

## Serwis zdalny – skrócony przewodnik

### Korzystanie z aplikacji TeamViewer Pilot



Serwis **METTLER TOLEDO** świadczy usługi dla klientów na całym świecie w dogodnym dla nich czasie. Korzystając z zaawansowanych narzędzi komunikacyjnych, opracowaliśmy nowe sposoby pracy w sytuacji, gdy nasi specjaliści ds. serwisu nie mogą złożyć wizyty w zakładzie klienta.

W dokumencie tym wyjaśniono warunki świadczenia usługi serwisu zdalnego AR Remote Support i podano instrukcję szybkiej instalacji aplikacji mobilnej TeamViewer Pilot umożliwiającej połączenie z wykwalifikowanym specjalistą ds. serwisu w czasie rzeczywistym.

Za pośrednictwem aplikacji TeamViewer Pilot nasza usługa AR Remote Support tworzy wirtualne środowisko, w którym nawiązywane jest połączenie między kamerą urządzenia mobilnego klienta a komputerem specjalisty w zdalnej lokalizacji. W ten sposób specjalista ds. serwisu może korzystać z podglądu przez kamerę klienta, prowadzić rozmowę z klientem przez VoIP i udzielać mu wskazówek dotyczących procesu obsługi za pomocą interaktywnych adnotacji 3D, np. rysując i podświetlając obiekty na ekranie. Połączenie takie jest nawiązywane za zgodą klienta, który może je zakończyć w dowolnym momencie. Usługa ta ułatwia klientowi wykonanie wymaganych czynności serwisowych szybko i sprawnie, zgodnie ze wskazówkami naszego specjalisty ds. serwisu.

#### Spis treści

1. Usługi, warunki i zasady
2. Czynności, które należy wykonać przed skorzystaniem z pomocy zdalnej
3. Ściąganie i instalowanie aplikacji
4. Nawiązywanie bezpiecznego połączenia
5. Korzystanie z aplikacji TeamViewer Pilot

## 1. Usługi, warunki i zasady

### i. Opis usług

**Serwis METTLER TOLEDO może klasyfikować otrzymywane zgłoszenia serwisowe i w razie potrzeby udzielać personelowi w zakładzie klienta zdalnej specjalistycznej pomocy technicznej w czasie rzeczywistym za pośrednictwem bezpiecznego połączenia w rzeczywistości rozszerzonej („usługa AR Remote Support”).**

W ramach usługi AR Remote Support dostępna jest pomoc techniczna dla obsługiwanych urządzeń w następującym zakresie:

- diagnostyka problemów,
- rozwiązywanie prostych problemów,
- identyfikacja części do wymiany lub naprawy,
- pomoc przy wymianie części,
- pomoc przy zabiegach konserwacji zapobiegawczej,
- wykonywanie rutynowych testów,
- wzorcowanie/kalibracja i tworzenie certyfikatów niewymagających akredytacji.

Pomoc techniczna w ramach usługi AR Remote Support NIE OBEJMUJE:

- adiuścacji urządzeń w przypadku, gdy wzorcowanie daje wyniki niezgodne ze specyfikacją;
- większych, złożonych napraw;
- akredytowanego wzorcowania i powiązanej certyfikacji (np. zgodnie z wymogami ISO 17025 lub przepisami USP dotyczącymi minimalnej naważki).

### ii. Warunki i zasady korzystania z usługi AR Remote Support za pośrednictwem aplikacji TeamViewer Pilot

Poza ogólnymi warunkami sprzedaży i świadczenia usług przez METTLER TOLEDO (dostępnymi pod adresem [www.mt.com/terms](http://www.mt.com/terms)) w przypadku usługi AR Remote Support obowiązują następujące warunki szczególne, które mają pierwszeństwo przed warunkami sprzedaży i świadczenia usług w przypadku sprzeczności. Użytkownik

wyraża zgodę na te warunki podczas instalacji aplikacji TeamViewer Pilot na swoim urządzeniu przenośnym i podaje unikalny kod wyświetlany na tym urządzeniu specjalście ds. serwisu METTLER TOLEDO.

Połączenia wideo w ramach usługi AR Remote Support nie pozwalają specjalistom ds. serwisu METTLER TOLEDO na pełną kontrolę wykonania czynności serwisowych. METTLER TOLEDO nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody na osobie lub mieniu spowodowane przez prace serwisowe wykonane przez klienta. Ponadto klient zwalnia METTLER TOLEDO z odpowiedzialności za wszelkie roszczenia stron trzecich związane z wykonywaniem prac serwisowych przez klienta. Klient jest zobowiązany zadbać o to, aby osoba wykonująca prace serwisowe miała niezbędną wiedzę techniczną oraz aby była przeszkolona w zakresie bezpieczeństwa pracy i napraw urządzeń elektrycznych i mechanicznych w danym środowisku.

METTLER TOLEDO nie udziela żadnej gwarancji na prace serwisowe wykonywane przez klienta. Poza tym niniejsza umowa nie ma wpływu na jakąkolwiek gwarancję udzieloną przez firmę METTLER TOLEDO na jej produkty i określoną w ogólnych warunkach sprzedaży i świadczenia usług przez METTLER TOLEDO.

Ściągnięcie i używanie aplikacji TeamViewer Pilot jest jednoznaczne z zawarciem oddzielnej umowy między klientem a dostawcą aplikacji, firmą Teamviewer Germany GmbH albo jej lokalnymi spółkami zależnymi lub partnerami. Ściągając aplikację TeamViewer Pilot i korzystając z niej, klient wyraża zgodę na warunki licencji i korzystania z aplikacji oraz zgadza się, że METTLER TOLEDO nie ponosi żadnej odpowiedzialności w związku z aplikacją TeamViewer Pilot. W szczególności METTLER TOLEDO nie gwarantuje, że aplikacja TeamViewer Pilot jest wolna od błędów, że klient będzie mógł ją obsługiwać bez zakłóceń ani że nie będzie zawierała luk w zabezpieczeniach umożliwiających włamanie lub atak. Klient jest odpowiedzialny za korzystanie z aplikacji TeamViewer Pilot przez swoich pracowników lub osoby trzecie, które do tego upoważni.

METTLER TOLEDO nie ponosi odpowiedzialności wobec klienta za nieautoryzowany dostęp do jakichkolwiek danych klienta lub nieautoryzowane korzystanie z usług, chyba że nieautoryzowany dostęp lub korzystanie wynika bezpośrednio ze zobowiązań METTLER TOLEDO do zapewnienia bezpieczeństwa określonych w niniejszym dokumencie. Klient jest odpowiedzialny za korzystanie z aplikacji TeamViewer Pilot i usługi AR Remote Support przez swoich pracowników, osoby lub podmioty, którym klient udzielił dostępu do usług lub jakkolwiek osobę, która uzyska dostęp do danych klienta lub usług wskutek niezastosowania przez klienta uzasadnionych środków bezpieczeństwa.

Po nawiązaniu połączenia między urządzeniem przenośnym klienta a specjalistą ds. serwisu METTLER TOLEDO aplikacja TeamViewer Pilot będzie przesyłała wizualizacje lokalizacji klienta. METTLER TOLEDO będzie wykorzystywać te wizualizacje wyłącznie w celu udzielenia pomocy w wykonaniu powiązanej czynności serwisowej. METTLER TOLEDO może według własnego uznania przechowywać te wizualizacje i nagrania dźwiękowe, jeśli jest to konieczne do celów dokumentacyjnych, np. w celu udokumentowania wyników pomiarów i kontroli wzrokowej w przypadku wzorcowania/kalibracji. Wszelkie zapisane dane będą przechowywane przez METTLER TOLEDO przez niezbędny okres przechowywania dokumentacji odpowiedniego certyfikatu wzorcowania/kalibracji. Zapisane dane zostaną usunięte po upływie tego okresu lub na życzenie klienta. Wdrożyliśmy techniczne i operacyjne środki bezpieczeństwa mające na celu ochronę danych przed utratą, niewłaściwym wykorzystaniem, modyfikacją lub zniszczeniem. Dostęp do danych mają tylko upoważnione osoby w dziale serwisu METTLER TOLEDO, które muszą znać te dane i które są zobowiązane do zachowania poufności. Jeśli dane obejmują dane osobowe i jeśli jest to przewidziane przez obowiązujące przepisy o ochronie danych, klient może mieć prawo do dostępu do niektórych informacji lub ich sprostowania, usunięcia lub przenoszenia, ograniczenia ich przetwarzania lub sprzeciwu wobec ich przetwarzania w określonych okolicznościach, albo do koordynacji działań z lokalnym organem nadzorującym ochronę danych. W takim przypadku lub w przypadku pytań dotyczących wykorzystania danych klienta prosimy o kontakt z [OSOBA DO KONTAKTU].

## 2. Czynności, które należy wykonać przed skorzystaniem z pomocy zdalnej

Przed skorzystaniem z pomocy zdalnej należy sprawdzić, czy spełniono następujące warunki, aby zapewnić maksymalną skuteczność uzyskanej usługi:

### **Upewnij się, że możesz zainstalować aplikację TeamViewer Pilot**

Jeśli używasz urządzenia zarządzanego zgodnie z firmową polityką bezpieczeństwa IT, sprawdź z wyprzedzeniem, czy możesz zainstalować aplikację TeamViewer Pilot. Jeśli nie, musisz skorzystać z innego urządzenia, na którym można zainstalować to oprogramowanie.

### **Upewnij się, że urządzenie obsługuje rzeczywistość rozszerzoną**

Sprawdź zgodność swojego urządzenia na stronie <https://developers.google.com/ar/discover/supported-devices>.

### **Upewnij się, że urządzenie jest prawidłowo naładowane**

Sprawdź, czy urządzenie ma dostatecznie naładowany akumulator (poziom naładowania co najmniej 70%) na czas połączenia wideo z wykorzystaniem rzeczywistości rozszerzonej.

### **Sprawdź zasięg sieci Wi-Fi lub sieci komórkowej**

Przed zgłoszeniem serwisowym sprawdź, czy w otoczeniu serwisowanego urządzenia jest odpowiedni zasięg sieci Wi-Fi lub sieci komórkowej na potrzeby transmisji danych.

W przypadku niespełnienia któregokolwiek z tych wymagań uzyskanie zdalnej pomocy technicznej może okazać się niemożliwe.

### 3. Ściąganie i instalowanie aplikacji mobilnej

- i. **Najpierw upewnij się, że używasz obsługiwanego urządzenia przenośnego, umożliwiającego korzystanie z funkcji rzeczywistości rozszerzonej.**  
[Kliknij tutaj, aby wyświetlić pełną listę wszystkich obsługiwanych urządzeń.](#)
- ii. **Ściągnij i zainstaluj aplikację TeamViewer Pilot:**



### 4. Nawiązywanie połączenia ze specjalistą ds. serwisu zdalnego

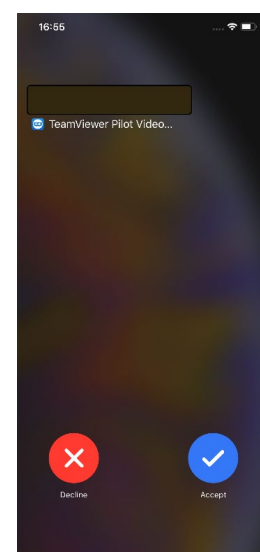
Podczas klasyfikacji Twojego telefonicznego zgłoszenia serwisowego METTLER TOLEDO przydzielą Ci specjalistę ds. serwisu zdalnego, a następnie a) połączenie zostanie przekierowane do tego specjalisty lub b) specjalista oddzwoni do Ciebie. Aby nawiązać bezpieczne połączenie audio/wideo, specjalista ds. serwisu poprosi o podanie unikalnego numeru identyfikacyjnego TeamViewer Twojego urządzenia, który można znaleźć na stronie startowej aplikacji.

- i. **Otwórz aplikację TeamViewer Pilot na urządzeniu przenośnym i podaj specjalistce przez telefon wyświetlony tam numer identyfikacyjny.**



Możesz też udostępnić swój identyfikator TeamViewer pocztą e-mail lub SMS-em, naciskając przycisk „Udostępnij identyfikator” na środku ekranu.

- ii. **Następnie otrzymasz połączenie przychodzące w celu nawiązania bezpiecznego połączenia za pośrednictwem aplikacji TeamViewer Pilot. Kliknij opcję Odbierz. Specjalista zakończy połączenie telefoniczne i będzie kontynuował rozmowę za pośrednictwem bezpiecznego połączenia VoIP.**









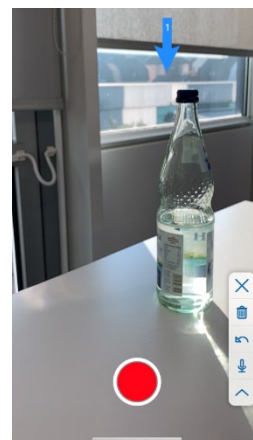
## 5. Korzystanie z aplikacji TeamViewer Pilot

- i. **Kamera:** po nawiązaniu połączenia **obraz z kamery Twojego urządzenia przenośnego będzie przesyłany w czasie rzeczywistym** na ekran specjalisty ds. serwisu zdalnego, który będzie widział wszystko, co „zobaczy” kamera.
- ii. **Mikrofon:** możesz teraz **porozmawiać ze specjalistą ds. obsługi zdalnej** bezpośrednio przez połączenie VoIP. **Wskazówka:** aby uzyskać lepszą jakość dźwięku, szczególnie w hałaśliwym otoczeniu, zaleca się korzystanie z zestawu słuchawkowego.
- iii. **Trójwymiarowe adnotacje i komentarze:**  
 naciskając/klikając ekran, obie strony mogą umieszczać i przesuwać trójwymiarowe strzałki, które „przyklejają się” do rzeczywistych obiektów na obrazie z kamery. Mogą również rysować na ekranie, przeciągając po nim palcem. Możesz wybrać znacznik lub rysunek, aby dodać komentarz. Strzałki mają różne kolory: strzałki umieszczone przez klienta są niebieskie, a te dodane przez specjalistę ds. serwisu są pomarańczowe. Znaczniki z trzema kropkami (...) powyżej są powiązane z komentarzami.



- iv. **Zarządzaj sesją** za pomocą **menu** wyświetlonego na ekranie.

-  **Czerwona ikona telefonu:** zakończ rozmowę / przerwij połączenie
-  **Ikona „X”:** zakończ rozmowę / przerwij połączenie
-  **Ikona kosza na śmieci:** usuń wszystkie strzałki trójwymiarowe
-  **Ikona strzałki wstecz:** usuń ostatnią strzałkę trójwymiarową
-  **Ikona mikrofonu:** wycisz mikrofon / wyłącz wyciszenie
-  **Ikona strzałki w górę:** pokaż/ukryj menu



- v. Naciśnij czerwoną ikonę, aby **zakończyć rozmowę** i przerwać połączenie.

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

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

[www.mt.com](http://www.mt.com)

[Więcej informacji](#)