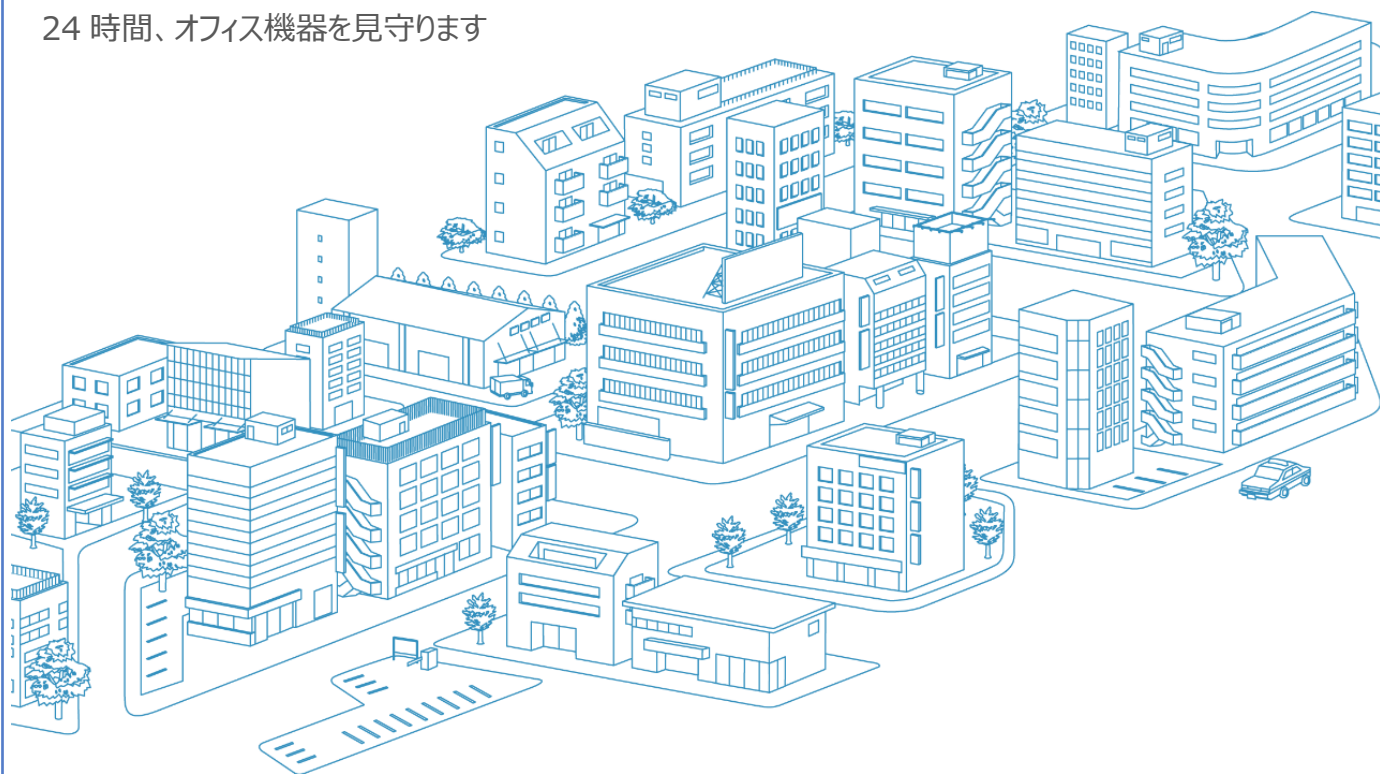


# MAINTENANCE SOLUTIONS

オンラインサポートサービス NETEYE（ネットアイ）のご案内

24 時間、オフィス機器を見守ります



NETEYE（ネットアイ）は、インターネットを利用して複合機／レーザービームプリンター／大判プリンターの状態を常に見守り、快適な使用環境をご提供するオンラインサポートサービスです。

デバイス（機器）の稼働状態や消耗品残量などをリアルタイムで把握することで、故障・予兆監視、消耗品の自動配送などの迅速な修理・保守サービスを提供し、お客さまの管理負荷軽減を実現します。

また、お客さまの機器と NETEYE サーバー間の通信内容は完全暗号化されていますので、さまざまなデータ送受信を安全に行うことができます。

## M anagement



### 管理負荷軽減

#### 機器管理担当者が不在の オフィスでは・・・

システム更新や消耗品配送／回収などの管理業務をすべて遠隔監視し、常に最新の環境を維持するとともに消耗品切れによるタイムロスもなくします。

#### 交換時期を見計らい、トナー／インクカートリッジなどの消耗品を自動配送

- ▶トナー／インクカートリッジ自動配送サービス
- ▶回収トナー容器自動配送サービス

#### ご案内メールに記載の URL からカートリッジを手軽に発注可能

- ▶カートリッジ・クイック発注サービス

#### あらかじめ設定した時間に自動的に最新のファームウェアをインストール

- ▶ファームウェア自動アップデートサービス

## O peration



### 業務効率向上

#### ダウンタイムが許されない オフィスでは・・・

常時稼働が求められるようなケースにおいて、機器トラブルによるダウンタイムから最小限での復帰を実現します。

#### 異常時には状況確認のご連絡をし、メンテナンスも手配

- ▶モニタリングサービス

#### 操作部パネルから修理依頼を送信

- ▶アプリで修理依頼サービス

#### 設定値や宛先表を定期的にクラウド上にバックアップ

#### 故障時に素早く復旧

- ▶バックアップサービス

## T CO



### コスト削減

#### 複数部門で共同使用している オフィスでは・・・

部門ごと機器ごとの使用状況を詳細に視覚化。運用コストの分析に役立てられるとともに、使用部門のコスト意識も高めるなど、トータルでコスト削減に貢献します。

#### 専用 Web サイトにて、使用状況の確認・集計が可能（Customer Portal）

- ▶稼働状況 Web 確認サービス

#### “部門単位”に専用 Web サイトにて、使用状況の確認・集計が可能（Customer Portal）

- ▶部門別カウンター集計サービス（有償サービス）



## E nvironment



### 環境対応

#### 環境保全への取り組みを 推進したいオフィスでは・・・

トナー／回収トナー容器を責任を持って回収。容器そのものの「再使用」、プラスチック材としての「材料リサイクル」、その他は「エナジーリカバリー」を行っています。

#### トナー／インクカートリッジ／ 回収トナー容器をリサイクル利用

- ▶トナー／カートリッジ自動配送サービス
- ▶回収トナー容器自動配送サービス

## S ecurity



### セキュリティ

#### 入来出に厳しいルールがある オフィスでは・・・

金融機関や官公庁、文教関連などセキュリティが厳しい環境下で、複合機の使用状況確認を目的としたサービス担当者の訪問を最低限の頻度に削減できます。

#### お客さまの指定日にインターネットを 通じて複合機の使用枚数を自動検針

- ▶カウンター検針サービス

## B CP



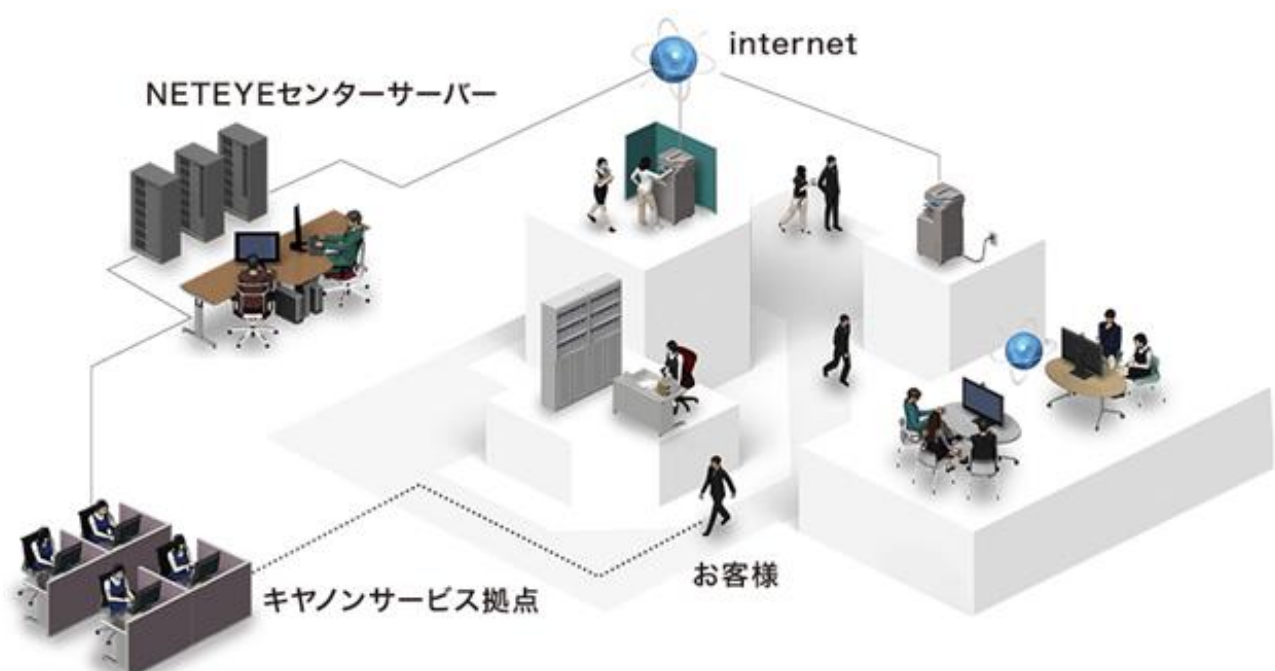
### 事業継続

#### 災害が起こっても業務を ストップできないオフィスでは・・・

遠隔地のデータセンターにディザスタリカバリーサーバーを準備し、コールセンターも東西で稼働。万が一の際も各サービスを継続して提供し、業務継続を支援します。

#### お客様の状況を一元管理する 監視センター

- ▶ネットアイセンター



**対象商品**

- ADV** オフィス向け複合機 <imageRUNNER ADVANCE>
- LBP** レーザービームプリンター <Satera LASER BEAM PRINTER>
- MF** スモールオフィス向け複合機 <Satera MULTI FUNCTION PRINTER>
- LFP** 大判プリンター (Large Format Printer) <imagePROGRAF>

**トナー／インクカートリッジ／回収トナー容器自動配送サービス※**

**ADV**

**LBP**

**MF**

**LFP**

- 交換時期を見計らって、トナー／インクカートリッジ／回収トナー容器を自動配送
- トナー／カートリッジ／回収トナー容器をリサイクル利用

トナー／インクカートリッジ／回収トナー容器の交換タイミングが近づくと、自動的にお客さま先へ交換用の商品を配送するサービスです。配送と同時に使用済み容器の回収も行います。

- ・「回収トナー容器自動配送サービス」は複合機の「トナーカートリッジ自動配送サービス」のオプションサービスです。
- ・レーザービームプリンター／スモールオフィス向け複合機／大判プリンターのカートリッジは有償です。



**カートリッジ・クイック発注サービス※**

**ADV**

**LBP**

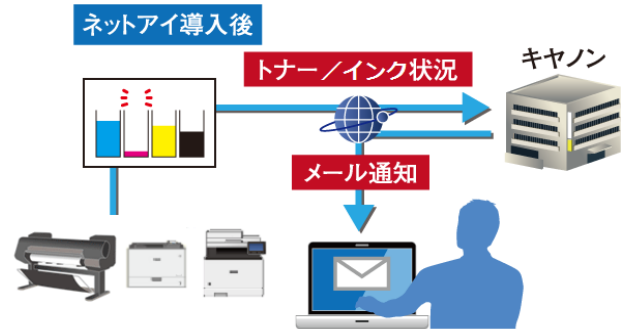
**MF**

**LFP**

**ご案内メールに記載の URL からカートリッジを手軽に発注可能**

トナー／インクカートリッジが少なくなった場合、事前登録されたお客さまのメールアドレスに消耗品の購入ができる法人向けオフィス通販サイトのご案内メールをお送りします。メールに記載の URL をクリックすると、該当の商品を手軽に発注いただけます。

- ・本サービスでは、ご案内メールの送信のみで、商品の配送は含みません。
- ・カートリッジは有償です。



モニタリングサービス

ADV

LBP

MF

LFP

異常時には状況確認のご連絡をし、復旧サポート。必要に応じてサービス担当者も手配

複合機やプリンターの紙づまりやエラー発生時に監視基準と合致した場合、お客さま（機器の設置先）へお電話にて状況を確認し、復旧サポートを行います。確認後に必要に応じてサービス担当者の手配も行い、快適な使用環境をお客さまへ提供します。

- ・平日 9 時～17 時 30 分ただし指定する休日は除く。状況によりご連絡のタイミングが異なる場合があります。
- ・レーザービームプリンター/スモールオフィス向け複合機/大判プリンターでサービス対応する場合は有償（訪問料・技術料・部品代等）になる場合があります。



アプリで修理依頼サービス

ADV

LBP

MF

LFP

複合機の操作パネルから修理受付センターへ修理依頼を送信

複合機に専用アプリケーションをインストールすることで、複合機に不具合があった際、操作パネルからお客さまご自身で修理受付センターへ修理依頼を送信できます。お電話で復旧サポートを行い、必要に応じてサービス担当者を手配します。

- ・本サービスは「モニタリングサービス」のオプションサービスです。



バックアップサービス

ADV

LBP

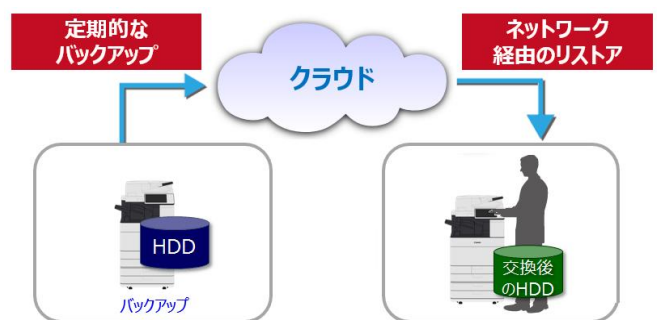
MF

LFP

設定値や宛先表をバックアップ。故障時に素早く復旧

複合機のハードディスクドライブ（HDD）上に保持している重要なデータを定期的にクラウド上にバックアップ。故障等で HDD 交換が必要となった場合にクラウド上からリストアを行いますので、データ復旧時間が短縮され、ダウンタイムを削減できます。

- ・対象機種が限定されます。



ファームウェア自動アップデートサービス

ADV

LBP

MF

LFP

あらかじめ設定した時間に自動的に最新ファームウェアをインストール

複合機のファームウェア（機器を円滑に稼働させるためのソフトウェア）が更新された時に、インターネットを利用して自動的にインストールを行います。更新作業は深夜や休日などビジネスに支障をきたさない時間帯をあらかじめ設定することができます。

- ・iR / iRC シリーズには対応していません。



稼働状況 Web 確認サービス

ADV

LBP

MF

LFP

専用サイト (Customer Portal) にて、機器の使用状況の確認・集計が可能

複数の複合機やプリンターのトータル使用枚数のほか、用紙サイズ別/カラー・モノクロ別/使用機能別 (コピー/プリントなど) / 機器別などの詳細な使用状況を NETEYE 専用 Web サイトで集計し、表やグラフで閲覧できます。集計データは月単位では最大 12 ヶ月間、週・日単位では最大 3 ヶ月間のデータを保持しており、任意に集計期間を設定することができ、CSV ファイルでエクスポートも可能です。

- ・ご利用の機種によって閲覧できない項目があります。
- ・2018年9月より「オンライン稼働報告サービス」から名称変更いたしました。



部門別カウンター集計サービス (有償)

ADV

LBP

MF

LFP

“部門単位”に専用サイト (Customer Portal) にて、機器の使用状況の確認・集計が可能

「稼働状況 Web 確認サービス」の内容を部門単位に集計・閲覧できます。

- ・「稼働状況 Web 確認サービス」の有償オプションサービスです。

カウンター検針サービス

ADV

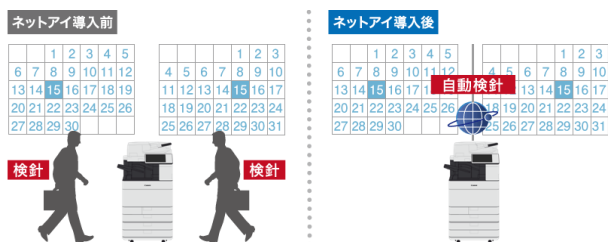
LBP

MF

LFP

お客さまの指定日にインターネットを通じて複合機の使用枚数を自動検針

定期的にサービス担当者が訪問して行うカウンター (複合機の使用枚数) の検針作業を、インターネットを通じてお客さまの指定日に自動検針いたします。



NETEYE を利用した複合機の 2 つの点検方式 (機種別に点検方式が異なります)

予兆モニタリング点検方式

部品の消耗度に応じたメンテナンス方式

本体部品の消耗度をはかる信号で、サービス担当者による目視点検を必要とせずに、部品寿命を検知して予防的に部品交換を行います。

- 部品の消耗度を検知して計画的な部品交換を行うことで、ダウンタイムを大幅削減。

主要部品の「事前交換」により突発的な故障を削減

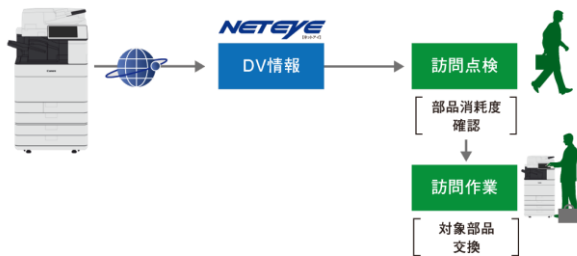


DV 点検方式

機器の利用状況に応じたメンテナンス方式

機種ごとに定めたドキュメントボリューム (DV=印刷枚数) に応じて、サービス担当者が定期的に訪問点検を実施。

- ドキュメントボリュームに応じた部品交換を行うことで、ダウンタイムを削減。



## PC でのインターネット接続と同様のセキュリティレベル

NETEYE のサーバー間の通信は暗号化され、カウンター値やエラーなどの詳細な情報の送受信も安全に行うことができます。さらに、外部から無断でアクセスを要求することはできず、ファイルのダウンロードもデバイスからの要求により実行。お客様の管理業務を、PC でのインターネット接続と同じレベルのセキュリティ環境で支援します。

接続環境 ・通信回線条件：定額制プロバイダー契約（ADSL・B フレッツ・専用線・フレッツ ISDN・CATV 等） ・その他：TCP/IP 設定等の情報をご指定いただきます。

## FAQ

## Q1 外部ネットワークから接続されることはありますか？

A 接続されることはありません。外部からの待ち受けポートは一切存在せず、NETEYE の通信は常に NETEYE の監視装置がリクエストとなって通信を開始する仕様となっています。

## Q2 外部ネットワークからデータを受け取ることはありますか？

A データを送信するために必要な送信スケジュールの情報、及びファームウェア自動アップデートサービスを利用する場合のファームウェアデータをインターネット上にあるサーバーより受け取ります。

## Q3 受信したデータの改ざんや、ウイルス混入により予期しない動作をする可能性はありますか？

A 可能性はほとんどありません。受信したデータは全て整合性をチェックしており、整合性の取れていないデータは全て破棄する仕様です。また実行可能形式のデータは一切受信しません。

## Q4 コピーやスキャン、プリントアウトした画像が送信される可能性はありますか？

A 可能性はありません。

## Q5 宛先表やボックス/アドバンスドボックスに保存しているデータが送信される可能性はありますか？

A 可能性はありません。

## Q6 通信が集中し、ネットワークトラフィックが増えて、業務に影響する可能性はありますか？

A 影響はほとんどありません。NETEYE の通信の最大データ量は 1 MB 以下。ファームウェア自動アップデートは夜間などお客様の業務に影響しない時間帯を指定できます。

## Q7 サービスはどのように申し込みますか？

A レーザービームプリンター/スモールオフィス向け複合機/大判プリンターはカスタマープレミアサイトから申し込みができます。詳しくは、弊社ホームページの下記のページをご覧ください。オフィス向け複合機は担当営業までお声がけください。

<掲載ページ>

canon.jp/neteye→商品別 関連情報→  
レーザービームプリンター/スモールオフィス向け複合機/大判プリンター  
→お申し込み方法



## Q8 サービスの利用開始に必要な作業はありますか？

A レーザービームプリンター/スモールオフィス向け複合機/大判プリンターは機器の設定が必要です。弊社ホームページの下記のページに手順書が掲載されていますので、設定ください。作業の所要時間は 3 分程度です。

<掲載ページ>

canon.jp/neteye→商品別 関連情報  
→レーザービームプリンター/スモールオフィス向け複合機/大判プリンター  
→デバイス（機器）設定



- 製品の改良のため予告なく仕様の変更を行うことがあります。
- Canon、Canon ロゴ、NETEYE、imageRUNNER ADVANCE はキヤノン株式会社の登録商標です。
- 本カタログに記載されている会社名、商品名は、一般に各社の登録商標または商標です。

製品に関する情報はこちらでご確認いただけます。



canon.jp/neteye



Canon キヤノン株式会社  
キヤノンマーケティングジャパン株式会社

〒108-8011 東京都港区港南2-16-6 CANON STOWER

●お求めは信用のある当店で

2023 年 4 月現在