

RICOH Intelligent Support

## Уникальные сервисные возможности интеллектуальных устройств

**RICOH**  
imagine. change.



Познакомьтесь с RICOH Intelligent Support, уникальной продвинутой сервисной платформой на базе интеллектуальных устройств, призванной поднять клиентское обслуживание и поддержку на новый уровень.

RICOH Intelligent Support - это проактивный сервис в режиме нон-стоп, обеспечивающий бесперебойную работу устройств Ricoh и полностью меняющий представление о клиентской поддержке. Вместо того, чтобы решать проблемы по мере возникновения, эта уникальная платформа постоянно проверяет работу устройств на наличие возможных ошибок и предупреждает их появление.

RICOH Intelligent Support, объединяющая в себе инструменты само-мониторинга, самопомощи и быстрой удаленной поддержки, обеспечивает проактивное сервисное обслуживание в режиме нон-стоп, бесперебойную работу устройств и высокую производительность.

С RICOH Intelligent Support вы можете быть уверены, что ваши клиенты получают лучшее обслуживание и поддержку своих устройств Ricoh.



## Продвинутая сервисная платформа для вас и ваших клиентов

### Внутренний мониторинг и фоновая поддержка

Благодаря предиктивным смарт-технологиям RICOH Intelligent Support позволяет устройству проводить внутренний само-мониторинг, автоматически устанавливать прошивку и обновления системы безопасности для поддержания оптимальной производительности. Встроенные в устройство функции самообслуживания позволяют заказчикам не беспокоиться о необходимости поддержания оптимальной производительности или безопасности данных. Intelligent Support запускает программу непрерывного анализа устройств для отслеживания их работы. Эта информация сопоставляется с "большими данными" Ricoh – накопленной базой данных с информацией о работе устройств – при этом интеллектуальная предиктивная технология может предвидеть появление проблем до их фактического возникновения.

Эта уникальная платформа поддержки является одним из преимуществ Ricoh, позволяющих выделиться среди конкурентов. Устройство проводит само-мониторинг оптимальной производительности, и, при необходимости, помогает пользователям обеспечить работоспособность устройств, избежать вынужденных простоев и минимизировать количество сервисных вызовов.

### Веб-справка и решение RemoteConnect Support помогают пользователям быстро получить необходимую помощь

Если проблема все же возникнет, веб-справка Ricoh предоставит доступ к соответствующему веб-контенту, видеоматериалам с практическими рекомендациями и

советам по устранению неполадок напрямую со смарт-панели управления, позволяя им решать рядовые вопросы внутри компании, непосредственно на аппарате – нивелируя необходимость сервисных вызовов и сохраняя производительность устройств на должном уровне.

Если заказчик столкнется с более сложными проблемами, он может обратиться в службу поддержки Ricoh посредством нашего удобного решения RemoteConnect Support, с помощью которого сервисный специалист Ricoh может дистанционно просматривать данные о работе устройств и, при необходимости, получить доступ к аппарату для решения возникающих трудностей. С RemoteConnect вы можете предложить своим заказчикам более эффективную поддержку, при которой можно не только сократить количество выездов на места и уменьшить время ожидания, но и сократить общие сервисные расходы.

### Быстрая установка и легкая настройка

При установке нового устройства программное обеспечение Ricoh Quick Migration Tool возьмет на себя его программирование и позволит избежать вынужденного простоя.

Это ПО перенесет все пользовательские данные со старого устройства на новое, включая параметры пользователя, системные настройки, адресные книги и списки документов посредством безопасной облачной службы. Оно ускоряет рабочие процессы и экономит время, что максимально упрощает процесс приобретения нового устройства Ricoh и позволяет сократить расходы.

# Продвинутая поддержка пользователей с функциями само-контроля и мгновенной помощи

Платформа Ricoh Intelligent Support предоставляет полный набор инструментов диагностики и информационной поддержки для организации уникального обслуживания в среде, всегда готовой к работе.

## Простота установки и настройки

Настройка нового устройства осуществляется быстро и просто благодаря нашему облачному программному обеспечению для миграции данных, которое переносит все настройки, адреса и изображения со старого устройства пользователя на новое.

## Веб-справка

Посредством панели управления можно вызвать соответствующую веб-справку, помогающую сменить настройки или быстро устранить небольшие проблемы внутри компании. Эта справка отображается на панели управления в зависимости от используемого приложения. Пользователи могут отправить эту информацию на смартфон, чтобы не прерывать текущей работы на аппарате.

## Продвинутая система дистанционного консультирования

Веб-сайт Advanced Remote Management Systems (ARMS) от Ricoh содержит необходимую для сервисных специалистов информацию об устройствах, такую как журнал ошибок, обновления версий прошивок и другие данные, позволяющие разобраться в проблеме перед консультированием пользователей, тем самым обеспечивая более быстрое и эффективное решение вопросов заказчика. Такая поддержка увеличивает процент успешного решения вопросов при первом обращении, повышает удовлетворенность заказчиков и снижает общие сервисные расходы благодаря быстрому устранению возникающих проблем на местах.

## Автоматическое обновление прошивки

Функция автоматического удаленного обновления прошивок (ARFU) является ключевой составляющей системы самообслуживания устройств. Она позволяет загружать и



устанавливать обновления прошивок на устройство по мере их появления с целью сокращения дорогостоящих сервисных вызовов для обновления ПО и поддержания надежной работы устройств и защиты конфиденциальных данных. После активации эта функция не требует вмешательства сервисного специалиста. Устройство автоматически проверяет сервер прошивок на наличие последних обновлений и устанавливает новые версии при их появлении.

## Предиктивное обслуживание и превентивные действия

Используя передовую технологию, аналитику искусственного интеллекта и возможности Интернета, RICOH Intelligent Support постоянно следит за работой устройства, оценивая его производительность на каждом этапе и сопоставляя ее с обширной базой данных для своевременного внесения необходимых изменений и предупреждения возможных проблем в будущем. Сравнивая результаты само-мониторинга с ожидаемой производительностью, МФУ Ricoh способны предвидеть возможные проблемы и отображать соответствующие инструкции на смарт-панели управления, помогая пользователям самостоятельно быстро справиться с несложными проблемами и избежать простоев в работе. Если вопрос все же не удастся решить, на устройство отправляется предупреждение о необходимости предиктивного обслуживания для устранения проблем с помощью RemoteConnect Support или сервисного вызова.

# Сервис и поддержка, в точности отвечающие требованиям заказчика



## Улучшенный контроль количества тонера

Еще одной функцией платформы Intelligent Support является улучшенный контроль количества тонера, осуществляемый посредством более точных датчиков определения уровня краски. Эта информация отображается в виде экранного виджета панели управления, поэтому пользователи сразу же узнают, когда необходимо заказать расходные материалы.

Когда наступит время заменить картриджи, вместо виджета появится сообщение о необходимости замены тонера, поэтому ваши заказчики смогут использовать расходные материалы по максимуму, сократить бесполезные траты и уменьшить вредные выбросы.

## Надежная поддержка на всех уровнях

Intelligent Support - это сервисная платформа для круглосуточного мониторинга, проактивного технического обслуживания и информирования, которая помогает обеспечить бесперебойную работу оборудования и повысить надежность и производительность МФУ компании Ricoh.

Если у заказчика возникнут проблемы, группа технической поддержки сможет быстро восстановить работоспособность устройств с помощью средств дистанционного обслуживания и полностью интегрированного набора ресурсов на местах.

Платформа Intelligent Support - это будущее сферы обслуживания устройств.

## Ricoh Europe

20 Triton St,  
London  
NW1 3BF

Дополнительную информацию о продукции см. на веб-сайте:



020 7465 1000



contact@ricoh-europe.com



www.ricoh-europe.com

