

# 协通 XT800 远程服务平台 说明手册 v5.0



## 阅读范围:

VIP 企业的运维工程师&客服人员&IT 主管

#### 目 录

1	XT800	)远程服	务平台概述	6
2	系统	环境		7
3	帐号-	与登录		7
4	远程	服务功能	٤ ۵	8
	4.1	工利	建师服务状态	8
	4.2	开如	出服务(服务接入)	9
		4.2.1	主动服务	9
		4.2.2	客户请求	9
	4.3	服务	5功能	
	4.4	客户	「信息区	
		4.4.1	详细信息	
		4.4.2	查看关联链接	
		4.4.3	编辑信息	
	4.5	文才	云会话	
		4.5.1	快速回复	
		4.5.2	知识库	
		4.5.3	服务转接	14
		4.5.4	客户备注	14
	4.6	文作	牛传输	
	4.7	远利	建控制	
		4.7.1	主动控制: 输入授权码	
		4.7.2	发送控制请求	
		4.7.3	接受请求	
		4.7.4	远程控制配置选项	
	4.8	远利	是诊断	
		4.8.1	查看和管理进程	
		4.8.2	查看和管理软件	
		4.8.3.		
		4.8.4	查看和管理服务信息	
		4.8.5.		
		4.8.6	查看和管理事件信息	
		4.8.7	查看系统信息	
	4.9	查看	「服务记录	21
		4.9.1	查看本地记录	21
		4.9.2	查看所有服务记录	22
	4.10	服务	。结束	22
2 / 83	3			<b>X&amp;T</b> 协之诵

远程·虚拟化软件提供商

	4.10.1 关闭服务	22
	4.10.2 记录服务事件/填写服务单	23
	4.10.2.1 选择问题类型	23
	4.10.2.2 编辑问题分类	23
	4.10.2.3 填写服务单记录	24
	4.10.2.4 记录问题是否解决	24
	4.10.3 满意度调查	24
5	我的设备	25
	5.1 查找设备/客户机	25
	5.2 添加设备/客户机	25
	5.2.1 账号添加	26
	5.2.2 快速部署	26
	5.3 修改客户机信息	26
6	服务队列	27
	6.1 服务接入	28
	6.2 服务分配方式	28
	6.2.1 手动选择工程师	28
	6.2.2 智能轮席	29
	6.2.3 强制排队	29
7	多屏监控	
8	文件分发	33
9	AMT 主动管理	36
10	远程支持移动设备(手机/平板电脑)	41
	10.1 安卓(Android) 系统	41
	10.1.1 开始远程支持手机(平板)	41
	10.1.2 获取远程手机(半板)的基本信息和网络状态	43
	10.1.3 与远程手机(平板)又本会话	44
	10.1.4 远程控制手机(半板)	45
	10.1.5 <b></b>	
	10.1.6 管埋远程手机(半板)进程	
	10.1.7 与远程手机(平板)系统服务	
	10.1.8 与远程手机(平板)日志	
	10.1.9 配直远程于机(半板)系统设直	
	10.1.10 结果服务	
	10.2 IOS 系统(Iphone/Ipad)	
	10.2.1 开始现在又行	51
	10.2.2 值有 Ipnone/Ipad 的系统信息和网络信息	52
	10.2.3 与 Ipnone/Ipad 进行义本会话	
	10.2.4 些性且有 Iphone/Ipad 的画面	54 FF
	10.2.5 处性目生 Iphone/ipad 上的文件	
	10.2.0 直有 Ipnone/Ipad 的系统运行日志	
11	10.4. ( 此性推达 Ipnone/Ipad 的 尔尔 能 直	5/
11	同级目埕切胞	



工程师/約	客户管理	58
. 1. 1	新建和管理工程师账号	59
. 1. 2	工程师帐号权限管理	60
客户机/3	端管理	60
. 2. 1	客户端账基础设置	61
. 2. 2	服务有效期设置	61
. 2. 3	自定义字段	62
. 2. 4	企业专用 ID 段选择	62
. 2. 5	到期提示	62
. 2. 6	启用/关闭自定义字段	62
. 2. 7	外置系统集成接口	63
客户/组4	管理	63
. 3. 1	组的定义和使用指导	63
. 3. 2	新建客户/组名称	64
. 3. 3	设定服务/运维关系	64
. 3. 4	服务流程/接入方式设置	64
. 3. 5	部署连接:	65
. 3. 6	高级设置/批量配置推送	65
网页版		65
. 4. 1	基础设置	65
. 4. 2	网页版集成	66
. 4. 3	品牌标识配置	67
发送消息	」。广播	67
. 5. 1	在线广播/弹窗消息	67
. 5. 2	发布资讯/广告	68
. 5. 3	历史记录	68
警报管理	Į	69
. 6. 1	警报日志	69
. 6. 2	警报配置	69
. 6. 3	信息报警方式	70
知识库管	7理	71
. 7. 1	知识库目录	71
.7.2	类别管理	71
. 7. 3	规则配置	72
品牌定制	J	72
常用工具	ų	73
. 9. 1	常用语	73
. 9. 2	常用网址	73
. 9. 3	欢迎词	74
服务管理	<sup>2</sup> 功能	74
. 10. 1	日志搜索	74
. 10. 2	事件改 <u>置</u>	75
服务统计	一分析	75
	工1.1222.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.	工程师/客户管理         1.1       新建和管理工程师账号         1.2       工程师账号权限管理         客户机/端管理       第         2.1       客戶端账基础设置         2.2       服务有效期设置         2.3       自定义字段         2.4       企业专用 ID 段选择         2.5       到期提示         2.6       房用/关闭自定义字段         2.7       外置系统集成接口         客户/组管理       3.1         3.1       组的定义和使用指导         3.2       新建客户/组名称         3.3       设定服务/运维关系         3.4       服务流程/投入方式设置         3.5       部署连接:         3.6       高级设置/批量配置推送         网页版

	11	. 11. 1	服务统计	76
	11	. 11. 2	绩效考核	76
	11	. 11. 3	满意度统计	77
	11.12	满意度调	周查	77
	11	. 12. 1	问卷记录	78
	11.13	坐席监管	<u></u>	79
	11	. 13. 1	录屏设置	79
	11	. 13. 2	文件转存设置	79
	11	. 13. 3	指定存储地址	80
12	系统设置	 L		80
	12.1	常规设置	9 	80
	12.2	关于		80
13	新老客户	]使用需知	Π	81
	13.1	新客户:		81
	13.2	老客户:		82
14	XT800 服	务中心		82
	14	. 1. 1	企业热线	82
	14	. 1. 2	线上客服	82
	14	. 1. 3	帮助中心	83



## 1 XT800 远程服务平台概述

XT800 远程服务平台,适用于软件企业售后服务、IT 运维服务、连锁店 IT 管理、 企业内部 IT 管理等场景。

在"安全高效、规范专业"的设计理念之下,打造了性能卓越的远程协助系统, 建立了完备规范的服务管理系统,兼集合了简洁客户管理系统、资产管理系统和 即时通讯系统等为企业提供了全方位、一体化的远程服务平台。





# 2 系统环境

软件版本	支持系统	其他	注意事项
客户端	● 支持 win xp、win 7、		
服务端	win 8、 win server	需要	1、若电脑缺少.NET4.0
	2003, win server 2003	Microsoft .NET	或以上版本运行库,软件
	等 windows 系列系统。	Framework 4.0以上	安装过程中会自动下载
	● Linux 系列系统。	版本支持运行	并安装。
	● IOS 平板电脑系统和手		2、在版本相对较老的
	机操作系统。		win xp 或 win 2003 系统
	● Android 平板电脑系		中,自动安装.NET运行
	统和手机操作系统。		库可能会出现失败,这时
			软件会提示您手动下载
			安装。

# 3 帐号与登录

🐼 协通XT800 - 远程服务平台		<b>x</b>
您的用户名:       S000       S码:       Oregan      Oregan	▼	] ] ] 忘记密码?

- 帐号和密码由您企业的管理人员<u>分配、设置;</u>
- 如果您企业还未有帐号,请点击<u>注册账户;</u>
- 如果您之前已有服务版帐号,可以用原有帐号登录



## 4 远程服务功能

#### 4.1 工程师服务状态

设置工程师人员的状态,设置自动切换忙碌状态的切换条件,设置是否使用提示 音。

图标	状态	说明
0	在线	工程师当前无交谈对象,可以即时进行服务支持
۲	离开	工程师不在其位置上,无法进行即时服务支持
•	忙碌	工程师正在进行服务支持,可以等候咨询
۲	离线	工程师未登陆服务程序

🕤 管理台 👻 🛄 服务记录 🚽	(ĝ)	系统设置	*
✓ XT800企业客服		搜索	
❷ 上线	Ī.		ID
<ul> <li>医开</li> </ul>	F	۲	9151384
	H	0	7564928
自动切换为忙碌	1	关闭	
✔ 开启提示音		3个会记	i i
		5个会记	5
		10个会	话
		20个会	Ξ



## 4.2 开始服务(服务接入)

#### 4.2.1主动服务

● 情况 1: 被控端已在您的设备列表中

工程师在我的设备	备中找到	需要服务	务的客户机,双击	即可打开订	亥客户的服务	务会话窗「	コ界面;		
管理台 -      三 服务记录 -									
G ▼ XT800企业客服 da 按分组 ▼ 显示全部 在线 最近 工程师									
🛄 我的设备	I	D	名称	分组	IP地址	服务有效期	服务总		
🗒 服务队列 👥 🕠	© 6	808743	leo-391bf3e9da7	测试组	203.88.211.32				
当前会话 新建 ▼ ② leo-391bf3e9da7 ❷ 李永峰	<b>⊘</b> 9.	350396	dayinji	测试组	183.1.82.234	2013-09-09	10		
● PC2012052517QVD (如何让被控端在您的列表中:1、快速部署:2、 <u>手动添加</u> )									

● 情况 2:

对方不在您的设备列表中,点击当前会话区域内的新建——新建会话——输入对方帐号

-确定,即可打	开该客户的服务会话窗口界
当前会话	新建 💽
🥹 FTAI 0037	
SIDC	
hzkj-server	
8 leon-vm	

#### 4.2.2客户请求

客户点击请求协助,即可向指定的工程师发出请求。

	<b>XT800</b> 登录成功, 可以通过远程	〕远程助手 助手获得便捷服务 请求协助
我的帐号:	授权码:	·
[	727192	修改授权码



(点击请求后,可以自动进入等待队列、或直接打开请求界面、或选择客服求助、或自助服务,由您进行 <u>设定服务流程</u>)

#### 4.3 服务功能

左侧: 当前正在服务的会话列表

右侧: 工程师软件的服务区域

包括文本聊天、远程控制、远程查看进程、远程查看软件、文件传输、查看服务记录等功能。

🐼 XT800远程服务平台 - xt800_004	1	-				_	-	-	100		
😚 管理台 👻 🛄 服务记录 👻 🍥	系统设置	-									
										03:21	X 关闭
一般的设备 会话 远程 文件 进程 软件 服务 事件 系统信息 历史							历史记录				
· 服务队列										发送文件	元程控制 🕞
当前会话	XT8001	企业客服	2013/8	8/19 12:	14:51				备注	信息:	
❷ PC2012052517QVD	测试										
⊗ xt-test1	2013 对方拒绝	3/8/19: 色接收"X	12:15:0 T800Se	16 tup_m0	816.exe	",文件发	送失败。				
Selficli-PC	0.0000000000000000000000000000000000000										
S X1则ll用户002											
© Leon-vm-win8											
										① 文件接收请求: PNGView_Beta_	1.1.74.e
											1.88MB
									接	收 另存为	拒绝
	th the second	16-			-					▶ 文件接收请求:	
	快捷回复	* (知)	以库(寉	間間				【 服务	转接	AP资料管理.XIS	
	输入信息.								接	<b>妆</b> 另存为	9.5KB 拒绝
											12.4945553
● 多屏监视 ● 文件分发	诚邀您参加	DXT800	有奖调查	活动,这	将有助于非	我们提供更	更优质的		发送		

## 4.4 客户信息区

- 点击账号昵称旁边空白处,即可展开/收起账号信息
- 点击则会弹出操作选项





10 / 83

## 4.4.1详细信息

即展开/收起账号信息栏:



#### 4.4.2查看关联链接

查看已有的 CRM、ITSM、ERP 等系统的页面,该页面链接的设置在<u>客户机管理</u>— 高级选项中的高级接口处设置。

#### 4.4.3编辑信息

对客户信息进行编辑,同步服务器端,漫游显示。

🔊 编辑信息	25
备注名:	
FTAI 0037	
分组:	
•	
区域:	
公司:	
联系电话:	
	确定 取消

#### 4.5 文本会话

工程师人员与客户进行文本聊天的区域。

会话	远程	文	牛 进程	软件	服务	事件	系统信息	历史记录
會当前	前用户朋	勝已到	期。 服务	到期损	且醒			
XT80 测试 <sup>20</sup> 20 对方排	0企业₹ 13/8/1 3绝接收	客服 201 19 12:1 ("XT80(	3/8/19 12: 5:06 0Setup_m0	14:51 816.exe	取 ",文件发	卯天信息 送失败。	ļ	备注信
								唐書
快捷回	夏 ·	知识库	截图调	查			( 🦰 服券	转接
输入信	Q	[	文本输入					接收
诚激您参	STX 16	300有奖	调查活动,这	将有助于	我们提供可	资讯	显示 🚺	发送

**服务到期提醒:** 当客户已经超过服务期限就会显示这个提示 <u>③ 当前用户服务已到期。</u>

#### 如何设置服务有效期

聊天信息区: 文本聊天的内容, 操作信息的显示区域;

**文本输入区:**聊天内容的输入窗口;

资讯显示区:在资讯发布页面发布的资讯都会显示在这个区域。<u>如何发送资讯</u> 截图工具:截取屏幕的功能。



#### 4.5.1快速回复

选择快速回复语,提高服务效率,快速回复语句的内容在<u>常用工具</u>一常用语中设置。

快捷回	夏
恋好, 测试	请问哪力面可以帮到您 <b>?</b>
abcd	
请点き	下载最新的远程助手
请访问	]我们的客服中心,获取更多的帮助信息
测试信	息系统
请查诣	购买页
teat	
快捷回	夏 🚽 知识库  截图

4.5.2知识库

点击知识库按钮<sup>知识库</sup>,查看设置的知识库资料。若设置了外部知识库则显示 所设置的页面。在管理台一<u>知识库管理</u>一知识库中设置知识库资料。

🐼 知识库 - 自助服务	- 28	- 1.08	-	-	23
1 知识库					
欢迎使用自助服务系统,您可以在此查询相关问题。					
搜索问题:					
	Q.搜索	<b></b>			
分类素引: 常见问题 企业管理台 常见问题: 在企业远程管理平台上,如何管理主控和被控帐号? 为什么会提示"对方不在线"? 出现NAS解析失败					



#### 4.5.3服务转接

实现工程师之间的转换与相互配合,点击 **№ <sup>服务转接</sup> ★**按钮,就会弹出所在组的工程师账号列表,选择工程师实现转接。

© abc	-
◎冉启立	
◎ 卢福林	-
© Fev 20000	
© PC-20108998778	
🖾 xt800_leon	
◎ 李永峰	
🖾 测试帐号	+
/ ■ 服务转接 ▼	1

#### 4.5.4客户备注

为客户编写备注信息,以便日后更好解决问题。

会话	远程	文件	进程	软件	服务	事件	系统信息	历史	记录	
<mark>會</mark> 当前	前用户服务	うて到期。	e						发送文件(远程	控制 🝷
									备注信息:	
									测试机器0037	
									等待对方接收 主控端.rar	
									5	29.77KB
										取消
快捷回算	夏 <b>-</b> (知	识库 1	國				(7 服务報	接 ▼	文件接收请求: 被控端.rar	
输入信息	Ĵ								8 接收 另存为	57.53KB 拒绝
营改增培	訓会议通	知, 请留	遼					发送		



#### 4.6 文件传输

实现文件的传输和发送,支持断点续传。 传输进度会显示在会话窗口的右侧。

会话	远程	文件	进程	软件	服务	事件	系统信息	历史	记录		
🙆 当前	前用户服务	5已到期。	>							发送文件	远程控制 👻
									备注信 测试机	息 <b>:</b> 凡器0037	
										等待对方接收	
										<sup>4</sup> 主控端.rar	529.77KB 取消
快捷回到	<b>₹ -</b> (+	识库 看	戡图				🦰 服务	麦接 ▼		文件接收请求: 被控端.rar	
输入信则	<b>急</b>							- 73	接收	另存为	857.53KB 拒绝
营改增援	訓会议通	知,请留	證					发送	L		

#### 4.7 远程控制



远程控制窗口,查看或控制远程电脑桌面,并控制远程电脑的键盘和鼠标等输入





- 主动连接:通过输入对方授权码直接控制
- 发送远程控制请求,由对方确定是否接受远程控制。
- 对方发送请求,由工程师确定是否接受为他提供远程协助服务;

#### 4.7.1主动控制:输入授权码

🐼 身份	认证 - FTAI 0037	23
•	身份认证 请输入远端计算机的授权码:	
		确定 取消

#### 4.7.2发送控制请求

需要对方同意才能进行远程控制,



对方电脑会弹出远程控制请求提示框,。





#### 4.7.3接受请求

被控端可以向主控端发送远程请求。被控端点击聊天窗口的请求协助按钮



接收进入远程界面,选择拒绝则不开始远程。

#### 4.7.4远程控制配置选项

配置项:

- 画面的显示方式
- 画质和速度选择
- 选择观看/控制
- 向被控电脑发送 Ctrl+Alt+Del 调出对方的任务管理器
- 支持全屏显示,点击按钮进入全屏模式。 <sup>(全屏)</sup>
- 点击
   结束
   按钮结束本次远程连接,并非结束服务。

#### 4.8 远程诊断

#### 4.8.1查看和管理进程

点击	(加载)	进程   ▼								
会话	远程	文件	进程	软件	服务	事件	系统信息	历史记录		之:函
搜索									重新加载 💌	と地
ID	映像名	称	F	内存	CPU	路径			命令行	
444	smss.e	xe	4	32.00 KB	8 0	\System	Root\System3	2\smss.exe	\Syste	
752	winlog	jon.exe	2	.21 MB	0	\??\C:\W	/INDOWS\sys	tem32\winlogon.exe	winloç	
796	service	es.exe	3	.52 MB	0	C:\WINE	) OWS\system	32\services.exe	C:\WII	
	8							3394	2000 C	

	原始大小	
~	自动缩放	
<b>v</b>	速度优先	
	画质优先	
	低带宽模式	
	释放控制	
	Ctrl+Alt+Del	

会话	远程	文件	进程	软件	服务	事件	系统信息	历史记录	
搜索									重新加载 💽
ID	映像	名称		内存	CPU	描述	±		路径
896	smss	.exe		436.00 K	B O				\SystemRoot\:
980	winlo	ogon.exe		3.79 MB	0				\??\C:\WINDO
1024	servi	ces.exe		3.66 MB	0	Mic	rosoft(R) Wi	ndows(R) Operatir	g System C:\WINDOWS'
1036	lsass	.exe		644.00 K	(В О	Mic	rosoft? Wind	dows? Operating S	ystem C:\WINDOWS'
1188	svch	ost.exe		刷新		Mic	rosoft? Wind	dows? Operating S	ystem C:\WINDOWS
1276	svch	ost.exe				Mic	rosoft? Wind	dows? Operating S	ystem C:\WINDOWS
1320	svch	ost.exe	$\leq$	结束进程		Mic	rosoft? Wind	dows? Operating S	ystem C:\WINDOWS'

快速结束远端电脑进程:选定进程——鼠标右键——结束

## 4.8.2查看和管理软件

4.8.3

点击	(加载轮	次件   🍸	,可'	快速	卸载软	件。						
会话	远程	远程 文件 进程 软		软件	服务	事件	系统信题	息历史记录				
搜索.											重新加	瞰
软件	名称		版本		提供商			安装路径				
360≩	FSSH 360安全卫士 9.1.0.2001 360安全浏览器 5.0 正式版 5.0.3.8				360安全中心	5		D:\360\360Safe				
360 <del>⊊</del>	360安全浏览器 5.0 正式版 5.0.3.8 360手机助手 2.0.0.2125			25	www.360.cl 360	n		D:\360\360Safe\mobilemgr				
Adob	e Flash Pla	ayer 11 Ac	11.4.40	2.287	Adobe Syst	tems Inco	rporated	C:\WIND	OWS\sys	tem32\N	lacromed\l	lash
Adob	e Reader )	X (10.1.6)	10.1.6	,	Adobe Syst	tems Inco	rporated					
BCL e	easyConver	rter SDK 3	3.0.24	E	BCL Technologies							
ссти	Player Un	install		G	ссту							
doPD	F 7.3 print	er			Softland		-	C:\Progr	am Files\	Softland	doPDF 7	
Email	robot		10.90.00	0.0000	Emailrobot							
EDGO								CUMBER	owere		h D D D M	neu

查看被控端计算机所有已注册的服务。



会话	远程	文件	进程	软件	服务	事件	系统信息	历史记录	
搜索									重新加载 🕞
服务名称	称			わ	态	启动类型	路径		
Adobe	Flash Pla	ayer Upd	ate Servi	ice E	停止	手动	C:\WINDO	WS\system3	2\Macromed\Flash\FlashPlaye
Alerter				E	停止	手动	C:\WINDO	2\svchost.exe -k LocalService ≡	
Applica 4 1	ation Lay	er Gatew	ay Servi	ce E	启动	手动	C:\WINDO	WS\System3	32\alg.exe
Alipay	security	service		E	停止	手动	C:\Program	n Files∖alipay	/\alieditplus\AlipaySecSvc.exe
Apache	2.2-Zen	d		E	停止	手动	刷新	Zend	d\Apache2\bin\httpd.exe* -k ru
Applica	ation Ma	nagemei	nt	E	停止	手动		em3	2\svchost.exe -k netsvcs
ASP.NE	T State S	Service		E	停止	手动	C:/WINDO	WSIMICroso	ft.NET\Framework\v4.0.30319\
Window	ws <mark>Aud</mark> ic	0		E	启动	自动	C:\WINDO	WS\System3	32\svchost.exe -k netsvcs
🐼 服务	属性				10	σv	×		
服务名	称:								
Alipa	ySecSvo	18							
显示名	称:								
Alipa	y securi	ty servic	e						
可执行	文件路径	₹:							
C:\Pr	ogram f	iles\alip	ay∖aliec	litplus\/	AlipayS	ecSvc.exe			
启动类	型:								
手动				*					
当前状	态: 已	停止							
启	źђ	停止							
					1	确定	取消		

## 4.8.6查看和管理事件信息

查看被控端计算机的事件信息,可以应用程序、系统和安全三个维度进行信息的 查看。



应用程序			进柱	软件	服务事	餠	系统信息	历史记	录	
	齐 👻	搜索			■信息 ■	警告 📃	错误			重新加载
级别	日	期和时间		来源			事件	ID	编号	
信息	20:	13/07/05	09: <mark>11:07</mark>	Servic	e Control Man	nager	1073	748860	13249	
信息	20	13/07/05	09:11:07	吊	1993年1993年1993年1993年1993年1993年1993年1993	ager	107	3748859	13248	
信息	20:	13/07/05	09:09:38			ager	1073	3748860	13247	
信息	20	13/07/05	09:09:38		<u> <u> </u> <u></u></u>	×	101		13246	
信息	20:	13/07/05	09:09:34	Servic	e Control Man	nager	1073	3748859	13245	
信息	203	13/07/05	09:09:34	Servic	e Control Man	nager	1073	3748860	13244	
信息	20:	13/07/05	09:09:34	Servic	e Control Man	nager	1073	3748860	13243	
信息	20	13/07/05	09:09:34	Servic	e Control Man	nager	107	7 <mark>4885</mark> 9	13242	
信息	20:	13/07/05	09:09:00	LoadP	Perf		1073	3742824	13241	
错误	20:	13/07/05	09:08:59	LoadP	Perf		-107	3738823	13240	
<b>尤法找</b>	到来自源	Service C	ontrol Ma	anager f	的事件 ID 107	374885	9 的描述			
无法找	到来自源	Service C	Control Ma	anager f	的事件 ID 107	374885	9 的描述			

XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0



#### 4.8.7 查看系统信息

查看对方电脑硬件和系统等信息。

						、刷新
:	Micros	oft Window	ıs XP			
		Intel(R)	) Pentiun	n(R) D CPU 2	2.80GHz	
1):	1.99G	3				
	C: 4.69G D:\软件 43.94( E:\文档 36.83(	3 可用,共: ;, ;B 可用,共 ; ;B 可用,共	20GB 47.01G 47.48G	B		
	10.0.1	.200				
和工作	乍组					
	PC201	2052517Q	VD			
	WORK	GROUP				
		PC201: WORK	PC2012052517Q WORKGROUP	PC2012052517QVD WORKGROUP	PC2012052517QVD WORKGROUP	PC2012052517QVD WORKGROUP

#### 4.9 查看服务记录

#### 4.9.1 查看本地记录

查看该客户和您所有的历史服务记录,包括文本聊天内容,文件传输记录等信息。



## 4.9.2查看所有服务记录

🔊 服务记录 - dayi	inji - 协通XT800								
时间始于: 2013/0	06/04 🗊 🌔	■导出							
客服	客户机	开始时间	持续时间	会话	传文件	远控	是否解决	满意度	操作项
XT800企业客服 (80000)	dayinji (9350396)	2013-07-04 16:37:58	2013-07-04 16:37:58	1	х	V	-	-	查看详细
钟灵(xt800_001)	dayinji (9350396)	2013-07-04 14:52:14	2013-07-04 14:55:36	4	$\checkmark$	$\checkmark$	-	-	
钟灵(xt800_001)	dayinji (9350396)	2013-07-03 16:23:06	2013-07-03 16:23:06	1	х	$\checkmark$	-	-	
钟灵(xt800_001)	dayinji (9350396)	2013-07-03 16:07:18	2013-07-03 16:07:18	1	х	V	-	-	
钟灵(xt800_001)	dayinji (9350396)	2013-07-03 13:54:37	2013-07-03 14:02:35	3	х	$\checkmark$	-	-	
XT800企业客服 (80000)	dayinji (9350396)	2013-07-03 13:23:09	2013-07-03 13:28:51	3	х	$\checkmark$	-	-	
K I	/4 <b>H</b>								

查看该客户历史被其他客服服务过的所有记录

## 4.10 服务结束

### 4.10.1 关闭服务

当客户人员为客户解决了所有的问题之后,点击右上角的关闭按钮,表示本次服 务结束。

	⊗ PC	20120	52517	QVD -	93242	46 🕜					44:20	X 关闭
9月 我的设备	会话	远程	文件	进程	软件	服务	事件	系统信息	历史记	录		
🗟 服务队列										发送	文件 G	元程控制
当前会话	2013	3/8/19 1	0:57:04						畲	¥注信息:		
⊗ xt-test1	系统推	計: PC2	2012052	517QVD	(932424	6)请求服	済,已自	动接入。				
⊗ XT测试用户002												
MICROSOF-15C1A5												
😸 Elricli-PC												
PC2012052517QVD												
	快捷回	夏 - 決	い 「「「「「「」」 「「」」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「	戦图 调	查			(产服务	转接			
	输入信I	<b>a</b>										

#### 4.10.2 记录服务事件/填写服务单

如果在服务记录一<u>服务历史记录</u>一事件设置处设置了"服务会话关闭时,自动弹 出服务记录窗口",则点击关闭后会弹出服务记录编辑窗口,填写完毕后本次服 务正式结束。

服务记录填写提交后,将同步到所有服务端,永久保存不可删除

🐼 服务记录 - pc-	-		×
\rm 9 服务已结束,诸	镇写以下表单。		
▲ 问题类别 ▲ □ 远程文 □ ab	件 c		
远程控 	添加分类		
	重命名		
	删除分类		
请输入服务备注: 本次是对该客户的 户不愿意续费。	的最后一次服务,服务今天同	己到期,客	
● 已解决 ◎ 未創	<b>释决</b>		
		确定 取	消

#### 4.10.2.1 选择问题类型

选择本次服务的问题类型

问题类别 ◢ □□ 远程文件

📃 abc

☑ 远程控\*
4.10.2.2 编辑问题分类





#### 4.10.2.3 填写服务单记录

请输入服务备注:

本次是对该客户的最后一次服务,服务今天已到期,客 户不愿意续费。

#### 4.10.2.4 记录问题是否解决

已解决 
未解决

#### 4.10.3 满意度调查

可以在服务过程中发送问卷,也可以设置服务结束后自动发送问卷。(<u>如何设置</u><u>满意度调查</u>)

客服主动发送问卷,在聊天窗口点击调查问卷按钮 调查 。 自动发送方式,服务结束后,客户端将收到满意度调查问卷。 被控端收到调查问卷填写请求会弹出消息提醒。 客户点击后会弹出问卷填写窗口。

	在线调查	_ X
	客户满意度调查	
	请您对本次服务进行评价:*	
	● 满意 ● 一般 ● 不满意	
	您的问题是否得到解决:*	
	◎ 已解决 ◎ 未解决	
	欢迎您反馈更多的建议:	
	*	
月を消食 ^		
敬清点击提交满意度调查表,以 便提供更好的服务	立即提交	
		+



# 5 我的设备

相当于联系人列表,可以看到工程师所在分组的客户机和其他工程师账号。可根据分组、在线情况、联系时间等等维度筛选联系人。

▼ XT800企业客服	搜索		按分组	显示全部 在线 最近	丘 工程师		(赤	bu 🔹
我的设备		ID	名称	分组	IP地址	区域	公司	联.
服务队列	0	9151384	pc	测试组	124.133.49.122			
4 6 17	0	7564928	hzkj-server	测试组	222.216.160.107			
初建	8	6346370	Leon-iMAC-BC	行政组				
	0	6505405	स्टॉर्स	行政组	110.90.186.27	内部人员	<b>**</b>	
	0	7167913	leon-vm	测试组	180.153.240.70	华南	高德地产	02
	0	7142952	Leon-vms-win8	测试组	111.172.72.73			
	٢	9134109	Leon-iMAC-BC	测试组	219.139.200.95			
	0	7361044	客户A	测试组	10			
	٢	6934625	lishi					
	0	6210518	桂林恒丰2		220.173.143.249			
	٢	7181280	leon-VM-2K3	测试组	119.96.227.107			
	۵	7468906	leon-vm-win8	测试组	119.96.224.212			
	٢	7116319	leon-VM-2K3	测试组	219.136 <mark>.</mark> 175.116			
	۵	6639160	儒圣思想		17			
	٢	6808743	leo-391bf3e9da7	测试组	203.88.211.32			
	0	9121636	sammy-PC	行政组	183.1.77.179			
				4				

## 5.1 查找设备/客户机

可根据这几个维度去寻找设备/客户端

搜索		按分组 👻	按分组 🝷 显示全部 在线 最近 工程师				添加 🕞
	ID	名称	分组	IP地址	区域	公司	联.
0	9151384	pc	测试组	124.133.49.12	2		·
0	7564928	hzkj-server	测试组	222.216.160.1	07		-
8	6346370	Leon-iMAC-BC	行政组	-			

5.2 添加设备/客户机

点击 按钮,显示添加客户机方式,分为两种方式分别是:



5.2.1账号添加

添加计算机
获取快速部署链接

这种方式是对于已安装客户端软件的客户使用,直接输入客户机的账号,通过账号直接 添加为联系人;

🐼 添加联系人/设备			23
请输入您要添加的号码:			
		确定	取消
2.2快速部署	添加计算机		
	获取快速部署链接		

如果客户还没有安装客户端软件的话,那么采用这种方法就能方便快捷地添加客户。 步骤:

第一:工程师将看到自己有服务权限的组,每个组对应一个部署链接。工程师将对应组的链接发送给被控端下载。

第二: 被控端将软件包双击运行,即可完成部署工作。

该客户端即可自动进入我的设备列表中,无需手动添加,同时其它客服也将看到该客户

端,	无需逐-	一添加。
-m, ,		1111/1110

🐼 快速部署被	控端		
武政     武政     武政     武政     武政     清从列表中     新     黄     新      新      和      和      和	也使用快速	<b>部署</b> <sup> </sup>	
部署代码	客户/组	部署链接	操作项
1	测试组	http://www.xt800.cn/i?k=d1	
648	行政组	http://www.xt800.cn/i?k=d648	
1335	abc	http://www.xt800.cn/i?k=d1335	

#### 5.3 修改客户机信息

- 选择客户机——鼠标右键——修改备注名
- 信息编辑提交后,全局生效,可漫游



26 / 83

5.

● 能否删除联系人,由工程师权限决定 (<u>如何更改工程师权限</u>)

	ID	名称	分组
8	6808743	leo-391bf3e9da7	测试组
9	9350396	dayinji	测试组
		发起会话	
		修改备注名	
		删除联系人	

🐼 编辑信息	
备注名:	
dayinji	
分组:	
测试组	
产品类型:	
201309airX	
服务总次数:	
10	
剩余服务次数:	
б	
	确定 取消

# 6 服务队列



#### 6.1 服务接入

有权限工程师可同时看到需要接入的服务队列,工程师可根据自身的闲忙状态自 行手动接入

#### 6.2 服务分配方式



根据您对服务流程设定的不同,服务的分配方式也将不同。 当客户点击"请求协助"按钮时,将出现以下几种不同的情况:

#### 6.2.1手动选择工程师

系统默认方式,受控端自行选择工程师获取服务 出现有服务权限的工程师列表,由受控端进行自行选择:

请求远程协助	Σ
▶ XT800企业客服(80000)	
▶ <b>李永峰</b> (xt800_004)	

工程师排序方式:优先最近服务工程师、处于空闲的工程等



#### 6.2.2智能轮席

客户点击的"请求协助"后,将自动为其分配一个工程师,并打开会话窗口,不 进入服务队列进行排队。

● XT800企业客服(80000)	- ×	
🗐 请求协助 🕒 文件 🔻 🧾 截屏	厚 更多 ▼	
	•	? � X 五程助手 程助手获得便捷服务 诸求协助 修改授权码
诸按回车键发送消息		

分配给哪个工程师的计算参考值:近期是否服务过该客户、当前的繁忙程度、当前服务时长等因素。

#### 6.2.3强制排队

强制排队即阻塞式排队,当前工程师如果有空闲状态的,将自动接入并打开会话窗口;如果当前工程师都处于繁忙状态,将全部进入排队队列,由工程师进行手动接入。

建议:如果希望所有客户都进入排队,建议可将所有客服设置为忙碌或自动切换 忙碌的状态。



这时候客户端软件会弹出以下窗口,而服务队列中就会多一条信息,表示该客户 正在等待接受服务。(您还可以根据不同的组,设置不同的服务流程和接入方式, <u>设置方法</u>)



# 7 多屏监控

点击多屏监控按钮,进入多屏监控窗口。

🐼 XT800远程服务平台 - xt800_004		×
😚 管理台 👻 🗐 服务记录 👻 🛞	系统设置 -	
❷▼ 李永峰	多屏监视 添加 全屏 被	图 🕤
🛄 我的设备		
🕞 服务队列		
当前会话 新建 🕞		
💼 多屏监视 💷 文件分发		





XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0

#### 点击播放的按钮,输入对方的授权码进行连接。

	4
🕝 管理台 👻 🛄 服务记录 👻 🚷	◎ 系统设置 ~
❷▼ 李永峰	多屏监视
🖳 我的设备	
🗟 服务队列	Management of the second s
当前会话 新建 •	Image: Second secon
	● 身份认证 - xt09-PC     ▲
	<ul><li>●份认证 请输入远端计算机的授权码:</li></ul>
	确定 取消
💼 多屏监视 📃 文件分发	



31/83

🐼 XT800远程服务平台 - xt800_004	1-2-7-88	1 10 10 10		and a	ALLA	
😚 管理台 👻 🛄 服务记录 👻 🍥	系统设置 👻					
❷▼ 李永峰	多屏监视				(	添加 全屏 视图 🕞
🖳 我的设备	~	NE INCOME ANY INCOME.		by the set she also set but her a	er er en 🛦 5 5	144 - provent 147, 5
🕞 服务队列	Might form the second s				northe are the local of the	Selfentar No.2
当前会话				Material Andrews	<ul> <li>North Contraction of the Contraction o</li></ul>	
	THE ST.	Ad Annual Sec. Sec. Sec. Sec. Sec. Sec. Sec. Sec. Sec.		- Merrinet (2005) anno rango Indent Inden	NICE REPORT AND A COLLEGE	N.
		A PROVINCE AND ADDRESS OF ADDRESS		BR FR	ien l	
		No. 1979 P. DONNEL MICH. IN MICH.			a de Medi	and the second s
	🥝 ling		B × \$	👳 xt09-PC		🖻 × 🗘
● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●						
				小		
				中		
Can teal				+		
点击 💴 按钮	回以修改多	个屏幕的显	显示大小	<u> </u>		0
默认是中等大小,	下面是小图刻	<b>汝果</b> 。				
🐼 XT800远程服务平台 - xt800_004	1-11-11-19-19-19-19-19-19-19-19-19-19-19	100 100 1	AND A	and a	ALLA	
😚 管理台 🔹 🛄 服务记录 👻 🍥	〉系统设置 👻					
❷▼ 李永峰	多屏监视					添加 全屏 视图 🗸
🕮 我的设备						
🕞 服务队列						
当前会话 新建 🕤						
				E III		2
	0	ling	⊡×¢	🥺 xt09-PC	B X	\$

XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0

可设置各种远程控制效果和功能。



⊗ XT800远程服务 <sup>™</sup>	平台 - xt800_004			原始大小	
😚 管理台 👻 🛄	服务记录 👻 🍥 系统	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	~	目本功编版	
❷▼ 李永峰	多	屏监视		」 速度优先 画质优先	添加全屏视图。
😐 我的设备			4-1	低带宽模式	Non-
😼 服务队列	1	Million         Million <t< th=""><th></th><th>获取控制权</th><th></th></t<>		获取控制权	
当前会话	新建 🕞	Addat         AddatAtion (model)           Addat         AddatAtion (model)           AddatAtion (model)         AddatAtion		显示远端鼠标	
		Construction     C		Ctrl+Alt+Del	
			1 × 1	远程重启 远程关机	
	e	) ling	🖸 X 🗘	📀 xt09-PC	🗠 × 🕸
		全屏显示此窗口			
💼 多屏监视	💷 文件分发				

XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0

# 8 文件分发

可同时向所有客户机发送文件。新建任务之后,软件会把需要分发的文件先上传

到服务器,然后由服务器统一给各个客户端。点击 新建,弹出新建任务窗口,

	文件	分发					新建分发
型 我的设备	ID	任务名称	文件大小	状态	速度	时间	操作项
显 服务队列	1	XT800Setup_m0816.exe	4.82MB	准备上传	1991) 1992	00:00:00	查看详细
当前会话							
💼 多屏监视 📃 文件分	发						

分发配置	已选择的	设备	讲择
分发的文件:		ID	名称
C:\Users\Elricli\Desktop\XT800Setup_m0816.e 浏览	0	9250568	MICROSOF-59CD8
任务名称:		9324246	PC2012052517QVE
X1800Setup_m0816.exe	0	7072310	星琳
目标文件夹:	0	7701156	chenn-mpc
フ爾美国有文件	0	9272286	PC2012052517QVD
		9396793	Elricli-PC
备注:	0	7020100	PC-20110904RMPC
	ø	9015133	xt800-vm-xp-vc
	0	9296346	Elricli-PC

- 选择需要分发的文件,填写任务名称,默认为所分发的文件名。
- 目标文件夹是指定文件分发到客户端电脑的位置。
- 勾选覆盖原有文件,如果被控电脑已经存在该文件则直接覆盖。
- 是否执行,针对msi文件设置的选项,如果你发的是mis文件,那么你可以勾选这个选项,让文件进行静默安装等动作。(注:你可以通过在系统运行栏处输入msiexec.exe,调出msi文件参数列表,查看参数。)
- 备注,编写文件分发备注信息,记录每次分发的内容。

你可以通过点击任务的查看记录,或者点击分发记录查看历史分发任务。

	.004		Autor con	Auditor (	- AaBt	Aut		23
😚 管理台 👻 🛄 服务记录 👻	💮 系统设	置 -						
	文件	分发		新建分				
🛄 我的设备	ID	任务名称	文件大小	状态	速度	时间	操作项	
3 服务队列	2	调查问卷.xlsx	13.12KB	完成	OB/s	00:03	查看详细	
新建	3	XT800Agent_Setup0816.exe	4.11MB	完成	20.33KB/s	03:51	查看详细	
💼 多屏监视 😐 文件分发	ž							

#### 你可以看到所有历史分发记录。

搜索: >>显示全部 🤩 刷新 🗰 ●									
	任务名称	状态	设备总数	分发中	成功	失败放弃	开始时间	结束时间	操作项
-	XT800Setup_m0816-1.exe	成功	1	0	1	0	2013-08-19 15:35:53	2013-08-19 15:35:53	分发 查看详细
	XT800Setup_m0816-1.exe	成功	1	0	1	0	2013-08-19 15:30:20	2013-08-19 15:30:20	分发 查看详细
-	XT800Agent_Setup0816.exe	成功	1	0	1	0	2013-08-19 15:24:23	2013-08-19 15:24:23	分发 查看详细
-	调查问卷.xlsx	成功	1	0	1	0	2013-08-19 15:11:57	2013-08-19 15:11:57	分发 查看详细
	XT800Setup_m0816.exe	分发中	7	7	0	0	2013-08-19 14:23:31	1	停止查看详细
-	猫狗大战.exe	失败	3	0	2	1	2013-08-14 17:20:08	2013-08-14 17:20:08	分发 查看详细
	netman_enterprise.rar	成功	1	0	1	0	2013-08-14 17:14:04	2013-08-14 17:14:04	分发查看详细
H	< 1 /20 <								[1-7/140

点击查看详细可以查看该分发记录的分发规则和分发对象的分发情况记录。

设备列表				1.5 <del>1.</del>	
			搜索		>>显示全部 🍣 刷新 業 🍿
设备名称	水 状态	开始时间	结束时间	日志	操作项
PC20120 (932424)	052517QVE 成功 6)	2013-08-19 15:35:53	2013-08-19 15:35:53	文件分发成功	分发



# 9 AMT 主动管理

点击当前会话列表上方的新建,选择远程 Intel AMT 设备。

🧭 XT800远程服务	平台 - xt800_(	004			
资管理台 - 🗐	服务记录 👻 🍥	系统设置 👻			
❷▼ 李永峰		主面板			
🖻 我的设备		the in the second		(();	in les
🕞 服务队列		砂之連X1800 ™ 企业代码: 800-1		2	
当前会话	新建 远程计算 远程計算 远程智智 远程 記程 開 に 相 、 和 第 二 発 新 建 、 元 昭 新 記 一 昭 昭 二 昭 昭 三 四 昭 二 昭 昭 三 四 昭 二 昭 昭 二 昭 昭 三 四 昭 二 昭 昭 三 四 四 三 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四	有效期截至:不限制 就 设备(体验) AMT设备(体验) 在 健接 健接 算机的号码:	■ 常用工具 获取部署代码 新建远程连接 消息群发	添加设备 获取网页版链接 文件分发	
2 多屏监视	5 文件分发	② 快速入门 加何部署客户端? 如何建立会话? 加何管理分组? 下載使用手册 AI	如何远程控制对方计算机? MT主动管理升级Newl 远程	如何远程诊断? 空制移动设备 <mark>Newl</mark>	x

输入远程设置的 IP 地址,并输入对方 AMT 密码进行连接。


教建会话			
远程计算机	远程智能机(体验)	英特尔AMT(体验)	
请输入AMT设	备的IP地址:		
10.0.1.100			
连接	扫描AMTi	<b>设备</b>	
			关闭
		52	
身份认证	AMT100		
身份ù	人证		
🖤 请输入法	远端计算机的授权码:		
	•		
•••••			

#### XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0

#### 你可以查看到远程电脑的系统信息。

🕝 管理台 - 📃 服务记录 - 🌾	系统设置 -							
	© AMT100	0 - 1001100	0-				24:48	X关闭
🛄 我的设备	系统信息	资产信息	日志	IDE重定向	电源管理	主板设置		
👼 服务队列							刷新	保存到本地
当前会话 新建 AMT100  BrightWu  GT-19228	▲ 网络画 野 子 DN ■ AMT状 是 AMT状 見 SC SC SC SC マ 4 VPro場 く CF ● 芯 ↓ ICI	<ul> <li>出し0011</li> <li>地址 10011</li> <li>地域 2552</li> <li>JS服务器: 11.</li> <li>JS服务器: 12.</li> <li>JS服务器: 12.</li> <li>支态雪古光态: 11.</li> <li>支态雪古光态: 11.</li> <li>マロ用</li> <li>マロカ第二の用</li> <li>マロカ能</li> <li>マロカ能</li> <li>マロカ能</li> <li>マロカ能</li> <li>マロカ能</li> <li>マロカ能</li> </ul>	00 1.1 255.255.0 4.114.114 02.96.12 能:是	) 4.114 8.86				E

X&T协之通

37 / 83

🐼 XT800远程服务平台 - 80000 - • × 💮 管理台 👻 🛄 服务记录 🚽 🍥 系统设置 🗸 💿 AMT100 - 1001100 👩 -25:10 X关闭 🛄 我的设备 系统信息资产信息日志IDE重定向电源管理 主板设置 园 服务队列 刷新(保存到本地 当前会话 新建 🕤 ▲ 计算机基本信息 Manufacturer: LENOVO AMT100 Product: 2768AY7 BrightWu Serial Number: L3AAB1K © GT-19228 UUID: 01d33bf6 -9bb6-a1fc46183347 Version: ThinkPad T400 ▲ CPU处理器信息 ▲ Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU P8600 @ 2.40GHz Current Clock Speed: 2400 Role: Central Max Clock Speed: 2400 SODIMM Bank 2/3 [2GB] ▲ 主板信息 Vendor: LENOVO Version: 7UET45WW (1.15) Release Date: 2008-09-08 ▲ 媒体设备信息 Native SATA 😐 文件分发 💼 多屏监视

查看远程电脑的硬件设备信息。

查看远程电脑的运行日志。



C AMT100 - 1001100	00-		V #);						
	© AMT100 - 1001100 🕖 - 2								
条筑信息 页产信息	日志 IDE重定向	电源管理 主板设置	Ē						
			刷新保存一清						
时间	级别	描述							
2013-09-11 15:33:16	Monitor	Starting oper	ating system boot process						
2013-09-11 15:33:09	Monitor	Option ROM	initialization						
2013-09-11 15:33:08	Monitor	Hard-disk init	ialization						
2013-09-11 15:33:08	Monitor	Memory initia	lization						
2013-09-11 15:33:07	Monitor	Keyboard cor	ntroller initialization						
2013-09-11 15:33:07	Monitor	USB resource	configuration						
2013-09-11 15:33:06	Monitor	Video initializ	ation						
2013-09-11 15:33:06	Monitor	PCI resource	configuration						
2013-09-11 15:33:05	Monitor	Secondary pr	ocessor initialization						
详细日志	<b>8</b> 3		Ta S						
2013-09-11 15:33:16									
类别: Unknown Event	Туре	Offset:	Unknown Event Offset						
本页: Unspecified		状况:	0						
	时间 2013-09-11 15:33:16 2013-09-11 15:33:09 2013-09-11 15:33:08 2013-09-11 15:33:08 2013-09-11 15:33:07 2013-09-11 15:33:07 2013-09-11 15:33:06 2013-09-11 15:33:06 2013-09-11 15:33:05 详細日志 2013-09-11 15:33:16 突別: Unknown Event 本意: Unspecified 产生源: 104	时间	时间         级別         描述           2013-09-11 15:33:16         Monitor         Starting open           2013-09-11 15:33:09         Monitor         Option ROM           2013-09-11 15:33:08         Monitor         Hard-disk init           2013-09-11 15:33:08         Monitor         Memory initia           2013-09-11 15:33:07         Monitor         Keyboard cor           2013-09-11 15:33:07         Monitor         USB resource           2013-09-11 15:33:06         Monitor         Video initializi           2013-09-11 15:33:06         Monitor         PCI resource           2013-09-11 15:33:05         Monitor         Secondary pr           详细日志         Video         intializi           2013-09-11 15:33:16         Monitor         Secondary pr           详细日志         Unknown Event Type         Offset           本质         Unspecified         t/t/t/t/t/t/t/t/t/t/t/t/t/t/t/t/t/t/t						

#### XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0

你可以远程为远端电脑重装系统,选择本地系统文件读取方式,分别有 IOS 镜像和光盘方式。

🐼 XT800远程服务平台 - 800	
😚 管理台 👻 🛄 服务记录	- 🐵 系统设置 -
⊗▼ XT800企业客服	③ AMT100 - 1001100 () -     27:10     X关闭
🛄 我的设备	系统信息 资产信息 日志 IDE重定向 电源管理 主板设置
🗟 服务队列	
当前会话	达择镜像源:
AMT100	◎ ISO 安装文件: 浏览
Ø BrightWu	◎ 光盘文件:
© G1-19228	注意事项 1. 选择镜像文件,点击开始,重启后远程AMT主机会自动加载您所设置的镜像文件 2. 点击开始后,如果您使用完了,或不用时,要记得点击 "结束 "。 否则远程AMT主机启动时,会先加载您所设置的镜像文件 开始
◎ 多屏监视 □ 文件分	发

电源管理,你可以完成开机、重启、关机和打开主板设置界面的操作。



🔊 XT800远程服务平台 - 8000	0		
🔐 管理台 👻 🛄 服务记录 🚽	⑥ 系统设置 -		
	© AMT100 - 1001100 ᠿ ▼	28:47	X关闭
🖳 我的设备	系统信息 资产信息 日志 IDE重定向 电源管理 主板设置		
🗟 服务队列			
当前会话 新建	🖻 当前状态: On		
AMT100	选择启动方式:		
Ø BrightWu	◎ 正常		
© GT-19228	◎ 进入主板		
	友情提示		
	1. 点选"正常",开关机,重启,会按设备默认的设置来处理。		
	2.点选"进入主板",系统重启后会自动进入主板设置界面,而不是直接进入系统		
	<b>重启</b> 开机 关机		
🔄 多屏监视 📃 文件分	发		

在主板设置界面您可以对主板的设置进行查看并修改。

🐼 XT800远程服务平台 - 80000		
😚 管理台 👻 🛄 服务记录 🗸 🍕	◎ 系统设置 ~	
	AMT100 - 1001100  - 04:36	X关闭
🛄 我的设备	系统信息 资产信息 日志 IDE重定向 电源管理 主板设置	
🕞 服务队列	断开)	重启进入主板
当前会话 新建 🕤		
8 AMT100	RIOS Satup Utility	
	<pre>&gt; bata/Time &gt; Security &gt; Startup &gt; Kestart &gt; HDD diagnostic program BIOS Version 1.15 (7UET45WW) BIOS Date (Year-Month-Day) 2008-09-08 Embedded Controller Version 1.01 System-unit sorial number 2766AT7L3AAB1K System-unit sorial number 2766AT7L3AAB1K CPU Type 71000000000000000000000000000000000000</pre>	Dofaults
	FJ/EEC Exit Enter Select > Sub-Wonu F10 Save as	id Exit
🗐 多屏监视 📃 文件分发	]	



# 10 远程支持移动设备(手机/平板电脑)

XT800 远程服务平台,可通过远程配置、远程控制、远程文件管理等方式对移动 设备提供远程支持和运维服务。 支持系统: andriod、ios 支持网络: wifi、3G、2G

### 10.1 安卓(Android)系统

安卓(Android)系统移动设备安装"XT800远程助手 APP"使用。

### 10.1.1开始远程支持手机(平板)



通过输入远端手机版的账号和授权码,可以对远端设备进行文本聊天、控制和查 看。



丞 XT800远程服务平台	- xt800_004					×
⑦管理台 ▼ □ 服务	记录 👻 🛞 系统设置 🕤					
❷▼ 李永峰	文件分发				新建分发订	记录
🛄 我的设备	ID 任务名称	文件大小 状态	速度	时间	操作项	
🗟 服务队列						
当前会话	新建					
@ PC2012052517QV	远程智能设备(体验)					
	远程Intel AMT设备(体验)					
	消息群发					
	获职部署链接					
● 多屏监视 □	文件分发					
入 androio	d版的账号,输入	对方的授权码进行	连接。			
③ 新建会话					23	
远程计算机	远程智能机(体验)	英特尔AMT(体验)				
>★★& 3、>=2曲件						
項制八匹%而往	316月15日:					
9078661						
发起服务。	会话					
0 <del>1 - 0000000000000000000000000000000000</del>						
				(	关闭	
通过输入对力	方的授权码进行连	接。				
3 身份认证 -	9078661		23			
- 1111 自从	алат.					
	关诉程连接请求					
● <del>∞</del> ◎ 或	,输入远端设备的授权码	<b>Э:</b>				
•	•••••	295				
		确定]耳	则消			
		10	and the second second			

XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0

通过发送"远程连接请求"方式连接,远端设备会提示是否允许连接。



## 10.1.2获取远程手机(平板)的基本信息和网络状态

对方确认,连接成功后可以看到远端设备的 CPU 使用率、电源电量、内存大小、机器型号等等信息。



## 10.1.3 与远程手机(平板)文本会话

切换到会话窗口,可以与远端设备进行文本会话。

	00	
😚 管理台 👻 🛄 服务记录	- 🐵 系统设置 -	
	🥪 GT-19228 - 9444648 🍘 🗸	01:21 X关闭
🛄 我的设备	主面板 会话 远程 应用 进程 服务 日志 系统设置	
🗟 服务队列		(远程控制)
当前会话 新建 ② AMT100 ③ BrightWu ◎ GT-I9228	XT800企业容服 2013-09-11 16:22:43	<b>设备</b>
	快捷回复 - 知识库 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	
	输入信息	
💼 多屏监视 📃 文件分	发送	



10.25	🚫 👯 📶 🖓
您正在与XT800企业客服会话	结束
1 提示:已建立会话	16:22:32
🚯 提示:已发送device信息到主控端	16:22:33
XT800企业客服 您好,请问哪方面可以帮到您?	16:22:44
我 帮我装个软件	16:23:05
XT800企业客服 好的,您需要装什么软件呢	16:23:36

## 10.1.4 远程控制手机(平板)

进行远程控制,你可以远程操作远端设备进行任何操作,如打开软件、修改配置。



💮 管理台 👻 🛄 服务记录 🗸 🚷	永统设置 ~	
		4 X关闭
🛄 我的设备	主面板 会话 远程 应用 进程 服务 日志 系统设置	
😓 服务队列	主屏 返回 程序 + • 挂断 设置 更多 > 全屏 控制法	<b>源 -</b> 结束
当前会话 新建 了	77.08	
AMT100		
<ul> <li>☑ Brightwu</li> <li>☑ GT-I9228</li> </ul>		
	atta'	
● 多屏监视 ● 文件分发		

XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0

(如果无 root 权限,通过截屏方式查看远程设备的画面)

## 10.1.5 查看远程手机(平板)安装的应用

🗊 管理台 👻 🛄 服务记录 🍷 🦉	◇ 糸统设置										
	© GT-19228 - 9444648 () - 18:00 X 3										
四 我的设备	主面板	会话	远程	应用	进程	服务	日志	系统设置			
园 服务队列	搜索			1						重新加南	
当前会话 新建 🗟	名称			版本		安装	包		路径		
3 AMT100	Android	系统		4.1.2-I92	28ZMBN	1C2 and	oid		/data/system		
BrightWu	SystemInfo		4.1.2-192	28ZMBN	1C2 and	/data/data/android.samsun					
8 GT-19228	System Tuner Pro			2.5.10			1.pmw.p	ro	/data/data/ccc71.pr	nw.pro	
	手电筒+			1.51			nalltech.	ledflashlight.pro	/data/data/ch.small	ech.ledfl	
	招商银行			2.0.0	cmb	.pb		/data/data/cmb.pb			
	安卓优化大	大师		3.0.5 cn.opda.a.phonoalbumshoush				u /data/data/cn.opda.a.phonc			
	协通XT80	0		1.1.32		cn.xt	800.ente	rprise	/data/data/cn.xt800.enterpris		
	XT800远根	呈助手		1.0.0.79 cn.xt800.support				/data/data/cn.xt800.support			
	Unified R	emote		2.10.1 com.Relmtech.Remote					/data/data/com.Rel	mtech.Re	
	简单镜子应	如用程序(	发型、	2.0.1 com.adcall.SimpleMirror_Men				/data/data/com.add	all.Simple		
	支付宝快捷	<b>赴</b> 支付服务	Ş	5.0.3		com	alipay.a	ndroid.app	/data/data/com.alip	ay.andro	
	MTP应用和	呈序		1.0		com	.android	.MtpApplication	/data/data/com.and	roid.Mtp	
	Preconfig	Ê.		4.1.2-I92	28ZMBN	1C2 com	.android	.Preconfig	/data/data/com.and	roid.Prec	
⑥ 多屏监视 回 文件分发	18	(x)x(x) = x	8					· · -	<u></u>		

查看设备已安装的应用程序。

える かく 通程・ 虚拟化软件提供商

## 10.1.6 管理远程手机(平板)进程

查看设备正在运行的进程,并可执行结束操作。

	© GT-19	© GT-19228 - 9444648 🕧 🕶 18:17										X 关i
四 我的设备	主面板	会话	远程	应用	进程	服务	日志	系统设置				
息 服务队列	搜索											〔重新加
当前会话	PID	名称		包名	3			内存	CPU	类型	用户名	操作项
3 AMT100	2120	系统 UI		com	com.android.systemui				0%	foreground	system	结束
BrightWu	2338			com	com.android.server.device.ent			2.03KB	0%	visible	system	结束
GT-19228	2547			com.android.server.vpn.enterp				2.12KB	0%	visible	system	结束
	2209	设定		com	android.	settings		38.71KB	0%	foreground	system	结束
	2433	com.and	lroid.sm:	sp com	android.	smspusi	1	2.07KB	0%	visible	user	结束
	2261	手机		com	android.	phone		31.07KB	0%	foreground	user	结束
	2236	百度输入	法	com	.baidu.in	put		11.67KB	0%	perceptible	user	结束
	2476			andi	roid.proce	ess.acore	9	10.53KB	0%	service	user	结束
	2386			com	.google.p	process.g	japps	8.98KB	0%	service	user	结束
	1999	Android	系统	syst	em			52.89KB	0%	foreground	system	结束
	2134	TwDVFS	App	com	.sec.and	roid.app.t	twdvfs	2.96KB	0%	foreground	system	结束
	1677	相机360		/Stu	dio.Andro	oid.Came	ra360	6.62KB	0%	service	user	结束
	1323			and	roid proce	ess medi	a	5 1KB	196	hackground	user	经市



## 10.1.7 与远程手机(平板)系统服务

#### 查看设备已注册的系统服务。

🔐 管理台 🍷 🛄 服务记录 🤊	(2)条统设置	*									
	© GT-IS	22 <mark>8 - 9</mark>	444648	0-						18:35	X关闭
四 我的设备	主面板	会话	远程	应用	进程	服务	日志	系统设置			
息 服务队列	搜索										重新加载
当前会话	PID		名称					状态	用户名		
AMT100	2338		com.and	roid.sen	er.device	ise:remo	ote False	system		1	
BrightWu	2261	2261 com.android.phone							user		
GT-19228	2386		com.goo	gle.prod	ess.gapp	os		True	user		
	2433		com.and	roid.sms	push			False	user		
	1210		com.taol	bao.taob	ао			True	user		
	1999		system					True	system		
	2805		cn.opda.	a.phono	albumsh	oushou		True	user		
	2805		cn.opda.	a.phono	albumsh	oushou		True	user		
	1124		com.sec.	android.	widgetap	op.digita	clock	True	user		
	3474		com.tend	ent.andr	oidqqm	ail:Push		True	user		
	2120		com.and	roid.syst	emui			True	system		
	2701		com.sec.	android.	widgetap	op.SPlani	nerAppW	/ic False	user		
	2805		cn.opda.	a.phono	albumsh	oushou		False	user		
□ 多屏监视 □ 文件分	发 1240		cn.xt800.	support				True	user		

## 10.1.8 与远程手机(平板)日志

查看设备运行中产生的错误日志、警告日志和运行日志。

✓ XT800企业客服	© GT-I	9228 - 9	444648	0-					18:57	X关闭	
9 我的设备	主面板	会话	远程	应用	进程	服务	日志	系统设置			
远 服务队列	■ 错误	信息回報	警告📃 调	试 🗌 致命	错误					重新加载	
当前会话	类型	时间		产生源					描述		
© AMT100	Warn	Warn			trength(	1999)		getLevel=3 (SignalStre	ength: 12 📩		
BrightWu	Warn	Warn				2120)		getGsmLevel=3			
8 GT-19228	Warn	Warn Warn Warn Warn			trength(	2120)		getLevel=3 (SignalStrength: 12			
	Warn				trength(	2120)			getGsmLevel=3		
	Warn				trength(	2120)			getLevel=3 (SignalStre	ength: 12	
	Warn				SignalStrength( 1999)				getGsmDbm=-89		
	Warn			Signals	SignalStrength( 1999)				getDbm=-89		
	Info			wpa_supplicant(22016) wpa_supplicant(22016)				Scan requested (ret=0) - scan t nl80211: Received scan results (			
	Info										
	Debug			Tetheri	ng( 1999	)			interfaceLinkStateChanged wlar		
	Debug			Tetheri	ng( 1999	)			interfaceStatusChange	ed wlan0, <sup>.</sup>	
	Info			wpa_su	pplicant	(22016)			p2p is not connected.		
	Info			wpa_supplicant(22016)					wlan0: CTRL-EVENT-NO-CONN		
一 多屏监视 回 文件分发							m			· · · ·	

## 10.1.9 配置远程手机(平板)系统设置

修改系统的系统设置。可对设备的 Wifi、蓝牙、声音、时间和日期等配置进行 设置。

🐼 XT800远程服务平台 - 80000		
😚 管理台 👻 🛄 服务记录 🗸 🍥	系统设置 -	
	© GT-19228 - 9444648 <b>()</b> -	19:21 X关闭
🛄 我的设备	主面板 会话 远程 应用 进程 服务	日志 系统设置
🗟 服务队列	Wifi 蓝牙 无线	和网络 声音 安全 显示 开发选项 时间和日期
当前会话 新建 >	开发选项	刷新
<ul> <li>◎ BrightWu</li> <li>◎ GT-19228</li> <li>◎ 多屏监视</li> <li>□ 文件分发</li> </ul>	<ul> <li>✓ USB 调试</li> <li>● 保持唤醒状态</li> <li>● 允许模拟地点</li> <li>● 严格模式</li> <li>● 指针位置</li> <li>● 显示A轴摸操作</li> <li>● 显示A轴摸操作</li> <li>● 显示CPU使用情况</li> <li>● 强制进行GPU<sup>*</sup>道染</li> <li>● 显示 应用程序无响应*</li> <li>◆ 窗口动画缩放</li> <li>◆ 后台进程限制</li> </ul>	

## 10.1.10 结束服务

远端设备可主动断开远程连接。





## 10.2 ios 系统 (iphone/ipad)





## 10.2.1 开始远程支持

通过输入远端手机版的账号和授权码,可以对远端设备进行文本聊天、控制和查 看。

🐼 XT800远程服务平台 - xt8	300_004							- <b>D</b> X
🕼 管理台 👻 🛄 服务记录	セー 💿 系统设置 -							
❷▼ 李永峰	文件分发						(A)	分发记录
🖳 我的设备	ID 任务名称		文件大小	状态	速度	时间	操作项	
🕞 服务队列								
当前会话	建 ->							
© PC2012052517QVI	远程计算机	_						
	远程智能设备(体验) 远程Intel AMT设备(体验)							
	<b>冲思研</b> 友							
	获取部署链接							
🗐 多屏监视 😐 文件	分发							

输入 ios 版的账号,输入对方的授权码进行连接。

<b>匹柱计</b> 算机	远程智能机(体验)	英特尔AMT(体验)	
青输入远端智	能的号码:		
9078661			
发起服务会	;话		

通过输入对方的授权码进行连接。





通过发送"远程连接请求"方式连接,远端设备会提示是否允许连接。



## 10.2.2 查看 iphone/ipad 的系统信息和网络信息

对方确认,连接成功后可以看到远端设备的 CPU 使用率、电源电量、内存大小、机器型号等等信息。



🐼 XT800远程服务平台 - xt800_	004		Anderson Anderson		
😚 管理台 👻 🛄 服务记录 🔻	💿 系统设置 🝷				
⊗▼ 李永峰	🕲 Sammy"s i	Phone - 9489283 🕧 🗸		11:11	X关闭
🕮 我的设备	主面板 会话	i 远程 文件 进程	日志系统配置		
🗔 服务队列					刷新
当前会话	СРО	内存	电重	设备内存: 10.64GB/13.76GB	
❷ 李玲			100%		6
🔕 Sammy"s iPhone	16%	61%			
	0.0GHz	401.31MB	0*C		
	基本信息		网络状态信	息	
	设备型号:	iPhone	手机号码:		
	系统版本:	iPhone OS 5.1.1	运营商类型:	中国联通	
	制造商:	Apple	手机流量状态:	Off	
	是否越狱:	Yes			
	设备名称:	Sammy's iPhone	网络SSID:	XT800-2	
	系统语言:	zh-Hans	IP地址:	10.0.1.102	
	分辨率:	640x960	MAC地址:	220:43:97:123:11:235	
	系统时区:	Asia/Shanghai	子网摘码:	255.255.255.0	
	耳机状态:	Off	网关:	10.0.1.255	
💼 多屏监视 😐 文件分发	È.				

#### XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0

## 10.2.3 与 iphone/ipad 进行文本会话

切换到会话窗口,可以与远端设备进行文本会话。

行 管理台 -      三 服务记录 -		
	⊗ GT-19228 - 9444648 🕧 -	01:21 X关闭
🛄 我的设备	主面板 会话 远程 应用 进程 服务 日志 系统设置	
13 服务队列		远程控制 -
当前会话 新建 ② AMT100 ③ BrightWu ◎ GT-I9228	XT800企业客服 2013-09-11 16:22:43	翻
	快捷回复 → 知识库 統入信息	
💼 多屏监视 📃 文件分	发 发送	



#### XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0

16:23	🚫 🚏 🔰
您正在与XT800企业客服会话	结束
1 提示:已建立会话	16:22:32
🕕 提示:已发送device信息到主控端	16:22:33
XT800企业客服 您好,请问哪方面可以帮到您?	16:22:44
我 帮我装个软件	16:23:05
XT800企业客服 好的 , 您需要装什么软件呢	16:23:36

## 10.2.4 远程查看 iphone/ipad 的画面

非越狱情况下,可通过远程截屏方式查看对方设备当前画面





XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0

## **10.2.5**远程管理 iphone/ipad 上的文件

可进行下载、上传、新建和删除

	_004		10.00	-		-		LA AL 1		X
😚 管理台 🔹 🛄 服务记录 🔹	🝥 系统设置 🝷									
⊗▼ 李永峰	Sammy"s iPhone - 94	189283	0-					13:	14 X关闭	]
🕮 我的设备	主面板 会话 远程	文件	进程	日志	系统	置酒				
13 服务队列	E:\ *	向上	上传	更多	D	\\X	TSupport.app +	(h) (	「 载 ● 更多	Ð
当前会话	2 名称	大小	* *	态		名称	រិ	大小	状态	
❷ 李玲	)) 07520cc9bfdb70f011fa29	9f8b	文	件夹	-		_CodeSignature		文件夹	-
😵 Sammy"s iPhone	2646cf29b92164d239de	f1e{	文	件夹	Ξ		en.lproj		文件夹	Ξ
	)) 6659f2e819633a483bcfd	i184	文	件夹			zh-Hans.lproj		文件夹	
	📙 89076a1f12ca20a30b5d		文	件夹		<b>R.</b>	Default-568h@2x.png	6.85KB	PNG 图像	
	📙 game		文	件夹		<b>R.</b>	Default.png	3.6KB	PNG 图像	
	🔒 InstallDriver		文	件夹		<b>R.</b>	Default@2x.png	6.17KB	PNG 图像	
	🐊 music		文	件夹			Info.plist	1.29KB	PLIST 文件	
	👔 PSP		文	件夹	Ŧ		LANChatCustomCell.n	ib 1.68KB	NIB 文件	
	立件々	*		1#本	•	ात्र के उ	Diralafa 호 마분	~~ 本地地址	111 حديث 144	- 
		N.I		1/1/20		127-	= 111K	44767630		
💼 多屏监视 😐 文件分:	发									

查看移动设备正在运行的进程。



⊗ XT800远程服务平台 - xt800_(	004	-	-	1	1 1.1	A 111	· LLI	A LLA		
🔐 管理台 👻 🛄 服务记录 🔻	💿 系统设置	*								
❷▼ 李永峰	🕲 Samı	my"s iPhone -	9489283	<b>0</b> -					15:59	X关闭
🛄 我的设备	主面板	会话 远程	文件	进程	日志	系统配置				
🕞 服务队列	搜索									重新加载
当前会话	PID	名称			开始时	间	状态	优先级		
❷ 李玲	0	kernel_task			2013-1	0-24 10:52:04	2	0		ŕ
Sammy"s iPhone	1	launchd			2013-1	0-24 10:52:04	2	24		
	22	UserEventAgent			2013-1	0-24 10:52:19	2	24		
	25	wifid			2013-1	0-24 10:52:19	2	24		=
	29	syslogd			2013-1	0-24 10:52:19	2	24		
	31	powerd			2013-1	0-24 10:52:19	2	17		
	38	lockdownd			2013-1	.0-24 10:52:19	2	24		
	44	mediaserverd			2013-1	0-24 10:52:19	2	24		
	45	mediaremoted			2013-1	0-24 10:52:19	2	17		
	46	mDNSRespond	er		2013-1	0-24 10:52:19	2	17		
	47	locationd			2013-1	.0-24 10:52:19	2	17		
	49	imagent			2013-1	0-24 10:52:19	2	17		
	50	iapd			2013-1	0-24 10:52:19	2	17		
💼 多屏监视 😐 文件分发	52	fseventsd			2013-1	0-24 10:52:19	2	50		*

XT800 远程服务平台企业版操作手册 v5.0

## 10.2.6 查看 iphone/ipad 的系统运行日志

查看移动设备系统运行日志,包括错误、信息、警告、通知等日志信息。

ј вид 🦾 долик	(2) 系统设置 *		
❷▼ 李永峰	Sammy"s iPhone - 94892	283 🕜 -	17:25 X关闭
我的设备	主面板 会话 远程 文件	牛 进程 日志 系統配置	
录 服务队列	□ 错误□ 信息□ 警告□ 调试□ j	通知	重新加载
当前会话	> 类型 时间	来源描述	
≥ 李玲	Warning 2013-10-24 17:32:46	com.apple.console (com.iph.iphone) Exit	ed with code: 255
Sammy"s iPhone	Warning 2013-10-24 17:32:46		ottling respawn: Will start in 10 seconds
	Notice 2013-10-24 17:32:48	com.apple.console Jingle:Conn[tcp:0:stu	n:udp:183.1.67.71:64867- tcp:0:local:udp:
	Notice 2013-10-24 17:32:56	user MS:Notice: Installing:	: (null) [iph] (690.10)
	Warning 2013-10-24 17:32:56	com.apple.console (com.iph.iphone) Exit	
	Warning 2013-10-24 17:32:56		ottling respawn: Will start in 10 seconds
	Notice 2013-10-24 17:33:06	user MS:Notice: Installing:	: (null) [iph] (690.10)
	Warning 2013-10-24 17:33:06		
	Warning 2013-10-24 17:33:06		ottling respawn: Will start in 10 seconds
	Notice 2013-10-24 17:33:05	com.apple.console Jingle:Conn[tcp:0:stu	n:udp:183.1.67.71:64867- tcp:0:local:udp:
	Notice 2013-10-24 17:33:16	user MS:Notice: Installing	: (null) [iph] (690.10)
	Warning 2013-10-24 17:33:16	com.apple.console (com.iph.iphone) Exit	ed with code: 255
	Warning 2013-10-24 17:33:16		ottling respawn: Will start in 10 seconds



### 10.2.7 远程推送 iphone/ipad 的系统配置

推送系统配置,可以通过向移动设备推送设置文件,一键对移动设备的系统配置进行更改。

⊌▼ 孚永峰	© Samn	⊗ Sammy"s iPhone - 9489283 🕧 マ								
我的设备	主面板	会话	远程	文件	进程	日志	系统配置			
ā 服务队列										动配置工具
● 李玲 ● Sammy"s iPhone	本地文件	:: http:		".mobile	conig) =	<del>、</del> 和刊以 <b>1</b>	₫上 〔推送配〕	浏览 <u>爱</u>		

流程: 启动配置工具——设置配置文件——上传——推送配置——成功

## 11 高级管理功能

高级管理功能只有超级权限工程师才可使用,新注册企业用户的第一个工程师通常是超级工程师,其他工程师如需更多权限,由超级工程师进行下放和管理,通过企业注册邮箱和密码进行验证。<u>权限验证方法</u>

	🐼 XT800远程服务平台 - 80000			
	🚳 管理台 👻 🛄 服务记录 🚽	🝥 系统设置 -		
	客服管理	服务历史记录	常规选项	
	客户机管理 分组 沿罢	服务统计分析	客户端批重	针级
	网页版设置	满意度调查	SDK/API	集成和客户化定制
		座席监管	访问官方网	站
	友 达	© 65054	405 关于	111114111 4242
57		3 7167	13 leon-vm	测试组
	知识库管理		52 Leon-vms-win8	测试组
	四府 正 即 堂田 丁 且		.09 Leon-iMAC-BC	测试组
		© 7361	)44 客户A	测试组

## 11.1 工程师/客户管理

🐼 客服	δ管理 - 协通X1	1800					- • ×	
2	<ul> <li>編 客服列表</li> </ul>							
按帐	技帐号/名称搜索 >>显示全部 🚽 新建账号 🗱 删除账号							
	客服账号	客服名称	电子邮件	创建时间	状态	IP地址	操作项	
	2000003	技术 - Leon003	leonli@kdt.com.cn	2010-07-06 19:40:04	离线	-	账号设置	
	welltest	测试帐号		2012-10-10 09:05:29	离线	-		
	xt800_000	冉启立		2012-08-30 14:14:39	离线	-		
	xt800_002	黄琛		2012-08-28 14:27:50	离线	-		
	xt800_001	钟灵		2012-08-28 14:26:50	离线	-		
	xt800_003	1		2012-08-30 14:11:52	离线	-		
	xt800_004	李永峰		2012-08-30 14:15:54	离线	-		
K	1	/2					[1-7/14]	



### 11.1.1 新建和管理工程师账号

其主要功能包括新建、修改和删除工程师账号,为工程师人员分配账号和密码。

a) 查看设置帐号	🤽 高级权限	5			
账号:	2000003				
客服名称:	技术 - Leo	n003			
电子邮件:	leonli@kdt	.com.cn	]		
登录密码:			0		
绑定IP或MAC地址:			0		
	🔲 序号	请选择客	户组		0
	1	测试组		-	
指完运维的客户烟:	261	业务一组		=	
1875737681181, 1971.	☑ 594	技术组			
	☑ 627	业务六组			
	☑ 646	业务三组			

账号设置:设置工程师的账号资料。

- 账号:工程师人员登陆工程师软件的软件账号;
- 工程师名称:工程师账号在工程师软件上显示的名称,即昵称;
- 电子邮件:用于自助找回密码和接受警报邮件;
- 登录密码:工程师人员登陆工程师软件的软件密码;
- 绑定 IP/MAC 地址: 绑定后,该工程师账号只能在该绑定的 IP 或 MAC 地址的电脑上登陆。



## 11.1.2 工程师帐号权限管理

给工程师账号分配各种各样的权限,包括管理员工账号、管理客户机、管理分组、 查看服务记录等等的高级权限。

P	权限列表	
V	管理员工(客服)账号	
1	管理所有的客户机账号	
V	管理分组,指派运维关系等	
1	批里设置组的客户端属性,如远程参数、授权码、隐身等选项	
1	消息广播	
	警报管理,用于监视关键业务程序的运行状态、员工的软件使用行为	
	查看全部的服务记录	
	服务统计分析,客户满意度调查统计等	
E	常用工具,网页版设置、知识库、快捷回复和常用链接等的管理	
1	个性化定制,如配置企业个性信息,修改品牌名称等	
	系统 <b>配罟,</b> 这户端批母升级鉴	

### 11.2 客户机/端管理

瘚帐	号/名称搜索	按组:		▼ >>显示全部	🛉 新建账号	🗱 删除月	户	
	账号	名称	客户组	创建时间	最后登录	状态	IP地址	操作项
	9151384	pc	测试组	2013-05-22 01:22:06	2013-06-04 17:09:30	离线	-	
	9125003	chenn-mpc	观航式组	2013-05-29 17:02:13	2013-05-29 17:02:14	离线	-	账号设置
	9011575	lufulin	测试组	2013-05-28 11:38:59	2013-05-28 11:53:48	离线	8	
	9132716	Leon-iMAC-BC	观航式组	2013-05-27 09:30:04	2013-05-31 14:10:48	离线	-	
	9121636	sammy-PC	行政组	2013-05-20 18:01:17	2013-06-06 09:33:30	离线	2	
<b></b>	9017061	xt800-vm-xp-vc	观航式组	2013-05-16 09:38:53	2013-05-22 10:10:29	离线	-	
1	7703938	lufulin	测试组	2013-01-14 11:29:46	2013-05-20 11:04:07	离线	÷	



### 11.2.1 客户端账基础设置

其主要功能包括新建、修改和删除客户账号,为客户分配账号和密码。 设置客户的账号资料。所更改的信息会自动同步到客户端,而且不会影响在线的 客户。

9151384			
pc			
		2	
观航式组	•	0	
	31		
1			
			1
	9151384 pc 则试线组	9151384 pc 则i式组	9151384 pc

#### 基础设置

- 账号:客户账号,通过系统自动分配;
- 名称:在客户端软件上显示的名称,即客户昵称;
- 电子邮件:用于该客户自助取回绑定密码时使用;
- 绑定密码:设置密码后,该客户机第一次登陆时需要输入绑定密码进行绑定才能正常使用;
- 所属的客户/组:制定客户所属的客户组,可以自动集成改组的工程师运维关系,以及 相关的权限;

### 11.2.2 服务有效期设置





61/83

### 11.2.3 自定义字段

是由管理者初始化添加的自定义字段,用于记录和导入客户信息。<u>如何设置自定义</u> <u>字段</u>

>>扩展属性	
区域:	
公司:	
联系电话:	

#### 高级选项

设置客户机信息的生成规则、附加信息条目等等。

### 11.2.4 企业专用 ID 段选择

设置生成的客户机 ID 是否有序自增; 系统默认是随机客户机 ID,无序

### 11.2.5 到期提示

● 设置客户机服务到期是否提示;

## 11.2.6 启用/关闭自定义字段

● 设置客户信息的扩展属性的条目和是否启用,条目名称可以任意,空出则不启用;



### 11.2.7 外置系统集成接口

用于工程师人员快速打开已有的 CRM、ITSM、ERP 等等系统的网页界面,以便查看客户的详细信息。URL 连接的制作方式非常简单,只要把您的 CRM、ISTM、ERP 等等系统的网站地址、页面名称、用户 ID 等等参数按以下方式制作就可以了。
 URL 模板的可选参数包括用户 ID 和 3 个自定义字段,即: {uid}、{1}、{2}、{3},例如:

http://www.domain.com/info.php?id={uid}&key={1},URL 中可设置一至多个参数, key 可以任意命名。

🔲 启用自增有序	泊hD规则(例如: 100001、100002)					
☑ 启用服务有交	(期功能(当用户的服务到期时,会自动给予提示)					
服务到期提示: 您的服务已到期,请尽快联系我们续费。						
☑ 开启自定义学	瑕(您可自定义客户机的扩展字段,字段名可以是任意名称,为空则该字段不启用)					
字段—:	⊠±st					
字段二∶	公司					
≯段三:	联系电话					
<b>高级接口</b> 您可以通过设置U E程师在服务过程 JRL模板的可选 ittp://www.doma JRL中可设置一	JRL模板,实现与外部CRM、ITSM、ERP等系统对接。 呈中,点击该URL可弹出浏览器窗口,查询更多相关的信息。 参数包括用户ID和3个自定义字段,即: {uid}、{1}、{2}、{3},例如: ain.com/info.php?id={uid}☎={2} 至多个参数,key可以任意命名,value即上述的参数模板。					
	http://www.d000.co/014_6/d00/cov_00					

### 11.3 客户/组管理

### 11.3.1 组的定义和使用指导

组在 XT800 的体系中是灵活而重要的组织方式,每个组下面可以有若干客户机。 您可以根据服务对象的特点进行划分组,通常划分的纬度有以下几种供参考:

- 组=客户,每个客户下有若干客户机(机器设备),如万科组、招商地产组、碧桂园组等
- 组=区域,华南区、华东区、广东省等

● 组=产品线,天翼组、VPN组、saas组、服务器版组等

	🚔 新建客户	泊组 🗱 删除	>>客户/组设置			
客户/组	客户机数量	部署代码	客户组名称:	测试组		
测试组	133	1		同 法洪权		0
业务一组	6	261		□ 前25年… □ 斤欣(xt800_003)		
技术组	8	594	指定运维客服:	李永峰(xt800 004)		
业务六组	0	-		xt800 leon(xt800 leon)		
业务三组	0	646		PC-20108998778(xt800_006	5)	=
业务四组	3	647		Fey 20000(20000)		
行政组	5	648			•	
门市部	5	892	接入方式:	强制排队 👻 🥥		
abc	4	1335	状态:	☑ 启用自动部署 >>高级设置	0	
临时测试用组	5	2205		🛛 🛷 保存设置		
测试组2	3	2694	请将以下部署链接	B提供给您的用户:		
测试组3	8	2721	http://www.xt800	cn/i?k=d1		

### 11.3.2 新建客户/组名称

可新建或修改已有的组

## 11.3.3 设定服务/运维关系

分配工程师人员,选择每个组所负责的工程师。
 前端只有有权限的工程师,才能看对组里对应的客户机

### 11.3.4 服务流程/接入方式设置

- 手动选择:系统默认方式,客户自行选择工程师获取服务;
- 智能轮席:系统会根据工程师的繁忙程度,自动为客户分配工程师;
- 强制排队:当工程师处于离开或忙碌状态下,系统强制客户进行等待。



#### 11.3.5 部署连接:

会生成属于改组的连接地址,客户获取该地址下载并按装被控端后,会自动分配到改组, 改组的所有属性都会自动生效。

### 11.3.6 高级设置/批量配置推送

针对改组客户机的具体设置,包括设置统一固定授权码、软件锁定(禁止操作客 户端软件)、软件设置保护(禁止更改客户端软件设置)、限制退出、远程效率 等等。仅勾选第一项自动同步才会生效。



### 11.4 网页版

### 11.4.1 基础设置

设计网页聊天界面,集成网页聊天工具到自有网站。 可设置网页聊天工具的标题、欢迎词、离线提示信息、服务电话和制定服务人员。

## 11.4.2 网页版集成

66

集成方法简单快捷,只需复制接口代码到网站的源代码中,就会在网站上增加一 个这样的在线技术支持 客户点击该按钮后就会 弹出如下聊大窗口。

	<b>XT800</b> 远程助手		◎ <u>关闭对话</u> 〒服务热线:400-674-0800
XT800 欢迎处	<sub>企业客服</sub> : 密来到在线技术支持中心,很高兴	《为您服》	ኝ.
<u></u> 送表	情 🎯 颜色 🖥 截图 🔩 文件		■ 远程协助
页聊天设置			
<b>京聊天设置</b> 基础设置	중 品牌标识		
页聊天设置 基础设置 下是网页聊天	<ul> <li></li></ul>		应回 您公司专用的网页聊天链接: http://app.xt800.cn/chat/index.html?c=608F6C5D741F87A0
<b>页聊天设置</b> 基础设置 下是网页聊天 天窗口标题: 20词:	会 品牌标识 的配置信息: XT800在线客服 欢迎您来到在线技术支持中心,很高兴为您服务。		应 回 您公司专用的网页聊天链接: http://app.xt800.cn/chat/index.html?c=608F6C5D741F87A0 ↓ 点击预览数 使用方法:
<b> <b> <b> </b> </b></b>	<ul> <li>→ 品牌标识</li> <li>・</li> <li>・</li></ul>		
<b>页聊天设置</b> 基础设置 <b>基础设置</b> <b>无是网页聊天</b> 窗口标题: 。 。 词:	<ul> <li>会 品牌标识</li> <li>的配置信息:</li> <li>XT800在线客服</li> <li>欢迎您来到在线技术支持中心,很高 兴为您服务。</li> <li>您好,当前服务人员不在线,您可以 给他发送离线消息。</li> <li>400-674-0800</li> </ul>		您公司专用的网页聊天链接:     http://app.xt800.cn/chat/index.html?c=608F6C5D741F87A0     ↓ 点击预览效     使用方法:     XT800基于网页的在线服务页面,支持即时通讯、文件传输、远程     控制以及截图等功能,使用方法:     1、您可以将该链接放置在您公司网站、客服中心或客户端软件等样     应位置,用户点击后即可进入服务界面;     2、您也可通过QQ、MSN、电子邮件等任意方式,将该链接直接发
<b>页聊天设置</b> 基础设置 基础设置 无是网页聊天 窗口标题: 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。	<ul> <li></li></ul>		您公司专用的网页聊天链接:     http://app.xt800.cn/chat/index.html?c=608F6C5D741F87A0     ↓点击预览效     使用方法:     XT800基于网页的在线服务页面,支持即时通讯、文件传输、远程     控制以及截图等功能,使用方法:     1、您可以将该链接放置在您公司网站、客服中心或客户端软件等机     应位置,用户点击后即可进入服务界面;     2、您也可通过QQ、MSN、电子邮件等任意方式,将该链接直接发     送给您的用户。     路收伏码段通过复制间转码站面式放入到你的网站上语代码由。
<b><b><b></b></b></b>	<ul> <li>              金品牌标识          </li> <li>             的配置信息:         </li> <li>             XT800在线客服         </li> <li>             XT900在线客服         </li> <li>             X项迎您来到在线技术支持中心,很高             兴为您服务。         </li> <li>             な好,当前服务人员不在线,您可以             </li> <li>             doo-674-0800         </li> <li>             请选择…         </li> <li>             技术 - Leon003(2000003)         </li> <li>             测试帐号(welltest)         </li> <li>             由启立(xt800_000)         </li> </ul>		© □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □
页聊天设置         基础设置         下是网页聊天         天窗口标题:         迎词:         线提示信息:         务电话:         室网页客服:	<ul> <li>              品牌标识      </li> <li>             的配置信息:      </li> <li>             XT800在线客服         </li> <li>             XT900在线客服         </li> <li>             X项迎您来到在线技术支持中心,很高             兴为您服务。         </li> <li>             な好,当前服务人员不在线,您可以             ぐ</li> </ul> <li>             な好,当前服务人员不在线,您可以         <ul> <li>             なが,送高线消息。             </li> </ul> </li> <li>             d00-674-0800         </li> <li>             if 选择…         <ul> <li>             技术 - Leon003(2000003) 则试帐号(welltest)         </li> <li>             角启立(xt800_000) 黄琛(xt800_002) 卢福林(xt800_001)         </li> </ul></li>		

### 11.4.3 品牌标识配置

修改网页聊天工具的 LOGO 标志,修改后会立即生效显示在网页聊天页面上。

之基础设置	😪 品牌标识	
可以在此修改	网页版本的顶部图片:	
青选择图片:	<mark>点击浏览…</mark> (格式: png/jpg,尺寸: 40p	x*280px)
当前Logo:	<b>XT800</b> 远程助手	

### 11.5 发送消息广播

该功能可以向客户端发送弹窗消息或者广告咨询。

## 11.5.1 在线广播/弹窗消息

向在线终端发送即时的消息广播,可选择发送给所有在线终端或指定客户组,会 在终端电脑右下角弹出一个消息窗口提醒。如有设置页面地址,客户点击消息就 会打开该页面。

2023年3月27, 8端(包括服务端或远程助手端)将马上收到消	急弹窗。
ж. т	
	٥
)发给所有的在线用户; )发给指定分组的用户:	
🖌 🗸 立月	<u>戊</u> 布
》发给所有的在线用户; )发给指定分组的用户:	吃布

### 11.5.2 发布资讯/广告

向终端发布资讯消息,资讯会一只显示在终端的主界面下方,直到更改资讯内容。 可向所有终端发送或发送给指定客户组的终端。如有设置页面地址,客户点击资 讯就会打开该页面。

)发送消息广播 - 协	b通XT800							
🥥 在线广播 🛛 🖥	👌 发布资讯	🕗 历史纪录						
的您提供重要营销洋 口促销信息、重要通	肖息通道,管理 通知、新产品信	员可随时下发重要资 息等资讯到达客户终	讯, 端,于主面板上显	示。				
资讯摘要:			~ 					
点击的页面地址:	-			0				
选择发布范围:	<ul> <li>发给所</li> <li>发给指</li> </ul>	南的用户; 淀分组的用户:						
				🖌 立即3	泼布			
示例效果								
	~ B	北京用3 <sup>登录成功,</sup> 等待远程用户连	<ul> <li>Z 远程助手</li> <li>接您的计算机</li> <li>请求协助</li> </ul>	×				
我的帐号: 6326836		授权码: 119500	修改授权码					
1 用友老額	客户专 <b>享:</b> 一次	续费2年赠送1年						

### 11.5.3 历史记录

查看历史发布记录,无论是消息广播还是资讯都可以在这里查看到记录。

)发送消息广播 - 协通XT800			-	
全线广播 总 发布资讯 ② 历史纪录	ŧ			
内容	阿址	发布范围	类型	发布时间
营改增培训会议通知,请留意	http://www.xt800.cn	所有用户	资讯	2013-05-23 08:16:15
营改增培训会议通知,请留意		所有用户	资讯	2013-05-23 08:08:56
"电脑服务"、"手机/平板服务"和"数码服 务"三大项服务	www.xt800.cn	所有用户	资讯	2013-05-09 18:07:22
test	www.xt800.n	所有用户	资讯	2013-05-09 17:50:59
testtest	www.xt800.cn	所有用户	广播	2013-05-08 18:01:52
		化十四六	تور حے	2013-05-08

### 11.6 警报管理

可进行新建、修改或删除警报规则操作,可以查看警报记录。该功能主要用于对 指定的程序进行实时的开启或关闭监测。

### 11.6.1 警报日志

历史警报发生记录,记录了警报事件的发生时间,触发警报的客户机等等信息。

201	3/05/06 前 至	2013/06/06 前 事件		♀   按帐号/名称打	紫	全部 渊 删除
	客户组	客户机	事件	类型	发生时间	操作项
	临时测试用组	sammy-PC(9146546)	QQ启动了	应用程序	2013-05-13 15:29:45	
1	临时测试用组	sammy-PC(9146546)	QQ启动了	应用程序	2013-05-13 11:17:09	
1	临时测试用组	sammy-PC(9146546)	QQ启动了	应用程序	2013-05-12 12:13:40	
100	临时测试用组	sammy-PC(9146546)	QQ启动了	应用程序	2013-05-11 19:13:05	
1	临时测试用组	sammy-PC(9146546)	QQ启动了	应用程序	2013-05-10 18:33:03	
1	临时测试用组	sammy-PC(9146546)	QQ启动了	应用程序	2013- <mark>05-1</mark> 0 09:40:39	
100	临时测试用组	sammy-PC(9146546)	QQ启动了	应用程序	2013-05-09 10:52:20	

### 11.6.2 警报配置

进行新建、修改或者删除规则操作。 69/83



<mark>응</mark> 철	等报日志 🦃 警报配置	5					
按名	称搜索	>>全部 🚔 新建规则 🗱 🖩	哪余规则				
	名称	类型	修改时间	上次警报	累计	状态	操作项
	QQ关闭	应用程序	2013-05-20 07:24:51	2012-09-25 09:12:13	3	禁用	
1	QQ开启	应用程序	2012-09-25 09:26:45	2012-09-25 09:12:13	3	禁用	
	QQ启动了	应用程序	2012-09-15 14:54:48	2013-05-13 15:29:45	17	可用	

## 11.6.3 信息报警方式

管理员接收警报的方式有两种,一种是消息提醒,被控端触发规则时,管理员电脑会收到消息提醒。



另一种就是邮箱通知,触发规则后,会向管理员的邮箱发送通知邮件。





### 11.7 知识库管理

可添加自有产品的说明、介绍、操作手册、使用手册等等帮助手册资料供客户自助查阅。这是当工程师繁忙时客户的主要自助方法。

### 11.7.1 知识库目录

查看知识库条目,可进行新建、修改或删除操作。

	类别:	♀」  按标题内容搜索	>>显示全部	🛉 添加条目 🗱 删除
177	标题	类别	时间	操作项
	test100报错		2013-04-11 16:55:01	
	test100设置		2013-04-11 16:54:44	
1	test	abc	2012-09-29 07:30:11	
	在企业远程管理平台上,如何管理主控和被控帐号?	常见问题	2012-09-28 10:13:10	
1	快速部署的远程助手和普通的远程助手有什么区别?	企业管理台	2012-09-28 10:11:56	
<u>.</u>	为什么会提示"对方不在线"?	常见问题	2012-09-28 10:10:46	
1	出现NAS解析失败	常见问题	2012-09-28 10:08:19	
04				[1-7/7

## 11.7.2 类别管理

添加或删除知识条目类别,供增加或修改知识库条目是选择。

🗐 知识国	🔄 🕒 类别管理	🤹 规则设置		
			🗱 刪除	>>添加类别
📄 序号	类别			请输入您要添加的类别:
1	常见问题			
2	企业管理台			~ 沃加云山主

## 11.7.3 规则配置

可进行选择是否使用外部知识库,编辑工程师处于忙碌、离开或离线状态时的提示信息,设置是否使用提示和知识库等等操作。

知识库管理 - 协	通XT800		-	- 23	- 1.000	101	
🗐 知识库 📗 📑	」类别管理	🕸 规则设置					
您公司专用的知	11.1.」库链接:						
http://app.xt800.0	cn/pub/kbs.zi	ul?c=608F6C5D74	41F87A0	🔲 使用外部知识	库 🥘		
◆点击预览效果							
当客服处于忙碌、	离开或离线	伏态时的提示信息:	4				
当前客服暂时无》 助服务,或给我(	去马上为您服 门留言,我们	务,您可以通过{( <del>)</del> 会尽快回复。	淝识库 \$link}}自 ▲				
	tananya ang	No. 1999 (1999)					
☑ 百田石井根寺							
◎ 庐田如记房							
	_						
🧹 เหา于攻丘							

### 11.8 品牌定制

🐼 品牌定制 - 协通XT80	Denielli -		23
您可以在此自定义远程助	手(客户端)的产品名称:		
请输入产品名称:	协通	٢	
		🛛 🛷 保存设置	
一元例効果			
THE REAL		4 X	
	北京用友 远	程助手	
	登录成功, 等待远程用户连接您的	]计算机	
	请求	<b>ই协助</b>	
我的帐号:	授权码:		
6326836	119500 🏙	<u> 設授权码</u>	

设置客户端软件主界面上显示的公司名称,让您的服务形象更加专业。
# 11.9 常用工具

设置在文本聊天服务过程中使用的常用语、常用网址和欢迎词。简化文本聊天的 服务过程,提高服务效率。

#### 11.9.1 常用语

📄 常用语	🖬 🔗 常用网址 📑 欢迎词	
	🗱 明修余	>>添加常用语
📄 序号	常用语	请输入您要添加的常用语:
1	您好,请问哪方面可以帮到您?	
2	观记式	*Fto775Jt
3	abcd	☆/加主列表

# 11.9.2 常用网址

		E9	
		🗱 删除	>>添加常用网址
序号	标题	目标网址	请输入您要添加的网址标题:
1	请点击下载最新的远程助手	http://www.xt800.cn/download t=m&v=v1.1.6	
2	请访问我们的客服中心,获取 更多的帮助信息	http://xt800.cn/support	目标网址(例如:网页、文档或软件包的下载地址):
3	测试信息系统	www.163.com	
m 4	诸查询购买页	www.xt800.cn/buy	● 《 添加至列表

#### 11.9.3 欢迎词



# 11.10服务管理功能

包括查看工程师的历史服务记录、服务统计分析、满意度调查分析和坐席监管功能。

可查看各个工程师的服务记录,设置问题类别,设置时间记录方式。

### 11.10.1 日志搜索

查看各个工程师的历史服务记录,

日志捜索	📄 问题分类	🔅 事件设置							
			时间始于:	2013/05/06	意思			٩),	≫显示全部 导出
客服	客户机	开始时间	持续时间	会话	传文件	远控	是否解决	满意度	操作项
(T800企业客服 (80000)	a(9062306)	2013-06-06 12:19:02	2013-06-06 12:19:10	6	х	х	-		查看详细
黄琛 (xt800_002)	VNNL8MV2KKE (9162011)	2013-06-05 17:48:22	2013-06-05 17:48:22	1	х	V	2	-	
Fev 20000 (20000)	niemquan (9060977)	2013-06-05 16:53:03	2013-06-05 16:53:19	3	Х	х	đ	(L)	
觜琛 (xt800_002)	VNNL8MV2KKE (9162011)	2013-06-05 15:10:42	2013-06-05 15:10:42	1	х	$\checkmark$	2	-	
(T800企业客服 (80000)	PC2012052517 (9029979)	2013-06-05 13:57:46	2013-06-05 13:59:25	2	Х	х	đ	(L)	
(T800企业客服 (80000)	PC2012052517 (9029979)	2013-06-05 13:22:39	2013-06-05 13:35:55	14	х	$\checkmark$	х	-	
冉启立 (xt800_000)	XT800企业客服 (80000)	2013-06-05 13:02:40	2013-06-05 13:02:40	0	х	х	a.	( <b>L</b> )	

点击查看详细按钮可以查看该记录的具体服务操作流程。

服务记录	×
詞 详细纪录	
相关服务记录	
工程师: XT800企业客服(80000), 用户: a(9062306) 开始时间: 2013-6-6 12:19:02 持续时间: <1分钟	
a(9062306) :	2012 6 6 12.10.02
条领提示:对万正准备使用截图功能。	2013-0-0 12.19.02
a(9062306): 系统提示:已提示对方下载并安装远程服务组件。	2013-6-6 12:19:03
a(9062306): 系统提示:对方取消了远程服务组件的下载及安装操作。	2013-6-6 12:19:06
a(9062306): 系统提示: 对方正准备发送文件。	2013-6-6 12:19:07
a(9062306): 系统提示:已提示对方下载并安装远程服务组件。	2013-6-6 12:19:08
a(9062306): 系统提示:对方取消了远程服务组件的下载及安装操作。	2013-6-6 12:19:10



# 11.11服务统计分析

对工程师的服务记录、调查问卷进行合理的统计分析,从而评估员工的工作效率。



#### 11.11.1 服务统计

以日期作为纬度,查看每日的会话总数、服务时长、服务方式使用率统计、问题 解决率、满意度统计等信息。

可通过输入工程师名称,查看每一个工程师人员的每日服务情况。

▶ 服务结	统计 🛛 💥 绩	較考核 🛛 🍞	满意度统计							
		时间始于:	2013/05/0	6 前截3	E. 2013/06/	06 🛍 <sub>š</sub>	· .		٩	显示全部
				使用3	库统计		状态	满	意度统计	
日期	日期 会话总数 服务时长			文本聊天率	远程协助率	文件传输率	问题解决率	满意	一般	不满意
06/06	6	<1分钟	1	<b>1</b> 100.00%	<b>0</b> 0.00%	<b>0</b> 0.00%	0 %	0 %	0 %	( %
06/05	22	15分钟	7	<b>3</b> 42.86%	<b>4</b> 57.14%	<b>0</b> 0.00%	0 %	0 %	0 %	9
06/04	12	5分钟	9	<b>2</b> 22.22%	<b>7</b> 77.78%	<b>1</b> 11.11%	0 -%	0 %	0 %	9
06/02	1	<1分钟	1	<mark>0</mark> 0.00%	<b>1</b> 100.00%	<b>0</b> 0.00%	0 %	0 %	0 %	9
05/31	3	4分钟	1	<mark>0</mark> 0.00%	<b>1</b> 100.00%	<b>0</b> 0.00%	0 %	0 %	0 %	9
05/30	19	14分钟	3	<b>1</b> 33.33%	2 66.67%	<b>1</b> 33.33%	0 %	0 %	0 %	9
05/28	6	14分钟	3	<b>1</b> 33.33%	2 66.67%	<b>0</b> 0.00%	0 -%	0 %	0 %	9
05/27	13	9分钟	8	0 00%	8 100 00%	<b>1</b> 12 50%	0	0 %	0	9

# 11.11.2 绩效考核

以工程师作为纬度,查看每个工程师人员的会话总数、服务时长、服务方式使用 率统计、问题解决率、满意度统计等信息。

可通过输入工程师名称,查看每一个工程师人员的总体服务情况。

🛔 服务统计	🔀 绩效考核	💮 满	意度统计							
	时(	可始于: 20	013/05/06	前 截至:	2013/06/0	6 🛍 😽	R:		٩)>>5	显示全部
				使用系	率统计		状态	満	意度统计	
客服	会话总数	服务时长	服务人次	文本聊天≸	远程协助到	文件传输系	问题解决率	满意	一般	较差
技术 - Leon003 2000003	45	42分钟	32	<b>3</b> 9.38%	<b>29</b> 90.63%	<b>1</b> 3.13%	0 %	0 -%	0 -%	0 %
Fev 20000 20000	13	1分钟	11	3 27.27%	<b>8</b> 72.73%	<b>0</b> 0.00%	0 %	0 -%	0 %	0 %
<b>XT800 371</b> 2000371	125	4小时, 12分钟	36	2 5.56%	<b>34</b> 94.44%	<mark>1</mark> 2.78%	0 %	0 %	0 %	0 %
XT800企业客 服 80000	165	3小时, 11分钟	51	<b>25</b> 49.02%	<b>26</b> 50.98%	<b>5</b> 9.80%	0 %	0 %	0 %	0 -%
<b>冉启立</b> xt800_000	0	<1分钟	1	<b>0</b> 0.00%	<b>0</b> 0.00%	0 0.00%	0 %	0 %	0 %	0 %
<b>黄</b> 琛 xt800_002	14	3分钟	9	<b>2</b> 22.22%	7 77.78%	<b>1</b> 11.11%	0 %	0 %	0 %	0 %

# 11.11.3 满意度统计

把问卷调查的记录按日期的纬度,以列表和图表的形式展示。

搜索:可根据工程师和时间范围进行查询满意度调查统计结果。默认统计分析本 月的满意度调查和最近 12 个月满意度趋势。索结果: 左侧显示调查摘要, 右侧 显示统计图表;



#### 11.12满意度调查

查看客户反馈的调查问卷,查看客户的满意度。



#### 11.12.1 问卷记录

查看每个工程师发送的并得到反馈的问卷,从满意度、是否解决、工程师、客户、 提交日期、反馈内容等信息了解工程师的服务情况。点击查看详细能查看该问卷 记录的详细服务过程。

时间始于:		2011/01/07	् _>>显示全部			
满意度	是否解决	客服	客户	提交日期	反馈内容	操作项
满意	是	XT800企业客服 (80000)	sammy-PC(9144358)	2013-04-26 15:55:30		查看详细
满意	是	李永峰(xt800_004)		2012-09-25 14:21:42	服务态度很好。	
不满意	否	XT800 371 (2000371)	chenn-75319a832 (7455804)	2012-09-21 15:36:39		
满意	是	XT800 371 (2000371)	chenn-75319a832 (7455804)	2012-09-21 15:35:30		
一般	否	XT800 371 (2000371)	chenn-75319a832 (7455804)	2012-09-21 15:29:12	test	
满意	否	XT800 371 (2000371)	chenn-75319a832 (7455804)	2012-09-21 15:21:10	ok	
满意	否	XT800 371 (2000371)	chenn-75319a832 (7455804)	2012-09-21 15:19:38	ces ceshi a	
一般	否	技术 - Leon003 (2000003)	Leon-iMAC-BC(6855197)	2012-09-21	一般一般一般一般一般一般	

#### 设置

配置问卷调查的提示信息,启动/关闭调查问卷的发送。

演意度调查 -	177世X1800
린미순に*	
调查主题:	敬请点击提交满意度调查表,以便提供更好的服务     ★
状态:	☑ 启用满意度调查 ◎
	□ 远程控制结束后,强制弹出满意度调查表
	▲ 保存设置

#### 11.13坐席监管

主要是监管工程师的服务过程,可设置录制工程师屏幕,转传服务过程中发送的 文件,选择视频和转传的保存服务器。该功能是服务透明化,保障客户隐私,避 免不必要的冲突。

座席监管 - 协通	XT800	2
您可以开启屏幕	录制和文件存档功能,并将其转存到指定的服务器,实现远程服务的质量监督与安全审计。	
☑ 启用屏幕录;	制(远程控制时屏幕会自动录像,结束时自动停止)	
☑ 启用文件存在	肖(服务过程中双方传送的文件会自动转存)	
指定一台支持日	IP协议的存储服务器:	
FTP服务器:	42.121.122.229	
FTP端口:	21	
用户名:	xtftp	
密码:	••••••	
🛹 保存设置	1	
	-	

#### 11.13.1 录屏设置

☑ 启用屏幕录制(远程控制时屏幕会自动录像,结束时自动停止)

#### 11.13.2 文件转存设置

☑ 启用文件存档(服务过程中双方传送的文件会自动转存)



# 11.13.3 指定存储地址

指定一台支持FTP	协议的存储服务器:
FTP服务器:	10.0.1.200
FTP號口:	14147
用户名:	xt800
密码:	•••••
🛛 🧹 保存设置	

# 12 系统设置

配置软件的常规设置,查看软件版本等等。

# 12.1 常规设置

设置软件是否开机启动,是否以托盘模式启动,设置文件传输时的文件保存路径。

常规设置			
🔲 当计算机启动后自	自动运行		
🔲 启动时以托盘模式	【运行(不显示主界面)		
	:		
C:\Users\Elricli\Dc	ocuments\XT800 Files\80000	\File\ 更改目录	打开文件夹
		725	<u>+</u> ] (тихи

# 12.2 关于

查看软件版本信息。







# 13 新老客户使用需知

新老客户需要注意以下事项。

### 13.1 新客户:

新用户需要注意的是,在软件登陆界面点击注册的账号是企业账号,如果你是需 要增加工程师账号,请向贵公司的管理员索取,而非在这里重新注册。

	您的用户名:
	80000 -
	密码:
	•••••
X&T协之通	☑ 记住登录信息
	立即登录

🐼 协通XT80	00-注册帐号	-22 -5.00 681 68	
	X&T协之通 Guile The Action of th	官方网站 查看帮助	
		중 客服专线: 400-674-0800	
	♀ 提示:此处注册的是企业级账户,若您需要的是工:	程师账号,请向贵公司的管理员索取。	
	公司名称:		
	你的姓名:		
	联系电话:		
	应用场景: ▼		
	设置您的帐户登录信息		
	用户名:		
	登录密码:		

#### 13.2 老客户:

即已购买的老客户,需要更新为新版本的服务端。此类客户,需要注意的是当你 使用旧账号登陆此服务软件并使用管理功能和服务管理功能时,程序会提示要求 输入登陆管理台的账号和密码。只有正确输入后,您的账号才能正常使用管理功 能和服务管理功能。

念没有该模块时仍问 1、联系您的系统管理 2、若您持有企业管理	股权,建议忽未吸以下方法之一: 里员,向其索要相关 <u>权限;</u> 里台的邮箱和密码,可点击这里}	将当前账号升级到高级权限;
3、或,联系协之通3	客服,咨询电话: 400-674-0800。	
@ 2012 1	<sup>一</sup> 州执文谨信自结术有限从司 AII	Rights Reserved
010(1)	7日の之間自然1275日四日44日。199	signi Province.
<b>X&amp;T</b> 协之诵	企业管理台	官方网站 查看帮
<b>X&amp;T</b> 协之通	企业管理台	官方网站│查看帮
<b>X&amp;T</b> 协之通	企业管理台	官方网站│查看帮 ☞ 客服专线: 400-674-080
X&T协之通	企业管理台 指定的账号升级到企业管理台的高级	官方网站│查看帮 ☞ 客服专线: 400-674-08(
X&T协之通   ? <sup>您可以通过此流程,将</sup>	企业管理台 指定的账号升级到企业管理台的高级	官方网站 व 看朝 ☞ 客服专线: 400-674-080 収限。
X&T协之通	企业管理台 指定的账号升级到企业管理台的高级	官方网站 查看帮 ☞ 客服专线: 400-674-080
X&T协之通 ◎ 您可以通过此流程,将 管理台邮箱账号: 登录密码:	企业管理台 指定的账号升级到企业管理台的高级	官方网站   查看帮 ☞ 客服专线: 400-674-08( 収限。
X&T协之通 ◎ 您可以通过此流程,将 管理台邮箱账号: 登录密码: 将此账号升级到高级权限:	企业管理台 指定的账号升级到企业管理台的高级	官方网站 查看帮 ☞ 客服专线: 400-674-080

### 14.1.1 企业热线

电话: 400-6740-800 工作时间: 工作日 9:00——18:00 VIP 值班手机 24 小时\*7

# 14.1.2 线上客服

企业 QQ: 400-6740-800 工作时间: 工作日 9:00——18:00

X&T协之通

#### 82 / 83

14

# 14.1.3 帮助中心

http://www.xt800.cn/support

