



易维帮助台 Ewei Helpdesk

SaaS 快速向导

英孚凯尔信息技术有限公司
Infocare Information Technology Co, Ltd

2012-01-09

亲爱的用户：

SaaS 的服务模式，服务商必须申请英孚凯尔账号，才能登录易维帮助台控制台与后台服务管理中心。在英孚凯尔官网（www.infocare.cn）注册账号默认为免费版本，可永久使用易维帮助台基础功能；您付费后会自动升级为专业版或企业版，享受更多定制功能。

该向导将引导您 (IT 服务商、软件服务商、企业 IT 部门) 在英孚凯尔网站上完成客户端（维 C、维 E）的定制、下载、激活、使用，介绍搭建 IT 在线服务台必要的步骤。

开始之前，服务商必须了解，英孚凯尔易维帮助台的客户（被控端）可以通过 User Portal（网页按钮）、访问代码（6 位字符串）、预装的被控端（维 C、维 E）3 种方式向易维帮助台控制台的工程师发起服务连接；

我们将客户（被控端）分为三类，请根据您的客户类型，选择最佳的服务交付方式：

- 1) **“临时请求支持类”** 客户（适合所有类型的客户应用），用访问代码或 Web 链接方式在线连接到服务商的工程师，被控端无需预装客户端软件。
- 2) **“按需支持类”** 客户（计算机软硬件售后支持，应急响应、潜在客户），安装“维 C”被控端程序，程序打开即自动连接到服务商的工程师。控制台对维 C 服务时，需要客户授权。
- 3) **“主动维护类”** 客户（系统维护类长包合同，企业 IT 部门应用），安装“维 E”被控端程序，维 E 可标识（绑定）客户设备，并使得服务商能够进行远程维护。控制台可以主动对维 E 客户端进行管理，不需要客户授权，尤其适合对无人值守的计算机进行维护。维 E 包含了维 C 的所有功能。

第一步：免费注册服务商帐户

打开英孚凯尔官网 www.infocare.cn，使用有效的邮件地址免费注册账号，经过如下三个步骤完成注册

1. 输入注册资料 >> 2. 收取确认邮件 >> 3. 激活帐号，完成注册

如果邮箱中没有收到确认邮件，请稍等几分钟再查收试试；检查垃圾邮件夹中是否有被误判的邮件；如果还是没有收到，可以在注册页面点击重发确认邮件。



注册成功后，您可以使用该帐号登录“服务管理中心”和“易维帮助台控制台（Ewei HelpDesk Console）”。

第二步：定制客户端

定制客户端需要购买专业版或企业版授权才能使用，如果您是免费版用户，请跳

过该步骤，直接进入第三步。

通过自助式定制，服务商可以生成带有自己 Logo 标识的客户端，可自定义的界面元素包括安装包和执行程序的名称、Icon、Banner、联络信息、广告文字和链接。所有定制允许随时修改，客户端下一次启动的时候自动更新。

1、在定制客户端之前，您需要完善“服务商资料”。



2、以定制“维C“为例，我们一起来看看定制被控端软件界面的方法，如图：



被控端的“关于”页面，也是可以定制的：



3、激活参数配置，点击保存，完成“维 C”定制。



“激活参数设置”有什么用？

客户端激活，是客户硬件关联的过程，简单有效的解决客户识别的问题。由于客户端程序的传播和安装并不受你控制，不需激活意味着任何人都可以无限制地向你发起服务请求，这可能会给你带来麻烦。而在必须激活才能使用模式下，只有经过你验证的用户才可以使用 VC。VC 被安装后，会先向后台注册并等待激活开通服务。注意：VC 可以不启用激活机制，VE 则是必须激活才能使用。

第三步：下载客户端, 安装

注意：免费版不限制安装“维C”被控端的数量，但是最多允许安装（激活）20个“维E”主动维护的被控端。

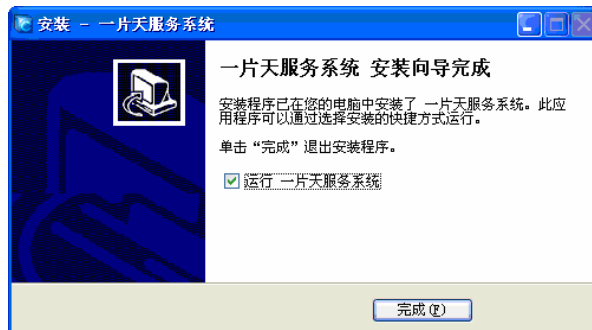
如果您不希望为被控端安装常驻程序，则可以使用访问代码和 userportal 网页按钮的方式提供服务，这类型用户可以跳过步骤三、步骤四，直接进入第五步开始服务。

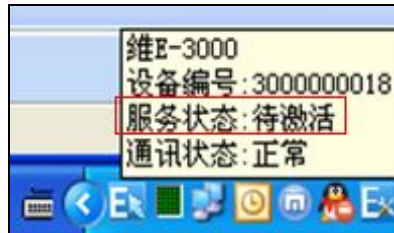
1、 进入“服务管理中心”下载客户端软件。



2、 将（VC、VE）安装在需要维护的计算机上，并保证该计算机与互联网畅通。

初次安装上客户端程序（VC、VE），处于“待激活”状态（如下图），需要在“服务管理中心”-“我的设备”激活客户端。





- 3、 易维帮助台控制台程序“Ewei HelpDesk Console”，安装在工程师的计算机上，用于提供远程服务。“服务商账号”与“工程师账号”都可以登录控制台。



第四步：激活客户端

激活“VC”、“VE”客户端，实际上是将计算机硬件与客户进行关联的过程。在激活设备之前，请先添加该设备的所有人即服务商的“客户”。

- 1、 在服务管理中心“我的客户”中添加客户，注意选择客户对应的服务台，因为工程师只能收到相同服务台的客户发起的服务请求。



2、 在服务管理中心“我的设备”点击“添加”， 找到未激活设备



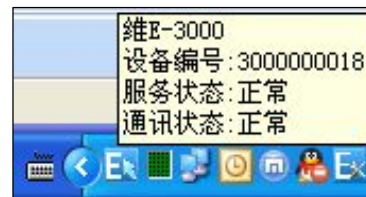
3、 选中设备所属客户，点击“下一步”



4、 根据服务商的实际情况选择是否启用 windows 权限验证。



完成上述步骤后，我们可以看到客户端的服务状态由“待激活”变为“正常”。



注意: 如果点击添加无法找到您安装好客户端计算机, 说明网络或者端口被阻止, 检查网络连接情况, 确保网络无异常后, 重启客户端程序。

如果网络中有防火墙, 请开放相应端口, 否则客户端无法与服务器通信。

请允许本地网络访问英孚凯尔指定的域名端口:

TCP 80/8501---对应域名: match.infocare.cn

TCP 443 /UDP 4119---对应域名: dl.infocare.cn

第五步：开始远程服务

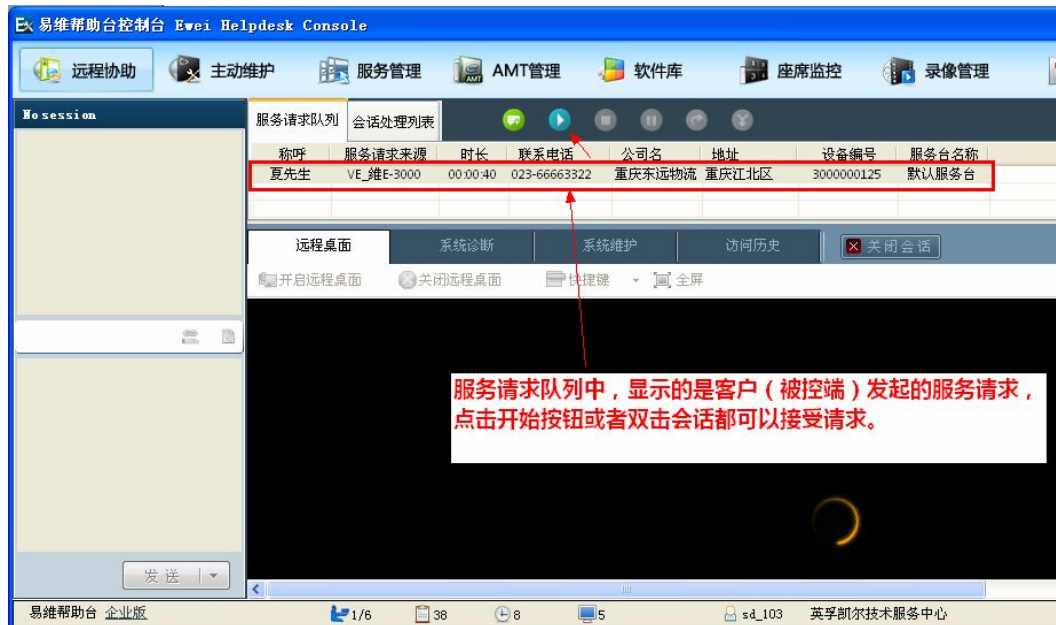
到此，您可以应用易维帮助台为您客户提供专业的在线支持服务了！

请根据您的业务情况，选择不同的服务方式，我们接下来看看两种不同类型的用户如何连接服务台。

1、临时、按需支持类客户

客户（被控端）可以通过临时访问代码、UserPortal 外链、维 C 客户端三种方式连接到服务商服务台。

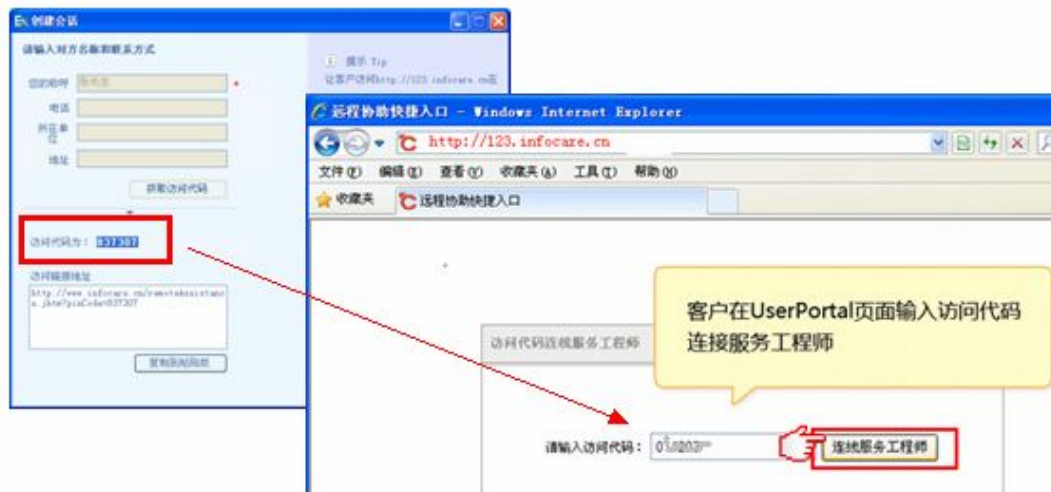
工程师登录“易维帮助台控制台（Ewei Helpdesk Console）”，服务请求队列中可以收到用户的求助信息，该服务台在线的服务工程师抢占式的响应会话。请注意，工程师只能收到同一“服务台”的客户发起的会话请求（易维帮助台付费版本可以添加多服务台）。



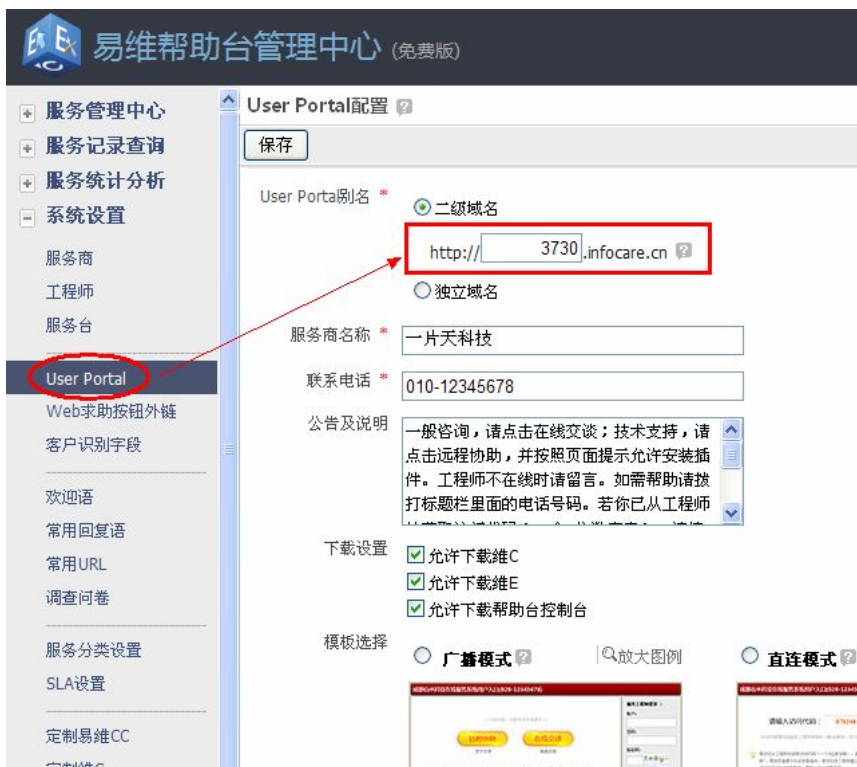
- 远程协助方法一：临时访问代码，呼叫中心客服工程师接到求助电话，点击“创建会话”，为求助者提供临时的访问代码。



客户（被控端）打开 123.infocare.cn 页面输入访问代码即可连接工程师，如下图：



- 远程协助方法二：求助者还可以通过 User Portal（web 按钮）安装浏览器插件的方式连接到服务台；英孚凯尔提供免费的二级域名，免费版用户也可以定制使用。



- **远程协助方法三：**为客户（被控端）安装“维C”被控端程序。客户启动维C，即可自动向服务台工程师发起服务请求。

说明：免费版用户可以使用维C程序，并且不限安装数量，您可以放心使用。



2、主动维护类客户

为主动维护类客户安装好了维E客户端，我们在易维帮助台控制台的“主动维护”功能区可以看到已经激活的维E设备。



- 右键点击设备，选择建立连接。工程师可以在控制台对计算机系统层进行维护。哪怕被控端无人值守，也可以通过“系统诊断、系统维护、远程桌面”等功能独立完成远程计算机的检查修复；
- 如果需要被控端客户的配合，工程师也可以选择发起会话。可以与客户进行文字交谈、文件传送等，通过终端用户的配合，完成复杂的维护工作。

易维帮助台 Ewei Helpdesk

最佳 IT 服务台

联系我们

英孚凯尔信息技术有限公司

地址：成都市桐梓林北路 2 号（610041）

电话：028-85921734（技术） 028-86622829（销售）

邮箱：info@infocare.cn