



CANON INSTALLATIONS- DIENSTE

UNTERSTÜTZUNG FÜR REMOTE
WORKING

Canon

OPTION 2



BASIS



WILLKOMMENS-LEITFADEN

SEHR GEEHRTER KUNDE...

Die Vorbereitung auf die Basis-Installation Ihres neuen Canon Systems könnte nicht einfacher sein.

Wir bei Canon haben es uns zur Aufgabe gemacht, einen proaktiven, transparenten Kundendienst anzubieten. Dadurch können Sie sich während der Betriebsdauer Ihres neuen Systems völlig entspannt zurücklehnen. Unser Ansatz ist es, Sie startklar zu machen und Ihre Einsatzbereitschaft zu sichern, damit Sie sich voll auf Ihr Geschäft konzentrieren können.

Unser Ansatz besteht darin, sicherzustellen, dass Ihr IT-Team Zugriff auf die erforderlichen Informationen hat, um die Installation Ihres Canon Systems mit Ihren Tele-Heimarbeitern vorzubereiten und abzuschließen, und dass Sie wissen, welche Informationen wir vor der Auslieferung benötigen, um das neue System erfolgreich aus der Ferne überwachen und verwalten zu können.



WIE GEHT ES WEITER?

- ✓ Was müssen Sie zur Vorbereitung tun?
- ✓ Welche Informationen benötigen wir von Ihnen?
- ✓ Welche Vorbereitungen sollten Ihre Tele-Heimarbeiter im Vorfeld der Lieferung und/oder Installation treffen?
- ✓ Welche IT-Einrichtungen sollten Sie vor Ihrer Lieferung vornehmen?
- ✓ Was unternehmen wir zur Vorbereitung?
- ✓ Was geschieht, wenn das System bei Ihrem Tele-Heimarbeiter eintrifft?
- ✓ Was müssen Sie unternehmen, um die Systeminstallation abzuschließen?
- ✓ Ihre Einsatzbereitschaft sicherstellen.

WAS SIE ZUR VORBEREITUNG TUN MÜSSEN?

Wir werden der von Ihnen ausgewählten Kontaktperson die Zugangsdaten zu unserem sicheren Installations-Management Web-Portal geben.

Diese Kontaktperson muss jemand sein, der uns sowohl einen Ansprechpartner für jedes System als auch die Adresse(n) für die Anlieferung des Toners nennen kann.

Bei Auftragseingang erhält diese Kontaktperson einen Benutzernamen und ein Kennwort. Aus Sicherheitsgründen erfolgt die Zusendung dieser Informationen in zwei getrennten E-Mails.

Falls das Gerät bei unserem Geräteüberwachungssystem angemeldet werden soll, müssen Sie die erforderlichen Informationen innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt Ihrer Anmeldedaten bereitstellen.

In Übereinstimmung mit den allgemeinen Datenschutzbestimmungen werden die von Ihnen übermittelten Daten einzig zur Konfiguration, Lieferung und Anmeldung Ihres Systems im Rahmen unseres Installationsdienstes verwendet.



WELCHE INFORMATIONEN BENÖTIGEN WIR VON IHNEN?

Wenn Sie Zugriff auf das sichere Installations-Management Web-Portal erhalten, geben Sie bitte die folgenden Informationen innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens ein:

- ✓ Einen Kontaktnamen pro System.
- ✓ Die Lieferanschriften aller Tele-Heimarbeiter.
- ✓ Lieferanschrift für den Toner; eine einzige zentrale Adresse oder mehrere Adressen aller Tele-Heimarbeiter.

DARAUF SOLLTEN SIE IHRE TELE-HEIMARBEITER IM VORFELD DER LIEFERUNG UND/ODER INSTALLATION VORBEREITEN

Ihre Heimarbeiter müssen für folgende Voraussetzungen sorgen:

- ✓ Installation geeigneter Druckertreiber vor der Lieferung des Systems.
- ✓ Sicherstellung, dass sich am Aufstellort keine Hindernisse befinden.
- ✓ Der Aufstellort muss so gewählt werden, dass sich in maximal 2 Meter Entfernung vom System ein Stromanschluss befindet (Stromkabel wird von Canon mitgeliefert).

WELCHE EINRICHTUNGEN SOLLTEN SIE VOR DER LIEFERUNG VORNEHMEN?

- ✓ Verteilung der korrekten Druckertreiber an Ihre Tele-Heimarbeiter.

WAS UNTERNEHMEN WIR ZUR VORBEREITUNG?

Unser Expertenteam macht folgendes:

- ✓ Vorbereitung Ihres Systems zur Auslieferung.
- ✓ Kontaktaufnahme zu dem von Ihnen ausgewählten Ansprechpartner, um die Lieferung zu besprechen.

WAS GESCHIEHT, WENN DAS SYSTEM BEI IHREM TELE-HEIMARBEITER EINTRIFFT?

Unser Installationsdienst liefert das System an die Anschrift Ihres Heimarbeiters und führt folgendes aus:

- ✓ Aufstellung des neuen Systems am gewünschten Ort.
- ✓ Eine kurze Demonstration wie das System eingeschaltet und Verbrauchsmaterial hinzugefügt wird.
- ✓ Entfernung aller Verpackungsreste.
- ✓ Anweisung Ihres Heimarbeiters, sich an den internen IT-Helpdesk zu wenden, um die Implementierung abzuschließen.

WAS MÜSSEN SIE UNTERNEHMEN, UM DIE SYSTEMINSTALLATION ABZUSCHLIESSEN?

Wenn das System bei Ihrem Tele-Heimarbeiter aufgestellt wurde, können Sie den Installationsprozess zusammen mit ihm zu Ende führen:

- ✓ Fordern Sie den Heimarbeiter dazu auf, seine WLAN-/Internetdaten am System einzugeben.
- ✓ Stellen Sie sicher, dass sich das System mit dem Druckertreiber verbinden kann.
- ✓ Überprüfen Sie die Verbindung zum Canon Geräteüberwachungssystem. Anleitungen finden Sie auf der Canon Produkt-Support-Webseite für Verbraucher. Geben Sie Ihr Produkt ein und wählen Sie es aus, gefolgt vom FAQ- und Hilfesymbol.
- ✓ Schließen Sie alle weiteren Lösungskonfigurationen ordnungsgemäß ab.
- ✓ Drucken Sie eine Testseite.
- ✓ Teilen Sie Ihrem Heimarbeiter den internen Prozess zum Tonerwechsel und die entsprechende Kontaktadresse mit.

INSTANDHALTUNG UND WARTUNG

Wenn Ihr Vertrag mit Canon den Systemmanagement- oder Flottenmanagement-Service enthält, können wir darüber die Systeme Ihrer Heimarbeiter erfolgreich instand und am Laufen halten. Dafür ist es wichtig, dass Ihre Heimarbeiter die Systeme ständig eingeschaltet und mit dem Internet verbunden lassen, sodass die Kommunikation mit unserem Geräteüberwachungssystem gewährleistet ist.

Für Geräte unter Systemmanagement, die unsere intelligente Verwaltung der Verbrauchsmaterialien nutzen, wird automatisch die Toner Menge, die Ihrem Druckaufkommen entspricht, geliefert. Daher sollten Sie uns nicht kontaktieren müssen, um manuell Verbrauchsmaterial zu bestellen.

Das Gerät zeigt Ihrem Heimarbeiter eine Meldung an, wann der Toner ersetzt werden muss. Daher ist es wichtig, dass er nur das Verbrauchsmaterial ersetzt, nach dem das System zu diesem Zeitpunkt verlangt.

Bitte informieren Sie uns, wenn es zu folgenden Änderungen kommt:

- ✓ Das System wird einem anderen Heimarbeiter neu zugewiesen.
- ✓ Heimarbeiter ändern Ihre Wohnanschrift.
- ✓ Das System kann die Verbindung zum Netzwerk nicht aufrechterhalten.
- ✓ Änderung der Lieferanschrift für die Verbrauchsmaterialien.
- ✓ Änderung der von Ihnen benannten Kontaktperson.

Wir überwachen die Systemverbindung zu Ihrem Heimarbeiterstandort und informieren Sie, wenn der Dienst unterbrochen wird. Wenn Ihr System nicht mit unserem Geräteüberwachungssystem kommunizieren kann, können wir Ihre Druckaktivitäten nicht proaktiv überwachen. Infolgedessen erhalten Sie auf Schätzungen beruhende Rechnungen und die automatische intelligente Auffüllung mit Verbrauchsmaterialien wird gestoppt.

WAS SIE VON UNS ERWARTEN KÖNNEN:



Zugriff auf das sichere Installations-Management Web-Portal



Die Möglichkeit innerhalb gegebener Fristen vor der Auslieferung Ihre Systemdaten zu übermitteln und zu ändern



Erinnerungs-E-Mails zur Eingabe relevanter Daten



Grundlegende Vorkonfiguration Ihres Systems



Angaben über Ihre Produkte, MAC-Adressen und Hostnamen, falls zutreffend



Auslieferung, Aufstellung und Einschalten der Systeme (des Systems)



Anmeldung zu unserem Geräteüberwachungssystem



Exakte Rechnungen, Fernwartung, automatisierte intelligente Verbrauchsmaterialverwaltung

WAS CANON VON IHNEN BENÖTIGT:

- > Ihre systembezogenen Daten zu Anschrift und Kontaktperson zum vereinbarten Termin.
- > Eine einzige, zentrale Lageranschrift und einen Kontaktnamen für alle zukünftigen Tonerlieferungen.
- > Verteilung der benötigten Druckertreiber vor der Lieferung und Installation der Systeme.
- > Information der Heimarbeiter, damit sichergestellt ist, dass der Aufstellort frei zugänglich ist und sich dort ein geeigneter Stromanschluss befindet.
- > Unterstützung Ihrer Heimarbeiter bei der Einbindung der Systeme in ihre WLAN-/Internet-Umgebung vor Ort.
- > Stellen Sie zusammen mit Ihrem Heimarbeiter sicher, dass sich das System mit dem Druckertreiber verbinden kann.
- > Unterstützung Ihres Heimarbeiters bei der Prüfung der Verbindung zum Canon Geräteüberwachungssystem. Informationen hierzu finden Sie auf der Canon Produkt-Support-Webseite für Verbraucher.
- > Schließen Sie alle weiteren Lösungskonfigurationen für Ihre Heimarbeiter ordnungsgemäß ab.
- > Druck einer Testseite.
- > Informieren Sie Ihre Heimarbeiter, wenn sie in Ihrem Unternehmen bei Fragen zu Verbrauchsmaterialien kontaktieren können.

Erinnerung:

Wenn alles ordnungsgemäß installiert ist und läuft, halten Sie uns bitte über alle Veränderungen auf dem Laufenden.

- > Bei Systemverträgen, die keine Verbrauchsmaterialien oder den Systemverwaltungs-Service enthalten, melden Sie sich am Canon Self-Service-Portal an und melden Sie Vorfälle oder stellen Sie Serviceanfragen hierüber.
- > Um allgemeine Unterstützung zu erhalten, einen Vorfall zu melden oder eine Serviceanfrage für nicht verwaltete Systeme zu stellen, melden Sie sich bitte beim Canon Self-Service-Portal an und erstellen Sie ein Ticket oder wenden Sie sich an unseren Servicedesk.
- > Für weitere Informationen zu anderen Canon Lösungen und Dienstleistungen wenden Sie sich bitte an Ihren Canon Ansprechpartner.