

Guide rapide de l'Assistance à distance

Utilisation de l'application TeamViewer Pilot



METTLER TOLEDO Service est accessible pour répondre à vos attentes dans le monde entier, à tous moments. À l'aide d'outils de communication avancés, nous avons développé de nouvelles méthodes de travail pour répondre à vos besoins opérationnels lorsque nos techniciens de maintenance ne peuvent réaliser une intervention sur votre site.

Cette documentation explique les conditions spécifiques de l'assistance à distance et fournit les instructions pour une installation rapide de l'application mobile (TeamViewer Pilot) qui vous mettra en liaison directe avec un expert qualifié.

Notre service de téléassistance RA utilise TeamViewer Pilot pour créer un environnement virtuel reliant la caméra de votre appareil mobile à l'ordinateur d'un expert hors site et permettant à ce dernier de communiquer avec vous par VoIP, de visualiser ce que vous voyez sur place et de vous accompagner tout au long de l'intervention par des explications interactives en 3D sur votre écran (dessin ou mise en surbrillance d'éléments). Cette connexion n'est établie qu'une fois que vous l'avez acceptée et vous pouvez l'interrompre quand vous le souhaitez, à tout moment. Vous pouvez ainsi bénéficier rapidement de l'assistance efficace de notre expert de maintenance.

Sommaire

1. Conditions générales
2. Checklist préalable à l'assistance à distance
3. Télécharger et installer l'application
4. Établir une connexion sécurisée
5. Utiliser l'application TeamViewer Pilot

1. Conditions générales

i. Description des services

METTLER TOLEDO Service est en mesure de gérer les appels d'assistance entrants et, si nécessaire, de proposer une assistance en temps réel via une connexion sécurisée en réalité augmentée visant à guider le personnel sur site via une assistance à distance spécialisée (« AR Remote Support »).

Pour les instruments pouvant bénéficier de l'Assistance à distance, les prestations suivantes sont proposées :

- Diagnostic des problèmes
- Résolution simple des problèmes
- Identification des pièces à remplacer ou à réparer
- Assistance pour le remplacement de pièces
- Assistance pour les travaux de maintenance préventive
- Exécution de tests de routine
- Étalonnages et certifications non homologués

Les prestations suivantes ne sont PAS disponibles via l'Assistance à distance RA :

- Réglages d'instruments lorsque les résultats d'étalonnage sont hors spécifications
- Réparations longues et complexes
- Étalonnages homologués et certifications associées (par ex. : norme ISO 17025 ou MinWeigh USP)

ii. Conditions générales de l'Assistance à distance RA via TeamViewer Pilot

En complément des conditions générales de vente et de service de METTLER TOLEDO (disponibles sur www.mt.com/terms) applicables à tout service fourni par METTLER TOLEDO, les conditions spécifiques suivantes s'appliquent à l'assistance à distance AR décrite dans ce document et prévalent sur les conditions de vente et de service en cas de conflit. L'installation de TeamViewer Pilot sur votre équipement et la

fourniture du code transmis au technicien de maintenance METTLER TOLEDO impliquent l'acceptation des conditions spécifiques mentionnées.

La visualisation des opérations par Remote Support AR ne permet pas au technicien METTLER TOLEDO de contrôler pleinement la réalisation de la prestation. METTLER TOLEDO n'est pas responsable des préjudices ou des dommages causés à toute personne ou à tout bien au cours de la réalisation des opérations de maintenance par le client. En outre, le client doit indemniser METTLER TOLEDO pour toute réclamation de tiers liée à l'exécution des prestations par le client. Il incombe au client de s'assurer que la personne réalisant l'intervention dispose des connaissances techniques et de la formation en matière de sécurité nécessaires pour effectuer le travail et la réparation des appareils électriques et mécaniques dans l'environnement concerné.

METTLER TOLEDO ne fournit aucune garantie sur les prestations réalisées par le client. Hormis cela, toutes les garanties fournies par METTLER TOLEDO sur ses produits telles que définies dans les Conditions générales de vente et de service de METTLER TOLEDO restent applicables.

Le téléchargement et l'utilisation de l'application TeamViewer Pilot créent un accord distinct entre le client et le fournisseur de l'application, Teamviewer Germany GmbH ou ses filiales ou partenaires locaux. En téléchargeant et en utilisant l'application TeamViewer Pilot, vous acceptez les conditions de licence et d'utilisation de l'application et convenez que METTLER TOLEDO ne peut être tenu responsable de son utilisation. En particulier, METTLER TOLEDO ne peut garantir que l'application TeamViewer Pilot est exempte de toute erreur, que le client pourra l'utiliser de manière ininterrompue, ou qu'elle ne sera pas susceptible de faire l'objet d'une intrusion ou d'une attaque. Le client est responsable de l'utilisation de l'application TeamViewer Pilot par ses employés ou tout tiers qu'il autorise à le faire.

METTLER TOLEDO n'est pas responsable envers le client de l'accès non autorisé aux données du client ou de l'utilisation non autorisée des services, sauf dans le cas où l'utilisation ou l'accès non autorisé résulte directement des obligations de

METTLER TOLEDO en matière de sécurité énoncées dans les présentes. Le client est responsable de l'utilisation de l'application TeamViewer Pilot et de l'Assistance à distance RA par l'un de ses employés, par des personnes ou des entités auxquelles le client a accordé l'accès aux services ou par toute personne qui accède aux données du client ou aux services en raison de l'incapacité du client à utiliser des mesures de sécurité raisonnables.

Lorsque la connexion entre l'appareil mobile du client et le technicien METTLER TOLEDO est établie, TeamViewer Pilot transmet des images de l'environnement du client. METTLER TOLEDO utilisera ces images uniquement dans le cadre de la prise en charge de la prestation concernée. METTLER TOLEDO peut, à sa propre discrétion, stocker les enregistrements visuels et sonores à des fins de documentation, par exemple dans le cas d'un étalonnage pour documenter les résultats de mesure et d'inspection visuelle. Toutes les données stockées seront conservées par METTLER TOLEDO pendant la période de validité du certificat d'étalonnage. Les données stockées seront supprimées à l'expiration de cette période ou à la demande du client. Nous avons mis en place des mesures de sécurité techniques et opérationnelles destinées à protéger les données contre la perte, l'utilisation abusive, l'altération ou la destruction. Seules les personnes autorisées au sein des services de METTLER TOLEDO, soumises à des obligations de confidentialité, et qui ont besoin de les connaître ont accès aux données. Si les données contiennent des informations personnelles soumises à des réglementations applicables en matière de protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de restriction, d'opposition ou de portabilité de certaines informations dans certaines circonstances ou vous pouvez vous adresser à une autorité locale de contrôle en matière de protection des données. Dans ce cas ou pour toute question relative à l'utilisation de vos données, veuillez contacter [PERSONNE À CONTACTER].

2. Checklist préalable à l'assistance à distance

Afin de garantir la meilleure qualité d'intervention à distance, vérifiez que les conditions suivantes soient remplies avant toute demande d'assistance :

S'assurer que l'application TeamViewer Pilot peut être installée sur l'appareil

Si vous utilisez un appareil soumis à une politique de sécurité informatique d'entreprise, assurez-vous que vous pouvez installer l'application TeamViewer Pilot. Sinon, vous devrez choisir un autre appareil qui permettra l'installation du logiciel.

Vérifiez que l'appareil prend en charge la réalité augmentée

Rendez-vous sur <https://developers.google.com/ar/discover/supported-devices> pour vérifier la compatibilité de votre appareil.

Assurez-vous que l'appareil est correctement chargé

Assurez-vous que l'appareil utilisé dispose d'une batterie suffisamment chargée (au moins 70 %) pour supporter la durée de l'appel vidéo en réalité augmentée.

Assurez-vous de l'existence d'une réception Wi-Fi ou mobile

Vérifiez, avant l'appel à l'assistance, de la présence d'une bonne couverture Wi-Fi ou de transmission de données mobile à l'endroit où se trouve l'équipement à prendre en charge.

Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, l'assistance à distance risque de ne pas être possible.

3. Télécharger et installer l'application mobile

- i. Vérifiez d'abord que vous utilisez un **appareil mobile pris en charge** et compatible avec la réalité augmentée. [Cliquez ici pour consulter la liste complète de tous les appareils pris en charge.](#)
- ii. Téléchargez et installez l'application TeamViewer Pilot :



4. Établir une connexion avec le technicien de maintenance

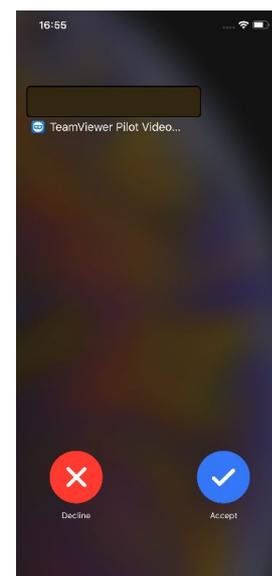
Lors du traitement de votre dossier d'assistance par téléphone avec **METTLER TOLEDO**, un technicien de maintenance sera affecté à votre dossier et vous serez soit a) directement mis en relation avec lui, soit b) rappelé par ce dernier. Pour établir une connexion audio/vidéo sécurisée, le technicien demandera le numéro d'identification unique TeamViewer de votre appareil, qui se trouve sur la page de démarrage de l'application.

- i. **Ouvrez** l'application TeamViewer Pilot sur votre appareil mobile et communiquez le numéro d'identification indiqué au technicien de maintenance par téléphone.



Vous pouvez également partager votre ID TeamViewer par e-mail ou SMS en appuyant sur le bouton « **Partager ID** » au milieu de l'écran.

- ii. Vous recevrez ensuite un **appel entrant** pour établir une connexion sécurisée via l'application TeamViewer Pilot. Cliquez sur **Accepter**.



Le technicien de maintenance mettra fin à l'appel téléphonique et poursuivra l'échange via une connexion VoIP sécurisée.

5. Utiliser l'application TeamViewer Pilot

- i. **Caméra** : dès la connexion établie, l'image de la caméra de votre appareil mobile **est transmise en temps réel** à l'écran du technicien qui peut dès lors voir tout ce que votre caméra voit.
- ii. **Microphone** : vous pouvez désormais **parler directement au technicien** via une connexion VoIP. **Conseil** : pour une meilleure qualité audio, notamment dans un environnement bruyant, il est recommandé d'utiliser un casque.
- iii. **Annotation 3D et commentaires** :
 En tapotant/clicquant sur l'écran, les deux personnes peuvent placer et déplacer des flèches 3D qui vont pointer vers des objets réels que votre caméra filme, ainsi que dessiner sur l'écran. Pour ajouter un commentaire, sélectionnez et marquez ou dessinez. Différentes couleurs sont utilisées pour indiquer qui a placé quelles flèches ; bleu pour le client bénéficiant d'un soutien, orange pour le technicien. Les marqueurs avec trois points (...) au-dessus ont des commentaires.



- iv. **Gérez votre session** via le menu de navigation affiché à l'écran.

-  **Icône Téléphone rouge** : fin d'appel/fermeture de la connexion
-  **Icône X** : fin d'appel/fermeture de la connexion
-  **Icône Corbeille** : effacer toutes les flèches 3D
-  **Icône Retour en arrière** : supprimer la dernière flèche 3D
-  **Icône Microphone** : activation/désactivation de votre microphone.
-  **Icône Flèche vers le haut** : afficher/masquer le menu



- v. Touchez l'icône rouge **pour mettre fin à l'appel** et fermer la connexion.

Mettler-Toledo International Inc., Wilmington Delaware, Greifensee Branch
Im Langacher 44
CH-8606 Greifensee, Suisse

Tél. : +41 44 944 22 11
Fax : +41 44 944 30 60

Sous réserve de modifications techniques
© 04/2020 METTLER TOLEDO. Tous droits réservés.
Imprimé en Suisse 123456

www.mt.com

Pour plus d'informations