



## Xerox® Support Engage: Domande frequenti (FAQ)

# Sommario

A cosa serve l'app Xerox® Support Engage? .....	3
Quali sono le funzionalità dell'app Xerox® Support Engage? .....	3
Quali sono i vantaggi dell'app Xerox® Support Engage? .....	3
Dove trovo l'app Xerox® Support Engage .....	3
Chi può utilizzare l'app Xerox® Support Engage .....	3
L'app Xerox® Support Engage è disponibile in tutto il mondo? .....	3
In quali lingue è disponibile l'app Xerox® Support Engage .....	3
Perché la mia lingua non è supportata? .....	3
Non vivo in un Paese o in un'area geografica di lingua inglese; perché l'Agente digitale mi parla in inglese? .....	3
Posso ordinare materiali di consumo tramite l'app Xerox® Support Engage .....	3
Posso installare l'app Xerox® Support Engage sul mio sistema multifunzione? .....	4
Perché devo inserire ogni volta il modello o il numero di serie del mio dispositivo? .....	4
L'app Xerox® Support Engage richiederà un consistente utilizzo di dati? .....	4
Non riesco a scaricare l'app Xerox® Support Engage. Posso usufruire delle stesse funzionalità se utilizzo la chat online? .....	4
Ho scaricato l'app Xerox® Support Engage, ma sto avendo problemi. Come faccio a ottenere assistenza? .....	4
Che succede se non voglio utilizzare una video chat? .....	4
L'app Xerox® Support Engage è sicura? I miei dati personali sono protetti mentre la utilizzo? .....	4
Come mi vengono notificati gli aggiornamenti dell'app Xerox® Support Engage? .....	4

## A COSA SERVE L'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE?

Xerox® Support Engage è un'app mobile progettata per fornire ai nostri clienti un'assistenza diretta e immediata tramite i loro dispositivi mobili (smartphone e tablet) 24x7. Dove e quando ne hanno bisogno.

## QUALI SONO LE FUNZIONALITÀ DELL'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE?

Tramite un'unica interfaccia, i clienti avranno accesso a un'ampia gamma di risorse di supporto Xerox, quali:

- Strumenti di diagnostica per la risoluzione dei problemi (istruzioni guidate)
- Un agente digitale interattivo multilingue configurato per rispondere a una vasta gamma di domande tecniche per la risoluzione dei problemi
- Accesso via chat a Esperti del supporto digitale dal vivo tramite un algoritmo in grado di abbinare la chiamata al miglior esperto disponibile
- Chat audio e video (unidirezionale o bidirezionale) con Esperti del supporto digitale che possono fornire ulteriore assistenza in tempo reale

## QUALI SONO I VANTAGGI DELL'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE?

1. L'assistenza è disponibile 24x7.
2. È semplice: l'app elimina ogni incertezza su quali risorse i clienti possono utilizzare e offre loro un unico punto di riferimento per avere accesso a numerose risorse.
3. L'app fornisce pratiche opportunità di risoluzione dei problemi senza bisogno di contattarci. Ma qualora si desideri comunque comunicare direttamente con noi, è possibile chiedere di parlare con un Agente del supporto digitale nella propria lingua.
4. Abbiamo rilevato che i clienti ottengono un tasso di risoluzione del 50% superiore quando utilizzano un dispositivo mobile o il Web rispetto a ogni altro canale.
5. Tramite l'app e la chat online, i clienti possono inoltre interagire tramite chat audio o video con i nostri Esperti del supporto digitale. Abbiamo rilevato che abbiamo il 30% in più di probabilità di risolvere il problema rapidamente utilizzando il canale video, e che tale esperienza è più soddisfacente.

## DOVE TROVO L'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE?

L'app Xerox Support Engage è disponibile gratuitamente su iOS App Store e su Google Play. È possibile reperirla eseguendo una ricerca di Xerox® Support Engage o di Xerox Corporation.

Google Play Store



Apple App Store



## CHI PUÒ UTILIZZARE L'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE?

Per utilizzare le funzionalità complete di Xerox® Support Engage (compreso il supporto tramite chat), il cliente deve avere un contratto di assistenza con Xerox in vigore, sebbene chiunque possieda un dispositivo Xerox può usufruire della capacità dell'Agente digitale di accedere a informazioni, conoscenze e strumenti diagnostici.

## L'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE È DISPONIBILE IN TUTTO IL MONDO?

L'app può essere scaricata nei seguenti Paesi:

- **Nord America:** Canada, Stati Uniti
- **Europa:** Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Italia, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo, Spagna, Svezia, Svizzera, Repubblica d'Irlanda e Regno Unito

## IN QUALI LINGUE È DISPONIBILE L'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE?

L'Agente digitale intelligente è disponibile in inglese, portoghese, francese, italiano, tedesco e spagnolo.

L'Esperto del supporto digitale dal vivo parlerà nella lingua o nelle lingue del Paese del cliente, incluse le lingue danese, olandese, finlandese, norvegese e svedese.

## PERCHÉ LA MIA LINGUA NON È SUPPORTATA?

Il nostro Agente digitale è già disponibile in numerose lingue, ma non in tutte. Ci stiamo adoperando per migliorare la nostra tecnologia e l'esperienza del cliente ad essa associata. Siamo al corrente della richiesta di disponibilità in molte più lingue e i nostri team sono al lavoro per esaminare le esigenze del cliente e trovare il modo migliore per soddisfarle.

## NON VIVO IN UN PAESE O IN UN'AREA GEOGRAFICA DI LINGUA INGLESE; PERCHÉ L'AGENTE DIGITALE MI PARLA IN INGLESE?

L'inglese è la lingua predefinita. È possibile selezionare la lingua preferita nelle preferenze dell'app scegliendo una delle lingue disponibili. Se si accede dal Web, assicurarsi di utilizzare il sito Web Xerox specifico del proprio Paese. Andare su [www.xerox.com/support](http://www.xerox.com/support) e selezionare il proprio Paese nell'angolo superiore destro.

## POSSO ORDINARE MATERIALI DI CONSUMO TRAMITE L'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE?

Il nostro Agente digitale trasferirà l'utente sulla piattaforma per gli ordinativi più appropriata per il suo Paese.

## **POSSO INSTALLARE L'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE SUL MIO SISTEMA MULTIFUNZIONE?**

Xerox® Support Engage è un app mobile e funziona su dispositivi mobili (Android e iOS). Poiché una delle sue caratteristiche principali è la capacità di interagire tramite comunicazione video, non avrebbe senso installare l'app sulla stampante.

## **PERCHÉ DEVO INSERIRE OGNI VOLTA IL MODELLO O IL NUMERO DI SERIE DEL MIO DISPOSITIVO?**

Xerox® Support Engage deve conoscere il dispositivo dell'utente per avere la certezza che le risposte fornite siano pertinenti. Chiede i dati del dispositivo solo nel caso in cui stia tentando di trovare informazioni specifiche per quel dispositivo o trasferendo la richiesta di assistenza all'Esperto del supporto digitale. Inoltre, il numero di serie è richiesto (solo in caso di trasferimento della richiesta) per consentirci di trovare il migliore agente del team in grado di supportare il prodotto del cliente.

## **L'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE RICHIEDERÀ UN CONSISTENTE UTILIZZO DI DATI?**

Questo dipende dall'Internet provider di ciascun utente e dalla capacità di utilizzo dei dati prevista nel contratto. In genere l'app comporta un utilizzo dei dati molto ridotto: se una chat di testo passa a una chat audio o video, utilizza la stessa quantità di dati che ci si potrebbe aspettare da una pubblicità video o una comunicazione audio/video su Messenger. Se l'utilizzo dei dati è un problema, raccomandiamo di utilizzare una connessione Wi-Fi.

## **NON RIESCO A SCARICARE L'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE. POSSO USUFRUIRE DELLE STESSE FUNZIONALITÀ SE UTILIZZO LA CHAT ONLINE?**

Certamente. Da notare, tuttavia, che l'esperienza online potrebbe non essere possibile su browser meno recenti, in particolare su Internet Explorer. Raccomandiamo di utilizzare Google Chrome.

## **HO SCARICATO L'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE, MA STO AVENDO PROBLEMI. COME FACCIAMO A OTTENERE ASSISTENZA?**

In caso di problemi a scaricare o utilizzare Xerox® Support Engage, è possibile contattare il nostro team di assistenza per le app all'indirizzo: [Xerox-SupportEngageMobileApp@Xerox.com](mailto:Xerox-SupportEngageMobileApp@Xerox.com)

## **CHE SUCCEDA SE NON VOGLIO UTILIZZARE UNA VIDEO CHAT?**

La scelta del canale di comunicazione è a discrezione del cliente. L'Esperto del supporto digitale suggerirà sempre di attivare il video per garantire un'esperienza più soddisfacente, ma la decisione su come interagire è totalmente a discrezione del cliente. Raccomandiamo sempre di "accettare" la richiesta in modo da poter vedere e ascoltare il nostro agente (questo tipo di interazione è più rapido) e l'utente avrà sempre la possibilità di disattivare la propria telecamera o il proprio microfono.

## **L'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE È SICURA? I MIEI DATI PERSONALI SONO PROTETTI MENTRE LA UTILIZZO?**

Tutte le app Xerox sono sicure e conformi alle normative internazionali sulla protezione dei dati. È possibile controllare i termini e le condizioni in materia di privacy e sicurezza sul nostro sito Web; andare su [www.xerox.it](http://www.xerox.it) e selezionare il proprio Paese.

## **COME MI VENGONO NOTIFICATI GLI AGGIORNAMENTI DELL'APP XEROX® SUPPORT ENGAGE?**

L'app viene distribuita su Google Play Store e Apple App Store. Gli aggiornamenti verranno resi disponibili sul dispositivo mobile del cliente mediante i servizi standard dello store che supporta il dispositivo.