



Automatic Supplies Replenishment – ASR

Veelgestelde vragen
Klant

Oktober 2018

Inhoud

Over Automatic Supplies Replenishment.....	2
V1. Wat is ASR?	2
V2. Hoe werkt ASR?	2
V3. Hoe kan ik de verbinding op afstand activeren?	3
V4. Hoe weet ik of mijn machine geschikt is voor ASR?	3
V5. Hoe kan ik me aanmelden voor de ASR-service?	4
V6. Welke verbruiksartikelen vallen onder de ASR-service?	4
V7. Hoe bestel ik andere Routine Maintenance Items (RMI's - standaard onderhoudsproducten)?	4
V8. Zijn machines met een zeer hoog verbruik geschikt voor de ASR-service?	4
V9. Hoe groot is de voorraad die ASR voor een machine bestelt?	4
V10. Hoe weet ik dat er een bestelling is geplaatst?	4
V11. Kan ik binnen een kort tijdsbestek meerdere bestellingen voor mijn machine ontvangen?	5
V12. Hoe kan ik de verbruiksstatus van mijn machines op ASR bekijken?	5
V13. Kan ik mijn afleveradres voor de bestellingen achteraf wijzigen?	5
V14. Kan ik extra toner bestellen als ik weet dat er een grote printopdracht op stapel staat voor mijn bij ASR aangemelde machine?	5
V15. Mag de ontvangen toner ook in een andere machine op dezelfde locatie worden gebruikt?	5
V16. Wat kan er aan de hand zijn als er voor een ASR-machine geen toners meer worden ontvangen?	6
V17. Hoe weet ik of één van mijn machines niet meer met Xerox communiceert?	6
V18. Wat moet ik doen om opnieuw een verbinding tot stand te brengen?	6

Over Automatic Supplies Replenishment

De meeste Xerox® printers en multifunctionele printers zijn geschikt voor gebruik met een intelligent systeem voor printerbeheer op afstand dat een aantal taken afhandelt die voorheen handmatig moesten worden uitgevoerd, zoals het bestellen van toner. Dankzij deze functionaliteit controleren Xerox® machines het tonerverbruik, zodat ze kunnen voorspellen wanneer de gebruikte tonercartridge leeg zal zijn. Als de printer is aangesloten via een proxy Device Agent of Device Direct, wordt het verbruik op afstand aan Xerox gemeld, waarna er op basis van de ontvangen informatie automatisch toner wordt besteld.

V1. Wat is ASR?

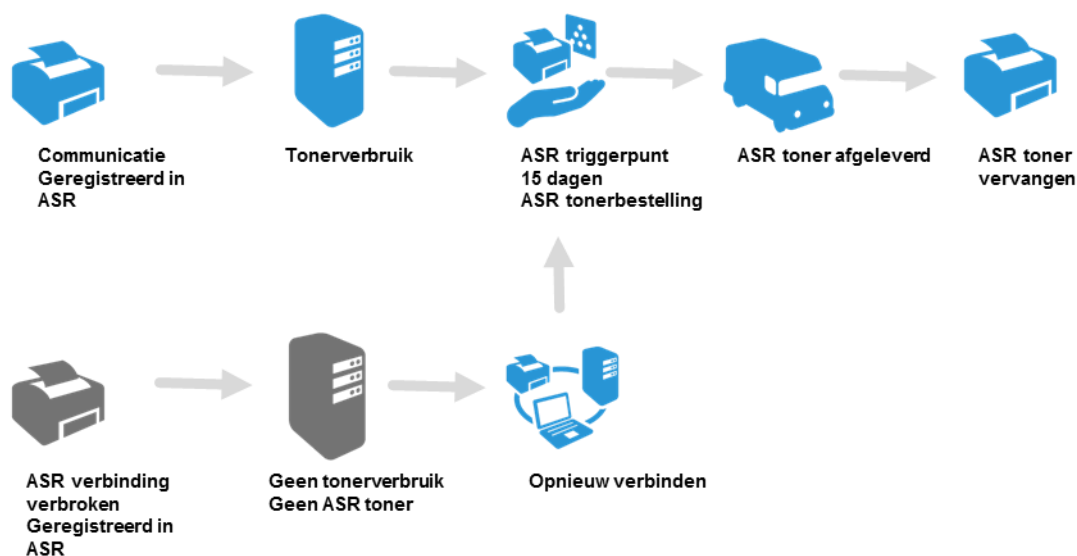
A: ASR staat voor Automatic Supplies Replenishment (ASR, automatische aanvulling van bepaalde verbruiksmaterialen). Dit is een service op basis van de verbruiksgegevens die door uw Xerox® machine worden verzonden. ASR werkt op basis van een algoritme voor het automatisch bestellen van toners/tonerafvalcontainers/inkt voor geregistreerde machines, waarbij nauwelijks interventie nodig is. Deze service is beschikbaar voor alle Xerox® servicecontracten waarbij verbruiksartikelen in het contract zijn opgenomen.

V2. Hoe werkt ASR?

A: Om te beginnen moeten de Xerox® machines met Xerox verbonden zijn via de Xerox® Device Agent (XDA) of Device Direct-technologie en u dient zich aan te melden voor de ASR-service.

Als de verbinding tot stand is gebracht en goed werkt en als het registratieproces is afgerond, gaat de machine beveiligd rapporteren hoeveel toner er is verbruikt en hoeveel er nog resteert, d.m.v. een teller in de machine (vergelijkbaar met de benzinemeter 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 bij een resterende verbruiksduur van 15 dagen een order aan voor toner/inkt. Afhankelijk van het producttype en indien nodig kan ASR zelfs een order afgeven nog voordat de 15 dagen zijn bereikt.



V3. Hoe kan ik de verbinding op afstand activeren?

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

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

Xerox® Device Agent is een Microsoft Windows® client voor machinebeheer die 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.

V4. Hoe weet ik of mijn machine geschikt is voor ASR?

A: De nieuwste Xerox® technologie is standaard uitgerust voor ASR. Er kan datacommunicatie plaatsvinden tussen de machine en Xerox, waardoor de benodigde informatie wordt overgedragen om de automatische bestellingen te initiëren. Hoewel u niet rechtstreeks op de machine kunt zien of deze geschikt is voor ASR, kunt u in dit

gedetailleerde overzicht zien welke Xerox machines geschikt zijn voor ASR: [pagina remote services](#)

V5. Hoe kan ik me aanmelden voor de ASR-service?

A: Voor MPS-klanten wordt de aanmelding bij ASR namens u door Xerox uitgevoerd in het kader van de service contract registratie.

Bent u geen MPS-klant en hebben wij uw klantgegevens, dan wordt de ASR-registratie voor u uitgevoerd of u kunt zich aanmelden voor ASR op de webpagina www.xerox.com/account en een eenvoudig online registratieproces te doorlopen. Ga naar de Klanten portal en kies voor de optie ASR Enrolment and Management in het menu 'Toepassing' op de taakbalk. Nadat u de registratie hebt voltooid, wordt er direct een e-mail verzonden naar het door u opgegeven e-mailadres.

V6. Welke verbruiksartikelen vallen onder de ASR-service?

A: In de huidige fase van de ASR implementatie geldt de service alleen voor toners, tonerafvalcontainers en inkt. Hebt u meer tonerafvalcontainers nodig, dan kunt u deze aanvragen via het Welcome Centre.

V7. Hoe bestel ik andere Routine Maintenance Items (RMI's - standaard onderhoudsproducten)?

Bent u een MPS-klant, dan zorgt de helpdesk namens u proactief voor het bestellen van deze verbruiksartikelen.

Bent u geen MPS-klant, dan kunt u via de gebruiksvriendelijke en eenvoudige Consumables Ordering Portal bestellingen plaatsen voor Routine Maintenance Items (RMI's), zoals fusers, drums of imaging kits. U kunt er 24/7 terecht. Lees meer over hoe [we uw verbruiksartikelenbeheer vereenvoudigen](#).

V8. Zijn machines met een zeer hoog verbruik geschikt voor de ASR-service?

A: In deze fase van de ASR-implementatie zijn machines met een zeer hoog verbruik* niet geschikt voor ASR. Deze worden in toekomstige fases van het ASR-programma opgenomen.

**In dit kader verstaan we onder zeer hoog verbruik, een wekelijks verbruik van 2 cartridges per week van dezelfde kleur.*

V9. Hoe groot is de voorraad die ASR voor een machine bestelt?

A. ASR initieert een toner-/inkthoeveelheid die voldoende is voor 30 dagen op basis van uw dagelijkse verbruik. Verder worden bestellingen van toners voor andere machines op de locatie die ook gebruik maken van de ASR-service zoveel mogelijk samengevoegd. Het triggerpunt is 15 dagen. Het venster voor het consolideren van bestellingen is 30 dagen.

V10. Hoe weet ik dat er een bestelling is geplaatst?

A. Bij het plaatsen van een automatische bestelling, wordt er een bevestigingse-mail verzonden naar de contactpersoon voor de verbruiksartikelen. Zodra de bestelde verbruiksartikelen het magazijn van Xerox verlaten, wordt er ter bevestiging een e-mail

verzonden. Als het artikel niet voorradig is voor verzending, wordt er een e-mail verzonden om te melden dat de bestelling in behandeling is. De verzendingse-mail is het signaal dat het onderdeel weer beschikbaar is. U kunt ook in de klanten portal inloggen om de meest actuele informatie over de huidige bestellingen na te kijken.

V11. Kan ik binnen een kort tijdsbestek meerdere bestellingen voor mijn machine ontvangen?

A: Nee, zo is ASR niet opgezet. Gaat het dagelijkse 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 verzonden om aan uw behoeften te voldoen.

V12. Hoe kan ik de verbruiksstatus van mijn machines op ASR bekijken?

A: MPS-klanten kunnen contact opnemen met de helpdesk om hun voorraad op te vragen en hoelang het gaat duren voordat de volgende bestelling wordt geplaatst.

Als u geen MPS-klant bent, dan kunt u dit simpel doen in de bestelportal voor verbruiksartikelen, waar u de status van elke machine in het statusscherm voor verbruiksartikelen kunt bekijken. U kunt dit scherm benaderen in de toepassing voor het bestellen van verbruiksartikelen op de bestelpagina. In de portal vindt u informatie om u door dit proces te leiden. www.xerox.com/account

V13. Kan ik mijn afleveradres voor de bestellingen achteraf wijzigen?

A: Ja, dat is mogelijk.

Voor MPS-klanten zal de helpdesk dat voor u doen.

Bent u geen MPS-klant, dan kunt u het afleveradres via uw klantportaal wijzigen.

V14. Kan ik extra toner bestellen als ik weet dat er een grote printopdracht op stapel staat voor mijn bij ASR aangemelde machine?

A: Ja, dat is mogelijk.

MPS-klanten kunnen deze aanvraag bij de helpdesk indienen. Dit proces voorkomt dat de algoritmes in de ASR-service worden gewijzigd en zorgt dat deze afgestemd blijven op uw printbehoeften.

Bent u geen MPS-klant, dan kunt u contact opnemen met uw Consumable Ordering Team voor een uitzonderingsbestelling. Voor machines die bij ASR zijn aangemeld kunnen er geen toners worden besteld via de Customer Ordering Portal. Extra toners kunnen uitsluitend telefonisch worden aangevraagd.

V15. Mag de ontvangen toner ook in een andere machine op dezelfde locatie worden gebruikt?

A: Nee want ASR werkt op basis van individuele machines. Het is belangrijk dat de ontvangen toners worden gebruikt in de machine waarvoor ze zijn bedoeld, zodat ASR de correcte voorraad informatie heeft en de service de juiste tonervoorraad blijft doorgeven. Om te zorgen dat de juiste toner bij de juiste machine terechtkomt, is het serienummer op het verzendlabel of de afleveringsbon terug te vinden.

V16. Wat kan er aan de hand zijn als er voor een ASR-machine geen toners meer worden ontvangen?

A: Meestal wordt dit veroorzaakt door problemen met de verbinding, bij communicatieproblemen werkt de automatische aanvulling van verbruiksmaterialen niet. ASR kan alleen gegevens verzenden als de machine aan staat. Als de machine niet wordt gebruikt, kunt u deze in de power save-modus zetten om energie te besparen. Dit betekent dat de machine wel aan staat, maar zeer weinig energie verbruikt. De verbruiksartikelen informatie wordt dagelijks naar de Xerox-servers verzonden.

V17. Hoe weet ik of één van mijn machines niet meer met Xerox communiceert?

A: Als u een MPS-klant bent, zal uw helpdesk contact met u opnemen om zo nodig actie te ondernemen.

Als u geen MPS-klant bent en de machine communiceert niet meer met Xerox, ontvangt u binnen 1-2 weken nadat de machine niet meer met Xerox communiceert een e-mailbericht. Als de verbinding niet wordt hersteld, ontvangt u een bericht waarin wordt uitgelegd hoe u de verbinding kunt herstellen, inclusief de/het betreffende serienummer(s). Na 30 dagen volgt er een laatste herinneringsbericht. Het kan ook zijn dat het Xerox re-connection team telefonisch contact opneemt om u te helpen.

V18. Wat moet ik doen om opnieuw een verbinding tot stand te brengen?

A: Neem contact op met het Global Contact Centre of met het Welcome centre. De aanwezige experts zullen samen met u de stappen doorlopen om de verbinding te herstellen of zullen u doorverbinden naar het betreffende team.