

# 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

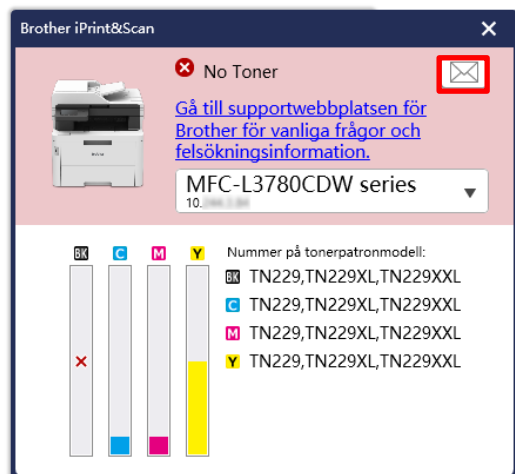
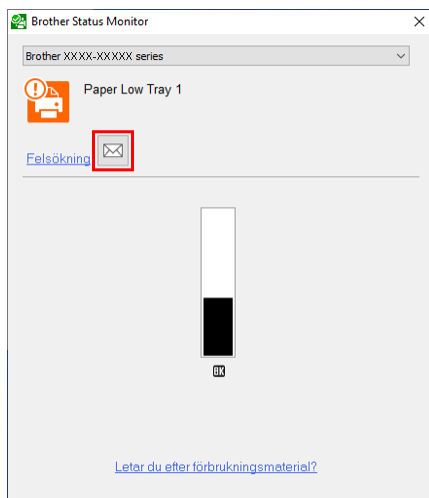
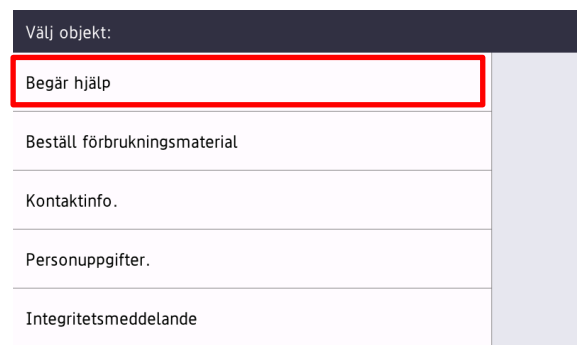
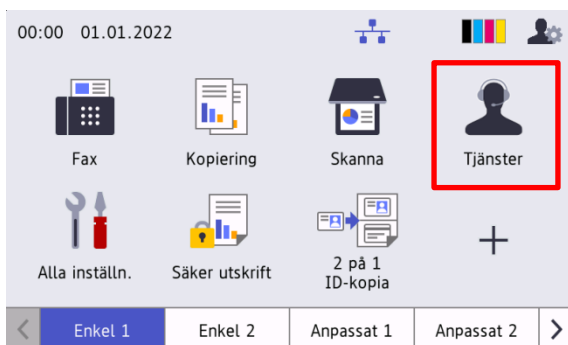
<b>1</b>	<b>Bakgrund</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Begära hjälp från skrivaren</b>	<b>3</b>
2.1	Konfiguration .....	3
2.1.1	Skapa och redigera JSON-filer.....	3
2.1.2	Inställningar .....	4
2.1.2.1	E-postinställningar .....	4
2.1.2.2	Kontaktinformation.....	4
2.1.2.3	Personuppgifter .....	4
2.1.2.4	Sekretessinställningar .....	5
2.1.2.5	Regler för "Request Help".....	5
2.1.3	Distribuera konfigurationsfilen .....	5
2.2	Användning.....	7
2.2.1	Begära hjälp från maskinens kontrollpanel .....	7
2.2.2	Felsökning .....	7
2.3	Bilaga – Exempel på JSON-filer .....	8
	Exempel på en JSON-fil för en enda kontaktpost .....	8
	Exempel på JSON-fil för flera kontaktposter (endast modeller som stöds) .....	10
<b>3</b>	<b>Begära hjälp från Status Monitor/Brother iPrint&amp;Scan</b>	<b>12</b>
3.1	Konfiguration .....	12
3.1.1	Förkonfigurera e-postadress, ämne och meddelande för e-post.....	12
3.2	Användning.....	13
3.2.1	Begära hjälp från Status Monitor/Brother iPrint&Scan.....	13
3.2.2	Felsökning .....	13

# 1

## Bakgrund



Med programvarulösningen Brother "Request Help" kan användare begära teknisk hjälp från sina nätverksanslutna skrivare eller från Status Monitor/Brother iPrint&Scan. 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 "Begär hjälp"-funktionen till skrivarens meny för **Tjänster** eller till Status Monitor/Brother iPrint&Scan på datorn.
- Gör att du kan skicka de senaste 10 felen och den underhållsinformation som registrerats av Brother-skrivaren till Brother-återförsäljaren eller till IT-administratören.
- Lagrar anpassningsbar kontaktinformation till användaren och Brother-återförsäljaren/IT-administratören på skrivaren eller datorn.
- 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.
  - För att automatiskt visa skärmen när ett fel uppstår måste **Visa aviseringar** ha valts i programmets inställningar för aviseringar.
-

## 2.1 Konfiguration

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.

### 2.1.1 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 PJJ-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",
        }
      }
    }
  }
}
```

<b>Röd:</b>	Inställningsnamn
<b>Grön:</b>	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.

## 2.1.2 Inställningar

### 2.1.2.1 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

### 2.1.2.2 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.

### 2.1.2.3 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).

## 2.1.2.4 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.

## 2.1.2.5 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 hjälpproporten. 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"><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 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 ska du dubbelklicka på filen `README.url` i mappen "Schema" för att öppna webbplatsen `README`. 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.



- Om du tillämpar inställningar på lösenordskyddade maskiner anger du deras lösenord i kolumnen Lösenord för enhet.
- 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

---

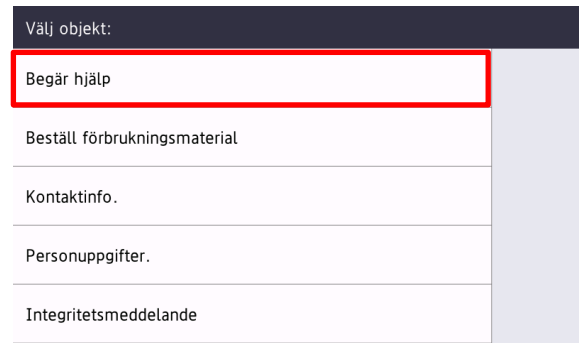
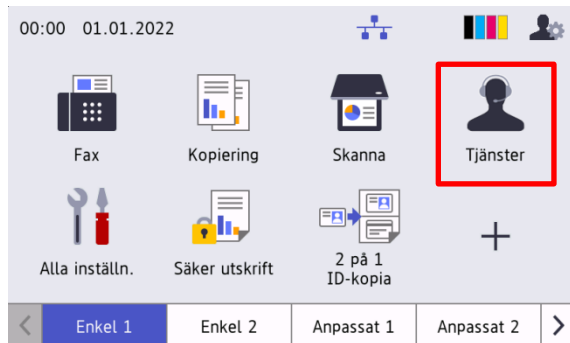
- Mer information finns i *Bruksanvisning till Mass Deployment Tool* på [support.brother.com](https://support.brother.com).
  - Om du vill ta bort den här programvarulösningen och relaterade personuppgifter från maskinen återställer du maskinens inställningar till de som ursprungligen ställts in på fabriken.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

## 2.2 Användning

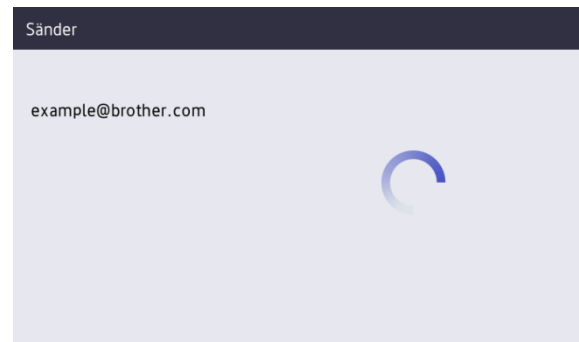
### 2.2.1 Begära hjälp från maskinens kontrollpanel

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.

### 2.2.2 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 <a href="http://support.brother.com">support.brother.com</a> för information om felsökning. Om du behöver mer hjälp kan du kontakta din IT-administratör eller Brother-återförsäljare.

## 2.3 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"
          },
          "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"
  }
}
}
}
}
}
}

```

## 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"
    }
  }
}
}
```

# Begära hjälp från Status Monitor/ Brother iPrint&Scan

## 3.1 Konfiguration

### 3.1.1 Förkonfigurera e-postadress, ämne och meddelande för e-post

---

Modifiera inställningsfilen för att förkonfigurera e-postadress, ämne och meddelande för e-post.

1. Leta reda på inställningsfilen.  
*Plats:* (Systemenhet):\ProgramData\Brother\StatusMonitorSettings.ini  
Filnamn för inställningsfilen: **StatusMonitorSettings.ini**
2. Öppna inställningsfilen och lägg till följande information:
  - Skriv e-postadressen för IT-administratören eller Brother-återförsäljaren efter "EmailDestinationAddress=".
  - Skriv vad som ska stå på e-postmeddelandets ämnesrad efter "Subject=".
  - Skriv meddelandet efter "CustomBody=".

*Exempel:*

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

Subject=Det har uppstått ett fel på skrivaren

CustomBody=Vi har fått ett felmeddelande. Kontakta oss för support.

#### OBS

---

Om du vill ange flera e-postadresser ska du avskilja varje adress med ";"

---


3. Spara inställningsfilen.

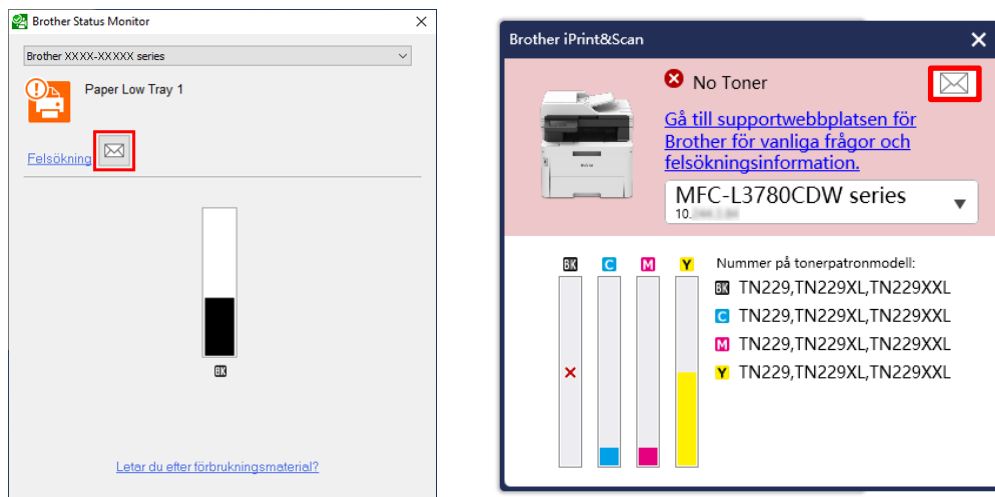
## 3.2 Användning

### 3.2.1 Begära hjälp från Status Monitor/Brother iPrint&Scan

Se till att ditt föredragna e-postprogram är inställt som standardprogram för e-post.

Om det uppstår något problem med Brother-skrivaren:


1. Skärmen för Status Monitor/Brother iPrint&Scan visas automatiskt på datorn.
2. Klicka på  på skärmen för Status Monitor/Brother iPrint&Scan för att öppna ett e-postmeddelande med en bilaga som inkluderar information från skrivaren.



#### OBS

- Om du inte har ställt in ett standardprogram för e-post kan du inte begära hjälp från Status Monitor/Brother iPrint&Scan.
  - Om du inte har konfigurerat en e-postadress, ett ämne och ett meddelande måste du skriva in dem manuellt.
3. Skicka e-postmeddelandet till din Brother-återförsäljare eller till IT-administratören. Din Brother-återförsäljare eller IT-administratör kommer att hjälpa dig med ditt problem inom kort.

### 3.2.2 Felsökning

Problem	Lösning
Standardprogram för e-post har inte angetts.	Se till att standardprogram för e-post har konfigurerats. Du kan konfigurera standardprogram för e-post genom att göra följande i Registereditorn: Konfigurera nyckeln "Dator\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Clients\Mail" genom att ändra datavärdet för "Standard" till "your_email_client_name". Konfigurera sedan nyckeln "Dator\HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Clients\Mail" genom att ändra datavärdet för "Standard" till "your_email_client_name".
E-postikonen  visas inte på skärmen för Status Monitor/Brother iPrint&Scan.	Kontrollera att skrivaren är ansluten till datorn.



**brother**  
at your side