

# Remote Support

使用者指南



TM

## 版權

© 1997–2012 Cisco 和／或其子公司。 All rights reserved. WEBEX、CISCO、Cisco WebEx、CISCO 標誌和 Cisco WebEx 標誌是 Cisco 和／或其子公司在美國和其它國家或地區的商標或註冊商標。 第三方商標是其各自所有者的財產。

美國政府最終使用者須知。 本文件和相關服務符合 Federal Acquisition Regulation (聯邦採購法，以下簡稱 FAR) (48 C.F.R.) 2.101 中對「商業製品」的定義。 依照 FAR 12.212 以及 DoD FAR 補充規定 227.7202-1 到 227.7202-4，即使包含本協議的任何協議中存在相反條款，由客戶向政府使用者提供或政府使用者直接根據本協議採購的本文件和相關服務僅包含本協議規定的權利。 使用服務或文件或同時使用兩者即表示政府同意本服務和文件是商業製品，並接受本協議中規定的權利和限制。

最後更新日期： 111112

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

# 目錄

<b>第 1 章 初識 Remote Support ?</b> .....	<b>1</b>
瞭解階段作業類型.....	2
選取舉行支援階段作業的控制台選項.....	2
使用客戶支援代表儀表板 .....	2
使用圖示托盤 .....	3
使用多階段作業視窗 .....	3
與客戶溝通.....	4
與您的客戶共用應用程式或桌面檢視及控制權.....	5
在電腦間傳送檔案.....	6
從客戶的遠端電腦列印.....	7
錄製階段作業.....	8
檢視遠端電腦資訊.....	9
在遠端電腦上執行自訂腳本.....	10
管理階段作業.....	11
協助多個階段作業中的客戶.....	12
關於客戶支援代表儀表板標籤.....	12
關於「工具」標籤 .....	13
關於「桌面」標籤 .....	13
關於「應用程式」標籤 .....	14
關於「階段作業」標籤 .....	14

---

手動設定支援管理程式.....	15
<b>第 2 章 管理支援階段作業.....</b>	<b>17</b>
開始支援階段作業.....	17
錄製支援階段作業.....	19
記錄階段作業筆記.....	20
邀請客戶加入支援階段作業.....	20
邀請其他支援代表加入支援階段作業.....	22
在一個支援階段作業中為多個客戶服務.....	23
同時為多位客戶提供服務.....	23
協助其他支援代表.....	24
將階段作業的控制權轉移給其他支援代表.....	25
將階段作業轉移給 WebACD 代理或佇列.....	26
自動獲得客戶的許可.....	28
結束支援階段作業.....	28
<b>第 3 章 使用語音會議.....</b>	<b>29</b>
開始或結束語音會議.....	30
加入語音會議.....	31
容許參加者在語音會議中發言.....	33
在語音會議中發言.....	34
離開然後重新加入語音會議.....	34
設定「語音會議」選項.....	34
<b>第 4 章 管理客戶電腦.....</b>	<b>37</b>
檢視客戶的系統資訊.....	37

---

建立與修改自訂腳本.....	38
在階段作業期間執行自訂腳本 .....	41
儲存與列印關於客戶電腦的資訊.....	42
以不同使用者身份登入客戶電腦.....	43
重新啟動客戶電腦.....	44
<b>第 5 章 傳送檔案.....</b>	<b>45</b>
使用檔案傳送基本模式.....	46
使用進階檔案傳送模式.....	47
<b>第 6 章 共用桌面與應用程式.....</b>	<b>51</b>
共用桌面.....	52
檢視客戶的桌面 .....	52
控制客戶的桌面 .....	53
幫助客戶停止共用 .....	53
向客戶顯示您的桌面 .....	54
授予客戶桌面控制權 .....	54
停止桌面共用 .....	55
共用應用程式.....	56
檢視客戶的應用程式 .....	56
控制客戶的應用程式 .....	57
幫助客戶共用應用程式 .....	58
幫助客戶停止共用 .....	58
向客戶顯示應用程式 .....	59
共用多個應用程式 .....	60

---

授予客戶應用程式控制權 .....	60
停止應用程式共用 .....	61
共同瀏覽.....	62
列印客戶電腦上的文件.....	62
控制共用桌面或應用程式的檢視.....	63
控制客戶桌面或應用程式的檢視 .....	63
指定共用的桌面或應用程式的色彩模式 .....	63
共用桌面或應用程式的提示.....	64
註解共用的桌面與應用程式.....	65
註解共用的桌面或應用程式 .....	65
在共用內容上使用註解工具 .....	66
清除共用桌面或應用程式上的註解與指示器 .....	67
選取註解共用桌面或應用程式的色彩 .....	67
對您的桌面進行螢幕擷取 .....	67
停止註解模式 .....	68
<b>第 7 章 使用聊天.....</b>	<b>69</b>
傳送聊天訊息.....	69
選取快速片語.....	70
儲存聊天.....	71
<b>第 8 章 使用視訊.....</b>	<b>73</b>
設定視訊.....	74
傳送視訊.....	74
調整視訊輸出.....	75

---

停止視訊.....	76
切換至全螢幕檢視.....	77
<b>第 9 章 設定一按式會議.....</b>	<b>79</b>
關於設定一按式會議.....	79
在網路上設定一按式會議.....	79
關於「一按式會議設定」頁 .....	80
安裝 WebEx 生產力工具.....	83
開始一按式會議.....	84
移除「WebEx 生產力工具」 .....	88
<b>第 10 章 使用「我的 WebEx」 .....</b>	<b>89</b>
關於「我的 WebEx」 .....	90
獲取使用者帳戶.....	90
登入和登出 WebEx 服務網站.....	91
使用會議清單.....	92
關於會議清單 .....	92
開啟會議清單 .....	92
維護已排定會議清單 .....	93
關於「我的 WebEx 會議」頁 .....	93
關於「我的 WebEx 會議」頁 – 「每日」標籤 .....	94
關於「我的 WebEx 會議」頁 – 「每週」標籤 .....	95
關於「我的 WebEx 會議」頁 – 「每月」標籤 .....	96
關於「我的 WebEx 會議」頁 – 「所有會議」標籤 .....	97
維護您的個人會議室頁.....	98

---

關於「個人會議室」頁 .....	98
檢視「個人會議室」頁 .....	99
設定「個人會議室」頁的選項 .....	100
在「個人會議室」頁上共用檔案 .....	100
使用 <b>Access Anywhere</b> （我的電腦） .....	101
關於「我的電腦」頁 .....	101
維護個人資料夾中的檔案 .....	102
關於維護資料夾中的檔案 .....	103
開啟您的個人資料夾、文件與檔案 .....	103
將新資料夾新增至個人資料夾 .....	104
將檔案上傳至個人資料夾 .....	105
移動或複製個人資料夾中的檔案或資料夾 .....	105
編輯關於個人資料夾中的檔案或資料夾的資訊 .....	106
搜尋個人資料夾中的檔案或資料夾 .....	107
下載個人資料夾中的檔案 .....	107
刪除個人資料夾中的檔案或資料夾 .....	108
關於「我的 <b>WebEx</b> 檔案」 > 「我的文件」頁 .....	108
關於「編輯資料夾內容」頁 .....	110
開啟「我的錄製檔」頁 .....	111
上傳錄製檔 .....	112
編輯關於錄製檔的資訊 .....	112
關於「新增／編輯錄製檔」頁 .....	113
播放控制項選項 .....	114

---

關於「錄製檔資訊」頁 .....	115
關於「我的 WebEx 檔案」 > 「我的錄製檔」頁 .....	116
關於「我的 WebEx 檔案」 > 「我的錄製檔」 > 「會議」頁 .....	117
關於「我的 WebEx 檔案」 > 「我的錄製檔」 > 「銷售會議」 .....	117
關於「我的 WebEx 檔案」 > 「我的錄製檔」 > 「雜項」頁 .....	117
維護聯絡人資訊 .....	117
關於維護聯絡人資訊 .....	118
開啟通訊錄 .....	118
將聯絡人新增到通訊錄 .....	119
關於「新增／編輯聯絡人」頁 .....	121
將檔案中的聯絡人資訊匯入您的通訊錄 .....	122
關於聯絡人資訊 CSV 範本 .....	123
將 Outlook 中的聯絡人資訊匯入通訊錄 .....	124
檢視和編輯您通訊錄中的聯絡人資訊 .....	125
在您的個人通訊錄中查找聯絡人 .....	126
在通訊錄中建立通訊群組清單 .....	126
在通訊錄中編輯通訊群組清單 .....	128
關於「新增／編輯通訊群組清單」頁 .....	129
刪除通訊錄中的聯絡人資訊 .....	129
維護使用者設定檔 .....	130
關於維護使用者設定檔 .....	130
關於「我的 WebEx 設定檔」頁 .....	131
編輯使用者設定檔 .....	134

---

生成報告.....	135
關於生成報告 .....	135
維護 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶 .....	136
生成報告 .....	139
生成階段作業資料：查詢工具 .....	140
索引.....	<b>141</b>

# 初識 Remote Support ?

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

	可執行的操作
	<p>與您的客戶在實時支援階段作業中探究問題和演示解決方案：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 同時協助多個客戶 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 12)</li> <li>▪ 新增語音電話、文字訊息傳送和視訊來增強與客戶的溝通 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 4)</li> <li>▪ 檢視或控制客戶的應用程式或整個桌面，或容許客戶在您的電腦上執行相同操作 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 5)</li> <li>▪ 在您的本地電腦和客戶的遠端電腦間傳送檔案 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 6)</li> <li>▪ 錄製支援階段作業的全過程或一部分以供訓練或歸檔之用 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 8)</li> <li>▪ 將客戶電腦上的文件列印至本地印表機 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 7)</li> <li>▪ 結束階段作業，或將階段作業交給其他客戶支援代表（透過轉移階段作業控制權或完全轉移或交由其他人負責該階段作業） <a href="#">更多...</a> (頁碼： 11)</li> <li>▪ 檢視、儲存與列印關於客戶電腦的詳細資訊，包括關於作業系統、硬體及 Web 瀏覽器的資訊 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 9)</li> <li>▪ 在遠端客戶電腦上執行自訂腳本以評估和解決問題。 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 10)</li> </ul>

「支援管理程式」為您的客戶提供了簡單的使用者介面，無須對客戶進行訓練。

## 瞭解階段作業類型

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

- **入站階段作業：**客戶按一下網頁鏈結即可獲取幫助，並自動列入支援佇列中。在完成對當前客戶的協助後，您可以接受佇列中的下一位客戶。該階段作業將自動開始，並使客戶加入。若要使用此功能，您必須已安裝了 WebACD。
- **出站階段作業：**您可以開始階段作業，然後透過電話、電子郵件或即時訊息傳遞邀請客戶。您需要向客戶提供支援階段作業號和支援階段作業的網站地址。然後客戶才能加入該階段作業。

**提示：**根據網站設定，您可選擇以單階段作業或多階段作業模式幫助客戶：

- 單階段作業 — 一次幫助一位客戶
- 多階段作業 — 同時幫助多位客戶 [更多...](#) (頁碼： 12)

## 選取舉行支援階段作業的控制台選項

根據您不同的網站選項，您可以使用以下工具進行支援階段作業：

- CSR 儀標板，它是一組固定的標籤 [更多...](#) (頁碼： 2)
- 小型圖示托盤，它可以為您的桌面節省空間 [更多...](#) (頁碼： 3)
- 多階段作業視窗，專為進行同步階段作業做了優化 [更多...](#) (頁碼： 3)

## 使用客戶支援代表儀表板

客戶支援代表儀表板將顯示在您的瀏覽器視窗中，並包含一組固定的標籤。若要給客戶提供支援，請使用標籤上的按鈕。



**附註：**在客戶加入支援階段作業前某些 Remote Support 功能無法使用。

如果您當前使用的是小型圖示托盤，並希望切換至 CSR 儀標板或多階段作業視窗，請諮詢您的網站管理員。

## 使用圖示托盤

精簡圖示托盤基於瀏覽器，因此它佔用的桌面空間更少，且能夠在桌面上輕鬆移動。



**附註：**在客戶加入支援階段作業前某些 Remote Support 功能無法使用。

如果您當前使用的是小型圖示托盤，並希望切換至 CSR 儀標板或多階段作業視窗，請諮詢您的網站管理員。

## 使用多階段作業視窗

多階段作業視窗提供同時協助多位客戶所需的所有工具。



您可以：

- ① 透過將焦點切換至不同的客戶標籤協助不同的客戶
- ② 將焦點切換至不同的任務標籤以在客戶電腦上執行任務
- ③ 按下不同的圖示以執行常見任務，例如邀請、錄製和視訊流式播放

**附註：**在客戶加入支援階段作業前某些 Remote Support 功能無法使用。

如果您當前使用的是小型圖示托盤，並希望切換至 CSR 儀標板或多階段作業視窗，請諮詢您的網站管理員。

## 與客戶溝通



- **邀請** — 將電子郵件邀請傳送給客戶或另一位支援代表
- **聊天** — 開始與客戶或另一位支援代表聊天
- **視訊** — 使用與電腦連線的視訊攝影機傳送實時視訊
- **語音會議** — 與客戶或另一位支援代表開始語音會議

### 這是什麼

邀請客戶，並嘗試使用視訊、語音會議和文字訊息增強您的支援階段作業。

### 使用視訊和語音會議需要什麼

- 一台至少具有 1.8 GHz CPU 的電腦
- 一個連接至您的電腦的小型視訊攝影機
- 一塊受支援的音效卡，以及喇叭和麥克風

您的客戶需要一個攝影機和一台至少具有 1.8 GHz CPU 的電腦才能加入語音會議的視訊部分。但是，客戶無需在其電腦上安裝視訊設備即可檢視即時視訊。

### 可執行的操作

- **視訊**。為了節省頻寬，同時加強個人色彩，您可以凍結您的視訊，以使您的影像保留在螢幕上。那些參與視訊階段作業的人員可以看到您的臉部快照，但您不必耗用寶貴的電腦資源。
- **聊天**。與您的客戶交換即時訊息。
- **語音會議**。使用網路電話（VoIP，一種比傳統電話服務廉價的網際網路型電話服務）與您的客戶交流。

## 與您的客戶共用應用程式或桌面檢視及控制權



- **請求檢視** — 請求檢視客戶的應用程式、桌面或瀏覽器
- **請求控制** — 請求控制客戶的應用程式、桌面或瀏覽器
- **共用檢視** — 讓客戶檢視您的應用程式或桌面
- **共用控制** — 授予客戶對您應用程式或桌面的控制權

### 這是什麼

展示常常比解釋容易得多。使用 **Support Center**，您可以開始支援階段作業，並在任一電腦上進行協作。

### 需要什麼

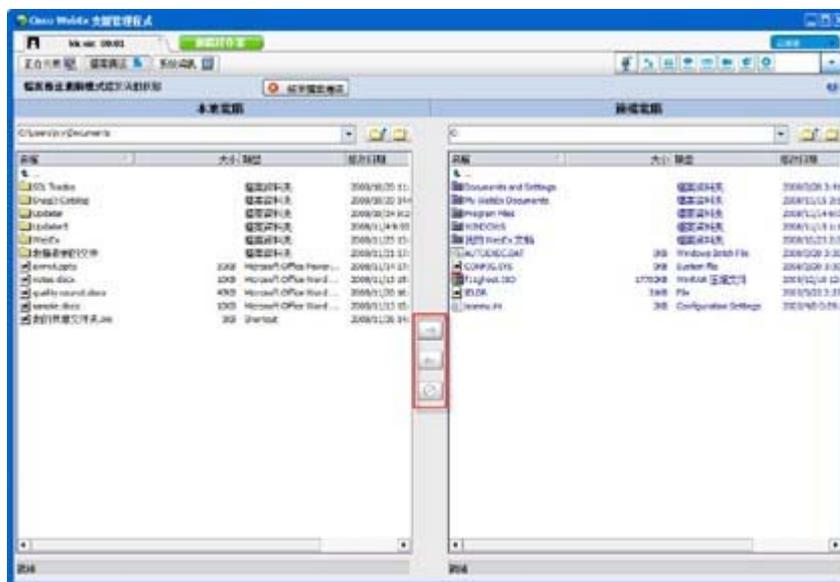
- 快速的網際網路連線
- 正在進行中的支援階段作業
- 以下特權
  - 檢視或控制客戶電腦上的應用程式、瀏覽器或整個桌面
  - 容許客戶檢視或控制您的應用程式或桌面

### 可執行的操作

- 在接受階段作業時，自動檢視客戶的瀏覽器或獲得其控制權
- 檢視客戶的應用程式或桌面或獲得其控制權。
- 將您的滑鼠控制權傳遞給客戶以掌控您的應用程式或桌面。

您無需在您的電腦上安裝客戶的應用程式，或在客戶的電腦上安裝您的應用程式。

## 在電腦間傳送檔案



與您的客戶電腦間相互複製檔案。

### 這是什麼

透過簡單的滑鼠操作即時向客戶傳送檔案或從客戶電腦獲取檔案。您可以您國際網路連線支援的頻寬上限自由傳送和接收檔案。

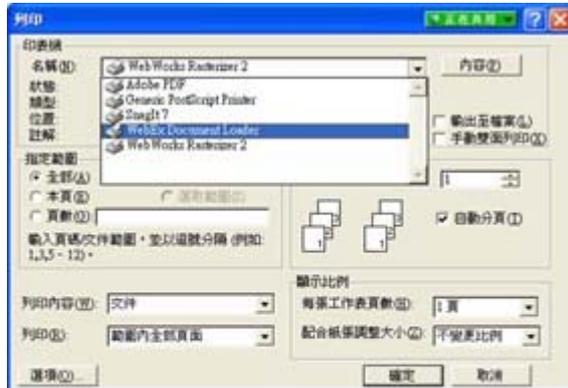
### 需要什麼

- 您客戶授予的傳送或接收權限
- **可選。** 一個或多個準備放置接收檔案的資料夾

### 可執行的操作

在階段作業期間，您可以與客戶電腦間相互傳送檔案。一旦客戶授予您權限，您即可傳送單個檔案、同時傳送多個檔案，或傳送整個資料夾。

## 從客戶的遠端電腦列印



從您客戶的遠端電腦列印至本地印表機。

### 這是什麼

在支援階段作業期間，當您控制客戶的應用程式或桌面時，您可以將駐留在客戶電腦上的文件列印至您當前位置上的本地電腦預設印表機。

### 需要什麼

- 為您的網站啟用此功能 - 如果沒有此功能，請聯絡您的網站管理員以獲取協助
- 一個與您客戶正在進行的階段作業（您正在該階段作業中控制客戶的應用程式或桌面）

### 可執行的操作

- 列印當前桌面上顯示的文件。
- 使用遠端電腦的檔案管理程式來查找、開啟和列印文件。

## 錄製階段作業



錄製當前階段作業，以供日後播放。

### 這是什麼

Support Center 包含 WebEx 錄製程式，它為階段作業中的所有螢幕活動（包括滑鼠移動和註解）提供視訊錄製。

### 需要什麼

- 客戶授予的許可權
- 合適的音效卡和必備的與您電腦連線的音訊輸入裝置

### 可執行的操作

- 錄製您在支援階段作業期間執行的所有操作（包括您在共用客戶桌面或應用程式時所做的所有註解）。也可以選擇為錄製檔擷取音訊。
- 錄製到本地電腦或伺服器上。

客戶不可以使用 WebEx 錄製程式錄製支援階段作業。

## 檢視遠端電腦資訊



檢視客戶系統資訊

### 這是什麼

在支援階段作業期間，若客戶許可，您可以檢視關於您客戶電腦的詳細資訊。此資訊可幫助您診斷與修復電腦。

### 需要什麼

- 為您的網站啟用此功能 - 如果沒有此功能，請聯絡您的網站管理員以獲取協助
- 與您客戶正在進行階段作業

### 可執行的操作

- 檢視遠端電腦上的系統資訊，對客戶電腦進行變更，然後重新啟動電腦以在系統資訊中檢視結果。
- 執行腳本以診斷和修復系統問題。[更多...](#) (頁碼： 10)
- 列印所顯示的資訊，或將其儲存至檔案。

## 在遠端電腦上執行自訂腳本



在客戶電腦上執行自訂腳本以評估、診斷和解決問題

### 這是什麼

在 Remote Support 階段作業中，您可以存取「自訂腳本庫」以上傳一個或多個常用腳本，並在客戶電腦上執行它們以快速評估和解決產品問題。譬如，如果客戶已安裝了您的某台路由器，且資料路由很慢，則您可以上傳用於評估此類路由器問題的自訂腳本，然後修復問題。

### 需要什麼

- 為您的 Support Center 網站啟用此功能 - 如果沒有此功能，請聯絡您的網站管理員以獲取協助
- 與您客戶正在進行階段作業
- 您的客戶授予的權限

### 可執行的操作

- 建立自訂腳本並將其公佈到腳本庫
- 修改或刪除您建立的自訂腳本
- 在客戶電腦上執行一個或多個自訂腳本
- 在階段作業詳細資訊報告中檢視腳本輸出

## 管理階段作業



- **傳送控制** — 將您支援階段作業的控制權傳送給另一位將成為主代表的支援代表。
- **轉移階段作業** — 將您的支援階段作業轉移給 WebACD 佇列或代理，然後離開該階段作業。
- **結束階段作業** — 結束該支援階段作業。

### 這是什麼

在支援階段作業期間，您可以要求其他支援代表提供協助，或將支援階段作業上報並轉移給其他支援代表，以便進一步幫助客戶。

### 需要什麼

與您客戶正在進行階段作業

### 可執行的操作

- 將階段作業的臨時控制權轉移給其他支援代表。
- 將階段作業轉移給其他支援代表，然後離開該階段作業。
- 結束階段作業。

**附註：** 僅當您是 WebEx WebACD 代理時才能使用「轉移階段作業」功能。

## 協助多個階段作業中的客戶



### 這是什麼

利用多作業能力。在單個易用的視窗中執行多個並行階段作業，以幫助多位客戶。

### 需要什麼

您的網站必須支持多個階段作業。

### 可執行的操作

- 與客戶執行並行階段作業（包括入站與出站），最多可達到您網站允許的階段作業數。
- 在每個獨立的階段作業中使用各項階段作業功能。譬如，您可以與某位客戶執行檔案傳送，與另一位客戶聊天，並同時複審第三位客戶的系統資訊。

## 關於客戶支援代表儀表板標籤

客戶支援代表儀表板是基於瀏覽器的控制台，它顯示以下 4 個標籤：

- 「工具」標籤 — 使用這些工具可以與您的客戶溝通。[更多...](#) (頁碼： 13)
- 「桌面」標籤 — 使用這些工具來檢視、共用和控制電腦桌面。[更多...](#) (頁碼： 13)
- 「應用程式」標籤 — 使用這些工具可檢視、共用和控制電腦應用程式。[更多...](#) (頁碼： 14)
- 「階段作業」標籤 — 使用這些工具來結束或轉移階段作業。[更多...](#) (頁碼： 14)

## 關於「工具」標籤

使用此選項...	執行...
邀請	透過電話、電子郵件或即時訊息傳遞程式邀請客戶加入階段作業；或透過電子郵件邀請其他支援代表加入階段作業。
聊天	開啟聊天面板，向客戶或其他支援代表傳送即時聊天訊息。
視訊	開啟視訊面板，向支援階段作業中的所有參加者傳送實時視訊。必須有一個受支援的攝影機連線至您的電腦。
傳送檔案	選擇用於與客戶電腦來回傳送檔案的選項。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>檔案傳送-基本</b>：讓您在視窗中公佈一個或多個檔案，客戶可以從該視窗將檔案下載至其電腦中。</li> <li>■ <b>檔案傳送-進階</b>：讓您瀏覽客戶電腦的目錄結構，並且與客戶電腦互傳檔案</li> </ul>
音訊	使用網路電話（VoIP，一種基於網際網路的電話服務）來與參加支援階段作業的客戶或其他代表交談。
筆記	當您支援客戶時可以記錄關於階段作業的筆記。筆記將被儲存並成為「階段作業詳細資訊」報告的一部分。

## 關於「桌面」標籤

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

## 關於「應用程式」標籤

使用此選項...	執行...
請求檢視	向客戶傳送要求，要求檢視在其電腦上的應用程式。一旦該客戶核准了您的請求，他／她可以選取共用的應用程式。隨即在您的電腦上會出現一個共用視窗，在該視窗中您可檢視該客戶的應用程式及其在此應用程式中所執行的所有操作。
請求控制	向客戶傳送請求，要求控制其電腦上的應用程式。一旦該客戶核准了您的請求，他／她可以選取共用的應用程式。隨即在您的電腦上會出現一個共用視窗，在該視窗中您可以遠端控制客戶的應用程式。
共用檢視	向客戶傳送請求，使其在電腦上檢視您的應用程式。一旦該客戶核准了您的請求，您可以選取共用的應用程式。隨即在客戶的電腦上會出現一個共用視窗，在該視窗中顯示您的應用程式。該客戶可以檢視您在應用程式中所執行的全部動作。
共用控制	向客戶傳送請求，要求在其電腦上檢視您的應用程式，並且允許客戶控制您的應用程式。一旦該客戶核准了您的請求，您可以選取共用的應用程式。隨即在客戶的電腦上會出現一個共用視窗，在該視窗中顯示您的應用程式。客戶對您的應用程式有完全的控制權。
共同瀏覽檢視	自動開始檢視客戶啟動階段作業的視窗( 譬如, 瀏覽器或 MS Outlook 視窗)。如果在階段作業期間, 您終止了共同瀏覽且需要重新開始共同瀏覽, 那麼可以按需啟動共同瀏覽。 <b>附註:</b> 共同瀏覽需要使用 WebACD。請諮詢您的網站管理員獲取更多資訊。
共同瀏覽控制	自動開始檢視客戶啟動階段作業的視窗( 譬如, 瀏覽器或 MS Outlook 視窗)。如果在階段作業期間, 您終止了共同瀏覽且需要重新開始共同瀏覽, 那麼可以按需啟動共同瀏覽。 <b>附註:</b> 共同瀏覽需要使用 WebACD。請諮詢您的網站管理員獲取更多資訊。

## 關於「階段作業」標籤

使用此選項...	執行...
階段作業選項	為共用的軟體選擇顯示模式。您選擇的模式影響到影像品質以及桌面和應用程式共用的效能。 <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>標準模式:</b> 提供更好的影像品質, 但是效能較低。</li><li>■ <b>螢幕採樣:</b> 提供更好的效能, 但是影像品質較低。</li></ul>
錄製階段作業	使用「WebEx 錄製程式」錄製您的支援階段作業。 <b>附註</b> 如果網站管理員為您的帳戶開啟了「自動錄製」選項, 那麼此選項

使用此選項...	執行...
	不可用。這種情況下，您的支援階段作業將被自動錄製。
<b>傳送控制</b>	將您支援階段作業的控制權傳送給另一位將成為主代表的支援代表。
<b>轉移階段作業</b>	將您的支援階段作業轉移給 <b>WebACD</b> 佇列或代理，然後離開該階段作業。 <b>附註</b> 僅當您是 <b>WebACD</b> 代理時才能使用該選項。
<b>結束階段作業</b>	結束此支援階段作業。如果您將控制權轉移給了其他支援代表，則此選項容許您離開該階段作業而不是結束該階段作業。

## 手動設定支援管理程式

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

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

若要手動安裝 **Remote Support**：

- 1 轉至您的 **Support Center** 網站。
- 2 在導覽列上，展開**支援**。
- 3 在**下載**下方，按一下**下載 Windows 版支援管理程式**。



## 管理支援階段作業

下表描述的任務與管理支援階段作業關聯。有關特定任務的詳細指示，按一下任務描述旁的「更多」。

- 開始階段作業 [更多...](#) (頁碼： 17)
- 邀請客戶 [更多...](#) (頁碼： 20)
- 邀請其他支援代表 [更多...](#) (頁碼： 22)
- 支援多位客戶 [更多...](#) (頁碼： 23)
- 協助支援階段作業 [更多...](#) (頁碼： 24)
- 將階段作業控制權轉移給其他支援代表 [更多...](#) (頁碼： 25)
- 將階段作業轉移給 WebACD 代理或佇列 [更多...](#) (頁碼： 26)
- 錄製階段作業 [更多...](#) (頁碼： 19)

### 開始支援階段作業

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

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

- **入站階段作業：**客戶按一下網頁鏈結即可獲取幫助，並自動列入支援佇列中。在完成對當前客戶的協助後，您可以接受佇列中的下一位客戶。該階段作業將自動開始，並使客戶加入。若要使用此功能，您必須已安裝了 WebACD。
- **出站階段作業：**您可以開始階段作業，然後透過電話、電子郵件或即時訊息傳遞邀請客戶。您需要向客戶提供支援階段作業號和支援階段作業的網站地址。然後客戶才能加入該階段作業。

**提示：**根據網站設定，您可選擇以單階段作業或多階段作業模式幫助客戶：

- 單階段作業 — 一次幫助一位客戶
- 多階段作業 — 同時幫助多位客戶 [更多...](#) (頁碼： 12)

若要開始支援階段作業：

- 1 登入您的 **Support Center** 網站。
- 2 在網站上按一下**開始支援階段作業**按鈕。



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

根據您的使用者設定和網站設定，支援管理程式以單階段作業模式或多階段作業模式開始階段作業。

- 多階段作業-多階段作業視窗開啟，您可以開始邀請或接受客戶
- 單階段作業-根據您的網站設定，客戶支援代表儀表板或圖示托盤會出現在您的螢幕上。

有關階段作業類型的更多資訊，請聯絡您的網站管理員。

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

- 3 邀請客戶加入支援階段作業 [更多..](#) (頁碼： 20)

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

- 4 可選。邀請其他客戶支援代表加入您的階段作業。有關詳細資訊，請參閱 [邀請其他支援代表加入支援階段作業](#) (頁碼： 22)。

**提示：**客戶也可以透過存取 **Support Center** 網站，然後按一下導覽列上的**加入**來加入支援階段作業。

## 錄製支援階段作業

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

「WebEx 錄製程式」可用版本包括：

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

若要開始錄製支援階段作業：

1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**階段作業**標籤，然後按一下**錄製階段作業**。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**錄製**圖示。

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

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



可選。按一下**設定為預設設定**令此錄製程式成為預設錄製程式。

- 2 選擇適用的錄製程式。
- 3 按一下**開始錄製**。

出現錄製程式面板，錄製自動開始。

## 記錄階段作業筆記

在支援階段作業期間，當您支援客戶時，您可以為階段作業記筆記。

若要在階段作業期間記筆記：

- 1 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**階段作業**按鈕。
- 2 在階段作業功能表上，選擇**階段作業筆記**。  
「階段作業筆記」面板開啟。
- 3 在面板視窗中鍵入筆記，然後按一下**存檔**。

當您結束階段作業時，將被提示複查和編輯階段作業筆記。當階段作業結束時，筆記將被儲存並成為「階段作業詳細資訊」報告的一部分。

## 邀請客戶加入支援階段作業

您可以透過以下方式邀請多位客戶加入支援階段作業：

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

如果您邀請其他客戶加入階段作業，那麼一旦其他客戶加入後，原來的客戶就會收到通知訊息。

透過從**客戶資訊**面板中選取客戶，您可以為任何參加該階段作業的客戶提供支援。[更多...](#) (頁碼： 23)

若要透過電子郵件邀請客戶加入支援階段作業：

- 1 執行以下操作之一：
  - 在客戶支援代表儀表板上，按一下**工具**標籤，然後按一下**邀請**。
  - 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**邀請**圖示。

出現「邀請」對話方塊或面板。



您可以邀請

- 多位客戶加入單個支援階段作業。
- 多位客戶，每位加入一個單獨的並行階段作業

## 2 選取客戶。

如需獲取要求其他 CSR 為您的階段作業提供協助的詳細資訊，請參閱 [邀請其他支援代表加入支援階段作業](#) (頁碼： 22)。

## 3 在文字方塊中鍵入接收者的電子郵件地址。

## 4 可選。預設情況下，已選中 **使用我自己的電子郵件程式傳送** 勾選方塊。當選中時，此選項可以：

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

## 5 按一下 **確定**。

如果選擇使用自己的電子郵件程式傳送邀請，則該邀請出現在一個新的訊息視窗中。傳送邀請。

客戶接收到的邀請電子郵件中包含了支援階段作業的鏈結。

**提示：**您也可以透過執行以下某項操作邀請客戶加入您的支援階段作業：

- 轉至該支援階段作業的 URL，按一下 **加入**，然後鍵入階段作業號。URL 和階段作業號將顯示在「邀請」對話方塊或面板中央。
- 將支援階段作業的加入鏈結複製到即時訊息中。該加入鏈結將顯示在「邀請」對話方塊或面板的底部。

## 邀請其他支援代表加入支援階段作業

您可以透過以下方式邀請其他客戶支援代表加入支援階段作業：

- 傳送邀請電子郵件
- 將此加入鏈結複製到即時訊息中 [更多...](#) (頁碼： 24)
- 指示支援代表從網站加入。 [更多...](#) (頁碼： 24)

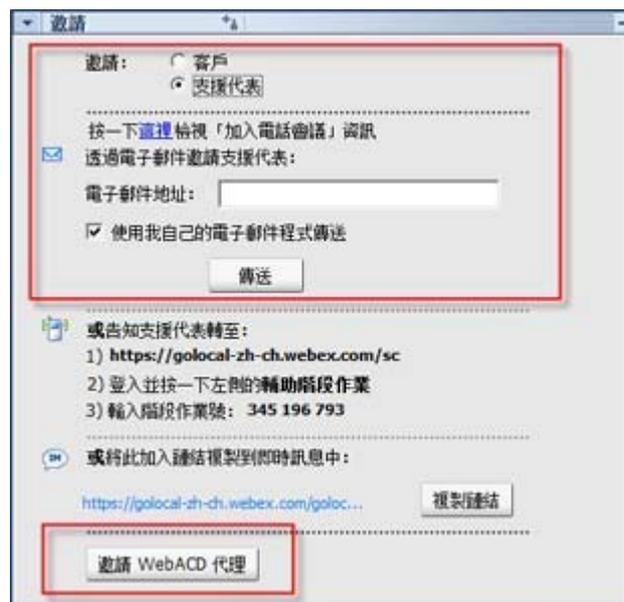
若要透過電子郵件邀請支援代表加入支援階段作業：

### 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**工具**標籤，然後按一下**邀請**。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**邀請**圖示。

出現「邀請」對話方塊或面板。

### 2 選取支援代表。



**可選。**按一下**邀請 WebACD 代理**來邀請 WebACD 代理加入支援階段作業。僅當您是 WebACD 代理時，該選項可用。

如果代理接受此邀請，那麼您將把此階段作業移交給代理或佇列由其負責解決問題，而您可以不再參與。 [更多...](#) (頁碼： 26)

### 3 在文字方塊中鍵入支援代表的電子郵件地址。

### 4 可選。預設情況下，已選中**使用我自己的電子郵件程式傳送**勾選方塊。當選中時，此選項可以：

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

- 幫助接收者更快地接收邀請。

如果選擇使用自己的電子郵件程式傳送邀請，則該邀請出現在一個新的訊息視窗中。傳送邀請。

支援代表接收到的邀請電子郵件中包含了支援階段作業的鏈結。

## 在一個支援階段作業中為多個客戶服務

如果兩個或多個客戶加入一個支援階段作業，您可以分別為每個客戶提供服務。

若要選取某個客戶，請從「客戶資訊」面板中選取客戶。



選取要向其提供支援的客戶

### 附註：

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

## 同時為多位客戶提供服務

如果您的網站支援此項功能且您具有允許使用此功能的特權，那麼您可以在一個易於使用的支援管理程式視窗中並行管理多個遠端階段作業。

譬如，您可以在一個客戶電腦上執行腳本，在聊天視窗中回答其他客戶的問題，並同時複查第三位客戶電腦上的系統資訊。



您可以同時提供幫助的客戶數上限由您的系統管理員設定。

**提示：**當您使用多個階段作業客戶端時可以邀請多位客戶加入任一階段作業，如同使用單個階段作業客戶端一樣。[更多...](#) (頁碼： 23)

當您首次啟動階段作業並[邀請客戶](#) (頁碼： 20)，或當您接受入站佇列的第一位客戶時，將自動開啟多階段作業視窗。待協助的客戶的姓名顯示在階段作業標籤上。



- ① 客戶階段作業
- ② 具有等待客戶的階段作業
- ③ 開始其他階段作業
- ④ 公共階段作業任務

在多階段作業視窗中，您可以在一個階段作業中執行所有階段作業的大多數任務

## 協助其他支援代表

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

- 觀察應用程式與桌面共用
- 參加聊天
- 檢視支援代表正在傳送的視訊

- 取得支援階段作業的控制權（如果支援代表向您傳遞了控制權）。
- 成為主支援代表（如果當前主支援代表將階段作業轉移給您）。

您可以按以下方式作為助理加入支援階段作業：

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

若要從邀請電子郵件或即時訊息中以助理身份加入支援階段作業：

- 1 請按一下電子郵件或即時訊息中的鏈結加入階段作業。  
如果您尚未登入 **Support Center** 網站，則會出現「登入」頁。
- 2 登入您的 **Support Center** 網站。  
出現「協助正在進行的支援階段作業」頁。
- 3 按一下加入。

若要從 **Support Center** 網站以助理身份加入支援階段作業：

- 1 確保正在控制階段作業的支援代表向您提供了此階段作業號。
- 2 轉至您的 **Support Center** 網站。
- 3 登入您的 **Support Center** 網站。
- 4 在導覽列中，展開**提供支援**，然後按一下**協助階段作業**。  
出現「協助正在進行的支援階段作業」頁。
- 5 在文字方塊中鍵入支援階段作業號，然後按一下**加入**。  
您現在是該支援階段作業的助理。

**附註：**作為支援代表助理，您沒有支援階段作業的控制權。但是，主支援代表可以將控制權傳遞給您，或將階段作業完全交由您負責。如需獲取詳細資訊，請參閱[向其他支援代表轉移階段作業的控制權](#)（頁碼：25），以及[向 WebACD 代理或佇列轉移階段作業](#)（頁碼：26）。

## 將階段作業的控制權轉移給其他支援代表

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

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

**附註：** 您希望向其轉移階段作業控制權的支援代表必須先透過以下一種方式加入您的階段作業：

- 按一下邀請電子郵件或即時訊息中的鏈結加入支援階段作業。[更多...](#) (頁碼： 22)
- 按一下 **Support Center** 網站的導覽列中的**協助階段作業**鏈結，然後提供支援階段作業號。

若要轉移支援階段作業的控制權：

**1** 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**階段作業**標籤，然後按一下**轉移階段作業**按鈕上的向下箭號並選取**傳送控制**。

顯示「傳送控制」對話方塊，其中包含所有作為助理加入階段作業的客戶支援代表的清單。

- 在圖示托盤上或多階段作業視窗中，按一下**階段作業**按鈕，然後將滑鼠停留在**傳送控制**上，從所有作為助理加入階段作業的客戶支援代表的清單中做出選擇。

**2** 在清單中選取支援代表的姓名。

該支援代表現在控制支援階段作業。現在您無法再使用控制階段作業的功能，除非支援代表將階段作業的控制權轉回予您。

**附註：** 一旦您將階段作業控制權轉移給輔助客戶代表，將發生以下情況：

- 您可以離開階段作業，但是您無法結束階段作業，除非控制權轉回給您。
- 所有支援活動將自動結束，包含應用程式和桌面共用、檔案傳送、聊天、視訊和錄製。
- 如果您開始了語音會議，並且您向其轉移控制權的系統支援語音會議，則語音會議將繼續。

**3** 可選。您可以將階段作業轉移並交由 **WebACD** 代理或佇列。僅當您是 **WebACD** 代理時，該選項可用。[更多...](#) (頁碼： 26)

## 將階段作業轉移給 **WebACD** 代理或佇列

您可以將支援階段作業轉移給 **WebACD** 代理或 **WebACD** 代理佇列。譬如，如果您需要上報某個呼叫並離開階段作業以輔助其他客戶時，那麼此選項將很有幫助。當您轉移階段作業時，可以加入訊息，以提供關於該階段作業的有用資訊。

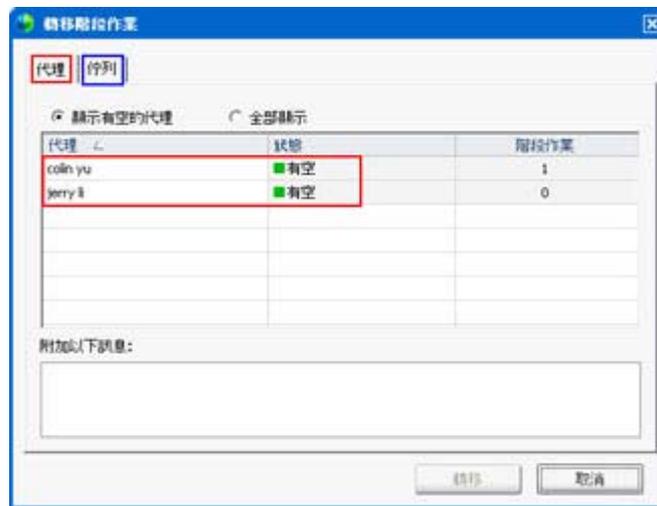
**附註：** 僅當您是 WebACD 代理時，轉移階段作業選項可用。

若要轉移並離開支援階段作業：

1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**階段作業**標籤，然後按一下**轉移階段作業**按鈕上的向下箭號並選取**轉移階段作業**。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**階段作業**按鈕，然後選擇**轉移階段作業**。

出現「轉移階段作業」對話方塊。



執行以下操作之一：

- 按一下**佇列**標籤並選取一個佇列-您只能選取一個佇列
- 在**代理**標籤中選取一個或多個 WebACD 代理

2 可選。您可以向佇列中的一個代理或所有有空的代理鍵入個人訊息。訊息長度最多可達 345 個字元。

現在，階段作業交由 WebACD 代理或佇列，由其解決問題，同時您將退出階段作業。

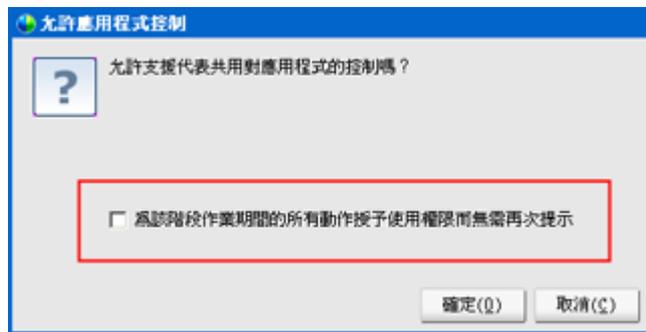
**重要：** 如果您將階段作業轉移給 WebACD 代理或佇列，將發生以下情況：

- 您會自動離開階段作業。
- 如果您開始了語音會議，則語音會議將結束。

## 自動獲得客戶的許可

一旦您請求執行支援操作，如檢視或控制客戶的應用程式，您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。然而，客戶可以容許您執行所有操作，而無需在您每次請求執行操作時授予您權限。這個選項很有用，譬如，如果客戶希望您在其離開電腦時也能執行支援操作。

如果要讓您自動獲得執行支援操作的許可，客戶必須在其螢幕上的請求訊息方塊中，按一下**為該階段作業期間的所有動作授予使用權限而無需再次提示**勾選方塊。下圖展示了您要求控制應用程式時出現在客戶螢幕上的訊息方塊：



如果客戶選取此選項，您可以自由地檢視或控制應用程式、檢視或控制桌面、傳送檔案或錄製階段作業。

## 結束支援階段作業

您可以隨時結束支援階段作業。

若要結束支援階段作業：

執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**階段作業**標籤，然後按一下**結束階段作業**。
- 在浮動圖示托盤中，按一下**階段作業**按鈕，然後選取**結束階段作業**。
- 在多階段作業視窗中，選取要結束的階段作業的標籤，然後按一下**階段作業**按鈕，並選擇**結束階段作業**。

出現一個訊息方塊，要求您確認是否希望結束階段作業。

附註：

- 透過按一下 **Remote Support** 頁面上的**離開階段作業**，客戶可以隨時離開支援階段作業。
- 客戶不可以結束支援階段作業。

## 使用語音會議

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

下表描述了與角色（您的角色是支援代表，您客戶的角色是參加者）相關的語音會議任務。如需獲取有關特定任務的詳細指示，請按一下相關任務描述旁的「更多」。

角色	任務描述：
客戶支援代表	<div data-bbox="536 1133 858 1592" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="1126 1133 1441 1458" data-label="List-Group"> <p>開啟和管理語音會議：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設定語音會議選項 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 34)</li> <li>開始或結束語音會議 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 30)</li> <li>在語音會議中發言 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 34)</li> <li>容許參加者發言 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 33)</li> </ul> </div>
客戶	<div data-bbox="536 1671 1094 1899" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="1126 1621 1441 1946" data-label="List-Group"> <p>參加語音會議：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設定語音會議選項 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 34)</li> <li>加入語音會議 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 31)</li> <li>在語音會議中發言 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 34)</li> <li>離開或重新加入語音會議 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 34)</li> </ul> </div>

## 開始或結束語音會議

### 支援代表

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

**附註：**開始語音會議之前，

- 請確保您的電腦具有音效卡，以及喇叭和麥克風，或帶有整合麥克風的头戴式耳機。為了獲得更好的音訊品質和更大的便利，請使用帶有高品質麥克風的電腦耳機。
- 如果尚未使用「音訊設定精靈」微調電腦的「語音會議」設定，請執行此操作。[更多...](#) (頁碼： 34)

若要在支援階段作業期間開始語音會議：

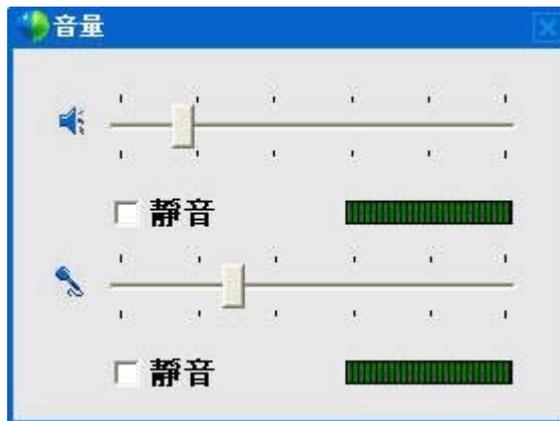
1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**工具**標籤，然後按一下**語音會議**。
- 在圖示托盤，或多階段作業用戶端中，按一下**語音會議**圖示。

1 選取**啟動語音會議**。

發生以下情況：

- 「音量」對話方塊。



您可以調整喇叭或麥克風音量。

- 在您的姓名旁邊顯示一個**語音會議**指示器。譬如：

**Remote Support 階段作業號**

語音會議指示器

階段作業號: 347 670 780  
 客戶支援代表: ivy.xie   
 階段作業狀態: 就緒

- 如果您在使用耳機，將在控制台底部顯示以下狀態列：



語音會議指示器

- 如果您使用的是台式電腦喇叭或筆記本電腦喇叭，則在主控台底部會顯示以下指示器。



語音會議指示器

- 「加入語音會議」訊息方塊將自動顯示在客戶的階段作業視窗中。客戶隨即可以選擇加入語音會議階段作業。

您可以隨時結束支援階段作業中的語音會議。

若要結束語音會議：

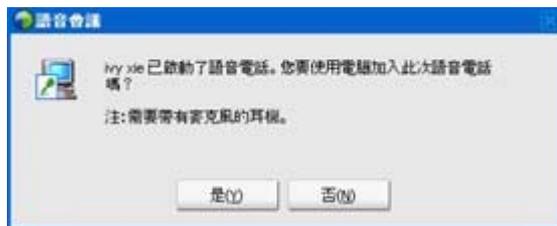
- 執行以下操作之一：
  - 在客戶支援代表儀表板上，按一下**工具**標籤，然後按一下**語音會議**按鈕上的向下箭號。
  - 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**語音會議**圖示。
- 選取**結束語音會議**。

**附註：**雖然語音會議已結束，但支援階段作業將繼續，直至您將其結束。

## 加入語音會議

客戶或其他支援代表

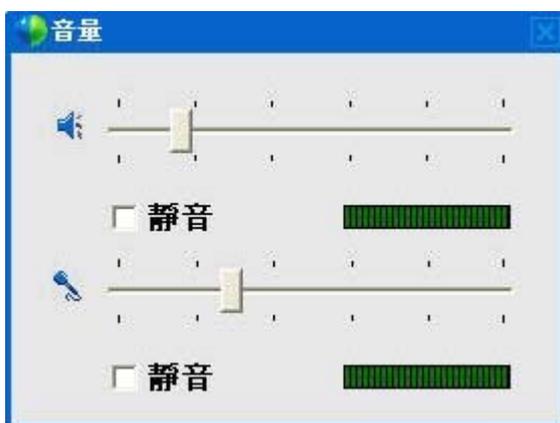
當您開始語音會議後，「語音會議」邀請將自動出現在您客戶的階段作業視窗中，以及參與的支援代表的階段作業視窗中（如有）：



建議客戶選取是接受邀請並加入會議。

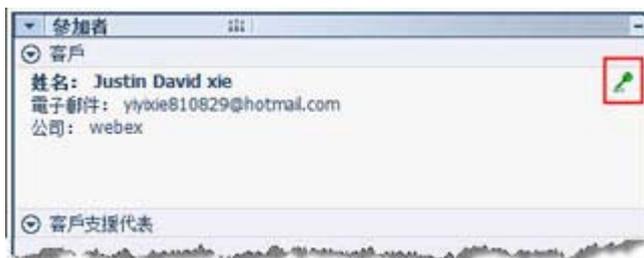
當客戶加入語音會議後，將在其螢幕上出現以下內容：

- 「音量」對話方塊。客戶可以調整喇叭或麥克風音量。



您可以調整喇叭或麥克風音量。

- 客戶的姓名旁會出現一個「語音會議」指示器。譬如：



語音會議指示器

在語音會議階段作業中，最多可以有兩個參加者同時發言。客戶在其姓名旁的語音會議指示器變綠（即表示您已將麥克風傳遞給客戶）前不能在階段作業中發言。

**提示：**加入語音會議階段作業前，請建議客戶使用「音訊設定精靈」微調電腦的「語音會議」設定。[更多...](#) (頁碼： 34)

## 容許參加者在語音會議中發言

### 支援代表

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

若要容許參加者在語音會議中發言：

#### 1 執行以下操作之一：

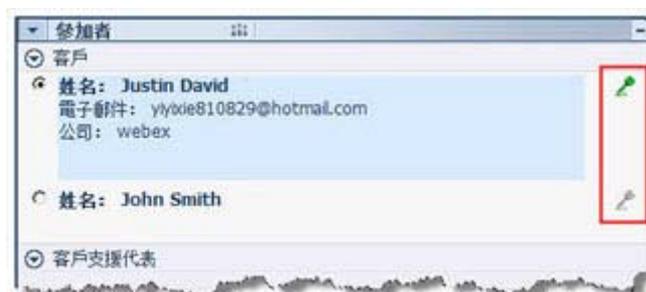
- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**工具**標籤，然後按一下**語音會議**按鈕上的向下箭號。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**語音會議**圖示。

#### 2 選取將麥克風傳遞給。



選取您要容許其發言的參加者的姓名。

- 該參加者姓名旁的**語音會議**指示器變綠。



在您將麥克風傳遞給另一位參加者後，他／她才能發言。

## 在語音會議中發言

### 支援代表和客戶

作為支援代表，您可以選擇使用喇叭和麥克風或帶有麥克風的耳機。推薦後者，因為它提供更好的音訊品質且更為方便。

若要參加語音會議，您的客戶必須使用帶有麥克風的耳機。如果客戶的耳機可正常工作，客戶的主控台上將顯示：



客戶只需對著麥克風講話。

### 提示：

- 在語音會議之前，您的客戶可以使用「音訊設定精靈」來選取喇叭設定。
- 當您開始語音會議後，您的客戶可以指定音訊選項，方法是臨時離開語音會議以使用「音訊設定精靈」，然後重新加入該階段作業。

如需獲取有關「音訊設定精靈」的資訊，請參閱[設定語音會議選項](#)（頁碼：34）。

## 離開然後重新加入語音會議

### 客戶或其他支援代表

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

若要離開語音會議，建議客戶：

- 1 按一下**語音會議**按鈕上的向下箭號。
- 2 選取**離開語音會議**。

若要重新加入語音會議，建議客戶：

- 1 按一下**語音會議**按鈕上的向下箭號。
- 2 選取**加入語音會議**。

## 設定「語音會議」選項

### 支援代表和客戶

- 使用「音訊設定精靈」

- 指定音訊設備和設定最佳的音量層級。
- 確保音訊設備設定為最佳的音量層級。
- 使用「音量」對話方塊隨時調整揚聲器或麥克風的音量。

若要使用語音會議的「音訊設定精靈」：

- 1 按一下**語音會議**按鈕。
- 2 選取**音訊設定精靈**。  
出現精靈或對話方塊。
- 3 遵循指示指定設定。

若要設定揚聲器或麥克風音量：

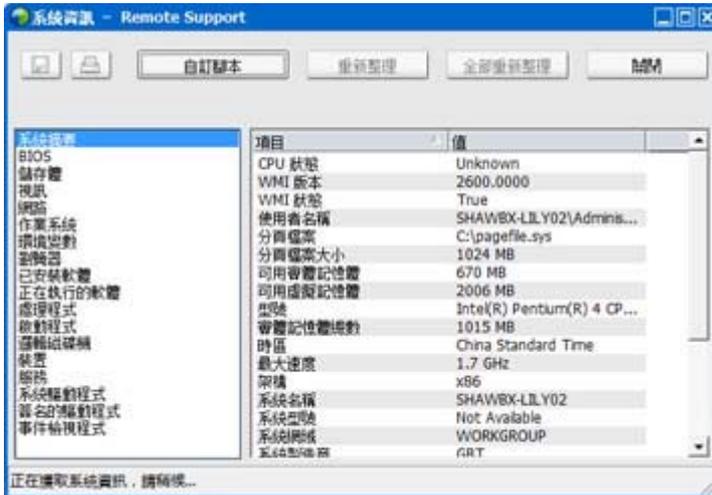
- 1 按一下**語音會議**按鈕。
- 2 選取**音量**。  
「音量」對話方塊。
- 3 相應設定揚聲器或麥克風音量。



## 管理客戶電腦

下表描述的任務可幫助您診斷並解決客戶電腦上的硬體或軟體問題。有關特定任務的詳細指示，按一下任務描述旁的「更多」。

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

	任務描述																																				
 <p>The screenshot shows the 'System Information' window with the following data:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>CPU 狀態</td><td>Unknown</td></tr> <tr><td>WMI 版本</td><td>2600.0000</td></tr> <tr><td>WMI 狀態</td><td>True</td></tr> <tr><td>使用者名稱</td><td>SHAWBX-LBLV02\Admin...</td></tr> <tr><td>分頁檔案</td><td>C:\pagefile.sys</td></tr> <tr><td>分頁檔案大小</td><td>1024 MB</td></tr> <tr><td>可用記憶體</td><td>670 MB</td></tr> <tr><td>可用虛擬記憶體</td><td>2006 MB</td></tr> <tr><td>處理器</td><td>Intel(R) Pentium(R) 4 CP...</td></tr> <tr><td>記憶體總量</td><td>1015 MB</td></tr> <tr><td>時區</td><td>China Standard Time</td></tr> <tr><td>最大速度</td><td>1.7 GHz</td></tr> <tr><td>架構</td><td>x86</td></tr> <tr><td>系統名稱</td><td>SHAWBX-LBLV02</td></tr> <tr><td>系統型號</td><td>Not Available</td></tr> <tr><td>系統區域</td><td>WORKGROUP</td></tr> <tr><td>系統時鐘</td><td>GRT</td></tr> </tbody> </table>	項目	值	CPU 狀態	Unknown	WMI 版本	2600.0000	WMI 狀態	True	使用者名稱	SHAWBX-LBLV02\Admin...	分頁檔案	C:\pagefile.sys	分頁檔案大小	1024 MB	可用記憶體	670 MB	可用虛擬記憶體	2006 MB	處理器	Intel(R) Pentium(R) 4 CP...	記憶體總量	1015 MB	時區	China Standard Time	最大速度	1.7 GHz	架構	x86	系統名稱	SHAWBX-LBLV02	系統型號	Not Available	系統區域	WORKGROUP	系統時鐘	GRT	<p>在客戶電腦上：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢視詳細的系統資訊 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 37)</li> <li>執行自訂腳本來評估和解決客戶問題 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 38)</li> <li>儲存或列印電腦的相關資訊 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 42)</li> <li>以其他使用者身份登入 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 43)</li> <li>重新啟動電腦 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 44)</li> </ul>
項目	值																																				
CPU 狀態	Unknown																																				
WMI 版本	2600.0000																																				
WMI 狀態	True																																				
使用者名稱	SHAWBX-LBLV02\Admin...																																				
分頁檔案	C:\pagefile.sys																																				
分頁檔案大小	1024 MB																																				
可用記憶體	670 MB																																				
可用虛擬記憶體	2006 MB																																				
處理器	Intel(R) Pentium(R) 4 CP...																																				
記憶體總量	1015 MB																																				
時區	China Standard Time																																				
最大速度	1.7 GHz																																				
架構	x86																																				
系統名稱	SHAWBX-LBLV02																																				
系統型號	Not Available																																				
系統區域	WORKGROUP																																				
系統時鐘	GRT																																				

## 檢視客戶的系統資訊

**附註：**網站管理員可以為 WebACD 佇列停用此類技術支援功能。如果您的網站上沒有此功能，請聯絡您的網站管理員以獲取協助。

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

您的螢幕顯示了關於客戶電腦的資訊之後，您可以列印此資訊或將它儲存到檔案中。

若要檢視系統資訊：

1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，在**客戶資訊**下，按一下**系統資訊**按鈕。
- 在圖示托盤上，按一下**客戶系統資訊**圖示。
- 在多階段作業視窗中，按一下客戶的**系統資訊**標籤。

要求客戶授權才能檢視其系統資訊。

2 客戶授予權限後，將顯示「系統資訊」視窗。



**可選。** 在左邊的清單中，按一下某個類別以檢視包含相應資訊的面板。

**可選。** 若要檢視最新的系統資訊，按一下**重新整理**。

**提示：**

- 您可以儲存或列印關於客戶電腦的資訊。 [更多...](#) (頁碼： 42)
- 您可以隨時重新啟動客戶電腦，然後檢視更新的系統資訊。 [更多...](#) (頁碼： 44)

## 建立與修改自訂腳本

**附註：** 網站管理員可以為 WebACD 佇列停用此類技術支援功能。如果您的網站上沒有此功能，請聯絡您的網站管理員以獲取協助。

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

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

若要檢視您「自訂腳本庫」中的可用腳本清單

- 1 登入您的 **Support Center** 網站。
- 2 在左側導覽列上，按一下**腳本庫**。  
出現「自訂腳本庫」對話方塊：



您可以建立、修改、公佈或刪除「自訂腳本庫」的客戶腳本

**提示：**按一下任何欄標題對腳本排序。

若要建立自訂腳本

- 1 按一下**新增腳本**。  
出現「新增腳本」對話方塊。

您可以編輯或刪除您所建立的任意自訂腳本。

- 2 在**腳本名稱**欄位中鍵入唯一的名稱。
- 3 從**類別**下拉清單選取一個類別。(類別由系統管理員建立。)
- 4 **可選**。 鍵入腳本描述進行說明。
- 5 如果您希望您與其他 **CSR** 都能在支援階段作業中使用該腳本，那麼可以選取**公佈到腳本庫**(若未選)。
- 6 按一下**瀏覽**導覽至腳本執行檔。
- 7 如果執行腳本要求使用其它腳本作為匯入，那麼請按一下**瀏覽**選取該腳本。
- 8 按一下**提交**。

如果腳本包含錯誤(譬如此腳本名稱已存在)，那麼可以更正錯誤。成功提出腳本後，新腳本將建立並顯示在「腳本」庫中。

#### 若要修改或刪除自訂腳本

- 1 登入您的 **Support Center** 網站。
- 2 在左側導覽列上，按一下**腳本庫**。  
出現「自訂腳本庫」對話方塊：



在**動作**欄下，按一下**編輯**或**刪除**。

- **編輯**-修改腳本定義，包括變更腳本執行檔或該執行檔所需的輸入檔案（若有）。
- **刪除**-確認從腳本庫中刪除腳本的請求。您只能刪除您自己建立的腳本。

## 在階段作業期間執行自訂腳本

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

若要在支援階段作業期間執行自訂腳本。

- 1 在 CSR 控制台功能表上，選擇**客戶電腦** > **自訂腳本庫**。

出現「自訂腳本庫」對話方塊，其中包含您網站的可用腳本清單。



- 腳本最大為 1 MB。
- 多個腳本以您在這裡指定的順序執行。
- 在多階段作業視窗中，腳本執行可同時在多個階段作業中執行

**提示：**按一下任何欄標題對腳本庫排序。

**2** 使用**上移**或**下移**鍵來對腳本排序。

**3** 按一下**運行腳本**。

要求客戶授予權限。收到權限後，在客戶電腦上執行這些腳本。

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

**附註：**腳本在臨時資料夾中執行。完成腳本執行後不會在客戶電腦上保留任何資料。

## 儲存與列印關於客戶電腦的資訊

**附註：**網站管理員可以為 WebACD 佇列停用此類技術支援功能。如果您的網站上沒有此功能，請聯絡您的網站管理員以獲取協助。

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

若要儲存或列印關於客戶電腦的資訊：

- 1 顯示關於客戶電腦的資訊。如需指示，請參閱[檢視客戶的系統資訊](#) (頁碼：37)。
- 2 在「系統資訊」視窗中，執行以下操作之一：
  - 若要將資訊儲存到檔案，按一下**儲存**按鈕。
  - 若要列印資訊，按一下**列印**按鈕。

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

## 以不同使用者身份登入客戶電腦

**附註：**網站管理員可以為 WebACD 佇列停用此類技術支援功能。如果您的網站上沒有此功能，請聯絡您的網站管理員以獲取協助。

在支援階段作業期間，您可以使用不同使用者身份登入客戶的電腦。例如，您也許希望使用管理員帳戶登入電腦，這樣您可以在電腦上執行其它活動。如果客戶電腦連線到內部網路，那麼您必須使用該網路的帳戶登入。

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

**附註：**以不同使用者身份登入會暫時使客戶登出電腦。對於 Windows 7 和 Vista 使用者，在客戶電腦上執行的所有應用程式將被關閉。

若要以不同使用者身份登入客戶電腦：

- 1 執行以下操作之一：
  - 在客戶支援代表儀表板上，在**客戶資訊**下，按一下**以不同使用者身份登入**按鈕。
  - 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**階段作業**按鈕，然後選取**客戶電腦 > 以其他使用者身份登入**。

出現一條訊息，通知您客戶已經接收到您要登入其電腦的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

- 2 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

如果客戶核准您的請求，會出現「登入到客戶電腦」對話方塊。

- 3 提供必需的帳戶資訊，然後按一下**確定**。

若要登出客戶電腦：

執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板的**客戶資訊**下，按一下**登出**按鈕。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**階段作業**按鈕，然後選取**客戶電腦 > 登出 [使用者名稱]**。

## 重新啟動客戶電腦

**附註：**網站管理員可以為 WebACD 佇列停用此類技術支援功能。如果您的網站上沒有此功能，請聯絡您的網站管理員以獲取協助。

在支援階段作業期間，您可以遠端為客戶重新開機。客戶電腦重新啟動之後，客戶可以自動重新加入支援階段作業，而不必提供階段作業號或其它資訊。

- 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，在**客戶資訊**下，按一下**重新開機**按鈕。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**階段作業**按鈕，然後選擇**客戶電腦 > 重新開機電腦**。

出現一條訊息，通知您客戶已經接收到您要為他／她重新開機的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

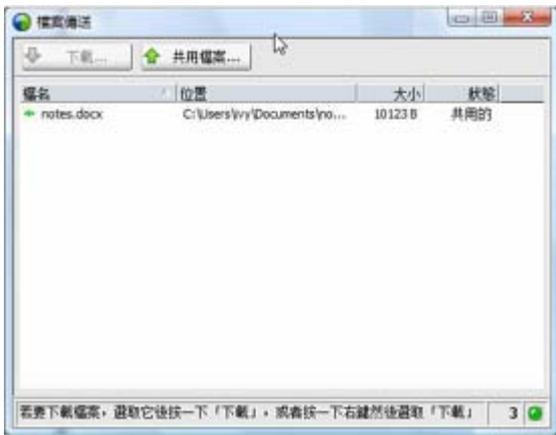
- 2 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

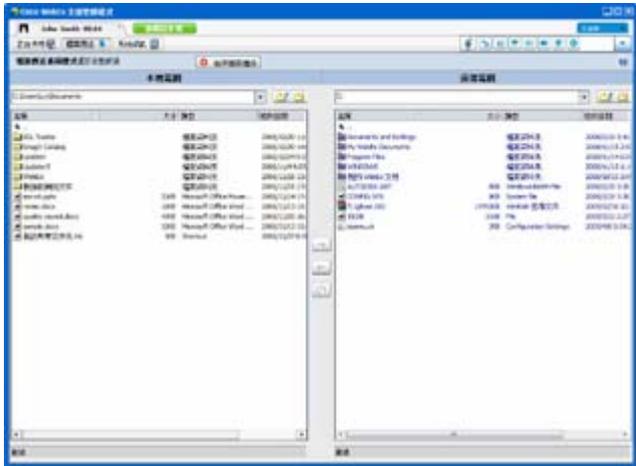
客戶的電腦會重新開機。客戶必須登入其電腦或網路。然後一條訊息出現在客戶的螢幕上，允許客戶重新加入支援階段作業。

## 傳送檔案

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

下表描述了與客戶電腦互相傳送檔案的兩個選項，取決於您的網站設定和使用者帳戶設定。如需獲取特定任務的詳細指示，請按一下任務描述旁的「更多」。

	任務描述
 A screenshot of a Windows file sharing window titled "檔案傳送" (File Transfer). The window has a toolbar with "下載..." (Download...) and "共用檔案..." (Share File...). Below the toolbar is a table with columns for "檔名" (Name), "位置" (Location), "大小" (Size), and "狀態" (Status). The table contains one entry: "notes.docx" with location "C:\Users\jry\Documents\no...", size "10123 B", and status "共用的" (Shared). At the bottom of the window, there is a status bar that reads: "若要下載檔案，選取它後按一下「下載」，或者按一下右鍵然後選取「下載」" (To download a file, select it and click "Download", or right-click and select "Download"). There is a "3" and a green checkmark icon in the status bar.	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>基本</b>：公佈一個或多個檔案供客戶在支援階段作業期間下載 <a href="#">更多...</a> (頁碼：46)</li></ul>

	<p><b>任務描述</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>進階</b>：與客戶電腦互相傳送檔案，可以一次傳送一個檔案、多個檔案或整個資料夾。<a href="#">更多...</a> (頁碼： 47)</li></ul>
--	---

## 使用檔案傳送基本模式

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

若要在支援階段作業期間公佈檔案：

**1** 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**工具**標籤，然後按一下**傳送檔案**。  
然後出現「選取檔案傳送選項」對話方塊，在此對話方塊中選取**檔案傳送基本模式**。
- 在圖示托盤上，按一下**檔案傳送**圖示，然後選擇**檔案傳送基本模式**。
- 在多階段作業視窗中，按一下**檔案傳送**標籤，然後按一下**開始檔案傳送基本模式**。

然後出現一個訊息，通知您客戶已經收到您傳送檔案的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

- 2** 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。  
在您和客戶的電腦螢幕上出現「檔案傳送」視窗。
- 3** 按一下**共用檔案**。
- 4** 選擇您要公佈的檔案。

## 5 按一下開啟。

檔案出現在「檔案傳送」視窗中。



客戶選取該檔案，然後按一下**下載**以選取接收傳送的目錄。

**可選。** 公佈您希望客戶下載的其它檔案。

若要在支援階段作業期間停止公佈檔案：

在「檔案傳送」視窗的標題列中，按一下**結束檔案傳送**按鈕。

支援管理程式關閉客戶螢幕上的「檔案傳送」視窗。

## 使用進階檔案傳送模式

進階檔案傳送選項提供兩種檔案傳送模式。

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

您可以執行以下檔案傳送任務：

- 隨時或在檢視或控制客戶桌面時在您與客戶的電腦之間互相傳送任何類型的檔案。一次最多可以傳送 **150 MB** 的檔案。
- 存取客戶網路中的檔案（如果客戶的電腦上映射了磁碟機，並且您的 **Support Center** 服務包含了此選項）。
- 刪除客戶電腦上的檔案。
- 更名客戶電腦上的檔案。

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

若要在您與客戶的電腦之間互相傳送檔案：

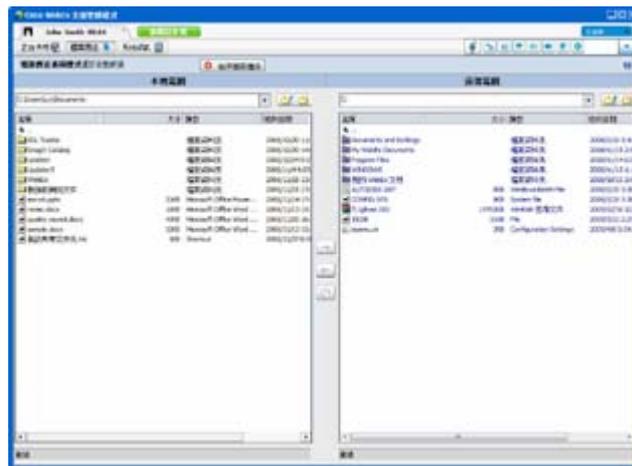
1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**工具**標籤，然後按一下**傳送檔案**。出現「選取檔案傳送選項」對話方塊，在此對話方塊中選取**檔案傳送進階模式**。
- 在圖示托盤上，按一下**檔案傳送**圖示，然後選擇**檔案傳送進階模式**。
- 在多階段作業視窗中，按一下**檔案傳送**標籤，然後按一下**開始檔案傳送進階模式**。

然後出現一個訊息，通知您客戶已經收到您傳送檔案的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

2 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

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



- 若要建立新的資料夾，按一下**新資料夾**按鈕。
- 若要選取多個檔案，請在按下檔案時按住**Ctrl** 鍵。
- 您可以取消進行中的檔案傳送，方法是按一下**終止傳送**按鈕。

3 在您的電腦或客戶電腦的窗格中，瀏覽至希望傳送、刪除或更名檔案的資料夾。

4 在另一側窗格中，選取希望傳送的檔案或資料夾。

5 請執行以下操作之一：

- 按一下相應的箭號按鈕以將檔案或資料夾從一台電腦傳送到另一台電腦。
- 按滑鼠右鍵以刪除或更名檔案。

如果您未在共用桌面，客戶的螢幕上會顯示一條訊息，要求客戶授予您傳送檔案、刪除檔案或更名檔案的權限。客戶必須按一下訊息方塊上的**確定**以繼續檔案傳送。

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

**附註：**客戶可以允許您在整個支援階段作業期間傳送、刪除或更名檔案，不用您每次要求傳送檔案時都必須獲得授權。[更多...](#) (頁碼： 28)



## 共用桌面與應用程式

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

- 桌面共用適合於同時檢視或控制多個應用程式，或存取客戶電腦的其它區域。[更多...](#) (頁碼： 53)
- 如果您希望在客戶的電腦上展示一個應用程式或為應用程式進行疑難排解，則應用程式共用非常有用，並且應用程式共用提供了比桌面共用更好的效能。[更多...](#) (頁碼： 56)
- 共同瀏覽使您能夠自動地共用客戶最初啟動階段作業的瀏覽器視窗。此外，如果階段作業中的需求增加，您可以選擇共同瀏覽。[更多...](#) (頁碼： 62)

下表描述了您可以執行的共用任務。如需獲取特定任務的詳細指示，請按一下任務描述旁的「更多」。

	任務描述：
 <p>The screenshot shows a vertical menu with the following items:           <ul style="list-style-type: none"> <li>桌面 (Desktop)</li> <li>請求檢視 (Request View)</li> <li>請求控制 (Request Control)</li> <li>共用檢視 (Shared View)</li> <li>共用控制 (Shared Control)</li> <li>應用程式 (Applications)</li> <li>請求檢視 (Request View)</li> <li>請求控制 (Request Control)</li> <li>共用檢視 (Shared View)</li> <li>共用控制 (Shared Control)</li> <li>共同瀏覽 (Shared Browsing)</li> <li>請求檢視 (Request View)</li> <li>請求控制 (Request Control)</li> <li>停止共用 (Stop Sharing)</li> </ul> </p>	<p>共用軟體：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 共用應用程式 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 56)</li> <li>■ 共用桌面 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 52)</li> <li>■ 共同瀏覽即按即連視窗 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 62)</li> <li>■ 列印客戶電腦上的文件 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 62)</li> <li>■ 控制共用的軟體的檢視 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 63)</li> <li>■ 註解共用的軟體 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 65)</li> </ul>

## 共用桌面

桌面共用適合於同時檢視或控制多個應用程式，或存取客戶電腦的其它區域。您可以方便地檢視，或檢視並控制客戶的桌面：

- 檢視客戶的桌面 [更多...](#) (頁碼： 52)
- 控制客戶的桌面 [更多...](#) (頁碼： 53)
- 指示客戶如何停止共用桌面 [更多...](#) (頁碼： 53)
- 向客戶顯示您的桌面 [更多...](#) (頁碼： 54)
- 授予客戶桌面控制權 [更多...](#) (頁碼： 54)
- 停止與客戶共用您的桌面 [更多...](#) (頁碼： 55)

## 檢視客戶的桌面

您可以檢視客戶的桌面，而不控制它。

若要檢視客戶的桌面：

- 1 執行以下操作之一：
  - 在客戶支援代表儀表板上，按一下**桌面**標籤。
  - 在圖示托盤上，按一下**遠端控制**圖示。
  - 在多階段作業視窗中，按一下「客戶」標籤，然後按一下**共用**標籤。
- 2 按一下**請求檢視**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。
- 3 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

客戶授予您權限之後，客戶的桌面就會出現在您螢幕上的共用視窗中。在客戶的螢幕上，出現桌面檢視視窗，指出客戶正在共用其桌面。

### 附註：

- 如需獲取可以幫助您更有效地進行共用的提示，請參閱[共用桌面或應用程式的提示](#) (頁碼： 64)。
- 預設情況下，客戶的桌面在您電腦上是以全螢幕檢視出現的。您可以隨時將您的顯示切換成標準視窗。[更多...](#) (頁碼： 63)
- 客戶可以容許您在整個支援階段作業期間行使完全的檢視特權，而無需每次都經過先請

求、後授權的過程。[更多...](#) (頁碼： 28)

- 檢視客戶的桌面時，您可以與客戶的電腦互相傳送檔案。如需獲取詳細資訊，請參閱 [更多...](#) (頁碼： 45)

## 控制客戶的桌面

您可以遠端控制客戶的整個桌面。

若要控制客戶的桌面：

### 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**桌面**標籤。
- 在圖示托盤上，按一下**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，按一下「客戶」標籤，然後按一下**共用**標籤。

### 2 按一下**請求控制**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

### 3 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

客戶授予您權限之後，客戶的桌面就會出現在您螢幕上的共用視窗中。在客戶的螢幕上，出現桌面控制視窗，指出客戶正在共用其桌面。

### 4 若要開始控制桌面，在您螢幕上的共用視窗中按一下滑鼠按鈕。

附註：

- 如需獲取可以幫助您更有效地進行共用的提示，請參閱[共用桌面或應用程式的提示](#) (頁碼： 64)。
- 預設情況下，客戶的桌面在您電腦上是以全螢幕檢視出現的。您可以隨時將您的顯示切換成標準視窗。[更多...](#) (頁碼： 63)
- 客戶在桌面上按一下滑鼠就可以隨時取回桌面的控制權。您同樣可以在出現共用桌面的視窗中按一下滑鼠，再次獲取控制權。
- 客戶可以容許您在整個支援階段作業期間行使完全的檢視特權，而無需每次都經過先請求、後授權的過程。[更多...](#) (頁碼： 28)

## 幫助客戶停止共用

如果客戶正在共用其桌面或應用程式，那麼您可以指導客戶如何停止共用。

若要停止共用：

1 執行以下操作之一：

- 在圖示托盤上，按一下**階段作業**按鈕。
- 在任何開啟視窗的標題列中，按一下**正在共用**功能表。
- 在桌面的右下角，按一下**正在共用**圖示。



階段作業按鈕



共用按鈕



共用圖示

2 在出現的功能表上，選擇**停止共用**。

## 向客戶顯示您的桌面

您可以容許客戶檢視您的桌面。檢視桌面不容許客戶進行遠端控制。

1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**桌面**標籤。
- 在圖示托盤上，按一下**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，按一下「客戶」標籤，然後按一下**共用**標籤。

2 按一下**共用檢視**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

3 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

您的桌面顯示在客戶螢幕的共用視窗中。在您的電腦上，出現桌面檢視視窗，表示您正在共用桌面。

**附註：** 如需獲取可以幫助您更有效地進行共用的提示，請參閱[共用桌面或應用程式的提示](#) (頁碼： 64)。

## 授予客戶桌面控制權

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

**警告：**遠端控制您桌面的客戶可以執行您電腦上的任何程式，並存取您沒有用密碼保護的任何檔案。

若要授予客戶對您桌面的控制權：

1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**桌面**標籤。
- 在圖示托盤上，按一下**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，按一下「客戶」標籤，然後按一下**共用**標籤。

2 按一下**請求控制**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

3 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

您的桌面顯示在客戶螢幕的共用視窗中。在您的電腦上，出現桌面檢視視窗，表示您正在共用桌面。

4 指示客戶在共用視窗中按一下他／她的滑鼠。

5 若要臨時取回對您桌面的控制權，在您桌面上的任何位置按一下滑鼠。

**附註：** 如需獲取可以幫助您更有效地進行共用的提示，請參閱[共用桌面或應用程式的提示](#) (頁碼： 64)。

## 停止桌面共用

若要停止共用：

1 執行以下操作之一：

- 在圖示托盤上，按一下**階段作業**按鈕。
- 在任何開啟視窗的標題列中，按一下**正在共用**功能表。
- 在桌面的右下角，按一下**正在共用**圖示。



階段作業按鈕



共用按鈕



共用圖示

- 2 在出現的功能表上，選擇**停止共用**。

## 共用應用程式

如果您希望在客戶的電腦上展示一個應用程式或為應用程式進行疑難排解，則應用程式共用非常有用，並且應用程式共用提供了比桌面共用更好的效能。

您可以方便地檢視，或檢視並控制客戶的應用程式：

- 檢視客戶的應用程式 [更多...](#) (頁碼： 56)
- 控制客戶的應用程式 [更多...](#) (頁碼： 57)
- 指示客戶如何共用應用程式 [更多...](#) (頁碼： 58)
- 指示客戶如何停止共用應用程式 [更多...](#) (頁碼： 53)
- 向客戶顯示您的應用程式 [更多...](#) (頁碼： 59)
- 向客戶顯示多個應用程式 [更多...](#) (頁碼： 60)
- 授予客戶應用程式控制權 [更多...](#) (頁碼： 60)
- 停止與客戶共用您的應用程式 [更多...](#) (頁碼： 61)

## 檢視客戶的應用程式

您可以檢視正在客戶電腦上執行的應用程式。檢視應用程式不容許您遠端控制它。

- 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**應用程式**標籤。
- 在圖示托盤上，按一下**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，按一下「客戶」標籤，然後按一下**共用**標籤。

- 2 按一下**請求檢視**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

- 3 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

客戶授予您權限之後，客戶電腦上就會出現「應用程式檢視」對話方塊。

客戶可以使用此對話方塊中的選項選擇您希望檢視的應用程式。

- 4 要求客戶選擇您希望檢視的應用程式。

如有必要，向客戶提供選擇應用程式的指示。[更多...](#) (頁碼： 58)

客戶選擇了您希望檢視的應用程式之後，它將出現在您電腦上的共用視窗中。

**附註：**

- 如需獲取可以幫助您更有效地進行共用的提示，請參閱[共用桌面或應用程式的提示](#) (頁碼： 64)。
- 預設情況下，客戶的應用程式在您電腦上是以全螢幕檢視出現的。您可以隨時將您的顯示切換成標準視窗。[更多...](#) (頁碼： 63)
- 客戶可以從「應用程式檢視」對話方塊中選擇供您檢視的其它應用程式，因此您可以同時檢視多個應用程式。
- 客戶可以容許您在整個支援階段作業期間行使完全的檢視特權，而無需每次都經過先請求、後授權的過程。[更多...](#) (頁碼： 28)

## 控制客戶的應用程式

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

若要控制客戶的應用程式：

**1** 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**應用程式**標籤。
- 在圖示托盤上，按一下**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，按一下「客戶」標籤，然後按一下**共用**標籤。

**2** 按一下**請求控制**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

**3** 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

客戶授予您使用權限之後，客戶電腦上就會出現「應用程式控制」對話方塊。客戶可以使用此對話方塊中的選項選擇您希望控制的應用程式。

**4** 要求客戶選擇您希望控制的應用程式。

如有必要，向客戶提供選擇應用程式的指示。[更多...](#) (頁碼： 58)

客戶選擇了您希望控制的應用程式之後，它就出現在您電腦上的共用視窗中。

**5** 若要開始控制應用程式，在共用視窗中按一下滑鼠按鈕。

**附註：**

- 如需獲取可以幫助您更有效地進行共用的提示，請參閱 [共用桌面或應用程式的提示](#) (頁碼： 64)。
- 如果您已經在檢視客戶的應用程式，則只能透過遠端控制來控制該應用程式。如果您希望控制其它應用程式，您必須先停止共用正在檢視的應用程式，然後要求遠端控制。然後客戶可以選擇您希望控制的應用程式。**更多...** (頁碼： 58)
- 客戶在應用程式中按一下滑鼠就可以隨時取回應用程式的控制權。您也可以共用視窗中按一下滑鼠按鈕重新取得控制權。
- 客戶可以從「應用程式控制」對話方塊中選擇供您控制的其它應用程式，因此您可以同時控制多個應用程式。
- 客戶可以容許您在整個支援階段作業期間行使完全的檢視特權，而無需每次都經過先請求、後授權的過程。**更多...** (頁碼： 28)

## 幫助客戶共用應用程式

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

預設情況下，此對話方塊會顯示目前在客戶電腦上執行的所有應用程式的清單。您可以指導客戶執行以下操作之一：

- 如果您希望檢視或控制的應用程式目前正在執行，那麼請客戶在清單中選取該程式，然後按一下**共用**。
- 如果您希望檢視或控制的應用程式目前不在執行，請客戶按一下**新應用程式**。出現「新應用程式」對話方塊，顯示了電腦上所有應用程式的清單。請客戶選取應用程式，然後按一下**共用**。

## 幫助客戶停止共用

如果客戶正在共用其桌面或應用程式，那麼您可以指導客戶如何停止共用。

若要停止共用：

- 1 執行以下操作之一：
  - 在圖示托盤上，按一下**階段作業**按鈕。
  - 在任何開啟視窗的標題列中，按一下**正在共用**功能表。
  - 在桌面的右下角，按一下**正在共用**圖示。



階段作業按鈕



共用按鈕



共用圖示

- 2 在出現的功能表上，選擇**停止共用**。

## 向客戶顯示應用程式

您可以容許客戶檢視您的應用程式。檢視應用程式不容許客戶進行遠端控制。

- 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**應用程式**標籤。
- 在圖示托盤上，按一下**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，按一下「客戶」標籤，然後按一下**共用**標籤。

- 2 按一下**請求控制**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

- 3 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

出現「應用程式檢視」對話方塊，顯示目前在電腦上執行的所有應用程式的清單。

- 4 執行以下操作之一：

- 如果您希望共用的應用程式正在執行，在清單中選取它，然後按一下**共用**。
- 如果目前未執行您要共用的應用程式，按一下**新應用程式**。出現「新應用程式」對話方塊，顯示您的電腦上所有應用程式的清單。選取應用程式，然後按一下**共用**。

應用程式會自動啟動，如果它還未執行。

您的應用程式會出現在客戶螢幕上的共用視窗中。

### 附註：

- 您可以同時共用多個應用程式。[更多..](#) (頁碼： 60)
- 如需獲取可以幫助您更有效地進行共用的提示，請參閱[共用桌面或應用程式的提示](#) (頁碼： 64)。

## 共用多個應用程式

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

若要共用其它應用程式：

1 請執行以下操作之一：

- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**階段作業**按鈕。
- 在您目前共用的應用程式的標題列上，按一下**正在共用**功能表。
- 在桌面的右下角，按一下**正在共用**按鈕。

2 在出現的功能表上，選擇**選取應用程式**。

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

3 執行以下操作之一：

- 如果您希望共用的應用程式正在執行，在清單中選取它，然後按一下**共用**。
- 如果目前未執行您要共用的應用程式，按一下**新應用程式**。出現「新應用程式」對話方塊，顯示您的電腦上所有應用程式的清單。選取應用程式，然後按一下**共用**。

您的應用程式出現在客戶螢幕上的共用視窗中。

**提示：**您也可以透過共用電腦桌面來共用多個應用程式。[更多...](#) (頁碼： 54)

## 授予客戶應用程式控制權

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

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

若要授予客戶對應用程式的控制權：

1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**應用程式**標籤。

- 在圖示托盤上，按一下**遠端控制**圖示。
- 2 按一下「共用控制」。
 

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

出現以下情形之一：

    - 如果您已經向客戶顯示應用程式，客戶可以按一下共用視窗獲得應用程式的控制權。跳至第 4 步。
    - 如果您還未向客戶顯示應用程式，那麼會出現「應用程式控制」對話方塊，顯示目前在您電腦上執行的所有應用程式的清單。
  - 3 如果出現「應用程式控制」對話方塊，執行以下操作之一：
    - 如果您希望共用的應用程式正在執行，在清單中選取它，然後按一下**共用**。
    - 如果目前未執行您要共用的應用程式，按一下**新應用程式**。出現「新應用程式」對話方塊，顯示了電腦上所有應用程式的清單。選取應用程式，然後按一下**共用**。
  - 4 若要暫時取回應用程式控制權，在應用程式中按一下滑鼠。

## 停止應用程式共用

若要停止共用：

- 1 執行以下操作之一：
  - 在圖示托盤上，按一下**階段作業**按鈕。
  - 在任何開啟視窗的標題列中，按一下**正在共用**功能表。
  - 在桌面的右下角，按一下**正在共用**圖示。



階段作業按鈕



共用按鈕



共用圖示

- 2 在出現的功能表上，選擇**停止共用**。

## 共同瀏覽

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

如果在階段作業期間，您終止了共同瀏覽且需要重新開始共同瀏覽，那麼可以按需啟動共同瀏覽。

### 附註：

- 共同瀏覽要求使用 WebACD。請諮詢您的網站管理員獲取更多資訊。
- 在共同瀏覽實際開始前，將要求客戶必須授予該權限。

若要透過即按即連階段作業開始共同瀏覽：

1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**桌面**標籤。
- 在圖示托盤上，按一下**遠端控制**圖示。
- 在多階段作業視窗中，按一下「客戶」標籤，然後按一下**共用**標籤。

2 按一下**要求共同瀏覽** > **檢視**或**控制**。

然後出現一條訊息，通知您客戶已收到您的請求。您的請求會出現在客戶螢幕上的訊息方塊中。客戶必須按一下訊息方塊中的**確定**才能授予您權限。

3 按一下**確定**，關閉您電腦上的訊息方塊。

即按即連視窗（客戶最初從這個視窗調用階段作業）將被自動選作共用視窗。

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

## 列印客戶電腦上的文件

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

若要本地印表機上列印遠端文件：

- 1 在遠端電腦上，開啟要列印的文件。
- 2 開啟列印選項以顯示印表機清單，然後指定列印選項。

此清單將列出客戶支援代表的 Remote Access 電腦上可用的印表機。

- 3 列印此文件。

## 控制共用桌面或應用程式的檢視

當您檢視或控制客戶桌面或應用程式時，您可以指定選項以確定桌面或應用程式在您螢幕上的顯示方式：

- 控制您對客戶桌面或應用程式的檢視，譬如以全螢幕顯示 [更多..](#) (頁碼：63)
- 選取顯示客戶的共用桌面或應用程式的色彩數量 [更多..](#) (頁碼：63)

## 控制客戶桌面或應用程式的檢視

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

- 在全螢幕檢視或標準視窗中顯示共用的桌面或應用程式。共用的應用程式或桌面的全螢幕檢視適合您的整個螢幕，但不包括標題列或捲動列。
- 縮放或調整共用的桌面或應用程式的大小，以適合顯示此共用桌面或應用程式的全螢幕檢視或標準視窗。

您的網站管理員為您的使用者帳戶設定了預設檢視。

客戶也可以在檢視或控制您的桌面或應用程式時指定這些選項。

若要控制您的共用應用程式或桌面的檢視：

- 1 執行以下操作之一：
  - 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**階段作業**按鈕。
  - 在共用視窗的標題列中，按一下**正在共用**按鈕。
- 2 在出現的功能表上，選擇**檢視**，然後選擇用於檢視共用桌面或應用程式的選項。

**附註：**如果您使用螢幕採樣選項來顯示共用桌面與應用程式，您還可以指定檢視共用桌面或應用程式所使用的色彩數量。[更多..](#) (頁碼：63)

## 指定共用的桌面或應用程式的色彩模式

檢視或控制客戶的桌面或應用程式時，您可以選擇以下色彩模式之一：

- **256 色** — 指定在您螢幕上的檢視程式中以 256 色顯示共用的桌面或應用程式。共用桌面或應用程式時使用此選項佔用的頻寬比**高彩**選項低，但提供的影像品質也較低。因此，如果客戶使用撥號連線出席支援階段作業，此選項很有用。
- **高彩（16 位元）** — 指定在您螢幕上的檢視程式中以 16 位元色彩顯示共用的桌面或應用程式。此選項佔用的頻寬比 **256 色** 選項高，但提供的影像品質也更佳。

您的網站管理員為您的使用者帳戶設定了預設色彩模式。

客戶也可以在檢視或控制您的桌面或應用程式時指定色彩模式。

若要指定共用桌面或應用程式的色彩模式：

- 1 執行以下操作之一：
  - 在圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**階段作業**按鈕。
  - 在共用視窗的標題列中，按一下**正在共用**按鈕。
- 2 在出現的功能表上，選擇**色彩模式**，然後選擇色彩選項。

## 共用桌面或應用程式的提示

以下是可以幫助您在支援階段作業期間更有效地共用軟體的提示：

- 若要提高桌面與應用程式共用的效能，指示客戶關閉您不需要檢視或控制的所有應用程式。關閉這些應用程式會節省客戶電腦上的處理器以及記憶體的使用，從而幫助確保客戶的用戶端軟體在階段作業期間更快速地傳送影像。此外，若要確保共用可以使用最大的頻寬量，要求客戶關閉任何使用頻寬的應用程式，如即時通訊或聊天程式，以及從 **Web** 接收流式音訊或視訊的程式。
- 如果您在應用程式共用期間看到螢幕上有陰影圖樣，這表示在客戶的電腦桌面上，有另一個視窗覆蓋在共用的應用程式上。指示客戶移動或關閉其它視窗。
- 您可以減少共用軟體顯示的色彩數量來提高桌面或應用程式共用的效能。[更多...](#) (頁碼： 63)
- 建議您與客戶在共用應用程式或桌面時都使用專用的高速網際網路連線。如果您或客戶使用的是撥號網際網路連線，您也許會注意到在檢視共用應用程式或與共用應用程式互動時會發生延遲。在這種情況下，您可以調整顯示品質來提高效能。

## 註解共用的桌面與應用程式

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

- 允許所有人包括您的客戶進行註解或僅限 CSR 進行註解。
- 進行註解和使用指示器 [更多...](#) (頁碼： 65)
- 移除或清除註解與指示器 [更多...](#) (頁碼： 67)
- 變更您註解共用軟體使用的色彩 [更多...](#) (頁碼： 67)
- 對包括註解在內的共用資訊進行螢幕擷取 [更多...](#) (頁碼： 67)
- 停止註解 [更多...](#) (頁碼： 68)

支援階段作業的所有參加者可以在進行註解同時檢視註解。

## 註解共用的桌面或應用程式

您可以在您或客戶正在共用的桌面或應用程式上進行註解。階段作業中的客戶與任何其他支援代表可以看見您所有的註解。

若要註解共用的桌面或應用程式：

- 1 在桌面或應用程式共用期間顯示的圖示托盤上，按一下**註解**圖示。  
如果**註解**按鈕沒有出現在圖示托盤中，請選擇**階段作業**功能表上的**註解**面板。  
出現「註解」面板。  
註解模式啟動，您的滑鼠指標變成了一個反白顯示工具，您可以使用它進行註解。
- 2 可選。在「註解」面板上，選取用於註解的其它工具。

### 附註：

- 如需獲取註解工具的詳細資訊，請參閱在共用內容上使用註解工具。
- 如果您希望註解您的桌面或應用程式，而客戶目前正在遠端控制它，您必須在開啟「註解」面板之前先收回應用程式或桌面的控制權。
- 您在自己的螢幕上開啟「註解」面板時，此面板也會自動在客戶的電腦上開啟。您與客戶可以同時註解共用的桌面或應用程式。
- 客戶也可以開始註解共用的桌面或應用程式。在這種情況下，「註解」面板會自動在您的螢幕上開啟。
- 您或客戶註解之後，您可以儲存共用軟體的影像，包括註解。 [更多...](#) (頁碼： 67)

## 在共用內容上使用註解工具

在支援階段作業中，您可以對共用的內容使用註解工具，以進行註解、反白顯示或說明或指向您自己螢幕上或客戶螢幕上的資訊。另外，您也可以允許您的客戶進行註解：



基本註解工具

註解工具	圖示	描述
指示器		讓您指示共用內容上的文字與圖形。指示器顯示為一個使用註解色彩並標有您的姓名的箭號。若要顯示雷射指示器（它可以讓您使用紅色的「雷射光束」指示共用內容上的文字與圖形），按一下向下箭號。再按一下此按鈕關閉指示器工具。
文字		讓您在共用內容上鍵入文字。當您完成文字鍵入並在內容檢視程式中的文字方塊之外按一下滑鼠之後，參加者就可以檢視這些文字。 若要變更字型，在編輯功能表上選擇 <b>字型</b> 。再按一下此按鈕關閉文字工具。
線條		讓您在共用內容上繪製線條與箭號。如需獲取更多選項，按一下向下箭號。按一下此按鈕關閉線條工具。
矩形		讓您在共用內容上繪製形狀，如矩形與橢圓形。如需獲取更多選項，按一下向下箭號。再按一下此按鈕關閉矩形工具。
反白顯示工具		讓您反白顯示共用內容中的文字與其它元素。如需獲取更多選項，按一下向下箭號。再按一下此按鈕關閉反白顯示工具。
註解色彩		顯示「註解色彩」控制板，您可以在此控制板上選取註解共用內容的色彩。再按一下此按鈕關閉「註解色彩」控制板。
橡皮		擦除共用內容上的文字與註解或清除指示器。若要擦除單個註解，在檢視程式中按一下它。如需獲取更多選項，按一下向下箭號。再按一下此按鈕關閉橡皮工具。

## 清除共用桌面或應用程式上的註解與指示器

如果您註解了共用的桌面或應用程式，那麼您可以執行以下清除操作：

- 一次清除所有註解
- 只清除特定註解
- 清除您的指示器

若要清除共用桌面或應用程式上的所有註解：

- 1 在「註解」面板上，按一下**橡皮**按鈕右側的向下箭號。
- 2 選擇**清除所有註解**。

若要清除共用桌面或應用程式上的特定註解：

- 1 在「註解」面板上，按一下**橡皮**按鈕。  
您的滑鼠指標變成橡皮。
- 2 按一下您希望清除的註解。

若要清除您的指示器：

- 1 在「註解」面板上，按一下**橡皮**按鈕右側的向下箭號。
- 2 選擇**我的指示器**。

若要關閉「橡皮」工具：

在「註解」面板上，按一下**橡皮**按鈕。

## 選取註解共用桌面或應用程式的色彩

如果您正在註解共用桌面或應用程式，您可以選取其它色彩來進行註解。

若要選取註解共用桌面或應用程式的色彩：

- 1 在「註解」面板上，按一下**註解色彩**按鈕右側的向下箭號。  
出現「註解色彩」控制板。
- 2 按一下您希望使用的色彩。

## 對您的桌面進行螢幕擷取

如果您或客戶對共用的桌面或應用程式進行註解，則您可以將整個桌面的影像（包括所有註解與指示器）儲存到以下某種格式的檔案中：

- BMP
- GIF
- JPG, JPEG

若要對您的桌面進行螢幕擷取：

- 1 在「註解」面板上，按一下**螢幕擷取**按鈕。  
出現「另存新檔」對話方塊。
- 2 選取儲存檔案的位置和檔案格式（**.bmp**、**.gif** 或 **.jpg**）。
- 3 按一下**儲存**。

## 停止註解模式

若要返回使用或遠端控制共用的桌面或應用程式，您必須先停止註解模式。

若要停止註解模式：

執行以下操作之一：

- 按一下面板右上角的**最小化**按鈕，最小化「註解」面板。  
**註解**圖示出現在圖示托盤上。按一下此圖示，就可以快速重新啟動註解模式。
  - 使用以下方法之一關閉「註解」面板：
    - 連按兩下您使用的註解工具
    - 在面板的標題列上按滑鼠右鍵，然後選擇**關閉面板**
- 「註解」面板關閉，**註解**圖示不會出現在圖示托盤中。按一下**選取面板**按鈕，然後選擇**註解**，就可以重新啟動註解模式。

## 使用聊天

您可以傳送聊天訊息給客戶或另一位支援代表，也可以接收來自他們的訊息。如果您希望使用電話以外的方式與客戶溝通，聊天是很有用的。譬如，如果客戶撥打您的技術支援中心的電話是長途電話，您可以使用聊天以幫助客戶節省長途電話費用。

下表描述了與使用聊天相關的任務。有關特定任務的詳細指示，按一下任務描述旁的「更多」。

	任務描述
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 傳送聊天訊息 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 69)</li><li>▪ 選取快速片語 <a href="#">更多</a> (頁碼： 70)</li><li>▪ 將聊天訊息儲存為檔案 <a href="#">更多...</a> (頁碼： 71)</li></ul>

### 傳送聊天訊息

您或客戶都可以啟動聊天階段作業。

若要傳送聊天訊息：

- 1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下**工具**標籤，然後按一下**聊天**。
  - 在浮動圖示托盤，或多階段作業視窗中，按一下**聊天**圖示。
- 出現「聊天」面板。



客戶或其他支援代表傳送的所有訊息都顯示在您的「聊天」面板中。

- 2 在**傳送對象**下拉清單中，選取希望向其傳送訊息的參加者姓名。如果您希望傳送訊息至階段作業中的所有參加者，選取**所有參加者**。
- 3 在方塊中鍵入訊息。
- 4 按一下**傳送**。

您所選取的接收者會在他／她的聊天面板中接收到聊天訊息。

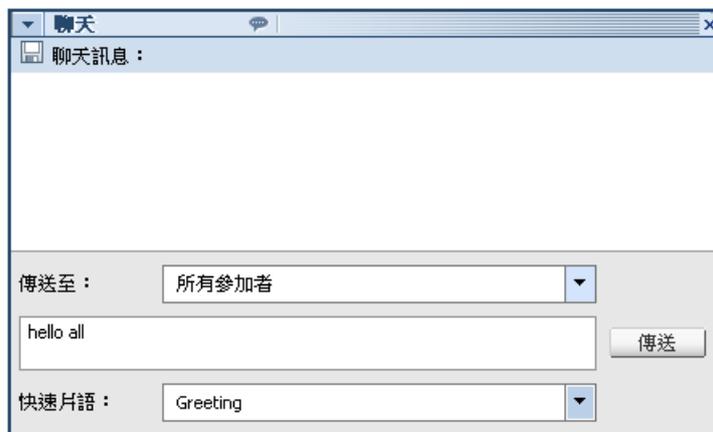
## 選取快速片語

**附註：**如果您的網站已佈建「聊天片語庫」功能，那麼必須由網站管理員開啟該功能才能讓客戶支援代理使用。

您的網站管理員可以建立常用的句子並將其指定給您，以供您在支援階段作業期間使用。

若要選取快速片語：

- 1 在浮動圖示托盤或多階段作業視窗中，按一下**聊天**圖示。



「聊天」方塊中出現「快速片語」訊息。

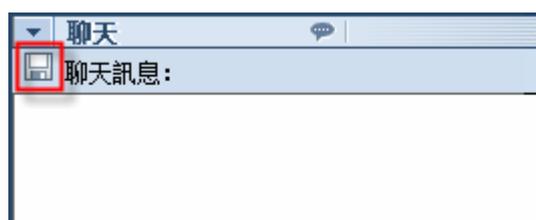
- 2 在**傳送至**下拉清單中，選取聊天訊息的接收者。
- 3 在**快速片語**下拉清單中，選取常用的句子名稱。
- 4 按一下**傳送**。

## 儲存聊天

您可以把您「聊天」面板中出現的聊天訊息儲存為文字檔（**.txt**）。

若要儲存聊天：

- 1 在「聊天」面板上，按一下**儲存**按鈕。



「儲存」按鈕

出現「將聊天另存新檔」對話方塊。

- 2 選擇您要儲存聊天檔的位置，然後按一下**儲存**。



## 使用視訊

您可以使用視訊來個人化和增強支援階段作業：

- 讓您的客戶在您提供協助時看到您
- 如果您的客戶可以傳送視訊，你們可以像面對面一樣交談
- 顯示討論的對象

階段作業中的參加者無需視訊設備即可檢視您的視訊。

		任務描述
		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 設定視訊 <a href="#">更多</a> (頁碼： 74)</li><li>▪ 傳送視訊 <a href="#">更多</a> (頁碼： 74)</li><li>▪ 調整視訊輸出 <a href="#">更多</a> (頁碼： 75)</li><li>▪ 停止視訊 <a href="#">更多</a> (頁碼： 76)</li><li>▪ 切換至全螢幕檢視 <a href="#">更多</a> (頁碼： 77)</li></ul>

## 設定視訊

若要設定視訊：

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

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

符合以下最低需求的系統可以傳送或接收高品質視訊：

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

## 傳送視訊

若要傳送視訊：

1 執行以下操作之一：

- 在客戶支援代表儀表板上，按一下「工具」標籤，然後選取**視訊**。
- 在圖示托盤或多階段作業視窗中，選取**視訊圖示**。出現**視訊面板**。

2 選取**開始我的視訊**。

客戶支援代表的視訊面板



客戶支援代表的視訊顯示在小螢幕中。如果客戶傳送視訊，該客戶的視訊將顯示在大螢幕中。

每個階段作業支援雙點視訊。無論階段作業中有多少參加者，只有兩個參加者可以傳送視訊：客戶支援代表和主要客戶。

客戶的視訊面板



客戶只有在您開始傳送視訊後才能傳送視訊。然後，**開始我的視訊**按鈕出現在客戶的主控台上。

客戶支援代表的視訊顯示在大螢幕中，客戶的視訊顯示在小螢幕中。

若要停止傳送視訊，客戶只需選取**停止我的視訊**。

## 調整視訊輸出

在支援階段作業期間傳送視訊時，您可以調整視訊輸出以控制

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

如果您的電腦上連接了多個攝影機，您也可以選取要使用的視訊攝影機。

若要調整視訊輸出：

- 1 在視訊面板上，按一下**選項**。



出現「視訊選項」對話方塊。

- 2 根據需要調整選項。
- 3 可選。若要選取不同的攝影機，在擷取裝置下的下拉清單中，選取要使用的攝影機。

## 停止視訊

在視訊面板上，選取**停止我的視訊**。



視訊流式傳輸停止。客戶無法再看到您的視訊。

如果客戶正在傳送視訊，您仍可看到其視訊。

若要繼續傳送視訊：

在視訊面板上，選取**開始我的視訊**。

視訊流式傳輸再次開始。

若要關閉視訊面板：

選取該面板右上角的最小化按鈕。

視訊面板關閉。

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

## 切換至全螢幕檢視

您可以在視訊面板和全螢幕檢視之間切換您的顯示。全螢幕檢視覆蓋您的整個螢幕，但不包括標題列或捲動列。

若要以全螢幕檢視顯示視訊：



選取視訊面板右上角的「全螢幕」圖示。

若要返回到標準檢視：

選取螢幕右上角的退出全螢幕模式。



## 設定一按式會議

如果您希望...	請參閱...
瞭解如何從 WebEx 服務網站開始一按式會議	<a href="#">關於設定一按式會議</a> (頁碼： 79)
為一按式會議指定設定	<a href="#">在網路上設定一按式會議</a> (頁碼： 79)
安裝「WebEx 一按式會議」，包括「一按式會議」面板與「一按式會議」捷徑	<a href="#">安裝「WebEx 生產力工具」</a> (頁碼： 83)
從 WebEx 服務網站開始一按式會議	<a href="#">開始一按式會議</a> (頁碼： 84)
從您的電腦中移除 WebEx 一按式會議，包括所有「一按式會議」捷徑	<a href="#">移除「WebEx 生產力工具」</a> (頁碼： 88)

### 關於設定一按式會議

WebEx 一按式會議容許您從桌面（桌面版）以及 WebEx 服務網站（網路版）即時開始會議。根據您的需求，您可以設定一個或者兩個版本：

- **網路版：**容許您從 WebEx 服務網站開始一按式會議。該方式不需要您下載任何應用程式。如需獲取更多有關網路版的資訊，請參閱 WebEx 服務網站上「支援」頁中的 *WebEx 一按式會議使用者指南*。
- **桌面版：**如果您的網站管理員啟用該功能及生產力工具功能，則您無需登入 WebEx 服務網站或者瀏覽網頁即可開始和加入會議，以及傳送會議邀請。如需獲取更多有關網路版的資訊，請參閱 *WebEx 一按式會議使用者指南*。

### 在網路上設定一按式會議

「一按式會議設定」頁允許您指定一按式會議選項。您可以隨時返回「一按式會議設定」頁修改您的會議。

您指定的設定既適用於一按式會議網路版也適用於桌面版。

若要設定一按式會議：

- 1 登入您的 WebEx 服務網站。
- 2 按一下我的 **WebEx > 生產力工具設定**（位於左側導覽列中）。  
出現「生產力工具設定」頁。  
在該頁面上，您也可以下載 WebEx 生產力工具，它包含桌面版一按式會議及其捷徑。有關詳細資訊，請參閱[安裝 WebEx 生產力工具](#)（頁碼：83）。
- 3 按一下**現在安裝**。  
出現「一按式會議設定」頁。
- 4 在該頁面上指定會議資訊與設定。  
有關「一按式會議設定」頁中選項的詳細資訊，請查閱[關於「一按式會議設定」頁](#)（頁碼：80）。
- 5 按一下**儲存**。

**提示：**若要編輯一按式會議選項，請透過按一下我的 **WebEx > 生產力工具設定 > 編輯設定** 返回「一按式會議設定」頁。

## 關於「一按式會議設定」頁

如何存取此頁面：

在您的 WebEx 服務網站上，執行以下操作之一：

- 如果您是初次設定一按式會議，在您的 WebEx 服務網站上，按一下我的 **WebEx > 生產力工具設定**（位於左側導覽列中）> **現在設定**。
- 如果您已設定一按式會議，在您的 WebEx 服務網站上，按一下我的 **WebEx > 生產力工具設定**（位於左側導覽列中）> **編輯設定**。

可在此處執行的操作：

為一按式會議設定選項

### 會議選項

使用此選項...	執行...
服務類型	選取您想要為其開始一按式會議的 WebEx 階段作業類型。

使用此選項...	執行...
	此選項僅列出您網站和使用者帳戶可使用的階段作業類型。
會議範本	<p>選取您要用於設定一按式會議選項的會議範本。範本的下拉清單包括：</p> <p><b>標準範本：</b>網站管理員為您的帳戶設定的範本。</p> <p><b>我的範本：</b>所有透過儲存您先前排定（透過使用網站上的排定選項）的會議的設定建立的個人範本。</p>
主題	指定會議的主題。
會議密碼	指定會議的密碼。
確認密碼	再次鍵入密碼以防止鍵入錯誤。
有人加入時需要我的核准	<p>指定當有人試圖加入您的會議時，在螢幕上出現「請求加入」對話方塊。</p> <p>僅適用於支援階段作業</p>
在「個人會議室」中列出支援階段作業	<p>指定支援階段作業出現在您的「個人會議室」頁上。您可以與客戶共用此頁面的 URL，並讓其從該頁面加入您的階段作業。</p> <p>僅適用於支援階段作業</p>

## 追蹤碼

使用此選項...	執行...
追蹤碼	<p>標識您的部門、專案或您企業要與會議關聯的其它資訊。追蹤碼可以是可選的或必需的，這取決於您的網站管理員如何設定它們。</p> <p>如果您的網站管理員要求您從預先定義的清單中選取代碼，則按一下 <b>選取代碼</b> 鏈結，然後從清單中選取代碼或在上方的方塊中輸入一個代碼。</p>

## 音訊會議

僅適用於會議、訓練課與銷售會議

使用此選項...	執行...
使用	選取您想要使用的通信會議的類型：

使用此選項...	執行...
<p><b>WebEx 音訊：</b></p>	<p>指定該會議包含整合的音訊會議。如果您選取了此選項，則還需選取以下選項之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>顯示免費號碼：</b>如果您的網站提供免費撥入音訊會議（免費號碼與付費號碼都可用），則選取該選項。如果您的參加者撥打免費撥入號碼，則您的組織將承擔這些呼叫的費用。否則，參加者將承擔其呼叫的費用。</li> <li>▪ <b>向出席者顯示全球撥入號碼：</b>如果您想向其它國家或地區的出席者提供一個電話號碼（譬如免費號碼或本地號碼）清單，以供其撥打並加入音訊會議，則選取該選項。</li> </ul> <p><b>附註：</b>當您開始會議之後，參加者可以選擇透過以下方式加入會議：使用電腦作為音訊設備（即使用 VoIP）或使用電話作為音訊設備。</p> <p><b>提示：</b>參加者必須擁有直線電話來接收通信會議服務的呼叫。但是，沒有直線電話的參加者可透過呼叫撥入電話號碼（總是在會議視窗中提供該號碼）來加入音訊會議。</p>
<p>「個人會議號」帳戶</p>	<p>僅當您的網站已開啟個人會議功能時可用，而且僅適用於 Meeting Center。</p> <p>選取想要為您的會議使用的個人會議號帳戶。您可以在「我的 WebEx」&gt;「個人會議」頁管理個人會議號帳戶。</p>
<p><b>Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議</b></p>	<p>僅當您的網站已開啟 Cisco Unified MeetingPlace 音訊時可用。</p> <p>如果選取該選項，那麼請選取會議類型：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>撥入通信會議：</b>如果希望客戶撥入電話號碼加入，那麼請選取該選項</li> <li>▪ <b>回撥通信會議：</b>如果希望客戶鍵入電話號碼並從會議服務接收回撥，那麼請選取該選項。</li> </ul> <p>參加者必須具備直線電話才能接收會議服務的呼叫。但是，沒有直線電話的參加者可透過呼叫撥入電話號碼（總是在會議視窗中提供該號碼）來加入音訊會議。</p>
<p>其它通信會議服務：</p>	<p>指定會議包含由其它服務提供的通信會議，如第三方通信會議服務或內部通信會議系統，如 PBX（專用交換機）。</p> <p>在文字方塊中，鍵入加入通信會議的指示。</p>
<p>僅使用 VoIP</p>	<p>指定會議只包含整合的 VoIP，容許會議參加者使用具有音訊功能的電腦，透過網際網路而不是電話系統進行通訊。</p>
<p>無</p>	<p>指定會議不包括音訊會議或整合的 VoIP。</p>

## 安裝 WebEx 生產力工具

如果網站管理員允許您下載「WebEx 生產力工具」，那麼您可以使用「WebEx 一按式會議」立即開始或加入會議；從桌面上的其它應用程式（譬如：Microsoft Office、Web 瀏覽器、Microsoft Outlook、IBM Lotus Notes 與即時訊息傳遞程式）立即開始會議；使用 Microsoft Outlook 或 IBM Lotus Notes 排定會議，而無需轉至 WebEx 服務網站。

在安裝 WebEx 生產力工具前，請確保您的電腦滿足以下最低系統需求：

- Microsoft Windows 2000、XP、2003 或 Vista
- Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 或 7.0、Firefox 3.0 或更新版本
- Intel x86（Pentium 400MHZ 或更高）或相容處理器
- 在瀏覽器中已啟用 JavaScript 和 cookie

若要安裝 WebEx 生產力工具：

- 1 登入您的 WebEx 服務網站。
- 2 按一下我的 **WebEx** > 生產力工具設定（位於左側導覽列中）。  
出現「生產力工具設定」頁。
- 3 按一下**安裝生產力工具**。  
出現「檔案下載」對話方塊。
- 4 將安裝程式儲存到您的電腦。  
安裝檔案的副檔名為 **.msi**。
- 5 執行安裝檔案並遵循指示。
- 6 完成安裝後，請使用您的 WebEx 帳戶資訊登入，然後在「WebEx 設定」對話方塊中驗證您的 WebEx 生產力工具設定（包括一按式會議）。

**附註：**系統管理員還可以對其網站上的多台電腦執行批量安裝。有關更多資訊，請參閱位於 [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)) 的「大規模部署生產力工具的 IT 管理員指南」。

在您登入後，將出現「WebEx 一按式會議」面板與捷徑。有關使用「WebEx 一按式會議」面板與捷徑的指示，請參閱「*WebEx 一按式會議使用者指南*」。

WebEx 一按式會議面板中的「說明」也提供了有關如何使用一按式會議面板與捷徑的詳細資訊。



提示：有關使用「WebEx 一按式會議」面板與一按式會議工作列功能表的指示，請參閱您 WebEx 服務網站上「支援」頁中提供的 [WebEx 一按式會議使用者指南](#)。

## 開始一按式會議

從您的 WebEx 服務網站開始一按式會議前，請確保您設定了一按式會議設定。有關設定一按式會議設定的詳細資訊，請參閱 [在網路上設定一按式會議](#) (頁碼：79)。有關詳細資訊

若要從 WebEx 服務網站開始一按式會議：

- 1 登入您的 WebEx 服務網站。
- 2 按一下我的 WebEx > 啟動一按式會議。



您的會議開始。

若要使用「WebEx 一按式會議」面板開始一按式會議：

- 1 透過執行以下任一操作開啟您的「WebEx 一按式會議」面板：
  - 連接兩下您桌面上的 WebEx 一按式會議捷徑。



- 轉至開始 > 程式 > **WebEx** > 生產力工具 > **WebEx 一按式會議**。
- 在桌面工作列的 **WebEx 一按式會議**圖示上按滑鼠右鍵。



如果您沒有指定自動登入，那麼請在對話方塊中指定必填的 WebEx 帳戶資訊，然後按一下**登入**。

- 2 在「Cisco WebEx 一按式會議」面板上，按一下**開始會議**。



**附註：**如需獲取有關使用「Cisco WebEx 一按式會議」面板的指示，請參閱 *WebEx 一按式會議使用者指南*。

若要使用一按式會議捷徑開始一按式會議：

按一下以下捷徑之一：

捷徑

<b>開啟一按式會議(O)</b>	
現在開始會議	
開始個人會議	
開始已排定會議...	
排定會議...	
加入會議...	
連線到「我的電腦」...	
WebEx 設定...	
說明(H)	F1
關於 WebEx 一按式會議(A)...	
退出(X)	

描述

工作列圖示捷徑的右鍵功能表：

- 在 WebEx 一按式會議工作列圖示上按一下滑鼠右鍵，然後按一下**現在開始會議**開始即時會議。
- 在「WebEx 一按式會議」工作列圖示上按滑鼠右鍵，然後按一下**開始已排定會議**開始以前排定的會議，或按一下**開始個人會議**以開始以前排定的個人會議。

**附註：**您也可以在 WebEx 一按式會議工作列圖示上按一下滑鼠右鍵，然後按一下**排定會議**使用 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 排定 WebEx 會議。

如需獲取更多詳細資訊，請參閱您 WebEx 服務網站「支援」頁中的與 Outlook 之整合使用者指南和與 Lotus Notes 之整合使用者指南。



**電子郵件與排定捷徑：**在 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 中按一下**一按式會議**開始一按式會議。

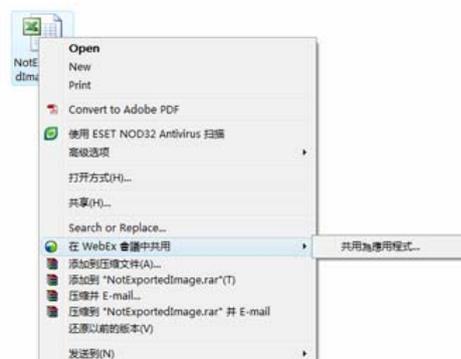
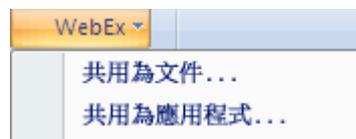
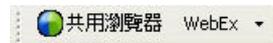
**附註：**您也可以在 Microsoft Outlook 或 Lotus Notes 中按一下**排定會議**來使用 Outlook 或 Lotus Notes 排定 WebEx 會議。

如需獲取更多詳細資訊，請參閱您 WebEx 服務網站「支援」頁中的與 Outlook 之整合使用者指南和與 Lotus Notes 之整合使用者指南。



**即時訊息程式捷徑：**按一下 **WebEx > 開始 WebEx 會議** 在您的即時訊息程式 (例如 Skype、AOL Instant Messenger、Lotus Sametime、Windows Messenger、Google Talk 或 Yahoo Messenger) 中開始一按式會議。如需獲取更多詳細資訊，請參閱 WebEx 服務網站上「支援」頁中提供的與即時訊息程式之整合使用者指南。僅適用於會議、銷售會議、訓練課以及支援階段作業。

## 捷徑



## 描述

**Web 瀏覽器捷徑：**按一下此圖示來開始會議。

**附註** 如果您以前自訂了 **Internet Explorer** 工具列，則捷徑按鈕可能不會自動出現在工具列上。相反，它會新增到 **Internet Explorer** 中可用的工具列按鈕清單中。在此例中，您必須使用 **Internet Explorer** **自訂** 選項將按鈕新增到工具列中。若要存取此選項，在**檢視**功能表上，指向**工具列**，然後選擇**自訂**。

僅適用於會議、銷售會議、訓練課以及支援階段作業。

**Microsoft Office 捷徑：**在 **Microsoft Word**、**Microsoft Excel** 和 **Microsoft PowerPoint** 中，選取**共用為文件**或**共用為應用程式**。該指令將開始會議，並自動共用您正在使用的應用程式，包括您已在該應用程式中開啟的所有檔案。會議期間您仍可以使用該應用程式。

僅適用於會議、銷售會議、訓練課以及支援階段作業。

**右鍵功能表捷徑：**在您電腦上的應用程式或文件檔案的圖示上按一下滑鼠右鍵，然後指向在**WebEx 會議中共用** > **共用為應用程式**。該指令將開始會議，並自動共用應用程式，包括您已在該應用程式中開啟的所有檔案。會議期間您仍可以使用該應用程式。

僅適用於會議、銷售會議、訓練課以及支援階段作業。

## 提示：

- 開始「一按式會議」後，會議將出現在「個人會議室」頁，除非您將其指定為不公開會議。如果您向其他人提供此頁面的 URL，那麼他們可透過按一下此頁面的會議鏈結來快速加入會議。
- 您可以控制在「WebEx 設定」對話方塊中提供哪些捷徑。
- 如需獲取有關使用「WebEx 一按式會議」捷徑的指示，請參閱 *WebEx 一按式會議使用者指南*。

## 移除「WebEx 生產力工具」

您可以隨時解除安裝「WebEx 生產力工具」。解除安裝生產力工具將從您的電腦移除所有生產力工具，包括「WebEx 一按式會議」面板和「一按式會議」捷徑。

若要解除安裝 WebEx 生產力工具：

- 1 按一下**開始** > **程式集** > **WebEx** > **生產力工具** > **解除安裝**。
- 2 按一下**是**來確認您想要解除安裝 WebEx 生產力工具。

若要透過「控制台」解除安裝「WebEx 生產力工具」：

- 1 按一下**開始** > **設定** > **控制台**。
- 2 連按兩下**新增／移除程式**。
- 3 按一下 **WebEx 生產力工具**。
- 4 按一下**移除**。
- 5 按一下**是**來確認您想要解除安裝 WebEx 生產力工具。

**附註：**解除安裝生產力工具將從您的電腦移除所有生產力工具與捷徑。如果您希望繼續使用某些生產力工具而停用其它一些工具，請在「WebEx 設定」對話方塊中編輯相應選項。

## 使用「我的 WebEx」

如果您希望...	請參閱...
獲取「我的 WebEx」的概觀	<a href="#">關於「我的 WebEx」</a> (頁碼： 90)
在 WebEx 服務網站上設定使用者帳戶	<a href="#">獲取使用者帳戶</a> (頁碼： 90)
登入或登出「我的 WebEx」	<a href="#">登入和登出 WebEx 服務網站</a> (頁碼： 91)
使用會議清單	<a href="#">使用會議清單</a> (頁碼： 92)
安裝 WebEx 生產力工具，該工具容許您開始一按式會議，從您桌面上的應用程式開始即時會議，或從 Microsoft Outlook 或 IBM Lotus Notes 排定會議。	<a href="#">安裝 WebEx 生產力工具</a> (頁碼： 83)
安裝一按式會議	<a href="#">安裝一按式會議</a> (頁碼： 79)
檢視或設定「個人會議室」頁的選項	<a href="#">維護您的個人會議室頁</a> (頁碼： 98)
使用 Access Anywhere 設定或存取遠端電腦	<a href="#">使用 Access Anywhere (我的電腦)</a> (頁碼： 101)
新增、編輯或刪除您個人檔案儲存空間中的檔案	<a href="#">維護個人資料夾中的檔案</a> (頁碼： 102)
新增、編輯或刪除關於您的線上通訊錄中聯絡人的資訊	<a href="#">維護聯絡人資訊</a> (頁碼： 117)
變更您使用者設定檔中的資訊或設定，包括個人資訊與喜好設定	<a href="#">維護使用者設定檔</a> (頁碼： 130)
生成關於線上階段作業的報告	<a href="#">生成報告</a> (頁碼： 135)

## 關於「我的 WebEx」

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

- **個人會議清單：**提供您主持和出席的所有線上會議的清單。您可以按日、週或月來檢視會議，也可以檢視所有會議。
- **生產力工具設定：**可選功能。容許您為可從您桌面上的應用程式開始的即時會議或已排定會議設定選項。如果安裝 WebEx 生產力工具，您可以透過「一按式會議」或桌面上的其它應用程式（譬如，Microsoft Office、Web 瀏覽器、Microsoft Outlook、IBM Lotus Notes 以及即時訊息程式）即時開始或加入會議、銷售會議、訓練課以及支援階段作業。你還可以使用 Microsoft Outlook 或 IBM Lotus Notes 來排定會議、銷售會議、活動以及訓練課，而無需訪問您的 WebEx 服務網站。
- **個人會議室：**可選功能。您的 WebEx 服務網站上的一個頁面，訪問者可在該頁面上檢視您正在主持的會議清單，並加入正在進行的會議。訪問者還可以存取和下載您共用的檔案。
- **Access Anywhere：**可選功能。容許您從世界上的任何地方存取和控制遠端電腦。如需獲取更多有關 Access Anywhere 的資訊，請參閱 WebEx 服務網站上的指南「Access Anywhere 入門」。
- **檔案儲存體：**容許您將檔案儲存在您的 WebEx 服務網站的個人資料夾中，您可從任何具有網際網路存取權的電腦存取它們。還容許您透過「個人會議室」頁公佈特定檔案，使您頁面的訪問者可存取它們。
- **通訊錄：**允許您在 WebEx 服務網站上保留關於您的個人聯絡人的資訊。使用通訊錄，您在邀請聯絡人參加會議時可快速地存取他們。
- **使用者設定檔：**允許您維護帳戶資訊，如使用者名稱、密碼和聯絡資訊。還允許您指定可代表您排定會議的另一使用者，設定「個人會議室」頁的選項以及管理排定範本。
- **網站喜好設定：**容許您指定您的 WebEx 服務網站的首頁，即，每當您存取該網站時首先出現的頁面。如果您的網站提供多種語言，則您還可選擇在該網站上用於顯示文字的語言和地區設定。
- **使用報告：**可選功能。容許您獲取關於您主持的會議的資訊。如果您使用 Access Anywhere 選項，您還可獲取關於您遠端存取的電腦的資訊。

## 獲取使用者帳戶

當您獲取使用者帳戶之後，您可使用「我的 WebEx」功能並在 Web 上主持。您可使用以下兩種方式之一來獲取使用者帳戶：

- 您的 WebEx 服務網站的管理員可為您建立使用者帳戶。因此，您無需在網站上申請帳戶，即可立即開始主持。
- 如果您的網站管理員已啟用自助註冊功能，則您可隨時在您的 WebEx 服務網站上申請帳戶。

若要使用自助註冊功能來獲取使用者帳戶：

- 1 轉至您的 WebEx 服務網站。
- 2 在導覽列上，按一下設定 > 新帳戶。  
出現「註冊」頁。
- 3 提供必填資訊。
- 4 按一下**現在註冊**。

您將接收到電子郵件，確認您已經註冊了一個使用者帳戶。

當網站管理員核准了您的新使用者帳戶後，您會接收到另一電子郵件，其中包含您的使用者名稱和密碼。

**附註：**當您獲取使用者帳戶後，可編輯使用者設定檔來變更密碼，並提供其他的個人資訊。您也可以指定網站喜好設定，如預設首頁和時區。如需獲取詳細資訊，請參閱[維護使用者設定檔](#) (頁碼： 130)。

## 登入和登出 WebEx 服務網站

若要管理線上會議和維護使用者帳戶，您必須登入 WebEx 服務網站。如果您還沒有使用者帳戶，請參閱[獲取使用者帳戶](#) (頁碼： 90)。

若要登入您的 WebEx 服務網站：

- 1 轉至您的 WebEx 服務網站。
- 2 在頁面的右上角，按一下**登入**。  
出現「登入」頁。
- 3 輸入您的使用者名稱和密碼。  
密碼是區分大小寫的，因此您必須精確地按照在使用者設定檔中指定的密碼來鍵入密碼。
- 4 按一下**登入**。

**提示：**如果您忘記了使用者名稱或密碼，按一下**忘記密碼**。提供您的電子郵件地址，鍵入驗證字元，然後按一下**提交**。您將收到包含您的使用者名稱和密碼的電子郵件。

若要登出您的 WebEx 服務網站：

在頁面的右上角，按一下登出。

## 使用會議清單

如果您希望...	請參閱...
瞭解會議清單	關於會議清單
開啟會議清單	<a href="#">開啟會議清單</a> (頁碼： 92)
維護會議清單	維護已排定會議清單

### 關於會議清單

在 WebEx 服務網站上，「我的 WebEx」中的「我的會議」頁包括：

- 您當前正在進行的所有支援階段作業。
- 開始一按式會議的選項（不適用於 Event Center）。
- 任何已排定個人會議（如果您的網站和帳戶已開啟個人會議功能）。

**提示：**您可將「我的 WebEx 會議」頁設為您登入 WebEx 服務網站時出現的首頁。如需獲取詳細資訊，請參閱[維護使用者設定檔](#) (頁碼： 130)。

### 開啟會議清單

出現在 Support Center 網站上的「我的會議」頁中的會議清單顯示任何您當前主持的支援階段作業。

若要開啟會議清單：

登入您的 WebEx 服務網站，然後按一下「我的 WebEx」。

「我的會議」清單顯示進行中的支援階段作業。

**提示：**您可將「我的 WebEx 會議」頁指定為您登入 WebEx 服務網站時出現的首頁。如需獲取詳細資訊，請參閱[維護使用者設定檔](#) (頁碼： 130)。

## 維護已排定會議清單

當您開始支援階段作業後，它會出現在您的會議清單中。如需獲取更多資訊，請參閱[開啟會議清單](#) (頁碼： 92)。

支援階段作業在您結束階段作業之前將一直保留在您的會議清單中。

如需獲取關於「我的 WebEx 會議」頁的詳細資訊，請參閱[關於「我的 WebEx 會議」頁](#) (頁碼： 93)。

## 關於「我的 WebEx 會議」頁

### 如何存取此標籤

在 WebEx 服務網站上，按一下我的 WebEx 標籤。

### 可在此處執行的操作

存取這些功能：

- 至您個人會議室的鏈結
- 在指定的日期您主持或受邀參加的會議清單
- 您主持或受邀參加的所有會議的清單
- 開始一按式會議的鏈結

### 此頁面上的選項

使用此選項...	執行...
轉至「我的個人會議室」	轉至您的「個人會議室」頁。 「個人會議室」頁列出您已排定的全部會議和您目前正在主持的進行中的全部會議。 從您處獲得個人 URL 的使用者可使用此頁面來加入您正在主持的任何會議。他們還可下載您共用的任何資料夾中的檔案。
開始一按式會議	根據您在「一按式會議」安裝中指定的設定開始一按式會議。如需獲取詳細資訊，請參閱 <a href="#">設定一按式會議</a> (頁碼： 79)。
每日	檢視指定日的所有會議的清單。如需獲取詳細資訊，請參閱 <a href="#">關於「我的 WebEx 會議」 - 「每日」標籤</a> (頁碼： 94)。
每週	檢視指定的一週的所有會議的清單。如需獲取詳細資訊，請參閱 <a href="#">關於「我的 WebEx 會議」 - 「每週」標籤</a> (頁碼： 95)。
每月	檢視指定的一月的所有會議的清單。如需獲取詳細資訊，請參閱

使用此選項...	執行...
	關於「我的 WebEx 會議」 – 「每月」標籤 (頁碼： 96)。
所有會議	檢視所有會議的清單，或者按照日期、主持人、主題或議程中的字串搜尋會議。如需獲取詳細資訊，請參閱關於「我的 WebEx 會議」 – 「所有會議」標籤 (頁碼： 97)。
重新整理 	重新整理會議清單中的資訊。

## 關於「我的 WebEx 會議」頁 – 「每日」標籤

### 如何存取此標籤

在 WebEx 服務網站上，按一下我的 WebEx > 我的會議 > 每日標籤。

### 此標籤上的選項

選項	描述
	隨時按一下 <b>重新整理</b> 圖示以顯示會議的最新清單。
語言鏈結	按一下該鏈結以開啟「喜好設定」頁，在那裡您可以為您的 WebEx 服務網站選取語言設定。
時區鏈結	按一下該鏈結以開啟「喜好設定」頁，在那裡您可以為您的 WebEx 服務網站選取時區設定。
日期	會議每日清單的日期。預設為目前日期。
	按一下 <b>前一天</b> 圖示來顯示前一天的會議清單。
	按一下 <b>後一天</b> 圖示來顯示後一天的會議清單。
您主持的會議	顯示您主持的所有線上會議或個人會議的清單。
您受邀參加的會議	顯示您受邀參加的所有會議或個人會議的清單。
顯示過去的會議	選取該選項以在會議清單中包含已結束的會議。
	<b>遞增排序</b> 指示器出現在欄標題的旁邊，會議按該欄以升序排列。
	<b>遞減排序</b> 指示器出現在欄標題的旁邊，會議按該欄以降序排列。
時間	每個已排定會議的開始時間。按一下會議開始時間旁的方塊以選取該會議。按一下 <b>時間</b> 欄標題旁的方塊以選取或清除清單中的所有會議。

選項	描述
主題	您主持的會議的主題。按一下主題名稱以獲取關於該會議的資訊。
類型	指示您主持的線上會議的類型。可用的會議類型取決於您的 WebEx 服務網站的設定。
	指示實時會議正在進行。

## 關於「我的 WebEx 會議」頁 – 「每週」標籤

### 如何存取此標籤

在 WebEx 服務網站上，按一下我的 WebEx > 我的會議 > 每週標籤。

### 此標籤上的選項

選項	描述
	隨時按一下 <b>重新整理</b> 圖示以顯示會議的最新清單。
語言鏈結	按一下該鏈結以開啟「喜好設定」頁，在那裡您可以為您的 WebEx 服務網站選取語言設定。
時區鏈結	按一下該鏈結以開啟「喜好設定」頁，在那裡您可以為您的 WebEx 服務網站選取時區設定。
「週」鏈結	會議每週清單的開始日期和結束日期。
	按一下 <b>上一週</b> 圖示來顯示上一週的會議清單。
	按一下 <b>下一週</b> 圖示來顯示下一週的會議清單。
	按一下 <b>行事曆</b> 圖示開啟當前月份的「行事曆」視窗。按一下任何日期以在「每日」檢視中開啟排程。
您主持的會議	顯示您主持的所有線上會議或個人會議的清單。
您受邀參加的會議	顯示您受邀參加的所有會議或個人會議的清單。
顯示過去的會議	選取該選項以在會議清單中包含已結束的會議。
「日」鏈結 <b>星期五</b>	開啟「每日」檢視，顯示選定日的已排定會議。
	<b>遞增排序</b> 指示器出現在欄標題的旁邊，會議按該欄以升序排列。
	<b>遞減排序</b> 指示器出現在欄標題的旁邊，會議按該欄以降序排列。

選項	描述
	<b>展開</b> 按鈕出現在「日」鏈結旁。按一下該按鈕展開並顯示這一天的會議清單。
	<b>收合</b> 按鈕出現在「日」鏈結旁。按一下該按鈕收合並隱藏這一天的會議清單。
時間	每個已排定會議的開始時間。按一下會議開始時間旁的方塊以選取該會議。按一下 <b>時間</b> 欄標題旁的方塊以選取或清除清單中的所有會議。
主題	您主持的會議的主題。按一下主題名稱以獲取關於該會議的資訊。
類型	指示您主持的線上會議的類型。可用的會議類型取決於您的 WebEx 服務網站的設定。
	指示實時會議正在進行。

## 關於「我的 WebEx 會議」頁 — 「每月」標籤

### 如何存取此標籤

在 WebEx 服務網站上，按一下**我的 WebEx > 我的會議 > 每月**標籤。

### 此標籤上的選項

選項	描述
	隨時按一下 <b>重新整理</b> 圖示以顯示會議的最新清單。
語言鏈結	按一下該鏈結以開啟「喜好設定」頁，在那裡您可以為您的 WebEx 服務網站選取語言設定。
時區鏈結	按一下該鏈結以開啟「喜好設定」頁，在那裡您可以為您的 WebEx 服務網站選取時區設定。
月	會議的每月行事曆的月份。預設為當前月。
	按一下 <b>上一月</b> 圖示來顯示上一月的會議清單。
	按一下 <b>下一月</b> 圖示來顯示下一月的會議清單。
	按一下 <b>行事曆</b> 圖示開啟當前月份的「行事曆」視窗。按一下任何日期以在「每日」檢視中開啟排程。

選項	描述
「週數」鏈結 	開啟「每週」檢視，顯示選定週中每一天的已排定會議。
「日」鏈結 	開啟「每日」檢視，顯示選定日的已排定會議。
您主持的會議	顯示您主持的所有線上會議或個人會議的清單。
您受邀參加的會議	顯示您受邀參加的所有會議或個人會議的清單。
顯示過去的會議	選取該選項以在會議清單中包含已結束的會議。
主題	您主持的會議的主題。按一下主題名稱以獲取關於該會議的資訊。
	指示實時會議正在進行。

## 關於「我的 WebEx 會議」頁 — 「所有會議」標籤

### 如何存取此標籤

在 WebEx 服務網站上，按一下我的 **WebEx** > 我的會議 > 所有會議標籤。

### 此標籤上的選項

選項	描述
	隨時按一下 <b>重新整理</b> 圖示以顯示會議的最新清單。
語言鏈結	按一下該鏈結以開啟「喜好設定」頁，在那裡您可以為您的 WebEx 服務網站選取語言設定。
時區鏈結	按一下該鏈結以開啟「喜好設定」頁，在那裡您可以為您的 WebEx 服務網站選取時區設定。
日期	會議每日清單的日期。預設為目前日期。
	按一下 <b>前一天</b> 圖示來顯示前一天的會議清單。
	按一下 <b>後一天</b> 圖示來顯示後一天的會議清單。
按照日期、主持人、主題或議程中的關鍵字搜尋會議	容許您鍵入或選取搜尋會議的日期範圍，或容許您鍵入文字以搜尋主持人名、主題或議程。按一下 <b>搜尋</b> 開始搜尋。

選項	描述
	按一下 <b>行事曆</b> 圖示開啟「行事曆」視窗。按一下任何日期以選取該日期作為搜尋條件的一部分。
<b>您主持的會議</b>	顯示您主持的所有線上會議或個人會議的清單。
<b>您受邀參加的會議</b>	顯示您受邀參加的所有會議或個人會議的清單。
<b>顯示過去的會議</b>	選取該選項以在會議清單中包含已結束的會議。
	<b>遞增排序</b> 指示器出現在欄標題的旁邊，會議按該欄以升序排列。
	<b>遞減排序</b> 指示器出現在欄標題的旁邊，會議按該欄以降序排列。
<b>時間</b>	每個已排定會議的開始時間。按一下會議開始時間旁的方塊以選取該會議。按一下 <b>時間</b> 欄標題旁的方塊以選取或清除清單中的所有會議。
<b>主題</b>	您主持的會議的主題。按一下主題名稱以獲取關於該會議的資訊。
<b>類型</b>	指示您主持的線上會議的類型。可用的會議類型取決於您的 WebEx 服務網站的設定。
	指示實時會議正在進行。

## 維護您的個人會議室頁

如果您希望...	請參閱...
瞭解「個人會議室」頁	<a href="#">關於個人會議室</a> (頁碼： 98)
存取「個人會議室」頁	<a href="#">檢視個人會議室</a> (頁碼： 99)
將影像和文字新增至「個人會議室」頁	<a href="#">設定「個人會議室」的選項</a> (頁碼： 100)
在「個人會議室」頁共用檔案	<a href="#">在「個人會議室」上共用檔案</a> (頁碼： 100)

### 關於「個人會議室」頁

您的使用者帳戶包括 WebEx 服務網站的「個人會議室」頁。訪問您頁面的使用者可：

- 檢視您要主持的（已排定或正在進行）線上會議的清單。
- 加入正在進行的會議。

- 檢視您的個人資料夾，並將檔案上傳至資料夾或從資料夾下載檔案，這取決於您為資料夾指定的設定。

您可透過向其新增影像和文字來自訂「個人會議室」頁。

若要向使用者提供對您的「個人會議室」頁的存取權，則您必須向其提供您的個人會議室 URL。如需獲取更多資訊，請參閱[檢視「個人會議室」頁](#) (頁碼：99)。

**提示：**將您的個人會議室 URL 新增至您的名片、電子郵件簽名等。

## 檢視「個人會議室」頁

您可透過轉至您的「個人會議室」頁的鏈結隨時檢視該頁。您的「個人會議室」頁的鏈結可在以下頁面獲得：

- 「我的 WebEx 會議」頁
- 「我的 WebEx 設定檔」頁

若要檢視您的「個人會議室」頁：

- 1 登入您的 WebEx 服務網站，然後按一下**我的 WebEx**。

出現「我的 WebEx 會議」頁。

- 2 按一下轉至「**我的個人會議室**」鏈結。

或者，在「我的 WebEx」中，按一下**我的設定檔**，然後按一下**個人會議室**部分中的**個人會議室 URL**鏈結。

出現「個人會議室」頁。以下是一個「個人會議室」頁的範例。



**提示：**將您的個人會議室 URL 新增至您的名片、電子郵件簽名等。

## 設定「個人會議室」頁的選項

您可將以下內容新增至您的「個人會議室」頁：

- 影像（譬如，您可新增自己的圖片或公司產品的圖片）。
- 自訂的廣告條影像，放至「個人會議室」頁的頁首區域（如果您的使用者帳戶具有「自訂」選項）。譬如，您可新增您公司的標誌。
- 歡迎訊息。譬如，您可提供問候語；關於加入線上階段作業的指示；關於您自己、產品或公司的資訊。

您可隨時置換或刪除您新增的影像和文字。

若要將影像新增至「個人會議室」頁：

- 1 如果尚未登入，請登入 [WebEx 服務網站](#)。如需獲取詳細資訊，請參閱 [「登入和登出 WebEx 服務網站」](#)（頁碼：91）。
- 2 在頁面頂端的導覽列上，按一下 **我的 WebEx**。
- 3 按一下 **我的設定檔**。  
出現「我的 WebEx 設定檔」頁。
- 4 在 **個人會議室** 下，指定頁面的選項。
- 5 在「我的 WebEx 設定檔」頁的底部，按一下 **更新**。
- 6 如需獲取有關「個人會議室」頁選項的詳細資訊，請參閱 [關於您的「個人會議室」頁](#)（頁碼：98）

## 在「個人會議室」頁上共用檔案

您可以共用「我的 WebEx 檔案」資料夾頁面上的資料夾，它們將出現在「個人會議室」頁的 **檔案** 標籤中。對於您共用的任何資料夾，您可指定使用者是否可從資料夾下載檔案或將檔案上傳至資料夾。

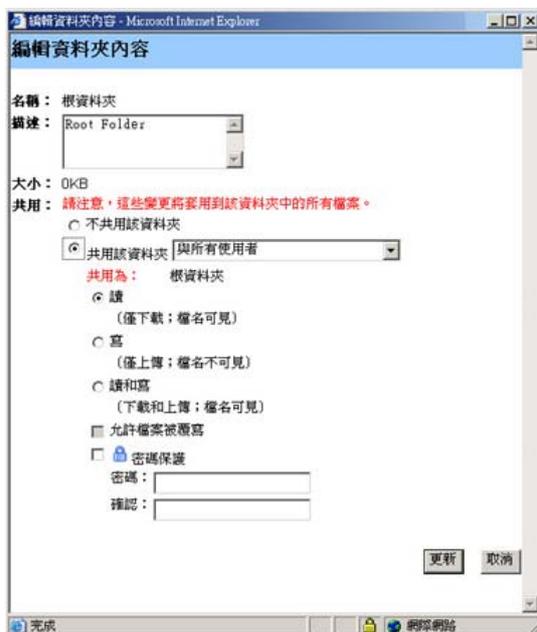
如需獲取更多有關「個人會議室」頁的資訊，請參閱 [關於您的「個人會議室」頁](#)（頁碼：98）

若要在「個人會議室」頁共用檔案：

- 1 開啟「我的 WebEx 檔案」頁。如需獲取詳細資訊，請參閱 [開啟您的個人資料夾、文件與檔案](#)（頁碼：103）。
- 2 在 **名稱** 下，找到您想要在其中共用檔案的資料夾。
- 3 如果檔案或資料夾位於收合的資料夾中，則按一下資料夾來開啟它。
- 4 按一下想在其中共用檔案的資料夾的 **內容** 圖示。



出現「編輯資料夾內容」視窗。



5 指定資料夾的共用選項。

6 按一下更新。

如需獲取有關共用選項的詳細資訊，請參閱[關於「編輯資料夾內容」頁](#)（頁碼：110）。

## 使用 Access Anywhere（我的電腦）

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

### 關於「我的電腦」頁

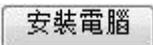
如何存取此頁面

在您的 WebEx 服務網站上，按一下我的 **WebEx 檔案** > **我的電腦**。

## 可在此處執行的操作

使用 **Access Anywhere** 設定或存取遠端電腦。

## 此頁面上的選項

鏈結或選項	描述
電腦	您指定給遠端電腦的名稱。
狀態	您的遠端電腦的狀態： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>有空</b> — 電腦可供遠端存取。</li> <li>▪ <b>離線</b> — 電腦離線，不能提供遠端存取。</li> </ul>
應用程式	您遠端電腦上被容許存取的應用程式，由您在設定 <b>Access Anywhere</b> 期間指定。可以是 <b>桌面</b> （如果您設定桌面提供存取），也可以是特定的應用程式名稱。
狀態	如果該電腦可供存取，您可以按一下 <b>連線</b> 鏈結以連線至您的遠端電腦。
	從遠端電腦清單中移除選取的電腦。
	為當前電腦設定 <b>Access Anywhere</b> ，並將其新增至遠端電腦清單。
下載手動安裝程式	下載 <b>Access Anywhere</b> 軟體的手動安裝程式

## 維護個人資料夾中的檔案

如果您希望...	請參閱...
獲得個人檔案儲存空間的概觀	<a href="#">關於維護資料夾中的檔案</a> (頁碼： 103)
開啟您的個人檔案儲存空間	<a href="#">開啟您的個人資料夾、文件與檔案</a> (頁碼： 103)
建立新資料夾來組織檔案	<a href="#">將新資料夾新增至個人資料夾</a> (頁碼： 104)
將檔案上傳至個人資料夾中	<a href="#">將檔案上傳至個人資料夾中</a> (頁碼： 105)
將檔案或整個資料夾移動或複製到另一個資料夾	<a href="#">移動或複製個人資料夾中的檔案或資料夾</a> (頁碼： 105)
變更關於檔案或資料夾的資訊，包括其名稱或描述	<a href="#">編輯關於個人資料夾中的檔案或資料夾的資訊</a> (頁碼： 106)

如果您希望...	請參閱...
在您的個人檔案儲存空間中搜尋檔案或資料夾	<a href="#">搜尋個人資料夾中的檔案或資料夾</a> (頁碼：107)
將您個人儲存空間中的檔案下載至您的電腦	<a href="#">下載個人資料夾中的檔案</a> (頁碼：107)
在您的「個人會議室」的個人資料夾中共用或公佈檔案，使其他人可存取它們	<a href="#">在「個人會議室」頁上共用檔案</a> (頁碼：100)
從您的個人資料夾中移除檔案或資料夾	<a href="#">刪除個人資料夾中的檔案或資料夾</a> (頁碼：108)

## 關於維護資料夾中的檔案

您的使用者帳戶包括您的 WebEx 服務網站上用於儲存檔案的個人儲存空間。

在您的個人儲存空間，您可以：

- 建立資料夾來組織檔案。
- 編輯關於個人資料夾中任何檔案或資料夾的資訊。
- 將檔案或資料夾移動或複製到其它資料夾。
- 共用資料夾使其出現在您的「個人會議室」頁上。

### 提示：

- 當您不在辦公室時，可使用此儲存空間來存取重要資訊。譬如，如果您正在出差，並且想要在線上階段作業期間共用檔案，那麼您可將個人資料夾中的檔案下載到電腦上，然後向出席者共用該檔案。
- 如果您共用資料夾，則您的「個人會議室」頁的訪問者可將檔案上傳至資料夾或從資料夾下載檔案。譬如，您可以使用個人資料夾來交換在階段作業中共用的文件，歸檔錄製的會議等。如需獲取更多有關「個人會議室」的資訊，請參閱[關於您的「個人會議室」](#) (頁碼：98)。

## 開啟您的個人資料夾、文件與檔案

若要在您的 WebEx 服務網站上儲存檔案或存取您儲存的檔案，您必須開啟個人資料夾。

若要開啟個人資料夾：

- 1 登入您的 WebEx 服務網站，然後按一下我的 WebEx。
- 2 按一下我的檔案。

出現「我的 WebEx 檔案」頁，顯示您的個人資料夾與檔案。根據您 WebEx 服務網站的設定，您可能會看到不同類別的資料夾與檔案，按一下標題鏈結可檢視每個類別：

- 我的文件
- 我的錄製檔
- 我的活動錄製檔（僅適用於 Event Center）
- 我的訓練錄製檔（僅適用於 Training Center）



有關「我的 WebEx 檔案」頁的詳細資訊，請參閱[關於「我的 WebEx 檔案 > 我的文件」頁](#)（頁碼：108）和[關於「我的 WebEx 檔案 > 我的錄製檔」頁](#)（頁碼：116）。

## 將新資料夾新增至個人資料夾

若要整理您 WebEx 服務網站上的檔案，您可以在檔案的個人儲存空間中建立資料夾。

若要建立新的資料夾：

- 1 開啟「我的文件」頁。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟您的個人資料夾、文件與檔案](#)（頁碼：103）。
- 2 在**動作**下，對於您想要在其中建立新資料夾的資料夾，按一下它的**建立資料夾**按鈕。



出現「建立資料夾」視窗。

- 3 在**資料夾名稱**方塊中，鍵入資料夾的名稱。
- 4 可選。在**描述**方塊中，鍵入描述來幫助您識別資料夾的內容。
- 5 按一下**確定**。

## 將檔案上傳至個人資料夾

若要將檔案儲存在您的 WebEx 服務網站上的個人資料夾中，您必須從您的電腦或本地伺服器上傳它們。

您一次最多可以傳送三個檔案。對檔案的大小沒有限制，只要您有可用的儲存空間。可用於儲存檔案的空間容量由您的網站管理員確定。如果需要更多磁碟空間，請聯絡您的網站管理員。

若要將檔案上傳至個人資料夾：

- 1 開啟「我的文件」頁。有關詳細資訊，請參閱[開啟您的個人資料夾、文件與檔案](#) (頁碼： 103)。
- 2 找到要在其中儲存檔案的資料夾。
- 3 在資料夾的**動作**下，按一下要在其中儲存檔案的資料夾的**上傳**按鈕。



出現「上傳檔案」視窗。

- 4 按一下**瀏覽**。  
出現「選擇檔案」對話方塊。
- 5 選取要上傳至資料夾的檔案。
- 6 按一下**開啟**。  
檔案出現在**檔名**方塊中。
- 7 可選。在**描述**方塊中，鍵入描述來幫助您識別檔案。
- 8 可選。最多可再選取兩個要上傳的檔案。
- 9 按一下**上傳**。  
檔案上傳至您選取的資料夾。
- 10 當您完成上傳檔案後，按一下**完成**。

## 移動或複製個人資料夾中的檔案或資料夾

您可以將一個或多個檔案或資料夾移至您 WebEx 服務網站上的其它資料夾。

若要移動或複製檔案或資料夾：

- 1 開啟「我的文件」頁。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟您的個人資料夾、文件與檔案](#) (頁碼： 103)。

- 2 找到您想要移動的檔案或資料夾。
- 3 選取您想要移動的檔案或資料夾的勾選方塊。  
您可選取多個檔案或資料夾。
- 4 按一下**移動**或**複製**。  
出現「移動／複製檔案或資料夾」視窗，顯示您的資料夾的清單。
- 5 選取資料夾（您想要在其中移動或複製檔案或資料夾）的選項按鈕。
- 6 按一下**確定**。

## 編輯關於個人資料夾中的檔案或資料夾的資訊

您可以編輯您 WebEx 服務網站上個人資料夾中檔案或資料夾的以下相關資訊：

- 名稱
- 描述

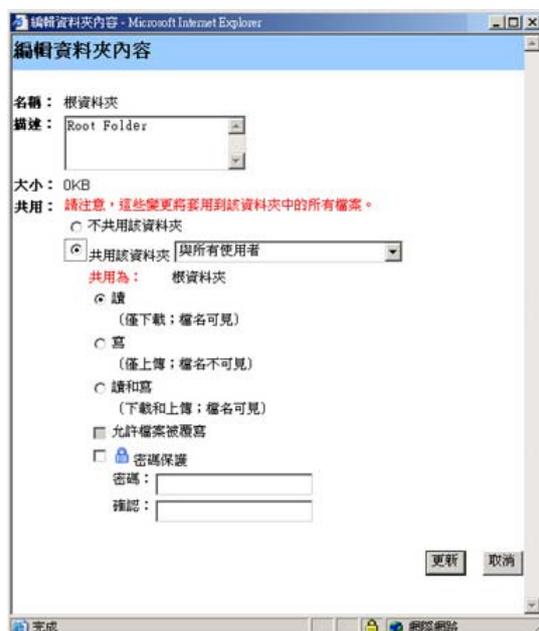
您也可以為出現在「個人會議室」頁上的資料夾指定共用選項。如需獲取更多資訊，請參閱在「[個人會議室](#)」上[共用檔案頁](#)（頁碼：100）。

若要編輯關於檔案或資料夾的資訊：

- 1 開啟「我的文件」頁。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟您的個人資料夾、文件與檔案](#)（頁碼：103）。
- 2 找到您想要編輯其資訊的檔案或資料夾。
- 3 按一下您想要編輯其資訊的檔案或資料夾的**內容**圖示。



出現「編輯檔案內容」或「編輯資料夾內容」視窗。



- 在**描述**方塊中，鍵入檔案或資料夾的相關描述。
- 在**名稱**方塊中，鍵入檔案或資料夾的新名稱。

4 按一下**更新**。

## 搜尋個人資料夾中的檔案或資料夾

在您的 WebEx 服務網站的個人資料夾中，您可透過搜尋快速地找到檔案或資料夾。您可根據出現在其名稱或描述中的文字來搜尋檔案或資料夾。

若要搜尋檔案或資料夾：

- 1 開啟「我的文件」頁。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟您的個人資料夾、文件與檔案](#) (頁碼：103)。
- 2 在**搜尋**方塊中，鍵入檔案名稱或描述的全部或部分。
- 3 按一下**搜尋**。

出現所有包含搜尋文字的檔案或資料夾的清單。

## 下載個人資料夾中的檔案

在您 WebEx 服務網站的個人資料夾中，您可將任意檔案下載到您的電腦或本地伺服器上。

- 1 開啟「我的文件」頁。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟您的個人資料夾、文件與檔案](#) (頁碼： 103)。
- 2 找到您想要下載的檔案。
- 3 在**動作**下，按一下您想要下載的檔案的**下載**按鈕。



出現「檔案下載」對話方塊。

- 4 遵照您的 Web 瀏覽器或作業系統提供的全部指示來下載檔案。

## 刪除個人資料夾中的檔案或資料夾

您可刪除您 WebEx 服務網站上個人資料夾中的檔案或資料夾。

若要刪除檔案或資料夾：

- 1 開啟「我的文件」頁。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟您的個人資料夾、文件與檔案](#) (頁碼： 103)。
- 2 在**名稱**下，找到您想要刪除的檔案或資料夾。
- 3 選取您想要刪除的檔案或資料夾的勾選方塊。  
您可選取多個檔案或資料夾。
- 4 按一下**刪除**。

## 關於「我的 WebEx 檔案」 > 「我的文件」頁

### 如何存取此頁面

在您的 WebEx 服務網站上，按一下我的 **WebEx 檔案** > **我的文件**。

### 可在此處執行的操作

- 儲存您要在線上階段作業中使用的檔案或想要在離開辦公室時存取的檔案。
- 指定在哪個資料夾中您的「個人會議室」的訪問者可下載或上傳檔案。

## 此頁面上的選項

鏈結或選項	描述
容量	可供您的檔案使用的儲存空間，以兆字節為單位 (MB)。
已用空間	您的檔案佔用的儲存空間的容量，以兆字節為單位 (MB)。當此值超出了您的容量後，您將無法再儲存檔案，直到您從資料夾中移除了現存的檔案。
搜尋	容許您透過搜尋查找檔案或資料夾。您可根據出現在其名稱或描述中的文字來搜尋檔案或資料夾。若要搜尋檔案或資料夾，在方塊中鍵入其全部或部分的名稱或描述，然後按一下 <b>搜尋</b> 。
	按一下此按鈕來重新整理頁面上的資訊。
名稱	資料夾或檔案的名稱。按一下資料夾或檔案的名稱以開啟「資料夾資訊」頁或「檔案資訊」頁。從資訊頁面，您可存取資料夾或檔案的內容。  指示該項為資料夾。按一下影像以顯示資料夾的內容。  指示該項為檔案。
路徑	資料夾或檔案的資料夾層級結構。 <b>根</b> 資料夾是最頂層的資料夾，所有其它資料夾和檔案都駐留在其中。
大小	資料夾或檔案的大小，以千字節為單位 (KB)。
動作	按一下圖示來對資料夾或檔案執行與其關聯的動作。  <b>上傳檔案：</b> 僅可用於檔案。按一下此圖示來開啟「檔案上傳」頁，您可在其中一次選取最多三個檔案來將其上傳到指定的資料夾。  <b>下載檔案：</b> 僅可用於檔案。按一下此圖示來下載與其關聯的檔案。  <b>編輯檔案內容或編輯資料夾內容：</b> 按一下此圖示來開啟「編輯檔案內容」頁或「編輯資料夾內容」頁，您可在其中分別編輯關於檔案或資料夾的資訊。  <b>建立資料夾：</b> 僅可用於資料夾。按一下此圖示來開啟「建立資料夾」頁，您可在其中為個人儲存空間建立新資料夾。
共用	指定資料夾的共用設定，即，訪問您的「個人會議室」頁的其他人如何存取您的資料夾及其檔案。 <b>R</b> <b>唯讀：</b> 您的「個人會議室」頁的訪問者可檢視資料夾中的檔案清單和下載檔案。 <b>W</b> <b>唯寫：</b> 您的「個人會議室」頁的訪問者可將檔案上傳至資料夾，但他們不能檢視資料夾中的檔案。

鏈結或選項	描述
	<p><b>R/W 讀和寫</b>：使用者可檢視資料夾中的檔案，從資料夾下載檔案，並將檔案上傳至資料夾。</p> <p> <b>密碼保護</b>：指示資料夾受密碼保護。您的「個人會議室」頁的訪問者必須提供您指定的密碼才可存取資料夾。</p>
全選	選取在清單中可見的所有資料夾和檔案的勾選方塊。然後您可按一下 <b>複製</b> 或 <b>移動</b> 按鈕或按一下 <b>刪除</b> 鏈結來對選取的資料夾或檔案執行動作。
全部清除	清除在清單中選取的所有資料夾和檔案的勾選方塊。
刪除	從清單中刪除選取的資料夾和檔案。
複製	開啟一個頁面，您可在其中將選取的資料夾或檔案複製到另一資料夾。
移動	開啟一個頁面，您可在其中將選取的資料夾或檔案移動到另一資料夾。

## 關於「編輯資料夾內容」頁

### 如何存取此頁面

在您的 WebEx 服務網站上，按一下我的 **WebEx > 我的檔案 > 資料夾** 的「內容」圖示。

### 可在此處執行的操作

指定您在個人資料夾中建立的資料夾的名稱、描述和共用選項。

### 此頁面上的選項

使用此選項...	執行...
名稱	輸入資料夾的名稱。
描述	輸入資料夾的描述。
共用	<p>指定可存取此資料夾的對象。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>不共用該資料夾</b>：該資料夾不會出現在「個人會議室」頁。因此，您的頁面的訪問者不能檢視該資料夾或存取其中的任何檔案。</li> <li>▪ <b>共用該資料夾</b>：該資料夾會出現在您的「個人會議室」頁。 下拉清單指定哪些使用者可存取該資料夾，如下所示： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>所有使用者</b>：您的「個人會議室」頁的所有訪問者可存取此資料夾。</li> <li><input type="checkbox"/> <b>有主持人或出席者帳戶的使用者</b>：只有在您的 WebEx 服務網站上具有主持人帳戶或出席者帳戶的訪問者才能在您的「個人會議室」頁上存取該資料夾。</li> </ul> </li> </ul>

使用此選項...	執行...
	<input type="checkbox"/> <b>僅適用於有主持人帳戶的使用者：</b> 只有在您的 WebEx 服務網站上具有主持人帳戶的訪問者才能在您的「個人會議室」頁上存取該資料夾。
共用為	輸入將出現在您的「個人會議室」頁上的資料夾的名稱。
讀	容許您的「個人會議室」頁的訪問者檢視資料夾中的檔案清單並下載檔案。
寫	容許您的「個人會議室」頁的訪問者將檔案上傳至資料夾，但不容許其檢視資料夾中的檔案。
讀和寫	容許使用者檢視資料夾中的檔案，從資料夾下載檔案，以及將檔案上傳至資料夾。
容許檔案被覆寫	容許使用者上傳與資料夾中現有的檔案名稱相同的檔案，並取代現有的檔案。如果未選取此選項，使用者無法覆寫資料夾中的任何檔案。
密碼保護	<p>僅當您的「個人會議室」頁的訪問者知道密碼時，才允許他們檢視資料夾中的檔案清單，從資料夾下載檔案，或將檔案上傳至資料夾，這取決於該資料夾的讀／寫設定。</p> <p><b>密碼：</b>您的「個人會議室」頁的訪問者在存取資料夾之前必須提供的密碼。</p> <p><b>確認：</b>如果您指定了密碼，再次鍵入它來驗證鍵入是否正確。</p>
更新	儲存您對資料夾的內容所做的任何變更，然後關閉「編輯資料夾內容」視窗。
取消	關閉「編輯資料夾內容」視窗，而不儲存您所做的任何變更。

## 開啟「我的錄製檔」頁

若要上傳或維護錄製檔，您必須透過您 WebEx 服務網站上的「我的錄製檔」頁執行這些操作。

若要開啟「我的錄製檔」頁：

- 1 登入您的 WebEx 服務網站，然後按一下我的 WebEx。
- 2 按一下我的檔案 > 我的錄製檔。

出現「我的錄製檔」頁，顯示了您的錄製檔。

有關「我的錄製檔」頁的詳細資訊，請參閱[關於「我的 WebEx 檔案」>「我的錄製檔」頁](#) (頁碼： 116)。

## 上傳錄製檔

如果您使用整合版或獨立版「WebEx 錄製程式」錄製會議，那麼可將副檔名為 **.wrf** 的錄製檔從您的本地電腦上傳至「我的錄製檔」頁。

如需獲取有關編輯錄製檔的指示，請參閱[編輯關於錄製檔的資訊](#) (頁碼： 112)。

**附註：**如果您使用「WebEx 網路型錄製程式」(NBR) 錄製會議，那麼一旦您停止錄製程式，WebEx 伺服器會自動將副檔名為 **.arf** 的錄製檔上傳至「我的錄製檔」頁上的相應的標籤中。您無需自行上傳錄製檔。

若要上傳錄製檔：

- 1 轉至「我的錄製檔」頁。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟「我的錄製檔」頁](#) (頁碼： 111)。
- 2 按一下**新增錄製檔**。
- 3 在「新增錄製檔」頁上，輸入資訊並指定選項。  
如需獲取有關「新增／編輯錄製檔」頁上各選項用途的詳細資訊，請參閱[關於「我的 WebEx 檔案 > 我的錄製檔」頁](#) (頁碼： 116)。
- 4 按一下**儲存**。

## 編輯關於錄製檔的資訊

您可以隨時編輯錄製檔的相關資訊。

若要編輯關於錄製檔的資訊：

- 1 轉至「我的錄製檔」頁。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟「我的錄製檔」頁](#) (頁碼： 111)。
- 2 按一下要編輯的錄製檔的以下圖示。



出現「編輯錄製檔」頁。

- 3 做出變更。

如需獲取有關「編輯錄製檔」頁上各選項用途的詳細資訊，請參閱[關於「我的 WebEx 檔案 > 我的錄製檔」頁](#) (頁碼： 116)。

- 4 按一下**儲存**。

## 關於「新增／編輯錄製檔」頁

### 如何存取此頁面

#### 如果您要新增錄製檔...

- 1 在您的 WebEx 服務網站上，按一下**我的 WebEx > 我的檔案 > 我的錄製檔**。
- 2 按一下**新增錄製檔**。

#### 如果您要編輯錄製檔的資訊...

- 1 在您的 WebEx 服務網站上，按一下**我的 WebEx > 我的檔案 > 我的錄製檔**。
- 2 按一下您要編輯的錄製檔一行內的「更多」按鈕。



- 3 按一下**修改**。



### 可在此處執行的操作

- 編輯有關錄製檔的一般資訊，包括主題與描述。
- 要求提供密碼才能播放或下載錄製檔。

### 此頁面上的選項

使用此選項...	執行...
主題	指定錄製檔的主題。
描述	提供此錄製檔的描述。
錄製檔	按一下 <b>瀏覽</b> 來選取駐留在您電腦上的錄製檔。
持續時間	指定此錄製檔的持續時間。

使用此選項...	執行...
檔案大小	顯示錄製檔的大小。(僅當編輯錄製檔資訊時可用。)
設定密碼	可以選擇設定密碼，使用者必須提供該密碼才能檢視錄製檔。
確認密碼	確認使用者必須提供用於檢視錄製檔的密碼。

## 播放控制項選項

使用此選項...	執行...
面板顯示選項	<p>決定了錄製檔播放時在錄製檔中顯示哪個面板。您可以選取以下任何面板來包含到錄製檔播放中：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 聊天</li> <li>▪ 問與答</li> <li>▪ 視訊</li> <li>▪ 民意調查</li> <li>▪ 筆記</li> <li>▪ 檔案傳送</li> <li>▪ 參加者</li> <li>▪ 目錄</li> </ul> <p>面板選項不會變更儲存在 WebEx 網路上的錄製檔的面板顯示。</p>
錄製檔播放範圍	<p>決定了錄製檔實際播放的長度。您可以選取以下操作之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>全部播放</b>：播放整段錄製檔。預設選取此選項。</li> <li>▪ <b>部分播放</b>：根據您對以下選項的設定，僅播放部分錄製檔： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>開始：錄製檔的第 X 分 X 秒</b>：指定開始播放的時間。譬如，如果您想要省略錄製檔開始的「空白」時間或只想顯示錄製檔的一個部分，則可以使用此選項。</li> <li><input type="checkbox"/> <b>結束：錄製檔的第 X 分 X 秒</b>：指定結束播放的時間。譬如，如果您想要省略錄製檔結束時的「空白」時間，則可以使用此選項。您不能將結束時間指定成比錄製檔實際長度更長。</li> </ul> </li> </ul> <p>您指定的部分播放範圍不會修改儲存在伺服器上的實際錄製檔。</p>
包含 NBR 播放程式控制項	<p>包含完整的「網路型錄製檔播放程式」控制項，如停止、暫停、繼續、快進與回捲。預設選取此選項。如果您不想讓檢視者跳過部分錄製檔，您可以關閉該選項，以從播放起便省略「網路型錄製檔播放程式」控制。</p>

## 關於「錄製檔資訊」頁

### 如何存取此頁面

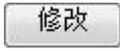
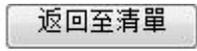
在您的 WebEx 服務網站上，按一下我的 **WebEx** > 我的檔案 > 我的錄製檔 > [錄製檔類型] > [錄製檔的主題]。

### 可在此處執行的操作

- 檢視關於錄製檔的資訊。
- 播放錄製檔。
- 傳送電子郵件以與其他人共用錄製檔。
- 下載錄製檔。
- 啟用或停用錄製檔
- 開啟「編輯錄製檔」頁，您可在其中編輯錄製檔的相關資訊。

### 此頁面上的選項

選項	描述
主題	錄製檔的名稱。您可以隨時編輯主題。
建立時間	錄製檔建立的日期與時間。
持續時間	錄製檔的長度。
描述	錄製檔的描述。
檔案大小	錄製檔的檔案大小。
建立時間	建立錄製檔的日期和時間。
狀態	錄製檔的狀態。可能的選項是「啟用」或「停用」。
密碼	指示使用者是否必須提供密碼才能檢視錄製檔。
流式播放錄製檔的鏈結	按一下該鏈結可播放錄製檔（只能播放 NBR 錄製的副檔名為 <b>.arf</b> 的錄製檔）。
下載錄製檔的鏈結	按一下該鏈結可下載錄製檔。
<b>現在播放</b>	按一下該按鈕容許您播放錄製檔（只能播放 NBR 錄製的副檔名為 <b>.arf</b> 的錄製檔）。 如果您要下載錄製檔，您還可以按一下 <b>現在播放錄製的會議</b> 下方的下載鏈結。

選項	描述
	按一下該按鈕開啟「共用我的錄製檔」視窗，該視窗容許您向選取的收件人傳送電子郵件，以邀請他們播放您的錄製檔。 如果您要改用本地電子郵件用戶端傳送電子郵件，按一下 <b>共用我的錄製檔</b> 下方的使用電子郵件用戶端鏈結。
	按一下該按鈕開啟「編輯錄製檔」頁。
	按一下該按鈕刪除錄製檔。
	按一下該按鈕在 WebEx 服務網站上公佈該錄製檔的所有位置停用它。（僅適用於已啟用的錄製檔。）
	按一下該按鈕在 WebEx 服務網站上公佈該錄製檔的所有位置啟用它。（僅適用於已停用的錄製檔。）
	按一下該按鈕返回至錄製檔清單。

## 關於「我的 WebEx 檔案」 > 「我的錄製檔」頁

### 如何存取此頁面

登入您的 WebEx 服務網站，然後按一下**我的 WebEx**。在左側導覽列上按一下**我的檔案 > 我的錄製檔**。

### 可在此處執行的操作

管理、上傳並維護您的錄製檔。

### 此頁面上的選項

檢視不同類別的錄製檔：

- 會議
- 活動
- 銷售會議
- 訓練課
- 雜項

## 關於「我的 WebEx 檔案」 > 「我的錄製檔」 > 「會議」頁

### 如何存取此頁面

登入您的 WebEx 服務網站，然後按一下我的 WebEx。在左側導覽列上，按一下我的檔案 > 我的錄製檔 > 會議。

## 關於「我的 WebEx 檔案」 > 「我的錄製檔」 > 「銷售會議」

### 如何存取此頁面

登入您的 WebEx 服務網站，然後按一下我的 WebEx。在左側導覽列上，按一下我的檔案 > 我的錄製檔 > 銷售會議。

## 關於「我的 WebEx 檔案」 > 「我的錄製檔」 > 「雜項」頁

### 如何存取此頁面

登入您的 WebEx 服務網站，然後按一下我的 WebEx。在左側導覽列上，按一下我的檔案 > 我的錄製檔 > 雜項。

## 維護聯絡人資訊

如果您希望...	請參閱...
獲得您個人通訊錄的概觀	<a href="#">關於維護聯絡人資訊</a> (頁碼： 118)
開啟您的個人通訊錄	<a href="#">開啟通訊錄</a> (頁碼： 118)
將新的聯絡人新增至您的個人通訊錄	<a href="#">將聯絡人新增到通訊錄</a> (頁碼： 119)
一次將多個聯絡人新增至您的通訊錄	<a href="#">將檔案中的聯絡人資訊匯入您的通訊錄</a> (頁碼： 122)
將 Microsoft Outlook 中的聯絡人新增至您的個人通訊錄	<a href="#">將 Outlook 中的聯絡人資訊匯入通訊錄</a> (頁碼： 124)
檢視或變更您個人通訊錄中的聯絡人相關資訊	<a href="#">檢視和編輯您通訊錄中的聯絡人資訊</a> (頁碼： 125)
在您的個人通訊錄中查找聯絡人	<a href="#">在您的個人通訊錄中查找聯絡人</a> (頁碼： 126)
將多個聯絡人合併入單個通訊群組清單	<a href="#">在通訊錄中建立通訊群組清單</a> (頁碼： 126)

如果您希望...	請參閱...
編輯通訊群組清單的資訊	<a href="#">在通訊錄中編輯通訊群組清單</a> (頁碼： 128)
刪除聯絡人或通訊群組清單	<a href="#">刪除通訊錄中的聯絡人資訊</a> (頁碼： 129)

## 關於維護聯絡人資訊

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

您可使用以下任意方式將聯絡人新增至您的個人通訊錄：

- 逐一指定關於聯絡人的資訊。
- 從您的 Microsoft Outlook 聯絡人中匯入聯絡人資訊。
- 從逗號分隔值（CSV）檔案匯入聯絡人資訊。

您還可編輯或刪除關於您的個人通訊錄中任何聯絡人或通訊群組清單的資訊。

## 開啟通訊錄

您可開啟您的 WebEx 服務網站上的個人通訊錄，來檢視或維護關於聯絡人的資訊。

若要開啟通訊錄：

- 1 登入您的 WebEx 服務網站。如需獲取詳細資訊，請參閱 [「登入和登出 WebEx 服務網站」](#) (頁碼： 91)。
- 2 在頁面頂端的導覽列上，按一下**我的 WebEx**。
- 3 按一下**我的聯絡人**。  
出現「我的 WebEx 聯絡人」頁。

**「我的 WebEx」聯絡人** 歡迎, Jean sh

檢視:

匯入:

搜尋:

*附註: 搜尋僅查詢聯絡人姓名和電子郵件地址欄位*

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](#)

<input type="checkbox"/>	名稱	電子郵件地址	電話號碼	語言
<input type="checkbox"/>	委員會			英語
<input type="checkbox"/>	計劃出席人員			英語
<input type="checkbox"/>	John Mullen	jmullen@abc.com	1-415-8886664	繁體中文
<input type="checkbox"/>	Lisa Li	lisa@wei.com	1-417-45753538	簡體中文
<input type="checkbox"/>	May Wu	mayw@cid.com	1-418-56786786	韓語

#### 4 在**檢視**下拉清單中，選取以下聯絡人清單其中之一：

- **個人聯絡人**：包括您已新增至個人通訊錄中的任何單個聯絡人或通訊群組清單。如果您有 **Microsoft Outlook** 通訊錄或聯絡人資料夾，您可將其聯絡人匯入此聯絡人清單。
- **公司通訊錄**：您的組織的通訊錄，其包括您的網站管理員已新增的所有聯絡人。如果您的組織使用 **Microsoft Exchange** 全域通訊清單，則您的網站管理員可將其聯絡人匯入此通訊錄。

## 將聯絡人新增到通訊錄

您可以將聯絡人新增至您的個人通訊錄，一次一個。

若要將聯絡人新增至您的個人通訊錄：

- 1 開啟您的個人通訊錄。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟通訊錄](#) (頁碼：118)。
- 2 在**檢視**下拉清單中，選取**個人聯絡人**。  
在您的「個人聯絡人」清單中出現聯絡人清單。
- 3 按一下**新增聯絡人**。  
出現「新增聯絡人」頁。

**新增聯絡人**

全名:  (必填)

電子郵件地址:  (必填)

公司:

職位:

URL:  (如果知道)

電話號碼:  國家/地區  電話號碼 (包含區號)

行動電話號碼:  國家/地區  電話號碼 (包含區號)

傳真號碼:  國家/地區  電話號碼 (包含區號)

地址1:

地址2:

市/縣:

省:

郵遞區號:

國家/地區:

時區: 北京 (中國 時間, GMT+08:00) ▼

語言: 繁體中文 ▼

地點: 台灣 ▼

使用者名稱:  (如果知道)

附註:

4 提供關於聯絡人的資訊。

5 按一下**新增**。

如需獲取「新增聯絡人」頁上資訊和選項的描述，請參閱[關於「新增／編輯聯絡人」頁](#) (頁碼： 121)。

**附註：**

- 您不能將聯絡人新增至您的公司通訊錄。
- 若要新增多個聯絡人，您可一次新增全部，而無需每次新增一個。如需獲取詳細資訊，請參閱[將檔案中的聯絡人資訊匯入通訊錄](#) (頁碼： 122)。

## 關於「新增／編輯聯絡人」頁

### 如何存取此頁面

在 WebEx 服務網站上，按一下我的 **WebEx** > 我的聯絡人 > 新增聯絡人或 [聯絡人的勾選方塊] > 編輯。

### 可在此處執行的操作

輸入關於新聯絡人或您的個人通訊錄中現有聯絡人的資訊。

### 此頁面上的選項

使用此選項...	執行...
全名	輸入聯絡人的姓和名。
電子郵件地址	輸入聯絡人的電子郵件地址。
語言	設定用於顯示您使用 <b>WebEx</b> 服務網站傳送給聯絡人的所有電子郵件的語言。 僅當您的 <b>WebEx</b> 服務網站可使用兩種或更多的語言顯示時可用。
公司	輸入聯絡人就職的公司或組織。
職位	輸入聯絡人在公司或組織中的職位。
URL	輸入聯絡人所在公司或組織的 URL 或網址。
電話號碼／行動電話號碼 ／傳真號碼	輸入聯絡人的電話號碼。對於每個號碼，您可指定以下內容：
國家或地區代碼	指定當聯絡人位於另一國家或地區時您必須撥打的號碼。若要選取另一國家或地區代碼，請按一下此鏈結來顯示「國家或地區代碼」視窗。從下拉清單中，選取聯絡人所在的國家或地區。
區域或城市碼	輸入聯絡人電話號碼的區域或城市碼。
號碼	輸入電話號碼。
分机	輸入電話號碼的分机號（若有的話）。
地址 1	輸入聯絡人的街道地址。
地址 2	輸入其他的地址資訊（若有必要）。
州／省	輸入聯絡人所在的州或省。
郵遞區號	輸入聯絡人的郵遞區號。

使用此選項...	執行...
國家或地區	輸入聯絡人所在的國家或地區。
使用者名稱	輸入使用者用於登入 WebEx 服務網站的使用者名稱（如果聯絡人具有使用者帳戶）。
附註	輸入關於聯絡人的任何附加資訊。

## 將檔案中的聯絡人資訊匯入您的通訊錄

您可透過匯入逗點分隔值（CSV）檔案，將多個聯絡人的相關資訊同時新增到您的個人通訊錄中。CSV 檔案具有 .csv 副檔名；您可以 CSV 格式從多個試算表和電子郵件程式匯入資訊。

若要建立 CSV 檔案：

- 1 開啟通訊錄。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟通訊錄](#)（頁碼：118）。
- 2 在**檢視**下拉清單中，確保選取了**個人通訊錄**。
- 3 按一下**匯出**。
- 4 將 .csv 檔案儲存至您的電腦。
- 5 開啟您使用試算表程式（如 Microsoft Excel）儲存的 .csv 檔案。
- 6 可選。如果聯絡人資訊存在於檔案中，則您可刪除它。
- 7 指定關於 .csv 檔案中的新聯絡人的資訊。

**重要：**如果您新增了聯絡人，則確保 UID 欄位為空。如需獲取有關 .csv 檔案中欄位的資訊，請參閱[關於聯絡人資訊 CSV 範本](#)（頁碼：123）。

- 8 儲存 .csv 檔案。確保您將其儲存為 .csv 檔案。

若要匯入包含新的聯絡人資訊的 CSV 檔案：

- 1 開啟通訊錄。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟通訊錄](#)（頁碼：118）。
- 2 在**檢視**下拉清單中，確保選取了**個人聯絡人**。
- 3 在**匯入**下拉清單中，選取以**逗號定界的檔案**。
- 4 按一下**匯入**。
- 5 選取您在其中新增了聯絡人資訊的 .csv 檔案。
- 6 按一下**開啟**。
- 7 按一下**上傳檔案**。

出現「檢視個人聯絡人」頁，允許您複查您將匯入的聯絡人資訊。

- 8 按一下**提交**。  
出現一條確認訊息。
- 9 按一下**是**。

**附註：**如果在任何新的或更新過的聯絡人資訊中存在錯誤，則出現一條訊息，通知您沒有匯入聯絡人資訊。

## 關於聯絡人資訊 CSV 範本

### 如何存取此範本

在 WebEx 服務網站上，按一下 **我的 WebEx > 我的聯絡人 > 檢視 > 個人通訊錄 > 匯出**。

### 可在此處執行的操作

指定關於多個聯絡人的資訊，然後您可將其匯入您的個人通訊錄。

### 此範本中的欄位

選項	描述
<b>UUID</b>	您的 WebEx 服務網站為識別聯絡人而建立的編號。如果您將新的聯絡人新增到 CSV 檔案，您必須保留此欄位為空白。
<b>姓名</b>	必填。聯絡人的姓和名。
<b>電子郵件</b>	必填。聯絡人的電子郵件地址。電子郵件地址必須使用如下的格式： <b>name@company.com</b>
<b>公司</b>	聯絡人就職的公司或組織。
<b>職位</b>	聯絡人在公司或組織中的職位。
<b>URL</b>	聯絡人所在公司或組織的 URL 或網址。
<b>OffCntry</b>	聯絡人辦公室電話的國家或地區代碼，即如果聯絡人位於另一國家或地區則您必須撥打的號碼。
<b>OffArea</b>	聯絡人辦公室電話號碼的區域或城市代碼。
<b>OffLoc</b>	聯絡人的辦公室電話號碼。
<b>OffExt</b>	聯絡人辦公室電話號碼的分機號（若有的話）。

選項	描述
<b>CellCntry</b>	聯絡人行動電話的國家或地區代碼，即如果聯絡人位於另一國家或地區則您必須撥打的號碼。
<b>CellArea</b>	聯絡人行動電話號碼的區域或城市代碼。
<b>CellLoc</b>	聯絡人的行動電話號碼。
<b>CellExt</b>	聯絡人行動電話號碼的分機號（若有的話）。
<b>FaxCntry</b>	聯絡人傳真號碼的國家或地區代碼，即如果聯絡人位於另一國家或地區則您必須撥打的號碼。
<b>FaxArea</b>	聯絡人傳真號碼的區域或城市代碼。
<b>FaxLoc</b>	聯絡人的傳真號碼。
<b>FaxExt</b>	聯絡人傳真機的分機號（若有的話）。
<b>地址 1</b>	聯絡人的街道地址。
<b>地址 2</b>	其他地址資訊（若有必要）。
<b>州/省</b>	聯絡人所在的州或省。
<b>郵遞區號</b>	聯絡人的郵遞區號。
<b>國家或地區</b>	聯絡人所在的國家或地區。
<b>使用者名稱</b>	使用者用於登入 WebEx 服務網站的使用者名稱（如果聯絡人具有使用者帳戶）。
<b>附註</b>	關於聯絡人的任何附加資訊。

## 將 Outlook 中的聯絡人資訊匯入通訊錄

如果您使用 Microsoft Outlook，則可將保留在 Microsoft Outlook 通訊錄或資料夾中的聯絡人匯入您 WebEx 服務網站的個人通訊錄中。

若要將 Outlook 中的聯絡人匯入個人通訊錄：

- 1 開啟通訊錄。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟通訊錄](#)（頁碼：118）。
- 2 在**檢視**下拉清單中，選取**個人聯絡人**。
- 3 在「匯入」下拉清單中選取 **Microsoft Outlook**。
- 4 按一下**匯入**。  
出現「選擇設定檔」對話方塊。
- 5 在**設定檔名稱**下拉清單中，選取包括您想要匯入的聯絡人資訊的 Outlook 使用者設定檔。

## 6 按一下**確定**。

### 附註：

- 當您匯入 Outlook 中的聯絡人時，您的 WebEx 服務網站將從 Outlook 通訊錄或您選擇用於保留個人地址的資料夾中檢索聯絡人資訊。關於保留 Outlook 中個人地址的資訊，請參閱 [Microsoft Outlook 說明](#)。
- 如果您個人通訊錄中包含的聯絡人同時位於 Outlook 聯絡人清單中，那麼不匯入該聯絡人。然而，如果您已變更了個人通訊錄中該聯絡人的電子郵件地址，那麼從 Outlook 匯入該聯絡人將在您的個人通訊錄中新增一個**新聯絡人**。

## 檢視和編輯您通訊錄中的聯絡人資訊

在您的個人通訊錄中，您可檢視和編輯關於「個人聯絡人」清單中的單個聯絡人的資訊。您可檢視，但不能編輯關於您的公司通訊錄中的聯絡人的資訊。

若要檢視或編輯聯絡人資訊：

1 開啟通訊錄。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟通訊錄](#) (頁碼： 118)。

2 在**檢視**下拉清單中，選取以下之一：

- **個人聯絡人**
- **公司通訊錄**

出現聯絡人清單。

3 查找您想要檢視或編輯其資訊的聯絡人。如需獲取有關查找聯絡人的詳細資訊，請參閱[在個人通訊錄中尋找聯絡人](#) (頁碼： 126)。

4 在**姓名**下，選取您想要檢視或編輯其資訊的聯絡人。

5 執行以下操作之一：

- 如果聯絡人在您的個人聯絡人清單中，則按一下**編輯**。
- 如果聯絡人在您的公司通訊錄中，則按一下**檢視資訊**。

出現關於聯絡人的資訊。

6 可選。如果聯絡人在您的個人聯絡人清單中，則編輯您想要在「**編輯聯絡人資訊**」頁變更的資訊。

如需獲取「**編輯聯絡人**」頁上資訊和選項的描述，請參閱[關於「新增／編輯聯絡人」頁](#) (頁碼： 121)。

7 按一下**確定**。

## 在您的個人通訊錄中查找聯絡人

您可使用以下某種方法來快速找到個人通訊錄中的聯絡人。

若要搜尋通訊錄中的聯絡人：

- 1 開啟通訊錄。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟通訊錄](#) (頁碼： 118)。
- 2 在**檢視**下拉清單中，選取聯絡人清單。
- 3 執行以下操作之一：
  - 在**索引**中，按一下其中一個字母以顯示其姓名以該字母開頭的聯絡人的清單。例如，姓名 **Susan Jones** 出現在 **S** 下。
  - 若要在您目前正在檢視的清單中搜尋聯絡人，則在**搜尋**方塊中鍵入出現在聯絡人的姓名或電子郵件地址中的文字，然後按一下**搜尋**。
  - 如果整個聯絡人清單不能顯示在一頁上，則透過按一下頁碼的鏈結來檢視另一頁。
  - 透過按一下欄標題以按照姓名、電子郵件地址或電話號碼對您的個人聯絡人或公司通訊錄排序。

## 在通訊錄中建立通訊群組清單

您可為個人通訊錄建立通訊群組清單。通訊群組清單包含兩個或多個聯絡人，您為他們提供公用名稱，並使其出現在您的個人聯絡人清單中。譬如，您可建立名為**銷售部**的通訊群組清單，其包括的聯絡人為該部門成員。如果您想要邀請部門成員參加會議，那麼您可以選取組，而不用單獨選取每個成員。

若要建立通訊群組清單：

- 1 開啟通訊錄。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟通訊錄](#) (頁碼： 118)。
- 2 按一下**新增至通訊群組清單**。  
出現「新增通訊群組清單」頁。

- 3 在**名稱**方塊中，鍵入組的名稱。
- 4 可選。在**描述**方塊中，鍵入關於組的描述性資訊。
- 5 在**成員**下，執行以下操作查找您要新增至通訊群組清單的聯絡人：
  - 透過在**搜尋**方塊中鍵入聯絡人的全部或部分姓／名來搜尋聯絡人。
  - 按一下與聯絡人的姓氏首字母相符的字母。
  - 按一下**全部**，顯示「個人聯絡人」清單中的所有聯絡人。
- 6 可選。若要新增聯絡人至您的「個人聯絡人」清單，請在**成員**下，按一下**新增聯絡人**。
- 7 在左側的方塊中，選擇您要新增至通訊群組清單的聯絡人。
- 8 按一下**新增**將您選定的聯絡人移至右側的方塊。
- 9 新增聯絡人至通訊群組清單後，按一下**新增**建立清單。

在「個人聯絡人」清單中，**通訊群組清單**指示器出現在新的通訊群組清單的左側：

 **Planning Committee**

如需獲取「新增通訊群組清單」頁上資訊和選項的描述，請參閱[關於「新增／編輯通訊群組清單」頁](#) (頁碼： 129)。

## 在通訊錄中編輯通訊群組清單

您可以從已為個人通訊錄建立的任何通訊群組清單新增或移除聯絡人。您還可變更組的名稱或描述資訊。

若要編輯通訊群組清單：

- 1 開啟通訊錄。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟通訊錄](#) (頁碼： 118)。
- 2 在**檢視**下拉清單中，選取**個人聯絡人**。

「個人聯絡人」清單中出現一個聯絡人清單，其中包含您所建立的所有通訊群組清單。**通訊群組清單**指示器出現在通訊群組清單左側：

 [Planning Committee](#)

在**名稱**下方，選取通訊群組清單的名稱。將出現「編輯通訊群組清單」頁。

### 編輯分配清單

**通訊群組清單資訊：**

名稱:  (必填)

描述:

**成員**

搜尋:

**個人聯絡人**

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** 鍵選取多個使用者

**已選取的聯絡人**

- 3 編輯通訊群組清單的資訊。

#### 4 按一下更新。

如需獲取「編輯通訊群組清單」頁上資訊和選項的描述，請參閱[關於「新增／編輯通訊群組清單」](#)（頁碼：129）。

## 關於「新增／編輯通訊群組清單」頁

### 如何存取此頁面

在 WebEx 服務網站上，按一下 **我的 WebEx > 我的聯絡人 > 新增通訊群組清單**。或者，在「個人聯絡人」清單中選取通訊群組清單。

### 可在此處執行的操作

向您的通訊群組清單新增聯絡人，或從該清單移除聯絡人。

### 此頁面上的選項

使用此選項...	執行...
名稱	輸入通訊群組清單的名稱。譬如，若您要新增一個包含公司銷售部成員的通訊群組清單，您可以將該清單命名為 <b>銷售部</b> 。
描述	您也可以輸入關於該通訊群組清單的描述性資訊來幫助您今後進行識別。
搜尋	透過鍵入聯絡人姓或名的全部或部分內容來查找聯絡人。
索引	透過按一下與聯絡人姓名首字母對應的字母來查找聯絡人。若要列出您以數字標識的聯絡人，按一下 <b>#</b> 。若要列出您「個人聯絡人」清單中的所有聯絡人，按一下 <b>全部</b> 。
新增>	新增一個或多個選定的聯絡人至您的通訊群組清單。
<移除	從您的通訊群組清單移除一個或多個選定的聯絡人。
新增聯絡人	新增聯絡人至您的「個人聯絡人」清單，新增聯絡人至您的通訊群組清單。
新增	新增通訊群組清單至您的「個人聯絡人」清單。
更新	更新您已編輯的現有通訊群組清單。

## 刪除通訊錄中的聯絡人資訊

您可刪除已新增至您個人通訊錄的任何聯絡人或通訊群組清單。

若要刪除聯絡人或聯絡人組：

- 1 開啟通訊錄。如需獲取詳細資訊，請參閱[開啟通訊錄](#) (頁碼： 118)。
- 2 在**檢視**下拉清單中，選取**個人聯絡人**。
- 3 在出現的清單中，選取您想要刪除的聯絡人或通訊群組清單的勾選方塊。
- 4 按一下**刪除**。  
會出現一條訊息，讓您確認此刪除操作。
- 5 按一下**確定**。

## 維護使用者設定檔

如果您希望...	請參閱...
瞭解使用者設定檔的維護	<a href="#">關於維護使用者設定檔</a> (頁碼： 130)
編輯使用者設定檔	<a href="#">編輯使用者設定檔</a> (頁碼： 134)

### 關於維護使用者設定檔

當您獲取使用者帳戶後，可隨時編輯使用者設定檔來執行以下操作：

- 維護個人資訊，包括
  - 全名
  - 使用者名稱（如果您的網站管理員提供了此選項）
  - 密碼
  - 聯絡資訊（包括街道地址、電子郵件地址和電話號碼）
  - 追蹤碼，您的組織用它來記錄您的會議（譬如專案、部門和分部編號）
- 指定是否在「我的 WebEx」導覽列上顯示到您公司的合作夥伴網站的鏈結（如果您的網站管理員設定了合作夥伴鏈結）
- 管理所有已儲存的排定範本
- 設定「個人會議室」選項，包括出現在頁面上的影像和歡迎訊息
- 設定您的線上階段作業的預設選項，包括
  - 您想要使用的預設階段作業類型（如果您的帳戶包括多種階段作業類型）
- 設定網站喜好設定，包括：

- 當存取 WebEx 服務網站時出現的首頁
  - 顯示會議時間所使用的時區
  - 網站顯示文字所使用的語言（如果您的網站包括多種語言）
- 地區設定（網站顯示日期、時間、貨幣值和數字所使用的格式）

## 關於「我的 WebEx 設定檔」頁

### 如何存取此範本

在 WebEx 服務網站上，按一下**我的 WebEx > 我的設定檔**。

### 可在此處執行的操作

管理以下資訊：

- 帳戶資訊
- 個人資訊
- 合作夥伴整合選項
- 排定範本（不適用於 Support Center）
- 「個人會議室」資訊
- 會議選項
- 網頁喜好設定，包括您的首頁和語言
- Support Center 客戶支援代表儀表板選項（僅適用於 Support Center）

### 「個人資訊」選項

使用此選項...	執行...
使用者名稱	<p>指定您帳戶的使用者名稱。您僅可在您的 WebEx 服務網站管理員提供此選項的情況下才可變更此名稱。</p> <p><b>提示：</b> 如果需要變更使用者名稱，但無法在此頁面編輯它，則要求網站管理員變更您的使用者名稱或為您建立新的帳戶。</p>
變更密碼	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>舊密碼：</b> 鍵入您的帳戶的舊密碼。</li> <li>▪ <b>新密碼：</b> 指定您的帳戶的新密碼。密碼： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 必須包含至少四個字元</li> <li><input type="checkbox"/> 可以包含最多 32 個字元</li> <li><input type="checkbox"/> 可包含任何字母、數字或特殊字元，但不能包含空格</li> <li><input type="checkbox"/> 區分大小寫</li> </ul> </li> </ul>

使用此選項...	執行...
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>重新鍵入新密碼:</b> 驗證您在新密碼方塊中是否正確地鍵入了密碼。</li> </ul>
撥入驗證	如果您的網站管理員啟用了該選項，則當您撥入啟用了 CLI（撥入者線路識別）或 ANI（自動號碼識別）的通信會議時，會對您進行驗證並將您放入正確的通信會議，而無需輸入會議號。在您的使用者設定檔中為電話號碼選取該選項將會把您的電子郵件地址與該電話號碼進行映射。僅當在排定會議期間透過電子郵件邀請您參加已啟用 CLI/ANI 通信會議時，才能使用呼叫者驗證。如果您撥入已啟用 CLI/ANI 的通信會議，呼叫者驗證不可用。
回撥	當您在使用者設定檔中為電話號碼選取該選項後，便可接收來自通信會議服務的呼叫（如果該服務使用了整合的回撥功能）。如果您的網站包括國際回撥選項，則在其它國家或地區的參加者可接收回撥。有關此選項的更多資訊，請諮詢您的網站管理員。
PIN	如果您的網站管理員啟用了該選項，則您可以指定撥入驗證 PIN，以防止「瞭混程式」使用您的號碼撥入通信會議。如果您的網站管理員將驗證 PIN 設定為您網站上使用撥入驗證的所有帳戶的必需選項，則您必須指定 PIN 號碼，否則您的帳戶將停用呼叫者驗證。僅當您在您的設定檔中為至少一個電話號碼選取了撥入驗證選項時，該選項才可用。在主持人使用電話且可能需要邀請其他出席者的情況下，也可以使用 PIN 提供第二層呼叫驗證。
其它個人資訊選項	輸入您想要保留在設定檔中的任何個人資訊。

### 合作夥伴整合選項

您的網站管理員可以設定至您公司合作夥伴的網站的自訂鏈結，然後在「我的 WebEx」導覽列上顯示這些鏈結。譬如，如果您的公司使用其它公司的網站提供服務，您的網站管理員可以在「我的 WebEx」導覽列中提供至該公司網站的鏈結。您可以隨後顯示或隱藏該鏈結。

使用此選項...	執行...
在「我的 WebEx」中顯示合作夥伴鏈結	在「我的 WebEx」導覽列中顯示或隱藏合作夥伴的網站鏈結。

### 「個人會議室」選項

使用此選項...	執行...
個人會議室 URL	<p>轉至您的「個人會議室」頁。您可從「我的設定檔」頁按一下該 URL 以預覽您目前的「個人會議室」頁。</p> <p>「個人會議室」頁列出您已排定的線上會議和您目前正在主持的所有進行中的階段作業。</p> <p>從您處獲得個人 URL 的使用者可使用此頁面來加入您正在主持的任何會議。他們還可下載您共用的任何資料夾中的檔案。</p>

使用此選項...	執行...
歡迎訊息	<p>輸入出現在您的「個人會議室」頁上的訊息。訊息最多可包括 128 個字元，包括空格和標點符號。</p> <p>若要指定訊息，則在方塊中鍵入它，然後按一下<b>更新</b>。</p>
上傳影像	<p>將您電腦或您網路中另一台電腦上的影像檔案上傳至您的「個人會議室」頁。譬如，您可上傳自己的圖片、公司的標誌或公司產品的圖片。您頁面的訪問者可看到您上傳的影像。</p> <p>影像寬度最大可達 160 圖元。如果您上傳較大的影像，則其寬度自動縮減為 160 圖元。然而，影像的高寬比將被保留。</p> <p><b>瀏覽</b>：讓您查找影像。</p> <p><b>上傳</b>：上傳您選取的影像。</p> <p><b>目前影像</b>：顯示目前出現在您的「個人會議室」頁上的影像。</p> <p><b>刪除</b>：從您的「個人會議室」頁上移除目前的影像。此按鈕僅在您為該頁面上傳了影像的情況下可用。</p>
自訂標題區域的標誌	<p>將廣告條影像上傳至您「個人會議室」頁中非滾動的標題區域。譬如，您可上傳公司的標誌或廣告。您頁面的訪問者可看到您上傳的影像。僅在網站管理員已為您的帳戶開啟了此選項的情況下可用。</p> <p>影像高度最大可達 75 圖元。如果您上傳更大的影像，則其高度自動縮減為 75 圖元。然而，影像的高寬比將被保留。</p> <p><b>瀏覽</b>：讓您查找廣告條影像。</p> <p><b>上傳</b>：上傳您選取的廣告條影像。</p> <p><b>目前影像</b>：顯示目前出現在您的「個人會議室」頁上的廣告條影像。</p> <p><b>刪除</b>：從您的「個人會議室」頁上移除目前的廣告條影像。此按鈕僅在您為該頁面上傳了影像的情況下可用。</p>

## 「生產力工具」選項

使用此選項...	執行...
登入 WebEx 服務網站時自動下載生產力工具	<p>指定當您登入 WebEx 服務網站時應該自動下載 WebEx 生產力工具。如果關閉該選項，則您仍可以手動下載生產力工具。</p>

## 階段作業選項

使用此選項...	執行...
預設階段作業類型	<p>指定您主持的預設階段作業類型，如果您的使用者帳戶容許您主持不同類型的線上階段作業。</p> <p>如需獲取更多有關階段作業類型的資訊，請諮詢您的 WebEx 服務的網站管理員。</p> <p>您可在排定會議時變更此預設設定。</p>

## 網頁喜好設定選項

使用此選項...	執行...
首頁	設定當存取 WebEx 服務網站時出現的第一個頁面。
時區	<p>設定您所在的時區。</p> <p>如果您選取實行日光節約時間 (DST) 的時區，您的 WebEx 服務網站會自動將其時鐘調整為日光節約時間。</p> <p><b>附註：</b> 選取的時區出現在：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 您而非其他使用者所見的 WebEx 服務網站上。</li> <li>▪ 使用 WebEx 服務網站傳送的所有會議邀請中</li> </ul>
語言	<p>設定您的 WebEx 服務網站顯示文字所使用的語言。</p> <p><b>附註：</b> 在此清單中顯示的語言僅限於已為您的網站設定的語言。</p>
地區設定	設定網站顯示日期、時間、貨幣值和數字所使用的格式。

## Support Center 選項

使用此選項...	執行...
標籤順序	<p>指定標籤出現在客戶支援代表儀表板上的順序。</p> <p>若要變更標籤順序，選擇方塊中的標籤，然後按一下「上移」或「下移」按鈕移動標籤位置。清單中最頂部的標籤顯示為客戶支援代表儀表板上的第一個標籤。</p>

## 編輯使用者設定檔

一旦您獲得了使用者帳戶，您即可隨時編輯使用者設定檔來變更帳戶登錄資訊、聯絡資訊以及帳戶可用的其它選項。

若要編輯使用者設定檔：

- 1 登入您的 WebEx 服務網站。有關詳細資訊，請參閱「[登入和登出 WebEx 服務網站](#)」（頁碼：91）。
- 2 在導覽列上，按一下我的 WebEx。
- 3 按一下我的設定檔。
- 4 編輯該頁面上的資訊。
- 5 當完成編輯使用者設定檔之後，按一下更新。

有關「我的設定檔」頁上的資訊和選項的描述，請參閱[關於「我的 WebEx 設定檔」頁](#) (頁碼： 131)。

## 生成報告

如果您希望...	請參閱...
獲取您可從 WebEx 服務網站生成何種報告的概觀	<a href="#">關於生成報告</a> (頁碼： 135)
生成使用情況報告，以提供關於您在網站上主持的每個階段作業的資訊	<a href="#">生成報告</a> (頁碼： 139)
執行查詢以顯示特定階段作業的資訊	<a href="#">生成階段作業資料：查詢工具</a> (頁碼： 140)

## 關於生成報告

如果您的使用者帳戶包括報告選項，則您可檢視以下報告：

### 附註：

- 對於某些報告，如果您在結束會議後的 15 分鐘內按一下報告鏈結，那麼您將看到該報告的預備版本。預備報告在更為精確的最終資料可用之前提供對資料的快速存取。預備報告只包含一部分最終報告中提供的資訊。
- 當更為精確的最終資料可用時（通常在會議結束後 24 小時內提供），預備報告將由最終報告替代。
- 您可以逗點分隔值（CSV）檔案格式下載預備報告和最終報告。

### 總體會議使用報告

這些報告包含關於您主持的每個線上階段作業的資訊。您可以檢視以下報告：

- 「**摘要使用**」報告：包含關於每個會議的匯總資訊，包括主題、日期、開始和結束時間、持續時間、邀請的出席者人數、實際出席的受邀出席者人數以及使用的語音會議類型。

**附註：**該報告最初顯示為「預備使用摘要報告」，但是當最終獲得更準確的使用資料後，它將被「最終使用摘要報告」替代。

- 「**摘要使用**」報告 **CSV（逗點分隔值）檔案**：包含關於每個會議的其它詳細資訊，包括所有參加者連線到會議的分鐘數和追蹤碼。
- 「**階段作業詳細資訊**」報告：包含關於會議中的每個參加者的詳細資訊，包括參加者加入和離開會議的時間、會議期間的專注度，以及出席者提供的所有資訊。

**附註：**該報告最初顯示為「預備階段作業詳細報告」，但是當最終獲得更準確的階段作業詳細資料後，它將被「最終階段作業詳細報告」替代。

### Access Anywhere 使用報告

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

### Support Center 報告

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

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

## 維護 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶

如果您希望...	請參閱...
獲得維護 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶號碼的概觀	<a href="#">關於維護 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶號碼</a> (頁碼： 136)
為 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶重新設定密碼	<a href="#">為 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶號碼重新設定密碼</a> (頁碼： 137)

### 關於維護 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶號碼

如果網站包括對 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議的支援，您應該已經被指定一個 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶。藉助您的帳戶，您可以在會議中和 MeetingPlace 個人會議中使用 Cisco Unified MeetingPlace 音訊。

您的帳戶號碼包括可撥打的付費號碼以及 Cisco Unified MeetingPlace 設定檔號碼。為了獲得額外的安全性，可以指定或重新設定可用於對帳戶進行驗證的設定檔 PIN。您還可以同步 WebEx 帳戶和 Cisco Unified MeetingPlace 帳戶的設定。

### 為 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶號碼重新設定設定檔 PIN

如果網站包括對 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議的支援，您應該已經被指定一個 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶。您可以為您的 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶變更個人識別碼 (PIN)。

若要新增或編輯個人會議號帳戶：

- 1 登入您的 WebEx 服務網站，然後選取我的 WebEx。
- 2 選取個人會議。  
出現「個人會議」頁。

The screenshot shows the '我的 WebEx 個人會議' (My WebEx Personal Meeting) page. It includes a help icon (question mark) and a section for 'Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶' (Cisco Unified MeetingPlace Audio Meeting Account). The account details listed are:

- mp85bd02 call in number: 650-4294870
- mp85bd02 for NBR call in number: 1-408-916504294870
- [更多撥入號碼](#) (More Dial-in Numbers)
- Cisco Unified MeetingPlace 設定檔號碼: 88026970

Below this, there is a section for '變更設定檔 PIN:' (Change Profile PIN:). It states: '您的設定檔 PIN 為音訊帳戶提供了一層額外的安全保護。PIN 必須只包含數字，且長度必須介於 5 和 24 位之間。' (Your profile PIN provides an additional layer of security for your audio account. PINs must contain only numbers and be between 5 and 24 digits long.)

There are two input fields: '新的設定檔 PIN:' (New Profile PIN) and '確認設定檔 PIN:' (Confirm Profile PIN). A '提交' (Submit) button is located below these fields.

At the bottom, there is a section for '在不變更設定檔 PIN 的情況下同步帳戶設定:' (Synchronize account settings without changing profile PIN:). It says: '同步 WebEx 帳戶和 Cisco Unified MeetingPlace 帳戶的音訊設定。' (Synchronize WebEx account and Cisco Unified MeetingPlace account audio settings.) There is a '同步' (Synchronize) button.

- 3 在變更設定檔密碼 PIN 下，在新的設定檔 PIN 和確認設定檔 PIN 方塊中，鍵入新的個人密碼，該密碼僅包含數字且長度介於 5 到 24 位之間。
- 4 若要同步 WebEx 帳戶和 Cisco Unified MeetingPlace 帳戶的設定，按一下同步。

## 關於「個人會議」頁

### 如何存取此頁面

在 WebEx 服務網站上，按一下我的 **WebEx > 個人會議**。

### 可在此處執行的操作

- 新增、編輯或刪除個人會議號帳戶。
- 檢視關於現有的個人會議號帳戶的資訊。
- 如果您是 MeetingPlace 使用者，檢視關於您的 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶的資訊並變更您的設定檔 PIN。

### 此頁面上的選項僅適用於個人會議號帳戶

選項	描述
個人會議號	<p>顯示個人會議號帳戶的號碼。</p> <p>有了個人會議號帳戶，您可為所有的會議使用相同的會議號碼，包括您在 WebEx 服務網站排定的或從電話即時開始的個人會議。</p> <p>個人會議號帳戶還允許您指定想要用於開始個人會議的音訊部分的存取碼和想要供出席者用於加入音訊部分的存取碼。</p> <p>有關個人會議號帳戶中的資訊的細節，請參閱關於「新增／編輯個人會議號」頁。</p>
帳戶 [x]	<p>允許您新增個人會議號帳戶或檢視和編輯關於您的每個個人會議號帳戶的資訊。</p> <p><b>新增帳戶：</b>開啟「建立個人會議號」頁，您可從中獲取個人會議號 (PCN) 帳戶。僅當尚未達到最多三個帳戶的限制時出現。</p> <p><b>預設帳戶：</b>指示 PCN 帳戶是當您排定個人會議時選取的預設帳戶。</p> <p><b>設定為預設值：</b>如果您設定一個以上的 PCN 帳戶，那麼您可按一下此鏈結來指定哪個帳戶是您的預設帳戶。</p>
編輯	<p>開啟「編輯個人會議號」頁，您可在該頁變更您的 PCN 帳戶的存取碼。</p> <p>有關 PCN 帳戶的詳細資訊，請參閱關於「建立／編輯個人會議號」。</p>
刪除	<p>從使用者設定檔中刪除個人會議號 (PCN) 帳戶。</p> <p><b>重要：</b>如果您刪除為排定的會議選取的 PCN 帳戶，那麼您必須編輯該會議來選取另一 PCN 帳戶或語音會議選項。</p>

## 此頁面上的選項僅適用於 MeetingPlace 使用者

選項	描述
付費號碼	顯示您的 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶的付費電話號碼。
Cisco Unified MeetingPlace 設定檔號碼	顯示您的 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶設定檔號碼。
新的設定檔 PIN	允許您重新設定 Cisco Unified MeetingPlace 音訊會議帳戶設定檔中的個人識別碼 (PIN) 以為您的音訊帳戶提供更高層級的安全性。

## 生成報告

您可生成使用報告，提供關於您已在網站上主持的每個線上會議的資訊。

您可將資料匯出或下載為逗號分隔值 (CSV) 檔案，您可隨後使用試算表程式 (譬如 Microsoft Excel) 來開啟它。您還可使用印表機可識別的格式來列印報告。

若要生成報告：

- 1 登入您的 WebEx 服務網站，然後按一下**我的 WebEx**。
- 2 按一下**我的報告**。  
出現「我的報告」頁。
- 3 選擇您想要生成的報告的類型。
- 4 指定搜尋條件，譬如您想要檢視報告資料的日期範圍。
- 5 按一下**顯示報告**。
- 6 若要變更報告資料排列的順序，請按一下列標題。  
報告資料將按標題旁有箭號的列排序。若要反向排序，請按一下列標題。若要按其它列排序，按一下該列的標題。
- 7 根據需要執行以下某項操作：
  - 如果您正在檢視常規會議使用報告，且希望以適合列印的格式顯示報告，請按一下**印表機可識別格式**。
- 8 如果您正在檢視會議的使用報告並且希望檢視報告中的內容，按一下會議名稱的鏈結。
- 9 若要以逗號分隔值 (CSV) 格式匯出報告資料，請按一下**匯出報告**或**匯出**。
- 10 若可用，按一下報告上的鏈結顯示更多詳細資訊。

## 生成階段作業資料：查詢工具

您可以使用「查詢工具」來生成涵蓋以下支援階段作業資訊的報告：

- 階段作業 ID
- 階段作業日期、請求時間、等待時間、開始時間和結束時間
- 佇列名稱
- 客戶支援代表姓名
- 客戶電子郵件地址

若要查詢階段作業資料：

- 1 登入您的 WebEx 服務網站，然後按一下「我的 WebEx」。
- 2 按一下「我的報告」。  
出現「我的報告」頁。
- 3 按一下「查詢階段作業工具」。
- 4 從下拉清單指定相應的日期範圍條件。

**附註：**只能獲得三個月的報告資料。

- 5 只能獲得三個月的報告資料。
- 6 從「佇列」清單方塊選取相應的佇列，或選取**全部**勾選方塊。
- 7 從客戶支援代表清單方塊選取支援代表，或選取**全部**勾選方塊。
- 8 可選。從**搜尋字串**下拉清單選取其它搜尋條件。
- 9 可選。從**結果排序規則**下拉清單中選取一項指定希望按什麼規則對結果進行排序。
- 10 按一下**顯示報告**。

出現一個根據您的搜尋條件所得的支援階段作業清單。

若要以逗點分隔值（CSV）格式匯出報告資料，請按一下**匯出至 CSV**。

若要變更報告資料排列的順序，請按一下列標題。

報告資料將按標題旁有箭號的列排序。若要反向排序，請按一下列標題。若要使用其它列排序，按一下該列的標題。

若要以適合列印的格式顯示報告，請按一下**印表機友好格式**。

# 索引

## 符號

- .bmp 檔案，儲存螢幕擷取 - 67
- .gif 檔案，儲存螢幕擷取 - 67
- .jpg 檔案，儲存螢幕擷取 - 67
- .txt 檔 - 42, 71
  - 儲存系統資訊 - 42
  - 儲存聊天訊息 - 71
- 「語音會議」選項 - 34

## W

- WebACD 代理 - 25, 26
  - 轉移階段作業控制權 - 25
  - 轉移階段作業給 - 26

## 四劃

- 支援階段作業 - 17, 20, 22, 24, 25, 26, 28
  - 提供協助 - 24
  - 結束 - 28
  - 開始 - 17
  - 傳送控制權 - 25
  - 幫助客戶加入 - 17
  - 邀請支援代表 - 20, 22
  - 轉移給 WebACD 代理 - 26
- 支援管理程式 - 1, 2, 15
  - 功能 - 2
  - 安裝 - 15
  - 客戶支援代表儀表板，概觀 - 2
  - 概觀 - 1
- 支援管理程式的功能 - 2

## 五劃

- 出席者 - 33
  - 容許在語音會議中發言 - 33
- 加入 - 31
  - 語音會議 - 31
- 加入支援階段作業 - 17, 24
  - 協助其他支援代表 - 24
  - 幫助客戶 - 17

## 六劃

- 共用的桌面 - 28, 52, 53, 54, 63
  - 向客戶顯示 - 54
  - 自動獲得檢視或控制的許可 - 28
  - 授予客戶控制權 - 54
  - 控制客戶的 - 53
  - 控制客戶的檢視 - 63
  - 檢視客戶的 - 52
- 共用的應用程式 - 28, 56, 57, 59, 60, 63
  - 向客戶顯示 - 59
  - 自動獲得檢視或控制的許可 - 28
  - 授予客戶控制權 - 60
  - 控制客戶的 - 57
  - 控制客戶的檢視 - 63
  - 檢視客戶的 - 56
- 共用桌面或應用程式上的註解 - 65, 67, 68
  - 指定 - 65
  - 停止模式 - 68
  - 清除 - 67
  - 概觀 - 65
  - 儲存 - 67
  - 變更色彩 - 67
- 共用桌面或應用程式的提示 - 64
- 列印 - 42, 62
  - 客戶電腦上的文件 - 62
  - 關於客戶電腦的資訊 - 42
- 色彩 - 63, 67
  - 指定用於檢視共用應用程式或桌面的數量 - 63
  - 為註解選取 - 67
- 色彩模式，為共用應用程式或桌面指定 - 63

## 七劃

- 刪除 - 67
  - 共用桌面與應用程式上的註解 - 67
- 系統資訊 - 37, 42
  - 列印 - 42
  - 儲存到檔案 - 42
  - 檢視客戶的 - 37

## 八劃

- 協助支援階段作業 - 24

## 九劃

- 客戶支援代表儀表板 - 2
  - 概觀 - 2
- 客戶的許可, 自動 - 28
- 客戶的電腦 - 37, 43, 44, 45, 46, 47, 62
  - 以不同使用者身份登入 - 43
  - 列印文件 - 62
  - 重新開機 - 44
  - 傳送檔案至或從 - 45, 46, 47
  - 檢視系統資訊 - 37
- 重新啟動客戶電腦 - 44
- 音訊設定精靈, 使用 - 34
- 音量 - 34
  - 在語音會議中設定 - 34

## 十劃

- 桌面標籤, 概觀 - 5

## 十一劃

- 參加者 - 33
  - 容許在語音會議中發言 - 33
- 控制 - 53, 57, 63

- 客戶共用的應用程式 - 57
- 客戶的桌面 - 53
  - 客戶桌面或應用程式的檢視 - 63
- 清除共用桌面與應用程式上的註解 - 67
- 聊天訊息 - 69, 71
  - 傳送 - 69
  - 儲存 - 71
- 陰影方格, 桌面或應用程式共用時避免 - 64
- 麥克風 - 33, 34
  - 在語音會議中使用 - 34
  - 在語音會議中傳遞給參加者 - 33

## 十二劃

- 登入客戶電腦 - 43
- 結束支援階段作業 - 28
- 結束語音會議 - 30
- 註解模式, 停止 - 68
- 開始錄製 - 19
- 開啟語音會議 - 30
- 階段作業標籤, 概觀 - 11

## 十三劃

- 電腦 - 15, 43, 44
  - 為 Support Center 安裝 - 15
  - 重新啟動客戶 - 44
  - 登入客戶電腦 - 43

## 十四劃

- 語音會議 - 29, 30, 31, 33, 34
  - 允許參加者發言 - 33
  - 加入 - 31
  - 使用「音訊設定精靈」 - 34
  - 重新加入 - 34
  - 麥克風, 用於發言 - 34
  - 結束 - 30
  - 開始 - 30
  - 概觀 - 29
  - 調整音量 - 34
  - 離開 - 34
- 遠端支援 - 1
  - 概觀 - 1

---

# 十六劃

- 螢幕擷取，對整個桌面 - 67
- 選項 - 34
  - 語音會議 - 34
- 錄製 - 19
  - 開始 - 19

# 十七劃

- 儲存 - 42, 67, 71
  - 共用桌面或應用程式的經註解的檢視 - 67
  - 聊天訊息 - 71
  - 關於客戶電腦的資訊 - 42
- 邀請 - 20, 22
  - 其他支援代表加入階段作業 - 22
  - 客戶加入支援階段作業 - 20

# 十八劃

- 轉移 - 25, 26, 45, 46, 47
  - 支援階段作業的控制權 - 25
  - 支援階段作業給 WebACD 代理 - 26
  - 檔案至客戶的電腦或從客戶的電腦傳送檔案 - 45, 46, 47
- 離開 - 34
  - 語音會議 - 34

# 十九劃

- 關於客戶電腦的資訊 - 37, 42
  - 列印 - 42
  - 儲存到檔案 - 42
  - 檢視 - 37