

Remote Help

Notas do aplicativo

807567 – Revisão 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

Índice

Introdução.....	1
Requisitos do Remote Help.....	1
Antes de iniciar	1
Instalação do software cliente Microsoft Lync	3
Janela principal do Lync	3
Como iniciar uma reunião.....	4
Como convidar um CNC para uma reunião	4
Como executar uma reunião a partir do CNC	6
Compartilhamento da área de trabalho	10
Comunicação com o Remote Help.....	12
Controle da reunião	12
Compartilhamento de arquivos.....	13
Como usar o quadro de comunicações.....	14
Histórico de reuniões	15

Introdução

O Remote Help é uma ferramenta de diagnóstico baseada na internet que permite que um técnico trabalhe, a partir de um local remoto, com um operador, no local, para solucionar e localizar defeitos do CNC, do sistema a plasma ou da mesa de corte. Através do Remote Help, é possível realizar diagnósticos e reparos sem que sejam necessárias visitas de técnicos ao local, dessa maneira, as mesas de corte podem ser recolocadas em operação rapidamente, eliminando também os custos associados a viagens e paralisações.

Estas são algumas das aplicações do Remote Help:

- Observação de um operador durante a operação da máquina
- Revisão de ajustes e configurações
- Transmissão de arquivos de instalação, programas de peças e atualizações de software
- Realização de diagnósticos do HPR
- Treinamento de operadores para novos recursos
- Utilização de uma janela de bate-papo para a discussão de recursos ou problemas

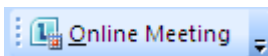
Requisitos do Remote Help

Para usar o Remote Help, ambas as partes devem possuir os seguintes recursos:

- Conexão com a internet
- Microsoft® Windows® XP SP3 ou superior
- Microsoft Silverlight®

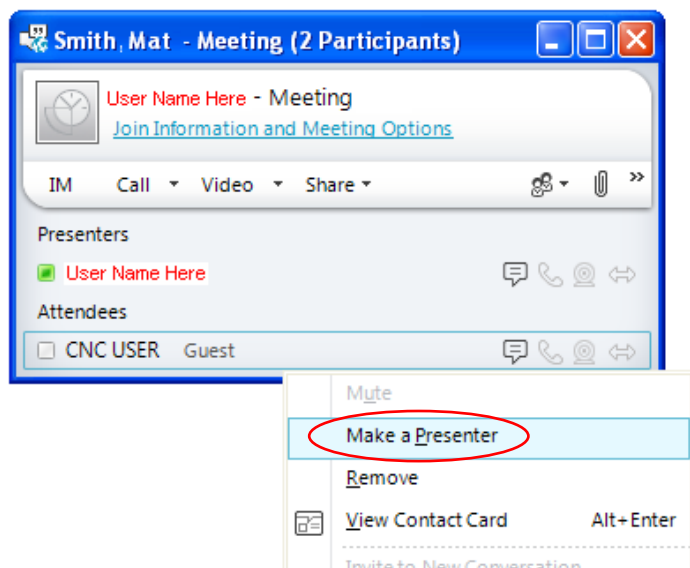
Antes de iniciar

- Por questões de segurança, as saídas de ativação de acionamento do CNC devem estar conectadas ao controlador do motor. O CNC usa essas saídas para ativar ou desativar os motores e para ativar ou evitar movimentos na mesa.
- O técnico remoto deve usar o software cliente Microsoft Lync® para iniciar a reunião.
- Um teclado e um mouse para PC devem estar conectados ao CNC para que seja possível inserir dados de maneira rápida.
- O atalho de teclado para exibir a janela de conversa em primeiro plano na área de trabalho é **Alt+Q**.
- Se o técnico remoto utilizar o MS Outlook® para e-mails, o botão Online Meeting (reunião online) será adicionado à barra de ferramentas. Isso pode fazer com que o operador do CNC deixe de ser um apresentador e se torne um participante.



Remote Help

- Quando os envolvidos entram em uma reunião através do Outlook, eles entram como participantes e não podem compartilhar sua área de trabalho nem seus programas com outros participantes. Entretanto, o apresentador pode clicar com o botão direito no nome do participante e alterar seu status para apresentador, permitindo que a pessoa ou o CNC compartilhe a área de trabalho. Essa alteração permite que o técnico remoto visualize a tela do CNC.



- Os participantes de uma reunião do Remote Help podem desempenhar as seguintes funções:
 - **Host (anfitrião):** O participante que convida os demais participantes.
 - **Apresentador:** Um ou mais participantes que podem compartilhar sua área de trabalho.
 - **Participante:** Participantes que podem visualizar telas compartilhadas mas não podem compartilhar suas telas.
 - **Técnico remoto:** Representante de um fabricante de mesas ou da Hypertherm que atua como anfitrião ou participa de uma reunião para fornecer consultoria técnica.
 - **Operador:** O participante que se encontra no local do CNC, capaz de ativar a mesa. Por questões de segurança, os movimentos da mesa somente poderão ser ativados por esse participante.
- Os itens que exigem atenção ou ações serão exibidos em caixas amarelas na janela de conversa remota ou do CNC.

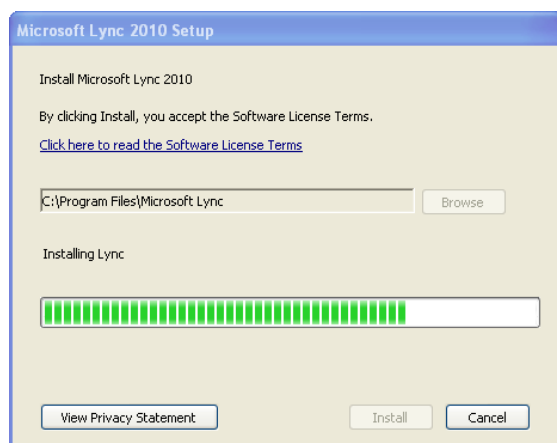
Instalação do software cliente Microsoft Lync

Antes de instalar o software cliente Microsoft Lync, observe os seguintes itens:

- Os CNCs da Hypertherm são fornecidos de fábrica com o software cliente Lync instalado. Somente os técnicos remotos precisam seguir as instruções abaixo para instalar o software cliente Lync.
- Somente é necessário executar o processo de instalação no primeiro uso do Lync.

Para instalar o software Microsoft Lync no seu PC:

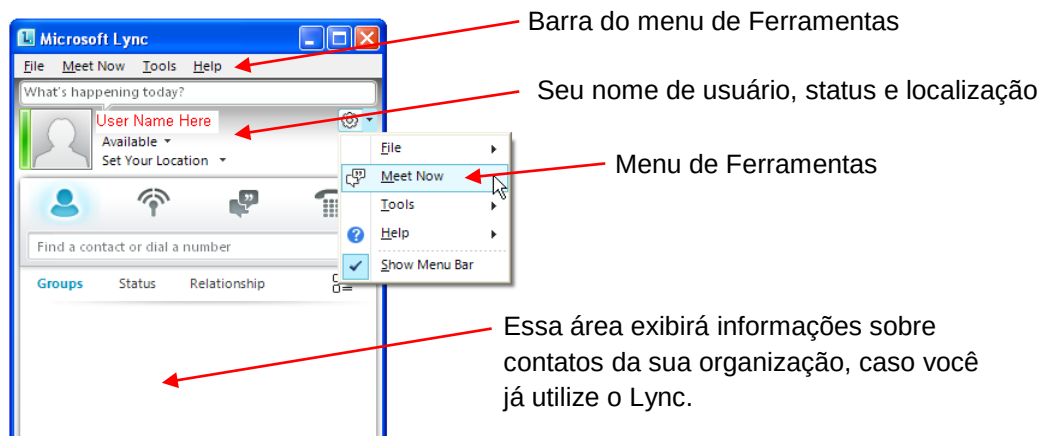
1. Feche todos os aplicativos abertos antes de iniciar a instalação.
2. Clique no arquivo Lync Setup.exe para executar a instalação. A tela exibida permitirá que você selecione o caminho da instalação e visualize seu progresso.



Após a conclusão da instalação, a janela principal do Lync será exibida automaticamente.

Janela principal do Lync

A seção a seguir apresenta uma breve descrição geral da janela principal. Para obter mais informações, consulte a Ajuda on-line.

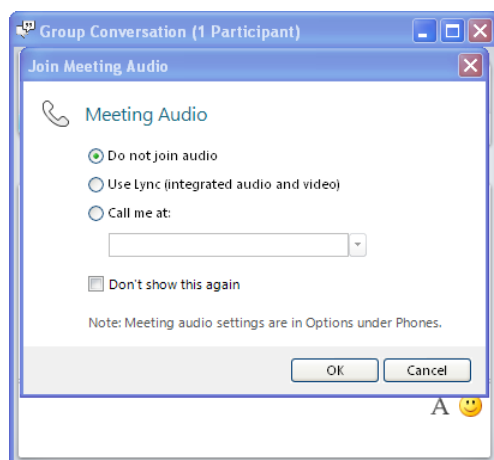


Como iniciar uma reunião

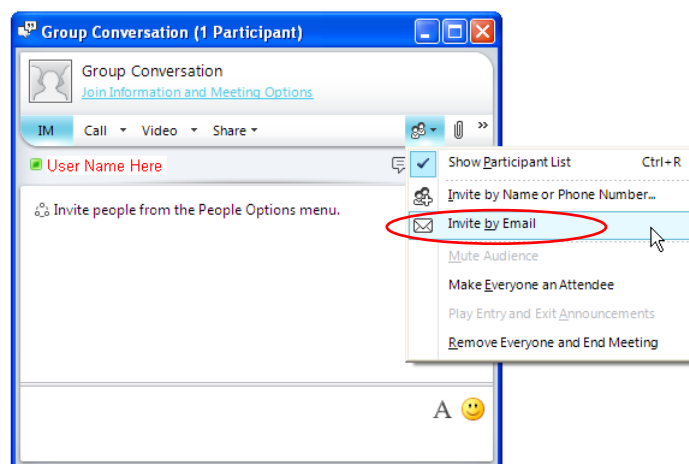
Há duas maneiras de iniciar uma reunião a partir do menu de Ferramentas. Ambos os métodos serão descritos na seção a seguir.

Como convidar um CNC para uma reunião

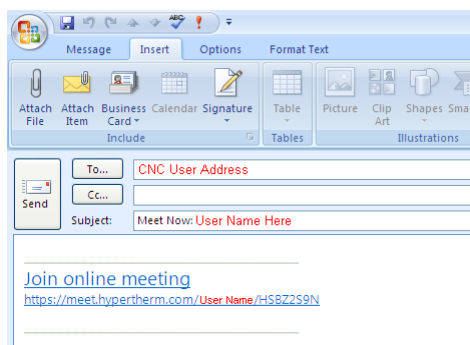
1. Clique em Meet Now (reunir agora) no menu Ferramentas para executar a reunião.
2. Selecione "Do not join audio" (não ingressar no áudio).
3. Clique em OK. A janela Group Conversation (conversa de grupo) será aberta e ativará a reunião.



4. Clique no ícone People (contatos) e selecione Invite by Email (convidar por email) para convidar o CNC e outras pessoas para a reunião e fornecer uma ID de reunião exclusiva para cada um.



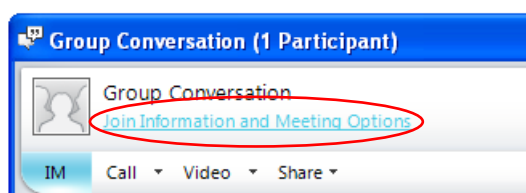
O Microsoft Outlook abrirá uma nova janela de e-mail com informações sobre a reunião.



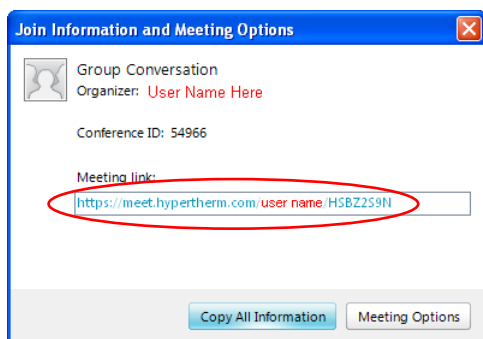
5. Adicione os endereços de todos os participantes.

6. Clique em Send (enviar).

Você também pode clicar em Join Information and Meeting Options (informações de ingresso e opções de reunião) na parte superior da janela Group Conversation (conversa de grupo).



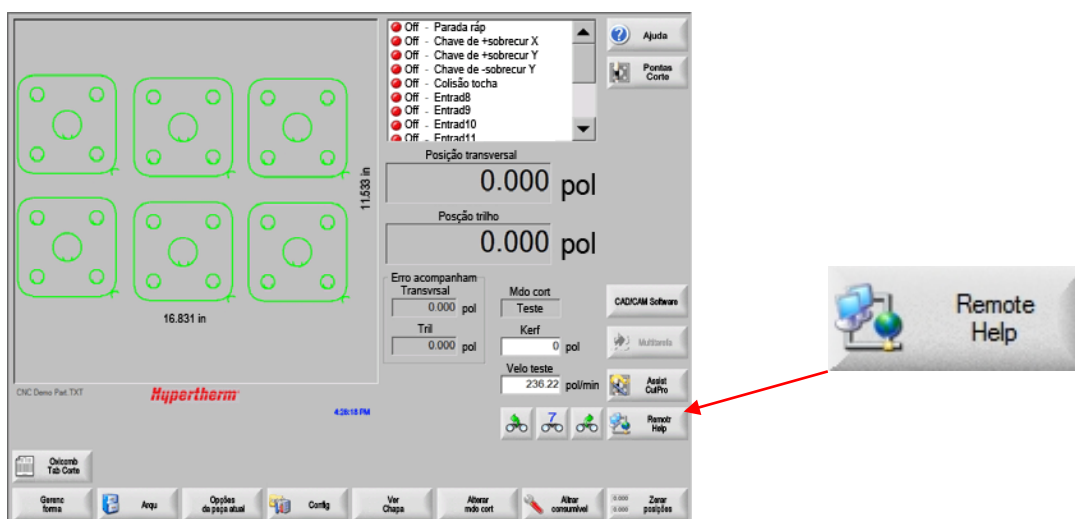
1. Para usar essa opção, clique em Join Information and Meeting Options (informações de ingresso e opções de reunião). Uma janela será exibida com o link para a reunião.
2. Copie o link da reunião dessa janela, cole-o em um e-mail ou em um arquivo de texto e envie-o para os outros participantes.



Como executar uma reunião a partir do CNC

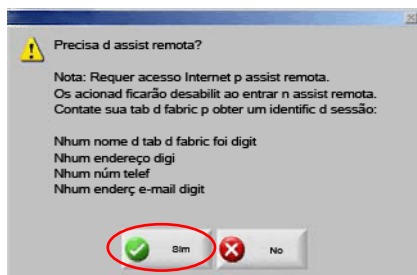
Caso seja a primeira vez que está usando o Remote Help, carregue o software Lync no CNC.

1. Antes de executar uma reunião remota a partir do CNC, conecte um teclado e um mouse de PC ao CNC através das portas USB nas partes frontal e traseira do CNC.
2. Pressione o botão Remote Help no canto inferior direito da tela. Se estiver usando o software Phoenix V6.xx, pressione a tecla shift azul (tecla colchete direito **]**).

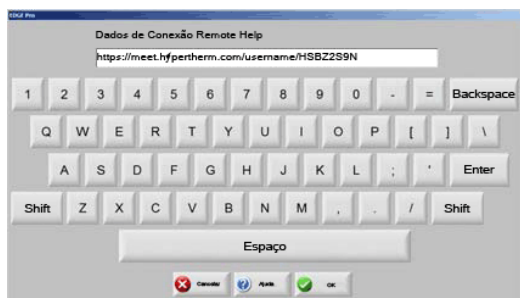


Nota: O processo inicial de execução e instalação varia de acordo com a versão do software Phoenix e com as configurações de segurança do navegador.

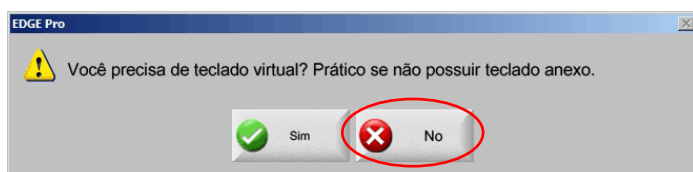
3. Uma mensagem de confirmação exibirá as informações de contato do fabricante de mesas. Se as informações estiverem em branco, ligue para o fabricante em questão.



4. Clique em Sim (Yes). O login da reunião do Microfost Lync será exibido.
5. Digite o endereço web da reunião no campo Remote Help Connection Data (dados de conexão do Remote Help). Esse endereço foi enviado por e-mail pelo anfitrião da reunião. Para garantir a transferência do endereço correto, copie-o para um arquivo de texto e armazene-o em um cartão de memória USB. No CNC, copie e cole o endereço web no campo Remote Help Connection Data (dados de conexão do Remote Help).
6. Clique em OK.

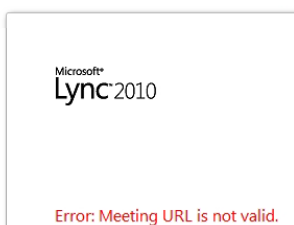


7. Uma caixa de diálogo perguntará se você deseja utilizar um teclado virtual. Caso tenha conectado um teclado, clique em Não (No).

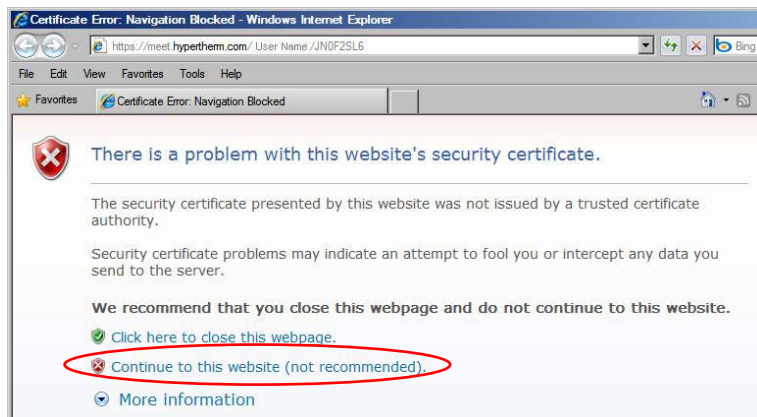


Nesse momento, o CNC desativará os movimentos da mesa.

Uma janela do navegador será aberta. Se o endereço da reunião não estiver correto, a seguinte mensagem será exibida.

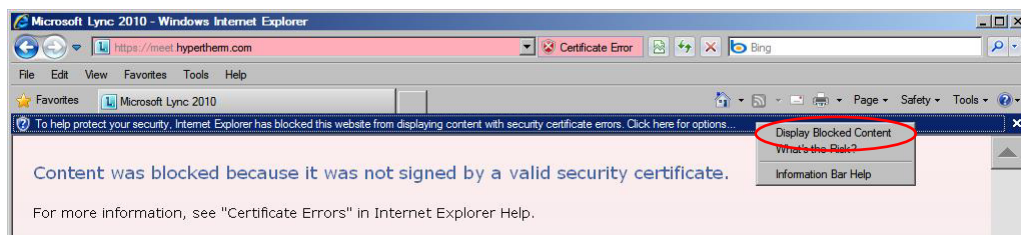


8. Se o alerta de segurança a seguir for exibido, selecione “Continue to this website” (continuar neste site).



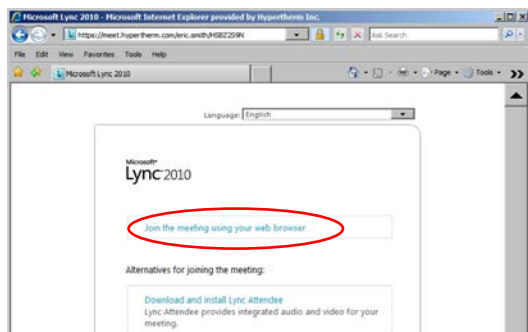
Remote Help

9. No navegador, clique na barra do alerta de segurança e selecione “Display Blocked Content” (exibir conteúdo bloqueado).

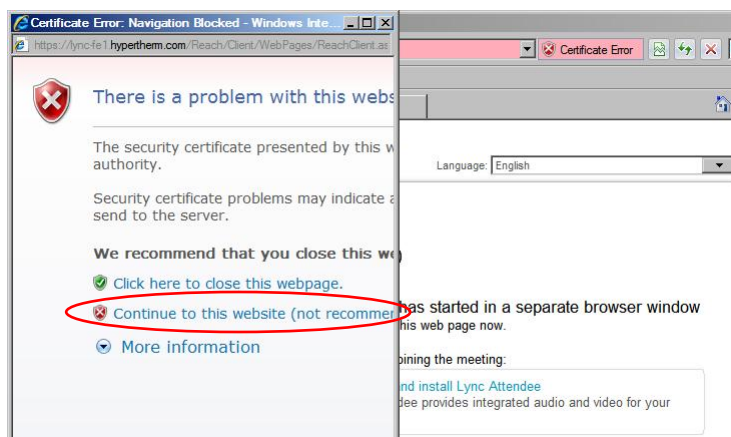


Se o endereço estiver correto e as mensagens de segurança houverem sido desativadas, você poderá definir como o Lync será executado no CNC.

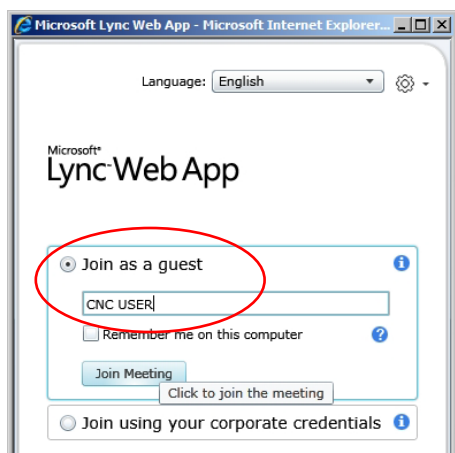
10. Selecione “Join the meeting using your web browser” (entrar na reunião usando o navegador da Web).



11. Se um alerta de segurança for exibido na janela do Lync, selecione “Continue to this website” (continuar neste site).

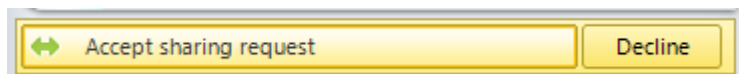


12. Selecione “Join as guest” (entrar como convidado) e digite um nome de contato para a reunião.

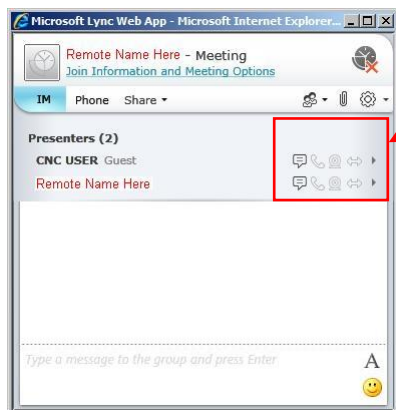


13. Caso tenha iniciado a reunião a partir de um local remoto, aceite os participantes adicionais.

14. Caso tenha iniciado a reunião a partir do link Meet Now (reunir agora) do Lync, clique em “Accept sharing request” (aceitar solicitação de compartilhamento).



À medida que cada um dos participantes for adicionado à reunião, o CNC exibirá uma mensagem de confirmação e exibirá a janela de Group Conversation (conversa de grupo) do Lync.

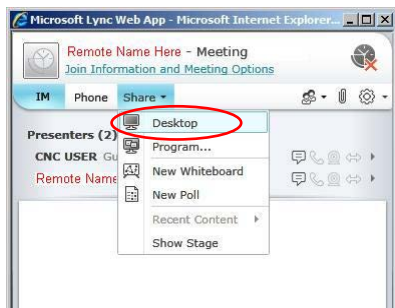


Área de status que engloba mensagens instantâneas (IM), áudio, vídeo e status de compartilhamento de cada participante.

15. Após a abertura da reunião, feche a janela extra do navegador.

Compartilhamento da área de trabalho

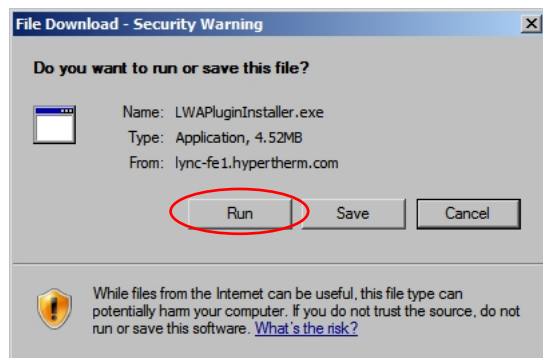
1. No CNC, selecione Share > Desktop (Compartilhar > Área de trabalho) na janela do Lync. Também é possível compartilhar programas, mas a área de trabalho do CNC permite que o técnico remoto acesse as ferramentas da melhor maneira.



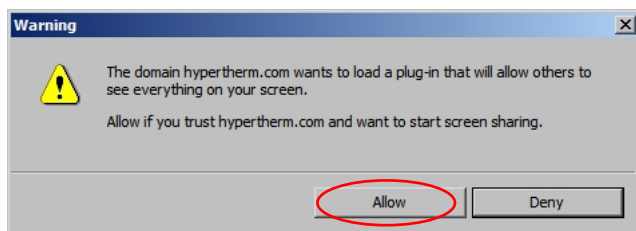
2. Instale o plug-in de permissão de compartilhamento clicando em Install (instalar). O plug-in precisa ser instalado no início de cada reunião.



3. Selecione Unblock (desbloquear) ou Run (executar) nas janelas de aviso de segurança.



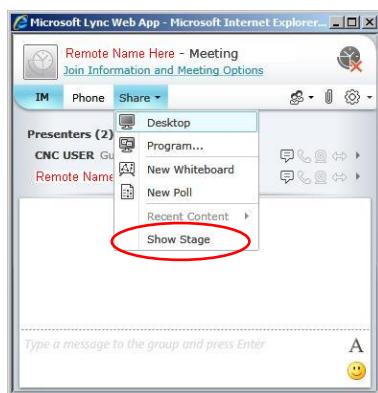
4. Para compartilhar a conexão, clique em Allow (permitir).



Após o operador permitir o compartilhamento, um menu do Lync será exibido na parte superior do CNC.

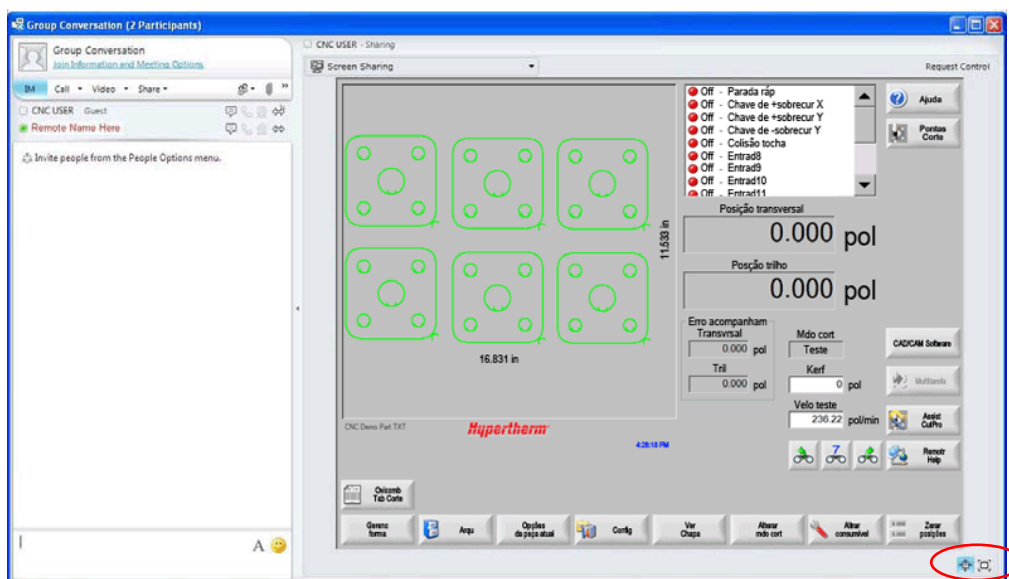


5. Caso você seja o técnico remoto, selecione Share > Show Stage (Compartilhar > Mostrar estágio) para visualizar a tela do CNC.



A tela do CNC será exibida ao lado da tela do Lync do técnico remoto.

6. Utilize os controles do modo de visualização para ajustar a exibição do aplicativo.



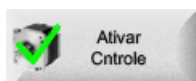
Comunicação com o Remote Help

Após a configuração da reunião e a entrada do técnico remoto e do operador do CNC na mesma, o operador do CNC poderá se comunicar com outros participantes, demonstrar a operação do CNC e navegar pelas telas.

Por questões de segurança, o CNC é desativado durante a configuração da reunião, dessa maneira, o operador do CNC deve ativar o CNC para demonstrar movimentos.

Para ativar o CNC, selecione Setups > Enable Control (Configurações > Ativar controle).

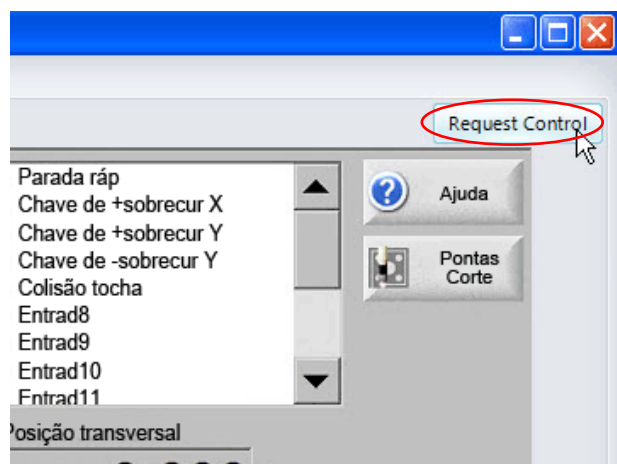
Nota: Uma marcação verde na tecla virtual Enable Control (ativar controle) indica que o CNC está desativado. Clique ou pressione a tecla virtual para ativar o CNC. Um X vermelho na tecla virtual indica que o CNC já está ativado.



Controle da reunião

O técnico remoto pode solicitar o controle ou o operador do CNC pode conceder o controle a um participante.

1. Para solicitar controle em um local remoto, selecione Request Control (solicitar controle) no canto superior direito da tela do Lync.

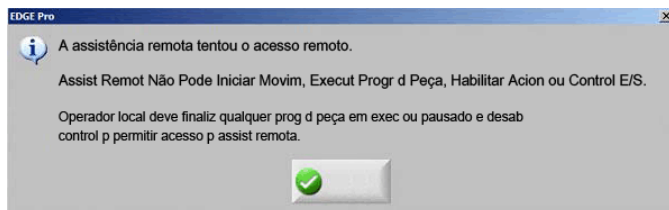


2. Para conceder controle a outro participante, clique em Give Control (conceder controle) no CNC.



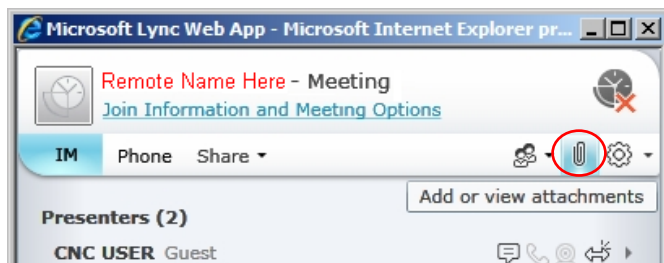
Após o operador transferir o controle, tanto o operador do CNC e o técnico remoto poderão navegar pelas telas do CNC, arquivos do Windows e parâmetros de ajuste.

Por questões de segurança, os movimentos e E/S do CNC serão desativados. Caso seja necessário demonstrar essas operações, o operador do CNC deverá ativar o CNC. Se o técnico remoto clicar na tela do CNC durante a demonstração, o movimento será interrompido e uma mensagem de status será exibida. O operador precisará retomar a operação.

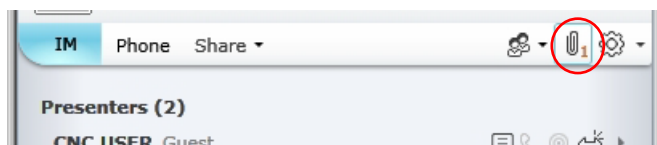


Compartilhamento de arquivos

Os participantes podem compartilhar arquivos durante uma reunião do Lync. Na tela Group Conversation (conversa de grupo), o técnico remoto ou o operador do CNC podem clicar no clipe para adicionar anexos.

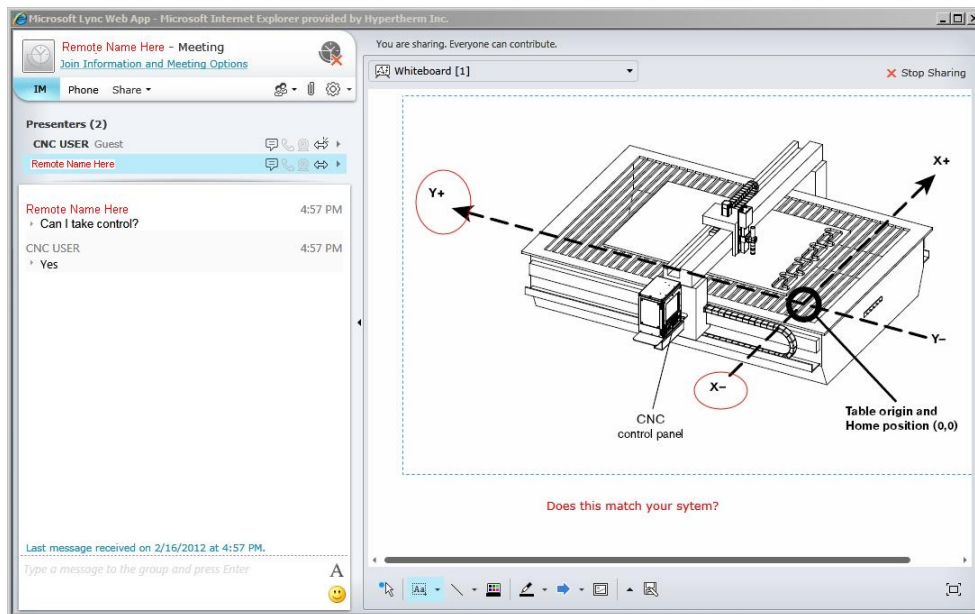


No CNC, os anexos são indicados através de um número ao lado do clipe, na barra de ferramentas.

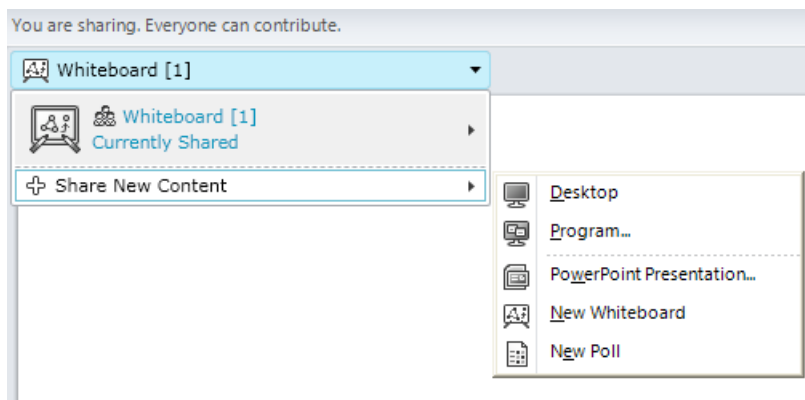


Como usar o quadro de comunicações

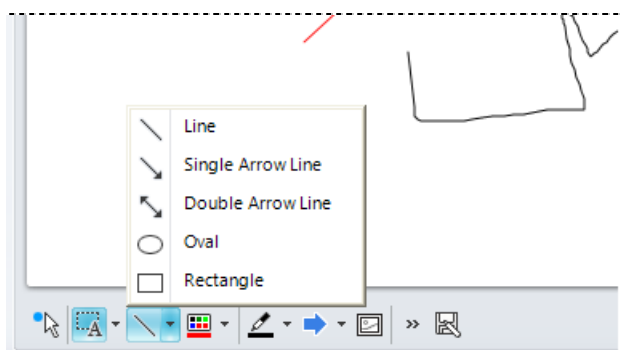
O Lync possui um whiteboard (quadro de comunicações) compartilhado, para que os participantes compartilhem e ilustrem ideias através da adição de gráficos e textos.



O quadro de comunicações também permite que os participantes compartilhem outros programas. É possível compartilhar vários quadros de comunicações.



Várias ferramentas estão disponíveis na parte inferior do quadro de comunicações, entre elas uma caneta, marcadores, formas coloridas e texto. Também é possível Recortar (Cut) e Colar (Paste). Todo o conteúdo do quadro de comunicações pode ser salvo.



Histórico de reuniões

As conversas entre os usuários são salvas em um histórico de conversa do Outlook para o técnico remoto. As conversas podem ser salvas, excluídas ou encaminhadas por e-mail.

