

RICOH Intelligent Support

Dispositivi intelligenti che offrono servizi aggiuntivi

RICOH
imagine. change.



RICOH Intelligent Support è una piattaforma di servizi talmente avanzata e vasta da portare il servizio clienti e la gestione dei dispositivi a un nuovo livello.

Modificando completamente il tradizionale concetto di assistenza al cliente, RICOH Intelligent Support è un servizio costante e proattivo che mantiene il dispositivo sempre perfettamente efficiente. Quindi, non è più necessario contattare il supporto tecnico quando si presenta un problema, perchè questa straordinaria piattaforma funziona in modo continuativo per anticipare i problemi e prevenirli.

I multifunzione Ricoh sono dotati di un pannello operativo touch screen che funge da interfaccia tra l'utente e il relativo tool di diagnostica. La connettività online di RICOH Intelligent Support estende questa funzionalità anche al di fuori dell'ufficio, per consentire l'accesso a informazioni, supporto e componenti secondo necessità massimizzando i tempi di attività del dispositivo.

RICOH Intelligent Support monitora continuamente il funzionamento del multifunzione in modo che questo possa essere più efficiente e affidabile che mai, fornendo prestazioni eccellenti senza interruzioni. Tuttavia, se dovessero insorgere dei problemi, è disponibile una serie di strumenti di supporto online per aiutare a risolverli immediatamente. Dal momento in cui il dispositivo Ricoh viene installato, si attiva il nostro servizio di manutenzione completo per garantire un'assistenza senza eguali.



Una piattaforma di servizi all'avanguardia con tre funzioni chiave

Aiuto via web e assistenza da remoto

I multifunzione Ricoh aumentano la produttività grazie a una manutenzione semplice e a interventi minimi. In caso di problemi, il pannello operativo smart li identifica e suggerisce una soluzione. È anche possibile consultare on line una piattaforma Ricoh con domande e funzionalità di aiuto.

Se poi non è stata trovata la giusta soluzione è possibile contattare il servizio di assistenza di Ricoh, che ti assisterà e, tramite accesso da remoto e condivisione dello schermo in tempo reale, potrà accedere al multifunzione e alla diagnostica e risolvere immediatamente il problema.

Monitoraggio costante e assistenza in background

RICOH Intelligent Support esegue in autonomia il monitoraggio del dispositivo e l'installazione automatica di aggiornamenti di sicurezza e del firmware per garantire prestazioni ottimali. Quindi il multifunzione "si aggiorna" in automatico. Così elevata produttività e massima sicurezza sono sempre assicurate.

Intelligent Support esegue un programma continuo di analisi per identificare l'utilizzo di ciascun dispositivo. Tali informazioni vengono confrontate con i Big Data di Ricoh, un archivio di

informazioni storiche sull'uso dei dispositivi, in modo tale che la tecnologia predittiva intelligente possa anticipare i problemi di manutenzione prima che si verifichino.

Questa piattaforma di servizi è davvero all'avanguardia: mediante messaggi sul pannello operativo, indica come mantenere efficiente il multifunzione e prevenire quei tempi di inattività che si verificavano in passato.

Installazione rapida e facile configurazione

Configurare il nuovo dispositivo non richiede ore di inattività: una caratteristica chiave di Intelligent Support è il software Quick Migration Tool di Ricoh che elimina in le difficoltà di programmazione del multifunzione.

Dopo l'installazione, questo strumento consente di trasferire tutti i dati dal vecchio dispositivo sul nuovo, spostando le impostazioni Preferenza Utente e Preferenza Sistema insieme alle rubriche e alle immagini della cartella documenti tramite un servizio cloud sicuro. I vantaggi in termini di produttività e risparmi di tempo sono significativi e rendono il processo di attivazione di un nuovo dispositivo Ricoh, facile e veloce.

La gestione del dispositivo da remoto e l'assistenza immediata garantiscono un'efficienza straordinaria

La piattaforma Ricoh Intelligent Support offre una serie completa di strumenti di diagnostica e assistenza per un servizio senza pari e uffici sempre produttivi.

Installazione rapida

Configurare un nuovo dispositivo è veloce, facile ed efficiente con il nostro software di migrazione dati tramite cloud che trasferisce impostazioni, indirizzi e immagini dal precedente dispositivo direttamente sul nuovo multifunzione.

Guida via web

L'assistenza via web è accessibile tramite il pannello operativo per consentire, se necessario, di modificare le impostazioni e risolvere eventuali problemi. Vengono visualizzati contenuti specifici in base all'applicazione in uso. È possibile inviare queste informazioni al proprio dispositivo per seguire meglio le istruzioni fornite eseguendo contemporaneamente le operazioni necessarie.

Supporto da remoto e gestione del dispositivo

Se dovessero insorgere dei problemi, il personale di assistenza dedicato di Ricoh è a disposizione per aiutare a risolverli efficacemente e rapidamente e per rimettere in funzione il dispositivo. Grazie alle possibilità di condividere lo schermo in tempo reale, l'assistenza può guidare nella risoluzione dei problemi o prendere il controllo in modalità remota per ripristinare il funzionamento del dispositivo, minimizzando così la necessità di interventi sul posto e assicurando un elevato livello di produttività.

Aggiornamenti automatici del firmware

Ricoh è in grado di garantire la sicurezza dei dati sensibili e l'efficienza del multifunzione, che scarica e installa automaticamente aggiornamenti del firmware non appena disponibili, assicurando la produttività continua, una totale protezione dei dati e software sempre aggiornati.



Manutenzione predittiva

Utilizzando tecnologie all'avanguardia, diagnostica e connettività internet, RICOH Intelligent Support monitora continuamente le attività interne del dispositivo, confrontando le micro-azioni di ciascun processo con i dati di prestazione di riferimento in modo che, se necessario, sia possibile effettuare eventuali modifiche per evitare potenziali problemi.

Analisi e azioni preventive

Utilizzando i risultati del monitoraggio autonomo e confrontandoli con le prestazioni previste, il multifunzione Ricoh può prevenire potenziali malfunzionamenti e inviare istruzioni correttive tramite il pannello operativo smart, per risolvere velocemente i problemi minori in loco ed evitare interruzioni della produttività.

Assistenza e supporto in costante evoluzione



Eccezionale gestione del toner

Un'altra caratteristica dell'Intelligent Support è la migliore gestione del toner, garantita da sensori in grado di leggere in modo più preciso i livelli dei singoli colori. Questa informazione viene visualizzata in un widget sempre visibile sul pannello operativo di modo che sia immediatamente chiaro quando occorre sostituire la cartuccia del toner.

Eliminando il dubbio il messaggio del widget diventa "sostituisci toner" quando è necessaria una nuova cartuccia in modo da poter sfruttare al massimo i materiali di consumo, evitare sprechi e costi inutili, oltre che minimizzare le emissioni di CO2 del proprio multifunzione.

Supporto affidabile e costante

Con una piattaforma di servizi che offre il monitoraggio 24 ore su 24 oltre che manutenzione e informazione proattiva, Intelligent Support è progettato per mantenere i flussi di lavoro sempre efficienti, rendendo il tuo multifunzione Ricoh più affidabile e produttivo che mai.

Tuttavia, in caso di necessità, i nostri servizi di assistenza dedicati sono a disposizione e pronti a riportare il tuo dispositivo di nuovo in funzione usando la tecnologia da remoto e una serie di risorse online completamente integrate, in loco e su richiesta.

Benvenuto nel futuro della gestione dei dispositivi basata su Intelligent Support.

Ricoh Italia

Viale Martesana 12
20090 Vimodrone
(MI)

Per contatti e maggiori informazioni:



02 91987100



info@ricoh.it



www.ricoh.it

