



CloudCare 2.0 用户手册

驻云信息科技有限公司
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 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。