



# CANON SOFTWARE- SUPPORT

Holen Sie mehr aus Ihrer Investition  
in Canon Lösungen heraus.

**Canon**

---



## RICHTEN SIE SICH GANZ NACH IHREN UNTERNEHMENSAN- FORDERUNGEN

Ihr Unternehmen ist einzigartig und die Unterstützung, die Sie erhalten, sollte dies widerspiegeln. Aus diesem Grund decken unsere Vor-Ort- und Online-Lösungen verschiedene Stufen des Software-Supports ab.

Mit dem Canon Software Support können Sie unsere kompetente Unterstützung in Anspruch nehmen, die auf der Innovation von Canon und der umfassenden Erfahrung unserer Mitarbeiter beruht.

Wir machen uns direkt daran, die gemeldeten Vorfälle entsprechend der gewählten Support-Stufe zu bearbeiten. Das Ziel ist, Ihre Probleme so schnell wie möglich zu beheben. Die Bewertungen der Zufriedenheit unserer Kunden belegen, dass wir eine durchgängige und effiziente Support-Leistung liefern.

## SERVICE-LEISTUNGEN UND VORTEILE

Durch den Canon Software Support holen Sie alles aus der Investition in Canon Lösungen heraus.

### Software-Fernwartung

Minimieren Sie Unterbrechungen durch umfassendes Management und durchgängigen Support bei Vorfällen, die unter Ihre Supportvereinbarung fallen und sich auf Vor-Ort- und Online-Lösungen von Canon beziehen.

### Software-Wartung

Optimieren Sie Ihre Investition durch Zugang zu den aktuellen Service-Releases, Updates und Upgrades auf den neuesten Stand für Ihre Vor-Ort-Software.\*

\*Implementierungen von Updates für Vor-Ort-Lösungen sind kostenpflichtig. Onlinedienste werden von Canon automatisch aktualisiert.



# CANON SOFTWARE-SUPPORT

Wählen Sie eine von 4 Support-Stufen, die für Vor-Ort- und Online-Lösungen verfügbar sind.

Service-Stufen	Bronze	Silber	Gold	Platin
<b>Angestrebte Reaktionszeiten</b>				
Störungen der Priorität 1	Nächster Geschäftstag	4 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
Störungen der Priorität 2	2 Tage	8 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
Störungen der Priorität 3	4 Tage	Nächster Geschäftstag	8 Stunden	4 Stunden
Störungen der Priorität 4	4 Tage	Nächster Geschäftstag	Nächster Geschäftstag	8 Stunden
<b>Service-Abdeckung</b>				
Zeiten allgemein	8 Stunden, 5 Tage die Woche			
Verlängerte Zeiten			Auf Anfrage	Auf Anfrage
<b>Verfügbarkeit (ausschließlich Online-Lösungen)</b>				
Verfügbarkeit Cloud-Systeme	99 -99,8 % (abhängig von der Lösung)			

## Wie werden die Störungen priorisiert?

Jede von Ihnen an Canon gemeldete Störung wird anhand der vom Kunden angegebenen Dringlichkeit und dem von Canon zugewiesenen Schweregrad priorisiert. Dadurch können Sie sicher sein, dass die geschäftskritischsten Probleme stets am dringlichsten behandelt werden.

# WARUM CANON?

Durch 80 Jahre an Erfahrung in der Entwicklung marktführender Technologien und Serviceleistungen ist Canon zum proaktiven Partner für Unternehmen geworden. Unser engagiertes Experten-Team für Druck- und Dokumentenlösungen deckt 116 Länder in der EMEA-Region ab.

## KNOW-HOW

Beeindruckende Erfolgsbilanz bei der Bereitstellung von Serviceleistungen mit bewährten Methoden wie **ITIL** und **PRINCE2** für **durchgehende Zuverlässigkeit und langfristigen Erfolg**.

## PARTNERSCHAFT

Als vertrauensvoller Geschäftspartner, so die Meinung von 87 % unserer Kunden, **arbeiten wir vorausschauend**, um Bereiche zu erkennen, in denen **zusätzliche Einsparungen** und **Effizienzsteigerungen** erreicht werden können.

(Quelle: KANTAR TNS, Loyalty Survey, H1 2019m 2.208 Befragte)

## SERVICE

86 % unserer Kunden waren mit unseren geleisteten Servicearbeiten **sehr zufrieden** und 83 % **würden Canon weiterempfehlen**.

(Quelle: KANTAR TNS, Loyalty Survey, H1 2019, 2.208 Befragte)

## INNOVATION

Wir sind **bestrebt**, innovative Lösungen und Dienstleistungen bereitzustellen und investieren deshalb jährlich 8 % unseres weltweiten Umsatzes, um den Kunden dabei zu helfen, **ihr Geschäftspotenzial auszuschöpfen**.

**Canon Europe**  
canon-europe.com

**Canon**

German Edition  
© Canon Europa N.V., 2019

