

## 易维帮助台客户端使用指南——免预装方式

免预装方式，用户不需要安装客户端程序。当需要联系在线工程师的时候，打开服务商的 User Portal 页面，即可呼叫服务台，得到即时支持服务。

免预装方式有两种形式，分别是 Web 链接与数字访问代码。

### 使用方法

#### 1、Web 链接

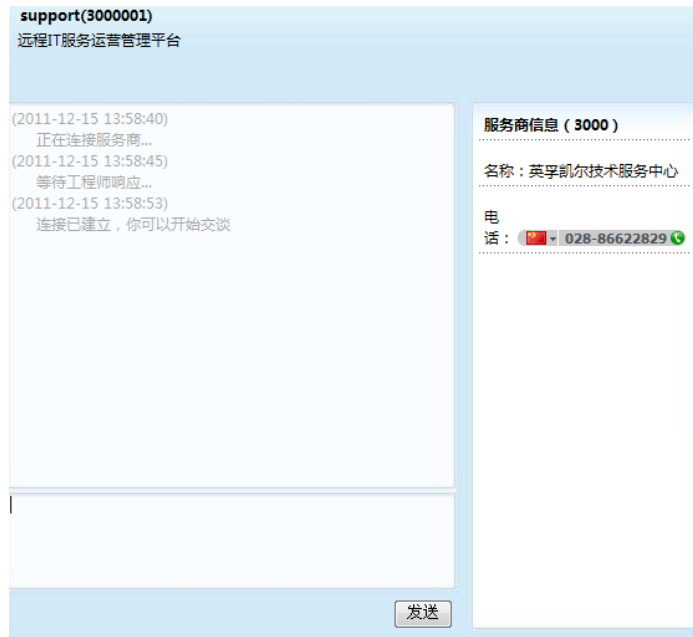
用户只要满足上网条件，通过 Web 链接方式，即可连接到服务商的在线工程师。

用户需要使用 Web 链接时，建议使用 IE7 以上的浏览器。在地址栏中输入由服务商提供的 Web 访问入口地址(即 UserPortal 页面，域名具体地址需要咨询服务提供商)，如下图 (Web 访问入口可能由于服务商选用的模板不同而有差异)。

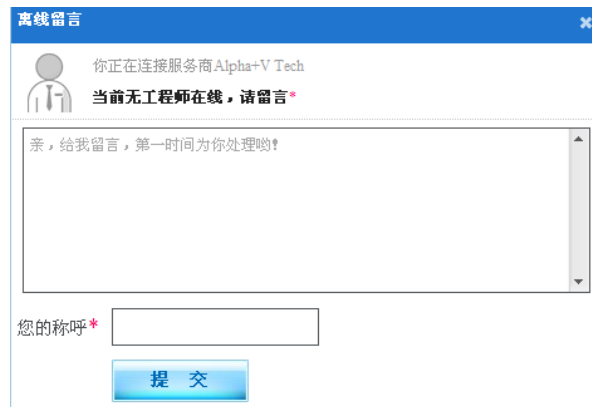


打开页面后，用户可以根据服务需求，可以选择：远程协助、在线交谈，两者均可连接在线工程师。选择后，用户需要填写称呼并提交，工程师即可响应请求。

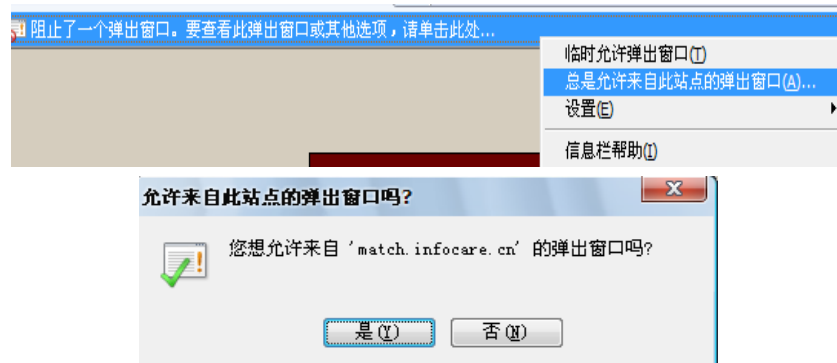
在线交谈只能与在线工程师进行文字交流。对话框如下图。



如果工程师不在线，用户还可以在页面直接留言。



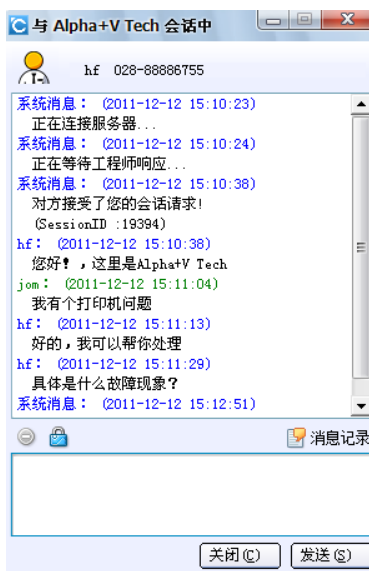
鉴于浏览器的安全设置不同，建立连接时，浏览器可能会提示有弹出窗口需要设置，建议设置为“总是允许来自此站点的弹出窗口”。



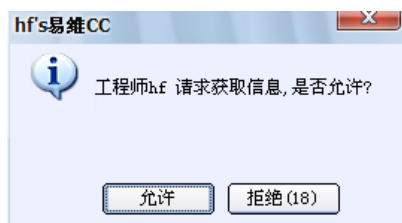
当提示有远程协助客户端安全控件安装时，安装即可。



用户点开在线协助后, (如下图) 可以向在线工程师报障。



在线工程师在诊断过程中, 需要远程桌面操作或者需要查询任何信息, 都必须得到用户的许可才能获取, 当然用户有权拒绝。



完成故障处理后, 用户即可关闭远程会话窗口, 结束。服务商可能会设置服务质量满意度调查页面, 在完成服务时弹出, 用户如实勾选即可。

Web 链接的另外一种形式是: 服务商在其自有网站页面中挂载易维帮助台服务图标, (如下图), 用户点击一样可以联系到服务商。



## 2、数字访问代码

用户还可以使用另外一种快捷访问方式，即数字访问代码。这个代码是 6 位数字组成，需要由在线工程师提供。用户在服务商 UserPortal 页面中输入数字代码，就可以直接联系到提供此代码的在线工程师。



连线指定的工程师：

请输入访问代码

连线工程师

连线工程师的过程中，遇到浏览器安全提示时，与 Web 链接的操作一样。连接成功以后，功能与操作也与 Web 链接一致，在此不需赘述，请参考前面 Web 链接的操作。

需要提醒用户的是，在线工程师提供的数字访问代码超过 30 分钟还未使用就会超时，需要向工程师要求更换一组数字代码。