



Xerox® Support Engage

Perguntas frequentes

Índice

Qual é a finalidade da aplicação Xerox® Support Engage?.....	3
Quais são as principais funcionalidades da aplicação Xerox® Support Engage	3
Quais são as vantagens de utilizar a aplicação Xerox® Support Engage?.....	3
Onde posso encontrar a aplicação Xerox® Support Engage?.....	3
Quem pode utilizar a aplicação Xerox® Support Engage?	3
A aplicação Xerox® Support Engage está disponível a nível global?	3
Que idiomas são suportados pela aplicação Xerox® Support Engage?	3
Por que motivo o meu idioma não é suportado?	3
Não sou oriundo de um país ou região de língua inglesa; por que motivo o Agente Digital fala inglês?	3
Posso encomendar consumíveis através da aplicação Xerox® Support Engage?	3
Posso instalar a aplicação Xerox® Support Engage na minha impressora multifuncional?	4
Por que motivo tenho de introduzir o modelo do equipamento ou o seu número de série em cada utilização?	4
A aplicação Xerox® Support Engage vai consumir muitos dados?	4
Não consigo descarregar a aplicação Xerox® Support Engage. Obtenho a mesma funcionalidade se utilizar a função de chat na Internet?.....	4
Descarreguei a aplicação Xerox® Support Engage, mas estou a encontrar problemas. Como posso obter assistência?	4
E se eu não quiser aparecer no vídeo?.....	4
A aplicação Xerox® Support Engage é segura? Os meus dados pessoais estão protegidos durante a utilização?	4
Como serei notificado sobre atualizações na aplicação Xerox® Support Engage?	4

QUAL É A FINALIDADE DA APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE?

A aplicação Xerox® Support Engage destina-se a dispositivos móveis e foi concebida para oferecer aos nossos clientes um apoio imediato e conveniente através de dispositivos móveis (telemóveis e tablets), 24 horas por dia, 7 dias por semana. Quando e onde for mais preciso.

QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES DA APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE?

Através da interface, os clientes terão acesso a uma vasta gama de recursos de assistência Xerox, tais como:

- Ferramentas de diagnóstico para resolução de problemas (ajuda orientada)
- Um agente digital inteligente e multilíngue capaz de responder a diversas perguntas para resolução de problemas técnicos
- Acesso via chat a Especialistas em Suporte Digital através de um algoritmo que o coloca em contacto com o melhor especialista disponível
- Conversa por áudio e vídeo (unidirecional ou bidirecional) com os Especialistas em Suporte Digital, que podem fornecer mais assistência em tempo real

QUAIS SÃO AS VANTAGENS DE UTILIZAR A APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE?

1. A ajuda está disponível de forma permanente, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
2. É simples – elimina as dúvidas quanto ao recurso que deve ser utilizado e oferece ao cliente um único lugar para aceder a vários recursos.
3. Com a aplicação, as oportunidades para resolução de problemas estão disponíveis na ponta dos dedos, permitindo-lhe resolver mais rapidamente os problemas sem a necessidade de falar connosco. Mas, se mesmo assim quiser falar connosco, pode pedir para falar com um Agente de Suporte Digital no seu idioma.
4. Constatámos que a resolução dos problemas aumenta 50% quando os clientes utilizam a aplicação para telemóveis ou Internet em comparação com qualquer outro canal.
5. Através da aplicação e da conversa online, os clientes também podem comunicar por áudio e vídeo com os nossos Especialistas em Suporte Digital. Descobrimos que temos 30% mais hipóteses de resolver o seu problema rapidamente através da utilização de vídeo – e a experiência é mais rica.

ONDE POSSO ENCONTRAR A APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE?

A aplicação Xerox Support Engage está disponível gratuitamente na iOS App Store e Google Play. Deverá aparecer ao pesquisar por Xerox® Support Engage ou Xerox Corporation.

Google Play Store

Apple App Store



QUEM PODE UTILIZAR A APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE?

Para utilizar todas as funcionalidades da Xerox® Support Engage (incluindo a assistência através de chat), o cliente deverá ter um contrato de assistência atualizado com a Xerox, embora qualquer pessoa que tenha um equipamento Xerox possa beneficiar da funcionalidade do Agente Digital para aceder a informações, conhecimentos e ferramentas de diagnóstico.

A APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE ESTÁ DISPONÍVEL A NÍVEL GLOBAL?

A aplicação pode ser descarregada nos seguintes países:

- América do Norte: Canadá, Estados Unidos
- Europa: Áustria, Bélgica, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Itália, Luxemburgo, Noruega, Portugal, Espanha, Suécia, Suíça, Holanda, Reino Unido, República da Irlanda

QUE IDIOMAS SÃO SUPORTADOS PELA APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE?

O Agente Digital inteligente encontra-se disponível em inglês, português, francês, italiano, alemão e espanhol.

O Especialista em Suporte Digital humano falará o idioma adequado do país do cliente, incluindo dinamarquês, neerlandês, finlandês, norueguês e sueco.

POR QUE MOTIVO O MEU IDIOMA NÃO É SUPORTADO?

O nosso Agente Digital já se encontra disponível em vários idiomas, mas não todos. Procuramos constantemente melhorar a nossa tecnologia e a experiência do cliente associada à mesma. Estamos cientes da procura de mais idiomas e as nossas equipas estão a trabalhar ativamente na avaliação das necessidades dos clientes e na melhor forma de responder a essas mesmas necessidades.

NÃO SOU ORIUNDO DE UM PAÍS OU REGIÃO DE LÍNGUA INGLESA; POR QUE MOTIVO O AGENTE DIGITAL FALA INGLÊS

Inglês é o idioma predefinido. Pode selecionar o idioma da sua preferência nas preferências da aplicação entre os idiomas que estiverem disponíveis. Se aceder a partir da Internet, certifique-se de que acede ao website da Xerox do seu país. Aceda a www.xerox.com/support e seleccione o seu país, clicando no país no canto superior direito.

POSSO ENCOMENDAR CONSUMÍVEIS ATRAVÉS DA APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE?

O nosso Agente Digital inteligente irá encaminhá-lo para a plataforma de encomendas mais adequada disponível para o seu país.

POSSO INSTALAR A APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE NA MINHA IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL?

A Xerox® Support Engage é uma aplicação para plataformas móveis e funciona em dispositivos móveis (Android e iOS). Uma vez que a funcionalidade principal é a capacidade de realizar uma comunicação em vídeo, não seria eficiente incorporar a aplicação na impressora.

POR QUE MOTIVO TENHO DE INTRODUIZIR O MODELO DO EQUIPAMENTO OU O SEU NÚMERO DE SÉRIE EM CADA UTILIZAÇÃO?

A Xerox® Support Engage precisa de saber qual é o equipamento para garantir que as respostas são relevantes para o seu caso. Só pede informações do seu equipamento se tentar encontrar informações específicas do equipamento ou se passar o seu caso para um Especialista em Suporte Digital. Além disso, o número de série é necessário (apenas em caso de encaminhamento) para que possamos encontrar o melhor agente na equipa para prestar assistência ao seu produto.

A APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE VAI CONSUMIR MUITOS DADOS?

Isso depende do fornecedor de serviços de Internet e dos dados contratados de cada utilizador. Na maior parte dos casos, a aplicação consome uma quantidade mínima de dados; se a função de conversa for atualizada para áudio ou vídeo, utiliza dados à mesma velocidade que seria de esperar de uma aplicação de mensagens de áudio/vídeo. Se o consumo de dados for uma preocupação, aconselhamos a utilização de wi-fi.

NÃO CONSIGO DESCARREGAR A APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE. OBTENHO A MESMA FUNCIONALIDADE SE UTILIZAR A FUNÇÃO DE CHAT NA INTERNET?

Absolutamente! Mas note que a experiência na Internet pode não funcionar em navegadores mais antigos – principalmente, o Internet Explorer. Recomendamos a utilização do Google Chrome.

DESCARREGUEI A APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE, MAS ESTOU A TER PROBLEMAS. COMO POSSO OBTER ASSISTÊNCIA?

Se encontrar problemas ao descarregar ou utilizar a aplicação Xerox® Support Engage, pode contactar o grupo App Support através do email: Xerox-SupportEngageMobileApp@Xerox.com

E SE EU NÃO QUISER APARECER NO VÍDEO?

A escolha é totalmente sua. O Especialista em Suporte Digital recomendará sempre que ative o vídeo para uma experiência mais rica, mas a participação é uma decisão sua. Recomendamos sempre que “aceite” o pedido para que possa ver e ouvir o nosso agente – será mais fácil dessa forma – e tem sempre a opção de desativar a sua câmara e o seu microfone.

A APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE É SEGURA? OS MEUS DADOS PESSOAIS ESTÃO PROTEGIDOS DURANTE A UTILIZAÇÃO?

Todas as aplicações da Xerox são seguras e cumprem as normas globais sobre proteção de dados. Pode consultar os termos de Privacidade e Segurança no nosso website; visite www.xerox.com/index/ptpt.html e escolha a sua região.

COMO SEREI AVISADO SOBRE AS ATUALIZAÇÕES NA APLICAÇÃO XEROX® SUPPORT ENGAGE?

A aplicação utiliza o Google Play Store e Apple App Store para a distribuição. As atualizações serão disponibilizadas para o seu dispositivo móvel através dos serviços normais da loja compatível com o seu dispositivo.