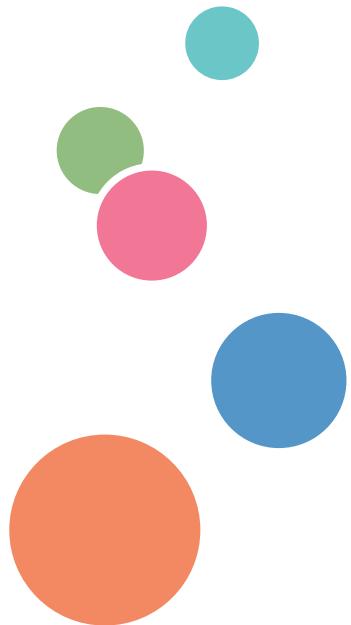




**Istruzioni per l'uso**

**Guida dell'utente**





# SOMMARIO

---

## **1. Introduzione**

---

Panoramica di RemoteConnect Support.....	3
Come leggere il manuale.....	5
Simboli.....	5
Dichiarazione di non responsabilità.....	5
Note.....	5
Terminologia.....	6
Marchi di fabbrica.....	7

## **2. Utilizzo dello strumento client per ricevere assistenza**

---

Avviare lo strumento client.....	9
Funzioni di assistenza remota.....	12
Puntatore.....	12
Evidenziatore rosso.....	13
Utilizzo da remoto.....	13
Invio URL.....	14
Funzione comandi.....	14
Pausa.....	15
Uscire dallo strumento client.....	16
Autorizzare la richiesta di utilizzo da remoto.....	18
Inizio di un intervento da remoto.....	18
Verificare le informazioni dello strumento client.....	19
Visualizzare la schermata Informazioni.....	19
Schermata Informazioni.....	20
Modificare le impostazioni dello strumento client.....	22
Visualizzare la finestra di dialogo Impostazioni.....	22
Finestra di dialogo Impostazioni.....	23
Connessione mediante server proxy.....	24
Autenticazione utente per il server proxy.....	25



# 1. Introduzione

## Panoramica di RemoteConnect Support

1

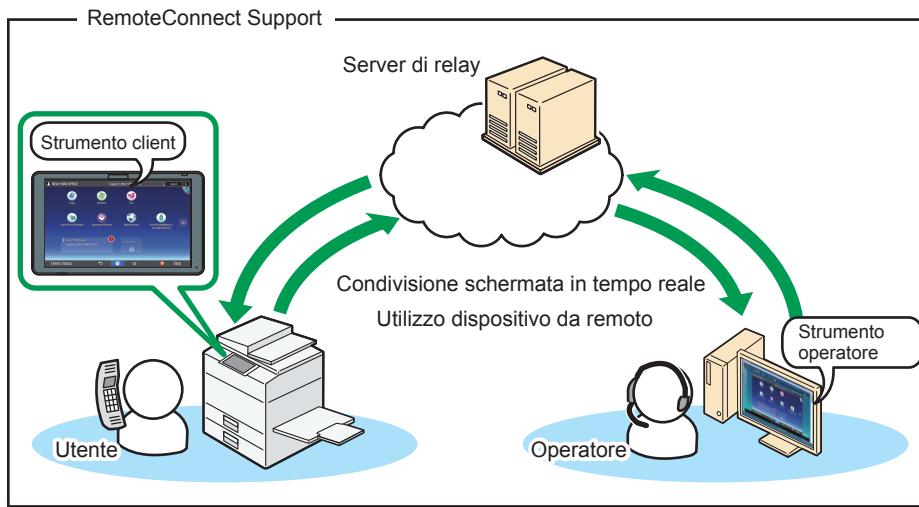
### Importante

- Per utilizzare RemoteConnect Support, è necessario configurare le impostazioni di connessione a Internet.
- Configurare un ambiente per la connessione a Internet.
  - In un ambiente che utilizza un server proxy, configurare le impostazioni proxy come segue: [Impostazioni proxy] in [WIRELESS E RETI] in [Impostazioni schermata] [Server proxy RC Gate] in [Configurazione] in [Gestione dispositivo] di Web Image Monitor
  - Configurazione DNS [Configurazione DNS] in [Rete] in [Impost.interfaccia] in [Impost.di Sistema] in [Funzioni macchina]
- Per ricevere assistenza remota, contattare il proprio rivenditore o distributore.

RemoteConnect Support è un sistema di controllo remoto che consente la condivisione delle schermate e le operazioni in remoto con un dispositivo in una postazione remota.

RemoteConnect Support è costituito da uno strumento client eseguito sul dispositivo dell'utente, da uno strumento operatore eseguito sul computer dell'operatore e da un relay server che connette lo strumento client con lo strumento operatore.

Lo strumento client RemoteConnect Support consente all'utente di ricevere assistenza parlando con un operatore telefonicamente e seguendo le istruzioni dell'operatore sullo schermo per consentire una risoluzione rapida dei problemi.



IT DUN040

 **Nota**

- Per dettagli sulle impostazioni della macchina, vedere il manuale fornito in dotazione con la stessa.
- Per informazioni su Web Image Monitor, consultare la Guida di Web Image Monitor.

# Come leggere il manuale

## Simboli

In questo manuale sono utilizzati i seguenti simboli:

### **Importante**

Indica una situazione che, in caso di mancata osservanza delle istruzioni, potrebbe provocare danni al prodotto o anomalie di funzionamento. Si raccomanda di leggere le istruzioni.

### **Nota**

Indica informazioni supplementari su un argomento.

### [ ]

Indica il nome dei tasti visualizzati sullo schermo del computer.

## Dichiarazione di non responsabilità

Nella misura massima consentita dalle leggi applicabili, in nessun caso il produttore è responsabile per qualsiasi danno derivante da guasti di questo software, perdite di dati registrati, o dall'uso di questo prodotto e dei manuali di istruzioni forniti con esso.

Assicurarsi sempre di copiare o creare dei backup dei documenti o dei dati importanti. I documenti o i dati potrebbero venire cancellati in seguito a errori operativi o malfunzionamenti della macchina. Inoltre è responsabilità del cliente adottare misure di protezione contro virus, worm e altri software dannosi.

In nessun caso il produttore è responsabile dei documenti creati dall'utente con questo prodotto o dei risultati di dati elaborati con esso.

## Note

Alcune illustrazioni di questo manuale possono differire leggermente dalla macchina.

I contenuti di questo manuale sono soggetti a modifiche senza preavviso.

# Terminologia

In questa sezione viene definita la terminologia utilizzata in questo manuale.

1

## Utente

L'utente del dispositivo. L'utente può ricevere assistenza remota utilizzando RemoteConnect Support.

## Operatore

L'operatore che fornisce assistenza al cliente. L'operatore utilizza RemoteConnect Support per fornire assistenza all'utente da remoto.

## Strumento operatore

Il software necessario all'operatore per fornire assistenza remota.

## Strumento client

Il software necessario all'utente per ricevere assistenza remota.

## Dispositivo

Questo si riferisce a una stampante o MFP sulla rete.

## Prompt dei comandi

Una funzione per trasmettere comandi a un computer ed eseguire varie operazioni utilizzando input di testo.

## Browser

Il software necessario per l'utilizzo di Internet.

(Ad esempio Internet Explorer e Firefox).

## Marchi di fabbrica

Firefox® è un marchio registrato di Mozilla Foundation.

Internet Explorer è un marchio registrato di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Gli altri nomi di prodotto citati in questo manuale hanno esclusivamente uno scopo identificativo e possono essere marchi di fabbrica delle rispettive case produttrici. Si dichiara di non avere alcun diritto su tali marchi.



## 2. Utilizzo dello strumento client per ricevere assistenza

Avviare lo strumento client installato sul proprio dispositivo per ricevere assistenza remota da un operatore.

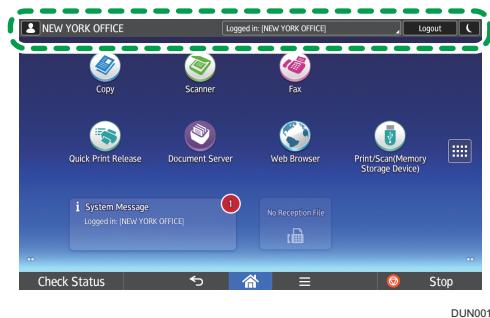
2

### Avviare lo strumento client

#### Importante

- Lo strumento client non si avvia se:
  - Il dispositivo utente è in fase di riscaldamento subito dopo l'avvio
  - Viene visualizzata la schermata Funzioni macchina del dispositivo utente
- Le seguenti funzioni del dispositivo non sono attive durante il servizio di assistenza remota:
  - Funzione di risparmio energia
  - Timer auto reset sistema
- Durante la fornitura del servizio di assistenza remota, RemoteConnect Support viene disconnesso se:
  - L'alimentazione del dispositivo viene spenta
  - È trascorsa un'ora dall'inizio dell'assistenza

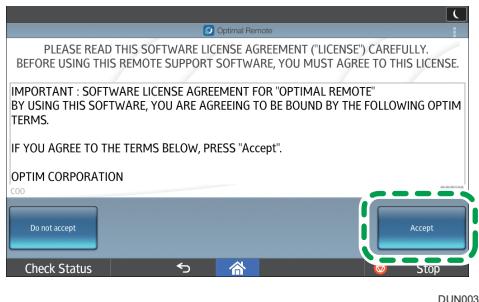
1. Toccare e tenere premuta la barra nella parte superiore della schermata per almeno 5 secondi.



È possibile avviare lo strumento client anche premendo [Controlla stato] sulla schermata iniziale e premendo [Start] in "Remote Support" nella scheda [Mach. /Applic. Stat].

**2. Per accettare il contratto di licenza del software, toccare [Accetta].**

2



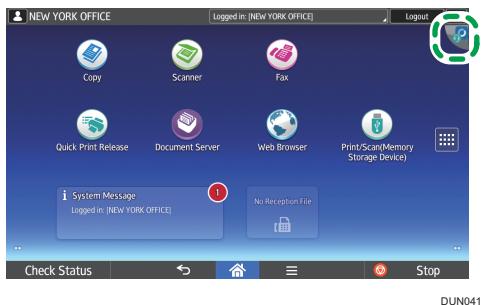
Viene visualizzato il messaggio "Connessione in corso...". Attendere il completamento del processo.



**3. Viene visualizzato un numero di ricezione. Quando richiesto, comunicare il numero all'operatore.**



Quando l'operatore esegue la procedura per l'avvio dell'assistenza tramite lo strumento operatore,  viene visualizzato nella parte superiore destra dello schermo e l'operatore inizia l'assistenza.



2

## Funzioni di assistenza remota

### 2 Importante

- Durante il servizio di assistenza remota, l'operatore può visualizzare la schermata del dispositivo dell'utente. Per inserire informazioni riservate, ad esempio un ID o una password, o per visualizzare una schermata che non si desidera venga vista dall'operatore, uscire dallo strumento client o chiedere all'operatore di sospendere l'assistenza remota. Per informazioni su come sospendere l'assistenza remota, vedere p. 15 "Pausa".
- Durante il servizio di assistenza, l'operatore può salvare delle schermate dal dispositivo dell'utente o dei video di una serie di operazioni per registrare i dettagli dell'assistenza.

Gli operatori che utilizzano RemoteConnect Support possono utilizzare le seguenti funzioni per fornire assistenza e dare istruzioni al cliente.

- Puntatore
- Evidenziatore rosso
- Utilizzo da remoto
- Avvio del browser per visualizzare la pagina Web specificata (Invio URL)
- Funzione comandi
- Pausa

Le seguenti sezioni spiegano i dettagli delle funzioni di assistenza e le schermate del dispositivo dell'utente mentre l'operatore sta fornendo assistenza.

### Puntatore

L'operatore fornisce assistenza visualizzando un'icona a forma di dito che indica il punto nella schermata del dispositivo che il cliente deve toccare.

Quando l'operatore utilizza la funzione Puntatore, un'icona a forma di dito viene visualizzata nel dispositivo.

Seguire le istruzioni dell'operatore indicate dalla funzione Puntatore.

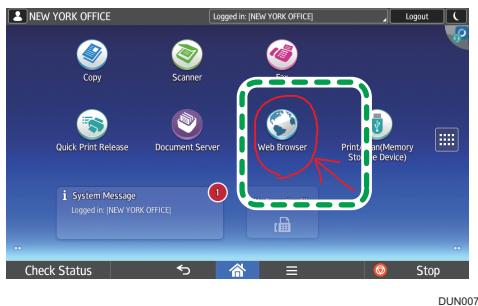


DUN006

## Evidenziatore rosso

L'operatore fornisce assistenza scrivendo e tracciando delle linee rosse sullo schermo del dispositivo.

Quando l'operatore utilizza la funzione Evidenziatore rosso, il contenuto scritto o disegnato dall'operatore con l'evidenziatore rosso viene visualizzato sullo schermo del dispositivo.



2

### Nota

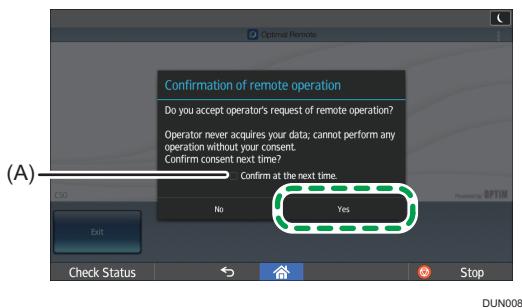
- Il contenuto scritto o disegnato dall'operatore con l'evidenziatore rosso non viene salvato.

## Utilizzo da remoto

Un operatore interviene sul dispositivo da remoto.

Quando si esegue un'operazione da remoto, l'operatore chiede l'autorizzazione ad utilizzare il dispositivo dell'utente da remoto. Per autorizzare l'utilizzo da remoto, seguire questa procedura.

- Viene visualizzata la schermata "Conferma utilizzo da remoto". Toccare [Sì] per autorizzare l'utilizzo da remoto.



L'operatore inizia a utilizzare il dispositivo da remoto.

## 2. Utilizzo dello strumento client per ricevere assistenza

2

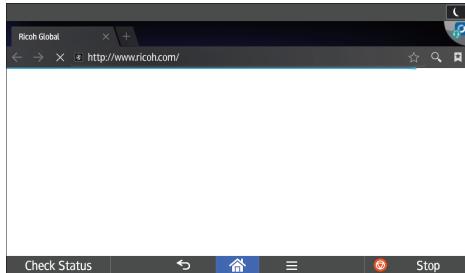


### Nota

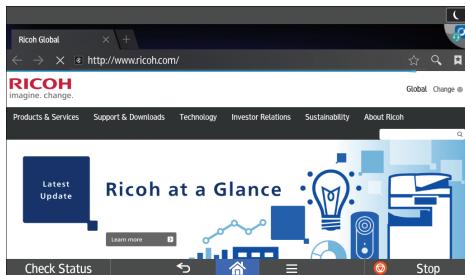
- Se nella finestra di dialogo è selezionata la casella di controllo (A) [Confermare la prossima volta.], la schermata "Conferma utilizzo da remoto" viene visualizzata tutte le volte in cui è necessario un utilizzo da remoto. Se la casella di controllo non è selezionata, le operazioni da remoto verranno eseguite senza necessità di conferma da parte dell'utente per la restante parte della sessione di assistenza.

## Envio URL

L'operatore avvia il browser del dispositivo utente.



Viene visualizzata la pagina Web specificata dall'operatore.



## Funzione comandi

Utilizzando il prompt dei comandi, l'operatore acquisisce informazioni sul dispositivo dell'utente.

Lo stato dell'acquisizione non viene visualizzato sullo schermo del dispositivo dell'utente.

### Nota

- L'operatore può utilizzare la Funzione comandi per entrare in una modalità di assistenza dedicata per verificare o modificare le impostazioni del dispositivo dell'utente. Durante questa operazione, la schermata del dispositivo dell'utente potrebbe diventare nera. Seguire le istruzioni fornite telefonicamente dall'operatore e non lasciare il dispositivo senza supervisione.

## Pausa

2

Quando l'operatore sospende l'assistenza remota, entrare nuovamente in modalità di assistenza remota seguendo questa procedura.

### Nota

- Quando l'assistenza remota viene sospesa, l'icona nella parte superiore destra dello schermo cambia in .
- Quando l'assistenza remota viene sospesa, l'operatore non può visualizzare lo schermo del dispositivo dell'utente.

#### 1. Toccare visualizzato nella parte superiore destra della schermata.



#### 2. Per entrare nuovamente in modalità assistenza remota, toccare [Riconnetti].



L'icona nella parte superiore destra dello schermo cambia in .

## Uscire dallo strumento client

Per interrompere l'assistenza remota, utilizzare la seguente procedura per uscire dallo strumento client.

1. Toccare  visualizzato nella parte superiore destra della schermata.

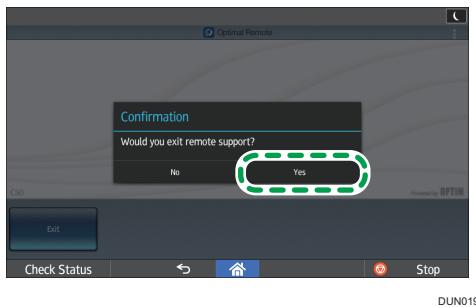
2



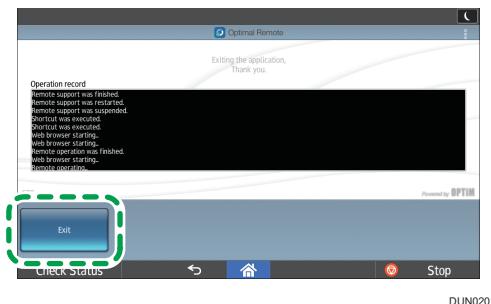
2. Toccare [Esci].



3. Toccare [Sì].



Viene visualizzato l'elenco delle operazioni eseguite.

**4. Toccare [Esci].**

2

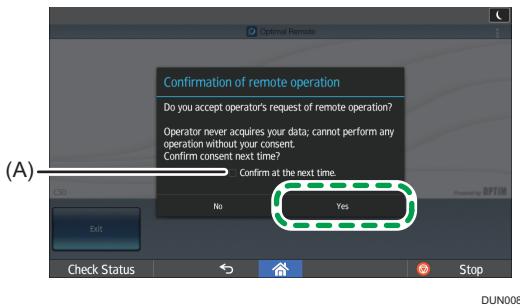
## Autorizzare la richiesta di utilizzo da remoto

### Inizio di un intervento da remoto

2

All'inizio di un intervento da remoto viene visualizzata la schermata "Conferma utilizzo da remoto". Quando viene visualizzata questa schermata, seguire questa procedura:

1. Toccare [Sì].



#### Nota

- Se nella finestra di dialogo è selezionata la casella di controllo (A) [Confermare la prossima volta.], la schermata "Conferma utilizzo da remoto" viene visualizzata tutte le volte in cui è necessario un utilizzo da remoto. Se la casella di controllo non è selezionata, le operazioni da remoto verranno eseguite senza necessità di conferma da parte dell'utente per la restante parte della sessione di assistenza.

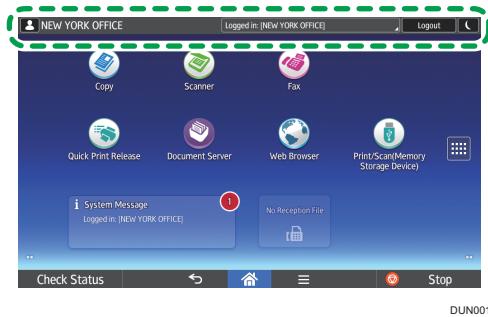
# Verificare le informazioni dello strumento client

Nella schermata delle informazioni è possibile verificare il contratto di licenza del software e le licenze open source dello strumento client, le sue impostazioni e le informazioni sulla versione.

## Visualizzare la schermata Informazioni

2

1. Toccare e tenere premuta la barra nella parte superiore della schermata per almeno 5 secondi.

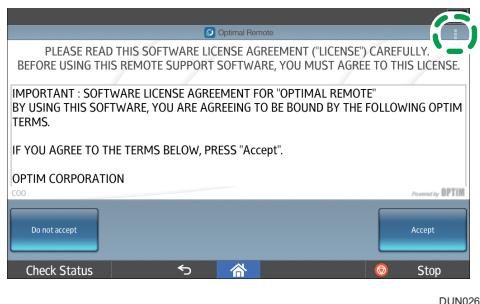


Viene visualizzato il contratto di licenza del software.

Durante la fornitura dell'assistenza remota, toccare  visualizzato nella parte superiore destra dello schermo. Al posto della licenza del software viene visualizzato il messaggio "Supporto in corso...".

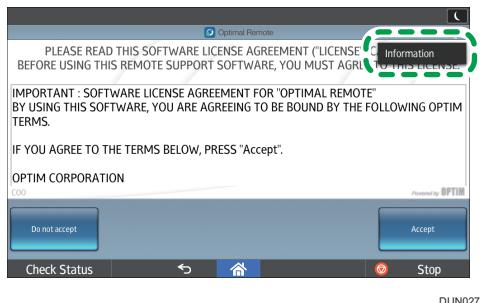


## 2. Toccare l'icona del menu.

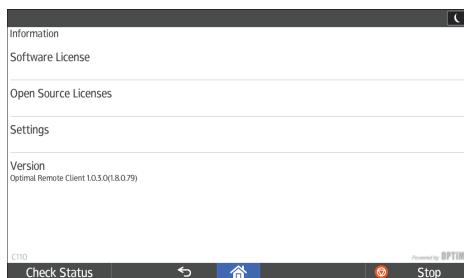


2

## 3. Toccare [Informazioni].



Viene visualizzata la schermata Informazioni.



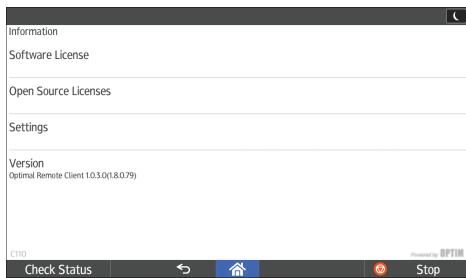
---

## Schermata Informazioni

---

### Nota

- Per dettagli su come visualizzare la schermata Informazioni, vedere p. 19 "Visualizzare la schermata Informazioni".



2

Menu	Descrizione
Licenza software	Visualizza il contratto di licenza del software.
Licenze open source	Visualizza le licenze open source.
Impostazioni	Visualizza la finestra di dialogo delle impostazioni.
Versione	Visualizza le informazioni sulla versione dello strumento client.

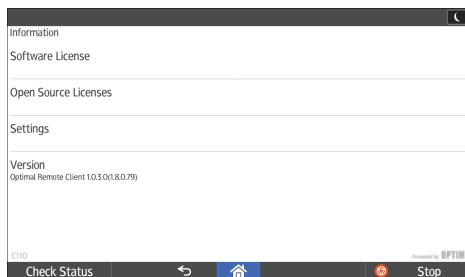
# Modificare le impostazioni dello strumento client

## Visualizzare la finestra di dialogo Impostazioni

2

Aprire la finestra di dialogo Impostazioni e verificare le impostazioni della connessione proxy dello strumento client. Modificarle se necessario.

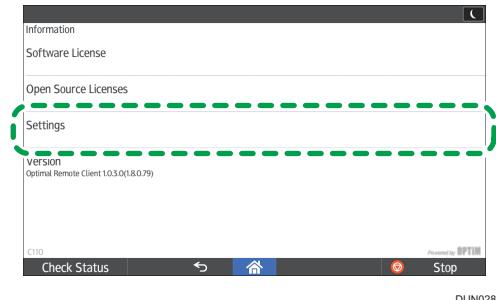
### 1. Aprire la schermata Informazioni.



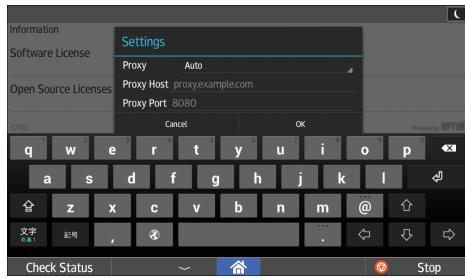
#### Nota

- Per dettagli su come visualizzare la schermata Informazioni, vedere p. 19 "Visualizzare la schermata Informazioni".

### 2. Toccare [Impostazioni].



Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni.

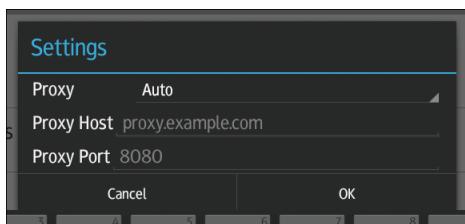


2

## Finestra di dialogo Impostazioni

### Nota

- Per dettagli su come visualizzare la finestra di dialogo Impostazioni, vedere p. 22 "Visualizzare la finestra di dialogo Impostazioni".



Menu	Descrizione
Proxy	<p>Specificare come configurare le connessioni proxy.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se è selezionato [Automatico], vengono utilizzate le impostazioni del dispositivo.</li> <li>Se è selezionato [Manuale], vengono utilizzate le impostazioni dell'host proxy e la porta proxy della finestra di dialogo Impostazioni.</li> </ul>
Host proxy	Inserire il nome host del server proxy.
Porta proxy	Inserire il numero di porta del server proxy.
Annulla	Annullare le modifiche apportate nella finestra di dialogo Impostazioni.
OK	<p>Applicare le modifiche apportate nella finestra di dialogo Impostazioni.</p> <p><b>Nota</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se sono state aggiunte durante l'assistenza remota, le modifiche verranno applicate all'avvio della connessione di assistenza remota successiva.</li> </ul>

## Connessione mediante server proxy

Lo strumento client si connette a un operatore mediante un server proxy dopo che quest'ultimo è stato configurato.

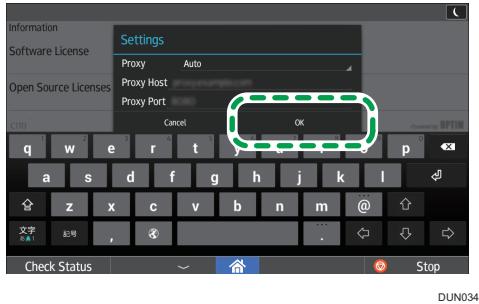
### 1. Aprire la finestra di dialogo Impostazioni.

2

#### Nota

- Per dettagli su come visualizzare la finestra di dialogo Impostazioni, vedere p. 22 "Visualizzare la finestra di dialogo Impostazioni".

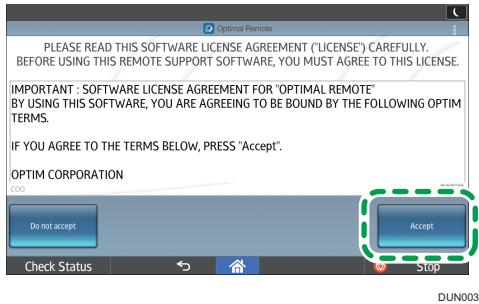
### 2. Configurare il server proxy, quindi toccare [OK].



DUN034

Viene visualizzata la schermata Informazioni.

### 3. Toccare per tornare al contratto di licenza del software. Per accettare il contratto di licenza del software, toccare [Accetta].



DUN003

Poco dopo viene visualizzato un numero di ricezione.



2

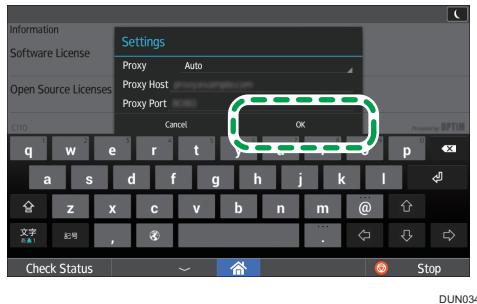
## Autenticazione utente per il server proxy

### 1. Aprire la finestra di dialogo Impostazioni.

#### Nota

- Per dettagli su come visualizzare la finestra di dialogo Impostazioni, vedere p. 22 "Visualizzare la finestra di dialogo Impostazioni".

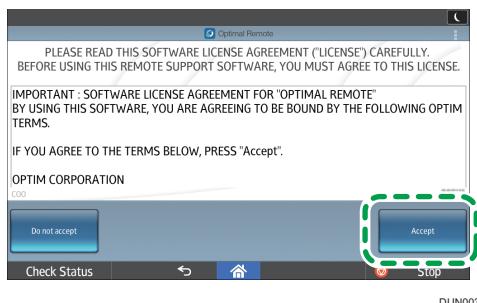
### 2. Configurare il server proxy, quindi toccare [OK].



DUN034

Viene visualizzata la schermata Informazioni.

### 3. Toccare ➡ per tornare al contratto di licenza del software. Per accettare il contratto di licenza del software, toccare [Accetta].



DUN003

Viene visualizzata la finestra di dialogo per l'autenticazione dell'utente.

**4. Inserire il nome utente e la password per il server proxy, quindi toccare [OK].**

Poco dopo viene visualizzato un numero di ricezione.

2



---

MEMO

---

MEMO



