

RemoteCall 是通过远程连接客户的电脑和移动设备来诊断和解决问题的企业级远程支持解决方案。RemoteCall 最先提出远程支持的概念，作为远程支持的标准软件引领业界。应用 RemoteCall 可以缩短客户说明问题和客服解决问题的时间，达到同时提升企业的投资回报率（ROI）和客户满意度的效果。

# RemoteCall6.0 ASP Visual Support User Guide

RemoteCall 视频远程支持用户使用手册  
RemoteCall 6.0.27

## 声明

本指南的内容可能会根据产品的性能提高或功能改善而随时更新，届时将不予另行通知，敬请谅解。

除本指南中说明的特殊用途以外，世中视远（北京）科技有限公司对市场性及适合性不予以任何保证。

世中视远（北京）科技有限公司对于本手册中包含的疏漏或在本资料的提供、执行及使用过程中所发生的直接、间接、特殊偶然或必然发生的损失不承担任何责任。

本使用手册的版权及所有权归世中视远（北京）科技有限公司所有；相关权利受中华人民共和国著作权法和国际著作权条约保护。在事先未得到世中视远（北京）科技有限公司书面同意下，严禁非法复制、转载本手册中的部分或全部内容。

本使用手册中使用的他公司所拥有的注册商标及著作权法保护的术语仅作为引用使用。

## 注意事项

使用 3G/4G 网络远程连接，会产生一定的数据流量，在进行视频远程支持前请确认是否处于 Wi-Fi 网络环境。

修改移动设备中的开发者选项可能会导致异常。

请取消 移动设备>设置>开发者选项>不保留活动 选项设置后使用。

## 术语说明

| 术语          | 说明                                                                |
|-------------|-------------------------------------------------------------------|
| 视频远程支持      | 与客服共享客户智能手机的摄像头视频，当客户的电子/机械设备等出现故障时，客服通过远程查看客户方现场的视频来判断问题的远程支持工具。 |
| 远程控制        | 客服在电脑上远程控制客户的移动设备                                                 |
| 管理员         | 管理移动设备远程支持环境及客服信息等的人员                                             |
| 客服(=使用者)    | 负责给客户提供远程支持的人员                                                    |
| 客户          | 向客服要求接受远程支持的人                                                     |
| 客服端 Agent   | 客服给客户提供远程支持时运行的程序                                                 |
| 操作窗口 Viewer | 移动设备远程支持时，用来远程控制客户移动设备的程序                                         |
| 开始          | 为了提供移动设备远程支持，客服等待客户的状态                                            |
| 会话 Session  | 客服和客户连接的状态                                                        |
| 连接代码        | 为了实现移动设备的远程连接，客户在移动设备上输入的数字                                       |
| 认证服务器       | 客服登录时确认用户名和密码的服务器                                                 |
| 控制权         | 客服在客户同意之下远程控制客户终端机的权限                                             |
| 视频模式        | 用客户拍摄的视频来进行咨询的方式                                                  |
| 照片模式        | 用客户拍摄的照片来进行咨询的方式                                                  |

## 目录

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 1. RemoteCall 视频远程支持介绍 .....           | 6  |
| 1.1 RemoteCall 视频远程支持是什么? .....        | 6  |
| 1.2 客服电脑最低/推荐使用环境.....                 | 6  |
| 1.3 客户移动设备使用环境.....                    | 6  |
| 2. 开始 RemoteCall 视频远程支持服务 .....        | 7  |
| 2.1 下载和安装客服端 .....                     | 7  |
| 2.2 登录客服端.....                         | 7  |
| 2.3 等待连接.....                          | 8  |
| 2.4 指导客户下载和安装视频远程支持 App .....          | 8  |
| 2.5 远程连接.....                          | 8  |
| 2.6 远程支持结束.....                        | 9  |
| 3. RemoteCall 视频远程支持功能说明 .....         | 10 |
| 3.1 操作窗口功能.....                        | 11 |
| 3.1.1 系统菜单.....                        | 12 |
| 3.1.2 绘图.....                          | 13 |
| 3.1.3 视图.....                          | 13 |
| 3.1.4 工具.....                          | 14 |
| 3.2 快捷菜单 .....                         | 15 |
| 3.2.1 闪光灯 .....                        | 15 |
| 3.2.2 切换前/后置摄像头 .....                  | 15 |
| 3.2.3 扬声器.....                         | 16 |
| 3.2.4 开始/停止传送录像 .....                  | 16 |
| 3.2.5 切换照片模式/视频模式.....                 | 16 |
| 3.2.6 设置照片模式分辨率.....                   | 16 |
| 3.2.7 请求位置信息.....                      | 16 |
| 3.2.8 方向指示.....                        | 17 |
| 4. RemoteCall 视频远程支持应用程序功能说明（客户） ..... | 19 |
| 4.1 视频模式.....                          | 19 |
| 4.2 照片模式.....                          | 20 |
| 4.3 其他功能.....                          | 21 |
| 4.3.1 服务器设置 .....                      | 21 |
| 4.3.2 更新设置 .....                       | 21 |

- 4.3.3 Proxy设置 ..... 21
- 4.3.4 USB外部摄像头 ..... 23
- 5. 反向连接方式 ..... 24
  - 5.1 什么是反向连接方式? ..... 24
  - 5.2 把操作窗口转换为反向连接方式 ..... 24
  - 5.3 App 修改设置为反向连接方式 ..... 24
  - 5.4 使用反向连接方式连接 RemoteCall 视频远程支持 ..... 25

## 1. RemoteCall 视频远程支持介绍

### 1.1 RemoteCall视频远程支持是什么？

RemoteCall 视频远程支持是用视频远程支持服务将客户的智能手机摄像头视频共享给客服，当客户的电子/机器设备出故障时客服通过远程查看客户方现场的视频来判断问题的远程支持工具。

### 1.2 客服电脑最低/推荐使用环境

推荐客服在如下的环境下使用

(目前本产品只能在 Windows 环境下使用。)

|          | 最低                                        | 推荐                          |
|----------|-------------------------------------------|-----------------------------|
| 操作系统(OS) | Windows 7 以上                              | Windows 7 以上                |
| 对应机种(PC) | Pentium 4 2.0 GHz, 512MB 以上               | Pentium 4 2.0 GHz, 512MB 以上 |
| 网络       | 支持注册 IP 或 Static NAT                      |                             |
| 防火墙      | Out Bound 80(http) / 443(https) Port Open |                             |

- 请参考：部分企业或团体因为安全考虑阻隔 RemoteCall 相关域名、IP 地址、端口（80/443）的情况，可能无法使用 RemoteCall 的服务。

### 1.3 客户移动设备使用环境

推荐客户的移动设备在以下环境使用。

|          | 最低                              | 推荐                                |
|----------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 运行系统(OS) | Android v4.0 以上<br>iOS v10.0 以上 | Android v4.0.4 以上<br>iOS v10.0 以上 |
| 网络       | 3G/4G 或 Wi-Fi                   |                                   |
| 必备功能     | 搭载照相功能                          |                                   |

## 2. 开始 RemoteCall 视频远程支持服务

### 2.1 下载和安装客服端

要进行视频远程支持，客服人员必须要在电脑上按照以下方法安装 RemoteCall 视频远程支持客服端。

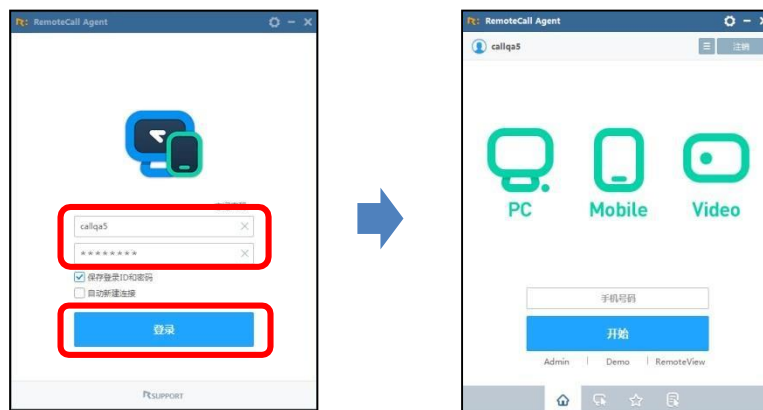
- ① 进入 RemoteCall 官网主页(<https://www.remotecall.cn>)
- ② 点击上方菜单中的下载
- ③ 点击 RemoteCall 用客服端  图标，下载 rcStartSupport.exe 安装文件。
- ④ 双击并运行下载的 rcStartSupport.exe 文件。  
(Windows Vista 以上的运行环境 UAC 窗口会自动跳出)
- ⑤ 按照安装程序的指示进行安装。
- ⑥ 安装完成后桌面会生成 RemoteCall 客服端快捷方式图标()。

如果系统使用代理服务器，请根据自己的系统环境在代理服务器选项中选择适合的选项进行安装。请向网络管理员咨询代理服务器的信息。

### 2.2 登录客服端

登录安装好的 RemoteCall 客服端，开始视频远程支持。

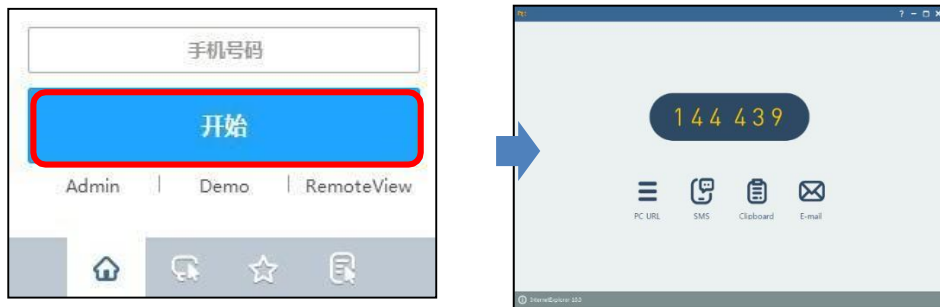
- ① 双击并运行安装在桌面的 RemoteCall 客服端快捷方式图标 ( )。
- ② 输入用户名和密码后点击登录，登录 RemoteCall 客服端。
- ③ 登录客服端。



## 2.3 等待连接

成功登录后点击开始，操作窗口会处于等待与客户连接的状态。

- ① 输入客户的电话号码后点击开始。  
(不输入电话号码也可以进入等待连接页面)  
iOS 移动设备不支持输入电话号码等待连接。
- ② 客服在电脑上运行操作窗口会处于等待连接的状态。

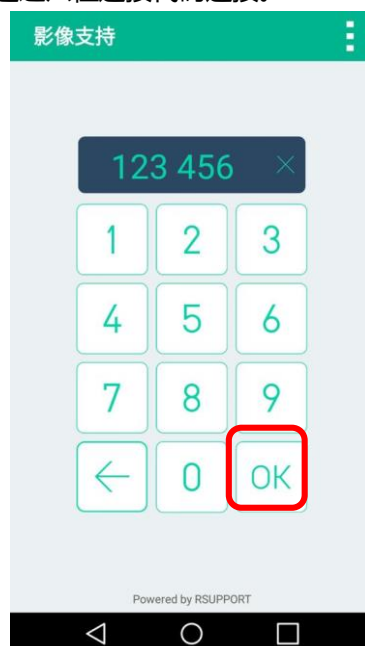


## 2.4 指导客户下载和安装视频远程支持App

等待连接完成后，为了让客户接受视频远程支持服务，可以告知客户让客户在移动设备上直接用浏览器打开视频远程支持 APP 的链接：<https://v.rchelp.cn/>。则 App 会自动下载。

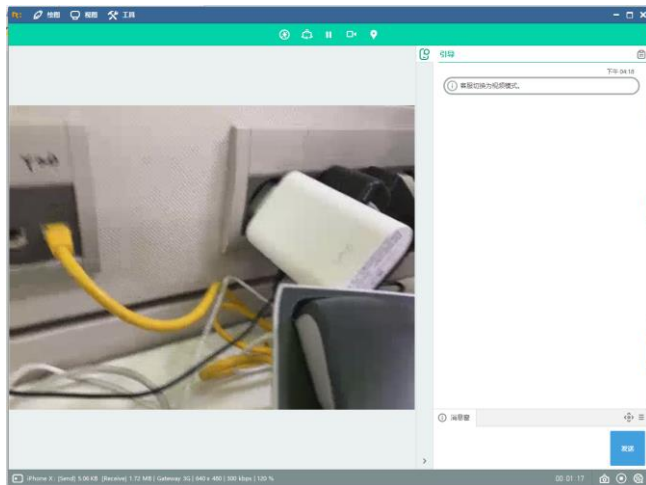
## 2.5 远程连接

- ① 运行 APP 开始和客户的远程连接。
  - 请参考：根据管理员的设置可能会出现同意视频远程支持的询问窗。
  - 请参考：客服输入的电话号码和客户的电话号码不一致时，或者没有用电话号码连接的情况无法成功连接。解决方法是告知客户 6 位连接代码，让客户输入 6 位连接代码并按 OK。
  - \* 请注意：iOS 设备只能通过六位连接代码连接。





- ② 客户成功与客户的操作窗口连接后，客服的操作窗口会显示客户的移动设备摄像头画面。



## 2.6 远程支持结束

远程支持结束时结束通知和服务开始/结束时间会一起显示。

点击右上方的结束远程支持，可以结束程序。



【点击结束服务】



【结束页面】

### 3. RemoteCall 视频远程支持功能说明

#### RemoteCall 客服端操作窗口功能

##### ■ 客服端功能

|                                                                                                     |            |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------|
| <br>网络环境<br>设置     | 认证服务器      | 认证服务器，服务器端口：客服登录客服端时，记入确认认证信息的服务器地址和端口。                           |
|                                                                                                     |            | SSL 认证使用：客服认证时要使用 SSL 的情况请选择。                                     |
|                                                                                                     | 代理服务器      | 手动设置：客服手动输入代理服务器的信息。如果不知道代理服务器，请咨询公司内网络管理员。<br>自动设置：自动搜索代理服务器并连接。 |
| <br>主页           | 客服信息       | 确认和修改远程协助时客户可以看到的客服信息                                             |
|                                                                                                     | 注销         | 注销客服端程序                                                           |
|                                                                                                     | 开始         | 打开操作窗口等待新的客户连接                                                    |
|                                                                                                     | Admin      | 用网络浏览器登录管理员页面，可以确认和修改使用记录，使用统计，选项信息等。                             |
|                                                                                                     | Demo       | 未登录状态下，运行 RemoteCall 免费试用申请页面。                                    |
|                                                                                                     | RemoteView | 运行 RemoteView 页面。                                                 |
|                                                                                                     | Feedback   | 会跳出填写 Feedback 页面弹屏                                               |
| <br>远程支持<br>环境设置 | 基本设置       | 连接时清除桌面壁纸：远程连接客户电脑时删除客户的桌面来提高远程速度。                                |
|                                                                                                     |            | 移动窗口时显示轮廓线：远程控制中移动窗口时，以窗口的轮廓线表示来提高远程速度。                           |
|                                                                                                     |            | 远程控制开始时自动开始录像：远程控制开始时自动录制控制画面。远程结束后自动保存录像文件。                      |
|                                                                                                     |            | 保存录像文件至以下位置：可以更改录像文件保存位置。                                         |
|                                                                                                     |            | 捕获的截屏将被保存到此位置：可以更改截图文件保存位置。                                       |
|                                                                                                     |            | 远程协助未进行时锁定操作窗口：如果在客服设置的时间以内操作窗口一直未使用，可以锁屏以防止他人控制操作窗口。             |
|                                                                                                     |            | 远程协助未进行时自动注销登录：如果在客服设置的时间以内远程协助程序一直未被使用，则客服端自动注销。                 |

|                                                                                             |                 |                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| <br>收藏夹    | 常用语<br>(视频)     | 添加/管理常用的网址链接。               |
|                                                                                             |                 | 管理远程移动设备时使用的常用语。            |
| <br>服务历史记录 | 查看和保存<br>远程服务记录 | 可以查看不同时间的服务记录，及保存 excel 文件。 |

### 3.1 操作窗口功能

视频远程支持时，可以使用以下功能给客户提供服务。

|                                                                                           |          |                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------|
| <br>系统菜单 | 设置语音聊天   | 默认设置：选择语音聊天时使用的话筒和扬声器设备。<br>音频效果：设置音频效果。 |
|                                                                                           | 窗口置顶     | 设置操作窗口置顶。                                |
|                                                                                           | 填写服务日志   | 远程支持时填写客服日志。                             |
|                                                                                           | 锁定操作窗口   | 在协助客户过程中客服暂时离开位置时可以锁定操作窗口。               |
|                                                                                           | 结束       | 结束远程支持。                                  |
| <br>绘图 | 开始画图     | 在客户的移动设备上画自由曲线。                          |
|                                                                                           | 画图类型     | 选择绘图图形。                                  |
|                                                                                           | 画图颜色     | 更改曲线的颜色。                                 |
|                                                                                           | 磅值       | 选择绘图线条的粗细。                               |
|                                                                                           | 初始化      | 擦除所有绘图的曲线。                               |
| <br>视图 | 自定义调整    | 以 50~200%比率调整操作窗口看到的画面大小。                |
|                                                                                           | 适合屏幕     | 根据客服操作窗口的大小自动调整移动设备的画面大小。                |
|                                                                                           | 屏幕旋转     | 屏幕按照顺时针旋转 90 度。                          |
|                                                                                           | 画质调整     | 调整视频的画质。                                 |
| <br>工具 | 截屏       | 以图片形式保存现在的屏幕。                            |
|                                                                                           | 录像       | 录制当前屏幕画面。                                |
|                                                                                           | 语音聊天     | 开始/结束语音聊天。                               |
|        | 闪光灯      | 打开或关闭客户手机的闪光灯。                           |
|        | 切换至前置摄像头 | 切换摄像头的前面/后置摄像头。                          |
|        | 扬声器      | 打开客户的手机扬声器。<br><iOS 设备 不支持此功能>           |

|                                                                                   |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
|  | 开始/中止录像<br>传输  | 传输/中止传输录像。 |
|  | 切换至照相/<br>录像模式 | 切换屏幕传送模式。  |
|  | 请求位置信息         | 请求客户的位置信息。 |

## 3.1.1 系统菜单

### 3.1.1.1 语音聊天设置



- 默认设置  
可以在麦克风/扬声器中选择需要的设备，语音聊天中不能改变设置。
- 音响效果  
可以设置音响效果。  
指定功能效果：卸载回送功能/自动调节音量功能/删除背景噪音/静音时背景音/语音检测

### 3.1.1.2 窗口置顶

操作窗口设置为总是位于其他窗口上方，便于进行视频远程支持。

### 3.1.1.3 填写服务日志

远程支持时可以填写服务记录。

- 请参考：远程支持报告使用与否可以在管理员页面>群组>群组名>设置开始、结束服务>使用服务日志中设置。
  - ✓ 不填写：不使用服务日志。
  - ✓ 填写选择：由客服决定是否填写服务日志。
  - ✓ 必填：必须要填写服务日志。

## 3.1.1.4 锁定操作窗口

在远程支持中客服需要临时离开位置的情况，可以使用锁定操作窗口的功能，让操作窗口处于无法操作的状态。解除锁定时需要输入登录客服端的密码。

## 3.1.2 绘图



### 3.1.2.1 开始画图 (Ctrl+Window+Shift)

可以在画面上方画出自由曲线。

### 3.1.2.2 画图类型

客服可以选择图形来画图。

### 3.1.2.3 画图颜色

可以修改在客户移动设备上画出的线条的颜色。

### 3.1.2.4 磅值

可以修改客户移动设备上画出的线条的粗细。

### 3.1.2.5 初始化

取消所有客户在截图中绘制的图。

## 3.1.3 视图

### 3.1.3.1 自定义调整

可以调整操作窗口中显示的客户手机屏幕大小。

• 请参考：用户调整功能使用与否可以在管理员页面的群组或者客服选项中设置。

- ✓ 群组设置：管理后台>群组>群组名>viewer 功能设置>放大/缩小画面（全部使用）
- ✓ 客服设置：管理后台>用户>点击用户名 ID>客服选项>viewer 功能设置>放大/缩小画面

### 3.1.3.2 自动调整

根据操作窗口来调整客户移动设备的画面大小。

### 3.1.3.3 屏幕旋转

操作窗口中显示的客户的手机屏幕按顺时针方向旋转。

- 请参考：是否使用屏幕旋转功能可以在管理员页面的群组或者客服选项中设置。
  - ✓ 群组设置：管理后台>群组>群组名>viewer 功能设置>旋转（全部使用）
  - ✓ 客服设置：管理后台>用户>点击用户名 ID>客服选项>viewer 功能设置>旋转

### 3.1.3.4 画质调整

客服可以控制操作窗口上显示的客户手机画面的画质。

- 请参考：画质调整是否可使用可以在管理员页面的群组或者客服选项信息中设置。
  - ✓ 群组设置：管理员页面>群组>群组名>viewer 功能设置>调整画质（全部使用）
  - ✓ 客服设置：管理员页面>用户>点击用户名 ID>客服选项>viewer 功能设置>调整画质
- 请参考：点击操作窗口中的画质调整按键时，比特率（每秒画面传送率）的值会被改变。
  - ✓ 安卓手机可以在 150kbps, 400kbps(默认值), 600kbps 中选择。
  - ✓ iPhone 手机可以在 150kbps, 300kbps(默认值), 500kbps 中选择。



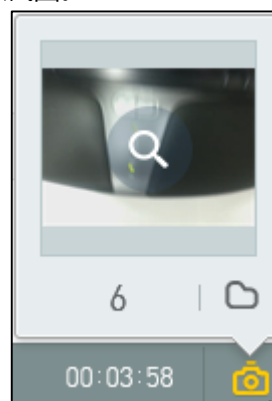
## 3.1.4 工具

### 3.1.4.1 截屏

客服操作窗口中显示的屏幕画面截屏后以 jpg 文件保存。

- 请参考：文件保存位置  
(共享文件或公用文件\Rsupport\RemoteCall\Capture\当日日期\Support No)

- 请参考：点击右下角的图标也可以截图。



## 3.1.4.2 录像

传送至客服操作窗口的客户手机屏幕可以录像。

- 请参考：录像功能使用与否可以在管理后台的群组名中设置。

群组设置：管理后台>群组>群组名>viewer 功能设置>画面录像（客服）

- 请参考：画面录像（客服）选项

设置“保存至客服电脑”时默认保存位置

(C:\Users\Public\Documents\RSupport\RemoteCall\Recorded Files)

设置“保存至网络硬盘”时可以选择保存位置

## 3.1.4.3 语音聊天

语音聊天中客服和客户可以相互发送语音信息。

**\* 请注意：为了实现与客户的语音聊天，客服电脑需要在声卡驱动正常安装的状态，并且耳机和话筒需要插在对应的插口中。**

## 3.2 快捷菜单

### 3.2.1 闪光灯

可以控制客户手机的闪光灯功能。

点击操作窗口的  图标时，会变为  图标状态，同时闪光灯可控制。



操作窗口 - 闪光灯关闭状态 (默认)



操作窗口 - 闪光灯打开状态

- 请参考：闪光灯功能可以在管理后台的群组或者客服选项信息中设置。

✓ 群组设置：管理员页面>群组>群组名>viewer 功能设置>动画（全部使用）

✓ 客服设置：管理员页面>用户>点击用户名 ID>客服选项>viewer 功能设置>动画

### 3.2.2 切换前/后置摄像头

客户的移动设备有前置摄像头时可以切换为前置摄像头。

前置摄像头开启时，点击  图标会切换至后置摄像头，

后置摄像头开启时，点击  图标会切换至前置摄像头。



操作窗口 - 后置摄像头开启状态 (默认)



操作窗口 前置摄像头开启状态

- 请参考：录像模式时图标为可用状态。

- 请参考：前置摄像头开启时无法使用闪光灯功能。

- 请参考：前后置摄像头切换功能使用可以在管理员页面的群组或者客服选项信息中设置。

✓ 群组设置：管理员页面>群组>群组名>viewer 功能设置>前置后置摄像头切换（全

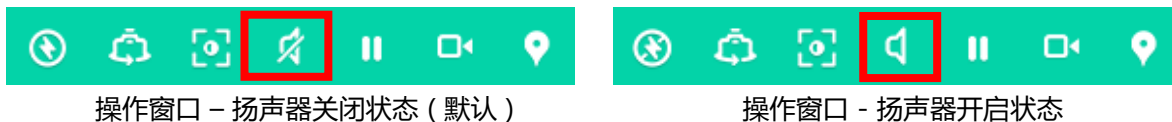
部使用)

- ✓ 客服设置：管理员页面>用户>点击用户名 ID>客服选项>viewer 功能设置>前置后置摄像头切换

### 3.2.3 扬声器

可以开启/关闭客户手机的扬声器功能。

点击操作窗口的  图标时，图标会变为  状态，同时扬声器可使用。



• 请参考：扬声器功能使用可以在管理员页面的群组或者客服选项信息中心中设置。

- ✓ 群组设置：管理员页面>群组>群组名>viewer 功能设置>话筒 (全部使用)
- ✓ 客服设置：管理员页面>用户>点击用户名 ID>客服选项>viewer 功能设置>话筒

### 3.2.4 开始/停止传送录像

画面传送模式为录像模式时可用。

可以开始/中止传送客户发来的录像。

点击操作窗口中的  图标时中止录像传送，点击  图标时开始录像传送。



### 3.2.5 切换照片模式/视频模式

可以切换画面传送模式。

点击操作窗口的  图标时转换为照相模式，点击  图标时转换为录像模式。

• 请参考：可以在管理员页面的群组中设置初始画面传送模式。

管理后台>群组>群组名>viewer 功能设置>画面传输模式

### 3.2.6 设置照片模式分辨率

在照相模式中拍照时，可以以手机支持的分辨率中的最高值接收图片。

• 请参考：管理员页面的群组名中把图片模式机械设置为“高清”。

管理员页面>群组>群组名>viewer 功能设置>设置“图片模式解析”选项 (默认：640\*840)

### 3.2.7 请求位置信息

首次请求时，需要客户同意共享位置信息。

向客户请求共享位置信息，接收客户的位置信息。



客户的位置由纬度，经度表示，可以在谷歌地图中查看。

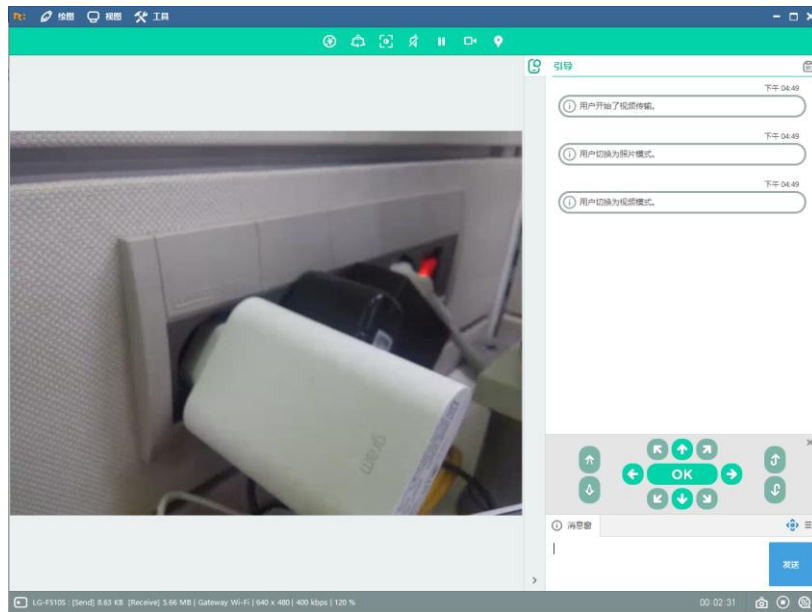
点击操作窗口的  图标时，客服请求手机位置信息。



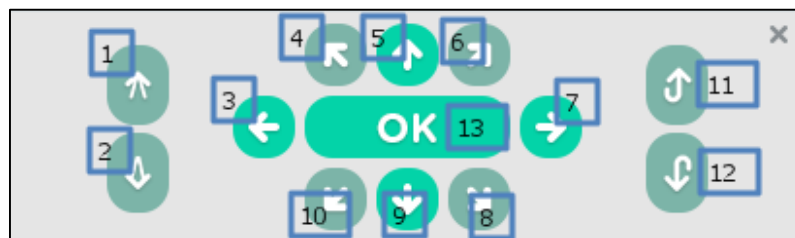
### 3.2.8 方向指示

画面传输模式为录像模式时可用。

点击操作窗口的  图标时，方向键盘会弹出，客服可以通过点击方向箭头告诉客户方向。



• 请参考：方向键说明



- ① 向前移动
- ② 向后移动

- ③ 向左移动
- ④ 向左上方移动
- ⑤ 向上移动
- ⑥ 向右上方移动
- ⑦ 向右移动
- ⑧ 向右下方移动
- ⑨ 向下移动
- ⑩ 向左下方移动
- ⑪ 朝天空方向移动
- ⑫ 朝地移动
- ⑬ OK

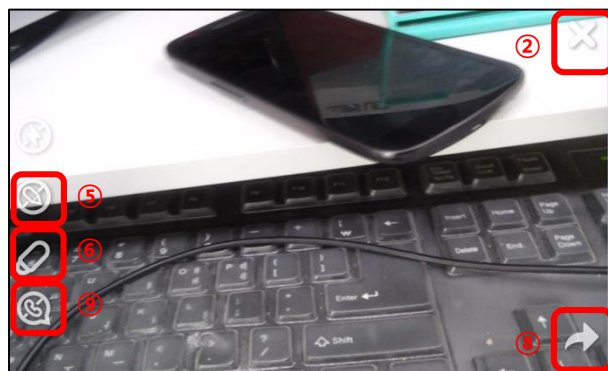
## 4. RemoteCall 视频远程支持应用程序功能说明（客户）

### 4.1 视频模式



| 功能名称       | 说明                                                 |
|------------|----------------------------------------------------|
| ①画面传输 / 停止 | 点击时重复切换画面传输/停止。<br>连接中点击 home/开机键后回到视频远程协助状态时自动连接。 |
| ②连接结束      | 中止视频远程协助。<br><安卓手机按返回键(back key)也可实现同样功能>          |
| ③切换前后置摄像头  | 切换录像中的摄像头的前置/后置摄像头。                                |
| ④打开/关闭闪光灯  | 反复切换手机闪光灯的开启/关闭状态。<br><没有闪光灯功能的手机不支持此功能。>          |
| ⑤画图        | 在视频上直接画图。                                          |
| ⑥擦除画图      | 删除在视频上画的图。                                         |
| ⑦切换照相模式    | 切换为照相模式。                                           |
| ⑧结束语音聊天    | 中止运行中的语音聊天。<br><只在语音聊天中显示。>                        |

## 4.2 照片模式



| 功能名称      | 说明                                          |
|-----------|---------------------------------------------|
| ①拍照       | 为了与客服共享照片进行的拍照。                             |
| ②连接结束     | 中止视频远程协助。<br><安卓手机按返回键(back key)也可实现同样功能。 > |
| ③切换前后置摄像头 | 切换拍照中的摄像头的前置/后置摄像头。                         |
| ④打开/关闭闪光灯 | 反复切换手机闪光灯的开启/关闭状态。<br><没有闪光灯功能的手机不支持此功能。 >  |
| ⑤画图       | 在视频上直接画图。                                   |
| ⑥擦除画图     | 删除在视频上画的图。                                  |
| ⑦切换录像模式   | 切换为录像模式。                                    |
| ⑧回到照相模式   | 为了共享其他照片回到照相模式。                             |
| ⑨结束语音聊天   | 中止运行中的语音聊天。<br><只在语音聊天中显示。 >                |

## 4.3 其他功能

运行视频远程支持应用程序（客户端 APP）后，在输入连接代码的页面上方点击菜单栏，然后点击设置进入设置页面。



【安卓设置画面】



【iOS 设置画面】

### 4.3.1 服务器设置

修改移动设备远程连接设置。修改服务器地址可能会导致无法远程连接，在需要的情况下请根据客服指导操作。

### 4.3.2 更新设置

运行视频远程支持应用程序时，可以选择是否自动更新。

### 4.3.3 Proxy设置

#### ◆ Android

如果使用代理服务器，把“使用代理服务器”选项开启，并输入代理服务器的信息。如果不知道代理服务器的信息，请向网络管理员询问。

#### ◆ iOS

如果要在移动设备中使用代理服务器，请输入相关信息。输入密码连接视频远程支持 APP。

• 请参考：Proxy 添加方法

- ① iOS 设备里“设置”菜单>Wi-Fi>点击要连接的网络的右侧 i 键
- ② HTTP 代理下的配置代理选择“手动”或“自动”

③ 请输入代理服务器信息。

2:01

<Americano 配置代理 存储

关闭

**手动** ✓

自动

服务器 |

端口

鉴定 ☒

用户名

密码

您的凭证可能以不加密方式发送

q w e r t y u i o p

a s d f g h j k l

⌵ z x c v b n m ⌵

123 . / .com return

🌐

【手动】

2:01

<Americano 配置代理 存储

关闭

手动

**自动** ✓

URL |

q w e r t y u i o p

a s d f g h j k l

⌵ z x c v b n m ⌵

123 . / .com return

🌐

【自动】

- 请参考：如果不知道代理服务器的信息，请向公司内部网络管理员询问。

#### 4.3.4 USB外部摄像头

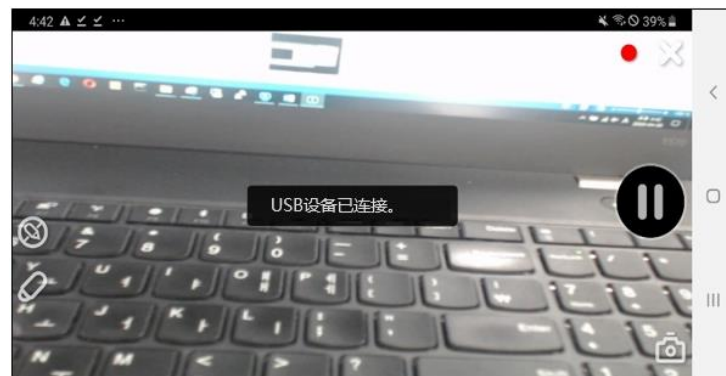
视频远程支持进行中如果客户在移动设备连接其他的 USB 外部摄像头，则会把外部摄像头的画面传送并显示至客服的操作窗口。

(Android 10, iOS 移动设备暂不支持此功能。)

- ① 把移动设备画面传送方式修改为照片/视频模式后，连接要传送视频的 USB 外部摄像头。
- ② 客户移动设备中显示对外部摄像头使用的同意弹窗，点击【确认】。



- ③ 已连接的外部摄像头的画面显示在操作窗口中。  
(在外部摄像头连接状态下不显示切换摄像头/闪光灯功能。)



- ④ 结束外部摄像头连接后，会显示原来的移动设备摄像头画面。



## 5. 反向连接方式

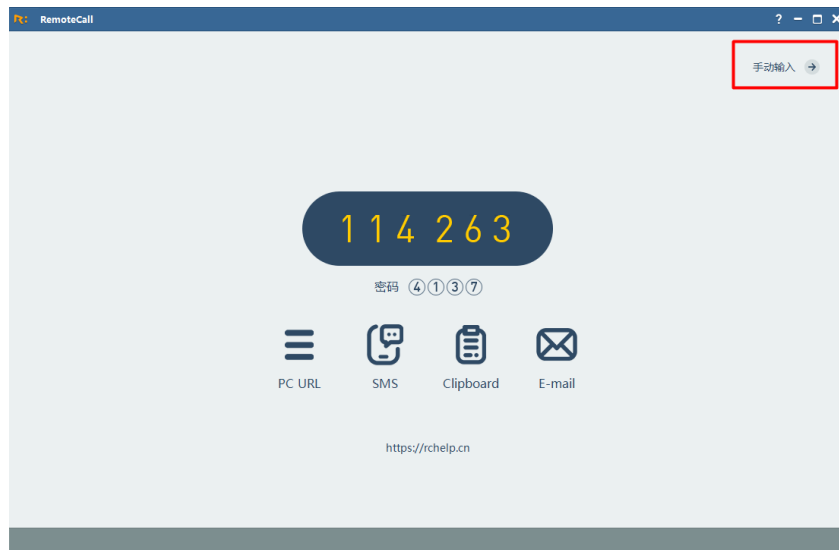
### 5.1 什么是反向连接方式？

连接代码不由客户输入，由客服输入的方式。在客户无法输入连接代码的情况下使用，安装 APP 后需要更改 APP 的设置。是在远程指定的设备时很有用的功能。

- 请参考：反向连接方式需要管理员给予功能权限才可以使用。

### 5.2 把操作窗口转换为反向连接方式

点击等待远程连接的客服操作窗口右上角【手动输入】，可以转换为反向连接方式。



- 请参考：要转换回客户输入连接代码的方式，点击操作窗口左上角的【指导号码】。



### 5.3 App修改设置为反向连接方式

运行视频远程支持 APP 后，点击连接代码输入页面的上方菜单，点击设置进入设置页面。





【设置画面】

开启  使用反向连接方式，点击画面下方的【保存】。如果选择反向连接方式，运行 APP 时客户界面会看到的不是连接代码输入框，而是需要告诉客服的连接代码。



【开启使用反向连接】



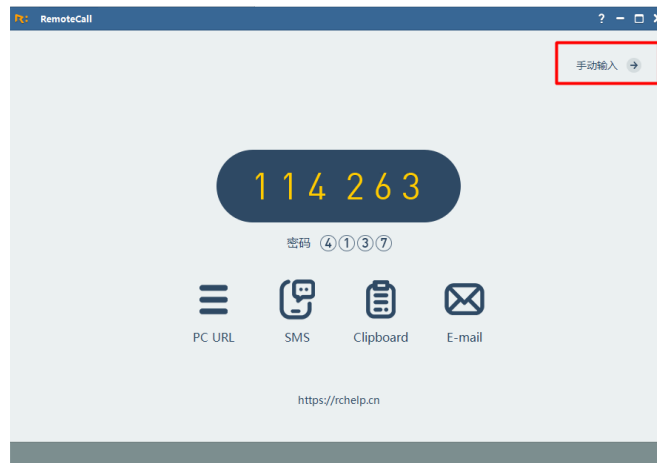
【反向连接方式的 APP 画面-显示连接代码】

## 5.4 使用反向连接方式连接RemoteCall视频远程支持

与一般情况下连接 RemoteCall 视频远程协助服务的方法类似。

- ① 准备服务 (下载和安装客服端)
- ② 登录客服端

- ③ 等待视频远程支持→点击【手动输入】转换为反向连接模式



- ④ 指导客户下载和安装 App → 运行 APP 后设置中开启【使用反向连接方式】。

<请参考 46 页 App 连接方式修改为反向连接方式>

- ⑤ 远程连接 → 从客户处得知连接代码并在操作窗口输入后，点击【连接】连接视频远程支持。



您可以访问 RemoteCall 官网和世中视远（北京）有限公司官网，获得更多信息

<https://www.remotecall.cn>

<https://www.rsupport.cn>

#### Korea

05544 서울시 송파구 위례성대로 10

(방이동, S 타워 10~15 층)

전화 +82-70-7011-3900

팩스 +82-2-479-4429

기술 문의: [supportkr@rsupport.com](mailto:supportkr@rsupport.com)

구매 문의: [sales.kr@rsupport.com](mailto:sales.kr@rsupport.com)

기타 문의: [info.kr@rsupport.com](mailto:info.kr@rsupport.com)

#### Japan

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-2-20

第3 虎の門電気ビル 7 階

購入前のご相談: 03-6273-3871

テクニカルサポート: 03-6273-3872

一般のお問い合わせ: [support.jp@rsupport.com](mailto:support.jp@rsupport.com)

購入のお問い合わせ: [sales.jp@rsupport.com](mailto:sales.jp@rsupport.com)

#### China

北京市朝阳区阜通东大街 6 号方恒国

际 A 座 2708

咨询电话: +86-10-8256-1810

联系邮箱: [co-china@rsupport.com](mailto:co-china@rsupport.com)