

开天企业工作台

常见问题

文档版本 01
发布日期 2023-09-30



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为云计算技术有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为云计算技术有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

目录

1 账号与登录	1
1.1 账号或密码错误	1
1.2 输入单位添加的用户名后密码登录，提示请输入企业简称	2
1.3 账号无法使用	3
1.4 企业邀请码哪里获得？	3
2 计费	6
2.1 是否允许套餐包降级？	6
2.2 如果企业已经开通了已依赖的服务，那么如何处理？	6
3 门户配置	7
3.1 管理后台门户配置不生效？	7
3.2 企业工作台不是最新的门户站点	7
3.3 自定义门户站点时，布局内容中没有其他菜单选项	7
3.4 管理后台门户配置去掉某用户站点权限，此用户登录前台站点依然正常显示	9
3.5 管理后台门户配置素材中心上传素材时无上传按钮？	9
3.6 管理后台用户组管理怎么添加用户组？	10
3.7 如何指定部分用户访问门户站点	10
3.8 用户登录后提示单位尚未配置统一门户，请联系管理员配置或启用统一门户？	11
3.9 企业管理员发布了新闻、公告，但是在用户首页却看不到，首页的新闻公告未按发布时间和置顶来排序？	11
3.10 管理后台设置视频组件用户前台视频播放不了	12
4 应用管理	13
4.1 订阅应用成功，企业工作台看不到应用	13
4.2 管理员创建了应用，用户首页看不到该应用	14

1 账号与登录

1.1 账号或密码错误

问题描述

在用户登录界面，进行账号密码登录时提示登录账号、企业ID或密码不正确，请重新输入。如图 [账号或密码错误](#)所示。

图 1-1 账号或密码错误



可能原因

您输入的账号、企业ID或者个人密码错误。

处理办法

请重新填写正确的账号与密码，如您忘记密码可进行重置，重置密码请联系企业管理员或通过“忘记密码”功能自行重置，重置密码具体步骤如下。

- 步骤1** 在开天企业工作台管理后台，选择界面上方导航栏“业务管理 > 账号管理”。
- 步骤2** 选择左侧导航栏的“账号管理”，单击账号列表中对应账号“操作”列的“重置密码”。
- 步骤3** 在弹出的“确认”操作对话框中，单击“确定”。完成后系统将提示重置成功。重置的密码将通过短信的方式将新密码发送至用户手机。

----结束

1.2 输入单位添加的用户名后密码登录，提示请输入企业简称

问题描述：

输入单位添加的用户名后密码登录，提示请输入企业简称，如图 [错误提示](#) 所示。

图 1-2 错误提示



可能原因

您未正确输入用户账号。

处理办法

用户的前台登录账号设置格式为“企业管理员设置的登录账号@企业简称”，例如 user@huawei。登录前请确认账号正确性。

图 1-4 企业邀请码、企业链接、企业二维码



步骤5 在“邀请设置”区域，可以进一步对邀请有效期进行设置。

图 1-5 邀请设置

邀请设置

设置邀请有效期 ?

3天后过期 ▼

步骤6 进入“注册完成按钮配置”，您可以单击操作列的“编辑”，选择是否开启“注册完成按钮配置”。

- 开启 ：可自行配置当前租户邀请链接完成注册后页面的独立按钮。设置按钮文字、跳转链接后单击“保存”。以web端为例，页面效果如图1-6所示。

说明

按钮文字至多显示5个汉字或字母。

图 1-6 设置独立按钮

恭喜你成功加入 ██████████，使用手机号登录并选择该企业登录，即可与同事开启协作。



- 关闭 ：不配置完成注册后页面的独立按钮，即页面只显示一个按钮，以web端为例，页面效果如图1-7所示。

图 1-7 未设置独立按钮

恭喜你成功加入 ，使用手机号登录并选择该企业登录，即可与同事开启协作。



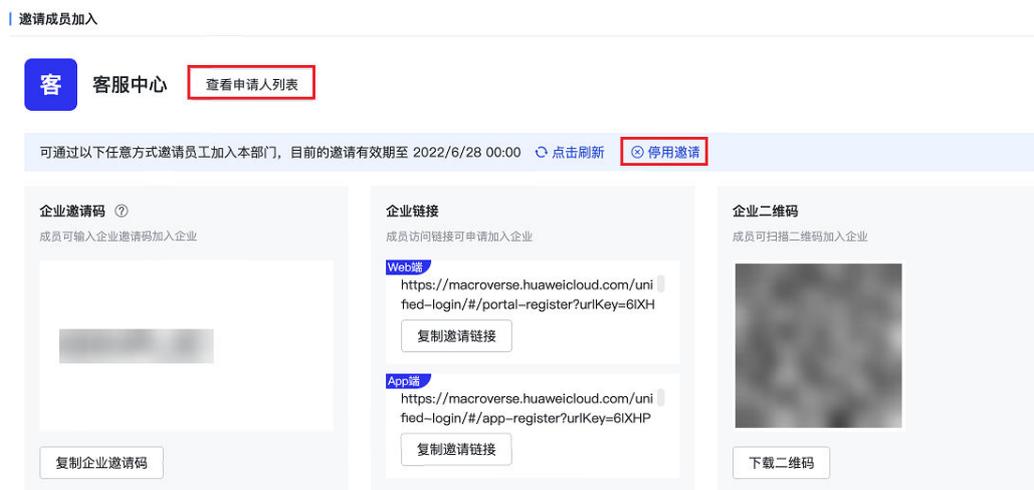
去登录

步骤7 设置完成后，将企业邀请码、企业链接或企业二维码分享给需要邀请的用户。

用户在用户门户登录页面选择“注册账号”，输入企业邀请码，或直接进入企业邀请链接，输入用户信息后即可加入企业。

步骤8 邀请成员后，您可以单击“查看申请人列表”查看申请情况，也可以单击“停用邀请”使邀请信息失效，如图1-8所示。

图 1-8 查看申请人列表



----结束

2 计费

2.1 是否允许套餐包降级？

不允许降级，退订会将租户数据删除。如果您退订后再次订购，将无法获取原来的数据。

2.2 如果企业已经开通了已依赖的服务，那么如何处理？

购买时，之前已开通的服务费用将会自动为您折算到当前套餐包，实际支付的费用与套餐包的费用保持一致。

3 门户配置

3.1 管理后台门户配置不生效?

- 检查配置的门户站点是否启用。
- 检查站点是否权重为1。
- 检查站点选择的菜单是否为配置的菜单。
- 门户配置依赖关系，菜单选择配置的门户，站点选择配置的菜单。

3.2 企业工作台不是最新的门户站点

问题描述

管理员新创建的门户站点启用后，用户登录开天企业工作台，看到的不是最新的门户站点。

可能原因

- 新建门户站点权重未设置为1。
- 其他门户站点未设置禁用。
- 没有为用户配置权限。

处理办法

- 新建门户站点权重设置为1或者把其他启用的门户站点设置为禁用；
- 查看是否为该用户配置权限，若未配置权限，则给该用户配置权限。

3.3 自定义门户站点时，布局内容中没有其他菜单选项

问题描述

管理员自定义门户站点时，布局模板选择仅有横导航或仅有侧导航时，布局内容只有默认的菜单，无自定义菜单选项。如图 [没有自定义菜单选项](#)所示。

图 3-1 没有自定义菜单选项



可能原因

未创建自定义的门户菜单。

处理办法

- 步骤1 进入“业务管理 > 门户”。
- 步骤2 单击“门户菜单 > 创建门户菜单”。
- 步骤3 单击“编辑”对新建的菜单进行内容修改。如图 [编辑新建菜单](#) 所示。

图 3-2 编辑新建菜单



- 步骤4 单击“添加菜单”，依次添加门户站点需要展示的菜单项。如图 [添加菜单](#) 所示。

图 3-3 添加菜单



----结束

3.4 管理后台门户配置去掉某用户站点权限，此用户登录前台站点依然正常显示

如果站点权限选择的是组织，不管下级人员是否勾选，该组织所有人员均有权限访问站点。若需去掉某用户站点权限，请在配置权限界面，不勾选组织，直接单击“下级”，勾选有权限的人员即可。如图3-4所示。

图 3-4 选择人员



3.5 管理后台门户配置素材中心上传素材时无上传按钮？

需要先添加一个文件夹，选中文件夹才能上传文件。如图3-5所示。

图 3-5 素材中心



3.6 管理后台用户组管理怎么添加用户组？

步骤1 创建用户组类型两级目录。

步骤2 单击右上角“添加用户组”，如图 添加用户组所示。

图 3-6 添加用户组



----结束

3.7 如何指定部分用户访问门户站点

步骤1 单击“管理后台 > 门户”。

步骤2 单击“门户站点 > 设置权限”。

步骤3 单击“已选”下面的租户名称后的X，在左边组织架构中选择部分用户，设置权限。如图 设置用户权限所示。

图 3-7 设置用户权限



步骤4 单击“确定”。

----结束

3.8 用户登录后提示单位尚未配置统一门户，请联系管理员配置或启用统一门户？

登录管理后台，门户配置，门户站最右侧操作栏单击“设置权限”，给该用户配置权限。如图 设置权限所示。

图 3-8 设置权限



3.9 企业管理员发布了新闻、公告，但是在用户首页却看不到，首页的新闻公告未按发布时间和置顶来排序？

- 用户侧首页展示的公告按照管理后台门户页面选择的数据源中的新闻公告来排序，如图3-9所示。

图 3-9 管理后台新建数据源



- 用户侧新闻公告单击“查看更多”，里面展示了企业管理员和系统管理员发布的所有新闻公告。

3.10 管理后台设置视频组件用户前台视频播放不了

请检查视频来源链接是否可以正常播放，如果不能，请更换其他可以正常播放的视频连接。

4 应用管理

4.1 订阅应用成功，企业工作台看不到应用

问题描述

管理员订阅应用成功，但用户在企业工作台没有看到应用。

可能原因

忘记修改应用可见范围。

处理办法

- 步骤1** 在开天企业工作台管理后台，选择界面上方导航栏“业务管理 > 应用管理”。
- 步骤2** 在应用管理页面，单击左侧“单位应用管理”。
- 步骤3** 在单位应用管理页面，找到需要修改的应用，单击“配置”列“查看”，进入应用基础信息界面。
- 步骤4** 在左侧导航栏选择“用户授权”，右上角单击“用户授权”，可在弹窗中选择应用可见范围，如图4-1所示。选择完成后，单击“确定”，在确认更改可见范围弹窗中再次单击“确定”即可生效。

图 4-1 可见范围



----结束

4.2 管理员创建了应用，用户首页看不到该应用

- 查看用户是否在应用可见范围内，请参见以下步骤：

- 步骤1** 选择界面上方导航栏“业务管理 > 应用管理”。
- 步骤2** 在应用管理页面，单击左侧“单位应用管理”。
- 步骤3** 在单位应用管理页面，找到需要修改的应用，单击“配置”列“查看”，进入应用基础信息界面。
- 步骤4** 在左侧导航栏选择“用户授权”，可见范围内人员在“可用成员”下显示。全员可用时，显示“全员可用”；部分可用时，显示具体成员，鼠标悬停可显示全部成员，如图4-2所示。

图 4-2 可用成员



- 步骤5** 若不在可见范围内，右上角单击“用户授权”，在弹窗中选择应用可见范围，如图4-3所示。选择完成后，单击“确定”，在确认更改可见范围弹窗中再次单击“确定”即可生效。

图 4-3 可见范围



----结束

- 在管理后台，进入“业务管理 > 门户”，单击“门户页面”，找到应用组件，添加应用。如图添加应用所示。

图 4-4 添加应用

