Remote Help

Nota di applicazione

807564 – Revisione 0 – Aprile 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.
Tutti i diritti riservati
Hypertherm e Remote Help sono marchi depositati di Hypertherm, Inc. e possono essere registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.
Lync, Microsoft, Outlook, Silverlight e e Windows sono marchi registrati di Microsoft Corporation.

Indice

Introduzione 1

Requisiti per Remote Help 1

Prima di iniziare 1

- Installazione del software Client Microsoft Lync 3
- Finestra principale Lync 3

Avviare una riunione 4

- Invitare un CNC ad una riunione 4
- Lanciare una riunione dal CNC 6
- Condivisione del Desktop 10

Comunicare con Remote help 12

- Controllo della riunione 12
- Condivisione file 13
- Uso della lavagna bianca 14
- Cronologia riunione 15

Introduzione

Remote Help è uno strumento di diagnostica basato su Internet che consente ai tecnici in remoto e agli operatori di lavorare insieme alla risoluzione di problemi sul CNC, il sistema plasma o la tabella di taglio. Con Remote Help, la diagnostica e la riparazione possono essere effettuate senza una visita in loco da parte del tecnico e quindi i banchi di taglio possono tornare ad essere operativi rapidamente e senza costi di trasporto e tempi di fermo.

Alcune applicazioni per Remote Help includono:

- Osservazione di un operatore mentre utilizza la macchina
- Analisi delle impostazioni e delle configurazioni
- Trasmissione dei file di configurazione, programmi delle parti e aggiornamenti software.
- Esecuzione della diagnostica HPR
- Formazione degli operatori per l'utilizzo di nuove funzioni
- Utilizzo di una finestra chat per discutere delle funzioni o dei problemi

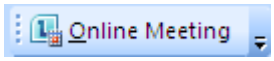
Requisiti per Remote Help

Per usare Remote Help, entrambi gli utenti devono disporre di:

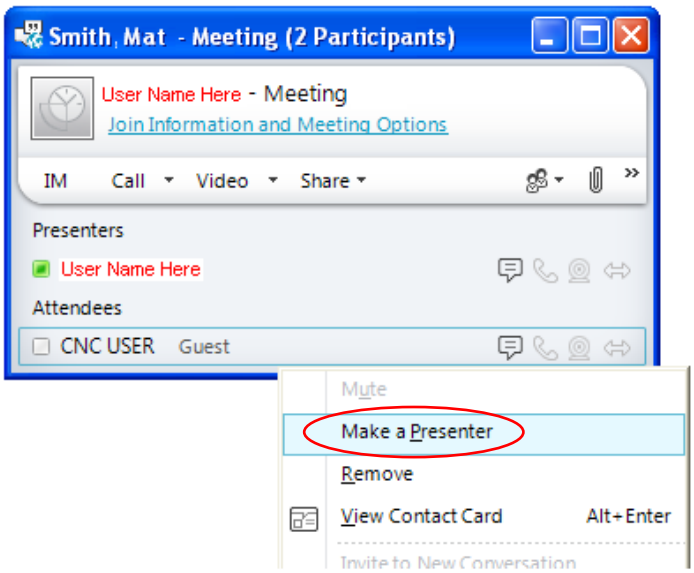
- Connessione Internet
- Microsoft® Windows® XP SP3 o versioni successive
- Microsoft Silverlight®

Prima di iniziare

- Per motivi di sicurezza, le uscite Drive Enable (abilitazione unità) dal CNC devono essere collegate al controller del motore. Il CNC usa queste uscite per abilitare o disabilitare i motori e per abilitare o prevenire il movimento sul banco.
- Per avviare la riunione il tecnico in remoto deve usare il software Client Microsoft Lync®.
- Il CNC deve disporre di una tastiera e un mouse collegati per poter immettere i dati in maniera facile e veloce.
- La combinazione di tasti per riportare la finestra di conversazione in alto nel desktop è ⊞/Q.
- Se il tecnico in remoto usa MS Outlook® per inviare e-mail, il pulsante Online Meeting (riunione online) viene aggiunto alla barra degli strumenti. Ciò potrebbe modificare il ruolo dell'operatore CNC da relatore a partecipante.



- Se si partecipa ad una riunione tramite Outlook, si accede come partecipante e non sarà possibile condividere il proprio desktop o i programmi con altri partecipanti. Tuttavia, se il relatore fa clic con il tasto destro sul nome del partecipante, può modificare lo stato passandolo a relatore per consentire all'utente o al CNC di condividere il desktop. Questa modifica consente al tecnico in remoto di visualizzare la schermata del CNC.



- Coloro che partecipano ad una riunione Remote Help hanno i seguenti ruoli:
  - **Host:** Partecipante che invita gli altri partecipanti.
  - **Relatore:** Uno o più partecipanti con possibilità di condividere il proprio desktop:
  - **Partecipante:** Partecipante che può visualizzare una schermata condivisa ma che non può condividere il proprio schermo.
  - **Tecnico in remoto:** Tecnico di un produttore di banchi o Hypertherm che ospita o partecipa ad una riunione per dare consigli tecnici.
  - **Operatore:** Partecipante presente presso il CNC e che può abilitare il movimento del banco. Per motivi di sicurezza, questo è l'unico partecipante per il quale è abilitato il movimento.
- Le voci a cui bisogna fare attenzione o che richiedono una certa azione sono visualizzati in giallo nella casella di conversazione CNC o remoto.

Installazione del software Client Microsoft Lync

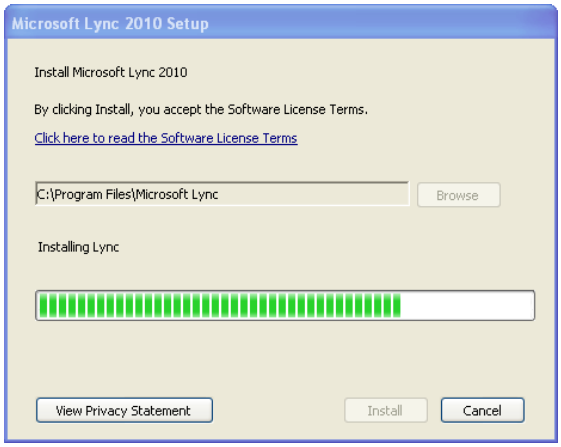
Prima di installare il software Client Microsoft Lync, si prega di fare attenzione alle seguenti indicazioni:

- Il software Client Lync è installato su CNC Hypertherm in fabbrica. Le seguenti istruzioni per l'installazione del software Client Lync, possono essere usate solo da tecnici in remoto.
- Questo processo di installazione è necessario solo con il primo utilizzo di Lync.

Per installare il software Microsoft Lync sul proprio PC:

1. Chiudere tutte le applicazioni aperte prima di iniziare l'installazione.

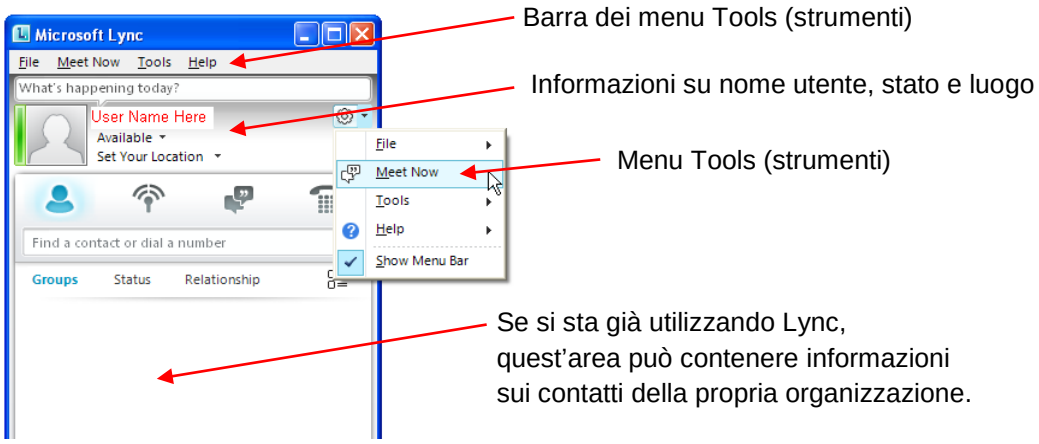
2. Fare clic su Lync Setup.exe per lanciare l'installazione. Comparirà una finestra in cui è possibile selezionare il percorso di installazione e visualizzare l'avanzamento.



Quando l'installazione è completa, la finestra principale di Lync si avvia automaticamente.

Finestra principale di Lync

La seguente sezione offre una breve panoramica della finestra principale. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla Guida online.

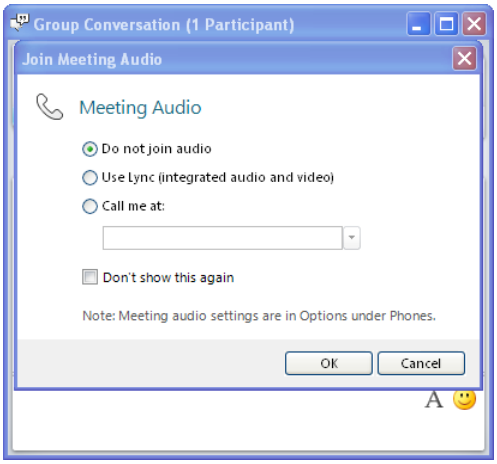


Avviare una riunione

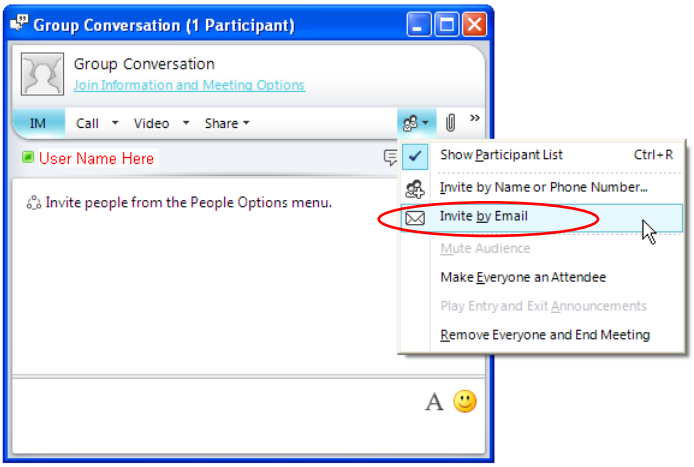
Esistono due modi per lanciare una riunione dal menu Tools (strumenti). Entrambi i metodi per avviare una riunione sono descritti nella sezione seguente:

Invitare un CNC ad una riunione

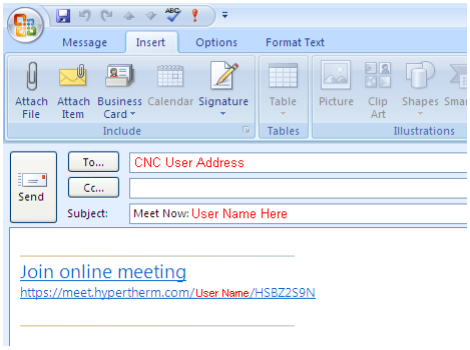
1. Fare clic su Meet Now (partecipa ora) nel menu Tools (strumenti) per lanciare la riunione.
2. Selezionare “Do not join audio” (non accedere all’audio).
3. Fare clic su OK. La finestra Group Conversation (conversazione di gruppo) si apre e attiva la riunione.



4. Fare clic sull’icona persone e selezionare Invite by Email (invita via e-mail) per invitare il CNC e altri utenti a partecipare alla riunione e per fornire l’ID esclusivo per la riunione.



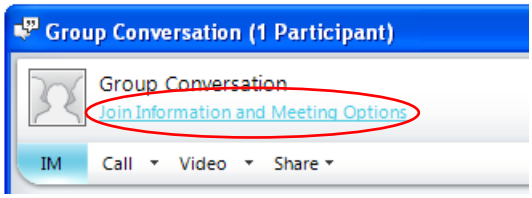
Microsoft Outlook apre una nuova finestra e-mail con informazioni sulla riunione.



5. Aggiungere gli indirizzi di tutti i partecipanti.

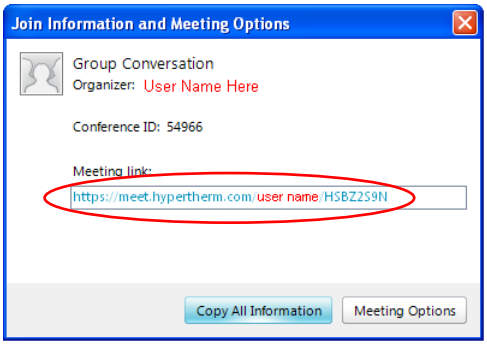
6. Fare clic su Send (invia).

È anche possibile fare clic su Join Information (informazioni partecipazione) e Meeting Options (opzioni riunione) in alto nella finestra Group Conversation (conversazione di gruppo).



1. Per usare questa opzione, fare clic su Join Information (informazioni partecipazione) e Meeting Options (opzioni riunione). Si apre una finestra che visualizza il collegamento per la riunione.

2. Copiare il collegamento per la riunione da questa finestra e incollarlo in una e-mail o un file di testo da inviare a tutti i partecipanti affinché possano partecipare alla riunione.

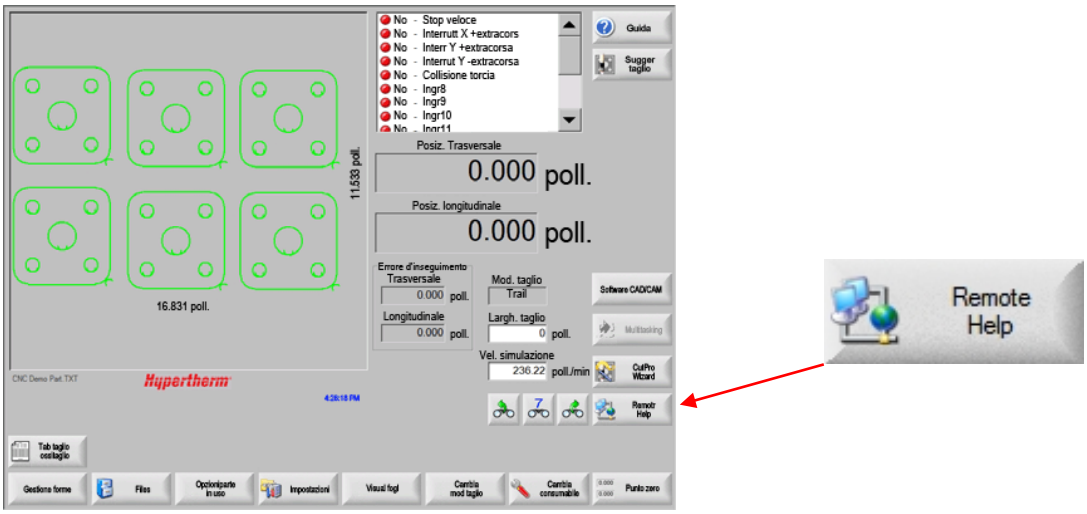


Lanciare una riunione dal CNC

Se questa è la prima volta che si sta usando Remote Help, caricare il software Lync sul CNC.

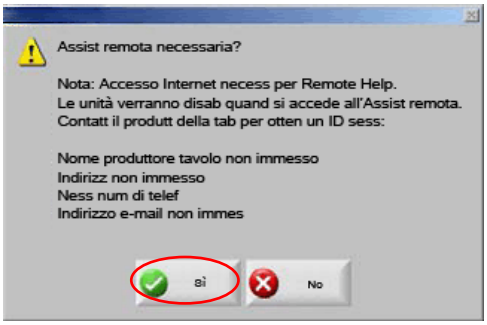
1. Prima di lanciare una riunione in remoto dal CNC, collegare una tastiera e un mouse al CNC tramite le porte USB sulla parte anteriore e posteriore del CNC.

2. Premere il pulsante Remote Help sul lato in basso a destra dello schermo. Se si sta usando il software Phoenix V6.xx, premere il tasto shift blu (il tasto parentesi quadra destra **]**).



Nota: Il lancio iniziale e processo di installazione varia in base alla versione del software Phoenix e alle impostazioni di sicurezza del browser.

3. Un messaggio di conferma visualizza le informazioni di contatto del produttore del banco. Se il messaggio non contiene informazioni, contattare il produttore del banco.



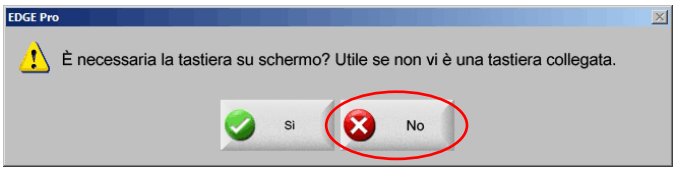
4. Fare clic su Yes (sì). Viene visualizzato l'accesso alla riunione di Microsoft Lync.

5. Inserire l'indirizzo Web della riunione nel campo Remote Help Connection Data (dati di connessione di Remote Help). È possibile trovare tale indirizzo nell'e-mail ricevuta dall'host della riunione. Per trasferire correttamente l'indirizzo giusto, copiarlo in un file di testo e trasferirlo su una memory stick USB. Sul CNC, copiare e incollare l'indirizzo Web nel campo Remote Help Connection Data (dati di connessione di Remote Help).

6. Fare clic su OK.

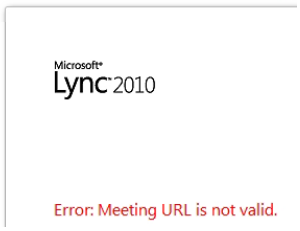


7. Una finestra di dialogo con un nuovo messaggio propone l'uso di una tastiera su schermo. Se è stata già collegata una tastiera, fare clic su NO.

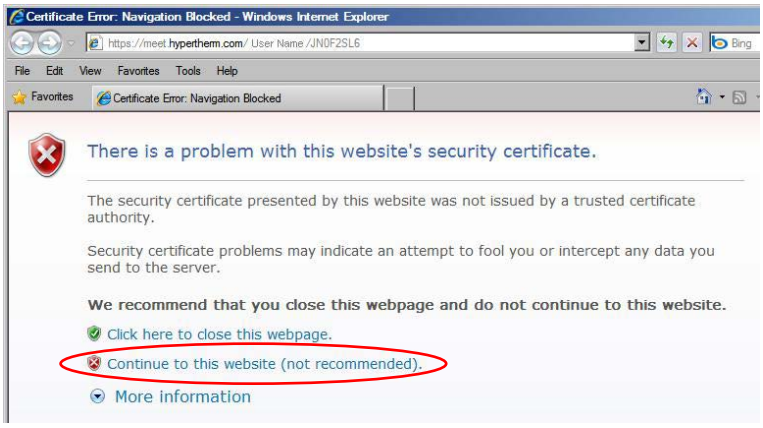


A questo punto, il CNC disattiva il movimento dell'unità sul banco.

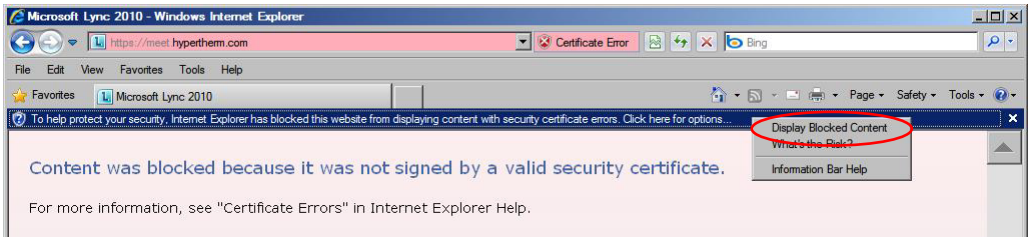
Si apre una finestra del browser Web. Se l'indirizzo della riunione non è corretto, comparirà il seguente messaggio:



8. Se compare il seguente avviso di protezione per il sito Web, selezionare “Continue to this website” (continuare con il sito Web).

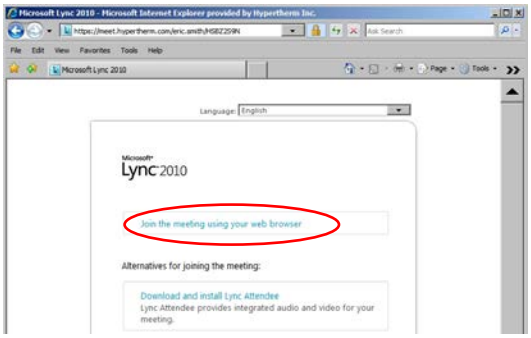


9. Nel browser, fare clic sulla barra dell'avviso di protezione evidenziata e selezionare “Display Blocked Content” (visualizza contenuto bloccato).

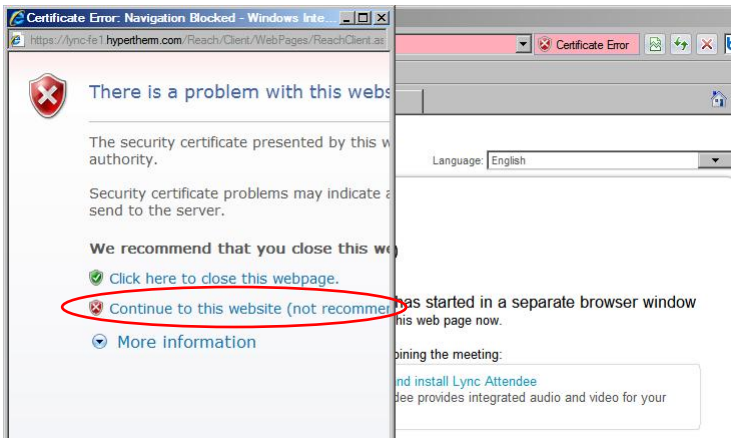


Quando l'indirizzo è corretto e i messaggi di protezione sono stati cancellati, è possibile scegliere la modalità di lancio di Lync sul CNC.

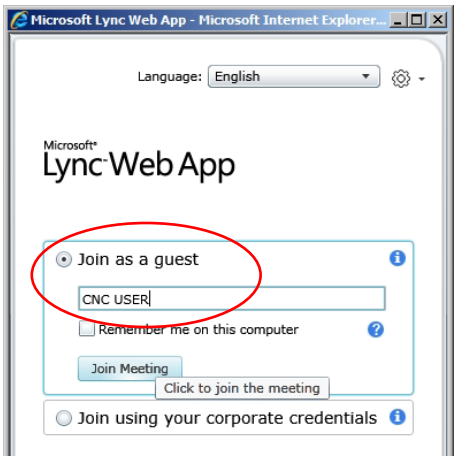
10. Selezionare “Join the meeting using your web browser” (partecipa alla riunione tramite il tuo browser Web).



11. Se compare l'avviso di protezione nella finestra di Lync, selezionare “Continue to this website” (continuare con questo sito Web).



12. Selezionare “Join as guest” (partecipa come ospite) e digitare un nome contatto per la riunione.

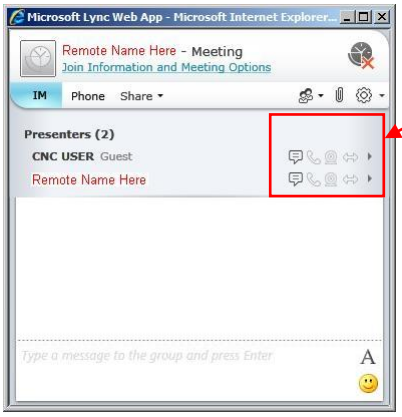


13. Se la riunione è stata avviata da una posizione remota, accettare i partecipanti aggiuntivi.

14. Se la riunione è stata avviata usando il collegamento di richiesta Meet Now (partecipa ora), fare clic su “Accept sharing request” (accetta richiesta di condivisione).



Quando tutti i partecipanti sono stati ammessi alla riunione, il CNC visualizza un messaggio di conferma e la finestra Group Conversation (conversazione di gruppo) di Lync.

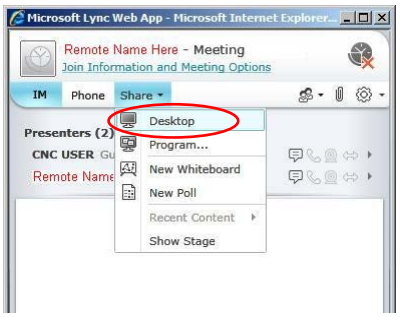


Area di stato che include Messaggi Istantanei (IM), stato di condivisione, audio e video per ogni partecipante.

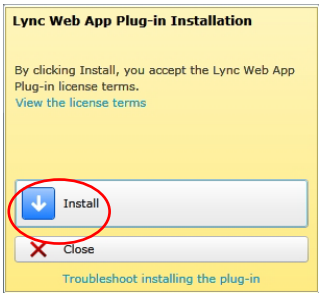
15. Quando viene aperta la riunione, chiudere la finestra del browser Web extra.

Condivisione del Desktop

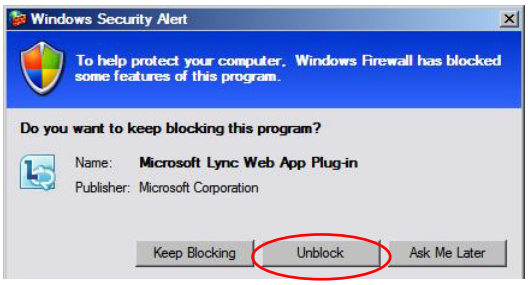
1. Sul CNC, selezionare Share (condivisione) > Desktop nella finestra Lync. È supportata anche la condivisione dei programmi, tuttavia il desktop del CNC offre al tecnico in remoto il migliore accesso agli strumenti.

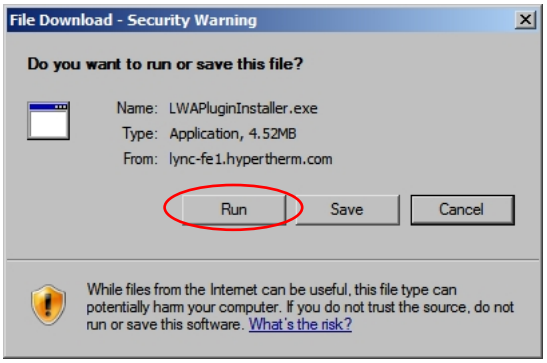


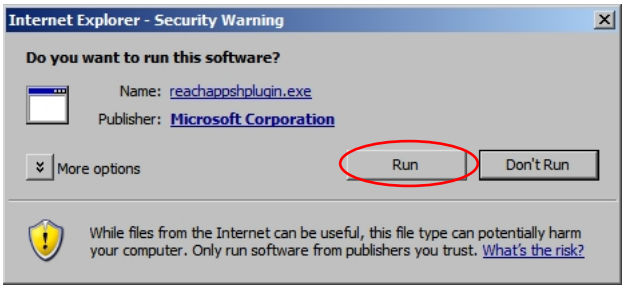
2. Installare il plug-in per consentire la condivisione facendo clic su Install (installa). Questo plug-in deve essere installato all'inizio di ogni riunione.



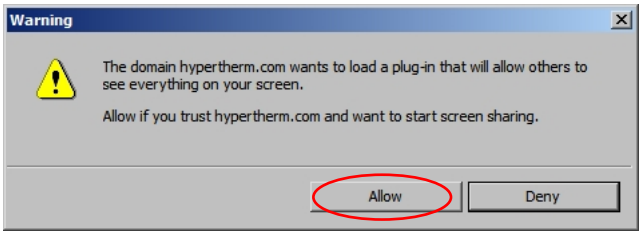
3. Selezionare Unblock (sblocca) o Run (esegui) nella finestra security warning (avviso di protezione).







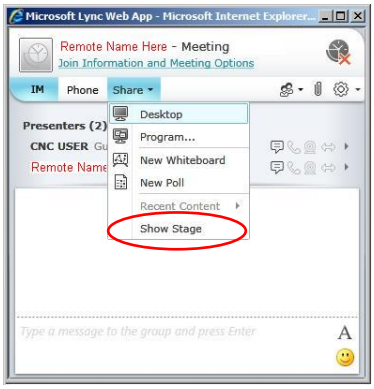
4. Per condividere la connessione, fare clic su Allow (consenti).



Dopo che l'operatore ha consentito la condivisione, compare un barra dei menu Lync in alto nel CNC.

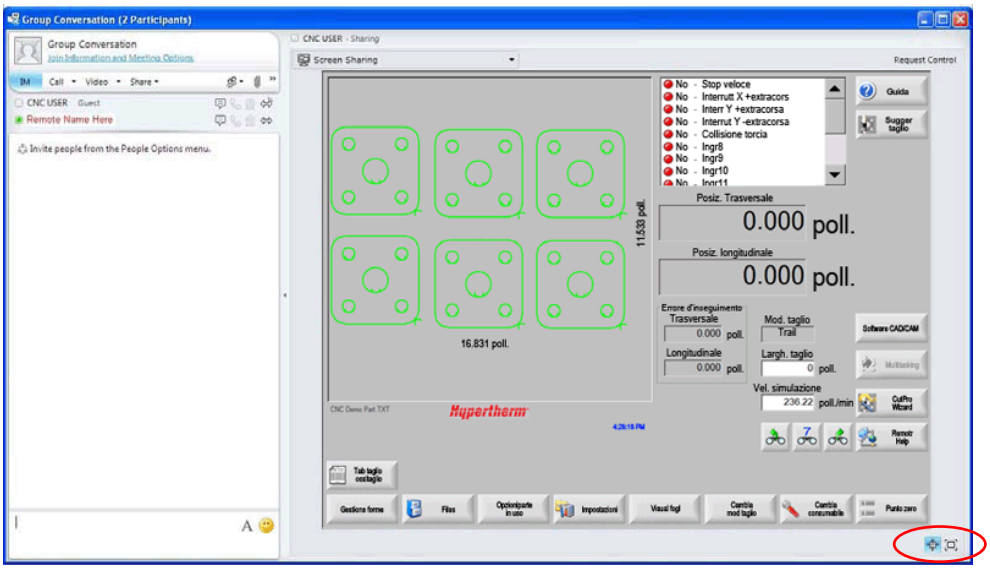


5. Il tecnico in remoto può selezionare Share (condividi) > Show Stage (mostra finestra di condivisione) per visualizzare la schermata del CNC.



La schermata del CNC viene visualizzata affianco alla finestra Lync del tecnico in remoto.

6. Usare i comandi della modalità di visualizzazione per regolare il tipo di visualizzazione dell'applicazione.



Comunicare con Remote Help

Dopo che la riunione è stata configurata e che il tecnico in remoto e l'operatore CNC hanno avuto accesso alla riunione, l'operatore CNC può comunicare con altri partecipanti, mostrare l'operazione del CNC ed esplorare le schermate.

Per motivi di sicurezza, quando la riunione è configurata, il CNC viene disabilitato in modo che l'operatore CNC possa abilitare il CNC a mostrare il movimento.

Per abilitare il CNC, selezionare Setups (configurazioni) > Enable Control (attiva il controllo).

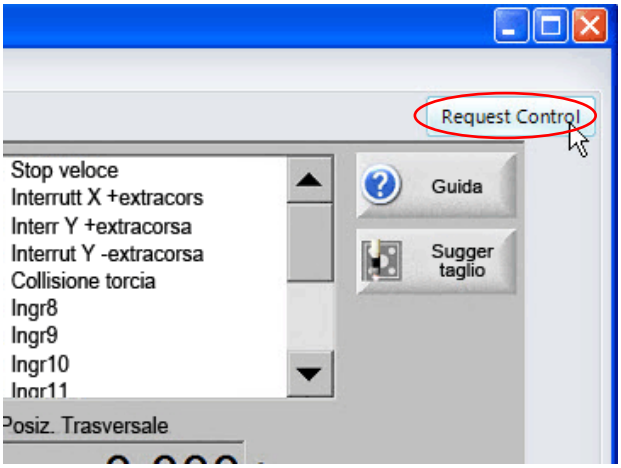
Nota: Il segno di spunta verde sul tasto Enable Control (attiva il controllo) indica che il CNC è disattivato. Fare clic o premere il tasto per attivare il CNC. La X rossa sul tasto indica che il CNC è stato già attivato.



Controllo della riunione

Il tecnico in remoto può richiedere il controllo o il CNC può concedere il controllo ad un partecipante.

1. Per richiedere il controllo della posizione remota, selezionare Request Control (richiedi controllo) nell'angolo in alto a destra della schermata Lync.

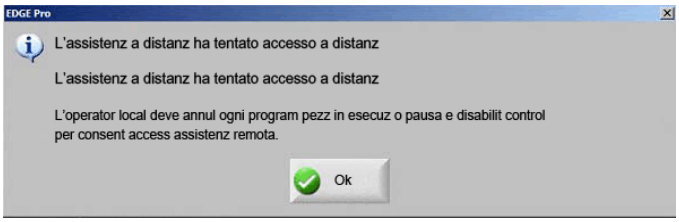


2. Per concedere il controllo ad un altro partecipante, fare clic su Give Control (concedi controllo) sul CNC.



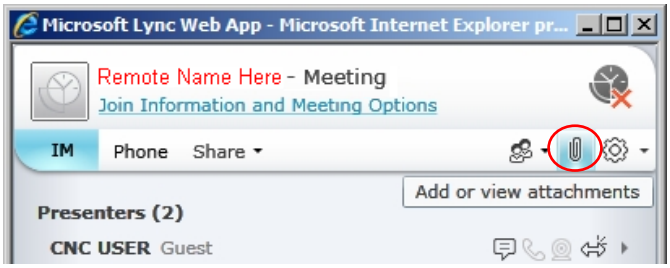
Quando l'operatore trasferisce il controllo, l'operatore CNC e il tecnico in remoto possono entrambi esplorare le schermate CNC e i file Windows e modificare i parametri.

Per motivi di sicurezza, il CNC è disattivato per movimento e I/O. Se si ha necessità di mostrare queste operazioni, l'operatore CNC deve attivare il CNC. Se il tecnico in remoto fa clic sulla schermata CNC durante il demo, il movimento si arresta e viene visualizzato il messaggio di stato. L'operatore deve ripristinare l'operazione.

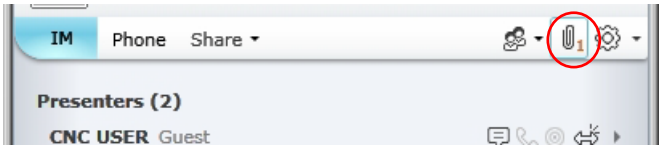


Condivisione file

Durante una riunione Lync, i partecipanti possono condividere i file. Sulla schermata Group Conversation (conversazione di gruppo), il tecnico in remoto o l'operatore CNC possono fare clic sulla graffetta per aggiungere gli allegati.

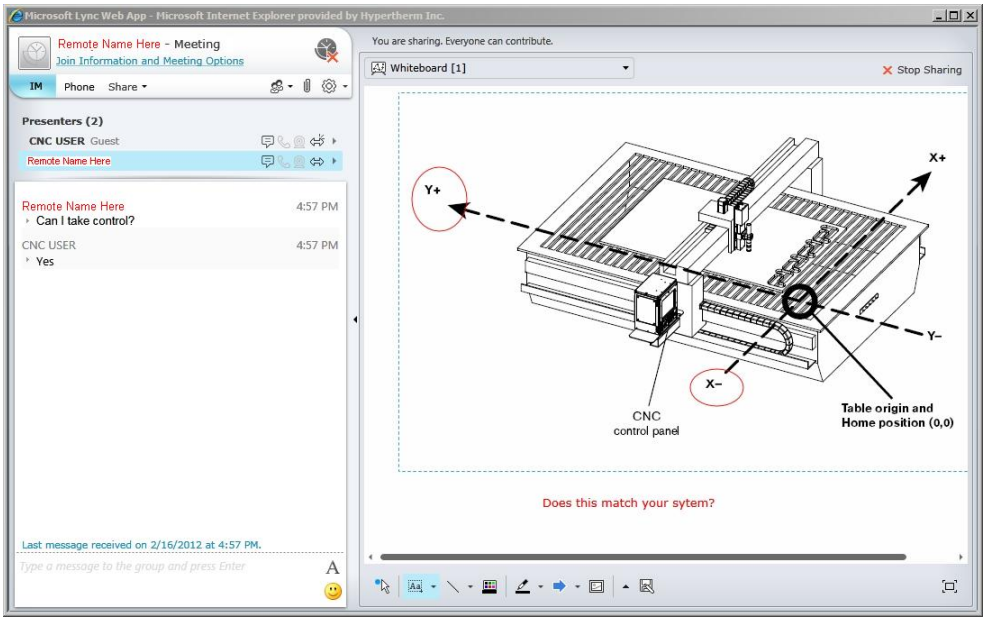


Nel CNC, l'allegato è indicato da un numero accando alla graffetta nella barra degli strumenti.

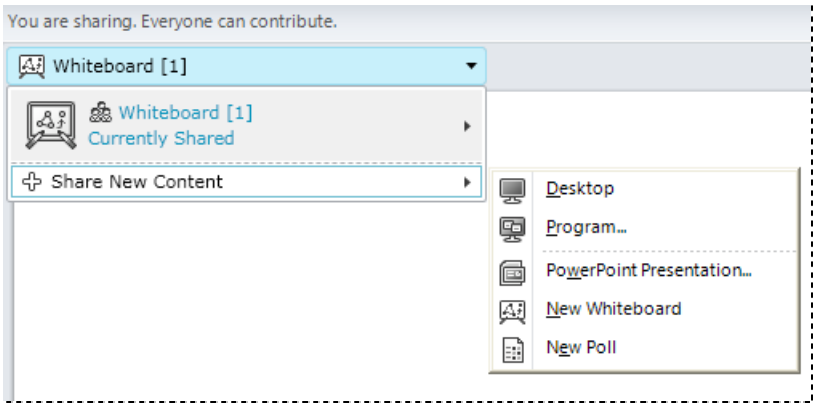


Uso della lavagna bianca

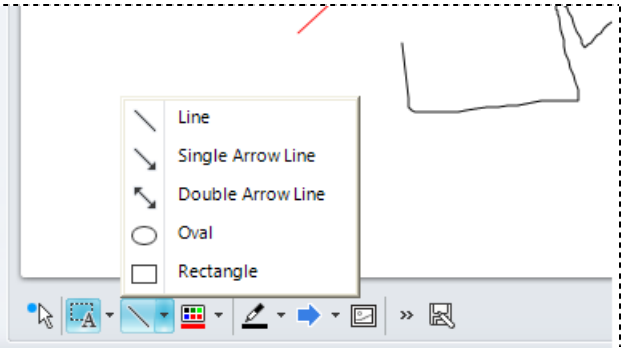
Lync supporta l'uso di una lavagna bianca condivisa affinché i partecipanti possano condividere e illustrare idee aggiungendo immagini e testo.



La lavagna bianca consente ai partecipanti di condividere anche altri programmi. Lavagne bianche multiple possono essere condivise in tempi diversi.



Alla base della lavagna bianca sono disponibili diversi strumenti, compresi penna, marker, forme colorate e testo. È supportata anche la funzione taglia e incolla. I contenuti della lavagna bianca possono essere tutti salvati.



Cronologia riunione

Le conversazioni con gli utenti sono salvate in una cronologia conversazione di Outlook per l'utilizzo da parte del tecnico in remoto. Le conversazioni possono essere salvate, eliminate o inoltrate via e-mail.

