Remote Help

Anmerkung zum Einsatz

807561 – Revision 0 – April 2012

Hypertherm®

Hypertherm, Inc.
Etna Road, P.O. Box 5010
Hanover, NH 03755 USA
603-643-3441 Tel (Main Office)
603-643-5352 Fax (All Departments)
info@hypertherm.com (Main Office Email)
800-643-9878 Tel (Technical Service)
technical.service@hypertherm.com (Technical Service Email)
800-737-2978 Tel (Customer Service)
customer.service@hypertherm.com (Customer Service Email)

Hypertherm Automation
5 Technology Drive, Suite 300
West Lebanon, NH 03784 USA
603-298-7970 Tel
603-298-7977 Fax

Hypertherm Plasmatechnik GmbH
Technologiepark Hanau
Rodenbacher Chaussee 6
D-63457 Hanau-Wolfgang, Deutschland
49 6181 58 2100 Tel
49 6181 58 2134 Fax
49 6181 58 2123 (Technical Service)

Hypertherm (S) Pte Ltd.
82 Genting Lane
Media Centre
Annexe Block #A01-01
Singapore 349567, Republic of Singapore
65 6841 2489 Tel
65 6841 2490 Fax
65 6841 2489 (Technical Service)

Hypertherm (Shanghai) Trading Co., Ltd.
Unit A, 5th Floor, Careri Building
432 West Huai Hai Road
Shanghai, 200052
PR China
86-21 5258 3330/1 Tel
86-21 5258 3332 Fax

Hypertherm Europe B.V.
Vaartveld 9
4704 SE
Roosendaal, Nederland
31 165 596907 Tel
31 165 596901 Fax
31 165 596908 Tel (Marketing)
31 165 596900 Tel (Technical Service)
00 800 4973 7843 Tel (Technical Service)

Hypertherm Japan Ltd.
Level 9, Edobori Center Building
2-1-1 Edobori, Nishi-ku
Osaka 550-0002 Japan
81 6 6225 1183 Tel
81 6 6225 1184 Fax

Hypertherm Brasil Ltda.
Rua Brás Cubas, 231 - Jardim Maia
CEP 07115-030
Guarulhos - SP - Brasil
55 11 2409 2636 Tel
55 11 2408 0462 Fax

Hypertherm México, S.A. de C.V.
Avenida Toluca No. 444, Anexo 1,
Colonia Olivar de los Padres
Delegación Álvaro Obregón
México, D.F. C.P. 01780
52 55 5681 8109 Tel
52 55 5683 2127 Fax

Hypertherm Korea Branch
#3904 Centum Leaders Mark B/D,
1514 Woo-dong, Haeundae-gu, Busan
Korea, 612-889
82 51 747 0358 Tel
82 51 701 0358 Fax

© 2012 Hypertherm, Inc.
Alle Rechte vorbehalten
Hypertherm und Remote Help sind Schutzmarken von Hypertherm, Inc., die in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern registriert sein können.
Lync, Microsoft, Outlook, Silverlight und Windows sind eingetragene Marken von Microsoft Corporation.

Inhalt

Einleitung 1

Anforderungen für Remote Help 1

Bevor Sie beginnen 1

- Installation der Microsoft Lync Client-Software 3
- Lync-Hauptfenster 3

Starten einer Sitzung 4

- Eine CNC zu einer Sitzung einladen 4
- Eine Sitzung von der CNC starten 6
- Freigabe des Desktops 10

Über Remote Help kommunizieren 12

- Leitung der Sitzung 12
- Freigabe von Dateien 13
- Verwenden des Whiteboards 14
- Sitzungsverlauf 15

Einleitung

Remote Help ist ein auf dem Internet basierendes Diagnosetool, durch das der Bediener und ein an einem anderen Ort befindlicher Techniker gemeinsam Fehler und Probleme mit der CNC, der Plasmaanlage oder dem Schneidtisch beheben können. Mithilfe von Remote Help können Diagnose und Wartung von CNC, Plasmasystem und Schneidtisch oftmals ohne einen Besuch des Technikers vor Ort erledigt werden, und die Schneidanlage kann schnell wieder ihren Betrieb aufnehmen – ohne teure Techniker-Wegzeiten und Maschinen-Stillstandzeiten.

Einige Beispiele für den Einsatz von Remote Help:

- Beobachten eines Bedieners, wie er die Maschine bedient
- Überprüfen der Einstellungen und Konfigurationen
- Übertragen von Konfigurations-Dateien, Teileprogrammen und Software-Updates
- Durchführen von HPR-Diagnosen
- Bediener auf neue Funktionen einschulen
- Diskutieren von Funktionen und Problemen mithilfe eines Chatfensters

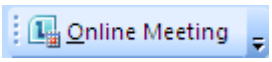
Anforderungen für Remote Help

Um Remote Help verwenden zu können, benötigen beide Teilnehmer Folgendes:

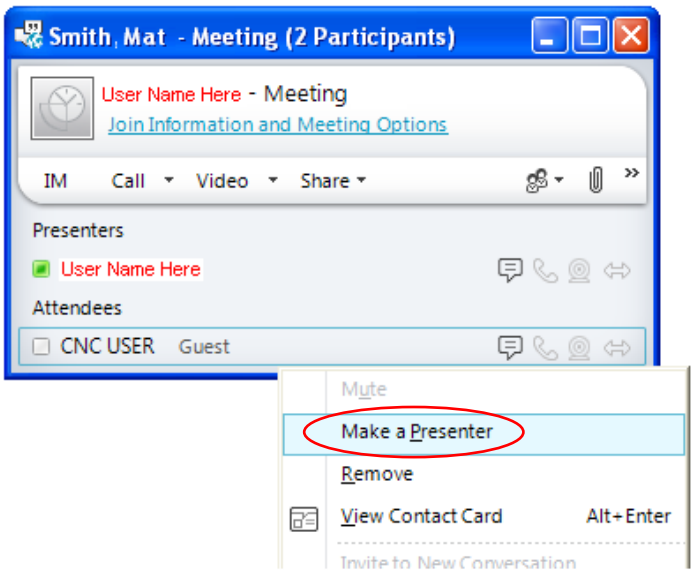
- Eine Internet-Verbindung
- Microsoft® Windows® XP SP3 oder höher
- Microsoft Silverlight®

Bevor Sie beginnen

- Aus Sicherheitsgründen müssen die Antriebs-Aktivierungs-Ausgänge der CNC mit der Motorsteuerung verdrahtet sein. Die CNC verwendet diese Ausgänge, um die Motoren zu aktivieren und zu deaktivieren, und um eine Tischbewegung zu gestatten oder zu verhindern.
- Der entfernt befindliche Techniker muss mit der Microsoft Lync® Client-Software die Sitzung starten.
- Zur leichteren und schnelleren Dateneingabe sollte die CNC mit einer PC-Tastatur und Maus ausgestattet sein.
- Die Tastenkombination, um das Unterhaltungsfenster auf den Desktop zu legen, ist ⊞/Q.
- Wenn der entfernt befindliche Techniker MS Outlook® für seinen E-Mail-Verkehr einsetzt, wird auch die Schaltfläche „Online Meeting“ (Online-Sitzung) zur Werkzeugleiste hinzugefügt. Damit kann der Status des CNC-Bedieners vom Vorführer zum Zuseher geändert werden.



- Wenn sich Teilnehmer über Outlook der Sitzung anschließen, ist ihr Status immer nur „Zuseher“, d. h. sie können ihren Desktop oder Programme nicht für andere Teilnehmer freigeben. Allerdings kann der Vorführer auf den Namen eines Teilnehmers einen Rechtsklick machen und dessen Status auf „Vorführer“ ändern, um dieser Person bzw. CNC zu ermöglichen, ihren Desktop freizugeben. Durch diese Änderung kann der entfernt befindliche Techniker den CNC-Bildschirm sehen.



- Die Teilnehmer in einer Remote Help Sitzung haben folgende Rollen:
  - **Host (Veranstalter):** Der Teilnehmer, der die anderen Teilnehmer zur Sitzung einlädt.
  - **Presenter (Vorführer):** Ein oder mehrere Teilnehmer, die ihren Desktop für andere freigeben.
  - **Attendee (Zuseher):** Teilnehmer, die einen anderen freigegebenen Desktop zwar sehen, aber ihren eigenen nicht freigeben können.
  - **Remote technician (Fern-Techniker):** Ein Servicevertreter eines Tischherstellers oder von Hypertherm, der eine Sitzung veranstaltet oder ihr beitritt, um technische Ratschläge zu geben.
  - **Operator (Bediener):** Jener Teilnehmer, der vor der CNC sitzt und die Tischbewegungen aktivieren kann. Aus Sicherheitsgründen ist dies der einzige Teilnehmer, der die Bewegungen steuern kann.
- Elemente, die Ihre Aufmerksamkeit oder Aktionen erfordern, werden im Fern- oder CNC-Unterhaltungsfenster in gelben Kästchen dargestellt.

Installation der Microsoft Lync Client-Software

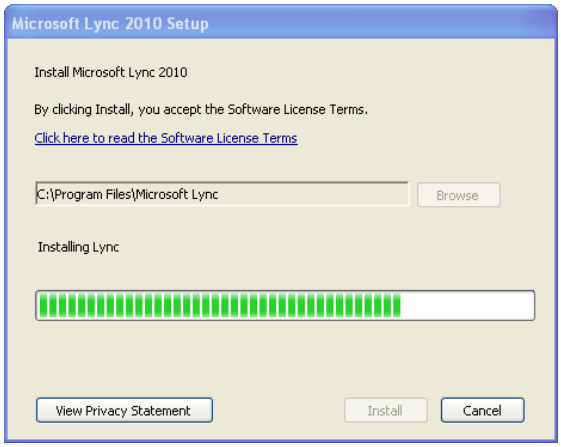
Bevor Sie die Microsoft Lync Client-Software installieren, beachten Sie bitte Folgendes:

- Die Lync Client-Software ist auf Hypertherm CNCs bereits werkseitig vorinstalliert. Die folgenden Anleitungen zur Installation der Lync Client-Software gelten nur für Fern-Techniker.
- Dieser Installationsvorgang ist nur vor der ersten Verwendung von Lync erforderlich.

So installieren Sie die Software Microsoft Lync auf Ihrem PC:

1. Schließen Sie alle offenen Anwendungen und Programme, bevor Sie die Installation starten.

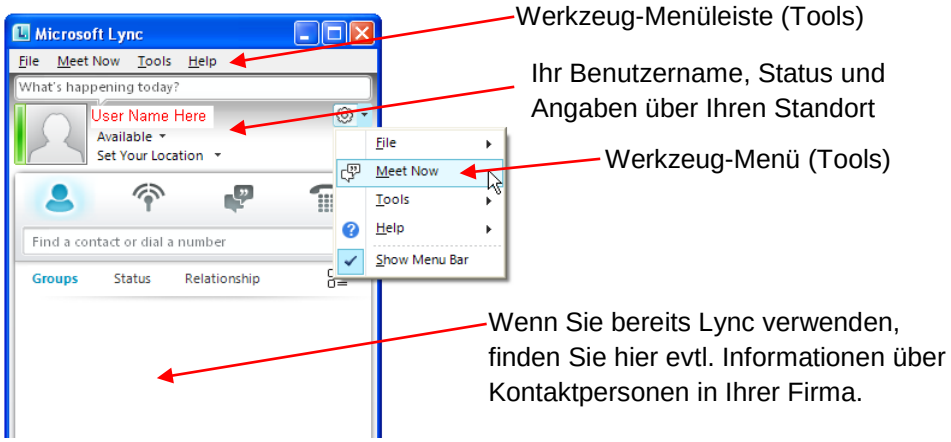
2. Klicken Sie auf die Datei „Setup.exe“ der Lync Software, um die Installation zu starten. Es erscheint ein Fenster, in dem Sie den Installationspfad wählen und den Fortschritt der Installation sehen können.



Nachdem die Installation beendet wurde, startet automatisch das Lync-Hauptfenster.

Lync-Hauptfenster

Im folgenden Abschnitt sehen Sie einen kurzen Überblick über das Hauptfenster. Mehr Informationen finden Sie in der Online-Hilfe.

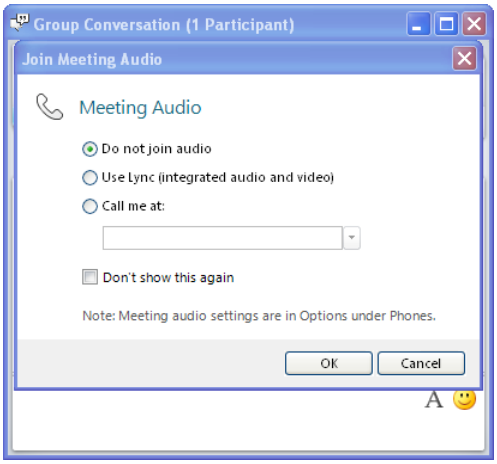


Starten einer Sitzung

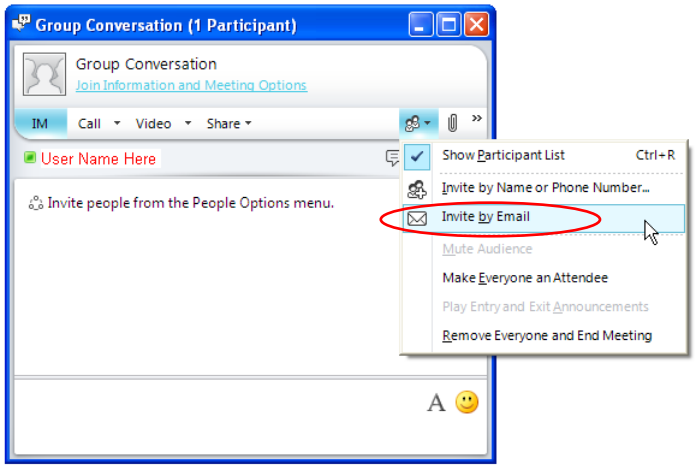
Es gibt zwei Methoden, eine Sitzung aus dem Werkzeug-Menü (Tools) zu starten. Beide Methoden werden im folgenden Abschnitt beschrieben.

Eine CNC zu einer Sitzung einladen

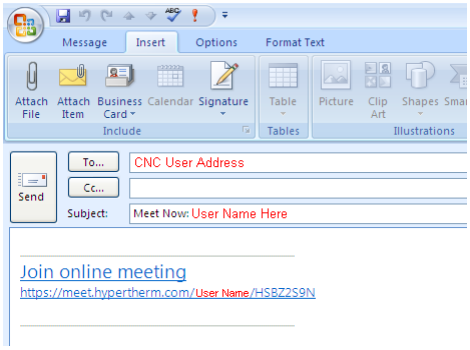
1. Klicken Sie im Werkzeug-Menü (Tools) auf „Meet Now“ (jetzt treffen), um die Sitzung zu starten.
2. Wählen Sie „Do not join audio“ (kein Audio verwenden).
3. Klicken Sie auf „OK“. Das Fenster „Group Conversation“ (Gruppen-Unterhaltung) öffnet sich und aktiviert die Sitzung.



4. Klicken Sie auf das Symbol „People“ (Personen) und wählen Sie „Invite by Email“ (per E-Mail einladen), um die CNC und andere Personen zur Sitzung einzuladen und ihnen eine eindeutige Sitzungs-ID zuzuweisen.



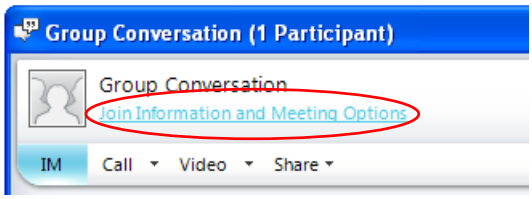
Microsoft Outlook öffnet ein neues E-Mail-Fenster mit Informationen zur Sitzung.



5. Geben Sie die Adressen aller gewünschten Teilnehmer ein.

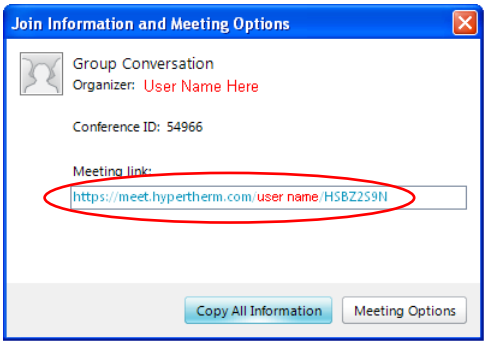
6. Klicken Sie auf „Send“ (Senden).

Sie können auch auf „Join Information and Meeting Options“ (Beitrittsinformationen und Sitzungsoptionen) im oberen Bereich des Fensters „Group Conversation“ (Gruppen-Unterhaltung) klicken.



1. Um von dieser Möglichkeit Gebrauch zu machen, klicken Sie auf „Join Information and Meeting Options“ (Beitrittsinformationen und Sitzungsoptionen). Es öffnet sich ein Fenster und zeigt den Link für die Sitzung an.

2. Kopieren Sie den Sitzungslink aus diesem Fenster und fügen Sie ihn in eine E-Mail oder eine Textdatei ein, die Sie an die anderen Teilnehmer senden, so dass diese der Sitzung beitreten können.

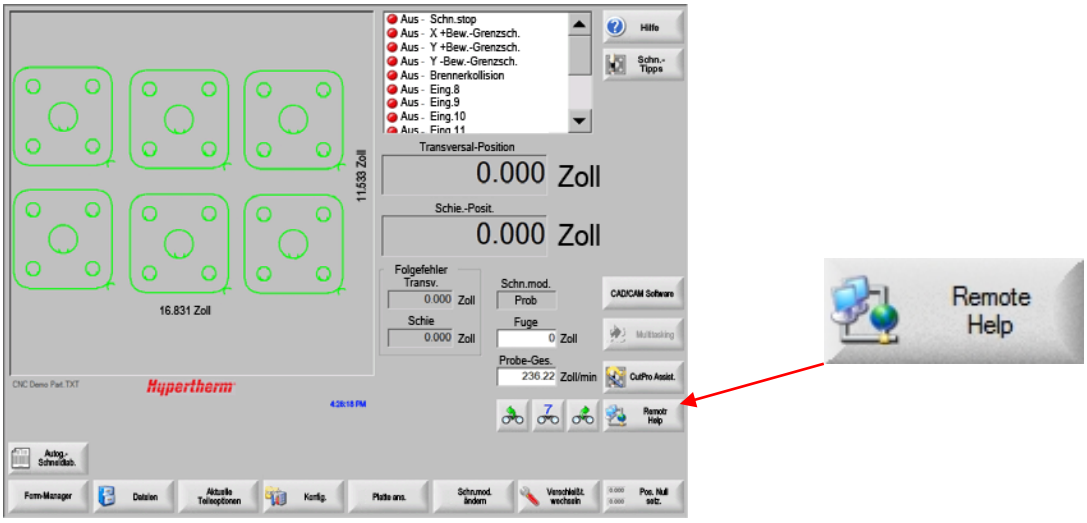


Eine Sitzung von der CNC starten

Wenn Sie Remote Help zum ersten Mal verwenden, laden Sie die Lync Software auf die CNC.

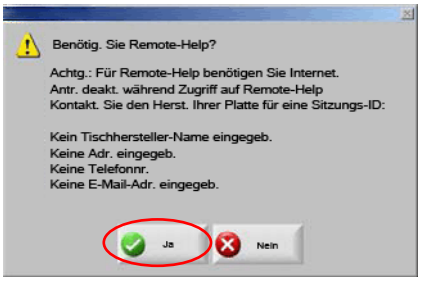
1. Bevor Sie eine Fernsitzung von der CNC starten, schließen Sie an die USB-Anschlüsse an der Vorder- oder Rückseite der CNC eine PC-Tastatur und Maus an.

2. Drücken Sie die Schaltfläche „Remote Help“ rechts unten auf dem Bildschirm. Wenn Sie eine Phoenix V6.xx Software einsetzen, drücken Sie die blaue Umschalttaste (die Taste mit „eckige Klammer zu“, **]**).



Anmerkung: Der anfängliche Start- und Installationsvorgang variiert etwas, je nach Version der Phoenix Software und den Sicherheitseinstellungen Ihres Browsers.

3. Eine Bestätigungsmeldung zeigt Kontaktinformationen Ihres Tischherstellers an. Wenn dieses Feld leer ist, wenden Sie sich an Ihren Tischhersteller.



4. Klicken Sie auf „Ja“. Der Sitzungs-Anmeldebildschirm für Microsoft Lync wird angezeigt.

5. Geben Sie die Internet-Adresse für die Sitzung in das Feld „Connection Data“ (Verbindungsdaten) von Remote Help ein. Sie haben diese Adresse in der E-Mail vom Veranstalter der Sitzung erhalten. Um diese Adresse korrekt zu übertragen, können Sie sie in eine Textdatei kopieren und auf einem USB-Stick speichern. Auf der CNC kopieren Sie diese Internet-Adresse dann aus der Textdatei und fügen sie in das Feld „Connection Data“ (Verbindungsdaten) von Remote Help ein.

6. Klicken Sie auf „OK“.



7. Es wird eine Meldung angezeigt, die Ihnen eine Online-Tastatur anbietet. Wenn Sie bereits eine Tastatur angeschlossen haben, klicken Sie auf „Nein“.

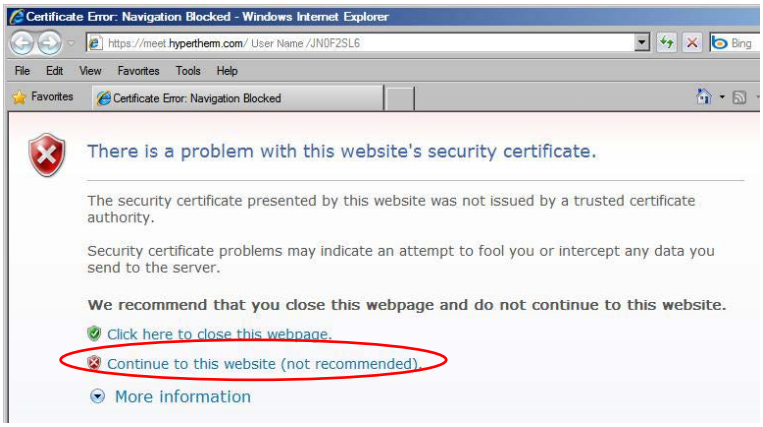


Zu diesem Zeitpunkt deaktiviert die CNC alle Tischbewegungen.

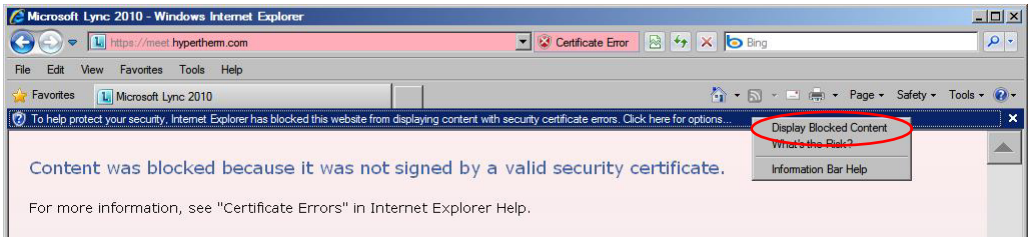
Ein Browserfenster wird geöffnet. Wenn die Sitzungsadresse nicht korrekt ist, sehen Sie folgende Meldung:



8. Wenn Sie den folgenden Sicherheitshinweis für die Website sehen, wählen Sie „Continue to this website“ (weiter zu dieser Website).

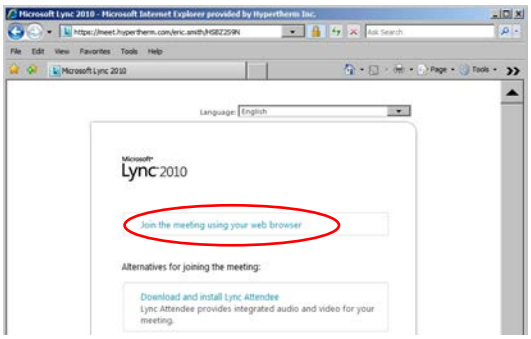


9. Klicken Sie im Browser auf die hervorgehobene Zeile oben und wählen Sie „Display Blocked Content“ (blockierten Inhalt anzeigen).

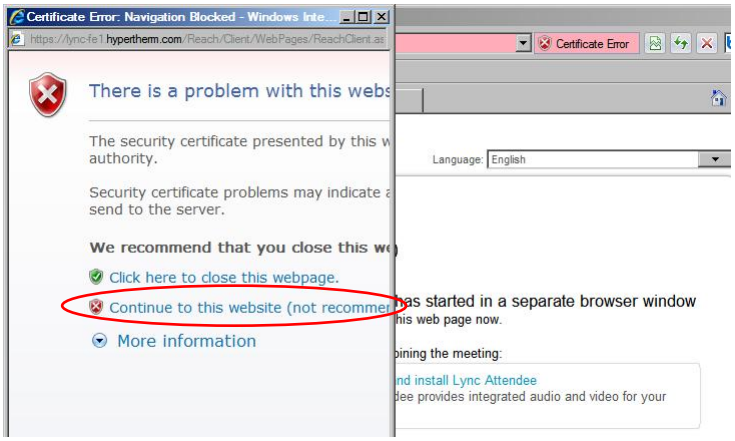


Wenn die Adresse korrekt ist und Sie alle Sicherheitsmeldungen bestätigt haben, können Sie nun wählen, wie Sie Lync auf der CNC starten möchten.

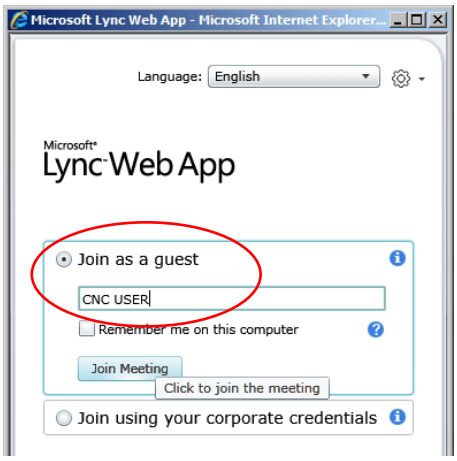
10. Wählen Sie „Join the meeting using your web browser“ (Sitzung über Internet-Browser beitreten).



11. Wenn Sie den Sicherheitshinweis im Lync-Fenster sehen, wählen Sie „Continue to this website“ (weiter zu dieser Website).



12. Wählen Sie „Join as guest“ (als Gast beitreten) und geben Sie einen Kontaktnamen für die Sitzung ein.

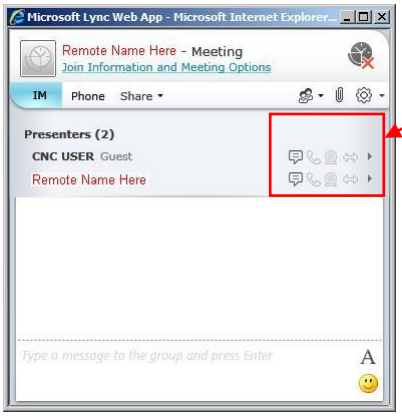


13. Wenn Sie die Sitzung aus einem Fern-Standort gestartet haben, fügen Sie zusätzliche Teilnehmer hinzu.

14. Wenn Sie die Sitzung über den Link „Meet Now“ (jetzt treffen) in Lync gestartet haben, klicken Sie auf „Accept sharing request“ (Freigabeantrag stattgeben).



Jedes Mal, wenn ein Teilnehmer in die Sitzung aufgenommen wird, zeigt die CNC eine Bestätigungsmeldung und das Lync-Fenster „Group Conversation“ (Gruppen-Unterhaltung) an.

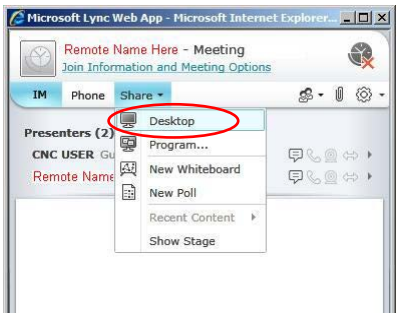


Ein Statusbereich mit Instant Messaging (Sofortnachrichten), Audio, Video und Freigabestatus aller Teilnehmer ist ebenfalls zu sehen.

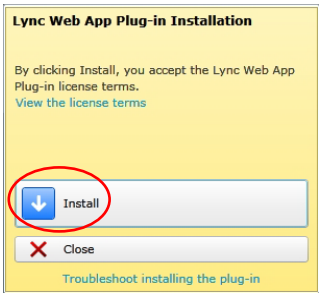
15. Nachdem die Sitzung eröffnet wurde, schließen Sie das zusätzliche Browserfenster.

Freigabe des Desktops

1. Wählen Sie im Lync-Fenster auf der CNC „Share > Desktop“ (Freigeben > Desktop). Freigabeprogramme werden zwar auch unterstützt, aber der Desktop auf der CNC bietet dem Fern-Techniker die besten Zugriffsmöglichkeiten auf die Tools.

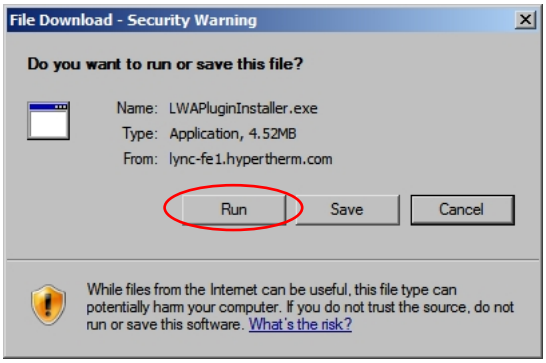


2. Installieren Sie das Plug-in für die Freigabe, indem Sie auf „Install“ (Installieren) klicken. Dieses Plug-in muss zu Beginn jeder Sitzung installiert werden.



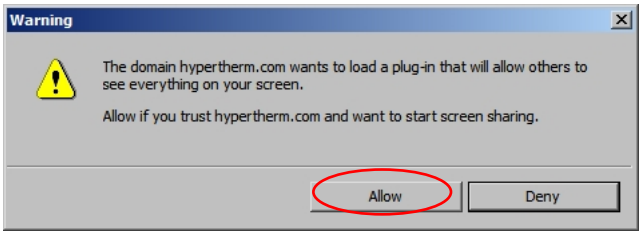
3. Wählen Sie in den Sicherheitswarnungs-Fenstern entweder „Unblock“ (Freigeben) oder „Run“ (Starten).







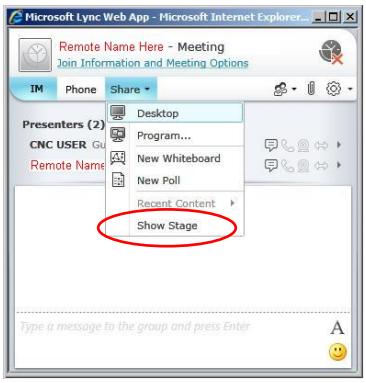
4. Um die Verbindung freizugeben, klicken Sie auf „Allow“ (Zulassen).



Nachdem der Bediener die Freigabe gestattet hat, erscheint auf der CNC ein Lync-Menü.

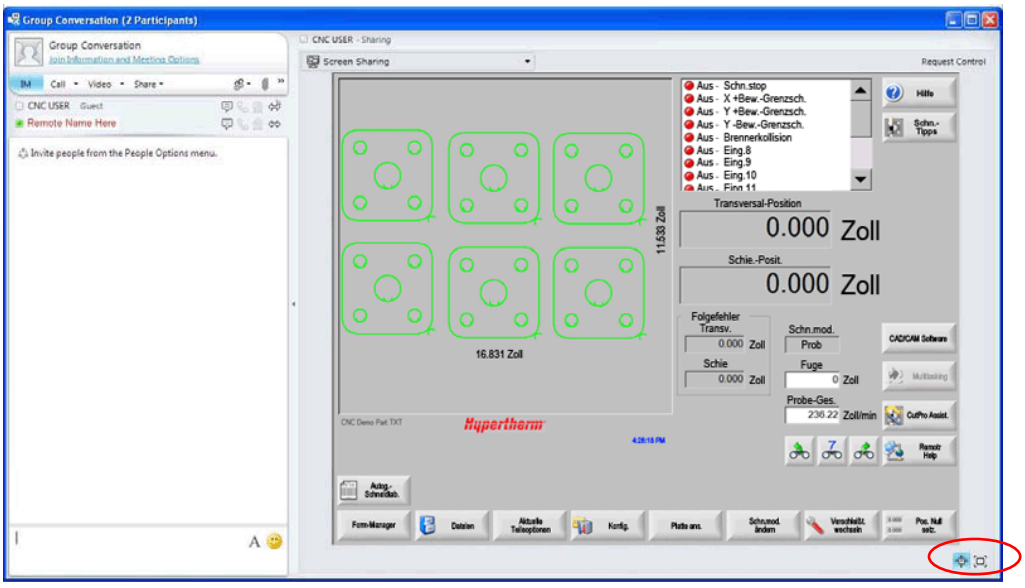


5. Wenn Sie der entfernt befindliche Techniker sind, wählen Sie „Share > Show Stage“ (Freigeben > Station zeigen), um den CNC-Bildschirm zu sehen.



Der CNC-Bildschirm wird neben dem Lync-Fenster des Fern-Technikers angezeigt.

6. Mit den Steuertasten für den Ansichtsmodus können Sie die Ansicht der Applikation nach Ihren Bedürfnissen anpassen.



Über Remote Help kommunizieren

Nachdem die Sitzung eingerichtet ist und Fern-Techniker und CNC-Bediener sich ihr angeschlossen haben, kann der CNC-Bediener mit anderen Teilnehmern kommunizieren, den Betrieb der CNC vorführen und durch die Bildschirme navigieren.

Aus Sicherheitsgründen wird die CNC während der Einrichtung der Sitzung deaktiviert, so dass der CNC-Bediener sie für die Vorführung einer Bewegung erst wieder aktivieren muss.

Um die CNC zu aktivieren, wählen Sie Konfig. > Steuerg. aktivier.

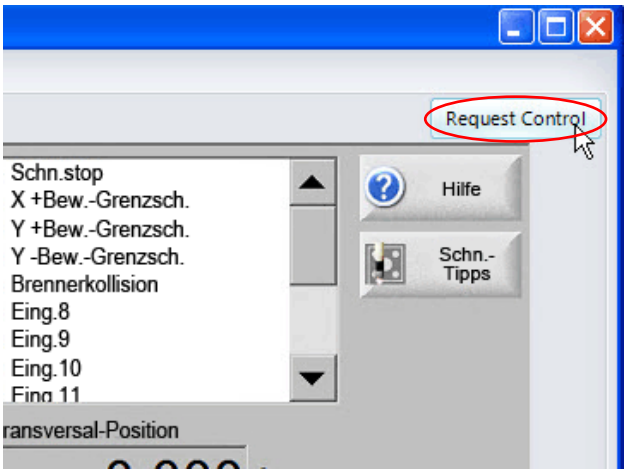
Anmerkung: Das grüne Häkchen auf der Schaltfläche „Steuerg. aktivier.“ bedeutet, dass die CNC deaktiviert ist. Klicken oder drücken Sie auf die Schaltfläche, um die CNC zu aktivieren. Das rote „X“ auf der Schaltfläche bedeutet, dass die CNC bereits aktiviert ist.



Leitung der Sitzung

Der Fern-Techniker kann die Leitung der Sitzung beantragen und der CNC-Bediener kann die Leitung einem Teilnehmer übertragen.

1. Um die Leitung an einem entfernten Standort zu beantragen, wählen Sie „Request Control“ (Leitung beantragen) in der rechten oberen Ecke des Lync-Bildschirms.

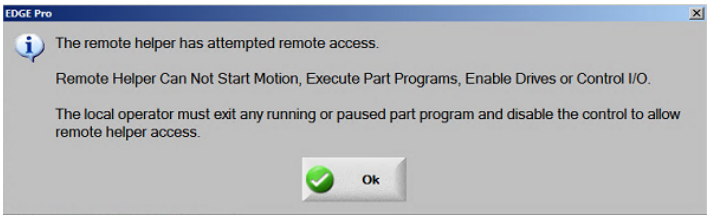


2. Um die Leitung an einen anderen Teilnehmer zu übertragen, klicken Sie auf „Give Control“ (Leitung übertragen) auf der CNC.



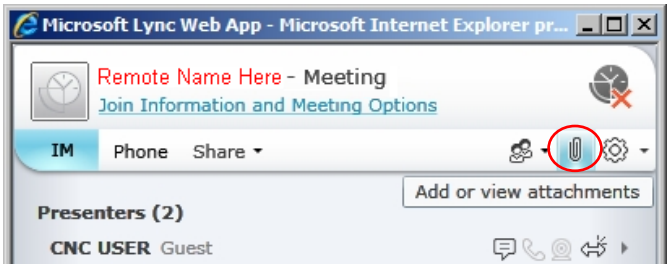
Nachdem der Bediener die Leitung übertragen hat, können sowohl CNC-Bediener als auch Fern-Techniker durch die CNC-Bildschirme und Windows-Dateien navigieren, sowie Parameter einstellen.

Aus Sicherheitsgründen ist die CNC für Bewegung und E/A gesperrt. Wenn diese Betriebszustände vorgeführt werden sollen, muss der Bediener die CNC erst aktivieren. Wenn der Fern-Techniker währen der Demo auf den CNC-Bildschirm klickt, stoppt die Bewegung und eine Statusmeldung wird angezeigt. Der Bediener muss den Betrieb wieder aufnehmen.

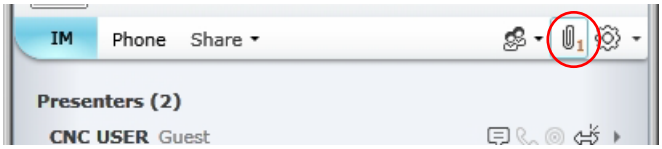


Freigabe von Dateien

Teilnehmer können Dateien während einer Lync-Sitzung für andere freigeben. Auf dem Bildschirm „Group Conversation“ (Gruppen-Unterhaltung) können Fern-Techniker und CNC-Bediener auf die Büroklammer klicken, um Dateien anzuhängen.

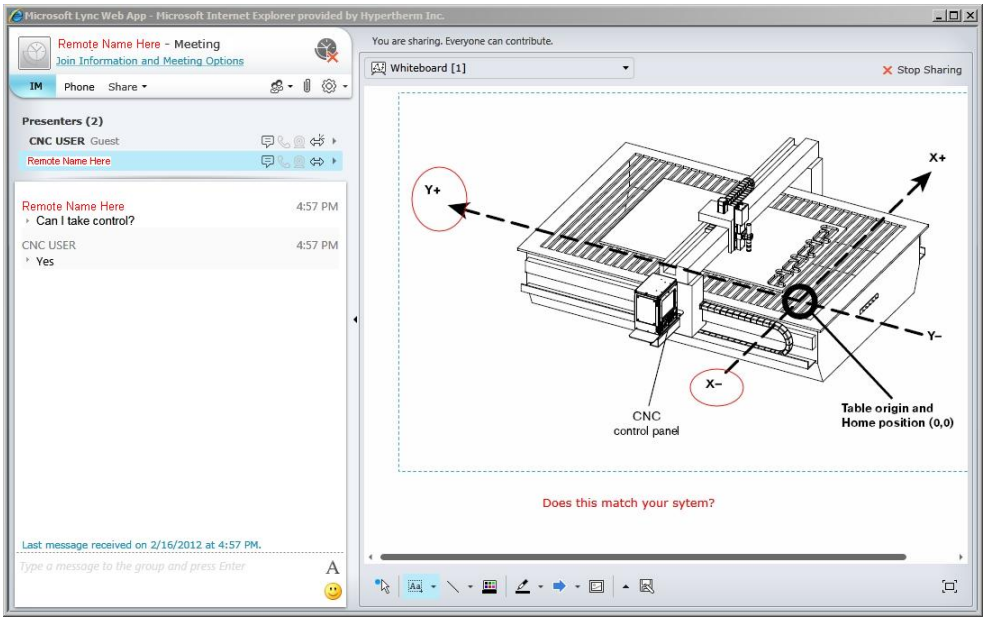


Auf der CNC wird dieser Anhang durch eine Nummer neben der Büroklammer in der Werkzeugleiste angezeigt.

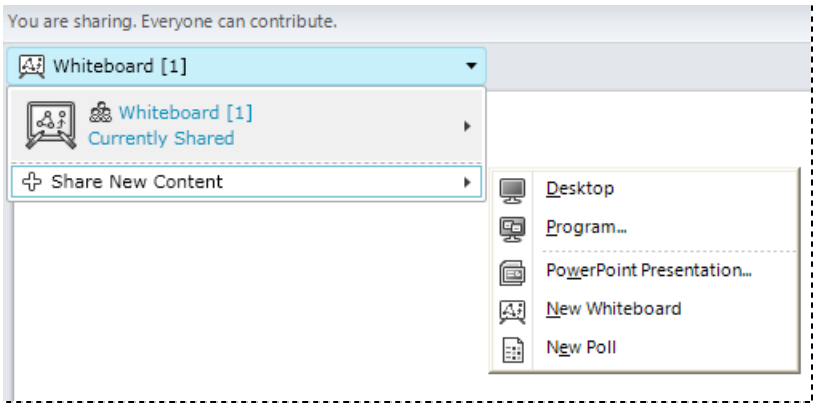


Verwenden des Whiteboards

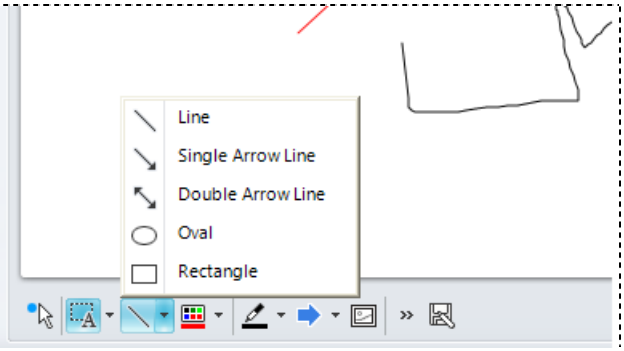
Lync unterstützt die Verwendung eines gemeinsamen Whiteboards, so dass die Teilnehmer ihre Gedanken durch Hinzufügen von Grafiken und Text anderen mitteilen und veranschaulichen können.



Das Whiteboard ermöglicht den Teilnehmern auch, andere Programme freizugeben. Es können auch mehrere Whiteboards gemeinsam genutzt werden.



Am Fuß des Whiteboards sind mehrere Werkzeuge verfügbar, z. B. Zeichenstift, Marker, farbige Formen und Text. Auch „Ausschneiden“ und „Einfügen“ wird unterstützt. Es kann der gesamte Inhalt des Whiteboards gespeichert werden.



Sitzungsverlauf

Die Unterhaltungen mit anderen Benutzern werden beim Fern-Techniker in einem Outlook Unterhaltungsverlauf gespeichert. Die Unterhaltungen können gespeichert, gelöscht oder in E-Mails weitergeleitet werden.

