



# Xerox® Support Engage Häufig gestellte Fragen (FAQ)

# Inhalt

Was sind die Aufgaben der Xerox® Support Engage App? .....	3
Was sind die wichtigsten Funktionen der Xerox® Support Engage App.....	3
Was sind die Vorteile der Xerox® Support Engage App.....	3
Wo finde ich die Xerox® Support Engage App.....	3
Wer kann die Xerox® Support Engage App verwenden .....	3
Ist die Xerox® Support Engage App weltweit verfügbar?.....	3
Welche Sprachen werden von der Xerox® Support Engage App unterstützt?..	3
Warum wird meine Sprache nicht unterstützt? .....	3
Ich befinde mich in einem Land oder einer Region mit einer anderen Landessprache als Englisch. Warum kommuniziert der Digitale Agent auf Englisch mit mir? .....	3
Kann ich Verbrauchsmaterialien über die Xerox® Support Engage App bestellen .....	3
Kann ich die Xerox® Support Engage App auf meinem Multifunktionsdrucker installieren? .....	4
Warum muss ich jedes Mal mein Gerätemodell und meine Seriennummer eingeben? .....	4
Nutzt die Xerox® Support Engage App viel Datenvolumen? .....	4
Ich kann die Xerox® Support Engage App nicht herunterladen. Erhalte ich die gleiche Funktionalität, wenn ich den Web-Chat verwende? .....	4
Ich habe die Xerox® Support Engage App heruntergeladen, aber es gibt Probleme. Wo erhalte ich Support?.....	4
Was kann ich tun, wenn ich nicht per Video kommunizieren möchte? .....	4
Ist die Xerox® Support Engage App sicher? Sind meine persönlichen Daten geschützt, während ich sie verwende? .....	4
Wie erhalte ich Informationen über Updates der Xerox® Support Engage App?.....	4

## WAS SIND DIE AUFGABEN DER XEROX® SUPPORT ENGAGE APP?

Xerox® Support Engage ist eine mobile App, über die unsere Kunden rund um die Uhr sofort und bequem Support über ihre Mobilgeräte (Smartphones und Tablets) erhalten. Wann und wo sie es am meisten brauchen.

## WAS SIND DIE WICHTIGSTEN FUNKTIONEN DER XEROX® SUPPORT ENGAGE APP?

Kunden erhalten über eine Schnittstelle Zugriff auf ein breites Spektrum von Xerox Supportressourcen wie:

- Diagnose- und Fehlerbehebungs-Tools (interaktive Hilfe)
- Ein mehrsprachiger, intelligenter Digitaler Agent, der in der Lage ist, viele Fragen zur Lösung technischer Probleme kompetent zu beantworten
- Live-Experten per Chat für digitalen Support über einen speziellen Algorithmus, der Sie mit dem besten verfügbaren Experten verbindet
- Audio- und Video-Chat (in eine oder beide Richtungen) mit Experten für digitalen Live-Support, die Ihnen in Echtzeit weiterhelfen können

## WAS SIND DIE VORTEILE DER VERWENDUNG DER XEROX® SUPPORT ENGAGE APP?

1. Hilfe steht rund um die Uhr zur Verfügung.
2. Es ist einfach – sie reduziert die Komplexität der jeweils verwendeten Ressourcen und gibt dem Kunden die Möglichkeit, von einem Ort aus auf viele Ressourcen zuzugreifen.
3. Die App bietet direkte Möglichkeiten zur Fehlerbehebung, mit denen Sie Probleme schneller lösen können, ohne mit uns kommunizieren zu müssen. Wenn Sie dennoch mit uns kommunizieren möchten, können Sie anfragen, in Ihrer Sprache mit einem Agenten für digitalen Support zu sprechen.
4. Wir haben festgestellt, dass Kunden eine im Vergleich mit anderen Möglichkeiten um 50 % bessere Lösungsquote erzielen, wenn sie Mobilgeräte und die Web-App verwenden.
5. Über die App und Web-Chats können sich Kunden auch an Audio- und Video-Chats mit unseren Experten für digitalen Support beteiligen. Wir haben festgestellt, dass unsere Chancen, Ihr Problem schnell zu lösen, mit Video um 30 % besser sind, außerdem ist die Erfahrung umfassender.

## WO FINDE ICH DIE XEROX® SUPPORT ENGAGE APP?

Die Xerox Support Engage App ist kostenlos im iOS App Store und Google Play erhältlich. Sie sollte angezeigt werden, Sie nach Xerox® Support Engage oder Xerox Corporation suchen.

Google Play Store

Apple App Store



## WER KANN DIE XEROX® SUPPORT ENGAGE APP VERWENDEN?

Kunden können alle Funktionen von Xerox® Support Engage (einschließlich Chat-Support) nutzen, wenn sie einen aktuellen Support-Vertrag mit Xerox haben. Man braucht nur ein Xerox-Gerät, um mithilfe des Digitalen Agenten auf Daten, Informationen und Diagnosetools zuzugreifen.

## IST DIE XEROX® SUPPORT ENGAGE APP WELTWEIT VERFÜGBAR?

Die App kann in den folgenden Ländern heruntergeladen werden:

- **Nordamerika:** Kanada, Vereinigte Staaten
- **Europa:** Österreich, Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Deutschland, Irland, Italien, Luxemburg, die Niederlande, Norwegen, Portugal, Spanien, Schweden und die Schweiz.

## WELCHE SPRACHEN WERDEN VON DER XEROX® SUPPORT ENGAGE APP UNTERSTÜTZT?

Der intelligente Digitale Agent ist in den Sprachen Englisch, Portugiesisch, Französisch, Italienisch, Deutsch und Spanisch verfügbar.

Der digitale Live-Experte ist in den Sprachen verfügbar, die in den Ländern der jeweiligen Kunden gesprochen werden, einschließlich Dänisch, Niederländisch, Finnisch, Norwegisch und Schwedisch.

## WARUM WIRD MEINE SPRACHE NICHT UNTERSTÜTZT?

Unser Digitaler Agent ist bereits in mehreren Sprachen verfügbar, aber nicht in allen. Uns ist immer daran gelegen, unsere Technologie und die damit verbundene Kundenerfahrung zu verbessern. Uns ist klar, dass weitere Sprachen gewünscht sind, und unsere Teams arbeiten aktiv daran, die Anforderungen unserer Kunden und ihre bestmögliche Erfüllung zu analysieren.

## ICH BEFINDE MICH IN EINEM LAND ODER EINER REGION MIT EINER ANDEREN LANDESSPRACHE ALS ENGLISCH. WARUM KOMMUNIZIERT DER DIGITALE MITARBEITER AUF ENGLISCH MIT MIR?

Englisch ist die Standardsprache. Sie können in den App-Voreinstellungen eine der verfügbaren Sprachen auswählen. Wenn Sie über einen Browser zugreifen, achten Sie darauf, dass Sie sich auf der korrekten Xerox-Website für Ihr Land befinden. Rufen Sie [www.xerox.com/support](http://www.xerox.com/support) auf und wählen Sie Ihr Land aus, indem Sie oben rechts auf das Land klicken.

## KANN ICH VERBRAUCHSMATERIALIEN ÜBER DIE XEROX® SUPPORT ENGAGE APP BESTELLEN

Unser intelligenter Digitaler Agent leitet Sie an die für Ihr Land am besten geeignete Bestellplattform weiter.

### **KANN ICH DIE XEROX® SUPPORT ENGAGE APP AUF MEINEM MULTIFUNKTIONSDRUCKER INSTALLIEREN?**

Xerox® Support Engage ist eine mobile App und wird auf mobilen Geräten (Android und iOS) ausgeführt. Eine wichtige Funktion ist die Fähigkeit zur Videokommunikation, also wäre es nicht effektiv, die App in den Drucker zu integrieren.

### **WARUM MUSS ICH JEDES MAL MEIN GERÄTEMODELL UND MEINE SERIENNUMMER EINGEBEN?**

Xerox® Support Engage muss Ihr Gerät verstehen, damit seine Antworten sicher für Sie relevant sind. Es fragt nur dann nach Ihrem Gerät, wenn es versucht, gerätespezifische Daten zu finden oder an einen digitalen Support-Experten zu übergeben. Außerdem ist die Seriennummer erforderlich (nur zu Beginn), damit wir den besten Agenten im Team finden können, der Ihr Produkt unterstützt.

### **NUTZT DIE XEROX® SUPPORT ENGAGE APP VIEL DATENVOLUMEN?**

Dies hängt von dem Internetanbieter und den Vertragsdaten jedes Benutzers ab. Die App verwendet normalerweise nur ein geringes Datenvolumen. Wenn ein Chat für Audio oder Video aktualisiert wird, nutzt die App Datenvolumen in etwa der gleichen Menge, die von einer Videoanzeige oder einem Audio-/Video-Messenger zu erwarten ist. Wenn das Datenvolumen ein Problem ist, sollte ein WLAN verwendet werden.

### **ICH KANN DIE XEROX® SUPPORT ENGAGE APP NICHT HERUNTERLADEN. ERHALTE ICH DIE GLEICHE FUNKTIONALITÄT, WENN ICH DEN WEB-CHAT VERWENDE?**

Unbedingt! Beachten Sie, dass der Zugriff mit älteren Browsern, vor allem dem Internet Explorer, möglicherweise nicht funktioniert. Wir empfehlen Google Chrome.

### **ICH HABE DIE XEROX® SUPPORT ENGAGE APP HERUNTERGELADEN, ABER ES GIBT PROBLEME. WO ERHALTE ICH SUPPORT?**

Wenn Sie Probleme beim Herunterladen oder Verwenden von Xerox® Support Engage haben, können Sie sich an unsere App Support-Gruppenmailbox wenden:

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

### **WAS KANN ICH TUN, WENN ICH NICHT PER VIDEO KOMMUNIZIEREN MÖCHTE?**

Das liegt ganz bei Ihnen. Der digitale Support-Experte schlägt immer vor, die Videofunktion zu aktivieren, aber Sie entscheiden, wie Sie teilnehmen möchten. Wir empfehlen, dem Vorschlag immer zuzustimmen, damit Sie unseren Agenten hören und sehen können. Dies ist schneller und Sie haben immer die Möglichkeit, Ihre Kamera und Ihr Mikrofon auszuschalten.

### **IST DIE XEROX® SUPPORT ENGAGE APP SICHER? SIND MEINE PERSÖNLICHEN DATEN GESCHÜTZT, WÄHREND ICH SIE VERWENDE?**

Alle Anwendungen von Xerox sind sicher und entsprechen den weltweiten Vorschriften zum Datenschutz. Ihre Datenschutz- und Sicherheitsbedingungen finden Sie auf unserer Website: besuchen Sie [www.xerox.de](http://www.xerox.de) und wählen Sie Ihre Region aus.

### **WIE WERDEN ICH ÜBER UPDATES DER XEROX® SUPPORT ENGAGE APP INFORMIERT?**

Die App wird im Google Play Store und im Apple App Store angeboten. Updates sind für Ihr mobiles Gerät in den Stores verfügbar, die Ihr Gerät unterstützen.