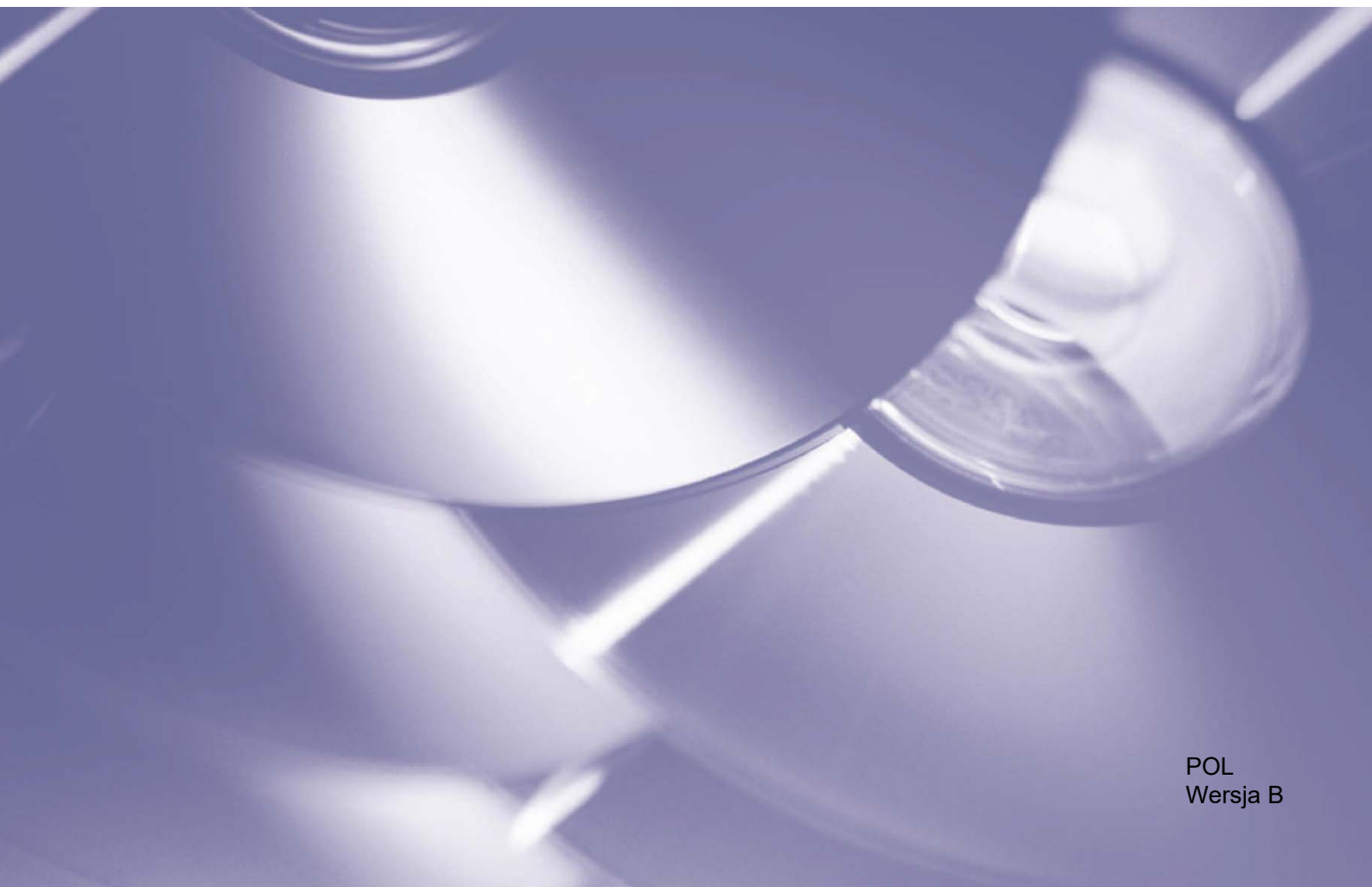


# Podręcznik Użytkownika Request Help



## **Informacje o prawach autorskich**

Copyright © 2019 Brother Industries, Ltd. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Ekrany przedstawione w tym dokumencie służą wyłącznie celom ilustracyjnym i mogą różnić się od rzeczywistych ekranów. Oprogramowanie opisane w niniejszym dokumencie jest dostarczane w ramach umów licencyjnych. Oprogramowanie może być używane i kopiowane wyłącznie według zasad określonych w tych umowach. Żadnej części niniejszej publikacji nie wolno powielać w jakikolwiek sposób lub jakimikolwiek środkami bez uzyskania wcześniejszej pisemnej zgody Brother Industries, Ltd.

## **Znaki handlowe**

Wszelkie nazwy handlowe lub nazwy produktów widoczne na produktach Brother, a także w powiązanych dokumentach lub innych materiałach, to znaki handlowe lub zarejestrowane znaki handlowe firm będących ich właścicielami.

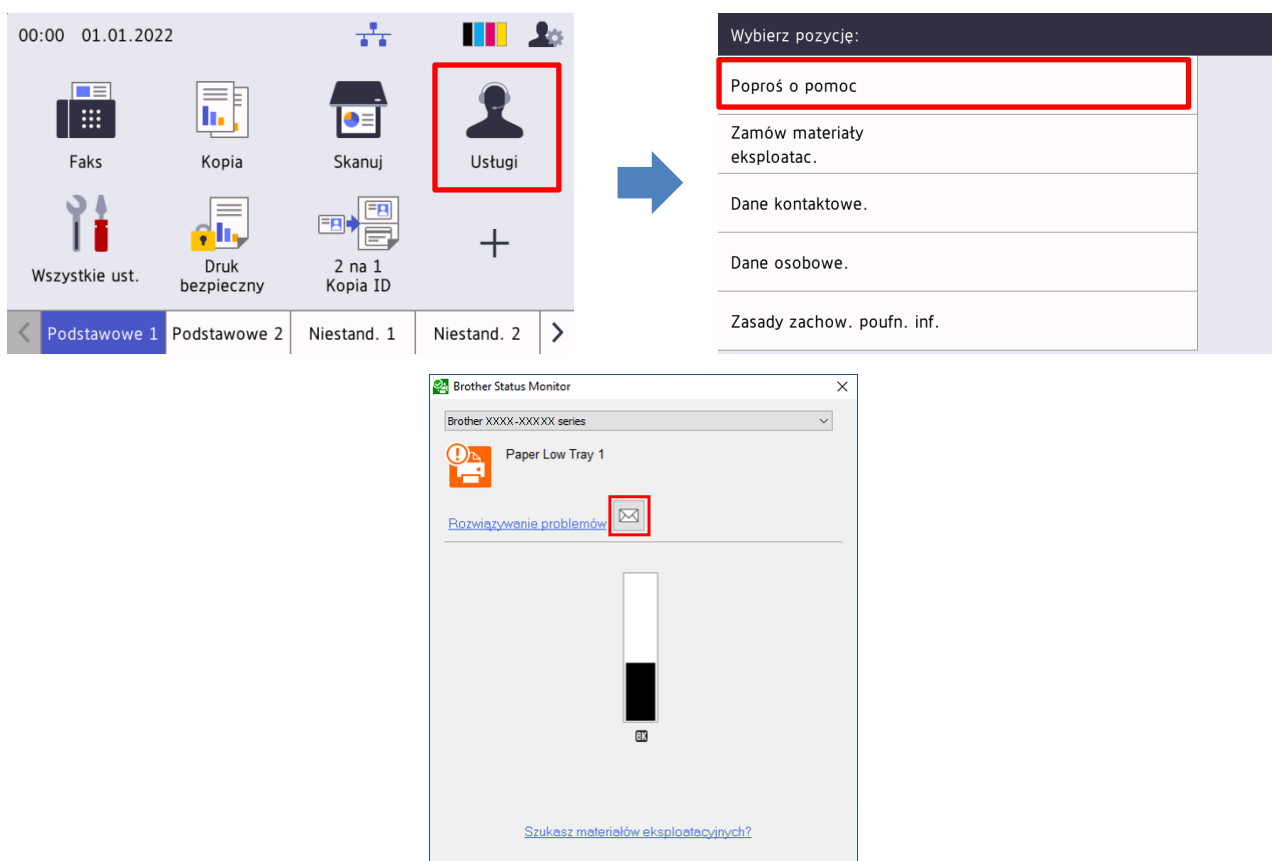
# Spis treści

<b>1</b>	<b>Informacje podstawowe</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Zamawianie wsparcia technicznego z urządzenia</b>	<b>3</b>
2.1	Konfiguracja	3
2.1.1	Tworzenie i edytowanie plików JSON	3
2.1.2	Ustawienia	4
2.1.2.1	Ustawienia e-mail	4
2.1.2.2	Dane kontaktowe	4
2.1.2.3	Dane osobowe	4
2.1.2.4	Ustawienia prywatności	4
2.1.2.5	Zasady korzystania z opcji „Request Help”	5
2.1.3	Wdrażanie pliku konfiguracyjnego	5
2.2	Użytkowanie	7
2.2.1	Wysyłanie zgłoszenia potrzeby wsparcia z panelu sterowania urządzenia	7
2.2.2	Rozwiązywanie problemów	8
2.3	Załącznik – Przykładowe pliki JSON	9
	Przykładowy plik JSON z możliwością wprowadzenia jednego kontaktu	9
	Przykładowy plik JSON z możliwością wprowadzenia wielu kontaktów (tylko obsługiwane modele)	11
<b>3</b>	<b>Zamawianie wsparcia technicznego z programu Status Monitor</b>	<b>13</b>
3.1	Konfiguracja	13
3.1.1	Konfiguracja wstępna adresu e-mail, tematu i treści wiadomości	13
3.2	Użytkowanie	14
3.2.1	Zamawianie pomocy technicznej z programu Status Monitor	14
3.2.2	Rozwiązywanie problemów	14

# Informacje podstawowe



Oprogramowanie Brother „Request Help” pozwala użytkownikom na zamawianie wsparcia technicznego z urządzeń podłączonych do sieci lub z programu Status Monitor. Takie zgłoszenia, zawierające dodatkowe informacje diagnostyczne, są następnie przesyłane pocztą elektroniczną do wyznaczonego przedstawiciela firmy Brother lub administratora IT, który może je przeanalizować, aby wydajnie rozwiązać problem związany z urządzeniem użytkownika.



## Funkcje

- Powoduje dodanie funkcji „Poproś o pomoc” do menu **Usługi** urządzenia lub do programu Status Monitor na komputerze.
- Umożliwia wysłanie ostatnich 10 błędów i informacji dotyczących konserwacji zapisanych w urządzeniu Brother do dealera firmy Brother lub administratora IT.
- Umożliwia zapisanie preferowanych danych kontaktowych użytkownika, dealera firmy Brother i administratora IT w urządzeniu lub na komputerze.
- Szybka i bezpieczna komunikacja za pomocą poczty elektronicznej (SSL lub TLS).

## INFORMACJA

---

- Do uaktywnienia tego rozwiązania potrzebny jest ważny kod licencyjny oraz oprogramowanie, które pozwala wysłać kody licencji do urządzeń docelowych. Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z lokalnym biurem firmy Brother.
  - Pełną listę wszystkich urządzeń firmy Brother zgodnych z rozwiązaniem „Request Help” firmy Brother można uzyskać, kontaktując się z lokalnym biurem firmy Brother.
-

# Zamawianie wsparcia technicznego z urządzenia

## 2.1 Konfiguracja

Aby skonfigurować komponent usługi, przygotuj prawidłowy plik ustawień JSON (JavaScript Object Notation), a następnie wyślij go do urządzenia docelowego za pomocą narzędzia Brother Mass Deployment Tool.

### 2.1.1 Tworzenie i edytowanie plików JSON

JSON to otwarty standard, który pozwala określić własne ustawienia bez konieczności rozumienia poleceń PCL lub PJI. Do tworzenia i edytowania plików ustawień można użyć dowolnego edytora tekstu obsługującego format JSON.

*Format plików JSON (przykład)*

```
{
  "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",

```

← stała wartość "pns\_firmware"  
 ← wersja (operatorzy mogą używać tego pola do śledzenia)  
 ← bieżąca wersja schematu

<b>Czerwony:</b>	Nazwa ustawienia
<b>Zielony:</b>	Wartość ustawienia

Struktura pliku ustawień rozwiązania „Request Help” JSON i umiejscowienie poszczególnych pozycji ustawień są opisane w plikach schematu JSON dostarczonych wraz z narzędziem Brother Mass Deployment Tool, które jest wymagane do wysyłania plików ustawień JSON do urządzeń Brother.

Obsługiwane są następujące kategorie ustawień:

Kategoria	Opis
services_mail	Ustawienia serwera poczty e-mail Usługi
contact_info	Szczegóły odbiorcy zgłoszeń serwisowych
personal_info	Szczegóły nadawcy zgłoszeń serwisowych
privacy_policy	Ustawienia zasad zachowania poufności informacji
request_help	Ustawienia rozwiązania Request Help

Przykładowe pliki JSON zawiera Załącznik.

## 2.1.2 Ustawienia

### 2.1.2.1 Ustawienia e-mail

Nazwa	Opis
smtp_server_address	Wpisz adres serwera SMTP. (Format: 0.0.0.0).
smtp_server_port	Wpisz numer portu serwera SMTP.
smtp_server_authentication_method	Wpisz metodę uwierzytelniania serwera SMTP. Wartości: "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Wpisz nazwę konta SMTP.
smtp_auth_account_password	Wpisz hasło do konta SMTP.
smtp_ssl_tls_method	Podaj protokół bezpieczeństwa SMTP. Wartości: "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Wybierz, czy certyfikat CA ma być włączony podczas korzystania z protokołu SSL lub TLS. Wartości: "true", "false".
device_email_address	Podaj adres e-mail używany przez urządzenie docelowe do wysyłania zgłoszeń serwisowych.

2

### 2.1.2.2 Dane kontaktowe

Nazwa	Opis
contact_name	Nazwa odbiorcy zgłoszeń serwisowych (do 255 znaków alfanumerycznych lub symboli).
contact_phone_num	Numer telefonu odbiorcy zgłoszeń serwisowych (do 20 cyfr i następujące symbole: *, #, -).
contact_email_address	Adres e-mail odbiorcy zgłoszeń serwisowych (do 255 znaków alfanumerycznych lub symboli).

## INFORMACJA

Dane kontaktowe wpisane w `channel_service > contact_info` mają zastosowanie w jednym z następujących przypadków:

- Twój model obsługuje tylko plik JSON z możliwością wprowadzenia jednego kontaktu.
- Twój model obsługuje plik JSON z możliwością wprowadzenia wielu kontaktów i chcesz mieć te same dane kontaktowe dla wszystkich rozwiązań z zakresu oprogramowania wymienionych w pliku JSON.

Jeśli Twój model obsługuje plik JSON z możliwością wprowadzenia wielu kontaktów i chcesz określić osobne dane kontaktowe dla każdego rozwiązania, przejdź do pozycji danego rozwiązania w pliku JSON i wprowadź żądane dane kontaktowe w `"contact_info"`. Przykładowy plik JSON umożliwiający wprowadzenie wielu kontaktów znajduje się w Załączniku.

### 2.1.2.3 Dane osobowe

Nazwa	Opis
personal_name	Nazwa nadawcy zgłoszeń serwisowych (do 255 znaków alfanumerycznych lub symboli).
personal_phone_num	Numer telefonu nadawcy zgłoszeń serwisowych (do 20 cyfr i następujące symbole: *, #, -).
personal_email_address	Adres e-mail nadawcy zgłoszeń serwisowych (do 255 znaków alfanumerycznych lub symboli).

### 2.1.2.4 Ustawienia prywatności

Nazwa	Opis
privacy_notice_skip	Zdecyduj, czy przed wysłaniem zgłoszenia serwisowego wyświetlać zasady zachowania poufności informacji. Wartości: "true", "false".
privacy_policy_url	Podaj ścieżkę URL zasad zachowania poufności informacji.

### 2.1.2.5 Zasady korzystania z opcji „Request Help”

Nazwa		Opis
contact_info (maks. dwa ustawienia, tylko obsługiwane modele)	contact_name	Nazwa odbiorcy zgłoszeń serwisowych (maks. 255 znaków alfanumerycznych lub symboli).
	contact_phone_num	Numer telefonu odbiorcy zgłoszeń serwisowych (maks. 20 cyfr i następujące symbole: *, #, – ).
	contact_email_address	Adres e-mail odbiorcy zgłoszeń serwisowych (maks. 255 znaków alfanumerycznych lub symboli).
request_help_report_format		Określ format raportu ze zgłoszenia potrzeby pomocy. Wartości: "plaintext", "xml", "csv".
request_help_main_rule		Określ reguły dla błędów, które mają być wysłane w raporcie ze zgłoszenia potrzeby pomocy. Każdą regułę musi poprzedzać nazwa błędu, jak poniżej:  <pre>"cover_open": {   "request_help_main_rule": "on"</pre> Wartości: "on", "off".
Obsługiwane nazwy błędów:		
<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 Wdrażanie pliku konfiguracyjnego

Użyj narzędzia Brother Mass Deployment Tool, aby wysłać nowo utworzony plik JSON do urządzenia docelowego w celu zastosowania ustawień.

1. Uruchom narzędzie Brother Mass Deployment Tool.

#### INFORMACJA

Upewnij się, który plik schematu jest obsługiwany przez posiadany model urządzenia. Aby wyświetlić listę dostępnych plików schematów i odpowiednich modeli, kliknij dwukrotnie plik `README.url` w folderze „Schema”, aby otworzyć witrynę README. Ta informacja będzie potrzebna później.

2. Sprawdź, czy żądane urządzenie znajduje się na liście.  
Jeśli na liście nie ma urządzenia, kliknij przycisk **Dodaj urządzenia**.
3. Wybierz urządzenie lub urządzenia docelowe.
4. Kliknij przycisk **Ustaw plik**. Wybierz plik ustawień, który chcesz zastosować, a następnie kliknij **Otwórz**. Wybrany plik pojawi się w kolumnie Plik ustawień.
5. Jeśli stosujesz ustawienia w urządzeniach chronionych hasłem, wprowadź ich hasła w kolumnie Hasło urządzenia.
6. Zaznacz pole wyboru żadanego urządzenia, a następnie kliknij przycisk **Wyślij**, aby zakończyć. W przypadku niepowodzenia kliknij przycisk **Otwórz folder dziennika** i sprawdź plik dziennika.



## INFORMACJA

---

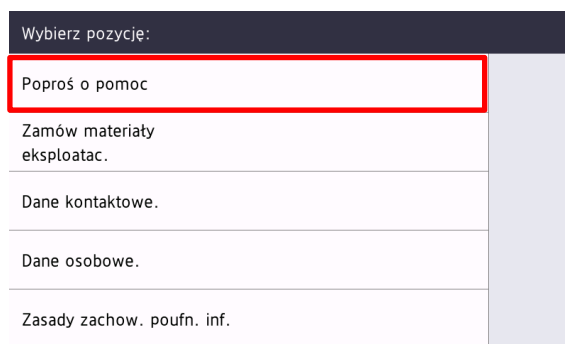
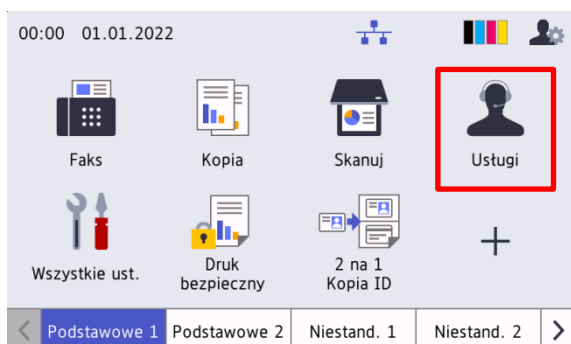
- Aby uzyskać dodatkowe informacje, patrz *Podręcznik Użytkownika Mass Deployment Tool* na stronie [support.brother.com](https://support.brother.com).
  - Aby usunąć to oprogramowanie i powiązane z nim dane osobowe z urządzenia, należy przywrócić oryginalnie skonfigurowane ustawienia fabryczne urządzenia. Aby uzyskać więcej informacji, patrz *Podręcznik Użytkownika Online* danego urządzenia.
-

## 2.2 Użytkowanie

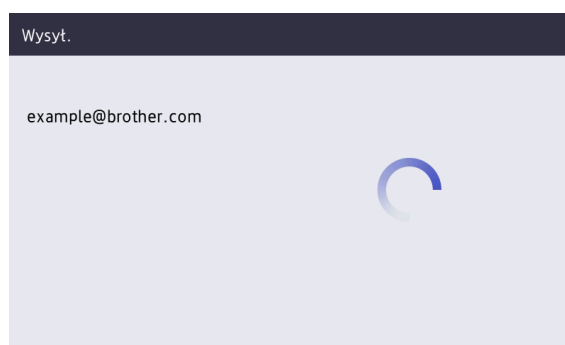
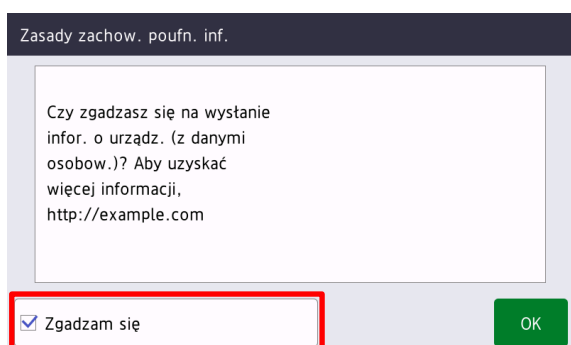
### 2.2.1 Wysyłanie zgłoszenia potrzeby wsparcia z panelu sterowania urządzenia

W przypadku wystąpienia problemu z urządzeniem Brother można zgłosić potrzebę pomocy, wykonując poniższe czynności:

1. Na ekranie głównym urządzenia naciśnij **Usługi**.
2. Naciśnij **Poproś o pomoc**.



3. Zaakceptuj zasady zachowania poufności informacji i naciśnij **OK**.
4. Twoje zgłoszenie potrzeby wsparcia zostało przesłane.



Wkrótce Twój przedstawiciel firmy Brother lub administrator IT pomoże Ci rozwiązać problem. Kopia zgłoszenia zostanie także wysłana na Twój prywatny adres e-mail.

## 2.2.2 Rozwiązywanie problemów

Problem	Rozwiązanie
Błąd uwierz. (Błąd uwierzytelnienia)	Upewnij się, czy ustawienia e-mail zostały poprawnie skonfigurowane.
Błąd Nadawania	Upewnij się, że urządzenie jest podłączone do sieci oraz że kontaktowy i prywatny adres e-mail są prawidłowo skonfigurowane.
Chcę ponownie wyświetlić zasady zachowania poufności informacji	<p>Aby ponownie wyświetlić informacje o ochronie poufności, przejdź do menu Ekran główny &gt; Usługi &gt; Zasady zachow. poufn. inf.</p> <p>Jeśli użytkownik zaakceptował zasady zachowania poufności informacji, przycisk „Zgadzam się” zostanie wyszarzony.</p>
Poprosiłem o pomoc, ale nie otrzymałem żadnej wiadomości e-mail z kopią mojej prośby.	Urządzenie nie wykryło żadnych błędów. Jeśli nadal uważasz, że wystąpił błąd, sprawdź informacje dotyczące rozwiązywania problemów w <i>Podręczniku Użytkownika Online</i> swojego urządzenia Brother i w często zadawanych pytaniach na stronie <a href="http://support.brother.com">support.brother.com</a> . Jeśli potrzebujesz dalszej pomocy, skontaktuj się ze swoim administratorem IT lub przedstawicielem firmy Brother.

## 2.3 Załącznik – Przykładowe pliki JSON

### Przykładowy plik JSON z możliwością wprowadzenia jednego kontaktu

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

```

## Przykładowy plik JSON z możliwością wprowadzenia wielu kontaktów (tylko obsługiwane modele)

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



# Zamawianie wsparcia technicznego z programu Status Monitor

## 3.1 Konfiguracja

### 3.1.1 Konfiguracja wstępna adresu e-mail, tematu i treści wiadomości

---

Skonfiguruj adres e-mail, temat i treść wiadomości w pliku ustawień.

1. Znajdź plik ustawień.  
*Lokalizacja:* (Dysk systemowy):\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini  
Nazwa pliku ustawień: **StatusMonitorSettings.ini**
2. Otwórz plik ustawień i dodaj następujące informacje:
  - Wpisz adres e-mail swojego administratora IT lub dealera firmy Brother w pozycji „EmailDestinationAddress=”.
  - Wpisz temat wiadomości e-mail w pozycji „Subject=”.
  - Wpisz treść wiadomości w pozycji „CustomBody=”.

*Na przykład:*

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

Subject=Wystąpiła awaria drukarki

CustomBody=Wyświetlony został komunikat o błędzie. Prosimy o kontakt w celu udzielenia pomocy.

#### INFORMACJA

---

Aby ustawić więcej niż jeden adres e-mail, oddziel kolejne adresy znakiem „;”.

---

3. Zapisz plik ustawień.




## 3.2 Użytkowanie

### 3.2.1 Zamawianie pomocy technicznej z programu Status Monitor

Upewnij się, że preferowany klient poczty e-mail jest ustawiony jako domyślny.

Jeśli wystąpił problem z urządzeniem Brother:


1. Na ekranie komputera automatycznie pojawi się okno programu Status Monitor.
2. Kliknij ikonę  w oknie programu Status Monitor, aby otworzyć wiadomość e-mail wraz z załącznikiem zawierającym informacje o urządzeniu.



#### INFORMACJA

- Jeśli nie ustawiono domyślnego klienta poczty e-mail, zamówienie pomocy przy użyciu programu Status Monitor nie będzie możliwe.
  - Jeśli wcześniej nie skonfigurowano adresu e-mail, tematu i treści wiadomości, konieczne jest ręczne wprowadzenie tych informacji.
3. Wyślij wiadomość e-mail do dealera firmy Brother lub administratora IT.  
Wkrótce dealer firmy Brother lub administrator IT pomoże Ci rozwiązać problem.

### 3.2.2 Rozwiązywanie problemów

Problem	Rozwiązanie
Nie ustawiono domyślnego klienta poczty e-mail.	Domyślny klient poczty e-mail musi być skonfigurowany. Aby skonfigurować domyślnego klienta poczty e-mail, wykonaj następujące czynności w Edytorze rejestru: Skonfiguruj klucz „Komputer\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail” wartość „Domyślny” na „your_email_client_name”. Następnie skonfiguruj klucz „Komputer\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail” wartość „Domyślny” na „your_email_client_name”.
Ikona poczty  nie jest widoczna na ekranie programu Status Monitor.	Upewnij się, że urządzenie jest podłączone do komputera.

**brother**  
at your side