

VERSIE 3  
MEI 2021

# ASR - Automatic Supplies Replenishment (geautomatiseerde vervanging van verbruiksartikelen)

Veelgestelde Vragen Klant

© 2021 Xerox Corporation. Alle rechten voorbehouden. Xerox® is een handelsmerk van Xerox Corporation in de Verenigde Staten en/of andere landen. BR19978

Overige handelsmerken zijn tevens erkend.

## Over Automatic Supplies Replenishment (geautomatiseerde vervanging van verbruiksartikelen)

De meeste Xerox<sup>®</sup> printers en multifunctionele printers zijn ontwikkeld met een intelligent systeem voor printerbeheer op afstand dat het mogelijk maakt sommige taken te automatiseren die voorheen handmatig moesten worden uitgevoerd, zoals het bestellen van verbruiksartikelen. Dankzij deze functionaliteit houden Xerox<sup>®</sup> machines het verbruik bij van de verbruiksartikelen en kunnen ze voorspellen wanneer de cartridge in gebruik leeg zal raken. Is de printer aangesloten via een proxy Device Agent of Device Direct, dan wordt het verbruik van een afstand aan Xerox<sup>®</sup> gemeld. Deze informatie wordt gebruikt om de meeste verbruiksartikelen automatisch te bestellen.

## Inhoudsopgave

Wat is ASR? .....	3
Hoe werkt ASR? .....	3
Hoe weet ik of mijn machine geschikt is voor ASR? .....	4
Hoe meld ik me aan voor de ASR-service? .....	4
Welke verbruiksartikelen vallen onder de ASR-service? .....	4
Hoe bestel ik overige Routine Maintenance Items (RMI's), ofwel standaard onderhoudsproducten? .....	4
Zijn machines met een zeer hoog verbruik geschikt voor de ASR-service? .....	4
Hoeveel voorraad bestelt ASR voor een machine? .....	4
Hoe weet ik dat er een bestelling is geplaatst? .....	5
Kan ik binnen een kort tijdsbestek meerdere bestellingen voor mijn machine ontvangen? .....	5
Hoe kan ik het verbruik van mijn machines met ASR bekijken? .....	5
Kan ik mijn afleveradres achteraf wijzigen? .....	5
Kan ik extra verbruiksartikelen bestellen, vooruitlopend op een grote printopdracht voor mijn bij ASR aangemelde machine? .....	5
Kunnen de ontvangen verbruiksartikelen ook in een andere machine op dezelfde locatie worden gebruikt? .....	6
Wat is er aan de hand wanneer een machine met ASR geen verbruiksartikelen meer ontvangt? .....	6
Hoe weet ik of één van mijn machines niet meer met Xerox® communiceert? .....	6
Wat moet ik doen als ik hulp nodig heb om de verbinding te herstellen? .....	6

## Wat is ASR?

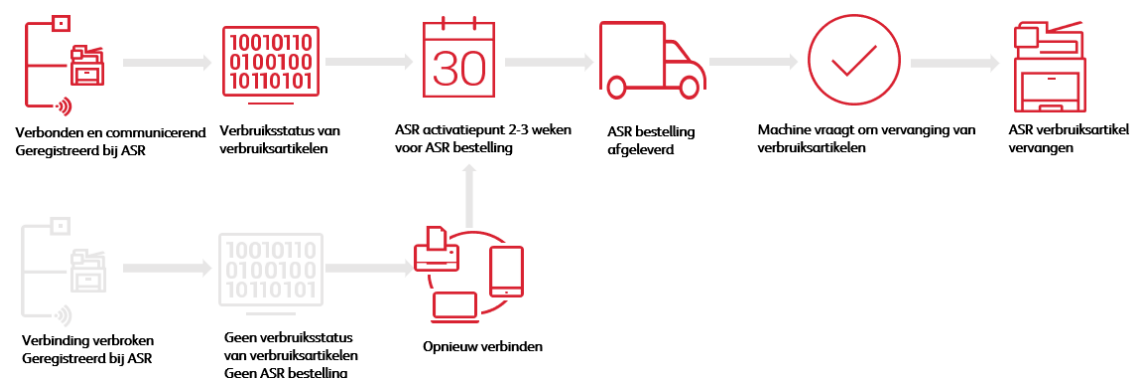
ASR staat voor Automatic Supplies Replenishment, ofwel geautomatiseerde vervanging van verbruiksartikelen. Dit is een service die gebruik maakt van verbruikgegevens die van een afstand door uw Xerox® machine worden verzonden. Met behulp van een algoritme bestelt ASR het merendeel van de verbruiksartikelen voor de bij ASR aangemelde machines, met zo min mogelijk handmatige interventie. Deze service is beschikbaar voor alle Xerox® servicecontracten waarbij verbruiksartikelen in het contract zijn opgenomen.

## Hoe werkt ASR?

Ten eerste moeten de Xerox® machines op afstand met Xerox® verbonden zijn via de Xerox® Device Agent (XDA) of de Device Direct technologie. Ten tweede dient de machine te worden aangemeld voor de ASR-service.

Zodra de verbinding tot stand is gebracht en het registratieproces is afgerond, zal de machine op een veilige manier melden hoeveel verbruiksartikelen er zijn verbruikt en hoeveel er nog resteren door middel van een teller in de machine (vergelijkbaar met de benzine meter in uw auto die aangeeft hoeveel brandstof er nog in de tank aanwezig is).

ASR gebruikt deze gegevens om het verbruiksniveau te berekenen en maakt vervolgens een bestelling aan voor ieder verbruiksartikel met een nog resterende verbruiksduur van 2 tot 3 weken. Afhankelijk van het producttype kan ASR ook een bestelling aanmaken nog voordat de 2 tot 3 weken zijn bereikt.



## Hoe activeer ik de verbinding op afstand?

Xerox® printers en multifunctionele machines kunnen op afstand worden verbonden met Xerox® via de volgende technologieën: Device Direct en Xerox® Device Agent (XDA).

Device Direct is een standaard functionaliteit van de meeste nieuwe producten van Xerox® – hiervoor is geen extra software nodig. Er is alleen een verbinding nodig tussen uw Xerox® product en het externe netwerk. [Bekijk de volledige lijst met producten die door Device Direct worden ondersteund.](#)

Xerox® Device Agent is een Microsoft Windows® software pakket voor machinebeheer dat gratis kan worden gedownload. [Bekijk de volledige lijst met producten die door Xerox® Device Agent \(XDA\) worden ondersteund.](#)

Voor MPS-klienten is de verbinding een voorwaarde om het aanbod te kunnen activeren.

## Hoe weet ik of mijn machine geschikt is voor ASR?

De nieuwste Xerox® technologie is standaard uitgerust met ASR. Dit schakelt de datacommunicatie van informatie in tussen de machine en Xerox®, die nodig is om de geautomatiseerde bestellingen te activeren. Hoewel u niet rechtstreeks op de machine kunt aflezen of deze geschikt is voor ASR, kunt u in de gedetailleerde lijst zien welke Xerox® machines geschikt zijn voor ASR: [pagina ondersteuning op afstand](#)

## Hoe meld ik me aan voor de ASR-service?

Voor MPS-klienten wordt de aanmelding bij ASR namens u door Xerox® uitgevoerd als onderdeel van de servicecontract registratie.

Bent u geen MPS-klant, dan kunt u zich aanmelden voor ASR op de webpagina [ASR registratie](#) (**let op:** alleen in Chrome te openen!) en hier een eenvoudig online registratieproces doorlopen. Zodra de registratie is voltooid, zult u een bevestigingsmail ontvangen op het door u opgegeven e-mailadres.

## Welke verbruiksartikelen vallen onder de ASR-service?

Het merendeel van de verbruiksartikelen wordt vervangen door ASR. Mocht u andere verbruiksartikelen nodig hebben, dan kunt u deze aanvragen via de Xerox® service desk.

## Hoe bestel ik overige Routine Maintenance Items (RMI's), ofwel standaard onderhoudsproducten?

Bent u een MPS-klant, dan worden de bestellingen van uw verbruiksartikelen proactief verzorgd door de Helpdesk.

Bent u geen MPS-klant, dan kunt u via het speciaal hiervoor ontworpen [Verbruiksartikelen Bestelportal](#) eenvoudig bestellingen plaatsen voor standaard onderhoudsproducten (RMI's), zoals invoerrollen. Dit portal is 24/7 toegankelijk.

## Zijn machines met een zeer hoog verbruik geschikt voor de ASR-service?

Op dit moment zijn machines met een zeer hoog verbruik\* niet geschikt voor de huidige ASR implementatie fase. Deze zullen worden opgenomen in toekomstige fases van het ASR-programma.

\*In dit kader verstaan we onder zeer hoog verbruik: een verbruik van 2 cartridges van dezelfde kleur per week iedere week.

## Hoeveel voorraad bestelt ASR voor een machine?

ASR zal een hoeveelheid verbruiksartikelen bestellen die voldoende is voor 30 dagen op basis van uw dagelijks verbruik. Tevens zullen bestellingen voor andere machines op de locatie, die ook gebruik maken van de ASR service, zoveel mogelijk worden samengevoegd. Het activeringsmoment is een nog resterend printverbruik van 2 tot 3 weken. De periode voor het consolideren van bestellingen is 45 dagen.

## Hoe weet ik dat er een bestelling is geplaatst?

Bij het plaatsen van een automatische bestelling, wordt er een bevestigingsmail gestuurd naar de contactpersoon voor de verbruiksartikelen. Zodra de bestelde verbruiksartikelen vanuit het Xerox® magazijn worden verstuurd, wordt er ter bevestiging een tweede e-mail verzonden.

Is een onderdeel niet beschikbaar, dan wordt u per e-mail geïnformeerd dat het onderdeel op dat moment niet leverbaar is. Zodra het onderdeel weer beschikbaar is, wordt u hiervan per e-mail op de hoogte gesteld. U kunt ook naar de [Traceer en Volg webpagina](#) gaan voor de meest actuele informatie over de huidige bestellingen.

## Kan ik binnen een kort tijdsbestek meerdere bestellingen voor mijn machine ontvangen?

Nee, zo is ASR niet opgezet. Gaat het dagelijks verbruik van de machine echter zeer snel omhoog, dan kan ASR inschatten dat de bestaande voorraad sneller zal worden verbruikt dan oorspronkelijk werd voorzien. In dat geval wordt er een nieuwe bestelling aangemaakt en verstuurd om aan de nieuwe behoeften te voldoen.

## Hoe kan ik het verbruik van mijn machines met ASR bekijken?

MPS-kanten kunnen contact opnemen met de Helpdesk om hun voorraad op te vragen en wanneer de volgende bestelling geplaatst zal worden door het ASR systeem.

Als u geen MPS-klant bent, kunt u dit eenvoudig doen in het ook in het [Klantenportal](#) in te loggen via Account, waar u de status van elke machine in het verbruiksartikelen status scherm kunt bekijken. U heeft toegang tot dit scherm via de [Verbruiksartikelen Bestelpagina](#).

In het [Klantenportal](#) vindt u informatie om u door dit proces te leiden.

## Kan ik mijn afleveradres achteraf wijzigen?

Ja, dat is mogelijk.

Voor MPS-kanten zal de Helpdesk dat voor u doen.

Bent u geen MPS-klant, dan kunt u het afleveradres zelf wijzigen via het [Klantenportal](#) en log in bij Account.

## Kan ik extra verbruiksartikelen bestellen, vooruitlopend op een grote printopdracht voor mijn bij ASR aangemelde machine?

Ja, dat is mogelijk.

MPS-kanten kunnen deze aanvraag bij de Helpdesk indienen. Dit proces zorgt ervoor dat de algoritmes van de ASR-service niet worden gewijzigd en afgestemd blijven op uw printbehoeften.

Bent u geen MPS-klant, dan kunt u contact opnemen met uw Supplies Service Desk voor een uitzonderlijke bestelling. Voor machines die bij ASR zijn aangemeld kunnen toners niet worden besteld via de [Verbruiksartikelen Bestelpagina](#). Additionele toners kunnen uitsluitend telefonisch worden besteld.

## Kunnen de ontvangen verbruiksartikelen ook in een andere machine op dezelfde locatie worden gebruikt?

Nee, want ASR werkt op basis van individuele machines. Het is belangrijk dat de ontvangen verbruiksartikelen worden gebruikt in de machine waarvoor ze zijn bedoeld, zodat ASR de correcte voorraad informatie heeft en de service de juiste voorraad blijft doorgeven. Om ervoor te zorgen dat de juiste verbruiksartikelen bij de juiste machine terechtkomen, is het serienummer vermeld op het verzendlabel of op de afleveringsbon.

## Wat is er aan de hand wanneer een machine met ASR geen verbruiksartikelen meer ontvangt?

De meest voorkomende reden dat ASR stopt met bestellen is vanwege problemen met de verbinding; bij communicatieproblemen werkt de geautomatiseerde vervanging van verbruiksartikelen niet. ASR kan alleen gegevens verzenden wanneer de machine aan staat. Wordt de machine niet gebruikt, dan kunt u deze in de power save-modus zetten om energie te besparen. Dit betekent dat de machine wel aan staat, maar heel weinig energie verbruikt. De verbruiksmaterialen informatie wordt dagelijks naar de Xerox® servers verzonden.

## Hoe weet ik of één van mijn machines niet meer met Xerox® communiceert?

Als u een MPS-klant bent, neemt u dan contact op met uw Service Desk.

Bent u geen MPS-klant en de machine communiceert niet meer met Xerox®, dan ontvangt u binnen 1-2 weken een e-mail om u te informeren van de storing. Als de verbinding van uw machine dan nog steeds niet werkt, ontvangt u tevens een bericht waarin wordt uitgelegd hoe u de verbinding kunt herstellen, inclusief de betreffende serienummers. Na 30 dagen volgt er een laatste herinneringsbericht.

Het kan ook zijn dat het Xerox® team, gespecialiseerd in het herstellen van verbindingen, telefonisch contact opneemt om u te helpen.

## Wat moet ik doen als ik hulp nodig heb om de verbinding te herstellen?

Neem contact op met het Global Contact Centre of met uw Supplies Service Desk . De experts zullen samen met u de stappen doorlopen om de verbinding te herstellen of ze verbinden u door met het juiste team.