

# Käyttöopas Request Help

## **Tekijänoikeudet**

Copyright © 2019 Brother Industries, Ltd. Kaikki oikeudet pidätetään.

Tämän oppaan tiedot voivat muuttua ilman erillistä ilmoitusta. Tässä asiakirjassa näkyvät kuvat on tarkoitettu vain havainnollistamiseen. Ne eivät välttämättä ole täsmälleen samanlaisia kuin oikeat näyttökuvat. Tässä oppaassa kuvattu ohjelmisto tarjotaan käyttöoikeussopimusten nojalla. Ohjelmistoa voidaan käyttää tai kopioida ainoastaan kyseisten sopimusten ehtojen mukaisesti. Mitään tämän julkaisun osaa ei voi jäljentää missään muodossa tai millään tavalla ilman Brother Industries, Ltd:ltä etukäteen saatua kirjallista lupaa.

## **Tavaramerkit**

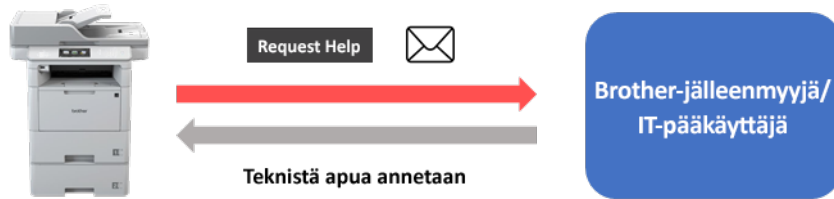
Brotherin tuotteissa, liittyvissä tavaramerkeissä ja muussa materiaalissa olevat yritysten tavaramerkit ja tuotteiden nimet ovat kaikki kyseisten yritysten tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä.

# Sisällysluettelo

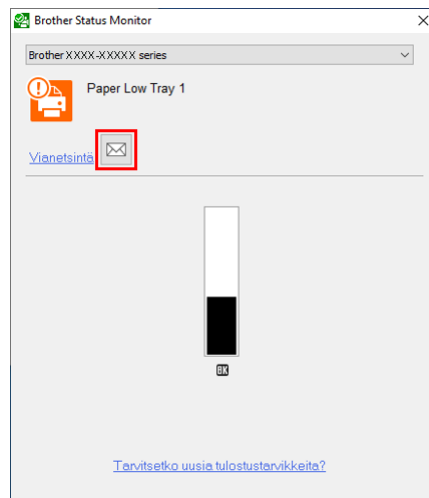
<b>1</b>	<b>Tausta</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Ohjeiden pyytäminen laitteen kautta</b>	<b>3</b>
2.1	Asetusten määrittäminen .....	3
2.1.1	JSON-tiedostojen luominen ja muokkaaminen .....	3
2.1.2	Asetukset .....	4
2.1.2.1	Sähköpostiasetukset .....	4
2.1.2.2	Yhteystiedot .....	4
2.1.2.3	Henkilötiedot .....	4
2.1.2.4	Tietosuoja-asetukset .....	5
2.1.2.5	"Request Help" -säännöt .....	5
2.1.3	Määrittämistiedoston käyttöönotto .....	5
2.2	Käyttö .....	7
2.2.1	Avun pyytäminen laitteen ohjauspaneelin kautta .....	7
2.2.2	Vianmäärittäminen .....	7
2.3	Liite – JSON-esimerkkitiedostot .....	8
	Yhden yhteystiedon sisältävä JSON-esimerkkitiedosto .....	8
	Useita yhteystietoja sisältävä JSON-esimerkkitiedosto (vain tuetut mallit) .....	10
<b>3</b>	<b>Ohjeiden pyytäminen Status Monitorin avulla</b>	<b>12</b>
3.1	Asetusten määrittäminen .....	12
3.1.1	Sähköpostiosoitteen, aiheen ja viestin määrittäminen ennalta .....	12
3.2	Käyttö .....	13
3.2.1	Ohjeiden pyytäminen Status Monitorin kautta .....	13
3.2.2	Vianetsintä .....	13

# 1

## Tausta



Brotherin "Request Help" -ohjelmistoratkaisulla käyttäjät voivat pyytää teknistä apua verkkoon liitettyjen laitteidensa tai Status Monitorin kautta. Nämä pyynnöt, jotka sisältävät lisätietoja vianetsintää varten, lähetetään sähköpostilla Brother-jälleenmyyjälle tai IT-pääkäyttäjälle, joka voi sen jälkeen analysoida ne ja selvittää tehokkaasti käyttäjän laitteella olevan ongelman.



### Ominaisuudet

- Lisää "Pyydä ohjeita" -toiminnon laitteen **Palvelut**-valikkoon tai tietokoneen Status Monitoriin.
- Voit lähettää viimeiset 10 Brother-laitteen rekisteröimää virhettä ja kunnossapitotietoa Brother-jälleenmyyjälle tai IT-pääkäyttäjälle.
- Tallentaa mukautettavia käyttäjän, Brother-jälleenmyyjän ja IT-pääkäyttäjää yhteystietoja laitteelle tai tietokoneelle.
- Viestit voi lähettää nopeasti ja suojatusti sähköpostilla (SSL tai TLS).

## HUOMAUTUS

---

- Tämän ratkaisun aktivoiminen edellyttää, että sinulla on kelvollinen käyttöoikeuskoodi ja ohjelmisto, joka voi lähettää käyttöoikeuskoodeja kohdelaitteisiin. Saat lisätietoja paikalliselta Brother-jälleenmyyjältä.
  - Kattavan luettelon kaikista Brother-laitteista, jotka ovat yhteensopivia ”Request Help” -ratkaisun kanssa, saat ottamalla yhteyttä paikalliseen Brother-toimipaikkaan.
-

## 2.1 Asetusten määrittäminen

Määritä palveluratkaisukomponentti valmistelemalla oikeanlainen JSON (JavaScript Object Notation) -asetustiedosto ja lähettämällä se sitten kohdelaitteeseen Brother Mass Deployment Tool -työkalulla.

### 2.1.1 JSON-tiedostojen luominen ja muokkaaminen

JSON on avoin standardi, jonka avulla voit määrittää omat asetukset, vaikka et ymmärtäisi PCL- tai PJI-komentoja. Asetustiedostoja voi luoda ja muokata millä tahansa JSON:ää tukevalla tekstieditorilla:

JSON-tiedoston muoto (esimerkki)

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",      ← kiinteä arvo "pns_firmware"
    "setting_version": "",              ← versio (tätä kenttää voi käyttää seurantaan)
    "schema_revision": 4                ← nykyinen skeemaversio
  },
  "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>Punainen:</b>	asetuksen nimi
<b>Vihreä:</b>	asetuksen arvo

"Request Help" -JSON-asetustiedoston rakenne ja yksittäisten asetustietojen luominen kuvataan Brother Mass Deployment Tool -työkalun JSON-skeematiedostoissa, jotka tarvitaan JSON-asetustiedostojen lähettämiseen Brother-koneisiin.

Tuettuja asetusluokkia ovat seuraavat:

Luokka	Kuvaus
services_mail	Palvelujen sähköpostipalvelimen asetukset
contact_info	Palvelupyyntöjen vastaanottajan tiedot
personal_info	Palvelupyyntöjen lähettäjän tiedot
privacy_policy	Tietosuojailmoitusasetukset
request_help	Request Help -ratkaisun asetukset

Liite sisältää esimerkkejä JSON-tiedostoista.

## 2.1.2 Asetukset

### 2.1.2.1 Sähköpostiasetukset

Nimi	Kuvaus
smtp_server_address	Määritä SMTP-palvelinosoite. (Muoto: 0.0.0.0).
smtp_server_port	Määritä SMTP-palvelinportin numero.
smtp_server_authentication_method	Määritä SMTP-palvelimen todennusmenetelmä. Arvot: "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Määritä SMTP-tilin nimi.
smtp_auth_account_password	Määritä SMTP-tilin salasana.
smtp_ssl_tls_method	Määritä SMTP-suojausprotokolla. Arvot: "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Valitse, otetaanko varmenneviranomaisen (CA) varmenne käyttöön käytettäessä SSL- tai TLS-protokollaa. Arvot: "true", "false".
device_email_address	Määritä sähköpostiosoite, jota kohdelaite käyttää palvelupyyntöjen lähettämiseen.

2

### 2.1.2.2 Yhteystiedot

Nimi	Kuvaus
contact_name	Palvelupyyntöjen vastaanottajan nimi (enintään 255 aakkosnumeerista merkkiä tai symbolia).
contact_phone_num	Palvelupyyntöjen vastaanottajan puhelinnumero (siinä sallitaan enintään 20 numeroa ja seuraavia merkkejä: *, #, -).
contact_email_address	Palvelupyyntöjen vastaanottajan sähköpostiosoite (enintään 255 aakkosnumeerista merkkiä tai symbolia).

#### HUOMAUTUS

Kohtaan `channel_service > contact_info` annetut yhteystiedot koskevat toista seuraavista tapauksista:

- Mallisi tukee vain yhden yhteystiedon sisältävää JSON-tiedostoa.
- Mallisi tukee useita yhteystietoja sisältävää JSON-tiedostoa, ja haluat käyttää samoja yhteystietoja kaikissa JSON-tiedostossa luetelluissa ohjelmistoratkaisuissa.

Jos mallisi tukee useita yhteystietoja sisältävää JSON-tiedostoa ja haluat määrittää erilliset yhteystiedot jokaiselle ratkaisulle, siirry vaaditun ratkaistun merkinnän kohtaan JSON-tiedostossa ja syötä haluamasi yhteystiedot kohtaan `"contact_info"`. Katso liitteestä esimerkki useita yhteystietoja sisältävästä JSON-tiedostosta.

### 2.1.2.3 Henkilötiedot

Nimi	Kuvaus
personal_name	Palvelupyyntöjen lähettäjän nimi (enintään 255 aakkosnumeerista merkkiä tai symbolia).
personal_phone_num	Palvelupyyntöjen lähettäjän puhelinnumero (siinä sallitaan enintään 20 numeroa ja seuraavia merkkejä: *, #, -).
personal_email_address	Palvelupyyntöjen lähettäjän sähköpostiosoite (enintään 255 aakkosnumeerista merkkiä tai symbolia).

## 2.1.2.4 Tietosuoja-asetukset

Nimi	Kuvaus
privacy_notice_skip	Määritä, näytetäänkö tietosuojailmoitus ennen palvelupyynnön lähettämistä. Arvot: "true", "false".
privacy_policy_url	Määritä tietosuojailmoituksen URL-osoite.

## 2.1.2.5 "Request Help" -säännöt

Nimi	Kuvaus	
contact_info (enintään kaksi asetusta, vain tuetut mallit)	contact_name	Palvelupyyntöjen vastaanottajan nimi (enintään 255 aakkosnumeerista merkkiä tai symbolia).
	contact_phone_num	Palvelupyyntöjen vastaanottajan puhelinnumero (sallii enintään 20 numeroa ja seuraavia merkkejä: *, #, -).
	contact_email_address	Palvelupyyntöjen vastaanottajan sähköpostiosoite (enintään 255 aakkosnumeerista merkkiä tai symbolia).
request_help_report_format	Määritä Pyydä ohjeita -raportin muoto. Arvot: "plaintext", "xml", "csv".	
request_help_main_rule	Määritä säännöt, jotka koskevat Pyydä ohjeita -raportissa lähetettäviä virheitä. Kunkin säännön edellä pitää olla virheen nimi, kuten seuraavassa:  <pre>"cover_open": {   "request_help_main_rule": "on"</pre> Arvot: "on", "off".	
Tuetut virheiden nimet:		
<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 Määrittämistiedoston käyttöönotto

Lähetä Brother Mass Deployment Tool -työkalulla juuri luomasi JSON-tiedosto kohdelaitteeseen asetusten ottamiseksi käyttöön.

1. Suorita Brother Mass Deployment Tool.

### HUOMAUTUS

Varmista, että tiedät, mitä skeematiedostoa mallisi tukee. Luettelon käytettävissä olevista skeematiedostoista ja soveltuvista malleista saat kaksoisnapsauttamalla `README.url`-tiedostoa "Schema"-kansiossa, jolloin LUEMINUT-sivusto avautuu. Tarvitset näitä tietoja myöhemmin.

2. Tarkista, että haluamasi laite on luettelossa.  
Jos laite ei ole luettelossa, napsauta **Lisää laitteita** -painiketta.
3. Valitse kohdelaite tai -laitteet.
4. Napsauta **Määritä tiedosto** -painiketta. Valitse käyttöön otettava asetustiedosto ja valitse sitten **Avaa**. Valitsemasi tiedosto tulee näkyviin Asetustiedosto-sarakkeeseen.



5. Jos olet ottamassa asetuksia käyttöön salasanalla suojatuissa laitteissa, anna niiden salasanat Laitteen salasana -sarakeeseen.
6. Valitse haluamasi laitteen valintaruutu ja viimeistele käyttöönotto valitsemalla **Lähetä**-painike. Jos käyttöönotto epäonnistuu, napsauta **Avaa lokikansio** -painiketta ja tarkista lokitiedosto.

#### HUOMAUTUS

---

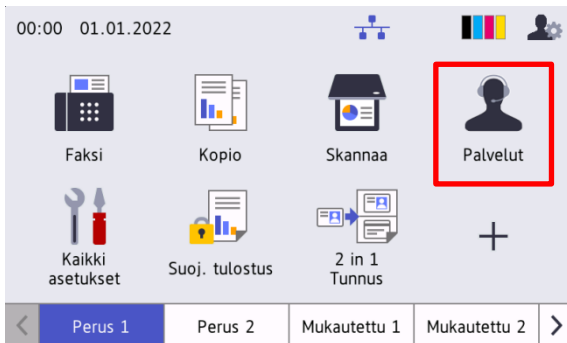
- Lisätietoja on *Mass Deployment Tool* -käyttöoppaassa sivustossa [support.brother.com](https://support.brother.com).
  - Voit poistaa tämän ohjelmistoratkaisun ja siihen liittyvät henkilötiedot laitteelta palauttamalla laitteen asetukset tehdasasetuksiin. Lisätietoja on laitteen *Online-käyttöoppaassa*.
-

## 2.2 Käyttö

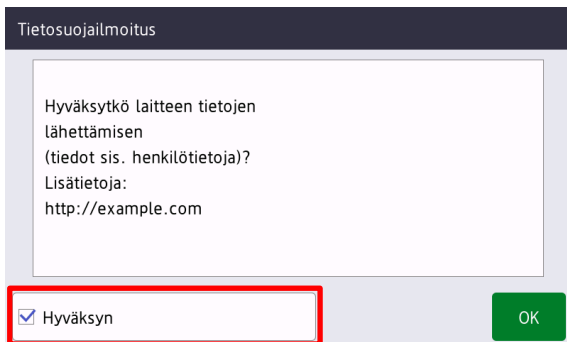
### 2.2.1 Avun pyytäminen laitteen ohjauspaneelin kautta

Jos Brother-laitteessasi on jokin ongelma, voit pyytää apua toimimalla seuraavasti:

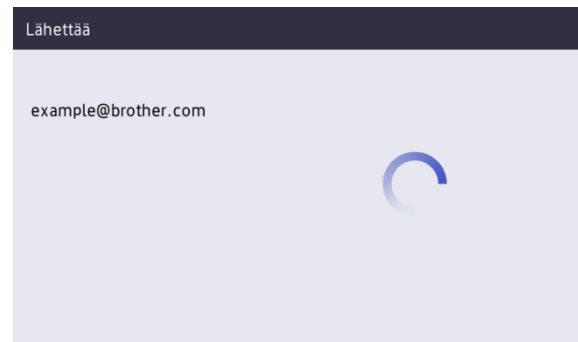
1. Paina laitteen aloitusnäytössä **Palvelut**-painiketta.
2. Paina **Pyydä ohjeita** -painiketta.



3. Hyväksy tietosuojailmoitus ja paina **OK**.



4. Apupyyntösi on lähetetty.



Brother-jälleenmyyjä tai IT-pääkäyttävä auttaa pian ongelmiasi ratkaisemisessa. Pyyntösi kopio lähetetään myös henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseesi.

### 2.2.2 Vianmääritys

Ongelma	Ratkaisu
Todennusvirhe	Varmista, että sähköpostiasetuksesi on määritetty oikein.
Lähet.virhe	Varmista, että laite on liitetty verkkoon ja että yhteystiedot ja henkilökohtaiset sähköpostiosoitteet on määritetty oikein.
Haluun nähdä tietosuojailmoituksen uudelleen	Jos haluat nähdä tietosuojailmoituksen uudelleen, siirry aloitusnäyttöön ja valitse Palvelut > Tietosuojailmoitus.  Jos käyttäjä on hyväksynyt tietosuojailmoituksen, "Hyväksyn"-painike näkyy harmaana.
Olen pyytänyt apua, mutta en ole saanut mitään pyyntöni kopiota sisältävää sähköpostia.	Laite ei ole havainnut mitään virheitä. Jos virhe on edelleen mielestäsi olemassa, katso vianetsintäohjeita Brother-laitteesi <i>Online-käyttöoppaasta</i> ja usein kysytyistä kysymyksistä sivustossa <a href="http://support.brother.com">support.brother.com</a> . Jos tarvitset muuta apua, ota yhteys IT-järjestelmänvalvojaan tai Brother-jälleenmyyjään.

## 2.3 Liite – JSON-esimerkkiedostot

### Yhden yhteystiedon sisältävä JSON-esimerkkiedosto

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

```

## Useita yhteystietoja sisältävä JSON-esimerkkiedosto (vain tuetut mallit)

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

# Ohjeiden pyytäminen Status Monitorin avulla

## 3.1 Asetusten määrittäminen

### 3.1.1 Sähköpostiosoitteen, aiheen ja viestin määrittäminen ennalta

---

Muokkaa asetustiedostoa ja määritä ennalta sähköpostiosoite, aihe ja viesti.

1. Etsi asetustiedosto.  
*Sijainti:* (Järjestelmäasema):\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini  
Asetustiedoston nimi: **StatusMonitorSettings.ini**
2. Avaa asetustiedosto ja lisää sitten seuraavat tiedot:
  - Kirjoita IT-pääkäyttäjän tai Brother-jälleenmyyjän sähköpostiosoite kohdan "EmailDestinationAddress=" jälkeen.
  - Kirjoita sähköpostin aihe kohdan "Subject=" jälkeen.
  - Kirjoita viesti kohdan "CustomBody=" jälkeen.

*Esimerkki:*

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

Subject=Tulostimessa tapahtui toimintahäiriö

CustomBody=Olemme saaneet virhesanomaa. Pyydä tukea ottamalla yhteyttä meihin.

#### HUOMAUTUS

---

Jos haluat asettaa useita sähköpostiosoitteita, erota kukin osoite merkillä ";".

---


3. Tallenna asetustiedosto.

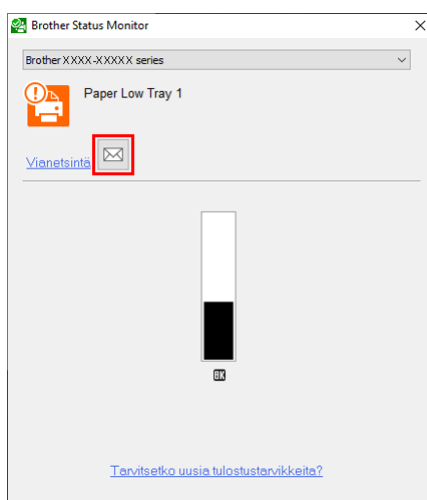
## 3.2 Käyttö

### 3.2.1 Ohjeiden pyytäminen Status Monitorin kautta

Varmista, että olet asettanut haluamasi sähköpostisovelluksen oletussovellukseksi.

Jos Brother-laitteessasi on jokin ongelma:

1. Tietokoneen näyttöön avautuu automaattisesti Status Monitor -ikkuna.
2. Napsauta Status Monitorin näytössä , jolloin avautuu tyhjä sähköpostiviesti, jossa on valmiina liitetiedosto, joka sisältää laitteen tiedot.




#### HUOMAUTUS

- Jos et ole asettanut oletussähköpostisovellusta, et voi pyytää ohjeita Status Monitorin kautta.
- Jos et ole määrittänyt sähköpostiosoitetta, aihetta ja viestiä, ne pitää syöttää manuaalisesti.

3. Lähetä sähköposti Brother-jälleenmyyjälle tai IT-pääkäyttäjälle.  
Brother-jälleenmyyjä tai IT-pääkäyttäjää auttaa pian ongelmiasi ratkaisemisessa.

### 3.2.2 Vianetsintä

Ongelma	Ratkaisu
Oletussähköpostisovellusta ei ole asetettu.	Varmista, että olet asettanut oletussähköpostisovelluksen. Voit määrittää oletussähköpostisovelluksen määrittämällä Rekisterieditorissa seuraavat tiedot: Määritä "Tietokone\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail"-avaimen "oletus"-arvotiedoksi "your_email_client_name". Määritä sen jälkeen "Tietokone\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail"-avaimen "oletus"-arvotiedoksi "your_email_client_name".
Postikuvaketta  ei näytetä Status Monitor -näytössä.	Varmista, että laite on yhdistetty tietokoneeseen.



**brother**  
at your side