

Ricoh Intelligent Support

Unieke service dankzij
apparaatintelligentie

RICOH
imagine. change.



Dit is Ricoh Intelligent Support: een allesomvattend en veelzijdig serviceplatform dat ondersteuning en apparaatbeheer van topniveau levert.

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

Met een zelfmonitorende functie, slimme zelfhulptools en snelle assistentie op afstand is Ricoh Intelligent Support een proactief supportstelsel dat altijd beschikbaar is en optimale uptime en prestaties van het apparaat oplevert.

Dankzij Ricoh Intelligent Support weet u zeker dat u klantenservice en ondersteuning van een ongekend hoog niveau aanbiedt.



Een geavanceerd serviceplatform voor u en uw klanten

Interne monitoring en ondersteuning op de achtergrond

Ricoh Intelligent Support omvat een interne zelfmonitorende functie voor voorspellend onderhoud, die firmware en beveiligingsupdates automatisch installeert. Dit zorgt ervoor dat het apparaat optimaal functioneert. Ook voert het apparaat doorlopend intern onderhoud uit, dus klanten kunnen erop vertrouwen dat het automatisch optimaal werkt en goed beveiligd is. 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 geavanceerde ondersteuningsplatform is een van de punten waarmee Ricoh zich onderscheidt. Het apparaat zorgt zelf zoveel mogelijk voor optimale prestaties. En als het er zelf niet uitkomt, laat het gebruikers zien wat ze moeten doen om het systeem draaiende te houden. Dit resulteert in maximale uptime en zo min mogelijk bezoeken van service engineers.

Hulp binnen handbereik via Web Help en RemoteConnect Support

Als er zich toch problemen voordoen, hebben gebruikers direct vanaf het Smart Operation Panel toegang tot handige online content, instructievideo's en tips voor het oplossen van problemen via de Web Help-functie van Ricoh. Zo kunnen ze

eenvoudige hulpvragen intern oplossen, op het apparaat zelf, en hoeft er dus niemand langs te komen om het apparaat up and running te houden.

Als klanten een complexere hulpvraag hebben, kunnen ze via RemoteConnect Support razendsnel contact opnemen met het supportteam van Ricoh. Via deze oplossing kan een service engineer op afstand meekijken en zo nodig toegang krijgen tot het apparaat om de gebruiker te helpen bij de oplossing van het probleem. Er zijn dus minder service engineers op locatie nodig en vragen van klanten kunnen snel worden afgehandeld. Dankzij RemoteConnect kunt u uw klanten daarom op een efficiëntere en effectievere wijze ondersteuning bieden tegen lagere servicekosten.

Supersnelle installatie zonder gedoe

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

Dit maatwerkprogramma zet alle apparaatgegevens die de klant van het vorige apparaat wil bewaren over naar het nieuwe apparaat. Zo migreert de klant in een handomdraai alle gebruikers- en systeemvoorkeuren, waaronder adresboeken en documentboxafbeeldingen, via een beveiligde cloudservice. 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 klanten 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 het vorige apparaat van de klant worden namelijk rechtstreeks overgezet naar het nieuwe.

Online hulp

Er is relevante, online helpcontent beschikbaar via het bedieningspaneel om gebruikers te helpen bij het veranderen van instellingen en kleine problemen snel en eenvoudig inhouse op te lossen. Welke helpcontent wordt weergegeven, is afhankelijk van de toepassing die wordt gebruikt. Gebruikers kunnen deze hulpinformatie ook naar hun smartphone sturen. Zo kunnen ze de instructies op hun telefoon lezen en tegelijkertijd de handelingen uitvoeren.

Sneller geholpen dankzij goede ondersteuning op afstand

Via de Ricoh-website Advanced Remote Management Systems (ARMS) hebben service engineers inzage in gegevens over het apparaat, zoals de fourthistorie, de versiegeschiedenis van de firmware en andere informatie. Nog vóór ze de klant hebben gesproken, kunnen ze vaak al zien wat er met het apparaat aan de hand is. Dat maakt dat ze efficiënter kunnen ingaan op de hulpvraag. Hierdoor is het probleem vaker meteen na de eerste poging al verholpen, neemt de klanttevredenheid toe en gaan de servicekosten omlaag omdat reparaties op locatie sneller kunnen worden afgerond.

Automatische firmware-updates

Belangrijk onderdeel van het 'zelfonderhoud' van het apparaat is Automatic Remote Firmware Update (ARFU). Dit Ricoh-programma downloadt en installeert firmware-updates op het



apparaat zodra deze worden vrijgegeven. Hierdoor behoren kostbare bezoeken op locatie voor firmware-updates tot het verleden, blijft het apparaat betrouwbaar en veilig werken en worden storingen tot een minimum beperkt. Na activatie van ARFU komt er geen service engineer meer aan te pas. Het apparaat maakt automatisch contact met de firmwareserver om te controleren of de laatste versie is geïnstalleerd en zorgt automatisch voor een update als er een nieuwere versie is.

Voorspellend onderhoud voor preventieve acties

Ricoh Intelligent Support maakt gebruik van de modernste technologieën, AI-analyses en internetverbindingen. De interne werking van de 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. De apparaten van Ricoh kunnen anticiperen op mogelijke problemen en corrigerende instructies naar gebruikers versturen via het Smart Operation Panel. Dit is mogelijk door zelfmonitoringsresultaten te vergelijken met verwachte prestaties. Hierdoor kunnen gebruikers kleine reparaties snel zelf oplossen en downtime voorkomen. Als er meer assistentie nodig is, wordt er een zogenaamd Predictive Maintenance Alert naar het apparaat verzonden en kan het probleem via RemoteConnect Support worden verholpen of kan er een engineer langskomen.

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 gebruikers in één oogopslag kunnen 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 halen uw klanten het maximale uit hun verbruiksartikelen en voorkomen ze onnodig afval en onnodige kosten. Bovendien wordt de CO₂-uitstoot van het apparaat tot een minimum beperkt.

Altijd beschikbare, ijzersterke ondersteuning

Ricoh Intelligent Support biedt een serviceplatform dat 24/7 toezicht houdt en voorziet in proactief onderhoud en informatie. Dit zorgt voor een continue workflow en een uitzonderlijk betrouwbaar en goed beveiligd apparaat dat krachtige prestaties levert.

En als klanten toch hulp nodig hebben, staat ons toegewijde supportteam altijd voor ze klaar. Zo is het 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
5223 MD
's-Hertogenbosch

Neem voor meer informatie contact met ons op:

 +31 (0)73 6451111  www.ricoh.nl/contact/algemene-vraag  www.ricoh.nl

