

VERSION 4.0
MAYO DE 2024

Aplicación Xerox® Support Assistant Guía del usuario e instalación

© 2024 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: 4.0 (Mayo de 2024)

Historial de revisiones

Versión	Fecha	Detalles
1.0	Abril 2016	<ul style="list-style-type: none">• Versión inicial
2.0	Junio 2017	<ul style="list-style-type: none">• Actualizaciones de 2.0
3.0	Abril de 2019	<ul style="list-style-type: none">• Cambios en la marca• Agregar procesos de servicios y solicitudes de consumibles• Agregar procesos de envíos de lecturas de contador• Incluir clientes directos en la audiencia• Proceso de instalación revisado• Referencias a App Studio eliminadas
3.1	Marzo de 2021	<ul style="list-style-type: none">• Cambios en la marca• Opciones nuevas de configuración de la aplicación de App Gallery agregadas• Procesos de actualización manuales y automáticos• Enlaces a documentación de apoyo modificados
3.2	Julio 2021	<ul style="list-style-type: none">• Configuración de notificaciones por correo electrónico
3.3	Marzo de 2022	<ul style="list-style-type: none">• Asistencia de marca compartida a través de la configuración de Admin o la aprobación de la cadena de personalización. Esto incluye el logotipo del socio o cliente, los correos electrónicos de salida, el título de la pantalla personalizada y otras referencias del programa y el uso del remitente de No responder de Support Assistant noreply@xerox.com• Acceso en tiempo de ejecución a la declaración de privacidad de Xerox• Asistencia de dispositivos PrimeLink
3.4	Junio 2023	<ul style="list-style-type: none">• Agregada la opción Anulación de navegación durante la configuración.• Actualizada versión compatible de Xerox Extensible Interface Platform®.• Notas de actualización del manual revisadas.
3.5	Septiembre 2023	<ul style="list-style-type: none">• Opciones nuevas de configuración de la aplicación de App Gallery agregadas.• Referencias de capacitación obsoletas eliminadas.
4.0	Mayo de 2024	<ul style="list-style-type: none">• Referencias a los cursos de formación actualizadas• Compatibilidad de los dispositivos multifunción con EIP 3.5• Texto revisado para actualizar la aplicación• Se ha agregado texto alternativo a imágenes para mejorar la accesibilidad

Índice general

1. Descripción general	1
Finalidad.....	1
Destinatarios.....	1
Antes de empezar.....	1
Recursos.....	2
Formación.....	2
Documentación.....	2
Modelos compatibles.....	3
2. Instalación de la aplicación Support Assistant.....	4
Solicitud de cuenta de Xerox App Gallery.....	4
Instalación y configuración de Support Assistant	4
Instalar vía App Studio.....	4
Configurar Support Assistant	5
Instalar Support Assistant	7
Actualización de Support Assistant.....	7
Actualización automática.....	8
Actualización manual.....	8
Descarga de Support Assistant para partners	9
Asistencia.....	9
3. Ejecución de la aplicación	10
Navegación	10
Incidencias de servicio.....	11
Visualización de incidencias de servicio.....	11
Solicitud de incidencias de servicio.....	11
Incidencias de suministros.....	11
Visualización de incidencias de consumibles.....	11
Solicitud de incidencias de consumibles.....	12
Contadores.....	12
Visualización de lecturas del contador	12
Envío de lecturas del contador.....	12
Cancelación/Salida	12
Servicio de asistencia técnica	12

4. Solución de problemas	13
5. Seguridad de la información.....	16
6. Apéndice de la tabla de personalización	17

1. Descripción general

Finalidad

La aplicación Xerox® Support Assistant proporciona al cliente información puntual sobre el servicio o los consumibles sin necesidad de llamar 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 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.

[Opciones de personalización aprobadas por Xerox](#)

En Support Assistant se pueden realizar distintas personalizaciones de la aplicación. En la tabla siguiente se explica cómo iniciar el proceso de cada personalización. Es posible que se aplique un recargo si fuera necesaria la intervención de Xerox en la configuración.

Personalización	Proceso
Opción de configuración de entrega de servicios <ul style="list-style-type: none">• Establecer el campo de número de teléfono como opcional	Póngase en contacto con su contacto de MPS (Servicios de impresión administrada). Existe un proceso de aprobación para implementar esta personalización que implica a la entrega de servicios. Una vez aprobada, Xerox realiza la implementación.

Personalización	Proceso
Opciones de configuración de aplicaciones <ul style="list-style-type: none"> • Especificar una imagen del logotipo en la pantalla principal de la aplicación 	Incluya su logotipo mediante las funciones de configuración de la aplicación de App Gallery. La configuración la realiza el administrador de App Gallery (que puede ser el cliente, socio o los responsables de la prestación de servicios de Xerox).
Opciones de plantilla de pequeñas personalizaciones <ul style="list-style-type: none"> • Especificar un logotipo de correo electrónico de servicio • Especificar un logotipo de correo electrónico de suministros • Especificar un nombre intuitivo del remitente de correo electrónico de la aplicación 	Póngase en contacto con su contacto de MPS (Servicios de impresión administrada). Existe un proceso de aprobación para implementar esta personalización que implica al vendedor de ofertas y al representante de Xerox MPS. Una vez aprobada, Xerox realiza la implementación. Rellene el formulario de SSG de pequeñas actualizaciones para solicitar personalizaciones .
Opciones bajo demanda <ul style="list-style-type: none"> • Especificar el título de una aplicación • Especificar la imagen del icono de una aplicación • Especificar el tema de colores de una aplicación 	La aprobación incluye al representante del negocio de Xerox MPS, manager de ofertas y el presupuesto de Xerox Brand and Development. Una vez aprobada, Xerox realiza la implementación. Rellene el formulario de SSG bajo demanda para solicitar personalizaciones .

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 MPSXSA 4.0 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.

Documento	Descripción
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.
Hoja de trabajo de pequeñas personalizaciones de Support Assistant	Rellene y envíe el formulario a SSG cuando solicite pequeñas personalizaciones.
Hoja de trabajo de personalización bajo demanda de Support Assistant	Rellene y envíe el formulario a SSG cuando solicite personalizaciones bajo demanda.

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®
- Equipos Xerox® PrimeLink®
- 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 3.5 (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 sólo funcionará en dispositivos registrados en Xerox Services Manager que estén vinculados a no más de un nombre de servicio por tipo de servicio. Si se detecta más de un nombre de servicio por tipo de servicio, la aplicación muestra una alerta sobre las categorías de servicio duplicadas y, a continuación, se cierra.

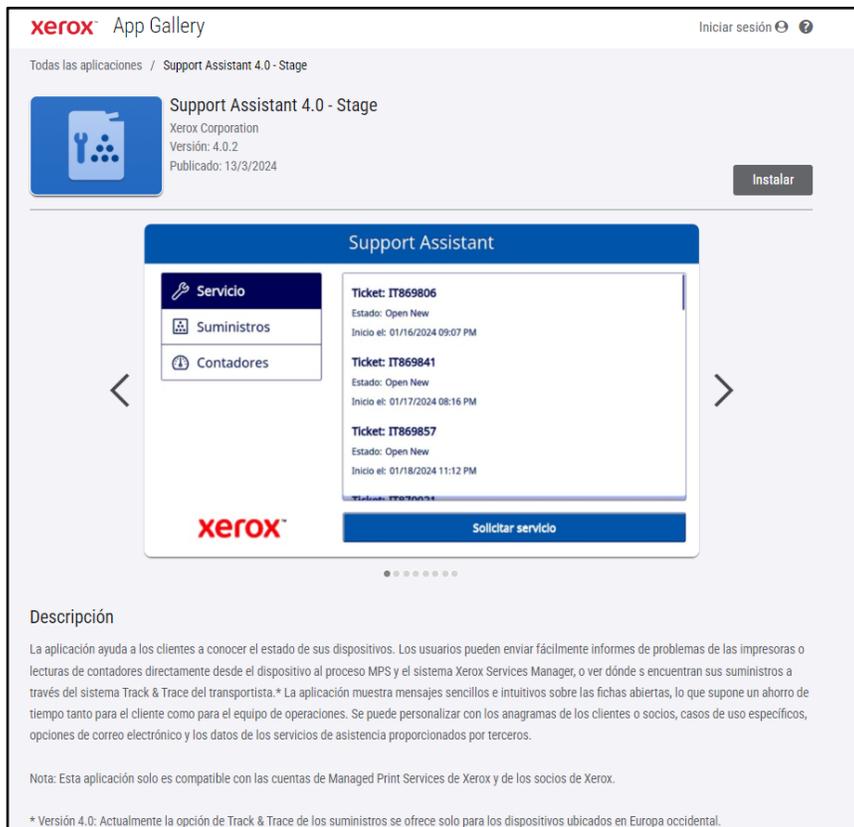
Instalación y configuración de Support Assistant

INSTALAR VÍA APP STUDIO

Este método es el mejor para instalar Support Assistant en menos de 25 dispositivos. Este método también es útil cuando se ha de volver a instalar mediante App Gallery en un único equipo para resolver problemas.

Nota: Para instalaciones de más dimensiones se pueden utilizar otras herramientas que instalan weblets, como el Administrador de dispositivos de Xerox o Xerox CentreWare™ Web.

1. Vaya a [Xerox® App Gallery](#) y conéctese.
2. 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.
- **Logo URL (URL del logotipo)**
 - 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.
 - El logotipo puede tener hasta 72 px de altura y 247 px de anchura.
 - El tamaño del archivo del logotipo que produce la URL debe ser inferior a 10 kb.
 - 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.
- **Guardar contadores**
 - 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.
 - **Anulación de navegación**
 - El administrador de App Gallery puede utilizar este campo para elegir qué botones de función mostrar en los equipos. Por ejemplo, si introduce “1” en Anulación de navegación, en Support Assistant solo se mostrará el botón Servicio. Por omisión, se muestran los botones Servicio, Suministros y Contadores.
 - Para restablecer el funcionamiento original, despeje el campo Anulación de navegación y vuelva a instalar la aplicación.
 - **Anulación de visualización de ticket de rotura/repación**
 - Permite mostrar el número de ticket de help desk en el correo electrónico de acuse de recibo de ticket cuando hay integraciones de help desk. Cuando este campo está vacío, la aplicación muestra de forma predeterminada el número de incidencia del ticket nuevo. Para anular el comportamiento predeterminado, introduzca “2” para mostrar el número de ticket de help desk en su lugar, o bien, introduzca “12” para ver ambos números de ticket. Si hubiera disponible un ID de ticket de help desk, aparecerá en el correo electrónico de acuse de recibo de ticket que se envía al usuario.
 - **Anulación de visualización de ticket de suministros**
 - Permite mostrar el número de ticket de help desk en el correo electrónico de acuse de recibo de ticket cuando hay integraciones de help desk. Cuando este campo está vacío, la aplicación muestra de forma predeterminada el número de incidencia del ticket nuevo. Para anular el comportamiento predeterminado, introduzca “2” para mostrar el número de ticket de help desk en su lugar, o bien, introduzca “12” para ver ambos números de ticket. Si hubiera disponible un ID de ticket de help desk, aparecerá en el correo electrónico de acuse de recibo de ticket que se envía al usuario.
 - **Alerta de error con la dirección de correo electrónico del receptor**
 - Introduzca la dirección de correo electrónico del usuario al que desea informar cada vez que la aplicación no pueda obtener un ID de ticket de help desk después de esperar en segundo plano durante 1 hora. Esto sólo se aplica en circunstancias en las que la integración de help desk está activada y el ID de ticket de help desk no es proporcionado por la integración a tiempo.
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

Cuando se utiliza App Gallery para instalar la aplicación, el propietario de la aplicación puede activar la actualización automática del parque de equipos para que Support Assistant se actualice automáticamente cada vez que se publica una versión nueva en App Gallery. Sin embargo, no todas las actualizaciones requieren una actualización de la aplicación en el dispositivo multifunción. En algunas circunstancias, las

instalaciones actuales y futuras pueden beneficiarse de actualizaciones periódicas solo en la nube sin necesidad de actualizar o sustituir la aplicación Support Assistant instalada.

Nota: La capacidad de actualización automática podría no estar disponible en la versión que esté actualizando o en la herramienta de instalación elegida. Por ejemplo, la actualización de la versión 3.4 a 4.0 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 algunas versiones, el propietario de la aplicación puede optar por implementar la aplicación en el parque de equipos por medio de un archivo de weblet de App Gallery descargado. 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 equipos de forma manual.

Nota: Los equipos que trabajan con Support Assistant 3.0 o superior siempre disfrutan del funcionamiento de la última versión, independientemente de la versión que tengan instalada. Por ejemplo, si un equipo tiene instalado Support Assistant 3.1 y la última versión de Support Assistant es la 3.4.2, al iniciar la aplicación 3.1 se mostrará el contenido de la versión 3.4.2, ya que se habrá actualizado la parte de la nube de Support Assistant. La opción de actualización automática solo controla las actualizaciones que van físicamente al equipo.

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.

Las actualizaciones regulares también se pueden realizar a través del Administrador de dispositivos de Xerox o de Xerox CentreWare™ Web.

Descarga de Support Assistant para partners

Una vez que el personal de Xerox ha configurado Support Assistant y lo ha publicado en App Gallery, los partners o clientes directos seleccionados pueden descargar la aplicación en 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. Instale el weblet utilizando una de las herramientas de instalación de aplicaciones admitidas por los equipos del parque (como el Administrador de dispositivos de Xerox, Xerox CentreWare™ Web o la interfaz de usuario remoto del equipo).

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

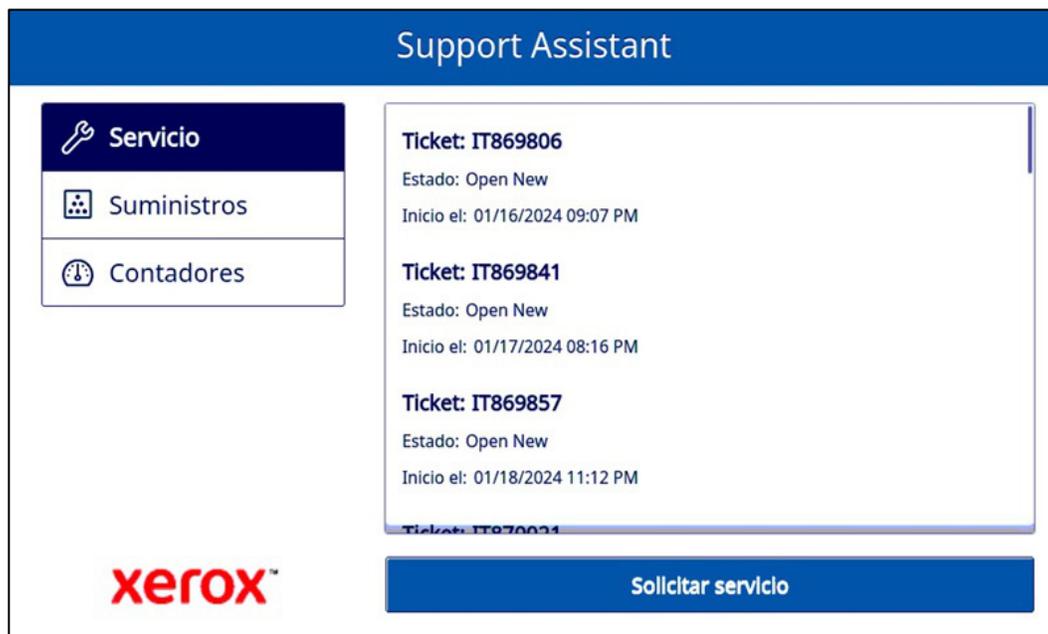
Una vez configurada la aplicación en el equipo, el icono de Support Assistant aparece en el panel LCD. Al entrar en la aplicación, se muestra una barra de progreso mientras se recupera la información de incidencias. Tras recuperar la información de incidencias, esta aparece en pantalla.

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). Las funciones visibles dependen de la configuración. Si Support Assistant se ha configurado para enviar solicitudes de consumibles, servicios o lecturas de contador, se activarán los botones para realizar dichas acciones.



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. Acepte la declaración de privacidad. Haga clic en **Continuar**.
5. En la pantalla siguiente puede introducir una descripción del problema. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla siguiente, introduzca su nombre, correo electrónico y número de teléfono. Todos los campos son obligatorios. Haga clic en **Enviar**.
7. Support Assistant le pide que confirme su solicitud. Revise el mensaje y haga clic en **Cancelar** o **Enviar**.
8. 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.)
- Fecha de creación de la incidencia
- 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.).

En la aplicación aparecen las incidencias de suministro que se han creado en los últimos 90 días.

Nota: En las páginas de información de contacto puede hacer clic en la **Declaración de privacidad** si desea leer la Declaración de privacidad de Xerox.

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).
3. Acepte la declaración de privacidad. Haga clic en **Continuar**.
4. Se abre la pantalla Solicitar suministros con los suministros disponibles para dicho dispositivo (por ejemplo, tóner negro, cartucho del cilindro, etc).
5. Compruebe los consumibles que desea y haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla siguiente, introduzca su nombre, correo electrónico y número de teléfono. Todos los campos son obligatorios. Haga clic en **Siguiente**.
7. Support Assistant le pide que confirme su pedido. Revise el mensaje y haga clic en **Cancelar** o **Enviar**.
8. 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.

Nota: En las páginas de información de contacto puede hacer clic en la **Declaración de privacidad** si desea leer la Declaración de privacidad de Xerox.

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>

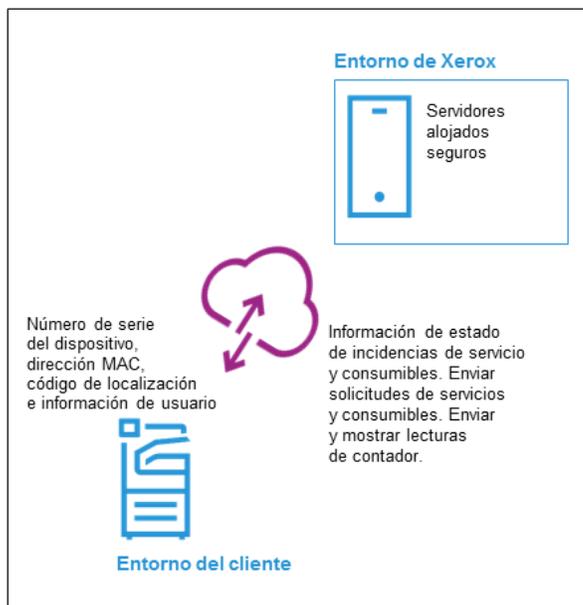
Mensaje	Medidas correctivas
<p>No se puede recuperar la información de autorización del dispositivo. Dispositivo encontrado pero existe duplicado. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Xerox para obtener asistencia.</p>	<p>El número de serie del dispositivo está asociado a más 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>La configuración de Servicios de impresión gestionados contiene categorías de servicio duplicadas. Póngase en contacto con el vendedor de Xerox Services.</p>	<p>Elimine los servicios que ya no necesite de la configuración de MPS Xerox Services Manager hasta que no haya ningún tipo de servicio duplicado en la cuenta.</p>
<p>Su dispositivo necesita una actualización de software para ejecutar esta aplicación. En su dispositivo, pulse el botón Inicio y vaya a: Device > Software Update (Dispositivo > Actualización de software) La actualización también está disponible en línea. En su PC, vaya a: <URL a la actualización de software></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>

Mensaje	Medidas correctivas
<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>
<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"> • 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. • Reinicie el dispositivo y compruebe si se ha resuelto el problema. <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 servicio de asistencia de MPS 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)



6. Apéndice de la tabla de personalización

Configuración	Valor prefijado	Descripción	Punto de contacto	Categoría
Comando SNMP	público	La cadena Nombre de la comunidad SNMP está definida en el dispositivo.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
URL del logotipo	vacío	Imagen de logotipo personalizado que sustituye el logotipo de Xerox en la pantalla principal. Puede ser de 247 x 72 píxeles y el archivo de menos de 10 KB.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
Crear incidencias de servicio	Usuarios	Función que controla quién puede enviar incidencias de servicio a Xerox.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
Crear incidencias de suministro	Usuarios	Función que controla quién puede enviar incidencias de suministros a Xerox.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
Guardar contadores	Usuarios	Función que controla quién puede enviar lecturas de controlador a Xerox.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
Mostrar nombre de contacto	Verdadero	Permite controlar la visibilidad del campo Nombre en el formulario de información de contacto.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
Send an acknowledgement email when a Service Request is submitted (Enviar correo electrónico de acuse de recibo cuando se envía una petición de servicio)	Sí	Permite controlar si la aplicación debe enviar un correo electrónico de acuse de recibo cuando se crea una incidencia de servicio en XSM.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
Send an acknowledgement email when a Supplies Request is submitted (Enviar correo electrónico de acuse de recibo cuando se envía una petición de suministros)	Sí	Permite controlar si la aplicación debe enviar un correo electrónico de acuse de recibo cuando se crea una incidencia de suministros en XSM.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
Secuencia de caracteres de personalización	vacío	Campo Clave de activación de la función que activa las personalizaciones de la aplicación aprobadas por Xerox.	App Gallery	Configuración de aplicaciones

Configuración	Valor prefijado	Descripción	Punto de contacto	Categoría
Anulación de navegación	vacío	Conmutador de función que anula las funciones visibles en la pantalla principal.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
Anulación de visualización de ticket de rotura/repación	vacío	Conmutador de función que designa los ID de número de ticket que aparecen en los correos electrónicos de acuse de recibo de tickets de servicio.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
Anulación de visualización de ticket de suministros	vacío	Conmutador de función que designa los ID de número de ticket que aparecen en los correos electrónicos de acuse de recibo de tickets de suministro.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
Alerta de error con la dirección de correo electrónico del receptor	vacío	Destinatario de correo electrónico al que se informa cuando la integración de help desk está activada y el tiempo de recuperación del número de ticket es superior a 1 hora.	App Gallery	Configuración de aplicaciones
Teléfono de contacto (opcional)	No	Permite controlar si el valor del campo de número de teléfono es obligatorio u opcional.	Prestación de servicios	Pequeñas personalizaciones
URL del logotipo de correo electrónico de servicio (247 x 100 px)	vacío	Imagen de logotipo personalizado que se agrega al correo electrónico de acuse de recibo de vale de servicio.	Contacto de MPS	Pequeñas personalizaciones
URL del logotipo de correo electrónico de suministros (247 x 100 px)	vacío	Imagen de logotipo personalizado que se agrega al correo electrónico de acuse de recibo de vale de suministros.	Contacto de MPS	Pequeñas personalizaciones
App Email Sender Friendly Name (Nombre intuitivo del remitente de correo electrónico de la aplicación)	vacío	El nombre intuitivo del remitente de correo electrónico que se utilizará en las propiedades de los campos De y Responder a.	Contacto de MPS	Pequeñas personalizaciones
Título de pantalla	vacío	El título de la aplicación que se muestra en la aplicación y el correo electrónico enviado.	Contacto de SSG	Personalización bajo demanda
App Icon Label Title (Título de etiqueta de icono de la aplicación)	Support Assistant	Texto situado debajo del icono de la aplicación que se muestra en las interfaces del usuario de web y del equipo multifunción.	Contacto de SSG	Personalización bajo demanda
App Icon Image (256 x 192 px) (Imagen del icono de la aplicación)	Icono de engranaje	Imagen del icono mostrado en las interfaces de usuario de web y del equipo multifunción.	Contacto de SSG	Personalización bajo demanda

Configuración	Valor prefijado	Descripción	Punto de contacto	Categoría
App Tool Icon Image (64px x 48px) (Imagen del icono de herramienta de la aplicación)	Icono de engranaje	Imagen del icono mostrado en las interfaces de usuario de web y del equipo multifunción.	Contacto de SSG	Personalización bajo demanda
App Color Theme (Tema de colores de la aplicación)	Azul	El tema de colores utilizados por la aplicación cuando reproduce el contenido del correo electrónico y de la pantalla. Pueden personalizarse temas de colores bajo demanda.	Contacto de SSG	Personalización bajo demanda