

Upute za servis na daljinu Uporaba aplikacije TeamViewer Pilot



Servis tvrtke METTLER TOLEDO može vam pružiti usluge servisiranja za potrebe vašeg poslovanja diljem svijeta kada vam to najbolje odgovara. Primjenom naprednih alata za komunikaciju razvili smo nove načine servisiranja za potrebe vašeg poslovanja u slučajevima kada naši stručnjaci za servis nisu u mogućnosti prisustvovati servisu na vašoj lokaciji.

U ovoj dokumentaciji objašnjeni su posebni Uvjeti i odredbe za podršku na daljinu s omogućenom značajkom proširene stvarnosti (AR) i navedene upute za brzu instalaciju mobilne aplikacije (TeamViewer Pilot) koja će vam omogućiti povezivanje s kvalificiranim stručnjakom za servis na daljinu u stvarnom vremenu.

Naša podrška na daljinu s omogućenom značajkom proširene stvarnosti (AR) upotrebljava TeamViewer Pilot putem kojeg izrađuje virtualno okruženje koje povezuje kameru vašeg mobilnog uređaja s računalom stručnjaka izvan lokacije, čime stručnjaku izvan lokacije omogućava da razgovara s vama putem VoIP-a, da vidi što vi vidite na lokaciji i da vas navodi kroz servisni postupak s pomoću interaktivnih 3D bilješki, npr. iscrtavanjem i isticanjem predmeta na vašem zaslonu. Veza se uspostavlja tek kada pristanete na nju i možete je u bilo kojem trenutku prekinuti, kada vam to bude odgovaralo. Tako ćete lakše brzo i učinkovito obaviti potrebne servisne usluge uz vodstvo našeg servisnog stručnjaka.

Sadržaj

1. Servisne usluge, uvjeti i odredbe
2. Kontrolni popis prije servisne usluge
3. Preuzimanje i instalacija aplikacije
4. Uspostava sigurne veze
5. Uporaba aplikacije TeamViewer Pilot

1. Servisne usluge, uvjeti i odredbe

i. Opis servisnih usluga

Servis tvrtke METTLER TOLEDO prima dolazne pozive za podršku i po potrebi može ponuditi podršku u stvarnom vremenu putem sigurne veze s omogućenom značajkom proširene stvarnosti koja omogućava navođenje osoblja na lokaciji putem stručne podrške na daljinu („Podrška na daljinu s omogućenom značajkom proširene stvarnosti (AR)“).

Podrška na daljinu s omogućenom značajkom proširene stvarnosti (AR) omogućava izvođenje sljedećih servisnih usluga za podržane instrumente:

- dijagnostika problema
- otklanjanje jednostavnih problema
- utvrđivanje dijelova kojima je potrebna zamjena ili popravak
- pomoć pri zamjeni dijelova
- podrška za preventivno održavanje
- provedba rutinskih ispitivanja
- kalibracija i izrada neakreditiranih certifikata.

Podrška na daljinu s omogućenom značajkom proširene stvarnosti (AR) NE omogućava izvođenje sljedećih servisnih usluga:

- podešavanje instrumenata kada kalibracija daje rezultate koji ne udovoljavaju specifikacijama
- veliki, složeni popravci
- akreditirane kalibracije i povezane certifikacije (npr. 17025 ili MinWeigh USP (min. odvaga prema američkoj farmakopeji)).

ii. Uvjeti i odredbe podrške na daljinu s omogućenom značajkom proširene stvarnosti (AR) putem aplikacije TeamViewer Pilot

Pored Općih uvjeta i odredbi za prodaju i servis tvrtke METTLER TOLEDO (dostupne na adresi www.mt.com/terms) koji se odnose na sve servisne usluge koje pruža METTLER TOLEDO, na podršku na daljinu s omogućenom značajkom proširene stvarnosti

(AR) opisanu u ovom dokumentu primjenjuju se sljedeći posebni uvjeti koji imaju prednost nad Općim uvjetima i odredbama za prodaju i servis u slučajevima kolizije. Instaliranjem aplikacije TeamViewer Pilot na svoj uređaj i ustupanjem jedinstvenog koda sa svog mobilnog uređaja stručnjaku za servis tvrtke METTLER TOLEDO pristajete na navedene uvjete i odredbe.

Vizualno povezivanje prilikom izvođenja podrške na daljinu s omogućenom značajkom proširene stvarnosti (AR) ne omogućuje stručnjaku za servis tvrtke METTLER TOLEDO da u potpunosti kontrolira izvršenje usluge servisa. METTLER TOLEDO nije odgovoran ni za kakvu povredu ili štetu bilo koje osobe ili imovine nanесenu prilikom klijentova izvođenja servisa. Nadalje, klijent je dužan nadoknaditi tvrtki METTLER TOLEDO potraživanja trećih strana koja se odnose na klijentovo obavljanje usluga servisa. Klijent je obavezan pobrinuti se za to da osoba koja vrši uslugu servisa posjeduje potrebno tehničko znanje i da je prošla kroz sigurnosnu obuku za rukovanje električnim i mehaničkim uređajima i njihov popravak u pripadajućem okruženju.

METTLER TOLEDO ne daje nikakvo jamstvo ili garanciju za servisne radove koje izvrši klijent. Osim toga, ovaj ugovor ne utječe na jamstva koje METTLER TOLEDO daje za svoje proizvode kako je navedeno u Općim uvjetima i odredbama za prodaju i servis tvrtke METTLER TOLEDO.

Preuzimanjem i služenjem aplikacijom TeamViewer Pilot sklapa se zaseban ugovor između klijenta i pružatelja aplikacije, društva Teamviewer Germany GmbH ili njegovih lokalnih podružnica ili partnera. Preuzimanjem i uporabom aplikacije TeamViewer Pilot pristajete na licenciju i uvjete korištenja aplikacije te se slažete da METTLER TOLEDO ne snosi nikakvu odgovornost što se tiče aplikacije TeamViewer Pilot. METTLER TOLEDO naročito ne jamči da je aplikacija TeamViewer Pilot bez grešaka, da će se klijent moći njome služiti bez smetnji ili da neće biti podložna upadima ili napadima. Klijent snosi odgovornost za služenje aplikacijom TeamViewer Pilot svojih zaposlenika ili bilo koje treće strane koju za to ovlasti.

METTLER TOLEDO ne snosi odgovornost prema klijentu za neovlašteni pristup podacima klijenta ili neovlašteni službenje servisnim uslugama, osim ako neovlašteni pristup ili službenje proizlaze izravno iz sigurnosnih obveza tvrtke METTLER TOLEDO navedenih u ovom dokumentu. Klijent snosi odgovornost za službenje aplikacijom TeamViewer Pilot i podrškom na daljinu s omogućenom značajkom proširene stvarnosti (AR) za svoje zaposlenike, osobe ili subjekte kojima je dao pristup servisnim uslugama ili osobe koje steknu pristup podacima klijenta ili servisnim uslugama uslijed propusta klijenta da primijeni razborite sigurnosne mjere.

Nakon uspostave veze između mobilnog uređaja klijenta i stručnjaka za servis tvrtke METTLER TOLEDO TeamViewer Pilot prenositi će vizualne podatke iz prostora klijenta. METTLER TOLEDO će te vizualne podatke upotrebljavati samo u svrhu izvršavanja povezane servisne usluge. METTLER TOLEDO po potrebi i prema vlastitom nahođenju vizualne podatke i audiosnimke može pohraniti u svrhu evidentiranja, npr. u slučaju kalibracije radi evidentiranja mjernih rezultata i vizualne kontrole. Sve pohranjene podatke METTLER TOLEDO čuvat će tijekom propisanog razdoblja za evidentiranje pripadajućeg kalibracijskog certifikata. Pohranjeni podaci izbrisat će se nakon tog razdoblja ili na zahtjev klijenta. Uveli smo tehničke i operativne sigurnosne mjere čija je svrha zaštita podataka od gubitka, zlouporabe, izmjene ili uništenja. Pristup podacima imaju samo ovlaštene osobe unutar servisne organizacije tvrtke METTLER TOLEDO koje ih moraju znati i koje su vezane obvezom o povjerljivosti. Ako podaci sadrže osobne podatke i ako je tako predviđeno primjenjivim propisima o zaštiti podataka, možda ćete imati pravo na pristup, ispravak, brisanje, ograničenje, prigovor ili prenosivost određenih podataka u određenim okolnostima ili koordinaciju s lokalnim nadzornim tijelom za zaštitu podataka. U tom slučaju ili ako imate pitanja o načinu uporabe svojih podataka, obratite se [KONTAKT OSOBA].

2. Kontrolni popis prije servisne usluge

Prije dobivanja podrške na daljinu provjerite jesu li ispunjeni sljedeći uvjeti kako biste bili sigurni da ćete dobiti najbolje moguće iskustvo podrške:

Provjerite možete li instalirati aplikaciju TeamViewer Pilot

Ako upotrebljavate uređaj koji je reguliran korporativnim pravilnikom o IT sigurnosti, prethodno provjerite možete li instalirati aplikaciju TeamViewer Pilot. Ako ne možete, morat ćete upotrijebiti drugi uređaj koji omogućuje instalaciju softvera.

Provjerite podržava li uređaj značajku proširene stvarnosti

Posjetite adresu <https://developers.google.com/ar/discover/supported-devices> na kojoj možete provjeriti kompatibilnost svog uređaja.

Provjerite je li uređaj dovoljno napunjen

Provjerite je li baterija uređaja koji upotrebljavate dovoljno napunjena (najmanje 70 %) i da je na njemu moguće obaviti videopoziv tijekom kojeg se primjenjuje značajka proširene stvarnosti.

Provjerite dostupnost odgovarajućeg Wi-Fi ili mobilnog signala

Prije upućivanja poziva podršci provjerite postoji li odgovarajuća pokrivenost Wi-Fi signalom ili podatkovna veza na mobitelu na lokaciji na kojoj se nalazi oprema za koju tražite podršku.

Ako se bilo koji od navedenih zahtjeva ne bude mogao zadovoljiti, podršku na daljinu možda neće biti moguće ostvariti.

3. Preuzimanje i instalacija mobilne aplikacije

- i. Prvo provjerite upotrebljavate li podržani mobilni uređaj s odgovarajućim mogućnostima za proširenu stvarnost. [Kliknite ovdje za pregled cjelokupnog popisa svih podržanih uređaja.](#)
- ii. Preuzmite i instalirajte aplikaciju TeamViewer Pilot:



4. Uspostava veze sa stručnjakom za servisne usluge na daljinu

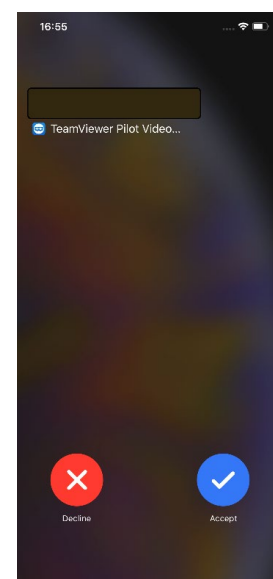
Prilikom telefonskog razgovora s tvrtkom METTLER TOLEDO za klasificiranje vašeg slučaja sa zahtjevom za podrškom dodijelit će vam se stručnjak za servisne usluge na daljinu kojem ćete biti ili a) izravno prespojeni ili od kojeg ćete b) primiti povratni poziv. Kako bi uspostavio sigurnu audio/videovezu, stručnjak za servis zatražit će jedinstveni ID broj aplikacije TeamViewer vašeg uređaja koji se nalazi na početnoj stranici aplikacija.

- i. Otvorite aplikaciju TeamViewer Pilot na svom mobilnom uređaju i telefonski priopćite prikazani ID broj stručnjaku za servis.



TeamViewer ID broj možete poslati i putem poruke e-pošte ili SMS-om tako da dodirnete gumb „Share ID“ (Podijeli ID broj) na sredini zaslona.

- ii. Nakon toga primiti ćete dolazni poziv kako bi se uspostavila sigurna veza putem aplikacije TeamViewer Pilot. Kliknite Accept (Prihvati). Stručnjak za servis zatim će prekinuti telefonski poziv i nastaviti putem sigurne VoIP veze.



5. Uporaba aplikacije TeamViewer Pilot

- i. **Kamera:** Odmah po uspostavi veze **slika s kamere vašeg mobilnog uređaja odaslat će se u stvarnom vremenu** na zaslon stručnjaka za servisne usluge na daljinu te će on moći vidjeti prikaz s vaše kamere.
- ii. **Mikrofon:** Tad ćete moći **razgovarati sa stručnjakom za servisne usluge na daljinu** izravno putem VoIP veze. **Savjet:** Za bolju kvalitetu zvuka preporučuje se uporaba slušalica, posebice u bučnom okruženju.







iii. **3D bilješke i komentari:**

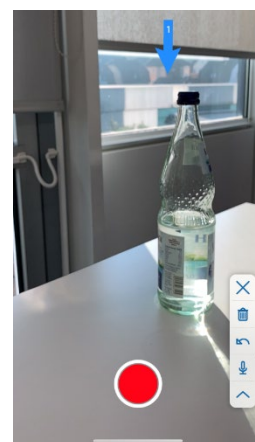
Dodirom/klikom na zaslon obje strane mogu postavljati i premještati 3D strelice koje će prionuti na stvarne predmete prikazane putem vaše kamere te povlačenjem crtati po zaslonu. Odaberite oznaku ili crtež da biste dodali komentar. Za označavanje toga tko je postavio koje strelice rabe se različite boje:



plava za stranku kojoj se pruža podrška, a narančasta za stručnjaka za servis. Oznake s tri točke (...) iznad sebe sadrže komentare.

iv. **Upravljanje sesijom** putem **izbornika** za navigaciju na zaslonu.

-  **Crvena ikona na telefonu:** prekidanje poziva / veze
-  **Ikona X:** prekidanje poziva / veze
-  **Ikona kante za otpatke:** brisanje svih 3D strelica
-  **Ikona strelice prema nazad:** brisanje posljednje 3D strelice
-  **Ikona mikrofona:** isključivanje/uključivanje zvuka mikrofona
-  **Ikona strelice prema gore:** prikaz/skrivanje izbornika



- v. Dodirnite crvenu ikonu za **prekid poziva** i veze.

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

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

www.mt.com

Za dodatne informacije