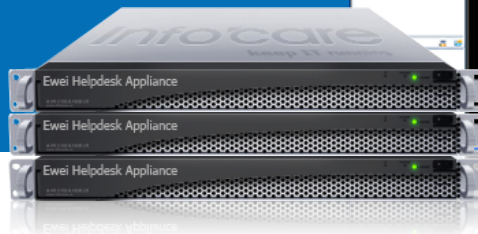


Ewei Helpdesk Appliance  
**易维帮助台独立服务器版**



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



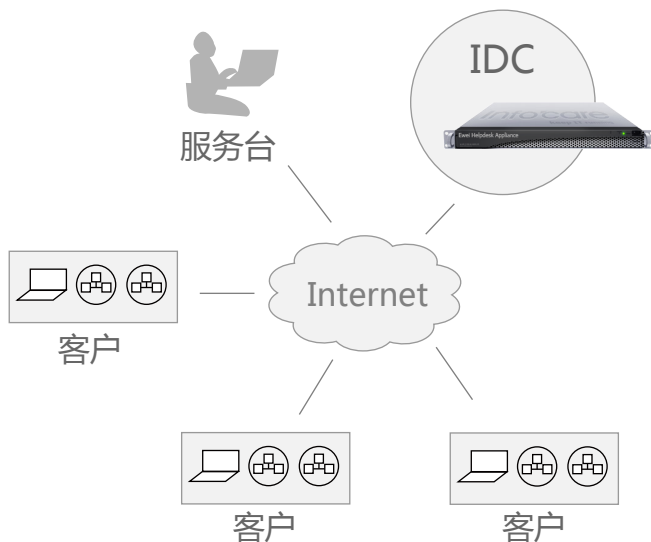
# [易维帮助台] Ewei HelpDesk

易维帮助台软件为PC经销商、软件销售与服务商、IT维护服务商、企业内部IT部门提供实用、易用的IT服务支持与管理工具，致力于降低技术服务者（商）的服务成本，提高工作效率，增进所服务客户的满意度。

## ★ 易维帮助台软件功能 (加\*功能可能取决于软件或网站版本)

<b>远程协助</b> 远程即时响应、解决问题的工具软件。支持“服务台”及“服务站”功能。	建立连接	与指定服务商连接
	实时会话	与服务商的服务台工程师发起会话，在线对话
	远程检测与处理	在获得许可的情况下进行远程系统检测和诊断
	远程桌面	在获得许可的情况下远程接管桌面
<b>远程维护</b> 实现远程主动式维护、自动化维护的工具软件。	客户端定制	定制远程协助客户端(维C)，User Portal 链接等
	*服务台仪表盘	集成的服务台工作界面，直观反映设备维护的状况
	系统信息	收集、显示设备系统信息
	设备管理	设备列表、检测设备状态
	脚本执行和维护	编制下发脚本，自动化地进行维护操作
	快速命令	重启、关机、CMD命令
	*状态告警	收集检测信息，对比阈值，发送告警信息
*带外管理	对支持Intel® AMT技术的设备，在硬件底层，脱离操作系统进行远程管理	
<b>服务自动化管理</b> 帮助服务商进行客户、技术人员、事件和运营的管理，提高效率的管理软件。	客户端定制	定制远程维护客户端（维E）
	客户管理	管理服务商所服务的客户
	工程师管理	创建服务台、服务站，分配工程师，合理使用技术资源
	设备管理	设备激活、禁用、增减等
	事件管理	记录、跟踪客户事件，直观地显示事件状况
	任务调度	根据SLA指定现场响应规则，自动提醒当事人，并将反馈反映到事件管理模块中
	*服务报告	生成给客户的服务报告，体现服务价值；生成内部的绩效报告，为监控和改进服务质量提供依据
	客户资产管理	客户设备资产信息记录、修改、统计等

## ★ 部署方式



# 易维帮助台软件的使用方式：

## 客户端：

临时请求类客户：客户端访问Web链接，在线使用，免安装客户端。

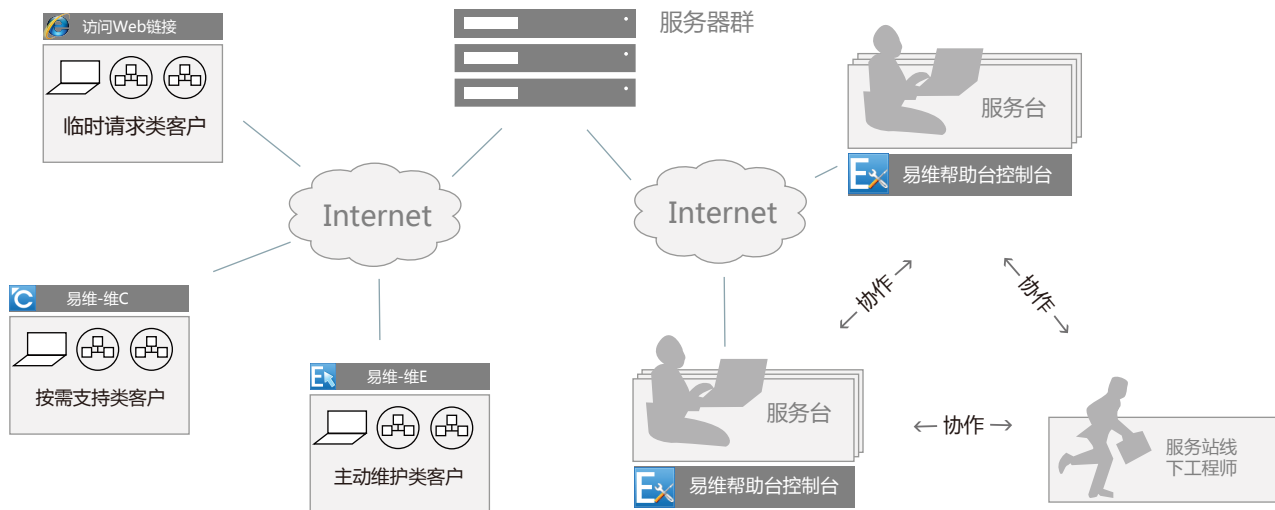
按需维护类客户：客户端安装服务商发行的维C软件，发起远程协助请求

需要服务商主动维护的客户：客户端安装服务商发行的维E软件，坐席端主动对安装了维E的客户端进行维护

## 控制台：

服务台：使用帮助台软件（Console端），进行远程协助与远程维护的一组工程师组成一个“服务台”。服务台的工程师之间可以通过“转接远程支持会话”的功能实现协作，还可通过“转接任务”的功能实现与服务站工程师之间的协作。

服务站：提供上门服务的一组工程师组成一个“服务站”。服务站通常按所服务客户的物理位置划分为多个，服务站的工程师可以使用帮助台软件实现与服务台工程师的协作，共同完成一个“远程+现场”的服务任务。



## ★ 易维帮助台独立服务器版价格表

型号	M1	M5	M10
尺寸	1U机架式,43×443×320mm	1U机架式,43×443×320mm	2U机架式,86×443×680mm
环境	工作温度10°C-35°C 工作湿度20%至80%(无冷凝)		
配置	1x Intel® Core i3 540 2x 2GB DDR3 1333 1x 400GB HDD 2x 1000M NIC	1x Intel® Xeon Processor E3 – 1220 2x 2GB DDR3 1333 2x 400GB RAID1 2x 1000M NIC	2x Intel® Xeon Processor E5620 4x2GB DDR3 1333 3x 146GB RAID5 2x 1000M NIC
性能	100个并发远程协助会话	300个并发远程协助会话	1,000个并发远程协助会话
授权	3个坐席 1,000个主动维护Device	5个坐席 3,000个主动维护Device	10个坐席 主动维护Device数量不限



远程协助



事件处理



带外管理



远程维护

# 易维帮助台，让服务飞起来！

**Infocare**  
keep IT running

**英孚凯尔信息技术有限公司**

Infocare Information Technology Co.,Ltd

技术支持：028-66677732

地址：成都市顺城大街252号顺吉大厦9楼

网址：<http://www.infocare.cn>

邮箱：[info@infocare.cn](mailto:info@infocare.cn)

购买请洽当地代理合作伙伴