



Veel gestelde vragen (automatische) bestellingen verbruiksartikelen

Automatic Supplies Replenishment (ASR)

Versie 22-11-2021

Inhoudsopgave

INLEIDING

Waarom stapt Veenman over op ASR via Xerox?	3
Automatic Supplies Replenishment (ASR)	3
Uw voordelen.....	3

FAQ's

1. Wat is ASR?	3
2. Hoe werkt ASR?.....	3
3. Hoe kan ik de verbinding op afstand activeren?.....	4
4. Hoe weet ik of mijn machine geschikt is voor ASR?.....	4
5. Hoe kan ik me aanmelden voor de ASR-service?.....	4
6. Welke verbruiksartikelen vallen onder de ASR-service?.....	4
7. Hoe bestel ik andere Routine Maintenance Items (standaard onderhoudsproducten)?.....	4
8. Hoe kan ik nietjes bestellen?	5
9. wat moet ik doen bij een defect verbruiksartikel	5
10. Zijn machines met een zeer hoog verbruik geschikt voor de ASR-service?	5
11. Hoe groot is de voorraad die ASR voor een machine bestelt?	5
12. Hoe weet ik dat er een bestelling is geplaatst?	5
13. Kan ik binnen een kort tijdsbestek meerdere bestellingen voor mijnmachine ontvangen?.....	5
14. Hoe kan ik de verbruiksstatus van mijn machines op ASR bekijken?	5
15. Kan ik mijn afleveradres voor de bestellingen achteraf wijzigen?.....	5
16. Kan ik extra toner bestellen als ik weet dat er een grote printopdracht op stapel staat voor mijn bij ASR aangemelde machine?.....	5
17. Mag de ontvangen toner ook in een andere machine op dezelfde locatie worden gebruikt?.....	5
18. Wat kan er aan de hand zijn als er voor een ASR-machine geen toners meer worden ontvangen?	6
19. Wat moet ik doen om opnieuw een verbinding tot stand te brengen?	6
20. Hoe kan ik gebruikte en ongebruikte verbruiksartikelen retourneren?	6

INLEDING

Waarom stapt Veenman over op ASR via Xerox?

De wereld van internet of things en Big Data biedt meer en meer mogelijkheden. Onze moeder Xerox investeert voortdurend in deze slimme technologie voor verbetering van de dienstverlening aan u.

Het Xerox bestelproces van verbruiksartikelen is dankzij deze technologie doorontwikkeld, genaamd Automatic Supplies Replenishment (ASR). Gezien de voordelen, heeft Veenman besloten ook gebruik te gaan maken van ASR. De krachten worden dus met Xerox gebundeld voor het (automatisch) bestellen en verwerken van verbruiksartikelen en ook de daaraan gekoppelde suppliesdesk. Gefaseerd wordt deze overgang uitgerold bij onze relaties.

Automatic Supplies Replenishment (ASR)

De meeste Xerox® printers en multifunctionele printers zijn geschikt voor gebruik met een intelligent systeem voor printerbeheer op afstand dat een aantal taken afhandelt die voorheen handmatig moesten worden uitgevoerd, zoals het bestellen van toner. Dankzij deze functionaliteit controleren Xerox® machines het tonerverbruik, zodat ze kunnen voorspellen wanneer de gebruikte tonercartridge leeg zal zijn. Als de printer is aangesloten via een proxy Device Agent (XDA) wordt het verbruik op afstand aan Xerox gemeld, waarna er op basis van de ontvangen informatie automatisch toner wordt besteld.

Uw voordelen:

- **Sneller geholpen:** door bundeling van de bezetting op de suppliesdesk is de bereikbaarheid beter en is er meer capaciteit om piekmomenten op te vangen.
- **24/7 inzage in bestel- en leveringshistorie** via een portal.

Extra voordelen bij automatische bestellingen (via de XDA):

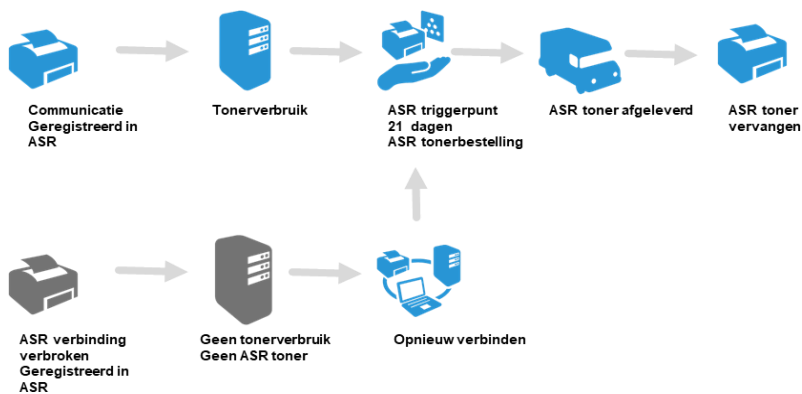
- **Meer grip op voorraadbeheer:** accurater en trend voorspellend inzicht dankzij algoritmes van eerder opgedane kennis over uw tonerverbruik. Het systeem streeft ernaar om tijdig voor 3 weken verbruiksartikelen af te sturen, wat **stilstand of juist te grote voorraden voorkomt**.
- Milieuvriendelijk: orders worden opgehoopt en gelijktijdig verstuurd.

1. Wat is ASR?

ASR staat voor Automatic Supplies Replenishment (automatische aanvulling van bepaalde verbruiksmaterialen). Dit is een service op basis van de verbruiksgegevens die door uw Xerox® machine worden verzonden. ASR werkt op basis van een algoritme voor het automatisch bestellen van toners/tonerafvalcontainers/inkt voor geregistreerde machines, waarbij nauwelijks interventie nodig is. Deze service is beschikbaar voor alle Xerox® servicecontracten waarbij verbruiksartikelen in het contract zijn opgenomen.

2. Hoe werkt ASR?

De Xerox® machines moeten met Xerox verbonden zijn via de Xerox® Device Agent (XDA) of Device Direct-technologie. Via Veenman kunt u zich aanmelden voor de ASR-service. Als er een werkende verbinding is en het registratieproces is afgerond, rapporteert de machine beveiligd het verbruik en restant van de toner. Dit gebeurt d.m.v. een teller in de machine (vergelijkbaar met de benzinemeter in uw auto die aangeeft hoeveel brandstof er nog in de tank aanwezig is). ASR gebruikt deze gegevens om het verbruiksniveau te berekenen en maakt vervolgens bij een resterende verbruiksduur van 21 dagen een order aan voor toner. Afhankelijk van het producttype en indien nodig kan ASR zelfs een order afgeven nog voordat de 21 dagen zijn bereikt.



3. Hoe kan ik de verbinding op afstand activeren?

Xerox® printers en multifunctionele machines kunnen op afstand worden verbonden met Xerox met twee technologieën: Device Direct en Xerox® Device Agent (XDA).

Device Direct

Device Direct is een standaard functionaliteit op de meeste nieuwe producten van Xerox® – hiervoor is geen extra software nodig. Er is alleen een verbinding tussen uw Xerox® product en het externe netwerk nodig. Bekijk [hier](#) de volledige lijst met producten die door Device Direct worden ondersteund.

XDA

Xerox® Device Agent is een Microsoft Windows® client voor machinebeheer die gratis kan worden gedownload. Bekijk [hier](#) de volledige lijst met producten die door Xerox® Device Agent (XDA) worden ondersteund.

4. Hoe weet ik of mijn machine geschikt is voor ASR?

De nieuwste Xerox® technologie is standaard geschikt voor ASR. Er kan datacommunicatie plaatsvinden tussen de machine en Xerox, waardoor de benodigde informatie wordt overgedragen om de automatische bestellingen te initiëren. Op de machine is niet rechtstreeks te zien of deze geschikt is voor ASR. Bekijk [hier](#) welke Xerox machines geschikt zijn voor ASR.

5. Hoe kan ik me aanmelden voor de ASR-service?

Maakt u momenteel al gebruik van de XDA, dan wordt de ASR aanmelding door Veenman uitgevoerd. Uiteraard brengen wij u op de hoogte zodra dit gedaan is.

6. Welke verbruiksartikelen vallen onder de ASR-service?

In de huidige fase van de ASR implementatie worden toners, toneravalcontainers, (drums¹) en inkt automatisch afgestuurd.

7. Hoe bestel ik andere Routine Maintenance Items (RMI's – standaard onderhoudsproducten)?

Als de machine hierom vraagt (display) en er is nog geen automatische melding, dan kunt u deze items, zoals bijvoorbeeld belt cleaner, 2nd BTR en fan filters zelf bestellen.

U kunt dit doen door contact op te nemen met het Global Contact Centre (088-4012598 of via de [portal](#)). Bekijk de portal instructie voor meer uitleg

8. Hoe bestel ik nietjes?

U kunt nietjes bestellen via de servicedesk 088 – 4012 599 of servicedesk@veenman.nl.

¹ Xerox is gestart met het toevoegen van drums aan het ASR proces

9. Wat moet ik doen bij een defect verbruiksartikel?

U kunt uw defect voor verbruiksartikelen melden bij het Global Contact Centre (088-4012598) via de [portal](#). U kunt dit kenbaar maken via de opmerkingenveld van uw bestelling.

10. Zijn machines met een zeer hoog verbruik geschikt voor de ASR-service?

In deze fase van de ASR-implementatie zijn machines met een zeer hoog verbruik* niet geschikt voor ASR. Deze worden in toekomstige fases van het ASR-programma opgenomen.

** Onder zeer hoog verbruik wordt in dit kader bedoeld: verbruik van 2 cartridges per week van dezelfde kleur.*

11. Hoe groot is de voorraad die ASR voor een machine bestelt?

ASR initieert een toner-/inkthoeveelheid die voldoende is voor 30 dagen op basis van uw dagelijkse verbruik. Verder worden bestellingen van toners voor andere machines op de locatie die ook gebruik maken van de ASR-service zoveel mogelijk samengevoegd. Het triggerpunt is 21 dagen. Het venster voor het consolideren van bestellingen is 45 dagen.

12. Hoe weet ik dat er een bestelling is geplaatst?

Als er een automatische bestelling is geplaatst, wordt er een bevestigingsmail verzonden naar de contactpersoon voor de verbruiksartikelen. Zodra de bestelde verbruiksartikelen het magazijn van Xerox verlaten, wordt er ter bevestiging een e-mail verzonden.

U kunt ook in de [portal](#) inloggen om de meest actuele informatie over de huidige bestellingen na te kijken. Zoek en volg uw zending op <https://www.xerox.nl/nl-nl/track-and-trace>, na het invoeren van het ordernummer, serienummer en de postcode komen de gegevens naar boven. Standaard is de levertijd 3 tot 5 werkdagen.

13. Kan ik binnen een kort tijdsbestek meerdere bestellingen voor mijn machine ontvangen?

Nee dit gebeurt niet. Gaat het dagelijkse verbruik van de machine echter zeer snel omhoog, dan kan ASR inschatten dat de bestaande voorraad sneller zal worden verbruikt dan oorspronkelijk werd voorzien. In dat geval wordt er een nieuwe bestelling aangemaakt en verzonden om aan uw behoeften te voldoen.

14. Hoe kan ik de verbruiksstatus van mijn machines op ASR bekijken?

Maakt u gebruik van de XDA i.c.m. ASR, dan kunt u contact opnemen met het Global Contact Centre (088-4012598) om hun voorraad op te vragen en wanneer de volgende bestelling wordt geplaatst.

15. Kan ik mijn afleveradres voor de bestellingen achteraf wijzigen?

U kunt zelf niet het afleveradres wijzigen in de portal. Neem hiervoor contact op met Veenman.

16. Kan ik extra toner bestellen als ik weet dat er een grote printopdracht op stapel staat voor mijn bij ASR aangemelde machine?

Ja, dat is mogelijk. Deze kan aangevraagd worden bij het Global Contact Centre (088-4012598) of via de [portal](#) worden ingediend. Dit proces voorkomt dat de algoritmes in de ASR-service worden gewijzigd en zorgt dat deze afgestemd blijven op uw reguliere printbehoeften.

17. Mag de ontvangen toner ook voor een andere machine op dezelfde locatie worden gebruikt?

Nee, ASR verzamelt data van individuele machines. Het is belangrijk dat de ontvangen toners worden gebruikt in de machine waarvoor ze zijn bedoeld, zodat ASR de correcte voorraad informatie heeft en de service de juiste tonervoorraad blijft doorgeven. Om te zorgen dat de juiste toner bij de juiste machine terechtkomt, is het serienummer op de pakbon terug te vinden.

18. Wat kan er aan de hand zijn als er voor een ASR-machine geen toners meer worden ontvangen?

ASR kan alleen gegevens verzenden als de machine aan staat, deze dient dus in constante verbinding te staan met de Xerox servers (XDA) voor dagelijkse uitwisseling van data. Als er geen toners worden geleverd, wordt dit meestal veroorzaakt door XDA verbindingsproblemen en werkt de automatische aanvulling van verbruiksmaterialen niet. Als de machine niet wordt gebruikt, kunt u deze in de power save-modus zetten om energie te besparen. Dit betekent dat de machine wel aan staat, maar zeer weinig energie verbruikt.

19. Wat moet ik doen om opnieuw een verbinding tot stand te brengen met de XDA?

Neem contact op met de Veenman Servicedesk via 088 – 4012 599 of servicedesk@veenman.nl. Onze experts zullen samen met u de stappen doorlopen om de verbinding te herstellen.

20. Hoe kan ik recycling eco boxen voor lege toners aanvragen en volle eco boxen laten ophalen?

Via onderstaande links kunt u dit regelen.

Nederland <https://www.xerox.nl/nl-nl/about/recycling-toner-and-cartridges#ecoboxreturns>

België: <https://www.xerox.com/nl-be/about/recycling-toner-and-cartridges#ecoboxreturns>

Luxemburg: <https://www.xerox.com/fr-lu/about/recycling-toner-and-cartridges#ecoboxreturns>

21. Hoe vind ik mijn serienummer?

U kunt uw serienummer vinden op de achterkant of configuratiepagina van de machine of in de portal (zoek deze bij het indienen van een call op basis van de 'asset-tag derde' op).