

《科发工单管理系统》

系统介绍及操作说明书

网址： www.kfpt.cn

邮件： hi@kfpt.cn

版权： 成都科发软件

修订： 2015.06.30

1 软件介绍.....	2
2 软件技术架构.....	3
3 通用功能模块概述.....	3
4 数据库安装.....	5
4.1 数据库推荐.....	5
4.2 Microsoft SQL Server 2008 R2 安装步骤.....	5
4.2.1 进入安装.....	5
4.2.2 支持规则.....	6
4.2.3 版本授权.....	6
4.2.4 许可条款.....	7
4.2.5 完成安装.....	8
5 程序安装.....	9
5.1 IIS7 安装步骤(Window7).....	9
5.1.1 控制面板.....	9
5.1.2 程序和功能.....	10
5.1.3 打开或关闭 windows 功能.....	10
5.1.4 安装 internet 信息服务.....	11
5.1.5 确定进行安装.....	11
5.1.6 管理工具.....	12
5.1.7Internet 信息服务(IIS)管理器.....	12
5.1.8 测试网站.....	13
5.2 .Net 4.0 安装步骤.....	13
5.3 Web 程序部署步骤.....	13
5.3.1 打开 Internet 信息服务(IIS)管理器.....	13
5.3.2 添加网站.....	14
4.3.1 浏览测试.....	16
5.4 数据库部署步骤.....	17
5.5 Web.Config 配置文件.....	29
六 软件系统操作.....	30

1 软件介绍

科发工单管理系统主要应用于公用事业单位、技术服务公司等行业的工单服务处理。

针对工单管理的服务通用性和行业独特性,专属打造的一款精品工单派发处理系统。基于 B/S 架构,适用于技术服务支持公司使用。操作方便,使用简单,功能齐全。通过我们在设备公司,燃气公司、电力公司、自来水公司等各行业的长期实施经验与总结,开发了一款适合通用工单服务的快速应用系统。实时监控工单运行状态、了解工单运行情况。支持工单多次派发任务并打印派工单。工单分类可自由灵活设置(如:投诉,建议,行政通知,文件执行,维修,服务支持等)。支持多用户操作,按照岗位角色设置访问权限,明确各部门的职责划分。使工单管理更清晰,更简单。

科发工单管理是中小企业的工单管理系统首先。

2 软件技术架构

序号	名称	说明
1	软件版本	v2015
2	程序语言	asp.net c#
3	数据库	Microsoft Sql Server 2008R2
4	Web 服务	IIS7, .Net4.0
5	WebUI	Jquery EasyUI

3 通用功能模块概述

序号	模块名称	子模块	功能说明
1	工单维修	客户档案	管理工单客户档案, 在登记工单时方便快捷选择客户档案
2		接警登记	工单接警登记, 根据客户提交或者上门访问的工单来源进行工单登记, 登记后, 可由指定人员派发工单任务
3		工单派工	登记完成后, 将工单任务派发给指定人员, 进行工单服务处理, 并可实现工单派工单的打印, 完成工单所需费用的预算登记
4		工单处理	由工单作业人员现场或非现场维护处理后, 将实际处理情况反馈到系统中, 进行信息处理登记。 备注: 工单状态如果, 《已处理未结单》, 则再次将工单转入“工单派工”状态, 进行派工, 直到工单结单为止, 则工单流程完成
5		工单监控	按照处理人员, 登记时间, 工单状态进行分类查询和统计
6		工单统计	功能全面的综合统计报表, 实现各种工单条件下的统计查询
7	编码管理	工单分类	对工单类型进行分类编码, 方便查询统计, 同时可有效的对工单进行分类管理。例如: 投诉, 建议, 行政通知, 文件执行, 维修, 服务支持等
8		接警来源	工单来源渠道设置, 如: 客户来电, 上门巡检, 客户大厅等
9		维护人员	工单处理和派工指派人员的编码管理, 设置后, 可快速的选择维护人员, 并可以此统计查询

10		处理方式	工单处理方式编码维护, 如: 上门处理, 远程协助, 电话处理, 邮件回复等
11	辅助办公	发送短消息	系统操作员之间的系统短息发送, 支付文件传递, 发送短息后, 对方可根据系统设置实时接收短息内容, 并提供对方阅读。
12		接收短消息	接收来自其他操作员发送的短消息, 短息仅能看到自己所属短消息, 系统会定时提醒未读消息, 并进行系统铃声提示, 定时时间和铃声设置可通过系统设置完成。
13		已发送消息	可查询登录人员已发送的消息历史记录
14	系统设置	部门架构设置	设置公司部门
15		岗位角色设置	设置公司操作岗位, 通过此设置菜单访问权限
16		个人信息设置	修改登录信息, 电话, 设置短信提醒方式, 修改登录密码等
17		注册账号管理	可添加登录账号, 初始化登录密码, 锁定账号
18		查看登录日志	系统登录日志查看

4 数据库安装

4.1 数据库推荐

Microsoft SQL Server 2008 R2 或 Microsoft SQL Server 2005

4.2 Microsoft SQL Server 2008 R2 安装步骤

4.2.1 进入安装

插入 2008 R2 安装光盘或加载镜像 ISO 文件, 进入 SQL Server 安装中心后跳过“计划”

内容，直接选择界面左侧列表中的“安装”



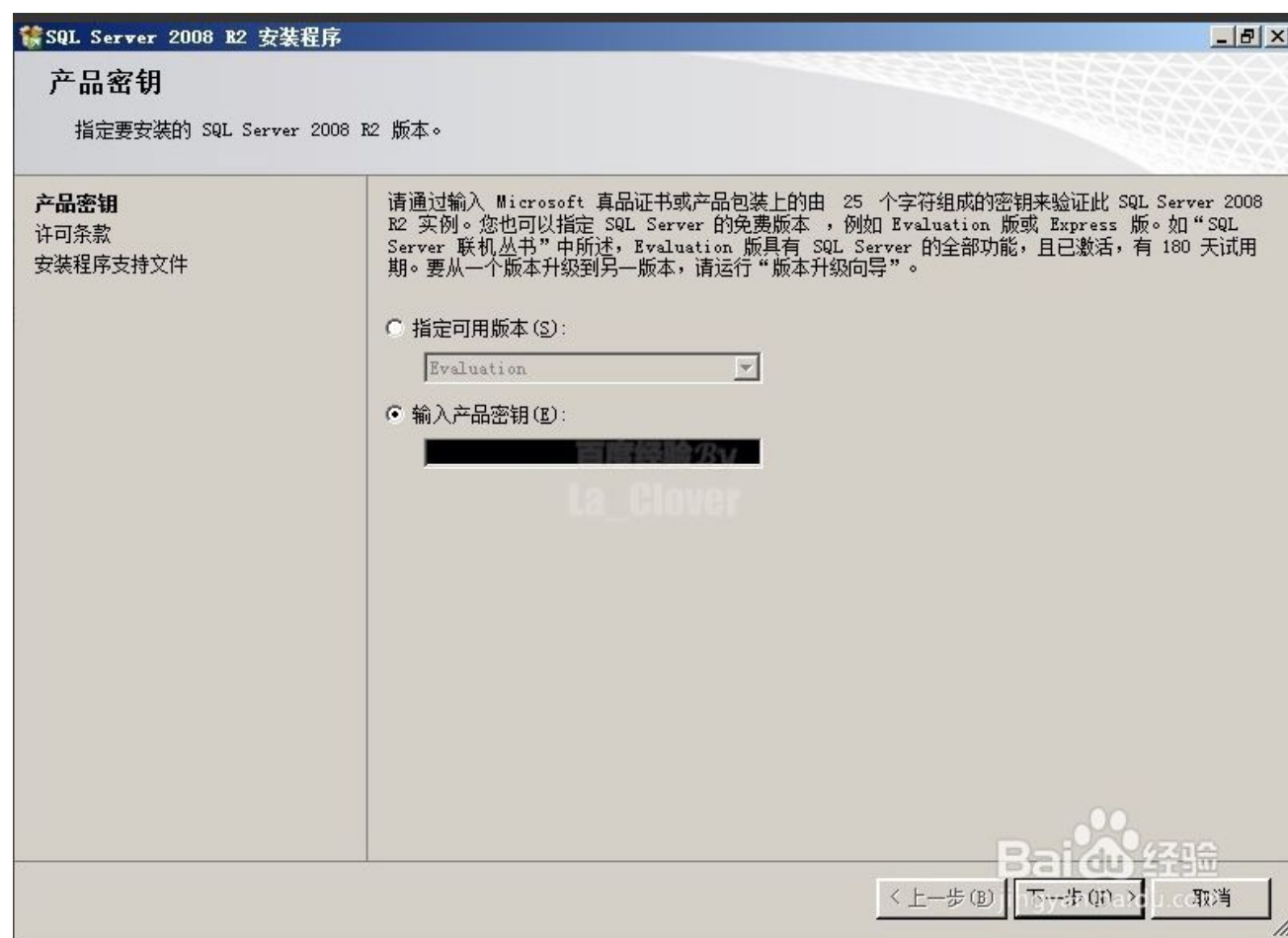
4.2.2 支持规则

之后进入“安装程序支持规则”安装界面，安装程序将自动检测安装环境基本支持情况，需要保证通过所有条件后才能进行下面的安装，如图所示。当完成所有检测后，点击“确定”进行下面的安装。

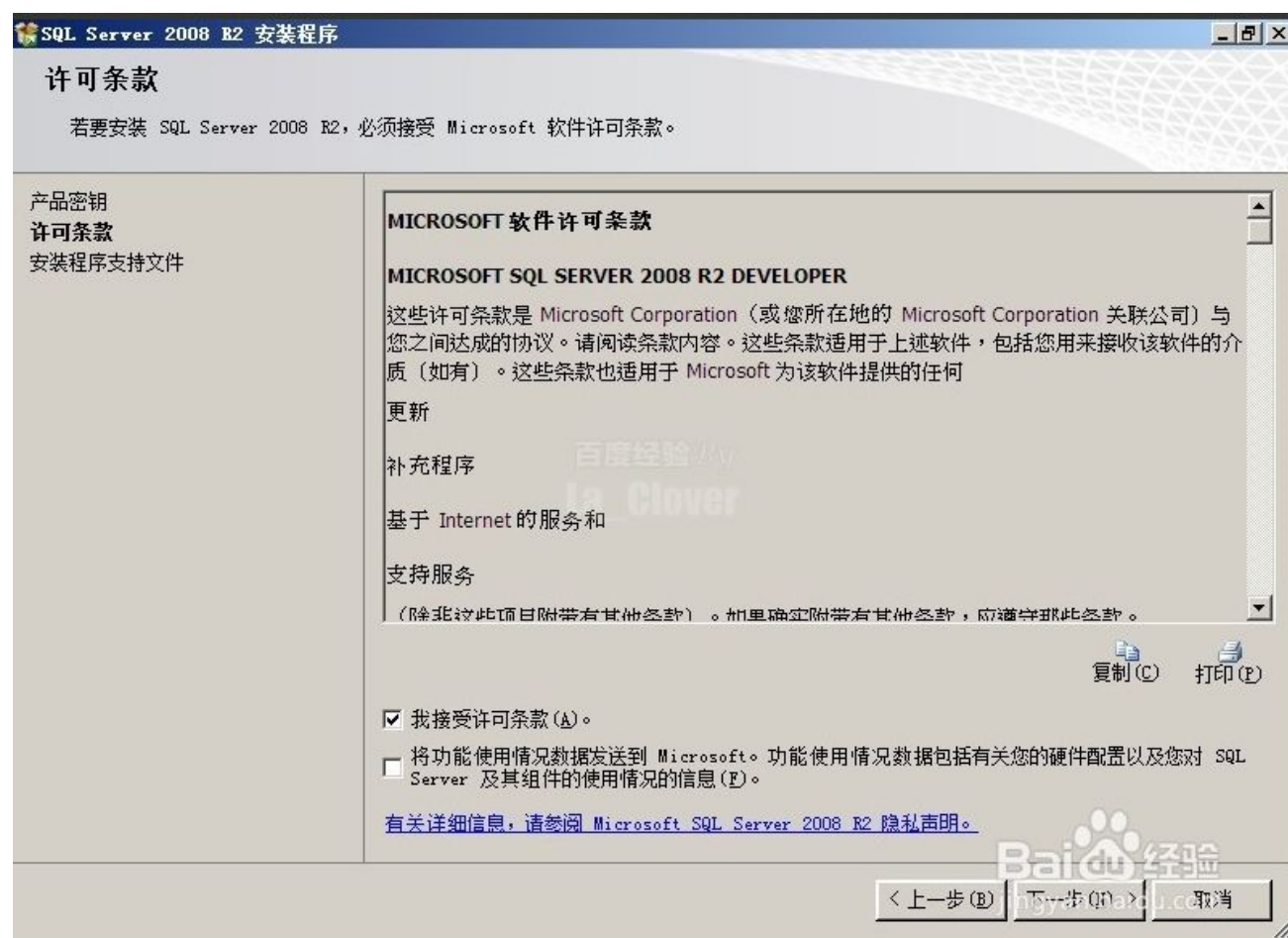


4.2.3 版本授权

接下来是 SQL Server2008 版本选择和密钥填写

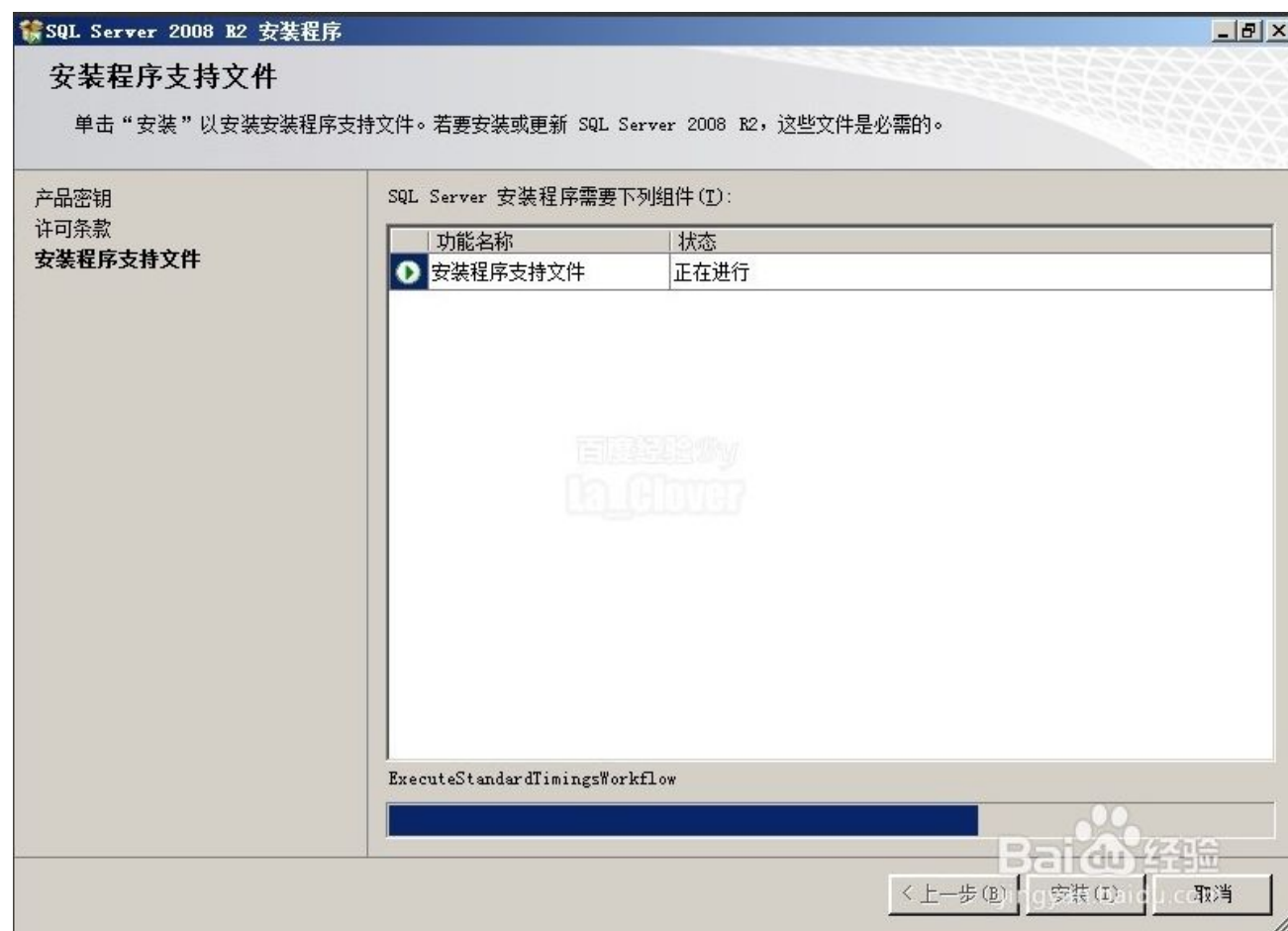


4.2.4 许可条款



4.2.5 完成安装

安装程序支持文件, 点击“安装”继续安装。



5 程序安装

5.1 IIS7 安装步骤(Window7)

5.1.1 控制面板

首先进入电脑的控制面板界面



5.1.2 程序和功能

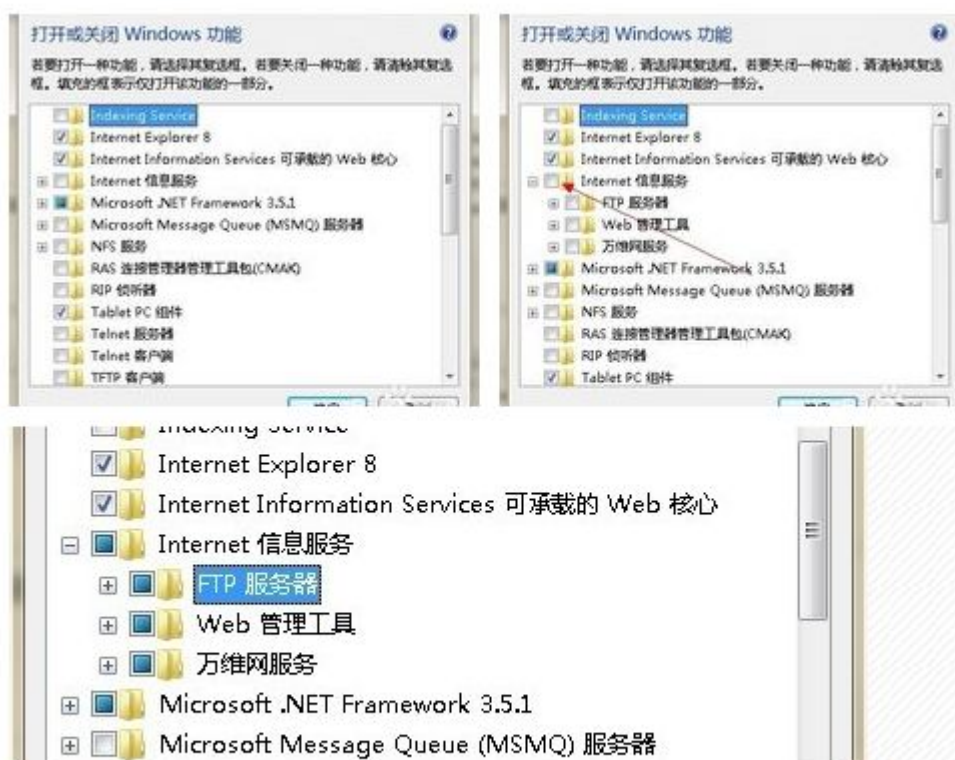


5.1.3 打开或关闭 windows 功能

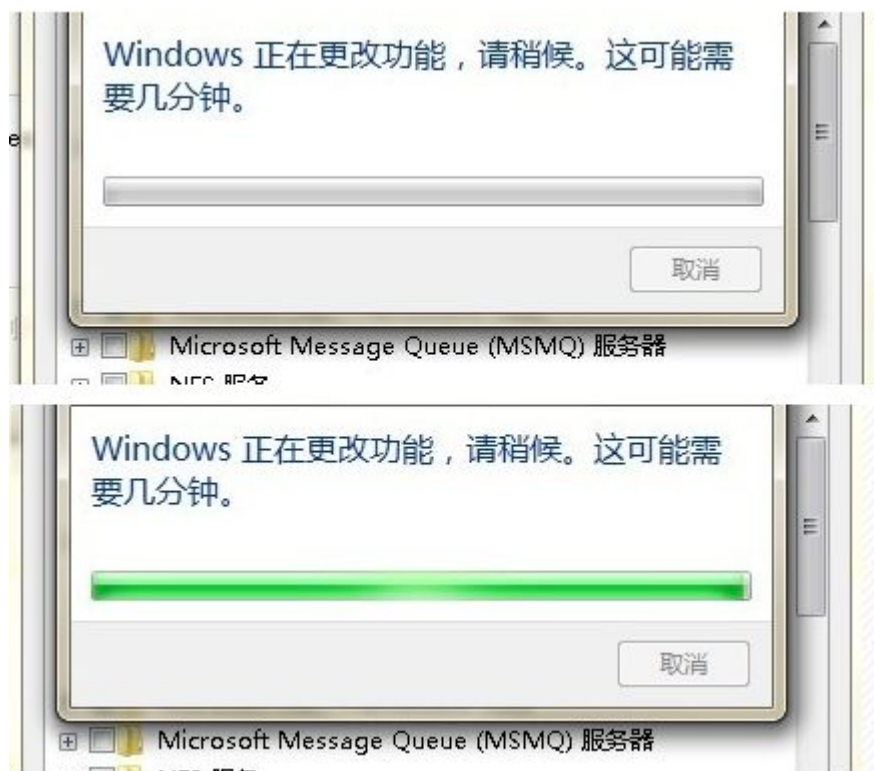


5.1.4 安装 internet 信息服务

勾选 internet 信息服务，需要 ftp 功能也可以勾选



5.1.5 确定进行安装



5.1.6 管理工具



5.1.7 Internet 信息服务(IIS)管理器

名称	修改日期	类型	大小
Internet 信息服务(IIS)管理器	2013/11/12 星期...	快捷方式	2 KB
ISCSI 发起程序	2009/7/14 星期...	快捷方式	2 KB
Windows PowerShell Modules	2009/7/14 星期...	快捷方式	3 KB
Windows 内存诊断	2009/7/14 星期...	快捷方式	2 KB
本地安全策略	2009/8/8 星期六 ...	快捷方式	2 KB
打印管理	2009/8/8 星期六 ...	快捷方式	2 KB
服务	2009/7/14 星期...	快捷方式	2 KB
高级安全 Windows 防火墙	2009/7/14 星期...	快捷方式	2 KB
计算机管理	2009/7/14 星期...	快捷方式	2 KB
任务计划程序	2009/7/14 星期...	快捷方式	2 KB
事件查看器	2009/7/14 星期...	快捷方式	2 KB
数据源(ODBC)	2009/7/14 星期...	快捷方式	2 KB
系统配置	2009/7/14 星期...	快捷方式	2 KB
性能监视器	2009/7/14 星期...	快捷方式	2 KB
组件服务	2009/7/14 星期...	快捷方式	2 KB

5.1.8 测试网站

打开 Internet 信息服务(IIS)管理器 看看效果。可以打开, 安装完成可以测试网站

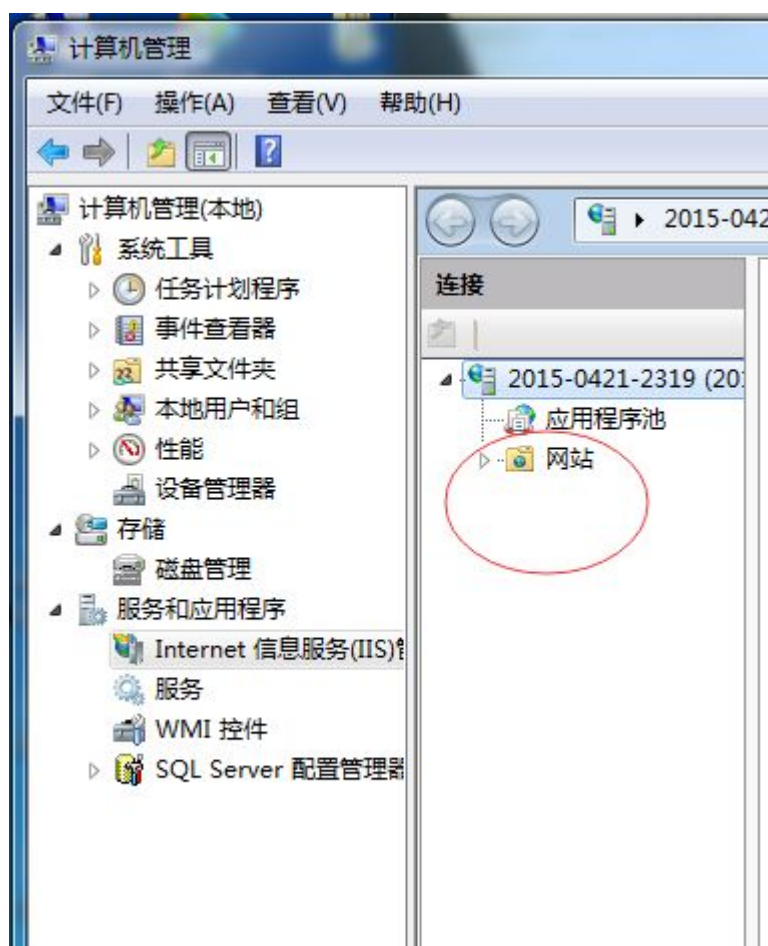


5.2 .Net 4.0 安装步骤

下载 Microsoft .NET Framework 4.0 安装, 安装步骤略

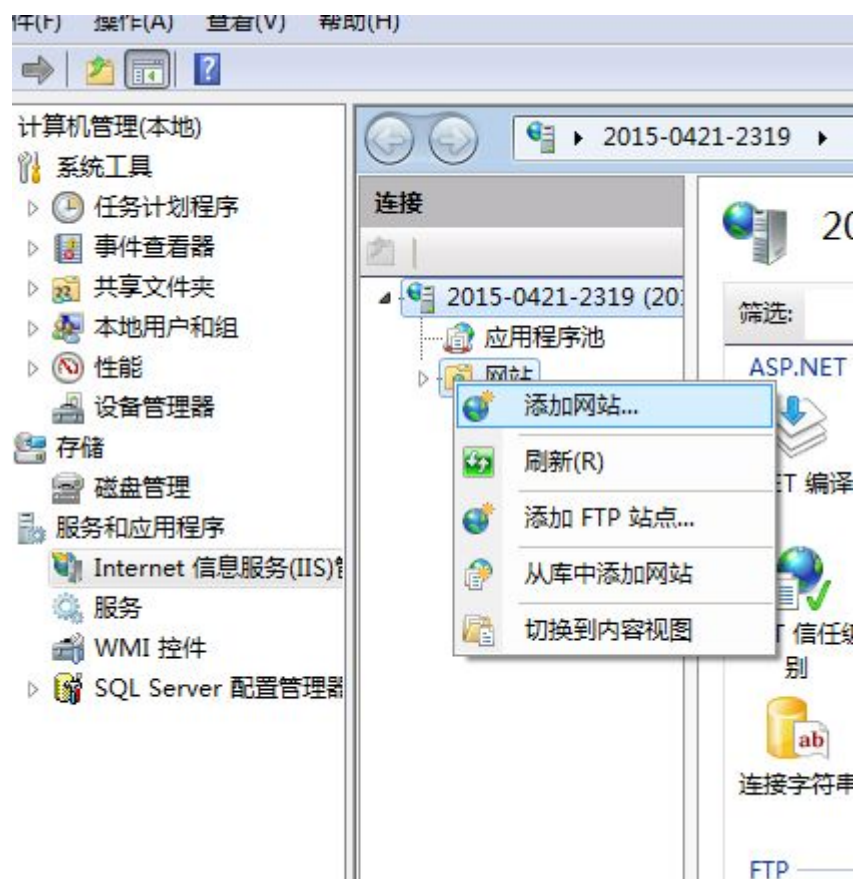
5.3 Web 程序部署步骤

5.3.1 打开 Internet 信息服务(IIS)管理器



5.3.2 添加网站

程序应用池选择 4.0 经典 ASP.NET v4.0 Classic，并指定 web 主目录



添加网站

网站名称(S): 科发工单系统 应用程序池(L): ASP.NET v4.0 Classic 选择(E)...

内容目录

物理路径(P): d:\kfMis\Website\ ...

传递身份验证

连接为(C)... 测试设置(G)...

绑定

类型(T): http IP 地址(I): 全部未分配 端口(O): 80

主机名(H):

示例: www.contoso.com 或 marketing.contoso.com

☒ 立即启动网站(M)

确定 取消

 **默认文档**

使用此功能指定当客户端未请求特定文件名时返回的默认文件。按优先级顺序设置默认文档。

名称	条目类型
login.html	本地
login.aspx	本地

4.3.1 浏览测试

本机浏览 <http://localhost/>如有端口号,则需要加上端口号地址,非本机浏览,则输入 ip 地址访问。本机能访问,外机不能访问,需要检查网络防火墙是否关闭,是否公网 IP 或者局域网 IP

5.4 数据库部署步骤

5.4.1 运行 SQL Server Management Studio

开始菜单-SQL2008R2 - SQL Server Management Studio

5.4.2 附加数据库

SQL2008 附加数据库方法步骤

首先从开始菜单着手,打开开始菜单栏,在菜单栏上找到我们已经安装的 SQL server 2008,单击打开它

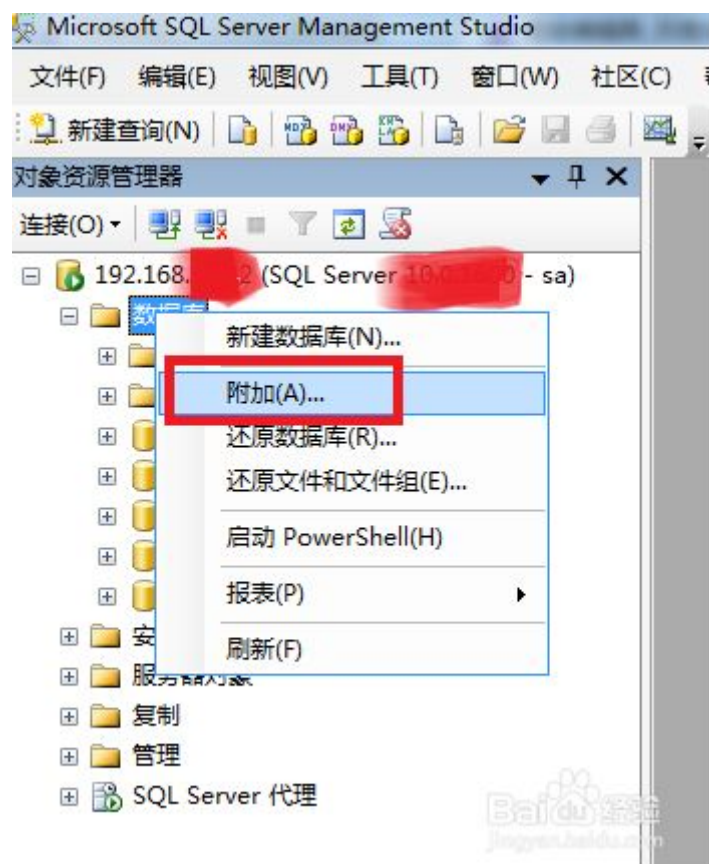


打开 SQL server 2008 数据库, 来到登录界面, 在这里我们只需要输入登录服务器名 (电脑 IP 地址)、登录身份、账号、密码, 然后单击登录

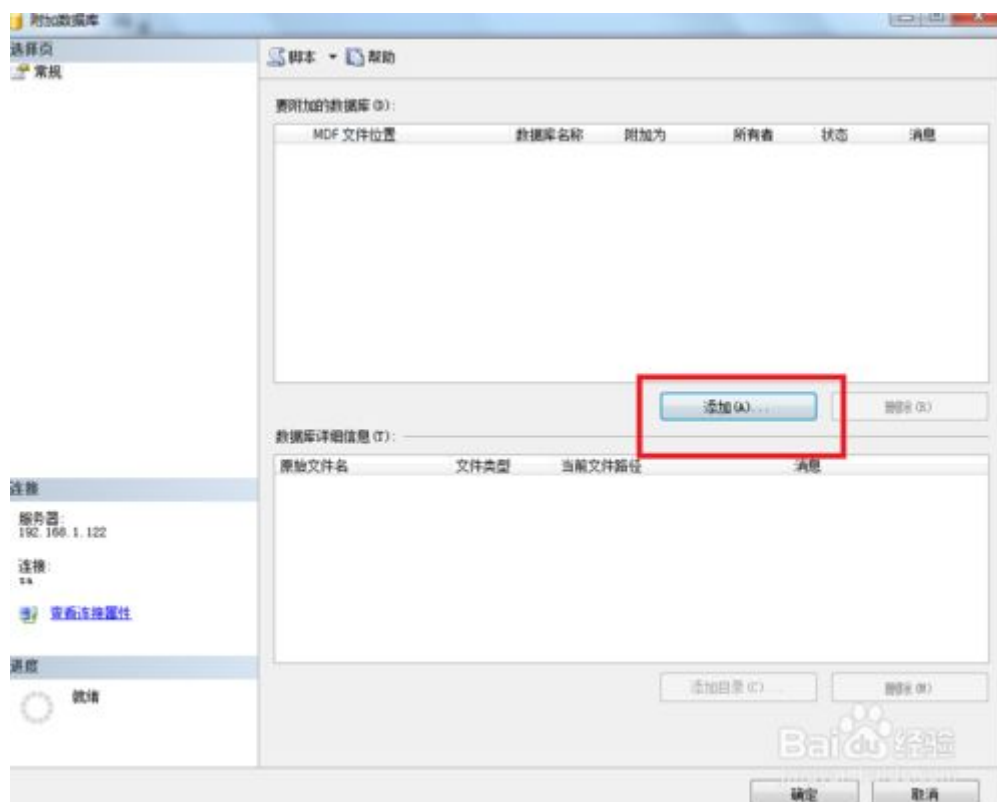
注意: 我们用的是 SQL 身份登录, 这里还可以选择 windows 身份登录, 权限会更大



成功登录进入 SQL 数据库，可以看到连接的数据库基本信息，展开数据库结点，单击数据库然后使用鼠标右键，在弹出的菜单中选择附加

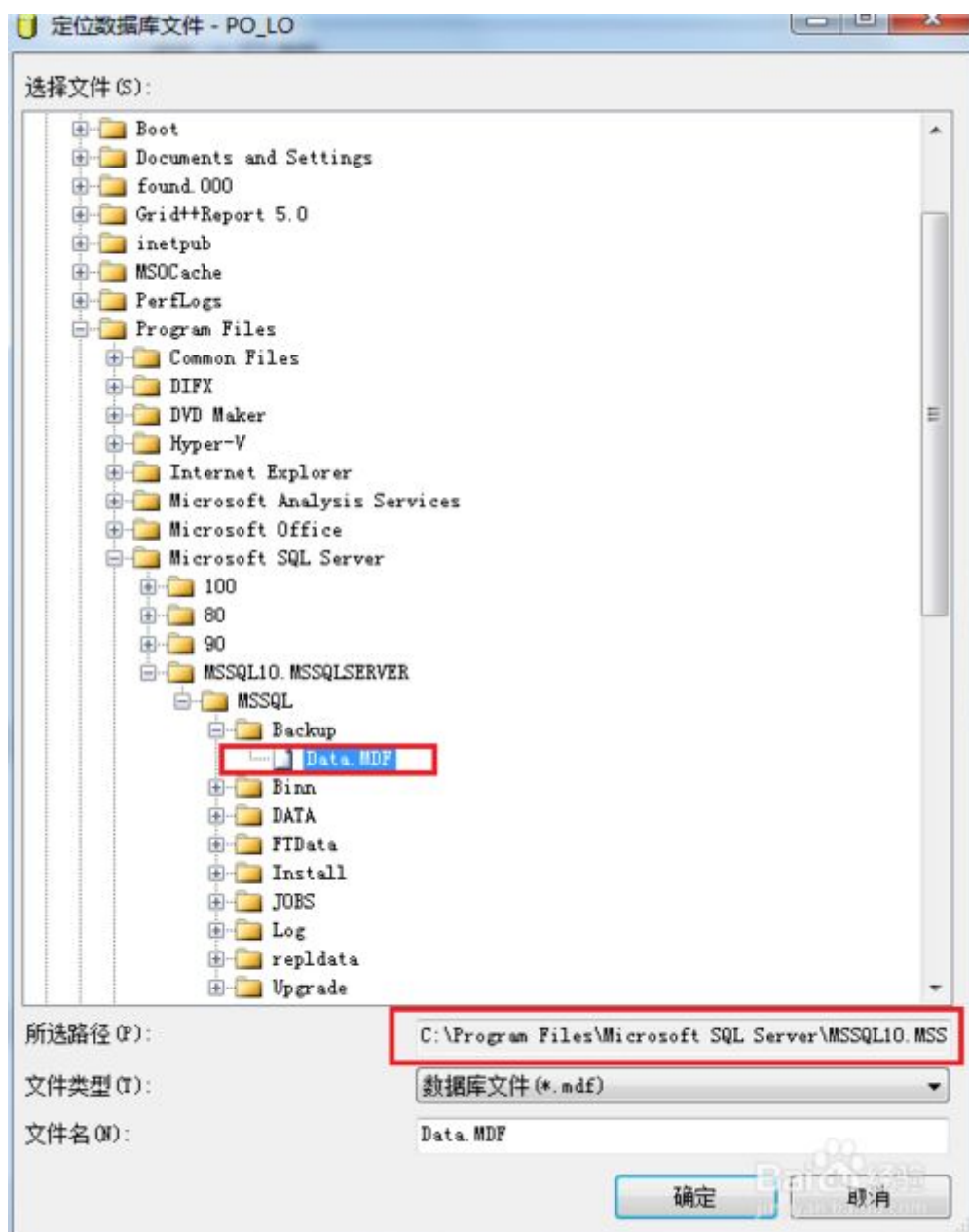


接着弹出附加数据库的界面，这里我们只需要单击界面上的添加按钮就可以了

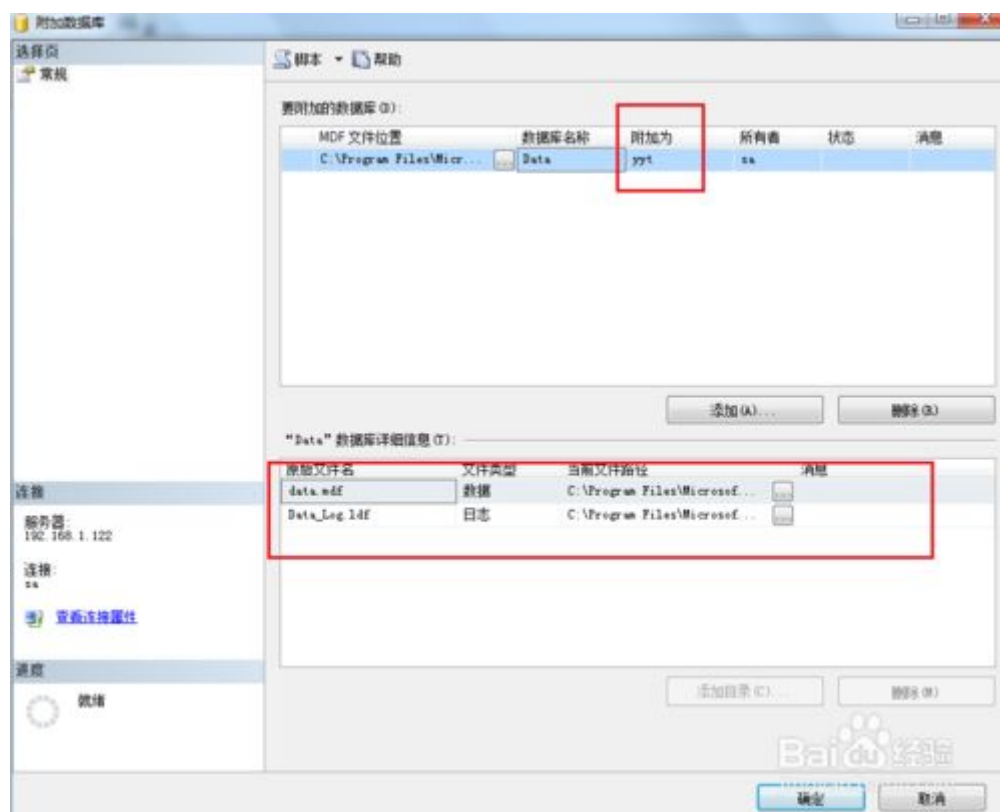


单击添加按钮后，新弹出来一个框，让你选择你要附加的数据文件路径，选择到我们要附加的数据库文件，单击确定按钮

注意：我们一帮都会要附加的数据库文件放在 SQL 数据库的安装目录下，这样才能避免有时候附加出来的数据库是只读状态的问题



返回到附加数据库的界面，这是我们可以从界面上看到选择的附加数据库文件信息，然后在上方可以修改要附加的数据库名称(红色框出来部分)



单击确定按钮后,数据库的附加功能就启动了,这时候我们可以从界面上看到附加的进度,如图所示



附加成功后,附加数据库的界面窗口会关闭,然后我们可以从左边的树形菜单看到已经附加完成的数据库



5.4.3 数据库自动备份

在电脑开始菜单中选择“SQL Server Management Studio”双击。在出现的界面中点击“连接”按钮。



在出现的“Microsoft SQL Server Management Studio”界面中选择“管理”下的“维护计划”右击维护计划，点击“维护计划向导”，



在出现的“SQL Server 维护计划向导”界面中点击“下一步”



在出现的界面中把名称和说明写上。然后点击“更改”设顶备份计划



在出现的“作业计划属性”界面中，更改执行时间，也就是多久备份一次。这里该为每天备份。间隔时间更改为“1”更改执行一次时间为 0:00:00 也就是在每天的 0 点自动备份数据。



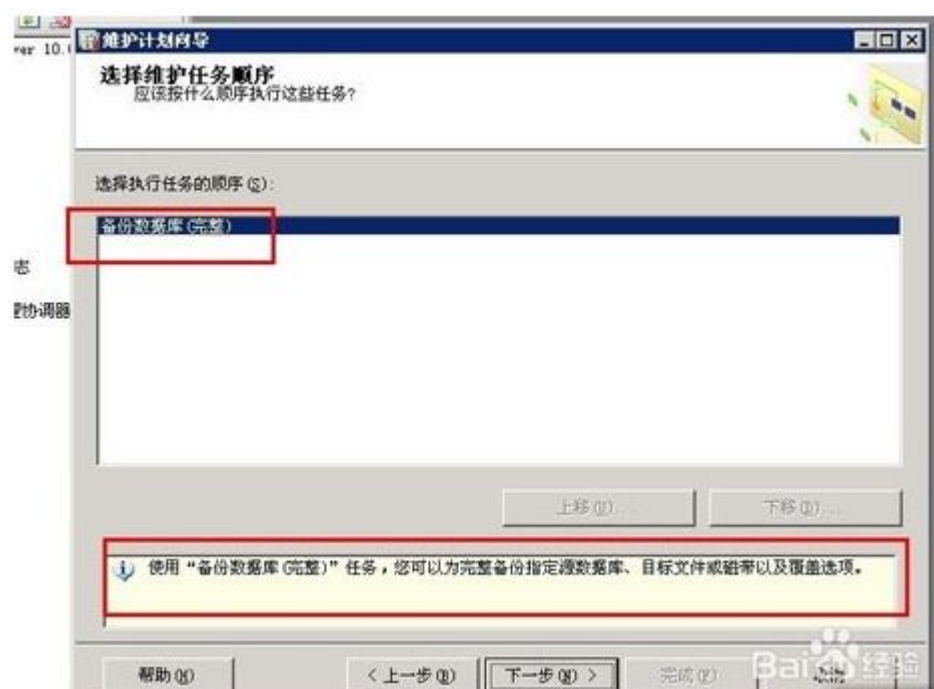
更改好以后，就可以在下面看到“在每天的 0:00:00 执行。将从 2014-5-16 开始使用计划。”然后点击“下一步”按钮



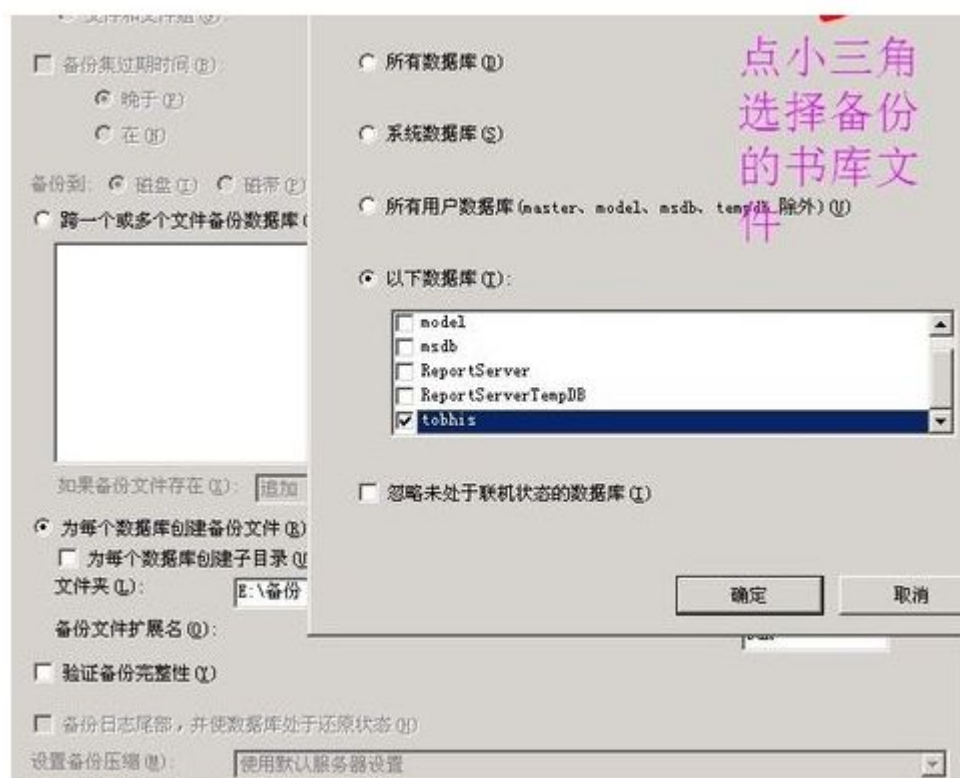
在选择维护任务界面中选择要备份的数据库文件。然后点击下一步。



在选择维护任务顺序中,可以移动要备份的数据库文件的顺序。然后点击“下一步”



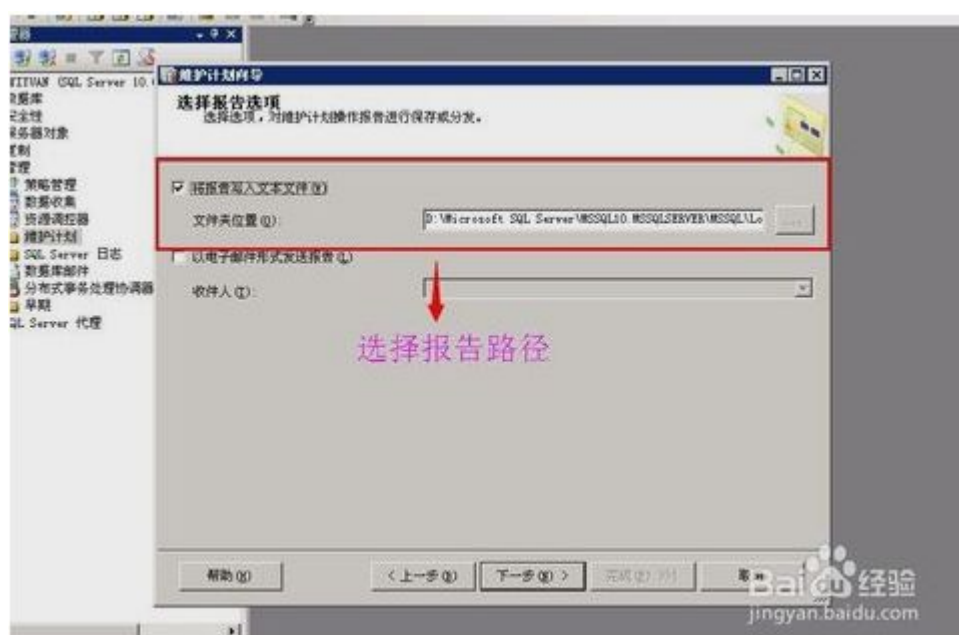
在定义“备份数据库完整”界面中，选择数据库后面下拉菜单中的数据库文件。然后点击“确定”按钮



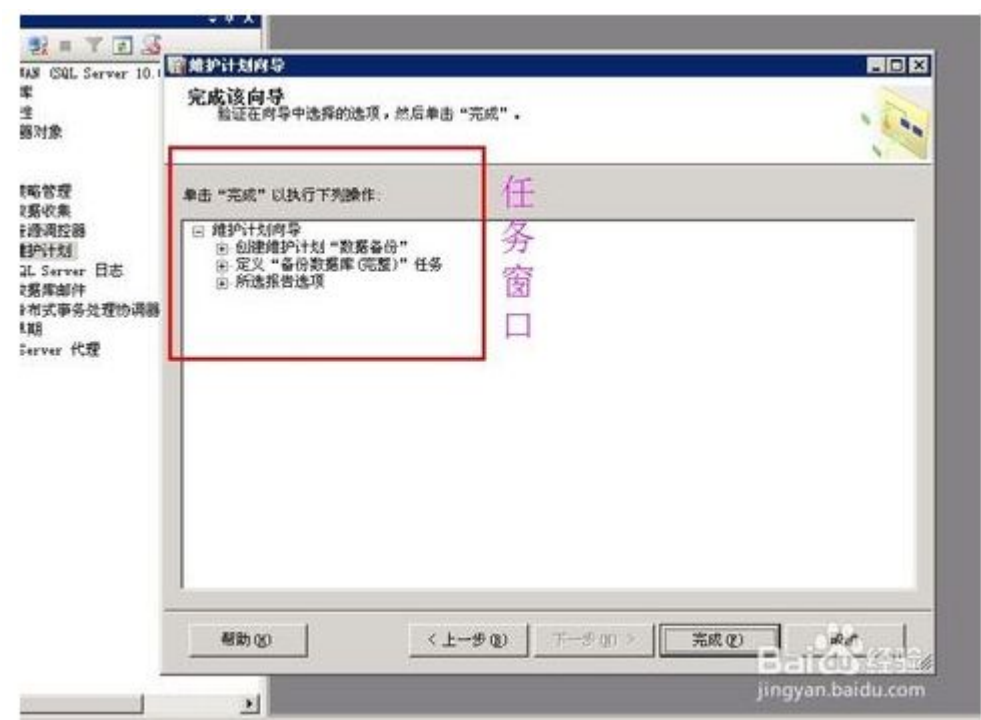
在定义“备份数据库完整”界面里选择备份路径。然后点击“下一步”



在“选择报告选项”界面中设置好“报告文本文件”的路径。然后点击“下一步”



在出现的“完成该向导”界面中会看到设置备份的详细信息



这样数据库自动备份就成功了



5.5 Web.Config 配置文件

修改数据库连接 IP 和数据库账号密码

```
<add key="ProjectConnectionString" value="Data Source=数据库 IP  
地址; Initial Catalog=数据库名称;User Id=数据库账号; Password=数据  
库密码;" />
```

六 软件系统操作

略，请登录系统操作。