

# Remote Support

Руководство пользователя



TM

## **Авторские права**

© 1997–2012 Компания Cisco и/или ее филиалы. Все права защищены. WEBEX, CISCO, Cisco WebEx, логотипы CISCO и Cisco WebEx являются зарегистрированными товарными знаками или товарными знаками компании Cisco и/или ее подразделений в США и других странах. Товарные знаки третьих сторон являются собственностью соответствующих владельцев.

Конечным покупателям из правительства США. Данная документация и сопутствующие сервисы являются "коммерческими продуктами" по определению, приведенному в Федеральных правилах приобретения ("FAR") (48 C.F.R.) 2.101. В соответствии с FAR 12.212 и дополн. DoD FAR с 227.7202-1 по 227.7202-4, и не взирая на любые другие статьи FAR или иного документа, противоречащие данному Соглашению, Покупатель может предоставить Конечному правительственному пользователю, либо напрямую: Конечный правительственный пользователь может приобрести Услуги и Документацию только на приведенных далее условиях. Использование Услуг или Документации, либо и того, и другого, означает согласие Правительства с тем, что Услуги и Документация являются коммерческими продуктами, а также согласие с соответствующими правами и ограничениями.

Дата последнего обновления: 111112

[www.webex.com](http://www.webex.com)

# Содержание

<b>Глава 1 Ознакомление с функциями Remote Support .....</b>	<b>1</b>
Ознакомление с типами сеансов.....	2
Выбор параметров консоли для проведения сеансов поддержки .....	3
Использование инструментальной панели представителя клиентской службы .....	3
Использование панели пиктограмм .....	4
Использование окна работы с несколькими сеансами.....	4
Общение с пользователями.....	6
Предоставление пользователю совместного доступа к просмотру и управлению приложениями и рабочим столом .....	7
Передача файлов между компьютерами.....	9
Печать с удаленного компьютера клиента .....	10
Запись сеансов .....	11
Просмотр информации об удаленном компьютере .....	12
Запуск пользовательских сценариев на удаленном компьютере .....	13
управление сеансами .....	14
Оказание помощи пользователям в нескольких сеансах .....	15
Вкладки инструментальной панели представителя клиентской службы.....	16
Вкладке "Инструменты" .....	16
Вкладка "Рабочий стол" .....	17

Вкладка "Приложение" .....	18
Вкладка "Сеанс" .....	19
Ручная настройка менеджера поддержки .....	20
<b>Глава 2 Управление сеансом поддержки .....</b>	<b>21</b>
Начало сеанса поддержки .....	21
Запись сеанса поддержки .....	23
Создание примечаний к сеансу.....	24
Приглашение пользователя на сеанс поддержки.....	25
Приглашение другого представителя клиентской службы для участия в сеансе поддержки.....	27
Обслуживание нескольких пользователей в ходе одного сеанса поддержки.....	29
Обслуживание нескольких пользователей одновременно.....	29
Оказание помощи другому представителю отдела обслуживания.....	31
Передача управления сеансом другому представителю отдела поддержки .....	32
Передача сеанса другому оператору или очереди WebACD.....	34
Автоматическое получение разрешения пользователя .....	36
Завершение сеанса поддержки .....	36
<b>Глава 3 Использование голосового вызова .....</b>	<b>39</b>
Начало или завершение голосового вызова .....	40
Присоединение к голосовому вызову .....	42
Передача участнику права голоса в ходе голосового вызова.....	44
Говорить в ходе голосового вызова .....	45

Покинуть голосовой вызов и присоединиться к нему снова .....	46
Настройка опций голосового вызова .....	46
<b>Глава 4 Управление компьютером клиента .....</b>	<b>49</b>
Просмотр сведений о системе клиента .....	50
Создание и изменение пользовательских сценариев.....	52
Запуск пользовательского сценария в ходе сеанса.....	54
Сохранение и печать сведений о компьютере клиента.....	56
Вход в систему компьютера клиента под другой учетной записью .....	56
Перезагрузка компьютера клиента.....	58
<b>Глава 5 Передача файлов .....</b>	<b>59</b>
Передача файлов основным способом.....	60
Передача файлов улучшенным способом.....	61
<b>Глава 6 Совместный доступ к рабочим столам и приложениям .....</b>	<b>65</b>
Совместное использование рабочих столов.....	66
Просмотр рабочего стола компьютера пользователя.....	67
Управление рабочим столом компьютера пользователя .....	68
Помощь пользователю в прерывании совместного доступа .....	69
Разрешить пользователю просматривать рабочий стол своего компьютера .....	69
Выдача пользователю разрешения на управление рабочим столом своего компьютера.....	70
Окончание совместного использования рабочего стола.....	71
Совместное использование приложений .....	72

Просмотр приложения компьютера пользователя .....	73
Управление приложением компьютера пользователя .....	74
Помощь пользователю в предоставлении совместного доступа к приложению его (ее) компьютера.....	75
Помощь пользователю в прерывании совместного доступа .....	76
Разрешить пользователю просматривать приложение компьютера.....	76
Совместное использование нескольких приложений .....	77
Выдача пользователю разрешения на управление приложением своего компьютера.....	78
Прерывание совместного использования приложения .....	80
Совместный обзор.....	80
Печать документов с компьютера пользователя.....	81
Управление просмотром совместного рабочего стола или приложения .....	82
Управление просмотром рабочего стола или приложения компьютера пользователя .....	82
Задание цветового режима для совместного рабочего стола или приложения .....	83
Советы по совместному использованию рабочих столов и приложений .....	84
Аннотирование совместных рабочих столов и приложений.....	85
Аннотирование совместного рабочего стола или приложения.....	85
Инструменты для аннотирования при работе с совместным материалом .....	86
Удаление добавленных к совместному рабочему столу или приложению аннотаций или указателей.....	88
Выбор цвета для аннотаций, добавляемых к совместному рабочему столу или приложению .....	89
Создание снимка экрана рабочего стола .....	89

Выход из режима аннотирования.....	90
<b>Глава 7  Использование чата.....</b>	<b>91</b>
Отправка сообщений в чате .....	92
Выбор быстрых фраз .....	93
Сохранение сообщений чата.....	93
<b>Глава 8  Использование видео.....</b>	<b>95</b>
Настройка видео.....	96
Отправка видео.....	96
Настройка видеосигнала.....	97
Прекращение отправки видео.....	98
Переход в полноэкранный режим .....	99
<b>Глава 9  Настройка параметров совещания "в один щелчок" .....</b>	<b>101</b>
О настройке параметров совещания "в один щелчок" .....	101
Настройка совещания "в один щелчок" через Интернет.....	102
О странице "Настройки инструмента "в один щелчок"" .....	103
Установка Инструментов повышения производительности WebEx .....	107
Начало совещания "в один щелчок".....	109
Удаление Инструментов повышения производительности WebEx.....	114
<b>Глава 10  Мой WebEx: использование.....</b>	<b>115</b>
Мой WebEx: общие сведения .....	116
Получение учетной записи пользователя .....	117
Вход в систему сайта сервисной службы WebEx и выход из нее .....	118

Использование списка совещаний .....	119
О списке совещаний .....	119
Открытие списка совещаний .....	120
Изменение списка запланированных совещаний .....	120
О странице "Мои совещания WebEx" .....	121
О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "По дням" .....	122
О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "По неделям" .....	124
О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "По месяцам" .....	126
О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "Все совещания" .....	127
Изменение страницы "Персональная комната совещаний" .....	129
О странице "Персональная комната совещаний" .....	129
Просмотр страницы "Персональная комната совещаний" .....	130
Настройка параметров страницы "Персональная комната совещаний" .....	131
Организация совместного доступа к файлам на странице "Персональная комната совещаний" .....	132
Использование Access Anywhere (Мои компьютеры) .....	133
О странице "Мои компьютеры" .....	134
Управление файлами в персональных папках .....	135
Об управлении файлами в персональных папках .....	135
Открытие персональных папок, документов и файлов .....	136
Добавление новых папок в персональные папки .....	137
Загрузка файлов в персональные папки .....	137
Перемещение и копирование файлов и папок в персональных папках .....	138

Изменение сведений о файлах и папках в составе персональных папок .....	139
Поиск файлов и папок в персональных папках .....	140
Скачивание файлов в персональные папки .....	141
Удаление файлов и папок из персональных папок .....	141
О странице "Мои файлы WebEx > Мои документы" .....	142
О странице "Редактировать свойства папки" .....	144
Открытие страницы "Мои записи" .....	146
Отправка файла записи .....	146
Изменение сведений о записи .....	147
О странице "Добавить запись" или "Редактировать запись" .....	148
Параметры управления воспроизведением .....	149
О странице "Сведения о записи" .....	150
О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи" .....	152
О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи > Совещания" .....	153
О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи > Sales-совещания" .....	153
О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи > Разное" .....	153
Управление контактными данными .....	153
Об управлении контактными данными .....	154
Открытие адресной книги .....	155
Добавление контакта в персональную адресную книгу .....	156
О странице "Новый контакт" или "Редактировать контакт" .....	158
Импорт контактных данных в виде файла в персональную адресную книгу .....	159

О шаблоне контактных данных в формате CSV .....	161
Импорт контактных данных из Outlook в персональную адресную книгу.....	162
Просмотр и изменение контактных данных в адресной книге .....	163
Поиск контакта в персональной адресной книге.....	164
Создание списка рассылки в адресной книге.....	165
Изменение списка рассылки в адресной книге .....	167
О странице "Добавить список рассылки" или "Редактировать список рассылки".....	168
Удаление контактных данных из адресной книги.....	169
Заполнение профиля пользователя.....	170
О заполнении профиля пользователя .....	170
О странице "Мой профиль WebEx" .....	171
Редактирование профиля пользователя.....	177
Создание отчетов .....	178
О создании отчетов.....	178
Управление учетными записями в системе организации аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace .....	180
Создание отчетов .....	184
Создание отчета о данных сеанса. Инструмент создания запросов .....	185
<b>Указатель .....</b>	<b>187</b>

# Ознакомление с функциями Remote Support

Remote Support предоставляет интерактивную среду для проведения сеансов поддержки пользователя в реальном времени по Интернету. Можно без труда просматривать, удаленно управлять и аннотировать приложения или весь рабочий стол компьютера пользователя, чтобы анализировать и решать его проблемы.

Возможности	
	<p>Изучение проблем и демонстрация их решений в ходе сеансов поддержки в реальном времени, проводимых с участием пользователей.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Оказание помощи нескольким пользователям одновременно. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 15)</li><li>▪ Добавление голосового вызова, обмена текстовыми сообщениями и видео для расширения возможностей общения с пользователем. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 6)</li><li>▪ Просмотр или управление приложением или всем рабочим столом компьютера пользователя, а также возможность разрешить пользователю сделать то же самое на вашем компьютере. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 7)</li><li>▪ Передача файлов между локальным компьютером и удаленным компьютером пользователя. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 9)</li><li>▪ Запись всего сеанса поддержки или его части в целях обучения или архивации. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 11)</li><li>▪ Печать документов с компьютера пользователя</li></ul>

	Возможности
	<p>на локальном принтере. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 10)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Завершение или передача сеанса другому представителю клиентской службы путем передачи управления сеансом или полной передачи сеанса с отключением от него. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 14)</li><li>▪ Просмотр, сохранение и печать подробных сведений о компьютере пользователя, в том числе информации об операционной системе, аппаратном обеспечении и веб-браузере. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 12)</li><li>▪ Запуск пользовательских сценариев на удаленном компьютере пользователя для оценки и разрешения проблем. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 13)</li></ul>

Интерфейс менеджера поддержки для пользователей прост, что исключает необходимость их обучения.

## Ознакомление с типами сеансов

Существуют два типа сеансов Remote Support. Тип сеанса зависит от того, как он начинается.

- **Входящий сеанс.** Пользователь щелкает по ссылке на веб-страницу, чтобы получить консультацию, и автоматически помещается в очередь поддержки. После завершения оказания помощи текущему пользователю вы можете перейти к следующему пользователю в очереди. Сеанс начнется автоматически с пользователем в качестве посетителя. Чтобы использовать данную функцию, необходимо установить WebACD.
- **Исходящий сеанс.** Сеанс запускаете вы сами, приглашая пользователя по телефону, электронной почте или с помощью мгновенного сообщения. Необходимо предоставить пользователю номер и адрес веб-сайта сеанса поддержки. После этого пользователь присоединяется к сеансу.

**Совет.** В зависимости от настроек сайта вы можете выбрать вариант оказания помощи пользователям в режиме работы с одним или несколькими сеансами.

- Один сеанс. Одновременно обслуживается один пользователь.
- Несколько сеансов. Обслуживается несколько пользователей одновременно. [Подробнее...](#) (на странице 15)

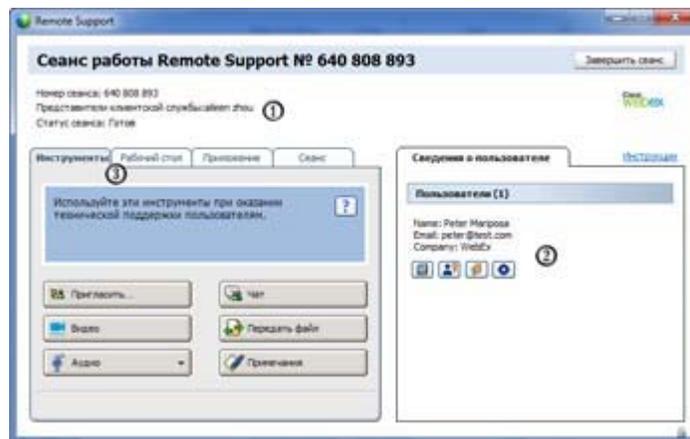
## Выбор параметров консоли для проведения сеансов поддержки

В зависимости от параметров сайта вы можете проводить сеансы поддержки с помощью одного из приведенных ниже объектов.

- Инструментальной панели представителя клиентской службы с фиксированным набором вкладок. *Подробнее...* (на странице 3)
- Компактной панели пиктограмм, которая занимает немного места на экране. *Подробнее...* (на странице 4)
- Окна работы с несколькими сеансами, оптимизированного для работы с несколькими сеансами одновременно *Подробнее...* (на странице 4)

## Использование инструментальной панели представителя клиентской службы

Инструментальная панель представителя клиентской службы отображается в окне браузера. Поддержка пользователей осуществляется с помощью кнопок на вкладках.



Возможности.

- 1 Просмотр сведений о сеансе.
- 2 Просмотр сведений о пользователе.
- 3 Переключение между вкладками панели для приглашения, предоставления совместного доступа, передачи файлов и получения дополнительной помощи для обслуживаемого

пользователя.

**Примечание.** Невозможно использовать функции Remote Support, пока пользователь не присоединится к сеансу поддержки.

Если вы используете компактную панель пиктограмм и хотите переключиться к инструментальной панели представителя клиентской службы или окну для работы с несколькими сеансами, обратитесь к администратору сайта.

## Использование панели пиктограмм

Принцип работы компактной панели пиктограмм основан на браузерной технологии. Область занимает немного места на экране, ее легко перемещать на рабочем столе.



Возможности

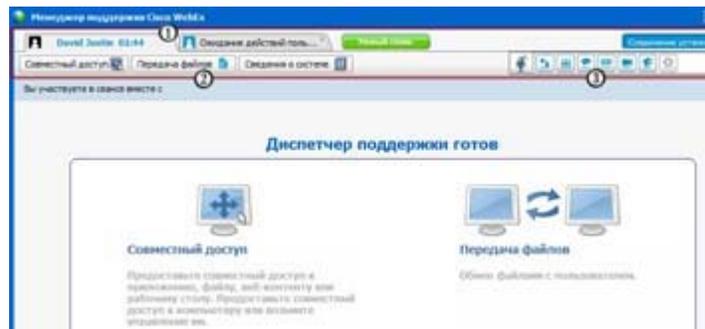
- ① Просмотр сведений о сеансе.
- ② Просмотр сведений о пользователе.
- ③ Переключение между пиктограммами щелчками мыши для приглашения, на предоставление совместного доступа, передачи файлов и получения дополнительной помощи для обслуживаемого пользователя.

**Примечание.** Невозможно использовать функции Remote Support, пока пользователь не присоединится к сеансу поддержки.

Если вы используете компактную панель пиктограмм и хотите переключиться к инструментальной панели представителя клиентской службы или окну для работы с несколькими сеансами, обратитесь к администратору сайта.

## Использование окна работы с несколькими сеансами

Окно работы с несколькими сеансами предоставляет все необходимые инструменты для оказания помощи нескольким пользователям одновременно.



#### Возможности

1 Переключение между вкладками пользователей щелчками мыши для оказания им помощи.

2 Переключение между вкладками операций щелчками мыши для выполнения их на компьютере пользователя.

3 Переключение между пиктограммами щелчками мыши для выполнения общих операций (например, приглашение, запись и воспроизведение в режиме потокового видео).

**Примечание.** Невозможно использовать функции Remote Support, пока пользователь не присоединится к сеансу поддержки.

Если вы используете компактную панель пиктограмм и хотите переключиться к инструментальной панели представителя клиентской службы или окну для работы с несколькими сеансами, обратитесь к администратору сайта.

## Общение с пользователями



- **Пригласить.** Отправить пользователю или другому представителю отдела обслуживания приглашение по электронной почте.
- **Чат.** Запустить чат с пользователем или другим представителем отдела обслуживания.
- **Видео.** Отправить видео в реальном времени с помощью видекамеры, подключенной к вашему компьютеру.
- **Голосовой вызов.** Запустить голосовой вызов с участием пользователя или другого представителя отдела обслуживания.

### Описание

Пригласите пользователя и попытайтесь расширить возможности сеансов поддержки с помощью видео, голосового вызова и обмена текстовыми сообщениями.

### Требования к использованию видео и голосового вызова

- ПК с тактовой частотой процессора не менее 1,8 ГГц.
- Небольшая видекамера, подключенная к компьютеру.
- Поддерживаемая звуковая плата, динамики и микрофон.

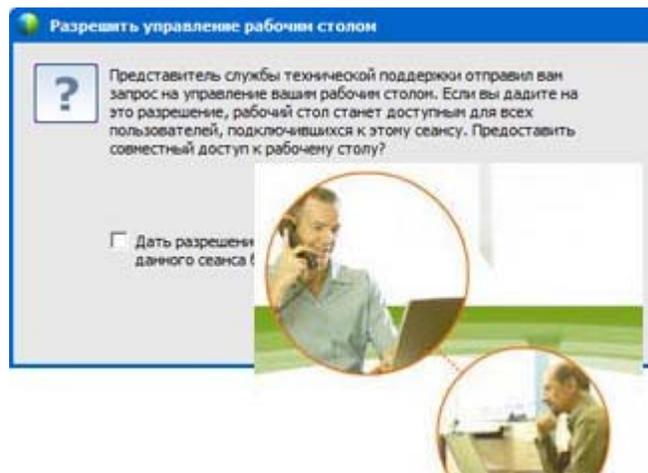
Обслуживаемому пользователю понадобится камера и ПК с тактовой частотой процессора не менее 1,8 ГГц, чтобы присоединиться к видеосоставляющей вызова. Однако пользователю не придется устанавливать видеооборудование на его компьютер для просмотра видео в реальном времени.

### Возможности

- **Видео.** Можно остановить передачу видео, чтобы снизить нагрузку на интернет-канал, но сохранить при этом свое изображение, повышая индивидуальность работы с пользователем. Участники видеосеанса смогут видеть кадр с изображением вашего лица, но ценные ресурсы компьютера не расходуются на передачу видео.

- **Чат.** Обменивайтесь мгновенными сообщениями с обслуживаемым пользователем.
- **Голосовой вызов.** Говорите с обслуживаемым пользователем с помощью IP-телефонии (VoIP), службы интернет-телефонии, которая дешевле в использовании, чем обычная телефонная связь.

## Предоставление пользователю совместного доступа к просмотру и управлению приложениями и рабочим столом



- **Запросить право на просмотр.** Запрос права на просмотр приложения, рабочего стола или браузера пользователя.
- **Запросить право на управление.** Запрос права на управление приложения, рабочего стола или браузера пользователя.
- **Разрешить совместный просмотр.** Разрешить пользователю просматривать приложение или рабочий стол вашего компьютера.
- **Разрешить совместное управление.** Разрешить пользователю управлять приложением или рабочим столом вашего компьютера.

### Содержание

Многие вещи показать легче, чем объяснить. С помощью Support Center вы можете запустить сеанс поддержки и работать совместно с пользователем на любом компьютере.

### Требования

- Быстрое интернет-соединение.
- Сеанс поддержки, проводимый в настоящее время.

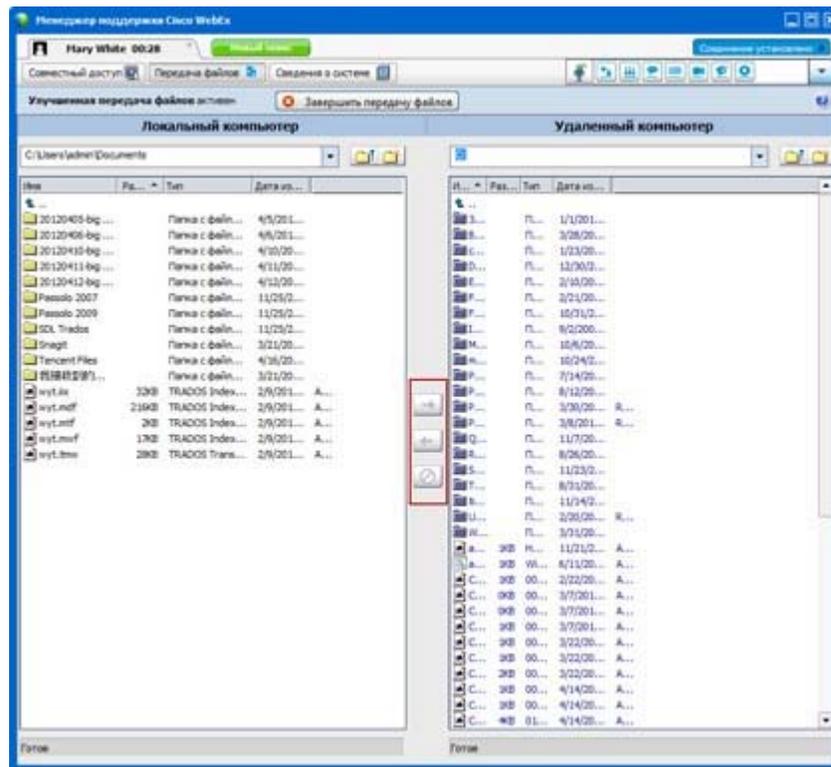
- Разрешение на:
  - просмотр или управление приложением, браузером или всем рабочим столом компьютера пользователя;
  - просмотр или управление пользователем приложением или рабочим столом вашего компьютера.

#### Возможности

- Просмотр или получение управления браузером пользователя автоматически при принятии сеанса.
- Просмотр или получение управления приложением или всем рабочим столом компьютера пользователя.
- Передача управления мышью своего компьютера обслуживаемому пользователю для управления приложением или рабочим столом.

Нет необходимости устанавливать на свой компьютер приложения пользователя или свои приложения на компьютер пользователя.

## Передача файлов между компьютерами



Копирование файлов на компьютер пользователя и с него.

### Содержание

Передача файла пользователю или получение файла с компьютера пользователя в реальном времени посредством всего пары щелчков мыши. Можно свободно отправлять и получать файлы. Размер файлов ограничен только пропускной способностью интернет-канала.

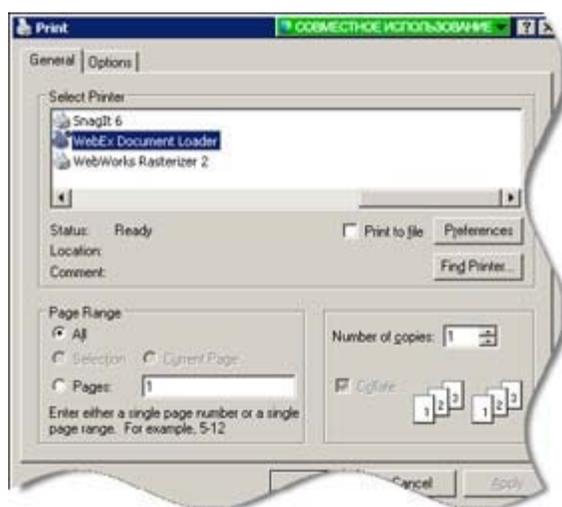
### Требования

- Разрешения пользователя на отправку или получение.
- **Дополнительно.** Одна или несколько папок, подготовленных для размещения принимаемых файлов.

### Возможности

В ходе сеанса вы можете передавать файлы со своего компьютера на компьютер пользователя и обратно. Получив от пользователя разрешение на это, вы можете передавать отдельный файл, несколько файлов одновременно или целую папку.

## Печать с удаленного компьютера клиента



Печать с удаленного компьютера клиента на локальный принтер.

### Содержание

Во время сеанса поддержки при управлении приложением или рабочим столом клиента вы можете распечатать документ, который хранится на его (ее) компьютере, на выбранном по умолчанию принтере, подключенном к локальному компьютеру и расположенном локально.

### Требования

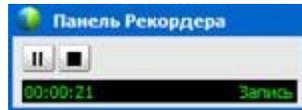
- Эта функция включена для вашего сайта. Если эта функция не отображается, обратитесь за помощью к администратору сайта.
- Сеанс, проводимый в настоящий момент с участием клиента, во время которого вы управляете приложением или рабочим столом пользователя.

### Возможности

- Печать документа, отображаемого в данный момент на экране.

- Использование диспетчера файлов удаленного компьютера для поиска, открытия и печати документа.

## Запись сеансов



Запись текущего сеанса для воспроизведения впоследствии.

### Содержание

Служба Support Center включает в себя рекордер WebEx, который обеспечивает запись на видео всех операций на экране компьютера в ходе сеанса, включая перемещения мыши и аннотации.

### Требования

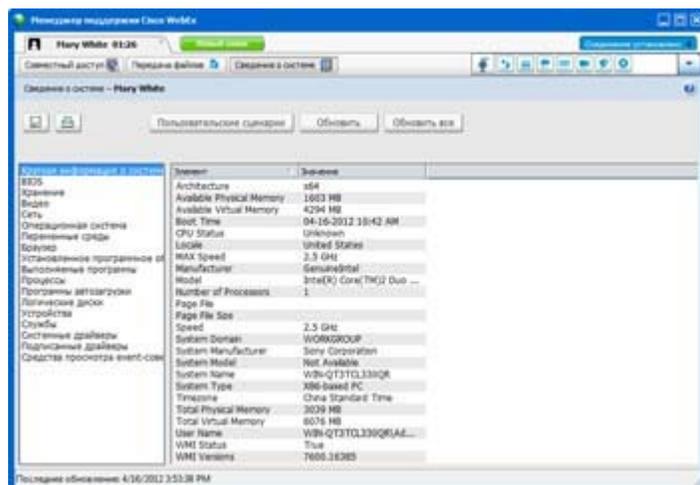
- Разрешение от пользователя.
- Соответствующая звуковая плата и необходимое устройство ввода аудио, подключенное к вашему компьютеру.

### Возможности

- Вы можете записать все свои действия в ходе сеанса поддержки, в том числе аннотации, сделанные вами в ходе работы в режиме совместного доступа к рабочему столу или приложению компьютера пользователя. Дополнительно также можно записать аудиоданные.
- Запись можно производить на локальный компьютер или на сервер.

Пользователь записать сеанс поддержки с помощью рекордера WebEx не может.

## Просмотр информации об удаленном компьютере



Просмотр сведений о системе клиента

### Содержание

Во время сеанса поддержки при наличии разрешения клиента на это вы можете просматривать подробные сведения о компьютере клиента. Данные сведения могут помочь вам диагностировать и устранить неполадки компьютера.

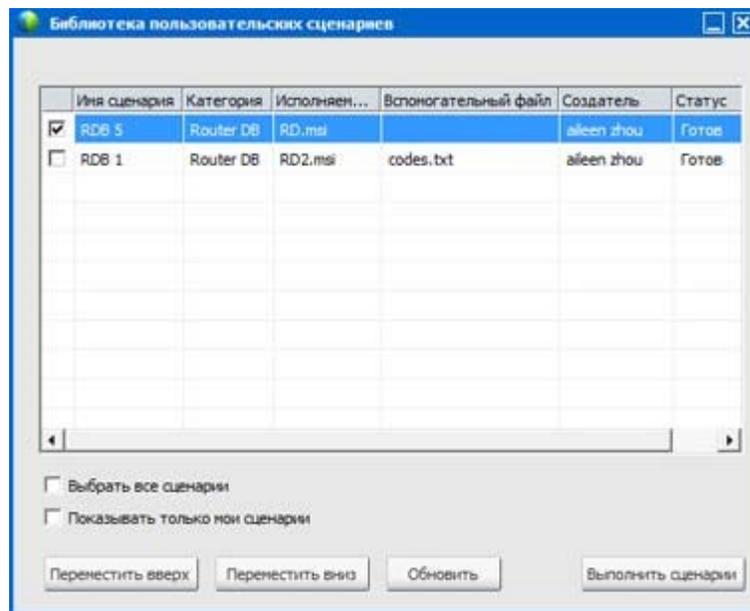
### Требования

- Эта функция включена для вашего сайта. Если эта функция не отображается, обратитесь за помощью к администратору сайта.
- Сеанс, проводимый в настоящий момент с участием клиента.

### Возможности

- Просмотр сведений о системе на удаленном компьютере и внесение изменений в конфигурацию с последующей перезагрузкой для просмотра сведений о системе на предмет полученных результатов.
- Запуск сценария для диагностики и устранения неисправности в системе. [Подробнее...](#) (на странице 13)
- Распечатка отображаемой информации или сохранение ее в файл.

## Запуск пользовательских сценариев на удаленном компьютере



Запуск пользовательских сценариев на компьютере клиента для оценки, диагностики и разрешения проблем.

### Содержание

Во время сеанса Remote Support вы можете обратиться к библиотеке пользовательских сценариев, чтобы отправить и выполнить один или несколько часто используемых сценариев на компьютере клиента в целях быстрой оценки и разрешения проблем с поддерживаемым продуктом. Например, если клиент установил один из маршрутизаторов вашей компании, но маршрутизация данных проходит медленно, вы можете отправить пользовательский сценарий, который оценит неполадку маршрутизатора данного типа и затем исправит ее.

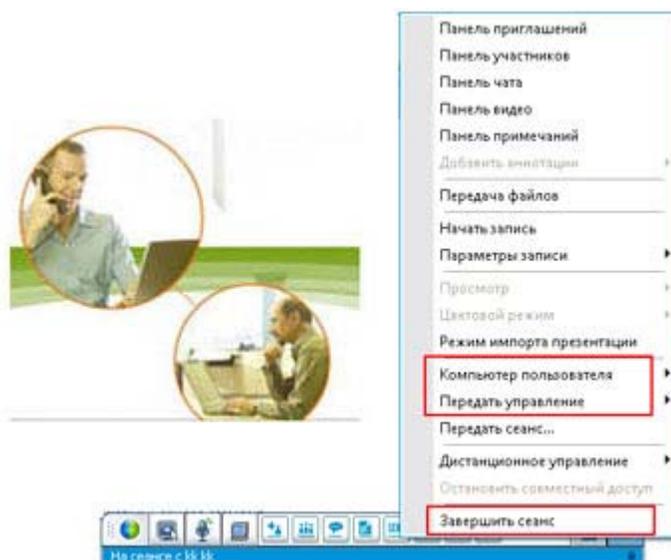
### Требования

- Эта функция включена для вашего сайта Support Center. Если эта функция не отображается, обратитесь за помощью к администратору сайта.
- Сеанс, проводимый в настоящий момент с участием клиента.
- Разрешение клиента

### Возможности

- Создание пользовательских сценариев и публикация их в библиотеке сценариев.
- Изменение и удаление созданных пользовательских сценариев.
- Запуск одного и более пользовательских сценариев на компьютере клиента.
- Просмотр результатов выполнения сценария в отчете сведений о сеансе.

## управление сеансами



- **Передать управление.** Передать управление сеансом поддержки другому представителю отдела обслуживания, который становится в результате базовым представителем.
- **Передать сеанс.** Передать сеанс поддержки в очередь или агент WebACD и покинуть сеанс.
- **Завершить сеанс.** Завершить сеанс поддержки.

### Содержание

В ходе сеанса поддержки вы можете расширить свои возможности по оказанию помощи пользователю, обратившись за дополнительной помощью к другому представителю отдела обслуживания или передав ему сеанс и отключившись от этого сеанса.

### Требования

Сеанс, проводимый в настоящий момент с участием пользователя.

### Возможности

- Временная передача управления сеансом другому представителю отдела обслуживания.
- Передача управление сеансом другому представителю отдела обслуживания с отключением от этого сеанса.
- Завершение сеанса.

**Примечание.** Функция передачи сеанса доступна *только* в том случае, если вы являетесь оператором WebEx WebACD.

## Оказание помощи пользователям в нескольких сеансах



Оказание помощи нескольким пользователям одновременно.

### Содержание

Воспользуйтесь преимуществами многозадачного подхода. Проводите сеансы одновременно, оказывая помощь нескольким пользователям в едином, удобном в использовании окне.

### Требования

Возможность работы с несколькими сеансами должна быть активирована для вашего сайта.

### Возможности

- Проведение нескольких (максимальное количество определяется настройками сайта) сеансов с участием пользователей одновременно, как входящих, так и исходящих.
- Использование всех функций при работе с каждым отдельным сеансом. Например, можно получать файл от одного пользователя, общаться в чате с другим и просматривать сведения о системе третьего.

## Вкладки инструментальной панели представителя клиентской службы

Принцип работы инструментальной панели представителя отдела клиентской службы основан на браузерной технологии. На этой консоли отображаются четыре вкладки.

- **Вкладка "Инструменты"**. Используйте инструменты во вкладке для общения с пользователем. [Подробнее...](#) (на странице 16)
- **Вкладка "Рабочий стол"**. Используйте инструменты во вкладке для просмотра, предоставления совместного доступа и управления рабочими столами компьютеров. [Подробнее...](#) (на странице 17)
- **Вкладка "Приложение"**. Используйте инструменты во вкладке для просмотра, предоставления совместного доступа и управления приложениями компьютеров. [Подробнее...](#) (на странице 18)
- **Вкладка "Сеанс"**. Используйте инструменты на вкладке для завершения или передачи сеанса. [Подробнее...](#) (на странице 19)

## Вкладке "Инструменты"

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Пригласить</b>	Пригласить клиента для присоединения к сеансу по телефону, электронной почте или с помощью мгновенного сообщения; или пригласить другого представителя клиентской службы присоединиться к сеансу по электронной почте.
<b>Интерактивный обмен сообщениями</b>	Открыть панель чата для отправки мгновенных сообщений в чате клиенту или другому представителю клиентской службы.

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Видеосвязь</b>	Открыть панель видео для отправки видео в реальном времени всем участникам сеанса поддержки. Для этого к компьютеру должна быть подключена поддерживаемая видеочамера.
<b>Передать файл</b>	<p>Выбрать вариант передачи файлов на компьютер клиента или с него.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Передача файлов - основной способ.</b> Позволяет опубликовать один или несколько файлов в окне, из которого клиент может скачать файлы на свой компьютер.</li> <li>▪ <b>Передача файлов - дополнительный способ.</b> Позволяет производить обзор структуры каталога компьютера клиента и передачу файлов на этот компьютер или с него.</li> </ul>
<b>Аудио</b>	Для разговора с клиентом или другим представителем клиентской службы, участвующим в сеансе поддержки, используется передача голоса по IP (IP-телефония), служба интернет-телефонии.
<b>Примечания</b>	Во время сеанса обслуживания клиента делайте примечания. Примечания сохраняются и становятся частью отчета сведений о сеансе.

## Вкладка "Рабочий стол"

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Запрос права на просмотр</b>	Отправить пользователю запрос на просмотр рабочего стола его (ее) компьютера целиком. После подтверждения запроса пользователем открывается окно совместного доступа, в котором вы можете просматривать рабочий стол компьютера пользователя и видеть все, что он (она) делает на рабочем столе.
<b>Запрос управления</b>	Отправить пользователю запрос на управление рабочим столом его (ее) компьютера целиком. После подтверждения запроса пользователем открывается окно совместного доступа, с помощью которого вы можете удаленно управлять рабочим столом компьютера пользователя.
<b>Управление просмотром</b>	Отправить пользователю запрос на открытие окна, позволяющего просматривать рабочий стол вашего компьютера. После подтверждения запроса пользователем на его (ее) компьютере открывается окно совместного доступа, в котором отображается рабочий стол вашего компьютера. Пользователь сможет видеть все, что вы делаете на рабочем столе своего компьютера.

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Разрешить совместное управление</b>	Отправить пользователю запрос на открытие окна, позволяющего просматривать рабочий стол вашего компьютера и управлять им. После подтверждения запроса пользователем на его (ее) компьютере открывается окно совместного доступа, в котором отображается рабочий стол вашего компьютера. Пользователь получает полный контроль над рабочим столом вашего компьютера.

---

## Вкладка "Приложение"

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Запрос права на просмотр</b>	Отправить пользователю запрос на просмотр приложения его (ее) компьютера. После подтверждения запроса пользователь может выбрать приложение, к которому будет предоставлен совместный доступ. После этого на вашем компьютере открывается окно совместного доступа, в котором вы можете видеть приложение пользователя и все, что пользователь делает при работе с приложением.
<b>Запрос управления</b>	Отправить пользователю запрос на управление приложением его (ее) компьютера. После подтверждения запроса пользователь может выбрать приложение, к которому будет предоставлен совместный доступ. После этого на вашем компьютере открывается окно совместного доступа, с помощью которого вы можете удаленно управлять приложением пользователя.
<b>Управление просмотром</b>	Отправить пользователю запрос на открытие окна, позволяющего просматривать приложение вашего компьютера. После подтверждения запроса вы можете выбрать приложение, к которому будет предоставлен совместный доступ. После этого на компьютере пользователя открывается окно совместного доступа, отображающее приложение вашего компьютера. Пользователь сможет видеть все, что вы делаете при работе с приложением своего компьютера.
<b>Разрешить совместное управление</b>	Отправить пользователю запрос на открытие окна, позволяющего просматривать приложение вашего компьютера и управлять им. После подтверждения запроса вы можете выбрать приложение, к которому будет предоставлен совместный доступ. После этого на компьютере пользователя открывается окно совместного доступа, отображающее приложение вашего компьютера. Пользователь получает полный контроль над приложением вашего компьютера.

---

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Просмотр в рамках совместного обзора</b>	<p>Автоматически перейти к просмотру окна, с помощью которого пользователь вызвал сеанс (например, окна браузера или MS Outlook). Если в ходе сеанса вы завершите совместный обзор, и вам потребуется подключить данную функцию снова, при необходимости вы сможете легко сделать это.</p> <p><b>Примечание.</b> Для совместного обзора требуется WebACD. Обратитесь к администратору своего за дополнительной информацией.</p>
<b>Управление общим обзором</b>	<p>Автоматически перейти к управлению окном, с помощью которого пользователь вызвал сеанс (например, окна браузера или MS Outlook). Если в ходе сеанса вы завершите совместный обзор, и вам потребуется подключить данную функцию снова, при необходимости вы сможете легко сделать это.</p> <p><b>Примечание.</b> Для совместного обзора требуется WebACD. Обратитесь к администратору сайта за дополнительной информацией.</p>

## Вкладка "Сеанс"

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Параметры сеанса</b>	<p>Выбрать режим отображения совместного программного обеспечения. Выбранный режим влияет на качество изображения и производительность совместного доступа к рабочему столу и приложениям.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Стандартный.</b> Обеспечивает более высокое качество изображения, но снижает производительность.</li> <li>▪ <b>Анализ выводимого на экран изображения.</b> Повышает производительность, но снижает качество изображения.</li> </ul>
<b>Записать сеанс</b>	<p>Записать проводимый сеанс поддержки с помощью рекордера WebEx.</p> <p><b>Примечание.</b> Данный параметр недоступен, если администратором сайта установлена функция автозаписи для вашей учетной записи. В этом случае проводимые вами сеансы поддержки записываются автоматически.</p>
<b>Передать управление</b>	<p>Передать управление сеансом поддержки другому представителю отдела обслуживания, который становится в результате базовым представителем.</p>

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Передать сеанс</b>	Передать сеанс поддержки оператору или очереди WebACD и покинуть сеанс. <b>Примечание.</b> Данная функция доступна <i>только</i> в том случае, если вы являетесь оператором WebACD.
<b>Завершить сеанс</b>	Завершить сеанс поддержки. Если вы передали управление другому представителю отдела обслуживания, данная функция позволяет вам покинуть сеанс вместо его завершения.

## Ручная настройка менеджера поддержки

Для проведения сеанса поддержки с участием пользователя и на вашем компьютере и на компьютере обслуживаемого вами пользователя должна быть установлена служба Remote Support.

Если системными или сетевыми политиками безопасности на вашем рабочем месте это не запрещено, служба Support Center автоматически установит Remote Support на ваш компьютер в первый раз, когда вы запускаете сеанс поддержки или присоединяетесь к нему. Установка займет всего несколько секунд. Поэтому, как правило, задержка при запуске сеанса или присоединении к нему не будет заметна.

Чтобы настроить Remote Support вручную, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Откройте веб-сайт сервисной службы WebEx Support Center.
- 2 На панели навигации разверните **Поддержка**.
- 3 В **Для скачивания** щелкните **Скачать Диспетчер поддержки для Windows**.

---

# Управление сеансом поддержки

В таблице ниже описаны операции, связанные с управлением сеанса поддержки. Чтобы ознакомиться с подробными инструкциями по той или иной задаче, нажмите "Дополнительно" рядом с ее описанием.

- Начало сеанса. [Подробнее...](#) (на странице 21)
- Приглашение клиента. [Подробнее...](#) (на странице 25)
- Приглашение другого представителя клиентской службы. [Подробнее...](#) (на странице 27)
- Поддержка нескольких клиентов. [Подробнее...](#) (на странице 29)
- Оказание помощи во время сеанса поддержки. [Подробнее...](#) (на странице 31)
- Передача управления сеансом другому представителю клиентской службы. [Подробнее...](#) (на странице 32)
- Передача сеанса другому оператору или очереди WebACD. [Подробнее...](#) (на странице 34)
- Запись сеанса [Подробнее...](#) (на странице 23)

## Начало сеанса поддержки

Сеанс Remote Support предоставляет среду для взаимодействия с клиентом для разрешения проблем с поддерживаемым продуктом.

Существуют два типа сеансов Remote Support. Тип сеанса зависит от того, как он начинается.

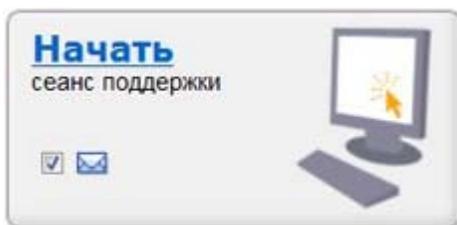
- **Входящий сеанс.** Пользователь щелкает по ссылке на веб-страницу, чтобы получить консультацию, и автоматически помещается в очередь поддержки. После завершения оказания помощи текущему пользователю вы можете перейти к следующему пользователю в очереди. Сеанс начнется автоматически с пользователем в качестве посетителя. Чтобы использовать данную функцию, необходимо установить WebACD.
- **Исходящий сеанс.** Сеанс запускаете вы сами, приглашая пользователя по телефону, электронной почте или с помощью мгновенного сообщения. Необходимо предоставить пользователю номер и адрес веб-сайта сеанса поддержки. После этого пользователь присоединяется к сеансу.

**Совет.** В зависимости от настроек сайта вы можете выбрать вариант оказания помощи пользователям в режиме работы с одним или несколькими сеансами.

- Один сеанс. Одновременно обслуживается один пользователь.
- Несколько сеансов. Обслуживается несколько пользователей одновременно.  
*Подробнее...* (на странице 15)

Чтобы начать сеанс поддержки, выполните указанные ниже действия.

- 1 Войдите на свой веб-сайт Support Center.
- 2 Нажмите кнопку **Начать сеанс поддержки** на веб-сайте.



Снимите флажок **Электронная почта**, если необходимо отправить приглашение клиенту или другому представителю клиентской службы позже. Если этот флажок установлен, после начала сеанса на экране вашего компьютера автоматически отобразится окно создания сообщения электронной почты.

В зависимости от параметров вашей учетной записи и сайта диспетчер поддержки начнет сеанс в режиме работы с одним или несколькими сеансами.

- Несколько сеансов – открывается окно работы с несколькими сеансами. Теперь вы сможете пригласить или принять запросы на участие клиентов.
- Один сеанс – в зависимости от параметров вашего сайта на экране появится инструментальная панель представителя клиентской службы или панель пиктограмм.

За дополнительными сведениями о типах сеансов обращайтесь к администратору сайта.

**Важно!** При использовании инструментальной панели представителя клиентской службы необходимо держать страницу Remote Support открытой во время сеанса поддержки. Если ее закрыть или открыть другую веб-страницу в окне браузера, в котором отображается страница Remote Support, сеанс завершится.

- 3 Пригласите клиента на организуемый вами сеанс поддержки. *Подробнее...* (на странице 25)  
  
После присоединения клиента к сеансу в веб-браузере на компьютере клиента откроется страница Remote Support.
- 4 Дополнительно. Пригласите другого представителя клиентской службы для участия в организуемом вами сеансе. Чтобы получить дополнительные сведения, см. *Приглашение другого представителя клиентской службы для участия в сеансе поддержки* (на странице 27).

**Совет.** Клиент также может присоединиться к сеансу поддержки, обратившись на ваш веб-сайт Support Center и нажав **Присоединиться** на панели навигации.

## Запись сеанса поддержки

Рекордер WebEx предназначен для создания записи видео всех операций на экране компьютера, включая перемещения мыши и аннотации. Также можно записать синхронизированные аудиоданные.

Существуют приведенные ниже версии Рекордера WebEx.

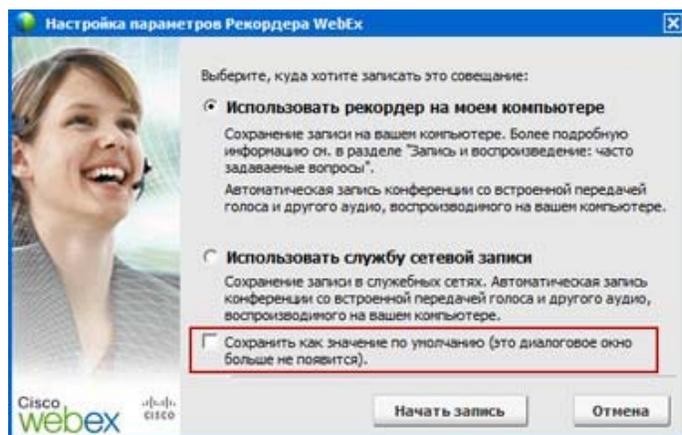
- **Локальный рекордер для записи совещаний.** С помощью этого рекордера можно записать операции на экране и аудиоданные во время сеанса поддержки, затем сохранить записанные данные в файл на своем компьютере. Сведения об этом рекордере см. в *Руководстве пользователя Рекордера и Проигрывателя WebEx*.
- **Сетевой рекордер для записи совещаний.** Этот рекордер записывает операции на экране компьютера и звук на сервер записи WebEx, экономя за счет этого ресурсы процессора и память на диске используемого компьютера. Сведения об этом рекордере см. в *Руководстве пользователя Проигрывателя WebEx для файлов в усовершенствованном формате записи (.arf)*.

Чтобы начать запись проводимого сеанса поддержки, выполните указанные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из указанных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы нажмите вкладку **Сеанс**, затем нажмите **Записать**.
  - На панели пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами нажмите пиктограмму **Записать**.

Если администратором вашего сайта выбран рекордер по умолчанию, отобразится панель рекордера и запись начнется автоматически.

Если администратором вашего сайта не выбран рекордер по умолчанию, отобразится диалоговое окно настройки Рекордера WebEx.



Дополнительно. Нажмите **Задать по умолчанию**, чтобы задать рекордер по умолчанию.

- 2 Выберите соответствующий рекордер.
- 3 Нажмите **Начать запись**.

Отобразится панель рекордера. Запись начнется автоматически.

## Создание примечаний к сеансу

В ходе сеанса поддержки пользователя вы можете делать примечания к сеансу.

Чтобы делать примечания в ходе сеанса поддержки, выполните приведенные ниже действия.

- 1 На панели пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами нажмите кнопку **Сеанс**.

- 2 В меню сеанса выберите **Примечания к сеансу**.

Откроется панель примечаний к сеансу.

- 3 Введите примечания в окне панели и нажмите **Сохранить**.

При завершении сеанса вам будет предложено просмотреть и отредактировать примечания к нему. После завершения сеанса примечания сохраняются и становятся частью отчета сведений о сеансе.

## Приглашение пользователя на сеанс поддержки

Вы можете пригласить одного или нескольких пользователей на сеанс поддержки одним из следующих способов.

- Отправка приглашения по электронной почте.
- Предложение пользователю присоединиться с помощью веб-сайта.
- Отправка мгновенного сообщения со ссылкой для присоединения.

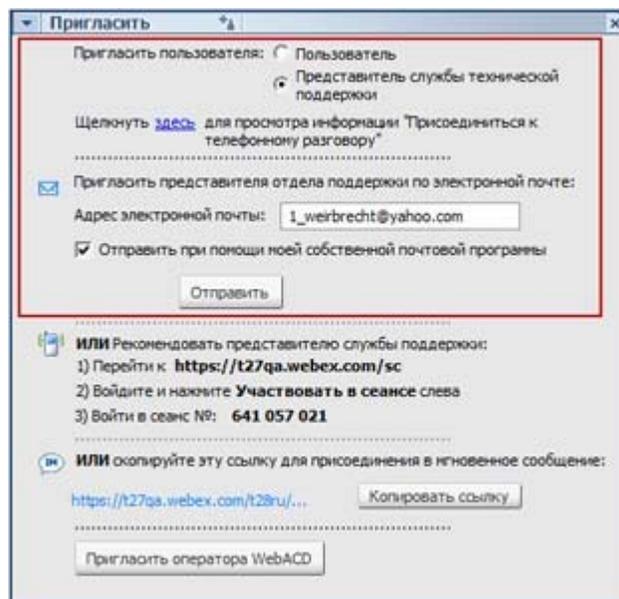
Если вы пригласите другого пользователя присоединиться к сеансу, ранее приглашенный пользователь получит сообщение о том, что к сеансу присоединился другой пользователь.

Вы можете оказывать поддержку любому присоединившемуся к сеансу пользователю, выбрав его (ее) имя и фамилию на панели **Сведения о пользователе**. [Подробнее...](#) (на странице 29)

Чтобы пригласить пользователя принять участие в сеансе поддержки по электронной почте, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Инструменты**, затем нажмите **Пригласить**.
  - На панели инструментов или в окне работы с несколькими сеансами щелкните по пиктограмме **Пригласить**.

Появится диалоговое окно или панель приглашения.



Вы можете пригласить:

- нескольких пользователей на один и тот же сеанс поддержки;
- нескольких пользователей, но каждого на отдельный сеанс. При этом все эти сеансы могут проводиться одновременно.

**2** Выберите **Пользователь**.

Подробности о предложении другому представителю клиентской службы принять участие в проводимом вами сеансе см. в *Приглашение другого представителя отдела поддержки для участия в сеансе поддержки* (на странице 27).

**3** Введите в текстовое поле электронный адрес получателя.

**4** Дополнительно. По умолчанию флажок **Отправить с помощью выбранной мной программы работы с электронной почтой** выбран. При выборе данного параметра:

- приглашение будет отправлено выбранной вами программой работы с электронной почтой, а не менеджером поддержки напрямую;
- снижается вероятность блокировки вашего приглашения спам-фильтром электронной почты пользователя;
- ускорится получение получателем приглашения.

**5** Выберите **ОК**.

При выборе варианта отправки приглашения с помощью выбранной вами программы работы с электронной почтой текст приглашения отобразится в окне создания нового сообщения. Отправьте приглашение.

Пользователь получает приглашение со ссылкой на сеанс поддержки по электронной почте.

**Совет.** Пригласить пользователя присоединиться к организуемому вами сеансу поддержки можно и другим способом, выполнив одно из приведенных ниже действий.

- Перейдите по URL сеанса поддержки, нажмите **Присоединиться** и введите номер сеанса. URL и номер сеанса отображаются в центре диалогового окна или панели приглашения.
- Скопируйте ссылку на присоединение к сеансу поддержки и вставьте в текст мгновенного сообщения. Ссылка на присоединение отображается в нижней части диалогового окна или панели приглашения.

## Приглашение другого представителя клиентской службы для участия в сеансе поддержки

Вы можете пригласить другого представителя клиентской службы для участия в сеансе поддержки одним из следующих способов.

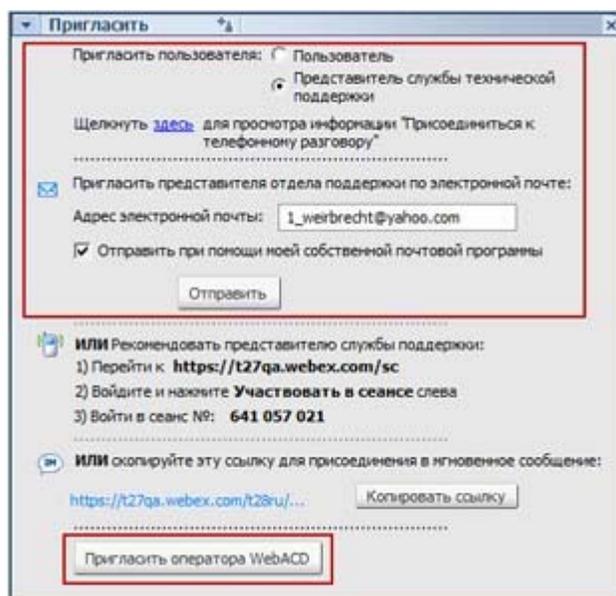
- Отправка приглашения по электронной почте.
- Копирование ссылки на присоединение и вставка ее в текст мгновенного сообщения [Подробнее...](#) (на странице 31)
- Предложение представителю отдела обслуживания присоединиться с помощью веб-сайта. [Подробнее...](#) (на странице 31)

Чтобы пригласить другого представителя клиентской службы для участия в сеансе поддержки по электронной почте, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Инструменты**, затем нажмите **Пригласить**.
  - На панели пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами щелкните по пиктограмме **Пригласить**.

Появится диалоговое окно или панель приглашения.

- 2 Выберите **Представитель клиентской службы**.



**Дополнительно.** Нажмите **Пригласить оператора WebACD**, чтобы пригласить оператора WebACD принять участие в сеансе поддержки. *Данная функция доступна только в том случае, если вы являетесь оператором WebACD.*

Если оператор принимает приглашение, сеанс передается оператору или очереди для дальнейшего разрешения проблемы. С этого момента вы больше не участвуете в этом сеансе. [Подробнее...](#) (на странице 34)

- 3 Введите в текстовое поле электронный адрес представителя клиентской службы.
- 4 **Дополнительно.** По умолчанию флажок **Отправить с помощью выбранной мной программы работы с электронной почтой** выбран. При выборе данного параметра:
  - приглашение будет отправлено выбранной вами программой работы с электронной почтой, а не службой Support Center напрямую;
  - снижается вероятность блокировки вашего приглашения спам-фильтром электронной почты пользователя;
  - ускоряется получение получателем приглашения.

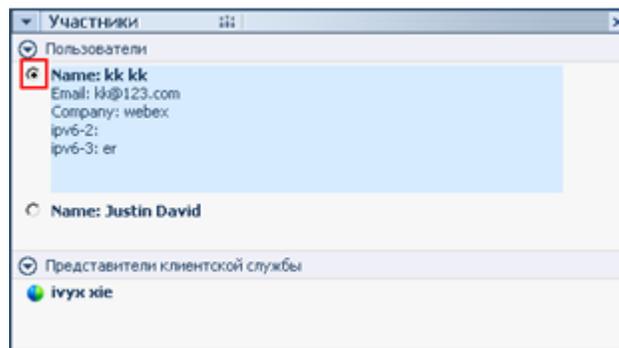
При выборе варианта отправки приглашения с помощью выбранной вами программы работы с электронной почтой текст приглашения отобразится в окне создания нового сообщения. Отправьте приглашение.

Представитель клиентской службы получает приглашение со ссылкой на сеанс поддержки по электронной почте.

## Обслуживание нескольких пользователей в ходе одного сеанса поддержки

Если к сеансу поддержки присоединятся два и более пользователя, вы можете обслуживать каждого из них отдельно.

Для этого выберите пользователя на панели сведений о пользователе.



Выберите пользователя, которому необходимо оказать поддержку.

### Примечание.

- Если вы или пользователь предоставляете совместный доступ к рабочему столу или приложению, все участники сеанса поддержки могут просматривать совместное программное обеспечение.
- После перехода к обслуживанию другого пользователя вся текущая деятельность по совместному доступу автоматически завершается. Например, если вы предоставляете совместный доступ к рабочему столу или приложению к своему компьютеру, или просматриваете рабочий стол или приложение компьютера пользователя, окно совместного доступа автоматически закрывается.

## Обслуживание нескольких пользователей одновременно

Если настройками сайта это разрешено, и у вас есть права на это, вы можете управлять несколькими удаленными сеансами одновременно с помощью единого удобного окна менеджера поддержки.

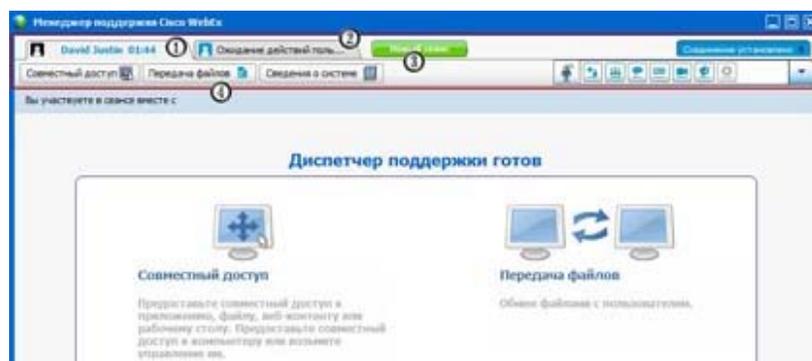
Например, вы можете запустить сценарий на компьютере одного пользователя, отвечать на вопросы в окне чата другого пользователя и просматривать сведения о системе компьютера третьего пользователя.



Максимальное количество пользователей, которых можно обслуживать одновременно, задается системным администратором.

**Совет.** При использовании клиента работы с несколькими сеансами вы можете пригласить нескольких пользователей на один и тот же сеанс так же, как при использовании клиента работы с одним сеансом. [Подробнее...](#) (на странице 29)

При первичном запуске сеанса и [приглашении пользователя](#) (на странице 25) или принятии входящего запроса на участие первого пользователя из очереди, автоматически откроется окно работы с несколькими сеансами. Имя и фамилия пользователя, которому оказывается помощь, отображается на вкладке сеанса.



- ① Сеанс с участием пользователя.
- ② Сеанс, к которому должен присоединиться пользователь.
- ③ Запуск другого сеанса.
- ④ Общие операции сеанса.

С помощью окна работы с несколькими сеансами для всех них можно выполнить большинство операций, которые можно выполнить для отдельного сеанса.

## Оказание помощи другому представителю отдела обслуживания

Если у вас есть учетная запись на веб-сайте сервисной службы Support Center, вы можете оказывать помощь другому представителю отдела поддержки в проводимом на данный момент сеансе поддержки.

- Просматривать совместный рабочий стол и приложение.
- Участвовать в чате.
- Просматривать видео, передаваемое представителем отдела обслуживания.
- Получить контроль над сеансом поддержки, если представитель клиентской службы передаст его вам.
- Стать основным представителем отдела обслуживания, если представитель клиентской службы, который является основным на данный момент, передаст сеанс вам.

Вы можете присоединиться к сеансу поддержки в качестве помощника, используя один из приведенных ниже способов.

- Электронное письмо с приглашением, если представитель клиентской службы отправил его вам.
- Ссылка в мгновенном сообщении.
- Ваш веб-сайт сервисной службы Support Center.

Чтобы присоединиться к сеансу поддержки в качестве помощника с помощью электронного письма или мгновенного сообщения, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Щелкните по ссылке в электронном письме или мгновенном сообщении, чтобы присоединиться к сеансу.

Если вы еще не вошли под своей учетной записью на веб-сайт сервисной службы Support Center, отобразится страница входа в систему.

- 2 Войдите на веб-сайт Support Center.

Отобразится страница помощи в проведении текущего сеанса поддержки.

- 3 Нажмите **Присоединиться**.

Чтобы присоединиться к сеансу поддержки в качестве помощника с помощью веб-сайта Support Center, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Убедитесь в том, что представитель клиентской службы, управляющий сеансом поддержки в данный момент, сообщил вам номер данного сеанса.
- 2 Откройте веб-сайт сервисной службы WebEx Support Center.
- 3 Войдите на веб-сайт Support Center.
- 4 На навигационной панели раскройте **Обеспечить поддержку** и нажмите **Помочь в проведении сеанса**.

Отобразится страница помощи в проведении текущего сеанса поддержки.

- 5 Введите номер сеанса поддержки в текстовое поле, затем нажмите **Присоединиться**.

С этого момента вы являетесь помощником в проведении сеанса поддержки.

**Примечание.** В качестве представителя клиентской службы, оказывающего помощь в проведении сеанса поддержки, вам не нужно управлять им. Однако первичный представитель клиентской службы может передать вам контроль над сеансом или полностью передать вам сеанс. Подробности см. в [Передача управления сеансом другому представителю отдела обслуживания](#) (на странице 32) и [Передача сеанса оператору или очереди WebACD](#) (на странице 34).

## Передача управления сеансом другому представителю отдела поддержки

Вы можете передать контроль над сеансом поддержки другому представителю отдела поддержки, который помогает вам в проведении этого сеанса. Данная возможность полезна, например, если необходимо передать вызов.

После передачи сеанса можно остаться в сеансе, чтобы просматривать совместный рабочий стол и приложение, принять участие в чате и просматривать видео. В любой момент представитель отдела поддержки, которому передан сеанс, может передать его обратно.

**Примечание.** Представитель отдела поддержки, которому вы хотите передать управление сеансом поддержки, должен сначала присоединиться к нему, выполнив *одно* из приведенных ниже действий.

- Щелкните по ссылке для присоединения к сеансу поддержки в электронном письме или мгновенном сообщении. *Подробнее...* (на странице 27)
- Щелкните по ссылке **Помочь в проведении сеанса** на панели навигации веб-сайта Support Center и укажите номер сеанса поддержки.

Чтобы передать управление сеансом поддержки, выполните приведенные ниже действия.

1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.

- На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Сеанс**, затем щелкните по направленной вниз стрелке на кнопке **Передать сеанс и выберите** Передать управление.

Отобразится диалоговое окно передачи управления со списком всех представителей клиентской службы, присоединившихся к сеансу в качестве помощников.

- На панели пиктограмм или окне работы с несколькими сеансами нажмите кнопку **Сеанс** и задержите курсор над полем **Передать управление**, чтобы выбрать в списке одного из представителей клиентской службы, присоединившихся к сеансу в качестве помощников.

2 Выберите в списке имя и фамилию представителя клиентской службы.

С этого момента этот представитель клиентской службы управляет сеансом поддержки. Функции управления сеансом становятся вам недоступны, пока этот представитель клиентской службы не передаст управление вам обратно.

**Примечание.** После передачи управления сеансом представителю отдела обслуживания, оказывающему помощь в его проведении, происходят следующие события.

- Вы можете покинуть сеанс, но не можете завершить его, пока управление не будет передано вам обратно.
- Автоматически прекращается вся деятельность по поддержке, в том числе совместное использование приложения и рабочего стола, передача файлов, чат, видео и запись.
- Если вы запустили голосовой вызов, он продолжается, если система представителя клиентской службы, которому передано управление, удовлетворяет требованиям проведения голосового вызова.

- 3 Дополнительно.** Вы можете передать сеанс оператору или очереди WebACD, отключившись от этого сеанса. *Данная функция доступна только в том случае, если вы являетесь оператором WebACD. [Подробнее...](#)* (на странице 34)

## Передача сеанса другому оператору или очереди WebACD

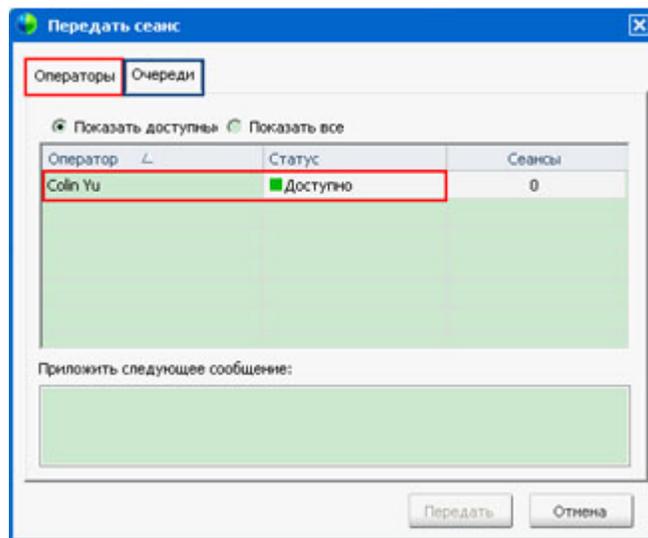
Вы можете передать сеанс поддержки другому оператору или очереди операторов WebACD. Данная возможность полезна, например, если вам необходимо передать вызов и покинуть сеанс, чтобы помочь другому пользователю. При передаче сеанса вы можете сообщить другому представителю некие полезные сведения об этом сеансе.

**Примечание.** Функция передачи сеанса доступна *только* в том случае, если вы являетесь оператором WebACD.

Чтобы передать и покинуть сеанс поддержки, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Сеанс**, затем нажмите направленную вниз стрелку на кнопке **Передать сеанс** и выберите **Передать сеанс**.
  - На панели пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами нажмите кнопку **Сеанс**, затем выберите **Передать сеанс**.

Откроется диалоговое окно передачи сеанса.



Выполните одно из приведенных ниже действий.

- Откройте вкладку Очереди и выберите очередь. выбрать можно только одну очередь.
- Выберите одного или нескольких операторов WebACD во вкладке **Операторы**.

- 2 Дополнительно. Вы можете ввести персональное сообщение оператору или всем доступным операторам в очереди. Объем сообщения не должен превышать 345 символов.

После этого сеанс полностью передается оператору или очереди WebACD для дальнейшего разрешения проблемы. С этого момента вы больше не участвуете в этом сеансе.

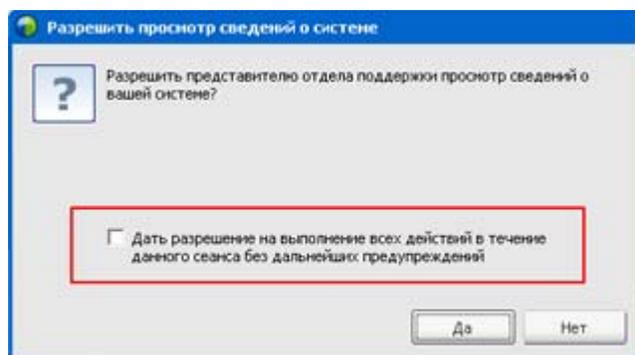
**Важно!** После передачи сеанса оператору или очереди WebACD происходит приведенное ниже.

- Вы автоматически покидаете сеанс.
- Если запущен голосовой вызов, он завершится.

## Автоматическое получение разрешения пользователя

После отправки запроса на выполнение операций поддержки (например, просмотр или управление приложением пользователя) он отобразится в окне сообщения на экране компьютера пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения. Однако пользователь может разрешить вам делать все необходимое, не выдавая вам разрешение каждый раз, когда вы его запрашиваете. Данная возможность может быть полезна, например, если пользователь хочет разрешить вам выполнять операции поддержки в то время, когда он (она) находится не у своего компьютера.

Чтобы вы получали разрешение на выполнение операций поддержки автоматически, пользователь должен установить флажок **Разрешить все действия в ходе этого сеанса без запроса** в окне сообщения с запросом, которое отобразится на экране его (ее) компьютера. На рисунке ниже приведено окно сообщения, которое отображается на экране компьютера пользователя, после вашего запроса на управление приложением.



Если пользователь задаст данный параметр, вы сможете свободно просматривать или управлять приложениями, просматривать или управлять рабочим столом, передавать файлы или записывать сеанс.

## Завершение сеанса поддержки

Вы можете завершить сеанс поддержки в любой момент.

Чтобы завершить сеанс поддержки, выполните приведенные ниже действия.

Выполните *одно* из приведенных ниже действий.

- На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Инструменты**, затем нажмите **Завершить сеанс**.
- На плавающей панели пиктограмм нажмите кнопку **Сеанс**, затем выберите **Завершить сеанс**.
- В окне работы с несколькими сеансами откройте вкладку сеанса, который необходимо завершить, затем нажмите кнопку **Сеанс** и выберите **Завершить сеанс**.

Появится сообщение с запросом на подтверждение завершения сеанса.

**Примечание.**

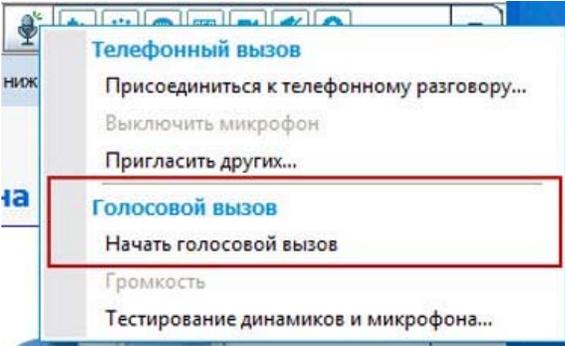
- Пользователь может в любой момент покинуть сеанс поддержки, щелкнув **Покинуть сеанс** на странице Remote Support.
- Пользователь не может завершить сеанс поддержки.

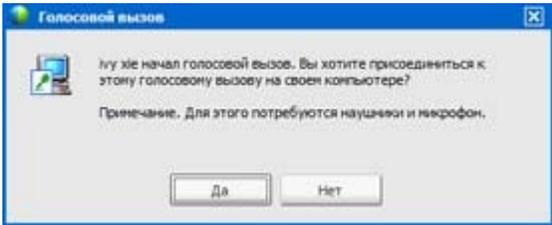


# Использование голосового вызова

С помощью функции голосового вызова (поддерживается службой компании GIPS) участники сеанса поддержки могут говорить друг с другом, если их компьютеры поддерживают функцию передачи голоса по IP (VoIP), службы интернет-телефонии. До двух участников могут говорить одновременно в ходе сеанса голосового вызова. В качестве представителя клиентской службы вы выбираете, кто будет говорить, передавая микрофон тому или иному участнику.

В таблице ниже описаны операции в ходе голосового вызова, связанные с вашей ролью представителя клиентской службы и ролью обслуживаемого вами пользователя в качестве участника сеанса. Для получения дополнительных инструкций по одной из задач нажмите "Подробнее" рядом с ее описанием.

Роль		Описание задачи
Представитель клиентской службы		<p>Начало и управление голосовым вызовом.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Задать параметры голосового вызова. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 46)</li> <li>▪ Запустить или завершить голосовой вызов. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 40)</li> <li>▪ Говорить в ходе голосового вызова. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 45)</li> <li>▪ Передать участнику</li> </ul>

Роль		Описание задачи
		право голоса. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 44)
<b>Пользователь</b>		Участие в голосовом вызове. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Задать параметры голосового вызова. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 46)</li> <li>▪ Присоединиться к голосовому вызову. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 42)</li> <li>▪ Говорить в ходе голосового вызова <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 45)</li> <li>▪ Покинуть голосовой вызов или присоединиться к нему снова. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 46)</li> </ul>

## Начало или завершение голосового вызова

### *Представитель клиентской службы*

После начала вами голосового вызова в ходе сеанса поддержки любой пользователь или представитель клиентской службы, который принимает участие в этом сеансе и чья система поддерживает передачу голоса по IP (VoIP, служба интернет-телефонии), может присоединиться к голосовому вызову.

#### **Примечание.** Перед началом голосового вызова

- убедитесь в том, что на вашем компьютере установлена звуковая плата, и что к нему подключены либо колонки и микрофон, либо гарнитура со встроенным микрофоном. Чтобы получить хорошее качество звука, а также для удобства, пользуйтесь специальной компьютерной гарнитурой с высококачественным микрофоном.
- Если это еще не сделано, произведите тонкую настройку компьютера для использования функции голосового вызова с помощью мастера настройки аудио.  
[Подробнее...](#) (на странице 46)

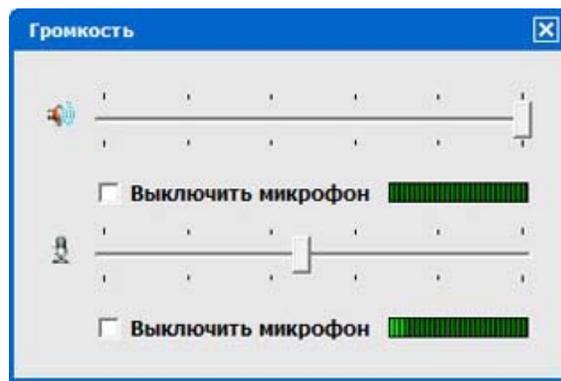
Чтобы запустить голосовой вызов в ходе сеанса поддержки, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Инструменты**, затем нажмите **Голосовой вызов**.
  - На панели пиктограмм или в окне клиента работы с несколькими сеансами щелкните по пиктограмме **Голосовой вызов**.

- 1 Выберите **Начать голосовой вызов**.

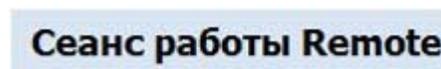
Произойдет приведенное ниже.

- Отобразится диалоговое окно настройки громкости.



Можно отрегулировать громкость колонок или микрофона.

- Рядом с вашими именем и фамилией появляется индикатор **голосового вызова**. Пример.



Индикатор голосового вызова

Номер сеанса: 640 808 893  
Представители клиентской службы: a1e1  
Статус сеанса: Готов

- При использовании гарнитуры в нижней части консоли появляется следующая строка состояния.



Индикатор голосового вызова

- При использовании колонок, подключенных к компьютеру, или динамиков ноутбука в нижней части консоли появляется следующий индикатор.



Индикатор голосового вызова

- В окне сеанса на экране пользователя автоматически появится окно сообщения "Присоединиться к голосовому вызову". После этого пользователь может выбрать, принять ли участие в сеансе голосового вызова.

В любой момент вы сможете завершить голосовой вызов, проводимый в ходе сеанса поддержки.

Чтобы завершить голосовой вызов, выполните приведенные ниже действия.

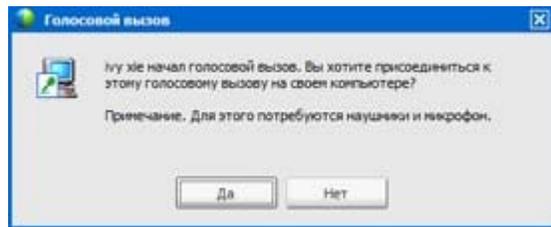
- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Инструменты**, затем щелкните по направленной вниз стрелке на кнопке **Голосовой вызов**.
  - На панели пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами щелкните по пиктограмме **Голосовой вызов**.
- 2 Выберите **Завершить голосовой вызов**.

**Примечание.** Несмотря на завершение голосового вызова, сеанс поддержки продолжается, пока вы не завершите его.

## Присоединение к голосовому вызову

*Пользователь или другой представитель отдела обслуживания*

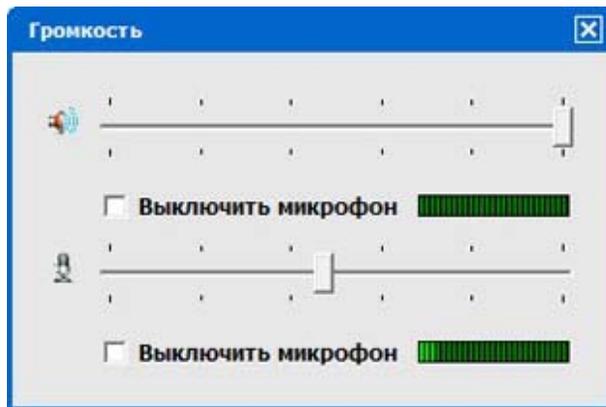
Когда вы запускаете голосовой вызов, приглашение к участию в голосовом вызове автоматически появится в окне сеанса на экране компьютера обслуживаемого вами пользователя (и в окне сеанса на экране компьютеров участвующих в сеансе других представителей отдела обслуживания, если таковые есть).



Предложите пользователю нажать **Да**, чтобы принять приглашение и присоединиться к конференции.

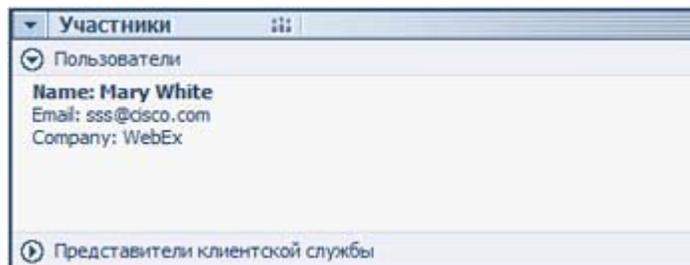
Когда пользователь присоединяется к конференции голосового вызова, на экране пользователя происходит приведенное ниже.

- Отобразится диалоговое окно настройки громкости. Пользователь может отрегулировать громкость колонок или микрофона.



Можно отрегулировать громкость колонок или микрофона.

- Рядом с именем и фамилией пользователя появляется индикатор голосового вызова. Пример.



Индикатор голосового вызова

До двух участников могут говорить одновременно в ходе сеанса голосового вызова. Пользователь не может говорить в ходе сеанса, пока индикатор голосового вызова рядом с его (ее) именем не станет зеленым, что будет означать, что вы передали микрофон данному пользователю.

**Совет.** Предложите пользователю произвести тонкую настройку компьютера для использования функции голосового вызова с помощью мастера настройки аудио перед присоединением к сеансу голосового вызова. [Подробнее...](#) (на странице 46)

## Передача участнику права голоса в ходе голосового вызова

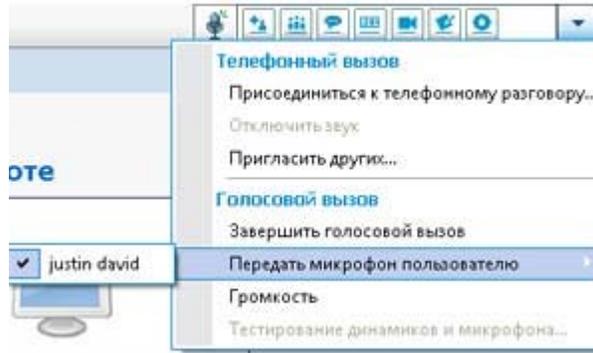
*Представитель клиентской службы*

В запущенном вами голосовом вызове до двух участников могут говорить одновременно. Вы можете выбирать, кому из участников говорить в данный момент, передавая микрофон пользователю или другому представителю отдела обслуживания.

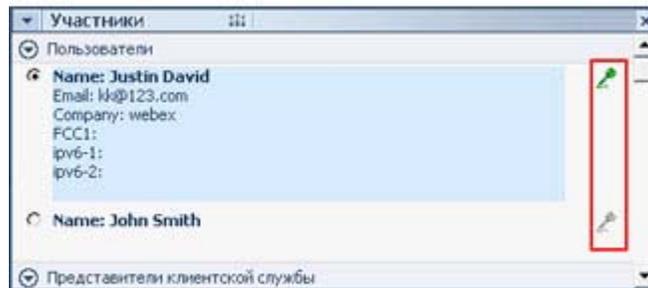
Чтобы передать участнику право голоса в ходе голосового вызова, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Инструменты**, затем щелкните по направленной вниз стрелке на кнопке **Голосовой вызов**.
  - На панели пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами щелкните по пиктограмме **Голосовой вызов**.
- 2 Выберите **Передать микрофон**.

Введите имя и фамилию участника, которому вы хотите передать право голоса.



- Цвет индикатора **Голосовой вызов** рядом с именем и фамилией участника изменится на зеленый.



Теперь участник может говорить, пока вы не передадите микрофон другому участнику.

## Говорить в ходе голосового вызова

*Представитель клиентской службы и пользователь*

В качестве представителя клиентской службы вы можете использовать либо колонки и микрофон, либо гарнитуру с микрофоном. Последний вариант рекомендуется для повышения качества аудио и удобства использования.

Чтобы принять участие в голосовом вызове, пользователь *должен* использовать гарнитуру с микрофоном. Если к компьютеру пользователя подключена исправная гарнитура, на консоли пользователя отобразится следующее.



Пользователю нужно всего лишь говорить в микрофон.

**Совет.**

- Прежде чем принять участие в голосовом вызове, пользователь может настроить колонки с помощью мастера настройки аудио.
- После запуска голосового вызова пользователь может изменить настройки аудио с помощью мастера, покинув на время голосовой вызов и присоединившись затем к сеансу снова.

Дополнительную информацию о мастере настройки аудио см. в [Настройка опций голосового вызова](#) (на странице 46).

## Покинуть голосовой вызов и присоединиться к нему снова

*Пользователь или другой представитель клиентской службы*

В ходе сеанса поддержки пользователь или представитель клиентской службы, оказывающий вам дополнительную помощь, может покинуть голосовой вызов, не покидая сам сеанс, и присоединиться к голосовому вызову снова в любой момент.

Предложите пользователю выполнить указанные ниже действия, если он (она) хочет покинуть голосовой вызов.

- 1 Щелкните по направленной вниз стрелке на кнопке **Голосовой вызов**.
- 2 Выберите **Покинуть голосовой вызов**.

Предложите пользователю выполнить указанные ниже действия, если он (она) хочет присоединиться к голосовому вызову снова.

- 1 Щелкните по направленной вниз стрелке на кнопке **Голосовой вызов**.
- 2 Выберите **Присоединиться к голосовому вызову**.

## Настройка опций голосового вызова

*Представители отдела обслуживания и пользователи*

- С помощью мастера настройки аудио можно выполнить приведенные ниже действия.
  - Выбрать аудиооборудование и задать оптимальные уровни громкости.
  - Убедиться в том, что для аудиооборудования заданы оптимальные уровни громкости.
- Используйте диалоговое окно "Громкость", чтобы отрегулировать громкость колонок или микрофона в любой момент.

Чтобы использовать Мастер настройки звука для голосового вызова, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Нажмите кнопку **Голосовой вызов**.
- 2 Выберите **Мастер настройки звука**.  
Появится мастер или диалоговое окно.
- 3 Для установки настроек следуйте указаниям на экране.

Чтобы отрегулировать громкость колонок или микрофона, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Нажмите кнопку **Голосовой вызов**.
- 2 Выберите **Громкость**.  
Отобразится диалоговое окно настройки громкости.
- 3 Отрегулируйте громкость колонок или микрофона необходимым образом.

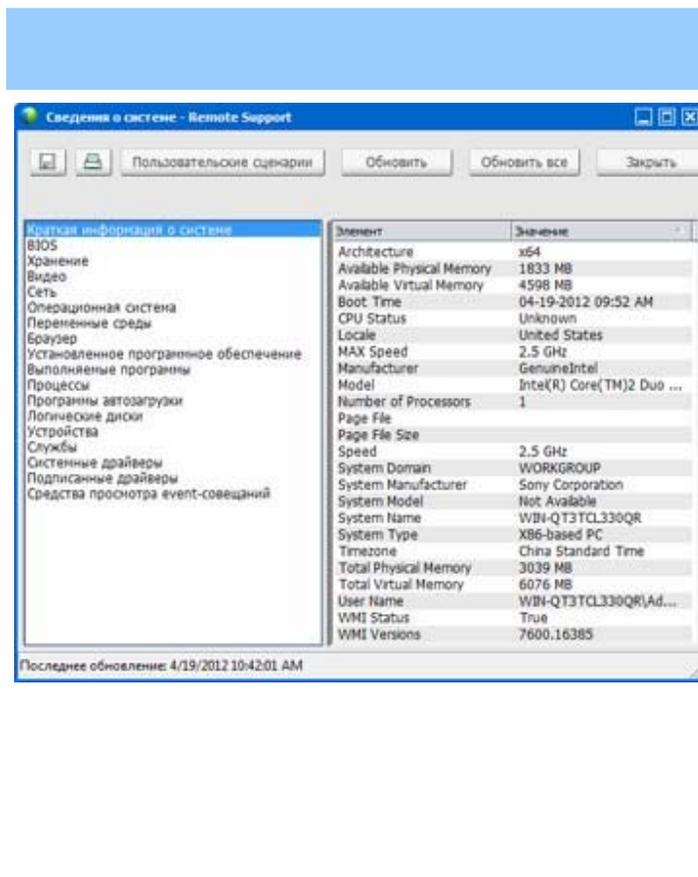


---

## Управление компьютером клиента

В таблице ниже описаны операции, которые помогут вам диагностировать и разрешить проблемы с аппаратным или программным обеспечением компьютера клиента. Чтобы ознакомиться с подробными инструкциями по той или иной задаче, нажмите "Дополнительно" рядом с ее описанием.

**Примечание.** Для очереди WebACD администратор сайта может выключить описанные здесь функции службы технической поддержки. Если эти функции не отображаются на вашем сайте, обратитесь за помощью к администратору сайта.



### Описание задачи

На компьютере клиента.

- Просмотр подробных сведений о системе. [Подробнее...](#) (на странице 50)
- Запуск пользовательских сценариев для оценки и разрешения проблем на компьютере клиента. [Подробнее...](#) (на странице 52)
- Сохранение или печать сведений о компьютере. [Подробнее...](#) (на странице 56)
- Вход в систему под другой учетной записью. [Подробнее...](#) (на странице 56)
- Перезагрузка компьютера. [Подробнее...](#) (на странице 58)

## Просмотр сведений о системе клиента

**Примечание.** Для очереди WebACD администратор сайта может выключить подобные этой функции службы технической поддержки. Если эта функция не отображается на вашем сайте, обратитесь за помощью к администратору сайта.

Во время сеанса поддержки при наличии разрешения на это клиента вы можете просматривать подробные сведения о компьютере клиента. Данные сведения могут помочь вам диагностировать и устранить неполадки компьютера клиента. После внесения вами или клиентом изменений в систему вы можете перезагрузить компьютер клиента удаленно, а затем просмотреть изменения сведений о системе.

После отображения сведений о компьютере клиента можно либо распечатать их, либо сохранить их в файл.

Чтобы просмотреть сведения о системе, выполните указанные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из указанных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы в разделе **Сведения о клиенте** нажмите кнопку **Сведения о системе**.
  - На панели пиктограмм нажмите пиктограмму **Сведения о системе клиента**.
  - В окне работы с несколькими сеансами нажмите вкладку **Сведения о системе** для данного клиента.

На экране клиента отобразится запрос разрешения на просмотр сведений о системе.

- 2 После выдачи клиентом разрешения появится окно сведений о системе.

Элемент	Значение
Architecture	x64
Available Physical Memory	1603 MB
Available Virtual Memory	4294 MB
Boot Time	04-16-2012 10:42 AM
CPU Status	Unknown
Locale	United States
MAX Speed	2.5 GHz
Manufacturer	GenuineIntel
Model	Intel(R) Core(TM)2 Duo ...
Number of Processors	1
Page File	
Page File Size	
Speed	2.5 GHz
System Domain	WORKGROUP
System Manufacturer	Sony Corporation
System Model	Not Available
System Name	WIN-QT3TCL330QR
System Type	X86-based PC
Timezone	China Standard Time
Total Physical Memory	3039 MB
Total Virtual Memory	6076 MB
User Name	WIN-QT3TCL330QR\Ad...
WMI Status	True
WMI Versions	7600.16385

**Дополнительно.** В списке слева нажмите категорию, чтобы просмотреть панель, на которой содержатся соответствующие сведения.

**Дополнительно.** Чтобы просмотреть последние сведения о системе, нажмите **Обновить**.

#### Совет.

- Вы можете сохранить или распечатать сведения о компьютере клиента. [Подробнее...](#) (на странице 56)
- Вы можете перезагрузить компьютер клиента в любой момент, а затем просмотреть обновленные сведения о системе. [Подробнее...](#) (на странице 58)

## Создание и изменение пользовательских сценариев

**Примечание.** Для очереди WebACD администратор сайта может выключить подобные этой функции службы технической поддержки. Если эта функция не отображается на вашем сайте, обратитесь за помощью к администратору сайта.

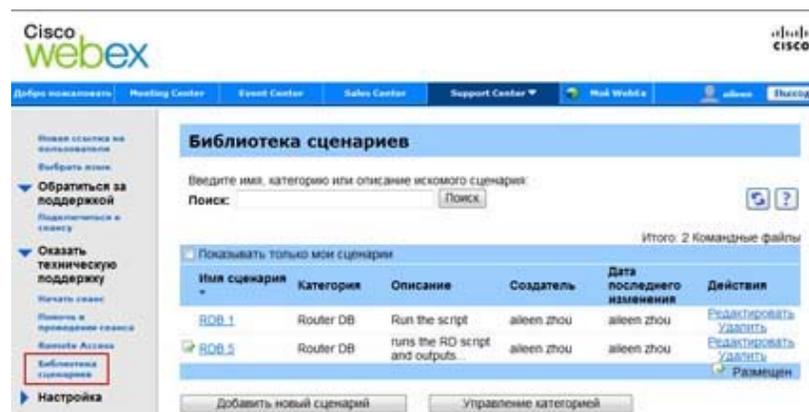
Пользовательский сценарий – это сценарий, который вы или другой представитель клиентской службы можете создать для запуска на компьютере клиента. Такой сценарий, созданный однажды, может пригодиться во время других сеансов поддержки.

Вы можете создать такие часто используемые сценарии, а затем разместить их в библиотеке пользовательских сценариев, чтобы выбирать и отправлять при необходимости во время сеанса поддержки.

Чтобы просматривать список доступных сценариев в библиотеке пользовательских сценариев, выполните указанные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт Support Center.
- 2 На левой панели навигации щелкните **Библиотека сценариев**.

Отобразится диалоговое окно библиотеки сценариев пользователя.



Можно создать, изменить, опубликовать пользовательские сценарии в библиотеке пользовательских сценариев или удалить их из нее.

**Совет.** Нажмите заголовок любого столбца, чтобы отсортировать список сценариев.

Чтобы создать пользовательский сценарий, выполните приведенные ниже действия.

1 Нажмите **Добавить новый сценарий**.

Появится диалоговое окно добавления нового сценария.

Любой созданный пользовательский сценарий можно изменить или удалить.

2 Введите уникальное имя в поле **Имя сценария**.

3 Выберите категорию в раскрывающемся списке **Категория** (категории создаются администратором вашего сайта).

4 **Дополнительно.** Введите описание сценария в целях его разъяснения.

5 Если это еще не сделано, выберите **Публиковать в библиотеке сценария** при необходимости обеспечения доступа к этому сценарию вам или другим представителям отдела обслуживания в ходе сеансов поддержки.

6 Нажмите **Найти**, чтобы перейти к исполняемому файлу сценария.

7 Если в качестве входного для исполняемого сценария требуется другой сценарий, нажмите **Найти**, чтобы выбрать его.

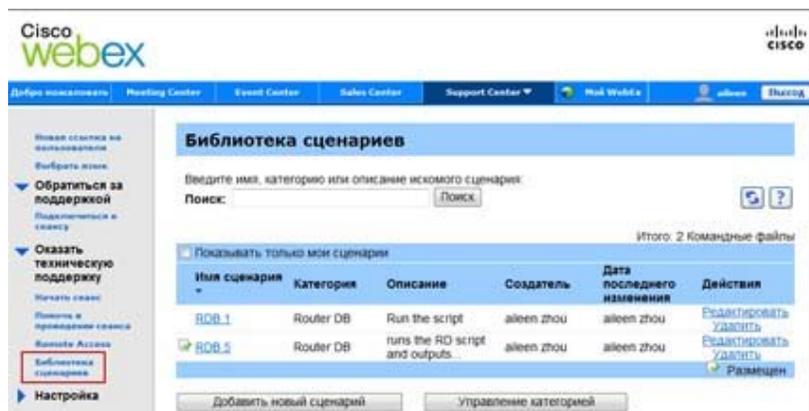
8 Нажмите **Отправить**.

Если в сценарии содержатся ошибки (например, если имя сценария уже существует), их можно исправить. После успешной отправки новый сценарий создается и отображается в библиотеке сценариев.

Чтобы изменить или удалить пользовательский сценарий, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт Support Center.
- 2 На левой панели навигации щелкните **Библиотека сценариев**.

Отобразится диалоговое окно библиотеки сценариев пользователя.



Щелкните **Редактировать** или **Удалить** под столбцом **Действия**.

- **Правка.** Изменить определение сценария, в том числе изменить исполняемый файл сценария или входной файл, который требуется для исполняемого файла, если таковой имеется.
- **Удален.** Подтвердить запрос на удаление сценария из библиотеки. Вы можете удалить только созданные вами сценарии.

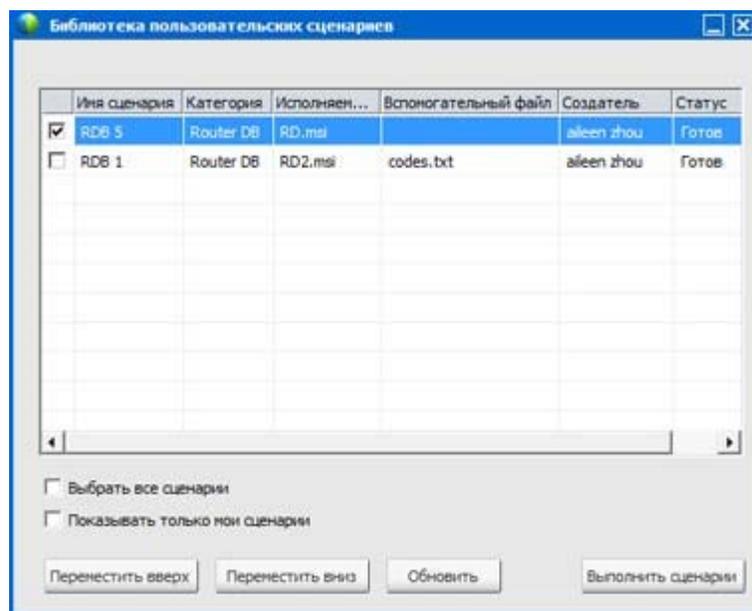
## Запуск пользовательского сценария в ходе сеанса

В ходе сеанса с участием пользователя вы можете загрузить и выполнить один или более пользовательских сценариев на компьютере пользователя в целях быстрой оценки и разрешения проблем.

Чтобы запустить пользовательский сценарий в ходе сеанса поддержки, выполните приведенные ниже действия.

- 1 В меню консоли представителя отдела обслуживания представителя клиентской службы выберите **Компьютер пользователя > Библиотека пользовательских сценариев**.

Отобразится диалоговое окно библиотеки пользовательских сценариев со списком доступных для вашего сайта сценариев.



- Объем сценария не должен превышать 1 МБ.
- Несколько сценариев запускаются последовательно в указанном вами порядке.
- В окне работы с несколькими сеансами сценарий может выполняться параллельно в нескольких сеансах сразу.

**Совет.** Щелкните по заголовку любого столбца, чтобы отсортировать список сценариев в библиотеке.

- 2 С помощью клавиш **Вверх** и **Вниз** задайте порядок сценариев.
- 3 Нажмите **Выполнить сценарии**.

У пользователя будет запрошено разрешение на это. После получения разрешения сценарии выполняются на компьютере пользователя.

Журнал выполнения сценария отображается в окне чата вместе со всеми ошибками, которые были обнаружены. Журнал также доступен в отчете сведений о сеансе.

**Примечание.** Сценарии выполняются во временных папках. После завершения выполнения сценария на компьютере пользователя не остается каких-либо его следов.

## Сохранение и печать сведений о компьютере клиента

**Примечание.** Для очереди WebACD администратор сайта может выключить подобные этой функции службы технической поддержки. Если эта функция не отображается на вашем сайте, обратитесь за помощью к администратору сайта.

При просмотре сведений о компьютере клиента можно либо сохранить сведения в текстовый файл (**.txt**), либо распечатать их на подключенном к вашему компьютеру принтере.

Чтобы сохранить или распечатать сведения о компьютере клиента, выполните указанные ниже действия.

- 1 Выведите на экран сведения о компьютере клиента. Инструкции можно найти в разделе *Просмотр сведений о системе клиента* (на странице 50).
- 2 В окне сведений о системе выполните *одно* из указанных ниже действий.
  - Чтобы сохранить сведения в файл, нажмите кнопку **Сохранить**.
  - Чтобы распечатать сведения, нажмите кнопку **Печать**.

**Примечание.** Диспетчер поддержки отобразит категории сведений о компьютере клиента на отдельных панелях. Однако сохраненный файл или распечатка содержит сведения о системе всех категорий. Сохранять или печатать каждую категорию сведений отдельно не нужно.

## Вход в систему компьютера клиента под другой учетной записью

**Примечание.** Для очереди WebACD администратор сайта может выключить подобные этой функции службы технической поддержки. Если эта функция не отображается на вашем сайте, обратитесь за помощью к администратору сайта.

Во время сеанса поддержки вы можете войти в систему компьютера клиента под другой учетной записью. Например, вам может потребоваться войти в систему под учетной записью администратора, чтобы получить дополнительные возможности при работе с компьютером. Если компьютер клиента подключен к внутренней сети, необходимо войти в систему под учетной записью в этой сети.

В любой момент в ходе сеанса вы можете выйти из системы на компьютере клиента и автоматически обеспечить вход клиента обратно в систему на компьютере. Если при завершении сеанса вы используете учетную запись на компьютере пользователя, Диспетчер поддержки автоматически обеспечит вход пользователя обратно в систему на его компьютере.

**Примечание.** Вход в систему под другим именем пользователя временно выключает клиента на компьютере. Для пользователей Windows 7 и Vista все приложения, запущенные на компьютере клиента, будут закрыты.

Чтобы войти в систему компьютера клиента под другой учетной записью, выполните указанные ниже действия.

- 1 Выберите *один* из вариантов.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы в разделе **Сведения о клиенте** нажмите кнопку **Войти в систему под другой учетной записью**.
  - В области значков или в окне работы с несколькими сеансами нажмите кнопку **Сеанс**, затем выберите **Компьютер пользователя > Войти в систему под другой учетной записью**.

Отобразится сообщение о том, что клиент получил ваш запрос на вход в систему. Ваш запрос отобразится в окне сообщения на экране пользователя. Клиент должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.

- 2 Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на своем компьютере.  
Если клиент подтвердил ваш запрос, отобразится диалоговое окно входа в систему на компьютере клиента.
- 3 Укажите на этой странице необходимые данные учетной записи, а затем нажмите **ОК**.

Чтобы выйти из системы на компьютере клиента, выполните указанные ниже действия.

Выберите *один* из вариантов.

- На инструментальной панели представителя клиентской службы в разделе **Сведения о клиенте** нажмите кнопку **Выйти из системы**.
- В области значков или в окне работы с несколькими сеансами нажмите кнопку **Сеанс**, затем выберите **Компьютер пользователя > Выйти из-под учетной записи [имя и фамилия пользователя]**.

## Перезагрузка компьютера клиента

**Примечание.** Для очереди WebACD администратор сайта может выключить подобные этой функции службы технической поддержки. Если эта функция не отображается на вашем сайте, обратитесь за помощью к администратору сайта.

Во время сеанса поддержки вы можете перезагрузить компьютер клиента удаленно. После перезагрузки компьютера клиента он (она) может автоматически присоединиться к сеансу поддержки снова, не указывая номер сеанса или другие сведения.

- 1 Выполните *одно* из указанных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы в разделе **Сведения о клиенте** нажмите кнопку **Перезагрузить компьютер**.
  - На панели пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами нажмите кнопку **Сеанс**, затем выберите **Компьютер клиента > Перезагрузить**.

Отобразится сообщение о том, что клиент получил ваш запрос на перезагрузку его (ее) компьютера. Ваш запрос отображается в окне сообщения на экране клиента. Клиент должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.

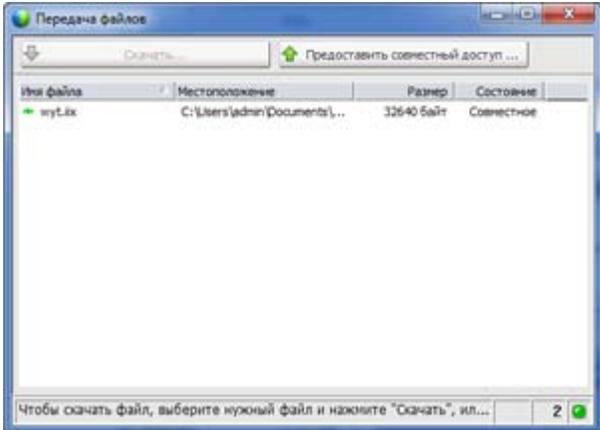
- 2 Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на своем компьютере.

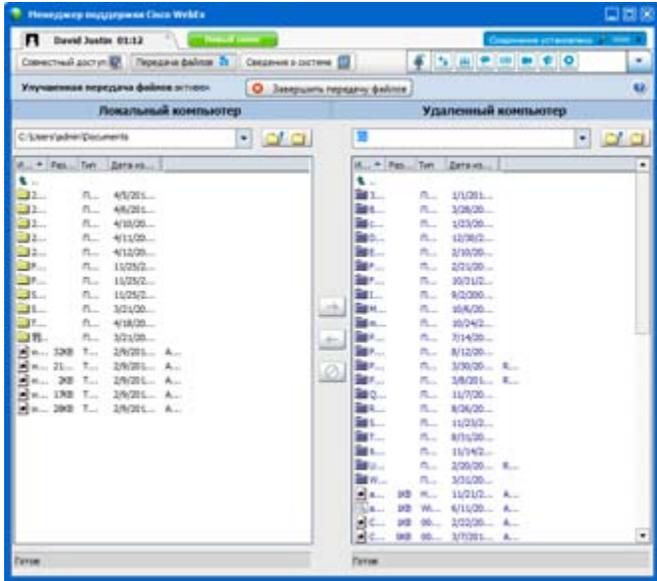
Компьютер клиента будет перезагружен. После этого клиент должен войти в систему под учетной записью компьютера или локальной сети. Затем на экране клиента отобразится сообщение, с помощью которого клиент сможет присоединиться к сеансу поддержки снова.

## Передача файлов

Если настройками вашего сайта это разрешено, вы можете передавать файлы на компьютер пользователя и с него. Например, вы можете передавать пакеты исправления или обновления на компьютер пользователя, или отправлять файлы системного журнала с компьютера пользователя на свой компьютер для дальнейшего анализа.

В таблице ниже описаны два варианта передачи файлов на компьютер пользователя и с него в зависимости от конфигурации сайта и учетной записи пользователя. Чтобы ознакомиться с подробными инструкциями по той или иной задаче, нажмите "Подробнее" рядом с ее описанием.

	Описание операции
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Основной способ.</b> Опубликуйте один или несколько файлов, чтобы пользователь мог скачать их в ходе сеанса поддержки <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 60)</li></ul>



**Описание операции**

- **Улучшенный способ.** Передайте один файл, несколько файлов одновременно или папку целиком на компьютер пользователя и с него. [Подробнее...](#) (на странице 61)

## Передача файлов основным способом

В ходе сеанса поддержки вы можете опубликовать файлы, которые хранятся на вашем компьютере, в окне, отображаемом на экране пользователя. Пользователь затем может скачать файлы на свой компьютер.

Чтобы опубликовать файлы в ходе сеанса поддержки, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Инструменты**, затем нажмите **Передать файл**.  
В появившемся диалоговом окне выбора варианта передачи файла выберите **Основной способ передачи файлов**.
  - На панели пиктограмм щелкните по пиктограмме **Передача файлов**, затем выберите **Передача файлов основным способом**.
  - В окне работы с несколькими сеансами откройте вкладку **Передача файлов**, затем нажмите **Запустить передачу файлов основным способом**.

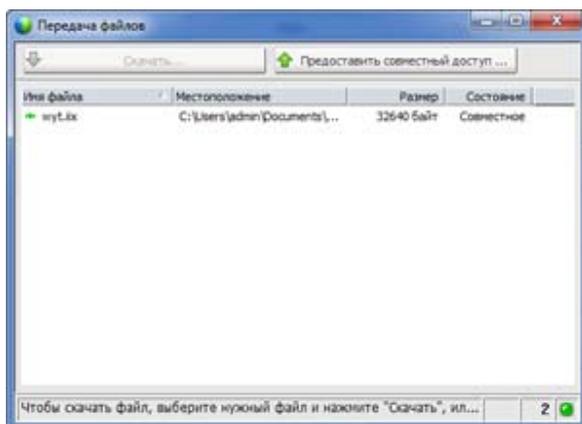
Отобразится сообщение о том, что пользователь получил ваш запрос на передачу файлов. Ваш запрос отображается в окне сообщения на экране пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.

- 2 Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на компьютере.

Окно передачи файлов отображается на экранах вашего компьютера и компьютера пользователя.

- 3 Нажмите **Предоставить совместный доступ к файлу**.
- 4 Выберите файл, который необходимо опубликовать.
- 5 Нажмите **Открыть**.

Файл появится в списке в окне передачи файлов.



Пользователь выбирает файл, затем нажимает **Скачать**, чтобы выбрать папку, в которую будет осуществляться передача.

**Дополнительно.** Опубликуйте еще какие-либо файлы, которые вы хотите предложить пользователю для скачивания.

Чтобы убрать файлы из списка публикуемых в ходе сеанса поддержки, выполните приведенные ниже действия.

Нажмите кнопку **Завершить передачу файлов** в строке заголовка окна передачи файлов.

Диспетчер поддержки закроет окно передачи файлов на экране компьютера пользователя.

## Передача файлов улучшенным способом

Передача файлов дополнительным способом может осуществляться в двух режимах.

- Если настройками сайта это разрешено, и вы находитесь в режиме совместного доступа, пользователь выдает вам разрешение на передачу файлов и может видеть все действия, которые вы выполняете в ходе нее. Пользователь может остановить передачу файлов в любой момент.
- В режиме единого доступа пользователь выдает вам разрешение на передачу файлов, но не может видеть ваши действия в ходе нее или остановить передачу файлов, если она уже начата.

Доступны следующие операции по передаче файлов.

- Передать файлы любого типа на компьютер пользователя и с него в любой момент, а также при просмотре или управлении рабочим столом компьютера пользователя. Одновременно можно передать файлы объемом до 150 МБ.
- Получить доступ к сети пользователя, если диски подключены в сетевом окружении компьютера пользователя, и настройками вашей службы Support Center это разрешено.
- Удалить файлы на компьютере пользователя.
- Переименовать файлы на компьютере пользователя.

Важно! Вы не сможете передать файлы, если вы или другой представитель клиентской службы просматриваете или управляете приложением компьютера пользователя. Чтобы передать файлы на свой компьютер или с него, вы должны прервать совместный доступ к приложению.

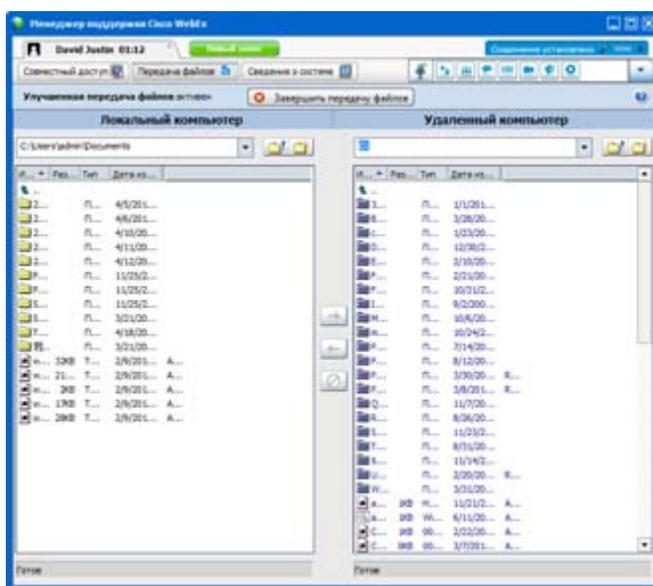
Чтобы передать файлы на компьютер пользователя или с него, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Инструменты**, затем нажмите **Передать файл**.  
В появившемся диалоговом окне выбора варианта передачи файла выберите **Улучшенный способ передачи файлов**.
  - На панели пиктограмм щелкните по пиктограмме **Передача файлов**, затем выберите **Передача файлов улучшенным способом**.
  - В окне работы с несколькими сеансами откройте вкладку **Передача файлов**, затем нажмите **Запустить передачу файлов дополнительным способом**.

Отобразится сообщение о том, что пользователь получил ваш запрос на передачу файлов. Ваш запрос отобразится в окне сообщения на экране пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.

- 2 Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на компьютере.

После выдачи вам пользователем разрешения на передачу появится окно передачи файлов WebEx. Структура папок вашего компьютера отобразится на панели слева. Структура папок компьютера пользователя отобразится на панели справа.



- Чтобы создать новую папку, нажмите кнопку **Новая папка**.
- Чтобы выбрать несколько файлов, щелкните по файлам при зажатой клавише **Ctrl**.
- Можно отменить передачу файлов, которая уже ведется, нажав кнопку **Прервать передачу**.

- 3 На панели своего компьютера или компьютера пользователя найдите папку, в которую необходимо передать файлы, или в которой необходимо удалить или переименовать файлы.
- 4 На другой панели выберите файлы или папку, которую необходимо передать.
- 5 Выполните одно из приведенных ниже действий.
  - Нажмите кнопку с изображением стрелки, чтобы передать файлы или папку с одного компьютера на другой.
  - Щелкните правой кнопкой мыши по файлу, чтобы удалить его или переименовать.

Если у вас нет совместного доступа к рабочему столу, на экране пользователя появится сообщение с запросом выдачи вам разрешения на передачу, удаление или переименование файла. Пользователь должен нажать **ОК** в окне сообщения, чтобы вы смогли продолжить.

Диспетчер поддержки передаст, удалит или переименует файл. После этого строка состояния окна передачи файлов WebEx отобразит сообщение, указывающее на завершение этого действия.

**Примечание.** Пользователь может разрешить вам передать, удалить или переименовать файлы в ходе сеанса поддержки, т.е. ему (ей) не придется выдавать эти права каждый раз, когда вы запрашиваете их. [Подробнее...](#) (на странице 36)

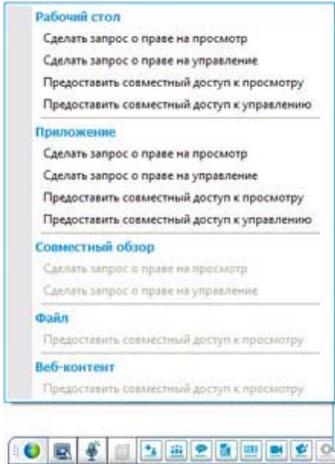
---

# Совместный доступ к рабочим столам и приложениям

Совместный доступ позволяет вам просматривать или управлять приложением, браузером или всем рабочим столом компьютера пользователя, не запуская какие-либо приложения пользователя на вашем компьютере. Аналогично, пользователь может просматривать или управлять приложением или рабочим столом вашего компьютера.

- Совместное использование рабочего стола оптимально подходит для просмотра или управления несколькими приложениями одновременно, или получения доступа к другим частям системы компьютера пользователя. [Подробнее...](#) (на странице 68)
- Совместный доступ к приложению удобно использовать для демонстрации или исправления неполадок с отдельным приложением компьютера пользователя. Кроме того, этот вариант обычно обеспечивает более высокую производительность, чем совместный доступ к рабочему столу. [Подробнее...](#) (на странице 72)
- Совместный обзор позволяет автоматически предоставить совместный доступ к окну браузера, с помощью которого пользователь изначально вызвал сеанс. Кроме того, вы можете перейти к совместному обзору, если такая необходимость возникнет в ходе сеанса. [Подробнее...](#) (на странице 80)

В таблице ниже описаны операции совместного доступа. Чтобы ознакомиться с подробными инструкциями по той или иной задаче, нажмите "Подробнее" рядом с ее описанием.

Описание задачи	
	<p>Совместное использование ПО</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Совместное использование приложений. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 72)</li><li>▪ Совместный доступ к рабочему столу. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 66)</li><li>▪ Совместный обзор окна подключения по щелчку. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 80)</li><li>▪ Печать документов с компьютера пользователя. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 81)</li><li>▪ Управление просмотром совместного программного обеспечения <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 82)</li><li>▪ Аннотирование совместного ПО. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 85)</li></ul>

## Совместное использование рабочих столов

Совместное использование рабочего стола оптимально подходит для просмотра или управления несколькими приложениями одновременно, или получения доступа к другим частям системы компьютера пользователя. Без труда можно просматривать рабочий стол компьютера пользователя или просматривать его и управлять им.

- Просмотр рабочего стола компьютера пользователя. [Подробнее...](#) (на странице 67)
- Управление рабочим столом компьютера пользователя. [Подробнее...](#) (на странице 68)
- Объяснить пользователю, как прервать совместный доступ к рабочему столу его (ее) компьютера. [Подробнее...](#) (на странице 69)
- Разрешить пользователю просматривать рабочий стол своего компьютера. [Подробнее...](#) (на странице 69)
- Разрешить пользователю управлять рабочим столом своего компьютера. [Подробнее...](#) (на странице 70)

- Прервать предоставление пользователю совместного доступа к рабочему столу своего компьютера. [Подробнее...](#) (на странице 71)

## Просмотр рабочего стола компьютера пользователя

Вы можете просматривать рабочий стол компьютера пользователя, не управляя им.

Чтобы просматривать рабочий стол компьютера пользователя, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Рабочий стол**.
  - На панели пиктограмм щелкните по пиктограмме **Удаленное управление**.
  - В окне работы с несколькими сеансами откройте вкладку "Пользователь", затем вкладку **Совместный доступ**.

- 2 Нажмите **Сделать запрос о праве на просмотр**.

Отобразится сообщение о том, что пользователь получил ваш запрос. Ваш запрос отображается в окне сообщения на экране пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.

- 3 Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на компьютере.

После выдачи вам пользователем соответствующих прав Рабочий стол компьютера пользователя отображается в окне работы с материалами совместного доступа на вашем экране. На экране компьютера пользователя появится окно Просмотр рабочего стола, указывающее объект, к которому пользователь в данный момент предоставляет совместный доступ (Рабочий стол компьютера пользователя).

### Примечание.

- Советы, которые могут повысить эффективность использования функций совместного доступа, см. в [Советы по совместному доступу к рабочим столам и приложениям](#) (на странице 84).
- По умолчанию Рабочий стол пользователя отображается на вашем компьютере в полноэкранном виде. Можно переключиться к отображению в стандартном окне в любой момент. [Подробнее...](#) (на странице 82)
- Пользователь может предоставить вам полные права просмотра в ходе сеанса

поддержки, т.е. ему (ей) не придется выдавать эти права каждый раз, когда вы запрашиваете их. [Подробнее...](#) (на странице 36)

- Просматривая Рабочий стол пользователя, вы можете передать файлы на компьютер пользователя или получить их с него. Подробности см. в [Подробнее...](#) (на странице 59).

## Управление рабочим столом компьютера пользователя

Вы можете удаленно управлять всем рабочим столом компьютера пользователя.

Чтобы управлять рабочим столом компьютера пользователя, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Рабочий стол**.
  - На панели пиктограмм щелкните по пиктограмме **Удаленное управление**.
  - В окне работы с несколькими сеансами откройте вкладку "Пользователь", затем вкладку **Совместный доступ**.

- 2 Нажмите **Сделать запрос о праве на управление**.

Отобразится сообщение о том, что пользователь получил ваш запрос. Ваш запрос отображается в окне сообщения на экране пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.

- 3 Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на компьютере.

После выдачи вам пользователем соответствующих прав рабочий стол компьютера пользователя отображается в окне работы с материалами совместного доступа на вашем экране. На экране компьютера пользователя появится окно Управление рабочим столом, указывающее объект, к которому пользователь в данный момент предоставляет совместный доступ (рабочий стол компьютера пользователя).

- 4 Чтобы перейти к управлению рабочим столом, щелкните клавишей мыши любое место окна совместного доступа на своем экране.

### Примечание.

- Советы, которые могут повысить эффективность использования функций совместного доступа, см. в [Советы по совместному доступу к рабочим столам и приложениям](#) (на странице 84).
- По умолчанию рабочий стол пользователя отображается на вашем компьютере в

полноэкранном виде. Можно переключиться к отображению в стандартном окне в любой момент. *Подробнее...* (на странице 82)

- Пользователь может получить контроль над рабочим столом своего компьютера обратно в любой момент, щелкнув любое место рабочего стола. Вы также можете получить контроль снова, щелкнув любое место окна, в котором отображается совместный рабочий стол.
- Пользователь может предоставить вам полные права просмотра в ходе сеанса поддержки, т.е. ему (ей) не придется выдавать эти права каждый раз, когда вы запрашиваете их. *Подробнее...* (на странице 36)

## Помощь пользователю в прерывании совместного доступа

Вы можете объяснить пользователю, который предоставил совместный доступ к рабочему столу или приложениям компьютера, как прервать совместный доступ.

Чтобы прервать совместный доступ, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На панели пиктограмм нажмите кнопку **Сеанс**.
  - Нажмите кнопку **Совместный доступ** в строке заголовка любого открытого окна.
  - В нижнем правом углу рабочего стола щелкните по пиктограмме **Совместный доступ**.



Кнопка "Сеанс".



Кнопка "Совместный доступ".



Пиктограмма "Совместный доступ".

- 2 В появившемся меню выберите **Прервать совместный доступ**.

## Разрешить пользователю просматривать рабочий стол своего компьютера

Можно разрешить пользователю просматривать рабочий стол вашего компьютера. Получив право просматривать рабочий стол, пользователь не может управлять им удаленно.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.

- На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Рабочий стол**.
- На панели пиктограмм щелкните по пиктограмме **Удаленное управление**.
- В окне работы с несколькими сеансами откройте вкладку "Пользователь", затем вкладку **Совместный доступ**.

**2** Нажмите **Предоставить совместный доступ к просмотру**.

Отобразится сообщение о том, что пользователь получил ваш запрос. Ваш запрос отображается в окне сообщения на экране пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.

**3** Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на компьютере.

Ваш рабочий стол отобразится в окне работы с материалами совместного доступа на экране пользователя. На вашем компьютере появится окно Просмотр рабочего стола, указывающее объект, к которому вы в данный момент предоставляете совместный доступ (рабочий стол вашего компьютера).

**Примечание.** Советы, которые могут повысить эффективность использования функций совместного доступа, см. в [Советы по совместному доступу к рабочим столам и приложениям](#) (на странице 84).

## Выдача пользователю разрешения на управление рабочим столом своего компьютера

В ходе сеанса поддержки мы можете разрешить пользователю управлять рабочим столом своего компьютера. Если вы уже разрешили пользователю просматривать рабочий стол, вы можете разрешить ему (ей) управлять им, не прерывая текущий сеанс совместного доступа к рабочему столу.

**Предупреждение.** Пользователь, который получил разрешение на удаленное управление рабочим столом вашего компьютера, может запустить любые программы и получить доступ к любым файлам на вашем компьютере, которые не защищены паролем.

Чтобы разрешить пользователю управлять рабочим столом своего компьютера, выполните приведенные ниже действия.

- 1** Выполните *одно* из приведенных ниже действий.

- На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Рабочий стол**.
  - На панели пиктограмм щелкните по пиктограмме **Удаленное управление**.
  - В окне работы с несколькими сеансами откройте вкладку "Пользователь", затем вкладку **Совместный доступ**.
- 2** Нажмите **Сделать запрос о праве на управление**.
- Отобразится сообщение о том, что пользователь получил ваш запрос. Ваш запрос отображается в окне сообщения на экране пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.
- 3** Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на компьютере.
- Ваш рабочий стол отобразится в окне работы с материалами совместного доступа на экране пользователя. На вашем компьютере появится окно Просмотр рабочего стола, указывающее объект, к которому вы в данный момент предоставляете совместный доступ (рабочий стол вашего компьютера).
- 4** Предложите пользователю щелкнуть по окну совместного доступа.
- 5** Чтобы временно получить контроль над рабочим столом своего компьютера, щелкните по любому месту на нем.

**Примечание.** Советы, которые могут повысить эффективность использования функций совместного доступа, см. в [Советы по совместному доступу к рабочим столам и приложениям](#) (на странице 84).

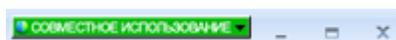
## Окончание совместного использования рабочего стола

Чтобы прервать совместный доступ, выполните приведенные ниже действия.

- 1** Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На панели пиктограмм нажмите кнопку **Сеанс**.
  - Нажмите кнопку **Совместный доступ** в строке заголовка любого открытого окна.
  - В нижнем правом углу рабочего стола щелкните по пиктограмме **Совместный доступ**.



Кнопка "Сеанс".



Кнопка "Совместный доступ".



Пиктограмма "Совместный доступ".

- 2 В появившемся меню выберите **Прервать совместный доступ**.

## Совместное использование приложений

Совместный доступ к приложению удобно использовать для демонстрации или исправления неполадок с отдельным приложением компьютера пользователя. Кроме того, этот вариант обычно обеспечивает более высокую производительность, чем совместный доступ к рабочему столу.

Без труда можно просматривать приложение компьютера пользователя или просматривать его и управлять им.

- Просмотр приложение компьютера пользователя. [Подробнее...](#) (на странице 73)
- Управление приложения компьютера пользователя. [Подробнее...](#) (на странице 74)
- Объяснить пользователю, как предоставить совместный доступ к приложению его (ее) компьютера. [Подробнее...](#) (на странице 75)
- Объяснить пользователю, как прервать совместный доступ к приложению его (ее) компьютера. [Подробнее...](#) (на странице 69)
- Разрешить пользователю просматривать приложение компьютера. [Подробнее...](#) (на странице 76)
- Разрешить пользователю просматривать несколько приложений компьютера. [Подробнее...](#) (на странице 77)
- Разрешить пользователю управлять приложением компьютера. [Подробнее...](#) (на странице 78)
- Прервать предоставление пользователю совместного доступа к приложению компьютера. [Подробнее...](#) (на странице 80)

## Просмотр приложения компьютера пользователя

Вы можете просматривать запущенное на компьютере пользователя приложение. Получив право просматривать приложение, вы не можете управлять им удаленно.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Приложение**.
  - На панели пиктограмм щелкните по пиктограмме **Удаленное управление**.
  - В окне работы с несколькими сеансами откройте вкладку "Пользователь", затем вкладку **Совместный доступ**.

- 2 Нажмите **Сделать запрос о праве на просмотр**.

Отобразится сообщение о том, что пользователь получил ваш запрос. Ваш запрос отображается в окне сообщения на экране пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.

- 3 Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на компьютере.

После выдачи вам пользователем разрешения на передачу на компьютере пользователя появится диалоговое окно просмотра приложений.

Пользователь может использовать функции данного диалогового окна для выбора приложения, которое вы хотите просматривать.

- 4 Попросите пользователя выбрать приложение, которое вы хотите просматривать.

При необходимости предоставьте пользователю инструкции по выбору приложения. *Подробнее...* (на странице 75)

После выбора пользователем приложения, которое вы хотите просматривать, оно отобразится в окне совместного доступа на вашем экране.

### Примечание.

- Советы, которые могут повысить эффективность использования функций совместного доступа, см. в *Советы по совместному доступу к рабочим столам и приложениям* (на странице 84).
- По умолчанию приложение пользователя отображается на вашем компьютере в полноэкранном виде. Можно переключиться к отображению в стандартном окне

в любой момент. *Подробнее...* (на странице 82)

- Пользователь может выбрать еще какие-либо приложения для просмотра вами в диалоговом окне просмотра приложений. В этом случае вы сможете просматривать несколько приложений одновременно.
- Пользователь может предоставить вам полные права просмотра в ходе сеанса поддержки, т.е. ему (ей) не придется выдавать эти права каждый раз, когда вы запрашиваете их. *Подробнее...* (на странице 36)

## Управление приложением компьютера пользователя

После выдачи вам пользователем разрешения на управление приложением вы можете удаленно управлять любым приложением на компьютере пользователя.

Чтобы управлять приложением компьютера пользователя, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Приложение**.
  - На панели пиктограмм щелкните по пиктограмме **Удаленное управление**.
  - В окне работы с несколькими сеансами откройте вкладку "Пользователь", затем вкладку **Совместный доступ**.

- 2 Нажмите **Сделать запрос о праве на управление**.

Отобразится сообщение о том, что пользователь получил ваш запрос. Ваш запрос отображается в окне сообщения на экране пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.

- 3 Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на компьютере.

После выдачи вам пользователем разрешения на это на компьютере пользователя появится диалоговое окно управления приложениями. Пользователь может использовать функции данного диалогового окна для выбора приложения, которым вы хотите управлять.

- 4 Попросите пользователя выбрать приложение, которым вы хотите управлять.

При необходимости предоставьте пользователю инструкции по выбору приложения. *Подробнее...* (на странице 75)

После выбора пользователем приложения, которым вы хотите управлять, оно отобразится в окне совместного доступа на вашем экране.

- 5 Чтобы перейти к управлению приложением, щелкните клавишей мыши по любому месту окна совместного доступа на своем экране.

**Примечание.**

- Советы, которые могут повысить эффективность использования функций совместного доступа, см. в [Советы по совместному доступу к рабочим столам и приложениям](#) (на странице 84).
- Если вы уже просматриваете приложение компьютера пользователя, запрос удаленного управления позволяет вам управлять только этим приложением. Если вы хотите управлять другим приложением, сначала вы должны прервать совместный доступ к просматриваемому приложению, а затем запросить удаленный контроль. После этого пользователь сможет выбрать приложение, которым вы хотите управлять. [Подробнее...](#) (на странице 75)
- Пользователь может получить контроль над приложением своего компьютера обратно в любой момент, щелкнув любое место окна приложения. Вы также можете получить контроль снова, щелкнув клавишей мыши по любому месту окна совместного доступа.
- Пользователь может выбрать еще какие-нибудь приложения для управления вами в диалоговом окне просмотра приложений. В этом случае вы сможете управлять несколькими приложениями одновременно.
- Пользователь может предоставить вам полные права просмотра в ходе сеанса поддержки, т.е. ему (ей) не придется выдавать эти права каждый раз, когда вы запрашиваете их. [Подробнее...](#) (на странице 36)

## Помощь пользователю в предоставлении совместного доступа к приложению его (ее) компьютера

После принятия пользователем вашего запроса на просмотр или управление приложением на экране пользователя появится диалоговое окно просмотра приложений или управления приложениями.

По умолчанию в диалоговом окне отобразится список всех запущенных на компьютере пользователя приложений. Вы можете предложить пользователю выполнить *одно* из приведенных ниже действий.

- Если приложение, которое вы хотите просматривать или которым хотите управлять, в данный момент запущено на компьютере, попросите пользователя выбрать его в списке и затем нажать **Предоставить совместный доступ**.
- Если приложение, которое вы хотите просматривать или которым хотите управлять, в данный момент не запущено, попросите пользователя нажать **Новое приложение**. На экране появится диалоговое окно "Новое приложение" со списком всех приложений, установленных на вашем

компьютере. Попросите пользователя выбрать приложение. После этого нажмите **Предоставить совместный доступ**.

## Помощь пользователю в прерывании совместного доступа

Вы можете объяснить пользователю, который предоставил совместный доступ к рабочему столу или приложениям компьютера, как прервать совместный доступ.

Чтобы прервать совместный доступ, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На панели пиктограмм нажмите кнопку **Сеанс**.
  - Нажмите кнопку **Совместный доступ** в строке заголовка любого открытого окна.
  - В нижнем правом углу рабочего стола щелкните по пиктограмме **Совместный доступ**.



Кнопка "Сеанс".



Кнопка "Совместный доступ".



Пиктограмма "Совместный доступ".

- 2 В появившемся меню выберите **Прервать совместный доступ**.

## Разрешить пользователю просматривать приложение компьютера

Можно разрешить пользователю просматривать приложение вашего компьютера. Получив право просматривать приложение, пользователь не может управлять им удаленно.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Приложение**.
  - На панели пиктограмм щелкните по пиктограмме **Удаленное управление**.

- В окне работы с несколькими сеансами откройте вкладку "Пользователь", затем вкладку **Совместный доступ**.
- 2 Нажмите **Сделать запрос о праве на управление**.  
Отобразится сообщение о том, что пользователь получил ваш запрос. Ваш запрос отображается в окне сообщения на экране пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.
- 3 Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на компьютере.  
Появится диалоговое окно просмотра приложения, в котором отобразится список всех запущенных на вашем компьютере приложений.
- 4 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - Если нужное приложение уже выполняется, выберите его из списка и нажмите **Совместный доступ**.
  - Если нужное приложение не выполняется, нажмите **Новое приложение**. На экране появится диалоговое окно "Новое приложение" со списком всех приложений, установленных на вашем компьютере. Укажите нужное приложение и нажмите **Совместный доступ**.

Если приложение еще не запущено, оно запустится автоматически.

Приложение вашего компьютера отобразится в окне совместного доступа на экране пользователя.

**Примечание.**

- Вы можете предоставить совместный доступ к нескольким приложениям одновременно. *Подробнее...* (на странице 77)
- Советы, которые могут повысить эффективность использования функций совместного доступа, см. в *Советы по совместному доступу к рабочим столам и приложениям* (на странице 84).

## Совместное использование нескольких приложений

Если вы уже предоставили пользователю совместный доступ к какому-либо приложению, вы можете предоставить совместный доступ к еще каким-либо приложениям одновременно. Каждое приложение, к которому вы предоставили совместный доступ, отображается в окне совместного доступа на экране пользователя.

Чтобы добавить дополнительное приложение в совместный доступ, выполните указанные ниже действия.

- 1 Выполните одно из приведенных ниже действий.
  - На панели пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами нажмите кнопку **Сеанс**.
  - В строке заголовка окна приложения, к которому вы в данный момент предоставляете совместный доступ, щелкните меню **Совместный доступ**.
  - В нижнем правом углу рабочего стола нажмите кнопку **Совместный доступ**.
- 2 В появившемся меню выберите **Выбрать приложение**.

Появится диалоговое окно просмотра приложения, в котором отобразится список всех запущенных на вашем компьютере приложений.
- 3 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - Если нужное приложение уже выполняется, выберите его из списка и нажмите **Совместный доступ**.
  - Если нужное приложение не выполняется, нажмите **Новое приложение**. На экране появится диалоговое окно "Новое приложение" со списком всех приложений, установленных на вашем компьютере. Укажите нужное приложение и нажмите **Совместный доступ**.

Приложение вашего компьютера отобразится в окне совместного доступа на экране пользователя.

**Совет.** Организовать совместное использование к нескольким приложениям можно также с помощью совместного доступа к рабочему столу. [Подробнее...](#) (на странице 69)

## Выдача пользователю разрешения на управление приложением своего компьютера

Вы можете разрешить пользователю управлять приложением своего компьютера. Если вы уже разрешили пользователю просматривать приложение, вы можете разрешить ему (ей) управлять им удаленно, не прерывая текущий сеанс совместного использования приложения.

**Предупреждение.** Пользователь, который получил разрешение на удаленное управление приложением вашего компьютера, может открыть любые файлы, связанные с этим приложением на вашем компьютере, которые не защищены паролем.

Чтобы разрешить пользователю управлять приложением своего компьютера, выполните приведенные ниже действия.

1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.

- На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Приложение**.
- На панели пиктограмм щелкните по пиктограмме **Удаленное управление**.

2 Нажмите "Разрешить совместное управление".

Отобразится сообщение о том, что пользователь получил ваш запрос. Ваш запрос отображается в окне сообщения на экране пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.

Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на компьютере.

Произойдет *одно* из следующих событий.

- Если вы уже разрешили пользователю просматривать приложение, пользователь может щелкнуть по любому месту в окне совместного доступа, чтобы получить контроль над приложением. Перейдите к шагу 4.
- Если вы еще не разрешили пользователю просматривать приложение, отобразится диалоговое окно управления приложениями со списком всех приложений, запущенных на данный момент на вашем компьютере.

3 Если отображается окно управления приложениями, выполните *одно* из приведенных ниже действий.

- Если нужное приложение уже выполняется, выберите его из списка и нажмите **Совместный доступ**.
- Если нужное приложение не выполняется, нажмите **Новое приложение**. На экране появится диалоговое окно "Новое приложение" со списком всех приложений, установленных на вашем компьютере. Укажите нужное приложение и нажмите **Совместный доступ**.

4 Чтобы временно получить контроль над приложением своего компьютера, щелкните любое место в окне этого приложения.

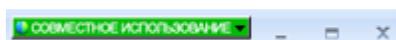
## Прерывание совместного использования приложения

Чтобы прервать совместный доступ, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На панели пиктограмм нажмите кнопку **Сеанс**.
  - Нажмите кнопку **Совместный доступ** в строке заголовка любого открытого окна.
  - В нижнем правом углу рабочего стола щелкните по пиктограмме **Совместный доступ**.



Кнопка "Сеанс".



Кнопка "Совместный доступ".



Пиктограмма "Совместный доступ".

- 2 В появившемся меню выберите **Прервать совместный доступ**.

## Совместный обзор

Перед принятием сеанса, вызванного с помощью ссылки подключения по щелчку, функция совместного обзора позволяет вам присоединиться к сеансу и автоматически получить совместный доступ к окну, с помощью которого пользователь вызвал сеанс (например, окну браузера или MS Outlook). Вы можете просматривать это окно или управлять им.

Если в ходе сеанса вы завершите совместный обзор, и вам потребуется подключить данную функцию снова, при необходимости вы сможете легко сделать это.

### Примечание.

- Для совместного обзора требуется WebACD. Обратитесь к администратору своего сайта за дополнительной информацией.
- Чтобы вы могли перейти к совместному обзору, необходимо разрешение пользователя на это. Разрешение будет запрошено у пользователя, и оно должно быть им (ей) выдано.

Чтобы перейти к совместному обзору в ходе сеанса подключения по щелчку, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Рабочий стол**.
  - На панели пиктограмм щелкните по пиктограмме **Удаленное управление**.
  - В окне работы с несколькими сеансами откройте вкладку "Пользователь", затем вкладку **Совместный доступ**.
- 2 Нажмите **Запросить совместный обзор > Просмотр** или **Управление**.

Отобразится сообщение о том, что пользователь получил ваш запрос. Ваш запрос отображается в окне сообщения на экране пользователя. Пользователь должен выдать вам разрешение на передачу, нажав **ОК** в окне сообщения.
- 3 Нажмите **ОК**, чтобы закрыть окно сообщения на компьютере.

Окно подключения по щелчку, с помощью которого пользователь изначально вызвал сеанс, автоматически выбирается в качестве окна совместного доступа.

Если сведения об исходном окне недоступны, на экране обслуживаемого вами пользователя будет отображено стандартное диалоговое окно выбора приложения. Пользователь сможет выбрать приложение, к которому будет предоставлен совместный доступ.

## Печать документов с компьютера пользователя

При управлении приложением или рабочим столом компьютера пользователя в ходе сеанса поддержки вы можете открыть документ, который хранится на компьютере пользователя, и распечатать его на расположенном локально принтере, подключенном к вашему локальному компьютеру и выбранном по умолчанию.

Чтобы распечатать удаленный документ на локальном принтере, выполните приведенные ниже действия.

- 1 На удаленном компьютере откройте документ, который необходимо распечатать.
- 2 Откройте параметры печати, чтобы отобразить список принтеров и указать параметры печати.

В этом списке отображаются принтеры, доступные с компьютера Remote Access (представителя клиентской службы).

- 3 Распечатайте документ.

## Управление просмотром совместного рабочего стола или приложения

При просмотре или управлении рабочим столом или приложениями вы можете задать параметры отображения рабочего стола или приложения на экране.

- Управление просмотром рабочего стола или приложения (например, отображать его в полноэкранном режиме). [Подробнее...](#) (на странице 82)
- Выбор количества цветов, которые будут использованы для отображения совместного рабочего стола или приложения. [Подробнее...](#) (на странице 83)

## Управление просмотром рабочего стола или приложения компьютера пользователя

При просмотре или управлении рабочим столом или приложением компьютера пользователя вы можете задать следующие параметры отображения совместного рабочего стола или приложения на экране.

- Отображать совместный рабочий стол или приложение в полноэкранном режиме или стандартном окне. При полноэкранном режиме совместный рабочий стол или приложение воспроизводится на весь экран. Заголовок окна и полосы прокрутки при этом не отображаются.
- Масштабировать, т. е. изменить размеры совместного рабочего стола или приложения, чтобы привести в соответствие с размерами при отображении в полноэкранном режиме или стандартном окне.

Вариант отображения по умолчанию для вашей учетной записи задает администратор сайта.

Пользователь может также задать данные параметры при просмотре или управлении рабочим столом или приложением вашего компьютера.

[Чтобы управлять просмотром совместного приложения или рабочего стола, выполните приведенные ниже действия.](#)

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.

- На панели пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами нажмите кнопку **Сеанс**.
  - В строке заголовка окна совместного доступа нажмите кнопку **Совместный доступ**.
- 2 В отобразившемся меню выберите **Вид**, затем выберите вариант просмотра совместного приложения или рабочего стола.

**Примечание.** Если вы используете функцию анализа выводимого на экран изображения при отображении общих приложений или рабочих столов, вы можете также задать количество цветов, с использованием которых будет отображаться совместный рабочий стол или приложение. *Подробнее...* (на странице 83)

## Задание цветового режима для совместного рабочего стола или приложения

При просмотре или управлении рабочим столом или приложением компьютера пользователя вы можете выбрать один из следующих цветовых режимов.

- **256 цветов.** Задаёт, что при отображении в средстве просмотра совместного рабочего стола или приложения будут использованы 256 цветов. Данный вариант снижает нагрузку на интернет-канал при общем использовании рабочих столов или приложений, чем вариант **High color**, но снижает и качество изображения. Поэтому данный вариант удобен, если пользователь для принятия участия в сеансе поддержки подключается к Интернету по модему.
- **High color (16 бит).** Задаёт, что при отображении в средстве просмотра совместного рабочего стола или приложения будет использовано 16-битовое представление цвета. Данный вариант повышает нагрузку на интернет-канал по сравнению с вариантом **256 цветов**, но повышает и качество изображения.

Вариант цветового режима по умолчанию для вашей учетной записи задает администратор вашего сайта.

Пользователь может также задать цветовой режим при просмотре или управлении рабочим столом или приложением вашего компьютера.

Чтобы задать цветовой режим для совместного рабочего стола или приложения, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.

- На панели пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами нажмите кнопку **Сеанс**.
  - В строке заголовка окна совместного доступа нажмите кнопку **Совместный доступ**.
- 2 В появившемся меню выберите **Цветовой режим**, затем выберите цветовую схему.

## Советы по совместному использованию рабочих столов и приложений

Ниже приведены советы, призванные помочь вам повысить эффективность совместного использования программного обеспечения в ходе сеанса поддержки.

- Чтобы повысить производительность при общем использовании рабочего стола или приложения, предложите пользователю закрыть все приложения, которые не потребуются просматривать и которыми не нужно управлять. Закрытие этих приложений экономит ресурсы процессора и памяти компьютера пользователя, обеспечивая таким образом повышение скорости отправки изображений клиентским ПО компьютера пользователя в ходе сеанса. Кроме того, для использования при общей работе ресурсов интернет-канала по максимуму предложите пользователю закрыть все приложения, использующие Интернет-соединение (например, программы обмена мгновенными сообщениями и сообщениями в чате, а также программы, получающие потоковое аудио или видео из Интернета).
- Если при общем использовании приложения вы видите заштрихованную область на своем экране, это значит, что пользователь закрыл окно приложения другим окном на рабочем столе своего компьютера. Предложите пользователю переместить или закрыть это другое окно.
- Вы можете повысить производительность при общем использовании рабочего стола или приложения, снизив количество цветов, с использованием которых отображается совместное ПО. [Подробнее...](#) (на странице 83)
- И вам, и пользователю рекомендуется использовать широкополосное высокоскоростное интернет-соединение при общем использовании приложения или рабочего стола. Если вы или пользователь подключаетесь к Интернету по модему, вы можете заметить задержку при просмотре или взаимодействии с общим приложением. В этом случае вы можете изменить качество отображения, чтобы повысить производительность.

## Аннотирование совместных рабочих столов и приложений

При предоставлении совместного доступа к рабочему столу или приложению вашего компьютера, а также просмотре или управлении рабочим столом или приложением компьютера пользователя вы можете добавлять аннотации на экране для иллюстрации своих советов. Можно выполнять указанные ниже действия.

- Разрешать всем, включая клиента, оставлять аннотации или разрешить аннотации только представителям клиентской службы.
- Делать аннотации и использовать указатели (*подробнее...* (на странице 85)).
- Удалять аннотации и указатели (очищать от них экранное пространство) (*подробнее...* (на странице 88)).
- Изменять цвет аннотаций, добавляемых к общему программному обеспечению (*подробнее...* (на странице 89)).
- Делать снимок экрана с совместной информацией, включая аннотации (*подробнее...* (на странице 89)).
- Запретить аннотации (*подробнее...* (на странице 90)).

Все участники сеанса поддержки могут видеть ваши аннотации на своих экранах.

## Аннотирование совместного рабочего стола или приложения

Вы можете добавлять аннотации к рабочему столу или приложению, к которому вы или пользователь предоставляете совместный доступ. Пользователь и все остальные представители отдела обслуживания, участвующие в сеансе, могут видеть все ваши аннотации.

Чтобы добавлять аннотации к совместному рабочему столу или приложению, выполните приведенные ниже действия.

- 1 В области значков, которая отображается при общем использовании рабочего стола или приложения, щелкните значок **Аннотация**.

Если кнопка **Аннотация** не отображается в области значков, выберите **Панель аннотаций** в меню **Сеанс**.

Отобразится панель аннотаций.

Будет запущен режим аннотирования. Указатель мыши изменится на инструмент выделения, с помощью которого можно добавлять аннотации.

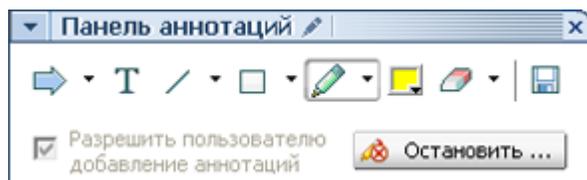
- 2 Дополнительно. На панели аннотаций выберите другой инструмент добавления аннотаций.

**Примечание.**

- Подробности об инструментах аннотации см. в "Использование инструментов аннотирования совместных материалов".
- Если вы хотите аннотировать рабочий стол или приложение своего компьютера, и пользователь в данный момент управляет им удаленно, вам необходимо сначала получить контроль над приложением или рабочим столом обратно перед тем, как открыть панель аннотаций.
- После открытия панели на вашем компьютере панель аннотаций на компьютере пользователя откроется автоматически. После этого вы и пользователь можете добавлять аннотации к совместному рабочему столу или приложению одновременно.
- Также пользователь может перейти к режиму аннотирования совместного рабочего стола или приложения. В этом случае панель аннотаций откроется автоматически на вашем экране.
- После добавления вами или пользователем аннотаций вы можете сохранить изображение окна совместного программного обеспечения с этими аннотациями. [Подробнее...](#) (на странице 89)

## Инструменты для аннотирования при работе с совместным материалом

На сеансах поддержки вы можете использовать инструменты аннотации на общедоступном содержимом, чтобы прокомментировать, выделить, объяснить или указать на информацию на своем компьютере или на компьютере клиента. Вы также можете разрешить клиенту делать аннотации:



Основные инструменты для аннотирования

Инструмент для аннотирования	Значок	Описание
Указатель		Позволяет выделять текст или иллюстрации в совместных материалах. Указатель ставит стрелку с вашим именем и фамилией, а также цветом аннотаций. Чтобы воспользоваться лазерной указкой (подчеркивание в совместных материалах текста или иллюстраций с помощью "лазерного луча"), нажмите кнопку с изображением стрелочки. Инструмент отключается повторным нажатием кнопки.
Текст		Позволяет печатать текст в совместных материалах. Участники смогут увидеть его сразу, как только вы закончите ввод и щелкните мышкой в окне просмотра материалов, за пределами поля ввода текста. Чтобы сменить шрифт, в меню <b>Правка</b> выберите <b>Шрифт</b> . Инструмент выключается повторным нажатием кнопки.
Линия		Позволяет рисовать в совместных материалах линии и стрелки. Дополнительные опции инструмента открываются нажатием кнопки с изображением стрелочки. Нажатием этой кнопки отключается инструмент "Прямоугольник".
Прямоугольник		Позволяет рисовать в совместных материалах фигуры, такие как прямоугольники и эллипсы. Дополнительные опции инструмента открываются нажатием кнопки с изображением стрелочки. Инструмент отключается повторным нажатием кнопки.
Маркер		Позволяет выделять текст и другие элементы в совместных материалах. Дополнительные опции инструмента открываются нажатием кнопки с изображением стрелочки. Инструмент отключается повторным нажатием кнопки.
Цвет аннотирования		Показывает палитру "Цвет аннотирования", с помощью которой вы можете выбрать рабочий цвет. Палитра закрывается повторным нажатием кнопки.
Ластик		Позволяет удалять из совместных материалов текст, аннотации и указатели. Чтобы удалить аннотацию, щелкните по ней в средстве просмотра. Дополнительные опции инструмента открываются нажатием кнопки с изображением стрелочки. Инструмент отключается повторным нажатием кнопки.

## Удаление добавленных к совместному рабочему столу или приложению аннотаций или указателей

Если вы добавили аннотации к совместному рабочему столу или приложению, вы можете удалить один из приведенных ниже объектов.

- Все аннотации одновременно.
- Отдельные аннотации.
- Добавленный вами указатель.

Чтобы удалить все добавленные к совместному рабочему столу или приложению аннотации, выполните приведенные ниже действия.

- 1 На панели аннотаций щелкните направленную вниз стрелку справа от кнопки **Ластик**.
- 2 Выберите **Удалить все аннотации**.

Чтобы удалить часть добавленных к совместному рабочему столу или приложению аннотаций, выполните приведенные ниже действия.

- 1 На панели аннотаций нажмите кнопку **Ластик**.  
Указатель мыши изменится на ластик.
- 2 Щелкните по аннотации, которую необходимо удалить.

Чтобы удалить добавленный вами указатель, выполните приведенные ниже действия.

- 1 На панели аннотаций щелкните по направленной вниз стрелке справа от кнопки **Ластик**.
- 2 Выберите **Мой указатель**.

Чтобы отключить инструмент "Ластик", выполните приведенные ниже действия.

На панели аннотаций нажмите кнопку **Ластик**.

## Выбор цвета для аннотаций, добавляемых к совместному рабочему столу или приложению

При аннотировании совместного рабочего стола или приложения можно изменить цвет добавляемых аннотаций.

Чтобы выбрать цвет для аннотаций, добавляемых к совместному рабочему столу или приложению, выполните приведенные ниже действия.

- 1 На панели аннотаций щелкните по направленной вниз стрелке справа от кнопки **Цвет аннотирования**.

Отобразится палитра выбора цвета для аннотаций.

- 2 Щелкните по цвету, который необходимо использовать.

## Создание снимка экрана рабочего стола

Если вы или пользователь добавили аннотации к совместному рабочему столу или приложению, вы можете сохранить изображение всего рабочего стола своего компьютера, включая все аннотации и указатели, в файл одного из таких форматов:

- BMP;
- GIF;
- JPG, JPEG.

Чтобы создать снимок экрана рабочего стола своего компьютера, выполните приведенные ниже действия.

- 1 На панели аннотаций нажмите кнопку **Снимок экрана**.

Появится диалоговое окно "Сохранить как".

- 2 Выберите местоположение и формат (**.bmp**, **.gif**, или **.jpg**) для сохранения файла.
- 3 Нажмите **Сохранить**.

## Выход из режима аннотирования

Чтобы снова перейти к использованию совместного рабочего стола или приложения или удаленному управлению им, необходимо сначала выйти из режима аннотирования.

Чтобы выйти из режима аннотирования, выполните приведенные ниже действия.

Выполните *одно* из приведенных ниже действий.

- Сверните панель аннотаций, нажав кнопку **Свернуть** в правом верхнем углу панели.

На панели пиктограмм появится пиктограмма **Аннотация**. Щелкнув по этой пиктограмме, можно быстро снова перейти в режим аннотирования.

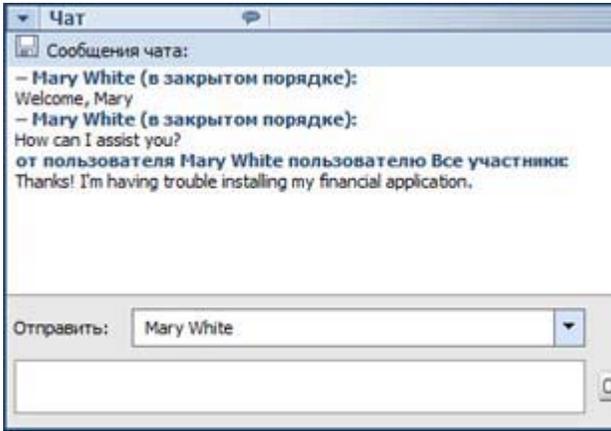
- Закройте панель аннотаций, выполнив одно из приведенных ниже действий.
  - Дважды щелкнув по используемому инструменту аннотирования.
  - Щелкнув правой кнопкой мыши по заголовку панели и выбрав **Заккрыть панель**.

Панель аннотаций закроется. Пиктограмма **Аннотация** на панели пиктограмм отображаться *не* будет. Снова перейти в режим аннотирования можно, нажав кнопку **Выбрать панель** и выбрав **Аннотация**.

## Использование чата

Вы можете отправлять сообщения в чате пользователю или другому представителю отдела обслуживания и получать сообщения от них. Чат удобен при необходимости пообщаться с пользователем без использования телефона. Например, если для обращения в центр технической поддержки вашей компании пользователю необходимо совершить международный телефонный звонок, вы можете вместо этого воспользоваться чатом, что позволит пользователю избежать лишних затрат.

В таблице ниже описаны операции, связанные с использованием чата. Чтобы ознакомиться с подробными инструкциями по той или иной задаче, нажмите "Дополнительно" рядом с ее описанием.

	описание задачи
	<ul style="list-style-type: none"><li>Отправка сообщений в чате. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 92)</li><li>Выбор быстрых фраз. <a href="#">Подробнее</a> (на странице 93)</li><li>Сохранение сообщений чата в файл. <a href="#">Подробнее...</a> (на странице 93)</li></ul>

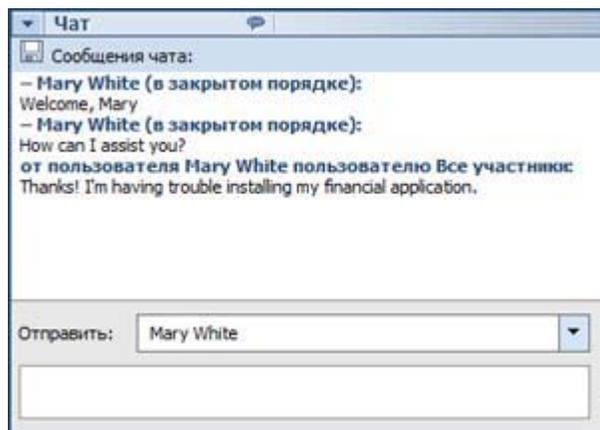
## Отправка сообщений в чате

И вы, и пользователь можете запустить сеанс общения в чате.

Чтобы отправить сообщения в чате, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - На инструментальной панели представителя клиентской службы откройте вкладку **Инструменты**, затем нажмите **Чат**.
  - На плавающей панели пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами щелкните по пиктограмме **Чат**.

Отобразится панель чата.



Все сообщения, отправленные пользователем или другим представителем отдела обслуживания, отобразятся на панели чата.

- 2 В раскрывающемся списке **Отправить** выберите имя и фамилию человека, которому необходимо отправить сообщение в чате. Если вы хотите отправить сообщение всем участникам сеанса, выберите **Всем участникам**.
- 3 Введите сообщение в поле.
- 4 Нажмите **Отправить**.

Выбранный абонент получит сообщение, которое отобразится на панели чата на экране его (ее) компьютера.

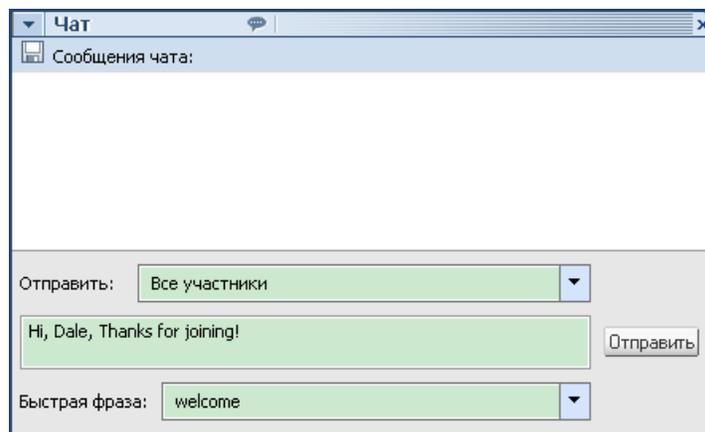
## Выбор быстрых фраз

**Примечание.** Если на вашем сайте предусмотрена библиотека фраз чата, администратор сайта должен включить соответствующую функцию. Только после этого библиотекой смогут пользоваться операторы службы поддержки.

Администратор сайта может создавать часто используемые предложения, которые связываются с именами различных операторов и которыми операторы могут пользоваться в ходе сеансов поддержки.

Чтобы выбрать какую-либо быструю фразу, выполните приведенные ниже действия.

- 1 В перемещаемой области пиктограмм или в окне работы с несколькими сеансами щелкните по пиктограмме **Чат**.



В результате в окне "Чат" появится сообщение "Быстрая фраза".

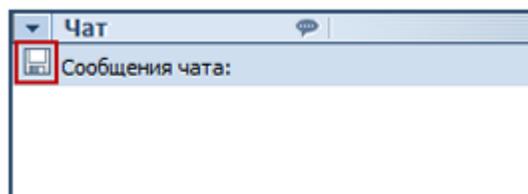
- 2 В раскрывающемся списке **Отправить:** выберите получателя сообщения.
- 3 Выберите название часто используемого предложения в раскрывающемся списке **Быстрая фраза**.
- 4 Нажмите **Отправить**.

## Сохранение сообщений чата

Сообщения, отображаемые на панели чата, можно сохранить в текстовый файл формата **.txt**.

Чтобы сохранить сообщения чата, выполните приведенные ниже действия.

- 1 На панели чата нажмите кнопку **Сохранить**.



Кнопка "Сохранить"

Появится диалоговое окно "Сохранить чат как".

- 2 Выберите путь для сохранения файла с сообщениями чата на компьютер, затем нажмите **Сохранить**.

## Использование видео

Для персонализации и оптимизации сеансов поддержки можно пользоваться видеосвязью.

- Благодаря видеосвязи пользователи смогут видеть вас во время работы с ними.
- При наличии веб-камеры у пользователя вы можете вести разговор так, как если бы вы находились рядом.
- Разрешить просмотр обсуждаемого объекта.

Для просмотра вашего видео участникам сеанса не требуется оборудование для видеосвязи.

	Описание задачи
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Настройка видеосвязи. <a href="#">Подробнее</a> (на странице 96)</li><li>▪ Отправка видео. <a href="#">Подробнее</a> (на странице 96)</li><li>▪ Настройка видеосигнала. <a href="#">Подробнее</a> (на странице 97)</li><li>▪ Прекращение отправки видео. <a href="#">Подробнее</a> (на странице 98)</li><li>▪ Переход в полноэкранный режим. <a href="#">Подробнее</a> (на странице 99)</li></ul>

## Настройка видео

Для настройки видеосвязи выполните приведенные ниже действия.

Подключите к своему компьютеру веб-камеру, которая также называется видеокамерой. После начала сеанса поддержки система WebEx автоматически обнаружит подключенную к компьютеру веб-камеру. Большинство веб-камер, которые включаются в USB-порт или параллельный порт компьютера, совместимы с системой WebEx. Качество передаваемого изображения зависит от характеристик веб-камеры.

Система WebEx поддерживает передачу видео высокого качества разрешением до 360p (640x360). Если ваш сайт или совещание не поддерживает высококачественное видео, используется стандартное видео.

Отправлять и принимать видео высокого качества могут системы, которые удовлетворяют приведенным ниже минимальным требованиям.

Режим видеосвязи	Требования
Отправка	<ul style="list-style-type: none"><li>Веб-камера, способная снимать высококачественное видео. Служба WebEx поддерживает большинство веб-камер данного типа.</li><li>Компьютер с оперативной памятью минимальным объемом 1 ГБ и двухъядерным процессором.</li><li>Быстрое сетевое соединение.</li></ul>
Прием	<ul style="list-style-type: none"><li>Компьютер с оперативной памятью минимальным объемом 1 ГБ и одноядерным процессором.</li><li>Быстрое сетевое соединение.</li></ul>

## Отправка видео

Для отправки видео нужно сделать приведенное ниже.

- 1 Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Откройте вкладку "Инструменты" на панели представителя отдела обслуживания пользователей и выберите пункт **Видео**.
  - Щелкните по пиктограмме "Видео", расположенной на панели пиктограмм или окне работы с несколькими сеансами. На экране появится видеопанель.
- 2 Щелкните **Запустить мое видео**.

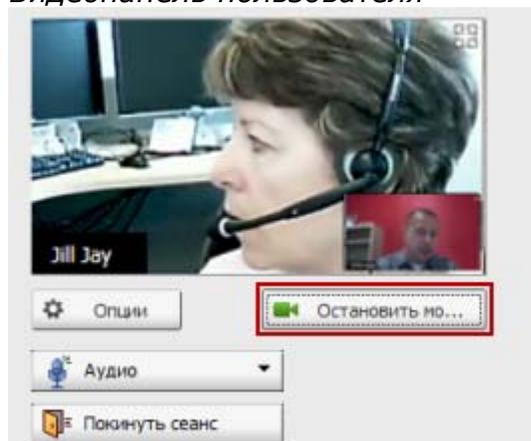
### Видеопанель представителя клиентской службы



Видеоизображение представителя клиентской службы отображается в небольшом окне. Если пользователь, с которым вы работаете, отправляет вам видео, оно воспроизводится в окне больших размеров.

В рамках сеансов поддержки возможен просмотр двух видеоизображений. Независимо от количества участников сеанса передавать видео могут только двое из них – представитель отдела обслуживания пользователей и основной пользователь.

### Видеопанель пользователя



Пользователь, с которым вы работаете, может начать отправку видео *только после того, как вы начнете отправлять свое видео*. В этом случае на панели пользователя появится кнопка **Запустить мое видео**.

Видео представителя клиентской службы отображается в большом окне, а видео пользователя – в маленьком.

Чтобы прекратить передачу видео, пользователю нужно нажать кнопку **Остановить воспроизведение моего видео**.

## Настройка видеосигнала

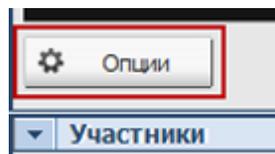
При передаче видео в ходе сеанса поддержки можно настроить видеосигнал с целью регулировки приведенных ниже параметров.

- Качество видеоизображения.
- Разрешение или размер видеоизображения.
- Другие параметры, поддерживаемые камерой, такие как освещение и контрастность.

Если к вашему компьютеру подключены несколько камер, можно выбрать одну из них.

Чтобы настроить видеосигнал, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Щелкните **Параметры** на видеопанели.



Откроется диалоговое окно параметров видео.

- 2 Настройте параметры необходимым образом.
- 3 **Дополнительно.** Выбрать другую видеокамеру можно в раскрывающемся списке **Устройство оцифровки изображения**.

## Прекращение отправки видео

Щелкните **Остановить воспроизведение моего видео** на видеопанели.



Передача видеопотока будет прекращена. Пользователь, с которым вы работаете, больше не сможет просматривать ваше видео.

Если пользователь отправляет вам свое видео, вы можете его просматривать.

Для возобновления отправки видео выполните приведенные ниже действия.

Щелкните **Запустить мое видео** на видеопанели.

Передача видеопотока будет возобновлена.

Чтобы закрыть видеопанель, выполните приведенные ниже действия.

Пиктограмма видео будет мигать.

В результате видеопанель будет закрыта.

**Предупреждение.** Свертывание видеопанели не приводит к прекращению отправки видео. Это означает, что участники сеанса продолжают получать ваше видео. .

## Переход в полноэкранный режим

Вы можете вывести на экран видеопанель или работать в полноэкранном режиме. Полноэкранный режим просмотра занимает весь экран. Заголовок и полосы прокрутки не отображаются.

Для воспроизведения видео в полноэкранном режиме выполните приведенные ниже действия.



Щелкните по пиктограмме "Полноэкранный режим", который расположен в правом верхнем углу видеопанели.

Для возвращения в обычный режим выполните приведенные ниже действия.

Нажмите кнопку **Выход из полноэкранного режима**, расположенную в правом верхнем углу экрана.



# Настройка параметров совещания "в один щелчок"

Если требуется...	Смотрите...
получить обзорную информацию по началу совещания "в один щелчок" с вашего сайта сервисной службы WebEx	<a href="#">О настройке параметров совещания "в один щелчок"</a> (на странице 101)
задать настройки для совещания "в один щелчок"	<a href="#">Настройка совещания "в один щелчок" в сети</a> (на странице 102)
установить WebEx "в один щелчок" (включает панель "в один щелчок" и ярлыки "в один щелчок")	<a href="#">Установка Инструментов повышения производительности WebEx</a> (на странице 107)
начать совещание "в один щелчок" с вашего сайта сервисной службы WebEx	<a href="#">Начало совещания "в один щелчок"</a> (на странице 109)
удалить WebEx "в один щелчок", в том числе все ярлыки "в один щелчок", с компьютера	<a href="#">Удаление Инструментов повышения производительности WebEx</a> (на странице 114)

## О настройке параметров совещания "в один щелчок"

WebEx "в один щелчок" позволяет немедленно начать совещание с вашего компьютера (версия для настольных систем) или с сайта сервисной службы WebEx (веб-версия). В зависимости от своих потребностей вы можете установить сразу обе версии или одну из них.

- **Веб-версия.** позволяет начать совещание "в один щелчок" с сайта сервисной службы WebEx. Для этого вам не нужно скачивать никакие приложения. Более подробную информацию см. в *Руководстве пользователя по работе с WebEx "в один щелчок"*, которое можно найти на странице "Поддержка" вашего сайта сервисной службы WebEx.
- **Версия для настольных систем.** если администратор вашего сайта разрешил эту функцию и функцию Инструментов повышения производительности, позволяет начинать совещания, присоединиться к ним, рассылать приглашения на совещания, не выполняя вход на сайт сервисной службы WebEx и не перемещаясь по веб-страницам. Дополнительные сведения см. в *Руководстве пользователя по работе с WebEx "в один щелчок"*.

## Настройка совещания "в один щелчок" через Интернет

На странице "Настройка совещания "в один щелчок"" можно задать параметры совещания "в один щелчок". На эту страницу можно вернуться в любое время и внести изменения в совещание.

Указанные параметры применяются к автономной и веб-версии инструмента "в один щелчок".

Чтобы настроить совещание "в один щелчок", выполните указанные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт сервисной службы WebEx.
- 2 Нажмите **Мой WebEx** > **Настройка Инструментов повышения производительности** (на левой панели навигации).

Отобразится страница "Настройка Инструментов повышения производительности".

С этой страницы можно также скачать Инструменты повышения производительности WebEx, в состав которых входят автономная версия инструмента "в один щелчок" и ее ярлыки. Чтобы получить дополнительные сведения, см. *Установка Инструментов повышения производительности WebEx* (на странице 107).

- 3 Нажмите **Настроить сейчас**.

Отобразится страница настройки инструмента "в один щелчок".

- 4 Введите информацию о совещании и необходимые параметры на этой странице.

Чтобы получить дополнительные сведения о параметрах, которые можно установить на странице "Настройки инструмента "в один щелчок"", см. [О странице "Настройки инструмента "в один щелчок""](#) (на странице 103).

- 5 Нажмите **Сохранить**.

**Совет.** Если вам нужно отредактировать параметры для совещания "в один щелчок", вернитесь на страницу "Настройки инструмента "в один щелчок"", нажав **Мой WebEx > Настройка Инструментов повышения производительности > Редактировать параметры**.

## О странице "Настройки инструмента "в один щелчок""

### Как открыть эту страницу.

На веб-сайте сервисной службы WebEx выполните *одно* из указанных ниже действий.

- Для начальной настройки совещания "в один щелчок" на веб-сайте сервисной службы WebEx нажмите **Мой WebEx > Настройка Инструментов повышения производительности** (на левой панели навигации) > **Настроить сейчас**.
- Если совещание "в один щелчок" уже настроено, на веб-сайте сервисной службы WebEx нажмите **Мой WebEx > Настройка Инструментов повышения производительности** (на левой панели навигации) > **Редактировать параметры**.

### Возможности.

Установите параметры совещания "в один щелчок"

## Параметры совещания

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Тип сервиса</b>	Выберите тип сеанса WebEx, для которого необходимо начать совещание "в один щелчок". Среди значений данного параметра есть только доступные для вашего сайта и учетной записи типы сеансов.
<b>Шаблон совещания</b>	Выберите необходимый шаблон совещания для установления параметров совещания "в один щелчок". Раскрывающийся список шаблонов содержит приведенные ниже элементы. <b>Стандартные шаблоны.</b> Шаблоны, настроенные администратором сайта для учетной записи. <b>Мои шаблоны.</b> Пользовательские шаблоны, созданные путем сохранения параметров ранее запланированных на сайте совещаний.
<b>Тема</b>	Указать тему совещания
<b>Пароль совещания</b>	Задать пароль доступа к совещанию.
<b>Подтвердить пароль</b>	Ввести пароль еще раз во избежание опечаток.
<b>Спрашивать моего утверждения при присоединении какого-либо пользователя</b>	Указать, что при попытке какого-либо пользователя присоединиться к организованному вами совещанию на экране вашего компьютера должно появиться диалоговое окно запроса на присоединение. Доступно только для сеансов поддержки
<b>Внести сеанс поддержки в список в персональной комнате совещаний</b>	Указать, что сеанс поддержки должен быть внесен в список на странице персональной комнаты совещаний. Можно обмениваться URL этой страницы со своими клиентами, чтобы они могли с ее помощью присоединиться к этому сеансу. Доступно только для сеансов поддержки

## Коды слежения

Используйте данный параметр...	Чтобы...
Код слежения	<p>Указать отдел, проект или другую информацию, которую необходимо связать с организуемыми совещаниями. В зависимости от установленных администратором сайта организатора настроек коды слежения могут быть необязательными или необходимыми.</p> <p>Если администратор вашего сайта предусмотрел обязательное использование кода из предварительно подготовленного списка, нажмите <b>Выбрать код</b>, затем выберите код из списка или введите в поле выше.</p>

## Аудиоконференция

*Доступно только для совещаний, сеансов обучения и sales-совещаний*

Используйте данный параметр...	Чтобы...
Использование	Выбрать тип телеконференции, которую необходимо использовать:

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<p><b>Служба аудио WebEx</b></p>	<p>Для совещания предусмотрена встроенная аудиоконференция. При выборе данного варианта необходимо выбрать один из приведенных ниже вариантов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Показывать бесплатный номер.</b> Доступно, если сайт организатора обеспечивает бесплатные аудиоконференции со звонком на номер системы, при использовании которых доступен как бесплатный, так и платный номер. Если участники набирают бесплатный номер, организатор принимает на себя расходы по оплате звонков. В противном случае, расходы принимают на себя участники.</li> <li>▪ <b>Показывать посетителям глобальные номера системы.</b> Выбирайте эту опцию, если хотите предложить перечень номеров (бесплатных или местных номеров), на которые посетители из других стран могут позвонить, чтобы присоединиться к аудиоконференции.</li> </ul> <p><b>Заметка.</b> После запуска совещания у участников есть выбор варианта присоединения: используя компьютер (и формат передачи голоса по IP) или телефон в качестве аудиоустройства.</p> <p><b>Совет.</b> Участнику потребуется прямая телефонная линия, чтобы получить звонок из службы телеконференций. Однако участник, не имеющий прямой телефонной линии, может присоединиться к конференции, набрав номер системы, который всегда отображается в окне совещания.</p>
<p><b>Учетная запись для персональных конференций</b></p>	<p>Доступно только для Meeting Center и только в том случае, если функция использования персональных конференций подключена.</p> <p>Выбрать учетную запись номера для персональной конференции, которую нужно использовать в совещании. Вы можете управлять учетными записями ПНК на странице "Мой WebEx" &gt;"Персональные конференции".</p>
<p><b>Система организации аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace</b></p>	<p>Доступна только в том случае, если для сайта настроено использование аудио Cisco Unified MeetingPlace.</p> <p>Включив данную опцию, выберите тип конференции.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Телеконференция со звонком на номер системы.</b> Выберите, чтобы для подключения клиенты набирали номер системы.</li> <li>▪ <b>Телеконференция с обратным вызовом.</b> Выберите, чтобы клиенты вводили телефонный</li> </ul>

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Независимая служба телеконференций:</b>	<p>номер и получали обратный вызов от службы телеконференции.</p> <p>Чтобы участник смог принять вызов от службы конференции, у него должна быть прямая абонентская линия. Однако участники без прямой абонентской линии могут подключиться к аудиоконференции, набрав номер вызова, который всегда показывается в окне совещания.</p> <p>При выборе данного варианта в ходе проведения совещания телеконференция проводится с помощью службы, отличной от службы WebEx: например, сторонней службы проведения телеконференций или внутренней системы проведения телеконференций компании пользователя (например, ЧТС — частной телефонной станции).</p> <p>В текстовое поле необходимо ввести инструкции для присоединения к телеконференции.</p>
<b>Использовать только передачу голоса по IP</b>	<p>Указать, что в ходе проведения совещания используется только передача голоса по IP, которая позволяет участникам совещания использовать компьютеры с аудиосистемой, чтобы общаться через Интернет вместо того, чтобы общаться по телефонному каналу.</p>
<b>Нет</b>	<p>Совещание не предусматривает ни аудиоконференции, ни встроенной IP-телефонии.</p>

## Установка Инструментов повышения производительности WebEx

Если администратор вашего сайта разрешил скачивание Инструментов повышения производительности WebEx, вы можете, не заходя на свой сайт сервисной службы WebEx, мгновенно начинать совещания и присоединяться к ним с помощью инструмента "в один щелчок"; можете мгновенно начинать совещания из других приложений на своем компьютере, например, из Microsoft Office, веб-браузеров, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes и программ обмена мгновенными сообщениями, а также планировать совещания с помощью Microsoft Outlook или IBM Lotus Notes.

Прежде чем установить Инструменты повышения производительности WebEx, убедитесь в том, что ваш компьютер соответствует приведенным ниже минимальным требованиям к системе.

- Операционная система Microsoft Windows 2000, XP, 2003, или Vista.

- Браузер Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 или 7.0 либо Firefox 3.0 или более поздних версий.
- Процессор Intel x86 (Pentium с тактовой частотой не менее 400 МГц) или совместимый.
- В браузере включена поддержка JavaScript и файлов cookie.

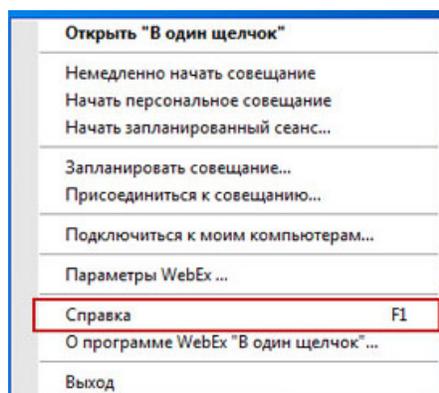
Чтобы установить Инструменты повышения производительности WebEx, выполните указанные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт сервисной службы WebEx.
- 2 Выберите **Мой WebEx > Установка Инструментов повышения производительности** (на панели навигации слева).  
Откроется страница установки.
- 3 Выберите **Установить Инструменты повышения производительности**.  
Появится диалоговое окно "Скачивание файла".
- 4 Сохраните установочный файл на своем компьютере.  
Установочный файл имеет расширение **.msi**.
- 5 Запустите установочный файл и следуйте появляющимся инструкциям.
- 6 После завершения установки, воспользовавшись данными своей учетной записи WebEx, выполните вход, а затем в диалоговом поле "Параметры WebEx" проверьте настройки для Инструментов повышения производительности, в том числе "в один щелчок".

**Примечание.** Кроме этого, системные администраторы могут осуществить массовую установку средств на компьютеры внутренней сети. Дополнительные сведения см. в "Руководстве ИТ-администратора по массовому развертыванию Инструментов повышения производительности WebEx" по ссылке [http://support.webex.com/US/PT/wx\\_pt\\_ag.pdf](http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf) ([http://support.webex.com/US/PT/wx\\_pt\\_ag.pdf](http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf)).

После того, как вы вошли, появятся панель и ярлыки инструмента WebEx "в один щелчок". Инструкции по использованию панели и ярлыков инструмента "в один щелчок" см. в *Руководстве пользователя по работе с инструментом WebEx "в один щелчок"*.

Меню "Справка" на панели инструмента WebEx "в один щелчок" также дает подробные сведения об использовании панели и ярлыков инструмента "в один щелчок".



**Совет.** Инструкции по использованию панели инструмента WebEx "в один щелчок" и меню панели задач инструмента "в один щелчок" см. в *Руководстве пользователя по работе с инструментом WebEx "в один щелчок"*, которое доступно на странице поддержки веб-сайта сервисной службы WebEx.

## Начало совещания "в один щелчок"

Перед началом совещания "в один щелчок" с веб-сайта сервисной службы WebEx необходимо убедиться в том, что заданы необходимые настройки инструмента "в один щелчок". Чтобы получить дополнительные сведения о настройке инструмента "в один щелчок", см. *Настройка совещания "в один щелчок" через Интернет* (на странице 102). Подробнее

Чтобы начать совещание "в один щелчок" с веб-сайта сервисной службы WebEx, выполните указанные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт сервисной службы WebEx.
- 2 Нажмите **Мой WebEx > Начать совещание "в один щелчок"**.

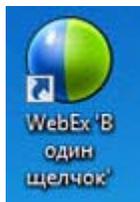


Совещание начнется.

Чтобы начать совещание "в один щелчок" с помощью панели "в один щелчок", выполните приведенные ниже действия.

1 Откройте свою панель WebEx "в один щелчок" *одним* из способов ниже.

- Дважды щелкните по ярлыку **WebEx "в один щелчок"** на своем рабочем столе.

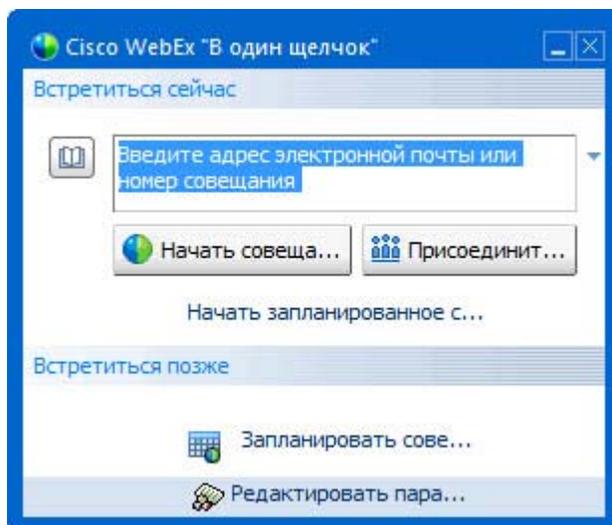


- Нажмите **Пуск > Программы > WebEx > Инструменты повышения производительности > WebEx "в один щелчок"**.
- Правой кнопкой щелкните по пиктограмме **WebEx "в один щелчок"** на панели задач.



Если вы не настроили автоматический вход, в диалоговом окне WebEx введите необходимые данные учетной записи, а затем нажмите **Войти**.

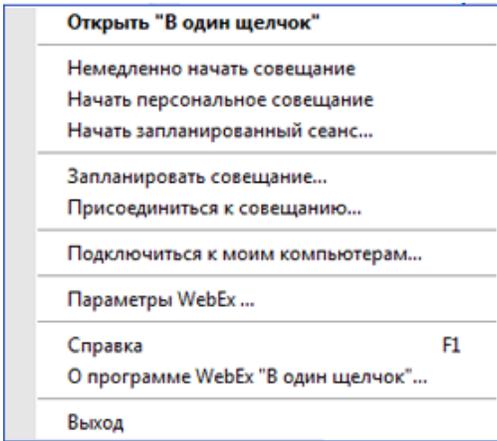
2 На панели WebEx "в один щелчок" нажмите **Начать совещание**.



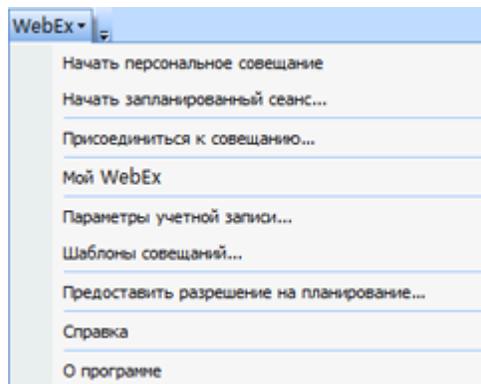
**Примечание.** Инструкции по пользованию панелью WebEx "в один щелчок" см. в *Руководстве пользователя по работе с WebEx "в один щелчок"*.

Чтобы начать совещание "в один щелчок" с помощью пиктограммы "в один щелчок", выполните приведенные ниже действия.

Выберите один из приведенных ниже ярлыков.

Ярлык	Описание
	<p><b>Контекстное меню пиктограммы на панели задач.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Правой кнопкой мыши выберите пиктограмму WebEx "в один щелчок" на панели задач, затем, чтобы начать мгновенное совещание, выберите <b>Немедленно начать совещание</b>.</li> <li>Правой кнопкой мыши выберите пиктограмму WebEx "в один щелчок" на панели задач, затем, чтобы начать ранее запланированное совещание, выберите <b>Начать запланированное совещание</b> или, чтобы начать ранее запланированную персональную конференцию, выберите <b>Начать персональную конференцию</b></li> </ul> <p><b>Примечание.</b> Чтобы запланировать совещание WebEx через Microsoft Outlook или Lotus Notes, правой кнопкой мыши выберите пиктограмму WebEx "в один щелчок" на панели задач, затем выберите <b>Запланировать совещание</b>.</p> <p>Подробности см. в <i>Руководстве пользователя по интеграции с Outlook</i> и <i>Руководстве пользователя по интеграции с Lotus Notes</i>, которые можно найти на странице поддержки веб-сайта сервисной службы WebEx.</p>

**Ярлык**

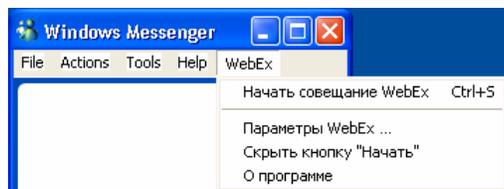


**Описание**

**Ярлык электронной почты и планирования.** Чтобы начать совещание "в один щелчок", в Microsoft Outlook или Lotus Notes выберите **Совещание "в один щелчок"**.

**Примечание.** Чтобы запланировать совещание WebEx с помощью Outlook или Lotus Notes, в Microsoft Outlook или Lotus Notes выберите **Запланировать совещание**.

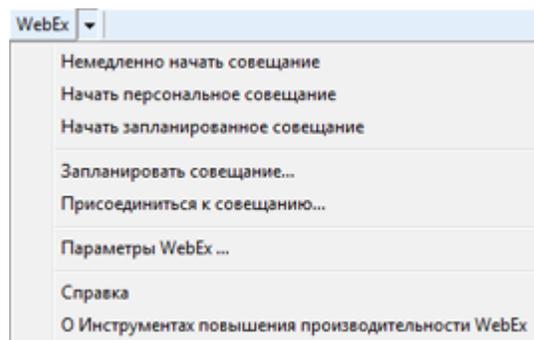
Подробности см. в *Руководстве пользователя по интеграции с Outlook и Руководстве пользователя по интеграции с Lotus Notes*, которые можно найти на странице поддержки веб-сайта сервисной службы WebEx.



**Ярлык в программе мгновенного обмена сообщениями.** Чтобы начать совещание "в один щелчок" в программе мгновенного обмена сообщениями, например, Skype, AOL Instant Messenger, Lotus SameTime, Windows Messenger, Google Talk или Yahoo Messenger, выберите **WebEx > Начать совещание WebEx**. Более подробную информацию см. в *Руководстве по настройкам интеграции с программами мгновенного обмена сообщениями*, которое можно найти на странице "Поддержка" вашего сайта сервисной службы WebEx .

Доступно только для совещаний, sales-совещаний, сеансов обучения и сеансов поддержки.

**Ярлык**

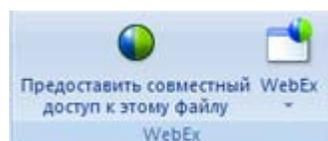


**Описание**

**Ярлык в веб-браузере.** Чтобы начать совещание, щелкните по этой пиктограмме.

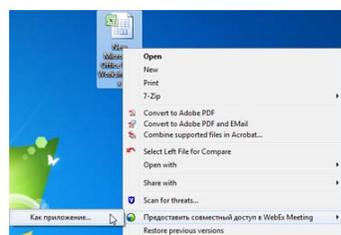
**Примечание.** При использовании пользовательских настроек панели Internet Explorer возможно, что пиктограмма не появится на панели автоматически. Вместо этого она появляется в списке доступных кнопок панели задач в Internet Explorer. В этом случае, чтобы добавить кнопку на панель, нужно воспользоваться опцией Internet Explorer **Настройка**. Для этого в меню **Вид** выберите пункт **Панели**, а затем **Настройка**.

Доступно только для совещаний, sales-совещаний, сеансов обучения и сеансов поддержки.



**Ярлык в Microsoft Office.** В Microsoft Word, Microsoft Excel и Microsoft PowerPoint выберите **Предоставить совместный доступ как к документу или Предоставить совместный доступ как к приложению**. Эта команда начинает совещание и автоматически предоставляет совместный доступ к используемому приложению, в том числе ко всем открытым в нем файлам. Во время совещания вы можете продолжать работу в приложении.

Доступно только для совещаний, sales-совещаний, сеансов обучения и сеансов поддержки.



**Ярлык в контекстном меню.** Щелкните правой кнопкой мыши по приложению или файлу, затем выберите **Совместный доступ для совещания WebEx > Как приложение**. Эта команда начинает совещание и автоматически предоставляет совместный доступ к приложению, в том числе ко всем открытым в нем файлам. Во время совещания вы можете продолжать работу в приложении.

Доступно только для совещаний, sales-совещаний, сеансов обучения и сеансов поддержки.

**Совет.**

- После начала совещания "в один щелчок", если вы предпочли указать его в календаре, оно отображается на странице персональной комнаты совещаний. Имеющие URL этой страницы могут быстро присоединиться к совещанию, перейдя по ссылке на него на данной странице.
- Управление ярлыками осуществляется в диалоговом окне "Параметры WebEx".
- Инструкции по пользованию ярлыками WebEx "в один щелчок" см. в *Руководстве пользователя по работе с WebEx "в один щелчок"*.

## Удаление Инструментов повышения производительности WebEx

Вы всегда можете удалить Инструменты повышения производительности WebEx. В процессе деинсталляции происходит удаление с компьютера всех Инструментов повышения производительности, в том числе панели WebEx "в один щелчок" и ярлыков "в один щелчок".

Чтобы удалить Инструменты повышения производительности WebEx, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Нажмите **Пуск > Программы > WebEx > Инструменты повышения производительности > Удалить**
- 2 В появившемся диалоговом окне подтвердите, что вы хотите удалить Инструменты повышения производительности WebEx, нажав **Да**.

Чтобы удалить Инструменты повышения производительности WebEx через панель управления, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Нажмите **Пуск > Настройка > Панель управления**.
- 2 Дважды щелкните по пиктограмме **Установка и удаление программ**.
- 3 Выделите **Инструменты повышения производительности WebEx**.
- 4 Нажмите **Удалить**.
- 5 В появившемся диалоговом окне подтвердите, что вы хотите удалить Инструменты повышения производительности WebEx, нажав **Да**.

**Примечание.** Удаление Инструментов повышения производительности удаляет с компьютера все ярлыки этой программы. Если вы хотите продолжать пользоваться некоторыми инструментами повышения производительности, но деактивировать остальные, измените настройки параметров в диалоговом окне "Параметры WebEx".

## Мой WebEx: использование

Если требуется...	Смотрите...
получить краткие сведения о "Моем WebEx"	<a href="#">Мой WebEx: общие сведения</a> (на странице 116)
настроить учетную запись пользователя на веб-сайте сервисной службы WebEx	<a href="#">Получение учетной записи пользователя</a> (на странице 117)
войти в "Мой WebEx" или выйти из него	<a href="#">Вход на веб-сайт сервисной службы WebEx и выход из него</a> (на странице 118)
узнать об использовании списка совещаний	<a href="#">Использование списка совещаний</a> (на странице 119)
установить Инструменты повышения производительности WebEx, позволяющие начинать совещания "в один щелчок", начинать внеплановые совещания из приложений на вашем компьютере, а также планировать совещания из Microsoft Outlook и IBM Lotus Notes	<a href="#">Установка Инструментов повышения производительности WebEx</a> (на странице 107)
настроить параметры совещания "в один щелчок"	<a href="#">Настройка параметров совещания "в один щелчок"</a> (на странице 101)
просмотреть или настроить опции страницы "Персональная комната совещаний"	<a href="#">Работа со страницей "Персональная комната совещаний"</a> (на странице 129)
настроить доступ к удаленным компьютерам с помощью Access Anywhere	<a href="#">Использование Access Anywhere ("Мои компьютеры")</a> (на странице 133)
сохранить или изменить файлы в своем персональном хранилище, либо удалить их из него	<a href="#">Работа с файлами в персональных папках</a> (на странице 135)

Если требуется...	Смотрите...
добавить, отредактировать информацию о контактах в сетевой адресной книге, или удалить ее	<a href="#">Работа с информацией о контактах</a> (на странице 153)
изменить информацию или настройки в своем пользовательском профиле, в том числе информацию о себе и настройки	<a href="#">Работа с пользовательским профилем</a> (на странице 170)
создать отчет о сетевом сеансе	<a href="#">создание отчетов</a> (на странице 178)

## Мой WebEx: общие сведения

Мой WebEx – область веб-сайта сервисной службы WebEx, предоставляющая доступ к учетной записи и персональным функциям повышения производительности. Ниже приведены функции, которые могут быть доступны в зависимости от конфигурации сайта и учетной записи пользователя.

- **Персональный список совещаний.** Список всех совещаний онлайн, которые вы организуете или в которых участвуете. Возможен просмотр совещаний за определенный день, неделю или месяц, а также полностью всех совещаний.
- **Установка Инструментов повышения производительности.** Дополнительная функция. Позволяет настроить опции для мгновенных или запланированных совещаний, которые можно запустить с помощью приложений на рабочем столе. Установив Инструменты повышения производительности WebEx, вы сможете начинать совещания, sales-совещания, сеансы обучения и сеансы поддержки, а также присоединяться к ним непосредственно с помощью "в один щелчок" или других приложений на вашем рабочем столе, например Microsoft Office, веб-браузеров, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes, программ мгновенного обмена сообщениями. Кроме того, вы сможете планировать совещания (в т. ч. sales-совещания), event-совещания, сеансы обучения с помощью Microsoft Outlook или IBM Lotus Notes, не посещая веб-сайт сервисной службы WebEx.
- **Персональная комната совещаний.** Дополнительная функция. Это страница на веб-сайте сервисной службы WebEx, где посетители могут просматривать список совещаний, которые вы организуете, и присоединяться к начавшимся совещаниям. Страница также предоставляет посетителям возможность просматривать и скачивать файлы, выложенные вами для совместного использования.

- **Access Anywhere.** Дополнительная функция. Предоставляет доступ и управление удаленными компьютерами из любой точки земного шара. Подробные сведения об Access Anywhere вы найдете в руководстве "Знакомство с Access Anywhere", которое можно получить на веб-сайте сервисной службы WebEx.
- **Хранилище файлов.** Позволяет хранить файлы в персональных папках на веб-сайте сервисной службы WebEx. Работать с этими файлами вы сможете с любого компьютера, подключенного к Интернету. Также вы можете открыть доступ к некоторым файлам посетителям вашей страницы "Персональная комната совещаний".
- **Адресная книга.** Предназначена для хранения информации о ваших персональных контактах на веб-сайте сервисной службы WebEx. Адресная книга позволяет ускорить процедуру приглашения контактов на совещания.
- **Профиль пользователя.** Предназначен для предоставления персональных данных, в частности, имени пользователя, пароля и контактной информации. Кроме того, здесь вы можете указать другого пользователя, который сможет планировать совещания от вашего имени, а также настроить опции страницы "Персональная комната совещаний" и управлять шаблонами планирования.
- **Параметры веб-сайта.** С их помощью можно указать домашнюю страницу веб-сайта сервисной службы WebEx – страницу которая открывается при входе на сайт. Если веб-сайт позволяет, вы также можете задать язык и региональные параметры для отображения текста на сайте.
- **Отчеты об использовании.** Дополнительная функция. Позволяет получать информацию об организованных вами совещаниях. Кроме того, можно получить данные об используемых удаленных компьютерах, если вы пользуетесь Access Anywhere.

## Получение учетной записи пользователя

Получив учетную запись пользователя, вы сможете пользоваться функциями "Моего WebEx" и организовывать сеансы в Интернете.

Получить учетную запись можно двумя способами.

- Создать учетную запись может администратор веб-сайта сервисной службы WebEx. В этом случае вам не понадобится регистрироваться, и вы сможете мгновенно приступить к организации совещаний.

- Вы в любой момент можете зарегистрироваться на веб-сайте службы WebEx, если администратор сделал доступной функцию самостоятельной регистрации.

Чтобы получить учетную запись пользователя через функцию самостоятельной регистрации, выполните указанные ниже действия.

- 1 Перейдите на веб-сайт сервисной службы WebEx.
- 2 На навигационной панели нажмите **Настроить > Новая учетная запись**.  
На экране появится страница регистрации.
- 3 Укажите необходимую информацию.
- 4 Нажмите **Зарегистрироваться сейчас**.

После этого вы получите электронное письмо с подтверждением регистрации учетной записи пользователя.

После того как администратор сайта утвердит вашу учетную запись, вы получите еще одно электронное письмо, в котором будут указаны ваши имя пользователя и пароль.

**Примечание.** После получения учетной записи пользователя вы сможете редактировать свой профиль пользователя (изменять пароль или добавлять персональные данные). Кроме того, у вас появится возможность настраивать параметры просмотра сайта, например главную страницу и часовой пояс по умолчанию. Подробные сведения см. в разделе [Заполнение профиля пользователя](#) (на странице 170).

## Вход в систему сайта сервисной службы WebEx и выход из нее

Чтобы управлять онлайн-совещаниями и своей учетной записью пользователя, необходимо войти под ней на веб-сайт сервисной службы WebEx. Если у вас еще нет учетной записи пользователя, см. раздел [Получение учетной записи пользователя](#) (на странице 117).

Чтобы войти в систему сайта сервисной службы WebEx, выполните указанные ниже действия.

- 1 Перейдите на веб-сайт сервисной службы WebEx.
- 2 Щелкните по ссылке **Вход**, расположенной в правом верхнем углу страницы.

Отобразится страница входа.

**3** Введите имя пользователя и пароль.

Пароли чувствительны к регистру символов, в связи с чем вводимый пароль должен в точности совпадать с паролем, который вы указали в профиле пользователя.

**4** Нажмите **Вход**.

**Совет.** Если вы забыли имя пользователя или пароль, щелкните по ссылке **Забыли пароль?** Укажите свой адрес электронной почты, введите проверочные символы и нажмите **Отправить**. После этого вы получите сообщение электронной почты, в котором будут указаны ваши имя пользователя и пароль.

Чтобы выйти из системы сайта сервисной службы WebEx, выполните указанные ниже действия.

Щелкните по ссылке **Выход**, расположенной в правом верхнем углу страницы.

## Использование списка совещаний

Если требуется...	Смотрите...
получить общие сведения о списке совещаний	О списке совещаний
открыть список совещаний	<a href="#">Открытие списка совещаний</a> (на странице 120)
изменить список совещаний	Изменение списка запланированных совещаний

### О списке совещаний

На странице "Мои совещания" в разделе "Мой WebEx" сайта сервисной службы WebEx находятся приведенные ниже элементы.

- Все сеансы поддержки, которые вы проводите в данный момент.
- Функция запуска совещания "в один щелчок" (в Event Center данная функция недоступна).

- Список запланированных вами персональных конференций (если на сайте и в учетной записи включена функция персональных конференций).

**Совет.** Страницу совещаний в разделе "Мой WebEx" можно сделать главной страницей, которая появляется на экране при входе в систему сайта сервисной службы WebEx .  
Подробные сведения см. в разделе [Заполнение профиля пользователя](#) (на странице 170).

## Открытие списка совещаний

Список совещаний, который отображается на странице "Мои совещания" веб-сайта службы Support Center, содержит все сеансы поддержки, которые вы проводите в данный момент.

Чтобы открыть список совещаний, выполните приведенные ниже действия.

Войдите на веб-сайт сервисной службы WebEx и нажмите "Мой WebEx".

В списке "Мои совещания" будут отображены все активные сеансы поддержки.

**Совет.** Вы можете сделать страницу "Мои совещания WebEx" домашней, появляющейся при каждом вашем входе на веб-сайт сервисной службы WebEx. Подробности см. в [Работа с пользовательским профилем](#) (на странице 170).

## Изменение списка запланированных совещаний

После запуска вами сеанса поддержки он отображается в списке ваших совещаний. Подробности см. в [Открытие списка своих совещаний](#) (на странице 120).

Сеанс поддержки находится в списке ваших совещаний, пока вы не завершите этот сеанс.

Дополнительную информацию о параметрах, которые можно установить на странице "Мои сообщения WebEx", см. в [Страница "Мои сообщения WebEx"](#) (на странице 121).

## О странице "Мои совещания WebEx"

### Как открыть эту вкладку

Откройте вкладку **Мой WebEx** на сайте сервисной службы WebEx.

### Что здесь можно делать

В этой вкладке можно получить доступ к таким элементам:

- ссылка на персональную комнату совещаний;
- список совещаний, которые вы организуете или на которые вы приглашены, за определенный день, неделю или месяц;
- список совещаний, которые вы организуете или на которые вы приглашены;
- ссылка, чтобы начать совещание "в один щелчок".

### Опции страницы

Опция	Описание
<b>Перейти в персональную комнату совещаний</b>	<p>Переход в персональную комнату совещаний.</p> <p>На странице "Персональная комната совещаний" перечисляются все запланированные вами совещания и проводимые в данный момент совещания, организатором которых вы являетесь.</p> <p>Пользователи, которым вы предоставите свой персональный URL, смогут пользоваться этой страницей для присоединения к любому совещанию, организатором которого вы являетесь. Кроме того, они получают возможность скачивать файлы в любые папки, совместный доступ к которым вы обеспечите.</p>
<b>Начать совещание "в один щелчок"</b>	<p>Начать совещание "в один щелчок" Meeting с настройками, заданными в Настройка параметров "в один щелчок".</p> <p>Подробную информацию см. в <a href="#">Настройка параметров совещания "в один щелчок"</a> (на странице 101).</p>
<b>По дням</b>	<p>Просмотр списка всех совещаний за определенный день.</p> <p>Подробные сведения см. в разделе <a href="#">О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "По дням"</a> (на странице 122).</p>
<b>По неделям</b>	<p>Просмотр списка всех совещаний за определенную неделю.</p> <p>Подробные сведения см. в разделе <a href="#">О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "По неделям"</a> (на странице</p>

Опция	Описание
	124).
<b>По месяцам</b>	Просмотр списка всех совещаний за определенный месяц. Подробные сведения см. в разделе <a href="#">О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "По месяцам"</a> (на странице 126).
<b>Все совещания</b>	Просмотр списка всех совещаний или поиск совещаний по дате, организатору, теме или тексту повестки дня. Подробные сведения см. в разделе <a href="#">О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "Все совещания"</a> (на странице 127).
<b>Обновить</b> 	Обновление информации, содержащейся в списке совещаний.

## О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "По дням"

### Как открыть эту вкладку

Откройте вкладку **Мой WebEx > Мои совещания > По дням**, расположенную на сайте сервисной службы WebEx.

### Параметры, присутствующие на вкладке

Опция	Описание
	Щелкните по пиктограмме <b>Обновить</b> (сделать это можно в любое время). В результате на экране появится обновленный список совещания.
<b>Язык</b>	Щелкните по этой ссылке, чтобы открыть страницу "Параметры", на которой можно выбрать язык интерфейса сайта сервисной службы WebEx .
<b>Часовой пояс</b>	Щелкните по этой ссылке, чтобы открыть страницу "Параметры", на которой можно выбрать часовой пояс сайта сервисной службы WebEx .
<b>Дата</b>	Дата совещания за определенный день. По умолчанию это текущая дата.

Опция	Описание
	Щелкните по пиктограмме <b>Предыдущий день</b> . В результате на экране появится список совещания за предыдущий день.
	Щелкните по пиктограмме <b>Следующий день</b> . В результате на экране появится список совещания за следующий день.
<b>Совещания, которые вы организуете</b>	Список всех сетевых совещания или персональных конференций, организатором которых вы являетесь.
<b>Совещания, на которые вы приглашены</b>	Список всех совещания или персональных конференций, на которые вы приглашены.
<b>Показать прошедшие совещания</b>	Параметр включения завершенных совещания в список совещаний.
	Рядом с заголовком столбца появится индикатор <b>Сортировка по возрастанию</b> . Список совещания будет отсортирован по этому столбцу в порядке возрастания.
	Рядом с заголовком столбца появится индикатор <b>Сортировка по убыванию</b> . Список совещания будет отсортирован по этому столбцу в порядке убывания.
<b>Время</b>	Время начала каждого запланированного совещания. Для выбора какого-либо совещания следует установить флажок рядом со временем его начала. Установите флажок рядом с заголовком столбца <b>Время</b> , чтобы выбрать все совещания из списка или отменить этот выбор.
<b>Тема</b>	Тема совещания, организатором которого вы являетесь. Щелкните по теме, чтобы получить информацию об совещание.
<b>Тип</b>	Тип сетевого совещания, организатором которого вы являетесь. Набор типов совещания зависит от конфигурации сайта сервисной службы WebEx .
	Данный параметр указывает на то, что совещание уже идет.

## О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "По неделям"

### Как открыть эту вкладку

Откройте вкладку **Мой WebEx > Мои совещания > По неделям**, расположенную на сайте сервисной службы WebEx.

### Параметры, присутствующие на вкладке

Опция	Описание
	Щелкните по пиктограмме <b>Обновить</b> (сделать это можно в любое время). В результате на экране появится обновленный список совещания.
<b>Язык</b>	Щелкните по этой ссылке, чтобы открыть страницу "Параметры", на которой можно выбрать язык интерфейса сайта сервисной службы WebEx .
<b>Часовой пояс</b>	Щелкните по этой ссылке, чтобы открыть страницу "Параметры", на которой можно выбрать часовой пояс сайта сервисной службы WebEx .
<b>Неделя</b>	Даты начала и окончания недели для составления списка совещания.
	Щелкните по пиктограмме <b>Предыдущая неделя</b> . В результате на экране появится список совещаний за предыдущую неделю.
	Щелкните по пиктограмме <b>Следующая неделя</b> . В результате на экране появится список совещаний за следующую неделю.
	Чтобы открыть окно "Календарь" на текущий месяц, щелкните по пиктограмме <b>Календарь</b> . Чтобы открыть расписание совещаний на какой-либо день в представлении "По дням", щелкните по любой дате.
<b>Совещания, которые вы организуете</b>	Список всех сетевых совещания или персональных конференций, организатором которых вы являетесь.
<b>Совещания, на которые вы приглашены</b>	Список всех совещания или персональных конференций, на которые вы приглашены.
<b>Показать прошедшие совещания</b>	Параметр включения завершенных совещания в список совещаний.

Опция	Описание
<p><b>Ссылка "День"</b></p> <p><b>Пятница</b></p>	Открывает отображение по дням, где показан список совещания, запланированных на выбранный день.
	Рядом с заголовком столбца появится индикатор <b>Сортировка по возрастанию</b> . Список совещания будет отсортирован по этому столбцу в порядке возрастания.
	Рядом с заголовком столбца появится индикатор <b>Сортировка по убыванию</b> . Список совещания будет отсортирован по этому столбцу в порядке убывания.
	Рядом со ссылкой "День" имеется кнопка <b>Развернуть</b> . Эта кнопка используется для развертывания и отображения списка совещания за выбранный день.
	Рядом со ссылкой "День" имеется кнопка <b>Свернуть</b> . Эта кнопка используется для свертывания и скрытия списка совещания за выбранный день.
<b>Время</b>	Время начала каждого запланированного совещания. Для выбора какого-либо совещания следует установить флажок рядом со временем его начала. Установите флажок рядом с заголовком столбца <b>Время</b> , чтобы выбрать все совещания из списка или отменить этот выбор.
<b>Тема</b>	Тема совещания, организатором которого вы являетесь. Щелкните по теме, чтобы получить информацию об совещание.
<b>Тип</b>	Тип сетевого совещания, организатором которого вы являетесь. Набор типов совещания зависит от конфигурации сайта сервисной службы WebEx .
	Данный параметр указывает на то, что совещание уже идет.

## О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "По месяцам"

### Как открыть эту вкладку

Откройте вкладку **Мой WebEx > Мои совещания > По месяцам**, расположенную на сайте сервисной службы WebEx.

### Параметры, присутствующие на вкладке

Опция	Описание
	Щелкните по пиктограмме <b>Обновить</b> (сделать это можно в любое время). В результате на экране появится обновленный список совещания.
<b>Язык</b>	Щелкните по этой ссылке, чтобы открыть страницу "Параметры", на которой можно выбрать язык интерфейса сайта сервисной службы WebEx .
<b>Часовой пояс</b>	Щелкните по этой ссылке, чтобы открыть страницу "Параметры", на которой можно выбрать часовой пояс сайта сервисной службы WebEx .
<b>Месяц</b>	Месяц ежемесячного календаря совещания. По умолчанию это текущий месяц.
	Щелкните по пиктограмме <b>Предыдущий месяц</b> . В результате на экране появится список совещания за предыдущий месяц.
	Щелкните по пиктограмме <b>Следующий месяц</b> . В результате на экране появится список совещания за следующий месяц.
	Чтобы открыть окно "Календарь" на текущий месяц, щелкните по пиктограмме <b>Календарь</b> . Чтобы открыть расписание совещаний на какой-либо день в представлении "По дням", щелкните по любой дате.
<b>Номер недели</b> 	Данная ссылка предназначена для открытия представления "По неделям", в котором указываются запланированные на каждый день выбранной недели совещания.
<b>День</b> 	Данная ссылка предназначена для открытия представления "По дням", в котором указываются запланированные на выбранный день совещания.

Опция	Описание
<b>Совещания, которые вы организываете</b>	Список всех сетевых совещания или персональных конференций, организатором которых вы являетесь.
<b>Совещания, на которые вы приглашены</b>	Список всех совещания или персональных конференций, на которые вы приглашены.
<b>Показать прошедшие совещания</b>	Параметр включения завершенных совещания в список совещаний.
<b>Тема</b>	Тема совещания, организатором которого вы являетесь. Щелкните по теме, чтобы получить информацию об совещание.
	Данный параметр указывает на то, что совещание уже идет.

## О странице "Мои совещания WebEx": вкладка "Все совещания"

### Как открыть эту вкладку

Откройте вкладку **Мой WebEx > Мои совещания > Все совещания**, расположенную на сайте сервисной службы WebEx.

### Параметры, присутствующие на вкладке

Опция	Описание
	Щелкните по пиктограмме <b>Обновить</b> (сделать это можно в любое время). В результате на экране появится обновленный список совещания.
<b>Язык</b>	Щелкните по этой ссылке, чтобы открыть страницу "Параметры", на которой можно выбрать язык интерфейса сайта сервисной службы WebEx.
<b>Часовой пояс</b>	Щелкните по этой ссылке, чтобы открыть страницу "Параметры", на которой можно выбрать часовой пояс сайта сервисной службы WebEx.
<b>Дата</b>	Дата совещания за определенный день. По умолчанию это текущая дата.
	Щелкните по пиктограмме <b>Предыдущий день</b> . В результате на экране появится список совещания за

Опция	Описание
	предыдущий день.
	Щелкните по пиктограмме <b>Следующий день</b> . В результате на экране появится список совещания за следующий день.
<b>Искать совещания по дате, организатору, теме или тексту повестки дня</b>	Данный параметр позволяет вводить или выбирать диапазон дат для поиска совещания и вводить ключевые слова для поиска по именам организаторов, темам или повесткам дня. Чтобы начать поиск, нажмите <b>Поиск</b> .
	Чтобы открыть окно "Календарь", щелкните по пиктограмме <b>Календарь</b> . Чтобы выбрать какую-либо дату в качестве критерия поиска, щелкните по этой дате.
<b>Совещания, которые вы организуете</b>	Список всех сетевых совещания или персональных конференций, организатором которых вы являетесь.
<b>Совещания, на которые вы приглашены</b>	Список всех совещания или персональных конференций, на которые вы приглашены.
<b>Показать прошедшие совещания</b>	Параметр включения завершенных совещания в список совещаний.
	Рядом с заголовком столбца появится индикатор <b>Сортировка по возрастанию</b> . Список совещания будет отсортирован по этому столбцу в порядке возрастания.
	Рядом с заголовком столбца появится индикатор <b>Сортировка по убыванию</b> . Список совещания будет отсортирован по этому столбцу в порядке убывания.
<b>Время</b>	Время начала каждого запланированного совещания. Для выбора какого-либо совещания следует установить флажок рядом со временем его начала. Установите флажок рядом с заголовком столбца <b>Время</b> , чтобы выбрать все совещания из списка или отменить этот выбор.
<b>Тема</b>	Тема совещания, организатором которого вы являетесь. Щелкните по теме, чтобы получить информацию об совещание.
<b>Тип</b>	Тип сетевого совещания, организатором которого вы являетесь. Набор типов совещания зависит от конфигурации сайта сервисной службы WebEx .
	Данный параметр указывает на то, что совещание уже идет.

## Изменение страницы "Персональная комната совещаний"

Если требуется...	Смотрите...
получить общие сведения о странице "Персональная комната совещаний"	<a href="#">О персональной комнате совещаний</a> (на странице 129)
открыть страницу "Персональная комната совещаний"	<a href="#">Просмотр страницы "Персональная комната совещаний"</a> (на странице 130)
добавить на страницу "Персональная комната совещаний" изображения и тексты	<a href="#">Настройка параметров страницы "Персональная комната совещаний"</a> (на странице 131)
организовать совместный доступ к файлам на странице "Персональная комната совещаний"	<a href="#">Организация совместного доступа к файлам на странице "Персональная комната совещаний"</a> (на странице 132)

### О странице "Персональная комната совещаний"

В вашей учетной записи на сайте сервисной службы WebEx предусмотрена страница "Персональная комната совещаний". На этой странице посетители могут делать приведенное ниже.

- Просматривать список запланированных или проводимых в данный момент сетевых совещаний, организатором которых вы являетесь.
- Присоединиться к совещанию, проводимому в данный момент.
- Просматривать ваши персональные папки, скачивать из них или загружать в них свои файлы (в зависимости от выбранных вами параметров папок).

Вы можете настроить страницу "Персональная комната совещаний" путем добавления изображений и текстов.

Для предоставления пользователям доступа к вашей странице "Персональная комната совещаний" вам необходимо отправить им URL этой страницы. Дополнительные сведения см. в разделе [Просмотр страницы "Персональная комната совещаний"](#) (на странице 130).

**Совет.** Укажите URL страницы "Персональная комната совещаний" в своих визитках, подписи для электронных писем и т. д.

## Просмотр страницы "Персональная комната совещаний"

Просмотреть свою страницу "Персональная комната совещаний" вы можете в любое время. Для этого нужно щелкнуть по ссылке на данную страницу. Ссылка на вашу страницу "Персональная комната совещаний" приводится на следующих страницах.

- Страница "Мои совещания WebEx"
- Страница "Мой профиль WebEx"

Для просмотра страницы "Персональная комната совещаний" нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт WebEx и откройте вкладку **Мой WebEx**.

На экране появится страница "Мои совещания WebEx".

- 2 Щелкните по ссылке **Перейти в мою персональную комнату совещаний**.

Однако вместо этого вы можете щелкнуть **Мой профиль** на вкладке "Мой WebEx" и щелкнуть по ссылке **URL персональной комнаты совещаний** в разделе **Персональная комната совещаний**.

На экране появится страница "Персональная комната совещаний". Ниже приводится пример страницы "Персональная комната совещаний".

Комната совещания aileen zhou

Есп

Совещания    Файлы

Введите номер совещания, к которому вы хотите присоединиться и которое не указан

◀ 28 Март 2012 г. ▶

Время	Тема	Тип
▼ Проводятся		
5:41	test2	Совещание
▼ В течение сегодняшнего дня (не начато)		
У организатора нет запланированных совещаний.		

**Совет.** Укажите URL страницы "Персональная комната совещаний" в своих визитках, подписи для электронных писем и т. д.

## Настройка параметров страницы "Персональная комната совещаний"

Вы можете добавлять на страницу "Персональная комната совещаний" следующие элементы.

- Изображения (например, ваши фотографии или изображения продукции вашей компании).
- Пользовательские баннеры в область верхнего колонтитула страницы "Персональная комната совещаний", если ваша учетная запись позволяет использовать фирменную символику. Например, на страницу можно добавить логотип компании.
- Приветственное сообщение. Например, на страницу можно добавить пожелание доброго дня, инструкции по присоединению к сетевому сеансу, информацию о вас, вашей продукции или фирме.

Заменять и удалять добавленные изображения и тексты вы можете в любое время.

Чтобы добавить на страницу "Персональная комната совещаний" какое-либо изображение, нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт WebEx, если вы еще не сделали этого. Подробные сведения см. в разделе *Вход в систему сайта сервисной службы WebEx и выход из нее* (на странице 118).
- 2 Щелкните **Мой WebEx** на навигационной панели в верхней части страницы.
- 3 Щелкните **Мой профиль**.  
На экране появится страница "Мой профиль WebEx".
- 4 Настройте параметры страницы в разделе **Персональная комната совещаний**.
- 5 Нажмите **Обновить**, расположенную в нижней части страницы "Мой профиль WebEx".
- 6 Подробные сведения о параметрах страницы "Персональная комната совещаний" см. в разделе *О странице "Персональная комната совещаний"* (на странице 129).

## Организация совместного доступа к файлам на странице "Персональная комната совещаний"

Организовать совместный доступ к папкам вы можете на странице "Мои файлы WebEx: папки", после чего эти папки появятся на вкладке **Файлы**, которая находится на странице "Персональная комната совещаний". Вы имеете возможность указать, могут ли пользователи скачивать из какой-либо совместной папки или загружать в нее файлы.

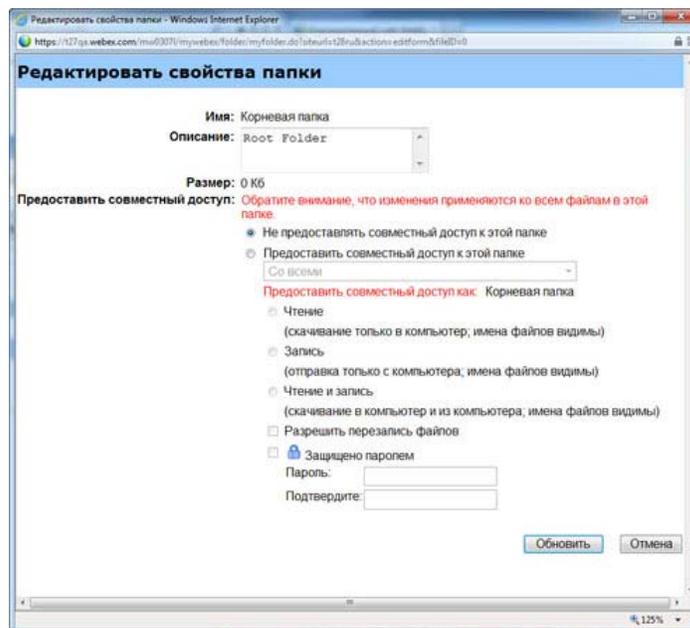
Дополнительные сведения о странице "Персональная комната совещаний" см. в разделе *О странице "Персональная комната совещаний"* (на странице 129).

Чтобы организовать совместный доступ к файлам на странице "Персональная комната совещаний", нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте страницу "Мои файлы WebEx". Подробные сведения см. в разделе *Открытие персональных папок, документов и файлов* (на странице 136).
- 2 Найдите папку, совместный доступ к файлам которой вы желаете организовать, под заголовком **Имя**.
- 3 Если нужный файл или папка находится в закрытой папке, щелкните по этой папке, чтобы открыть ее.
- 4 Щелкните по пиктограмме **Свойства**, относящейся к папке, совместный доступ к файлам которой вы желаете организовать.



На экране появится окно "Редактировать свойства папки".



- 5 Настройте параметры совместного доступа к папке.
- 6 Нажмите **Обновить**.

Подробные сведения о параметрах совместного доступа см. в разделе [О странице "Редактировать свойства папки"](#) (на странице 144).

## Использование Access Anywhere (Мои компьютеры)

Сведения об Access Anywhere и инструкции по использованию этого приложения для настройки удаленных компьютеров и организации доступа к этим компьютерам см. в руководстве *Начало работы с WebEx Access Anywhere*. Данное руководство находится на странице "Поддержка" сайта сервисной службы WebEx.

## О странице "Мои компьютеры"

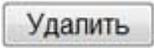
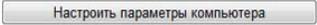
### Как открыть эту страницу

Откройте вкладку **Мой WebEx Файлы > Мои компьютеры**, расположенную на сайте сервисной службы WebEx.

### Что здесь можно делать

На этой вкладке можно настраивать удаленные компьютеры и организовывать доступ к ним с помощью Access Anywhere.

### Опции страницы

Ссылка или параметр	Описание
<b>Компьютер</b>	Имя, назначенное вами удаленному компьютеру.
<b>Состояние</b>	Состояние удаленного компьютера. <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Свободен.</b> Удаленный доступ к компьютеру возможен.</li><li>▪ <b>Не в сети.</b> Компьютер не подключен к сети, и удаленный доступ к нему невозможен.</li></ul>
<b>Приложение</b>	Приложение на удаленном компьютере, доступ к которому вы разрешили в ходе настройки параметров удаленного доступа. В качестве имени приложения может выступать <b>Рабочий стол</b> , если вы разрешили удаленный доступ к рабочему столу компьютера, или же название какого-либо конкретного приложения.
<b>Состояние</b>	При наличии возможности удаленного доступа для соединения с компьютером можно щелкнуть по ссылке <b>Установить соединение</b> .
	Данный параметр служит для удаления выбранного компьютера из списка удаленных компьютеров.
	Данный параметр предназначен для настройки удаленного компьютера для работы с Access Anywhere и добавления этого компьютера в список удаленных компьютеров.
<b>Скачать программу ручной установки</b>	Данный параметр позволяет скачать программу ручной установки приложения Access Anywhere.

## Управление файлами в персональных папках

Если требуется...	Смотрите...
получить общие сведения о персональном хранилище для файлов	<a href="#">Об управлении файлами в персональных папках</a> (на странице 135)
открыть персональное хранилище для файлов	<a href="#">Открытие персональных папок, документов и файлов</a> (на странице 136)
создать новые папки для упорядочения файлов	<a href="#">Добавление новых папок в персональные папки</a> (на странице 137)
отправить файлы в персональные папки	<a href="#">Загрузка файлов в персональные папки</a> (на странице 137)
переместить или копировать файлы или папки в другую папку	<a href="#">Перемещение и копирование файлов и папок в персональных папках</a> (на странице 138)
изменить сведения о файлах или папках, включая их имена и описания	<a href="#">Изменение сведений о файлах и папках в составе персональных папок</a> (на странице 139)
найти файлы или папки в персональном хранилище для файлов	<a href="#">Поиск файлов и папок в персональных папках</a> (на странице 140)
скачать файлы в персональное хранилище вашем компьютере	<a href="#">Скачивание файлов в персональные папки</a> (на странице 141)
организовать совместный доступ к файлам (опубликовать файлы) в персональных папках в персональной комнате совещаний	<a href="#">Организация совместного доступа к файлам на странице "Персональная комната совещаний"</a> (на странице 132)
удалить файлы или папки из персональных папок	<a href="#">Удаление файлов и папок из персональных папок</a> (на странице 141)

### Об управлении файлами в персональных папках

В вашей учетной записи на сайте сервисной службы WebEx предусмотрено персональное хранилище для файлов.

В персональном хранилище для файлов вы можете выполнять указанные ниже действия.

- Создавать папки для упорядочения файлов.
- Изменять сведения о любых файлах и папках, находящихся в составе ваших персональных папок.
- Перемещать и копировать файлы и папки в другие папки.
- Организовывать совместный доступ к какой-либо папке. В результате она появится на странице "Персональная комната совещаний".

**Совет.**

- Хранилище для файлов можно использовать для получения доступа к важной информации, если вы находитесь далеко от офиса. Например, вы уехали в командировку и хотите организовать совместный доступ к определенному файлу в ходе сеанса онлайн. Для этого вы можете скачать файл в свои персональные папки на каком-либо компьютере и организовать совместный доступ к этому файлу, в результате чего посетители сеанса смогут им воспользоваться.
- Если вы организуете совместный доступ к какой-либо папке, посетители вашей персональной комнаты совещаний смогут отправлять файлы в эту папку и скачивать файлы из нее на свои компьютеры. Например, с помощью персональных папок вы можете обмениваться документами, совместный доступ к которым вы организуете в ходе сеансов, архивировать записанные совещания и т. д. Дополнительную информацию о персональной комнате совещаний см. в [О персональной комнате совещаний](#) (на странице 129).

## Открытие персональных папок, документов и файлов

Для сохранения файлов на веб-сайте сервисной службы WebEx или получения доступа к сохраненным файлам необходимо открыть персональные папки.

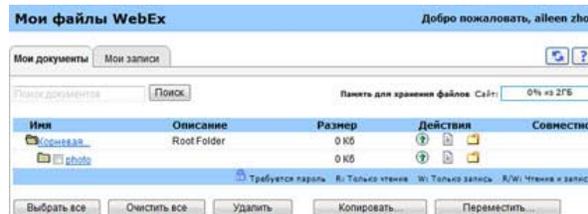
Чтобы открыть персональные папки, выполните указанные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт сервисной службы WebEx и нажмите **Мой WebEx**.
- 2 Нажмите **Мои файлы**.

На экране появится страница "Мои файлы WebEx", на которой будут представлены ваши персональные папки и файлы. Категории файлов и папок зависят от параметров веб-сайта сервисной службы WebEx. Для просмотра каждой категории можно щелкать по ссылкам в заголовках.

- **Мои документы**
- **Мои записи**

- **Мои записи event-совещаний** (только для Event Center)
- **Мои записи обучающих сеансов** (только для Training Center)



Чтобы получить дополнительные сведения о странице "Мои файлы WebEx", см. *О странице "Мои файлы WebEx > Мои документы"* (на странице 142) и *О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи"* (на странице 152).

## Добавление новых папок в персональные папки

Для упорядочения файлов на сайте сервисной службы WebEx вы можете создавать папки в персональном хранилище для файлов.

Чтобы создать новую папку, выполните приведенные ниже действия:

- 1 Откройте страницу "Мои документы". Подробные сведения см. в разделе *Открытие персональных папок, документов и файлов* (на странице 136).
- 2 В меню **Действие** нажмите кнопку **Создать папку**, относящуюся к той папке, в которой вы хотите создать новую папку.



На экране появится окно "Создать папку".

- 3 Введите название новой папки в поле **Имя папки**.
- 4 Дополнительно. Введите описание, которое позволит вам идентифицировать контент новой папки, в поле **Описание**.
- 5 Выберите **ОК**.

## Загрузка файлов в персональные папки

Для сохранения файлов в персональных папках на сайте сервисной службы WebEx вам необходимо отправить их со своего компьютера или локального сервера.

Одновременно можно отправить не более трех файлов. Размер файлов ограничивается только объемом пространства для хранения файлов. Объем памяти для хранения файлов определяется администратором сайта. При необходимости в увеличении объема хранилища обратитесь к администратору.

Чтобы отправить файлы в персональные папки, выполните указанные ниже действия.

- 1 Откройте страницу "Мои документы". Подробные сведения см. в разделе *Открытие персональных папок, документов и файлов* (на странице 136).
- 2 Найдите папку, в которой вы хотите сохранить файл.
- 3 В меню **Действие** этой папки нажмите кнопку **Загрузить**, относящуюся к той папке, в которой вы хотите сохранить файл.



На экране появится окно "Загрузка файлов".

- 4 Нажмите **Обзор**.  
На экране появится диалоговое окно "Выбор файлов".
- 5 Выберите файл, который нужно отправить в папку.
- 6 Нажмите **Открыть**.  
В поле **Имя файла** появится название отправляемого файла.
- 7 Дополнительно. В поле **Описание** введите описание, которое позволит вам идентифицировать файл.
- 8 Дополнительно. Выберите еще один или два файла для отправки.
- 9 Нажмите **Отправить**.  
Файлы будут загружены в выбранную вами папку.
- 10 По завершении загрузки нажмите кнопку **Готово**.

## Перемещение и копирование файлов и папок в персональных папках

Файлы и папки на сайте сервисной службы WebEx можно перемещать в другие папки.

Для перемещения или копирования файла или папки необходимо выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте страницу "Мои документы". Подробные сведения см. в разделе *Открытие персональных папок, документов и файлов* (на странице 136).
- 2 Выберите файл или папку, которую следует переместить.
- 3 Установите флажок рядом с файлом или папкой, которую следует переместить.  
Вы можете выбрать несколько файлов или папок.
- 4 Щелкните **Переместить** или **Копировать**.  
На экране появится окно "Перемещение или копирование файлов или папок", содержащее список ваших папок.
- 5 Установите переключатель, относящийся к папке, в которую вы хотите переместить или скопировать файл или папку.
- 6 Нажмите **ОК**.

## Изменение сведений о файлах и папках в составе персональных папок

Вы можете изменять следующие данные о файлах и папках, находящихся в составе ваших персональных папок на сайте сервисной службы WebEx.

- Имя
- Описание

Кроме того, вы имеете возможность настраивать параметры совместного доступа к папкам на странице "Персональная комната совещаний".

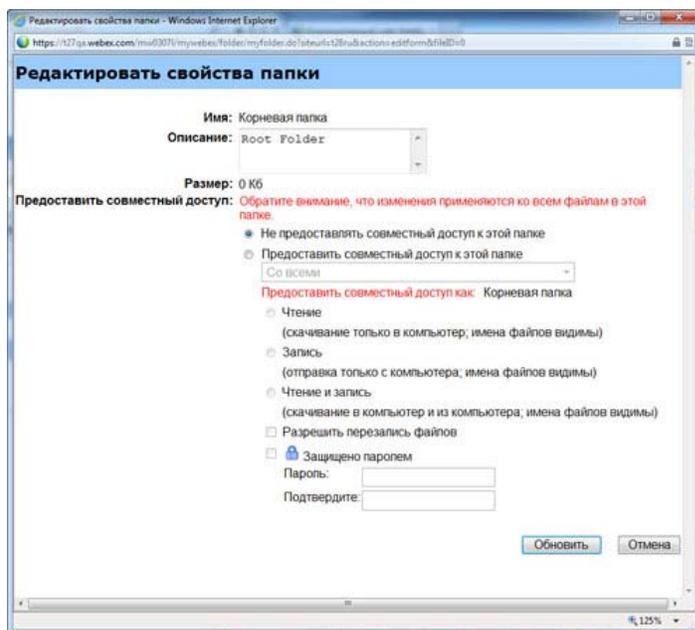
Дополнительные сведения см. в разделе *Организация совместного доступа к файлам на странице "Персональная комната Совещание"* (на странице 132).

Для изменения сведений о файле или папке нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте страницу "Мои документы". Подробные сведения см. в разделе *Открытие персональных папок, документов и файлов* (на странице 136).
- 2 Найдите файл или папку, сведения о которой вы хотите изменить.
- 3 Щелкните по пиктограмме **Свойства**, относящейся к файлу или папке, сведения о которой вы хотите изменить.



На экране появится окно "Редактировать свойства файла" или "Редактировать свойства папки".



- Введите новое имя файла или папки в поле **Описание**.
- Введите новое имя файла или папки в поле **Имя**.

4 Нажмите **Обновить**.

## Поиск файлов и папок в персональных папках

Вы можете быстро найти файл или папку в персональных папках на сайте сервисной службы WebEx, воспользовавшись поисковым механизмом. В качестве критерия поиска файла или папки можно использовать текст, который присутствует в имени или описании этого файла или папки.

Чтобы найти файл или папку, нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте страницу "Мои документы". Подробные сведения см. в разделе [Открытие персональных папок, документов и файлов](#) (на странице 136).
- 2 Введите имя или описание файла в поле **Найти** (целиком или частично).

**3** Нажмите **Поиск**.

На экране появится список всех файлов и папок, в именах и описаниях которых содержится текст поискового запроса.

## Скачивание файлов в персональные папки

У вас есть возможность скачивать любые файлы из персональных папок на сайте сервисной службы WebEx на свой компьютер или локальный сервер.

- 1** Откройте страницу "Мои документы". Подробные сведения см. в разделе [Открытие персональных папок, документов и файлов](#) (на странице 136).
- 2** Найдите файл, который необходимо скачать.
- 3** Откройте меню **Действие** и нажмите кнопку **Скачать**, относящуюся к нужному файлу.



На экране появится диалоговое окно "Скачивание файла".

- 4** Выполните инструкции по скачиванию файла, предусмотренные веб-браузером или операционной системой.

## Удаление файлов и папок из персональных папок

У вас есть возможность удалять файлы и папки из своих персональных папок на сайте сервисной службы WebEx.

Чтобы удалить файл или папку, необходимо выполнить указанные ниже действия.

- 1** Откройте страницу "Мои документы". Подробные сведения см. в разделе [Открытие персональных папок, документов и файлов](#) (на странице 136).
- 2** Найдите файл или папку, которую необходимо удалить, под заголовком **Имя**.
- 3** Установите флажок рядом с файлом или папкой, которую следует удалить.  
Вы можете выбрать несколько файлов или папок.
- 4** Нажмите **Удалить**.

## О странице "Мои файлы WebEx > Мои документы"

### Как открыть эту страницу

Откройте вкладку "Мои файлы WebEx > Мои документы".

### Что здесь можно делать

- На этой вкладке можно хранить файлы, используемые вами в ходе сетевых сеансов или вне офиса.
- Укажите папки, доступные посетителям вашей персональной комнаты совещаний для отправки и скачивания файлов.

### Опции страницы

Ссылка или параметр	Описание
<b>Емкость</b>	Объем доступного вам пространства для хранения файлов (МБ).
<b>Занято</b>	Объем занятого пространства для хранения файлов (МБ). Если это значение превысит емкость доступного вам пространства для хранения файлов, вы не сможете сохранять файлы в папках до тех пор, пока не удалите из них существующие файлы.
<b>Найти</b>	Данный параметр позволяет искать файлы и папки. В качестве критерия поиска файла или папки можно использовать текст, который присутствует в имени или описании этого файла или папки. Чтобы найти файл или папку, введите в данное поле имя или описание этого файла или папки (целиком или частично) и щелкните <b>Поиск</b> .
	Эту кнопку можно нажать для обновления содержащейся на странице информации.
<b>Имя</b>	Имя папки или файла. Чтобы открыть страницу "Сведения о папке" или "Сведения о файле", щелкните по имени папки или файла. На странице со сведениями о файле или папке можно получить доступ к свойствам файла или папки.  Данный параметр указывает на то, что объект является папкой. Для вывода на экран содержания папки следует щелкнуть по данному изображению.  Данный параметр указывает на то, что объект является файлом.

Ссылка или параметр	Описание
<b>Путь</b>	Иерархическая структура папок, в которой располагается папка или файл. Папка верхнего уровня, в которой находятся все остальные папки и файлы, носит название <b>Корневая папка</b> .
<b>Размер</b>	Размер папки или файла (КБ).
<b>Действия</b>	<p>Для выполнения какого-либо действия над файлом или папкой щелкните по относящейся к этому файлу или папке пиктограмме.</p> <p> <b>Загрузить файл.</b> Пиктограмма доступна только для файлов. После щелчка по этой пиктограмме на экране появится страница загрузки файлов, на которой вы сможете выбрать не более трех файлов для одновременной загрузки в указанную вами папку.</p> <p> <b>Скачать файл.</b> Пиктограмма доступна только для файлов. Щелкните по этой пиктограмме, чтобы скачать относящийся к нему файл.</p> <p> <b>Редактировать свойства файла</b> или <b>Редактировать свойства папки.</b> После щелчка по этой пиктограмме на экране появится страница изменения свойств файла или папки, на которой вы сможете отредактировать сведения о файле или папке.</p> <p> <b>Создать папку.</b> Пиктограмма доступна только для папок. После щелчка по этой пиктограмме на экране появится страница создания папки, на которой вы сможете создать новую папку в персональном хранилище для файлов.</p>
<b>Совместный доступ</b>	<p>Данный параметр определяет свойства совместного доступа к папке, то есть возможность доступа к папке и находящимся в ней файлам для посетителей вашей персональной комнаты совещаний.</p> <p><b>R</b> <b>Только чтение.</b> Посетители вашей персональной комнаты совещаний могут просматривать список находящихся в папке файлов и скачивать их.</p> <p><b>W</b> <b>Только запись.</b> Посетители вашей персональной комнаты совещаний могут загружать файлы в папку, но не могут просматривать находящиеся в ней файлы.</p> <p><b>R/W</b> <b>Чтение и запись.</b> Пользователи имеют право просматривать находящиеся в папке файлы, скачивать их из папки и загружать в нее файлы.</p> <p> <b>Защищено паролем.</b> Данный параметр указывает на то, что папка защищена паролем. Для получения доступа к этой папке посетители вашей персональной комнаты</p>

Ссылка или параметр	Описание
	совещаний обязаны ввести указанный вами пароль.
<b>Выбрать все</b>	Данный параметр позволяет установить флажки рядом со всеми присутствующими в списке папками и файлами. После этого для выполнения какого-либо действия над выбранными папками и файлами можно нажать кнопку <b>Копировать</b> или <b>Переместить</b> или ссылку <b>Удалить</b> .
<b>Очистить все</b>	Данный параметр позволяет снять флажки рядом со всеми выбранными в списке папками и файлами.
<b>Удалить</b>	Данная ссылка позволяет удалить из списка выбранные папки и файлы.
<b>Копировать</b>	Данная кнопка позволяет открыть страницу, на которой выбранную папку или файл можно копировать в другую папку.
<b>Переместить</b>	Данная кнопка позволяет открыть страницу, на которой выбранную папку или файл можно переместить в другую папку.

## О странице "Редактировать свойства папки"

### Как открыть эту страницу

Щелкните по пиктограмме **Мой WebEx > Мои файлы > Свойства**, расположенной на сайте сервисной службы WebEx.

### Что здесь можно делать

На этой странице можно указать имя папки, созданной в ваших персональных папках, ввести ее описание и настроить параметры совместного доступа к этой папке.

### Опции страницы

Опция	Описание
<b>Имя</b>	Введите имя папки.
<b>Описание</b>	Введите описание папки.

Опция	Описание
<b>Доступ</b>	<p>Выберите пользователей, которые могут получить доступ к этой папке.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Не предоставлять совместный доступ к этой папке.</b> Данная папка не будет отображаться на вашей странице "Персональная комната совещаний". Вследствие этого посетители вашей страницы не смогут просматривать эту папку и использовать находящиеся в ней файлы.</li> <li>▪ <b>Совместно использовать эту папку.</b> Данная папка будет отображаться на вашей странице "Персональная комната совещаний".  <p>В раскрывающемся списке указываются пользователи, которые имеют право на доступ к данной папке.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Все пользователи.</b> Доступ к этой папке могут получить все посетители вашей персональной комнаты совещаний.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Пользователи с учетными записями организаторов или посетителей.</b> Доступ к папке могут получить только те посетители вашей персональной комнаты совещаний, у которых есть учетная запись организатора или посетителя сайта сервисной службы WebEx .</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Пользователи с учетными записями организаторов.</b> Доступ к папке могут получить только те посетители вашей персональной комнаты совещаний, у которых есть учетная запись организатора сайта сервисной службы WebEx .</li> </ul> </li> </ul>
<b>Имя папки для совместного доступа</b>	Введите имя папки, которое будет отображаться на вашей странице "Персональная комната совещаний".
<b>Чтение</b>	При использовании этого параметра посетители вашей персональной комнаты совещаний могут просматривать список находящихся в папке файлов и скачивать их.
<b>Запись</b>	При использовании этого параметра посетители вашей персональной комнаты совещаний могут загружать файлы в папку, но не могут просматривать находящиеся в ней файлы.
<b>Чтение и запись</b>	При использовании этого параметра посетители имеют право просматривать находящиеся в папке файлы, скачивать их из нее и загружать их в папку.
<b>Разрешить перезапись файлов</b>	При использовании этого параметра посетители могут загружать в папку файлы с теми же именами, что и уже находящиеся в папке файлы, а также заменять существующие в папке файлы. Если этот параметр не используется, посетители не имеют права перезаписывать имеющиеся в папке файлы.

Опция	Описание
<b>Защищено паролем</b>	<p>При использовании этого параметра просматривать список файлов в папке, скачивать файлы из папки и загружать их в нее (в зависимости от указанных для папки параметров чтения и записи) могут только те посетители вашей персональной комнаты совещаний, которым известен соответствующий пароль.</p> <p><b>Пароль.</b> Пароль, который должны ввести посетители вашей персональной комнаты совещаний для получения доступа к папке.</p> <p><b>Подтверждение.</b> Если вы указали пароль, введите его еще раз, чтобы подтвердить правильность его написания.</p>
<b>Обновить</b>	<p>Данная кнопка позволяет сохранить изменения, внесенные вами в свойства папки, и закрыть окно "Редактировать свойства папки".</p>
<b>Отмена</b>	<p>Эта кнопка позволяет закрыть окно "Редактировать свойства папки" без сохранения внесенных вами изменений.</p>

## Открытие страницы "Мои записи"

Для отправки записей или управления ими необходимо открыть страницу "Мои записи" на веб-сайте сервисной службы WebEx.

Чтобы открыть страницу "Мои записи", выполните указанные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт сервисной службы WebEx и нажмите **Мой WebEx**.
- 2 Нажмите **Мои файлы > Мои записи**.

На экране появится страница "Мои записи", на которой будут представлены файлы с вашими записями.

Чтобы получить дополнительные сведения о странице "Мои записи", см. [О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи"](#) (на странице 152).

## Отправка файла записи

Если вы записали совещание с помощью встроенного или автономного рекордера WebEx, вы можете отправить файл этой записи с расширением **.wrf** с локального компьютера на страницу "Мои записи".

Инструкции по редактированию записи см. в [Редактирование сведений о записи](#) (на странице 147).

**Примечание.** Если вы осуществите запись совещания с помощью рекордера онлайн записей WebEx, после остановки рекордера сервер WebEx автоматически отправит файл записи с расширением **.arf** на соответствующую вкладку на странице "Мои записи". Вам не придется загружать запись самостоятельно.

Чтобы отправить файл записи, выполните приведенные ниже действия.

- 1 Откройте страницу "Мои записи". Подробности см. в [Доступ к странице "Мои записи"](#) (на странице 146).
- 2 Нажмите **Добавить запись**.
- 3 Введите сведения о записи и укажите необходимые параметры на странице "Добавить запись".

Подробные сведения о параметрах, присутствующих на странице "Добавить запись" или "Изменить запись", см. в разделе [О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи"](#) (на странице 152).

- 4 Нажмите **Сохранить**.

## Изменение сведений о записи

Редактировать сведения о записи можно в любое время.

Чтобы изменить сведения о записи, нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте страницу "Мои записи". Подробные сведения см. в разделе [Открытие страницы "Мои записи"](#) (на странице 146).
- 2 Щелкните по приведенной ниже пиктограмме, относящейся к записи, которую вы хотите изменить.



На экране появится страница "Редактировать запись".

- 3 Внесите необходимые изменения.

Подробные сведения о параметрах, присутствующих на странице "Редактировать запись", см. в разделе ["О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи"](#) (на странице 152).

- 4 Нажмите **Сохранить**.

## О странице "Добавить запись" или "Редактировать запись"

### Как открыть эту страницу

Если вы добавляете запись...

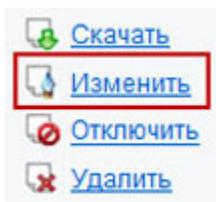
- 1 На веб-сайте сервисной службы WebEx нажмите **Мой WebEx > Мои файлы > Мои записи**.
- 2 Нажмите **Добавить запись**.

Если вы редактируете сведения о записи...

- 1 На веб-сайте сервисной службы WebEx нажмите **Мой WebEx > Мои файлы > Мои записи**.
- 2 Нажмите раскрывающуюся кнопку в строке записи, которую нужно отредактировать.



- 3 Нажмите **Изменить**.



### Что здесь можно делать

- Редактировать общие сведения о записи, в том числе тему и описание.
- Защитить паролем воспроизведение и скачивание записи.

### Опции страницы

Опция	Действие
Тема	Определите тему записи.

Опция	Действие
Описание	Опишите запись.
Файл записи	Нажмите <b>Обзор</b> и выберите файл записи, находящийся на вашем компьютере.
Продолжительность	Укажите хронометраж записи.
Размер файла	Показывает размер файла записи (доступно только при редактировании информации о записи).
Создание пароля	Создайте пароль (по желанию) который должны вводить пользователи, чтобы посмотреть запись.
Подтверждение пароля	Подтвердите пароль, который должны вводить пользователи для просмотра записи.

## Параметры управления воспроизведением

Используйте данный параметр...	Чтобы...
Параметры отображения панели	<p>Определить, какие панели будут отображаться при воспроизведении записи. Вы можете выбрать <i>любую</i> из данных панелей для показа во время воспроизведения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Чат</b></li> <li>▪ <b>Вопросы и ответы</b></li> <li>▪ <b>Видео</b></li> <li>▪ <b>Анкетирование</b></li> <li>▪ <b>Примечания</b></li> <li>▪ <b>Передача файлов</b></li> <li>▪ <b>Участники</b></li> <li>▪ <b>Содержание</b></li> </ul> <p>Параметры отображения панели не влияют на показ панелей в самой записи, которая хранится в сети WebEx.</p>

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<p><b>Диапазон воспроизведения записи</b></p>	<p>Определить, какая конкретно часть записи будет воспроизводиться. Вы можете указать <i>один</i> из приведенных ниже вариантов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Воспроизведение целиком.</b> Воспроизведение полной записи. Эта опция выбрана по умолчанию.</li> <li>▪ <b>Частичное воспроизведение.</b> Воспроизведение части записи, в зависимости от того, как настроены приведенные ниже опции. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Начало. X мин X сек записи.</b> Указывает время, с которого начнется воспроизведение. Например, с помощью данной опции можно пропустить "время простоя" в начале записи, или продемонстрировать лишь отрывок.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Окончание. X мин X сек записи.</b> Указывает время, на котором закончится воспроизведение. Например, с помощью данной опции можно пропустить "время простоя" в конце записи. Нельзя указывать время воспроизведения, превосходящее хронометраж самой записи.</li> </ul> </li> </ul> <p>Заданный диапазон частичного воспроизведения не влияет на саму запись, которая хранится на сервере.</p>
<p><b>Включить средства управления плеера сетевых записей</b></p>	<p>Включить все средства управления плеера сетевых записей, в частности "стоп", "пауза", "возобновление", "перемотка вперед" и "перемотка назад". Эта опция выбрана по умолчанию. Если вы не хотите, чтобы пользователи пропускали фрагменты записи, воспользовавшись средствами управления плеера, выключите эту опцию.</p>

## О странице "Сведения о записи"

### Как открыть эту страницу

На веб-сайте сервисной службы WebEx нажмите **Мой WebEx > Мои файлы > Мои записи > [разновидность записи] > [тема записи]**.

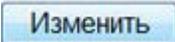
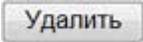
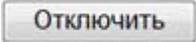
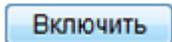
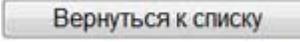
### Возможности

- Просматривать сведения о записи.

- Воспроизвести запись.
- Отправить сообщение электронной почты для предоставления совместного доступа к записи.
- Скачать запись.
- Блокировать и разблокировать запись.
- Откройте страницу "Редактировать запись", на которой можно редактировать сведения о записи.

### Параметры на этой странице

Опция	Описание
<b>Тема</b>	Название записи. Тему можно отредактировать в любой момент.
<b>Время создания</b>	Время и дата создания записи.
<b>Продолжительность</b>	Длина записи.
<b>Описание</b>	Описание записи.
<b>Размер файла</b>	Размер файла записи.
<b>Время создания</b>	Дата и время создания записи.
<b>Состояние</b>	Состояние записи. Может принимать два значения: <b>Активна</b> или <b>Неактивна</b> .
<b>Пароль</b>	Показывает, должен ли пользователь вводить пароль, чтобы посмотреть запись.
<b>Ссылка для потоковой передачи записи</b>	Перейдя по этой ссылке, можно воспроизвести запись (функция доступна только для файлов с расширением <b>.arf</b> , которые были записаны в NBR).
<b>Ссылка для скачивания записи</b>	Перейдя по этой ссылке, можно скачать запись.
<b>Воспроизвести сейчас</b>	Перейдя по этой ссылке, можно воспроизвести запись (функция доступна только для файлов с расширением <b>.arf</b> , которые были записаны в NBR).  Если вы хотите скачать запись, вы можете воспользоваться и ссылкой для скачивания, нажав <b>Воспроизвести сейчас</b> .

Опция	Описание
	Эта кнопка открывает окно "Совместный доступ к моим записям", с помощью которого вы можете отправлять выбранным получателям электронные приглашения на просмотр записи. Если же вы хотите отправить приглашение через локальный почтовый клиент, перейдите по соответствующей ссылке в <b>Совместный доступ к моим записям</b> .
	Эта кнопка открывает страницу "Редактирование записи".
	С помощью этой кнопки можно удалить запись.
	С помощью этой кнопки можно деактивировать запись везде, где она опубликована на веб-сайте службы WebEx доступно только для активных записей.
	С помощью этой кнопки можно активировать запись везде, где она опубликована на веб-сайте службы WebEx доступно только для неактивных записей.
	Эта кнопка возвращает к списку записей.

## О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи"

### Как открыть эту страницу

Войдите на веб-сайт сервисной службы WebEx и нажмите **Мой WebEx**. На левой панели навигации нажмите **Мои файлы > Мои записи**.

### Возможности

Управлять файлами с записями, отправлять их на сайт и изменять их.

### Параметры на этой странице

Просмотр различных категорий записей.

- Совещания
- Event-совещания

- Sales-совещания
- Сеансы обучения
- Разное

## О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи > Совещания"

### Как открыть эту страницу

Войдите на свой сайт WebEx, затем нажмите **Мой WebEx**. На навигационной панели слева нажмите **Мои файлы > Мои записи > Совещания**.

## О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи > Sales-совещания"

### Как открыть эту страницу

Войдите на свой веб-сайт службы WebEx и нажмите **Мой WebEx**. На левой панели навигации нажмите **Мои файлы > Мои записи > Sales-совещания**.

## О странице "Мои файлы WebEx > Мои записи > Разное"

### Как открыть эту страницу

Войдите на веб-сайт WebEx и откройте вкладку **Мой WebEx**. Щелкните **Мои файлы > Мои записи > Разное** на левой навигационной панели.

## Управление контактными данными

Если требуется...	Смотрите...
получить общие сведения о персональной адресной книге	<a href="#">Об управлении контактными данными</a> (на странице 154)
открыть персональную адресную книгу	<a href="#">Открытие адресной книги</a> (на странице 155)

Если требуется...	Смотрите...
добавить новый контакт в персональную адресную книгу	<a href="#">Добавление контакта в персональную адресную книгу</a> (на странице 156)
добавить несколько контактов в персональную адресную книгу одновременно	<a href="#">Импорт контактных данных в виде файла в персональную адресную книгу</a> (на странице 159)
добавить в персональную адресную книгу контакты из Microsoft Outlook	<a href="#">Импорт контактных данных из Outlook в персональную адресную книгу</a> (на странице 162)
просмотреть или изменить сведения о контактах в персональной адресной книге	<a href="#">Просмотр и изменение контактных данных в адресной книге</a> (на странице 163)
найти контакт в персональной адресной книге	<a href="#">Поиск контакта в персональной адресной книге</a> (на странице 164)
внести несколько контактов в единый список рассылки	<a href="#">Создание списка рассылки в адресной книге</a> (на странице 165)
изменить сведения о списке рассылки	<a href="#">Изменение списка рассылки в адресной книге</a> (на странице 167)
удалить контакт или список рассылки	<a href="#">Удаление контактных данных из адресной книги</a> (на странице 169)

## Об управлении контактными данными

У вас есть доступ к персональной сетевой адресной книге, куда можно вносить сведения о контактах и где можно создавать списки рассылки. При планировании совещания или запуске мгновенного совещания вы можете быстро отправить приглашение контактам или списку рассылки в адресной книге. Кроме того, у вас есть возможность приглашать контакты в адресную книгу компании, если она присутствует на сайте сервисной службы WebEx.

Для добавления контактов в персональную адресную книгу можно воспользоваться одним из следующих способов.

- Ввод информации о каждом контакте по очереди.
- Импорт контактных данных из Microsoft Outlook.
- Импорт контактных данных из файла с разделителями-запятыми (CSV).

Помимо этого, вы можете изменять и удалять сведения о любых контактах или списках рассылки, содержащихся в вашей персональной адресной книге.

## Открытие адресной книги

Вы можете открыть персональную адресную книгу на сайте сервисной службы WebEx для просмотра или изменения сведений о контактах.

Чтобы открыть адресную книгу, нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт WebEx. Подробные сведения см. в разделе *Вход в систему сайта сервисной службы WebEx и выход из нее* (на странице 118).
- 2 Щелкните **Мой WebEx** на навигационной панели в верхней части страницы.
- 3 Щелкните **Мои контакты**.

На экране появится страница "Мои контакты WebEx".

**Мои контакты WebEx** Добро пожаловать, aileen zhou

Просмотр: Личные контакты Экспорт ?

Импорт из: Microsoft Outlook Импорт

*Примечание. Если вы работаете в Microsoft Windows 7, добавьте URL сайта WebEx в список "Надежные сайты".*

Найти: Поиск

*Примечание. Искать только в полях "Контактное лицо" и "Адрес электронной почты" запросов*

Индекс: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z # Все

Имя	Адрес электронной почты	Номер телефона	Язык
<input type="checkbox"/> Sales department			
<input type="checkbox"/> Cathy	cathy@brightwiser.com	1-	Английский

Выбрать все Очистить все Удалить Добавить контакт Добавить список рассылки

- 4 В раскрывающемся списке **Просмотр** выберите один из указанных ниже списков.
  - **Персональные контакты.** Все контакты и списки рассылки, добавленные вами в персональную адресную книгу. Если у вас есть адресная книга или папка контактов Microsoft Outlook, вы можете импортировать контакты из этой книги или папки в данный список контактов.
  - **Адресная книга компании.** Адресная книга вашей организации, содержащая контакты, добавленные в нее администратором сайта. Если в вашей организации используется Microsoft Exchange Global Address List, администратор сайта может импортировать контакты оттуда.

## Добавление контакта в персональную адресную книгу

Вы можете добавлять контакты в персональную адресную книгу по одному.

Чтобы добавить контакт в персональную адресную книгу, необходимо выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте персональную адресную книгу. Подробные сведения см. в разделе *Открытие адресной книги* (на странице 155).
- 2 В раскрывающемся списке **Просмотр** выберите пункт **Персональные контакты**.

На экране появится список ваших персональных контактов.

- 3 Щелкните **Добавить контакт**.

На экране появится страница "Добавить контакт".

## Мои контакты WebEx

### Добавить контакт

Полное имя:	<input type="text"/>	(Обязательно)
Адрес электронной почты:	<input type="text"/>	(Обязательно)
Компания:	<input type="text"/>	
Должность:	<input type="text"/>	
URL:	<input type="text"/>	(если это известно)
Номер телефона:	<small>Страна или регион</small> <input type="text" value="1"/>	<small>Номер (с кодом региона/города)</small> <input type="text"/>
Номер мобильного телефона:	<small>Страна или регион</small> <input type="text" value="1"/>	<small>Номер (с кодом региона/города)</small> <input type="text"/>
Номер факса:	<small>Страна или регион</small> <input type="text" value="1"/>	<small>Номер (с кодом региона/города)</small> <input type="text"/>
Адрес1:	<input type="text"/>	
Адрес2:	<input type="text"/>	
Город:	<input type="text"/>	
Штат или область:	<input type="text"/>	
Почтовый индекс:	<input type="text"/>	
Страна или регион:	<input type="text"/>	
Часовой пояс:	Москва (Российское время, лето, GMT+04:00)	
Язык:	Русский ▼	
Региональные параметры:	Россия ▼	
Имя пользователя:	<input type="text"/>	(если это известно)
Примечания:	<input type="text"/>	

4 Укажите сведения о контакте.

5 Щелкните **Добавить**.

Описание сведений и параметров, присутствующих на странице "Новый контакт", см. в разделе [О странице "Новый контакт" или "Редактировать контакт"](#) (на странице 158).

#### Примечание.

- Вы не можете добавлять контакты в адресную книгу компании.
- Если вы желаете добавить несколько контактов, сделать это можно одновременно, а не по очереди. Подробные сведения см. в разделе [Импорт контактных данных в виде файла в персональную адресную книгу](#) (на странице 159).

## О странице "Новый контакт" или "Редактировать контакт"

### Как открыть эту страницу

Откройте сайт WebEx и щелкните **Мой WebEx > Мои контакты > Добавить контакт** или установите *флажок соответствующего контакта* и щелкните **> Правка**.

### Что здесь можно делать

Вводить сведения о новых или уже существующих контактах в персональной адресной книге.

### Опции страницы

Опция	Описание
Полное имя	Введите имя и фамилию контакта.
Адрес электронной почты	Введите адрес электронной почты контакта.
Язык	Выберите язык, на котором будут составляться все электронные сообщения, отсылаемые контакту с помощью сайта сервисной службы WebEx.  Данный параметр можно настраивать только в том случае, если на сайте сервисной службы WebEx предусмотрено не менее двух языков интерфейса.
Компания	Введите название компании или организации, в которой занят контакт.
Должность	Введите должность контакта в компании или организации.
URL	Введите URL или интернет-адрес компании или организации, в которой занят контакт.
Номер телефона/Номер мобильного телефона/Номер факса	Введите номера телефонов контакта. Вместе с каждым номером можно указать следующие данные.
Код страны	Укажите код, который следует набрать, если контакт проживает в другой стране. Щелкните по ссылке для выбора иного кода страны. В результате на экране появится окно "Код страны". Выберите страну проживания контакта в

Опция	Описание
	раскрывающемся списке.
<b>Код района или города</b>	Введите код района или города, который следует набирать вместе с номером телефона контакта.
<b>Номер</b>	Введите номер телефона.
<b>Добавочный номер</b>	Введите добавочный номер (если таковой имеется), который следует набирать вместе с номером телефона контакта.
<b>Адрес 1</b>	Введите адрес контакта.
<b>Адрес 2</b>	Введите дополнительные сведения об адресе, если это необходимо.
<b>Штат или область</b>	Укажите штат или область, где проживает контакт.
<b>Почтовый индекс</b>	Введите почтовый индекс контакта.
<b>Страна</b>	Укажите страну, в которой проживает контакт.
<b>Имя пользователя</b>	Введите имя пользователя, с помощью которого контакт входит в систему сайта сервисной службы WebEx, если у него есть соответствующая учетная запись.
<b>Примечания</b>	Укажите любые дополнительные сведения о контакте.

## Импорт контактных данных в виде файла в персональную адресную книгу

Вы можете добавить в персональную адресную книгу сведения о нескольких контактах одновременно. Для этого вам нужно осуществить импорт файла с разделителями-запятыми (CSV). Файл CSV имеет расширение **.csv**; у вас есть возможность экспортировать данные из многих программ для составления электронных таблиц и работы с электронной почтой, используя для этого формат CSV.

Для создания файла CSV нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте персональную адресную книгу. Подробные сведения см. в разделе *Открытие адресной книги* (на странице 155).
- 2 В раскрывающемся списке **Просмотр** выберите пункт **Персональная адресная книга**.

- 3 Щелкните **Экспорт**.
- 4 Сохраните файл с расширением **.csv** на своем компьютере.
- 5 Откройте сохраненный файл с расширением **.csv** в редакторе электронных таблиц, например Microsoft Excel.
- 6 Дополнительно. Если в файле присутствуют контактные данные, их можно удалить.
- 7 Укажите сведения о новых контактах в файле с расширением **.csv**.

**Важно!** При добавлении нового контакта необходимо оставить поле UID пустым. Сведения о полях, присутствующих в файлах с расширением **.csv**, см. в разделе *О шаблоне контактных данных в формате CSV* (на странице 161).

- 8 Сохраните файл **.csv**. Удостоверьтесь в том, что файл имеет расширение **.csv**.

Чтобы импортировать файл CSV, содержащий сведения о новых контактах, нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте персональную адресную книгу. Подробные сведения см. в разделе *Открытие адресной книги* (на странице 155).
- 2 В раскрывающемся списке **Просмотр** выберите пункт **Персональные контакты**.
- 3 В раскрывающемся списке **Импорт из** выберите пункт **Файлы с разделителями-запятыми**.
- 4 Щелкните **Импорт**.
- 5 Выберите файл **.csv**, в который вы добавили сведения о новых контактах.
- 6 Щелкните **Открыть**.
- 7 Щелкните **Отправить файл**.

На экране появится страница "Просмотр персональных контактов", на которой вы сможете просмотреть импортируемые контактные данные.

- 8 Нажмите **Отправить**.

На экране появится запрос о подтверждении операции.

- 9 Нажмите **Да**.

**Примечание.** Если в новых или обновленных контактных данных будет обнаружена ошибка, на экране появится сообщение о том, что импорт контактных данных не выполнен.

## О шаблоне контактных данных в формате CSV

### Как открыть этот шаблон

Откройте сайт WebEx и щелкните **Мой WebEx > Мои контакты > Просмотр > Персональная адресная книга > Экспорт**.

### Возможности

На этой странице можно указать сведения о нескольких контактах, после чего их можно будет импортировать в персональную адресную книгу.

### Поля, присутствующие в шаблоне

Вариант	Описание
<b>Стандарт UUID</b>	Номер, создаваемый сайтом WebEx с целью идентификации контакта. При добавлении нового контакта в файл CSV необходимо оставить это поле пустым.
<b>Имя</b>	Это поле обязательно для заполнения. Имя и фамилия контакта.
<b>Адрес электронной почты</b>	Это поле обязательно для заполнения. Адрес электронной почты контакта. Адрес электронной почты необходимо вводить в следующем формате: <b>name@company.com</b>
<b>Компания</b>	Название компании или организации, в которой занят контакт.
<b>JobTitle</b>	Должность контакта в компании или организации.
<b>URL</b>	URL или интернет-адрес компании или организации, в которой занят контакт.
<b>OffCntry</b>	Код страны, который необходимо набирать вместе с номером рабочего телефона контакта, если последний проживает в другой стране.
<b>OffArea</b>	Код района или города, который следует набирать вместе с номером рабочего телефона контакта.
<b>OffLoc</b>	Рабочий телефон контакта.
<b>OffExt</b>	Добавочный номер (если таковой имеется), который следует набирать вместе с номером рабочего телефона контакта.

Вариант	Описание
<b>CellCntry</b>	Код страны, который необходимо набирать вместе с номером мобильного телефона контакта, если последний проживает в другой стране.
<b>CellArea</b>	Код района или города, который следует набирать вместе с номером мобильного телефона контакта.
<b>CellLoc</b>	Мобильный телефон контакта.
<b>CellExt</b>	Добавочный номер (если таковой имеется), который следует набирать вместе с номером мобильного телефона контакта.
<b>FaxCntry</b>	Код страны, который необходимо набирать вместе с номером факса контакта, если последний проживает в другой стране.
<b>FaxArea</b>	Код района или города, который следует набирать вместе с номером факса контакта.
<b>FaxLoc</b>	Факс контакта.
<b>FaxExt</b>	Добавочный номер (если таковой имеется), который следует набирать вместе с номером факса контакта.
<b>Адрес 1</b>	Адрес контакта.
<b>Адрес 2</b>	Дополнительные сведения об адресе, если они необходимы.
<b>Штат/провинция</b>	Штат или область, где проживает контакт.
<b>Zip/Почтовый индекс</b>	Почтовый индекс контакта.
<b>Страна</b>	Страна, в которой проживает контакт.
<b>Имя пользователя</b>	Имя пользователя, с помощью которого контакт входит в систему сайта сервисной службы WebEx, если у него есть соответствующая учетная запись.
<b>Примечания</b>	Любые дополнительные сведения о контакте.

## Импорт контактных данных из Outlook в персональную адресную книгу

При использовании Microsoft Outlook вы можете импортировать контакты из адресной книги или папки Microsoft Outlook в свою персональную адресную книгу на сайте сервисной службы WebEx.

Чтобы импортировать контактные данные из Outlook в персональную адресную книгу, нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте персональную адресную книгу. Подробные сведения см. в разделе *Открытие адресной книги* (на странице 155).
- 2 В раскрывающемся списке **Просмотр** выберите пункт **Персональные контакты**.
- 3 В раскрывающемся списке "Импорт из" выберите пункт **Microsoft Outlook**.
- 4 Щелкните **Импорт**.  
На экране появится диалоговое окно "Выбор профиля".
- 5 В раскрывающемся списке **Имя профиля** следует выбрать профиль пользователя Outlook, содержащий контактные данные, которые вы желаете импортировать.
- 6 Нажмите **ОК**.

**Примечание.**

- В ходе импорта контактов из Outlook сайт WebEx извлекает контактные данные из адресной книги или папки Outlook, в которой вы храните персональные контакты. Сведения о хранении персональных контактов в Outlook см. в справке Microsoft Outlook.
- Если в вашей персональной адресной книге уже присутствует контакт, данные о котором содержатся в вашем списке контактов Outlook, импорт этого контакта *не производится*. Если же вы измените адрес электронной почты этого контакта в персональной адресной книге, в результате импорта данного контакта из Outlook в вашей адресной книге будет создан *новый контакт*.

## Просмотр и изменение контактных данных в адресной книге

В персональной адресной книге вы можете просматривать и редактировать данные о контактах, содержащихся в списке ваших персональных контактов. Данные о контактах в адресной книге компании вы можете просматривать, но не редактировать.

Для просмотра или редактирования контактных данных нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте персональную адресную книгу. Подробные сведения см. в разделе *Открытие адресной книги* (на странице 155).
- 2 В раскрывающемся списке **Просмотр** выберите *один* из указанных ниже списков контактов.

- **Персональные контакты**
- **Адресная книга компании**

На экране появится список контактов.

- 3 Найдите контакт, сведения о котором вы хотите просмотреть или изменить. Подробные сведения о поиске контактов см. в разделе [Поиск контакта в персональной адресной книге](#) (на странице 164).
- 4 Выберите контакт, сведения о котором вы желаете просмотреть или изменить, под заголовком **Имя**.
- 5 Выполните *одно* из приведенных ниже действий.
  - Если контакт находится в списке ваших персональных контактов, щелкните **Правка**.
  - Если контакт находится в адресной книге вашей компании, щелкните **Просмотреть сведения**.

На экране появятся сведения о выбранном контакте.

- 6 Дополнительно. Если контакт находится в списке ваших персональных контактов, изменить сведения о нем вы можете на странице "Редактировать сведения о контакте".

Описание сведений и параметров, присутствующих на странице "Редактировать сведения о контакте", см. в разделе [О странице "Новый контакт" или "Редактировать контакт"](#) (на странице 158).

- 7 Нажмите **ОК**.

## Поиск контакта в персональной адресной книге

Найти контакт в персональной адресной книге можно несколькими способами.

Чтобы найти контакт в персональной адресной книге, нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте персональную адресную книгу. Подробные сведения см. в разделе [Открытие адресной книги](#) (на странице 155).
- 2 Выберите список контактов в раскрывающемся списке **Просмотр**.
- 3 Выполните *любое* из приведенных ниже действий.
  - Чтобы вывести на экран список контактов, имена которых начинаются с определенной буквы, нажмите эту букву в **Алфавитном указателе**. Например, контакт **Сергей Иванов** можно увидеть, введя букву **С**.

- Чтобы найти контакт в списке, который вы просматриваете, введите в поле **Найти** текст, содержащийся в имени или адресе электронной почты контакта, и щелкните **Поиск**.
- Если весь список контактов не помещается на одной странице, воспользуйтесь ссылками на номера соседних страниц.
- Для сортировки персональных контактов или адресной книги компании по именам, адресам электронной почты или телефонам следует щелкнуть по заголовку соответствующего столбца.

## Создание списка рассылки в адресной книге

В персональной адресной книге можно создавать списки рассылки. Список рассылки состоит из не менее чем двух контактов, имеет совместное название и находится в списке ваших персональных контактов. Например, вы можете создать список рассылки под названием **Отдел продаж** и включить в него сотрудников отдела продаж вашей компании. Если вы пожелаете пригласить сотрудников отдела продаж на совещание, то сможете выбрать всю группу сотрудников вместо того, чтобы выбирать их по отдельности.

Чтобы создать список рассылки, нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте персональную адресную книгу. Подробные сведения см. в разделе *Открытие адресной книги* (на странице 155).
- 2 Щелкните **Добавить список рассылки**.

На экране появится страница "Добавить список рассылки".

**Добавить список рассылки**

Сведения о списке рассылки:

Имя:  (Требуется)

Описание:

**Члены**

Поиск:

**Личные контакты**

Индекс: A B C D E F G H I J K L M N O P Q  
R S T U V W X Y Z # Все

Для выбора нескольких пользователей удерживайте нажатой клавишу Ctrl

**Выбранные контакт**

- 3 Введите название группы в поле **Имя**.
- 4 Дополнительно. Введите описание группы в поле **Описание**.
- 5 Найдите контакты, которые нужно добавить в список рассылки, под заголовком **Участники**. Для этого нужно выполнить любое из указанных ниже действий.
  - Найдите необходимый контакт, указав в поле **Поиск** его имя или фамилию (целиком или частично).
  - Введите букву, с которой начинается имя контакта.
  - Для отображения всех контактов, содержащихся в списке ваших персональных контактов, щелкните **Все**.
- 6 Дополнительно. Чтобы добавить в список ваших персональных контактов новый контакт, выберите заголовок **Участники** и щелкните **Добавить контакт**.
- 7 Выберите контакты, которые нужно внести в список рассылки, в поле слева.
- 8 Щелкните **Добавить**, чтобы переместить выбранные контакты в поле справа.
- 9 Внесите в список рассылки все нужные контакты и щелкните **Добавить**, в результате чего список будет создан.

Слева от нового списка рассылки в списке ваших персональных контактов будет отображаться индикатор **Список рассылки**.



Описание сведений и параметров, присутствующих на странице "Добавить список рассылки", см. в разделе *О странице "Добавить список рассылки" или "Редактировать список рассылки"* (на странице 168).

## Изменение списка рассылки в адресной книге

Вы можете добавлять и удалять контакты в любом списке рассылки, созданном вами для персональной адресной книги. Кроме того, вы можете изменять имя и описание списка.

Чтобы изменить список рассылки, нужно выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте персональную адресную книгу. Подробные сведения см. в разделе *Открытие адресной книги* (на странице 155).
- 2 В раскрывающемся списке **Просмотр** выберите пункт **Персональные контакты**.

На экране появятся список ваших персональных контактов и все созданные вами списки рассылки. Слева от списков рассылки будет отображаться индикатор **Список рассылки**.



Выберите имя нужного списка рассылки под заголовком **Имя**. На экране появится страница "Редактировать список рассылки".

**Редактировать список рассылки**

Сведения о списке рассылки:

Имя: Sales department (Требуется)

Описание: group of sales

**Члены**

Поиск:

**Личные контакты**

Индекс: A B C D E F G H I J K L  
M N O P Q R S T U V W X Y Z  
# Все

Для выбора нескольких пользователей удерживайте нажатой клавишу Ctrl

**Выбранные контакты**

Cathy

3 Измените сведения о списке рассылки желаемым образом.

4 Нажмите **Обновить**.

Описание сведений и параметров, присутствующих на странице "Редактировать список рассылки", см. в разделе *О странице "Добавить список рассылки" или "Редактировать список рассылки"* (на странице 168).

## О странице "Добавить список рассылки" или "Редактировать список рассылки"

### Как открыть эту страницу

Войдите на сайт WebEx и щелкните **Мой WebEx > Мои контакты > Добавить список рассылки**. Кроме того, вы можете выбрать список рассылки в списке персональных контактов.

### Что здесь можно делать

Добавлять контакты в список рассылки и удалять из него контакты.

## Опции страницы

Опция	Описание
<b>Имя</b>	Введите имя списка рассылки. Например, если вы желаете создать список рассылки, в который войдут сотрудники отдела продаж вашей компании, вы можете дать этому списку название <b>Отдел продаж</b> .
<b>Описание</b>	При желании в это поле можно ввести описание списка рассылки, которое поможет идентифицировать список в дальнейшем.
<b>Поиск</b>	Найдите нужный контакт, указав его имя или фамилию (целиком или частично).
<b>Указатель</b>	Найдите контакт, введя букву, с которой начинается имя этого контакта. Для отображения контактов, которым вы присвоили номера, следует нажать <b>#</b> . Для отображения всех контактов, содержащихся в списке ваших персональных контактов, щелкните <b>Все</b> .
<b>Добавить&gt;</b>	Данный параметр служит для добавления одного или нескольких выбранных контактов в список рассылки.
<b>&lt;Удалить</b>	Данный параметр служит для удаления одного или нескольких выбранных контактов из списка рассылки.
<b>Добавить контакт</b>	С помощью этого параметра вы можете добавить новый контакт в список персональных контактов и список рассылки.
<b>Добавить</b>	Данный параметр позволяет добавить новый список рассылки в список персональных контактов.
<b>Обновить</b>	С помощью этого параметра можно обновить измененный список рассылки.

## Удаление контактных данных из адресной книги

Вы можете удалить любой контакт или список рассылки, добавленный вами в персональную адресную книгу.

Чтобы удалить контакт или группу контактов, необходимо выполнить указанные ниже действия.

- 1 Откройте персональную адресную книгу. Подробные сведения см. в разделе *Открытие адресной книги* (на странице 155).

- 2 В раскрывающемся списке **Просмотр** выберите пункт **Персональные контакты**.
- 3 В появившемся на экране списке следует установить флажок, относящийся к контакту или списку рассылки, который нужно удалить.
- 4 Щелкните **Удалить**.  
На экране появится запрос о подтверждении удаления.
- 5 Нажмите **ОК**.

## Заполнение профиля пользователя

Если требуется...	Смотрите...
получить общие сведения о заполнении профиля пользователя	<a href="#">О заполнении профиля пользователя</a> (на странице 170)
изменить профиль пользователя	<a href="#">Изменение профиля пользователя</a> (на странице 177)

### О заполнении профиля пользователя

Получив учетную запись пользователя, вы в любой момент сможете отредактировать свой профиль пользователя.

- Предоставьте персональные данные
  - Полное имя
  - Имя пользователя (если администратор сайта включил данный параметр)
  - Пароль
  - Контактные данные (адрес проживания, адрес электронной почты, телефонные номера)
  - Коды слежения, используемые вашей организацией для хранения записей совещания (например, номера проектов, отделов и подразделений)
- Укажите, нужно ли на панели навигации WebEx отображать ссылки на сайты партнеров вашей компании (если администратор сайта сделал данную функцию доступной)

- Управление сохраненными шаблонами планирования
- Установите параметры "Персональной комнаты совещания" в том числе изображения и приветственное сообщение, которое отображается на этой странице
- Установите параметры по умолчанию для онлайн-сеансов, включая приведенное ниже
  - Тип сеанса по умолчанию на случай, если в вашей учетной записи предусмотрено несколько различных типов
- Задайте настройки для веб-сайта
  - Домашняя страница, которая открывается каждый раз, когда вы входите на веб-сайт службы WebEx
  - Часовой пояс, в котором показывается время совещания
  - Язык, на котором отображается текст веб-сайта, если предусмотрено несколько возможных языков

Региональные параметры (формат отображения дат, времени, валют и чисел на веб-сайте)

## О странице "Мой профиль WebEx"

### Как открыть этот шаблон

На веб-сайте сервисной службы WebEx нажмите **Мой WebEx > Мой профиль**.

### Возможности

На этой вкладке можно управлять приведенными ниже элементами.

- Данные учетной записи
- Персональные данные
- Параметры интеграции партнеров
- Шаблоны планирования совещаний (не действуют в Support Center)
- Сведения о персональной комнате совещаний
- Параметры совещания
- Параметры просмотра веб-страниц, включая домашнюю страницу и язык интерфейса

- Параметры инструментальной панели представителя клиентской службы в Support Center (только для Support Center)

## Параметры личных данных

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Имя пользователя</b>	<p>Укажите имя пользователя, которое будет применяться в вашей учетной записи. Изменить это имя только в том случае, если администратор веб-сайта сервисной службы WebEx предоставит вам эту возможность.</p> <p><b>Совет.</b> Если вам нужно изменить имя пользователя, но вы не можете сделать это на данной странице, обратитесь к администратору сайта с просьбой изменить ваше имя пользователя или создать для вас новую учетную запись.</p>
<b>Измените пароль</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Прежний пароль.</b> введите старый пароль учетной записи.</li> <li>▪ <b>Новый пароль.</b> введите новый пароль учетной записи. Требования к паролю. <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Пароль должен содержать не менее четырех символов.</li> <li><input type="checkbox"/> Пароль может содержать не более 32 символов.</li> <li><input type="checkbox"/> Пароль может состоять из букв, цифр и специальных символов, но не может включать пробелы.</li> <li><input type="checkbox"/> Пароль чувствителен к регистру символов.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Введите новый пароль еще раз.</b> убедитесь в том, что вы правильно ввели пароль в поле <b>Новый пароль</b>.</li> </ul>
<b>Аутентификация звонка на номер системы</b>	<p>Если администратор сайта включил эту функцию, она выполняет автоматическую аутентификацию пользователя и позволяет ему присоединяться к нужной телеконференции без ввода ее номера, если пользователь устанавливает связь с телеконференцией с поддержкой определения номеров абонентов (в том числе автоматического). Если вы выберете данный параметр для номера телефона, указанного в вашем профиле, ваш адрес электронной почты будет связан с этим номером телефона. Аутентификация абонента возможна только в том случае, если тот получил приглашение на телеконференцию с поддержкой определения номеров абонентов (в том числе автоматического) по электронной почте во время процедуры планирования конференции. Если абонент пытается установить связь с телеконференцией с поддержкой определения номеров абонентов (в том числе автоматического), аутентификация абонента невозможна.</p>

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Обратный вызов</b>	Если вы выберете данный параметр для номера телефона, указанного в вашем профиле, он позволит вам принимать звонки службы телеконференций, если эта служба использует встроенную функцию обратного вызова. Если на сайте предусмотрен параметр международного обратного вызова, обратный вызов доступен зарубежным участникам совещаний. За дополнительными сведениями о данном параметре обращайтесь к администратору сайта.
<b>ПИН</b>	Если данный параметр разрешен администратором сайта, вы можете указать ПИН аутентификации звонка на номер системы, чтобы помешать хулиганам использовать ваш номер для присоединения к телеконференциям. Если администратор сайта сделал применение ПИН-кода аутентификации обязательным для всех пользователей, применяющих на сайте аутентификацию звонка на номер системы, вы обязаны указать ПИН, или аутентификация абонента для вашей учетной записи будет запрещена. Данный параметр доступен только в том случае, если вы выбрали <b>параметр аутентификации звонка на номер системы</b> по крайней мере для одного номера телефона в профиле. Кроме этого, ПИН можно использовать для аутентификации второго уровня, если организатор конференции пользуется телефоном и хочет дополнительно приглашать посетителей.
<b>Другие параметры персональных данных</b>	Введите любые персональные данные, которые вы хотите разместить в своем профиле.

### Параметры интеграции партнеров

Администратор сайта может разместить ссылки на веб-сайты партнеров вашей компании на панели навигации в разделе "Мой WebEx". Например, если ваша компания предоставляет кому-либо услуги с помощью веб-сайта другой компании, администратор вашего сайта может добавить ссылку на сайт этой компании на панель навигации в разделе "Мой WebEx". Вы можете разрешить или запретить отображение этой ссылки.

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Показывать ссылки партнеров в приложении "Мой WebEx"</b>	Данный параметр позволяет показать или скрыть ссылки на партнерские сайты на панели навигации в разделе "Мой WebEx".

## Параметры персональной комнаты совещаний

Опция	Описание
<p><b>URL персональной комнаты совещаний</b></p>	<p>Данная ссылка позволяет перейти в вашу персональную комнату совещаний. Вы можете щелкнуть по ней на странице "Мой профиль" для предварительного просмотра страницы "Персональная комната совещаний".</p> <p>На странице "Персональная комната совещаний" перечисляются все запланированные вами сетевые сеансы и проводимые в данный момент сеансы, организатором которых вы являетесь.</p> <p>Пользователи, которым вы предоставите свой персональный URL, смогут пользоваться этой страницей для присоединения к любому совещанию, организатором которого вы являетесь. Кроме того, они получат возможность скачивать файлы в любые папки, совместный доступ к которым вы обеспечите.</p>
<p><b>Приветственное сообщение</b></p>	<p>Введите сообщение, которое будет отображаться на вашей странице "Персональная комната совещаний". Максимальная длина сообщения составляет 128 символов, включая пробелы и знаки препинания.</p> <p>Чтобы задать сообщение, введите его в текстовое поле и щелкните <b>Обновить</b>.</p>
<p><b>Отправить изображение</b></p>	<p>Данный параметр позволяет отправить изображение с вашего или какого-либо другого компьютера вашей сети на страницу "Персональная комната совещаний". Например, вы можете отправить свою фотографию, логотип своей компании или изображение ее продукции. Загруженное изображение увидят посетители вашей страницы.</p> <p>Максимальная ширина изображения составляет 160 пикселей. Если вы загрузите более крупное изображение, его ширина будет автоматически уменьшена до 160 пикселей. Однако соотношение сторон изображения будет сохранено.</p> <p><b>Обзор.</b> Данный параметр позволяет найти изображение для загрузки.</p> <p><b>Отправить.</b> С помощью этой кнопки вы можете отправить выбранное изображение.</p> <p><b>Текущее изображение.</b> Здесь приводится изображение, которое присутствует на странице "Персональная комната совещаний" в данный момент.</p> <p><b>Удалить.</b> С помощью этой кнопки можно удалить изображение, которое присутствует на странице "Персональная комната совещаний" в данный момент. Кнопка доступна только в том случае, если вы уже</p>

Опция	Описание
	отправили изображение на страницу.
<b>Настроить символику области заголовка</b>	<p>Этот параметр позволяет отправить баннер в область верхнего колонтитула страницы "Персональная комната совещаний". Данная область не подвергается прокрутке. Например, вы можете отправить логотип или рекламу своей компании. Отправленное изображение увидят посетители вашей страницы. Данный параметр доступен только в том случае, если администратор сайта сервисной службы WebEx включил его для вашей учетной записи.</p> <p>Максимальная высота изображения составляет 75 пикселей. Если вы загрузите более крупное изображение, его высота будет автоматически уменьшена до 75 пикселей. Однако соотношение сторон изображения будет сохранено.</p> <p><b>Обзор.</b> Данный параметр позволяет найти баннер для загрузки.</p> <p><b>Отправить.</b> С помощью этой кнопки вы можете отправить выбранный баннер.</p> <p><b>Текущее изображение.</b> Здесь приводится баннер, который присутствует на странице "Персональная комната совещаний" в данный момент.</p> <p><b>Удалить.</b> С помощью этой кнопки можно удалить баннер, который присутствует на странице "Персональная комната совещаний" в данный момент. Кнопка доступна только в том случае, если вы уже загрузили изображение на страницу.</p>

## Параметры Инструментов повышения производительности

Опция	Описание
<b>Автоматически скачивать Инструменты повышения производительности при входе в систему сайта сервисной службы WebEx</b>	<p>Укажите, следует ли автоматически скачивать Инструменты повышения производительности WebEx, когда вы входите в систему сайта. Если данный параметр выключен, Инструменты повышения производительности можно скачивать вручную.</p>

## Параметры сеанса

Опция	Описание
<b>Вид сеанса по умолчанию</b>	<p>Укажите вид организуемых вами сеансов по умолчанию, если учетная запись позволяет вам организовывать сеансы онлайн различных видов.</p> <p>За дополнительными сведениями о видах сеансов обращайтесь к администратору сайта.</p> <p>При планировании совещания данный параметр можно изменить.</p>

### Параметры просмотра веб-страниц

Опция	Описание
<b>Главная страница</b>	<p>С помощью данного параметра можно выбрать страницу, которая появляется на экране при входе на сайт WebEx.</p>
<b>Часовой пояс</b>	<p>Выберите часовой пояс, в котором вы проживаете.</p> <p>Если вы выберете часовой пояс, в котором применяется летнее время, сайт WebEx будет автоматически переводить часы на летнее время.</p> <p><b>Примечание.</b> Выбранный часовой пояс будет использоваться в следующих случаях.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Только в вашем представлении сайта сервисной службы WebEx , но не в представлениях других пользователей.</li><li>Во всех приглашениях на совещания, отправляемых вами посредством сайта сервисной службы WebEx .</li></ul>
<b>Язык</b>	<p>Выберите язык, на котором должны быть представлены тексты сайта сервисной службы WebEx .</p> <p><b>Примечание.</b> Список доступных языков ограничен вариантами, выбранными для вашего сайта сервисной службы WebEx .</p>
<b>Региональные параметры</b>	<p>Выберите формат отображения дат, времени, валюты и чисел.</p>

## Параметры Support Center

Используйте данный параметр...	Чтобы...
<b>Порядок расположения вкладок</b>	<p>Задать порядок расположения вкладок на инструментальной панели представителя клиентской службы.</p> <p>Чтобы изменить порядок расположения вкладок, выберите вкладку в поле, затем нажмите кнопку "Вверх" или "Вниз", чтобы переместить вкладку. Верхняя вкладка в списке отображается на инструментальной панели первой.</p>

## Редактирование профиля пользователя

После получения учетной записи пользователя вы сможете редактировать свой профиль пользователя (изменять учетные данные для входа в систему, контактные данные и другие параметры учетной записи). Делать это можно в любое время.

Чтобы изменить профиль пользователя, выполните указанные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт сервисной службы WebEx. Чтобы получить дополнительные сведения, см. [Вход в систему сайта сервисной службы WebEx и выход из нее](#) (на странице 118).
- 2 На панели навигации нажмите **Мой WebEx**.
- 3 Нажмите **Мой профиль**.
- 4 Внесите нужные изменения.
- 5 По окончании редактирования нажмите **Обновить**.

Описание сведений и параметров, присутствующих на странице "Мой профиль", см. в разделе [О странице "Мой профиль WebEx"](#) (на странице 171).

## Создание отчетов

Если требуется...	Смотрите...
получить общие сведения о видах отчетов, которые можно создавать на сайте сервисной службы WebEx	<a href="#">О создании отчетов</a> (на странице 178)
создать отчеты о результатах каждого сеанса, организованного вами на сайте	<a href="#">Создание отчетов</a> (на странице 184)
запросить и отобразить информацию об отдельных сеансах	<a href="#">Создание отчета по данным сеанса. Инструмент создания запросов</a> (на странице 185)

## О создании отчетов

Ниже приведены отчеты.

### Примечание.

- При использовании некоторых видов отчетов щелчок по ссылке на отчет в течение 15 минут после окончания совещание позволяет просмотреть предварительную версию отчета об этом совещании. Благодаря предварительному отчету вы получите быстрый доступ к данным еще до появления окончательной и более точной информации. Предварительный отчет содержит только часть данных, входящих в окончательный отчет.
- При появлении окончательных, более точных данных (как правило, это происходит в течение 24 часов после окончания совещание) предварительный отчет заменяется окончательным.
- Вы можете скачивать как предварительные, так и окончательные отчеты в виде файлов с запятыми-разделителями (CSV).

### Общие отчеты о результатах совещания

В этих отчетах содержится информация о каждом сеансе онлайн, организатором которого вы являетесь. Вы можете просматривать отчеты следующих видов.

- **Сводный отчет о результатах совещаний.** В этом отчете содержится сводная информация о каждом совещании, включая темы, даты, время начала и окончания, продолжительность, количество приглашенных вами

посетителей, количество присоединившихся посетителей и применявшиеся вами виды голосовой конференции.

**Примечание.** Сначала данный документ отображается в виде предварительного сводного отчета о результатах совещаний, но после появления окончательных, более точных данных он заменяется окончательным сводным отчетом.

- **Файл сводного отчета о результатах совещаний в формате CSV (файл с разделителями-запятыми).** В этом отчете содержатся дополнительные сведения о каждом совещании, включая коды слежения и данные о продолжительности соединения всех участников в совещание.
- **Подробный отчет о сеансе.** В этом отчете содержится подробная информация о каждом участнике совещания, включая время присоединения и ухода с совещания, внимательность в ходе совещания и любые предоставленные посетителем данные.

**Примечание.** Сначала данный документ отображается в виде предварительного подробного отчета о сеансе, но после появления окончательных, более точных данных он заменяется окончательным подробным отчетом.

### Отчет об использовании Access Anywhere

В данном отчете приводится информация о компьютерах, удаленным доступом к которым вы пользовались, включая даты и время начала и окончания каждого сеанса доступа.

### Отчеты Support Center

В данном отчете содержится информация о сеансе поддержки, в том числе номер сеанса, время начала и окончания, коды слежения и вся информация, указанная клиентом в форме подготовительного сеанса и опросном листе после него. Диспетчеры также могут создавать отчеты по всем пользователям и сеансам, закрепленным за ними.

- **Инструмент создания запросов данных о сеансе.** Задав критерии поиска, можно вывести на экран список соответствующих им сеансов. Запрос возвращает: имя и фамилию представителя клиентской службы; имя, фамилию и адрес электронной почты клиента; идентификатор, время запроса, дату, а также время начала и окончания сеанса.
- **Отчет о потоке вызовов.** Отображает количество успешных запросов и запросов, от которых пользователь отказался, а также минимальное, среднее и максимальное время ожидания и проведения сеанса.

- **Отчет об активности представителей клиентской службы.** Отображает количество сеансов, а также минимальное, среднее и максимальное время проведения сеанса для каждого представителя клиентской службы.
- **Отчет об URL-адресах.** Отображает URL-адреса, количество посетителей сайта, а также количество успешных и запрошенных, но не проведенных сеансов поддержки.

## Управление учетными записями в системе организации аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace

Если требуется...	Смотрите...
получить обзор управления номерами учетной записи в службе аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace	<a href="#">Об управлении номерами учетной записи в системе организации аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace</a> (на странице 180)
сбросить пароль учетной записи службы аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace	<a href="#">Сброс пароля для номера учетной записи службы аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace</a> (на странице 181)

### Об управлении номерами учетной записи в системе организации аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace

Если ваш сайт поддерживает службу аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace, вам также потребуется закрепленная за вами учетная запись службы аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace. С помощью данной учетной записи можно использовать аудиослужбу Cisco Unified MeetingPlace в совещаниях и персональных совещаниях MeetingPlace.

Ваш номер учетной записи содержит платный номер, а также номер профиля Cisco Unified MeetingPlace. Для повышения безопасности можно задать или изменить ПИН профиля, который используется для аутентификации учетной записи. Также можно синхронизировать параметры, которые применяются в ваших учетных записях WebEx и Cisco Unified MeetingPlace.

## Изменение ПИН профиля учетной записи для аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace

Если ваш сайт поддерживает службу аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace, вам также потребуется закреплённая за вами учётная запись службы аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace. Вы можете изменить персональный идентификационный номер (ПИН) учётной записи для аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace.

Чтобы добавить или редактировать учётную запись номера персональной конференции, выполните приведённые ниже действия.

- 1 Войдите на сайт службы WebEx, затем нажмите **Мой WebEx**.
- 2 Выберите **Персональные конференции**.

Откроется страница "Персональные конференции".

The screenshot shows the 'Мое аудио' (My Audio) section of the Cisco Unified MeetingPlace interface. It displays account information such as 'Учётная запись в системе организации аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace', 'Test Characters', and 'Номер профиля в системе Cisco Unified MeetingPlace: 12736101'. Below this, there is a section titled 'Измените PIN-код профиля:' (Change profile PIN code:), which includes instructions and two input fields for the new PIN and its confirmation, followed by an 'Отправить' (Send) button. At the bottom, there is a section for 'Синхронизировать параметры учётной записи, не меняя PIN-код профиля:' (Synchronize account parameters without changing profile PIN code:), with a 'Синхронизация' (Synchronization) button.

- 3 Найдите раздел **Изменение ПИН профиля**. Введите новый персональный пароль, который должен состоять только из цифр, в поля **Новый ПИН профиля** и **Подтвердите ПИН профиля**. Длина ПИН составляет от 5 до 24 символов.
- 4 Для синхронизации параметров учётных записей WebEx и Cisco Unified MeetingPlace нажмите кнопку **Синхронизация**.

## О странице "Персональные конференции"

### Как открыть эту страницу

Откройте свой сайт WebEx и щелкните "Мой WebEx" > Персональные конференции.

**На этой странице вы можете выполнить приведенные ниже действия.**

- Добавление, редактирование и удаление учетных записей номера персональной конференции.
- Просмотр сведений об имеющихся у вас учетных записях номера персональной конференции.
- Пользователи MeetingPlace могут просматривать сведения об учетной записи службы аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace и менять ПИН для доступа к профилю.

**Опции на данной странице относятся только к учетным записям номера персональной конференции**

Опция	Описание
<b>Номер персональной конференции</b>	<p>Этот параметр позволяет просмотреть учетные записи номера персональной конференции.</p> <p>Учетную запись номера персональной конференции можно использовать во всевозможных совещаниях, включая персональные конференции, которые планируются на сайте сервисной службы WebEx или моментально запускаются с помощью телефона.</p> <p>Учетная запись номера персональной конференции позволяет указывать коды доступа, которые используются для запуска аудиопотоков персональных конференций и присоединения посетителей к этим аудиопотокам.</p> <p>Подробную информацию о данных в учетной записи номера персональной конференции см. в разделе "О странице "Добавить/редактировать номер персональной конференции"".</p>

Опция	Описание
<b>Учетная запись [x]</b>	<p>Этот параметр позволяет создавать новые учетные записи номера персональной конференции и просматривать и редактировать сведения об имеющихся соответствующих учетных записях.</p> <p><b>Добавить учетную запись.</b> Этот параметр позволяет открыть страницу "Создание номера персональной конференции", на которой можно получить учетную запись номера персональной конференции. Отображается, только если вы еще не создали максимальное количество учетных записей – три.</p> <p><b>Учетная запись по умолчанию.</b> Указывает, что учетная запись номера персональной конференции является учетной записью по умолчанию, используемой при планировании совещания типа персональная конференция.</p> <p><b>Установить в качестве записи по умолчанию.</b> Если вы настроили несколько учетных записей номера персональной конференции, по этой ссылке можно выбрать, какая из них будет учетной записью по умолчанию.</p>
<b>Правка</b>	<p>Открывает страницу редактирования номера персональной конференции, на которой можно изменить коды доступа учетной записи номера персональной конференции.</p> <p>Подробную информацию о данных в учетной записи номера персональной конференции см. в разделе "О странице "Создать/редактировать номер персональной конференции"".</p>
<b>Удалить</b>	<p>Удаляет учетную запись номера персональной конференции (PCN) из профиля пользователя.</p> <p><b>Важно!</b> Если вы удаляете учетную запись номера персональной конференции, которую уже выбрали для запланированного совещания, нужно отредактировать совещание, выбрав другую учетную запись номера персональной конференции или опцию голосовой конференции.</p>

### Опции на данной странице относятся только к пользователям MeetingPlace

Опция	Описание
<b>Платный номер</b>	Отображает платный телефонный номер для учетной записи службы аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace.
<b>Номер профиля в системе Cisco Unified MeetingPlace</b>	Отображает номер профиля для учетной записи службы аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace.

Опция	Описание
<b>Новый ПИН профиля</b>	Позволяет сбросить персональный идентификационный номер (ПИН-код) учетной записи службы аудиоконференций Cisco Unified MeetingPlace для обеспечения дополнительного уровня безопасности учетной записи для аудиоконференций.

## Создание отчетов

Вы можете создавать отчеты об использовании с информацией о каждом организованном вами на сайте совещание онлайн.

Данные можно экспортировать или скачать в файл формата CSV, который затем можно открыть в редакторе электронных таблиц, например Microsoft Excel. Отчеты можно также распечатывать из подходящего для печати формата.

Чтобы создать отчет, выполните указанные ниже действия.

- 1 Войдите на свой веб-сайт сервисной службы WebEx и нажмите **Мой WebEx**.
- 2 Нажмите **Мои отчеты**.  
Отобразится страница "Мои отчеты".
- 3 Выберите тип отчета, который вы хотите создать.
- 4 Задайте критерии поиска, например период, отчеты за который вы хотите посмотреть.
- 5 Нажмите **Вывести отчет**.
- 6 Чтобы изменить порядок сортировки данных отчета, щелкните по заголовкам столбцов.

Данные отчета сортируются по столбцу, рядом с заголовком которого отображается стрелка. Чтобы обратить порядок сортировки, щелкните по заголовку этого столбца. Чтобы упорядочить данные по другому столбцу, щелкните по его заголовку.

- 7 Выполните *любое подходящее* из указанных ниже действий:
  - Если вы хотите вывести совместный отчет по использованию совещания в удобный для печати формат, нажмите **Формат для печати**.
- 8 Если вы просматриваете отчет об использовании совещание и хотите посмотреть его содержание, перейдите по ссылке совещание.

- 9 Чтобы экспортировать данные отчета в файл формата со значениями, разделенными запятыми (CSV), нажмите **Экспорт отчета** или **Экспорт**.
- 10 Если возможно, перейдите по ссылкам в отчете, чтобы просмотреть более полные данные.

## Создание отчета о данных сеанса. Инструмент создания запросов

С помощью инструмента создания запросов можно создать отчет, в котором содержатся приведенные ниже сведения о сеансе поддержки.

- Идентификатор сеанса
- Дата сеанса, время запроса, ожидания, начала и завершения сеанса.
- Название очереди
- Имя и фамилия представителя клиентской службы.
- Адрес электронной почты клиента

Чтобы запросить данные о сеансе, выполните указанные ниже действия.

- 1 Войдите на веб-сайт сервисной службы WebEx и нажмите "Мой WebEx".
- 2 Нажмите Мои **отчеты**.  
Отобразится страница "Мои отчеты".
- 3 Нажмите **Инструмент создания запросов данных о сеансе**.
- 4 Задайте необходимый диапазон дат с помощью раскрывающихся списков.

**Примечание.** Данные для отчета доступны только за три месяца.

- 5 Данные для отчета доступны только за три месяца.
- 6 Выберите соответствующие очереди в списке или установите флажок **Все**.
- 7 Выберите представителей клиентской службы в списке или установите флажок **Все**.
- 8 Дополнительно. Выберите дополнительные критерии поиска в раскрывающихся списках поисковых строк **Поиск**.

9 Дополнительно. Укажите способ сортировки результатов поиска, выбрав элемент в раскрывающемся списке результатов **Сортировка**.

10 Нажмите **Вывести отчет**.

Список сеансов поддержки будет составлен на основе отображаемых критериев поиска.

Чтобы экспортировать данные отчета в формате значений, разделенных запятыми (CSV), нажмите **Экспорт в CSV**.

Чтобы изменить порядок сортировки данных отчета, нажмите заголовки столбцов.

Данные отчета сортируются по столбцу, рядом с заголовком которого отображается стрелка. Чтобы обратить порядок сортировки, нажмите заголовок этого столбца. Чтобы упорядочить данные по другому столбцу, нажмите его заголовок.

Чтобы отобразить отчет в формате, который подходит для печати, нажмите **Формат для печати**.

# Указатель

## R

Remote Support - 1  
обзор - 1

## A

аннотации к общим рабочим столам или приложениям - 85, 88, 89, 90  
выход из режима - 90  
изменение цвета - 89  
обзор - 85  
очистка - 88  
создание - 85  
сохранение - 89

## B

вкладка - 7, 14  
вход в систему на компьютере пользователя - 56  
выход - 46  
голосовой вызов - 46

## G

голосовой вызов - 39, 40, 42, 44, 45, 46  
выход - 46  
завершение - 40  
использование мастера настройки аудио - 46  
микрофон, говорить с помощью - 45  
начало - 40

обзор - 39  
передача участникам права голоса - 44  
повторное присоединение - 46  
присоединение - 42  
регулировка громкости - 46  
громкость - 46  
регулировка в ходе голосового вызова - 46

## D

Диспетчер поддержки - 1, 3, 20  
инструментальная панель представителя клиентской службы, обзор - 3  
настройка - 20  
обзор - 1  
функции - 3

## 3

завершение голосового вызова - 40  
Завершение сеанса поддержки - 36  
запись - 23  
начало - 23  
запуск голосового вызова - 40  
заштрихованная область, способ избежать появления при общем использовании рабочего стола или приложения - 84

## I

инструментальная панель представителя отдела обслуживания пользователей - 3  
обзор - 3

## К

- компьютер - 20, 56, 58
  - вход в систему пользователя - 56
  - настройка параметров Remote Support - 20
  - перезагрузка пользовательского - 58
- компьютер пользователя - 50, 56, 58, 59, 60, 61, 81
  - вход в систему под другой учетной записью - 56
  - передача файлов на и с него - 59, 60, 61
  - перезагрузка - 58
  - печать документов - 81
  - просмотр сведений о системе - 50

## М

- мастер настройки звука, использование - 46
- микрофон - 44, 45
  - использование в ходе голосового вызова - 45
  - передача участнику в ходе голосового вызова - 44

## Н

- начать запись - 23

## О

- оказание помощи в проведении сеанса поддержки - 31
- оператор WebACD - 32, 34
  - передача сеанса - 34
  - передача управления сеансом поддержки - 32
- опции - 46
  - голосового вызова - 46
- очистка от аннотаций общих рабочих столов или приложений - 88

## П

- параметры голосового вызова - 46
- передача - 32, 34, 59, 60, 61
  - сеанса поддержки оператору WebACD - 34
  - управления сеансом поддержки - 32
  - файлов на компьютер пользователя и с него - 59, 60, 61
- перезагрузка компьютера пользователя - 58
- печать - 56, 81
  - документы на компьютере пользователя - 81
  - сведения о компьютере пользователя - 56
- посетители - 44
  - передать право голоса в ходе голосового вызова - 44
- приглашение - 25, 27
  - другого представителя отдела поддержки для участия в сеансе Remote Access - 27
  - пользователя на сеанс поддержки - 25
- присоединение - 42
  - к голосовому вызову - 42
- присоединение к сеансу поддержки - 21, 31
  - оказание помощи другому представителю отдела обслуживания - 31
  - помощь пользователю - 21

## Р

- разрешение пользователя, автоматически - 36
- режим аннотации, выход из - 90

## С

- сведения о компьютере пользователя - 50, 56
  - печать - 56
  - просмотр - 50
  - сохранение в файл - 56
- сведения о системе - 50, 56
  - печать - 56
  - просмотр данных пользователя - 50
  - сохранение в файл - 56
- сеанс поддержки - 21, 25, 27, 31, 32, 34, 36

---

завершение - 36  
начало - 21  
оказание помощи в ходе - 31  
передача оператору WebACD - 34  
передача управления - 32  
помочь пользователю присоединиться - 21  
приглашение представителя отдела обслуживания - 25, 27  
снимок экрана, создание для рабочего стола - 89  
советы по совместному использованию рабочих столов и приложений - 84  
совместное приложение - 36, 73, 74, 76, 78, 82  
автоматическое получение разрешения на просмотр или управление - 36  
передача управления пользователю - 78  
просмотр данных пользователя - 73  
разрешить пользователю просмотр - 76  
управление пользовательским - 74  
управление просмотром пользовательского - 82  
совместный рабочий стол - 36, 67, 68, 69, 70, 82  
автоматическое получение разрешения на просмотр или управление - 36  
передача управления пользователю - 70  
просмотр данных пользователя - 67  
разрешить пользователю просмотр - 69  
управление пользовательским - 68  
управление просмотром пользовательского - 82  
сообщения чата - 91, 93  
отправка - 91  
сохранение - 93  
сохранение - 56, 89, 93  
просмотр аннотированного совместного рабочего стола или приложения - 89  
сведения о компьютере пользователя - 56  
сообщения чата - 93

## У

удаление - 88  
аннотаций с общих рабочих столов или приложений - 88  
управление - 68, 74, 82  
рабочим столом компьютера пользователя - 68

совместное приложение компьютера пользователя - 74  
способы просмотра рабочего стола или приложения компьютера пользователя - 82  
участники - 44  
передать право голоса в ходе голосового вызова - 44

## Ф

файлы .bmp, сохранение снимка экрана - 89  
файлы .gif, сохранение снимка экрана - 89  
файлы .jpg, сохранение снимка экрана - 89  
файлы формата .txt - 56, 93  
сохранение сведений о системе - 56  
сохранение сообщений чата - 93  
функции менеджера поддержки - 3

## Ц

цвета - 83, 89  
выбор для аннотаций - 89  
задание количества используемых при отображении совместного приложения или рабочего стола - 83  
цветовой режим, задание для совместного приложения или рабочего стола - 83