

Stručný průvodce vzdáleným servisem Používání aplikace TeamViewer Pilot



Servis **METTLER TOLEDO** poskytuje servis během vašich operací po celém světě dle vašich potřeb. Díky nástrojům pokročilé komunikace jsme vyvinuli nové způsoby, jak poskytovat servis během vašich operací v případě, že naši servisní specialisté nemohou obstarat servis v místě vaší instalace.

V této dokumentaci jsou vysvětleny konkrétní podmínky pro vzdálenou podporu na základě rozšířené reality (AR) a jsou v ní obsaženy pokyny pro rychlou instalaci mobilní aplikace (TeamViewer Pilot), která vám umožní spojit se s kvalifikovaným specialistou na vzdálený servis v reálném čase.

Naše vzdálená podpora AR používá aplikaci TeamViewer Pilot k vytvoření virtuálního prostředí propojujícího kameru vašeho mobilního zařízení s počítačem specialisty, který se nenachází v místě instalace. Díky tomu s vámi může konkrétní specialista mluvit přes VoIP, prohlédnout si instalaci z vaší perspektivy a provést vás procesem servisu pomocí interaktivních 3D anotací, např. prostřednictvím nákrešů a zvýrazňování předmětů na obrazovce. Toto propojení bude vytvořeno pouze na základě vašeho souhlasu. Můžete se ze spojení dle svých potřeb kdykoli odpojit. Díky tomu můžete rychle a efektivně dokončit požadovaný servis pod vedením našeho servisního specialisty.

Obsah

1. Služby a podmínky
2. Kontrolní seznam před poskytnutím podpory
3. Stažení a instalace aplikace
4. Vytvoření zabezpečeného připojení
5. Používání aplikace TeamViewer Pilot

1. Služby a podmínky

i. Popis služeb

Servis METTLER TOLEDO je schopen třídit příchozí hovory podpory, v případě potřeby nabízet podporu v reálném čase přes zabezpečené připojení pomocí rozšířené reality a poskytovat tak pracovníkům v místě instalace vedení prostřednictvím odborné vzdálené podpory („vzdálená podpora AR“).

Prostřednictvím vzdálené podpory AR jsou pro podporované přístroje k dispozici následující služby:

- diagnostika problémů,
- jednoduchá řešení problémů,
- identifikace dílů, které je třeba vyměnit nebo opravit,
- pomoc při výměnách dílů,
- podpora při provádění činností preventivní údržby,
- provádění rutinních testů,
- kalibrace a vytváření certifikací bez akreditace.

Prostřednictvím vzdálené podpory AR NEJSOU k dispozici následující služby:

- nastavení přístrojů v případech, kdy kalibrace zobrazuje výsledky mimo specifikaci,
- rozsáhlejší, složité opravy,
- kalibrace s akreditací a související certifikace.
(např. 17025 nebo americký lékopis MinWeigh – minimální velikost navážky)

ii. Podmínky vzdálené podpory AR prostřednictvím aplikace TeamViewer Pilot

Kromě všeobecných prodejních a servisních podmínek společnosti METTLER TOLEDO (k dispozici na adrese www.mt.com/terms), které platí pro jakýkoli servis poskytovaný společností METTLER TOLEDO, platí pro vzdálenou podporu AR popsanou v tomto dokumentu následující specifické podmínky a v případě rozporu mají tyto podmínky přednost před prodejními a servisními podmínkami. Nainstalováním aplikace TeamViewer Pilot do svého zařízení a poskytnutím jedinečného kódu ve svém mobilním

zařízení specialistovi společnosti METTLER TOLEDO vyjadřujete souhlas s těmito podmínkami.

Vizuální připojení vzdálené podpory AR nezajišťuje specialistovi servisu METTLER TOLEDO plnou kontrolu nad prováděním služby. Společnost METTLER TOLEDO neodpovídá za žádné škody nebo újmu způsobené jakékoli osobě nebo majetku při servisních činnostech prováděných zákazníkem. Zákazník dále zbavuje společnost METTLER TOLEDO odpovědnosti za veškeré nároky třetích stran související s poskytováním služeb zákazníkem. Povinností zákazníka je zajistit, aby měla osoba provádějící servis potřebné technické znalosti a aby byla vyškolená v oblasti bezpečnosti při provádění činností a oprav na elektrických a mechanických přístrojích v příslušném prostředí.

Společnost METTLER TOLEDO neposkytuje ohledně servisních činností prováděných zákazníkem žádnou záruku ani garanci. Jakákoli záruka poskytnutá společností METTLER TOLEDO na její výrobky, jak je stanoveno ve všeobecných prodejních a servisních podmínkách společnosti METTLER TOLEDO, zůstává mimo jiné touto smlouvou nedotčena.

Stažení a používání aplikace TeamViewer Pilot představuje samostatnou smlouvu mezi zákazníkem a poskytovatelem aplikace, společností Teamviewer Germany GmbH nebo jejími místními pobočkami nebo partnery. Stažením a používáním aplikace TeamViewer Pilot vyjadřujete souhlas s licenčními podmínkami a podmínkami používání aplikace a souhlasíte, že společnost METTLER TOLEDO nenesou ve vztahu k aplikaci TeamViewer Pilot žádnou odpovědnost. Společnost METTLER TOLEDO především nezaručuje, že aplikace TeamViewer Pilot neobsahuje chyby, že ji zákazník bude moci provozovat bez přerušení nebo že nebude zranitelná vůči narušení soukromí nebo útoku. Zákazník je odpovědný za používání aplikace TeamViewer Pilot svými zaměstnanci nebo jakoukoli třetí stranou, kterou k tomu autorizuje.

Společnost METTLER TOLEDO nenesе vůči zákazníkovi odpovědnost za neautorizovaný přístup k jakýmkoli datům zákazníka nebo neautorizované použití služeb v případě, že zmíněný neautorizovaný přístup nebo použití nevyplývá přímo z povinností společnosti METTLER TOLEDO v oblasti zabezpečení uvedených v této smlouvě. Zákazník je odpovědný za používání aplikace TeamViewer Pilot a vzdálené podpory AR kterýmkoli ze svých zaměstnanců, osobami nebo subjekty, jimž zákazník poskytl přístup ke službám, nebo jakoukoli osobou, která získá přístup k datům nebo službám zákazníka v důsledku toho, že zákazník nepřijal přiměřená bezpečnostní opatření.

Po vytvoření spojení mezi mobilním zařízením zákazníka a servisním specialistou společnosti METTLER TOLEDO bude aplikace TeamViewer Pilot přenášet vizualizace prostředí zákazníka. Společnost METTLER TOLEDO použije tyto vizualizace výhradně za účelem podpory provádění souvisejícího servisu. Společnost METTLER TOLEDO může podle vlastního uvážení a dle potřeby uložit vizualizace a zvukové záznamy pro účely dokumentace, např. v případě kalibrace za účelem dokumentace výsledků měření a vizuální kontroly. Veškerá uložená data budou společností METTLER TOLEDO uchována po nezbytné období dokumentace základního kalibračního listu. Uložená data budou po uplynutí tohoto období nebo na žádost zákazníka odstraněna. Zavedli jsme technická a provozní bezpečnostní opatření navržená k ochraně dat před ztrátou, zneužitím, změnami nebo zničením. Přístup k datům mají pouze autorizované osoby v servisní organizaci METTLER TOLEDO, které potřebují znát dané informace a které jsou vázány mlčenlivostí. Pokud data obsahují osobní informace a pokud to povolují platná nařízení o ochraně údajů, můžete mít za určitých okolností právo na přístup, opravu, vymazání, omezení, reklamaci nebo přenositelnost určitých informací nebo na koordinaci s místním úřadem pro dohled nad ochranou údajů. Za těchto okolností nebo v případě dotazů ohledně používání vašich dat kontaktujte [KONTAKTNÍ OSOBA].

2. Kontrolní seznam před poskytnutím podpory

Aby byla zajištěna nejlepší možná podpora, před poskytnutím vzdálené podpory zkontrolujte, zda jsou splněny následující podmínky:

Ujistěte se, že jste schopni nainstalovat aplikaci TeamViewer Pilot

Pokud používáte zařízení, které je spravováno prostřednictvím zásad informačního zabezpečení na úrovni organizace, zkontrolujte předem, zda si můžete nainstalovat aplikaci TeamViewer Pilot. V opačném případě budete muset použít jiné zařízení, které umožňuje instalaci tohoto softwaru.

Ujistěte se, že zařízení podporuje rozšířenou realitu

Navštivte adresu <https://developers.google.com/ar/discover/supported-devices> a zkontrolujte kompatibilitu vašeho zařízení.

Ujistěte se, že je zařízení řádně nabité

Ujistěte se, že má používané zařízení baterii dostatečně nabitou (alespoň 70 %) na to, aby zůstalo funkční po dobu trvání videohovoru na základě rozšířené reality.

Zajistěte, aby bylo k dispozici řádné pokrytí Wi-Fi nebo mobilní signál

Před hovorem podpory ověřte, zda je v oblasti podporovaného zařízení dostatečné pokrytí Wi-Fi nebo mobilní datové připojení.

Pokud některý z těchto požadavků nelze splnit, vzdálenou podporu nemusí být možné uskutečnit.

3. Stažení a instalace mobilní aplikace

- i. Nejprve se ujistěte, že používáte podporované mobilní zařízení s dostatečnými možnostmi rozšířené reality. [Kliknutím na tento odkaz zobrazíte úplný seznam všech podporovaných zařízení.](#)
- ii. Stáhněte si a nainstalujte aplikaci TeamViewer Pilot:



4. Vytvoření spojení s exportem vzdáleného servisu

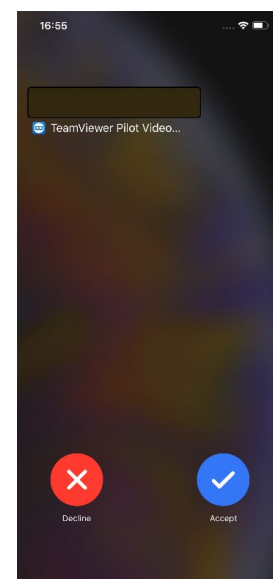
Během třídění případu podpory prostřednictvím hovoru se společností METTLER TOLEDO vám bude přidělen specialista na vzdálený servis, se kterým budete buď a) přímo spojeni, nebo b) vás zpětně telefonicky kontaktuje. Aby bylo možné vytvořit zabezpečené audio/video připojení, servisní specialista si vyžádá jedinečné ID číslo aplikace TeamViewer pro vaše zařízení, které najdete na úvodní stránce aplikace.

- i. Otevřete aplikaci TeamViewer Pilot na svém mobilním zařízení a prostřednictvím hovoru sdělte servisnímu specialistovi uvedené identifikační číslo.



Případně můžete své ID číslo aplikace TeamViewer sdílet prostřednictvím e-mailu nebo SMS, a to klepnutím na tlačítko „Sdílet ID“ uprostřed obrazovky.

- ii. Poté obdržíte příchozí hovor za účelem vytvoření zabezpečeného připojení prostřednictvím aplikace TeamViewer Pilot. Klikněte na tlačítko Přijmout. Servisní specialista ukončí telefonní hovor a spojení bude pokračovat přes zabezpečené připojení VoIP.



5. Používání aplikace TeamViewer Pilot

- i. **Kamera:** Po vytvoření připojení se **obraz kamery vašeho mobilního zařízení v reálném čase přenese** na obrazovku specialisty na vzdálený servis a ten si může zobrazit pohled vaší kamery.
- ii. **Mikrofon:** Nyní můžete **mluvit se specialistou na vzdálený servis** přímo prostřednictvím připojení VoIP. **Doporučení:** Pro lepší kvalitu zvuku, zejména v hlučném prostředí, doporučujeme používat sluchátka.







iii. **3D anotace a komentáře:**

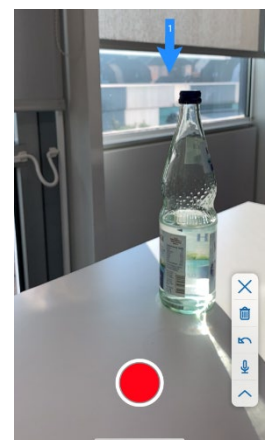
Klepnutím/kliknutím na obrazovku mohou obě strany umisťovat a přesouvat 3D šipky, které ukazují na skutečné předměty nacházející se v záběru vaší kamery, zatímco tažením mohou vytvářet náčrty na obrazovce. Výběrem značky nebo náčrtu přidejte komentář. K označení šipek a osoby, která je umístila, se používají různé barvy – modrá pro příjemce podpory, oranžová pro servisního specialistu.



Značky se třemi tečkami (...) zobrazenými nad nimi obsahují komentáře.

iv. **Svou relaci můžete spravovat** prostřednictvím navigační nabídky na **obrazovce.**

-  **Červené tlačítko telefonu:** ukončení hovoru / ukončení připojení
-  **Ikona X:** ukončení hovoru / ukončení připojení
-  **Ikona odpadkového koše:** odstranění 3D šipek
-  **Ikona černé šipky:** odstranění poslední 3D šipky
-  **Ikona mikrofonu:** ztlumení / zrušení ztlumení vašeho mikrofonu
-  **Ikona šipky směřující nahoru:** zobrazení/skrytí nabídky



- v. Klepnutím na červené tlačítko **ukončíte hovor** a ukončíte připojení.

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

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

www.mt.com

[Další informace](#)

Podléhá technickým změnám

© 04/2020 METTLER TOLEDO. Všechna práva vyhrazena.

Vytisknuto ve Švýcarsku.123456