

Guía del usuario

Request Help

Copyright

Copyright © 2019 Brother Industries, Ltd. Reservados todos los derechos.

La información de este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las pantallas de este documento se proporcionan con fines meramente ilustrativos y pueden diferir de las pantallas reales. El software descrito en este documento se distribuye en virtud de contratos de licencia. El software puede usarse o copiarse de conformidad con los términos de estos contratos. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse de cualquier forma o en cualquier medio sin un permiso previo por escrito de Brother Industries, Ltd.

Marcas comerciales

Los nombres comerciales o de productos de empresas que aparecen en los productos Brother, en documentos relacionados y en cualquier otro material son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas empresas.

Tabla de contenido

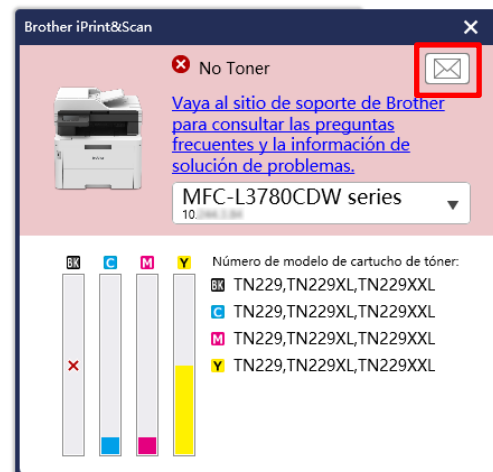
1	Antecedentes	1
2	Solicitar ayuda usando el equipo	3
2.1	Configuración.....	3
2.1.1	Crear y editar archivos JSON.....	3
2.1.2	Ajustes	4
2.1.2.1	Configuración del correo electrónico	4
2.1.2.2	Información de contacto	4
2.1.2.3	Información personal	4
2.1.2.4	Configuración de privacidad	4
2.1.2.5	Reglas de “Request Help”	5
2.1.3	Implementar el archivo de configuración	5
2.2	Uso.....	7
2.2.1	Solicitar ayuda desde el panel de control del equipo.....	7
2.2.2	Solución de problemas	7
2.3	Apéndice - Archivos JSON de ejemplo.....	8
	Archivo JSON de ejemplo para la entrada única de contactos.....	8
	Archivo JSON de ejemplo para la entrada múltiple de contactos (solo modelos admitidos).....	10
3	Solicitar ayuda usando Status Monitor/Brother iPrint&Scan	12
3.1	Configuración.....	12
3.1.1	Preconfiguración de la dirección de correo electrónico, el asunto y el mensaje	12
3.2	Uso.....	13
3.2.1	Solicitar ayuda desde Status Monitor/Brother iPrint&Scan.....	13
3.2.2	Solución de problemas	13

1

Antecedentes



La solución de software “Request Help” de Brother permite a los usuarios solicitar asistencia técnica desde sus equipos conectados a la red o desde Status Monitor/Brother iPrint&Scan. Dichas solicitudes, que incluyen información de diagnóstico adicional, se envían por correo electrónico al distribuidor de Brother designado o a un administrador de TI que pueda analizarlas para solucionar los problemas del equipo del usuario de forma eficiente.



Características

- Añade la función “Solicitar ayuda” al menú de **Servicios** del equipo o a Status Monitor/Brother iPrint&Scan en el ordenador.
- Permite enviar los 10 últimos errores y la información de mantenimiento registrada por el equipo de Brother al distribuidor de Brother o al administrador de TI.
- Almacena la información de contacto personalizable del usuario, del distribuidor de Brother y del administrador de TI en el equipo o en el ordenador.
- Comunicación rápida y segura a través del correo electrónico (SSL o TLS).

NOTA

- Para activar esta solución, se necesita un código de licencia válido y un software que pueda enviar códigos de licencia a los equipos de destino. Para obtener más información, póngase en contacto con su oficina local de Brother.
 - Para obtener una lista completa de todos los equipos Brother compatibles con la solución "Request Help", póngase en contacto con su oficina local de Brother.
 - Para mostrar automáticamente la pantalla cuando se produce un error, la opción **Mostrar notificaciones** debe estar seleccionada en la configuración de notificaciones de la aplicación.
-

2.1 Configuración

Para configurar un componente de la solución del servicio, prepare un archivo de configuración JSON (JavaScript Object Notation) correcto y envíelo al equipo objetivo utilizando Brother Mass Deployment Tool.

2.1.1 Crear y editar archivos JSON

JSON es un estándar abierto que le permite especificar su propia configuración sin necesidad de entender los comandos PCL o PJI. Se puede utilizar cualquier editor de texto compatible con JSON para crear y editar archivos de configuración.

Formato de archivo JSON (ejemplo)

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",      ← valor fijo "pns_firmware"
    "setting_version": "",              ← versión (los operadores pueden usar este campo para rastrear)
    "schema_revision": 4                ← versión del esquema actual
  },
  "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",
        }
      }
    }
  }
}
```

Rojo:	Nombre del ajuste
Verde:	Valor del ajuste

La estructura del archivo de configuración JSON de “Request Help” y la colocación de las entradas de ajuste individuales se describen en los archivos del esquema JSON suministrados con Brother Mass Deployment Tool, requerida para enviar los archivos de configuración JSON a un equipo Brother.

Son compatibles las siguientes categorías de configuración:

Categoría	Descripción
services_mail	Los ajustes del servidor de correo electrónico de Servicios.
contact_info	Los datos del receptor de las solicitudes del servicio.
personal_info	Los datos del remitente de las solicitudes del servicio.
privacy_policy	Los ajustes del aviso de privacidad.
request_help	Los ajustes de la solución “Request Help”.

Consulte el 2.3 Apéndice para ver un ejemplo de archivos JSON.

2.1.2 Ajustes

2.1.2.1 Configuración del correo electrónico

Nombre	Descripción
smtp_server_address	Especifique la dirección del servidor SMTP. (Formato: 0.0.0.0).
smtp_server_port	Especifique el número del puerto del servidor SMTP.
smtp_server_authentication_method	Especifique el método de autenticación del servidor SMTP. Valores: "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Especifique el nombre de la cuenta SMTP.
smtp_auth_account_password	Especifique la contraseña de la cuenta SMTP.
smtp_ssl_tls_method	Especifique el protocolo de seguridad SMTP. Valores: "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Seleccione si habilitar el certificado de CA al usar SSL o TLS. Valores: "true", "false".
device_email_address	Especifique la dirección de correo electrónico que use la máquina de destino para enviar las solicitudes del servicio.

2

2.1.2.2 Información de contacto

Nombre	Descripción
contact_name	El nombre del receptor de las solicitudes del servicio (hasta 255 caracteres alfanuméricos o símbolos).
contact_phone_num	El número de teléfono del receptor de las solicitudes del servicio (hasta 20 dígitos y los símbolos siguientes: *, #, -).
contact_email_address	La dirección de correo electrónico del receptor de las solicitudes del servicio (hasta 255 caracteres alfanuméricos o símbolos).

NOTA

La información de contacto introducida en `channel_service > contact_info` se aplica en uno de los siguientes casos:

- Su modelo solo admite archivos JSON de entrada única de contactos.
- Su modelo admite archivos JSON de entrada múltiple de contactos, y usted quiere tener la misma información de contacto para todas las soluciones de software enumeradas en su archivo JSON.

Si su modelo admite archivos JSON de entrada múltiple de contactos y usted quiere especificar una información de contacto distinta para cada solución, vaya a la entrada de la solución correspondiente de su archivo JSON y escriba la información de contacto que quiere en `"contact_info"`. Puede ver un archivo JSON de ejemplo para la entrada múltiple de contactos en el apéndice.

2.1.2.3 Información personal

Nombre	Descripción
personal_name	El nombre del remitente de las solicitudes del servicio (hasta 255 caracteres alfanuméricos o símbolos).
personal_phone_num	El número de teléfono del remitente de las solicitudes del servicio (hasta 20 dígitos y los símbolos siguientes: *, #, -).
personal_email_address	La dirección de correo electrónico del remitente de las solicitudes del servicio (hasta 255 caracteres alfanuméricos o símbolos).

2.1.2.4 Configuración de privacidad

Nombre	Descripción
privacy_notice_skip	Especifique si mostrar el aviso de privacidad antes de enviar una solicitud del servicio. Valores: "true", "false".
privacy_policy_url	Especifique la URL del aviso de privacidad.

2.1.2.5 Reglas de “Request Help”

Nombre		Descripción
contact_info (hasta dos configuraciones; solo modelos admitidos)	contact_name	Nombre del receptor de las solicitudes del servicio (hasta 255 caracteres alfanuméricos o símbolos).
	contact_phone_num	Número de teléfono del receptor de las solicitudes del servicio (hasta 20 dígitos y los símbolos siguientes: *, #, -).
	contact_email_address	Dirección de correo electrónico del receptor de las solicitudes del servicio (hasta 255 caracteres alfanuméricos o símbolos).
request_help_report_format		Especifique el formato del informe de la solicitud de ayuda. Valores: "plaintext", "xml", "csv".
request_help_main_rule		Especifique las reglas para los errores a enviar en el informe de la solicitud de ayuda. Cada regla debe ir precedida por un nombre de error, tal y como se muestra a continuación: <pre>"cover_open": { "request_help_main_rule": "on"</pre> Valores: "on", "off".
Nombres de errores admitidos:		
<ul style="list-style-type: none"> • paper_jams • change_drum • consumable_warnings_ • consumable_errors_ • consumable_warnings_requires_support • consumable_errors_requires_support 		<ul style="list-style-type: none"> • memory_errors • paper_input_errors • paper_output_errors • installation_errors • hardware_errors • miscellaneous_errors

2.1.3 Implementar el archivo de configuración

Utilice Brother Mass Deployment Tool para enviar el archivo JSON creado recientemente al equipo objetivo para aplicar la configuración.

1. Ejecute Brother Mass Deployment Tool.

NOTA

Asegúrese de conocer qué archivo de esquema es compatible con su modelo. Para obtener una lista de los archivos de esquema disponibles y los modelos aplicables, haga doble clic en el archivo `README.url` en la carpeta “Schema” para abrir el sitio web README. Necesitará esta información más adelante.

2. Compruebe que el equipo que quiere esté en la lista.
Si el equipo no está en la lista, haga clic en el botón **Añadir dispositivos**.
3. Seleccione el equipo o los equipos objetivo.
4. Haga clic en el botón **Especificar archivo**. Seleccione el archivo de configuración que quiera aplicar y, a continuación, haga clic en **Abrir**. El archivo seleccionado aparecerá en la columna Archivo de configuración.
5. Si está aplicando la configuración en equipos protegidos mediante una contraseña, introdúzcalas en la columna Contraseña del dispositivo.
6. Seleccione la casilla de verificación del equipo que desee y, a continuación, haga clic en el botón **Enviar** para finalizar. Si no tiene éxito, haga clic en el botón **Abrir carpeta de registros** y compruebe el registro del archivo.

NOTA

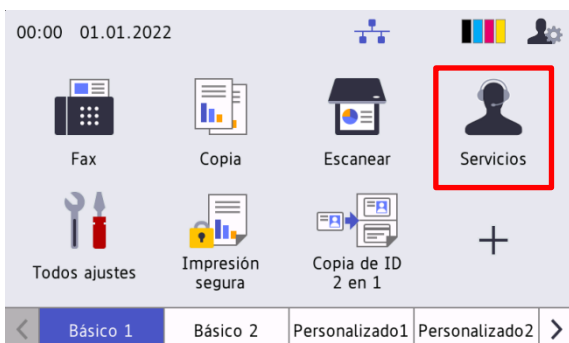
- Para obtener más información, consulte la *Guía del usuario de Mass Deployment Tool* en support.brother.com.
 - Para eliminar esta solución de software y la información personal asociada al equipo, reinicie los ajustes del equipo a los ajustes de fábrica. Para obtener más información, consulte la *Guía del usuario online*.
-

2.2 Uso

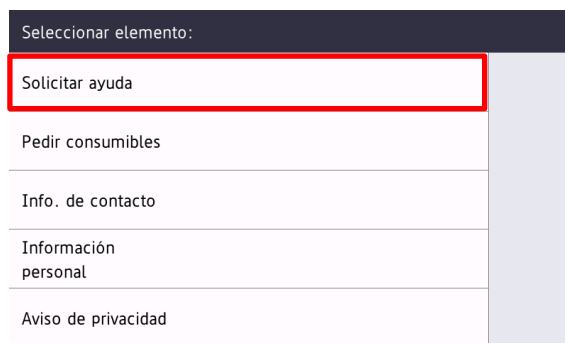
2.2.1 Solicitar ayuda desde el panel de control del equipo

Si hay algún problema con su equipo Brother, puede solicitar ayuda tal y como se muestra a continuación:

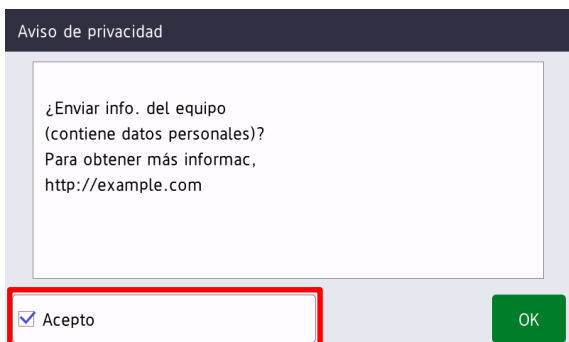
1. En la pantalla de inicio de su equipo, pulse **Servicios**.



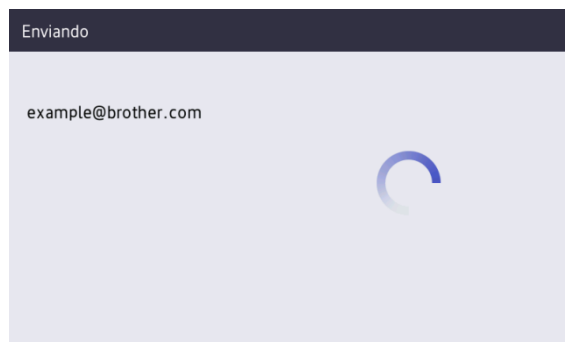
2. Pulse **Solicitar ayuda**.



3. Acepte el aviso de privacidad y pulse **OK**.



4. Se ha enviado su solicitud de ayuda.



Su distribuidor de Brother o administrador de TI le ayudará con su problema enseguida. Se enviará una copia de su solicitud a su dirección de correo electrónico personal.

2.2.2 Solución de problemas

Problema	Solución
Error autenticación (Error de autenticación)	Asegúrese de que los ajustes del correo electrónico estén configurados correctamente.
Error enviando	Asegúrese de que el equipo esté conectado a la red y de que las direcciones de correo electrónico de contacto y personal estén configuradas correctamente.
Quiero volver a ver el aviso de privacidad	Para volver a ver el aviso de privacidad, vaya a la Pantalla de inicio > Servicios > Aviso de privacidad. Si el usuario ha consentido al aviso de privacidad, el botón "Acepto" aparecerá en gris.
He pedido ayuda, pero no se me ha enviado ningún correo electrónico con una copia de mi solicitud	El equipo no ha detectado errores. Si sigue creyendo que hay un error, vea la <i>Guía del usuario online</i> de su equipo Brother y las preguntas frecuentes en support.brother.com si quiere obtener información para la solución de problemas. Si necesita más ayuda, póngase en contacto con su administrador de TI o su distribuidor de Brother.

2.3 Apéndice - Archivos JSON de ejemplo

Archivo JSON de ejemplo para la entrada única de contactos

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

Archivo JSON de ejemplo para la entrada múltiple de contactos (solo modelos admitidos)

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


Solicitar ayuda usando Status Monitor/ Brother iPrint&Scan

3.1 Configuración

3.1.1 Preconfiguración de la dirección de correo electrónico, el asunto y el mensaje

Modifique el archivo de configuración para preconfigurar la dirección de correo electrónico, el asunto y el mensaje.

1. Localice el archivo de configuración.
Ubicación: (Unidad del sistema):\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini
Nombre del archivo de configuración: **StatusMonitorSettings.ini**
2. Abra el archivo de configuración y, después, añada la siguiente información:
 - Escriba la dirección de correo electrónico de su administrador de TI o distribuidor de Brother después de "EmailDestinationAddress=".
 - Escriba el asunto del correo electrónico después de "Subject=".
 - Escriba el mensaje después de "CustomBody=".

Por ejemplo:

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

Subject=Fallo de funcionamiento de la impresora

CustomBody=Ha aparecido un mensaje de error. Póngase en contacto con nosotros para obtener ayuda.

NOTA

Para definir varias direcciones de correo electrónico, sepárelas mediante “;”.


3. Guarde el archivo de configuración.

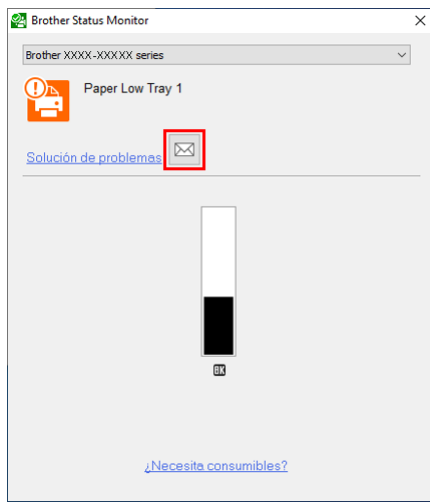
3.2 Uso

3.2.1 Solicitar ayuda desde Status Monitor/Brother iPrint&Scan

Asegúrese de tener su cliente de correo electrónico preferido configurado como predeterminado.

Si hay un problema con el equipo de Brother:

1. Aparecerá la pantalla de Status Monitor/Brother iPrint&Scan automáticamente en el ordenador.
2. Haga clic en  en la pantalla de Status Monitor/Brother iPrint&Scan para abrir un mensaje de correo electrónico con un adjunto que contiene la información del equipo.




NOTA

- Si no ha definido ningún cliente de correo electrónico predeterminado, no podrá solicitar ayuda desde Status Monitor/Brother iPrint&Scan.
- Si no ha preconfigurado la dirección de correo electrónico, el asunto y el mensaje, tendrá que introducirlos manualmente.

1. Envíe el mensaje de correo electrónico a su distribuidor de Brother o administrador de TI. Su distribuidor de Brother o administrador de TI le ayudará con su problema enseguida.

3.2.2 Solución de problemas

Problema	Solución
No se ha definido el cliente de correo electrónico predeterminado.	Asegúrese de configurar el cliente de correo electrónico predeterminado. Puede configurar el cliente de correo electrónico predeterminado haciendo lo siguiente en el Editor del Registro: Configure los datos del valor "Predeterminado" de la clave "Equipo\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail" como "your_email_client_name". Después, configure los datos del valor "Predeterminado" de la clave "Equipo\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail" como "your_email_client_name".
El icono de correo  no aparece en la pantalla de Status Monitor/Brother iPrint&Scan.	Asegúrese de que el equipo esté conectado al ordenador.

brother
at your side