



# CANON INSTALLATIONS- DIENSTE

UNTERSTÜTZUNG FÜR REMOTE  
WORKING

**Canon**

---

# OPTION 1



# BOX DROP



# WILLKOMMENS-LEITFADEN

## SEHR GEEHRTER KUNDE...

Die Vorbereitung auf die Auslieferung 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 besteht darin, sicherzustellen, dass Ihr IT-Team Zugriff auf die erforderlichen Informationen hat, um die Installation Ihres Canon Systems mit Ihren Mitarbeitern im Remote Working 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 Remote Working Mitarbeiter im Vorfeld der Lieferung und Installation treffen?
- ✓ Welche IT-Einrichtungen sollten Sie vor Ihrer Lieferung vornehmen?
- ✓ Was unternehmen wir zur Vorbereitung?
- ✓ Was geschieht, wenn das System bei Ihrem Remote Working Mitarbeiter eintrifft?
- ✓ Was müssen Sie unternehmen, um die Systeminstallation abzuschließen?
- ✓ Wie wir 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 die Produkte als auch eine Adresse für die zukünftige Anlieferung des Toners nennen kann.**

Bei Auftragseingang erhält diese Kontaktperson von uns 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.
- ✓ Lieferanschrift für das System.
- ✓ Lieferanschrift für den Toner; eine einzige zentrale Adresse.



## DARAUF SOLLTEN SIE IHRE REMOTE WORKING MITARBEITER IM VORFELD DER LIEFERUNG 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 Remote Working Mitarbeiter.

## 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 REMOTE WORKING MITARBEITER EINTRIFFT?

Der von uns beauftragte Spediteur liefert das verpackte Produkt an die von Ihnen genannte zentrale Adresse. Von dort aus können Sie es an den jeweiligen Remote Working Mitarbeiter verteilen.

## DARAUF SOLLTEN SIE IHRE REMOTE WORKING MITARBEITER IM VORFELD DER LIEFERUNG UND/ODER INSTALLATION VORBEREITEN

Wenn das System beim Remote Working Mitarbeiter eingetroffen ist, können Sie den Installationsprozess mit ihm zu Ende führen:

- ✓ Bitten Sie Ihren Remote Working Mitarbeiter das System zu unpacken und alle Verpackungsreste sicher zu entsorgen.
- ✓ Führen Sie Ihren Remote Working Mitarbeiter zur Eingabe seiner WLAN-/Internetdaten am System.
- ✓ 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 Remote Working Mitarbeiter 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 Remote Working Mitarbeiter erfolgreich instand und am Laufen halten. Dafür ist es wichtig, dass Ihre Remote Working Mitarbeiter 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, an Ihren zentralen Lagerort geliefert. Daher sollten Sie uns nicht kontaktieren müssen, um manuell Verbrauchsmaterial zu bestellen.

Das Gerät zeigt Ihrem Remote Working Mitarbeiter 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 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 Heimarbeitsort 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 Ihre Systemdaten zu übermitteln und zu ändern



Erinnerungs-E-Mails zur Eingabe relevanter Daten



Auslieferung der Systeme (des Systems) an eine zentrale Anschrift



Anmeldung zu unserem Geräteüberwachungssystem  
\*falls zutreffend



Exakte Rechnungen, Fernwartung, automatisierte intelligente Verbrauchsmaterialverwaltung, vorbehaltlich eines Vertrags zur Systemverwaltung

# WAS CANON VON IHNEN BENÖTIGT:

- > Eine einzige Anschrift und einen Kontaktnamen für die System-Auslieferung.
- > Eine einzige, zentrale Lageranschrift und einen Kontaktnamen für alle zukünftigen Tonerlieferungen.
- > Führung einer Inventarliste Ihrer Systeme und welchem Remote Working Mitarbeiter sie jeweils zugewiesen sind.
- > Verteilung der benötigten Druckertreiber vor der Lieferung und Installation der Systeme.
- > Information an die Remote Working Mitarbeiter, damit sichergestellt ist, dass der Aufstellort frei zugänglich ist und sich dort ein geeigneter Stromanschluss befindet.
- > Unterstützung Ihrer Remote Working Mitarbeiter bei der Einbindung der Systeme in ihre WLAN-/Internet-Umgebung vor Ort.
- > Instruieren Sie Ihre Remote Working Mitarbeiter, dass sie überprüfen, ob sich das System mit dem Druckertreiber verbinden lässt.
- > Unterstützung Ihrer Remote Working Mitarbeiter 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 Remote Working Mitarbeiter ordnungsgemäß ab.
- > Druck einer Testseite.
- > Informieren Sie Ihre Heimarbeiter, wen 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.

- > 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.