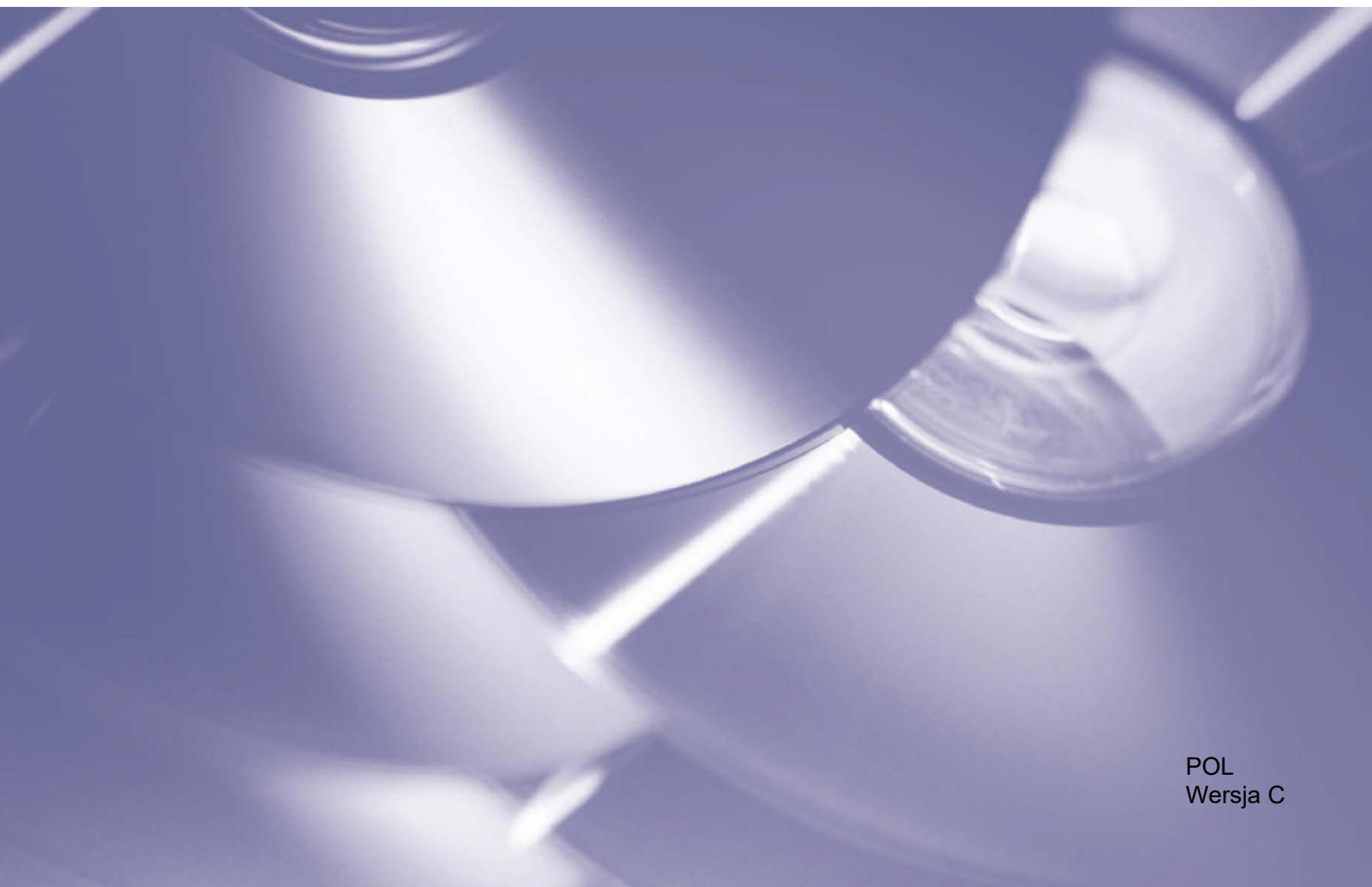


Podręcznik Użytkownika Request Help



Informacje o prawach autorskich

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

Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Ekranu 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

1	Informacje podstawowe	1
2	Zamawianie wsparcia technicznego z urządzenia	3
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
3	Zamawianie wsparcia technicznego z programu Status Monitor / Brother iPrint&Scan	13
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 / Brother iPrint&Scan	14
3.2.2	Rozwiązywanie problemów	14

1

Informacje podstawowe



Oprogramowanie Brother „Request Help” pozwala użytkownikom na zamawianie wsparcia technicznego z urządzeń podłączonych do sieci lub z programu Status Monitor / Brother iPrint&Scan. 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 / Brother iPrint&Scan 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 urzędzeń docelowych. Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z lokalnym biurem firmy Brother.
 - Pełną listę wszystkich urzędzeń firmy Brother zgodnych z rozwiązaniem „Request Help” firmy Brother można uzyskać, kontaktując się z lokalnym biurem firmy Brother.
 - Aby automatycznie wyświetlać ekran w przypadku wystąpienia błędu, w ustawieniach powiadomień aplikacji należy wybrać opcję **Wyświetlaj powiadomienia**.
-

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 P.JL. Do tworzenia i edytowania plików ustawień można użyć dowolnego edytora tekstu obsługującego format JSON.

Format plików JSON (przykład)

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",      ← stała wartość "pns_firmware"
    "setting_version": "",              ← wersja (operatorzy mogą używać tego pola do śledzenia)
    "schema_revision": 4                ← bieżąca wersja schematu
  },
  "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",
        }
      }
    }
  }
}
```

Czerwony:	Nazwa ustawienia
Zielony:	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">• paper_jams• change_drum• consumable_warnings_• consumable_errors_• consumable_warnings_requires_support• consumable_errors_requires_support• memory_errors• paper_input_errors• paper_output_errors• installation_errors• hardware_errors• miscellaneous_errors		

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 żądanego urządzenia, a następnie kliknij przycisk **Wyślij**, aby zakończyć. W przypadku niepowodzenia kliknij przycisk **Otwórz folder dziennika** i sprawdź plik dziennika.

INFORMACJA

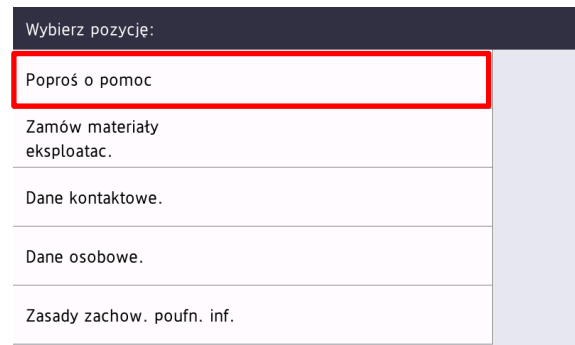
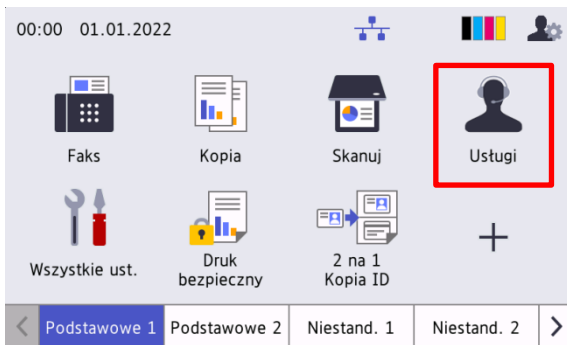
- Aby uzyskać dodatkowe informacje, patrz *Podręcznik Użytkownika Mass Deployment Tool* na stronie support.brother.com.
 - Aby usunąć to oprogramowanie i powiązane z nim dane osobowe z urządzenia, należy przywrócić oryginalnie skonfigurowane ustawienia fabryczne urządzenia. Aby uzyskać więcej informacji,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

2.2 Użytkowanie

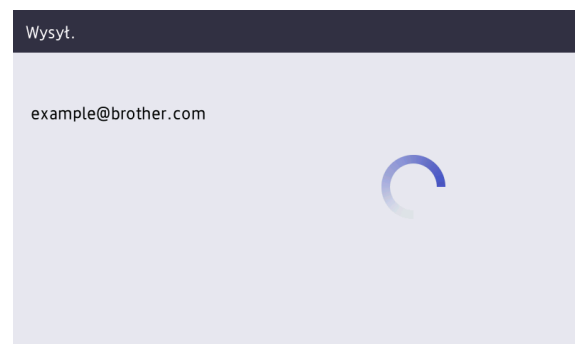
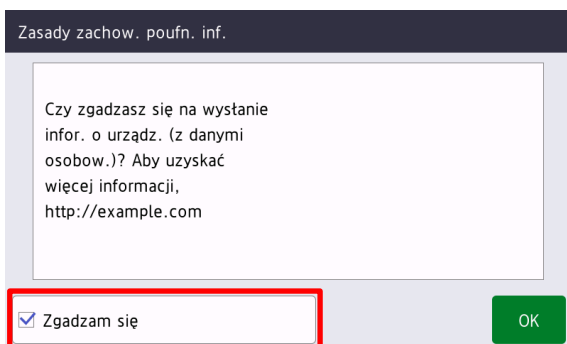
2.2.1 Wysyłanie zgłoszenia potrzeby wsparcia z panelu sterowania urządzenia

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	Aby ponownie wyświetlić informacje o ochronie poufności, przejdź do menu Ekran główny > Usługi > Zasady zachow. poufn. inf. Jeśli użytkownik zaakceptował zasady zachowania poufności informacji, przycisk „Zgadzam się” zostanie wyszarzony.
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 support.brother.com . 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_": {
```


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 / Brother iPrint&Scan

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.

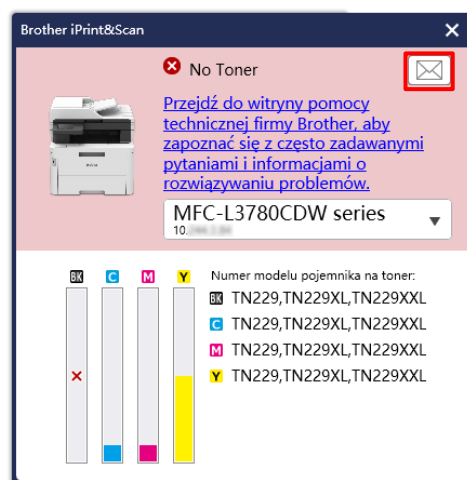
3.2 Użytkowanie

3.2.1 Zamawianie pomocy technicznej z programu Status Monitor / Brother iPrint&Scan

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 / Brother iPrint&Scan.
2. Kliknij ikonę  w oknie programu Status Monitor / Brother iPrint&Scan, 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 / Brother iPrint&Scan 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 / Brother iPrint&Scan.	Upewnij się, że urządzenie jest podłączone do komputera.

brother
at your side