

VERSION 3  
MAJ 2021

# Automatisk beställning av förbrukningsmaterial (ASR)

Vanliga frågor Kund

© 2021 Xerox Corporation. Med ensamrätt. Xerox® och Xerox and Design® är varumärken som tillhör Xerox Corporation i USA och/eller i andra länder. BR19978

## Om automatisk beställning av förbrukningsmaterial

De flesta skrivare och multifunktions skrivare från Xerox® är försedda med ett intelligent fjärrövervakningssystem som kan användas för att automatisera vissa av de arbetsuppgifter som tidigare har utförts manuellt, till exempel beställning av toner. Tack vare den här funktionen kan Xerox®-skrivare automatiskt registrera användningen av toner och förutse när den nuvarande tonerkassetten kommer att ta slut. Om skrivaren är ansluten till en proxyserver via Device Agent eller Device Direct kan förbrukningen överföras till Xerox och sedan användas för att beställa toner helt automatiskt.

# Innehåll

Vad är ASR?.....	1
Hur fungerar ASR? .....	1
Hur aktiverar jag fjärranslutningen? .....	1
Hur vet jag om min skrivare kan anslutas till ASR-tjänsten?.....	1
Hur gör jag för att ansluta mig till ASR-tjänsten?.....	2
Vilka förbrukningsmaterial ingår i ASR-tjänsten? .....	2
Hur beställer jag andra produkter för rutinunderhåll (RMI)? .....	2
Är det lämpligt att ansluta skrivare med väldigt hög förbrukning till ASR-tjänsten? .....	2
Hur mycket förbrukningsmaterial beställs till en skrivare via ASR-tjänsten? .....	2
Hur vet jag om en beställning har skapats? .....	2
Finns det risk för att jag får flera leveranser till min skrivare under en kort tidsperiod? .....	3
Hur kan jag kontrollera förbrukningsstatus för mina skrivare i ASR-tjänsten? .....	3
Kan jag ändra leveransadress till kundkontakten? .....	3
Kan jag beställa extra toner inför ett stort utskriftsjobb som ska utföras på en skrivare som är ansluten till ASR-tjänsten?.....	3
Går det att använda den levererade tonern i en annan skrivare på samma anläggning? .....	3
Vad är den vanligaste orsaken till att en skrivare som är ansluten till ASR-tjänsten inte längre får någon toner? .....	4
Hur vet jag om någon av mina skrivare har slutat kommunicera med Xerox? .....	4
Vad gör jag om jag behöver hjälp med att återupprätta anslutningen? .....	4

## Vad är ASR?

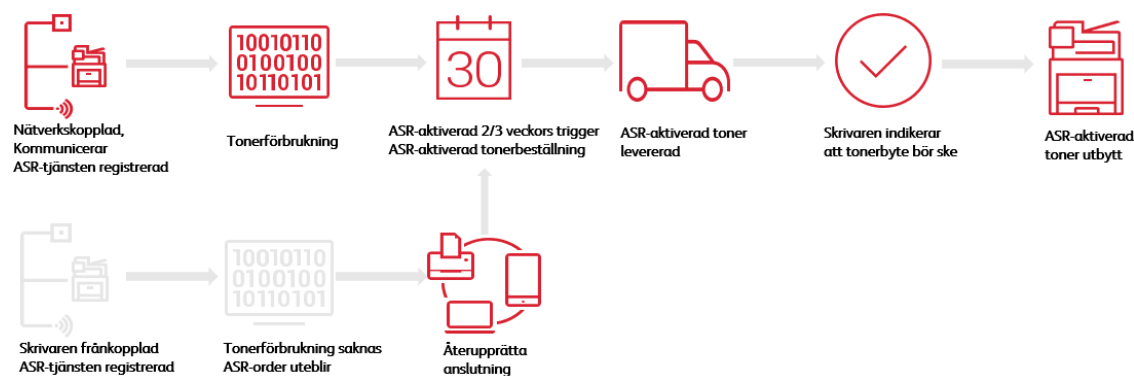
ASR står för Automatic Supplies Replenishment eller automatisk beställning av förbrukningsmaterial. Det är en tjänst som använder den förbrukningsinformation som överförs från din Xerox®-skrivare. Med hjälp av en algoritm kan ASR användas för att automatiskt beställa toner/toneravfallsbehållare/färg till registrerade skrivare och på så sätt minimera den manuella arbetsinsatsen. Tjänsten kan läggas till i alla Xerox®-serviceavtal där förbrukningsmaterial ingår i paketlösningen.

## Hur fungerar ASR?

För det första krävs att Xerox®-skrivarna är anslutna till Xerox med hjälp av Xerox® Device Agent (XDA) eller Device Direct och att du har anslutit dig till ASR-tjänsten.

När fjärranslutningen väl har upprättats och anmälan slutförts kan skrivarna säkert överföra information om hur mycket toner som har använts och hur mycket som finns kvar via en bränslemätare (ungefär som den som finns i bilen och visar hur mycket bränsle du har kvar).

ASR-funktionen använder uppgifterna till att beräkna förbrukningen och skapar sedan en order på toner/färg som kommer efter ytterligare 21 dagars utskrifter. Om så behövs läggs en order av ASR-funktionen innan det har gått 21 dagar, beroende på produkttyp.



## Hur aktiverar jag fjärranslutningen?

Xerox® skrivare och multifunktionsskrivare kan fjärranslutas till Xerox med hjälp av två huvudsakliga tekniker: Device Direct och Xerox® Device Agent (XDA).

Device Direct är standardfunktion på de flesta av Xerox® nyare produkter – och kräver ingen ytterligare programvara. Det enda du behöver är en anslutning från Xerox® -skrivaren till det externa nätverket. [Se en fullständig lista över vilka produkter som stöds av Device Direct.](#)

Xerox® Device Agent är en Microsoft Windows®-baserad klient för enhetshantering som kan hämtas helt gratis. [Se en fullständig lista över vilka produkter som stöds av Xerox® Device Agent \(XDA\).](#)

MPS-kunder behöver en anslutning för att kunna aktivera tjänsten.

## Hur vet jag om min skrivare kan anslutas till ASR-tjänsten?

Den senaste Xerox® -tekniken har en inbyggd ASR-funktion. Det innebär att den information som krävs till automatiska beställningar kan skickas mellan skrivaren och Xerox. Du kan inte kontrollera ASR-

funktionen direkt från skrivaren, men du kan läsa listan med detaljerade funktionsbeskrivningar från Xerox här: [sida med fjärrtjänster](#)

## Hur gör jag för att ansluta mig till ASR-tjänsten?

Om du är MPS-kund sköter Xerox personal anslutningen åt dig, eftersom tjänsten ingår i ditt serviceavtal.

Om du inte är MPS-kund men har lämnat dina kontaktuppgifter till oss, hjälper vi dig med anslutningen till ASR-tjänsten. Du kan även anmäla dig till ASR-tjänsten genom att gå in på [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account) och gå igenom en enkel registreringsprocess online. När du loggar in i Customer Portal väljer du alternativet ASR Enrolment and Management på menyn Application i verktygsfältet. När du har registrerat dig får du genast en bekräftelse till din angivna e-postadress.

## Vilka förbrukningsmaterial ingår i ASR-tjänsten?

För närvarande ingår toner, toneravfallsbehållare och färg i ASR-tjänsten. Om du behöver fler toneravfallsbehållare kan du beställa dem via din lokala kundtjänst.

## Hur beställer jag andra produkter för rutinunderhåll (RMI)?

Om du är MPS-kund sköter kundtjänsten alla dina beställningar av förbrukningsmaterial och ser till att de fylls på innan de tar slut.

Om du inte är MPS-kund använder du Consumables Ordering Portal för att smidigt och enkelt beställa andra produkter för rutinunderhåll, till exempel fixeringsenheter, trummor eller bildbehandlingssatser. Du kan beställa dygnet runt.

## Är det lämpligt att ansluta skrivare med väldigt hög förbrukning till ASR-tjänsten?

För närvarande är det inte lämpligt att ansluta skrivare med hög förbrukning\* till ASR-tjänsten. Vi planerar att lägga till detta i kommande faser av ASR-programmet.

\* I det här avseendet betecknas skrivare med hög förbrukning som kunder som varje vecka använder minst två kassetter av samma tonerfärg

## Hur mycket förbrukningsmaterial beställs till en skrivare via ASR-tjänsten?

ASR-tjänsten skapar en beställning som motsvarar 30 dagars förbrukning av toner/färg baserat på den genomsnittliga förbrukningen per dag. Tjänsten samordnar även beställningen så att den tar hänsyn till förbrukningen hos andra skrivare på samma anläggning som också är anslutna till ASR-tjänsten. Beställningar skapas när nivån motsvarar 21 dagars förbrukning. Konsolideringsfönstret för olika enheter är 45 dagar.

## Hur vet jag om en beställning har skapats?

När en beställning skapas automatiskt skickas en bekräftelse per e-post till den adress som har uppgetts till kontaktpersonen för förbrukningsmaterial. Ytterligare ett meddelande skickas när beställningen på förbrukningsmaterial har lämnat lagret. Ett meddelande om vilande order skickas ut om en artikel inte

finns i lager just nu. Sedan skickas ett leveransmeddelande när artikeln har kommit in i lager igen. Du kan också logga in på Customer Portal för att se aktuell status för öppna order.

## Finns det risk för att jag får flera leveranser till min skrivare under en kort tidsperiod?

Nej, ASR-tjänsten är inte tänkt att fungera så. Men om dagsförbrukningen i skrivaren ökar väldigt hastigt kan det leda till en signal om att det befintliga lagret kommer att gå åt snabbare än tidigare beräknat. Om så sker skapas en ny beställning och skickas ut för att täcka de nya behoven av förbrukningsmaterial.

## Hur kan jag kontrollera förbrukningsstatus för mina skrivare i ASR-tjänsten?

Om du är MPS-kund kan du kontakta din dedikerade kundtjänst och be om en sammanställning av ditt lagersaldo och hur länge det är tills du behöver beställa förbrukningsmaterial.

Om du inte är MPS-kund använder du Consumables Ordering Portal för att smidigt och enkelt gå in och visa status för enskilda skrivare på sidan Supplies Status. Öppna Consumables Ordering Portal och öppna sedan sidan via beställningssidan. Det finns en hjälp till portalen om du inte hittar vad du söker. [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account)

## Kan jag ändra leveransadress till kundkontakten?

Ja, det kan du.

Om du är MPS-kund sköter din dedikerade kundtjänst detta åt dig.

Om du inte är MPS-kund erbjuder vi funktioner för att ändra leveransadress via Customer Portal.

## Kan jag beställa extra toner inför ett stort utskriftsjobb som ska utföras på en skrivare som är ansluten till ASR-tjänsten?

Ja, det kan du.

Om du är MPS-kund skickar du bara en förfrågan till kundtjänsten. Genom den här processen säkerställer du att de algoritmer som används till ASR-tjänsten inte förändras och fortsätter att fungera i enlighet med dina utskriftsbehov.

Om du inte är MPS-kund kan du kontakta vårt team för beställning av förbrukningsmaterial och göra en extra beställning. Det går inte att beställa toner till skrivare anslutna till ASR-tjänsten via Customer Ordering Portal. Det går bara att beställa extra toner per telefon.

## Går det att använda den levererade tonern i en annan skrivare på samma anläggning?

Nej, ASR-tjänsten är kopplad till den enskilda skrivaren. Därför är det viktigt att den toner som levereras används till avsedd skrivare. Annars stämmer inte den information som samlas in genom ASR-tjänsten beträffande lagersaldo och då skickas inte rätt mängd toner ut. För att det ska vara enklare att använda rätt toner till varje skrivare står skrivarens serienummer på leveransetiketten eller leveranssedeln.

Vad är den vanligaste orsaken till att en skrivare som är ansluten till ASR-tjänsten inte längre får någon toner?

Den vanligaste orsaken till att ASR-tjänsten inte skickar någon ny toner är ett avbrott i anslutningen. Om kommunikationen inte fungerar sker inte heller någon automatisk beställning av förbrukningsmaterial. ASR-tjänsten överför bara information när skrivaren är på. Om skrivaren inte används kan du försätta den i energisparläge för att spara ström. Det betyder att skrivaren är på, men drar väldigt lite ström. Information om förbrukningsmaterial skickas till Xerox varje dag.

Hur vet jag om någon av mina skrivare har slutat kommunicera med Xerox?

Om du är MPS-kund tar din dedikerade kundtjänst kontakt med dig för att vidta åtgärder, om så behövs.

Om du inte är MPS-kund och skrivaren slutar kommunicera med Xerox får du ett e-postmeddelande inom 1–2 veckor där du informeras om avbrottet. Om skrivaren inte ansluts får du även ett meddelande med information om hur du kan ansluta skrivaren igen, inklusive serienummer till den skrivare som har slutat kommunicera. Ett sista uppföljningsmeddelande skickas efter 30 dagar. Det kan även hända att du blir uppringd av Xerox återanslutningsteam, som kan erbjuda telefonsupport.

Vad gör jag om jag behöver hjälp med att återupprätta anslutningen?

Du måste kontakta Global Contact Centre eller din lokala kundtjänst, där utbildad personal kan leda dig genom återanslutningsstegen på telefon eller hänvisa dig till annan lämplig personal.