

快速使用手册

RemoteCall ASP

Nov. 2012

RemoteCall是什么？

RemoteCall是在线远程支持系统的标准。

RemoteCall是一款远程服务工具，用户通过它可在线共享客户的桌面，远程诊断并解决客户所遇到的问题。RemoteCall不仅具有文本、视频及语音交谈等即时交流功能，为了方便在线咨询，还提供文件传输、远程打印机等辅助功能。处于远距离的客户无需安装什么程序即可享受到远程支持服务，客户根据客服的引导，打开相应的中转网页输入连接代码或点击相应的图标即可建立连接，并开始进行客服同客户之间的实时交谈。

RemoteCall Agent下载及安装

■ 下载RemoteCall Agent

- ① 登录RSUPPORT的官方网站<http://www.rsupport.com>。
- ② 点击主页菜单中的客户支持 > 下载。
- ③ 点击RemoteCall Agent [Download] 按钮，下载rcStartSupport.exe安装文件。

■ 安装RemoteCall Agent

- ① 运行已下载的RemoteCall Agent安装文件(**rcStartSupport.exe**)。
- ② 同意使用条约后点击[下一步]按钮。
- ③ 确认RemoteCall安装文件位置后点击[下一步]按钮。
- ④ 根据本人的网络环境选择代理设置后点击[下一步]按钮。

✓ 代理设置错误则无法连接。

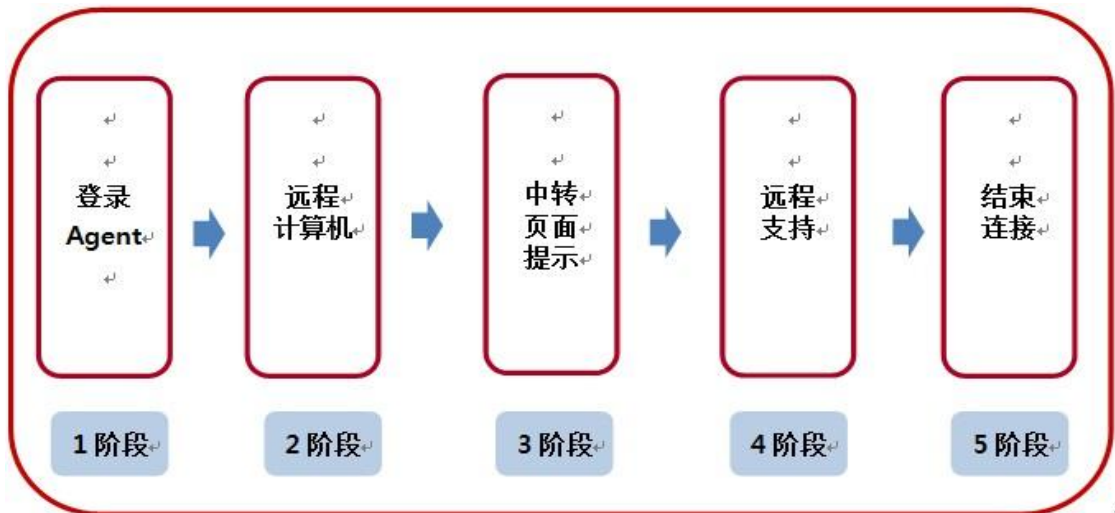
⑤ 正常安装后点击[完成]按钮，结束安装。

⑥ 安装完成后在桌面上会生成RemoteCall Agent快捷方式  。

利用RemoteCall进行远程支持

■ 远程支持流程

远程支持服务的流程分为以下**五个阶段**。



■ RemoteCall连接方法

✓ 客服开始远程支持服务前必须登录  RemoteCall Agent后维持远程计算机状态。

① 运行RemoteCall Agent后输入用户名及密码进行登录。



✓ 用户名及密码忘记时，点击RemoteCall Agent下方的“忘记密码”按钮即可查找。

② 点击[远程计算机]按钮准备远程支持。



- ✓ 连接等候窗口中显示引导客服的连接URL和连接代码或图标。
- ✓ 连接URL和连接代码通过复制到剪贴板或发送电子邮件可以转达给客户。

■ 客服端与客服的连接方法

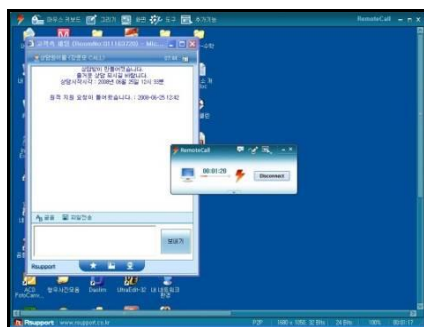
- ✓ 客服的操作系统支持所有的Windows系列和Macintosh系列。
(部分客服的Viewer会受限)

<Windows用>

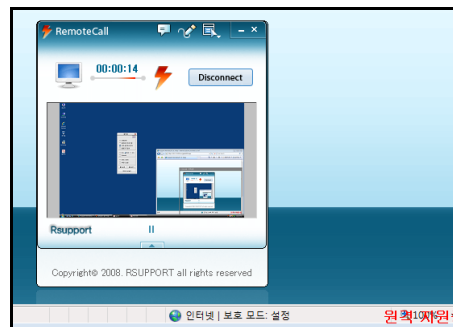
① 客服引导客户连接中转页面 (<http://113366.com>)并输入连接代码或图标号码。



- ✓ 客户输入客服告知的连接代码后点击[连接]按钮或图标即可跟客服建立连接。
- ✓ 运行临时安装文件。(远程结束后自动删除)
- ✓ 客户PC出现连接提示窗口后,右下角出现“远程支持中”字样。
- ✓ 远程支持后点击关闭弹出窗口后,点击[结束]按钮终止服务。



[客服PC画面]



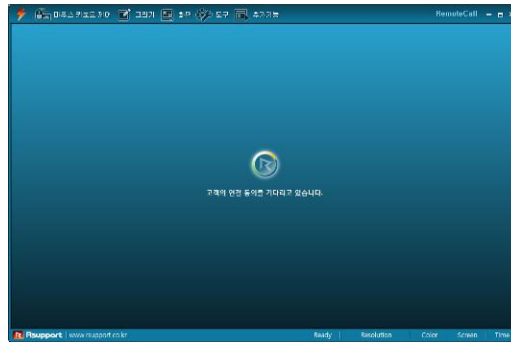
[客户PC画面]

<Macintosh用>

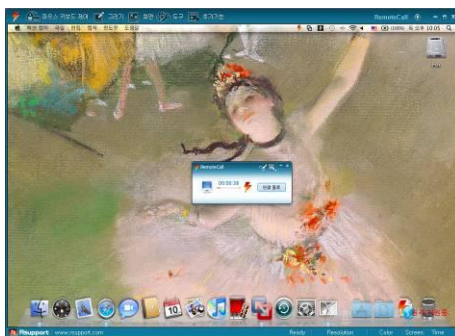
- ① 客服引导客户连接中转页面 (<http://113366.com>)并输入连接代码或图标号码。



- ✓ 客户输入客服告知的连接代码后点击[连接]按钮或图标即可跟客服建立连接。



- ✓ 客服PC中运行RemoteCall Viewer，进入连接等候状态。
- ✓ 运行临时安装文件。（远程结束后自动删除）
- ✓ 客户PC出现连接提示窗口后，右下角出现“远程支持中”字样。
- ✓ 远程支持后点击关闭弹出窗口后，点击[结束]按钮终止服务。



[客服P C画面]





[客户P C画面]





RemoteCall功能介绍

■ RemoteCall Agent功能

 主页	客服信息	客户支持过程中，客服可确认或修改客户PC上显示的客服信息
	新建连接	为进行客户支持进入“远程操作”等候
	注销	退出代理程序
	打开管理员页面	利用网页浏览器登录登录管理员页面，可确认或修改“使用记录”、“使用历史统计”及“选项信息”
 网络环境设定	认证服务器	认证服务器、服务器端口 ：客服人员登录代理程序时输入用于确认认证信息的服务器地址及端口
		使用SSL认证 ：当客服人员进行认证时，可在需要SSL认证的情况下选择此方式
	代理服务器	手动设置 ：客服人员需手动输入代理服务器的信息。在不清楚代理服务器的信息时可向公司内部网络负责人咨询 自动设置 ：自动搜索代理服务器并进行连接
 远程支持环境设定	基本连接	文字大小 ：设定页面上显示文字的大小
		隐藏桌面 ：在对客户计算机进行远程操作时，可通过隐藏其PC的桌面来提高控制速度
		移动窗口时，显示其外廓线 ：远程支持中移动操作窗口时显示窗口的外廓线以提高控制速度
		自动录制 ：当远程控制开始时，系统可自动开始录制控制画面，并在控制结束后自动保存录制的视频文件
		超时自动锁定操作界面 ：当客服在设定的时间内不对Viewer做任何操作时，系统将自动锁定Viewer上的所有功能，以防他人使用
		超时自动注销 ：当客服在设定的时间未使用代理程序时，代理程序会自动注销
	PC控制	网络 ：根据网络状况选择是否需要压缩数据 一般网络环境设置：数据压缩的通信方式 高速网络环境设置：不进行数据压缩，直接传输
控制模式 ：根据远程控制端计算机的系统环境选择控制模式 高速控制模式 ：使用虚拟驱动检测画面 图形控制模式 ：不使用虚拟驱动检测画面		
画面颜色 ：选择客服Viewer中画面的颜色		
画面品质 ：一般网络环境下，可调整画面品质		
 收藏		保存、管理经常使用的URL信息

收藏夹	文件夹	保存、管理经常使用的文件夹
	程序	保存、管理经常使用的程序
	我的文档 (文件)	保存、管理经常使用的文件
	快捷信息	管理与客户交谈时经常使用的快捷信息
 服务详情	查询并保存 历史服务记录	可查询历史记录，并可保存为Excel文件
 RemoteView	计算机目录	出现RemoteView Agent并可进行远程控制。(选项)

■ RemoteCall Viewer功能概述

 主页	控制设置	设置远程连接及控制环境
	服务日志	Viewer总是显示在最上一层
	打开接收文件夹	远程支持时可填写服务日志
	查看接收文件目录	远程支持过程中打开来自客户电脑的文件
	会话共享	远程支持时查看接收自客户的文件
	会话移交*	可以跟其他客服共享当前连接的客户
	锁定RemoteCall Viewer	把当前连接的客户移交给其他客服人员
	远程重启连接*	在与客户连接的状态下，客服需暂时离开时可锁定操作界面
	安全模式重新连接*	通过Player播放录像文件
	使用管理员帐户重新连接	重启客户电脑后自动重新连接
退出	重启客户电脑后进入安全模式并重新连接	
 鼠标 键盘 控制	鼠标和键盘控制	客服人员获得客户PC的鼠标及键盘控制权
	鼠标追踪	客户鼠标的移动情况在客服的PC上显示
	激光指针(箭头)	激光指针以箭头形式显示在客户PC上
	激光指针(圆点)	激光指针以圆圈形式显示在客户PC上
	传送“Ctrl+Alt+Del”功能	向客户PC传送Ctrl+Alt+Del的组合键功能
 绘图	绘图(线、图形等)	可以在客户PC上进行绘图。(双向)
	视图设置	可按照一定比率调整Viewer中画面的大小

视图		(Ctrl+Windows+Down, Ctrl+Windows+Up)
	远程显示器	客户PC为多显示器时选定要支持的显示器 (Ctrl+Windows+W) 显示器之间移动 (Ctrl+Windows+Left, Ctrl+Windows+Right)
	屏幕导航	当客户PC的画面大于客服PC的Viewer时可使捷查看无法看到的部分(Ctrl+Windows+N)
	自定义调整	按照25~200%的比例调整Viewer中看到的画面
	自动调整	根据客服画面大小自动调整客户PC桌面在Viewer中的大小
	实际大小	按客户PC的分辨率大小将客户桌面显示在客服的Viewer中
	全屏显示	将客服的Viewer进行全屏显示 (Ctrl+Windows+Enter)
 工具	截屏	将客户PC画面以PNG格式的文件保存在客服PC上
	传送URL	客服向客户PC发送URL信息
	发送文件*	客服向客户PC发送文件
	接收文件*	客服从客户PC获取文件
	剪贴板*	交换连接双方剪贴板上的内容
	画面传送*	向客户显示客服PC的桌面
	白板*	连接双方均可在白板上进行画图或编辑保存图像
	文字聊天*	客服与客户可通过聊天窗口进行交谈
	开始语音聊天*	客服跟客户可以通过麦克进行对话
	开始声音共享*	客服可共享客户PC的声音
开始录像*	客服录制客户PC的画面	
 辅助功能	收藏夹	对于收藏的URL、文档、文件夹，可以直接点击使用
	系统信息	可查看客户PC的系统信息
	进程信息	可查看及结束客户PC的进程

***仅限于Windows环境下操作**

客户支持

为了用户更好掌握RemoteCall的使用方法，特制订本使用手册。如果通过本手册还不能很好地理解相关内容或者未能获取足够的信息，请参考下面的内容。

RSUPPORT (株) 主页

登录RSUPPORT公司的网站<http://www.rsupport.com>可以查询到RemoteCall 相关的技术疑问解答和最新的帮助信息。未能收录的问答请留言提问。

Contact Information

<http://www.rsupport.com>

Korea :

서울시 송파구

방이동 45번지 한미타워 15,16층

전화 : +82-70-7011-3900

팩스 : +82-2-479-4429

기술문의 : support.kr@rsupport.com

구매문의 : sales.kr@rsupport.com

기타문의 : info.kr@rsupport.com

〒100-0013

東京都千代田区霞ヶ関3-3-2

新霞ヶ関ビル18階 KOTRA

TEL: +81-3-3539-5761

FAX: +81-3-3539-5762

お問い合わせ: support.jp@rsupport.com

Sales: sales.jp@rsupport.com

Info: info.jp@rsupport.com

USA :

333 Sylvan Avenue Suite 110,
Englewood Cliffs, NJ 07632, USA

Phone: +1-888-348-6330

Fax: +1-888-348-6340

Tech: support.us@rsupport.com

Sales: sales.us@rsupport.com

Info: info.us@rsupport.com

Japan :

China :

北京市朝阳区祥云路38号现代汽车大厦220
3室I-101

电话: +86-10-8256-1810

传真: +86-10-8441-7505

支持咨询: support.cn@rsupport.com

业务咨询: sales.cn@rsupport.com

销售咨询: info.cn@rsupport.com