Remote Help

Nota de aplicación

807563 – Revisión 0 – Abril de 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.
Todos los derechos reservados
Hypertherm y Remote Help son marcas comerciales de Hypertherm, Inc., y pueden estar registradas en Estados Unidos u otros países.
Lync, Microsoft, Outlook, Silverlight y Windows son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation.

Contenido:

Introducción 1

Requisitos de Remote Help 1

Para empezar 1

- Instalación del software Microsoft Lync Client 3
- Ventana principal de Lync 3

Iniciar una reunión 4

- Invitar a un CNC a una reunión 4
- Iniciar una reunión desde el CNC 6
- Compartir el escritorio 10

Comunicarse con Remote Help 12

- Control de la reunión 12
- Compartir archivos 13
- Usar la pizarra 14
- Historial de reuniones 15

Introducción

Remote Help es una herramienta de diagnóstico por Internet, que permite que un técnico remoto y un operador trabajen juntos para solucionar los problemas con el CNC, sistema plasma o mesa de corte. Utilizando Remote Help, se puede lograr con frecuencia el diagnóstico y reparación del CNC sin una visita de un técnico, lo que permite que las mesas de corte puedan volver a operar rápidamente y sin costo de viajes ni tiempo de inactividad.

Algunas aplicaciones de Remote Help:

- Observar a un operador usar la máquina
- Examinar parámetros y ajustes
- Transmitir archivos de configuración, programas de pieza y actualización de software
- Hacer diagnósticos del HPR
- Capacitar los operadores en las nuevas funciones
- Usar una ventana de charla para discutir funciones o problemas

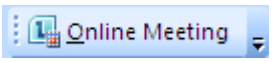
Requisitos para Remote Help

Para usar Remote Help, ambos participantes deben tener las siguientes funciones:

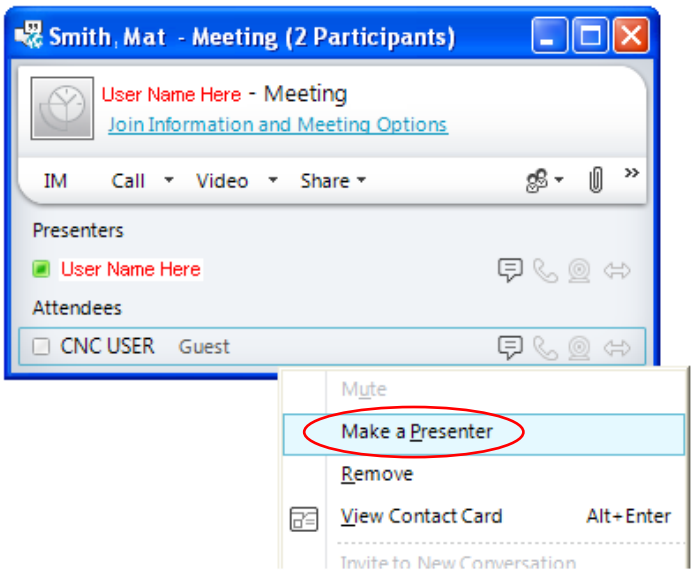
- Una conexión a internet
- Microsoft® Windows® XP SP3 o posterior
- Microsoft Silverlight®

Para empezar

- Por seguridad, las salidas de habilitación de mando del CNC deben estar conectadas al controlador del motor. El CNC usa estas salidas para habilitar o inhabilitar los motores y a habilitar o evitar que la mesa avance.
- El técnico remoto debe usar el software Microsoft Lync® Client para iniciar la reunión.
- El CNC debe tener un teclado de computadora personal y un mouse conectados para una entrada de datos fácil y rápida.
- La combinación de teclas para devolver la ventana de conversación a la parte superior del escritorio es ⊞/Q.
- Si el técnico remoto usa MS Outlook® para enviar correos electrónicos, el botón «Online Meeting» (conferencia en línea) es agregado a la barra de herramientas. Esto puede cambiar al operador del CNC de ser un moderador a asistente.



- Si hay participantes que se unen a una reunión a través de Outlook, lo harán como un asistente y no pueden compartir su escritorio o programas con los demás participantes. Sin embargo, el moderador puede hacer clic derecho en el nombre del asistente y cambiar el estado a moderador para permitirle a la persona o al CNC a compartir el escritorio. Este cambio permite que el técnico remoto vea la pantalla del CNC.



- Los participantes en una reunión de Remote Help tienen los siguientes roles:
  - **Host:** el participante que invita a los otros participantes.
  - **Moderador:** uno o más participantes que pueden compartir su escritorio.
  - **Asistente:** los participantes que pueden ver una pantalla compartida pero que no pueden compartir la suya.
  - **Técnico remoto:** un representante de servicio de un fabricante de mesa o Hypertherm quien organiza o se une a la reunión para prestar asesoramiento técnico.
  - **Operador:** el participante que está presente en el CNC y quien puede habilitar que la mesa avance. Por seguridad, este es el único participante para quien se ha habilitado el avance.
- Los elementos que requieren atención o acción se muestran en cuadros amarillos en la ventana de conversación remota o del CNC.

Instalar el software Microsoft Lync Client

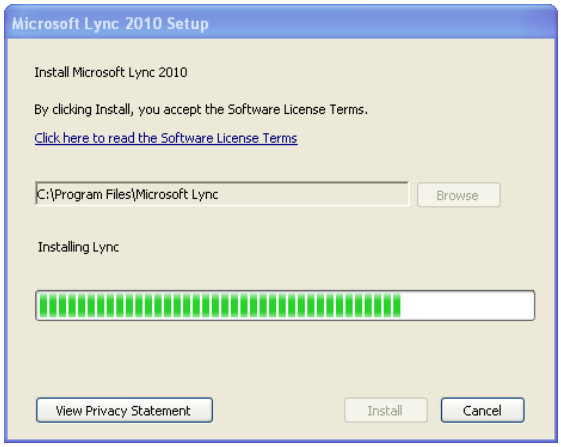
Antes de instalar el software Microsoft Lync Client, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- El software Lync Client es instalado en la fábrica en los CNC de Hypertherm. Solo los técnicos remotos necesitan usar las siguientes instrucciones para instalar el software Lync Client.
- Este proceso de instalación es solo requerido para el primer uso de Lync.

Para instalar el software Microsoft Lync en su computadora personal:

1. Cierre todas las aplicaciones abiertas antes de iniciar la instalación.

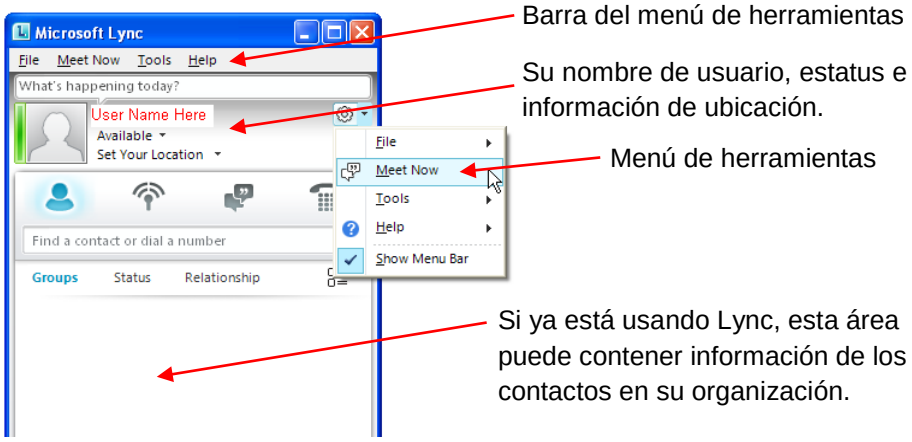
2. Haga clic en Lync Setup.exe para lanzar la instalación. Aparecerá una ventana en la cual puede seleccionar la ruta de instalación y ver el progreso de la misma.



Después de completarse la instalación, se abre automáticamente la ventana principal de Lync.

Ventana principal de Lync

La siguiente sección ofrece una breve descripción general de la ventana principal. Para más información, consulte la Ayuda en línea.

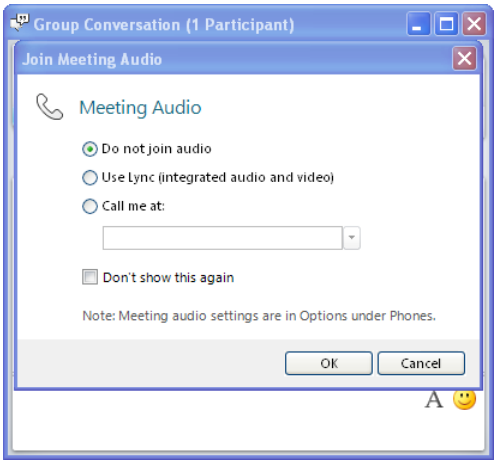


Iniciar una reunión

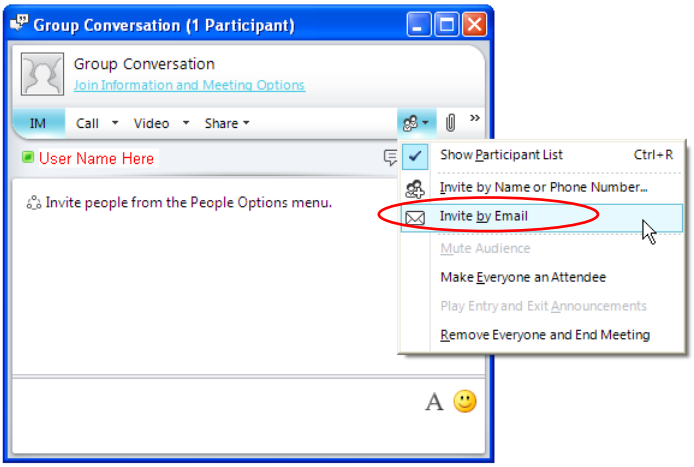
Tenga en cuenta que hay dos formas de iniciar una reunión desde el menú Herramientas. Ambos métodos de iniciar una reunión se describen en la siguiente sección.

Invitar a un CNC a una reunión

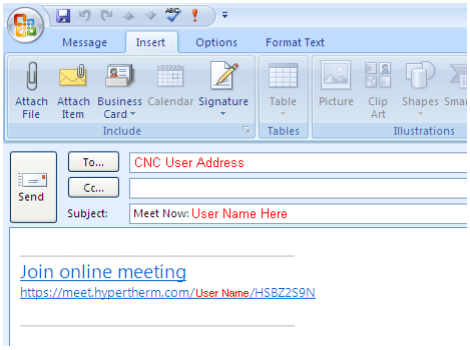
1. Haga clic en «Meet Now» (reunirse ahora) en el menú Herramientas para iniciar la reunión.
2. Seleccionar «Do not join audio» (no unirse al audio).
3. Haga clic en «OK» (aceptar). La ventana «Group Conversation» (conversación de grupo) se abre y activa la reunión.



4. Haga clic en el icono de la persona y seleccione «Invite by Email» (invitar por correo electrónico) para que pueda invitar al CNC y otros a unirse a la reunión y proveerles de un ID de reunión único.



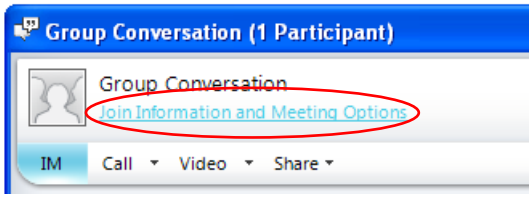
Microsoft Outlook abre una nueva ventana de correo electrónico con información de la reunión.



5. Agregue las direcciones de todos los participantes.

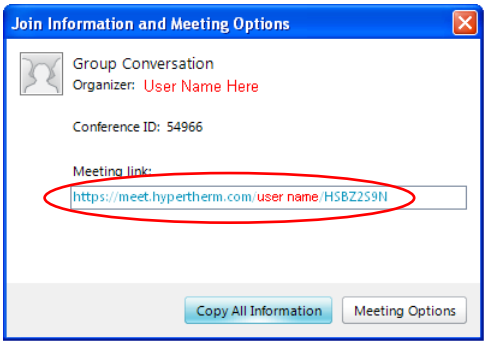
6. Haga clic en «Send» (enviar).

También puede hacer clic en «Join Information» (información de unión) y «Meeting Options» (opciones de la reunión) en la parte superior de la ventana «Group Conversation» (conversación de grupo).



1. Para usar esta opción, haga clic en «Join Information» (información de unión) y en «Meeting Options» (opciones de la reunión). Un ventana se abre y muestra el enlace de la reunión.

2. Copie el enlace de la reunión en esta ventana y péguelo en un correo electrónico o archivo de texto que pueda enviar a los otros participantes, para que así puedan unirse a la reunión.

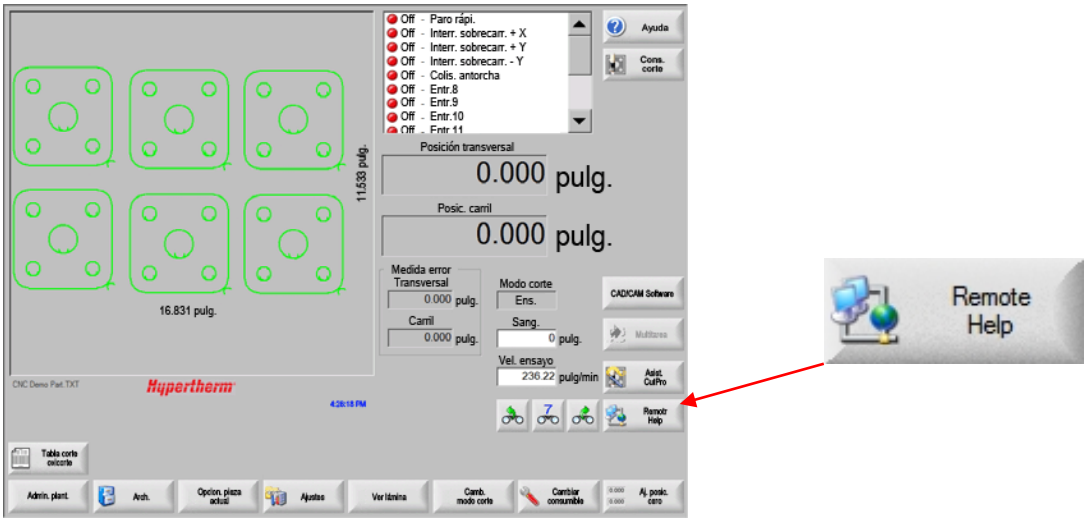


Iniciar una reunión desde el CNC

Si esta es la primera vez que está usando Remote Help, debe cargar el software Lync en el CNC.

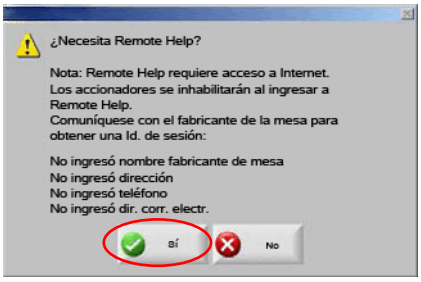
1. Antes de que inicie una reunión remota desde el CNC, conecte un teclado incorporado y un mouse a través de los puertos USB ubicados por delante y por detrás del CNC.

2. Oprima el botón Remote Help que está en la parte superior derecha de la pantalla principal. Si está usando el software Phoenix V6.xx, presione la tecla de mayúsculas azul (la tecla del corchete derecho **]**).



Nota: el primer inicio y el proceso de instalación varían según la versión del software Phoenix y la configuración de seguridad de su explorador.

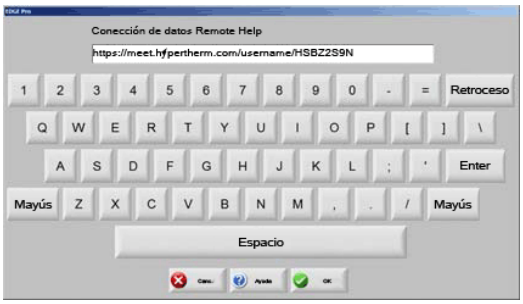
3. Un mensaje de confirmación muestra la información de contacto del fabricante de su mesa. Si esta información está en blanco, llame al fabricante de la mesa.



4. Haga clic en Sí. Se muestra el inicio de sesión para la reunión en Microsoft Lync.

5. Introduzca la dirección web para la reunión en el campo Datos de conexión Remote Help. Usted recibió esta dirección en el correo electrónico que le envió el host de la reunión. Para transferir correctamente la dirección, puede copiar esta información en un archivo de texto y transferirlo a una unidad de memoria USB. En el CNC, copie y pegue la dirección web en el campo Datos de conexión Remote Help .

6. Haga clic en «OK» (aceptar).



7. Un mensaje de diálogo ofrece el uso de un teclado de pantalla. Si ya tiene conectado un teclado, haga clic en NO.

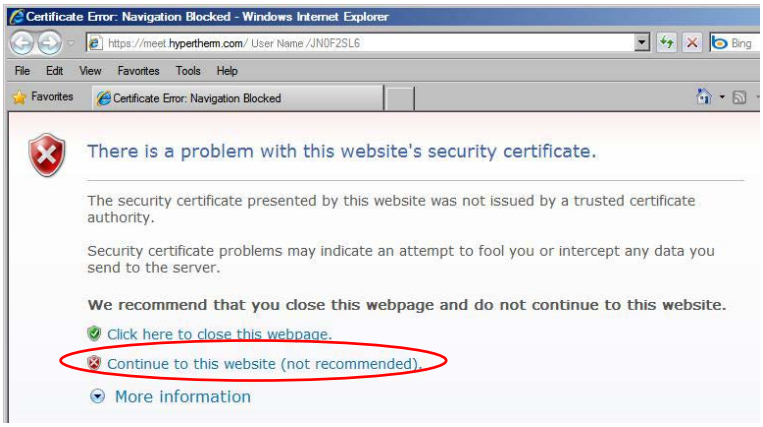


A este punto, el CNC desactiva el accionamiento de movimiento en la mesa.

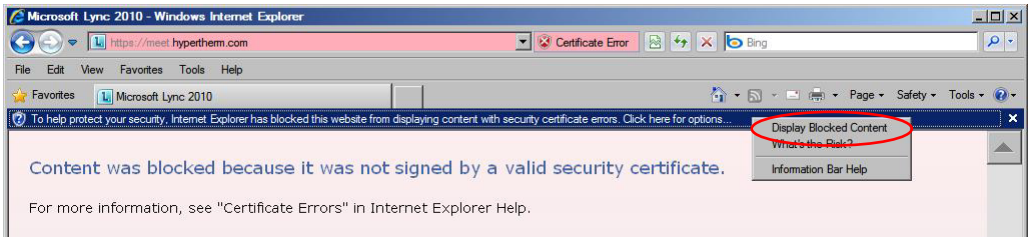
Se abre una ventana de explorador web. Si la dirección de la reunión está incorrecta, verá el siguiente mensaje:



8. Si ve la siguiente alerta de seguridad en la página web, seleccione “Continue to this website” (pasar a este sitio web).

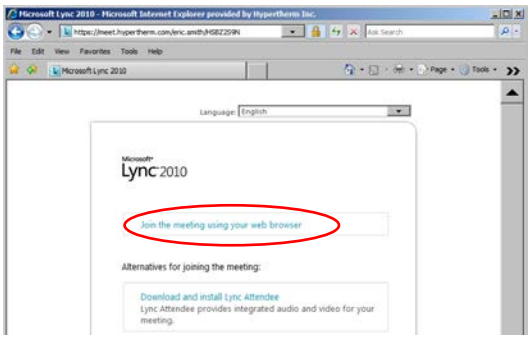


9. En el explorador, haga clic en la barra de alerta de seguridad resaltada y seleccione “Display Blocked Content” (mostrar contenido bloqueado).

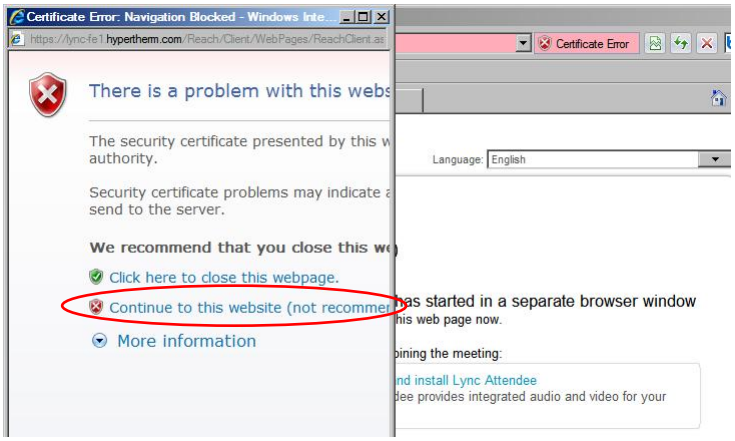


Cuando la dirección esté correcta y ha borrado cualquier mensaje de seguridad, puede elegir cómo iniciar a Lync en el CNC.

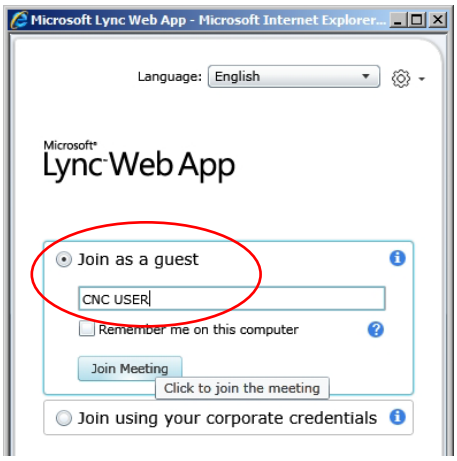
10. Seleccione “Join the meeting using your web browser” (unirse a la reunión con su explorador web).



11. Si ve la siguiente alerta de seguridad en la ventana de Lync, seleccione “Continue to this website” (pasar a este sitio web).



12. Seleccione “Join as guest” (unirse como invitado) e introduzca un nombre de contacto para la reunión.

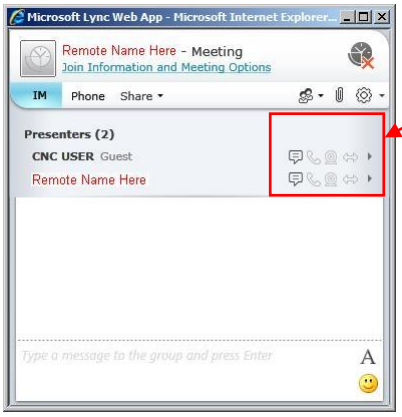


13. Si inició la reunión desde la ubicación remota, acepte a los otros participantes.

14. Si inició la reunión usando el enlace de solicitud «Meet Now» (reunirse ahora) de Lync, haga clic en “Accept sharing request” (aceptar la solicitud para compartir).



Según cada participante es admitido a la reunión, el CNC muestra un mensaje de confirmación y la ventana de Lync «Group Conversation» (conversación de grupo).

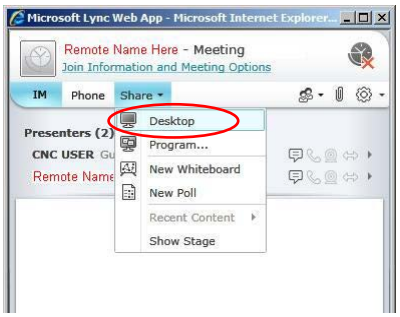


El área de estado incluye mensajería instantánea (IM), audio, video y estado de uso compartido para cada participante.

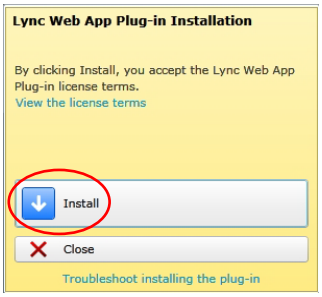
15. Después que empiece la reunión, cierre la ventana adicional del explorador web.

Compartir el escritorio

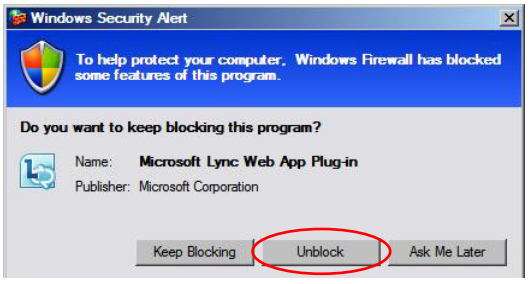
1. En el CNC, seleccione en la ventana de Lync Share (compartir) > Desktop (escritorio) . También se admite compartir programas, pero el escritorio del CNC le da al técnico remoto el mejor acceso a las herramientas.

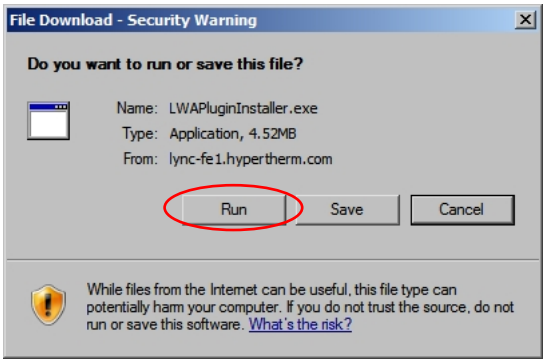


2. Instale el complemento el cual permite compartir haciendo clic en «Install» (instalar). Este complemento debe ser instalado al principio de cada reunión.



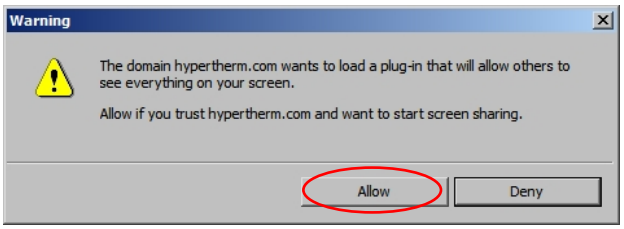
3. Seleccione «Unblock» (desbloquear) o «Run» (ejecutar) en las ventanas de advertencia de seguridad.







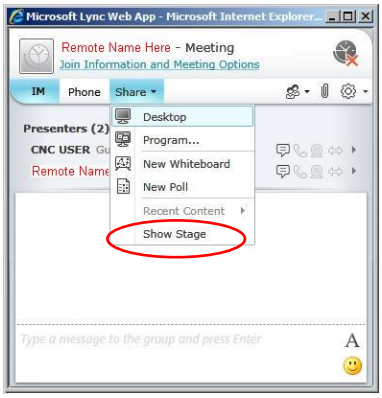
4. Para compartir la conexión, haga clic en «Allow» (permitir).



Después que el operador ha permitido compartir, un menú de Lynch aparece en la parte de arriba del CNC.

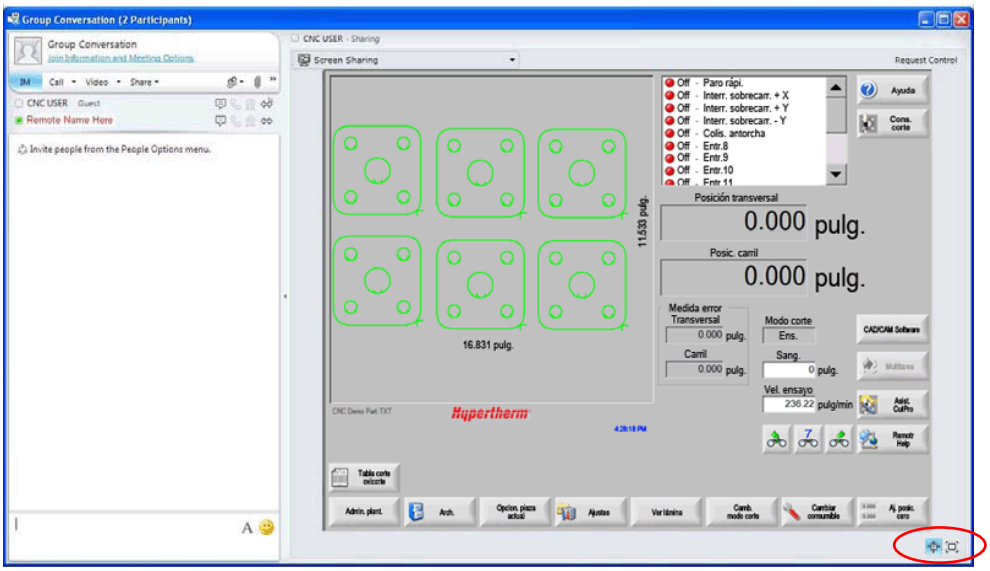


5. Si usted es el técnico remoto, seleccione Share (compartir) > Show Stage (mostrar región) para ver la pantalla del CNC.



La pantalla del CNC se muestra junto a la ventana del técnico remoto de Lync.

6. Use los controles del modo vista para ajustar la visualización de la aplicación.



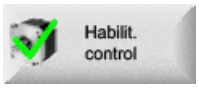
Comunicarse con Remote Help

Después de establecerse la reunión y el técnico remoto y el operador del CNC se han unido a la misma, este último puede comunicarse con otros participantes, mostrar la operación del CNC y navegar entre pantallas.

Al establecerse la reunión, el CNC es deshabilitado por seguridad para que el operador la tenga que habilitar y demostrar su avance.

Para habilitar el CNC, seleccione «Setups» (configuraciones) > «Enable Control» (habilitar el control).

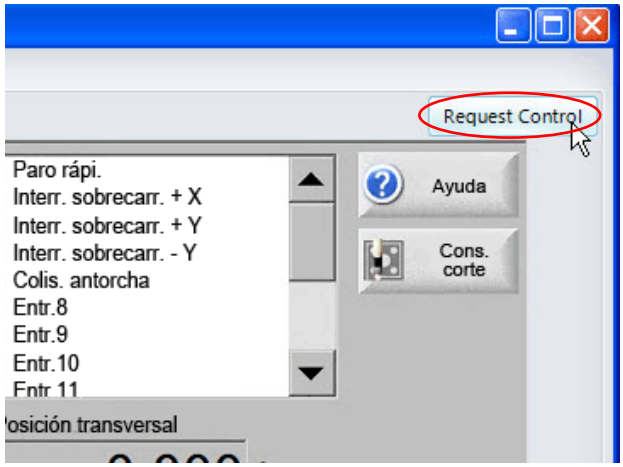
Nota: la marca de verificación verde en la tecla programable «Enable Control» (habilitar el control) indica que el CNC está deshabilitado. Haga clic o presione la tecla programable para habilitar el CNC. La X roja en la tecla programable indica que el CNC ya está habilitado.



Control de la reunión

El técnico remoto puede solicitar el control o el operador del CNC puede ceder el mismo a un participante.

1. Para solicitar el control desde la ubicación remota, seleccione «Request Control» (pedir control) en la esquina superior derecha de la ventana de Lync.

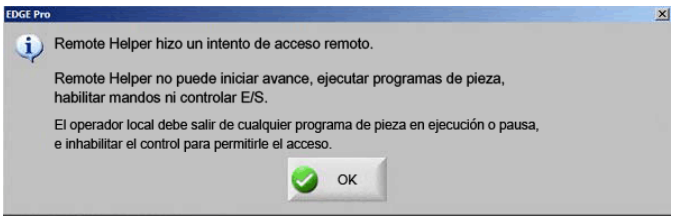


2. Para ceder el control a otro participante, haga clic en «Give Control» (ceder el control) desde el CNC.



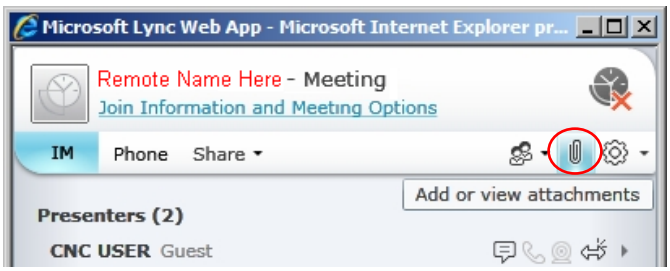
Después que el operador cede el control, tanto el operador del CNC como el técnico remoto pueden navegar las pantallas del CNC y archivos de Windows y ajustar parámetros.

Por seguridad, se deshabilita el CNC para el avance y las E/S. Si se necesita mostrar estas operaciones, el operador del CNC debe habilitar el sistema. Si el técnico remoto hace clic en la pantalla del CNC durante la demostración, el avance se detiene y se muestra un mensaje de estado. El operador debe reanudar la operación.

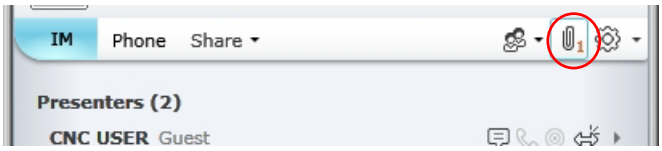


Compartir archivos

Los participantes pueden compartir archivos durante una reunión Lync. En la pantalla «Group Conversation» (conversación de grupo), el técnico remoto o el operador del CNC pueden hacer clic en el clip para agregar datos adjuntos.

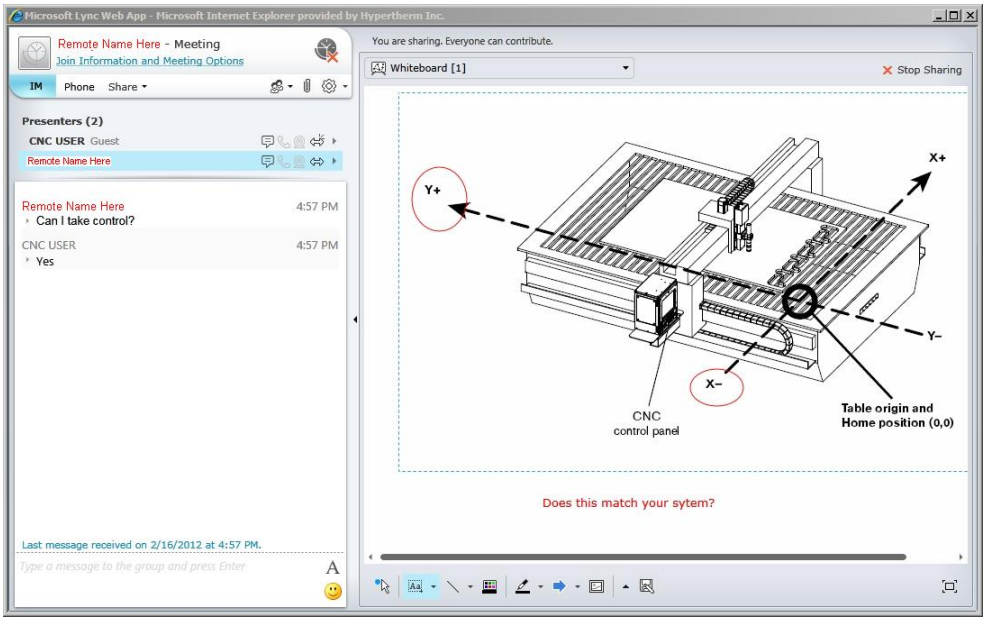


Los datos adjuntos se muestran en el CNC con un número al lado del clip en la barra de herramientas.

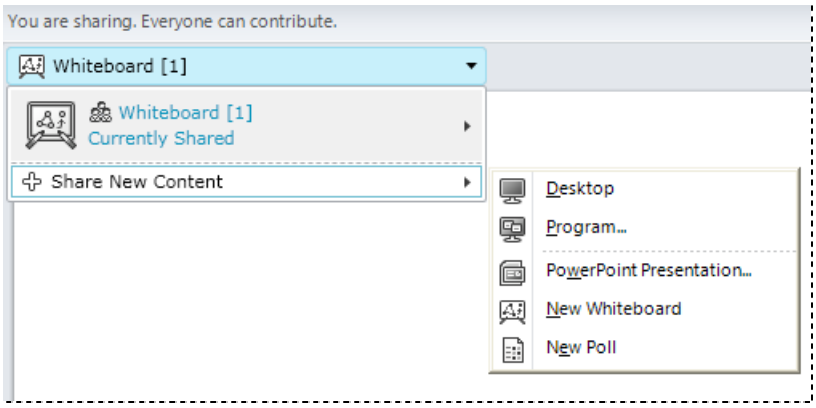


Usar la pizarra

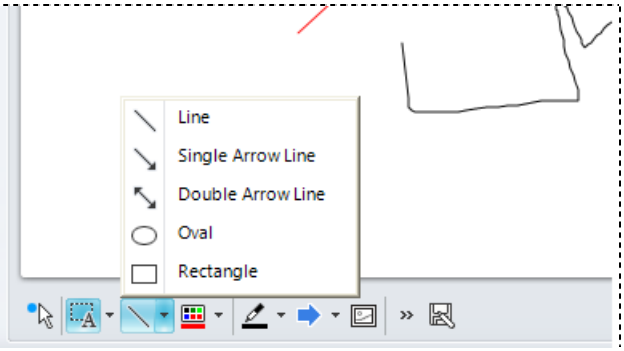
Lync admite el uso de una pizarra compartida para que los participantes puedan agregar gráficos y texto, y así ilustrar y compartir ideas.



La pizarra también permite a los participantes compartir otros programas. Pueden compartirse varias pizarras en diferentes momentos.



Una serie de herramientas están disponibles en la parte inferior de la pizarra, incluyendo una pluma, marcadores, formas coloreadas y texto. También se admite Cortar y pegar. Todo el contenido de la pizarra puede ser guardado.



Historial de las reuniones

Las conversaciones con los usuarios se guardan para el técnico remoto en un historial de conversaciones en Outlook. Las conversaciones pueden ser guardadas, eliminadas o reenviadas en un correo electrónico.

