

# HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG ApeosPort/DocuCentre-IV 4070/5070 DocuCentre-IV 2060/3060/3065



# GIAO DIỆN MÀN HÌNH MÁY

Cảm ơn các bạn đã lựa chọn sản phẩm đa chức năng của Fuji Xerox. Đây là hướng dẫn sử dụng của Công ty TNHH Fuji Xerox Việt Nam. Tài liệu này sẽ giúp bạn sử dụng dễ dàng các tính năng căn bản của máy như: Sao Chụp (Copy), In (Print), Quét Dữ Liệu (Scan), Fax

#### <u>Màn hình tổng quan:</u>



#### <u>Màn hình chức năng:</u>

Mản Hình Chủ Dịch Vụ	To begin, select a Servic	e.	2 Local User	Đăng Nhập /Xuất Công Việ			
Sao Chup	Сору	Fax / Internet Fax	E-mail		Language Screen Brightness	0	2 3
(Không Sử Dụng)	G Simple Copy	Simple Fax	Scan to PC	1/2	Setup Calibration	(4) (7)	5 6 8 9
Xem Lại	Store to Folder	Send from Folder	Stored Programming		Activity Report	Ngứng Qua	0 (#) ny Quay Số Nhar C (1)

Hình ảnh sử dụng trong tài liệu này chỉ có tính chất minh họa và dựa trên cấu hình tiêu chuẩn của máy. Chức năng của máy thường được thể hiện trên nền màu xám. Những chức năng không được hỗ trợ do cấu hình sẽ không được hiện thị trên màn hình.

Đây là tài sản của Công ty Fuji Xerox Việt Nam. Vui lòng không sao chép và chỉnh sửa nếu không có sự đồng ý. Hướng dẫn này có thể được thay đổi cho phù hợp hơn mà không cần thông báo trước

Chúng tôi hoan nghênh ý kiến đóng góp của các bạn để hoàn thiện hơn tài liệu này.

Vui lòng liên hệ chúng tôi để biết thêm thông tin chi tiết.

Công ty TNHH Fuji Xerox Việt Nam

# MỤC LỤC

01.	Chức năng sao chụp (COPY) C01. Sao chụp đơn giản C02. Phóng to/ Thu nhỏ C03. Sao chụp hai mặt C04. Sao chụp sách C05. Phối hợp sao chụp nhiều kích thước giấy C06. Xóa cạnh/ Xóa lề C07. Dồn trang C08. Tạo sách C09. Sao chụp chia bộ C10. Lặp ảnh C11. Sao chụp CMND	Trang 05-15 Trang 05 Trang 06 Trang 07 Trang 08 Trang 09 Trang 10 Trang 11 Trang 11 Trang 12 Trang 13 Trang 14 Trang 15
02.	Fax F01. Fax đơn giản F02. Fax cho một hay nhiều nơi nhận cùng lúc F03. Fax hai mặt của bản gốc F04. In báo cáo đã gửi Fax F05. Kiểm tra/ Hủy lệnh Fax	Trang 16-20 Trang 16 Trang 17 Trang 18 Trang 19 Trang 20
03.	Quét tài liệu (SCAN) S01. Quét và lưu tài liệu vào thư mục S02. Lấy tài liệu đã quét từ thư mục S03. Quét và gửi tài liệu vào địa chỉ Email S04. Quét và gửi tài liệu vào máy tính S05. Quét và lưu tài liệu USB	Trang 21-25 Trang 21 Trang 22 Trang 23 Trang 24 Trang 25
04.	In (PRINT) I01. In hai mặt I02. In bảo mật I03. In dồn trang I04. Tạo sách I05. In xám nền I06. Gửi Fax từ máy tính cá nhân	Trang 26-31 Trang 26 Trang 27 Trang 28 Trang 29 Trang 30 Trang 31
05.	<ul> <li>Xử lý kẹt giấy.</li> <li>1. Kẹt giấy ở Bộ nạp và đảo bản gốc</li></ul>	Trang 32-38 Trang 32-33 Trang 34 Trang 35 Trang 36 Trang 37 Trang 38
06.	Nạp giấy	Trang 39
07.	Kiểm tra số trang in	Trang 40
08.	Thay vật tư 1. Thay hộp mực (Toner cartridge) 2. Thay hộp trống (Drum cartridge)	Trang 41-42 Trang 41 Trang 42
09.	Tình trạng các lệnh: In/ Sao chụp/ Quét tài liệu/ Fax	Trang 43
10.	Cài đặt/ Đăng ký danh bạ	Trang 44
11.	Hỗ trợ trực tuyến	Trang 45
12.	Giới thiệu những ưu việt trong hỗ trợ khách hàng của Fuji Xerox	Trang 46-51

## CHỨC NĂNG SAO CHỤP

Có thể nạp tài liệu gốc trên Mặt Kính hoặc Bộ Nạp Và Đảo Bản Gốc Tự Động (DADF), xác định số lượng bản sao chụp và bắt đầu sao chụp

#### Nạp tài liệu > Chọn tính năng > Nhập số lượng > Bắt đầu



### C01. SAO CHỤP ĐƠN GIẢN

Cho phép thực hiện chức năng sao chụp đơn giản



## C02. THU NHỔ/ PHÓNG TO

Cho phép thay đổi kích thước giấy của bản sao chụp



### C03. SAO CHỤP HAI MẶT

Cho phép thực hiện sao chụp 1 mặt và 2 mặt của tài liệu sang 1 và 2 mặt của bản chụp



### C04. SAO CHỤP SÁCH

Cho phép sao chụp tất cả tài liệu sang những bản chụp một hoặc hai mặt



## C05. PHỐI HỢP NHIỀU KÍCH THƯỚC GIẤY

Cho phép sao chụp 1 lượt nhiều kích thước giấy khác nhau



### C06. XÓA CẠNH/ XÓA LỀ

Cho phép xóa những dấu vết không mong muốn trên lề của bản in



### **C07. DÒN TRANG**

Cho phép bạn chụp 2, 4 hay 8 trang giấy lên một mặt của bản chụp



### C08. TẠO SÁCH

Cho phép sao chụp nhiều trang giấy tạo thành sách (Chức năng bổ sung: bấm ghim và gấp gáy sách)



### C09. SAO CHỤP CHIA BỘ

Chia bộ: Lưu trữ và chia thành từng bộ theo thứ tự số trang (Chức năng bổ sung: bấm ghim, bấm lỗ)
 Không chia bộ: In theo số lượng đặc biệt



### C10. SAO CHỤP LẶP ẢNH

Cho phép sao chụp lặp lại hình ảnh trên 1 trang giấy



## C11. SAO CHỤP CHỨNG MINH NHÂN DÂN

Cho phép sao chụp cả hai mặt của chứng minh nhân dân (CMND) lên 1 mặt của trang giấy



## F01. CHỨC NĂNG FAX ĐƠN GIẢN

Cho phép gửi Fax đến từng địa chỉ riêng lẻ



### F02. FAX ĐẾN MỘT HOẶC NHIỀU NƠI NHẬN CÙNG LÚC

Cho phép gửi Fax đến một hoặc nhiều nơi



### F03. FAX HAI MẠT CỦA BẢN GỐC

Cho phép quét 2 mặt của tài liệu gốc và gửi từng trang riêng lẻ



### F04. IN BÁO CÁO ĐÃ GỞI FAX

Cho phép in báo cáo sau khi Fax gửi đi thành công



# F05. HỦY VÀ KIẾM TRA LỆNH FAX

Cho phép hủy và kiểm tra các lệnh Fax đang hiện trên máy



# **01. QUÉT VÀ LƯU TÀI LIỆU VÀO THƯ MỤC** Cho phép quét tài liệu từ máy và lưu trữ vào thư mục đã được đăng ký

				А. 1.	<i>Trên máy đa chức năng của Fuji Xerox</i> Đặt tài liệu muốn quét lên Bộ nạp và đảo bản gốc tự động
Co Simple	py Copy Folder	Fax / Internet For Simple Fax	x E-mail E-mail Scan to PC	2.	Chọn [Service Home] Chọn [Store to Folder]
Store to Folder	Advanced Settings	Layout Adjustment	Filing Options	3.	Chon Thự Mục ban muốn lưu tài liệu
001 test	002 test2	003 xerox	4 vailable>	-	Color Scanning: Xác định màu của tài
005 <available></available>	006 <available></available>	007 <available></available>	8 vailable>	list	liệu 2 Sided Scanning: Xác định quét 1 hoặc 2 mặt của tài liêu gắc
Available>	Available>	2 Sided Scanning ed	2 vailable> Original Type	- -	<ul> <li>2 mạt của tài liệu góc</li> <li>Original Type: Chọn loại tài liệu gốc</li> <li>Preview: Xem trước hình ảnh được quét</li> <li>Nhấn [Start]</li> </ul>

# **S02. LẤY TÀI LIỆU ĐÃ QUẾT TỪ THƯ MỤC** Cho phép lấy tài liệu đã quét từ thư mục đã được đăng ký

Dia chi IP của máy         Ele Edit Yew Favorites tools Help         Favorites       Isa Hanawalt         Fouries       Isa Hanawalt         DocuCentre-IV 4070- xxx.xxx.xxx         Print       Scan         Address Book       Properties	<ul> <li><i>B. Trên máy tính:</i></li> <li>1. Mở trình duyệt Web được hỗ trợ. Tại thanh địa chỉ nhập địa chỉ IP của máy và nhấn [Enter]</li> <li>2. Chọn mục [Scan]</li> </ul>
Go to (001 - 200) Go Folder Number Folder Name	Chọn <mark>[Folder]</mark> Chọn tên thư mục yêu cầu từ danh sách
Image: Description of the section of the se	
Enabled      PDF     TIFF / JPEG     PDF     DocuWorks     XPS     PDF (Specific Color)     DocuWorks (Specific Color)	3. Chọn định dạng tập tin yêu cầu là PDF hoặc các định dạng mong muốn khác Chọn tiếp [Retrieve]
2333 <u>img-313150459</u>	<ol> <li>Nhấp vào tập tin để nhận Trong ô bật lên <i>"File Download"</i> Tùy chọn [Open] để mở tập tin Hoặc [Save] để lưu</li> </ol>
File Download       Image: Second secon	

### S03. QUÉT VÀ GỬI TÀI LIỆU VÀO ĐỊA CHỈ EMAIL

Cho phép quét và gửi tài liệu như là tập tin đính kèm vào địa chỉ email



# S03. QUÉT VÀ GỬI TÀI LIỆU VÀO MÁY TÍNH

Cho phép quét tài liệu và lưu vào thư mực trong máy vi tính có kết nối mạng



### S04. QUÉT VÀ LƯU TÀI LIỆU VÀO USB

Đây là tính năng bổ sung: cho phép quét tài liệu và chuyển qua các phương thức bạn muốn



### IO1. IN HAI MĂT

Cho phép tài liệu có thể in hai mặt



### **I02. IN BẢO MẬT**

Cho phép gửi dữ liệu đến máy đồng thời khởi động mật khẩu, lệnh in chỉ thực hiện khi bạn nhập đúng mật khẩu (thích hợp với việc in những tài liệu cá nhân, có tính riêng tư bảo mật)



### **103. IN DÒN TRANG**

Cho phép in nhiều trang lên 1 mặt của tài liệu



### 104. IN TẠO SÁCH (Tính năng bổ sung)

Cho phép in tài liệu nhiều trang thành sách (Chức năng bổ sung: gấp nếp và bấm ghim ở giữa)



### 105. IN XÁM NÈN

Cho phép in tài liệu với hình ảnh, thông tin mờ chìm



# **106. GỬI FAX TRỰC TIẾP TỪ MÁY TÍNH CÁ NHÂN** Cho phép gửi Fax trực tiếp từ máy tính (Thực hiện với những tài liệu có sẵn trong máy tính)

Printe     Properties       Printer     Chọn máy in của Fuji Xerox     Properties       Status:     Type:     Find Printer       Type:     Print to file       Comment:     Print to file       Page range     Copies       Image:     Image:       Pages:     Image:       Image:     Image:       Image:<	1. Chọn lệnh in và [Properties]
Paper/Dutput Image Options Color Options Layout/Watermark Advanced Fax Job Type: Fax Setup Paper Dutput	<ol> <li>Mục [Paper/Output] chọn [Job Type]</li> <li>Chọn [Fax]</li> <li>Nhấn [OK] và [Print]</li> </ol>
Fax Recipient       Xame:       Becipient List:         Image: Import To List       Import To List       Có thể thêm nhiều số fax vào 'Recipient List'.         Current Fax Phonebook:       Total Entries/Stations: 1 / 1         C:WDocuments and SettingsWAII Users       Recipient List         Look Up Phonebook.       Delete From List         OK       Cancel	<ul> <li>3. Cửa sổ <i>Fax Recipient</i></li> <li>Name: Nhập tên đơn vị bạn muốn gửi Fax</li> <li>Fax Number: Nhập số Fax muốn gửi</li> <li>Chọn [To]</li> <li>Lặp lại bước thêm số Fax để gửi cho nhiều số khác</li> </ul>
Fax Job Confirmation         You have selected to send the job as a fax to the following         <027111015>         <027111015>         Delayed Send	4. Nhấn [OK] để thực hiện

#### 05.1 Kẹt giấy ở Bộ nạp và đảo bản gốc tự động



Chắc chắn rằng tài liệu gốc không bị rách, nhăn hoặc gấp lại khi nạp vào Bộ nạp và đảo bản gốc tự động; đặt ngửa tài liệu gốc lên theo các hướng dẫn hiển thị trên màn hình cảm ứng

#### <u>LƯU Ý:</u>

Sau khi lấy tài liệu gốc bị kẹt ra, đặt trở lại toàn bộ tài liệu gốc một lần nữa, kể cả những tài liệu gốc đã quét hình. Các tài liệu gốc đã quét hình sẽ tự động được bỏ qua và tiếp tục quét hình từ tài liệu gốc bị kẹt giấy. Các tài liệu gốc bị rách, nhăn, hoặc gấp lại có thể gây kẹt giấy và hư hỏng. Để quét hình các tài liệu gốc như vậy, đặt úp tài liệu gốc lên mặt kính đặt giấy để sao chụp.









 Mở nắp phía trên của Bộ nạp và đảo bản gốc tự động



 Vui lòng KHÔNG nắm kéo bản gốc ra khỏi vị trí kẹt giấy



 Sử dụng bánh xe MÀU XANH để cuộn giấy ra khỏi vị trí kẹt

4. Có thể lấy tài liệu gốc ra từ bên dưới Bộ nạp và đảo bản gốc tự động bằng cách mở nắp và kéo nhẹ tờ giấy ra

### 05.2 Kẹt giấy ở thân máy (Ngõ A)

#### CẢNH BÁO: Không chạm vào bộ sấy mực in (Fuser) vì có thể rất nóng





 Hạ khay chứa giấy số 5 xuống Nâng cần gạt để mở nắp A

 Ấn xuống và quay cần gạt A1 Màu Xanh theo hướng mũi tên để lấy giấy ra khỏi từ bên trên của bộ sấy mực in.

Đóng nắp A

### 05.3 Kẹt giấy ở thân máy (Ngõ B)





1. Kéo cần nhả phía dưới bên trái để mở nắp

2. Cẩn thận lấy giấy mà bạn nhìn thấy ra

(Nếu giấy bị rách, chắc chắn máy không còn mảnh giấy nào sót lại trong máy)

#### Đóng nắp bên trái lại

### 05.4 Kẹt giấy ở thân máy (Ngõ C)





 Kéo cần nhả phía dưới bên trái để mở nắp



2. Cẩn thận lấy giấy mà bạn nhìn thấy ra

(Nếu giấy bị rách, chắc chắn máy không còn mảnh giấy nào sót lại trong máy)

Đóng nắp bên trái lại

### 05.4 Kẹt giấy ở thân máy (Ngõ D)



 Kéo cần nhả bên trái vị trí cửa A để mở nắp

 Mở tiếp cửa D. Cẩn thận lấy giấy mà bạn nhìn thấy ra

(Nếu giấy bị rách, chắc chắn máy không còn mảnh giấy nào sót lại trong máy)

Đóng tất cả các nắp đã được mở

### 05.5 Kẹt giấy ở thân máy (Ngõ E)



- Kéo cần nhả bên trái để mở nắp
- Cẩn thận lấy giấy mà bạn nhìn thấy ra (Nếu giấy bị rách, chắc chắn máy không còn mảnh giấy nào sót lại trong máy)

Đóng tất cả các nắp đã được mở

## 06. NẠP GIẤY



### <u>Lưu ý:</u>

- 1. Đánh tơi giấy trước khi nạp vào khay
- 2. Kéo khay cần nạp giấy ra khỏi vị trí cho đến khi không thể kéo được nữa
- 3. Điều chỉnh các cạnh giấy cho đều nhau, chỉ nạp giấy đến vạch "MAX"
   4. Kéo các thanh hướng giấy vào sát các cạnh của giấy
- 5. Đóng khay giấy

### 07. KIỂM TRA SỐ TRANG IN VÀ TÌNH TRẠNG VẬT TƯ

### A. Số trang in

- **Chon [Machine Status]** -
- Chon tiếp [Billing Information] và [Billing Information] \_

#### Total Impressions : Tổng số trang đã sao chụp, in, fax Copy Service

- : Tổng số trang đã sao chụp

Print Service Fax Service

- : Tổng số trang đã in
- : Tổng số trang máy đã in ra khi nhận fax

Mart Hinh Chù D(ch V) To begin, select a Service.	B Local User May Nang Lunng	Machine Information	Faults	Supplies	Billing Information	Close
San Chap : Coay Fac / Internet Fac Coay Pointy SD Data Single Coay Single Fac Single Fac Single Fac Single	Lorguss Soren Soren Satur Calibration Arthy Report Transcent	Billing Info	prmation			
	Xam tắt cả các bước L	Billing Info	ormation			Close
Kiểm Tra Thông Tin Máy Kiểm Tra Thông Tin Xuất Hóa Đơ	01 Chọn [Machine Status] trên Bảng Điều Khiển	Serial Number		Cur	rent meter readin	g
		123456	Tota	l Impressions	79592	
			_	Copy Service	15977	
				Print Service	63598	
				Fax Service	17	

#### B. Tình trang vật tư

- **Chon [Machine Status]**
- Chon tiếp [Supplies] \_

### Chỉ thay vật tư khi máy báo:

# "PLEASE REPLACE NOW"

To begin, select a Service				8 Local User	Máy	Tiết Kiệm Năng Lượng	Machine Information	Faults	Supplies	Billing Information	Close
			)	Language			Toner	dae	Ste	atus	
Сору	Fax / Internet Fax	E-mail		Screen Brightness Setup	Gián Đ	3n	Other Consu	umables			
Simple Copy	Simple Fax	Scan to PC	1/2	Calibration	e	14	Drum Cartrid	lge	ОК		
2		Stand		Activity Report Fax Receiving Mode							
Store to Folder	Send from Folder	Programming		Print Mode							

### 08. THAY VẬT TƯ

#### 08.1 Thay Mực (Toner Cartridge)

THẬN TRỌNG: Không đặt hộp mực trực tiếp dưới ánh nắng mặt trời hoặc nơi có ánh sáng mạnh. Có thể thay hộp trống khi đang bật máy.



### 08. THAY VẬT TƯ

#### 08.2 Thay Trống (Drum Cartridge)

THẬN TRỌNG: Không đặt hộp trống trực tiếp dưới ánh nắng mặt trời hoặc nơi có ánh sáng mạnh. Không chạm vào hoặc làm trầy xước bề mặt trống. Có thể thay hộp trống khi đang bật máy.



## 09. TÌNH TRẠNG CÁC LỆNH: IN, SAO CHỤP, QUÉT TÀI LIỆU, FAX

#### Cho phép kiểm tra lệnh in đang trên máy và những lệnh đã hoàn thành hoặc hủy lệnh

Active Jobs	Completed Jobs	Secure Print Jobs & More	Print Waiting Jobs	Close	1	
All Jobs	-					
File / Job Type	Remo	ote Terminal	Status	Progress		
02222-Copy	11 x 3	22mm:3%	Print Wait	55/66		
Oar Into	opultat	0				
02222-Copy	11 x.	22mm:3%	User Action	55/66		
		22mm:3%	Copying	55/66	55/66	
02222-Copy	11 x			Clas		
02222-Copy	11 x			Clos		
Active Jobs	Completed Jobs	Secure Print Jobs & More		Clos	e	
Active Jobs	Completed Jobs	Secure Print Jobs & More	Group F	Clos Parent Jobs	e	
Active Jobs Active Jobs All Jobs File / Job Type	Completed Jobs	Secure Print Jobs & More	Group F Status	Clos Parent Jobs Result	e	
Active Jobs All Jobs File / Job Type Copy	Completed Jobs Remo	Secure Print Jobs & More	Group F Status Deleted	Clos Parent Jobs Result 1/1	e	
Active Jobs Active Jobs Active Jobs All Jobs File / Job Type - Copy - Copy	Completed Jobs Remo A4:10 A4:10	Secure Print Jobs & More ote Terminal	Group F Status Deleted Completed	Clos Parent Jobs Result 1/1 1/1	e	
Active Jobs Active Jobs All Jobs File / Job Type - Copy - Copy - Copy - Copy	Completed Jobs Rema A4:10 A4:10	Secure Print Jobs & More ote Terminal 00% 00%	Group F Status Deleted Completed Completed	Clos Parent Jobs Result 1/1 1/1 1/1	e	
Active Jobs Active Jobs File / Job Type Copy Copy Copy Copy Copy Copy Copy Copy	Completed Jobs Rema A4:10 A4:10 A4:10 A4:10	Secure Print Jobs & More ote Terminal 00% 00%	Completed Completed Completed	Clos Parent Jobs Result 1/1 1/1 1/1 1/1	e	

1. Chọn <<u>Machine Status</u>> trên bàn phím

Mục [Active Jobs] Chọn lệnh muốn hủy

Nhấn [Deleted] để hủy Hoặc [Promote Job] để ưu tiên

2. Chọn mục [Completed Jobs] để xem chi tiết các lệnh đã được hoàn thành

Chọn [Close] để thoát

### 10. ĐĂNG KÝ DANH BẠ CHO EMAIL VÀ FAX

Cho phép đăng ký thêm địa chỉ người nhận vào danh bạ (lên đến 2000 địa chỉ)

#### Tao địa chỉ email

- 1. Chon [Services Home] > [Set Up] > [Add Address Book Entry]
- 2. Chon [Available]
- 3. Muc [Adress Type] > Chọn [Email] > Chọn [Save]
- 4. Mục [Email Address] nhập địa chỉ email
- 5. Mục [Name] nhận tên người nhận. Nhấn [Save]
- 6. Nhấn [Save]. Lặp lại các bước từ 2- 5 để nhập thêm địa chỉ mới. Nhấn [Close] để thoát

#### Tao địa chỉ Fax/ Số Fax

- 1. Chon [Services Home] > [Set Up] > [Add Address Book Entry]
- 2. Chon [Available]
- 3. Muc [Adress Type] > Chon [Fax] > Chon [Save]
- 4. Mục [Fax Number] nhập số Fax
- 5. Mục [Name] nhận tên người nhận Fax. Nhấn [Save]
- 6. Nhấn [Save]. Lặp lại bước 2- 6 để nhập thêm địa chỉ mới. Nhấn [Close] để thoát

#### Tao nhóm Fax

- 1. Chon [Services Home] > [Set Up] > [Create Fax Group Recipients]
- 2. Chon [Available]
- 3. Mục [Speed Dial Entry]- Chọn số thứ tự mà bạn đã chỉ định cho nơi nhận Fax
- 4. Lặp lại các bước trên để nhập thêm số Fax vào nhóm người nhận
- 5. Mục [Group Name]- Đặt tên cho nhóm người nhận Fax
- 6. Nhấn [Save]. Nhấn [Close] để thoát

# HÕ TRỢ TRỰC TUYẾN

### Http://www.onlinesupport.fujixerox.com/



# Tổng quan về việc hỗ trợ khách hàng và hỗ trợ kỹ thuật

### Lời mở đầu

Xin chào mừng bạn đến với Trung trâm hỗ trợ khách hàng và Trung tâm hỗ trợ kỹ thuật của Fuji Xerox. Chúng tôi xin mời bạn đi một chuyến thăm quan để tự tìm hiểu xem chúng tôi hỗ trợ khách hàng của Fuji Xerox như thế nào.

Tại Fuji Xerox, cam kết của chúng tôi với khách hàng đi xa hơn cả việc đảm bảo rằng họ có được những thiết bị và giải pháp tốt nhất cho nhu cầu công việc. Hơn nữa chúng tôi còn cam kết cung cấp cho khách hàng nhiều lựa chọn để khách hàng có thể thu lại lợi ích tối đa nhất so với những gì khách hàng đã đầu tư.

Đến với Fuji Xerox khách hàng có được sự hỗ trợ tốt nhất của cả hai trung tâm hỗ trợ khách hàng của chúng tôi. Đầu tiên, khách hàng có thể nhận được sự hỗ từ xa của những chuyên gia của Trung tâm hỗ trợ khu vực, mà khi cần hộ trợ trực tiếp thì đã có ngay những chuyên gia hỗ trợ tại chỗ. Tất cả những sự hỗ trợ này kết hợp này cùng với hệ thống hỗ trợ trên nền Internet luôn sẵn sàng 24/7.

### Những giải pháp hỗ trợ

Khi có yêu cầu hỗ trợ, khách hàng có thể tự khắc phục sự cố bằng cách sử dụng công cụ hỗ trợ trực trực tuyến sẵn có 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Nếu khách hàng không tự tìm được giải pháp khắc phục thì có thể liên hệ với Fuji Xerox qua điện thoại, thư điện tử, fax hoặc yêu cầu trực tiếp trên trang Web của chúng tôi.

Sự cố có thể được hỗ trợ bởi trung tâm hỗ trợ khách hàng hoặc được chuyển đến để được khắc phục từ xa bởi những chuyên gia kỹ thuật tại Trung tâm hỗ trợ kỹ thuật. Ngoài ra, nhân viên hỗ trợ kỹ thuật của chúng tôi có thể đến tận nơi hỗ trợ cho khách hàng khi có sự cố.

### Hỗ trợ trực tuyến



Nơi đầu tiên để khách hàng tìm đến khi thiết bị của họ gặp sự cố chính là truy

cập vào hệ thống trang Web hỗ trợ của Fuji Xerox: <u>http://www.onlinesupport.fujixerox.com</u>. Thông qua hỗ trợ trực tuyến, giải pháp hỗ trợ khách hàng của chúng tôi luôn sẵn sàng bất cứ lúc nào và bất cứ ở đâu khi cần, 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Khách hàng sẽ cảm thấy như có hẳn một Trung tâm hỗ trợ Fuji Xerox của riêng họ ở mọi lúc mọi nơi khi họ có thể truy cập vào dịch vụ trợ giúp trên trang Web mà không cần gọi một cuộc điện thoại nào.

Ở trang Web của Fuji Xerox hiện nay khách hàng có thể dễ truy cập và tìm những câu trả lời, tải về các trình điều khiển (Driver) mới nhất, truy cập tài liệu về sản phẩm, tải về những biểu mẫu miễn phí và chuyên nghiệp, ghi lai môt cuộc gọi cho trung tâm

hỗ trợ khách hàng- hoặc đơn giản chỉ là để lại ý kiến phản hồi.

### Trung tâm hỗ trợ khách hàng

Khi một khách hàng gọi tới Trung tâm hỗ trợ khách hàng, họ nhận được ngay những tài liệu hỗ trợ trong nước hay toàn cầu của Tập đoàn Fuji Xerox. Với tư cách đại diện cho Tâp Đoàn Fuji Xerox để hỗ trợ khách hàng, tất cả các Trung Tâm hỗ trợ khách hàng của chúng tôi đều mong muốn đem đến những dịch vụ ưu việt nhất, tập trung vào giải quyết sự cố chỉ trong lần gọi đầu tiên. Khách hàng của chúng tôi cũng đã nói rằng họ muốn được giải quyết ngay khi lần đầu tiên họ gọi đến, chứ không phải chỉ ghi lại sự cố.

Nhiệm vụ của chúng tôi là tạo nên những khách hàng trung thành bằng cách đem đến một dịch vụ hỗ trợ đa dạng, năng động và linh hoạt thông qua những phép kiểm tra so sánh mức độ về tính đáp ứng, khả năng khắc phục và mức độ hài lòng về dịch vụ.



Bằng cách gọi điện cho Trung tâm hỗ trợ Khách hàng số: 1800 545449, khách hàng của chúng tôi có được những dịch vụ sau:

- Chuẩn đoán và xử lý sự cố,
- Phân tích sự cố,
- Khắc phục lỗi ngay trong cuộc gọi đầu,
- Chuyển đến đội hỗ trợ kỹ thuật phù hợp

#### Trung tâm hỗ trợ kỹ thuật



Trung tâm hỗ trợ kỹ thuật phù hợp giải quyết chuyên nghiệp nhiều loại vấn đề kỹ thuật bao gồm toàn bộ dòng sản phẩm và giải pháp của Fuji Xerox. Đội kỹ thuật bao gồm những chuyên gia công nghệ thông tin giàu kinh nghiệm được trang bị những chứng chỉ trong ngành, cùng với phòng thí nghiệm và công nghệ hiện đại để trợ giúp khách hàng. Họ có thể thiết lập một kênh hợp tác trực tuyến và chia sẻ kết nối từ xa để xử lý và giải quyết vấn đề. Khách hàng có thể ngồi tại chỗ, thư giãn và quan sát kỹ sư hỗ khắc phục lỗi từ xa. Điều này giống như đang có một chuyên gia phân tích đến tân nơi của khách.

#### Hỗ trợ trực tiếp tại chỗ

Những kỹ sư của Fuji Xerox sẽ cung cấp những dịch vụ hỗ trợ trực tiếp tốt nhất cho khách hàng qua những khóa đào tào mở rộng thường xuyên và kinh nghiệm thực tế.

Các kỹ sư và chuyên gia phân tích cùng hợp tác với Trung tâm hỗ trợ khách hàng và Trung tâm hỗ trợ kỹ thuật sẽ đến tận nơi chỉ dẫn tường tận cho sự cố.

Nếu một cuộc gọi cho nhân viên hỗ trợ tại chỗ từ Trung tâm hỗ trợ khách hàng, thì những kỹ sư này sẽ nhận được đầy đủ bản phân tích chi tiết sự cố cho phép họ có hoàn tất cuộc gọi một cách hiệu quả hơn.

### Hỗ trợ kỹ thuật khu vực

Trung tâm hỗ trợ khu vực chung sức đào tạo và hỗ trợ cho những kỹ sư dịch vụ khách hàng và những chuyên gia kỹ thuật để đảm bảo rằng họ cung cấp cho khách hàng của chúng tôi khả năng hỗ trợ kỹ thuật một cách chuyên nghiệp nhất, ví dụ: *khi nào thì sự cố cần được giải quyết tại chỗ*. Đây là một trong những lý do mà chúng tôi có một đội ngũ hỗ trợ dịch vụ tốt nhất hiện nay.

Một phần trong vai trò của Trung tâm hỗ trợ kỹ thuật khu vực là phát triển cơ sở hạ tầng hỗ trợ cũng như những công cụ chuẩn đoán từ xa để hỗ trợ mọi nhân viên trong việc chủ động giải quyết những vấn đề kỹ thuật.



#### Phát triển bền vững

Tại Fuji Xerox chúng tôi mong muốn đem đến những kinh nghiệm hỗ trợ tuyệt vời và hiệu quả nhất. Để hỗ trợ khách hàng chúng tôi đã điều chỉnh nhân lực cho phù hợp với những điều khách hàng cần.

Thực tế, chúng tôi đã tối ưu hóa những thiết bị và quy trình cung ứng dịch vụ làm tăng cường độ tin cậy của thiết bị, giảm thời gian giải quyết tại chỗ và giảm khí thải carbon từ phương tiện đi lại.

Nếu khách hàng chọn khắc phục trực tuyến, tức là họ đang tạo nên hiệu quả cho công việc của họ và của chúng tôi bằng việc giảm thời gian chờ đợi và tăng năng xuất công việc.

Fuji Xerox tiếp tục tìm kiếm những phương thức mới để tạo nên những sáng tạo bền vững bao gồm việc sử dụng khả năng chuẩn đoán và hỗ trợ từ xa

### Thông tin cần biết

Hãy nắm lấy cơ hội xem những gì khách hàng của chúng tôi thấy bằng cách truy cập đường dẫn tự trợ giúp tại trang Web của Fuji Xerox <u>http://www.onlinesupport.fujixerox.com/</u> để biết thêm về những hỗ trợ của chúng tôi mang lại cho khách hàng.



Trang 49

### NHỮNG ƯU VIỆT TRONG HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG CỦA FUJI XEROX

#### Chức năng hỗ trợ kỹ thuật cao cấp

Tại trung tâm hỗ trợ kỹ thuật của Fuji Xerox, chúng tôi biết khách hàng mong đợi mức hỗ trợ kỹ thuật chuyên nghiệp nhất.



Ý Kiến Của Khách Hàng:

"Tuyệt vời, đã khắc phục lỗi của tôi chỉ trong vài phút."

Hannah (Australia)

• "Wow, chưa bao giờ biết đến cái này và tôi rất hài lòng."

Lisa (Australia)

• "Công cụ kỹ thuật ấn tượng nhất mà tôi từng biết đến! Rất nhanh và hiệu quả."

Frank (NZ)

• "Thật tuyệt! Nhanh chóng và tiết kiệm thời gian, hoan hô công nghệ của các bạn!"

Chow (Malaysia)

 "Tôi nghĩ đây chắc chắn là dịch vụ sau bán hang tốt nhất mà tôi từng sử dụng. Tôi có kinh nghiệm kết nối với bất cứ máy tính nào có liên quan - Hoan hô Fuji Xerox."

Cris (Philippines)

• "Kết nối từ xa là một cách tuyệt vời để đối mặt với các vấn đề hóc búa."

Peter (Australia)

 "Đây là một công cụ rất tốt để giải quyết các vấn đề kỹ thuật."

Jeff (New Zealand)

#### Công cụ hỗ trợ từ xa của chúng tôi

Công cụ hỗ trợ từ xa là một trong những cách để chúng tôi thực hiện mục tiêu đó. Công cụ hỗ trợ từ xa của Fuji Xerox là một dịch vụ dựa trên web cho phép các kỹ sư của chúng tôi từ xa cung cấp dịch vụ hợp tác trực quan ở tốc độ của Internet. Với sự cho phép của bạn, kỹ sư hỗ trợ có thể kết nối với máy tính để bàn của bạn, cho bạn thấy làm thế nào để sử dụng sản phẩm của chúng tôi, thực hiện cấu hình phần mềm và phần cứng từ xa và chạy chuẩn đoán. Điều này dẫn tới có được giải pháp nhanh hơn, chính xác hơn và cải thiện năng suất cho khách hàng giá trị của chúng tôi.

#### Hoạt động thế nào...

Một kỹ sư hỗ trợ Fuji Xerox sẽ liên lạc với bạn qua điện thoại để thảo luận về việc thiết lập một kết nối từ xa đến máy tính của bạn. Khi hai bên đồng ý với các kết nối từ xa, bạn sẽ được dẫn đến một trang web cụ thể để bắt đầu phiên hỗ trợ an toàn.

#### Sự hài lòng và phản hồi của khách hàng.

Vào cuối phiên hỗ trợ từ xa, bạn có một cơ hội để cung cấp thông tin phản hồi về chất lượng của phiên kết nối, đó là sự khuyến khích để duy trì và cải thiện mức độ dịch vụ.



# NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP



### Công cụ hỗ trợ từ xa Fuji Xerox an toàn như thế nào?

Công cụ hỗ trợ từ xa Fuji Xerox đáp ứng nhu cầu bảo mật nghiêm ngặt. Tất cả các thông tin liên lạc giữa các kỹ thuật viên và máy tính của khách hàng đều sử dụng giao thức tiêu chuẩn bảo mật web HTTPS, được mã hóa 256-bit.

### Kỹ sư hỗ trợ có thể kết nối đến máy tính của tôi mà chưa có sự đồng ý?

Bạn là người thiết lập phiên hỗ trợ trong khi trong khi vẫn duy trì kiểm soát máy tính trong suốt quá trình kết nối. Một kỹ sư hỗ trợ không thể kết nối với máy tính của bạn khi chưa được sự cho phép của bạn

### Kỹ sư hỗ trợ có thể kết nối lại với máy tính của tôi sau khi phiên kết nối đã kết thúc?

Một khi các phiên hỗ trợ đã kết thúc, tất cả các truy cập đến máy trạm của bạn đã chấm dứt và phần mềm hỗ trợ kết nối được xóa khỏi máy của bạn

#### Tại sao ghi lại các phiên kết nối từ xa?

Với mục đích về chất lượng và an toàn, tất cả các phiên kết nối được ghi lại để cung cấp các thao tác hỗ trợ của các kỹ sư hỗ trợ.



SCP (Các tiêu chuẩn về năng lực và hiệu suất dịch vụ) là một phần của một bộ các khả năng dịch vụ và các tiêu chuẩn hiệu suất được thiết kế để đảm bảo chất lượng và hiệu quả của hoạt động dịch vụ công nghệ. Một nhóm các công ty công nghệ hàng đầu và công ty chiến lược dịch vụ, đã tạo ra các tiêu chuẩn được quốc tế công nhận, trong đó xác định phương án thực hành tốt nhất để cung cấp công nghệ dịch vụ hỗ trợ đẳng cấp thế giới và đánh giá mức độ hiệu suất. Đạt được chứng nhận SCP Trung tâm Hỗ trợ kỹ thuật chúng tôi đã đảm bảo cho sự hỗ trợ kỹ thuật mà chúng tôi cung cấp cho khách hàng - các công cụ, các hệ thống và các quá trình đều đạt mức chuẩn ngành công nghiệp



#### Để biết thêm về quá trình cấp giấy chứng nhận SCP

Liên hệ: www. servicestrategies.com

# CÔNG TY TNHH FUJI XEROX VIỆT NAM





### Đường Dây Nóng: 1800 545449

		6	2
F	2		2
		ł	00
1		2	

### Tp.Hồ Chí Minh

Đia chỉ: Tầng 12, Tòa nhà Vincom, số 72 Đường Lê Thánh Tôn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh

ĐT : +84 8 3829 0038 Fax : +84 8 3829 0032



Hà Nội

<u>Đia chỉ</u>: Tầng 14, Tòa Nhà VCCI, Số 9, Đường Đào Duy Anh, Phường Phương Mai, Quận Đống Đa, Hà Nội

DT : +84 4 3824 1063 Fax : +84 4 3829 1113

