

## **Manual de Software PSC (Pesquisa de Satisfação do Cliente)**



### **Descrição:**

Este documento é o guia de utilização e funcionamento do Software de gerenciamento de Pesquisa de satisfação do cliente (PSC.exe)

Rev. 1.0

---

## Sumário

Histórico de alterações deste documento:.....	3
Quem deve ler este manual.....	4
Descrição.....	4
Utilização do Software.....	5
Princípio de Funcionamento:.....	6
Identificação do Usuário/Operador/Caixa/Vendedor:.....	7
Banco de Dados:.....	8
Menus:.....	8
Menu Ferramentas:.....	8
Relatório:.....	8
Opções:.....	10
Menu Ajuda:.....	11

### **Histórico de alterações deste documento:**

Revisão 1.0 (29/07/2021) :

- Edição inicial

## **Quem deve ler este manual:**

Quem deseja utilizar o software de Pesquisa de Satisfação do Cliente **“PSC.exe”**

## **Descrição:**

O Software “PSC.exe” foi desenvolvido pela Smak para ser utilizado em conjunto com o teclado de Pesquisas de Satisfação.

### **Código: SKO-12 PSC USB-VCP**

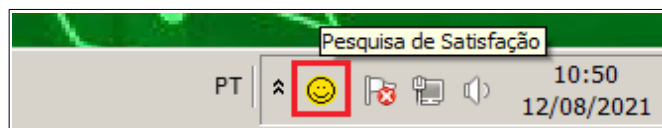
Ao Executar o Software pela primeira vez no computador, é criado um banco de dados que fica localizado no mesmo subdiretório do software “PSC.exe” que poderá ser alterado conforme necessidade (como abordaremos mais adiante nesse manual).

Assim que o cliente efetua votação no teclado o software “PSC.exe” registra no Banco de dados: Data, hora, Operador e a Nota que foi atribuída pelo cliente.

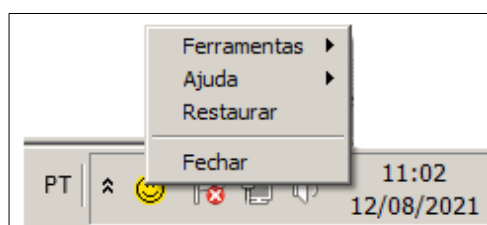
Essas notas poderão ser analisadas através de um relatório gerado pelo Software.

## Utilização do Software:

Com o Software “PSC.exe” já copiado no computador ao executá-lo, o mesmo ficará minimizado na barra de tarefas do Windows perto do relógio, executando os registros das notas da pesquisa Como mostrado na figura a seguir.

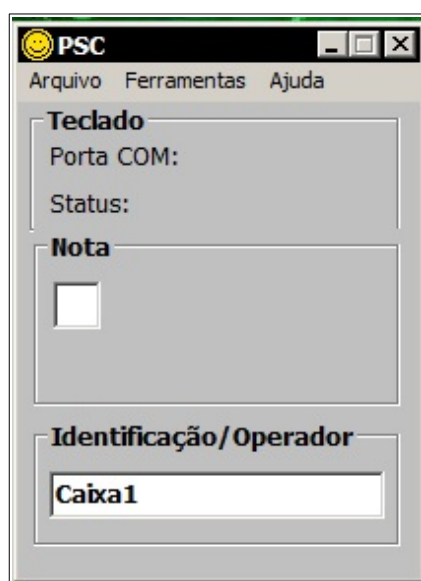


Ao Clicar com o botão direito do mouse sobre o ícone do software teremos acesso ao menu do mesmo Como mostrado na figura a seguir.



As mesmas funções deste menu podem ser acessadas quando o software estiver Maximizado

Para Maximizar/Restaurar o software basta executar um duplo-Clik do mouse sobre o ícone do mesmo ou clicar na opção Restaurar do menu.



## Princípio de Funcionamento:

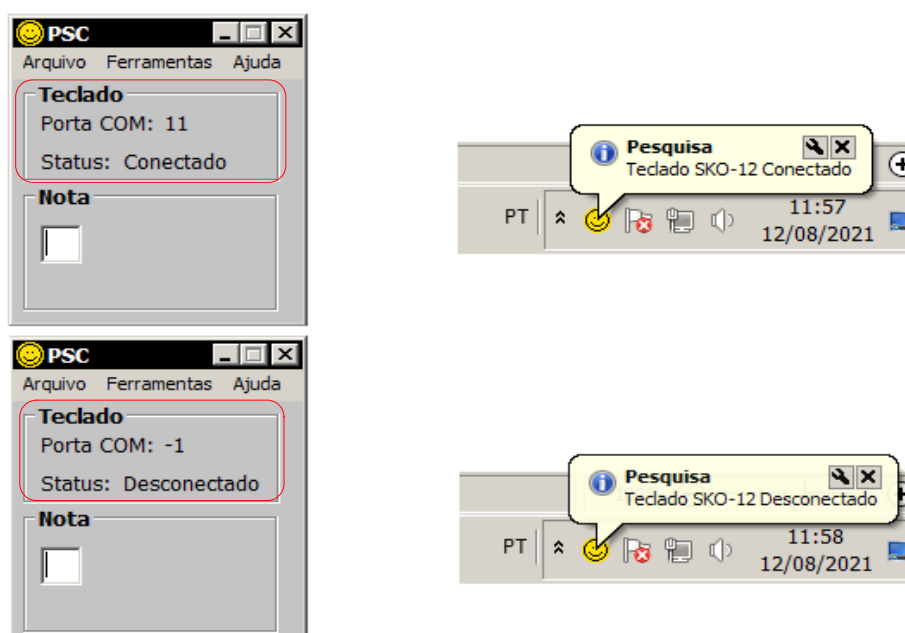
O Software “PSC.exe” trabalha em conjunto com o teclado Smak SKO-12 pesquisa de Satisfação.

- **Nota** - O teclado SKO-12 Pesquisa de satisfação utiliza a interface de comunicação **USB VCP**. Para o correto funcionamento do dispositivo deve-se instalar o driver do teclado que é enviado junto com os arquivos do software PSC.

O Software “PSC.exe” monitora e estabelece conexão e comunicação automática com o teclado SKO-12.

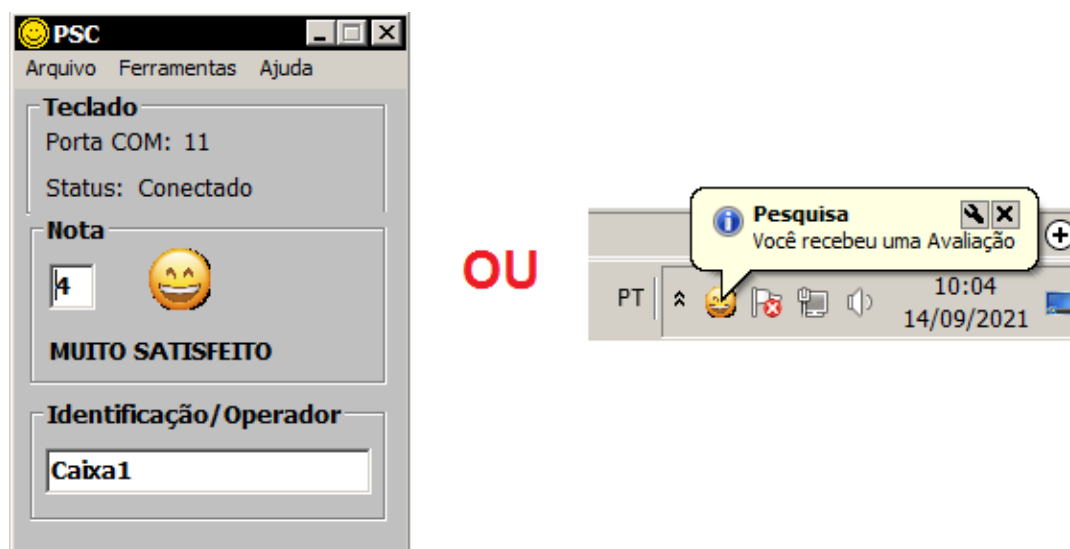
Ao conectar e desconectar o teclado o Software mostra mensagens informativas que podem ser observadas pelo usuário ou na janela maximizada do software pode ser observado o status do teclado. Como mostrado na figura abaixo.

Com o teclado devidamente conectado ao computador e ao software, o teclado ficará sempre habilitado aguardando a pesquisa ser realizada. A funcionalidade de habilitar e desabilitar o teclado com a tecla **Scroll Lock** pode ser encontrada em **Ferramentas - Opções - Habilita Scroll**.



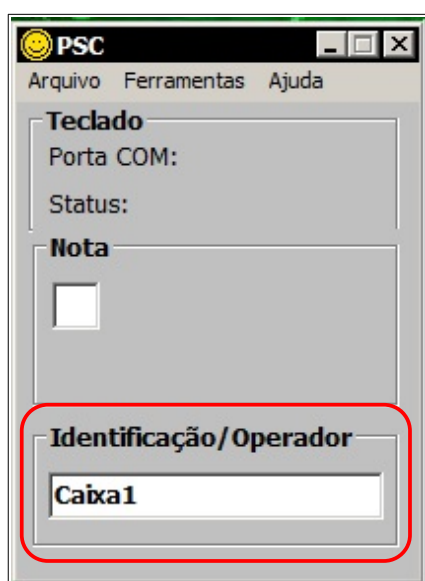
Após a verificação do Status do teclado o software “PSC.exe” está apto a receber e capturar as notas atribuídas pelos clientes.

Quando a pesquisa é realizada, uma mensagem pop-up pode ser visualizada indicando que uma avaliação foi realizada e também o ícone minimizado do software é “animado” conforme a nota atribuída pelo cliente. Como mostrado na imagem abaixo.



As funcionalidades de mensagens pop-up ou animação de ícones podem ser alteradas acessando Ferramentas - Opções.

- **Identificação do Usuário/Operador/Caixa/Vendedor:**



É possível identificar a nota que está sendo atribuída a um caixa ou vendedor ou operador específico. Basta alterar ou acrescentar o nome ou descrição no campo **Identificação/Operador** e clicar fora da caixa de texto.

Ao acrescentar a identificação o registro da Nota/Avaliação será vinculado a mesma no banco de dados podendo mais tarde gerar um relatório específico para cada identificação.

Por Padrão a primeira vez a identificação é “**Não informado**”.

- **Banco de Dados:**

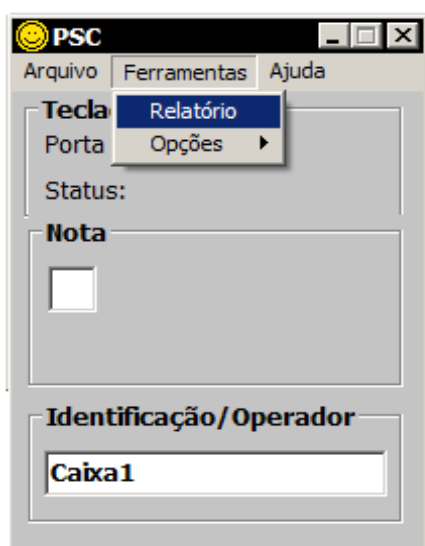
Quando se executa o software pela primeira vez o mesmo cria automaticamente um banco de dados para registro das notas. Esse banco de dados é criado no mesmo subdiretório do executável do software.

Com isso, cada executável terá seu próprio banco de dados **EX: 3 softwares em 3 computadores terão 3 bancos de dados (1 para cada software independente).**

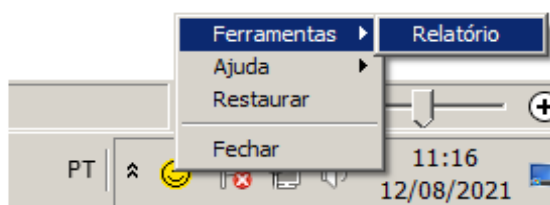
Caso seja necessário alterar o diretório do banco de dados ou ainda unificar os bancos de dados, ou seja, um único banco de dados para mais de um software, Maximize o software e clique no menu **Ferramentas - Opções - Save DataBase** e escolha um diretório que esteja em rede para que mais de um software possa acessar o mesmo diretório. Repita essa ação em todos os softwares.

### Menus:

- **Menu Ferramentas:**



OU



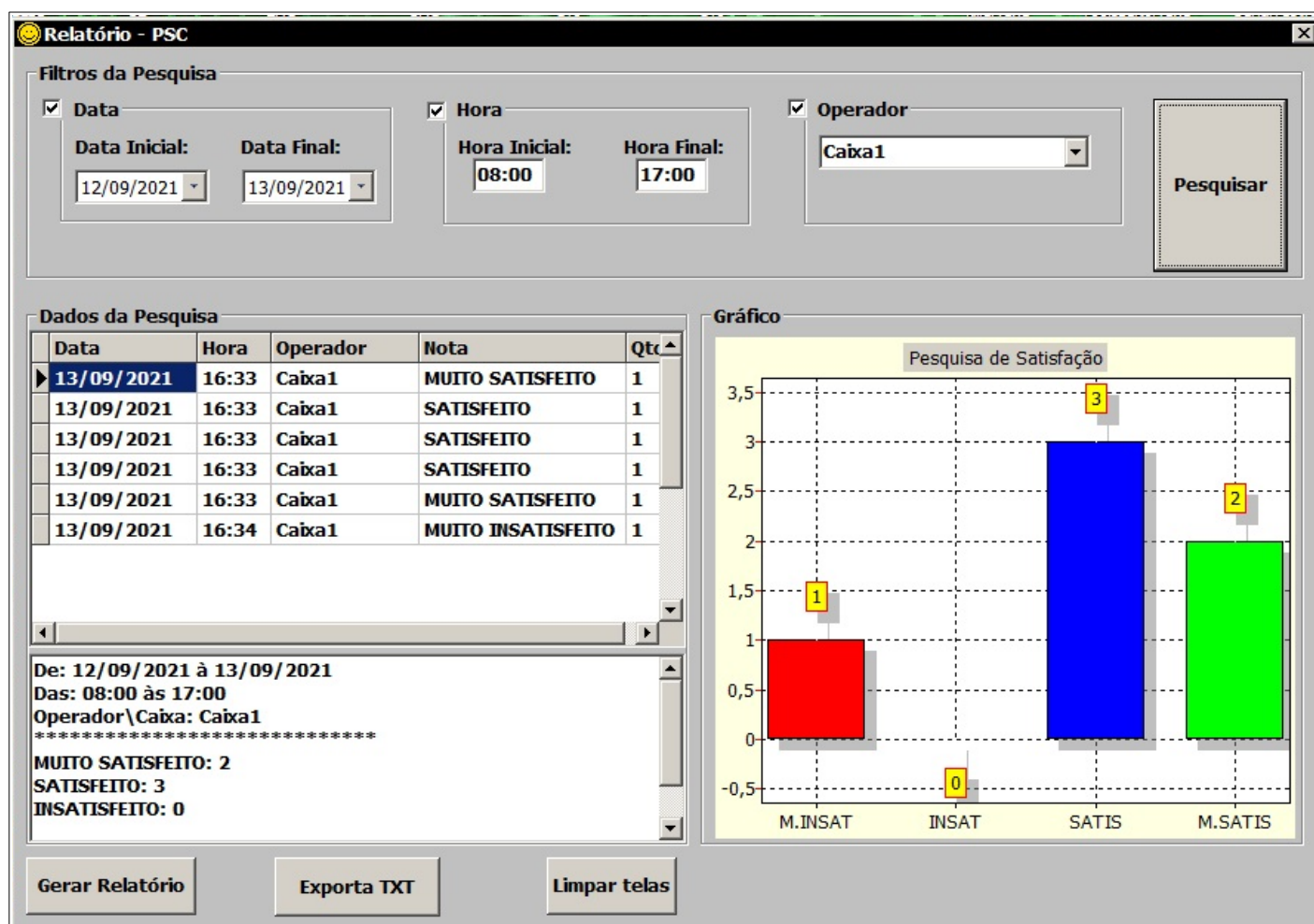
- **Relatório:**

No Menu Ferramentas temos acesso à função Relatório. Ao clicar nessa opção será necessário incluir um usuário e senha para ter acesso à tela de relatório. Usuário e senha padrões: **admin e password** (respectivamente).

Uma tela de relatório será exibida conforme ilustrada abaixo. Nessa tela é possível realizar uma pesquisa selecionando os filtros disponíveis e clicando no botão **“Pesquisar”**

Abaixo uma breve descrição das funções encontradas.





- **Filtros da pesquisa:**
  - **Data:** Permite executar uma pesquisa pelo intervalo de datas selecionados (data inicial e data final).
  - **Hora:** Permite executar uma pesquisa pelo intervalo de datas selecionado (Hora inicial e hora final).
  - **Operador:** Permite executar uma pesquisa selecionando um operador específico.

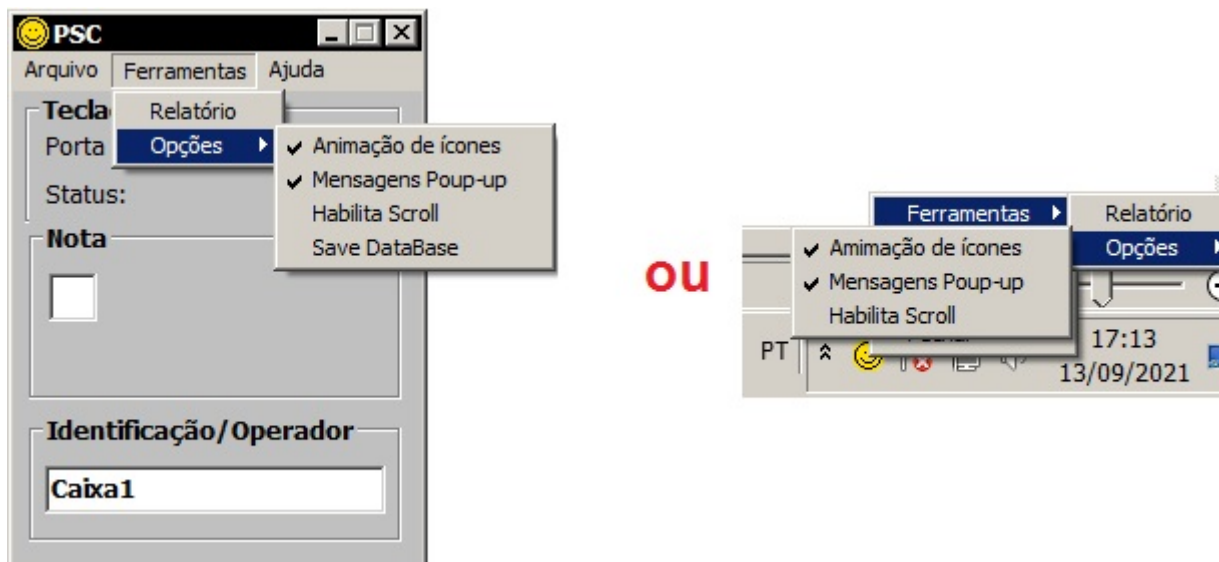
**OBS:** Combinações entre esses filtros poderão ser executadas.

- **Campo “Dados da Pesquisa”:**
  - Exibe na tela o resultado da pesquisa realizada
- **Campo “Gráfico”:**
  - Exibe um gráfico com os dados das notas recebidas
- **Botão “Gerar Relatório”:**
  - Ao ser pressionado exibe a pesquisa realizada em formato de relatório, podendo ser salvo em PDF ou impresso.
- **Botão “Exporta TXT”:**
  - Ao ser pressionado exporta os dados da pesquisa para arquivo de texto (.txt) no local selecionado, podendo ser aberto por outros softwares se necessário.
- **Botão “Limpa telas”:**

- Limpa os dados da pesquisa realizada.

- **Opções:**

Ainda no menu Ferramentas temos acesso as opções do software.



Abaixo uma breve descrição das funções encontradas.

- **Opção “Animação de ícones”:**
    - Se selecionada, ao receber as notas, muda o status do ícone da aplicação minimizada.
  - **Opção “Mensagens Poup-up”:**
    - Se selecionada, ao receber as notas, será exibido uma mensagem pop-up avisando que uma avaliação (nota) foi realizada.
  - **Opção “Habilita Scroll”:**
    - Se selecionada permite que o teclado SKO-12 seja habilitado ou desabilitado pela tecla “Scroll Lock” do seu teclado convencional.
  - **Opção “Save DataBase”:**
    - Permite salvar ou modificar o “caminho” o banco de dados.
- \*\*(opção disponível somente no menu ferramentas da aplicação maximizada)

- **Menu Ajuda:**



No Menu Ajuda temos acesso às funções Manual e Sobre. Ao clicar na função Manual você será encaminhado a este manual.

Ao clicar na função sobre uma tela do software será mostrada com as informações de data e versão do Software. Como mostrado na figura a seguir.

