

# 新网企业邮箱故障检测助手

## <使用手册>

新网数码信息技术有限公司

邮局业务部

2015 年 4 月

目录

第一部分 关于企业邮箱故障检测助手.....	3
1.1. 企业邮箱故障检测助手介绍.....	3
1.2. 使用配置要求.....	3
1.3. 版权说明.....	3
第二部分 企业邮箱故障检测助手使用.....	3
2.1. 企业邮箱故障检测助手的下载.....	3
2.2. 企业邮箱故障检测助手环境安装.....	4
2.3. 企业邮箱故障检测.....	6

# 第一部分 关于企业邮箱故障检测助手

## 1.1. 企业邮箱故障检测助手介绍

新网企业邮箱故障检测助手是一款专门针对企业邮箱客户提供的方便用户快速定位问题排除故障的专用工具，具备简单、易用、方便、快捷的特点。主要功能如下：

1. 提供网络检测、DNS 解析检测、邮件服务器检测、收发邮件全自动检测功能，快速检测问题所在。
2. 提供检测日志导出功能，方便技术人员快速定位问题并协助指导快速解决问题。

## 1.2. 使用配置要求

- 操作系统：Windows XP、win7（32 位、64 位）、win8（32 位、64 位）等

## 1.3. 版权说明

- 名称：新网数码企业邮箱故障检测助手
- 版权说明：新网数码信息技术有限公司 版权所有

# 第二部分 企业邮箱故障检测助手使用

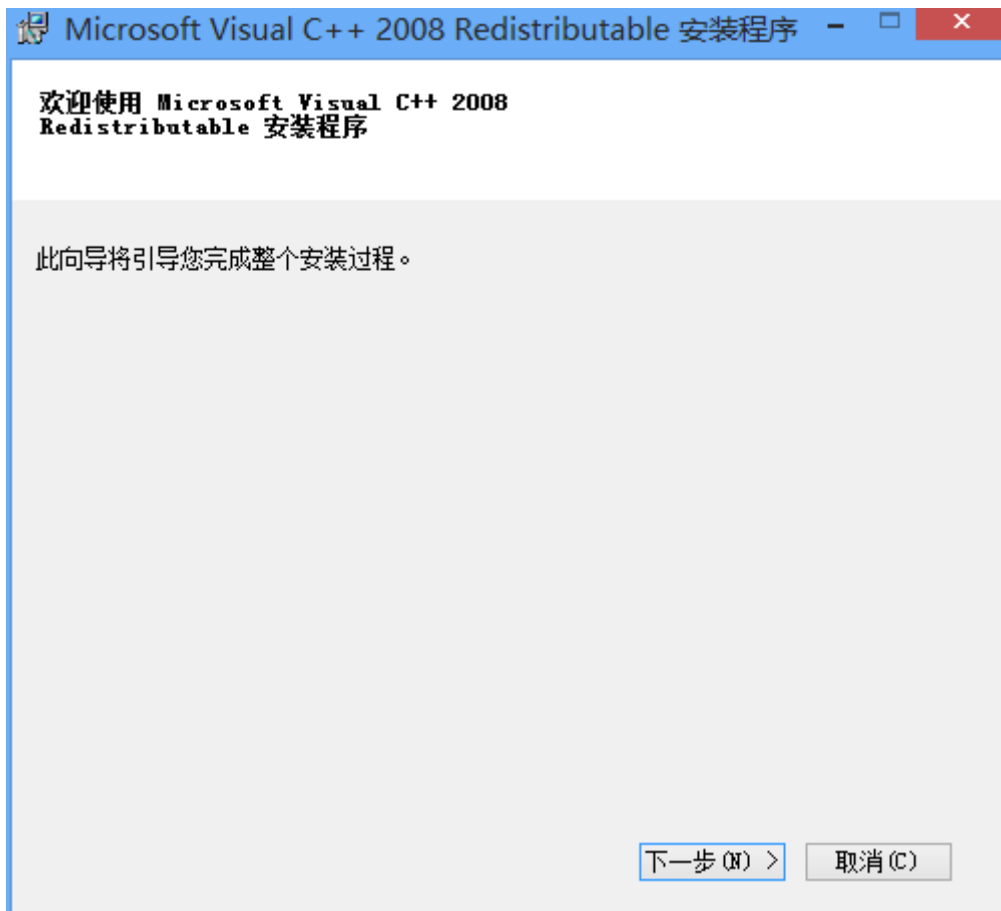
## 2.1. 企业邮箱故障检测助手的下载

新网全球云邮 Webmail 页面下载中心提供有企业邮箱故障检测助手的下载通道，用户

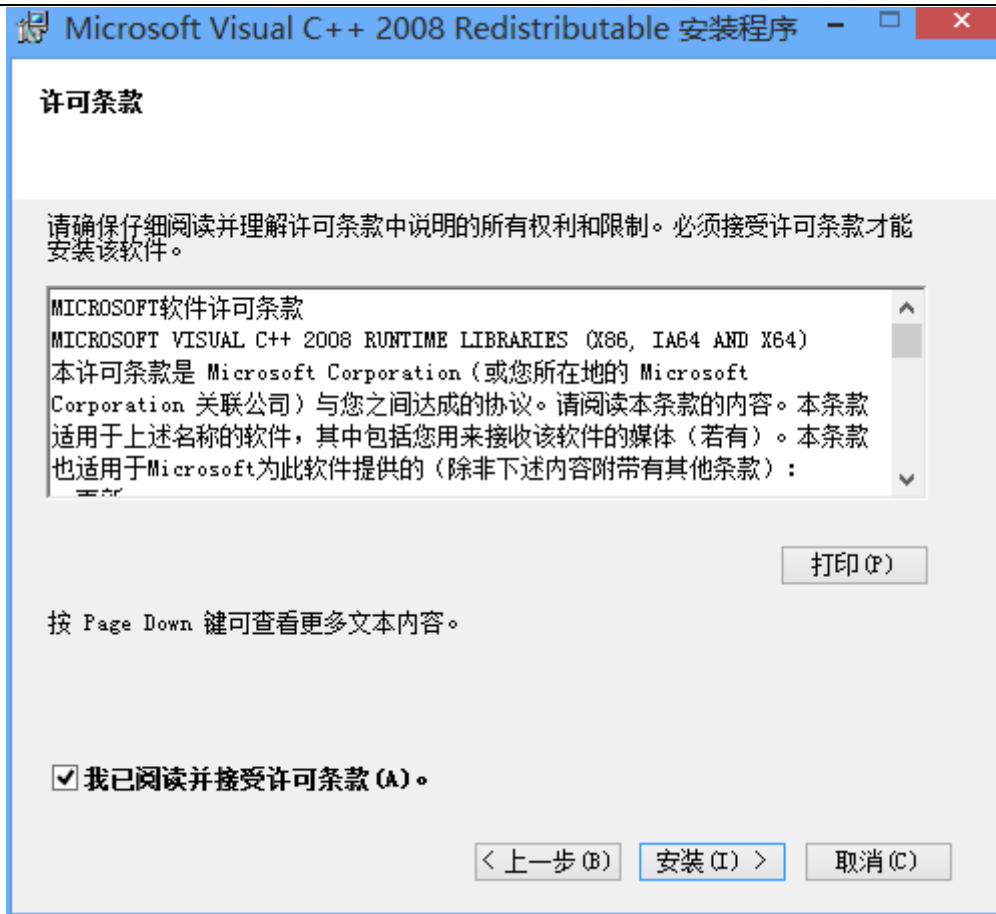
登录 Webmail 页面进入下载中心直接下载即可。该工具无需安装，解压后双击即可执行。

## 2.2. 企业邮箱故障检测助手环境安装

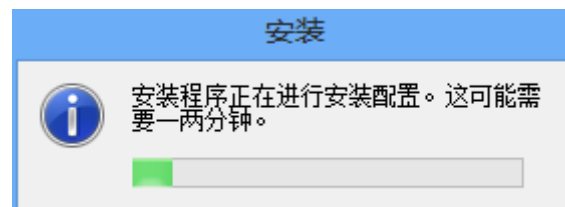
如果直接双击“MailAssistant.exe”程序不能正常运行，请打开压缩包目录下的帮助文件夹，双击“vcredist\_x86\_2008.exe”程序，如下图所示，安装完成后，再执行第一步。



点击“下一步”：



勾选“我已阅读并接受许可条款(A)”后，点击“安装”：



等待安装，直到弹出成功安装提示窗口：



点击完成，企业邮箱故障检测助手需要的“vcredist\_x86\_2008.exe”环境安装成功，此时您可以执行“MailAssistant.exe”程序对企业邮箱进行检测。

## 2.3. 企业邮箱故障检测

下载成功后，解压到当前文件夹，进入企业邮箱故障检测助手目录下，双击“MailAssistant.exe”程序，进入如下图所示。如果双击软件不能正常运行，先执行 2.2 章节企业邮箱故障检测助手环境安装成功后，再对企业邮箱进行检测；如果可以直接运行则无需执行。



输入需要检测的正确的企业邮箱账号和密码，点击开始检测，如下图所示：

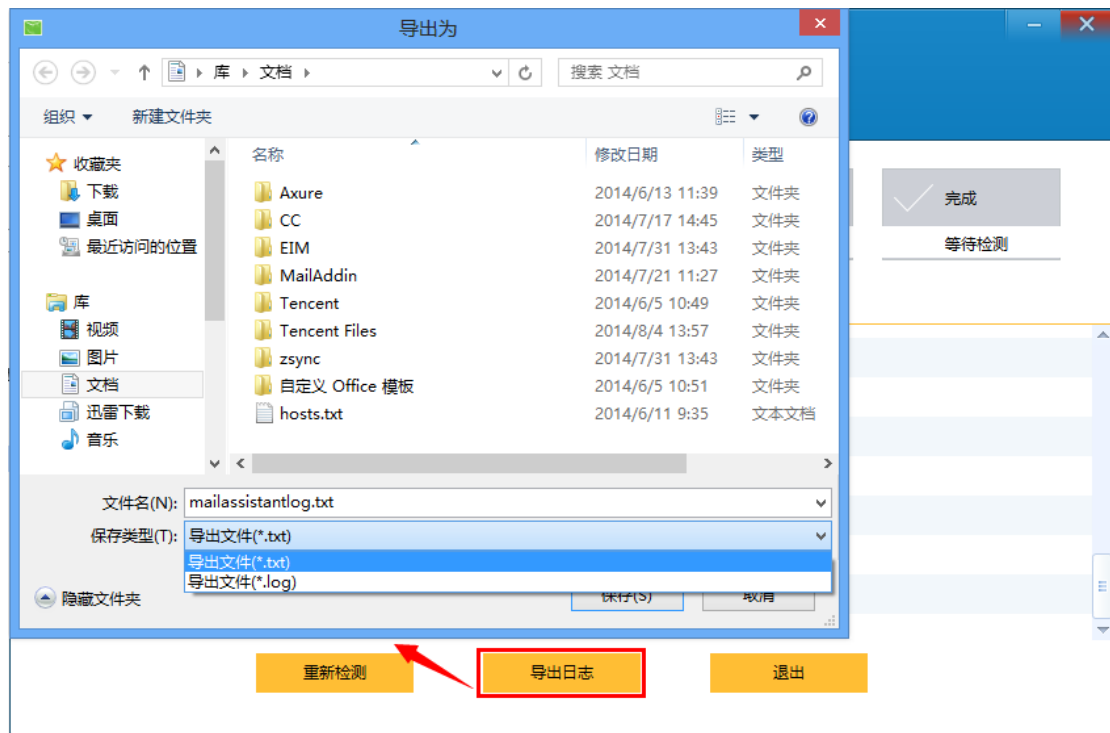


企业邮箱故障检测助手自动逐项开始检测，并将检测结果显示在当前窗口，检测过程中用户可以暂停检测。如果检测有问题会以橙色显示检测结果，并终止检测，如下图所示：



用户可以继续检测/退出企业邮箱故障检测助手,或者导出日志传给客服人员分析处理,

如下图所示:



用户可以选择保存路径,保存类型(TXT/LOG格式)、修改文件名称后点击“保存”日志到本地,提交客服人员分析处理。

直到各项检测结果全部绿色显示如下图所示，证明您的邮箱已经正常。

