

Gebruikershandleiding

Request Help



Auteursrecht

Auteursrecht© 2019 Brother Industries, Ltd. Alle rechten voorbehouden.

De informatie in dit document kan worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving. De afbeeldingen in dit document dienen uitsluitend ter illustratie en kunnen afwijken van de werkelijke schermen. De software die in dit document wordt beschreven, is onderhevig aan een gebruiksrechtovereenkomst. De software mag uitsluitend worden gebruikt en gekopieerd in overeenstemming met de bepalingen van die overeenkomst. Geen deel van deze publicatie mag worden gereproduceerd in enige vorm of op enige wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Brother Industries, Ltd.

Handelsmerken

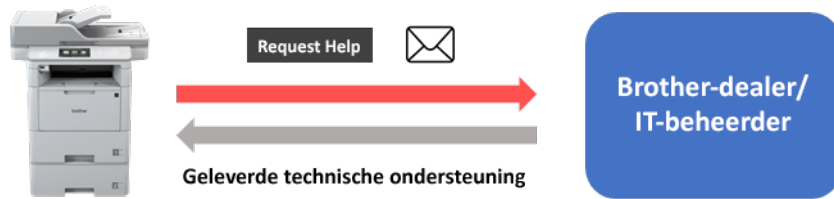
Alle handels- en productnamen van bedrijven die vermeld zijn op producten van Brother, de bijbehorende documenten en andere materialen zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van de respectieve bedrijven.

Inhoudsopgave

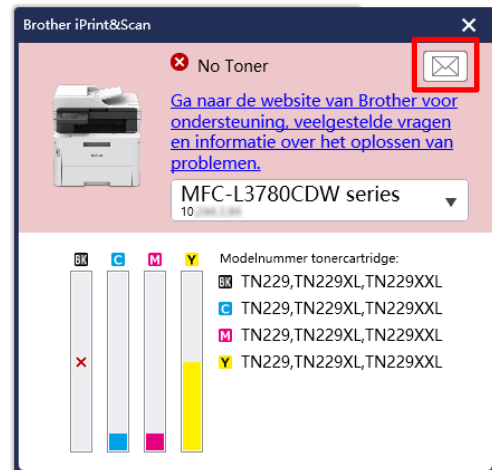
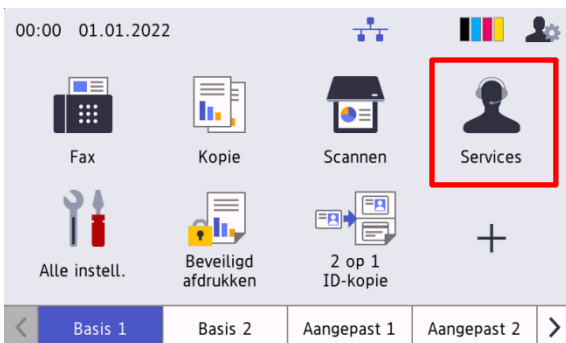
1	Achtergrond	1
2	Request Help via apparaat	3
2.1	Configuratie	3
2.1.1	JSON-bestanden maken en bewerken	3
2.1.2	Instellingen	4
2.1.2.1	E-mail-instellingen	4
2.1.2.2	Contactgegevens	4
2.1.2.3	Persoonlijke gegevens	4
2.1.2.4	Privacyinstellingen	5
2.1.2.5	Regels voor Request Help	5
2.1.3	Het configuratiebestand implementeren	5
2.2	Gebruik	7
2.2.1	Hulp vragen vanaf het bedieningspaneel van het apparaat.....	7
2.2.2	Problemen oplossen.....	7
2.3	Bijlage - Voorbeelden van JSON-bestanden.....	8
	Voorbeeld van een JSON-bestand voor één contactpersoon.....	8
	Voorbeeld van een JSON-bestand voor meerdere contactpersonen (alleen ondersteunde modellen)....	10
3	Hulp vragen via de Status Monitor/Brother iPrint&Scan	12
3.1	Configuratie	12
3.1.1	Adres, onderwerp en bericht van e-mail voorconfigureren	12
3.2	Gebruik	13
3.2.1	Hulp vragen via de Status Monitor/Brother iPrint&Scan	13
3.2.2	Problemen oplossen.....	13

1

Achtergrond



Met de "Request Help"-software van Brother kunnen gebruikers snel en eenvoudig technische ondersteuning aanvragen vanaf een apparaat dat met een netwerk is verbonden of vanaf de Status Monitor/Brother iPrint&Scan. De aanvragen, inclusief aanvullende diagnostische gegevens, worden vervolgens per e-mail verzonden naar de opgegeven Brother-dealer of IT-beheerder. Deze analyseert de gegevens om op basis daarvan het probleem met het apparaat van de gebruiker op te lossen.



Kenmerken

- Voegt de functie "Hulp vragen" toe aan het menu **Services** van het apparaat of aan de Status Monitor/Brother iPrint&Scan op uw computer.
- Mogelijkheid om de door uw Brother-apparaat opgeslagen laatste 10 foutmeldingen en onderhoudsinformatie te verzenden naar uw Brother-reseller of de IT-beheerder.
- Bewaart aanpasbare gegevens van de gebruiker, Brother-reseller en contactgegevens van de IT-beheerder op uw apparaat of computer.
- Snelle en veilige communicatie via e-mail (SSL of TLS).

OPMERKING

- Voordat u de software kunt activeren, hebt u een geldige licentiecode nodig en software die de licentiecodes naar de doelapparaten kan verzenden. Neem voor meer informatie contact op met uw plaatselijke Brother-vestiging.
 - Neem voor een uitgebreide lijst met alle Brother-apparaten die compatibel zijn met Brother Request Help contact op met uw plaatselijke Brother-vestiging.
 - Als u het scherm automatisch wilt laten weergeven als er een fout optreedt, moet **Berichten weergeven** zijn geselecteerd in de meldingsinstellingen van de app.
-

2.1 Configuratie

Als u een servicecomponent wilt configureren, stelt u een correct JSON-instellingenbestand (JavaScript Object Notation) samen en verzendt u dat met de Brother Mass Deployment Tool naar het doelapparaat.

2.1.1 JSON-bestanden maken en bewerken

JSON is een open standaard waarmee u uw eigen instellingen kunt opgeven zonder dat u PCL- of PDL-opdrachten hoeft te begrijpen. Voor het maken en bewerken van instellingenbestanden kunt u een tekstverwerker gebruiken die JSON ondersteunt.

Voorbeeld van een JSON-bestandsindeling

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",      ← vaste waarde "pns_firmware"
    "setting_version": "",              ← versie (operatoren kunnen dit veld gebruiken ter controle)
    "schema_revision": 4                ← huidige schemaversie
  },
  "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",
        }
      }
    }
  }
}
```

Rood:	Naam instelling
Groen:	Waarde instelling

De structuur van het JSON-instellingenbestand voor Request Help en de locatie van de afzonderlijke instellingen worden beschreven in de meegeleverde JSON-schemabestanden bij de Brother Mass Deployment Tool. Deze tool hebt u nodig om JSON-instellingenbestanden te verzenden naar Brother-apparaten.

De volgende instellingencategorieën worden ondersteund:

Categorie	Beschrijving
services_mail	De e-mailserverinstellingen voor de services
contact_info	De gegevens van de ontvanger van de serviceaanvragen
personal_info	De gegevens van de afzender van de serviceaanvragen
privacy_policy	De instellingen voor de privacykennisgeving
request_help	De instellingen voor de Request Help-oplossing

Raadpleeg 2.3 Bijlage voor een voorbeeld van JSON-bestanden.

2.1.2 Instellingen

2.1.2.1 E-mail-instellingen

Naam	Beschrijving
smtp_server_address	Geef het adres op van de SMTP-server. (Indeling: 0.0.0.0).
smtp_server_port	Geef het poortnummer op van de SMTP-server.
smtp_server_authentication_method	Geef de verificatiemethode op voor de SMTP-server. Waarden: "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Geef de SMTP-accountnaam op.
smtp_auth_account_password	Geef het wachtwoord op voor de SMTP-account.
smtp_ssl_tls_method	Geeft het SMTP-beveiligingsprotocol op. Waarden: "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Geef aan of het CA-certificaat moet worden geactiveerd wanneer SSL of TLS wordt gebruikt. Waarden: "true", "false".
device_email_address	Geef het e-mailadres op dat door het doelapparaat moet worden gebruikt om serviceaanvragen te verzenden.

2

2.1.2.2 Contactgegevens

Naam	Beschrijving
contact_name	De naam van de ontvanger van de serviceaanvragen (maximaal 255 alfanumerieke tekens of symbolen).
contact_phone_num	Het telefoonnummer van de ontvanger van de serviceaanvragen (maximaal 20 cijfers en de volgende symbolen: *, #, -).
contact_email_address	Het e-mailadres van de ontvanger van de serviceaanvragen (maximaal 255 alfanumerieke tekens of symbolen).

OPMERKING

De contactgegevens onder `channel_service > contact_info` gelden in de volgende gevallen:

- Als uw model uitsluitend ondersteuning biedt voor een JSON-bestand voor één contactpersoon.
- Als uw model ondersteuning biedt voor een JSON-bestand voor meerdere contactpersonen en u wilt dat dezelfde contactgegevens voor alle software-oplossingen in het JSON-bestand worden gebruikt.

Als uw model ondersteuning biedt voor een JSON-bestand voor meerdere contactpersonen en u voor elke oplossing andere contactgegevens wilt opgeven, gaat u in het JSON-bestand naar het gewenste item en wijzigt u de contactgegevens onder "`contact_info`". Raadpleeg de bijlage voor een voorbeeld van een JSON-bestand voor meerdere contactpersonen.

2.1.2.3 Persoonlijke gegevens

Naam	Beschrijving
personal_name	De naam van de afzender van de serviceaanvragen (maximaal 255 alfanumerieke tekens of symbolen).
personal_phone_num	Het telefoonnummer van de afzender van de serviceaanvragen (maximaal 20 cijfers en de volgende symbolen: *, #, -).
personal_email_address	Het e-mailadres van de afzender van de serviceaanvragen (maximaal 255 alfanumerieke tekens of symbolen).

2.1.2.4 Privacyinstellingen

Naam	Beschrijving
privacy_notice_skip	Geef aan of de privacykennisgeving moet worden weergegeven voordat er een serviceaanvraag wordt verzonden. Waarden: "true", "false".
privacy_policy_url	Geef de URL van de privacykennisgeving op.

2.1.2.5 Regels voor Request Help

Naam	Beschrijving	
contact_info (maximaal twee instellingen, alleen ondersteunde modellen)	contact_name	De naam van de ontvanger van de serviceaanvragen (maximaal 255 alfanumerieke tekens of symbolen).
	contact_phone_num	Het telefoonnummer van de ontvanger van de serviceaanvragen (maximaal 20 cijfers en de volgende symbolen: *, #, -).
	contact_email_address	Het e-mailadres van de ontvanger van de serviceaanvragen (maximaal 255 alfanumerieke tekens of symbolen).
request_help_report_format	Geef de indeling op voor het Hulp vragen-rapport. Waarden: "plaintext", "xml", "csv".	
request_help_main_rule	Geef de regels op voor de fouten die in het Hulp vragen-rapport moeten worden opgenomen. Elke regel moet als volgt worden voorafgegaan door een foutnaam: <pre>"cover_open": { "request_help_main_rule": "on"</pre> Waarden: "on", "off".	
Ondersteunde foutnamen		
<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 	

2.1.3 Het configuratiebestand implementeren

Gebruik de Brother Mass Deployment Tool om het door u gemaakte JSON-bestand naar het doelapparaat te verzenden en de instellingen toe te passen.

1. Start de Brother Mass Deployment Tool.

OPMERKING

Zorg dat u weet welk schemabestand wordt ondersteund door het model dat u gebruikt. Dubbelklik op het bestand `README.url` in de map Schema om de README-website te openen en de lijst met beschikbare schemabestanden en de bijbehorende modellen weer te geven. U hebt deze gegevens later nodig.

2. Controleer of het gewenste apparaat in de lijst staat.
Als het apparaat niet in de lijst staat, klikt u op de knop **Apparaten toevoegen**.
3. Selecteer het doelapparaat of de doelapparaten.

4. Klik op de knop **Bestand instellen**. Selecteer het gewenste instellingenbestand en klik op **Openen**. Het geselecteerde bestand wordt weergegeven in de kolom Instellingenbestand.
5. Als u de instellingen wilt toepassen op apparaten die met een wachtwoord zijn beveiligd, moet u eerst het wachtwoord opgeven in de kolom Wachtwoord apparaat.
6. Schakel de selectievakjes voor de gewenste apparaten in en klik op de knop **Verzenden** om de instellingen toe te passen. Als dat niet lukt, klik dan op de knop **Logboekmap openen** en controleer het logboekbestand.

OPMERKING

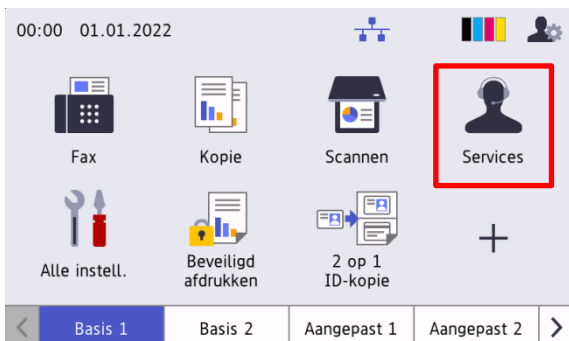
- Raadpleeg voor meer informatie de *Gebruikershandleiding van de Mass Deployment Tool* op support.brother.com.
 - Als u deze software en de bijbehorende persoonlijke gegevens van het apparaat wilt verwijderen, reset u het apparaat naar de oorspronkelijke fabrieksinstellingen. Raadpleeg de *Online Gebruikershandleiding* van het apparaat voor meer informatie.
-

2.2 Gebruik

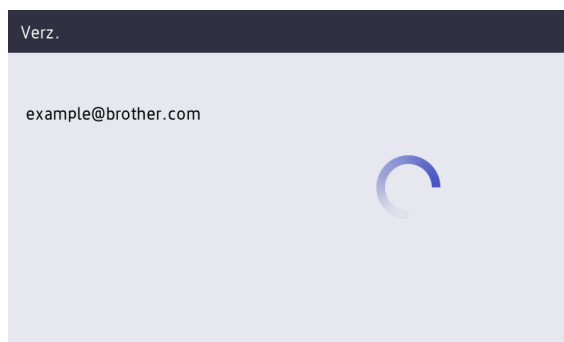
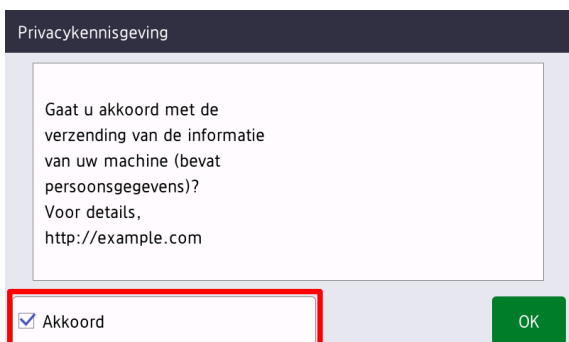
2.2.1 Hulp vragen vanaf het bedieningspaneel van het apparaat

Als er een probleem optreedt met het Brother-apparaat, kunt u als volgt hulp aanvragen:

1. Druk op het startscherm van het apparaat op **Services**.
2. Druk op **Hulp vragen**.



3. Ga akkoord met de privacykennisgeving en druk op **OK**.
4. Uw hulpaanvraag is ingediend.



Uw Brother-dealer of IT-beheerder help u binnenkort het probleem op te lossen. Er wordt tevens een kopie van de bestelling verzonden naar uw persoonlijke e-mailadres.

2.2.2 Problemen oplossen

Probleem	Oplossing
Verificatiefout (Authenticatiefout)	Controleer of de e-mailinstellingen juist zijn geconfigureerd.
Verzend Fout	Controleer of het apparaat is verbonden met het netwerk en of het e-mailadres van de contactpersoon en uw eigen e-mailadres juist zijn geconfigureerd.
Ik wil de privacykennisgeving opnieuw weergeven	Als u de privacyverklaring opnieuw wilt weergeven, gaat u naar het startscherm > Services > Privacykennisgeving. Als de gebruiker al akkoord is gegaan met de privacykennisgeving, is de knop Akkoord niet beschikbaar.
Ik heb ondersteuning aangevraagd, maar ik heb geen e-mail met een kopie van mijn aanvraag ontvangen.	Er zijn geen fouten door het apparaat gedetecteerd. Als u toch denkt dat er sprake is van een fout, raadpleeg dan de <i>Online Gebruikershandleiding</i> en de veelgestelde vragen van uw Brother-apparaat op support.brother.com om het probleem op te lossen. Als u verder nog hulp nodig hebt, neem dan contact op met uw IT-beheerder of uw Brother-reseller.

2.3 Bijlage - Voorbeelden van JSON-bestanden

Voorbeeld van een JSON-bestand voor één contactpersoon

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

Voorbeeld van een JSON-bestand voor meerdere contactpersonen (alleen ondersteunde modellen)

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

```

Hulp vragen via de Status Monitor/ Brother iPrint&Scan

3.1 Configuratie

3.1.1 Adres, onderwerp en bericht van e-mail voorconfigureren

Wijzig het instellingenbestand om adres, onderwerp en bericht van een e-mail voor te configureren.

1. Zoek het instellingenbestand.

Locatie: (Systeemstation):\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini

Naam instellingenbestand: **StatusMonitorSettings.ini**

2. Open het instellingenbestand en voeg de volgende informatie toe:

- Voer het e-mailadres van uw IT-beheerder of Brother-reseller in na "EmailDestinationAddress=".
- Voer het onderwerp van de e-mail in na "Subject=".
- Voer uw bericht in na "CustomBody=".

Bijvoorbeeld:

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

Subject=Er is een printerstoring opgetreden

CustomBody=We hebben een foutmelding ontvangen. Neem contact met ons op voor ondersteuning.

OPMERKING

Als u meerdere e-mailadressen wilt invoeren, moet u deze scheiden met ";".


3. Sla het instellingenbestand op.

3.2 Gebruik

3.2.1 Hulp vragen via de Status Monitor/Brother iPrint&Scan

Zorg ervoor dat uw voorkeursclient voor e-mails is ingesteld als standaard.

Als er een probleem bestaat met uw Brother-apparaat:

1. Het scherm Status Monitor/Brother iPrint&Scan wordt automatisch op uw computer geopend.
2. Klik op  op het scherm Status Monitor/Brother iPrint&Scan om een e-mail te openen die een bijlage met de gegevens van het apparaat bevat.




OPMERKING

- Als u geen standaard e-mailclient hebt ingesteld, kunt u geen ondersteuning via de Status Monitor/Brother iPrint&Scan aanvragen.
- Als het adres, onderwerp en bericht van de e-mail nog niet van tevoren is geconfigureerd, kunt u deze handmatig invoeren.

3. Stuur de e-mail naar uw Brother-reseller of IT-beheerder.
Uw Brother reseller of IT-beheerder helpt u binnenkort het probleem op te lossen.

3.2.2 Problemen oplossen

Probleem	Oplossing
Standaard e-mailclient is niet ingesteld.	Zorg ervoor dat uw standaard e-mailclient is geconfigureerd. U kunt de standaard e-mailclient configureren door het volgende te wijzigen in de Registry Editor: Configureer "Computer\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail" sleutel "Standaard" waarde gegevens naar "your_email_client_name". Configureer daarna "Computer\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail" sleutel "Standaard" waarde gegevens naar "your_email_client_name".
Het mailpictogram  wordt niet weergegeven op het scherm Status Monitor/Brother iPrint&Scan.	Zorg ervoor dat het apparaat is verbonden met de computer.

brother
at your side