

Descripción general prInteract, Servicios remotos de Xerox

Un paso en la dirección correcta



Preparado por:

Xerox Corporation

Global Knowledge and Language Services

800 Phillips Road 845-17S

Webster, New York 14580

©2006 Xerox Corporation. Reservados todos los derechos.

Los derechos de propiedad intelectual (copyright) incluyen en forma y fondo todo el material e información registrable como propiedad intelectual según la legislación actual y futura, incluido sin limitación el material generado por los programas de software mostrados en pantalla, tales como plantillas, iconos, vistas de pantalla, apariencia, etc.

Impreso en los Estados Unidos de América.

XEROX® y todos los productos Xerox mencionados en esta publicación son marcas comerciales de XEROX CORPORATION.

Este documento se modifica periódicamente. Los cambios, actualizaciones técnicas y errores tipográficos se corregirán en ediciones subsiguientes.

Acerca de prInteract, Servicios remotos de Xerox

prInteract, Servicios remotos de Xerox es una colección de servicios opcionales activados a través de la red que le permite transferir en forma segura y remota datos de la máquina y/o trabajos al servicio de asistencia de Xerox. Los servicios están diseñados para mejorar el diagnóstico de problemas y evaluar proactivamente el funcionamiento de la impresora.

A continuación se listan y describen las opciones de Servicios remotos disponibles.

Servicio de transmisión de datos de la máquina (MDT)

Este servicio se inicia desde el dispositivo e incluye:

- Solicitar asistencia (CFA): Una transferencia de datos bajo demanda relacionados con la máquina.
- Transmisión automática de datos de la máquina (MDT): Una transferencia automática, diaria (hasta 4 veces por día) de datos relacionados con la máquina.
- Captura de trabajos / transferencia: Un proceso de asistencia de Xerox para enviar datos de un trabajo y está aprobado por el administrador del sistema.

Servicio de Monitoreo remoto (RM)

Este servicio lo inicia el proceso de asistencia de Xerox e involucra sólo la transferencia automática de datos relacionados con la máquina (no se transfieren datos del cliente).

Lectura automática de contador (AMR) del servicio de facturación

El MeterAssistant es una función adicional disponible para usuarios de prInteract, Servicios remotos de Xerox. Permite que los clientes envíen automáticamente las lecturas del contador de facturación a Xerox a través del sitio Web www.Xerox.com. Usando dispositivos protegidos para transmisión de datos directa se 'envían' las lecturas del contador a Xerox.

NOTA: Póngase en contacto con el proveedor de Xerox para obtener información adicional sobre prInteract, Servicios remotos y MeterAssistant.

Beneficios de prInteract, Servicios remotos de Xerox

prInteract, Servicios remotos de Xerox le proporciona automáticamente o bajo demanda datos al personal de asistencia al cliente de Xerox y al personal de ingeniería de Xerox, para facilitar el análisis y resolución rápidos de problemas.

El Centro de asistencia al cliente de Xerox y el personal de Servicio intensificado tienen la capacidad de examinar y usar los datos para resolver los problemas que surjan en la Xerox Nuvera. Usando el sistema Monitoreo remoto automático, el personal de Xerox puede acceder y analizar datos proactivamente en el servidor de Xerox para prevenir problemas de la máquina.

Las funciones de prInteract, Servicios remotos de Xerox se convierten en los parámetros de oportunidades de productividad y tiempo productivo de la máquina para los clientes de Xerox Nuvera.

Seguridad

Xerox brinda respuestas a las preocupaciones sobre seguridad de sus clientes.

prInteract, Servicios remotos de Xerox le proporciona la capacidad a la Xerox Nuvera de transportar en forma protegida los datos, a través de Internet, a un servidor de apoyo técnico dentro del ambiente de Xerox detrás del cortafuego. Los datos se limitan exclusivamente a la información de servicios e ingeniería del dispositivo.

prInteract, Servicios remotos de Xerox utiliza los mismos mecanismos de red que un navegador de Web estándar tal como Internet Explorer. Los clientes no necesitan hacer ningún cambio en los cortafuegos de Internet, servidores proxy u otros mecanismos de seguridad. prInteract, Servicios remotos de Xerox no harán las redes más susceptibles a virus.

Las transacciones y servicios de prInteract, Servicios remotos de Xerox sólo se pueden comunicar con un específico servidor técnico de asistencia de Xerox. No se transmiten imágenes ni información sensible del cliente sin la autorización del cliente.

Cómo funciona prInteract, Servicios remotos de Xerox con la Xerox Nuvera

El proceso es transparente para el flujo de trabajo del cliente. Después de la configuración inicial, no se requiere ninguna interacción con el usuario para el monitoreo automático de prInteract, Servicios remotos de Xerox.

1. El proceso se inicia cuando Xerox recibe el acuerdo firmado del cliente para la suscripción a prInteract, Servicios remotos de Xerox.
2. El número de serie de la máquina se introduce en la base de datos de prInteract, Servicios remotos de Xerox dentro de Xerox. Los parámetros del servicio, tal como el intervalo de la transferencia de datos, están configurados en el dispositivo y guardados en la base de datos de Xerox.
3. En el momento de la instalación de la máquina, el administrador del sistema del cliente configura la Xerox Nuvera en la red del cliente. No se necesitan "orificios en el cortafuegos del cliente" ni cambios en ningún otro equipo en el sitio del cliente para configurar prInteract, Servicios remotos de Xerox.
4. Cuando se completa la instalación y el dispositivo está configurado para su conexión a Internet, la Xerox Nuvera establece contacto con uno de los servidores de Xerox, hace la sincronización con el servidor de Xerox para activar los servicios suscritos como están definidos en el acuerdo firmado por el cliente.
5. Con solicitar asistencia (CFA), el servicio de transmisión de datos de la máquina (MDT), ya sea el operador principal o el técnico de servicio de Xerox puede hacer que la Xerox Nuvera inicie contacto con Xerox para transmitir datos del dispositivo a la base de datos de prInteract, Servicios remotos de Xerox. Como parte del proceso de asistencia, los clientes tienen la opción de enviar los datos del trabajo a Xerox a través de la función Captura de trabajos y transferencia.
6. Con el servicio de transmisión automática de datos de la máquina (MDT), la Xerox Nuvera iniciará el contacto con Xerox para transmitir los datos del dispositivo a la base de datos de prInteract, Servicios remotos de Xerox. El ajuste prefijado es una vez cada 24 horas y se lo puede cambiar para enviar datos hasta 4 veces diferentes durante 24 horas. El cliente tiene la capacidad de desactivar el servicio en el dispositivo.
7. El monitoreo remoto lo inicia Xerox y le permite al personal de asistencia de Xerox programar la transferencia de datos de servicios relacionados con la máquina y datos técnicos solamente.

Requerimientos clave para activar las funciones prlInteract, Servicios remotos de Xerox

- Un acuerdo firmado por el cliente aceptando prlInteract, Servicios remotos de Xerox.
- Un número de serie de la Xerox Nuvera.
- Un técnico de asistencia de Xerox para activar prlInteract, Servicios remotos de Xerox dentro del ambiente de Xerox para que un dispositivo específico envíe datos a un servidor de Xerox.
- Una persona con conocimiento para conectar la Xerox Nuvera a la red del cliente y activar prlInteract, Servicios remotos de Xerox colocando la información del proxy del Internet del cliente en el dispositivo.

Preguntas frecuentes

Pregunta	Respuesta
GENERAL	
¿Qué clase de datos de máquina e ingeniería recolecta Xerox?	Xerox recolecta y analiza datos históricos del hardware y software específicos de la máquina. Eso incluye datos tales como historia de fallas, registros de errores, registros de depuración, información de la modificación, información de la sustitución de piezas en "fin de duración" e información similar. No se transmite información que identifica al cliente o datos sensitivos.
¿Cuándo puedo activar prlInteract, Servicios remotos de Xerox? ¿Solamente cuando se instala?	Es más fácil activar prlInteract, Servicios remotos de Xerox durante la instalación. Pero, esta función también se puede activar después de la instalación contactando a su proveedor local de Xerox o al Centro de asistencia al cliente de Xerox.
¿Cómo puedo saber si prlInteract, Servicios remotos de Xerox está activado en mi máquina?	Después que la máquina esté correctamente conectada a la red y tenga la información de la conectividad de Internet apropiada introducida en la máquina, realizará una sincronización manual 'hacer/establecer una sincronización' al servidor Xerox. Una vez que el dispositivo puede hacer una sincronización, la lista de prlInteract, Servicios remotos de Xerox activada en su máquina se muestra bajo la selección Servicios remotos que se encuentra en la IU del dispositivo. Si puede hacer la sincronización exitosamente, pero los servicios no aparecen en el dispositivo, entonces debe contactar a Xerox, así Xerox puede activar los servicios para su dispositivo en el servidor de Xerox.
¿Si no me gusta prlInteract, Servicios	Sí. Puede contactar a su proveedor local de Xerox

Pregunta	Respuesta
remotos de Xerox, lo puedo eliminar? ¿En caso afirmativo, cómo?	para que retire los servicios de su sistema. Si sólo desea tener la capacidad de enviar datos usando la función Solicitar asistencia cuando tiene un problema con la máquina, tiene la opción de desactivar la función de monitoreo remoto automático (MDT) en la ventana Configurar prlInteract, Servicios remotos de Xerox.
¿Qué impacto tendrá prlInteract, Servicios remotos de Xerox en mi red interna?	De la misma forma que se usa un navegador Web tal como Internet Explorer o Netscape para transferir o descargar archivos, prlInteract, Servicios remotos de Xerox de manera similar usa el mismo protocolo HTTPS para enviar datos a través de Internet a los servidores técnicos de Xerox. Es mejor si su conexión de Internet tiene una velocidad de 256 kb/segundo o mayor (64 kbs o mayor para cargar). Como prlInteract, Servicios remotos de Xerox usa los mismos mecanismos de conexión a la red que un navegador Web, no es necesario hacer ningún cambio en la red. Si tiene una conexión de Internet muy lenta (menor de 64 kbs), realizar una transferencia de datos de servicio e ingeniería puede poner presión adicional durante el tiempo de la transferencia. Los datos del servicio CFA y la transferencia del Monitoreo remoto envían sólo datos de servicio, que son muy pequeños.
¿Qué estándares de la industria cumple Xerox?	prlInteract, Servicios remotos de Xerox usa SSL (Nivel de socket protegido) estándar vía HTTPS. También usa SOAP, Web Services, CIM (Common Information Model) y estándar de XML.
¿Puedo apagar mi máquina con prlInteract, Servicios remotos de Xerox activados?	Sí. El servicio de Monitoreo remoto automático y los servicios MDT enviarán los datos cuando se vuelva a encender el dispositivo. Durante los modos de baja energía y de reposo, el servicio de Monitoreo remoto automático seguirá enviando datos a Xerox sin afectar esos modos de ahorro de energía.
¿Se interrumpirá mi trabajo?	No. prlInteract, Servicios remotos de Xerox es una actividad en el fondo. Se ha hecho todo el esfuerzo posible para no afectar los recursos y productividad del cliente.
¿Debo esperar que se termine Solicitar asistencia?	Una vez que se inicia, la ventana de transferencia de datos se puede cerrar y se pueden retomar las actividades normales de la máquina. (Reiniciar o apagar y encender si puede terminar la transferencia de datos).
¿Se requiere que haga algo especial con mi conexión a Internet?	No. prlInteract, Servicios remotos de Xerox usa las conexiones de red estándar HTTPS, tal como un navegador de Web. Las funciones las inicia la Xerox Nuvera para enviar datos a través de Internet.
SEGURIDAD	
¿Cómo puedo estar seguro que los datos del dispositivo van sólo a Xerox?	Se pueden examinar los datos enviados de vuelta a Xerox usando la interfaz del usuario del dispositivo para ver los detalles de la transacción. Las

Pregunta	Respuesta
	funciones de prlInteract, Servicios remotos de Xerox sólo acceden a los datos relativos a la máquina y no a imágenes u otros datos del cliente, salvo que sean específicamente requeridos por el cliente.
¿Interactuará mi máquina o recibirá información de sistemas que “no son Xerox”?	No. El dispositivo inicia siempre la actividad de transferencia a prlInteract, Servicios remotos de Xerox y establece una ruta de comunicación no intrusiva sólo con Xerox
¿Cómo puedo estar seguro que los datos del dispositivo van sólo a Xerox?	El proceso de transmisión protegido usa HTTPS y certificados firmados Verisign para garantizar y verificar que la Xerox Nuvera sólo envía a Xerox. Además, Xerox autentica continuamente su máquina con las bases de datos de prlInteract, Servicios remotos de Xerox y usa un algoritmo de seguridad propio para verificar que sólo acepta comunicaciones de dispositivos de Xerox. Aún más, toda l transmisión de datos se envía a través de una conexión SSL (Nivel de socket protegido) usando un cifrado de 128 bits.
¿Activar prlInteract, Servicios remotos de Xerox hará mi red más susceptible para virus o ataques piratas?	No. Esto no hace ningún cambio en la seguridad propia de las redes. prlInteract, Servicios remotos de Xerox sólo se comunica a un servidor seguro específico de Xerox y los servicios están diseñados específicamente para prevenir transferencias de datos no autorizadas. Además, el servidor seguro de Xerox es escaneado regularmente por virus usando las herramientas más recientes.
¿Bajo qué circunstancias se enviarán datos de un trabajo a Xerox?	El administrador del sistema específicamente selecciona el trabajo y lo envía a Xerox. Eso solo se hace como parte del proceso de asistencia de Xerox y bajo autorización.