

網際優勢股份有限公司

# call center Q&A

客服中心問答集

## \* 網優憑證(中華電信) \*

### Q1：如何領取憑證？

A：請先設定 IE 安全性(工具\網際網路選項\安全性→將 [www.uxcacenter.com](http://www.uxcacenter.com) 加入信任的網站→安全性等級拉至最低)。

- ★ PC 用戶→電腦需為 win7 以上系統，若出現「主機端錯誤」請來電網優  
詳細步驟請參閱 [www.uxcacenter.com\憑證專區\憑證領取](http://www.uxcacenter.com\憑證專區\憑證領取) PC 用戶的『操作說明』
- ★ eToken 用戶→請先插入 eToken 並確定電腦已安裝驅動程式，另外不能同時插其他裝置  
詳細步驟請參閱 [www.uxcacenter.com\憑證專區\憑證領取](http://www.uxcacenter.com\憑證專區\憑證領取) eToken 用戶的『操作說明』

### Q2：憑證領取後無法使用

A：PC 用戶→至 IE(工具\網際網路選項\內容\憑證)中的「個人標籤」，查看是否有新憑證。  
eToken 用戶→開啟 eToken 的【工具】選項，查看「使用者憑證」底下是否有新憑證。

### Q3：電腦重灌、換電腦使用、欲多台電腦一起使用憑證

A：請將領取憑證後匯出的憑證備份檔，匯入欲使用的電腦。  
詳細步驟請參閱 [www.uxcacenter.com\憑證專區\憑證匯入](http://www.uxcacenter.com\憑證專區\憑證匯入) 中的『憑證匯入操作說明』

### Q4：憑證匯入後無法使用

A：請確認憑證備份檔是否為有效憑證，若當初匯出時沒有勾選「是，匯出私密金鑰」即為無效憑證，請回領取憑證的電腦再匯出一次。  
詳細步驟請參閱 [www.uxcacenter.com\憑證專區\憑證匯出](http://www.uxcacenter.com\憑證專區\憑證匯出) 中的『憑證匯出操作說明』

### Q5：憑證匯出時，無法點選「是，匯出私密金鑰」

A：當時匯入憑證時，沒有勾選「將這個金鑰設成可匯出」，即無法在這台電腦再次匯出憑證。

### Q6：憑證無法匯入

A：若是匯入密碼不正確，請回領取憑證的電腦再匯出一次，並牢記密碼。  
若是匯入時有錯誤，那有可能是權限或網域問題，請資訊協助或來電網優。

### Q7：如何驗證憑證是否有效？

A：請至 [www.uxcacenter.com\憑證專區\憑證簽驗](http://www.uxcacenter.com\憑證專區\憑證簽驗) 於空白欄位中輸入任一字串，即可測試憑證是否有效。

### Q8：如何查詢憑證資訊？

A：請至 [www.uxcacenter.com\憑證專區\搜尋憑證](http://www.uxcacenter.com\憑證專區\搜尋憑證) 於空白欄位中輸入憑證帳號，即可帶出該憑證資訊。

### Q9：如何安裝使用 eToken？

A：詳細步驟請參閱 [www.uxcacenter.com](http://www.uxcacenter.com)\下載專區\驅動程式 中的『安裝及操作說明』

### Q10：如何變更 eToken 密碼、建立憑證索引、查看憑證的有效日期、刪除舊憑證？

A：詳細步驟請參閱 [www.uxcacenter.com](http://www.uxcacenter.com)\下載專區\驅動程式 中的『Q&A』

### Q11：eToken 無法使用

A：請確認電腦是否有安裝驅動程式，使用時不能同時插著其他裝置，例如其他的 key 或讀卡機，另可試著重插 eToken 或換其他 USB 孔。

另外若有同時安裝銀行端使用的 key，有可能會與 eToken 的驅動有衝突，請來電網優。

### Q12：eToken 密碼忘記或密碼輸入錯誤超過九次被鎖

A：請來電網優，需由客服人員遠端至使用電腦重新變更密碼，或將 eToken 郵寄回網優處理。

### Q13：若出現以下錯誤訊息，請檢查電腦是否有有效憑證、是否有設定 IE 安全性

A：# 加簽模組無法啟動

# 無法在 MS CryptoAPI Database 中找到指定憑證

# 加簽失敗，原因：找不到關聯的私密金鑰

### Q14：其他常見問題 Q&A

A：請參閱 [www.uxcacenter.com](http://www.uxcacenter.com)\客服中心\常見問題

### Q15：若有其他問題，請直接聯絡網優客服人員

A：服務時間：週一到週五 9:00 ~18:00

免費服務專線：0800-010-626

客服信箱 e-mail：cgs\_service@uxb2b.com