

# Brukermanual

## Request Help



## **Copyright**

Copyright © 2019 Brother Industries, Ltd. All rights reserved.

Informasjon i dette dokumentet kan endres uten forvarsel. Skjermene i dette dokumentet er bare for illustrasjonsformål og kan avvike fra de faktiske skjermene. Den omtalte programvaren i dette dokumentet leveres ifølge lisensavtaler. Programvaren kan bare kopieres eller brukes i samsvar med disse betingelsene. Ingen deler av denne publikasjonen kan reproduseres i noen form eller med noen metode uten skriftlig tillatelse på forhånd fra Brother Industries, Ltd.

## **Varemerker**

Alle vare- og produktnavn for selskaper som vises på Brother-produkter, i relaterte dokumenter og annet materiale, er varemerker eller registrerte varemerker som tilhører disse respektive selskapene.

# Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Bakgrunn</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Be om hjelp ved bruk av maskinen</b>	<b>3</b>
2.1	Konfigurasjon .....	3
2.1.1	Opprette og redigere JSON-filer.....	3
2.1.2	Innstillinger .....	4
2.1.2.1	E-postinnstillinger .....	4
2.1.2.2	Kontaktinformasjon.....	4
2.1.2.3	Personopplysninger.....	4
2.1.2.4	Personverninnstillinger .....	4
2.1.2.5	Regler for "Request Help" .....	5
2.1.3	Sende ut konfigurasjonsfilen .....	5
2.2	Bruk.....	7
2.2.1	Be om hjelp fra maskinens kontrollpanel .....	7
2.2.2	Feilsøking .....	7
2.3	Vedlegg – Eksempel på JSON-filer .....	8
	Eksempel på JSON-fil for en enkelt kontaktoppføring .....	8
	Eksempel på JSON-fil for flere kontaktoppføringer (bare støttede modeller) .....	10
<b>3</b>	<b>Be om hjelp ved bruk av Status Monitor</b>	<b>12</b>
3.1	Konfigurasjon.....	12
3.1.1	Forhåndskonfigurere adresse, emne og melding for en e-post .....	12
3.2	Bruk.....	13
3.2.1	Be om hjelp ved bruk av Status Monitor .....	13
3.2.2	Feilsøking .....	13

# 1

## Bakgrunn



Med Brothers "Request Help"-programvareløsning kan brukeren be om teknisk støtte via den nettverkstilkoblede maskinen eller Status Monitor. Disse forespørslene inneholder diagnostisk informasjon og sendes via e-post til en designert Brother-forhandler eller IT-administrator som deretter kan analysere dem for å feilsøke brukerens maskin på en effektiv måte.

00:00 01.01.2022

Faks Kopi Skann Service

Alle innst. Sikker utskrift 2 i 1 ID/kopi

Standard 1 Standard 2 Egendef. 1 Egendef. 2

Velg kategori:

Be om hjelp

Bestill rekvisita

Kontaktinformasjon.

Personlig informasjon.

Personvernmelding

Brother Status Monitor

Brother XXXX-XXXX series

Paper Low Tray 1

Feilsøking

Trenger du rekvisita?

### Funksjoner

- Legger funksjonen "Be om hjelp" til på maskinens **Service**-meny eller i Status Monitor på datamaskinen.
- Gjør at du kan sende de siste 10 forekomstene av feil og vedlikeholdsinformasjon registrert av Brother-maskinen, til Brother-forhandleren eller IT-administratoren din.
- Lagrer brukerens, Brother-forhandlerens og IT-administratorens tilpassbare kontaktinformasjon på maskinen eller datamaskinen.
- Rask og sikker kommunikasjon via e-post (SSL eller TLS).

## MERK

---

- For å aktivere denne løsningen, trenger du en gyldig lisenskode og programvare som kan sende lisenskode til målmaskinene. Ta kontakt med ditt lokale Brother-kontor for mer informasjon.
  - For en detaljert liste over alle Brother-maskinene som er kompatible med "Request Help"-løsningen, kan du ta kontakt med ditt lokale Brother-kontor.
-

## 2.1 Konfigurasjon

For å konfigurere en komponent av en tjenesteløsning, må du forberede riktig JSON-innstillingsfil (JavaScript Object Notification), og deretter sende den til målmaskinen med Brother Mass Deployment Tool.

### 2.1.1 Opprette og redigere JSON-filer

JSON er en åpen standard som gir deg muligheten til å angi dine egne innstillinger uten å måtte forstå PCL- eller PDL-kommandoer. Ethvert JSON-støttet tekstredigeringsprogram kan brukes til å opprette og redigere innstillingsfiler.

*JSON-filformat (eksempel)*

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",      ← fast verdi "pns_firmware"
    "setting_version": "",              ← versjon (operatørene kan bruke dette feltet til spring)
    "schema_revision": 4               ← nåværende skjemaversjon
  },
  "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>Rød:</b>	Navn på innstillingene
<b>Grønn:</b>	Verdien til innstillingene

Strukturen til JSON-innstillingsfilen for "Request Help" og plasseringen til individuelle innstillingsoppføringer beskrives i JSON-skjemafilene som kommer med Brother Mass Deployment Tool, som er nødvendig for å sende JSON-innstillingsfiler til Brother-maskiner.

Følgende innstillingskategorier støttes:

Kategori	Beskrivelse
services_mail	Innstillinger for tjenestens e-postserver
contact_info	Detaljer om mottakeren av støtteforespørsler
personal_info	Detaljer om avsender av støtteforespørsler
privacy_policy	Innstillinger for personvernmeldingen
request_help	Innstillinger for Request Help-løsningen

Se Vedlegg for et eksempel på JSON-filer.

## 2.1.2 Innstillinger

### 2.1.2.1 E-postinnstillinger

Navn	Beskrivelse
smtp_server_address	Angi SMTP-serveradressen. (Format: 0.0.0.0).
smtp_server_port	Angi SMTP-serverens portnummer.
smtp_server_authentication_method	Angi pålitelighetskontrollmetoden til SMTP-serveren. Verdier: "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Angi SMTP-kontonavnet.
smtp_auth_account_password	Angi SMTP-kontopassordet.
smtp_ssl_tls_method	Angi sikkerhetskontroll for SMTP. Verdier: "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Velg hvorvidt du vil aktivere CA-sertifikatet når du bruker SSL eller TLS. Verdier: "true", "false".
device_email_address	Angi e-postadressen som brukes av målmaskinene for å sende tjenesteforespørsler.

2

### 2.1.2.2 Kontaktinformasjon

Navn	Beskrivelse
contact_name	Navnet til mottakeren av tjenesteforespørslene (opptil 255 alfanumeriske tegn eller symboler).
contact_phone_num	Telefonnummer til mottakeren av tjenesteforespørslene (opptil 20 siffer og følgende symboler: *, #, -).
contact_email_address	E-postadresse til mottakeren av tjenesteforespørslene (opptil 255 alfanumeriske tegn eller symboler).

#### MERK

Kontaktinformasjonen som oppgis under `channel_service > contact_info`, gjelder i ett av disse tilfellene:

- Modellen din støtter bare JSON-filer med en enkelt kontaktoppføring.
- Modellen din støtter JSON-filer med flere kontaktoppføringer, og du bør ha samme kontaktinformasjon for alle programvareløsningene som er oppført i JSON-filen.

Hvis modellen din støtter en JSON-fil med flere kontaktoppføringer og du bør spesifisere atskilt kontaktinformasjon for hver løsning, må du gå til oppføringen til den nødvendige løsningen i JSON-filen og skrive inn kontaktinformasjonen du vil ha, under "contact\_info". Se et eksempel på en JSON-fil med flere kontaktoppføringer i vedlegget.

### 2.1.2.3 Personopplysninger

Navn	Beskrivelse
personal_name	Navnet til avsender av tjenesteforespørslene (opptil 255 alfanumeriske tegn eller symboler).
personal_phone_num	Telefonnummer til avsender av tjenesteforespørslene (opptil 20 siffer og følgende symboler: *, #, -).
personal_email_address	E-postadresse til avsender av tjenesteforespørslene (opptil 255 alfanumeriske tegn eller symboler).

### 2.1.2.4 Personverninnstillinger

Navn	Beskrivelse
privacy_notice_skip	Angi hvorvidt personvernmeldingen skal vises før en tjenesteforespørsel blir sendt. Verdier: "true", "false".
privacy_policy_url	Angi URL-en til personvernmeldingen.

## 2.1.2.5 Regler for "Request Help"

Navn		Beskrivelse
contact_info (opptil to innstillinger, bare støttede modeller)	contact_name	Navnet til mottakeren av tjenesteforespørslene (opptil 255 alfanumeriske tegn eller symboler).
	contact_phone_num	Telefonnummer til mottakeren av tjenesteforespørslene (opptil 20 siffer og følgende symboler: *, #, -).
	contact_email_address	E-postadresse til mottakeren av tjenesteforespørslene (opptil 255 alfanumeriske tegn eller symboler).
request_help_report_format		Angi formatet for å be om hjelp. Verdier: "plaintext", "xml", "csv".
request_help_main_rule		Angi reglene til feilene som sendes i rapporten om hjelpeforespørsler. Hver regel må følge et feilnavn, slik:  <pre>"cover_open": {   "request_help_main_rule": "on"</pre> Verdier: "on", "off".
Støttede feilnavn:		
<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><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

## 2.1.3 Sende ut konfigurasjonsfilen

Bruk Brother Mass Deployment Tool til å sende nylig opprettede JSON-filer til målmaskinen for å ta i bruk innstillingene.

1. Kjør Brother Mass Deployment Tool.

### MERK

Sørg for at du vet hvilken skjemafile som støttes i modellen din. Hvis du vil ha en liste over tilgjengelige skjemafile og aktuelle modeller, dobbeltklikker du på `README.url`-filen i "Schema"-mappen for å åpne README-nettstedet. Du trenger denne informasjonen senere.

2. Kontroller at maskinen du vil bruke står på listen.  
Hvis maskinen ikke er på listen, kan du klikke på **Legg til enheter**-knappen.
3. Velg målmaskinen eller -maskinene.
4. Klikk på **Konfigurer fil**-knappen. Velg innstillingene du vil bruke, og klikk deretter på **Åpne**. Filen du valgte vises i Innstillingsfil.
5. Hvis du bruker innstillingene på passordbeskyttede enheter, må du angi passordet i Enhetspassord-fanen.
6. Velg avkrysningsboksen til maskinen du vil bruke, og klikk deretter på **Send**-knappen for å fullføre. Hvis dette ikke fungerer, kan du klikke på **Åpne loggmappe**-knappen og sjekke loggfilen.



## MERK

---

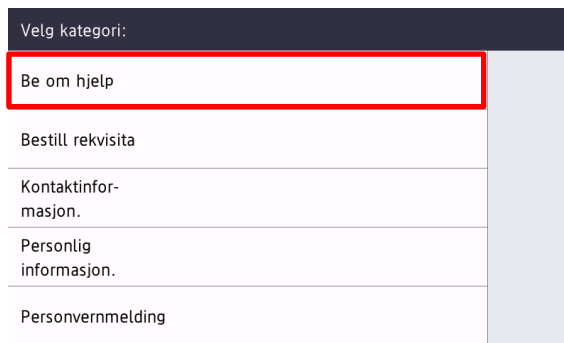
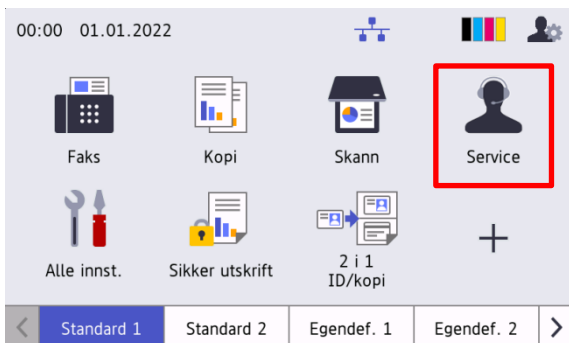
- Du finner mer informasjon i *Brukermanualen for Mass Deployment Tool* på [support.brother.com](https://support.brother.com).
  - For å fjerne denne programvareløsningen og tilknyttede personopplysninger fra maskinen, må du nullstille innstillingene til maskinen til de opprinnelige fabrikkinnstillingene. Du finner mer informasjon i maskinens *Online brukerveiledning*.
-

## 2.2 Bruk

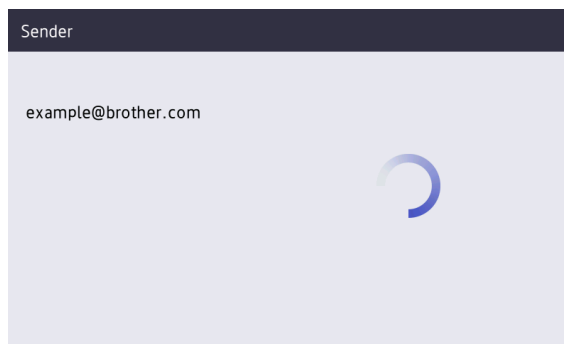
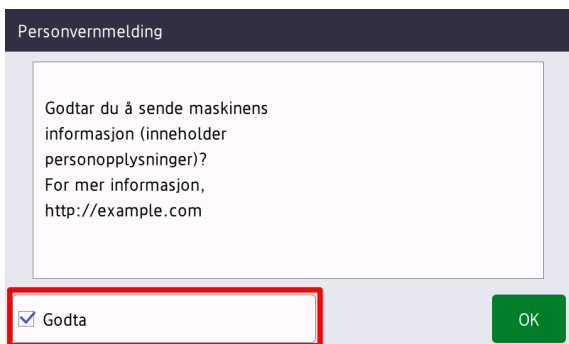
### 2.2.1 Be om hjelp fra maskinens kontrollpanel

Hvis det oppstår et problem med Brother-maskinen, kan du be om hjelp på følgende måte:

1. Trykk på **Service** på startskjermbildet til maskinen.
2. Trykk på **Be om hjelp**.



3. Godta personvernmeldingen og trykk på **OK**.
4. Forespørselen om hjelp er sendt inn.



Brother-forhandleren eller IT-administratoren kommer snart til å hjelpe deg med problemet. En kopi av forespørselen sendes også til den personlige e-postadressen din.

### 2.2.2 Feilsøking

Problem	Løsning
Godkj.feil (Autentiseringsfeil)	Kontroller at e-postinnstillingene til enheten er riktig konfigurert.
Sendefeil	Sørg for at maskinen er koblet til nettverket og at kontakt- og person-e-postadressene er riktig konfigurert.
Jeg vil vise personvernmeldingen på nytt	For å se personvernmeldingen på nytt, går du til Startskjermbildet > Service > Personvernmelding.  Hvis brukeren allerede har samtykket til personvernmeldingen, er "Godta"-knappen grået ut.
Jeg har bedt om hjelp, men jeg har ikke mottatt en e-post med kopien av forespørselen min.	Ingen feil er registrert av maskinen. Hvis du fremdeles tror det er en feil, kan du sjekke <i>Online brukerveiledning</i> og vanlige spørsmål for Brother-maskinen på <a href="http://support.brother.com">support.brother.com</a> for å finne feilsøkinginformasjon. Hvis du trenger mer hjelp, kan du kontakte IT-administratoren din eller en Brother-forhandler.

## 2.3 Vedlegg – Eksempel på JSON-filer

### Eksempel på JSON-fil for en enkelt kontaktoppføring

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



## Eksempel på JSON-fil for flere kontaktoppføringer (bare støttede modeller)

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



## 3.1 Konfigurasjon

### 3.1.1 Forhåndskonfigurere adresse, emne og melding for en e-post

---

Endre innstillingsfilen for å forhåndskonfigurere adresse, emne og melding for en e-post.

1. Finn innstillingsfilen.

*Plassering:* (Systemstasjon):\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini

Navn på innstillingsfilen: **StatusMonitorSettings.ini**

2. Åpne innstillingsfilen, og legg til følgende informasjon:

- Skriv inn e-postadressen til It-administratoren eller Brother-forhandleren etter "EmailDestinationAddress=".
- Skriv inn emne for e-posten etter "Subject=".
- Skriv inn meldingen etter "CustomBody=".

*Eksempel:*

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

Subject=Det har oppstått en feil på skriveren

CustomBody=Vi har fått en feilmelding. Kontakt oss for å gi kundestøtte.

#### MERK

---

Når du angir flere e-postadresser, atskilles hver e-postadresse med et semikolon (;).

---


3. Lagre innstillingsfilen.

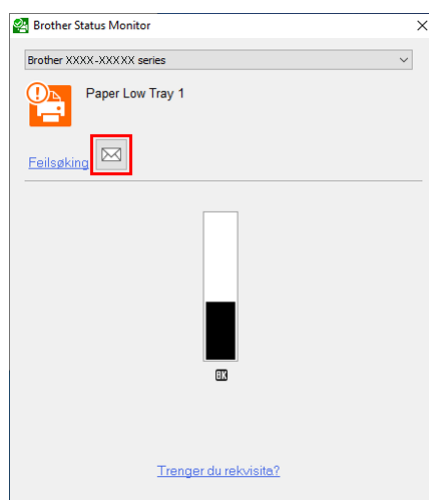
## 3.2 Bruk

### 3.2.1 Be om hjelp ved bruk av Status Monitor

Kontroller at ønsket e-postklient er angitt som standard.

Hvis det er et problem med Brother-maskinen:

1. Status Monitor-skjermbildet vises automatisk på datamaskinen.
2. Klikk på  på Status Monitor-skjermbildet for å åpne en e-post som har et vedlegg som inneholder maskinens informasjon.




#### MERK

- Hvis du ikke har angitt en standard e-postklient, kan du ikke be om hjelp ved bruk av Status Monitor.
- Hvis du ikke har forhåndskonfigurert e-postadresse, emne og melding, må du legge disse til manuelt.

3. Send e-posten til Brother-forhandleren eller IT-administratoren.  
Brother-forhandleren eller IT-administratoren kommer snart til å hjelpe deg med problemet.

### 3.2.2 Feilsøking

Problem	Løsning
Standard e-postklient er ikke angitt.	Kontroller at du har konfigurert en standard e-postklient. Du kan konfigurere en standard e-postklient ved å gjøre følgende i Registerredigering: Konfigurer "Datamaskin\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail"-nøkkelens "Standard"-verdi til "your_email_client_name". Deretter konfigurerer du "Datamaskin\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail"-nøkkelens "Standard"-verdi til "your_email_client_name".
E-postikonet  vises ikke på Status Monitor-skjermbildet.	Kontroller at maskinen er koblet til datamaskinen.



**brother**  
at your side