

# Guida dell'utente

## Request Help



## **Copyright**

Copyright © 2019 Brother Industries, Ltd. Tutti i diritti riservati.

Le informazioni di questo documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le schermate in questo documento sono solo a scopo illustrativo e potrebbero variare da quelle effettive. Il software descritto nel presente documento viene fornito in base a un contratto di licenza. Il software può essere usato o copiato solo in conformità ai termini di tali contratti. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo senza il preventivo consenso scritto di Brother Industries, Ltd.

## **Marchi**

Tutti i nomi commerciali e i nomi di prodotto delle aziende citati nei prodotti Brother, nei relativi documenti e in qualsiasi altro materiale sono marchi o marchi registrati delle rispettive aziende.

# Sommario

<b>1</b>	<b>Informazioni generiche</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Richiesta di assistenza tramite la macchina</b>	<b>3</b>
2.1	Configurazione.....	3
2.1.1	Creazione e modifica di file JSON.....	3
2.1.2	Impostazioni .....	4
2.1.2.1	Impostazioni e-mail.....	4
2.1.2.2	Informazioni su come contattarci.....	4
2.1.2.3	Informazioni personali .....	4
2.1.2.4	Impostazioni relative alla privacy.....	4
2.1.2.5	Regole di "Request Help" .....	5
2.1.3	Distribuzione del file di configurazione.....	5
2.2	Utilizzo .....	7
2.2.1	Richiesta di assistenza dal pannello di controllo della macchina.....	7
2.2.2	Soluzione dei problemi .....	7
2.3	Appendice: Esempio di file JSON.....	8
	File JSON con una singola voce di contatto .....	8
	File JSON con più voci di contatto (solo modelli supportati).....	10
<b>3</b>	<b>Richiesta di assistenza tramite Status Monitor</b>	<b>12</b>
3.1	Configurazione.....	12
3.1.1	Preconfigurare l'indirizzo, l'oggetto e il messaggio di un'e-mail .....	12
3.2	Utilizzo .....	13
3.2.1	Richiesta di assistenza dallo Status Monitor.....	13
3.2.2	Risoluzione dei problemi .....	13

# Informazioni generiche



La soluzione software "Request Help" di Brother consente agli utenti di richiedere assistenza tecnica dalle macchine collegate in rete o dallo Status Monitor. Tali richieste, che includono ulteriori informazioni diagnostiche, vengono poi inviate via e-mail a uno specifico distributore Brother o a un amministratore IT che può quindi analizzarle per risolvere in modo efficiente i problemi della macchina dell'utente.



## Funzioni

- Aggiunge la funzione "Richiedi assistenza" al menu **Servizi** della macchina o allo Status Monitor del computer.
- Consente di inviare al distributore Brother o all'amministratore IT gli ultimi 10 errori e le informazioni sulla manutenzione registrate dalla macchina Brother.
- Memorizza le informazioni di contatto personalizzabili dall'utente, del distributore Brother e dell'amministratore IT sulla macchina o sul computer.
- Comunicazione rapida e sicura via e-mail (SSL o TLS).

## NOTA

---

- Per attivare questa soluzione, è necessario disporre di un codice di licenza valido e di un software in grado di inviare i codici di licenza alle macchine di destinazione. Per ulteriori informazioni, contattare la sede Brother di zona.
  - Per un elenco completo di tutte le macchine Brother compatibili con "Request Help", contattare la sede Brother di zona.
-

# Richiesta di assistenza tramite la macchina

## 2.1 Configurazione

Per configurare un componente della soluzione di servizio, preparare un adeguato file delle impostazioni JSON (JavaScript Object Notation), quindi inviarlo alla macchina di destinazione utilizzando lo strumento Brother Mass Deployment Tool.

### 2.1.1 Creazione e modifica di file JSON

JSON è uno standard aperto che permette di specificare le proprie impostazioni, senza dover comprendere i comandi PCL o PDL. Per creare e modificare i file delle impostazioni, è possibile utilizzare qualsiasi editor di testo supportato da JSON.

*Formato dei file JSON (esempio)*

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",      ← valore fisso "pns_firmware"
    "setting_version": "",              ← versione (gli operatori possono usare questo campo per il monitoraggio)
    "schema_revision": 4                ← versione attuale dello schema
  },
  "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>Rosso:</b>	Nome impostazione
<b>Verde:</b>	Valori delle impostazioni

La struttura del file di impostazioni JSON "Request Help" e il posizionamento delle voci di impostazioni individuali sono descritti nei file schema JSON forniti con Brother Mass Deployment Tool, necessario per inviare i file di impostazioni JSON alle macchine Brother.

Sono supportate le seguenti categorie di impostazioni:

Categoria	Descrizione
services_mail	Le impostazioni del server di posta elettronica dei servizi
contact_info	I dettagli del destinatario delle richieste di servizio
personal_info	I dettagli del mittente delle richieste di servizio
privacy_policy	Le impostazioni dell'informativa sulla privacy
request_help	Le impostazioni della soluzione Request Help

Consultare l'Appendice per un esempio di file JSON.

## 2.1.2 Impostazioni

### 2.1.2.1 Impostazioni e-mail

Nome	Descrizione
smtp_server_address	Specificare l'indirizzo del server SMTP. (Formato: 0.0.0.0).
smtp_server_port	Specificare il numero di porta del server SMTP.
smtp_server_authentication_method	Specificare il metodo di autenticazione del server SMTP. Valori: "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Specificare il nome dell'account SMTP.
smtp_auth_account_password	Specificare la password dell'account SMTP.
smtp_ssl_tls_method	Specificare il protocollo di sicurezza SMTP. Valori: "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Selezionare se si desidera abilitare il certificato CA quando si usa SSL o TLS. Valori: "true", "false".
device_email_address	Specificare l'indirizzo e-mail usato dalla macchina di destinazione per inviare richieste di servizio.

2

### 2.1.2.2 Informazioni su come contattarci

Nome	Descrizione
contact_name	Il nome del destinatario delle richieste di servizio (fino a 255 caratteri alfanumerici o simboli).
contact_phone_num	Il numero di telefono del destinatario delle richieste di servizio (fino a 20 cifre e i seguenti simboli: *, #, -).
contact_email_address	L'indirizzo e-mail del destinatario delle richieste di servizio (fino a 255 caratteri alfanumerici o simboli).

#### NOTA

Le informazioni di contatto immesse in `channel_service > contact_info` si applicano a uno dei seguenti casi:

- Il modello supporta solo un file JSON con una singola voce di contatto.
- Il modello supporta un file JSON con più voci di contatto e l'utente desidera avere le stesse informazioni di contatto per tutte le soluzioni software elencate nel file JSON.

Se il modello supporta un file JSON con più voci di contatto e l'utente desidera specificare informazioni di contatto diverse per ogni soluzione, spostarsi sulla voce relativa alla soluzione desiderata all'interno del file JSON e immettere le informazioni di contatto desiderate nella sezione "contact\_info".

In Appendice è riportato un file JSON di esempio con più voci di contatto.

### 2.1.2.3 Informazioni personali

Nome	Descrizione
personal_name	Il nome del mittente delle richieste di servizio (fino a 255 caratteri alfanumerici o simboli).
personal_phone_num	Il numero di telefono del mittente delle richieste di servizio (fino a 20 cifre e i seguenti simboli: *, #, -).
personal_email_address	L'indirizzo e-mail del mittente delle richieste di servizio (fino a 255 caratteri alfanumerici o simboli).

### 2.1.2.4 Impostazioni relative alla privacy

Nome	Descrizione
privacy_notice_skip	Specificare se si desidera visualizzare l'informativa sulla privacy prima di inviare una richiesta di servizio. Valori: "true", "false".
privacy_policy_url	Specificare l'URL dell'informativa sulla privacy.

## 2.1.2.5 Regole di "Request Help"

Nome		Descrizione
contact_info (fino a due impostazioni, solo su modelli supportati)	contact_name	Il nome del destinatario delle richieste di servizio (fino a 255 caratteri alfanumerici o simboli).
	contact_phone_num	Il numero di telefono del destinatario delle richieste di servizio (fino a 20 cifre e i seguenti simboli: *, #, -).
	contact_email_address	L'indirizzo e-mail del destinatario delle richieste di servizio (fino a 255 caratteri alfanumerici o simboli).
request_help_report_format		Specificare il formato del rapporto per la richiesta di assistenza. Valori: "plaintext", "xml", "csv".
request_help_main_rule		Specificare le regole per gli errori da inviare nel rapporto di richiesta di assistenza. Ogni regola deve essere preceduta da un nome di errore come segue: <pre>"cover_open": {   "request_help_main_rule": "on"</pre> Valori: "on", "off".
Nomi di errori supportati:		
<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 Distribuzione del file di configurazione

Utilizzare Brother Mass Deployment Tool per inviare il file JSON appena creato alla macchina di destinazione affinché vengano applicate le impostazioni.

1. Eseguire Brother Mass Deployment Tool.

### NOTA

Controllare quale file di schema è supportato dal modello in uso. Per un elenco dei file di schema disponibili e dei modelli applicabili, fare doppio clic sul file `README.url` nella cartella "Schema" per aprire il sito Web README. Questa informazione verrà richiesta in un secondo momento.

2. Controllare che la macchina desiderata sia inclusa nell'elenco.  
Se la macchina non è nell'elenco, fare clic sul pulsante **Aggiungi dispositivi**.
3. Selezionare la macchina o le macchine di destinazione.
4. Fare clic sul pulsante **Specifica file**. Selezionare il file delle impostazioni che si desidera applicare, quindi fare clic su **Apri**. Il file selezionato viene visualizzato nella colonna File delle impostazioni.
5. Se state applicando le impostazioni alle macchine protette da password, inserite le loro password nella colonna Password dispositivo.
6. Selezionare la casella di controllo della macchina desiderata, quindi fare clic sul pulsante **Invia** per completare l'operazione. Se l'operazione non riesce, fare clic sul pulsante **Apri cartella dei registri** e controllare il file di registro.

## NOTA

---

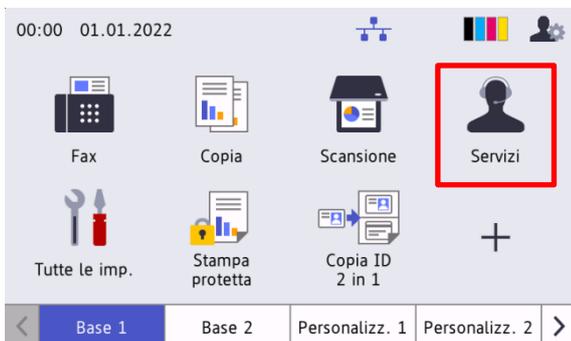
- Per ulteriori informazioni, vedere la *Guida dell'utente di Mass Deployment Tool* nel sito [support.brother.com](http://support.brother.com).
  - Per rimuovere dalla macchina questa soluzione software e le informazioni personali associate, ripristinare le impostazioni della macchina originariamente configurate in fabbrica. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida utente in linea* della macchina.
-

## 2.2 Utilizzo

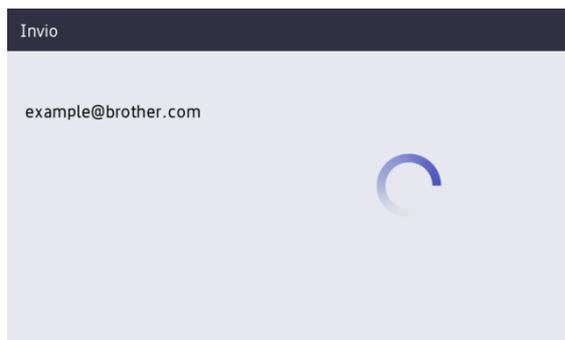
### 2.2.1 Richiesta di assistenza dal pannello di controllo della macchina

Se si verifica un problema con la macchina Brother, è possibile richiedere assistenza nel seguente modo:

1. Nella schermata iniziale della macchina, premere **Servizi**.
2. Premere **Richiedi assistenza**.



3. Accettare l'informativa sulla privacy e premere **OK**.
4. La richiesta di assistenza è stata inoltrata.



Il distributore Brother di fiducia o l'amministratore IT fornirà assistenza a breve per risolvere il problema segnalato. Una copia della richiesta verrà inviata anche all'indirizzo e-mail personale.

### 2.2.2 Soluzione dei problemi

Problema	Soluzione
Err.autenticaz. (Errore di autent.)	Assicurarsi che le impostazioni di posta elettronica siano configurate correttamente.
Err.invio	Assicurarsi che la macchina sia collegata alla rete e che gli indirizzi e-mail di contatto e personale siano configurati correttamente.
Desidero visualizzare di nuovo l'informativa sulla privacy	Per visualizzare di nuovo l'informativa sulla privacy, accedere alla schermata iniziale > Servizi > Informativa sulla privacy.  Se l'utente ha accettato l'Informativa sulla privacy, il pulsante "Accetto" sarà in grigio.
Ho richiesto assistenza, ma non ho ricevuto un'e-mail con la copia della mia richiesta.	Non sono stati rilevati errori dalla macchina. Se si ritiene che sia comunque presente un errore, per informazioni sulla risoluzione dei problemi consultare la <i>Guida utente in linea</i> della propria macchina Brother e le domande frequenti (FAQ) sul sito <a href="http://support.brother.com">support.brother.com</a> . Per ricevere ulteriore assistenza, contattare il proprio amministratore IT o il distributore Brother.

## 2.3 Appendice: Esempio di file JSON

### File JSON con una singola voce di contatto

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



## File JSON con più voci di contatto (solo modelli supportati)

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

# Richiesta di assistenza tramite Status Monitor

## 3.1 Configurazione

### 3.1.1 Preconfigurare l'indirizzo, l'oggetto e il messaggio di un'e-mail

---

Modificare il file delle impostazioni per preconfigurare l'indirizzo, l'oggetto e il messaggio di un'e-mail.

1. Individuare il file delle impostazioni.  
*Posizione:* (Unità di sistema)\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini  
Nome del file delle impostazioni: **StatusMonitorSettings.ini**
2. Aprire il file delle impostazioni e aggiungere le seguenti informazioni:
  - Digitare l'indirizzo e-mail dell'amministratore IT o del distributore Brother dopo "EmailDestinationAddress=".
  - Digitare l'oggetto dell'e-mail dopo "Subject=".
  - Digitare il messaggio dopo "CustomBody=".

*Ad esempio:*

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

Subject=Si è verificato un malfunzionamento della stampante

CustomBody=Abbiamo ricevuto un messaggio di errore. Per ricevere assistenza, contattaci.

#### NOTA

---

Per impostare più indirizzi e-mail, separare ciascun indirizzo con ";".

---

3. Salvare il file delle impostazioni.

## 3.2 Utilizzo

### 3.2.1 Richiesta di assistenza dallo Status Monitor

Assicurarsi che il client e-mail preferito sia impostato come predefinito.

Se si verifica un problema con la macchina Brother:

1. Sul computer viene visualizzata automaticamente la schermata Status Monitor.
2. Fare clic su  sulla schermata Status Monitor per aprire un'e-mail contenente un allegato con le informazioni sulla macchina.



#### NOTA

- Se non è stato impostato un client e-mail predefinito, non sarà possibile richiedere assistenza dallo Status Monitor.
- Se non sono stati preconfigurati l'indirizzo, l'oggetto e il messaggio di un'e-mail, inserirli manualmente.

3. Inviare l'e-mail al distributore Brother o all'amministratore IT.  
Il distributore Brother di fiducia o l'amministratore IT fornirà assistenza per risolvere il problema segnalato.

### 3.2.2 Risoluzione dei problemi

Problema	Soluzione
Non è stato impostato il client e-mail predefinito.	Assicurarsi che il client e-mail predefinito sia configurato. È possibile configurare il client e-mail predefinito eseguendo le seguenti operazioni nell'Editor del Registro di sistema: Configurare "Computer\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail" impostare la chiave "Predefinito" su "your_email_client_name". Quindi, configurare "Computer\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail" impostare la chiave "Predefinito" su "your_email_client_name".
Sulla schermata Status Monitor non viene visualizzata l'icona dell'e-mail  .	Assicurarsi che la macchina sia collegata al computer.

**brother**  
at your side