

Intelligent Workplace Services

Come creare una migliore esperienza di lavoro



Come sfruttare al meglio il miglior servizio MPS al mondo!

Gentile cliente,

le presento questa piccola guida per conoscere e capire meglio come sfruttare appieno le grandi possibilità del servizio MPS che le stiamo offrendo!

Noi li chiamiamo *Intelligent Workplace Services* e sono i servizi di stampa gestita più sofisticati, evoluti e sicuri al mondo; offrono un insieme di servizi per la gestione remota del suo parco di stampanti e multifunzione Xerox che riguardano il monitoraggio, la fornitura di materiali di consumo e la gestione del servizio di Assistenza Tecnica.



1. Gestione *Remota e Automatica* dei dispositivi





A. Gestione dei guasti

Il continuo monitoraggio da remoto dei dispositivi permette che essi possano comunicare direttamente ai server Xerox codici di errore o guasti in modo da allertare operatori e tecnici che vi contatteranno per verificare il problema ed iniziare il processo per la risoluzione dello stesso.

B. Gestione dell'invio automatico dei materiali di consumo

L'invio automatico dei materiali di consumo è gestito da un sofisticato algoritmo che permette che il materiale di scorta arrivi presso il site del cliente 15 giorni prima che sia necessaria la sua sostituzione. Questo algoritmo si aggiorna in continuazione e tiene conto delle abitudini di stampa degli utenti, dei picchi di stampa abituali o dei periodi di minor utilizzo. Ovviamente non

PUNTO DOC SRL

 Via Righi, 6 37135 Verona
 Tel. 045502396 Fax. 045502303
 INFO@PUNTODOC.IT
 WWW.PUNTODOC.IT

C.F./IVA 03058000237
SDI SUBM70N

può prevedere picchi di stampa sporadici o occasionali; per quello è sempre possibile effettuare ordini manuali prima di tali evenienze.

I materiali gestiti in automatico sono molti (in generale sono sempre compresi toner e fotoricettori, ma possono essere molti di più) e vi consigliamo di informarci con i nostri esperti su quali materiali sono gestiti in automatico o meno sul vostro dispositivo Xerox. Un discorso a parte vale per le vaschette di recupero Toner esse infatti, per problemi legati alla tecnologia, non possono essere monitorate da remoto e quindi vengono spedite ogni volta che vi viene inviato un toner nero. Per questo vi consigliamo di tenere bene a mente questo aspetto e, soprattutto nei primi mesi, controllare se la vostra macchina necessita di effettuare un ordine manuale.

Ogni volta che un dispositivo effettua un ordine automatico, cge l'ordine viene accettato e che viene spedito, l'utente profilato nel sistema come "referente" di quella apparecchiatura riceve una mail di notifica per permettervi di essere sempre al corrente di cosa avviene. Vi invitiamo pertanto di impostare il vostro sistema di posta in modo che consideri sempre attendibili le mail provenienti da domini *xerox.com* e *puntodoc.it*.

Affinché il sistema di invio automatico funzioni correttamente è fondamentale non scambiare i materiali di consumo tra una macchina e l'altra. A tal fine ogni scatola che vi viene inviata riporta chiaramente il numero di serie a cui è destinato quel materiale. Nel caso foste costretti per necessità, ad usare un materiale di un macchina su un dispositivo diverso siete pregati di segnalarlo ad un operatore dell'Help Desk.

Tutte le spedizioni possono essere tracciate da questo sito: <https://www.xerox.it/it-it/track-and-trace>



2. Il servizio di Help Desk




Questo servizio è riservato ai clienti XPPS, raggiungibile al numero **02 99953451** e la risposta dell'operatore è garantita entro massimo 30 secondi di attesa.

L'operatore potrà fornirvi tutta l'assistenza di primo livello per:

- informazioni o segnalazione problemi circa l'uso dell'apparecchiatura Xerox
- segnalazione guasti e problemi tecnici
- richiesta informazioni sulle spedizioni o in generale sulla gestione dei materiali di consumo
- ordini urgenti o straordinari di toner

In caso di urgenza questa è la via più rapida per ricevere supporto

PUNTO DOC SRL

 Via Righi, 6 37135 Verona
 Tel. 045502396 Fax. 045502303
 INFO@PUNTODOC.IT
 WWW.PUNTODOC.IT

C.F./IVA 03058000237
SDI SUBM70N

3. Il portale *Fleet Management Portal* (<https://office.services.xerox.com/FMP/>)

Fleet Management Portal
Account: Punto Doc SRL Italy (Operations) | Homepage | Contatto | Impostazioni | Esci
Benvenuto: ilaria.bonalumi@puntodoc.it

Stampanti | Ordini forniture | Richieste di assistenza | Clienti | Amministrazione | Chat

DashBoard (Apri Dashboard)

- Device Manager disattivati: **49** (Errore: 49, Totale: 183)
- Comunicazione non presente: **114** (Totale: 1122)
- Contatori mancanti: **64** (Totale: 1122)
- Sono necessari materiali di consumo - Dispositivi gestiti: **19** (Totale: 1122)
- Assistenza necessaria: **1** (Totale: 1122)

Valori chiave

	Gestito	Non gestito	Totale	Gestito				
				Colore	Bianco e nero	In rete	Proattivo	Reattivo
Xerox	1122	903	2025	58%	42%	98%	41%	59%
Non Xerox	0	1607	1607	0%	0%	0%	0%	0%
Totale	1122	2510	3632	58%	42%	98%	41%	59%

Stampanti
Stampanti
Applicazioni di gestione dispositivi
Riepilogo conti

Ordini forniture
Visualizza ordini forniture
Ordine forniture
Forniture necessarie
Forniture vendute

Richieste di assistenza
Visualizza richieste di assistenza
Richiedi servizio

Contatori
Gestione dei contatori
Visualizza letture contatore
Inoltra letture contatore

Documenti
Visualizza i miei documenti

Rapporti
Xerox Report Manager
MPS Business Intelligence

Supporto/Link rapidi
CHAT WITH SUPPORT
MPS Application Support
View All My MPS Incidents
View Open MPS Incidents for My Account

Clienti
Gestisci utenti

Versione 1.26.431 | Fleet Management Portal | Copyright © 2020 Xerox Corporation. Tutti i diritti riservati. **xerox**

Le credenziali per accedere a questo portale vi saranno inviate al momento dell'attivazione del servizio (la password va cambiata ogni 3 mesi e se non doveste effettuare accessi in questo arco di tempo l'utenza verrà cancellata e le credenziali dovranno esserci nuovamente richieste)

Il portale vi dà accesso ad una visione complessiva di tutte le vostre apparecchiature installate ed in particolare vi permette di:

- Verificare tutti i ticket aperti
- Aprire ticket di assistenza tecnica
- Ordinare materiali di consumo
- Verificare i contatori di fatturazione
- Chattare con il supporto
- Accedere alla reportistica

Questo è uno strumento fondamentale perché vi permetterà, in completa autonomia, di monitorare ed intervenire nella gestione del vostro parco Xerox 24 ore al giorno 7/7 gg a settimana.

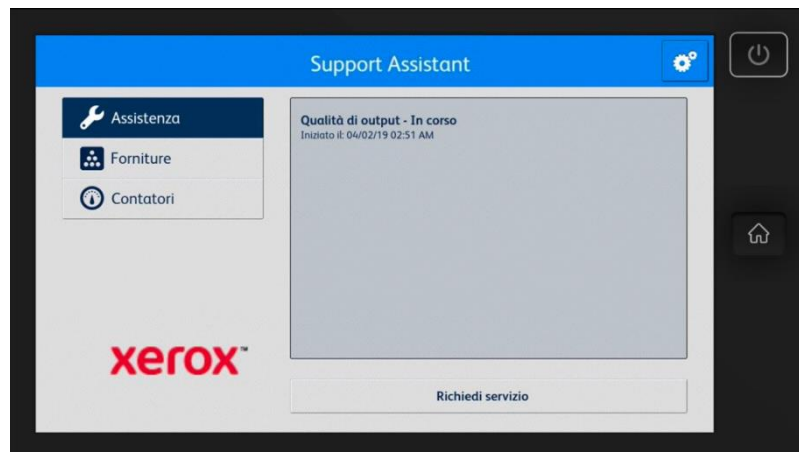
Il sito è consultabile da tutti i dispositivi mobili.

PUNTO DOC SRL

Via Righi, 6 37135 Verona
Tel. 045502396 Fax. 045502303
INFO@PUNTODOC.IT
WWW.PUNTODOC.IT

C.F./IVA 03058000237
SDI SUBM70N





4. L'APP Support Assistant installata sul pannello della vostra Xerox



Grazie a questa APP potrete tranquillamente dal display del vostro dispositivo:

- Controllare le chiamate di Assistenza aperte
- Aprire richieste di supporto
- Controllare gli ordini di materiali di consumo
- Richiedere materiali di consumo
- Comunicare i contatori dell'apparecchiatura con un semplice click

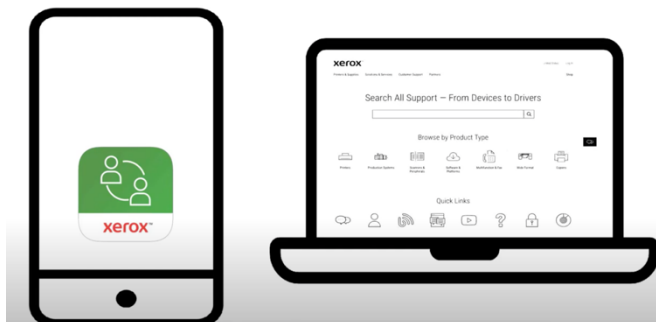
PUNTO DOC SRL

 Via Righi, 6 37135 Verona
 Tel. 045502396 Fax. 045502303
 INFO@PUNTODOC.IT
 WWW.PUNTODOC.IT

C.F./IVA 03058000237
SDI SUBM70N

5. L'APP Support Engage per il vostro Smartphone





L'APP può essere scaricata dallo store Apple o Google ed installata sui vostri dispositivi mobile.



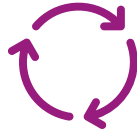
Grazie a questa innovativa APP potrete:

- Consultare un assistente virtuale 24 ore al giorno 7 giorni su 7
- Parlare con un Assistente Xerox
- [Effettuare una videochiamata con un Tecnico Xerox per riparare la macchina da remoto](#)

PUNTO DOC SRL

 Via Righi, 6 37135 Verona
 Tel. 045502396 Fax. 045502303
 INFO@PUNTODOC.IT
 WWW.PUNTODOC.IT

C.F./IVA 03058000237
SDI SUBM70N



... E molto di più!

Gli *Intelligence Workplace Services* sono sempre in costante aggiornamento ed evoluzione offrendo sempre nuove funzionalità e possibilità per i nostri clienti.





Inoltre essi possono essere arricchiti di molti altri servizi che comprendono:

- L'automazione della digitalizzazione dei documenti
- L'implementazione di servizi di print management come Accounting, Reporting e GDPR compliance
- Gestione documentale
- Automazione dei processi
- Gestione centralizzata delle policy e delle configurazioni dei dispositivi

Intelligent Workplace Services

Infinite possibilità di creare una migliore esperienza di lavoro

PUNTO DOC SRL

 Via Righi, 6 37135 Verona
 Tel. 045502396 Fax. 045502303
 INFO@PUNTODOC.IT
 WWW.PUNTODOC.IT

C.F./IVA 03058000237
SDI SUBM70N