



Xerox Document Services Platform Series
Servizi remoti di DocuSP
Versioni 50.xx

Guida per l'utente

708P88205
Giugno 2005



Preparata da:

Xerox Corporation

Global Knowledge and Language Services

800 Phillips Road 845-17S

Webster, New York 14580

Tradotta da:

Xerox

GKLS European Operations

Bessemer Road

Welwyn Garden City

Hertfordshire AL7 1BU

Regno Unito

©2005 di Xerox Corporation. Tutti i diritti riservati.

La protezione del copyright è rivendicata per tutte le forme e i contenuti di materiale e informazioni protetti da copyright, come ammesso attualmente dalla legge scritta o giudiziale, o come successivamente concesso, compreso, a titolo esemplificativo, il materiale generato dai programmi software visualizzato sullo schermo, quale icone, schermate, aspetti e così via.

XEROX® e tutti i prodotti Xerox citati in questa pubblicazione sono marchi registrati di XEROX CORPORATION.

Uno o più font in questo documento possono essere marchi registrati di Morisawa & Company, Ltd. o DYNALAB, Inc.

A questa documentazione vengono apportate periodicamente delle modifiche. È fatta riserva di includere eventuali aggiornamenti e correzioni nelle edizioni successive.

Indice generale

1 Descrizione di Servizi remoti di DocuSP

Vantaggi offerti da Servizi remoti	1
--	---

2 Utilizzo di Servizi remoti

Configurazione di rete di Servizi remoti	3
Accesso utente	4
Avvio dell'applicazione Servizi remoti	4
Spostamenti sulla Home page	5

3 Personalizzazione delle preferenze dell'applicazione

Abilitazione e disabilitazione delle funzioni dell'applicazione	7
Personalizzazione delle impostazioni di acquisizione e trasferimento dei dati	8
Modifica delle impostazioni del server proxy	10

4 Richiesta di assistenza Xerox

Accettazione della richiesta Xerox di abilitare la condivisione del desktop	11
Contatto e-mail	12

5 Qualità dell'assistenza Xerox

Monitoraggio remoto	14
Acquisizione e trasferimento di dati	14
Aggiornamento degli attributi	15
Esecuzione di script	15
Scaricamento ed esecuzione di script	15
Aggiornamenti software	15

6 Identificazione e segnalazione dei problemi

Acquisizione	18
Trasferimento	20
Acquisizione e trasferimento	21
File pronti per il trasferimento	22
Pulizia file	23

7 Invio automatico delle letture dei contatori

MeterAssistant	25
----------------------	----

8 Attività nella pagina Cronologia

Informazioni fornite nella pagina Cronologia	27
--	----

9 Aggiornamenti del software

Tipo di aggiornamenti software	29
--------------------------------------	----

1 Descrizione di Servizi remoti di DocuSP

Servizi remoti di DocuSP è un'applicazione basata su web che consente di comunicare con Xerox e di ricevere assistenza tecnica da una posizione remota.

L'applicazione Servizi remoti viene utilizzata dagli utenti e da Xerox per ottenere una diagnosi e una soluzione rapida a problemi relativi a servizi o all'ambiente di stampa.

Vantaggi offerti da Servizi remoti

Servizi remoti consente di:

- Fornire dati al personale dell'assistenza clienti e dell'assistenza tecnica Xerox, su richiesta o automaticamente, per agevolare le operazioni di analisi e risoluzione del problema.
- Condividere l'accesso di sola visualizzazione al desktop oppure il controllo del cursore e del desktop con il personale dell'assistenza Xerox. La condivisione del desktop consente all'assistenza Xerox di individuare i problemi e di installare aggiornamenti software da una posizione remota. Questo consente anche alla Xerox di presentare dimostrazioni remote di nuove funzioni dell'applicazione.
- Utilizzare la funzione di monitoraggio remoto automatizzato del sistema, che consente al personale Xerox di accedere ai dati sul server Xerox e analizzarli in maniera proattiva nonché di fornire con maggiore rapidità le soluzioni richieste.
- Scaricare aggiornamenti software.
- Ricevere informazioni su nuovi prodotti e applicazioni.

Le funzioni di Servizi remoti forniscono nuove opportunità per incrementare i margini di produttività e i tempi di utilizzo continuativo ed effettivo dei macchinari.

2 Utilizzo di Servizi remoti

Al termine delle operazioni di installazione e configurazione dell'applicazione Servizi remoti 1.0 eseguite da un tecnico del servizio di assistenza Xerox, è possibile accedere immediatamente alla Home page. La Home page fornisce collegamenti a tutte le funzioni dell'applicazione comprese in Servizi remoti.

NOTA: Per ottenere informazioni sulla registrazione di Servizi remoti, fare riferimento al documento *Remote Services Setup Guide (Guida all'installazione di Servizi remoti)*.

Per accedere agli argomenti trattati in questa sezione, è possibile utilizzare i seguenti collegamenti:

[Configurazione di rete di Servizi remoti](#)

[Accesso utente](#)

[Avvio dell'applicazione Servizi remoti](#)

[Spostamenti sulla Home page](#)

Configurazione di rete di Servizi remoti

Prima di utilizzare Servizi remoti, è necessario che un tecnico del servizio di assistenza Xerox verifichi la configurazione di rete. Se il sistema utilizza un server proxy, le impostazioni che consentono la connessione di rete sono definite secondo quanto segue.

1. Aprire la pagina [**Home page di Servizi remoti: Impostazione: Impostazioni di rete**].
2. Inserire i valori di Server proxy HTTP, Porta proxy HTTP, il nome utente e la parola di accesso.
3. Selezionare [**Applica nuove impostazioni**].

Inoltre, il tecnico del servizio di assistenza deve verificare le impostazioni di Indirizzo IP, Netmask, Gateway e Host DNS nella pagina [**Home page di Servizi remoti: Impostazione: Impostazioni di rete**]. Nell'applicazione Servizi remoti queste impostazioni sono di sola lettura, quindi le impostazioni vengono modificate tramite Imposta di DocuSP.

Al termine della configurazione di queste impostazioni, l'applicazione Servizi remoti è pronta a fornire il servizio di rete completo.

Accesso utente

Al controller di DocuSP hanno accesso quattro tipi di utenti. Ogni tipo di utente gode di privilegi di accesso diversi per Servizi remoti. L'elenco che segue presenta le impostazioni di default per ciascun utente.

- **Utente:** Accesso consentito ad Accesso assistenza, Cronologia e Contatti.
- **Operatore:** Accesso consentito a tutte le funzioni a cui ha accesso l'Utente nonché a Segnalazione problemi e a Richieste assistenza.
- **CSE (Customer Service Engineer):** Accesso a tutte le funzioni del sistema, ma non a quelle che consentono di abilitare e disabilitare le funzioni stesse.
- **Amministratore di sistema:** Accesso a tutte le funzioni del sistema.

Avvio dell'applicazione Servizi remoti

Tutte le funzioni comprese in Servizi remoti sono accessibili tramite la Home page.

Per aprire la Home page di Servizi remoti:

1. Posizionare il cursore all'esterno della finestra dell'interfaccia utente grafica di DocuSP. Per fare questo, può essere necessario ridurre a icona la schermata della stessa interfaccia.
2. Premere il tasto <Guida> sulla tastiera.
Si apre la Home page di Servizi remoti.

Spostamenti sulla Home page

La seguente tabella riporta i collegamenti che si trovano sulla Home page e una descrizione dell'utilizzo.

Collegamento	Descrizione
Segnalazione problemi 	Selezionare [Segnalazione problemi] per visualizzare le opzioni di acquisizione e trasferimento dei dati relativi al lavoro e alla macchina. Le operazioni di acquisizione e trasferimento dei dati sono in genere necessarie dopo che Xerox ha eseguito un'indagine preliminare sull'ambiente e richiede dati supplementari per un'analisi più approfondita.
Richieste assistenza 	Selezionare [Richieste assistenza] per visualizzare una tabella di richieste di assistenza che Xerox ha inviato. L'esecuzione di queste richieste aiuta ad assicurare l'operabilità dell'ambiente di stampa. Tipi di richieste che l'utente può ricevere dall'assistenza: <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio remoto • Acquisizione e trasferimento di dati • Aggiornamento attributi • Esecuzione di script • Scaricamento ed esecuzione di script • Aggiornamenti software
Accesso assistenza 	Selezionare [Accesso assistenza] per accettare una richiesta verbale dall'assistenza Xerox per attivare la comunicazione in linea bidirezionale. La pagina Accesso assistenza è utile per comunicare con Xerox utilizzando una finestra chat (conversazione) dinamica e consente la condivisione del desktop basata su autorizzazione con diritti di controllo o di sola visualizzazione.

Collegamento	Descrizione
<p>MeterAssistant</p> 	<p>Fare clic su [MeterAssistant] per visualizzare una tabella di riepilogo di statistiche di letture automatiche dei contatori. Questa funzione è disponibile solo su stampanti in bianco e nero e con colore evidenziatore.</p>
<p>Imposta</p> 	<p>Selezionare [Impostazione] per verificare le impostazioni del server proxy e le impostazioni di rete di Servizi remoti.</p>
<p>Cronologia</p> 	<p>Selezionare [Cronologia] per visualizzare una tabella di stato in cui sono elencati tutte gli interventi di assistenza eseguiti dall'assistenza Xerox.</p>
<p>Contatta</p> 	<p>Selezionare [Contatta] per aprire un messaggio e-mail con indirizzo automatico da inviare all'assistenza Xerox.</p>
<p>Aggiornamenti software</p>	<p>Selezionare [Aggiornamenti software] per scaricare patch del sistema operativo, patch del servizio remoto e patch di DocuSP. Questo collegamento appare sulla Home page solo quando sono disponibili aggiornamenti software. In alternativa, è possibile accedere alla pagina Aggiornamenti software dalla scheda omonima inclusa nella pagina [Home page: Richieste assistenza].</p>

3 Personalizzazione delle preferenze dell'applicazione

Diverse impostazioni predefinite possono essere personalizzate. È possibile specificare quali funzioni dell'applicazione sono abilitate o disabilitate. Inoltre è possibile specificare impostazioni predefinite per l'acquisizione e il trasferimento di dati oltre a impostazioni di rete per il server proxy.

- [Abilitazione e disabilitazione delle funzioni dell'applicazione](#) tramite la pagina [**Home page: Impostazione: Impostazioni generali**].
- [Personalizzazione delle impostazioni di acquisizione e trasferimento dei dati](#) oltre alla sincronizzazione del trasferimento dei dati tramite la pagina [**Home page: Segnalazione problemi: Impostazioni**].
- [Modifica delle impostazioni del server proxy](#) tramite la pagina [**Home page: Impostazione: Impostazioni di rete**].

Abilitazione e disabilitazione delle funzioni dell'applicazione

Per specificare quali funzioni di Servizi remoti sono abilitate

1. Selezionare [**Home page: Impostazione**].
2. Selezionare la scheda [**Impostazioni generali**].

Nella pagina appare un elenco di opzioni che possono essere abilitate o disabilitate. Per abilitare una funzione, inserire un segno di spunta nella relativa casella di controllo. Per disabilitare l'opzione, eliminare il segno di spunta. Le funzioni elencate sono:

- **Segnalazione problemi** – opzioni di acquisizione e trasferimento dei dati relativi al lavoro e alla macchina per l'assistenza Xerox.
- **Richieste assistenza / Aggiornamenti software** – accetta richieste di scaricamento inviate dall'assistenza Xerox. Scarica patch del sistema operativo, di Servizi remoti e di DocuSP. L'esecuzione di queste richieste aiuta ad assicurare l'operabilità dell'ambiente di stampa.
- **Accesso assistenza** – comunica con Xerox utilizzando una finestra chat dinamica e consente la condivisione del desktop basata su autorizzazioni con diritti di controllo o di sola visualizzazione.

- **MeterAssistant** – tabella di riepilogo di statistiche di letture automatiche del contatore.

È inoltre possibile utilizzare le seguenti opzioni:

- Selezionare una **lingua** per l'interfaccia utente dal menu a discesa.
- **Sincronizzazione automatica con il server dell'assistenza Xerox** è abilitata per default.
- È possibile inserire o modificare il **Numero di serie del motore di stampa**.

NOTA: *Tuttavia, modificare il numero di serie non è consigliato e dovrebbe essere eseguito solo in casi eccezionali da un tecnico dell'assistenza tecnica o se Xerox stessa lo richiede espressamente.*

3. Selezionare [**Applica nuove impostazioni**].

Personalizzazione delle impostazioni di acquisizione e trasferimento dei dati

La pagina [**Segnalazione problemi: Impostazioni**] possiede un'opzione che può essere selezionata per cancellare automaticamente i dati acquisiti dopo il trasferimento.

Per specificare le impostazioni per i file acquisiti

1. Selezionare [**Home page: Segnalazione problemi: Impostazioni**].
2. Selezionare la scheda **Acquisizione**.
3. Per cancellare dal sistema i file acquisiti dopo averli trasferiti a Xerox, selezionare la casella di controllo [**Rimuovi dati acquisiti dopo il trasferimento**]. In questo modo si evita di memorizzare dei file non necessari sul sistema. In caso contrario, per salvare i file acquisiti, deselezionare la casella di controllo.
4. **Abilita acquisizione dati lavoro** è abilitata per default. Se la casella selezione non è contrassegnata, i dati di tipo Lavoro o Macchina e lavoro non possono essere selezionati nelle pagine Acquisizione o Acquisizione e trasferimento. Per disabilitare questa funzione, rimuovere il segno di spunta dalla casella di controllo.
5. Annotare la posizione della directory dei file acquisiti. Questo campo è di sola lettura. È possibile verificare questa posizione quando si selezionano file da trasferire all'assistenza Xerox.

6. Fare clic su [**Applica nuove impostazioni**] per salvare le impostazioni.

In caso contrario, fare clic su [**Ripristina impostazioni**] se non si desidera modificare le impostazioni acquisite e si intende ripristinare le impostazioni più recenti salvate.

Per specificare le opzioni di trasferimento dei file di dati

1. Selezionare [**Home page: Segnalazione problemi: Impostazioni**].
2. Selezionare la scheda **Trasferimento**.
3. Per abilitare l'acquisizione e il trasferimento periodico di dati del registro di sistema di Servizi remoti, fare clic sull'opzione [**Abilita monitoraggio remoto**]. Se si seleziona l'icona delle informazioni, viene aperta una finestra contenente dettagli sul monitoraggio remoto.
4. Per specificare l'ora in cui i file devono essere trasferiti automaticamente, indicare l'ora utilizzando le frecce di selezione dell'**Ora trasferimento**. Il primo campo indica l'ora, il secondo campo indica i minuti e il terzo campo indica AM o PM.
5. Specificare il percorso predefinito in cui vengono posti i file trasferiti. Le opzioni disponibili sono:
 - **Server assistenza Xerox:** i dati trasmessi al server di assistenza Xerox devono essere associati a un numero di registro prima della trasmissione dei dati. Questo numero viene fornito dall'assistenza Xerox.
 - **Salva su CD:** se necessario, l'operatore può memorizzare dati acquisiti utilizzando un masterizzatore di CD.
 - **Server FTP:** se il sistema funziona su una rete privata, l'operatore può installare l'agente proxy di Servizi remoti che consente la comunicazione dei dati tra una rete privata e un sito FTP Xerox.
 - a. Inserire l'URL del server FTP.
 - b. Inserire il percorso della directory condivisa sul server FTP.
 - c. Inserire il nome utente del server.
 - d. Inserire la parola d'accesso del server che abilita automaticamente il login del sistema.
6. Selezionare [**Applica nuove impostazioni**] per salvare le impostazioni.

7. In caso contrario, fare clic su **[Ripristina impostazioni]** se non si desidera modificare le impostazioni e si intende ripristinare le impostazioni predefinite del sistema. Per impostazione predefinita i campi Indirizzo server, Percorso condivisione, Nome utente e Parola di accesso sono vuoti.

Modifica delle impostazioni del server proxy

Per modificare le impostazioni del server proxy:

1. Selezionare **[Home page: Impostazione: Impostazioni di rete]**.
2. Gli amministratori di sistema possono modificare le impostazioni di sistema dei server proxy HTTP e FTP:
 - Server proxy HTTP
 - Porta proxy HTTP
 - Server proxy FTP
 - Porta proxy FTP
 - Nome utente (possono essere usati nomi utente differenti per Proxy HTTP e Proxy FTP)
 - Parola d'accesso (possono essere usate parole d'accesso differenti per Proxy HTTP e Proxy FTP)
 - Le informazioni di connettività possono essere visualizzate e sono di sola lettura.
3. Selezionare **[Applica nuove impostazioni]**.

4 Richiesta di assistenza Xerox

Per richiedere assistenza alla Xerox, è possibile chiamare la hotline dell'assistenza Xerox seguendo le normali procedure. Qualora il problema non venisse risolto immediatamente, viene chiesto di selezionare il collegamento [**Home page: Accesso assistenza**] per abilitare la condivisione remota del desktop. La condivisione del desktop abilita Xerox ad individuare e risolvere problemi in tempo reale da una posizione remota.

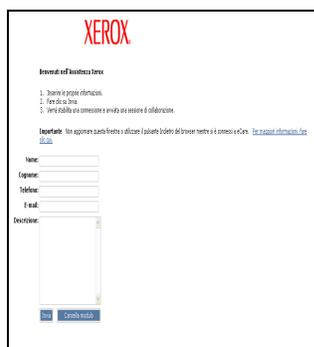
Tramite Servizi remoti è anche possibile inviare a Xerox un messaggio e-mail contenente quesiti o commenti.

Accettazione della richiesta Xerox di abilitare la condivisione del desktop

Per abilitare la condivisione del desktop:

1. Selezionare [**Home page: Accesso assistenza**].

Si apre una finestra di dialogo di assistenza.



The screenshot shows a dialog box titled "XEROX" with the following content:

Informazioni sull'assistenza remota

1. Diagnosticare il problema.
2. Fornire assistenza.
3. Verificare che il problema sia risolto e chiudere la sessione di collaborazione.

Importante: Non aggiornare questo schermo e utilizzare il pulsante "Indietro" del browser mentre è connesso a Xerox. [Per maggiori informazioni, fare clic qui.](#)

Nome: _____
Cognome: _____
Indirizzo: _____
E-mail: _____

Descrizione: _____

OK [] Annulla []

2. Inserire il proprio nome, le informazioni di contatto e una descrizione del problema o quesito.

3. Selezionare [Invia].

La richiesta viene posta in coda. La coda viene visualizzata nella finestra di dialogo Assistenza eCare.

Quando l'assistenza Xerox risponde, si apre una finestra chat dinamica bidirezionale. Utilizzare questa finestra chat per una conversazione immediata, basata su testo, con l'assistenza Xerox.

Se l'assistenza Xerox ritiene opportuno visualizzare il desktop, si riceve la richiesta **Invita Visualizzazione** (Invite Observe) oppure **Invita Controllo** (Invite Control) nella finestra chat.

- Se l'assistenza Xerox richiede il controllo del mouse e del desktop, appare un messaggio **Invita Controllo** (Invita Controllo). L'invito può essere accettato o rifiutato.

Invite Control consente all'assistenza Xerox di indirizzare l'utente verso schermate o menu specifici oppure di risolvere direttamente problemi operativi.

- Se l'assistenza Xerox richiede la condivisione del desktop con diritti di sola visualizzazione, si riceve un messaggio **Invita Observe** (Invita Visualizzazione). L'invito può essere accettato o rifiutato.

Invite Observe consente all'assistenza Xerox di inviare esercitazioni pratiche in modalità remota.

Contatto e-mail

Dalla schermata Home page di Servizi remoti, per comunicare con l'assistenza Xerox senza abilitare la condivisione desktop, è possibile inviare un messaggio e-mail.

Per inviare un messaggio all'assistenza Xerox

1. Selezionare il collegamento [**Home page: Contatta...**] per aprire un messaggio e-mail automaticamente indirizzato all'assistenza Xerox.
2. Inserire una descrizione del problema nel campo **Oggetto**.
3. Inserire il testo del messaggio.
4. Selezionare [**Invia**].

Oppure, per chiudere la finestra del messaggio senza inviare il messaggio, selezionare [**Chiudi finestra**].

5 Qualità dell'assistenza Xerox

Per garantire e mantenere prestazioni ottimali dell'ambiente di stampa, l'assistenza Xerox può chiedere ai clienti di eseguire specifiche operazioni. Queste richieste sono chiamate Richieste assistenza. Ogni volta che Xerox invia all'utente una richiesta di assistenza, sulla Home page appare un collegamento che consente di scaricare la richiesta. Selezionare il collegamento per aprire la pagina Richieste assistenza.

Le richieste di assistenza possono essere accettate o rifiutate. Le richieste di assistenza accettate vengono scaricate sul sistema e l'assistenza Xerox può connettersi al sistema ed eseguire la richiesta.

Tipi di richieste che l'utente può ricevere dall'assistenza

- [Monitoraggio remoto](#)
- [Acquisizione e trasferimento di dati](#)
- [Aggiornamento degli attributi](#)
- [Esecuzione di script](#)
- [Scaricamento ed esecuzione di script](#)
- [Aggiornamenti software](#)

Le informazioni incluse nella pagina Richieste assistenza comprendono:

- **ID** – identifica il numero di traccia assegnato. Selezionare un collegamento ID per visualizzare altri dettagli.
- **Tipo** – classifica le richieste in base a sistema operativo o patch.
- **Stato** – indica se la richiesta è stata accettata, completata o rifiutata.
- **Data e ora** – indica la data e l'ora in cui è stata ricevuta la richiesta.

Per accettare o rifiutare la richiesta, eseguire quanto segue:

- Per accettare e installare un aggiornamento, selezionare la riga richiesta e fare clic sul pulsante [**Accetta**].
- Per rifiutare un aggiornamento e rimuovere una richiesta di servizio dall'elenco, selezionare la riga richiesta e fare clic sul pulsante [**Rifiuta**]. Un aggiornamento rifiutato potrebbe venire accettato in un secondo tempo.

Per impostazione predefinita, i Servizi remoti controllano le richieste di assistenza all'avvio e quindi una volta al giorno. Per controllare manualmente il server di assistenza Xerox per le nuove richieste di assistenza, selezionare il pulsante **[Ottieni nuovo]**. Le nuove richieste di assistenza possono impiegare alcuni minuti ad arrivare. Per aggiornare la visualizzazione in modo da includere le nuove richieste di assistenza appena arrivate, fare clic sul pulsante **Aggiorna tabella**. Le nuove voci sono evidenziate con il termine **Nuovo!** sotto la colonna Aggiorna.

Monitoraggio remoto

Monitoraggio remoto (RM) è uno script basato su timer che consente di acquisire e trasmettere automaticamente all'assistenza Xerox i dati relativi alla macchina. I dati del lavoro non vengono acquisiti tramite Monitoraggio remoto. I dati della macchina raccolti vengono trasmessi all'assistenza Xerox a intervalli regolari. Xerox utilizza queste informazioni per identificare e risolvere problemi. Quando si riceve una richiesta di assistenza di monitoraggio remoto, è sufficiente accettare la richiesta solo una volta. L'operazione pianificata di raccolta e trasferimento dei dati avverrà automaticamente.

NOTA: *per tutelare la riservatezza dei clienti, non è prevista la trasmissione regolare dei dati relativi ai lavori. Tali dati vengono inviati solo quando il cliente li acquisisce direttamente tramite la pagina Acquisizione oppure Acquisizione e trasferimento.*

Acquisizione e trasferimento di dati

DCT (Data Capture & Transfer - Acquisizione e trasferimento) è uno script che viene su richiesta eseguito dai clienti quando sono necessari dati supplementari relativi al lavoro e alla macchina. Quando l'assistenza Xerox richiede ulteriori dati, si riceve una richiesta di assistenza.

Aggiornamento degli attributi

La richiesta di assistenza di aggiornamento attributi consente al team dell'assistenza Xerox di aggiornare da posizione remota gli attributi del dispositivo. Esempi di attributi del dispositivo, che in genere fanno parte di questo tipo di richiesta di assistenza, comprendono la registrazione abilitata o disabilitata, la frequenza di RM (Remote Monitoring), oppure l'annullamento di una richiesta di assistenza.

Esecuzione di script

La richiesta di assistenza di esecuzione di script consente al team dell'assistenza Xerox di eseguire uno script installato. Ad esempio, è possibile che all'utente venga richiesto di eseguire uno script che ripristini la configurazione predefinita.

Scaricamento ed esecuzione di script

Questa richiesta di assistenza consente al team dell'assistenza Xerox di caricare su un dispositivo uno script supplementare da una posizione remota e di avviarne l'esecuzione immediata.

Aggiornamenti software

Ogni volta che si apre l'applicazione Servizi remoti, il sistema controlla se sono disponibili aggiornamenti del software dal server di assistenza Xerox. Gli aggiornamenti del software possono venire accettati o rifiutati. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamenti del software](#).

6 Identificazione e segnalazione dei problemi

L'assistenza Xerox può identificare e risolvere la maggior parte dei problemi operativi se autorizzata ad monitorare o controllare il mouse e il desktop, tramite la pagina [**Home page: Accesso assistenza**]. Tuttavia, a volte, l'assistenza Xerox può richiedere dati supplementari relativi al lavoro e/o alla macchina per eseguire un'analisi completa del sistema.

La pagina [**Home page: Segnalazione problemi**] consente di acquisire dati relativi al lavoro e/o alla macchina e di trasferire automaticamente i dati supplementari all'assistenza Xerox.

È possibile acquisire e trasferire dati all'assistenza Xerox man mano che vengono raccolti oppure acquisire i dati e trasferirli all'assistenza Xerox in un altro momento. I dati possono essere trasferiti direttamente al server dell'assistenza Xerox, a un sito FTP locale o a un masterizzatore di CD.

La pagina Segnalazione problemi visualizza le seguenti opzioni:

- [Acquisizione](#)
- [Trasferimento](#)
- [Acquisizione e trasferimento](#)
- [File pronti per il trasferimento](#)
- [Pulizia file](#)

NOTA: Per informazioni relative all'impostazione per l'acquisizione e il trasferimento, vedere [Personalizzazione delle impostazioni di acquisizione e trasferimento dei dati](#)

Se il sistema non è sempre connesso alla rete, l'operatore del sito potrebbe memorizzare il file di dati su un'unità disco locale o CD. Quando la connessione di rete è stabilita, l'operatore può utilizzare la funzione Trasferimento per trasmettere i dati acquisiti.



NOTA: è possibile eseguire una sola istanza alla volta del processo per servizio.

Acquisizione

Questa procedura spiega come acquisire dati relativi al lavoro e/o alla macchina. Questa procedura presume il trasferimento all'assistenza Xerox dei dati relativi al lavoro e/o alla macchina in futuro.

Per acquisire dati relativi a macchina e/o lavori

1. Selezionare il collegamento [**Segnalazione problemi: Acquisizione**]. All'apertura della finestra Acquisizione si viene avvertiti tramite un messaggio che, durante l'acquisizione dei dati, il front-end digitale non deve essere in fase di elaborazione RIP o stampa.

2. Selezionare un'opzione di **Tipo dati**:

- **Macchina**
- **Lavoro**
- **Macchina e lavoro**

Se si seleziona Macchina o Macchina e lavoro, le seguenti opzioni di acquisizione relative alla macchina diventano disponibili espandendo il menu **Impostazioni avanzate di tipo dati macchina**:

- **Acquisizione solo dati DFE**
- **Acquisizione solo dati IOT**
- **Acquisizione dati DFE e IOT**

NOTA: Il menu *Impostazioni avanzate di tipo dati macchina* viene visualizzato in grigio (e quindi non è selezionabile) se l'opzione selezionata per il Tipo dati è Lavoro.

3. Se si seleziona **Lavoro** o **Macchina e lavoro** come opzione di Tipo dati, è possibile selezionare un **Tipo di lavoro** e un **ID lavoro** nelle caselle di riepilogo. Se si seleziona **Macchina** come opzione di Tipo dati, questi menu non sono disponibili.

4. Inserire il numero di **ID registro chiamate**. Questo campo è vuoto per default.

NOTA: *l>ID registro chiamate facilita il monitoraggio delle trasmissioni. Questa informazione viene fornita al cliente dall'assistenza Xerox.*

5. Inserire un **Codice errore**. il Codice errore corrisponde allo stato o al numero del messaggio di errore fornito dall'interfaccia DocuSP. Questo campo è facoltativo ed è vuoto per default.

6. Digitare una descrizione del problema corrente che richiede l'acquisizione di dati. Le informazioni inserite consentono all'assistenza Xerox di meglio comprendere il problema. Questo campo è obbligatorio e il processo di acquisizione non procede fino a quando non viene inserita la descrizione del problema.
7. Selezionare il pulsante [**Avvia acquisizione**].
La finestra di dialogo viene aggiornata e mostra lo stato del processo di acquisizione. La barra di stato indica i seguenti stati:
 - Preparazione dati in corso...
 - Acquisizione dati DFE in corso...(se applicabile)
 - Acquisizione dati IOT in corso...(se applicabile)
 - Acquisizione dati riuscita
8. Per terminare il processo di acquisizione prima del completamento, selezionare il pulsante [**Annulla acquisizione**].

Trasferimento

L'utilità di trasferimento consente all'operatore del sito di trasmettere dati acquisiti in precedenza, come descritto nella sezione [Acquisizione](#).

Per il trasferimento dei dati sono disponibili diversi metodi. I dati possono essere inviati direttamente a:

- Server assistenza Xerox
- Sito FTP
- Masterizzatore di CD

NOTA: *la destinazione viene impostata tramite la pagina Segnalazione problemi: Impostazioni: scheda Trasferimento.*

Per trasferire alla Xerox dati relativi al lavoro e/o alla macchina

1. Selezionare il collegamento [**Segnalazione problemi: Trasferimento**] o il collegamento [**File pronti per il trasferimento**].

Si apre la tabella File da trasferire. Nella tabella sono contenute quattro colonne di informazioni - ID registro chiamate, Tipo, Data di acquisizione e Stato. La colonna Stato indica Trasferimento non riuscito, In corso o Completato.

2. Selezionare il file da trasferire.
3. Se necessario, selezionare la freccia che si trova prima dell'ID file per visualizzare ulteriori informazioni sul file.
4. Selezionare il pulsante [**Avvia trasferimento**].

Se il sistema richiede ulteriori informazioni, viene visualizzata una finestra di dialogo.

Il sistema convalida l'ID di trasferimento fornito dall'assistenza Xerox e quindi trasferisce i file al server dell'assistenza Xerox, a un sito FTP oppure a un masterizzatore di CD, come specificato nella pagina Segnalazione problemi: [Pulizia file](#): scheda Trasferimento. Se i file da trasferire superano i 400 MB, viene chiesto di trasferire i file su un masterizzatore di CD.

5. Quando il trasferimento è completato, è possibile eseguire un'operazione di **Nuova acquisizione** o **Nuovo trasferimento** oppure selezionare l'opzione **Chiudi finestra**.

Acquisizione e trasferimento

Per acquisire e trasferire dati all'assistenza Xerox in un solo passaggio

1. Selezionare il collegamento [**Segnalazione problemi: Acquisizione**]. All'apertura della finestra Acquisizione e trasferimento si viene avvertiti tramite un messaggio che, durante l'acquisizione dei dati, il front-end digitale non deve essere in fase di elaborazione RIP o stampa.

NOTA: *i campi obbligatori sono contrassegnati con un asterisco.*

2. Selezionare un'opzione di **Tipo dati**:

- **Macchina**
- **Lavoro**
- **Macchina e lavoro**

Se si seleziona Macchina o Macchina e lavoro, le seguenti opzioni di acquisizione relative alla macchina diventano disponibili espandendo il menu **Impostazioni avanzate di tipo dati macchina**:

- **Acquisizione solo dati DFE**
- **Acquisizione solo dati IOT**
- **Acquisizione dati DFE e IOT**

NOTA: *se l'opzione di Tipo dati selezionata è Lavoro, il menu Impostazioni avanzate di tipo dati macchina è inattivo.*

3. Se si seleziona **Lavoro** o **Macchina e lavoro** come opzione di Tipo dati, è possibile selezionare un **Tipo di lavoro** e un **ID lavoro** nelle caselle di riepilogo. Se si seleziona **Macchina** come opzione di Tipo dati, questi menu non sono disponibili.
4. Inserire il numero di **ID registro chiamate**. Questo campo è vuoto per default.

NOTA: *l>ID registro chiamate facilita il monitoraggio delle trasmissioni. Questa informazione viene fornita al cliente dall'assistenza Xerox.*

5. Inserire un **Codice errore**. il Codice errore corrisponde allo stato o al numero del messaggio di errore fornito dall'interfaccia DocuSP. Questo campo è facoltativo ed è vuoto per default.

6. Digitare una descrizione del problema corrente che richiede l'acquisizione di dati. Le informazioni inserite consentono all'assistenza Xerox di meglio capire il problema. Questo campo è obbligatorio e il processo di acquisizione non procede fino a quando non viene inserita la descrizione del problema.

7. Selezionare il pulsante **[Avvia acquisizione e trasferimento]**.

La finestra di dialogo viene aggiornata e mostra lo stato del processo di acquisizione. La barra di stato indica i seguenti stati:

- Preparazione dati in corso...
- Acquisizione dati DFE in corso...(se applicabile)
- Acquisizione dati IOT in corso...(se applicabile)
- Acquisizione dati riuscita

8. Per terminare il processo di acquisizione prima del completamento, selezionare il pulsante **[Annulla acquisizione]**.

Quando il processo di acquisizione è completato, la trasmissione del file viene avviata automaticamente. I file dei dati relativi a macchina e/o ai lavori vengono trasferiti al server dell'assistenza Xerox, a un sito FTP oppure a un masterizzatore di CD, come specificato nella pagina Segnalazione problemi: [Pulizia file](#). Se i file da trasferire superano i 400 MB, viene chiesto di trasferire i file su un masterizzatore di CD.

Una barra di stato visualizza e notifica quando i file vengono trasferiti.

Per verificare se il trasferimento dei dati è riuscito, è anche possibile visualizzare la pagina **[Home page: Cronologia]**.

File pronti per il trasferimento

Ogni volta che il sistema acquisisce dati relativi al lavoro e/o alla macchina, sulla **Home page** viene visualizzato il collegamento **File pronti per il trasferimento**. Selezionare il collegamento per aprire la tabella File da trasferire.

Per trasferire i file elencati nella tabella, seguire i passaggi da 2 a 4 riportati nella sezione [Trasferimento](#).

Pulizia file

Ogni volta che vengono acquisiti e salvati dei dati relativi a macchina e/o lavori, una copia dei file viene memorizzata nel sistema.

Per cancellare questi file duplicati:

1. Selezionare [**Home page: Segnalazione problemi: Pulizia file**].

La pagina Pulizia file elenca tutti i file acquisiti attualmente memorizzati nella directory del percorso di acquisizione dati specificata in [**Home page: Segnalazione problemi: Impostazioni: Acquisizione**].

Nella pagina Pulizia file sono visualizzate quattro colonne di informazioni - ID registro chiamate, Tipo, Data di acquisizione e Stato. Le voci della tabella sono visualizzate in base alla Data di acquisizione (ovvero la data del tentativo di trasferimento del file). Il file trasferito più recentemente viene posto in cima alla colonna.

2. Per visualizzare i dettagli dei file nella colonna Nome, selezionare la freccia di espansione.
3. La colonna Stato indica lo stato di trasmissione del file: **Trasferito, Non trasferito, Annullato o Errore di trasmissione**.
4. Cancellare i file seguendo una delle procedure indicate di seguito:
 - Per cancellare un solo file, evidenziare la riga e selezionare **Cancella**.
 - Per cancellare tutti i file nella tabella, selezionare **Cancella tutto**.

7 Invio automatico delle letture dei contatori

I Servizi remoti comprendono la funzione MeterAssistant. Con questa funzione abilitata, tutti i contatori vengono letti automaticamente e i valori trasmessi alla Xerox e non è quindi necessario intervenire. È possibile abilitare o disabilitare la funzione MeterAssistant da [**Home page: Impostazioni: Generale**].

NOTA: *MeterAssistant è disponibile solo per le stampanti monocromatiche e quelle con colore evidenziatore.*

MeterAssistant

Se la funzione MeterAssistant è abilitata, è possibile accedervi per verificare il nome e la lettura di ogni contatore selezionando [**Home page: MeterAssistant**]. Questa pagina fornisce le seguenti informazioni:

- **Data ultima lettura contatore** – la data e l'ora dell'ultima lettura del contatore appaiono nella parte superiore della pagina.
- **Descrizione contatore** – elenca i nomi di ogni contatore della macchina.
- **Valore trasferito** – visualizza il valore dell'ultima lettura del contatore trasmessa.
- **Valore attuale** – visualizza il valore del contatore.

Per aggiornare la data e l'ora dell'ultima lettura del contatore, selezionare il pulsante [**Aggiorna**]. La tabella di fatturazione MeterAssistant è di sola lettura.

Per verificare se le letture dei contatori sono state trasmesse alla Xerox, andare alla pagina [**Home: Cronologia**].

8 Attività nella pagina Cronologia

Informazioni fornite nella pagina Cronologia

La pagina Cronologia di Servizi remoti contiene un elenco delle attività eseguite. Per aprire la pagina Cronologia, selezionare il collegamento [**Cronologia**] che si trova sulla **Home page**.

- **Acquisizione e trasferimento** – acquisizione e trasferimento a Xerox dei dati relativi a macchina e/o lavori
- **Monitoraggio remoto** – se abilitato, indica l'acquisizione e il trasferimento periodico dei dati di registro di Servizi remoti dei sistemi
- **Pulizia file** – cancellazione di file acquisiti dopo che sono stati trasmessi alla Xerox
- **Richieste assistenza** (funzione precedentemente chiamata Richiesta assistenza accettata) – stato delle richieste di assistenza ricevute
- **Installazione di Servizi remoti** – aggiornamenti software installati
- **Accesso assistenza** – sessioni di assistenza interattiva e condivisione desktop
- **MeterAssistant** (questa funzione era chiamata Fatturazione) – se abilitata, presenta dettagli di trasmissione ed esegue la lettura automatica dei contatori
NOTA: *MeterAssistant è disponibile solo per le stampanti monocromatiche e quelle con colore evidenziatore.*
- **Impostazione** – identifica funzioni di Servizi remoti che sono abilitati o disabilitati
- **Contatta** – comunicazioni e-mail inviate all'assistenza Xerox

Lo stato di ogni attività può essere Completato, In corso o Annullato. Ad ogni attività vengono assegnate la data e l'ora che identificano quando è stata ricevuta la richiesta.

Per visualizzare gli aggiornamenti più recenti nella tabella Cronologia, selezionare il pulsante [**Aggiorna**].

Per cancellare il contenuto del registro cronologia e aggiornare la tabella, selezionare il pulsante [**Cancella**].

9 Aggiornamenti del software

Ogni volta che si apre l'applicazione Servizi remoti, il sistema controlla se sono disponibili aggiornamenti del software dal server di assistenza Xerox. La Home page di Servizi remoti fornisce un collegamento agli aggiornamenti del software quando diventano disponibili. In alternativa, è possibile accedere alla pagina Aggiornamenti software dalla scheda omonima inclusa nella pagina [**Home page: Richieste assistenza**].

Tipo di aggiornamenti software

Gli aggiornamenti software comprendono:

- Patch del sistema operativo (OS)
- Patch di Servizi remoti (RS)
- Patch di DocuSP

Al termine di una ricerca di sistema, viene visualizzato un elenco degli aggiornamenti. La ricerca filtra l'elenco per accertare la compatibilità con la configurazione del sito.

Le informazioni fornite con ogni patch di aggiornamento comprendono:

- ID patch
- Tipo patch
- Stato installazione
- Data/ora

Gli aggiornamenti possono essere accettati, installati o rifiutati:

- Per controllare manualmente il server di assistenza Xerox per i nuovi aggiornamenti software, selezionare il pulsante [**Ottieni nuovo**]. I nuovi aggiornamenti software possono impiegare alcuni minuti ad arrivare.
- Per accettare e installare un aggiornamento, selezionare l'ID della patch per aggiornare la riga e fare clic sul pulsante **Accetta**. Il software esegue lo scaricamento automaticamente sul sistema in uso. L'assistenza Xerox, se autorizzata, esegue l'installazione remota della patch.
- Per rifiutare un aggiornamento e rimuoverlo dall'elenco, selezionare l'ID patch per evidenziare la riga, quindi fare clic sul pulsante **Rifiuta**. Un aggiornamento rifiutato potrebbe venire accettato in un secondo tempo.

- Per aggiornare la visualizzazione in modo da includere gli aggiornamenti software appena arrivati, fare clic sul pulsante **Aggiorna tabella**.