RemoteCall 6.0 ASP User Guide

RemoteCall 用户指南

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

说　　明

RemoteCall 6.0
Guide Version 1.2.2
Copyright ⓒ 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. All Rights Reserved

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，RSUPPORT（株）对市场性及适合性不予以任何保证。

RSUPPORT(株)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。

本手册的著作权及所有权归RSUPPORT（株）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RSUPPORT（株）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。

Windows 95 / 98 / ME / NT / 2000 / 2000 Server / XP / Server 2003 / Vista / Server 2008 / 7/ 8/ 8.1/ 10 等是Microsoft Corp. 公司，Mac, MacBook, Macintosh, Safari, OS X等是Apple Inc. 的注册商标，并受著作权法保护。其他本指南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。

ⓒ 2001-2017 RSUPPORT Co.,Ltd.

目　　录

术语说明 7

RemoteCall介绍 8

- 什么是RemoteCall? 8
- 客服及客户电脑最低/推荐使用环境 8

开始远程协助服务 10

- **下载及安装客服端** 10
- **远程协助步骤** 10

使用RemoteCall进行远程协助 11

- **登录客服端后等候协助客户** 11

  登录客服端 11

  确认同时连接数 11

  客服端强制结束连接 11

  自动注销 12

  环境设置 13

  操作窗口等待连接 13
- **引导客户连接（Windows用）** 14
- **引导客户连接（Macintosh用）** 20

  客服操作窗口等待连接时 20
- **引导客户连接（linux用）** 21
- **引导客户连接时客服的等待画面** 23
- **远程协助客户** 24
- **远程协助结束** 25

RemoteCall功能说明 26

- **客服端** 26

  自动录像（Windows专用） 27
- **操作窗口>功能简介** 28
- **操作窗口 > 主页** 29

  控制设置 29

  窗口置顶 30

  填写客服日志 30

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

打开接收文件夹 30
查看接收文件 30
会话共享（Windows专用） 30
会话转交（Windows专用） 31
锁定操作窗口 32
远程重启重新连接（Windows专用） 32
使用管理员账户重新连接（Windows专用） 33
安全模式下重新连接（Windows专用） 34
■ **操作窗口 > 鼠标和键盘控制（Windows+Mac通用）** 34
鼠标和键盘控制 34
光标图形（箭头/圆形） 35
传送”Ctrl+Alt+Del”功能 35
■ 操作窗口 > **绘图（Windows+Mac通用）** 35
画图类型 35
画图颜色 35
磅值（Windows专用） 35
初始化 36
■ 操作窗口 > **视图（Windows+Mac通用）** 36
远程显示器 36
屏幕导航 36
自定义调整 36
自动调整 36
实际大小 36
全屏 36
锁定屏幕 36
■ 操作窗口 > **工具** 36
截屏 36
传送URL 37
发送文件（Windows专用） 37
获取文件（Windows专用） 37
剪贴板（Windows专用） 37
文字聊天（Windows专用） 37
语音聊天（Windows专用） 38
声音共享（Windows专用） 38

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

录像 38
共享程序（Windows专用） 38
打开屏蔽区（Windows专用） 38
使用默认光标（Windows专用） 39
■ 操作窗口>**附加功能（Windows专用）** 39
收藏夹 39
系统信息 39
进程信息 40
远程USB连接安卓设备 40
Win 8/8.1及Win10快捷键 40
■ **连接提示窗（Windows+Mac通用）** 40
连接提示窗功能介绍 40
文字聊天（客户方聊天） 41
语音聊天（客户方聊天） 41
远程打印机 41
■ **录像文件目录** 42
录像文件目录功能介绍 43
播放录像文件 43
■ **截图模式** 43
窗口连接 44
■ **什么是窗口连接?** 44
■ **远程协助步骤** 44
使用请求咨询页面的远程协助 45
■ **登录客服端后等待协助客户** 45
■ **客户请求咨询页面** 45
■ **预约客户连接** 46
■ **聊天协助** 47
即时咨询 47
预约咨询 47
■ **远程协助** 48
聊天中远程协助 48
■ **聊天窗口** 49
聊天窗口功能简介 49
发送文件 49

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

共享聊天会话 49
收藏夹 50
填写服务日志 51
远程协助 51
客户支持 53

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

术语说明

用语	说明
远程协助	客户的电脑发生问题时，无需亲自去服务中心维修，客服通过网络远程连接客户的电脑提供远程技术支持。
远程控制	在本地电脑上控制另一台在其他地方的电脑
管理员	管理远程协助环境及客服信息等的人员
客服(=使用者)	负责与客户进行远程协助的人员
客户	向客服要求接受咨询和远程协助的人
客服端Agent	客服在远程协助客户时运行的程序
操作窗口Viewer	远程协助时，用来远程控制客户电脑的窗口
准备连接	为了与客户聊天沟通，客服登录客服端准备与客户连接的状态
等待连接	为了进行远程协助，客服打开操作窗口等待客户连接的状态
连接页面	客户为了接受客服的远程协助需要进入的网页
会话Session	客服和客户连接的状态
连接代码（号码）	为了实现远程连接，客户在中转页面上输入的数字
控制权	客服在客户同意之下远程控制客户电脑的鼠标和键盘的权限
认证服务器	客服登录时确认用户名和密码的服务器
服务等候	客服已登录客服端，等待服务客户的状态
预约服务	给预约客户提供服务
窗口	如同银行服务窗口，每个窗口都部署客服，客户可以选择与自己需要符合的窗口要求提供服务的网页中的空间。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

RemoteCall介绍

■ 什么是RemoteCall?

RemoteCall是在线远程技术支持系统的标准。

RemoteCall是在线共享客户的电脑桌面，来远程诊断/解决问题的远程协助工具。RemoteCall提供文字聊天，语音聊天等沟通工具，以及文件传输，远程打印等在线远程客服需要的附加功能。客户接受远程协助无需安装程序，只需根据客服的引导在网页中输入连接代码或者点击图标即可建议连接，并通过与客服实时聊天进行在线咨询。

■ 客服及客户电脑最低/推荐使用环境

在RemoteCall软件中客服使用客服端和操作窗口为客户提供在线技术支持，客户在可以上网的浏览器环境下即可接受技术支持。

推荐客服和客户在如下的环境下使用。

客服和客户（Windows环境）

使 用 环 境	
操作系统(OS)	Windows 7, 8, 8.1, 10 (32bit, 64bit 共同)
电脑配置	Pentium 4 2.0 GHz, 512MB 以上
网页浏览器 (Web Browser)	Microsoft Edge (最新版本) Internet Explorer 10 ~ 11 Mozilla FireFox 35 이상 (最新版本) Google Chrome 40 이상 (最新版本) Apple Safari 5.1.7 (最新版本) Opera 9.0 이상 (最新版本)
网络	客服和客户可使用“网络”的环境
防火墙	Out Bound 80(http) / 443(https) Port Open

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

客服和客户（Macintosh环境）

使 用 环 境	
操作系统(OS)	OS X 10.8 (Lion) ~ 10.14 (Mojave)
电脑配置	基于Intel的Macintosh电脑
网页浏览器 (Web Browser)	Mozilla Firefox 35以上（最新版本） Apple Safari 7.0以上（最新版本）
网络	客服和客户可使用“网络”的环境
防火墙	Out Bound 80(http) / 443(https) Port Open

客户（Linux环境）

使 用 环 境	
操作系统(OS)	Linux Ubuntu 12.04, 14.04 (仅支持LTS) Linux Mint 13, 17 Redhat 6.2 ~ 6.5 CentOS 5.7 ~ 6.5
网页浏览器 (Web Browser)	Mozilla Firefox 35 以上（最新版本）
网络	可使用“网络”的环境
防火墙	Out Bound 80(http) / 443(https) Port Open

部分企业或团体因为安全考虑中断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。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

开始远程协助服务

■ 下载及安装客服端

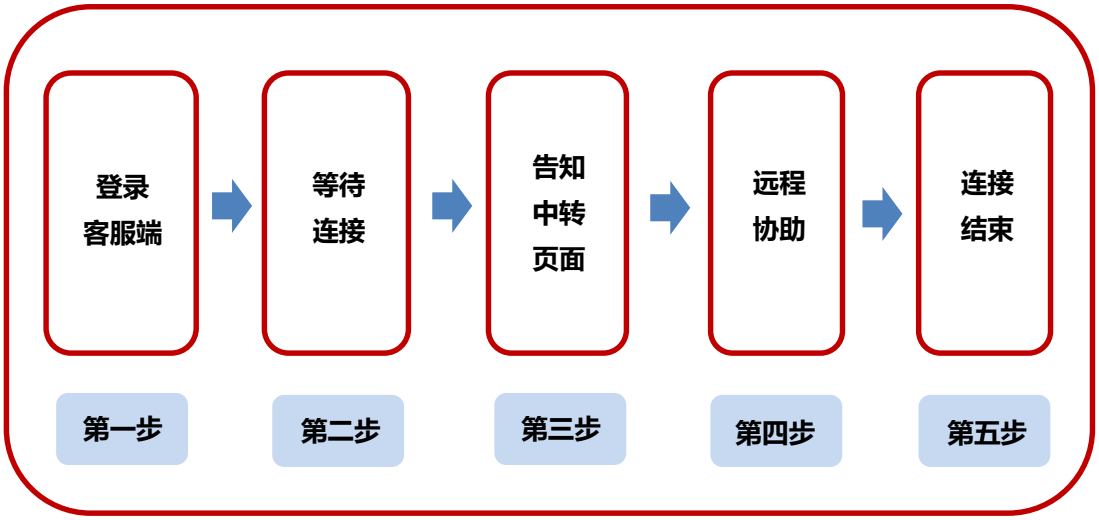
1. 进入RemoteCall官网主页(**http://www.remotecall.cn**)
2. 点击上方菜单中的客户支持>下载
3. 点击客服端RemoteCall 6.0 PC端软件 图标，下载并安装文件。
4. 点击运行下载的**rcStartSupport.exe** 文件。
   (Windows Vista以上的运行环境UAC窗口会自动跳出)
5. 按照安装程序的指示进行安装。
6. 安装完成后桌面会生成RemoteCall客服端快捷方式图标( )。

运行环境使用Proxy服务器的情况，请根据自己的环境在安装过程Proxy选项中选择适合的选项进行安装。请向网络管理员咨询Proxy服务器的信息。

电脑操作系统的账户语言如果是中文/日文/韩文等非英文的语言，在改变操作系统的语言时，Remote Call会无法正常运行。遇到这种情况请重新安装RemoteCall。

■ 远程协助步骤

移动设备远程协助服务如下图按照五个步骤进行。



1. 客服运行RemoteCall客服端并登录。
2. 客服和客户沟通后点击开始等待连接。
3. 告知客户中转页面后指导客户点击图标和输入连接代码。
4. 客服在操作窗口远程协助客户。
5. 远程协助结束后点击【结束】或【结束连接】结束服务。

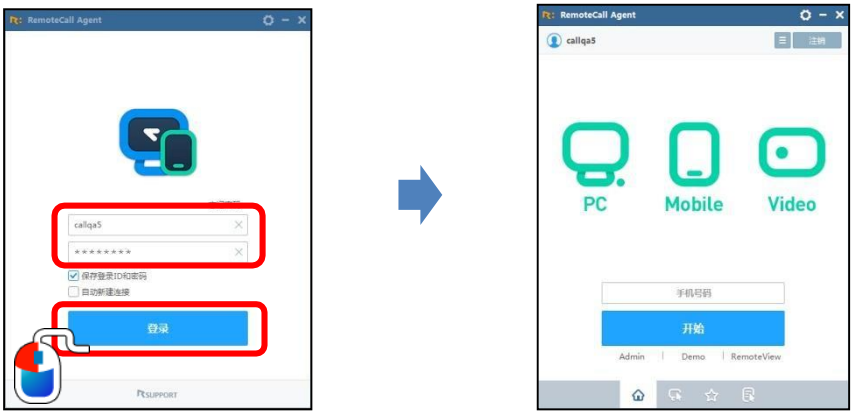
Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

使用RemoteCall进行远程协助

■ 登录客服端后等候协助客户

登录客服端

输入用户名和密码后点击登录，登录RemoteCall客服端。



确认同时连接数

使用同时连接许可的客服如下图所示可以看到“同时连接数”按键。同时连接数可能会根据购买的许可显示或不显示。

【连接数有剩余的情况】

【连接数没有剩余的情况】

- 连接数有剩余的情况：点击该处手动更新
- 连接数没有剩余的情况：客服端自动以一定频率更新
- 其他自动更新：操作窗口等待连接时和结束时

客服端强制结束连接

用同一个用户ID已经在其他客服端登录的情况，根据群组选项设置已登录的用户ID可能会被强制结束远

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

程连接。

【连接结束选项设置为不使用】

【连接结束选项设置为使用】

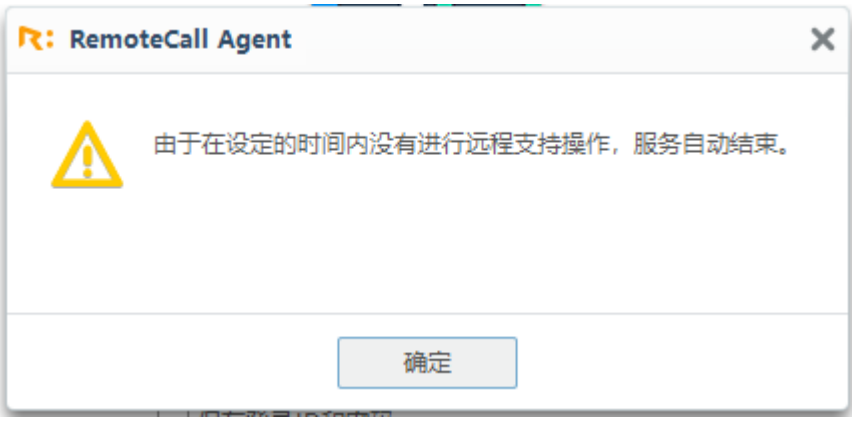
【连接结束，用户现状设置为使用】

- 群组选项“客服端强制结束连接”设置为不使用：试图登录的用户ID显示为使用中。
- 群组选项“客服端强制结束连接”设置为使用，“客服端用户现状”设置为不使用：试图登录的用户ID显示为使用中，使用中的状态可能变更为强制结束连接。
- 群组选项“客服端强制结束连接”设置为使用，“客服端用户现状”设置为使用：试图登录的用户ID显示为使用中，显示同个群组内可以使用的用户ID列表。

自动注销

如果在管理员页面设置的时间内没有进行任何远程操作，客服端会自动注销。

自动注销选项在管理员页面中的客服端中设置，也可以适用于各个客服或者一次性适用于各个群组。



适用于各个客服：【客服端>远程协助环境设置>安全选项>客服端自动注销时间】选项中设置

适用于各个群组：【管理员页面>用户管理>群组>详细群组>群组名>安全设置>客服端自动注销控制】中选择“全部使用”【客服端自动注销时间】在（1，3，5，10，15，30，60分钟）中选择时间

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

一次性适用各个群组时> “远程支持未进行时自动注销登录”选项为不可操作状态。

环境设置

可以设置认证服务器/端口和代理服务器。

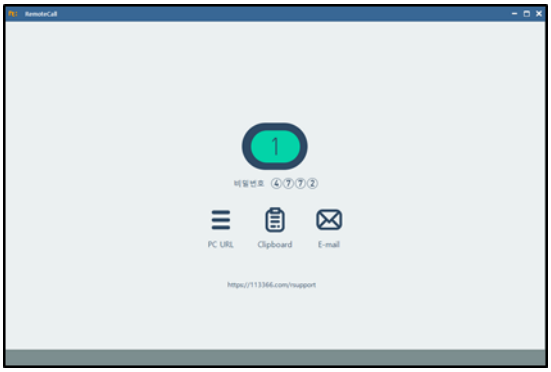
<请参考第30页客服端功能-网络环境设置内容>

操作窗口等待连接

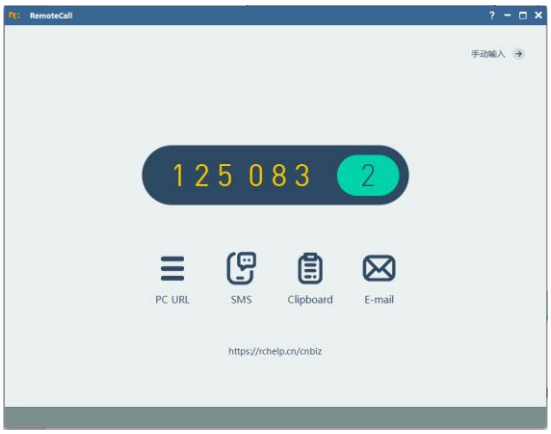
1. 点击【开始】
2. 客服电脑运行操作窗口，进入等待连接状态。

【连接代码方式】

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com



【图标方式1】



【图标方式2-“图标方式中显示连接代码”选项设置为使用】

■ 引导客户连接（Windows用）

【EXE方式】

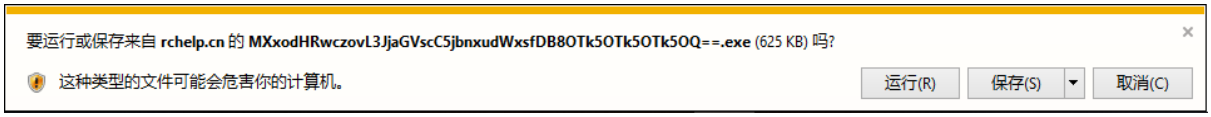
1. 把操作窗口等待连接时显示的**远程连接网址或者中转页面网址告知客户。**
   （等待连接时操作窗口下方会显示需要告知客户的远程连接网址，可以用剪贴板复制或者用电子邮件传送给客户。）

2. 客户进入远程连接网页后，指导客户点击“开始远程服务”。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

【客户远程连接页面】

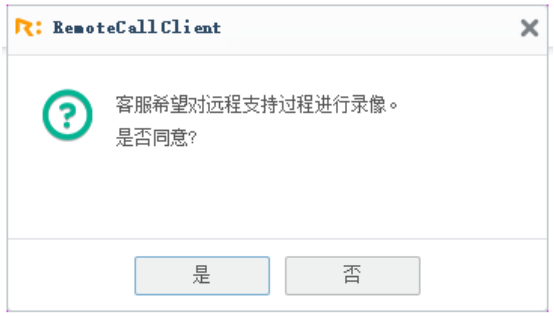
3. 客服告知客户在客户电脑上会**自动下载*一次性运行文件**，并指导客户点击【运行】。



4. 指导客户在文件下载结束后跳出的窗口中输入客服告知的连接代码。

5. 指导客户同意授权后点击下一步。如客户同意远程协助录像，客服可以录制远程协助客户电脑的过程。

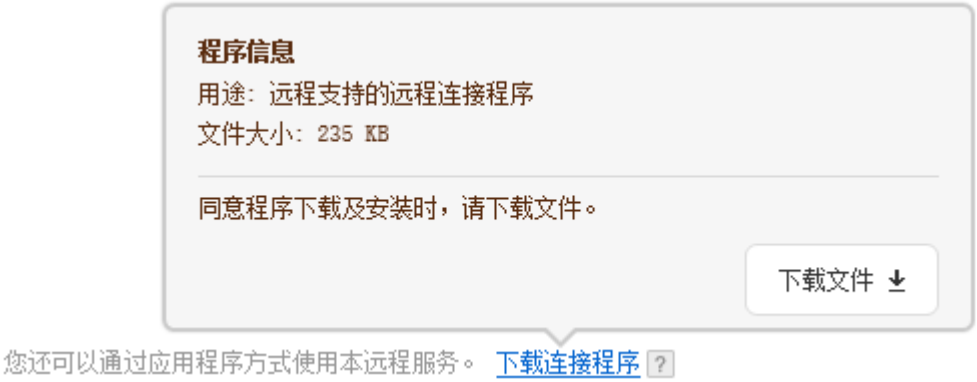
Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com



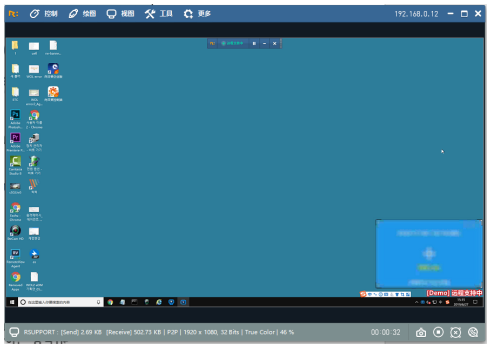
***一次性运行文件：**与客服进行远程连接时，客户电脑上一次性运行的文件，远程协助结束后会自动删除。*

【请参考】

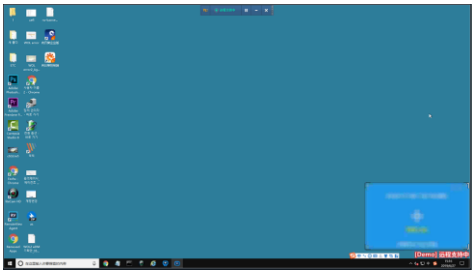
无法使用远程连接网页的情况，可以利用运行文件实现远程连接，可通过远程连接页面下方的“远程连接程序”来安装使用。安装完成后根据客服的中转页面的形式会显示连接代码或图表号码。



6. 客户电脑上安装好该程序以后，客服通过操作窗口可以查看客户下载和安装程序的过程，之后便会正常实现远程连接。



【客服环境】



【客户环境】

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

【设置型方式】

根据客服的设置可以以设置型方式进行远程连接。设置型方式是在输入连接代码之前通过自动更新下载所有程序，所以输入连接代码后不需要下载新的程序和安装的时间，可以直接实现远程连接。

1. **告知客户**操作窗口等待连接时显示的**远程连接网址或者中转页面网址。**
   （等待连接时可以用剪贴板复制或者用电子邮件传送给客户远程连接网址。）

2. 客户远程连接后客服指导客户点击【下载连接程序】按键。

【客户远程连接页面】

3. 指导客户运行安装文件。

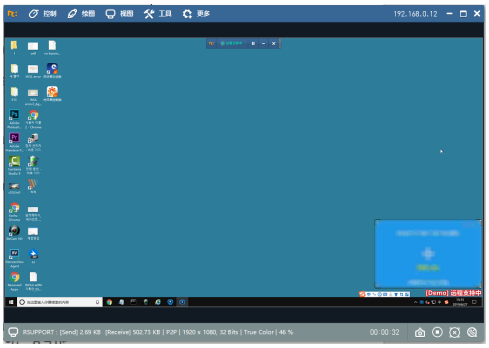
4. 运行安装文件后检测更新程序并运行自动更新，Launcher会被运行。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

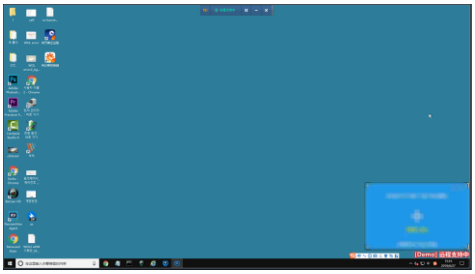
【请参考】

可以在连接代码方式中输入连接代码。

5. 客户电脑中安装好相关程序，客服通过操作窗口可以查看客户下载和安装程序的过程，之后便会正常实现远程连接。



【客服环境】



【客户环境】

6. 桌面会生成Rsupport连接程序，下次远程协助时不用再下载程序。

【改善型EXE方式】

在原来EXE方式基础上提高远程连接速度的方式。

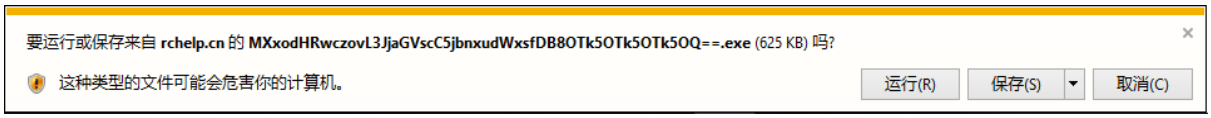
1. 告知客户操作窗口等待连接时显示的**远程连接网址或者中转页面网址。**
   （等待连接时可以用剪贴板复制或者用电子邮件传送给客户远程连接网址。）

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

2. 客户远程连接后客服指导客户点击【开始远程服务】按键。

【客户远程连接页面】

3. 指导客户运行Rsupport Updater。



4. 运行Rsupport Updater后客服告知客户连接代码或者图标号码，指导客户输入和点击。

【图标方式】

【连接代码方式】

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

5. 在鼠标/键盘控制同意框勾选的状态下指导客户点击连接按键。按键点击后即开始远程协助。
【请参考】改善型exe方式不支持客户录像功能。

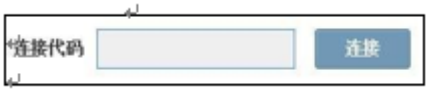
■ 引导客户连接（Macintosh用）

1. 把操作窗口等待连接时显示的**远程连接网址或者中转页面网址告知客户。**
（等待连接时可以用剪贴板复制或者用电子邮件传送给客户。）

2. 客户进入远程连接网页后，指导客户点击“开始远程服务”。

【客户远程连接页面】

3. 客服告知客户在客户电脑上会**自动下载*一次性运行文件**，并指导客户点击【运行】。



【连接代码方式】

【点击图标方式】

客服操作窗口等待连接时

输入连接代码后（或点击图标后）运行自动下载的一次性运行文件，开始远程协助连接。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

***一次性运行文件：**与客服进行远程连接时，客户电脑上一次性运行的文件，远程协助结束后会自动删除。*

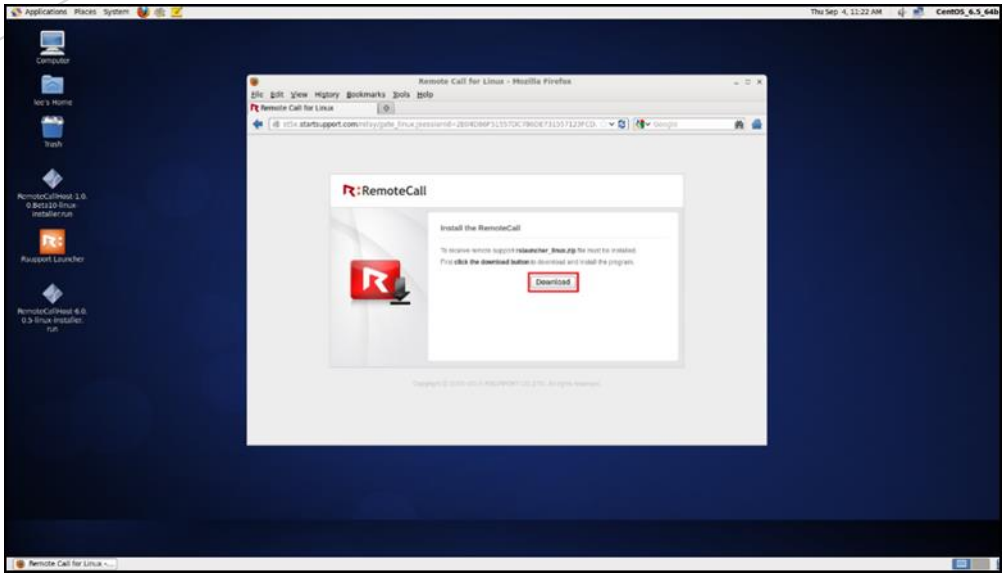
**一次性运行文件将保存在位于Dock的下载文件夹。在下载窗口中双击可与客服连接。*

4. 指导客户同意接受远程服务。

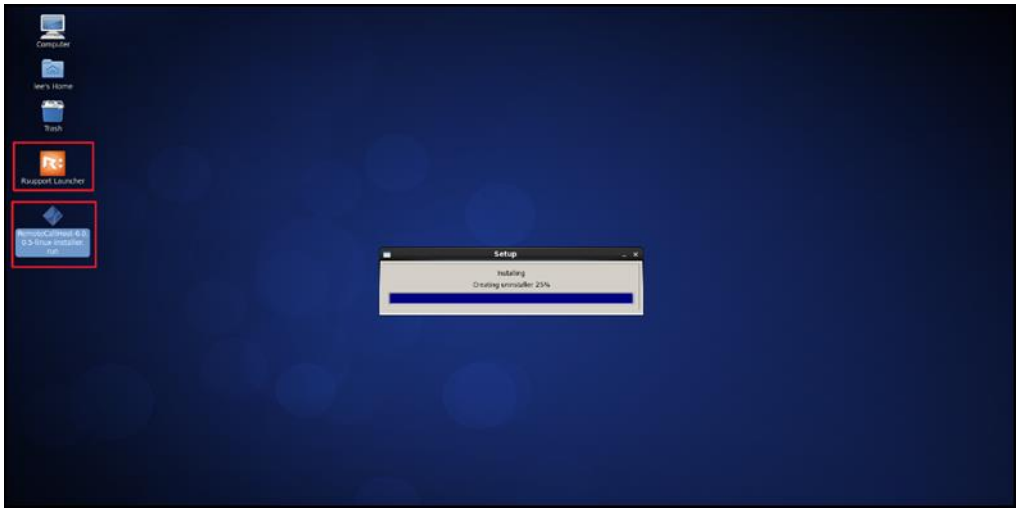
■ 引导客户连接（linux用）

1. 利用浏览器进入中转页面后下载rslauncher_linux.zip文件。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com



2. 打开下载好的zip文件，运行Run文件后桌面会生成连接程序图标(Rsupport Launcher)



3. 点击连接程序图标(Rsupport Launcher)，用连接代码方式或图标方式与客服连接。

【连接代码方式】

【图标方式】

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4. 目前Linux操作窗口连接仅限支持以下功能。

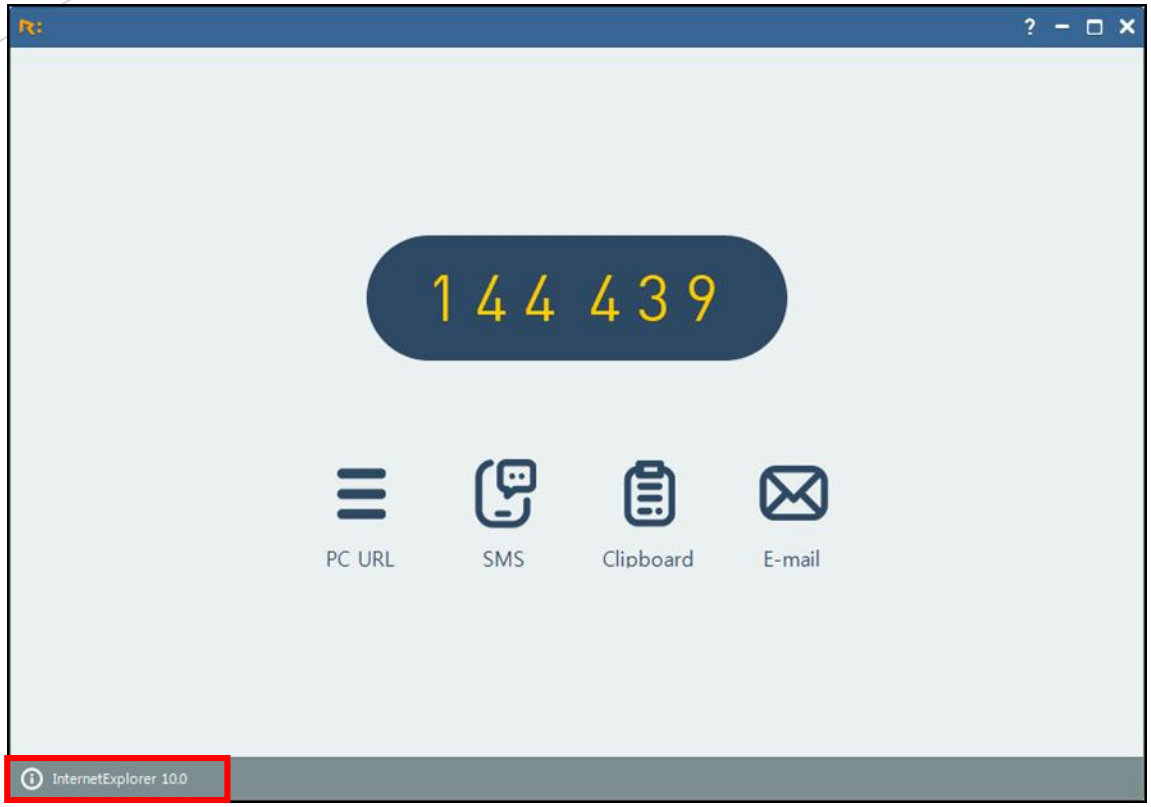
主页	控制设置	设置远程连接及控制环境。
	窗口置顶	设置操作窗口置顶。
	填写服务日志	远程协助时可以填写服务日志。
	锁定操作窗口	客户连接状态中客服离开位置的情况可以锁住操作窗口。
	结束	结束远程协助。
控制	鼠标和键盘控制	客服获取客户电脑的鼠标/键盘控制权。
	光标指针	在客户电脑上显示光标指针。
	光标形状	光标形状修改为箭头或者圆形。
	传送“Ctrl+Alt+Del”功能	给客户的电脑传送Ctrl+Alt+Del键。
绘图	画图（开始/结束，类型，颜色/磅值）/初始化/双向绘图	客服可以在客户电脑中绘图。 初始化时所有绘图内容会被删除。 客户可以在自己的电脑中绘图。（双向绘图）
视图	屏幕导航	客户电脑的屏幕比操作窗口更大时，可以轻松查看未显示的部分。(Ctrl+Windows+N)
	自定义调整	以25~200%比率调整操作窗口看到的画面大小。(Ctrl+Windows+Down，Ctrl+Windows+Up)
	适合屏幕	根据客服操作窗口的大小自动调整客户电脑画面的大小。
	实际大小	以客户电脑的分辨率显示在客服操作窗口中。
	全屏	以全屏显示客服的画面。(Ctrl+Windows+Enter)
工具	截屏	将客户电脑的画面以JPG形式保存在客服电脑中。(Ctrl+Windows+C)
	传送URL	客服给客户电脑传送URL。(Ctrl+Windows+U)
	发送文件	客服电脑的文件传送给客户的电脑。
	获取文件	客户电脑的文件拿到客服电脑中。
	文字聊天*	客服和客户利用聊天窗口对话。

Linux仅限客户使用32Bit的 Ubuntu 12.04/14.04，Mint 13/17，RedHat 6.2~6.5 及 Cent OS 5.7~6.5时可使用，客服操作窗口无法使用。

■ 引导客户连接时客服的等待画面

客户通过中转页面和客服连接后，客服的等待连接画面中会显示客户的浏览器信息或者连接方法。这是通过事先了解客户的浏览器信息来更准确地引导客户安装程序及接受协助。

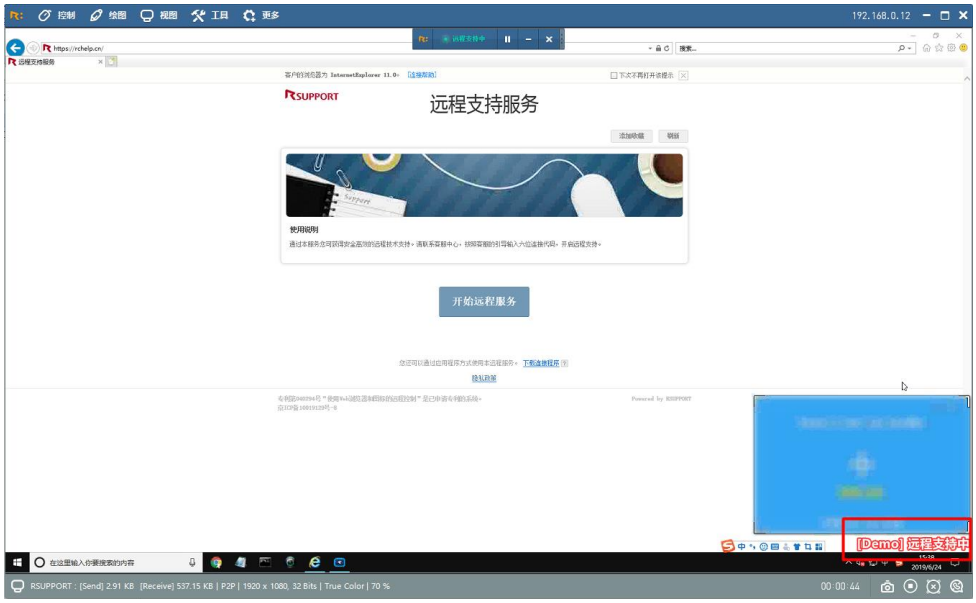
Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com



■ 远程协助客户

客户在中转页面输入连接代码或点击图标后，下载一次性运行文件并运行，则客户的电脑与客服的操作窗口实现远程连接。在客户的同意下客户可以远程控制客户的电脑。客户可以通过简单的操作强制收回客服的控制权。客服在远程协助中可以利用聊天功能与客户实时交流。

客服的公司许可的购买类型是【试用】的情况，远程协助电脑时客户电脑桌面右下方会显示为**[Demo] 远程支持中。**



Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

■ 远程协助结束

远程协助结束时会显示服务开始和结束的时间，以及客服的名字。

【远程协助结束页面】

【录像文件窗】

结束时客户的结束页面上默认显示对话名，如果没有对话名则显示客服的名字。
（设置连接页面>使用个人信息保护时不输出客服的名字。）

客户方使用录像保存选项的情况，远程协助后为了让客户可以播放录像文件会跳出该文件夹窗口。如果没有设置录像播放程序，点击播放按键会跳出要求安装播放器的提示。
(下载链接 ： https://files.rsupport.com/kr/remotecall/software/rsfxplayer_setup.exe)

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

RemoteCall功能说明

■ 客服端

客服端功能简介

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
	打开管理员页面	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	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
网络环境设置	**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，请询问公司内网络管理员。 **自动设置**：自动搜索代理服务器并连接。
远程支持环境设置	**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。
		保存录像文件至如下位置：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。
		远程支持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。
		远程支持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。
	控制设备	**网络**：根据网络状况选择是否数据压缩。 一般网络环境：数据压缩后传送。 高速网络环境：数据不压缩传送。
		控制模式：根据客户端电脑的环境来选择控制模式。 高速控制模式：利用虚拟驱动检测画面。 图行控制模式：不利用虚拟驱动检测画面。
		画面颜色：选择客服操作窗口显示的画面颜色。
		真彩色画质：将画面颜色选择为真彩色时，可以选择画质。仅在一般网络环境中支持。
		控制移动设备：在wi-fi模式或34G模式可以选择屏幕颜色。
	收藏夹(链接)	登录和管理常用链接。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

收藏夹	快捷信息(pc)	管理远程协助电脑时使用的常用语。
	快捷信息(移动)	管理远程协助移动设备时使用的常用语。
	快捷信息(移动摄像头)	管理视频远程协助时使用的常用语。
远程支持历史记录	查看和保存远程服务记录	可以查看不同时间的远程协助记录，及保存excel文件。
排队列表(请求咨询)	实时排队	客户在线请求咨询时，请求内容会在排队名单中按顺序排列。
	预约排队	客户请求预约咨询协助时，请求内容会在预约排队名单中按顺序排列。

自动录像（Windows专用）

远程控制开始时客服控制客户电脑的画面会自动录像。
自动录像功能只适用于客服登录客服端后，操作窗口等待连接前设置的内容。远程控制结束后录像文件会在客服电脑按照日期自动保存。
文件保存位置：共享文件（或共同文件）\Rsupport\RemoteCall\Recorded Files

仅限在管理员页面中设置使用画面录像（客服）功能及设置录像文件保存路径（保存在客服电脑）时，登录客服端后可以设置自动录像。
录像文件保存路径（保存在网络驱动中）设置时仅可以自动录像。

播放文件
1. 开始>程序>RSUPPORT>运行**RemoteSupportPlayer**
2. 点击打开，选择要播放的文件。
3. 播放按键可点击后点击即可再现画面。

RemoteCall Player可以在RSUPPORT官网上下载。录像文件无法在没有设置RemoteCall客服端的电脑上播放。
（下载链接：https://files.rsupport.com/cn/remotecall/software/RemoteSupportPlayer.exe）

播放器菜单介绍

① 可以选择要播放的视频文件。
② 以50%~200%比率调整播放中视频的屏幕大小。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

③ 播放选择的视频文件。
④ 结束视频文件的播放。
⑤ 播放现在播放中的视频文件的前一个文件。
⑥ 播放现在播放中的视频文件的后一个文件。
⑦ 以1~10倍调整播放速度。

■ 操作窗口>功能简介

系统菜单	**控制设置**	设置远程连接和控制环境。
	窗口置顶	设置操作窗口置顶。
	填写客服日志	远程协助时填写客服日志。
	打开接收文件夹	远程协助中打开从客户处收到的文件所在文件夹。
	查看接收文件	远程协助中查看从客户处收到的文件目录。
	会话共享*	把现在已连接的客户与其他客服共享。
	会话转交*	把当前连接的客户转交给其他客服。
	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。(Ctrl+Windows+L)
	远程重启连接*	重启客户的电脑后自动重新连接。
	使用管理员账户重新连接*	使用低权限账户（客户）远程连接的情况，可以结束原来的会话以管理员账户重新连接。
	安全模式重新连接	以安全模式重新连接客户的电脑。
	结束	结束远程协助。
控制	**鼠标和键盘控制**	取得客户移动设备的控制权。
	光标指针	在客户的移动设备中用箭头表示激光笔。
	指针形状（箭头/圆形）	将指针形状改为箭头或圆形。
	传送”Ctrl+Alt+Del”功能	给客户电脑传送Ctrl+Alt+Del键
绘图	**画图（开始/结束，类型，颜色/磅值）/初始化/双向绘图**	客服可以在客户电脑中绘图。 初始化时所有绘图内容会被删除。 客户可以在自己的电脑中绘图。（双向绘图）
视图	**远程显示器**	客户电脑为多个显示器时可以选择要协助的显示器。(Ctrl+Windows+W) 多个显示器间移动(Ctrl+Windows+Left，Ctrl+Windows+Right)
	屏幕导航	客户电脑的屏幕比操作窗口更大时，可以轻松查看未显示的部分。(Ctrl+Windows+N)
	自定义调整	以25~200%比率调整操作窗口看到的画面大小。(Ctrl+Windows+Down，Ctrl+Windows+Up)
	适合屏幕	根据客服操作窗口的大小自动调整客户电脑画面的大小。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

	实际大小	以客户电脑的分辨率显示在客服操作窗口中。
	全屏	以全屏显示客服的画面。(Ctrl+Windows+Enter)
	锁定屏幕*	停止传送客户电脑的画面。
工具	**截屏**	把客户电脑的画面以jpg形式保存在客服的电脑里。(Ctrl+Windows+C)
	传送URL	客服向客户电脑传送URL。(Ctrl+Windows+U)
	发送文件*	把客服电脑中的文件发送给客户电脑。
	获取文件*	从客户电脑中获取文件放到客服电脑。
	剪贴板*	客服和客户电脑的剪贴板内容互换。
	共享客服桌面*	给客户显示客服的电脑桌面。
	文字聊天*	客服和客户使用聊天窗口来对话。
	语音聊天*	客服和客户使用话筒和耳机来对话。
	声音共享*	与客服共享客户电脑的声音。
	录像	录制客户电脑的远程控制画面。
	程序共享*	客户可以选择在电脑运行中的程序与客服共享。
	打开屏蔽区*	客户可以屏蔽特定领域不让客服在操作窗口中看到。
	使用默认光标	在操作窗口远程控制时，光标形状只能使用默认箭头形状。
附加功能	**收藏夹***	可以一键运行事前登录好的链接，文件夹，程序等。
	系统信息*	查看客户电脑的系统信息。
	进程信息*	查看/停止客户电脑的进程信息。
	Android USB连接支持*	远程控制用USB连接在客户电脑的安卓移动设备。
	Win 8/8.1快捷键/Win 10快捷键*	客户的电脑是Windows8/8.1或者10时，显示该操作系统的快捷键。

*仅适用于Windows环境。

■ 操作窗口 > 主页

控制设置

设置远程协助连接时适用的环境。连接后也可修改设置。

基本**连接**	**网络**	根据网络状态选择是否压缩数据。 普通网络：压缩数据后传送。 高速网络：不压缩数据传送。
	控制模式	根据客户电脑环境来选择控制模式。 高速控制模式：利用虚拟驱动检测画面。 图行控制模式：不利用虚拟驱动检测画面。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

	画面颜色	选择客服操作窗口显示的画面颜色。
	真彩色品质	在普通网络环境中可以调整画质。
共享画面	**远程分辨率**	可以调整客户的电脑分辨率。
屏幕滚动	**自动滚动**	当客户电脑桌面比客服电脑桌面大时，在操作窗口的右侧及下侧会出现滚动条。在设置选项时只需移动鼠标即可上下、左右移动画面。
	拖动	点击鼠标滚动条，图标会变为手掌，此时移动鼠标即可移动画面。
高级控制	**同时控制**	客服和客户可以同时控制鼠标。
	键盘驱动模式	为了某些无法控制键盘的特殊环境，可以设置是否使用键盘驱动并控制键盘。
	鼠标驱动模式	为了某些无法控制鼠标的特殊环境，可以设置是否使用鼠标驱动并控制鼠标。

窗口置顶

设置操作窗口总是位于其他窗口上方，帮助远程协助顺利进行。

填写客服日志

客服可以填写和修改客户信息及咨询内容。填写好的客服日志可以在管理员页面>产品使用管理>服务支持记录>支持内容>服务日志中确认。

打开接收文件夹

在远程协助中收到客户发来的文件时，打开保存文件的文件夹。

文件保存位置：共享文件（或共同文件）\Rsupport\RemoteCall\Received Files

查看接收文件

在远程协助中收到客户发来的文件时，打开接收文件目录。点击文件名时，可以运行文件。

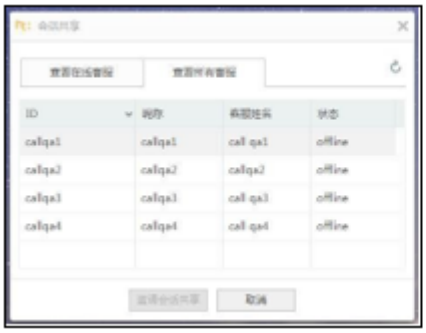
会话共享（Windows专用）

与其他客服共享当前远程协助中的客户。

1. 点击操作窗口上方的 > **会话共享**
2. 远程协助中的客户电脑会跳出如下会话共享同意提示。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

3. 客户同意共享会话时，会显示同个群组客服中可以共享会话的客服目录。



4. 原来的客服选择要共享会话的客服后，点击【会话共享】按键。
5. 收到会话共享的客服会看到会话共享提示信息。（客服已登录状态时）

<请参考>

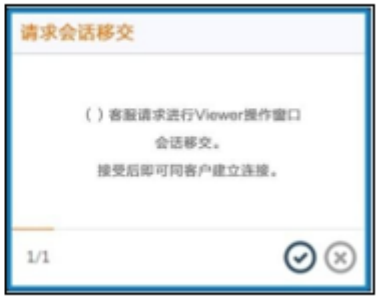
客服控制移动设备时不支持“会话共享”功能。

会话转交（Windows专用）

把当前远程协助中的客户转交给其他的客服。

1. 点击操作窗口上方的 > **会话转交**
2. 远程中的客户的电脑桌面会显示是否同意会话转交的信息。

3. 如果客户同意了会话转交，会显示如下同个群组内可以转交会话的客服目录。



Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4. 原来的客服选择要转交会话的客服后，点击【请求会话转交】。
5. 被请求的客服会看到会话转交提示。（客服已登录状态时）

锁定操作窗口

在远程协助中客服需要临时离开位置时，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。

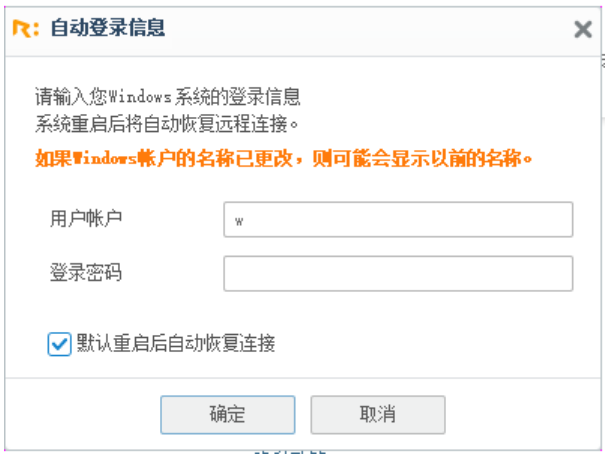
远程重启重新连接（Windows专用）

远程协助中发生必须要重启客户电脑的情况时，点击远程重启连接，仅需客户同意即可重启后与原理的客服自动重新连接。

1. **客户电脑设置密码的情况**

   会跳出自动登录信息窗口。

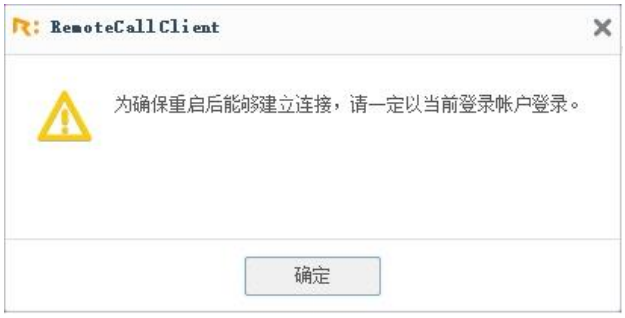
   设置密码的电脑需要客户登录后才可以实现远程重新连接。



- 使用自动登录功能：勾选【使用自动登录功能】选项后，事前输入当前登录的Windows账户的密码，重启后不需要客户输入密码即可自动登录。
- 不使用重启后自动登录功能：取消勾选【使用自动登录功能】选项后重启时，客户需要亲自登录Windows账户。

2. **客户电脑没有设置密码的情况**

   客户同意时会显示如下的提示窗口，点击确认后电脑会重启。



Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

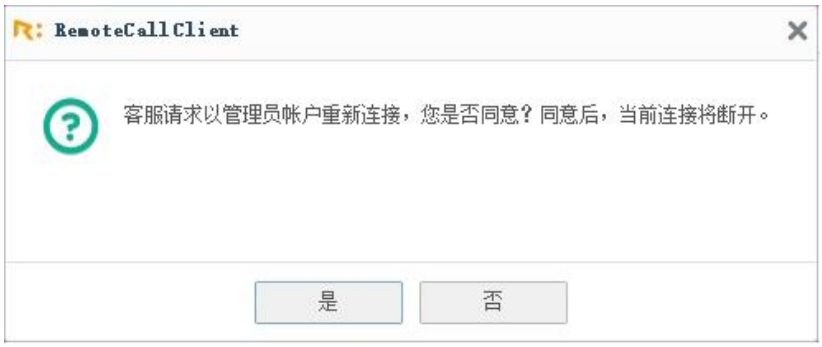
使用管理员账户重新连接（Windows专用）

客户用没有权限的账户或者Guest账户登录，而客服在远程协助客户的过程中需要使用管理员权限时，可以点击使用管理员账户的重新连接，可以结束原来的连接用管理员账户重新连接。

如果已经用管理员账户登录则该菜单显示为未激活。

1. 用管理员账户请求重新连接时客服操作窗口显示的提示信息。

2. 用管理员账户请求重新连接时客服操作窗口显示的提示信息。



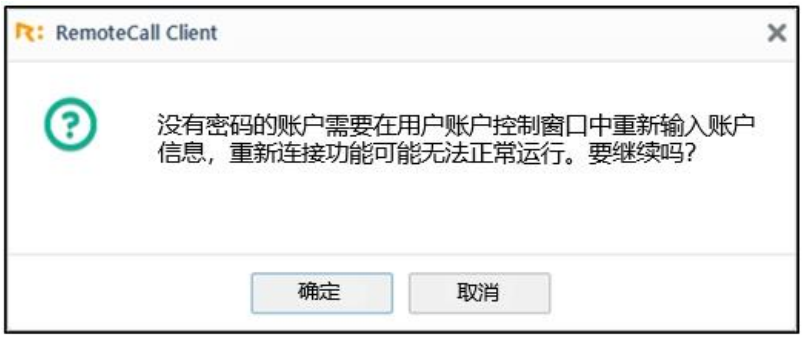
3. 客户同意后客服操作窗口输入管理员账户信息的画面。
   如果选择【不知道管理员账户信息】，则客户方可以输入。

4. 客户方输入管理员信息的画面

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

5. 输入的管理员账户没有密码的情况

【使用管理员账户请求重新连接】功能中使用的管理员账户需要有密码。如果输入没有密码的管理员账号，会出现如下提示信息，并且有可能无法正常操作。



安全模式下重新连接（Windows专用）

可以在远程协助中，需要以安全模式重新连接客户电脑的情况使用。客服请求时需要客户同意才可以使用。

■ 操作窗口 > 鼠标和键盘控制（Windows+Mac通用）

鼠标和键盘控制

远程协助连接后需要点击鼠标键盘控制按键从客户处取得控制权。根据设置客户电脑会出现如下的控制同意提示信息。

客户可以在鼠标/键盘中选择想要授权的控制权，就算客服在远程控制中如果客户操作鼠标/键盘则客服的控制权会暂时无效。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

光标指针

可以在桌面使用指针以方便指导和演示，但是不能控制鼠标和键盘。

光标图形（箭头/圆形）

修改鼠标指针的图形为箭头或圆形。

传送”Ctrl+Alt+Del”功能

给客户电脑传送windows系统快捷键Ctrl+Alt+Del。

如果客户是Guest账户则该功能显示为未激活。

■ 操作窗口 > **绘图（Windows+Mac通用）**

开始画图（ctrl+window+shift)

可以在桌面上画出自由曲线。

画图类型

客服可以选择图形来画图。

画图颜色

可以修改客户移动设备上画出的线条的颜色。

磅值（Windows专用）

可以修改客户电脑桌面上画出的线条的粗细。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

初始化

取消所有客户在截图中绘制的图。

客服可以使用Ctrl+z/Ctrl+y键来初始化和复原绘图。（Windows专用功能）

小贴士!	**为了更好的服务，如果客户的电脑桌面发生一定比例以上的变化或者切换程序时，所有绘制的线条都会被取消。**

■ 操作窗口 > **视图（Windows+Mac通用）**

远程显示器

如果客户电脑有两台以上显示器，客服可以选择需要远程控制的一台显示器并将其显示在操作窗口中。(Ctrl+Windows+W) 多个显示器间移动可以用(Ctrl+Windows+Left，Ctrl+Windows+Right)。

屏幕导航

客户的电脑桌面比操作窗口更大，可以轻松查看未显示的部分。
(Ctrl+Windows+N)

自定义调整

客服可以以25~100%比列调整操作窗口的画面大小。点击视图图标（ ）也可以自定义调整。

自动调整

根据操作窗口的大小来显示客户电脑桌面。

实际大小

按照客户电脑的实际分辨率显示在客服操作窗口。

全屏

以客服显示器大小为准将客服操作窗口的画面显示为全屏。
可以选择上方菜单的恢复视图图标及视图设置功能的全屏来取消全屏。(Ctrl+Windows+Enter)

锁定屏幕

远程协助中可以中断传送桌面和远程控制。客服可以向客户请求解除锁定后在客户同意下解锁。

■ 操作窗口 > **工具**

截屏

把当前远程中的客户的电脑桌面截图然后以jpg文件在客服电脑中保存。(Ctrl+Windows+C)

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

文件保存位置：共享文件（或者公用文件）\Rsupport\RemoteCall\Capture\当日日期\Support No

传送URL

客服可以通过传送链接运行客户电脑中的浏览器并打开相应链接。(Ctrl+Windows+U)

发送文件（Windows专用）

客服可将其电脑中的文件发送至客户电脑。发送文件既可采用“拖放”式也可采用“复制粘贴” 方式。客服选定要发送的文件并将其拖放或复制粘贴至显示在操作窗口中的客户电脑的指定文件夹中即可成功传送文件。根据管理员设置情况，客户电脑会弹出“同意文件传送”的确认窗口。

文件保存路径：共享文档（或公用文档）\Rsupport\RemoteCall\Received Files

获取文件（Windows专用）

客服可从客户电脑获取文件至客服电脑。获取文件时既可采用“拖放”式也可采用“复制粘贴” 的方式（支持快捷键Ctrl+C/Ctrl+V）。客服在客户电脑中选定所需文件后将其拖放或复制粘贴至自己电脑的指定文件夹即可。

客户向客服传送文件时可点击连接提示窗口中的“发送文件”菜单选择文件或直接将要发送的文件拖至连接提示窗口中即可完成文件传送。

文件保存路径：共享文档（或公用文档）\Rsupport\RemoteCall\Received Files

剪贴板（Windows专用）

查看和交换客服电脑和客户电脑的剪贴板内容。

共享客服桌面（Windows专用）

把客服桌面显示在客户电脑上。客户可以在客服桌面绘图及传送文件等。

如果客服同意控制权，客户还可以控制客服电脑的鼠标和键盘。

文字聊天（Windows专用）

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

远程协助中可以打开聊天窗口聊天。聊天内容和聊天时的文件传送记录均会保存在服务记录中。

语音聊天（Windows专用）
远程协助中客服和客户可以双向语音聊天。

客服和客户语音聊天需要事先安装好声卡驱动并且插好话筒和耳机。

声音共享（Windows专用）
客服电脑上可以听到客户电脑的声音。

根据声卡种类的不同，会有不支持声音共享功能的情况。

录像
可以录制客服远程控制的客户电脑的画面。录制结束后录像文件会按照日期保存在客服电脑中。

<请参考>
录像文件容量会根据桌面信息和录像条件等而改变，语音聊天内容不会被一起记录。

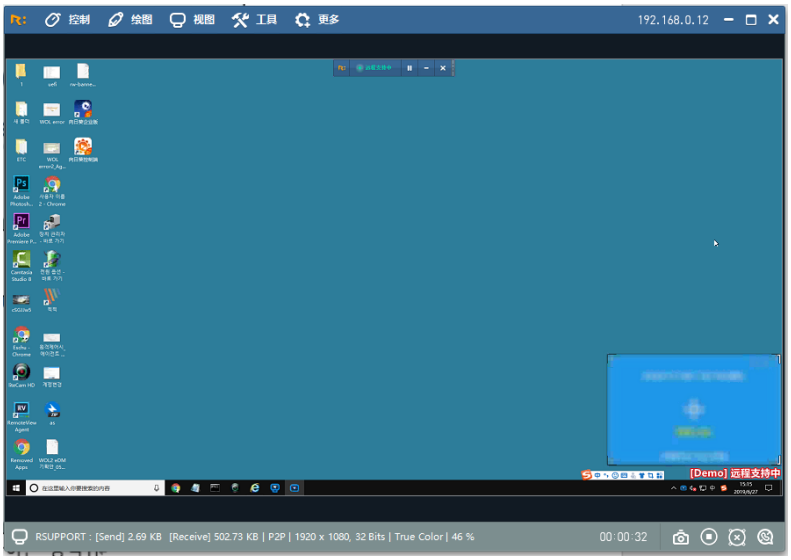
文件保存位置：共享文档（或公用文档）\Rsupport\RemoteCall\Received Files\当日日期

共享程序（Windows专用）
客户可以选择电脑中运行的部分程序与客服共享。只选择想要共享的程序或者勾选全部共享共享所有的程序。

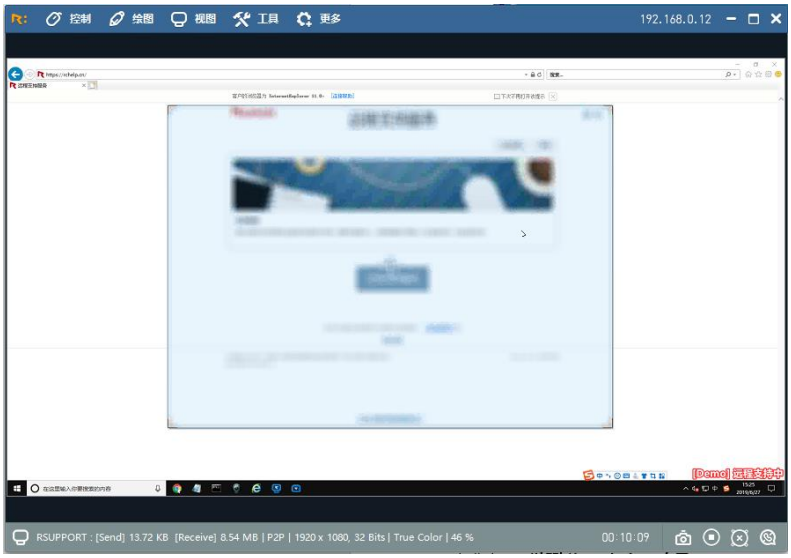
<请参考>
根据操作系统和使用中的程序的不同，可能会看到不想要的程序。

打开**屏蔽区（Windows专用）**
远程协助中客户电脑需要保护个人信息时，可以限制部分领域的共享。使用屏蔽区限制特定领域的共享时，客服看到的该领域是模糊的。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com



【首次运行时】



【限制特定区域共享】

使用默认光标（Windows专用）

控制客户的鼠标时客服的鼠标默认与客户鼠标的光标图形相同。控制鼠标时，鼠标图形出问题或者为了客服方便操作可以使用鼠标默认光标箭头图形。

■ 操作窗口>**附加功能（Windows专用）**

收藏夹

选择事先登录好的链接，文件夹，程序，控制面板在客户电脑上运行。

系统信息

查看客户电脑的系统信息（H/W，S/W）

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

进程信息

查看客户电脑的进程信息或关闭运行中的进程。

远程USB连接安卓设备

可以远程控制连接在客户电脑上的安卓设备。运行该菜单时自动安装APP。
要使用该功能，必须要已安装USB驱动，并且在安卓设备已连接在客户电脑的状态下勾选移动设备>程序员选项>允许USB调试选项。

<请参考>
根据安卓设备的USB驱动不同会有无法使用的情况。

Win 8/8.1及Win10快捷键

客户电脑的操作系统是Windows 8或者8.1/Windows 10的情况，可以查看各个快捷键。

■ 连接提示窗（Windows+Mac通用）

远程协助时，与客户电脑右下方的“远程支持中”一起显示在客户电脑中的提示窗，表示客服正在远程控制客户的电脑。客户可以亲自运行多种功能。

连接提示窗中点击结束时，与客服的连接会中断。

连接提示窗功能介绍

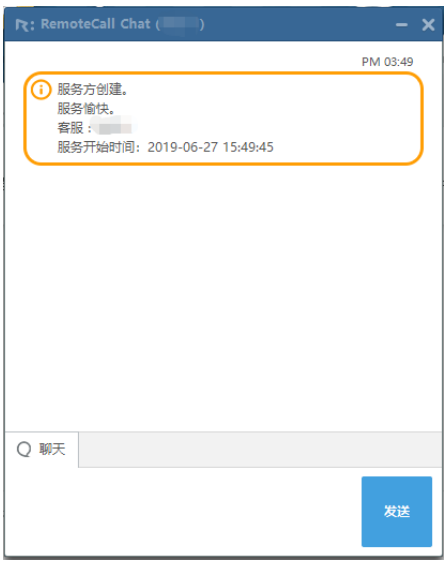
连接提示窗置顶	把连接提示窗置顶。 * 仅在windows7以下操作系统显示。
语音聊天	使用话筒和耳机与客服进行语音聊天。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

文字聊天	运行聊天窗口与客服进行文字聊天。
绘图	可以在自己（客户）的电脑上绘图。 *客户可以使用Ctrl+z/Ctrl+y键来取消或者复原绘图。（Windows专用功能）*
屏蔽区（Windows专用）	可以限制显示在客服操作窗口中的客户电脑的特定领域。（与客服操作窗口中的打开屏蔽区功能相同）
发送文件	给客服发送文件。请参看第40页。
打开接收文件夹	打开客服发来的文件所在文件夹。
选择共享程序	可以在运行中的程序中选择程序共享给客服。
安装/卸载远程打印机（Windows专用）	安装/卸载远程打印机驱动。
	传送/停止传送客户桌面。（与客服操作窗口锁住屏幕功能相同）
	最小化连接提示窗。
	结束远程。

文字聊天（客户方聊天）

远程协助中打开聊天窗口与客服聊天。



<文字聊天>

语音聊天（客户方聊天）

语音对话时使用电脑话筒和扬声器支持客服与客户间语音通话的功能。不用打电话也能与客户进行语音对话。

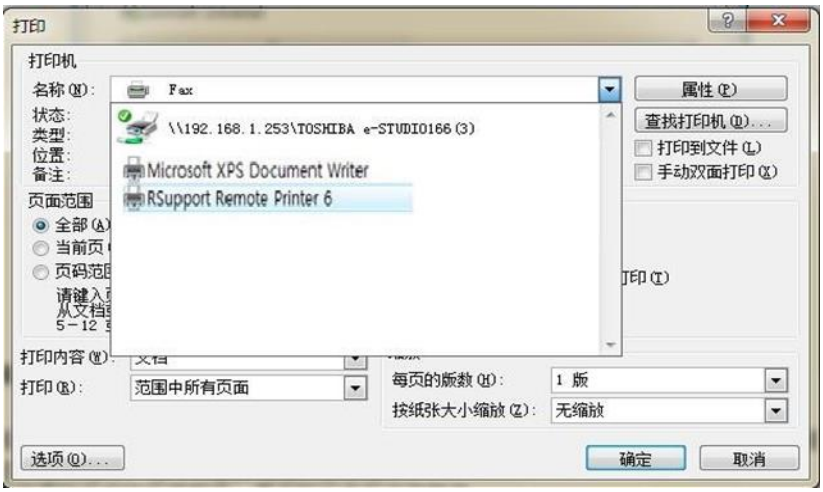
远程打印机

远程协助中在客服电脑连接的打印机中打印客户电脑的文件时使用。在客户电脑中安装虚拟打印机驱动

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

接收打印信息并输出。

1. 激活连接提示窗。
2. 安装远程打印机
3. 在客户电脑中运行打印。打印设置中打印机设置里选择“Rsupport Remote Printer6”运行打印。
4. 客服电脑中可以通过已连接的打印机查看打印文件。



■ 录像文件目录

该功能仅在窗口连接中支持。

客服点击录像后客户电脑会看到录像同意询问提示，客户如果同意录像，远程协助结束后会在客户电脑中生成录像文件目录。客户可以播放录像文件目录中的录像文件，查看客服协助的内容。

【远程协助录像同意】

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

【录像文件提示窗】

录像文件目录功能介绍

视频文件路径	显示视频文件保存的路径。点击文件夹图形的图标即可打开该文件夹。
播放	可以用播放器播放视频文件。 如果电脑没有安装播放器，会出现询问是否安装程序的提示窗。
关闭	关闭视频文件目录窗口。

播放录像文件

1. 在视频文件目录中选择要包播放的文件。
2. 点击【播放】。
3. 在**RemoteSupportPlayer**中运行该文件。

播放器菜单介绍

① 可以选择要播放的视频文件。
在文件保存位置（共享文件（或共同文件）\Rsupport\RemoteCall\Recorded Files）按照日期保存。

② 以50%~200%比率调整播放中视频的屏幕大小。

③ 播放选择的视频文件。

④ 结束视频文件的播放。

⑤ 播放现在播放中的视频文件的前一个文件。

⑥ 播放现在播放中的视频文件的后一个文件。

⑦ 以1~10倍调整播放速度。

■ 截图模式

由于通信状况不佳等导致与服务器连接失败，无法正常远程控制客户电脑的情况，可以用截图模式来共

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

享客户的电脑桌面。使用截图模式连接时，客户电脑桌面截图每隔5秒会传送至客服操作窗口。

【截图模式】

使用截图模式远程协助时，【管理员页面>产品使用管理>服务记录】页面的协助类型以“Screenshot (PC)”输出。

窗口连接

■ 什么是窗口连接?

窗口连接是通过互联网构建在线帮助平台（Online Help Desk），**远程人员可以操作构建和安排客服中心的**在线客服解决方案。

窗口连接是如果用户通过互联网要求在线技术支持，该请求会立即分配给客服人员，客服通过在线聊天和远程控制来远程协助客户的基于网络的技术支持工具。而且无需另外安装程序，仅用网络就可以实现文字聊天和语音聊天的新概念远程技术支持工具。

使用窗口连接的在线帮助平台，客服无需坐在固定位置并且可以同时接待多位客户，在线协助的效率得到提高。另外企业无需为构建客服中心准备办公场地或者导入高价系统。现在中小规模的企业也可以轻松运营在线客服中心。

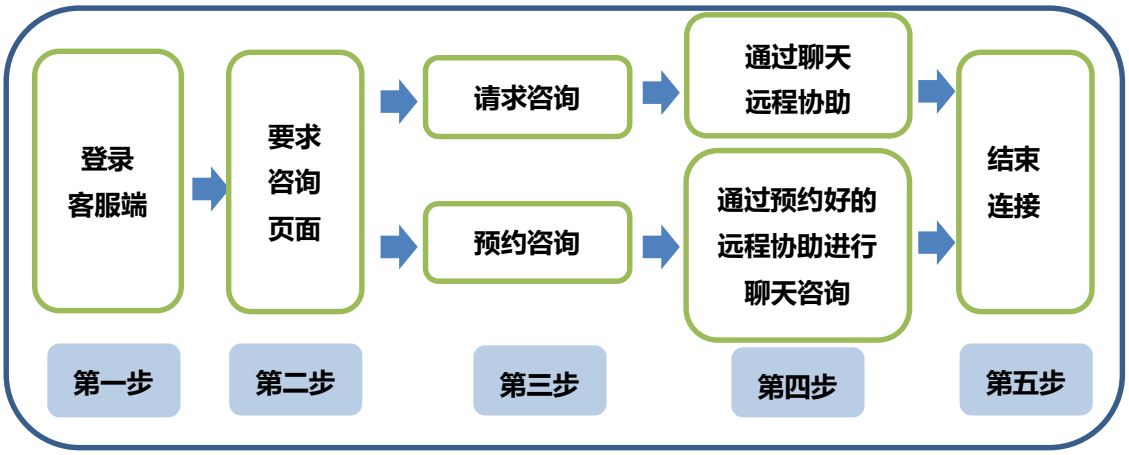
■ 远程协助步骤

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

窗口连接远程协助服务按照客户连接的方式可以分为以下两种方式。

使用请求咨询页面的远程协助

是客户通过咨询窗口要求远程协助时进行的协助，客户可以登录客服端接收客户的咨询请求。



1. 客服运行RemoteCall客服端并登录。
2. 客户进入咨询要求页面根据客服的状态可以要求咨询或者要求预约咨询。
3. 客户要求咨询时，客服会看到要求咨询的提示信息，客服点击该信息可以查看咨询要求的内容并开始咨询。
4. 客服在接待客户时，可以使用聊天窗口菜单中的远程协助功能远程控制客户的电脑。
5. 客户要求预约咨询时，在客服端中的预约目录中可以查看要求预约的内容，运行即会运行操作窗口的等待连接。
6. 在窗口连接页面上方的即时咨询项目中输入连接代码，可以远程协助已经预约的客户。
7. 要结束咨询时，可以点击【结束】或者【结束连接】按键。

■ 登录客服端后等待协助客户

客服登录RemoteCall客服端后进入等待连接状态。客服可以查看客服端菜单中的请求记录和预约目录来确认是否有等待/预约的客户。

■ 客户请求咨询页面

作为客户请求咨询时进入的网页，在咨询窗口中可以点击相关窗口来请求咨询/预约。请求咨询网页每隔5秒自动更新，如下表显示客服的状态，客户可以轻松了解客服的状态。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

请求状态	说明
即时咨询	客服空闲可以即时接待客户。
预约咨询	非客服工作时间或者客服休假中。
无法咨询	超出客服可以接待的客户数，非工作结束或者休假中 该窗口没有客服

■ 预约客户连接

预约客户在预约的时间进入可以与客服连接的页面，输入请求咨询页面的连接代码后可以连接。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

■ 聊天协助

客服登录客服端后会进入等待连接状态。客户请求协助时客服电脑显示器右下方会显示请求咨询提示窗，客服可以点击信息窗或者点击即时排队客户目录来进行聊天协助。聊天协助时可以根据需要切换至远程协助。

即时咨询

客户请求服务时不需要排队等候直接接受协助。

客户请求协助时已经登录客服端的客服电脑会显示如下提示信息，客服点击该信息或者点击【确认】可以开始聊天协助。

【请求咨询提示窗】

【客服端请求内容目录】

预约咨询

客服无法即刻协助时在客户预约的时间协助客户。申请预约咨询时客户需要输入可以联系的电话号码和可以接受协助的时间，客服则可以查看客服端的预约目录来确认客户的预约。客服可以拨打预约目录的电话号码来请求客户连接，点击请求预约协助的运行可以打开操作窗口。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

【客服端预约目录】

【请求预约协助的详细内容】

■ 远程协助

聊天中远程协助

在聊天协助中如果需要远程协助，客服可以向客户提出如下远程协助请求。客户同意则客服可以远程控制客户的电脑。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

1. 客服在聊天窗口点击“远程协助”图标后点击【请求远程】按键。
2. 客户会看到远程协助提示信息，同意后客服电脑会打开操作窗口。

■ 聊天窗口

聊天窗口功能简介

	发送文件	传送客服电脑中的文件。
	共享聊天会话	与其他客服共享当前协助中的客户
	收藏夹	给客户传送管理员页面或者客服端>收藏夹中事先设置好的收藏夹（链接）
	报告	填写/修改客服日志。
	开始远程协助	聊天协助中需要远程协助的情况可以使用。
	复制至记事本	用记事本打开聊天记录
	快捷信息	传送管理员页面或者客服端>收藏夹中事先设置好的快捷信息。

发送文件

1. 在聊天窗口中点击 发送文件。
2. 选择要发送的文件后点击【打开】。
3. 客服请求发送文件，客户的聊天窗口中会出现文件传送接收/拒绝提示信息。
4. 客户同意发送文件则文件正常发送，拒绝则客服聊天窗口会出现取消发送的提示信息。

共享聊天会话

1. 客服点击聊天窗口中的 图标。
2. 客户电脑会出现会话共享同意提示信息。
3. 客户同意共享则会显示客服目录，在用户选择窗口中双击当前空闲的客服。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4. 被选择的客服会看到会话共享提示信息。
5. 接受会话共享的客服点击【接受】共享咨询。
   （原来的客服如果不结束咨询，多位客服可以协助同一位客户，如果原来的客服结束咨询则会话会传送给新的客服。）

参考：不同状态的客服可否会话共享

状态	说明	可否
在线	客服等待协助客户的状态	可以
离线	客服未登录客服端的状态	**不可**

收藏夹

1. 在收藏夹（链接）中点击事先添加好的链接。
2. 点击【发送】发送给客户。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

填写服务日志

1. 客服点击聊天窗口中的 图标。
2. 在跳出的服务日志填写窗中填写当前协助客户的内容后点击【保存】。（填写的内容可以修改）

【服务日志填写窗】

远程协助

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

1. 客服点击聊天窗口中的“远程协助” 图标向客户请求远程控制。
2. 客户接受远程控制请求后，客服电脑中操作窗口开始运行，客户电脑的聊天窗口会显示请求远程协助提示信息。根据管理员设置可能会出现鼠标键盘控制同意确认窗。
3. 客户点击【确认】与客服远程连接。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

客户支持

本使用手册以初学者也能看懂，容易掌握为目标介绍了RemoteCall的使用方法。但是如果通过本使用手册还是有无法理解或者无法获取充足信息的地方，可以参考以下帮助方法。

RSUPPORT(株)官网

在以下的网址中您可以找到关于RemoteCall的技术问答和最新帮助信息。对于没有包含在其中的疑问，还请您留言咨询。

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

Wherever possible
RSUPPORT

如果您需要更多信息，请访问

http://www.remotecall.cn
http://www.rsupport.cn

Korea :

(138-827) 서울시 송파구 위례성대로 10
(방이동 44-5) 에스타워 10~15층
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

Japan :

〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-2-20 第3
虎の門ビル
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

China :

北京市朝阳区霄云路38号现代汽车大厦2203
室I-101
电话 +86-10-8256-1810
传真 +86-10-8256-2978
协助/技术咨询 support.cn@rsupport.com
销售咨询 sales.cn@rsupport.com
其他咨询 info.cn@rsupport.com

Copyright © 2001~2017 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com