

VERSION 3.5
SEPTEMBRE 2023

Support Assistant

Guide d'installation / Guide de l'utilisateur

© 2023 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 : 3.5 (septembre 2023)

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
3.1	Mars 2021	<ul style="list-style-type: none">• Modification de l'image de marque• Ajout de nouveaux paramètres de configuration de l'appli dans l'App Gallery• Processus de mises à niveau automatique et manuelle• Modification des liens des documents de référence
3.2	Juillet 2021	<ul style="list-style-type: none">• Configuration de notification par courrier électronique
3.3	Mars 2022	<ul style="list-style-type: none">• Prise en charge du co-marquage par configuration de l'administrateur ou approbation d'une chaîne de personnalisation. Cela englobe le logo du client ou du partenaire, les courriers électroniques sortants, le titre d'écran personnalisé et d'autres références de programme, ainsi que l'utilisation de la fonction NoReply (ne-pas-répondre) de Support Assistant noreply@xerox.com.• Accès à la déclaration de confidentialité Xerox au moment de l'exécution.• Prise en charge des périphériques PrimeLink.
3.4	Juin 2023	<ul style="list-style-type: none">• Ajout de l'option Navigation Override (Remplacement de la navigation) lors de la configuration• Mise à jour de la version prise en charge de Xerox Extensible Interface Platform®• Révision des notes de mise à niveau manuelle
3.5	Septembre 2023	<ul style="list-style-type: none">• Ajout de nouveaux paramètres de configuration de l'appli dans l'App Gallery.• Retrait des références de formation obsolètes.

Contenu

1.	Aperçu.....	1
	Objectif	1
	Public.....	1
	Prédémarrage.....	1
	Ressources.....	2
	Documentation.....	2
	Modèles pris en charge.....	3
2.	Installation de l'application Support Assistant	4
	Demande de compte Xerox App Gallery.....	4
	Installation et configuration de Support Assistant.....	4
	Installation via App Gallery.....	4
	Configuration de Support Assistant	5
	Installation de Support Assistant	8
	Mise à niveau de Support Assistant	8
	Mise à niveau automatique.....	8
	Mise à niveau manuelle.....	8
	Téléchargement de Support Assistant pour les clients	9
	Assistance	9
3.	Exécution de l'application.....	10
	Navigation.....	10
	Incidents liés au service.....	11
	Affichage des incidents liés au service	11
	Demande en lien avec des incidents de service	11
	Incidents liés aux consommables.....	11
	Affichage des incidents liés aux consommables.....	11
	Demande en lien avec des incidents de consommables	12
	Compteurs	12
	Affichage des lectures de compteur.....	12
	Envoi des lectures de compteur.....	12
	Annulation/Sortie.....	12
	Assistance	13

4. Dépannage.....	14
5. Sécurité des données.....	17
6. Annexe - Tableau de personnalisations	18

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.

Options de personnalisation approuvées par Xerox

Support Assistant peut faire l'objet d'un certain nombre de personnalisations. Le tableau ci-dessous indique comment lancer les processus correspondant à chaque personnalisation. Toute intervention de Xerox dans le cadre d'une procédure de personnalisation peut donner lieu à une refacturation.

Personnalisation	Processus
Option de configuration liée à la prestation de services <ul style="list-style-type: none">• Configurer le champ Numéro de téléphone pour qu'il soit facultatif	Adressez-vous à votre contact MPS pour qu'il active la personnalisation. L'implémentation de la personnalisation doit faire l'objet d'un processus d'approbation impliquant l'équipe de prestation de services. Après l'approbation, la mise en œuvre est assurée par Xerox.

Personnalisation	Processus
Options de configuration de l'application <ul style="list-style-type: none"> Spécifier une image de logo à afficher dans l'écran principal de l'application 	Intégrez votre logo à l'aide des fonctionnalités de configuration d'application de l'App Gallery. La configuration est effectuée par l'administrateur de l'App Gallery (qui peut être le client, le partenaire ou l'équipe de prestation de services Xerox).
Légères options de modèle <ul style="list-style-type: none"> Spécifier un logo pour le courrier électronique en lien avec une demande de service Spécifier un logo pour le courrier électronique en lien avec une demande de consommable Spécifier le nom convivial de l'expéditeur d'un courrier électronique de l'application 	Adressez-vous à votre contact MPS pour qu'il active la personnalisation. L'implémentation de la personnalisation doit faire l'objet d'un processus d'approbation impliquant le représentant Xerox pour l'offre MPS. Après l'approbation, la mise en œuvre est assurée par Xerox. Remplissez le formulaire SSG pour effectuer une demande de personnalisation .
Options à la demande <ul style="list-style-type: none"> Spécifier un titre pour l'application Spécifier une image d'icône pour l'application Spécifier un thème de couleur pour l'application 	L'approbation doit être soumise au représentant et au responsable de l'offre MPS de Xerox, ainsi qu'à l'équipe de développement et de la marque Xerox qui établira un devis. Après l'approbation, la mise en œuvre est assurée par Xerox. Remplissez le formulaire SSG pour effectuer une demande de personnalisation .

Ressources

DOCUMENTATION

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

Document	Description
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.
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.
Support Assistant Guide d'installation et Guide de l'utilisateur	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.
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.
Base de connaissances	Fournit des informations sur la manière de résoudre les problèmes lors de l'utilisation de Support Assistant.

Document	Description
Feuille de travail de personnalisation légère Support Assistant	Remplissez et envoyez le formulaire à SSG lors de la demande de personnalisations légères.
Fiche de personnalisation à la demande Support Assistant	Remplissez et envoyez le formulaire à SSG lors de la sollicitation de personnalisations à la demande.

Vous trouverez ce contenu et d'autres éléments d'informations sur les pages suivantes :

- [page produit SmartCentre](#) ;
- [page d'assistance produit Xerox](#) ;
- [page de sécurité produits Xerox](#).

Modèles pris en charge

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

- Périphériques Xerox® VersaLink®
- Périphériques Xerox® AltaLink®
- Périphériques Xerox® PrimeLink®
- 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 3.0 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

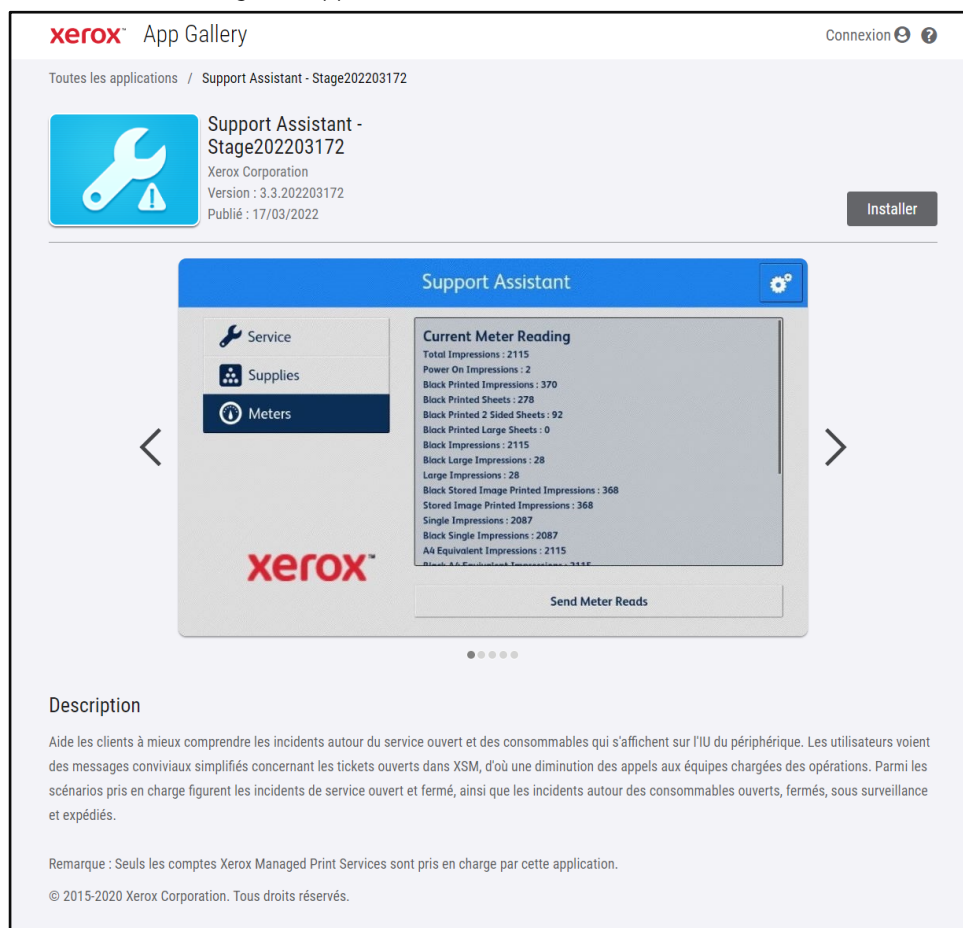
INSTALLATION VIA APP GALLERY

Cette méthode convient plus particulièrement à l'installation de Support Assistant sur moins de 25 appareils. Elle est également recommandée si vous réinstallez à l'aide d'App Gallery dans le cadre d'une procédure de résolution d'incident sur un appareil individuel.

Remarque : Pour des installations de plus grande envergure, vous pouvez utiliser des outils qui installent des weblets, notamment le Gestionnaire de périphériques Xerox ou Xerox CentreWare™ Web.

1. Rendez-vous sur la page [Xerox® App Gallery](#) 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**

- 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.
 - Le logo peut faire 72 px de hauteur par 247 px de largeur.
 - La taille du fichier de logo renvoyée par l'URL doit être inférieure à 10 Ko.
 - 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.

- **Enregistrer les compteurs**

- 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.

- **Show Contact Name (Afficher le nom du contact)**

- Le champ Nom du formulaire relatif aux informations sur le contact peut être défini par l'administrateur de l'App Gallery avant l'installation de l'appli sur les périphériques. Par défaut, le champ est visible (valeur True). Néanmoins, l'administrateur de l'App Gallery peut tout aussi bien le rendre invisible (valeur False). Une fois l'appli configurée et installée, si vous la réinitialisez, il conviendra de la reconfigurer et de la réinstaller sur les périphériques. Il n'est pas possible de la configurer depuis le périphérique même.

- **Customization String (Chaîne de personnalisation) (requiert une approbation)**
 - L'appli utilise généralement les réglages en usine, à l'exception de ceux indiqués ci-dessus. Xerox peut approuver d'autres personnalisations. En cas d'approbation d'une personnalisation, l'administrateur de l'App Gallery doit entrer la chaîne de personnalisation approuvée pour configurer l'appli avant de télécharger le weblet de l'appli personnalisée et de l'installer sur les périphériques. Pour plus d'informations sur le processus, reportez-vous au [Guide d'utilisation rapide de Support Assistant](#).
 - **Send an acknowledgement email when a Service Request is submitted (Envoyer un accusé de réception par courrier électronique lors de la soumission d'une demande de service)**
 - Par défaut, ce champ est activé. Il est néanmoins possible de le désactiver si aucun accusé de réception ne doit être envoyé automatiquement.
 - **Send an acknowledgement email when a Supplies Request is submitted (Envoyer un accusé de réception par courrier électronique lors de la soumission d'une demande de consommables)**
 - Par défaut, ce champ est activé. Il est néanmoins possible de le désactiver si aucun accusé de réception ne doit être envoyé automatiquement.
 - **Remplacement de la navigation**
 - L'administrateur de l'App Gallery peut, à partir de ce champ, choisir les boutons de fonction à afficher sur les périphériques. Par exemple, si vous entrez « 1 » dans le champ Navigation Override (Remplacement de la navigation), seul le bouton Service apparaît dans Support Assistant. Par défaut, les boutons Services, Consommables et Compteurs sont tous affichés.
 - Pour rétablir le comportement initial, effacez la valeur du champ Navigation Override et réinstallez l'appli.
 - **Break-Fix Ticket Display Override (contournement d'affichage de ticket de réparation de pannes)**
 - Vous permet d'afficher le numéro du ticket du service d'assistance dans le courrier électronique d'accusé de ticket quand il y a des intégrations du service d'assistance. Quand ce champ est vide, l'appli montrera le numéro d'incident du nouveau ticket par défaut. Pour contourner le comportement par défaut, saisissez « 2 » pour afficher le numéro de ticket du service d'assistance à la place ou saisissez « 12 » pour voir les deux numéros de ticket. Si un identifiant de ticket du service d'assistance est disponible, il apparaîtra dans le courrier électronique d'accusé de ticket envoyé à l'utilisateur.
 - **Supplies Ticket Display Override (contournement d'affichage de ticket de consommables)**
 - Vous permet d'afficher le numéro du ticket du service d'assistance dans le courrier électronique d'accusé de ticket quand il y a des intégrations du service d'assistance. Quand ce champ est vide, l'appli montrera le numéro d'incident du nouveau ticket par défaut. Pour contourner le comportement de défaut, saisissez « 2 » pour afficher le numéro de ticket du service d'assistance à la place ou saisissez « 12 » pour voir les deux numéros de ticket. Si un identifiant de ticket du service d'assistance est disponible, il apparaîtra dans le courrier électronique d'accusé de ticket envoyé à l'utilisateur.
 - **Failure Alert Receiver E-mail Address (adresse électronique de destinataire d'alerte d'échec)**
 - Saisissez une adresse électronique pour un utilisateur que vous voulez informer chaque fois que l'appli n'est pas en mesure d'obtenir un identifiant de ticket du service d'assistance après avoir attendu en arrière-plan pendant 1 heure. Cela s'applique uniquement quand l'intégration du service d'assistance est activée, et l'identifiant de ticket du service d'assistance n'est pas fourni par l'intégration à temps.
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).

Mise à niveau de Support Assistant

Lorsque vous installez l'appli à partir de l'App Gallery, son propriétaire peut activer la mise à niveau automatique du parc. Cela permet de mettre à niveau Support Assistant automatiquement à chaque nouvelle version. Il est également possible de mettre à niveau Support Assistant manuellement pour l'ensemble du parc ou pour certains périphériques uniquement.

Remarque : La disponibilité de la mise à niveau automatique dépend de la version à actualiser ou de l'outil d'installation choisi. Par exemple, pour migrer de la version 2.0 vers la version 3.4, la mise à niveau doit être effectuée manuellement.

MISE A NIVEAU AUTOMATIQUE

Pour mettre à niveau automatiquement Support Assistant vers la dernière version, procédez comme suit :

1. Activez l'option de mise à niveau automatique pour le compte.
 - a. Connectez-vous au portail de l'App Gallery.
 - b. Accédez à la présentation de l'appli Support Assistant.
 - c. Cliquez sur le lien de mise à jour automatique **Mise à jour automatique**.
 - d. Choisissez le mode de mise à jour automatique et enregistrez la sélection.

Remarque : Si la mise à niveau automatique n'aboutit pas, adressez-vous à la personne chargée de l'assistance sur les périphériques.

2. Lorsque la mise à niveau automatique est activée, Support Assistant est mis à jour automatiquement dès la disponibilité d'une nouvelle version de l'appli.

MISE A NIVEAU MANUELLE

Les mises à niveau antérieures à Support Assistant 3.0 doivent être réalisées manuellement. Si la configuration de la mise à niveau automatique de Support Assistant est désactivée et qu'une nouvelle version est disponible, vous êtes averti de l'existence de cette dernière au lancement de l'appli.

Il arrive que le propriétaire de l'appli décide de la déployer dans le parc à l'aide d'un fichier weblet téléchargé depuis l'App Gallery. Dans ce cas, la mise à niveau automatique ne peut pas être activée pour le parc et le propriétaire de l'appli doit la mettre à jour manuellement sur les périphériques concernés.

Remarque : Les périphériques dotés de Support Assistant 3.0 ou d'une version supérieure, présentent toujours le comportement de la dernière version disponible, quelle que soit la version installée. Par exemple, lorsqu'un périphérique est équipé de la version 3.1 de Support Assistant, alors que la dernière version disponible est 3.4.2, le lancement de l'appli 3.1 affiche le contenu de l'appli 3.4.2. Cela est dû à la mise à jour de la partie cloud de Support Assistant. Le paramètre de mise à niveau automatique contrôle uniquement les mises à jour qui sont physiquement installées sur le périphérique.

Pour mettre à niveau Support Assistant manuellement, procédez comme suit :

1. Désinstallez l'appli existante.
 - a. Dans le portail de l'App Gallery, accédez à la version de Support Assistant à désinstaller.
 - b. Cliquez sur **Tout désinstaller** pour supprimer l'appli de l'ensemble des périphériques du compte App Gallery, ou cliquez sur **Désinstaller** en regard de chaque périphérique cible.
2. Cliquez sur **Installer** pour obtenir la dernière version.

Pour procéder à des mises à jour régulières, vous pouvez également utiliser le Gestionnaire de périphériques Xerox ou Xerox CentreWare™ Web.

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. Installez le weblet à l'aide de l'un des outils d'installation d'appli pris en charge par les périphériques du parc (par ex., Xerox CentreWare™ Web ou l'interface utilisateur distante du périphérique).

Assistance

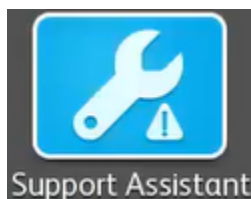
Pour tout problème durant ou après l'installation, veuillez contacter le service d'assistance en charge de votre périphérique.

3. Exécution de l'application

Aperçu

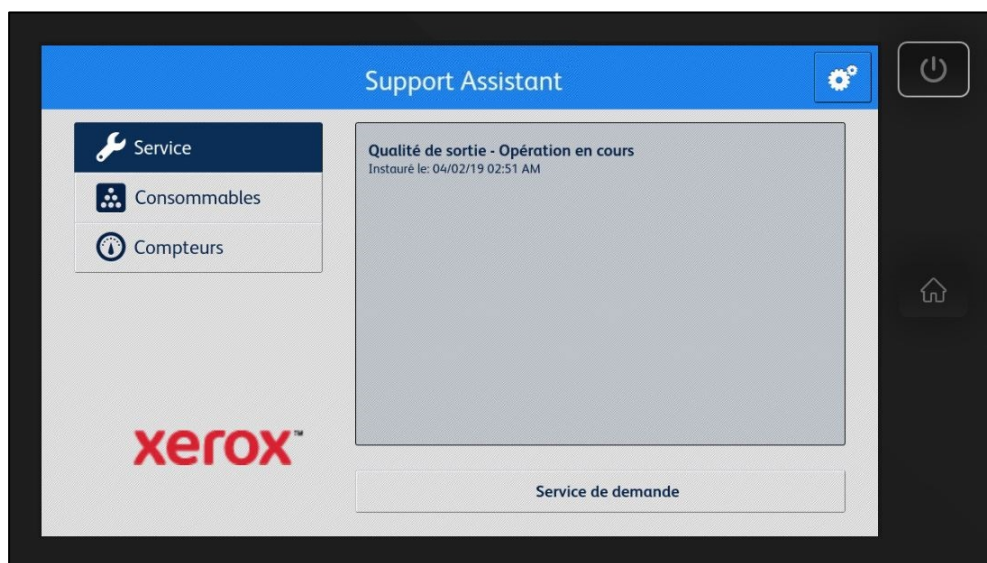
Une fois que l'appli a été déployée sur le périphérique, l'application Support Assistant s'affiche sur le panneau LCD. Quand vous entrez dans l'application, une barre de progression apparaît sur l'écran pendant que les informations sur les incidents sont récupérées. Leur récupération terminée, ces informations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

Remarque : Dans la vue des informations de contact, pour consulter la **Déclaration de confidentialité** de Xerox, cliquez sur le lien correspondant.

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.

Remarque : Dans la vue des informations de contact, pour consulter la **Déclaration de confidentialité** de Xerox, cliquez sur le lien correspondant.

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.

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.

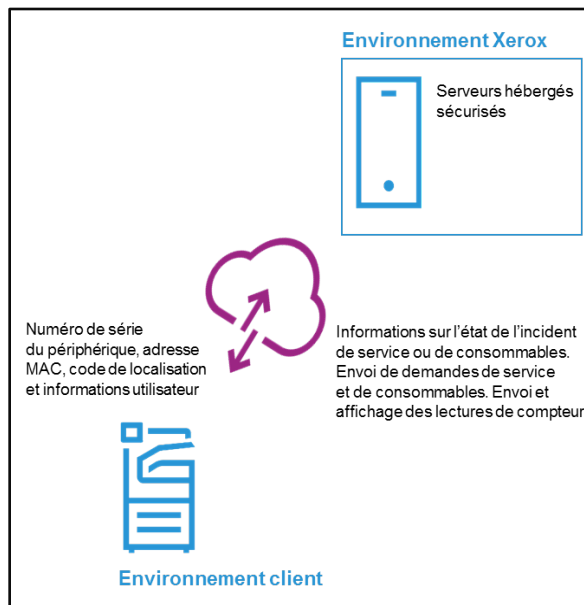
Message	Action corrective
Périphérique introuvable. Contactez l'assistance Xerox pour obtenir de l'aide.	Contactez le service d'assistance technique en charge de votre périphérique pour vérifier que le périphérique est bien enregistré dans Xerox® Services Manager.
Impossible de récupérer les informations en lien avec les droits du périphérique. Droits non disponibles. Contactez l'assistance Xerox pour obtenir de l'aide.	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.
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>	Effectuez la mise à niveau du périphérique vers la version la plus récente du micrologiciel.
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.	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.
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.	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.
L'application est configurée avec une chaîne de communauté SNMP non valide. Contactez l'assistance Xerox pour obtenir de l'aide.	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. <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>
<p>Absence de message et</p> <p>La personnalisation attendue pour mon entreprise ne fonctionne pas comme prévu.</p>	<p>Contactez votre administrateur système et vérifiez que la chaîne de personnalisation approuvée par Xerox a été appliquée dans l'App Gallery avant l'installation sur l'imprimante. Si le problème persiste, contactez le service d'assistance MPS 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)



6. Annexe - Tableau de personnalisations

Paramètre	Valeur par défaut	Description	Point de contact	Catégorie
Chaîne SNMP	public	Chaîne du nom de communauté SNMP défini sur le périphérique.	App Gallery	Configuration de l'application
URL du logo	vide	Image de logo personnalisée qui remplace le logo Xerox sur l'écran principal. Peut faire 247 x 72 pixels et la taille du fichier doit être inférieure à 10 Ko.	App Gallery	Configuration de l'application
Créer des incidents de service	Utilisateurs	Fonctionnalité contrôlant les personnes autorisées à soumettre des incidents de service à Xerox.	App Gallery	Configuration de l'application
Créer des incidents de consommable	Utilisateurs	Fonctionnalité contrôlant les personnes autorisées à soumettre des incidents de consommable à Xerox.	App Gallery	Configuration de l'application
Enregistrer les compteurs	Utilisateurs	Fonctionnalité contrôlant les personnes autorisées à soumettre des incidents de service à Xerox.	App Gallery	Configuration de l'application
Afficher le nom du contact	Vrai	Fonctionnalité contrôlant la visibilité du champ Nom dans le formulaire relatif aux informations de contact.	App Gallery	Configuration de l'application
Send an acknowledgement email when a Service Request is submitted (Envoyer un accusé de réception par courrier électronique lors de la soumission d'une demande de service)	Oui	Fonctionnalité permettant de contrôler si l'application doit envoyer un courrier électronique d'accusé de réception lorsqu'un incident de service est créé dans XSM.	App Gallery	Configuration de l'application
Send an acknowledgement email when a Supplies Request is submitted (Envoyer un accusé de réception par courrier électronique lors de la soumission d'une demande de consommable)	Oui	Fonctionnalité permettant de contrôler si l'application doit envoyer un courrier électronique d'accusé de réception lorsqu'un incident de consommable est créé dans XSM.	App Gallery	Configuration de l'application

Paramètre	Valeur par défaut	Description	Point de contact	Catégorie
Chaîne de personnalisation	vide	Champ clé d'activation de fonctionnalité permettant d'activer les personnalisations d'application approuvées par Xerox.	App Gallery	Configuration de l'application
Remplacement de la navigation	vide	Fonctionnalité contrôlant les fonctions visibles sur l'écran principal.	App Gallery	Configuration de l'application
Break-Fix Ticket Display Override (contournement d'affichage de ticket de réparation de pannes)	vide	Fonctionnalité désignant quels identifiants de numéro de ticket apparaissent dans les courriers électroniques d'accusé des tickets de service.	App Gallery	Configuration de l'application
Supplies Ticket Display Override (contournement d'affichage de ticket de consommables)	vide	Fonctionnalité désignant quels identifiants de numéro de ticket apparaissent dans les courriers électroniques d'accusé des tickets de consommables.	App Gallery	Configuration de l'application
Failure Alert Receiver E-mail Address (adresse électronique de destinataire d'alerte d'échec)	vide	Destinataire de courrier électronique informé lorsque l'intégration du service d'assistance est activée et le temps de récupération du numéro de ticket dépasse 1 heure.	App Gallery	Configuration de l'application
Contact Phone Optional (Téléphone du contact facultatif)	Non	Fonctionnalité permettant de contrôler le caractère obligatoire de l'entrée d'une valeur dans le champ du numéro de téléphone.	Prestation de services	Légère personnalisation
URL du logo de la messagerie des tickets de service (247 px x 100 px)	vide	Image de logo personnalisée qui est ajoutée au courrier électronique d'accusé de réception d'un ticket de service.	Contact MPS	Légère personnalisation
URL du logo de la messagerie des tickets de consommables (247 px x 100 px)	vide	Image de logo personnalisée qui est ajoutée au courrier électronique d'accusé de réception d'un ticket de consommable.	Contact MPS	Légère personnalisation
App Email Sender Friendly Name (Nom convivial de l'expéditeur d'un courrier électronique de l'application)	vide	Nom convivial de l'expéditeur de courrier électronique qui sera utilisé comme valeur des propriétés de messagerie De et Répondre à.	Contact MPS	Légère personnalisation
App Title (Titre de l'application)	vide	Titre d'application affiché dans l'application et le courrier électronique envoyé.	Contact SSG	Personnalisation à la demande

Paramètre	Valeur par défaut	Description	Point de contact	Catégorie
App Icon Label Title (Étiquette de l'icône d'application)	Support Assistant	Texte situé sous l'icône d'application qui apparaît sur l'interface utilisateur Web et celle des multifonctions.	Contact SSG	Personnalisation à la demande
App Icon Image (Image d'icône d'application) (256 px x 192 px)	Icône de clé à molette	Image d'icône qui apparaît sur l'interface utilisateur Web et celle des multifonctions.	Contact SSG	Personnalisation à la demande
App Tool Icon Image (Image d'icône d'un outil d'application) (64 px x 48 px)	Icône de clé à molette	Image d'icône qui apparaît sur l'interface utilisateur Web et celle des multifonctions.	Contact SSG	Personnalisation à la demande
Thème de couleur de l'application	Bleu	Thème de couleur que l'application utilise à l'affichage de l'écran et du contenu d'un courrier électronique. Possibilité de prendre en compte des personnalisations de thème à la demande.	Contact SSG	Personnalisation à la demande