Remote Help

Примечания по применению

80756J — 0-я редакция — апрель 2012 г.

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.
Все права защищены.
Hypertherm и Remote Help являются товарными знаками Hypertherm, Inc. и могут быть зарегистрированы в США и/или других странах.
Lync, Microsoft, Outlook, Silverlight и Windows являются зарегистрированными товарными знаками корпорации Microsoft.

Содержание

Введение 1

Требования к Remote Help 1

Перед началом работы 1

- Установка программного обеспечения Microsoft Lync Client 3
- Главное окно Lync 3

Начало сеанса 4

- Добавление ЧПУ в сеанс 4
- Запуск сеанса из ЧПУ 6
- Общий доступ к рабочему столу 10

Связь посредством Remote Help 12

- Управление сеансом 12
- Общий доступ к файлам 13
- Использование доски 14
- Журнал сеанса 15

Введение

Remote Help — диагностический инструмент на основе связи по сети Интернет, который позволяет оператору воспользоваться помощью дистанционного технического специалиста, чтобы совместно работать над поиском и устранением неисправностей ЧПУ, системы плазменной резки или стола для резки. Благодаря Remote Help диагностику и ремонт зачастую можно выполнить без посещения объекта техническим специалистом. Это позволяет быстро возобновить эксплуатацию и избежать простоя столов для резки без затрат на посещение объекта специалистом.

Далее перечислены некоторые области применения Remote Help.

- Наблюдение за оператором, работающим за станком
- Просмотр значений и настроек
- Передача файлов настроек, программ обработки деталей и обновлений программного обеспечения
- Выполнение диагностики HPR
- Обучение операторов работе с новыми функциями
- Использование окна чата для обсуждения функций оборудования или проблем в его работе

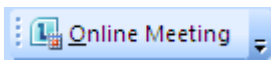
Требования к Remote Help

Для использования Remote Help обе стороны должны иметь:

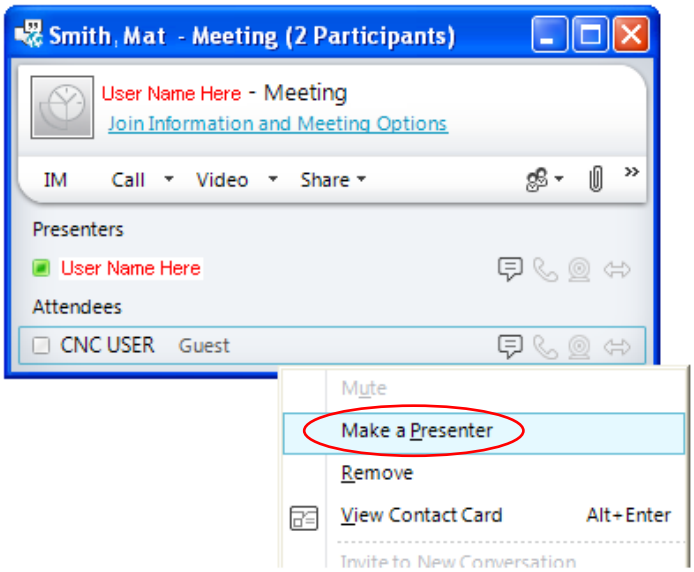
- подключение к Интернету;
- Microsoft® Windows® XP SP3 или выше;
- Microsoft Silverlight®

Перед началом работы

- В целях безопасности выходы «Вкл.привода» от ЧПУ должны быть подключены к контроллеру электродвигателя. В ЧПУ эти выходы используются для включения или отключения электродвигателей, а также для включения или предотвращения движения стола.
- Чтобы запустить сеанс, дистанционный технический специалист должен воспользоваться программным обеспечением Microsoft Lync® Client.
- Для простого и быстрого ввода информации к ЧПУ должна быть подключена компьютерная клавиатура и мышь.
- Для возврата к окну беседы в верхней части рабочего стола используйте сочетание клавиш ⊞/Q.
- Если дистанционный технический специалист в качестве программы электронной почты использует MS Outlook®, то на панели инструментов этой почтовой программы будет добавлена кнопка «Online Meeting (Собрание по сети)». Это может вызвать изменение статуса оператора ЧПУ из выступающего в участника.



- Пользователи, которые присоединяются к сеансу посредством Outlook, являются участниками и не могут представить рабочий стол или программы на общее обозрение. Однако выступающий может щелкнуть правой кнопкой мыши имя участника и изменить его на выступающего, чтобы предоставить ему или соответствующему ЧПУ возможность представить рабочий стол на общее обозрение. Это изменение позволяет дистанционному техническому специалисту просматривать экран ЧПУ.



- Далее приведен список ролей участников сеанса Remote Help.
  - **Ведущий:** пользователь, который приглашает других пользователей.
  - **Выступающий:** один или несколько пользователей, которые могут обеспечить совместный доступ к собственному рабочему столу.
  - **Участник:** пользователи, которые могут просматривать общий экран, но не могут представить собственный экран на общее обозрение.
  - **Дистанционный технический специалист:** представитель службы по работе с клиентами компании-производителя стола или компании Hypertherm, который проводит сеанс или присоединяется к нему, чтобы предоставить технические советы.
  - **Оператор:** пользователь, который физически работает с ЧПУ и может привести систему в движение. В целях безопасности такая возможность предоставлена только одному пользователю.
- Элементы, на которые следует обратить внимание, или с которыми нужно произвести то или иное действие, выделены желтыми рамками в удаленном окне беседы или в окне беседы на ЧПУ.

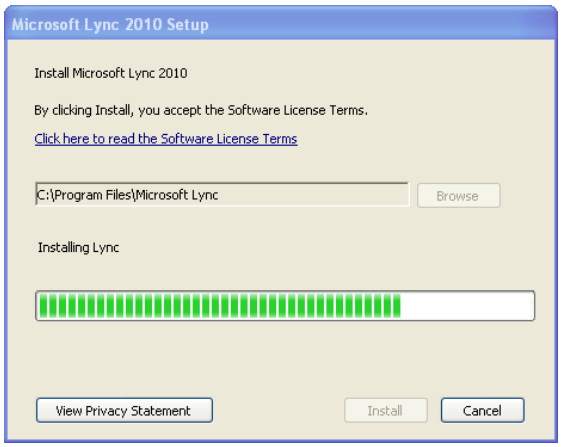
Установка программного обеспечения Microsoft Lync Client

Прежде чем устанавливать программное обеспечение Microsoft Lync Client, обратите внимание на изложенные ниже аспекты.

- Программное обеспечение Lync Client устанавливается на ЧПУ Hypertherm заводом-изготовителем. Приведенные далее инструкции по установке программного обеспечения Lync Client будут необходимы только дистанционным техническим специалистам.
- Этот процесс установки требуется только для первой установки Lync.

Порядок установки программного обеспечения Microsoft Lync на компьютер.

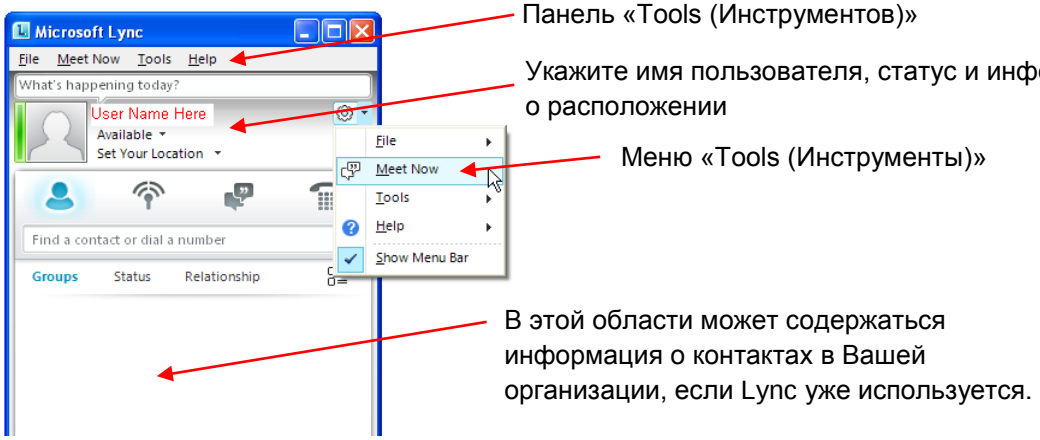
1. Перед началом установки закройте все открытые приложения.
2. Чтобы запустить процесс установки, щелкните файл Lync Setup.exe. Появится окно, в котором можно выбрать путь к установке и наблюдать за ходом выполнения процесса установки.



По окончании установки главное окно Lync запустится автоматически.

Главное окно Lync

В следующем разделе приведен краткий обзор главного окна. Дополнительную информацию см. в интерактивной справке.

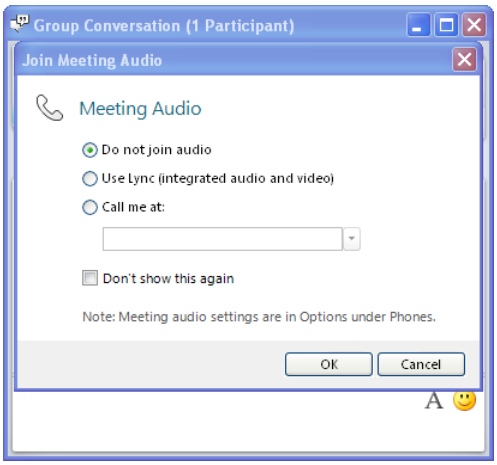


Начало сеанса

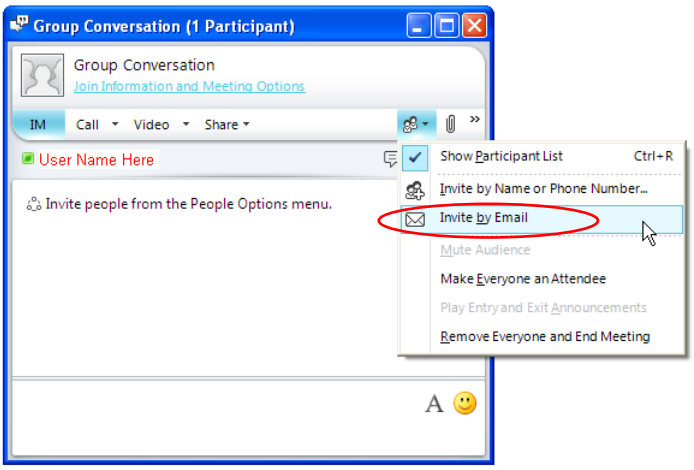
Имеется два способа запуска сеанса из меню «Tools (Инструменты)». Оба метода запуска сеанса описаны в следующем разделе.

Добавление ЧПУ в сеанс

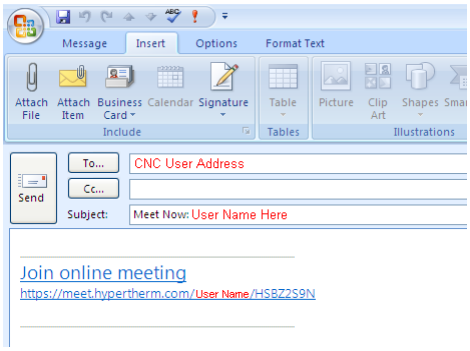
1. Чтобы запустить сеанс, в меню «Tools (Инструменты)» выберите пункт «Meet Now (Провести собрание)».
2. Выберите «Do not join audio (Не присоединять звук)».
3. Нажмите кнопку «OK». Откроется окно «Group Conversation (Групповая беседа)», сеанс будет активирован.



4. Щелкните значок «People (Люди)» и выберите «Invite by Email (Пригласить по электронной почте)», чтобы иметь возможность добавить в сеанс другие ЧПУ и других пользователей и предоставить им уникальный идентификатор собрания.



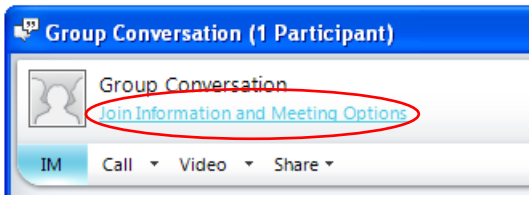
В Microsoft Outlook откроется окно нового сообщения электронной почты с информацией о сеансе.



5. Добавьте адреса всех участников.

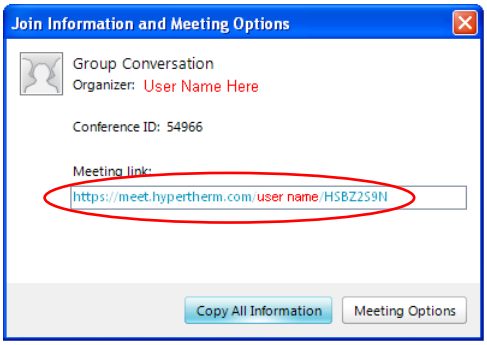
6. Нажмите кнопку «Send (Отправить)».

Также можно перейти по ссылке «Join Information and Meeting Options (Сведения о присоединении и параметры собрания)» в верхней части окна «Group Conversation (Групповая беседа)».



1. Чтобы воспользоваться этой возможностью, перейдите по ссылке «Join Information and Meeting Options (Сведения о присоединении и параметры собрания)». Откроется окно со ссылкой на сеанс.

2. Скопируйте ссылку на сеанс в этом окне и вставьте ее в сообщение электронной почты или текстовый файл, который Вы отправите другим пользователям, чтобы пригласить их принять участие в сеансе.

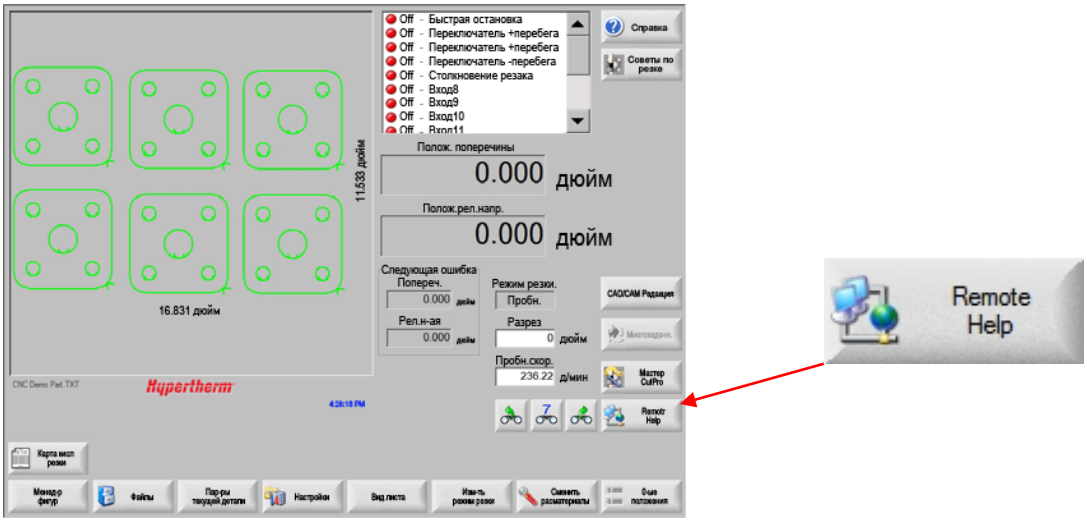


Запуск сеанса из ЧПУ

Если Вы используете Remote Help впервые, загрузите на ЧПУ программное обеспечение Lync.

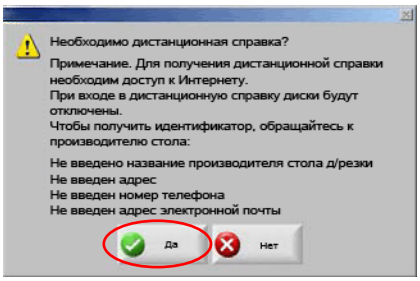
1. Прежде чем запускать удаленный сеанс из ЧПУ, подключите к портам USB на его задней панели компьютерную клавиатуру и мышь.

2. В правом нижнем углу экрана нажмите кнопку «Remote Help». При использовании программного обеспечения Phoenix V6.xx нажмите голубую клавишу SHIFT (правую клавишу со скобой **]**).



Примечание. Начальный процесс запуска и установки зависит от версии ПО Phoenix и настроек безопасности Вашего браузера.

3. В подтверждающем сообщении отображается контактная информация компании-производителя Вашего стола для резки. При отсутствии этой информации позвоните компании-производителю Вашего стола.



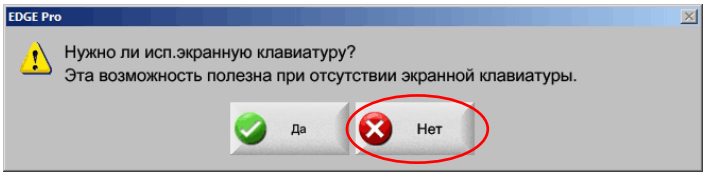
4. Нажмите кнопку «Да». Откроется окно входа в сеанс для Microsoft Lync.

5. В поле «Remote Help Connection Data (Данные подключения Remote Help)» введите веб-адрес сеанса. Этот адрес содержится в сообщении электронной почты от ведущего сеанса. Чтобы правильно передать этот адрес, можно скопировать его в текстовый файл на карте памяти USB. В ЧПУ скопируйте и вставьте адрес в поле «Remote Help Connection Data (Данные подключения Remote Help)».

6. Нажмите кнопку «ОК».



7. Откроется окно сообщения, в котором предлагается использовать экранную клавиатуру. Если клавиатура подключена, нажмите кнопку «НЕТ».

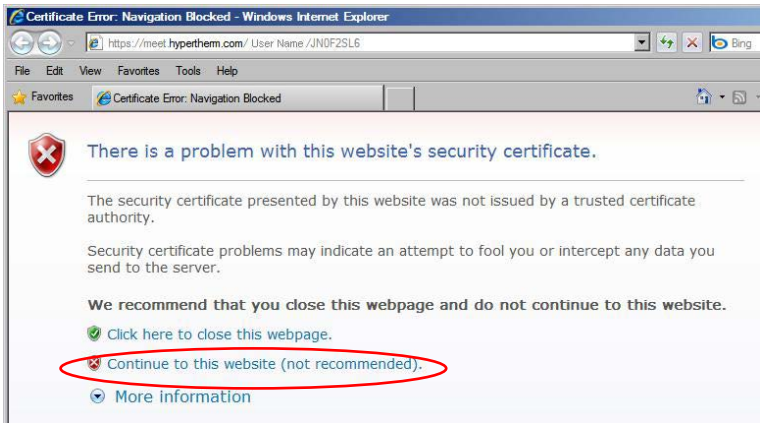


На этом этапе ЧПУ отключает движение привода на столе.

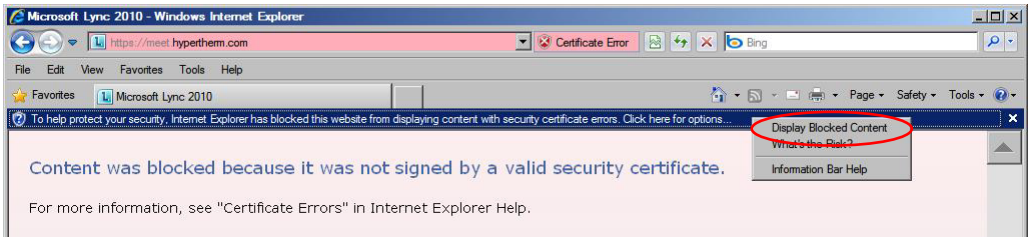
Открывается окно веб-браузера. Если адрес сеанса окажется неверным, будет выведено следующее сообщение:



8. При появлении следующего оповещения системы безопасности для веб-сайта выберите «Continue to this website (Продолжить открытие этого веб-узла)».

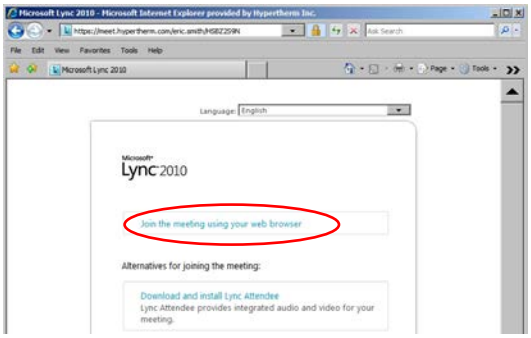


9. В браузере щелкните на выделенной полосе оповещения безопасности и выберите пункт «Display Blocked Content (Отображать заблокированное содержимое)».

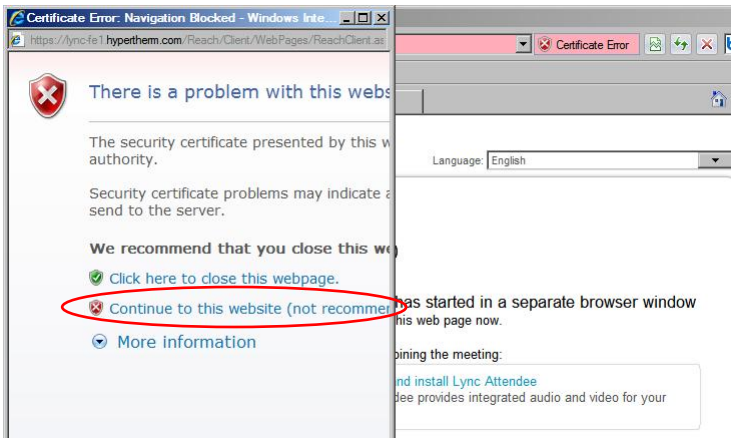


Если указанный адрес верен и все сообщения безопасности разрешены, Вы сможете выбрать способ запуска Lync на ЧПУ.

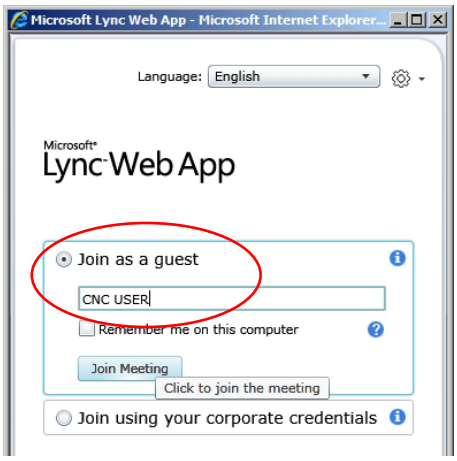
10. Выберите «Join the meeting using your web browser (Присоединиться к собранию с помощью веб-браузера)».



11. При появлении оповещения системы безопасности в окне Lync выберите «Continue to this website (Продолжить открытие этого веб-узла)».



12. Выберите «Join as guest (Присоединиться как гость)» и введите контактное имя для сеанса.

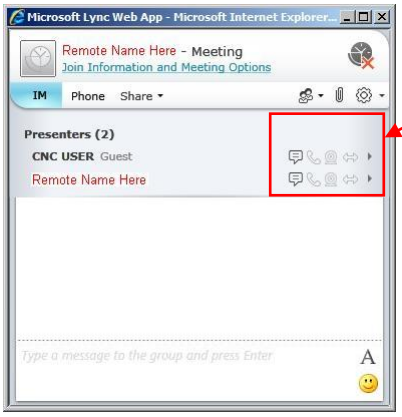


13. Если сеанс запущен из удаленного расположения, разрешите добавление других пользователей.

14. Если сеанс запущен при помощи запроса Lync «Meet Now (провести собрание)», щелкните «Accept sharing request (Принять запрос на совместный доступ)».



При каждом добавлении в сеанс нового пользователя в ЧПУ выводится сообщение подтверждения и окно «Group Conversation (Групповая беседа)».

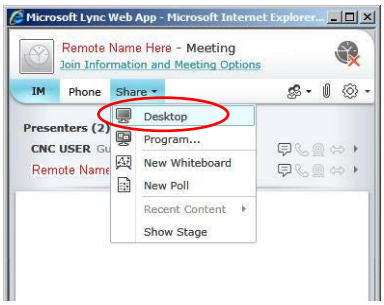


Область статуса, в которой для каждого пользователя показан статус обмена мгновенными сообщениями, звука, видео и общего доступа.

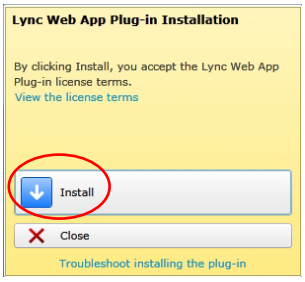
15. После открытия окна сеанса закройте дополнительной окно браузера.

Общий доступ к рабочему столу

1. В окне Lync в ЧПУ последовательно выберите «Share (Общий доступ)» > «Desktop (Рабочий стол)». Также поддерживается предоставление общего доступа к программам, однако рабочий стол ЧПУ предоставляет дистанционному техническому специалисту наилучший доступ к инструментам.

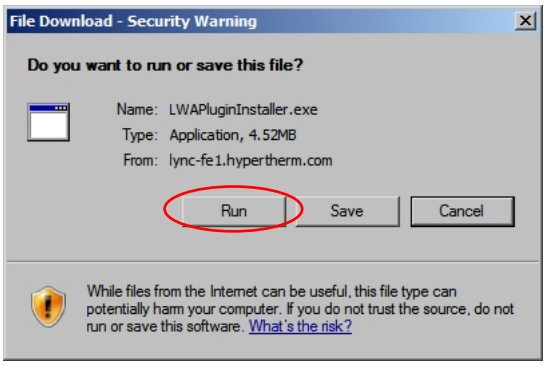


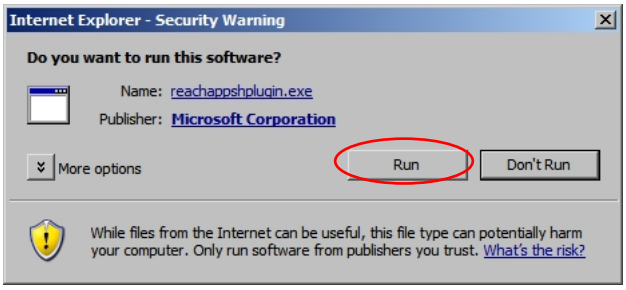
2. При помощи кнопки «Install (Установить)» установите подключаемый модуль, который позволит обеспечить общий доступ. Этот подключаемый модуль нужно устанавливать в начале каждого сеанса.



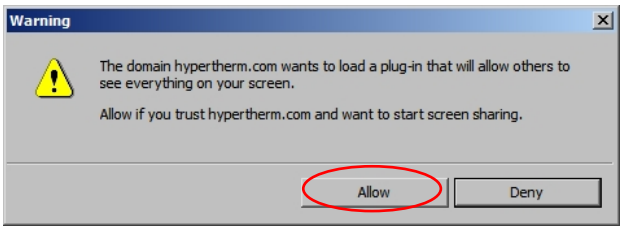
3. В окнах предупреждения безопасности выберите «Unblock (Разблокировать)» или «Run (Запустить)».







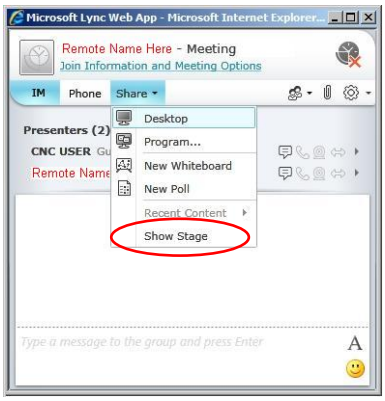
4. Чтобы разрешить общий доступ, нажмите кнопку «Allow (Разрешить)».



После разрешения общего доступа оператором меню Lync появляется в верхней части ЧПУ.

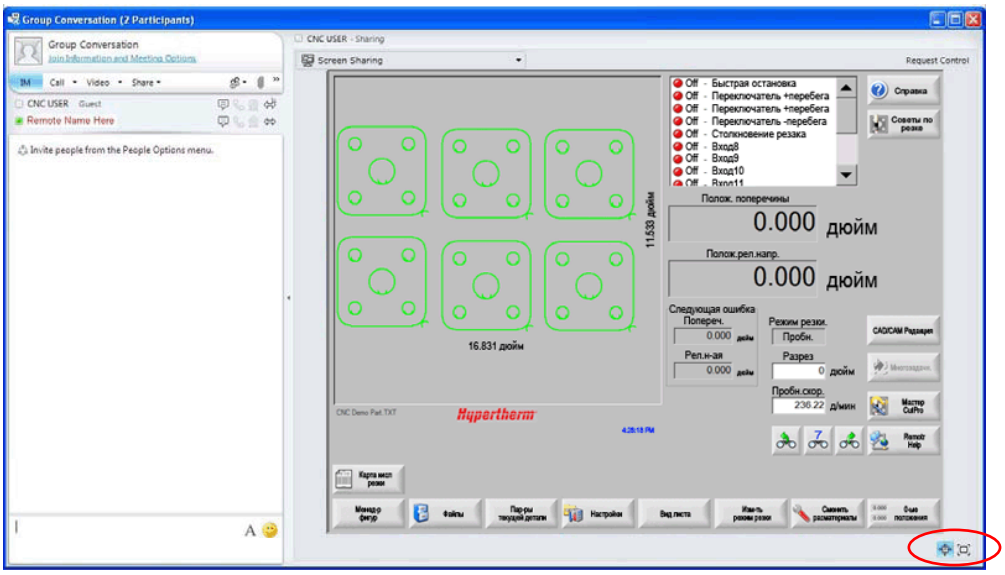


5. Если Вы — дистанционный технический специалист, то для просмотра экрана ЧПУ последовательно выберите «Share (Общий доступ)» > «Show Stage (Показать сцену)».



На экране дистанционного технического специалиста рядом с окном Lync будет показан экран ЧПУ.

6. Чтобы настроить внешний вид приложения, воспользуйтесь элементами управления режимом просмотра.



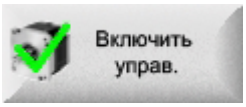
Связь посредством Remote Help

После настройки сеанса и подключении к нему дистанционного технического специалиста и оператора ЧПУ последний может обмениваться сообщениями с другими пользователями, демонстрировать работу ЧПУ и переходить от одного экрана к другому.

В целях безопасности во время проведения сеанса ЧПУ отключается, поэтому чтобы продемонстрировать движение, оператору нужно включить ЧПУ.

Чтобы включить ЧПУ, последовательно выберите пункты «Настройки» > «Включить управ.»

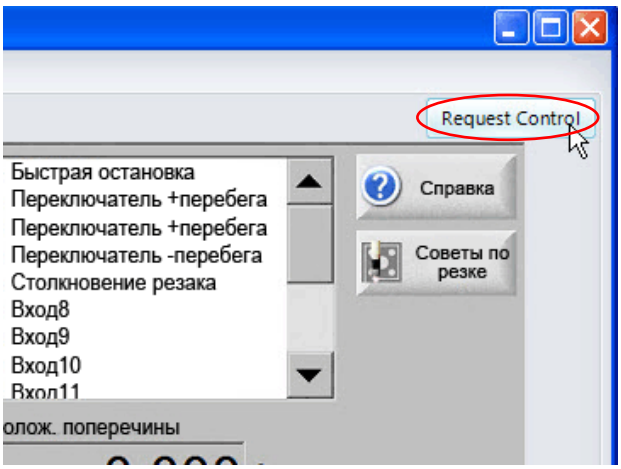
Примечание. Зеленый значок на программной клавише «Включить управ.» означает, что ЧПУ отключен. Чтобы включить ЧПУ, нажмите или щелкните эту программную клавишу. Красный значок на этой программной клавише означает, что ЧПУ включен.



Управление сеансом

Управление может запросить дистанционный технический специалист, или оператор ЧПУ может передать управление участнику.

1. Чтобы запросить управление в удаленном расположении, нажмите кнопку «Request Control (Запросить управление)» в правом верхнем углу экрана Lync.

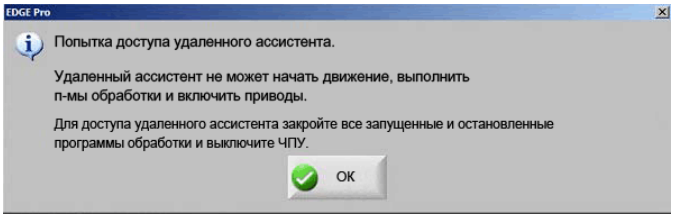


2. Чтобы передать управление другому участнику, на стороне ЧПУ нажмите кнопку «Give Control (Передача управления)».



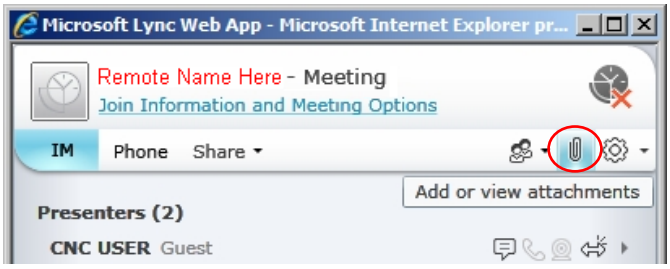
После передачи управления оператором ЧПУ он вместе с дистанционным техническим специалистом могут выполнять навигацию по экранам ЧПУ и файлам Windows, а также настраивать параметры.

В целях безопасности перемещение и входы-выходы ЧПУ отключены. Если необходимо продемонстрировать эти операции, оператор ЧПУ должен включить его. Если дистанционный технический специалист щелкнет экран ЧПУ во время данной демонстрации, движение прекратится и будет выведено сообщение о состоянии. Работу должен восстановить оператор.

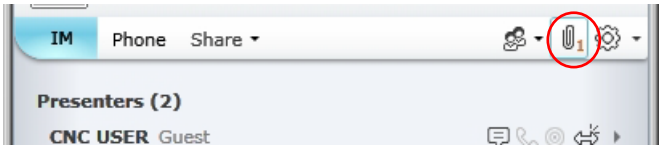


Общий доступ к файлам

В рамках сеанса Lync его участники могут обмениваться файлами. Чтобы добавить вложения, дистанционному техническому специалисту или оператору ЧПУ следует воспользоваться значком бумажной скрепки на экране «Group Conversation (Групповая беседа)».

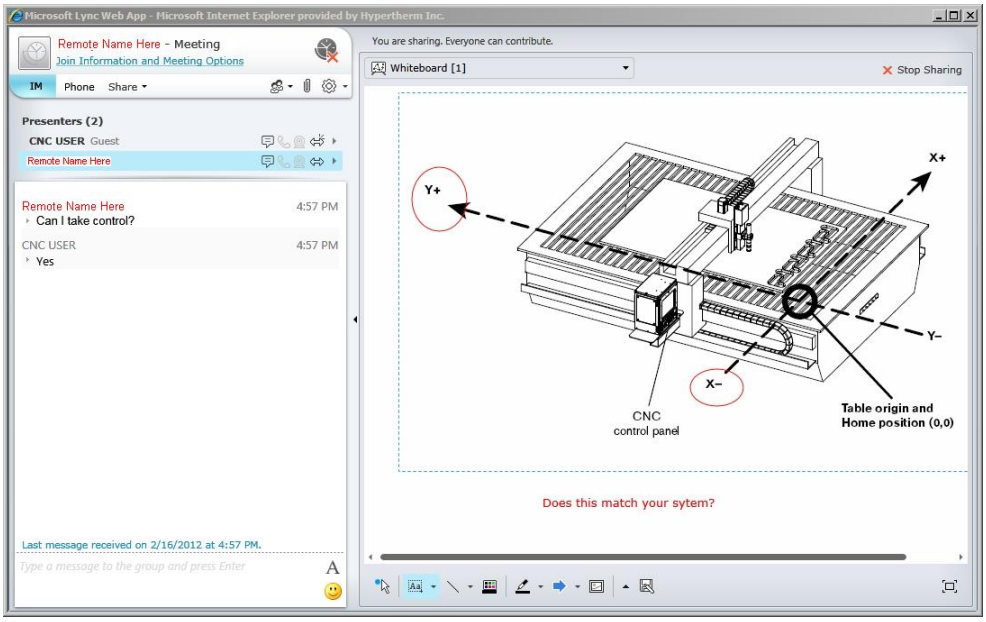


В ЧПУ вложение обозначается числом рядом со значком бумажной скрепки на панели инструментов.

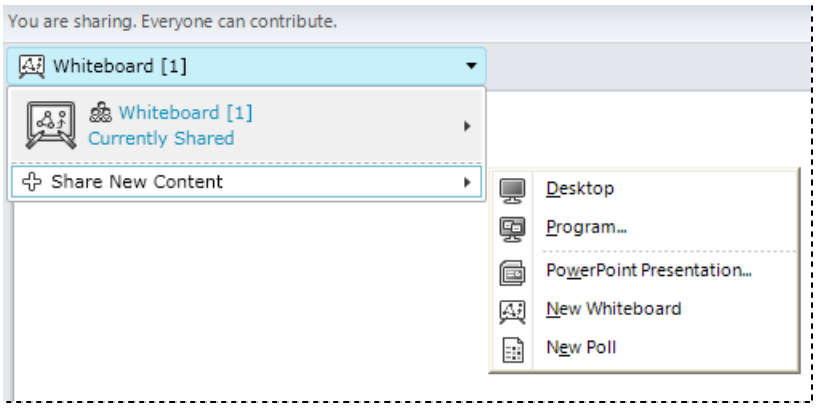


Использование доски

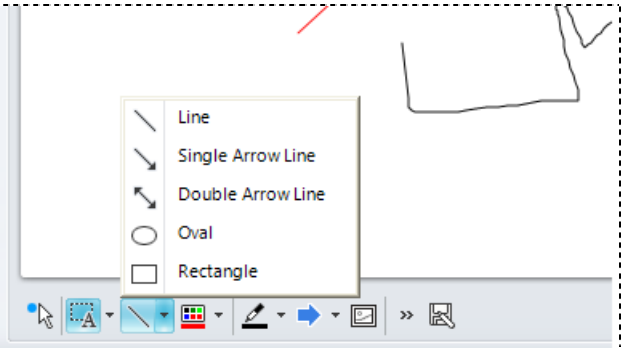
В Lync поддерживается использование общей доски, которая дает участникам возможность обменяться идеями и проиллюстрировать их, добавляя графические объекты и текст.



Доска также позволяет обеспечить общий доступ к другим программам. Можно предоставить общий доступ к нескольким доскам в разное время.



В нижней части доски доступно несколько инструментов, включая перо, маркеры, разноцветные фигуры и текст. Также поддерживаются операции вырезания и вставки. Все содержимое можно сохранить из доски.



Журнал сеанса

Беседы с пользователями сохраняются в журнале бесед Outlook дистанционного технического специалиста. Беседы можно сохранять, удалять или пересылать в сообщении электронной почты.

