

VERSION 3.2  
JULIO DE 2021

# Support Assistant

## Guía del usuario e instalación

© 2021 de Xerox Corporation. Reservados todos los derechos. Xerox®, ConnectKey®, WorkCentre®, AltaLink® and VersaLink® son marcas registradas de Xerox Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países. BR26467

También se reconocen las marcas comerciales de otras empresas.

Versión del documento: 3.2 (julio de 2021).

### Historial de revisiones

Versión	Fecha	Detalles
1.0	Abril 2016	<ul style="list-style-type: none"><li>• Versión inicial</li></ul>
2.0	Junio 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualizaciones de 2.0</li></ul>
3.0	Abril de 2019	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios en la marca</li><li>• Agregar procesos de servicios y solicitudes de consumibles</li><li>• Agregar procesos de envíos de lecturas de contador</li><li>• Incluir clientes directos en la audiencia</li><li>• Proceso de instalación revisado</li><li>• Referencias a App Studio eliminadas</li></ul>
3.1	Marzo de 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios en la marca</li><li>• Opciones nuevas de configuración de la aplicación de App Gallery agregadas</li><li>• Procesos de actualización manuales y automáticos</li><li>• Enlaces a documentación de apoyo modificados</li></ul>
3.2	Julio 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Configuración de notificaciones por correo electrónico</li></ul>

# Índice general

1. Descripción general .....	1
Finalidad.....	1
Destinatarios.....	1
Antes de empezar.....	1
Recursos.....	1
Formación.....	1
Documentación.....	2
Modelos compatibles.....	2
2. Instalación de la aplicación Support Assistant.....	3
Solicitud de cuenta de Xerox App Gallery.....	3
Instalación y configuración de Support Assistant .....	3
Instalar vía App Studio.....	3
Configurar Support Assistant .....	4
Instalar Support Assistant .....	6
Actualización de Support Assistant.....	6
Actualización automática.....	6
Actualización manual.....	6
Descarga de Support Assistant para clientes.....	7
Asistencia.....	7
3. Ejecución de la aplicación .....	8
Navegación .....	8
Incidencias de servicio.....	9
Visualización de incidencias de servicio.....	9
Solicitud de incidencias de servicio.....	9
Incidencias de suministros.....	9
Visualización de incidencias de consumibles.....	9
Solicitud de incidencias de consumibles.....	10
Contadores.....	10
Visualización de lecturas del contador .....	10
Envío de lecturas del contador.....	10
Cancelación/Salida .....	10
Servicio de asistencia técnica .....	10

4. Solución de problemas .....	11
5. Seguridad de la información.....	14

# 1. Descripción general

## Finalidad

Support Assistant proporciona al cliente la información oportuna de servicio y consumibles sin tener que avisar al servicio técnico. El usuario puede recibir gran diversidad de mensajes sobre incidencias en la interfaz de usuario local. Además, los usuarios autorizados pueden crear incidencias del servicio de reparación o incidencias de consumibles (suministros) y enviar lecturas de contador.

Esta guía le ayudará a configurar la aplicación Xerox® Support Assistant e incluye referencias a recursos adicionales que pueden serle útiles. Con la tecnología Xerox® ConnectKey®, Support Assistant proporciona a los clientes un breve mensaje de información sobre las incidencias de servicio y consumibles del dispositivo que estén siendo registradas por Xerox® Services Manager. Consulte la sección [Mensajes de Support Assistant](#) para obtener más información.

## Destinatarios

Los clientes y equipos de asistencia de Servicios de impresión gestionados para partners de Xerox® deben consultar este documento cuando instalen Support Assistant.

Los clientes directos deben consultar este documento cuando utilicen Support Assistant.

Para garantizar el uso correcto de la aplicación Xerox® Support Assistant, es muy importante que los clientes la conozcan, sepan cómo utilizarla y sean conscientes del valor que puede aportar.

## Antes de empezar

### [Partners y recursos de provisión de Xerox](#)

Antes de comenzar, realice el módulo de formación disponible sobre GEMS y familiarícese con esta guía. Además, debe saber cómo acceder y agregar dispositivos desde Xerox App Gallery.

Asegúrese de que el cliente conoce las capacidades, comprende los requisitos previos y tiene acceso a este documento.

## Recursos

### FORMACIÓN

Xerox ha creado un breve módulo de formación para ayudar a partners y trabajadores de Xerox a entender lo siguiente.

- ¿Qué es la aplicación Xerox® Support Assistant?
- ¿Qué valor aporta al cliente? Le ofrecemos algunos elementos clave para comunicar el valor que aporta.
- Cómo instalar la aplicación en un dispositivo

Esta formación sobre GEMS está disponible para partners y personal de Xerox en MPS162 “Getting Started with Xerox Support Assistant” (Procedimientos iniciales con Xerox Support Assistant).

## DOCUMENTACIÓN

A continuación se muestra una lista de la documentación disponible y un resumen del contenido de cada documento.

Documento	Descripción
Guía de uso rápido de Xerox App Gallery	Proporciona información general sobre Xerox App Gallery, que incluye cómo usar App Gallery y agregar dispositivos a App Gallery para poder instalar la aplicación Xerox® Support Assistant.
Xerox App Gallery Information Assurance Disclosure (Revelación de la seguridad de la información de Xerox App Gallery)	Proporciona a los clientes una descripción general del diseño, las funciones y las opciones de Xerox App Gallery en lo que se refiere a la seguridad de la información.
Support Assistant Guía del usuario e instalación	Proporciona información general sobre Support Assistant, incluido cómo usar App Gallery y agregar dispositivos a App Gallery para poder instalar la aplicación Xerox® Support Assistant.
Support Assistant Information Assurance Disclosure (Revelación de la seguridad de la información de Support Assistant)	Proporciona una descripción general a los clientes sobre el diseño, las funciones y las opciones de Support Assistant en lo que se refiere a la seguridad de la información.
Asistente de Ayuda en línea	Proporciona información sobre cómo solucionar problemas relacionados con el uso de Support Assistant.

En las ubicaciones siguientes encontrará este contenido e información adicional:

- [Página del producto de SmartCentre](#)
- [Páginas de asistencia del producto Xerox](#)
- [Páginas de seguridad del producto Xerox](#)

## Modelos compatibles

Support Assistant está disponible para los siguientes modelos de equipos Xerox®:

- Equipos Xerox® VersaLink®
- Equipos Xerox® AltaLink®
- Equipo multifunción Xerox® WorkCentre® 3655
- Equipo multifunción Xerox® WorkCentre® 5845/5855
- Equipo multifunción Xerox® WorkCentre® 5945/5955
- Equipo multifunción color Xerox® WorkCentre® 6655
- Equipo multifunción Xerox® WorkCentre® 7220/7225
- Equipo multifunción Xerox® WorkCentre 7830/7835/7845/7855
- Equipo multifunción color Xerox® WorkCentre® 7970

**Nota:** Los dispositivos WorkCentre® deben tener instalado ConnectKey® 2.0 o superior. Determine la versión que va a instalar en función del número de reversión del firmware del dispositivo.

## 2. Instalación de la aplicación Support Assistant

### Requisitos del equipo

Para que funcione la aplicación, el equipo debe cumplir estos requisitos:

- El equipo multifunción de Xerox® debe permitir el uso de la versión 2.5 (o superior) de Xerox® Extensible Interface Platform® (EIP).
- Debe estar activada la plataforma Xerox® Extensible Interface Platform® para poder instalar la aplicación en el equipo.
- Deben estar activados los servicios web de configuración de dispositivos y SNMP.
- Si el dispositivo está en una red que utiliza para acceder a Internet un servidor proxy, Proxy debe estar configurado.

### Solicitud de cuenta de Xerox App Gallery

Si aún no ha solicitado una cuenta, asegúrese de tener una cuenta de Xerox App Gallery para poder descargar aplicaciones. Consiga información sobre cómo obtener una cuenta de App Gallery y su uso en: <https://www.support.xerox.com/support/xerox-app-gallery/documentation>.

**Nota:** Support Assistant solo funciona con dispositivos registrados en Xerox® Services Manager.

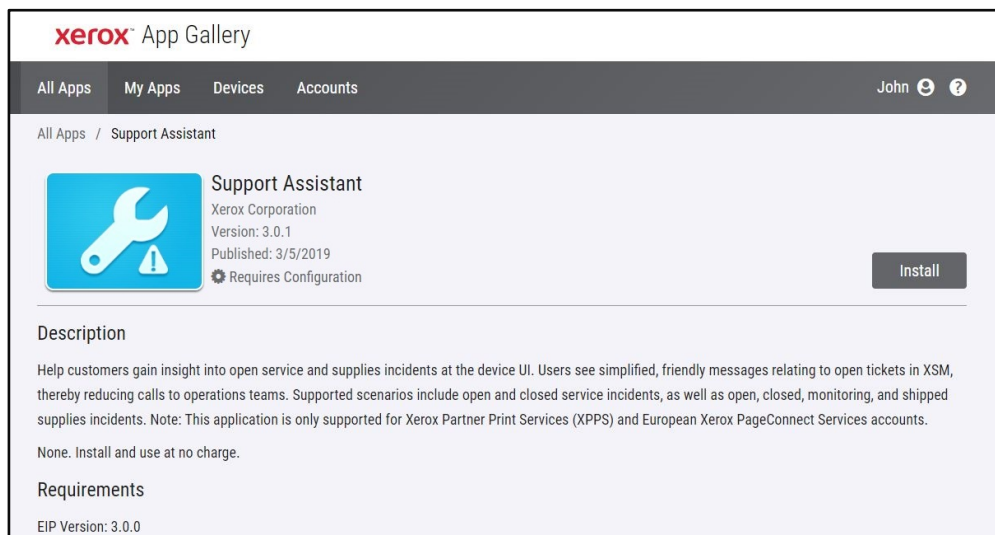
### Instalación y configuración de Support Assistant

#### INSTALAR VÍA APP STUDIO

Este es el mejor método para instalar Support Assistant cuando se trata de menos de 25 dispositivos. En el caso de instalaciones más grandes, descargue el software de instalación de Support Assistant de SmartCentre.

Este método también es útil cuando es necesario reinstalar App Gallery como parte de una reinstalación de solución de problemas en dispositivos individuales.

1. Vaya a [Xerox® App Gallery](#) y conéctese.
2. Seleccione Todas las aplicaciones y busque Support Assistant. A este punto puede instalar o configurar la aplicación.



3. En este punto, puede compartir la aplicación con un cliente o instalarla directamente en sus dispositivos.

#### CONFIGURAR SUPPORT ASSISTANT

Puede ser necesario configurar la aplicación por las siguientes razones.

- Se ha cambiado el valor predeterminado de la cadena de lectura de la comunidad SNMP del dispositivo.
- Desea que la aplicación Support Assistant permita a los usuarios solicitar incidencias de servicio, información de incidencias de consumibles o ambos.
- Desea que la aplicación Support Assistant permita a los usuarios obtener lecturas de contador del dispositivo y que puedan enviarlas a Xerox® Services Manager.
- Desea personalizar la aplicación Support Assistant para que muestre el logotipo de la empresa en la pantalla de la aplicación.

La aplicación puede funcionar sin ser configurada y su configuración es opcional. Si se cambia el valor predeterminado de la cadena de lectura de la comunidad SNMP y no se configura la aplicación, es posible que la aplicación no pueda acceder al estado de los consumibles y lecturas de contador del dispositivo.

Antes de la implementación, es necesario recopilar una lista de comprobación de los detalles de configuración.

1. Haga clic en **Requires Configuration** (Requiere configuración).
 

**Nota:** Si se ha configurado la aplicación anteriormente, el enlace para configurar va seguido de una marca de hora de la última vez que se configuró. Haga clic en **Configurado**.
2. Se abre la ventana Configurar aplicación. Defina las opciones de más abajo.
  - **SNMP String (Cadena SNMP)**
    - El valor de la cadena SNMP proporcionado en la aplicación debe coincidir con la cadena del nombre de comunidad SNMP del dispositivo. El valor predeterminado de esta opción es “public”. Este es el valor predeterminado de fábrica de la cadena del nombre de comunidad SNMP del dispositivo.
    - Si el valor de la cadena en la pantalla Opciones no coincide con el de la cadena SNMP del dispositivo, aparecerá el mensaje “The string does not match” (La cadena no coincide). Compruebe que la cadena SNMP de la aplicación está configurada correctamente.



- **Partner Logo URL (URL del logotipo del partner)**
    - De forma prefijada, este campo está en blanco. Si los partners desean que sus logotipos se muestren en la aplicación, introduzca la URL del logotipo. Para utilizar la opción del logotipo:
      - El logotipo debe estar alojado en un servidor web disponible públicamente.
      - La imagen debe estar en formato .png con fondo transparente.
      - Para obtener los mejores resultados, debe tener una altura de 43 px para los dispositivos AltaLink y de 33 px para los demás equipos.
      - Si no se ha podido recuperar el logotipo correctamente, verá el mensaje "No se ha encontrado ningún logotipo en esta dirección URL. Compruebe si la URL es correcta accediendo a ella mediante un navegador web estándar.
  - **Create Service Incidents (Crear incidencias de servicio)**
    - Permite a los usuarios y administradores enviar solicitudes de incidencias de servicio desde el dispositivo. De forma predeterminada, aparece seleccionada la opción Users (Usuarios). Este campo se puede cambiar a Admins. Todos los usuarios pueden ver las incidencias de servicio. Los administradores del dispositivo siempre pueden ver y enviar incidencias de servicio.
  - **Create Supply Incidents (Crear incidencias de consumibles)**
    - Permite a los usuarios y administradores enviar solicitudes de consumibles desde el dispositivo. De forma predeterminada, aparece seleccionada la opción Users (Usuarios). Este campo se puede cambiar a Admins. Todos los usuarios pueden ver las incidencias de consumibles. Los administradores del dispositivo siempre pueden ver y enviar incidencias de consumibles.
  - **Send Meters (Enviar lecturas de contador)**
    - Permite a los usuarios o administradores enviar lecturas de contador desde el dispositivo. De forma predeterminada, aparece seleccionada la opción Users (Usuarios). Este campo se puede cambiar a Admins. Todos los usuarios pueden ver las lecturas de contador.
  - **Mostrar nombre de contacto**
    - El administrador de App Gallery puede configurar el campo Nombre del formulario Contact Info (Información de contacto) antes de instalar la aplicación en los dispositivos. De forma prefijada este campo está definido como VERDADERO (visible) pero el administrador de App Gallery puede cambiarlo a Verdadero (visible) o Falso (no visible). Una vez configurada e instalada la aplicación, para restablecerla es necesario reconfigurar y volver a instalarla en los dispositivos. No se puede configurar en el dispositivo.
  - **Secuencia de caracteres de personalización**
    - Por lo general, la aplicación utiliza la configuración de fábrica, excepto en los casos mencionados anteriormente. Xerox debe aprobar otras personalizaciones. Si las aprueba, el administrador de App Gallery debe introducir la cadena de personalización aprobada para configurar la aplicación antes de descargar e instalar la weblet de la aplicación personalizada en los dispositivos. Para obtener más información sobre este proceso, consulte la [Guía de uso rápido de Support Assistant](#).
  - **Send an acknowledgement email when a Service Request is submitted (Envío de un correo electrónico de acuse de recibo cuando se envía una petición de servicio)**
    - De forma prefijada está definido como Sí. En caso de que no se desee enviar automáticamente un correo electrónico de acuse de recibo, puede cambiar la opción a No.
  - **Send an acknowledgement email when a Supplies Request is submitted (Envío de un correo electrónico de acuse de recibo cuando se envía una petición de suministros)**
    - De forma prefijada está definido como Sí. En caso de que no se desee enviar automáticamente un correo electrónico de acuse de recibo, puede cambiar la opción a No.
3. Cuando haya terminado de configurar la aplicación, haga clic en **Aceptar**.

## INSTALAR SUPPORT ASSISTANT

Una vez que se ha configurado la aplicación, puede elegir en qué dispositivos desea instalarla.

1. Haga clic en **Instalar**.
2. Se muestra el Acuerdo de licencia. Haga clic en **De acuerdo**.
3. En la ventana Instalar, seleccione Select All (Seleccionar todos) o marque la casilla de los dispositivo individuales en los que desea instalar Support Assistant.
4. Haga clic en **Instalar**.

## Actualización de Support Assistant

El propietario de la aplicación puede activar la actualización automática del parque para que Support Assistant se actualice automáticamente cada vez que se lance una versión nueva. Support Assistant también se puede actualizar manualmente para todo el parque o solo para determinados dispositivos.

**Nota:** La capacidad de actualización automática puede que no esté disponible en función de la versión que actualice. Por ejemplo, la actualización de la versión 2.0 a 3.1 debe realizarse de forma manual.

### ACTUALIZACIÓN AUTOMÁTICA

Siga estos pasos para actualizar automáticamente Support Assistant con la versión más reciente.

1. Active la opción de actualización automática de la cuenta.
  - a. Inicie sesión en el portal de App Gallery.
  - b. Vaya a la descripción general de la aplicación Support Assistant.
  - c. Haga clic en el enlace **Actualización automática**.
  - d. Elija el modo de actualización automática y guarde la selección.

**Nota:** Si la actualización automática no se realiza correctamente, póngase en contacto con el servicio de asistencia para obtener ayuda.
2. Una vez activada la actualización automática, cuando haya una versión nueva de Support Assistant, la aplicación se actualiza automáticamente.

### ACTUALIZACIÓN MANUAL

Las actualizaciones anteriores a la versión 3.0 de Support Assistant deben realizarse manualmente. Si la opción de actualización automática de Support Assistant está desactivada y se lanza una nueva versión, cuando se ejecute la aplicación, se le notificará que hay una actualización disponible.

En algunos casos, el propietario de la aplicación puede optar por ejecutar otra versión de la aplicación en algunos dispositivos del parque. En este caso, no se podrá activar la opción de actualización automática en todo el parque y el propietario de la aplicación deberá actualizar la versión de la aplicación en dichos dispositivos de forma manual.

**Recomendación:** No se recomienda aplicar varias versiones de Support Assistant en el parque al mismo tiempo. Causa problemas a la hora de restaurarla e instalarla en otros dispositivos.

Siga estos pasos para actualizar Support Assistant de forma manual.

1. Desinstale la aplicación existente.
  - a. En el portal de App Gallery vaya a la versión de Support Assistant para desinstalar.
  - b. Haga clic en **Desinstalar todo** para eliminar la aplicación de todos los dispositivos de la cuenta de App Gallery o haga clic en **Uninstall** (Desinstalar) junto a cada dispositivo objetivo.
2. Haga clic en **Install** (Instalar) en la versión más reciente.

## Descarga de Support Assistant para clientes

Una vez que Xerox o el personal de partners ha configurado Support Assistant y lo ha publicado en App Gallery, los clientes pueden descargar la aplicación a sus dispositivos. El dispositivo se puede descargar desde el enlace de App Gallery en el dispositivo o desde App Gallery en línea.

1. En App Gallery, busque Support Assistant.
2. Haga clic en **Descargar**. Se puede descargar un weblet codificado o sin codificar.  
**Nota:** El administrador establece la configuración de cifrado en el dispositivo. Si no sabe cómo está configurado su dispositivo, le recomendamos que primero descargue el weblet codificado. Si no se instala el weblet codificado, descargue el weblet sin codificar.
3. Se muestra el Acuerdo de licencia. Haga clic en **De acuerdo**.
4. En la ventana Instalar, seleccione Select All (Seleccionar todos) o marque la casilla de los dispositivo individuales en los que desea instalar Support Assistant.
5. Haga clic en **Instalar**.

## Asistencia

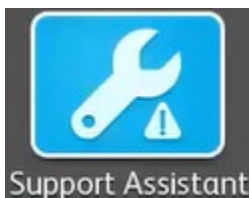
Si encuentra problemas durante o después de la instalación, póngase en contacto con el servicio técnico de su dispositivo.

### 3. Ejecución de la aplicación

#### Descripción general

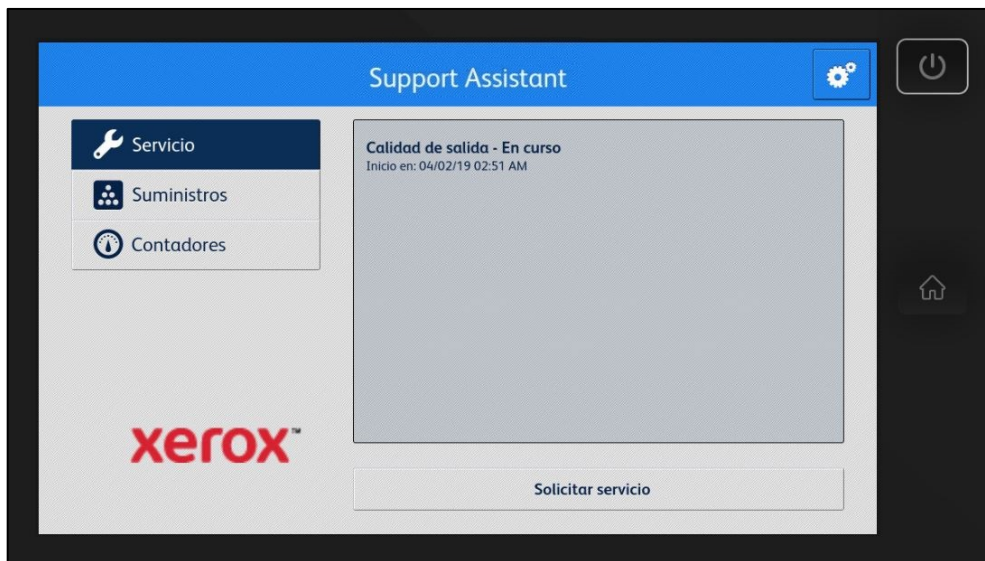
Una vez configurada la aplicación en el equipo, el icono de Support Assistant aparece en el panel LCD. Al entrar en la aplicación, se muestra una barra de progreso mientras se recupera la información de incidencias. Tras recuperar la información de incidencias, esta aparece en pantalla.

Haga clic en el icono de Support Assistant en la pantalla para iniciar la aplicación.



#### Navegación

En la parte izquierda de la ventana puede desplazarse por las opciones para ver Service (Servicio), Supplies (Consumibles) y Meters (Contadores). Si Support Assistant se ha configurado para enviar solicitudes de consumibles, servicios o lecturas de contador, se activarán los botones para realizar dichas acciones.



También puede hacer una demostración de las capacidades de Support Assistant. Haga clic en el icono de rueda dentada (opciones) y elija **Demo**.

## Incidencias de servicio

### VISUALIZACIÓN DE INCIDENCIAS DE SERVICIO

Si el dispositivo tiene una incidencia de servicio sin resolver, dicha incidencia se muestra en la pantalla.

La información que se muestra sobre las incidencias de servicio varía en función del estado de la incidencia y de la información disponible en Xerox® Services Manager. La información mostrada de las incidencias de servicio puede incluir:

- El problema comunicado (p. ej., Atasco de papel, Problema de calidad de salida).
- El estado de la incidencia (p. ej., En curso, Técnico de servicio enviado).

Si no se muestra el estado de la incidencia o su fecha/hora, es que no está disponible.

### SOLICITUD DE INCIDENCIAS DE SERVICIO

Si ha configurado solicitar incidencias de servicio, la solicitud puede enviarse desde el dispositivo. Los tipos de incidencias de servicio disponibles dependen de lo que se haya configurado en el plan de servicio del recurso en Xerox® Services Manager.

1. Haga clic en **Service** (Servicio).
2. Haga clic en **Request Service** (Solicitar servicio).
3. Aparecen los servicios disponibles para el plan de servicio del dispositivo (por ejemplo, atasco de papel, problemas de escaneado, etc). Haga clic en el tipo de problema que le interese. Solo se puede seleccionar un tipo de problema cada vez.
4. En la pantalla siguiente puede introducir una descripción del problema. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla siguiente, introduzca su nombre, correo electrónico y número de teléfono. Todos los campos son obligatorios. Haga clic en **Enviar**.
6. Support Assistant le pide que confirme su solicitud. Revise el mensaje y haga clic en **Cancelar** o **Enviar**.
7. Support Assistant confirma que se ha enviado la solicitud. Haga clic en **Cerrar** para salir. Se creará una nueva incidencia de servicio con el estado Open New (Nuevo abierto). Recibirá un correo electrónico con la confirmación de su solicitud.

## Incidencias de suministros

### VISUALIZACIÓN DE INCIDENCIAS DE CONSUMIBLES

Las incidencias de consumibles se muestran si el dispositivo tiene algún pedido de consumible abierto o cerrado recientemente.

La información que se muestra sobre los pedidos de consumibles varía en función del estado del pedido y de la información disponible en Xerox® Services Manager. La información mostrada de un pedido de consumible puede incluir:

- El consumible solicitado o bajo control (por ejemplo, tóner, grapas, depósito de residuos, etc.)
- El estado del pedido del consumible (por ejemplo, bajo control, pedido, enviado, etc.)
- Si el estado del pedido de consumible es “pedido”, se muestra la fecha del pedido.
- De un suministro enviado, el transportista y el número de seguimiento. (**Nota:** el transportista y el número de seguimiento podrían estar disponibles solo en EE. UU.).

**Nota:** El estado de control del suministro solo se muestra si se trata de tóner. Además, en los dispositivos con estado de tóner bajo control, no se indica el tóner específico que se está monitorizando. El tóner específico solamente está visible cuando el suministro de tóner está en estado “pedido”.

Si el suministro de tóner está en estado “enviado”, la aplicación comprueba el estado actual del tóner para determinar si el suministro ya está instalado. Una vez que el tóner se ha instalado, la incidencia de suministro de tóner no se muestra.

En la aplicación aparecen las incidencias de suministro que aún están abiertas y las que se han cerrado o están estado “enviado” de los últimos 7 días.

#### SOLICITUD DE INCIDENCIAS DE CONSUMIBLES

Si ha configurado solicitar consumibles, la solicitud puede enviarse desde el dispositivo. Los consumibles mostrados dependen de lo que se haya configurado para el dispositivo.

1. Haga clic en **Supplies** (Consumibles).
2. Haga clic en **Request Supplies** (Solicitar consumibles) y se abrirá una ventana emergente con los consumibles disponibles para dicho dispositivo (por ejemplo, tóner negro, cartucho del cilindro, etc).
3. Compruebe los consumibles que desea y haga clic en **Siguiente**.
4. En la pantalla siguiente, introduzca su nombre, correo electrónico y número de teléfono. Todos los campos son obligatorios. Haga clic en **Siguiente**.
5. Support Assistant le pide que confirme su pedido. Revise el mensaje y haga clic en **Cancelar** o **Enviar**.
6. Support Assistant confirma que se ha enviado la solicitud. Haga clic en **Cerrar** para salir. Recibirá un correo electrónico con la confirmación de su solicitud.

## Contadores

#### VISUALIZACIÓN DE LECTURAS DEL CONTADOR

La vista de contadores muestra el número actual de todas las impresiones y páginas que ha imprimido el dispositivo. Los contadores mostrados dependen de las capacidades del dispositivo.

#### ENVÍO DE LECTURAS DEL CONTADOR

Si ha configurado enviar lecturas de contador, puede enviarlas desde el dispositivo.

1. Haga clic en **Meters** (Contadores).
2. Haga clic en **Send Meter Reads** (Enviar lecturas de contador).
3. Support Assistant le pide que confirme que desea enviar lecturas de contador. Revise el mensaje y haga clic en **Cancelar** o **Enviar**.
4. Support Assistant confirma que desea enviar los valores de las lecturas de contador. Haga clic en **Cerrar** para salir. Recibirá un correo electrónico con la confirmación de que se han enviado lecturas de contador.

## Cancelación/Salida

Para cancelar o salir de la aplicación en los dispositivos VersaLink o AltaLink, seleccione el botón Inicio. En un equipo ConnectKey, el usuario puede seleccionar el botón **Página principal de servicios** o la tecla **Borrar todo**.

## Servicio de asistencia técnica

Si tiene problemas para ejecutar la aplicación, póngase en contacto con el nivel de asistencia de Xerox que corresponda.

## 4. Solución de problemas

Esta sección proporciona información sobre problemas que pueden presentarse con Support Assistant y recomendaciones para resolverlas. Si necesita más información o detecta un problema que no está indicado siga el procedimiento de asistencia estándar.

Mensaje	Medidas correctivas
<p>La aplicación Support Assistant no se puede conectar a la red. Compruebe la conexión de red del dispositivo. Si el problema continúa, póngase en contacto con el administrador del sistema.</p>	<p>El dispositivo no pudo contactar con el servidor de la aplicación Support Assistant: Desde un PC, verifique que el dispositivo está en la red. Si no localiza el dispositivo, consulte con el administrador del sistema para resolver el problema. Compruebe si las opciones de configuración de proxy son correctas. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica del dispositivo para obtener más ayuda.</p>
<p>No se ha podido atender su solicitud. Inténtelo más tarde. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Xerox.</p> <p>O BIEN,</p> <p>No se han podido enviar lecturas de contador. Inténtelo más tarde. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Xerox.</p>	<p>La aplicación Support Assistant detectó un error inesperado. Es posible que el problema se resuelva automáticamente. Intente abrir la aplicación más tarde o al día siguiente. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica del dispositivo para obtener más ayuda.</p>
<p>La aplicación Support Assistant no está disponible en este momento. Inténtelo más tarde. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Xerox.</p>	<p>La aplicación Support Assistant no pudo acceder al recurso de red necesario. Es posible que el problema se resuelva automáticamente. Intente abrir la aplicación más tarde o al día siguiente. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica del dispositivo para obtener más ayuda.</p>
<p>No se puede recuperar la información de autorización del dispositivo. Dispositivo encontrado pero fuera de ámbito. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Xerox para obtener asistencia.</p>	<p>El número de serie del dispositivo no se encuentra en el ámbito en Xerox® Services Manager. Póngase en contacto con el proveedor de asistencia técnica del dispositivo para comprobar si el dispositivo está correctamente registrado en Xerox® Services Manager.</p>

Mensaje	Medidas correctivas
<p>No se puede recuperar la información de autorización del dispositivo. Dispositivo encontrado pero existe duplicado. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Xerox para obtener asistencia.</p>	<p>El número de serie del dispositivo está asociado a más de una cuenta en Xerox® Services Manager. Póngase en contacto con el proveedor de asistencia técnica del dispositivo para comprobar si el dispositivo está correctamente registrado en Xerox® Services Manager.</p>
<p>No se puede recuperar la información de autorización del dispositivo. No se ha encontrado el dispositivo. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Xerox para obtener asistencia.</p>	<p>No se ha encontrado la combinación de número de serie del dispositivo y dirección MAC en Xerox® Services Manager. Póngase en contacto con el proveedor de asistencia técnica del dispositivo para comprobar si el dispositivo está correctamente registrado en Xerox® Services Manager.</p>
<p>No se puede recuperar la información de autorización del dispositivo. Derechos no disponibles. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Xerox para obtener asistencia.</p>	<p>La combinación de número de serie del dispositivo y dirección MAX no tiene derechos asignados en Xerox® Services Manager. Póngase en contacto con el proveedor de asistencia técnica del dispositivo para comprobar si el dispositivo está correctamente registrado en Xerox® Services Manager.</p>
<p>Su dispositivo necesita una actualización de software para ejecutar esta aplicación. En su dispositivo, pulse el botón Inicio y vaya a: Device &gt; Software Update (Dispositivo&gt;Actualización de software) La actualización también está disponible en línea. En su PC, vaya a: &lt;URL a la actualización de software&gt;</p>	<p>Actualice el dispositivo con la última versión de firmware.</p>
<p>Para usar esta aplicación, EIP Device Configuration (Configuración del dispositivo EIP) debe estar activado. Póngase en contacto con el administrador del dispositivo para activar estos servicios.</p>	<p>La aplicación Support Assistant ha detectado un error al intentar usar un servicio web del dispositivo. Compruebe que los servicios web del dispositivo están activados en el dispositivo. Reinicie el dispositivo y compruebe si se ha resuelto el problema. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica del dispositivo para obtener más ayuda.</p>
<p>Para usar esta aplicación, debe estar activada la configuración SNMP de EIP. Póngase en contacto con el administrador del dispositivo para activar estos servicios.</p>	<p>La aplicación Support Assistant ha detectado un error al intentar usar un servicio web del dispositivo. Compruebe si se han activado los servicios web de SNMP en el dispositivo. Reinicie el dispositivo y compruebe si se ha resuelto el problema. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica del dispositivo para obtener más ayuda.</p>



Mensaje	Medidas correctivas
<p>La aplicación está configurada con una cadena de comunidad SNMP no válida. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Xerox para obtener asistencia.</p>	<p>La cadena de comunidad SNMP especificada en las opciones de la aplicación Support Assistant no coincide con la cadena de lectura de la comunidad SNMP del dispositivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe que la cadena de comunidad SNMP especificada en las opciones de la aplicación Support Assistant coincide con la cadena de lectura de la comunidad SNMP en el dispositivo.</li> <li>• Reinicie el dispositivo y compruebe si se ha resuelto el problema.</li> </ul> <p>Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica del dispositivo para obtener más ayuda.</p>
<p>No se puede mostrar el estado de la solicitud de servicio. Inténtelo más tarde.</p> <p>O BIEN,</p> <p>No se puede mostrar el estado de la solicitud de consumibles. Inténtelo más tarde.</p>	<p>Al intentar crear una incidencia de servicio o consumible, la aplicación Support Assistant se ha encontrado con un error inesperado. Es posible que el problema se resuelva automáticamente. Intente abrir la aplicación más tarde o al día siguiente. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica del dispositivo para obtener más ayuda.</p>
<p>No se puede obtener una lista de consumibles del dispositivo. Inténtelo más tarde.</p> <p>O BIEN,</p> <p>No se han podido mostrar lecturas de contador.</p>	<p>La aplicación Support Assistant se ha encontrado con un error inesperado al intentar usar un servicio web SNMP del dispositivo. Intente abrir la aplicación más tarde o al día siguiente. Si el problema continúa, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica del dispositivo para obtener más ayuda.</p>
<p>No message is displayed, and: (No se muestra ningún mensaje y:)</p> <p>The expected customization for my organization is not working as expected (La personalización esperada para mi organización no funciona como se espera.</p>	<p>Póngase en contacto con el administrador del sistema y asegúrese de que la cadena de personalización se ha aplicado en App Gallery antes de su instalación en la impresora. Si el problema continúa, póngase en contacto con el proveedor de Servicios de impresión inteligentes para el lugar de trabajo/Servicios de impresión gestionados para obtener más ayuda.</p>

## 5. Seguridad de la información

La aplicación Xerox® Support Assistant solo a Xerox únicamente la siguiente información:

- Número de serie del dispositivo
- Código de localización
- Dirección MAC del dispositivo
- Información del usuario (nombre, correo electrónico y número de teléfono si envía solicitudes)

