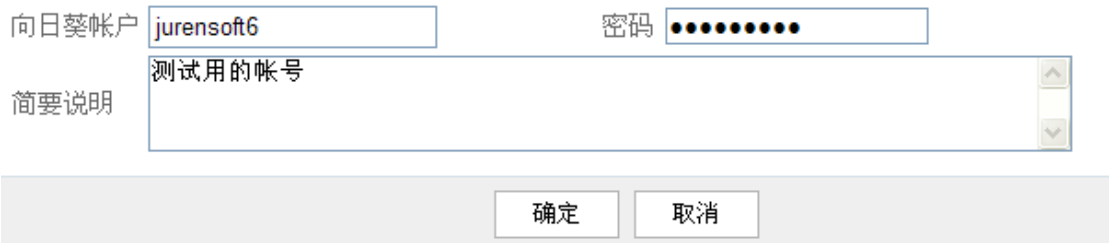
点击提交（ ）弹出

点击确定（ ），在页面的上方出现注册成功的信息



至此您的注册过程已经结束。

下一步，就是把你刚才注册的 护照名填入向日葵帐户一栏，密码填入密码一栏，然后再为这个帐户写个简单的介绍（当然如果你不想，也可以不写）



点击确定即可把向日葵的帐户添加进本系统了。

如上图所示，已经在列表里多了 一条 jurensoft6 帐户的信息。

■ **编辑向日葵帐户**

点击 列表 里的 编辑按钮即可实现帐号的编辑功能（具体可以参见 添加帐号节）

■ **自动登录向日葵远程管理界面**

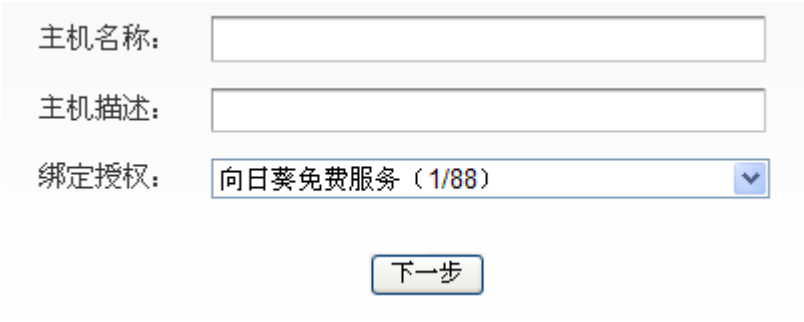
点击 列表 里的 自动登录（ 自动登录 ）按钮即可实现向日葵远程管理界面的自动登录（使用你刚才录入的帐号名（向日葵里叫护照名）和密码） ，登录后界面如下：

如果你不想使用自动登录，也可以 进入花生壳的护照登录地址：

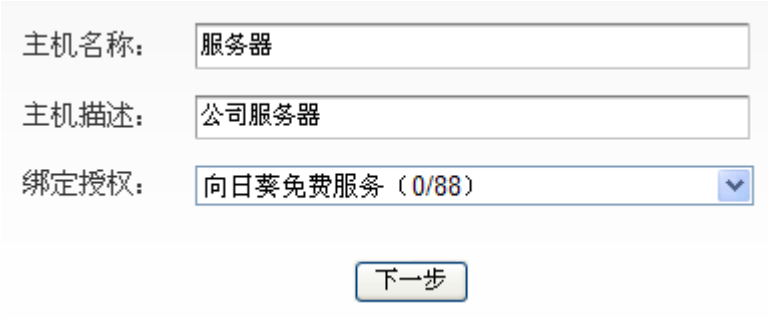
https://console.oray.com/passport/login 进行手动登录 。

■ **添加主机(被控端)**

在向日葵远程管理界面 点击 添加主机（ 添加主机 ）按钮显示如下界面：



录入主机名称和描述，例如在主机名称一栏 录入 服务器 主机描述里为 公司服务器



点击下一步（ 下一步 ）出现成功添加主机的界面。

点击 复制到粘帖板(复制到粘贴板)按钮。将 被控端的 安装地址复制下来，当然你手动复制也可以。然后通过邮件或聊天软件等方式将这个地址发送给被控端电脑的使用者，让他在被控端打开这个网址，被控端就会安装并运行在你想进行控制的电脑上了。

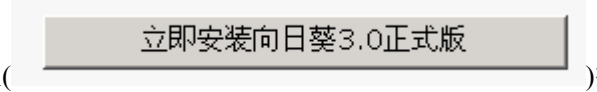
到此时就已经成功的添加了一个主机了。添加后，管理界面如下图所示。

可以看到，已经多了一个服务器的条目，但是看第二列，远控的按钮是灰的。这是必然的，因为还没有在需要控制的电脑上安装被控端。安装被控端在前面已经提到了。下面我们将以在我们公司的服务器上安装被控端，然后控制公司的服务器作为示例来加以说明：

打开公司的服务器，进入操作系统。

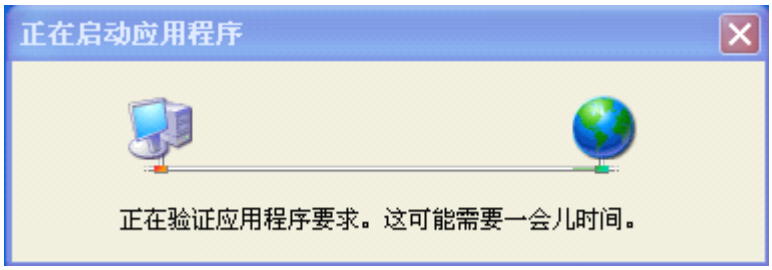
打开 IE 浏览器在地址栏里输入上面的网址：

点击回车，显示如下界面

点击 立即安装向日葵 3.0 正式版(

)按钮.

在没有迅雷的机器上，会先弹出如下的界面



然后会自动下载客户端，你只须根据提示一步一步安装即可。在有迅雷的机器上，可能下载会被迅雷先劫持，提示下载，会下载一个 形如 sunlogin******.exe 的文件，大小大概一百多 K，下载下来后，运行这个软件，然后根据提示一步一步安装即可。

安装完成后，会自动登录，登录后，会在托盘位置出现一个 图标，以后在没有重做系统前，如果没有进行额外的设置，每次重启后都会自动登录被控端，无须再进行手工登录。当然也可以设置成开机不自动登录，当然如果这样的话，当你下次要控制被控端时需要把葵码发给他，让他使用葵码进行登录，葵码可以在 管理界面 的列表里进行查看。

使用葵码登录的界面如下

至此被控端已经完全安装好了，我们现在回到自己的这台机子。来看一看向日葵的管理列表。

可以看到，远控一栏的远控按钮已经变亮了，这说明 已经有人 使用 **远程**一栏后面 **葵码**那

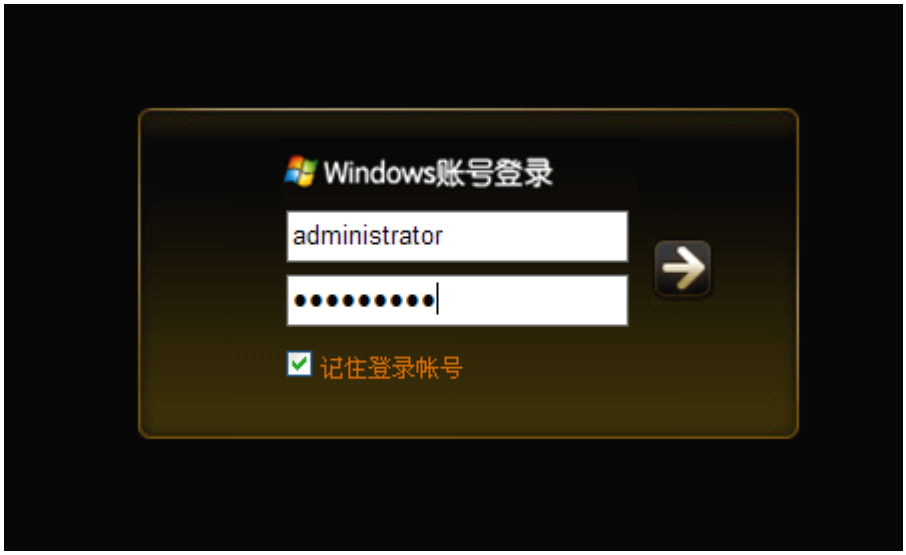
一栏里 的 葵码在某台机子上进行登录了

远控	葵码
远控	0178-5262-7524-1163-9992

点击远控，即可进行远程控制了（控制的就是使用 0178-5262-7524-1163-9992 这个葵码进行被控端登录的机器）

■ **远程控制**

点击向日葵远程管理列表里变亮的远控（ 远控 ）按钮，即可实现远程控制，点击后显示的界面如下：

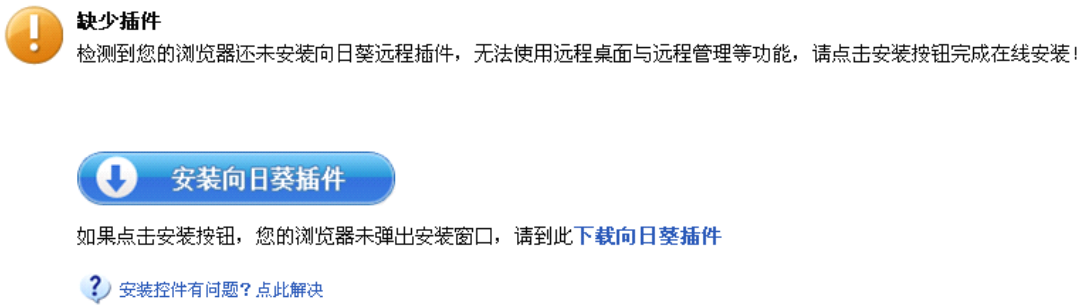


输入被控端电脑的 WINDOWS 帐号，点击 （ ） 显示如下界面

点击远程桌面，当然如果你要 进行其它的操作，可以点击相应的 按钮。

点击后，会显示如下的界面。

看右边显示为



这说明你机子上没有装主控端或者主控端的 IE 插件

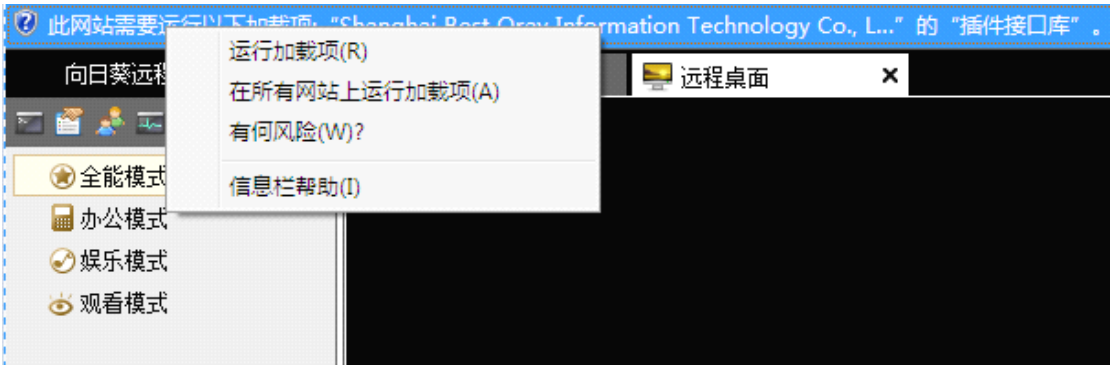
点击安装向日葵插件（

）

弹出如下的对话框：

点击运行,按提示一步一步安装，安装成功后（如果此处没有安装成功，可以到 http://www.oray.com/sunlogin/download.php 下载 **向日葵主控端远程接入插件合集 for IE 3.0.14.14253** 进行手动），刷新刚才提示安装向日葵插件的页面，会出现如下的界面：

注意最上面一排（ 此网站需要运行以下加载项: "Shanghai Best Oray Information Technology ）在这上面点右键，出现 如下的界面：



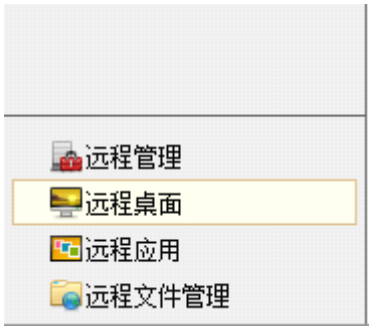
点运行加载项，出现如下界面：

点运行，出现如下界面

重复刚才的操作点右键，运行加载项，可能要重复几次，才能将全部插件全部安装完成，完成后，下次就不需要再安装了。 安装完插件后，浏览器会自动刷新界面，如果没有远程桌面的 TAB（

），你只须在页面左边下部，

找到如下图所示的界面：



点击远程桌面，则会在页面的右部重新新建一个远程桌面的 TAB 了。

一切插件安装完成后，就可以直接连接到远程机器了，如果远程机器需要按 CTRL+ALT+DELETE 输入用户名和密码，则只需按下图所示，点击第二个键盘图标，选择快捷键的 CTRL+ALT+DELETE 即可。

至此，已经可以进行远程控制了。

■ 重新生成被控端安装网址

如果被控端的系统重做以后，需要重新安装被控端，当然他可以到 http://www.oray.com/sunlogin/download.php 下载 **向日葵被控端 3.0 正式版** ，手动安装，

安装完成后，你将葵码发给他，让他用葵码登录。但是这种方法不是最简捷的，最简捷的方式，就是重新生成一个安装地址，让他点几下按钮，就可以实现安装，并自动登录。

方法如下：

进入本系统的向日葵远程控制的帐户管理页面，选择一个帐户后面的自动登录，登录到此帐户的管理界面，如：

点击 列表里 **主机名称** 一栏里的主机名称，如此处是 服务器 (服务器),会进入到此主机的管理界面

点击左边的 **葵码及安装包** （葵码及安装包）。

点击 **生成安装包地址（** 生成安装包地址 **）**,至此就会在其上方生成一个安装包的地址，参见 **添加主机（被控端）** 节的相关内容，将此地址发给被控端的使用者，让其安装即可

注：本模块只是为方便向日葵的操作，而开发的一个帐户管理插件，其中涉及的向日葵的安装与远程控制界面及地址，不保证和你看到的一致，花生壳公司更新这些页面或地址后，本文档不一定进行更新，有不一致的地方以实际为准 。

3.5 系统管理

本模块主要包含下面六大功能：

- 系统设置：公司名称，公司位置，报修提示方式，管理员邮箱，手机等的设置。
- 角色管理：细化权限配置，使得管理更加灵活。
- 用户管理：添加不同用户，报修过程分工协作。
- 报修类别管理：对于不同公司的业务不同可以设置不同的报修业务类别。
- 评价类别管理：对于客户评价的等级设置。
- 数据库管理：包括数据库优化，数据库备份和还原操作。

3.5.1 系统设置

【功能介绍】

公司名称地理坐标，公交站点，提示类型及信息进行设置

【操作步骤】

■ **进入系统设置**

点界面左侧导航菜单中 系统管理->系统设置，进入系统设置页面，在列表右边填写公司相关信息

公司名称：将显示在

这个位置。

公司地址：公司的地址。

坐标－经/纬度：所在城市或者自己公司所在位置的经纬度，用于百度地图和 GOOGLE 地图的定位。 获取您的坐标位置，请访问这里 ： http://openapi.baidu.com/map/pick/index.html

公交站点：公司周围的公交站点，多个用“，”逗号分开。例如“公交站点 1，公交站点 2”。用于公交搜索时，作为起始站点。

谷歌地图 KEY：要想使用 GOOGLE 地图，必须针对你站点的域名申请一个唯一的 GOOGLE MAP KEY，然后写在这里就可以使用谷歌地图了。详情请见：

http://code.google.com/intl/zh-CN/apis/maps/signup.html

提示方式：当有新的报修单的时候的提示方式。

发送邮件－将自动将信息发送到你设定的管理员邮箱里去。

发送短信－将自动将信息发送到你设定的管理员手机号码上去。

语音提示－将会根据你自动设定的规则进行语音报警 ， 要想使用语音报警功能需要下载,巨人在线报修的语音提示系统。

3.5.2 角色管理

【功能介绍】

对角色进行添加、删除、修改，授权等操作。角色的主要目的是细化管理，使得分工更加明确，管理更加灵活。

【操作步骤】

■ **进入角色管理界面**

点界面左侧导航菜单中 系统管理->角色管理,进入角色管理页面

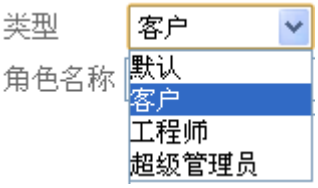
角色名称	说明	类型	操作
战略工程师	战略工程师	工程师	编辑 授权 删除
重点客户	重点客户	客户	编辑 授权 删除
一般客户	一般客户	客户	编辑 授权 删除
熟练工程师	熟练工程师	工程师	编辑 授权 删除
新进工程师	新进工程师	工程师	编辑 授权 删除
管理员	管理员,拥有全部权限	超级管理员	编辑 删除

■ **添加角色**

点击添加（ ）按钮，弹出添加角色的界面

录入相关的信息后，点击确定，即可完成角色的添加。

注：角色的类型分为四种，主要用于数据的过滤。



默认:对信息没有不作任何过滤，但是受 授权管理 的控制

客户:在报修单管理,维修单管理,客户评价界面中只可以查看属于自己的报修单或者维修单，进行报修单添加时，客户一栏的的客户列表就是列出了所有 角色的类型为客户的用户。

工程师:在报修管理,维修单管理,客户评价界面中只可以查看派工给自己的维修单,派工时列出的用户列表即为 所有 角色的类型为工程师的 用户。

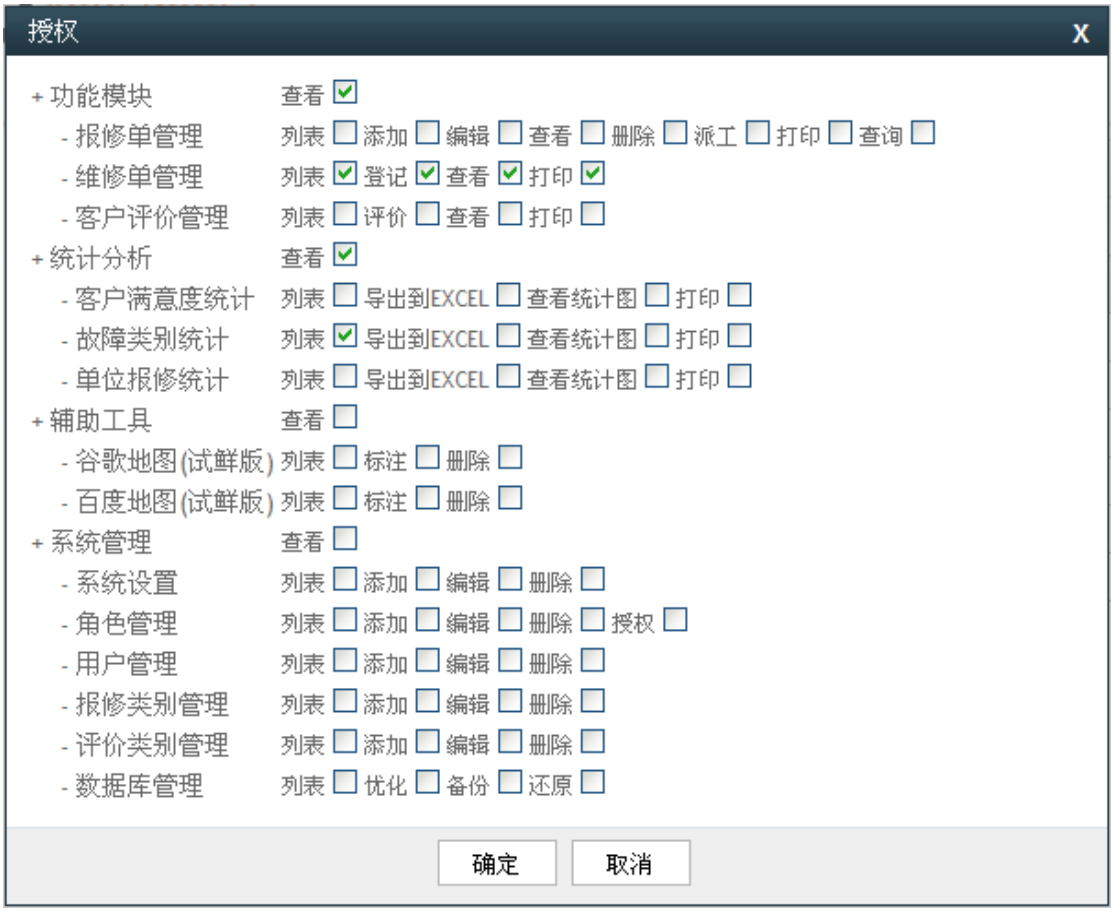
超级管理员: 拥有全部权限 。

■ 编辑角色

点击列表中操作栏里的编辑，弹出编辑页面，具体参见 角色添加 章节

■ 授权

点击角色管理列表操作栏里的授权按钮，就可打开授权角色表单



从上图可以看出本系统的对权限控制的粒度很细，你只须钩选相应的复选框就可以对某个角色进行权限控制了。本系统为方便管理已经内置了几个角色，基本可以满足大部分公司的要求。

■ **删除角色**

点击角色管理列表操作栏里的删除按钮，即可删除所对应行的角色，删除后不可恢复。

3.5.3 用户管理

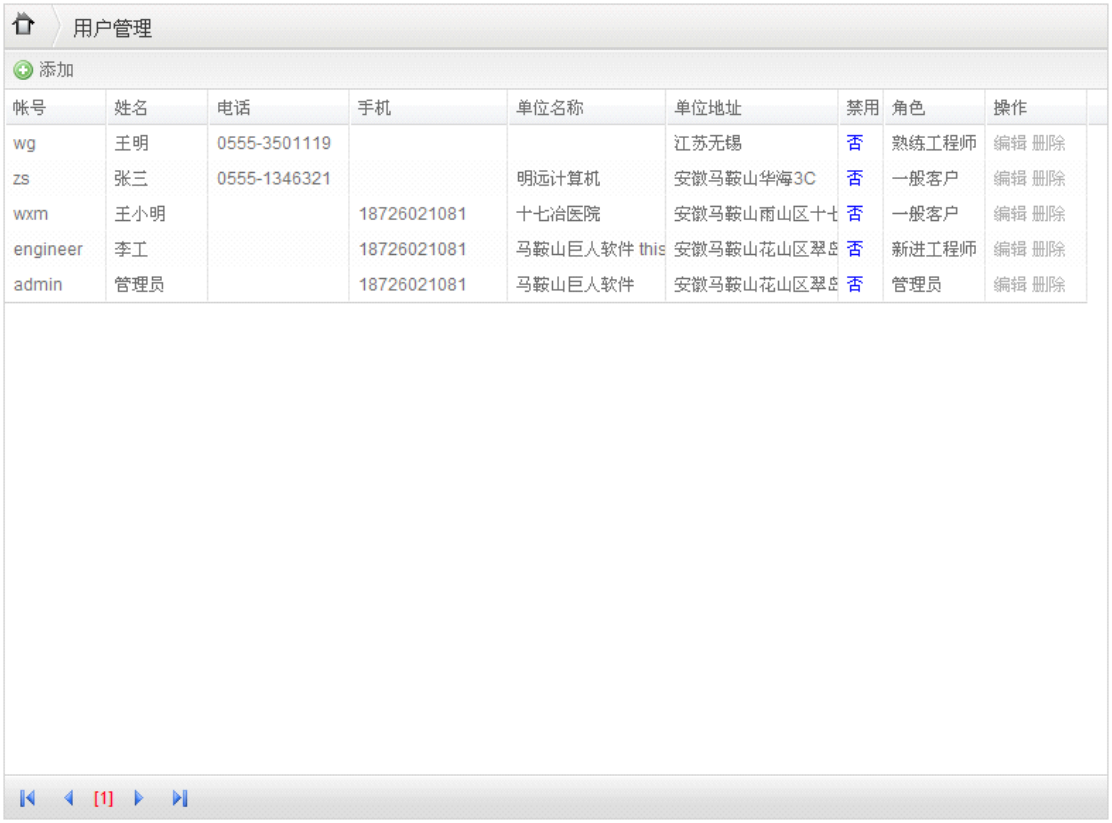
【功能介绍】

用户的添加、删除、修改、授权等。

【操作步骤】

■ **进入用户管理界面**

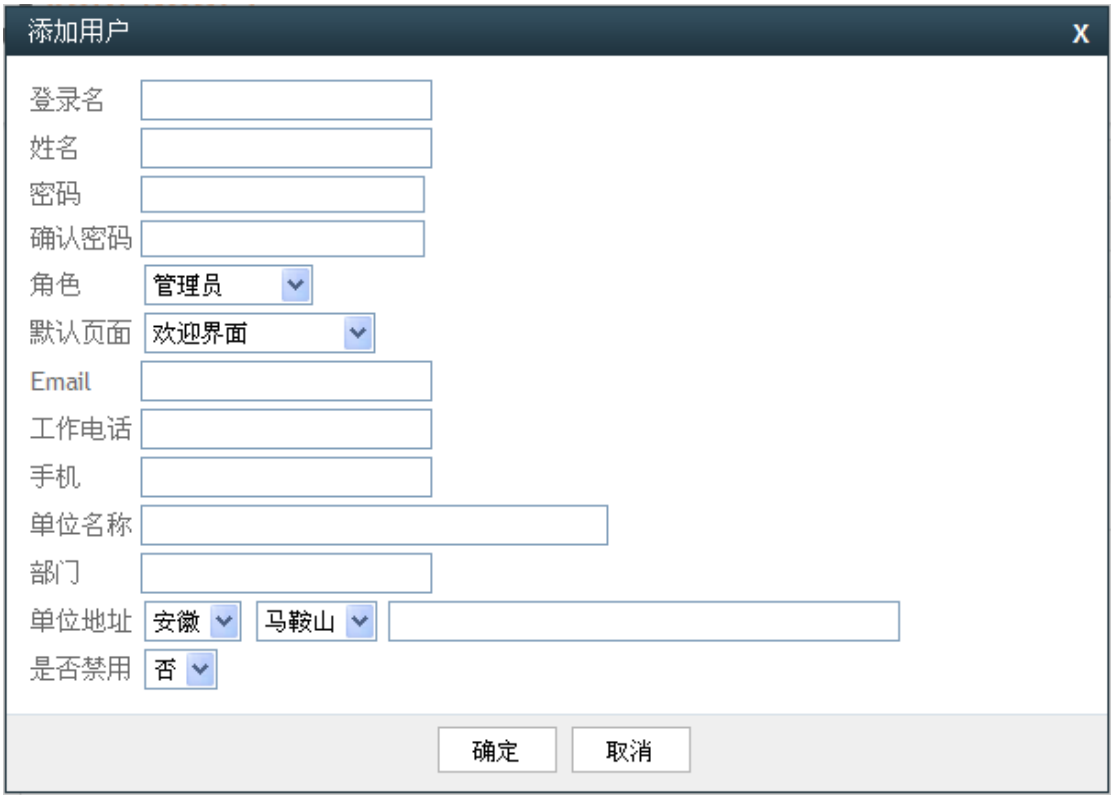
点界面左侧导航菜单中 系统管理->用户管理，进入用户管理页面



■ **添加用户**

点击添加按钮

，弹出添加用户的界面



录入相关的信息后，点击确定。

登录名 ： 用户用于登录的名称，即在登录界面要输入的名称，一般为方便起见，用简拼即可。但不可重复。

姓名 ： 用户在系统中的显示名，一般为真实姓名。

密码 ： 登录用的密码。

角色 ： 参见角色节。一个用户被赋予某个角色后，其操作的权限即为其所设定角色的权限。

默认页面：用户登录后默认进入的界面（只可以选择角色所有权访问的界面）

是否禁用 ： 当一个员工离职时，因为其原来已经维修了很多张单子，此时不能删除他，否则原来的单子将找不到工程师是谁，但同时又不能让其再登录此系统，此时就可将其设为禁用即可。禁用后，此用户仍留在本系统中，但已经无法登录了。

■ 编辑用户

点击用户列表操作栏里的编辑按钮打开用户信息表单，参见 添加用户 章节。

■ 删除用户

点击用户列表操作栏里的删除按钮即可删除当前行的用户信息。注：如果删除了用户，其相关的维修单和报修单及其它信息都会相应的被删除掉 ， 请慎用此功能，最好 采用 编辑用户，将其设为禁用来 替代。

3.5.4 报修类别管理

【功能介绍】

报修类别的添加，编辑，删除等操作。

【操作步骤】

■ 进入报修类别管理

点界面左侧导航菜单中 系统管理->报修类别管理，进入报修类别管理页面

■ 添加报修类别

点击添加按钮，弹出报修类别的添加界面

录入要关信息，点击确定。

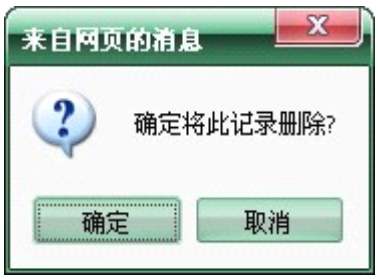
■ 编辑报修类别

在报修类别列表的操作栏点击编辑，弹出报修类别编辑界面，参见 添加报修类别节。

■ 删除报修类别

在报修类别列表的操作栏点击删除，弹出提示框

点击确定后，则会删除报修类别



3.5.5 评价类别管理

参见 报修类别 管理。

3.5.6 数据库管理

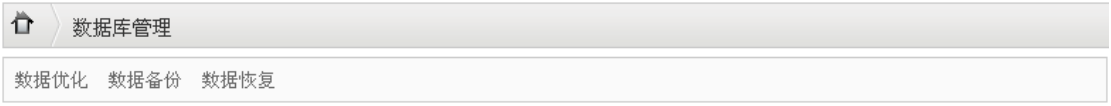
【功能介绍】

对报修系统的数据库进行优化，备份和还原

【操作步骤】

■ **进入数据库管理**

点界面左侧导航菜单中 系统管理->数据库管理，进入数据库管理页面

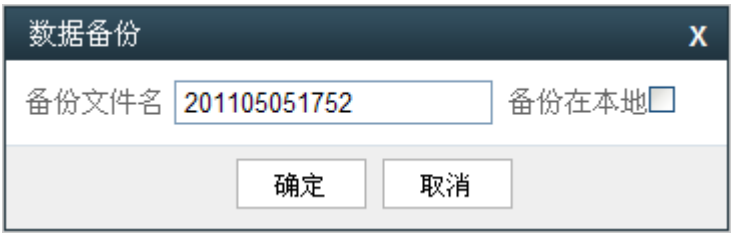


■ **数据优化**

点击数据优化按钮，即可对数据库进行优化. 数据优化的主要作用是减少数据占用空间，提高系统运行速度

■ **数据备份**

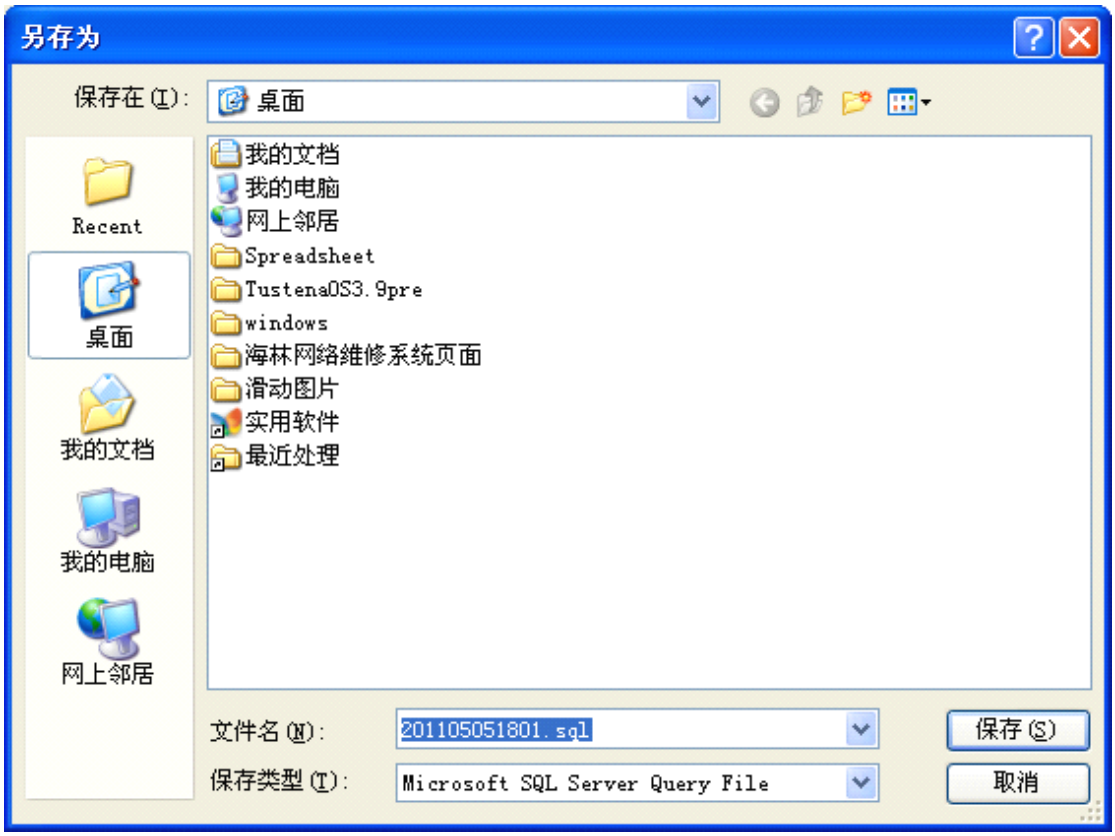
点击数据备份按钮，弹出数据备份页面



注:如果勾选了备份在本地,点击确定时,如果是 CHROME 浏览器,将会将其保存在 CHROME 默认的 DOWNLOADS 文件夹下。如果是 FIREFOX 浏览器则会提示你是直接打开，还是保存文件，选择保存，然后确定。

如果是 IE。则会弹出文件保存对话框。

点击保存，弹出 另存为 对话框



选择一个目录，这里设定为桌面，点击保存即可。

在有迅雷的机器上，可能会弹出迅雷的下载界面，点击下载后，将会被下载到迅雷的默认下载目录，详情请查看迅雷的相关操作。

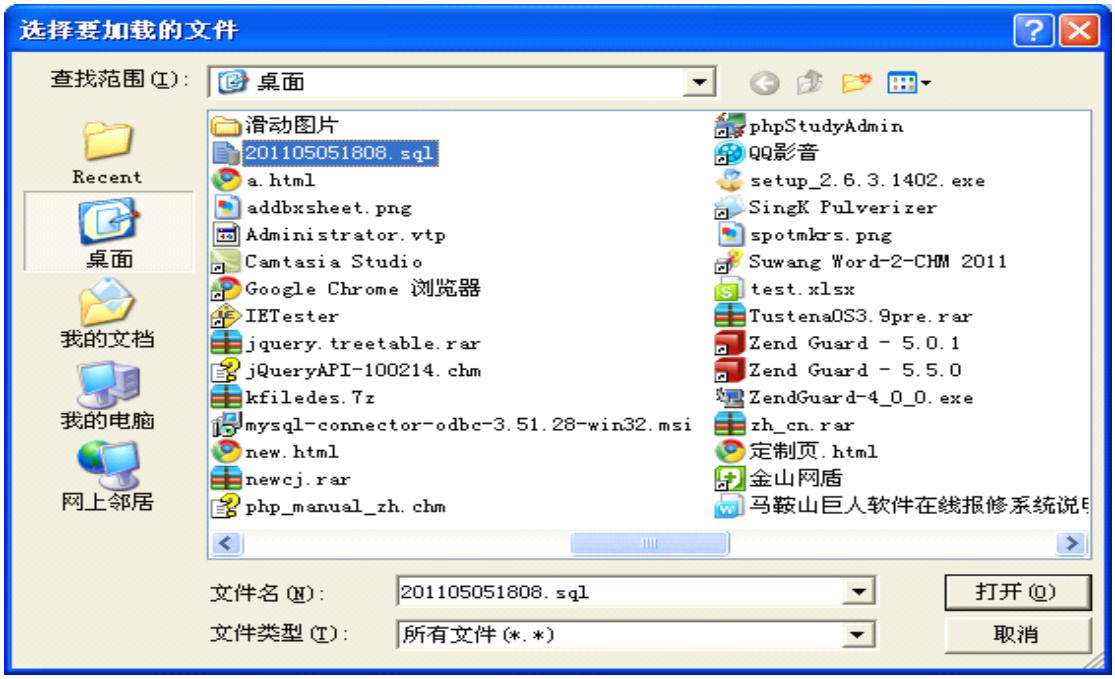
■ 数据恢复

点击右边页面数据恢复按钮，弹出数据恢复界面。

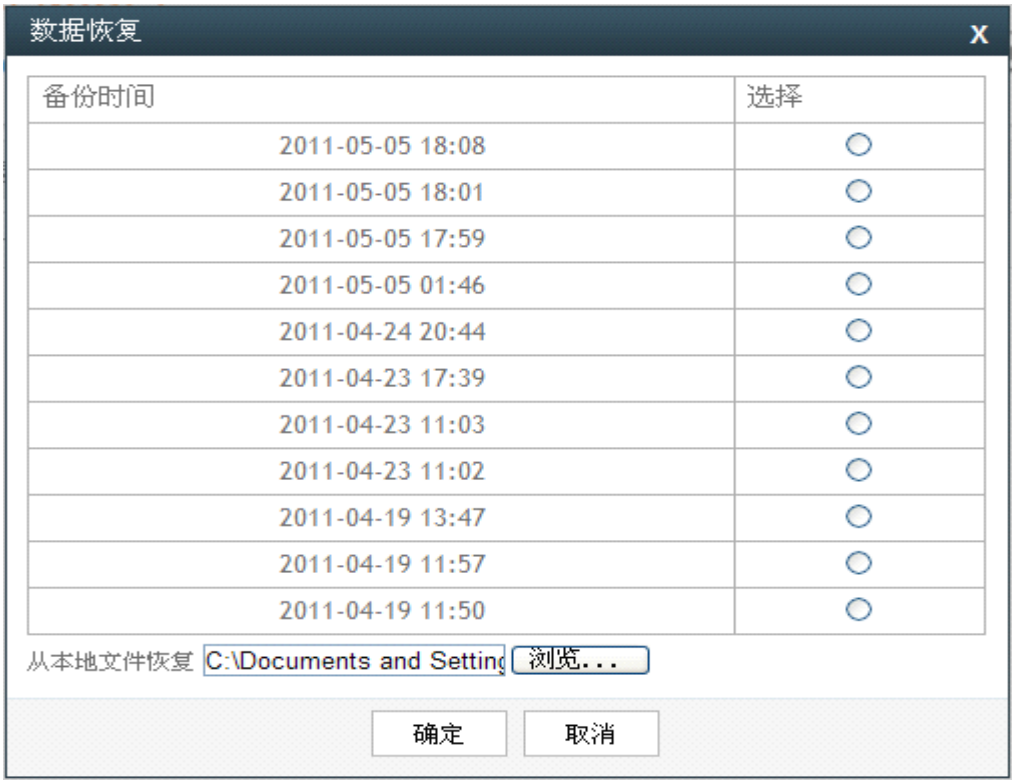
选择一个备份时间，点击确定即可将数据恢复成指定时间时的数据。

如果点击了选择文件 选择文件 （Chrome、Firefox 下）或者

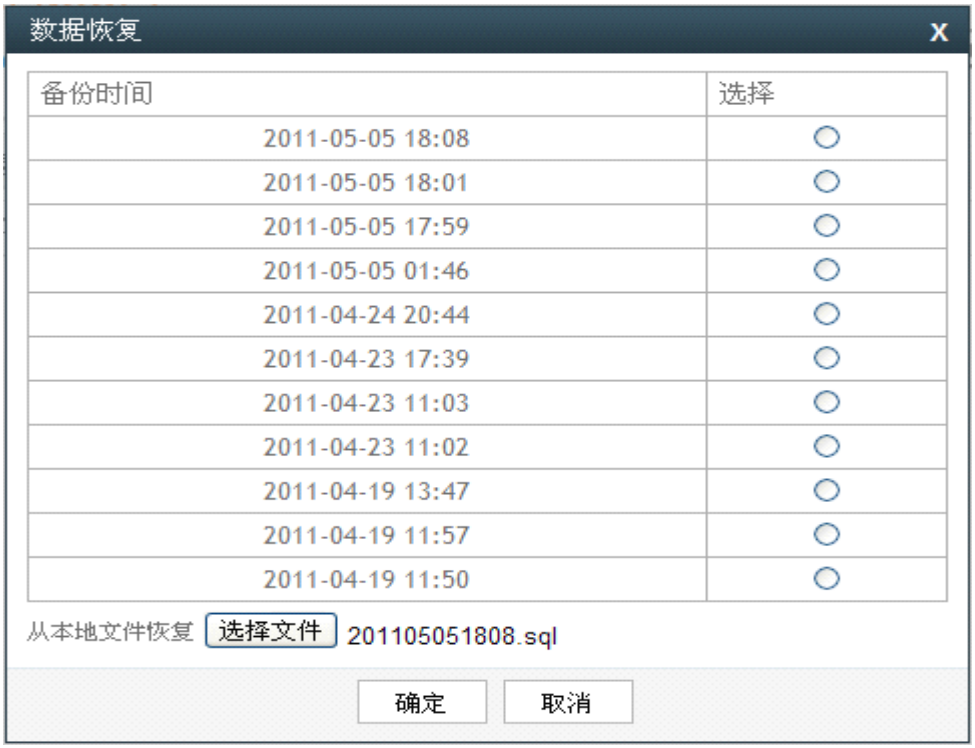
浏览... （IE 下），则会弹出文件打开对话框



然后选择刚才保存的文件或者其它 数据备份 功能备份在本地的文件，点击打开（打开(O)），将显示如下的界面



（IE 下的界面）



（Chrome Firefox 下的界面）

点击确定即可 。

第四章 注意事项

1、本系统使用 php+mysql 技术开发，采用“浏览器/服务器”架构（B/S 架构）。

2、浏览器要求使用 IE6.0 及以上版本的浏览器，需要开启 JS 脚本