



# Xerox® Support Engage Foire aux questions

# Sommaire

À quoi sert l'appli Xerox® Support Engage ?.....	3
Quelles sont les principales fonctionnalités de l'appli Xerox® Support Engage ? .....	3
Quels sont les avantages liés à l'utilisation de l'appli Xerox® Support Engage ? .....	3
Où puis-je trouver l'appli Xerox® Support Engage ? .....	3
Qui peut utiliser l'appli xerox® support engage ? .....	3
L'appli xerox® support engage est-elle disponible dans le monde entier ? .....	3
Quelles sont les langues prises en charge par l'appli xerox® support engage ? .....	3
Pourquoi ma langue n'est-elle pas prise en charge ?.....	3
Je suis dans un pays ou une région non anglophone. pourquoi l'agent numérique s'adresse-t-il à moi en anglais ? .....	3
Puis-je commander des consommables via l'appli Xerox® Support Engage ? .....	3
Puis-je installer l'appli Xerox® Support Engage sur mon imprimante multifonctions ?.....	4
Pourquoi dois-je saisir le modèle ou le numéro de série de mon périphérique à chaque fois ? .....	4
L'appli Xerox® Support Engage consomme-t-elle beaucoup de données ? .....	4
Je ne peux pas télécharger l'appli Xerox® Support Engage. Est-ce que je bénéficie des mêmes fonctionnalités si j'utilise la fonction de chat Web ? ....	4
J'ai téléchargé l'appli Xerox® Support Engage, mais j'ai des difficultés à l'utiliser. Comment puis-je obtenir de l'aide ? .....	4
Qu'en est-il si je préfère ne pas utiliser la vidéo ? .....	4
L'appli Xerox® Support Engage est-elle sûre ? Mes données personnelles sont-elles protégées lorsque je l'utilise ?.....	4
Comment serai-je informé des mises à jour disponibles pour l'appli Xerox® Support Engage ? .....	4

## À QUOI SERT L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE ?

Xerox® Support Engage est une appli mobile conçue pour fournir à nos clients une assistance immédiate et pratique via leurs appareils mobiles (téléphones et tablettes), 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Où et quand ils en ont le plus besoin.

## QUELLES SONT LES PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS DE L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE ?

Elle fournit une interface unique permettant aux clients d'accéder à une vaste gamme de ressources d'assistance Xerox, notamment :

- Des outils de diagnostic (aide guidée)
- Un agent numérique intelligent multilingue, en mesure de répondre à un large éventail de questions concernant la résolution de problèmes techniques
- L'accès en direct par « chat » à des experts en assistance numérique, au moyen d'un algorithme qui vous met en relation avec le meilleur expert disponible.
- Une fonction de chat audio et vidéo en direct (unidirectionnel ou bidirectionnel) avec des experts en assistance numérique en mesure de fournir une assistance supplémentaire et en direct, en temps réel

## QUELS SONT LES AVANTAGES LIÉS À L'UTILISATION DE L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE ?

1. Une aide est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
2. C'est une solution simple : le client n'a pas à se demander quelle ressource utiliser, et il peut accéder à de nombreuses ressources depuis un seul et même emplacement.
3. L'appli fournit des moyens de résoudre les problèmes plus rapidement, sans prendre contact avec nous. Mais si vous souhaitez communiquer avec nous, vous pouvez demander à parler à un agent de support numérique, dans votre langue.
4. Les clients ont 50 % plus de chances d'obtenir une solution à leur problème lorsqu'ils utilisent l'appli mobile ou Web par rapport à d'autres sources.
5. Les clients peuvent également participer à des communications vidéo et audio avec nos experts en assistance numérique. Nous avons 30 % plus de chances de résoudre rapidement vos problèmes lors de l'utilisation de la vidéo. Cela permet aussi une expérience plus riche.

## OÙ PUIS-JE TROUVER L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE ?

L'appli Xerox Support Engage est disponible gratuitement sur l'iOS App Store et Google Play. Elle s'affichera lorsque vous effectuez une recherche sur Xerox® Support Engage ou Xerox Corporation.

Google Play Store

Apple App Store



## QUI PEUT UTILISER L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE ?

Afin d'utiliser les fonctionnalités complètes de Xerox® Support Engage (y compris la fonction d'assistance par chat), un client doit disposer d'un contrat d'assistance Xerox valide. Cela dit, quiconque possédant un appareil Xerox peut bénéficier de la capacité de l'agent numérique à accéder à des informations, des connaissances et des outils de diagnostics.

## L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE EST-ELLE DISPONIBLE DANS LE MONDE ENTIER ?

Cette appli peut être téléchargée dans les pays suivants :

- **Amérique du Nord** : Canada, États-Unis
- **Europe** : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, République d'Irlande, Royaume-Uni, Suède et Suisse

## QUELLES SONT LES LANGUES PRISES EN CHARGE PAR L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE ?

L'agent numérique intelligent est disponible en allemand, anglais, espagnol, français, italien et portugais.

L'expert en assistance numérique accessible en direct parlera la langue nationale du client, y compris le danois, le finnois, le néerlandais, le norvégien et le suédois.

## POURQUOI MA LANGUE N'EST-ELLE PAS PRISE EN CHARGE ?

Notre agent numérique est déjà disponible dans plusieurs langues, mais pas dans toutes. Nous cherchons en permanence à améliorer notre technologie et l'expérience client associée à son utilisation. Nous sommes conscients du souhait des clients de disposer d'un choix de langues plus étendu. Nos équipes s'emploient activement à évaluer les besoins des clients et la meilleure façon d'y répondre.

## JE SUIS DANS UN PAYS OU UNE RÉGION NON ANGLOPHONE. POURQUOI L'AGENT NUMÉRIQUE S'ADRESSE-T-IL À MOI EN ANGLAIS ?

L'anglais est la langue par défaut. Vous pouvez sélectionner la langue de votre choix parmi celles proposées dans les préférences de l'application. Si vous accédez à l'assistance via le Web, veillez à vous connecter au site Web Xerox de votre pays. Accédez à [www.xerox.com/support](http://www.xerox.com/support), puis cliquez sur le pays en haut à droite pour sélectionner celui de votre choix.

## PUIS-JE COMMANDER DES CONSOMMABLES VIA L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE ?

Notre agent numérique intelligent vous orientera vers la plate-forme de commande la plus appropriée pour votre pays.

## **PUIS-JE INSTALLER L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE SUR MON IMPRIMANTE MULTIFONCTIONS ?**

Xerox® Support Engage est une appli mobile, qui fonctionne sur les appareils mobiles (Android et iOS). Les communications vidéo constituant l'une des fonctions clés de cette appli, son installation sur l'imprimante ne présenterait pas l'efficacité voulue.

## **POURQUOI DOIS-JE SAISIR LE MODÈLE OU LE NUMÉRO DE SÉRIE DE MON APPAREIL À CHAQUE FOIS ?**

Xerox® Support Engage doit connaître votre appareil pour que les réponses proposées vous soient pertinentes. Cette information vous est uniquement demandée pour les recherches d'informations propres à votre modèle ou les transferts vers un expert en assistance numérique. Le numéro de série est également requis (au moment du transfert) afin que nous puissions identifier l'agent en mesure de traiter votre produit.

## **L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE CONSOMME- T-ELLE BEAUCOUP DE DATA ?**

Cela dépend du fournisseur d'accès Internet et de la quantité incluse dans votre forfait. Généralement, l'appli consomme très peu de data ; si le chat est transformé en mode audio ou vidéo, l'appli consomme la data au même taux qu'une vidéo publicitaire ou une messagerie audio/vidéo. Si la consommation est un sujet de préoccupation, nous vous recommandons d'utiliser une connexion Wi-Fi.

## **JE NE PEUX PAS TÉLÉCHARGER L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE. EST-CE QUE J'OBTIENS LES MÊMES FONCTIONNALITÉS SI J'UTILISAI LA FONCTION CHAT WEB ?**

Absolument ! Veuillez noter que l'interface Web pourrait ne pas fonctionner avec des navigateurs plus anciens, notamment Internet Explorer. Nous recommandons l'utilisation de Google Chrome.

## **J'AI TÉLÉCHARGÉ L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE, MAIS J'AI DES DIFFICULTÉS À L'UTILISER. COMMENT PUIS-JE OBTENIR DE L'AIDE ?**

Si vous rencontrez des problèmes lors du téléchargement ou de l'utilisation de Xerox® Support Engage, vous pouvez contacter l'équipe d'assistance en charge de l'appli en envoyant un message à l'adresse :

[Xerox-SupportEngageMobileApp@Xerox.com](mailto:Xerox-SupportEngageMobileApp@Xerox.com)

## **ET SI JE NE VEUX PAS UTILISER L'OPTION VIDÉO ?**

C'est à vous de choisir. L'expert en assistance numérique suggérera toujours d'activer la vidéo pour une meilleure expérience, mais vous êtes libre de décider votre mode de participation. Nous recommandons d'accepter la requête, afin d'entendre et voir notre agent (cela permet d'accélérer la procédure), mais vous avez toujours le choix de désactiver votre caméra et microphone.

## **L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE EST-ELLE SÛRE ? MES DONNÉES PERSONNELLES SONT- ELLES PROTÉGÉES LORSQUE JE L'UTILISE ?**

Toutes les applications Xerox sont sécurisées et respectent les réglementations mondiales en matière de protection des données. Vous pouvez consulter notre politique de confidentialité sur notre site Web, en accédant à [www.xerox.ca](http://www.xerox.ca), puis choisissez votre langue.

## **COMMENT SERAI-JE INFORMÉ DES MISES À JOUR DISPONIBLES POUR L'APPLI XEROX® SUPPORT ENGAGE ?**

L'appli est distribuée via les boutiques en ligne Google Play Store et Apple App Store. Les mises à jour seront à votre disposition via les services standard de la boutique prenant en charge votre appareil.