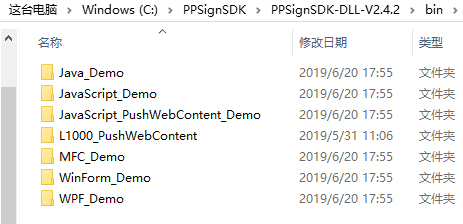
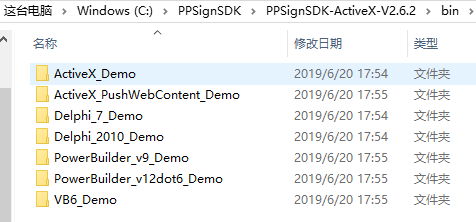
技术支持SOP

1. 第一时间接到客户反馈问题的时候，请记录下列技术支持记录表中的下列内容：

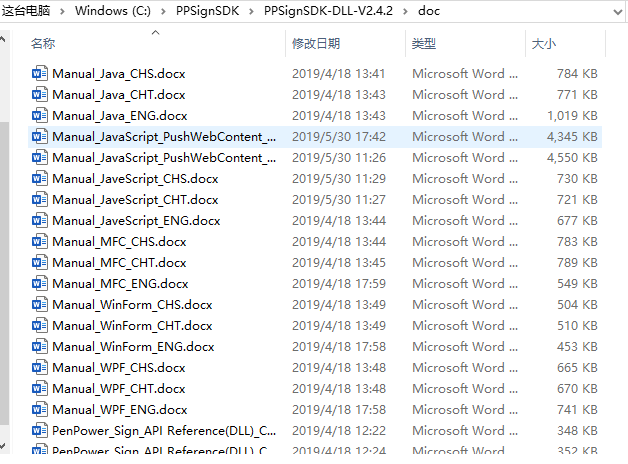
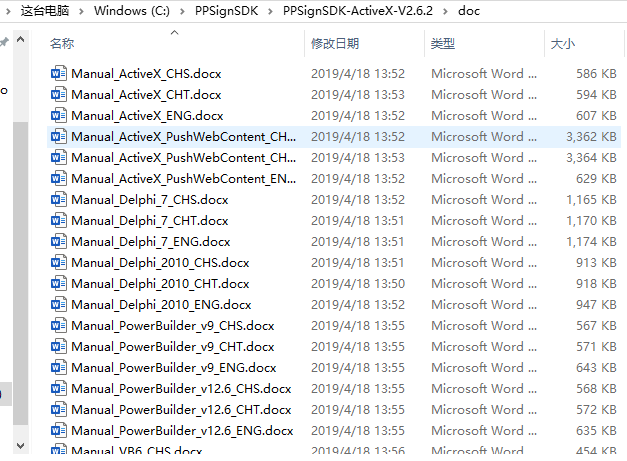
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 公司名称 | 客户姓名 | 联系方式 | 购买产品 | 操作系统 | 应用场景 | 开发语言 | 所提问题 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. 了解完客户基本信息后，客户的需求可归类以下二个类别 (此类需求由前端第一线协助)：
2. **客户需求为以签名SDK进行开发**，了解客户使用的开发语言以及开发环境，以便推荐客户参考SDK内的测试demo与驱动程序：





所有开发语言的相关档案：

签名开发包SDK标准版：

http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/signsdk.7z

注：客户购买的型号如果是自在板一代、二代或者L501F型号L1000需要另外安装下列驱动。

Nature自在板一代驱动:

http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/Nature\_driver.7z

CTAB600自在板二代驱动:

http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/CTAB600\_driver.7z

L501F驱动:

http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/L501F\_driver.7z

LD1000F驱动:

http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/LD1000F\_Driver.7z

DisplayLink程序（务必安装,应用在10吋签名板, L1000、L1000F、LD1000、LD1000F）:

https://www.displaylink.com/downloads/windows

1. **客户需求如果想要在文档内(例如word/excel等)直接进行签字，并且本身不具备开发能力**。可以推荐客户使用PenPower\_eSignature Software这个软件。

下载地址：<http://ftp.penpower.net/download/PenPower_eSignature/esign_ap.7z>

使用手册请参考文件夹下 "PenPower\_eSignature.pdf"文檔

1. 如果SI整合商的系统已经完成开发SDK, 但是在客户端计算机无法正常使用, 可能原因归类如下列包含驱动安装问题或硬件问题 (此类客服反馈驱动安装、硬件问题,有时必须远程到客户计算机协助安装与排除,则建议请新竹客服人员直接以微信联络大陆USER解决)：
2. 蒙恬提供开发包内必要档案, 当SI整合商完成开发SDK, 供SI整合商自行安装到客户端所有计算机系统内，以便每台计算机内可正常使用签名板。

signdriver - 为USER版完全安装包,拿掉所有开发文件与程序代码,仅有必要档案,可支持四吋、五吋、十吋签名板 ( 85 MB)：

http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/signdriver.7z

signdriver\_lite -为USER版简易安装包,拿掉所有开发文件与程序代码,仅有必要档案,仅支持四吋与五吋签名板 (21 MB)：http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/signdriver\_lite.7z

1. 客户端计算机是否安装正确的下列驱动程序.

Nature自在板一代驱动:

http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/Nature\_driver.7z

CTAB600自在板二代驱动:

http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/CTAB600\_driver.7z

L501F驱动:

http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/L501F\_driver.7z

L1000的 DisplayLink驱动程序（包括L1000F）:

https://www.displaylink.com/downloads/windows

LD1000F驱动:

http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/LD1000F\_Driver.7z

1. 了解客户的操作系统是不是为Windows正版系统，大陆地区客户有时使用到基于GHOST镜像安装的WINXP、WIN7、WIN10（有雨林木风、深度技术、西红柿花园、萝卜家园、计算机公司等不同版本），造成该计算机内的USB驱动会不完整，建议客户使用如免费的驱动精灵程序(网络上可自行搜寻)，安装驱动精灵后，用驱动精灵自动搜索升级计算机驱动尤其是主板USB驱动必须升级。
2. 如果客户安装成功上述驱动程序及客户系统正版或者非GHOST版WINDOWS系统，签名板还是无法正常使用，有以下问题判断供客户参考:
3. 请确认签名板上的指示灯是不是会亮起.
4. 请确认签名板内的USB连接线是否有接紧到板子上.
5. 使用在蒙恬测试工具是不是可以正常签字：

测试工具位置：

C:\PPSignSDK\PPSignSDK-DLL-V2.4.2\bin\MFC\_Demo\PPSignSDKDemo.exe

参考文件：

C:\PPSignSDK\PPSignSDK-DLL-V2.4.2\doc\Manual\_MFC\_CHS.docx

1. 请客户更换一台计算机，使用蒙恬测试工具进行测试，查看是否同样的问题
2. 客户使用的浏览器如果是IE，要注意OCX控件注册的问题,有很大一部分客户OCX注册不成功导致无法签名。解决方法请手动注册Reg档（具体方式如下图），找到Reg文件所在目录，然后用鼠标右键Reg文件，在弹出的菜单中选择“以管理员身份运行”，接着会弹出一个注册成功的提示框，然后关闭IE浏览器重新启动即可实现正常签名了。
3. 国产系统的SDK开发包和驱动下载地址也需要提供给开发者和USER。

开发者版本（SDK）：<http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower_Sign_SDK/signsdk-linux.7z>

USE版本（驱动）: <http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower_Sign_SDK/signdriver-linux.7z>

注：USER版本内,除了安装档外,也包含安装与移除步骤的说明。

1. 气象局客户咨询国产系统开发适配问题及索要国产系统驱动,解答如下：

据我们与软件商北京同联和中国气象局资产管理中心了解沟通，得知目前的开发进展如下表所示，目前软件商只开发完成了蒙恬L370、L398P的统信和银河麒麟系统的开发适配，还没有完成L500P及中标麒麟的开发适配。目前只有新疆气象局已经完成了国产系统的适配部署工作，其他省还在调试当中，总局会统一安排部署时间。

所以这种情况下实时提供给您国产系统下的驱动，因软件商没有做改机型的适配，安装驱动也是没有任何作用的。我们可以提供国产系统驱动给您，如果您愿意可以自行安装测试一下。如果可以签名，说明当地已经部署完成，如果无法使用，那说明当地还没有部署。

需要说明的是国产系统开发适配进度不是由我们蒙恬公司来决定的，其实在去年我们就把国产系统SDK开发包提供给软件方了，但一直迟迟没有完成适配。后来从软件商处了解到国产系统适配开发周期需要总局资产管理中心来决定，如果贵司着急的话，建议直接和总局资产管理中心接口人联系，他的联系方式如下：中国气象局资产管理中心，席楠：13488859319



客户如遇到上述没提到的问题,请参考签名SDK\_FAQ详细内容。