

RICOH Intelligent Support

Echte Systemintelligenz für herausragenden Service

RICOH
imagine. change.



RICOH Intelligent Support - eine vielseitige Service-Plattform, die so fortschrittlich und umfassend ist, dass sie Kundenservice und Gerätemanagement auf ein völlig neues Niveau hebt.

Der RICOH Intelligent Support ist ein durchgehender, proaktiver Service, der dafür sorgt, dass Ihr System permanent arbeiten kann. Anstatt also erst einzugreifen, nachdem ein Problem aufgetreten ist, arbeitet diese Plattform rund um die Uhr daran, Problemen vorzubeugen und zu verhindern, dass diese überhaupt erst entstehen.

Die Multifunktionssysteme (MFPs) von Ricoh sind mit einem Touchscreen-Bedienfeld ausgestattet, das als Schnittstelle zwischen Ihnen und den Diagnosefunktionen des Systems fungiert. Mithilfe der Online-Anbindung erweitert der RICOH Intelligent Support diese Funktionalität auf die Welt außerhalb Ihres Büros, so dass Sie Zugriff auf Informationen, Unterstützung und Ersatzteile erhalten, die Sie benötigen, um die Betriebszeit Ihres Systems zu maximieren.

Der RICOH Intelligent Support überwacht kontinuierlich die internen Funktionen Ihres Systems, so dass es stabiler und zuverlässiger denn je ist und ununterbrochen hervorragende Leistung bietet. Sollte dennoch ein Problem auftreten, stehen Ihnen unsere umfangreichen Online-Support-Ressourcen zur Verfügung, mit denen Sie Probleme direkt beheben können. Von dem Moment an, wenn Ihr Ricoh-System in Ihrem Büro ankommt, steht Ihnen auch unser umfassender Service zur Verfügung und bietet Ihnen einen unvergleichlichen Rundum-Schutz und -Support.



Eine anspruchsvolle Plattform mit drei wichtigen Funktionen

Web-Hilfe und externe Unterstützung

Halten Sie die Produktivität aufrecht, indem Sie einfache Fehlerbehebungen und kleinere Fehlerbehebungen selbst am System vornehmen. Wenn ein Problem auftritt, identifiziert das System dieses und schlägt Ihnen über das Smart Operation Panel einen Lösungsweg vor. Spezifische Fragen können Sie in der Web-Hilfe von Ricoh nachschlagen, wo Ihnen aus umfassenden Online-Ressourcen die relevanten Inhalte angezeigt werden.

Wenn Sie sich noch immer nicht sicher sind, was Sie tun müssen, steht Ihnen unser Support-Team gerne zur Seite. Kontaktieren Sie uns einfach! Wir beantworten Ihnen über Echtzeit-Screen-Sharing und Remote-Zugriff nicht nur jede einzelne Frage, sondern bedienen auch Ihr MFP, führen eine Diagnose durch und erarbeiten mit Ihnen zusammen eine Lösung für das Problem.

Interne Überwachung und Support

RICOH Intelligent Support ermöglicht eine interne Selbstüberwachung Ihres Systems sowie die automatische Installation von Firmware und Sicherheits-Updates, um die optimale Leistung Ihres MFPs aufrecht zu erhalten. Ihr System nimmt also automatische Verbesserungen vor, ohne dass Sie es wissen müssen. Es installiert automatisch Firmware-Updates, welche eine hohe Performance und die Sicherheit Ihres Systems

gewährleisten. Der intelligente Support führt laufend ein Analyseprogramm aus, um festzustellen, wie jedes einzelne System genutzt wird. Diese Informationen werden mit einem Datenpool mit Nutzungsinformationen – abgeglichen, so dass unsere intelligente Technologie technische Probleme vorhersehen kann, noch bevor diese entstehen.

Genau das macht diese Plattform einzigartig: Anhand von Nachrichten auf dem Bedienfeld sagt Ihnen Ihr System, wie Sie es am Laufen halten können, um Ausfallzeiten zu verhindern.

Schnelle Installation und einfache Einrichtung

Stundenlange Ausfallzeiten für die Einrichtung Ihres neuen Systems waren gestern! Eine Schlüsselfunktion des intelligenten Supports von Ricoh ist das Quick Migration Tool, das Ihnen die Programmierung Ihres neuen MFPs abnimmt.

Nach der Installation Ihres neuen Systems übertragen Sie mithilfe dieses Programms alle Systemdaten, die Sie auch auf dem neuen System einrichten möchten, sowie Benutzer- und System-Voreinstellungen und Adressbücher über einen sicheren Cloud-Service. Die Vorteile liegen auf der Hand und machen das Einrichten eines neuen Ricoh-Systems intuitiv, einfach und kosteneffektiv.

Selbstverwaltung der Systeme und sofortige Unterstützung für ein besseres Kundenerlebnis

Die intelligente Support-Plattform von Ricoh bietet umfassende Tools, Diagnosen und Hilfe für einen herausragenden Service in einer Umgebung, die immer online ist.

Einfache Installation und Einrichtung

Die Systemeinrichtung ist mithilfe der Cloud-basierten Datenmigrationssoftware, die alle Einstellungen und Adressen aus Ihrem vorherigen System direkt auf Ihr neues MFP überträgt, schnell, einfach und effizient.

Web-Hilfe

Über das Bedienfeld erhalten Sie Zugriff auf relevante Web-basierte Support-Inhalte, mit denen Sie bei Bedarf Einstellungen ändern oder kleinere Probleme selbst beheben können. Je nach genutzter Anwendung werden die entsprechenden Inhalte angezeigt. Sie können diese Informationen an Ihr Smart Device senden und so der Anleitung folgen, während Sie gleichzeitig die einzelnen Schritte ausführen

Remote-Support und Remote-Geräteverwaltung

Bei Problemen stehen Ihnen die Support-Experten von Ricoh zur Seite und helfen Ihnen, Probleme reibungslos und effektiv zu beheben, damit Sie Ihr System schnell wieder verwenden können. Mittels Screen-Sharing leiten unsere Mitarbeiter Sie durch die Problembeseitigung oder übernehmen selbst das Steuer, um Ihr System am Laufen zu halten, den Bedarf an einem Techniker vor Ort zu minimieren und sicherzustellen, dass die Produktivität auch weiterhin hoch bleibt.

Automatische Firmware-Updates

Dank intelligentem Print Management von Ricoh sind Ihre wichtigen Unternehmensdaten sicher, und Ihr System ist immer auf dem neuesten Stand. Sobald neue Firmware-Updates



verfügbar sind, lädt das Programm sie herunter und installiert sie auf Ihrem System. Mit der aktuellsten Daten, neuesten Sicherheitsfunktionen und modernster Software wird eine maximale Produktivität sichergestellt.

Vorausschauende Wartung

Anhand der neuesten Technologie, moderner AI-Analysen und Internetverbindung überwacht RICOH Intelligent Support kontinuierlich die Systemfunktionen und vergleicht die Mikroaktionen jedes einzelnen Vorgangs mit einem umfassenden Pool von Leistungsdaten, um nach Bedarf die erforderlichen Anpassungen vorzunehmen und potenzielle Probleme zu vermeiden.

Vorausschauende Analyse und vorbeugende Maßnahmen

Anhand der Ergebnisse der Selbstüberwachung, gemessen an der erwarteten Leistung, können die MFPs von Ricoh potenzielle Probleme voraussagen und Ihnen über das Smart Operation Panel korrigierende Anweisungen senden, mit denen Sie kleinere Fehlerbehebungen selbst vornehmen und so eine Unterbrechung der Produktivität verhindern können.

Service und Support immer auf dem neuesten Stand



Herausragendes Toner Management

Ein weiteres Leistungsmerkmal unseres Intelligent Support ist das herausragende Toner Management, das durch weiterentwickelte Tonersensoren ermöglicht wird, welche die einzelnen Pigmentstände genauer erfassen können. Die erfassten Informationen werden über ein Widget auf dem Bildschirm angezeigt, so dass Sie auf einen Blick erkennen, wann eine Nachbestellung erforderlich ist.

Das Widget sagt Ihnen genau, wann eine Kartusche ausgetauscht werden muss. Es zeigt erst eine Meldung zum Austauschen des Toners an, sobald auch neuer Toner benötigt wird, so dass Sie Ihr Verbrauchsmaterial maximal ausnutzen können, weniger unnötigen Abfall erzeugen und Kosten einsparen sowie den CO2-Fußabdruck Ihres MFP minimieren.

Solider Support überall und jeder Zeit

Unsere Intelligent-Support-Plattform bietet eine Systemüberwachung rund um die Uhr sowie proaktive Wartung und Informationen. Die Arbeitsabläufe werden nicht unterbrochen, so dass unsere MFPs heute zuverlässiger und produktiver sind als je zuvor.

Wenn Sie dennoch Hilfe benötigen, ist unser Support-Team jederzeit bereit, Ihr System mithilfe unserer Remote-Technologie und einer voll integrierten Auswahl an Online-Ressourcen vor Ort und auf Anfrage wieder in Betrieb zu bringen.

Willkommen in der Zukunft des Device Managements mit Intelligent Support.

Ricoh Deutschland

Vahrenwalder Str. 315
30179 Hannover

Erfahren Sie mehr zu unseren Produkten auf:

