

# Benutzerhandbuch

## Request Help



## **Copyright**

Copyright © 2019 Brother Industries, Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Unangekündigte Änderungen an den Informationen in diesem Dokument bleiben vorbehalten. Die Bildschirme im vorliegenden Dokument dienen nur der Veranschaulichung und können von den tatsächlichen Bildschirmdarstellungen abweichen. Die in diesem Dokument beschriebene Software wird im Rahmen von Lizenzverträgen bereitgestellt. Die Software darf nur gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung verwendet oder kopiert werden. Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Brother Industries, Ltd. in irgendeiner Form oder mit irgendwelchen Mitteln reproduziert werden.

## **Warenzeichen**

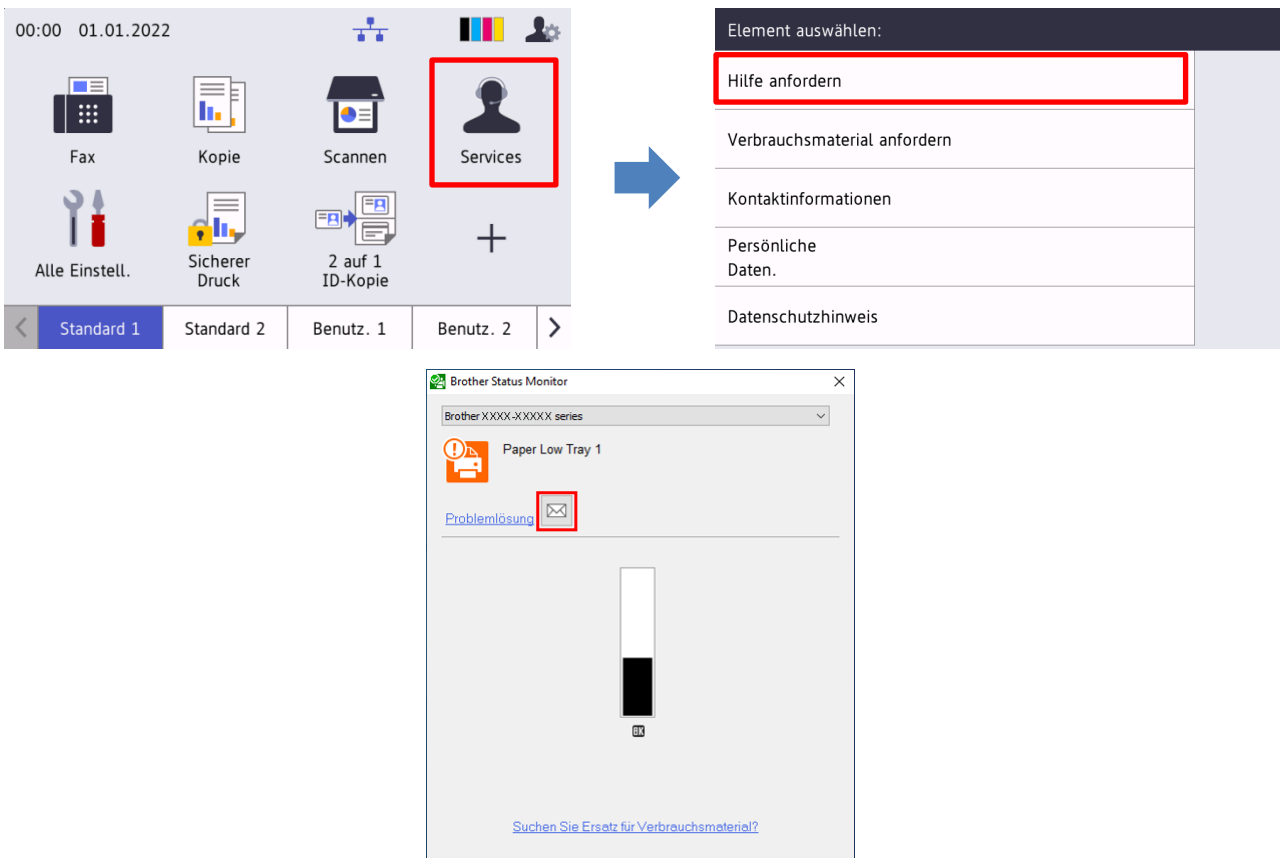
Alle Warenzeichen und Produktnamen von Unternehmen, die auf Produkten, Dokumenten und anderen Materialien von Brother erscheinen, sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Unternehmen.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Hintergrund</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Hilfe anfordern mit dem Gerät</b>	<b>3</b>
2.1	Konfiguration.....	3
2.1.1	JSON-Dateien erstellen und bearbeiten .....	3
2.1.2	Einstellungen .....	4
2.1.2.1	E-Mail-Einstellungen.....	4
2.1.2.2	Kontaktinformationen.....	4
2.1.2.3	Persönliche Daten .....	4
2.1.2.4	Datenschutzeinstellungen .....	5
2.1.2.5	Regeln für „Request Help“ .....	5
2.1.3	Konfigurationsdatei bereitstellen .....	5
2.2	Verwendung.....	7
2.2.1	Hilfe über das Geräte-Bedienfeld anfordern .....	7
2.2.2	Problemlösung.....	7
2.3	Anhang - JSON-Beispieldateien .....	8
	JSON-Beispieldatei für einen einzelnen Kontakteintrag .....	8
	JSON-Beispieldatei für mehrere Kontakteinträge (nur unterstützte Modelle).....	10
<b>3</b>	<b>Hilfe anfordern mit dem Status Monitor</b>	<b>12</b>
3.1	Konfiguration.....	12
3.1.1	E-Mail-Adresse, Betreff und Nachricht vorkonfigurieren .....	12
3.2	Verwendung.....	13
3.2.1	Hilfe über den Status Monitor anfordern .....	13
3.2.2	Problemlösung.....	13



Mit der Softwarelösung „Request Help“ von Brother können Benutzer über die eigenen, mit einem Netzwerk verbundenen Geräte oder über den Status Monitor technische Unterstützung anfordern. Diese Anfragen, die zusätzlich Diagnosedaten umfassen, werden dann per E-Mail an einen zuständigen Brother-Händler oder IT-Administrator gesendet, der die Daten analysieren und dann wirksame Problemlösungen für das Gerät des Benutzers anbieten kann.



## Funktionen

- Fügt die Funktion „Hilfe anfordern“ zum Gerätemenü **Services** oder zum Status Monitor auf Ihrem Computer hinzu.
- Sie haben die Möglichkeit, die letzten 10 von Ihrem Brother-Gerät aufgezeichneten Fehler und Wartungsinformationen an Ihren Brother-Händler oder IT-Administrator zu senden.
- Speichert anpassbare Kontaktinformationen von Benutzern, Brother-Händlern und IT-Administratoren auf Ihrem Gerät oder Computer.
- Schnelle und sichere Kommunikation per E-Mail (SSL oder TLS).

## HINWEIS

---

- Um diese Lösung zu aktivieren, benötigen Sie einen gültigen Lizenzcode und Software, die Lizenzcodes an Zielgeräte senden kann. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrer Brother-Niederlassung vor Ort.
  - Eine umfassende Liste der mit der Brother-Lösung „Request Help“ kompatiblen Brother-Geräte erhalten Sie von Ihrer Brother-Niederlassung vor Ort.
-

## 2.1 Konfiguration

Erstellen Sie zum Konfigurieren einer Service-Lösungskomponente eine geeignete JSON-Einstellungsdatei (JavaScript Object Notation) und senden Sie diese mithilfe des Brother Mass Deployment Tool an das Zielgerät.

### 2.1.1 JSON-Dateien erstellen und bearbeiten

JSON ist ein offener Standard, der es Ihnen ermöglicht, Ihre eigenen Einstellungen zu spezifizieren, ohne dass Sie PCL- oder PJI-Befehle verstehen müssen. Zum Erstellen und Bearbeiten von Einstellungsdateien können Sie einen beliebigen Texteditor verwenden, der JSON unterstützt.

*JSON-Dateiformat (Beispiel)*

```
{
  "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",

```

← Fester Wert "pns\_firmware"  
 ← Version (Betreiber können dieses Feld für die Nachverfolgung nutzen)  
 ← Aktuelle Version des Schemas

<b>Rot:</b>	Einstellungsname
<b>Grün:</b>	Einstellungswert

Die Struktur der JSON-Einstellungsdatei von „Request Help“ und die Platzierung der einzelnen Einstellungseinträge werden in den Schemadateien beschrieben, die zusammen mit dem Brother Mass Deployment Tool bereitgestellt werden. Das Tool wird benötigt, um die JSON-Einstellungsdateien an die Brother-Geräte zu senden.

Folgende Einstellungskategorien werden unterstützt:

Kategorie	Beschreibung
services_mail	Die E-Mail-Server-Einstellungen für Services
contact_info	Die Kontaktdaten des Empfängers von Serviceanfragen
personal_info	Die Kontaktdaten des Absenders von Serviceanfragen
privacy_policy	Die Einstellungen bezüglich des Datenschutzhinweises
request_help	Die Einstellungen für die Lösung „Request Help“

Eine JSON-Beispieldatei finden Sie im Anhang.

## 2.1.2 Einstellungen

### 2.1.2.1 E-Mail-Einstellungen

Bezeichnung	Beschreibung
smtp_server_address	Geben Sie die SMTP-Serveradresse an. (Format: 0.0.0.0).
smtp_server_port	Geben Sie die Portnummer des SMTP-Servers an.
smtp_server_authentication_method	Geben Sie die Authentifizierungsmethode für den SMTP-Server an. Werte: "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Geben Sie den SMTP-Kontonamen an.
smtp_auth_account_password	Geben Sie das Kennwort für das SMTP-Konto an.
smtp_ssl_tls_method	Geben Sie das SMTP-Sicherheitsprotokoll an. Werte: "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Wählen Sie aus, ob das ZS-Zertifikat bei der Verwendung von SSL oder TLS aktiv sein soll. Werte: "true", "false".
device_email_address	Geben Sie zum Senden von Serviceanfragen die vom Zielgerät verwendete E-Mail-Adresse an.

### 2.1.2.2 Kontaktinformationen

Bezeichnung	Beschreibung
contact_name	Der Name des Empfängers der Serviceanfragen (bis zu 255 alphanumerische Zeichen oder Symbole).
contact_phone_num	Die Telefonnummer des Empfängers der Serviceanfragen (bis zu 20 Stellen und folgende Symbole: *, #, –).
contact_email_address	Die E-Mail-Adresse des Empfängers der Serviceanfragen (bis zu 255 alphanumerische Zeichen oder Symbole).

#### HINWEIS

Die in `channel_service > contact_info` eingetragenen Kontaktinformationen treffen für einen der folgenden Fälle zu:

- Ihr Modell unterstützt ausschließlich eine JSON-Datei für einzelne Kontakteinträge.
- Ihr Modell unterstützt eine JSON-Datei für mehrere Kontakteinträge und Sie möchten, dass für alle in Ihrer JSON-Datei gelisteten Softwarelösungen dieselben Kontaktinformationen gelten.

Wenn Ihr Modell eine JSON-Datei für mehrere Kontakteinträge unterstützt und Sie separate Kontaktinformationen für jede Lösung wünschen, dann müssen Sie in Ihrer JSON-Datei den Eintrag für die jeweilige Lösung aufrufen und dann die gewünschten Kontaktinformationen unter `"contact_info"` eingeben. Eine JSON-Beispieldatei für mehrere Kontakteinträge finden Sie im Anhang.

### 2.1.2.3 Persönliche Daten

Bezeichnung	Beschreibung
personal_name	Der Name des Absenders der Serviceanfragen (bis zu 255 alphanumerische Zeichen oder Symbole).
personal_phone_num	Die Telefonnummer des Absenders der Serviceanfragen (bis zu 20 Stellen und folgende Symbole: *, #, –).
personal_email_address	Die E-Mail-Adresse des Absenders der Serviceanfragen (bis zu 255 alphanumerische Zeichen oder Symbole).

### 2.1.2.4 Datenschutzeinstellungen

Bezeichnung	Beschreibung
privacy_notice_skip	Geben Sie an, ob der Datenschutzhinweis vor dem Absenden einer Serviceanfrage angezeigt werden soll. Werte: "true", "false".
privacy_policy_url	Geben Sie die URL des Datenschutzhinweises an.

### 2.1.2.5 Regeln für „Request Help“

Name	Beschreibung	
contact_info (bis zu zwei Einstellungen; nur unterstützte Modelle)	contact_name	Der Name des Empfängers der Serviceanfragen (bis zu 255 alphanumerische Zeichen oder Symbole).
	contact_phone_num	Die Telefonnummer des Empfängers der Serviceanfragen (bis zu 20 Stellen und mit folgenden Symbolen: *, #, –).
	contact_email_address	Die E-Mail-Adresse des Empfängers der Serviceanfragen (bis zu 255 alphanumerische Zeichen oder Symbole).
request_help_report_format		Geben Sie das Format für den Hilfeanforderungsbericht an. Werte: "plaintext", "xml", "csv".
request_help_main_rule		Geben Sie die Regeln für die Fehler an, die im Hilfeanforderungsbericht gesendet werden sollen. Jeder Regel muss eine Fehlerbezeichnung wie folgt vorangehen:  <pre>"cover_open": {   "request_help_main_rule": "on"</pre> Werte: "on", "off".
Unterstützte Fehlerbezeichnungen:		
<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 Konfigurationsdatei bereitstellen

Verwenden Sie das Brother Mass Deployment Tool zum Senden Ihrer neu erstellen JSON-Datei an das Zielgerät, um die Einstellungen zu übernehmen.

1. Führen Sie das Brother Mass Deployment Tool aus.

#### HINWEIS

Vergewissern Sie sich, welche Schemadatei von Ihrem Modell unterstützt wird. Durch Doppelklicken auf die Datei `README.url` im Ordner „Schema“ öffnet sich die README-Website, auf der eine Liste mit den für die Gerätemodelle verfügbaren Schemadateien angezeigt wird. Sie werden diese Informationen später noch benötigen.

2. Prüfen Sie, ob sich das gewünschte Gerät in der Liste befindet.  
Falls sich das Gerät nicht in der Liste befindet, klicken Sie auf die Schaltfläche **Geräte hinzufügen**.
3. Wählen Sie das Zielgerät bzw. die Zielgeräte aus.



4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einstellungsdatei angeben**. Wählen Sie die Einstellungsdatei, die Sie anwenden möchten, und klicken Sie anschließend auf **Öffnen**. Die von Ihnen ausgewählte Datei erscheint in der Spalte „Einstellungsdatei“.
5. Falls Sie Einstellungen auf kennwortgeschützte Geräte anwenden, geben Sie die entsprechenden Kennwörter in der Spalte „Gerätekenntwort“ ein.
6. Wählen Sie das Kontrollkästchen für das gewünschte Gerät und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Senden**, um den Vorgang abzuschließen. Sollte der Vorgang fehlschlagen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Protokollordner öffnen** und überprüfen Sie die Protokolldatei.

#### HINWEIS

---

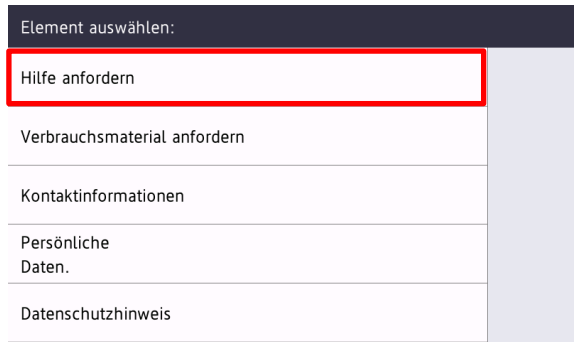
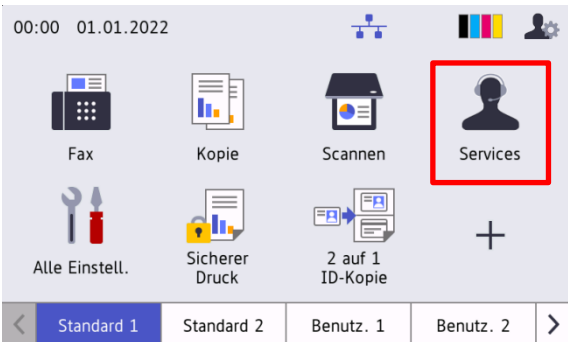
- Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für das Mass Deployment Tool* unter [support.brother.com](http://support.brother.com).
  - Um diese Softwarelösung und die zugehörigen persönlichen Daten vom Gerät zu entfernen, setzen Sie die Geräteeinstellungen auf die Werkseinstellungen zurück. Weitere Informationen finden Sie im *Online-Benutzerhandbuch* für Ihr Gerät.
-

## 2.2 Verwendung

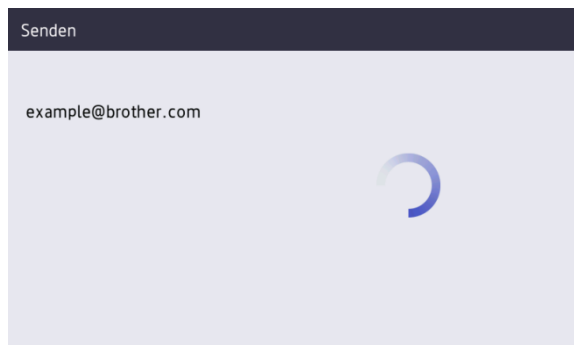
### 2.2.1 Hilfe über das Geräte-Bedienfeld anfordern

Falls ein Problem mit Ihrem Brother-Gerät auftritt, können Sie wie folgt Hilfe anfordern:

1. Drücken Sie auf dem Startbildschirm des Geräts auf **Services**.
2. Drücken Sie auf **Hilfe anfordern**.



3. Stimmen Sie dem Datenschutzhinweis zu und drücken Sie auf **OK**.
4. Ihre Hilfsanfrage wurde übermittelt.



Ihr Brother-Händler oder IT-Administrator wird Sie zeitnah bei der Problemlösung unterstützen. Eine Kopie Ihrer Bestellung wird zusätzlich an Ihre persönliche E-Mail-Adresse gesendet.

### 2.2.2 Problemlösung

Problem	Lösung
AuthentifiFehler (Authentifizierungsfehler)	Vergewissern Sie sich, dass die E-Mail-Einstellungen richtig konfiguriert sind.
Sendefehler	Vergewissern Sie sich, dass das Gerät mit dem Netzwerk verbunden ist und dass Kontakt- und persönliche E-Mail-Adresse richtig konfiguriert sind.
Ich möchte den Datenschutzhinweis erneut anzeigen	Um den Datenschutzhinweis nochmals zu sehen, gehen Sie zu Startbildschirm > Services > Datenschutzhinweis.  Wenn der Benutzer dem Datenschutzhinweis zugestimmt hat, ist die Schaltfläche „Zustimmen“ grau hinterlegt.
Ich habe Hilfe angefordert, jedoch keine E-Mail mit einer Kopie meiner Anfrage erhalten	Das Gerät hat keine Fehler erkannt. Wenn Sie vermuten, dass weiterhin ein Fehler vorliegt, können Sie im <i>Online-Benutzerhandbuch</i> Ihres Brother-Geräts und in den FAQs unter <a href="http://support.brother.com">support.brother.com</a> weitere Informationen zur Problemlösung suchen. Wenden Sie sich für weitere Hilfe an Ihren IT-Administrator oder Ihren Brother-Händler.

## 2.3 Anhang - JSON-Beispieldateien

### JSON-Beispieldatei für einen einzelnen Kontakteintrag

```
{
  "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": {
```



## JSON-Beispieldatei für mehrere Kontakteinträge (nur unterstützte Modelle)

```
{
  "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 Konfiguration

### 3.1.1 E-Mail-Adresse, Betreff und Nachricht vorkonfigurieren

---

Modifizieren Sie die Einstellungsdatei, um E-Mail-Adresse, Betreff und Nachricht vorzukonfigurieren.

1. Suchen Sie die Einstellungen-Datei.  
*Ort:* (Systemlaufwerk):\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini  
Name der Einstellungen-Datei: **StatusMonitorSettings.ini**
2. Öffnen Sie die Einstellungen-Datei und fügen Sie die folgenden Informationen hinzu:
  - Geben Sie nach „EmailDestinationAddress=“ die E-Mail-Adresse Ihres IT-Administrators oder des Brother-Händlers ein.
  - Geben Sie nach „Subject=“ den Betreff der E-Mail ein.
  - Geben Sie nach „CustomBody=“ Ihre Nachricht ein.

*Beispiel:*

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

Subject=Es ist ein Druckerfehler aufgetreten

CustomBody=Wir haben eine Fehlermeldung erhalten. Bitte kontaktieren Sie uns für Unterstützung.

#### HINWEIS

---

Um mehrere E-Mail-Adressen festzulegen, trennen die einzelnen Adressen durch ein „;“ voneinander.

---


3. Speichern Sie die Einstellungen-Datei.

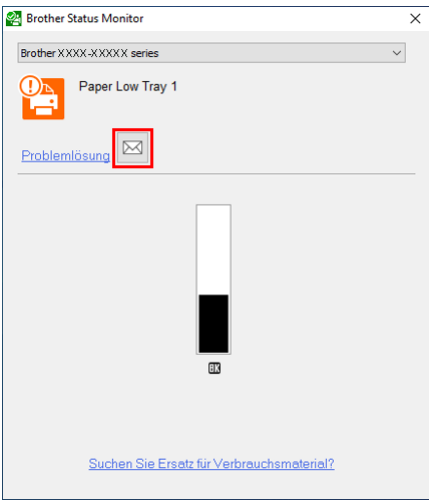
# 3.2 Verwendung

## 3.2.1 Hilfe über den Status Monitor anfordern

Vergewissern Sie sich, dass Ihr bevorzugter E-Mail-Client als Standard eingestellt ist.

Falls ein Problem mit Ihrem Brother-Gerät vorliegt:


1. Der Status Monitor-Bildschirm wird automatisch auf Ihrem Computer angezeigt.
2. Klicken Sie auf  auf dem Status Monitor-Bildschirm, um eine E-Mail zu öffnen, die einen Anhang mit den Informationen über das Gerät enthält.



### HINWEIS

- Wenn Sie keinen Standard-E-Mail-Client festgelegt haben, können Sie keine Hilfe über den Status Monitor anfordern.
  - Wenn Sie Adresse, Betreff und Nachricht einer E-Mail noch nicht vorkonfiguriert haben, müssen Sie diese manuell eingeben.
3. Senden Sie die E-Mail an Ihren Brother-Händler oder IT-Administrator.  
Ihr Brother-Händler oder IT-Administrator wird Sie zeitnah bei der Problemlösung unterstützen.

## 3.2.2 Problemlösung

Problem	Lösung
Der Standard-E-Mail-Client wurde nicht festgelegt.	Vergewissern Sie sich, dass Ihr Standard-E-Mail-Client konfiguriert ist. Konfigurieren Sie den Standard-E-Mail-Client, indem Sie im Registrierungs-Editor wie folgt vorgehen: Konfigurieren Sie den Schlüsselwert „Computer\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail“ „Standard“ zu „your_email_client_name“. Konfigurieren Sie dann den Schlüsselwert „Computer\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail“ „Standard“ zu „your_email_client_name“.
Das E-Mail-Symbol  wird nicht auf dem Status Monitor-Bildschirm angezeigt.	Vergewissern Sie sich, dass das Gerät mit dem Computer verbunden ist.



**brother**  
at your side