

Remote Ordering Solutions:

Portail de commandes en lignes & Système de
Commande Automatique (ASR)

Q&A



Liste de contenus:

Q: Comment puis-je m'enregistrer pour le système de commande automatique ou sur le portail de commandes en ligne?

Q: Que dois-je faire si je rencontre des problèmes de mot de passe ou d'identifiant?

Q: Comment faire si je rencontre des problèmes de compatibilité avec mon navigateur sur le portail?

Q: Que dois-je faire si je ne vois pas toutes mes machines?

Q: ASR couvrira mes besoins en encre et récupérateur, comment puis-je obtenir les autres consommables?

Q: Que dois-je faire si je rencontre des difficultés avec ASR?

Q : Comment puis-je identifier les consommables à commander à partir de la liste sur l'écran du portail?

Q : Que dois-je faire si ma session se deconnecte lorsque je suis entrain d'enregistrer une commande pour un grand nombre de machines en meme temps?

Q : Comment puis-je modifier mon adresse pour la livraison ?

Q : Comment puis-je suivre ma commande?

Q : Est-il possible d'avoir une seule livraison pour toutes mes equipements?

Q : Qui dois-je contacter si le document Q&A ne répond pas a mes questions, ou si j'ai une question concernant le portail de commande, ASR ou les commandes de consommables?

Q: Comment puis-je m'enregistrer pour le système de commande automatique ou sur le portail de commandes en ligne?

A: Pour ASR, vous pouvez vous rendre sur notre lien www.xerox.com/remoteservices et suivre les étapes sur le portail afin d'enregistrer votre machine au système de commande automatique pour votre toner et récupérateur.

Pour le web, vous pouvez sélectionner l'option sur la page de notre site www.xerox.com/account, compléter le formulaire d'information. Un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe vous sera envoyé automatiquement accompagné d'un lien d'activation.

Si vous rencontrez des difficultés avec la procédure d'enregistrement vous pouvez contacter notre centre d'appel. Nos agents vous aiderons à compléter la procédure d'enregistrement et vous assisterons par téléphone, de façon à ce que vous puissiez commander sur le site internet et/ou recevoir les commandes de façon automatique.

Q: Que dois-je faire si je rencontre des problèmes de mot de passe ou d'identifiant?

A: Vous pouvez vous rendre sur notre site www.xerox.com/account et sélectionner l'option mot de passe oublié. Cela vous permettra de réinitialiser votre de passe et de poursuivre votre commande sur le web

Si cela ne fonctionne pas ou que vous continuez à rencontrer des difficultés, vous pouvez contacter notre centre d'appel qui sera en mesure de traiter votre demande afin que vous puissiez poursuivre votre commande en ligne.

Q: Comment faire si je rencontre des problèmes de compatibilité avec mon navigateur sur le portail?

A: Si vous avez des problèmes de compatibilité sur notre portail de commande en ligne, un message vous le signalera et vous indiquera comment configurer les paramètres de compatibilité.

Q: Que dois-je faire si je ne vois pas toutes mes machines?

A : Pour les machines qui ne sont pas visibles sur votre compte, vous pouvez simplement entrez le numreo de serie dans le champ du numero de serie. Si le numero de serie n'est pas relie a votre compte, une fenetre apparaitra pour vous demander si vous voulez ajouter le numero de serie. Une fois que ca a ete complete

par le système, un message apparaîtra pour signaler que le nécessaire a été fait avec succès

Q: ASR couvrira mes besoins en encre et récupérateur, comment puis-je obtenir les autres consommables?

A: ASR couvrira automatiquement les besoins en encres et récupérateur de votre machine. Pour les autres consommables, vous aurez la possibilité de les commander vous-mêmes en vous connectant au site de commandes en ligne: www.xerox.com/account .

Q: Que dois-je faire si je rencontre des difficultés avec ASR?

A: Vous devriez contacter le WSC qui sera en mesure de vous assister avec toutes les questions ou problèmes que vous pourriez rencontrer.

Q : Comment puis-je identifier les consommables à commander à partir de la liste sur l'écran du portail?

Consumables	Consumable
Print Cartridge	Toner
Black Toner	Toner Noir
Cyan Toner	Toner Cyan
Yellow Toner	Toner Jaune
Magenta Toner	Toner Magenta
Cyan Solid Ink	Encre solide cyan
Black Solid Ink	Encre solide noire
Yellow Solid Ink	Encre solide Jaune
Magenta Solid Ink	Encre solide magenta
Waste toner Bottle	Recuperateur Toner
Drum Cartridge	Cartouche d'impression
Imaging Unit	Photorecepteur
Magenta Imaging Unit (IMG UNI)	Photorecepteur Magenta
Cyan Imaging Unit (IMG UNI)	Photorecepteur Cyan
Yellow Imaging Unit (IMG UNI)	Photorecepteur Jaune
Black Drum	Tambour Noir
Yellow Drum	Tambour Jaune
Magenta Drum	Tambour Magenta
Cyan Drum	Tambour Cyan
Xerographic Drum Cartridge/ Xerographic Module	Module Xerographique
Fuser/ Fuser Modul/ Fuser Cartridge	Four
Ozone filter = Filter kit	Filtre Ozone
Cleaning Unit	Unite de nettoyage
Charge Corotron	Corotron de charge
IBT Belt Cleaner = Belt Cleaner/Transfer Belt Kit/ Transfer Belt Cleaner	Ceinture de Nettoyage
2nd BTR Unit = Second Bias Transfer Roll	2nd Rouleau de transfert auxiliaire
Maintenance Kit	kit de maintenance
Transfer Roller	Rouleau de transfert
DADH Feed Roll Kit = ADF Roller	tete de depart chargeur
Feed Roller	tete de depart magasin
Staples	Agrafes

Q : Que dois-je faire si ma session se deconnecte lorsque je suis entrain d'enregistrer une commande pour un grand nombre de machines en meme temps?

A : Dans ce cas, vous pouvez retourner sur l'option machine unitaire, et passer une commande par type de machine. Si l'on vous demande une justification pour la commande, vous pouvez preciser que vous enregistrez une commande groupée pour toutes vos machines.

Q : Comment puis-je modifier mon adresse pour la livraison ?

A : Une fois que vous avez entre vos compteurs et les consommables que vous avez besoin de commander vous serez conduit a une page de confirmation. En haut de page a droite vous trouverez les informations pour l'adresse de livraison. Si ce n'est pas correct, vous pouvez cliquer sur le bouton modifier et compléter les modifications necessaires, cochez la case (pour creer l'adresse afin qu'elle soit disponible pour la prochaine commande) et le bouton modifier une fois que les modifications ont ete effectuees. Veuillez noter que vous ne pouvez pas modifier la raison sociale de la societe ou le pays.

Q : Comment puis-je suivre ma commande?

A : Il y a une option suivi de commande sur la page d'accueil de l'application des consommables. En cliquant sur cette option, vous verrez l'historique complet des commandes enregistrees dans l'annee ainsi que le statut de livraison. Le statut ""closed"" indique que la commande est parti de l'entrepot ou que la livraison a deja ete effectuee.

Si disponible, vous pouvez cliquer sur le lien à côté du numéro de commande, et cela vous amènera directement sur le site du livreur, sur lequel vous pourrez voir le statut de la commande.

Si des informations supplémentaires sont nécessaires, veuillez contacter directement le centre d'appel.

Q : Est-il possible d'avoir une seule livraison pour toutes mes equipements?

A : Une méthode de consolidation a été récemment mise en place par Xerox afin d'optimiser le processus de livraison . La consolidation de commandes destinées à des equipements sur un même site en un seul envoi se traduira par des livraisons moins fréquentes et rendra le processus de gestion des stocks plus fonctionnelle. Vous pouvez toujours répartir vos livraisons selon les specificités de vos equipements. Si vous regardez le bordereau de livraison , il vous indiquera quels consommables sont destinés à chaque equipements.

Q : Qui dois-je contacter si le document Q&A ne répond pas a mes questions, ou si j'ai une question concernant le portail de commande, ASR ou les commandes de consommables?

Merci de contacter l'équipe du WSC respective de votre pays qui sera en mesure de vous aider avec les questions ou problème que vous pourriez rencontrer.

WSC France : 0825 012 013

WSC Belgium French : 2 713 14 52

WSC Swiss French: 043 299 90 01