



CANON INSTALLATIONS- DIENSTE

UNTERSTÜTZUNG FÜR REMOTE
WORKING

Canon

OPTION 3



STANDARD



WILLKOMMENS-LEITFADEN

SEHR GEEHRTER KUNDE...

Die Vorbereitung auf den Installationsdienst für Ihr neues Canon System 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 System 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.

In diesem Willkommens-Leitfaden findet Ihr IT-Team die erforderlichen Informationen, um Ihre Tele-Heimarbeiter auf den Installationsprozess vorzubereiten. So wird sichergestellt, dass Sie wissen, welche Informationen wir vor der Auslieferung benötigen, um die neuen Systeme von Canon 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 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?
- ✓ 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 Ihre IT-Umgebung verwaltet und deshalb bestens kennt.

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

Um gegebenenfalls Ihr System vorkonfigurieren zu können und Sie startklar zu machen, müssen Sie die erforderlichen Informationen innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt Ihrer Anmeldedaten bereitstellen.

Um jegliche Verspätungen, Unterbrechungen und auch zusätzliche Kosten zu vermeiden, ist es notwendig, dass Sie uns die geforderten Informationen senden und die vereinbarten Vorbereitungen innerhalb der gegebenen Fristen abschließen.

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:

- ✓ Spezifische IT-Daten für die einzelnen Systeme (falls benötigt).
- ✓ Pro System den Namen einer Kontaktperson, das kann immer dieselbe Person sein.
- ✓ 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

Folgende Punkte müssen Ihre Heimarbeiter klären:

- ✓ Überprüfung der 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).
- ✓ Bereithaltung der WLAN-/Internet-Daten vor Ort, damit diese auf Nachfrage am System eingegeben werden können.

WELCHE EINRICHTUNGEN SOLLTEN SIE VOR DER LIEFERUNG VORNEHMEN?

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

WAS UNTERNEHMEN WIR ZUR VORBEREITUNG?

Vor der Lieferung werden unsere Experten in unserem Installationszentrum folgendes tun:

- ✓ Unter Nutzung der von Ihnen vor der Lieferung bereitgestellten IT-Daten wird Ihr System teilweise oder vollständig vorkonfiguriert.
- ✓ Wir benachrichtigen Sie, wenn Ihrem Gerät eine MAC-Adresse/ein Hostname usw. zugewiesen wurde. (Falls vereinbart)
- ✓ Wir stellen Ihnen zusätzliche Informationen für die Lösungskonfiguration bereit.
- ✓ Wir richten Ihr System zur Einbindung in unser Geräteüberwachungssystem ein.
- ✓ Wir nehmen Kontakt zu dem von Ihnen ausgewählten Ansprechpartner auf, 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.
- ✓ Fordern Sie den Heimarbeiter dazu auf, seine WLAN-/Internetdaten am System einzugeben.
- ✓ Drucken Sie eine Testseite.
- ✓ Eine kurze Demonstration wie das System eingeschaltet und Verbrauchsmaterial hinzugefügt wird.
- ✓ Überprüfen Sie die Verbindung zum Canon Geräteüberwachungssystem.
- ✓ Entfernung aller Verpackungsreste.

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 erhalten Sie automatisch die Toner Menge, die Ihrem Druckaufkommen entspricht, 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, dadurch wird sichergestellt, dass Sie ihn rechtzeitig zur Verteilung erhalten. Daher ist es wichtig, dass nur das Verbrauchsmaterial ersetzt wird, 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 Ihre Systemdaten zu übermitteln und zu ändern.



Erinnerungs-E-Mails zur Eingabe relevanter Daten.



Vorkonfiguration Ihres Systems.



Angaben über Ihre Systeme, MAC-Adressen und Hostnamen.



Vor-Ort-Installation für Heimarbeiter.



Anmeldung zu unserem Geräteüberwachungssystem.



Exakte Rechnungen, Fernwartung, automatisierte intelligente Verbrauchsmaterialverwaltung.

WAS CANON VON IHNEN BENÖTIGT:

- > Ihre systembezogenen IT-Daten und Informationen zum Standort zum vereinbarten Termin.
- > 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, sowie Bereithaltung der WLAN-/Internet-Daten vor Ort, damit diese auf Nachfrage am System eingegeben werden 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.
- > Für Hilfe oder für allgemeine Anfragen wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst.
- > Für weitere Informationen zu anderen Canon Lösungen und Dienstleistungen wenden Sie sich bitte an Ihren Canon Ansprechpartner.