

VERSÃO 4.0  
Maio de 2024

# Aplicativo Xerox<sup>®</sup> Support Assistant Guia do Usuário e Instalação

© 2024 Xerox Corporation. Todos os direitos reservados. Xerox®, ConnectKey®, WorkCentre®, AltaLink® e VersaLink® são marcas da Xerox Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. BR26467

Marcas de outras empresas também são reconhecidas.

Versão do documento: 4.0 (Maio de 2024)

### Histórico de revisão

Versão	Data	Detalhes
1.0	Abril de 2016	<ul style="list-style-type: none"><li>• Versão inicial</li></ul>
2.0	Junho de 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualizações para 2.0</li></ul>
3.0	Abril de 2019	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recriar</li><li>• Adicionar processos de pedido de suprimentos e serviços</li><li>• Adicionar processo de envio de leitura do medidor</li><li>• Incluir clientes diretos no público</li><li>• Processo de instalação revisado</li><li>• Referências ao App Studio removidas</li></ul>
3.1	Março de 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recriar</li><li>• Adição de novas configurações do aplicativo App Gallery</li><li>• Processos de atualização automática e manual</li><li>• Links corrigidos para documentos de apoio</li></ul>
3.2	Julho de 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Configuração de notificações por e-mail</li></ul>
3.3	Março de 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suporte da associação de marcas por meio da aprovação da configuração do Administrador ou da sequência de personalização. Isso inclui logotipo do parceiro ou do cliente, e-mails externos, título de tela personalizada e referências a outros programas, bem como o uso do Assistente de Suporte nãoresponder nãoresponder@xerox.com</li><li>• Acesso com tempo de execução à declaração de privacidade da Xerox</li><li>• Suporte ao dispositivo PrimeLink</li></ul>
3.4	Junho de 2023	<ul style="list-style-type: none"><li>• A opção Sobreposição de navegação é adicionada durante a configuração.</li><li>• Versão compatível do Xerox Extensible Interface Platform® atualizada.</li><li>• Notas de atualização manual revisadas.</li></ul>
3.5	Setembro de 2023	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adição de novas definições de Configuração do Aplicativo App Gallery.</li><li>• Remoção de referências de treinamento desatualizadas.</li></ul>
4.0	Maio de 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>• Referências atualizadas para cursos de treinamento</li><li>• Dispositivos multifuncionais compatíveis com EIP 3.5</li><li>• Texto revisado para atualização do aplicativo</li><li>• Adicionado texto alternativo às imagens para melhorar a acessibilidade</li></ul>

# Índice

1. Visão geral .....	1
Finalidade .....	1
Público .....	1
Antes de iniciar .....	1
Treinamento .....	2
Treinamento.....	2
Documentação.....	2
Modelos suportados .....	3
2. Instalação do aplicativo Support Assistant .....	4
Solicitação de uma conta do Xerox App Gallery.....	4
Instalação e configuração do Support Assistant.....	4
Instalação via App Gallery.....	4
Configurar o Support Assistant .....	5
Instalar o Support Assistant.....	7
Atualização do Assistente de suporte .....	8
Atualização automática .....	8
Atualização manual .....	8
Fazer download do Support Assistant para parceiros .....	9
Suporte.....	9
3. Execução do aplicativo.....	10
Navegação .....	10
Incidentes de serviços.....	11
Visualizar incidentes de serviços .....	11
Solicitar incidentes de serviços .....	11
Incidentes de suprimentos .....	11
Visualizar incidentes de suprimentos.....	11
Solicitar incidentes de suprimentos.....	12
Medidores .....	12
Visualizar leituras do medidor.....	12
Enviar leituras do medidor.....	12
Cancelamento/Saída .....	12
Suporte.....	12

4. Solução de problemas.....	13
5. Segurança de dados.....	16
6. Anexo da Tabela de personalização.....	17

# 1. Visão geral

## Finalidade

O aplicativo Xerox® Support Assistant fornece periodicamente informações de serviço e/ou de suprimentos para o cliente sem precisar fazer uma chamada. O usuário receberá uma série de mensagens de incidentes na interface com o usuário local. Além disso, os usuários autorizados podem criar incidentes de serviço de interrupção/correção ou incidentes de suprimentos e enviar leituras do medidor.

Este guia orienta você na configuração do Support Assistant e faz referência aos recursos adicionais que você possa considerar úteis. Usando a tecnologia Xerox® ConnectKey®, o Support Assistant fornece aos clientes uma mensagem resumida dos incidentes de serviço e fornecimento que estão sendo rastreados atualmente pelo Xerox Services Manager para o dispositivo. Consulte a seção [Execução do aplicativo](#) para obter mais informações.

## Público

Os clientes e as equipes de suporte do Xerox® Partner Print Services devem consultar este documento ao instalar o Support Assistant.

Os clientes diretos devem consultar este documento ao usar o Support Assistant.

Para assegurar o uso bem-sucedido do aplicativo Xerox® Support Assistant, é fundamental que os clientes estejam cientes do aplicativo, como usá-lo e o valor que ele pode proporcionar.

## Antes de iniciar

### [Parceiros e recursos de entrega da Xerox](#)

Antes de iniciar, é importante fazer o treinamento disponível no GEMS e se familiarizar com este guia. Além disso, você deve saber como acessar e adicionar dispositivos do Xerox® App Gallery.

Verifique se o cliente está ciente da capacidade, entende os pré-requisitos e tem acesso a este documento.

### [Opções de personalização aprovadas pela Xerox](#)

Há algumas personalizações de aplicativos que podem ser feitas ao Assistente de Suporte. A tabela abaixo explica como iniciar o processo para cada personalização. Pode-se aplicar uma nova cobrança se a Xerox estiver envolvida na atividade de configuração.

Personalização	Processo
Opção de configuração de Entrega de serviço <ul style="list-style-type: none"><li>• Configure o campo Número de telefone como opcional</li></ul>	Contate o seu contato para MPS para ativar. Há um processo de aprovação para implementar essa personalização envolvendo Entrega de serviço. Após a aprovação, a implementação é feita pela Xerox.

Personalização	Processo
Opções de configuração do aplicativo <ul style="list-style-type: none"> <li>Especifique uma imagem de logotipo da tela principal no aplicativo</li> </ul>	Inclua seu logotipo usando os recursos de configuração do aplicativo da Galeria do aplicativo. A configuração é feita pelo Administrador da Galeria do aplicativo (que pode ser o cliente, o parceiro ou a Entrega de serviço Xerox).
Opções do modelo de Toque leve <ul style="list-style-type: none"> <li>Especifique um logotipo de e-mail de serviço</li> <li>Especifique um logotipo de e-mail de suprimentos</li> <li>Especifique o nome amigável do remetente de e-mail do aplicativo</li> </ul>	Contate o seu contato para MPS para ativar. Há um processo de aprovação para implementar essa personalização envolvendo o representante comercial e de oferta de MPS da Xerox. Após a aprovação, a implementação é feita pela Xerox. Complete o <a href="#">formulário SSG para solicitar personalizações</a> para Toque Leve.
Opções Sob Demanda <ul style="list-style-type: none"> <li>Especifique um título do aplicativo</li> <li>Especifique uma imagem do ícone do aplicativo</li> <li>Especifique um tema colorido do aplicativo</li> </ul>	A aprovação inclui o Representante comercial de MPS da Xerox, o Gerente de Oferta e a cotação de Marca e Desenvolvimento da Xerox. Após a aprovação, a implementação é feita pela Xerox. Complete o <a href="#">formulário SSG para solicitar personalizações</a> para Sob Demanda.

## Treinamento

### TREINAMENTO

A Xerox forneceu um módulo de treinamento breve para ajudar os parceiros e os recursos de entrega da Xerox a entenderem as questões a seguir:

- O que é o aplicativo Xerox Support Assistant?
- Qual é o valor para o cliente? Existem temas de discussão sobre a comunicação desse valor para eles.
- Como Instalar o aplicativo em um dispositivo.

Esse treinamento está disponível em Parceiros e Equipe Xerox no GEMS sob MPSXSA 4.0 - Introdução ao Xerox Support Assistant.

### DOCUMENTAÇÃO

Encontra-se a seguir uma lista de alguns dos documentos disponíveis e um resumo de cada documento.

Documento	Descrição
Guia de Utilização Rápida do Xerox App Gallery	Fornecer uma visão geral do Xerox® App Gallery, incluindo como usar o App Gallery e como adicionar dispositivos ao App Gallery, de modo que o Aplicativo Xerox® Support Assistant possa ser instalado.
Divulgação da segurança de informações do Xerox App Gallery	Fornecer aos clientes uma visão geral do design, funções e recursos do Xerox App Gallery conforme relacionado à Segurança de informações.

Documento	Descrição
Assistente de suporte Guia do usuário e instalação	Fornece uma visão geral do Support Assistant, incluindo como usar o App Gallery e como adicionar dispositivos ao App Gallery, de modo que o Aplicativo Xerox® Support Assistant possa ser instalado.
Divulgação da segurança de informações do Support Assistant	Fornece aos clientes uma visão geral do design, funções e recursos do Support Assistant conforme relacionado à Segurança de informações.
Base de conhecimento	Fornece informações sobre como solucionar problemas ao executar o Support Assistant.
Planilha de Personalização de Toque Leve do Assistente de Suporte	Complete e envie o formulário para SSG ao solicitar personalizações de toque leve.
Planilha de Personalização Sob Demanda do Assistente de Suporte	Complete e envie o formulário para SSG ao solicitar personalizações sob demanda.

Este conteúdo e muito mais estão disponíveis nos seguintes locais:

- [Página de produto SmartCentre](#)
- [Páginas de suporte de produtos Xerox](#)
- [Páginas de segurança de produtos Xerox](#)

## Modelos suportados

O Support Assistant está disponível para os seguintes modelos Xerox®:

- Dispositivos Xerox® VersaLink®
- Dispositivos Xerox® AltaLink®
- Dispositivos Xerox® Primelink®
- Impressora multifuncional Xerox® WorkCentre® 3655
- Multifuncional Xerox® WorkCentre 5845/5855
- Multifuncional Xerox® WorkCentre 5945/5955
- Multifuncional colorida Xerox® WorkCentre 6655
- Multifuncional Xerox® WorkCentre 7220/7225
- Multifuncional Xerox® WorkCentre 7830/7835/7845/7855
- Multifuncional colorida Xerox® WorkCentre 7970

**Nota:** Os dispositivos WorkCentre® devem ter o ConnectKey® 2.0 ou superior instalado. Determine a versão a ser instalada com base no número de reversão do firmware do dispositivo.

## 2. Instalação do aplicativo Support Assistant

### Requisitos do dispositivo

Encontram-se a seguir os requisitos de dispositivo para que o aplicativo funcione:

- As Impressoras multifuncionais Xerox® devem suportar o Xerox® Extensible Interface Platform® (EIP) versão 3.5 ou posterior.
- O Xerox® Extensible Interface Platform® também deve estar ativado para permitir que o Aplicativo seja instalado no dispositivo.
- A configuração do dispositivo e os Serviços da Web SNMP devem estar ativados.
- Se o dispositivo estiver em uma rede que usa proxy para acessar a Internet, será necessário configurar o Proxy.

### Solicitação de uma conta do Xerox App Gallery

Se ainda não tiver feito isto, certifique-se de que tenha uma conta do revendedor Xerox App Gallery, a qual permitirá que você faça download dos aplicativos. Encontre informações sobre como obter uma conta da App Gallery e seu uso aqui: <https://www.support.xerox.com/support/xerox-app-gallery/documentation>.

**Nota:** O Support Assistant funcionará apenas em dispositivos registrados no Xerox Services Manager que estejam vinculados a não mais do que um nome de serviço por tipo de serviço. Se for detectado mais de um nome de serviço por tipo de serviço, o aplicativo exibirá um alerta sobre as categorias de serviço duplicadas e, em seguida, sairá da execução.

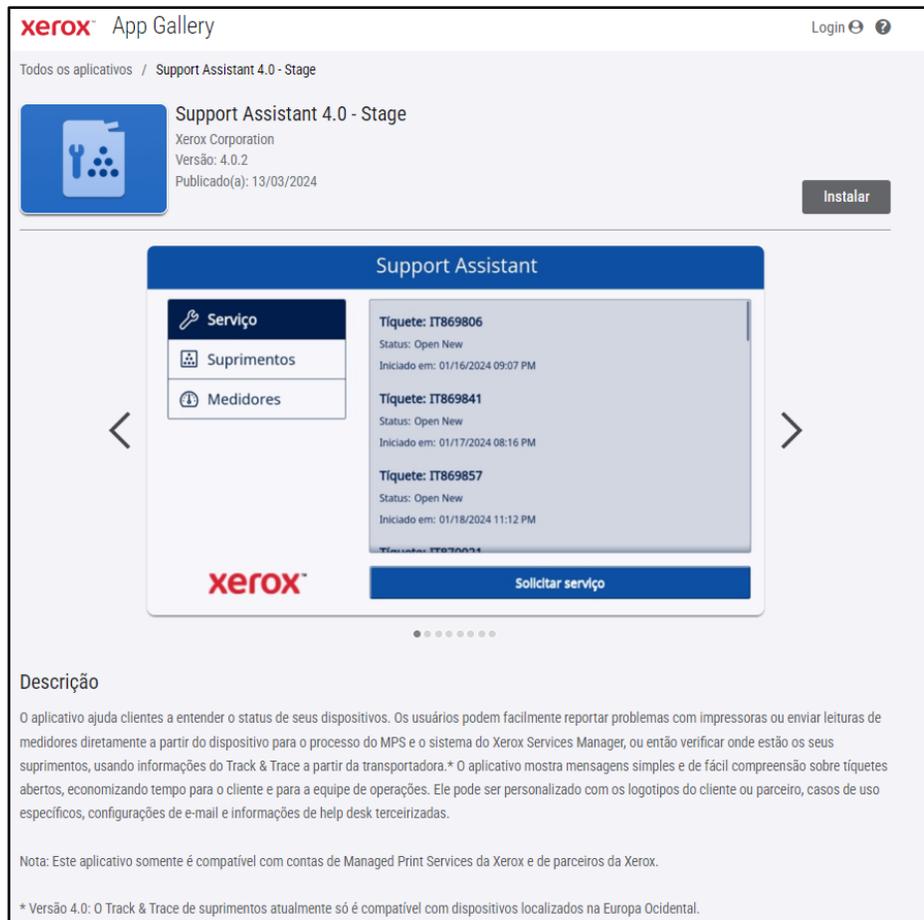
### Instalação e configuração do Support Assistant

#### INSTALAÇÃO VIA APP GALLERY

Este método é mais apropriado para instalação do Support Assistant em menos de 25 dispositivos. Este método também será útil se você estiver reinstalando com o uso do App Gallery como parte de uma reinstalação para solução de problemas de um dispositivo individual.

**Nota:** Para instalações maiores é possível usar outras ferramentas que instalam Weblets (por exemplo, o Gerenciador de dispositivos Xerox ou o Xerox CentreWare™ Web).

1. Acesse o [Xerox® App Gallery](#) e faça login.
2. Procurar por Support Assistant. Neste ponto, você pode instalar ou configurar o aplicativo.



3. Nesse momento, você pode compartilhar o aplicativo com um cliente ou instalá-lo diretamente em seus dispositivos.

## CONFIGURAR O SUPPORT ASSISTANT

Pode ser necessário configurar o aplicativo pelos seguintes motivos.

- A Community string read SNMP do dispositivo foi alterada do valor padrão.
- Você deseja que o aplicativo Support Assistant permita que os usuários solicitem incidentes de serviço, forneçam informações sobre incidentes ou ambos.
- Você deseja que o aplicativo Support Assistant permita que os usuários obtenham leituras do medidor no dispositivo e as enviem para o Xerox Services Manager.
- Você deseja customizar o aplicativo Support Assistant para exibir o logotipo de sua empresa na tela do aplicativo.

A configuração do aplicativo é opcional e o aplicativo funcionará sem configuração. Se a Community string read SNMP do dispositivo tiver sido alterada do valor padrão e você não configurou o aplicativo, é possível que o aplicativo não possa acessar o status dos suprimentos e as leituras do medidor no dispositivo.

Os detalhes da configuração devem ser coletados como parte da lista de verificação antes da implementação.

1. Clique em **Requer configuração**.

**Nota:** Se o aplicativo já tiver sido configurado antes, o link para configurar será seguido por um carimbo de data e hora a partir da última vez em que foi configurado. Clique em **Configurado**.

2. A janela Configurar aplicativo é exibida. Você pode ajustar as configurações abaixo.
- **Sequência SNMP**
    - O valor da sequência SNMP fornecido no aplicativo deve corresponder ao nome da community string SNMP do dispositivo. O valor padrão dessa configuração é “público”. (Essa é a configuração padrão de fábrica do nome da community string SNMP do dispositivo.)
    - Se o valor da sequência SNMP na tela Configurações não corresponder ao valor da sequência SNMP do dispositivo, você verá a mensagem “A sequência não corresponde”. Verifique se a sequência SNMP no aplicativo está configurada corretamente.
  - **URL do logotipo**
    - Por padrão, esse campo está em branco. Se os parceiros desejarem exibir seus logotipos no aplicativo, você pode inserir o URL do logotipo. Para usar a opção Logotipo:
      - O logotipo deve ser hospedado em um servidor da Web disponível publicamente.
      - O logotipo pode ser de até 72 px de altura por 247 px de largura.
      - O tamanho do arquivo do logotipo devolvido pela URL deve ser menor do que 10 kb.
      - Se não for possível recuperar o logotipo com êxito, você verá a mensagem “Nenhum logotipo localizado nesta URL”. Verifique se a URL está correta; você poderá acessar a URL usando um navegador da Web padrão.
  - **Criar incidentes de serviços**
    - Permite que usuários ou administradores enviem solicitações de incidentes de serviço do dispositivo. Por padrão, Usuários está selecionado. Você pode alterar este campo para Admins. Todos os usuários podem visualizar incidentes de serviço. Os administradores de dispositivos sempre poderão visualizar e enviar incidentes de serviço.
  - **Criar incidentes de suprimentos**
    - Permite que usuários ou administradores enviem solicitações de suprimentos do dispositivo. Por padrão, Usuários está selecionado. Você pode alterar este campo para Admins. Todos os usuários podem visualizar incidentes de suprimentos. Os administradores de dispositivos sempre poderão visualizar e enviar incidentes de suprimentos.
  - **Salvar medidores**
    - Permite que usuários ou administradores enviem leituras do medidor a partir do dispositivo. Por padrão, Usuários está selecionado. Você pode alterar este campo para Admins. Todos os usuários podem visualizar leituras do medidor.
  - **Mostrar nome para contato**
    - O campo Nome no formulário de Informações de contato é configurável pelo administrador do App Gallery antes da instalação do aplicativo nos dispositivos. Este campo está configurado para TRUE (visível) por padrão; entretanto, o administrador do App Gallery pode alterar este campo para True (visível) ou False (não visível). Quando o aplicativo for configurado e instalado, restaurá-lo exigirá a reconfiguração e a reinstalação nos dispositivos. Não é configurável no dispositivo.
  - **String de personalização (exige aprovação)**
    - Normalmente, o aplicativo utiliza configurações de fábrica, exceto conforme observado acima. Outras personalizações podem ser aprovadas pela Xerox. Se aprovada, o administrador da App Gallery precisará inserir a string de personalização aprovada para configurar o aplicativo, antes de baixar o weblet do aplicativo personalizado e instalá-lo nos dispositivos. Para obter mais informações sobre este processo, consulte o [Guia de utilização rápida do Assistente de suporte](#).
  - **Enviar um e-mail de confirmação quando uma Solicitação de serviço for enviada**
    - Por padrão, este campo é configurado para Yes. Opcionalmente, ele pode ser alterado para No, se não for solicitado que um e-mail de confirmação seja enviado automaticamente.

- **Enviar um e-mail de confirmação quando uma Solicitação de suprimentos for enviada**
    - Por padrão, este campo é configurado para Yes. Opcionalmente, ele pode ser alterado para No, se não for solicitado que um e-mail de confirmação seja enviado automaticamente.
  - **Sobreposição de navegação**
    - O administrador do App Gallery pode usar esse campo para escolher os botões de recursos que são exibidos nos dispositivos. Por exemplo, se você inserir “1” em Sobreposição de navegação, apenas o botão Serviço será exibido no Support Assistant. Por padrão, os botões Serviço, Suprimentos e Medidores são todos incluídos.
    - Para restaurar o comportamento original, limpe o campo Sobreposição de navegação e reinstale o aplicativo.
  - **Substituição de exibição de tíquete de reparos**
    - Permite que você mostre o número do tíquete do help desk no e-mail de confirmação de tíquete quando houver integrações de help desks. Quando este campo estiver vazio, o aplicativo mostrará o novo número de incidente do tíquete, por padrão. Para substituir o comportamento padrão, digite “2” para mostrar então o número do tíquete do help desk, ou digite “12” para ver ambos os números de tíquetes. Se um ID do tíquete do help desk estiver disponível, ele aparecerá no e-mail de confirmação de tíquete que é enviado ao usuário.
  - **Substituição de exibição de tíquete de suprimentos**
    - Permite que você mostre o número do tíquete do help desk no e-mail de confirmação de tíquete quando houver integrações de help desks. Quando este campo estiver vazio, o aplicativo mostrará o novo número de incidente do tíquete, por padrão. Para substituir o comportamento padrão, digite “2” para mostrar então o número do tíquete do help desk, ou digite “12” para ver ambos os números de tíquetes. Se um ID do tíquete do help desk estiver disponível, ele aparecerá no e-mail de confirmação de tíquete que é enviado ao usuário.
  - **Endereço de e-mail do destinatário de alerta de falha**
    - Digite um endereço de e-mail para o usuário que você deseja informar sempre que o aplicativo não puder obter um ID do tíquete do help desk após aguardar em segundo plano por 1 hora. Isso aplica-se apenas sob circunstâncias em que a integração do help desk estiver ativada e o ID do tíquete do help desk não for fornecido a tempo pela integração.
3. Quando você terminar de configurar o aplicativo, clique em **OK**.

## INSTALAR O SUPPORT ASSISTANT

Depois que o aplicativo estiver configurado, você poderá escolher quais dispositivos nos quais instalar o aplicativo.

1. Clique em **Instalar**.
2. O Contrato de Licença é exibido. Clique em **Concordo**.
3. Na janela Instalar, marque Seleccionar tudo ou verifique os dispositivos individuais nos quais o Support Assistant será instalado.
4. Clique em **Instalar**.

## Atualização do Assistente de suporte

Quando o App Gallery for usado para instalar o aplicativo, o proprietário do aplicativo poderá ativar a atualização automática para o parque de impressão, o que automaticamente atualizará o Support Assistant sempre que uma nova versão for publicada no App Gallery. Entretanto, nem todas as atualizações requerem uma atualização do aplicativo no dispositivo multifuncional. Sob algumas circunstâncias, instalações atuais e futuras podem se beneficiar de atualizações periódicas somente na nuvem, sem exigir uma atualização ou substituição do aplicativo Support Assistant instalado.

**Nota:** A atualização automática pode não estar disponível, dependendo da versão que está sendo atualizada ou da ferramenta de instalação escolhida. Por exemplo, para atualizar da versão 3.4 para a 4.0, a atualização deve ser feita manualmente.

### ATUALIZAÇÃO AUTOMÁTICA

Siga as etapas a seguir para atualizar automaticamente para a versão mais recente do Assistente de suporte.

1. Ativar a opção de atualização automática para a conta.
  - a. Faça login no portal do App Gallery.
  - b. Navegue até a visão geral do aplicativo Assistente de suporte.
  - c. Clique no link **Atualização automática**.
  - d. Escolha o modo de atualização automática e salve a seleção.

**Nota:** Se a atualização automática não for bem-sucedida, contate o especialista de suporte do dispositivo para obter ajuda.
2. Depois que a atualização automática for habilitada, quando uma nova versão do Assistente de suporte for liberada, o aplicativo será atualizado automaticamente.

### ATUALIZAÇÃO MANUAL

As atualizações anteriores ao Assistente de suporte 3.0 devem ser feitas manualmente. Se a configuração de atualização automática do Assistente de suporte estiver desabilitada e uma nova versão for liberada, ao abrir o aplicativo, você será notificado de que uma atualização está disponível.

Em alguns casos, o proprietário do aplicativo pode optar por implementar o aplicativo no parque de impressão usando um arquivo weblet do App Gallery que foi descarregado. Neste caso, a atualização automática não pode ser habilitada para o parque de impressão e o proprietário do aplicativo deve atualizar manualmente para a nova versão nesses dispositivos.

**Nota:** Os dispositivos que executam o Support Assistant 3.0 ou superior sempre exibem o comportamento da versão mais recente durante o uso, independentemente da versão instalada. Por exemplo, quando um dispositivo tem a versão 3.1 instalada e o Support Assistant 3.4.2 é a versão mais recente, ao ativar o aplicativo 3.1 será exibido o conteúdo do aplicativo 3.4.2, devido à atualização na nuvem do Support Assistant. Somente as atualizações feitas fisicamente no dispositivo são controladas pela configuração de atualização automática.

Siga as etapas a seguir para a atualização manual do Assistente de suporte.

1. Desinstale o aplicativo existente.
  - a. No portal do App Gallery, vá até a versão do Assistente de suporte a ser desinstalada.
  - b. Clique em **Desinstalar todos** para remover o aplicativo de todos os dispositivos na conta do App Gallery ou clique em **Desinstalar** ao lado de cada dispositivo de destino.
2. Clique em **Instalar** para a versão mais recente.

As atualizações normais também podem ser feitas usando o Xerox Device Manager ou o Xerox CentreWare™ Web.

## Fazer download do Support Assistant para parceiros

Depois que o pessoal da Xerox tiver configurado o Support Assistant e o tiver publicado no App Gallery, os parceiros ou clientes diretos selecionados poderão fazer o download do aplicativo em seus dispositivos. Você pode fazer o download para o dispositivo a partir do link da App Gallery no dispositivo ou da App Gallery online.

1. Na App Gallery, procure o Support Assistant.
2. Clique em **Download**. Você pode fazer o download de um weblet criptografado ou não criptografado.  
**Nota:** A configuração de criptografia é definida no dispositivo pelo administrador. Se você não sabe como o seu dispositivo está configurado, recomendamos que você baixe o weblet criptografado. Se o download falhar na instalação, faça o download do weblet não criptografado.
3. Instale o weblet usando uma das ferramentas de instalação de aplicativo compatíveis com os dispositivos no parque de impressão (por exemplo, o Xerox Device Manager, o Xerox CentreWare™ Web ou a interface do usuário remota do dispositivo).

## Suporte

Para qualquer problema de instalação ou pós-instalação, entre em contato seu provedor de suporte ao dispositivo.

### 3. Execução do aplicativo

#### Visão geral

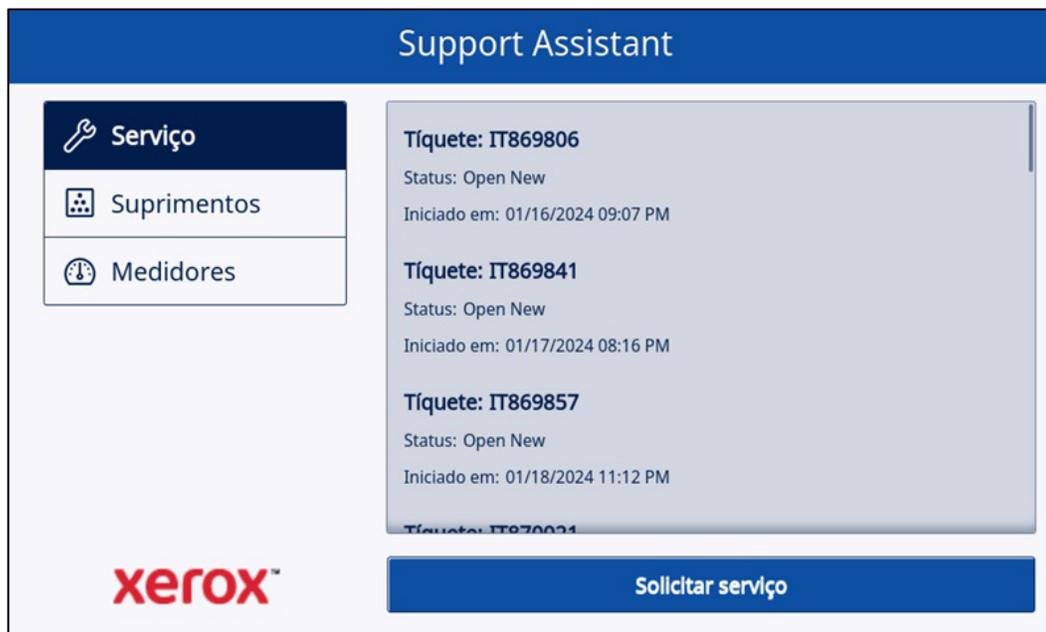
Depois que o aplicativo for implementado no dispositivo, o Support Assistant será exibido no painel de LCD. Ao inserir o aplicativo, uma barra de progresso será exibida enquanto as informações de incidentes são recuperadas. Depois que as informações de incidentes forem recuperadas, elas serão exibidas.

Clique no ícone do Support Assistant na tela para iniciar o aplicativo.



#### Navegação

No lado esquerdo da janela, você pode percorrer as opções para visualizar Serviço, Suprimentos e Medidores. Os recursos visíveis dependem da configuração. Se o Support Assistant tiver sido configurado para você enviar solicitações de suprimentos ou serviços ou leituras do medidor, os botões para executar essas ações serão ativados.



## Incidentes de serviços

### VISUALIZAR INCIDENTES DE SERVIÇOS

Os incidentes de serviço são exibidos na tela quando o dispositivo tem um incidente de serviço aberto pendente.

As informações exibidas para um incidente de serviço podem variar de acordo com o estado do incidente e com as informações disponíveis no Xerox Services Manager. As informações exibidas para um incidente de serviço podem incluir:

- O tipo de problema relatado. (Por exemplo, Atolamento de papel, Qualidade da saída)
- O estado do incidente. (Por exemplo, Em andamento, Técnico enviado)

Se o estado do incidente ou a data/hora não estiverem disponíveis, essas informações não serão exibidas.

### SOLICITAR INCIDENTES DE SERVIÇOS

Se você estiver configurado para solicitar incidentes de serviço, poderá enviar uma solicitação do dispositivo. Os tipos de incidentes de serviço disponíveis dependem do que está configurado para o plano de serviço do ativo no Xerox Services Manager.

1. Clique em **Serviço**.
2. Clique em **Solicitar serviço**.
3. Os serviços disponíveis para o pop-up do plano de serviço deste dispositivo (por exemplo, atolamento de papel, problema de digitalização). Clique no tipo de problema que você deseja. (Você só pode selecionar um tipo de problema de cada vez.)
4. Aceite a declaração de privacidade. Clique em **Continuar**.
5. Na próxima tela, você pode inserir uma descrição do problema. Clique em **Avançar**.
6. Na próxima tela, digite seu nome, e-mail e número de telefone. Todos esses campos são obrigatórios. Clique em **Enviar**.
7. O Support Assistant solicita que você confirme sua solicitação. Revise a mensagem e clique em **Cancelar** ou **Enviar**.
8. O Support Assistant confirma que sua solicitação foi enviada. Clique em **Fechar** para sair. Um novo incidente de serviço será criado com um status Novo Aberto. Você receberá um e-mail de confirmação da sua solicitação.

## Incidentes de suprimentos

### VISUALIZAR INCIDENTES DE SUPRIMENTOS

Os incidentes de suprimentos serão exibidos se o dispositivo tiver um pedido de fornecimento aberto ou fechado recentemente.

As informações exibidas para um pedido de suprimentos podem variar de acordo com o estado do pedido e com as informações disponíveis no Xerox Services Manager. As informações exibidas para um pedido de suprimentos podem incluir:

- O item de suprimento que está sendo encomendado ou monitorado (por exemplo, grampos, recipiente de resíduos)
- O estado do pedido de suprimentos (por exemplo, monitoramento, encomendado, enviado)
- Data em que o incidente de solicitação foi criado
- Se o estado do suprimento for enviado, a data em que foi enviado, a transportadora e um número de rastreamento. (**Nota:** a transportadora e o número de rastreamento normalmente ficam disponíveis somente para dispositivos dos EUS.)

Os incidentes de suprimentos serão exibidos no aplicativo quando o incidente tiver sido criado nos últimos 90 dias.

**Nota:** Na visualização Informações de contato, clique em **Declaração de privacidade**, quando desejar ler a Declaração de privacidade da Xerox.

#### SOLICITAR INCIDENTES DE SUPRIMENTOS

Se você estiver configurado para solicitar suprimentos, poderá enviar uma solicitação do dispositivo. Os suprimentos exibidos dependem do que está configurado para o dispositivo.

1. Clique em **Suprimentos**.
2. Clique em **Solicitar suprimentos**.
3. Aceite a declaração de privacidade. Clique em **Continuar**.
4. A tela Solicitar suprimentos abre e exibe os suprimentos disponíveis para este dispositivo (por exemplo, toner preto, cartucho do fotorreceptor).
5. Verifique os suprimentos que você deseja e clique em **Avançar**.
6. Na próxima tela, digite seu nome, e-mail e número de telefone. Todos esses campos são obrigatórios. Clique em **Avançar**.
7. O Support Assistant solicita que você confirme seu pedido. Revise a mensagem e clique em **Cancelar** ou **Enviar**.
8. O Support Assistant confirma que sua solicitação foi enviada. Clique em **Fechar** para sair. Você receberá um e-mail de confirmação da sua solicitação.

**Nota:** Na visualização Informações de contato, clique em **Declaração de privacidade**, quando desejar ler a Declaração de privacidade da Xerox.

## Medidores

#### VISUALIZAR LEITURAS DO MEDIDOR

A visualização Medidores exibe as contagens atuais de todas as impressões e páginas relevantes impressas pelo dispositivo. Os medidores exibidos dependem dos recursos do dispositivo.

#### ENVIAR LEITURAS DO MEDIDOR

Se você estiver configurado para enviar leituras do medidor, poderá enviá-las a partir do dispositivo.

1. Clique em **Medidores**.
2. Clique em **Enviar leituras do medidor**.
3. O Support Assistant solicita que você confirme que deseja enviar leituras do medidor. Revise a mensagem e clique em **Cancelar** ou **Enviar**.
4. O Support Assistant confirma que você deseja enviar valores de leitura do medidor. Clique em **Fechar** para sair. Você receberá um e-mail de confirmação de que enviou as leituras do medidor.

## Cancelamento/Saída

Para cancelar ou sair do aplicativo em dispositivos VersaLink ou AltaLink, selecione o botão inicial. Em um dispositivo ConnectKey, o usuário pode selecionar o botão **Página inicial de serviços** ou a tela **Limpar tudo**.

## Suporte

Se você tiver problemas ao executar o aplicativo, entre em contato com o nível apropriado de suporte da Xerox.

## 4. Solução de problemas

Esta seção fornece informações sobre os erros que você pode encontrar no Support Assistant e recomendações sobre como resolvê-los. Se você precisar de mais informações ou encontrar um problema diferente, siga o processo de suporte padrão.

Mensagem	Ação corretiva
<p>O aplicativo Support Assistant não pode se conectar à rede. Verifique a conexão de rede do seu dispositivo. Se o problema persistir, entre em contato com o administrador do sistema.</p>	<p>O dispositivo não pôde acessar o servidor do aplicativo Support Assistant: Verifique se o dispositivo está na rede navegando até ele a partir de um computador. Se o dispositivo não puder ser acessado, trabalhe com o administrador do sistema para resolver o problema. Verifique se as configurações proxy no dispositivo estão corretas. Entre em contato com o provedor de suporte do dispositivo para obter mais assistência.</p>
<p>Não foi possível concluir sua solicitação. Tente novamente mais tarde. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte da Xerox.</p> <p>OU</p> <p>Não foi possível enviar leituras do medidor. Tente novamente mais tarde. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte da Xerox.</p>	<p>O aplicativo Support Assistant encontrou um erro inesperado. É provável que o problema seja resolvido automaticamente. Tente entrar no aplicativo mais tarde ou no próximo dia. Se o problema persistir, entre em contato com o provedor de suporte do dispositivo para obter mais assistência.</p>
<p>O aplicativo Support Assistant não está disponível no momento. Tente novamente mais tarde. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte da Xerox.</p>	<p>O aplicativo Support Assistant não pôde acessar um recurso de rede necessário. É provável que o problema seja resolvido automaticamente. Tente entrar no aplicativo mais tarde ou no próximo dia. Se o problema persistir, entre em contato com o provedor de suporte do dispositivo para obter mais assistência.</p>
<p>Não foi possível recuperar as informações de direitos do dispositivo. Dispositivo encontrado, mas fora do escopo. Entre em contato com o suporte da Xerox para obter assistência.</p>	<p>O número de série do dispositivo não está no escopo no Xerox Services Manager. Entre em contato com o fornecedor de suporte do seu dispositivo para verificar se o dispositivo está registrado corretamente no Xerox Services Manager.</p>
<p>Não foi possível recuperar as informações de direitos do dispositivo. Dispositivo encontrado, mas existem duplicatas. Entre em contato com o suporte da Xerox para obter assistência.</p>	<p>O número de série do dispositivo está associado a mais de uma conta no Xerox Services Manager. Entre em contato com o fornecedor de suporte do seu dispositivo para verificar se o dispositivo está registrado corretamente no Xerox Services Manager.</p>

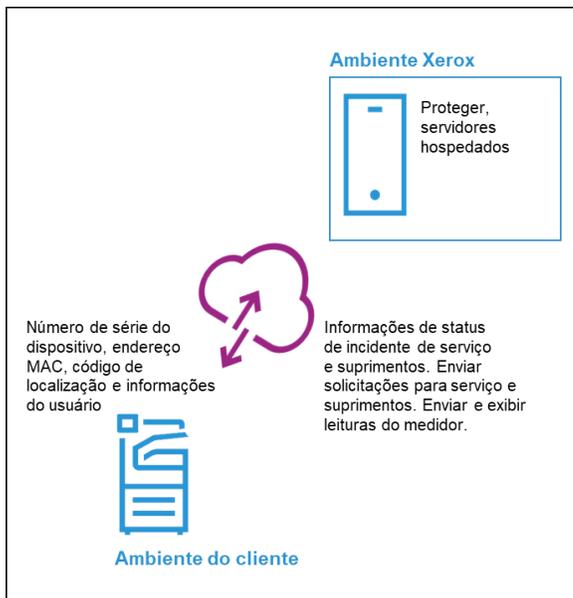
Mensagem	Ação corretiva
<p>Não foi possível recuperar as informações de direitos do dispositivo. Dispositivo não encontrado. Entre em contato com o suporte da Xerox para obter assistência</p>	<p>A combinação do número de série e do endereço MAC do dispositivo não foi localizado no Xerox Services Manager. Entre em contato com o fornecedor de suporte do seu dispositivo para verificar se o dispositivo está registrado corretamente no Xerox Services Manager.</p>
<p>Não foi possível recuperar as informações de direitos do dispositivo. Direitos não disponíveis. Entre em contato com o suporte da Xerox para obter assistência.</p>	<p>O número de série do dispositivo e a combinação de endereços MAX não têm direitos atribuídos no Xerox Services Manager. Entre em contato com o fornecedor de suporte do seu dispositivo para verificar se o dispositivo está registrado corretamente no Xerox Services Manager.</p>
<p>A configuração dos Serviços de impressão gerenciada contém categorias de serviço em duplicata. Entre em contato com o seu Representante de Serviços Xerox.</p>	<p>Remova os serviços que não são mais necessários da configuração do Xerox Services Manager do MPS até que não haja mais nenhum tipo de serviço em duplicata presente na conta.</p>
<p>Seu dispositivo precisa de uma atualização de software para executar este aplicativo. Usando seu dispositivo, pressione o botão Início e vá para: Dispositivo &gt; Atualização de software A atualização também está disponível online. Usando seu PC, acesse: &lt;URL para a atualização do software&gt;</p>	<p>Atualize o dispositivo para a versão mais recente do firmware.</p>
<p>Para usar este aplicativo, a Configuração do dispositivo EIP deve estar ativada. Entre em contato com o administrador do dispositivo para ativar esses serviços.</p>	<p>O aplicativo Support Assistant encontrou um erro ao tentar usar um serviço da Web do dispositivo. Verifique se os serviços da web de configuração do dispositivo foram ativados no dispositivo. Reinicialize a máquina e veja se o problema foi resolvido. Se o problema persistir, entre em contato com o provedor de suporte do dispositivo para obter mais assistência.</p>
<p>Para usar este aplicativo, a Configuração do EIP SNMP deve estar ativada. Entre em contato com o administrador do dispositivo para ativar esses serviços.</p>	<p>O aplicativo Support Assistant encontrou um erro ao tentar usar um serviço da Web do dispositivo. Verifique se os serviços da web SNMP foram ativados no dispositivo. Reinicialize a máquina e veja se o problema foi resolvido. Se o problema persistir, entre em contato com o provedor de suporte do dispositivo para obter mais assistência.</p>

Mensagem	Ação corretiva
<p>O aplicativo está configurado com um community string SNMP inválido.</p> <p>Entre em contato com o suporte da Xerox para obter assistência.</p>	<p>A community string SNMP especificada em Configurações no aplicativo Support Assistant não corresponde à community string read SNMP no dispositivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verifique se a community string SNMP especificada em Configurações no aplicativo Support Assistant corresponde à community string read SNMP no dispositivo.</li> <li>● Reinicialize a máquina e veja se o problema foi resolvido.</li> </ul> <p>Se o problema persistir, entre em contato com o provedor de suporte do dispositivo para obter mais assistência.</p>
<p>Não foi possível exibir o status da Solicitação de Serviço. Tente novamente mais tarde.</p> <p>OU</p> <p>Não foi possível exibir o status da Solicitação de Suprimento. Tente novamente mais tarde.</p>	<p>Ao tentar criar um novo incidente de Serviço ou Suprimento, o aplicativo Support Assistant encontrou um erro inesperado. É provável que o problema seja resolvido automaticamente. Tente entrar no aplicativo mais tarde ou no próximo dia. Se o problema persistir, entre em contato com o provedor de suporte do dispositivo para obter mais assistência.</p>
<p>Não foi possível obter a lista de suprimentos do dispositivo. Tente novamente mais tarde.</p> <p>OU</p> <p>Não foi possível exibir as leituras do medidor.</p>	<p>O aplicativo Support Assistant encontrou um erro inesperado ao tentar usar o serviço da Web SNMP do dispositivo. Tente entrar no aplicativo mais tarde ou no próximo dia. Se o problema persistir, entre em contato com o provedor de suporte do dispositivo para obter mais assistência.</p>
<p>Nenhuma mensagem é exibida e:</p> <p>A personalização esperada para a minha empresa não funciona como o esperado.</p>	<p>Entre em contato com o administrador do sistema e confirme se a string de personalização aprovada pela Xerox foi aplicada no App Gallery antes da instalação na impressora. Se o problema persistir, entre em contato com o provedor de suporte de MPS para obter mais assistência.</p>

## 5. Segurança de dados

O aplicativo Xerox® Support Assistant transmite somente as informações a seguir para a Xerox:

- Número de série do dispositivo
- Código de localização
- Endereço MAC do dispositivo
- Informações do usuário (nome, e-mail e número de telefone, se você enviar solicitações)



## 6. Anexo da Tabela de personalização

Configuração	Valor padrão	Descrição	Ponto de contato	Categoria
Sequência SNMP	público	Sequência Nome de comunidade SNMP configurada no dispositivo.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
URL do logotipo	vazio	Imagem do logotipo personalizado que substitui o logotipo Xerox na tela principal. Pode ser de 247 x 72 pixels e o tamanho do arquivo menor do que 10 KB.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
Criar incidentes de serviços	Usuários	Alternância de recursos que controla quem pode enviar incidentes de serviços para a Xerox.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
Criar incidentes de suprimentos	Usuários	Alternância de recursos que controla quem pode enviar incidentes de suprimentos para a Xerox.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
Salvar medidores	Usuários	Alternância de recursos que controla quem pode enviar medidores para a Xerox.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
Mostrar nome para contato	Verdadeiro	Alternância de recursos que controla a visibilidade do campo Nome no formulário de Informações para contato.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
Enviar um e-mail de confirmação quando uma Solicitação de serviço for enviada	Sim	Alternância de recursos que controla se o aplicativo deve enviar um e-mail de confirmação sempre que um incidente de serviços for criado no XSM.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
Enviar um e-mail de confirmação quando uma Solicitação de suprimentos for enviada	Sim	Alternância de recursos que controla se o aplicativo deve enviar um e-mail de confirmação sempre que um incidente de suprimentos for criado no XSM.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
Sequência de personalização (exige aprovação)	vazio	Campo principal de ativação de recurso que ativa as personalizações do aplicativo aprovadas pela Xerox.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
Sobreposição de navegação	vazio	Alternância de recursos que sobrepõe os recursos que são visíveis na tela principal.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
Substituição de exibição de tíquete de reparos	vazio	Alternância de recursos que designa quais IDs de número de tíquete aparecem nos e-mails de confirmação de tíquete de serviço.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo

Configuração	Valor padrão	Descrição	Ponto de contato	Categoria
Substituição de exibição de tíquete de suprimentos	vazio	Alternância de recursos que designa quais IDs de número de tíquete aparecem nos e-mails de confirmação de tíquete de suprimentos.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
Endereço de e-mail do destinatário de alerta de falha	vazio	Destinatário do e-mail que é informado quando a integração do help desk está ativada e o tempo de recuperação do número do tíquete excede 1 hora.	Galeria do aplicativo	Configuração do aplicativo
Telefone para contato opcional	Não	Alternância de recursos que controla se um valor do campo de número de telefone é obrigatório ou opcional.	Entrega de serviço	Personalização de Toque Leve
URL do logotipo de E-mail de Serviço (247 px x 100 px)	vazio	Imagem do Logotipo personalizado que é acrescentado ao e-mail de confirmação do tíquete de serviço.	Contato para MPS	Personalização de Toque Leve
URL do logotipo de E-mail de Suprimentos (247 px x 100 px)	vazio	Imagem do logotipo personalizado que é acrescentado ao e-mail de confirmação de tíquetes de suprimentos.	Contato para MPS	Personalização de Toque Leve
Nome amigável do remetente de e-mail do aplicativo	vazio	O Nome amigável do remetente de e-mail que será usado como os valores de propriedade de e-mail De e Responder para.	Contato para MPS	Personalização de Toque Leve
Título do aplicativo	vazio	O título do aplicativo exibido no aplicativo e e-mail enviado.	Contato para SSG	Personalização Sob Demanda
Título da etiqueta do ícone do aplicativo	Assistente de Suporte	Texto localizado abaixo do ícone do aplicativo que é exibido nas interfaces de usuário do MFD e da Web.	Contato para SSG	Personalização Sob Demanda
Imagem do ícone do aplicativo (256 px x 192 px)	Ícone de chave	Imagem do ícone exibido nas interfaces de usuário do MFD e da Web.	Contato para SSG	Personalização Sob Demanda
Imagem do ícone de ferramenta do aplicativo (64px x 48px)	Ícone de chave	Imagem do ícone exibido nas interfaces de usuário do MFD e da Web.	Contato para SSG	Personalização Sob Demanda
Tema colorido do aplicativo	Azul	O tema colorido usado pelo aplicativo ao reproduzir o conteúdo da tela e do e-mail. As personalizações do tema sob demanda podem ser consideradas.	Contato para SSG	Personalização Sob Demanda