

Service Advantage

Kurzanleitung

AIU 1.822 (-35)	AVC 1.549 (-300)	AVC 890 (-20)	PLD 6.350 (-200)	QNT 448 (-15)	WFF 6.700 (-10)
MBC 3.605 (+210)	LJH 9.542 (+128)	MJB 2.609 (+35)	PON 7.654 (+140)	QNT 1.637 (+5)	QNT 3.632 (+10)
YBV 3.204 (-33)	QMN 5.211 (+156)	MMJ 7.100 (+6)	ITJ 7.150 (-100)	QNT 1.911 (+100)	QNT 1.257 (-5)
MBB 3.320 (-120)	WFF 712 (+12)	HJM 134 (+5)	QNT 2.022 (-10)	QNT 6.287 (-5)	QNT 12.430 (-10)

RICOH
imagine. change.



Agenda

- ✓ Ricoh Global – Überblick
- ✓ Service Advantage – Überblick
- ✓ Services und Lösungen
- ✓ Weiterführende Informationen
- ✓ Märkte
- ✓ Partner
- ✓ Kundenerfahrung und -zufriedenheit
- ✓ Kontakt und externe Links
- ✓ Intelligente Schliessfächer/Robotik-Servicelösungen

The Ricoh Way – unsere Unternehmensphilosophie

RICOH
imagine. change.

The Ricoh Way

Unsere Unternehmensphilosophie

Unsere Mission, Vision und Werte.
Die Grundlage für unsere Arbeit bei Ricoh.

Gründungsprinzipien | Der Geist dreifacher Liebe

- Liebe** deinen Nächsten
- Liebe** dein Land
- Liebe** deine Arbeit

Kiyoshi Ichimura,
Gründer



Mission

Unser Ziel ist es, durch herausragende Leistungen mehr Lebensqualität und Nachhaltigkeit zu ermöglichen.

Vision

Wir wollen das vertrauenswürdigste globale Unternehmen sein.

Werte

Unsere Werte spiegeln unseren Fokus in einem sich wandelnden Wirtschaftsumfeld wider, geben eine klare Richtung für die Zukunft vor und richten unsere Stärken auf die Bedürfnisse unserer Kunden aus.



Kundenorientierung

Aus Kundenperspektive handeln



Leidenschaft

Positiv und zielgerichtet vorgehen



Gemba

Durch Fakten lernen und besser werden



Innovation

Den Status Quo durchbrechen, um Wertschöpfung zu ermöglichen



Teamwork

Alle Beteiligten respektieren und gemeinsam Werte schaffen



Erfolgswille

Herausforderungen durch Mut und Agilität bewältigen



Ethik und Integrität

Ehrlich und verantwortungsbewusst handeln

Warum Ricoh?

VERTRAUEN

The Ricoh Way

- 80 Jahre bahnbrechende Technologien, Produkte und Lösungen
- Unterstützung des Wirtschaftswachstums durch Innovation, Kreativität und Einfallsreichtum

GRUND- WERTE

Wir halten Wort

- Erfolgswille
- Innovation
- Teamarbeit
- Kundenorientierung
- Ethik und Integrität

Globale Kompetenz

Ihre Wettbewerbsvorteile

- Vertrieb
- Installation
- Wartung
- Infrastruktur-Unterstützung

Operative Fähigkeiten

Weltweit stark

- Vertrieb und Support in 195 Ländern und Gebieten
- Ca. 105.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit
- 6 F&E-Einrichtungen auf der ganzen Welt

Kunden- Ausrichtung

Die Basis für Vertrauen und Wachstum

- Strategische Ausrichtung jeder Partnerschaft auf bestmögliche Kunden- und Ergebnisorientierung
- Partnerschaften auf Gegenseitigkeit für gemeinsames Wachstum
- Service-Advantage-Portfolio: strategische Unternehmen mit den besten Technologien

Globale Präsenz



Zentrale Ricoh USA, Inc.
Malven (USA)
5.380 Aussendiensttechniker

Ricoh
Innovations
USA



Zentrale Ricoh Europe PLC,
London (UK)
4.500 Aussendiensttechniker

Ricoh Innovations
Private Limited
Indien



Zentrale Ricoh Global und
Ricoh Japan: Tokio (Japan)
3.880 Aussendiensttechniker

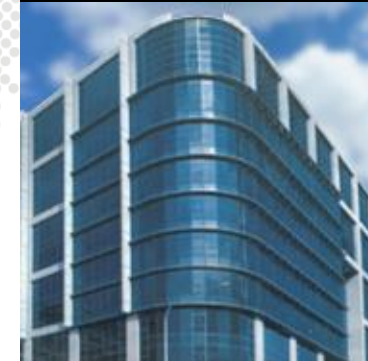
Ricoh Technology
Center Japan

Research &
Development
Center Japan

Ricoh Software Research
Center (Beijing) Co, Ltd.

Ricoh Imaging
Technology
(Shanghai) Co, Ltd.

Zentrale Ricoh Asia Pacific,
Singapur.
1.840 Aussendiensttechniker




ISO 14001:2004
Zert.-Nr.: EMS 61761
Umweltmanagementsystem


BS OHSAS 18001:2007
Zert.-Nr.: OHS 556746
Managementsystem für Gesundheit
und Sicherheit am Arbeitsplatz


ISO 27001:2005
Zert.-Nr.: IS 85241
Managementsystem für
Informations-
und Datensicherheit


ISO 9001:2008
Zert.-Nr.: FS 33325
Qualitätsmanagementsystem

Vier wichtige Regionalzentralen mit **über 105.000**
Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weltweit

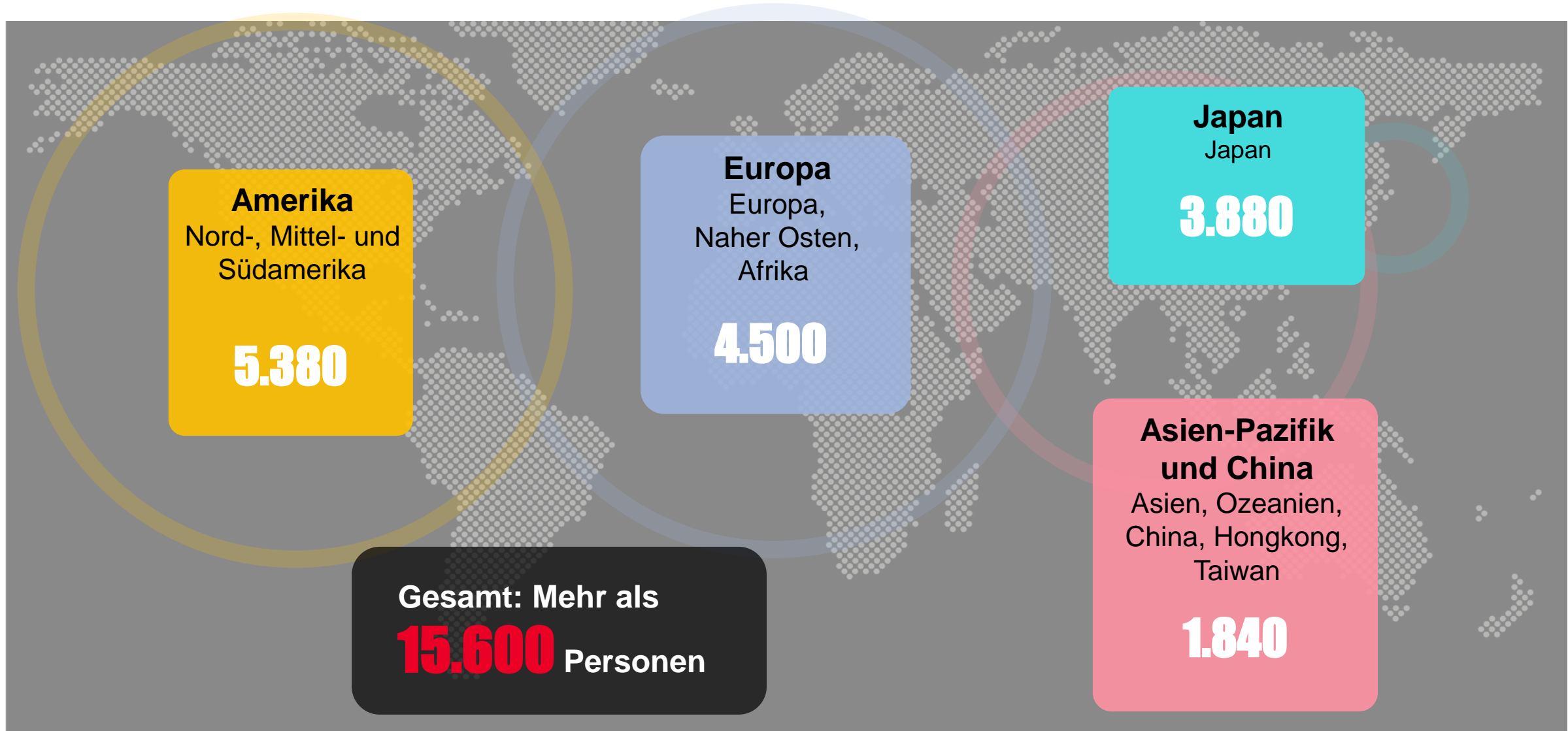
Mehr als **200** Länder und Gebiete

6 F&E-Einrichtungen weltweit

18,7 Mrd. USD globaler Umsatz






Ricoh-Aussendienst nach Regionen



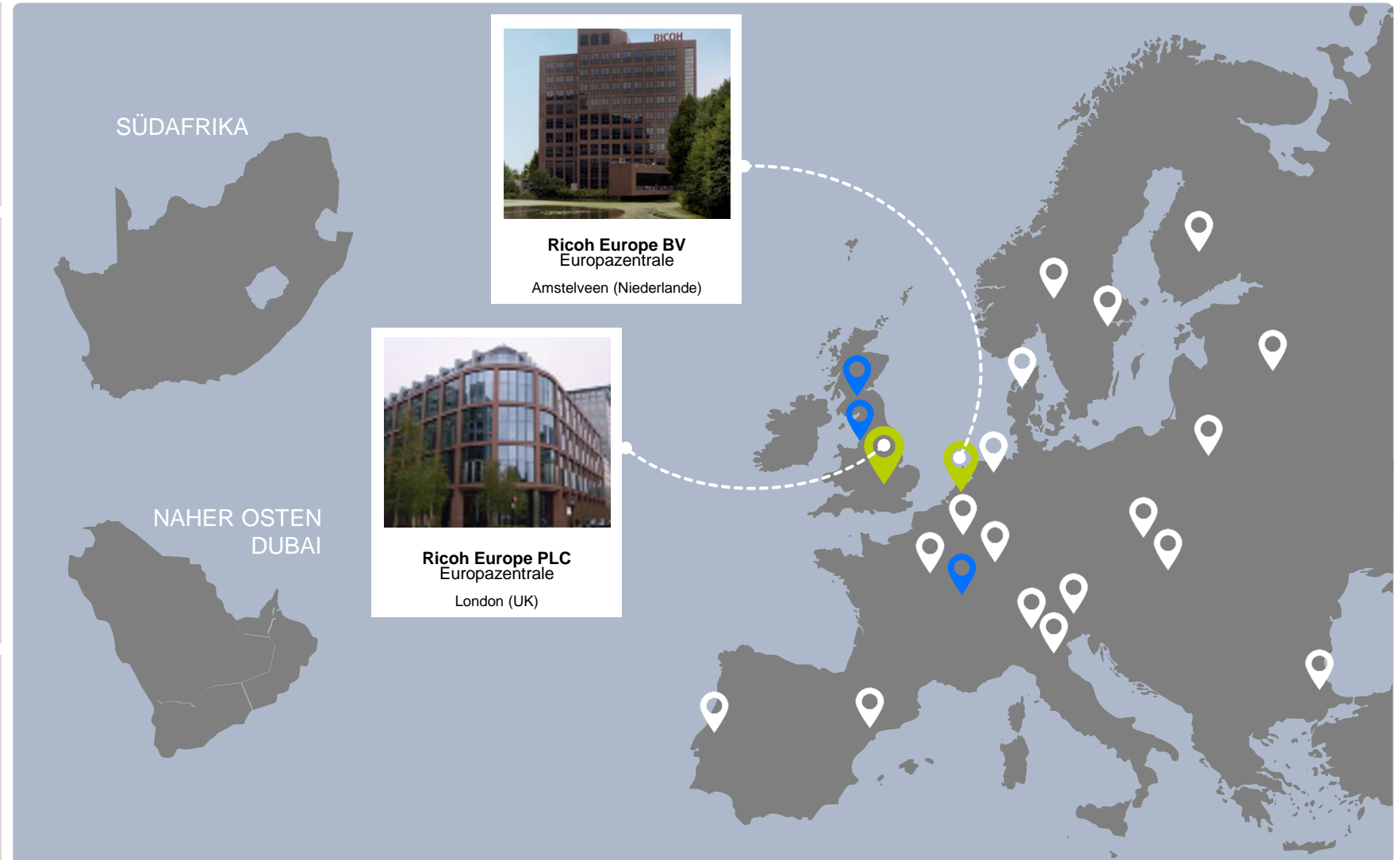
Ricoh Europe PLC

Zentrale in **London**
und **Amstelveen**

25
Betriebsgesellschaften
in EMEA-Region
(Vertriebsunternehmen)

-  Regionalzentralen
-  Betriebsgesellschaften
-  Produktion, Forschung
und Entwicklung

Umsatz bis
31. März 2019:
458,8 Mrd. JPY



Was ist Ricoh Service Advantage?

RICOH
imagine. change.

Ricoh Service Advantage bietet auf der Grundlage unserer umfassenden Aussendienst- und Service-Infrastruktur innovative Technologiedienstleistungen auf lokaler, regionaler und globaler Ebene an.

REICHWEITE

Ricoh-Servicekompetenz, Reichweite und Ressourcen – skalierbar in 23 Ländern in Europa und weltweit

KOMPETENZ

Abdeckung einer grossen Branchenvielfalt durch umfassende technische Kompetenzen

PARTNER

Partnerschaften mit Unternehmen, die Technologieservices in Europa oder weltweit anbieten möchten

SERVICES

Komplettes Spektrum an Managed Technology Services, zugeschnitten auf die Anforderungen von Kunden und Partnern

Was ist Ricoh Service Advantage?

RICOH
imagine. change.

Service und Vertrieb für
Schliessfachanbieter und Kunden

Intelligente
Schliessfächer

Kollaborative
Robotik

Service und
Lebenszyklusmanagement
für Robotikanbieter in
Handel/Logistik

Wartungsservices für
Ausrüstungen von
Fremdherstellern

Wartung für
Drittanbieter-
Technologien

Arbeitsplatz-
Support
/Smart Hands

Kundensupport durch
4.500 Fachkräfte in Europa

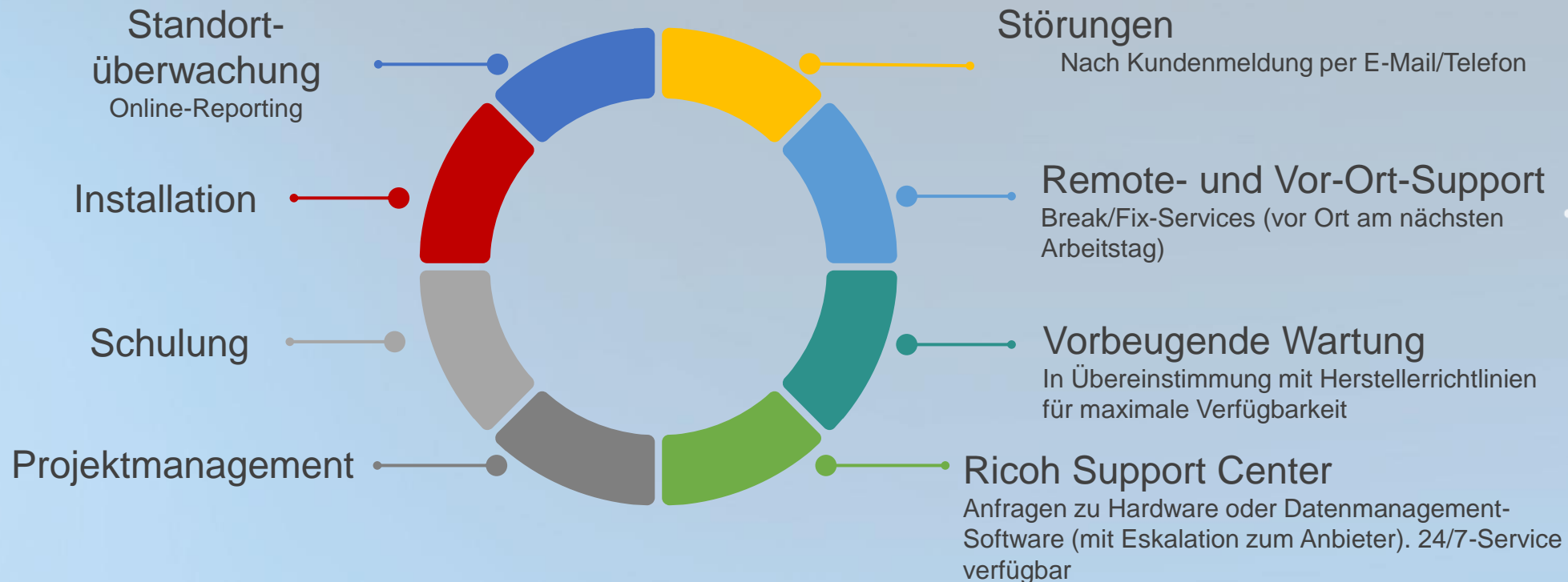
Installation und Wartung für
Partner im Einzelhandel

Digitale
Beschilderung

Komplettes Servicemanagement

RICOH
imagine. change.

Ricoh Europe erbringt in 25 Ländern die folgenden Services für intelligente Schliessfächer:



AIU	1.822 (-35)	899 (-20)	6.350 (-20)	
MBC	3.605 (+210)	9.542 (-120)	2.609 (+35)	7.654 (+140)
YBV	3.204 (-33)	5.211 (+156)	7.100 (-60)	7.150 (+100)
WFF	712 (+12)	134 (+5)	2.892 (+1)	

Ein Servicenetz,
das ganz Europa,
den Nahen Osten
und Afrika
abdeckt

Tatkräftige
Unterstützung
durch 4.500
zertifizierte
Servicekräfte

Erfahrung in
aufstrebenden
Märkten und mit
neuen
Technologien wie
der Robotik

Hocheffektives
Lieferketten- und
Teilemanagement
(SCPM)

Skalierbare
Supportdienste,
die auf die
Bedürfnisse
unserer Kunden
zugeschnitten
sind

Wichtige Märkte: Marktübergreifende Technologien



Asset-Management



Einzelhandel



Verpackung



Unternehmen

Partner

RICOH
imagine. change.

 **PACKSIZE®**

Serviceunterstützung für globalen Anbieter von On-Demand-Verpackungslösungen.

Service-Advantage-Vertrag ursprünglich für Deutschland, 2019/2020 Ausweitung auf ganz Europa.

Kooperation zwischen Ricoh und Packsize bei der Technologieintegration. Einsatz der Ricoh IJ-Technologie.

 **apex®**

Spezialist für intelligente Ausgabeautomaten: Click&Collect/Retouren im Einzelhandel

Food-Service
Asset-Management
Forward Stocking im IT-Bereich
Industrielle Ausgabetechnik

Mehr als 15.000 Unternehmen nutzen Apex-Lösungen – über 150.000 Anlagen weltweit.

 **hunkeler**
hIP

Excellence in Paper Processing

Systeme für Pre- und Post-Processing.

Anbindung an Endlosformulardrucker und komplexe Mailroom-Lösungen.

Support ausserhalb der Geschäftszeiten und verbesserte Verfügbarkeit.

 **TZ®** | Limited

Börsennotiertes australisches Technologieunternehmen mit Niederlassungen in Sydney, Brisbane, Singapur, San Francisco und Chicago.

Weltmarktführer für intelligente Verriegelungs- und Befestigungstechnik.

Internes Entwicklungsteam für Industriedesign, Maschinenbau, Elektronik und Softwareentwicklung.

 **WIB**
warehouse in a box

 **fetch**
robotics


InnerWorkings

SAMSUNG

 **SCION**
interactive

 **ZEBRA**

Kundenerfahrung und -zufriedenheit

Referenz: Technischer Aussendienst

Ein grosser, global tätiger E-Commerce-Einzelhändler setzt in seinen Kundendienstzentren Fulfillment-Systeme mit mobilen Robotern ein. Der Support für die Roboter, die von einem verbundenen Unternehmen für den Einzelhändler hergestellt werden, wird von Ricoh Service Advantage bereitgestellt.

Durch ihren Einsatz vor Ort sorgen die kompetenten Aussendienstkräfte von Ricoh dafür, dass die mobilen Roboter-Fulfillment-Systeme jederzeit voll einsatzfähig sind und Kundenbestellungen zügig ausgeliefert werden können.

Grosser Einzelhändler
(vertraulich)



Kundenerfahrung und -zufriedenheit

RICOH
imagine. change.

Referenz: InPost Italia vertraut beim Schliessfachmanagement auf Ricoh

Gestärkt durch die gewonnene Kompetenz entschied sich InPost vor einigen Jahren für eine Expansion in andere Länder. Dank der Partnerschaft mit Poste Italiane und dem Punto-Poste-Netz, das landesweit über 350 Schliessfächer verfügt, zählt Italien zu den Schwerpunktregionen des Unternehmens.

Ziel von InPost ist es, das Netz bis 2021 auf 600 Schliessfächer zu erweitern, um insbesondere in den grösseren Städten einen engmaschigen Service anbieten zu können.



Kundenerfahrung und -zufriedenheit

Referenz: Unsere Kunden sprechen für sich

DSV, ein in Südafrika tätiges dänisches Logistikunternehmen, ist auf Konsistenz und Differenzierung angewiesen, da die Kommodifizierung im Servicebereich einen anhaltenden Kostendruck erzeugt. Post- und Logistikservices: Intelligente Outdoor-Schliessfächer für Zustellung und Abholung von Paketen konkurrieren mit südafrikanischen Postdiensten.

100x Nachrüstung vorhandener Schliessfächer

400x neue intelligente Schliessfächer für den Aussenbereich

DSV

Was zeichnet uns aus?

ASU	1.822 (-35)	1.235	1.235
MBC	3.605 (+210)	9.542 (-12)	2.609 (-25)
YBS	3.204 (-33)	5.211 (+154)	7.100
M5B	3.320	715	134



Leistungsfähigkeit

Wir betreuen mehr als 640.000 Kundenstandorte in der EMEA-Region



Zusammenarbeit

Wir passen unsere Services an Ihre geschäftlichen Anforderungen an



Konformität

Unser EMEA-weites Servicenetz hält alle lokalen Vorschriften ein

Perfekte Ergänzung

Wir komplettieren Ihre Services. Roboterfertigung und -vertrieb sind nicht Teil unseres Geschäfts



Wir setzen Ihre Innovationen um

RICOH
imagine. change.

Service Advantage

✓ Ricoh Service Advantage bündelt unsere wichtigsten Stärken: Fachkräfte, Prozesse und Technologien. Wir helfen Ihnen dadurch, Ihren unternehmerischen Horizont zu erweitern und Ihre Wettbewerbsvorteile auszubauen.

✓ Unsere Services sind sorgfältig auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt und darauf ausgelegt, die Rendite Ihrer Produktinvestitionen zu maximieren.

✓ Durch den Einsatz unserer globalen Infrastruktur verschaffen wir Ihnen Wettbewerbsvorteile, auf die Sie bei der Umsetzung Ihrer Expansionspläne zählen können.

Service Advantage

Ricoh Schweiz AG
Hertistrasse 2
8304 Wallisellen



E-Mail: service.advantage@ricoh-europe.com
www.ricoh.ch



youtube.com/ricoheurope



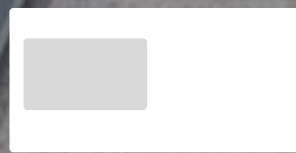
linkedin.com/company/ricoh-europe-service-advantage

Intelligenter arbeiten – Ricoh Smart Locker

RICOH
imagine. change.

Flexibel
Vernetzt
Sicher
24 x 7

Workflow
Automatisierung
Auswertung
Integration





1

Intelligente Tagesschliessfächer

Flexible
Aufbewahrungsmöglichkeiten
für mobile Arbeitskräfte und
Besucher.



2

Intelligente Post- und Paketschliessfächer

Optimierte Prozesse und mehr
Sicherheit für
nachweispflichtige Sendungen.



3

Intelligente Inventarschliessfächer

Kombination von
Inventarsicherheit und
intelligenter Bereitstellung.



4

Intelligente Asset- Management-Schliessfächer

Rückverfolgbarer Zugang zu
Arbeitsmitteln bei
Schichtbetrieb.

Schnelles Wachstum in zukunftssträchtigen Technologiebereichen

Viele Unternehmen, die Robotertechnologien entwickeln, sind Start-ups oder Neulinge auf dem EMEA-Markt.



Für die Bereitstellung eines effektiven Vor-Ort-Supports mangelt es diesen Unternehmen an Ressourcen und Know-how. Mit Ricoh Service Advantage jedoch können sie schnell und ohne Vorabinvestitionen ein EMEA-weites Supportnetz aufbauen

Abhilfe für Kundenprobleme:



Mehr Reichweite, Kapazitäten und Kompetenzen im technischen Service



Konsolidierte Lieferketten



Beschleunigte Markteinführung



Konformität mit komplexen marktspezifischen Vorschriften

Robotik-Servicelösungen

Was bieten wir?

Mit Ricoh Service Advantage haben unsere Kunden die Freiheit, alle oder nur einige unserer zahlreichen Supportservices zu nutzen. Zum Beispiel:

- Projektmanagement
- Servicedesign
- Implementierung
- Servicemanagement
- Lieferkettenmanagement
- Teilemanagement
- Helpdesk-Services
- Remote-Support
- Aussendienst
- Auswertungen und Abrechnung

Ricoh Service Advantage: for robotic manufacture

Leverage service expertise

Electro-mechanical service specialists
Service design and implementation
Managed end-to-end services

Accelerate market entry

Leverage Ricoh's service infrastructure
Instant-on service solutions
Offer customers best-in-class support

Reduce investment costs

No upfront investment required
End-to-end service or selective modules
Volume based pricing

Rapidly expand reach

Uniform EMEA-wide service support
4,500 certified service technicians
Fully compliant with local regulations

Easy cultural fit

Leading technology services provider
More than 80 years' experience
Complementary (non-competitive) services

Robotik-Serviceleistungen

Wen sprechen wir an?

Ricoh Service Advantage wurde für Hersteller und Anbieter von Robotertechnologien konzipiert.

Die Robotikindustrie entwickelt sich kontinuierlich weiter. Bahnbrechende Entdeckungen, Fusionen und Übernahmen führen zu Umbrüchen im Branchenumfeld.

Viele Robotikunternehmen sind Start-ups, denen es an Ressourcen und Kompetenzen für die Bereitstellung eines effektiven Vor-Ort-ServiceNetztes mangelt.

Wir bieten Ricoh Service Advantage als einen komplementären Service an, mit dem diese Kunden Lücken in Bezug auf Servicekapazität, Know-how und Reichweite schliessen können.

Robotics: technology that crosses markets



Manufacturing

- Automotive
- Electronics
- Additive manufacturing



Logistics

- Pick-and-pack
- Last-mile delivery
- Smart lockers



Retail

- Aerial drones
- Autonomous mobile robots (AMR)
- Public safety



Healthcare

- Collaborative robots
- Delivery bots
- Smart lockers



RICOH
imagine. change.