



## Broschüre

---

- > Automatische Statusmeldungen
- > Proaktive Serviceplanung
- > Identifikation von Störungsmeldungen
- > Zielgerichtete Störungsbehebung
- > Erhöhung der Systemverfügbarkeit



# PROAKTIVER SERVICE SCHNELL UND EFFEKTIV

Leistungsstarke Multifunktionssysteme und Drucker sind unverzichtbare Komponenten für eine effektive Unternehmenskommunikation. Sie sind Ausgangspunkt für ein prozessorientiertes Dokumenten-Management sowie die produktive Ausgabe des gesamten Seitenvolumens eines Unternehmens. Eine unbeabsichtigte oder ausserplanmässige Störung dieser Unternehmensprozesse ist somit unbedingt zu vermeiden.

Toshiba e-BRIDGE Cloud Connect ist ein neuer Remote-Service, der die Systemverfügbarkeit Ihrer Multifunktionssysteme entscheidend verbessert. e-BRIDGE Cloud Connect ist ein Tool für die automatisierte Erfassung von Service- und Statusmeldungen der Toshiba e-BRIDGE X Generation.

Mit der Auswertung der zur Verfügung stehenden Statusmeldungen stehen weitreichende und effektive Möglichkeiten für den Service von Multifunktionssystemen zur Verfügung. Mögliche Störungen können schon vor einem Serviceeinsatz identifiziert und remote behoben werden. Alternativ kann ein Serviceeinsatz vor Ort proaktiv und nach Kundenwunsch geplant werden.

Für die Nutzung von e-BRIDGE Cloud Connect ist keine Softwareinstallation oder der Abschluss eines Softwarepflegevertrages erforderlich, das spart Zeit und Ressourcen.

## Remote Service nach Kundenwunsch

Vorteile für den Kunden beim Einsatz von e-BRIDGE Cloud Connect

### Erhöhung der Systemverfügbarkeit

- Schnelle Lösung von technischen Problemen
- Analyse der Fehlereigenschaften

### Optimierung des Servicemanagements

- Harmonisierung des Servicelevels für alle e-BRIDGE X Multifunktionssysteme
- Optimierung des administrativen und zeitlichen Aufwandes
- Automatische und zeitgesteuerte Übertragung von Einstellungen auf die MFP-Flotte

## Funktion von e-BRIDGE Cloud Connect

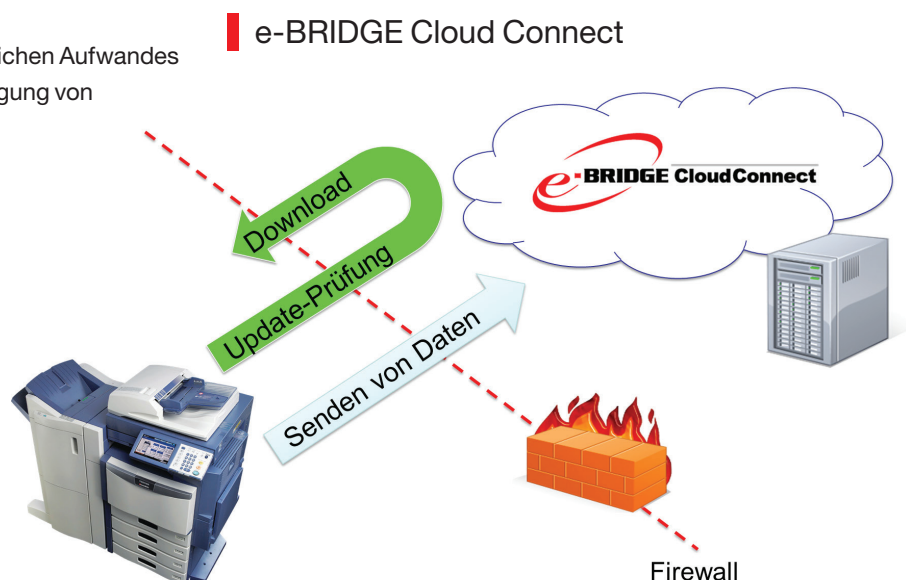
Nach Aktivierung von e-BRIDGE Cloud Connect starten die e-BRIDGE X Systeme die Kommunikation mit dem Cloud Dienst und optimieren somit den bestehenden Service zwischen dem Kunden und Toshiba.

Folgende Daten werden dabei übermittelt:

- Maschinendaten
- Fehlermeldungen
- Konfigurationseinstellungen

Die daraus resultierenden Prozess-Optimierungen sind:

- Erfassung von Statusmeldungen der Multifunktionssysteme
- Umsetzung von Massnahmen zur Sicherung der Systemverfügbarkeit
- Die zur Verfügung stehenden Daten werden vom Toshiba Service-Team analysiert und entsprechende Lösungen zur Fehlerbehebung gestartet
- Konfigurationsänderungen via Service-Code
- Überwachung und Wartung von Konfigurationseinstellungen auf Basis der spezifischen Kundenanforderungen
- Update-Massnahmen für ein e-BRIDGE X System können zeitlich geplant werden
- e-BRIDGE X Systeme erhalten die Anweisungen und führen diese entsprechend aus





# DATENSCHUTZ IN DER CLOUD

## Datenschutz auch in der Cloud

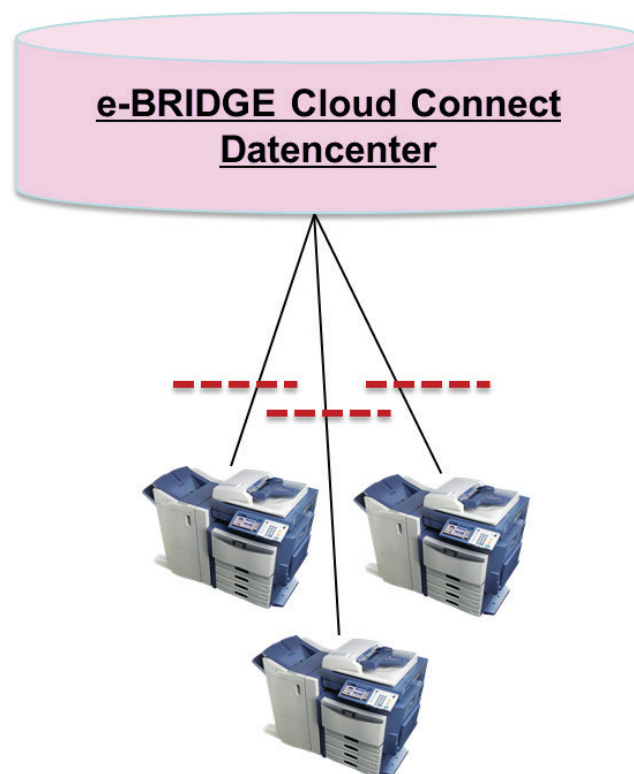
Es werden ausschliesslich maschinenbezogene Daten für den Toshiba Remote Service ausgewertet, keine personenbezogenen Daten!

Diese werden von den Toshiba Multifunktionssystemen der e-BRIDGE X Generation in einem definierten Intervall automatisch in die Cloud gesendet. Die Daten werden ausschliesslich zum Zweck der Erfüllung des Serviceauftrages genutzt.

Als Cloud Dienst wird Microsoft AZURE® genutzt. Das AZURE® Datacenter für Toshiba wird in den Niederlanden geführt.

- Die Datenübertragung zwischen den Toshiba e-BRIDGE X-Systemen und Microsoft AZURE® erfolgt über das HTTPS gesicherte Internet-Protokoll
- Die Übertragung der Servicedaten in die Cloud erfolgt via SSL-Protokoll
- Der Zugriff auf die Daten erfolgt ausschliesslich nach entsprechender Authentifizierung
- Die gespeicherten Daten in der Cloud sind grundsätzlich verschlüsselt

Microsoft AZURE® garantiert den Schutz der Daten auf Basis des internationalen Standards für den Datenschutz in der Cloud nach ISO/IEC 27018 sowie EU-Musterklauseln.



## Q&A

### Kunden fragen – Toshiba antwortet

*Können Daten (Kopien, Drucke, Fax, Scans), die sich im Multifunktionssystem befinden, in die Cloud gelangen?*

Nein, diese Dokumente liegen vorübergehend in einem Cache-Speicher oder auf der Toshiba Secure HDD und können nicht in die Cloud übertragen werden. Im Rahmen des Remote Service e-BRIDGE Cloud Connect werden nur maschinenbezogene Daten, die für die Fernwartung bzw. für die Betriebsfähigkeit des Multifunktionssystems benötigt werden, vom Multifunktionssystem übermittelt.

*Gibt es ein Risiko für den Datenschutz?*

Nein, der Cloud Provider Microsoft AZURE® unterliegt den höchsten Sicherheitsstandards und ist entsprechend ISO/IEC 27018 zertifiziert.

*Was passiert, wenn das Multifunktionssystem ausgeschaltet ist?*

Wenn das System nicht verfügbar ist, kann auch keine Kommunikation aufgebaut werden. Beim nächsten Start des Systems werden alle dann verfügbaren Informationen in die Cloud übermittelt und zur Verfügung stehende Aufgaben implementiert.

*Welche Informationen werden für die Teilnahme an e-BRIDGE Cloud Connect Service benötigt?*

Für eine Teilnahme werden Kundenname, Systeminformationen und Netzwerkinformationen benötigt. In einem persönlichen Gespräch werden gemeinsam mit Ihnen die notwendigen Daten ermittelt.



## Über Toshiba Tec

Toshiba Tec Switzerland AG ist führende Anbieterin von Druck-, Scan-, Kopier-,Faxsystemen in A3 und A4, Projektoren und Barcode-Printern im Geschäftsbereich der Informations- und Kommunikationstechnologie sowie der Office-Ausstattung. Wir sind Ihr kompetenter Partner für Gesamtlösungen in der Bürokommunikation und unterstützen Sie in den sich ständig ändernden Geschäftsanforderungen und deren Technologie-Landschaft.

Mit unserem vielfältigen und breitbeschichteten Angebot können wir Ihnen optimale Grundlagen für Ihren Geschäftserfolg bieten.

Für weitere Informationen wenden Sie sich gerne an uns:

### Toshiba Tec Switzerland AG

Herostrasse 7  
8048 Zürich

#### Telefon

044 439 71 71

#### Fax

044 439 71 72

#### Website

[www.toshibatec.ch](http://www.toshibatec.ch)

**Together Information repräsentiert Toshibas Vision darüber, wie Menschen und Organisationen Ideen und Daten entwickeln, aufzeichnen, austauschen, verwalten und darstellen.**

**Sie beruht auf Toshibas Überzeugung, dass die erfolgreichsten Organisationen diejenigen sind, die Informationen auf effizienteste Weise übermitteln.**

**Toshiba ermöglicht dies mittels eines integrierten Portfolios von branchenspezifischen Lösungen, die alle das Engagement des Unternehmens für die Zukunft unseres Planeten widerspiegeln.**

Weitere Informationen finden Sie unter  
[www.togetherinformation.com](http://www.togetherinformation.com)

