



University  
of Dundee

# 信息技术支持指南

邓迪大学中国学生支持中心

# 关于 IT 支持

IT 支持可以帮助解决您在中国境内学习期间所遇到的基础 IT 问题。我们为您提供了和校园同样的配套 IT 设施以及在线使用指南，如中国 IT 服务台、在线图书馆，以及包括 VPN、Teams、Blackboard 等在内的软件。您可以访问您的电子邮件接收信息、通过 My Dundee 系统查询您的课程要求及导师发送的最新通知、登录 eVision 查看您的课程表、成绩单以及注册状态。不仅如此大学为已经入读的同学提供了微软办公软件，将允许在最多 15 台个人设备上免费使用。

在您发出咨询请求之前，您可以先查看这份 IT 支持指引，这份指引涵盖了大量常见的 IT 软件相关使用信息。如果您遇到的是已知问题，您可以通过指引快速找到答案，如果您无法找到答案，欢迎及时通过网站提供的联系方式登记咨询（提示：如通过邮件或任何系统咨询请您尽可能带有标题，告知姓名、学号、专业以及所属院校，以便于更清晰快速的为您提供相应的支持）。IT 服务台将提供一站式全方位的服务，为您在中国的学习生活带来舒适难忘的体验。

# 在中国的服务台

## Help4U / Topdesk 服务台

Help4U 是邓迪大学的主要服务台系统，为教职员工、学生和专业服务团队进行便捷的咨询和网络支持。该系统由 IT 团队管理，他们会负责将咨询分流到相应的部门中进行处理。

通过 Help4U 您可以联系：

- IT
- ASRS 操作
- 业务转型
- 就业服务
- 学习技术与创新中心
- 数字图书馆服务
- 人力资源
- 研究服务
- 网页服务

提示：在您发出咨询请求之前，请先查看网站上是否有相关答案。邓迪大学的最新网页上包含了 250 篇涉及大量主题的指南，并且这个数字每周都在增加。对于 IT 问题，请先查看状态页面以确认您遇到的是否是已知问题如果您无法找到答案，请使用我们的自助服务门户点击“无法找到答案”来登记咨询。

# 邓迪大学 APP

邓迪大学的官方应用程序可以为您提供一站式全方位服务，让您始终了解最新动态。

## 主要功能

通过官方 APP，您可以随时随地查阅您的课程表、预订图书馆学习桌、跟踪图书馆借阅情况、更新和预订书籍、访问资源列表、联系 IT 服务台等。

## 如何登录邓迪大学应用程序

### 如果您是在校学生和教职员工

1. 您可以从您的应用商店搜索“University of Dundee”下载并安装“UoD App”。
2. 打开应用程序并选择“学生/教职员工”选项。
3. 使用您的大学用户名和密码登录。
4. 当出现提示时，请根据您所选择的 MFA 虚拟安全身份验证方法允许登录请求。  
(如果您的用户名不包含您的 ID 号 (学生) 或不以数字结尾 (教职员工)，请确认您的输入是否正确。)

### 访客登录

如果您没有邓迪大学的用户名，您仍然可以访问我们应用程序上的某些内容。

1. 从您的应用商店搜索“University of Dundee”下载并安装“UoD App”。
2. 打开应用程序并选择以访客身份登录

# 使用 VPN 时

VPN（虚拟专用网络）允许不在校园或在家办公的工作人员访问大学的某些系统。

（在连接之前请先了解您何时需要使用 VPN，因为我们的许多服务都不再需要 VPN，可以直接登录访问）

## 安装 VPN

如果您使用的是已安装了 VPN 的 Windows 10 One Dundee 桌面，那么您可以在名为“SonicWall VPN Connection”的开始菜单中找到它。如果您使用的是其他设备，请查看专门的安装指南。

## 关于如何安装

### 使用 Windows 系统下载

如果您使用的是受托管的 Windows 系统，那么 SonicWall VPN 已为您预先安装，您可以在“开始”菜单中找到相关应用。如果您的电脑是非托管/个人系统，那么您需要自行安装。

#### 非托管/个人电脑

1. 前往 AppsAnywhere 客户端。如果您尚未安装 AppsAnywhere 客户端，则系统会要求您安装 AppsAnywhere Launcher，下载后请跟随 AppsAnywhere 的提示进行操作。
2. 验证通过后，单击 VPN 客户端上的“Download”选项。
3. 单击 ngsetup64.exe 附件下载安装程序。
4. 下载完成后，请点击运行并等待 VPN 完成安装。
5. 您需要在出现提示时重新启动计算机。
6. 安装完成后，桌面上会出现一个名为“SonicWall VPN Connection”的图标。

#### 使用 MacOS 系统下载

根据您的 Mac 系统是否为托管设备，VPN 的安装方式会略有不同。安装后，VPN 将出现在您的应用程序文件夹中，但不会在菜单栏中留下图标。

您需要在 Mac 上安装 Java 才能正常使用 VPN。如果您是受托管的 Mac 用户，那么您可以在“Download”中找到 Java，否则您需要采取额外步骤进行安装。

#### 受托管 Mac 系统

1. 搜索 VPN 的自助服务并点击“INSTALL”（安装将包含 Java 下载）。
2. 等待安装成功的提示弹出。
3. 新的 Connect Tunnel VPN 客户端将出现在您的应用程序文件夹中。

#### 非托管/个人 Mac 系统

请首先安装 Connect Tunnel 客户端：

1. 请从 Sharepoint 文件夹下载适用于 MacOS 系统的最新版本的 SonicWall 客户端。
2. 打开刚刚下载的文件，双击图标打开并运行安装程序。
3. 输入您的 Mac 密码（请不要在此处使用大学登录的详细信息）。
4. 点击“Finish”完成安装。

## 使用 VPN 时

### 如何连接

如果您使用的软件是最新版本，您应该会在桌面上看到一个名为 SonicWall VPN Connection 的图标。若未能看到该图标，您可以使用 Windows 搜索功能来搜寻该软件。若要登录 SonicWall VPN：

请注意 VPN 会在下次启动时记住您的详细信息。

请输入您的大学登录信息（如上所述），然后点击“Connect（连接）”：

1. 打开 SonicWall VPN Connection。
2. 点击“Connect”。
3. 您将会看到一个单独打开的新的浏览器标签窗口，并将收到与登录 Microsoft 365 邓迪大学电子邮箱时所看到的相同的 MFA 虚拟安全验证信息提示。请在相应的位置输入您的大学登录信息（如上所述）。
4. 您将看到一个新的页面，要求您在文本或身份验证器中输入第二个登录验证因素，具体取决于您的 MFA 设置。
5. SonicWall 浏览器将打开一个单独的标签窗口，并提示“Authentication is granted（已授予身份验证）”。您可以在看到连接成功的消息后立即关闭此窗口。

将身份验证器设置为您的两步验证方法

如果您已经使用 MFA 安全身份验证登录过您的大学账号，您不需要再次进行身份验证，并且您将被自动定向到已通过身份验证的页面。

第一次使用 VPN 时，您可能会被要求提供以下全部或部分信息：

- 在主机名字段中输入 uod-2.vpn.dundee.ac.uk
- 确保登录组字段显示 Azure SAML
- 单击“Next”然后按指示完成相关步骤

## 断开 VPN 连接

使用完成后请记得断开 VPN 连接。

您可以将鼠标悬停在系统托盘中的图标上（可能需要显示隐藏图标）以查看您是否已连接到 VPN。单击系统托盘中的网络图标，然后点击 SonicWall VPN Connection。选择“Disconnect”以结束连接。

## MFA 虚拟身份安全验证一般可运用于帮助登录以下系统

- Microsoft 365 网页应用程序（网页版 Outlook）
- OneDrive
- My Dundee
- Box
- eVision
- One University
- 图书馆学习空间
- Turnitin
- Collaborate
- 访问图书馆资源

# 密码变更

## 设置自助密码重置

自助密码重置可以让您在几分钟内重新访问您的账号。如果您忘记密码但尚未进行相关设置，那么您需要首先多花些时间联系服务台。

若要使用该服务，您需要先在 Microsoft 的密码重置服务中添加移动您的电话号码或个人电子邮箱地址，或两者兼而有之。

## 重置密码

如果您忘记密码，您可以立即使用移动电话号码或电子邮箱地址自行重置密码。

如果您拥有教职员工、学生、PG 研究人员或申请人账号，那么只要您设置了自助服务的详细信息，您就可以自行重置密码。如果您尚未完成相关设置，您可以提交手动重置密码的请求。

如果您是申请人：您的临时密码已发送至您的电子邮箱中，标题为“感谢您的申请”。

如果您拥有荣誉账号、第三方账号或系统账号，那么您必须联系服务台才能重置密码。

## 重置忘记的密码

1. 打开 Microsoft 密码重置页面（点击下方的橙色按钮）。
2. 请选择使用电子邮箱、短信或电话重置密码。
3. 等待接收您的安全码（如果您选择使用文本重置密码，您的安全码可能来自与图片不同的电话号码）。
4. 在屏幕的文本框中输入安全码。
5. 系统会要求您设置新的密码。

获得新的密码后，您需要更新您的 wifi 设置（在所有设备上），以及您在浏览器或任何其他地方保存的密码。

如果您使用的是 macOS 系统，那么您还需要为 eduroam 更新您的钥匙串。

Microsoft 会保留您的电话号码和电子邮箱用于密码重置。除此之外，Microsoft 或邓迪大学不会将其用于任何其他目的。

### 如果您仍然无法重置密码

如果您无法通过短信或电子邮箱重置您的密码或多重身份验证，您可以要求服务台重置您的相关信息。

您的请求进入服务台队列后，相关工作人员会在工作时间进行处理。

# 远程桌面/我的桌面（Horizon Client 客户端）

## 使用“My Desktop 我的桌面”系统

我们的虚拟桌面系统可以支持您访问邓迪大学的 Windows 桌面，就如同在图书馆操作学生电脑一样。您可以通过 MyDesktop 使用所需的专业软件开展相关工作。

MyDesktop 是一套安全且易于使用的系统，为您提供了一种更智能、更快捷、更灵活的方式以便您随时随地连接到邓迪大学的桌面。它所使用的软件系统名为 VMWare Horizon，来自世界领先的桌面虚拟化公司之一。

### 客户端访问与页面访问

我们建议您尽可能使用客户端进行连接，因为它可以提供更好的性能和更流畅的体验。然而，如果您无法在设备上安装 VMWare Horizon，您也可以使用基于网页浏览器的连接系统。

[您只需要安装一次客户端，下次使用可跳过此部分。](#)

### 安装客户端软件/安装 VMWare Horizon:

1. 进入 VMWare Horizon 下载页面。
2. 找到适用于您设备的客户端，例如 Windows 或 MacOS，然后点击相对应的“Go to Downloads”链接。
3. 在打开的页面上，点击“Download Now”按钮并等待安装程序完成下载。
4. 在移动设备上，该操作将打开您的应用商店，您可以跳过以下步骤
5. 从下载文件夹运行安装程序。
6. 选择“Agree & Install”（您可以自定义安装，但我们不推荐您这样做）。
7. 客户端安装完成后，选择“Finish”。
8. 您需要重新启动计算机，请在选择立即重启之前保存所有个人文件或程序。

客户端安装完成后，您将能够直接使用 [Launch MyDesktop Client](#) 而无需重复上述步骤。

请使用您的完整用户名登录，该操作将带您进入网页客户端的登录页面。

### 启动 MyDesktop 网页访问会话

要启动桌面会话，请选择 VMware Web Client 中所显示的桌面选项之一，该操作将打开一个虚拟桌面，其操作方式与校园内的电脑相同。

### 关闭 MyDesktop Web 访问会话

要关闭 MyDesktop 会话，您可以像使用实体装置一样在“Start Menu”中点击“Sign Out”，或者您也可以直接关闭正在运行的标签页面或窗口。

### 使用网页访问

与客户端相比，网页模式的可用选项较少，具体的访问设置如下：

在开始会话之前：点击顶部的齿轮图标。

在会话过程中：找到并点击屏幕左侧中间浮动的小标签，打开侧边栏然后选择顶部的设置选项。

您最有可能需要调整的设置如下：

- 如果您有两个显示器，请选择多显示器选项
- 为桌面启用 Windows Key

如果您需要在桌面上使用 Windows Key，例如某些程序中的 commands，那么您就需要开启此选项。然后，您可以通过在 MyDesktop 中按 Ctrl + Windows 来使用 Windows Key。

如果您的浏览器提示“获取剪贴板权限”的消息，请选择允许访问以便开启复制和粘贴至虚拟桌面的功能。如果您不启用此选项，您可能无法像预期中那样与窗口交互。不同浏览器的体验可能有所不同，但我们建议您使用 [Google Chrome](#)。

## 何时使用远程桌面

### 远程桌面池

某些应用程序需要在我们的网络中运行才能正常工作，并且无法安装或流式传输到您自己的电脑上。如果您需要使用这些应用程序，您可以通过我们的远程桌面服务池之一进行操作。

我们提供了一个可供所有学生使用的通用池以及 30 多个专业池。

您需要：

具有合理屏幕尺寸并且互联网连接良好的笔记本电脑或台式机。

如果您使用的是 Mac 系统，那么您需要从 Apple App Store 安装免费版本的 Microsoft Remote Desktop。

（如果您当前是通过短信登录的，  
若要使用此服务，您需要将默认的多重身份验证方法设置为

通过 Microsoft Authenticator 应用程序接收批准通知（推荐）或  
通过电话（移动或座机）接收批准通知  
文本/短信不能用作远程桌面服务的 MFA 虚拟身份验证方法

您可以参考“更改或管理 MFA 设置指南”来更改您的默认设置。如果您将默认方法从文本/短信更改为默认设置，这将成为您所有登录方式的默认 MFA 身份验证方法。）

在您开始使用之前您可能需要知道：

服务时间为每天 09:00 至 23:30。计算机将在夜间重新启动以进行系统维护。

请将您的文件保存到 OneDrive，并确保在您注销前完成同步。

在会话结束时请选择注销，因为下一个用户可能会将您从系统踢出。

### 连接到远程桌面服务

连接到通用或特定的远程桌面池。

1. 进入 AppsAnywhere 页面。
2. 请使用您的短用户名登录。
3. 从类别菜单中选择您的学校。
4. 将鼠标悬停在要连接的远程桌面池上，然后点击“Download”。
5. 您可能需要登录并回应常规的 MFA 虚拟身份验证提示。
6. 在 SharePoint 窗口中点击附件以完成下载。
7. 双击下载文件夹中的文件。
8. 如果您收到未知的发布者提示，您只需点击“Connect”。
9. 请使用完整的用户名和密码登录。
10. 检查您的手机是否收到多重身份验证的请求，然后点击“Approve”。
11. 此处可能会弹出证书提示，请点击“Continue”。
12. 如果页面提示其他用户已经建立连接，这是因为他们在结束时忘记了注销，您可以断开他们的连接

### 建立连接后

设置并连接到机器后，其他操作与在校园内使用学生电脑一样。

在法律通知提示上点击“OK”以完成登录。

如果您收到有关设备更改的提示，请点击“No”

在使用完成后请记得注销，以避免其他用户将您踢出系统。

# AppsAnywhere 客户端

## 什么是 AppsAnywhere 客户端

就像您在 Netflix 上播放您喜爱的节目一样，您可以通过 Apps Anywhere 客户端访问您需要的软件。如果您在学期开始时启动该应用程序，这可能需要花费几分钟时间。别担心，这不是永久性的——您使用应用程序的次数越多，它们加载的速度就越快。

### 学生桌面上的 AppsAnywhere 客户端

AppsAnywhere 是默认设置和安装的，因此您无需进行任何额外设置，只需登录并点击桌面上的快捷方式即可开始使用所需的应用程序。

打开 AppsAnywhere 客户端 或点击桌面上的 AppsAnywhere 快捷方式。

搜索或查找您要使用的软件。

无论是 SPSS 还是 AutoCAD，您都可以选择在右上角使用搜索功能或滚动功能。

找到所需的软件后，您可以点击该软件并在启动之前查看简要说明。

点击“Launch”（可能会显示为“Download”或“Visit Website”）。

如果您每天都使用相同的应用程序，您可以为最常使用的应用程序加星标，使其出现在您的收藏夹中。

### 在个人电脑上使用 AppsAnywhere 客户端

您可以在个人电脑上通过 AppsAnywhere 客户端访问许多通常在学生台式机上才能使用的应用程序。

1. 进入 AppsAnywhere 页面。
2. 请使用您的短用户名登录。
3. 安装完成后，AppsAnywhere 支持多种安装方式。
  - 本地安装：与普通应用程序的安装方式相似。
  - 通过 CloudPaging：应用程序将通过“流式传输”安装到您的电脑上，有点像 Netflix 流式传输视频。
  - 通过外部网站：用于在网络上运行的应用程序。

您可以将鼠标移至应用程序面板上查看您所使用的安装类型。

## AppsAnywhere 客户端有哪些使用限制

您需要等到您的账号转换为正式的学生账号后才能开启相关操作，这通常是在完成入学注册后的几小时内。

# 网络连接问题

- 确认是否可能是由“终端运营商网络”连接不畅造成的
- 建议尝试使用提供的替代方案

# Blackboard 软件

## 什么是 Blackboard

Blackboard Instructor 是一款移动应用程序，可支持您查看课程内容、修改设置、给作业评分、在讨论中与同学取得联系、以及启动 Blackboard Collaborate 会话。该应用程序适用于 iOS 和 Android 移动设备。

- [使用 Collaborate 简介](#)

请点击以下链接：[课程库 | Blackboard 帮助](#)

# Microsoft 365 使用指引

## 微软培训中心

Office 客户端应用程序培训，包括 Access、Excel、OneDrive、OneNote、Outlook、PowerPoint、Skype for Business、Word 等。

您还可以直接前往微软培训中心：

[Microsoft 365 培训](#)

[现代工作场所培训——Microsoft 支持](#)

## Microsoft Teams 简介

Microsoft Teams 是团队、部门或学生之间用于通信和协作的枢纽工具，它允许您共享内容以及访问其他应用程序。

Microsoft Teams 与所有的其他 Microsoft 365 应用程序（例如 SharePoint 和 Planner）直接集成一体，使您在安全的环境下随时随地与您的同学和教职员工进行交流。

- 组群互动——在您的团队中接收或发送即时消息。
- 在线虚拟会议——主持或加入虚拟会议并参与协作。
- 共享——与其他人共享您的屏幕、PowerPoint 演示文稿、正在运行的程序、交互式白板等。
- 音频通话——与个人或小组同事进行高质量的音频通话。
- 小组作业——Teams 软件支持您与您的同学创建组群并开展小组作业的讨论

## 安装在我的电脑上

您可以通过您的 dundee.ac.uk 电子邮箱在多达 15 台设备上免费获得 Microsoft 365。

（您需要等到您的账号转换为完整的学生账号后才能开启相关操作，这通常是在入学后的几小时内。您可以使用该应用程序直至您的学生或教职员工账号关闭为止，这通常是在您毕业或离开大学之后。）  
[在 PC 或 Mac 上下载并安装或重新安装 Microsoft 365 或 Office 2021](#)

## 安装在我的手机/平板上

[在移动设备上设置 Office 应用和电子邮箱 \(microsoft.com\)](#)



University  
of Dundee

University of Dundee  
Nethergate  
Dundee  
DD1 4HN

t: +44 (0)1382 383000  
e: [dundee.ac.uk](mailto:dundee.ac.uk)