



CANON SELF-SERVICE PORTAL

Handbuch «Erste Schritte»



EINFÜHRUNG

Dieses Handbuch richtet sich an die Person, die in Ihrer Organisation für die Verwaltung von Canon-Produkten und –Services verantwortlich ist.

Inhalt

Willkommen beim Canon Self-Service	3
Verantwortlichkeiten	4
Erste Schritte	5
Wie verwalte ich andere Anwender in meiner Organisation?	6
Wie verwalte ich meine Produkte?	7-8
Wie verwalte ich meine Ticket-Anfragen?	9
Wie verwalte ich meine offenen und geschlossenen Service-Anfragen?	10-11
Wie verwalte ich mein Tonerlager?	12
Wissensmanagement Datenbank / Knowledge Center	13
Ihre Vorteile	14
An wen kann ich mich wenden, wenn ich Unterstützung benötige?	15

WILLKOMMEN BEIM CANON SELF-SERVICE

Für Sie als wertvollen Kunden von Canon suchen wir stets nach Wegen, unseren Service zu verbessern und Ihnen das Leben zu vereinfachen. Das Canon Self-Service Portal ist ein sicherer und benutzerfreundlicher Onlinedienst, der Ihnen unmittelbaren Zugang zu allen wesentlichen Produkt- und Service Informationen an einem Ort bietet. So können Sie mühelos Ihre Konten verwalten und Service Anfragen übermitteln.

Wie kann ich mich registrieren?

Weitere Informationen über das Canon Self-Service Portal finden sie unter:

http://de.canon.ch/for_work/canon_self_service/

Unter http://de.canon.ch/for_work/canon_self_service/registration/ können Sie sich für die Nutzung des Portals registrieren. Sie werden gebeten, u.a. folgende Angaben zu hinterlegen:

- Name Ihrer Firma
- Ihr vollständiger Name
- Ihre E-Mail Adresse und Telefonnummer

Anschliessend erhalten Sie eine E-Mail mit einem persönlichen Link zum Abschliessen der Registrierung (die Bestätigung erhalten Sie innerhalb von 24 Stunden per E-Mail, je nach Geschäftszeiten). Nach Erhalt der E-Mail klicken Sie bitte auf den aufgeführten Link und Befolgen die weiteren Anweisungen um Ihr Konto zu aktivieren.

Canon

VERANTWORTLICHKEITEN

Kontenverwalter / Account Manager

Der Hauptansprechpartner innerhalb Ihrer Organisation, der für die Verwaltung der Canon-Produkten und – Services zuständig ist. Als Kontenverwalter können Sie Ihre Verantwortlichkeiten an andere Anwender delegieren, die ebenfalls als Kontenverwalter für Ihre Organisation hinterlegt werden.

Produktverwalter / Produktmanager

Eine Person in Ihrer Organisation, die für die Service Aktivitäten eines Produkts zuständig ist (z.B. Service Anfragen erstellen, Zählerstände eingeben und den Produktestandort aktualisieren).

Lagerverwalter / Lagermanager

Eine Person in Ihrer Organisation, die für Tonerbestellungen und/oder Tonerlager zuständig ist (z.B. Tonerbestände überprüfen, Tonerlagername anpassen).

Produkt- und Lagermanager

Kombinierte Rolle von Produktverwalter und Lagerverwalter



ERSTE SCHRITTE

Canon

Service Dokumente Produkte & Wissen Lagerverwaltung Administrator

lorena.baldelli@canon.ch

Willkommen Lorena Baldelli

im Self Service Portal. Der Ort für alle Ihre professionellen Service Anforderungen.

Druck- und Scann-Management Intelligente Erfassung Purchase-to-Pay Web-to-Print

Erfahren Sie, wie unsere Dokumenten Services Sie in Ihrem Business unterstützen können

Service
Rubrik mit den Möglichkeiten für diverse Ticketanfragen

Produkte & Wissen
Verwalten der Produkte & Wissensdatenbank

Lagerverwaltung
Einsicht und Verwaltung der Tonerlager

Administrator
Personen einladen und verwalten

Ihr Profil
Ihre persönlichen Daten, die Sicherheitsfrage, sowie die Einstellungen für E-Mail Benachrichtigungen ändern.

Produkte **Lagerverwaltung**

Suchen über Seriennummer Suche

Erstellung eines Tickets Zählerstand mitteilen Benutzer einladen Anregungen & Feedback

Quicklink zu den wichtigsten Portalfunktionen

Canon

WIE VERWALTE ICH ANDERE ANWENDER IN MEINER ORGANISATION?

Service Dokumente Produkte & Wissen Lagerverwaltung **Administrator** lorena.baldelli@canon.ch

Administrator

Ein Administrator kann Benutzer einladen, Zugangsrechte vergeben, alle Systeme überwachen, alle Dokumente einsehen etc.

Benutzer
Konten

Benutzer

Suchen über Nachname

Suche

[Alle Benutzer >](#)

Aktiv Ausstehend Deaktiviert Abgelehnt

< Zurück 1-5 Weiter >

Vorname	Nachname	Verantwortlichkeiten	Beitritt	Aktionen
Nathanael	Ammann	Administrator	14/08/2015 09:58	Zugangsrechte Deaktivieren

Hier können Sie weitere User für das Portal einladen

User nach Status filtern

WIE VERWALTE ICH MEINE PRODUKTE?

Produkte & Wissen

Hier können Sie Produktdetails sehen und pflegen und haben Zugang zur Wissensdatenbank.

Produkte

Produkte in der Auslieferung

Wissensdatenbank

imageRUNNER ADVANCE C5035i

< Gehe zu Produktübersicht



sample image only

Stellplatzadresse	CANON (SCHWEIZ) AG Almüsenacherstrasse 4 AG EIGENBEDARF Mägenwil 5506	Ändern	Alternativname	CCH-MGW1-PR102	Ändern
Stellplatzdetails	Showroom, 2.Stock	Ändern	Seriennummer #	GNV13787	
Tickets in Bearbeitung 1			Produktnummer	39395371	
Lagername	ZL-Field Service Desk		Kundenkontonummer	2174782	
Status	Aktiv		Kundennummer	1204811	
			E-Maintenance	Ja	
			Hersteller	Canon	
			Lebenszyklus	4-SHIPMENT START	
			Kunden- Bestellreferenz	Best65042015/Herr Sturzenegger	Ändern

Alternativname ändern: Verwenden Sie zur einfacheren Identifizierung eigene Namen

Benutzer & technische Details

E-Maintenance bezogene Anfragen erstellen



Anfrage zu e-Maintenance stellen

Stellplatzadresse ändern oder eine neue Adresse erfassen. Diese Adresse fahren unsere Servicetechniker im Störfall an.

WIE VERWALTE ICH MEINE PRODUKTE?

The screenshot shows a web interface for managing products. At the top, there is a navigation bar with five tabs: Tickets, Zählerstände, Vertragsabdeckung, Konfiguration, and Wissen. The 'Tickets' tab is selected. Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column features a large 'Tickets' heading, a sub-heading 'Lassen Sie sich Ihre offenen Tickets für dieses Produkt anzeigen, prüfen Sie vorherige Tickets oder reichen Sie eine neue Ticket ein.', and a search section titled 'Suchen über Ticketnummer' with an input field and a 'Suche' button. Below the search section are links for 'Erweiterte Suche >' and 'Alle Tickets anzeigen >'. The right column contains a heading 'Haben Sie Probleme mit Ihrem Produkt?' and two buttons: 'Ticket erstellen' and 'Produktumstellung beauftragen'. Several red circular callouts provide additional context: 'Einsicht in Vertragsdetails' points to the 'Vertragsabdeckung' tab; 'Einsicht in die Gerätekonfiguration' points to the 'Konfiguration' tab; 'Einsicht in die zuletzt übermittelten Zählerstände' points to the 'Tickets' heading; 'Einsicht in produktbezogene Wissensdatenbank' points to the 'Wissen' tab; and 'History zu allen offenen und geschlossenen Tickets zu diesem Produkt' points to the 'Geschlossene Tickets' tab.

Tickets Zählerstände Vertragsabdeckung Konfiguration Wissen

Tickets

Lassen Sie sich Ihre offenen Tickets für dieses Produkt anzeigen, prüfen Sie vorherige Tickets oder reichen Sie eine neue Ticket ein.

Haben Sie Probleme mit Ihrem Produkt?

[Ticket erstellen](#) [Produktumstellung beauftragen](#)

Suchen über Ticketnummer

[Suche](#)

[Erweiterte Suche >](#)
[Alle Tickets anzeigen >](#)

Offene Tickets **Geschlossene Tickets**

Einsicht in Vertragsdetails

Einsicht in die Gerätekonfiguration

Einsicht in die zuletzt übermittelten Zählerstände

Einsicht in produktbezogene Wissensdatenbank

History zu allen offenen und geschlossenen Tickets zu diesem Produkt

WIE VERWALTE ICH MEINE TICKET-ANFRAGEN?



Service | Produkte & Wissen | Lagerverwaltung | Administrator

Service

Erstellen Sie ein Ticket oder schauen sich Tickets an, teilen Sie Zählerstände mit oder beauftragen Sie eine Produktumstellung

Tickets anzeigen
Ticket erstellen
Produktumstellung beauftragen
Anfrage zum Konto stellen
Zählerstände mitteilen
Anregungen & Feedback
Anfrage zu e-Maintenance stellen
Anfrage Online Services

Tickets anzeigen



Erstellung eines Tickets



Zählerstand mitteilen



Anfrage zum Konto stellen

Offene Tickets | **Geschlossene Tickets**

History über alle offenen und geschlossenen Tickets

WIE VERWALTE ICH MEINE OFFENEN SERVICE-ANFRAGEN?

Ticket : 1-16458853331

Aktualisiert: 10/07/2017 13:32

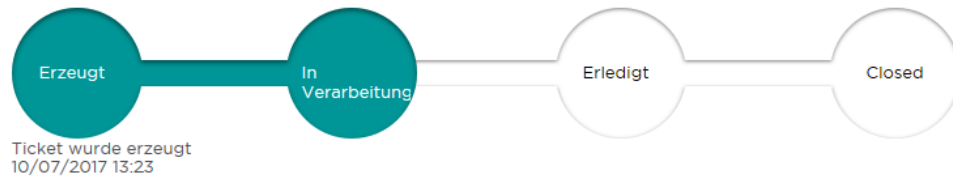
Ticket abbrechen

Aktualisierungen

Aktualisierung mitteilen

Aktualisierungsdatum

Status



Teilen Sie uns Aktualisierungen mit

Ihre Ticket Details



Produktdetails

Produktname

imageRUNNER ADVANCE C5051i

Seriennummer

GQP11972

Alternativname

CCH-MGW1-PR103

Stellplatzdetails

Bistro

Adresse

CANON (SCHWEIZ) AG
Almüsenacherstrasse 4
Mägenwil
5506

Ansprechpartner

Hauptansprechpartner für dieses Ticket

Katharina Bringold

✉ katharina.bringold@canon.ch

☎ +41625566081

Übertmittelt durch

NotUse_Cinzia PostOffice

✉ alice.nuenlist@canon.ch

☎ +4162556067

Ticketdetails

Canon

Document Name

30/04/2018 10

WIE VERWALTE ICH MEINE GESCHLOSSENEN SERVICE-ANFRAGEN?

Ticket : 1-16321873111

Aktualisiert: 06/07/2017 21:42

Status

Erzeugt In Verarbeitung Erledigt Closed

Ticket wurde erzeugt
28/06/2017 08:18

Das Ticket wurde geschlossen.
06/07/2017 21:42

Ticket Abmeldung

Lösungsdetails

Aktivität #	1-7HVQP01
Typ	Lösung - Vor Ort
Grund	Störungsruf Maschine steht still
Fehler	Mechanisches Problem
Stellplatzdetails	Prozessbereich
Ursache	Fehlfunktion/Defekt/Materialermüdung
Korrektur	Teile austauschen
Maschinenstatus bei Abmeldung	

Bei abgeschlossenen Servicetickets können Einzelheiten zum Technikerbesuch eingesehen werden

Details



WIE VERWALTE ICH MEINE TONERLAGER



Lagerverwaltung
Anzeige und Pflege der Lagerdetails

Lagerstandorte

ZL-Field Service Desk

< Gehe zu Lager auswählen



Lagername	ZL-Field Service Desk	Ändern
Kunden-Referenz	IRM/Field Service Desk	Ändern
Status	Aktiv	
Versandinformationen		Ändern

Straße
CANON (SCHWEIZ) AG
Almüsenacherstrasse 4
5506
Mägenwil
Switzerland

- Anpassung des Lagernamens
- Anpassung der Kundenreferenz (ersichtlich auf der Versandetikette des Pakets)
- Anpassung der Versandinformation (ersichtlich auf dem Lieferschein)

Einsicht in die Lagerbestände

Lagerlevel Produkte

Anzeige einer Aufstellung aller Lagerlevels >

Name	Bestellnummer	Startwert	Maximalbestand	Minimalbestand	Aktueller Bestand	Typ
C-EXV 28 Black Toner	2789B002	1	1	1	995	Toner
C-EXV 29 Black Toner	2790B002	2	2	2	2	Toner
C-EXV 28 Cyan Toner	2793B002	1	1	1	1	Toner

Lagerlevel Produkte

Suchen über Seriennummer

Alle Produkte anzeigen >

< Zurü

Seriennummer #	Produktname	Alternativname	Kundennummer	Status
GNY13787	IR ADV C5035I MODEL	CCH-MGW1-PR102	1204811	Aktiv
GNY13795	IR ADV C5035I MODEL	CCH-MGW1-PR101	1204811	Aktiv
GQP11972	IR ADV C5051I MODEL	CCH-MGW1-PR103	1204811	Aktiv

Produkteinsicht des Tonerlagers



KNOWLEDGE CENTER

Zur Unterstützung bei der Verwaltung von Service-Anfragen können sie innerhalb des Portals eine Wissensdatenbank einsehen. Dort können Sie nach Informationen für ein bestimmtes Produkt suchen. Diese Informationen unterstützen Sie bei der Lösungsfindung und Eigendiagnose.

The screenshot shows the 'Produkte & Wissen' section of the Canon Knowledge Center. It features a navigation menu with 'Produkte' and 'Wissensdatenbank' (selected). The main content area is titled 'Wissensdatenbank' and contains a two-step process: '1 Ein Produkt wählen' and '2 Nach Wissen suchen'. Below this, there is a section for 'Verfügbares Wissen zu Ihrem Produkt' with a note about English-only content. Two columns of links are provided: 'FAQ und Wissensartikel' and 'Error Code'. At the bottom, there is a 'Canon Download Center' button and a note about finding software updates and manuals.

Produkte & Wissen
Hier können Sie Produktdetails sehen und pflegen und haben Zugang zur Wissensdatenbank.

Produkte
Wissensdatenbank

Wissensdatenbank

- Ein Produkt wählen
- Nach Wissen suchen

Lassen Sie sich die Informationen zu Ihrem gewählten Produkt anzeigen, oder geben Sie einen Fehlercode oder eine Problembeschreibung ein, um mehr zu erfahren.

Verfügbares Wissen zu Ihrem Produkt
Die folgenden Artikel sind nur in englischer Sprache verfügbar. Wenn Sie Inhalte in anderen Sprachen angezeigt bekommen möchten, verwenden Sie die nachfolgende Suchfunktion.

FAQ und Wissensartikel

- Canon PRINT Business App - Printing Web Pages
- Canon PRINT Business App - Printing Photo Album Photographs
- Canon PRINT Business App - Printing Local Documents

[Alle anzeigen >](#)

Error Code

- E000542
- E000196
- E000880-0003

[Alle anzeigen >](#)

Hier finden Sie Software-Updates, Treiber und Bedienungsanleitungen für Ihr Canon Produkt

[Canon Download Center](#)

Link für das Canon DownloadCenter für Software Updates, Treiber und Bedienungsanleitungen

IHRE VORTEILE

24h verfügbar

Störungen über-
wachen

Keine Sprach-
barriere

History

Status-
Benachrichtig-
ungen

Produkte auto-
matisch verfüg-
bar



AN WEN WENDE ICH MICH, WENN ICH WEITERE UNTERSTÜTZUNG BRAUCHE?

Wenn Sie Unterstützung bei der Verwendung des Portals benötigen oder allgemeine Anfragen haben, sehen Sie sich unsere Einführungsvideos unter den unten aufgeführten Weblinks an.

Sie können sich auch telefonisch an das Contact Center von Canon wenden:

+41 (0) 848 833 834

Oder per E-Mail an: selfservice@canon.ch

Video Instruktionen

(D) <http://de.canon.ch/extranet/instructions/>

(F) <http://fr.canon.ch/extranet/instructions/>