

VERSION 3  
MAI 2021

# Réapprovisionnement automatique de consommables (ASR)

Foire aux questions Client

© 2021 Xerox Corporation. Tous droits réservés Xerox® et Xerox avec la marque figurative® sont des marques de Xerox Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. BR19978

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

La plupart des imprimantes et multifonctions Xerox® disposent d'un système dit « intelligent » de gestion des périphériques à distance qui automatise certaines tâches comme la commande des consommables qui sont d'ordinaire exécutées manuellement. Grâce à cette fonctionnalité, lorsqu'un périphérique est connecté à Xerox® via Device Agent ou en Device Direct, Xerox® est en mesure de surveiller le taux d'utilisation des consommables et peut calculer leur fin de vie. Xerox a alors la capacité de commander automatiquement et de manière proactive la majorité des consommables.

## Sommaire

En quoi consiste le réapprovisionnement automatique en consommables (ASR) ? .....	1
Comment fonctionne ASR ? .....	1
Comment activer la connexion distante ? .....	1
Comment puis-je savoir si mon appareil est compatible avec le système ASR ? .....	2
Comment faire pour s'inscrire au service ASR ? .....	2
Quels sont les consommables couverts par le service ASR ? .....	2
Comment faire pour commander d'autres consommables ou éléments de maintenance courante ? .....	2
Les périphériques qui présentent un taux d'utilisation très élevé sont-ils éligibles au service ASR ? .....	2
Quelle quantité de consommables l'ASR commandera-t-il pour un périphérique ? .....	2
Comment saurai-je qu'une commande a été effectuée ? .....	3
Vais-je recevoir plus d'une commande pour mon périphérique en très peu de temps ? .....	3
Comment vérifier les taux d'utilisation de mes périphériques qui bénéficient de l'ASR ? .....	3
Puis-je modifier les coordonnées d'expédition de mon client après l'inscription ASR ? .....	3
Puis-je effectuer une commande exceptionnelle de toner en prévision d'un projet d'impression volumineux pour un périphérique bénéficiant du service ASR ? .....	3
Le toner reçu peut-il être utilisé sur un autre périphérique du même site ? .....	4
Quelle est la principale raison expliquant l'interruption de la réception de consommables pour un périphérique inscrit au service ASR ? .....	4
Comment saurai-je si l'un de mes périphériques cesse de communiquer avec Xerox ? .....	4
Que faire si j'ai besoin d'aide pour rétablir la connexion ? .....	4

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

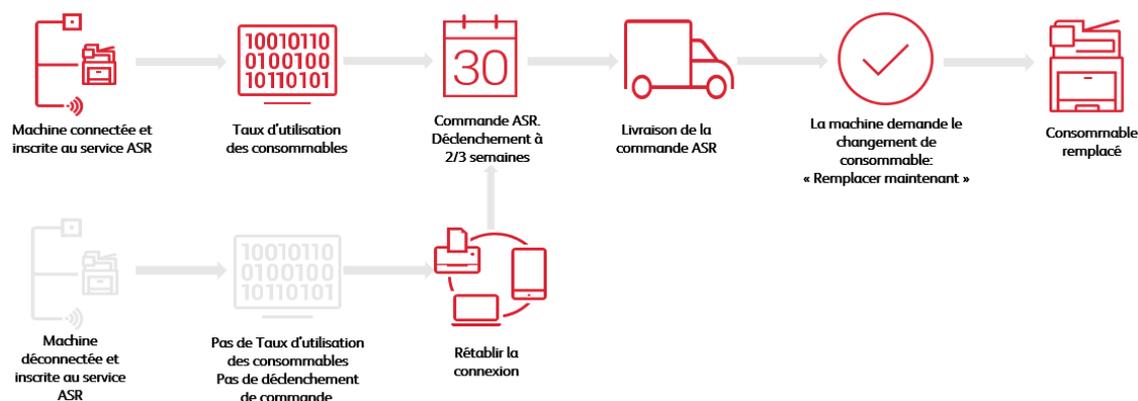
ASR signifie « Automatic Supplies Replenishment » ou réapprovisionnement automatique en consommables. Il s'agit d'un service qui analyse les données d'utilisation transmises par votre périphérique Xerox®. L'ASR utilise un algorithme pour commander automatiquement la majorité des consommables tels que des toners, des récupérateurs de toner usagé ... pour tous les périphériques inscrits à ce service, avec une intervention manuelle limitée. L'ASR est disponible pour les machines Xerox® éligibles dont l'offre contractuelle inclut les consommables.

## Comment fonctionne ASR ?

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

Une fois la connexion distante établie et stable et que l'enregistrement a été effectué, les périphériques communiquent de manière sécurisée les quantités restantes des consommables.

L'ASR utilisera ces données pour calculer les niveaux d'utilisation et déclenchera une commande pour tous les consommables dont la durée d'utilisation restante sera de 2/3 semaines. Dans certains cas, en fonction du type de produit, ASR sera en mesure de déclencher une commande avant que ces 2/3 semaines ne soient atteintes.



## Comment activer la connexion distante ?

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

Device Direct est une fonction standard sur la plupart des produits Xerox® de nouvelle génération – Aucun logiciel supplémentaire 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®. Il est téléchargeable gratuitement sur le site suivant : [Xerox® Device Agent \(XDA\)](#). Pour consulter l'éligibilité de votre matériel: [Consultez la liste complète des produits pris en charge par Xerox® Device Agent \(XDA\)](#).

Pour un client MPS (services d'impression gérés), la connexion est le prérequis pour activer l'offre de service.

## Comment puis-je savoir si mon appareil est compatible avec le système ASR ?

Les dernières machines Xerox® sont, par défaut, en mesure de communiquer à Xerox® les informations sur leur consommables nécessaires au bon fonctionnement d'ASR. Cette communication, une fois établie entre le périphérique et Xerox, permet, une fois la machine inscrite en ASR de déclencher proactivement et automatiquement les commandes de consommables. Il n'est pas possible de déterminer la compatibilité de votre machine au service ASR directement à partir du périphérique. En revanche, vous pouvez accéder à la liste détaillée des compatibilités, publiée par Xerox à partir d'ici : [Produits compatibles avec nos services à distance - Xerox](#)

## Comment faire pour s'inscrire au service ASR ?

Pour un client MPS, l'inscription au service ASR est gérée pour vous par les équipes Xerox. Ce service fait partie de votre contrat de service.

Si vous n'êtes pas un client MPS, vous pouvez inscrire vos équipements au service ASR en allant sur le site [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account) et en suivant le processus d'inscription en ligne. Après vous être connecté à votre portail client, vous devrez choisir l'option Inscription et gestion des ASR dans le menu "Application" de la barre d'outils. Une fois l'inscription effectuée, un courriel de confirmation sera immédiatement envoyé à l'adresse électronique que vous aurez sélectionnée.

## Quels sont les consommables couverts par le service ASR ?

La grande majorité des consommables sont réapprovisionnés par le système ASR. Si vous avez besoin d'autres fournitures, vous pouvez en faire la demande en contactant notre centre d'accueil.

## Comment faire pour commander d'autres consommables ou éléments de maintenance courante ?

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

Si vous n'êtes pas un client MPS, le portail de commande de consommables [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account) est conçu pour vous faciliter la tâche et vous permettre de commander des éléments de maintenance, tels que des rouleaux de départ papier. Vous pouvez y accéder 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

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

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

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

## Quelle quantité de consommables l'ASR commandera-t-il pour un périphérique ?

Le service ASR déclenchera un approvisionnement pour 30 jours de production sur la base de votre taux d'utilisation quotidien moyen. Il cherchera également à consolider et commander les consommables

pour les autres appareils présents sur un même site et qui sont également inscrits au service ASR. Le seuil de déclenchement des commandes est à 2/3 semaines d'utilisation restante. La consolidation, quant à elle, est basée sur 45 jours.

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

Dès qu'une commande automatique est déclenchée, un courriel de confirmation est envoyé à l'adresse électronique qui a été renseignée. Un autre courriel est émis lorsque la commande est expédiée. Si un élément n'est pas disponible, vous recevrez un autre courriel pour vous en informer puis, lorsque l'élément sera de nouveau disponible, vous recevrez une nouvelle notification confirmant son envoi. Vous pouvez également vous connecter au portail client pour accéder au suivi et mise à jour des commandes en cours.

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

Non, ce n'est pas l'objectif de l'ASR, mais si le taux d'utilisation quotidien de l'appareil augmente très rapidement, le système ASR peut estimer que le stock actuel sera utilisé dans un délai inférieur aux prévisions. Dans ce cas, une autre commande sera déclenchée et expédiée pour répondre à vos nouveaux besoins.

## Comment vérifier les taux d'utilisation de mes périphériques qui bénéficient de l'ASR ?

Si vous êtes un client MPS, vous pouvez contacter votre service d'assistance dédié pour demander l'état de votre stock et le délai restant avant votre prochaine commande.

Si vous n'êtes pas un client MPS, le portail de commande de consommables est conçu pour vous faciliter la tâche. Il vous permet de visualiser l'état de chaque appareil sur l'écran « État des consommables ». Pour accéder à cet écran, aller dans la section « Commande de consommables » à partir de l'écran permettant d'effectuer une commande. Pour vous aider, des guides sont disponibles sur le portail [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account).

## Puis-je modifier les coordonnées d'expédition de mon client après l'inscription ASR ?

Oui, vous pouvez le faire.

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

Si vous n'êtes pas un client MPS, vous avez moyen de faire les modifications d'adresse d'expédition via votre portail client [www.xerox.com/account](http://www.xerox.com/account).

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

Oui, vous pouvez le faire.

Si vous êtes un client MPS, vous pouvez adresser votre demande au service d'assistance. Ce processus permet de s'assurer que les algorithmes utilisés dans le service ASR ne seront pas affectés et qu'ils continueront d'être adaptés à vos besoins d'impressions.

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 exceptionnelle. A noter que vous ne pourrez pas commander de toners sur le portail de commande client pour les périphériques inscrits au service ASR. Toutes commandes de toner supplémentaires doivent être effectuées par téléphone.

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

Non, vous ne pouvez pas le faire.

ASR gère chaque machine individuellement et ne gère pas un parc entier. Il est important de s'assurer que les consommables reçus soient utilisés sur le matériel pour lequel ils sont destinés afin qu'ASR dispose de l'état réel du stock de chaque machine et continue à envoyer un nombre adapté de consommables.

Pour garantir que les consommables reçus soient bien affectés à la bonne machine, le numéro de série du matériel a été reporté sur l'étiquette d'expédition ou sur le bon de livraison.

## Quelle est la principale raison expliquant l'interruption de la réception de consommables pour un périphérique inscrit au service ASR ?

La raison la plus courante pour laquelle l'ASR arrête de fonctionner est une connexion interrompue. Lorsque la communication est défaillante, le réapprovisionnement automatique de consommables ne peut pas fonctionner. Les données permettant à l'ASR de fonctionner ne sont transmises que si l'appareil est démarré. Si l'appareil n'est pas utilisé, pour des raisons économiques et écologiques, vous pouvez le mettre en mode d'économie d'énergie. Cela signifie que l'appareil reste allumé mais qu'il consomme très peu d'énergie. Les informations sur les consommables sont envoyées aux serveurs Xerox quotidiennement.

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

Si vous êtes un client MPS, votre service d'assistance dédié vous contactera pour engager les actions correctives qui seraient nécessaires.

Si vous n'êtes pas un client MPS et que votre appareil cesse de communiquer avec Xerox, vous recevrez une notification par courriel dans un délai de 1 à 2 semaines pour vous informer de sa déconnexion. Si votre appareil reste déconnecté, vous recevrez également un message indiquant les numéros de série des machines concernées et les informations expliquant comment reconnecter vos appareils. Un message de suivi puis un message de finalisation vous seront envoyés après 30 jours. Il est également possible que l'équipe de reconnexion de Xerox vous appelle pour vous aider par téléphone.

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

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.