

VERSION 3
MAGGIO 2021

Rifornimento automatico di toner e inchiostri - ASR (Automatic Supplies Replenishment)

Domande frequenti Cliente (FAQ)

©2021 Xerox Corporation. Tutti i diritti riservati. Xerox® e Xerox con il marchio figurativo® sono marchi di Xerox Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. BR19978

Informazioni sul rifornimento automatico di toner e inchiostri (ASR)

La maggior parte delle stampanti e dei dispositivi multifunzione Xerox® è dotata di un sistema intelligente di gestione remota dei dispositivi che consente l'automazione di alcune attività che altrimenti dovrebbero essere eseguite manualmente, come ad esempio, l'ordinazione di toner e inchiostri. Grazie a questa funzione, i dispositivi Xerox® monitorano l'utilizzo dei toner e sono in grado di prevedere quando la cartuccia toner si esaurirà. Quando il dispositivo è connesso mediante un proxy Device Agent o Device Direct, questo utilizzo viene comunicato in remoto a Xerox e le informazioni ricevute possono essere utilizzate per ordinare i toner in maniera automatica.

Indice generale

Cos'è il servizio ASR?	1
Come funziona il servizio ASR?	1
Come faccio ad attivare la connessione remota?	1
Come faccio a sapere se il mio dispositivo è compatibile con il servizio ASR?	1
Come si effettua la registrazione al servizio ASR?	2
Quali materiali di consumo sono inclusi nel servizio ASR?	2
Come faccio a ordinare altri elementi di manutenzione ordinaria?	2
I dispositivi a utilizzo molto elevato sono idonei per il servizio ASR?	2
Quante scorte ordina il servizio ASR per un dispositivo?	2
Come faccio a sapere che un ordine è stato effettuato?	2
Riceverò più di un ordine per il mio dispositivo in un breve lasso di tempo?	3
Come faccio a controllare lo stato dei miei dispositivi su ASR?	3
Posso modificare i miei dati di recapito per la spedizione dei materiali dopo la registrazione?	3
Posso ordinare per il mio dispositivo registrato al servizio ASR del toner extra in previsione di un grosso lavoro di stampa che sto per ricevere?	3
Il toner ricevuto può essere utilizzato per un altro dispositivo presente nella stessa sede?	3
Qual è solitamente il motivo per cui un dispositivo registrato al servizio ASR smette di ricevere i toner? ..	4
Come faccio a capire se uno dei miei dispositivi smette di comunicare con Xerox?	4
Cosa faccio se ho bisogno di assistenza per ristabilire la connessione?	4

Cos'è il servizio ASR?

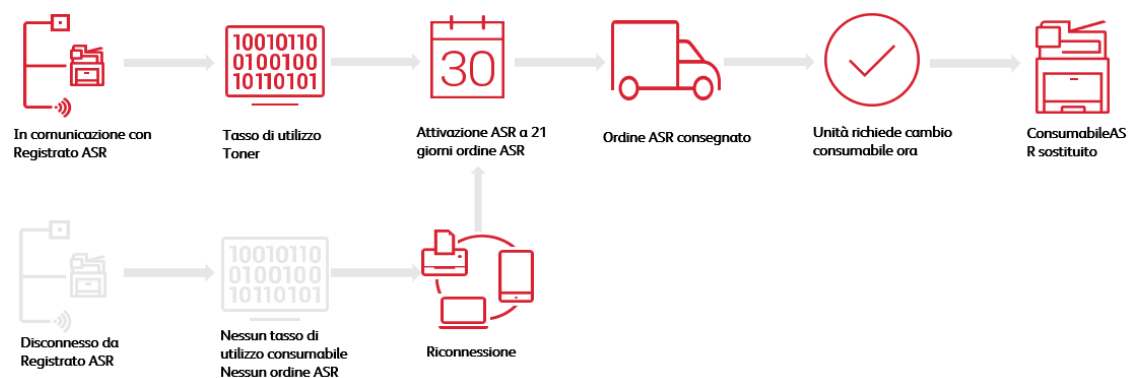
L'acronimo ASR sta per Automatic Supplies Replenishment, ossia Rifornimento automatico di toner e inchiostri. Si tratta di un servizio che usa dati sull'utilizzo trasmessi in remoto dal vostro dispositivo Xerox® per ordinare automaticamente toner, vaschette di recupero e inchiostri per i dispositivi registrati, con un intervento manuale minimo. Questo servizio è disponibile per tutti i contratti di servizio Xerox® in cui i materiali di consumo sono inclusi nell'offerta bundle.

Come funziona il servizio ASR?

Innanzitutto, i dispositivi Xerox® devono essere connessi in remoto a Xerox utilizzando la tecnologia Xerox® Device Agent (XDA) o Device Direct, cui segue la registrazione e l'attivazione del servizio ASR.

Dopo aver effettuato la connessione e aver effettuato la registrazione, i dispositivi segnalano in modo sicuro quanto toner è stato utilizzato e quanto ne è rimasto, attraverso un apposito indicatore (simile a quello che nelle automobili indica il quantitativo di carburante residuo nel serbatoio).

Il servizio ASR utilizzerà questi dati per calcolare i livelli di utilizzo e creerà un ordine per i toner/inchiostri per i quali restano ancora 21 giorni di utilizzo. Quando richiesto, il servizio ASR attiverà un ordine in base al tipo di prodotto.



Come faccio ad attivare la connessione remota?

Le stampanti e i dispositivi multifunzione Xerox® possono essere connessi in remoto a Xerox utilizzando due tecnologie: Device Direct e Xerox® Device Agent (XDA).

Device Direct è standard su gran parte dei più recenti prodotti Xerox® – non è richiesto software aggiuntivo. Tutto ciò che serve è una connessione fra il vostro prodotto Xerox® e la rete esterna. [Consultate l'elenco completo dei prodotti supportati da Device Direct.](#)

Xerox® Device Agent è un client per la gestione dei dispositivi Microsoft Windows® che è possibile scaricare gratuitamente. [Consultate l'elenco completo dei prodotti supportati da Xerox® Device Agent \(XDA\).](#)

Per un Cliente MPS, la connessione è la condizione indispensabile per l'attivazione dell'offerta.

Come faccio a sapere se il mio dispositivo è compatibile con il servizio ASR?

Nella tecnologia Xerox® più recente, la funzionalità ASR è integrata. Ciò consente la comunicazione dati, tra il dispositivo e Xerox, delle informazioni richieste per attivare gli ordini automatici. Sebbene non

sia possibile determinare la funzionalità ASR direttamente dal dispositivo, è possibile accedere al dettagliato elenco delle funzionalità pubblicato da Xerox qui: [pagina dei servizi remoti](#)

Come si effettua la registrazione al servizio ASR?

Per i Clienti MPS la registrazione al servizio ASR sarà gestita a loro nome dal personale Xerox, come parte della registrazione del contratto di servizi.

Per i Clienti non MPS, invece, laddove possediamo i loro dati di contatto, la registrazione al servizio ASR sarà gestita a loro nome. In alternativa, essi possono effettuare la registrazione al servizio ASR visitando il sito www.xerox.com/account e seguendo un semplice processo di registrazione online. Una volta eseguito il login al Portale per i clienti, dovete scegliere l'opzione di registrazione ad ASR e gestione dal menu delle applicazioni sulla barra degli strumenti. Al momento della registrazione, una e-mail di conferma verrà inviata immediatamente all'indirizzo email inserito.

Quali materiali di consumo sono inclusi nel servizio ASR?

Al momento, nel servizio ASR sono inclusi toner, contenitori toner di scarto e inchiostri. Se vi occorrono ulteriori consumabili, potete richiederli mediante l'help desk.

Come faccio a ordinare altri elementi di manutenzione ordinaria?

Se siete un Cliente MPS, gli ordini dei materiali di consumo è gestiti a vostro nome in maniera proattiva dall'help desk dedicato.

Se invece non siete un cliente MPS, potete servirvi del Portale per gli ordinativi dei materiali di consumo, dove è possibile ordinare facilmente elementi di manutenzione ordinaria quali fusori, fotorecettori o kit di imaging. Potete accedere al sito 24/7.

I dispositivi a utilizzo molto elevato sono idonei per il servizio ASR?

Al momento, i dispositivi con un elevato tasso di utilizzo* non sono considerati idonei per questa fase del servizio ASR. Vi rientreranno nelle fasi future del programma ASR.

*A tale scopo, si definisce Cliente a utilizzo elevato un cliente che utilizza 2 cartucce dello stesso colore di toner a settimana, tutte le settimane

Quante scorte ordina il servizio ASR per un dispositivo?

Il servizio ASR si attiverà quando nel dispositivo è rimasto toner/inchiostro per altri 30 giorni in base al tasso di utilizzo giornaliero medio. Inoltre, cercherà di accorpare i toner per altri dispositivi presenti nella medesima sede e che utilizzano il servizio ASR. La soglia di attivazione è 21 giorni. Il periodo di accorpamento per i dispositivi è 45 giorni.

Come faccio a sapere che un ordine è stato effettuato?

Nel momento in cui viene effettuato l'ordine in maniera automatica, la persona inserita come contatto di riferimento per i materiali di consumo riceverà una e-mail di notifica. Una ulteriore e-mail di conferma verrà inviata non appena l'ordine dei materiali di consumo verrà spedito dal magazzino. Nel caso in cui un articolo non sia immediatamente disponibile per la spedizione, verrà inviata una e-mail di ordine in attesa. Quando l'articolo è di nuovo disponibile, verrà inviata una e-mail di conferma della

spedizione. È anche possibile collegarsi al Portale per i clienti e accedere alle informazioni più recenti sugli ordini in corso.

Riceverò più di un ordine per il mio dispositivo in un breve lasso di tempo?

No; tuttavia, se il tasso di utilizzo del dispositivo registra un aumento repentino, il servizio ASR potrebbe stimare che la scorta precedente verrà utilizzata in tempi molto più brevi di quelli originariamente previsti e di conseguenza verrà generato e spedito un altro ordine per soddisfare le nuove esigenze.

Come faccio a controllare lo stato dei miei dispositivi su ASR?

Se siete un Cliente MPS, potete contattare il vostro help desk dedicato per richiedere il saldo scorte e il tempo restante prima dell'arrivo del vostro prossimo ordine.

Se non siete un Cliente MPS, potete accedere al Portale per gli ordini dei materiali di consumo e visualizzare lo stato di ciascun dispositivo nella schermata dello stato dei materiali di consumo. Potete accedere a questa schermata nella sezione Consumables Ordering Application, nella pagina di ordinazione. Sul portale sono presenti guide dettagliate che vi aiuteranno nell'operazione.

www.xerox.com/account

Posso modificare i miei dati di recapito per la spedizione dei materiali dopo la registrazione?

Sì, è possibile.

Se siete un Cliente MPS, il vostro help desk dedicato apporterà questa modifica per conto vostro.

Se non siete un Cliente MPS, potete modificare l'indirizzo di spedizione tramite il Portale per i clienti.

Posso ordinare per il mio dispositivo registrato al servizio ASR del toner extra in previsione di un grosso lavoro di stampa che sto per ricevere?

Sì, è possibile.

Se siete un Cliente MPS, potete inoltrare la richiesta all'help desk. Questo processo assicura che gli algoritmi utilizzati nel servizio ASR non vengano alterati e che continueranno a operare in base alle vostre esigenze di stampa.

Se non siete un Cliente MPS, potete eseguire l'ordine contattando il nostro team per gli ordinativi dei materiali di consumo e inoltrare loro la speciale richiesta d'ordine. Non sarà possibile ordinare sul Portale Clienti toner ed inchiostri per i quali è attivo l'ASR. Ulteriori richieste di ordinativi di toner possono essere effettuate solo telefonicamente.

Il toner ricevuto può essere utilizzato per un altro dispositivo presente nella stessa sede?

No, in quanto il servizio ASR funziona per singolo dispositivo. È importante assicurarsi che i toner inviati vengano utilizzati nel dispositivo al quale sono destinati in modo che il servizio ASR presenti sempre il saldo scorte corretto e continui a comunicare il giusto quantitativo di toner. Per fare in modo che il toner appropriato venga utilizzato per il dispositivo corretto, [nell'etichetta di spedizione o nella ricevuta di consegna è stampato il numero di serie.](#)

Qual è solitamente il motivo per cui un dispositivo registrato al servizio ASR smette di ricevere i toner?

Il motivo più frequente per il quale il servizio ASR smette di eseguire gli ordini è l'interruzione della connessione: quando la comunicazione si interrompe, il rifornimento automatico di toner e inchiostri, non può funzionare. Il servizio ASR trasmetterà i dati solo se il dispositivo è attivo. Se il dispositivo non è attivo, puoi metterlo in modalità di risparmio energetico per risparmiare energia. Ciò significa che il dispositivo è acceso ma utilizza pochissima energia. Le informazioni sui materiali di consumo vengono inviate ai server Xerox quotidianamente.

Come faccio a capire se uno dei miei dispositivi smette di comunicare con Xerox?

Se siete un Cliente MPS, il vostro help desk dedicato vi contatterà affinché effettuiate le azioni correttive, se necessario.

Se non siete un Cliente MPS e il vostro dispositivo smette di comunicare con Xerox, riceverete una notifica tramite e-mail entro 1-2 settimane per segnalarvi la disconnessione. Se il vostro dispositivo resta disconnesso, riceverete anche un messaggio che spiega come riconnettere il vostro dispositivo e contenente i numeri di serie dei dispositivi che hanno smesso di comunicare. Un messaggio di follow up finale verrà inviato dopo 30 giorni. È anche possibile che il team di riconnessione Xerox vi contatti per offrirvi telefonicamente assistenza.

Cosa faccio se ho bisogno di assistenza per ristabilire la connessione?

Dovete contattare il Global Contact Centre oppure il vostro help desk locale dove troverete agenti esperti che vi guideranno telefonicamente nelle singole fasi della procedura di riconnessione o che vi indirizzeranno al team appropriato.