

VERSION 3  
MAI 2021

# Automatische Nachbestellung von Verbrauchsmaterialien – ASR

Häufig gestellte Fragen - Endkunde

© 2021 Xerox Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Xerox® und XEROX samt Bildmarke® sind Marken der Xerox Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. BR19978

## Die automatische Nachbestellung von Verbrauchsmaterial (ASR)

Die meisten Xerox® Drucker und Multifunktionsdrucker verfügen über ein intelligentes System zur Geräteverwaltung per Fernzugriff, das einige der Aufgaben automatisiert, die andernfalls manuell ausgeführt werden müssten. Ein Beispiel ist die Verbrauchsmaterialnachbestellung. Mit dieser Funktion überwachen Xerox® Drucker den Verbrauch, und es wird kalkuliert, wann das entsprechende Verbrauchsmaterialmodul leer sein wird. Wenn das Gerät über Xerox® Device Agent oder über Device Direct verbunden ist, werden die Verbrauchsdaten über eine Remote-Verbindung an Xerox übermittelt, so dass der Großteil der Verbrauchsmaterialien automatisch nachbestellt werden kann.

# Inhalt

Was ist ASR? .....	1
Wie funktioniert ASR? .....	1
Wie aktiviere ich die Remote-Verbindung? .....	1
Woher weiß ich, ob mein Gerät ASR-fähig ist? .....	1
Wie melde ich mich für den ASR-Service an? .....	2
Welches Verbrauchsmaterial wird vom ASR-Service abgedeckt? .....	2
Wie bestelle ich sonstige Austauschmodule? .....	2
Eignen sich auch Geräte mit sehr hohem Verbrauch für den ASR-Service? .....	2
Wie viel Vorrat wird von ASR pro Drucker bestellt? .....	2
Woher weiß ich, dass eine Bestellung erfolgt ist? .....	2
Werde ich für meinen Drucker innerhalb eines kurzen Zeitraums mehrere Lieferungen erhalten? .....	3
Wie kann ich den Verbrauchsstatus meiner Drucker auf ASR prüfen? .....	3
Kann ich meine Kontaktangaben für die Lieferung nach der Anmeldung ändern? .....	3
Kann ich für einen ASR-registrierten Drucker zusätzliche Verbrauchsmaterialien bestellen, wenn ein großer Druckauftrag ansteht? .....	3
Kann das gelieferte Verbrauchsmaterial in einem anderen Drucker am gleichen Standort verwendet werden? .....	3
Woran liegt es in der Regel, wenn für ein ASR-Gerät kein Verbrauchsmaterial mehr geliefert wird? .....	4
Woran kann ich erkennen, ob die Verbindung eines Druckers zu Xerox unterbrochen wurde? .....	4
Was muss ich tun, wenn ich zur Wiederherstellung der Verbindung Hilfe benötige? .....	4

## Was ist ASR?

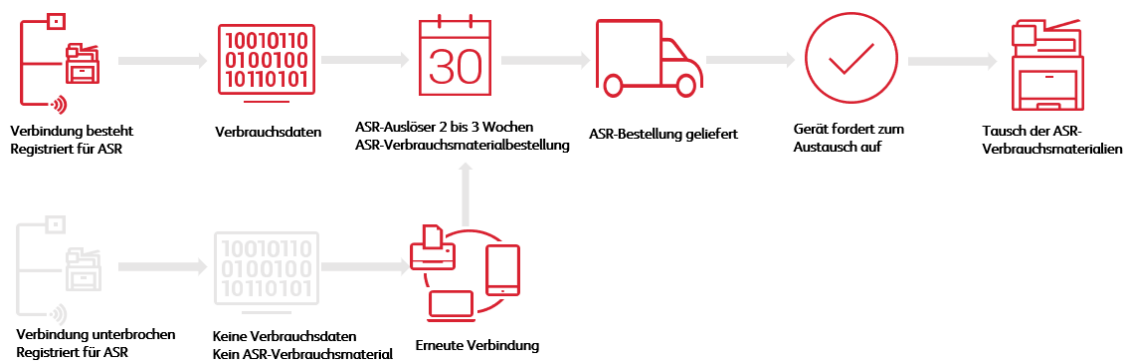
ASR steht für „Automatic Supplies Replenishment“ (automatische Nachbestellung von Verbrauchsmaterialien). Dabei handelt es sich um einen Service zur automatischen Nachbestellung von Verbrauchsmaterial anhand von Daten, die von einem für ASR registrierten Xerox® Drucker übermittelt werden, wodurch manuelle Eingriffe reduziert werden. Dieser Service ist unter allen Xerox®-Serviceverträgen verfügbar, die Verbrauchsmaterial beinhalten.

## Wie funktioniert ASR?

Zuerst müssen die Xerox® Drucker über den Xerox® Device Agent (XDA) oder über Device Direct mit Xerox verbunden und für ASR registriert werden.

Nachdem die Verbindung hergestellt und die Registrierung abgeschlossen wurde, melden die Drucker anhand eines Füllstandsmessers auf sichere Weise den Tonerverbrauch und den Tonerstand.

Anhand dieser Daten berechnet ASR den Verbrauch und erstellt eine Bestellung für die Verbrauchsmaterialien, die noch für ca. 2 bis 3 Wochen reichen. Je nach Produkttyp löst ASR bei Bedarf innerhalb von 2 bis 3 Wochen eine Bestellung aus.



## Wie aktiviere ich die Remote-Verbindung?

Es gibt im Wesentlichen zwei Möglichkeiten für die Remote-Verbindung von Xerox® Druckern und Multifunktionsdruckern mit Xerox: Device Direct und Xerox® Device Agent (XDA).

Device Direct gehört bei den meisten neueren Produkten von Xerox® zum Standardfunktionsumfang, und es wird keine zusätzliche Software benötigt. Das Xerox® Produkt muss lediglich mit dem externen Netzwerk verbunden werden. [Siehe die Liste der von Device Direct unterstützten Produkte.](#)

Xerox® Device Agent ist ein Geräteverwaltungs-Client, der unter Microsoft Windows® ausgeführt wird und kostenlos heruntergeladen werden kann. [Siehe die Liste der von Xerox® Device Agent \(XDA\) unterstützten Produkte.](#)

Bei MPS-Kunden (MPS: Managed Print Services) ist die Verbindung die Voraussetzung zur Aktivierung des Service.

## Woher weiß ich, ob mein Gerät ASR-fähig ist?

Bei den neuesten Xerox®-Produkten gehört die ASR-Fähigkeit zur Standardausstattung. Sie ermöglicht die Übermittlung der für die automatische Nachbestellung erforderlichen Daten vom Drucker an Xerox. Am Drucker selbst kann nicht abgelesen werden, ob er ASR-fähig ist, dies ist jedoch der von Xerox

veröffentlichten Liste der Geräte und Fähigkeiten zu entnehmen: [Remote Print Services – Unterstützte Produkte](#)

## Wie melde ich mich für den ASR-Service an?

Bei MPS-Kunden übernimmt das Xerox-Personal im Rahmen der Registrierung des Servicevertrags für den Kunden auch die Registrierung für ASR.

Wenn Sie kein MPS-Kunde sind und wir Ihre Kontaktangaben haben, wird die Registrierung für ASR in Ihrem Namen durchgeführt. Alternativ können Sie die Registrierung für ASR auf [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account) ganz einfach online vornehmen. Nach Anmeldung beim Kundenportal wählen Sie auf der Symbolleiste unter „Anwendung“ die Option für die ASR-Verwaltung und Registrierung. Unmittelbar nach Registrierung wird eine Bestätigung an die von Ihnen genannte E-Mail-Adresse gesendet.

## Welches Verbrauchsmaterial wird vom ASR-Service abgedeckt?

Der Großteil der Verbrauchsmaterialien wird automatisch über ASR bereitgestellt. Wenn Sie zusätzliche Verbrauchsmaterialien benötigen, können Sie diese über die jeweilige Hotline anfordern.

## Wie bestelle ich sonstige Austauschmodule?

Wenn Sie MPS-Kunde sind, werden Ihre Verbrauchsmaterialbestellungen von Ihrem Helpdesk proaktiv für Sie verwaltet.

Wenn Sie kein MPS-Kunde sind, können Sie Austauschmodule wie z.B. Einzugsrollen über das Portal für Verbrauchsmaterial-Bestellungen bestellen. Es ist rund um die Uhr verfügbar.

## Eignen sich auch Geräte mit sehr hohem Verbrauch für den ASR-Service?

Geräte mit hohem Verbrauch\* sind für ASR in der derzeitigen Phase nicht geeignet. Sie sollen in zukünftigen Phasen des ASR-Programms einbezogen werden.

\*„Hoher Verbrauch“ bedeutet hier einen wöchentlichen Verbrauch von 2 Tonermodulen der gleichen Farbe.

## Wie viel Vorrat wird von ASR pro Drucker bestellt?

Mit ASR wird anhand der durchschnittlichen täglichen Verbrauchsdaten eine Bestellung von Verbrauchsmaterialien für 30 Tage ausgelöst. Bestellungen werden mit jenen für Drucker am gleichen Standort, die den ASR-Dienst ebenfalls nutzen, konsolidiert. Die Bestellung wird spätestens dann ausgelöst, wenn der Vorrat noch 2 bis 3 Wochen reicht. Das Konsolidierungsfenster für das Zusammenfassen von Bestellungen für mehrere Geräte beträgt 45 Tage.

## Woher weiß ich, dass eine Bestellung erfolgt ist?

Bei Auslösung einer automatischen Bestellung wird eine Bestätigung an die E-Mail-Adresse des registrierten Verbrauchsmaterial-Ansprechpartners gesendet. Eine Versandbenachrichtigung wird an die gleiche E-Mail-Adresse geschickt, sobald die Lieferung das Lager verlassen hat. Ist ein Artikel nicht sofort lieferbar, wird per E-Mail eine Mitteilung über eine ausstehende Lieferung gesendet. In der E-Mail finden Sie Angaben, wann der Artikel wieder verfügbar ist. Sie können sich auch bei Ihrem Kundenportal anmelden, um die neuesten Details zu den aktuellen Bestellungen zu prüfen.

## Werde ich für meinen Drucker innerhalb eines kurzen Zeitraums mehrere Lieferungen erhalten?

Nein, dies wird bei ASR normalerweise vermieden. Steigt der tägliche Verbrauch jedoch schnell an, kann dies bedeuten, dass ASR davon ausgeht, dass der bestehende Vorrat schneller als ursprünglich kalkuliert aufgebraucht wird. Dies führt dann zu einer weiteren Bestellung und Lieferung, um den neuen Bedarf zu decken.

## Wie kann ich den Verbrauchsstatus meiner Drucker auf ASR prüfen?

Wenn Sie MPS-Kunde sind, können Sie den Verbrauchsmaterial-Bestände und die Zeit bis zur nächsten Bestellung bei Ihrem Helpdesk erfragen.

Wenn Sie kein MPS-Kunde sind, können Sie den Status von jedem Gerät über die Verbrauchsmaterial-Statusanzeige des Portals für Verbrauchsmaterialbestellungen prüfen. Diese Anzeige können Sie im Portal auf dem Bestellschirm für die sonstigen Austauschmodule unter „Supplies Status“ aufrufen. Das Portal verfügt über Hilfetexte, die Sie durch das System führen. [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account)

## Kann ich meine Kontaktangaben für die Lieferung nach der Anmeldung ändern?

Ja, das ist möglich.

Wenn Sie MPS-Kunde sind, wenden Sie sich dazu bitte an Ihren Helpdesk.

Wenn Sie kein MPS-Kunde sind, können Sie die Lieferadresse über Ihr Kundenportal unter „ASR-Verwaltung und Registrierung“ ändern.

## Kann ich für einen ASR-registrierten Drucker zusätzliche Verbrauchsmaterialien bestellen, wenn ein großer Druckauftrag ansteht?

Ja, das ist möglich.

Wenn Sie MPS-Kunde sind, wenden Sie sich dazu bitte an den Helpdesk. Durch diesen Prozess ist dafür gesorgt, dass die vom ASR-Service verwendeten Algorithmen nicht geändert werden und Ihr Bedarf weiterhin richtig kalkuliert wird.

Wenn Sie kein MPS-Kunde sind, können Sie die zusätzliche Bestellung über das für Verbrauchsmaterialbestellungen zuständige Team bei der Hotline aufgeben. Toner für ASR-registrierte Geräte kann nicht über das Kundenportal bestellt werden. Zusätzliche Tonerbestellungen können nur telefonisch erfolgen.

## Kann das gelieferte Verbrauchsmaterial in einem anderen Drucker am gleichen Standort verwendet werden?

Nein, ASR funktioniert auf Gerätebasis. Es ist darauf zu achten, dass die gelieferten Verbrauchsmaterialien in dem Drucker verwendet werden, für den sie bestimmt sind, damit die Vorratsmenge von ASR richtig kalkuliert und stets die richtige Menge geliefert wird. Damit leicht zu erkennen ist, für welchen Drucker eine Lieferung bestimmt ist, ist die Seriennummer auf dem Versandaufkleber oder Lieferschein aufgedruckt.

## Woran liegt es in der Regel, wenn für ein ASR-Gerät kein Verbrauchsmaterial mehr geliefert wird?

Die häufigste Ursache für das Ausbleiben von ASR-Lieferungen ist eine unterbrochene Verbindung. In diesem Fall funktioniert die automatische Nachbestellung von Verbrauchsmaterial nicht mehr. Die ASR-Datenübermittlung erfolgt nur, wenn der Drucker eingeschaltet ist. Wird der Drucker nicht genutzt, kann er in den Energiesparmodus geschaltet werden. Verbrauchsmaterialdaten werden dann weiterhin täglich an die Xerox Server übermittelt.

## Woran kann ich erkennen, ob die Verbindung eines Druckers zu Xerox unterbrochen wurde?

Wenn Sie MPS-Kunde sind, wird Ihr Helpdesk Sie ggf. auf diese Tatsache aufmerksam machen und zur Behebung des Problems auffordern.

Wenn Sie kein MPS-Kunde sind und die Verbindung eines Ihrer Drucker zu Xerox unterbrochen wird, werden Sie innerhalb von 1-2 Wochen per E-Mail über diese Unterbrechung informiert. Besteht die Unterbrechung weiter, erhalten Sie auch eine Nachricht mit Anweisungen zur Wiederherstellung der Verbindung, in der auch die Seriennummern der betroffenen Drucker aufgeführt sind. Eine weitere und letzte Nachricht wird nach 30 Tagen gesendet. Es ist auch möglich, dass Sie einen Anruf vom zuständigen Xerox-Team mit telefonischen Anweisungen zur Wiederherstellung der Verbindung erhalten.

## Was muss ich tun, wenn ich zur Wiederherstellung der Verbindung Hilfe benötige?

Sie müssen sich an das Global Contact Centre oder an die Hotline wenden. Dort erhalten Sie entweder telefonische Anweisungen zur Wiederherstellung der Verbindung, oder Sie werden an das zuständige Team verwiesen.