

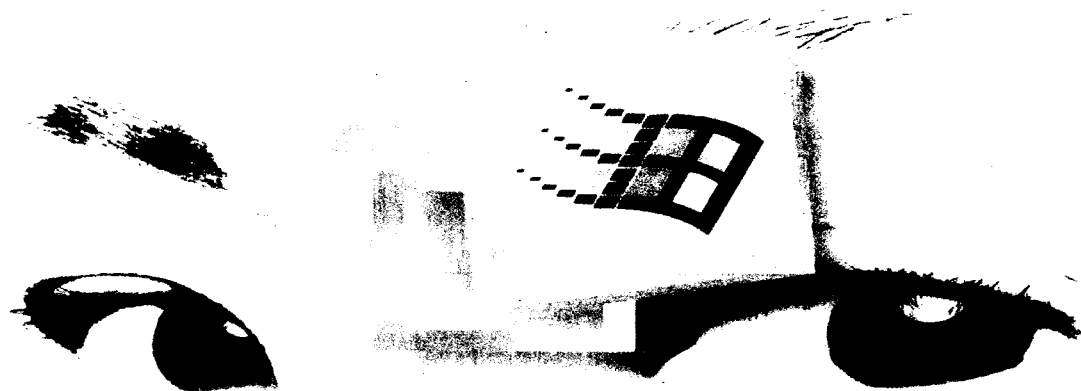
Windows

Me

使用详解

◆ Time创作室 编著

TP3167
T11



A0873512

人民邮电出版社

内容提要

本书介绍了微软公司的最新一代操作系统 Windows Me, 系统地描述了 Windows Me 的安装、应用程序、磁盘和文件管理、系统设置、调整和维护、Internet 应用、多媒体特性、打印管理等。书中不但全面讲解了 Windows Me 的适合家庭使用的新特性以及基本操作和使用技巧, 还详细讲述了 Windows Me 的网络特性的技术细节。

作为直接定位于家庭用户的设计成果, Windows Me 最突出的特点是与家庭用户的使用息息相关的多媒体技术、Internet 技术、计算机易维护和易用技术, Windows Me 对最前沿的硬件的支持也是空前的。因此本书重点对这几个方面进行了详细介绍, 同时对 Windows Me 中众多的附件应用程序和系统工具程序的用法也进行了详尽的说明。

本书以任务和实际操作为主线, 配合大量插图和具体步骤, 是一本实用性很强的使用指南, 适合想深入了解 Windows Me 的广大计算机爱好者和初学计算机的家庭用户阅读。

Windows Me 使用详解

◆ 编 著 Time 创作室
责任编辑 杨 璐

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ ptpb.com.cn
网址 <http://www.ptpb.com.cn>
北京汉魂图文设计有限公司制作
北京朝阳展望印刷厂印刷
新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 31.5
字数: 786 千字 2001 年 3 月第 1 版
印数: 1 - 6 000 册 2001 年 3 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-115-09108-0/TP·2071

定价: 42.00 元

前言

微软的 Windows 系列操作系统一直在计算机操作系统市场上占据着绝对的统治地位。Windows Me 的用户定位更加精准，它完全面向家庭设计，为计算机的使用带来了更多的乐趣和新体验。与 Windows 98 相比，Windows Me 在家庭联网、多媒体娱乐、Internet 应用、计算机维护等方面增加了许多功能，同时对现有的基于 Windows 以前版本的应用和技术提供了良好的兼容支持，是更易用、更快速、更稳定和更具娱乐性的操作平台，是家用计算机的首选操作系统。

Windows Me 集娱乐性、易用性、易维护性和 Internet 特性于一身。它通过增设多种娱乐功能使用户真正在轻松工作的同时，享受无穷乐趣。全新的 Windows Media Player 7.0 和 Windows Movie Maker 是其提供的娱乐性能的核心软件，使用户可以在统一界面下欣赏高质量的音频、视频及 Internet 流式媒体，还可以随心所欲地编辑制作家庭电影剪辑。Windows Me 附带的游戏程序也增加到了 10 个，可以让全球的游戏迷在网上“搏杀”。Windows Me 的操作界面使用了多项智能的易用的技术，使设置和调整系统更为简单，即使是初学者也能很快掌握。它提供全新的系统管理和维护能力，可以帮助用户快速维护和优化计算机。比如，新增的系统管理工具“系统还原”可以让用户体会“时间倒流”的感觉，在计算机出现故障时可以快速恢复到以前正常运行时的状态，而不会丢失任何文档、电子邮件等信息。系统文件保护功能可以使系统更加稳定。新的故障诊断程序具有更高的智能性，甚至无需寻求专家帮助就能帮用户解决常见问题。Internet Explorer 5.5 的加入，使网上冲浪更加流畅，新版的 NetMeeting 可以举行联机会议，利用 MSN Messenger 可以和全球各地的人闲聊。

因为 Windows Me 具有这些鲜明的特性，所以它是一个既简单又复杂的操作系统。说它简单是指它易用和易维护，使初学者可以快速掌握系统操作方法，在操作中进行更深入的学习，并能自己解决常见的故障和问题；说它复杂是指其面向家庭娱乐的多媒体特性和 Internet 特性。

本书从使用 Windows Me 的初学者和计算机爱好者的角度出发，详细阐述了 Windows Me 的主要功能和使用方法、技巧。作为 Windows Me 的使用指南，本书重点介绍如何利用 Windows Me 快速完成任务，给出了完成各种任务的具体步骤并配以插图。在以任务为主线进行介绍的同时，注意基本概念的解析和对技术细节的描述，尽量避免读者在具体操作过程中由于概念模糊或混淆而产生问题。

本书全面地介绍了 Windows Me 的各个部分，重点是应用和实践，并对 Windows Me 中网络特性的技术细节进行了详细论述，是了解 Windows Me 全部精髓的不可多得的参考指南。

本书在版面设计上，力求活泼而不失典雅。为了突出书中的某些内容使用了一些特殊符号。

完成任务的操作步骤标题

1. 具体操作步骤一。
2. 具体操作步骤二。
3.



此处内容是注释部分。对书中涉及到的技术名词、术语和一些概念进行解释，便于读者更好地理解上下文内容，或学习一些概念和基础知识。



此处内容是技巧部分。通过使用这些操作技巧，可提高读者完成任务的速度，或实现一些常规方法达不到的目的。



此处内容是警告部分。提醒读者需要小心操作的步骤，或者对非常危险的操作可能产生的不良后果进行解释。



此处内容是疑难部分。主要解释一些需要具有一定计算机基础知识的读者才能理解的内容。一般读者可跳过此部分，不影响上下文的阅读。

由于编写时间仓促，作者的水平有限，书中难免会有疏漏和错误之处，恳请各界给予指正。

Time创作室

2000 年 11 月

第1章

Windows Me 新体验

本章要点

- ◎ Windows Me 和 Windows 98 的对比
 - ◎ 更加健壮和稳定的系统
 - ◎ 数字媒体与娱乐
 - ◎ 可快速设置的家庭网络
 - ◎ 最佳用户体验
 - ◎ 多项增强的 Internet 功能
-

微软公司的 Windows Millennium Edition（又称为 Windows Me）操作系统软件给家庭计算机的使用带来了一场新变革，它比 Windows 98 更简单、更稳固、更有用，大大增强了家用计算机的功能。计算机诊断、数字媒体与娱乐、联机体验、家庭网络等强劲的功能为家庭计算机的使用带来了深远的影响。

1.1 Windows Me 简介

Windows Me 是 Windows Millennium Edition（Windows 千年版）的缩写，它是微软公司为家庭用户设计的 Windows 9x 系列中的最后一个操作系统。微软原本打算在 1998 年 6 月推出 Windows 98 以后就不再生产基于 DOS 技术的操作系统。但是，由于该公司的其他产品延迟上市，同时由于 Internet 的迅速发展，导致消费者对 Windows 操作系统仍然有着很大的需求，因此推出了 Windows 98 的第 2 版，现在又推出了 Windows Me。

在用户界面的外观和感觉上，Windows Me 与更早推出的 Windows 2000 非常相似，但它们面对的使用者不同。Windows Me 是一种面向消费者的产品，它增加了想要在家中使用的计算机的客户所需要的增强特性，而 Windows 2000 是企业环境中的用户开发的。图 1.1 所示的是 Windows Me 的桌面，它与 Windows 98 的桌面的差别并不大。它的系统菜单与 Windows 2000 的系统菜单非常类似，不经常使用的菜单项可以自动隐藏起来，如图 1.2 所示。

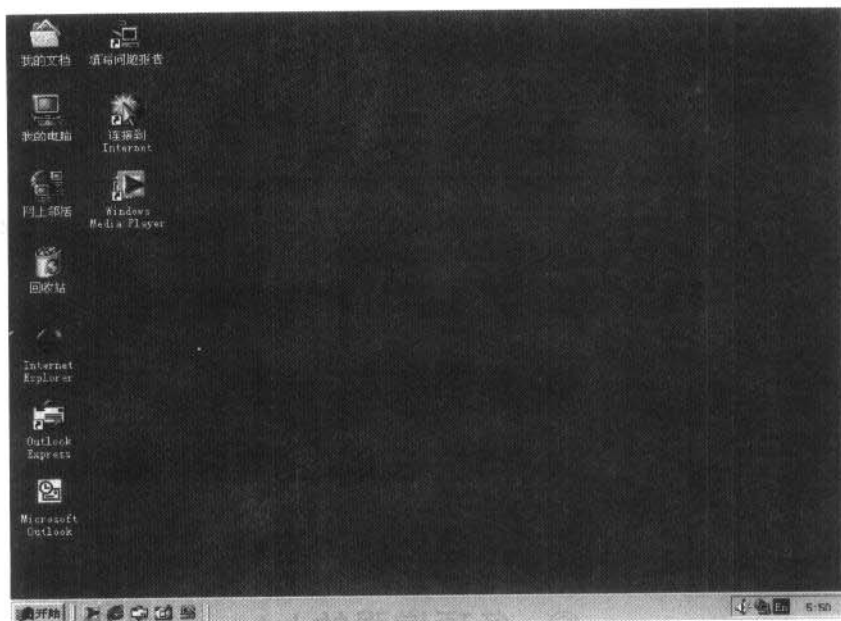


图 1.1 Windows Me 的桌面形式

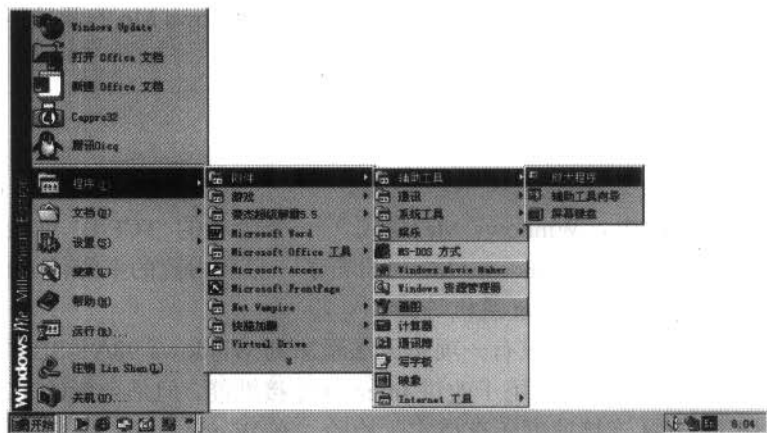


图 1.2 不经常访问的系统菜单项可以自动隐藏起来

总的来说, Windows Me 突出了 4 个方面的特性, 即数字媒体和娱乐、在线应用、家庭联网、硬件的兼容性及系统的总体可靠性。此外, 该操作系统还包含一个数字视频编辑软件 Movie Maker, 这是 Windows 98 所没有的。这 4 个方面的应用特性反映了推出 Windows 98 以来计算机应用发生的变化。数字音乐和数字媒体等 Internet 技术的迅速普及和家庭网络的兴起, 促进了新型家庭操作系统的诞生。

Windows Me 提供了更为简单、直观和稳定的新特性, 如系统恢复特性允许用户将计算机软件的配置恢复到机器正常运行时的状态, 具有系统文件保护特性和自动升级特性等。在数字化媒体方面, Windows Movie Maker (电影生成器) 可以让用户以数字化方式编辑、保存和共享家庭视频信息; 使用 Windows Media Player 7.0 (媒体播放器), 用户可以查找、组织和播放数字媒体; DirectPlay Voice Chat (语音聊天) 允许计算机游戏玩家在运行游戏的同时通过 Internet 与其他人通话。在家庭网络方面, 家庭网络向导可以帮助用户快速且方便地查找共享资源, 并与之建立连接。此外它还改进了 Internet 连接共享技术, 简化了 USB 网络。它还包含 Microsoft Internet Explorer 5.5, 增添了打印预览功能, 稳定性和性能也进一步增强。

虽然 Windows Me 比 Windows 98 增加了许多新功能, 但是也去掉了 Windows 95 和 Windows 98 中的部分网络技术。Windows Me 的使用者无法直接连接到使用 Novell 或是 Banyan 文件服务器软件的局域网, 而且也不支持微软的 Active Directory 界面。

1.2 Windows Me 和 Windows 98 的对比

距 1999 年 6 月 10 日发布 Windows 98 SE (第 2 版) 仅 1 年, 微软便再度发行新的操作系统 Windows Me。它增强了底层功能, 修改了用户界面, 并增加了许多新的内置的应用程序, 这一切都使得该软件包与 Windows 98/98 SE 有很大区别。但是由 Windows 98/98 SE 升级到 Windows Me 并不像由 Windows 3.x 升级到 Windows 95 那样有实质性的改变。

用户可以依据对 Windows 98/98 SE 的满意程度和对 Windows Me 的新功能的需要程度来决定是否值得花费金钱对 Windows 98/98 SE 进行升级。

1.2.1 Internet 访问

在 Internet 访问功能中, Windows Me 使用了一个全新的 TCP/IP 堆栈¹和 Internet Explorer、Outlook Express 5.5。Windows Me 还自带了一整套内置的多媒体 Internet 游戏, 包括经典的 Internet 双陆棋和 Internet 跳棋等。

Windows Me 的所有新功能中只有一项是无法添加到 Windows 98/98 SE 系统的, 那就是增强的 TCP/IP 堆栈, 该功能主要用于改进 Internet 连接性能。但是全新的 TCP/IP 堆栈是否能够显著地加快 Internet 连接速度还有待实际检验。在 Windows 98/98 SE 系统中可以很方便地添加 Internet Explorer、Outlook Express 5.5, 只需下载相应的升级软件就可以了。

此外, 用户可以从国内大量的下载站点(例如: <http://www.download.com.cn>)下载 MSN Messenger 3.0, 使 Windows 98/98 SE 系统具有和 Windows Me 相同的 MSN Messenger 版本。它是由微软公司推出的, 用于和 AOL (美国在线, 全球最大的 ISP) 的 ICQ 软件竞争的即时通信客户端软件。

Windows Me 自带了 NetMeeting。目前用户所能下载的 NetMeeting 的最新版本是 3.01 版, Windows NetMeeting 站点将在最近发布该软件的 3.1 版。

就 Windows Me 内置的多媒体 Internet 游戏而言, 用户可以从 MSN(<http://www.msn.com>) 的“游戏地带”下载完全相同的游戏。下载游戏时用户需要做的全部工作就是连接到该网站, 然后注册一个账号并下载 Zone 软件组件。如图 1.3 所示的就是 Internet 双陆棋的界面, 用户可以一边下棋, 一边和对手聊天。

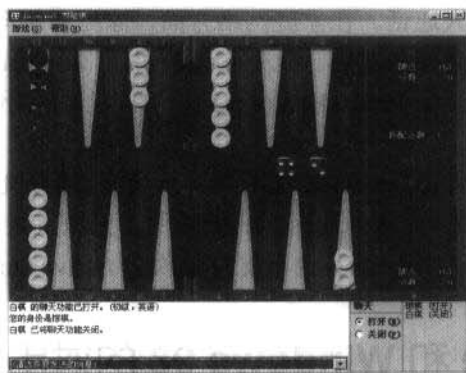


图 1.3 Internet 跳棋的界面

¹ 据各权威评测部门的 Windows Me 评估报告中称 Windows Me 新的 TCP/IP 堆栈并没有显著改进 Internet 性能, 事实上, 他们发现运行 Internet Explorer 5.5 的 Windows 98 系统在网页加载测试中要优于 Windows Me。此外, 他们称 Windows Me 新的 TCP/IP 堆栈无法兼容许多专为 Windows 9x TCP/IP 堆栈设计的宽带防火墙软件, 并由现存的 VPN 配置引发了许多问题。

1.2.2 数字媒体功能

Windows Me 彻底增强了其数字媒体功能,使对数字照片、电影剪辑以及音频文件的操作更加轻松自如。首先,Windows Me 附带了 Windows Media Player 7.0,该软件能够播放音乐光盘、MP3,收听广播,甚至添加更新界面。如果用户使用的是 Windows 98/98 SE,那么附带的是 Windows Media Player 6.0,用户可以从微软网站上下载 Windows Media Player 7.0,它是个免费程序。

Windows Me 所具有的另一个重要的数字媒体功能就是 Movie Maker。该软件能够从音频和视频信息源处抓取素材,然后编排自己的电影。Movie Maker 是一个非常优秀的软件,它的使用简单方便。如果用户还没有尝试过电影制作,但是对此很有兴趣,那么仅仅是为了获得 Movie Maker 而升级到 Windows Me 也是很值得的。此类软件很多,用户完全可以购买其他相似的软件。如 MGI 的 Video Wave 软件包就能够为用户的 Windows 98/98 SE 系统添加相似的功能。图 1.4 所示的是用 Windows Movie Maker 编辑个人影集的界面。

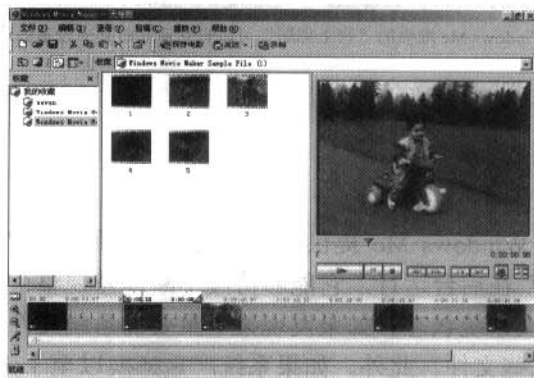


图 1.4 用 Windows Movie Maker 编辑个人影集

1.2.3 家庭网络

在家庭网络方面,Windows Me 提供了一个全新的用于建立家庭网络的向导和一个重新设计的网络邻居。全新的“家庭网络向导”实际上是 Windows 98 SE 中出现的“Internet 连接共享向导”的升级版。如果用户已经在 Windows 98 SE 中建立了基于 Windows 的家庭网络并正在共享 Internet 连接,那么这一新的向导没有任何用处。但是,如果从未接触过家庭网络的用户想要在自己的家中建立此类网络,那么该向导将会有很大帮助。

Windows Me 中新的网络浏览工具也被称为“网上邻居”,该工具与 Windows 98 SE 中的“网上邻居”看起来十分相似。两者最显著的差别就是前者能够自动查找网络中的共享设备并与之建立连接。新“网上邻居”能够快速连接到“拨号网络”、“家庭网络向导”,它还包括了一个新改进的“网络调节器”。需要重复的是,如果用户已经建立了基于 Windows

98 SE 的家庭网络，这些功能就不是那么有用了，但对于新手来讲它们将很有帮助。图 1.5 所示的是 Windows Me 中的“网上邻居”文件夹，它可以显示局域网或 Internet 上可访问的共享设备的连接图标。



图 1.5 Windows Me 增强的“网上邻居”可以自动建立对共享设备的连接

1.2.4 计算机安全

在计算机安全方面，Windows Me 提供了新的名为“系统还原”的工具和“系统文件保护”功能。“系统还原”在后台运行，它能够持续不断地监视整个系统。在监视过程中，该工具每 10 分钟检测一次系统状态。如果发现某个重要的系统文件被意外删除，“系统还原”工具能够自动恢复这些文件。此外，如果系统严重瘫痪以至于无法正常启动，那么用户可以在“安全模式”下运行“系统还原”工具，将系统恢复到原先的状态。

“系统还原”的首要任务就是自动恢复重要的系统文件，该功能至关重要，而且是其他软件所无法替代的。因此，为获取该功能而升级到 Windows Me 是完全值得的。“系统还原”的第二个任务就是将系统及时恢复到先前的状态，该功能是对 Windows 98 “注册表检查器”工具的进一步改进。“注册表检查器”的功能不及“系统恢复”强大，但是可以起到相似的作用。

“系统文件保护”功能同样在后台运行，但是它用于监视 DLL 文件。该工具能够防止安装程序覆盖 Windows Me 的 DLL 文件。此功能十分重要且无法由其他软件替代，因此，为获取该功能而升级到 Windows Me 也是值得的。

1.3 Windows Me 概述

下面对 Windows Me 的整个系统进行全面的概述，让用户对这个软件有充分的了解。为了描述方便，主要从 PC Health、用户体验、数字媒体与娱乐、联机和家庭网络等方面阐

述。

1.3.1 PC Health

顾名思义, PC Health 是指计算机的“健康”性,也就是可用性、可靠性和可支持性等。Windows Me 在以下这些领域有重要的改进。在问题影响用户使用之前将其消除;使用户更容易获得自助;当发生重大问题时可将系统还原至先前状态;在需要时使用户更容易地将问题逐步提交到正确的支持中心。

“PC Health”部分依赖于“支持自动架构”,其目的是促进技术的发展,改进对 Windows 用户的支持。从更容易地解答问题,到无需手动干涉而自动解决问题,再到自动逐步升级和解决问题,其目标是使计算机更易于操作。“PC Health”的“帮助和支持中心”和“辅助支持”这两项主要功能,是在“自动支持框架”的环境中创建的。

除了“帮助与支持”和“辅助支持”功能之外,还有两项特殊功能可确保 Windows Me 系统的稳定,它们是“系统文件保护”和“系统还原”。

1.3.1.1 系统文件保护

Windows 早期的操作系统提供了非常开放的具有广泛的兼容性的操作平台。这一点对于某些计算机来说,由于非操作系统的安装程序可能改写共享的系统文件,会使其在长时间使用后变得不稳定。在出现这类变化后,用户可能会遇到无法预料的系统故障。这类故障影响几种类型的文件,最常见的是动态链接库文件 (*.dll) 和可执行文件 (*.exe)。

为了改善操作系统的可靠性和稳定性,Windows 2000 和 Windows Me 都避免了某些进行监控的系统文件的替换。防止重要的系统文件被替换将会避免文件版本的错误匹配。从用户的角度来看,操作系统将通过阻止安装可能与其他应用程序相干扰的软件来保护其自身。在 Windows Me 中,这项功能被称为“系统文件保护”(SFP)。

过去,许多系统不稳定的事例都可能发生在应用程序上,如在较新版本上安装的是较早版本的系统文件,或安装的是已修改的系统文件版本而没有进行重命名。在这两种情况下,新近安装的应用程序将破坏其他基于稍早或未修改的文件版本的应用程序。

Windows Me 中的 SFP 会保护应用程序和系统状态,如果新近安装的应用程序被错误的版本替换,就可还原为原先正确的系统文件版本。在大多数应用程序兼容性测试中,应用程序在较新的系统文件版本下工作,因此不必为应用程序安装较早的版本。

Windows Me 中的 SFP 监测所有欲更改被保护的系统文件的企图,例如替换或重命名系统文件。最终用户不可禁用 Windows Me 系统中的 SFP。

System File Monitor 监测任何改写已保护的系统文件的企图。试图更改这类文件时,Windows Millennium Edition 将执行如下操作:

1. 存储原始文件的副本。
2. 检查目录文件数据库,以确定新版本的文件是否为有效的替换。
3. 如果新版本的文件是有效的替换,那么 Windows Millennium Edition 允许以新文件替

换旧文件，否则，Windows Me 将还原文件的原版本，而不警告最终用户。在文件被替换或还原后，立即删除存储的原文件的副本。

文件的损坏并不会触发 SFP。如果被保护的系统文件损坏，最终用户可用 Windows Me 安装光盘上的有效副本替换损坏的文件。

那么 Windows Me 保护哪些文件呢？在 Windows Me 系统中约有 900 个文件被确认为重要系统文件。删除这些文件中的任何一个或是进行不正确的改写都可能对 Windows Me 操作系统的功能有不良的影响。保护文件列表包含在 Windows Me 产品光盘上的 Windows\System\Restore 目录中。

大部分未保护的文件分类为下列一般类别之一：

- 在运行时间内可能会被更新的组件文件，例如配置文件或 INI 文件。
- 在任何地方用户都可能进行编辑的数据文件。
- CHM、TXT、HTML、WAV、BMP 和其他类似文件。
- 经过数字签名的驱动程序包。
- Microsoft 在 Windows Millennium Edition 分发媒体中重新分发的第三方的文件。
- 允许第三方合法更改的文件。

通常，驱动程序并未受到 SFP 的保护。在指定的设备类别中驱动程序是经过数字签名的，因为这些文件通过了 WHQL 的测试，这将使系统确保已安装的驱动程序文件不会被修改。

然而，如果满足下列条件，任何作为操作系统的核心部分的驱动程序将受到保护。

- 仅通过操作系统或 Microsoft 渠道发布，而从未经第三方重新分发。
- 仅通过 INF 文件进行升级，而从未通过类安装程序或共同安装程序来升级。
- 没有被第三方进行合法的修改。

驱动程序签名和 SFP 是两个不同的机制，两者的目的都是维护一个稳定和可靠的操作系统。

为 Windows Millennium Edition 上尝试安装系统文件将不会造成安装程序的失败，因为 SFP 允许复制文件。然而，在安装过程完成后，SFP 将无提示地、简单地还原正确的版本。

1.3.1.2 支持自动化

“支持自动化” (SAF) 是一套用来改善支持环境的技术。从最终用户的角度来看，获得问题的答案和解决问题都是很艰难而且耗费时间的，所以打击了用户的积极性。从为用户提供支持的机构（软件和硬件供应商，专门的技术支持部门等）的角度来看，提供支持的过程效率很低，而且费用高昂。虽然 Windows 用户可在用户界面（尤其是“帮助和支持”和“辅助支持”）上看到“支持自动化”的内容，但是 SAF 并不是 Windows 里的个别功能。它是一套技术，它使供应商能够为用户提供一个更简单、更有效而且更直观的支持环境。

SAF 带给 Windows 用户的主要便利如下：

- 为用户提供了一个专门的位置来获取所有的技术支持（从获得基本的信息到解决复杂的问题）。通过将“帮助”的内容和多种来源的服务合并，使用户不再需要

猜测到什么地方才能得到帮助。

- 使用户不必回答大量的问题或手动诊断系统就能够解决问题，可节省时间并简化过程。
- 为用户提供了一个获取自动解决方案的机制，可节省用户的时间并提供更优良、更全面的支持。

当前，对大多数 Windows Me 使用者来说，不和技术支持机构长时间通电话来获得问题的答案、诊断问题、收到最新信息或确定症结所在是非常困难的。用户寻求支持的过程很不一致，因为问题随供应商的不同而变化。从技术支持机构的角度来讲，技术支持人员碰到的许多问题都是已知的、重复的问题。对技术支持人员来说，现在没有一个便捷的方法能将已知问题的解决方案预先提供给客户，也没有一个简单的办法可以搜集到新问题的数据，不能诊断并跟踪这些问题直到帮用户解决问题。无论是对客户还是对技术支持机构，这种技术支持模式的效率都很低。

Windows 里的“支持自动化”的目标就是更快捷方便地为用户查出问题和解决问题，同时更有效地支持硬件或软件供应商。为了达到这两个目标，SAF 利用 Internet 的优势改变了以往的技术支持模式。另外，SAF 还特别提供了一个安全的脚本框架和实用工具对象集，供应商可用其迅速创建并部署效率更高的支持应用程序。这些支持应用程序将使供应商以更迅速、更安全和效率更高的远程管理方式为 Windows 用户提供支持。利用灵活和开放的方法提供支持，供应商（计算机厂商或软件供应商）就能够为 Windows 用户提供更优良的技术支持服务。

Windows Me 是通过执行“支持自动化”的关键组件使家庭用户受益的。该支持会延续到操作系统的未来版本和利用 SAF 的第三方产品。Windows Me 基于“支持自动化”创建的主要功能是“帮助和支持”和“辅助支持”。“自动更新”是 Windows Me 的另一个与 SAF 密切结合并改善支持的功能。

1.3.1.3 帮助和支持

“帮助和支持”为家庭计算机用户提供了一种获取各种“帮助”的简便方法。“帮助和支持”将所有的本地“帮助”内容和联机“帮助”内容组合到一个独立且易于使用的界面。“帮助和支持”同时也提供了一种简单的方法来获取问题答案、诊断并解决问题。

“帮助和支持”通过改进获取各类“帮助”的步骤，为用户提供更好的服务。它可帮助解决以下一些常见的问题：

- 大部分的支持电话都属于用户计算机上现有“帮助”内容里的信息，但是许多用户不知道如何找到该信息。Windows Me 里的综合“帮助”通过为用户提供的一个区域，即“帮助和支持”来帮助用户寻找所需信息，从而解决了这个问题。该信息条理清晰、组织得当，用户可轻易获得所需帮助。
- 许多用户不了解操作系统提供的“帮助”和应用程序提供的“帮助”之间的差异。通过允许第三方供应商利用“支持自动化”添加内容，“帮助和支持”可使“帮助”内容更容易被发现，内容也更丰富。通过将 Microsoft 和第三方内容合并到一

个统一的视图里并利用“支持自动化”功能及时更新目录，用户可直接并轻易地访问大量有用的信息。

- 用户的许多问题并不是因为计算机出现故障而引起的，例如“如何安装打印机”。“帮助和支持”功能为如何完成任务提供了详细信息，包括完成普通任务的教程和其他工具。
- 当用户遇到一个需要外部帮助的问题时，许多人无法及时和正确地与支持中心联系并解决问题。通过“辅助支持”功能，Windows Me 里的“帮助和支持”提供了一个更完整、更有效率的方法来解决支持问题，该“辅助支持”可自动收集数据，因此技术支持人员不必让用户以手动操作来收集数据。该数据可用来确定问题是否为普通问题以及能否迅速确定问题的严重程度并解决它，从而为用户提供更省时间、更愉快的支持。

如图 1.6 所示的“帮助和支持”主页分为“需要什么帮助”、“解决问题”、“更多资源”项目，并且包含“索引”、“搜索”、“辅助支持”、“教程和自学材料”选项卡。“索引”选项卡使用户可用特殊的字符或关键字进行搜索；“辅助支持”选项卡能自动诊断问题并使用户能够将诊断信息发送到正确的支持中心；“教程和自学材料”选项卡为用户提供功能信息和完成任务的逐步指导；“搜索”选择卡使用户通过关键字或主题进行搜索。

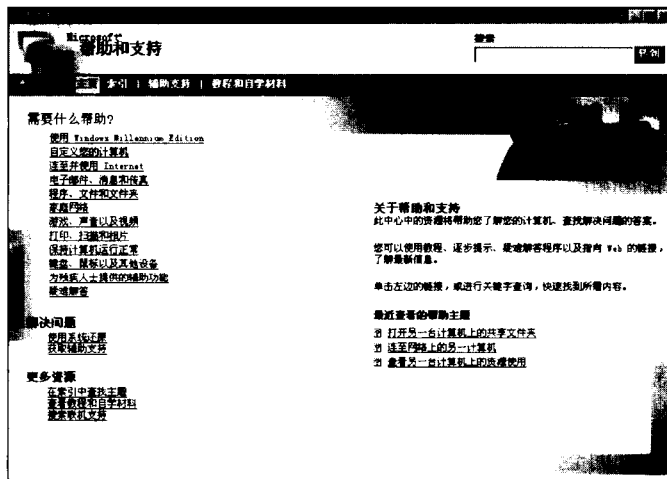


图 1.6 “帮助和支持”的主页

“主页”的主要目的不只是使用户可以利用有用的信息，还使用户可以轻松地找到该信息。标题和题目可以反映出用户所关心的问题 and 任务。在这方面，一个优秀的“帮助”搜索引擎相当于搜索条目。“帮助和支持”里所使用的分类法的中心主题是为了给用户提供一个有效的向导。

“帮助和支持”主页里列出的“帮助”主题通过逻辑组织成一些主要的主题，以便用户能够轻松地使用它们。Windows Me 里已改进的“帮助”主题目录存储在计算机的数据

库里。数据库可将关于“帮助”目录的参考（无论是本地、网络还是 Internet 上某处的参考）组织到一个数据存储器（档案）里，该数据存储器可利用“支持自动化”¹安全地得到更新。例如，当用户浏览某个特定主题时，在同一个用户界面里，用户不仅可以看见 Windows 提供的目录，还可以看见其他相关外部资源提供的目录。合并目录可使用户更容易地在同一个界面里获得所需信息，而不会因为不得不浏览大量的 Web 站点或必须打电话给支持中心而感到烦闷和挫折。

“帮助和支持”的分类法确定“帮助和支持”里主题的关联方式。这个分类法是基于最常用任务“帮助”主题的层次结构。“帮助”数据库不仅引用个别的“帮助”主题，而且还引用相关的元数据。部分元数据包含将“帮助”主题指定给分类法内的特定“帮助”区域的标记。

“帮助”主题也注册关键字，所以用户可通过关键字搜索来快速定位“帮助”主题。条理清晰的分类法使用户能够方便地使用“帮助和支持”用户界面，并且更迅速地发现有用的信息。

“帮助和支持”也可跟踪用户查看的主题，并在用户界面里显示该主题的更新列表。这使用户能够轻易地再次访问最近查看的主题，而不必重新执行同样的搜索步骤。

当用户需要关于特殊主题的帮助时，可通过“开始”菜单访问“帮助和支持”用户界面。在界面上，用户可以看见主题层次结构（与目录表相似）、搜索框和最近访问的主题的列表、索引和解决问题区域。一旦单击索引里的一个主题，主题就会在“帮助和支持”对话框的右边出现。

“帮助和支持”里的“教程和自学材料”选项卡为家庭用户提供了另一个有用的资源以完成某些任务。这个区域将 Windows Me 和计算机厂商（可以将内容添加到新计算机上的计算机厂商）的有用内容合并在一起。该区域包括视频教程、步骤指导和其他有用的工具来指导用户完成特殊的任务，例如共享文件和文件夹。通过清楚地显示了另外的“帮助”，家庭用户在完成任务时可获得更深刻的体验，并了解计算机的性能。

1.3.1.4 辅助支持

在需要附加帮助来解决问题的情况下，Windows Me 的“辅助支持”将在解决问题方面显著提高用户解决问题的能力。利用“支持自动化”技术，Windows Me 可通过以下几种方法简化问题：

- 提供一个简便、一致的位置，以使用户直接将问题提交到正确的远程支持中心。
- 自动执行问题的诊断，用户无需回答大量的问题，还为远方支持部门的工程师快速提供有用的数据。
- 为工程师提供一种机制，使其能够更快确定解决问题的方案，并将此解决方案自

¹ “支持自动化”为供应商设计了一个特殊的步骤，该步骤可以通过安全、有条理并且高效的方式添加或更新目录。这样确保最终用户能够轻易发现并使用最新的相关信息。当该信息被打包、识别、做上标记并发送到计算机上后，“帮助”数据库就会打开已核准的数据包，并更新数据库文件。新的信息会与分类法链接在一起，以供最终用户使用。

动交付给最终用户。

当用户想获得自动支持时，请选择“帮助和支持”的“辅助支持”选项卡，如图 1.7 所示，这里，显示了经注册的硬件、软件供应商的列表，他们通过这种自动方式为自己的产品提供支持。供应商开发轻便的 HTML 或基于脚本的支持应用程序，称为“支持通道”。

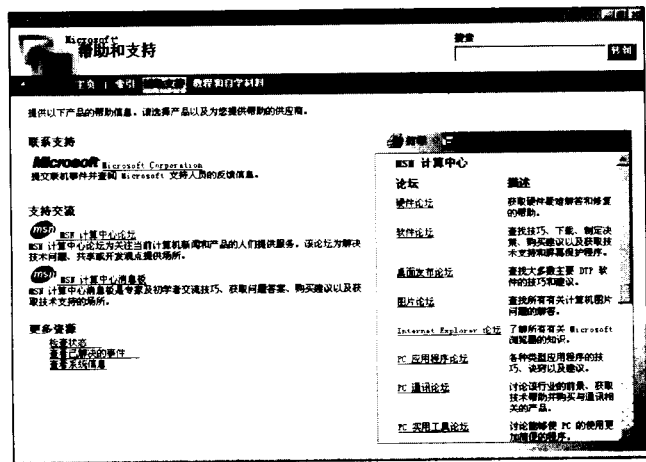


图 1.7 “帮助和支持”的“辅助支持”选项卡

如果购买了一台装有 Windows Me 的新计算机（品牌机），用户会在“辅助支持”用户界面中找到该计算机制造商的信息。选择此选项，就启动了与指定的计算机制造商的连接。如果将现有操作系统升级为 Windows Me，Microsoft Corporation 就会作为自动支持选项。选择此选项，将启动与 Microsoft 产品支持的连接。其他使用“支持自动化”协议的供应商，也可集成到该界面。用户选择注册的供应商后，支持通道连同“帮助支持”就会显示出来，通过过程的逐步升级来指导用户。通常，此过程包括计划性地信息收集功能，如计算机配置、问题说明和用户识别。这些数据将会被自动分页，一旦经用户认可，就会上载到供应商服务器中。这些数据简化了向支持部门提交问题报告的过程，并使先前一些容易使用户产生疑问的步骤自动完成。事故一旦提交到供应商，就会被记录在用户的计算机上，该事故会显示在“帮助支持”的列表中。因此，用户还可检查事故的状态。

对供应商来说，如果数据已上载，他们就能快速进行分析。例如，如果已知解决方案，可自动下载纠错程序，或将此问题自动传送到另一工程师或组织，以便获得诊断和解答。

1.3.1.5 自动更新

为了使用户的计算机可以与最新的硬件和软件更加有效地配合，用户会希望不断更新 Windows Me。Windows Me 可以从 Windows 更新站点直接将重要的更新信息发送到计算机桌面，使用户随时接收最新的服务包、系统文件、设备驱动程序和新特性。

Windows Me 将有关操作系统的最新补丁、驱动程序、更新信息和增强功能直接发送到计算机的桌面，使用户不用到处搜寻在线系统更新信息或者依靠口头信息。一切利于系