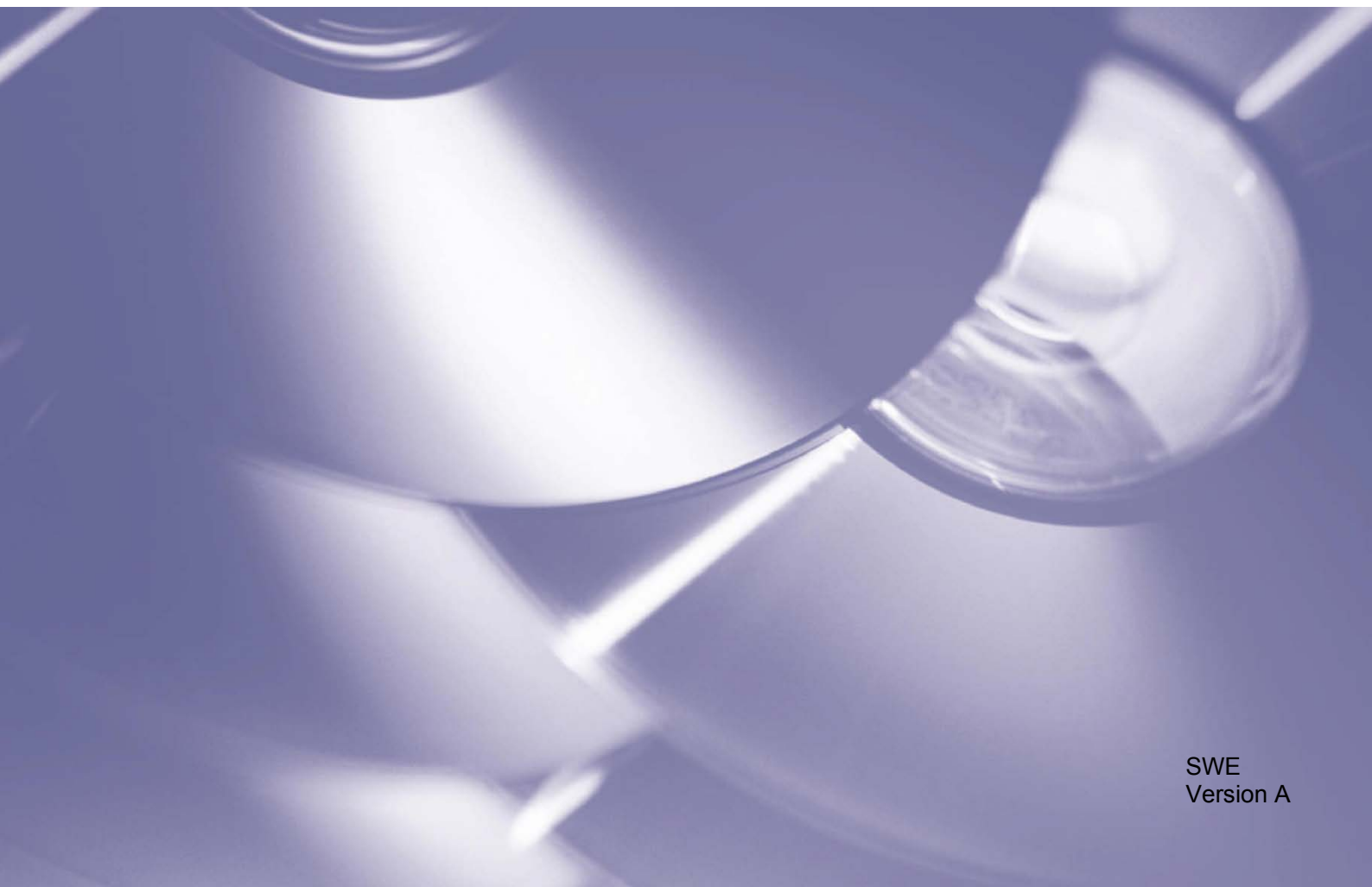


Bruksanvisning Request Help



Copyright

Copyright © 2019 Brother Industries, Ltd. Med ensamrätt.

Innehållet i det här dokumentet kan ändras utan föregående meddelande. Skärmarna i det här dokumentet visas endast i illustrerande syfte och kan skilja sig från de faktiska skärmarna. Programvaran som beskrivs i det här dokumentet är utformad med licensavtal. Programvaran får endast användas och kopieras i enlighet med detta avtal. Ingen del av den här publikationen får reproduceras i någon form med några medel utan föregående skriftligt tillstånd från Brother Industries, Ltd.

Varumärken

Alla varumärkesnamn och produktnamn som finns på Brother-produkterna, relaterade dokument och annat material är varumärken eller registrerade varumärken som tillhör respektive företag.

Innehållsförteckning

1	Bakgrund	1
2	Konfiguration	2
	2.1 Skapa och redigera JSON-filer	2
	2.2 Inställningar	3
	2.3 Distribuera konfigurationsfilen	4
3	Användning	6
	3.1 Begära hjälp från maskinens kontrollpanel.....	6
	3.2 Felsökning	6
	Bilaga – Exempel på JSON-filer	7
	Exempel på en JSON-fil för en enda kontaktpost	7
	Exempel på JSON-fil för flera kontaktposter (endast modeller som stöds).....	9

1

Bakgrund



Med programvarulösningen Brother "Request Help" kan användare begära teknisk hjälp från sina nätverksanslutna maskiner. Sådana förfrågningar, som omfattar ytterligare diagnostisk information, skickas sedan via e-post till en särskild Brother-återförsäljare eller IT-administratör som kan analysera dem effektivt för att felsöka användarens maskin.



Funktioner

- Lägger till knappen Begär hjälp till maskinens meny Tjänster.
- De senaste 10 felen och underhållsinformationen som registrerats av Brother-maskinen går att skicka till återförsäljaren/administratören.
- Anpassningsbar kontaktinformation till användaren och återförsäljaren/IT-administratören som lagras på maskinen.
- Snabbkonfiguration med JSON-filer och Brother Mass Deployment Tool.
- Snabb och säker kommunikation via e-post (SSL eller TLS).

OBS

- För att aktivera den här lösningen behöver du en giltig licenskod och programvara som kan skicka licenskoder till målmaskiner. Du kan få mer information genom att kontakta ditt lokala Brother-kontor.
- För en komplett lista över alla Brother-maskiner som är kompatibla med lösningen Brother "Request Help" kan du kontakta ditt lokala Brother-kontor.

Du kan konfigurera en tjänstlösningsskomponent genom att förbereda den rätta JSON-inställningsfilen (JavaScript Object Notation) och sedan skicka den till målmaskinen med Brother Mass Deployment Tool.

2.1 Skapa och redigera JSON-filer

JSON är en öppen standard som du kan använda för att ange dina egna inställningar utan att kunna PCL- eller PJL-kommandon. Alla textredigerare som stöds av JSON går att använda till att skapa och redigera inställningsfiler.

JSON-filformat (exempel)

```
{
  "attributes": {
    "software_id": "pns_firmware",      ← fast värde "pns_firmware"
    "setting_version": "",              ← version (operatörer kan använda det här fältet för att spåra)
    "schema_revision": 4                ← aktuell schemaversion
  },
  "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",

```

Röd:	Inställningsnamn
Grön:	Inställningsvärde

Strukturen för JSON-inställningsfilen "Request Help" och placeringen av enskilda inställningsposter beskrivs i JSON-schemafilerna som medföljer Brother Mass Deployment Tool, vilket krävs för att skicka JSON-inställningsfiler till Brother-maskiner.

Följande inställningskategorier stöds:

Kategori	Beskrivning
services_mail	Inställningar för e-postservern Tjänster
contact_info	Information om mottagaren för tjänstförfrågningar
personal_info	Information om avsändaren för tjänstförfrågningar
privacy_policy	Inställningar för integritetsmeddelande
request_help	Inställningar för lösningen Request Help

Se Bilaga för exempel på JSON-filer.

2.2 Inställningar

2.2.1 E-postinställningar

Namn	Beskrivning
smtp_server_address	Ange SMTP-serveradressen. (Format: 0.0.0.0).
smtp_server_port	Ange portnumret till SMTP-servern.
smtp_server_authentication_method	Ange autentiseringsmetoden för SMTP-servern. Värden: "none", "smtp_auth".
smtp_auth_account_name	Ange SMTP-kontonamnet.
smtp_auth_account_password	Ange SMTP-kontolösenordet.
smtp_ssl_tls_method	Ange SMTP-säkerhetsprotokollet. Värden: "none", "ssl", "tls".
smtp_verify_server_certificate_enabled	Välj om CA-certifikatet ska aktiveras vid användning av SSL eller TLS. Värden: "true", "false".
device_email_address	Ange e-postadressen som används av målmaskinen för att skicka tjänstförfrågningar.

2.2.2 Kontaktinformation

Namn	Beskrivning
contact_name	Namnet på mottagaren av tjänstförfrågningar (upp till 255 alfanumeriska tecken eller symboler).
contact_phone_num	Telefonnummer till mottagaren av tjänstförfrågningar (upp till 20 siffror och följande symboler: *, #, -).
contact_email_address	E-postadressen till mottagaren av tjänstförfrågningar (upp till 255 alfanumeriska tecken eller symboler).

OBS

Kontaktinformationen som anges under `channel_service > contact_info` gäller i något av följande fall:

- Din modell stöder endast en JSON-fil med en kontaktpost.
- Din modell stöder en JSON-fil med flera kontaktposter och du vill ha samma kontaktinformation för alla programvarulösningar som anges i din JSON-fil.

Om din modell stöder en JSON-fil med flera kontaktposter och du vill ange separat kontaktinformation för varje lösning går du till den önskade lösningens post i din JSON-fil och anger den önskade kontaktinformationen under "`contact_info`". Se ett exempel på en JSON-fil med flera kontaktposter i bilagan.

2.2.3 Personuppgifter

Namn	Beskrivning
personal_name	Namnet på avsändaren av tjänstförfrågningar (upp till 255 alfanumeriska tecken eller symboler).
personal_phone_num	Telefonnummer till avsändaren av tjänstförfrågningar (upp till 20 siffror och följande symboler: *, #, -).
personal_email_address	E-postadressen till avsändaren av tjänstförfrågningar (upp till 255 alfanumeriska tecken eller symboler).

2.2.4 Sekretessinställningar

Namn	Beskrivning
privacy_notice_skip	Ange om integritetsmeddelandet ska visas innan en tjänstförfrågan skickas. Värden: "true", "false".
privacy_policy_url	Ange URL till integritetsmeddelandet.

2.2.5 Regler för "Request Help"

Namn	Beskrivning	
contact_info (upp till två inställningar, endast modeller som stöds)	contact_name	Namnet på mottagaren av tjänstförfrågningar (upp till 255 alfanumeriska tecken eller symboler).
	contact_phone_num	Telefonnummer till mottagaren av tjänstförfrågningar (upp till 20 siffror och följande symboler: *, #, -).
	contact_email_address	E-postadressen till mottagaren av tjänstförfrågningar (upp till 255 alfanumeriska tecken eller symboler).
request_help_report_format	Ange rapportformat för hjälpförfrågan. Värden: "plaintext", "xml", "csv".	
request_help_main_rule	Ange regler för fel som skickas i den begärda hjälprapporten. Varje regel måste föregås av ett felnamn enligt följande: <pre>"cover_open": { "request_help_main_rule": "on"</pre> Värden: "on", "off".	
Felnamn som stöds:		
<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	

2.3 Distribuera konfigurationsfilen

Använd Brother Mass Deployment Tool till att skicka din nyskapade JSON-fil till målmaskinen för att tillämpa inställningarna.

1. Kör Brother Mass Deployment Tool.

OBS

Se till att du vet vilken schemafil som stöds av din modell. Om du vill ha en lista över tillgängliga schemafilerna och tillämpliga modeller kan du titta på README.TXT-filen i mappen "schema". Du behöver den här informationen senare.

2. Kontrollera att den önskade maskinen finns med i listan.
Om maskinen inte finns med i listan klickar du på knappen **Lägg till enheter**.
3. Välj målmaskinen eller målmaskinerna.

4. Klicka på knappen **Ange fil**. Välj den inställningsfil som ska tillämpas och klicka sedan på **Öppna**. Filen som du har valt visas i kolumnen Inställningsfil.
5. Om du tillämpar inställningar på lösenordskyddade maskiner anger du deras lösenord i kolumnen Lösenord för enhet.
6. Markera kryssrutan till maskinen som du vill ha och klicka sedan på knappen **Skicka** för att slutföra. Om det inte lyckas klickar du på knappen **Öppna loggmapp** och kontrollerar loggfilen.

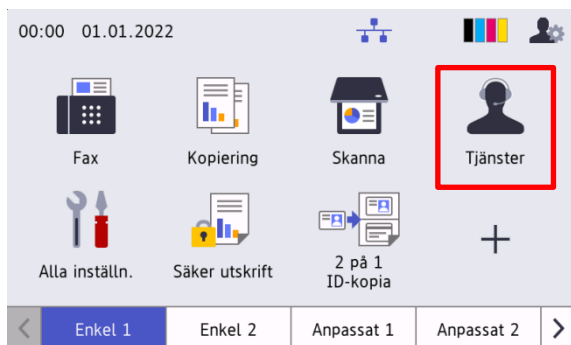
OBS

- Mer information finns i *Bruksanvisning till Mass Deployment Tool* på support.brother.com.
 - Om du vill ta bort den här programvarulösningen och relaterade personuppgifter från maskinen återställer du maskinens inställningar till de som ursprungligen ställts in på fabriken. Mer information finns i maskinens *Online-bruksanvisning*.
-

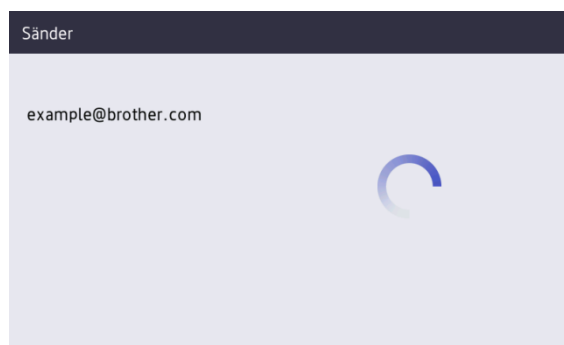
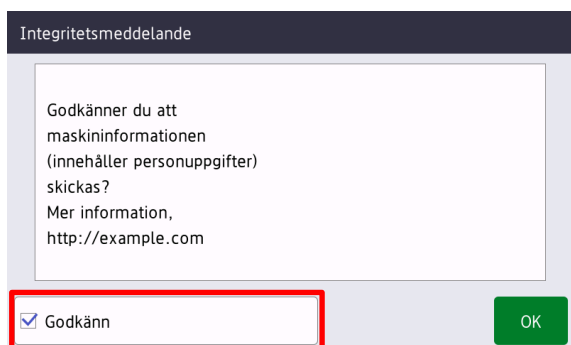
3.1 Begära hjälp från maskinens kontrollpanel

Om det har uppstått ett problem med din Brother-maskin kan du begära hjälp genom att göra följande:

1. På maskinens hemskärm trycker du på **Tjänster**.
2. Tryck på **Begär hjälp**.



3. Godkänn integritetsmeddelandet och tryck på **OK**.
4. Din begäran om hjälp har skickats.



Din Brother-återförsäljare eller IT-administratör kommer att hjälpa dig med ditt problem inom kort. En kopia av din förfrågan kommer också att skickas till din personliga e-postadress.

3.2 Felsökning

Problem	Lösning
Verifieringsfel (Autentiseringsfel)	Se till att e-postinställningarna har konfigurerats korrekt.
Sändningsfel	Se till att maskinen är ansluten till nätverket och att kontaktadress och personlig e-postadress har konfigurerats korrekt.
Jag vill visa integritetsmeddelandet igen	Om du vill visa integritetsmeddelandet igen går du till Startside > Tjänster > Integritetsmeddelande. Om användaren har godkänt integritetsmeddelande kommer knappen Godkänn att vara gråtonad.
Jag har begärt hjälp, men inget e-postmeddelande har skickats till mig med en kopia av min begäran.	Inga fel har upptäckts av maskinen. Om du fortfarande tror att det finns ett fel, se Brother-maskinens <i>Online-bruksanvisning</i> och vanliga frågor support.brother.com för information om felsökning. Om du behöver mer hjälp kan du kontakta din IT-administratör eller Brother-återförsäljare.

Bilaga – Exempel på JSON-filer

Exempel på en JSON-fil för en enda kontaktpost

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


Exempel på JSON-fil för flera kontaktposter (endast modeller som stöds)

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

brother
at your side