

ÜBERGANGS- TONER FAQs – PARTNER, KUNDEN UND KUNDENDIENSTZENTREN

ALLGEMEINE FRAGEN

1. Warum bietet Canon Tonerkartusche ohne mitgelieferten Chip an?	Wie nicht nur der Presse zu entnehmen ist, gibt es leider einen globalen Mangel an Halbleitern, der viele Branchen betrifft. Wie bei allen Herstellern überwachen wir kontinuierlich unsere Lieferkette, um mögliche Störungen zu antizipieren und uns darauf vorzubereiten. Obwohl unsere Tonerversorgung nicht von der globalen Verknappung betroffen ist , stehen wir derzeit vor Herausforderungen bei der Beschaffung des Mikrochips, der in unseren Tonerkartuschen einiger Modelle unserer Multifunktionsdruckerreihe verwendet wird.
2. Wann wird Canon die Lieferung von gechipten Toner wieder aufnehmen?	Canon wird in der Lage sein, die Lieferung von gechipten Toner wiederherzustellen, sobald die globale Situation wiederhergestellt ist. Die Situation wird uns aber sicher bis in das 2. Quartal 2022 begleiten.
3. Wie können wir Toner mit Chip und ohne Chip identifizieren?	Der Übergangs-Toner (chiploser Toner) wird in einer Verpackung mit einem orangefarbenen Etikett geliefert. Eine andere Möglichkeit, festzustellen, ob der Toner den Chip hat oder nicht, besteht darin, den Rand der Kartusche zu überprüfen.
4. Welche Funktion hat der Chip im Toner?	Der Chip in den Tonerkartuschen ermöglicht es dem Gerät, den verbleibenden Tonerstand in % anzuzeigen.
5. Welche Modelle/Toner werden in diese Zwischenlösung einbezogen?	Die Liste der betroffenen Modelle finden Sie in Sie www.canon.de/support/business-product-support/interim-toner
6. Wann werden wir anfangen, diese chiplosen Toner auszuliefern?	Die chiplosen Tonerkartuschen werden ab Dezember 2021 ausgeliefert, sobald der reguläre Tonerbestand in den Versandlagern erschöpft ist. Dieser Moment hängt sowohl von der Nachfrage als auch von den Lagerbeständen ab.
7. Wie erfolgt die Zuteilung bei Bestellungen?	Übergangs-Toner wird ab dem Zeitpunkt versendet, ab dem der reguläre Tonerbestand im Versandlager erschöpft ist. Das System erfüllt die Bestellung automatisch basierend auf dem aktuell verfügbaren Lagerbestand. Die Lieferung kann aus gechipten, chiplosen oder in seltenen Fällen einer Mischung aus beidem bestehen.
8. Erwarten Sie einen Mangel an Tonerkartuschen? Soll ich mich eindecken?	Nein – wir haben keine Einschränkungen bei der Verfügbarkeit von Toner. Der einzige Unterschied besteht darin, dass einige Lagerbestände den Chip nicht enthalten.
9. Sind ältere Systeme nicht betroffen?	Nein, nur die angegebenen Systeme sind von der Thematik betroffen.

FUNKTIONALE UND TECHNISCHE FRAGEN

<p>1. Funktioniert der Übergangs-Toner genauso wie der gechippte Toner?</p>	<p>Der Übergangs-Toner hat natürlich die gleiche Druckqualität wie der gechippte Toner, da es sich um dasselbe ORIGINAL Canon Verbrauchsmaterial handelt. Das Fehlen des Chips beeinträchtigt lediglich die Fähigkeit, die Meldung "Niedriger Toner" auf den betroffenen Geräten anzuzeigen.</p>
<p>2. Funktioniert das MFP System, wenn er sowohl einen Toner mit Chip als auch einen chiplosen Toner enthält?</p>	<p>Ja. Bei der Installation des chiplosen Toners wird jedoch eine Warnmeldung angezeigt – bitte folgen Sie den Anweisungen über den QR-Code auf der Tonerverpackung oder unter diesem Link: www.canon.de/support/business-product-support/interim-toner</p>
<p>3. Kann die Warnmeldung deaktiviert werden, wenn der chiplose Toner installiert ist?</p>	<p>Canon plant, eine Reihe von Firmware-Updates bereitzustellen, um die angezeigte „FEHLER“-Meldung zu deaktivieren. Bitte wenden Sie sich an Ihr Canon Support-Team, um zu beurteilen, ob dies auf Ihren Geräten angewendet werden kann.</p>
<p>4. Was ist zu tun, wenn die Warnmeldung angezeigt wird?</p>	<p>Alle Anweisungen finden Sie auf der Support-Seite unter diesem Link: www.canon.de/support/business-product-support/interim-toner</p>
<p>5. Ich verwende einen originalen Canon Toner, erhalte aber eine Warnmeldung. Gibt es ein Problem mit dem Gerät?</p>	<p>Wenn die Warnmeldung während der Verwendung von chiplosem Toner angezeigt wird, ist die Meldung nicht auf die Fehlfunktion des Geräts zurückzuführen und bitte ignorieren Sie die Meldung mit den Anweisungen unter diesem Link: www.canon.de/support/business-product-support/interim-toner</p>
<p>6. Können die Chips von gebrauchten Tonern aufgesetzt werden?</p>	<p>Nein, das ist nicht möglich.</p>
<p>7. Wird es noch interne SNMP Traps wie "Toner fast leer" geben?</p>	<p>Ja, aber erst in dem Moment, wenn die „Bottle“ leer ist. Daher hilft es nicht wirklich.</p>
<p>8. Kann man den Austausch der Tonerflasche über SNMP erfassen? Toner Bottle Counter...</p>	<p>Nein, das geht leider nicht.</p>
<p>9. Können Toner ohne Chip nachgerüstet werden, wenn Chips wieder verfügbar sind?</p>	<p>Ein späteres Nachrüsten der Toner macht aus Kostengründen und dem damit verbundenen Aufwand wenig Sinn.</p>
<p>10. Muss das Firmware-Update, nachdem es aufgespielt worden ist, wieder überspielt werden, wenn die Toner wieder regulär ausgeliefert werden?</p>	<p>Nein, die Firmware ist so entwickelt, dass die Meldung nach ca. zwei Jahren wieder erscheint.</p>

<p>1. Welche Informationen sollten wir unserem Kunden im Falle der Verwendung von Übergangs-Toner zur Verfügung stellen?</p>	<p>www.canon.de/support/business-product-support/interim-toner</p>
<p>2. Welche Anwendung wird bei der Verwendung von Übergangs-Toner beeinflusst?</p>	<p>Das RUI zeigt die verbleibende Tonermenge genauso wie im LUI an. Jedoch wird entweder 100 % oder 0 % angezeigt. iWMC, iWEMC, eM, uF werden ebenfalls betroffen sein. Eine spezifische Übersicht pro Tool finden Sie im Partner-Toolkit.</p>
<p>3. Werden die CtoS Kunden über die Toner-Thematik von Canon informiert?</p>	<p>CtoS Kunden werden genauso wie unsere Direktkunden behandelt. Canon wird nicht alle Kunden generell informieren, es wird eine gezielte Kommunikation geben. Deshalb ist unsere Erwartung an Sie, dass Sie als Vertragspartner der Endkunden diese ggfs. selbst informieren. Sollte dies durch Canon erfolgen, so geben Sie uns bitte Bescheid.</p>
<p>4. Bei Tonerüberwachung und Lieferung über das EM fällt die Meldung weg. Der Kunde ruft mich dann an und weist auf seinen Wartungsvertrag und die Tonerlieferung hin. Sehe ich das richtig?</p>	<p>Die Meldung "Toner Low" fällt weg, die Meldung "Toner Leer" erfolgt nach wie vor. Danach kann eine Auslieferung erfolgen. Bei Systemen mit HOPPER Zwischen-Tank gibt es eine Übergangszeit von ca. 6- 800 Seiten, bevor das MFP SYSTEM stillsteht</p>
<p>5. Gibt es die Informationen als PDF?</p>	<p>Ja. Wir haben Ihnen im Partner Portal eine Seite mit allen Informationen rund um das Thema zur Verfügung gestellt und dort finden Sie auch Dokumente als Download.</p>
<p>6. Wie geht der Canon Direktvertrieb mit der automatisierten Tonerbelieferung um?</p>	<p>Wir werden schneller liefern und bei gezielten Kunden einen kleinen Bestand aufbauen.</p>
<p>7. Gibt es darüber hinaus noch weitere Hilfestellungen oder Übergangslösungen?</p>	<p>a. Neue Firmware-Updates werden planmäßig im Dezember bei den betroffenen Maschinen ausgerollt, sodass die Fehlermeldung nicht mehr angezeigt wird b. Hilfestellungen für die Canon Flottenmanagement-Tools können Sie dem Partner Toolkit Fleet Management im Partner Portal entnehmen; weitere Workarounds sind in Arbeit c. Maschinen mit Hopper („Tonerzwischenlager“) können noch zwischen 600-800 Seiten drucken iR-ADV C55xx/DX C57xx, iR 14xx, iR-ADV 6000DX, iR-ADV 45xx/DX 47xx & iR 26xx d. Zusammenarbeit mit 3rd Party Softwareentwicklern, um Workarounds zu untersuchen, auch gemeinsam mit einem internationalen Partner-Netzwerk e. Übergangslösung: Analyse wieviel Toner bei welchem Zähler zugesendet worden ist und anhand davon Toner zuschicken; es wird ein Excel-Template erarbeitet</p>

8. Wie kann ich anhand der Artikelnummer Toner mit bzw. ohne Chip unterscheiden?

a. Im Folgenden finden Sie eine Übersicht, die aufzeigt, dass die Endung der Artikelnummer auf eine neue Buchstaben-Kombination umgestellt wurde. Daran können Sie erkennen, ob der Toner einen Chip oder keinen Chip enthält.

HW model	Model		Product code		
	Toner model		8 digits	Standard Toner with Chip	Interim Toner without chip
iR-ADV C3xxx	C-EXV49	BK	8524B002	AB	AC
	C-EXV49	C	8525B002	AA	AB
	C-EXV49	M	8526B002	AA	AB
	C-EXV49	Y	8527B002	AA	AB
iR C3xxx	C-EXV54	BK	1394C002	AB	AC
	C-EXV54	C	1395C002	AA	AB
	C-EXV54	M	1396C002	AA	AB
	C-EXV54	Y	1397C002	AA	AB
iR C13xx	C-EXV48	BK	9106B002	AB	AC
	C-EXV48	C	9107B002	AB	AC
	C-EXV48	M	9108B002	AB	AC
	C-EXV48	Y	9109B002	AB	AC
iR 14xx	C-EXV50	BK	9436B002	AA	AB
iR-ADV C55xx/C57xx	C-EXV51	BK	0481C002	AA	AB
	C-EXV51	C	0482C002	AA	AB
	C-EXV51	M	0483C002	AA	AB
	C-EXV51	Y	0484C002	AA	AB
	C-EXV51L	C	0485C002	AA	AB
	C-EXV51L	M	0486C002	AA	AB
	C-EXV51L	Y	0487C002	AA	AB
iR-ADV 45xx/47xx	C-EXV53	BK	0473C002	AA	AB
iR-ADV C256/C257/C356/C357	C-EXV55	BK	2182C002	AA	AB
	C-EXV55	C	2183C002	AA	AB
	C-EXV55	M	2184C002	AA	AB
	C-EXV55	Y	2185C002	AA	AB
iR 26xx	C-EXV59	BK	3760C002	AA	AB
iR-ADV C250/C255/C350/C355	C-EXV47	BK	8516B002	AB	AC
	C-EXV47	C	8517B002	AB	AC
	C-EXV47	M	8518B002	AB	AC
	C-EXV47	Y	8519B002	AB	AC

LISTE DER BETROFFENEN PRODUKTE UND MODELLE

Hardware-Modell	Tonermodell		Tonerartikelnummer
iR-ADV C3xxx	C-EXV49	BK	8524B002
	C-EXV49	C	8525B002
	C-EXV49	M	8526B002
	C-EXV49	Y	8527B002
iR C3xxx	C-EXV54	BK	1394C002
	C-EXV54	C	1395C002
	C-EXV54	M	1396C002
	C-EXV54	Y	1397C002
iR C13xx	C-EXV48	BK	9106B002
	C-EXV48	C	9107B002
	C-EXV48	M	9108B002
	C-EXV48	Y	9109B002
iR 14xx	C-EXV50	BK	9436B002
iR-ADV C55xx/C57xx	C-EXV51	BK	0481C002
	C-EXV51	C	Nr. 0482C002
	C-EXV51	M	0483C002
	C-EXV51	Und	Nr. 0484C002
	C-EXV51L	C	Nr. 0485C002
	C-EXV51L	M	Nr. 0486C002
	C-EXV51L	Y	Nr. 0487C002
iR-ADV 45xx/47xx	C-EXV53	BK	Nr. 0473C002
iR-ADV C256/C257/C356/C357	C-EXV55	BK	2182C002
	C-EXV55	C	2183C002

	C-EXV55	M	2184C002
	C-EXV55	Y	2185C002
iR 26xx	C-EXV59	BK	Nr. 3760C002
iR-ADV C250/C255/C350/C355	C-EXV47	BK	8516B002
	C-EXV47	C	8517B002
	C-EXV47	M	8518B002
	C-EXV47	Y	8519B002