



# eMAINTENANCE

Müheleose Verwaltung  
Ihrer Canon Systeme

**Canon**



---

See the bigger picture

Stellen Sie sich vor, Ihr Drucksystem würde Ihnen sagen, wann es voraussichtlich neuen Toner oder neue Tinte benötigt. Stellen Sie sich vor, Ihr Drucksystem würde den Ersatz eines Verschleißteils direkt bei Ihrem Canon Service veranlassen. Stellen Sie sich vor, Sie könnten sich um andere Dinge kümmern als die ständige Überwachung Ihrer Druck-, Kopier-, Fax- oder Scansysteme. Oder das Ablesen der Zählerstände. Stellen Sie sich vor: **Canon eMaintenance macht's möglich.**



## DER FUNKTIONSUMFANG VON eMAINTENANCE ZUR AUTOMATISCHEN BENACHRICHTIGUNG UND SCHNELLEN FEHLERBEHEBUNG

### 1 Störungsmeldung

eMaintenance nutzt die Canon Ferndiagnose, um all Ihre Canon Systeme im Auge zu behalten. Wenn ein Fehler auftritt oder ein System nicht die erwartete Leistung bringt, erhalten wir sofort eine automatische Benachrichtigung. So ist eine schnelle Reaktion und eine maximale Betriebszeit gewährleistet. Die Störungsmeldung enthält alle Informationen, die die Servicenter-Mitarbeiter benötigen, um zügig die effektivste Lösung zu ermitteln. Dies kann der Anruf eines Produktspezialisten sein oder der Besuch eines Technikers.

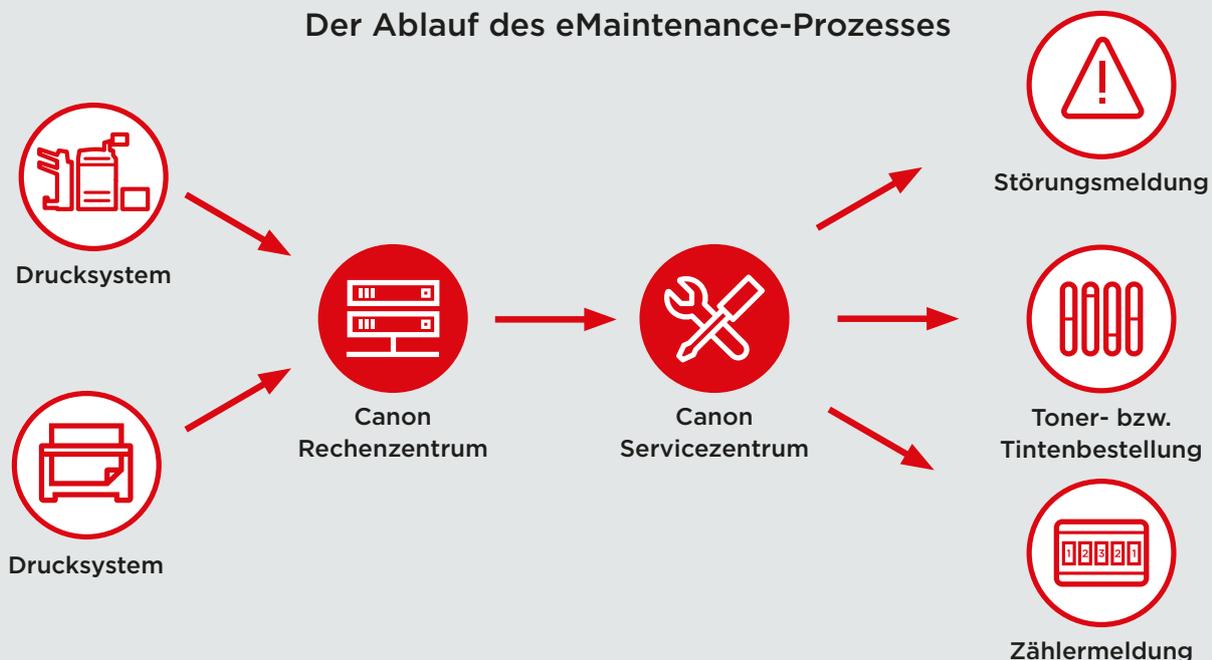
### 2 Toner- und Tintenbestellung

Auch die Verwaltung von Verbrauchsmaterialien kann mit eMaintenance effizienter vonstattengehen. Das System erkennt, wenn Verbrauchsmaterialien zur Neige gehen, und schickt automatisch eine Nachbestellung ans zuständige Servicecenter. Dank diesem Just-in-Time-Vorgehen trifft der Nachschub kurz vor ihrem Einsatz ein und trägt dazu bei, Ihren Cashflow und die Betriebszeit zu verbessern. Man muss sich nicht mehr über Geräte ärgern, die nicht einsatzfähig sind, und braucht keine Lagerbestände anzulegen.

### 3 Zählermeldung

Mit eMaintenance lassen sich Status, Auslastung und Nutzungsmuster der einzelnen Systeme aus der Ferne überprüfen. Dies ist besonders praktisch, wenn Sie entscheiden müssen, wo und wie die Systeme in einem großen Unternehmen eingesetzt werden sollen. Im Kundenportal können Sie die Leistung Ihrer Systeme überwachen und Maßnahmen zur Nutzungsoptimierung und Effizienzverbesserung ergreifen.

### Der Ablauf des eMaintenance-Prozesses



## REDUZIEREN SIE KOSTEN UND VERWALTUNGSAUFWAND



### Weniger Administration dank eMaintenance

Um korrekte Rechnungen zu gewährleisten, lesen viele unserer Kunden die Zählerstände ab und informieren dann uns oder ihren Dienstleister. Dies wird vor allem dann zeitaufwändig, wenn man für mehrere Systeme zuständig ist. Zwar kann man sich mit Schätzungen begnügen, doch am Ende muss doch jemand die Rechnungen abgleichen, was der Buchhaltung Kopfzerbrechen bereitet. eMaintenance ist ein Überwachungsdienst, der den gesamten Prozess automatisiert, indem präzise Zählerstände rechtzeitig, automatisch und ohne manuellen Aufwand Ihres Teams übermittelt werden.



### Sicher und einfach

Die eMaintenance-Anwendung erfüllt die höchsten Sicherheitsstandards der Branche. Die gesamte Systemkommunikation wird über Ihre bestehende Infrastruktur verschlüsselt. Das Zertifikat für die Übertragung ist SHA2, das Übertragungsprotokoll ist DSGVO-konform TLS1.2. Diese Maßnahmen tragen dazu bei, dass nur Ihre Informationen konform sind und nur von Ihrem Dienstleister abgerufen werden können. Hierbei werden ausschließlich Systeminformationen und keinerlei personenbezogenen Daten übermittelt.



### Entwickelt für Canon Systeme

eMaintenance funktioniert mit Canon Multifunktionssystemen, Großformatdruckern und Druckern sowie mit ausgewählten Geräten anderer Hersteller.\*

Die Liste der kompatiblen Drucksysteme finden Sie unter [canon.de/business/products/software/emaintenance](https://www.canon.de/business/products/software/emaintenance)

\*Verwaltet mit eingeschränkter Funktionalität



## **IHRE VORTEILE DURCH eMAINTENANCE**



**1** Die Zählerstände werden automatisch abgelesen und an den Canon Service gemeldet – weniger Verwaltung, weniger Fehler

**2** Ihr Canon Service wird proaktiv verständigt

**3** das Toner- und Tintenmanagement wird automatisiert

**4** der Verwaltungsaufwand senkt sich praktisch auf null

**5** die Firmware-Updates (CDS) erfolgen automatisch

**UND DAS GANZE IST FÜR SIE SOGAR KOMPLETT KOSTENLOS!**



## WICHTIGE VORAUSSETZUNGEN FÜR eMAINTENANCE

Damit eMaintenance wie beschrieben funktionieren kann, sind von Ihnen einige wenige Voraussetzungen zu erfüllen:

- Benennen Sie eine **zentrale IT-Kontaktperson**
- Diese Kontaktperson muss jemand sein, die Ihre **IT-Umgebung verwaltet** und deshalb bestens kennt. Sie kann entscheiden, wie die Kommunikation unserer Systeme mit dem Internet in Ihrer Netzwerkumgebung realisiert werden kann
- Teilen Sie uns die **spezifischen IT-Daten für die einzelnen Systeme** mit
- Hinterlegen Sie **pro System den Namen einer Kontaktperson\*** mit Rufnummer und E-Mailadresse
- Legen Sie eine einzige **zentrale Adresse pro Standort als Lieferanschrift** für den Toner oder die Tinte fest
- Für die Toner- bzw. Tintenlieferung benennen Sie **eine Kontaktperson\*** und geben die Rufnummer und E-Mailadresse an

Die oben aufgeführten Daten können uns über unser „PIOTS“-System für die Vorkonfiguration zur Verfügung gestellt werden.

Bei Auslieferung der Systeme müssen diese in Betrieb (Strom/Netzwerk) genommen werden. Unter Umständen ist ein Kommunikationstest am System nötig, was der Spedition ermöglicht werden muss bzw. vom Kunden selbst durchgeführt werden muss.



Damit immer alles reibungslos läuft, wird der passende Toner oder die Tinte für Ihre Systeme schnell und zuverlässig an Ihren Standort geliefert – automatisch und ohne großen Verwaltungsaufwand.

## eMAINTENANCE FUNKTIONIERT NICHT, WENN

- das System regelmäßig vom Strom genommen wird
- das System lediglich als Backup-System dient
- das System nicht eMaintenance-fähig ist (Bitte vergleichen Sie dazu die Gerätekompatibilitätsliste auf [canon.de/business/products/software/emaintenance](http://canon.de/business/products/software/emaintenance))

\*DSGVO-konform (es müssen keine personenbezogene Daten angegeben werden; es können Shared Mailboxen genutzt werden)

**DAS IST WICHTIG FÜR  
DIE REIBUNGSLOSE  
ZUSAMMENARBEIT**



## **BITTE INFORMIEREN SIE UNS, WENN**

- 1** das Gerät umzieht
- 2** das System die Verbindung zum Netzwerk nicht aufrechterhalten kann
- 3** Änderungen der Netzwerk- oder Internetzugangsdaten vorgenommen wurden
- 4** die Lieferanschrift für die Verbrauchsmaterialien geändert wurde
- 5** die von Ihnen benannte Kontaktperson für das Gerät oder die Tonerlieferung nicht mehr zuständig ist

Wenn Ihr System nicht mit unserem Geräteüberwachungssystem kommunizieren kann, können wir Ihre Druckaktivitäten nicht proaktiv überwachen.

Infolgedessen erhalten Sie Rechnungen, die auf Schätzungen beruhen und die automatische, intelligente Auffüllung mit Verbrauchsmaterialien sowie Störungsmeldungen können nicht erfolgen.

Sofern Ihr System nicht in eMaintenance eingebunden ist, müssen Sie uns die **Zählerstände verpflichtend melden**.



# eMAINTENANCE-VARIANTEN

## e-RDS

(embedded - Remote Device Service)

Bei aktuellen Canon Systemen findet die eMaintenance-Kommunikation vom System zum Canon Host direkt über eine verschlüsselte SSL-Verbindung statt.

Der Verbindungsaufbau geht ausschließlich vom Canon System aus - ein Zugriff auf das System von außen ist nicht möglich.

**Folgende technische Voraussetzungen sind für den Einsatz von e-RDS sind notwendig:**

- Jedes System muss, für die Kommunikation ins Internet, konfiguriert und freigeschaltet werden
- Aktivierung HTTPS für das Canon System
- Bei e-RDS werden Daten über eine HTTPS-Verbindung ausgetauscht
- Freischaltung Port 80/443 für IP-Adresse/MAC-Adresse in das Internet
- Verbindungsaufbau über Proxy-Server mit User-Authentifizierung ist möglich
- Permanenter Datenaustausch zwischen System und Canon notwendig
- Automatische Firmware-Updates (CDS) möglich
- **Die überwachten Systeme müssen dauerhaft im Netz erreichbar und eingeschaltet sein.**
- Bei Anlieferung und Anbindung an das Netzwerk wird die RDS-Funktion am System in der Regel durch die Spedition aktiviert und die Kommunikation mit dem Canon Host getestet. Ohne diese Aktivierung findet kein Datenverkehr statt.

## RDS-Server

(Remote Device Service)

Die auf dem Windows-Betriebssystem basierende Servervariante ermöglicht die Beobachtung von bis zu 1.000 Drucksystemen pro Serverinstallation.

Voraussetzung für den Einsatz ist eine - auch virtuelle - Windows-Server-Umgebung. Die Serverpflege erfolgt per Remote-Zugriff durch Canon Deutschland.

**Folgende Voraussetzungen sind für den Einsatz von RDS-Servern notwendig:**

- Netzwerkumgebung: TCP-/IP-Netzwerk
- Einbindung Canon Systeme über DNS (FQDN) oder per statischer IP-Adresse
- Nachfolgende Ports werden für den Versand der Informationen an den Canon Host (über das Internet) benötigt:  
80 (HTTP - TCP)  
443 (SSL - TCP)
- Ports im Intranet:  
161 (SNMP - UDP),  
9007 (CPCA - TCP),  
47545 (CPCA - UDP),  
47546 (CPCA - TCP)  
Diese Ports werden ausschließlich im Intranet des Kunden zur Statusermittlung der Canon Systeme verwendet. SNMP muss auf den einzubindenden Canon Systemen aktiviert sein.
- **Die überwachten Systeme müssen dauerhaft im Netz erreichbar und eingeschaltet sein.**

**SPAREN SIE ZEIT UND  
KOSTEN DURCH DIE  
VERWALTUNG IHRER  
SYSTEMFLOTTE MIT  
eMAINTENANCE.**

**Erfahren Sie mehr über eMaintenance,  
oder kontaktieren Sie unser Team, um  
die Vorteile für Ihr Unternehmen kennen-  
zulernen.**



## **KONTAKT**

Weitere Informationen erhalten Sie bei  
Ihrem Canon Ansprechpartner vor Ort.

**Canon Inc.**  
canon.com

**Canon Europe**  
canon-europe.com

German edition  
© Canon Europa N.V. 2022

**Canon Deutschland GmbH**  
Europark Fichtenhain A10  
D-47807 Krefeld  
Canon Helpdesk  
service@canon.de  
Tel. +49 30 9 158 9012  
Mo. - Fr. 8 - 18 Uhr  
canon.de

**Canon Austria GmbH**  
Oberlaaer Straße 233  
A-1100 Wien  
Canon Helpdesk  
Tel. +43 1 360 277 4567  
canon.at

**Canon (Schweiz) AG**  
Richtstrasse 9  
CH-8304 Wallisellen  
Canon Helpdesk  
Tel. +41 22 567 5858  
canon.ch

The Canon logo, consisting of the word 'Canon' in a bold, red, sans-serif font.