**浪潮ERP云服务桌面**

**ICSD2.0用户手册**

**浪潮通用软件有限公司**

# 目录

[目录 2](#_Toc426621674)

[前言 3](#_Toc426621675)

[一、安装说明 4](#_Toc426621676)

[1.安装需求 4](#_Toc426621677)

[（1）运行环境 4](#_Toc426621678)

[（2）硬件需求 4](#_Toc426621679)

[（3）软件需求 4](#_Toc426621680)

[（4）网络需求 4](#_Toc426621681)

[2.安装步骤 4](#_Toc426621682)

[（1）绿色版安装 4](#_Toc426621683)

[（2）安装版安装 5](#_Toc426621684)

[3.注意事项 9](#_Toc426621685)

[（1）安装.Net Framework4.0 9](#_Toc426621686)

[（2）网络限制 10](#_Toc426621687)

[（3）本地安全限制 10](#_Toc426621688)

[（4）在线更新 11](#_Toc426621689)

[（5）文件只读 12](#_Toc426621690)

[二、登录与注册 13](#_Toc426621691)

[1.用户注册 13](#_Toc426621692)

[2.忘记密码 14](#_Toc426621693)

[三、栏目说明 15](#_Toc426621694)

[1.首页 15](#_Toc426621695)

[（1）用户信息区 15](#_Toc426621696)

[（2）服务栏目区 16](#_Toc426621697)

[（3）新闻资讯区 17](#_Toc426621698)

[2.服务预约 17](#_Toc426621699)

[3.服务进度查询 17](#_Toc426621700)

[4.热线服务清单 18](#_Toc426621701)

[5.远程协助 18](#_Toc426621702)

[（1）在线客服 19](#_Toc426621703)

[（2）查看留言 20](#_Toc426621704)

[（3）聊天机器人 20](#_Toc426621705)

[6.知识库 21](#_Toc426621706)

[7.文档中心 22](#_Toc426621707)

[8.在线课堂 23](#_Toc426621708)

[9.问题解答 25](#_Toc426621709)

[10.我的收藏 25](#_Toc426621710)

[11.补丁下载 26](#_Toc426621711)

[12.系统体检 26](#_Toc426621712)

[13.服务月报 27](#_Toc426621713)

# 前言

浪潮iCSD云服务桌面是浪潮集团基于.NET平台开发的最新服务工具，它集成了门户网站、在线交流、远程协助、资料检索、服务预约等多种功能，通过网上实时互动与自助服务相结合的方式，第一时间为客户解决在浪潮ERP软件使用过程中遇到的问题，提供专业化、个性化的VIP服务，旨在搭建客户与浪潮服务机构之间快速高效的沟通平台。

　　浪潮通用软件有限公司

在线支持部

二零一五年二月

# 一、安装说明

## 1.安装需求

### （1）运行环境

* Windows XP ，Windows Server ，Windows 7 ，Windows 8
* 推荐系统 Windows7

### （2）硬件需求

* 最低配置CPU Pentium，内存 500M，硬盘 500M
* 推荐配置 CPU CORE i5 ， 内存3G ，硬盘 500G

### （3）软件需求

* . Net FrameWork 4.0、Office2007

### （4）网络需求

* 带宽最低 1M
* 推荐带宽 4M

## 2.安装步骤

### （1）绿色版安装

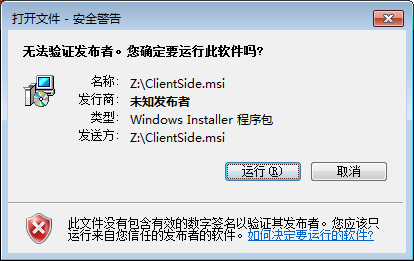
从<http://www.inspur.com/lcjtww/443015/445763/445794/490771/index.html>地址下载《浪潮ERP云服务桌面2.0绿色版》程序。

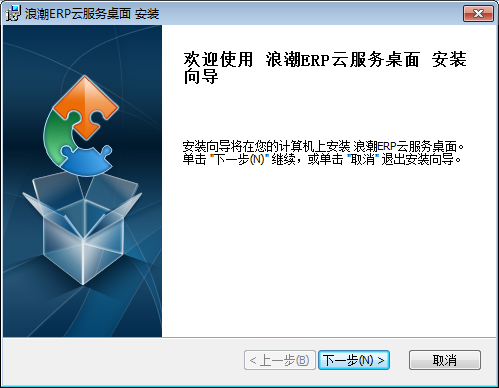
将下载的压缩包解压到电脑硬盘，把文件夹中的ERPSCD.ClientSide.exe发送桌面快捷方式即可。

### （2）安装版安装

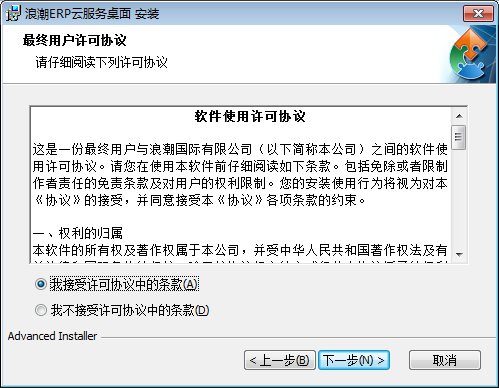
从<http://www.inspur.com/lcjtww/443015/445763/445794/490771/index.html>地址下载《浪潮ERP云服务桌面2.0安装包》程序。

下面以操作系统Windows 7为例，逐步讲解安装过程。

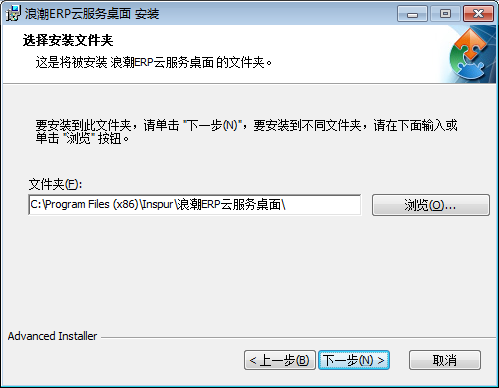
* 第一步：将安装包解压，双击运行ClientSide.msi，如果出现安全警告，如下图，请直接点击“运行”。
* 
* 第二步：开始安装，进入安装界面，如下图，点击“下一步”。



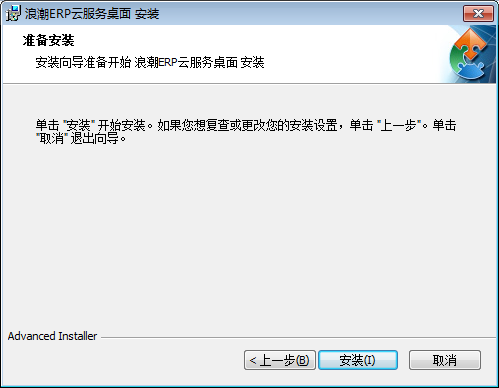
* 第三步：，出现用户许可协议界面，点击“我接受许可协议中的条款”，如下图，再点击“下一步”。



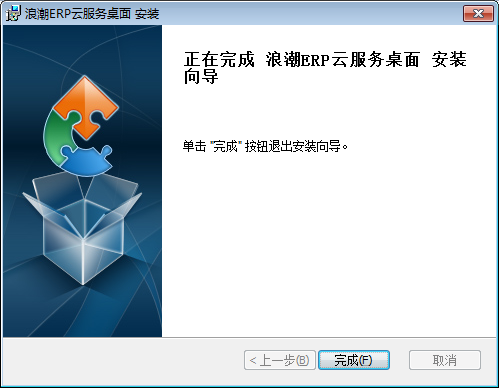
* 第四步：选择安装路径，默认是安装到“C:\Program Files (x86)\Inspur\浪潮ERP云服务桌面”，如下图，也可以点击“浏览”选择其它路径，再点击“下一步”。



* 第五步：确认之前的安装设置无误后，点击“安装”，如下图，开始自动安装。



等待几秒后，会提示安装完成，如下图：



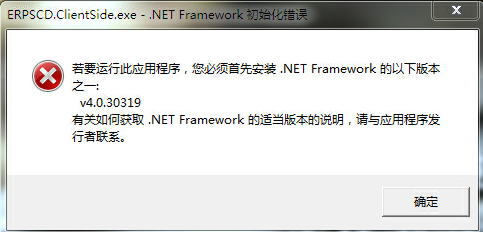
* 第六步：点击“完成”，安装结束，在电脑桌面上会出现“浪潮ERP云服务桌面”快捷方式 ，双击即可运行，如下图：



## 3.注意事项

### （1）安装.Net Framework4.0

如果您的操作系统是XP，并且从未安装过.Net Framework 4.0，则在运行云服务桌面时会提示以下信息，如下图：

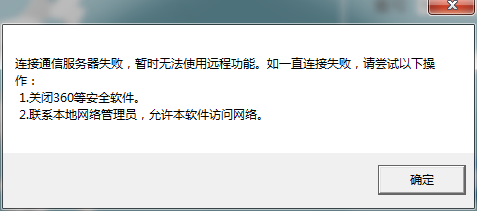


如果出现此提示，说明您的电脑需要安装微软.Net Framework 4.0，请到以下地址下载 .Net Framework 4.0程序并安装：

<http://www.microsoft.com/zh-cn/download/details.aspx?id=17718>

### （2）网络限制

本软件的远程桌面功能采用TCP/IP协议与服务器进行通信。如在系统登录时提示如下信息，请联系本单位网络管理员更改网络配置，允许本机对Internet网络进行访问。

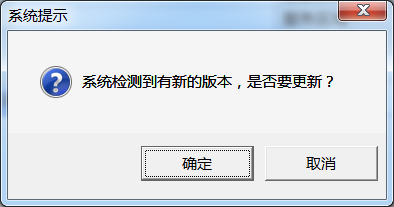


### （3）本地安全限制

使用本软件的远程服务功能时，请关闭360等安全软件，以免在远程服务中出现操作无响应的情况。另外如果本机有防火墙软件，请在防火墙软件中添加规则，允许云桌面程序ERPSCD.ClientSide.exe对Internet进行访问。

### （4）在线更新

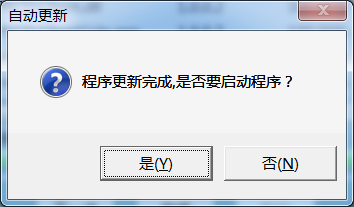
本软件有在线实时更新功能，在登录时如果检测到有新版本，会出现提示：



点确定后，出现更新文件列表：

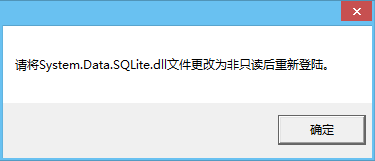


点下一步后，会自动更新软件，完成后提示是否重新启动，点击是即可。

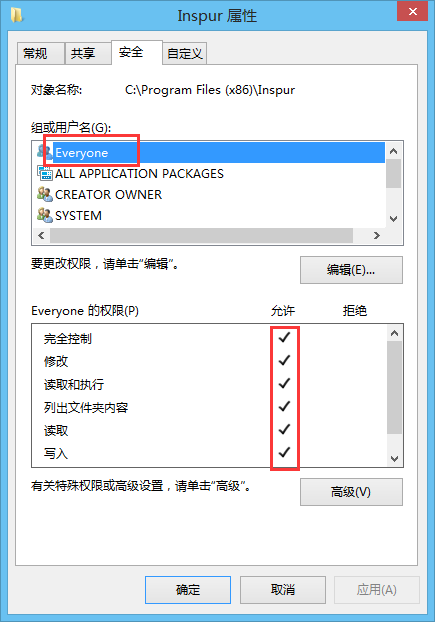


### （5）文件只读

打开快捷方式“浪潮ERP云服务桌面”时，提示文件只读，如下图



如果出现此提示，请将安装路径中的Inspur文件夹添加Everyone用户，并赋予所有权限，如下图



# 二、登录与注册

双击电脑桌面上的“浪潮ERP云服务桌面”快捷方式，出现运行登录窗口，如下图。



## 1.用户注册

如果是新用户，请点击“立即注册”，进入新用户注册窗口。



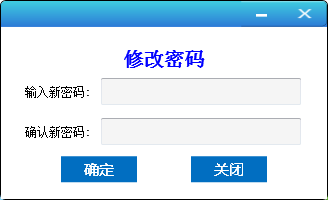
* 填写您的真实资料信息，点击注册即可生成新用户。
* 如果您在本年度已与当地浪潮服务机构签署服务合同，可以勾选“申请VIP”，我们会在一个工作日内验证您的申请是否满足条件，如果申请通过您会成为VIP用户，可以使用云桌面的预约服务、远程协助、系统体检、查询服务清单等VIP功能。
* 如果您是公司的ERP系统管理员，可以勾选“申请管理员”，我们会在一个工作日内验证您的申请是否满足条件，如果申请通过您会成为您所在公司的管理员用户，可以在云桌面中查询贵公司的服务月报等。

## 2.忘记密码

如果忘记了登录密码，可以点击“忘记密码”，重新设置登录密码。如下图：



填写您注册时的信息。点击确定，之后即可修改密码。



# 三、栏目说明

输入用户账号、密码登录后，出现首页，如下图。

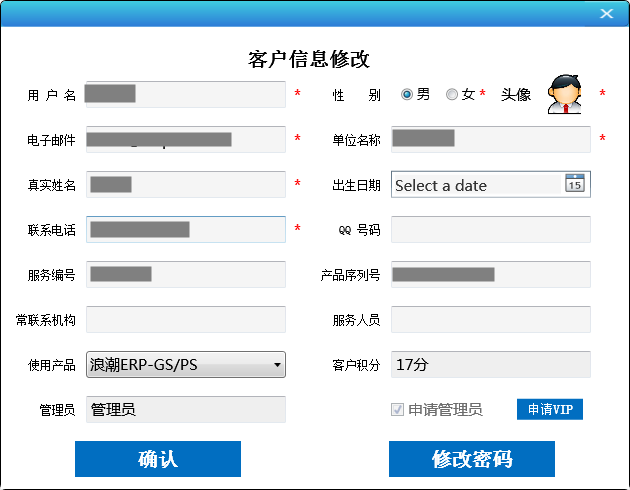
## 1.首页



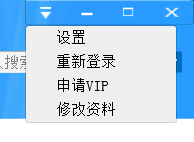
在首页界面，整个窗口分为三部分，最上面是用户信息区，中间是服务栏目区，最下面是新闻资讯区。

### （1）用户信息区

双击用户头像，可以修改用户资料和申请VIP，如下图。



点击右上角的图标，弹出菜单中可以打开设置、重新登录、申请VIP、修改资料功能。



### （2）服务栏目区

在中间的服务栏目区，共设置了3个一级栏目（服务支持、知识中心、综合服务）和12个二级栏目，各栏目说明如下：

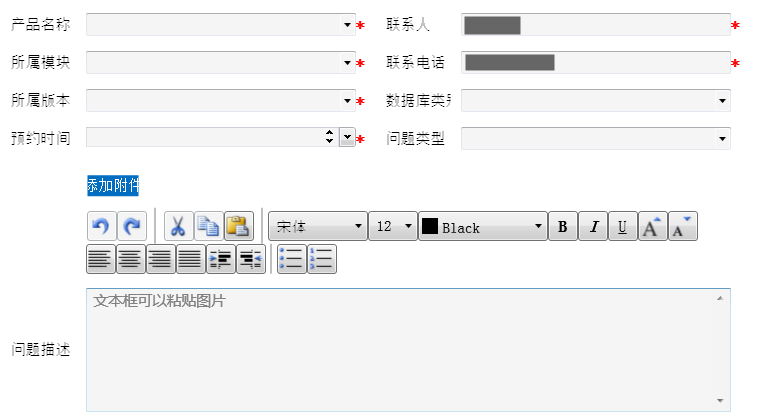
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级栏目** | **二级栏目** | **栏目说明** | **权限** |
| 服务支持 | 服务预约 | 在线提交服务预约申请 | VIP用户 |
| 服务进度查询 | 查询预约服务的处理进度 | VIP用户 |
| 热线服务清单 | 查询用户拨打过的400电话服务记录 | VIP用户 |
| 远程协助 | 通过在线交流和远程控制解决用户问题 | VIP用户 |
| 知识中心 | 知识库 | 常见问题集，每个问题独立成篇 | 注册用户 |
| 文档中心 | 综合性技术文档 | 注册用户 |
| 在线课堂 | 常见问题屏录讲解 | 注册用户 |
| 问题解答 | 类似论坛性质的网上问答 | 注册用户 |
| 综合服务 | 我的收藏 | 显示用户自定义的收藏夹 | 注册用户 |
| 补丁下载 | 提供浪潮ERP各版本常用补丁下载 | VIP用户 |
| 系统体检 | 检测电脑的ERP软件运行环境是否正常 | VIP用户 |
| 服务月报 | 查询用户所在公司指定时间段内所有服务请求和受理情况 | VIP+管理员用户 |

### （3）新闻资讯区

显示最新发布的浪潮ERP服务资讯。

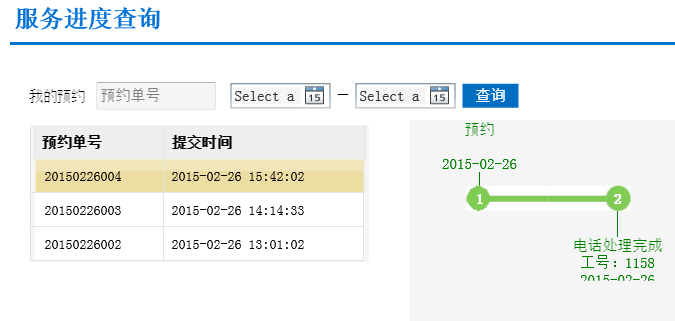
## 2.服务预约

打开服务预约窗口，可以在线提交预约，如下图，联系人和联系电话可以从用户注册信息中自动带出，带红色\*号的为必填项。



## 3.服务进度查询

在服务进度查询窗口，可以看到您的服务预约以及处理情况，如下图。



## 4.热线服务清单

在热线服务清单窗口，可以查询本公司用户拨打4006586000服务热线的详细情况。



## 5.远程协助

在远程协助窗口，用户可以与浪潮服务工程师在线交谈，申请远程协助，查看留言，和利用聊天机器人自助查询解决方案。



### （1）在线客服

用户点击服务工程师左下方的图标，可以与服务工程师在线交谈，如下图：



还可以点击聊天窗口的“远程协助”，申请服务工程师帮您远程处理问题。

**注意：在申请远程协助之前，请先关闭360等安全软件，以免申请失败。**



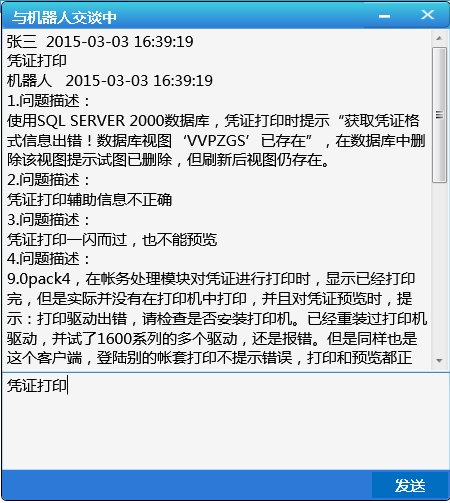
### （2）查看留言

如果客服工程师不在线，您可以在聊天窗口留言，并且稍后可以点击“查看留言”，查看工程师给您的回复。



### （3）聊天机器人

打开聊天机器人窗口，在下方的区域输入问题关键字，可以查询常见解决方案，比如输入“凭证打印”后点击发送，结果如下图，接着输入数字1－9可以查询详细信息：

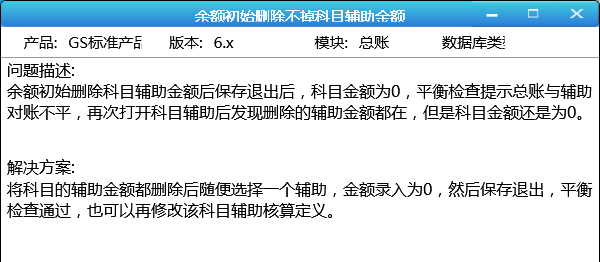


## 6.知识库

打开知识库窗口，可以查询常见问题解决方案，并支持全文检索，如下图：



双击文档标题，可以查看具体内容：



## 7.文档中心

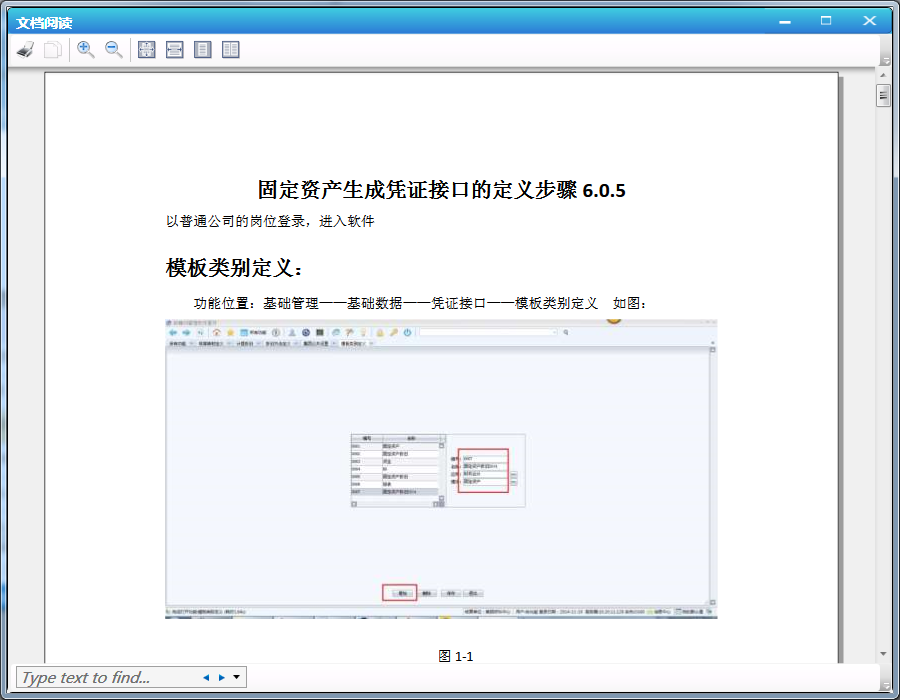
打开文档中心窗口，可以查询综合技术文档。在上方的搜索条内输入关键字，可以根据文档标题进行搜索。

点击“收藏”，可以把该文档添加到收藏夹内，在“我的收藏”中打开。

点击“下载”，可以把文件下载到用户电脑上。



双击文档标题，可以查看具体内容：



## 8.在线课堂

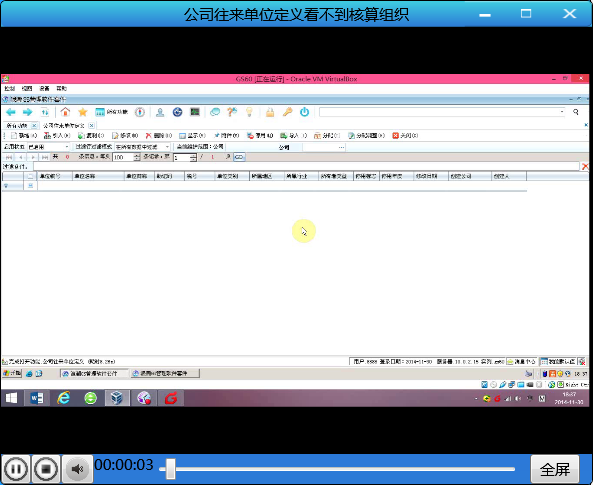
打开在线课堂窗口，可以查询常见问题的视频讲解。在上方的搜索条内输入关键字，可以根据文档标题进行搜索。

点击“收藏”，可以把该文档添加到收藏夹内，在“我的收藏”中打开。

点击“下载”，可以把视频文件下载到用户电脑上。



双击视频标题，可以在线观看视频：



## 9.问题解答

打开问题解答窗口，首先是“我要提问”栏目，可以在线提交问题，如下图：



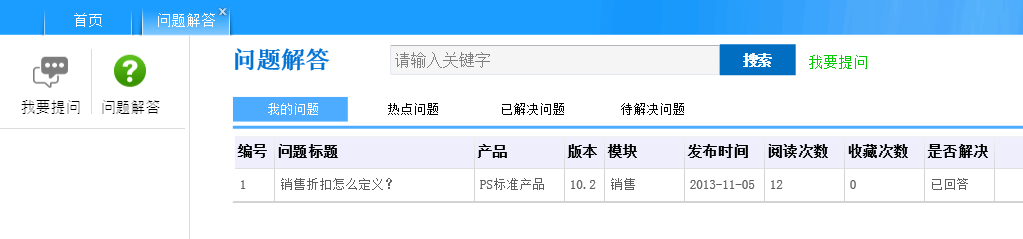
用户提交问题后，客服工程师通常会在一个工作日内为您解答问题，在“问题解答”栏目中可以看到问题列表，分为“我的问题”、“热点问题”、“已解决问题”和“未解决问题”四类。

“我的问题”是用户自己提交的问题

“热点问题”是所有用户提交的问题中点击量高的问题

“已解决问题”是所有用户提交的问题中已得到工程师回复的问题

“未解决问题”是所有用户提交的问题中暂时还没有工程师回复的新问题



## 10.我的收藏

打开“我的收藏”窗口，可以看到用户在文档中心和在线课堂中收藏的条目，双击条目可以打开文档和视频，点击“取消收藏”会移除收藏内容。



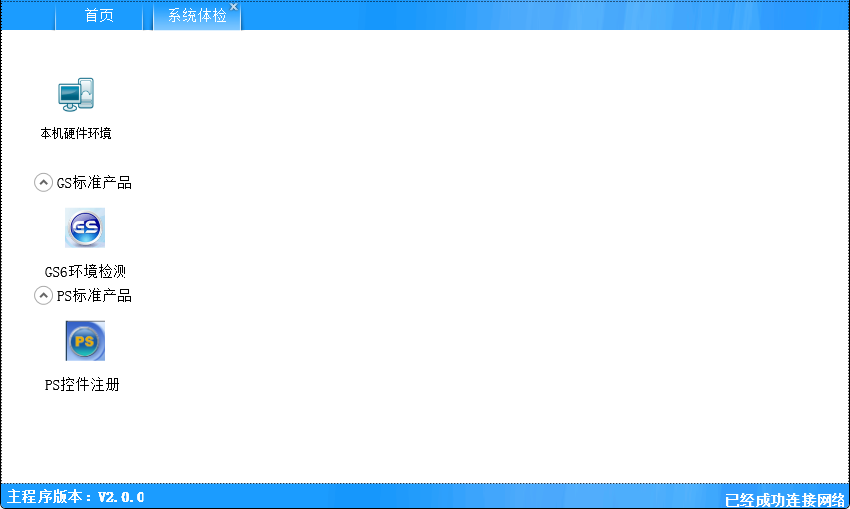
## 11.补丁下载

打开补丁下载窗口，可以查看并下载浪潮ERP软件常用补丁，可以根据补丁名称和补丁描述的关键字搜索相关补丁。



## 12.系统体检

打开系统体检窗口，可以使用本机硬件检测工具、GS环境检测工具和PS控件注册工具，系统体检工具会不定期更新，方便您的使用。



## 13.服务月报

打开服务月报窗口，可以查看一定时间内浪潮为您所在单位提供的所有服务情况，包括400热线、邮件、远程、云桌面等多种渠道的服务，注意此功能是显示用户所在单位所有用户的服务情况，因此需要VIP+管理员账号才能查看。

