Remote Help

Notes d'application

807562 – Révision 0 – Avril 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

© Hypertherm, Inc. 2012
Tous droits réservés
Hypertherm et Remote Help sont des marques d'Hypertherm, Inc. qui peuvent être déposées aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
Lync, Microsoft, Outlook, Silverlight et Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation.

Table des matières

Introduction 1

Exigences relatives à Remote Help 1

Avant de commencer 1

- Installation du logiciel Microsoft Lync Client 3
- Fenêtre principale Lync 3

Commencer une réunion 4

- Invitation d’une CNC à une réunion 4
- Lancement d’une réunion à partir de la CNC 6
- Partage du bureau 10

Communication avec Remote Help 12

- Contrôle de la réunion 12
- Partage de fichiers 13
- Utilisation du tableau blanc 14
- Historique de la réunion 15

Introduction

Remote Help est un outil de diagnostic en ligne qui permet à un technicien et à un opérateur de travailler ensemble à distance pour la correction des problèmes relatifs à la CNC, au système plasma ou à la table de coupe. À l'aide de Remote Help, le diagnostic et la réparation peuvent souvent être effectués sans intervention sur site d'un technicien. Ainsi les tables de coupe sont opérationnelles rapidement et sans aucun frais de déplacement ni période d'immobilisation.

Certaines applications de Remote Help peuvent être :

- Observation d'un utilisateur se servant de la machine
- Examen des réglages et des configurations
- Transmission de fichiers de configuration, de programmes de pièces et de mises à jour du logiciel
- Réalisation de diagnostics HPR
- Formation des opérateurs sur les nouvelles caractéristiques
- Utilisation d'une fenêtre de conversation pour discuter des caractéristiques ou des problèmes

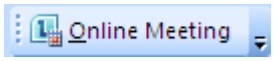
Exigences relatives à Remote Help

Pour l'utilisation de Remote Help, les deux intervenants doivent disposer des caractéristiques suivantes :

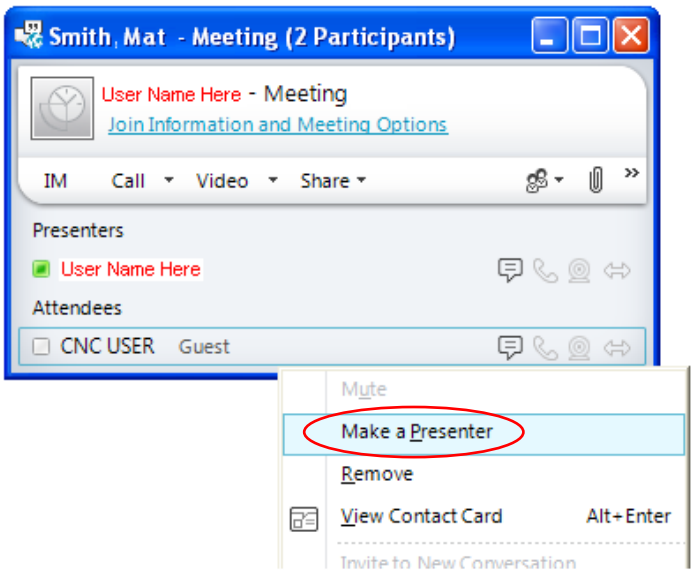
- Une connexion internet
- Microsoft® Windows® XP SP3 ou version ultérieure
- Microsoft Silverlight®

Avant de commencer

- Pour des raisons de sécurité, les sorties Commande activée de la CNC doivent être câblées à la commande du moteur. La CNC utilise ces sorties pour activer ou désactiver les moteurs et pour activer ou éviter les mouvements de la table.
- Le technicien à distance doit utiliser le logiciel Microsoft Lync® Client pour débuter la réunion.
- Un clavier d'ordinateur et une souris doivent être connectés à la CNC pour une entrée des données simple et rapide.
- Le raccourci clavier pour revenir à la fenêtre de discussion en haut du bureau est ⊞/Q.
- Si le technicien utilise MS Outlook® pour son courrier électronique, le bouton Online Meeting (Réunion en ligne) est ajouté à la barre d'outils. Cela peut modifier le statut d'un opérateur de CNC d'animateur à participant.



- Si des participants se joignent à une réunion par le biais d'Outlook, ils accèdent à la réunion en tant que participants et ne peuvent partager leur bureau ou programme avec les autres participants. Cependant l'animateur peut effectuer un clic droit sur le nom du participant et modifier son statut à animateur afin qu'il puisse partager son bureau. Cette modification permet au technicien à distance de visualiser l'écran de la CNC.



- Les participants à une réunion Remote Help peuvent avoir les rôles suivants :
  - **Hôte :** Le participant invitant les autres participants.
  - **Animateur :** Un ou plusieurs participants pouvant partager leur bureau.
  - **Attendee :** Participants pouvant voir un écran partagé mais ne pouvant pas partager le leur
  - **Technicien à distance :** Un représentant de l'assistance du fabricant de la table ou d'Hypertherm qui héberge ou assiste à une réunion afin de fournir des conseils techniques.
  - **Opérateur :** Le participant présent devant la CNC et qui peut activer les mouvements de la table. Pour des raisons de sécurité, il est le seul participant habilité à effectuer des mouvements de la table.
- Les points demandant une attention ou une action particulière sont illustrés dans les cases jaunes dans la boîte de dialogue à distance ou de la CNC.

Installation du logiciel Microsoft Lync Client

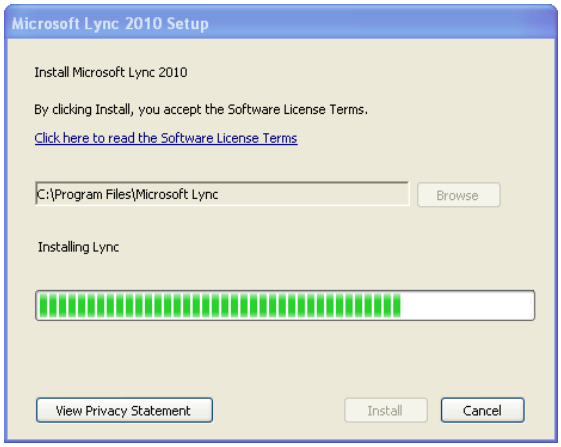
Avant d'installer le logiciel Microsoft Lync Client, veuillez prendre en compte les informations suivantes :

- Le logiciel Lync Client est installé sur les CNC Hypertherm en usine. Seuls les techniciens à distance ont besoin d'utiliser les instructions suivantes pour l'installation du logiciel Lync Client.
- Le processus d'installation est nécessaire uniquement lors de la première utilisation de Lync.

Pour installer le logiciel Microsoft Lync sur votre ordinateur :

1. Fermer toutes les applications ouvertes avant de commencer l'installation.

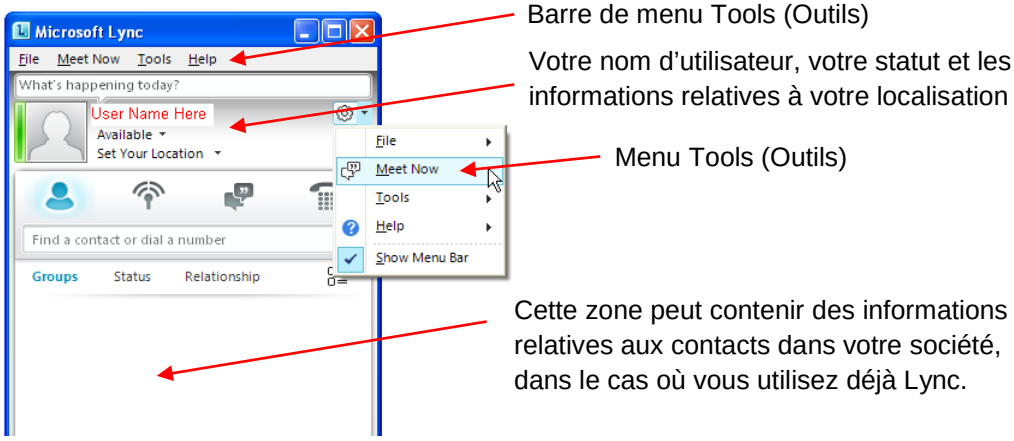
2. Cliquer sur Lync Setup.exe pour lancer l'installation. Une fenêtre apparaît, dans laquelle vous pouvez sélectionner le chemin d'installation et visualiser sa progression.



Une fois l'installation terminée, la fenêtre principale de Lync se lance automatiquement.

Fenêtre principale Lync

La section suivante est un bref aperçu de la fenêtre principale. Pour en savoir plus, consulter l'Aide en ligne.

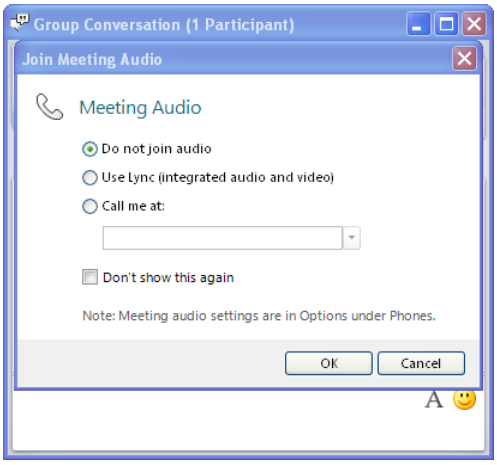


Commencer une réunion

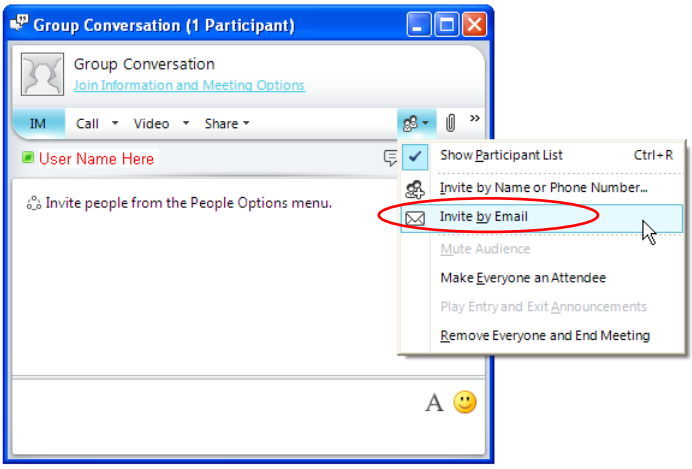
Veuillez noter qu'il n'existe que deux moyens de lancer une réunion à partir du menu Tools (Outils). Ces deux méthodes de lancement sont décrites dans la section ci-dessous.

Invitation d'une CNC à une réunion

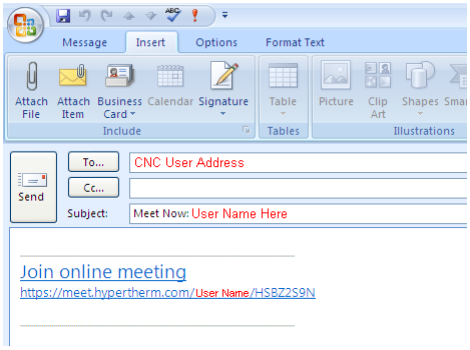
1. Cliquer sur Meet now (Se réunir maintenant) dans le menu Tools (Outils) pour lancer la réunion.
2. Sélectionner « Do not join audio » (« Ne pas participer à la diffusion audio »).
3. Cliquer sur OK. La fenêtre Group conversation (Conversation de groupe) s'ouvre et active le meeting.



4. Cliquer sur l'icône People (Personnes) et sélectionner Invite by Email (Inviter par courriel) pour inviter les CNC et les autres à assister à la réunion et leur fournir l'identifiant unique de cette réunion.



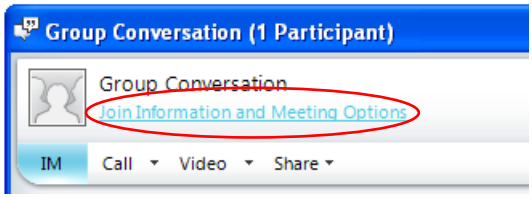
Microsoft Outlook ouvre une nouvelle fenêtre de courriel avec les informations relatives à la réunion.



5. Ajouter les adresses de tous les participants.

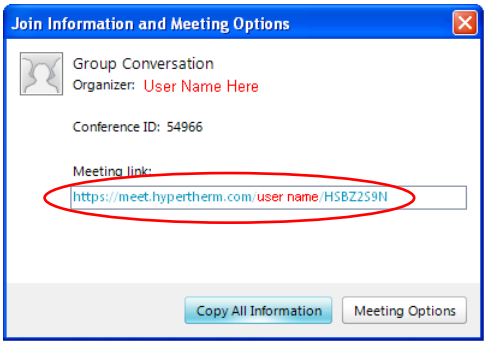
6. Cliquer sur Send (Envoyer).

Vous pouvez également cliquer sur Join Information and Meeting Options (Informations de participation et Options de la réunion) en haut de la fenêtre Group Conversation (Conversation de groupe).



1. Pour utiliser cette option, sélectionner Join Information and Meeting Options (Informations de participation et Options de la réunion). Une fenêtre s'ouvre et affiche le lien de la réunion.

2. Copier le lien de la réunion à partir de cette fenêtre et le coller dans un courriel ou un fichier texte à envoyer aux participants afin qu'ils puissent se joindre à la réunion.

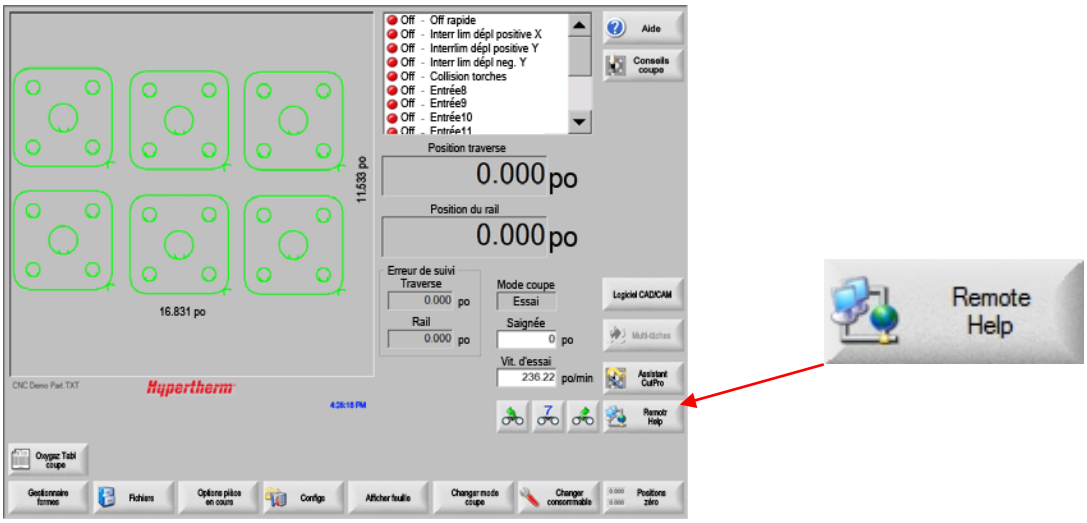


Lancement d’une réunion à partir de la CNC

Si vous utilisez Remote Help pour la première fois, téléchargez le logiciel Lync sur la CNC.

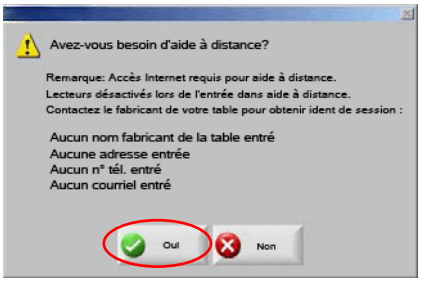
1. Avant de lancer une réunion à distance à partir de la CNC, connecter un clavier d’ordinateur et une souris à la CNC à l’aide des ports USB situés à l’avant et à l’arrière de la CNC.

2. Sur la CNC, appuyer sur le bouton Remote Help sur la partie inférieure droite de l’écran. Si la version V6.xx du logiciel Phoenix est utilisée, appuyer sur la touche Maj bleue (la touche crochet droit **]**).



Note : Le premier lancement et le processus d’installation peuvent varier en fonction de la version du logiciel Phoenix et des réglages de sécurité de votre navigateur.

3. Un message de confirmation affiche les coordonnés de votre fabricant de table. Si aucune information n’apparaît, contacter votre fabricant de table.



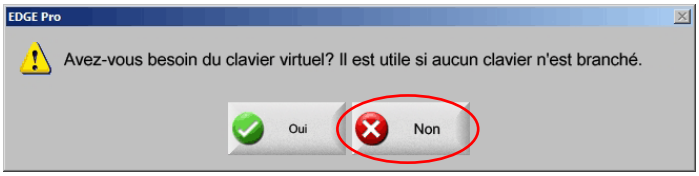
4. Cliquer sur Oui. Les informations de connexion de la réunion pour Microsoft Lync s’affichent.

5. Saisir l’adresse internet de la réunion dans le champ Connection Data (Données de connexion) Remote Help. Vous devez avoir reçu cette adresse par courriel de la part de l’hôte de la réunion. Pour transférer correctement l’adresse, il est possible de la copier dans un fichier texte et de la transférer sur une carte mémoire USB. Sur la CNC, copier et coller l’adresse internet dans le champ Connection Data (Données de connexion) Remote Help.

6. Cliquer sur OK.



7. Une boîte de dialogue propose l'utilisation d'un clavier à l'écran. Si un clavier est déjà connecté, sélectionner NON.

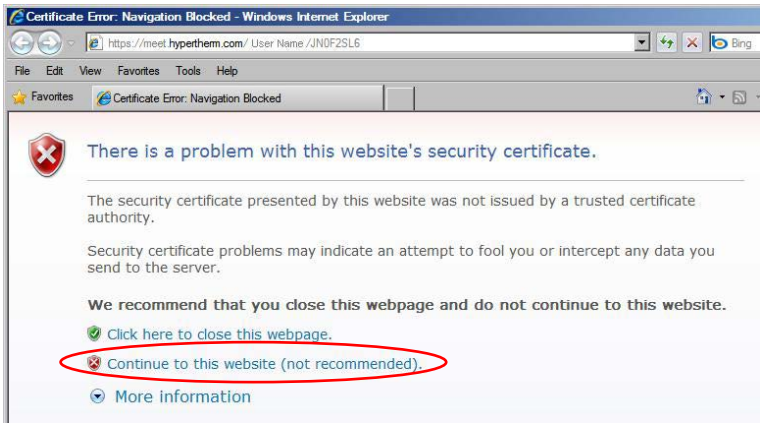


À ce moment, la CNC désactive les mouvements d'entraînement sur la table.

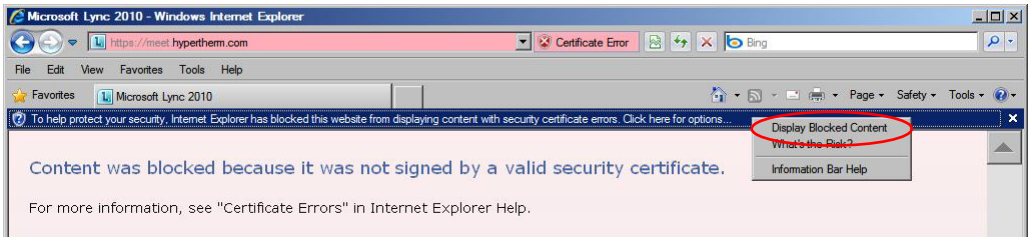
Une fenêtre de navigation internet s'ouvre. Si l'adresse de la réunion est erronée, le message suivant apparaîtra :



8. Si l'alerte de sécurité suivante pour le site Internet s'affiche, sélectionner « Continue to this website » (« Continuer vers ce site Internet »).

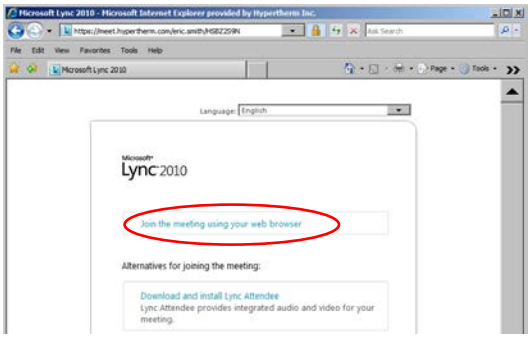


9. Dans le navigateur, cliquer sur la barre d'alerte de sécurité mise en évidence et sélectionner « Display Blocked Content » (« Afficher le contenu bloqué »).

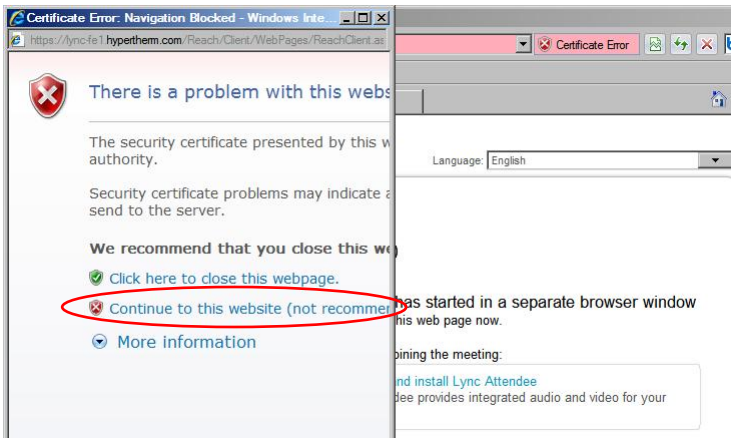


Lorsque l'adresse est correcte et que les messages d'alerte ont été éliminés, vous pouvez choisir comment lancer Lync sur la CNC.

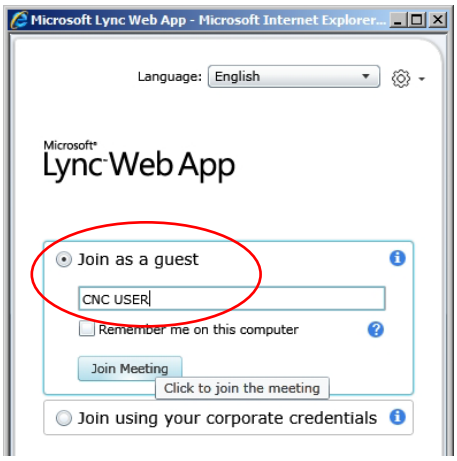
10. Sélectionner « Join the meeting using your web browser » (« Joindre la réunion à l'aide du navigateur internet »).



11. Si l'alerte de sécurité s'affiche dans la fenêtre Lync, sélectionner « Continue to this website » (« Continuer vers ce site Internet »).



12. Sélectionner « Join as guest » (« Participer en tant qu'invité ») et saisir un nom de contact pour cette réunion.

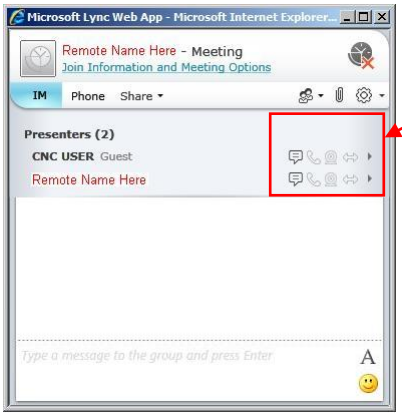


13. Si vous débutez la réunion depuis le lieu à distance, acceptez les participants supplémentaires.

14. Si vous débutez la réunion à partir du lien Lync Meet Now Request (Demande de réunion maintenant), cliquer sur « Accept sharing request » (« Accepter la demande de partage »).



Lorsque tous les participants sont présents à la réunion, la CNC affiche un message de confirmation ainsi que la fenêtre de Lync Group Conversation (Conversation de groupe).

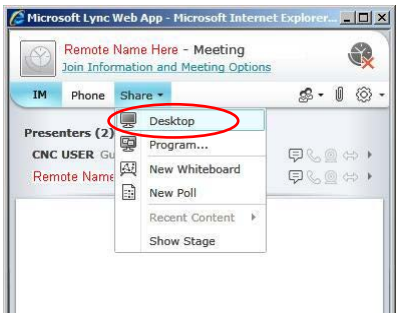


La zone de statut comprend la messagerie instantanée, l'audio, la vidéo et le partage de statut pour chaque participant.

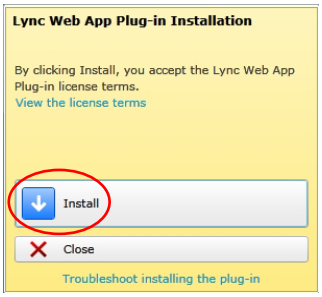
15. Une fois la réunion débutée, fermer la fenêtre de navigateur internet supplémentaire.

Partage du bureau

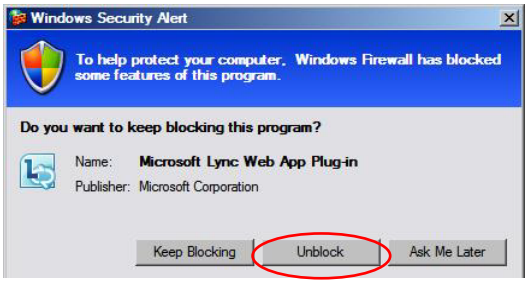
1. Sur la CNC, sélectionner Share (Partager) > Desktop (Bureau) dans la fenêtre Lync. Le partage de programme est également pris en charge mais le bureau de la CNC offre au technicien à distance le meilleur accès aux outils.

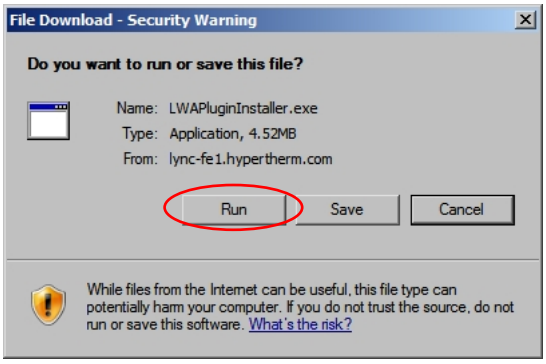


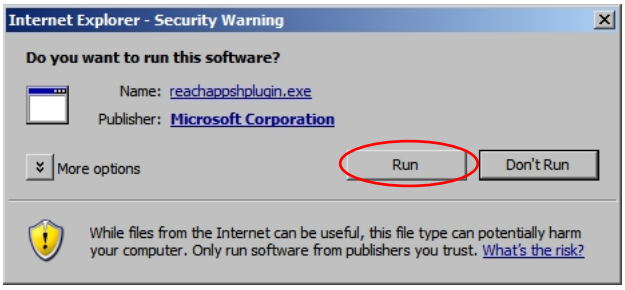
2. Installer le module d'extension pour permettre le partage en cliquant sur Install (Installer). Ce module doit être installé au début de chaque réunion.



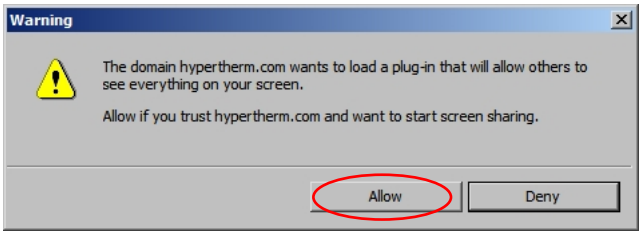
3. Sélectionner Unblock (Débloquer) ou Run (Exécuter) dans la fenêtre d'avertissement de sécurité.







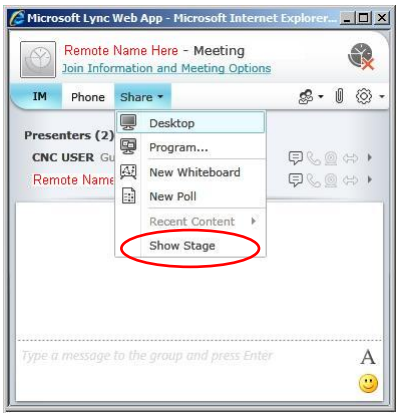
4. Pour partager la connexion, cliquer sur Allow (Autoriser).



Une fois que l'opérateur a autorisé le partage, un menu Lync apparaît en haut de la CNC.

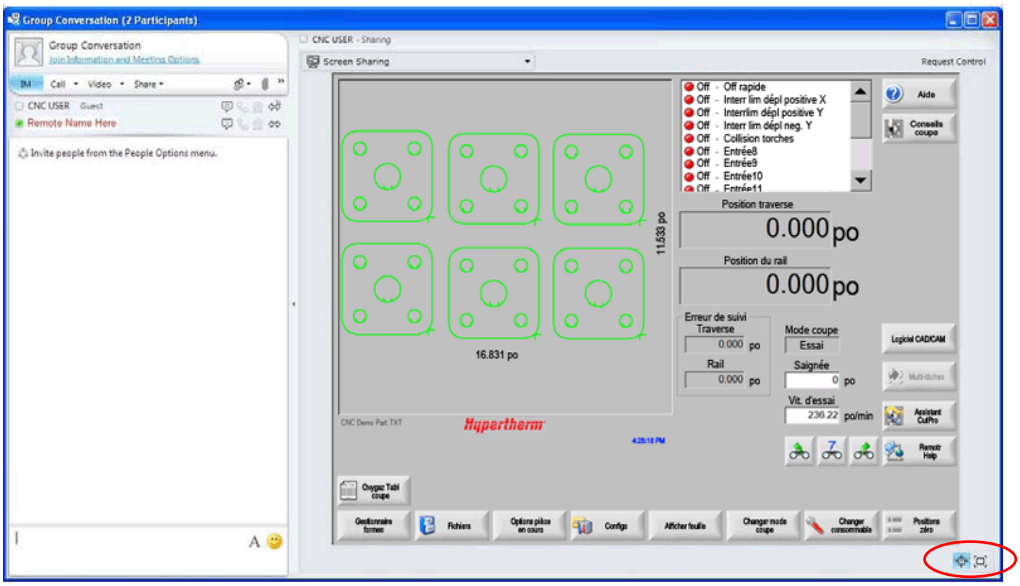


5. Si vous êtes le technicien à distance, sélectionner Share (Partager) > Show Stage (Afficher étape) pour visualiser l'écran de la CNC.



L'écran de la CNC s'affiche à côté de la fenêtre Lync du technicien à distance.

6. Utiliser les commandes du mode d'affichage pour ajuster la vue de l'application.



Communication avec Remote Help

Une fois que la réunion est installée et que le technicien à distance et l'opérateur de la CNC ont rejoint la réunion, l'opérateur de la CNC peut communiquer avec d'autres participants, démontrer le fonctionnement de la CNC et naviguer entre les écrans.

Pour des raisons de sécurité, la CNC est désactivée lorsque la réunion commence. L'opérateur de la CNC doit donc activer la CNC pour les démonstrations de mouvement.

Pour activer la CNC, sélectionner Configs > Activer commande.

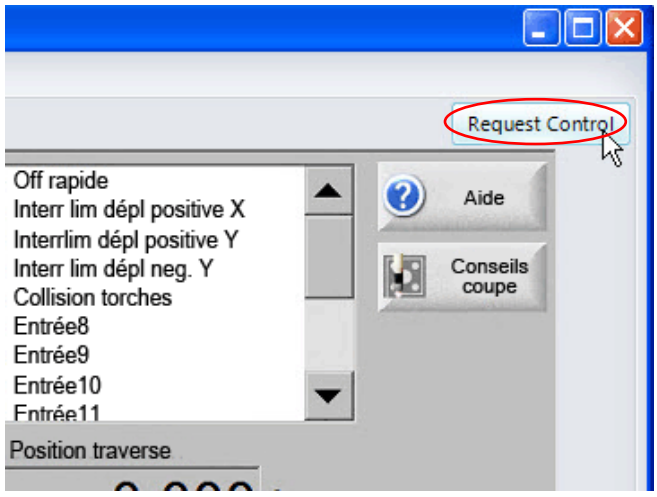
Note : La coche verte de la touche programmable Activer commande indique que la CNC est désactivée. Cliquer ou appuyer sur la touche programmable pour activer la CNC. La croix rouge de la touche programmable Activer commande indique que la CNC est déjà activée.



Contrôle de la réunion

Le technicien à distance peut demander le contrôle ou l'opérateur de la CNC peut donner le contrôle à un participant.

1. Pour demander le contrôle de l'emplacement distant, sélectionner Request Control (Demande de contrôle) dans l'angle supérieur droit de l'écran Lync.

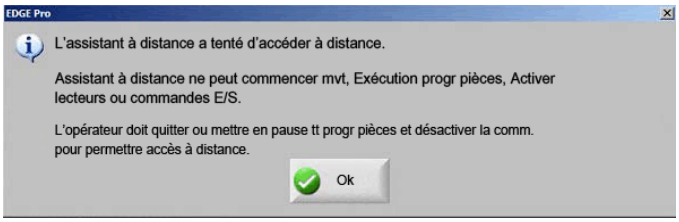


2. Pour donner le contrôle à un autre participant, cliquer sur Give Control (Donner le contrôle) sur la CNC.



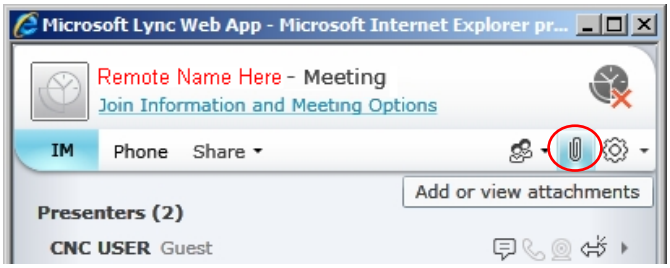
Une fois que l'opérateur a transmis le contrôle, l'opérateur de la CNC et le technicien à distance peuvent naviguer entre les écrans de la CNC et les fichiers Windows et régler les paramètres.

Pour des raisons de sécurité, les mouvements et les E/S de la CNC sont désactivés. Si ces opérations doivent être démontrées, l'opérateur de la CNC doit activer la CNC. Si le technicien à distance clique sur l'écran de la CNC durant la démonstration, le mouvement s'interrompt et un message d'état apparaît. L'opérateur doit reprendre l'opération.

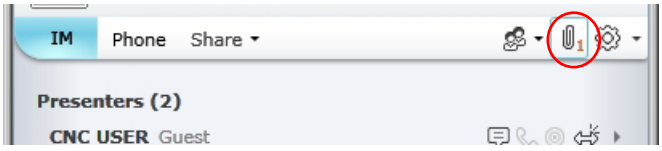


Partage de fichiers

Les participants peuvent partager des fichiers durant une réunion Lync. Sur l'écran de Group Conversation (Conversation de groupe), le technicien à distance ou l'opérateur de la CNC peuvent cliquer sur le trombone pour ajouter des pièces jointes.

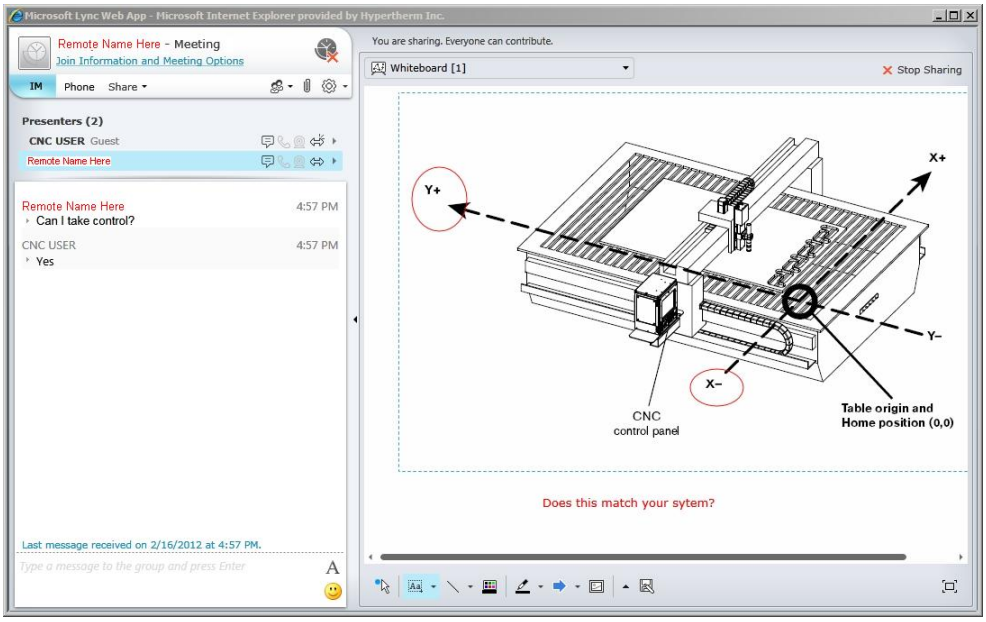


Sur la CNC, la pièce jointe est indiquée par un chiffre à côté du trombone dans la barre d'outils.

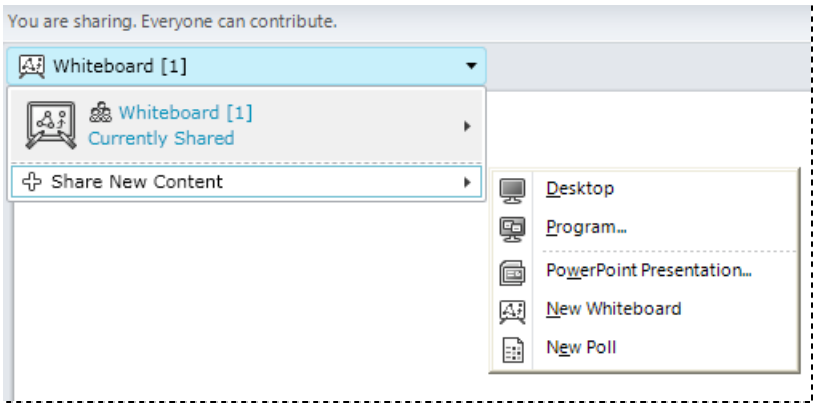


Utilisation du tableau blanc

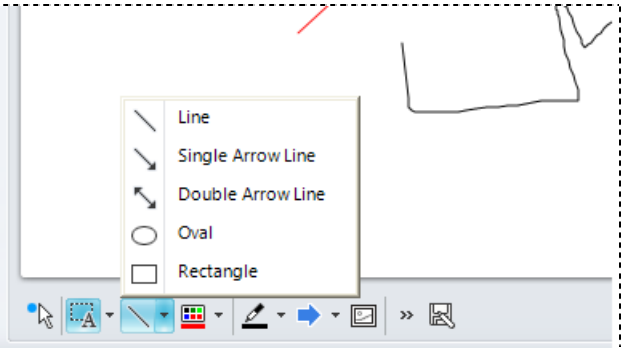
Lync prend en charge l'utilisation d'un tableau blanc partagé de façon à ce que les participants puissent partager et illustrer leurs idées en ajoutant des dessins et du texte.



Le tableau blanc permet également aux participants de partager d'autres programmes. Plusieurs tableaux blancs peuvent être partagés à divers moments.



Plusieurs outils sont disponibles en bas du tableau blanc, dont un crayon, des marqueurs, des formes colorées et du texte. Les fonctions Copier/Coller sont également prises en charge. Tout contenu peut être enregistré depuis le tableau blanc.



Historique de la réunion

Les conversations entre les utilisateurs sont enregistrées dans l'historique de conversation d'Outlook pour le technicien à distance. Les conversations peuvent être sauvegardées, effacées ou transférées par courriel.

