



Remote Support 使用者指南 (WBS30、WBS31)

第一次發佈日期: 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)

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目錄

初識 Remote Support?	1
Remote Support 概觀	1
階段作業類型	2
控制台選項	2
客戶支援代表儀表板「工具」標籤	3
客戶支援代表儀表板「桌面」標籤	3
客戶支援代表儀表板「應用程式」標籤	4
客戶支援代表儀表板「階段作業」標籤	4
手動安裝支援管理程式	5
管理支援階段作業	7
開始支援階段作業	7
錄製支援階段作業	8
在支援階段作業期間記筆記	9
邀請客戶加入支援階段作業	9
邀請其他支援代表加入階段作業	10
在一個支援階段作業中為多個客戶服務	11
協助其他支援代表	11
協助其他支援代表	12
轉移支援階段作業的控制權	12
將階段作業轉移給 WebACD 代理或佇列	13
自動獲得客戶的許可	13
使用聊天功能	14
結束支援階段作業	14
使用語音會議	17
語音會議概觀	17
開啓或結束語音會議	17
允許參加者在語音會議中發言	18

離開然後重新加入語音會議	19
設定語音會議選項	19
管理客戶的電腦	21
管理客戶的電腦概觀	21
檢視客戶的系統資訊	21
檢視可用腳本的清單	22
建立並公佈自訂腳本	22
修改或刪除自訂腳本	23
在階段作業期間執行自訂腳本	23
儲存與列印關於客戶的電腦的資訊	24
以其他使用者身份登入客戶的電腦	24
以其他使用者身份登入客戶的電腦	25
重新啟動客戶的電腦	25
傳送檔案	27
傳送檔案概觀	27
使用基本檔案傳送	27
進階檔案傳送	28
使用檔案傳送進階模式	29
共用桌面與應用程式	31
共用桌面與應用程式概觀	31
檢視客戶的桌面	32
控制客戶的桌面	32
向客戶顯示您的桌面	33
授予客戶桌面控制權	34
停止桌面共用	34
檢視客戶的應用程式	35
控制客戶的應用程式	35
幫助客戶共用應用程式	36
向客戶顯示應用程式	37
共用多個應用程式	38
授予客戶應用程式的控制權	38
在即按即連階段作業中開始共同瀏覽	39
列印客戶的電腦上的文件	40

控制您對客戶的桌面或應用程式的檢視	40
指定共用的桌面或應用程式的色彩模式	41
共用桌面或應用程式的提示	41
註解共用的桌面或應用程式	42
使用視訊	43
視訊使用概觀	43
視訊會議的最低需求	43
傳送視訊	44
調整視訊輸出	45
使用「即時會議」即時開會	47
建立即時階段作業的預設設定	47
從您的 WebEx 網站開始即時階段作業	48
安裝「WebEx 生產力工具」	48
開始即時會議	49
在 Web 上設定「即時會議」設定	49
在 Windows 上從「WebEx 生產力工具」面板開始即時會議	50
使用捷徑開始即時會議	51
解除安裝「WebEx 生產力工具」	51
在「我的 WebEx」中管理資訊	53
關於「我的 WebEx」	53
註冊使用者帳戶	54
登入 WebEx 網站	55
檢視您的會議清單	55
關於「我的 WebEx 會議」頁	55
使用 Access Anywhere (我的電腦)	56
管理個人資料夾中的檔案	56
管理其它錄製檔	57
維護聯絡人資訊	58
將檔案中的聯絡人資訊匯入您的通訊錄	59
將聯絡人資訊匯出至 .csv 檔案	60
關於聯絡人資訊 CSV 範本	60
在通訊錄中建立通訊群組清單	61
編輯使用者設定檔	62

編輯喜好設定 63

生成報告 64

 關於報告 64

生成階段作業資料：查詢工具 65



第 1 章

初識 Remote Support?

- [Remote Support 概觀](#)，第 1 頁
- [階段作業類型](#)，第 2 頁
- [控制台選項](#)，第 2 頁
- [客戶支援代表儀表板「工具」標籤](#)，第 3 頁
- [客戶支援代表儀表板「桌面」標籤](#)，第 3 頁
- [客戶支援代表儀表板「應用程式」標籤](#)，第 4 頁
- [客戶支援代表儀表板「階段作業」標籤](#)，第 4 頁
- [手動安裝支援管理程式](#)，第 5 頁

Remote Support 概觀

Remote Support 為透過網路進行實時客戶支援階段作業提供了一個互動環境。您可以輕鬆檢視、遠端控制與註解客戶的應用程式或整個桌面，以分析和解決客戶問題。

可執行的操作

與您的客戶在實時支援階段作業中探究問題和演示解決方案：

- 同時協助多個客戶。請參閱[在一個支援階段作業中為多個客戶服務](#)。
- 新增語音通話、簡訊和視訊來增強與客戶的溝通。請參閱[使用語音會議](#)，第 17 頁。
- 檢視或控制客戶的應用程式或整個桌面，或允許客戶在您的電腦上執行相同操作。請參閱[共用桌面與應用程式](#)，第 31 頁。
- 在您的本地電腦和客戶的遠端電腦間傳送檔案。請參閱[傳送檔案](#)，第 27 頁。
- 錄製支援階段作業的全部或部分以供訓練或歸檔之用。請參閱[錄製支援階段作業](#)，第 8 頁。
- 將客戶電腦的檔案列印至本地印表機。請參閱[列印客戶的電腦上的文件](#)，第 40 頁。

- 結束階段作業，或將階段作業交給其他支援代表，方法是轉移階段作業控制權或完全轉移或交由其他人負責該階段作業。請參閱[將階段作業轉移給 WebACD 代理或佇列](#)，第 13 頁。
 - 在遠端客戶電腦上執行自訂腳本以評估和解決問題。請參閱[在階段作業期間執行自訂腳本](#)，第 23 頁。
- 「支援管理程式」為您的客戶提供了簡單的使用者介面，無須對客戶進行訓練。

階段作業類型

Remote Support 階段作業可能是以下兩種類型之一。階段作業類型由其開始方式決定。

- **入站階段作業**：客戶選取網頁鏈結即可獲取幫助，並自動列入支援佇列中。在完成對目前客戶的協助後，您可以接受佇列中的下一個客戶。該階段作業將自動開始，並使客戶加入。若要使用此功能，您必須已安裝 WebACD。
- **出站階段作業**：您可以開始階段作業，然後透過電話、電子郵件或即時訊息邀請客戶。您需要向客戶提供支援階段作業號和支援階段作業的網站位址。然後客戶加入該階段作業。
- 根據網站設定，您可選擇以單階段作業或多階段作業模式協助客戶：
 - **單階段作業**：一次協助一個客戶
 - **多階段作業**：同時協助多個客戶

控制台選項

Support Center 為您提供了三種進行支援的選項。

- **客戶支援代表儀表板**：顯示在您的瀏覽器視窗中，並包含一組固定的標籤。若要給客戶提供支援，請使用標籤上的按鈕。
- **精簡圖示托盤**：基於瀏覽器，因此它佔用的桌面空間更少，且能夠在桌面上輕鬆移動。
- **多階段作業視窗**：提供同時協助多位客戶所需的所有工具。

每個選項使您能夠檢視階段作業和客戶資訊，並執行常見的任務。



附註

在客戶加入支援階段作業前某些 Remote Support 功能無法使用。如果您目前使用的是精簡圖示托盤，並希望切換至客戶支援代表儀表板或多階段作業視窗，請諮詢您的網站管理員。

客戶支援代表儀表板「工具」標籤

選項	描述
邀請	透過電話、電子郵件或即時訊息邀請客戶加入階段作業；或透過電子郵件邀請其他支援代表加入階段作業。
聊天	開啓「聊天」面板以向客戶或其他支援代表傳送即時聊天訊息。
視訊	開啓「視訊」面板以向支援階段作業中的所有參加者傳送實時視訊。您必須將一個受支援的攝影機連線至您的電腦。
傳送檔案	選擇用於與客戶的電腦來回傳送檔案的選項。 <ul style="list-style-type: none"> •檔案傳送 <input type="checkbox"/> 基本: 讓您在視窗中公佈一個或多個檔案，客戶可以從該視窗將檔案下載至其電腦中。 •檔案傳送 <input type="checkbox"/> 進階: 讓您瀏覽客戶的電腦的目錄結構，並且與客戶的電腦互傳檔案
音訊	使用網路電話 (VoIP)：一種基於網際網路的電話服務，可透過該服務與參加支援階段作業的客戶或其他代表交談。
筆記	當您支援客戶時可以記錄關於階段作業的筆記。筆記將被儲存並成爲「階段作業詳細資訊」報告的一部分。

客戶支援代表儀表板「桌面」標籤

選項。	描述
請求檢視	向客戶傳送檢視其整個桌面的要求。一旦該客戶核准您的要求，會出現一個共用視窗，在該視窗中您可以檢視該客戶的桌面及其在桌面上執行的所有動作。
請求控制	向客戶傳送控制其整個桌面的要求。一旦該客戶核准您的要求，會出現一個共用視窗，在該視窗中您可以遠端控制該客戶的桌面。
共用檢視	向客戶傳送要求，要求在其電腦上檢視您的桌面。一旦客戶核准您的要求，會在客戶的電腦上出現一個共用視窗，用於顯示您的桌面。該客戶可以檢視您在桌面上所執行的所有動作。
共用控制	向客戶傳送要求，要求在其電腦上檢視您的桌面，並且允許客戶控制您的桌面。一旦客戶核准您的要求，會在客戶的電腦上出現一個共用視窗，用於顯示您的桌面。客戶對您的桌面有完全的控制權。

客戶支援代表儀表板「應用程式」標籤

選項	描述
請求檢視	向客戶傳送要求，要求檢視在其電腦上的應用程式。一旦客戶核准您的請求，該客戶可選取應用程式以進行共用。隨即在您的電腦上會出現一個共用視窗，在該視窗中您可檢視該客戶的應用程式及其在此應用程式中所執行的所有操作。
請求控制	向客戶傳送要求，要求控制在其電腦上的應用程式。一旦客戶核准您的請求，該客戶可選取應用程式以進行共用。隨即在您的電腦上會出現一個共用視窗，在該視窗中您可以遠端控制客戶的應用程式。
共用檢視	向客戶傳送要求，要求在其電腦上檢視您的應用程式。一旦該客戶核准您的請求，您可以選取應用程式以進行共用。隨即在客戶的電腦上會出現一個共用視窗，在該視窗中顯示您的應用程式。該客戶可以檢視您在應用程式中所執行的全部動作。
共用控制	向客戶傳送要求，要求在其電腦上檢視您的應用程式，並且允許客戶控制您的應用程式。一旦該客戶核准您的請求，您可以選取應用程式以進行共用。隨即在客戶的電腦上會出現一個共用視窗，在該視窗中顯示您的應用程式。客戶對您的應用程式有完全的控制權。
共同瀏覽檢視	自動開始檢視客戶啟動階段作業的視窗（譬如，瀏覽器或MS Outlook 視窗）。如果在階段作業期間，您結束共同瀏覽且需要重新開始共同瀏覽，那麼可以根據需要開始共同瀏覽。 附註 共同瀏覽要求使用 WebACD。請諮詢您的網站管理員以獲取更多資訊。
共同瀏覽控制	自動開始控制客戶啟動階段作業的視窗（譬如，瀏覽器或MS Outlook 視窗）。如果在階段作業期間，您結束共同瀏覽且需要重新開始共同瀏覽，那麼可以根據需要開始共同瀏覽。 附註 共同瀏覽要求使用 WebACD。請諮詢您的網站管理員以獲取更多資訊。

客戶支援代表儀表板「階段作業」標籤

選項	描述
課程選項	為共用的軟體選擇顯示模式。您選擇的模式影響到影像品質以及桌面和應用程式共用的效能。 <ul style="list-style-type: none"> •標準：提供更好的影像品質，但是效能較低。 •螢幕取樣：提供更好的效能，但是影像品質較低。
錄製階段作業	使用「WebEx 錄製程式」錄製您的支援階段作業。 附註 如果網站管理員已為您的帳戶開啓「自動錄製」選項，那麼此選項不可用。這種情況下，您的支援階段作業將被自動錄製。

選項	描述
轉移控制權	將您支援階段作業的控制權轉移給另一位將成爲主支援代表的支援代表。
轉移階段作業	將您的支援階段作業轉移給 WebACD 代理或佇列，然後離開該階段作業。 附註 僅當您是 WebACD 代理時，該選項可用。
結束階段作業	結束此支援階段作業。如果您將控制權轉移給其他支援代表，則此選項允許您離開該階段作業而不是結束該階段作業。

手動安裝支援管理程式

若要與客戶開展支援階段作業，您和客戶都必須在電腦上安裝 Remote Support。

除非您的系統或網路策略施加限制，否則 Support Center 將在您首次開始或加入支援階段作業時自動在您的電腦上安裝 Remote Support。安裝僅需片刻，所以您在開始或加入階段作業時通常不會遇到延遲。

程序

- 步驟 1 轉至您的 Support Center 網站。
- 步驟 2 在導覽列上，展開支援。
- 步驟 3 在下載下方，選取下載 Windows 版支援管理程式。



第 2 章

管理支援階段作業

- [開始支援階段作業](#)，第 7 頁
- [錄製支援階段作業](#)，第 8 頁
- [在支援階段作業期間記筆記](#)，第 9 頁
- [邀請客戶加入支援階段作業](#)，第 9 頁
- [邀請其他支援代表加入階段作業](#)，第 10 頁
- [在一個支援階段作業中為多個客戶服務](#)，第 11 頁
- [協助其他支援代表](#)，第 11 頁
- [轉移支援階段作業的控制權](#)，第 12 頁
- [將階段作業轉移給 WebACD 代理或佇列](#)，第 13 頁
- [自動獲得客戶的許可](#)，第 13 頁
- [使用聊天功能](#)，第 14 頁
- [結束支援階段作業](#)，第 14 頁

開始支援階段作業

Remote Support 階段作業提供了讓您透過與客戶互動來解決產品問題的環境。

如果您希望等到稍後再將邀請傳送給客戶或其他支援代表，請清除電子郵件勾選方塊。選中此勾選方塊後，一旦階段作業開始就會自動在您的螢幕上顯示一個新的電子郵件視窗。

如果您在使用客戶支援代表儀表板，那麼您必須在整個支援階段作業期間保持 Remote Support 頁面開啓。如果您關閉了 Remote Support 頁面，或在 Remote Support 頁面所在的瀏覽器視窗中開啓了其它網頁，那麼此階段作業會結束。

程序

- 步驟 1** 登入您的 Support Center 網站。
- 步驟 2** 選取開始以開始您的階段作業。
根據您的使用者設定和網站設定，支援管理程式以單階段作業模式或多階段作業模式開始階段作業。
- 步驟 3** 如果您收到加入 Remote Support 階段作業的電子郵件邀請，請輸入客戶電子郵件地址並傳送。
- 步驟 4** 如果您未收到電子郵件邀請，請遵循以下步驟邀請客戶加入支援階段作業。
- 如果開啓了客戶支援代表儀表板，選取工具標籤，然後選取邀請。在「邀請」面板上選取選項。
 - 如果您在多階段作業視窗中或您的圖示托盤可用，選取邀請。在「邀請」面板上選取選項。
- 提示** 客戶也可以透過存取 Support Center 網站，然後選取導覽列上的加入來加入支援階段作業。

客戶加入階段作業後，將在客戶的 Web 瀏覽器中顯示 Remote Support 頁面。

- 步驟 5** (可選) 透過再次存取「邀請」面板邀請其他客戶支援代表加入您的階段作業。
-

錄製支援階段作業

使用「WebEx 錄製程式」建立電腦上所有螢幕活動的視訊錄製檔，其中包括滑鼠移動和註解。您也可以為錄製檔擷取同步音訊。

「WebEx 錄製程式」可用版本包括：

- 本地會議錄製檔**：此錄製程式擷取支援階段作業中的螢幕活動與音訊，然後將錄製的資料儲存到電腦上的錄製檔中。請參閱 *WebEx 錄製程式和播放程式使用者指南* 獲取關於該錄製程式的資訊。
- 網路型會議錄製檔**：此錄製程式擷取 WebEx 錄製伺服器上的螢幕活動和音訊，這能節省電腦上的處理器資源和硬碟空間。請參閱適用於進階錄製檔格式 (.arf) 檔案的 *WebEx 播放程式使用者指南* 獲取關於該錄製程式的資訊。

程序

- 步驟 1** 執行以下操作之一：
- 在客戶支援代表儀表板上，選取階段作業標籤，然後選取錄製。
 - 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取錄製。

如果您的網站管理員指定了預設錄製程式，則將顯示該錄製程式面板並自動開始錄製。

如果您的網站管理員未指定預設錄製程式，那麼將顯示「WebEx 錄製程式設定」對話方塊：

- 步驟 2 選擇適用的錄製程式。
- 步驟 3 （可選）選取設定為預設設定令此錄製程式成為預設錄製程式。
- 步驟 4 選取開始錄製。
出現錄製程式面板，錄製自動開始。

在支援階段作業期間記筆記

程序

- 步驟 1 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取階段作業。
- 步驟 2 在階段作業功能表上，選取階段作業筆記。
- 步驟 3 在面板視窗中鍵入筆記，然後選取存檔。
當您結束階段作業時，將被提示複查和編輯階段作業筆記。當階段作業結束時，筆記將被儲存並成為「階段作業詳細資訊」報告的一部分。

邀請客戶加入支援階段作業

您可以透過以下方式邀請多位客戶加入支援階段作業：

- 傳送邀請電子郵件
- 指示客戶從網站加入
- 傳送含有加入鏈結的即時訊息

如果您邀請其他客戶加入階段作業，那麼一旦其他客戶加入後，原來的客戶就會收到通知訊息。此主題描述如何使用電子郵件邀請客戶加入階段作業。

程序

- 步驟 1 執行以下操作之一：
 - 在客戶支援代表儀表板上，選取工具標籤，然後選取邀請。
 - 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取邀請。

出現「邀請」對話方塊或面板。

步驟 2 選取客戶。

步驟 3 在文字方塊中鍵入接收者的電子郵件地址。

步驟 4 (可選) 確保已選取使用我自己的電子郵件程式傳送。

當選中時，此選項可以：

- 容許使用您自己的電子郵件程式傳送邀請，而不是由支援管理程式直接傳送。
- 幫助阻止接收者的垃圾郵件過濾程式移除您的邀請。
- 幫助接收者更快地接收邀請。

步驟 5 選取確定。

如果選擇使用自己的電子郵件程式傳送邀請，則該邀請出現在一個新的訊息視窗中。客戶接收到的邀請電子郵件中包含了支援階段作業的鏈結。

邀請其他支援代表加入階段作業

您可以透過以下方式邀請其他客戶支援代表加入支援階段作業：

- 傳送邀請電子郵件
 - 將此加入鏈結複製到即時訊息中
 - 指示支援代表從網站加入。
- 此主題描述如何使用電子郵件邀請其他代表。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取工具標籤，然後選取邀請。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取邀請。

出現「邀請」對話方塊或面板。

步驟 2 在「邀請」部分中選取支援代表。

步驟 3 在文字方塊中鍵入支援代表的電子郵件地址。

步驟 4 (可選) 確保已選取使用我自己的電子郵件程式傳送。

當選中時，此選項可以：

- 允許使用您自己的電子郵件程式傳送邀請，而不是由 Support Center 直接傳送。
- 幫助阻止接收者的垃圾郵件過濾程式移除您的邀請。

- 幫助接收者更快地接收邀請。

如果選擇使用自己的電子郵件程式傳送邀請，則該邀請出現在一個新的訊息視窗中。支援代表接收到的邀請電子郵件中包含了支援階段作業的鏈結。

在一個支援階段作業中為多個客戶服務

您可以透過單個支援階段作業模式或多個支援階段作業模式支援多個客戶。管理多個遠端階段作業的選項取決於您的網站和您在網站上的特權。您可以同時提供幫助的客戶數上限由您的系統管理員設定。

管理單個支援階段作業

所有客戶都將列示在「參加者」面板上。僅需簡單地選取客戶姓名即可進行協助。

- 如果您或客戶共用桌面或應用程式，階段作業中所有的參加者都可以檢視共用的軟體。
- 一旦您轉而支援其他客戶，所有正在進行的共用活動都將自動結束。譬如，您正在共用您的應用程式或桌面，或您正在檢視客戶的應用程式或桌面時，共用視窗會自動關閉。

管理多個遠端階段作業

每個客戶會顯示在單獨的階段作業標籤中。選取標籤來協助客戶

協助其他支援代表

如果您在 Support Center 網站上有使用者帳戶，那麼您可以在正在進行的支援階段作業中協助其他客戶支援代表進行以下工作：

- 觀察應用程式與桌面共用
- 參加聊天
- 檢視支援代表正在傳送的視訊
- 取得支援階段作業的控制權（如果支援代表向您傳遞了控制權）。
- 成為主支援代表（如果當前主支援代表將階段作業轉移給您）。

您可以從以下位置作為助理加入支援階段作業：

- 電子郵件邀請訊息（如果支援代表向您傳送了邀請）
- 即時訊息中的鏈結
- 您的 Support Center 網站

協助其他支援代表

開始之前

確保正在控制支援階段作業的支援代表向您提供了階段作業號。

程序

-
- 步驟 1** 若要從您的 Support Center 網站加入支援階段作業，需登入您的 Support Center 網站。
 - 步驟 2** 在導覽列中，展開提供支援，然後選取協助階段作業。
出現協助正在進行的支援階段作業頁。
 - 步驟 3** 在文字方塊中鍵入支援階段作業號，然後選取加入。
您現在是該支援階段作業的助理。
作為支援代表助理，您沒有支援階段作業的控制權。但是，主支援代表可以將控制權傳遞給您，或將階段作業完全交由您負責。
-

轉移支援階段作業的控制權

您可以將對階段作業的控制權轉移給正在階段作業中協助您的其他支援代表。如果您需要上報支援階段作業，那麼這個選項很有用。

轉移了階段作業之後，您可以留在階段作業中觀察應用程式與桌面的共用，參加聊天，以及檢視視訊。您向其轉移階段作業控制權的支援代表可以隨時將階段作業控制權轉回給您。

程序

-
- 步驟 1** 執行以下操作之一：
 - 在客戶支援代表儀表板上，選取階段作業標籤，然後選取轉移階段作業按鈕上的向下箭號並選取傳送控制。
 - 顯示「傳送控制」對話方塊，其中包含所有作為助理加入階段作業的客戶支援代表的清單。
 - 在圖示托盤上或多階段作業視窗中，選取階段作業按鈕，然後將游標停留在傳送控制上，從所有作為助理加入階段作業的客戶支援代表的清單中做出選擇。
 - 步驟 2** 在清單中選取支援代表的姓名。
該支援代表現在控制支援階段作業。現在您無法再使用控制階段作業的功能，除非支援代表將階段作業的控制權轉回予您。
 - 您可以離開階段作業，但是您無法結束階段作業，除非控制權轉回給您。
 - 所有支援活動將自動結束，包含應用程式和桌面共用、檔案傳送、聊天、視訊和錄製。

•如果您開始了語音會議，並且您向其轉移控制權的系統支援語音會議，則語音會議將繼續。

步驟 3 (可選) 您可以將階段作業轉移並交由 WebACD 代理或佇列。僅當您是 WebACD 代理時，該選項可用。

將階段作業轉移給 WebACD 代理或佇列

您可以將支援階段作業轉移給 WebACD 代理或 WebACD 代理佇列。例如當您需要上報某階段作業並離開，以便輔助其他客戶時此選項很有幫助。

僅當您是 WebACD 代理時，轉移階段作業選項可用。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取**階段作業**標籤，然後選取**轉移階段作業**按鈕上的向下箭號並選取**傳送控制**。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取**階段作業**按鈕，然後選取**轉移階段作業**。

出現「轉移階段作業」對話方塊。

步驟 2 執行以下操作之一：

- 選取**佇列**標籤並選取一個佇列您只能選取一個佇列。
- 在**代理**標籤中選取一個或多個 WebACD 代理

步驟 3 (可選) 向佇列中的一個代理或所有有空的代理鍵入個人訊息。訊息長度最多可達 345 個字元。現在，階段作業交由 WebACD 代理或佇列，由其解決問題，同時您將退出階段作業。您會自動離開階段作業。如果您開始了語音會議，則語音會議將結束。

自動獲得客戶的許可

程序

步驟 1 發出執行支援動作的請求□譬如檢視或控制客戶的應用程式。
您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。

步驟 2 □頭要求客戶選取在此階段作業期間授予所有動作的權限，而不再次提示，然後選取**確定**。

現在您可以自由檢視或控制應用程式、檢視或控制桌面、傳送文檔或錄製階段作業。

使用聊天功能

您或客戶都可以開始聊天階段作業。「聊天」面板可能會顯示「快速片語」選項（若您的網站提供此功能）。必須由網站管理員開啓該功能才能讓客戶支援代理使用。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取**工具**標籤，然後選取**聊天**。
- 在浮動圖示托盤或多階段作業視窗中，選取**聊天**圖示。

出現「聊天」面板。

步驟 2 在**傳送**部分中選取使用者。如果您希望傳送訊息至階段作業中的所有參加者，選取**所有參加者**。

步驟 3 如果您的網站啓用「快速片語」功能，請選取常用語句。

步驟 4 如果您的網站未啓用「快速片語」功能，請在方塊中鍵入訊息。

步驟 5 選取**傳送**。

您所選取的接收者會在其聊天面板中接收到聊天訊息。

客戶或其他支援代表傳送的所有訊息都顯示在您的「聊天」面板中。

結束支援階段作業

您可以隨時結束支援階段作業，但客戶不能這樣做。然而，客戶可以透過選取 Remote Support 頁面上的**離開階段作業**隨時離開支援階段作業。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取**階段作業**標籤，然後選取**結束階段作業**。
- 在浮動圖示托盤中，選取**階段作業**按鈕，然後選取**結束階段作業**。

- 在多階段作業視窗中，選取要結束的階段作業的標籤，然後選取階段作業按鈕，並選擇結束階段作業。

步驟 2 選取**確定**來確認操作。



第 3 章

使用語音會議

- [語音會議概觀](#)，第 17 頁
- [開啟或結束語音會議](#)，第 17 頁
- [允許參加者在語音會議中發言](#)，第 18 頁
- [離開然後重新加入語音會議](#)，第 19 頁
- [設定語音會議選項](#)，第 19 頁

語音會議概觀

語音會議（使用 GIPS 技術）是一種允許支援階段作業參加者相互對話的選擇。其前提是參加者的電腦已啟用網路電話（VoIP） 一種基於網際網路的電話服務。在語音會議階段作業中，最多可以有兩個參加者同時發言。作為支援代表，您可以透過向參加者傳遞麥克風決定誰可以發言。

開啟或結束語音會議

此過程適用於支援代表。

您在支援階段作業期間開啟語音會議後，所有系統啟用了網路電話（VoIP，一種基於網際網路的電話服務）的與會客戶或支援代表都可以加入該語音會議。

若要參加語音會議，您的客戶必須使用帶有麥克風的耳機。

開始語音會議之前，

- 請確保您的電腦具有音效卡，以及喇叭和麥克風，或帶有整合麥克風的头戴式耳機。為了獲得更好的音訊品質和更大的便利，請使用帶有高品質麥克風的電腦耳機。
- 如果尚未使用「音訊設定精靈」微調電腦的「語音會議」設定，請執行此操作。請參閱[設定語音會議選項](#)，第 19 頁。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取工具標籤，然後選取語音會議。
- 在圖示托盤或多階段作業用戶端中，選取語音會議。

步驟 2 選取啟動語音會議。

發生以下情況：

- 將顯示「音量」對話方塊。
- 在您的姓名旁邊顯示一個語音會議指示器。
- 「加入語音會議」訊息方塊將自動顯示在客戶的階段作業視窗中。客戶隨即可以選擇加入語音會議階段作業。

步驟 3 若要結束語音會議，請執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取工具標籤，然後選取語音會議按鈕上的向下箭號。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取語音會議。

步驟 4 選取結束語音會議。

雖然語音會議已結束，但支援階段作業將繼續，直至您將其結束。

允許參加者在語音會議中發言

此過程適用於支援代表。

您開始語音會議後，最多可有兩位參加者同時發言。您可以透過將麥克風傳遞給某客戶或其他支援代表來指定可發言的參加者。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取工具標籤，然後選取語音會議按鈕上的向下箭號。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取語音會議。

步驟 2 選取將麥克風傳遞給然後選取您希望允許其發言的參加者的姓名。

該參加者姓名旁的語音會議指示器變綠。在您將麥克風傳遞給另一位參加者後，他/她才能發言。

離開然後重新加入語音會議

此過程適用於客戶或其它支援代表。

在支援階段作業期間，您的客戶或輔助支援代表可以離開您的語音會議（不必離開階段作業），然後隨時重新加入語音會議。

程序

- 步驟 1 請建議您的客戶透過選取語音會議按鈕上的向下箭號然後選取離開語音會議來離開語音會議。
 - 步驟 2 請建議您的客戶透過選取語音會議按鈕上的向下箭號然後選取加入語音會議來離開語音會議。
-

設定語音會議選項

此過程適用於支援代表和客戶。

程序

- 步驟 1 若要使用語音會議的「音訊設定精靈」：
 - a) 選取語音會議按鈕。
 - b) 選取音訊設定精靈，然後遵循指示來指定設定。
 - 步驟 2 若要設定喇叭或麥克風音量：
 - a) 選取語音會議按鈕。
 - b) 選取音量然後相應設定喇叭或麥克風音量。
-



第 4 章

管理客戶的電腦

- [管理客戶的電腦概觀](#)，第 21 頁
- [檢視客戶的系統資訊](#)，第 21 頁
- [檢視可用腳本的清單](#)，第 22 頁
- [儲存與列印關於客戶的電腦的資訊](#)，第 24 頁
- [以其他使用者身份登入客戶的電腦](#)，第 24 頁
- [重新啟動客戶的電腦](#)，第 25 頁

管理客戶的電腦概觀

此部分描述可幫助您診斷並解決客戶電腦上的硬體或軟體問題的任務。



附註

網站管理員可以為 WebACD 佇列停用此處描述的技術支援功能。如果您的網站上看不到這些功能，請聯絡您的網站管理員以獲取協助。

檢視客戶的系統資訊

在支援階段作業期間，若客戶許可，您可以檢視關於客戶的電腦的詳細資訊。此資訊可以幫助您診斷和修復客戶的電腦。如果您或客戶對系統做了變更，您可以在遠端為客戶重新開機，然後檢視系統資訊的變更。

顯示關於客戶的電腦的資訊之後，您可以列印此資訊或將它儲存至檔案。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，在**客戶資訊**下，選取**系統資訊**。
- 在圖示托盤上，選取**客戶系統資訊**。
- 在多階段作業視窗中，選取客戶的**系統資訊**標籤。

要求客戶授權才能檢視其系統資訊。客戶授予權限後，將顯示「系統資訊」視窗。

步驟 2 （可選）在左邊的清單中，選取種類，檢視包含相應資訊的面板。

步驟 3 （可選）若要檢視最新的系統資訊，選取**重新整理**。

檢視可用腳本的清單

自訂腳本是您或其他客戶支援代表為在客戶的電腦上執行而建立的腳本。此類腳本建立後通常用於其它支援階段作業中。

您可以建立常用腳本，然後將其儲存在「自訂腳本庫」中，以在支援階段作業期間按需選擇與上傳。

程序

步驟 1 登入您的 **Support Center** 網站。

步驟 2 在左側導覽列上，選取**腳本庫**。
出現「自訂腳本庫」對話方塊。

您可以建立、修改、公佈或刪除「自訂腳本庫」的客戶腳本選取任何欄標題對腳本排序。

建立並公佈自訂腳本

您可以編輯或刪除您建立的任何自訂腳本。

程序

步驟 1 選取**新增腳本**。
出現「新增腳本」對話方塊。

步驟 2 輸入唯一的名稱作為腳本名稱。

步驟 3 選取類別。

類別由系統管理員建立。

- 步驟 4 (可選) 輸入描述以闡明腳本的目的。
- 步驟 5 如果您希望您與其他客戶支援代表都能在支援階段作業中使用該腳本，請選取**公佈到腳本庫**。
- 步驟 6 選取**瀏覽**導覽至腳本執行檔。
- 步驟 7 如果執行腳本要求使用其它腳本作為匯入，那麼請選取**瀏覽**選取該腳本。
- 步驟 8 選取**提交或確定**。
如果腳本包含錯誤（譬如此腳本名稱已存在），那麼可以更正錯誤。成功提出腳本後，新腳本將建立並顯示在「腳本」庫中。

修改或刪除自訂腳本

程序

- 步驟 1 登入您的 Support Center 網站。
- 步驟 2 在左側導覽列上，選取**腳本庫**。
出現「自訂腳本庫」對話方塊。
- 步驟 3 在「動作」欄下，選取**編輯**或**刪除**。
 - 編輯 修改腳本定義，包括變更腳本執行檔或該執行檔所需的輸入檔案（若有）。
 - 刪除 確認從腳本庫中刪除腳本的請求。您只能刪除您自己建立的腳本。

在階段作業期間執行自訂腳本

當您與客戶進行階段作業時，您可以上傳一個或多個自訂腳本，並在客戶的電腦上執行它們以評估和解決問題。

- 腳本最大為 1 MB。
- 多個腳本以您在這裡指定的順序執行。
- 在多階段作業視窗中，腳本執行可同時在多個階段作業中執行
- 選取任何欄標題對腳本庫進行排序。

程序

- 步驟 1 在客戶支援代表控制台功能表上，選擇**客戶電腦 > 自訂腳本庫**。

出現「自訂腳本庫」對話方塊，其中包含您網站的可用腳本清單。

步驟 2 使用上移或下移鍵來對腳本排序。

步驟 3 選取執行腳本。

腳本在臨時資料夾中執行。完成腳本執行後不會在客戶的電腦上保留任何資料。

要求客戶授予權限。收到權限後，在客戶的電腦上執行這些腳本。

腳本的日誌輸出隨可能遇到的錯誤一起顯示在「聊天」視窗中。該日誌還可從「課程詳細資訊」報告獲得。

儲存與列印關於客戶的電腦的資訊

如果您正在檢視關於客戶的電腦的資訊，您可以將該資訊儲存到文字檔 (.txt) 或將它列印到與您電腦相連的印表機。

支援管理程式在單獨的面板上顯示關於客戶的電腦的各類資訊。但是，儲存的檔案或列印輸出包含了各類系統資訊。您不需要單獨儲存或列印每一類資訊。

程序

步驟 1 顯示關於客戶的電腦的資訊。有關詳細資訊，請參閱[檢視客戶的系統資訊](#)，第 21 頁。

步驟 2 在「系統資訊」視窗中，執行以下操作之一：

- 若要將資訊儲存至檔案，選取**儲存**。
- 若要列印資訊，選取**列印**。

以其他使用者身份登入客戶的電腦

在支援階段作業期間，您可以使用其他使用者的身份登入客戶的電腦。例如，您也許希望使用管理員帳戶登入電腦，這樣您可以在電腦上執行更多活動。如果客戶的電腦連線至內部網路，那麼需使用該網路的帳戶登入。

以其他使用者身份登入會暫時使客戶登出電腦。對於 Windows 7 和 Vista 使用者，在客戶的電腦上執行的所有應用程式將被關閉。

在階段作業期間，您可以隨時登出客戶的電腦，並使客戶自動登回其電腦。如果您在結束階段作業時已登入客戶的電腦，那麼支援管理程式會自動使客戶登回其電腦。

以其他使用者身份登入客戶的電腦

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，在**客戶資訊**下，選取**以其他使用者身份登入**。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取**階段作業**按鈕，然後選取**客戶電腦 > 以其他使用者身份登入**。

出現一條訊息，通知您客戶已經接收到您要登入其電腦的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須選取訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 2 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。
如果客戶核准您的請求，會出現「登入客戶電腦」對話方塊。

步驟 3 提供必需的帳戶資訊，然後選取**確定**。

步驟 4 若要登出客戶的電腦，請執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，在**客戶資訊**下，選取**登出**。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取**階段作業**按鈕，然後選取**客戶電腦 > 登出 [使用者名稱]**。

重新啟動客戶的電腦

在支援階段作業期間，您可以在遠端重新啟動客戶的電腦。客戶的電腦重新啟動之後，客戶可以自動重新加入支援階段作業，而不必提供階段作業號或其它資訊。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，在**客戶資訊**下，選取**重新開機電腦**。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取**階段作業**按鈕，然後選取**客戶電腦 > 重新開機**。

出現一條訊息，通知您客戶已經接收到您要重新啟動其電腦的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須選取訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 2 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。
客戶的電腦會重新開機。客戶必須登入其電腦或網路。然後一條訊息出現在客戶的螢幕上，允許客戶重新加入支援階段作業。



第 5 章

傳送檔案

- [傳送檔案概觀](#)，第 27 頁
- [使用基本檔案傳送](#)，第 27 頁
- [進階檔案傳送](#)，第 28 頁

傳送檔案概觀

在支援階段作業期間，您可以與客戶的電腦互相傳送檔案（如果網站允許這麼做）。譬如，您可以將修補程式或更新傳遞到客戶的電腦，或者將客戶的電腦上的日誌檔上傳到您的電腦以便日後分析。

有兩個選項可用於與客戶的電腦互相傳送檔案，取決於您的網站設定和使用者帳戶設定。

- 基本：公佈一個或多個檔案供客戶在支援階段作業期間下載
- 進階：與客戶的電腦互相傳送檔案，可以一次傳送一個檔案、多個檔案或整個資料夾。

使用基本檔案傳送

在支援階段作業期間，您可以在視窗中公佈您電腦上的檔案，此視窗也會顯示在客戶的螢幕上。然後，客戶就可以將這些檔案下載到其電腦上。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取工具標籤，然後選取傳送檔案。
然後出現「選取檔案傳送選項」對話方塊，在此對話方塊中選取檔案傳送基本模式。
- 在圖示托盤上，選取檔案傳送，然後選擇檔案傳送基本模式。
- 在多階段作業視窗中，選取檔案傳送，然後選取啟動「檔案傳送基本模式」。

然後出現一個訊息，通知您客戶已經收到您傳送檔案的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須選取訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

- 步驟 2** 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。
在您和客戶的電腦螢幕上出現「檔案傳送」視窗。
- 步驟 3** 選取**共用檔案**。
- 步驟 4** 選取您要公佈的檔案。
- 步驟 5** 選取**開啟**。
檔案出現在**檔案傳送**視窗中。客戶選取該檔案，然後選取**下載**以選取接收傳送的目錄。
- 步驟 6** 若要在支援階段作業期間停止公佈檔案，在**檔案傳送**視窗的標題列中，選取**結束檔案傳送**。
支援管理程式關閉客戶的螢幕上的**檔案傳送**視窗。

進階檔案傳送

進階檔案傳送選項提供兩種檔案傳送模式：

- 如果您的網站允許該選項並且您處於共用模式，則您的客戶可授予您傳送檔案的權限並可以檢視您在傳送檔案時採取的所有動作。客戶可以隨時停止檔案傳送。
- 在非共用模式下，客戶可授予您傳送檔案的權限，但在您開始傳送檔案之後不能看到您的動作或停止檔案傳送。

您可以執行以下檔案傳送任務：

- 隨時或在檢視或控制客戶桌面時在您與客戶的電腦之間互相傳送任何類型的檔案。一次最多可以傳送 150 MB 的檔案。
- 存取客戶的網路上的檔案（如果已在客戶的電腦上對應磁碟機，並且您的 Support Center 服務包含此選項）。
- 刪除客戶的電腦上的檔案。
- 更名客戶的電腦上的檔案。



重要須知

如果您或其他客戶支援代表正在檢視或控制客戶的應用程式，您就無法傳送檔案。若要在您與客戶的電腦之間互相傳送檔案，請停止應用程式共用。

使用檔案傳送進階模式

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取工具標籤，然後選取**傳送檔案**。
出現「選取檔案傳送選項」對話方塊，在此對話方塊中選取**檔案傳送進階模式**。
- 在圖示托盤上，選取**檔案傳送**，然後選擇**檔案傳送進階模式**。
- 在多階段作業視窗中，選取**檔案傳送**，然後選取啟動「**檔案傳送進階模式**」。

然後出現一個訊息，通知您客戶已經收到您傳送檔案的請求。客戶必須選取其螢幕上顯示的訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 2 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

客戶授予您權限之後，會出現**WebEx 檔案傳送**視窗。左側的窗格顯示您電腦的檔案目錄。右側的窗格顯示客戶的電腦的檔案目錄。

步驟 3 在**檔案傳送**視窗一側的窗格上選取目標資料夾，這是您要傳送、刪除或更名檔案的資料夾。

步驟 4 在另一側的窗格中，選取要傳送的檔案或資料夾。

- 若要建立新的資料夾，選取**新資料夾**。
- 若要選取多個檔案，請在選取檔案時按住 **Ctrl** 鍵。
- 若要刪除或更名檔案，在檔案上按一下滑鼠右鍵。

步驟 5 若要將檔案或資料夾從一台電腦傳送到另一台電腦，選取相應的箭號。

如果您未在共用桌面，客戶的螢幕上會顯示一條訊息，要求授予您傳送、刪除或更名檔案的權限。客戶必須選取**確定**以繼續該操作。

您可以取消進行中的檔案傳送，方法是選取**中止傳送**。

支援管理程式傳送、刪除或更名檔案之後，**WebEx 檔案傳送**視窗的狀態列會顯示一條訊息，表示傳送已經完成。



第 6 章

共用桌面與應用程式

- [共用桌面與應用程式概觀](#)，第 31 頁
- [在即按即連階段作業中開始共同瀏覽](#)，第 39 頁
- [列印客戶的電腦上的文件](#)，第 40 頁
- [控制您對客戶的桌面或應用程式的檢視](#)，第 40 頁
- [指定共用的桌面或應用程式的色彩模式](#)，第 41 頁
- [共用桌面或應用程式的提示](#)，第 41 頁
- [註解共用的桌面或應用程式](#)，第 42 頁

共用桌面與應用程式概觀

共用讓您可以檢視或控制客戶的應用程式、瀏覽器或整個桌面，而無需到您的電腦上執行客戶的任何應用程式。同樣，客戶也可以檢視或控制您的應用程式或桌面。

- 桌面共用適合於同時檢視或控制多個應用程式，或存取客戶的電腦的其它區域。您可以方便地檢視，或檢視並控制客戶的桌面：有關更多資訊，請參閱[控制客戶的桌面](#)，第 32 頁。
- 如果您希望在客戶的電腦上展示一個應用程式或為應用程式進行疑難排解，則應用程式共用非常有用，並且應用程式共用提供了比桌面共用更好的效能。有關更多資訊，請參閱[檢視客戶的應用程式](#)，第 35 頁。
- 共同瀏覽使您能夠自動地共用客戶最初啟動階段作業的瀏覽器視窗。此外，如果階段作業中的需求增加，您可以選擇共同瀏覽。有關更多資訊，請參閱[在即按即連階段作業中開始共同瀏覽](#)，第 39 頁。



附註

- 有關可以幫助您更有效地進行共用的提示，請參閱[共用桌面或應用程式的提示](#)，第 41 頁。
- 預設情況下，客戶的桌面在您電腦上是以全螢幕檢視出現的。
- 客戶在桌面上按一下滑鼠就可以隨時取回桌面的控制權。您也可以出現在出現共用桌面的視窗中按一下滑鼠，再次獲取控制權。
- 客戶可以允許您在整個支援階段作業期間行使完全的檢視特權，而無需每次都經過先請求、後授權的過程。有關更多資訊，請參閱[自動獲得客戶的許可](#)，第 13 頁。

檢視客戶的桌面

您可以檢視客戶的桌面，而不控制它。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取**桌面**標籤。
- 在圖示托盤上，選取**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，選取「客戶」標籤，然後選取**共用**標籤。

步驟 2 選取**要求控制**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。客戶必須選取其螢幕上顯示的訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 3 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

客戶授予您使用權限之後，客戶的桌面就出現在您螢幕上的共用視窗中。在客戶的螢幕上，出現「桌面檢視」視窗，表明客戶正在共用其桌面。

附註 檢視客戶的桌面時，您可以與客戶的電腦互相傳送檔案。有關詳細資訊，請參閱[傳送檔案](#)。

控制客戶的桌面

您可以遠端控制客戶的整個桌面。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取**桌面**標籤。
- 在圖示托盤上，選取**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，選取「客戶」標籤，然後選取**共用**標籤。

步驟 2 選取**要求控制**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。客戶必須選取其螢幕上顯示的訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 3 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

客戶授予您使用權限之後，客戶的桌面就出現在您螢幕上的共用視窗中。在客戶的螢幕上，出現「桌面控制」視窗，表明客戶正在共用其桌面。

步驟 4 若要開始控制桌面，在您螢幕上的共用視窗中選取滑鼠按鈕。

向客戶顯示您的桌面

您可以允許客戶檢視您的桌面。檢視桌面不允許客戶進行遠端控制。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取**桌面**標籤。
- 在圖示托盤上，選取**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，選取「客戶」標籤，然後選取**共用**標籤。

步驟 2 選取**共用檢視**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。客戶必須選取其螢幕上顯示的訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 3 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

您的桌面會出現在客戶螢幕上的共用視窗中。在您的電腦上會出現「桌面檢視」視窗，指出您正在共用您的桌面。

授予客戶桌面控制權

在支援階段作業期間，您可以授予客戶對您桌面的控制權。如果您已經向客戶顯示您的桌面，您可以讓客戶控制它，而無需停止目前的共用階段作業。



注意

對您的桌面具有遠端控制權的客戶可以執行您的電腦上的任何程式，並存取您沒有用密碼保護的任何檔案。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取**桌面**標籤。
- 在圖示托盤上，選取**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，選取**客戶**標籤，然後選取**共用**標籤。

步驟 2 選取**要求控制**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。客戶必須選取其螢幕上顯示的訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 3 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

您的桌面會出現在客戶螢幕上的共用視窗中。在您的電腦上會出現**桌面檢視**視窗，指出您正在共用您的桌面。

步驟 4 指示客戶在共用視窗中按一下其滑鼠。

步驟 5 若要臨時取回對您桌面的控制權，在您桌面上的任何位置按一下滑鼠。

停止桌面共用

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在圖示托盤上，選取**階段作業**按鈕。
- 在任何開啓視窗的標題列中，選取**正在共用**功能表。
- 在桌面的右下角，選取**正在共用**圖示。

步驟 2 在出現的功能表上，選擇**停止共用**。

檢視客戶的應用程式

您可以檢視正在客戶的電腦上執行的應用程式。檢視應用程式不容許您遠端控制它。



附註

客戶可以從「應用程式檢視」對話方塊中選擇供您檢視的其它應用程式，因此您可以同時檢視多個應用程式。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取**應用程式**標籤。
- 在圖示托盤上，選取**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，選取「客戶」標籤，然後選取**共用**標籤。

步驟 2 選取**要求控制**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。客戶必須選取其螢幕上顯示的訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 3 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

客戶授予您權限之後，客戶的電腦上就會出現「應用程式檢視」對話方塊。

步驟 4 要求客戶選擇您希望檢視的應用程式。

如有必要，向客戶提供選擇應用程式的指示。有關更多資訊，請參閱[幫助客戶共用應用程式](#)，第 36 頁。

客戶選擇了您希望檢視的應用程式之後，它將出現在您電腦上的共用視窗中。

控制客戶的應用程式

客戶授予您控制應用程式的使用權限之後，您可以遠端控制客戶的電腦上的任何應用程式。



附註

客戶可以從「應用程式控制」對話方塊中選擇其它應用程式供您控制，因此您可以同時控制多個應用程式。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取應用程式標籤。
- 在圖示托盤上，選取遠端控制圖示。
- 在多階段作業視窗中，選取客戶標籤，然後選取共用標籤。

步驟 2 選取要求控制。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。客戶必須選取其螢幕上顯示的訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 3 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

客戶授予您使用權限之後，客戶的電腦上就會出現「應用程式控制」對話方塊。

步驟 4 要求客戶選擇您要控制的應用程式。

如有必要，向客戶提供選擇應用程式的指示。有關更多資訊，請參閱[幫助客戶共用應用程式](#)，第 36 頁。

客戶選擇了您希望控制的應用程式之後，它就出現在您電腦上的共用視窗中。

步驟 5 若要開始控制應用程式，在共用視窗中選取滑鼠按鈕。

附註 •如果您已經在檢視客戶的應用程式，則只能透過遠端控制來控制該應用程式。如果您希望控制其它應用程式，您必須先停止共用正在檢視的應用程式，然後要求遠端控制。

幫助客戶共用應用程式

客戶接受您檢視或控制其應用程式的要求後，在客戶的螢幕上會出現「應用程式檢視」或「應用程式控制」對話方塊。

預設情況下，此對話方塊會顯示目前在客戶的電腦上執行的所有應用程式的清單。

程序

步驟 1 指導客戶執行以下操作中的任何一項：

- 如果您希望檢視或控制的應用程式目前正在執行，那麼請客戶在清單中選取該程式，然後選取**共用**。
- 如果您希望檢視或控制的應用程式目前不在執行，請客戶選取**新應用程式**。出現「新應用程式」對話方塊，顯示了電腦上所有應用程式的清單。請客戶選取應用程式，然後選取**共用**。

步驟 2 若要停止共用，您可以指導客戶執行以下操作之一：

- 在圖示托盤上，選取**階段作業 > 停止共用**。

- 在任何開啟視窗的標題列中，選取正在共用 > 停止共用。
- 在桌面的右下角，選取正在共用圖示 > 停止共用。

向客戶顯示應用程式

您可以允許客戶檢視您的應用程式。檢視應用程式不允許客戶進行遠端控制。

您可以同時共用多個應用程式。有關更多資訊，請參閱[共用多個應用程式](#)，第 38 頁。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取應用程式標籤。
- 在圖示托盤上，選取遠端控制圖示。
- 在多階段作業視窗中，選取客戶標籤，然後選取共用標籤。

步驟 2 選取要求控制。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。客戶必須選取其螢幕上顯示的訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 3 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

出現「應用程式檢視」對話方塊，顯示目前在電腦上執行的所有應用程式的清單。

步驟 4 執行以下操作之一：

- 如果您要共用的應用程式正在執行，在清單中選取它，然後選取**共用**。
- 如果目前未執行您要共用的應用程式，選取**新應用程式**。出現「新應用程式」對話方塊，顯示您的電腦上所有應用程式的清單。選取應用程式，然後選取**共用**。

如果應用程式還未執行，它會自動啟動。

您的應用程式會出現在客戶螢幕上的共用視窗中。

步驟 5 若要停止共用應用程式，請執行以下操作之一：

- 在圖示托盤上，選取**階段作業按鈕 > 停止共用**。
- 在任何開啟視窗的標題列中，選取正在共用 > 停止共用。
- 在桌面的右下角，選取正在共用圖示 > 停止共用。

共用多個應用程式

如果您已經與客戶共用一個應用程式，您可以同時共用更多應用程式。您共用的每個應用程式都會出現在客戶螢幕上的共用視窗中。

您可以透過共用電腦桌面來共用多個應用程式。有關更多資訊，請參閱[向客戶顯示您的桌面](#)，第 33 頁。

程序

步驟 1 請執行以下操作之一：

- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取**階段作業**按鈕。
- 在您目前共用的應用程式的標題列上，選取**正在共用**功能表。
- 在桌面的右下角，選取**正在共用**按鈕。

步驟 2 在出現的功能表上，選擇**選取應用程式**。

出現「應用程式檢視」對話方塊，顯示目前在您的電腦上執行的所有應用程式的清單。

步驟 3 執行以下操作之一：

- 如果您要共用的應用程式正在執行，在清單中選取它，然後選取**共用**。
- 如果目前未執行您要共用的應用程式，選取**新應用程式**。出現「新應用程式」對話方塊，顯示您的電腦上所有應用程式的清單。選取應用程式，然後選取**共用**。

您的應用程式出現在客戶的螢幕上的共用視窗中。

授予客戶應用程式的控制權

您可以向客戶授予某個應用程式的控制權。如果您已經向客戶顯示應用程式，您可以讓客戶遠端控制它，而無需停止目前的應用程式共用階段作業。



注意

遠端控制您應用程式的客戶可以開啓您電腦上的任何與此應用程式關聯、且沒有用密碼保護的檔案。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取**應用程式標籤**。

- 在圖示托盤上，選取遠端控制圖示。

步驟 2 選取共用控制。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須選取訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 3 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

- 如果您已經向客戶顯示應用程式，客戶可以按一下共用視窗獲得應用程式的控制權。跳至第 4 步。
- 如果您尚未向客戶顯示應用程式，那麼會出現「應用程式控制」對話方塊，顯示目前在您電腦上執行的所有應用程式的清單。

步驟 4 如果出現「應用程式控制」對話方塊，請執行以下操作之一：

- 如果您要共用的應用程式正在執行，在清單中選取它，然後選取**共用**。
- 如果目前未執行您要共用的應用程式，選取**新應用程式**。出現「新應用程式」對話方塊，顯示了電腦上所有應用程式的清單。選取應用程式，然後選取**共用**。

步驟 5 若要暫時取回應用程式控制權，在應用程式中按一下滑鼠。

在即按即連階段作業中開始共同瀏覽

在接受透過即按即連式鏈結調用的階段作業時，共同瀏覽功能使您能夠加入階段作業並自動開始共用視窗（客戶可從該視窗調用階段作業），譬如：瀏覽器或 MS Outlook 視窗。您可以檢視或控制客戶的視窗。

如果在階段作業期間，您結束共同瀏覽且需要重新開始共同瀏覽，那麼可以按需開始共同瀏覽。

共同瀏覽要求使用 WebACD。請諮詢您的網站管理員以獲取更多資訊。

在共同瀏覽開始前，將要求客戶必須授予該權限。

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取**桌面**標籤。
- 在圖示托盤上，選取遠端控制圖示。
- 在多階段作業視窗中，選取「客戶」標籤，然後選取**共用**標籤。

步驟 2 選取**要求共同瀏覽 > 檢視或控制**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須選取訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

步驟 3 選取**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

即按即連視窗（客戶最初從這個視窗調用階段作業）將被自動選作共用視窗。

如果初始視窗資訊不可用，那麼將向客戶顯示標準應用程式選擇對話方塊。客戶可以選取要共用的應用程式。

列印客戶的電腦上的文件

在支援階段作業期間控制客戶的應用程式或桌面時，您可以開啓駐留在客戶的電腦上的文件，並將它列印到您所在位置上的本地電腦預設印表機。

程序

步驟 1 在遠端電腦上，開啓要列印的文件。

步驟 2 開啓列印選項以顯示印表機清單，然後指定列印選項。
此清單將列出客戶支援代表的 Remote Access 電腦上可用的印表機。

步驟 3 列印此文件。

控制您對客戶的桌面或應用程式的檢視

檢視或控制客戶的桌面或應用程式時，您可以指定以下選項確定共用的應用程式或桌面在您螢幕上的顯示方式：

- 在全螢幕檢視或標準視窗中顯示共用的桌面或應用程式。共用的應用程式或桌面的全螢幕檢視適合您的整個螢幕，但不包括標題列或捲動列。
 - 縮放或調整共用的桌面或應用程式的大小，以適合顯示此共用桌面或應用程式的全螢幕檢視或標準視窗。
- 您的網站管理員為您的使用者帳戶設定了預設檢視。
- 客戶也可以在檢視或控制您的桌面或應用程式時指定這些選項。

程序

步驟 1 執行以下任一操作：

- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取**階段作業**。

- 在共用視窗的標題列中，選取正在共用按鈕。

步驟 2 在出現的功能表上，選取**檢視**，然後選取用於檢視共用桌面或應用程式的選項。

步驟 3 如果您使用螢幕採樣選項來顯示共用桌面與應用程式，您還可以指定檢視共用桌面或應用程式所使用的色彩數量。有關更多資訊[指定共用的桌面或應用程式的色彩模式](#)，第 41 頁。

指定共用的桌面或應用程式的色彩模式

檢視或控制客戶的桌面或應用程式時，您可以選擇以下色彩模式之一：

- 256 色**：指定在您螢幕上的檢視程式中以 256 色顯示共用的桌面或應用程式。共用桌面或應用程式時使用此選項佔用的頻寬比高彩選項少，但提供的影像品質也較低。因此，如果客戶使用撥號連線參加支援階段作業，此選項很有用。

- 高彩（16 位元）**：指定在您螢幕上的檢視程式中以 16 位元色彩顯示共用的桌面或應用程式。此選項需要的頻寬比 256 色選項多，但提供更佳的影像品質。

您的網站管理員為您的使用者帳戶設定了預設色彩模式。

客戶也可以在檢視或控制您的桌面或應用程式時指定色彩模式。

程序

步驟 1 執行以下任一操作：

- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取**階段作業**。
- 在共用視窗的標題列中，選取正在共用按鈕。

步驟 2 在出現的功能表上，選取**色彩模式**，然後選擇色彩選項。

共用桌面或應用程式的提示

以下是可以幫助您在支援階段作業期間更有效地共用軟體的提示：

- 若要提高桌面與應用程式共用的效能，指示客戶關閉您不需要檢視或控制的所有應用程式。關閉這些應用程式會節省客戶電腦上的處理器以及記憶體的使用，從而幫助確保客戶的用戶端軟體在階段作業期間更快速地傳送影像。此外，若要確保共用可以使用最大的頻寬量，請要求客戶關閉任何使用頻寬的應用程式，如即時通訊或聊天程式，以及從 Web 接收串流音訊或視訊的程式。

- 如果您在應用程式共用期間看到螢幕上有陰影圖樣，這表示在客戶的電腦桌面上，有另一個視窗覆蓋在共用的應用程式上。指示客戶移動或關閉其它視窗。

- 您可以減少共用軟體顯示的色彩數量來提高桌面或應用程式共用的效能。有關更多資訊，請參閱[指定共用的桌面或應用程式的色彩模式](#)，第 41 頁。
- 建議您與客戶在共用應用程式或桌面時都使用專用的高速網際網路連線。如果您或客戶使用的是撥號網際網路連線，您也許會注意到在檢視共用應用程式或與共用應用程式互動時發生延遲。在這種情況下，您可以調整顯示品質來提高效能。

註解共用的桌面或應用程式

當共用桌面或應用程式，或者檢視或控制客戶的桌面或應用程式時，您可以使用註解工具在共用螢幕上繪製和闡明資訊。

支援階段作業的所有參加者可以在進行註解同時檢視註解。



附註

如果您希望註解您的桌面或應用程式，而客戶目前正在遠端控制它，需在開啓「註解」面板之前先收回應用程式或桌面的控制權。

若要返回使用或遠端控制共用的桌面或應用程式，需先停止註解模式。

程序

-
- 步驟 1** 在桌面或應用程式共用期間顯示的圖示托盤上，選取**註解**。
如果註解按鈕沒有出現在圖示托盤中，請選取**階段作業 > 註解面板**。
註解模式啓動，您的滑鼠指標變成了一個反白顯示工具，您可以使用它進行註解。
- 附註 您的客戶也可以開始進行註解。
- 步驟 2** （可選）在「註解」面板上，選取用於註解的其它工具。您需瞭解以下情況：
- 若要清除所有註解，選取「橡皮工具」按鈕右側的向下箭號 > **清除所有註解**。
 - 若要清除特定的註解，選取**橡皮工具**按鈕，然後按一下您要清除的註解。
 - 若要關閉「橡皮」工具，選取**橡皮工具**。
 - 若要為桌面進行螢幕擷取，請選取「註解」面板上的**螢幕擷取**按鈕然後輸入用於儲存檔案的資訊。
- 步驟 3** 若要停止註解模式，在面板的標題列上按一下滑鼠右鍵並選取**關閉面板**。
「註解」面板關閉，註解圖示不會出現在圖示托盤中。您可以選取**選取面板按鈕 > 註解**重新啓動註解模式。
-



第 7 章

使用視訊

- [視訊使用概觀](#)，第 43 頁
- [視訊會議的最低需求](#)，第 43 頁
- [傳送視訊](#)，第 44 頁
- [調整視訊輸出](#)，第 45 頁

視訊使用概觀

當您使用視訊來個人化和增強支援階段作業時，您可以：

- 讓您的客戶在您提供協助時看到您。
 - 若客戶可以傳送視訊，可以像面對面那樣一起談話。
 - 顯示討論的物件
- 階段作業中的參加者無需視訊設備即可檢視您的視訊。

視訊會議的最低需求

開始支援階段作業之後，WebEx 會自動偵測您的網路攝影機。大多數連接到您的電腦的 USB 或平行連接埠的網路攝影機都相容。視訊品質會根據您使用的網路攝影機而有所不同。

WebEx 支援最高 360p 解析度（640x360）的高品質視訊。如果您的網站或會議不支援高品質視訊，那麼將使用標準視訊。

符合以下最低需求的系統可以傳送或接收高品質視訊：

視訊模式	需要什麼
傳送	<ul style="list-style-type: none"> •能夠產生高品質視訊的網路攝影機。WebEx 支援大多數此類型的網路攝影機 •具有至少 1 GB RAM 和雙核心處理器的電腦 •快速的網路連線
接收	<ul style="list-style-type: none"> •具有至少 1 GB RAM 和單核心處理器的電腦 •快速的網路連線

傳送視訊

程序

步驟 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，選取工具標籤，然後選取視訊。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取視訊圖示。

出現視訊面板。

步驟 2 選取開始我的視訊。

客戶只有在您開始傳送視訊後才能傳送視訊。

步驟 3 讓客戶透過選取開始我的視訊共用其視訊。

- 對客戶支援代表來說，客戶支援代表的視訊顯示在小螢幕中，客戶的視訊顯示在大螢幕中。
- 對客戶來說，客戶支援代表的視訊顯示在大螢幕中，而客戶的視訊顯示在小螢幕中。
- 無論階段作業中有多少參加者，只有兩個參加者可以傳送視訊：客戶支援代表和主要客戶。

步驟 4 若要關閉視訊面板，請選取該面板右上角的最小化按鈕。

注意 最小化視訊後，不會停止傳送視訊。您的視訊圖示將會閃爍以告知您參加者正在繼續接收您的視訊。

步驟 5 如果客戶要停止傳送視訊，請選取停止我的視訊。

調整視訊輸出

在支援階段作業期間傳送視訊時，您可以調整視訊輸出以控制：

- 視訊影像的品質
- 視訊影像的解析度或大小
- 攝影機支援的其它設定，如採光與對比度

如果您的電腦上連接了多個攝影機，您也可以選取要使用的視訊攝影機。

程序

-
- 步驟 1** 在視訊面板上，選取選項。
 - 步驟 2** 根據要求調整您的視訊選項。
 - 步驟 3** （可選）若要選取不同的攝影機，在**擷取裝置**下的下拉清單中，選取要使用的攝影機。
-



第 8 章

使用「即時會議」即時開會

- [建立即時階段作業的預設設定](#)，第 47 頁
- [從您的 WebEx 網站開始即時階段作業](#)，第 48 頁
- [安裝「WebEx 生產力工具」](#)，第 48 頁
- [開始即時會議](#)，第 49 頁
- [解除安裝「WebEx 生產力工具」](#)，第 51 頁

建立即時階段作業的預設設定

您指定的設定適用於您從 WebEx 網站上的開始階段作業和桌面上的「WebEx 生產力工具」中的即時會議開始的即時階段作業。

程序

- 步驟 1** 登入您的 WebEx 服務網站。
- 步驟 2** 選取左側導覽列上的喜好設定。
- 步驟 3** 選取「即時會議」設定以展開該部分。
- 步驟 4** 指定即時會議的預設選項：
 - 選取預設會議類型。
 - 如果您要使用具有預先定義的會議設定的階段作業範本，請選取該範本。
 - 指定您的預設階段作業主題和密碼。
 - 如果您的公司要求用於識別部門、專案或其它資訊的追蹤碼，請輸入它。
 - 選取您的音訊連線的選項：

指定您是使用 WebEx 音訊、其它通信會議服務，還是僅使用您的電腦連線至音訊（僅 VoIP）。

如果您的網站允許個人會議，請輸入您的預設個人會議帳戶號。

如果您的網站使用 MeetingPlace 音訊，請指定該資訊。

- 如果您要核准人員加入支援階段作業的請求，請選取有人加入時需要我的核准。
- 如果您要在「個人會議室」頁上列出支援階段作業，從而使您可以向您的客戶提供此頁面的 URL 來加入階段作業，請選取在個人會議室中列出支援階段作業。

步驟 5 選取儲存。

從您的 WebEx 網站開始即時階段作業

程序

- 步驟 1 如果還未執行該操作，請設定您的預設即時會議設定。
有關更多資訊，請參閱[建立即時階段作業的預設設定](#)，第 47 頁。
 - 步驟 2 登入您的 WebEx 網站，然後選取 **Support Center**。
 - 步驟 3 在左側導覽列上，選取提供支援 > 開始階段作業。
 - 步驟 4 選取您的階段作業類型或保持預設的階段作業類型。
 - 步驟 5 如果您的公司要求追蹤碼，請選取追蹤碼。
 - 步驟 6 選取開始。
-

安裝「WebEx 生產力工具」

如果網站管理員允許您下載「WebEx 生產力工具」，那麼您可以使用「WebEx 生產力工具」立即開始或加入會議；從桌面上的其它應用程式（譬如：Microsoft Office、Web 瀏覽器、Microsoft Outlook、IBM Lotus Notes 與即時訊息傳遞程式）立即開始會議；使用 Microsoft Outlook 或 IBM Lotus Notes 排定會議，而無需轉至 WebEx 服務網站。

程序

- 步驟 1 登入您的 WebEx 網站。
- 步驟 2 在左側導覽列上，選取支援 > 下載。
- 步驟 3 在生產力工具下，選取作業系統。
- 步驟 4 選取下載。

出現「檔案下載」對話方塊。

- 步驟 5 將安裝程式儲存至您的電腦。
安裝檔案的副檔名為 **.msi**。
- 步驟 6 執行安裝檔案並遵循指示。
- 步驟 7 完成安裝後，請使用您的 WebEx 帳戶資訊登入，然後在「WebEx 設定」對話方塊中驗證您的 WebEx 生產力工具設定（包括即時會議）。
- 步驟 8 系統管理員還可以對其網站上的多台電腦執行批量安裝。有關更多資訊，請參閱「大規模部署生產力工具的 IT 管理員指南」，該指南位於 http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf。

開始即時會議

從 WebEx 服務網站開始即時會議前，請確保您已設定「即時會議」設定。有關詳細資訊，請參閱在 [Web 上設定「即時會議」設定](#)，第 49 頁。

在 Web 上設定「即時會議」設定

當您從 WebEx 網站或「WebEx 生產力工具」使用即時會議時將套用您指定的設定。



附註

- 當您開始會議之後，參加者可以選擇使用電腦作為音訊裝置或使用電話作為音訊裝置。
- 參加者必須具備直線電話來接收通信會議服務的撥叫。然而，沒有直線電話的參加者可透過呼叫撥入電話號碼（始終在「會議」視窗中顯示該號碼）來加入通信會議。
- 即時會議不支援 CMR 混合（啟用 WebEx 功能的 TelePresence）會議整合。如果您的網站和帳戶已啟用 CMR 混合整合，那麼當您透過即時會議開始即時會議時，該會議將是純 WebEx 會議。

程序

- 步驟 1 登入您的 Meeting Center 網站。
- 步驟 2 選取我的 **WebEx** > 喜好設定（位於左側導覽列中）。
- 步驟 3 展開「即時會議」設定部分。
- 步驟 4 在該頁面上指定會議資訊與設定。
 - 會議類型**：選取您要用於即時會議的 WebEx 會議的類型。此選項僅列出您的網站和使用者帳戶可使用的會議類型。
 - 使用我的個人會議室進行所有即時會議**：使用您的個人會議室進行即時會議。您的個人會議室就像您自己專屬的會議室一樣。您將獲得屬於您的永不變更且易於記憶的鏈結，這樣您的同事

將永遠知道您的會議在哪裡進行。即時開會並透過大廳管理出席者來簡化連續會議。選取此選項將導致自動選取其它預設會議設定。預設情況下選取此選項，但是如果您不想使用您的個人會議室進行即時會議，您可以取消選取此選項。

- **會議範本**：選取用於會議的範本。
- **會議主題**：輸入會議的主題或名稱。
- **會議密碼**：要求參加者輸入您設定的密碼才可加入會議。您的網站可能要求所有密碼都符合安全性標準，譬如最小長度以及字母、數字或特殊字元的最少個數。
- **音訊連線**：僅適用於會議、訓練課和銷售會議。選取您要使用的音訊連線的類型：
 - 無**：指定會議不包含音訊連線或會議包含將使用會議服務以外的方法為參加者提供資訊的音訊連線。
 - WebEx 音訊**：指定會議包含 WebEx 音訊作為其音訊連線，使您能夠使用電話或電腦作為音訊裝置參加會議。如果您選取了此選項，請選擇以下某個 WebEx 音訊選項：
 - **顯示免費號碼**：如果您的網站提供免費號碼並且您想要顯示該號碼，以供出席者撥打並連線至音訊，請選取該選項。
 - **向出席者顯示全球撥入號碼**：如果您想為其它國家或地區的出席者提供一個電話號碼（譬如免費號碼或本地號碼）清單，以供其撥打並連線至音訊，請選取該選項。
 - **進入與離開聲音**：選取當出席者加入或離開音訊連線時播放的聲音。

步驟 5 選取儲存。

在 Windows 上從「WebEx 生產力工具」面板開始即時會議

您可以從 Windows 電腦可用的「WebEx 生產力工具」面板開始即時會議。

程序

步驟 1 如果還未執行該操作，請設定您的預設「即時會議」設定。

步驟 2 透過執行以下操作之一來開啓您的「WebEx 生產力工具」面板：

- 連按兩下您桌面上的 **WebEx 生產力工具** 捷徑。
- 轉至開始 > 程式集 > **WebEx** > 生產力工具 > 開啟「**WebEx 生產力工具**」。
- 在桌面工作列上的 **WebEx 生產力工具** 圖示上按一下滑鼠右鍵。

如果必需，那麼請在對話方塊中指定必填的 WebEx 帳戶資訊，然後選取**登入**。

- 步驟 3** 在「WebEx 生產力工具」面板上，選取**即時會議**。
- 步驟 4** 有關使用「WebEx 生產力工具」面板的指示，請參閱使用「WebEx 生產力工具」進行即時會議的使用者指南。
-

使用捷徑開始即時會議

程序

- 步驟 1** 如果還未執行該操作，請設定您的預設「即時會議」設定。
- 步驟 2** 使用以下選項之一來開始會議：
- 在「WebEx 生產力工具」工作列圖示上按一下滑鼠右鍵，然後選取**即時會議**以開始即時會議。
 - 在「WebEx 生產力工具」工作列圖示上按一下滑鼠右鍵，然後選取**即時會議**以開始先前排定的會議。
 - 選取**開始個人會議**以開始先前排定的個人會議。
 - 選取 Microsoft Outlook 中 WebEx 工作列上的**即時會議**以開始即時會議。Windows 和 Mac 都可使用此選項。
 - 從即時訊息程式（譬如 Skype、AOL Instant Messenger、Lotus SameTime、Windows Messenger、Google Talk 或 Yahoo Messenger）中選取**開始 WebEx 會議**。
 - 從 Web 瀏覽器中選取**共用瀏覽器**。
- 提示**
- 您可以控制在「WebEx 設定」對話方塊中提供哪些捷徑。
 - 有關使用「WebEx 生產力工具」捷徑的指示，請參閱使用「WebEx 生產力工具」進行即時會議的使用者指南。
-

解除安裝「WebEx 生產力工具」

您可以隨時解除安裝「WebEx 生產力工具」。解除安裝生產力工具將從您的電腦移除所有生產力工具，包括「WebEx 生產力工具」面板和「生產力工具」快速鍵。

如果您希望繼續使用某些生產力工具而停用其它某些工具，請在「WebEx 設定」對話方塊中編輯相應選項。

程序

- 步驟 1 選取開始 > 程式集 > **WebEx** > 生產力工具 > 解除安裝。
 - 步驟 2 選取是，以確認您要解除安裝「WebEx 生產力工具」。
 - 步驟 3 從電腦的「控制台」解除安裝「WebEx 生產力工具」。
-



第 9 章

在「我的 WebEx」中管理資訊

- [關於「我的 WebEx」](#)，第 53 頁
- [註冊使用者帳戶](#)，第 54 頁
- [登入 WebEx 網站](#)，第 55 頁
- [檢視您的會議清單](#)，第 55 頁
- [關於「我的 WebEx 會議」頁](#)，第 55 頁
- [使用 Access Anywhere（我的電腦）](#)，第 56 頁
- [管理個人資料夾中的檔案](#)，第 56 頁
- [管理其它錄製檔](#)，第 57 頁
- [維護聯絡人資訊](#)，第 58 頁
- [編輯使用者設定檔](#)，第 62 頁
- [編輯喜好設定](#)，第 63 頁
- [生成報告](#)，第 64 頁
- [生成階段作業資料：查詢工具](#)，第 65 頁

關於「我的 WebEx」

「我的 WebEx」是您的 WebEx 服務網站上的一個區域，在其中您可存取您的使用者帳戶和個人生產力功能。根據您的網站和使用者帳戶的設定，有以下功能可用：

- **個人會議清單**：提供您主持和出席的所有線上會議的清單。您可以按日、週或月檢視會議，也可以檢視全部會議。
- **生產力工具設定**：（可選功能）允許您為可從您桌面上的應用程式開始的即時會議或排定的會議設定選項。如果安裝「WebEx 生產力工具」，您可以透過桌面上的其它應用程式（譬如，Microsoft Office、Web 瀏覽器、Microsoft Outlook、IBM Lotus Notes 以及即時訊息程式）即時

- 開始或加入會議、銷售會議、訓練課以及支援階段作業。你還可以使用 Microsoft Outlook 或 IBM Lotus Notes 來排定會議、銷售會議、活動以及訓練課，而無需訪問您的 WebEx 服務網站。
- **個人會議室：**（可選功能）您的 WebEx 服務網站上的一個頁面，訪客可在該頁面上檢視您正在主持的會議清單，並加入正在進行的會議。訪客還可以存取和下載您共用的檔案。
 - **Access Anywhere：**（可選功能）允許您從世界上的任何地方存取和控制遠端電腦。有關 Access Anywhere 的更多資訊，請參閱 WebEx 服務網站上的指南「Access Anywhere 入門」。
 - **檔案儲存空間：**允許您將檔案儲存在您的 WebEx 服務網站的個人資料夾中，您可從任何具有網際網路存取權的電腦存取它們。還允許您透過「個人會議室」頁公佈特定檔案，使您頁面的訪客可存取它們。
 - **通訊錄：**允許您在 WebEx 服務網站上保留關於您的聯絡人的資訊。使用通訊錄，您在邀請聯絡人參加會議時可快速地存取他們。
 - **使用者設定檔：**允許您維護帳戶資訊，如使用者名稱、密碼和聯絡資訊。還允許您指定可代表您排定會議的另一使用者，設定「個人會議室」頁的選項以及管理排定範本。
 - **網站喜好設定：**允許您指定您的 WebEx 服務網站的首頁，即，每當您存取該網站時首先出現的頁面。如果您的網站提供多種語言，則您還可選擇在該網站上用於顯示文字的語言和地區設定。
 - **使用報告：**（可選功能）允許您獲取關於您主持的會議的資訊。如果您使用 Access Anywhere 選項，您還可獲取關於您遠端存取的電腦的資訊。

註冊使用者帳戶

當您獲取使用者帳戶之後，您可以在 Web 上使用「我的 WebEx」功能。您可編輯使用者設定檔來變更密碼，並提供其他的個人資訊。您也可以指定網站喜好設定，如預設首頁和時區。

如果您的網站管理員已啟用自行註冊功能，則您可隨時在您的 WebEx 服務網站上申請帳戶。

如果您的 WebEx 網站無法使用自行註冊，請聯絡您的管理員以獲取帳戶。

程序

-
- 步驟 1** 轉至您的 WebEx 網站。
 - 步驟 2** 在導覽列上，選取設定 > 新帳戶。
出現「註冊」頁。
 - 步驟 3** 提供必填資訊。
 - 步驟 4** 選取現在註冊。
您將接收到電子郵件，確認您已經註冊了一個使用者帳戶。

當網站管理員核准了您的新使用者帳戶後，您會收到另一封電子郵件，其中包含您的使用者名稱和密碼。

登入 WebEx 網站

程序

- 步驟 1 轉至您的 WebEx 網站。
- 步驟 2 在頁面的右上角，選取登入。
- 步驟 3 輸入您的使用者名稱和密碼。
密碼是區分大小寫的，因此您必須精確地按照在使用者設定檔中指定的密碼來鍵入密碼。
- 步驟 4 選取登入。
- 步驟 5 如果您忘記了使用者名稱或密碼，選取忘記密碼。提供您的電子郵件地址，鍵入驗證字元，然後選取提交。
您會接收到包含您的使用者名稱和密碼的電子郵件。

檢視您的會議清單

出現在 Support Center 網站上的「我的會議」頁中的會議清單顯示任何您目前主持的支援階段作業。若要開啓會議清單，請登入您的 WebEx 服務網站，然後選取「我的 WebEx」。「我的會議」清單顯示進行中的支援階段作業。

您可將「我的 WebEx 會議」頁指定為您登入 WebEx 服務網站後出現的首頁。有關詳細資訊，請參閱[編輯使用者設定檔](#)，第 62 頁。

關於「我的 WebEx 會議」頁

「我的 WebEx 會議」頁中具有以下檢視：

- 每日
- 每週
- 每月
- 所有會議

您可在「所有會議」檢視中透過日期，主持人，主題或關鍵字搜尋會議。

選項	描述
語言鏈結	選取該鏈結以開啓「喜好設定」頁，在該頁面可為您的 Meeting Center 網站選取語言設定。

選項	描述
時區鏈結	選取該鏈結以開啓「喜好設定」頁，在該頁面可為您的 Meeting Center 網站選取時區設定。
「日」鏈結	開啓「每日」檢視，顯示選定日的已排定的會議。
「週」鏈結	開啓「每週」檢視，顯示選定週的已排定的會議。
「月」鏈結	開啓「每月」檢視，顯示選定月的已排定的會議。
會議旁的綠色圓點	指示會議正在進行。
註冊鏈結	按一下以開啓「註冊」頁，您可以在該頁輸入必填的資訊來註冊會議。
綠色的電話聽筒圖示	指示這是個人會議。
搜尋... 文字方塊 附註 在搜尋結果窗口中可用。	輸入主持人姓名、會議主題或任何可能出現在議程中的文字，然後按一下 搜尋 。 附註 您無法搜尋會議號。

使用 Access Anywhere（我的電腦）

有關使用 Access Anywhere 來設定和存取遠端電腦的指示資訊，請參閱指南 *WebEx Access Anywhere* 入門。本指南在 WebEx 服務網站上的「支援」頁上提供。

在我的 **WebEx** > 我的電腦頁，您可以執行以下操作：

- 選取**安裝電腦**以設定目前電腦以供遠端存取。
- 選取**下載手動安裝程式**以下載 Access Anywhere 軟體的手動安裝程式。
- 檢視您的遠端電腦清單以檢視它們在線上還是離線，以及檢視您已允許哪些應用程式存取該電腦。
- 選取**連線**以連線至可用的遠端電腦。
- 選取您要從清單中移除的電腦，然後選取**移除**。

管理個人資料夾中的檔案

您的使用者帳戶包括您在 WebEx 網站上的檔案的個人儲存空間。這些檔案儲存在我的 **WebEx** > 我的檔案 > 我的文件頁。可用於儲存檔案的空間容量由您的網站管理員確定。如果需要更多磁碟空間，請聯絡您的網站管理員。

程序

- 步驟 1 轉至我的 WebEx > 我的檔案 > 我的文件。
- 步驟 2 在動作下，選取建立資料夾以建立新的資料夾。
您可以為該資料夾輸入名稱和描述。
- 步驟 3 在動作下，選取上傳以將一個或多個檔案上傳至選取的資料夾。
您一次最多可以上傳三個檔案。
- 步驟 4 在動作下，選取下載以下載選取的檔案。
遵照您的 Web 瀏覽器或作業系統提供的全部指示來下載檔案。
- 步驟 5 若要編輯資料夾或檔案，選取它然後選取編輯資料夾或編輯檔案按鈕。
對於資料夾，您可指定以下屬性：
 - 姓名和描述
 - 共用選項：
 - 不共用該資料夾：該資料夾不會出現在「個人會議室」頁。因此，您的頁面的訪問者不能檢視該資料夾或存取其中的任何檔案。
 - 共用該資料夾：該資料夾會出現在您的「個人會議室」。您可以選取與所有使用者、與有主持人或出席者帳戶的使用者或僅與有主持人帳戶的使用者。
 - 讀和寫存取
 - 密碼保護
- 步驟 6 如果您要搜尋特定的檔案或資料夾，在搜尋方塊中，鍵入檔案名稱或描述的全部或部分，然後選取搜尋。
- 步驟 7 使用移動和複製指令以將選取的檔案或資料夾移動或複製到另一個資料夾。
- 步驟 8 共用資料夾使其出現在您的「個人會議室」頁上。
提示
 - 當您不在辦公室時，可使用此儲存空間來存取重要資訊。譬如，如果您正在出差，並且想要在線上階段作業期間共用檔案，那麼您可將個人資料夾中的檔案下載到電腦上，然後向出席者共用該檔案。
 - 如果您共用資料夾，則您的「個人會議室」頁的訪問者可將檔案上傳至資料夾或從資料夾下載檔案。例如，您可使用個人資料夾來交換在階段作業中共用的文件，歸檔錄製的會議等。

管理其它錄製檔

當您上傳不是直接從 Meeting Center、Event Center 或 Training Center 錄製的其它類型的錄製檔時，這些錄製檔將在我的 WebEx > 我的檔案 > 我的錄製檔 > 雜項頁上列出。

程序

- 步驟 1** 透過轉至我的 WebEx > 我的檔案 > 我的錄製檔 > 雜項找到錄製檔。
- 步驟 2** 選取播放按鈕以播放錄製檔。
- 步驟 3** 選取電子郵件按鈕以傳送包含錄製檔鏈結的電子郵件。
- 步驟 4** 選取更多按鈕以檢視錄製檔的更多選項：
- 下載
 - 修改
 - 停用
 - 重新指定
 - 刪除
- 步驟 5** 選取錄製檔名稱鏈結以檢視「錄製檔資訊」頁：
- 選取現在播放以播放錄製檔
 - 選取傳送電子郵件以透過傳送包含錄製檔鏈結的電子郵件與其他人共用您的錄製檔。
 - 選取或複製允許您播放錄製檔的串流錄製檔鏈結。
 - 選取或複製允許您下載檔案的下載錄製檔鏈結。
 - 選取修改以編輯錄製檔。
 - 選取刪除以刪除錄製檔。
 - 選取停用以使錄製檔暫時不可用。
 - 選取重新指定以將錄製檔指定給另一個主持人。
 - 選取返回至清單以返回錄製檔清單。
- 步驟 6** 選取新增錄製檔以將另一個錄製檔（譬如使用「WebEx 錄製程式」或其它錄製應用程式錄製的本地錄製檔）新增至您的錄製檔清單。
- 步驟 7** 如果您將錄製檔下載到您的本地電腦並用「WebEx 網路型錄製檔播放程式」開啓它，您可以將其轉換為另一種格式（譬如 Windows Media 格式、Flash 格式或 MPEG-4 格式）。
-

維護聯絡人資訊

您可維護個人的線上通訊錄，在其中新增關於聯絡人的資訊和建立通訊群組清單。當排定會議或開始即時會議時，您可快速地邀請您的個人通訊錄中的任何聯絡人或通訊群組清單。您還可邀請您的 WebEx 網站的「公司通訊錄」（若提供該通訊錄）中的聯絡人。

程序

- 步驟 1 選取我的 **WebEx** > 我的聯絡人。
- 步驟 2 在檢視清單中，選取個人聯絡人。
- 步驟 3 使用以下方法將聯絡人新增至您的個人通訊錄：
 - 選取新增聯絡人逐一指定關於聯絡人的資訊。
 - 選取匯入以從逗號或 Tab 分隔的值檔案 (.csv) 匯入聯絡人資訊。有關更多資訊，請參閱[將檔案中的聯絡人資訊匯入您的通訊錄](#)，第 59 頁。
- 步驟 4 編輯或刪除關於您的個人通訊錄中任何聯絡人或通訊群組清單的資訊。
- 步驟 5 在搜尋欄位中輸入文字並選取搜尋以搜尋您的個人通訊錄中的聯絡人。
- 步驟 6 在通訊錄中建立通訊群組清單。
有關更多資訊，請參閱[在通訊錄中建立通訊群組清單](#)，第 61 頁。
- 步驟 7 若要刪除聯絡人，選取一個或多個聯絡人，然後選取刪除。

將檔案中的聯絡人資訊匯入您的通訊錄

您可透過匯入逗號或 Tab 分隔的值檔案 (.csv) 檔案，將多個聯絡人的相關資訊同時新增至您的個人通訊錄。您可用 CSV 格式從很多試算表和電子郵件程式匯出資訊。

程序

- 步驟 1 從您要從其匯入聯絡人的應用程式生成 .csv 檔案，或從您的「WebEx 聯絡人」頁匯出 .csv 檔案，然後編輯它以使用此格式新增更多聯絡人。
有關更多資訊，請參閱[將聯絡人資訊匯出至 .csv 檔案](#)，第 60 頁。
- 步驟 2 選取我的 **WebEx** > 我的聯絡人。
- 步驟 3 在檢視清單中，選取個人聯絡人
- 步驟 4 在匯入清單中，選取逗號或 Tab 分隔的檔案。
- 步驟 5 選取匯入。
- 步驟 6 選取您在其中新增了聯絡人資訊的 .csv 檔案。
- 步驟 7 選取開啟。
- 步驟 8 選取上傳檔案。
出現「檢視個人聯絡人」頁，允許您複查您將匯入的聯絡人資訊。
- 步驟 9 選取提交。
出現一條確認訊息。
- 步驟 10 選取是。

如果在任何新的或已更新的聯絡人資訊中存在錯誤，那麼將出現一條訊息，通知您沒有匯入聯絡人資訊。

將聯絡人資訊匯出至 .csv 檔案

您可以將您的聯絡人資訊儲存為 .csv 檔案以匯入另一個應用程式，或生成一個可用於稍後新增聯絡人資訊的 .csv 檔案範本，然後在稍後匯入。

有關更多資訊，請參閱[將檔案中的聯絡人資訊匯入您的通訊錄](#)，第 59 頁。

程序

- 步驟 1 選取我的 WebEx > 我的聯絡人。
- 步驟 2 在檢視清單中，選取個人聯絡人
- 步驟 3 選取匯出。
- 步驟 4 將 .csv 檔案儲存至您的電腦。
- 步驟 5 開啓您使用試算表程式（如 Microsoft Excel）儲存的 .csv 檔案。
- 步驟 6 （可選）如果聯絡人資訊存在於檔案中，則您可刪除它。
- 步驟 7 指定關於 .csv 檔案中的新聯絡人的資訊。
- 步驟 8 儲存 .csv 檔案。
重要須知 如果您要新增聯絡人，請確保 UID 欄位為空。關於 .csv 檔案中欄位的資訊，請參閱[關於聯絡人資訊 CSV 範本](#)，第 60 頁。

關於聯絡人資訊 CSV 範本

在 WebEx 服務網站上，選取我的 WebEx > 我的聯絡人 > 檢視 > 個人通訊錄 > 匯出。

指定關於多個聯絡人的資訊，然後您可將其匯入您的個人通訊錄。此清單顯示此範本中的欄位：

- **UUID**：您的 WebEx 服務網站為識別聯絡人而建立的編號。如果您將新的聯絡人新增至 CSV 檔案，需保留此欄位為空白。
- **Name**：必填。聯絡人的姓和名。
- **Email**：必填。聯絡人的電子郵件地址。電子郵件地址必須使用以下格式：name@company.com
- **Company**：聯絡人就職的公司或組織。
- **Job Title**：聯絡人在公司或組織中的職位。
- **URL**：聯絡人所在公司或組織的 URL 或網址。

- **OffCntry**：聯絡人的辦公室電話的國家或地區代碼，即當聯絡人位於另一國家或地區時您必須撥打的號碼。
- **OffArea**：聯絡人的辦公室電話號碼的區碼。
- **OffLoc**：聯絡人的辦公室電話號碼。
- **OffExt**：聯絡人辦公室電話號碼的分機號（若有）。
- **CellCntry**：聯絡人行動電話的國家或地區代碼，即當聯絡人位於另一國家或地區時您必須撥打的號碼。
- **CellArea**：聯絡人行動電話號碼的區碼。
- **CellLoc**：聯絡人行動電話號碼。
- **CellExt**：聯絡人行動電話號碼的分機號（若有）。
- **FaxCntry**：聯絡人傳真號碼的國家或地區代碼，即當聯絡人位於另一國家或地區時您必須撥打的號碼。
- **FaxArea**：聯絡人傳真號碼的區碼。
- **FaxLoc**：聯絡人的傳真號碼。
- **FaxExt**：聯絡人傳真機的分機號（若有）。
- **Address 1**：聯絡人的街道地址。
- **Address 2**：其它地址資訊（若有必要）。
- **State 或 Province**：聯絡人所在的州或省。
- **ZIP Code 或 Postal Code**：聯絡人的郵遞區號。
- **Country**：聯絡人所在的國家或地區。
- **Username**：輸入使用者用於登入 WebEx 服務網站的使用者名稱（如果聯絡人具有使用者帳戶）。
- **Notes**：有關聯絡人的任何附加資訊。

在通訊錄中建立通訊群組清單

您可為個人通訊錄建立通訊群組清單。通訊群組清單包含兩個或多個聯絡人，您為他們提供一般名稱，並使其出現在您的個人聯絡人清單中。譬如，您可建立名稱為銷售部的通訊群組清單，其包括的聯絡人為銷售部成員。如果您想要邀請部門的成員參加會議，則您可選取群組，而不用單獨選取每個成員。

程序

- 步驟 1 選取我的 WebEx > 我的聯絡人。
- 步驟 2 選取新增通訊群組清單。

出現「新增通訊群組清單」頁。

步驟 3 在名稱方塊中，鍵入群組的名稱。

步驟 4 （可選）在描述方塊中，鍵入關於群組的描述性資訊。

步驟 5 在成員下，執行以下操作查找您要新增至通訊群組清單的聯絡人：

- 透過在搜尋方塊中鍵入聯絡人的全部或部分姓/名來搜尋聯絡人。
- 選取與聯絡人的姓氏首字母相符的字母。
- 選取全部，顯示「個人聯絡人」清單中的所有聯絡人。

步驟 6 （可選）若要將聯絡人新增至您的「個人聯絡人」清單，請在成員下，選取新增聯絡人。

步驟 7 在左側的方塊中，選擇您要新增至通訊群組清單的聯絡人。

步驟 8 選取新增以將您選取的聯絡人移至右側的方塊。

步驟 9 新增聯絡人至通訊群組清單後，選取新增以建立清單。

在「個人聯絡人」清單中，通訊群組清單指示器出現在新的通訊群組清單的左側。您可以選取清單名稱以對其進行編輯。

編輯使用者設定檔

程序

步驟 1 轉至我的 WebEx > 我的設定檔。

步驟 2 在個人資訊下，輸入您的使用者名稱、姓名、電子郵件地址和郵寄地址。您還可以為您的設定檔上傳相片。當您已登入但未顯示您的視訊時，將在會議中顯示此相片。

步驟 3 如果您的管理員已啟用該選項，則選取在「我的 WebEx」中顯示合作夥伴鏈結可在「我的 WebEx」導覽列中顯示合作夥伴網站的鏈結

步驟 4 在行事曆工作時間下，為排定會議指定您的工作時間。

步驟 5 選取更新以儲存變更。

編輯喜好設定

程序

- 步驟 1 轉至我的 WebEx > 喜好設定。
- 步驟 2 選取全部展開以展開所有部分，或選取個別部分以將其展開。
- 步驟 3 在每個部分指定您的喜好設定：

- 概況：設定將用於您的 WebEx 網站上的網頁的時區、語言和地點。您還可以設定每個標籤的預設頁面。
- 「即時會議」設定：設定您透過即時會議開始的即時會議的預設選項。您可以選取預設會議類型、會議範本、密碼和音訊連線選項。根據您的網站設定，您還可以選取是否在您的個人會議室中進行即時會議。
- 音訊：輸入您的電話號碼資訊和個人會議資訊。

在我的電話號碼下輸入您的電話號碼，然後選取其它選項：

撥入驗證：如果您的網站管理員已啓用此選項，則每當您撥入任何啓用 CLI（呼叫者線路識別）或 ANI（自動號碼識別）的音訊時，您可以在不輸入會議號的情況下進行驗證並連線至音訊。在您的使用者設定檔中為電話號碼選取該選項將會把您的電子郵件地址與該電話號碼進行映射。僅當在排定會議期間透過電子郵件邀請您參加使用已啓用 CLI/ANI 的音訊的會議時，才能使用呼叫者驗證。

撥我電話：如果您的 WebEx 網站已啓用「撥我電話」服務且允許您使用該服務，那麼選取此選項並在旁邊輸入一個號碼可讓您從該號碼收到來自會議的呼叫以將您連線至音訊。

音訊 PIN：如果您的網站管理員已啓用該選項，那麼您可以指定撥入驗證 PIN，以防止「欺騙者」使用您的號碼撥入通信會議。如果您的網站管理員將驗證 PIN 設定為您網站上使用撥入驗證的所有帳戶的必需選項，那麼需指定 PIN 號碼，否則您的帳戶將停用呼叫者驗證。僅當您在您的設定檔中為至少一個電話號碼選取了撥入驗證選項時，該選項才可用。在主持人使用電話且可能需要邀請更多出席者的情況下，也可以使用 PIN 提供第二層呼叫驗證。

在個人會議下，選取生成帳戶以設定三個個人會議帳戶。當排定個人會議時，您可以選取一個個人會議號帳戶用於個人會議的音訊部分。您還可使用個人會議號帳戶從任何電話開始即時音訊會議，而無需事先排定。

個人會議號帳戶還指定想要用於開始個人會議的音訊部分的存取碼和想要供出席者用於加入個人會議的音訊部分的存取碼。

您可隨時刪除個人音訊會議帳戶。

- 我的個人會議室：為您的個人會議室指定唯一名稱。您還可以複製 URL 以與其他人共用。根據您的網站設定，您還可以為您的個人會議室指定其它 URL。
- 排定範本：管理可供您快速排定會議的排定範本。

- **排定選項**：設定有關刪除已完成的會議、預設會議類型、「快速啓動」頁以及排定權限的選項。
- **Support Center**：設定出現在「支援」儀表板上的標籤的順序。

步驟 4 選取儲存以儲存變更。

生成報告

您可生成使用報告，提供關於您已在網站上主持的每個線上會議的資訊。

您可將資料匯出或下載為逗號分隔值（CSV）檔案，您可隨後使用試算表程式（譬如 Microsoft Excel）來開啓它。您還可使用適合列印格式的格式來列印報告。

程序

- 步驟 1** 轉至我的 WebEx > 我的報告。
 - 步驟 2** 選取您要生成的報告的類型。
 - 步驟 3** 指定搜尋條件，譬如您想要檢視報告資料的日期範圍。
 - 步驟 4** 選取顯示報告。
 - 步驟 5** 若要變更報告資料排列的順序，請選取列標題。
報告資料將按標題旁有箭號的列排序。若要反向排序，請選取列標題。若要按其它列排序，選取該列的標題。
 - 步驟 6** 根據需要執行以下操作之一：
 - 如果您正在檢視一般會議使用報告，且希望以適合列印的格式顯示報告，請選取適合列印格式。
 - 如果您正在檢視會議的使用報告並且希望檢視報告中的內容，請選取會議名稱的鏈結。
 - 步驟 7** 若要以逗號分隔值（CSV）格式匯出報告資料，請選取匯出報告或匯出。
 - 步驟 8** 若可用，選取報告上的鏈結顯示更多詳細資訊。
-

關於報告

如果您的使用者帳戶包括報告選項，則您可檢視以下報告：

- 對於某些報告，如果您在結束會議後的 15 分鐘內選取報告鏈結，那麼您將看到該報告的預備版本。預備報告在更爲精確的最終資料可用之前提供對資料的快速存取。預備報告只包含一部分最終報告中提供的資訊。

- 當更為精確的最終資料可用時（通常在會議結束後 24 小時內），預備報告將被最終報告取代。您可以逗點分隔值（CSV）檔案格式下載預備報告和最終報告。

一般會議使用報告

這些報告包含關於您主持的每個線上階段作業的資訊。您可以檢視以下報告：

- 「摘要使用」報告：包含關於每個會議的摘要資訊，包括主題、日期、開始和結束時間、持續時間、邀請的出席者人數、實際出席的受邀出席者人數以及使用的語音會議類型。
- 該報告最初顯示為「使用摘要預備報告」，但是當最終獲得更準確的使用資料後，它將被「使用摘要最終報告」取代。
- 「摘要使用」報告 CSV（逗號分隔值）檔案：包含關於每個會議的更多詳細資訊，包括所有參加者連線至會議的分鐘數和追蹤碼。
- 階段作業詳細資訊報告：包含關於會議中的每個參加者的詳細資訊，包括參加者加入和離開會議的時間、會議期間的專注度，以及出席者提供的所有資訊。
- 該報告最初顯示為「階段作業詳細資訊預備報告」，但是當最終獲得更準確的階段作業詳細資料後，它將被「階段作業詳細資訊最終報告」取代。

Access Anywhere 使用報告

該報告顯示了您遠端存取的電腦的相關資訊，包括每個階段作業的日期、開始和結束時間。

Support Center 報告

該報告包含了支援階段作業的資訊，包括階段作業號、開始和結束時間、追蹤碼以及客戶在階段作業前後的表單中提供的所有資訊。如果您是經理，您還可以生成所有指定給您的使用者和階段作業的相關報告。

- 階段作業查詢工具：您可以輸入搜尋條件，並顯示符合您指定的條件的階段作業清單。查詢將返回客戶支援代表姓名、客戶姓名和電子郵件地址、階段作業 ID、請求時間、日期以及開始和結束時間。
- 通話量報告：顯示成功和失敗的請求數，以及最短、平均和最長等候時間和階段作業時間。
- 客戶支援代表活動報告：顯示每個客戶支援代表相關的階段作業數，最短、最長和平均階段作業時間。
- URL 參照報告：顯示了 URL、網站訪客人數、已嘗試的支援階段作業數和成功完成的支援階段作業數。

生成階段作業資料：查詢工具

您可以使用「查詢工具」來生成涵蓋以下支援階段作業資訊的報告：

- 階段作業 ID
- 階段作業日期、請求時間、等待時間、開始時間和結束時間

- 佇列名稱
- 客戶支援代表姓名
- 客戶電子郵件地址

程序

- 步驟 1** 登入您的 WebEx 服務網站，然後選取我的 WebEx。
 - 步驟 2** 選取我的報告。
出現「我的報告」頁。
 - 步驟 3** 選取查詢階段作業工具。
 - 步驟 4** 從下拉清單指定相應的日期範圍條件。
附註 只能獲得三個月的報告資料。
 - 步驟 5** 從「佇列」清單方塊選取相應的佇列，或選取全部勾選方塊。
 - 步驟 6** 從客戶支援代表清單方塊選取支援代表，或選取全部勾選方塊。
 - 步驟 7** （可選）從搜尋字串下拉清單選取更多搜尋條件。
 - 步驟 8** （可選）從結果排序規則下拉清單中選取一項指定希望按什麼規則對結果進行排序。
 - 步驟 9** 選取顯示報告。
出現一個根據您的搜尋條件所得的支援階段作業清單。
 - 若要以逗點分隔值（CSV）格式匯出報告資料，請選取匯出至 CSV。
 - 若要變更報告資料排列的順序，請選取列標題。
 - 報告資料將按標題旁有箭號的列排序。若要反向排序，請選取列標題。若要按其它列排序，選取該列的標題。
 - 若要以適合列印的格式顯示報告，請選取適合列印格式。
-