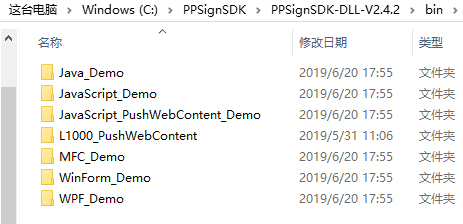
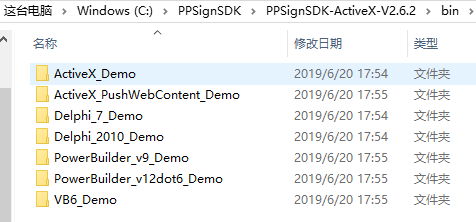
技術支援SOP

1. 第一時間接到客戶反饋問題的時候，請記錄下列技術支援記錄表中的下列內容：

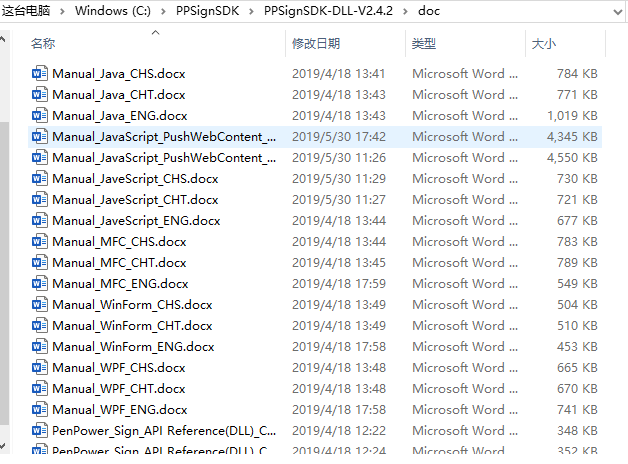
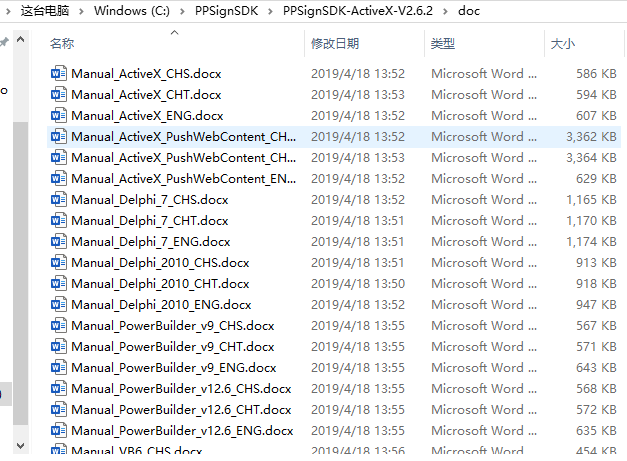
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 公司名稱 | 客戶姓名 | 聯繫方式 | 購買產品 | 作業系統 | 應用場景 | 開發語言 | 所提問題 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. 瞭解完客戶基本資訊後，客戶的需求可歸類以下二個類別 (此類需求由前端第一線協助)：
2. **客戶需求為以簽名SDK進行開發**，瞭解客戶使用的開發語言以及開發環境，以便推薦客戶參考SDK內的測試demo與驅動程式：





所有開發語言的相關檔案：

簽名開發包SDK標準版：

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

注：客戶購買的型號如果是自在板一代、二代或者L501F型號L1000需要另外安裝下列驅動。

Nature自在板一代驅動:

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

CTAB600自在板二代驅動:

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

L501F驅動:

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

LD1000F驅動:

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

DisplayLink程式（務必安裝,應用在10吋簽名板, L1000、L1000F、LD1000、LD1000F）:

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

1. **客戶需求如果想要在文檔內(例如word/excel等)直接進行簽字，並且本身不具備開發能力**。可以推薦客戶使用PenPower\_eSignature Software這個軟體。

下載地址：<http://ftp.penpower.net/download/PenPower_eSignature/esign_ap.7z>

使用手冊請參考資料夾下 "PenPower\_eSignature.pdf"文檔

1. 如果SI整合商的系統已經完成開發SDK, 但是在用戶端電腦無法正常使用, 可能原因歸類如下列包含驅動安裝問題或硬件問題 (此類客服反饋驅動安裝、硬件問題,有時必須遠端到客戶電腦協助安裝與排除,則建議請新竹客服人員直接以微信聯絡大陸USER解決)：
2. 蒙恬提供開發包內必要檔案, 當SI整合商完成開發SDK, 供SI整合商自行安裝到客戶端所有電腦系統內，以便每台電腦內可正常使用簽名板。

signdriver - 為USER版完整安裝包,拿掉所有開發文件與程式碼,僅有必要檔案,可支援四吋、五吋、十吋簽名板 ( 85 MB)：

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

signdriver\_lite -為USER版簡易安裝包,拿掉所有開發文件與程式碼,僅有必要檔案,僅支援四吋與五吋簽名板 (21 MB)：http://ftp.penpower.net/public/download/PenPower\_Sign\_SDK/signdriver\_lite.7z

1. 用戶端電腦是否安裝正確的下列驅動程式.

Nature自在板一代驅動:

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

CTAB600自在板二代驅動:

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

L501F驅動:

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

L1000的 DisplayLink驅動程式（包括L1000F）:

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

LD1000F驅動:

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

1. 瞭解客戶的作業系統是不是為Windows正版系統，大陸地區客戶有時使用到基於GHOST鏡像安裝的WINXP、WIN7、WIN10（有雨林木風、深度技術、番茄花園、蘿蔔家園、電腦公司等不同版本），造成該電腦內的USB驅動會不完整，建議客戶使用如免費的驅動精靈程式(網路上可自行搜尋)，安裝驅動精靈後，用驅動精靈自動搜索升級電腦驅動尤其是主機板USB驅動必須升級。
2. 如果客戶安裝成功上述驅動程式及客戶系統正版或者非GHOST版WINDOWS系統，簽名板還是無法正常使用，有以下問題判斷供客戶參考:
3. 請確認簽名板上的指示燈是不是會亮起.
4. 請確認簽名板內的USB連接線是否有接緊到板子上.
5. 使用在蒙恬測試工具是不是可以正常簽字：

測試工具位置：

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

參考文件：

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

1. 請客戶更換一台電腦，使用蒙恬測試工具進行測試，查看是否同樣的問題
2. 客戶使用的流覽器如果是IE，要注意OCX控制項註冊的問題,有很大一部分客戶OCX註冊不成功導致無法簽名。解決方法請手動註冊Reg檔（具體方式如下圖），找到Reg檔所在目錄，然後用滑鼠右鍵Reg檔，在彈出的功能表中選擇“以管理員身份運行”，接著會彈出一個註冊成功的提示框，然後關閉IE流覽器重新啟動即可實現正常簽名了。
3. 國產系統的SDK開發包和驅動下載位址也需要提供給開發者和USER。

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

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

註：USER版本內,除了安裝檔外,也包含安裝與移除步驟的說明。

1. 氣象局客戶諮詢國產系統開發適配問題及索要國產系統驅動,解答如下：

據我們與軟體商北京同聯和中國氣象局資產管理中心瞭解溝通，得知目前的開發進展如下表所示，目前軟體商只開發完成了蒙恬L370、L398P的統信和銀河麒麟系統的開發適配，還沒有完成L500P及中標麒麟的開發適配。目前只有新疆氣象局已經完成了國產系統的適配部署工作，其他省還在調試當中，總局會統一安排部署時間。

所以這種情況下即時提供給您國產系統下的驅動，因軟體商沒有做改機型的適配，安裝驅動也是沒有任何作用的。我們可以提供國產系統驅動給您，如果您願意可以自行安裝測試一下。如果可以簽名，說明當地已經部署完成，如果無法使用，那說明當地還沒有部署。

需要說明的是國產系統開發適配進度不是由我們蒙恬公司來決定的，其實在去年我們就把國產系統SDK開發包提供給軟體方了，但一直遲遲沒有完成適配。後來從軟體商處瞭解到國產系統適配開發週期需要總局資產管理中心來決定，如果貴司著急的話，建議直接和總局資產管理中心介面人聯繫，他的聯繫方式如下：中國氣象局資產管理中心，席楠：13488859319



客戶如遇到上述沒提到的問題,請參考簽名SDK\_FAQ詳細內容。