

RICOH Intelligent Support

## Inteligentní a velmi efektivní servis zařízení

**RICOH**  
imagine. change.



Představujeme platformu RICOH Intelligent Support, která díky využití umělé inteligence poskytuje mimořádně všestrannou podporu a posouvá zákaznický servis na novou vyšší úroveň.

RICOH Intelligent Support naprosto mění způsob podpory zákazníků, jedná se o nepřetržitou proaktivní službu, která udržuje všechna zařízení Ricoh neustále v optimálním provozním stavu. Takže namísto toho, aby se problém začal řešit, až když vznikne, tato inteligentní platforma neustále pracuje na tom, aby problémy předvídala a pomáhala jim předcházet.

Kombinací automatického sebemonitorování zařízení s inteligentními nástroji pro rychlou interní i externí pomoc přináší platforma RICOH Intelligent Support proaktivní podporu, která zajišťuje trvalou provozuschopnost a optimální výkonnost zařízení.

Díky službě RICOH Intelligent Support získají zákazníci špičkovou úroveň servisu a podpory zařízení Ricoh.



## Sofistikovaná platforma přinášející výhody poskytovatelům služeb i zákazníkům

### Interní monitorování a podpora v pozadí

Prostřednictvím inteligentních funkcí prediktivní údržby služba RICOH Intelligent Support umožňuje interní sebemonitorování, automatickou instalaci softwaru a bezpečnostní aktualizace pro udržení optimálního výkonu zařízení. S touto průběžnou sebekontrolou zabudovanou do zařízení si mohou být zákazníci jisti, že jejich zařízení pracují s optimálním výkonem a maximálním zabezpečením. Služba Intelligent Support provádí nepřetržitý program analýz sloužících k identifikaci toho, jakým způsobem je každé zařízení používáno. Tyto informace se pak porovnávají se servisní databází Ricoh, aby inteligentní prediktivní technologie mohla předvídat problémy s údržbou ještě než k nim dojde.

Jednou z přidaných hodnot, která odlišuje společnost Ricoh od ostatních, je právě tato sofistikovaná platforma servisní podpory. Zařízení sama monitorují svůj optimální výkon a v případě potřeby ukazují uživatelům, jak maximalizovat provozní dobu a minimalizovat potřebu servisního volání.

### Webová nápověda a dálková podpora (RemoteConnect Support) poskytují uživatelům okamžitou podporu.

Pokud se objeví potíže, mohou uživatelé přímo na ovládacím panelu využít webovou nápovědu Ricoh s přístupem k videím a tipům ohledně odstranění problémů. Díky tomu mohou

potíže vyřešit přímo na místě, vyhnout se zbytečným servisním voláním a mít zařízení neustále v provozu.

Zákazník má rychlý přístup do týmu podpory společnosti Ricoh prostřednictvím softwaru RemoteConnect Support, který umožňuje servisnímu technikovi společnosti Ricoh vzdáleně sledovat a při řešení většího problému spravovat zařízení. Díky minimalizaci servisních zásahů na místě zákazníka a rychlé reakci na dotazy pomocí vzdálené podpory je možné nabídnout účinnou a efektivní pomoc zákazníkům Ricoh za celkově nižší cenu.

### Rychlá instalace a bezproblémové nastavení

Při nastavování nového zařízení nestráví zákazníci mnoho hodin, protože hlavní funkcí inteligentní podpory je nástroj Quick Migration Tool, který vás zbaví zdoluhavého nastavování.

Po instalaci nového zařízení umožní tento na míru vytvořený program přenést všechna data do nového zařízení a prostřednictvím zabezpečené cloudové služby migrovat nastavení uživatelských a systémových předvoleb spolu s adresáři a uloženými dokumenty. Úspora času a nákladů při pořízení zařízení je zřetelná i díky tomu, že osvojení si nového zařízení Ricoh je velmi snadné a intuitivní.

# Samospráva zařízení a okamžitá asistence jsou velkým přínosem.

Platforma RICOH Intelligent Support nabízí komplexní soubor nástrojů, diagnostiku a nápovědu, což vám poskytne bezkonkurenční nepřetržitý servis.

## Snadná instalace a nastavení

Nastavení nového zařízení je rychlé, snadné a efektivní díky našemu cloudovému softwaru pro migraci dat. Přenáší se veškerá nastavení, adresy a dokumenty z předchozího zařízení přímo na nové.

## Webová nápověda

Přes ovládací panel je dostupná příslušná webová nápověda, aby v případě potřeby pomohla uživatelům změnit nastavení a vyřešit menší problémy přímo na místě. Příslušný obsah nápovědy je zobrazen v závislosti na právě používané aplikaci. Tyto informace lze také odeslat do chytrého mobilního zařízení, aby byli po ruce při provádění uvedených pokynů.

## Informovaná vzdálená podpora pro rychlejší servis

Webová stránka Ricoh's Advanced Remote Management Systems (ARMS) poskytuje servisním technikům údaje o zařízeních, jako je historie chyb, historie verzí firmwaru a další informace, takže mohou zjistit, co se děje se zařízením, dříve než budou mluvit se zákazníkem - což jim umožňuje efektivně reagovat na dotazy. To umožňuje provést opravy hned napoprvé, což vede k větší spokojenosti zákazníků a celkovému snížení nákladů na servis, zejména díky rychlejším opravám na místě.

## Automatické aktualizace firmwaru

Klíčovým prvkem automatické průběžné údržby je funkce ARFU (RicoH's Automatic Remote Firmware Update), která umožňuje stahování a instalaci aktuálních firmwarů v okamžiku jejich vydání. Tímto jsou eliminovány nákladné servisní zásahy a zařízení jsou trvale udržována ve spolehlivém a zabezpečeném stavu. Jakmile je funkce ARFU aktivována,



nevyžaduje další zásahy servisních techniků. Zařízení automaticky komunikuje s příslušným serverem pro kontrolu firmwaru, a automaticky jej aktualizuje, pokud je k dispozici nová verze.

## Prediktivní údržba a servis

Služba RICOH Intelligent Support s využitím nejmodernějších technologií, analýzy pomocí umělé inteligence a připojení k internetu nepřetržitě monitoruje činnost zařízení a porovnává každý proces s velkým množstvím uložených údajů, takže je v případě potřeby možné provádět úpravy, aby se zabránilo problémům. Pomocí výsledků sebmemonitorování porovnaných s očekávaným výkonem umí multifunkční zařízení společnosti Ricoh předvídat potenciální problémy a zaslat prostřednictvím chytrého ovládacího panelu pokyny pro nápravu, což pomůže rychle provést drobné opravy přímo na místě a zabránit přerušení provozu. Pokud řešení problému vyžaduje další kroky, je do zařízení odesláno prediktivní upozornění a problém lze zpravidla vyřešit pomocí vzdálené podpory nebo voláním servisu.

# Neustále se rozvíjející služby a podpora



## Vynikající správa toneru

Dalším součástí služby Intelligent Support je vynikající správa toneru, které je dosaženo prostřednictvím vylepšených snímačů, které dokáží přesněji číst jednotlivé úrovně pokrytí toneru. Tyto informace se zobrazují ve widgetu, který je trvale na ovládacím panelu, takže je okamžitě vidět, kdy je třeba objednat náhradní toner.

Aby bylo zřejmé, kdy je nutné tonery vyměnit, změní se oznámení widgetu ve chvíli, kdy je nutné použít nový toner. To znamená, že lze spotřební materiál maximálně využít, ušetřit zbytečný odpad a minimalizovat ekologickou zátěž.

## Vždy dostupná a spolehlivá podpora

Jako servisní platforma, která poskytuje nepřetržitý dohled, proaktivní údržbu a informace, je služba Intelligent Support navržena tak, aby spravovaná zařízení byla spolehlivější, zabezpečená a výkonná.

A pokud bude zákazník potřebovat pomoc, náš specializovaný tým podpory na dálku pomůže vyřešit aktuální problém a zařízení opět zprovoznit za pomoci plně integrované sady online zdrojů.

Vstupujeme do nové éry správy zařízení založené na službě Intelligent Support.

## Ricoh Europe

20 Triton St,  
London  
NW1 3BF

Další informace o našich produktech naleznete na webových stránkách:



020 7465 1000



contact@ricoh-europe.com



www.ricoh-europe.com

