

# 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 .....	5
2	系统环境.....	6
3	帐号与登录.....	7
4	远程服务功能.....	7
4.1	工程师服务状态 .....	7
4.2	开始服务（服务接入） .....	8
4.2.1	主动服务 .....	8
4.2.2	客户请求 .....	9
4.3	服务功能.....	9
4.4	客户信息区 .....	10
4.4.1	详细信息 .....	10
4.4.2	查看关联链接 .....	11
4.4.3	编辑信息 .....	11
4.5	文本会话.....	11
4.5.1	快速回复 .....	12
4.5.2	知识库 .....	13
4.5.3	服务转接 .....	13
4.5.4	客户备注 .....	14
4.6	文件传输.....	14
4.7	远程控制.....	15
4.7.1	主动控制：输入授权码 .....	15
4.7.2	发送控制请求 .....	16
4.7.3	接受请求 .....	16
4.7.4	远程控制配置选项 .....	17
4.8	远程诊断.....	17
4.8.1	查看和管理进程 .....	17
4.8.2	查看和管理软件 .....	18
4.8.3	.....	18
4.8.4	查看和管理服务信息 .....	18
4.8.5	.....	18
4.8.6	查看和管理事件信息 .....	19
4.8.7	查看系统信息 .....	20
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 .....	21
4.10	服务结束.....	22

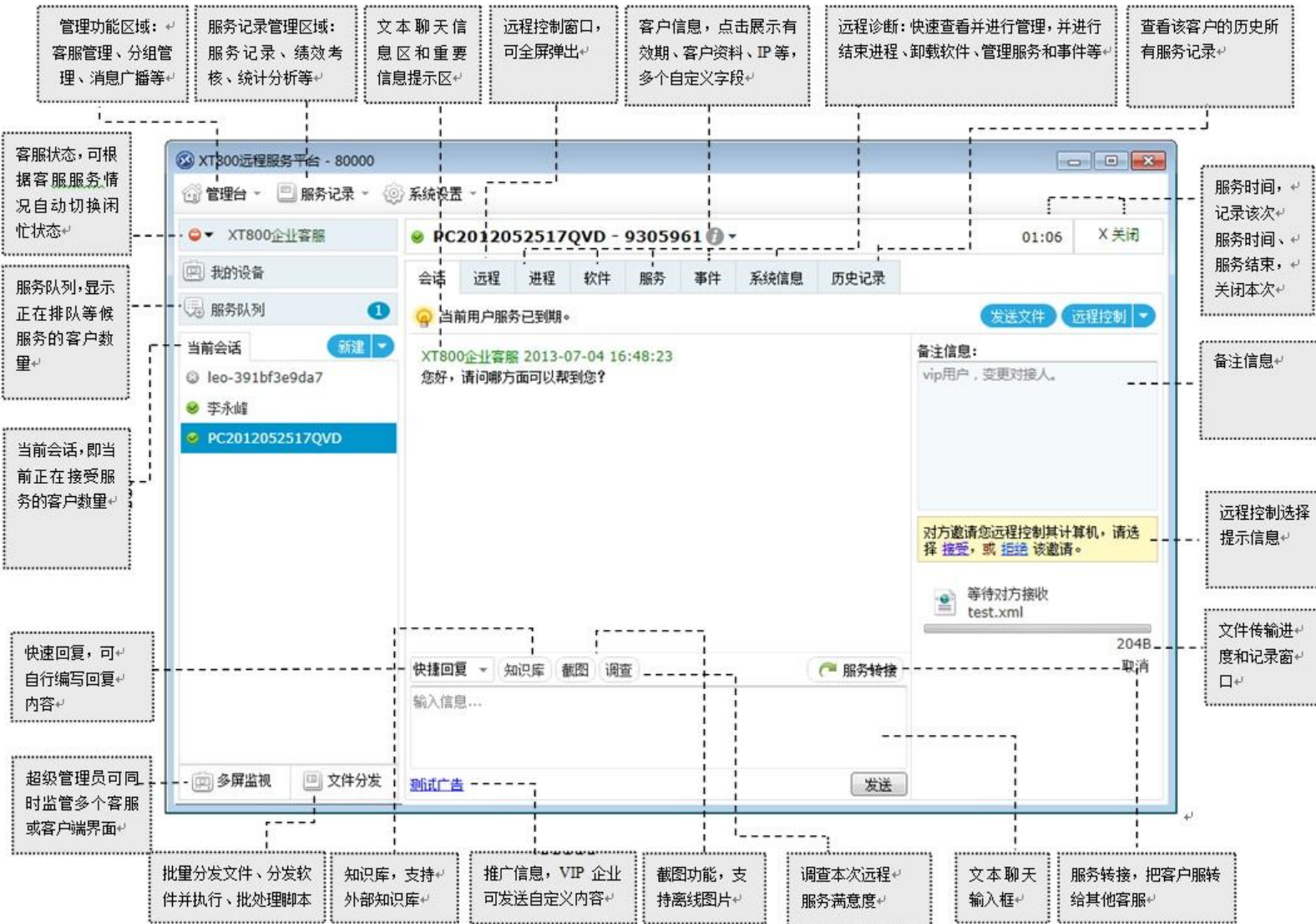
4.10.1	关闭服务 .....	22
4.10.2	记录服务事件/填写服务单 .....	22
4.10.2.1	选择问题类型 .....	23
4.10.2.2	编辑问题分类 .....	23
4.10.2.3	填写服务单记录 .....	23
4.10.2.4	记录问题是否解决 .....	23
4.10.3	满意度调查 .....	23
5	我的设备 .....	24
5.1	查找设备/客户机 .....	25
5.2	添加设备/客户机 .....	25
5.2.1	账号添加 .....	25
5.2.2	快速部署 .....	25
5.3	修改客户机信息 .....	26
6	服务队列 .....	27
6.1	服务接入 .....	27
6.2	服务分配方式 .....	27
6.2.1	手动选择工程师 .....	27
6.2.2	智能轮席 .....	28
6.2.3	强制排队 .....	29
7	文件分发 .....	29
8	AMT 主动管理 .....	32
9	远程控制只能设置（手机/Pad） .....	36
10	高级管理功能 .....	43
10.1	工程师/客户管理 .....	44
10.1.1	新建和管理工程师账号 .....	45
10.1.2	工程师帐号权限管理 .....	46
10.2	客户机/端管理 .....	46
10.2.1	客户端账基础设置 .....	47
10.2.2	服务有效期设置 .....	47
10.2.3	自定义字段 .....	48
10.2.4	企业专用 ID 段选择 .....	48
10.2.5	到期提示 .....	48
10.2.6	启用/关闭自定义字段 .....	48
10.2.7	外置系统集成接口 .....	49
10.3	客户/组管理 .....	49
10.3.1	组的定义和使用指导 .....	49
10.3.2	新建客户/组名称 .....	50
10.3.3	设定服务/运维关系 .....	50
10.3.4	服务流程/接入方式设置 .....	50
10.3.5	部署连接: .....	51
10.3.6	高级设置/批量配置推送 .....	51
10.4	网页版 .....	51
10.4.1	基础设置 .....	51

10.4.2	网页版集成 .....	52
10.4.3	品牌标识配置 .....	53
10.5	发送消息广播 .....	53
10.5.1	在线广播/弹窗消息 .....	53
10.5.2	发布资讯/广告 .....	54
10.5.3	历史记录 .....	54
10.6	警报管理 .....	55
10.6.1	警报日志 .....	55
10.6.2	警报配置 .....	55
10.6.3	信息报警方式 .....	56
10.7	知识库管理 .....	56
10.7.1	知识库目录 .....	57
10.7.2	类别管理 .....	57
10.7.3	规则配置 .....	58
10.8	品牌定制 .....	58
10.9	常用工具 .....	59
10.9.1	常用语 .....	59
10.9.2	常用网址 .....	59
10.9.3	欢迎词 .....	60
10.10	服务管理功能 .....	60
10.10.1	日志搜索 .....	60
10.10.2	事件设置 .....	61
10.11	服务统计分析 .....	61
10.11.1	服务统计 .....	61
10.11.2	绩效考核 .....	62
10.11.3	满意度统计 .....	63
10.12	满意度调查 .....	63
10.12.1	问卷记录 .....	63
10.13	坐席监管 .....	64
10.13.1	录屏设置 .....	65
10.13.2	文件转存设置 .....	65
10.13.3	指定存储地址 .....	65
11	系统设置 .....	66
11.1	常规设置 .....	66
11.2	关于 .....	66
12	新老客户使用需知 .....	66
12.1	新客户: .....	67
12.2	老客户: .....	68
13	XT800 服务中心 .....	69
13.1.1	企业热线 .....	69
13.1.2	线上客服 .....	69
13.1.3	帮助中心 .....	69

# 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支持 win xp、win 7、win 8、win server 2003、win server 2003 等 windows 系列系统。</li> <li>● Linux 系列系统。</li> <li>● IOS 平板电脑系统和手机操作系统。</li> <li>● Android 平板电脑系统和手机操作系统。</li> </ul>		
服务端		需要 Microsoft .NET Framework 4.0 以上版本支持运行	<p>1、若电脑缺少.NET4.0 或以上版本运行库，软件安装过程中会自动下载并安装。</p> <p>2、在版本相对较老的 win xp 或 win 2003 系统中，自动安装.NET 运行库可能会出现失败，这时软件会提示您手动下载安装。</p>

### 3 帐号与登录



- 帐号和密码由您企业的管理人员分配、设置；
- 如果您企业还未有帐号，请点击[注册账户](#)；
- 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
	在线	工程师当前无交谈对象，可以即时进行服务支持
	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
	离线	工程师未登陆服务程序

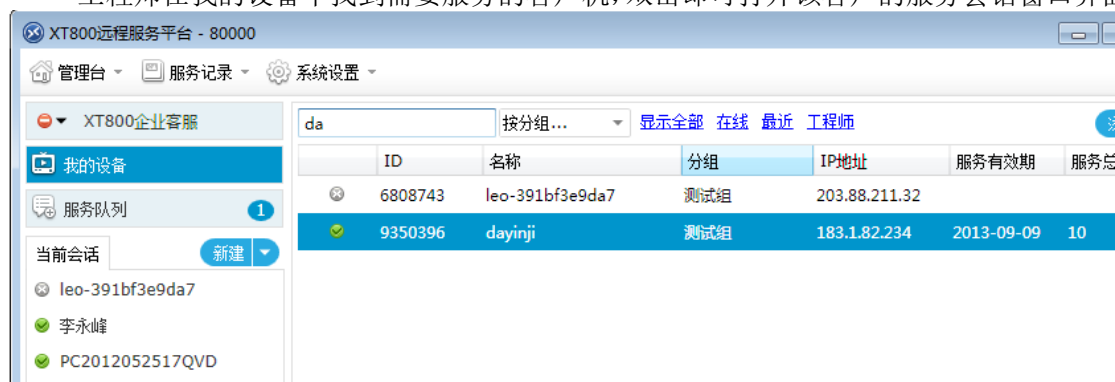


## 4.2 开始服务（服务接入）

### 4.2.1 主动服务

- 情况 1：被控端已在您的设备列表中

工程师在我的设备中找到需要服务的客户机，双击即可打开该客户的服务会话窗口界面；





（如何让被控端在您的列表中：1、[快速部署](#)；2、[手动添加](#)）

● 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面



## 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。



（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[设定服务流程](#)）

## 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。



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



4.4.1 详细信息

即展开/收起账号信息栏：



基础信息栏

自定义信息栏，客户资料项由您设定

## 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客户机管理—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。

## 4.5 文本会话

工程师人员与客户进行文本聊天的区域。



文本输入区

资讯显示区

**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  当前用户服务已到期。

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；

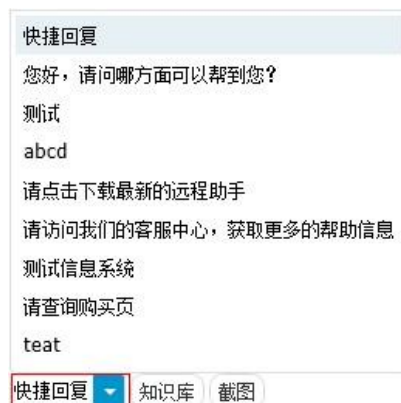
**文本输入区：**聊天内容的输入窗口；

**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。如何发送资讯


**截图工具：**截取屏幕的功能。

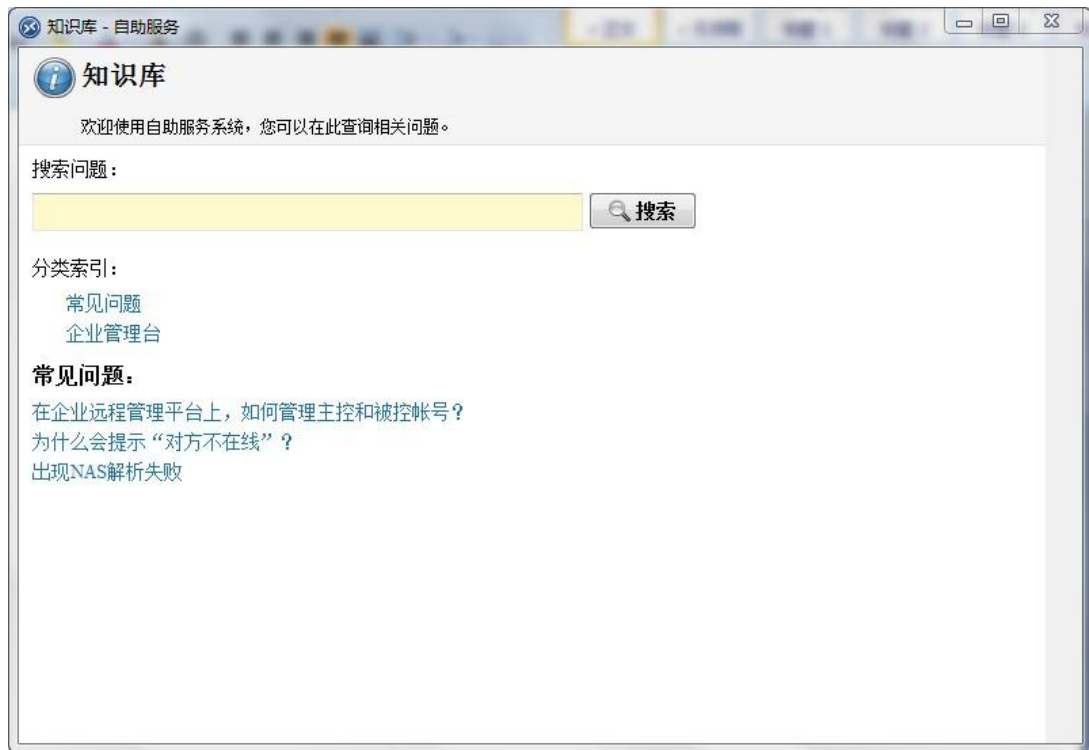
## 4.5.1 快速回复

选择快速回复语，提高服务效率，快速回复语句的内容在常用工具—常用语中设置。



## 4.5.2 知识库

点击知识库按钮 ，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—知识库管理—知识库中设置知识库资料。



## 4.5.3 服务转接

实现工程师之间的转换与相互配合，点击  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。



### 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。



### 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。



## 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设备



远程连接的方式有 3 种：

远程控制

远程控制

发送控制请求

对方邀请您远程控制其计算机，请选择 **接受**，或 **拒绝** 该邀请。

- 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



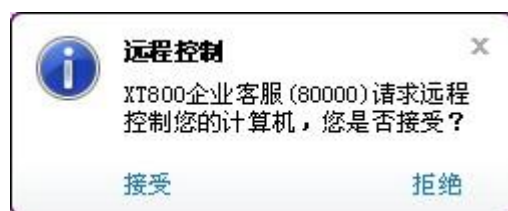


## 4.7.2 发送控制请求

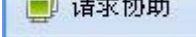
需要对方同意才能进行远程控制，



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，



主控端会收到请求消息。选择接收进入远程界面，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。
- 点击 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

搜索...

重新加载

ID	映像名称	内存	CPU	路径	命令
444	smss.exe	432.00 KB	0	\SystemRoot\System32\smss.exe	\SystemRoot\System32\smss.exe
796	services.exe	3.52 MB	0	C:\WINDOWS\system32\services.exe	C:\WINDOWS\system32\services.exe
808	lsass.exe	1.03 MB	0	C:\WINDOWS\system32\lsass.exe	C:\WINDOWS\system32\lsass.exe
ID	映像名称	内存	CPU	描述	路径
896	smss.exe	436.00 KB	0		\SystemRoot\System32\smss.exe
980	winlogon.exe	3.79 MB	0		\\??\C:\WINDOWS\system32\winlogon.exe
1024	services.exe	3.66 MB	0	Microsoft(R) Windows(R) Operating System	C:\WINDOWS\system32\services.exe
1036	lsass.exe	644.00 KB	0	Microsoft(R) Windows(R) Operating System	C:\WINDOWS\system32\lsass.exe
1188	svchost.exe			Microsoft(R) Windows(R) Operating System	C:\WINDOWS\system32\svchost.exe
1276	svchost.exe			Microsoft(R) Windows(R) Operating System	C:\WINDOWS\system32\svchost.exe
1320	svchost.exe			Microsoft(R) Windows(R) Operating System	C:\WINDOWS\system32\svchost.exe

刷新

结束进程

## 4.8.2 查看和管理软件

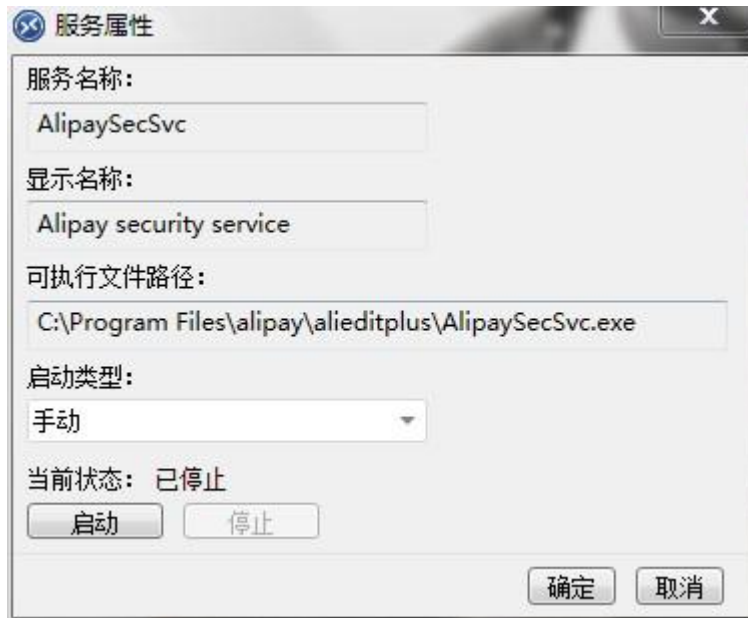
### 4.8.3

点击 **加载软件**，可快速卸载软件。

会话	远程	文件	进程	软件	服务	事件	系统信息	历史记录
搜索...								
				软件名称	版本	提供商	安装路径	
					FSSH			
				360安全卫士	9.1.0.2001	360安全中心	D:\360\360Safe	
				360安全浏览器 5.0 正式版	5.0.3.8	www.360.cn	C:\Program Files\360\360se	
				360手机助手	2.0.0.2125	360	D:\360\360Safe\mobilemgr	
				Adobe Flash Player 11 Ac 11.4.402.287		Adobe Systems Incorporated	C:\WINDOWS\system32\Macromed\Flash	
				Adobe Reader X (10.1.6) - 10.1.6		Adobe Systems Incorporated		
				BCL easyConverter SDK 3 3.0.24		BCL Technologies		
				CCTV Player Uninstall		CCTV		
				doPDF 7.3 printer		Softland	C:\Program Files\Softland\doPDF 7	
				Emailrobot	10.90.00.0000	Emailrobot		
				EPSON ME 6305 Series Pr		SEIKO EPSON Corporation	C:\WINDOWS\System32\epson\DRIVERSV	

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...								
				服务名称	状态	启动类型	路径	
				Adobe Flash Player Update Service	已停止	手动	C:\WINDOWS\system32\Macromed\Flash\FlashPlaye	
				Alerter	已停止	手动	C:\WINDOWS\system32\svchost.exe -k LocalService	
				Application Layer Gateway Service	已启动	手动	C:\WINDOWS\System32\alg.exe	
				Alipay security service	已停止	手动	C:\Program Files\alipay\alieditplus\AlipaySecSvc.exe	
				Apache2.2-Zend	已停止	手动	刷新	Zend\Apache2\bin\httpd.exe" -k ru
				Application Management	已停止	手动	属性设置	em32\svchost.exe -k netsvcs
				ASP.NET State Service	已停止	手动	C:\WINDOWS\Microsoft.NET\Framework\v4.0.30319\	
				Windows Audio	已启动	自动	C:\WINDOWS\System32\svchost.exe -k netsvcs	



#### 4.8.6 查看和管理事件信息

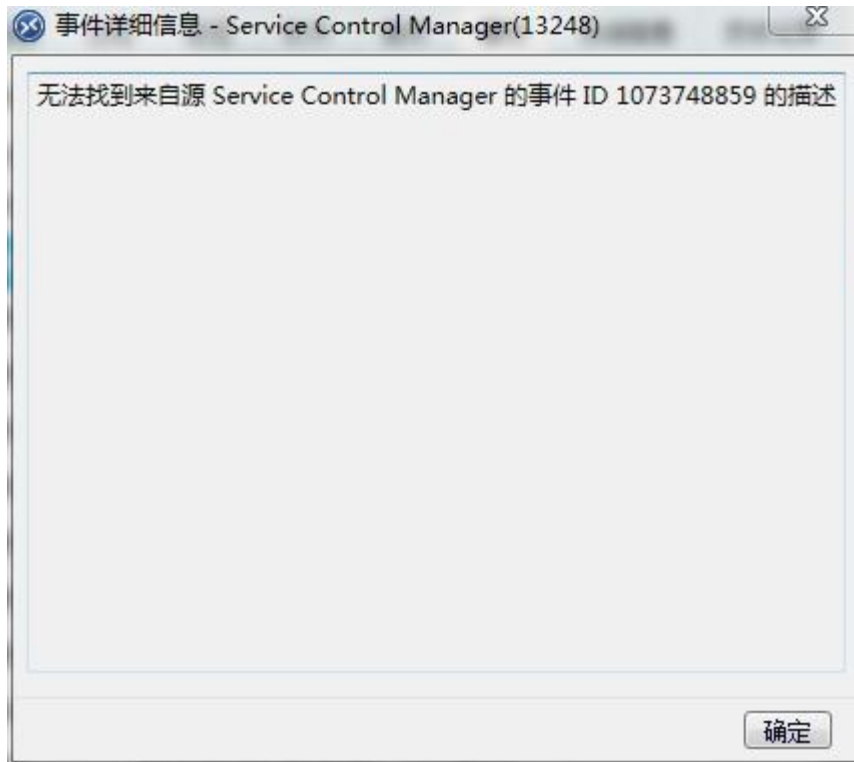
查看被控端计算机的事件信息，可以应用程序、系统和安全三个维度进行信息的查看。

会话 远程 文件 进程 软件 服务 事件 系统信息 历史记录

应用程序 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	2013/07/05 09:11:07	Service Control Manager	1073748860	13249
信息	2013/07/05 09:11:07	Service Control Manager	1073748859	13248
信息	2013/07/05 09:09:38	Service Control Manager	1073748860	13247
信息	2013/07/05 09:09:38	Service Control Manager	101	13246
信息	2013/07/05 09:09:34	Service Control Manager	1073748859	13245
信息	2013/07/05 09:09:34	Service Control Manager	1073748860	13244
信息	2013/07/05 09:09:34	Service Control Manager	1073748860	13243
信息	2013/07/05 09:09:34	Service Control Manager	1073748859	13242
信息	2013/07/05 09:09:00	LoadPerf	1073742824	13241
错误	2013/07/05 09:08:59	LoadPerf	-1073738823	13240

刷新 属性



## 4.8.7 查看系统信息

查看对方电脑硬件和系统等信息。

会话	远程	文件	进程	软件	服务	事件	系统信息	历史记录
<a href="#">刷新</a>								
<b>基本信息</b>								
Windows版本:		Microsoft Windows XP						
处理器:		Intel(R) Pentium(R) D CPU 2.80GHz						
安装内存(RAM):		1.99GB						
硬盘空间:		C:\, 4.69GB 可用, 共 20GB D:\软件, 43.94GB 可用, 共 47.01GB E:\文档, 36.83GB 可用, 共 47.48GB						
IP地址:		10.0.1.200						
<b>计算机名称、域和工作组</b>								
计算机名称:		PC2012052517QVD						
工作组:		WORKGROUP						
工作组描述:								



## 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。



会话 远程 文件 进程 软件 服务 事件 系统信息 历史记录

搜索...

刷新 服务记录

PC2012052517QVD 2013/6/5 13:59:25  
测试

FTAI 0037 2013/6/7 15:31:56  
test

XT800企业客服 2013/6/7 15:32:23  
测试

2013/6/7 15:34:19  
对方取消，"被控端.rar"传输失败。

XT800企业客服 2013/6/7 18:00:27  
已发送服务转接请求，等待确认...

XT800企业客服 2013/6/8 9:26:31  
测试测试

2013/6/8 9:27:27  
对方取消，"被控端.rar"传输失败。

2013/6/8 9:27:28  
对方取消，"SshClient.exe"传输失败。

2013/6/8 10:19:04  
您取消了"PNGView\_Beta\_1.1.74.exe" (1.88MB) 的传送，文件传输失败。

第2/2页

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	X	√	-	-	查看详细
钟灵(xt800_001)	dayinji (9350396)	2013-07-04 14:52:14	2013-07-04 14:55:36	4	√	√	-	-	
钟灵(xt800_001)	dayinji (9350396)	2013-07-03 16:23:06	2013-07-03 16:23:06	1	X	√	-	-	
钟灵(xt800_001)	dayinji (9350396)	2013-07-03 16:07:18	2013-07-03 16:07:18	1	X	√	-	-	
钟灵(xt800_001)	dayinji (9350396)	2013-07-03 13:54:37	2013-07-03 14:02:35	3	X	√	-	-	
XT800企业客服 (80000)	dayinji (9350396)	2013-07-03 13:23:09	2013-07-03 13:28:51	3	X	√	-	-	

1 / 4

## 4.10 服务结束

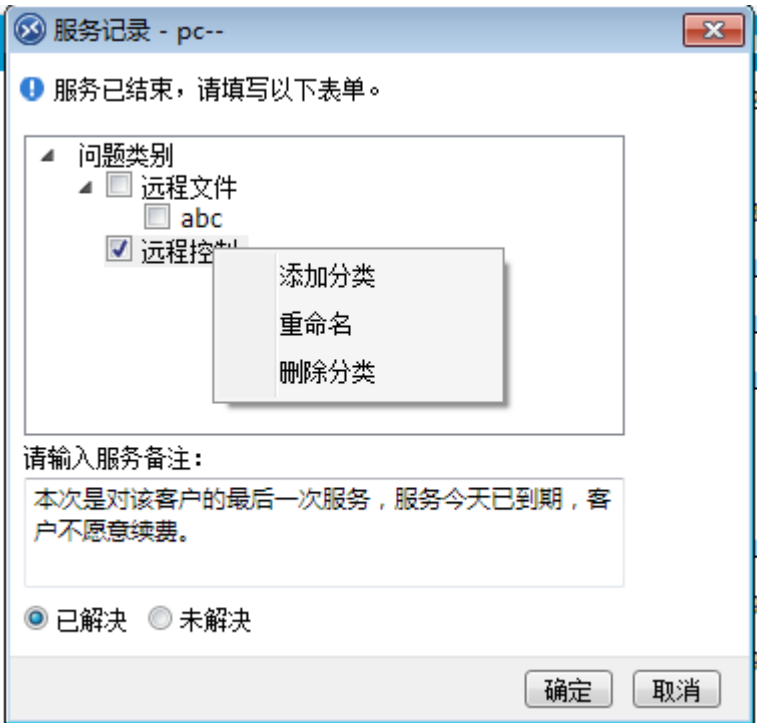
### 4.10.1 关闭服务

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。



如未在服务记录“服务历史记录”中填写备注信息，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。

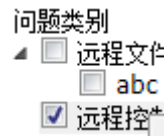
服务记录填写提交后，将同步到所有服务端，永久保存不可删除





### 4.10.2.1 选择问题类型

选择本次服务的问题类型



### 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。（[如何设置满意度调查](#)）

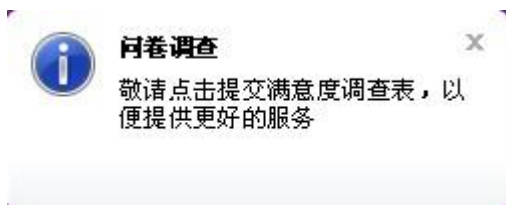
客服主动发送问卷，在聊天窗口点击调查问卷按钮 。

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。

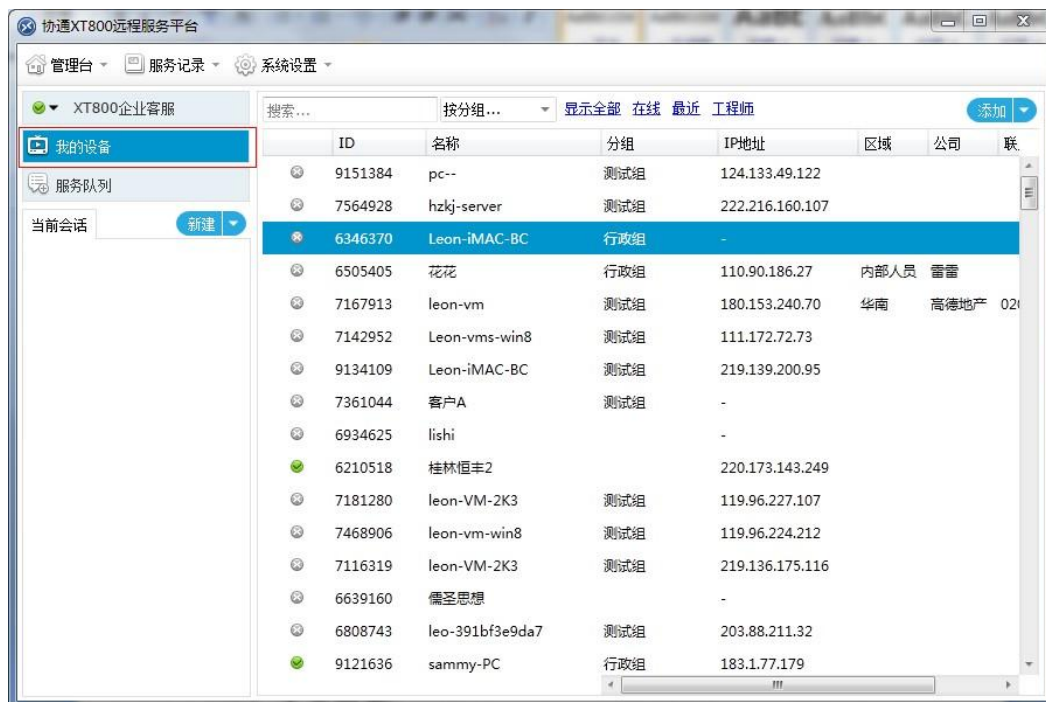
客户点击后会弹出问卷填写窗口。





## 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。



## 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...

[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
⊗	9151384	pc--	测试组	124.133.49.122			
⊗	7564928	hzkj-server	测试组	222.216.160.107			
⊗	6346370	Leon-iMAC-BC	行政组	-			

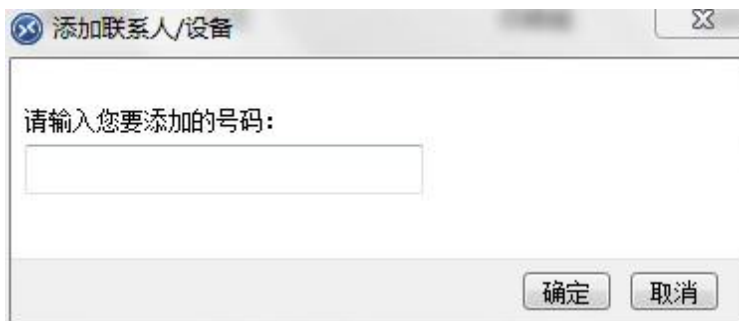
## 5.2 添加设备/客户机

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



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：



### 5.2.2 快速部署



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。

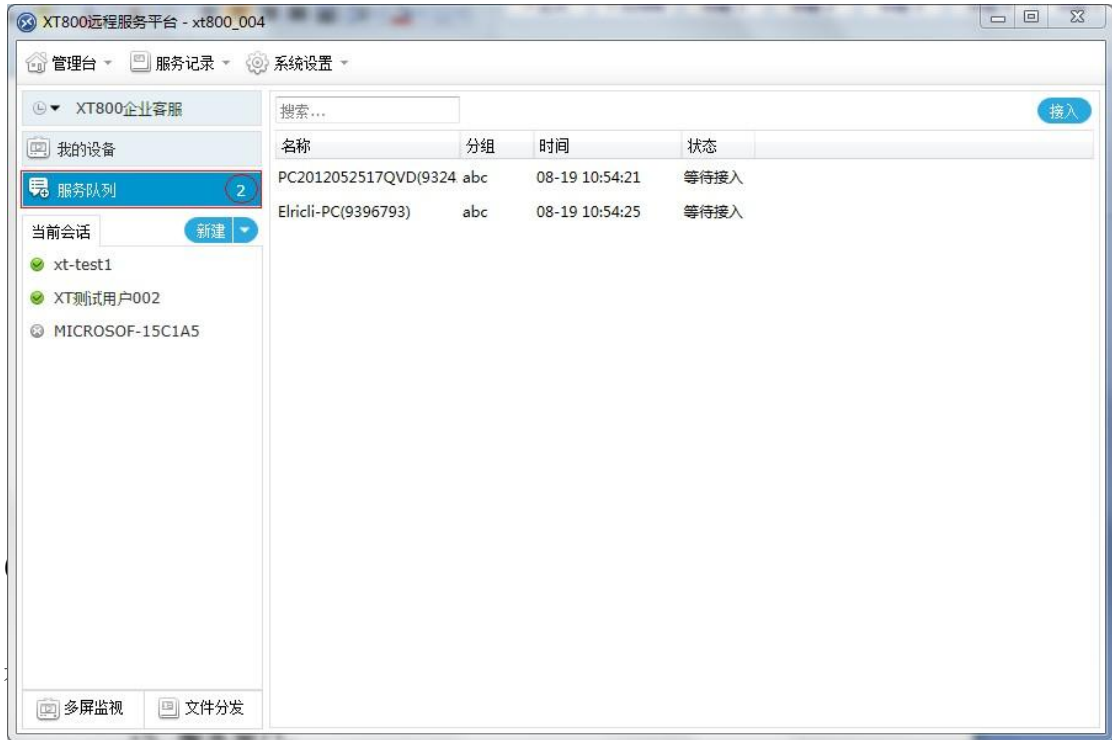


## 5.3 修改客户机信息

- 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
- 能否删除联系人，由工程师权限决定（[如何更改工程师权限](#)）



## 6 服务队列



### 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

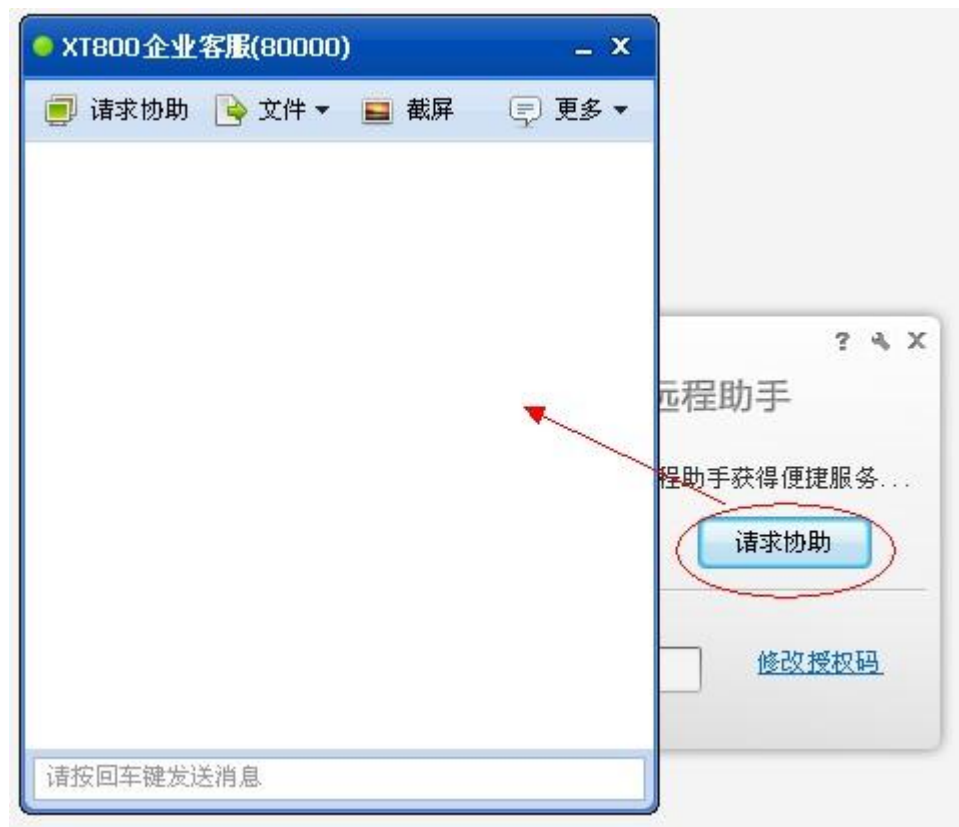
出现有服务权限的工程师列表，由受控端进行自行选择：



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。



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，[设置方法](#)）



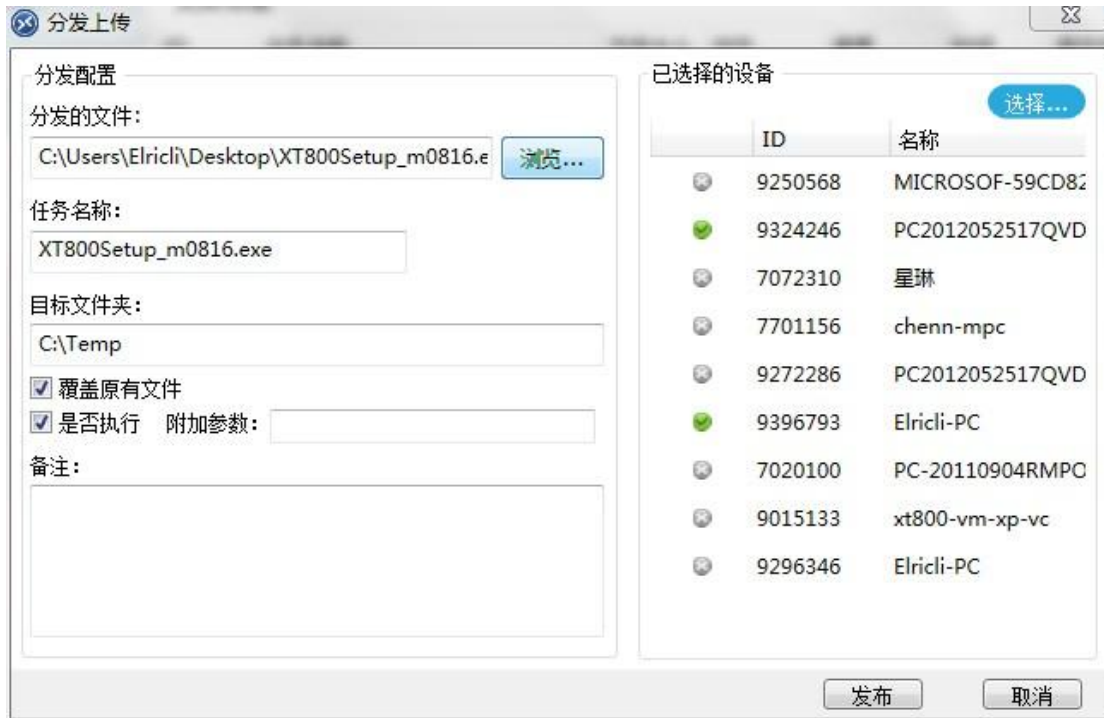
## 7 文件分

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，





- 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 msf 文件设置的选项，如果你发的是 msf 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 msifx.exe，调出 msf 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。



你可以看到所有历史分发记录。

分发记录 - 协通XT800

任务列表

搜索: >>显示全部 刷新 删除

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	-	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

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。

任务管理-设备列表

基本信息

名称: XT800Setup\_m0816-1.exe 是否覆盖: 否  
大小: 4.82MB 是否执行: 否  
目标文件夹: C:\Temp 附件参数:

设备列表

搜索: >>显示全部 刷新 删除

设备名称	状态	开始时间	结束时间	日志	操作项
PC2012052517QVU (9324246)	成功	2013-08-19 15:35:53	2013-08-19 15:35:53	文件分发成功	分发

## 8 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。



输入远程设置的 IP 地址，并输入对方 AMT 密码进行连接。





你可以查看到远程电脑的系统信息。



查看远程电脑的硬件设备信息。



查看远程电脑的运行日志。



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。



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。





在主板设置界面您可以对主板的设置进行查看并修改。



## 9 远程控制只能设置（手机/Pad）

此功能需要配套 XT800 远程助手 Android 版使用。



请告诉您的服务人员本机号码，  
以便其能够连接到您的当前设备

本机号码 9444648

授权码 1848

● 已登录通讯网络



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。



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。



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。



切换到会话窗口，可以与远端设备进行文本会话。



16:23	
您正在与XT800企业客服会话	
结束	
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	16:22:44
您好，请问哪方面可以帮到您？	
我	16:23:05
帮我装个软件	
XT800企业客服	16:23:36
好的，您需要装什么软件呢	

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。



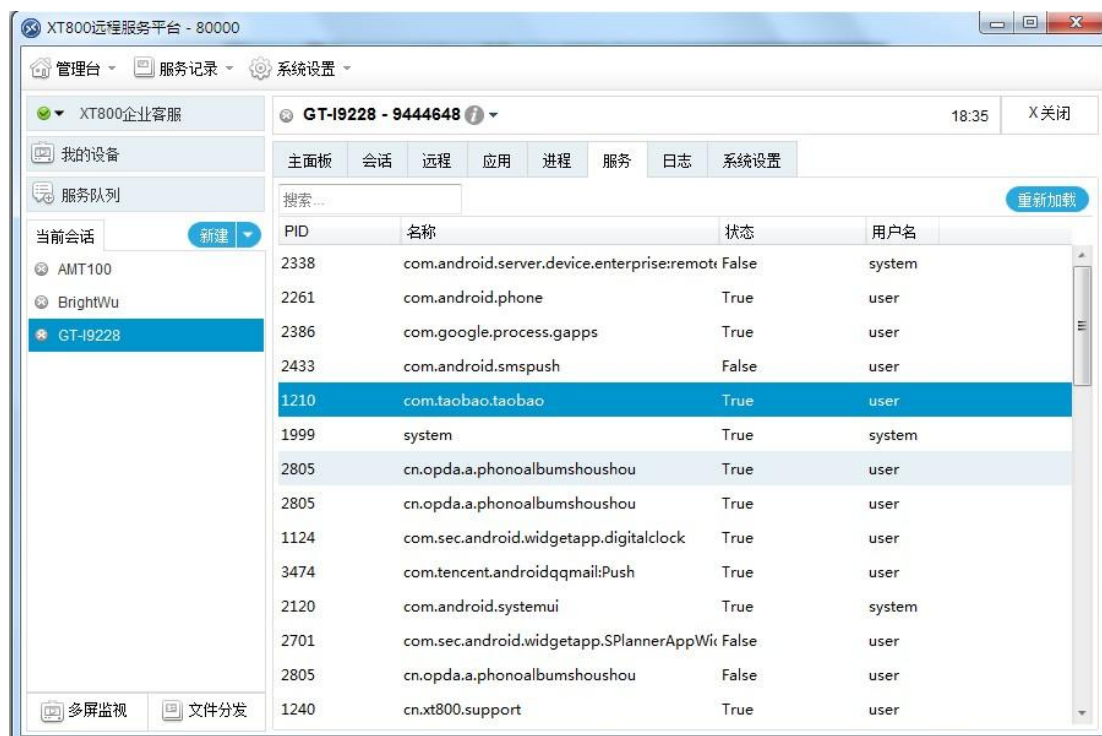
查看设备已安装的应用程序。



查看设备正在运行的进程，并可执行结束操作。

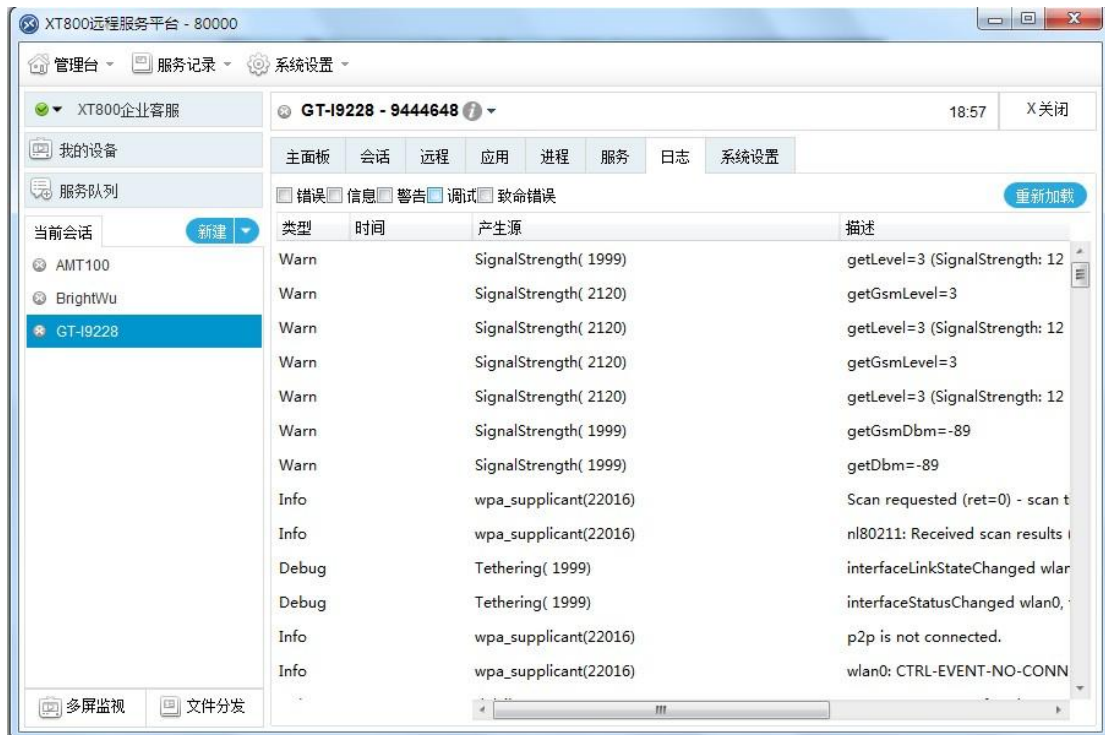


查看设备已注册的系统服务。





查看设备运行中产生的错误日志、警告日志和运行日志。



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。



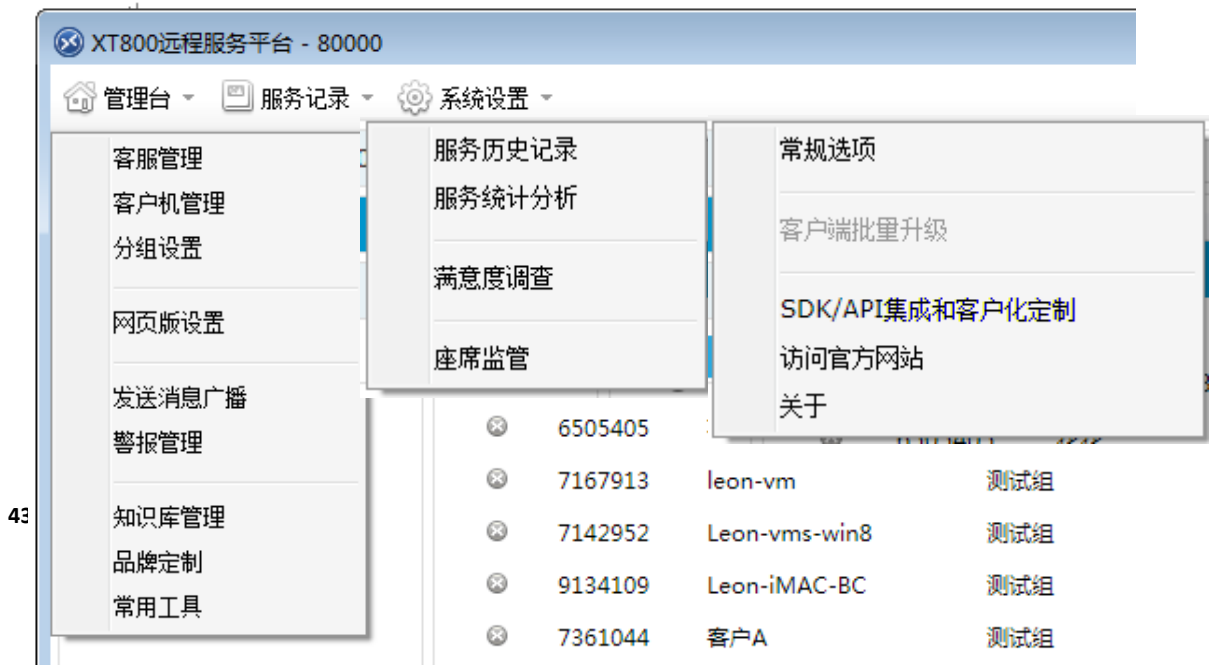


远端设备可主动断开远程连接。



## 10 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。[权限验证方法](#)



## 10.1 工程师/客户管理



### 10.1.1 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。

客服帐号 - 已分配14个，剩余配额1个

查看设置帐号 高级权限

账号: 2000003

客服名称: 技术 - Leon003

电子邮件: leonli@kdt.com.cn

登录密码:

绑定IP或MAC地址:

指定运维的客户组:

序号	请选择客户组...
1	测试组
<input checked="" type="checkbox"/> 261	业务一组
<input checked="" type="checkbox"/> 594	技术组
<input checked="" type="checkbox"/> 627	业务六组
<input checked="" type="checkbox"/> 646	业务三组

保存 取消

**账号设置：** 设置工程师的账号资料。

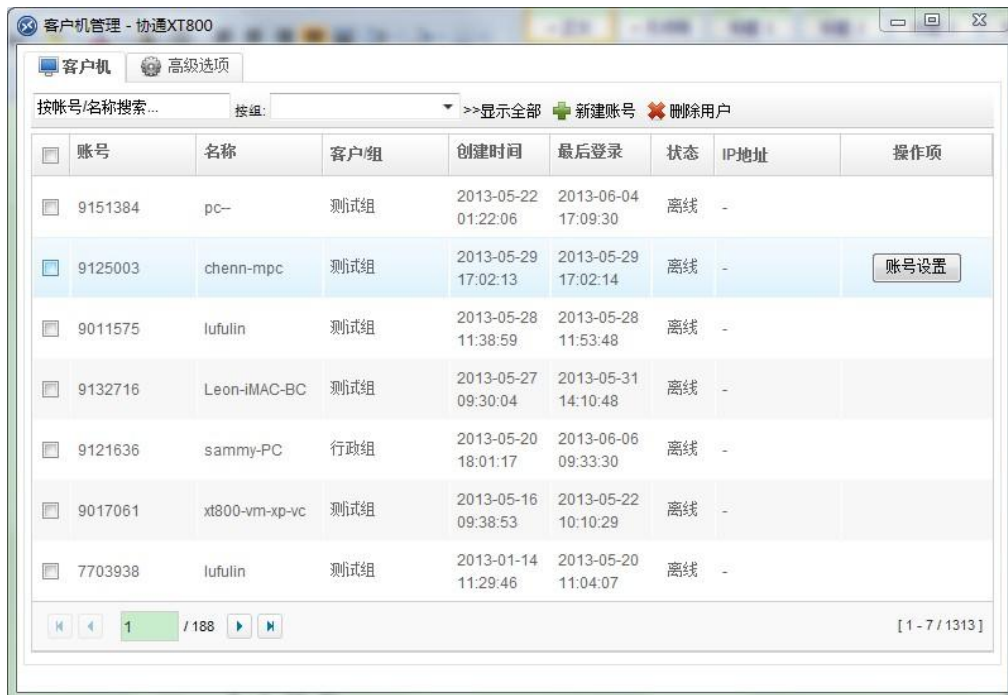
- 账号：工程师人员登陆工程师软件的软件账号；
- 工程师名称：工程师账号在工程师软件上显示的名称，即昵称；
- 电子邮件：用于自助找回密码和接受警报邮件；
- 登录密码：工程师人员登陆工程师软件的软件密码；
- 绑定 IP/MAC 地址：绑定后，该工程师账号只能在该绑定的 IP 或 MAC 地址的电脑上登陆。

## 10.1.2 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。



## 10.2 客户机/端管理



## 10.2.1 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。



### 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；

## 10.2.2 服务有效期设置



### 10.2.3 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。[如何设置自定义字段](#)

>>扩展属性	
区域:	<input type="text"/>
公司:	<input type="text"/>
联系电话:	<input type="text"/>

#### 高级选项

设置客户机信息的生成规则、附加信息条目等等。

### 10.2.4 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

### 10.2.5 到期提示

- 设置客户机服务到期是否提示；

### 10.2.6 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；



## 10.2.7 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。



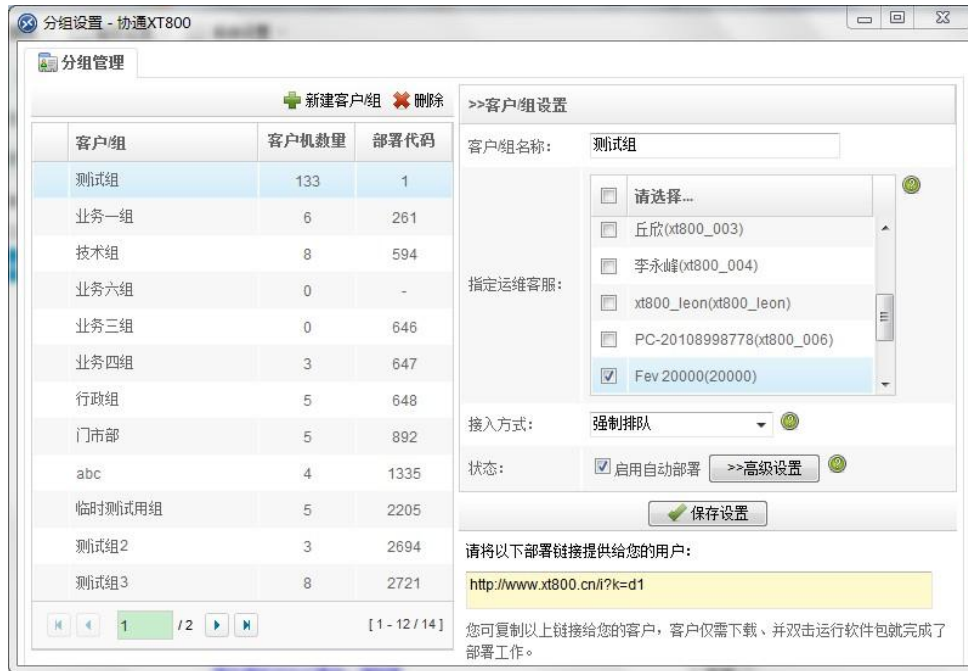
## 10.3 客户/组管理

### 10.3.1 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



### 10.3.2 新建客户/组名称

可新建或修改已有的组

### 10.3.3 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

### 10.3.4 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。

### 10.3.5 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。

### 10.3.6 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。



## 10.4 网页版

### 10.4.1 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。

## 10.4.2 网页版集成

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接口按钮



客户点击该按钮后就会弹出如下聊天窗口。



### 10.4.3 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。

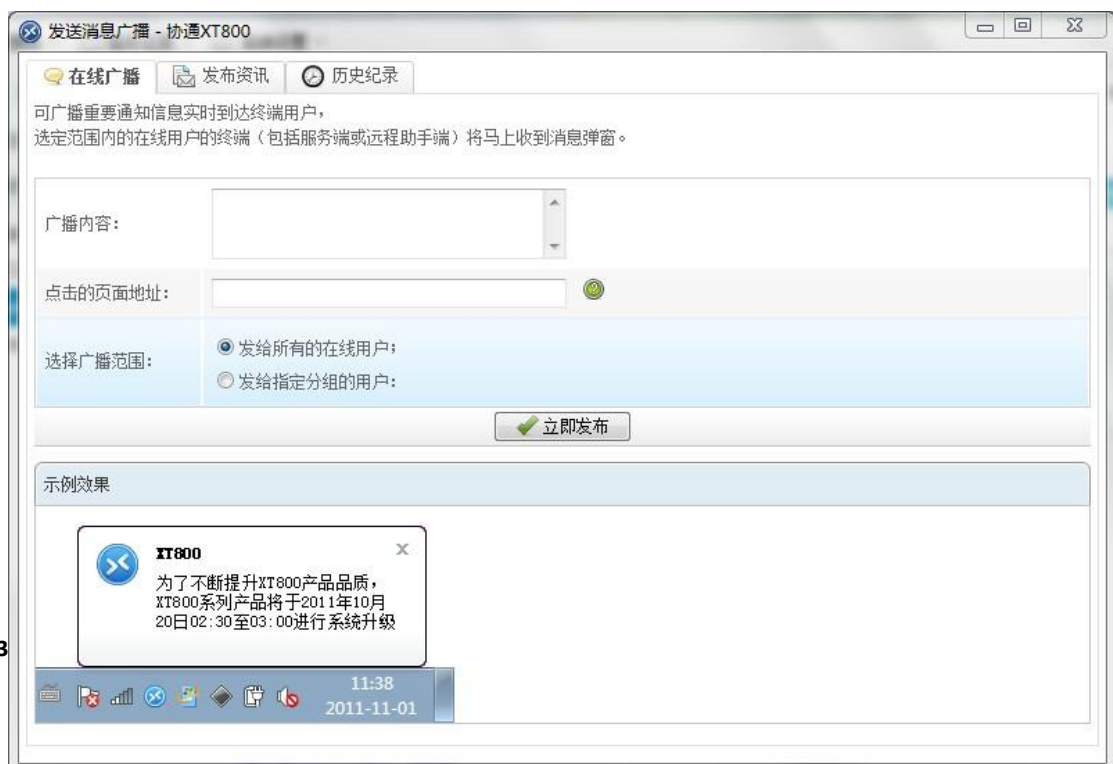


## 10.5 发送消息广播

该功能可以向客户端发送弹窗消息或者广告咨询。

### 10.5.1 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。





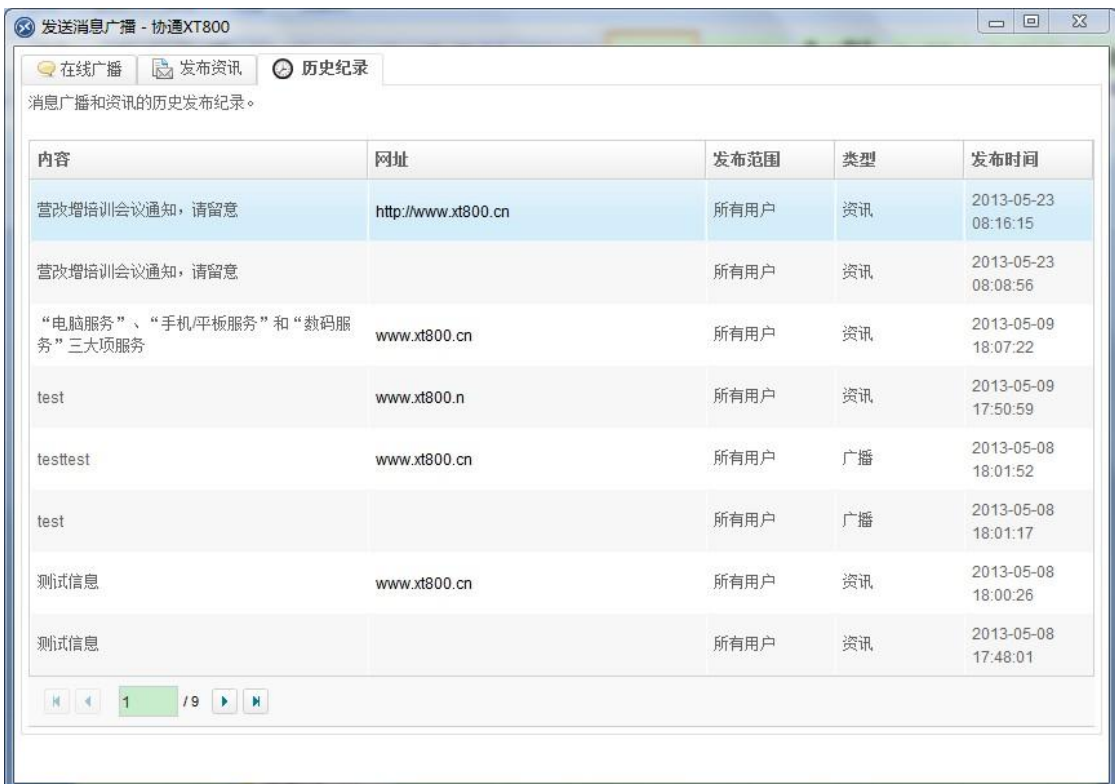
## 10.5.2 发布资讯/广告

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。



## 10.5.3 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。



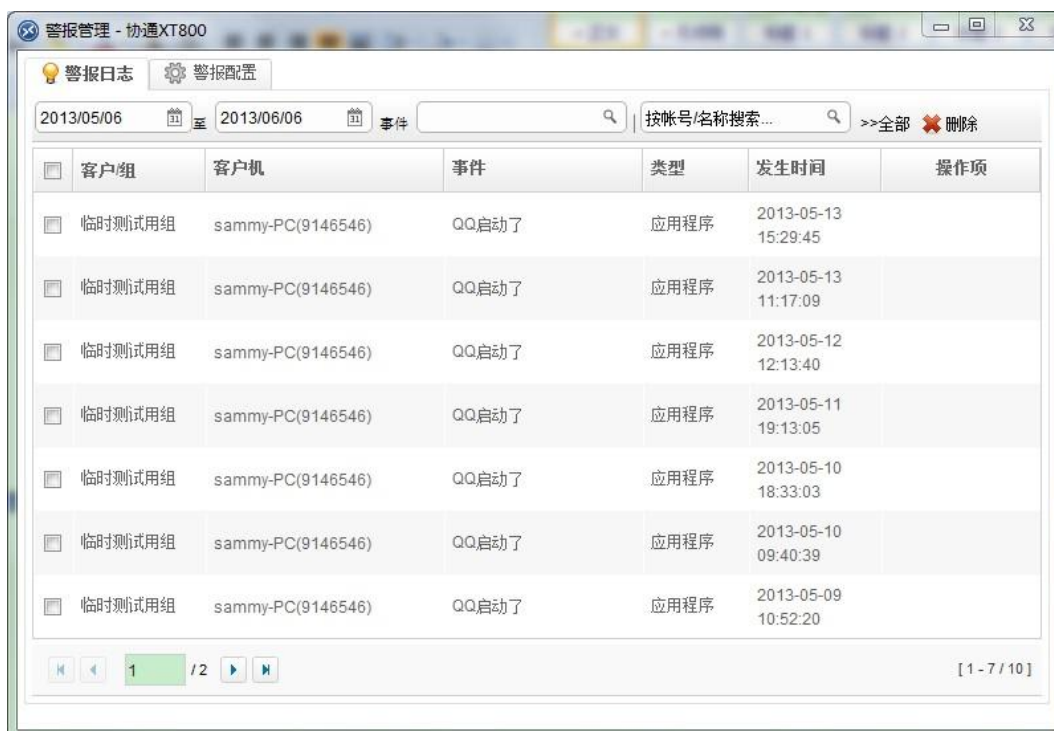


## 10.6 警报管理

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。

### 10.6.1 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。



### 10.6.2 警报配置

进行新建、修改或者删除规则操作。



### 10.6.3 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。



## 10.7 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。

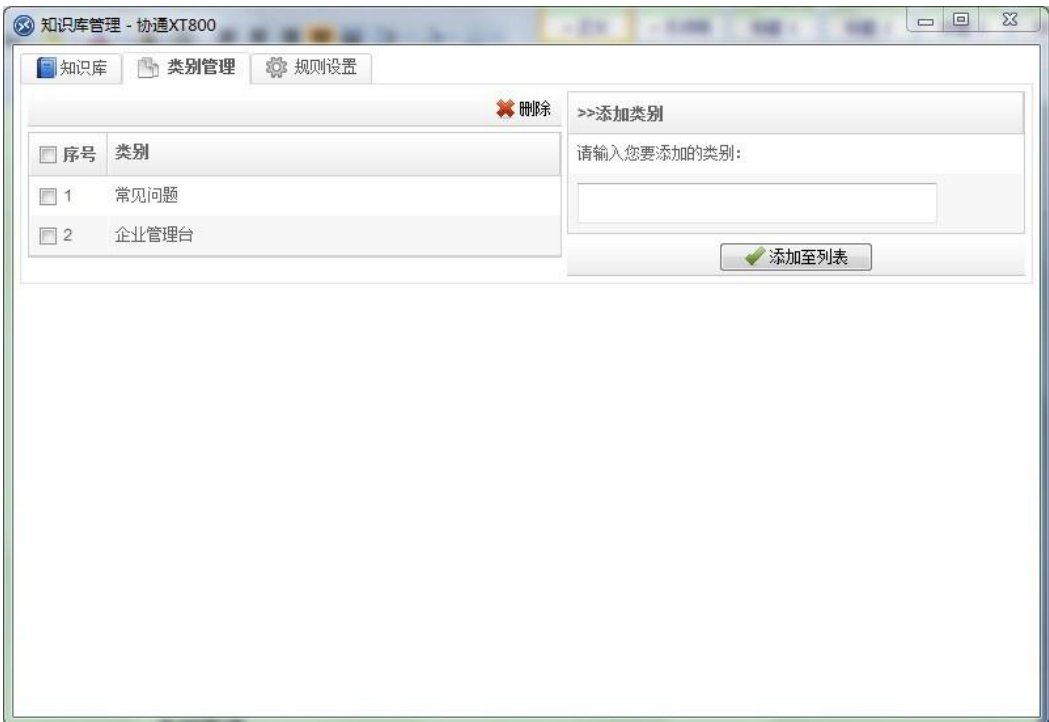
### 10.7.1 知识库目录

查看知识库条目，可进行新建、修改或删除操作。



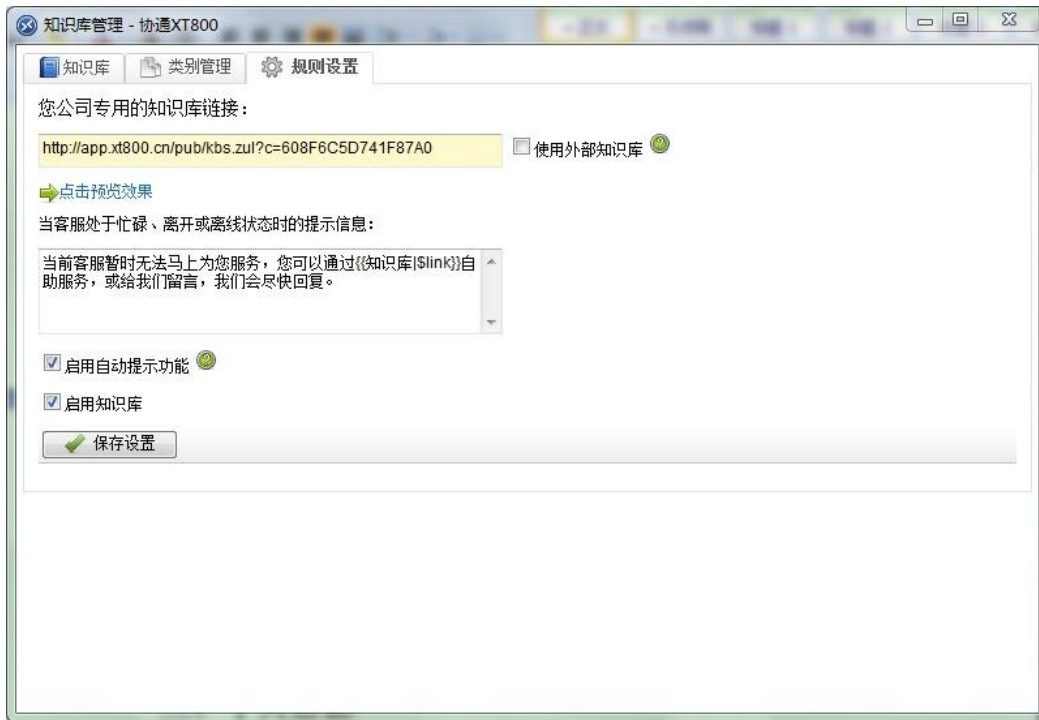
### 10.7.2 类别管理

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。



## 10.7.3 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。



## 10.8 品牌定制

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。



## 10.9 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。

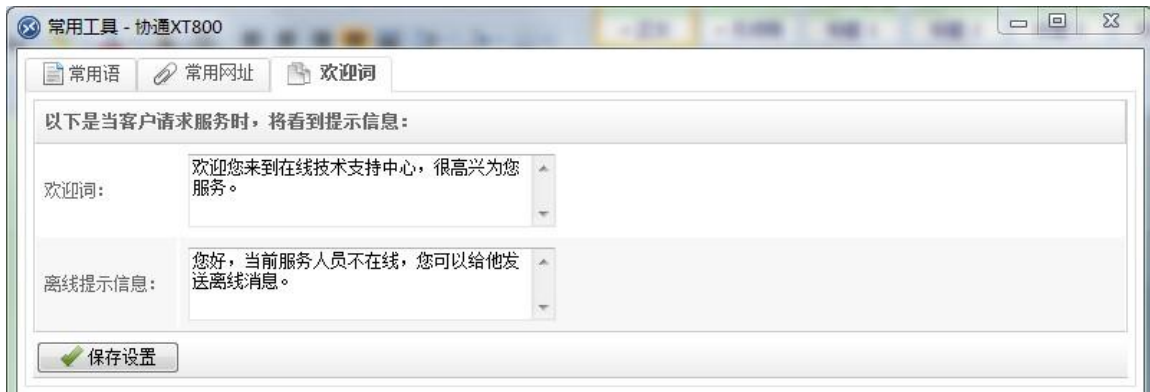
### 10.9.1 常用语



### 10.9.2 常用网址



### 10.9.3 欢迎词



### 10.10 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。

#### 10.10.1 日志搜索

查看各个工程师的历史服务记录，





点击查看详细按钮可以查看该记录的具体服务操作流程。



## 10.11 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。

### 10.11.1 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。

服务统计分析 - 协通XT800										
服务统计										
时间始于: 2013/05/06 截至: 2013/06/06 客服: >>显示全部										
日期	会话总数	服务时长	服务人次	使用率统计			问题解决率	满意度统计		
				文本聊天率	远程协助率	文件传输率		满意	一般	不满意
06/06	6	< 1 分钟	1	100.00%	0.00%	0.00%	0	0	0	0
06/05	22	15分钟	7	42.86%	57.14%	0.00%	0	0	0	0
06/04	12	5分钟	9	22.22%	77.78%	11.11%	0	0	0	0
06/02	1	< 1 分钟	1	0.00%	100.00%	0.00%	0	0	0	0
05/31	3	4分钟	1	0.00%	100.00%	0.00%	0	0	0	0
05/30	19	14分钟	3	33.33%	66.67%	33.33%	0	0	0	0
05/28	6	14分钟	3	33.33%	66.67%	0.00%	0	0	0	0
05/27	13	9分钟	8	0.00%	100.00%	12.50%	0	0	0	0

### 10.11.2 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。

服务统计分析 - 协通XT800											
服务统计											
时间始于: 2013/05/06 截至: 2013/06/06 客服: >>显示全部											
客服	会话总数	服务时长	服务人次	使用率统计			问题解决率	满意度统计			
				文本聊天率	远程协助率	文件传输率		满意	一般	较差	
技术 - Leon003 2000003	45	42分钟	32	9.38%	90.63%	3.13%	0	0	0	0	0
Fev 20000 20000	13	1分钟	11	27.27%	72.73%	0.00%	0	0	0	0	0
XT800 371 2000371	125	4小时, 12分钟	36	5.56%	94.44%	2.78%	0	0	0	0	0
XT800企业客服 80000	165	3小时, 11分钟	51	49.02%	50.98%	9.80%	0	0	0	0	0
冉启立 xt800_000	0	< 1 分钟	1	0.00%	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
黄琛 xt800_002	14	3分钟	9	22.22%	77.78%	11.11%	0	0	0	0	0
李永峰 xt800_004	17	19分钟	11	0.00%	100.00%	9.09%	0	0	0	0	0

### 10.11.3 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；

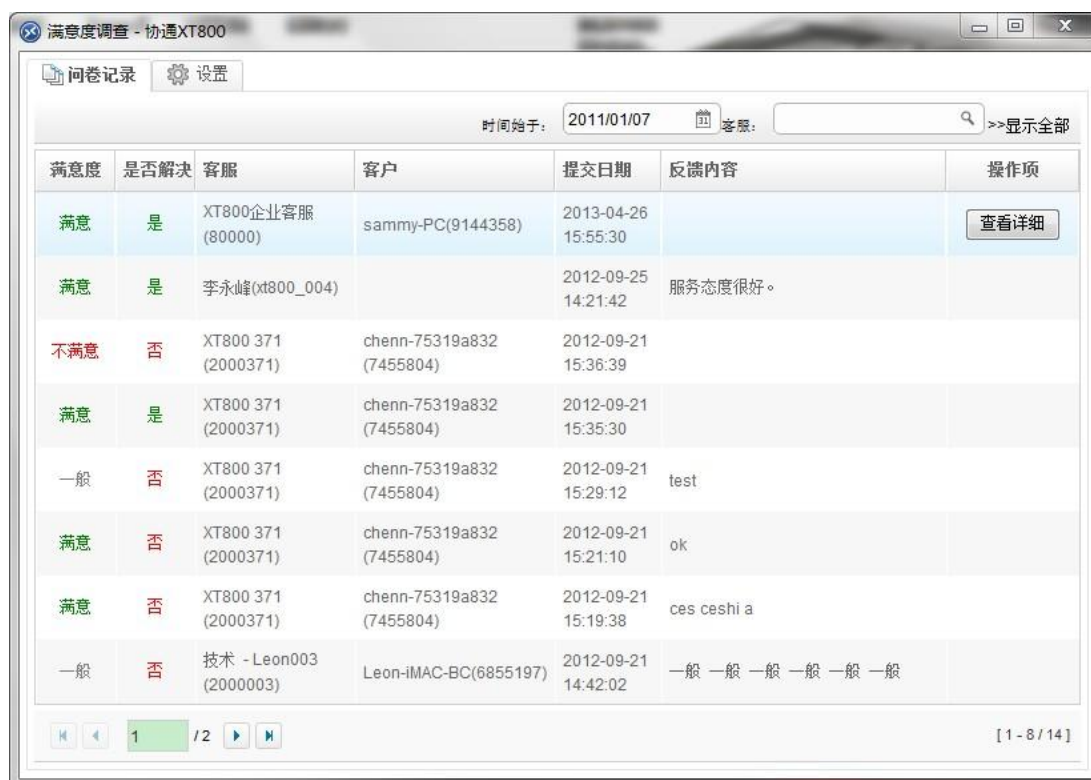


## 10.12 满意度调查

查看客户反馈的调查问卷，查看客户的满意度。

### 10.12.1 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。



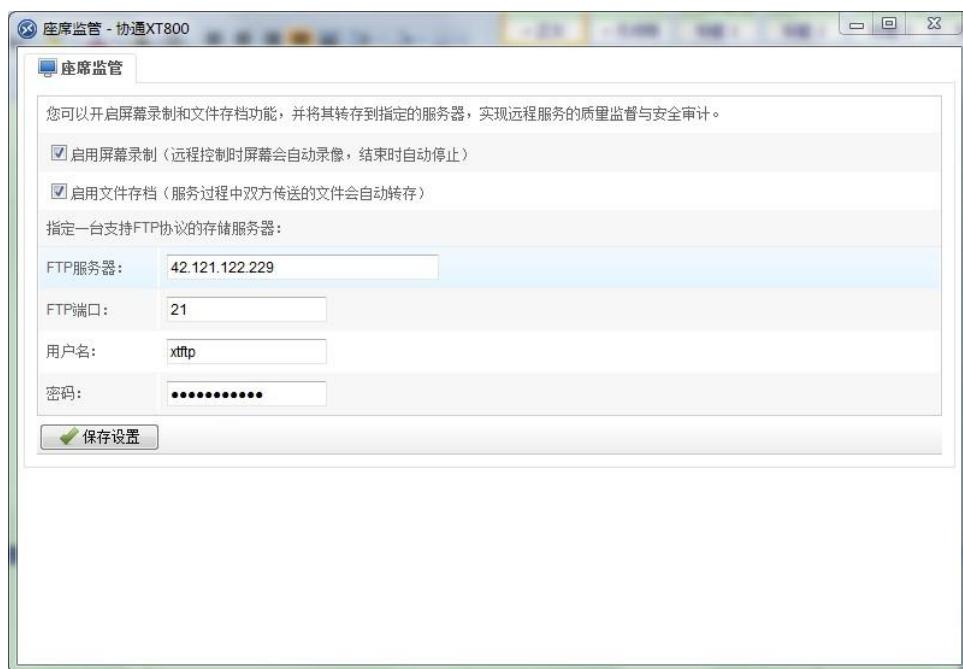
## 设置

配置问卷调查的提示信息，启动/关闭调查问卷的发送。



## 10.13 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。



### 10.13.1 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)

### 10.13.2 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)

### 10.13.3 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端口:	14147
用户名:	xt800
密码:	.....

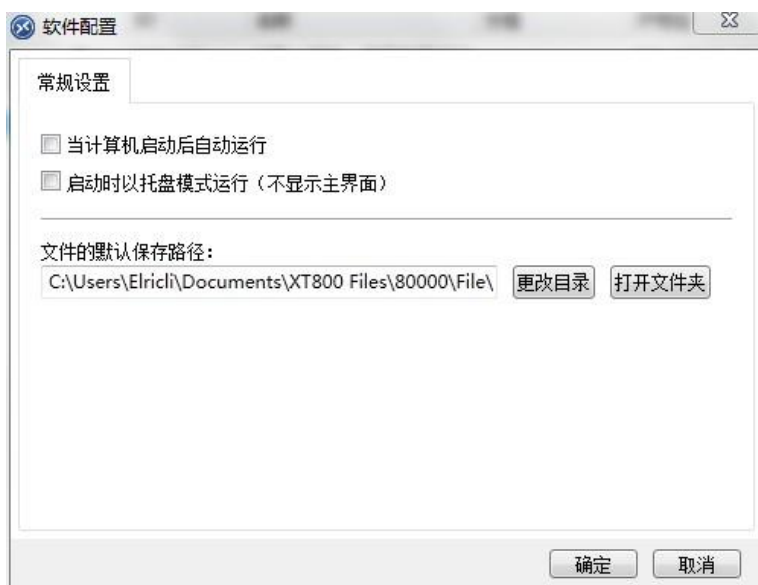
☒ 保存设置

## 11 系统设置

配置软件的常规设置，查看软件版本等等。

### 11.1 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。



### 11.2 关于

查看软件版本信息。



## 12 新老客户使用需知

新老客户需要注意以下事项。



## 12.1 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。

## 12.2 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。



### 系统提示

您没有该模块的访问授权，建议您采取以下方法之一：

- 1、联系您的系统管理员，向其索要相关权限；
- 2、若您持有企业管理台的邮箱和密码，[可点击这里](#) 将当前账号升级到高级权限；
- 3、或，联系协之通客服，咨询电话：400-674-0800。

© 2012 广州协之通信息技术有限公司. All Rights Reserved.

**X&T 协之通** | 企业管理台

[官方网站](#) | [查看帮助](#)

☎ 客服专线：400-674-0800

💡 您可以通过此流程，将指定的账号升级到企业管理台的高级权限。

管理台邮箱账号：

登录密码：

将此账号升级到高级权限：

xt800\_004

✅ 立即升级

## 13 XT800 服务中心

### 13.1.1 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

### 13.1.2 线上客服

企业 QQ：400-6740-800

工作时间：工作日 9:00——18:00

### 13.1.3 帮助中心

<http://www.xt800.cn/support>