

Stručná príručka k servisu na diaľku Používanie aplikácie TeamViewer Pilot



Servis **METTLER TOLEDO** je v prípade potreby k dispozícii pre prevádzky po celom svete. S využitím pokročilých komunikačných nástrojov sme vyvinuli nové spôsoby poskytovania servisu pre prevádzky pre prípady, keď naši odborní servisní pracovníci nemôžu prísť na miesto.

Táto dokumentácia vysvetľuje špecifické podmienky podpory na diaľku prostredníctvom rozšírenej reality (AR) a poskytuje pokyny na rýchlu inštaláciu mobilnej aplikácie (TeamViewer Pilot), ktorá umožňuje spojenie s kvalifikovaným servisným pracovníkom v reálnom čase.

Pri podpore na diaľku cez AR vytvára aplikácia TeamViewer Pilot virtuálne prostredie, ktoré prepojí kameru vášho mobilného zariadenia so vzdialeným počítačom servisného pracovníka, ktorý tak s vami môže hovoriť cez protokol VoIP, vidí to, čo vidíte aj vy na mieste, a prevedie vás procesom servisu pomocou interaktívnych 3D anotácií, napr. kreslením a zvýrazňovaním predmetov na vašej obrazovke. Takéto pripojenie sa nadviaže len s vašim súhlasom a môžete sa kedykoľvek odpojiť. To vám pomôže rýchlo a efektívne vykonať potrebné servisné úkony pod vedením odborného servisného pracovníka.

Obsah

1. Služby a podmienky ich poskytovania
2. Kontrolný zoznam pred oslovením podpory
3. Stiahnutie a inštalácia aplikácie
4. Nadviazanie zabezpečeného pripojenia
5. Používanie TeamViewer Pilot

1. Služby a podmienky ich poskytovania

i. Popis služieb

Servis METTLER TOLEDO dokáže triediť prichádzajúce žiadosti o podporu podľa priority a podľa potreby poskytovať podporu v reálnom čase cez zabezpečené pripojenie typu rozšírenej reality a na diaľku viesť personál pracoviska pri servisných úkonoch (ďalej len „podpora na diaľku cez AR“).

Prostredníctvom diaľkovej podpory cez AR sú pre podporované prístroje k dispozícii tieto služby:

- Diagnostika problémov
- Riešenie jednoduchých problémov
- Identifikácia dielcov, ktoré treba vymeniť alebo opraviť
- Asistencia pri výmene dielcov
- Podpora pri preventívnej údržbe
- Vykonávanie pravidelných skúšok
- Kalibrácia a výdaj certifikátov bez akreditácie

Nasledujúce služby NIE sú dostupné cez diaľkovú AR podporu:

- Justáž prístrojov v prípade nevyhovujúcich výsledkov kalibrácie
- Väčšie, zložitejšie opravy
- Akreditovaná kalibrácia s príslušnými certifikátmi (napr. 17025 alebo certifikát minimálnej navážky (MinWeigh) podľa USP)

ii. Podmienky poskytovania diaľkovej AR podpory cez aplikáciu TeamViewer Pilot

Okrem všeobecných podmienok predaja a servisu spoločnosti METTLER TOLEDO (k dispozícii na adrese www.mt.com/terms), ktoré sa vzťahujú na všetky služby poskytované spoločnosťou METTLER TOLEDO, sa na podporu na diaľku cez AR opísanú v tomto dokumente vzťahujú osobitné podmienky, ktoré majú v prípade rozporu prednosť pred všeobecnými podmienkami predaja a servisu. Inštaláciou aplikácie TeamViewer Pilot do svojho zariadenia a poskytnutím jedinečného kódu servisnému zástupcovi

spoločnosti METTLER TOLEDO cez svoje mobilné zariadenie vyjadrujete súhlas s týmito podmienkami.

Vizuálne spojenie prostredníctvom diaľkovej podpory cez AR neumožňuje servisnému pracovníkovi spoločnosti METTLER TOLEDO plne kontrolovať vykonávanie servisu. Spoločnosť METTLER TOLEDO nezodpovedá za žiadne škody spôsobené akejkoľvek osobe ani ujmy na majetku vzniknuté v dôsledku servisnej činnosti vykonávanej zákazníkom. Zákazník navyše spoločnosť METTLER TOLEDO odškodní v prípade akýchkoľvek nárokov tretích strán súvisiacich s výkonom servisných úkonov zo strany zákazníka. Zákazník je povinný zabezpečiť, aby osoba vykonávajúca servis mala technické vedomosti a školenie o bezpečnosti potrebné na danú prácu a opravu elektrických a mechanických zariadení v príslušnom prostredí.

Spoločnosť METTLER TOLEDO neposkytuje na servisné práce vykonané zákazníkom žiadnu záruku. S výnimkou toho nie je touto zmluvou dotknutá žiadna záruka, ktorú spoločnosť METTLER TOLEDO poskytuje na svoje produkty v zmysle svojich všeobecných podmienok predaja a servisu.

Stiahnutím a používaním aplikácie TeamViewer Pilot vzniká samostatná zmluva medzi zákazníkom a poskytovateľom aplikácie – spoločnosťou Teamviewer Germany GmbH a jej miestnymi dcérskymi alebo partnerskými spoločnosťami. Stiahnutím a používaním aplikácie TeamViewer Pilot vyjadrujete súhlas s licenčnými podmienkami a podmienkami používania tejto aplikácie a s tým, že spoločnosť METTLER TOLEDO nepreberá vo vzťahu k aplikácii TeamViewer Pilot žiadnu zodpovednosť. Spoločnosť METTLER TOLEDO najmä neručí za to, že aplikácia TeamViewer Pilot bude fungovať bez chýb a prerušení, ako ani za jej zabezpečenie pred útokmi či únikom dát. Zamestnávateľ sám nesie zodpovednosť za používanie aplikácie TeamViewer Pilot oprávnenými zamestnancami a tretími stranami.

Spoločnosť METTLER TOLEDO nenesie zodpovednosť za žiadny neoprávnený prístup k údajom zákazníka ani za neoprávnené využitie služieb, pokiaľ k tomu nedôjde priamo v dôsledku tu uvedených povinností spoločnosti METTLER TOLEDO. Zákazník nesie zodpovednosť za používanie aplikácie TeamViewer Pilot a podpory na diaľku cez AR

všetkými jeho zamestnancami, osobami a subjektmi, ktorým udelil prístup k týmto službám, ako aj každou osobou, ktorá získa prístup k údajom alebo službám zákazníka v dôsledku toho, že zákazník nepodnikol primerané bezpečnostné opatrenia.

Po nadviazaní spojenia medzi mobilným zariadením zákazníka a servisným zástupcom spoločnosti METTLER TOLEDO začne aplikácia TeamViewer Pilot prenášať vizuálne zobrazenie prostredia zákazníka. Spoločnosť METTLER TOLEDO použije toto vizuálne zobrazenie len na poskytnutie podpory pri danom servisnom úkone. Spoločnosť METTLER TOLEDO môže podľa vlastného uváženia zaznamenať obraz a zvuk potrebný na účely dokumentácie, napr. v prípade kalibrácie na účely dokumentovania výsledkov merania a vizuálnej kontroly. Akékoľvek uložené údaje bude spoločnosť METTLER TOLEDO uchovávať počas požadovanej doby dokumentácie príslušného kalibračného certifikátu. Po uplynutí tejto doby alebo na žiadosť zákazníka sa uložené údaje odstránia. Naša spoločnosť má zavedené technické a prevádzkové bezpečnostné opatrenia na ochranu údajov pred stratou, zneužitím, zmenou alebo znehodnotením. Prístup k týmto údajom majú len oprávnené osoby zo servisnej organizácie spoločnosti METTLER TOLEDO, ktoré ich potrebujú poznať, a tieto osoby sú viazané dôvernosťou. Ak tieto dáta obsahujú osobné údaje a ak je tak stanovené v platných predpisoch o ochrane údajov, môžete mať za určitých okolností alebo v koordinácii s miestnym orgánom dohľadu nad ochranou údajov právo na prístup k určitým údajom, ich opravu, výmaz či obmedzenie ich používania, ako aj právo namietť voči ich používaniu alebo vyžiadať si ich v prenosnom formáte. Ak chcete využiť toto právo alebo máte otázky k používaniu svojich údajov, obráťte sa na [KONTAKTNÁ OSOBA].

2. Kontrolný zoznam pred oslovením podpory

Pred oslovením podpory na diaľku overte, či sú splnené tieto podmienky, ktoré zaistia optimálne zabezpečenie podpory:

Presvedčte sa, či sa vám dá nainštalovať aplikácia TeamViewer Pilot

Ak používate zariadenie, na ktoré sa vzťahuje podniková politika zabezpečenia IT, vopred si overte, či je doňho možné nainštalovať aplikáciu TeamViewer Pilot. V opačnom prípade budete musieť použiť iné zariadenie, ktoré inštaláciu tohto softvéru umožní.

Presvedčte sa, či zariadenie podporuje rozšírenú realitu

Prejdite na adresu <https://developers.google.com/ar/discover/supported-devices> a overte si kompatibilitu svojho zariadenia.

Presvedčte sa, či je zariadenie riadne nabité

Skontrolujte, či má používané zariadenie dostatočne nabitú batériu (aspoň na 70 %), aby vydržalo počas trvania videohovoru rozšírenej reality.

Overte riadny príjem Wi-Fi alebo mobilného signálu

Pred oslovením podpory skontrolujte, či máte na mieste zariadenia, pre ktoré sa má poskytnúť podpora, riadne pokrytie signálom Wi-Fi alebo mobilným dátovým pripojením.

Ak ktorákoľvek z týchto podmienok nie je splnená, podpora na diaľku nemusí byť možná.

3. Stiahnite a nainštalujte si mobilnú aplikáciu

- i. Najprv sa presvedčte, či používate podporované mobilné zariadenie s riadnymi možnosťami fungovania rozšírenej reality. [Po kliknutí sem sa zobrazí úplný zoznam všetkých podporovaných zariadení.](#)
- ii. Stiahnite a nainštalujte si aplikáciu TeamViewer Pilot:



4. Nadviažte spojenie so vzdialeným servisným zástupcom

Počas zatriedenia vášho prípadu na telefónnej linke spoločnosti METTLER TOLEDO vám pridelieme vzdialeného servisného zástupcu a a) priamo vás s ním prepojíme alebo b) vám zavolá naspäť. Na účely nadviazania zabezpečeného audio/video spojenia si servisný zástupca vyžiada vaše jedinečné ID do aplikácie TeamViewer, ktoré nájdete na spúšťacej stránke aplikácie.

- i. Otvorte si v mobilnom zariadení aplikáciu TeamViewer Pilot a odovzdajte servisnému zástupcovi cez telefón zobrazené ID.

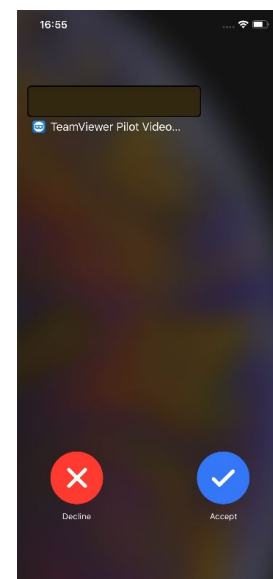


Svoje ID do aplikácie TeamViewer

ID môžete poskytnúť aj e-mailom alebo cez SMS ťuknutím na tlačidlo Identifikátor sprístupnenia uprostred obrazovky.

- ii. Následne dostanete prichádzajúci hovor, ktorým sa nadviaže zabezpečené pripojenie cez aplikáciu TeamViewer Pilot.

Kliknite na tlačidlo Prijať. Servisný zástupca ukončí telefonický hovor a bude pokračovať cez zabezpečené pripojenie VoIP.



5. Používanie TeamViewer Pilot







- i. **Kamera:** Ihneď po nadviazaní spojenia sa začne snímať obraz z **kamery vášho mobilného zariadenia a v reálnom čase prenášať** na obrazovku vzdialeného servisného zástupcu, ktorý tak bude schopný vidieť všetko, čo vidí vaša kamera.
- ii. **Mikrofón:** Teraz môžete **hovoríť so vzdialeným servisným zástupcom** priamo cez pripojenie VoIP. **Tip:** Pre lepšiu kvalitu zvuku, najmä v hlučnom prostredí, odporúčame používať slúchadlá.

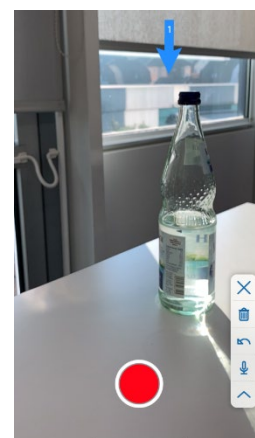
iii. **3D anotácie a poznámky:**

Ťuknutím/kliknutím na obrazovku môžu obidve strany umiestňovať na skutočné objekty zobrazené kamerou 3D šípky, presúvať ich alebo ľahom umiestňovať položky na obrazovku. Výberom značky alebo kresby môžete pridávať poznámky. Šípky sú farebne odlišené: podporovaná strana pridáva modré a servisný zástupca oranžové šípky. Značky s tromi bodkami (...) nad nimi obsahujú poznámky.



iv. **Reláciu ovládate** pomocou navigačného **menu na obrazovke.**

-  **Červená ikona telefónu:** Ukončiť hovor/zrušiť spojenie
-  **Ikona X:** Ukončiť hovor/zrušiť spojenie
-  **Ikona koša:** Odstrániť všetky 3D šípky
-  **Ikona šípky späť:** Odstrániť poslednú 3D šípku
-  **Ikona mikrofónu:** Stlmiť/odtlniť mikrofón
-  **Šípka nahor:** Skryť/zobraziť menu



- v. Ťuknutím na červenú ikonu **ukončíte hovor** a zrušíte spojenie.



Stručná príručka k servisu na diaľku

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

Im Langacher 44

CH-8606 Greifensee, Švajčiarsko

Tel.: +41 44 944 22 11

Fax: +41 44 944 30 60

www.mt.com

Ďalšie informácie

Podlieha technickým zmenám

© 04/2020 METTLER TOLEDO. Všetky práva vyhradené.

Vytlačené vo Švajčiarsku 123456