



# Reposición automática de consumibles (ASR)

Preguntas frecuentes  
Cliente

Marzo 2020

## Contenido

Acerca de la Reposición automática de consumibles.....	2
<b>P1. ¿Qué es ASR?</b> .....	2
<b>P2. ¿Cómo funciona ASR?</b> .....	2
<b>P3. ¿Cómo activo la conexión remota?</b> .....	3
<b>P4. ¿Cómo sé si mi dispositivo es compatible con ASR?</b> .....	3
<b>P5. ¿Cómo me registro en el servicio ASR?</b> .....	4
<b>P6. ¿Qué consumibles se incluyen en el servicio ASR?</b> .....	4
<b>P7. ¿Cómo solicito otros elementos de mantenimiento de rutina (RMI)?</b> .....	4
<b>P8. ¿Los dispositivos de uso intensivo son apropiados para el servicio ASR?</b> .....	4
<b>P9. ¿Cuántas existencias pedirá ASR para un dispositivo?</b> .....	4
<b>P10. ¿Cómo sabré que se ha emitido un pedido?</b> .....	4
<b>P11. ¿Recibiré más de un pedido para mi dispositivo en un breve periodo de tiempo?</b> .....	5
<b>P12. ¿Cómo puedo consultar la condición de uso de mis dispositivos en ASR?</b> .....	5
<b>P13. ¿Puedo cambiar mis datos de contacto de entrega tras la inscripción?</b> .....	5
<b>P14. ¿Puedo solicitar tóner adicional antes de un trabajo de impresión grande para un dispositivo registrado en ASR?</b> .....	5
<b>P15. ¿El tóner recibido se puede usar en otro dispositivo de las mismas instalaciones?</b> .....	6
<b>P16. ¿Cuál es la razón más habitual por la que un dispositivo ASR deja de recibir tóner?</b> .....	6
<b>P17. ¿Cómo saber si alguno de mis dispositivos interrumpe su comunicación con Xerox?</b> .....	6
<b>P18. ¿Qué tengo que hacer si necesito ayuda para restablecer la conexión?</b> .....	6

## Acerca de la Reposición automática de consumibles

La mayoría de impresoras y equipos multifunción Xerox® están diseñados con un sistema inteligente de gestión de dispositivos remotos que automatiza algunas de las tareas que de otra forma se harían manualmente, como el pedido de tóner. Gracias a esta función los dispositivos de Xerox® supervisan el uso del tóner y son capaces de predecir cuándo se van a agotar los cartuchos. Si el dispositivo está conectado a través de un proxy Device Agent o Device Direct, el uso se comunica remotamente a Xerox y la información recibida se puede utilizar para solicitar tóner automáticamente.

### P1. ¿Qué es ASR?

**R:** ASR significa Reposición automática de consumibles (ASR). Es un servicio que utiliza los datos de uso transmitidos remotamente por su dispositivo Xerox®. Mediante un algoritmo, ASR pide tóner/botellas de residuos de tóner de forma automática para los dispositivos registrados, con intervención manual limitada. Este servicio está disponible para todos los contratos de servicio de Xerox® cuyos consumibles se incluyen como parte de la oferta.

### P2. ¿Cómo funciona ASR?

**R:** En primer lugar, los dispositivos Xerox® deben estar conectados remotamente a Xerox mediante la tecnología Xerox® Device Agent (XDA) o Device Direct y el usuario tiene que estar registrado en el servicio ASR.

Una vez establecida la conexión remota y completado el registro, los dispositivos notifican de manera segura la cantidad de tóner que se ha utilizado y cuánto queda, mediante un indicador de nivel (similar al que llevan los coches para mostrar la cantidad de combustible que queda).

ASR utilizará estos datos para calcular los niveles de uso y creará pedidos de tóner/tinta cuando queden reservas para un máximo de 21 días. Si es preciso, ASR activará un pedido antes de llegar a los 21 días, dependiendo del tipo de producto.



### P3. ¿Cómo activo la conexión remota?

**R:** Las impresoras y equipos multifunción Xerox® pueden conectarse remotamente a Xerox utilizando dos tecnologías principales: Device Direct y Xerox® Device Agent (XDA).

Device Direct es una función estándar incluida en la mayoría de los productos Xerox® más recientes que no requiere software adicional. Lo único que se necesita es una conexión para el producto Xerox® con la red externa. [Consulte la lista completa de productos compatibles con Device Direct.](#)

Xerox® Device Agent es un cliente de administración de dispositivos de Microsoft Windows® que se puede descargar gratuitamente. [Consulte la lista completa de productos compatibles con Xerox® Device Agent \(XDA\)](#)

Para un cliente de MPS, la conexión es un requisito previo para activar la oferta.

### P4. ¿Cómo sé si mi dispositivo es compatible con ASR?

**R:** La tecnología Xerox® más reciente es compatible con ASR de forma prefijada. Esto posibilita la comunicación entre el dispositivo y Xerox, facilitando la transmisión de la información necesaria para activar los pedidos automáticos. Sin embargo, no puede determinar la compatibilidad con ASR directamente desde el dispositivo. Para ello, acceda a la lista de compatibilidad detallada publicada por Xerox desde aquí: [página de servicios remotos](#)

## **P5. ¿Cómo me registro en el servicio ASR?**

**R:** Si es cliente de MPS, el registro en ASR lo llevará a cabo el personal de Xerox como parte del registro en el contrato de servicios.

Si no es cliente de MPS, en caso de que tengamos sus datos de contacto el registro en ASR se hará en su nombre. De lo contrario puede registrarse en ASR visitando [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account) y siguiendo un sencillo proceso de registro en línea. Al iniciar sesión en el portal de clientes, deberá elegir la opción ASR Enrolment and Management (Inscripción y administración de ASR) en el menú Application (Solicitud) de la barra de herramientas. Una vez registrado, recibirá inmediatamente un mensaje de correo electrónico de confirmación a la dirección que haya especificado.

## **P6. ¿Qué consumibles se incluyen en el servicio ASR?**

**R:** En la fase actual de implementación de ASR, el tóner, las botellas de residuos de tóner y las tintas están incluidas en el servicio. Si necesita botellas de residuos de tóner adicionales, puede solicitarlas a través del servicio de asistencia local.

## **P7. ¿Cómo solicito otros elementos de mantenimiento de rutina (RMI)?**

Si es cliente de MPS, sus pedidos de consumibles los gestiona proactivamente el servicio de asistencia local.

Si no es cliente de MPS, tiene a su disposición el Portal de pedido de consumibles para facilitarle la tarea de solicitar elementos de mantenimiento de rutina (RMI) tales como fusores, tambores o kits de impresión. Puede acceder permanentemente (24/7). Vea aquí cómo [simplificamos la gestión de consumibles](#).

## **P8. ¿Los dispositivos de uso intensivo son apropiados para el servicio ASR?**

**R:** Actualmente los dispositivos de uso intensivo\* no son apropiados para esta fase de ASR. Está previsto en fases futuras del programa de ASR.

*"Para este propósito, se define cliente de uso intensivo el que utiliza 2 cartuchos del mismo color de tóner por semana cada semana"*

## **P9. ¿Cuántas existencias pedirá ASR para un dispositivo?**

**R.** ASR solicitará tóner/tinta para 30 días basándose en su tasa diaria media de uso. Así mismo, consolidará el tóner de otros dispositivos de las instalaciones que también utilicen el servicio ASR. El punto de activación es de 21 días. La ventana de consolidación de los dispositivos es de 45 días.

## **P10. ¿Cómo sabré que se ha emitido un pedido?**

**R.** Tras emitirse el pedido automático, se enviará un mensaje de correo electrónico de confirmación a la dirección de correo electrónico registrada como punto de contacto para

consumibles. Se enviará un mensaje de correo electrónico adicional cuando el pedido de consumibles se haya despachado desde el almacén. Si algún elemento no está disponible y no se puede enviar se mandará un mensaje de correo de pedido pendiente. El mensaje de correo electrónico notificará cuándo estará el consumible disponible de nuevo. También puede iniciar sesión en el portal de clientes para acceder a los datos más recientes de los pedidos pendientes.

#### **P11. ¿Recibiré más de un pedido para mi dispositivo en un breve periodo de tiempo?**

**R:** No, ASR no funciona así. No obstante, si la tasa de uso diaria del dispositivo se incrementa rápidamente, es posible que ASR considere que las existencias previas se acabarán consumiendo en un plazo más breve de lo que se había previsto originalmente. Así, se generará y emitirá un pedido para satisfacer las nuevas necesidades.

#### **P12. ¿Cómo puedo consultar la condición de uso de mis dispositivos en ASR?**

**R:** Si es cliente de MPS, puede ponerse en contacto con el servicio de atención para solicitar el saldo de existencias y el tiempo que falta para el siguiente pedido.

Si no es cliente de MPS, tiene a su disposición el Portal de pedido de consumibles para facilitarle la consulta del estado de cada dispositivo en la pantalla de estado de los consumibles. Puede acceder a esta pantalla desde la aplicación de pedido de consumibles, en la página de pedidos. En el portal hay guías de ayuda que le pueden ser de utilidad.  
[www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account)

#### **P13. ¿Puedo cambiar mis datos de contacto de entrega tras la inscripción?**

**R:** Sí, puede.

Si es cliente de MPS, el servicio de asistencia se encargará de ello.

Si no es cliente de MPS, tenemos medios para cambiar la dirección de entrega a través del portal de clientes.

#### **P14. ¿Puedo solicitar tóner adicional antes de un trabajo de impresión grande para un dispositivo registrado en ASR?**

**R:** Sí, puede.

Si es cliente de MPS, puede realizar la solicitud a través del servicio de asistencia. Este proceso garantiza que los algoritmos utilizados en el servicio ASR no se alteren y sigan funcionando según sus necesidades de impresión.

Si no es cliente de MPS, puede realizar el pedido poniéndose en contacto con nuestro equipo de pedido de consumibles expresando que se trata de una solicitud de pedido excepcional. El tóner para los dispositivos registrados en ASR no se podrá pedir en el portal de pedidos de clientes. Las solicitudes de pedido de tóner adicionales solo se pueden realizar por teléfono.

**P15. ¿El tóner recibido se puede usar en otro dispositivo de las mismas instalaciones?**

**R:** No, ASR funciona por dispositivo individual. Es importante asegurarse de que el tóner que se envía se use en el dispositivo al que va destinado. De este modo ASR dispondrá de un saldo de existencias preciso y el servicio seguirá mandando la cantidad adecuada de tóner. Para facilitar la colocación del tóner en el dispositivo adecuado, el número de serie va impreso en la etiqueta de envío o en la nota de entrega.

**P16. ¿Cuál es la razón más habitual por la que un dispositivo ASR deja de recibir tóner?**

**R:** La razón más habitual por la que ASR deja de emitir pedidos es la interrupción de la conexión. Si se produce un fallo de comunicación la reposición automática de consumibles no funciona. ASR solo transmitirá datos si el dispositivo está encendido. Si el dispositivo no está activo puede ponerlo en modo de ahorro de energía. Así, el dispositivo estará encendido pero consumirá muy poca energía. La información sobre consumibles se envía a los servidores de Xerox cada día.

**P17. ¿Cómo saber si alguno de mis dispositivos interrumpe su comunicación con Xerox?**

**R:** Si es cliente de MPS, el servicio de asistencia se pondrá en contacto con usted para tomar medidas correctivas, si procede.

Si no es cliente de MPS y su dispositivo interrumpe su comunicación con Xerox, recibirá una notificación por correo electrónico al cabo de 1-2 semanas para avisarle de la desconexión. Si el dispositivo sigue desconectado, también recibirá un mensaje explicándole cómo puede reconectarlo, incluyendo los números de serie que han dejado de comunicarse. Al cabo de 30 días se enviará un último mensaje de seguimiento. También es posible que reciba una llamada telefónica de ayuda del equipo de reconexión de Xerox.

**P18. ¿Qué tengo que hacer si necesito ayuda para restablecer la conexión?**

**R:** Tendrá que ponerse en contacto con el centro de atención global o con el servicio de asistencia local para que los especialistas le ayuden a realizar la reconexión por teléfono o le redirijan al equipo adecuado.