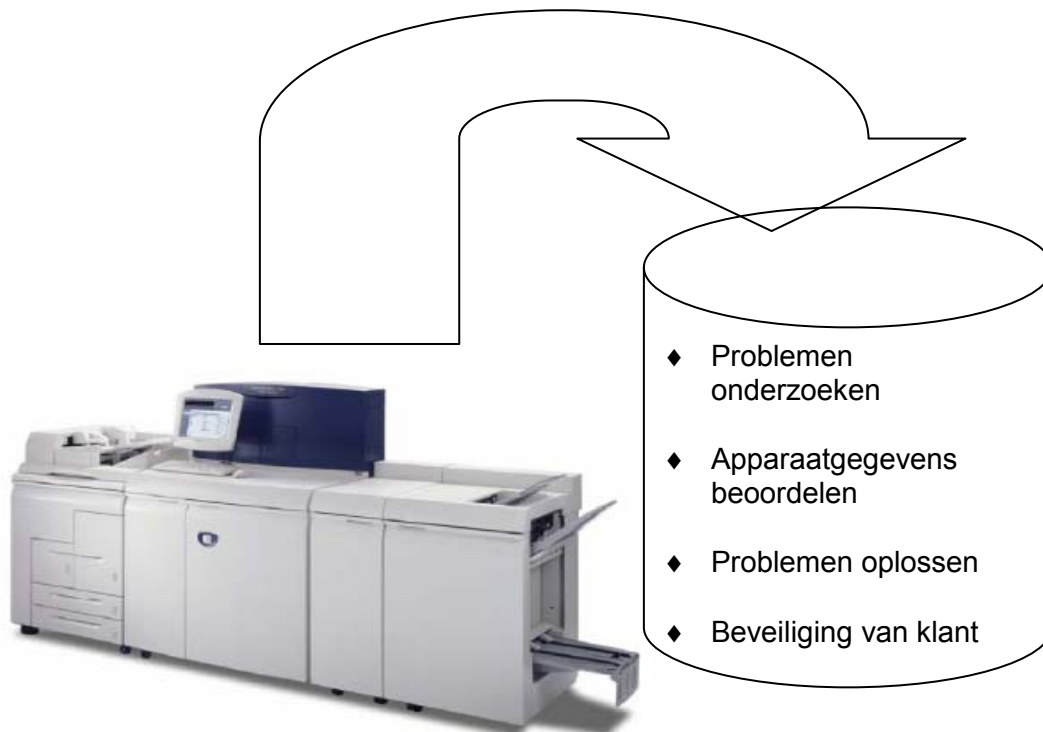


Overzicht prInteract, Xerox Externe diensten

Een stap in de goede richting



Samengesteld door:

Xerox Corporation

Global Knowledge and Language Services

800 Phillips Road 845-17S

Webster, New York 14580

Vertaald door:

Xerox

GKLS European Operations

Bessemer Road

Welwyn Garden City

Hertfordshire

AL7 1BU

VK

©2006 Xerox Corporation. Alle rechten voorbehouden.

De bescherming van het auteursrecht waarop aanspraak wordt gemaakt, betreft alle vormen en zaken van auteursrechtelijk materiaal of informatie die thans of in de toekomst van rechtswege is toegestaan, waaronder, zonder enige beperking, materiaal uit softwareprogramma's dat op het scherm wordt afgebeeld, zoals pictogrammen, uiterlijk en inhoud van de schermen, enzovoort.

XEROX® en alle Xerox-productnamen die in deze publicatie worden genoemd, zijn handelsmerken van XEROX CORPORATION.

Dit document wordt regelmatig bijgewerkt. In latere uitgaven zullen wijzigingen, technische onnauwkeurigheden en typfouten worden gecorrigeerd.

Info over prInteract, Xerox Externe services

prInteract, Xerox Externe diensten is een verzameling voor het netwerk ingeschakelde optionele diensten waarmee u vastgelegde apparaatgegevens en/of opdrachtgegevens veilig en extern naar het Xerox Welcome Centre kunt verzenden. De diensten zijn ontworpen om problemen beter te kunnen onderzoeken en de werking van de printer op proactieve wijze te kunnen beoordelen.

Hierna volgt een beschrijving van de externe diensten die beschikbaar zijn.

Verzending apparaatgegevens (MDT)

Deze dienst wordt geïnitieerd door het apparaat en heeft betrekking op:

- Welcome Centre bellen (CFA) - Gegevens met betrekking tot het apparaat worden op verzoek verstuurd.
- Automatische verzending apparaatgegevens (MDT) - Een automatische, dagelijkse (tot 4 keer per dag) verzending van gegevens met betrekking tot het apparaat.
- Opdracht vastleggen en overdragen - Een procedure van het Xerox Welcome Centre waarbij opdrachtgegevens worden verzonden die door de systeembeheerder zijn goedgekeurd.

Controle op afstand (RM)

Deze dienst wordt door de procedure bij het Xerox Welcome Centre geïnitieerd. Het gaat om de automatische verzending van gegevens die alleen betrekking op het apparaat hebben (er worden geen klantgegevens verzonden).

Automatisch meterstanden lezen (AMR)

De MeterAssistant is een aanvullende functie die beschikbaar is voor gebruikers van prInteract, Xerox Externe diensten. Met de MeterAssistant kunnen klanten automatisch via de website www.Xerox.com meterstanden naar Xerox verzenden. Met behulp van beveiligde, rechtstreekse gegevensverzending kunt u de meterstanden naar Xerox 'pushen'.

OPMERKING: Neem contact op met uw Xerox-medewerker voor meer informatie over prInteract, Xerox Externe diensten en MeterAssistant.

Voordelen van prInteract, Xerox Externe diensten

Dankzij prInteract, Xerox Externe diensten kunnen gegevens automatisch naar het Xerox Welcome Centre en de technische medewerkers van Xerox worden verzonden, zodat problemen snel onderzocht en opgelost kunnen worden.

De medewerkers van het Xerox Welcome Centre en Service Escalation kunnen deze gegevens nader onderzoeken en gebruiken voor de ondersteuning van de Xerox Nuvera. Via de geautomatiseerde controle op afstand kunnen Xerox-medewerkers gegevens op de Xerox-server op proactieve wijze benaderen en onderzoeken om apparaatgerelateerde problemen te voorkomen.

Met de toepassingen van prInteract, Xerox Externe diensten kunnen Xerox Nuvera-klienten de productiviteit en werking van het apparaat verder optimaliseren.

Beveiliging

Xerox houdt rekening met de beveiliging van de systemen van de klant.

Uw Xerox Nuvera kan met prInteract, Xerox Externe diensten gegevens veilig via het internet overdragen naar de technische ondersteuningsserver in de Xerox-omgeving met firewall. Het gaat hier uitsluitend om gegevens die betrekking hebben op de technische en dienst-gerelateerde informatie van het apparaat.

prInteract, Xerox Externe diensten maakt gebruik van dezelfde netwerkinstellingen als een standaard webbrowsen, zoals Internet Explorer. Klienten hoeven geen wijzigingen te maken in hun internet-firewalls, proxyservers of andere beveiligingsprogramma's. prInteract, Xerox Externe diensten maken netwerken niet kwetsbaarder voor virussen.

Transacties en diensten van prInteract, Xerox Externe diensten kunnen alleen met een specifieke Xerox-server communiceren die voor technische ondersteuning is bedoeld. Zonder toestemming van de klant, worden er geen afbeeldingen of vertrouwelijke gegevens van de klant verzonden.

Zo werkt prInteract, Xerox Externe diensten met de Xerox Nuvera

De procedure past naadloos in de werkstroom van de klant. Na de eerste instellingen hoeft de gebruiker niets meer te doen voor automatische controle door prInteract, Xerox Externe diensten.

1. Het programma treedt in werking zodra Xerox de getekende klantovereenkomst voor het gebruik van prInteract, Xerox Externe diensten heeft ontvangen.
2. Het serienummer van het apparaat wordt in de prInteract, Xerox Externe diensten-database van Xerox ingevoerd. Parameters voor de diensten, zoals bijvoorbeeld het interval waarmee de gegevens worden verzonden, worden op het apparaat geconfigureerd en in de Xerox-database opgeslagen.
3. Tijdens de installatie van het apparaat zal de systeembeheerder van de klant de Xerox Nuvera in het netwerk configureren. Er hoeven geen "gaten in de firewall van de klant" te worden gerepareerd of andere wijzigingen in het netwerk van de klant te worden doorgevoerd om prInteract, Xerox Externe diensten te installeren.
4. Nadat de installatie is voltooid en het apparaat op het internet is aangesloten, maakt de Xerox Nuvera contact met de Xerox-server en synchroniseert hierbij met de Xerox-server zodat de diensten die in de klantovereenkomst zijn vastgelegd, worden ingeschakeld.
5. Met de diensten Welcome Centre bellen (CFA) en Verzending apparaatgegevens (MDT) kan de operateur of de Xerox-technicus de Xerox Nuvera contact laten maken met Xerox, zodat er apparaatgegevens naar de prInteract, Xerox Externe diensten-server van Xerox kunnen worden verzonden. Als onderdeel van de procedure hebben klanten de optie om hun opdrachtgegevens naar Xerox te verzenden via de functie voor het vastleggen en overdragen van opdrachtgegevens.
6. Met de dienst Automatische verzending apparaatgegevens (MDT), maakt de Xerox Nuvera contact met Xerox om apparaatgegevens naar de prInteract, Xerox Externe diensten-database te verzenden. De standaardinstelling is eenmaal per 24 uur. U kunt dit wijzigen in het maximaal 4 keer binnen 24 uur versturen van gegevens. De klant kan deze dienst op het apparaat uitschakelen.
7. Controle op afstand wordt door Xerox geïnitieerd. Het personeel van het Xerox Welcome Centre kan hiermee een tijd instellen voor het verzenden van alleen dienstgegevens en technische gegevens die betrekking op het apparaat hebben.

Belangrijkste vereisten voor het inschakelen van de toepassingen van prInteract, Xerox Externe diensten

- Ondertekende klantovereenkomst waarin de voorwaarden voor het gebruik van prInteract, Xerox Externe diensten worden geaccepteerd.
- Serienummer van het Xerox Nuvera-apparaat.
- Xerox-technicus die prInteract, Xerox Externe diensten in de Xerox-omgeving inschakelt, zodat een specifiek apparaat gegevens naar een Xerox-server kan verzenden.
- Een deskundige die de Xerox Nuvera op het netwerk van de klant kan aansluiten en prInteract, Xerox Externe diensten kan inschakelen door de Internet-proxy-informatie van de klant op het apparaat in te voeren.

Veelgestelde vragen

Vraag	Antwoord
ALGEMEEN	
Wat voor soort apparaatgegevens en technische gegevens heeft Xerox nodig?	Xerox verzamelt en onderzoekt apparaatspecifieke hardware- en softwaregeschiedenisgegevens. Hieronder vallen gegevens als foutenhistorie, foutenlogbestand, debug-logbestanden, vernieuwingen/aanpassingen, informatie over vervanging van lege/verbruikte onderdelen, en dergelijke. Er worden geen klantgebonden of vertrouwelijke gegevens verzonden.
Wanneer kan ik PrInteract, Xerox Externe diensten inschakelen? Alleen tijdens de installatie van het apparaat?	PrInteract, Xerox Externe diensten kan het beste worden ingeschakeld tijdens de installatie van het apparaat. Deze toepassing kan echter ook later worden geïnstalleerd. Hiertoe dient u contact op te nemen met uw Xerox-medewerker of het Xerox Welcome Centre.
Hoe weet ik of PrInteract, Xerox Externe diensten op mijn apparaat is ingeschakeld?	Nadat uw apparaat op het netwerk is aangesloten en de juiste gegevens in het apparaat zijn ingevoerd om een internetverbinding tot stand te brengen, kunt u een handmatige synchronisatie met de Xerox-server uitvoeren. Als het apparaat eenmaal kan synchroniseren, verschijnt de lijst met PrInteract, Xerox Externe diensten die op uw apparaat zijn ingeschakeld op de gebruikersinterface. Als de synchronisatie van gegevens goed verloopt, maar de diensten niet op het apparaat verschijnen, dan neemt u contact op met het Xerox Welcome Centre, zodat Xerox de diensten voor uw apparaat op de Xerox-server kan inschakelen.

Vraag	Antwoord
<p>Als ik niet tevreden ben over PrInteract, Xerox Externe diensten, kan ik ze dan verwijderen? En zo ja, hoe kan ik dit doen?</p>	<p>Ja. U kunt contact opnemen met uw plaatselijke Xerox-medewerker om de diensten van uw systeem te laten verwijderen. Als u alleen wilt beschikken over de mogelijkheid om gegevens te verzenden via de toepassing Welcome Centre bellen, wanneer er zich een probleem op het apparaat voordoet, dan kunt u de automatische controle op afstand in het venster PrInteract, Xerox Externe diensten configureren uitschakelen.</p>
<p>Welke invloed heeft PrInteract, Xerox Externe diensten op mijn interne netwerk?</p>	<p>Net zoals u gebruikmaakt van een webbrowser als Internet Explorer of Netscape om bestanden te uploaden of te downloaden, wordt voor PrInteract, Xerox Externe diensten hetzelfde HTTPS-protocol gebruikt om gegevens via het internet naar de technische servers van Xerox te verzenden. Het is het beste als uw internetverbinding 256 kB/seconde of sneller bedraagt (64 kB/sec of sneller voor uploads). Aangezien voor PrInteract, Xerox Externe diensten gebruik wordt gemaakt van dezelfde netwerkinstellingen als die van de webbrowser, zijn er geen wijzigingen in het netwerk vereist. Als u beschikt over een langzame internetverbinding (langzamer dan 64 kB/sec), dan wordt het netwerk gedurende de overdracht van dienstgegevens en technische gegevens mogelijk extra belast. De dienst Welcome Centre bellen en Controle op afstand verzenden alleen dienstgegevens. Dit zijn bestanden van kleine omvang.</p>
<p>Aan welke industrienormen voldoet Xerox?</p>	<p>PrInteract, Xerox Externe diensten maakt gebruik van de Secure Socket Layer (SSL)-norm via HTTPS. Ook worden de standaarden SOAP, Web Services, CIM (Common Information Model) en XML gebruikt.</p>
<p>Kan ik mijn systeem uitschakelen terwijl PrInteract, Xerox Externe diensten is ingeschakeld?</p>	<p>Ja. De diensten Geautomatiseerde controle op afstand en Verzending apparaatgegevens verzenden de gegevens pas wanneer het apparaat weer wordt ingeschakeld. De gegevens worden tijdens de energiespaarstand en de slaapstand wel naar Xerox verzonden, zonder dat dit van invloed is op deze energiespaarstanden.</p>
<p>Wordt mijn werk onderbroken?</p>	<p>Nee. PrInteract, Xerox Externe diensten is een achtergrondactiviteit. Al het mogelijke is gedaan om de bronnen en de productiviteit van de klant niet nadelig te beïnvloeden.</p>
<p>Moet ik wachten tot Welcome Centre bellen is voltooid?</p>	<p>Als deze dienst eenmaal van start is gegaan, dan kan het gegevensoverdrachtvenster worden gesloten en de normale activiteiten van het apparaat worden hervat. De overdracht van gegevens wordt echter wel onderbroken als het apparaat opnieuw wordt opgestart.</p>

Vraag	Antwoord
Moet ik iets wijzigen aan de instellingen van mijn internetverbinding?	Nee. PrInteract, Xerox Externe diensten maakt gebruik van standaard HTTPS-netwerkverbindingen, net zoals de webbrowser. De toepassingen worden geïnitieerd door de Xerox Nuvera, die gegevens via het internet 'pusht'.
BEVEILIGING	
Hoe weet ik zeker dat Xerox niet bij de vertrouwelijke gegevens van mijn bedrijf komt?	Via de de gebruikersinterface van het apparaat kunt u zelf zien welke gegevens naar Xerox zijn verzonden. De toepassingen van PrInteract, Xerox Externe diensten hebben alleen toegang tot apparaatgerelateerde gegevens en niet tot afbeeldingen of andere gegevens van de klant, tenzij de klant dit specifiek heeft aangevraagd.
Kan mijn apparaat communiceren met of gegevens ontvangen van systemen die niet van Xerox zijn?	Nee. Het apparaat initieert de gegevensoverdracht van PrInteract, Xerox Externe diensten altijd en stelt een communicatiepad in dat uitsluitend door Xerox gebruikt kan worden en geen toegang biedt voor derden.
Hoe kan ik er zeker van zijn dat de apparaatgegevens alleen naar Xerox worden verzonden?	Het beveiligde verzendproces maakt gebruik van HTTPS en Verisign-certificaten om er zeker van te zijn dat de Xerox Nuvera alleen naar Xerox verzendt. Ook vergelijkt Xerox het apparaat regelmatig met de inhoud van de database van PrInteract, Xerox Externe diensten en wordt er gebruik gemaakt van een eigen beveiligingsalgoritme dat uitsluitend communicatie van Xerox-apparaten accepteert. Verder worden alle gegevens via een Secure Socket Layer (SSL)-verbinding met 128-bits codering verzonden.
Wordt mijn netwerk kwetsbaarder voor virussen of aanvallen van hackers als PrInteract, Xerox Externe diensten is ingeschakeld?	Nee. Klanten hoeven geen wijzigingen in hun eigen beveiligde netwerk door te voeren. PrInteract, Xerox Externe diensten communiceert alleen met een specifieke beveiligde server van Xerox en is speciaal ontworpen om gegevensoverdrachten waarvoor geen toestemming is verleend, te voorkomen. Ten slotte wordt de beveiligde server bij Xerox regelmatig op virussen gescand met behulp van de nieuwste antivirusprogramma's.
Onder welke omstandigheden worden opdrachtgegevens naar Xerox verzonden?	De systeembeheerder selecteert de opdracht en verstuurt hem naar Xerox. Dit gebeurt alleen als onderdeel van de procedure van het Xerox Welcome Centre en met uw goedkeuring.