



# Réapprovisionnement automatique en consommables (ASR)

Foire aux questions  
Client

Octobre 2018

## Contenu

|  |   |
|--|---|
| A propos du réapprovisionnement automatique en consommables (ASR).....   | 2 |
| <b>Question 1 En quoi consiste le réapprovisionnement automatique en consommables (ASR) ?</b> .....  | 2 |
| <b>Question 2 Comment fonctionne l'ASR ?</b> .....   | 3 |
| <b>Question 3 Comment activer la connexion distante ?</b> .....  | 3 |
| <b>Question 4 Comment savoir si mon périphérique peut gérer le réapprovisionnement automatique en consommables ?</b> .....   | 4 |
| <b>Question 5 Comment faire pour s'inscrire au service ASR ?</b> .....   | 4 |
| <b>Question 6 Quels sont les consommables couverts par le service ASR ?</b> .....  | 4 |
| <b>Question 7 Comment faire pour commander d'autres consommables ou éléments de maintenance courante (RMI) ?</b> .....   | 4 |
| <b>Question 8 Les périphériques qui présentent un taux d'utilisation très élevé sont-ils éligibles au service ASR ?</b> .....  | 5 |
| <b>Question 9 Quelle quantité de stock l'ASR commandera-t-il pour un périphérique ?</b> .....  | 5 |
| <b>Question 10 Comment saurai-je qu'une commande a été effectuée ?</b> .....   | 5 |
| <b>Question 11 Vais-je recevoir plus d'une commande pour mon périphérique en très peu de temps ?</b> ... 5   | 5 |
| <b>Question 12 Comment vérifier le taux d'utilisation de ceux de mes périphériques qui bénéficient de l'ASR ?</b> .....  | 5 |
| <b>Question 13 Puis-je modifier les données de contact client indiquées pour l'expédition après inscription des périphériques ?</b> .....  | 6 |
| <b>Question 14 Puis-je effectuer une commande exceptionnelle de toner en prévision d'un projet d'impression volumineux pour un périphérique bénéficiant du service ASR ?</b> ..... | 6 |
| <b>Question 15 Le toner reçu peut-il être utilisé sur un autre périphérique du même site ?</b> .....   | 6 |
| <b>Question 16 Quelle est la principale raison motivant l'interruption de la réception de toners pour un périphérique inscrit au service ASR ?</b> .....                           | 6 |
| <b>Question 17 Comment saurai-je si l'un de mes périphériques cesse de communiquer avec Xerox ?</b> ... 7  | 7 |
| <b>Question 18 Que faire si j'ai besoin d'aide pour rétablir la connexion ?</b> .....  | 7 |

## A propos du réapprovisionnement automatique en consommables (ASR)

La plupart des imprimantes et imprimantes multifonctions Xerox® disposent d'un système « intelligent » de gestion des périphériques à distance qui automatise certaines des tâches d'ordinaire exécutées manuellement, telles que les commandes de toners. Grâce à cette fonctionnalité, les périphériques Xerox® contrôlent le taux d'utilisation des toners et prévoient l'échéance à laquelle une cartouche en cours d'utilisation sera épuisée. Lorsque le périphérique est connecté via Device Agent ou Device Direct, la société Xerox est informée à distance du taux d'utilisation du toner et peut utiliser ces données pour effectuer une commande automatique de réapprovisionnement.

### Question 1 En quoi consiste le réapprovisionnement automatique en consommables (ASR) ?

**Réponse :** ASR signifie « Automatic Supplies Replenishment » ou réapprovisionnement automatique en consommables. Il s'agit d'un service qui analyse les données d'utilisation transmises par votre périphérique Xerox®. L'ASR se base sur un algorithme pour commander

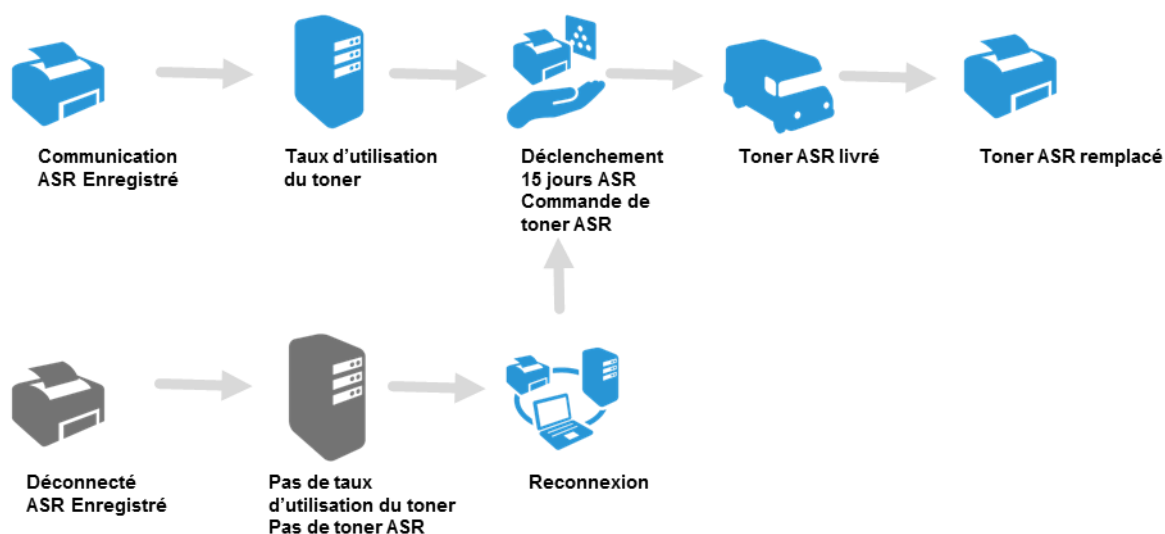
automatiquement des toners, des récupérateurs de toner usagé ou des cartouches d'encre pour les périphériques inscrits à ce service, réduisant ainsi les opérations manuelles au minimum L'ASR est disponible pour tous les contrats de services Xerox® dont l'offre globale inclut les consommables.

### Question 2 Comment fonctionne l'ASR ?

**Réponse :** Tout d'abord, les périphériques Xerox® doivent être connectés à Xerox en mode distant via la technologie Device Direct ou Xerox® Device Agent (XDA). Vous devez également avoir inscrit votre périphérique au service ASR.

Une fois la connexion distante établie et l'enregistrement effectué, les périphériques indiquent le taux d'utilisation des toners et la quantité d'encre restante à l'aide d'une jauge (semblable à la jauge d'essence de votre voiture).

L'ASR utilise ces données pour calculer le taux d'utilisation et déclencher une commande de toner/d'encre lorsqu'il ne reste que 15 jours d'utilisation avant épuisement. Si cela s'avérait nécessaire et selon le type de produit, l'ASR est en mesure de déclencher une commande avant le seuil de 15 jours.



### Question 3 Comment activer la connexion distante ?

**Réponse :** Vous pouvez connecter vos imprimantes et imprimantes multifonctions Xerox® en mode distant à l'aide des deux technologies clés suivantes : Device Direct et Xerox® Device Agent (XDA).

Device Direct est une fonction standard sur la plupart des produits Xerox® de nouvelle génération – Aucun logiciel complémentaire n'est nécessaire. Vous avez uniquement besoin d'une connexion au réseau externe pour votre produit Xerox®. [Consultez la liste complète des produits pris en charge par Device Direct.](#)

Xerox® Device Agent est un logiciel de gestion de périphérique installable sur une plateforme Microsoft Windows® et est téléchargeable gratuitement sur le site suivant : <https://www.xerox.fr/about-xerox/account-management/smart-meter/frfr.html>. [Consultez la liste complète des produits pris en charge par Xerox® Device Agent \(XDA\)](#)

Pour un client MPS (services d'impression gérés), il faut que la connexion soit établie pour pouvoir activer l'offre.

#### **Question 4 Comment savoir si mon périphérique peut gérer le réapprovisionnement automatique en consommables ?**

**Réponse :** La technologie Xerox® de nouvelle génération intègre le service ASR par défaut. Elle permet la communication, entre le périphérique et Xerox, des données requises pour déclencher le processus de commande automatique. Si vous ne savez pas identifier si votre périphérique peut bénéficier de l'approvisionnement automatique (ASR), vous pouvez consulter la liste détaillée des fonctionnalités publiée par Xerox à la page suivante : [page dédiée aux services distants](#)

#### **Question 5 Comment faire pour s'inscrire au service ASR ?**

**Réponse :** Pour un client MPS, l'inscription au service ASR est gérée, en votre nom, par les équipes Xerox et fait partie de votre contrat de service.

Si vous n'êtes pas un client MPS mais que nous disposons de vos informations de contact, l'inscription au service ASR est gérée en votre nom. Sinon, vous pouvez vous inscrire au service ASR à l'adresse [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account). Il suffit de suivre le processus très simple d'inscription en ligne. Lorsque vous êtes connecté au portail client, vous devez choisir l'option « ASR Enrolment and Management » (inscription au service ASR et gestion du service) dans le menu « Application » de la barre d'outils. Une fois l'inscription enregistrée, un courrier de confirmation est immédiatement envoyé à l'adresse électronique indiquée.

#### **Question 6 Quels sont les consommables couverts par le service ASR ?**

**Réponse :** Dans la phase actuelle du déploiement ASR, les toners, les récupérateurs de toner usagé et les encres sont compris dans le service. Si vous avez besoin de récupérateurs de toner usagé supplémentaires, vous pouvez en faire la demande via votre service d'assistance local.

#### **Question 7 Comment faire pour commander d'autres consommables ou éléments de maintenance courante (RMI) ?**

Si vous êtes un client MPS, vos commandes de consommables sont gérées pour vous par votre service d'assistance dédié de manière proactive.

Si vous n'êtes pas un client MPS, vous disposez du portail de commande des consommables, conçu pour optimiser l'expérience utilisateur. Il propose un processus simplifié de commande des éléments de maintenance courante, tels que les tambours, fours ou kits d'imagerie. Vous

pouvez y accéder 24h/24 et 7j/7. Découvrez comment [simplifier votre gestion des consommables](#).

### Question 8 Les périphériques qui présentent un taux d'utilisation très élevé sont-ils éligibles au service ASR ?

**Réponse :** À l'heure actuelle, les périphériques présentant un taux d'utilisation très élevé ne sont pas adaptés à cette phase de l'ASR. Ils seront pris en compte lors de phases ultérieures du programme ASR.

*\* Un périphérique client est considéré comme présentant un taux d'utilisation élevé lorsqu'il utilise deux cartouches de même couleur par semaine, chaque semaine.*

### Question 9 Quelle quantité de stock l'ASR commandera-t-il pour un périphérique ?

**Réponse.** L'ASR commandera un volume de stock équivalant à 30 jours de consommation de toner/d'encre en fonction de votre taux d'utilisation quotidien. Il cherchera également à consolider la quantité de toners utilisée par les autres périphériques du site qui bénéficient également du service ASR. Le délai de déclenchement est de 15 jours. La fenêtre de consolidation pour les périphériques concernés est de 30 jours.

### Question 10 Comment saurai-je qu'une commande a été effectuée ?

**Réponse.** Dès qu'une commande automatique est effectuée, un courrier électronique de confirmation est envoyé à l'adresse mail enregistrée pour le réapprovisionnement en consommables. Un courrier électronique confirmant l'expédition est envoyé dès que la commande de consommables quitte l'entrepôt. Un courrier électronique de mise en attente de commande est envoyé lorsqu'un article n'est pas disponible. Un courrier électronique d'expédition est envoyé dès que l'article est de nouveau disponible. Vous pouvez également vous connecter au portail client pour accéder au suivi mis à jour des commandes en cours.

### Question 11 Vais-je recevoir plus d'une commande pour mon périphérique en très peu de temps ?

**Réponse :** Non, ce n'est pas l'objectif de l'ASR. Cependant, si le taux d'utilisation quotidien du périphérique augmente très rapidement, l'ASR peut prévoir que le stock sera utilisé dans un délai inférieur aux prévisions. Dans ce cas, une autre commande est générée et expédiée pour répondre à vos nouveaux besoins.

### Question 12 Comment vérifier le taux d'utilisation de ceux de mes périphériques qui bénéficient de l'ASR ?

**Réponse :** Si vous êtes un client MPS, vous pouvez contacter votre service d'assistance pour demander le solde de votre stock et le délai restant avant échéance de votre prochaine commande.

Si vous n'êtes pas un client MPS, vous disposez du portail de commande des consommables, conçu pour optimiser l'expérience utilisateur. Un processus simple permet de visualiser l'état

de chaque périphérique sur un écran qui affiche le statut des consommables. Vous accédez à cet écran via l'application de commande des consommables, sur la page dédiée aux commandes. Des manuels d'aide sont disponibles sur le portail. [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account)

### **Question 13 Puis-je modifier les données de contact client indiquées pour l'expédition après inscription des périphériques ?**

**Réponse :** Oui.

Si vous êtes un client MPS, votre service d'assistance dédié le fera pour vous.

Si vous n'êtes pas un client MPS, vous pouvez enregistrer le changement d'adresse d'expédition via votre portail client.

### **Question 14 Puis-je effectuer une commande exceptionnelle de toner en prévision d'un projet d'impression volumineux pour un périphérique bénéficiant du service ASR ?**

**Réponse :** Oui.

Si vous êtes un client MPS, vous pouvez effectuer la demande auprès du service d'assistance. Ce processus vérifie que les algorithmes utilisés pour le service ASR ne sont pas modifiés et qu'ils continueront d'être adaptés à vos besoins d'impression.

Si vous n'êtes pas un client MPS, vous pouvez contacter notre équipe de commande de consommables en précisant qu'il s'agit d'une demande de commande exceptionnelle. Vous ne pourrez pas commander de toners sur le portail de commande client pour les périphériques inscrits au service ASR. Toute commande de toner supplémentaire doit être effectuée par téléphone.

### **Question 15 Le toner reçu peut-il être utilisé sur un autre périphérique du même site ?**

**Réponse :** Non car le fonctionnement du service de réapprovisionnement automatique en consommables repose sur des périphériques spécifiques. Il est important de vérifier que les toners expédiés sont utilisés sur les périphériques auxquels ils sont destinés afin que l'ASR dispose de l'état réel du stock et continue à envoyer le nombre adapté de toners. Pour garantir que le périphérique reçoit bien le toner qui lui était destiné, le numéro de série du périphérique figure sur l'étiquette d'expédition ou sur le bon de livraison.

### **Question 16 Quelle est la principale raison motivant l'interruption de la réception de toners pour un périphérique inscrit au service ASR ?**

**Réponse :** La plupart du temps, l'arrêt des commandes via le service ASR est lié à un problème de connexion. Lorsque la connexion est interrompue, le réapprovisionnement automatique en consommables ne fonctionne plus. L'ASR ne peut transmettre de données que si le périphérique est allumé. Si le périphérique est inactif, vous pouvez le passer en mode économie d'énergie. Le périphérique est allumé mais il consomme alors très peu d'énergie. Les données relatives aux consommables sont renvoyées chaque jour aux serveurs Xerox.

### Question 17 Comment saurai-je si l'un de mes périphériques cesse de communiquer avec Xerox ?

**Réponse :** Si vous êtes un client MPS, votre service d'assistance dédié vous contactera pour engager les éventuelles actions correctives nécessaires.

Si vous n'êtes pas un client MPS et si votre périphérique cesse de communiquer avec Xerox, vous recevrez un courrier électronique dans un délai d'une à deux semaines vous informant de l'interruption de la communication. Si votre périphérique reste déconnecté, vous recevrez également un message indiquant comment le reconnecter ainsi que le ou les numéros de série des périphériques avec lesquels la communication a été interrompue. Un dernier message de suivi sera envoyé au bout de 30 jours. Vous pouvez également recevoir un appel de l'équipe Xerox chargée des problèmes de connexion qui proposera de vous aider par téléphone.

### Question 18 Que faire si j'ai besoin d'aide pour rétablir la connexion ?

**Réponse :** Vous devrez contacter le Global Contact Centre ou votre service d'assistance local. Des techniciens vous indiqueront par téléphone la marche à suivre pour reconnecter vos périphériques ou vous mettront en relation avec l'équipe adaptée.