

Hitri vodnik za servisno storitev na daljavo Uporaba aplikacije TeamViewer Pilot



Oddelek za servisne storitve družbe **METTLER TOLEDO** vam zagotavlja servisne storitve za vaše posle po svetu. Z uporabo naprednih komunikacijskih orodij smo razvili nove načine dela, s katerimi lahko zagotovimo servisne storitve za vaše posle, kadar vam naši strokovnjaki za storitve ne morejo zagotoviti servisne storitve v vašem obratu.

V tem dokumentu so navedeni posebni pogoji in določila podpore na daljavo RR ter navodila za hitro namestitev mobilne aplikacije (TeamViewer Pilot), prek katere se lahko v realnem času povežete z usposobljenim strokovnjakom za storitve na oddaljeni lokaciji.

Naša podpora na daljavo RR ustvari virtualno okolje z aplikacijo TeamViewer Pilot, ki vzpostavi povezavo med kamero vaše mobilne naprave in računalnikom strokovnjaka zunaj vašega obrata, da se lahko ta strokovnjak pogovori z vami prek protokola VoIP, si ogleda, kar sami vidite v obratu, in vas vodi skozi servisni postopek z uporabo interaktivnih 3D-opomb, kot sta risanje in označevanje predmetov na vašem zaslonu. Ta povezava je vzpostavljena šele, ko jo odobrite, poleg tega pa jo lahko kadar koli prekinete. Tako boste lahko hitro in učinkovito izvedli vse potrebne servisne storitve pod vodstvom našega strokovnjaka za storitve.

Kazalo vsebine

1. Storitve, pogoji in določila
2. Kontrolni seznam pred prejemom podpore
3. Prenos in namestitev aplikacije
4. Vzpostavitev varne povezave
5. Uporaba aplikacije TeamViewer Pilot

1. Storitve, pogoji in določila

i. Opis storitev

Oddelek za servisne storitve družbe METTLER TOLEDO lahko razvrsti dohodne klice za podporo po prednostnih stopnjah ter po potrebi zagotovi podporo v realnem času prek varne povezave z razširjeno resničnostjo in usmerja osebje v obratu s strokovno podporo na daljavo (»podpora na daljavo RR«).

Prek podpore na daljavo RR so na voljo te storitve za podprte instrumente:

- diagnostika težave,
- razrešitev preprostih težav,
- identifikacija delov za zamenjavo ali popravilo,
- pomoč za zamenjavo delov,
- podpora za preventivna vzdrževalna dela,
- izvajanje rednih preizkusov in
- kalibracija in izdelava neakreditiranih certifikatov.

Pred podpore na daljavo RR NISO na voljo te storitve:

- nastavitve instrumentov, če se pri kalibraciji ugotovi, da rezultati niso skladni s specifikacijami,
- večja in zahtevnejša popravila in
- akreditirane kalibracije in izdelava sorodnih certifikatov (npr. 17025 ali MinWeigh USP).

ii. Pogoji in določila podpore na daljavo RR prek aplikacije TeamViewer Pilot

Poleg splošnih pogojev in določil za prodajo in servis družbe METTLER TOLEDO (na spletni strani www.mt.com/terms), ki veljajo za vse servisne storitve družbe METTLER TOLEDO, za podporo na daljavo RR, opisano v tem dokumentu, veljajo spodnji posebni pogoji, ki imajo v primeru neskladja prednost pred pogoji in določili za prodajo in servis. S temi pogoji in določili soglašate, če namestite aplikacijo TeamViewer Pilot v svojo napravo in strokovnjaku za storitve družbe METTLER TOLEDO posredujete enolično kodo iz svoje mobilne naprave.

Vizualne povezave podpore na daljavo RR strokovnjaku za storitve družbe METTLER TOLEDO ne omogočajo popolnega nadzora nad izvedbo servisne storitve. Družba METTLER TOLEDO ni odgovorna za nobene telesne poškodbe oseb ali materialno škodo na lastnini, povezano s servisom, ki ga izvede stranka. Stranka bo družbo METTLER TOLEDO odvezala vseh zahtevkov za odškodnino tretjih strank, ki so povezani s strankinim izvajanjem servisnih storitev. Stranka mora sama zagotoviti, da ima oseba, ki izvaja servisno storitev, potrebno tehnično znanje ter se je udeležila varnostnega usposabljanja za delo z električnimi in mehanskimi napravami v povezanem okolju ter popravilo teh naprav.

Družba METTLER TOLEDO ne zagotavlja nobenega jamstva ali garancije za servisno storitev, ki jo je izvedla stranka. Razen tega ta pogodba ne vpliva na nobeno jamstvo, ki ga družba METTLER TOLEDO zagotavlja za svoje izdelke, kot je opredeljeno v splošnih pogojih in določilih za prodajo in servis družbe METTLER TOLEDO.

S prenosom in uporabo aplikacije TeamViewer Pilot se ustvari ločena pogodba med stranko in ponudnikom aplikacije Teamviewer Germany GmbH oziroma njegovimi lokalnimi podružnicami ali partnerji. Če prenesete in uporabite aplikacijo TeamViewer Pilot, soglašate z licenčnimi pogoji in pogoji uporabe aplikacije ter se strinjate, da družba METTLER TOLEDO ne prevzema nobene odgovornosti v zvezi z aplikacijo TeamViewer Pilot. Družba METTLER TOLEDO predvsem ne jamči, da je aplikacija TeamViewer Pilot brez napak, da jo bo stranka lahko uporabljala brez motenj oziroma da ni izpostavljena tveganjem za vdor ali napad. Stranka je odgovorna za uporabo aplikacije TeamViewer Pilot s strani njenih zaposlenih ali katere koli tretje stranke, ki ji podeli dovoljenje za uporabo aplikacije.

Družba METTLER TOLEDO ne odgovarja stranki za nepooblaščen dostop do katerih koli podatkov stranke ali nepooblaščen uporabo storitev, razen če je nepooblaščen dostop ali uporaba neposredno povezana z obveznostmi družbe METTLER TOLEDO glede zagotavljanja varnosti, ki so opredeljene v tem dokumentu. Stranka je odgovorna za uporabo aplikacije TeamViewer Pilot in podpore na daljavo RR s strani njenih zaposlenih, oseb ali subjektov, ki jim je stranka podelila dovoljenje za dostop do storitev, ali katere koli osebe, ki pridobi dovoljenje za dostop do strankinih podatkov ali storitev, ker stranka ni poskrbela za uporabo razumnih varnostnih previdnostnih ukrepov.

Aplikacija TeamViewer Pilot bo ob vzpostavitvi povezave med mobilno napravo stranke in strokovnjakom za storitve družbe METTLER TOLEDO prenesla slike strankinega okolja. Družba METTLER TOLEDO bo te slike uporabljala izključno za zagotavljanje podpore pri izvedbi povezane servisne storitve. Družba METTLER TOLEDO lahko po svoji lastni presoji in po potrebi shrani slike in zvočne posnetke za namene evidentiranja, npr. za evidentiranje in vizualni pregled rezultatov meritve v primeru kalibracije. Družba METTLER TOLEDO bo vse shranjene podatke hranila za potrebno obdobje evidentiranja temeljnega certifikata o kalibraciji. Shranjeni podatki bodo po tem obdobju ali na zahtevo stranke izbrisani. Vzpostavili smo tehnične in operativne varnostne ukrepe za zaščito podatkov pred izgubo, zlorabo, spreminjanjem ali uničenjem. Dostop do podatkov imajo samo pooblaščen osebe v oddelku za servisne storitve družbe METTLER TOLEDO, ki morajo biti seznanjene s temi podatki in jih zavezujejo obveznosti glede zaupnosti. Če podatki vsebujejo osebne podatke in če vam veljavni predpisi o varstvu podatkov to omogočajo, imate morda pravico do dostopa, popravka, izbrisa, omejitve, ugovora ali prenosljivosti nekaterih podatkov v določenih okoliščinah ali pravico do usklajevanja z lokalnim nadzornim organom za varstvo podatkov. V tem primeru ali v primeru vprašanj o uporabi vaših podatkov, pišite [OSEBA ZA STIK].

2. Kontrolni seznam pred prejemom podpore

Pred prejemom podpore na daljavo preverite, ali so izpolnjeni spodnji pogoji, da poskrbite za najboljšo možno izkušnjo s podporo:

Preverite, ali lahko namestite aplikacijo TeamViewer Pilot

Če uporabljate napravo, ki jo upravlja varnostni pravilnik za IT podjetja, se najprej prepričajte, ali lahko namestite aplikacijo TeamViewer Pilot. V nasprotnem primeru morate uporabiti drugo napravo, v katero boste lahko namestili programsko opremo.

Preverite, ali naprava podpira razširjeno resničnost

Obiščite spletno mesto <https://developers.google.com/ar/discover/supported-devices> in preverite, ali vaša naprava podpira to zmogljivost.

Preverite, ali je naprava dovolj napolnjena

Prepričajte se, da je baterija naprave, ki jo boste uporabljali, dovolj napolnjena (najmanj 70 %), da omogočite ustrezno trajanje videoklica z razširjeno resničnostjo.

Preverite, ali je na voljo ustrezen signal omrežja Wi-Fi ali mobilne podatkovne povezave

Pred klicem za podporo preverite, ali je na lokaciji opreme, za katero zahtevate podporo, na voljo ustrezna pokritost z omrežjem Wi-Fi ali mobilna podatkovna povezava.

Če katere od teh zahtev ni mogoče izpolniti, podpore na daljavo morda ne bo mogoče zagotoviti.

3. Prenos in namestitve mobilne aplikacije

- i. Najprej preverite, ali uporabljate podprto mobilno napravo, ki podpira ustrezne zmogljivosti razširjene resničnosti. [Kliknite tukaj za ogled celotnega seznama vseh podprtih naprav.](#)
- ii. Prenesite in namestite aplikacijo TeamViewer Pilot:



4. Vzpostavite povezavo s strokovnjakom za servisne storitve na daljavo

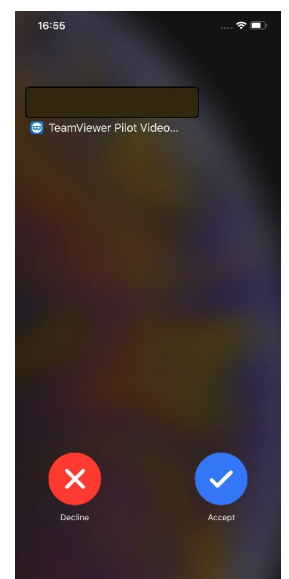
Pri določanju prednostne stopnje vašega primera podpore po telefonu z družbo METTLER TOLEDO vam bo dodeljen strokovnjak za servisne storitve na daljavo, a) s katerim boste povezani neposredno ali b) od katerega boste prejeli povratni klic. Strokovnjak za servisne storitve bo za vzpostavitev varne zvočne povezave in videopovezave zahteval enolično identifikacijsko številko aplikacije TeamViewer, ki je prikazana na začetni strani aplikacije.

- i. V mobilni napravi odprite aplikacijo TeamViewer Pilot in strokovnjaku za servisne storitve po telefonu sporočite prikazano identifikacijsko številko.



Identifikacijsko številko aplikacije TeamViewer lahko sporočite tudi po e-pošti ali prek sporočila SMS tako, da na sredini zaslona tapnete gumb »Share ID« (Daj ID v skupno rabo).







- ii. Nato boste prejeli dohodni klic za vzpostavitev varne povezave prek aplikacije TeamViewer Pilot. Kliknite »Accept« (Sprejmi). Strokovnjak za servisne storitve bo končal telefonski klic in nadaljeval postopek prek varne povezave VoIP.

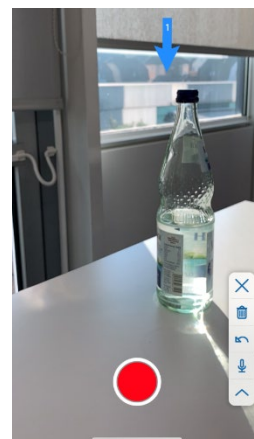


5. Uporaba aplikacije TeamViewer Pilot

- i. **Kamera:** takoj po vzpostavitvi povezave je slika kamere **vaše mobilne naprave v realnem času prenesena** na zaslon strokovnjaka za servisne storitve, ki mu je prikazana slika vaše kamere.
- ii. **Mikrofon:** zdaj se lahko **pogovarjate neposredno s strokovnjakom za servisne storitve** prek povezave VoIP. **Namig:** priporočamo, da za boljšo kakovost zvoka uporabite slušalke, zlasti v hrupnem okolju.
- iii. **3D-opombe in komentarji:**
 če tapnete ali kliknete zaslon, lahko oba udeleženca vstavita in premakneta 3D-puščice, ki kažejo na dejanske predmete na sliki vaše kamere, ter jih vlečeta za risanje po zaslonu. Izberite oznako ali risbo, da dodate komentar. Uporabljene so različne barve za prikaz, kdo je vstavil puščice: modre so uporabljene za udeleženca, ki prejema podporo, oranžne pa za strokovnjaka za servisne storitve.
 Oznake s tremi pikami (...) nad njimi vsebujejo komentarje.
- iv. **Svojo sejo lahko upravljate** z menijem za krmarjenje na **zaslonu**.



-  **Ikona rdeče telefonske slušalke:** končanje klica/prekinitev povezave
-  **Ikona črke X:** končanje klica/prekinitev povezave
-  **Ikona smetnjaka:** izbris vseh 3D-puščic
-  **Ikona puščice nazaj:** izbris zadnje 3D-puščice
-  **Ikona mikrofona:** izklop/vklop zvoka mikrofona
-  **Ikona puščice gor:** pokaži/skrij meni



- v. Tapnite rdečo ikono, da **končate klic** in prekinete povezavo.



Hitri vodnik za servisno storitev na daljavo

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

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

www.mt.com

Za več informacij

Pridržujemo si pravico do tehničnih sprememb.

© 04/2020 METTLER TOLEDO. Vse pravice pridržane.

Natisnjeno v Švici 123456