

Guide de l'utilisateur

Request Help



Copyright

Copyright © 2019 Brother Industries, Ltd. Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les captures d'écran dans ce document sont présentées à titre d'illustration seulement et peuvent différer des écrans actuels. Le logiciel décrit dans ce document est fourni dans le cadre de contrats de licence. Le logiciel ne peut être utilisé ou copié que conformément aux termes de ces contrats. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit sans le consentement écrit préalable de Brother Industries, Ltd.

Marques commerciales

Tous les noms commerciaux et noms de produits d'autres sociétés apparaissant sur les produits Brother, les documents connexes et tout autre matériel sont des marques commerciales ou des marques déposées de ces sociétés respectives.

Table des matières

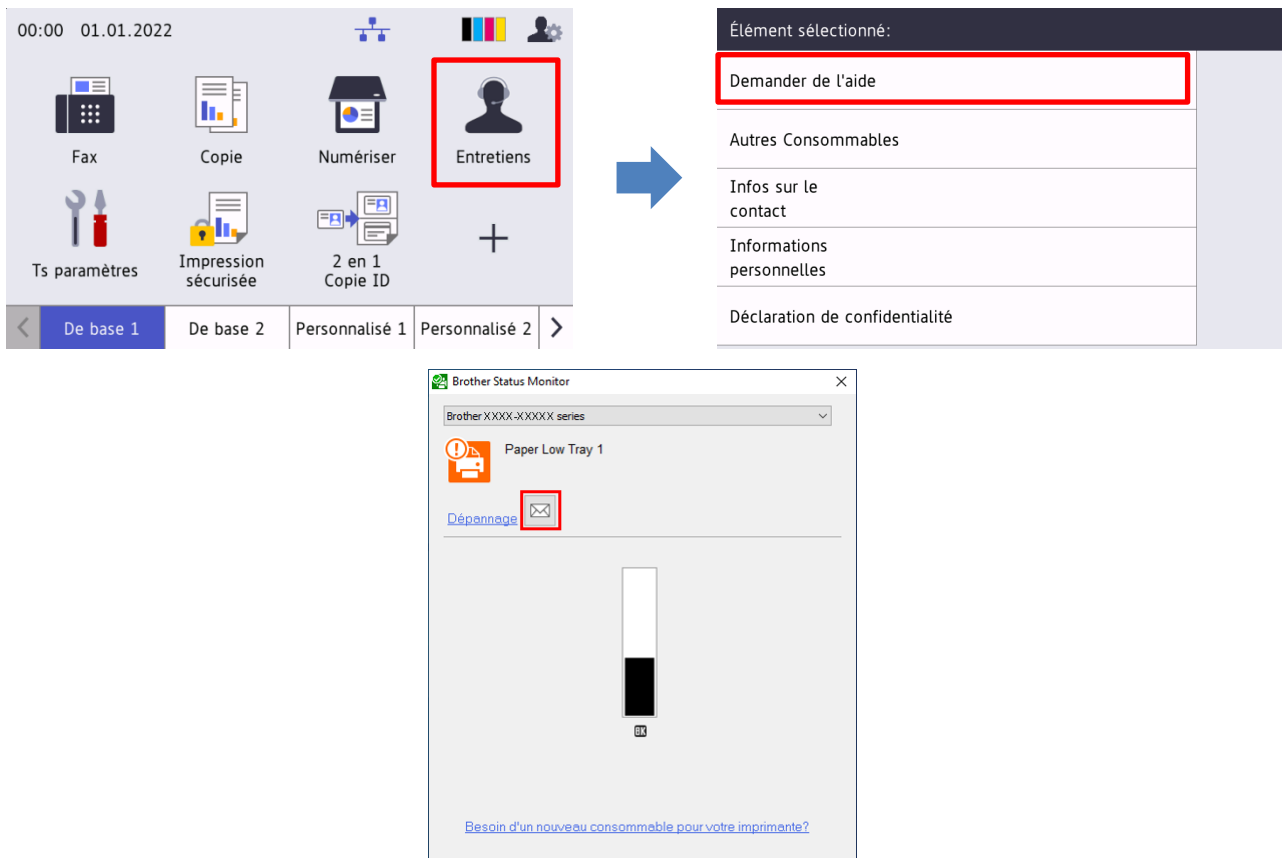
1	Contexte	1
2	Demande d'aide via l'appareil	3
2.1	Configuration	3
2.1.1	Création et modification de fichiers JSON	3
2.1.2	Paramètres	4
2.1.2.1	Paramètres e-mail	4
2.1.2.2	Coordonnées	4
2.1.2.3	Informations personnelles	4
2.1.2.4	Paramètres de confidentialité	5
2.1.2.5	Règles de Request Help	5
2.1.3	Déployer le fichier de configuration	5
2.2	Utilisation	7
2.2.1	Demande d'aide à partir du panneau de commande de l'appareil	7
2.2.2	Dépannage	7
2.3	Annexe - Exemple de fichiers JSON	8
	Exemple de fichier JSON pour la saisie de coordonnées uniques	8
	Exemple de fichier JSON pour la saisie de coordonnées multiples (modèles compatibles uniquement)	10
3	Demande d'aide via Status Monitor	12
3.1	Configuration	12
3.1.1	Préconfiguration de l'adresse, de l'objet et du message d'un e-mail	12
3.2	Utilisation	13
3.2.1	Demande d'aide à Status Monitor	13
3.2.2	Dépannage	14

1

Contexte



La solution logicielle « Request Help » de Brother permet aux utilisateurs de demander une assistance technique à partir de leurs appareils connectés au réseau ou de Status Monitor. Ces demandes, qui comprennent des informations de diagnostic supplémentaires, sont ensuite envoyées par e-mail à un revendeur Brother ou à un administrateur informatique désigné, qui peut alors les analyser pour dépanner efficacement l'appareil de l'utilisateur.



Fonctions

- Ajoute la fonction « Demander de l'aide » au menu **Entretiens** de l'appareil ou au Status Monitor de votre ordinateur.
- Vous permet d'envoyer les 10 dernières erreurs et informations de maintenance enregistrées par votre appareil Brother à votre revendeur Brother ou à votre administrateur informatique.
- Enregistre les coordonnées personnalisables de l'utilisateur, du revendeur Brother et de l'administrateur informatique sur votre appareil ou votre ordinateur.
- Communication rapide et sécurisée par e-mail (SSL ou TLS).

REMARQUE

- Pour activer cette solution, vous avez besoin d'un code de licence valide et d'un logiciel pouvant envoyer des codes de licence aux appareils cibles. Pour plus d'informations, contactez votre bureau Brother local.
 - Pour une liste complète de tous les appareils Brother compatibles avec la solution « Request Help » de Brother, contactez votre bureau Brother local.
-

2.1 Configuration

Pour configurer un composant de solution de service, préparez un fichier de paramètres JSON (JavaScript Object Notation) valide, puis envoyez-le à l'appareil cible à l'aide de Brother Mass Deployment Tool.

2.1.1 Création et modification de fichiers JSON

JSON est une norme ouverte qui vous permet de spécifier vos propres paramètres sans avoir à comprendre les commandes PCL ou PJI. Vous pouvez utiliser n'importe quel éditeur de texte prenant en charge JSON pour créer et modifier des fichiers de paramètres.

Format de fichier JSON (exemple)

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",      ← valeur fixe "pns_firmware"
    "setting_version": "",              ← version (les opérateurs peuvent utiliser ce champ pour le suivi)
    "schema_revision": 4                ← version de schéma actuelle
  },
  "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",
        }
      }
    }
  }
}
```

Rouge :	Nom du paramètre
Vert :	Valeur du paramètre

La structure du fichier de paramètres JSON de Request Help et l'emplacement des entrées de paramètres individuels sont décrits dans les fichiers de schéma JSON fournis avec Brother Mass Deployment Tool, qui est nécessaire pour envoyer des fichiers de paramètres JSON aux appareils Brother.

Les catégories de paramètres suivantes sont prises en charge :

Catégorie	Description
services_mail	Les paramètres du serveur de messagerie de Services
contact_info	Les coordonnées du destinataire des demandes de service
personal_info	Les coordonnées de l'expéditeur des demandes de service
privacy_policy	Les paramètres de déclaration de confidentialité
request_help	Les paramètres de la solution Request Help

Consultez l'Annexe pour un échantillon de fichier JSON.

2.1.2 Paramètres

2.1.2.1 Paramètres e-mail

Nom	Description
smtp_server_address	Spécifiez l'adresse de serveur SMTP. (Format : 0.0.0.0).
smtp_server_port	Spécifiez le numéro de port du serveur SMTP.
smtp_server_authentication_method	Spécifiez la méthode d'authentification du serveur SMTP. Valeurs : "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Spécifiez le nom du compte SMTP.
smtp_auth_account_password	Spécifiez le mot de passe du compte SMTP.
smtp_ssl_tls_method	Spécifiez le protocole de sécurité SMTP. Valeurs : "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Sélectionnez si vous souhaitez activer le certificat d'autorité de certification lorsque vous utilisez SSL ou TLS. Valeurs : "true", "false".
device_email_address	Spécifiez l'adresse e-mail utilisée par l'appareil cible pour envoyer les demandes de service.

2.1.2.2 Coordonnées

Nom	Description
contact_name	Le nom du destinataire des demandes de service (255 caractères alphanumériques ou symboles au maximum).
contact_phone_num	Le numéro de téléphone du destinataire des demandes de service (jusqu'à 20 chiffres et les symboles suivants : *, #, -).
contact_email_address	L'adresse e-mail du destinataire des demandes de service (255 caractères alphanumériques ou symboles au maximum).

REMARQUE

Les coordonnées saisies sous `channel_service > contact_info` s'appliquent dans l'un des cas suivants :

- Votre modèle est compatible avec un fichier JSON de saisie de coordonnées uniques.
- Votre modèle est compatible avec un fichier JSON à saisie de coordonnées multiples et si vous souhaitez avoir les mêmes coordonnées pour toutes les solutions logicielles figurant dans votre fichier JSON.

Si votre modèle est compatible avec un fichier JSON à saisie de coordonnées multiples et que vous souhaitez indiquer des coordonnées distinctes pour chaque solution, allez jusqu'à la saisie de la solution concernée dans votre fichier JSON et saisissez les coordonnées que vous souhaitez sous "`contact_info`". Voir un exemple de fichier JSON avec saisie de coordonnées multiples dans l'Annexe.

2.1.2.3 Informations personnelles

Nom	Description
personal_name	Le nom de l'expéditeur des demandes de service (255 caractères alphanumériques ou symboles au maximum).
personal_phone_num	Le numéro de téléphone de l'expéditeur des demandes de service (jusqu'à 20 chiffres et les symboles suivants : *, #, -).
personal_email_address	L'adresse e-mail de l'expéditeur des demandes de service (255 caractères alphanumériques ou symboles au maximum).

2.1.2.4 Paramètres de confidentialité

Nom	Description
privacy_notice_skip	Spécifiez s'il faut afficher la déclaration de confidentialité avant d'envoyer une demande de service. Valeurs : "true", "false".
privacy_policy_url	Spécifiez l'URL de la déclaration de confidentialité.

2.1.2.5 Règles de Request Help

Nom	Description	
contact_info (jusqu'à deux paramètres, modèles compatibles uniquement)	contact_name	Le nom du destinataire des demandes de service (255 caractères alphanumériques ou symboles au maximum).
	contact_phone_num	Le numéro de téléphone du destinataire des demandes de service (jusqu'à 20 chiffres et les symboles suivants : *, #, -).
	contact_email_address	L'adresse e-mail du destinataire des demandes de service (255 caractères alphanumériques ou symboles au maximum).
request_help_report_format	Spécifiez le format du rapport de demande d'aide. Valeurs : "plaintext", "xml", "csv".	
request_help_main_rule	Spécifiez les règles pour les erreurs à envoyer dans le rapport de demande d'aide. Chaque règle doit être précédée d'un nom d'erreur comme suit : <pre>"cover_open": { "request_help_main_rule": "on"</pre> Valeurs : "on", "off".	
Noms d'erreur pris en charge :		
<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 Déployer le fichier de configuration

Utilisez Brother Mass Deployment Tool pour envoyer votre fichier JSON nouvellement créé à l'appareil cible pour appliquer les paramètres.

1. Exécutez le Brother Mass Deployment Tool.

REMARQUE

Assurez-vous de savoir quel fichier de schéma est pris en charge par votre modèle. Pour une liste des fichiers de schéma et des modèles concernés, double-cliquez sur le fichier `README.url` dans le dossier « Schema » pour ouvrir le site Web README. Vous aurez besoin de cette information plus tard.

2. Vérifiez que l'appareil que vous cherchez figure dans la liste.
Si l'appareil ne figure pas dans la liste, cliquez sur le bouton **Ajouter des périphériques**.
3. Sélectionnez le ou les appareils cibles.

4. Cliquez sur le bouton **Spécifier le fichier**. Sélectionnez le fichier de paramètres à appliquer, puis cliquez sur **Ouvrir**. Le fichier que vous avez sélectionné s'affiche dans la colonne Fichier des paramètres.
5. Si vous appliquez des paramètres à des appareils protégés par un mot de passe, saisissez leur mot de passe dans la colonne Mot de passe du périphérique.
6. Sélectionnez la case à cocher de l'appareil souhaité, puis cliquez sur le bouton **Envoyer** pour terminer. En cas d'échec, cliquez sur le bouton **Ouvrir le dossier des journaux** et vérifiez les détails du fichier journal.

REMARQUE

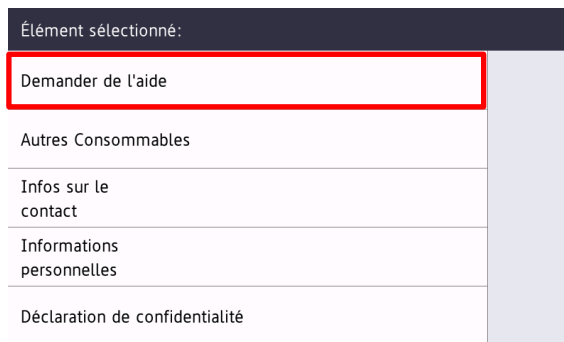
- Pour plus d'informations, consultez *Guide de l'utilisateur de Mass Deployment Tool* sur support.brother.com.
 - Pour supprimer cette solution logicielle et les informations personnelles associées de l'appareil, réinitialisez les paramètres de l'appareil sur ceux initialement définis en usine. Pour plus d'informations, consultez le *Guide utilisateur en ligne* de votre appareil.
-

2.2 Utilisation

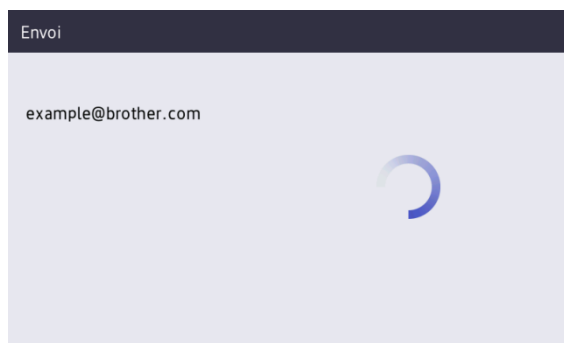
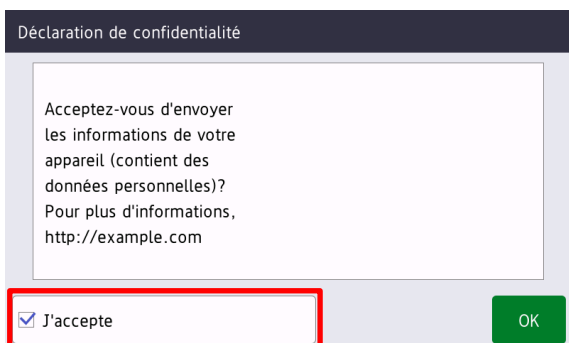
2.2.1 Demande d'aide à partir du panneau de commande de l'appareil

Si vous rencontrez un problème avec votre appareil Brother, vous pouvez demander de l'aide en procédant comme suit :

1. Sur l'écran d'accueil de votre appareil, appuyez sur **Entretiens**.
2. Appuyez sur **Demander de l'aide**.



3. Acceptez la déclaration de confidentialité et appuyez sur **OK**.
4. Votre demande d'aide a été envoyée.



Votre revendeur Brother ou votre administrateur informatique vous aidera à résoudre votre problème sous peu. Une copie de votre demande sera également envoyée à votre adresse e-mail personnelle.

2.2.2 Dépannage

Problème	Solution
Err.authentic. (Erreur d'authentification)	Assurez-vous que les paramètres de messagerie sont correctement configurés.
Erreur envoi	Assurez-vous que l'appareil est connecté au réseau et que les adresses e-mail de contact et personnelles sont correctement configurées.
Je veux afficher la déclaration de confidentialité à nouveau	Pour afficher à nouveau la déclaration de confidentialité, accédez à Écran d'accueil > Entretiens > Déclaration de confidentialité. Si l'utilisateur a accepté la déclaration de confidentialité, le bouton « J'accepte » sera grisé.
J'ai demandé une assistance mais je n'ai reçu aucun e-mail contenant une copie de ma demande.	Aucune erreur n'a été détectée par l'appareil. Si vous pensez qu'il y a toujours une erreur, consultez le <i>Guide utilisateur en ligne</i> de votre appareil Brother et les Questions fréquentes support.brother.com pour trouver des informations de dépannage. Si vous avez encore besoin d'assistance, contactez votre administrateur informatique ou votre revendeur Brother.

2.3 Annexe - Exemple de fichiers JSON

Exemple de fichier JSON pour la saisie de coordonnées uniques

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


Exemple de fichier JSON pour la saisie de coordonnées multiples (modèles compatibles uniquement)

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


3.1 Configuration

3.1.1 Préconfiguration de l'adresse, de l'objet et du message d'un e-mail

Modifiez le fichier de paramètres pour préconfigurer l'adresse, l'objet et le message d'un e-mail.

1. Localisez le fichier de paramètres.

Emplacement : (Lecteur système):\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini

Nom du fichier de paramètres : **StatusMonitorSettings.ini**

2. Ouvrez le fichier de paramètres, puis ajoutez les informations suivantes :

- Saisissez l'adresse e-mail de votre administrateur informatique ou de votre revendeur Brother après « EmailDestinationAddress= ».
- Saisissez l'objet de l'e-mail après « Subject= ».
- Saisissez votre message après « CustomBody= ».

Par exemple :

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

Subject=Un dysfonctionnement de l'imprimante s'est produit

CustomBody=Nous avons reçu un message d'erreur. Veuillez nous contacter pour obtenir de l'aide.

REMARQUE

Pour définir plusieurs adresses e-mail, séparez les adresses par « ; ».


3. Enregistrez le fichier de paramètres.

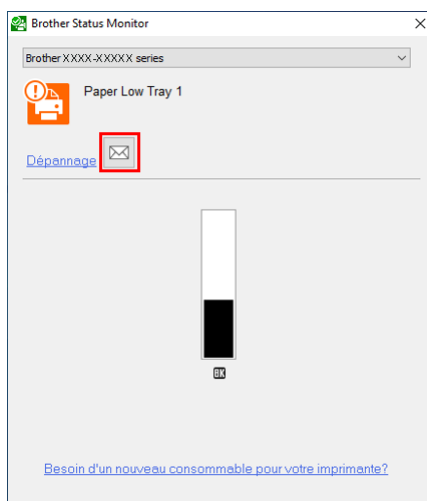
3.2 Utilisation

3.2.1 Demande d'aide à Status Monitor

Assurez-vous que votre client de messagerie préféré est défini comme client de messagerie par défaut.

En cas de problème avec votre appareil Brother :

1. L'écran Status Monitor s'affiche automatiquement sur votre ordinateur.
2. Cliquez sur  sur l'écran Status Monitor pour ouvrir un e-mail contenant une pièce jointe avec les informations relatives à l'appareil.




REMARQUE

- Si vous n'avez pas défini de client de messagerie par défaut, vous ne pouvez pas demander de l'aide à Status Monitor.
- Si vous n'avez pas préconfiguré l'adresse, l'objet et le message d'un e-mail, vous devez les saisir manuellement.

3. Envoyez l'e-mail à votre revendeur Brother ou à votre administrateur informatique. Votre revendeur Brother ou votre administrateur informatique vous aidera à résoudre votre problème sous peu.

3.2.2 Dépannage

Problème	Solution
Le client de messagerie par défaut n'a pas été configuré.	Assurez-vous que votre client de messagerie par défaut est configuré. Vous pouvez configurer le client de messagerie par défaut en procédant comme suit dans l'Éditeur du Registre : Configurer les données de valeur « par défaut » clé « Ordinateur\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail » à « your_email_client_name ». Puis, configurer les données de valeur « par défaut » clé « Ordinateur\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail » à « your_email_client_name ».
L'icône de la messagerie  ne s'affiche pas sur l'écran Status Monitor.	Vérifiez que l'appareil est connecté à l'ordinateur.

brother
at your side