



# BEMANNINGSTJENESTER FRA CANON



Canons Bemanningstjenester gjør print enklere for kunden. Med bemannings-tjenester fra Canon kan kunden avlaste sin egen IT-organisasjon eller hustrykkeri slik at kunden kan fokusere på sin kjernedrift.

Tjenestene kan skaleres fra et periodisk vedlikeholdsbesøk, som unngår uønsket nedetid på printere, til at Canon-ressurser er utplassert i kundens lokaler gjennom følgende tjenester:

- Dokumentspesialister
- Hustrykkerispesialister
- Preventivt vedlikehold

## DOKUMENTSPESIALIST (LOKALISERT HOS KUNDE)

### Kortfattet beskrivelse

Denne tjenesten inkluderer Canon-personell i kundens lokaler som bistår kunden i dokumentproduksjon og etterfyller forbruksmateriell for printere. I tillegg vil Canon-ressursen gjennomgå multifunksjonsmaskiner for å unngå uplanlagt nedetid.

### Tjenesten inneholder følgende:

Tjenesten er utplassering av en Canon-ressurs i kundens lokaler hvor ressursen vil bistå kunden med:

#### Dokumentproduksjon:

- Digital dokumentproduksjon.

#### Preventivt vedlikehold av enheter:

- Evaluere behov for å bytte slidedeler for å unngå uplanlagt nedetid.
- Evaluere maskinparkens historiske feilkoder og feilmeldinger for å avdekke om det er gjentakende feil. Foreslå tiltak for å unngå fremtidig nedetid.
- Tilsø at maskinene har siste firmware-versjon.
- Avsjekke og starte korrigerende tiltak der fjernkommunikasjon med enheten ikke fungerer.
- Sjekk og rengjøring (bl.a. av glassplate).
- Teknisk gjennomgang og bytte nødvendige slidedeler.
- Etterfylle forbruksvarer (papir, stifter, toner, wastetoner) dersom erstatningsdel er tilgjengelig i relevant printrom.
- Avfallsdeponering via kundens avfallssystem.
- Innsamling av telleverk hvor det er behov.

### Ikke inkludert i tjenesten:

- Arbeid utenfor normal arbeidstid og virkedager.

See the bigger picture

## BEMANNING AV HUSTRYKKERI (CRD)

### Kortfattet beskrivelse

Denne tjenesten har som formål å levere kompetent personell for å bistå i kundens hustrykkeri-miljø. Canon-ressursen vil klargjøre dokumenter for printproduksjon og utføre produksjon.

### Tjenesten inneholder følgende:

Denne tjenesten inkluderer Canon sertifisert personell utplassert i kundens lokale for å utføre følgende aktiviteter.

#### Dokumentproduksjon:

- Klargjøring av dokument for print.
- Printproduksjon i kundens lokaler på kundens maskiner.

#### Periodisk preventivt vedlikehold av enheter:

- Evaluere behov for å bytte slidedeler for å unngå uplanlagt nedetid.
- Teknisk gjennomgang og bytte nødvendige slidedeler.
- Tilse at maskinene har siste firmware-versjon.
- Avsjekke og starte korrigerende tiltak der fjernkommunikasjon med enheten ikke fungerer.
- Sjekk og rengjøring av maskiner.
- Etterfylle forbruksvarer (papir, stifter, toner, wastetoner) dersom erstatningsdel er tilgjengelig i relevant print rom.
- Avfallsdeponering via kundens avfallssystem.
- Innsamling av telleverk hvor det er behov.

### Ikke inkludert i tjenesten:

- Arbeid utenfor avtalefestet tidspunkt.

### Tjenesten forutsetter:

- Tilgang til kundens lokaler.

## PREVENTIVT VEDLIKEHOLD

### Kortfattet beskrivelse

Formålet er å øke oppetid for maskinene og øke sluttbrukerens tilfredshet med utstyret. Denne tjenesten inkluderer besøk av en sertifisert Canon-ressurs som vil gjennomføre preventivt vedlikehold og oppgradering av multifunksjonsmaskiner for å unngå uplanlagt nedetid.

### Tjenesten inneholder følgende:

Canon vil periodisk og preventivt gjøre følgende aktiviteter:

#### Fjerntjeneste:

- Evaluere behov for å bytte slidedeler for å unngå uplanlagt nedetid.
- Evaluere maskinparkens historiske feilkoder og feilmeldinger for å avdekke om det er gjentakende feil. Foreslå tiltak for å unngå fremtidig nedetid.
- Tilse at maskinene har siste firmware-versjon.
- Avsjekke og starte korrigerende tiltak der fjernkommunikasjon med enheten ikke fungerer.

#### På stedet tjeneste:

- Sjekk og rengjøring (bl.a. av glassplate).
- Teknisk gjennomgang og bytte nødvendige slidedeler.
- Etterfylle forbruksvarer (papir, stifter, toner, wastetoner) dersom erstatningsdel er tilgjengelig i relevant printrom.
- Avfallsdeponering via kundens avfallssystem.
- Innsamling av telleverk hvor det er behov.
- Periodiske «walk the floor» for å gi råd om bruk av multifunksjonsmaskiner.

### Ikke inkludert i tjenesten:

#### Følgende er ikke inkludert:

- Arbeidstid utenfor 8-16 på virkedager.
- Forbedret SLA.
- 1. linje sluttbruker support.
- Etterfølging av forbruksvarer utenfor besøkstid.
- Spesialist opplæring.
- Flytte- og returtjenester.
- Forvaltning og vedlikehold av supporterende IT-infrastruktur (eksempler: uniFLOW, IWMC, MDS Cloud, Netaphore).

### Tjenesten forutsetter:

- Kunde skal gi Canon tilgang til kundens lokaler.
- Frekvens er 2 ganger i året per lokasjon med minimum 5 enheter.

