

# Manual do Usuário

## Request Help



## **Direitos autorais**

Copyright © 2019 Brother Industries, Ltd. Todos os direitos reservados.

As informações incluídas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As telas deste documento são apenas para fins de ilustração e podem ser diferentes das telas reais. O software descrito neste documento é fornecido sob contratos de licença. O software somente pode ser usado ou copiado de acordo com os termos desses contratos. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida de qualquer forma ou por qualquer meio sem o consentimento prévio, por escrito, da Brother Industries, Ltd.

## **Marcas comerciais**

Todos os nomes comerciais e nomes de produtos de empresas que aparecem em produtos Brother, nos documentos e em quaisquer outros materiais relacionados são marcas comerciais ou marcas registradas dessas respectivas empresas.

# Índice

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Informações básicas</b>   | <b>1</b>  |
| <b>2</b> | <b>Solicitação de ajuda usando o equipamento</b>   | <b>3</b>  |
| 2.1      | Configuração .....   | 3         |
| 2.1.1    | Criação e edição de arquivos JSON .....  | 3         |
| 2.1.2    | Configurações .....  | 4         |
| 2.1.2.1  | Configurações de e-mail .....  | 4         |
| 2.1.2.2  | Informações de contato.....  | 4         |
| 2.1.2.3  | Informações pessoais .....   | 4         |
| 2.1.2.4  | Configurações de privacidade .....   | 5         |
| 2.1.2.5  | Regras de "Request Help" .....   | 5         |
| 2.1.3    | Implantação do arquivo de configuração .....   | 5         |
| 2.2      | Uso.....   | 7         |
| 2.2.1    | Solicitação de ajuda pelo painel de controle do equipamento.....                                   | 7         |
| 2.2.2    | Solução de problemas.....  | 7         |
| 2.3      | Apêndice - Exemplos de arquivos JSON.....  | 8         |
|          | Exemplo de arquivo JSON para uma entrada de contato.....   | 8         |
|          | Exemplo de arquivo JSON para várias entradas de contato<br>(apenas para modelos compatíveis) ..... | 10        |
| <b>3</b> | <b>Solicitação de ajuda usando o Status Monitor/Brother iPrint&amp;Scan</b>                        | <b>12</b> |
| 3.1      | Configuração .....   | 12        |
| 3.1.1    | Pré-configuração de endereço, assunto e mensagem de um e-mail .....                                | 12        |
| 3.2      | Uso.....   | 13        |
| 3.2.1    | Solicitação de ajuda a partir do Status Monitor/Brother iPrint&Scan.....                           | 13        |
| 3.2.2    | Solução de problemas.....  | 13        |

# 1

## Informações básicas



1

A solução de software "Request Help" da Brother permite que os usuários solicitem assistência técnica diretamente de seus equipamentos conectados a uma rede ou a partir do Status Monitor/Brother iPrint&Scan. Tais solicitações, que incluem informações de diagnóstico adicionais, são então enviadas para um revendedor ou administrador de TI da Brother, que poderá então analisar as informações para solucionar com eficácia os problemas do equipamento do usuário.

12:00 AM 01.01.2022

Fax Copiar Digit. Serviços

Tds. configs. Impressão Segura Cópia ID 2 em 1

Básico 1 Básico 2 Persnl 1 Persnl 2

Selecionar item:

Solicitar ajuda

Pedir materiais

Info. de contato

Info. pessoais

Aviso de Privacidade

Brother Status Monitor

Brother XXXX-XXXXX series

Paper Low Tray 1

Solução de Problemas

Visite o website de Suprimentos Genuínos

Brother iPrint&Scan

No Toner

Acesse o site de suporte da Brother para obter perguntas frequentes e informações sobre solução de problemas.

MFC-L3780CDW series

Número do Modelo do Cartucho de Toner:

|                          |                          |                          |                          |  |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| BK                       | C                        | M                        | Y                        |  |
| ×                        |                          |                          |                          |  |
| TN229, TN229XL, TN229XXL | TN229, TN229XL, TN229XXL | TN229, TN229XL, TN229XXL | TN229, TN229XL, TN229XXL |  |

### Recursos

- O botão "Solicitar ajuda" é adicionado ao menu **Serviços** do equipamento ou ao Status Monitor/Brother iPrint&Scan em seu computador.
- Os últimos dez erros e informações de manutenção gravados pelo equipamento Brother podem ser enviados para o revendedor Brother ou administrador de TI.
- Informações para contato personalizáveis de usuários, revendedores Brother e administradores de TI são armazenadas no equipamento ou computador.
- Comunicação rápida e segura via e-mail (SSL ou TLS).

## OBSERVAÇÃO

---

- Para ativar esta solução, você precisará de um código de licença válido e um software que tenha a capacidade de enviar códigos de licença para os equipamentos de destino. Para obter informações adicionais, entre em contato com o escritório local da Brother.
  - Para obter uma lista abrangente de todos os equipamentos Brother compatíveis com a solução "Request Help" da Brother, entre em contato com o escritório local da Brother.
  - Para exibir a tela automaticamente quando um erro ocorrer, a opção **Exibir notificações** deve estar selecionada nas configurações de notificação.
-

# Solicitação de ajuda usando o equipamento

## 2.1 Configuração

Para configurar um componente de solução de serviço, prepare um arquivo de configurações JSON (JavaScript Object Notation) correto e envie-o para o equipamento de destino usando o aplicativo Brother Mass Deployment Tool.

### 2.1.1 Criação e edição de arquivos JSON

O JSON é um padrão aberto que permite que o usuário especifique suas próprias configurações sem conhecer comandos PCL ou P.JL. Qualquer editor de texto compatível com arquivos JSON pode ser usado para criar e editar arquivos de configurações.

*Formato de arquivo JSON (Exemplo)*

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",      ← valor fixo "pns_firmware"
    "setting_version": "",             ← versão (operadores podem usar esse campo para
                                       rastreamento)
    "schema_revision": 4               ← versão atual do esquema
  },
  "settings": {
    "network": {
      "protocol": {
        "mail": {
          "mail_enabled": true
        },
        "services_mail": {
          "smtp_server_address": "192.168.0.1",
          "smtp_server_port": 389,
          "smtp_server_authentication_method": "smtp_auth",

```

|                  |                       |
|------------------|-----------------------|
| <b>Vermelho:</b> | Nome da configuração  |
| <b>Verde:</b>    | Valor da configuração |

A estrutura do arquivo de configurações JSON da solução "Request Help" e a colocação de entradas de configuração individuais são descritas nos arquivos de esquema JSON fornecidos com o aplicativo Brother Mass Deployment Tool, que é necessário para o envio dos arquivos de configurações JSON para os equipamentos Brother.

As seguintes categorias de configuração são suportadas:

| Categoria      | Descrição   |
|----------------|---|
| services_mail  | As configurações do servidor de e-mail de Serviços      |
| contact_info   | Os detalhes do destinatário das solicitações de serviço |
| personal_info  | Os detalhes do remetente das solicitações de serviço    |
| privacy_policy | As configurações de aviso de privacidade                |
| request_help   | As configurações da solução "Request Help"              |

Veja exemplos de arquivos JSON no Apêndice.

## 2.1.2 Configurações

### 2.1.2.1 Configurações de e-mail

| Nome                                   | Descrição  |
|--|--|
| smtp_server_address                    | Especifica o endereço do servidor SMTP. (Formato: 0.0.0.0).  |
| smtp_server_port                       | Especifica o número da porta do Servidor SMTP.   |
| smtp_server_authentication_method      | Especifica o método de autenticação do servidor SMTP. Valores: "none", "smtp_auth".                    |
| smtp_auth_account_name                 | Especifica o nome da conta de SMTP.  |
| smtp_auth_account_password             | Especifica a senha da conta de SMTP.   |
| smtp_ssl_tls_method                    | Especifica o protocolo de segurança de SMTP. Valores: "none", "ssl", "tls".                            |
| smtp_verify_server_certificate_enabled | Indica se o certificado CA será ativado ao usar SSL ou TLS. Valores: "true", "false".                  |
| device_email_address                   | Especifica o endereço de e-mail usado pelo equipamento de destino para enviar solicitações de serviço. |

2

### 2.1.2.2 Informações de contato

| Nome                  | Descrição   |
|-----------------------|---|
| contact_name          | O nome do destinatário das solicitações de serviço (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).                  |
| contact_phone_num     | O número do telefone do destinatário das solicitações de serviço (até 20 dígitos e os seguintes símbolos: *, #, -). |
| contact_email_address | O endereço de e-mail do destinatário das solicitações de serviço (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).    |

#### OBSERVAÇÃO

As informações de contato inseridas em `channel_service > contact_info` se aplicam a um dos seguintes casos:

- Seu modelo é compatível apenas com arquivos JSON com uma entrada de contato.
- Seu modelo é compatível com arquivos JSON com várias entradas de contato e você deseja ter as mesmas informações de contato em todas as soluções de software listadas no seu arquivo JSON.

Se o seu modelo for compatível com arquivos JSON com várias entradas de contato e você deseja especificar diferentes informações de contato para cada solução, acesse a entrada da solução desejada no arquivo JSON e insira as informações de contato desejadas em "contact\_info". Veja um exemplo de arquivo JSON com várias entradas de contato no Apêndice.

### 2.1.2.3 Informações pessoais

| Nome                   | Descrição  |
|------------------------|--|
| personal_name          | O nome do remetente das solicitações de serviço (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).                  |
| personal_phone_num     | O número do telefone do remetente das solicitações de serviço (até 20 dígitos e os seguintes símbolos: *, #, -). |
| personal_email_address | O endereço de e-mail do remetente das solicitações de serviço (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).    |

## 2.1.2.4 Configurações de privacidade

| Nome                | Descrição  |
|---------------------|--|
| privacy_notice_skip | Especifica se o aviso de privacidade será exibido antes do envio de uma solicitação de serviço.<br>Valores: "true", "false". |
| privacy_policy_url  | Especifica o URL do aviso de privacidade.  |

## 2.1.2.5 Regras de "Request Help"

| Nome   | Descrição  |
|--|--|
| contact_info<br>(até duas configurações, apenas para modelos compatíveis)  | contact_name<br>O nome do destinatário das solicitações de serviço (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).   |
|  | contact_phone_num<br>O número do telefone do destinatário das solicitações de serviço (até 20 dígitos e os seguintes símbolos: *, #, -).   |
|  | contact_email_address<br>O endereço de e-mail do destinatário das solicitações de serviço (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).  |
| request_help_report_format   | Especifica o formato do relatório de solicitação de ajuda.<br>Valores: "plaintext", "xml", "csv".  |
| request_help_main_rule   | Especifica as regras para os erros a serem enviados no relatório de solicitação de ajuda. Cada regra deve ser precedida por um nome de erro, conforme segue:<br><br><pre>"cover_open": {<br/>  "request_help_main_rule": "on"</pre><br>Valores: "on", "off". |
| Nomes de erros suportados:   |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• paper_jams</li><li>• change_drum</li><li>• consumable_warnings_</li><li>• consumable_errors_</li><li>• consumable_warnings_requires_support</li><li>• consumable_errors_requires_support</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• memory_errors</li><li>• paper_input_errors</li><li>• paper_output_errors</li><li>• installation_errors</li><li>• hardware_errors</li><li>• miscellaneous_errors</li></ul>  |

## 2.1.3 Implantação do arquivo de configuração

Use o aplicativo Brother Mass Deployment Tool para enviar o arquivo JSON recém-criado para o equipamento de destino, para que as configurações sejam aplicadas.

1. Execute o aplicativo Brother Mass Deployment Tool.

### OBSERVAÇÃO

Certifique-se de conhecer o arquivo de esquema compatível com o modelo do seu dispositivo. Para ver uma lista de arquivos de esquema e modelos aplicáveis disponíveis, clique duas vezes no arquivo `README.url`, na pasta "Schema", para abrir o site README. Essa informação será necessária posteriormente.

2. Verifique se o equipamento desejado está na lista.  
Se o equipamento não estiver na lista, clique no botão **Adicionar Dispositivos**.
3. Selecione o equipamento ou os equipamentos de destino.
4. Clique no botão **Configurar arquivo**. Selecione o arquivo de configurações que deseja aplicar e clique em **Abrir**. O arquivo selecionado aparece na coluna Arquivo de configurações.

5. Se estiver aplicando configurações a equipamentos protegidos por senha, insira as senhas correspondentes na coluna Senha do dispositivo.
6. Selecione a caixa de seleção do equipamento desejado e clique no botão **Enviar** para concluir. Se ocorrer algum problema, clique no botão **Abrir Pasta de Registros** e verifique os detalhes do arquivo de log.

#### **OBSERVAÇÃO**

---

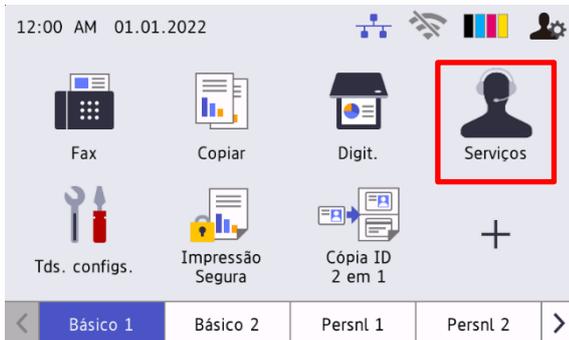
- Para obter informações adicionais, consulte o *Manual do Usuário do Mass Deployment Tool*, no site [support.brother.com](http://support.brother.com).
  - Para remover esta solução de software e as informações pessoais associadas do equipamento, restaure as configurações do equipamento para as configurações originalmente definidas na fábrica. Veja informações adicionais no *Manual do Usuário Online* do seu equipamento.
-

## 2.2 Uso

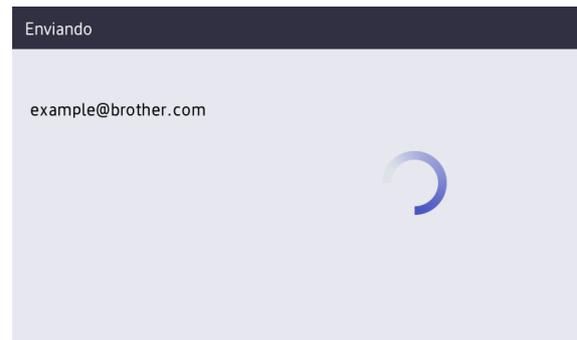
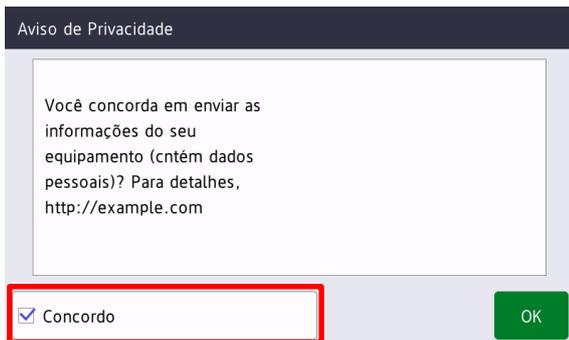
### 2.2.1 Solicitação de ajuda pelo painel de controle do equipamento

Se ocorrer um problema em seu equipamento Brother, você poderá solicitar ajuda da seguinte maneira:

1. Na tela inicial do seu equipamento, pressione **Serviços**.
2. Pressione **Solicitar ajuda**.



3. Aceite o aviso de privacidade e pressione **OK**.
4. Sua solicitação de ajuda foi enviada.



O revendedor ou administrador de TI da Brother irá ajudá-lo a resolver o seu problema em breve. Uma cópia do pedido será enviada para o seu endereço de e-mail pessoal.

### 2.2.2 Solução de problemas

| Problema   | Solução  |
|--|--|
| Erro Autentic. (Erro de Autenticação)  | Certifique-se de que as configurações de e-mail estejam corretamente definidas.  |
| Enviando erro  | Certifique-se de que o equipamento esteja conectado à rede e que os endereços de contato e de e-mail pessoal estejam configurados corretamente.  |
| Desejo exibir o Aviso de Privacidade novamente                                   | Para exibir o aviso de privacidade novamente, acesse Tela inicial > Serviços > Aviso de Privacidade.<br><br>Se o usuário tiver concordado com o Aviso de Privacidade, o botão "Concordo" será desativado.  |
| Solicitei ajuda, mas não recebi nenhum e-mail com uma cópia da minha solicitação | Nenhum erro foi detectado pelo equipamento. Se mesmo assim você entender que existe um erro, consulte o <i>Manual do Usuário Online</i> do seu equipamento Brother e a seção de Perguntas frequentes e Soluções de problemas no site <a href="http://support.brother.com">support.brother.com</a> para encontrar informações. Se precisar de assistência adicional, entre em contato com o administrador de TI ou um revendedor Brother. |

## 2.3 Apêndice - Exemplos de arquivos JSON

### Exemplo de arquivo JSON para uma entrada de contato

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",
    "setting_version": "",
    "schema_revision": 4
  },
  "settings": {
    "network": {
      "protocol": {
        "mail": {
          "mail_enabled": true
        },
        "services_mail": {
          "smtp_server_address": "192.168.0.1",
          "smtp_server_port": 389,
          "smtp_server_authentication_method": "smtp_auth",
          "smtp_auth_account_name": "account_name",
          "smtp_auth_account_password": "account_password",
          "smtp_ssl_tls_method": "ssl",
          "smtp_verify_server_certificate_enabled": true,
          "device_email_address": "account2@example.com"
        }
      },
      "channel_service": {
        "contact_info": [
          {
            "contact_name": "dealer2",
            "contact_phone_num": "000-000-000-000",
            "contact_email_address": "dealer2@example.com"
          }
        ],
        "personal_info": [
          {
            "personal_name": "custom2",
            "personal_phone_num": "2222-2222-2222-2222",
            "personal_email_address": "custom2@example.com"
          }
        ],
        "privacy_policy": {
          "privacy_notice_skip": true,
          "privacy_policy_url": "http://example2.com"
        },
        "request_help": {
          "request_help_report_format": "xml",
          "cover_open": {
            "request_help_main_rule": "on"
          },
          "paper_jams": {
            "request_help_main_rule": "on"
          }
        }
      }
    }
  }
}
```

```
"change_drum": {
  "request_help_main_rule": "off"
},
"consumable_warnings": {
  "request_help_main_rule": "on"
},
"consumable_errors": {
  "request_help_main_rule": "on"
},
"consumable_warnings_requires_support": {
  "request_help_main_rule": "off"
},
"consumable_errors_requires_support": {
  "request_help_main_rule": "off"
},
"memory_errors": {
  "request_help_main_rule": "off"
},
"paper_input_errors": {
  "request_help_main_rule": "on"
},
"paper_output_errors": {
  "request_help_main_rule": "on"
},
"installation_errors": {
  "request_help_main_rule": "on"
},
"hardware_errors": {
  "request_help_main_rule": "off"
},
"miscellaneous_errors": {
  "request_help_main_rule": "on"
}
}
}
}
}
```

## Exemplo de arquivo JSON para várias entradas de contato (apenas para modelos compatíveis)

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",
    "setting_version": "",
    "schema_revision": 4
  },
  "settings": {
    "network": {
      "protocol": {
        "mail": {
          "mail_enabled": true
        },
        "services_mail": {
          "smtp_server_address": "192.168.0.1",
          "smtp_server_port": 389,
          "smtp_server_authentication_method": "smtp_auth",
          "smtp_auth_account_name": "account_name",
          "smtp_auth_account_password": "account_password",
          "smtp_ssl_tls_method": "ssl",
          "smtp_verify_server_certificate_enabled": true,
          "device_email_address": "account2@example.com"
        }
      },
      "channel_service": {
        "contact_info": [
          {
            "contact_name": "dealer2",
            "contact_phone_num": "000-000-000-000",
            "contact_email_address": "dealer2@example.com"
          }
        ],
        "personal_info": [
          {
            "personal_name": "custom2",
            "personal_phone_num": "2222-2222-2222-2222",
            "personal_email_address": "custom2@example.com"
          }
        ],
        "privacy_policy": {
          "privacy_notice_skip": true,
          "privacy_policy_url": "http://example2.com"
        },
        "request_help": {
          "contact_info": [
            {
              "contact_name": "dealer1",
              "contact_phone_num": "111-111-111-111",
              "contact_email_address": "dealer1@example.com"
            }
          ],

```



# Solicitação de ajuda usando o Status Monitor/Brother iPrint&Scan

## 3.1 Configuração

### 3.1.1 Pré-configuração de endereço, assunto e mensagem de um e-mail

---

Modifique o arquivo de configurações para pré-configurar endereço, assunto e mensagem de um e-mail.

1. Localize o arquivo de configurações.  
*Localização:* (Unidade do sistema):\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini  
Nome do arquivo de configurações: **StatusMonitorSettings.ini**
2. Abra o arquivo de configurações e adicione as informações a seguir:
  - Digite o endereço de e-mail do seu administrador de TI ou revendedor Brother após "EmailDestinationAddress=".
  - Digite o assunto do e-mail após "Subject=".
  - Digite sua mensagem após "CustomBody=".

*Por exemplo:*

EmailDestinationAddress=AAAAA@bbb.bb.bb; CCCCC@ddd.dd.dd

Subject=Ocorreu um problema de funcionamento da impressora

CustomBody=Recebemos uma mensagem de erro. Entre em contato conosco para oferecer suporte.

#### OBSERVAÇÃO

---

Para definir diversos endereços de e-mail, separe-os por ";".

---

3. Salve o arquivo de configurações.

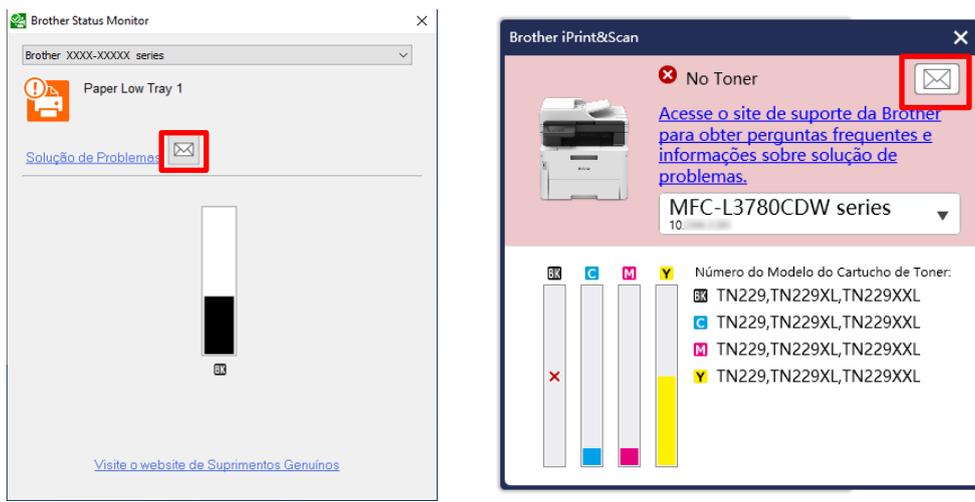
## 3.2 Uso

### 3.2.1 Solicitação de ajuda a partir do Status Monitor/Brother iPrint&Scan

Certifique-se de que seu cliente de e-mail preferido esteja definido como padrão.

Se houver algum problema com seu equipamento Brother:

1. A tela do Status Monitor/Brother iPrint&Scan aparecerá automaticamente no seu computador.
2. Clique em  na tela do Status Monitor/Brother iPrint&Scan para abrir um e-mail contendo um anexo com as informações do equipamento.



#### OBSERVAÇÃO

- Se você não definiu um cliente de e-mail padrão, você não poderá solicitar ajuda a partir do Status Monitor/Brother iPrint&Scan.
  - Se você não pré-configurou um endereço de e-mail, assunto e mensagem, você precisa inseri-los manualmente.
3. Envie o e-mail para seu revendedor Brother ou administrador de TI.  
Seu revendedor Brother ou administrador de TI irá ajudá-lo com seu problema o mais breve possível.

### 3.2.2 Solução de problemas

| Problema   | Solução   |
|--|---|
| O cliente de e-mail padrão não foi definido.   | Certifique-se de que seu cliente de e-mail padrão tenha sido configurado. O cliente de e-mail padrão poder ser configurado através dos seguintes passos no Editor do Registro:<br>Configure o dado de valor "Padrão" da chave<br>"Computador\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail"<br>para "your_email_client_name".<br>Em seguida, configure o dado de valor "Padrão" da chave<br>"Computador\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail"<br>para "your_email_client_name". |
| O ícone de e-mail  não aparece na tela do Status Monitor/Brother iPrint&Scan. | Certifique-se de que o equipamento esteja conectado ao computador.  |

**brother**  
at your side