

РЪКОВОДСТВО за потребителя Request Help



Авторско право

© 2019 Brother Industries, Ltd. Всички права запазени.

Информацията в този документ може да бъде променена без предизвестие. Екраните в този документ са само за демонстрационни цели и може да се различават от действителните екрани. Софтуерът, описан в този документ, е предоставен с лицензионни споразумения. Софтуерът може да се използва или копира само в съответствие с условията от тези споразумения. Никаква част от тази публикация не може да се възпроизвежда под каквато и да е форма или чрез каквито и да е средства без предварително съгласие от Brother Industries, Ltd.

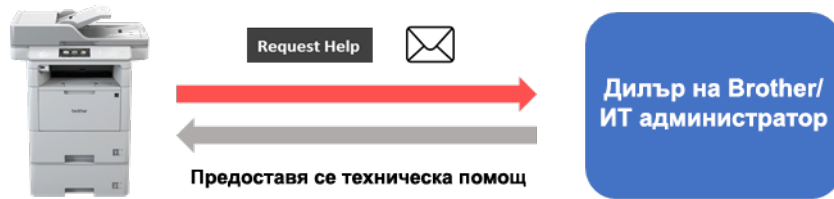
Търговски марки

Всички търговски имена и имена на продукти на компании, появяващи се в устройствата на Brother, както и свързани документи и всякакви други материали, са търговски марки или регистрирани търговски марки на съответните компании.

Съдържание

1	Основна информация	1
2	Подаване на заявка за помощ чрез устройството	3
2.1	Конфигурация.....	3
2.1.1	Създаване и редактиране на JSON файлове.....	3
2.1.2	Настройки.....	4
2.1.2.1	Имейл настройки.....	4
2.1.2.2	Информация за контакт.....	4
2.1.2.3	Лична информация.....	4
2.1.2.4	Настройки за поверителност.....	4
2.1.2.5	Правила за “Request Help”.....	5
2.1.3	Разполагане на конфигурационния файл.....	5
2.2	Използване.....	7
2.2.1	Искане на помощ от контролния панел на устройството.....	7
2.2.2	Отстраняване на неизправности.....	7
2.3	Приложение – примерни JSON файлове.....	8
	Примерен JSON файл с един запис за контакт.....	8
	Примерен JSON файл с множество записи за контакт (само поддържани модели).....	10
3	Подаване на заявка за помощ чрез Status Monitor/Brother iPrint&Scan	12
3.1	Конфигуриране.....	12
3.1.1	Предварително конфигуриране на адреса, темата и съдържанието на имейл.....	12
3.2	Използване.....	13
3.2.1	Подаване на заявка за помощ от Status Monitor/Brother iPrint&Scan.....	13
3.2.2	Отстраняване на неизправности.....	13

Основна информация



Софтуерното решение Request Help на Brother позволява на потребителите да подават заявка за техническо съдействие от своите свързани към мрежата устройства или от Status Monitor/Brother iPrint&Scan. Тези искания, които включват допълнителна диагностична информация, след това се изпращат по имейл до определен дилър на Brother или ИТ администратор, който след това може да ги анализира, за да отстрани ефективно неизправността на устройството на потребителя.

Функции

- Добавя функцията “Заявка за помощ” към менюто **Услуги** на устройството или към Status Monitor/Brother iPrint&Scan на компютъра.
- Позволява ви да изпратите последните 10 грешки и информация за поддръжката, записани от устройството на Brother, на вашия дилър на Brother или ИТ администратор.
- Съхранява персонализирана информация за контакт с потребителя, дилъра на Brother и ИТ администратора на вашето устройство или компютър.
- Бърза и защитена комуникация по имейл (SSL или TLS).

ЗАБЕЛЕЖКА

- За да активирате това решение, имате нужда от валиден лицензен код и софтуер, който може да изпраща лицензни кодове до целевите устройства. За повече информация се свържете с местния офис на Brother.
 - За изчерпателен списък на всички устройства на Brother, съвместими с решението “Request Help” на Brother, се свържете с местния офис на Brother.
 - За да се показва автоматично екранът при възникване на грешка, в настройките за уведомление на приложението трябва да се избере **Покажи известия**.
-

Подаване на заявка за помощ чрез устройството

2.1 Конфигурация

За да конфигурирате компонент на решението на услугата, подгответе правилен JSON (обектова нотация на JavaScript) файл с настройки и след това го изпратете на целевото устройство, като използвате Brother Mass Deployment Tool.

2.1.1 Създаване и редактиране на JSON файлове

JSON е отворен стандарт, който ви позволява да задавате свои собствени настройки, без да се налага да разбирате от PCL или PJI команди. Всеки текстов редактор, поддържан от JSON, може да се използва за създаване и редактиране на файловете с настройки.

Формат на JSON файл (пример)

```
{
  "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",

```

← фиксирана стойност "pns_firmware"
 ← версия (операторите могат да използват
 това поле за проследяване)
 ← текуща версия на схемата

Червено:	Име на настройката
Зелено:	Стойност на настройката

Структурата на JSON файла с настройки за "Request Help" и разположението на записите за отделните настройки са описани във файловете със схемата на JSON, предоставени с Brother Mass Deployment Tool, който е необходим за изпращането на JSON файловете с настройки до устройствата на Brother.

Поддържат се следните категории настройки:

Категория	Описание
services_mail	Настройките на имейл сървъра за услугите
contact_info	Подробните данни за получателя на заявките за услуга
personal_info	Подробните данни за подателя на заявките за услуга
privacy_policy	Настройките на бележката за поверителност
request_help	Настройките на решението Request Help

Вижте Приложение за примерни JSON файлове.

2.1.2 Настройки

2.1.2.1 Имейл настройки

Име	Описание
smtp_server_address	Задайте адреса на SMTP сървъра. (Формат: 0.0.0.0).
smtp_server_port	Задайте номера на порта на SMTP сървъра.
smtp_server_authentication_method	Задайте метода на удостоверяване на SMTP сървъра. Стойности: "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Задайте името на акаунта за SMTP.
smtp_auth_account_password	Задайте паролата за акаунта за SMTP.
smtp_ssl_tls_method	Задайте протокола за защита на SMTP. Стойности: "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Изберете дали да се активира сертификата на СО, когато се използва SSL или TLS. Стойности: "true", "false".
device_email_address	Посочете имейл адреса, използван от целевото устройство за изпращане на заявките за услуга.

2.1.2.2 Информация за контакт

Име	Описание
contact_name	Името на получателя на заявките за услуга (до 255 буквено-цифрови знака или символа).
contact_phone_num	Телефонният номер на получателя на заявките за услуга (до 20 цифри и следните символи: *, #, -).
contact_email_address	Имейл адресът на получателя на заявките за услуга (до 255 буквено-цифрови знака или символа).

ЗАБЕЛЕЖКА

Информацията за контакт под `channel_service > contact_info` е приложима за един от следните случаи:

- Вашият модел поддържа JSON файл със само един запис за контакт.
- Вашият модел поддържа JSON файл с множество записи за контакт и искате да имате една и съща информация за контакт за всички софтуерни решения, изброени във вашия JSON файл.

Ако вашият модел поддържа JSON файл с множество записи за контакт и искате да посочите отделна информация за контакт за всяко решение, отидете на записа на необходимото решение във вашия JSON файл и въведете информацията за контакт, която искате, под "`contact_info`". Вижте примерен JSON файл с множество записи за контакт в Приложението.

2.1.2.3 Лична информация

Име	Описание
personal_name	Името на подателя на заявките за услуга (до 255 буквено-цифрови знака или символа).
personal_phone_num	Телефонният номер на подателя на заявките за услуга (до 20 цифри и следните символи: *, #, -).
personal_email_address	Имейл адресът на подателя на заявките за услуга (до 255 буквено-цифрови знака или символа).

2.1.2.4 Настройки за поверителност

Име	Описание
privacy_notice_skip	Задайте дали да се показва бележката за поверителност, преди да изпратите заявка за услуга. Стойности: "true", "false".
privacy_policy_url	Задайте URL адреса на бележката за поверителност.

2.1.2.5 Правила за “Request Help”

Име		Описание
contact_info (до две настройки, само поддържани модели)	contact_name	Името на получателя на заявките за услуга (до 255 буквено-цифрови знака или символа).
	contact_phone_num	Телефонният номер на получателя на заявките за услуга (до 20 цифри и следните символи: *, #, -).
	contact_email_address	Имейл адресът на получателя на заявките за услуга (до 255 буквено-цифрови знака или символа).
request_help_report_format		Задайте формата на отчета с искания за помощ. Стойности: "plaintext", "xml", "csv".
request_help_main_rule		Посочете правилата за грешките, които трябва да бъдат изпратени в отчета с искания за помощ. Всяко правило трябва да бъде предшествано от име на грешка, както следва: <pre>"cover_open": { "request_help_main_rule": "on"</pre> Стойности: "on", "off".
Поддържани имена на грешки:		
<ul style="list-style-type: none"> • paper_jams • change_drum • consumable_warnings_ • consumable_errors_ • consumable_warnings_requires_support • consumable_errors_requires_support 		<ul style="list-style-type: none"> • memory_errors • paper_input_errors • paper_output_errors • installation_errors • hardware_errors • miscellaneous_errors

2

2.1.3 Разполагане на конфигурационния файл

Използвайте Brother Mass Deployment Tool за изпращане на вашия новосъздаден JSON файл на целевото устройство, за да приложите настройките.

1. Изпълнете Brother Mass Deployment Tool.

ЗАБЕЛЕЖКА

Трябва да знаете файла с коя схема се поддържа от модела ви. За списък с наличните файлове със схеми и приложимите модели щракнете два пъти върху файла README.url в папката “Schema”, за да отворите уебсайта README. Тази информация ще ви е нужна по-късно.

2. Проверете дали желаното от вас устройство е в списъка.
Ако устройството не е в списъка, щракнете върху бутона **Add devices** (Добавяне на устройства).
3. Изберете целевото устройство или устройства.
4. Щракнете върху бутона **Set file** (Задаване на файл). Изберете файла с настройки, който искате да приложите, и след това щракнете върху **Open** (Отвори). Избраният от вас файл се появява в колоната Settings File (Файл с настройки).
5. Ако прилагате настройки към защитени с парола устройства, въведете паролите им в колоната Device Password (Парола на устройството).
6. Поставете отметка в квадратчето на желаното от вас устройство и след това щракнете върху бутона **Send** (Изпрати), за да завършите. Ако не стане, щракнете върху бутона **Open log folder** (Отвори папката с регистрационни файлове) и проверете регистрационния файл.

ЗАБЕЛЕЖКА

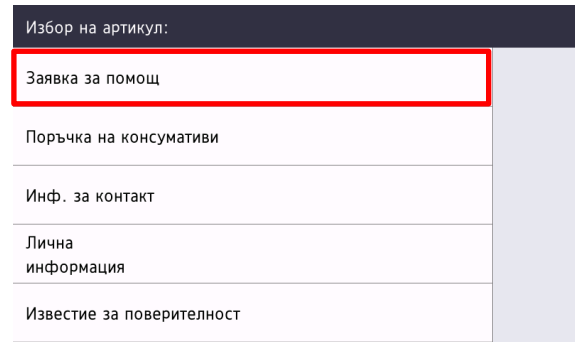
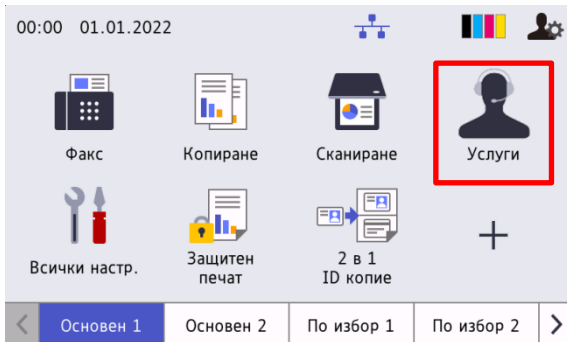
- За повече информация вижте “*Mass Deployment Tool User’s Guide*” (Ръководство за потребителя на *Mass Deployment Tool*) на support.brother.com.
 - За да премахнете това софтуерно решение и свързаната с него лична информация от устройството, нулирайте настройките на устройството до първоначално зададените фабрични настройки. За повече информация вижте *Онлайн ръководство за потребителя за вашето устройство*.
-

2.2 Използване

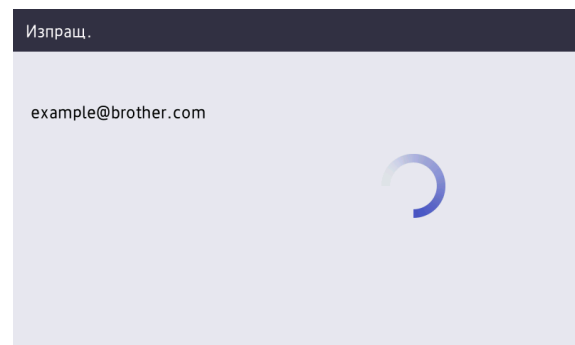
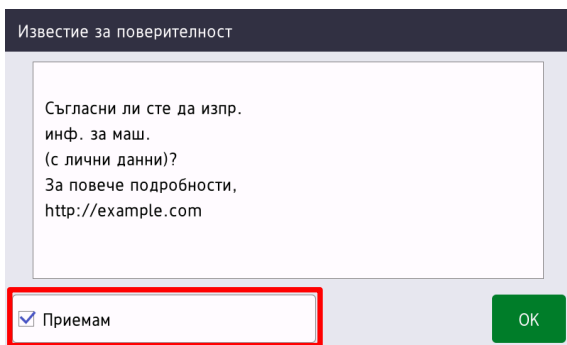
2.2.1 Искане на помощ от контролния панел на устройството

Ако има проблем с вашето устройство на Brother, можете да поискате помощ, като направите следното:

1. На началния екран на вашето устройство натиснете **Услуги**.
2. Натиснете **Заявка за помощ**.



3. Приемете бележката за поверителност и натиснете **ОК**.
4. Вашата заявка за помощ е подадена.



Вашият дилър на Brother или ИТ администратор ще ви помогне скоро за проблема. Също така копие от вашата заявка ще бъде изпратено на личния ви имейл адрес.

2.2.2 Отстраняване на неизправности

Проблем	Решение
Греш. удост. (Грешка при удостоверяване)	Уверете се, че имейл настройките са конфигурирани правилно.
Грешка в изпращ.	Уверете се, че устройството е свързано към мрежата и адресите за контакт и личните имейл адреси са конфигурирани правилно.
Искам да видя отново бележката за поверителност	За да видите отново бележката за поверителност, отидете на началния екран > Услуги > Известие за поверителност. Ако потребителят се е съгласил с Известие за поверителност, бутонът "Приемам" ще е потъмнен.
Поисках помощ, но не ми е изпратен имейл с копие на молбата ми	Устройството не откри никакви грешки. Ако все още смятате, че има грешки, вижте <i>Онлайн Ръководството за потребителя</i> и ЧЗВ за вашето устройство Brother на support.brother.com за информация за отстраняване на неизправности. Ако имате нужда от допълнителна помощ, свържете се с вашия ИТ администратор или дилър на Brother.

2.3 Приложение – примерни JSON файлове

Примерен JSON файл с един запис за контакт

```
{
  "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"
  }
}
}
}
}
```

Примерен JSON файл с множество записи за контакт (само поддържани модели)

```
{
  "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"
            }
          ],
          "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"
    }
  }
}
}
}
}

```

Подаване на заявка за помощ чрез Status Monitor/Brother iPrint&Scan

3.1 Конфигуриране

3.1.1 Предварително конфигуриране на адреса, темата и съдържанието на имейл

Променете файла с настройките, за да конфигурирате предварително адреса, темата и съдържанието на имейла.

1. Намерете файла с настройките.
Местоположение: (Системен диск):\ProgramData\Brother>StatusMonitorSettings.ini
Име на файла с настройките: **StatusMonitorSettings.ini**
2. Отворете файла с настройките, след което добавете следната информация:
 - Въведете имейл адреса на вашия ИТ администратор или дилър на Brother след "EmailDestinationAddress=".
 - Въведете темата на имейла след "Subject=".
 - Въведете съдържанието на съобщението след "CustomBody=".

Например:

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

Subject=Възникна неизправност в принтера

CustomBody=Получихме съобщение за грешка. Свържете се с нас за поддръжка.

ЗАБЕЛЕЖКА

За да зададете няколко имейл адреса, отделете всеки адрес с точка и запетая “;”.


3. Запишете файла с настройките.

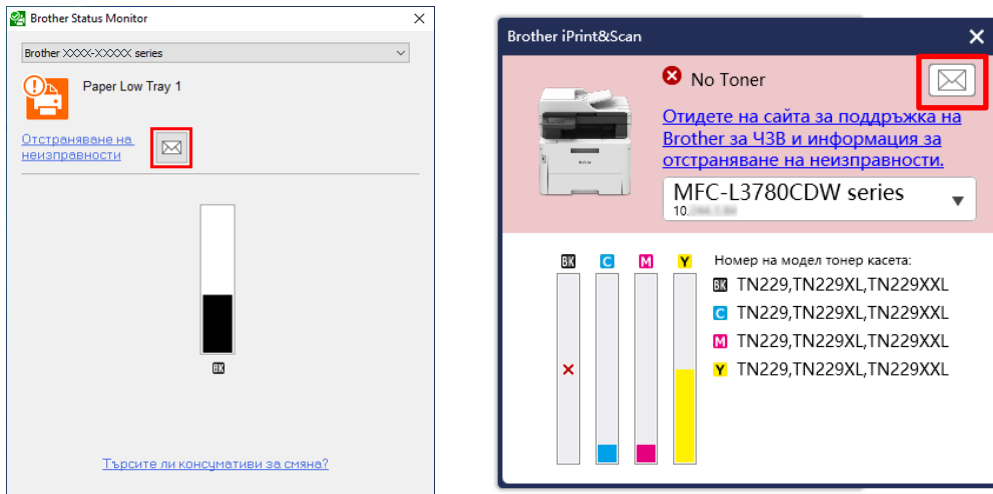
3.2 Използване

3.2.1 Подаване на заявка за помощ от Status Monitor/Brother iPrint&Scan

Уверете се, че предпочитаният от вас имейл клиент е зададен по подразбиране.

При наличие на проблем с вашето устройство на Brother:

1. Екранът на Status Monitor/Brother iPrint&Scan ще се появи автоматично на компютъра.
2. Щракнете върху  на екрана на Status Monitor/Brother iPrint&Scan, за да отворите имейл, съдържащ прикачен файл с информация за устройството.




ЗАБЕЛЕЖКА

- Ако не сте задали имейл клиент по подразбиране, няма да можете да подадете заявка за помощ от Status Monitor/Brother iPrint&Scan.
- Ако не сте конфигурирали предварително адреса, темата и съдържанието на имейла, трябва да ги въведете ръчно.

3. Изпратете имейла до вашия дилър на Brother или ИТ администратор.
Вашият дилър на Brother или ИТ администратор скоро ще ви съдействат да разрешите проблема.

3.2.2 Отстраняване на неизправности

Проблем	Решение
Не е зададен имейл клиент по подразбиране.	Уверете се, че имейл клиентът по подразбиране е конфигуриран. Можете да конфигурирате имейл клиента по подразбиране, като направите следното в Registry Editor (Редактор на системния регистър): Конфигурирайте данните на ключа "Computer (компютър)\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail" за стойността "default" (по подразбиране) на "your_email_client_name". След това конфигурирайте данните на ключа "Computer (компютър)\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail" за стойността "default" (по подразбиране) на "your_email_client_name".
Иконата за поща  не се показва на екрана на Status Monitor/Brother iPrint&Scan.	Уверете се, че устройството е свързано към компютъра.

brother
at your side