

Ricoh Intelligent Support

Unieke service dankzij apparaatintelligentie

RICOH
imagine. change.



Maak kennis met Ricoh Intelligent Support: een zeer geavanceerd, allesomvattend en veelzijdig serviceplatform dat ondersteuning en apparaatbeheer van topniveau levert.

De continue, proactieve service van Ricoh Intelligent Support houdt uw apparaat 24 uur per dag werkend. U geniet dus van maximale ondersteuning. In plaats van in te grijpen als een probleem zich voordoet, anticipeert dit platform continu op problemen en voorkomt ze.

De multifunctionele printers (MFP's) van Ricoh zijn voorzien van een touchscreen dat fungeert als interface tussen u en de diagnostiek van uw apparaat. Doordat Ricoh Intelligent Support een online platform is, heeft u de functionaliteit niet alleen op kantoor tot uw beschikking, maar ook daarbuiten. Zelfs wereldwijd. Zo heeft u op ieder gewenst moment toegang tot informatie, hulp en onderdelen. Alles voor een optimale uptime van uw apparaten.

De interne werking van uw apparaten wordt continu gemonitord door Ricoh Intelligent Support, waardoor uw apparaten veerkrachtiger en betrouwbaarder worden en continu uitstekende prestaties leveren. Als problemen zich toch voordoen, is er een heel scala aan hulpmiddelen beschikbaar om problemen direct op te lossen. Vanaf het moment dat u uw Ricoh-apparaat in gebruik neemt, kunt u rekenen op onze uitgebreide, weergaloze onderhoudsservice.



Een geavanceerd serviceplatform met drie belangrijke functies

Online hulp en externe ondersteuning

Houd de productiviteit hoog door standaardonderhoud en kleine reparaties aan het apparaat zelf uit te voeren. Als een probleem zich voordoet, geeft het Smart Operation Panel dit aan en vertelt u hoe u het moet oplossen. U kunt ook specifieke vragen opzoeken. De online helptool van Ricoh geeft relevante inhoud uit de uitgebreide online database weer.

Als u niet zeker weet wat u het beste kunt doen, kunt u ook het Ricoh-supportteam om hulp vragen. Naast stapsgewijze begeleiding en instructies kunnen zij ook uw MFP overnemen via realtime schermdeling en besturing op afstand. Zo krijgen ze toegang tot de diagnostiek van het apparaat en kunnen ze samen met u het probleem ter plekke oplossen.

Interne monitoring en ondersteuning op de achtergrond

Ricoh Intelligent Support omvat een interne zelfmonitorende functie die firmware en beveiligingsupdates automatisch installeert. Dit zorgt ervoor dat uw MFP optimaal functioneert. Uw apparaat wordt dus automatisch geüpgraded of bijgewerkt, zonder dat u daar iets van merkt. Firmware-updates worden automatisch geïnstalleerd en zorgen ervoor dat uw MFP optimaal presteert en is beveiligd. Ricoh Intelligent Support analyseert continu het gebruik van ieder apparaat. Deze

informatie wordt vergeleken met de big data van Ricoh: een verzameling van historische gebruiksgegevens. Zo kunnen we op onderhoudsproblemen anticiperen met behulp van intelligente, voorspellende technologie.

Dit maakt ons serviceplatform uniek. Er worden berichten weergegeven op het bedieningspaneel die aangeven hoe u het apparaat werkende kunt houden. Zo voorkomt u stilstand en geniet u van een maximale uptime.

Supersnelle installatie zonder gedoe

Stilstand tijdens de installatie van uw nieuwe apparaat behoort tot het verleden. Dankzij de nieuwe Quick Migration Tool van Ricoh Intelligent Support verloopt de programmering van uw nieuwe MFP soepel en zonder gedoe.

Na de installatie van uw nieuwe apparaat zet u met dit maatwerkprogramma alle apparaatgegevens over naar uw nieuwe apparaat. Zo migreert u in een handomdraai alle gebruikers- en systeemvoorkeuren via een beveiligde cloudservice, waaronder adresboeken en documentboxafbeeldingen. Dit bespaart veel tijd en levert productiviteitsvoordelen op. En het maakt de aankoop van nieuwe Ricoh-apparatuur intuïtief, kosteneffectief en zonder gedoe.

Sneller op weg dankzij een zelfsturend mechanisme en directe ondersteuning

Het platform van Ricoh Intelligent Support biedt een uitgebreide reeks tools, diagnostiek en hulp voor een ongeëvenaarde service in een non-stopomgeving.

Eenvoudige installatie en configuratie

Het instellen van een nieuw apparaat is snel, eenvoudig en efficiënt met onze cloud-based migratiesoftware. Alle instellingen, adressen en afbeeldingen van uw vorige apparaat worden namelijk rechtstreeks overgezet naar uw nieuwe MFP.

Online hulp

Er is relevante, online helpcontent beschikbaar via het bedieningspaneel om u te helpen bij het veranderen van instellingen en kleine problemen op te lossen. Welke helpcontent wordt weergegeven, is afhankelijk van de toepassing die wordt gebruikt. U kunt deze informatie ook naar uw smartphone sturen. Zo kunt u de instructies op uw telefoon lezen en tegelijkertijd de handelingen uitvoeren.

Ondersteuning op afstand en apparaatbeheer

Mochten problemen zich voordoen, dan staat het supportteam van Ricoh paraat om u te helpen problemen snel en effectief op te lossen en uw apparaat zo snel mogelijk weer up-and-running te krijgen. Omdat het scherm in real time kan worden gedeeld, kan het supportteam u tijdens probleemoplossing bijstaan of de besturing op afstand overnemen om uw apparaat werkend te houden. Locatiebezoeken nemen hierdoor af en zo blijft een hoge productiviteit gewaarborgd.

Automatische firmware-updates

Uw bedrijfskritische gegevens worden beveiligd opgeslagen en uw apparaat blijft helemaal up-to-date dankzij het intelligente afdrukbeheer van Ricoh. Firmware-updates worden automatisch



gedownload en geïnstalleerd wanneer deze beschikbaar zijn. Dit waarborgt een doorlopende productiviteit en u heeft altijd de meest recente gegevens, beveiliging en modernste software tot uw beschikking.

Voorspeld onderhoud

Ricoh Intelligent Support maakt gebruik van de modernste technologieën, AI-analyses en internetverbindingen. De interne werking van uw apparaten wordt non-stop gemonitord. De microacties van ieder proces worden vergeleken met een breed scala aan prestatiegegevens, zodat er eventuele aanpassingen kunnen worden gedaan om mogelijke problemen te voorkomen.

Voorspellende analyses en preventieve acties

De MFP's van Ricoh kunnen anticiperen op mogelijke problemen en corrigerende instructies naar u versturen via het Smart Operation Panel. Dit is mogelijk door zelfmonitorende resultaten te vergelijken met verwachte prestaties. Hierdoor kunt u kleine reparaties snel zelf oplossen en downtime voorkomen.

Service en ondersteuning die zich non-stop blijft doorontwikkelen



Uitstekend tonerbeheer

Een andere functie van Intelligent Support is het uitstekende tonerbeheer. Dankzij geavanceerde tonersensoren worden de afzonderlijke pigmentniveaus nauwkeuriger uitgelezen. Deze informatie vindt u in een widget op het bedieningspaneel, zodat u in één oogopslag kunt zien welke cartridges er moeten worden besteld.

Soms is het niet helemaal duidelijk wanneer een cartridge aan vervanging toe is. Daarom verandert de widget in een tonervervangingsmelding als er een nieuwe tonercartridge nodig is. Zo haalt u het maximale uit uw verbruiksartikelen en voorkomt u onnodig afval en kosten. Bovendien beperkt u de CO2-uitstoot van uw MFP tot een minimum.

Altijd beschikbare, ijzersterke ondersteuning

Intelligent Support biedt een serviceplatform dat 24/7 toezicht houdt en voorziet in proactief onderhoud en informatie. Dit zorgt voor een continue workflow en maakt uw Ricoh-MFP nóg betrouwbaarder en productiever.

En als u toch hulp nodig heeft, staat ons toegewijde supportteam altijd voor u klaar. Zo is uw apparaat weer snel up-and-running dankzij technologie op afstand en verschillende geïntegreerde online hulpmiddelen, zowel op locatie als op verzoek.

Maak kennis met de toekomstige manier van apparaatbeheer op basis van intelligente ondersteuning.

Ricoh Nederland

Magistratenlaan 2
5233 MD
's-Hertogenbosch

Neem voor meer informatie contact met ons op :



+31 (0)73 6451111



[www.ricoh.nl/contact/
algemene-vraag](http://www.ricoh.nl/contact/algemene-vraag)



www.ricoh.nl

