

用户使用手册

1. 延时咨询

- ✓ **延时表单提问：**进入“中国科学院数据应用环境咨询服务系统”(<http://drs.csdb.cn/>)，填写“延时咨询”页面上的表单各项：用户名（对于匿名用户，需要填写一个有效的电子邮件地址作为用户名）、问题题目、提问内容；选择：问题类别、问题是否公布、回答问题的专家。在选择“问题类别”时，可以通过先选择大类再选择大类下的小类的方式来指明提交的问题所属的类别。延时表单中的有关项填写完后，点击“提交”按钮，完成提问。
- ✓ **邮件提问：**通过写邮件的方式，将提问发送给专门的咨询员。咨询员的电子邮件地址可在“专家档案”页面中查到。
- ✓ **答案获取：**三个工作日内答案送到提问用户的电子邮箱中。如果提问用户是数据应用环境中的注册用户，那么，还可以在登录咨询服务系统后，于“我的问题”处查看看到所提问问题的答案。对于设定为可公布的问题，也可以在“问题检索”处查找到答案。

2. 实时咨询

- ✓ **实时在线咨询：**进入“中国科学院数据应用环境咨询服务系统”，在“实时咨询”页面，如果有咨询员在线并且可接受您的咨询，那么可以点击相应的咨询员，切换到与该咨询员实时交流的在线对话窗口，提出问题并获得咨询员对问题的解答。**需要注意的是：**不要直接关闭实时对话窗口来结束实时在线咨询过程，请点击实时对话界面上的“退出”按钮结束实时咨询，否则会造成系统对您所处状态的错误判断，无法为您提供正确的服务。
- ✓ **电话提问：**通过电话方式，向专门的咨询员问询，实时获得咨询员对提问问题的解答。咨询员的电话号码可在“专家档案”页面中查到。
- ✓ **答案查询：**如果通过实时在线咨询方式提问的用户是数据应用环境中的注册用户，那么，可以在登录咨询服务系统后，于“我的问题”处查看看到相应的实时在线咨询问题的答案；如果在通过电话方式咨询时，向咨询员提供了作为注册用户名的电子邮箱地址，那么也可以在“我的问题”处查看看到相应的电话咨询问题的答案。对于设定为可公布的问题，还可以在“问题检索”处查找到答案。

3. 我的问题

数据应用环境的注册用户登录咨询服务系统后，可以在“我的问题”栏目中，查找自己通过实时在线咨询方式和延时表单咨询方式提交的所有问题，浏览问题的答案。如果在通过邮件方式咨询时使用了作为注册用户名的电子邮箱地址作为发件箱地址，或者在通过电话方式咨询时告知了咨询员作为注册用户名的电子邮箱地址，那么，也可以在“我的问题”处查看到相应的邮件咨询问题、电话咨询问题及它们的答案。

4. 常见问题

对于用户常会提问到的问题，咨询员会对之进行整理，并在“常见问题”栏目中发布。一个用户登录咨询服务系统后，可以在“常见问题”栏目中，通过按问题类别浏览的方式或者输入检索词检索的方式，查找自己想咨询的问题是否属于常见问题，从而可能获得想咨询的问题的答案。

5. 问题检索

对于设置为允许公布的问题，在问题被回答完毕后，咨询服务系统会将其发布，使得可以为提问者以外的其他用户查看。用户可以在“问题检索”栏目中，通过按问题类别浏览的方式或者输入检索词检索的方式，对这些问题进行查找。

6. 服务评价

针对自己提问的问题，用户可以就咨询员的答复给出满意度评价。对于系统中公布的其他用户提问的问题，用户也可以在查看时，进行“我来评价”，选择一个满意度值作为对问题答复的评价。

7. 专家档案

“专家档案”栏目中为用户提供了数据应用环境中各个咨询员的信息，包括咨询员的姓名、可以解答的问题的范围（简称“咨询范围”）以及电话、email等联系方式。用户可以对这些信息进行查看，以了解自己的问题适合向哪位咨询员问询。