



Remote Support-brugervejledning (WBS30, WBS31)

Første gang udgivet: 18. marts 2016

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



INDHOLD

Ny Remote Support? 1

- Remote Support-oversigt 1
- Sessionstyper 2
- Konsolvalgmuligheder 2
- Værktøjsfane på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel 3
- Desktop-fane på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel 3
- Kundeservicerepræsentantens instrumentbræts applikationsfane 4
- Sessionsfane på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel 4
- Manuel opsætningen af Support Manager 5

Administrer en supportsession 7

- Start en supportsession 7
- Optag en supportsession. 8
- Tag noter under en supportsession 9
- Inviter en kunde til en supportsession 9
- Inviter andre supportmedarbejder til en session 10
- Betjen flere kunder i en enkelt supportsession 11
- Hjælp en anden supportmedarbejder 11
 - Hjælp en anden supportmedarbejder 12
- Overfør kontrol af en supportsession 12
- Overfør en session til en WebACD-agent eller -kø 13
- Opnå godkendelse fra en kunde automatisk 14
- Anvend chat 14
- Afslut en supportsession. 14

Anvend stemmeopkald 17

- Oversigt over stemmeopkald 17
- Start eller afslut et stemmeopkald 17
- Tillad en deltager at tale i et stemmeopkald 18
- Forlad eller deltag igen i et stemmeopkald. 19
- Indstil valgmulighederne for stemmeopkald 19

Administrer en kundes computer	21
Oversigt over kontrol af en kundes computer	21
Vis kunders systemoplysninger	21
Vis en liste over tilgængelige scripts	22
Opret og publicer et brugerdefineret script.	22
Ændr eller slet et brugerdefineret script	23
Kør et brugerdefineret script under en session	23
Gem og udskriv information om kundens computer.	24
Oversigt over indlogging på en kundes computer som en anden bruger	24
Log ind på en kundes computer med en anden Bruger	25
Genstart af en Kundes computer	25
Overfør fil	27
Oversigt over overførsel af filer	27
Anvend simpel filoverførsel	27
Avanceret filoverførsel	28
Anvend avanceret filoverførsel	29
Del desktoppe og applikationer	31
Oversigt over deling af desktoppe og applikationer	31
Vis kundens desktop.	32
Kontrollér en kundes desktop.	32
Vis din desktop til en kunde	33
Giv kontrol over din desktop til en kunde.	33
Stop desktopdeling	34
Vis en kundes applikation	34
Kontrollér en kundes applikation	35
Hjælp en kunde med at dele en applikation	36
Vis en applikation for en kunde	37
Del flere applikationer	37
Giv kontrol over din applikation til en kunde.	38
Start fælles browsing fra en klik-til-session	39
Udskriv dokumenter fra en kundes computer	40
Kontrollér din visning af en kundes desktop eller applikation	40
Angiv farvetilstand for en delt desktop eller applikation	41
Tips til deling af desktoppe eller applikationer	41
Kommentér en delt desktop eller en applikation	42

Anvend video	45
Oversigt over videobrug	45
Minimumskrav for videokonferencer	45
Send video	46
Juster videooutput	47
Møde ved hjælp af Mød nu	49
Opret standardindstillinger for øjeblikkelige sessioner	49
Start øjeblikkelige møder fra dit WebEx-websted.	50
Installer WebEx-produktivitetsværktøjer	50
Start et øjeblikkeligt møde	51
Opsætning af Mød nu-indstillinger på internettet	51
Start et øjeblikkeligt møde fra panelet WebEx-produktivitetsværktøjer i Windows.	52
Start en et øjeblikkeligt møde ved hjælp af genveje	53
Afinstaller WebEx-produktivitetsværktøjer	53
Administrer information i Mit WebEx	55
Om Mit WebEx	55
Registrer en brugerkonto	56
Log ind på WebEx-stedet	57
Se din liste med møder	57
Om siden Mine WebEx-møder	57
Brug Access Anywhere (Mine computere)	58
Administrer filer i dine personlige mapper	59
Administrer forskellige optagelser	60
Behold kontaklinformationen	61
Importer kontaktoplysninger i en fil til din adressebog	61
Eksportér kontaktoplysninger til en .csv-fil	62
Om CSV-skabelonen med kontaklinformationer	63
Opret en distributionsliste i din adressebog	64
Rediger din brugerprofil	65
Rediger dine præferencer	65
Generer rapporter	66
Om rapporter	67
Genererer sessionsdata: Anmodningsværktøjet	68



Ny Remote Support?

- [Remote Support-oversigt, side 1](#)
- [Sessionstyper, side 2](#)
- [Konsolvalgmuligheder, side 2](#)
- [Værktøjsfane på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel, side 3](#)
- [Desktop-fane på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel, side 3](#)
- [Kundeservicerepræsentantens instrumentbræts applikationsfane, side 4](#)
- [Sessionsfane på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel, side 4](#)
- [Manuel opsætningen af Support Manager, side 5](#)

Remote Support-oversigt

Remote Support tilbyder et interaktivt miljø til at udføre kundesupportsessioner i realtid via internettet. Du kan let se, kontrollere eksternt og kommentere en kundes applikationer eller hele desktop for at analysere og løse kundesager.

Hvad du kan gøre

Udforsk problemer og demonstrer løsninger i realtidssupportsessioner med dine kunder:

- Hjælp flere kunder samtidigt. Se [Betjen flere kunder i en enkelt supportsession](#).
- Tilføj stemmeopkald, chat og video for at forbedre kommunikationen med en kunde. Se [Anvend stemmeopkald, på side 17](#).
- Se eller kontrollér en kundes applikation eller hele desktop eller tillad en kunde at gøre det samme på din computer. Se [Del desktoppe og applikationer, på side 31](#).
- Overfør filer mellem din lokale computer og din kundes eksterne computer. Se [Overfør fil, på side 27](#).
- Optag alt eller dele af en supportsession til undervisnings- eller arkiveringsformål. Se [Optag en supportsession., på side 8](#).
- Udskriv dokumenter fra en kundes computer til en lokal printer. Se [Udskriv dokumenter fra en kundes computer, på side 40](#).

- Afslut en session eller flyt sessionen op til en anden kundesupportmedarbejder ved at overføre sessionskontrol eller ved at overføre og opgive sessionen fuldstændig. Se [Overfør en session til en WebACD-agent eller -kø, på side 13](#).
- Kør brugerdefinerede scripts på den eksterne kundecomputer for at evaluere og løse problemer. Se [Kør et brugerdefineret script under en session, på side 23](#).

For dine kunder repræsenterer Support Manager en enkel brugergrænseflade, der eliminerer behovet for kundeundervisning.

Sessionstyper

En Remote Support-session kan være én af to typer. En sessionstype bestemmes af, hvordan sessionen begynder.

- **Indgående session:** Kunder vælger et webstedslink for at få hjælp og placeres automatisk i din supportkø. Når du er færdig med at supportere din nuværende kunde, kan du acceptere den næste kunde i køen. Sessionen begynder automatisk med kunden til stede. For at bruge denne funktion, skal du have WebACD installeret.
- **Udgående session:** Du starter sessionen og inviterer derefter kunden via telefon, e-mail eller chat-besked. Du giver kunden supportsessionsnummeret og webstedsadressen til supportsessionen. Kunden deltager derefter i sessionen.
- Afhængig af dine webstedsindstillinger, kan du vælge at hjælpe kunder i enkeltsessions- eller multisessionstilstand.
- **Enkeltsession:** Hjælp én kunde ad gangen
- **Multisession:** Hjælp flere kunder samtidigt

Konsolvalgmuligheder

Support Center giver dig tre valgmuligheder for at udføre support.

- **Kundeservicerepræsentantens instrumentpanel:** vises i dit browservindue og har et fast sæt af faner. Benyt knapperne på fanerne for at give support til en kunde.
- **Kompakt ikonbakke:** browserbaseret, optager kun lidt plads på desktoppen, og kan nemt flyttes rundt på din desktop.
- **Multisessionsvindue:** indeholder alle de værktøjer, du behøver, for at støtte flere kunder samtidigt.

Hver valgmulighed gør dig i stand til at se sessions- og kundeinformation og udføre almene opgaver.



Bemærk

Du kan ikke anvende visse Remote Support-funktioner, førend en kunde deltager i supportsessionen. Hvis du i øjeblikket bruger den kompakte ikonbakke, og ønsker at skifte til kundeservicerepræsentantens instrumentbræt eller multisessionsvinduet, så kontakt din webstedsadministrator.

Værktøjsfanepå kundeservicerepræsentantens instrumentpanel

Valgmulighed	Beskrivelse
Inviter	Inviter en kunde til at deltage i en session via telefon, e-mail eller chat, eller inviter en anden supportmedarbejder til at deltage i en session via e-mail.
Chat	Åben chatpanelet for at sende en øjeblikkelig chatmeddelelse til en kunde eller en anden supportmedarbejder.
Video	Åben videopanelet for at sende livevideo til alle deltagere i din supportsession. Du skal have et understøttet videokamera tilsluttet til din computer.
Overfør fil	Vælg en valgmulighed for at overføre filer til eller fra en kundes computer. <ul style="list-style-type: none"> • Filoverførsel-Simpel: Giver dig mulighed for at publicere en eller flere filer i et vindue, hvorfra en kunde kan downloade filerne til deres computer. • Filoverførsel-Avanceret: Giver dig mulighed for at søge i biblioteksstrukturen på kundens computer og overføre filer til eller fra den computer.
Lyd	Brug Voice over IP (VoIP): En internetbaseret telefonservice, hvor du kan tale med en kunde eller en anden medarbejder, der deltager i en supportsession.
Bemærkninger	Medens du supporterer en kunde, skal du tage noter om sessionen. Noterne gemmes og bliver en del af sessionsoplysningsrapporten.

Desktop-fanepå kundeservicerepræsentantens instrumentpanel

Valgmulighed.	Beskrivelse
Anmod om visning	Send en forespørgsel til en kunde for at se hele deres desktop. Så snart kunden godkender din forespørgsel, åbnes et delingsvindue, hvor du kan se kundens desktop og enhver handling, som kunden foretager på desktoppen.
Anmod om kontrol	Send en forespørgsel til en kunde for at kontrollere hele deres desktop. Så snart kunden godkender din forespørgsel, åbnes et delingsvindue, hvor du eksternt kan kontrollere kundens desktop.
Del visning	Send en forespørgsel til en kunde for at åbne en visning af din desktop på deres computer. Så snart kunden godkender din forespørgsel, åbnes et delingsvindue på kundens computer, der viser din desktop. Kunden kan se enhver handling, du foretager dig på din desktop.
Del kontrol	Send en forespørgsel til en kunde for at åbne en visning af din desktop på deres computer, og lad kunden kontrollere din desktop. Så snart kunden godkender din forespørgsel, åbnes et delingsvindue på kundens computer, der viser din desktop. Kunden har fuld kontrol over din desktop.

Kundeservicerepræsentens instrumentbræts applikationsfane

Valgmulighed	Beskrivelse
Anmod om visning	Send en forespørgsel til en kunde for at se en applikation på deres computer. Så snart kunden godkender din forespørgsel, kan kunden vælge en applikation til at dele. Derefter åbnes et delingsvindue på din computer, hvor du kan se kundens applikation og enhver handling, som kunden foretager i applikationen.
Anmod om kontrol	Send en forespørgsel til en kunde for at kontrollere en applikation på deres computer. Så snart kunden godkender din forespørgsel, kan kunden vælge en applikation til at dele. Derefter åbnes et delingsvindue på din computer, hvor du kan kontrollere kundens applikation eksternt.
Del visning	Send en forespørgsel til en kunde for at åbne en visning af din applikation på deres computer. Så snart kunden godkender din forespørgsel, kan du vælge en applikation til at dele. Derefter åbnes et delingsvindue på kundens computer, der viser din applikation. Kunden kan se enhver handling, du foretager dig i din applikation.
Del kontrol	Send en forespørgsel til en kunde for at åbne en visning af din applikation på deres computer, og lad kunden kontrollere din applikation. Så snart kunden godkender din forespørgsel, kan du vælge en applikation til at dele. Derefter åbnes et delingsvindue på kundens computer, der viser din applikation. Kunden har fuld kontrol over din applikation.
Visning af fælles browsing	<p>Starter automatisk med at vise det vindue, hvorfra kunden påbegyndte sessionen, såsom en browser eller et MS Outlook-vindue. Hvis du afslutter fælles browsing midt i sessionen og har brug for fælles browsing igen, kan du begynde fælles browsing som krævet.</p> <p>Bemærk Fælles browsing kræver WebACD. Kontakt din webstedsadministrator for yderligere information.</p>
Kontrol over fælles browsing	<p>Starter automatisk med at kontrollere det vindue, hvorfra kunden påbegyndte sessionen, såsom en browser eller et MS Outlook-vindue. Hvis du afslutter fælles browsing midt i sessionen og har brug for fælles browsing igen, kan du begynde fælles browsing som krævet.</p> <p>Bemærk Fælles browsing kræver WebACD. Kontakt din webstedsadministrator for yderligere information.</p>

Sessionsfanepåkundeservicerepræsentantens instrumentpanel

Valgmulighed	Beskrivelse
Sessionsvalgmuligheder	<p>Vælg en visningstilstand for delt software. Den tilstand, du vælger, påvirker billedkvaliteten og desktoppens ydelse og applikationsdeling.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard: Giver bedre billedkvalitet, men langsommere ydelse. • Skærmpøvetagning: Giver bedre ydelse, men lavere billedkvalitet.

Valgmulighed	Beskrivelse
Optagelsession	Optag din supportsession med WebEx-optageren. Bemærk Denne valgmulighed er ikke tilgængelig, hvis din webstedsadministrator har slået valgmuligheden autooptagelse til for din konto. I dette tilfælde optages dine supportsessioner automatisk.
Overfør styring	Overfør kontrol med din supportsession til en anden supportmedarbejder, som bliver den primære supportmedarbejder.
Overfør session	Overfør din supportsession til en WebACD-agent eller -kø, og forlad sessionen. Bemærk Denne valgmulighed er kun tilgængelig, hvis du er en WebACD-agent.
Afslut session	Afslut supportsessionen. Hvis du har overført kontrol til en anden supportmedarbejder, tillader denne valgmulighed dig at forlade sessionen i stedet for at afslutte den.

Manuel opsætningen af Support Manager

For at afvikle en supportsession med en kunde, skal både du og kunden have Remote Support installeret på computerne.

Medmindre dit system eller din netværkspolitik forbyder det, installerer Support Center automatisk Remote Support på din computer den første gang, du enten starter eller deltager i en supportsession. Installationen tager kun et øjeblik, så du vil normalt ikke opleve nogen forsinkelser i forbindelse med start eller deltagelse i en session.

Procedure

-
- Trin 1** Gå til dit Support Center-websted.
 - Trin 2** Klik på **Rapporter** på navigationsbjælken.
 - Trin 3** Under **Download** vælg **Download Support Manager til Windows**.
-



Administrer en supportsession

- [Start en supportsession, side 7](#)
- [Optag en supportsession., side 8](#)
- [Tag noter under en supportsession, side 9](#)
- [Inviter en kunde til en supportsession, side 9](#)
- [Inviter andre supportmedarbejder til en session, side 10](#)
- [Betjen flere kunder i en enkelt supportsession, side 11](#)
- [Hjælp en anden supportmedarbejder, side 11](#)
- [Overfør kontrol af en supportsession, side 12](#)
- [Overfør en session til en WebACD-agent eller -kø, side 13](#)
- [Opnå godkendelse fra en kunde automatisk, side 14](#)
- [Anvend chat, side 14](#)
- [Afslut en supportsession., side 14](#)

Start en supportsession

En Remote Support-session giver et miljø, i hvilket du kan interagere med din kunde for at løse produktproblemer.

Ryd afkrydsningsfeltet **E-mail**, hvis du ønsker at vente til senere med at invitere enten en kunde eller en anden supportmedarbejder. Når afkrydsningsfeltet er udfyldt, vil der automatisk fremkomme et nyt e-mailmeddelelsesvindue på din skærm, når sessionen starter.

Hvis du bruger kundeservicerepræsentantens instrumentpanelet, skal du holde siden Remote Support åben gennem hele supportsessionen. Hvis du lukker det eller åbner en anden webside i browservinduet, hvor det fremkommer, afsluttes sessionen.

Procedure

- Trin 1** Log ind på dit Support Center-websted.
- Trin 2** Vælg **Start** for at starte din supportsession.
Afhængig af dine bruger- og sideindstillinger begynder Support Manager en session i enkelt- eller multisessionstilstand.
- Trin 3** Hvis du modtager en e-mailinvitation til en Remote Support-session, så indtast din kundes e-mailadresse og send den.
- Trin 4** Hvis du ikke modtager en e-mailinvitation, så inviter din kunde til supportsessionen som følger:
- Hvis du har kundeservicerepræsentantens instrumentpanel åben, vælger du fanen **Værktøj** og derefter **Inviter**. Vælg en valgmulighed i invitationspanelet.
 - Hvis du er i et multisessionsvindue eller har ikonbakken tilgængelig, så vælg **Inviter**. Vælg en valgmulighed i invitationspanelet.
- Tip** En kunde kan også deltage i en supportsession ved at tilgå dit Support Center-websted og derefter vælge **Deltag** på navigationsbjælken.
- Når kunden deltager i en session, vil siden Remote Support fremkomme i kundens webbrowser.
- Trin 5** (Valgfri) Inviter en anden kundesupportmedarbejder til din session ved at gå til inviteringspanelet igen.
-

Optag en supportsession.

Anvend WebEx-optageren til at oprette en videooptagelse af skærmaktiviteterne på din computer, inklusive musebevægelser og annotationer. Du kan også fange den synkroniserede lyd i din optagelse.

WebEx-optageren er tilgængelig i disse versioner:

- **Optager til lokalt møde:** Denne optager fanger skærmaktiviteter og lyd under en supportsession og gemmer derefter optagelsesdataene i en optagelsesfil på din computer. Se *WebEx-optageren og -afspillerens brugervejledning* for information om denne optager.
- **Netværksbaseret mødeoptager:** Denne optager fanger skærmaktiviteter og lyd på en WebEx-optagelseserver, hvilket sparer processorressourcer og harddiskplads på din computer. Se *Brugervejledning for WebEx-afspiller til filer i avanceret optagelsesformat (.arf)* for information om denne optager.

Procedure

- Trin 1** Gør ét af følgende:
- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel vælger du **Session**-fanen og derefter **Optag**.
 - Vælg **Optag** på ikonbakken eller i multisessionsvinduet.

Hvis en standardoptager er specificeret af din webstedsadministrator, vil optagerpanelet fremkomme og optagelsen starte automatisk.

Hvis din webstedsadministrator ikke har specificeret en standardoptager, vil WebEx-optagerens opsætningsdialog fremkomme.

- Trin 2** Vælg en passende optager.
 - Trin 3** (Valgfrit) Markér **Indstil som standardindstilling** for at gøre denne optager til standardoptager.
 - Trin 4** Vælg **Start optagelse**.
Optagelsespanelet fremkommer, og optagelsen starter automatisk.
-

Tag noter under en supportsession

Procedure

- Trin 1** Vælg **Session** på ikonbakken eller i multisessionsvinduet.
 - Trin 2** Vælg **Session Noter** i sessionsmenuen.
 - Trin 3** Indtast dine noter i panelvinduet og vælg **Gem**.
Når du afslutter sessionen, bliver du spurgt, om du vil gennemse og redigere noterne fra sessionen. Når sessionen afsluttes, vil noterne blive gemt og blive en del af sessionsoplysningsrapporten.
-

Inviter en kunde til en supportsession

Du kan invitere en eller flere kunder til en supportsession ved at:

- Sende en e-mailinvitation
- Bed kunden om at deltage fra websiden
- Sende en chatbesked med et deltagelseslink

Hvis du inviterer andre kunder til at deltage i sessionen, vil den oprindelige kunde modtage en meddelelse om, at andre kunder deltager i sessionen. Dette emne beskriver, hvordan man inviterer en kunde til en session ved hjælp af e-mail.

Procedure

- Trin 1** Gør ét af følgende:
 - På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel vælger du fanen **Værktøj** og derefter **Inviter**.
 - Vælg **Inviter** på ikonbakken eller i multisessionsvinduet.

Invitationsdialogboksen eller panelet fremkommer.

Trin 2 Vælg **Kunde**.

Trin 3 Indtast e-mailadressen i modtagerens tekstfelt.

Trin 4 (Valgfri) Sørg for, at **Send ved hjælp af eget e-mailprogram** er valgt.

Når den er valgt, vil denne mulighed:

- Gøre at invitationen skal sendes fra eget e-mailprogram i stedet for at blive sendt direkte fra Support Manager.
- Hjælpe med at forebygge, at din invitation fjernes af modtagerens spamfilter.
- Hjælpe modtageren til at modtage invitationen hurtigere.

Trin 5 Klik **OK**.

Hvis du vælger at sende invitationen ved hjælp af eget e-mailprogram, vil invitationen fremkomme i et nyt meddelelsesvindue. Kunden modtager en e-mailinvitation med et link til en supportsession.

Inviter andre supportmedarbejder til en session

Du kan invitere en anden supportmedarbejder til en supportsession ved at:

- Sende en e-mailinvitation
- Kopierer deltagelseslinket i en chat-besked
- Bede supportmedarbejderen om at deltage fra websiden.

Dette emne beskriver, hvordan man inviterer en anden medarbejder ved hjælp af e-mail.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel vælger du fanen **Værktøj** og derefter **Inviter**.
- Vælg **Inviter** på ikonbakken eller i multisessionsvinduet.

Invitationsdialogboksen eller panelet fremkommer.

Trin 2 For at invitere, vælg **Supportmedarbejder**.

Trin 3 Indtast e-mailadressen på supportmedarbejderen i tekstfeltet.

Trin 4 (Valgfri) Sørg for, at **Send ved hjælp af eget e-mailprogram** er valgt.

Når den er valgt, vil denne mulighed:

- Gøre at invitationen skal sendes fra eget e-mailprogram i stedet for at blive sendt direkte fra Support Center.
- Hjælpe med at forebygge, at din invitation fjernes af modtagerens spamfilter.

- Hjælpe modtageren til at modtage invitationen hurtigere.

Hvis du vælger at sende invitationen ved hjælp af eget e-mailprogram, vil invitationen fremkomme i et nyt meddelelsesvindue. Supportmedarbejderen modtager en e-mailinvitation med et link til en supportsession.

Betjen flere kunder i en enkelt supportsession

Du kan betjene flere kunder i en enkelt supportsession eller i flere supportsessioner. Valgmuligheden for at håndtere flere eksterne sessioner bestemmes af dit websted og dine webstedsprivilegier. Det maksimale antal kunder, som du kan betjene samtidigt, er bestemt af din systemadministrator.

Administration af en enkelt supportsession:

Alle kunder er angivet i deltagerpanelet. For at betjene én, vælger du simpelthen deres navn.

- Hvis du selv eller en kunde deler en desktop eller en applikation, kan alle deltagere i supportsessionen se den delte software.
- Så snart du kontakter en anden kunde, slutter alle nuværende aktiviteter automatisk. Hvis du for eksempel deler din applikation eller din desktop, eller ser på en kundes applikation eller desktop, lukker delingsvinduet automatisk.

Hvis du styrer flere eksterne sessioner:

Hver kunde vises i en separat sessionsfane. Vælg en fane for at betjene en kunde.

Hjælp en anden supportmedarbejder

Hvis du har en brugerkonto på Support Centerets webside, kan du hjælpe en anden kundesupportmedarbejder med en igangværende supportsession for at:

- Observér applikation- og desktopdeling
- Deltag i en chat
- Vis video, som supportmedarbejderen sender
- Tag styringen over supportsessionen, hvis supportmedarbejderen giver dig kontrollen
- Bliv primær supportmedarbejder, hvis den aktuelle primære supportmedarbejder overfører en session til dig.

Du kan deltage i en supportsession som assistent fra:

- En e-mailinvitation, hvis supportmedarbejderen har sendt dig en invitation
- Et link i en chatmeddelelse
- Dit Support Center-websted

Hjælp en anden supportmedarbejder

Inden du begynder

Sørg for at den supportmedarbejder, der i øjeblikket kontrollerer supportsessionen, giver dig sessionsnummeret for sessionen.

Procedure

Trin 1 For at deltage i en supportsession fra dit Support Center-websted, skal du logge ind på dit Support Center-websted.

Trin 2 Udvid **Giv support**i navigationsbjælken, og vælg derefter **Hjælp session**. Siden **Igangværende hjælpesupportsession** vises.

Trin 3 Indtast supportsessionsnummeret i tekstfeltet, og vælg derefter **Deltag**. Du er nu en hjælper i supportsessionen.

Som en hjælpende supportmedarbejder, har du ikke kontrol over supportsessionen. Men den primære supportmedarbejder kan overdrage kontrol til dig eller afgive sessionen fuldstændig til dig.

Overfør kontrol af en supportsession

Du kan overføre kontrollen af en supportsession til en anden supportmedarbejder, der hjælper dig under sessionen. Denne valgmulighed er nyttig, hvis du for eksempel har brug for at eskalere et opkald.

Så snart du overfører en session, kan du forblive i sessionen for at observere applikation- og desktopdeling, deltage i en chat og se video. Den supportmedarbejder, som du overgav sessionen til, kan til enhver tid give dig sessionen tilbage.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel vælger du fanen **Session**, derefter ned-pilen på knappen **Overfør session** og til sidst **Overfør kontrol**.

Dialogboksen Overfør kontrol fremkommer med en liste over alle kundesupportmedarbejdere, der har deltaget i sessionen som hjælpere.

- I ikonbakken eller i multisessionsvinduet vælger du **Session**-knappen, og hold så markøren over **Overfør kontrol** for at vælge fra listen over alle supportmedarbejdere, der har deltaget i sessionen som hjælpere.

Trin 2 Vælg supportmedarbejderens navn på listen. Supportmedarbejderen har nu kontrol over supportsessionen. Kontrolsessionsfunktionerne bliver nu utilgængelige for dig, medmindre supportmedarbejderen overfører kontrollen for sessionen tilbage til dig.

- Du kan forlade sessionen, men du kan ikke afslutte sessionen, medmindre kontrollen overføres tilbage til dig.
- Alle supportaktiviteter afsluttes automatisk, inklusive applikation- eller desktopdeling, filoverførsel, chat, video og optagelse.
- Hvis du startede et stemmeopkald, vil stemmeopkaldet fortsætte, hvis systemet, hvortil du overførte kontrollen, understøtter kravene for stemmeopkald.

Trin 3 (Valgfri) Du kan overføre din supportsession og sætte den i kø til WebACD-agenter eller -kø. Denne valgmulighed er kun tilgængelig, hvis du er en WebACD-agent.

Overfør en session til en WebACD-agent eller -kø

Du kan overføre din supportsession til en WebACD-agent eller en kø af WebACD-agenter. Denne valgmulighed er nyttig, for eksempel, hvis du har brug for at udføre et opkald og forlade sessionen, så du kan hjælpe en anden kunde.

Valgmuligheden for at overføre en session er kun tilgængelig, hvis du er en WebACD-agent.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel vælger du fanen **Session**, derefter ned-pilen på knappen **Overfør session** og til sidst **Overfør session**.
- På ikonbakken eller i multisessionsvinduet vælger du **Session** og derefter **Overfør session**.

Dialogboksen Overfør session fremkommer.

Trin 2 Gør ét af følgende:

- Vælg fanen **Kø**, og vælg en kø. Du kan kun vælge én kø.
- Vælg en eller flere WebACD-agenter i fanen **Agent**.

Trin 3 (Valgfri) Indtast en personlig meddelelse til en agent eller til alle tilgængelige agenter i en kø. Meddelelsen kan være op til 345 tegn lang. Sessionen overgives nu til en WebACD-agent eller -kø til løsning, og din deltagelse afsluttes. Du vil automatisk forlade sessionen. Hvis du startede et stemmeopkald, vil stemmeopkaldet blive afsluttet.

Opnå godkendelse fra en kunde automatisk

Procedure

- Trin 1** Anmod om at udføre supportaktiviteter - såsom at se eller administrere en kundes applikation. Din anmodning fremkommer i meddelelsesfeltet på kundens skærm.
- Trin 2** Bed din kunde om at markere **Giv tilladelse til alle handlinger under denne session uden at spørge igen**, og vælg derefter **OK**. Du kan nu frit se eller kontrollere applikationer, se eller kontrollere desktoppen, overføre filer eller optage en session.
-

Anvend chat

Enten du eller en kunde kan starte en chatsession. Hvis det anvendes på dit websted, kan dit chatpanel vise valgmuligheden Hurtig frase. Denne funktion skal være slået til af din webstedsadministrator for at være tilgængelig for kundesupportagenter.

Procedure

- Trin 1** Gør ét af følgende:
- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel vælger du fanen **Værktøj** og derefter **Chat**.
 - På den svævende ikonbakke eller i multisessionsvinduet vælger du **Chat**-ikonet.
- Chat-panelet fremkommer.
- Trin 2** Vælg en bruger for **Send til**. Hvis du ønsker at sende en meddelelse til alle deltagere i sessionen, vælger du **Alle deltagere**.
- Trin 3** Hvis du har Hurtig frase aktiveret på dit websted, så vælg en hyppigt anvendt sætning.
- Trin 4** Hvis du ikke har Hurtig frase aktivere på dit websted, så indtast en meddelelse i feltet.
- Trin 5** Vælg **Send**. Modtageren, som du valgte, modtager chatmeddelelsen i deres chatpanel. Enhver meddelelse, som en kunde eller en anden supportmedarbejder sender, fremkommer i dit chatpanel.
-

Afslut en supportsession.

Du kan afslutte en supportsession når som helst, men en kunde kan ikke. Kunder kan dog efterlade en supportsession til enhver tid ved at vælge **Forlad session** på siden Remote Support.

Procedure

- Trin 1** Gør ét af følgende:
- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel vælger du fanen **Session** og derefter **Afslut session**.
 - På den flydende ikonbakke vælger du **Session**-knappen og derefter **Afslut session**.
 - I multisessionsvinduet vælger du fanen for den session, du ønsker at afslutte, og vælg derefter **Session**-knappen, og vælg **Afslut session**.
- Trin 2** Vælg **OK** for at bekræfte din handling.
-



Anvend stemmeopkald

- [Oversigt over stemmeopkald, side 17](#)
- [Start eller afslut et stemmeopkald, side 17](#)
- [Tillad en deltager at tale i et stemmeopkald, side 18](#)
- [Forlad eller deltag igen i et stemmeopkald., side 19](#)
- [Indstil valgmulighederne for stemmeopkald, side 19](#)

Oversigt over stemmeopkald

Stemmeopkald (drevet af GIPS) er en valgmulighed, der tillader supportsessionsdeltagere at tale sammen, hvis de har computere, der har aktiveret Voice over IP (VoIP)—en internetbaseret telefonservice. Op til to deltagere kan tale samtidig i en stemmeopkaldssession. Som supportmedarbejderen, er det dig der bestemmer, hvem der kan tale, ved at give mikrofonen til en deltager.

Start eller afslut et stemmeopkald

Denne procedure er til en supportmedarbejder.

Når du har startet et stemmeopkald i supportsessionen, kan alle deltagende kunder eller supportmedarbejdere, hvis system er aktiveret til Voice over IP (VoIP)—en internetbaseret telefonservice—deltage i stemmeopkaldet.

For at deltage i et stemmeopkald skal din kunde anvende et headset med en mikrofon.

Før der startes et stemmeopkald,

- Sørg for, at din computer har et lydkort og enten højtalere og en mikrofon eller et headset med integreret mikrofon. For at opnå den højeste lyd kvalitet og bekvemmelighed skal du bruge en computer med et headset med en mikrofon af høj kvalitet.
- Hvis du ikke allerede har gjort det, så anvend Guiden til lydopsætning for at finjustere dine computerindstillinger til stemmeopkald. Se [Indstil valgmulighederne for stemmeopkald, på side 19](#).

Procedure

- Trin 1** Gør ét af følgende:
- Vælg fanen **Værktøj** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel og derefter **Stemmeopkald**.
 - Vælg **Stemmeopkald** på ikonbakken eller i multisessionsklienten.
- Trin 2** Vælg **Start stemmeopkald**.
Følgende sker:
- Dialogboksen Lydstyrke fremkommer.
 - En stemmeopkaldsindikator fremkommer ved dit navn.
 - Meddelelsesfeltet Deltag i stemmeopkald fremkommer automatisk i kundens sessionsvindue. Kunden kan så vælge at deltage i stemmeopkaldssessionen.
- Trin 3** Gør ét af følgende for at afslutte stemmeopkaldet:
- Vælg fanen **Værktøj** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel og derefter ned-pilen på **Stemmeopkald**.
 - Vælg **Stemmeopkald** på ikonbakken eller i multisessionsvinduet.
- Trin 4** Vælg **Afslut stemmeopkald**.
Selvom stemmeopkaldet afsluttes, vil supportsessionen fortsætte, indtil du afslutter den.
-

Tillad en deltager at tale i et stemmeopkald

Denne procedure er til en supportmedarbejder.

Så snart du starter et stemmeopkald, kan op til to deltagere tale samtidig. Du kan angive hvilke deltagere, der kan tale ved at give mikrofonen til en kunde eller til en anden supportmedarbejder.

Procedure

- Trin 1** Gør ét af følgende:
- Vælg fanen **Værktøj** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel og derefter ned-pilen på **Stemmeopkald**.
 - Vælg **Stemmeopkald** på ikonbakken eller i multisessionsvinduet.
- Trin 2** Vælg **Giv mikrofonen til**, og vælg derefter navnet på den deltager, som du vil give lov til at tale. Stemmeopkaldsindikatoren bliver grøn ud for deltagerens navn. Deltageren kan nu tale, indtil du giver mikrofonen til en anden deltager.
-

Forlad eller deltag igen i et stemmeopkald.

Denne procedure er til en kunde eller en anden supportmedarbejder.

Under supportsessionen kan din kunde eller en supportmedarbejder altid forlade dit stemmeopkald uden at forlade sessionen for derefter at deltage igen.

Procedure

- Trin 1** For at forlade et stemmeopkald, råder du din kunde til at vælge pil ned på knappen **Stemmeopkald** og derefter vælge **Forlad stemmeopkald**.
- Trin 2** For at deltage i stemmeopkaldet igen, råder du din kunde til at vælge pil ned på knappen **Stemmeopkald** og derefter **Deltag i stemmeopkald**.
-

Indstil valgmulighederne for stemmeopkald

Denne procedure er for supportmedarbejdere og kunder.

Procedure

- Trin 1** For at anvende lydopsætningsguiden til stemmeopkald:
- Vælg knappen **Stemmeopkald**.
 - Vælg **Lydopsætningsguiden**, og følg derefter vejledningerne for at specificere indstillingerne.
- Trin 2** For at vælge højttaler- eller mikrofonstyrke:
- Vælg knappen **Stemmeopkald**.
 - Vælg **Styrke**, og indstil derefter passende højttaler- eller mikrofonstyrke.
-



KAPITEL 4

Administrer en kundes computer

- [Oversigt over kontrol af en kundes computer, side 21](#)
- [Vis kunders systemoplysninger, side 21](#)
- [Vis en liste over tilgængelige scripts, side 22](#)
- [Gem og udskriv information om kundens computer., side 24](#)
- [Oversigt over indlogging på en kundes computer som en anden bruger, side 24](#)
- [Genstart af en Kundes computer, side 25](#)

Oversigt over kontrol af en kundes computer

Dette afsnit beskriver opgaver, som kan hjælpe dig med at diagnosticere og løse hardware- og softwareproblemer på en kundes computer.



Bemærk

De tekniske supportfunktioner, som er beskrevet her, kan deaktiveres for en WebACD-kø af din webstedsadministrator. Hvis disse funktioner ikke kan ses på dit websted, skal du kontakte din webstedsadministrator for hjælp.

Vis kunders systemoplysninger

Under en supportsession kan du med kundens tilladelse se detaljerede oplysninger om din kundes computer. Denne information kan hjælpe dig med at diagnosticere og reparere kundens computer. Hvis du eller din kunde foretager ændringer på systemet, kan du genstarte kundens computer eksternt og derefter se ændringerne i systeminformationen.

Når du har vist informationen om en kundes computer kan du enten udskrive eller gemme det i en fil.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel under **Kundeinformation** vælger du **Systeminformation**.
- Vælg **Kundesysteminformation** på ikonbakken.
- I multisessionsvinduet vælger du fanen **Systeminformation** for kunden.

Kunden vil blive bedt om at give tilladelse til visning af systeminformationen. Efter kunden har givet tilladelse vil vinduet Systeminformation fremkomme.

- Trin 2** (Valgfri) I listen til venstre kan du vælge en kategori til visning i panelet, der indeholder den tilsvarende information.
- Trin 3** (Valgfri) For at vise de nyeste systeminformationer kan du vælge **Opdater**.
-

Vis en liste over tilgængelige scripts

Et brugerdefineret script er et script, som du eller en anden kundeservicerepræsentant kan oprette og afvikle på kundens computer. Et sådant script, når det først er oprettet, er ofte nyttigt i andre supportsessioner.

Du kan oprette sådanne hyppigt anvendte scripts og gemme dem i biblioteket Kundescripts til udvælgelse og overførsel efter behov under en supportsession.

Procedure

- Trin 1** Log ind på dit Support Center-websted.
- Trin 2** Vælg **Scriptbibliotek** i venstre navigationsbjælke. Dialogen Brugerdefineret scriptbibliotek fremkommer.
- Du kan oprette, ændre, publicere eller slette brugerdefinerede scripts fra biblioteket Brugerdefinerede scripts. Vælg en kolonneoverskrift for sortering af scripts.
-

Opret og publicer et brugerdefineret script.

Du kan redigere eller slette ethvert brugerdefineret script, som du laver.

Procedure

- Trin 1** Vælg **Tilføj nyt script**. Dialogboksen Tilføj nyt script vises.
- Trin 2** Indtast et unikt navn til Scriptnavn.
- Trin 3** Vælg en kategori.

Kategorier oprettes af din webstedsadministrator.

- Trin 4** (Valgfri) Indtast en beskrivelse for at tydeliggøre formålet med scriptet.
 - Trin 5** Vælg **Publicer til scriptbibliotek**, hvis du vil gøre dette script tilgængeligt til dig selv og andre kundeservicerepræsentanter under supportsessioner.
 - Trin 6** Vælg **Søg** for at navigere til scriptudførelsesfilen.
 - Trin 7** Vælg **Søg**, hvis der behøves et andet script som input til udførelsesscriptet.
 - Trin 8** Vælg **Indsend** eller **OK**.
Hvis scriptet indeholder fejl, for eksempel hvis scriptnavnet eksisterer, kan du rette fejlene. Så snart scriptet er succesfuldt afsendt, er det nye script oprettet og vist i scriptbiblioteket.
-

Ændr eller slet et brugerdefineret script

Procedure

- Trin 1** Log ind på dit Support Center-websted.
 - Trin 2** Vælg **Scriptbibliotek** i venstre navigationsbjælke.
Dialogen Brugerdefineret scriptbibliotek fremkommer.
 - Trin 3** Vælg **Rediger** eller **Slet** i kolonnen Handling.
 - Rediger - ændr scriptdefinitionen, inklusiv ændring af scripteksekveringsfilen eller inputfilen, der kræves af den eksekverbare fil, om nogen.
 - Slet - bekræft sletteanmodning for at slette scriptet fra biblioteket. Du kan kun slette de scripts, du selv har oprettet.
-

Kør et brugerdefineret script under en session

Mens du er i sessionen med kunden, kan du overføre og afvikle en eller flere brugerdefinerede scripts på din kundes computer for hurtigt at kunne evaluere og løse problemer.

- Scripts kan fylde op til 1 MB.
- Flere scripts, der skal afvikles efter hinanden, skal specificeres her.
- I et multisessionsvindue kan scripts afvikles sideløbende med multisessionerne
- Vælg en kolonneoverskrift for sortering af scriptbiblioteket.

Procedure

-
- Trin 1** I CSR konsolmenuen vælger du **Kundecomputer > Brugerdefineret scriptbibliotek**. Dialogboksen Bibliotek for brugerdefinerede scripts fremkommer med en liste over tilgængelige scripts på din side.
- Trin 2** Anvend **Flyt op-** eller **Flyt ned-**tasterne for at sortere scripts.
- Trin 3** Vælg **Kør scripts**.
Scripts afvikles i midlertidige mapper. Intet forbliver på kundens computer, når scriptafviklingen er fuldført. Kunden bedes om at give tilladelse. Efter godkendelsen er modtaget, afvikles scripterne på kundens computer. Logfilen for scriptet vises i chatvinduet sammen med de eventuelle fejl, der måtte være opstået. Loggen er også tilgængelig i rapporten Sessionsdetaljer.
-

Gem og udskriv information om kundens computer.

Hvis du ser information om en kundes computer, kan du enten gemme informationen i en tekstfil (.txt) eller udskrive den på en printer tilsluttet din computer.

Support Manager viser informationskategorierne for en kundes computer i separate paneler. Den gemte fil eller udskriften inkluderer imidlertid systeminformation for alle kategorier. Du skal gemme eller udskrive hver informationskategori individuelt.

Procedure

-
- Trin 1** Vis information om kundens computer. For vejledning se [Vis kunders systemoplysninger, på side 21](#).
- Trin 2** Gør ét af følgende i vinduet med systeminformation:
- Vælg **Gem** for at gemme informationen i en fil.
 - Vælg **Udskriv** for at udskrive informationen.
-

Oversigt over indlogging på en kundes computer som en anden bruger

Under en supportsession kan du logge på en kundes computer som en anden bruger. Vil du for eksempel gerne logge på computeren med en administrator-konto, så kan du udføre flere aktiviteter på computeren. Hvis kundens computer er knyttet til et internt netværk, skal du logge på med en konto fra det netværk.

Når du logger på som en anden bruger, logges kunden midlertidigt ud af computeren. For Windows 7- og Vista-brugere lukkes alle applikationer, der var kørende på kundens computer.

Du kan logge ud fra kundens computer når som helst under sessionen og automatisk logge kunden tilbage på computeren. Hvis du er logget på kundens computer, når du afslutter sessionen, logger Support Manager automatisk kunden tilbage på deres computer.

Log ind på en kundes computer med en anden Bruger

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel under **Kundeinformation** vælger du **Log på som en anden bruger**.
- På ikonet eller i multisessionsvinduet vælger du knappen **Session** og derefter **Kundecomputer > Log ind som en anden bruger**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget en anmodning om at logge ind på deres computer. Din anmodning fremkommer i meddelelsesfeltet på kundens skærm. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesboksen.

Trin 2 Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.
Hvis kunden godkender din anmodning, fremkommer dialogboksen Log på kundens computer.

Trin 3 Angiv de krævede kontooplysninger, og vælg derefter **OK**.

Trin 4 Gør ét af følgende for at logge af kundens computer:

- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel under **Kundeinformation** vælger du **Log af**.
 - På ikonet eller i multisessionsvinduet vælger du knappen **Session** og derefter **Kundecomputer > Log ud [brugernavn]**.
-

Genstart af en Kundes computer

Under en supportsession kan du genstarte en kundes computer via ekstern adgang. Når kundens computer genstarter, kan kunden tilmelde sig supportsessionen automatisk igen uden at skulle give sessionsnummer eller anden information.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- Vælg **Genstart computer** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel under **Kundeinformation**.
- På ikonet eller i multisessionsvinduet vælger du knappen **Session** og derefter **Kundecomputer > Genstart**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning om at genstarte computeren. Din anmodning fremkommer i meddelelsesfeltet på kundens skærm. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesboksen.

- Trin 2** Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.
Kundens computer genstarter. Kunden skal derefter logge ind på computeren eller netværket. En meddelelse fremkommer på kundens skærm, der gør det muligt for kunden at deltage i supportsessionen igen.
-



Overfør fil

- [Oversigt over overførsel af filer, side 27](#)
- [Anvend simpel filoverførsel, side 27](#)
- [Avanceret filoverførsel, side 28](#)

Oversigt over overførsel af filer

Hvis dit websted tillader det, kan du under en supportsession overføre filer til eller fra en kundes computer. For eksempel kan du levere programrettelser eller opdateringer til en kundes computer eller overføre logfiler fra kundens computer til din computer for senere analyse.

Der er to valgmuligheder for at overføre filer til eller fra en kundes computer, afhængigt af konfigurationen af dit websted og din brugerkonto.

- **Simpel:** Publicer en eller flere filer, som en kunde kan downloade under en supportsession.
- **Avanceret:** Overfør en enkelt fil, flere filer samtidigt eller en hel mappe til eller fra kundens computer.

Anvend simpel filoverførsel

Under en supportsession kan du publicere filer, der ligger på din computer i et vindue, der fremkommer på kundens skærm. En kunde kan derefter downloade filerne til deres computer.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel vælger du fanen **Værktøj** og derefter **Overfør fil**. I dialogboksen Filoverførsel, der fremkommer, vælger du **Simpel filoverførsel**.
- På ikonbakken vælger du **Filoverførsel**, og vælg derefter **Simpel filoverførsel**.
- I multisessionsvinduet vælger du **Filoverførsel**, og vælg derefter **Start simpel filoverførsel**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning om filoverførsel. Din anmodning fremkommer i meddelelsesfeltet på kundens skærm. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesboksen.

- Trin 2** Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer. Filoverførselsvinduet fremkommer på din og kundens skærm.
- Trin 3** Vælg **Del fil**.
- Trin 4** Vælg det møde du vil publicere.
- Trin 5** Vælg **Åbn**.
Filen fremkommer i vinduet **Filoverførsel**. Kunden vælger filen og derefter **Download** for at vælge bibliotek for at modtage overførslen.
- Trin 6** For at standse publiceringen af filer under en supportsession, skal der i titelbjælken for **Filoverførsel** vinduet vælges **Afslut filoverførsel**. Support Manager lukker **Filoverførsels**vinduet på kundens skærm.
-

Avanceret filoverførsel

Den avancerede valgmulighed for filoverførsel tilbyder to tilstande for overførsel af filer:

- Hvis dit websted tillader det, og du er i delingstilstand, giver din kunde tilladelse og kan se alle handlinger, som du udfører, når du overfører filer. Kunden kan stoppe filoverførslen når som helst.
- I ikke-delingstilstand giver kunden tilladelse, men kan ikke se dine handlinger eller stoppe filoverførslen, når den er startet.

Du kan udføre de følgende filoverførselsopgaver:

- Overfør alle filtyper til eller fra en kundes computer når som helst, eller når du ser på eller kontrollerer en kundes desktop. Du kan overføre filer på op til 150 MB på én gang.
- Tilgå filer på kundens netværk, hvis drevene er kortlagt til kundens computer, og din Support Center-tjeneste inkluderer denne valgmulighed.
- Slet filer på kundens computer.
- Omdøb filer på kundens computer.



Vigtigt

Du kan ikke overføre filer, hvis du eller en anden supportmedarbejder kigger på eller kontrollerer en kundes applikation. For at overføre filer til eller fra din computer, skal du standse applikationsdelingen.

Anvend avanceret filoverførsel

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel vælger du fanen **Værktøj** og derefter **Overfør fil**. I dialogboksen Filoverførsel, der fremkommer, vælger du **Avanceret filoverførsel**.
- På ikonbakken vælger du **Filoverførsel**, og vælg derefter **Avanceret filoverførsel**.
- I multisessionsvinduet vælger du **Filoverførsel**, og vælg derefter **Start avanceret filoverførsel**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning om filoverførsel. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesfeltet, der vises på deres skærm.

Trin 2 Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.

Så snart kunden giver dig tilladelse, vises vinduet **WebEx-filoverførsels**. Filbiblioteket i din computer fremkommer i panelet til venstre. Filbiblioteket på kundens computer fremkommer i panelet til højre.

Trin 3 Vælg destinationsmappe i et af ruderne i vinduet **Filoverførsel**. Det er den mappe, i hvilken du ønsker at overføre, slette eller omdøbe filer.

Trin 4 I det andet panel, vælger du de filer eller mapper, du ønsker at overføre.

- For at oprette en ny mapper vælger du **Ny mappe**.
- For at vælge flere filer holder du tasten **Ctrl** nede, mens filerne vælges.
- Højreklik på filen for at slette eller omdøbe den.

Trin 5 Vælg de passende pile for at overføre filerne eller mapperne fra en computer til en anden.

Hvis du ikke anvender desktopdeling, vil der fremkomme en meddelelse på kundens skærm, der anmoder om tilladelse til at du overfører, sletter eller omdøber filen. Kunden skal vælge **OK** for at handlingen kan fortsætte.

Du kan annullere en filoverførsel, hvis den allerede er i gang, ved at vælge **Annullér overførsel**.

Efter supportmedarbejderens overførsel, sletning eller omdøbning af en fil vil statusbjælken i vinduet **WebEx-filoverførsel** vise en meddelelse, der indikerer at handlingen er fuldført.



Del desktoppe og applikationer

- [Oversigt over deling af desktoppe og applikationer, side 31](#)
- [Start fælles browsing fra en klik-til-session, side 39](#)
- [Udskriv dokumenter fra en kundes computer, side 40](#)
- [Kontrollér din visning af en kundes desktop eller applikation, side 40](#)
- [Angiv farvetilstand for en delt desktop eller applikation, side 41](#)
- [Tips til deling af desktoppe eller applikationer, side 41](#)
- [Kommentér en delt desktop eller en applikation, side 42](#)

Oversigt over deling af desktoppe og applikationer

Deling giver dig mulighed for at kontrollere en kundes applikation, browser eller hele desktop, uden at det er nødvendigt at køre nogen af kundens applikationer på din computer. På lignende måde kan en kunde se eller kontrollere din applikation eller din desktop.

- Desktopdeling er ideel til at se eller kontrollere flere applikationer samtidigt eller tilgå andre områder af en kundes computer. Du kan blot se, eller se og kontrollere en kundes desktop. For nærmere oplysninger se [Kontrollér en kundes desktop](#), på side 32.
- Applikationsdeling er nyttigt, hvis du vil demonstrere eller fejlsøge en enkelt applikation på en kundes computer, og giver generelt bedre ydelse end desktopdeling. For nærmere oplysninger se [Vis en kundes applikation](#), på side 34.
- Fælles browsing tillader dig at dele browservinduet automatisk, hvorfra kunden oprindeligt indledte sessionen. Derudover kan du vælge fælles browsing, hvis behovet opstår i løbet af sessionen. For nærmere oplysninger se [Start fælles browsing fra en klik-til-session](#), på side 39.

**Bemærk**

- For tips, der hjælpe dig med at dele mere effektivt, se [Tips til deling af desktoppe eller applikationer, på side 41](#):
- Som standard vises kundens desktop i fuldskærmsvisning på din computer.
- En kunde kan overtage kontrollen over desktoppen når som helst ved at vælge deres mus på desktoppen. Du kan også tage kontrollen igen ved at vælge din mus i vinduet, hvor den delte desktop ses.
- En kunde kan give dig fulde visningsprivilegier under en supportsession uden at skulle give dig tilladelse, hver gang du beder om det. For nærmere oplysninger se [Opnå godkendelse fra en kunde automatisk, på side 14](#).

Vis kundens desktop.

Du kan vise en kundes desktop uden at have kontrol over det.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- Vælg fanen **Desktop** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel.
- Vælg ikonet **Ekstern kontrol** på ikonbakken.
- Vælg fanen Kunde i multisessionsvinduet, og vælg derefter fanen **Deling**.

Trin 2 Vælg **Anmodning om visning**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesfeltet, der vises på deres skærm.

Trin 3 Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.

Så snart kunden giver dig tilladelse, vises kundens desktop i et delingsvindue på din skærm. På kundens skærm vises vinduet Desktopvisning, der indikerer at kunden deler sin desktop.

Bemærk Når du ser en kundes desktop, kan du overføre filer til eller fra kundens computer. For detaljer, se [Overførselsfiler](#).

Kontrollér en kundes desktop.

Du kan eksternt kontrollere hele en kundes desktop.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- Vælg fanen **Desktop** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel.
- Vælg ikonet **Ekstern kontrol** på ikonbakken.
- Vælg fanen **Kunde** i multisessionsvinduet, og vælg derefter fanen **Deling**.

Trin 2 Vælg **Anmodning om kontrol**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesfeltet, der vises på deres skærm.

Trin 3 Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.

Så snart kunden giver dig tilladelse, vises kundens desktop i et delingsvindue på din skærm. På kundens skærm vises Desktop kontrol-vinduet, der indikerer at kunden deler sin desktop.

Trin 4 For at begynde med at kontrollere desktoppen trykker du din museknap i delingsvinduet på din skærm.

Vis din desktop til en kunde

Du kan tillade en kunde at se din desktop. Visning af desktoppen gør det ikke muligt for kunden at kontrollere den eksternt.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- Vælg fanen **Desktop** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel.
- Vælg ikonet **Ekstern kontrol** på ikonbakken.
- Vælg fanen **Kunde** i multisessionsvinduet, og vælg derefter fanen **Deling**.

Trin 2 Vælg **Del visning**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesfeltet, der vises på deres skærm.

Trin 3 Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.

Din desktop fremkommer i delingsvinduet på kundens skærm. På din computer fremkommer vinduet Desktopvisning og indikerer, at du deler din desktop.

Giv kontrol over din desktop til en kunde.

Under en supportsession kan du give kontrol over din desktop til din kunde. Hvis du allerede er ved at vise din desktop til en kunde, kan du lade kunden kontrollere den, uden at stoppe den aktuelle applikations delingssession.

**Advarsel**

En kunde, som har ekstern kontrol over din desktop, kan køre alle programmer og tilgå alle filer på din computer, som du ikke har beskyttet med en adgangskode.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- Vælg fanen **Desktop** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel.
- Vælg ikonet **Ekstern kontrol** på ikonbakken.
- Vælg fanen **Kunde** i multisessionsvinduet, og vælg derefter fanen **Deling**.

Trin 2 Vælg **Anmodning om kontrol**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesfeltet, der vises på deres skærm.

Trin 3 Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.

Din desktop fremkommer i delingsvinduet på kundens skærm. På din computer fremkommer vinduet **Desktopvisning** og indikerer, at du deler din desktop.

Trin 4 Bed kunden om at klikke med deres mus i delingsvinduet.

Trin 5 For midlertidigt at overtage styringen af din desktop, skal du klikke med musen et vilkårligt sted på skrivebordet.

Stop desktopdeling

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- Vælg knappen **Session** på ikonbakken.
- Vælg knappen **Deling** i titelbjælken i et åbent vindue.
- I nederste højre hjørne af din desktop vælger du ikonet **Deling**.

Trin 2 I menuen, der fremkommer, vælger du **Stop deling**.

Vis en kundes applikation

Du kan se en applikation, der kører på kundens computer. Visning af en applikation muliggør ikke, at du kan kontrollere det eksternt.

**Bemærk**

Kunden kan vælge ekstra applikationer, som du kan se fra applikationsvisningsdialogboksen, så du kan se flere applikationer samtidig.

Procedure**Trin 1**

Gør ét af følgende:

- Vælg fanen **Applikation** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel.
- Vælg ikonet **Ekstern kontrol** på ikonbakken.
- Vælg fanen Kunde i multisessionsvinduet, og vælg derefter fanen **Deling**.

Trin 2

Vælg **Anmodning om visning**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesfeltet, der vises på deres skærm.

Trin 3

Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.

Så snart kunden giver dig tilladelse, vises dialogboksen Applikationsvisning på kundens computer.

Trin 4

Bed kunden om at vælge den applikation, som du vil se.

Om nødvendigt, giv kunden instruktioner i at vælge en applikation. For nærmere oplysninger se [Hjælp en kunde med at dele en applikation](#), på side 36.

Så snart kunden vælger den applikation, som du vil se, kan det ses i et delingsvindue på din computer.

Kontrollér en kundes applikation

Så snart en kunde giver dig tilladelse til at kontrollere en applikation, kan du kontrollere enhver applikation eksternt på en kundes computer.

**Bemærk**

Kunden kan vælge ekstra applikationer, som du kan kontrollere fra applikationskontroldialogboksen, så du kan kontrollere flere applikationer samtidig.

Procedure**Trin 1**

Gør ét af følgende:

- Vælg fanen **Applikation** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel.
- Vælg ikonet **Ekstern kontrol** på ikonbakken.
- Vælg fanen Kunde i multisessionsvinduet, og vælg derefter fanen **Deling**.

Trin 2

Vælg **Anmodning om kontrol**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesfeltet, der vises på deres skærm.

- Trin 3** Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.
Så snart kunden giver dig tilladelse, vises applikationskontroldialogboksen på kundens computer.
- Trin 4** Bed kunden om at vælge den applikation, som du vil kontrollere.
Om nødvendigt, giv kunden instruktioner i at vælge en applikation. For mere information se [Hjælp en kunde med at dele en applikation, på side 36](#).
Så snart kunden vælger den applikation, som du vil kontrollere, kan det ses i et delingsvindue på din computer.
- Trin 5** For at begynde med at kontrollere applikationen klikker du din museknap i delingsvinduet.
- Bemærk**
- Hvis du allerede ser en kundes applikation og beder om ekstern kontrol, får du kun tilladelse til at kontrollere kun den applikation. Hvis du vil kontrollere en anden applikation, skal du først stoppe med at dele den applikation, som du ser på, og derefter anmode om eksterne kontrol.

Hjælp en kunde med at dele en applikation

Når en kunde accepterer din anmodning om at se eller kontrollere en applikation, vises applikationsvisning eller applikationskontroldialogboksen på kundens skærm.

Som standard viser dialogboksen en liste over alle applikationer, der kører i øjeblikket på kundens computer.

Procedure

- Trin 1** Bed kunden om at gøre ét af følgende:
- Hvis applikationen, du ønsker at vise eller kontrollere, aktuelt kører, så bed kunden om at vælge den fra listen og derefter vælge **Del**.
 - Hvis applikationen, du ønsker at vise eller kontrollere, ikke kører i øjeblikket, så bed kunden om at vælge den fra listen og derefter vælge **Ny applikation**. Den nye applikations dialogboks vil fremkomme og vise en liste over alle applikationer på computeren. Bed kunden om at vælge applikationen, og klik derefter på **Del**.
- Trin 2** For at standse deling bed kunden om at gøre ét af følgende:
- Vælg **Session > Stop deling** på ikonbakken.
 - Vælg **Deling > Stands deling** i titelbjælken i et åbent vindue.
 - I nederste højre hjørne af din desktop vælger du **Deling > Stop deling**.

Vis en applikation for en kunde

Du kan tillade en kunde at se din applikation. Visning af en applikation giver ikke kunden mulighed for at kontrollere det eksternt.

Du kan dele flere applikationer samtidig. For nærmere oplysninger se [Del flere applikationer](#), på side 37.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- Vælg fanen **Applikation** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel.
- Vælg ikonet **Ekstern kontrol** på ikonbakken.
- Vælg fanen **Kunde** i multisessionsvinduet, og vælg derefter fanen **Deling**.

Trin 2 Vælg **Anmodning om kontrol**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesfeltet, der vises på deres skærm.

Trin 3 Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.

Dialogboksen Applikationsvisning fremkommer, hvor du kan se en liste med alle applikationer, der kører i øjeblikket på din computer.

Trin 4 Gør ét af følgende:

- Hvis applikationen, du ønsker at dele, aktuelt kører, så vælg det fra listen og vælg derefter **Del**.
- Hvis applikationen, du ønsker at dele, ikke aktuelt kører, så vælg **Ny applikation**. Dialogboksen Ny applikation fremkommer og viser en liste over alle applikationer på din computer. Vælg applikationen, og vælg derefter **Del**.

Hvis applikationen ikke allerede kører, starter det automatisk.

Din applikation fremkommer i et delingsvindue på kundens skærm.

Trin 5 Gør ét af følgende for at standse delingen af applikationen:

- I ikonbakken vælger du knappen **Session > Stop deling**.
 - Vælg **Deling > Stands deling** i titelbjælken i et åbent vindue.
 - I nederste højre hjørne af din desktop vælger du ikonet **Deling > Stop deling**.
-

Del flere applikationer

Hvis du allerede deler en applikation med en kunde, kan du dele flere applikationer samtidig. Hver applikation, du deler, fremkommer i delevinduet på kundens skærm.

Du kan dele flere applikationer ved at dele din computers desktop. For nærmere oplysninger se [Vis din desktop til en kunde, på side 33](#).

Procedure

- Trin 1** Gør følgende:
- Vælg knappen **Session** på ikonbakken eller i multisessionsvinduet.
 - I titelbjælken for applikationen, som du i øjeblikket deler, vælg menuen **Deling**.
 - I nederste højre hjørne af din desktop vælger du knappen **Deling**.
- Trin 2** I menuen, der fremkommer, vælger du **Vælg applikation**. Dialogboksen Applikationsvisning fremkommer, hvor du kan se en liste med alle applikationer, der kører i øjeblikket på din computer.
- Trin 3** Gør ét af følgende:
- Hvis applikationen, du ønsker at dele, aktuelt kører, så vælg det fra listen og vælg derefter **Del**.
 - Hvis applikationen, du ønsker at dele, ikke aktuelt kører, så vælg **Ny applikation**. Dialogboksen Ny applikation fremkommer og viser en liste over alle applikationer på din computer. Vælg applikationen, og vælg derefter **Del**.

Din applikation vises i delingsvinduet på kundens skærm.

Giv kontrol over din applikation til en kunde.

Du kan give kontrol over en applikation til din kunde. Hvis du allerede er ved at vise en applikation til en kunde, kan du lade kunden kontrollere den eksternt, uden at stoppe den aktuelle applikations delingssession.



Advarsel

En kunde, som har eksternt kontrol over din applikation, kan åbne alle filer, der er associeret med denne applikation på din computer, som du ikke har beskyttet med en adgangskode.

Procedure

- Trin 1** Gør ét af følgende:
- Vælg fanen **Applikation** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel.
 - Vælg ikonet **Ekstern kontrol** på ikonbakken.
- Trin 2** Vælg **Del kontrol**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning. Din anmodning fremkommer i meddelelsesfeltet på kundens skærm. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesboksen.

Trin 3 Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.

- Hvis du allerede er ved at vise en applikation til en kunde, kan kunden derefter klikke i delingsvinduet for at få kontrol med applikationen. Spring til trin 4.
- Hvis du ikke allerede er ved at vise en applikation til kunden, vises applikationskontroldialogboksen, der viser en liste over alle applikationer, der aktuelt kører på din computer.

Trin 4 Hvis applikationskontroldialogboksen vises, skal du gøre ét af følgende:

- Hvis applikationen, du ønsker at dele, aktuelt kører, så vælg det fra listen og vælg derefter **Del**.
- Hvis applikationen, du ønsker at dele, ikke aktuelt kører, så vælg **Ny applikation**. Dialogboksen Ny applikation fremkommer og viser en liste over alle applikationer på din computer. Vælg applikationen, og vælg derefter **Del**.

Trin 5 For midlertidigt at overtage kontrollen med din applikation, skal du klikke med musen i applikationen.

Start fælles browsing fra en klik-til-session

Før du accepterer en session, der kommer fra et klik-for-tilslutning-link, vil fælles browsing gøre det muligt for dig at deltage i sessionen og automatisk starte delingsvinduet, hvorfra kunden startede sessionen, såsom en browser eller et MS Outlook-vindue. Du kan se eller kontrollere kundens vindue.

Hvis du afslutter fælles browsing midt i sessionen og har brug for fælles browsing igen, kan du begynde fælles browsing som krævet.

Fælles browsing kræver WebACD. Kontakt din webstedsadministrator for yderligere information.

Før fælles browsingen påbegyndes, bedes kunden om at give tilladelse.

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- Vælg fanen **Desktop** på kundeservicerepræsentantens instrumentpanel.
- Vælg ikonet **Ekstern kontrol** på ikonbakken.
- Vælg fanen **Kunde** i multisessionsvinduet, og vælg derefter fanen **Deling**.

Trin 2 Vælg **Anmod om fælles browsing > Vis** eller **Kontrol**.

En meddelelse fremkommer, der informerer dig om, at kunden har modtaget din anmodning. Din anmodning fremkommer i meddelelsesfeltet på kundens skærm. Kunden skal give tilladelse til dig ved at vælge **OK** i meddelelsesboksen.

Trin 3 Vælg **OK** for at lukke meddelelsesfeltet på din computer.

Vinduet Klik-for-tilslutning, hvorfra din kunde oprindeligt startede sessionen, vælges automatisk som delingsvindue.

Hvis den oprindelige vinduesinformation ikke er tilgængelig, så kan din kunde vises standardapplikationens valgdialog. Kunden kan vælge en applikation til deling.

Udskriv dokumenter fra en kundes computer

Når en kundes applikation eller desktop administreres under en supportsession, kan du åbne et dokument, der ligger på kundens computer og udskrive til din lokale standardprinter hos dig.

Procedure

- Trin 1** På den eksterne computer åbner du det dokument, der skal udskrives.
- Trin 2** Åbn printervalg for at vise en liste over printere, og anfør dine printvalg. Denne liste indeholder de printere, der er tilgængelige på Remote Access (CSR)-computeren.
- Trin 3** Udskriv dokumentet.
-

Kontrollér din visning af en kundes desktop eller applikation

Når du ser på eller kontrollerer en kundes desktop eller applikation, kan du angive følgende valgmuligheder, der afgør hvordan en delt applikation eller en delt desktop ser ud på din skærm:

- Vis den delte desktop eller applikation i fuldskærmsvisning eller i et standardvindue. En fuldskærmsvisning af en delt applikation eller desktop fylder hele din skærm og indeholder ikke en titelbjælke eller rullepaneler.
- Skaler eller ændr størrelse på en delt desktop eller applikation for at passe til fuldskærmsvisningen eller standardvinduet, hvori det ses.

Din webstedsadministrator indstiller standardvisningen for din brugerkonto.

En kunde kan også angive disse valgmuligheder, når kunden ser eller kontrollerer din desktop eller din applikation.

Procedure

- Trin 1** Gør en af følgende:
- Vælg **Session** på ikonbakken eller i multisessionsvinduet.

- I titelbjælken på det delte vindue vælger du **Deling**.

Trin 2 På menuen, der vises, vælger du **Se**, og vælg derefter en valgmulighed for at se den delte desktop eller applikation.

Trin 3 Hvis du bruger valgmuligheden skærmpåtagning til at vise delte desktoppe og applikationer, kan du også angive antallet af farver, hvormed du viser den delte desktop eller applikation. For yderligere oplysninger [Angiv farvetilstand for en delt desktop eller applikation, på side 41](#):

Angiv farvetilstand for en delt desktop eller applikation

Når du ser eller kontrollerer en kundes desktop eller applikation, kan du vælge en af følgende farvetilstande:

- **256 farver**: Angiver, at en delt desktop eller applikation vises i 256 farver i visningen på din skærm. Denne mulighed kræver mindre båndbredde for delte desktoppe eller applikationer, der har mulighed for Høj farve, men giver lavere billedkvalitet. Denne mulighed er derfor nyttig, hvis en kunde anvender en opkaldsforbindelse, som tilslutning til supportsessionen.
- **Høj farve (16 bit)**: Angiver, at en delt desktop eller applikation vises i 16-bit farve i visningen på din skærm. Denne valgmulighed kræver mere båndbredde end visningen **256 farve**, men giver bedre billedkvalitet.

Din webstedsadministrator indstiller standard farvetilstanden for din brugerkonto.

En kunde kan også specificere en farvetilstand, når kunden ser eller kontrollerer din desktop eller applikation.

Procedure

Trin 1 Gør en af følgende:

- Vælg **Session** på ikonbakken eller i multisessionsvinduet.
- I titelbjælken på det delte vindue vælger du **Deling**.

Trin 2 I menuen, der fremkommer, vælger du **Farvestatus** og derefter farvemulighed.

Tips til deling af desktoppe eller applikationer

Det følgende er tips, som kan hjælpe dig med at dele software mere effektivt under en supportsession:

- For at forbedre ydelsen på desktop- og applikationsdeling, skal du bede kunden om at lukke alle applikationer, som du ikke har brug for at se eller kontrollere. Ved at lukke disse applikationer, spares der på processorbrug og hukommelse på kundens computer og hjælper derved til med at sikre, at kundens klientsoftware hurtigt kan sende billeder under en session. Bed også kunden om at lukke enhver

applikation, der bruger båndbredde, for at sikre, at der er maksimal båndbredde tilgængelig for deling, såsom chat eller chatprogrammer og programmer, der modtager streaming lyd eller -video fra internettet.

- Hvis du ser et skraveret mønster på din skærm under en applikationsdeling, dækker kunden en delt applikation med et andet vindue på deres computers desktop. Bed kunden om at flytte eller lukke det andet vindue.
- Du kan forbedre ydelsen for desktop- eller applikationsdeling ved at reducere antallet af farver, hvormed den delte software vises. For nærmere oplysninger se [Angiv farvetilstand for en delt desktop eller applikation, på side 41](#).
- Det anbefales, at både du og kunden benytter en dertil dedikeret højhastighedsinternetforbindelse, når man deler en applikation eller sin desktop. Hvis du eller kunden bruger en opkaldsforbindelse til internettet, vil du måske opleve en forsinkelse i visning eller interaktion med en delt applikation. I så tilfælde kan du justere skærmmkvaliteten for at forbedre ydelsen.

Kommentér en delt desktop eller en applikation

Når du deler din desktop eller en applikation, eller du ser eller kontrollerer en kundes desktop eller applikation, kan du anvende kommenteringsværktøjer til at tegne og illustrere information på en delt skærm.

Alle supportsessionsdeltagere kan se kommentarer når de laves.



Bemærk

Hvis du vil kommentere din desktop eller din applikation, og kunden i øjeblikket kontrollerer den eksternt, skal du først overtage kontrollen med applikationen eller desktoppen, inden du kan åbne Kommentarpanelet.

For at vende tilbage til at bruge eller eksternt kontrollere en delt desktop eller applikation skal du først stoppe kommentartilstand.

Procedure

- Trin 1** På ikonbakken, der viser under desktop- eller applikationsdeling, vælg **Kommentar**. Hvis kommentarknappen ikke vises i ikonbakken, vælg **Session > Kommentarpanel**.

Kommentartilstand starter, og din musemarkør bliver til et markeringværktøj, hvormed du kan begynde at lave kommentarer.

Bemærk Din kunde kan også begynde at kommentere.

- Trin 2** (Valgfri) Vælg et andet værktøj på kommentarpanelet for at lave kommentarer og bemærk følgende:

- For at rydde alle kommentarer, vælg den nedadpegende pil til højre for **Viskelæderknappen > Ryd alle kommentarer**.
- For at rydde specifikke kommentarer, vælg **Viskelæder**, og vælg derefter den kommentar, som du vil rydde.
- For at slå Viskelæderværktøjet fra, vælg **Viskelæder**.

- For at tage et skærbillede af din desktop, vælg **Skærbillede** på kommentarpanelet og indtast informationen for at gemme din fil.

Trin 3 For at stoppe kommentartilstand, højreklik på panelets titelbjælke, og vælg **Luk panel**.
Kommentarpanelet lukker, og kommentarikonet vises ikke i ikonbakken. Du kan genstarte kommentartilstand ved at vælge **Vælg panel > Kommentar**.



Anvend video

- [Oversigt over videobrug, side 45](#)
- [Minimumskrav for videokonferencer, side 45](#)
- [Send video, side 46](#)
- [Juster videooutput, side 47](#)

Oversigt over videobrug

Når du benytter video for at forbedre og gøre en supportsession mere personlig, kan du:

- Lade dine kunder se dig medens du yder assistance.
- Tal sammen, som om I var ansigt til ansigt, hvis din kunde kan sende video.
- Vise et objekt, der tales om

Deltagere i din session behøver ikke videoudstyr for at se din video.

Minimumskrav for videokonferencer

Så snart du starter en supportsession, finder WebEx automatisk dit webkamera. De fleste webkameraer, der kan forbindes til din computers USB- eller parallelport, er kompatible. Videokvaliteten kan variere, afhængigt af det webkamera, som du bruger.

WebEx supporterer højkvalitetsvideo op til 360 pixels opløsning (640x360). Hvis dit websted eller møde ikke supporterer højkvalitetsvideo, anvendes standardvideo i stedet.

Et system, der lever op til følgende mindstekrav, kan sende eller modtage højkvalitetsvideo.

Videotilstand	Hvad du behøver
Sender	<ul style="list-style-type: none"> • Et webkamera, der er i stand til at producere højkvalitetsvideo. WebEx understøtter de fleste webkameraer af denne type • En computer med mindst 1 GB RAM og en dual-core processor • En hurtig netværksforbindelse
Modtager	<ul style="list-style-type: none"> • En computer med mindst 1 GB RAM og en single-core processor • En hurtig netværksforbindelse

Send video

Procedure

Trin 1 Gør ét af følgende:

- På kundeservicerepræsentantens instrumentpanel vælger du fanen **Værktøj** og derefter **Video**.
- Vælg **Video** på ikonbakken eller i multisessionsvinduet.

Videopanelet fremkommer.

Trin 2 Vælg **Start min video**.

Din kunde kan kun sende video, efter at du er begyndt at sende videoen.

Trin 3 Bed din kunde om at dele deres videoer ved at vælge **Start min video**.

- For kundeservicerepræsentantens vedkommende vil kundeservicerepræsentantens video fremkomme på en lille skærm, mens kundens video vil blive afspillet på en stor skærm.
- For kundens vedkommende vil kundeservicerepræsentantens video blive afspillet på en stor skærm, mens kundens video vil blive afspillet på en lille skærm.
- Uanset hvor mange deltagere, der er med i sessionen, vil kun to kunne sende video: kundeservicerepræsentanten og den primære kunde.

Trin 4 Vælg ikonet **minimer** i øverste højre hjørne af panelet for at lukke videopanelet.

Advarsel Efter du har minimeret videoen, kan du ikke standse sendingen. Dit videoikon blinker, for at lade dig vide, at deltagerne fortsat modtager din video.

Trin 5 Hvis du eller din kunde ønsker at standse videosendingen, vælger du **Stop min video**.

Juster videooutput

Når du sender video under en supportsession, kan du justere videooutput for at kontrollere:

- Kvaliteten af videobilledet
- Opløsningen eller størrelsen på videobilledet
- Andre indstillinger, som dit kamera understøtter, såsom belysning og kontrast

Hvis der er koblet mere end ét kamera til din computer, kan du også vælge det videokamera, som du vil bruge.

Procedure

- Trin 1** Vælg **Valgmuligheder** på videopanelet.
- Trin 2** Juster dine videovalgmuligheder som ønsket.
- Trin 3** (Valgfri) For at vælge et andet videokamera, skal du i rullegardinmenuen under **Optageenhed** vælge det kamera som du vil bruge.
-



Møde ved hjælp af Mød nu

- [Opret standardindstillinger for øjeblikkelige sessioner, side 49](#)
- [Start øjeblikkelige møder fra dit WebEx-websted., side 50](#)
- [Installer WebEx-produktivitetsværktøjer, side 50](#)
- [Start et øjeblikkeligt møde, side 51](#)
- [Afinstaller WebEx-produktivitetsværktøjer, side 53](#)

Opret standardindstillinger for øjeblikkelige sessioner

De indstillinger, som du angiver, gælder for øjeblikkelige sessioner, som du starter med **Start session** fra WebEx-webstedet og fra **Mød nu** i WebEx-produktivitetsværktøjer på din desktop.

Procedure

- Trin 1** Log ind på dit WebEx-tjenesteydelses websted.
- Trin 2** Vælg **Præferencer** (i den venstre navigationsbjælke).
- Trin 3** Vælg "**Mød nu**"-indstillingerne for at udvide den sektion.
- Trin 4** Angiv standardvalgmulighederne for dine øjeblikkelige møder:
- Vælg standard mødetype.
 - Vælg den skabelon, hvis du vil bruge en sessionsskabelon med foruddefinerede mødeindstillinger.
 - Angiv dit standard sessionsemne og adgangskode.
 - Hvis din virksomhed kræver en sporingskode for at identificere afdeling, projekt eller anden information, skal du indtaste den.
 - Vælg valgmuligheder for din lydtilslutning:
 - Angiv om du bruger WebEx-lyd, en anden telekonferencetjeneste eller kun forbinder til lyd med din computer (kun VoIP).
 - Hvis dit websted tillader personlig konference, så indtast dit standard personlige konferencekontonummer.

- Hvis dit websted bruger Mødestedslyd, så angiv den information.
- Hvis du vil godkende anmodninger fra personer om at deltage i dine supportsessioner, så vælg **Bed om min godkendelse, når nogen deltager**.
- Hvis du vil anføre supportsessionen på din personlige mødelokaleside, så du kan give dine kunder URL-adressen til denne side for at deltage i sessionen, så vælg **Anfør supportsession i personligt mødelokale**.

Trin 5 Vælg **Gem**.

Start øjeblikkelige møder fra dit WebEx-websted.

Procedure

- Trin 1** Hvis du ikke allerede har gjort det, indstil "Mød nu"-standardindstillinger. For nærmere oplysninger se [Opret standardindstillinger for øjeblikkelige sessioner, på side 49](#).
- Trin 2** Log ind på dit WebEx-websted, og vælg **Support Center**.
- Trin 3** Vælg **Yd Support > Start en Session** i venstre navigationsbjælke.
- Trin 4** Vælg din sessionstype, eller behold standardsessionstypen.
- Trin 5** Hvis din virksomhed kræver sporingkoder, så vælg sporingkoderne.
- Trin 6** Vælg **Start**.
-

Installer WebEx-produktivitetsværktøjer

Hvis din administrator har muliggjort download af WebEx-produktivitetsværktøjer, kan du starte eller deltage i møder ved hjælp af WebEx-produktivitetsværktøjer; start møder øjeblikkeligt fra andre webapplikationer på din desktop, såsom Microsoft Office, webbrowsere, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes og chatprogrammer, og planlæg møder ved hjælp af Microsoft Outlook eller IBM Lotus Notes uden at skulle gå til siden WebEx service.

Procedure

- Trin 1** Log ind på dit WebEx-websted.
- Trin 2** Vælg **Support > Downloads** i venstre navigationsbjælke.
- Trin 3** Vælg operativsystem under **Produktivitetsværktøjer**.
- Trin 4** Vælg **Download**. Dialogboksen Filhentning fremkommer.
- Trin 5** Gem installationsprogrammet på din computer.

Navnet på installationsfilen har filtypenavnet **.msi**.

Trin 6 Kør installationsfilen, og følg vejledningen.

Trin 7 Når du har færdiggjort installationen, logger du ind ved hjælp af din WebEx-kontoinformation og kontrollér dine WebEx-indstillinger for produktivitetsværktøjer, inklusive øjeblikkelige møder, i WebEx-indstillingens dialogboksen.

Trin 8 Systemadministratorer kan også udføre en samlet installation på computerne på deres websted. For yderligere oplysninger, se *IT-administratorguiden om samlet implementering af WebEx-produktivitetsværktøjerne* på http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf.

Start et øjeblikkeligt møde

Inden du starter et øjeblikkeligt møde fra dit WebEx-tjenesteydelses websted, skal du sørge for, at du har opsat indstillingerne for øjeblikkeligt møde. For detaljer, se [Opsætning af Mød nu-indstillinger på internettet, på side 51](#).

Opsætning af Mød nu-indstillinger på internettet

Indstillingerne, som du angiver, vil blive anvendt i Mød nu fra din WebEx eller fra WebEx-produktivitetsværktøjer.



Bemærk

- Når du har startet et møde kan deltagerne vælge at anvende deres computer som deres lydenhed eller at anvende deres telefon som lydenhed.
- En deltager skal have en direkte telefonlinje for at modtage opkald fra telekonferencetjenesten. En deltager uden en direkte telefonlinje kan dog deltage i telekonferencen ved at ringe til et opkaldsnummer, der altid er tilgængeligt i mødevinduet.
- Et øjeblikkeligt møde understøtter ikke CMR Hybrid (WebEx-aktiveret TelePresence)-mødeintegration. Hvis dit websted og din konto er aktiveret til CMR Hybrid-integration, når du starter et øjeblikkeligt møde med Mød nu, vil det være et kun-WebEx møde.

Procedure

Trin 1 Log ind på din Meeting Center-side.

Trin 2 Vælg **Mit WebEx > Præferencer** (i venstre navigationsbjælke).

Trin 3 Udvid "Mød nu"-indstillingssektionen.

Trin 4 Angiv mødeinformation og indstillinger for siden.

- **Mødetype:** Vælg den type WebEx-møde, du ønsker at anvende til øjeblikkeligt møde. Denne valgmulighed viser kun mødetyper, der er tilgængelige for dig og din brugerkonto.
- **Anvend personligt lokale til alle mine øjeblikkelige møder:** Brug dit personlige lokale for øjeblikkelige møder. Dit personlige lokale er som dit eget personlige konference- eller møderum. Du modtager dit

eget link, som er nemt at huske, og som aldrig ændrer sig, så dine kolleger altid ved, hvor dine møder afholdes. Mød øjeblikkeligt og simplificer back-to-back møder ved at administrere dine mødedeltagere gennem lobbyen. Valget af denne mulighed gør, at andre mødeindstillinger bliver valgt automatisk. Denne mulighed er valgt som standard, men du kan fjerne valget, hvis du ikke ønsker at anvende dit personlige lokale til øjeblikkelige møder.

- **Mødeskabelon:** Vælg en skabelon til anvendelse for mødet.
- **Mødeemne:** Vælg et emne eller navn til mødet.
- **Mødeadgangskode:** Kræver, at mødedeltagerne indtaster den adgangskode, du har sat for deltagelse i dit møde. Dit sted kan kræve, at alle adgangskoder overholder sikkerhedskriterier, såsom en mindste længde og et mindste antal bogstaver, tal og særlige karakterer.
- **Lydtilslutning:** Kun til møder, undervisningssessioner og salgsmøder. Vælg den type lydforbindelse, du ønsker at anvende.
 - **Ingen:** Specificerer, at mødet ikke indeholder nogen lydforbindelse, eller at mødet inkluderer en lydforbindelse, om hvilken du vil give information til deltagerne ved hjælp af en anden metode end din mødetjeneste.
 - **WebEx-lyd:** Specificerer at mødet inkluderer WebEx-lyd som dets lydforbindelse, hvilket gør det muligt for dig at anvende enten din telefon eller din computer som lydenhed til deltagelse i et møde. Hvis du vælger denne valgmulighed, så vælg en af de følgende muligheder for WebEx-lyd.
 - **Vis gratisnummer:** Vælg, om dit sted har et gratisnummer, og om du ønsker at vise det til deltagerne, så de kan ringe til det for lydforbindelse.
 - **Vis globale opkaldsnumre til mødedeltagere:** Vælg, om du ønsker at levere en liste numre—såsom gratisnumre eller lokale numre—som mødedeltagere i andre lande kan anvende som lydforbindelse.
 - **Ind- og udgangstone:** Vælg tonen der afspilles, når en mødedeltager tilslutter eller forlader lydforbindelsen.

Trin 5 Vælg Gem.

Start et øjeblikkeligt møde fra panelet WebEx-produktivitetsværktøjer i Windows.

Du kan starte et øjeblikkeligt møde fra panelet WebEx-produktivitetsværktøjer, der er tilgængelig for Windows computere.

Procedure

- Trin 1** Hvis du ikke allerede har gjort det, så indstil dine standard "Mød nu"-indstillinger.
- Trin 2** Åbn dit WebEx-produktivitetsværktøjer-panel ved at gøre ét af følgende:
 - Dobbeltklik på **WebEx-produktivitetsværktøjers** genvej på din desktop.

- Gå til **Start > Programmer > WebEx > Produktivitetsværktøjer > Åben WebEx-produktivitetsværktøjer**.
- Højreklik på ikonet **WebEx-produktivitetsværktøjer** i proceslinjen på din desktop.

Om nødvendigt indtast de krævede oplysninger om WebEx-kontoen i dialogboksen, og vælg derefter **Log ind**.

Trin 3 I panelet WebEx-produktivitetsværktøjer vælger du **Mød nu**.

Trin 4 For vejledning om anvendelse af panelet WebEx-produktivitetsværktøjer se *Brugervejledningen for Mød nu ved hjælp af WebEx-produktivitetsværktøjer*.

Start en et øjeblikkeligt møde ved hjælp af genveje

Procedure

Trin 1 Hvis du ikke allerede har gjort det, så indstil dine standard "Mød nu"-indstillinger.

Trin 2 Anvend én af følgende valgmuligheder for at starte et møde:

- Højreklik på proceslinjeikonet WebEx-produktivitetsværktøjer, og vælg derefter **Mød nu** for at starte et øjeblikkeligt møde.
- Højreklik på proceslinjeikonet WebEx-produktivitetsværktøjer, og vælg derefter **Mød nu** for at starte et tidligere planlagt møde.
- Vælg **Start personlig konference** for at starte en tidligere planlagt personlig konference.
- Vælg **Mød nu** i WebEx-proceslinjen i Microsoft Outlook for at starte et øjeblikkeligt møde. Denne valgmulighed er tilgængelig i både Windows og Mac.
- Vælg **Start WebEx Møde** i et chatprogram, såsom Skype, AOL Instant Messenger, Lotus SameTime, Windows Messenger, Google Talk eller Yahoo Messenger.
- Vælg **Del Browser** fra en webbrowser.

Tip

- Du kan kontrollere hvilke genveje, der er tilgængelige i dialogboksen WebEx-indstillinger.
- For vejledning om anvendelse af genveje i WebEx-produktivitetsværktøjer se *Brugervejledningen for Mød nu ved hjælp af WebEx-produktivitetsværktøjer*.

Afinstallerer WebEx-produktivitetsværktøjer

Du kan ikke afinstallere WebEx-produktivitetsværktøjer på nuværende tidspunkt. Afinstallering af produktivitetsværktøjer fjerner alle produktivitetsværktøjer, inklusive panelet WebEx-produktivitetsværktøjer og genveje til produktivitetsværktøjer på din computer.

Hvis du ønsker at beholde nogle produktivitetsværktøjer og deaktivere andre, så rediger valgmulighederne i dialogboksen Indstillinger for WebEx.

Procedure

- Trin 1** Vælg **Start > Programmer > WebEx > Produktivitetsværktøjer > Afinstaller**.
 - Trin 2** Vælg **Ja** for at bekræfte, at du ønsker at afinstallere WebEx-produktivitetsværktøjer.
 - Trin 3** Afinstaller WebEx-produktivitetsværktøjer fra din computers kontrolpanel.
-



Administrer information i Mit WebEx

- [Om Mit WebEx, side 55](#)
- [Registrer en brugerkonto, side 56](#)
- [Log ind på WebEx-stedet, side 57](#)
- [Se din liste med møder, side 57](#)
- [Om siden Mine WebEx-møder, side 57](#)
- [Brug Access Anywhere \(Mine computere\), side 58](#)
- [Administrer filer i dine personlige mapper, side 59](#)
- [Administrer forskellige optagelser, side 60](#)
- [Behold kontaktinformationen, side 61](#)
- [Rediger din brugerprofil, side 65](#)
- [Rediger dine præferencer, side 65](#)
- [Generer rapporter, side 66](#)
- [Genererer sessionsdata: Anmodningsværktøjet, side 68](#)

Om Mit WebEx

Mit WebEx er et område på dit WebEx-tjenesteydelses websted, hvor du har adgang til din brugerkonto og personlige produktivitetsfunktioner. De følgende funktioner er tilgængelige, alt afhængig af konfigurationen af din hjemmeside og brugerkonto:

- **Personlig liste med møder:** Tilbyder en liste med alle de online møder, du afholder eller deltager i. Du kan se møderne efter dag, uge eller måned, eller du kan se alle møder.
- **Opsætning af produktivitetsværktøjer:** (Valgfri funktion) Giver dig mulighed for at opsætte funktioner for omgående eller planlagte møder, som du kan starte fra applikationer på dit skrivebord. Hvis du installerer WebEx-produktivitetsværktøjer, kan du starte eller deltage i møder, salgsmøder, undervisningssessioner og supportsessioner øjeblikkeligt fra andre applikationer på din desktop, såsom Microsoft Office, webbrowsere, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes og chatprogrammer. Du kan også

planlægge møder, salgsmøder, begivenheder og undervisningssessioner ved at bruge Microsoft Outlook eller IBM Lotus Notes uden at gå til WebEx-tjenesteydelsens websted.

- **Personligt mødelokale:** (Valgfri funktion) En side på dit WebEx-tjenesteydelsens websted, hvor gæster kan se en liste med møder, som du afholder, og deltage i et igangværende møde. Gæster kan også tilgå og downloade filer, som du deler.
- **Access Anywhere:** (Valgfri funktion) Giver dig mulighed for at tilgå og kontrollere en ekstern computer fra ethvert sted på Jorden. For flere oplysninger om Access Anywhere, se vejledningen Sådan kommer du i gang med Access Anywhere, som findes på dit WebEx-tjenesteydelsens websted.
- **Filopbevaring:** Giver dig mulighed for at gemme filer i personlige mapper på dit WebEx-tjenesteydelsens websted, hvor du kan tilgå dem på enhver computer, der har adgang til internettet. Giver dig også mulighed for at gøre specifikke filer tilgængelige på din personlige mødelokaleside, så gæster på din side kan tilgå dem.
- **Adressebog:** Giver dig mulighed for at opbevare information om dine kontakter på dit WebEx-tjenesteydelsens websted. Med din adressebog kan du hurtigt finde kontakter, når du inviterer dem til et møde.
- **Brugerprofil:** Giver dig mulighed for at vedligeholde dine kontoinformationer, såsom dit brugernavn, adgangskode og kontaktinformationer. Giver dig også mulighed for at specificere en anden bruger, som kan planlægge møder på dine vegne, indstille funktioner for din personlige mødelokaleside og styre planlægningskabeloner.
- **Webstedspræferencer:** Giver dig mulighed for at specificere hjemmesiden for dit WebEx-tjenesteydelsens websted—den side, der ses først, når du tilgår dit websted. Hvis dit websted tilbyder flere sprog, kan du også vælge et sprog og en lokalitet, i hvilken tekst skal vises på dit websted.
- **Brugsrapporter:** (Valgfri funktion) Giver dig mulighed for at indhente information om møder, som du var vært for. Hvis du benytter Access Anywhere-funktionen, kan du også indhente information om computere, som du tilgår via ekstern adgang.

Registrer en brugerkonto

Når du har fået en brugerkonto, kan du anvende Mine WebEx-funktioner på nettet. Du kan redigere din brugerprofil for at skifte adgangskode og give yderligere personlige oplysninger. Du kan også specificere sidens egenskaber, såsom standard hjemmeside og tidszone.

Hvis din webstedsadministrator har gjort selvregistreringsfunktionen tilgængelig, kan du oprette en konto på dit WebEx-tjenesteydelsens websted til enhver tid.

Hvis selvtilmelding ikke er tilgængelig på din WebEx side, så kontakt din administrator om en konto.

Procedure

-
- Trin 1** Gå til dit WebEx-websted.
 - Trin 2** I navigationsbjælken, vælg **Opsætning > Ny konto**. Tilmeldingssiden fremkommer.
 - Trin 3** Angiv de ønskede informationer.
 - Trin 4** Vælg **Tilmeld nu**. Du vil modtage en e-mailmeddelelse, der bekræfter, at du har tilmeldt dig en brugerkonto.

Når din webstedsadministrator har godkendt din nye brugerkonto, vil du modtage endnu en e-mailmeddelelse, der indeholder dit brugernavn og din adgangskode.

Log ind på WebEx-stedet

Procedure

- Trin 1** Gå til dit WebEx-websted.
- Trin 2** I øverste højre hjørne af siden vælger du **Log ind**.
- Trin 3** Indtast dit brugernavn og adgangskode.
Adgangskoder ser forskel på små og store bogstaver, og du skal indtaste til kodeord nøjagtigt, som du har specificeret i din brugerprofil.
- Trin 4** Vælg **Log Ind**.
- Trin 5** Hvis du har glemt dit brugernavn eller adgangskoden, vælg **Glem adgangskode**. Angiv din e-mail adresse, skriv verifikationstegnene og vælg derefter **Indsend**.
Du vil modtage en e-mailmeddelelse, der indeholder dit brugernavn og adgangskode.
-

Se din liste med møder

Din liste med møder, der kan ses på din Mine møder-side på dit Support Center-websted, viser samtlige supportsessioner, som du leder på nuværende tidspunkt.

For at åbne din mødeliste, skal du logge på dit WebEx-tjenesteydelses websted og derefter vælge Mit WebEx. Mine møder-listen viser dine aktive supportsessioner.

Du kan angive, at din Mine WebEx Meetings-side er den hjemmeside, som vises, når du logger ind på dit WebEx-tjenesteydelses websted. For detaljer, se [Rediger din brugerprofil, på side 65](#).

Om siden Mine WebEx-møder

Følgende visninger er tilgængelige for siden Mine WebEx-møder.

- Dagligt
- Ugentligt
- Månedligt
- Alle møder

Visningen Alle møder tillader dig at søge møder efter dag, vært, emne eller nøgleord.

Valgmulighed	Beskrivelse
Sprog link	Vælg for at åbne siden Præferencer, hvor du kan vælge sprogindstillingen for din Meeting Center-hjemmeside.
Tidszone link	Vælg for at åbne siden Præferencer, hvor du kan vælge tidszoneindstillingen for din Meeting Center-hjemmeside.
Daglink	Åbner den daglige visning, der viser de planlagte møder for den valgte dag.
Ugelink	Åbner den ugentlige visning, der viser de planlagte møder for den valgte dag.
Månedslink	Åbner den månedlige visning, der viser de planlagte møder for den valgte dag.
Grøn prik ved mødet	Indikerer at mødet er i gang.
Tilmeld link	Vælg for at åbne tilmeldingen på siden, hvor du kan indtaste de nødvendige informationer for at tilmelde dig til mødet.
Grønt telefonhåndsæt	Indikerer at dette er et personligt konferencemøde.
Søg efter ... tekstfelt Bemærk Tilgængelig for søgeresultatvinduet.	Indtast et værtsnavn, mødeemne eller enhver tekst, der måtte vise sig på dagsordenen, og vælg Søg . Bemærk Du kan ikke søge på et mødenummer.

Brug Access Anywhere (Mine computere)

For informationer om og vejledninger i at bruge Access Anywhere til at opsætte og tilgå en ekstern computer, se vejledningen *Kom i gang med WebEx Access Anywhere*. Denne vejledning findes på supportsiden på dit WebEx-tjenesteydelses websted.

På siden **Mit WebEx > Mine computere** kan du gøre følgende:

- Vælg **Opsæt mine computere** for at opsætte den nuværende computer til Remote Access.
- Vælg **Download manuelt installeringsprogram** for at downloade det manuelle installeringsprogram til Access Anywhere-softwaren.
- Se din liste med eksterne computere for at se, om de er tilgængelig eller offline, og for at se, hvilke applikationer du har tilladelse til at tilgå for den pågældende computer.
- Vælg **Forbind** for at forbinde til en tilgængelig ekstern computer.
- Vælg de computere, du vil fjerne fra listen og vælg derefter **Fjern**.

Administrer filer i dine personlige mapper

Din brugerkonto inkluderer personlig opbevaringsplads til dine filer på dit WebEx-sted. Disse filer opbevares på siden **Mit WebEx > Mine Filer > Mine Dokumenter**. Mængden af plads, der er til rådighed til opbevarede filer, bestemmes af din webstedsadministrator. Hvis du har brug for mere diskplads, så kontakt din webstedsadministrator.

Procedure

- Trin 1** Gå til **Mit WebEx > Mine Filer > Mine Dokumenter**.
- Trin 2** Vælg **Opret mappe** under **Handling** for at oprette en ny mappe. Du kan indtaste et navn og en beskrivelse på mappen.
- Trin 3** Vælg **Upload** under **Handling** for at overføre en eller flere filer til den valgte mappe. Du kan overføre op til tre filer ad gangen.
- Trin 4** Vælg **download** under **Handling** for at downloade en valgt fil. Følg alle de instruktioner din webbrowser eller styresystemet angiver for at downloade filen.
- Trin 5** Tryk på knappen **Rediger mappe** eller **Rediger fil** for at redigere en mappe eller en fil. Du kan specificere følgende egenskaber for mapper:
- Navn og beskrivelse
 - Delingsmuligheder:
 - **Del ikke denne mappe:** Denne mappe fremkommer ikke på siden Personlige mødelokale. Således kan besøgende på din side ikke se mappen eller tilgå nogen filer i den.
 - **Del denne mappe:** Denne mappe vil kunne ses i dit personlige mødelokale. Du kan vælge **Med alle**, **Med brugere med værts- eller mødedeltagerkonti** eller **Kun med brugere med værtskonto**.
 - Læse- og skrive adgang
 - Beskyttelse af adgangskode
- Trin 6** Hvis du ønsker at søge efter en specifik fil eller mappe, så vælg feltet **Søg efter**, indtast hele eller en del af filens navn eller beskrivelse, og vælg derefter **Søg**.
- Trin 7** Brug kommandoerne **Flyt** og **Kopiér** til at flytte eller kopiere en valgt fil eller mappe til en anden mappe.
- Trin 8** Del en mappe, så den kan ses i dit personlige mødelokale.
- Tip**
- Du kan anvende denne opbevaringsplads til at tilgå vigtig information, når du ikke er på kontoret. For eksempel, hvis du er på forretningsrejse og ønsker at dele en fil under en online session, kan du downloade filen fra dine personlige mapper til en computer og derefter dele filen med mødedeltagere.
 - Hvis du deler en mappe, kan besøgende i dit personlige mødelokale overføre filer hertil eller downloade dem fra denne mappe. For eksempel kan du anvende dine personlige mapper til at udveksle dokumenter, som du deler i dine sessioner, til arkivering af optagede møder o.s.v.
-

Administrer forskellige optagelser

Når du overfører andre typer optagelser, der ikke er optaget direkte fra Meeting Center, Event Center eller Training Center, vises de på siden **Mit WebEx > Mine Filer > Mine Optagelser > Diverse**.

Procedure

- Trin 1** Find dine optagelser ved at gå til **Mit WebEx > Mine Filer > Mine Optagelser > Diverse**.
- Trin 2** Vælg **Afspilning** for at afspille en optagelse.
- Trin 3** Vælg **E-mail** for at sende en e-mailmeddelelse med et link til en optagelse.
- Trin 4** Vælg **Mere** for at se flere muligheder for optagelsen:
- **Hent**
 - **Ændr**
 - **Deaktiver**
 - **Forflyt**
 - **Slet**
- Trin 5** Vælg linket med optagelsens navn for at se siden Optagelsesoplysninger:
- Vælg **Afspil nu** for at afspille optagelsen
 - Vælg **Send e-mail** for at dele din optagelse med andre ved at sende en e-mailmeddelelse med et link til optagelsen.
 - Vælg eller kopiér linket til streaming af optagelse, der tillader, at du afspiller optagelsen.
 - Vælg eller kopiér linket til download af optagelse, der tillader, at du henter filen.
 - Vælg **Ændr** for at redigere optagelsen.
 - Vælg **Slet** for at slette optagelsen.
 - Vælg **Deaktiver** for at gøre optagelsen midlertidigt utilgængelig.
 - Vælg **Gentildel** for at tildele optagelsen til en anden vært.
 - Vælg **Tilbage til listen** for at vende tilbage til din optagelsesliste.
- Trin 6** Vælg **Tilføj optagelse** for at tilføje en anden optagelse, såsom en lokal optagelse med WebEx-optageren eller en anden optagelsesapplikation, til din liste over optagelser.
- Trin 7** Hvis du downloader en optagelse til din lokale computer og åbner den i WebEx-netværkets optagelsesfunktion, kan du konvertere den til andre formater, såsom Windows Media format, Flash format eller MPEG-4 format.
-

Behold kontaktinformationen

Du kan opbevare en personlig online adressebog, hvor du kan tilføje information om kontakter og oprette en distributionsliste. Når der planlægges et møde eller startes et øjeblikkeligt møde, kan du hurtigt invitere alle kontakter eller en distributionsliste i din personlige adressebog. Du kan også invitere kontakter i virksomheds adressebogen på en WebEx-side, hvis en sådan er tilgængelig.

Procedure

- Trin 1** Vælg **Mit WebEx > Mine Kontakter**.
- Trin 2** Vælg **Personlige kontakter** i listen **Vis**.
- Trin 3** Tilføj kontakter til din personlige adressebog på følgende måder:
- Vælg **Tilføj kontakt** for at specificere information om kontakter én ad gangen.
 - Vælg **Importér** for at importere kontaktinformation fra en komma- eller tabulatoropdelte fil (.csv).
For nærmere oplysninger se [Importer kontaktoplysninger i en fil til din adressebog](#), på side 61.
- Trin 4** Rediger eller slet information om en kontakt eller distributionsliste i din personlige adressebog.
- Trin 5** Indtast tekst i feltet **Søg efter**, og vælg **Søg** for at søge i dine kontakter i din personlige adressebog.
- Trin 6** Opret en distributionsliste i din adressebog.
For nærmere oplysninger se [Opret en distributionsliste i din adressebog](#), på side 64.
- Trin 7** For at slette kontakter vælger du en eller flere kontakter og derefter **Slet**.
-

Importer kontaktoplysninger i en fil til din adressebog

Du kan tilføje information om flere kontakter samtidig til din personlige adressebog ved at importere en kommaopdelte eller en tabulatoropdelte fil (.csv). Du kan eksportere information fra mange regneark og e-mailprogrammer i CSV-format.

Procedure

- Trin 1** Generer en .csv-fil med den applikation, som du vil importere fra, eller eksportér en .csv-fil fra din WebEx kontaktside, og rediger den derefter for at tilføje flere kontakter i det format.
For nærmere oplysninger se [Eksportér kontaktoplysninger til en .csv-fil](#), på side 62.

- Trin 2** Vælg **Mit WebEx > Mine Kontakter**.
- Trin 3** Vælg **Personlige kontakter** i listen **Vis**.
- Trin 4** I listen **Importér fra** vælger du **Komma- eller tabulatoropdelte filer**.
- Trin 5** Vælg **Importér**.
- Trin 6** Vælg den **.csv-fil**, hvor du tilføjede ny kontaktinformation.
- Trin 7** Vælg **Åbn**.
- Trin 8** Vælg **Overfør fil**.
Siden **Vis** personlige kontakter fremkommer og gør det muligt for dig at gennemse den kontaktinformation, du importerer.
- Trin 9** Vælg **Indsend**.
En bekræftelsesmeddelelse fremkommer.
- Trin 10** Vælg **Ja**.
Hvis der er en fejl i en ny eller opdateret kontaktinformation, fremkommer en meddelelse, der oplyser, at ingen kontaktinformation blev importeret.
-

Eksportér kontaktoplysninger til en .csv-fil

Du kan gemme dine kontaktoplysninger som en **.csv-fil** for at importere dem ind i en anden applikation eller for at generere en **.csv-filskabelon**, som du så kan bruge til at tilføje kontaktoplysninger og derefter importere dem senere.

For nærmere oplysninger se [Importer kontaktoplysninger i en fil til din adressebog](#), på side 61.

Procedure

- Trin 1** Vælg **Mit WebEx > Mine Kontakter**.
- Trin 2** Vælg **Personlige kontakter** i listen **Vis**.
- Trin 3** Vælg **Eksportér**.
- Trin 4** Gem **.csv-filen** til din computer.
- Trin 5** Åbn **.csv-filen**, som du gemte i et regnearksprogram, såsom Microsoft Excel.
- Trin 6** (Valgfri) Hvis der findes kontaktoplysninger i filen, kan du slette den.
- Trin 7** Angiv information om de nye kontakter i **.csv-filen**.
- Trin 8** Gem **.csv-filen**.
- Vigtigt** Hvis du tilføjer en ny kontakt, skal du sikre, at **UID-feltet** er tomt. For oplysninger om felterne i **.csv-filen**, se [Om CSV-skabelonen med kontaktinformationer](#), på side 63.
-

Om CSV-skabelonen med kontaktinformationer

På dit WebEx-tjenesteydelses websted, vælg **Mit WebEx > Mine kontakter > Gennemse > Personlig adressebog > Eksportér**.

Angiv information om flere kontakter, som du derefter kan importere til din personlige adressebog. Denne liste viser felterne i denne skabelon:

- **UUID:** Et nummer, som dit WebEx-tjenesteydelses websted opretter for at identificere kontakten. Hvis du tilføjer en ny kontakt til CSV-filen, skal du ikke udfylde dette felt.
- **Name:** Påkrævet. Kontaktens for- og efternavn.
- **Email:** Påkrævet. Kontaktens e-mailadresse. E-mailadressen skal overholde følgende format: name@company.com
- **Company:** Virksomhed eller organisation, hvor kontakten arbejder.
- **JobTitle:** Kontaktens position i en virksomhed eller en organisation.
- **URL:** URL-adresse eller internetadresse til kontaktens virksomhed eller organisation.
- **OffCntry:** Landekoden for kontaktens arbejdstelefon—det nummer, som du skal taste, hvis kontakten bor i et andet land.
- **OffArea:** Område- eller postnummer for kontaktens arbejdstelefonnummer.
- **OffLoc:** Kontaktens arbejdstelefonnummer.
- **OffExt:** Lokalnummer for kontaktens arbejdstelefonnummer, hvis det findes.
- **CellCntry:** Landekoden for kontaktens mobiltelefon—det nummer, som du skal taste, hvis kontakten bor i et andet land.
- **CellArea:** Område- eller postnummer for kontaktens mobiltelefonnummer.
- **CellLoc:** Kontaktens mobiltelefonnummer.
- **CellExt:** Lokalnummer for kontaktens mobiltelefonnummer, hvis det findes.
- **FaxCntry:** Landekoden for kontaktens faxnummer—det nummer, som du skal taste, hvis kontakten bor i et andet land.
- **FaxArea:** Område- eller postnummer for kontaktens faxnummer.
- **FaxLoc:** Kontaktens telefaxnummer.
- **FaxExt:** Lokalnummer for kontaktens faxmaskine, hvis det findes.
- **Address 1:** Kontaktens vejnavn.
- **Address 2:** Yderligere adresseinformation, om nødvendigt.
- **State or Province:** Kontaktens stat eller område.
- **ZIP Code or Postal Code:** Kontaktens postnummer.
- **Country:** Det land, som kontakten bor i.
- **Username:** Brugernavnet med hvilket brugeren logger ind på dit WebEx-tjenesteydelses websted, hvis kontakten har en brugerkonto.

- **Notes:** Enhver yderligere information om kontakten.

Opret en distributionsliste i din adressebog

Du kan oprette en distributionsliste til din personlige adressebog. En distributionsliste inkluderer to eller flere kontakter, som du giver et fælles navn, og som findes i din liste med personlige kontakter. For eksempel kan du oprette en distributionsliste, som du kalder **Salgsafdeling**, der inkluderer kontakter, der tilhører din salgsafdeling. Hvis du vil invitere afdelingens medlemmer til et møde, kan du vælge gruppen i stedet for hvert enkelt medlem individuelt.

Procedure

- Trin 1** Vælg **Mit WebEx > Mine Kontakter**.
- Trin 2** Vælg **Tilføj distributionsliste**.
Siden Tilføj distributionsliste vises.
- Trin 3** Indtast navnet på gruppen i feltet **Navn**.
- Trin 4** (Valgfri) Indtast beskrivende information om gruppen i feltet **Beskrivelse**.
- Trin 5** Under **Medlemmer** findes de kontakter, som du vil tilføje til distributionslisten, ved at gøre en af følgende ting:
- Søg efter en kontakt ved at indtaste alle eller dele af kontaktens for- eller efternavn i feltet **Søg**.
 - Vælg det bogstav, der svarer til det første bogstav i kontaktens fornavn.
 - Vælg **Alle** for at få en liste med alle kontakter i din liste med personlige kontakter.
- Trin 6** (Valgfri) For at tilføje en ny kontakt til din liste med personlige kontakter, vælger du **Tilføj kontakt** under **Medlemmer**.
- Trin 7** I boksen til venstre vælger du de kontakter, som du vil tilføje til distributionslisten.
- Trin 8** Vælg **Tilføj** for at flytte de kontakter, som du valgte, til boksen i højre side.
- Trin 9** Når du er færdig med at tilføje kontakter til distributionslisten, vælger du **Tilføj** for at oprette listen. I din liste med personlige kontakter vises indikatoren til **Distributionslisten** til venstre for den nye distributionsliste. Du kan vælge listenavnet for at redigere det.
-

Rediger din brugerprofil

Procedure

- Trin 1** Gå til **Mit WebEx > Min profil**.
- Trin 2** Under **Personlige oplysninger** indtaster du dit brugernavn, navn, e-mailadresse og postadresse. Du kan også overføre et billede til din profil. Dette foto vises i møder, når du er logget på men ikke viser din video.
- Trin 3** Hvis det er aktiveret af din webstedsadministrator, kan du vælge **Vis partnerlinks i Mit WebEx** for at vise partner-webstedslinks i Mit WebEx-navigationsbjælken.
- Trin 4** Under **Kalenderarbejdstimer** skal du angive din arbejdstid til mødeplanlægningsformål.
- Trin 5** Vælg **Opdater** for at gemme dine ændringer.
-

Rediger dine præferencer

Procedure

- Trin 1** Gå til **Mit WebEx > Indstillinger**.
- Trin 2** Vælg **Udvid alle** for at udvide alle sektioner, eller vælg en individuel sektion for at udvide den.
- Trin 3** Angiv dine præferencer i hver sektion:
- **Generelt:** Indstil tidszone, sprog og lokalitet, der skal anvendes for websiderne på dit WebEx-websted. Du kan også sætte standardsiden for hver fane.
 - **Indstillingerne for "Mød nu":** Sæt standardvalgmuligheder for øjeblikkelige møder, som du starter med **Mød nu**. Du kan vælge standard mødetype, mødeskabelon, adgangskode og lydforbindelsesvalgmuligheder. Afhængigt af dine webstedsindstillinger, kan du også vælge om dine øjeblikkelige møder finder sted i dit personlige lokale.
 - **Lyd:** Indtast information om dit telefonnummer og personlige konferenceinformation.
Under **Mine telefonnumre** indtaster du dine telefonnumre og vælger derefter ekstra valgmuligheder:
 - **Indgående opkaldsbekræftelse:** Hvis aktiveret af din webstedsadministrator, tillader denne valgmulighed dig at blive godkendt, når du forbinder til lyd, uden at indtaste et mødenummer, hver gang du kalder op til en CLI (opkaldslinjeidentifikation) eller ANI (automatisk nummeridentifikation)-aktiveret lyd. Valg af denne indstilling for et telefonnummer i din brugerprofil kortlægger din e-mailadresse til det telefonnummer. Opkaldsgodkendelse er kun tilgængelig, hvis du er blevet inviteret til et møde med CLI-/ANI- aktiveret lyd via e-mail under mødeplanlægningsprocessen.
 - **Ring mig op:** Hvis dit WebEx-websted har Ring mig op-tjenesten aktiveret, så vælg denne indstilling ved siden af et nummer, hvis dit websted giver dig mulighed for at bruge Ring mig op-tjenesten, så du kan modtage et opkald til det nummer fra mødet for at forbinde dig til lyd.

- **Pinkode til lyd:** Hvis det er aktiveret af din webstedsadministrator, kan du angive en PIN-godkendelse for indgående opkald for at forhindre "spoofere" i at bruge dit nummer til at ringe til en telekonference. Hvis din webstedsadministrator sætter PIN-godkendelsen som obligatorisk for alle konti, der bruger godkendelse af indgående opkald på dit websted, skal du angive et PIN-nummer, ellers deaktiveres opkaldsgodkendelse for din konto. Denne valgmulighed er kun tilgængelig, hvis du har valgt valgmuligheden **Godkendelse for indgående opkald** for mindst ét af dine telefonnumre i din profil. Pinkoden kan anvendes som endnu et autorisationsniveau til opkald, hvor værten bruger telefonen og har behov for at invitere flere deltagere.

Under **Personlig konference** skal du vælge **Generer konto** for at indstille op til tre personlige konferencekonti. Når du planlægger et personligt konferencemøde, kan du vælge en personlig konferencenummerkonto, til at bruge til lyd delen af det personlige konferencemøde. Du kan også bruge din personlige konferencenummerkonto for at starte en øjeblikkelig lydkonference fra en telefon uden at planlægge det først.

Din personlige konferencenummerkonto specificerer også adgangskoden, som du vil bruge til at starte lyd delen af det personlige konferencemøde, og adgangskoderne, som du ønsker at mødedeltagerne bruger til at deltage i lyd delen af det personlige konferencemøde.

Du kan slette en personlig lydkonferencekonto til enhver tid.

- **Mit personlige lokale:** Angiv et unikt navn for dit personlige mødelokale. Du kan også kopiere URL-adressen, der skal deles med andre. Afhængigt af dine webstedsindstillinger kan du også angive en anden URL-adresse for dit personlige mødelokale.
- **Planlægningskabeloner:** Administrer planlægningskabeloner, der er tilgængelige for dig, så du kan planlægge møder hurtigt.
- **Valgmuligheder for planlægning:** Angiv indstillinger for sletning af afsluttede møder, standard mødetype, siden Lynstart og planlægningstilladelse.
- **Support Center:** Sæt rækkefølgen af faner, der vises på supportinstrumentpanelet.

Trin 4 Vælg **Gem** for at gemme dine ændringer.

Generer rapporter

Du kan generere brugsrapporter, der giver oplysninger om hvert online møde, som du har været vært for på dit websted.

Du kan eksportere eller downloade data til en kommasepareret fil (CSV), som du derefter kan åbne i et regnearksprogram såsom Microsoft Excel. Du kan også udskrive rapporter i et printervenligt format.

Procedure

- Trin 1** Gå til **Mit WebEx > Mine rapporter**.
- Trin 2** Vælg den type rapport, du vil generere.
- Trin 3** Angiv dine søgekriterier, såsom det datointerval, for hvilket du vil se rapportdata.
- Trin 4** Vælg **Vis rapport**.
- Trin 5** Hvis du vil ændre den rækkefølge, som rapportdataene sorteres i, skal du vælge kolonneoverskrifterne. Rapportdataene sorteres efter den kolonne, der har en pil ved siden af kolonneoverskriften. For at vende sorteringsrækkefølgen, skal du vælge kolonneoverskriften. For at sortere ved at bruge en anden kolonne, skal du vælge den kolonnes overskrift.
- Trin 6** Gør ét af følgende, som det er passende:
- Hvis du ser en generel brugsrapport for møder og vil vise rapporten i et format, der er egnet til udskrivning, skal du vælge **Printer-venligt format**.
 - Hvis du ser brugsrapporten til et møde og ønsker at se indholdet i rapporten, skal du vælge linket til mødenavnet.
- Trin 7** For at eksportere rapportdataene i kommasepareret (CSV) format, skal du vælge **Eksportér rapport** eller **Eksportér**.
- Trin 8** Hvis det er tilgængeligt, kan du vælge links på rapporten for at vise flere detaljer.
-

Om rapporter

Hvis din brugerkonto omfatter rapportvalgmuligheden, kan du se de følgende rapporter:

- Hvis du vælger rapportlinket inden for 15 minutter, efter at mødet er slut, vil du for visse rapporter se en foreløbig version af den rapport. Den foreløbige rapport tilbyder hurtig adgang til data, inden de endelige præcise data er tilgængelige. Den foreløbige rapport indeholder kun et udsnit af den information, der er tilgængelig i den endelige rapport.
- Når de endelige mere præcise data er tilgængelige, hvad de sædvanligvis vil være 24 timer efter mødets afslutning, bliver den foreløbige rapport erstattet af den endelige rapport.

Du kan downloade både den foreløbige rapport og den endelige rapport som kommaseparerede (CSV) filer.

Generelle brugsrapporter for møder

Disse rapporter indeholder information om hver onlinesession, som du er vært for. Du kan se de følgende rapporter:

- **Forbrugsoversigtsrapport:** Indeholder oversigtsinformation om hvert møde inklusive emne, dato, start- og sluttid, varighed, antal mødedeltagere du inviterede, antal inviterede mødedeltagere som deltog, og den stemmekonferencetype du brugte.
- I starten vises denne rapport som en foreløbig forbrugsoversigtsrapport, men efter de endelige mere præcise brugerdata er tilgængelige, udskiftes den med den endelige forbrugsoversigtsrapport.

- **Forbrugsoversigtsrapport i CSV (kommasepareret)-fil:** Indeholder flere detaljer om hvert møde, inklusive antal minutter, som alle deltagere var tilsluttet til mødet, samt sporingkoder.
- **Sessionsoplysningsrapport:** Indeholder detaljerede informationer om hver deltager i et møde, inklusive tidspunktet hvor deltageren tilslutter sig og forlader mødet, opmærksomhed under mødet og enhver information, som mødedeltageren gav.
- I starten vises denne rapport som en foreløbig sessionsoplysningsrapport, men efter de endelige mere præcise brugerdata er tilgængelige, udskiftes den med den endelige sessionsoplysningsrapport.

Access Anywhere-brugsrapport

Denne rapport viser information om de computere, som du tilgår eksternt, inklusive dato og start- og sluttid for hver session.

Support Center-rapporter

Denne rapport indeholder information om supportsessionen inklusive sessionsnummer, start- og sluttider, sporingkoder og enhver information, som kunden gav i før- og efter-sessionsformularerne. Hvis du er en manager, kan du også generere rapporter for alle brugere og sessioner, som er tildelt til dig.

- **Sessionsforespørgelsværktøj:** Du kan indtaste søgekriterier og vise en liste med sessioner, som passer til de søgekriterier, du angiver. Forespørgslen returnerer kundeservicerepræsentantens navn, kundenavn og e-mailadresse, sessions-id, forespørgselstidspunkt, dato og start- og sluttider.
- **Kald volumenrapport:** Viser antallet af succesfulde og afviste forespørgsler og de mindste, gennemsnitlige og største vente- og sessionstidspunkter.
- **Kundeservicerepræsentants aktivitetsrapport:** Viser antallet af sessioner og de mindste, gennemsnitlige og største sessionstidspunkter for hver kundeservicerepræsentant.
- **URL-adressehenvisningsrapport:** Viser URL-adresserne, antal gæster på webstedet, og antallet forsøgte- og succesfulde supportsessioner.

Genererer sessionsdata: Anmodningsværktøjet

Du kan bruge forespørgselsværktøjet til at generere en rapport, der indeholder følgende oplysninger om supportsessionen:

- Sessions-id
- Sessionsdato, forespørgsel, vent, start- og sluttider
- Kønavn
- Kundeservicerepræsentantens navn
- Kundens e-mailadresse

Procedure

-
- Trin 1** Log ind på dit WebEx-tjenesteydelses websted og vælg derefter Mit WebEx.
- Trin 2** Vælg mine **Rapporter**.

Siden Mine rapporter vises.

Trin 3 Vælg **forespørgselsessionsværktøjet**.

Trin 4 Angiv passende datointervalkriterier fra rullegardinmenuerne.

Bemærk Der er kun tre måneders rapportdata tilgængelige.

Trin 5 Vælg de relevante køer fra kølisteboksen, eller vælg afkrydsningsfeltet **Alle**.

Trin 6 Vælg supportmedarbejdere fra kundeservicerepræsentantens listeboks, eller vælg afkrydsningsfeltet **Alle**.

Trin 7 (Valgfri) Vælg flere søgekriterier fra **Søg**-strengens rullegardinmenuer.

Trin 8 (Valgfri) Angiv, hvordan du vil have resultaterne sorteret ved at vælge et emne fra **Sorterings**-resultaterne med rullegardinmenuen.

Trin 9 Vælg **Vis rapport**.

Der vises en liste med supportsessioner baseret på dine søgekriterier.

- For at eksportere rapportdataene i kommaseparere (CSV) format, skal du vælge **Eksportér til CSV**.
 - Hvis du vil ændre den rækkefølge, som rapportdataene sorteres i, skal du vælge kolonneoverskrifterne.
 - Rapportdataene sorteres efter den kolonne, der har en pil ved siden af kolonneoverskriften. For at vende sorteringsrækkefølgen, skal du vælge kolonneoverskriften. For at sortere ved at bruge en anden kolonne, skal du vælge den kolonnes overskrift.
 - For at vise rapporten i et format, der er egnet til udskrivning, skal du vælge **Printer-venligt format**.
-

