

VERSION 3.0
AVRIL 2019

Support Assistant

Guide d'installation / Guide
de l'utilisateur

© 2019 Xerox Corporation. Tous droits réservés. Xerox®, ConnectKey®, WorkCentre®, AltaLink® et VersaLink® sont des marques de Xerox Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. BR26467

Les marques d'autres sociétés sont également reconnues.

Version du document : 3.0 (Avril 2019).

Historique des révisions

Version	Date	Détails
1.0	Avril 2016	<ul style="list-style-type: none">• Première version
2.0	Juin 2017	<ul style="list-style-type: none">• Mises à jour de la version 2.0
3.0	Avril 2019	<ul style="list-style-type: none">• Modification de l'image de marque• Ajout des procédures de demande de consommables et de service• Ajout de la procédure de lecture des compteurs• Ajout des clients directs dans le public visé• Révision de la procédure d'installation• Suppression des références à App Studio

Contenu

1.	Aperçu	1
	Objectif	1
	Public.....	1
	Prédémarrage.....	1
	Ressources	1
	Formation	1
	Documentation.....	2
	Modèles pris en charge	2
2.	Installation de l'application Support Assistant	3
	Demande de compte Xerox App Gallery	3
	Installation et configuration de Support Assistant.....	3
	Installation via App Gallery	3
	Configuration de Support Assistant	4
	Installation de Support Assistant	5
	Téléchargement de Support Assistant pour les clients	5
	Assistance	6
3.	Exécution de l'application	7
	Navigation.....	7
	Incidents liés au service	8
	Affichage des incidents liés au service	8
	Demande en lien avec des incidents de service.....	8
	Incidents liés aux consommables	8
	Affichage des incidents liés aux consommables.....	8
	Demande en lien avec des incidents de consommables.....	9
	Compteurs.....	9
	Affichage des lectures de compteur	9
	Envoi des lectures de compteur	9
	Annulation/Sortie.....	9
	Assistance	9
4.	Dépannage	10
5.	Sécurité des données	13

1. Aperçu

Objectif

Support Assistant fournit des informations au client sur le service et/ou les consommables, sans appel préalable. L'utilisateur reçoit divers messages sur l'interface locale. De plus, les utilisateurs autorisés peuvent créer des incidents de type panne/réparation en lien avec les services ou les consommables et soumettre des lectures de compteurs.

Ce guide décrit la configuration de l'application Xerox® Support Assistant et inclut également des références à des ressources supplémentaires qui peuvent vous aider. Grâce à la technologie Xerox® ConnectKey®, l'application Support Assistant fournit aux clients un message récapitulatif des incidents liés au service et aux consommables actuellement suivis par Xerox® Services Manager pour le périphérique. Consultez la section [Exécution de l'application](#) pour obtenir des informations supplémentaires.

Public

Ce document est destiné aux clients et aux équipes de support de Xerox® Partner Print Services pour l'installation de Support Assistant.

Les clients directs peuvent également le consulter lors de l'utilisation de Support Assistant.

Pour garantir une utilisation optimale de l'application Xerox® Support Assistant, il est essentiel que les clients aient connaissance de l'application, sachent comment l'utiliser et comprennent la valeur qu'elle peut leur apporter.

Prédémarrage

[Partenaires et personnel de prestation Xerox](#)

Avant de commencer, suivez la formation disponible sur GEMS et familiarisez-vous avec ce guide. Vous devez également savoir comment accéder à Xerox App Gallery et ajouter des périphériques.

Assurez-vous que le client a connaissance de cette fonctionnalité, comprend les conditions préalables requises et a accès à ce document.

Ressources

FORMATION

Un module de formation rapide est fourni par Xerox pour aider les partenaires et le personnel de prestation Xerox à comprendre les points suivants.

- En quoi l'application Xerox® Support Assistant consiste-t-elle ?
- Qu'est-ce que le client peut-il en tirer ? Des points de discussion sont proposés pour vous aider à faire part de la valeur de l'application à vos clients.
- Comment installer l'application sur un périphérique ?

Cette formation est à la disposition des partenaires et du personnel Xerox sur GEMS, sous l'intitulé MPS162 « Xerox Support Assistant : démarrage ».

DOCUMENTATION

La liste suivante répertorie certains des documents disponibles et fournit un bref résumé de chacun d'eux.

Document	Description	Location
Xerox App Gallery - Guide de démarrage rapide	Propose une présentation générale de Xerox® App Gallery, y compris comment utiliser App Gallery et y ajouter des périphériques pour que l'application Xerox® Support Assistant puisse être installée.	https://www.support.xerox.com/support/xerox-app-gallery/documentation/enus.html
Xerox App Gallery Information Assurance Disclosure (Déclaration de garantie de l'information, en anglais uniquement)	Propose aux clients un aperçu de la conception, des fonctions et des caractéristiques de Xerox App Gallery dans le cadre de la garantie de l'information.	https://security.business.xerox.com/en-us/products/xerox-connectkey-apps/
Support Assistant - Guide de démarrage rapide	Propose une présentation générale de Support Assistant, y compris comment utiliser App Gallery et y ajouter des périphériques pour que l'application Xerox® Support Assistant puisse être installée.	TBD
Support Assistant Information Assurance Disclosure (Déclaration de garantie de l'information, en anglais uniquement)	Propose aux clients un aperçu de la conception, des fonctions et des caractéristiques de Support Assistant dans le cadre de la garantie de l'information.	TBD
Base de connaissances	Fournit des informations sur la manière de résoudre les problèmes lors de l'utilisation de Support Assistant.	TBD

Modèles pris en charge

L'application Xerox® Support Assistant est disponible sur les périphériques suivants :

- Périphériques Xerox® VersaLink®
- Périphériques Xerox® AltaLink®
- Imprimante multifonctions Xerox® WorkCentre® 3655
- Imprimante multifonctions Xerox® WorkCentre 5845/5855
- Imprimante multifonctions Xerox® WorkCentre 5945/5955
- Imprimante multifonctions couleur Xerox® WorkCentre 6655
- Imprimante multifonctions Xerox® WorkCentre 7220/7225
- Imprimante multifonctions Xerox® WorkCentre 7830/7835/7845/7855
- Imprimante multifonctions couleur Xerox® WorkCentre 7970

Remarque : ConnectKey® 2.0 (ou une version supérieure) doit être installé sur les périphériques WorkCentre®. Déterminez la version à installer en fonction du numéro de version du micrologiciel du périphérique.

2. Installation de l'application Support Assistant

Exigences des périphériques

Pour le bon fonctionnement de l'application, les exigences au niveau des périphériques sont les suivantes :

- Les imprimantes multifonctions Xerox® doivent prendre en charge l'EIP (Extensible Interface Platform®) Xerox®, version 2.5 ou ultérieure.
- Par ailleurs, l'EIP doit être activée pour permettre l'installation de l'appli sur le périphérique.
- La configuration du périphérique et les Services Web SNMP doivent aussi être activés.
- Si le périphérique appartient à un réseau qui utilise un proxy pour accéder à Internet, le proxy doit être configuré.

Demande de compte Xerox App Gallery

Si vous ne l'avez pas encore fait, assurez-vous que vous détenez un compte Xerox App Gallery, qui vous permettra de télécharger des applications. Vous trouverez des informations sur l'obtention d'un compte App Gallery et son utilisation ici : <https://www.support.xerox.com/support/xerox-app-gallery/documentation>.

Remarque : Support Assistant ne fonctionnera que sur des périphériques enregistrés dans Xerox® Services Manager.

Installation et configuration de Support Assistant

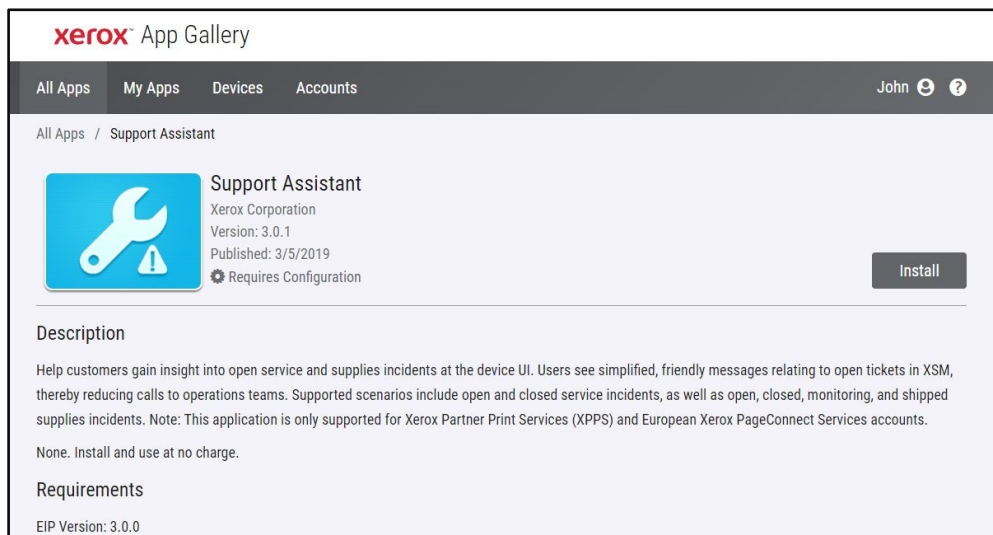
INSTALLATION VIA APP GALLERY

Cette méthode convient plus particulièrement à l'installation de Support Assistant sur moins de 25 périphériques. Pour des installations plus importantes, téléchargez le logiciel d'installation de Support Assistant disponible sur SmartCentre.

Cette méthode est également utile si vous réinstallez App Gallery dans le cadre d'une procédure de dépannage de périphériques individuels.

1. Accédez à <https://appgallery.services.xerox.com/#!/home/> et connectez-vous.

2. Sélectionnez All Apps (Toutes les applis) et recherchez Support Assistant. À ce stade, vous pouvez installer ou configurer l'application.



3. À ce stade, vous pouvez partager l'application avec un client ou l'installer directement sur son périphérique.

CONFIGURATION DE SUPPORT ASSISTANT

Vous devrez peut-être configurer l'application pour les raisons suivantes.

- La chaîne de communauté SNMP en mode lecture a été changée et ne correspond plus à sa valeur par défaut.
- Vous voulez que l'application Support Assistant permette aux utilisateurs d'effectuer des demandes liées aux incidents de service, aux incidents de consommables ou les deux.
- Vous voulez que l'application Support Assistant permette aux utilisateurs d'obtenir des lectures de compteur du périphérique et de les envoyer à Xerox® Services Manager.
- Vous voulez personnaliser l'application Support Assistant pour qu'elle affiche le logo de votre entreprise sur son écran.

La configuration de l'application est facultative. L'application fonctionne sans configuration particulière. Si la chaîne de communauté SNMP en mode lecture a été changée et ne correspond plus à sa valeur par défaut et que vous ne configurez pas l'application, celle-ci peut ne pas avoir accès à l'état des consommables et aux lectures de compteurs sur le périphérique.

Les informations de configuration doivent être recueillies au moyen de la liste de contrôle avant la mise en œuvre.

1. Cliquez sur **Requires Configuration** (Configuration requise).
Remarque : si l'application a déjà été configurée, le lien de configuration est suivi d'un horodatage indiquant à quel moment la configuration a eu lieu. Cliquez sur **Configured** (Configuré).
2. La fenêtre de configuration de l'application s'ouvre. Vous pouvez régler les paramètres ci-dessous.
 - **Chaîne SNMP**
 - La valeur de la chaîne SNMP fournie par l'application doit correspondre à la chaîne du nom de communauté SNMP du périphérique. Par défaut, cette valeur est « public ». (Il s'agit du paramètre par défaut de la chaîne de nom de communauté SNMP du périphérique).
 - Si la valeur de la chaîne SNMP affichée sur l'écran de paramètres ne correspond pas à la valeur de la chaîne de communauté SNMP du périphérique, vous verrez apparaître un message indiquant que la chaîne ne correspond pas. Vérifiez que la chaîne SNMP a été définie correctement dans l'application.

- **URL du logo partenaire**
 - Par défaut, ce champ est vide. Si les partenaires souhaitent que leur logo s'affiche dans l'application, vous pouvez entrer l'URL du logo dans ce champ. Pour utiliser l'option de logo :
 - Le logo doit être hébergé sur un serveur Web disponible au public.
 - L'image doit être au format .png et figurer sur un arrière-plan transparent.
 - Pour de meilleurs résultats, la hauteur doit être de 43 pixels pour les périphériques AltaLink et de 33 pixels pour tous les autres périphériques.
 - S'il est impossible de récupérer le logo, un message s'affiche, indiquant qu'aucun logo n'a été trouvé à cette URL. Vérifiez que l'URL est correcte et que vous pouvez y accéder en utilisant un navigateur Web standard.
 - **Create Service Incidents (Créer des incidents de service)**
 - Permet aux utilisateurs ou aux administrateurs d'envoyer des demandes en lien avec des incidents de service depuis le périphérique. L'option Users (Utilisateurs) est sélectionnée par défaut. Vous pouvez définir ce champ sur Admins, au besoin. Tous les utilisateurs peuvent voir les incidents de service. Les administrateurs du périphérique peuvent toujours voir et soumettre des incidents de service.
 - **Create Supply Incidents (Créer des incidents de consommables)**
 - Permet aux utilisateurs ou aux administrateurs d'envoyer des demandes en lien avec des incidents de consommable depuis le périphérique. L'option Users (Utilisateurs) est sélectionnée par défaut. Vous pouvez définir ce champ sur Admins, au besoin. Tous les utilisateurs peuvent voir les incidents de consommables. Les administrateurs du périphérique peuvent toujours voir et soumettre des incidents de consommables.
 - **Send Meters (Envoyer les lectures de compteur)**
 - Permet aux utilisateurs ou aux administrateurs d'envoyer les lectures de compteurs depuis le périphérique. L'option Users (Utilisateurs) est sélectionnée par défaut. Vous pouvez définir ce champ sur Admins, au besoin. Tous les utilisateurs peuvent voir les lectures de compteurs.
3. Après avoir configuré l'application, cliquez sur **OK**.

INSTALLATION DE SUPPORT ASSISTANT

Après avoir configuré l'application, vous pouvez choisir les périphériques sur lesquels vous souhaitez l'installer.

1. Cliquez sur **Install** (Installer).
2. L'accord de licence s'affiche. Cliquez sur **Agree** (Accepter).
3. Dans la fenêtre d'installation, cochez Select All (Tout sélectionner) ou sélectionnez les périphériques individuels sur lesquels installer l'application Support Assistant.
4. Cliquez sur **Install** (Installer).

Téléchargement de Support Assistant pour les clients

Après que le personnel Xerox ou du partenaire a configuré l'application Support Assistant et l'a publiée sur App Gallery, les clients directs peuvent la télécharger sur leurs périphériques. Cette opération peut être effectuée via le lien App Gallery sur le périphérique ou en ligne, depuis le site App Gallery.

1. Dans App Gallery, recherchez Support Assistant.
2. Cliquez sur **Download** (Télécharger). Vous pouvez télécharger un weblet chiffré ou non.

Remarque : la configuration de chiffrement est définie sur le périphérique, par l'administrateur. Si vous avez des doutes quant à la configuration de votre périphérique, nous vous recommandons

- de commencer par télécharger le weblet chiffré. Si l'installation du weblet chiffré échoue, téléchargez celui qui ne l'est pas.
3. L'accord de licence s'affiche. Cliquez sur **Agree** (Accepter).
 4. Dans la fenêtre d'installation, cochez Select All (Tout sélectionner) ou sélectionnez les périphériques individuels sur lesquels installer l'application Support Assistant.
 5. Cliquez sur **Install** (Installer).

Assistance

Pour tout problème durant ou après l'installation, veuillez contacter le service d'assistance en charge de votre périphérique.

3. Exécution de l'application

Aperçu

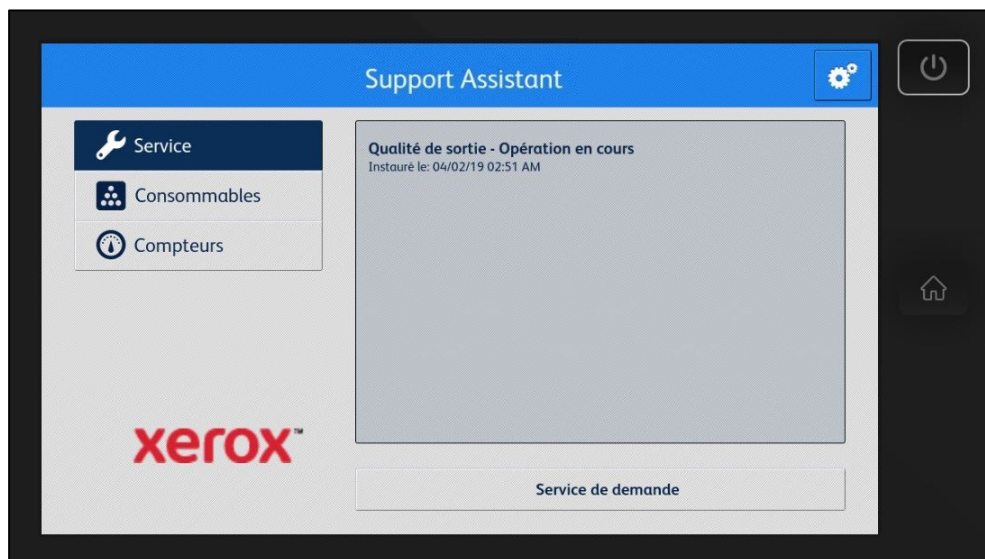
Une fois que l'appli a été déployée sur le périphérique, l'application Support Assistant s'affiche sur le panneau LCD. Quand vous entrez dans l'application, une barre de progression apparaît sur l'écran pendant que les informations sur les incidents sont récupérées. Leur récupération terminée, ces informations s'affichent.

Cliquez sur l'icône Support Assistant pour lancer l'application.



Navigation

Sur le côté gauche de la fenêtre, vous pouvez parcourir les options proposées, à savoir Service, Supplies (Consommables) et Meters (Compteurs). Si l'application Support Assistant a été configurée de telle sorte que vous puissiez envoyer des demandes de consommables ou de services ou encore, des lectures de compteurs, les boutons permettant d'effectuer ces actions sont activés.



De plus, vous pouvez afficher une démo des fonctionnalités de Support Assistant. Cliquez sur l'icône d'engrenage (paramètres) et choisissez **Demo** (Démo).

Incidents liés au service

AFFICHAGE DES INCIDENTS LIÉS AU SERVICE

Les incidents de service sont visibles à l'écran lorsqu'un incident de service est ouvert sur le périphérique.

Les informations affichées pour un incident service varient en fonction de l'état de l'incident et des informations disponibles dans Xerox® Services Manager. Les informations affichées pour un incident service incluent :

- Le type de problème est signalé. (par ex, Incident papier, Qualité des sorties imprimées).
- l'état de l'incident, (par ex, En cours, Technicien de service envoyé).

Si l'état de l'incident ou la date ou l'heure ne sont pas disponibles, ces informations ne sont pas affichées.

DEMANDE EN LIEN AVEC DES INCIDENTS DE SERVICE

Si la configuration vous le permet, vous pouvez envoyer une demande en lien avec des incidents de service depuis le périphérique. Les types d'incidents de service disponibles sont fonction de la configuration du plan de service de l'actif dans Xerox® Services Manager.

1. Cliquez sur **Service**.
2. Cliquez sur **Request Service** (Demande de service).
3. Les services disponibles dans le plan de service du périphérique s'affichent (p. ex. incident papier, problème de numérisation). Cliquez sur le type de problème qui vous intéresse. (Vous pouvez sélectionner un seul type de problème à la fois.)
4. Sur l'écran suivant, entrez une description du problème, le cas échéant. Cliquez sur **Next** (Suivant).
5. Sur l'écran suivant, saisissez votre nom, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone. Tous ces champs sont obligatoires. Cliquez sur **Send** (Envoyer).
6. Support Assistant vous invite à confirmer la demande. Lisez le message et cliquez sur **Cancel** (Annuler) ou **Send** (Envoyer).
7. Support Assistant confirme l'envoi de la demande. Cliquez sur **Close** (Fermer) pour quitter. Un nouvel incident de service est créé, avec l'état Open New (Nouveau ouvert) Vous recevrez un courrier électronique confirmant votre demande.

Incidents liés aux consommables

AFFICHAGE DES INCIDENTS LIÉS AUX CONSOMMABLES

Les incidents de consommables s'affichent lorsqu'une commande de consommables est ouverte ou a été récemment fermée.

Les informations affichées pour une commande de consommables varient en fonction de l'état de la commande et des informations disponibles dans Xerox® Services Manager. Les informations affichées pour une commande de consommables incluent :

- le consommable commandé ou suivi (p. ex, toner, agrafes, bac à déchets) ;
- l'état du consommable commandé (p. ex, suivi, commandé, expédié) ;
- la date de la commande, si l'état est « commandé ».
- si l'état est « expédié », la date de l'expédition, l'expéditeur et le numéro de suivi. (**Remarque :** L'expéditeur et le numéro de suivi ne sont généralement disponibles que sur les périphériques américains).

Remarque : L'état « suivi » ne s'applique qu'au toner. En outre, pour les périphériques qui affichent l'état de suivi du toner, le toner spécifique suivi n'est pas identifié. Le toner spécifique apparaît seulement une fois qu'il a été commandé.

Si l'état « expédié » s'affiche pour un toner, l'application essaie de déterminer si le consommable a déjà été installé en vérifiant l'état actuel de ce toner. Si le toner a été installé récemment, l'incident consommables relatif au toner n'apparaît pas.

Les incidents consommables s'affichent dans l'application quand ils sont encore ouverts ou qu'ils ont été fermés ou expédiés au cours des 7 derniers jours.

DEMANDE EN LIEN AVEC DES INCIDENTS DE CONSOMMABLES

Si la configuration vous le permet, vous pouvez envoyer une demande en lien avec des consommables depuis le périphérique. Les consommables affichés varient selon la configuration de votre périphérique.

1. Cliquez sur **Supplies** (Consommables).
2. Cliquez sur **Request Supplies** (Demande de consommables) ; les consommables disponibles pour ce périphérique s'affichent (p. ex., toner noir, module photorécepteur).
3. Cochez les consommables requis, puis cliquez sur **Next** (Suivant).
4. Sur l'écran suivant, saisissez votre nom, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone. Tous ces champs sont obligatoires. Cliquez sur **Next** (Suivant).
5. Support Assistant vous invite à confirmer la commande. Lisez le message et cliquez sur **Cancel** (Annuler) ou **Send** (Envoyer).
6. Support Assistant confirme l'envoi de la demande. Cliquez sur **Close** (Fermer) pour quitter. Vous recevrez un courrier électronique confirmant votre demande.

Compteurs

AFFICHAGE DES LECTURES DE COMPTEUR

La vue Meters (Compteurs) affiche le nombre actuel d'impressions et de pages produites par le périphérique. Les compteurs qui s'affichent varient selon les fonctionnalités du périphérique.

ENVOI DES LECTURES DE COMPTEUR

Si la configuration vous le permet, vous pouvez envoyer les lectures de compteur depuis le périphérique.

1. Cliquez sur **Meters** (Compteurs).
2. Cliquez sur **Send Meter Reads** (Envoyer les lectures de compteur).
3. Support Assistant vous invite à confirmer l'envoi des lectures de compteur. Lisez le message et cliquez sur **Cancel** (Annuler) ou **Send** (Envoyer).
4. Support Assistant confirme l'envoi des lectures de compteur. Cliquez sur **Close** (Fermer) pour quitter. Vous recevrez un courrier électronique confirmant que l'envoi des lectures de compteur a bien eu lieu.

Annulation/Sortie

Pour annuler ou quitter l'application sur les périphériques VersaLink ou AltaLink, sélectionnez le bouton Accueil. Sur un périphérique ConnectKey, l'utilisateur peut sélectionner soit la touche **Accueil Services** soit le bouton **Tout effacer**.

Assistance

En cas de problème lors de l'exécution de l'application, veuillez contacter le niveau d'assistance Xerox approprié. [Xerox.com/support/KB](https://www.xerox.com/support/KB)

4. Dépannage

Cette section fournit des informations sur les erreurs que vous pouvez rencontrer dans l'application Support Assistant et des recommandations pour les résoudre. Si vous avez besoin d'informations supplémentaires ou si vous rencontrez un problème différent, veuillez suivre la procédure d'assistance standard.

Message	Action corrective
L'application Support Assistant ne peut pas se connecter au réseau. Vérifiez la connexion réseau de votre périphérique. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système.	Le périphérique n'a pas réussi à accéder au serveur d'applications de Support Assistant : Vérifiez que le périphérique est sur le réseau en y accédant à partir d'un ordinateur. Si vous ne parvenez pas à accéder au périphérique, travaillez avec l'administrateur système pour résoudre le problème. Vérifiez les paramètres du proxy sur le périphérique. Contactez le service d'assistance en charge de votre périphérique pour obtenir une aide supplémentaire.
Impossible de traiter votre demande. Réessayez plus tard. Si le problème persiste, contactez l'assistance Xerox. OU Impossible d'envoyer les lectures de compteur. Réessayez plus tard. Si le problème persiste, contactez l'assistance Xerox.	L'application Support Assistant a rencontré une erreur inattendue. Il est probable que le problème se résoudra automatiquement. Essayez de retourner dans l'application plus tard dans la journée ou le jour suivant. Si le problème persiste, contactez le service d'assistance en charge de votre périphérique pour obtenir une aide supplémentaire.
L'application Support Assistant n'est pas disponible actuellement. Réessayez plus tard. Si le problème persiste, contactez l'assistance Xerox.	L'application Support Assistant n'a pas pu accéder à une ressource réseau requise. Il est probable que le problème se résoudra automatiquement. Essayez de retourner dans l'application plus tard dans la journée ou le jour suivant. Si le problème persiste, contactez le service d'assistance en charge de votre périphérique pour obtenir une aide supplémentaire.
Impossible de récupérer les informations en lien avec les droits du périphérique. Périphérique détecté, mais hors du champ d'application. Contactez l'assistance Xerox pour obtenir de l'aide.	Le numéro de série du périphérique est hors du champ d'application dans Xerox® Services Manager. Contactez le service d'assistance technique en charge de votre périphérique pour vérifier que le périphérique est bien enregistré dans Xerox® Services Manager.
Impossible de récupérer les informations en lien avec les droits du périphérique. Périphérique détecté, mais il existe un doublon. Contactez l'assistance Xerox pour obtenir de l'aide.	Le numéro de série du périphérique est associé à plus d'un compte dans Xerox® Services Manager. Contactez le service d'assistance technique en charge de votre périphérique pour vérifier que le périphérique est bien enregistré dans Xerox® Services Manager.
Impossible de récupérer les informations en lien avec les droits du périphérique.	La combinaison numéro de série et adresse MAC est introuvable dans Xerox® Services Manager.

Message	Action corrective
<p>Périphérique introuvable. Contactez l'assistance Xerox pour obtenir de l'aide.</p>	<p>Contactez le service d'assistance technique en charge de votre périphérique pour vérifier que le périphérique est bien enregistré dans Xerox® Services Manager.</p>
<p>Impossible de récupérer les informations en lien avec les droits du périphérique. Droits non disponibles. Contactez l'assistance Xerox pour obtenir de l'aide.</p>	<p>La combinaison numéro de série et adresse MAC n'est associée à aucun droit dans Xerox® Services Manager. Contactez le service d'assistance technique en charge de votre périphérique pour vérifier que le périphérique est bien enregistré dans Xerox® Services Manager.</p>
<p>Le logiciel de votre périphérique doit être mis à jour pour qu'il soit possible d'exécuter cette application. Sur votre périphérique, appuyez sur le bouton Accueil et accédez à : Device > Software Update (Périphérique > Mise à jour du logiciel). La mise à jour est également disponible en ligne. Sur votre ordinateur, accédez à : <URL vers la mise à jour du logiciel></p>	<p>Effectuez la mise à niveau du périphérique vers la version la plus récente du micrologiciel.</p>
<p>Pour utiliser cette application, l'option EIP Device Configuration (Configuration du périphérique EIP) doit être activée. Contactez l'administrateur de votre périphérique pour qu'il active ces services.</p>	<p>L'application Support Assistant a rencontré une erreur lors de la tentative d'utilisation d'un service Web sur le périphérique. Vérifiez que les services Web de configuration du périphérique sont activés sur le périphérique. Redémarrez la machine et voyez si le problème est résolu. Si le problème persiste, contactez le service d'assistance en charge de votre périphérique pour obtenir une aide supplémentaire.</p>
<p>Pour utiliser cette application, l'option EIP SNMP Configuration (Configuration SNMP EIP) doit être activée. Contactez l'administrateur de votre périphérique pour qu'il active ces services.</p>	<p>L'application Support Assistant a rencontré une erreur lors de la tentative d'utilisation d'un service Web sur le périphérique. Vérifiez que les services Web SNMP sont activés sur le périphérique. Redémarrez la machine et voyez si le problème est résolu. Si le problème persiste, contactez le service d'assistance en charge de votre périphérique pour obtenir une aide supplémentaire.</p>
<p>L'application est configurée avec une chaîne de communauté SNMP non valide. Contactez l'assistance Xerox pour obtenir de l'aide.</p>	<p>La chaîne de communauté SNMP spécifiée dans les paramètres de l'application Support Assistant ne correspond pas à la chaîne de communauté SNMP en mode lecture du périphérique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que la chaîne de communauté SNMP spécifiée dans les paramètres de l'application Support Assistant correspond à la chaîne de communauté SNMP en mode lecture du périphérique.

Message	Action corrective
	<ul style="list-style-type: none"> Redémarrez la machine et voyez si le problème est résolu. <p>Si le problème persiste, contactez le service d'assistance en charge de votre périphérique pour obtenir une aide supplémentaire.</p>
<p>Impossible d'afficher l'état de la demande de service. Réessayez plus tard.</p> <p>OU</p> <p>Impossible d'afficher l'état de la demande de consommables. Réessayez plus tard.</p>	<p>L'application Support Assistant a rencontré une erreur inattendue lors de la tentative de création d'un nouvel incident de service ou de consommable. Il est probable que le problème se résoudra automatiquement.</p> <p>Essayez de retourner dans l'application plus tard dans la journée ou le jour suivant. Si le problème persiste, contactez le service d'assistance en charge de votre périphérique pour obtenir une aide supplémentaire.</p>
<p>Impossible d'obtenir la liste de consommables du périphérique. Réessayez plus tard.</p> <p>OU</p> <p>Impossible d'afficher les lectures de compteur.</p>	<p>L'application Support Assistant a rencontré une erreur inattendue lors de la tentative d'utilisation d'un service Web SNMP sur le périphérique.</p> <p>Essayez de retourner dans l'application plus tard dans la journée ou le jour suivant. Si le problème persiste, contactez le service d'assistance en charge de votre périphérique pour obtenir une aide supplémentaire.</p>

5. Sécurité des données

L'application Xerox® Support Assistant transmet uniquement les informations suivantes à Xerox :

- Numéro de série du périphérique
- Code de localisation
- Adresse MAC du périphérique
- Informations utilisateur (nom, adresse électronique et numéro de téléphone, si vous envoyez des demandes)

