

RICOH Intelligent Support

Grazie alle soluzioni di Web Help e di assistenza rapida su richiesta, il supporto è garantito

RICOH
imagine. change.



RICOH Intelligent Support, una innovativa piattaforma di servizi di supporto intelligente, sta cambiando il concetto di assistenza al cliente rivoluzionando le modalità di gestione e di manutenzione dei dispositivi. Grazie a un servizio di monitoraggio 24 ore su 24 e di aggiornamento automatico, RICOH Intelligent Support consente di non interrompere i flussi di lavoro e garantisce prestazioni eccellenti.

In caso di eventuali problemi questa sofisticata piattaforma offre un'ampia serie di funzionalità di supporto. Agli strumenti di auto assistenza intelligenti e al Remote Panel Operation (uso del pannello da remoto) che permettono di risolvere velocemente problematiche di lieve entità, si aggiunge l'assistenza remota che consente ai tecnici Ricoh intervenire a distanza, per garantire il perfetto funzionamento dei multifunzione e la massima produttività.

Grazie a questa potente suite di strumenti, RICOH Intelligent Support è sempre attivo e consente di ottenere prestazioni efficienti.

Web Help (guida on-line)

La funzione Web Help (guida on-line) è una funzionalità di supporto integrata nei dispositivi Ricoh che permette agli utenti di modificare le impostazioni e di risolvere piccoli problemi, accedendo a una suite integrata di risorse di supporto on-line e on-demand.

La Web Help stabilisce un collegamento diretto tra lo Smart Operation Panel e un ampio database di informazioni sul dispositivo, di domande frequenti e di suggerimenti. Ma Intelligent Support, ovvero assistenza intelligente, significa che questi contenuti online sono correlati alle funzioni che compaiono sul display del dispositivo. Una volta che il multifunzione è stato collegato a Internet, nell'angolo in alto a destra dello Smart Operation Panel compare un simbolo a forma di punto interrogativo che permette di ricevere sempre assistenza e istruzioni specifiche sulla funzione che si sta utilizzando.

Se compaiono messaggi di errore relativi alle funzioni fax e scansione, verrà visualizzata la pagina FAQ corrispondente, contenente consigli per la rapida risoluzione dei problemi. Per maggiori informazioni sulle funzioni del dispositivo, basta aprire la guida per l'utente e navigare tra i vari argomenti, oppure usare la funzione di ricerca per accedere a contenuti specifici. Inoltre, è possibile stampare le soluzioni trovate oppure inviarle a un altro dispositivo per una futura consultazione.

Web Help RICOH (guida on-line)



Remote Panel Operation (uso del pannello da remoto)

Se non si trova la soluzione con la funzione Web Help, lo strumento Remote Panel Operation (uso del pannello da remoto) di Ricoh consente allo staff IT o all'help desk interno di visualizzare da remoto e utilizzare lo Smart Operation Panel tramite un browser web. Questa funzione di condivisione dello schermo in tempo reale consente ai manager IT di risolvere internamente i problemi degli utenti in modo semplice e veloce, riducendo al minimo i tempi di inattività dei dispositivi e mantenendo flussi di lavoro costanti.

RemoteConnect Support (assistenza con connessione da remoto)

Qualora sia necessaria ulteriore assistenza, gli specialisti del supporto tecnico Ricoh possono operare a distanza e, grazie alla condivisione dello schermo in tempo reale e all'accesso da remoto, riusciranno a visualizzare il pannello operativo del dispositivo, ad accedere ai dati di monitoraggio e, se necessario, ad intervenire da remoto per risolvere il problema.

Quindi, quando occorre, Ricoh metterà a tua disposizione personale competente che ti aiuterà ad risolvere eventuali problemi, riducendo la necessità di interventi tecnici in loco e minimizzando i tempi di inattività del dispositivo.



Scopri come massimizzare i tempi di attività dei multifunzione e ottenere prestazioni efficienti grazie a questa piattaforma di servizi e di assistenza integrata su **ricoh-europe.com**