



Remote Support 用户指南IT ?P0-、 T ?P0.L

首次发布日期: 2016 年 03 月 18 日

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 NON-INFRINGEMENT 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)

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目录

Remote Support 新用户必读 1

Remote Support 概述 1

会话类型 2

控制台选项 2

客户支持代表控制板的“工具”标签页 3

客户支持代表控制板的“桌面”标签页 3

客户支持代表控制板的“应用程序”标签页 4

客户支持代表控制板的“会话”标签页 4

手动安装支持管理器 5

管理支持会话 7

开始支持会话 7

录制支持会话 8

在支持会话期间记录笔记 9

邀请客户参加支持会话 9

邀请其他支持代表参加支持会话 10

在单个支持会话中为多位客户提供支持 11

协助其他支持代表 11

 协助其他支持代表 12

传递支持会话的控制权 12

将会话传递给 WebACD 代理或队列 13

自动向客户获取权限 14

使用聊天功能 14

结束支持会话 14

使用语音会议 17

语音会议概述 17

开始或结束语音会议 17

允许参加者在语音会议中发言 18

离开和重新加入语音会议	19
设置语音会议选项	19
管理客户的计算机	21
管理客户的计算机概述	21
查看客户的系统信息	21
查看可用的脚本列表	22
创建和发布自定义脚本	22
修改或删除自定义脚本	23
在会话期间运行自定义脚本	23
保存和打印客户的计算机信息	24
以其他用户身份登录客户的计算机概述	24
以其他用户身份登录到客户的计算机	25
重新启动客户的计算机	25
文件传输	27
传输文件概述	27
使用文件传输基本方式	27
高级文件传输	28
使用文件传输高级方式	29
共享桌面和应用程序	31
共享桌面和应用程序概述	31
查看客户的桌面	32
控制客户的桌面	32
向客户显示您的桌面	33
将桌面的控制权授予客户	33
停止桌面共享	34
查看客户的应用程序	34
控制客户的应用程序	35
帮助客户共享应用程序	36
向客户显示应用程序	37
共享多个应用程序	37
授予客户应用程序的控制权	38
在“即点即连”会话中开始协同浏览	39

打印客户计算机上的文档	40
控制客户的桌面或应用程序视图	40
指定共享桌面或应用程序的色彩模式	41
共享桌面或应用程序的提示	41
对共享的桌面或应用程序进行注释	42
使用视频	43
视频使用概述	43
视频会议的最低要求	43
发送视频	44
调整视频输出	45
使用“即时会议”功能即时召开会议	47
创建即时会话的缺省设置	47
从 WebEx 站点开始即时会议	48
安装“WebEx 快捷会议工具”	48
开始即时会议	49
在 Web 上设置“即时会议”	49
在 Windows 上通过“WebEx 快捷会议工具”面板开始即时会议	50
使用快捷方式开始即时会议	51
卸载“WebEx 快捷会议工具”	51
在“我的 WebEx”中管理信息	53
关于“我的 WebEx”	53
注册用户帐户	54
登录 WebEx 站点	55
查看会议列表	55
关于“我的 WebEx 会议”页	55
使用 Access Anywhere（我的计算机）	56
管理个人文件夹中的文件	57
管理其他录制文件	58
维护联系人信息	59
将文件中的联系人信息导入通讯录	59
将联系人信息导出为 .csv 文件	60
关于联系人信息的 CSV 模板	61

- 在通讯录中创建通讯组列表 62
- 编辑用户档案 63
- 编辑首选项 63
- 生成报告 64
 - 关于报告 65
- 生成会话数据：查询工具 66



第 1 章

Remote Support 新用户必读

- [Remote Support 概述](#)，第 1 页
- [会话类型](#)，第 2 页
- [控制台选项](#)，第 2 页
- [客户支持代表控制板的“工具”标签页](#)，第 3 页
- [客户支持代表控制板的“桌面”标签页](#)，第 3 页
- [客户支持代表控制板的“应用程序”标签页](#)，第 4 页
- [客户支持代表控制板的“会话”标签页](#)，第 4 页
- [手动安装支持管理器](#)，第 5 页

Remote Support 概述

Remote Support 为在线进行实时客户支持会话提供了一个交互式环境。您可以轻松地查看、远程控制及注释客户的应用程序或整个桌面，以便分析并解决客户的问题。

可执行的操作

在与客户进行的实时支持会话中研究问题并展示解决方案：

- 同时协助多个客户请参见[在单个支持会话中为多位客户提供支持](#)。
- 添加语音会议、文字消息及视频，以增强与客户之间的交流。请参见[使用语音会议](#)，第 17 页。
- 查看或控制客户的应用程序或整个桌面，或允许客户对您的计算机执行同样的操作。请参见[共享桌面和应用程序](#)，第 31 页。
- 在您的本地计算机与客户的远程计算机之间传输文件。请参见[文件传输](#)，第 27 页。
- 录制全部或部分支持会话，以供培训或归档。请参见[录制支持会话](#)，第 8 页。
- 通过本地打印机打印客户计算机上的文档。请参见[打印客户计算机上的文档](#)，第 40 页。

- 结束会话，或通过传递会话控制权或转交整个会话来将其上报给其他客户支持代表。请参阅[将会话传递给 WebACD 代理或队列](#)，第 13 页。
- 在远程客户计算机上运行自定义脚本以评估和解决问题请参阅[在会话期间运行自定义脚本](#)，第 23 页。

支持管理器向客户呈现的用户界面非常简洁，因此无需培训客户。

会话类型

Remote Support 会话分为以下两种类型。会话类型是由会话的开始方式决定的。

- **进站会话：**客户通过单击网页链接来获取帮助，并自动置于支持队列中。在完成对当前客户的支持工作后，即可接纳队列中的下一位客户。会话将自动开始，同时客户加入。要使用该功能，您必须安装 WebACD。
- **出站会话：**您先开始会话，然后通过电话、电子邮件或即时消息邀请客户。需要向该客户提供支持会话号以及支持会话的网址。客户随后加入会话。
- 根据站点设置，可以选择在单会话或多会话模式中帮助客户：
 - **单会话：**每次只帮助一位客户
 - **多会话：**同时帮主多位客户

控制台选项

Support Center 为您提供了 3 种开展支持的方式。

- **客户支持代表控制板：**显示在浏览器窗口中，并包含一组固定的标签页。要为客户提供支持，请使用标签页上的按钮。
- **简洁图标托盘：**基于浏览器，只占据较少的桌面空间，并可在桌面上随意拖动。
- **多会话窗口：**提供同时支援多个客户所需的所有工具。

通过各个选项，您可查看会话和客户的信息并执行一般任务。



注释

除非有客户加入支持会话，否则您无法使用某些 Remote Support 功能。如果您正在使用简洁图标托盘，并希望切换为客户支持代表控制板或多会话窗口，请向站点管理员咨询。

客户支持代表控制板的“工具”标签页

选项	说明
邀请	通过电话、电子邮件或即时消息邀请客户加入会话；或通过电话邀请其他支持代表加入会话。
聊天	打开“聊天”面板以向客户或其他支持代表发送即时聊天消息。
视频	打开“视频”面板就可以向支持会话中的所有参加者发送实时视频。计算机上必须已连接受支持的摄像头。
文件传输	<p>选择与客户计算机之间传输文件的选项。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 文件传输 - 基本：让您在一个窗口中发布一个或多个文件，客户可将文件下载到自己的计算机上。 • 文件传输 - 高级：让您浏览客户计算机的目录结构，并在您和客户的计算机之间传输文件。
音频	使用 IP 语音（网络语音）：一种基于互联网的电话服务，与参加支持会话的客户或其他代表交谈。
笔记	当您在为客户提供支持时，可以记录会话笔记。笔记将被保存并成为“会话详细信息”报告的一部分。

客户支持代表控制板的“桌面”标签页

选项	说明
请求查看	向客户发送查看其整个桌面的请求。在客户批准您的请求后，将打开一个共享窗口，您可以在其中查看客户的桌面以及所有客户在桌面上所做的操作。
请求控制	向客户发送控制其整个桌面的请求。在客户批准您的请求后，将打开一个共享窗口，您可以在其中远程控制客户的桌面。
共享视图	向客户发送一个希望在其计算机上打开您的桌面视图的请求。在客户批准您的请求后，将在客户计算机上打开一个共享窗口，在该窗口中将显示您的桌面。客户可查看您在桌面上所做的所有操作。
共享控制	向客户发送希望在其计算机上打开您的桌面视图并由其控制桌面的请求。在客户批准您的请求后，将在客户计算机上打开一个共享窗口，在该窗口中将显示您的桌面。客户对您的桌面有完全的控制权。

客户支持代表控制板的“应用程序”标签页

选项	说明
请求查看	向客户发送一个希望查看其计算机上的应用程序的请求。在客户批准您的请求后，客户就可以选择一个应用程序进行共享。您的计算机上将打开一个共享窗口，可在其中查看客户的应用程序以及该客户对应用程序所做的任何操作。
请求控制	向客户发送一个希望控制其计算机上的应用程序的请求。在客户批准您的请求后，客户就可以选择一个应用程序进行共享。您的计算机上将出现一个共享窗口，您可在其中远程共享该客户的应用程序。
共享视图	向客户发送一个希望在其计算机上打开您的应用程序视图的请求。在客户批准您的请求后，您就可以选择一个应用程序进行共享。客户的计算机上将出现一个共享窗口，其中显示您的应用程序。客户可查看您在应用程序上所做的任何操作。
共享控制	向客户发送希望在其计算机上打开您的应用程序视图并由其控制应用程序的请求。在客户批准您的请求后，您就可以选择一个应用程序进行共享。客户的计算机上将出现一个共享窗口，其中显示您的应用程序。客户对您的应用程序有完全的控制权。
协同浏览视图	<p>在户调用的会话中自动开始查看窗口，如浏览器或MS Outlook 窗口。在会话期间，如果您结束协同浏览并需要再次协同浏览，可随时启动。</p> <p>注释 协同浏览需要 WebACD 支持。请咨询您的站点管理员以获取更多信息。</p>
协同浏览控制	<p>在客户调用的会话中自动开始控制窗口，如浏览器或MS Outlook 窗口。在会话期间，如果您结束协同浏览并需要再次协同浏览，可随时启动。</p> <p>注释 协同浏览需要 WebACD 支持。请咨询您的站点管理员以获取更多信息。</p>

客户支持代表控制板的“会话”标签页

选项	说明
会话选项	<p>为共享的软件选择一种显示模式。您选择的模式将影响桌面共享和应用程序共享的图像质量和性能。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 标准：提供较高的图像质量，但性能较低。 • 屏幕采样：提供较高的性能，但图像质量较低。

选项	说明
录制会话	使用“WebEx 录制器”录制您的支持会话。 注释 如果站点管理员已为您的帐户启用“自动录制会话”选项，则无法设置该选项。在这种情况下，您的支持会话将由系统自动录制。
传递控制权	将支持会话的控制权传递给另一位支持代表，该支持代表将成为主代表。
传递会话控制权	将支持会话传递给 WebACD 代理或队列，然后离开该会话。 注释 仅当您是 WebEx WebACD 代理时可使用该选项。
结束会话	结束该支持会话。如果您已经将控制权传递给其他支持代表，该选项将允许您离开会话而不是结束会话。

手动安装支持管理器

要与客户开展支持会话，您和该客户都必须在各自的计算机上安装 Remote Support。

Support Center 会在您首次开始或加入支持会话时自动在计算机上安装 Remote Support，除非您的系统或网络策略限制安装。安装耗时很短，因此通常您在开始或加入会话时不会感觉到延迟。

过程

-
- 步骤 1** 转至 Support Center 网站。
 - 步骤 2** 在导航栏上展开支持。
 - 步骤 3** 在下载下选择下载 **Windows 版支持管理器**。
-



第 2 章

管理支持会话

- [开始支持会话，第 7 页](#)
- [录制支持会话，第 8 页](#)
- [在支持会话期间记录笔记，第 9 页](#)
- [邀请客户参加支持会话，第 9 页](#)
- [邀请其他支持代表参加支持会话，第 10 页](#)
- [在单个支持会话中为多位客户提供支持，第 11 页](#)
- [协助其他支持代表，第 11 页](#)
- [传递支持会话的控制权，第 12 页](#)
- [将会话传递给 WebACD 代理或队列，第 13 页](#)
- [自动向客户获取权限，第 14 页](#)
- [使用聊天功能，第 14 页](#)
- [结束支持会话，第 14 页](#)

开始支持会话

Remote Support 会话提供了一个环境，您可以在此环境中与客户交互以解决产品问题。

如果您要稍后再向客户或其他支持代表发送邀请，请清除电子邮件复选框。如果选中该复选框，会话开始时屏幕上将会自动出现一个新的电子邮件消息窗口。

如果您正在使用客户支持代表控制板，在支持会话期间将始终打开“远程支持”页。如果您关闭该控制板或在控制板所在浏览器窗口中打开其他网页，会话将结束。

过程

步骤 1 登录 Support Center 网站。

步骤 2 选择开始以开始您的支持会话。

根据您的用户和站点设置，支持管理器将以单个或多会话模式开始会话。

步骤 3 如果您收到加入远程支持会话的电子邮件邀请，输入客户的电子邮件地址并发送该邮件。

步骤 4 如果您没有收到电子邮件邀请，可通过以下方式邀请客户加入支持会话：

- 如果已打开客户支持代表控制板，选择工具标签页，然后选择邀请。从邀请面板中选择一个选项。
- 如果您正在多会话窗口中或正在使用图标托盘，选择邀请。从邀请面板中选择一个选项。

提示 客户也可通过访问 Support Center 网站并单击导航栏上的加入加入您的支持会话。

在客户加入会话后，Web 浏览器中将出现 Remote Support 页。

步骤 5 （可选）再次访问邀请面板以邀请其他客户支持代表参加会话。

录制支持会话

使用“WebEx 录制器”创建包含计算机上所有屏幕活动的视频录制文件，包括鼠标移动和注释。您也可以在录制期间捕捉同步音频。

“WebEx 录制器”的可用版本包括：

- **本地会议录制器：**该录制器可捕获支持会话中的屏幕活动和音频，然后在您的计算机上将录制数据保存为录制文件。有关该录制器的信息，请参阅 *WebEx 录制器和播放器用户指南*。
- **基于网络的会议录制器：**该录制器将捕捉到的屏幕活动和音频放在 WebEx 录制服务器上，从而节省计算机上的处理器资源和硬盘空间。有关该录制器的更多信息，请参阅 *WebEx 高级录制文件格式 (.arf) 播放器用户指南*。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上选择会话标签页，然后再选择录制。
- 在图标托盘上或多会话窗口中选择录制。

如果您的站点管理员已指定缺省录制器，将会自动出现录制器面板并开始录制。

如果您的站点管理员没有指定缺省录制器，将会出现“WebEx 录制器设置”对话框。

- 步骤 2** 选择适合的录制器。
 - 步骤 3** （可选）选中**设为缺省设置**以将该录制器作为缺省录制器。
 - 步骤 4** 选择**开始录制**。
出现“录制器”面板，录制自动开始。
-

在支持会话期间记录笔记

过程

- 步骤 1** 在图标托盘上或多会话窗口中选择会话。
 - 步骤 2** 在会话菜单上，选择**会话笔记**。
 - 步骤 3** 在面板中输入笔记并选择**保存**。
在结束会话时，会提示您复查和编辑会话笔记。会话结束后，笔记将被保存并成为“会话详细信息”报告的一部分。
-

邀请客户参加支持会话

您可以通过以下方式邀请一位或多位客户参加支持会话

- 发送邀请电子邮件
- 指导客户从网站加入
- 发送带有加入链接的即时消息

如果您邀请其他客户加入会话，先进入的客户会在其他客户加入该会话时收到通知消息。该主题将描述如何通过电子邮件邀请客户参加会话。

过程

- 步骤 1** 执行以下操作之一：
 - 在客户支持代表控制板上选择**工具**标签页，然后再选择**邀请**。
 - 在图标托盘上或多会话窗口中单击**邀请**。

出现“邀请”对话框或面板。

步骤 2 选择客户。

步骤 3 在文本框中输入收件人的电子邮件地址。

步骤 4 （可选）确保已选中使用我自己的电子邮件程序发送。
选中后，该选项可：

- 允许使用您自己的电子邮件程序发送邀请，而不是由支持管理器直接发送。
- 帮助您防止邀请被收件人的垃圾邮件过滤器删除。
- 帮助收件人更快地收到邀请。

步骤 5 选择确定。

如果您选择使用自己的电子邮件程序发送邀请，邀请将出现在新的消息窗口中。客户将收到一封包含支持会话链接的邀请电子邮件。

邀请其他支持代表参加支持会话

您可通过以下方式邀请其他客户支持代表加入支持会话

- 发送邀请电子邮件
- 将加入链接复制到即时消息中
- 指导支持代表从网站加入。

该主题将描述如何通过电子邮件邀请其他代表。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上选择工具标签页，然后再选择邀请。
- 在图标托盘上或多会话窗口中单击邀请。

出现“邀请”对话框或面板。

步骤 2 要邀请支持代表，选择支持代表。

步骤 3 在文本框中输入支持代表的电子邮件地址。

步骤 4 （可选）确保已选中使用我自己的电子邮件程序发送。
选中后，该选项可：

- 允许使用您自己的电子邮件程序发送邀请，而不是由 Support Center 直接发送。

- 帮助您防止邀请被收件人的垃圾邮件过滤器删除。
- 帮助收件人更快地收到邀请。

如果您选择使用自己的电子邮件程序发送邀请，邀请将出现在新的消息窗口中。支持代表将收到一封包括支持会话链接的邀请电子邮件。

在单个支持会话中为多位客户提供支持

您可在单个支持会话或多个支持会话中为多个客户提供支持。管理多个会话的选项由您的站点和站点权限决定。您可同时协助的客户人数上限将由您的系统管理员设置。

管理单个支持会话

“参加者”面板上将列出所有客户。要为某个客户提供协助，只需选择其姓名。

- 如果您或客户共享桌面或应用程序，支持会话中的所有参加者都可看到共享的软件。
- 在您转向支持另一位客户后，当前的所有共享活动将自动结束。例如，如果您正在共享您的应用程序或桌面，或正在查看客户的应用程序或桌面，共享窗口将自动关闭。

管理多个远程会话

每个客户分别显示在独立的会话标签页上。选择一个标签页以向客户提供协助。

协助其他支持代表

如果您在 Support Center 网站上有用户帐户，可协助其他正在进行支持会话的支持代表进行以下活动：

- 查看应用程序和桌面共享
- 参与聊天
- 查看支持代表正在发送的视频
- 控制支持会话（如果支持代表将控制权传递给您）
- 如果当前的主支持代表将会话控制权传递给您，您将成为主支持代表。

您可通过以下方式以协助支持代表身份加入支持会话：

- 邀请电子邮件（如果支持代表已向您发送邀请电子邮件）
- 即时消息中的链接
- Support Center 网站

协助其他支持代表

开始之前

确保当前正在控制支持会话的支持代表已向您提供会话号。

过程

步骤 1 要从 Support Center 网站加入支持会话，先登录 Support Center 网站。

步骤 2 在导航栏上，展开提供支持，然后单击协助会话。
出现协助正在进行的支持会话页。

步骤 3 在文本框中输入支持会话号，然后选择加入。
您现在是该支持会话的协助支持代表。

作为协助支持代表，您不能控制该支持会话。然而，主支持代表可以传递会话控制权或将会话完全交付给您。

传递支持会话的控制权

您可将支持会话的控制权传递给在会话中协助您的其他支持代表。该选项十分有用，例如在您需要上报支持请求时。

在传递会话的控制权后，您仍将留在会话中并可查看应用程序和桌面共享、参与聊天以及观看视频。接受会话控制权的支持代表可以随时将会话控制权再传递给您。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表的控制板上，选择会话标签页，然后选择传递会话按钮上的向下箭头并选择传递控制权。

出现“传递控制权”对话框，其中包含以协助支持代表身份加入会话的所有客户支持代表的列表。

- 在浮动图标托盘上或多会话窗口中，选择会话按钮，然后将鼠标停留在传递控制权上，以便从所有作为协助客户支持代表身份加入会话的人员列表中进行选择。

步骤 2 从列表中选择支持代表的姓名。

支持代表可控制该支持会话。现在您将无法使用会话控制功能，除非该支持代表将会话控制权回传给您。

- 您可以离开会话，但您不能结束会话，除非将控制权回传给您。
- 所有支持活动（包括应用程序和桌面共享、文件传输、聊天、视频和录制）都将自动结束。
- 如果您已开始语音会议，并且接受控制权的客户代表的系统支持语音会议，则该语音会议将继续进行。

步骤 3 （可选）您可以将会话转交给 WebACD 代理或队列。仅当您是 WebEx WebACD 代理时可使用该选项。

将会话传递给 WebACD 代理或队列

您可将您的会话传递给 WebACD 代理或代理队列。该选项十分有用，例如在您需要上报支持请求并离开会话，以便为其他客户提供援助时。

仅当您是 WebACD 代理时才可使用传递会话的选项。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表的控制板上，选择会话标签页，然后选择传递会话按钮上的向下箭头并选择传递会话。
- 在图标托盘上或多会话窗口中，选择会话，然后选择传递会话。

出现“传递会话控制权”对话框。

步骤 2 执行以下操作之一：

- 选择队列标签页并选择队列。您只能选择一个队列。
- 在代理标签页中选择一个或多个 WebACD 代理。

步骤 3 （可选）向某个代理或队列中所有有空的代理输入个人消息。该消息不能超过 345 个字符。该会话被转交给该 WebACD 代理或队列，由其负责解决问题，同时您退出该会话。您将自动离开会话。如果您已开始语音会议，该语音会议将结束。

自动向客户获取权限

过程

- 步骤 1** 提出执行某些支持操作的请求 - 例如查看或控制客户的应用程序。您的请求将出现在客户屏幕的消息框中。
 - 步骤 2** 口头要求客户选中允许该会话期间的**所有操作，不再提示**，然后选择**确定**。您可以自由查看或控制应用程序、查看或控制桌面、传输文件或录制会话。
-

使用聊天功能

您或客户都可启动聊天会话。如果站点上已设置“快速短语”选项，“聊天”面板上可能会显示该选项。必须在站点管理员开启该功能后，客户支持代表才能使用。

过程

- 步骤 1** 执行以下操作之一：
 - 在客户支持代表控制板上，选择**工具**标签页，然后选择**聊天**。
 - 在图标托盘上或多会话窗口中，选择**聊天**图标。

出现“聊天”面板。

- 步骤 2** 在**发送至**下拉列表中选择用户。如果您要将消息发送给会话中的所有参加者，选择**所有参加者**。
 - 步骤 3** 如果已在站点上启用“快速短语”，选择常用语句。
 - 步骤 4** 如果没有在在站点上启用“快速短语”，在框中输入消息。
 - 步骤 5** 选择**发送**。
您选中的接收者将在其“聊天”面板中接收到此条聊天消息。
客户或其他支持代表向您发送的消息将出现在您的“聊天”面板中。
-

结束支持会话

您可随时结束支持会话，但客户不能。客户可随时离支持会话，只要选择“远程支持”页上的**离开会话**即可。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择会话标签页，然后选择结束会话。
- 在浮动图标托盘上，选择会话按钮，然后选择结束会话。
- 在多会话窗口中，选择您希望结束的会话的标签页，然后选择会话按钮，并选择结束会话。

步骤 2 选择确定以确认操作。



第 3 章

使用语音会议

- [语音会议概述，第 17 页](#)
- [开始或结束语音会议，第 17 页](#)
- [允许参加者在语音会议中发言，第 18 页](#)
- [离开和重新加入语音会议，第 19 页](#)
- [设置语音会议选项，第 19 页](#)

语音会议概述

通过语音会议（使用 GIPS 技术）选项，支持会话的参加者只要在计算机上启用 IP 语音（网络语音，一种基于互联网的电话服务）就可互相通话。在语音会议中，最多允许两个参加者同时发言。支持代表通过将麦克风传递给某个参加者来决定可以发言的人。

开始或结束语音会议

该过程适用于支持代表。

当您在支持会话期间开始语音会议后，任何参与的客户或支持代表只要在系统中启用 IP 语音（网络语音，一种基于互联网的电话服务）就可以加入语音会议。

要加入语音会议，您的客户必须使用带有麦克风的耳机。

开始语音会议之前，

- 确保计算机上已安装声卡、扬声器、麦克风或集成麦克风的耳机。为了提高音质和便利性，请使用带有高质量麦克风的耳机。
- 如果尚未执行该步骤，在加入语音会议前先使用“音频设置向导”调整计算机的语音会议设置。请参阅[设置语音会议选项，第 19 页](#)。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择工具标签页，然后所选语音会议。
- 在图标托盘或多会话窗口中，选择语音会议。

步骤 2 选择开始语音会议。

将出现以下情况：

- 出现“音量”对话框。
- 在您的姓名旁出现语音会议指示器。
- “加入语音会议”消息框将自动出现在每个客户的会话窗口中。然后，客户可以选择参加语音会议。

步骤 3 要结束语音会议，请执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择工具标签页，然后选择语音会议的向下箭头。
- 在图标托盘或多会话窗口中，选择语音会议。

步骤 4 选择结束语音会议。

在语音会议结束后，支持会话仍然继续进行，直至您将其结束。

允许参加者在语音会议中发言

该过程适用于支持代表。

在您开始语音会议后，最多可以有两名参加者同时发言。您可通过将麦克风传递给客户或其他支持代表来指定可发言的参加者。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择工具标签页，然后选择语音会议的向下箭头。
- 在图标托盘或多会话窗口中，选择语音会议。

步骤 2 选择传递麦克风，然后选择您想要允许其发言的参加者的姓名。

该参加者姓名旁的语音会议指示器变为绿色。该参加者现在可进行发言，直至您将麦克风传递给其他参加者。

离开和重新加入语音会议

该过程适用于客户或其他支持代表。

在支持会话期间，您的客户或协助支持代表可离开语音会议但不离开会话，并可随时重新加入该语音会议。

过程

- 步骤 1** 要离开语音会议，让客户选择语音会议上的向下箭头，然后选择离开语音会议。
 - 步骤 2** 要重新加入语音会议，让客户选择语音会议上的向下箭头，然后选择加入语音会议。
-

设置语音会议选项

该过程适用于支持代表和客户。

过程

- 步骤 1** 要使用语音会议的“音频设置向导”：
 - a) 选择语音会议按钮。
 - b) 选择音频设置向导，然后根据说明指定设置。
 - 步骤 2** 要调节扬声器或麦克风音量：
 - a) 选择语音会议按钮。
 - b) 选择音量，然后根据需要设置扬声器或麦克风的音量。
-



第 4 章

管理客户的计算机

- [管理客户的计算机概述，第 21 页](#)
- [查看客户的系统信息，第 21 页](#)
- [查看可用的脚本列表，第 22 页](#)
- [保存和打印客户的计算机信息，第 24 页](#)
- [以其他用户身份登录客户的计算机概述，第 24 页](#)
- [重新启动客户的计算机，第 25 页](#)

管理客户的计算机概述

本节描述的任务可帮助您诊断和解决客户的计算机上的硬件或软件问题。



注释

站点管理员可为 WebACD 队列禁用此处描述的技术支持功能。如果您的站点上没有出现该功能，请联系站点管理员以获取帮助。

查看客户的系统信息

在支持会话期间，您可在获得客户的许可后查看客户计算机的详细信息。这些信息可帮助您诊断并修复客户的计算机。如果您或客户已对系统进行更改，您可以在远程重启客户计算机后再查看系统的变化情况。

在显示客户计算机的信息后，您可打印或将其保存为文件。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上的**客户信息**下选择**系统信息**。
- 在图标托盘上选择**客户系统信息**。
- 在多会话窗口中，选择客户的**系统信息**标签页。

客户会被询问是否允许查看系统信息。在客户授予权限后，将显示“系统信息”窗口。

步骤 2 （可选）从左侧列表中选择某个类别后，您会看到一个包含相应信息的面板。

步骤 3 （可选）要查看最新的系统信息，选择**刷新**。

查看可用的脚本列表

自定义脚本是您或其他客户支持代表可创建用于在客户计算机上运行的脚本。此类脚本在创建后通常可在其他支持会话中发挥作用。

您可以创建这种常用的脚本，然后将其存储在“自定义脚本库”中以便在支持会话期间根据需要进行选择和上传。

过程

步骤 1 登录 Support Center 网站。

步骤 2 在左侧导航栏上选择**脚本库**。

出现“自定义脚本库”对话框：

您可以创建、修改、发布或删除“自定义脚本库”中的客户脚本。选择任一列标题对脚本排序。

创建和发布自定义脚本

您可以编辑或删除您创建的任何自定义脚本。

过程

步骤 1 选择**添加新脚本**。

出现“添加新脚本”对话框。

步骤 2 输入唯一的脚本名称。

步骤 3 选择类别。

类别是由您的站点管理员创建的。

步骤 4 （可选）输入描述以说明创建脚本的目的。

步骤 5 如果您希望自己和客户支持代表在支持会话期间可使用某个脚本，选择**发布到脚本库**。

步骤 6 选择**浏览**找到脚本执行文件。

步骤 7 如果有其他脚本需要输入到执行脚本，选择**浏览**。

步骤 8 选择**提交或确定**。

如果脚本存在错误，例如脚本名称已存在，您可更正错误。脚本成功提交后，将创建新的脚本并显示在“脚本库”中。

修改或删除自定义脚本

过程

步骤 1 登录 Support Center 网站。

步骤 2 在左侧导航栏上选择**脚本库**。
出现“自定义脚本库”对话框：

步骤 3 选择操作列下的**编辑或删除**。

- 修改脚本定义，包括更改脚本执行文件或执行文件所需的输入文件（如果存在该文件）。
- 确认删除请求以从库中删除脚本。您只能删除自己创建的脚本。

在会话期间运行自定义脚本

当您与客户处于会话中时，您可以上传并在客户计算机上执行一个或多个自定义脚本以快速评估和解决问题。

- 脚本大小最多为 1 MB。
- 多个脚本将按照您在此指定的顺序运行。
- 在多会话窗口中，脚本可以在多个会议间同时进执行。
- 选择任一系列标题对脚本库进行排序。

过程

- 步骤 1** 在客户支持代表的控制台菜单上，选择**客户计算机 > 自定义脚本库**。
出现“自定义脚本库”对话框，显示站点上可用的脚本列表。
- 步骤 2** 使用**上移**或**下移**键排序脚本。
- 步骤 3** 选择**运行脚本**。
脚本将在临时文件夹中运行。当脚本执行完成后，不会在客户的计算机上留下任何痕迹。
客户将被要求授予权限。获得许可后，脚本将在客户计算机上执行。
脚本的日志文件将显示在“聊天”窗口中，其中包含可能遇到的所有错误信息。该日志文件可在“会话详细信息”报告中查看。
-

保存和打印客户的计算机信息

如果您正在查看客户计算机的信息，可将这些信息保存到一个文本文件（.txt）中，或者也可以用与计算机连接的打印机将其打印出来。

支持管理器会在不同的面板中显示不同类别的客户的计算机信息。但是，保存的文件或打印的内容中将包含所有类别的系统信息。您不需要分别保存或打印每个类别的信息。

过程

- 步骤 1** 显示客户的计算机信息。有关详细信息，请参阅[查看客户的系统信息](#)，第 21 页。
- 步骤 2** 在“系统信息”窗口中执行以下操作之一：
- 要将信息保存为文件，选择**保存**。
 - 要打印信息，选择**打印**。
-

以其他用户身份登录客户的计算机概述

在支持会话期间，您可使用其他用户身份登录到客户的计算机。例如，您可能需要使用管理员帐户登录到该计算机以便在该计算机上执行其他任务。如果客户的计算机已连接内部网络，则使用该网络中的帐户进行登录。

如果以其他用户身份登录，客户将会暂时从计算机上注销。对于 Windows 7 和 Vista 用户，计算机上运行的所有应用程序都将关闭。

在会话期间，您可随时从客户计算机上注销，同时客户将自动重新登录。如果您在结束会话时处于登录状态，支持管理器会自动使客户重新登录计算机。

以其他用户身份登录到客户的计算机

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择**客户信息**下的**以不同用户身份登录**。
- 在图标托盘上或多会话窗口中，选择**会话按钮**，然后选择**客户计算机 > 以不同用户身份登录**。

将出现一条消息，告知您客户已接收到您要求登录其计算机的请求。您的请求将出现在客户屏幕的消息框中。客户必须单击该消息框中的**确定**按钮以授予您权限。

步骤 2 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

如果客户已批准您的请求，将会出现“登录到客户计算机”对话框。

步骤 3 提供所需的帐户信息，然后选择**确定**。

步骤 4 要从客户的计算机注销，请执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上的**客户信息**下选择**注销**。
- 在图标托盘上或多会话窗口中，选择**会话按钮**，然后选择**客户计算机 > 注销[用户名]**。

重新启动客户的计算机

您可在支持会话期间远程重新启动客户计算机。当客户的计算机重新启动后，客户无需提供会话号或其他信息即可自动重新加入支持会话。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上的**客户信息**下选择**重新启动计算机**。
- 在图标托盘上或多会话窗口中，选择**会话按钮**，然后选择**客户计算机 > 重新启动**。

将出现一条消息，告知您客户已接收到您要求重新启动其计算机的请求。您的请求将出现在客户屏幕的消息框中。客户必须单击该消息框中的**确定**按钮以授予您权限。

步骤 2 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

客户的计算机将重新启动。然后客户必须重新登录到其计算机或其所在的网络。客户的屏幕上将显示允许其重新加入该支持会话的消息。



第 5 章

文件传输

- [传输文件概述](#)，第 27 页
- [使用文件传输基本方式](#)，第 27 页
- [高级文件传输](#)，第 28 页

传输文件概述

如果您的站点允许，在支持会话期间，您可以与客户的计算机之间相互传输文件。例如，您可以将补丁或更新传送到客户的计算机上，或将客户计算机上的日志文件上传到您的计算机以做进一步分析。

下表将描述与客户计算机互传文件的两个相关选项，具体取决于站点和用户帐户配置。

- **基本：**发布一个或多个文件供客户在支持会话期间下载。
- **高级：**与客户计算机同时互传一个或多个文件或者整个文件夹。

使用文件传输基本方式

在支持会话期间，您可以在一个窗口中发布位于计算机上的文件，该窗口会出现在客户的屏幕上。客户可将这些文件下载到自己的计算机上。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表的控制板上，选择**工具**标签页，然后选择**传输文件**。
在出现的“选择文件传输选项”对话框上选择**文件传输基本方式**。
- 在图标托盘上，选择**文件传输**，然后选择**文件传输基本方式**。
- 在多会话窗口中，选择**文件传输**，然后选择开始“**文件传输基本方式**”。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到要求传输文件的请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须单击该消息框中的**确定**按钮以授予您权限。

- 步骤 2** 选择**确定**关闭计算机上的消息框。
“文件传输”窗口同时出现在您和客户的屏幕上。
- 步骤 3** 选择**共享文件**。
- 步骤 4** 选择要发布的文件。
- 步骤 5** 选择**打开**。
文件出现在**文件传输**窗口中。客户先选中文件，然后选择**下载**以选择文件的存放目录。
- 步骤 6** 要在支持会话期间停止发布文件，在**文件传输**窗口的标题栏上选择**结束文件传输**。
支持管理器将关闭客户屏幕上的**文件传输**窗口。
-

高级文件传输

高级文件传输方式提供两种传输文件的模式：

- 如果站点允许并且您正处在共享模式中，客户可授予权限并查看您在传输文件时的所有操作。客户可随时停止文件传输。
- 在非共享模式中，客户可授予权限，但无法查看您的操作，也无法在文件传输开始后停止传输。

您可执行以下文件传输任务：

- 随时与客户计算机之间传输任何类型的文件，或者查看或控制客户的桌面。文件传输量一次至多为 150 MB。
- 如果客户计算机上有映射的网络驱动器并且 Support Center 包含该选项，您还可以访问位于该网络驱动器上的文件。
- 删除客户计算机上的文件。
- 重命名客户计算机上的文件。



重要事项

如果您或其他支持代表正在查看或控制客户的应用程序，那么您将无法传输文件。要在您的计算机与客户计算机之间传输文件，先停止应用程序共享。

使用文件传输高级方式

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表的控制板上，选择工具标签页，然后选择**传输文件**。
在出现的“选择文件传输选项”对话框上选择**文件传输高级方式**。
- 在图标托盘上，选择**文件传输**，然后选择**文件传输高级方式**。
- 在多会话窗口中，选择**文件传输**，然后选择开始“**文件传输高级方式**”。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到要求传输文件的请求。客户必须选择该消息框中的**确定**按钮授予您权限。

步骤 2 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

在客户授予您权限后，将出现**WebEx 文件传输**窗口。您的计算机上的文件目录将出现在左侧窗格中。客户计算机上的文件目录将出现在右侧窗格中。

步骤 3 在**文件传输**窗口的任一窗格中选择目标文件夹-这是您要传输、删除或重命名的文件所在的文件夹。

步骤 4 在另一侧的窗格中选择要传输的文件或文件夹。

- 要创建新文件夹，选择**新建文件夹**。
- 要选择多个文件，按住 **Ctrl** 键，同时选择文件。
- 要删除或重命名文件，右键单击该文件。

步骤 5 要将文件或文件夹从一个计算机传输到另一计算机，单击相应的箭头。

如果没有使用桌面共享功能，客户的屏幕上将出现一条消息，请求授予您传输、删除或重命名文件的权限。客户必须选择**确定**才能继续操作。

您可在文件传输过程中选择**终止传输**按钮取消传输。

在支持管理器传输、删除或重命名文件后，**WebEx 文件传输**窗口的状态栏中将显示一条消息，表明传输已完成。



第 6 章

共享桌面和应用程序

- [共享桌面和应用程序概述](#)，第 31 页
- [在“即点即连”会话中开始协同浏览](#)，第 39 页
- [打印客户计算机上的文档](#)，第 40 页
- [控制客户的桌面或应用程序视图](#)，第 40 页
- [指定共享桌面或应用程序的色彩模式](#)，第 41 页
- [共享桌面或应用程序的提示](#)，第 41 页
- [对共享的桌面或应用程序进行注释](#)，第 42 页

共享桌面和应用程序概述

通过共享功能，您可查看或控制客户的应用程序、浏览器或整个桌面，无需在自己的计算机上运行任何客户的应用程序。同样，客户也可查看或控制您的应用程序或桌面。

- 桌面共享适用于同时查看或控制多个应用程序，或者访问客户计算机上其他位置的信息。您可以只查看或查看并控制客户的桌面。有关更多信息，请参阅[控制客户的桌面](#)，第 32 页。
- 当您希望在客户计算机上进行演示或对其某个应用程序进行故障诊断时，应用程序共享就能发挥作用。通常情况下，应用程序共享的性能优于桌面共享。有关更多信息，请参阅[查看客户的应用程序](#)，第 34 页。
- 通过协同浏览功能，您可自动共享客户最初用于发起会话的浏览器。此外，您可在必要的时候在会话中选择协同浏览。有关更多信息，请参阅[在“即点即连”会话中开始协同浏览](#)，第 39 页。

**注释**

- 要了解有助于您更有效地进行共享的提示，请参阅[共享桌面或应用程序的提示](#)，第 41 页。
- 缺省情况下，客户的桌面会以全屏视图方式显示在您的计算机上。
- 客户可以随时在其桌面上单击鼠标以收回桌面控制权。您也可以在显示共享桌面的窗口中单击鼠标以再次取得控制权。
- 客户可以在支持会话期间授予您全部的查看权，无需在您每次要求时给予。有关更多信息，请参阅[自动向客户获取权限](#)，第 14 页。

查看客户的桌面

您可以查看客户计算机的桌面，但不能控制。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择**桌面**标签页。
- 在浮动图标托盘上选择**远程控制**图标。
- 在多会话窗口中，选择客户标签页，然后选择**共享**标签页。

步骤 2 选择**请求查看**。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到请求。客户必须选择该消息框中的**确定**按钮授予您权限。

步骤 3 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

当客户授予您权限后，客户的桌面就会显示在您屏幕的共享窗口中。客户的屏幕上会出现“桌面视图”窗口，这表明客户正在共享其桌面。

注释 在查看客户的桌面时，您可以与客户计算机之间相互传输文件。有关详细信息，请参阅[传输文件](#)。

控制客户的桌面

您可以远程控制客户的整个桌面。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择**桌面**标签页。
- 在浮动图标托盘上选择**远程控制**图标。
- 在多会话窗口中，选择**客户**标签页，然后选择**共享**标签页。

步骤 2 选择**请求控制**。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到请求。客户必须选择该消息框中的**确定**按钮授予您权限。

步骤 3 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

当客户授予您权限后，客户的桌面就会显示在您屏幕的共享窗口中。客户的屏幕上会出现“桌面视图”窗口，这表明客户正在共享其桌面。

步骤 4 要开始控制桌面，在屏幕上的共享窗口中单击鼠标按钮。

向客户显示您的桌面

您可以允许客户查看您的桌面。查看期间不允许客户远程控制桌面。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择**桌面**标签页。
- 在浮动图标托盘上选择**远程控制**图标。
- 在多会话窗口中，选择**客户**标签页，然后选择**共享**标签页。

步骤 2 选择**共享视图**。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到请求。客户必须选择该消息框中的**确定**按钮授予您权限。

步骤 3 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

您的桌面会出现在客户屏幕上的一个共享窗口中。您的计算机上会出现“桌面视图”窗口，这表明您正在共享您的桌面。

将桌面的控制权授予客户

在支持会话期间，您可以将桌面的控制权授予客户。如果您正在向某位客户显示桌面，可在不停止当前桌面共享会话的情况下让该客户控制该会话。

**注意**

对您的桌面具有远程控制权的客户可以在您的计算机上运行任何程序，并且可以访问您计算机上任何未设置密码保护的文件。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择**桌面**标签页。
- 在浮动图标托盘上选择**远程控制**图标。
- 在多会话窗口中，选择客户标签页，然后选择**共享**标签页。

步骤 2 选择**请求控制**。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到请求。客户必须选择该消息框中的**确定**按钮授予您权限。

步骤 3 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

您的桌面会出现在客户屏幕上的一个共享窗口中。您的计算机上会出现**桌面视图**窗口，这表明您正在共享您的桌面。

步骤 4 指导客户在此共享窗口中单击其鼠标。

步骤 5 要暂时取回您的桌面控制权，在桌面上的任意位置单击鼠标。

停止桌面共享

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在浮动图标托盘上，选择**会话**按钮。
- 在任何已开启的窗口的标题栏中，选择**正在共享**按钮。
- 在您桌面的右下角，选择**共享**图标。

步骤 2 在出现的菜单上选择**停止共享**。

查看客户的应用程序

您可以查看正在客户计算机上运行的应用程序。您在查看期间无法程控制该应用程序。



注释

客户可从“应用程序视图”对话框中选择其他应用程序以供您查看，这样您就可以同时查看多个应用程序。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择**应用程序**标签页。
- 在浮动图标托盘上选择**远程控制**图标。
- 在多会话窗口中，选择客户标签页，然后选择**共享**标签页。

步骤 2 选择**请求查看**。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到请求。客户必须选择该消息框中的**确定**按钮授予您权限。

步骤 3 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

当客户授予您权限后，客户的计算机上将出现“应用程序视图”对话框。

步骤 4 要求客户选择您希望查看的应用程序。

如有必要，向客户提供选择应用程序的说明。有关更多信息，请参阅[帮助客户共享应用程序](#)，第 36 页。

当客户选择您要查看的应用程序后，该应用程序就会出现在计算机上的共享窗口中。

控制客户的应用程序

当客户授予您应用程序的控制权后，您即可远程控制客户的计算机上的任何应用程序。



注释

客户可从“应用程序控制”对话框中选择其他应用程序以供您控制，这样您就可以同时控制多个应用程序。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择**应用程序**标签页。
- 在浮动图标托盘上选择**远程控制**图标。

- 在多会话窗口中，选择客户标签页，然后选择**共享**标签页。

步骤 2 选择**请求控制**。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到请求。客户必须选择该消息框中的**确定**按钮授予您权限。

步骤 3 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

当客户授予您权限后，客户的计算机上就会出现“应用程序控制”对话框。

步骤 4 要求客户选择您希望控制的应用程序。

如有必要，向客户提供选择应用程序的说明。有关更多信息，请参阅[帮助客户共享应用程序](#)，第 36 页。

当客户选择您要控制的应用程序后，该应用程序会出现在计算机上的共享窗口中。

步骤 5 要开始控制该应用程序，在共享窗口中单击鼠标按钮。

注释 • 如果您已在查看客户的某个应用程序，可通过请求远程控制来控制该应用程序。如果您要控制另一个应用程序，必须先停止共享正在查看的应用程序，然后请求远程控制。

帮助客户共享应用程序

当客户接受您要求查看或控制应用程序的请求后，客户的屏幕上将出现“应用程序视图”或“应用程序控制”对话框：

缺省情况下，该对话框中会显示一个当前正在客户计算机上运行的所有应用程序的列表。

过程

步骤 1 指导客户执行以下操作之一：

- 如果您要查看或控制的应用程序当前正在运行，要求客户从列表中选择该应用程序，然后单击**共享**。
- 如果您要查看或控制的应用程序当前没有在运行，要求客户选择**新应用程序**。出现“新应用程序”对话框，将显示安装在该计算机上的所有应用程序的列表。要求客户选择应用程序，然后选择**共享**。

步骤 2 要停止共享，要求客户执行以下操作之一：

- 在浮动图标托盘上，选择**会话 > 停止共享**。
- 在任何已开启的窗口的标题栏中，选择**正在共享 > 停止共享**。
- 在桌面的右下角，选择**共享 > 停止共享**。

向客户显示应用程序

您可以允许客户查看您的应用程序。查看期间不允许客户远程控制桌面。

您可以同时共享多个应用程序。有关更多信息，请参阅[共享多个应用程序](#)，第 37 页。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择**应用程序**标签页。
- 在浮动图标托盘上选择**远程控制**图标。
- 在多会话窗口中，选择**客户**标签页，然后选择**共享**标签页。

步骤 2 选择**请求控制**。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到请求。客户必须选择该消息框中的**确定**按钮授予您权限。

步骤 3 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

出现“应用程序视图”对话框，将显示当前正在计算机上运行的所有应用程序的列表。

步骤 4 执行以下操作之一：

- 如果您要共享的应用程序当前正在运行，从列表中选择该应用程序，然后选择**共享**。
- 如果您要共享的应用程序当前没有运行，选择**新应用程序**。出现“新应用程序”对话框，将显示计算机上安装的所有应用程序的列表。选择应用程序，然后选择**共享**。

如果该应用程序没有运行，则将自动启动。

您的应用程序会以共享窗口的方式出现在客户的屏幕上。

步骤 5 要停止共享，执行以下操作之一：

- 在浮动图标托盘上，选择**会话按钮 > 停止共享**。
 - 在任何已开启的窗口的标题栏中，选择**正在共享 > 停止共享**。
 - 在桌面的右下角，选择**共享图标 > 停止共享**。
-

共享多个应用程序

如果您已经向客户共享某个应用程序，还可同时共享其他应用程序。您共享的每个应用程序都将出现在客户屏幕的共享窗口中。

您可以通过共享您计算机的桌面来共享多个应用程序。有关更多信息，请参阅[向客户显示您的桌面，第 33 页](#)。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在图标托盘上或多会话窗口中，选择**会话按钮**。
- 在当前正在共享的应用程序的标题栏中，选择**正在共享菜单**。
- 在您桌面的右下角，选择**共享按钮**。

步骤 2 在出现的菜单上，选择**选择应用程序**。

出现“应用程序视图”对话框，将显示当前正在计算机上运行的所有应用程序。

步骤 3 执行以下操作之一：

- 如果您要共享的应用程序当前正在运行，从列表中选择该应用程序，然后选择**共享**。
- 如果您要共享的应用程序当前没有运行，选择**新应用程序**。出现“新应用程序”对话框，将显示计算机上安装的所有应用程序的列表。选择应用程序，然后选择**共享**。

您的应用程序会以共享窗口的方式出现在客户的屏幕上。

授予客户应用程序的控制权

您可将应用程序的控制权授予客户。如果您已在向客户显示某个应用程序，可在不停止当前应用程序共享会话的情况下让客户远程控制您的应用程序。



注意

对您的应用程序具有远程控制权的客户可以在您的计算机上用该应用程序打开任何与该应用程序关联且未设置密码保护的文件。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择**应用程序标签页**。
- 在浮动图标托盘上选择**远程控制图标**。

步骤 2 选择**共享控制**。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到请求。您的请求将出现在客户屏幕的消息框中。客户必须单击该消息框中的**确定**按钮以授予您权限。

步骤 3 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

- 如果您已向客户显示某个应用程序，该客户可通过单击共享窗口来获取对该应用程序的控制权。跳至第 4 步。
- 如果您没有向客户显示应用程序，将出现“应用程序控制”对话框，其中列出当前正在计算机上运行的所有应用程序。

步骤 4 如果出现“应用程序控制”对话框，请执行以下操作之一：

- 如果您要共享的应用程序当前正在运行，从列表中选择该应用程序，然后选择**共享**。
- 如果您要共享的应用程序当前没有运行，选择**新应用程序**。出现“新应用程序”对话框，将显示安装在计算机上的所有应用程序的列表。选择应用程序，然后选择**共享**。

步骤 5 要暂时取回应用程序控制权，在该应用程序中单击鼠标。

在“即点即连”会话中开始协同浏览

在接受由“即点即连”链接调用的会话前，协同浏览使您可加入会话并从客户调用的会话中自动共享窗口，如浏览器或 MS Outlook 窗口。您可查看或控制客户的窗口。

在会话期间，如果您结束协同浏览并需要再次协同浏览，可随时启动。

协同浏览需要 WebACD 支持。请咨询您的站点管理员以获取更多信息
在协同浏览开始前，客户将被要求且必须授予权限。

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择**桌面**标签页。
- 在浮动图标托盘上选择**远程控制**图标。
- 在多会话窗口中，选择客户标签页，然后选择**共享**标签页。

步骤 2 选择**请求协同浏览 > 查看或者控制**。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到请求。您的请求将出现在客户屏幕的消息框中。客户必须单击该消息框中的**确定**按钮以授予您权限。

步骤 3 选择**确定**关闭计算机上的消息框。

客户最初用于调用会话的“即点即连”窗口将被自动选择为共享窗口。

如果无法获取原始窗口的信息，客户将看到标准应用程序选择对话框。客户可选择要共享的应用程序。

打印客户计算机上的文档

在支持会话期间控制客户的应用程序或桌面时，您可打开位于客户计算机上的文档，然后通过本地计算机上连接的缺省打印机将其打印出来。

过程

- 步骤 1** 在远程计算机上打开要打印的文档。
 - 步骤 2** 打开打印选项以显示打印机列表，然后指定打印选项。
该列表将显示 Remote Access（客户支持代表的）计算机上可用的打印机。
 - 步骤 3** 打印文档。
-

控制客户的桌面或应用程序视图

在查看或控制客户的桌面或应用程序时，您可指定以下选项，这些选项将决定共享的应用程序或桌面在屏幕上的显示方式：

- 以全屏视图模式或标准窗口模式显示共享的桌面或应用程序。共享应用程序或桌面的全屏视图将充满整个屏幕，且不显示标题栏或滚动条。
- 调整共享的桌面或应用程序的比例或大小，使其适合全屏视图或标准窗口。

您的站点管理员会为您的用户帐户设置缺省视图。

客户也可以在查看或控制桌面或应用程序时指定这些选项。

过程

- 步骤 1** 执行以下操作之一：
 - 在图标托盘上或多会话窗口中选择会话。

- 在共享窗口的标题栏中，选择**正在共享**。

步骤 2 在出现的菜单上，选择**查看**，然后选择用于查看共享桌面或应用程序的选项。

步骤 3 如果使用了“屏幕采样”选项来显示共享桌面和应用程序，则您还可以指定用于查看共享桌面或应用程序的颜色数。有关更多信息，请参阅[指定共享桌面或应用程序的色彩模式](#)，第 41 页。

指定共享桌面或应用程序的色彩模式

在查看或控制客户的桌面或应用程序时，您可以选择以下其中一种色彩模式：

- **256 色**：指定在屏幕的查看器中以 256 色显示共享的桌面或应用程序。该选项在共享桌面或应用程序时所需的带宽少于增强色模式选项，但其图像质量也相对较差。因此，可在客户使用拨号连接出席支持会话时使用该选项。
- **增强色（16 位）**：指定在屏幕上的查看器中以 16 位色显示共享的桌面或应用程序。该选项所需的带宽高于 256 色模式，但其图像质量也相对较高。

站点管理员会为您的用户帐户设置缺省色彩模式。

客户也可在查看或控制桌面或应用程序时指定这些选项。

过程

步骤 1 请执行以下操作之一：

- 在图标托盘上或多会话窗口中选择会话。
- 在共享窗口的标题栏中，选择**正在共享**。

步骤 2 在出现的菜单上，选择**色彩模式**，然后选择颜色选项。

共享桌面或应用程序的提示

以下提示有助于您在支持会话期间更有效地共享软件：

- 要改善桌面和应用程序共享的性能，请指导客户关闭所有您不需要查看或控制的应用程序。关闭这些应用程序可以减少对客户计算机上处理器和内存的使用，从而有助于确保客户的客户端软件在会话期间快速发送图像。同样，为了确保共享所需的最大带宽，请要求客户关闭所有占用带宽的应用程序，如即时消息传递或聊天程序，以及接收来自 Web 的流式音频或视频的程序。

- 如果您在应用程序共享期间在您的屏幕上看到交叉线阴影图案，这表明客户桌面上正在共享的应用程序被另一个窗口所遮盖。指导客户移动或关闭其他窗口。
- 您可以通过减少用于显示共享软件的颜色数来改善桌面或应用程序共享的性能。有关更多信息，请参阅[指定共享桌面或应用程序的色彩模式](#)，第 41 页。
- 建议您和客户在共享应用程序或桌面时均使用专用的高速互联网连接。如果您或客户使用的是拨号连接，则您会发现在查看共享的应用程序或与其交互时有一些延迟。在此情况下，您可以通过调整显示质量来改善性能。

对共享的桌面或应用程序进行注释

当共享桌面或应用程序，或查看或控制客户的桌面或应用程序时，您可以使用注释工具在共享屏幕上图解信息。

所有支持会话的参加者都可实时看到注释。



注释 如果您希望对桌面或应用程序进行注释，而客户当前正在对其进行远程控制，先重新获取对该应用程序或桌面的控制权才能打开“注释”面板。

要返回继续使用或远程控制共享桌面或应用程序，先停止注释模式。

过程

步骤 1 在桌面或应用程序共享期间出现的图标托盘上，选择**注释**。
如果注释按钮没有出现在图标托盘上，选择**会话 > 注释面板**。

“注释”模式启动，您的鼠标指针将变成一个高亮显示工具，您可以用该工具开始进行注释。

注释 客户也可以开始注释。

步骤 2 （可选）在“注释”面板上，选择其他注释工具以进行注释，同时注意以下事项：

- 要清除所有注释，选择**橡皮按钮 > 清除所有注释**右侧的向下箭头。
- 在清除特定注释，选择**橡皮**，然后选择想要清除的注释。
- 要关闭“橡皮”工具，选择**橡皮**。
- 要捕捉桌面的屏幕截图，选择“注释”面板上的**屏幕截图**并输入信息以保存文件。

步骤 3 要停止注释模式，右键单击该面板的标题栏，然后选择**关闭面板**。
“注释”面板将关闭，注释图标将从图标托盘上消失。您可单击**选择面板 > 注释**重新启动注释模式。



第 7 章

使用视频

- [视频使用概述，第 43 页](#)
- [视频会议的最低要求，第 43 页](#)
- [发送视频，第 44 页](#)
- [调整视频输出，第 45 页](#)

视频使用概述

使用视频个性化和增强支持会话时，您可以：

- 让客户目睹您提供协助的过程。
- 如果客户可以发送视频的话，就可以像面对面一样进行交谈。
- 展示讨论所涉及的对象

会话中的参加者无需安装视频设备就可观看视频。

视频会议的最低要求

在开始支持会话后，WebEx 将自动检测您的摄像头。大部分连接在计算机的 USB 或并行端口上的摄像头都可兼容。视频质量取决于您所使用的摄像头。

WebEx 支持最多 360p (640x360) 的标清视频。如果您的站点或会议不支持标清视频，则将使用标准视频。

满足以下最低要求的系统可发送或接收标清视频：

视频模式	要求
正在发送	<ul style="list-style-type: none"> • 可生成标清视频的网络摄像头。WebEx 支持大部分这类网络摄像头 • 至少具备 1 GB 内存和双核处理器的计算机 • 高速网络连接
接收	<ul style="list-style-type: none"> • 至少 1GB 内存和单核处理器的计算机 • 高速网络连接

发送视频

过程

步骤 1 执行以下操作之一：

- 在客户支持代表控制板上，选择工具标签页，然后选择视频。
- 在图标托盘上或多会话窗口中，选择视频图标。

出现“视频”面板。

步骤 2 选择启动我的视频。

客户只能在您开始发送视频后发送视频。

步骤 3 要求客户选择启动我的视频以共享视频。

- 对于客户支持代表，客户的视频显示为大画面，自己的视频显示为小画面。
- 对于客户，客户支持代表的视频显示为大画面，自己的视频显示为小画面。
- 无论会话中有多少参加者，只有两人可发送视频：客户支持代表和主客户。

步骤 4 要关闭视频面板，选择面板右上角的最小化图标。

注意 在最小化视频后，您没有停止发送。视频图标会闪烁，您就可以知道参加者仍在接收视频。

步骤 5 如果您或客户想要停止发送视频，选择停止我的视频。

调整视频输出

在支持会话期间发送视频时，您可调整视频输出以控制：

- 视频图像质量
- 视频图像的屏幕分辨率或大小
- 由摄像头软件提供的其他设置，诸如亮度和对比度

如果您的计算机上连有多个摄像头，您可在其中选择要使用的摄像头。

过程

-
- 步骤 1** 在视频面板上选择选项。
 - 步骤 2** 根据需要调整视频选项。
 - 步骤 3** （可选）要选择另一个摄像头，请在**捕捉设备**下拉列表中选择要使用的摄像头。
-



第 8 章

使用“即时会议”功能即时召开会议

- [创建即时会话的缺省设置](#)，第 47 页
- [从 WebEx 站点开始即时会议](#)，第 48 页
- [安装“WebEx 快捷会议工具”](#)，第 48 页
- [开始即时会议](#)，第 49 页
- [卸载“WebEx 快捷会议工具”](#)，第 51 页

创建即时会话的缺省设置

您指定的设置适用于通过 WebEx 站点上的开始会话及桌面上的“WebEx 快捷会议工具”中的即时会议开始的即时会话。

过程

- 步骤 1** 登录您的 WebEx 服务网站。
- 步骤 2** 在左侧导航栏上选择首选项。
- 步骤 3** 选择“即时会议”设置以展开该部分。
- 步骤 4** 指定即时会议的缺省选项：

- 指定缺省会议类型。
- 如果您要使用带有预定义会议设置的会话模板，请选择该模板。
- 指定缺省会话主题和密码。
- 如果您的公司要求使用跟踪代码来标识部门、项目或其他信息，请输入该代码。
- 选择音频连接选项：

指定是否使用 WebEx 音频、其他电话会议服务或仅通过计算机连接音频（纯网络语音）。

如果站点允许使用个人会议，请输入缺省个人会议帐号。

如果站点使用 MeetingPlace 音频，请指定该信息。

- 如果您希望在批准请求后用户才能加入支持会话，选择有人加入时要求我批准。
- 如果您希望将支持会话列在“个人会议室”页上，以便您向客户提供该页的 URL 以加入会话，选择在个人会议室中列出支持会话。

步骤 5 选择保存。

从 WebEx 站点开始即时会议

过程

- 步骤 1 如果尚未设置，请设置即时会议缺省设置。
有关更多信息，请参阅[创建即时会话的缺省设置](#)，第 47 页。
 - 步骤 2 登录 WebEx 站点并选择 **Support Center**。
 - 步骤 3 在左侧导航栏上选择支持 > 开始会话。
 - 步骤 4 选择会话类型或保留缺省会话类型。
 - 步骤 5 如果公司要求使用跟踪代码，请选择跟踪代码。
 - 步骤 6 选择开始。
-

安装“WebEx 快捷会议工具”

如果站点管理员允许下载“WebEx 快捷会议工具”，您可使用“WebEx 快捷会议工具”面板立即开始或加入会议；通过桌面上的其他应用程序（例如 Microsoft Office、Web 浏览器、Microsoft Outlook、IBM Lotus Notes 和即时消息程序）立即开始会议；还可使用 Microsoft Outlook 或 IBM Lotus Notes 安排会议，无需转至 WebEx 服务站点。

过程

- 步骤 1 登录 WebEx 站点。
- 步骤 2 在左侧导航栏上选择支持 > 下载。
- 步骤 3 在快捷会议工具中选择操作系统。
- 步骤 4 选择下载。

出现“文件下载”对话框。

步骤 5 将安装程序保存到您的计算机上。
安装文件的扩展名为 **.msi**。

步骤 6 运行安装文件并按说明操作。

步骤 7 安装完成后，使用您的 WebEx 帐户信息登录，然后在“WebEx 设置”对话框中确认快捷会议工具（包括即时会议）的 WebEx 设置。

步骤 8 系统管理员还可在站点上为计算机执行批量安装。有关更多信息，请参阅大规模部署“WebEx 快捷会议工具”的 IT 管理员指南，地址为 http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf。

开始即时会议

在通过 WebEx 服务网站开始即时会议前，请确保已设置“即时会议”。有关详细信息，请参阅在 [Web 上设置“即时会议”，第 49 页](#)。

在 Web 上设置“即时会议”

无论您从 WebEx 站点还是“WebEx 快捷会议工具”使用“即时会议”功能，您指定的设置均适用。



注释

- 在开始会议后，参加者可选择将计算机或电话作为音频设备。
- 参加者必须使用直线电话才能接听电话会议服务的来电。但是，没有直线电话的参加者可通过拨打呼入电话号码加入电话会议，该号码始终显示在会议窗口中。
- 即时会议功能不支持“CMR 混合”（启用 WebEx 功能的 TelePresence）会议集成。如果您的站点和帐户已启用“CMR 混合”集成，当您使用“即时会议”功能开始即时会议时，该会议将是纯 WebEx 会议。

过程

步骤 1 登录 Meeting Center 站点。

步骤 2 选择我的 WebEx > 首选项（左侧导航栏上）。

步骤 3 展开“即时会议”设置部分。

步骤 4 在该页面上指定会议信息及设置。

- **会议设置**：选择要用于召开即时会议的 WebEx 会议类型。该选项只会列出站点及用户帐户可用的会议类型。

- **使用个人会议室召开所有即时会议：** 使用个人会议召开即时会议。您的个人会议室类似您自己的会议室。您将获得便于记忆的链接，该链接永久不变，因此您的同事始终都能知道会议的召开地点。通过会议大厅管理出席者，从而即时召开会议并以更简单的方式实现背靠背会议。如果选中该选项，其他缺省会议设置也会被自动选中。该选项在缺省情况下已选中，但如果您不想使用个人会议室召开即时会议，可将其取消选中。
- **会议模板：** 选择会议使用的模板。
- **会议主题：** 输入会议的主题或名称。
- **会议密码：** 要求参加者输入您设置的密码才能加入会议。您的站点可能要求所有密码都必须符合安全标准，例如最短长度及字母、数字或特殊字符的最小数量。
- **音频连接：** 仅适用于一般会议、销售会议和培训课程选择要使用的音频连接类型。

无： 指定会议中不包含音频连接，或您将通过会议服务以外的方式向参加者提供会议中包含的音频连接的相关信息。

WebEx 音频： 指定会议中使用 WebEx 音频作为音频连接，该连接方式允许您使用电话或计算机作为音频设备参加会议。如果选择该选项，请选择以下 WebEx 音频选项：

- **显示免费号码：** 如果站点提供免费号码并且您希望显示该号码以便与会者拨打该号码连接音频，可选中该选项。
- **向与会者显示全球呼入号码：** 选择是否要提供电话号码列表（例如免费或本地号码），位于其他国家或地区的与会者可以拨打这些电话号码连接音频。
- **进入和退出声音：** 选择当与会者加入或离开音频连接时播放的声音。

步骤 5 选择保存。

在 Windows 上通过“WebEx 快捷会议工具”面板开始即时会议

您可通过为 Windows 计算机提供的“WebEx 快捷会议工具”面板开始即时会议。

过程

步骤 1 如果尚未设置，请设置“即时会议”缺省设置。

步骤 2 可通过以下任一方式打开“WebEx 快捷会议工具”面板：

- 双击桌面上 **WebEx 快捷会议工具** 快捷方式。
- 转至开始 > 程序 > **WebEx** > 快捷会议工具 > 打开 **WebEx 快捷会议工具**。
- 右键单击桌面任务栏上的 **WebEx 快捷会议工具** 图标。

如有必要，在对话框中输入所需的 WebEx 帐户信息，然后选择登录。

步骤 3 在“WebEx 快捷会议工具”面板中选择即时会议。

步骤 4 有关使用“WebEx 快捷会议工具”面板的说明，请参阅有关使用“WebEx 快捷会议工具”开始即时会议的用户指南。

使用快捷方式开始即时会议

过程

步骤 1 如果尚未设置，请设置“即时会议”缺省设置。

步骤 2 使用以下一种方式开始会议：

- 右键单击“WebEx 快捷会议工具”任务栏图标，然后选择**即时会议**以开始即时会议。
- 右键单击“WebEx 快捷会议工具”任务栏图标，然后选择**即时会议**以开始之前安排的会议。
- 选择**开始个人会议**以开始先前安排的个人会议。
- 在 Microsoft Outlook 中的 WebEx 工具栏上选择**即时会议**以开始即时会议。Windows 和 Mac 均支持该选项。
- 在即时消息程序（例如，Skype、AOL Instant Messenger、Lotus Sametime、Windows Messenger、Google Talk 或 Yahoo Messenger）中选择**开始 WebEx 会议**。
- 在 Web 浏览器中选择**共享浏览器**。

提示

- 您可以控制在“WebEx 设置”对话框中使用哪些快捷方式。
- 有关使用“WebEx 快捷会议工具”快捷方式的说明，请参阅有关使用“WebEx 快捷会议工具”开始即时会议的用户指南。

卸载“WebEx 快捷会议工具”

您可以随时卸载“WebEx 快捷会议工具”。如果删除快捷会议工具，将会从计算机上删除包括“WebEx 快捷会议工具”面板和快捷会议工具快捷方式在内的所有快捷会议工具。

如果要继续使用某些快捷会议工具而禁用其他工具，可在“WebEx 设置”对话框中编辑相应选项。

过程

- 步骤 1 选择开始 > 程序 > **WebEx** > 快捷会议工具 > 卸载。
 - 步骤 2 选择是，以确认要卸载“WebEx 快捷会议工具”。
 - 步骤 3 从计算机的“控制面板”卸载“WebEx 快捷会议工具”。
-



第 9 章

在“我的 WebEx”中管理信息

- [关于“我的 WebEx”，第 53 页](#)
- [注册用户帐户，第 54 页](#)
- [登录 WebEx 站点，第 55 页](#)
- [查看会议列表，第 55 页](#)
- [关于“我的 WebEx 会议”页，第 55 页](#)
- [使用 Access Anywhere（我的计算机），第 56 页](#)
- [管理个人文件夹中的文件，第 57 页](#)
- [管理其他录制文件，第 58 页](#)
- [维护联系人信息，第 59 页](#)
- [编辑用户档案，第 63 页](#)
- [编辑首选项，第 63 页](#)
- [生成报告，第 64 页](#)
- [生成会话数据：查询工具，第 66 页](#)

关于“我的 WebEx”

“我的 WebEx”是 WebEx 服务网站上的一个区域，您可以在其中访问您的用户帐户以及个人快捷会议工具。根据站点及用户帐户的配置，可使用以下功能：

- **个人会议列表：**提供您正在主持和出席的所有在线会议的列表。可按日期、星期或月份查看会议，或查看所有会议。
- **快捷会议工具设置：**（可选功能）允许您设置即时会议或已安排的会议的选项，可从桌面上的应用程序开始这些会议。如果安装“WebEx 快捷会议工具”，则可以从桌面上的其他应用程序（例如 Microsoft Office、Web 浏览器、Microsoft Outlook、IBM Lotus Notes 及即时消息程序）

即时开始或加入会议、销售会议、培训课程和支持会话。您还可以通过 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 安排会议、销售会议、活动及培训课程，无需转至 WebEx 服务网站。

- **个人会议室：**（可选功能）该功能是 WebEx 服务网站上的一个页面，访问者可以在其中查看您主持的列表以及加入正在进行的会议。访问者还可以通过该页面访问并下载您共享的文件。
- **Access Anywhere：**（可选功能）让您从世界上的任何地方访问并控制远程计算机。有关 Access Anywhere 的更多信息，请参阅“Access Anywhere 入门”指南，WebEx 服务网站上提供了该指南。
- **文件存储：**您可在 WebEx 服务网站的个人文件夹中存储文件，并可在任何能够接入互联网的计算机上访问这些文件。您还可以将特定文件发布到“个人会议室”页上，以供该页面的访问者进行访问。
- **通讯录：**允许您在 WebEx 服务网站上保留联系人的信息。您可以在邀请出席会议时使用通讯录快速找到联系人。
- **用户档案：**允许您维护用户名、密码和联系人信息等帐户信息。您还可以指定其他用户代表您安排会议、为您的“个人会议室”页设置选项以及管理安排模板。
- **网站首选项：**允许您指定 WebEx 服务网站的首页，即每次访问该站点时首先显示的页面。如果站点提供多种语言，您还可选择站点文字的显示语言和区域设置。
- **使用报告：**（可选功能）允许您获取有关您主持的会议的相关信息。如果您使用 Access Anywhere 选项，还可获取远程访问的计算机的相关信息。

注册用户帐户

在获得用户帐户后，可在网站上使用“我的 WebEx”功能。您可以通过编辑用户档案来更改密码并提供其他个人信息。还可指定站点首选项，如缺省首页和时区。

如果站点管理员已启用自助注册功能，您可随时在 WebEx 服务网站上注册帐户。

如果您的站点无法使用自助注册功能，请联系站点管理员以获取帐户。

过程

步骤 1 转至您的 WebEx 站点。

步骤 2 在导航栏上，选择**设置 > 新建帐户**。
出现“注册”页。

步骤 3 输入必填信息。

步骤 4 选择**立即注册**。

您将收到一封电子邮件，确认您已注册一个用户帐户。

当站点管理员核准您的新用户帐户后，您将接收到另一电子邮件消息，其中包含您的用户名和密码。

登录 WebEx 站点

过程

- 步骤 1** 转至您的 WebEx 站点。
- 步骤 2** 在页面的右上角选择**登录**。
- 步骤 3** 输入用户名和密码。
密码区分大小写，因此您必须准确输入用户档案中指定的密码。
- 步骤 4** 选择**登录**。
- 步骤 5** 如果您忘记了用户名或密码，选择**忘记密码**。输入您的电子邮件地址和验证字符，然后选择**提交**。您会接收到包含用户名和密码的电子邮件。

查看会议列表

出现在 Support Center 网站上“我的会议”页上的会议列表显示您当前正在进行的支持会话。

要打开会议列表，登录 WebEx 服务网站，然后选择“我的 WebEx”。“我的会议列表”显示当前的支持会话。

您可将“我的 WebEx 会议”页指定为首页，这样在您每次登录到 WebEx 服务网站时都会显示该页面。有关详细信息，请参阅[编辑用户档案](#)，第 63 页。

关于“我的 WebEx 会议”页

“我的 WebEx 会议”页提供以下视图：

- 每日
- 每周
- 每月
- 所有会议

在“所有会议”视图上，您可通过日期、主持人、主题或关键字搜索会议。

选项	说明
语言链接	选择以打开“首选项”页，您可在此页上选择 Meeting Center 网站的语言设置。
时区链接	选择以打开“首选项”页，您可在此页上选择 Meeting Center 网站的时区设置。
日期链接	打开“每日”视图，该视图将显示安排在所选日期的会议。
星期链接	打开“每周”视图，该视图将显示安排在所选日期的会议。
月份链接	打开“每月”视图，该视图将显示安排在所选日期的会议。
会议旁的绿点	表示该会议正在进行中。
注册链接	单击以打开“注册”页，您可在该页上输入必填信息以注册会议。
绿色电话听筒标记	表示这是个人会议。
搜索... 文本框 注释 适用于搜索结果窗口。	输入主持人姓名、会议主题或可能在议程中出现的任何文字，然后选择 搜索 。 注释 不能搜索会议号。

使用 Access Anywhere（我的计算机）

有关使用 Access Anywhere 设置和访问远程计算机的相关信息及说明，请参阅 *WebEx Access Anywhere* 入门指南。WebEx 服务网站的“支持”页上提供了该指南。

在我的 WebEx > 我的计算机页上，您可执行以下操作：

- 选择**设置计算机**以设置当前计算机以便远程访问。
- 选择**下载手动安装程序**以下载 Access Anywhere 的手动安装程序。
- 查看远程计算机列表以了解计算机是否可用或已离线，并确认您已允许访问该计算机上的哪些应用程序。
- 选择**连接**以连接到一台可用的计算机。
- 从列表中选择要删除的计算机，然后选择**删除**。

管理个人文件夹中的文件

您的用户帐户包含 WebEx 站点上的个人存储空间。这些文件存储在**我的 WebEx > 我的文件 > 我的文档**页上。文件存储的空间大小是由站点管理员决定的。如果您需要更多的磁盘空间，请与站点管理员联系。

过程

-
- 步骤 1** 转至**我的 WebEx > 我的文件 > 我的文档**。
 - 步骤 2** 在**操作**下，选择**创建文件夹**以创建新文件夹。
您可为文件夹输入名称和描述。
 - 步骤 3** 在**操作**下，选择**上传**以将一个或多个文件上传到所选的文件夹。
一次最多上传三个文件。
 - 步骤 4** 在**操作**下，选择**下载**以下载所需的文件。
按照 Web 浏览器或操作系统提供的说明下载文件。
 - 步骤 5** 要编辑文件夹或文件，选择该文件，然后选择**编辑文件夹**或**编辑文件**按钮。
对于文件夹，您可以指定以下属性：
 - 姓名和描述
 - 共享选项：
 - **不共享该文件夹**：该文件夹将不显示在“个人会议室”页上。因此，该页面的访问者看不到此文件夹，也无法访问其中的任何文件。
 - **共享该文件夹**：该文件夹将显示在“个人会议室”页上。您可选择与所有人、与具有主持人或与会者帐户的用户或仅与有主持人帐户的用户。
 - 读写权限
 - 密码保护
 - 步骤 6** 如果您要搜索特定文件或文件夹，在**搜索框**中输入完整或部分文件名称或描述，然后选择**搜索**。
 - 步骤 7** 使用**移动**和**复制**命令将所选的文件或文件夹移动或复制到其他文件夹。
 - 步骤 8** 共享某个文件夹，使其显示在“个人会议室”页上。
提示
 - 当您不在办公室时，可使用该存储空间访问重要的信息。例如，如果您在出差时想要在在线课程期间共享某个文件，可将个人文件夹中的文件下载到计算机上，然后和与会者共享该文件。
 - 如果您共享文件夹，“个人会议室”页的访问者就可向文件夹上传文件或从其中下载文件。例如，您可使用个人文件夹交换您在课程中共享的文档、对录制的会议进行存档等。
-

管理其他录制文件

如果您上传并非直接通过 Meeting Center、Event Center 或 Training Center 录制的其他类型的录制文件，这些文件将列在我的 **WebEx** > 我的文件 > 我的录制文件 > 杂项页上。

过程

步骤 1 转至我的 **WebEx** > 我的文件 > 我的录制文件 > 杂项以找到您的录制文件。

步骤 2 选择**播放**以播放录制文件。

步骤 3 选择**电子邮件**以发送带有录制文件链接的电子邮件。

步骤 4 选择**更多**以查看更多录制文件选项。

- 下载
- 修改
- 禁用
- 重新指定
- 删除

步骤 5 选择录制文件名称以查看“录制文件信息”页中：

- 选择**立即播放**以播放录制文件。
- 选择**发送电子邮件**以发送带有录制文件链接的电子邮件，从而与其他人共享录制文件。
- 选择或复制可播放录制文件的流式传输链接。
- 选择或复制可下载录制文件的下载链接。
- 选择**修改**以编辑录制文件。
- 选择**删除**以删除录制文件。
- 选择**禁用**以暂时禁用录制文件。
- 选择**重新指定**以将录制文件指定给另一主持人。
- 选择**返回列表**以返回录制文件列表。

步骤 6 选择**添加录制文件**以将另一录制文件添加到列表中，例如使用“WebEx 录制器”或另一录制应用程序录制的本地录制文件。

步骤 7 如果您将录制文件下载到本地计算机并使用“WebEx 录制文件播放器”打开录制文件，您可将其转换为另一格式，例如 Windows Media 格式、Flash 格式或 MPEG-4 格式。

维护联系人信息

您可以维护在线个人通讯录，并在其中添加联系人信息及创建通讯组列表。在安排会议或开始即时会议时，您可以快速邀请个人通讯录中的联系人或通讯组列表。如果 WebEx 站点的公司通讯录中也有联系人，您还可以邀请这些联系人。

过程

-
- 步骤 1** 选择我的 WebEx > 我的联系人。
 - 步骤 2** 在查看下拉列表中，选择个人联系人。
 - 步骤 3** 可通过以下方式在个人通讯录中添加联系人：
 - 选择添加联系人以指定联系人的信息，一次指定一位联系人。
 - 选择导入以通过逗号或制表符分隔值文件 (.csv) 导入联系人信息。有关更多信息，请参阅[将文件中的联系人信息导入通讯录](#)，第 59 页。
 - 步骤 4** 编辑或删除个人通讯录中任何联系人或通讯组列表的信息。
 - 步骤 5** 在搜索字段中输入文字并选择搜索以搜索个人通讯录中的联系人。
 - 步骤 6** 在通讯录中创建通讯组列表。
有关更多信息，请参阅[在通讯录中创建通讯组列表](#)，第 62 页。
 - 步骤 7** 要删除联系人，选择一个或多个联系人，然后选项删除。
-

将文件中的联系人信息导入通讯录

您可导入逗号或制表符分隔值文件 (.csv)，从而同时将多位联系人的信息添加到个人通讯录中。您可以通过多种工作表和电子邮件程序导出 CSV 格式的信息。

过程

-
- 步骤 1** 从希望作为导入方式的应用程序生成 .csv 文件，或从“WebEx 联系人”页导出 .csv 文件，然后编辑文件以添加更多使用该格式的联系人。
有关更多信息，请参阅[将联系人信息导出为 .csv 文件](#)，第 60 页。

- 步骤 2 选择我的 **WebEx** > 我的联系人。
 - 步骤 3 在查看下拉列表中，选择个人联系人。
 - 步骤 4 在导入下拉列表中，选择逗号分隔或制表符分隔文件。
 - 步骤 5 选择导入。
 - 步骤 6 选择已添加新联系人信息的 .csv 文件。
 - 步骤 7 选择打开。
 - 步骤 8 选择上传文件。
出现“查看个人联系人”页，您可以在其中复查要导入的联系人信息。
 - 步骤 9 选择提交。
出现一条确认消息。
 - 步骤 10 选择是。
如果新的联系人信息或更新的联系人信息中存在错误，将出现一条消息，通知您联系人信息没有成功导入。
-

将联系人信息导出为 .csv 文件

您可将联系人信息保存为 .csv 文件以将其导入另一应用程序，或生成 .csv 文件模板，您可以使用该模板来添加联系人信息并在稍后导入。

有关更多信息，请参阅[将文件中的联系人信息导入通讯录](#)，第 59 页。

过程

- 步骤 1 选择我的 **WebEx** > 我的联系人。
 - 步骤 2 在查看下拉列表中，选择个人联系人。
 - 步骤 3 选择导出。
 - 步骤 4 将 .csv 文件保存到您的计算机上。
 - 步骤 5 在电子表格程序（如 Microsoft Excel）中打开保存的 .csv 文件。
 - 步骤 6 （可选）如果该文件中存在联系人信息，将其删除。
 - 步骤 7 在 .csv 文件中指定新联系人的信息。
 - 步骤 8 保存 .csv 文件。
重要事项 如果要添加新联系人，请确保将 UID 字段留空。有关 .csv 文件中各字段的信息，请参阅[关于联系人信息的 CSV 模板](#)，第 61 页。
-

关于联系人信息的 CSV 模板

在 WebEx 服务网站上，选择我的 WebEx > 我的联系人 > 查看 > 个人通讯录 > 导出。

指定多位联系人的信息，然后您可以将信息导入个人通讯录中。下表显示该模板中的字段：

- **UUID:** 由 WebEx 服务站点创建并用于标识联系人的号码。如果您在 CSV 文件中添加新的联系人，请将该字段留空。
- **Name:** 必填。联系人的姓名。
- **Email:** 必填。联系人的电子邮件地址。电子邮件地址必须采用以下格式：name@company.com
- **Company:** 联系人所在的公司或组织。
- **JobTitle:** 联系人在公司或组织中的职位。
- **URL:** 联系人所在公司或组织的站点 URL 或网址。
- **OffCntry:** 联系人的办公室电话的国家或地区代码，当联系人在另一国家时，您必须加拨该代码。
- **OffArea:** 联系人的办公室电话号码的区号。
- **OffLoc:** 联系人的办公室电话号码。
- **OffExt:** 联系人的办公室电话的分机号（如有）。
- **CellCntry:** 联系人的移动电话号码的国家或地区代码，当联系人在另一国家时，您必须加拨该代码。
- **CellArea:** 联系人的移动电话号码的区号。
- **CellLoc:** 联系人的移动电话号码。
- **CellExt:** 联系人的移动电话的分机号（如有）。
- **FaxCntry:** 联系人的传真号码中的国家或地区代码，当联系人在另一国家时，您必须加拨该代码。
- **FaxArea:** 联系人的传真号码的区号。
- **FaxLoc:** 联系人的传真号码。
- **FaxExt:** 联系人的传真机的分机号（如有）。
- **Address 1:** 联系人的街道地址。
- **Address 2:** 其他地址信息（如有必要）。
- **State/Province:** 联系人所在的省或自治区。
- **ZIP/Postal:** 联系人的邮政编码。
- **Country:** 联系人所在的国家或地区。
- **Username:** 用于登录 WebEx 服务网站的用户名，前提是该联系人具有用户帐户。

- **Notes:** 联系人的任何其他相关信息。

在通讯录中创建通讯组列表

您可以为个人通讯录创建通讯组列表。通讯组列表使用您提供的通用名称，包含两个或多个联系人，并显示在您的“个人联系人”列表中。例如，您可以创建一个名为**销售部**的通讯组列表，其中包含的联系人都是该销售部的成员。当您希望邀请该部门的成员出席会议时，您可选择该联系人组，而无需逐个选择其中的成员。

过程

步骤 1 选择我的 **WebEx** > 我的联系人。

步骤 2 单击添加通讯组列表。
出现“添加通讯组列表”页。

步骤 3 在名称框中，输入组名。

步骤 4 （可选）在描述框中，输入该组的描述信息。

步骤 5 在成员下，通过以下方式找到要添加到通讯组列表中的联系人：

- 在搜索框中输入联系人姓或名中出现的全部或部分文字以搜索联系人。
- 选择联系人姓氏的首字母。
- 选择全部以列出“个人联系人”列表中的所有联系人。

步骤 6 （可选）要在“个人联系人”列表中添加新联系人，在成员下选择添加联系人。

步骤 7 在左侧框中，选中要添加到通讯组列表中的联系人。

步骤 8 选择添加将选中的联系人移到右侧框中。

步骤 9 向通讯组列表添加联系人后，选择添加以创建列表。

在“个人联系人”列表中，新建通讯组列表的左侧会显示**通讯组列表**指示器。您还可以选择列表名称以进行编辑。

编辑用户档案

过程

- 步骤 1** 转至我的 WebEx > 我的档案。
- 步骤 2** 在个人信息下，输入用户名、姓名、电子邮件地址及通讯地址。还可以上传档案照片。当您登录后，如果没有在会议中显示视频，就会显示该照片。
- 步骤 3** 如果管理员已启用该选项，选择在“我的 WebEx”中显示合作伙伴链接以在“我的 WebEx”导航栏上显示或隐藏合作伙伴站点链接。
- 步骤 4** 在日历上标明的“工作时间”下指定您的工作时间以作为安排会议的依据。
- 步骤 5** 选择更新以保存更改。

编辑首选项

过程

- 步骤 1** 转至我的 WebEx > 首选项。
- 步骤 2** 选择全部展开以展开所有区域，或选中某个区域以将其展开。
- 步骤 3** 在每个区域中指定首选项：
 - **常规：** 设置在 WebEx 站点的网页上使用的时区、语言和区域设置。您还可以设置每个标签页的缺省页面。
 - **“即时会议”设置：** 设置通过即时会议功能开始的即时会议的缺省选项。您可选择缺省会议类型、会议模板、密码及音频连接选项。根据您的站点设置，您还可选择是否在个人会议室中召开即时会议。
 - **音频：** 输入电话号码信息和个人会议信息。

在我的电话号码下，输入电话号码，然后选择其他选项：

呼入验证： 如果站点管理员已启用该选项，当您拨入已启用 CLI（呼叫者线路识别）或 ANI（自动号码识别）功能的音频时，无需输入会议号即可通过身份验证并连接到音频。如果您在用户档案中为某个电话号码选中该选项，您的电子邮件地址将与该号码建立映射。仅当有人在会议安排过程中使用电子邮件邀请您参加带有已启用 CLI/ANI 的音频的会议时，您才可使用呼叫者验证功能。

呼叫我： 如果您的站点已启用“呼叫我”功能，选中电话号码旁的该选项，这样您就可以接收来会议的呼叫，从而将您连接到音频。

音频 PIN: 如果站点管理员已启用该选项，您可指定呼入验证 PIN，以防止“伪装程序”使用您的号码拨入电话会议。如果站点管理员指定站点上所有使用呼入验证功能的帐户必须设置呼入验证 PIN，请指定 PIN，否则您的帐户将无法使用呼叫者验证功能。您必须在用户档案中至少选中一个电话号码的**呼入验证选项**，然后才可以使用该选项。在主持人使用电话且可能需要邀请其他与会者的情况下，该 PIN 还可用于提供第二级的呼叫验证。

在**个人会议**下，选择**生成帐户**以设置最多 3 个人会议帐户。当安排个人会议时，您可以选择用于个人会议音频部分的个人会议号帐户。您还可以使用个人会议号帐户通过任何电话即时开始即时电话会议，无需事先安排。

个人会议号帐户还可指定用于开始个人会议的音频部分的访问码，以及与会者用于加入音频部分的访问码。

您可以随时删除个人电话会议帐户。

- **我的个人会议室:** 为个人会议室指定唯一的名称。您还可复制 URL 以便和其他人共享。根据您的站点设置，您还可以为个人会议室指定不同的 URL。
- **安排模板:** 管理您用来快速安排会议的安排模板。
- **安排选项:** 设置有关删除已完成的会议的选项、缺省会议类型、“快速启动”页以及安排权限。
- **Support Center:** 设置支持控制板上的标签页的显示顺序。

步骤 4 选择**保存**以保存更改。

生成报告

您可生成使用报告，该报告提供您在站点上主持的每个在线会议的相关信息。

您可将数据导出或下载并保存为逗号分隔值 (CSV) 文件，然后用电子表格程序 (如 Microsoft Excel) 打开。还可使用打印格式打印报告。

过程

- 步骤 1** 转至我的 **WebEx > 我的报告**。
- 步骤 2** 选择要生成的报告的类型。
- 步骤 3** 指定搜索条件，如希望查看报告数据的日期范围。
- 步骤 4** 选择**显示报告**。
- 步骤 5** 要更改报告数据的排列顺序，单击列标题。
报告数据是按列排序的，列标题旁有一个箭头。要反向排序，选择列标题。要通过其他列排序，选择该列的标题。
- 步骤 6** 根据需要执行以下操作之一：

- 如果您正在查看一般的会议使用报告并希望以适合打印的格式显示报告，选择**打印机可识别格式**。
- 如果您正在查看会议的使用报告并希望查看报告中的内容，请单击会议名称的链接。

步骤 7 要以逗号分隔值（CSV）格式导出报告数据，请选择**导出报告或导出**。

步骤 8 如果报告上有链接，可选择该链接显示更多详细信息。

关于报告

如果您的用户帐户中包含报告选项，您可查看以下报告：

- 对于某些报告,如果您在会议结束后的 15 分钟内点击报告链接，您将看到该报告的初级版本。初级报告可让您快速掌握数据，直到更为精确的最终数据出炉。初级报告只包含最终报告中的部分信息。
- 当更为精确的最终数据完成后（通常是会议结束后 24 小时），初级报告将被最终报告取代。您可以下载“逗号分隔值（CSV）”文件格式的初级报告和最终报告。

生成会议使用报告

这些报告包含您主持的每个在线会话的相关信息。您可查看以下报告：

- **使用摘要报告**：包含每个会议的摘要信息，其中包括主题、日期、开始和结束时间、持续时间、邀请的与会者人数、出席的受邀与会者人数以及您使用的语音会议类型。
- 最初，该报告显示为“使用摘要初级报告”，但当更为准确的最终使用数据出炉后时，它将被“使用摘要最终报告”取代。
- **使用摘要报告 CSV（逗号分隔值）文件**：包含每个会议的其他详细信息，其中包括所有参加者连接会议的分钟数以及跟踪代码。
- **课程详细信息报告**：包含会议中每一位参加者的详细信息，其中包括参加者加入和离开会议的时间、会议期间的注意力集中度以及与会者提供的任何信息。
- 该报告最初显示为“课程详细信息初级报告”，但当更为精确的课程信息最终数据出炉后，它将被“课程详细信息最终报告”取代。

Access Anywhere 使用报告

该报告显示您远程访问的计算机的相关信息，包括每个会话的日期以及开始和结束时间。

Support Center 报告

该报告中包含支持会话的信息，包括会话号、开始和结束时间、跟踪代码以及客户在会话前和会话后表格上提供的所有信息。如果您是经理，还可以针对所有分配给您的用户及会话生成报告。

- **会话查询工具**：您可以输入搜索条件，并显示符合搜索条件的会话列表。查询结束后将返回客户支持代表姓名、客户姓名和电子邮件地址、会话标识、请求时间、日期以及开始和结束时间。
- **通话量报告**：显示已成功和已放弃的请求数，最少、平均和最长等待时间以及会话时间。
- **客户支持代表报告**：显示会话数以及每位客户支持代表的最少、最长和平均会话时间。
- **URL 引用报告**：显示 URL、站点访问者人数以及尝试和成功的支持会话数。

生成会话数据：查询工具

您可使用“查询工具”来生成包含以下支持会话信息的报告：

- 会话标识
- 会话日期、请求、等待时间、开始和结束时间
- 队列名称
- 客户支持代表姓名
- 客户电子邮件地址

过程

步骤 1 登录 WebEx 服务网站，然后选择“我的 WebEx”。

步骤 2 选择我的报告。
出现“我的 WebEx 报告”页。

步骤 3 选择查询会话工具。

步骤 4 从下拉列表中指定相应的日期范围条件。
注释 只能查看三个月的报告数据。

步骤 5 从“队列”列表框中选择相应的队列，或选择全部复选框。

步骤 6 从客户支持代表列表框中选择支持代表，或选择全部复选框。

步骤 7 （可选）从搜索字符串下拉列表选择其他搜索条件。

步骤 8 （可选）从结果排序规则下拉列表中选择一种结果排序方式。

步骤 9 选择显示报告。
出现基于搜索条件的支持会话列表。

- 要以逗号分隔值（CSV）格式导出报告数据，请选择导出为 **CSV**。
- 要更改报告数据的排列顺序，单击列标题。
- 报告数据是按列排序的，列标题旁有一个箭头。要反向排序，选择列标题。要通过其他列排序，选择该列的标题。

- 要以可打印的格式显示报告，请选择打印机可识别格式。
-

