



# CloudCare 2.0 用户手册

---

驻云信息科技有限公司  
[www.cloudcare.cn](http://www.cloudcare.cn)

---

一、 CloudCare 简介 .....	3
二、 CloudCare 组件简介 .....	3
三、 CloudCare 使用简介 .....	3
3.1 CloudCare 主账号登录.....	3
3.2 CloudCare 子账号登录.....	5
3.3 CloudCare 发起事件.....	5

---

## 一、CloudCare 简介

CloudCare 是驻云推出的一款企业 IT 服务产品。通过成熟的解决方案、技术专家服务、云管理工具、云赋能，CloudCare 基于人工智能，为企业解决从传统 IT 时代到云时代所面临的问题。

## 二、CloudCare 组件简介

Prof.Wang: 是 CloudCare 产品与服务的移动端 App，它承载了 CloudCare 的服务终端职能。您可以通过 Prof.Wang，获取 CloudCare 精选的解决方案、技术干货，随时随地监控、分析阿里云等公有云资源，一键发起上云指导、故障排查、定制开发等服务请求。

CSOS：一款基于云计算的企业安全运维管理服务的 SaaS 平台，旨在为企业提供现代化的运维安全管理服务，让企业在几分钟内就拥有属于自己的运维安全管理体系。有别于传统的资产管理类、网管类堡垒机产品。可通过 CSOS 管理客户云上、云下所有计算资源，并可进行安全审计、运维统计等。

ECAMS：企业云资产管理服务，可为公有云上的企业级客户解决公有云云产品资产信息盘点、公有云云产品消费数据统计、多云账号的数据集中化统计和展示等问题。

## 三、CloudCare 使用简介

### 3.1 CloudCare 主账号登录

#### 1. PC 端版本

在 [www.cloudcare.cn](http://www.cloudcare.cn) 网站的右上角点击登录，输入用户名和密码登录，点击右上角“进入 Home”后即可看到如下页面：



**左上角**的 CloudCare 下拉框看到的内容和主页面的内容是一样的，即 prof.wang、云架构设计这些图标。

**主页面**的 8 个图标。prof.wang 即王教授，可通过其查找技术文档。

云架构设计、云上资产管理、运维与审计、云中实验室即对应公司的各个产品。产品简介可查看：<https://docs.cloudcare.cn/>

“企业服务”可看到 CloudCare+ 中对应的服务。

服务计划为客户可以购买我司 CloudCare 的页面。

设置为客户信息、管理的云账号等信息。

**右上角**有 4 个图标。

第一个为联系我们，点击之后即为客户对应的 CSM，可通过邮件和电话联系 CSM。

第二个为发起事件，客户可以在此处发起非 CloudCare+ 的事件。

第三个为客户名称。

第四个为消息通知，如客户发起的事件，月报等会展示在这里。

## 2. 移动端版本

下载 Prof.Wang APP 登录后查看。

### 3.2 CloudCare 子账号登录

企业中需要和我司对接的人可能不止一个，比如部门中的其他同事，其他部门的同事以及一些第三方厂商等，那么就需要让其他人加入到您的企业。这样每个事件的详细情况相关干系人都会知晓。

需要加入到企业中的所有人都需要在移动端下载 Prof.Wang APP，然后注册账号。

注册好账号后登录，选择基本信息-账号与安全-我的企业-扫一扫加入企业。

加入企业后就可以作为该企业的子账号登录 CloudCare 进行操作。

### 3.3 CloudCare 发起事件

#### 1. 事件分类

**CloudCare 事件**目前包含：架构咨询、安全支持、软件配置支持、故障排查、云产品应用支持、网络支持、CloudCare 产品配置、数据库支持等。

#### 2. 发起事件

##### 1) 通过 PC 端发起

发起 CloudCare 事件，即点击下图的右上角“发起事件”图标。



## 2) 通过 Prof.Wang APP 端发起

下载 Prof.Wang APP，通过移动端发起事件。

## 3) 联系客户的 CSM

客户如果当前不方便发起事件，也可通过邮件或电话联系客户对应的 CSM，让 CSM 协助客户发起事件。

## 3. 事件沟通

客户的事件发起并且被后端人员接单后，客户可以通过两种方式和技术专家在线沟通：

PC 端：CloudCare Home 登录后，在主页面右上角的菜单图标处看到事件列表，选择事件进行沟通。

APP 端：Prof.Wang APP 登录后，在 APP 首页我的消息处看到事件列表，选择事件进行沟通。

## 4. 事件完成

事件处理完成后，后端人员会就此事件整理相应报告，客户可以通过两种方式查看报告和对事件进行评价：

---

PC 端 : CloudCare Home 登录后, 在主页面右上角的菜单图标处看到事件列表, 选择事件进行查看和评价。

APP 端 : Prof.Wang APP 登录后, 在 APP 首页我的消息处看到事件列表, 选择事件进行查看和评价。