



# Xerox® Support Engage

## Preguntas frecuentes

# Contenido

¿Cuál es el objetivo de la aplicación Xerox® Support Engage? .....	3
¿Cuáles son las funciones más importantes de la aplicación Xerox® Support Engage .....	3
¿Cuáles son las ventajas de usar la aplicación Xerox® Support Engage? .....	3
¿Dónde puedo conseguir la aplicación Xerox® Support Engage?.....	3
¿Quiénes pueden usar la aplicación Xerox® Support Engage?.....	3
¿La aplicación Xerox® Support Engage está disponible a nivel mundial? .....	3
¿Qué idiomas ofrece la aplicación Xerox® Support Engage?.....	3
¿Por qué mi idioma no se ofrece? .....	3
Estoy en un país o región donde no se habla inglés, ¿por qué el agente digital me habla en inglés? .....	3
¿Puedo pedir consumibles a través de la aplicación Xerox® Support Engage? .....	3
¿Puedo instalar la aplicación Xerox® Support Engage en mi impresora multifunción? .....	4
¿Por qué debo escribir el modelo o número de serie de mi dispositivo cada vez? .....	4
¿La aplicación Xerox® Support Engage usará gran parte de mis datos? .....	4
No puedo descargar la aplicación Xerox® Support Engage. ¿Dispongo de las mismas funciones si uso el chat de la web? .....	4
Descargué la aplicación Xerox® Support Engage pero estoy teniendo algunos problemas. ¿Cómo puedo obtener asistencia? .....	4
¿Qué sucede si no deseo ver el video? .....	4
¿Es la aplicación Xerox® Support Engage segura? ¿Están mis datos personales protegidos mientras la uso?.....	4
¿Cómo puedo recibir notificaciones de actualizaciones de la aplicación Xerox® Support Engage? .....	4

## ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE?

Xerox® Support Engage es una aplicación móvil diseñada para brindar a nuestros clientes asistencia inmediata y práctica mediante sus dispositivos móviles (teléfonos móviles y tabletas), las 24 horas, los 7 días de la semana, cuando y donde más lo necesiten.

## ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES MÁS IMPORTANTES DE LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE?

Mediante una interfaz, los clientes accederán a una gran variedad de recursos de asistencia de Xerox, por ejemplo:

- Herramientas de diagnóstico y solución de problemas (ayuda guiada)
- Un agente digital inteligente multilingüe preparado para responder gran variedad de preguntas técnicas de resolución de problemas
- Acceso a chat con expertos en asistencia digital en línea a través de un algoritmo que pone a su disposición al mejor experto disponible
- Chats de audio y vídeo (unidireccionales o bidireccionales) con expertos en asistencia digital en línea, que pueden brindarle una mejor ayuda en tiempo real

## ¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS AL USAR LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE?

1. La ayuda está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
2. Es muy simple; elimina la complejidad al presentar en una sola interfaz todos los recursos disponibles para nuestros clientes.
3. La aplicación pone diversas oportunidades de solución de problemas a su alcance, por lo que obtendrá respuestas a sus problemas con mayor rapidez, sin que tenga que hablar con nosotros. No obstante, si aún desea hablar con nosotros, puede solicitar hablar con un experto en asistencia digital en su idioma.
4. Nos hemos dado cuenta de que, cuando usan la aplicación móvil o web, los clientes disfrutan de tasas de resolución un 50% superiores a las obtenidas mediante otros canales.
5. Mediante la aplicación y el chat en la web, los clientes también pueden participar en chats de audio y vídeo con nuestros expertos en asistencia digital. Hemos comprobado que tenemos un 30% más de posibilidades de resolver su problema con mayor rapidez si utilizamos el vídeo y, además, la experiencia tiene un nivel de calidad superior.

## ¿DÓNDE PUEDO CONSEGUIR LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE?

La aplicación Xerox Support Engage está disponible de forma gratuita en iOS App Store y Google Play Store. Debería mostrarse si busca Xerox® Support Engage o Xerox Corporation.

Google Play Store

Apple App Store



## ¿QUIÉN PUEDE USAR LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE?

Para usar todas las prestaciones de Xerox® Support Engage (incluida la asistencia por chat), el cliente deberá tener un contrato de servicio actualizado con Xerox; aunque cualquiera que cuente con un equipo Xerox podrá beneficiarse de la posibilidad de acceder a la información, a la base de conocimientos y a herramientas de diagnóstico a través del agente digital.

## ¿LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE ESTÁ DISPONIBLE A NIVEL MUNDIAL?

La aplicación puede descargarse en los siguientes países:

- **Norteamérica:** Canadá, Estados Unidos
- **Europa:** Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Italia, Luxemburgo, Noruega, Portugal, República de Irlanda, España, Suecia, Suiza, Países Bajos y Reino Unido

## ¿QUÉ IDIOMAS ADMITE LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE?

El agente digital inteligente está disponible en inglés, portugués, francés, italiano, alemán y español.

El experto en asistencia digital en línea hablará el o los idiomas correspondientes al país del cliente (entre otros, danés, holandés, finlandés, noruego y sueco).

## ¿POR QUÉ MI IDIOMA NO SE ADMITE?

El agente digital ya está disponible en varios idiomas, pero no en todos. Nuestra intención siempre es mejorar tanto nuestra tecnología como la experiencia de nuestros clientes. Sabemos que nuestros clientes demandan haya más idiomas. Nuestros equipos ya trabajan activamente, evaluando las necesidades de los clientes y buscando la manera más adecuada de abordarlos.

## ESTOY EN UN PAÍS O REGIÓN DONDE NO SE HABLA INGLÉS, ¿POR QUÉ EL AGENTE DIGITAL ME HABLA EN INGLÉS?

El inglés es el idioma prefijado. Puede seleccionar su idioma preferido entre los disponibles en las preferencias de la aplicación. Si accede desde la web, asegúrese de que se haya dirigido a la página web adecuada de Xerox correspondiente a su país. Vaya a [www.xerox.com/support](http://www.xerox.com/support) y seleccione su país con un clic en el país correspondiente en la esquina superior derecha.

## ¿PUEDO PEDIR CONSUMIBLES A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE?

Nuestro agente digital inteligente lo guiará a la plataforma de pedidos más adecuada disponible en su país.

## **¿PUEDO INSTALAR LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE EN MI IMPRESORA MULTIFUNCIÓN?**

Xerox® Support Engage es una aplicación móvil y puede usarse desde dispositivos móviles (Android y iOS). Debido a que una de las funciones clave es la capacidad de participar en comunicaciones de vídeo, la integración de la aplicación en la impresora no resultaría eficaz.

## **¿POR QUÉ DEBO ESCRIBIR EL MODELO O NÚMERO DE SERIE DE MI DISPOSITIVO CADA VEZ?**

Xerox® Support Engage necesita la información sobre su equipo para asegurarse de que le ofrece las respuestas adecuadas. Solo se le pedirá la información de su equipo para obtener información específica o si lo transfiere al experto en asistencia digital. Además, el número de serie es indispensable (en caso de que se le transfiera a un experto) para poder encontrar al agente más adecuado para brindarle asistencia según su producto.

## **¿LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE USARÁ GRAN PARTE DE MIS DATOS?**

Eso depende del operador de Internet del usuario y de los datos contratados. En su mayoría, la aplicación usa pocos datos; si un chat se presenta como audio o vídeo, usará datos en la misma proporción que en un anuncio de vídeo o un audio/vídeo en Messenger. Si le preocupa el uso de datos, le recomendamos que utilice una conexión wi-fi.

## **NO PUEDO DESCARGAR LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE. ¿DISPONGO DE LAS MISMAS FUNCIONES SI USO EL CHAT DE LA WEB?**

Por supuesto. Solo debe saber que posiblemente la experiencia en la web no funcione en navegadores anteriores, especialmente en Internet Explorer. Le recomendamos que utilice Google Chrome.

## **DESCARGUÉ LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE PERO ESTOY TENIENDO ALGUNOS PROBLEMAS. ¿CÓMO PUEDO OBTENER ASISTENCIA?**

Si se topa con problemas para descargar o usar Xerox® Support Engage, comuníquese a través del buzón del equipo de asistencia de la aplicación: [Xerox-SupportEngageMobileApp@Xerox.com](mailto:Xerox-SupportEngageMobileApp@Xerox.com)

## **¿QUÉ SUCEDE SI NO DESEO UTILIZAR MI CÁMARA?**

Dependerá totalmente de usted. El experto en asistencia digital siempre le sugerirá iniciar una videollamada para tener una mejor experiencia, pero usted decide si aceptar o no. Le recomendamos que acepte la solicitud, para que pueda escuchar y ver a nuestro agente, lo que agilizará el proceso de resolución. Además, siempre tendrá la posibilidad de apagar la cámara y el micrófono.

## **¿ES LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE SEGURA? ¿ESTÁN MIS DATOS PERSONALES PROTEGIDOS MIENTRAS LA USO?**

Todas las aplicaciones de Xerox son seguras y cumplen con las normas de protección de datos a nivel mundial. Puede revisar nuestras Políticas de privacidad y seguridad en nuestra página web: visite [www.xerox.es](http://www.xerox.es) y elija su región.

## **¿CÓMO PUEDO RECIBIR NOTIFICACIONES DE ACTUALIZACIONES DE LA APLICACIÓN XEROX® SUPPORT ENGAGE?**

La aplicación utiliza Google Play Store y Apple App Store para su distribución. Las actualizaciones estarán disponibles en su equipo móvil a través de los servicios estándar de la tienda en que se basa su equipo.