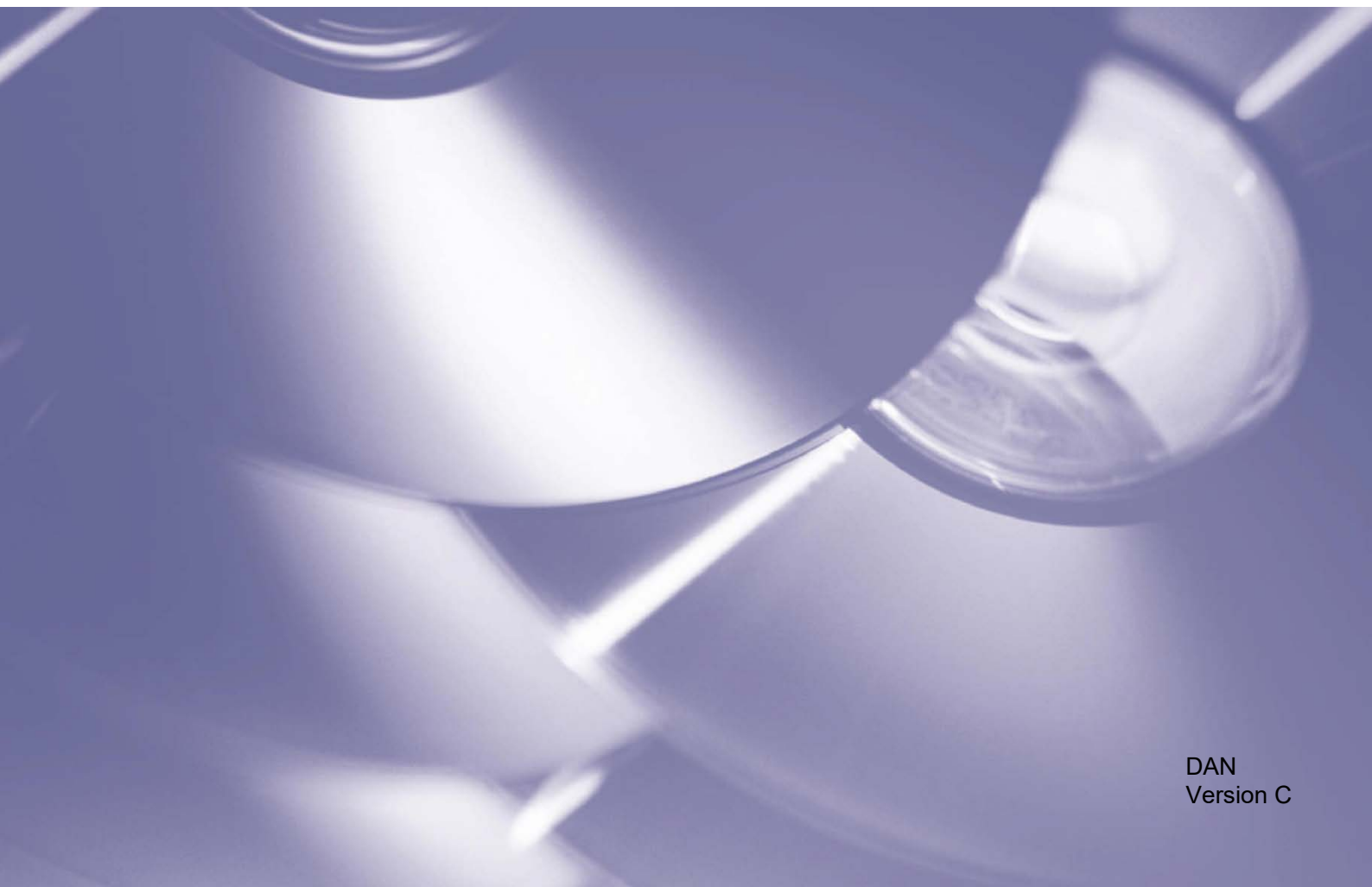


# Brugsanvisning Request Help



## **Copyright**

Copyright © 2019 Brother Industries, Ltd. Alle rettigheder forbeholdes.

Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. Skærmene i dette dokument er kun til illustration og kan afvige fra de faktiske skærme. Den software, der beskrives i dette dokument, leveres under licensaftaler. Softwaren må kun bruges eller kopieres i overensstemmelse med vilkårene i disse aftaler. Ingen dele af denne publikation må gengives i nogen form eller på nogen måde uden forudgående skriftlig tilladelse fra Brother Industries, Ltd.

## **Varemærker**

Alle handelsnavne og produktnavne, der forekommer på Brother-produkter, relaterede dokumenter og eventuelle andre materialer, er alle varemærker eller registrerede varemærker, som tilhører deres respektive virksomheder.

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Baggrund</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Anmod om hjælp til brug af maskinen</b>	<b>3</b>
2.1	Konfiguration.....	3
2.1.1	Oprettelse og redigering af JSON-filer .....	3
2.1.2	Indstillinger .....	4
2.1.2.1	E-mailindstillinger .....	4
2.1.2.2	Kontaktoplysninger.....	4
2.1.2.3	Personlige oplysninger .....	4
2.1.2.4	Indstillinger for fortrolighed.....	4
2.1.2.5	Regler for "Request Help" .....	5
2.1.3	Implementering af konfigurationsfilen .....	5
2.2	Brug .....	7
2.2.1	Anmodning om hjælp fra maskinens kontrolpanel .....	7
2.2.2	Fejlfinding .....	7
2.3	Appendiks - Eksempler på JSON-filer .....	8
	Eksempel på JSON-fil med en enkelt kontaktpost.....	8
	Eksempel på JSON-fil med flere kontaktposter (kun understøttede modeller).....	10
<b>3</b>	<b>Anmod om hjælp til brug af Status Monitor/Brother iPrint&amp;Scan</b>	<b>12</b>
3.1	Indstillinger.....	12
3.1.1	Forudindstilling af en e-mails adresse, emne og besked .....	12
3.2	Brug .....	13
3.2.1	Anmodning om hjælp fra Status Monitor/Brother iPrint&Scan .....	13
3.2.2	Fejlfinding .....	13

# 1

## Baggrund



Brothers softwareløsning "Request Help" giver brugerne mulighed for at anmode om teknisk assistance fra deres netværkstilsluttede maskiner eller Status Monitor/Brother iPrint&Scan. Sådanne anmodninger, som omfatter yderligere diagnostiske oplysninger, sendes derefter via e-mail til en udpeget Brother-forhandler eller IT-administrator, som så kan analysere dem for at foretage en effektiv fejlfinding af brugerens maskine.

The image shows three screenshots illustrating the 'Request Help' process:

- Top Left:** A screenshot of the printer's control panel menu. The 'Service' icon (a person with a headset) is highlighted with a red box. Other icons include Fax, Kopi, Scan, Alle indstil., Sikker udskrivning, and 2-i-1 ID-kopi.
- Top Right:** A screenshot of the 'Vælg funktion:' menu. The 'Anmod om hjælp' option is highlighted with a red box. Other options include 'Bestil forbrugsstoffer', 'Kontaktoplysninger', 'Personlige oplysninger', and 'Fortrolighedserklæring'.
- Bottom Left:** A screenshot of the 'Brother Status Monitor' window. The 'Fejlfinding' icon (an envelope) is highlighted with a red box. The window shows 'Paper Low Tray 1' and a 'Fejlfinding' button with an envelope icon.
- Bottom Right:** A screenshot of the 'Brother iPrint&Scan' window. The 'No Toner' error message is highlighted with a red box. The window shows 'MFC-L3780CDW series' and toner levels for Black, Cyan, Magenta, and Yellow.

### Egenskaber

- Tilføjer funktionen "Anmod om hjælp" til maskinens **Service**-menu eller til din computers Status Monitor/Brother iPrint&Scan.
- Lader dig sende de seneste 10 fejl og vedligeholdelsesoplysninger registreret af din Brother-maskine til din Brother-forhandler eller IT-administrator.
- Gemmer tilpasningsbare kontaktoplysninger om bruger, Brother-forhandler og IT-administrator på din maskine eller computer.
- Hurtig og sikker kommunikation via e-mail (SSL eller TLS).

## BEMÆRK

---

- For at aktivere denne løsning skal du bruge en gyldig licenskode og software, der kan sende licenskoder til destinationsmaskiner. Du kan få flere oplysninger ved at kontakte dit lokale Brother-kontor.
  - Kontakt dit lokale Brother-kontor for at få en komplet liste over alle Brother-maskiner, der er kompatible med din løsning "Request Help" fra Brother.
  - For at vise skærmen automatisk, hvis der opstår en fejl, skal **Vis meddelelser** vælges i applikationens indstillinger for meddelelser.
-

## 2.1 Konfiguration

Hvis du vil konfigurere en tjenesteløsningskomponent, skal du forberede en korrekt JSON-indstillingsfil (JavaScript Object Notation) og derefter sende den til destinationsmaskinen ved hjælp af Brother Mass Deployment Tool.

### 2.1.1 Oprettelse og redigering af JSON-filer

JSON er en åben standard, der giver dig mulighed for at angive dine egne indstillinger uden at skulle kunne forstå PCL- eller PJI-kommandoer. En hvilken som helst JSON-understøttet teksteditor kan bruges til at oprette og redigere indstillingsfiler.

*JSON-filformat (eksempel)*

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",      ← fast værdi "pns_firmware"
    "setting_version": "",              ← version (operatører kan udfylde dette felt med henblik på sporing)
    "schema_revision": 4                ← aktuel skemaversion
  },
  "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>Rød:</b>	Navn på indstilling
<b>Grøn:</b>	Indstillingens værdi

Strukturen for JSON-indstillingsfilen for "Request Help" og de individuelle indstillingsposters placering er beskrevet i de JSON-skemafil, der stilles til rådighed af Brother Mass Deployment Tool, som kræves for at sende JSON-indstillingsfiler til Brother-maskiner.

Følgende indstillingskategorier understøttes:

Kategori	Beskrivelse
services_mail	Indstillinger for tjenesternes e-mailserver
contact_info	Oplysninger for modtageren af serviceanmodninger
personal_info	Oplysninger for afsenderen af serviceanmodninger
privacy_policy	Indstillinger for meddelelsen om beskyttelse af personlige oplysninger
request_help	Indstillinger for løsningen Request Help

Se Appendiks for et eksempel på JSON-filer.

## 2.1.2 Indstillinger

### 2.1.2.1 E-mailindstillinger

Navn	Beskrivelse
smtp_server_address	Angiv SMTP-serveradressen. (Format: 0.0.0.0).
smtp_server_port	Angiv SMTP-serverportens nummer.
smtp_server_authentication_method	Angiv SMTP-serverens godkendelsesmetode. Værdier: "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Angiv SMTP-kontoens navn.
smtp_auth_account_password	Angiv SMTP-kontoens adgangskode.
smtp_ssl_tls_method	Angiv SMTP-sikkerhedsprotokollen. Værdier: "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Vælg, om CA-certifikatet skal aktiveres, når der bruges SSL eller TLS. Værdier: "true", "false".
device_email_address	Angiv den e-mailadresse, som destinationsmaskinen bruger til at sende serviceanmodninger.

2

### 2.1.2.2 Kontaktoplysninger

Navn	Beskrivelse
contact_name	Navnet på modtageren af serviceanmodningerne (op til 255 alfanumeriske tegn eller symboler).
contact_phone_num	Telefonnummeret for modtageren af serviceanmodningerne (op til 20 cifre og følgende symboler: *, #, -).
contact_email_address	E-mail-adressen for modtageren af serviceanmodningerne (op til 255 alfanumeriske tegn eller symboler).

#### BEMÆRK

De kontaktoplysninger, der er angivet under `channel_service > contact_info`, gælder i et af følgende tilfælde:

- Din model understøtter kun en JSON-fil med en enkelt kontaktpost.
- Din model understøtter en JSON-fil med flere kontaktposter, og du vil have de samme kontaktoplysninger for alle softwareløsninger, der er angivet i din JSON-fil.

Hvis din model understøtter en JSON-fil med flere kontaktposter, og du vil angive separate kontaktoplysninger for hver løsning, skal du gå til den ønskede løsnings post i din JSON-fil og indtaste de ønskede kontaktoplysninger under "`contact_info`". Se et eksempel på en JSON-fil for posten med flere kontakter i appendikset.

### 2.1.2.3 Personlige oplysninger

Navn	Beskrivelse
personal_name	Navnet på afsenderen af serviceanmodningerne (op til 255 alfanumeriske tegn eller symboler).
personal_phone_num	Telefonnummeret for afsenderen af serviceanmodningerne (op til 20 cifre og følgende symboler: *, #, -).
personal_email_address	E-mail-adressen for afsenderen af serviceanmodningerne (op til 255 alfanumeriske tegn eller symboler).

### 2.1.2.4 Indstillinger for fortrolighed

Navn	Beskrivelse
privacy_notice_skip	Angiv, om fortrolighedserklæringen skal vises, inden der sendes en serviceanmodning. Værdier: "true", "false".
privacy_policy_url	Angiv URL-adressen for fortrolighedserklæringen.

## 2.1.2.5 Regler for "Request Help"

Navn		Beskrivelse
contact_info (op til to indstillinger, kun understøttede modeller)	contact_name	Navnet på modtageren af serviceanmodningerne (op til 255 alfanumeriske tegn eller symboler).
	contact_phone_num	Telefonnummeret for modtageren af serviceanmodningerne (op til 20 cifre og følgende symboler: *, #, -).
	contact_email_address	E-mailadressen for modtageren af serviceanmodningerne (op til 255 alfanumeriske tegn eller symboler).
request_help_report_format		Angiver rapportformatet for anmodning om hjælp. Værdier: "plaintext", "xml", "csv".
request_help_main_rule		Angiv reglerne for de fejl, der skal sendes i rapporten for anmodning om hjælp. Hver regel skal have et fejlnavn foran som følger:  <pre>"cover_open": {   "request_help_main_rule": "on"</pre> Værdier: "on", "off".
Understøttede fejlnavne:		
<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><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 Implementering af konfigurationsfilen

Brug Brother Mass Deployment Tool til at sende din nyoprettede JSON-fil til destinationsmaskinen, så indstillingerne kan anvendes.

1. Kør Brother Mass Deployment Tool.

### BEMÆRK

Sørg for, at du ved, hvilken skemafil der understøttes af din model. Du kan få en liste over tilgængelige skemafilene og relevante modeller ved at dobbeltklikke på filen `README.url` i mappen "Schema" for at åbne README-webstedet. Du skal bruge disse oplysninger senere.

2. Kontroller, om den ønskede maskine findes på listen.  
Hvis maskinen ikke findes på listen, skal du klikke på knappen **Tilføj enheder**.
3. Vælg destinationsmaskinen eller -maskinerne.
4. Klik på knappen **Slet fil**. Vælg den indstillingsfil, du vil anvende, og klik derefter på **Åbn**. Den fil, du valgte, vises i kolonnen Indstillingsfil.
5. Hvis du anvender indstillinger på adgangskodebeskyttede maskiner, skal du indtaste deres adgangskoder i kolonnen Adgangskode for enhed.
6. Marker afkrydsningsfeltet for den ønskede maskine, og klik derefter på knappen **Send** for at afslutte.  
Hvis det ikke lykkes, skal du klikke på knappen **Åbn logmappen** og tjekke logfilen.



## BEMÆRK

---

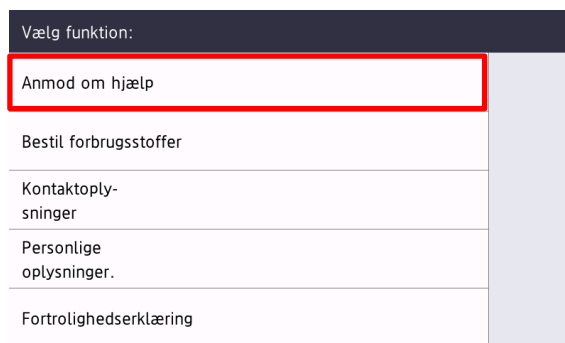
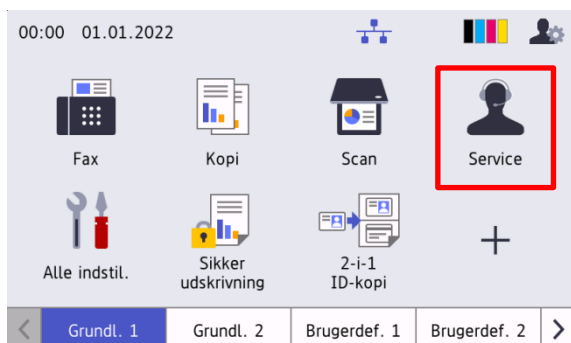
- Du kan finde flere oplysninger i *Brugsanvisning til Mass Deployment Tool* på [support.brother.com](http://support.brother.com).
  - Hvis du vil fjerne denne softwareløsning og de tilknyttede personlige oplysninger fra maskinen, skal du nulstille maskinens indstillinger til de indstillinger, der oprindeligt blev indstillet på fabrikken. Du kan finde flere oplysninger i din maskines *Online brugsanvisning*.
-

## 2.2 Brug

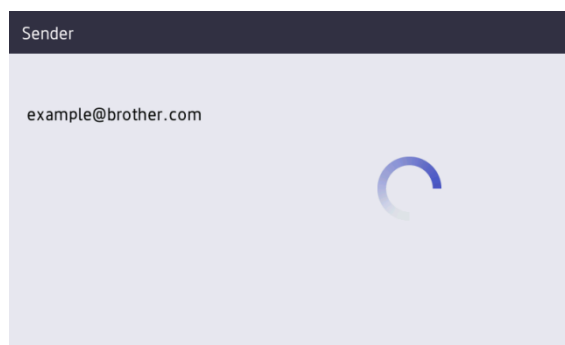
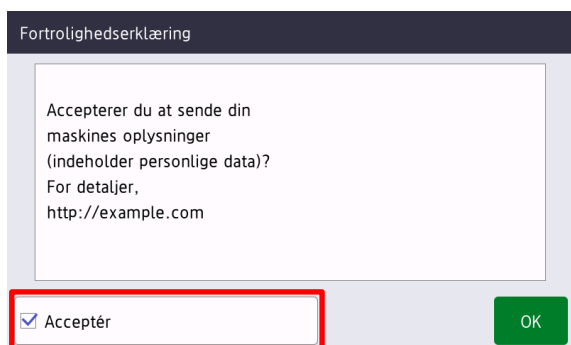
### 2.2.1 Anmodning om hjælp fra maskinens kontrolpanel

Hvis der er et problem med din Brother-maskine, kan du anmode om hjælp ved at gøre følgende:

1. På din maskines startskærbillede skal du trykke på **Service**.
2. Tryk på **Anmod om hjælp**.



3. Accepter fortrolighedserklæringen, og tryk på **OK**.
4. Din anmodning om hjælp er blevet sendt.



Din Brother-forhandler eller din IT-administrator vil hjælpe dig med dit problem kort efter. En kopi af din anmodning vil også blive sendt til din personlige e-mail-adresse.

### 2.2.2 Fejlfinding

Problem	Løsning
Bekræft Fejl (Godkendelsesfejl)	Sørg for, at e-mailindstillingerne er konfigureret korrekt.
Afsendelsesfejl	Sørg for, at maskinen er tilsluttet netværket, og at e-mailadresserne for Kontakter og Personlige oplysninger er konfigureret korrekt.
Jeg vil have vist fortrolighedserklæringen igen	Hvis du vil have vist fortrolighedserklæringen igen, skal du gå til startskærbilledet > Service > Fortrolighedserklæring.  Hvis brugeren har accepteret fortrolighedserklæringen, vil knappen "Acceptér" være nedtonet.
Jeg har anmodet om hjælp, men der er ikke sendt nogen e-mail til mig med kopien af min anmodning	Maskinen har ikke registreret nogen fejl. Hvis du stadig mener, at der er en fejl, kan du se din Brother-maskines <i>Online brugsanvisning</i> og ofte stillede spørgsmål på <a href="http://support.brother.com">support.brother.com</a> for oplysninger om fejlfinding. Hvis du har brug for yderligere hjælp, kan du kontakte din it-administrator eller Brother-forhandler.

## 2.3 Appendiks - Eksempler på JSON-filer

### Eksempel på JSON-fil med en enkelt kontaktpost

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

## Eksempel på JSON-fil med flere kontaktposter (kun understøttede modeller)

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

# Anmod om hjælp til brug af Status Monitor/Brother iPrint&Scan

## 3.1 Indstillinger

### 3.1.1 Forudindstilling af en e-mails adresse, emne og besked

---

Modificer indstillingsfilen til forudindstilling af en e-mails adresse, emne og besked.

1. Find indstillingsfilen.

*Lokalitet:* (Systemdrev):\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini

Navn på indstillingsfil: **StatusMonitorSettings.ini**

2. Åbn indstillingsfilen og tilføj derefter følgende oplysninger:

- Skriv din IT-administrators eller Brother-forhandlers e-mail-adresse efter "EmailDestinationAddress=".
- Skriv e-mailens emne efter "Subject=".
- Skriv din besked efter "CustomBody=".

*For eksempel:*

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

Subject=Der er opstået en printerfejl

CustomBody=Vi har modtaget en fejlmeddelelse. Kontakt os for support.

#### BEMÆRK

---

For at gemme flere e-mail-adresser, adskil adresserne med ";".

---


3. Gem indstillingsfilen.

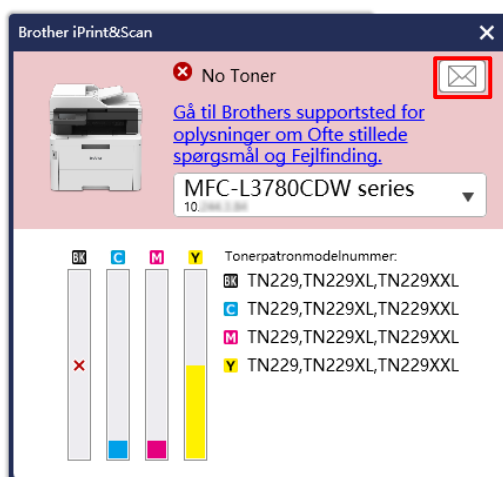
## 3.2 Brug

### 3.2.1 Anmodning om hjælp fra Status Monitor/Brother iPrint&Scan

Sørg for, at din foretrukne e-mail-klient er indstillet som standard.

Hvis der er et problem med din Brother-maskine:

1. Status Monitor/Brother iPrint&Scan -skærmen vises automatisk på din computer.
2. Klik på  på Status Monitor/Brother iPrint&Scan-skærmen for at åbne en e-mail indeholdende en vedhæftning med maskinens oplysninger.




#### BEMÆRK

- Hvis du ikke har indstillet en standard-e-mail-klient, kan du ikke anmode om hjælp fra Status Monitor/Brother iPrint&Scan.
- Hvis du ikke har forudindstillet en e-mailadresse, emne og besked, skal du indtaste den manuelt.

3. Send e-mailen til din Brother-forhandler eller IT-administrator.  
Din Brother-forhandler eller din IT-administrator vil hjælpe dig med dit problem inden længe.

### 3.2.2 Fejlfinding

Problem	Løsning
Standard-e-mail-klient er ikke indstillet.	Sørg for, at din standard-e-mail-klient er indstillet. Du kan indstille standard-e-mail-klienten ved at gøre følgende i Registreringseditor: Indstil "Computer\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail" nøgle "Standard" dataværdien til "your_email_client_name". Og derefter indstille "Computer\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail" nøgle "Standard" dataværdien til "your_email_client_name".
E-mail-ikonet  vises ikke på Status Monitor/Brother iPrint&Scan-skærmen.	Sørg for, at maskinen er tilsluttet til computeren.



**brother**  
at your side