

Remote Support

用户指南



版权

© 1997–2012 Cisco 和/或其子公司。保留所有权利。WEBEX、CISCO、Cisco WebEx、CISCO 徽标和 Cisco WebEx 徽标是 Cisco 和/或其附属公司在美国及某些其他国家或地区的商标或注册商标。第三方商标归其各自所有者所有。

美国政府最终用户须知：根据 Federal Acquisition Regulation（联邦采购法，以下简称“FAR”）(48 C.F.R.) 2.101 中定义的条款，本文档和相关服务被视为“商品”。与 FAR 12.212 和 DoD FAR Supp. 227.7202-1 至 227.7202-4 中的规定一致，即使其他任何 FAR 或可能纳入本协议的任何协议中存在相反条款，客户向政府最终用户提供的或政府最终用户在直接签署本协议的前提下购买的服务和文档只包含本协议中阐明的权利。使用服务或文档或两者即表示政府同意服务和文档为商品，并接受本协议中的权利和限制。

最后更新日期： 111112

www.webex.com

目录

第 1 章 Remote Support 新用户必读	1
了解会话类型.....	2
选择用于进行支持会话的控制台选项.....	2
使用客户服务代表（CSR）控制板.....	2
使用图标托盘.....	3
使用多会话窗口.....	3
与客户交流.....	4
与客户共享应用程序或桌面视图及控制权.....	5
在计算机之间传输文件.....	6
打印客户远程计算机上的文档.....	7
录制会话.....	8
查看远程计算机的信息.....	9
在远程计算机上运行自定义脚本.....	10
管理会话.....	11
协助多个会话中的客户.....	12
关于 CSR 控制板标签页.....	12
关于“工具”标签页.....	13
关于“桌面”标签页.....	13
关于“应用程序”标签页.....	14
关于“会话”标签页.....	14

手动设置支持管理器.....	15
第 2 章 管理支持会话.....	17
开始支持会话.....	17
录制支持会话.....	18
记录笔记.....	19
邀请客户参加支持会话.....	20
邀请其他支持代表参加支持会话.....	21
在单个支持会话中支持多位客户.....	22
同时支持多个客户.....	23
协助其他支持代表.....	24
将会话控制权传递给其他支持代表.....	25
将会话传递给 WebACD 代理或队列.....	26
自动获取客户的许可权.....	27
结束支持会话.....	28
第 3 章 使用语音会议.....	29
开始或结束语音会议.....	30
加入语音会议.....	31
允许参加者在语音会议中发言.....	33
在语音会议中发言.....	34
离开和重新加入语音会议.....	34
设置语音会议选项.....	34
第 4 章 管理客户计算机.....	37
查看客户的系统信息.....	37
创建和修改自定义脚本.....	38

在会话期间运行自定义脚本	41
保存和打印客户计算机的信息.....	42
以其他用户身份登录到客户的计算机.....	43
重新启动客户计算机.....	44
第 5 章 传输文件.....	45
使用文件传输基本方式.....	46
使用文件传输高级方式.....	47
第 6 章 共享桌面和应用程序.....	51
共享桌面.....	52
查看客户的桌面	52
控制客户的桌面	53
帮助客户停止共享	54
向客户展示您的桌面	54
将您桌面的控制权授予客户	55
停止桌面共享	56
共享应用程序.....	56
查看客户的应用程序	57
控制客户的应用程序	58
帮助客户共享应用程序	59
帮助客户停止共享	59
向客户展示应用程序	59
共享多个应用程序	60
授予客户您应用程序的控制权	61
停止应用程序共享	62

协同浏览.....	62
打印客户计算机上的文档.....	63
控制共享桌面或应用程序的视图.....	63
控制客户的桌面或应用程序视图	64
指定共享桌面或应用程序的色彩模式	64
共享桌面或应用程序的提示.....	65
对共享的桌面和应用程序进行注释.....	65
对共享的桌面或应用程序进行注释	66
在共享内容上使用注释工具	66
清除共享桌面或应用程序上的注释和指示器	67
选择用于注释共享桌面或应用程序的颜色	68
截取您桌面的屏幕截图	68
停止注释模式	68
第 7 章 使用聊天功能.....	71
发送聊天消息.....	71
选择快速短语.....	72
保存聊天消息.....	73
第 8 章 使用视频.....	75
设置视频.....	75
发送视频.....	76
调整视频输出.....	77
停止视频.....	77
切换至全屏视图.....	78

第 9 章 设置便捷式会议	81
关于设置便捷式会议.....	81
在网络上设置便捷式会议.....	81
关于“便捷式会议设置”页.....	82
安装“WebEx 生产力工具”.....	85
开始便捷式会议.....	86
删除“WebEx 生产力工具”.....	90
第 10 章 使用“我的 WebEx”	91
关于“我的 WebEx”.....	92
获得用户帐户.....	92
从 WebEx 服务站点登录和注销.....	93
使用会议列表.....	94
关于会议列表.....	94
打开您的会议列表.....	94
维护已安排会议的列表.....	95
关于“我的 WebEx 会议”页.....	95
关于“我的 WebEx 会议”—“每日”标签页.....	96
关于“我的 WebEx 会议”—“每周”标签页.....	97
关于“我的 WebEx 会议”—“每月”标签页.....	98
关于“我的 WebEx 会议”—“所有会议”标签页.....	99
维护“个人会议室”页.....	100
关于“个人会议室”页.....	100
查看“个人会议室”页.....	101
设置“个人会议室”页上的各个选项.....	101

在“个人会议室”页上共享文件	102
使用 Access Anywhere（我的计算机）	103
关于“我的计算机”页	103
维护个人文件夹中的文件	104
关于维护个人文件夹中的文件	105
打开个人文件夹、文档及文件	105
在个人文件夹中新增文件夹	106
将文件上传到个人文件夹	106
移动或复制个人文件夹中的文件或文件夹	107
编辑个人文件夹中的文件或文件夹的相关信息	108
在个人文件夹中搜索文件或文件夹	109
下载个人文件夹中的文件	109
删除个人文件夹中的文件或文件夹	109
关于“我的 WebEx 文件 > 我的文档”页	110
关于“编辑文件夹属性”页	111
打开“我的录制文件”页	112
上传录制文件	113
编辑录制文件的相关信息	113
关于“添加 / 编辑录制文件”页	114
播放控制选项	115
关于“录制文件信息”页	116
关于“我的 WebEx 文件 > 我的录制文件”页	117
关于“我的 WebEx 文件 > 我的录制文件 > 会议”页	118
关于“我的 WebEx 文件 > 我的录制文件 > 销售会议”页	118

关于“我的 WebEx 文件 > 我的录制文件 > 杂项”页	118
维护联系人信息.....	118
关于维护联系人信息	119
打开通讯录	119
在个人通讯录中添加联系人	120
关于“添加联系人”页或“编辑联系人信息”页	122
将文件中的联系人信息导入个人通讯录	123
关于联系人信息的 CSV 模板.....	124
将 Outlook 中的联系人信息导入通讯录	125
查看和编辑通讯录中的联系人信息	126
查找个人通讯录中的联系人	127
在通讯录中创建通讯组列表	127
编辑通讯录中的通讯组列表	129
关于“添加 / 编辑通讯组列表”页	130
删除通讯录中的联系人信息	130
维护用户档案.....	131
关于维护用户档案	131
关于“我的 WebEx 档案”页	132
编辑用户档案	135
生成报告.....	136
关于生成报告	136
维护 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户	137
生成报告	140
生成会话数据： 查询工具	140

索引.....	143
---------	-----

Remote Support 新用户必读

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

可执行的操作

在与客户进行的实时支持会话中研究问题并展示解决方案：

- 同时协助多个客户 [更多信息...](#) (页码: 12)
- 添加语音会议、文字消息及视频，以增强与客户之间的交流 [更多信息...](#) (页码: 4)
- 查看或控制客户的应用程序或整个桌面，或允许客户对您的计算机执行同样的操作 [更多信息...](#) (页码: 5)
- 在您的本地计算机与客户远程计算机之间传输文件 [更多信息...](#) (页码: 6)
- 录制全部或部分支持会话，以供培训或存档 [更多信息...](#) (页码: 8)
- 通过本地打印机打印客户计算机上的文档 [更多信息...](#) (页码: 7)
- 结束会话，或通过传递会话控制权或转交整个会话来将其上报给其他客户支持代表 [更多信息...](#) (页码: 11)
- 查看、保存并打印关于客户计算机的详细信息，包括操作系统、硬件和 Web 浏览器的信息 [更多信息...](#) (页码: 9)
- 在远程客户计算机上运行自定义脚本以评估和解决问题 [更多信息...](#) (页码: 10)



支持管理器向客户呈现的用户界面非常简洁，因此无需培训客户。

了解会话类型

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

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

提示: 根据站点设置，可以选择在单会话或多会话模式中帮助客户：

- 单会话 — 一次帮助一位客户
- 多会话 — 同时帮助多位客户 [更多信息...](#) (页码: 12)

选择用于进行支持会话的控制台选项

根据站点选项，可使用以下方式进行支持会话

- CSR 控制板，其中包含一组固定的标签页 [更多信息...](#) (页码: 2)
- 简洁图标托盘，可节省桌面空间 [更多信息...](#) (页码: 3)
- 多会话窗口，适合同时进行多会话 [更多信息...](#) (页码: 3)

使用客户服务代表（CSR）控制板

CSR 控制板显示在浏览器窗口中，并包含一组固定的标签页。要为客户提供支持，请使用标签页上的按钮。



可执行的操作：

① 查看会话信息

② 查看客户信息

- ③ 在控制板标签页之间切换以邀请、共享、传输文件以及为您的客户获得其它支持

注：除非有客户加入支持会话，否则您无法使用某些 Remote Support 功能。

如果您正在使用小型图标托盘，并希望切换为 CSR 控制板或多个会话窗口，请向站点管理员咨询。

使用图标托盘

简洁图标托盘基于浏览器，只占据较少的桌面空间，并可在桌面上随意拖动。



可执行的操作：

- ① 查看会话信息
- ② 查看客户信息
- ③ 通过单击不同的图标邀请、共享、传输文件以及为客户提供其它支持

注：除非有客户加入支持会话，否则您无法使用某些 Remote Support 功能。

如果您正在使用小型图标托盘，并希望切换为 CSR 控制板或多个会话窗口，请向站点管理员咨询。

使用多会话窗口

多会话窗口提供同时支援多个客户所需的所有工具。



可执行的操作：

- ① 在客户标签页间来回点击，为客户提供支持
- ② 在任务标签页间来回点击，在您的计算机上执行任务
- ③ 在图标间来回点击，执行普通任务，例如邀请、录制及视频传输

注：除非有客户加入支持会话，否则您无法使用某些 Remote Support 功能。

如果您正在使用小型图标托盘，并希望切换为 CSR 控制板或多个会话窗口，请向站点管理员咨询。

与客户交流



- **邀请** — 向客户或其他支持代表发送邀请电子邮件。
- **聊天** — 开始与客户或其他支持代表聊天。
- **视频** — 使用与计算机连接的摄像头发送实时视频。
- **语音会议** — 开始与客户或其他支持代表进行语音会议。

说明

借助视频、语音通话和文字消息来邀请客户以及增强支持会话的交流体验。

使用视频和语音会议的条件

- 一台至少配备 1.8 GHz CPU 的计算机
- 计算机上接有小型摄像头
- 受支持的声卡、扬声器及麦克风

客户计算机的 CPU 至少为 1.8 GHz，并装有摄像头，这样才能加入语音会议中的视频部分。但是，客户无需在其计算机上安装视频设备就可以观看实时视频。

可执行的操作

- **视频。**为了节省带宽，同时加强临场感，您可以停止视频，这样您的头像就会一直显示在屏幕上。视频会话的参加者将看到您头像的快照，同时也不会占据宝贵的计算机资源。
- **聊天。**与客户交流即时消息。

- **语音会议。**使用 IP 语音（VoIP，一种基于互联网的电话服务，较之传统电话服务更廉价）与客户交谈。

与客户共享应用程序或桌面视图及控制权



- **请求查看** — 请求查看客户的应用程序、桌面或浏览器
- **请求控制** — 请求控制客户的应用程序、桌面或浏览器
- **共享视图** — 允许客户查看您的应用程序或桌面
- **共享控制** — 将您的应用程序或桌面的控制权授予客户

说明

通常，演示比单纯的解释更易于理解。使用 **Support Center**，您可以在任何一台计算机上开始支持会话并展开协作。

要求

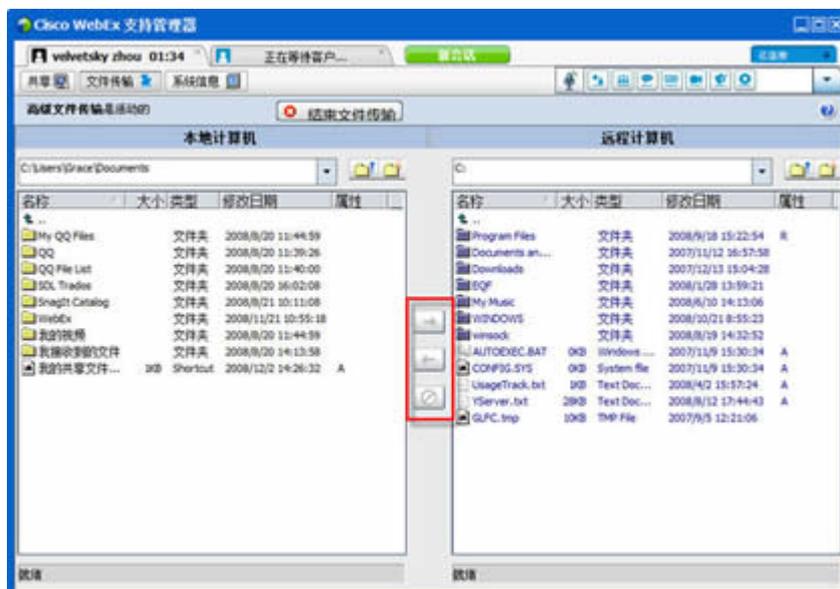
- 高速互联网连接
- 进行中的支持会话
- 以下权限
 - 查看或控制客户计算机上的应用程序、浏览器或整个桌面
 - 让客户查看或控制您的应用程序或桌面。

可执行的操作

- 在接受会话时查看或自动对客户浏览器进行控制
- 查看或控制客户的应用程序或桌面。
- 将鼠标控制权移交给客户，让他控制您的应用程序或桌面。

您无需在自己的计算机上安装客户的应用程序，也无需在客户的计算机上安装您的应用程序。

在计算机之间传输文件



从客户的计算机复制文件或将文件复制到客户的计算机

说明

只需点击几次即可实现与客户之间的实时文件传输。您可以在网络带宽允许的情况下自由发送及接收任意大小的文件。

要求

- 客户允许您发送或接收文件
- **可选。**准备一个或多个文件夹用于存放收到的文件

可执行的操作

在会话期间，您可以与客户互相传输文件。在客户予以许可后，您可以传输单个文件、同时传输多个文件或传输整个文件夹。

打印客户远程计算机上的文档



通过本地打印机打印客户计算机上的文档。

说明

在支持会话期间，当控制客户的应用程序或桌面时，您可以将客户计算机上的文档通过本地计算机上的缺省打印机打印出来。

要求

- 站点上已启用该功能 — 如果您的站点上没有出现该功能，请联系站点管理员获取帮助。
- 与客户正在进行支持会话，并且您正在控制客户的应用程序或桌面

可执行的操作

- 打印当前显示在桌面上的文档。
- 使用远程计算的文件管理器查找、打开并打印文档。

录制会话



录制当前会话，以供日后播放。

说明

Support Center 包含 WebEx 录制器，提供会话中所有屏幕活动（包括鼠标移动和注释）的视频录制文件。

要求

- 获得客户许可
- 计算机上装有合适的声卡，并接有所需的音频输入设备

可执行的操作

- 您可以录制支持会话期间执行的所有操作，包括您在共享桌面或应用程序时所做的注释。您也可以捕获录制文件中的音频。
- 您可以在本地计算机或服务器上录制。

客户不能使用 WebEx 录制器录制支持会话。

查看远程计算机的信息



查看客户系统的信息

说明

在支持会话期间，您可以在获得客户的许可后查看客户计算机的详细信息。这些信息可以帮助您诊断及修复计算机。

要求

- 站点上已启用该功能 — 如果您的站点上没有出现该功能，请联系站点管理员获取帮助。
- 与客户正在进行支持会话

可执行的操作

- 查看远程计算机上的系统信息、对客户计算机进行更改，然后重新启动计算机以查看系统信息中的结果。
- 运行脚本以诊断和修复系统问题。[更多信息...](#) (页码: 10)
- 打印显示的信息，或将其保存为文件。

在远程计算机上运行自定义脚本



在客户计算机上运行自定义脚本以评估、诊断和解决问题

说明

在 Remote Support 会话中,您可以访问“自定义脚本库”以在客户计算机上上传和执行一个或多个常用脚本,从而快速评估和解决产品问题。例如,如果您的客户已安装您的路由器,但数据传送较慢,则您可以上传自定义脚本以评估此类路由器问题并予以解决。

要求

- Support Center 站点上已启用该功能 — 如果您的站点上没有出现该功能,请联系站点管理员获取帮助。
- 与客户正在进行支持会话
- 获得客户许可

可执行的操作

- 创建自定义脚本并将其发布到脚本库中
- 修改或删除您已创建的自定义脚本
- 在您的客户计算机上运行一个或多个自定义脚本
- 在会话详细信息报告中查看脚本输出

管理会话



- **传递控制权** — 将支持会话的控制权传递给另一位支持代表，该支持代表将成为主代表。
- **传递会话** — 将您的支持会话传递给 WebACD 队列或代理，然后离开该会话。
- **结束会话** — 结束支持会话。

说明

在支持会话期间，您可以要求其他支持代表提供协助，或上报其他支持代表并转交会话，以便进一步帮助客户。

要求

与客户正在进行支持会话

可执行的操作

- 将会话控制权临时传递给其他支持代表。
- 将会话转交给其他客户支持代表并离开会话。
- 结束会话。

注： 仅当您是 WebEx WebACD 代理时才可使用“传递会话”功能。

协助多个会话中的客户



说明

发挥您多任务操作的能力进行并行会话以实现在简单易用的单个窗口中帮助多个客户。

要求

必须为您的站点启用多个会话。

可执行的操作

- 与客户进行并行会话（包括进站和出站），且最多可达您站点允许的会话数量。
- 在每个单独的会话中使用会话功能。例如，您可以为一位客户执行文件传输、与另一位客户聊天，同时还为其他客户查看系统信息。

关于 CSR 控制板标签页

CSR 控制板是基于浏览器的控制台，共显示四个标签页：

- “工具”标签页 — 使用这些工具与客户交流。[更多信息...](#) (页码: 13)
- “桌面”标签页 — 使用这些工具查看、共享及控制计算机桌面。[更多信息...](#) (页码: 13)
- “应用程序”标签页 — 使用这些工具查看、共享及控制计算机应用程序。[更多信息...](#) (页码: 14)
- “会话”标签页 — 使用这些工具结束或传递会话。[更多信息...](#) (页码: 14)

关于“工具”标签页

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

关于“桌面”标签页

选项	用途
请求查看	向客户发送查看其整个桌面的请求。一旦客户批准了您的请求，将打开一个共享窗口，您可以在其中查看客户的桌面以及所有客户在桌面上所做的操作。
请求控制	向客户发送控制其整个桌面的请求。一旦客户批准了您的请求，将打开一个共享窗口，您可以在其中远程控制客户的桌面。
共享视图	向客户发送一个希望在其计算机上打开您桌面视图的请求。一旦客户批准了您的请求，将在客户计算机上打开一个共享窗口，在该窗口中将显示您的桌面。客户可以查看您在桌面上所做的所有操作。
共享控制	向客户发送希望在其计算机上打开您桌面视图、并由其控制您桌面的请求。一旦客户批准了您的请求，将在客户计算机上打开一个共享窗口，在该窗口中将显示您的桌面。该客户将对您的桌面有完全的控制权。

关于“应用程序”标签页

选项	用途
请求查看	向客户发送一个要求查看其计算机上应用程序的请求。一旦客户批准了您的请求，客户就可以选择一个应用程序进行共享。您的计算机上将打开一个共享窗口，您可以在其中查看客户的应用程序以及该客户对应用程序所做的任何操作。
请求控制	向客户发送一个要求控制其计算机上应用程序的请求。一旦客户批准了您的请求，客户就可以选择一个应用程序进行共享。您的计算机上将出现一个共享窗口，您可以在其中远程共享该客户的应用程序。
共享视图	向客户发送一个希望在其计算机上打开您应用程序视图的请求。一旦客户批准了您的请求，您就可以选择一个应用程序进行共享。客户的计算机上将出现一个共享窗口，其中显示了您的应用程序。客户可以查看您在应用程序上所做的任何操作。
共享控制	向客户发送希望在其计算机上打开您应用程序视图、并由其控制您应用程序的请求。一旦客户批准了您的请求，您就可以选择一个应用程序进行共享。客户的计算机上将出现一个共享窗口，其中显示了您的应用程序。客户对您的应用程序有完全的控制权。
协同浏览视图	<p>从客户调用的会话中自动开始查看窗口，如浏览器或 MS Outlook 窗口。在会话期间，如果您结束协同浏览并需要再次协同浏览，则可以随时启动。</p> <p>注：协同浏览需要 WebACD 支持。有关其它信息，请向您的站点管理员咨询。</p>
协同浏览控制	<p>从客户调用的会话中自动开始控制窗口，如浏览器或 MS Outlook 窗口。在会话期间，如果您结束协同浏览并需要再次协同浏览，则可以随时启动。</p> <p>注：协同浏览需要 WebACD 支持。有关其它信息，请向您的站点管理员咨询。</p>

关于“会话”标签页

选项	用途
会话选项	<p>为共享的软件选择一种显示模式。您选取的模式将影响桌面共享和应用程序共享的图像质量和性能。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 标准：提供较高的图像质量，但性能较低。 ▪ 屏幕采样：提供较高的性能，但图像质量较低。
录制会话	<p>使用 WebEx 录制器录制您的支持会话。</p> <p>注 如果站点管理员为您的帐户启用了“自动录制会话”选项，则该选项处</p>

选项	用途
	于不可用状态。在这种情况下，您的支持会话将由系统自动录制。
传递控制权	将支持会话的控制权传递给另一位支持代表，该支持代表将成为主代表。
传递会话控制权	将支持会话传递给 WebACD 代理或队列，然后离开该会话。 注 仅当您是 WebEx WebACD 代理时可以使用该选项。
结束会话	结束该支持会话。如果您已经将控制权传递给了其他支持代表，则该选项将允许您离开会话而不是结束会话。

手动设置支持管理器

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

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

要手动安装 Remote Support：

- 1 转至您的 Support Center 网站。
- 2 在导航栏上，展开支持。
- 3 在下载下单击下载 Windows 版支持管理器。

管理支持会话

下表描述了管理支持会话的相关任务。有关特定任务的详细说明，请单击任务描述中的“更多信息”。

- 开始会话 [更多信息...](#) (页码: 17)
- 邀请客户 [更多信息...](#) (页码: 20)
- 邀请其他支持代表 [更多信息...](#) (页码: 21)
- 支持多位客户 [更多信息...](#) (页码: 22)
- 协助支持会话 [更多信息...](#) (页码: 24)
- 将会话控制权传递给其他支持代表 [更多信息...](#) (页码: 25)
- 将会话传递给 WebACD 代理或队列 [更多信息...](#) (页码: 26)
- 录制会话 [更多信息...](#) (页码: 18)

开始支持会话

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

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

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

提示：根据站点设置，可以选择在单会话或多会话模式中帮助客户：

- 单会话 — 一次帮助一位客户

- 多会话 — 同时帮助多位客户 [更多信息...](#) (页码: 12)

要开始支持会话:

- 1 登录到 Support Center 网站。
- 2 单击网站上的开始支持会话按钮。



如果希望稍后再向客户或其他支持代表发送邀请, 则清除**电子邮件**复选框。如果选中该复选框, 会话开始时您的屏幕上会自动出现一个新的电子邮件消息窗口。

根据您的用户和站点设置, 支持管理器将以单个或多会话模式开始会话。

- 多会话-多会话窗口打开, 可以开始邀请或接受客户
 - 单会话-根据站点设置, 屏幕上将出现客户支持代表控制板或图标托盘。
- 有关会话类型的更多信息, 请向您的站点管理员咨询。

重要: 如果您正在使用客户支持代表控制板, 则必须在支持会话期间始终打开“远程支持”页。如果您关闭该控制板或在控制板所在浏览器窗口中打开其它网页, 则会话将结束。

- 3 邀请客户参加支持会话 [更多信息...](#) (页码: 20)
在客户加入会话后, 其 Web 浏览器中将出现“远程支持”页。
- 4 可选。邀请其他客户支持代表参加会话。有关详细信息, 请参阅[邀请其他支持代表加入支持会话](#) (页码: 21)。

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

录制支持会话

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

WebEx 录制器的可用版本包括:

- **本地会议录制器。** 该录制器可捕获支持会话中的屏幕活动和音频, 然后在您的计算机上将录制数据保存为录制文件。有关该录制器的信息, 请参阅 *WebEx 录制器和播放器用户指南*。

- **基于网络的会议录制器。**该录制器将捕捉到的屏幕活动和音频放在 WebEx 录制服务器上，从而节省了您计算机上的处理器资源和硬盘空间。有关该录制器的更多信息，请参阅 *WebEx 高级录制文件格式 (.arf) 播放器用户指南*。

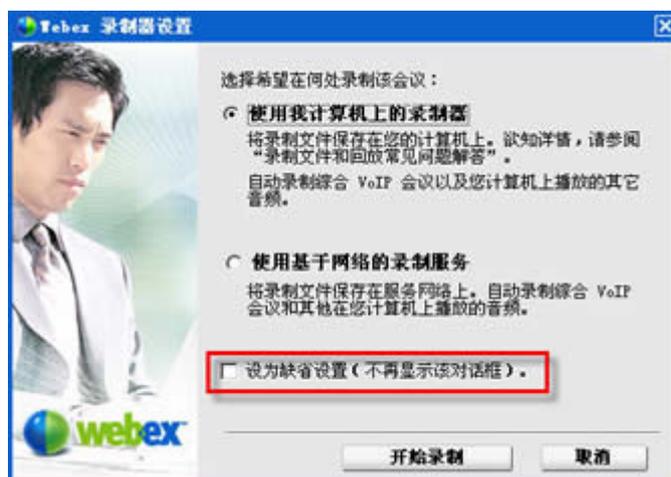
要开始录制支持会话：

1 请执行以下任一操作：

- 在客户支持代表控制板上单击**会话**标签页，然后再单击**录制**。
- 在图标托盘上或多会话窗口中，单击**录制**图标。

如果您的站点管理员已指定缺省录制器，则会自动出现录制器面板并开始录制。

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



可选。单击**设为缺省设置**将该录制器作为缺省录制器。

2 选择适用的录制器。

3 单击**开始录制**。

出现录制器面板，录制自动开始。

记录笔记

在支持会话期间，当您在为客户提供支持时，可以记录会话笔记。

要在会话期间记录笔记：

- 1 在图标托盘上或多会话窗口中，单击**会话**按钮。
- 2 在会话菜单上，选择**会话笔记**。

“会话笔记”面板开启。

- 3 在面板中输入笔记并单击**保存**。

在结束会话时，会提示您复查和编辑会话笔记。会话结束后，笔记将保存下来并成为“会话详细信息”报告的一部分。

邀请客户参加支持会话

您可以通过以下方式邀请一位或多位客户参加支持会话

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

如果您邀请其他客户加入会话，先进入的客户会在其他客户加入该会话时收到通知消息。

您可以向任何加入会话的客户提供支持，只要在**客户信息**面板中选择该客户。
[更多信息...](#) (页码: 22)

要通过电子邮件邀请客户参加支持会话:

- 1 请执行以下任一操作:
 - 在 CSR 控制板上单击**工具**标签页，然后再单击**邀请**。
 - 在图标托盘上或多会话窗口中，单击**邀请**图标。

出现“邀请”对话框或面板。



您可以邀请

- 一位或多位客户加入单个支持会话。
- 多位客户，每位客户加入单独的并发会话

2 选择客户。

有关要求其他客户支持代表为您的会话提供协助的详细信息，请参阅[邀请其他支持代表加入支持会话](#) (页码: 21)。

3 在文本框中输入收件人的电子邮件地址。**4 可选。**缺省情况下，**使用我自己的电子邮件程序发送**复选框会被选中。当选中该选项时：

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

5 单击确定。

如果您选择使用自己的电子邮件程序发送邀请，邀请将出现在新的消息窗口中。发送邀请。

客户将收到一封包含支持会话链接的邀请电子邮件。

提示：或者，您可以邀请客户通过执行以下方式加入支持会话：

- 转至该支持会话的 URL，单击**加入**，并输入会话号。URL 和会话号出现在“邀请”对话框或面板的中间。
- 将支持会话的加入链接复制到即时消息中。加入链接出现在“邀请”对话框或面板的底部。

邀请其他支持代表参加支持会话

您可以通过以下方式邀请其他客户支持代表加入支持会话

- 发送邀请电子邮件
- 将加入链接复制到即时消息中 [更多信息...](#) (页码: 24)
- 指导支持代表从网站加入 [更多信息...](#) (页码: 24)

要通过电子邮件邀请客户支持代表参加支持会话：

1 请执行以下任一操作：

- 在 CSR 控制板上单击**工具**标签页，然后再单击**邀请**。
- 在图标托盘上或多会话窗口中，单击**邀请**图标。

出现“邀请”对话框或面板。

2 选择支持代表。



可选。单击**邀请 WebACD 代理**来邀请 WebACD 代理加入支持会话。仅当您是 WebEx WebACD 代理时可以使用该选项。

如果该代理接受邀请，则会话将转交给该代理或队列，由其负责解决问题，同时您退出该会话。[更多信息...](#) (页码: 26)

- 3 在文本框中输入支持代表的电子邮件地址。
- 4 **可选。**缺省情况下，**使用我自己的电子邮件程序发送**复选框会被选中。当选中该选项时：
 - 允许使用您自己的电子邮件程序发送邀请，而不是由 Support Center 直接发送。
 - 帮助您防止邀请被收件人的垃圾邮件过滤器删除。
 - 帮助收件人更快地收到邀请。

如果您选择使用自己的电子邮件程序发送邀请，邀请将出现在新的消息窗口中。发送邀请。

支持代表将收到一封包括支持会话链接的邀请电子邮件。

在单个支持会话中支持多位客户

如果有两位以上的客户加入了单个支持会话，您可以分别对每一位客户提供支持。

要选择客户，请在“客户信息”面板上选择该客户。



选择您希望为其提供支持的客户

注:

- 如果您或客户共享了桌面或应用程序，则支持会话中的所有参加者都可以看到共享的软件。
- 一旦您转而支持另一位客户，当前的所有共享活动将自动结束。例如，如果您正在共享您的应用程序或桌面，或正在查看客户的应用程序或桌面，共享窗口将自动关闭。

同时支持多个客户

在站点支持且权限允许的情况下，您可以在单个简单易用的“支持管理”窗口中同时管理多个远程会话。

例如，您可以在一位客户的计算机上运行脚本、在聊天窗口中回答另一位客户的问题，同时还可查看其他客户计算机上的系统信息。



您可以同时协助的客户人数上限将由您的系统管理员设置。

提示: 在您使用多会话客户端时，您可以如同使用单会话客户端那样邀请多位客户加入任一会话。[更多信息...](#) (页码: 22)

当您首次开始会话并邀请客户 (页码: 20), 或者从入站队列接受首位客户时, 多会话窗口将自动打开。接受协助的客户姓名将显示在会话标签页上。



在多会话窗口中, 您可以对所有会话执行单会话中的大部分任务。

协助其他支持代表

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

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

您可以通过以下方式以协助支持代表身份加入支持会话:

- 邀请电子邮件, 如果支持代表向您发送了邀请电子邮件
- 即时消息中的一个链接
- 您的 **Support Center** 网站

要通过邀请电子邮件或即时消息以协助支持代表身份加入支持会话:

- 1 单击邀请电子邮件或即时消息中的链接以加入会话。
如果您尚未登录到 **Support Center** 网站, 将先出现“登录”页。
- 2 登录到 **Support Center** 网站。
出现“协助正在进行的支持会话”页。
- 3 单击加入。

要以协助支持代表身份从您的 [Support Center](#) 网站上加入支持会话:

- 1 确保当前正在控制支持会话的支持代表向您提供了会话号。
- 2 转至您的 [Support Center](#) 网站。
- 3 登录到 [Support Center](#) 网站。
- 4 在导航栏上, 展开**提供支持**, 然后单击**协助会话**。
“协助正在进行的支持会话”页随之出现。
- 5 在文本框中输入支持会话号, 然后单击**加入**。
您现在是该支持会话的协助支持代表。

注: 作为协助支持代表, 您不能控制该支持会话。然而, 主支持代表可以传递会话控制权或将会话完全交付给您。有关详细信息, 请参阅 [将会话控制权传递给其他支持代表](#) (页码: 25) 以及 [将会话传递给 WebACD 代理或队列](#) (页码: 26)。

将会话控制权传递给其他支持代表

您可以将支持会话的控制权传递给支持会话中的其他协助支持代表。该选项十分有用, 例如在您需要上报支持请求时。

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

注: 作为支持会话控制权传递对象的支持代表必须先通过以下**一种**加入会话:

- 单击邀请电子邮件或即时消息中的链接加入支持会话。 [更多信息...](#) (页码: 21)
- 单击 [Support Center](#) 网站导航栏上的**协助会话**链接, 然后提供该支持会话的会话号。

要传递支持会话的控制权:

- 1 请执行以下**任一**操作:
 - 在客户支持代表的控制板上, 单击**会话**标签页, 然后单击**传递会话**按钮上的向下箭头, 并**选择传递控制权**。
“传递控制权”对话框出现, 其中包含以协助支持代表身份加入会话的所有客户支持代表的列表。
 - 在浮动图标托盘上或多会话窗口中, 单击**会话**按钮, 然后将鼠标停留在**传递控制权**上, 以便从所有作为协助客户支持代表身份加入会话的人员列表中进行选择。
- 2 从列表中选择支持代表的姓名。

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

注： 在您将会话控制权传递给协助支持代表后，将出现以下情况：

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

- 3 **可选。** 您可以将您的会话转交给 WebACD 代理或队列。仅当您是 WebEx WebACD 代理时可以使用该选项。[更多信息...](#) (页码: 26)

将会话传递给 WebACD 代理或队列

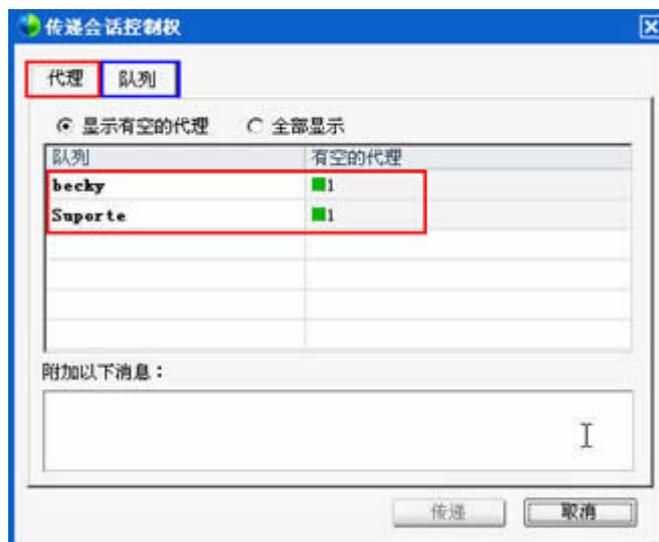
您可以将您的会话传递给 WebACD 代理或代理队列。该选项十分有用，例如在您需要上报支持请求并离开会话，以便为其他客户提供协助时。在您传递会话时，可以加入消息，以提供一些有效的会话相关信息。

注： 仅当您是 WebACD 代理时才可使用传递会话的选项。

要传递并离开支持会话：

- 1 请执行以下任一操作：

- 在客户支持代表的控制板上，单击**会话**标签页，然后单击**传递会话**按钮上的向下箭头，并选择**传递会话控制权**。
- 在图标托盘上或多会话窗口中，单击**会话**按钮，然后选择**传递会话**。出现“传递会话控制权”对话框。



请执行以下操作之一：

- 单击**队列**标签页并选择队列-您只能选择一个队列
- 在**代理**标签页中选择一个或多个 WebACD 代理。

- 2 可选。您可以向某个代理或队列中所有有空的代理输入个人消息。该消息不能超过 345 个字符。

该会话被转交给该 WebACD 代理或队列，由其负责解决问题，同时您退出该会话。

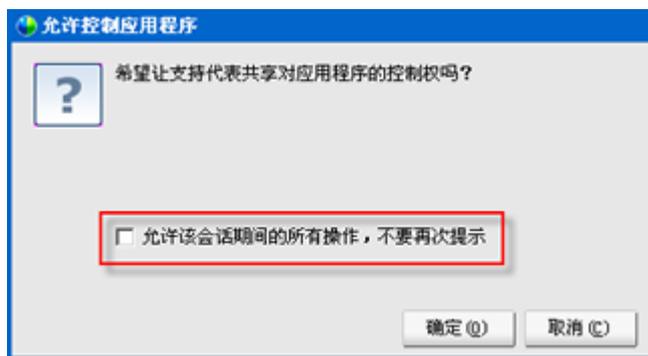
重要：如果您将会话传递给 WebACD 代理或队列，则将出现以下情况：

- 您将自动离开会话。
- 如果您已开始语音会议，则该语音会议结束。

自动获取客户的许可权

一旦您请求执行某项支持活动，诸如查看或控制客户的应用程序，您的请求将出现在客户屏幕的消息框中。客户必须单击该消息框中的**确定**按钮授予您许可权。不过，客户可以授予您执行所有活动的许可权，这样每次当您请求执行活动时无需再向您授权。该选项十分有用，例如，如果客户希望在其离开计算机期间您仍可以执行支持活动时。

如果您想获取自动执行支持活动的许可权，客户必须在出现于其屏幕上的请求消息框中单击**为该会话期间的所有操作授予许可权，不要再次提示**复选框。下图显示了当您请求控制应用程序时出现在客户屏幕上的消息框：



如果客户选中该选项，则您可以自由查看或控制应用程序、查看或控制桌面、传输文件或录制会话。

结束支持会话

您可以随时结束支持会话。

要结束支持会话：

请执行以下任一操作：

- 在 CSR 控制板上，单击**会话**标签页，然后单击**结束会话**。
- 在浮动图标托盘上，单击**会话**按钮，然后选择**结束会话**。
- 在多会话窗口中，选择您希望结束的会话的标签页，然后单击**会话**按钮，并选择**结束会话**。

将出现一条消息，询问您是否确定要结束该会话。

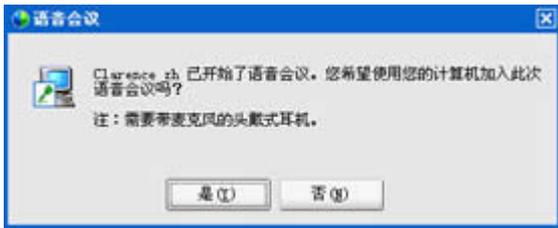
注：

- 客户可以随时离开支持会话，只要单击“远程支持”页上的**离开会话**即可。
- 客户不能结束支持会话。

使用语音会议

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

下表描述了与您的支持代表角色以及您客户的参加者角色相关的语音会议任务。有关特定任务的详细说明，请单击任务描述旁的“更多信息”。

角色	任务描述:
客户支持代表 	开始与管理语音会议： <ul style="list-style-type: none"> 设置语音会议选项 更多信息... (页码: 34) 开始或结束语音会议 更多信息... (页码: 30) 在语音会议中发言 更多信息... (页码: 34) 允许参加者发言 更多信息... (页码: 33)
客户 	参加语音会议： <ul style="list-style-type: none"> 设置语音会议选项 更多信息... (页码: 34) 加入语音会议 更多信息... (页码: 31) 在语音会议中发言 更多信息... (页码: 34) 离开或重新加入语音会议 更多信息... (页码: 34)

开始或结束语音会议

支持代表

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

注：开始语音会议之前，

- 确保计算机上已安装声卡、扬声器、麦克风或集成麦克风的耳机。为了获得最佳的音质以及更大的便利性，请使用带有高质量麦克风的耳机。
- 如果尚未执行该步骤，则在加入语音会议前先使用“音频设置向导”微调计算机的语音会议设置。[更多信息...](#) (页码: 34)

要在支持会话期间开始语音会议：

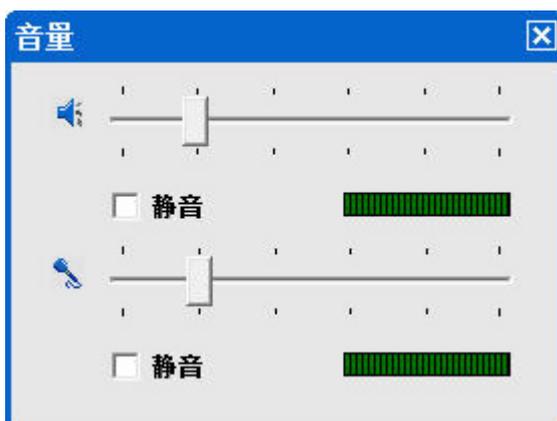
1 请执行以下任一操作：

- 在 CSR 控制板上，单击工具标签页，然后单击**语音会议**。
- 在图标托盘上或多会话客户端中，单击**语音会议**图标。

1 选择**开始语音会议**。

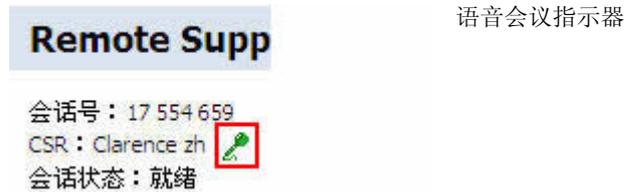
将出现以下情况：

- 出现“音量”对话框。



您可以调节扬声器或麦克风的音量。

- 在您的姓名旁出现**语音会议**指示器。例如：



- 如果您使用的是耳机，则在控制台的底部出现以下列状态栏：



- 如果使用的是台式机或笔记本的麦克风，则在控制台的底部出现以下列指示器：



- “加入语音会议”消息框将自动出现在每个客户的会话窗口中。然后，客户可以选择参加语音会议。

您可以随时结束支持会话中的语音会议。

要结束语音会议：

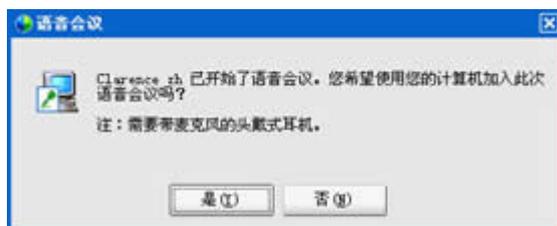
- 请执行以下任一操作：
 - 在 CSR 控制板上，单击工具标签页，然后单击语音会议按钮的向下箭头。
 - 在图标托盘上或多会话窗口中，单击语音会议图标。
- 选择结束语音会议。

注：在语音会议结束后，支持会话仍然继续进行，直至您将其结束。

加入语音会议

客户或其他支持代表

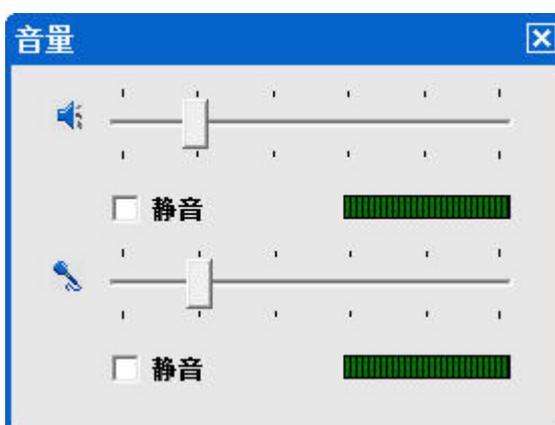
当您开始语音会议时，“语音会议”邀请自动出现在客户的会话窗口中（在有支持代表参加的情况下还会显示在该代表的会话窗口中）：



建议您的客户单击**是**接受邀请并加入会议。

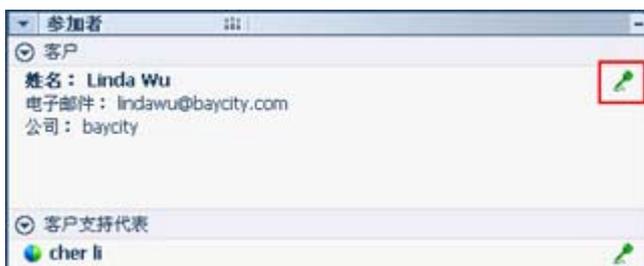
当您的客户加入语音会议后，客户屏幕上将出现以下内容：

- 出现“音量”对话框。您的客户可以调节扬声器或麦克风的音量。



您可以调节扬声器或麦克风的音量。

- 在您客户的姓名旁出现“语音会议”指示器。例如：



语音会议指示器

在语音会议中，最多允许两个参加者同时发言。只有当您客户姓名旁的语音会议指示器变为绿色时，该客户才可以在会话中发言，此时意味着您已将麦克风传递给您的客户。

提示: 在加入语音会议前, 建议您的客户使用“音频设置向导”微调其计算机的语音会议设置。
[更多信息...](#) (页码: 34)

允许参加者在语音会议中发言

支持代表

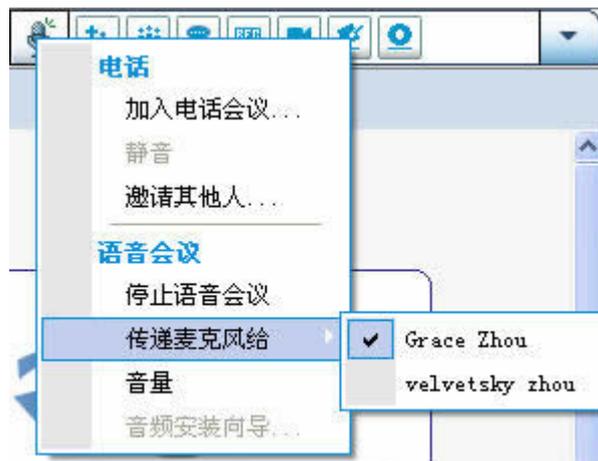
在您开始语音会议后，最多可以有两名参加者同时发言。您可以通过将麦克风传递给客户或其他支持代表来指定可发言的参加者。

要允许参加者在语音会议中发言：

1 请执行以下任一操作：

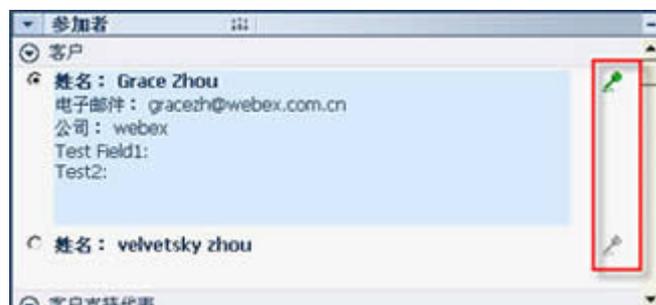
- 在 CSR 控制板上，单击工具标签页，然后单击**语音会议**按钮的向下箭头。
- 在图标托盘上或多会话窗口中，单击**语音会议**图标。

2 选择传递麦克风。



选择您希望允许其发言的参加者姓名。

- 该参加者姓名旁的**语音会议**指示器变为绿色。



该参加者现在可进行发言，直至您将麦克风传递给其他参加者。

在语音会议中发言

支持代表和客户

作为支持代表，您可以选择使用扬声器和麦克风或带有麦克风的耳机。为了获得更佳的音频质量和更高的便利性，推荐使用后者。

要加入语音会议，您的客户 *必须* 使用带有麦克风的耳机。如果客户的耳机正常，则控制台上会出现以下标识：



客户对着麦克风发言即可。

提示：

- 在加入语音会议之前，您的客户可以使用“音频设置向导”来选择扬声器设置。
- 在开始语音会议后，您的客户也可以指定音频选项，方法是：暂时离开语音会议，使用“音频设置向导”，然后重新加入会话。

有关“音频设置向导”的信息，请参阅 [设置语音会议选项](#) (页码：34)。

离开和重新加入语音会议

客户或其他支持代表

在支持会话期间，您的客户或协助支持代表可以离开语音会议而不离开会话，并可以随时重新加入该语音会议。

要离开语音会议，建议您的客户：

- 1 单击语音会议按钮上的向下箭头。
- 2 选择离开语音会议。

要重新加入语音会议，建议您的客户：

- 1 单击语音会议按钮上的向下箭头。
- 2 选择加入语音会议。

设置语音会议选项

支持代表和客户

- 使用“音频设置向导”来

- 指定音频设备并设置最佳音量级别。
- 确保该音频设备已设置为其最佳音量级别。
- 使用“音量”对话框随时调节扬声器或麦克风的音量。

要使用语音会议的“音频设置向导”:

- 1 单击**语音会议**按钮。
- 2 选择**音频设置向导**。
出现向导或对话框。
- 3 根据说明指定设置。

要调节扬声器或麦克风音量:

- 1 单击**语音会议**按钮。
- 2 选择**音量**。
出现“音量”对话框。
- 3 根据需要设置扬声器或麦克风的音量。

管理客户计算机

下表描述了帮助您诊断和解决客户计算机上硬件或软件问题的任务。有关特定任务的详细说明，请单击任务描述中的“更多信息”。

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

	任务描述
	<p>在客户的计算机上：</p> <ul style="list-style-type: none"> 查看详细的系统信息 更多信息... (页码: 37) 运行自定义脚本以评估和解决客户问题 更多信息... (页码: 38) 保存或打印有关客户的信息 更多信息... (页码: 42) 以其他用户身份登录 更多信息... (页码: 43) 重新启动计算机 更多信息... (页码: 44)

查看客户的系统信息

注：站点管理员可为 WebACD 队列禁用此类技术支持功能。如果您的站点上没有出现该功能，请联系站点管理员获取帮助。

在支持会话期间，您可以在获得客户的许可后查看客户计算机的详细信息。这些信息可以帮助您诊断及修复客户计算机。如果您或客户对系统进行了更改，则您可以在远程重启客户计算机后再查看系统信息的变化情况。

在显示客户计算机的信息后，您可以打印或将其保存为文件。

要查看系统信息：

1 请执行以下任一操作：

- 在客户支持代表控制板上，单击**客户信息**下的**系统信息**按钮。
- 在图标托盘上，单击**客户系统信息**图标。
- 在多会话窗口中，单击客户的**系统信息**标签页。

客户会被询问是否允许查看系统信息。

2 在客户予以许可后，将显示“系统信息”窗口。

系统信息	项	值
BIOS	CPU 状态	Unknown
存储	WMI 版本	2600.0000
视频	WMI 状态	True
网络	体系结构	x86
操作系统	制造商	GenuineIntel
环境变量	可用物理内存	577 MB
浏览器	可用虚拟内存	2003 MB
安装的软件	启动时间	12-05-2008 11:39 AM
正在运行的软件	型号	Intel(R) Celeron(R) CP...
进程	处理器数目	1
开机启动程序	时区	中国标准时间
逻辑驱动器	最大速度	2.4 GHz
设备	物理内存总量	1015 MB
服务	用户名	SHWBX-GRACE-01\gr...
系统驱动程序	系统制造商	GBT_
已签名的驱动程序	系统名称	SHWBX-GRACE-01
事件查看器	系统型号	Not Available
	系统域	WORKGROUP
	系统类型	X86-based PC
	虚拟内存总量	3461 MB
	语言环境	People's Republic of C...
	速度	2.4 GHz

可选。从左侧列表中单击某个类别后，您会看到一个显示相应信息的面板。

可选。要查看最新的系统信息，请单击**刷新**。

提示：

- 可以保存或打印客户计算机的信息。[更多信息...](#) (页码: 42)
- 您可以随时重新启动客户计算机，然后查看更新后的系统信息。[更多信息...](#) (页码: 44)

创建和修改自定义脚本

注：站点管理员可为 WebACD 队列禁用此类技术支持功能。如果您的站点上没有出现该功能，请联系站点管理员获取帮助。

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

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

要查看“自定义脚本库”中可用脚本的列表

- 1 登录到 **Support Center** 网站。
- 2 在左侧导航栏上单击**脚本库**。
出现“自定义脚本库”对话框：



您可以创建、修改、发布或删除“自定义脚本库”中的客户脚本。

提示：单击任一列标题对脚本排序。

要创建自定义脚本

- 1 单击**添加新脚本**。
出现“添加新脚本”对话框。

您可以编辑或删除您所创建的任一自定义脚本。

- 2 在**脚本名称**字段中输入唯一的名称。
- 3 从**类别**下拉列表中选择一个类别。（类别是由您的站点管理员创建的。）
- 4 可选。输入脚本描述加以说明。
- 5 如果您希望某脚本在支持会话期间可供您自己及其他客户支持代表使用，而该脚本尚未选中，请选择**发布到脚本库**。
- 6 单击**浏览**找到脚本执行文件。
- 7 如果其它脚本需要输入到执行脚本，则单击**浏览**选择该脚本。
- 8 单击**提交**。

如果脚本有错误，例如，脚本名称已存在，您可以更正错误。脚本成功提交后，新的脚本将创建并显示在“脚本库”中。

要修改或删除自定义脚本

- 1 登录到 **Support Center** 网站。
- 2 在左侧导航栏上单击**脚本库**。
出现“自定义脚本库”对话框：



单击操作列下的编辑或删除。

- **编辑**-修改脚本定义,包括更改脚本执行文件或执行文件所需的输入文件(如果有该文件)。
- **删除**-确认删除请求以从库中删除脚本。您可以仅删除您已创建的脚本。

在会话期间运行自定义脚本

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

要在支持会话期间运行自定义脚本。

- 1 在客户支持代表的控制台菜单上,选择**客户计算机 > 自定义脚本库**。出现“自定义脚本库”对话框,显示您站点上可用的脚本列表。



- 脚本大小最多为 1 MB。
- 多个脚本将以您在此指定的顺序运行。
- 在多会话窗口中，脚本执行可以在多个会话间同时进行。

提示： 单击任一列标题对脚本库排序。

2 使用向上或向下键排序脚本。

3 单击运行脚本。

客户将被要求授予许可权。收到许可后，将在客户计算机上执行脚本。

脚本外的日志文件将显示在“聊天”窗口中，其中包含可能遇到的所有错误信息。该日志文件可在“会话详细信息”报告中查看。

注： 脚本将在临时文件夹中运行。当脚本执行完后不会在客户计算机上留下任何痕迹。

保存和打印客户计算机的信息

注： 站点管理员可为 WebACD 队列禁用此类技术支持功能。如果您的站点上没有出现该功能，请联系站点管理员获取帮助。

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

要保存或打印客户计算机的信息：

1 显示客户计算机的信息。有关说明，请参阅 [查看客户的系统信息](#) (页码: 37)。

- 2 请在“系统信息”窗口中执行以下任一操作：
 - 要将信息保存为文件，请单击**保存**按钮。
 - 要打印信息，请单击**打印**按钮。

注：支持管理器会在不同的面板中显示不同类别的客户计算机信息。但是，保存的文件或打印出来的内容中将包含所有类别的系统信息。您不需要一一保存或打印每个类别的信息。

以其他用户身份登录到客户的计算机

注：站点管理员可为 WebACD 队列禁用此类技术支持功能。如果您的站点上没有出现该功能，请联系站点管理员获取帮助。

在支持会话期间，您可以用其他用户身份登录到客户的计算机。例如，您可能需要使用管理员帐户登录到该计算机以便在该计算机上执行其它任务。如果客户计算机连接到内部网络，则您必须用该网络中的帐户进行登录。

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

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

要以其他用户身份登录到客户计算机：

- 1 请执行以下任一操作：
 - 在客户支持代表控制板上，单击**客户信息**下的**以其他用户身份登录**按钮。
 - 在图标托盘上或多会话窗口中，单击**会话**按钮，然后选择**客户计算机 > 以不同用户身份登录**。

将出现一条消息，告知您客户已接收到您要求登录其计算机的请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须单击该消息框中的**确定**按钮授予您权限。

- 2 单击**确定**关闭计算机上的消息框。

如果客户批准了您的请求，“登录到客户计算机”对话框将会出现。

- 3 您需提供必需的帐户信息，然后单击**确定**。

要从客户计算机上注销:

请执行以下任一操作:

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

重新启动客户计算机

注: 站点管理员可为 WebACD 队列禁用此类技术支持功能。如果您的站点上没有出现该功能, 请联系站点管理员获取帮助。

您可以在支持会话期间从远程重新启动客户计算机。当客户计算机重新启动后, 客户无需提供会话号或其它信息即可自动重新加入支持会话。

1 请执行以下任一操作:

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

将出现一条消息, 告知您客户已接收到您要求重新启动其计算机的请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须单击该消息框中的**确定**按钮授予您许可权。

2 单击**确定**关闭计算机上的消息框。

客户计算机将重新启动。接着客户必须重新登录到其计算机或其所在的网络。接着, 客户的屏幕上会出现一条表明允许其重新加入该支持会话的消息。

传输文件

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

下表描述了与客户计算机互传文件的两个相关选项，具体取决于站点和用户帐户配置。有关特定任务的详细说明，请单击任务描述中的“更多信息”。

	任务描述
 <p>The screenshot shows a window titled '文件传输' (File Transfer). At the top, there are two buttons: '下载...' (Download...) and '共享文件...' (Share File...). Below these is a table with columns for '文件名' (File Name), '位置' (Location), '大小' (Size), and '状态' (Status). The table contains one entry: 'gna_deleted.txt' located at 'C:\Users\Grace\Documents', with a size of '0B' and a status of '共享' (Shared). At the bottom of the window, there is a status bar with the text '请下载文件，选中它后单击“下载”，或者单击右键然后选择“下载”。' and a small green icon with the number '2'.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ 基本：发布一个或多个文件供客户在支持会话期间下载 更多信息... (页码: 46)

	任务描述
 <p>The screenshot shows the Cisco WebEx File Transfer window. It has two panes: '本地计算机' (Local Computer) on the left and '远程计算机' (Remote Computer) on the right. Both panes display a list of files with columns for name, size, type, and date. The local pane shows folders like 'My Recent Documents' and files like '11-44-09'. The remote pane shows folders like 'Documents and Settings' and files like '11-28-09'.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 高级: 与客户计算机同时互传一个或多个文件或者整个文件夹。更多信息... (页码: 47)

使用文件传输基本方式

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

要在支持会话期间发布文件：

1 请执行以下任一操作：

- 在 CSR 的控制板上，请单击工具标签页，然后单击**传输文件**。
在出现的“选择文件传输选项”对话框上选择**文件传输基本方式**。
- 在浮动图标托盘上，单击**文件传输**图标，然后选择**文件传输基本方式**。
- 在多会话窗口中，单击**文件传输**标签页，然后单击开始“**文件传输基本方式**”。

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

2 单击**确定**关闭计算机上的消息框。

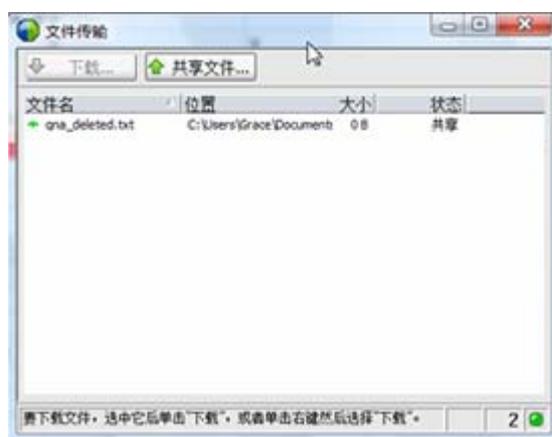
“文件传输”窗口同时出现在您和客户的屏幕上。

3 单击**共享文件**。

4 选择希望发布的文件。

5 单击**打开**。

文件随之出现在“文件传输”窗口中。



客户先选中文件，然后单击**下载**以选择文件的存放目录。

可选。发布其它希望客户下载的文件。

要在支持会话期间停止发布文件：

在“文件传输”窗口的标题栏上单击**结束文件传输**按钮。

支持管理器会关闭客户屏幕上的“文件传输”窗口。

使用文件传输高级方式

文件传输高级方式提供两种传输文件的模式：

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

您可以执行以下文件传输任务：

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

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

要与客户计算机相互传输文件：

- 1 请执行以下任一操作：

- 在 CSR 的控制板上, 请单击工具标签页, 然后单击**传输文件**。
在出现的“选择文件传输选项”对话框上选择**文件传输高级方式**。
- 在浮动图标托盘上, 单击**文件传输**图标, 然后选择**文件传输高级方式**。
- 在多会话窗口中, 单击**文件传输**标签页, 然后单击开始“**文件传输高级方式**”。

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

2 单击**确定**关闭计算机上的消息框。

一旦客户授予您许可权, 将随之出现“WebEx 文件传输”窗口。您计算机上的文件目录将出现在左侧窗格中。客户计算机上的文件目录将出现在右侧窗格中。



- 要创建新文件夹, 请单击**新建文件夹**按钮。
- 要选择多个文件, 请按住 **Ctrl** 键, 同时单击文件。
- 您可以在文件传输过程中通过单击**终止传输**按钮取消传输。

3 从左侧窗格 (代表您的计算机) 或右侧窗格 (代表客户计算机) 中找到要传输、删除或重命名的文件**所在的**文件夹。

4 在另一侧窗格中选择要传输的文件或文件夹。

5 请执行以下操作之一:

- 单击相应的箭头, 将文件或文件夹从一台计算机传输到另一台计算机。
- 右击删除或重命名文件。

如果没有使用桌面共享功能, 客户的屏幕上将出现一条消息, 请求客户授予您传输、删除或重命名文件的许可权。客户必须单击消息框中的**确定**, 文件传输才能进行。

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

注: 客户可以允许您在整个支持会话期间传输、删除或重命名文件, 无需在您每次提出请求时授予许可权。[更多信息...](#) (页码: 27)

共享桌面和应用程序

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

- 桌面共享适用于同时查看或控制多个应用程序，或者访问客户计算机上其它位置的信息。[更多信息...](#) (页码: 53)
- 当您希望在客户计算机上进行演示或对其某个应用程序进行故障诊断时，应用程序共享就十分有用；通常情况下，应用程序共享的性能优于桌面共享。[更多信息...](#) (页码: 56)
- 通过协同浏览功能，您可以自动共享客户最初用于发起会话的浏览器。此外，您可以在必要的时候选择协同浏览。[更多信息...](#) (页码: 62)

下表描述了您可以执行的共享任务。有关特定任务的详细说明，请单击任务描述中的“更多信息”。

任务描述:	
	<p>共享软件:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 共享应用程序 更多信息... (页码: 56)▪ 共享桌面 更多信息... (页码: 52)▪ 协同浏览即点即连窗口 更多信息... (页码: 62)▪ 打印客户计算机上的文档 更多信息... (页码: 63)▪ 控制共享软件的视图 更多信息... (页码: 63)▪ 注释共享软件 更多信息... (页码: 65)

共享桌面

桌面共享适用于同时查看或控制多个应用程序，或者访问客户计算机上其它位置的信息。您可以仅查看或查看并控制客户的桌面:

- 查看客户的桌面 [更多信息...](#) (页码: 52)
- 控制客户的桌面 [更多信息...](#) (页码: 53)
- 指导客户如何停止桌面共享 [更多信息...](#) (页码: 54)
- 向客户展示您的桌面 [更多信息...](#) (页码: 54)
- 授予客户桌面控制权 [更多信息...](#) (页码: 55)
- 停止向客户共享您的桌面 [更多信息...](#) (页码: 56)

查看客户的桌面

您可以查看客户计算机的桌面，但不能控制。

要查看客户的桌面:

- 1 请执行以下任一操作:

- 在 CSR 控制板上, 单击**桌面版**标签页。
- 在浮动图标托盘上单击**远程控制**图标。
- 在多个会话窗口中, 单击客户标签页, 然后单击**共享**标签页。

2 单击**请求查看**。

随之将出现一条消息, 通知您该客户已经接收到您的请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须通过单击该消息框中的**确定**按钮以授予您许可权。

3 单击**确定**关闭您计算机上的消息框。

当客户授予您许可权后, 客户的桌面就会显示在您屏幕的共享窗口中。客户的屏幕上会出现桌面窗口, 这表明客户正在共享其桌面。

注:

- 要了解可让您更有效地共享的提示信息, 请参阅[共享桌面或应用程序的提示](#) (页码: 65)。
- 缺省情况下, 客户的桌面会以全屏视图方式显示在您的计算机上。您可以随时切换成标准窗口显示方式。[更多信息...](#) (页码: 63)
- 客户可以在支持会话期间授予您全部的查看权, 无需在您每次要求时给予。[更多信息...](#) (页码: 27)
- 在查看客户的桌面时, 您可以与客户计算机之间相互传输文件。有关详细信息, 请参阅[更多信息...](#) (页码: 45)

控制客户的桌面

您可以远程控制客户的整个桌面。

要控制客户的桌面:

1 请执行以下任一操作:

- 在 CSR 控制板上, 单击**桌面**标签页。
- 在浮动图标托盘上单击**远程控制**图标。
- 在多个会话窗口中, 单击客户标签页, 然后单击**共享**标签页。

2 单击**请求控制**。

随之将出现一条消息, 通知您该客户已经接收到您的请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须通过单击该消息框中的**确定**按钮以授予您许可权。

3 单击**确定**关闭您计算机上的消息框。

当客户授予您许可权后，客户的桌面就会显示在您屏幕的共享窗口中。客户的屏幕上会出现桌面窗口，这表明客户正在共享其桌面。

- 4 要开始控制桌面，请在您屏幕上的共享窗口中单击鼠标按钮。

注：

- 要了解可让您更有效地共享的提示信息，请参阅 [共享桌面或应用程序的提示](#) (页码：65)。
- 缺省情况下，客户的桌面会以全屏视图方式显示在您的计算机上。您可以随时切换成标准窗口显示方式。 [更多信息...](#) (页码：63)
- 客户可以随时在其桌面上单击鼠标以收回桌面控制权。您也可以在显示共享桌面的窗口中单击鼠标以再次取得控制权。
- 客户可以在支持会话期间授予您全部的查看权，无需在您每次要求时给予。 [更多信息...](#) (页码：27)

帮助客户停止共享

如果客户正在共享其桌面或应用程序，则您可以指导客户如何停止共享。

要停止共享：

- 1 请执行以下任一操作：

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



会话按钮



共享按钮



共享图标

- 2 在出现的菜单上选择**停止共享**。

向客户展示您的桌面

您可以允许客户查看您计算机的桌面。查看桌面期间不允许客户远程控制桌面。

- 1 请执行以下任一操作：

- 在 CSR 控制板上, 单击**桌面**标签页。
- 在浮动图标托盘上单击**远程控制**图标。
- 在多个会话窗口中, 单击客户标签页, 然后单击**共享**标签页。

2 单击**共享**视图。

随之将出现一条消息, 通知您该客户已经接收到您的请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须通过单击该消息框中的**确定**按钮以授予您许可权。

3 单击**确定**关闭您计算机上的消息框。

您的桌面会以共享窗口的方式出现在客户的屏幕上。您的计算机上会出现“桌面查看”窗口, 这表明您正在共享您的桌面。

注: 要了解可让您更有效地共享的提示信息, 请参阅 [共享桌面或应用程序的提示](#) (页码: 65)。

将您桌面的控制权授予客户

在支持会话期间, 您可以将您桌面的控制权授予您的客户。如果您正在向某位客户展示您的桌面, 则可以在不停止当前桌面共享会话的情况下让该客户控制该会话。

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

要向客户授予您的桌面控制权:

1 请执行以下任一操作:

- 在 CSR 控制板上, 单击**桌面**标签页。
- 在浮动图标托盘上单击**远程控制**图标。
- 在多个会话窗口中, 单击客户标签页, 然后单击**共享**标签页。

2 单击**请求控制**。

随之将出现一条消息, 通知您该客户已经接收到您的请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须通过单击该消息框中的**确定**按钮以授予您许可权。

3 单击**确定**关闭您计算机上的消息框。

您的桌面会以共享窗口的方式出现在客户的屏幕上。您的计算机上会出现“桌面查看”窗口, 这表明您正在共享您的桌面。

- 4 指示客户在此共享窗口中单击其鼠标。
- 5 要暂时取回您的桌面控制权，请在桌面上的任意位置单击鼠标。

注：要了解可让您更有效地共享的提示信息，请参阅[共享桌面或应用程序的提示](#) (页码：65)。

停止桌面共享

要停止共享：

1 请执行以下任一操作：

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



会话按钮



共享按钮



共享图标

2 在出现的菜单上选择**停止共享**。

共享应用程序

当您希望在客户计算机上进行演示或对其某个应用程序进行故障诊断时，应用程序共享就十分有用；通常情况下，应用程序共享的性能优于桌面共享。

您可以仅查看或查看并控制客户的应用程序：

- 查看客户的应用程序 [更多信息...](#) (页码：57)
- 控制客户的应用程序 [更多信息...](#) (页码：58)
- 指导客户如何共享应用程序 [更多信息...](#) (页码：59)
- 指导客户如何停止共享应用程序 [更多信息...](#) (页码：54)
- 向客户展示您的应用程序 [更多信息...](#) (页码：59)
- 向客户展示多个应用程序 [更多信息...](#) (页码：60)
- 授予客户应用程序的控制权 [更多信息...](#) (页码：61)

- 停止向客户共享应用程序 [更多信息...](#) (页码: 62)

查看客户的应用程序

您可以查看正在客户计算机上运行的应用程序。查看期间不允许您远程控制该应用程序。

1 请执行以下任一操作:

- 在 CSR 控制板上, 单击**应用程序**标签页。
- 在浮动图标托盘上单击**远程控制**图标。
- 在多个会话窗口中, 单击客户标签页, 然后单击**共享**标签页。

2 单击**请求查看**。

随之将出现一条消息, 通知您该客户已经接收到您的请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须通过单击该消息框中的**确定**按钮以授予您许可权。

3 单击**确定**关闭您计算机上的消息框。

当客户授予您许可权后, 客户的计算机上将出现“应用程序视图”对话框。

客户可以使用该对话框中的选项来选择您希望查看的应用程序。

4 要求客户选择您希望查看的应用程序。

如有必要, 请向客户提供选择应用程序的指示。 [更多信息...](#) (页码: 59)

当客户选定您希望查看的应用程序后, 该应用程序就会出现在您计算机上的一个共享窗口中。

注:

- 要了解可让您更有效地共享的提示信息, 请参阅 [共享桌面或应用程序的提示](#) (页码: 65)。
- 缺省情况下, 客户的应用程序会以全屏视图方式显示在您的计算机上。您可以随时切换到标准窗口显示方式。 [更多信息...](#) (页码: 63)
- 客户可以从“应用程序视图”对话框中选择其它应用程序以供您查看, 这样您就可以同时查看多个应用程序。
- 客户可以在支持会话期间授予您全部的查看权, 无需在您每次要求时给予。 [更多信息...](#) (页码: 27)

控制客户的应用程序

当客户将应用程序的控制权授予您后，您即可远程控制客户计算机上的任何应用程序。

要控制客户的应用程序：

1 请执行以下任一操作：

- 在 CSR 控制板上，单击**应用程序**标签页。
- 在浮动图标托盘上单击**远程控制**图标。
- 在多个会话窗口中，单击客户标签页，然后单击**共享**标签页。

2 单击**请求控制**。

随之将出现一条消息，通知您该客户已经接收到您的请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须通过单击该消息框中的**确定**按钮以授予您许可权。

3 单击**确定**关闭您计算机上的消息框。

当客户授予您许可权后，客户的计算机上就会出现“应用程序控制”对话框。客户可以使用该对话框中的选项来选择您希望控制的应用程序。

4 要求客户选择您希望控制的应用程序。

如有必要，请向客户提供选择应用程序的指示。[更多信息...](#) (页码：59)

当客户选定您希望控制的应用程序后，该应用程序会出现在您计算机上的一个共享窗口中。

5 要开始控制该应用程序，请在共享窗口中单击鼠标按钮。

注：

- 要了解可让您更有效地共享的提示信息，请参阅[共享桌面或应用程序的提示](#) (页码：65)。
- 如果您已经在查看客户的某个应用程序，请求远程控制仅允许您控制该应用程序。如果您要控制另一个应用程序，则首先必须停止共享正在查看的应用程序，然后请求远程控制。客户就可以选择您希望控制的应用程序。[更多信息...](#) (页码：59)
- 客户可以随时在其应用程序上单击鼠标以收回该应用程序的控制权。您也可以共享窗口中单击鼠标以再次取得控制。
- 客户可以从“应用程序控制”对话框中选择其它应用程序以供您控制，这样您就可以同时控制多个应用程序。
- 客户可以在支持会话期间授予您全部的查看权，无需在您每次要求时给予。[更多信息...](#) (页码：27)

帮助客户共享应用程序

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

缺省情况下，该对话框中会显示一个当前正在客户计算机上运行的所有应用程序的列表。您可以指示客户执行下列任一操作：

- 如果您希望查看或控制的应用程序当前正在运行，则请求客户从列表中选择该应用程序，然后单击**共享**。
- 如果您希望查看或控制的应用程序当前没有在运行，则请求客户单击**新应用程序**。将出现“新应用程序”对话框，其上的列表中显示了安装在该计算机上的所有应用程序。请求客户选择应用程序，然后单击**共享**。

帮助客户停止共享

如果客户正在共享其桌面或应用程序，则您可以指导客户如何停止共享。

要停止共享：

1 请执行以下任一操作：

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



会话按钮



共享按钮



共享图标

2 在出现的菜单上选择**停止共享**。

向客户展示应用程序

您可以允许客户查看您计算机的应用程序。查看应用程序期间不允许客户远程控制桌面。

1 请执行以下任一操作：

- 在 CSR 控制板上，单击**应用程序**标签页。
- 在浮动图标托盘上单击**远程控制**图标。

- 在多个会话窗口中，单击客户标签页，然后单击**共享**标签页。

2 单击**请求控制**。

随之将出现一条消息，通知您该客户已经接收到您的请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须通过单击该消息框中的**确定**按钮以授予您许可权。

3 单击**确定**关闭您计算机上的消息框。

出现“应用程序视图”对话框，其上的列表中显示了当前正在您计算机上运行的所有应用程序。

4 请执行以下任一操作：

- 如果希望共享的应用程序当前正在运行，请从列表中选择该应用程序，然后单击**共享**。
- 如果希望共享的应用程序当前没有运行，请单击**新应用程序**。出现“新应用程序”对话框，并列出了您计算机上安装的所有应用程序。选择应用程序，然后单击**共享**。

如果该应用程序没有在运行，它将自动启动。

您的应用程序会以共享窗口的方式出现在客户的屏幕上。

注：

- 您可以同时共享多个应用程序。[更多信息...](#) (页码：60)
- 要了解可让您更有效地共享的提示信息，请参阅[共享桌面或应用程序的提示](#) (页码：65)。

共享多个应用程序

如果您已经向客户共享了某个应用程序，您还可以同时共享其它应用程序。您共享的每个应用程序都将出现在客户屏幕的共享窗口中。

要共享其它应用程序：

1 请执行以下操作之一：

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

2 在出现的菜单上，选择**选择应用程序**。

出现“应用程序视图”对话框，其上的列表中显示了当前正在您计算机上运行的所有应用程序。

3 请执行以下任一操作：

- 如果希望共享的应用程序当前正在运行，请从列表中选择该应用程序，然后单击**共享**。
- 如果希望共享的应用程序当前没有运行，请单击**新应用程序**。出现“新应用程序”对话框，并列出您计算机上安装的所有应用程序。选择应用程序，然后单击**共享**。

您的应用程序会以共享窗口的方式出现在客户的屏幕上。

提示：您也可以通过共享您计算机的桌面来共享多个应用程序。[更多信息...](#) (页码：54)

授予客户您应用程序的控制权

您可以将应用程序控制权授予客户。如果您已经在向客户展示某个应用程序，则您可以在不停止当前应用程序共享会话的情况下让客户远程控制您的应用程序。

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

要授予客户应用程序控制权：

1 请执行以下任一操作：

- 在 **CSR** 控制板上，单击**应用程序**标签页。
- 在浮动图标托盘上单击**远程控制**图标。

2 单击共享控制。

随之将出现一条消息，通知您该客户已收到请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须单击该消息框中的**确定**按钮授予您许可权。

单击**确定**关闭计算机上的消息框。

将出现以下任一情况：

- 如果您已经在向客户展示某个应用程序，则该客户可以通过单击共享窗口来获取对该应用程序的控制权。转至第 **4** 步。
- 如果您没有向客户展示应用程序，则会出现“应用程序控制”对话框，其中列出当前正在计算机上运行的所有应用程序。

- 3 如果出现“应用程序控制”对话框，请执行以下任一操作：
 - 如果希望共享的应用程序当前正在运行，请从列表中选择该应用程序，然后单击**共享**。
 - 如果希望共享的应用程序当前没有运行，请单击**新应用程序**。出现“新应用程序”对话框，其上的列表中显示了安装在您计算机上的所有应用程序。选择应用程序，然后单击**共享**。
- 4 要暂时取回应用程序控制权，请在该应用程序中单击鼠标。

停止应用程序共享

要停止共享：

- 1 请执行以下任一操作：
 - 在浮动图标托盘上，单击**会话按钮**。
 - 在任何已开启的窗口的标题栏中，单击**正在共享按钮**。
 - 在您桌面的右下角，单击**共享图标**。



会话按钮



共享按钮



共享图标

- 2 在出现的菜单上选择**停止共享**。

协同浏览

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

在会话期间，如果您结束协同浏览并需要再次协同浏览，则可以随时启动。

注：

- 协同浏览需要 WebACD 支持。有关其它信息，请向您的站点管理员咨询。
- 在协同浏览真正开始前，客户被要求并必须授予另一方许可权。

要从“即点即连”会话中开始协同浏览:

- 1 请执行以下任一操作:
 - 在 CSR 控制板上, 单击**桌面**标签页。
 - 在浮动图标托盘上单击**远程控制**图标。
 - 在多会话窗口中, 单击客户标签页, 然后单击**共享**标签页。
- 2 单击**请求协同浏览** > **查看**或者**控制**。

随之将出现一条消息, 通知您该客户已收到请求。该请求以消息框的形式出现在客户的计算机上。客户必须单击该消息框中的**确定**按钮授予您许可权。

- 3 单击**确定**关闭计算机上的消息框。

客户最初从中调用会话的“即点即连”窗口被自动选择为共享窗口。

如果原始窗口不可用, 那么您的客户将看到标准应用程序选择对话框。客户可以选择要共享的应用程序。

打印客户计算机上的文档

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

要在本地打印机上打印远程文档:

- 1 在远程计算机上打开要打印的文档。
- 2 打开打印选项以显示打印机列表, 然后指定打印选项。

该列表将显示 Remote Access (客户支持代表的) 计算机上可用的打印机。
- 3 打印文档。

控制共享桌面或应用程序的视图

当查看或控制客户桌面或应用程序时, 您可以指定选项以确定桌面或应用程序在您屏幕上的显示方式。

- 控制客户的桌面或应用程序的视图, 如以全屏方式显示 [更多信息...](#) (页码: 64)
- 选择客户共享桌面或应用程序的同屏发色数 [更多信息...](#) (页码: 64)

控制客户的桌面或应用程序视图

在查看或控制客户的桌面或应用程序时，您可以指定以下选项，这些选项决定了共享的应用程序或桌面在您屏幕上的显示方式：

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

您的站点管理员会为您的用户帐户设置缺省视图。

客户也可以指定查看或控制桌面或应用程序时使用的这些选项。

要控制共享应用程序或桌面的视图：

- 1 请执行以下操作之一：
 - 在图标托盘上或多会话窗口中，单击**会话**按钮。
 - 在共享窗口的标题栏中，单击**正在共享**按钮。
- 2 在出现的菜单上，选择**查看**，然后选择用于查看共享桌面或应用程序的选项。

注：如果使用了“屏幕采样”选项来显示共享桌面和应用程序，则您还可以指定用于查看共享桌面或应用程序的颜色数。[更多信息...](#) (页码：64)

指定共享桌面或应用程序的色彩模式

在查看或控制客户的桌面或应用程序时，您可以选择以下其中一种色彩模式：

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

站点管理员会为您的用户帐户设置缺省色彩模式。

客户也可以在查看或控制桌面或应用程序时指定这些选项。

要指定共享桌面或应用程序的色彩模式：

- 1 请执行以下操作之一：

- 在图标托盘上或多会话窗口中，单击**会话**按钮。
 - 在共享窗口的标题栏中，单击**正在共享**按钮。
- 2 在出现的菜单上，选择**色彩模式**，然后选择颜色选项。

共享桌面或应用程序的提示

以下提示有助于您在支持会话期间更有效地共享软件：

- 要改善桌面和应用程序共享的性能，请指导客户关闭所有您不需要查看或控制的应用程序。关闭这些应用程序可以减少对客户计算机上处理器和内存的使用，从而有助于确保客户的客户端软件在会话期间快速发送图像。同样，为了确保共享所需的最大带宽，请要求客户关闭所有占用带宽的应用程序，如即时消息传递或聊天程序，以及接收来自 Web 的流式音频或视频的程序。
- 如果您在应用程序共享期间在您的屏幕上看到交叉线阴影图案，这表明客户桌面上正在共享的应用程序被另一个窗口所遮盖。指导客户移动或关闭其它窗口。
- 您可以通过减少用于显示共享软件的颜色数来改善桌面或应用程序共享的性能。[更多信息...](#) (页码: 64)
- 建议您和客户在共享应用程序或桌面时均使用专用的高速互联网连接。如果您或客户使用的是拨号连接，则您会发现在查看共享的应用程序或与其交互时有一些延迟。在此情况下，您可以通过调整显示质量来改善性能。

对共享的桌面和应用程序进行注释

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

- 允许包括客户在内的任何人注释，或仅限客户服务代表注释。
- 注释并使用指示器 [更多信息...](#) (页码: 66)
- 删除或清除注释及指示器 [更多信息...](#) (页码: 67)
- 更改用于注释共享软件的颜色 [更多信息...](#) (页码: 68)
- 对包括注释在内的共享信息进行截图 [更多信息...](#) (页码: 68)
- 停止注释 [更多信息...](#) (页码: 68)

所有支持会话的参加者都可实时看到注释。

对共享的桌面或应用程序进行注释

您可以对自己或客户正在共享的桌面或应用程序进行注释。会话中的客户和任何其他支持代表都可以看到您的所有注释。

要对共享的桌面或应用程序进行注释:

- 1 在桌面或应用程序共享期间出现的图标托盘上, 单击**注释**图标。
如果**注释**按钮没有出现在图标托盘上, 则从**会话**菜单中选择**注释面板**。
出现“注释”面板。
“注释”模式启动, 您的鼠标指针将变成一个高亮显示工具, 您可以用该工具开始进行注释。
- 2 可选。在“注释”面板上, 选择其它注释工具进行注释。

注:

- 有关注释工具的详细信息, 请参阅在共享内容上使用注释工具。
- 如果您希望对桌面或应用程序进行注释, 而客户当前正在对其进行远程控制, 则您必须先重新获取对该应用程序或桌面的控制权才能打开“注释”面板。
- 当您在屏幕上打开“注释”面板时, 该面板会在客户的计算机上自动打开。然后您和客户就可以同时对共享的桌面或应用程序进行注释。
- 客户也可以启动对共享桌面或应用程序的注释功能。在此情况下, “注释”面板会自动在您的屏幕上打开。
- 在您或客户进行注释时, 您可以保存包括注释内容在内的共享软件的图像。[更多信息...](#) (页码: 68)

在共享内容上使用注释工具

在支持会话中, 您可以在共享内容上使用注释工具对自己屏幕或客户屏幕的信息进行注释、高亮显示、解释或指明。此外, 您也可以允许客户进行注释:



基本注释工具

注释工具	图标	描述
指示器		用于指出共享内容中文字和图形。指示器显示为箭头，颜色即为所选注释颜色，并带有用户名。激光指示器可让您通过红色的“激光束”指出共享内容中的文字和图形，单击向下箭头便可显示激光指示器。再次单击该按钮将关闭指示器工具。
文字		用于在共享内容中输入文字。当您输入完毕并在文字框外单击鼠标后，参与者就会看到这些文字。 要更改字体，在 编辑 菜单上选择 字体 。再次单击该按钮将关闭文本工具。
线条		用于在共享内容上绘制线条和箭头。单击向下箭头查看更多选项。再次单击该按钮将关闭线条工具。
矩形		用于在共享内容上绘制图形，如矩形和椭圆。单击向下箭头查看更多选项。再次单击该按钮将关闭矩形工具。
高亮显示工具		用于高亮显示共享内容中的文字和其它元素。单击向下箭头查看更多选项。再次单击该按钮将关闭高亮显示工具。
注释颜色		显示“注释颜色”控制板，您可以在其中选择注释共享内容时使用的颜色。再次单击该按钮将关闭注释颜色控制板。
橡皮		擦除共享内容上的文字和注释，或者清除指示器。要擦除某项注释内容，在查看器中单击该项注释。单击向下箭头查看更多选项。再次单击该按钮将关闭橡皮工具。

清除共享桌面或应用程序上的注释和指示器

如果您对共享的桌面或应用程序进行了注释，则您可以：

- 一次清除所有注释
- 仅清除特定注释
- 清除您的指示器

要清除共享桌面或应用程序上的所有注释：

- 1 在“注释”面板上，单击**橡皮**按钮右侧的向下箭头。
- 2 选择**清除所有注释**。

要清除共享桌面或应用程序上的特定注释：

- 1 在“注释”面板上，单击**橡皮**按钮。
您的鼠标指针将变成橡皮状。

- 2 单击您希望清除的注释。

要清除您的指示器:

- 1 在“注释”面板上, 单击**橡皮**按钮右侧的向下箭头。
- 2 选择**我的指示器**。

要关闭“橡皮”工具:

在“注释”面板上, 单击**橡皮**按钮。

选择用于注释共享桌面或应用程序的颜色

如果您正在对共享的桌面或应用程序进行注释, 则您可以选择不同的颜色进行注释。

要选择用于注释共享桌面或应用程序的颜色:

- 1 在“注释”面板上, 单击**注释颜色**按钮右侧的向下箭头。
出现“注释颜色”控制板。
- 2 单击您希望使用的颜色。

截取您桌面的屏幕截图

如果您或客户对共享的桌面或应用程序进行注释, 则您可以将您整个桌面的图像 (包括所有注释和指示器) 保存为以下一种格式:

- BMP
- GIF
- JPG, JPEG

要截取您桌面的屏幕截图:

- 1 在“注释”面板上, 单击**屏幕截图**按钮。
出现“将文档另存为”对话框。
- 2 选择用于保存文件的地点及文件格式 (**bmp**、**.gif** 或 **.jpg**)。
- 3 单击**保存**。

停止注释模式

要返回继续使用或远程控制共享桌面或应用程序, 您必须先停止注释模式。

要停止注释模式:

请执行以下任一操作:

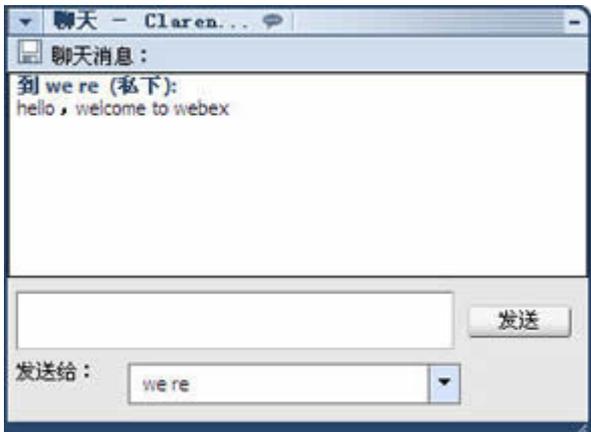
- 单击“注释”面板右上角的**最小化**按钮以最小化该面板。
注释图标出现在图标托盘上。单击此图标可以快速重新启动注释模式。
- 用以下任一方式关闭“注释”面板:
 - 双击您正在使用的注释工具
 - 右键单击该面板的标题栏，然后选择**关闭面板**

“注释”面板将关闭，且**注释**图标将从图标托盘上消失。单击**选择面板**按钮，然后再选择**注释**即可重新进入注释模式。

使用聊天功能

您可以与客户或其他支持代表互相发送和接收聊天消息。如果您希望与客户交流但不想使用电话，则可以使用“聊天”功能。例如，如果客户向您的技术支持中心拨打的是长途电话，您就可以使用“聊天”功能帮助客户省下长途电话费用。

下表描述了使用聊天功能的相关任务。有关特定任务的详细说明，请单击任务描述中的“更多信息”。

	任务描述
	<ul style="list-style-type: none">▪ 发送聊天消息 更多信息... (页码: 71)▪ 选择快速短语 更多信息... (页码: 72)▪ 将聊天消息保存到文件中 更多信息... (页码: 73)

发送聊天消息

您或客户都可以启动聊天会话。

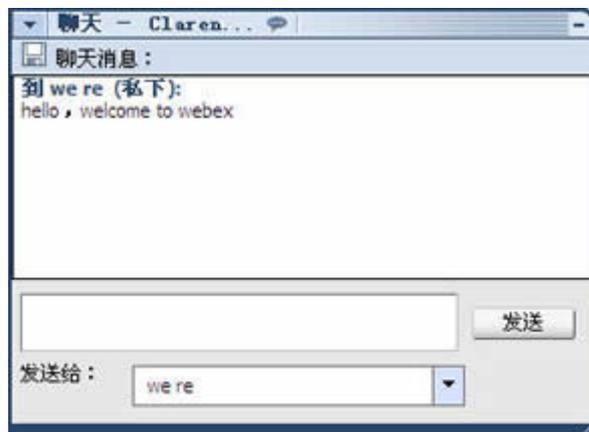
要发送聊天消息：

1 请执行以下任一操作：

- 在 CSR 控制板上，请单击工具标签页，然后单击聊天。

- 在图标托盘上或多会话窗口中，单击**聊天**图标。

出现“聊天”面板。



由客户或其他支持代表向您发送的消息将出现在您的“聊天”面板中。

- 在**发送给**下拉列表中选择希望接收该聊天消息的人。如果您希望将消息发送给会话中的所有参加者，请选择**所有参加者**。
- 在框里输入消息。
- 单击**发送**。

您选中的接收者将在其“聊天”面板中接收到此条聊天消息。

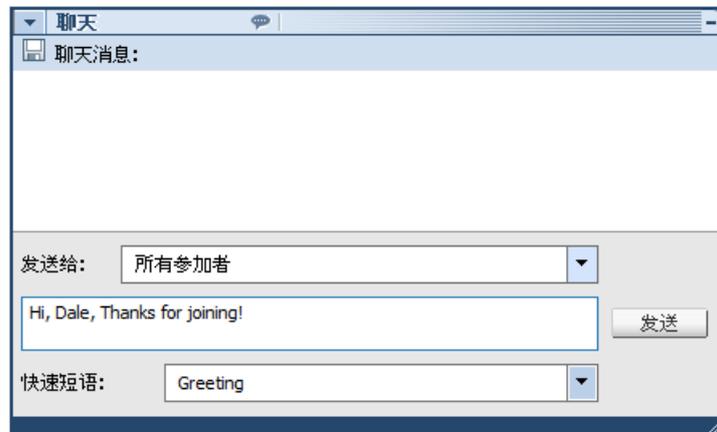
选择快速短语

注：如果您的站点已设置“聊天短语库”功能，则必须由站点管理员开启该功能，客户支持代表才能使用。

站点管理员可创建常用语句，供您在支持会话期间使用。

要选择快速短语：

- 在图标托盘上或多会话窗口中，单击**聊天**图标。



快速短语显示在聊天框中。

- 2 在**发送给**下拉列表中选择发送聊天消息的对象。
- 3 在**快速短语**下拉列表中，选择常用语句名称。
- 4 单击**发送**。

保存聊天消息

您可以将出现在“聊天”面板中的聊天消息保存为文本文件（.txt）。

要保存聊天消息：

- 1 在“聊天”面板上单击**保存**按钮。



保存按钮

随之出现“将聊天另存为”对话框。

- 2 选取一个希望保存聊天文件的位置，然后单击**保存**。

使用视频

您可以使用视频个性化和增强支持会话：

- 让客户目睹您提供协助的过程
- 如果您的客户可发送视频，则可以与您像面对面一样的交谈
- 展示讨论所涉及的对象

会话中的参加者无需安装视频设备就可观看视频。

		任务描述
		<ul style="list-style-type: none">▪ 设置视频 更多信息 (页码: 75)▪ 发送视频 更多信息 (页码: 76)▪ 调整视频输出 更多信息 (页码: 77)▪ 停止视频 更多信息 (页码: 77)▪ 切换至全屏视图 更多信息 (页码: 78)

设置视频

要设置视频：

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

WebEx 支持高达 360p (640x360) 的高质量视频。如果您的站点或会议不支持高质量视频，则将使用标准视频。

满足以下最低要求的系统可发送或接收高质量视频：

视频模式	要求
正在发送	<ul style="list-style-type: none">可产生高质量视频的网络摄像头。WebEx 支持大部分这类网络摄像头至少 1GB 内存和双核处理器的计算机高速网络连接
接收	<ul style="list-style-type: none">带有至少 1GB 内存和单核处理器的计算机高速网络连接

发送视频

要发送视频：

- 1 请执行以下操作之一：
 - 在客户支持代表控制板上单击“工具”标签页，然后选择**视频**。
 - 在图标托盘上或多会话窗口中，单击“视频”图标。出现“视频”面板。
- 2 选择**开始我的视频**

客户支持代表视频面板



客户支持代表的视频显示为小画面。如果客户发送视频，将显示为大画面。

每个会话均支持两点视频。无论会话中有多少参加者，只有两人可发送视频：客户支持代表和主客户。

客户视频面板



客户只能在您开始发送视频后发送视频。**开始我的视频**按钮随后会出现在客户的控制台上。

客户支持代表的视频显示为大画面，客户视频显示为小画面。

要停止发送视频，客户只需选择**停止我的视频**。

调整视频输出

在支持会话期间发送视频时，您可以调整视频输出以控制

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

如果您的计算机上连有多个摄像头，您可以从中选择希望使用的摄像头。

要调整视频输出：

- 1 在视频面板上单击**选项**。



出现“视频选项”对话框。

- 2 根据需要调整选项。
- 3 **可选**。要选择其它摄像头，请在**捕捉设备**下拉列表中选择希望使用的摄像头。

停止视频

在视频面板上，选择**停止我的视频**。



视频流停止。您的客户无法再看见您的视频。

如果您的客户发送视频，您仍可以看到。

要继续发送视频：

在视频面板上，选择**开始我的视频**。

视频流再次开始发送。

要关闭视频面板：

选择面板右上角的最小化图标。

视频面板关闭

警告： 在最小化视频后，您无法停止发送。视频图标会闪烁，您就可以知道参加者仍在接收视频。

切换至全屏视图

您可以视频面板和全屏视图间切换显示。全屏视图将充满整个屏幕，并且不显示标题栏或滚动条。

要以全屏视图显示视频:



选择视频面板右上角的全屏视图图标。

要返回标准视图:

选择屏幕右上角的退出全屏模式。

设置便捷式会议

如果您希望...	请参阅...
了解如何通过 WebEx 服务网站开始便捷式会议	关于设置便捷式会议 (页码: 81)
指定便捷式会议的设置	在网络上设置便捷式会议 (页码: 81)
安装“WebEx 便捷式会议”，包含便捷式会议面板和便捷式会议快捷方式	安装“WebEx 生产力工具” (页码: 85)
通过 WebEx 服务网站开始便捷式会议	开始便捷式会议 (页码: 86)
从您的计算机删除“WebEx 便捷式会议”，包括所有便捷式会议快捷方式	删除“WebEx 生产力工具” (页码: 90)

关于设置便捷式会议

“WebEx 便捷式会议”允许您从桌面（桌面版）或 WebEx 服务网站（网络版）立即开始会议。您可以根据需要安装其中一种版本或同时安装两种：

- 网络版：**允许您通过 WebEx 服务网站开始便捷式会议。您无需下载任何应用程序即可使用。有关网络版的更多信息，请参阅 *WebEx 便捷式会议用户指南*，您的 WebEx 服务站点的“支持”页上提供了该指南。
- 桌面版：**如果站点管理员启用了该功能和生产力工具，则您无需登录 WebEx 服务站点或浏览网页即可开始和加入会议以及发送会议邀请。有关使用桌面版的更多信息，请参阅 *WebEx 便捷式会议用户指南*。

在网络上设置便捷式会议

通过“便捷式会议设置”页，您可以指定便捷式会议的选项。您可以随时返回“便捷式会议设置”页更改会议。

您指定的设置同时适用于网络版及桌面版便捷式会议。

要设置便捷式会议:

- 1 登录您的 WebEx 服务网站。
- 2 单击**我的 WebEx > 生产力工具设置**（左侧导航栏上）。

出现“生产力工具设置”页。

在该画面上，您还可以下载“WebEx 生产力工具”，其中包括桌面版便捷式会议及其快捷方式。有关详细信息，请参阅 [安装“WebEx 生产力工具”](#) (页码: 85)。

- 3 单击**现在设置**。

出现“便捷式会议设置”页。

- 4 在该页面上指定会议信息及设置。

有关“便捷式会议设置”页上的选项的详细信息，请参阅 [关于便捷式会议设置页](#) (页码: 82)。

- 5 单击**保存**。

提示: 当您想要编辑便捷式会议的选项时，可随时返回“便捷式会议设置”页，只需单击**我的 WebEx > 生产力工具设置 > 编辑设置**。

关于“便捷式会议设置”页

如何访问该页面

在您的 WebEx 服务网站上，执行以下操作之一:

- 如果您是首次设置便捷式会议，则在您的 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 生产力工具设置**（左侧导航栏上）> **现在设置**。
- 如果您已设置便捷式会议，则在您的 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 生产力工具设置**（位于左侧导航栏）> **编辑设置**。

可执行的操作:

设置“便捷式会议”的选项

会议选项

选项	用途
服务类型	选择您希望使用哪种 WebEx 会话类型开始便捷式会议。

选项	用途
	该选项只会列出站点及用户帐户可用的会话类型。
会议模板	选择要用于设置便捷式会议选项的会议模板。模板下拉列表中包括: 标准模板: 站点管理员为您的帐户设置的模板。 我的模板: 由您创建的个人模板, 方法是在使用站点上的安排选项安排会议后, 保存该会议的设置。
主题	指定会议标主题
会议密码	指定会议的密码。
确认密码	再次输入密码, 避免输入错误。
有人加入时要求我批准	指定当有人尝试加入会议时, “请求加入”对话框出现您的屏幕上。 仅适用于支持会话
在“个人会议室”页中列出支持会话	指定在“个人会议室”页上显示支持会话。您可以告知客户该页面的 URL, 让他们从该页面加入会话。 仅适用于支持会话

跟踪代码

选项	用途
跟踪代码	用于标识您的部门、项目或您的企业希望与会议关联的其它信息。跟踪代码可以是选填信息, 也可以是必填信息, 这取决于站点管理员的设置。 如果站点管理员要求您从预先定义的列表选择一个代码, 则单击 选择代码 链接, 然后从该列表中选择代码或在上方的文本框中输入代码。

音频会议

仅适用于一般会议、销售会议和培训课程

选项	用途
使用 WebEx 音频:	<p>选择要使用的电话会议类型:</p> <p>指定会议中包含集成音频会议。如果您选择该选项, 则还需要选择以下选项之一:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 显示免费号码: 如果您的站点提供免费呼入音频会议, 可同时使用免费号码和收费号码, 则选择该选项。如果您的参加者拨打免费呼入号码, 则您的公司将承担呼叫费用。否则, 参加者将自行承担呼叫费用。 ▪ 向与会者显示全球呼入号码: 选择是否要提供免费或本地号码等号码列表, 位于其他国家或地区的与会者可以拨打这些电话号码加入音频会议。 <p>注: 在开始会议后, 参加者可以选择通过 VoIP 将计算机作为音频设备, 也可以选择将电话作为音频设备。</p> <p>提示: 参加者必须使用直线电话才能接听电话会议服务的来电。但是, 没有直线电话的参加者可以通过拨打呼入号码加入音频会议, 该号码始终显示在会议窗口中。</p>
个人会议号帐户	<p>仅当您的站点启用个人会议功能时才可使用 (仅限 Meeting Center)。</p> <p>选择要用于会议的个人会议号帐户。可在“我的 WebEx”>“个人会议”页上管理个人会议号帐户。</p>
Cisco Unified MeetingPlace 音频会议	<p>仅当您的站点已启用 Cisco Unified MeetingPlace 音频时才可使用。</p> <p>如果您选择该选项, 请选择会议类型:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 呼入电话会议: 如果您希望客户拨打号码加入, 请选择该选项 ▪ 回呼电话会议: 如果您希望客户输入电话号码并通过会议服务接收回呼, 请选择该选项。 <p>参加者必须使用直线电话才能接听会议服务的来电。但是, 没有直线电话的参加者可以通过拨打呼入号码加入音频会议, 该号码始终显示在会议窗口中。</p>
其它电话会议服务:	<p>指定会议包括其它服务商提供的电话会议, 例如第三方电话会议服务或诸如 PBX (专用交换分机) 的内部电话会议系统。</p> <p>在该文本框中, 输入电话会议加入说明。</p>
仅使用 VoIP	<p>指定会议中只包含集成 VoIP, 允许会议参加者使用带有音频功能的计算机通过互联网而不是电话系统进行通信。</p>
无	<p>指定会议不包括音频会议或集成 VoIP。</p>

安装“WebEx 生产力工具”

如果站点管理员允许下载“WebEx 生产力工具”，则可使用便捷式会议立即开始或加入会议；通过桌面上的其它应用程序（例如 Microsoft Office、Web 浏览器、Microsoft Outlook、IBM Lotus Notes 和即时消息程序）立即开始会议；还可使用 Microsoft Outlook 或 IBM Lotus Notes 安排会议，无需转至 WebEx 服务站点。

在安装“WebEx 生产力工具”之前，请确保您的计算机满足以下最低系统要求：

- Microsoft Windows 2000、XP、2003 或 Vista
- Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 或 7.0、Firefox 3.0 或更高版本
- Intel x86（Pentium 400MHZ +）或兼容处理器
- 在浏览器中启用 JavaScript 和 cookie

要安装“WebEx 生产力工具”：

- 1 登录您的 WebEx 服务网站。
- 2 单击**我的 WebEx > 生产力工具设置**（左侧导航栏上）。
出现“生产力工具设置”页。
- 3 单击**安装生产力工具**。
出现“文件下载”对话框。
- 4 将安装程序保存到您的计算机上。
安装文件的扩展名为 **.msi**。
- 5 运行安装文件并按照说明进行操作。
- 6 安装完成后，使用您的 WebEx 帐户信息登录，然后检查“WebEx 设置”对话框中生产力工具（包括便捷式会议）的 WebEx 设置。

注：系统管理员还可以为其站点上的计算机执行批量安装。有关更多信息，请参阅 http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf (http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf) 上的 IT Administrator Guide for Mass Deployment of WebEx Productivity Tools。

在您登录后，将出现 WebEx 便捷式会议面板及其快捷方式。有关使用便捷式会议面板及快捷方式的说明，请参阅 *WebEx 便捷式会议用户指南*。

WebEx 便捷式会议面板的“帮助”也提供了关于如何使用便捷式会议面板和快捷方式的详细信息。



提示: 有关使用 WebEx 便捷式会议面板和便捷式会议任务栏菜单的说明, 请参阅 *WebEx 便捷式会议用户指南*, WebEx 服务网站的“支持”页上提供了该指南。

开始便捷式会议

在通过 WebEx 服务网站开始便捷式会议前, 请确保已设置便捷式会议。有关便捷式会议设置的详细信息, 请参阅 [在网络上设置便捷式会议](#) (页码: 81)。有关详细信息

要通过 WebEx 服务网站开始便捷式会议:

- 1 登录您的 WebEx 服务网站。
- 2 单击我的 WebEx > 开始便捷式会议。



您的会议开始进行。

要使用“WebEx 便捷式会议”面板开始便捷式会议:

- 1 可通过以下任一操作打开“WebEx 便捷式会议”面板:
 - 双击桌面上 **WebEx 便捷式会议**快捷方式。



- 单击开始 > 程序 > WebEx > 生产力工具 > WebEx 便捷式会议。
- 右键单击桌面任务栏上的 WebEx 便捷式会议图标。



如果您没有指定自动登录，请在对话框中输入必需的 WebEx 帐户信息，然后单击**登录**。

- 2 在“WebEx 便捷式会议”面板上，单击**开始会议**。



注：有关使用“WebEx 便捷式会议”面板的说明，请参阅 *WebEx 便捷式会议用户指南*。

要使用便捷式会议快捷方式开始便捷式会议：

请单击以下快捷方式之一：

快捷方式



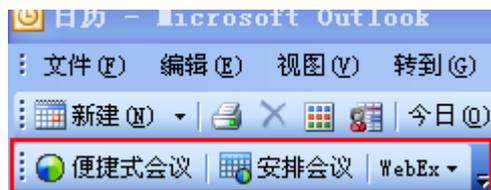
描述

任务栏图标快捷方式的右键菜单:

- 右键单击“WebEx 便捷式会议”任务栏图标, 然后单击**现在开始会议**开始即时会议。
- 右键单击“WebEx 便捷式会议”工具栏图标, 然后单击**开始已安排的会议**以开始之前已安排的会议或单击**开始个人会议**以开始之前已安排的个人会议。

注: 也可以右键单击“WebEx 便捷式会议”任务栏图标, 然后单击**安排会议**来使用 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 安排 WebEx 会议。

更多详细信息, 请参阅“WebEx 与 Outlook 集成”用户指南及“WebEx 与 Lotus Notes 集成”用户指南, WebEx 服务网站的“支持”页上提供了这些指南。



电子邮件和会议安排快捷方式: 在 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 中单击**便捷式会议**开始便捷式会议。

注: 也可以在 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 中单击**安排会议**来使用 Outlook 或 Lotus Notes 安排 WebEx 会议。

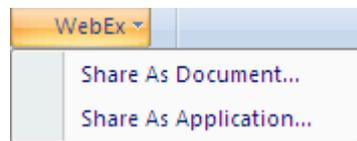
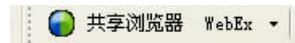
更多详细信息, 请参阅“WebEx 与 Outlook 集成”用户指南及“WebEx 与 Lotus Notes 集成”用户指南, WebEx 服务网站的“支持”页上提供了这些指南。



即时消息程序快捷方式: 单击 **WebEx > 开始 WebEx 会议** 在即时消息程序 (例如, Skype、AOL Instant Messenger、Lotus Sametime、Windows Messenger、Google Talk 或 Yahoo Messenger) 中开始便捷式会议。更多详细信息, 请参阅“WebEx 与即时消息程序集成”指南, WebEx 服务网站的“支持”页上提供了该指南。

仅适用于一般会议、销售会议培训课程和支持会话。

快捷方式



描述

Web 浏览器快捷方式: 双击该图标以开始会议。

注 如果您先前已自定义 Internet Explorer 工具栏, 则该快捷方式按钮不会自动显示在工具栏上。它将添加到 Internet Explorer 的可用工具栏按钮列表中。在此情况下, 您必须使用 Internet Explorer 中的自定义选项将该按钮添加到工具栏中。要访问该选项, 请在查看菜单上, 指向工具栏, 然后选择自定义。

仅适用于一般会议、销售会议培训课程和支持会话。

Microsoft Office 快捷方式: 在 Microsoft Word、Microsoft Excel 及 Microsoft PowerPoint 中, 选择共享为文档或共享为应用程序。该命令将开始会议并自动共享您正在使用的应用程序, 包括该应用程序中打开的所有文件。您仍然可以在会议期间使用该应用程序。

仅适用于一般会议、销售会议培训课程和支持会话。

右键菜单快捷方式: 右键单击计算机上的应用程序或文档文件图标, 然后指向在 WebEx 会议中共享 > 应用程序。该命令将开始会议并自动共享应用程序, 包括该应用程序中打开的所有文件。您仍然可以在会议期间使用该应用程序。

仅适用于一般会议、销售会议培训课程和支持会话。

提示:

- 在开始便捷式会议后, 它将显示在您的“个人会议室”页上 (除非您将其指定为不公开会议)。如果您向他人提供该页面的 URL, 则他们可以通过单击该页面上的会议链接快速加入您的会议。
- 您可以控制哪些快捷方式在“WebEx 设置”对话框中可用。
- 有关使用“WebEx 便捷式会议”快捷方式的说明, 请参阅 *WebEx 便捷式会议用户指南*。

删除“WebEx 生产力工具”

您可以随时卸载“WebEx 生产力工具”。若删除生产力工具，则将删除包括“WebEx 便捷式会议”面板和快捷方式在内的所有生产力工具。

要卸载“WebEx 生产力工具”：

- 1 单击**开始** > **程序** > **WebEx** > **生产力工具** > **卸载**
- 2 单击**是**确认卸载“WebEx 生产力工具”。

要从“控制面板”卸载“WebEx 生产力工具”：

- 1 单击**开始** > **设置** > **控制面板**。
- 2 双击**添加 / 删除程序**。
- 3 单击 **WebEx 生产力工具**。
- 4 单击**删除**。
- 5 单击**是**确认卸载“WebEx 生产力工具”。

注： 卸载生产力工具操作将从计算机中删除所有生产力工具及其快捷方式。如果要继续使用某些生产力工具而禁用其它工具，则可在“WebEx 设置”对话框中编辑相应选项。

使用“我的 WebEx”

如果您希望...	请参阅...
了解“我的 WebEx”	关于“我的 WebEx” (页码: 92)
在 WebEx 服务网站上设置用户帐户	获得用户帐户 (页码: 92)
通过“我的 WebEx”登录或注销	从 WebEx 服务站点登录和注销 (页码: 93)
使用会议列表	使用会议列表 (页码: 94)
安装“WebEx 生产力工具”，该工具允许您开始便捷式会议、从您桌面上的应用程序开始即时会议，或者从 Microsoft Outlook 或 IBM Lotus Notes 安排会议。	安装“WebEx 生产力工具” (页码: 85)
设置便捷式会议：	设置便捷式会议 (页码: 81)
查看或设置“个人会议室”页中的各个选项	维护“个人会议室”页 (页码: 100)
使用 Access Anywhere 设置或访问远程计算机	使用 Access Anywhere (我的计算机) (页码: 103)
添加、编辑或删除个人存储空间中的文件	维护个人文件夹中的文件 (页码: 104)
添加、编辑或删除在线通讯录中联系人的相关信息	维护联系人信息 (页码: 118)
更改用户档案中的信息或设置，包括个人信息和首选项	维护用户档案 (页码: 131)
生成在线会话的报告	生成报告 (页码: 136)

关于“我的 WebEx”

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

- **个人会议列表:** 提供您主持和出席的所有在线会议的列表。您可以查看每天、每周或每月的会议,或查看所有会议。
- **生产力工具设置:** 可选功能。让您设置即时会议或已安排会议的选项,可从桌面上的应用程序开始这些会议。如果安装“WebEx 生产力工具”,则可以从“便捷式会议”或桌面上的其它应用程序(例如 Microsoft Office、Web 浏览器、Microsoft Outlook、IBM Lotus Notes 及即时消息程序)即时开始或加入会议、销售会议、培训课程和支持会话。您还可以通过 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 安排会议、销售会议、活动及培训课程,无需转至 WebEx 服务网站。
- **个人会议室:** 可选功能。该功能是 WebEx 服务网站上的一个页面,访问者可以在其中查看您主持的列表以及加入正在进行的会议。访问者还可以通过该页面访问并下载您共享的文件。
- **Access Anywhere:** 可选功能。让您从世界上的任何地方访问并控制远程计算机。有关 Access Anywhere 的更多信息,请参阅“Access Anywhere 入门”指南,WebEx 服务网站上提供了该指南。
- **文件存储:** 您可以在 WebEx 服务网站的个人文件夹中存储文件,并可以在任何能够接入互联网的计算机上访问这些文件。您还可以将特定文件发布到“个人会议室”页上,以供该页面的访问者进行访问。
- **通讯录:** 让您在 WebEx 服务网站上保留个人联系人的信息。您可以在邀请出席会议时使用通讯录快速找到联系人。
- **用户档案:** 让您维护帐户信息,如用户名、密码和联系人信息等。您还可以指定其他用户代表您安排会议、为您的“个人会议室”页设置选项以及管理安排模板。
- **网站首选项:** 让您指定 WebEx 服务网站的首页,即每次访问该站点时首先显示的页面。如果站点提供多种语言,您还可以选择站点文字的显示语言和所属地区。
- **使用报告:** 可选功能。让您获得有关您主持的会议的相关信息。如果您使用 Access Anywhere 选项,则您还可以获得您远程访问的计算机的相关信息。

获得用户帐户

在获得用户帐户后,您可以使用“我的 WebEx”功能并在网络上主持会议。

有两种方法可以获取用户帐户:

- WebEx 服务网站的站点管理员可以为您创建一个用户帐户。在此情况下，您不需要在站点上申请帐户就能立即开始主持。
- 如果站点管理员已启用自注册功能，则可以随时在 WebEx 服务网站上申请帐户。

要通过自注册功能获得用户帐户：

- 1 转至您的 WebEx 服务网站。
- 2 在导航栏上，单击 **设置** > **新建帐户**。
出现“申请”页。
- 3 输入必填信息。
- 4 单击 **现在申请**。

您会收到一封电子邮件，确认您已申请了一个用户帐户。

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

注：在获得用户帐户后，您可以通过编辑您的用户档案来更改密码并提供其它个人信息。您还可以指定站点首选项，如缺省首页和时区。有关详细信息，请参阅 [维护用户档案](#) (页码：131)。

从 WebEx 服务站点登录和注销

要管理在线会议并维护用户帐户，您必须登录 WebEx 服务网站。如果您还没有用户帐户，请参阅 [获取用户帐户](#) (页码：92)。

要登录您的 WebEx 服务站点：

- 1 转至您的 WebEx 服务网站。
- 2 在页面的右上方，单击 **登录**。
出现“登录”页。
- 3 输入用户名和密码。
密码区分大小写，因此您必须严格按照用户档案中指定的密码进行输入。
- 4 单击 **登录**。

提示：如果您忘记了用户名或密码，单击 **忘了密码?**。输入您的电子邮件地址、验证字符，然后单击 **提交**。您将接收到包含您的用户名和密码的电子邮件。

要从 WebEx 服务站点注销:

在页面的右上方, 单击**注销**。

使用会议列表

如果您希望...	请参阅...
了解会议列表	关于会议列表
打开会议列表	打开您的会议列表 (页码: 94)
维护会议列表	维护已安排会议的列表

关于会议列表

在 WebEx 服务网站上, “我的 WebEx”中的“我的会议”页包含:

- 您当前正在进行的所有支持会话。
- 开始“便捷式会议”的选项 (不适用于 Event Center)。
- 您已安排的任何个人会议 (如果您的站点和帐户已开启个人会议功能)。

提示: 您可以将“我的 WebEx 会议”页指定成首页, 这样在您每次登录到 WebEx 服务网站时都会显示该页面。有关详细信息, 请参阅[维护用户档案](#) (页码: 131)。

打开您的会议列表

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

要打开您的会议列表:

登录到 WebEx 服务网站, 然后单击“我的 WebEx”。

“我的会议列表”显示当前的支持会话。

提示: 您可以将“我的 WebEx 会议”页指定成首页, 这样在您每次登录到 WebEx 服务网站时都会显示该页面。有关详细信息, 请参阅[维护用户档案](#) (页码: 131)。

维护已安排会议的列表

在支持会话开始后，该会话将显示在您的会议列表上。有关更多信息，请参阅 [打开您的列表](#) (页码: 94)。

在您结束支持会话之前，该会话始终保留在会议列表中。

有关“我的 WebEx 会议”页上的选项的详细信息，请参阅 [关于“我的 WebEx 会议”页](#) (页码: 95)。

关于“我的 WebEx 会议”页

如何访问该标签页

在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx** 标签页。

可执行的操作

可访问以下功能：

- 指向您的个人会议室的链接
- 您在特定日期、星期或月份主持的或受邀参加的会议的列表
- 您主持的或受邀参加的所有会议的列表
- 开始“便捷式会议”的链接

该页面上的选项

选项	用途
转至“我的个人会议室”	显示“个人会议室”页。 您的“个人会议室”页中列出了您已安排的所有会议及您当前主持且正在进行的会议。 收到您提供的个人会议室 URL 的用户可以使用该页面加入您正在主持的任何会议。这些用户还可以下载您共享的所有文件夹中的文件。
开始便捷式会议	根据您在 便捷式会议设置 中指定的设置开始便捷式会议。有关详细信息，请参阅 设置便捷式会议 (页码: 81)。
每日	查看某天内所有会议的列表。有关详细信息，请参阅 关于“我的 WebEx 会议”-“每日”标签页 (页码: 96)。
每周	查看指定周内所有会议的列表。有关详细信息，请参阅 关于“我的 WebEx 会议”-“每周”标签页 (页码: 97)。

选项	用途
每月	查看指定月内所有会议的列表。有关详细信息, 请参阅 关于“我的 WebEx 会议”-“每月”标签页 (页码: 98)。
所有会议	查看所有会议的列表, 或通过日期、主持人、主题或议程中的文字查找会议。有关详细信息, 请参阅 关于“我的 WebEx 会议”-“所有会议”标签页 (页码: 99)。
刷新 	刷新会议列表中的信息。

关于“我的 WebEx 会议”-“每日”标签页

如何访问该标签页

在 WebEx 服务网站上, 单击 **我的 WebEx > 我的会议 > 每日** 标签页。

该标签页上的选项

选项	描述
	可随时单击 刷新 图标显示最新的会议列表。
语言链接	单击可打开“首选项”页, 在此您可以为 WebEx 服务网站选择语言设置。
时区链接	单击可打开“首选项”页, 在此您可以为 WebEx 服务网站选择时区设置。
日期	每日会议列表的日期。缺省日期为当日。
	单击 前一天 图标可显示前一天的会议列表。
	单击 后一天 图标可显示后一天的会议列表。
您主持的会议	显示您主持的网络会议或个人会议的列表。
您受邀参加的会议	显示您受邀参加的所有会议或个人会议的列表。
显示过去的会议	选择在会议列表中包含已结束的会议。
	列标题旁出现 升序排序 指示器, 会议将按该列升序排序。
	列标题旁出现 降序排序 指示器, 会议将按该列降序排序。

选项	描述
时间	每个已安排的会议的开始时间。单击会议开始时间旁的复选框可选中该会议。单击 时间 列旁的复选框可选中或取消选中列表中的所有会议。
主题	您正在主持的会议的主题。单击主题名称获取该会议的信息。
类型	表示您主持的在线会议的类型。可用的会议类型取决于 WebEx 服务网站的配置。
	表示该实时会议正在进行中。

关于“我的 WebEx 会议”—“每周”标签页

如何访问该标签页

在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 我的会议 > 每周**标签页。

该标签页上的选项

选项	描述
	可随时单击 刷新 图标显示最新的会议列表。
语言链接	单击可打开“首选项”页，在此您可以为 WebEx 服务网站选择语言设置。
时区链接	单击可打开“首选项”页，在此您可以为 WebEx 服务网站选择时区设置。
周链接	每周会议列表的开始日期与结束日期。
	单击 上周 图标可显示前一周的会议列表。
	单击 下周 图标可显示后一周的会议列表。
	单击 日历 图标可打开当月的“日历”窗口。单击任何日期可在“每日”视图下打开日程安排。
您主持的会议	显示您主持的网络会议或个人会议的列表。
您受邀参加的会议	显示您受邀参加的所有会议或个人会议的列表。
显示过去的会议	选择在会议列表中包含已结束的会议。
日期链接 星期五	打开“每日”视图，该视图显示安排在所选日期的会议。

选项	描述
	列标题旁出现 升序排序 指示器，会议将按该列升序排序。
	列标题旁出现 降序排序 指示器，会议将按该列降序排序。
	日期链接旁显示 展开 按钮。单击该按钮展开并显示该日期内的会议列表。
	日期链接旁显示 折叠 按钮。单击该按钮折叠并隐藏该日期内的会议列表。
时间	每个已安排的会议的开始时间。单击会议开始时间旁的复选框可选中该会议。单击 时间 列旁的复选框可选中或取消选中列表中的所有会议。
主题	您正在主持的会议的主题。单击主题名称获取该会议的信息。
类型	表示您主持的在线会议的类型。可用的会议类型取决于 WebEx 服务网站的配置。
	表示该实时会议正在进行中。

关于“我的 WebEx 会议”—“每月”标签页

如何访问该标签页

在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 我的会议 > 每月**标签页。

该标签页上的选项

选项	描述
	可随时单击 刷新 图标显示最新的会议列表。
语言链接	单击可打开“首选项”页，在此您可以为 WebEx 服务网站选择语言设置。
时区链接	单击可打开“首选项”页，在此您可以为 WebEx 服务网站选择时区设置。
月	每月会议列表的月份。缺省月份为当月。
	单击 上月 图标可显示上月的会议列表。
	单击 下月 图标可显示下月的会议列表。
	单击 日历 图标可打开当月的“日历”窗口。单击任何日期可在“每日”视图下打开日程安排。

选项	描述
周数链接 	打开“每周”视图，该视图显示安排在所选中每一天的会议。
日期链接 	打开“每日”视图，该视图显示安排在所选日期的会议。
您主持的会议	显示您主持的网络会议或个人会议的列表。
您受邀参加的会议	显示您受邀参加的所有会议或个人会议的列表。
显示过去的会议	选择在会议列表中包含已结束的会议。
主题	您正在主持的会议的主题。单击主题名称获取该会议的信息。
	表示该实时会议正在进行中。

关于“我的 WebEx 会议”—“所有会议”标签页

如何访问该标签页

在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 我的会议 > 所有会议**标签页。

该标签页上的选项

选项	描述
	可随时单击 刷新 图标显示最新的会议列表。
语言链接	单击可打开“首选项”页，在此您可以为 WebEx 服务网站选择语言设置。
时区链接	单击可打开“首选项”页，在此您可以为 WebEx 服务网站选择时区设置。
日期	每日会议列表的日期。缺省日期为当日。
	单击 前一天 图标可显示前一天的会议列表。
	单击 后一天 图标可显示后一天的会议列表。
通过日期、主持人、主题或议程中出现的文字搜索会议	允许您输入或选择搜索会议的范围，或输入文字搜索主持人姓名、主题或议程。单击 搜索 开始搜索。
	单击 日历 图标打开“日历”窗口。单击任意日期以将该日期作为搜索条件之一。

选项	描述
您主持的会议	显示您主持的网络会议或个人会议的列表。
您受邀参加的会议	显示您受邀参加的所有会议或个人会议的列表。
显示过去的会议	选择在会议列表中包含已结束的会议。
	列标题旁出现 升序排序 指示器，会议将按该列升序排序。
	列标题旁出现 降序排序 指示器，会议将按该列降序排序。
时间	每个已安排的会议的开始时间。单击会议开始时间旁的复选框可选中该会议。单击 时间 列旁的复选框可选中或取消选中列表中的所有会议。
主题	您正在主持的会议的主题。单击主题名称获取该会议的信息。
类型	表示您主持的在线会议的类型。可用的会议类型取决于 WebEx 服务网站的配置。
	表示该实时会议正在进行中。

维护“个人会议室”页

如果您希望...	请参阅...
了解“个人会议室”页	关于“个人会议室”页 (页码: 100)
访问“个人会议室”页	查看“个人会议室”页 (页码: 101)
在“个人会议室”页中添加图像和文本	设置“个人会议室”页上的各个选项 (页码: 101)
在“个人会议室”页上共享文件	在“个人会议室”页上共享文件 (页码: 102)

关于“个人会议室”页

您的用户帐户包括 WebEx 服务网站上的“个人会议室”页。访问该页面的用户可以:

- 查看您主持的在线会议的列表，无论是已安排还是进行中的会议。
- 加入进行中的会议。
- 查看您的个人文件夹，并向该文件夹上传文件或从其中下载文件，这取决于您为文件夹指定的设置。

您可以自定义“个人会议室”页，诸如添加图像和文本。

要使用户能访问您的“个人会议室”页，您必须向其提供您的个人会议室 URL。有关更多信息，请参阅[查看“个人会议室”页](#) (页码：101)。

提示： 将您的个人会议室 URL 添加到您的名片、电子邮件签名等个人信息中。

查看“个人会议室”页

您可以随时单击“个人会议室”页的链接来查看该页面。您“个人会议室”页的链接在以下位置提供：

- “我的 WebEx 会议”页
- “我的 WebEx 档案”页

要查看“个人会议室”页：

- 1 登录到 WebEx 服务网站，然后单击**我的 WebEx**。

出现“我的 WebEx 会议”页。

- 2 单击**转至“我的个人会议室”**链接。

也可以在“我的 WebEx”中单击**我的档案**，然后单击**个人会议室**区域中的**个人会议室 URL**。

出现“个人会议室”页。以下是“个人会议室”页的示例。



提示： 将您的个人会议室 URL 添加到您的名片、电子邮件签名等个人信息中。

设置“个人会议室”页上的各个选项

您可以在“个人会议室”页中添加以下内容：

- 图像（例如，您可以添加您本人的照片或公司产品的照片）。

- 定制的横幅图片（添加在“个人会议室”页的页眉区域中，前提是您的用户帐户含有“定制”选项）。例如，您可以添加公司的徽标。
- 欢迎消息。例如，您可以添加问候语、加入在线会话的说明以及您个人、产品或公司的信息。

您可以随时更换或删除您所添加的图像和文本。

要在“个人会议室”页中添加图像：

- 1 如果您尚未登录 WebEx 服务网站，请先登录。有关详细信息，请参阅[从 WebEx 服务站点登录和注销](#) (页码：93)。
- 2 在页面顶部的导航栏上，单击**我的 WebEx**。
- 3 单击**我的档案**。
出现“我的 WebEx 档案”页。
- 4 在**个人会议室**区域下，指定该页面的各个选项。
- 5 在“我的档案”页底部，单击**更新**。
- 6 如需获取有关“个人会议室”页选项的详细信息，请参阅[关于您的“个人会议室”页](#) (页码：100)

在“个人会议室”页上共享文件

您可以共享“我的 WebEx 文件 > 我的文档”页上的文件夹，使它们显示在“个人会议室”页上的**文件**标签页上。您可以指定用户是否可向共享的文件夹上传文件或从其中下载文件。

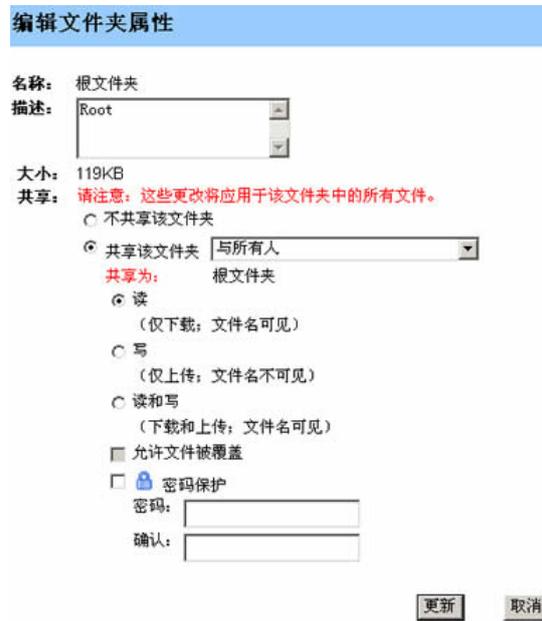
有关“个人会议室”页的更多信息，请参阅[关于“个人会议室”页](#) (页码：100)。

要在“个人会议室”页上共享文件：

- 1 打开“我的 WebEx 文件”页。有关详细信息，请参阅[打开个人文件夹、文档及文件](#) (页码：105)。
- 2 在**文件名**下，找到希望共享的文件所在的文件夹。
- 3 如果该文件或文件夹位于折叠的文件夹中，请单击该文件夹以将其展开。
- 4 单击希望共享的文件所在文件夹旁的**属性**图标。



出现“编辑文件夹属性”窗口。



5 为文件夹指定共享选项。

6 单击**更新**。

有关共享选项的详细信息，请参阅[关于“编辑文件夹属性”页](#) (页码：111)。

使用 Access Anywhere（我的计算机）

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

关于“我的计算机”页

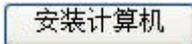
如何访问该页面

在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 我的计算机**。

可执行的操作

使用 Access Anywhere 设置并访问远程计算机。

该页面上的选项

链接或选项	描述
计算机	为远程计算机指定的名称。
状态	远程计算机的状态： <ul style="list-style-type: none"> 可用 — 该计算机可远程访问。 离线 — 该计算机已离线，无法远程访问。
应用程序	远程计算机上允许访问的应用程序，由您在设置时指定。可以是桌面（如果设置桌面作为访问对象），或者是某个应用程序。
状态	如果计算机可以访问，则可单击 连接 连接到远程计算机。
	将所选计算机从远程计算机列表中删除。
	在当前计算机上安装 Access Anywhere ，并将其添加到远程计算机列表。
下载手动安装程序	下载 Access Anywhere 的手动安装程序。

维护个人文件夹中的文件

如果您希望...	请参阅...
了解个人文件存储空间	关于维护个人文件夹中的文件 (页码: 105)
打开个人文件存储空间	打开个人文件夹、文档及文件 (页码: 105)
通过新建文件夹整理文件	在个人文件夹中新增文件夹 (页码: 106)
将文件上传到个人文件夹	将文件上传到个人文件夹 (页码: 106)
将文件或整个文件夹移动或复制到另一个文件夹	移动或复制个人文件夹中的文件或文件夹 (页码: 107)
更改文件或文件夹的信息，包括其名称或描述	编辑个人文件夹中的文件或文件夹的相关信息 (页码: 108)
在个人文件存储空间中的文件或文件夹中搜索文件	在个人文件夹中搜索文件或文件夹 (页码: 109)
将个人存储空间中的文件下载到计算机上	下载个人文件夹中的文件 (页码: 109)
在“个人会议室”页上共享或发布个人文件夹中的文件以供他人访问	在“个人会议室”页上共享文件 (页码: 102)

如果您希望...

从个人文件夹中删除文件或文件夹

请参阅...

[删除个人文件夹中的文件或文件夹](#) (页码: 109)

关于维护个人文件夹中的文件

您的用户帐户包含 WebEx 服务网站上的个人文件存储空间。

在个人存储空间中，您可以：

- 通过新建文件夹整理文件。
- 编辑个人文件夹中任何文件或文件夹的相关信息。
- 将文件或文件夹移动或复制到其它文件夹。
- 共享某个文件夹，使其显示在“个人会议室”页上。

提示：

- 当您不在办公室时，您可以使用个人存储空间访问重要的信息。例如，如果您在出差时想要通过在线会话共享某个文件，则您可以将您个人文件夹中的文件下载到计算机上，然后和与会者共享该文件。
- 在共享文件夹后，您“个人会议室”页的访问者就可以向文件夹上传文件或从其中下载文件。例如，您可以使用个人文件夹交换您在会话中共享的文档，对录制的会议进行存档等。有关“个人会议室”的更多信息，请参阅[关于您的个人会议室](#) (页码: 100)。

打开个人文件夹、文档及文件

要在 WebEx 服务网站上存储文件，或要访问您存储的文件，必须打开个人文件夹。

要打开个人文件夹：

- 1 登录 WebEx 服务网站，然后单击**我的 WebEx**。
- 2 单击**我的文件**。

出现“我的 WebEx 文件”页，其中显示您的个人文件夹和文件。根据 WebEx 服务网站的设置，您可能会看见不同的文件夹及文件类别，可单击标题链接查看以下各类别：

- **我的文档**
- **我的录制文件。**
- **我的活动录制文件**（仅随 Event Center 提供）

- 我的培训录制文件（仅随 Training Center 提供）



有关“我的 WebEx 文件”页的详细信息，请参阅[关于“我的 WebEx 文件”>“我的文档”页](#)（页码：110）和[关于“我的 WebEx 文件”>“我的录制文件”页](#)（页码：117）。

在个人文件夹中新增文件夹

要整理 WebEx 服务网站上的文件，您可以在个人文件存储空间中创建文件夹。

要新建文件夹：

- 1 打开“我的文档”页。有关详细信息，请参阅[打开个人文件夹、文档及文件](#)（页码：105）。
- 2 在操作下，单击要创建新文件夹的文件旁的**创建文件夹**按钮。



出现“创建文件夹”窗口。

- 3 在**文件夹名称**框中，输入文件夹的名称。
- 4 可选。在**描述**框中，输入可帮助您识别文件夹内容的描述。
- 5 单击**确定**。

将文件上传到个人文件夹

要将文件存储在 WebEx 服务网站上的个人文件夹中，您必须将文件从计算机上传到本地服务器。

一次最多上传三个文件。文件大小没有限制，只要有可用的存储空间。文件存储的空间大小是由站点管理员决定的。如果您需要更多的磁盘空间，请与站点管理员联系。

要将文件上传到个人文件夹：

- 1 打开“我的文档”页。有关详细信息，请参阅 [打开个人文件夹、文档及文件](#) (页码：105)。
- 2 找到希望存储文件的文件夹。
- 3 在文件夹的**操作**列下，单击要存储文件的文件夹旁的**上传**按钮。



出现“上传文件”窗口。

- 4 单击**浏览**。
出现“选择文件”对话框。
- 5 选择希望上传到文件夹中的文件。
- 6 单击**打开**。
文件将显示在**文件名**中。
- 7 可选。在**描述**中，输入可帮助您识别该文件的描述。
- 8 可选。可再选择上传两个文件。
- 9 单击**上传**。
文件将上传到您选定的文件夹中。
- 10 完成文件上传后，单击**完成**。

移动或复制个人文件夹中的文件或文件夹

您可以在您的 WebEx 服务网站上将一个或多个文件或文件夹移动到其它文件夹中。

要移动或复制文件或文件夹：

- 1 打开“我的文档”页。有关详细信息，请参阅 [打开个人文件夹、文档及文件](#) (页码：105)。
- 2 找到您希望移动的文件或文件夹。
- 3 选中您希望移动的文件或文件夹的复选框。
您可以选择多个文件或文件夹。

- 4 单击**移动或复制**。
出现“移动 / 复制”窗口，其中显示文件夹列表。
- 5 选中您希望移动或复制文件或文件夹的目标文件夹旁的选项按钮。
- 6 单击**确定**。

编辑个人文件夹中的文件或文件夹的相关信息

您可以在 WebEx 服务网站上编辑个人文件夹中的文件或文件夹的下列信息：

- 名称
- 描述

您还可以指定“个人会议室”页上显示的文件夹共享选项。有关更多信息，请参阅[您个人会议室页上的共享文件](#) (页码：102)。

要编辑文件或文件夹的相关信息：

- 1 打开“我的文档”页。有关详细信息，请参阅[打开个人文件夹、文档及文件](#) (页码：105)。
- 2 找到您希望编辑信息的文件或文件夹。
- 3 单击您希望编辑信息的文件或文件夹的**属性**图标。



出现“编辑文件属性”或“编辑文件夹属性”窗口。

编辑文件夹属性

名称: 根文件夹

描述:

大小: 119kB

共享: **请注意：这些更改将应用于该文件夹中的所有文件。**

不共享该文件夹

共享该文件夹

共享为:

读
(仅下载；文件名可见)

写
(仅上传；文件名不可见)

读和写
(下载和上传；文件名可见)

允许文件被覆盖

密码保护

密码:

确认:

- 在**描述**框中，输入文件或文件夹的描述。
 - 在**名称**框中，输入文件或文件夹的新名称。
- 4 单击**更新**。

在个人文件夹中搜索文件或文件夹

在 WebEx 服务网站上的个人文件夹中，您可以通过搜索快速找到文件或文件夹。您可以根据显示在其名称或描述中的文字来搜索文件或文件夹。

要搜索文件或文件夹：

- 1 打开“我的文档”页。有关详细信息，请参阅[打开个人文件夹、文档及文件](#)（页码：105）。
- 2 在**搜索**框中输入完整的或部分的文件名称或描述。
- 3 单击**搜索**。
出现一个包含该搜索关键字的文件或文件夹的列表。

下载个人文件夹中的文件

您可以将 WebEx 服务网站上您个人文件夹中的任何文件下载到您的计算机或本地服务器上。

- 1 打开“我的文档”页。有关详细信息，请参阅[打开个人文件夹、文档及文件](#)（页码：105）。
- 2 找到希望下载的文件。
- 3 在**操作**下，单击希望下载的文件旁的**下载**按钮。



出现“文件下载”对话框。

- 4 按照 Web 浏览器或操作系统的说明下载文件。

删除个人文件夹中的文件或文件夹

您可以在 WebEx 服务网站上删除个人文件夹中的文件或文件夹。

要删除文件或文件夹：

- 1 打开“我的文档”页。有关详细信息，请参阅[打开个人文件夹、文档及文件](#)（页码：105）。

- 2 在文件名下，找到希望删除的文件或文件夹。
- 3 选择希望删除的文件或文件夹旁的复选框。
您可以选择多个文件或文件夹。
- 4 单击删除。

关于“我的 WebEx 文件 > 我的文档”页

如何访问该页面

在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx 文件 > 我的文档**。

可执行的操作

- 存储在线会话中使用的文件或要在办公室外访问的文件。
- 指定“个人会议室”的访问者可以在哪个文件夹中下载或上传文件。

该页面上的选项

链接或选项	描述
容量	您可以使用的文件存储空间，以兆字节（MB）计。
已用空间	您的文件已经占用的存储空间，以兆字节（MB）计。当该值超出容量限制后，除非您从个人文件夹中删除现有文件，否则无法再存储文件。
搜索	让您通过搜索找到文件或文件夹。您可以根据显示在其名称或描述中的文字来搜索文件或文件夹。要搜索文件或文件夹，在搜索框中输入完整的或部分的名称或描述，然后单击 搜索 。
	单击该按钮刷新该页面上的信息。
名称	文件夹或文件的名称。单击文件夹名或文件名将打开“文件夹信息”页或“文件信息”页。您可以在该信息页中访问文件夹或文件的属性。  表示该项目是文件夹。单击该图像将显示文件夹的内容。  表示该项目是文件。
路径	文件夹或文件的文件夹层次结构。 根 文件夹是最上层的文件夹，所有文件夹和文件都保存在该文件夹下。
大小	文件夹或文件的大小，以千字节（KB）计。
操作	单击这些图标以对关联的文件夹或文件执行相应的操作。

链接或选项	描述
	 上传文件: 仅适用于文件。单击该图标将打开“上传文件”页，一次最多可选择三个文件并将它们上传到指定的文件夹。  下载文件: 仅适用于文件。单击该图标将下载关联的文件。  编辑文件属性或编辑文件夹属性: 单击该图标以打开“编辑文件属性”页或“编辑文件夹属性”页，您可以分别在这两个页面上编辑文件或文件夹的相关信息。  创建文件夹: 仅适用于文件夹。单击该图标将打开“创建文件夹”页，您可以通过该页在您的个人存储空间中新建文件夹。
共享	<p>指定文件夹的共享设置，即“个人会议室”的访问者可以对您的文件夹及其中的文件进行哪种形式的访问。</p> <p>R 只读: “个人会议室”的访问者可以查看文件夹中的文件列表并下载文件。</p> <p>W 只写: “个人会议室”的访问者可以将文件上传到文件夹，但不能查看其中的文件。</p> <p>R/W 读写: 用户可以查看文件夹中的文件、下载其中的文件以及将文件上传到该文件夹中。</p> <p> 密码保护: 表示文件夹受密码保护。“个人会议室”的访问者必须提供您指定的密码才能访问该文件夹。</p>
全选	选中列表中所有可见文件夹和文件的复选框。然后，您可以单击 复制 或 移动 按钮，或者单击 删除 链接对选定的文件夹或文件执行相应的操作。
全不选	清除列表中所有已选择的文件夹和文件的复选框。
删除	删除列表中已选择的文件夹和文件。
复制	将打开一个页面，您可以在该页面上将选定的文件夹或文件复制到另一个文件夹中。
移动	将打开一个页面，您可以在该页面上将选定的文件夹或文件移动到另一个文件夹中。

关于“编辑文件夹属性”页

如何访问该页面

在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 我的文件 > 文件夹的属性图标**。

可执行的操作

为您在个人文件夹中创建的文件夹指定名称、描述和共享选项。

该页面上的选项

选项	用途
名称	输入文件夹的名称。
描述	输入文件夹的描述。
共享	<p>指定哪些人可以访问该文件夹。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 不共享该文件夹: 不在“个人会议室”页面上显示该文件夹。因此, 该页面的访问者看不到此文件夹, 也无法访问其中的任何文件。 ▪ 共享该文件夹: 该文件夹将显示在“个人会议室”页面上。 通过下拉列表中的选项指定哪些用户可以访问该文件夹: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 与所有人: “个人会议室”的所有访问者都可以访问该文件夹。 <input type="checkbox"/> 与具有主持人或与会者帐户的用户: “个人会议室”的访问者必须拥有 WebEx 服务网站上的主持人帐户或与会者帐户才能访问该文件夹。 <input type="checkbox"/> 仅与有主持人帐户的用户: “个人会议室”的访问者必须拥有 WebEx 服务网站上的主持人帐户才能访问该文件夹。
共享为	输入将要显示在“个人会议室”页面上的文件夹名称。
读	允许“个人会议室”的访问者查看该文件夹中的文件列表并下载文件。
写	允许“个人会议室”的访问者将文件上传到该文件夹, 但不允许其查看其中的文件。
读和写	允许用户查看该文件夹中的文件、下载其中的文件以及将文件上传到该文件夹中。
允许文件被覆盖	允许用户上传与文件夹中现有文件同名的文件, 并替换现有文件。如果没有选择该选项, 用户将不能覆盖文件夹中的任何文件。
密码保护	<p>根据文件夹的读写设置, 仅允许知道密码的“个人会议室”访问者查看该文件夹中的文件列表、从其中下载文件或将文件上传到该文件夹中。</p> <p>密码: “个人会议室”的访问者在访问该文件夹时必须提供的密码。</p> <p>确认: 如果您已指定密码, 则再输入一次该密码以确认输入无误。</p>
更新	保存您对文件夹属性所做的所有更改并关闭“编辑文件夹属性”窗口。
取消	关闭“编辑文件夹属性”窗口而不保存您所做的任何更改。

打开“我的录制文件”页

要上传或维护录制文件, 您必须通过 WebEx 服务网站上的“我的录制文件”页进行该步骤。

要打开“我的录制文件”页:

- 1 登录 WebEx 服务网站, 然后单击**我的 WebEx**。
- 2 单击**我的文件 > 我的录制文件**。

出现“我的录制文件”页, 该页面显示您的录制文件。

有关“我的录制文件”页的详细信息, 请参阅[关于“我的 WebEx 文件”>“我的录制文件”页](#) (页码: 117)。

上传录制文件

如果您使用集成版或独立版 WebEx 录制器录制会议, 则可以将带有 **.wrf** 扩展名的录制文件从本机上传至“我的录制文件”页。

有关编辑录制文件的说明, 请参阅[编辑录制文件的相关信息](#) (页码: 113)。

注: 如果您使用 WebEx 网络录制器 (NBR) 录制会议, 则 WebEx 服务器会在您停止录制器后自动将带有 **.arf** 扩展名的录制文件上传至“我的录制文件”页。您无需亲自上传。

要上传录制文件:

- 1 转至“我的录制文件”页。有关详细信息, 请参阅[关于“我的录制文件”页](#) (页码: 112)。
- 2 单击**添加录制文件**。
- 3 在“添加录制文件”页上, 输入信息并指定选项。

有关“添加/编辑录制文件”页上各选项的作用, 请参阅[关于“我的 WebEx 文件”>“我的录制文件”页](#) (页码: 117)。

- 4 单击**保存**。

编辑录制文件的相关信息

您可以随时编辑录制文件的相关信息。

要编辑录制文件的相关信息:

- 1 转至“我的录制文件”页。有关详细信息, 请参阅[关于“我的录制文件”页](#) (页码: 112)。
- 2 单击您要编辑的录制文件的图标。



出现“编辑录制文件”页。

3 进行更改。

有关“编辑录制文件”页上各选项作用的详细信息，请参阅[关于“我的 WebEx 文件”>“我的录制文件”页](#) (页码：117)。

4 单击保存。

关于“添加 / 编辑录制文件”页

如何访问该页面

如果您正在添加录制文件...

- 1 在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 我的文件 > 我的录制文件**。
- 2 单击**添加录制文件**。

如果您要编辑录制文件的相关信息...

- 1 在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 我的文件 > 我的录制文件**。
- 2 单击您要编辑的录制文件所在行中的“更多”按钮。



3 单击**修改**。



可执行的操作

- 编辑录制文件的相关信息，包括主题和描述。
- 要求在播放或下载录制文件时输入密码。

该页面上的选项

选项	用途
主题	指定录制文件的主题。

选项	用途
描述	提供该录制文件的描述。
录制文件	单击 浏览 选择保存在您计算机上的录制文件。
持续时间	指定该录制文件的持续时间。
文件大小	显示录制文件的大小（仅在编辑录制文件信息时有效）。
设置密码	设置用户查看录制文件时必须提供的密码。
确认密码	确认用户查看录制文件时必须提供的密码。

播放控制选项

选项	用途
面板显示选项	<p>决定录制文件播放时显示的面板。您可以选择在播放录制文件时显示以下任一面板。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 聊天 ▪ 问与答 ▪ 视频 ▪ 投票 ▪ 笔记 ▪ 文件传输 ▪ 参加者 ▪ 目录 <p>面板显示选项不会更改储存在 WebEx 网络上的录制文件中的面板显示内容。</p>
录制文件播放范围	<p>确定播放录制文件的哪些部分。您可以选择以下任一操作：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 完全播放：播放整段录制文件。缺省情况下该选项被选中。 ▪ 部分播放：根据对以下选项的设置播放录制文件中的一段内容： <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 开始：录制文件的第 X 分第 X 秒：指定开始播放的时间点。例如，您可以使用该选项来略过录制文件开始部分中的“无效时间”，或仅显示录制文件中的一段内容。 <input type="checkbox"/> 结束：录制文件的第 X 分第 X 秒：指定结束播放的时间点。例如，您可以使用该选项来略过录制文件末尾部分中的“无效时间”。您指定的结束时间不能超出录制文件的实际长度。 <p>您指定的部分播放范围不会更改储存在服务器上的录制文件。</p>
包含 NBR 播放器控件	<p>包含完整的网络录制文件播放器控件，例如停止、暂停、继续、快进及快退。缺省情况下该选项被选中。如果您不希望观看者跳过录制文件的任何部分，则可以关闭该选项，以便在播放时略去网络录制文件播放器控件。</p>

关于“录制文件信息”页

如何访问该页面

在 WebEx 服务网站上, 单击**我的 WebEx** > **我的文件** > **我的录制文件** > [录制文件类型] > [录制文件主题]。

可执行的操作

- 查看录制文件的信息。
- 播放录制文件。
- 发送电子邮件与其他人共享录制文件。
- 下载录制文件。
- 启用或禁用录制文件
- 打开“编辑录制文件”页, 您可以在该页上编辑录制文件的信息。

该页面上的选项

选项	描述
主题	录制文件的名称。您可以随时编辑该主题。
创建时间	创建录制文件的日期和时间。
持续时间	录制文件的长度。
描述	录制文件的描述。
文件大小	录制文件的文件大小。
创建时间	录制文件的创建日期与时间。
状态	录制文件的状态。可能的状态为 启用 或 禁用 。
密码	表示用户是否必须提供密码才能查看录制文件。
流式传输录制文件链接	单击该链接即可播放录制文件（仅适用于使用 NBR 录制的带有扩展名 .arf 的录制文件）。
下载录制文件链接	单击该链接就可以下载录制文件。
	单击该链接即可播放录制文件（仅适用于使用 NBR 录制的带有扩展名 .arf 的录制文件）。 如果要下载录制文件, 还可以单击 现在播放会议录制文件 下的下载链接。

选项	描述
发送电子邮件	单击该按钮打开“共享我的录制文件”窗口，向所选的接收者发送电子邮件，邀请他们播放录制文件。 如果要使用本地电子邮件客户端发送电子邮件，单击 共享我的录制文件 下的使用电子邮件客户端链接。
修改	单击该按钮将打开“编辑录制文件”页。
删除	单击该按钮将删除录制文件。
禁用	单击该按钮将禁用您在 WebEx 服务网站的所有位置上发布的该录制文件（仅适用于已启用的录制文件）。
启用	单击该按钮将启用您在 WebEx 服务网站的所有位置上发布的该录制文件（仅适用于已禁用的录制文件）。
返回列表	单击该按钮将返回录制文件列表。

关于“我的 WebEx 文件 > 我的录制文件”页

如何访问该页面

登录 WebEx 服务网站，然后单击**我的 WebEx**。在左侧导航栏上，单击**我的文件 > 我的录制文件**。

可执行的操作

管理、上传及维护您的录制文件。

该页面上的选项

查看不同类别的录制文件：

- 会议
- 活动
- 销售会议
- 培训课程
- 杂项

关于“我的 WebEx 文件 > 我的录制文件 > 会议”页

如何访问该页面

登录到 WebEx 服务网站，然后单击**我的 WebEx**。在左侧导航栏上，单击**我的文件 > 我的录制文件 > 会议**。

关于“我的 WebEx 文件 > 我的录制文件 > 销售会议”页

如何访问该页面

登录到 WebEx 服务网站，然后单击**我的 WebEx**。在左侧导航栏上，单击**我的文件 > 我的录制文件 > 销售会议**。

关于“我的 WebEx 文件 > 我的录制文件 > 杂项”页

如何访问该页面

登录到 WebEx 服务网站，然后单击**我的 WebEx**。在左侧导航栏上，单击**我的文件 > 我的录制文件 > 杂项**。

维护联系人信息

如果您希望...	请参阅...
了解个人通讯录	关于维护联系人信息 (页码: 119)
打开您的个人通讯录	打开通讯录 (页码: 119)
在个人通讯录中新增联系人	在个人通讯录中添加联系人 (页码: 120)
在通讯录中一次添加多位联系人	将文件中的联系人信息导入个人通讯录 (页码: 123)
将 Microsoft Outlook 中的联系人添加到个人通讯录中	将 Outlook 中的联系人信息导入通讯录 (页码: 125)
查看或更改个人通讯录中的联系人信息	查看和编辑通讯录中的联系人信息 (页码: 126)
查找个人通讯录中的联系人	查找个人通讯录中的联系人 (页码: 127)
将多位联系人合并成一个通讯组列表	在通讯录中创建通讯组列表 (页码: 127)

如果您希望...	请参阅...
编辑通讯组列表的信息	编辑通讯录中的通讯组列表 (页码: 129)
删除联系人或通讯组列表	删除通讯录中的联系人信息 (页码: 130)

关于维护联系人信息

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

您可以通过以下方式在个人通讯录中添加联系人：

- 一次指定一位联系人的信息。
- 从 Microsoft Outlook 通讯录中导入联系人信息。
- 从逗号分隔值 (CSV) 文件中导入联系人信息。

您还可以编辑或删除个人通讯录中任何联系人或通讯组列表的信息。

打开通讯录

您可以在 WebEx 网站上打开个人通讯录，以查看或维护联系人的相关信息。

要打开通讯录：

- 1 登录您的 WebEx 服务网站。有关详细信息，请参阅[从 WebEx 服务站点登录和注销](#) (页码: 93)。
- 2 在页面顶部的导航栏上，单击**我的 WebEx**。
- 3 单击**我的联系人**。

出现“我的 WebEx 联系人”页。

我的 WebEx 联系人 欢迎, colin

查看:

导入:

搜索:

注: 搜索功能只能查询联系人姓名和电子邮件地址字段

索引: [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](#) [全部](#)

姓名	电子邮件地址	电话号码	语言
<input type="checkbox"/> Planning Committee			
<input type="checkbox"/> Sales Department			
<input type="checkbox"/> Christine Liu	christine@asr.com	86-	简体中文
<input type="checkbox"/> John Zhang	johnzh@zwire.com	86-	简体中文
<input type="checkbox"/> Linda Li	linda@zeuss.com	86-	简体中文
<input type="checkbox"/> Lisa Wang	lisaw@zilo.com	86-	简体中文
<input type="checkbox"/> Sallen Chen	schen@micolite.com	86-	简体中文

4 在查看下拉列表中，选择以下一种联系人列表：

- **个人联系人：**包含您在个人通讯录中添加的联系人或通讯组列表。如果您已有 Microsoft Outlook 通讯录或联系人文件夹，则可以将其中的联系人导入该联系人列表。
- **公司通讯录：**您的企业的通讯录，其中包括站点管理员在此通讯录中添加的所有联系人。如果您的企业使用 Microsoft Exchange 全球通讯录，站点管理员就可将该通讯录中的联系人导入公司通讯录。

在个人通讯录中添加联系人

您可以在个人通讯录中添加联系人，每次只能添加一位。

要在个人通讯录中添加联系人：

- 1 打开您的个人通讯录。有关详细信息，请参阅 [打开通讯录](#) (页码：119)。
- 2 在查看下拉列表中，选择个人联系人。
出现“个人联系人”列表中的联系人。
- 3 单击添加联系人。
出现“添加联系人”页。

我的 WebEx 联系人

添加联系人

全名: (必填)

电子邮件地址: (必填)

语言:

公司:

职位:

URL: (如果知道)

电话号码:

移动设备电话号码:

传真号码:

地址 1:

地址 2:

县/市:

省/自治区:

邮政编码:

国家/地区:

用户名: (如果知道)

附注:

4 提供联系人的相关信息。

5 单击**添加**。

有关“添加联系人”页上的信息及各选项的描述，请参阅[关于“添加联系人”页或“编辑联系人信息”页](#) (页码: 122)。

注:

- 您不能向公司通讯录中添加联系人。
- 如果您要添加多位联系人，则可以一次导入所有联系人，而不必逐个添加。有关详细信息，请参阅[将文件中的联系人信息导入个人通讯录](#) (页码: 123)。

关于“添加联系人”页或“编辑联系人信息”页

如何访问该页面

在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 我的联系人 > 添加联系人**或**[联系人旁的复选框] > 编辑**。

可执行的操作

输入个人通讯录中的新联系人或现有联系人的信息。

该页面上的选项

选项	用途
全名	输入联系人的姓名。
电子邮件地址	输入联系人的电子邮件地址。
语言	设置您使用 WebEx 服务网站发送给联系人的电子邮件中显示的语言。 仅当您的 WebEx 服务网站可显示两种以上语言时才可使用。
公司	输入联系人所在的公司。
职位	输入联系人在公司中的职位。
URL	输入联系人所在公司的站点 URL 或网址。
电话号码 / 移动设备电话号码 / 传真号码	输入联系人的电话号码。您可以为每个号码指定以下内容：
国家或地区代码	指定国家或地区代码，如果联系人位于其他国家，则必须加拨该代码。要选择其它国家或地区代码，请单击该链接以显示“国家 / 地区”窗口。从下拉列表中选择联系人所在的国家或地区。
区号	输入联系人电话号码中的区号。
号码	输入电话号码。
分机号	如果有分机，则输入电话号码的分机号。
地址 1	输入联系人的地址。
地址 2	如有必要，输入其它地址信息。
省 / 自治区	输入联系人所在的省或自治区。
邮政编码	输入联系人的邮政编码。
国家 / 地区	输入联系人所在的国家或地区。

选项	用途
用户名	输入用于登录 WebEx 服务网站的用户名，前提是该联系人具有用户帐户。
备注	输入联系人的任何其它相关信息。

将文件中的联系人信息导入个人通讯录

您可以导入逗号分隔值（CSV）文件，从而同时将多位联系人的信息添加到个人通讯录中。CSV 文件的扩展名为 **.csv**；您可以用 CSV 格式从许多电子表格和电子邮件程序中导出信息。

要创建 CSV 文件：

- 1 打开通讯录。有关详细信息，请参阅 [打开通讯录](#) (页码：119)。
- 2 在查看下拉列表中，确保已选择**个人联系人**。
- 3 单击**导出**。
- 4 将 **.csv** 文件保存到您的计算机上。
- 5 在电子表格程序（如 Microsoft Excel）中打开您保存的 **.csv** 文件。
- 6 可选。如果该文件中存在联系人信息，则将其删除。
- 7 在 **.csv** 文件中指定新联系人的信息。

重要：如果要添加新联系人，请确保将 UUID 字段留空。有关 **.csv** 文件中各字段的信息，请参阅 [关于联系人信息的 CSV 模板](#) (页码：124)。

- 8 保存 **.csv** 文件。确保以 **.csv** 格式保存该文件。

要导入包含新联系人信息的 CSV 文件：

- 1 打开通讯录。有关详细信息，请参阅 [打开通讯录](#) (页码：119)。
- 2 在查看下拉列表中，确保已选择**个人联系人**。
- 3 在导入下拉列表中，选择**逗号分隔文件**。
- 4 单击**导入**。
- 5 选择已添加新联系人信息的 **.csv** 文件。
- 6 单击**打开**。
- 7 单击**上传文件**。

出现“查看个人联系人”页，您可以在其中复查您要导入的联系人信息。

- 8 单击**提交**。

出现一条确认消息。

9 单击是。

注：如果新的联系人信息或更新的联系人信息中存在错误，将出现一条消息，通知您联系人信息没有成功导入。

关于联系人信息的 CSV 模板

如何访问该模板

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

可执行的操作

指定多位联系人的信息，然后您可以将它们导入到个人通讯录中。

该模板中的字段

选项	描述
UUID	由 WebEx 服务站点创建并用于标识联系人的号码。在 CSV 文件中添加新的联系人时，您必须将该字段留空。
名称	必填。联系人的姓名。
电子邮件	必填。联系人的电子邮件地址。电子邮件地址必须采用以下格式： name@company.com
公司	联系人所在的公司。
职位	联系人在公司中的职位。
URL	联系人所在公司的站点 URL 或网址。
办公室电话的国家或地区代码	联系人办公室电话的国家或地区代码，当联系人与您不在同一国家时，您必须加拨该代码。
办公室电话号码的区号	联系人办公室电话号码中的区号。
办公室电话号码	联系人的办公室电话号码。
办公室电话的分机号	联系人办公室电话的分机号（如有）。

选项	描述
移动电话号码的国家或地区代码	联系人移动电话号码的国家或地区代码，当联系人与您不在同一国家时，您必须加拨该代码。
移动电话号码的区号	联系人移动电话号码中的区号。
移动电话号码	联系人的移动电话号码。
移动电话的分机号	联系人移动电话的分机号（如有）。
传真号码的国家或地区代码	联系人传真号码中的国家或地区代码，当联系人与您不在同一国家时，您必须加拨该代码。
传真号码的区号	联系人传真号码的区号。
传真号码	联系人的传真号码。
传真分机号	联系人传真机的分机号（如有）。
地址 1	联系人的地址。
地址 2	如有必要，可以指定其它地址信息。
省 / 自治区	联系人所在的省或自治区。
邮编	联系人的邮政编码。
国家 / 地区	联系人所在的国家或地区。
用户名	联系人用于登录 WebEx 服务网站的用户名，前提是该联系人拥有用户帐户。
备注	联系人的任何其它相关信息。

将 Outlook 中的联系人信息导入通讯录

如果您使用 Microsoft Outlook，则可以将 Microsoft Outlook 通讯录或文件夹中保存的联系人导入 WebEx 服务网站上的个人通讯录中。

要将 Outlook 中的联系人导入个人通讯录：

- 1 打开通讯录。有关详细信息，请参阅 [打开通讯录](#) (页码：119)。
- 2 在查看下拉列表中，选择个人联系人。
- 3 在“导入”下拉列表中，选择 **Microsoft Outlook**。
- 4 单击导入。
出现“选择配置文件”对话框。
- 5 在配置文件名称下拉列表中，选择包含要导入的联系人信息的 Outlook 用户配置文件。

6 单击**确定**。

注:

- 在导入 Outlook 中的联系人后，您的 WebEx 服务网站将从您选择用于保存个人地址的 Outlook 通讯录或文件夹中检索联系人信息。有关在 Outlook 中保存个人地址的详细信息，请参阅 [Microsoft Outlook 帮助](#)。
- 如果 Outlook 联系人列表中的联系人已经存在于个人通讯录中，该联系人将不会被导入。但如果您更改了该联系人在个人通讯录中的电子邮件地址，则在通过 Outlook 导入该联系人时，将会在个人通讯录中创建一个**新联系人**。

查看和编辑通讯录中的联系人信息

您可以在个人通讯录中查看和编辑“个人联系人”列表中每位联系人的信息。您可以查看但不能编辑公司通讯录中的联系人信息。

要查看或编辑联系人信息:

- 1 打开通讯录。有关详细信息，请参阅 [打开通讯录](#) (页码: 119)。
- 2 在**查看**下拉列表中，选择以下选项之一：
 - **个人联系人**
 - **公司通讯录**出现一个联系人列表。
- 3 找到希望查看或编辑其信息的联系人。有关查找联系人的详细信息，请参阅 [查找个人通讯录中的联系人](#) (页码: 127)。
- 4 在**姓名**下，选择希望查看或编辑其信息的联系人。
- 5 请执行以下**任一**操作：
 - 如果联系人位于个人联系人列表中，则单击**编辑**。
 - 如果联系人存在于公司通讯录中，则单击**查看信息**。出现该联系人的信息。
- 6 可选。如果联系人位于个人联系人列表中，则在“编辑联系人信息”页上编辑您希望更改的信息。
有关“编辑联系人信息”页上的信息及各选项的描述，请参阅 [关于“添加联系人”页或“编辑联系人”页](#) (页码: 122)。
- 7 单击**确定**。

查找个人通讯录中的联系人

您可以使用以下几种方法快速找到个人通讯录中的联系人。

要搜索通讯录中的联系人：

- 1 打开通讯录。有关详细信息，请参阅[打开通讯录](#) (页码：119)。
- 2 在**查看**下拉列表中，选择一种联系人列表。
- 3 请执行以下操作之一：
 - 在**索引**行中单击某个字母来显示姓名以该字母开头的联系人。例如，姓名 **Susan Jones** 显示在字母索引 **S** 下。
 - 要从您当前正在查看的列表中搜索联系人，请在**搜索**框中输入出现在联系人姓名或电子邮件地址中的文字，然后单击**搜索**。
 - 如果联系人列表超出一页，请单击页码链接查看其它页面。
 - 单击列标题可以按姓名、电子邮件地址或电话号码对个人联系人或公司通讯录排序。

在通讯录中创建通讯组列表

您可以为个人通讯录创建通讯组列表。通讯组列表中包含两个或多个共用一个名称的联系人，并显示在您的“个人联系人”列表中。例如，您可以创建一个名为“**销售部**”的通讯组列表，其中包含的联系人都是该销售部的成员。当您希望邀请该部门的成员出席会议时，您可以选择该联系人组，而无需逐个选择其中的成员。

要创建通讯组列表：

- 1 打开通讯录。有关详细信息，请参阅[打开通讯录](#) (页码：119)。
- 2 单击**添加通讯组列表**。
出现“添加通讯组列表”页。



- 3 在**名称**框中，输入组名。
- 4 可选。在**描述**框中，输入该组的描述信息。
- 5 在**成员**下，通过以下方式找到要添加到通讯组列表中的联系人：
 - 搜索联系人，方法是在**搜索**框中输入联系人姓或名中出现的全部或部分文字。
 - 单击联系人姓氏的首字母。
 - 单击**全部**将列出您“个人联系人”列表中的所有联系人。
- 6 可选。要在“个人联系人”列表中添加新联系人，在**成员**下单击**添加联系人**。
- 7 在左侧框中，选中希望添加到通讯组列表中的联系人。
- 8 单击**添加**将选中的联系人移到右侧框中。
- 9 向通讯组列表添加联系人后，单击**添加**以创建列表。
在“个人联系人”列表中，新建通讯组列表的左侧会显示**通讯组列表**指示器：



有关“添加通讯组列表”页上的信息及各选项的描述，请参阅[关于添加 / 编辑通讯组列表](#) (页码: 130)。

编辑通讯录中的通讯组列表

您可以在针对个人通讯录创建的通讯组列表中添加或删除联系人。您还可以更改组名或描述信息。

要编辑通讯组列表:

- 1 打开通讯录。有关详细信息, 请参阅[打开通讯录](#) (页码: 119)。
- 2 在查看下拉列表中, 选择个人联系人。

将显示您“个人联系人”列表中的联系人列表, 其中包括您创建的所有通讯组列表。每个通讯组列表的左侧都显示一个**通讯组列表**指示器:



在名称下, 输入通讯组列表的名称。出现“编辑通讯组列表”页。

编辑通讯组列表

通讯组列表信息:

名称: (必填)

描述:

成员

搜索:

个人联系人

索引: [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](#) # [全部](#)

使用 **Ctrl** 键选择多个用户

Jean
 clarence
 collin@baycity.com
 liz@baycity.com

选择联系人

Grace
 Ivy

- 3 编辑通讯组列表的信息。

4 单击更新。

有关“编辑通讯组列表”页上的信息及各选项的描述，请参阅[关于添加 / 编辑通讯组列表](#) (页码: 130)。

关于“添加 / 编辑通讯组列表”页

如何访问该页面

在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 我的联系人 > 添加通讯组列表**。或在“个人联系人”列表中选择通讯组列表。

可执行的操作

将联系人添加到您的通讯组列表或从通讯组列表中删除联系人。

该页面上的选项

选项	用途
名称	输入通讯组列表的名称。例如，如果您希望添加一个包含您公司销售部成员的通讯组列表，您可以将该列表命名为 销售部 。
描述	输入通讯组列表的描述信息，以便日后识别。
搜索	通过输入联系人姓名中出现的全部或部分文字查找联系人。
索引	通过单击联系人姓氏的首字母查找联系人。要列出使用数字标识的联系人，单击 # 。要列出您“个人联系人”列表中的所有联系人，单击 全部 。
添加 >	将一个或多个选中的联系人添加到通讯组列表中。
< 删除	将一个或多个选中的联系人从通讯组列表中删除。
添加联系人	向您的“个人联系人”列表中添加新联系人，并将该联系人添加到您的通讯组列表中。
添加	将新的通讯组列表添加到您的“个人联系人”列表中。
更新	更新您编辑过的现有通讯组列表。

删除通讯录中的联系人信息

您可以删除添加到个人通讯录中的任何联系人或通讯组列表。

要删除联系人或联系人组:

- 1 打开通讯录。有关详细信息, 请参阅 [打开通讯录](#) (页码: 119)。
- 2 在查看下拉列表中, 选择**个人联系人**。
- 3 在显示的列表中, 选中希望删除的联系人或通讯组列表的复选框。
- 4 单击**删除**。
出现一条消息, 要求您确认删除。
- 5 单击**确定**。

维护用户档案

如果您希望...	请参阅...
了解如何维护用户档案	关于维护用户档案 (页码: 131)
编辑用户档案	编辑用户档案 (页码: 135)

关于维护用户档案

在获得用户帐户后, 您可以随时编辑用户档案并进行以下操作:

- 维护个人信息, 包括您的:
 - 全名
 - 用户名 (如果站点管理员提供该选项)
 - 密码
 - 联系人信息, 包括您的街道地址、电子邮件地址和电话号码
 - 您的企业用于跟踪会议的跟踪代码, 如项目和部门编号
- 指定是否在“我的 WebEx”导航栏上显示指向公司合作伙伴站点的链接 (如果站点管理员设置了合作伙伴链接)
- 管理您保存的所有安排模板
- 设置“个人会议室”的选项, 包括显示在“个人会议室”页上的图像和欢迎消息
- 设置在线会话的缺省选项, 包括:
 - 要使用的缺省会话类型 (如果帐户中包含多种会话类型)
- 设置网站首选项, 包括:
 - 在您访问 WebEx 服务网站时显示的首页

- 用于显示会议时间的时区
 - 网站上显示的语言（如果网站上包含多种语言）。
- 地区（网站显示日期、时间、货币和数字的格式）

关于“我的 WebEx 档案”页

如何访问该模板

在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 我的档案**。

可执行的操作

管理以下内容：

- 帐户信息
- 个人信息
- 合作伙伴集成选项
- 安排模板（不适用于 Support Center）
- “个人会议室”信息
- 会议选项
- 网页首选项，包括主页和语言
- Support Center 客户支持代表控制板选项（仅适用于 Support Center）

个人信息选项

选项	用途
用户名	<p>指定帐户的用户名。只有当 WebEx 服务网站的管理员提供该选项时，您才能更改用户名。</p> <p>提示： 如果您需要更改您的用户名但又无法在该页面上对其进行编辑，则可以要求站点管理员为您更改用户名或为您新建一个帐户。</p>
更改密码	<ul style="list-style-type: none">▪ 旧密码： 输入帐户的旧密码。▪ 新密码： 指定帐户的新密码。密码应符合以下条件：<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 必须至少包含 4 个字符<input type="checkbox"/> 最多不能超出 32 个字符<input type="checkbox"/> 可以包含任何字母、数字或特殊字符，但不能包含空格<input type="checkbox"/> 区分大小写▪ 重新输入新密码： 确认新密码框中输入的密码正确。

选项	用途
呼入验证	如果站点管理员已启用该选项, 则您在拨入已启用 CLI (呼叫者线路识别) 或 ANI (自动号码识别) 功能的电话会议时, 无需输入会议号即可通过身份验证并进入相应的电话会议中。如果您在用户档案中为某个电话号码选中该选项, 则您的电子邮件地址将与该号码建立映射。必须有人在会议安排过程中使用电子邮件邀请您参加已启用 CLI/ANI 的电话会议, 您才可使用呼叫者验证功能。如果您自行拨入已启用 CLI/ANI 的电话会议, 则无法使用呼叫者验证功能。
回呼	当您在用户档案中为某个电话号码选中该选项后, 如果电话会议已使用集成回呼功能, 则可接收回呼。如果站点中已启用国际回呼选项, 那么其它国家或地区的参加者也可接收回呼。有关该选项的更多信息, 请向站点管理员咨询。
PIN	如果站点管理员已启用该选项, 则您可以指定呼入验证 PIN, 以防止“诱骗者”使用您的号码拨入电话会议。如果站点管理员指定站点上所有使用呼入验证功能的帐户必须设置呼入验证 PIN, 则您必须指定 PIN, 否则您的帐户将无法使用呼叫者验证功能。您必须在用户档案中至少选中一个电话号码的呼入验证选项, 然后才可以使用该选项。在主持人使用电话且可能需要邀请其他与会者的情况下, 该 PIN 还可用于提供第二级的呼叫验证。
其它个人信息选项	输入您希望在档案中保存的任何个人信息。

合作伙伴集成选项

站点管理员可以设置指向公司合作伙伴网站的定制链接, 然后将这些链接显示在“我的 WebEx”导航栏上。例如, 如果贵公司使用其它公司的网站提供服务, 站点管理员可以在“我的 WebEx”导航栏上提供该公司站点的链接。然后, 您可以显示或隐藏该链接。

选项	用途
在“我的 WebEx”中显示合作伙伴链接	在“我的 WebEx”导航栏上显示或隐藏合作伙伴站点链接。

“个人会议室”选项

选项	用途
个人会议室 URL	显示“个人会议室”页。您可以单击“我的档案”上的 URL 预览当前的“个人会议室”页。 “个人会议室”页面中列出了您安排的所有在线会话以及您当前正在主持的进行中的会话。 收到您提供的个人会议室 URL 的用户可以使用该页面加入您正在主持的任何会议。这些用户还可以下载您共享的所有文件夹中的文件。

选项	用途
欢迎信息	<p>输入显示在“个人会议室”页上的消息。该消息最多可以包含 128 个字符，其中包含空格和标点。</p> <p>要指定消息，请先在框中输入消息，然后单击更新。</p>
上传图像	<p>将您计算机上或网络中另一台计算机上的图像上传到“个人会议室”页上。例如，您可以上传您自己的照片、您公司的徽标或您公司产品的照片。“个人会议室”页的访问者可以看到您上传的图像。</p> <p>图像的最大宽度为 160 像素。如果上传的图像较大，则会自动将图像的宽度缩减为 160 像素。但图像的高宽比保持不变。</p> <p>浏览： 允许您查找图像。</p> <p>上传： 上传您所选的图像。</p> <p>当前图像： 显示当前在“个人会议室”页上的图像。</p> <p>删除： 删除当前在“个人会议室”页上显示的图像。该按钮仅在已上传页面所用的图片后可用。</p>
自定义页眉区域	<p>将横幅图片上传到“个人会议室”页的非滚动页眉区域。例如，您可以上传公司的徽标或某个广告。“个人会议室”页的访问者可以看到您上传的图像。仅在站点管理员为您的帐户启用该选项后才可使用。</p> <p>图像的最大高度为 75 像素。如果上传的图像较大，图像的高度将自动缩减为 75 像素。但图像的高宽比保持不变。</p> <p>浏览： 允许您查找横幅图片。</p> <p>上传： 上传所选的横幅图片。</p> <p>当前图像： 显示当前在“个人会议室”页上的横幅图片。</p> <p>删除： 删除当前在“个人会议室”页上显示的横幅图片。该按钮仅在已上传页面所用的图片后可用。</p>

生产力工具选项

选项	用途
登录 WebEx 服务站点时自动下载生产力工具	<p>指定在登录 WebEx 服务站点时自动下载“WebEx 生产力工具”。如果关闭该选项，仍可以手动下载生产力工具。</p>

会议选项

选项	用途
缺省会话类型	<p>如果您的用户帐户允许您主持不同类型的在线会话，则指定缺省会话类型。</p> <p>有关会话类型的更多详细信息，请咨询您的 WebEx 服务的站点管理员。</p> <p>您可以在安排会议时更改此缺省设置。</p>

Web 页面首选项

选项	用途
首页	设置在您访问 WebEx 服务网站时第一个显示的页面。
时区	<p>设置您所在的时区。</p> <p>如果您选择的时区已实行夏令时, 则 WebEx 服务网站会自动将其时钟调整为夏令时。</p> <p>注: 选定的时区显示在以下位置:</p> <ul style="list-style-type: none"> 您的 WebEx 服务网站视图, 其他人不受影响 您通过 WebEx 服务网站发送的所有会议邀请
语言	<p>设置 WebEx 服务网站上的文字显示语言。</p> <p>注: 该列表中显示的语言仅限于为您的网站所设的语言。</p>
地区	设置网站上显示日期、时间、货币和数字的格式。

Support Center 选项

选项	用途
标签页顺序	<p>指定 CSR 控制板上标签页的显示顺序。</p> <p>要更改标签页的顺序, 在框中选中某个标签页, 然后单击“上移”或“下移”按钮来移动该标签页的位置。在列表中位于最上方的标签页在 CSR 控制板中显示为第一个标签页。</p>

编辑用户档案

在获得用户帐户后, 您可以随时通过编辑用户档案来更改帐户登录信息、联系人信息以及帐户的其它可用选项。

要编辑用户档案:

- 1 登录您的 WebEx 服务网站。有关详细信息, 请参阅 [从 WebEx 服务站点登录和注销](#) (页码: 93)。
- 2 在导航栏上单击**我的 WebEx**。
- 3 单击**我的档案**。
- 4 编辑该页面上的信息。

5 在完成用户档案编辑后，单击**更新**。

有关“我的档案”页上的信息及各选项的描述，请参阅[关于“我的 WebEx 档案”页](#) (页码：132)。

生成报告

如果您希望...	请参阅...
了解您可以从 WebEx 服务站点生成的报告	关于生成报告 (页码：136)
生成使用报告，该报告可以提供您在站点上主持的每个会话的相关信息	生成报告 (页码：140)
运行查询工具来显示特定会话的信息	生成会话数据：查询工具 (页码：140)

关于生成报告

如果您的用户帐户中包含报告选项，则您可以查看以下报告：

注：

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

生成会议使用报告

这些报告中包含了您主持的每个在线会话的相关信息。您可以查看以下报告：

- **使用摘要报告：**包含每个会议的摘要信息，其中包括主题、日期、开始和结束时间、持续时间、邀请的与会者人数、出席的受邀与会者人数以及您使用的语音会议类型。

注：最初，该报告显示为“使用摘要初级报告”，但当更为准确的最终使用数据出炉后，它将被“使用摘要最终报告”取代。

- **使用摘要报告 CSV（逗号分隔值）文件：**包含每个会议的其它详细信息，其中包括所有参加者与会议的连接分钟数和跟踪代码。

- **课程详细信息报告:** 包含会议中每一位参加者的详细信息, 其中包括参加者加入和离开会议的时间、会议中的注意力集中度, 以及与会者提供的任何信息。

注: 最初, 该报告显示为“课程详细信息初级报告”, 但当更为精确的课程信息最终数据出炉后, 它将被“课程详细信息最终报告”取代。

Access Anywhere 使用报告

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

Support Center 报告

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

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

维护 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户

如果您希望...	请参阅...
了解如何维护 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户	关于维护 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户 (页码: 137)
重置 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户的密码	重置 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户的密码 (页码: 138)

关于维护 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户

如果您的站点支持 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议, 则应为您分配一个 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户。通过该帐户, 您可以在会议和 MeetingPlace 个人会议中使用 Cisco Unified MeetingPlace 音频。

帐户中包括一个收费号码和一个 Cisco Unified MeetingPlace 档案号。为了提高安全性，您可以指定或重设用于验证帐户的档案 PIN。还可以同步 WebEx 和 Cisco Unified MeetingPlace 帐户的设置。

重设 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户的档案 PIN

如果您的站点支持 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议，则应为您分配一个 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户。您可以更改 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户的个人标识号（PIN）。

要添加或编辑个人会议号帐户：

- 1 登录 WebEx 服务网站，然后单击**我的 WebEx**。
- 2 选择**个人会议**。

出现个人会议页。

The screenshot shows the 'My WebEx Personal Meeting' page. At the top, there is a blue header with the text '我的 WebEx 个人会议' and a help icon. Below this is a section titled 'Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户'. It displays two call numbers: 'mp85bd02 call in number: 650-4294870' and 'mp85bd02 for NBR call in number: 1-408-916504294870', with a link to '显示更多呼入号码'. Below that is the 'Cisco Unified MeetingPlace 档案号: 68026970'. There is a section for '更改档案 PIN:' with instructions: '档案 PIN 可加强您的音频帐户的安全性。PIN 只能是数字，长度必须介于 5 到 24 位数之间。' It includes input fields for '新的档案 PIN:' and '确认档案 PIN:', and a '提交' button. At the bottom, there is a section for '在不更改档案 PIN 的情况下同步帐户设置:' with instructions: '同步 WebEx 和 Cisco Unified MeetingPlace 帐户的音频设置。' and a '同步' button.

- 3 在**更改档案 PIN** 下的**新的档案 PIN** 和**确认档案 PIN** 中输入新的个人密码，密码只能是数字，长度在 5 到 24 位数之间。
- 4 要同步 WebEx 和 Cisco Unified MeetingPlace 帐户的设置，选择**同步**。

关于个人会议页

如何访问该页面

在 WebEx 服务网站上，单击**我的 WebEx > 个人会议**。

可执行的操作

- 添加、编辑或删除个人会议号帐户。
- 查看现有 PCN 帐户的相关信息。
- 如果您是 MeetingPlace 用户，则查看 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户的信息并更改档案 PIN。

该页上的选项只适用于个人会议号帐户

选项	描述
个人会议号	<p>显示个人会议号帐户的号码。</p> <p>通过个人会议号帐户，您可以对所有会议使用相同的会议号，这些会议包括您在 WebEx 服务网站上安排的个人会议，或者您通过电话开始的即时会议。</p> <p>个人会议号帐户还允许您指定用于开始个人会议的音频部分的访问码，以及与会者用于加入音频部分的访问码。</p> <p>有关个人会议号帐户的详细信息，请参阅关于添加 / 编辑个人会议号页。</p>
帐户[x]	<p>允许您添加新的个人会议号帐户，或查看并编辑每个个人会议号帐户的信息。</p> <p>添加帐户： 打开“创建个人会议号”页，您可以在该页面上获取个人会议号（PCN）帐户。如果您添加的帐户达到三个，便不会再显示。</p> <p>缺省帐户： 表示该 PCN 帐户是您在安排个人会议时选定的缺省帐户。</p> <p>设置为缺省值： 如果您设置了多个 PCN 帐户，则可单击该链接来指定缺省帐户。</p>
编辑	<p>打开“编辑个人会议号”页，您可以在该页面上更改 PCN 帐户的访问码。</p> <p>有关 PCN 帐户中的详细信息，请参阅关于创建 / 编辑个人会议号页。</p>
删除	<p>从用户档案中删除个人会议号（PCN）帐户。</p> <p>重要： 如果您删除为已安排的会议所选的 PCN 帐户，则您必须编辑该会议，以选择其它 PCN 帐户或语音会议选项。</p>

该页上的选项只适用于 MeetingPlace 用户

选项	描述
收费号码	显示 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户的收费号码。
Cisco Unified MeetingPlace 档案号	显示 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户的档案号。
新的档案 PIN	允许您重设 Cisco Unified MeetingPlace 音频会议帐户档案的个人标识号（PIN），以便加强音频帐户的安全性。

生成报告

您可以生成使用报告，该报告提供您已经在站点上主持的每个在线会议的相关信息。

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

要生成报告：

- 1 登录 WebEx 服务网站，然后单击**我的 WebEx**。
- 2 单击**我的报告**。
出现“我的 WebEx 报告”页。
- 3 选择希望生成的报告类型。
- 4 指定搜索条件，如希望查看报告数据的日期范围。
- 5 单击**显示报告**。
- 6 要更改报告数据的排列顺序，请单击列标题。
报告数据是按列排序的，作为排序依据的列标题旁有一个箭头。要反向排序，再次单击该列标题。要使用其它列排序，则单击相应列的标题。
- 7 请根据需要执行以下操作之一：
 - 如果您正在查看所有会议使用报告并希望以可打印的格式显示报告，请单击**打印机可识别格式**。
- 8 如果您正查看会议的使用报告且希望查看报告中的内容，请单击会议名称的链接。
- 9 要以逗号分隔值（CSV）格式导出报告数据，请单击**导出报告或导出**。
- 10 如果报告上有链接，可单击链接显示更多详细信息。

生成会话数据：查询工具

您可以使用“查询工具”来生成包含以下支持会话信息的报告：

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

要查询会话数据:

- 1 登录到 WebEx 服务网站, 然后单击“我的 WebEx”。
- 2 单击“**我的报告**”。
出现“我的 WebEx 报告”页。
- 3 单击“**查询会话工具**”。
- 4 从下拉列表中指定相应的日期范围条件。

注: 只能查看三个月的报告数据。

- 5 只能查看三个月的报告数据。
- 6 从“队列”列表框中选择相应的队列, 或选择**全部**复选框。
- 7 从客户支持代表列表框中选择支持代表, 或选择**全部**复选框。
- 8 可选。从**搜索字符串**下拉列表选择其它搜索条件。
- 9 可选。从**结果排序规则**下拉列表中选择一种结果排序方式。
- 10 单击**显示报告**。

出现基于搜索条件的支持会话列表。

要以逗号分隔值 (CSV) 格式导出报告数据, 请单击**导出到 CSV**。

要更改报告数据的排列顺序, 请单击列标题。

报告数据是按列排序的, 作为排序依据的列标题旁有一个箭头。要反向排序, 再次单击该列标题。要使用其它列进行排序, 请单击该列的标题。

要以可打印的格式显示报告, 请单击**打印专用格式**。

索引

符号

- .bmp 文件, 保存屏幕截图 - 68
- .gif 文件, 保存屏幕截图 - 68
- .jpg 文件, 保存屏幕截图 - 68
- .txt 文件 - 42, 73
 - 保存系统信息 - 42
 - 保存聊天消息 - 73

C

- CSR 控制板 - 2
 - 概述 - 2

R

- Remote Support - 1
 - 概述 - 1

W

- WebACD 代理 - 25, 26
 - 传递会话控制权给 - 25
 - 将会话传递给 - 26

三划

- 与会者 - 33
 - 允许在语音会议中发言 - 33

四划

- 开始录制 - 18
- 开始语音会议 - 30
- 支持会话 - 17, 20, 21, 24, 25, 26, 28
 - 开始 - 17
 - 传递给 WebACD 代理 - 26
 - 传递控制权 - 25
 - 帮助客户加入 - 17
 - 结束 - 28
 - 提供支援, 在 - 24
 - 邀请支持代表 - 20, 21
- 支持管理器 - 1, 2, 15
 - CSR 控制板, 概述 - 2
 - 功能 - 2
 - 设置 - 15
 - 概述 - 1
 - 支持管理器功能 - 2
- 计算机 - 15, 43, 44
 - 为 Support Center 设置 - 15
 - 重新启动客户的 - 44
 - 登录到客户的 - 43

五划

- 打印 - 42, 63
 - 客户计算机上的文档 - 63
 - 客户计算机的相关信息 - 42
- 加入 - 31
 - 语音会议 - 31
- 加入支持会话 - 17, 24
 - 协助其他支持代表 - 24
 - 帮助客户 - 17

六划

- 共享的应用程序 - 27, 57, 58, 59, 61, 64
 - 向客户展示 - 59
 - 查看客户的 - 57

- 获取许可权以自动查看或控制 - 27
- 授予客户控制权 - 61
- 控制客户的 - 58
- 控制客户的视图 - 64
- 共享的桌面 - 27, 52, 53, 54, 55, 64
 - 向客户展示 - 54
 - 查看客户的 - 52
 - 获取许可权以自动查看或控制 - 27
 - 授予客户控制权 - 55
 - 控制客户的 - 53
 - 控制客户的视图 - 64
- 共享桌面或应用程序上的注释 - 65, 66, 67, 68
 - 更改颜色 - 68
 - 指定 - 66
 - 保存 - 68
 - 停止模式 - 68
 - 清除 - 67
 - 概述 - 65
- 共享桌面或应用程序的提示 - 65
- 协助支持会话 - 24
- 传输 - 25, 26, 45, 46, 47
 - 与客户计算机之间传输的文件 - 45, 46, 47
 - 支持会话的控制权 - 25
 - 传递给 WebACD 代理的会话 - 26
- 会话标签页, 概述 - 11
- 色彩模式, 为共享的应用程序或桌面指定 - 64
- 交叉线阴影图案, 在桌面或应用程序共享期间避免 - 65

七划

- 麦克风 - 33, 34
 - 在语音会议中使用 - 34
 - 在语音会议中将麦克风传递给参加者 - 33
- 删除 - 67
 - 共享桌面或应用程序上的注释 - 67
- 系统信息 - 37, 42
 - 打印 - 42
 - 查看客户的 - 37
 - 保存为文件 - 42

八划

- 卷 - 34
 - 在语音会议中设置 - 34
- 注释模式, 停止 - 68
- 录制文件 - 18

- 开始 - 18
- 参加者 - 33
 - 允许在语音会议中发言 - 33

九划

- 选项 - 34
 - 语音会议 - 34
- 重新启动客户计算机 - 44
- 保存 - 42, 68, 73
 - 经过注释的共享桌面或应用程序的视图 - 68
 - 客户计算机的相关信息 - 42
 - 聊天消息 - 73
- 音频设置向导, 使用 - 34
- 客户计算机 - 37, 43, 44, 45, 46, 47, 63
 - 以其他用户身份登录 - 43
 - 打印文档 - 63
 - 在计算机之间传输 - 45, 46, 47
 - 查看系统信息 - 37
 - 重新开始 - 44
- 客户计算机的相关信息 - 37, 42
 - 打印 - 42
 - 查看 - 37
 - 保存为文件 - 42
- 客户的许可权, 自动获取 - 27
- 语音会议 - 29, 30, 31, 33, 34
 - 开始 - 30
 - 让参加者发言 - 33
 - 加入 - 31
 - 麦克风, 用于发言 - 34
 - 使用 - 34
 - 重新加入 - 34
 - 结束 - 30
 - 离开 - 34
 - 调整音量 - 34
 - 概述 - 29
- 语音会议选项 - 34
- 屏幕截图, 截取桌面 - 68
- 结束支持会话 - 28
- 结束语音会议 - 30

十划

- 桌面标签页, 概述 - 5
- 离开 - 34
 - 语音会议 - 34

十一划

- 控制 - 53, 58, 64
 - 客户共享的应用程序 - 58
 - 客户的桌面 - 53
 - 客户的桌面或应用程序的视图 - 64
- 聊天消息 - 71, 73
 - 发送 - 71
 - 保存 - 73
- 清除共享桌面和应用程序上的注释 - 67

十二划

- 登录到客户计算机 - 43

十五划

- 颜色 - 64, 68
 - 为注释选择 - 68
 - 指定用于查看共享应用程序或桌面的颜色数 - 64

十六划

- 邀请 - 20, 21
 - 其他支持代表加入支持会话 - 21
 - 客户加入支持会话 - 20