

Inteligentne rozwiązania
dostarczające usługi
najwyższej jakości



RICOH Intelligent Support jest wszechstronną i zaawansowaną platformą serwisową, przenoszącą zarządzanie flotą urządzeń na nowy poziom. To nowoczesne rozwiązanie zapewni całkowicie nowy standard zdalnej opieki serwisowej.

RICOH Intelligent Support zapewnia nieprzerwaną obsługę, dzięki której urządzenia mogą pracować bez najmniejszych przestojów. Platforma działa bez przerwy monitorując pracę urządzeń, co pozwala przewidywać i zapobiegać różnym problemom przed ich wystąpieniem.

Urządzenia wielofunkcyjne Ricoh (MFP) są wyposażone w panel dotykowy, który pełni rolę interfejsu pomiędzy użytkownikiem a funkcjami diagnostycznymi urządzenia. Dzięki łączności internetowej RICOH Intelligent Support rozszerza tę funkcjonalność, umożliwiając użytkownikowi dostęp do informacji, pomocy i części potrzebnych do maksymalizacji czasu pracy urządzenia.

RICOH Intelligent Support monitoruje wewnętrzne procesy urządzenia, dzięki czemu jest ono bardziej wytrzymałe i niezawodne niż kiedykolwiek wcześniej. Jeśli mimo to wystąpi jakiś problem, użytkownik ma do dyspozycji cały szereg zasobów wsparcia internetowego, które mają pomóc w szybkiej naprawie. Od momentu instalacji urządzenia Ricoh objęte są kompleksową obsługą serwisową oraz monitoringiem.



Najważniejsze funkcje platformy serwisowej

Wsparcie internetowe i pomoc zdalna

Samodzielne wykonywanie prostej konserwacji i drobnych napraw pozwala utrzymać wysoką wydajność i zapobiec przestojom w pracy. Jeśli wystąpi jakiś problem, na panelu pojawi się informacja jaki to problem i jak go rozwiązać. Można również wyszukać konkretne zagadnienia. Wówczas system pomocy internetowej Ricoh wyświetli odpowiednie informacje z internetowej bazy danych.

Jeśli nadal nie uda się rozwiązać problemu wystarczy skontaktować się z zespołem zdalnego wsparcia Ricoh. Specjalista nie tylko omówi z użytkownikiem problem, ale także, wykorzystując możliwość współdzielenia ekranu w czasie rzeczywistym i zdalnego dostępu będzie w stanie użyć narzędzi diagnostycznych w samym urządzeniu i rozwiązać problem na miejscu bez konieczności oczekiwania na wizytę serwisową.

Monitorowanie wewnętrzne i wsparcie

RICOH Intelligent Support umożliwia urządzeniu samodzielne wewnętrzne monitorowanie i automatyczne instalowanie dedykowanego oprogramowania oraz aktualizacje zabezpieczeń w celu utrzymania optymalnej wydajności. Oznacza to, że urządzenie automatycznie wykonuje ulepszenia, a użytkownik nawet nie musi o tym wiedzieć. Aktualizacje oprogramowania instalowane są automatycznie, pozwalając utrzymać działanie na optymalnym poziomie

oraz zapewniając bezpieczeństwo użytkownika. Usługa Intelligent Support prowadzi ciągłą analizę w jaki sposób każde z urządzeń jest używane. Dane te są porównywane z bazą danych Ricoh i na tej podstawie inteligentna technologia predykcyjna jest w stanie przewidywać problemy, zanim się pojawią.

Właśnie to wyróżnia naszą platformę. Za pośrednictwem komunikatów wyświetlanych na panelu urządzenie informuje jak utrzymać sprawność, aby nie było przestoju w pracy.

Szybka instalacja i łatwa konfiguracja

Dzięki oprogramowaniu Quick Migration Tool firmy Ricoh, użytkownik nie musi sam programować nowego urządzenia. Ta, jedna z kluczowych funkcji platformy Intelligent Support sprawia, że kilkugodzinne przestoje z powodu konfiguracji nowego sprzętu to już przeszłość.

Po zainstalowaniu nowego urządzenia oprogramowanie umożliwia import wszystkich przydatnych danych z poprzedniego urządzenia, takich jak ustawienia preferencji użytkownika i preferencji systemowych, książki adresowe i obrazy ze skrzynki dokumentów. Migracja odbywa się za pośrednictwem bezpiecznej usługi opartej na chmurze. Zapewnia to znaczne oszczędności i poprawia wydajność, a przy tym proces wdrożenia nowego urządzenia Ricoh staje się intuicyjny, łatwy i niedrogi.

Zarządzanie z poziomu urządzenia oraz zdalny dostęp do wsparcia serwisowego

Platforma Ricoh Intelligent Support oferuje wszechstronny pakiet narzędzi i funkcji diagnostycznych, zapewniając wsparcie w środowisku wymagającym ciągłej pracy urządzeń.

Łatwa instalacja i konfiguracja

Z naszym zlokalizowanym w chmurze oprogramowaniem do migracji danych, które przesyła wszystkie ustawienia, adresy i obrazy z poprzedniego urządzenia do nowego, przygotowanie sprzętu do pracy jest szybkie, proste i bezproblemowe.

Wsparcie przez internet

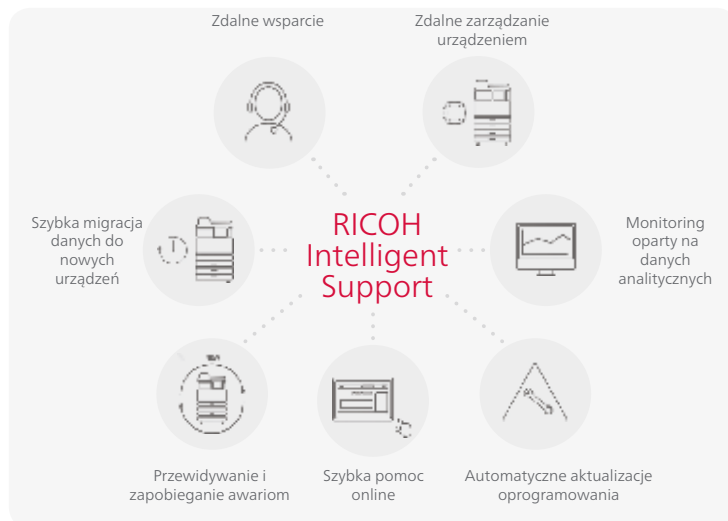
Z panelu dotykowego można uzyskać dostęp do przydatnych zasobów internetowego wsparcia technicznego, które pomagają w zmianie ustawień i rozwiązywaniu drobnych problemów. Wyświetlana treść pomocy zależy od aktualnie używanej aplikacji. Instrukcję taką można przesłać również na urządzenie mobilne, co ułatwi jednoczesną obsługę panela.

Zdalne wsparcie i zarządzanie urządzeniem

W razie wystąpienia problemów do dyspozycji użytkownika jest zespół wsparcia Ricoh. Specjalista pomoże w sprawnym i skutecznym rozwiązaniu problemu i szybkim przywróceniu urządzenia do sprawności. Dzięki możliwości udostępnienia ekranu w czasie rzeczywistym może on przeprowadzić użytkownika przez procedurę naprawczą lub zdalnie przejąć kontrolę nad urządzeniem w celu dokończenia naprawy. Minimalizuje to ilość wizyt serwisowych i pomaga utrzymać niezmiennie wysoką wydajność.

Automatyczne aktualizacje oprogramowania sprzętowego

Dzięki innowacyjnym rozwiązaniom oraz wciąż aktualizowanym zabezpieczeniom zaprojektowane przez Ricoh narzędzia do inteligentnego zarządzania automatycznie pobierają i instalują w urządzeniu aktualizacje oprogramowania, zapewniając jego nieprzerwaną pracę i maksymalną wydajność oraz bezpieczeństwo danych.



Monitoring wewnętrzny

Korzystając z najnowocześniejszej technologii, analizy opartej na sztucznej inteligencji oraz łączności internetowej, platforma RICOH Intelligent Support nieustannie monitoruje wewnętrzne procesy w urządzeniu, porównując z ogromną pulą parametrów pracy. Umożliwia to dokonywanie niezbędnych korekt w celu uniknięcia potencjalnych problemów.

Analiza predykcyjna i działania prewencyjne

Na podstawie wyników automonitoringu i porównywania ich z oczekiwanymi parametrami, urządzenia wielofunkcyjne Ricoh potrafią przewidywać potencjalne problemy. W takiej sytuacji na panelu dotykowym wyświetlane są instrukcje dla użytkownika, umożliwiające szybkie rozwiązanie drobnych problemów na miejscu i uniknięcie przestoju w pracy.

Doskonała obsługa wsparcie



Innowacyjne zarządzanie dozowaniem tonera

Rozwiązania Intelligent Support obejmują także zarządzanie dozowaniem tonera, co jest możliwe dzięki ulepszonym czujnikom, które jeszcze precyzyjniej odczytują poziomy poszczególnych pigmentów. Informacje te są wyświetlane za pomocą widżetu, który jest umieszczony na stałe na panelu dotykowym.

Widżet ten zamienia się na komunikat „wymień toner” w chwili, gdy wymagana jest wymiana. Dzięki temu możliwe jest maksymalne wykorzystanie materiałów eksploatacyjnych i tym samym zmniejszenie odpadów i kosztów, a także minimalizacja emisji dwutlenku węgla przez urządzenia MFP.

Niezawodne wsparcie

Platforma usługowa Intelligent Support zapewnia ciągły nadzór, proaktywną konserwację oraz aktualne informacje. Została zaprojektowana z myślą o utrzymaniu ciągłości pracy urządzeń wielofunkcyjnych Ricoh, aby były jeszcze bardziej niezawodne i wydajne niż kiedykolwiek wcześniej.

Jeśli jednak znajdzie konieczność konsultacji ze specjalistą, wystarczy złożyć zgłoszenie przez portal serwisowy (eService). Inżynier z zespołu wsparcia technicznego Ricoh, dysponujący technologią umożliwiającą zdalny dostęp do urządzenia chętnie udzieli wskazówek i pomoże w przywróceniu sprzętu do pełnej sprawności.

Witamy w przyszłości zarządzania urządzeniami opartej na filarach Intelligent Support.

Ricoh Polska
Sp. z o.o

ul. Żwirki i Wigury
18A Warszawa
02-092

Skontaktuj się z nami, aby dowiedzieć się więcej o naszych produktach.



(22) 256 15 55



ricoh@ricoh.pl



www.ricoh.pl

