

Manual do Utilizador

Request Help



Direitos de autor

Direitos de autor © 2019 Brother Industries, Ltd. Todos os direitos reservados.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. As imagens do visor neste documento são apenas para fins ilustrativos e podem diferir das imagens reais. O software descrito neste documento é fornecido sob contratos de licença. O software apenas pode ser utilizado ou copiado em conformidade com os termos desses contratos. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida sob qualquer forma ou através de qualquer meio sem o prévio consentimento por escrito da Brother Industries, Ltd.

Marcas comerciais

Quaisquer denominações comerciais e nomes de produtos que apareçam em produtos Brother, documentos afins e quaisquer outros materiais são marcas comerciais ou marcas registradas das respectivas empresas.

Índice

1	Informações de base	1
2	Pedir ajuda utilizando o equipamento	3
2.1	Configuração	3
2.1.1	Criar e editar ficheiros JSON.....	3
2.1.2	Definições.....	4
2.1.2.1	Definições de correio eletrónico	4
2.1.2.2	Contacto para informações	4
2.1.2.3	Informações pessoais.....	4
2.1.2.4	Definições de privacidade	5
2.1.2.5	Regras “Request Help”.....	5
2.1.3	Distribuir o ficheiro de configuração.....	5
2.2	Utilização	7
2.2.1	Pedir ajuda a partir do painel de controlo do equipamento	7
2.2.2	Resolução de problemas.....	7
2.3	Anexo – Ficheiros JSON de exemplo.....	8
	Ficheiro JSON de exemplo para uma única entrada de contacto	8
	Ficheiro JSON de exemplo para várias entradas de contacto (apenas modelos suportados).....	10
3	Pedir ajuda utilizando o Status Monitor/Brother iPrint&Scan	12
3.1	Configuração	12
3.1.1	Pré-configurar o endereço, o assunto e a mensagem de correio eletrónico	12
3.2	Utilização	13
3.2.1	Pedir ajuda a partir do Status Monitor/Brother iPrint&Scan.....	13
3.2.2	Resolução de problemas.....	14

1

Informações de base



A solução de software “Request Help” da Brother permite aos utilizadores solicitar assistência técnica a partir dos seus equipamentos ligados à rede ou do Status Monitor/Brother iPrint&Scan. Tais pedidos, que incluem informações adicionais de diagnóstico, são depois enviados por correio eletrónico para um revendedor Brother ou administrador de TI designado que pode então analisá-los para proceder eficazmente à resolução de problemas no equipamento do utilizador.

00:00 01.01.2022

Fax Cópia Digitalizar Serviços

Defin. todas Impr. Segura Cópia de ID 2 em 1

Básico 1 Básico 2 Personal. 1 Personal. 2

Selecionar item:

Pedir ajuda

Encomendar consumíveis

Info de contacto

Info pessoal

Aviso de privacidade

Brother Status Monitor

Brother XXXX-XXXX series

Paper Low Tray 1

Solução de problemas

Necessita consumíveis?

Brother iPrint&Scan

No Toner

Aceda ao site de suporte da Brother para consultar as Perguntas Frequentes e obter informações para resolver problemas.

MFC-L3780CDW series

Número do modelo do cartucho de toner:

- BN TN229, TN229XL, TN229XXL
- C TN229, TN229XL, TN229XXL
- M TN229, TN229XL, TN229XXL
- Y TN229, TN229XL, TN229XXL

Funcionalidades

- Adiciona a função “Pedir ajuda” ao menu **Serviços** do equipamento ou ao Status Monitor/Brother iPrint&Scan no seu computador.
- Permite-lhe enviar os últimos 10 erros e informações de manutenção registadas pelo seu equipamento Brother para o seu revendedor Brother ou administrador de TI.
- Armazena informações de contacto personalizáveis do utilizador, revendedor Brother e administrador de TI no seu equipamento ou computador.
- Comunicação rápida e segura através de correio eletrónico (SSL ou TLS).

NOTA

- Para ativar esta solução, precisa de um código de licença válido e software capaz de enviar códigos de licença para equipamentos de destino. Para obter mais informações, contacte a representação da Brother no seu país.
 - Para obter uma lista exaustiva de todos os equipamentos Brother compatíveis com a solução “Request Help” da Brother, contacte a representação da Brother no seu país.
 - Para apresentar automaticamente o ecrã quando ocorre um erro, a opção **Mostrar notificações** deve ser selecionada nas definições de notificação da aplicação.
-

2.1 Configuração

Para configurar um componente de solução de serviço, prepare um ficheiro de definições JSON (JavaScript Object Notation, notação de objeto JavaScript) correto e envie-o para o equipamento de destino através da Brother Mass Deployment Tool.

2.1.1 Criar e editar ficheiros JSON

O formato JSON é uma norma aberta que lhe permite especificar as suas próprias definições sem ter de compreender comandos PCL ou PDL. Qualquer editor de texto com suporte para JSON pode ser utilizado para criar e editar ficheiros de definições.

Formato de ficheiro JSON (exemplo)

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",      ← valor fixo "pns_firmware"
    "setting_version": "",              ← versão (os operadores podem utilizar este campo para acompanhamento)
    "schema_revision": 4                ← versão do esquema atual
  },
  "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",
        }
      }
    }
  }
}
```

Vermelho:	nome da definição
Verde:	valor da definição

A estrutura do ficheiro de definições JSON “Request Help” e a colocação de entradas de definições individuais são descritas nos ficheiros de esquema JSON fornecidos com a Brother Mass Deployment Tool, que é necessária para enviar ficheiros de definições JSON para equipamentos Brother.

São suportadas as seguintes categorias de definições:

Categoria	Descrição
services_mail	As definições do servidor de correio eletrónico dos Serviços
contact_info	Os detalhes do destinatário de pedidos de assistência
personal_info	Os detalhes do remetente de pedidos de assistência
privacy_policy	As definições do aviso de privacidade
request_help	As definições da solução “Request Help”

Consulte o Anexo para ver ficheiros JSON de exemplo.

2.1.2 Definições

2.1.2.1 Definições de correio eletrónico

Nome	Descrição
smtp_server_address	Especifique o endereço do servidor SMTP. (Formato: 0.0.0.0).
smtp_server_port	Especifique o número da porta do servidor SMTP.
smtp_server_authentication_method	Especifique o método de autenticação do servidor SMTP. Valores: "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Especifique o nome da conta SMTP.
smtp_auth_account_password	Especifique a palavra-passe da conta SMTP.
smtp_ssl_tls_method	Especifique o protocolo de segurança SMTP. Valores: "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Selecione se pretende ou não ativar o certificado CA ao utilizar SSL ou TLS. Valores: "true", "false".
device_email_address	Especifique o endereço de correio eletrónico utilizado pelo equipamento de destino para enviar pedidos de assistência.

2

2.1.2.2 Contacto para informações

Nome	Descrição
contact_name	O nome do destinatário de pedidos de assistência (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).
contact_phone_num	O número de telefone do destinatário de pedidos de assistência (até 20 algarismos e os seguintes símbolos: *, #, -).
contact_email_address	O endereço de correio eletrónico do destinatário de pedidos de assistência (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).

NOTA

O contacto para informações introduzido em `channel_service > contact_info` é aplicável num dos seguintes casos:

- O seu modelo apenas suporta um ficheiro JSON com uma única entrada de contacto.
- O seu modelo suporta um ficheiro JSON com várias entradas de contacto e pretende ter o mesmo contacto para informações para todas as soluções de software enumeradas no ficheiro JSON.

Se o seu modelo suportar um ficheiro JSON com várias entradas de contacto e pretender especificar um contacto para informações diferente para cada solução, dirija-se à entrada da solução relevante no ficheiro JSON e introduza o contacto para informações que pretende em "contact_info". Consulte um ficheiro JSON de exemplo para várias entradas de contacto no Anexo.

2.1.2.3 Informações pessoais

Nome	Descrição
personal_name	O nome do remetente de pedidos de assistência (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).
personal_phone_num	O número de telefone do remetente de pedidos de assistência (até 20 algarismos e os seguintes símbolos: *, #, -).
personal_email_address	O endereço de correio eletrónico do remetente de pedidos de assistência (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).

2.1.2.4 Definições de privacidade

Nome	Descrição
privacy_notice_skip	Especifique se pretende ou não apresentar o aviso de privacidade antes de enviar um pedido de assistência. Valores: "true", "false".
privacy_policy_url	Especifique o URL do aviso de privacidade.

2.1.2.5 Regras “Request Help”

Nome	Descrição	
contact_info (até duas definições, apenas modelos suportados)	contact_name	O nome do destinatário de pedidos de assistência (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).
	contact_phone_num	O número de telefone do destinatário de pedidos de assistência (até 20 algarismos e os seguintes símbolos: *, #, -).
	contact_email_address	O endereço de correio eletrónico do destinatário de pedidos de assistência (até 255 caracteres alfanuméricos ou símbolos).
request_help_report_format	Especifique o formato do relatório do pedido de ajuda. Valores: "plaintext", "xml", "csv".	
request_help_main_rule	Especifique as regras para os erros a enviar no relatório do pedido de ajuda. Cada regra tem de ser precedida por um nome de erro conforme indicado adiante: <pre>"cover_open": { "request_help_main_rule": "on"</pre> Valores: "on", "off".	
Nomes de erro suportados:		
<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 Distribuir o ficheiro de configuração

Utilize a Brother Mass Deployment Tool para enviar o seu ficheiro JSON recém-criado para o equipamento de destino para aplicar as definições.

1. Execute a Brother Mass Deployment Tool.

NOTA

Certifique-se de que sabe qual é o ficheiro de esquema suportado pelo seu modelo. Para obter uma lista de ficheiros de esquema disponíveis e modelos aplicáveis, faça duplo clique no ficheiro `README.url` na pasta “Schema” para abrir o site README. Irá necessitar destas informações mais tarde.

2. Certifique-se de que o equipamento que pretende consta da lista.
Se o equipamento não constar da lista, clique no botão **Adicionar Dispositivos**.
3. Selecione o(s) equipamento(s) de destino.

4. Clique no botão **Configurar ficheiro**. Selecione o ficheiro de definições que pretende aplicar e clique em **Abrir**. O ficheiro selecionado aparece na coluna “Ficheiro de Definições”.
5. Se estiver a aplicar definições a equipamentos protegidos por palavra-passe, introduza as respetivas palavras-passe na coluna “Palavra-passe do Dispositivo”.
6. Marque a caixa de verificação do equipamento que pretende e clique no botão **Enviar** para concluir. Se não tiver êxito, clique no botão **Abrir Pasta de Registos** e verifique o ficheiro de registo.

NOTA

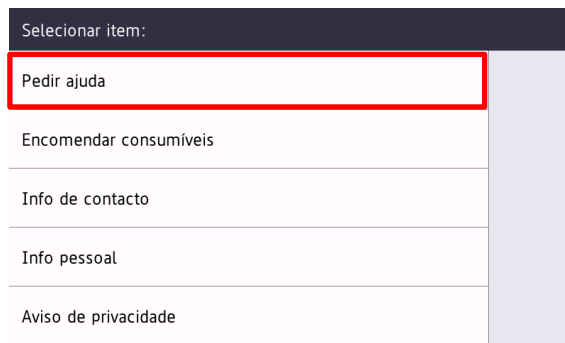
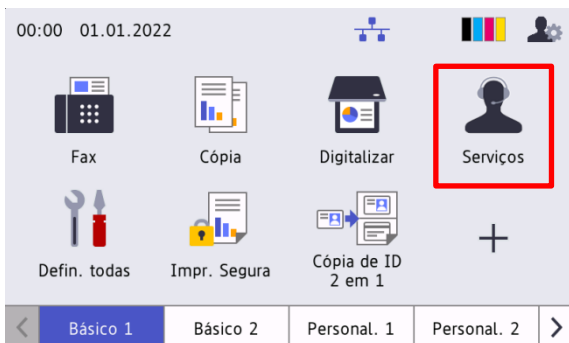
- Para obter mais informações, consulte o *Manual do Utilizador da Mass Deployment Tool* em support.brother.com.
 - Para remover esta solução de software e as informações pessoais associadas do equipamento, reponha as definições do equipamento para as definições originalmente estabelecidas de fábrica. Para mais informações, consulte o *Guia On-line do Utilizador* do seu equipamento.
-

2.2 Utilização

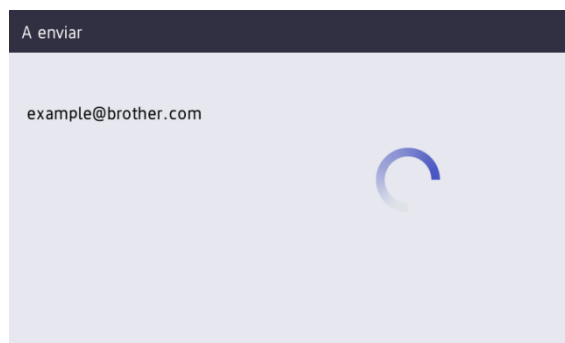
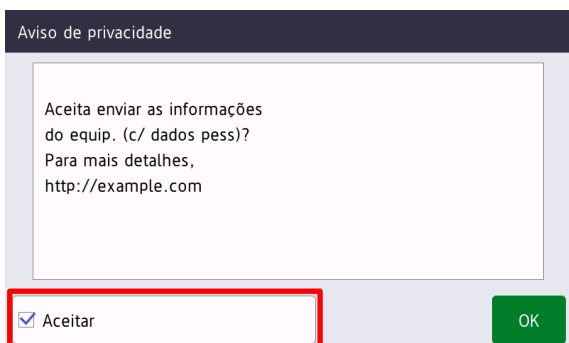
2.2.1 Pedir ajuda a partir do painel de controlo do equipamento

Se houver um problema com o seu equipamento Brother, pode pedir ajuda ao proceder da seguinte forma:

1. No ecrã inicial do equipamento, prima **Serviços**.
2. Prima **Pedir ajuda**.



3. Aceite o aviso de privacidade e prima **OK**.
4. O seu pedido de ajuda foi enviado.



O seu revendedor Brother ou administrador de TI irá ajudá-lo(a) em breve com o seu problema. Também será enviada uma cópia do pedido para o seu endereço pessoal de correio eletrónico.

2.2.2 Resolução de problemas

Problema	Solução
Erro de autentic. (Erro de autenticação)	Certifique-se de que as definições de correio eletrónico estão corretamente configuradas.
A enviar erro	Certifique-se de que o equipamento está ligado à rede e que os endereços de correio eletrónico de contacto e pessoal estão corretamente configurados.
Quero voltar a visualizar o aviso de privacidade	Para voltar a ver o aviso de privacidade, aceda ao ecrã inicial > Serviços > Aviso de privacidade. Se o utilizador tiver aceitado o aviso de privacidade, o botão "Aceitar" será apresentado a cinzento.
Solicitei ajuda, mas não me foi enviada nenhuma mensagem com a cópia do meu pedido	Não foram detetados quaisquer erros pelo equipamento. Se ainda achar que existe um erro, consulte o <i>Guia On-line do Utilizador</i> e as perguntas frequentes correspondentes ao seu equipamento Brother em support.brother.com para obter informações de resolução de problemas. Se necessitar de mais ajuda, entre em contacto com o seu administrador de TI ou com o seu revendedor Brother.

2.3 Anexo – Ficheiros JSON de exemplo

Ficheiro JSON de exemplo para uma única entrada de contacto

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

Ficheiro JSON de exemplo para várias entradas de contacto (apenas modelos suportados)

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


Pedir ajuda utilizando o Status Monitor/Brother iPrint&Scan

3.1 Configuração

3.1.1 Pré-configurar o endereço, o assunto e a mensagem de correio eletrónico

Modifique o ficheiro de definições para pré-configurar o endereço, o assunto e a mensagem de correio eletrónico.

1. Localize o ficheiro de definições.
Localização: (unidade do sistema):\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini
Nome do ficheiro de definições: **StatusMonitorSettings.ini**
2. Abra o ficheiro de definições e, em seguida, adicione as seguintes informações:
 - Introduza o seu endereço de correio eletrónico de administrador de TI ou revendedor Brother após "EmailDestinationAddress=".
 - Introduza o assunto do correio eletrónico após "Subject=".
 - Introduza a sua mensagem após "CustomBody=".

Por exemplo:

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

Subject=Ocorreu uma avaria da impressora

CustomBody=Recebemos uma mensagem de erro. Contacte-nos para obter suporte.

NOTA

Para definir vários endereços de correio eletrónico, separe cada endereço com “;”.


3. Guarde o ficheiro de definições.

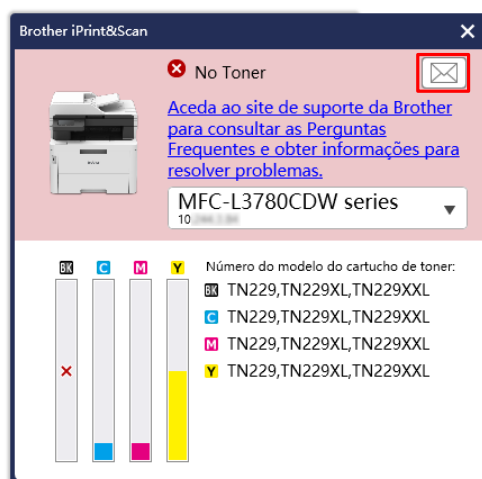
3.2 Utilização

3.2.1 Pedir ajuda a partir do Status Monitor/Brother iPrint&Scan

Certifique-se de que o seu cliente de correio eletrónico preferencial está configurado como predefinição.

Se existir algum problema com o seu equipamento Brother:

1. O ecrã do Status Monitor/Brother iPrint&Scan aparecerá automaticamente no seu computador.
2. Clique em  no ecrã do Status Monitor/Brother iPrint&Scan para abrir uma mensagem de correio eletrónico com um anexo nas informações do equipamento.




NOTA

- Se não tiver configurado um cliente de correio eletrónico predefinido, não poderá pedir ajuda a partir do Status Monitor/Brother iPrint&Scan.
- Se não tiver pré-configurado o endereço, o assunto e a mensagem de correio eletrónico, terá de os introduzir manualmente.

3. Envie o correio eletrónico para o seu revendedor Brother ou administrador de TI.
O seu revendedor Brother ou administrador de TI irá ajudá-lo(a) em breve com o seu problema.

3.2.2 Resolução de problemas

Problema	Solução
O cliente de correio eletrónico predefinido não foi configurado.	<p>Certifique-se de que o seu cliente de correio eletrónico predefinido está configurado.</p> <p>Pode configurar o cliente de correio eletrónico predefinido da seguinte forma no Editor de registo:</p> <p>Configure</p> <p>“Computador\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail” chave “Predefinição” dados de valor para “your_email_client_name”.</p> <p>Em seguida, configure</p> <p>“Computador\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail” chave “Predefinição” dados de valor para “your_email_client_name”.</p>
O ícone de correio eletrónico  não é apresentado no ecrã do Status Monitor/ Brother iPrint&Scan.	Certifique-se de que o equipamento está ligado ao computador.

brother
at your side