Pomoc zdalna Remote Help

Uwagi związane z użytkowaniem

80756H — Wersja 0 — kwiecień 2012 r.

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.
Wszelkie prawa zastrzeżone
Hypertherm i Remote Help to znaki handlowe firmy Hypertherm Inc. i mogą być zastrzeżone w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach.
Lync, Microsoft, Outlook, Silverlight i Windows to zastrzeżone znaki towarowe firmy Microsoft Corporation.

Spis treści

Wprowadzenie 1

Wymagania dotyczące narzędzia Remote Help 1

Przed rozpoczęciem 1

- Instalacja klienta programu Microsoft Lync 3
- Główne okno programu Lync 3

Rozpoczynanie spotkania 4

- Zapraszanie systemu CNC do spotkania 4
- Uruchamianie spotkania z systemu CNC 6
- Udostępnianie pulpitu 10

Komunikacja przy użyciu narzędzia Remote Help 12

- Kontrolowanie spotkania 12
- Udostępnianie plików 13
- Używanie tablicy 14
- Historia spotkań 15

Wprowadzenie

Pomoc zdalna Remote Help to internetowe narzędzie diagnostyczne, które umożliwia pracującemu zdalnie technikowi i operatorowi wspólne rozwiązywanie problemów z systemem CNC, systemem plazmowym lub stołem cięcia. Dzięki narzędziu Remote Help diagnostykę i naprawy można często zrealizować bez konieczności wizyty technika na miejscu w lokalizacji użytkownika. Oznacza to, że stół cięcia może zostać szybko przywrócony do działania, bez dodatkowych kosztów związanych z czasem przestoju i dojazdem serwisu.

Niektóre zastosowania narzędzia Remote Help:

- obserwacja sposobu używania maszyny przez operatora
- przeglądanie ustawień i konfiguracji
- przesyłanie plików ustawień, programów części i aktualizacji oprogramowania
- przeprowadzanie diagnostyki systemów HPR
- szkolenie operatorów z zakresu nowych funkcji
- używanie okna czatu w celu prowadzenia dyskusji o funkcjach i problemach

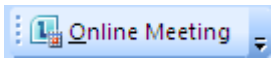
Wymagania dotyczące narzędzia Remote Help

Do korzystania z narzędzia Remote Help obaj uczestnicy muszą mieć do dyspozycji:

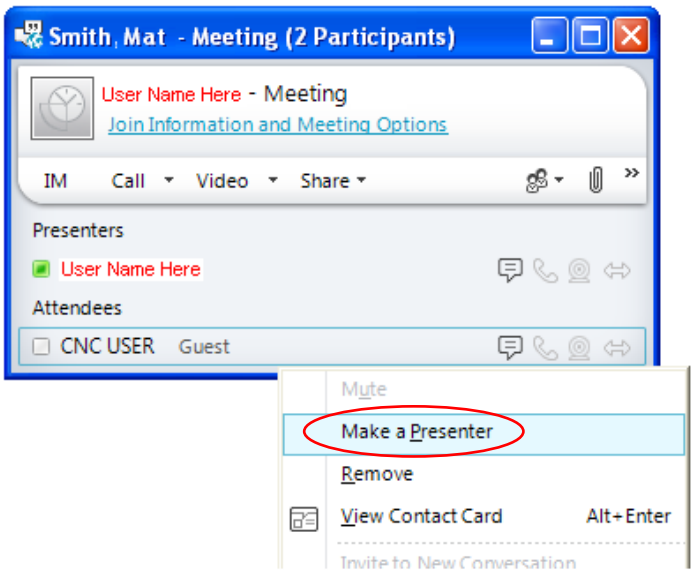
- połączenie internetowe
- system operacyjny Microsoft® Windows® XP z dodatkiem SP3 lub nowszy
- dodatek Microsoft Silverlight®

Przed rozpoczęciem

- Ze względów bezpieczeństwa wyjścia aktywacji napędów w systemie CNC muszą być połączone ze sterownikiem silnika. System CNC wykorzystuje te wyjścia do włączania i wyłączania silników oraz do zezwalania na ruch na stole lub blokowania go.
- Do zainicjowania spotkania zdalny technik musi użyć klienta programu Microsoft Lync®.
- System CNC powinien być wyposażony w klawiaturę PC oraz mysz, tak aby umożliwiać wygodne i szybkie wpisywanie.
- Kombinacja klawiszy umożliwiająca przywrócenie okna rozmowy do górnej części pulpitu to ⊞/Q.
- Jeśli zdalny technik używa klienta pocztowego MS Outlook®, na pasku narzędzi jest dostępny przycisk Online Meeting (Spotkanie online). Za jego pomocą operatora systemu CNC można zmienić z prowadzącego na uczestnika.



- Jeśli osoby dołączają do spotkania przy użyciu programu Outlook, stają się uczestnikami i nie mogą udostępniać pulpitu ani programów innym uczestnikom. Prowadzący może jednak kliknąć prawym przyciskiem myszy nazwę uczestnika i zmienić go w prowadzącego, umożliwiając mu udostępnienie pulpitu. Dzięki temu zdalny technik może obejrzeć ekran systemu CNC.



- Uczestnicy spotkań narzędzia Remote Help mogą mieć następujące role:
  - **Gospodarz:** Uczestnik, który zaprasza pozostałych uczestników.
  - **Prowadzący:** Jeden lub wielu uczestników, którzy mogą udostępniać pulpit.
  - **Uczestnik:** Uczestnik, który widzi udostępniony ekran, ale nie może udostępniać swojego.
  - **Zdalny technik:** Przedstawiciel działu pomocy technicznej producenta stołu lub firmy Hypertherm, który prowadzi spotkanie lub dołącza się do niego, aby udzielać porad technicznych.
  - **Operator:** Uczestnik, który jest obecny przy systemie CNC i który może sterować ruchem na stole. Ze względów bezpieczeństwa jest to jedyny uczestnik, który może aktywować ruch.
- Elementy wymagające uwagi lub podjęcia działania są pokazywane w żółtych polach w oknie pomocy zdalnej lub rozmowy CNC.

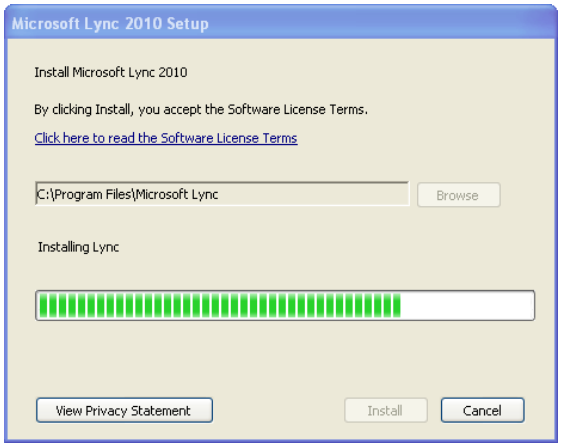
Instalacja klienta programu Microsoft Lync

Przed zainstalowaniem klienta programu Microsoft Lync należy wziąć pod uwagę następujące kwestie:

- Klient programu Lync jest fabrycznie instalowany w systemach CNC firmy Hypertherm. Opisane niżej instrukcje muszą być wykonywane wyłącznie przez zdalnych techników instalujących klienta programu Lync.
- Instalacja jest wymagana tylko przed pierwszym użyciem programu Lync.

Aby zainstalować program Microsoft Lync na komputerze:

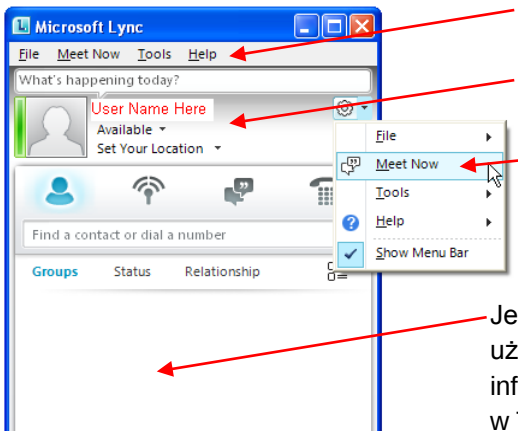
1. Przed rozpoczęciem instalacji zamknij wszystkie otwarte aplikacje.
2. Kliknij plik Lync Setup.exe, aby rozpocząć instalację. Zostanie wyświetlone okno, w którym można wybrać ścieżkę instalacji oraz obserwować postęp.



Po zakończeniu instalacji zostanie automatycznie wyświetlone główne okno programu Lync.

Główne okno programu Lync

W tym temacie opisano skrótowo główne okno programu. Więcej informacji można znaleźć w systemie pomocy online.



Pasek menu Narzędzia

Twoja nazwa użytkownika, stan i informacje o lokalizacji

Menu Narzędzia

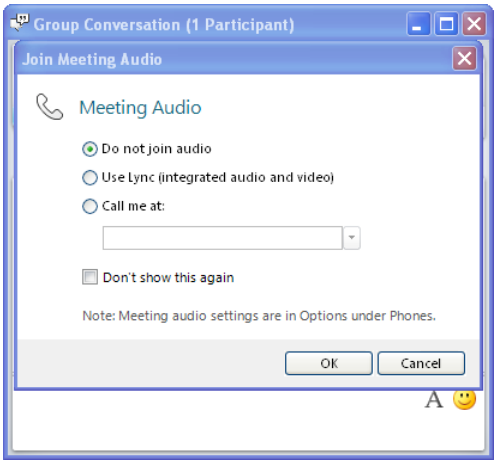
Jeśli program Lync był wcześniej używany, ta sekcja może zawierać informacje na temat osób kontaktowych w Twojej organizacji.

Rozpoczynanie spotkania

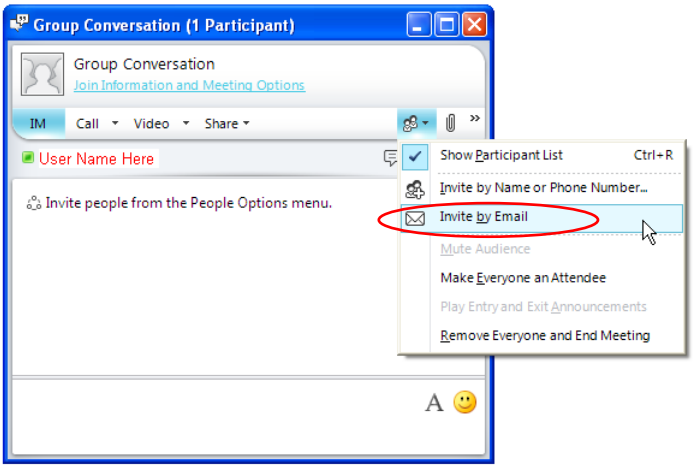
Istnieją dwa sposoby na uruchomienie spotkania z menu Narzędzia. Obie metody uruchamiania spotkania opisano w kolejnym temacie.

Zapraszanie systemu CNC do spotkania

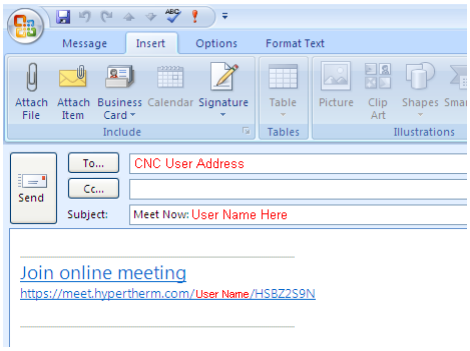
1. Aby uruchomić spotkanie, kliknij pozycję Meet Now (Spotkaj się z) w menu Tools (Narzędzia).
2. Wybierz opcję „Do not join audio” (Nie dołączaj audio).
3. Kliknij przycisk OK. Zostanie wyświetlone okno rozmowy grupowej i rozpocznie się spotkanie.



4. Kliknij ikonę z osobami i wybierz polecenie Invite by Email (Zaproś pocztą e-mail), aby zaprosić system CNC i innych uczestników do spotkania i przekazać im unikatowe identyfikatory.



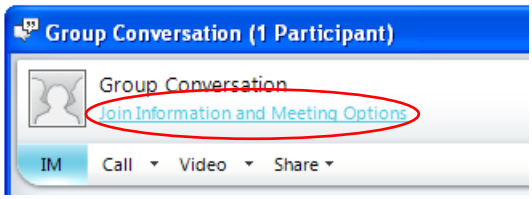
W programie Microsoft Outlook zostanie wyświetlone nowe okno wiadomości e-mail z informacjami o spotkaniu.



5. Dodaj adresy wszystkich uczestników.

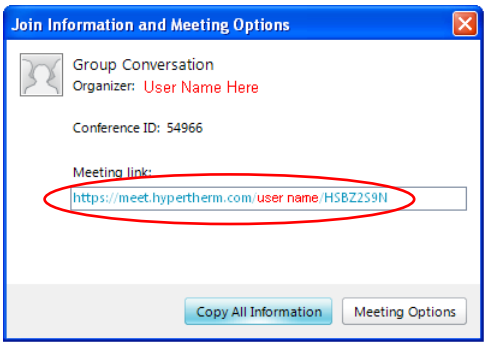
6. Kliknij polecenie Send (Wyślij).

Możesz również kliknąć pozycje Join Information and Meeting Options (Informacje o dołączaniu i opcje spotkania) w górnej części okna Group Conversation (Konwersacja grupowa).



1. Aby użyć tej opcji, kliknij łącze Join Information and Meeting Options (Informacje o dołączaniu i opcje spotkania). Zostanie wyświetlone okno z łączem do spotkania.

2. Skopiuj łącze spotkania z tego okna i wklej je do wiadomości e-mail lub pliku tekstowego wysyłanych do innych uczestników, tak aby mogli dołączyć do spotkania.

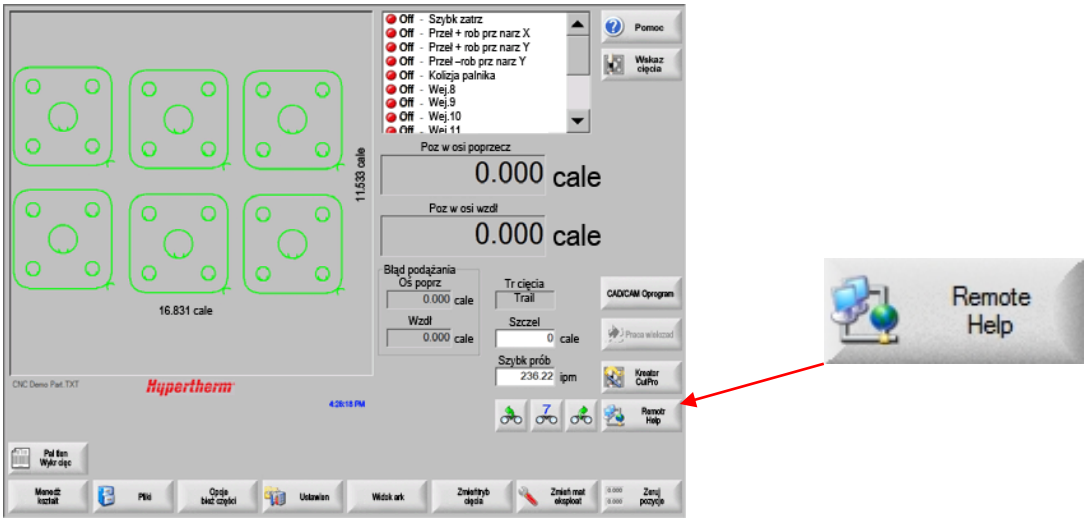


Uruchamianie spotkania z systemu CNC

W przypadku pierwszego korzystania z narzędzia Remote Help należy wczytać program Lync do systemu CNC.

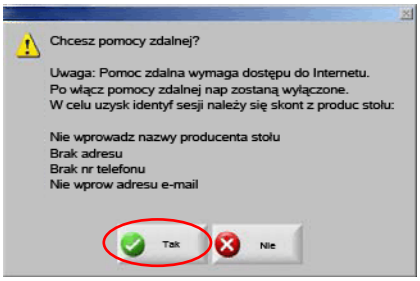
1. Przed uruchomieniem zdalnego spotkania z systemu CNC podłącz klawiaturę PC i mysz do systemu CNC za pośrednictwem portów USB z tyłu i z przodu systemu.

2. Naciśnij przycisk Remote Help na dole z prawej strony ekranu. Jeśli używasz oprogramowania Phoenix w wersji 6.xx, naciśnij niebieski klawisz Shift (klawisz nawiasu zamykającego **]**).



Uwaga: Przebieg pierwszego uruchomienia i instalacji różni się w zależności od wersji oprogramowania Phoenix oraz ustawień zabezpieczeń przeglądarki.

3. Zostanie wyświetlony komunikat podręczny z danymi kontaktowymi producenta stołu. Jeśli dane nie są dostępne, zadzwoń do producenta stołu.



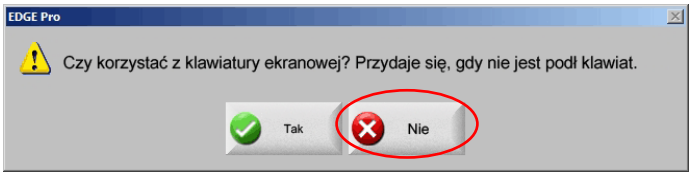
4. Kliknij przycisk Tak. Zostanie wyświetlone okno logowania do programu Microsoft Lync.

5. Wprowadź adres internetowy spotkania w polu Remote Help Connection Data (Dane połączenia Remote Help). Jest to adres odebrany w wiadomości e-mail od gospodarza spotkania. Aby prawidłowo przesłać odpowiedni adres, możesz skopiować go do pliku tekstowego i przenieść na pamięć USB. Na systemie CNC skopiuj i wklej adres internetowy do pola Remote Help Connection Data (Dane połączenia Remote Help).

6. Kliknij przycisk OK.



7. Zostanie wyświetlone okno dialogowe z propozycją użycia klawiatury ekranowej. Jeśli do systemu jest już podłączona klawiatura, kliknij przycisk NIE.

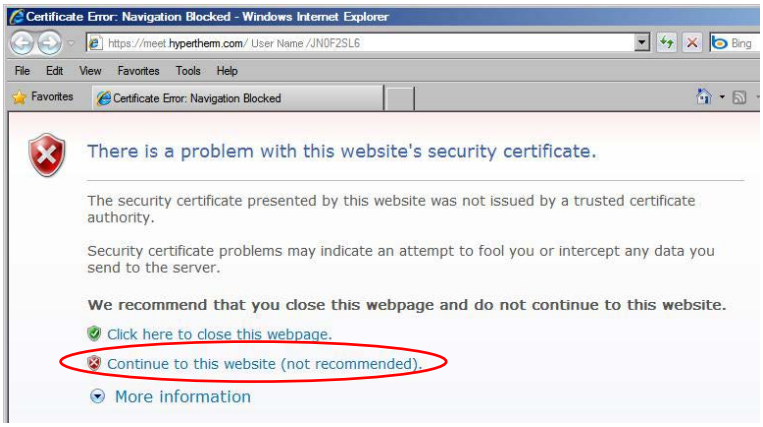


W tym momencie system CNC wyłączy ruch napędów na stole.

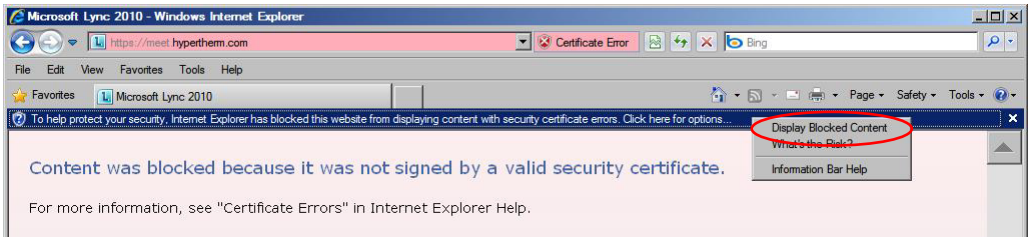
Zostanie wyświetlone okno przeglądarki. Jeśli adres spotkania nie jest prawidłowy, zostanie wyświetlony następujący komunikat:



8. W przypadku wyświetlenia poniższego alertu bezpieczeństwa witryny internetowej wybierz opcję „Continue to this website” (Kontynuuj przeglądanie tej witryny sieci Web).

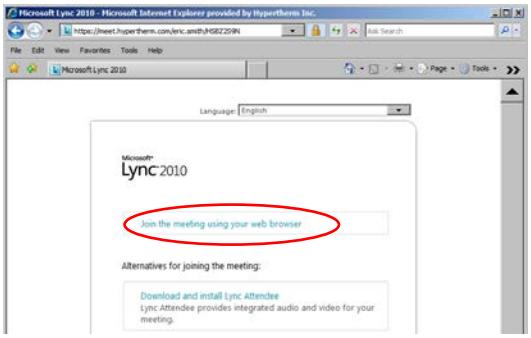


9. W przeglądarce kliknij wyróżniony pasek alertu bezpieczeństwa i wybierz opcję „Display Blocked Content” (Wyświetl zablokowaną zawartość).

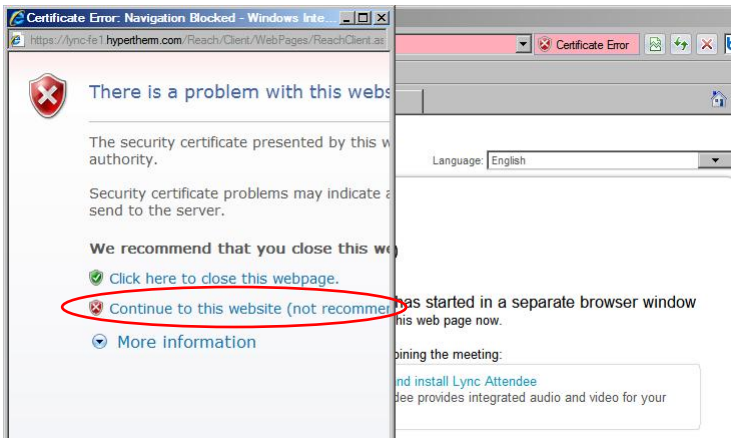


Jeśli adres jest prawidłowy, a wszystkie komunikaty bezpieczeństwa zostały odrzucone, można wybrać sposób uruchomienia programu Lync na systemie CNC.

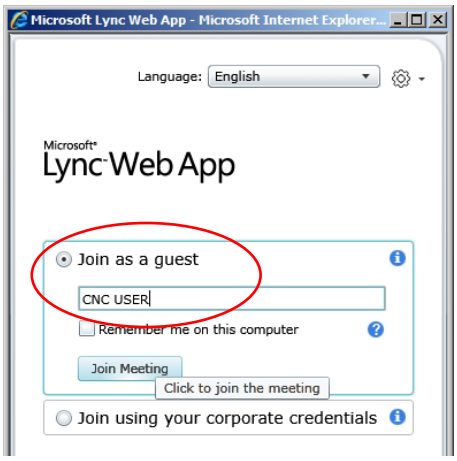
10. Wybierz opcję „Join the meeting using your web browser” (Dołącz do spotkania przy użyciu przeglądarki internetowej).



11. W przypadku wyświetlenia alertu bezpieczeństwa w oknie programu Lync wybierz opcję „Continue to this website” (Kontynuuj przeglądanie tej witryny sieci Web).



12. Wybierz opcję „Join as guest” (Dołącz jako gość) i wprowadź nazwę kontaktu na potrzeby spotkania.

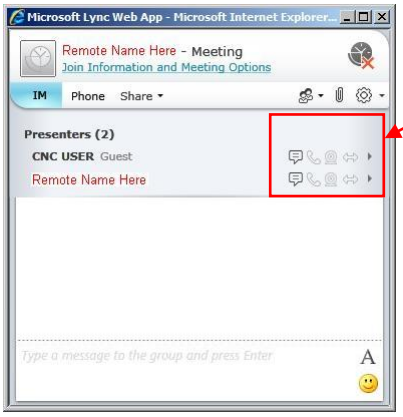


13. Jeśli spotkanie zostało uruchomione ze zdalnej lokalizacji, zatwierdź dodatkowych uczestników.

14. Jeśli spotkanie zostało uruchomione przy użyciu łącza Meet Now (Spotkaj się z) programu Lync, kliknij opcję „Accept sharing request” (Zaakceptuj żądanie udostępniania).



Każdorazowo gdy uczestnik jest dodawany do spotkania, na systemie CNC jest wyświetlane potwierdzenie oraz okno konwersacji grupowej programu Lync.

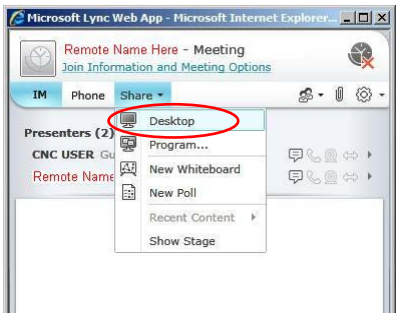


Obszar stanu z opcjami wiadomości błyskawicznych, dźwięku, obrazu oraz informacjami o udostępnianiu odpowiadającymi każdemu uczestnikowi.

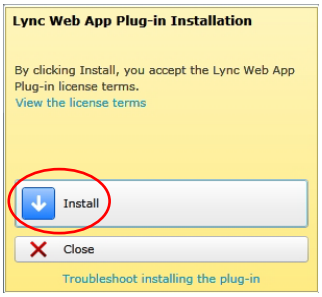
15. Po otwarciu spotkania zamknij niepotrzebne okno przeglądarki internetowej.

Udostępnianie pulpitu

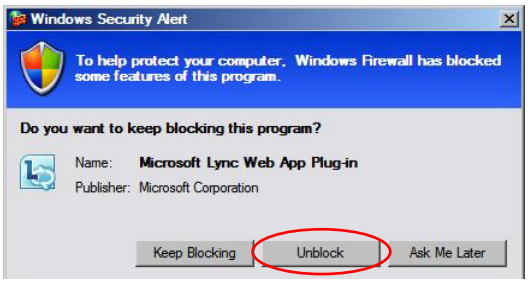
1. Na systemie CNC wybierz w oknie programu Lync opcje Share (Udostępnij) > Desktop (Pulpit). Jest również obsługiwane udostępniane programów, jednak widok pulpitu na systemie CNC zapewnia zdalnemu technikowi lepszy dostęp do narzędzi.

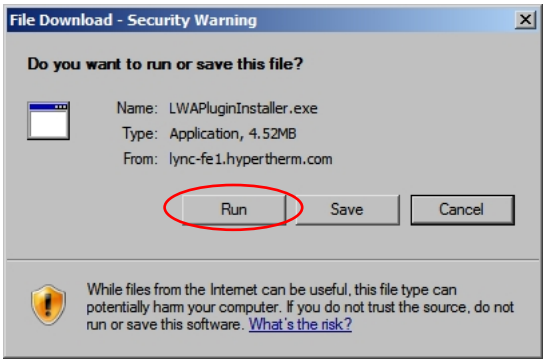


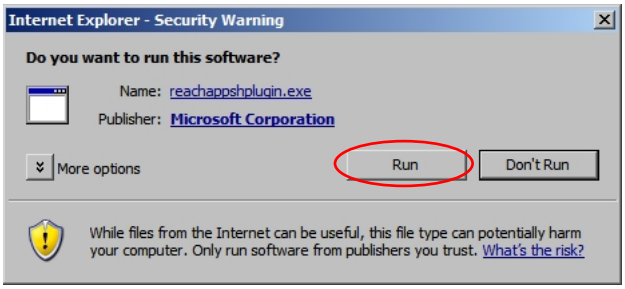
2. Zainstaluj dodatek umożliwiający udostępnianie, klikając polecenie Install (Instaluj). Dodatek należy instalować na początku każdego spotkania.



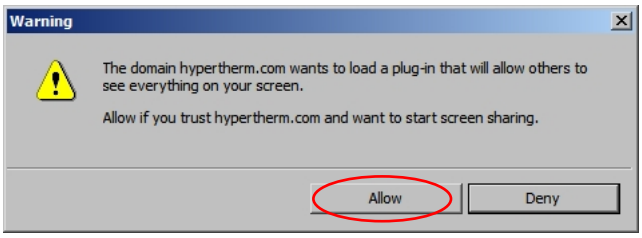
3. W oknach z ostrzeżeniami o bezpieczeństwie wybierz opcję Unblock (Odblokuj) lub Run (Uruchom).







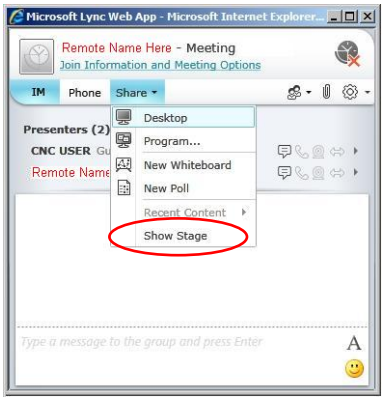
4. Aby udostępnić połączenie, kliknij przycisk Allow (Zezwól).



Po umożliwieniu udostępniania przez operatora w górnej części ekranu systemu CNC zostanie wyświetlone menu programu Lync.

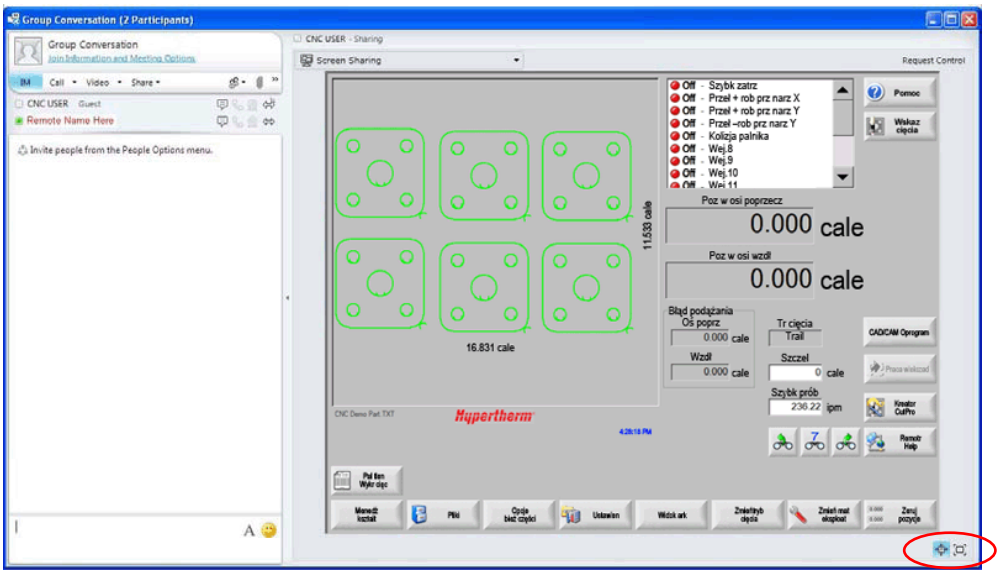


5. Jeśli pracujesz jako technik zdalny, wybierz kolejno opcje Share (Udostępnij) > Show stage (Pokaż scenę), aby wyświetlić ekran systemu CNC.



Ekran systemu CNC zostanie wyświetlony obok okna programu Lync zdalnego technika.

6. Skonfiguruj wygląd aplikacji za pomocą opcji regulacji widoku.



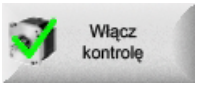
Komunikacja przy użyciu narzędzia Remote Help

Po rozpoczęciu spotkania i dołączeniu do niego zdalnego technika i operatora systemu CNC mogą się oni komunikować z innymi uczestnikami, prezentować działanie systemu CNC i nawigować po ekranach.

Ze względów bezpieczeństwa po rozpoczęciu spotkania system CNC jest wyłączony, co oznacza, że operator musi go włączyć, aby zaprezentować ruch.

Aby włączyć system CNC należy wybrać opcje Ustawien > Włącz kontrolę.

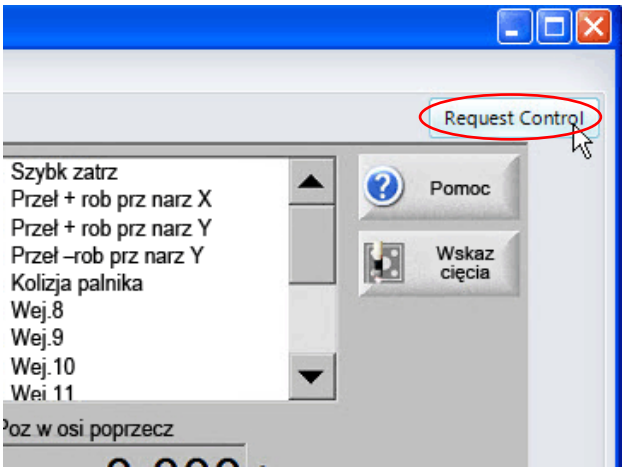
Uwaga: Zielony symbol na przycisku programowym Włącz kontrolę oznacza, że system CNC jest wyłączony. Kliknij lub naciśnij przycisk programowy, aby włączyć system CNC. Zielony symbol na przycisku programowym Włącz kontrolę oznacza, że system CNC jest wyłączony.



Kontrolowanie spotkania

Zdalny technik może zażądać kontroli, a operator systemu CNC może udzielić kontroli uczestnikowi.

1. Aby zażądać kontroli ze zdalnej lokalizacji, wybierz przycisk Request Control (Zażądaj kontroli) w prawym górnym rogu ekranu programu Lync.

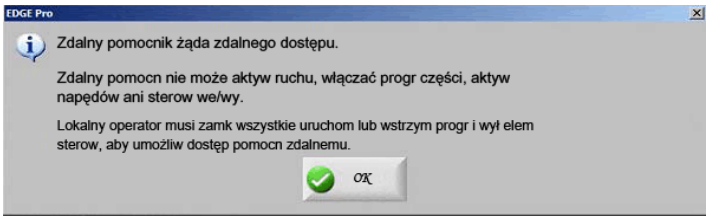


2. Aby udzielić kontroli innemu uczestnikowi, kliknij przycisk Give Control (Udziel kontroli) na systemie CNC.



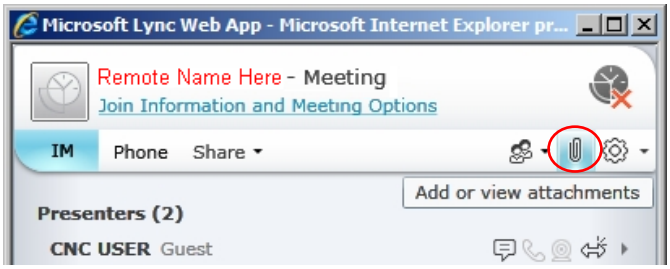
Gdy operator przekaże kontrolę, zarówno operator CNC, jak i zdalny technik, mogą nawigować po ekranach systemu CNC i plikach systemu Windows oraz zmieniać wartości parametrów.

Ze względów bezpieczeństwa w systemie CNC są wyłączone funkcje ruchu oraz układ wejść/wyjść. W przypadku zamiaru zaprezentowania tych operacji operator musi włączyć system CNC. Gdy zdalny technik kliknie ekran systemu CNC podczas prezentacji, ruch jest zatrzymywany i jest wyświetlany komunikat o stanie. Operator musi wznowić operację.

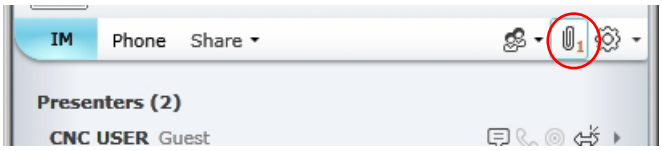


Udostępnianie plików

Uczestnicy mogą udostępniać pliki podczas spotkania Lync. Na ekranie Konwersacja grupowa zdalny technik lub operator systemu CNC mogą kliknąć symbol spinacza biurowego, aby dodać załączniki.

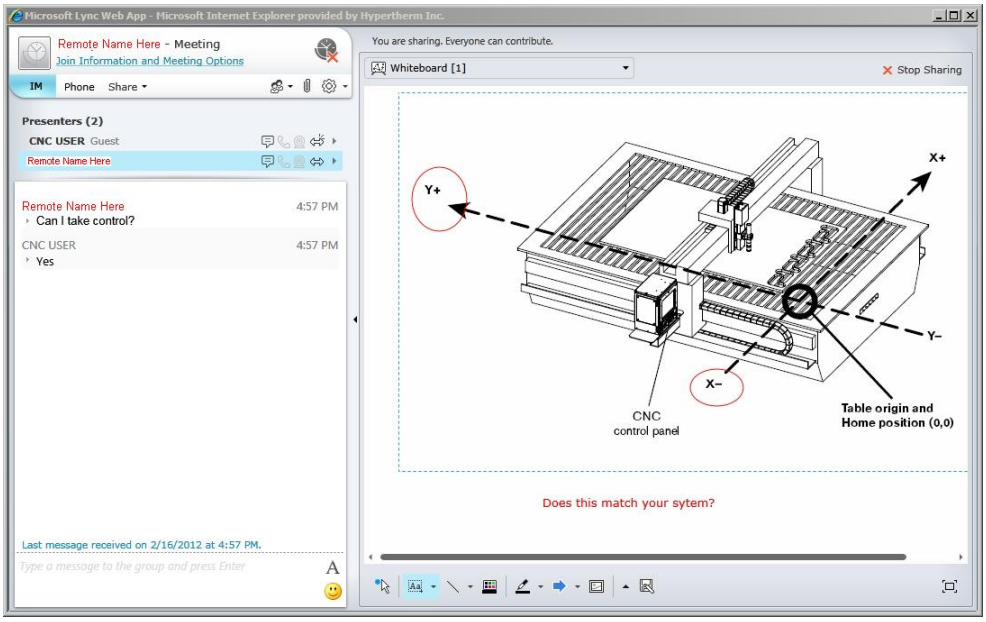


Na systemie CNC załącznik jest oznaczony liczbą obok symbolu spinacza, na pasku narzędzi.

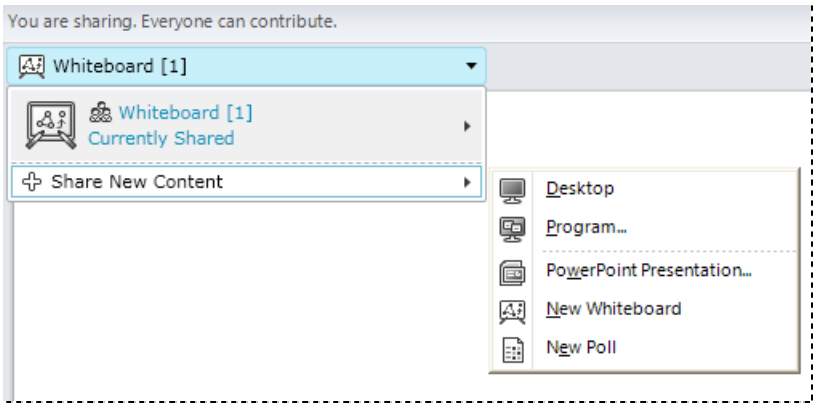


Używanie tablicy

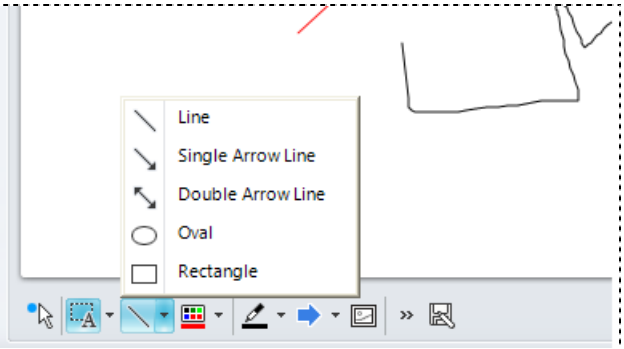
W programie Lync można korzystać z współdzielonej tablicy, na której uczestnicy mogą dzielić się pomysłami i przedstawiać je za pomocą grafiki i tekstu.



Tablica pozwala również uczestnikom udostępniać programy. Jednocześnie można współdzielić wiele tablic.



W dolnej części tablicy jest dostępnych kilka narzędzi, w tym długopis, pisaki, kolorowe kształty oraz tekst. Są również obsługiwane funkcje Kopiuj i Wklej. Całą zawartość widoczną na tablicy można zapisać.



Historia spotkań

Konwersacje z użytkownikami są zapisywane w historii konwersacji ze zdalnym technikiem w programie Outlook. Konwersacje można zapisywać, usuwać i przesyłać dalej w wiadomościach e-mail.

