

e-Club 매뉴얼

2010.7.15

마케팅부

Canon

e-클럽 (가입)

고객이 언제든지 가입 및
탈퇴가 자유로운 한차원 높은
서비스 제공 프로그램입니다.

E-Club 이란?



〈원격진단 주요내용〉

- 기계 장애 대응
- 고객 소모품 결품 및 사용량 관리 가능
- 렌탈/유지보수 비용 청구 및 관리
- 고객 정보 관리 가능

- 원격 장애 관리 시스템으로 고객의 디지털 복합기의 상태를 매 순간

진단하며, 문제 발생시 원인을 파악하여 즉각 해결해 주는

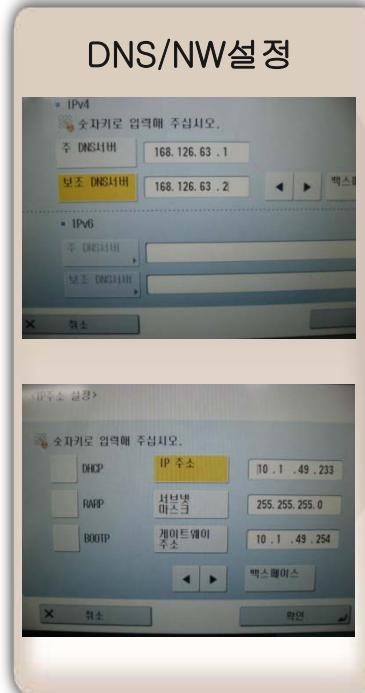
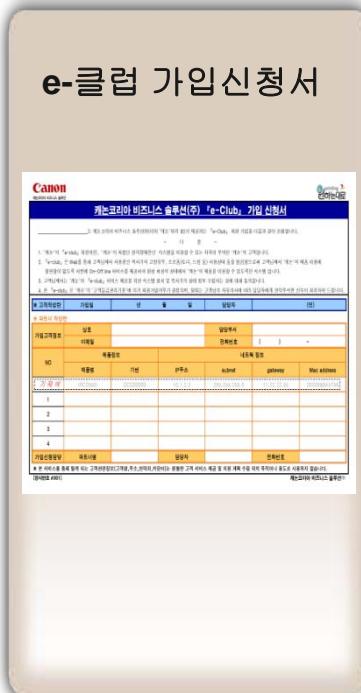
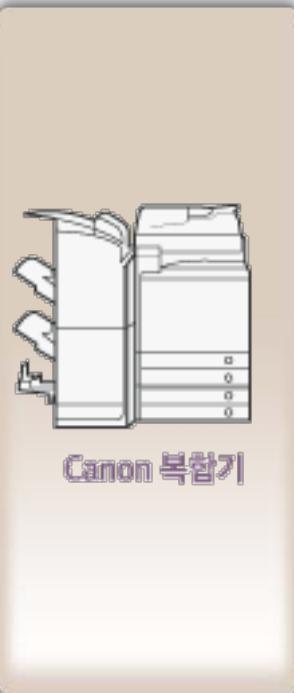
“디지털복합기의 주치의” 입니다.

E-Club FLOW

고객

고객

파트너



e-Club 관리 홈페이지



E-Club 가입시 파트너 혜택

구 분	기준	e-Club 가입시	비 고
장애대응	예러발생시 고객이 직접 서비스 요청	장애 발생시 실시간 메일발송 (차후 실시간 SMS 발송)	
카운터	거래처 직접 방문 또는 고객에게 전화 문의로 확인	거래처, 기기별 일일 카운터 확인	
소모품DC	일부 소모품웹 등록 기종에 한함(36개 기종)	7월 추후 발매 기종부터 단계적 전체 적용 (7월부 62개 기종)	
거래처관리/ 요금청구	파트너 자체적 프로그램 구매 및 수기 관리	거래처 관리 및 요금청구 프로그램 무상 제공	

기존 WEB 전환방법

1) e-클럽 전환 방법 (기존Web)



■ 운영내역

구 분	운 영 내 역
전환기한	'10. 9월말까지
전환혜택	기존 D/C+기계정보 제공 (e-클럽 혜택)
기한내 미전환시	소모품 D/C 혜택 소멸

소모품 기본 운영방안

구 분	Web등록	e-클럽	비 고
기본방안	(기존) WEB등록 시스템 폐지 → (변경) e-클럽 시스템 운영 전환		
적용시기	2010년 9월까지	2010년 7월부터	기존 Web 3개월 한시 추가 운영
적용대상	'10.6월말까지 등록 거래처 (유지보수계약→Web등록)	e-클럽 신규등록 및 기존 Web등록 거래처 중 e-클럽 전환분	
D/C운영	소모품 DC 공급		
기 타	2010년 9월말까지 e-클럽 미전환시 →소모품 D/C혜택 소멸		

전체 일정

구분	7월	8월	9월	비고
파트너 e-클럽 홈페이지 홍보 (매뉴얼,동영상메뉴얼,전단지,가입신청서 파트너사로 택배발송)	▼14일			
파트너 e-클럽 홈페이지 OPEN	▼15일			
소모품 WEB 등록-> e-클럽 전환			▼30일	

e-Club 가입 신청서 작성방법



캐논코리아 비즈니스 솔루션(주) 『e-Club』 가입 신청서

아래 고객은 캐논코리아 비즈니스 솔루션(주)(이하 "캐논"이라 함)가 제공하는 『e-Club』 회원 가입을 다음과 같이 신청합니다.

- 다 음 -

1. "캐논"의 『e-club』 회원이란, "캐논"의 최첨단 원격장애진단 시스템을 이용할 수 있는 자격이 부여된 "캐논"의 고객입니다.
2. 『e-club』은 Web를 통해 고객님께서 사용중인 복사기의 고장유무, 소모품(토너, 드럼 등) 사용상태 등을 점검함으로써 고객님께서 "캐논"의 제품 이용에 불편함이 없도록 사전에 On-Off line 서비스를 제공하여 항상 최상의 상태에서 "캐논"의 제품을 이용할 수 있도록한 시스템입니다.
3. 고객님께서는 "캐논"이 『e-club』 서비스 제공을 위한 시스템 설치 및 복사기의 상태 정보 수집하는 것에 대해 동의합니다.
4. 본 『e-club』은 "캐논"의 "고객등급관리기준"에 의거 회원가입여부가 결정되며, 탈퇴는 고객님의 자유의사에 따라 담당자에게 연락주시면 신속히 처리하여 드립니다.

※ 고객작성란		가입일	년 월 일	담당자	(인)
※ 파트너 작성란					
가입고객정보	상호		담당부서		
	이메일		전화번호	()	-
NO	제품정보		네트워크 정보		
	제품명	기번	IP주소	subnet	gateway
기재 예	IRC2550I	DCQ00000	10.1.2.3	255.255.255.0	11.22.22.55
1					
2					
3					
4					
가입신청담당	파트너명		담당자		전화번호

※ 본 서비스를 통해 알게 되는 고객 관련정보(고객명, 주소, 연락처, 카운터)는 원활한 고객 서비스 제공 및 지원 계획 수립 의의 목적이나 용도로 사용하지 않습니다.

[양식번호 #001]

캐논코리아 비즈니스 솔루션(주)

거래처 고객에게
E-Club 혜택을
설명하고, 가입신청서
를 작성

거래처 담당자
기재 부분

파트너 담당
서비스사원 기재
부분

※ 가입신청서 작성 후 e-Club 관리홈페이지에 스캔하여 등록합니다.
이 양식은 e-Club 관리 홈페이지에서도 다운받으실 수 있습니다.

e-Club 가입 기기 설정

e-Club 가입 기기 셋팅 방법

거래처에 설치된 기계에서 셋팅해 주셔야 합니다.

1. DNS 설정 (iR-ADV)
2. N/W 설정 (iR-ADV)
3. DNS 설정 (iR/iRC)
4. N/W 설정 (iR/iRC)
5. e-RDS 설정 수순(서비스 모드 Lv1)
6. NG 처리 수순(서비스 모드 Lv2)

1. DNS 설정 방법 (iR-ADV)

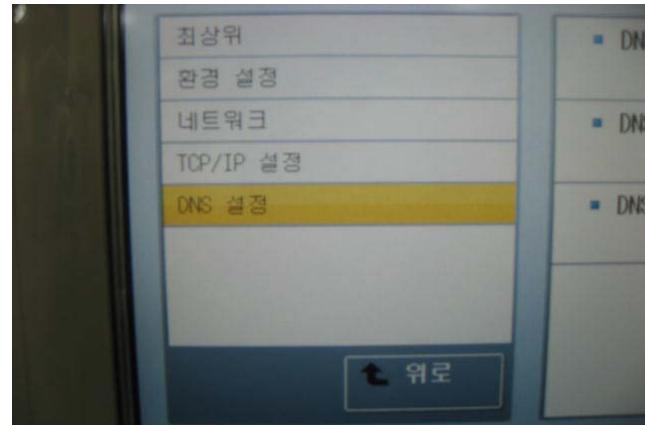
1. 조작 패널 상

- ▶ **Settings/Registration**을 누른다.



2. 이하 수순으로 항목을 이동한다.

- ▶ **환경설정>네트워크>TCP/IP설정>DNS 설정**



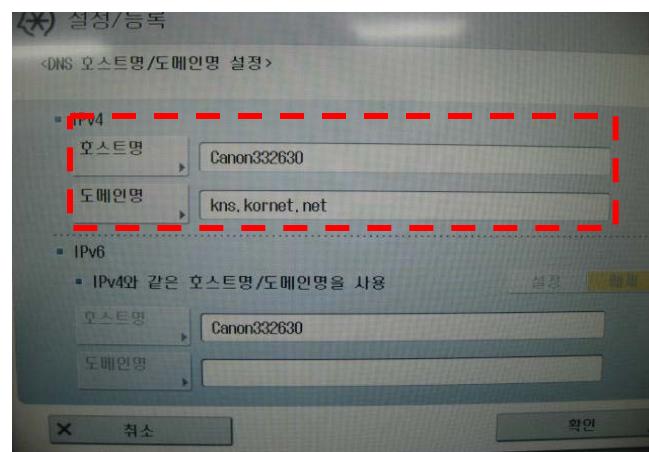
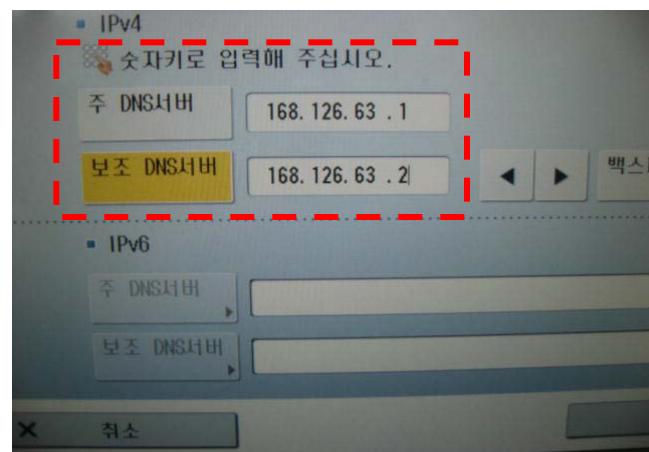
3. 거래처 NW환경의 DNS 주소를 확인하여 입력한다.

(COMTEST 실패시 KORNET DNS를 입력한다.

주 DNS: 168.126.63.1, 보조 DNS: 168.126.63.2)

4. DNS 도메인 명을 설정한다.

kns.kornet.net(실패시, kns1, kns2를 넣어볼 것.)



2. N/W 설정 방법 (iR-ADV)

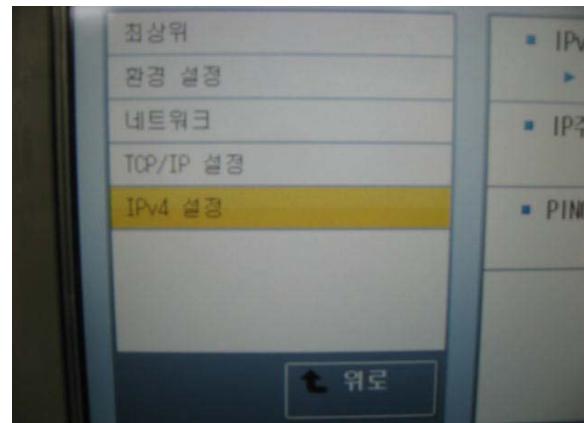
1. 조작 패널 상

- ▶ **Settings/Registration**을 누른다.

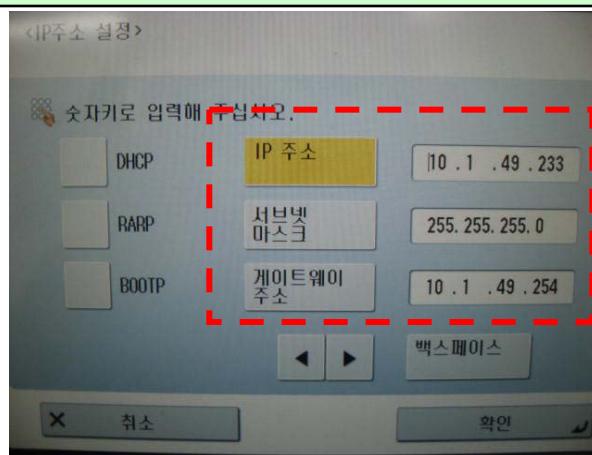


2. 이하 수순으로 항목을 이동한다.

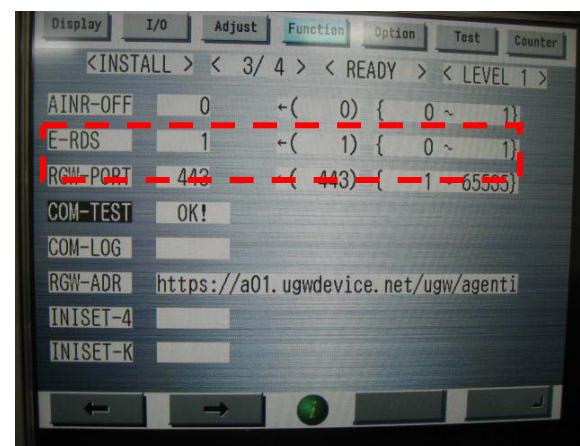
- ▶ 환경설정>네트워크>TCP/IP설정>IPV4 설정



3. 3개 항목 확인 IP주소/서브넷/게이트웨이 (게이트웨이 오류시 외부 네트워크 연결 NG발생)



4. Comtest 실시 서비스모드>Function>install>Comtest 실시



반드시 E-RDS 항목이 0->1로 설정 되어 있을 것.

3. DNS 설정 방법 (iR/iRC)

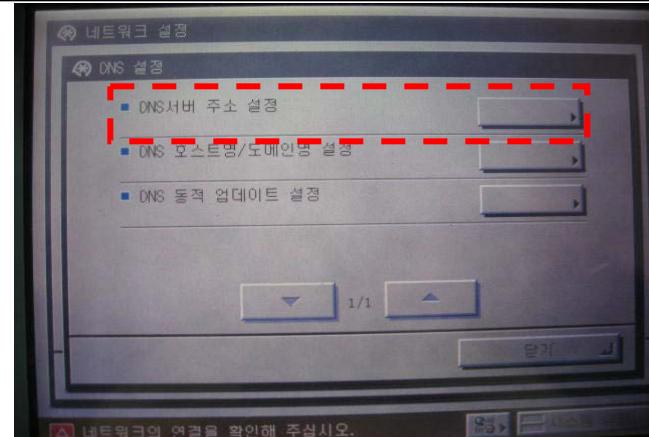
1. 조작 패널 상

- ▶ 사용자모드(Additional func)를 누른다.



2. 이하 수순으로 항목을 들어간다.

- ▶ 시스템관리설정>네트워크>DNS설정>DNS주소설정



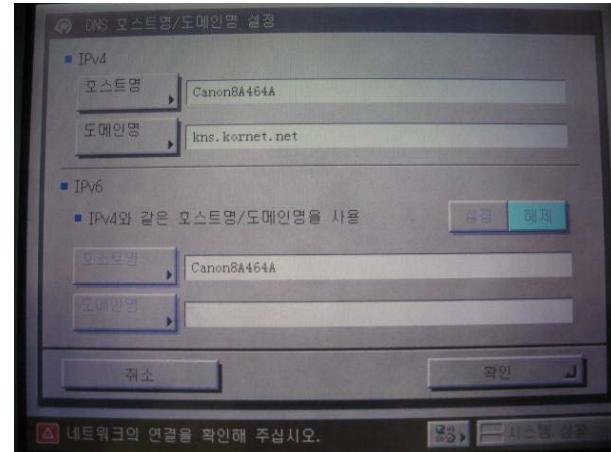
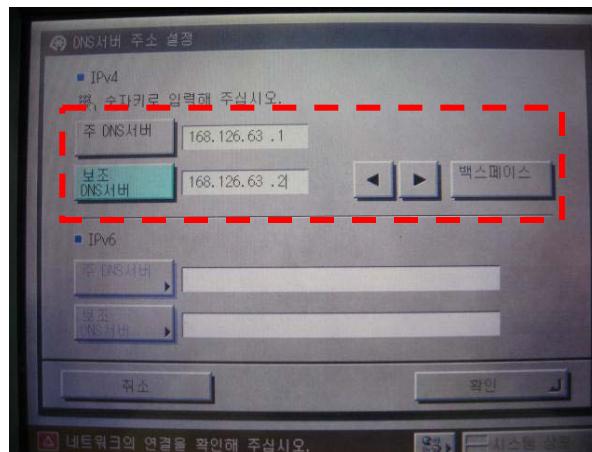
3. 거래처 NW환경의 DNS 주소를 확인하여 입력한다.

(COMTEST 실패시 KORNET DNS를 입력한다.

주 DNS: 168.126.63.1, 보조 DNS: 168.126.63.2)

4. DNS 도메인 명을 설정한다.

kns.kornet.net(실패시, kns1, kns2를 넣어볼 것.)



4. NW 설정 방법 (iR/iRC)

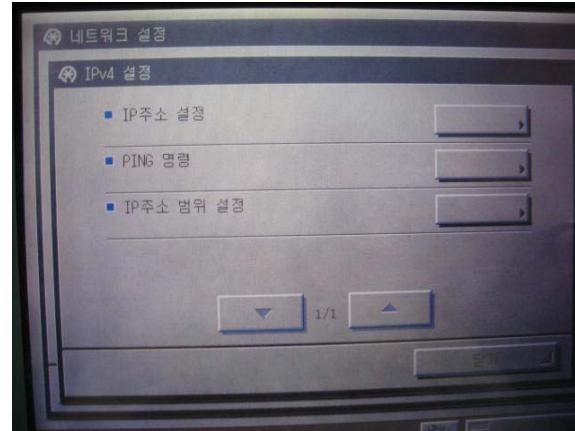
1. 조작 패널 상

- ▶ 사용자모드(Additional func)를 누른다.

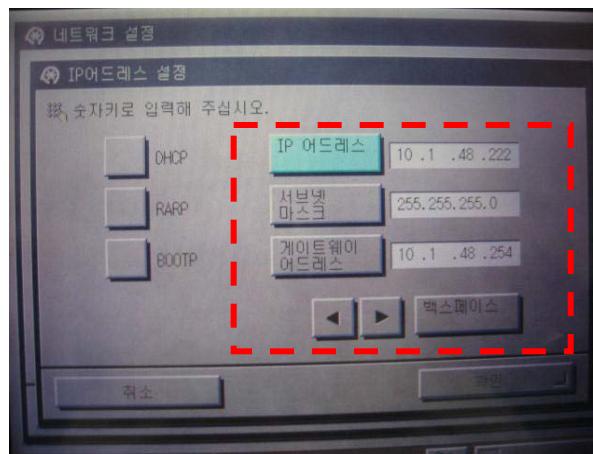


2. 이하 수순으로 항목을 들어간다.

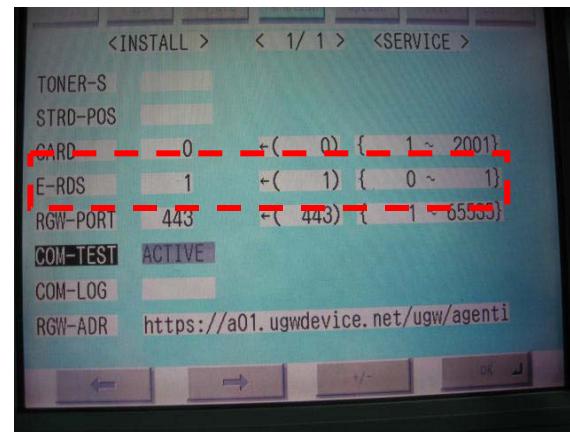
- ▶ 시스템관리설정>네트워크>TCP/IP설정>IPV4 설정



3. IP주소 설정에서 3개 항목 확인 IP/서브넷/게이트웨이 (게이트웨이 오류시 외부 네트워크 연결 NG발생)



4. Comtest 실시 서비스모드>Function>install>Comtest 실시



반드시 E-RDS 항목이 0->1로 설정 되어 있어야 한다.

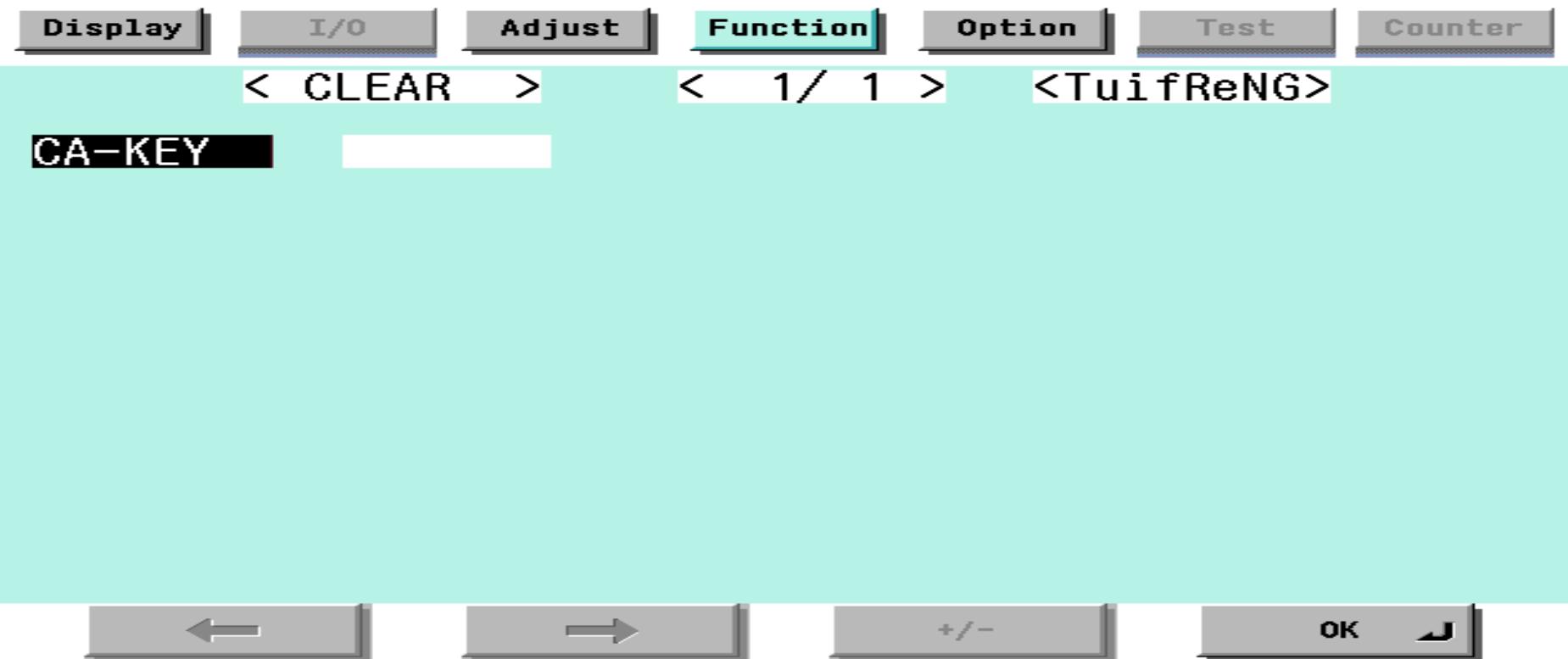
5. e-RDS 설정 수순(서비스 모드 Lv1)

1. COPIER>FUNCTION>CLEAR>ERDS-DAT 항목을 클리어 한다.
2. COPIER>FUNCTION>INSTALL>E-RDS 설정 값을 0 → 1로 변경한다.
3. COPIER>FUNCTION>INSTALL>COM-TEST 항목을 선택하고 **OK** 버튼을 누른다.
6. COM-TEST의 결과 값이 [OK]인 경우 종료한다.
7. COM-TEST의 결과 값이 [NG]인 경우 “NG 처리 수순” 자료를 참조하여 진행한다.

Display	I/O	Adjust	Function	Option	Test	Counter
<INSTALL >		< 1 / 1 >		< READY >		
TONER-S						
STRD-POS						
CARD	0	←(0)	{ 1 ~ 2001 }			
E-RDS	0	←(0)	{ 0 ~ 1 }			
RGW-PORT	443	←(0)	{ 1 ~ 65535 }			
COM-TEST						
COM-LOG						
RGW-ADR	https://a01.ugwdevice.net/ugw/agenti					
< >		< >		+/-		OK

6. NG 처리 수순(서비스 모드 Lv2)

1. 서비스모드 Level 2에서 아래의 수순을 진행한다.
2. COPIER>FUNCTION>CLEAR>CA-KEY 항목을 선택하고 OK 버튼을 누른다.
3. e-RDS 실행 수순을 처음부터 다시 실행한다.
4. COM-TEST의 결과 값이 [OK]인 경우 종료한다.
5. COM-TEST의 결과 값이 [NG]인 경우 최신 Firmware를 설치한다.
6. Firmware 설치 후 “e-RDS 실행 수순” 을 처음부터 다시 실행한다.



Mac address 확인

Mac 어드레스 체크 방법

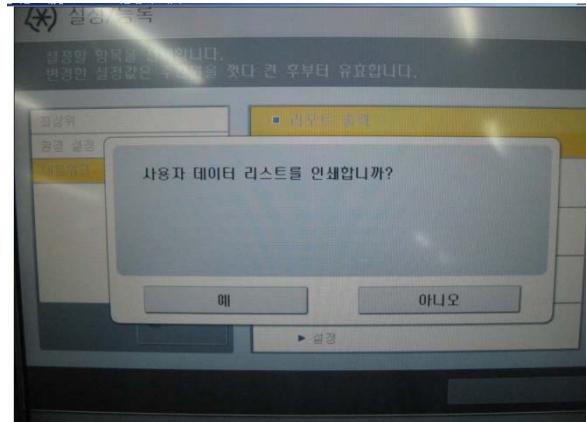
1. 조작 패널 상

- ▶ **Settings/Registration**을 누른다.



2. 이하 수순으로 항목을 들어간다.

- ▶ 환경설정>네트워크>리포트 출력을 누른다.



3. 출력이 완료된 리포트에 mac address가 기재되어있음.

SNMPv1 사용	설정
MIB 어드레스 고한	운기/쓰기
SNMPv3 사용	해제
증스트에서 프로토 관리정보를 솔독	해제
진동보트 설정	설정
스톱기는 사용	해제
기동시간 설정	60 초
Ethernet 드라이버 설정	
자동검출	설정
MAC 어드레스	설정 0000868A57A6
이메일/ 편스설정	
SMTP수신	설정
POP	설정
SMTP서버	
이메일 주소	
POP서버	
POP주소	
POP간격	
오.증(암호화) 설정	0 분
POP인증방식	
증스진 POP인증	
SSL61가 (POP)	
SMTP인증(SMTP AUTH)	
사용자명	
SSL61가 (SMTP수신)	
SSL61가 (SMTP송신)	

e-Club 가입신청서 작성시 기입

반드시 E-RDS 항목이 0->1로 설정 되어 있을 것.

e-Club 관리 홈페이지

E-CLUB 관리 홈페이지 업무 FLOW



E-CLUB 가입 기기 이전시 FLOW

기기 네트워크
설정값 변경

홈페이지
기기정보 수정
[IP]

E-CLUB 변경
승인 및 시스템
연동

E-CLUB 해지 FLOW

거래처 기기 회수
또는 계약 해지

E-CLUB 관리
홈페이지
계약해지 등록

본사 E-CLUB
계약 해지 처리

접속방법

주소 : Eclub.canon-bs.co.kr

E-club 전용 아이디, 패스워드 신청 -> 승인 후 로그인



E-Club / CIMS Management System

E-Club/CIMS 관리시스템 홈페이지를 찾아주셔서 감사합니다.

아이디와 비밀번호를 입력하신 후 로그인 버튼을 눌러주세요.

아이디/비밀번호가 없으신 분은 아이디 및 비밀번호를 신청하세요.



사용방법 매뉴얼은
e-Club 홈페이지
로그인시
“매뉴얼게시판”
에 제공됩니다.

E-Club 문의처

구 분	담당부서	연락처
e-Club 제도 관련 문의	관할 지점 및 영업소	관할 지점 파트너 담당 영업사원
e-Club 승인 및 가입 문의	CS추진부 (소민섭대리 김경동대리)	02-2106-3144/3105
e-Club 가입 기기 DNS 설정 및 네트워크 설정 문의	관할 지점 및 영업소	서비스담당 사원 또는 콜센터(1577-3037)
e-Club 관리 홈페이지 사용문의	마케팅부 (최미영대리)	webmaster@canon-bs.co.kr 02-3450-0732

e-Club 가입 신청서 작성예

캐논코리아 비즈니스 솔루션(주) 『e-Club』 가입 신청서

아래 고객은 캐논코리아 비즈니스 솔루션(주)(이하 "캐논"이라 함)가 제공하는 『e-Club』 회원 가입을 다음과 같이 신청합니다.

- 다 음 -

1. "캐논"의 『e-club』 회원이란, "캐논"의 최첨단 원격장애진단 시스템을 이용할 수 있는 자격이 부여된 "캐논"의 고객입니다.
2. 『e-club』은 Web를 통해 고객님께서 사용중인 복사기의 고장유무, 소모품(토너, 드럼 등) 사용상태 등을 점검함으로써 고객님께서 "캐논"의 제품 이용에 불편함이 없도록 사전에 On-Off line 서비스를 제공하여 항상 최상의 상태에서 "캐논"의 제품을 이용할 수 있도록 한 시스템입니다.
3. 고객님께서는 "캐논"이 『e-club』 서비스 제공을 위한 시스템 설치 및 복사기의 상태 정보 수집하는 것에 대해 동의합니다.
4. 본 『e-club』은 "캐논"의 "고객등급관리기준"에 의거 회원가입여부가 결정되며, 탈퇴는 고객님의 자유의사에 따라 담당자에게 연락주시면 신속히 처리하여 드립니다.

※ 고객작성란	가입일	년 월 일	담당자	(인)
---------	-----	-------	-----	-----

※ 파트너 작성란

가입고객정보	상호			담당부서		
	이메일			전화번호	()	-
NO	제품정보		네트워크 정보			
	제품명	기번	IP주소	subnet	gateway	Mac address
기재 예	IRC2550I	DCQ00000	10.1.2.3	255.255.255.0	11.22.22.55	000085BA57A6
1						
2						
3						
4						
가입신청담당	파트너명	담당자		전화번호		

※ 본 서비스를 통해 알게 되는 고객관련정보(고객명,주소,연락처,카운터)는 원활한 고객 서비스 제공 및 지원 계획 수립 외의 목적이나 용도로 사용하지 않습니다.

캐논코리아 비즈니스 솔루션(주) 『e-Club』 가입 신청서

아래 고객은 캐논코리아 비즈니스 솔루션(주)(이하 "캐논"이라 함)가 제공하는 『e-Club』 회원 가입을 다음과 같이 신청합니다.

- 다 음 -

1. "캐논"의 『e-club』 회원이란, "캐논"의 최첨단 원격장애진단 시스템을 이용할 수 있는 자격이 부여된 "캐논"의 고객입니다.
2. 『e-club』은 Web를 통해 고객님께서 사용중인 복사기의 고장유무, 소모품(토너, 헤드 등) 사용상태 등을 점검함으로써 고객님께서 "캐논"의 제품 이용에 불편함이 없도록 사전에 On-Off line 서비스를 제공하여 항상 원활하게 사용내에서 "캐논"의 제품을 이용할 수 있도록 한 시스템입니다.
3. 고객님께서는 "캐논"이 『e-club』 서비스 제공을 위한 시스템 설치 및 복사기의 상태 정보 수집하는 것에 대해 동의합니다.
4. 본 『e-club』은 "캐논"의 "고객등급관리기준"에 의거 회원가입여부가 결정되며, 탈퇴는 고객님의 자유의사에 따라 담당자에게 연락주시면 신속히 처리하여 드립니다.

※ 고객작성란	가입일	2010년 7월 15일	담당자	홍길동	(인)
---------	-----	--------------	-----	-----	-----

※ 파트너 작성란

가입고객정보	상호	가나다무역 (주)	담당부서	총무부
	이메일	abcde@hanmail.net	전화번호	(02) 712 - 1234

NO	제품정보		네트워크 정보			
	제품명	기번	IP주소	subnet	gateway	Mac address
기재 예	IRC2550I	DCQ00000	10.1.2.3	255.255.255.0	11.22.22.55	000085BA57A6
1	IRC2550I	DCQ12345	101.1.49.233	255.255.255.0	101.1.49.55	012346CW69A5
2						
3						
4						
가입신청담당	파트너명	민국종합사무기	담당자	이순신	전화번호	(02) 3450 - 0700

※ 본 서비스를 통해 알게 되는 고객관련정보(고객명,주소,연락처,카운터)는 원활한 고객 서비스 제공 및 지원 계획 수립 외의 목적이나 용도로 사용하지 않습니다.

Canon

캐논코리아 비즈니스 솔루션