

SMART eSERVICES 



Frequently Asked Questions  
**常見問題** (繁體中文版)

**eMaintenance**

Remote Monitoring Service for Canon Multifunction Devices



# Frequently Asked Questions

## 常見問題

### 1. 什麼是 eMaintenance?

eMaintenance 是一項允許遠端監控您的設備的服務。它有助於自動執行碳粉補充、安排韌體更新和抄表等任務。它還提供主動維護警報，減少停機時間並提高整體設備效能。

### 2. eMaintenance 如何運作?

eMaintenance 使用遠端監控技術來收集設備數據，例如使用模式、耗材評估和性能狀態等等。

此數據將發送到基於雲端的集中式系統 (Universal Gateway 2)，然後通知 Canon 團隊處理碳粉補充或根據設備的狀況對維護警報做出判斷。

### 3. eMaintenance 如何自動補充碳粉?

eMaintenance 會自動即時監控設備的碳粉量。當碳粉量低於某個使用率時，系統會向 Canon 發送通知，以處理您的耗材訂單，而無需人工作業，確保您的設備始終有庫存，並降低因碳粉不足而停機的狀況發生。

### 4. eMaintenance 如何簡化計費?

eMaintenance 可自動進行計數器讀錶和使用狀況收集，從而提供準確及時的計費資訊。這排除了手操錶和人為錯誤的需求，簡化了整個計費流程。

### 5. eMaintenance 如何提供主動維護?

通過持續監控設備性能，eMaintenance 會自動檢測異常情況，並提醒服務團隊採取主動查看，這會減少了停機時間，並確保您的設備平穩運行。

### 6. 如何確認我的設備是否符合 eMaintenance 的連接條件?

eMaintenance 適用於我們設備中的各種型號。要確認設備的特定資格，請參閱 Canon 提供的支援的設備清單。如果您需要進一步的說明，請隨時聯繫我們的支持團隊。

### 7. 我的服務同意書中，是否包括 eMaintenance?

是的，eMaintenance 旨在通過提供自動監控和遠端支援您的服務同意書。如果您的 Canon 設備符合連接條件，該服務通常包含在您與我們的服務同意書中。但是，某些功能或特定服務包括可能會收取額外費用。有關計劃中包含 eMaintenance 的費用的詳細資訊，請聯繫您的業務代表或參閱您的服務同意書。

### 8. 如何為我的多功能複合機設備註冊 eMaintenance?

一旦您與 Canon 簽訂銷售和服務同意書，Canon 服務團隊將立即管理您的 eMaintenance。

### 9. 當我的設備設定 eMaintenance，需要花費多少時間?

根據您的網路連接速度，通常只需不到 5 分鐘，即可啟用智能電子服務。

### 10. 如果我的設備與 eMaintenance 斷線了，該怎麼辦?

您可以參考並執行以下步驟：

- 檢查網路設定值：確保設備已正常連接到網路，並且您的網路配置沒有中斷。
- 在設備面板上允許使用者 UI 模式：在設備面板上導引到使用者模式並執行通訊測試，以檢查設備是否可以重新連接到 eMaintenance。
- 聯繫現場支持工程師：如果問題仍然存在，請聯繫我們的服務團隊以獲取有關恢復重新連接的說明。請提供您的設備正確型號、錯誤訊息（如果有）以及最近對網路或設備配置所做的任何修改。

### 11. 若設備更換或升級，新設備會自動連接到 eMaintenance 嗎?

不會，新設備需要由佳能的現場服務工程師進行配置，才能連接到 eMaintenance。

# 常見技術問題

## 12. 什麼是UGW 2 伺服器? Canon是否會向客戶顯示UGW 2伺服器的全域IP位址?

Universal Gateway 2 (UGW2) 是一個基於雲端的系統，通過與客戶的Canon多工能複合機設備來支援設備管理。UGW2託管在遠端數據中心，是eMaintenance系統所基於得中央伺服器。出於安全因素，Canon 不會告知UGW2伺服器的全域IP位址。

## 13. eMaintenance會影響我的網路速度嗎?

在正常情況下，eMaintenance不太可能降低您的網路速度。eMaintenance傳輸的數據大小和頻率最小，因此不會導致明顯的降速。有關數據類型、大小和傳輸頻率的更多詳細資訊，請參閱UGW2資料與通訊規範。

## 14. 什麼類型的數據從設備發送到UGW2伺服器?

從裝置傳輸的資料類型包括：

- 計數器數據：計費計數器 / 詳細資料計數器
- 品質數據：錯誤訊息 / 卡紙 / 警示資訊 (例如：碳粉不足)
- 調試日誌資訊

要了解發送到UGW2伺服器的數據類型和數據傳送，可應要求提供Universal Gateway 2 (UGW2) 資安白皮書的有效資訊，並完成保密協議簽訂。

## 15. eMaintenance (eRDS/CCA連接)，能否在撥號連線環境中運行?

只要網際網路訪問許可，eMaintenance (eRDS/CCA) 就可以在任何環境中工作。為了獲得最佳性能和可靠的通訊，建議使用寬頻網路以確保高效的數據傳輸。(eRDS: 嵌入式遠端診斷系統，CCA: 雲端連線代理程式)

## 16. 如果我的設備關閉了，會發生什麼情況?

一旦設備再次開機，伺服器立即收到設備資訊。如果您關閉Canon設備，伺服器將在第二天再次打開時，收到設備相關資訊。但是，如果超過7天偵測到設備信號，Canon將聯繫您的公司以驗證設備狀態，並解決任何潛在問題。

## 17. 如何確保eMaintenance系統的安全性?

eMaintenance 系統的安全性在以下兩個關鍵領域受到保障：

- 資料透過 HTTPS (HTTP 配合 SSL 加密) 協定，從 Canon 設備經網際網路傳輸至 UGW2 伺服器。
- UGW2 託管於符合 ISO/IEC 27001 : 2023 和 ISO/IEC 27017 認證標準的高規格資料中心。

## 18. 客戶如何確保設備不會受到惡意程序攻擊或威脅網路安全?

客戶數據安全是我們的首要任務。Canon設備的韌體在日本開發，遵循嚴格的安全協議和測試流程。每個韌體版本在上市前均經過廣泛的產品 QA 測試，以最大限度地降低任何潛在的安全風險。我們採取這些措施，確保您的設備在網絡中安全運行，不會影響局域網安全或傳輸未經授權的信息。