



Een optimale  
printinfrastructuur  
voor meer efficiency,  
productiviteit en  
kostenbesparingen.

MANAGED PRINT SERVICES

**you can**

**Canon**

A photograph of two men in business attire. The man in the foreground is wearing a white button-down shirt, glasses, and a watch, and is gesturing with his hands while speaking. The man in the background is wearing a dark suit and is listening. They are standing outdoors in front of a building with windows under a blue sky.

Canon Managed Print Services  
zorgen ervoor dat uw printomgeving  
echt optimaal wordt beheerd - met  
aanzienlijke kostenbesparingen tot  
gevolg.

“Canon leverde een managed-  
printstrategie die binnen korte tijd  
investeringsrendement gaf en de  
printgerelateerde kosten met meer  
dan 60% verlaagde.”

**Horst Schlüchter**

Hoofd Application-Management & Infrastructure  
van R&V Versicherung, Duitsland.

Met Canon's Managed Print Services besteedt u het actief managen en voortdurend optimaliseren van uw printinfrastructuur en de hieraan gerelateerde werkprocessen uit. Door deze servicegerichte aanpak kunt u uw aandacht volledig richten op uw core business en realiseert u blijvende verbeteringen.

# Het verschil dat Canon maakt.

Printen is onze passie. We werken met al onze klanten samen om Managed Print Services (MPS) te leveren die een zeer hoge meerwaarde, uitstekend beheer en continue verbetering bieden.

## Meerwaarde met MPS

Documentproductie is meestal één van de grootste kostenposten binnen organisaties. De kosten hiervan kunnen oplopen tot maar liefst 3% van de omzet. Toch hebben de meeste organisaties niet de tijd, medewerkers of expertise om hun printomgeving effectief te managen. Met Canon's Managed Print Services kunt u het beheer van uw documentenproductieomgeving en bijbehorende werkprocessen uitbesteden.

Analisten geven aan dat er tot 30% kan worden bespaard, maar in veel situaties merken onze klanten dat de werkelijke besparing door een effectief ontworpen en geïmplementeerde MPS-oplossing kan oplopen tot 50% of 60%.

## Core business

Bij Canon is imaging onze kernactiviteit. We combineren de juiste mensen, de juiste technologie en de juiste processen om de juiste services te leveren, zodat u met een efficiënte, flexibele en rendabele printomgeving kunt werken. Bovendien kunt u met de service die we uw organisatie bieden, kosten besparen en productiviteit verbeteren. Nu en op de lange termijn. Zelfs als uw organisatie groeit en uw behoeften veranderen.

"De gemeente is goed op weg om aan haar doelstelling - een kostenbesparing van £95.000 op de jaarlijkse directe printkosten - te voldoen. Het aantal printers is aanzienlijk afgenomen. Als gevolg daarvan zijn de uitgaven voor inktcartridges met 66% verlaagd - dat is meer dan de doelstelling van 50%."

**Gemeente East Lothian, Schotland.**

"Gebruikers hebben toegang tot een printomgeving met een zeer hoge beschikbaarheid, die ook zeer goed beveiligd is. Onze productiviteit en documentbeveiliging zijn verbeterd en onze printkosten zijn verlaagd. We hebben onze printkosten zelfs gehalveerd, en besparen nu meer dan €1 miljoen per jaar."

**Fraport AG, Duitsland.**

# In 5 fases naar een nieuw efficiëncyniveau.

Canon Managed Print Services worden geleverd binnen een gestructureerde cyclus van 5 fasen waarbij gebruik wordt gemaakt van het ITIL<sup>®1</sup>-service delivery model en de PRINCE2<sup>®</sup>-projectmanagementmethodologie. Om te zorgen dat de Managed Print Services-oplossing functioneel, commercieel en technisch voldoet, worden binnen elke fase van de cyclus de relevante besluitvormers betrokken.

Met onze flexibele MPS-oplossing kunt u uw printmanagement uitbesteden en verzekeren we dat uw organisatie zal profiteren van het hoogste niveau van service delivery, technologie van wereldklasse en blijvende meerwaarde voor uw bedrijf.



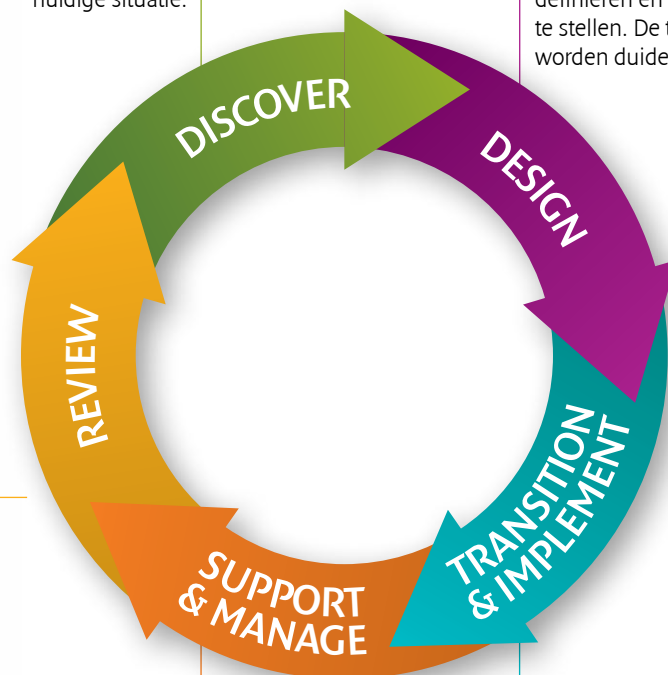
Canon MPS is gebaseerd op de IT Infrastructure Library (ITIL)-methodologie, die waarde levert in vijf afzonderlijke maar onderling samenhangende fases:

### 1 DISCOVER

Canon voert een Discovery & Assessment uit om uw behoeften te inventariseren en te begrijpen. We analyseren uw huidige printinfrastructuur en printgedrag, we brengen de projectvereisten in kaart en bepalen de Total Cost of Ownership in de huidige situatie.

### 2 DESIGN

De ervaren consultants van Canon gebruiken de resultaten van de inventarisatie in de eerste fase om een print- en documentoplossing te ontwerpen die aan uw steeds veranderende behoeften blijft voldoen. We werken nauw met u samen om de bedrijfskasus te definiëren en de juiste service-oplossing voor te stellen. De te realiseren besparingen worden duidelijk inzichtelijk gemaakt.



### 5 REVIEW

MPS van Canon gebruikt de vastgelegde service- en prestatie-informatie om voortdurend verbeteringen te leveren en u zo te ondersteunen bij uw veranderende organisatiebehoeften.

### 4 SUPPORT & MANAGE

Onze Client Services Manager zorgt dat uw printerpark en document-workflows op de lange termijn optimaal blijven presteren en legt de nadruk op het bereiken van overeengekomen KPI's en SLA's.

### 3 TRANSITION & IMPLEMENT

Ons team zorgt voor een naadloze implementatie van uw nieuwe managed print oplossing. Door gebruik te maken van een duidelijk omschreven methodologie, training en communicatie worden bij de overgang naar de nieuwe situatie uw organisatie en de eindgebruikers goed ondersteund.



# Discover

De Discover-fase van onze Canon Managed Print Services biedt de essentiële basis van waaruit een nieuwe print- en documentbeheerstrategie kan worden geïntroduceerd.

## Eerst voeren we een Discovery & Assessment uit.

Met behulp van een krachtige combinatie van specialistische software en professionele expertise voeren we een gedetailleerde analyse uit van uw print- en documentomgeving, waarbij we vaststellen hoe uw organisatie nu de print- en documentworkflows beheert en hoe dit in de toekomst kan worden veranderd. Canon laat u uit verschillende opties kiezen, afhankelijk van uw organisatorische behoeften, het gewenste analyseniveau en de benodigde details om de juiste oplossing te ontwerpen.

### Basic Discovery & Assessment

#### Een scan van uw printomgeving.

Een Basic Discovery & Assessment geeft inzicht in de apparatuur die u heeft en de gebruiksniveaus. U krijgt inzicht in hoe het huidige printbudget wordt besteedt aan de diverse kleuren en zwart-wit MFP-systemen en printers binnen uw organisatie. Tevens inventariseren we de printbehoeften van uw medewerkers. Vervolgens bespreken we met u hoe we de printsystemen en -procedures kunnen optimaliseren.

### Custom Discovery & Assessment

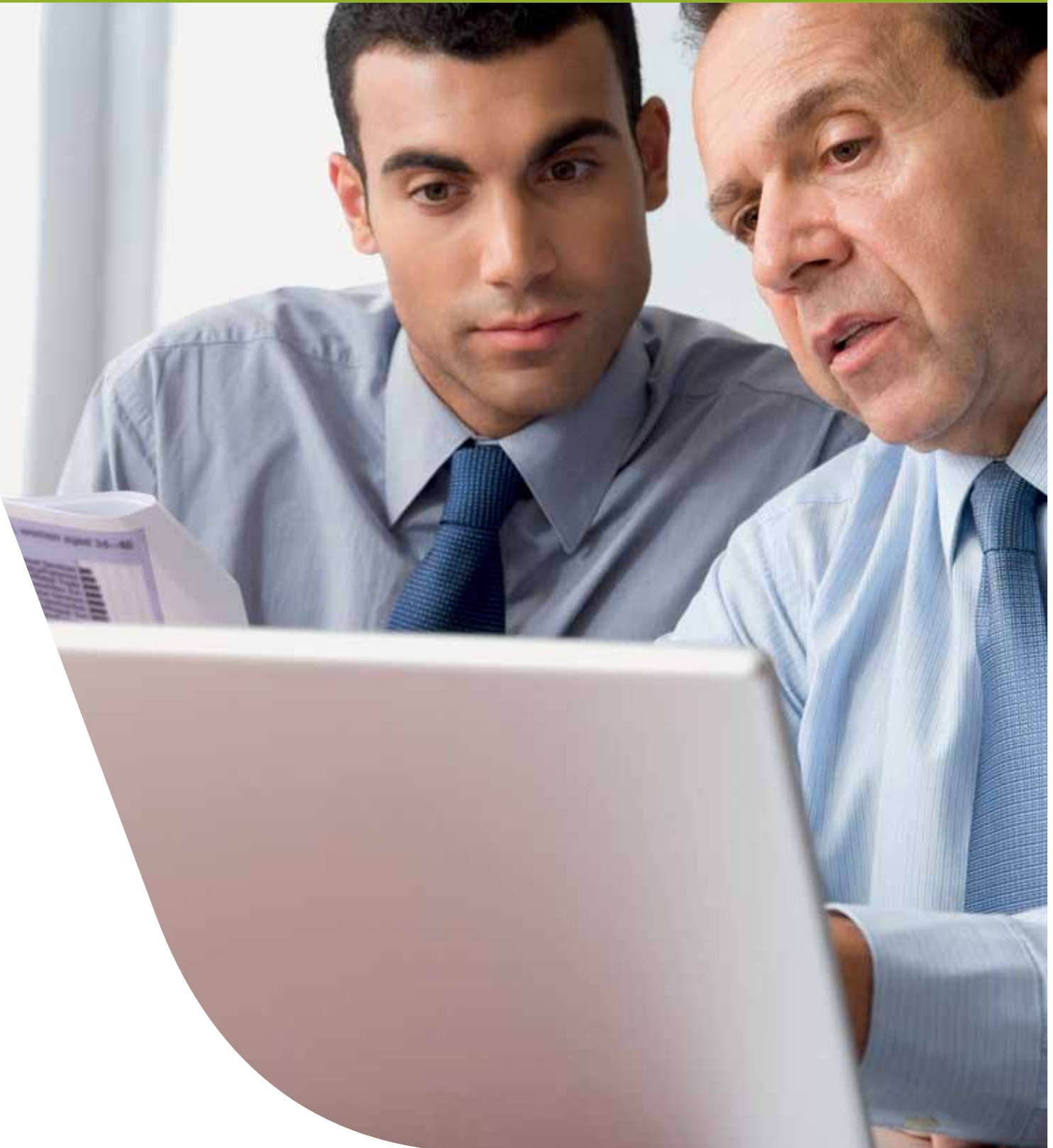
#### Grondig inzicht in uw printomgeving en documentgebruik.

Een Custom Discovery & Assessment biedt gedetailleerd inzicht in uw printinfrastructuur, documentworkflows en gerelateerde werkprocessen. Het onderzoek wordt in overleg met u op maat gemaakt. Om dit zo efficiënt mogelijk te doen zijn er diverse modules gedefinieerd. Naast inzicht in het gebruik van uw printingsystemen kunnen we een onsite inventarisatie doen, op maat gemaakte interviews houden en enquêtes uitvoeren. U ontvangt een indicatief voorstel hoe de beschikbaarheid van uw printomgeving kan worden verbeterd, hoe bepaalde workflowprocessen kunnen worden vereenvoudigd en hoe de TCO (Total Cost of Ownership) kan worden verlaagd.

## Discover

---

Analyseren van de IT-omgeving, het beveiligingsbeleid, de helpdesksystemen, de procedures en processen (zoals incidenten en wijzigingen) en het begrijpen van het printgedrag, de printomgeving, de beperkingen en mogelijkheden van uw organisatie.



## Design

Documenteren en testen van de voorgestelde technologie binnen uw IT-omgeving, bevestigen dat de oplossing voldoet aan het beveiligingsbeleid, integreren van procedures binnen helpdesksystemen, definiëren van de businesscase, voorstellen van de juiste serviceoplossing en inzichtelijk maken van de te realiseren besparingen.

# Design

Canon gebruikt de gegevens uit de Discover-fase van MPS om een oplossing te ontwerpen die de manier waarop uw organisatie werkt, optimaliseert.

De geadviseerde oplossing zal de meest geschikte services, software en hardware omvatten om meetbare voordelen op de lange termijn te realiseren. We houden rekening met uw huidige en toekomstige operationele behoeften, het gedefinieerde printbeleid en het gewenste tempo van verandering.

### Afhankelijk van uw organisatorische behoeften kan uw MPS-ontwerp:

- zorgen voor een consistente gebruikerservaring door systemen met dezelfde gebruikersinterface. Hierdoor is minimale training en support nodig.
- geavanceerde functionaliteit bieden die het werken makkelijker maakt, zoals direct naar e-mail, PDF of naar bestaande systemen scannen.
- een universele printerdriver leveren, zodat gebruikers elk systeem kunnen gebruiken zonder dat ze voor alle systemen aparte drivers hoeven te installeren.
- My Print Anywhere toestaan, zodat gebruikers hun prints wanneer en waar ze maar willen kunnen ophalen, zonder dat iemand anders ze per ongeluk kan meenemen.
- putten uit onze uitgebreide reeks print- en imagingsystemen van wereldklasse en een sterk portfolio aan softwareproducten om het printmanagement van uw organisatie te optimaliseren.
- een duidelijk beleid en beheermodel omvatten waarbinnen te gebruiken systemen, systeembeschikbaarheid en -capaciteit wordt gereguleerd; tevens wordt geborgd dat de juiste mensen naar het juiste systeem printen, tegen de juiste kosten.

- support voor en het beheer van apparatuur van derden. Hiermee realiseert u één aanspreekpunt voor alle printgerelateerde services inclusief het beheer van verbruiksartikelen en onderhoud. Ook werken we nauw met u samen om overbodige kosten te elimineren door uw printerpark binnen een overeengekomen periode te consolideren.

Voordat de implementatie begint, bespreekt en ontwerpt Canon de contract-SLA's met u. De wederzijdse verwachtingen zijn hierdoor duidelijk en we zijn in staat om het succes van de oplossing te kunnen afzetten tegen vooraf vastgestelde doelstellingen.

### Projectmanagement

Onze projectmanagementservice zorgt dat de MPS-oplossing wordt geïmplementeerd volgens de overeengekomen parameters, zoals tijd, kwaliteit en kostenbeheersing. Wij dragen zorg voor een geruisloze implementatie, een minimale verstoring van de operationele activiteiten en een hoge mate van acceptatie van de veranderingen in de processen bij de gebruikers. De implementatie wordt gemonitord op basis van kritische mijlpalen en een User Acceptance Test (UAT).

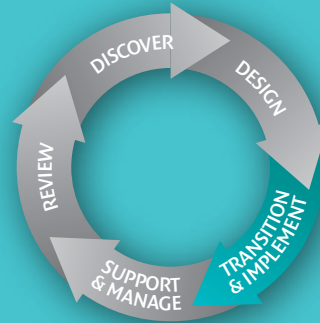
Canon Solutions, Business en Service Design Consultants werken nauw met uw team samen om een services-ontwerp te maken die de optimale printomgeving creëert en waarmee de projectdoelstellingen worden ondersteund.





“Wij hadden wel een idee waar we heen wilden, maar we wisten niet precies hoe daar te komen. Canon’s ervaring in het realiseren van de meest uiteenlopende oplossingen voor andere klanten heeft ons echt geholpen om bij de juiste oplossing uit te komen.”

**Julie Caughey**  
Finance Manager, gemeente East Lothian.



# Transition & Implement

Door gedegen projectmanagement bij de implementatie van uw nieuwe oplossing, zorgen wij voor een naadloze transitie naar de nieuwe situatie, waarbij de impact op operationele activiteiten en eindgebruikers minimaal is. We waarborgen dat elk element wordt geleverd in overeenstemming met de lopende operationele behoeften en uw key performance indicatoren.

## Program Management Communication & Education

De implementatie van een nieuw print- en workflowsysteem kan voor onrust zorgen. Met een proactieve benadering waarbij medewerkers bij de overgang worden betrokken, wordt begrip gekweekt en loyaliteit opgebouwd en blijft de impact tot een minimum beperkt.

Het Canon MPS-team werkt nauw samen met mensen in uw organisatie die gevoelig zijn voor verandering. Bijeenkomsten, intranet en e-mailcommunicatie kunnen worden gebruikt om begrip te kweken.

Verandering roept vaak weerstand op bij medewerkers. Effectieve en consistente communicatie over de verandering, de vereisten en voordelen, en de impact op de eindgebruiker zorgt ervoor dat een succesvolle implementatie wordt gewaarborgd.

## Training voor eindgebruikers

Als u uw MPS-oplossing ten volle wilt benutten, is training voor de eindgebruikers van essentieel belang. Het uitgebreide trainingsprogramma van Canon wordt aangepast aan de behoeften van uw organisatie en eindgebruikers.

Training kan via verschillende methoden worden gegeven, waaronder klassikale cursussen in het bedrijf of elders, één op één of in kleine groepen.

Tijdens de training leren uw medewerkers:

- hoe de nieuwe systemen werken. Hierbij worden de mogelijkheden en functies om de productiviteit te maximaliseren benadrukt.
- hoe om te gaan met nieuwe werkprocessen die zijn ontstaan door gebruik van nieuwe softwareapplicaties.
- wie het aanspreekpunt is bij Canon voor printbehoeften.

## Implementatie van hardware, software & services

Na de inventarisatiefase (Discover) worden alle activiteiten zodanig ontworpen en gepland dat uw organisatie daar zo min mogelijk last van heeft.

Nieuwe systemen en software worden geïnstalleerd en bestaande apparatuur wordt opnieuw ingezet en/of verwijderd volgens een overeengekomen schema. Hiermee garanderen wij een naadloze overgang van de oude situatie naar de nieuwe.

“We waren erg onder de indruk van de efficiënte afhandeling van dit uitdagende project door Canon, dat duidelijk hun grondige begrip van onze bedrijfsprocessen en bestaande IT-structuur liet zien.”

**Dr Roland Krieg**

Chief Information Officer, Fraport AG, Duitsland.

## Transition & Implement

---

Leveren en integreren van de technologie binnen de IT-omgeving, waarborgen van technische training, borgen dat de oplossing voldoet aan het beveiligingsbeleid, leveren van de services en begeleiden van de verandering.



## Manage & Support

Onderhouden van een end-to-end-oplossing, up-to-date houden van systemen, continu monitoren van prestaties, uitvoeren van services en beheren van printsystemen. Voortdurend monitoren en rapporteren van prestaties.

# Manage & Support

Als leverancier van Managed Print Services is Canon er voortdurend op gericht om IT Service Management-gerelateerde processen te verbeteren. We streven ernaar u onnodige kosten te besparen, veranderingen in uw printinfrastructuur te regisseren en uitbreiding van het aantal systemen te beheren, om zo de impact op uw organisatie te beperken.

### Fleet Management

Om de bedrijfsdoelstellingen van diverse soorten organisaties te kunnen ondersteunen, ontwerpen en implementeren we printmanagementoplossingen op maat, specifiek gericht op uw bedrijfsbehoeften – nu en in de toekomst. Als de oplossing is geïmplementeerd, is er specialistisch en specifiek beheer nodig om te kunnen voldoen aan de financiële en operationele KPI's of SLA's die zijn overeengekomen in het contract of de overkoepelende SLA.

Een specifiek benoemde Canon Client Services Manager is verantwoordelijk voor ieder aspect van uw MPS-contract. Hij zorgt ervoor dat de afgesproken SLA's worden nageleefd en dat het rendement van uw investeringen maximaal is.

Als spil tussen uw team en het onze, maar ook eventuele externe leveranciers, zorgt uw Canon Client Services Manager voor succesvol verandermanagement en snel begrip van nieuwe technologie en processen bij uw medewerkers. Het monitoren van de uitvoering van het gedefinieerde printbeleid, het verlagen van printkosten en het realiseren van een optimale beschikbaarheid van de gebruikte systemen binnen uw organisatie valt onder zijn takenpakket.

### Configuration Management & Maintenance

Deze service zorgt dat de printomgeving constant op het maximale niveau blijft werken. Ook wordt gezorgd dat het bedrijfsbeleid dat betrekking heeft op printen wordt opgevolgd, zoals print-, inkoop-, beveiligings- en eindgebruikerbeleid. De service draagt ook bij aan een makkelijker overgangsproces indien de printeromgeving wordt veranderd – bijvoorbeeld door installatie, verhuizing, toevoegingen en wijzigingen (IMAC) of softwareupgrades. Het bespoedigt tevens het herstelproces indien er zich een kritieke storing in de IT-omgeving voordoet.

### ServiceDesk

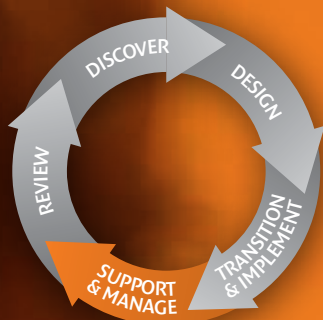
Uw IT-medewerkers en eindgebruikers krijgen één aanspreekpunt bij Canon voor alle vragen, incidenten en problemen. Een reeks opties is beschikbaar, die u allemaal helpen uw interne IT-medewerkers vrij te houden voor hun kernactiviteiten – en de beschikbaarheid van uw systemen optimaliseren.

### Asset Management

We ontwerpen, implementeren en beheren uw systemen proactief, van de Discover-fase tot Review-fase. Zo kunnen wij alle systemen en applicaties volgen, plannen, implementeren en financieel beheren gedurende de looptijd van uw contract.

### Verplaatsingen, toevoegingen en wijzigingen (MAC Service)

Binnen Canon MPS bieden we u expertservices op locatie om uw hardware en software naar wens te verplaatsen, of toevoegingen en wijzigingen door te voeren. De vereiste protocollen, procedures, informatie-uitwisseling, goedkeuringen en machtigingen om deze services uit te voeren worden overeengekomen en volledig vastgelegd in uw servicecontract en het versiegecontroleerde MPS Operations Manual.



### On-Site Support

On-Site Support maakt een proactieve, snelle 1e- en 2e-lijns respons op printgerelateerde incidenten mogelijk. Deze waardevolle optie kan worden uitgebreid met preventieve training en support. De eindgebruikers zijn zo altijd goed geïnformeerd en de functionaliteit wordt maximaal benut. Er zijn diverse opties beschikbaar. De inzet hiervan hangt samen met uw vereisten voor de nieuwe printomgeving.

### Remote Monitoring

Canon kan het Total Cost of Ownership verlagen, door de tellerstandopname en het bestellen van verbruiksartikelen te automatiseren. We kunnen het functioneren van uw printsystemen en gerelateerde software monitoren om potentiële problemen op te lossen voordat deze impact hebben op uw organisatie. Zo optimaliseren wij de beschikbaarheid van de apparatuur en de tevredenheid van de gebruikers.

### Capacity Management Monitoring & Reporting

Deze service maakt nauwkeurige bewaking van en rapportage over de documentproductie van uw systemen (printen en scannen) mogelijk, voor maximaal voordeel voor de klant voor wat betreft gebruik en prestatie.

### On-Site Print Care Support

Printingoplossingen kennen potentiële pijnpunten voor gebruikers en IT-afdelingen. Mogelijke problemen kunnen ontstaan rond papierstoringen, het aanvullen van toner en nietjes of beschikbaarheid van papier; allemaal van invloed op de eindgebruikerstevredenheid. De Print Care Specialist voert de dagelijkse taken uit voor uw organisatie, om eventuele problemen te voorkomen en op te lossen.

Meestal wordt de Print Care Specialist ingezet op een locatie met veel printers. Deze medewerker zorgt er dan voor dat de systemen precies zo zijn voorbereid als de klant dat wenst. Uw organisatie profiteert hier uiteindelijk van, omdat de functionaliteit en prestatie van de printoplossing worden gemaximaliseerd en verbeterd. De medewerker kan fulltime of parttime worden gecontracteerd, afhankelijk van de servicebehoeften.



## Review

Regelmatig analyseren van de operationele en financiële prestaties van de printinfrastructuur. Houden van management reporting, tactische en strategische reviewmeetings waarin voorstellen worden ingebracht om zowel commercieel als operationeel de MPS-prestaties te verbeteren.

# Review

In tegenstelling tot andere managed-serviceoplossingen omvatten de Managed Print Services van Canon een Review-fase. Hierdoor zorgen we ervoor dat de oplossing die we in de Transition & Implement-fase hebben geleverd, optimaal blijft voldoen aan de veranderende behoeften van uw organisatie.

### Management Information Reporting

Uw Canon Client Services Manager zal op basis van Management Information-rapporten en feedback van uw organisatie (waaronder mogelijke eindgebruikerssurveys), duurzame verbeteringen voorstellen op het vlak van efficiency, productiviteit en kostenbesparingen.

Canon's grondige serviceanalyses houden u geïnformeerd over alle aspecten van de serviceprestaties, inclusief trends, rapportages over afgesproken prestatie-indicatoren, contractwijzingen en meer.

Bovendien stellen zij uw Canon Client Services Manager en de Canon print- en documentconsultants in staat om pro-actief ongebruikelijke trends te identificeren en hierop te acteren voordat zij impact hebben op uw organisatie. U heeft doorlopend inzage in de prestaties en de effectiviteit van uw MPS-oplossing. De Management Information-rapporten van Canon worden gebruikt tijdens de periodieke reviewmeetings.

Management Information-rapporten omvat de volgende aspecten van uw MPS:

- Serviceprestaties (SLA's)
- Capacity Reporting
- Asset Management, inclusief MAC
- Trends en CSI

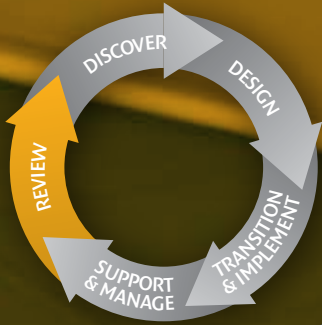
### Evaluatiegesprekken

De verantwoordelijke medewerkers van uw organisatie en de Canon Client Services Manager bespreken de geleverde prestaties in vergelijking met de geformuleerde doelstellingen. De bereikte conclusies en benodigde acties worden vastgelegd en op uitvoering gemonitord. Uw Canon Client Services Manager coördineert en faciliteert deze evaluatiegesprekken. De frequentie van deze gesprekken is vastgelegd in het MPS-contract.

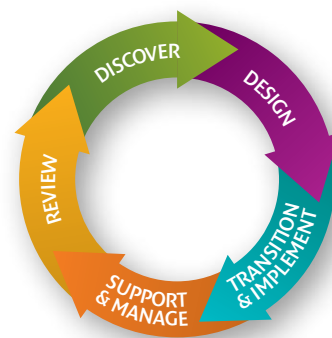
### Continual Service Improvement (CSI)

Canon Continual Service Improvement stemt de huidige en in de (nabije) toekomst gewenste diensten af op de wensen van uw organisatie. Op basis van de toekomstige behoeften van uw organisatie, de ontwikkeling van uw IT-processen en uw milieubeleid ondernemen we waar nodig actie (strategisch of operationeel).

Zo leggen we de basis voor wederzijds partnership tussen de beide organisaties, waarbij we met elkaar werken aan een voortdurende verbetering van de productiviteit en vermindering van kosten.



Canon combineert de optimale mix van services met de juiste software en hardware om een printinfrastructuur te leveren die continue meerwaarde biedt gedurende de looptijd van uw MPS-contract.



	Kosten-beheer	Beveiliging	Productiviteit	Bruikbaarheid	Systeem-efficiency	Documentefficiency	Milieu
<b>DISCOVER</b>							
Basic Discovery & Assessment	✓				✓	✓	✓
Custom Discovery & Assessment	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>DESIGN</b>							
Solution Design	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Projectmanagement	✓		✓				
<b>TRANSITION &amp; IMPLEMENT</b>							
End User Training	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Program Management Communication & Education	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Implementatie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>MANAGE &amp; SUPPORT</b>							
Fleet Management	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Asset Management	✓				✓		
Verplaatsingen, toevoegingen en wijzigingen (MAC-services)	✓	✓	✓	✓	✓		
Remote Monitoring	✓	✓	✓		✓		✓
Servicedesk	✓		✓	✓	✓		
On-Site Support	✓		✓	✓	✓	✓	✓
On-Site Print Care Specialist	✓		✓	✓	✓		✓
Configuration Management & Maintenance	✓	✓	✓	✓	✓		
Capacity Management Monitoring & Reporting	✓		✓		✓	✓	
Probleemmanagement	✓	✓	✓		✓	✓	
<b>REVIEW</b>							
Continual Service Improvement	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Management Information Reporting	✓		✓		✓	✓	✓
Review Meetings	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Canon biedt een uitgebreide portfolio van professionele services, die niet allemaal in bovenstaand schema zijn opgenomen. Alle services zijn onderhevig aan wijzigingen.



Canon Inc.  
canon.com

Canon Europe  
canon-europe.com

Canon Nederland N.V.  
Bovenkerkerweg 59-61  
1185 XB Amstelveen  
Tel: 020-7149630  
www.canon.nl

Dutch Edition 0159W818  
© Canon Europa N.V., 2011