

VERSÃO 1.20

OUTUBRO DE 2017



# Xerox<sup>®</sup> Fleet Management Portal

## Guia do Usuário



©2017 Xerox Corporation. Todos os direitos reservados. Xerox® e Xerox com a marca figurativa® são marcas da Xerox Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. BR22399

Microsoft®, Microsoft® Office, Windows®, Windows Vista®, Excel® e SQL Server® são marcas registradas ou marcas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou outros países.

Internet Explorer® é uma marca registrada da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

## Histórico de revisões

Versão	Data	Descrição
1.20	2017-10	A funcionalidade da grade Impressora atualizada, adicionou uma nota sobre a ativação de Gerenciamento de medidores, Exibir leituras do medidor e Enviar leituras do medidor.



# Índice

Requisitos do sistema .....	1
Instruções de operação .....	3
Introdução .....	3
Ferramentas adicionais de gerenciamento de frota .....	4
Navegação .....	5
Controles de visualização de páginas .....	5
Preferências da grade .....	5
Impressoras .....	9
Guia Impressoras .....	9
Verificar o status do incidente .....	9
Gerenciamento de medidores .....	10
Inserção de medidores .....	12
Detalhes da impressora .....	12
Status .....	13
Consumíveis .....	17
Ícone do status de consumíveis e níveis de toner .....	18
Informação .....	19
Contadores de uso .....	21
Funções .....	22
Diagnósticos remotos .....	25
Incidentes .....	26
Ações .....	26
Obter status da impressora .....	26
Restaurar impressora .....	26
Imprimir página de teste .....	27
Solicitar suprimentos .....	27
Exibir e enviar medições .....	28
Solicitar serviço .....	28
Download de driver de impressora .....	28
Base de conhecimento .....	28
Exibir pedidos de suprimentos .....	29
Guia Exibir pedidos de suprimentos .....	29
Solicitação de suprimentos para dispositivos conectados localmente .....	29
Detalhes dos pedidos de suprimentos .....	30
Exibir solicitações de serviço .....	33
Guia Exibir solicitações de serviço .....	33
Detalhes das solicitações de serviço .....	34
Repositório Meus documentos .....	37
Índice Remissivo .....	41



# 1. Requisitos do sistema

Para começar a usar o aplicativo, os seguintes requisitos têm que ser atendidos.

- Conexão de Internet: Necessária
- Navegador: Internet Explorer® v9.0, v10.0 e v11.0 ou Mozilla Firefox v11.0.X
- Resolução mínima: 1024 x 768

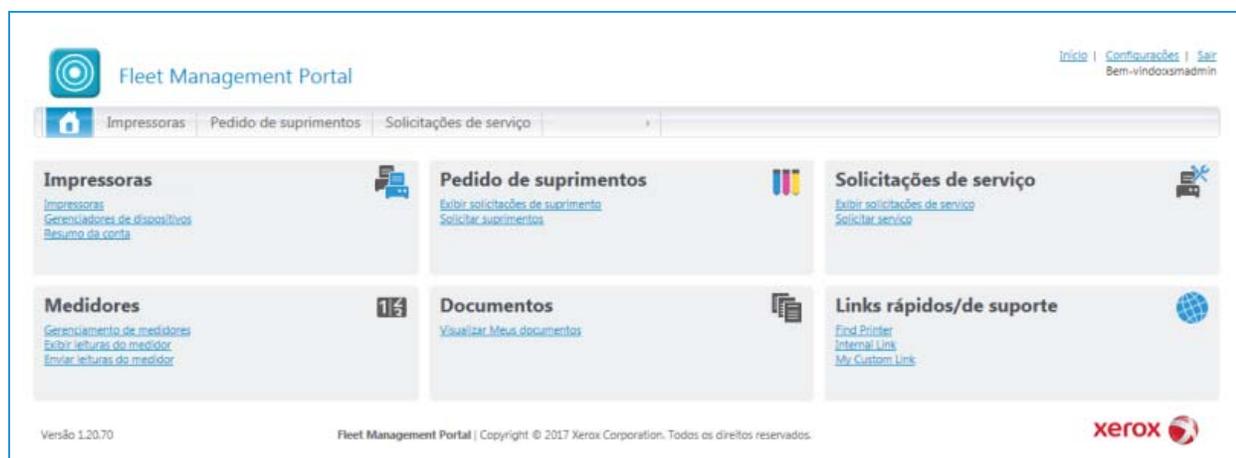


## 2. Instruções de operação

### Introdução

O Fleet Management Portal (FMP) é um portal fácil de usar direcionado a clientes, aos Serviços Xerox e Parceiros Xerox. Ele fornece informações para o monitoramento de dispositivos, como o status de equipamentos, status de consumíveis e leituras de medidores. Através do FMP, os usuários podem solicitar suprimentos, relatar incidentes técnicos e verificar atualizações das solicitações de serviço.

Para iniciar o aplicativo e exibir a página inicial do Fleet Management Portal, use o link <https://office.services.xerox.com/FMP/> ou clique duas vezes no ícone localizado na área de trabalho.



Use os links no cabeçalho para realizar o seguinte:

- Início: clique para retornar à Página inicial.
- Configurações: essa é uma opção configurável e pode não estar disponível. Se estiver visível, clique em Configurações para selecionar as notificações para as quais deseja subscrever. As notificações destinam-se a solicitações de serviços e atualizações de pedido de suprimentos. Se estiverem configurados, links externos para outros aplicativos podem aparecer aqui para se ter um acesso conveniente. De acordo com a configuração da conta, links para aplicativos de gerenciamento de dispositivos podem estar disponíveis para download.
- Sair: Clique para fazer logout do aplicativo.

Na página inicial, use as guias da parte superior para navegar no aplicativo. Essas guias dependem da permissão do usuário e estão sempre disponíveis no aplicativo para facilitar a navegação:

- Impressoras
- Solicitações de suprimentos
- Solicitações de serviço

Além das guias, há painéis no corpo da página que levarão você para as mesmas partes do aplicativo. Os links para Solicitar suprimentos e Solicitar serviço no corpo da página inicial também permitem que você faça o lançamento de novos incidentes. Também há painéis que levam às seguintes ferramentas de gerenciamento da frota:

- Impressoras
- Exibir solicitações de serviço

- Exibir pedidos de suprimentos
- Medidores
- Documentos
- Links rápidos/de suporte
- Meus relatórios

Os painéis exibidos dependem dos seus padrões de conta e oferta.

## Ferramentas adicionais de gerenciamento de frota

O FMP fornece uma página centralizada para direcioná-lo a um número de sites na web da Xerox e de terceiros que ajudarão você a gerenciar a frota de impressoras.

### **Links rápidos/de suporte**

Se for ativada por um administrador, poderá haver uma seção personalizada adicional de links externos.

### **Documentos**

Painel de conteúdo adicional em Documentos permite que Entrega Xerox, Parceiros Xerox e clientes finais compartilhem documentos, tais como, relatórios, faturas, apresentações, etc.

## Navegação

### CONTROLES DE VISUALIZAÇÃO DE PÁGINAS

#### Configurações de exibição

Páginas que contêm listas de relatórios ou outros itens incluem controles para visualização através da lista e ajuste das configurações de exibição.



Seleção	Função
	Clique para saltar para o início ou final de uma lista.
	Avance ou retorne através de cada página na lista.
	Digite um número de página para pular para uma página específica.
	Clique para atualizar o conteúdo da tabela.
	Digite o número de fileiras a ser exibido em cada página.
	Clique para expandir e diminuir os grupos na tabela.

#### Outros controles

Dependendo da ação que você estiver executando, será possível ver estes controles de visualização de páginas:

Avançar > – para prosseguir para a próxima página em uma sequência de páginas.

< Voltar – para retornar à página anterior em uma sequência de páginas.

Apicar – para aceitar as alterações na página atual ou sequência de páginas.

Fechar – para deixar a janela atual e retornar à página de inicialização.

Restaurar ou Cancelar – para restaurar as alterações na página atual e retornar à página anterior.

OK – para confirmar se as informações da página atual ou sequência de páginas foram enviadas ao aplicativo.

### PREFERÊNCIAS DA GRADE

O conteúdo e a aparência da grade podem usar padrões do sistema ou podem ser personalizados. Para alterar a grade, coloque o mouse sobre os cabeçalhos da coluna para ver as opções disponíveis para a grade em geral e para a coluna em particular. Dependendo em onde estiver no aplicativo, você poderá ter as seguintes opções.

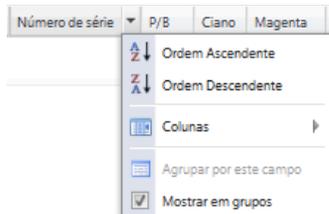
- Classificação
- Colunas
- Agrupamento
- Pesquisa

**Nota:** a grade do FMP exibe dados de todos os códigos de chargeback associados ao usuário no Xerox® Services Manager.

## Classificação

As colunas podem ser classificadas em ordem ascendente ou descendente. Para classificar uma coluna:

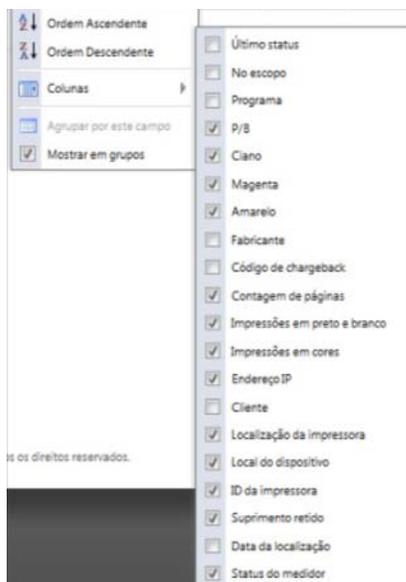
1. Coloque o mouse sobre a coluna que deseja classificar.
2. Clique na seta para baixo para expandir a grade e as opções da coluna.
3. Clique em Classificação ascendente ou Classificação descendente.



## Colunas

Você pode optar por usar o padrão estabelecido pelo Centro de operações ou optar por escolher as suas próprias. Para alterar as colunas que aparecerão na grade:

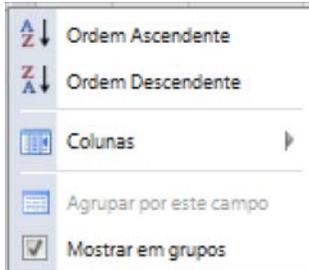
1. Nos cabeçalhos da coluna, clique na seta para baixo para expandir a grade e as opções da coluna.
2. Coloque o mouse sobre a seta junto a Colunas.
3. No menu suspenso, selecione as colunas que deseja exibir na grade e desmarque as colunas que deseja ocultar.



## Agrupamento

A funcionalidade de agrupamento permite a você organizar a grade por conteúdo da coluna. Você pode definir o agrupamento de duas formas.

1. Em um cabeçalho da coluna, clique na seta para baixo para expandir a grade e as opções da coluna.
2. Clique em uma das seguintes opções:
  - Agrupar por este campo: permite alterar a coluna pela qual o conteúdo da grade é agrupado.
  - Mostrar em grupos: A grade agrupará o conteúdo pela coluna na qual você definiu o agrupamento.
3. Para remover o agrupamento de uma grade, clique em qualquer cabeçalho de coluna e desmarque Mostrar em grupos.



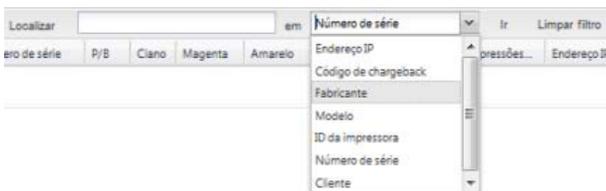
## Pesquisa

A pesquisa na grade está disponível acima da tabela usando o campo Localizar e também em determinadas colunas.

Para pesquisar no campo Localizar:

1. Digite uma sequência de texto no campo Localizar.
2. Você pode especificar as colunas a pesquisar, escolhendo uma coluna na lista suspensa
3. Clique em Ir.

Para limpar os resultados da pesquisa, clique em Limpar filtro.



## Filtros

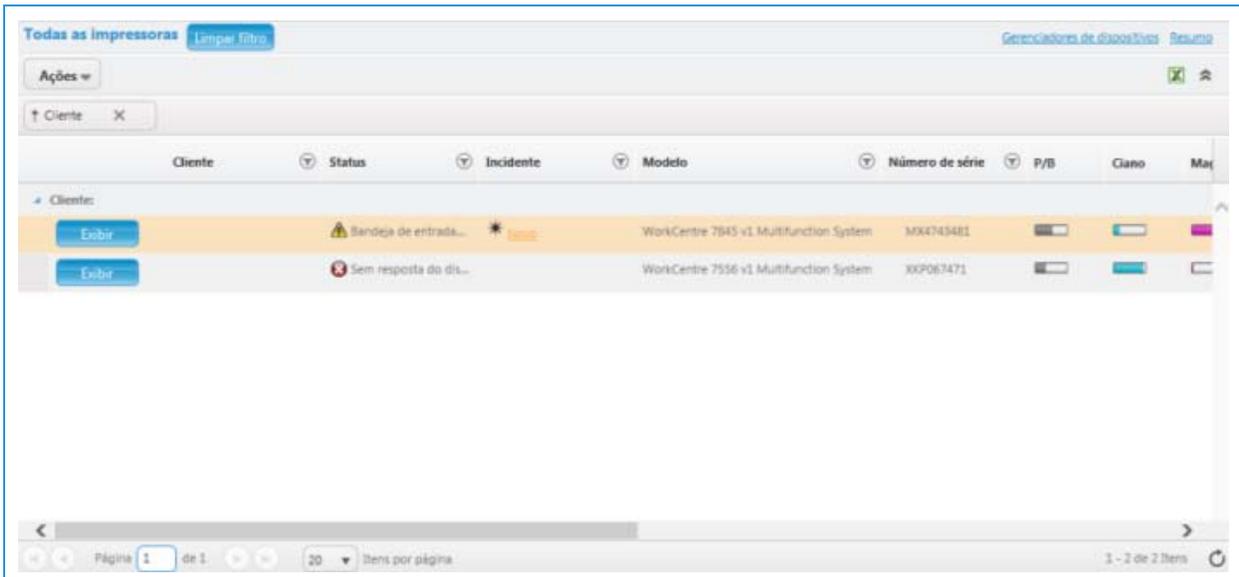
Os filtros permitem a você refinar quais informações aparecem em uma grade. Na grade Impressora, é possível filtrar por grupo na navegação esquerda, bem como filtrar por cabeçalho das colunas na grade. Os critérios do filtro variam por tela. As configurações serão retidas nas sessões. Para remover filtros, clique em Limpar filtros acima da grade.



## 3. Impressoras

### Guia Impressoras

Esta página exibe uma lista de impressoras. Você pode personalizar as impressoras a serem exibidas na lista e a forma como serão exibidas, usando as opções de filtro, localização, agrupamento e classificação. A lista fornece informações sobre a identificação, status e impressões da impressora. Selecione um dispositivo para ver mais detalhes sobre os dados apresentados na lista. Além disso, para os parceiros que têm suas contas ativadas para suportar o Gerenciamento de medidores, é possível visualizar informações do medidor, enviar medidores, etc.



No menu Ações, você pode:

- [Obter status da impressora](#)
- [Restaurar impressora](#)
- [Imprimir página de teste](#)
- [Solicitar suprimentos](#)
- [Solicitar serviço](#)
- [Download de driver de impressora](#)
- [Base de conhecimento](#)

Essas ações estão descritas com mais detalhes na seção [Ações](#) on page 26.

**Nota:**

As ações disponíveis e os dados exibidos dependem de como a impressora e a conta estão configuradas.

#### VERIFICAR O STATUS DO INCIDENTE

Na grade de Impressoras, abra uma janela suspensa de resumo dos detalhes da impressora. Nessa janela suspensa, você poderá navegar até os detalhes do incidente da impressora e do pedido de suprimento. Você também pode dar início aos processos de pedido de suprimentos

e solicitação de serviços nesta tela. No programa Xerox® Sold Supplies, apenas a opção de solicitação de suprimentos está disponível.

1. Na grade Impressora, clique no status do incidente, que abre a janela suspensa Impressora.

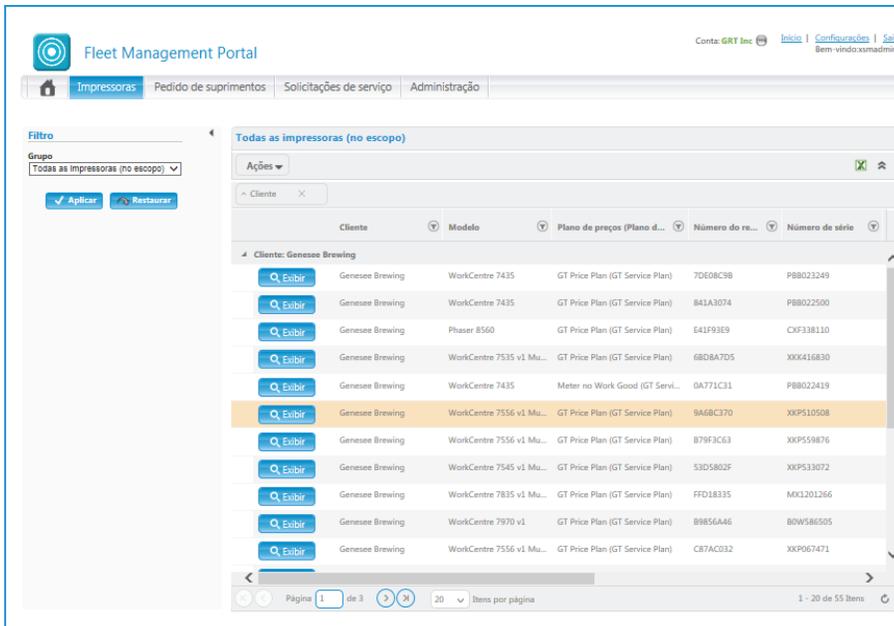


2. Clique em Ir para Incidentes.
3. A guia Incidente exibe uma tabela de incidentes. Clique em um incidente para ver os detalhes do pedido de suprimento. Nota: O status do incidente está disponível para recursos gerenciados pelo GMS e pelo Xerox® Services Manager. Se o FMP não puder acessar os detalhes do pedido de suprimentos no GMS, os detalhes do incidente do Xerox® Services Manager serão exibidos.

## Gerenciamento de medidores

Uma opção do Gerenciamento de medidores está disponível no painel Medidores; esta seção permite adicionar, alterar e excluir medidores. Isto é expandido na funcionalidade Enviar medidores, disponível no menu Ações das impressoras.

Você pode exportar a grade para um arquivo Excel clicando no ícone do Excel na parte superior direita.



Os principais casos de uso do gerenciamento de medidores incluem:

1. Fornecer leituras do medidor para recursos que não estão conectados à rede ou quando a leitura do medidor é questionável devido a uma chamada de serviço.
2. Verificar a frota de impressoras semanalmente quanto a quaisquer leituras do medidor bruto ausente e enviar as leituras do medidor manualmente.
3. Verificar a frota de impressoras semanalmente quanto às leituras inválidas do medidor bruto e enviar o medidor manualmente para corrigir os problemas.
4. Verificar a frota de impressoras mensalmente quanto às leituras dos medidores reportáveis ausentes e gerar novas leituras dos medidores reportáveis manualmente.
5. Verificar a frota de impressoras mensalmente quanto às leituras dos medidores reportáveis com falha e recarregar novas leituras dos medidores reportáveis manualmente.

Por padrão, todas as impressoras em escopo exibem, Usar os filtros de grupos abaixo, para exibir outras visualizações do Gerenciamento de medidores. Nota: Somente os recursos em escopo serão exibidos. Após filtrar a tabela, opções diferentes estarão disponíveis no menu Ações.

Filtro	Ações
Todas as impressoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obter status da impressora</li> <li>• Restaurar impressora</li> <li>• Imprimir página de teste</li> <li>• Solicitar suprimentos</li> <li>• Solicitar serviço</li> <li>• Enviar leituras do medidor</li> </ul>
Impressoras no escopo (medidores)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserir medidores (medidores solicitados e opcionais)</li> <li>• Configurar leitura da instalação</li> <li>• Excluir medidores reportáveis</li> <li>• Bloquear último medidor reportável</li> </ul>

Filtro	Ações
Leituras do medidor bruto ausente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserir medidores (medidores necessários e opcionais)</li> <li>• Definir leitura de instalação</li> </ul>
Leituras inválidas do medidor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excluir leituras brutas inválidas</li> </ul>
Medidores reportáveis ausentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carregar medidores reportáveis</li> </ul>
Medidores reportáveis com falha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recarregar medidores reportáveis</li> </ul>

O FMP mostra somente os recursos em escopo nos filtros adicionados recentemente para o gerenciamento do medidor.

Você pode executar ações adicionais do medidor nas guias Medidores brutos e Medidores reportáveis na visualização Detalhes da impressora. Clique em Visualizar para abrir a guia Detalhes da impressora e navegar até as guias Medidores brutos ou Medidores reportáveis.

#### Nota:

Você não pode inserir uma leitura do medidor bruto que seja menor que a leitura do medidor bruto anterior. Se a leitura do medidor bruto anterior era de 200 impressões, você não poderá inserir uma nova leitura do medidor bruto de 199 impressões ou menos. Os medidores do dispositivo que diminuem em volume são inválidos.

### INSERÇÃO DE MEDIDORES

Siga as etapas a seguir para inserir novas leituras do medidor. Nota: Você pode imprimir a visualização Inserir medidores.

1. Na grade Impressoras, selecione os recursos aos quais irá adicionar uma nova leitura do medidor.
2. No menu Ações, clique em Inserir medidores (medidores necessários e opcionais).
3. Preencha os campos a seguir na caixa de diálogo.
  - Fonte: padrões para FMP. Insira a fonte do medidor.
  - Usuário: indica o usuário.
  - Data inserida: selecione a data e a hora da nova leitura do medidor bruto.
  - Leitura do medidor: insira a leitura do medidor bruto do dispositivo do cliente.
  - Descrição: o campo de texto pode ser usado por vários motivos, incluindo o que pode ter afetado a leitura do medidor, quem forneceu a leitura, etc.
4. Clique em Salvar.

## Detalhes da impressora

As guias Detalhes da impressora incluem todas as informações disponíveis na exibição da lista e muito mais. Na exibição Detalhes, as informações do dispositivo são organizadas em sub-tópicos em guias e divididas em seções de informações relacionadas. Há dados adicionais apresentados para cada sub-tópico que não são capturados na exibição de lista.

#### Nota:

A exibição de Impressoras FMP mostrará somente as impressoras associadas aos códigos de chargeback gerenciados. Se uma impressora estiver associada a um código de chargeback, ela não será exibida no gráfico de Impressoras FMP.

**Detalhes da impressora: xrx0000aafa32a9**

**Ações da impressora**

Localização do dispositivo:  
[Atualizar localização](#)

**Diagnósticos remotos**

[Status da impressora](#)  
[Restaurar impressora](#)  
[Imprimir página de teste](#)  
[Fazer o download do driver da impressora](#)

**Links de clientes**

[Solicitar suprimentos](#)  
[Solicitar serviço para esta impressora](#)

**Status** | Consumíveis | Informações | Contador de Uso | Funções | Diagnósticos remotos | Incidentes

**Identidade**

Modelo: WorkCentre 7845 v1 Multifunction System  
 Número de série: MX4743481  
 Localização da impressora: Business Centre/2/100 Main Street/London/South East England/GBR/1H5 G6L  
 Nome do sistema: xrx0000aafa32a9  
 Endereço IP: 13.249.151.16  
 No escopo: Sim

Sala:  
 Localização do dispositivo: -

**Status do medidor e Suprimentos**

Suprimento retido: Não  
 Fornecimento Seguro Razão: -  
 Status de leitura do medidor: Desconhecido  
 Notificações ativadas: Sim

**Status da impressora**

**Status Geral**  
 Funcionando mas com um ou mais avisos  
 Avisos: Bandeja de entrada vazia

Data da localização: 15/04/2015 10:00:13  
 Idade: 152 Dia(s)  
 1 Hora(s)  
 45 Minuto(s)  
 59 Segundo(s)

Data do status: 15/06/2017 14:00:13  
 Última tentativa de obter status: 15/06/2017 14:00:13  
 Tempo de operação da máquina: 4 Hora(s)

**Status dos suprimentos**

P/B		56% Restante
Ciano		24% Restante
Magenta		66% Restante

[Fechar](#)

### Ações e Links

Os mesmo links de ações e guias disponíveis na tela Detalhes da impressora estão disponíveis no menu Ação da guia Impressora.

#### Nota:

As ações disponíveis e os dados exibidos dependem de como a impressora e a conta estão configuradas, bem como da função do usuário.

#### Nota:

As ações sob as guias Comandos remotos e Diagnósticos remotos ficam disponíveis somente se o gerenciador do dispositivo permitir o gerenciamento remoto.

### Guias

A janela Detalhes da impressora contém as seguintes guias:

- Status
- Consumíveis
- Informação
- Contador de Uso
- Funções
- Diagnósticos remotos
- Incidentes

### STATUS

A guia Status fornece informações sobre o status funcional do dispositivo. Ela contém as seguintes seções:

- Identidade
- Status do medidor e Suprimentos
- Status da impressora

- Mensagem do Painel dianteiro/Console
- Visão geral da utilização
- Detalhes do alerta

Detalhes da impressora: USA-0111-001-4102

[Webos](#)
[Consultar](#)
[Situções](#)
[Contatos de Usu.](#)
[Funções](#)
[Diagnósticos remotos](#)
[Iniciantes](#)
[Medidores brutos](#)
[Medidores reportáveis](#)

### Identidade

**Modelo:** WorkCentre T556 v1 Multifunction System  
**Número de série:** XKP51050B  
**Localização da impressora:** Webster/NV/USA  
**Sala:**  
**Localização do dispositivo:** -

**Nome do sistema:** USA-0111-001-4102  
**Endereço IP:** 13.245.142.18  
**No escopo:**

### Status do medidor e Suprimentos

**Suprimento retido:** Não  
**Fornecimento Seguro Retido:** -  
**Status de leitura do medidor:** Desconhecido  
**Notificações ativadas:** Sim

### Status da impressora

**Status Geral:** Ligada e executando  
**Data da localização:** 06/07/2017 08:38:54  
**Idade:** 18 Dia(s) 7 Hora(s) 48 Minuto(s) 39 Segundo(s)

**Status dos suprimentos:**

Fx3		17% Restante
Ciano		3% Restante
Magenta		77% Restante
Amarillo		2% Restante

**Data do status:** 27/10/2017 08:00:28  
**Última tentativa de obter status:** 27/10/2017 08:00:28  
**Tempo de operação da máquina:** 28 Dia(s) 6 Hora(s) 7 Minuto(s) 54 Segundo(s)

**Status do fax analógico:** Ligado e executando  
**Status do scanner:** Ligado e executando

### Mensagem do Painel dianteiro/Console

**Exibir:**

**Console bloqueado:** -  
**Idioma do console:** -

### Visão geral da utilização

	Leitura do medidor atual	Último mês inteiro	Desde o último tabramento
Contagem de páginas	360.553	968	0
Impressões em preto e branco	131.623	276	0
Impressões em cores	228.730	692	0

### Detalhes do alerta

Nível de habilidade	Hora (Duração)	Descrição
Sem Intervenção	27/10/2017 04:04:13 (18 dia)	03-551-00 The machine is in Sleep Mode; some administration functions cannot be performed. No user intervention is required. Printing will start when a job is received, a fax job is received (if installed), or a user initiates a job at the machine.

[Fechar](#)

## Identidade

Função	Descrição
Modelo	O nome da impressora.
Número de série	Identidade exclusiva atribuída pelo fabricante da impressora.
Localização da impressora	o local físico da impressora.
Nome do sistema	Geralmente usado para expor um nome amigável para a impressora.
Endereço IP	O endereço de rede IPv4 ou IPv6, dependendo do endereço usado pela impressora.

Função	Descrição
No escopo	Se sim, a impressora possui um medidor que é faturado. Se não, o medidor da impressora está fora do escopo.
Programa	Identifica os planos de preços aplicáveis para serviços e suprimentos (por exemplo, PagePack NX ou PagePack FM).

### Status do medidor e Suprimentos

Função	Descrição
Suprimento retido	Mostra o status dos suprimentos do Xerox® Services Manager para o dispositivo, se ele tiver alcançado o limite – para a funcionalidade de controle de suprimentos.
Motivo da retenção	Exibe o motivo pelo qual o dispositivo possui um status Suprimento retido no Xerox® Services Manager.
Status de leitura do medidor	Exibe o status de leitura do medidor no Xerox® Services Manager.
Notificações ativadas	Se ativado, pelo menos uma notificação de medidor ausente é configurada no plano de preços do Xerox® Services Manager.

### Status da impressora

Função	Descrição
Status geral	O status atual da impressora. As opções incluem:  Ligada e executando  Funcionando mas com aviso(s)  Erro ou sem resposta do dispositivo  Status indisponível
Status dos suprimentos	A porcentagem dos suprimentos disponíveis
Data da localização	Mostra quando o gerenciador do dispositivo localizou inicialmente o dispositivo.
Período do status	A quantidade de tempo decorrido desde que o último status foi recuperado da impressora
Data do status	A data e a hora (o formato pode mudar, dependendo da localização geográfica da impressora) do momento em que a impressora registrou o status atual
Última tentativa de obter status	A data e a hora em que o aplicativo tentou recuperar o status da impressora
Tempo de operação da máquina	A data e a hora do momento em que a impressora começou a operar.
Status de fax analógico	O estado atual do fax analógico.
Status do scanner	O estado atual do scanner.
Outro	Este status inclui dispositivos que possuem um status de Não-compatível, Desconhecido, Sem resposta etc. (Não status de Erro, Aviso ou OK).

**Mensagem do Painel dianteiro/Console**

Função	Descrição
Visor	O texto exibido no console local da impressora
Console bloqueado	A impressora não pode ser configurada usando as telas do console local, sem privilégios equivalentes de administrador
Idioma do console	O idioma no qual a mensagem do console é exibida

**Visão geral da utilização**

Função	Descrição
Contagem de páginas	O número total de páginas impressas por este dispositivo.
Impressões em preto e branco	O número total de impressões em preto e branco impressas por este dispositivo.
Impressões em cores	O número total de impressões em cores impressas por este dispositivo.

**Detalhes do alerta**

Função	Descrição
Ícone de status	A gravidade de cada condição de alerta (isto é, aviso, crítico, OK etc.).
Nível de habilidade	O nível de conhecimento necessário para solucionar a condição de alerta atual
Hora (Duração)	O momento em que a condição de alerta realmente ocorreu na impressora, assim como a duração desta condição de alerta (indicação de hora dentro de parênteses)
Descrição	Detalhes sobre a condição de alerta atual na impressora e, para a maioria das impressoras Xerox®, pode incluir um código de status, uma descrição da condição de alerta, uma ação de reparo necessária para eliminar esta condição de alerta e o status de impressão e outros serviços disponíveis na impressora

## CONSUMÍVEIS

A guia Consumíveis fornece detalhes sobre o nível atual e tipo de suprimentos usados pela impressora. Ela contém as seguintes seções:

- Consumíveis relacionados à formação de imagem
- Consumíveis relacionados ao módulo de acabamento
- Bandejas do papel
- Escaninhos de saída

Detalhes da impressora: WB6011P202

Consumíveis relacionados à formação de imagem

	Nível	Unidade substituível	Capacidade máx.
	38% Remanescente	Black Toner	5300 Décimos de gramas
	100% Remanescente	Waste Toner Container	100 Porcentagem
	90% Remanescente	Transfer Belt Cleaner	100 Porcentagem
	92% Remanescente	Second Bias Transfer Roll	100 Porcentagem
	63% Remanescente	Cyan Toner	3000 Décimos de gramas
	64% Remanescente	Magenta Toner	3000 Décimos de gramas
	66% Remanescente	Yellow Toner	3050 Décimos de gramas
	86% Remanescente	Drum Cartridge (R1)	100 Porcentagem
	90% Remanescente	Drum Cartridge (R2)	100 Porcentagem
	89% Remanescente	Drum Cartridge (R3)	100 Porcentagem
	89% Remanescente	Drum Cartridge (R4)	100 Porcentagem
	97% Remanescente	Fuser	100 Porcentagem

Consumíveis relacionados ao módulo de acabamento

⚠ A informação dos consumíveis não está disponível.

Bandejas do papel

⚠ A informação da bandeja do papel não está disponível.

Escaninhos de saída

⚠ A informação do escaninho de saída não está disponível.

Fechar

### Consumíveis relacionados à formação de imagem

Função	Descrição
Unidade substituível	O nome de um consumível relacionado à formação de imagem que pode ser substituído na impressora.
Capacidade máx.	A quantidade máxima de impressões que pode ser gerada com o consumível disponível.
Nível	A quantidade atual do consumível que é deixado na impressora

### Consumíveis relacionados ao módulo de acabamento

Função	Descrição
Unidade substituível	O nome de um consumível relacionado ao módulo de acabamento que pode ser substituído na impressora.
Capacidade máx.	A quantidade máxima de consumível que é disponível.
Nível	O nível atual do consumível.

## Bandejas do papel

Função	Descrição
Bandeja	O nome da bandeja que contém o papel.
Tamanho	O tamanho do papel contido na bandeja do papel.
Material de impressão	O tipo do material alimentado atualmente na bandeja do papel.
Capacidade máx.	A quantidade máxima de material que a bandeja do papel pode reter.
Nível	O nível atual do papel contido na bandeja do papel.

## Escaninhos de saída

Função	Descrição
Escaninho	O nome da bandeja de saída.
Capacidade máx.	A quantidade máxima de papel que a bandeja de saída pode reter.
Nível	O nível atual do papel contido na bandeja de saída.

## ÍCONE DO STATUS DE CONSUMÍVEIS E NÍVEIS DE TONER

Na exibição Detalhes da impressora, o ícone de status de consumíveis aparece com os níveis de toner. Isso ajuda a identificar quando as impressoras não têm o status de toner disponível ou se o valor do toner não é aplicável, o que deve reduzir desnecessariamente os novos pedidos de toner nessas instâncias.

As opções de exibição das colunas de toner (preto, ciano, magenta e amarelo) na grade de Impressoras FMP são:

- O toner será exibido como hífen (travessão) com a dica de ferramenta apropriada, quando o toner não estiver disponível (como a impressora preto e branco)
- O ícone de toner terá um símbolo ? (interrogação) com a dica de ferramenta apropriada quando o nível de toner não puder ser obtido (impressora incompatível).

## INFORMAÇÃO

A guia Informação fornece mais detalhes sobre a impressora e informações relacionadas à rede. Ela contém as seguintes seções:

- Informações sobre a Impressora
- Informações da rede
- Multinacional
- IPv4
- IPv6

**Detalhes da impressora: WB6011P202**

Abas: Status | Consumíveis | **Informação** | Contador de Uso | Funções | Diagnósticos remotos | Incidentes

**Ações da impressora**

Diagnósticos remotos

- Status da impressora
- Restaurar impressora
- Imprimir página de teste

Links do cliente

- Solicitar suprimentos
- Exibir medidores para esta impressora
- Enviar leituras do medidor
- Solicitar serviço para esta impressora

---

**Informações sobre a Impressora**

Tipo: Impressora em rede  
 Programa: MER-USA-Color (MER-USA-StandardServices)  
 Fabricante: Xerox  
 Modelo de Impressora: WorkCentre 7535  
 Nível do firmware: System Software 061.121.222.06507, ESS 061.122.04425

Número de série: XXX423854  
 Número do recurso do cliente:  
 Número do recurso da Xerox: WB6011P202  
 Nome do sistema:  
 Endereço MAC: 9C934E1D2692

Local do dispositivo:  
 Contato do sistema: System Administrator name not set; System Administrator phone number not set; System Administrator location not set; Device Administrator name not set; Device Administrator phone number not set; Device Administrator location not set; company URL not set

Data da localização: 08/03/2013 04:09:13  
 Versão do protocolo: SNMP V2

---

**Informações da rede**

Nome de DNS: oh4-137-02-p202.bankofamerica.com  
 Endereço IP: 10.59.33.116

---

**Multinacional**

Idioma do MIB da impressora: Inglês  
 Idioma do console: Inglês

---

**IPv4**

Endereço da sub-rede: 10.59.33.0  
 Máscara de sub-rede: 255.255.255.128  
 Gateway padrão: 10.59.33.1  
 Último endereço conhecido:

---

**IPv6**

Endereço : -  
 Endereço de rede: -  
 Comprimento de prefixo: -  
 Último endereço conhecido: -

Fechar

## Informações sobre a Impressora

Função	Descrição
Tipo	Uma classificação para a impressora de rede
Fabricante	O fornecedor que produziu a impressora
Modelo de impressora	O nome da impressora.
Nível do firmware	A versão dos módulos do software e, algumas vezes, os módulos do hardware contidos na impressora
Número de série	Uma identidade exclusiva atribuída pelo fabricante da impressora – você pode copiar e colar o número deste campo
Número de recursos dos clientes	O número exclusivo usado para rastrear a impressora como um recurso.
Número de recursos da Xerox	O número exclusivo usado pela Xerox para rastrear a impressora como um recurso.
Nome do sistema	Geralmente usado para expor um nome amigável para a impressora.
Endereço MAC	O endereço físico da impressora no nível de hardware
Local	O nome do local ou outro identificador da impressora.
Local do dispositivo	o local físico da impressora.
Contato do sistema	Geralmente indica a pessoa responsável pela impressora.
Data da localização	A data e hora em que a impressora foi primeiro detectada pelo aplicativo
Versão do protocolo	O protocolo e versão desse protocolo usado para localizar a impressora.

## Informações da rede

Função	Descrição
Nome de DNS	A identidade da impressora ao usar a parte Serviços do nome de domínio do conjunto de protocolos TCP/IP.
Endereço IP	Mostra o endereço de rede IPv4 ou IPv6, dependendo do endereço usado.

## Multinacional

Função	Descrição
Idioma do MIB da impressora	Idioma do texto para a implementação de RFC 3805 da impressora – o MIB v2 de Impressora.
Idioma do console	O idioma do texto exibido no console local da impressora.

### IPv4

Função	Descrição
Endereço da sub-rede	A parte de sub-rede do endereço IP da impressora.
Máscara da Sub-rede	A parte do endereço IP da impressora que deverá ser considerada como o identificador da impressora e a parte que deverá ser considerada como o endereço de sub-rede.
Gateway padrão IP	O endereço de rede do roteador padrão conectado à sub-rede local à qual a impressora está conectada.
Último endereço conhecido	O último endereço IP usado pela impressora.

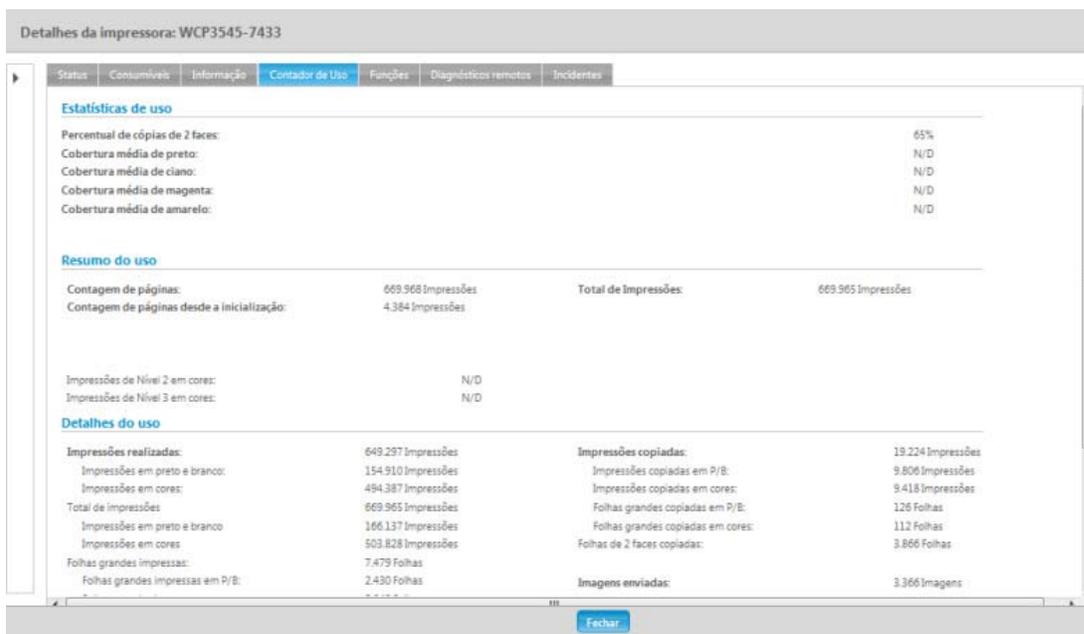
### IPv6

Função	Descrição
Endereço	O endereço IP da impressora.
Endereço de rede	A parte do endereço IP da impressora que deverá ser considerada como o identificador da impressora e a parte que deverá ser considerada como o endereço de sub-rede.
Comprimento de prefixo	O prefixo de roteamento para o endereço.
Último endereço conhecido	O último endereço IP usado pela impressora.

### CONTADORES DE USO

A guia Contadores de uso contém os contadores de uso do medidor do dispositivo. Ela contém as seguintes seções:

- Estatísticas de utilização
- Resumo do uso
- Detalhes do uso



**Estatísticas de utilização**

Função	Descrição
Percentual de cópias de 2 faces	O percentual de páginas geradas pela impressora que foram reproduzidas em ambos os lados de uma folha de papel
Cobertura média de preto	O percentual de páginas geradas pela impressora que usaram tinta preta.
Cobertura média de ciano	O percentual de páginas geradas pela impressora que usaram tinta ciano.
Cobertura média de magenta	O percentual de páginas geradas pela impressora que usaram tinta magenta.
Cobertura média de amarelo	O percentual de páginas geradas pela impressora que usaram tinta amarelo.

**Resumo do uso**

Função	Descrição
Contagem de páginas	O número de páginas que foram produzidas pela impressora.
Contagem de páginas desde o acionamento	O número de páginas que foram produzidas pela impressora desde que ela foi ativada por último.
Total de impressões	O volume total gerado pela impressora com base na cor e serviço.

**Detalhes do uso**

Esta seção contém informações secundárias sobre os medidores. Os dados capturados variam com o tipo de impressora, mas podem incluir dados sobre impressões realizadas, copiadas e enviadas ou recebidas por fax.

**FUNÇÕES**

A guia Funções fornece uma lista de recursos do dispositivo. Ela contém as seguintes seções:

- Recursos do dispositivo
- Serviços

Detalhes da impressora: WB6011P202

Status Consumíveis Informação **Contador de Uso** Funções Diagnósticos remotos Incidentes

**Ações da impressora**

Diagnósticos remotos

- Status da impressora
- Restaurar impressora
- Imprimir página de teste

**Links do cliente**

- Solicitar suprimentos
- Exibir medidores para esta impressora
- Enviar leituras do medidor
- Solicitar serviço para esta impressora

**Estatísticas de uso**

Percentual de cópias de 2 faces:	74%
Cobertura média de preto:	N/D
Cobertura média de ciano:	N/D
Cobertura média de magenta:	N/D
Cobertura média de amarelo:	N/D

**Resumo do uso**

Contagem de páginas:	14.798 Impressões	<b>Total de Impressões:</b>	14.798 Impressões
Contagem de páginas desde a inicialização:	140 Impressões		

Impressões de Nível 2 em cores: N/D  
Impressões de Nível 3 em cores: N/D

**Detalhes do uso**

<b>Impressões realizadas:</b>	12.951 Impressões	<b>Impressões copiadas:</b>	1.831 Impressões
Impressões em preto e branco:	3.273 Impressões	Impressões copiadas em P/B:	1.614 Impressões
Impressões em cores:	9.678 Impressões	Impressões copiadas em cores:	217 Impressões
Total de Impressões	14.798 Impressões	Folhas grandes copiadas em P/B:	0 Folhas
Impressões em preto e branco	4.887 Impressões	Folhas grandes copiadas em cores:	0 Folhas
Impressões em cores	9.911 Impressões	Folhas de 2 faces copiadas:	535 Folhas
Folhas grandes impressas:	0 Folhas		
Folhas grandes impressas em P/B:	0 Folhas	<b>Imagens enviadas:</b>	1.569 Imagens
Folhas grandes impressas em cores:	0 Folhas	Imagens de e-mail enviadas:	441 Imagens
Folhas de 2 faces impressas:	4.984 Folhas	Imagens de fax do servidor enviadas:	0 Imagens

Fechar

**Recursos do dispositivo**

Função	Descrição
Tecnologia	O tipo de tecnologia contido na impressora para gerar marcas no papel (por ex., laser, tinta sólida etc.)
Capacitado para cor	Se sim, a impressora aceita a impressão em cores.
Habilitada para frente e verso	A impressora está configurada para gerar impressões em ambos os lados do papel.
Capacidade de PPM em preto e branco	As páginas por minuto que a impressora pode produzir em tinta preta.
Capacidade de PPM em cores	As páginas por minuto que a impressora pode produzir em tinta colorida.
Acabamento avançado suportado	Se sim, a impressora contém recursos de acabamento.
Opções de acabamento	O tipo de recursos de acabamento suportados pela impressora, tais como grampo, encadernação, dobra, perfuração, pilha, inserção etc.
Modem de fax analógico instalado	Um modem de fax analógico está instalado na impressora.
Compatível com fax analógico	Um serviço de fax analógico está ativado na impressora.
Descrição de fax analógico	Mais detalhes relacionados ao hardware sobre o modem de fax analógico.
Status de fax analógico	O status do serviço de fax analógico e hardware relacionado.
Número de telefone do fax analógico	O número de telefone usado pelo modem de fax analógico.
Scanner instalado	Um módulo do scanner está instalado na impressora.
Descrição do scanner	Mais detalhes relacionados ao hardware sobre o módulo do scanner instalado na impressora.
Status do scanner	O status do módulo do scanner.
Compatível com digitalizar para arquivo	O serviço Digitalizar para arquivo está ativado para uso na impressora.
Compatível com digitalizar para fax do servidor	O serviço Digitalizar para servidor de fax está ativado para uso na impressora
Compatível com Digitalizar para e-mail	O serviço Digitalizar para e-mail está ativado para uso na impressora
Recursos de Digitalizar para fax da Internet	O serviço Digitalizar para fax da Internet está ativado para uso na impressora.
Total de memória física	A quantidade de memória física instalada na impressora da controladora de rede.
Disco rígido presente	Uma unidade disco rígido foi instalada na impressora.
Tamanho do disco rígido	O tamanho do disco rígido instalado na impressora.
Servidor da Web do dispositivo ativado	A função do servidor de Web embutido da impressora está ativada.

## Serviços

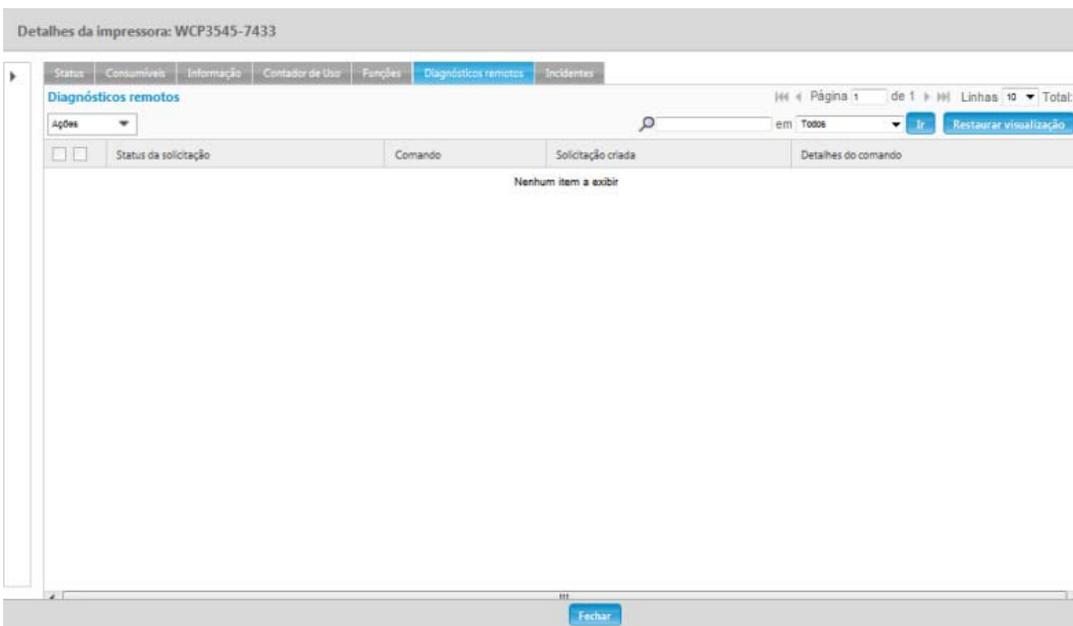
Se houver serviços suportados, eles serão detalhados nesta seção da guia Detalhes. Cada um inclui as seguintes informações.

Função	Descrição
Nome	O nome de um serviço suportado na impressora.
Configurado	O serviço está configurado ou não para uso na impressora.
Status	O status atual de um serviço na impressora; também indica o impacto que as condições de alerta têm em um serviço.

## DIAGNÓSTICOS REMOTOS

A guia Diagnósticos remotos exibe uma lista das ações remotas da impressora, como a impressão de uma página de teste, e fornece detalhes sobre quando a solicitação foi feita e o status atual.

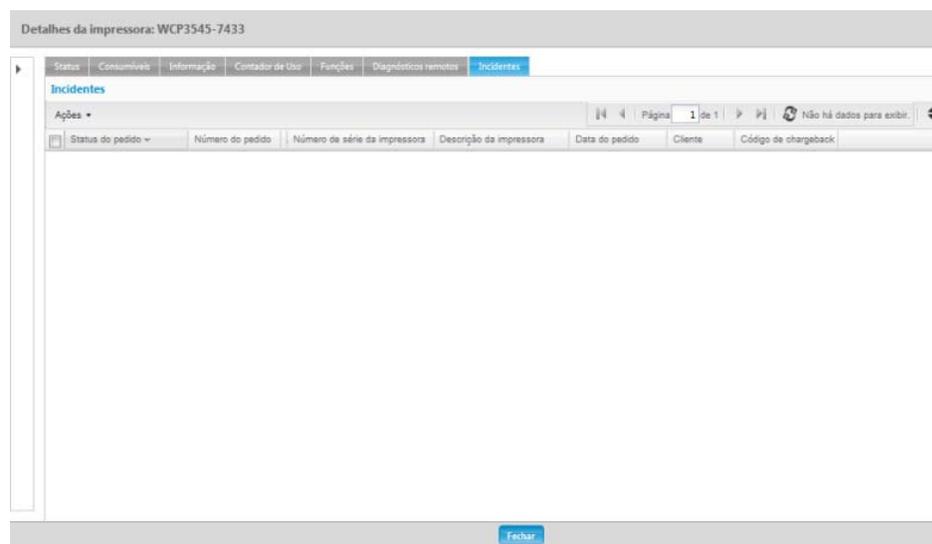
Para cancelar uma ação de diagnóstico remoto, marque a solicitação que deseja cancelar e selecione Cancelar no menu Ação.



## INCIDENTES

De acordo com as configurações definidas, a guia Incidentes mostra todos os incidentes abertos ou todos os incidentes dos últimos 90 dias, independentemente do status. Se mais de um serviço estiver configurado, os incidentes serão agrupados pelo serviço. Somente aqueles que tiverem acesso de agente e administrador poderão acessar o registro de atividade do incidente detalhado.

Para atualizar o status do incidente, selecione as impressoras que deseja atualizar e clique em Atualizar na lista suspensa Ação.



## Ações

### OBTER STATUS DA IMPRESSORA

Essa ação pode ser executada em vários dispositivos de uma única vez.

A atualização do status atualiza somente os dados no aplicativo; não atualiza as informações da impressora. Se o status da impressora for atualizado no banco de dados e essas informações tiverem menos de cinco minutos, o aplicativo assumirá que o banco de dados está correto e não recuperará as informações mais recentes da impressora.

Para assegurar que você exiba as informações da impressora mais recentes na página Propriedades da impressora, aguarde cinco minutos após a recuperação do status, abra novamente a página Detalhes da impressora verifique o campo Período do status na guia Status.

### RESTAURAR IMPRESSORA

Essa ação só pode ser executada em uma impressora de cada vez. Quando você seleciona Restaurar impressora, a janela suspensa Restaurar impressora é exibida. Confirme que deseja restaurar a impressora para continuar.

#### Nota:

Quando você restaura uma impressora, os trabalhos pendentes são excluídos.

### IMPRIMIR PÁGINA DE TESTE

Ao realizar a pesquisa de defeitos ou instalar um dispositivo, é útil imprimir uma página de teste. Só é possível imprimir uma página de teste para um dispositivo de cada vez.

Esta ação está disponível para todas as impressoras, independentemente do status. Na janela Imprimir página de teste, clique em OK para confirmar que deseja imprimir a página.

### SOLICITAR SUPRIMENTOS

A ação solicitar suprimentos pode ser executada para qualquer recurso no escopo, independentemente do status, se estiver configurada para o dispositivo.

Você só pode solicitar suprimentos para uma impressora de cada vez. Quando você clica em Solicitar suprimentos no menu suspenso ou no painel esquerdo, você é direcionado para a página de pedidos.

## EXIBIR E ENVIAR MEDIÇÕES

Para enviar medidores: Clique no link Enviar leituras do medidor. Na janela suspensa, escolha um dispositivo e clique em Entrar medidores. Digite a leitura e as descrições relevantes do medidor e clique em Enviar.

Para visualizar os medidores: Clique no link Visualizar medidores. Na janela suspensa, escolha um dispositivo e clique em Visualizar medidores. As leituras anteriores para cada medidor são exibidas com a data da digitação.

### Identificando medidores ausentes

As opções para enviar as leituras dos medidores foram expandidas. Com a introdução de novos ícones para indicar o status do medidor, agora está mais fácil identificar se estão faltando medidores. As configurações de medidores ausentes são feitas no Xerox® Services Manager e você não precisa configurá-lo no FMP.

Você pode executar o seguinte para exibir a janela pop-up que permite que você envie um medidor ausente:

1. No menu Ação na grade da impressora, clique na opção Enviar leituras do medidor.  
A página Enviar medidor da impressora selecionada é exibida.

**Nota:** Na grade da impressora, na coluna Status do medidor, é exibido um ícone de status do medidor. Quando o status é Medidor necessário ou Término de pendência, o usuário pode clicar no status para iniciar a página Enviar medidor da impressora selecionada. A opção Enviar leituras do medidor também está disponível na página Detalhes da impressora na seção Ações da impressora.

## SOLICITAR SERVIÇO

A ação solicitar serviço pode ser executada para qualquer recurso no escopo, independentemente do status, se estiver configurada.

Você só pode solicitar serviços para uma impressora de cada vez. Quando você clica em Solicitar serviço no menu suspenso ou no painel esquerdo, você é direcionado para a página de serviços.

## DOWNLOAD DE DRIVER DE IMPRESSORA

Fornece acesso por link ao repositório de drivers universais de impressão na Xerox.com para dispositivos Xerox®.

## BASE DE CONHECIMENTO

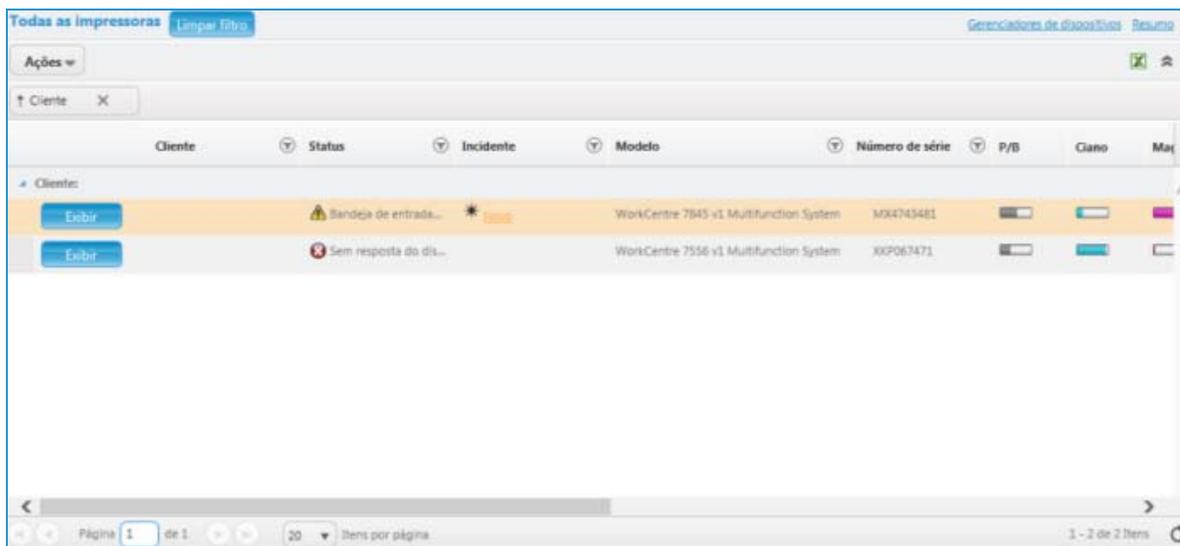
Permite que os clientes busquem ajuda acessando diretamente um banco de dados de informações específicas do modelo do dispositivo. O link da Base de conhecimento é fornecido na página Detalhes da impressora do FMP. O link baseia-se na ID da Base de conhecimento para o modelo do dispositivo armazenado no Xerox® Services Manager.

## 4. Exibir pedidos de suprimentos

### Guia Exibir pedidos de suprimentos

A guia Pedidos de suprimentos mostra os detalhes sobre um pedido, incluindo a pessoa que realizou o pedido, o momento em que foi realizado, o status e a máquina associada ao pedido. Na guia Exibir pedidos de suprimentos, você pode filtrar os pedidos pelos seguintes critérios:

- Status
- Cliente



No menu Ações, você pode executar as seguintes ações em um pedido:

- Exibir: Clicar em um pedido de suprimentos também abre a guia Detalhes.
- Atualizar: Você também pode atualizar o status do pedido na guia Detalhes.

### SOLICITAÇÃO DE SUPRIMENTOS PARA DISPOSITIVOS CONECTADOS LOCALMENTE

No Xerox® Services Manager, um dispositivo conectado localmente tem a opção de solicitar suprimentos sem um leitor de medição se estiver configurado para ignorar o limite de medição definido no Xerox® Services Manager.

## Detalhes dos pedidos de suprimentos

Quando você clica em um pedido de suprimentos ou seleciona-o e clica em Exibir, a janela Detalhes do pedido de suprimentos é aberta.

**Pedido de abastecimento**

Número do pedido: BZ971791  
 Status: Open New  
 Criado em: 11/04/2015 21:15:00

**Descrições**

Descrição:

Atividade mais recente: Incident 2 4/11/2015

**Detalhes** | **Atividades**

**Itens de suprimento**

Nome	Código do prod...	Quantidade	Unidade	Tipo	Nome da tran...	Nº do rastreamento da rem...
------	-------------------	------------	---------	------	-----------------	------------------------------

**Cliente**

Nome da empresa: qwerasdfcv2015  
 Nome: fname  
 Sobrenome: lname  
 Endereço de e-mail: 680537BB-1BAF-E411-80CF-0025B51F03FF@delete.services.xerox.com  
 Número de telefone:  
 Fuso horário: Fuso horário da Costa Leste (EUA e Canadá)  
 Endereço:  
 Cidade: Alfred (Allegany County)  
 Estado/Região: New York  
 CEP/Código postal:  
 País: U S A

**Impressora**

[Exibir detalhes da impressora](#)  
 Número de série da impressora:  
 Número do recurso: !\_VJM\_Asset  
 Modelo de impressora: !\_VJM\_Model  
 Programa: !\_VJM\_Price\_Plan (!\_VJM\_Service)  
 Endereço MAC:  
 Endereço IP: Sem IP

**Localização da impressora**

Endereço:  
 Cidade: Alfred (Allegany County)  
 Estado/Região: New York  
 CEP/Código postal:  
 País: U S A  
 Sala:

**Geral**

Usuário: asdfgrthyjukil  
 Data: 11/04/2015 21:15:00  
 Descrição:

**Fechar**

A janela se divide em dois painéis. No painel à esquerda, é possível clicar para atualizar o status, revisar os detalhes do status do pedido de suprimentos, verificar as informações de remessas e visualizar as descrições originais e das atividades mais recentes do incidente. As Descrições também anotações que o usuário inseriu no encerramento, no campo Observações / descrição. O ideal para este campo seria conter um motivo ou justificativa para o pedido.

**Hinweis:** para ajudar a conferir o status de uma remessa, veja o nome da transportadora e o número de rastreamento na grade Detalhes.

O painel direito possui duas guias:

- Detalhes
- Atividades

## **Guia Detalhes**

A guia Detalhes é dividida em Subseções de informações pertinentes ao pedido.

- **Itens de suprimento:** Mostra informações de peças e quantidade para o pedido.
- **Cliente:** Mostra informações de contato e local para o cliente que solicitou os suprimentos.
- **Enviar para:** Mostra o endereço de correspondência e as informações de contato. Esta seção também exibe o Nome da empresa e o Número do pedido de compra para pedidos feitos pelos Serviços de suprimentos gerenciados ou pelo Programa Xerox Sold Supplies.
- **Impressora:** Mostra as informações de identificação e localização da impressora para a qual os suprimentos foram solicitados. Você também pode fazer aqui o link para a guia Detalhes da impressora.
- **Geral:** Mostra quem atualizou o pedido por último e quando. Também fornece uma descrição da atividade e mostra quem é responsável pelas ações.

## **Guia Atividades**

Vá para a guia Atividades para ver um registro das alterações do status, o momento em que ocorreram e as descrições do pedido. Somente aqueles que tiverem acesso de agente e administrador poderão acessar o registro de atividade do incidente detalhado.

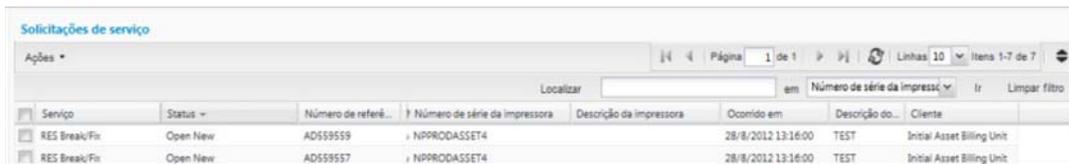
Exibir pedidos de suprimentos

## 5. Exibir solicitações de serviço

### Guia Exibir solicitações de serviço

A guia Solicitações de serviço mostra os detalhes sobre uma solicitação de serviço, incluindo a pessoa que realizou o pedido, o momento em que foi realizado, o status e a máquina que está recebendo o serviço. Na guia Solicitações de serviço, você pode filtrar as solicitações de serviço pelos seguintes critérios:

- Status
- Cliente



Serviço	Status	Número de referê...	Número de série da impressora	Descrição da impressora	Ocorrido em	Descrição do...	Cliente
RES Break/Fix	Open New	AD559559	NPPRODASSET4		28/8/2012 13:16:00	TEST	Initial Asset Billing Unit
RES Break/Fix	Open New	AD559557	NPPRODASSET4		28/8/2012 13:16:00	TEST	Initial Asset Billing Unit

No menu Ações, você pode executar as seguintes ações em um serviço:

- Exibir: Clicar em uma solicitação também abre a guia Detalhes.
- Atualizar: Você também pode atualizar o status do serviço na guia Detalhes.

## Detalhes das solicitações de serviço

Quando você clica duas vezes em uma solicitação de serviço ou seleciona-a e clica em Exibir, a janela Detalhes da solicitação de serviço é aberta.

**Detalhes da solicitação de serviço: AD559559**

**Atualizar status/Adicionar atividade**  
Atualizar status

**Solicitação de serviço**  
Número da solicitação: AD559559  
Status: Open New  
Criado em: 28/8/2012 14:16:00

**Descrições**  
Descrição: TEST  
Atividade mais recente: TEST

**Detalhes** | Atividades

**Descrição**  
TEST

**Cliente**  
Nome da empresa: Initial Asset Billing Unit  
Nome: Customer  
Sobrenome: One  
Endereço de e-mail: dhas@initialasset.com  
Número de telefone:  
Fuso horário: Fuso horário da Costa Leste (EUA e Canadá)  
Endereço:  
Cidade: Rockville Centre  
Estado/Provincia: New York  
CEP/Código postal:  
País: USA

**Impressora**  
[Exibir detalhes da impressora](#)  
Número de série da impressora: NPPRODASSET4  
Número do recurso: 479BCA36  
Modelo de impressora: AcerFax F-22  
Programa: KK Price Plan (KK Service Plan)  
Endereço MAC:  
Endereço IP: Sem IP

**Localização da impressora**  
Endereço:  
Cidade: Rockville Centre  
Estado/Provincia: New York  
CEP/Código postal:  
País: USA

**Geral**  
Usuário: customer\_one  
Data: 28/8/2012 14:16:00  
Descrição:

Fechar

A janela é dividida em dois painéis. No painel esquerdo você pode clicar para atualizar o status do incidente, ver os detalhes da solicitação de serviço original e ver as descrições das últimas atividades e da atividade original do incidente.

O painel direito possui duas guias:

- Detalhes
- Atividades

## **Guia Detalhes**

A guia Detalhes é dividida em Subseções de informações pertinentes ao serviço solicitado.

- Descrição: mostra o texto que descreve o problema original. Essas informações também estão disponíveis no painel esquerdo.
- Cliente: Mostra informações de contato e local para o cliente que solicitou o serviço.
- Impressora: Mostra as informações de identificação e localização da impressora para a qual o serviço foi solicitado. Você também pode fazer aqui o link para a guia Detalhes da impressora.
- Geral: Mostra quem atualizou a solicitação por último. Também fornece uma descrição da atividade e mostra quem é responsável pelas ações.

## **Guia Atividades**

Vá para a guia Atividades para ver um registro das alterações do status, o momento em que ocorreram e as descrições da solicitação. Somente aqueles que tiverem acesso de agente e administrador poderão acessar o registro de atividade do incidente detalhado.

Exibir solicitações de serviço

## 6. Repositório Meus documentos

O painel de conteúdo de Documentos permite que a Entrega Xerox, Parceiros Xerox e clientes finais compartilhem documentos, tais como, relatórios, faturas, apresentações, etc.

Para ativar o compartilhamento de documentos

1. No FMP, navegue até Administração > Gerenciamento de conteúdo.
2. Na guia Painel de conteúdo, vá para a seção Documentos e marque Exibir Meus documentos.
3. Clique em Salvar e clique em Aplicar para salvar e aplicar as alterações.

Para acessar Meus documentos

1. Clique no link Exibir Meus documentos na FMP para iniciar o gadget Xerox® Services Manager My Document, que permite que a Entrega Xerox, os Parceiros Xerox e os clientes finais compartilhem documentos.
2. Na engenhoca Meus documentos, os usuários podem fazer upload, download, editar e excluir documentos.



# Índice Remissivo

## A

- Ações de impressoras
  - Envio e visualização do medidor, 28
  - Escopo e oferta, 26
  - Imprimir página de teste, 27
  - Obter status de impressora, 26
  - Reinicializar impressora, 26
  - Solicitar serviço, 28
  - Solicitar suprimentos, 27

## B

- Base de conhecimentos, 28

## C

- Configurar requisitos, 1

## D

- Detalhes de impressora, 12
  - Consumíveis, 17
  - Contador de uso, 21
  - Diagnósticos remotos, 25
  - Incidentes, 26
  - Informação, 19
  - Recursos, 24
  - Status, 13

## F

- Filtros, 7

## G

- Gerenciamento de conteúdo, 37
- Gerenciamento de medidores, 10
- Grade, 5

## I

- Impressoras, 9
  - Download de driver de impressora, 28
  - Resumo do Device Managers, 9

## L

- Links do cliente, 27, 28

## M

- Meu repositório de documentos, 37

## P

- Página inicial do Portal de gerenciamento do conjunto de dispositivos, 3
- Pedidos de suprimentos, 29

## R

- Reinicializar impressora, 26

## S

- Solicitações de serviço, 28, 33
- Status, 26
- Suprimentos/Pedido, 27





