



Reposição Automática de Consumíveis – ASR

Perguntas mais frequentes
do Cliente

Outubro de 2018

Índice

Acerca da Reposição Automática de Consumíveis	2
P1. O que é o ASR?	2
P2. Como funciona o ASR?	3
P3. Como ativo a ligação remota?	3
P4. Como posso saber se o meu equipamento tem capacidade para ASR?	4
P5. Como me registo para o serviço ASR?	4
P6. Quais os consumíveis que estão incluídos no serviço ASR?	4
P7. Como posso encomendar outros Artigos de Manutenção de Rotina (Routine Maintenance Items - RMI's)?	4
P8. Os equipamentos com utilização muito intensa são adequados para o serviço ASR?	4
P9. Quanto stock irá o ASR encomendar para um equipamento?	5
P10. Como fico a saber que foi feita uma encomenda?	5
P11. Irei receber mais do que uma encomenda para o meu equipamento num curto período de tempo?	5
P12. Como posso verificar o estado de utilização dos meus equipamentos no ASR?	5
P13. Posso alterar os detalhes de contacto do Cliente para envio após o registo?	5
P14. Posso encomendar toner extra para o meu equipamento registado em ASR, antes de um grande trabalho de impressão previsto.	6
P15. O toner recebido pode ser usado noutra equipamento nas mesmas instalações?	6
P16. Qual a razão comum pela qual um equipamento em ASR deixa de receber toner?	6
P17. Como posso saber se algum dos meus equipamentos deixou de comunicar com a Xerox?	6
P18. O que preciso de fazer se precisar de suporte para restabelecer a ligação?	7

Acerca da Reposição Automática de Consumíveis

A maior parte das impressoras e equipamentos multifuncionais da Xerox® são criados com um sistema que permite a gestão remota inteligente do equipamento, automatizando algumas das tarefas que seriam de outro modo realizadas manualmente, tal como a encomenda de toner. Graças a esta funcionalidade, os equipamentos Xerox® monitorizam a utilização de toner e são capazes de prever quando irá acabar o cartucho de toner que está a ser usado. Quando o equipamento está ligado através de um proxy Device Agent ou Device Direct, essa utilização é comunicada remotamente à Xerox e a informação recebida pode ser usada para encomendar toner automaticamente.

P1. O que é o ASR?

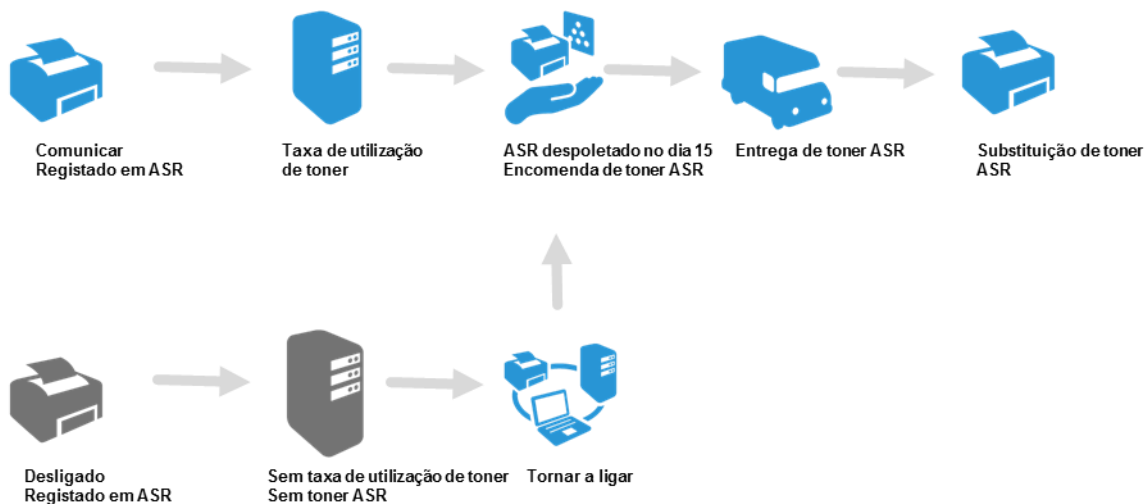
R: ASR é a abreviatura de Automatic Supplies Replenishment (Reposição Automática de Consumíveis). Trata-se de um serviço que usa os dados de utilização transmitidos remotamente pelo seu equipamento Xerox®. Através de um algoritmo, o ASR encomenda toner/garrafas de toner residual/tintas automaticamente para os equipamentos registados, com uma intervenção manual muito limitada. Este serviço está disponível para todos os contratos de Serviço Xerox® que incluem os consumíveis como parte da oferta no todo.

P2. Como funciona o ASR?

R: Antes de mais, os equipamentos Xerox® precisam de estar ligados remotamente à Xerox usando a tecnologia Xerox® Device Agent (XDA) ou Device Direct e registados no programa ASR para que seja possível usufruir do serviço.

Quando a ligação remota é estabelecida e mantida e o registo é completado, os equipamentos comunicam com segurança quanto toner foi usado e quanto toner ainda resta, através de um medidor (semelhante ao que tem no carro para saber quanto combustível ainda tem disponível).

O ASR utiliza estes dados para calcular os níveis de utilização e, tendo em atenção a media de consumo diário, irá gerar uma encomenda de toner/tinta quando faltarem 15 dias para acabar o toner em utilização. Quando necessário, o ASR dispara uma encomenda antes de decorridos os 15 dias com base no tipo de produto.



P3. Como ativo a ligação remota?

R: As impressoras e equipamentos multifuncionais Xerox® podem ser ligados remotamente à Xerox usando duas tecnologias: Device Direct e Xerox® Device Agent (XDA).

Device Direct é uma funcionalidade standard em quase todos os produtos mais recentes da Xerox® – sem necessidade de software adicional. Tudo o que precisa é de uma ligação do seu produto Xerox® à rede externa. [Consulte a lista completa de produtos compatíveis com Device Direct.](#)

Xerox® Device Agent é um cliente de gestão do equipamento da Microsoft Windows® que pode ser descarregado gratuitamente. [Consulte a lista completa de produtos compatíveis com Xerox® Device Agent \(XDA\)](#)

Para um cliente MPS, a ligação é um pré-requisito para ativar a oferta.

P4. Como posso saber se o meu equipamento tem capacidade para ASR?

R: A mais recente tecnologia Xerox® tem a capacidade ASR integrada como predefinição. Isto permite a comunicação de dados, entre o equipamento e a Xerox, com as informações necessárias para gerar encomendas automáticas. Embora não possa determinar a capacidade ASR diretamente a partir do equipamento, pode aceder à lista detalhada de capacidades, publicada pela Xerox a partir daqui: [página de serviços remotos](#)

P5. Como me registo para o serviço ASR?

R: Se for um cliente MPS, o registo em ASR será realizado pelo pessoal da Xerox, em seu nome, como parte do registo do seu contrato de serviços.

Se não for um cliente MPS, e se nós tivermos as suas informações de contacto, faremos o registo ASR por si, ou como alternativa pode registar-se em ASR visitando www.xerox.com/account e seguindo um processo de registo simples online. Quando entrar no Portal do Cliente, deverá escolher a opção ASR Enrolment and Management no menu "Application" na barra de ferramentas. Quando terminar o registo, receberá de imediato um email no endereço de email que escolheu.

P6. Quais os consumíveis que estão incluídos no serviço ASR?

R: Nesta fase atual de implementação do ASR, estão incluídos no serviço toner, garrafas de toner residual e tintas. Se precisar de mais garrafas de toner residual, deverá solicitá-las através da sua helpdesk local.

P7. Como posso encomendar outros Artigos de Manutenção de Rotina (Routine Maintenance Items - RMIs)?

Se for um cliente MPS, a helpdesk dedicada irá gerir proactivamente por si as encomendas de consumíveis.

Se não for um cliente MPS, o Portal para Encomenda de Consumíveis, que foi criado para que tenha uma experiência fácil, é onde pode encomendar Artigos de Manutenção de Rotina (RMIs), tais como fusores, tambores e kits de imagem. Este está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Leia aqui como [simplificamos a gestão dos seus consumíveis](#).

P8. Os equipamentos com utilização muito intensa são adequados para o serviço ASR?

R: Atualmente, os equipamentos com utilização muito intensa* não são adequados para esta fase do ASR. Isto faz parte das fases futuras do programa ASR.

**Para este caso, um Cliente de utilização intensa é definido quando utiliza 2 cartuchos de toner da mesma cor por semana todas as semanas*

P9. Quanto stock irá o ASR encomendar para um equipamento?

R. O ASR irá disparar um valor de toner/tinta para 30 dias com base na sua taxa média de utilização diária. Procurará também consolidar toner para outros equipamentos nas suas instalações que também usem o serviço ASR. O ponto em que é despoletado é aos 15 dias. A janela de consolidação para consolidação do equipamento é de 30 dias. Ou seja, é despoletada uma ordem para o primeiro equipamento que atingir os 15 dias de toner restante e o ASR vai detectar se existem nas mesmas instalações equipamentos com toner com uma duração inferior a 30 dias e consolida na mesma ordem.

P10. Como fico a saber que foi feita uma encomenda?

R. Quando é feita uma encomenda automática, é enviado um email para o endereço de email do contacto responsável pelos consumíveis. Será também enviado um email de despacho logo que a encomenda tenha sido despachada do nosso armazém. Será enviado um email de encomenda pendente quando um artigo não estiver disponível para envio. O email de despacho irá avisar quando o artigo estiver de novo disponível. Pode também entrar no Portal do Cliente e aceder aos detalhes mais recentes das encomendas.

P11. Irei receber mais do que uma encomenda para o meu equipamento num curto período de tempo?

R: Não, o ASR não funciona assim. No entanto, se a taxa de utilização diária do equipamento se alterar muito rapidamente sofrendo um aumento, então o ASR poderá prever que o stock anterior se esgote num período de tempo mais curto do que o previsto inicialmente. Isto fará com que seja gerada e enviada outra encomenda para satisfazer os novos requisitos.

P12. Como posso verificar o estado de utilização dos meus equipamentos no ASR?

R: Se for um Cliente MPS, pode contactar a sua helpdesk dedicada para solicitar o saldo do seu stock e saber quanto tempo falta para receber a sua próxima encomenda.

Se não for um cliente MPS, o Portal para Encomenda de Consumíveis, que foi criado para que tenha uma experiência fácil, é onde pode ver o estado de cada equipamento no ecrã Estado dos Consumíveis. Pode aceder a este ecrã na Aplicação de Encomenda de Consumíveis, na página de encomendas. Existem guias de Ajuda no portal para o orientarem. www.xerox.com/account

P13. Posso alterar os detalhes de contacto do Cliente para envio após o registo?

R: Sim, pode.

Se for um cliente MPS, a sua helpdesk dedicada irá fazê-lo por si.

Se não for um cliente MPS, temos funcionalidades para suportar a alteração da morada de envio através do seu Portal do Cliente.

P14. Posso encomendar toner extra para o meu equipamento registado em ASR, antes de um grande trabalho de impressão previsto.

R: Sim, pode.

Se for um cliente MPS, pode fazer o pedido junto da helpdesk. Este processo assegura que os algoritmos usados no Serviço ASR não são alterados e que irão continuar a funcionar de acordo com as suas necessidades de impressão.

Se não for um cliente MPS, pode encomendar contactando a Equipa de Encomenda de Consumíveis dizendo que este é um pedido de encomenda excecional. Para equipamentos registados em ASR não estará disponível toner para encomenda no Portal de Encomendas do Cliente. Os pedidos de encomenda adicional de toner apenas podem ser feitos por telefone para o número 707 200 578.

P15. O toner recebido pode ser usado noutro equipamento nas mesmas instalações?

R: Não, pois o ASR funciona com base em cada equipamento. É importante assegurar que o toner enviado está a ser usado no equipamento a que se destina para que o ASR tenha um saldo correto de stock e o serviço continue a enviar a quantidade correta de toner. Para facilitar a tarefa de colocação do toner correto no equipamento correto, o número de série vem impresso na Etiqueta de Expedição ou na nota de remessa.

P16. Qual a razão comum pela qual um equipamento em ASR deixa de receber toner?

R: A razão mais comum para o ASR deixar de encomendar é a interrupção da ligação, quando a comunicação falha, a reposição automática de consumíveis não consegue funcionar. O ASR apenas transmite dados se o equipamento estiver ligado. Se o equipamento não estiver ativo, poderá colocá-lo em modo de poupança de energia para poupar energia. Isto significa que o equipamento fica ligado mas utiliza muito pouca energia. A informação sobre consumíveis é enviada diariamente para os servidores da Xerox.

P17. Como posso saber se algum dos meus equipamentos deixou de comunicar com a Xerox?

R: Se for um cliente MPS, a sua helpdesk dedicada irá contactá-lo para, se necessário, realizar as ações para corrigir o problema.

Se não for um cliente MPS e se o seu equipamento deixar de comunicar com a Xerox, irá receber uma notificação por email num prazo de 1-2 semanas para o avisar da falta de ligação. Se o seu equipamento permanecer desligado, irá também receber uma mensagem explicando como tornar a ligar o equipamento, incluindo os Números de Série dos equipamentos que deixaram de comunicar. Decorridos 30 dias, receberá uma mensagem de seguimento e uma mensagem final. Poderá também receber uma chamada da equipa Xerox para o ajudar através do telefone.

P18. O que preciso de fazer se precisar de suporte para restabelecer a ligação?

R: Terá que contactar o Global Contact Centre ou a sua helpdesk local onde irá encontrar agentes especializados para o orientar através do telefone nos passos para restabelecer a ligação, ou que o irão encaminhar para a equipa apropriada.