

Távoli szervizszolgáltatás: rövid útmutató A TeamViewer Pilot alkalmazás



Az Ön kényelme érdekében a **METTLER TOLEDO** Szerviz világszerte rendelkezésére áll szervizszolgáltatásaival. Speciális kommunikációs eszközök felhasználásával új munkavégzési módszereket fejlesztettünk ki arra az esetre, ha szervizszakembereink nem tudják személyesen felkeresni az Ön telephelyét. Ezzel biztosítva üzemegysége zavartalan működését.

A dokumentum az AR távoli támogatás felhasználási feltételeit ismerteti, valamint útmutatóul szolgál a mobilalkalmazás (TeamViewer Pilot) gyors telepítését illetően; a mobilalkalmazással valós időben veheti fel a kapcsolatot a szakképzett szervizszakemberrel.

Az AR távoli támogatásunk a TeamViewer Pilot alkalmazáson keresztül egy olyan virtuális környezetet teremt, amely összekapcsolja az Ön mobilkészülékének kameráját a távol lévő szakember számítógépével, lehetővé téve számára, hogy VoIP-kapcsolaton keresztül beszéljen Önnel, azt lássa, amit Ön is lát a helyszínen, és interaktív, 3D-s jelölések használatával – például az Ön képernyőjére rajzolva és a képernyőn elemeket kijelölve – vezesse végig Önt a szervizfolyamaton. A kapcsolat csak akkor jön létre, ha Ön is beleegyezik, és bármikor a saját belátása szerint megszakíthatja. Ilyen módon Ön gyorsan és hatékonyan végezheti el – szervizszakemberünk irányítása alatt – a szükséges szervizműveleteket.

Tartalomjegyzék

1. Szolgáltatások, felhasználási feltételek
2. Szerviztámogatás előtti ellenőrzőlista
3. Az alkalmazás letöltése és telepítése
4. Biztonságos kapcsolat létrehozása
5. A TeamViewer Pilot használata

1. Szolgáltatások, felhasználási feltételek

i. A szolgáltatások leírása

A METTLER TOLEDO Szerviz rangsorolja a beérkező ügyfélszolgálati hívásokat, és – szükség esetén – biztonságos kiterjesztett valóság-kapcsolaton keresztül nyújt valós idejű támogatást, amely szakember segítségével ad iránymutatást a helyi személyzetnek („AR távoli támogatás”).

A következő szolgáltatások állnak rendelkezésre az AR távoli támogatás keretében a támogatott készülékekhez:

- Hibadiagnosztika
- Egyszerű problémamegoldás
- Cserére vagy javításra szoruló alkatrészek azonosítása
- Segítségnyújtás alkatrészcserehez
- Megelőző karbantartási munkálatok támogatása
- Rutinellenőrzések végrehajtása
- Kalibrálás és nem akkreditált tanúsítás

A következő szolgáltatások NEM állnak rendelkezésre az AR távoli támogatás keretében:

- Berendezések beszabályozása az előírástól eltérő eredményű kalibrálás esetén
- Nagyobb, összetett javítások
- Akkreditált kalibrálások és a kapcsolódó tanúsítások (pl. 17025 vagy MinWeigh USP)

ii. A TeamViewer Pilot alkalmazáson keresztül nyújtott AR távoli támogatás felhasználási feltételei

A METTLER TOLEDO vállalatnak a METTLER TOLEDO által nyújtott valamennyi szolgáltatásra vonatkozó (a www.mt.com/terms weboldalon olvasható), általános Értékesítési és szolgáltatási feltételein túl a következő sajátos feltételek vonatkoznak az ebben a dokumentumban ismertetett AR távoli támogatás szolgáltatásra, és – amennyiben ellentétesek az abban foglaltakkal – élveznek elsőbbséget az Értékesítési és szolgáltatási feltételekkel szemben. A TeamViewer Pilot alkalmazás telepítésével, valamint

mobileszközén az egyedi kód METTLER TOLEDO szervizszakembere számára történő megadásával Ön elfogadja ezeket a felhasználási feltételeket.

Az AR távoli támogatás vizuális kapcsolata nem teszi lehetővé a METTLER TOLEDO szervizszakembere számára, hogy teljes mértékben irányítsa a szervizművelet végrehajtását. A METTLER TOLEDO vállalatot nem terheli felelősség az ügyfél által végrehajtott szervizművelettel okozott személyi sérülésekért vagy anyagi károkért. Mindezekon túl az ügyfél teljes mértékben mentesíti a METTLER TOLEDO vállalatot a harmadik felek mindennemű, az ügyfél által elvégzett szervizművelettel kapcsolatos követeléseivel kapcsolatában. Az ügyfél kötelezettsége annak biztosítása, hogy a szervizműveletet végző személy rendelkezzen a munkához és a helyszínen lévő elektromos és mechanikus eszközök javításához elengedhetetlen műszaki ismeretekkel, és részt vegyen a szükséges munkavédelmi képzésen.

A METTLER TOLEDO semmilyen jótállást vagy szavatosságot nem vállal az ügyfél által elvégzett szervizmunkáért. Ettől függetlenül a jelen megállapodás nem befolyásolja a termékeire vonatkozó, a METTLER TOLEDO általános Értékesítési és szolgáltatási feltételeiben megállapított jótállást.

A TeamViewer Pilot alkalmazás letöltése és használata külön megállapodást hoz létre az ügyfél és az alkalmazás szolgáltatója, a Teamviewer Germany GmbH, illetve annak helyi vállalkozásai vagy partnerei között. A TeamViewer Pilot alkalmazás letöltésével és használatával Ön elfogadja az alkalmazás licenc- és használati feltételeit, és kijelenti, hogy a METTLER TOLEDO vállalatnak semmilyen felelőssége nincs a TeamViewer Pilot alkalmazással kapcsolatban. A METTLER TOLEDO különösen azt nem szavatolja, hogy a TeamViewer Pilot alkalmazás hibamentes, hogy az ügyfél megszakítás nélkül tudja majd működtetni, vagy hogy mentes lesz a behatolás vagy támadás jelentette sebezhetőségtől. Az ügyfél felel a TeamViewer Pilot alkalmazás, az ügyfél munkavállalói vagy az ügyfél által erre felhatalmazott harmadik személy általi használatáért.

A METTLER TOLEDO vállalatot nem terheli felelősség az ügyféllel szemben az ügyfél bármely adatához való illetéktelen hozzáféréseért vagy a szolgáltatások illetéktelen használatáért, kivéve, ha az illetéktelen hozzáférés vagy használat közvetlenül a METTLER TOLEDO itt megállapított biztonsági kötelezettségeiből ered. Az ügyfél felel a TeamViewer Pilot alkalmazás és az AR távoli támogatás saját munkavállalói, valamint az olyan személyek vagy szervezetek általi használatáért, akiknek vagy amelyeknek az ügyfél hozzáférést adott a szolgáltatásokhoz. Továbbá az olyan személy általi használatáért, aki az ügyfél észszerű, biztonsági óvintézkedések terén elkövetett mulasztása nyomán szerzett hozzáférést az ügyfél adataihoz vagy szolgáltatásaihoz.

Az ügyfél mobileszköze és a METTLER TOLEDO szervizszakembere közötti kapcsolat létrejöttével a TeamViewer Pilot képeket továbbítja az ügyfél környezetéről. A METTLER TOLEDO a képeket kizárólag a kapcsolódó szolgáltatás teljesítésének támogatásához használja fel. A METTLER TOLEDO a képeket és a hangfelvételeket saját belátása szerint dokumentációs célokra tárolhatja, például kalibrálás esetén a mérési eredmények dokumentálására és szemrevételezéses vizsgálathoz. A METTLER TOLEDO minden tárolt adatot a kapcsolódó kalibrálási tanúsítvány szükséges dokumentálási idejéig őriz meg. A tárolt adatokat ezen időszakot követően, vagy pedig az ügyfél kérésére törli. Az adatok elvesztéssel, illetéktelen használattal, módosítással vagy megsemmisítéssel szembeni védelmére szolgáló műszaki és üzembiztonsági intézkedéseket léptettünk életbe. Az adatokhoz a METTLER TOLEDO szervizszervezetén belül kizárólag az illetékes személyek, a szükséges mértékben férnek hozzá, és titoktartási kötelezettség köti őket. Ha az adatok személyes információt tartalmaznak, és ha a vonatkozó adatvédelmi előírások úgy rendelkeznek, akkor Önt adott körülmények között megilleti bizonyos információk vonatkozásában a hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás, kifogásolás joga, vagy az a jog, hogy egyeztessen a helyi adatvédelmi felügyeleti hatósággal. Ebben az esetben – vagy ha valamilyen kérdése volna az adatai felhasználását illetően – forduljon a következőhöz: [CONTACT PERSON].

2. Szerviztámogatás előtti ellenőrzőlista

Mielőtt megkapná a távoli támogatást, a lehető legjobb felhasználói élmény elérése érdekében ellenőrizze, hogy teljesülnek-e a következő feltételek:

Győződjön meg arról, hogy képes a TeamViewer Pilot alkalmazás telepítésére

Ha vállalati informatikai biztonsági szabályok által felügyelt eszközt használ, előre ellenőrizze, hogy tudja-e telepíteni a TeamViewer Pilot alkalmazást. Egyéb esetben olyan másik eszközt kell használnia, amely lehetővé teszi a szoftver telepítését.

Győződjön meg arról, hogy az eszköz támogatja a kiterjesztett valóság- (Augmented Reality, AR) funkciót

Keresse fel a <https://developers.google.com/ar/discover/supported-devices> weboldalt, és ellenőrizze eszköze kompatibilitását.

Gondoskodjon arról, hogy eszköze megfelelően legyen feltöltve

Gondoskodjon arról, hogy a használni kívánt eszköz akkumulátora elegendően legyen feltöltve (legalább 70%-ra) a videóhíváshoz.

Győződjön meg arról, hogy megfelelő wifi- vagy mobilinternetes kapcsolat áll rendelkezésére

A hívás előtt ellenőrizze, hogy a támogatásban részesítendő berendezés helyén megfelelő-e a wifijel erőssége vagy elérhető-e a mobilinternetes csatlakozás.

Ha e követelmények valamelyike nem teljesíthető, akkor előfordulhat, hogy nincs lehetőség távoli támogatásra.

3. A mobilalkalmazás letöltése és telepítése

- i. Először győződjön meg arról, hogy a megfelelő kiterjesztett valóság-funkciókkal rendelkező, támogatott mobileszközt használ. [Itt találja az összes támogatott eszköz teljes körű felsorolását.](#)
- ii. Töltse le és telepítse a TeamViewer Pilot alkalmazást:



4. Teremtse kapcsolatot távoli szervizszakemberünkkel

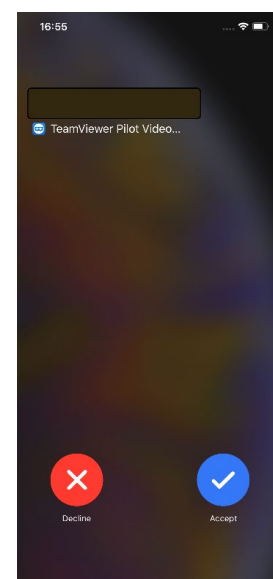
A támogatási eset METTLER TOLEDO általi, telefonbeszélgetés során való rangsorolása alatt távoli szervizszakembert rendelnek Önhöz, a) akihez vagy közvetlenül kapcsolják át, vagy pedig b) aki visszahívja majd Önt. A biztonságos hang-/videokapcsolat létrehozásához a szervizszakember bekéri Öntől eszköze egyedi TeamViewer azonosító számát, amely az alkalmazás kezdőoldalán található.

- i. Nyissa meg mobileszkőzén a TeamViewer Pilot alkalmazást, és közölje telefonon az ott szereplő azonosító számot a szervizszakemberrel.



Másik megoldásként a képernyő közepén található „Share ID” (Azonosító megosztása) gombra koppintva e-mail- vagy SMS-üzenetben is megoszthatja a TeamViewer-azonosítót.

- ii. Ekkor a TeamViewer Pilot alkalmazáson keresztül biztonságos kapcsolat létrehozására szolgáló bejövő hívás érkezik mobileszkőzére. Koppintson az Accept (Fogadás) elemre. A szervizszakember bontja a telefonhívást, és biztonságos VoIP-kapcsolaton folytatja a beszélgetést.



5. A TeamViewer Pilot használata

- i. **Kamera:** Amint létrejött a kapcsolat, a rendszer a mobil eszköze **kamerájának képét valós időben továbbítja** a távoli szervizszakember képernyőjére, aki azt látja majd, amire a kamera néz.
- ii. **Mikrofon:** Ekkortól közvetlenül VoIP-kapcsolaton keresztül **beszélhet a távoli szervizszakemberrel**. **Tipp:** A jobb hangminőség érdekében javasolt – különösen zajos környezetben – a mikrofonos fejhallgató használata.







iii. **3D-s jelölések és megjegyzések:**

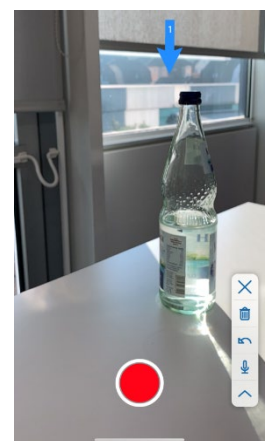
A képernyőre koppintva/kattintva mindkét fél 3D-s nyilakat helyezhet el és mozgathat, amelyek az Ön kamerája által látott valós objektumokra mutatnak, valamint rajzolhatnak is a képernyőre. A jelölőket és a rajzokat kijelölve megjegyzést adhat hozzájuk. A rendszer különféle színeket használ annak jelzésére, hogy ki melyik nyilat helyezte el: a kék jelöli a támogatott felet, a narancssárga pedig a szervizszakembert.



Azok a jelölők, amelyek felett három pont (...) látható, megjegyzéssel vannak ellátva.

iv. **Munkamenetét a képernyőn megjelenő navigációs menü segítségével kezelheti.**

-  **Piros telefon ikon:** Hívás befejezése/kapcsolat bezárása
-  **X ikon:** Hívás befejezése/kapcsolat bezárása
-  **Szemétygyűjtő ikon:** Az összes 3D-s nyíl törlése
-  **Vissza nyíl ikon:** Az utolsó 3D-s nyíl törlése
-  **Mikrofon ikon:** A saját mikrofonja némítása/a némítás megszüntetése
-  **Felfelé mutató nyíl ikon:** A menü megjelenítése/elrejtése



- v. A piros ikonra koppintva **fejezheti be a hívást** és bonthatja a kapcsolatot.



Távoli szervizszolgáltatás: rövid útmutató

Mettler-Toledo International Inc., Wilmington Delaware, Greifensee Branch

Im Langacher 44
CH-8606 Greifensee, Svájc
Tel. +41 44 944 22 11
Fax: +41 44 944 30 60

www.mt.com

További információk

A műszaki változtatások jogát fenntartjuk
© 04/2020 METTLER TOLEDO. Minden jog fenntartva.
Svájcban nyomtatva, 123456