

Support Assistant

Installations- und Benutzerhandbuch

April 2016



© 2016 Xerox Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Xerox®, XEROX samt Bildmarke®, ConnectKey®, WorkCentre® und ColorQube® sind Marken der Xerox Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. BR18390

Dokumentversion: 1.0 (April 2016)

Änderungsübersicht

Version	Datum	Details
1.0	April 2016	Erstfassung

Inhalt

1	Überblick	1
	Zweck	1
	Zielgruppe	1
	Vorbereitungen	1
	Ressourcen	2
	Schulung	2
	Dokumentation	2
	Unterstützte Modelle	3
2	Installation von Support Assistant	4
	Anfordern eines Kontos für Xerox® App Studio	4
	Zugriff auf Xerox® App Studio	5
	Support	6
3	Datensicherheit	7
4	Ausführen der Anwendung	8
	Überblick	8
	Anzeigen der Ticket-Details	9
	Abbrechen/Beenden	9
5	Meldungen in Support Assistant	10
6	Fehlerbehebung	13
	Verbindungsfehler	13
	Anzeige falscher Meldungen	15

1 Überblick

Zweck

Support Assistant liefert über verschiedene EIP-Meldungen Informationen zum Druckerstatus. Benutzer werden rechtzeitig über den Service- und Verbrauchsmaterialbedarf von Druckern benachrichtigt. Anrufe beim Kundendienst erübrigen sich.

Dieses Handbuch beschreibt die Einrichtung von Xerox® Support Assistant und enthält Verweise auf weitere nützliche Ressourcen. Unter Nutzung der Xerox® ConnectKey®-Technologie bietet Support Assistant Kunden, die Xerox® Partner Print Services nutzen, einen Überblick über die Service- und Verbrauchsmaterialereignisse aus Xerox® Services Manager. Weitere Informationen siehe [Meldungen in Support Assistant](#).

Zielgruppe

Dieses Handbuch richtet sich an Kunden, die Xerox® Partner Print Services nutzen, sowie an die Supportteams und enthält Anleitungen und Informationen zu Installation und Gebrauch von Support Assistant.

Damit Xerox® Support Assistant erfolgreich eingesetzt werden kann, müssen Kunden mit der Anwendung, ihren Vorteilen und ihrer Verwendungsweise vertraut sein.

Vorbereitungen

Vor Beginn wird empfohlen, die 15-minütige Schulung auf Learning@Xerox durchzuarbeiten und sich mit diesem Handbuch vertraut zu machen. Außerdem muss bekannt sein, wie auf Xerox® App Studio zugegriffen wird und wie Drucker hinzugefügt werden.

Schließlich ist dafür zu sorgen, dass die Kunden dieses neue Tool kennen und wissen, wie sie es effektiv nutzen können.

Ressourcen

Schulung

Xerox stellt ein kurzes Trainingsmodul bereit, das folgende Themen behandelt:

- Was ist Xerox® Support Assistant?
- Worin besteht der Wert des Tools für den Kunden? Es werden Punkte angesprochen, anhand derer die Vorteile des Tools dem Kunden erklärt werden können.
- Installieren der App auf einem Drucker

Diese Schulung ist unter Learning@Xerox verfügbar.

Dokumentation

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der verfügbaren Begleitdokumente mit Zusammenfassungen ihres Inhalts:

Dokument	Beschreibung	Zu finden unter
Xerox® App Studio Kurzanleitung	Enthält einen allgemeinen Überblick über Xerox® App Studio und beschreibt den Gebrauch der App Gallery und das Hinzufügen von Druckern zu App Studio, damit die Xerox® Support Assistant-App darauf installiert werden kann.	http://www.support.xerox.com/support/xerox-app-studio/documentation/enus.html
Xerox® App Studio Information Assurance Disclosure	Enthält einen Überblick über Design, Funktionen und Leistungsmerkmale von Xerox® App Studio mit Bezug auf die Informationssicherheit.	

Unterstützte Modelle

Support Assistant ist für folgende Xerox® Modelle verfügbar:

- Xerox® WorkCentre® 3655 Multifunktionsdrucker
- WorkCentre 5845/5855
- WorkCentre 5945/5955
- WorkCentre 6655
- WorkCentre 7220/7225
- WorkCentre 7830/7835/7845/7855
- WorkCentre 7970
- Xerox® ColorQube® 8700 Multifunktionsdrucker
- ColorQube 8900

Hinweis: Die Anwendung wird auch von anderen Druckern unterstützt, die EIP Version 1.5 und 2.0 unterstützen.

2 Installation von Support Assistant

Anfordern eines Kontos für Xerox® App Studio

Falls noch nicht geschehen, ein Reseller-Konto für Xerox® App Studio einrichten, über das Apps heruntergeladen werden können. Ein Konto kann bei einer der folgenden E-Mail-Adressen angefordert werden:

- Europa: XE.App.Studio.Partner.account@xerox.com
- USA: USA.USCG.AppStudioRequests@xerox.com

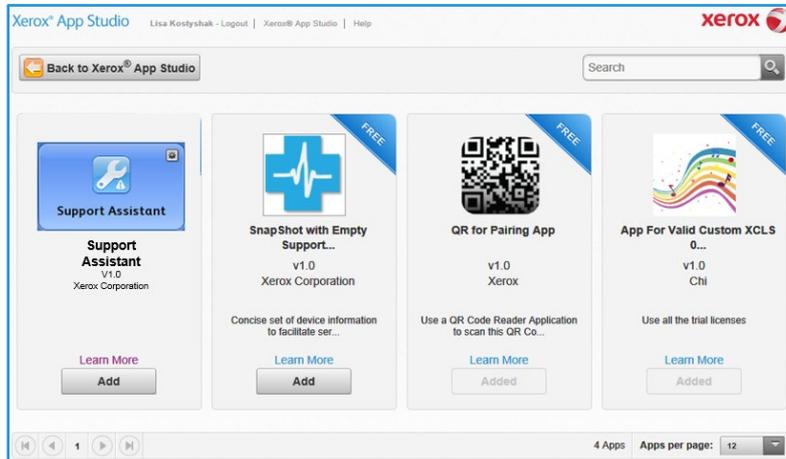
Die Anfrage muss folgende Angaben enthalten:

- Firmenname
- DBA, falls vorhanden
- Adresse mit Ort und PLZ
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse

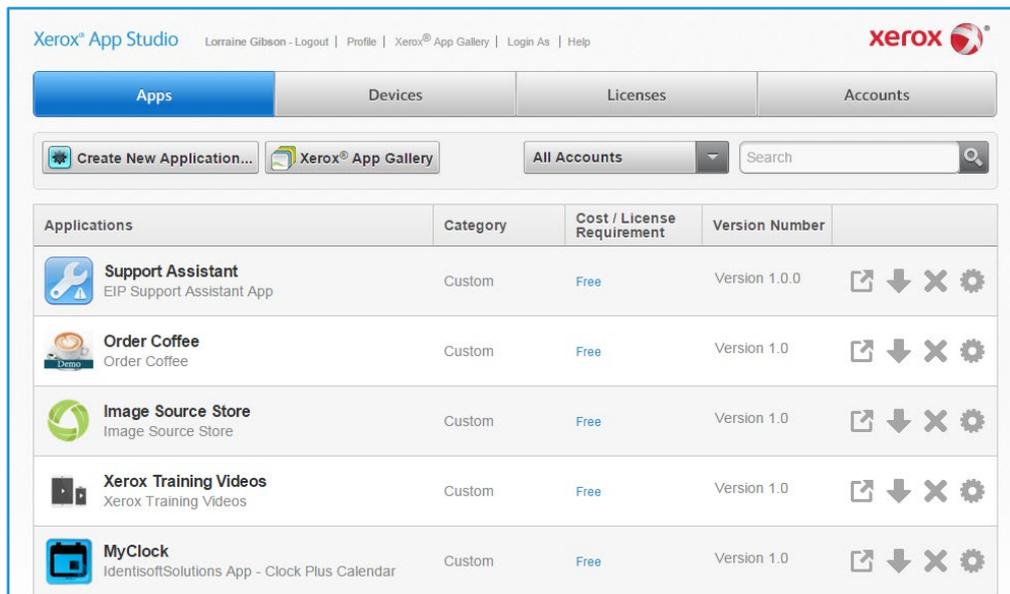
Zugriff auf Xerox® App Studio

Um auf App Studio zuzugreifen, die folgenden Schritte ausführen.

1. https://AppStudio.external.xerox.com/app_studio/login aufrufen.
2. „Xerox® Support Assistant“ suchen.



3. Unter „Support Assistant“ auf **Add** (Hinzufügen) klicken.
4. Auf **Xerox App Gallery** klicken. Support Assistant ist in der Liste der verfügbaren Anwendungen aufgeführt.



5. Von hier aus kann die Anwendung für einen Kunden freigegeben oder direkt auf den Druckern des Kunden installiert werden.

Symbol	Beschreibung
	Wird die Anwendung freigegeben, wird der betreffende Kunde per E-Mail benachrichtigt, sodass er die Anwendung selbst installieren kann. Weitere Informationen siehe „Eine App mit einem Kundenunterkonto gemeinsam nutzen“ in der Xerox® App Studio Kurzanleitung.
	Bei Direktinstallation kann die App direkt auf den Druckern installiert werden, die App Studio hinzugefügt wurden. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Druckern siehe „Ein Gerät in Xerox® App Studio hinzufügen“ in der Kurzanleitung zu Xerox® App Studio. Hinweis: Zur Direktinstallation der Anwendung ist Zugriff auf das Netzwerk des Kunden über eine lokale oder eine VPN-Verbindung erforderlich.

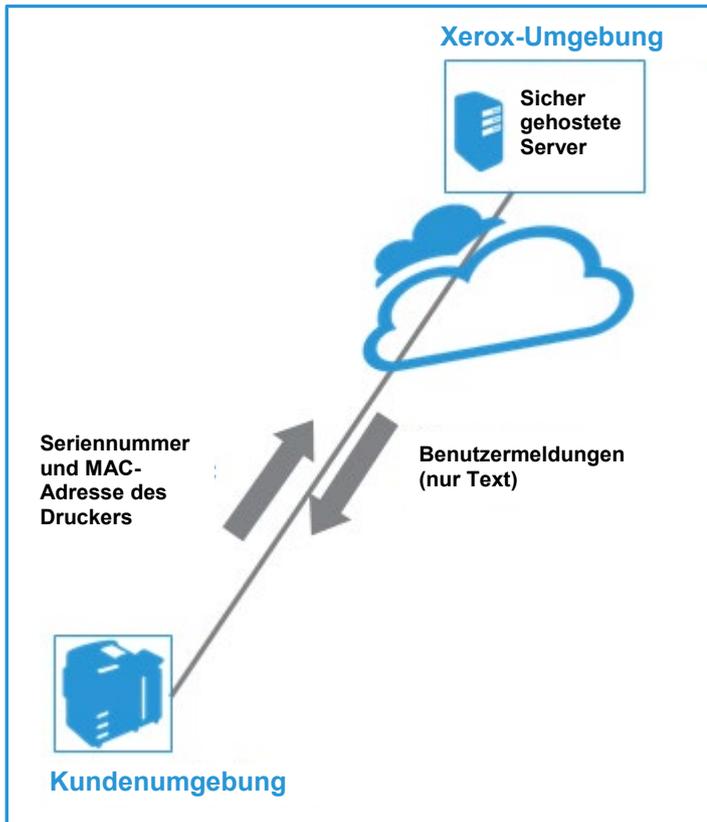
Support

Fragen zur Installation oder zu Problemen nach der Installation bitte an das MPS-Anwendungssupportteam richten. [MPS-Anwendungssupport-Portal](#)

3 Datensicherheit

Mit Xerox® Support Assistant werden nur folgende Daten an Xerox übermittelt:

- Druckerseriennummer
- MAC-Adresse des Druckers



Es ist zu beachten, dass für jeden in einen ® Partner Print Services-Vertrag einbezogenen Drucker die oben aufgeführten (und noch weitere) Informationen auch über Xerox® Device Agent übermittelt werden.

4 Ausführen der Anwendung

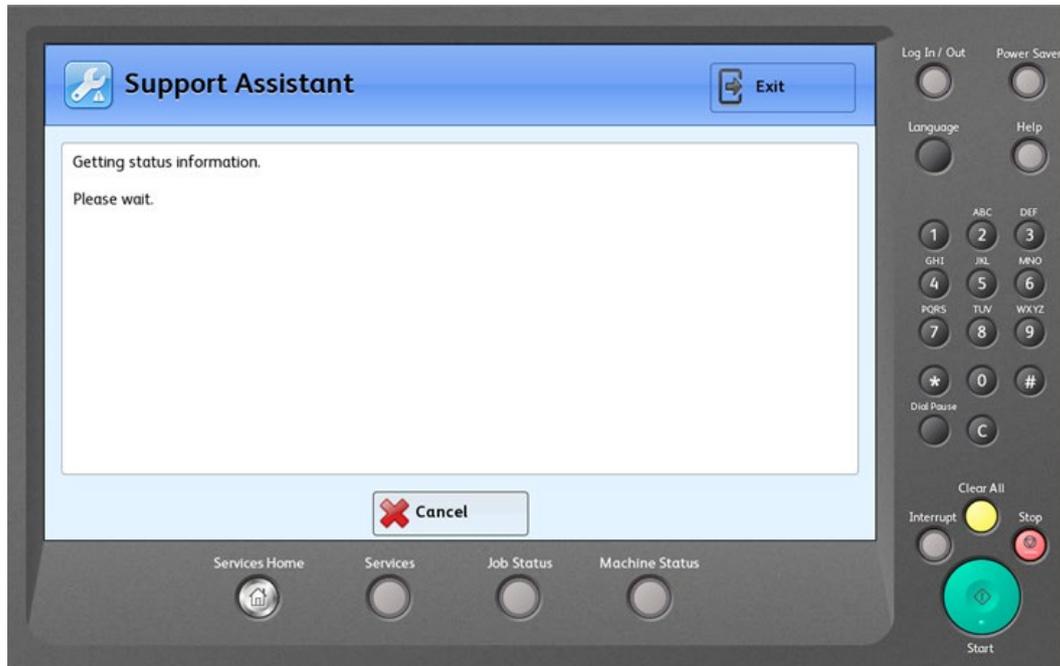
Überblick

Nachdem das Weblet auf dem Drucker bereitgestellt wurde, wird **Support Assistant** am Display angezeigt. Siehe Beispielabbildung unten.



Anzeigen der Ticket-Details

Beim ersten Start von Support Assistant wird eine Seite mit der Meldung „Getting status information. Please wait.“ (Status wird abgerufen, bitte warten) angezeigt. Danach wird eine Meldung angezeigt, die auf der vom Server eingegangenen Antwort basiert. Der Inhalt dieser Meldung hängt vom Reparatur- oder Service-Szenario ab. Weitere Informationen siehe [Meldungen in Support Assistant](#).



Abbrechen/Beenden

Soll nicht auf die Statusmeldung gewartet werden, unten auf der Seite **Cancel** (Abbrechen) drücken. Mit **Exit** (Beenden) kann jederzeit wieder das Hauptmenü aufgerufen werden.

5 Meldungen in Support Assistant

In der Tabelle unten sind die Meldungen aufgeführt, die in Support Assistant je nach Szenario angezeigt werden. Beispiel: Wenn bei der Tonerüberwachung bei einem Drucker festgestellt wird, dass eine Verbrauchsmaterialbestellung veranlasst wird, meldet Support Assistant, dass der Tonerverbrauch überwacht wird und kein Benutzereingriff erforderlich ist. Nach dem Lesen der Meldung mit **Exit** (Beenden) wieder zum Hauptmenü zurückkehren.

Szenario	Meldung
Für einen Drucker liegen Verbrauchsmaterial-Bestellereignisse vor, und eines davon wurde vor weniger als dreißig Tagen geöffnet.	<p>There are currently no open service requests for this device. (Für diesen Drucker liegen gegenwärtig keine offenen Serviceanforderungen vor.) If the device is not working properly, please request technical support. (Funktioniert der Drucker nicht ordnungsgemäß, technischen Kundendienst anfordern.)</p> <p>There is currently an open supply order in process for this device. (Für diesen Drucker wird gegenwärtig eine offene Verbrauchsmaterialbestellung bearbeitet.) If it has not arrived, please call for a tracking number. (Ist die Lieferung nicht angekommen, bitte anrufen und Tracking-Nummer anfordern.)</p> <p>For reference, the serial number of the device is: (Die Seriennummer des Druckers lautet:)</p>
Für einen Drucker liegen keine Verbrauchsmaterial-Bestellereignisse vor, und alle Verbrauchsmaterial-Bestellereignisse wurden vor mindestens sieben Tagen geschlossen.	<p>There are currently no open service requests for this device. (Für diesen Drucker liegen gegenwärtig keine offenen Serviceanforderungen vor.) If the device is not working properly, please request technical support. (Funktioniert der Drucker nicht ordnungsgemäß, technischen Kundendienst anfordern.)</p> <p>There are currently no supply orders in progress for this device. (Für diesen Drucker sind gegenwärtig keine Verbrauchsmaterialbestellungen in Bearbeitung.) If the device is indicating a low toner, please request toner if appropriate. (Meldet der Drucker einen niedrigen Tonerstand, ggf. Toner anfordern.)</p> <p>For reference, the serial number of the device is: (Die Seriennummer des Druckers lautet:)</p>
Für den Drucker sind keine Verbrauchsmaterialbestellungen offen, und mindestens ein Verbrauchsmaterial-Bestellereignis wurde vor weniger als sieben Tagen geschlossen.	<p>There are currently no open service requests for this device. (Für diesen Drucker liegen gegenwärtig keine offenen Serviceanforderungen vor.) If the device is not working properly, please request technical support. (Funktioniert der Drucker nicht ordnungsgemäß, technischen Kundendienst anfordern.)</p> <p>There has been a recent shipment of supplies for this device. (Für diesen Drucker ist kürzlich eine Verbrauchsmateriallieferung versendet worden.) Supplies typically arrive within 5 business days. (Verbrauchsmateriallieferungen kommen in der Regel innerhalb von 5 Geschäftstagen an.) If this does not occur, please call for a tracking number. (Ist dies nicht der Fall, bitte die Tracking-Nummer anfordern.)</p> <p>For reference, the serial number of the device is: (Die Seriennummer des Druckers lautet:)</p>

Szenario	Meldung
Bei dem Drucker liegt im Tonerüberwachungsstatus ein Verbrauchsmaterial-Bestellereignis vor-	<p>There are currently no open service requests for this device. (Für diesen Drucker liegen gegenwärtig keine offenen Serviceanforderungen vor.) If the device is not working properly, please request technical support. (Funktioniert der Drucker nicht ordnungsgemäß, technischen Kundendienst anfordern.)</p> <p>Your device has informed us that toner is low and will need to be replaced soon. (Der Drucker hat einen niedrigen Tonerstand gemeldet, Toner muss bald ausgetauscht werden.) We are monitoring the device for toner usage and will automatically order toner when necessary. (Der Tonerverbrauch des Druckers wird überwacht, die Nachbestellung erfolgt bei Bedarf automatisch.) No user action is required at this time. (Kein Benutzereingriff erforderlich.) If you find it necessary to call, please provide the device serial number. (Bei eventuellem Anruf die Druckerseriennummer bereithalten.)</p> <p>For reference, the serial number of the device is: (Die Seriennummer des Druckers lautet:)</p>
Für den Drucker sind Reparaturereignisse offen, von denen eines in den letzten dreißig Tagen geöffnet wurde.	<p>A service technician has been called to address a service issue for this device. (Für diesen Drucker wurde ein Kundendiensttechniker gerufen.) No user action is required at this time. (Kein Benutzereingriff erforderlich.) If you find it necessary to call, please provide the device serial number. (Bei eventuellem Anruf die Druckerseriennummer bereithalten.)</p> <p>There are currently no supply orders in progress for this device. (Für diesen Drucker sind gegenwärtig keine Verbrauchsmaterialbestellungen in Bearbeitung.) If the device is indicating a low toner condition, please request toner if appropriate. (Meldet der Drucker einen niedrigen Tonerstand, ggf. Toner anfordern.)</p> <p>For reference, the serial number of the device is: (Die Seriennummer des Druckers lautet:)</p>
Für dem Drucker sind keine Reparaturereignisse offen.	<p>There are currently no open service requests for this device. (Für diesen Drucker liegen gegenwärtig keine offenen Serviceanforderungen vor.) If the device is not working properly, please request technical support. (Funktioniert der Drucker nicht ordnungsgemäß, technischen Kundendienst anfordern.)</p> <p>There are currently no supply orders in progress for this device. (Für diesen Drucker sind gegenwärtig keine Verbrauchsmaterialbestellungen in Bearbeitung.) If the device is indicating a low toner condition, please request toner if appropriate. (Meldet der Drucker einen niedrigen Tonerstand, ggf. Toner anfordern.)</p> <p>For reference, the serial number of the device is: (Die Seriennummer des Druckers lautet:)</p>
Ein Drucker wurde in der Datenbank von Xerox® Service Manager nicht gefunden.	<p>This device cannot be found in the Xerox® managed print service database. (Dieser Drucker wurde in der MPS-Datenbank von Xerox® nicht gefunden.) If you believe this is an error, please contact your support provider. (Ist anzunehmen, dass ein Fehler vorliegt, bitte den Kundendienst verständigen.)</p>

Meldungen in Support Assistant

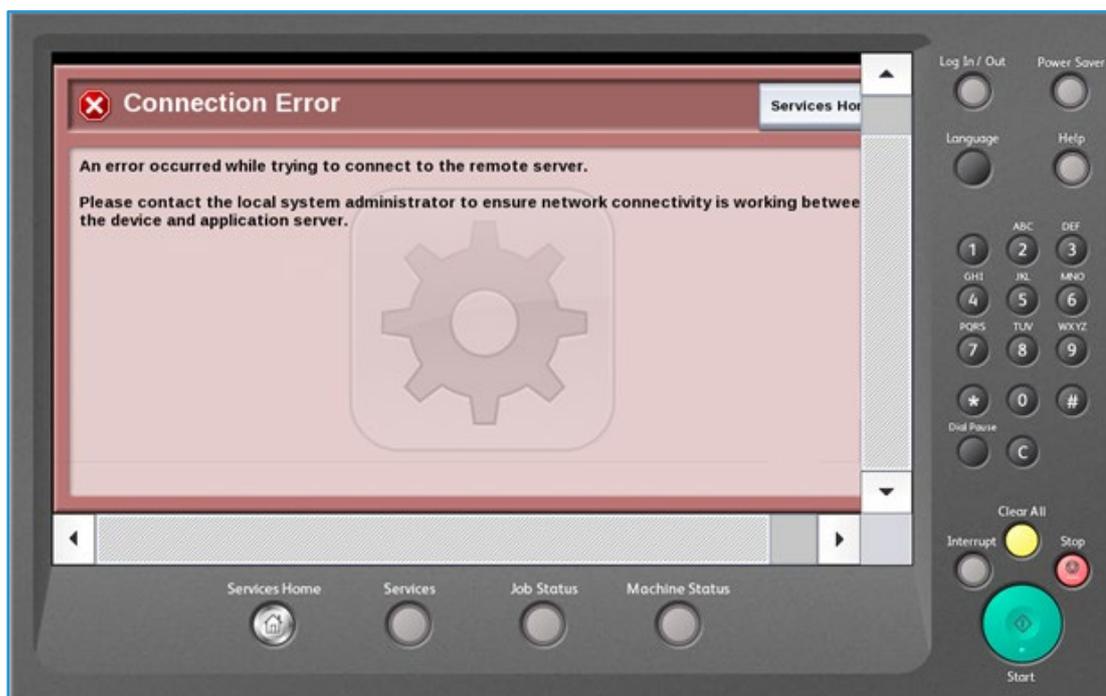
Szenario	Meldung
Ein Drucker kann in der Datenbank von Xerox® Service Manager nicht eindeutig identifiziert werden.	This device cannot be uniquely identified in the Xerox® managed print service database. (Dieser Drucker kann in der Datenbank von Xerox® Service Manager nicht eindeutig identifiziert werden.) If you believe this is an error, please contact your support provider. (Ist anzunehmen, dass ein Fehler vorliegt, bitte den Kundendienst verständigen.)
Keine Antwort vom Ereignisserver innerhalb von 30 Sekunden	The database server is not responding. (Keine Antwort vom Datenbankserver.) The incident status request has been cancelled. (Die Ereignisstatusanforderung wurde abgebrochen.)

6 Fehlerbehebung

Dieser Abschnitt enthält Informationen über Fehler, die in Support Assistant auftreten können, sowie Empfehlungen zu ihrer Behebung. Werden weitere Informationen benötigt oder tritt ein anderes Problem auf, bitte das Standard-Supportverfahren befolgen.

Verbindungsfehler

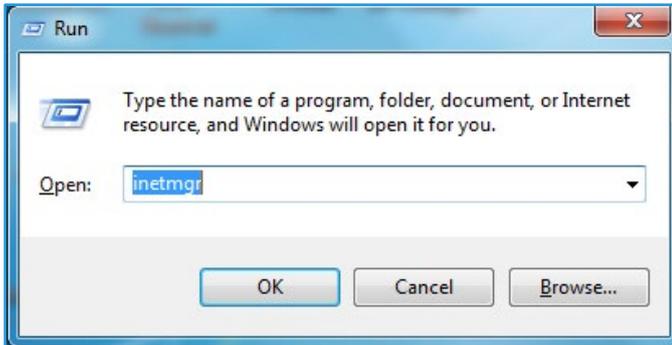
Dieser Abschnitt behandelt die Behebung von Fehlern bei der Verbindung zum Remoteserver.



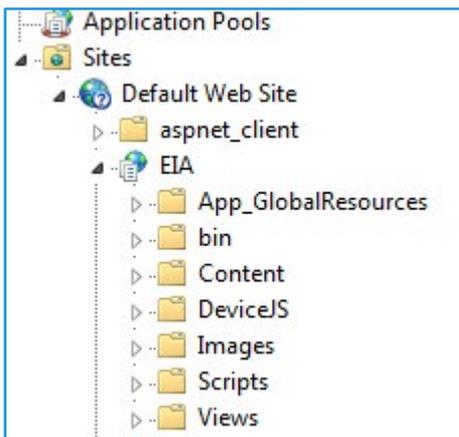
Zum Beheben eines Verbindungsfehlers die unten beschriebenen Schritte befolgen:

1. Lässt sich das Verbindungsproblem auf anderen Druckern reproduzieren?
 - a. Wenn ja, prüfen, ob die gleichen Probleme auf anderen Druckern reproduziert werden können. Wenn nicht:
 - b. Wenn nicht:
 - Prüfen, ob der Drucker ans Netzwerk angeschlossen ist.
 - Die Proxy-Einstellungen prüfen und ggf. korrigieren.
 - Den Cache im Speicher des Multifunktionsdruckers löschen.
 - Mit dem nächsten Schritt fortfahren.

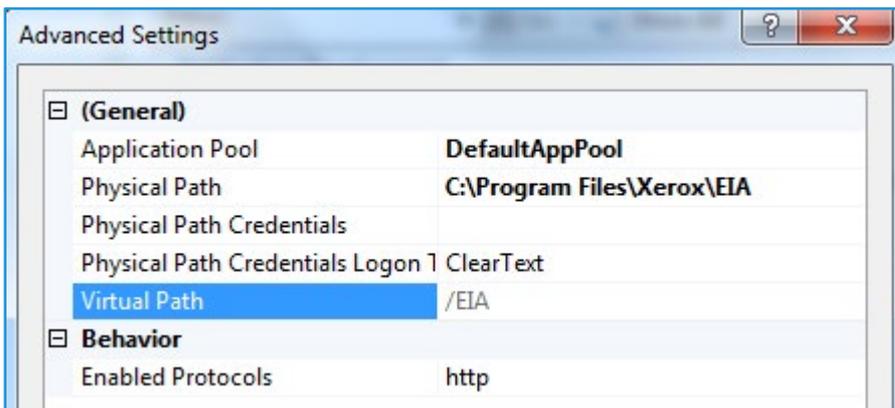
2. Das MPS L4-Supportteam kontaktieren und vom Hosting-Team den IIS-Server prüfen lassen, auf dem Support Assistant installiert ist und ausgeführt wird.
 - a. „Ausführen“ öffnen und „inetmgr.“ eingeben.
 - b. Auf **OK** klicken, um IIS-Manager zu öffnen.



- c. Zur Standardwebsite wechseln>EIA.

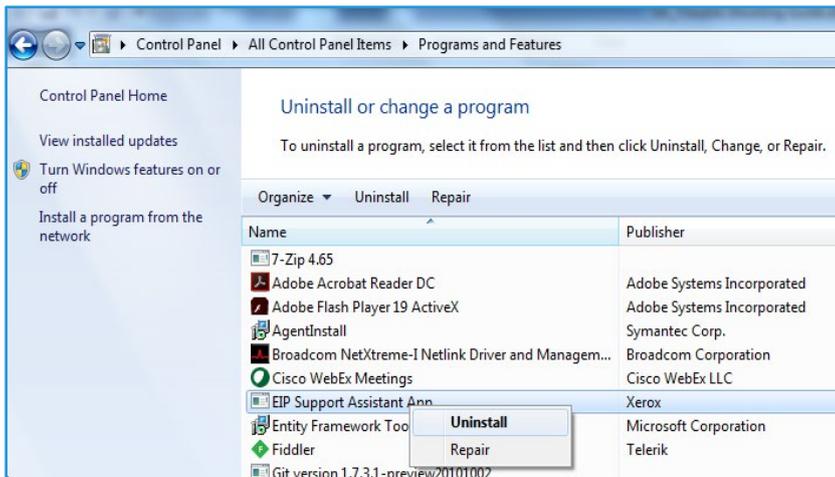


- d. **Advanced Settings** (Erweiterte Einstellungen) öffnen und prüfen, ob der Anwendungspool auf **DefaultAppPool** eingestellt ist.



3. Mit der rechten Maustaste auf **DefaultAppPool** und dann auf **RecycleIn** klicken. Prüfen, ob die Anwendung jetzt funktioniert.
4. Erneut versuchen, den Cache aus dem Speicher des MFD zu löschen.
5. Bei Bedarf die Softwareaktualisierung durchführen.
 - a. **Systemsteuerung>Programme und Funktionen** auswählen.

- b. Mit der rechten Maustaste auf **EIP Support Assistant App** klicken und **Deinstallieren** auswählen.

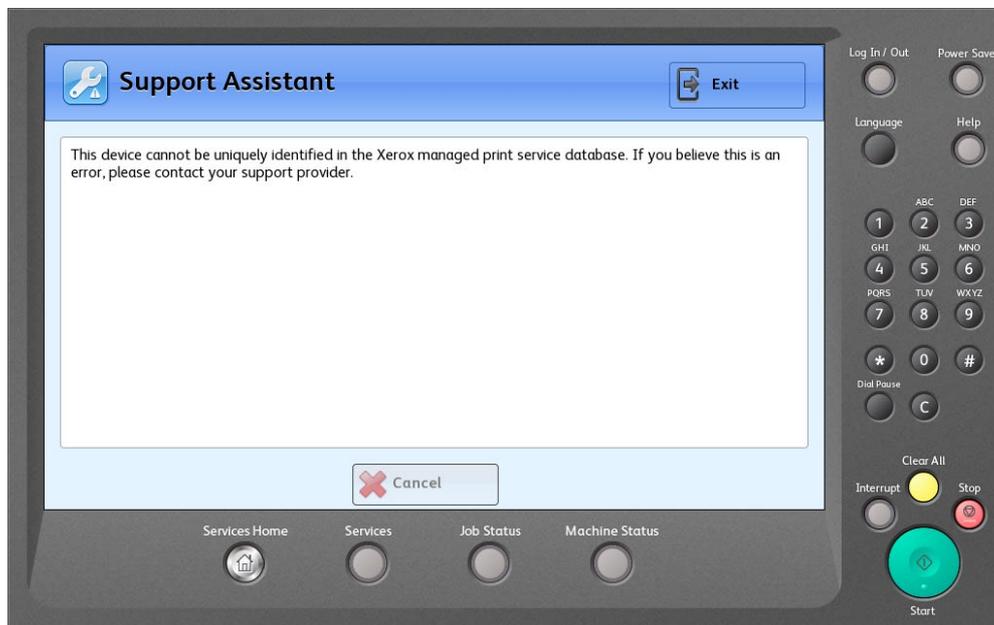


- c. Die aktuelle Version von „**EIPSupportAssistantAppSetUP<<Version XXX>>.msi**“ installieren.

6. Nach Abschluss der Bereinigung den Drucker neu starten.

Anzeige falscher Meldungen

Wird in Support Assistant eine Meldung angezeigt, die nicht den Erwartungen entspricht, die Schritte unten ausführen.



1. Das MPS L4-Supportteam kontaktieren und vom Hosting-Team die Konfiguration von Xerox® Services Manage prüfen lassen.
2. Prüfen, ob am Drucker die MAC-Adresse und die Seriennummer angezeigt ist, die mit Xerox® Services Manager konfiguriert wurden.