

RICOH Intelligent Support

Inteligência de dispositivo para um serviço excepcional

RICOH
imagine. change.



Diga olá ao RICOH Intelligent Support, uma plataforma de serviço multifacetada que é tão avançada e tão abrangente que eleva o serviço ao cliente e a gestão de dispositivos a um novo patamar.

Revolucionando o apoio ao cliente, o RICOH Intelligent Support é um serviço contínuo e proativo que mantém o seu dispositivo a funcionar sem interrupções. Portanto, em vez de reagir após o surgimento de um problema, esta plataforma extraordinária trabalha a tempo inteiro para antecipar problemas e para ajudar a prevenir o aparecimento dos mesmos.

As impressoras multifunções da Ricoh estão equipadas com um painel de operação com ecrã tátil que funciona como interface entre si e o diagnóstico do seu equipamento. Com conectividade online, o RICOH Intelligent Support expande a sua funcionalidade para além do seu escritório, para que tenha acesso a informações, ajuda e peças quando delas necessitar, de modo a maximizar o tempo de funcionamento do dispositivo.

O RICOH Intelligent Support monitoriza, de forma contínua, o funcionamento interno do seu dispositivo para que se torne mais resiliente e fiável do que nunca, proporcionando um desempenho imparável. No entanto, se surgirem problemas, a nossa vasta gama de recursos de apoio online estão disponíveis para ajudar a resolver problemas de forma imediata. Portanto, a partir do minuto em que o seu dispositivo Ricoh chega, o nosso extenso serviço de manutenção está lá, proporcionando-lhe cuidado e proteção inigualável.



Uma plataforma de assistência sofisticada que aborda três funções-chave

Ajuda web e assistência externa

Mantenha a produtividade elevada gerindo internamente intervenções de manutenção simples e a resolução de pequenos problemas a partir do dispositivo. Se surgir um problema, o Smart Operation Panel identificará o problema e indicar-lhe-á como resolvê-lo. Poderá também procurar questões específicas e a funcionalidade da ajuda web da Ricoh mostrar-lhe-á conteúdos relevantes a partir da sua ampla gama de recursos online.

Se, mesmo assim, não tiver certeza sobre o que fazer, está disponível ajuda adicional com a equipa de suporte remoto da Ricoh; basta contactá-la e não só ajudarão quanto ao problema mas, através da partilha de ecrã e acesso remoto em tempo real, conseguirão também operar o seu multifunções, aceder ao diagnóstico do equipamento e trabalhar consigo para resolver os problemas no momento.

Monitorização interna e suporte em segundo plano

O RICOH Intelligent Support permite a automonitorização interna do seu dispositivo, instalando, de forma automática, firmware e atualizações de segurança de modo a manter um desempenho otimizado do seu multifunções. Desta forma, o seu dispositivo procede a melhorias automáticas sem dê conta. Instala, automaticamente, atualizações de firmware que mantêm o desempenho otimizado e asseguram a segurança do seu multifunções. O Intelligent Support executa um programa contínuo de análise para identificar como cada dispositivo está

a ser utilizado. Estas informações são verificadas de acordo com Big Data da Ricoh, um conjunto de informações históricas sobre a utilização de dispositivos, para que a tecnologia preditiva inteligente consiga antecipar problemas de manutenção antes de surgirem.

E é isso que diferencia esta plataforma de assistência; através de mensagens no painel de operação, o seu dispositivo indica-lhe como mantê-lo operacional para evitar os tempos de paragem de dispositivo paralisantes do passado.

Instalação rápida e configuração simples

Não precisará de horas de inatividade para configurar o seu novo dispositivo devido a uma característica-chave do Intelligent Support que é o software Quick Migration Tool da Ricoh, que remove o trabalho de programação do seu novo multifunções.

Após instalar o seu novo equipamento, este programa personalizado permite-lhe passar todos os dados do dispositivo que gostaria de transferir para o seu novo dispositivo, migrando as definições de Preferências do Utilizador e Preferências do Sistema juntamente com livros de endereços e imagens da caixa de documentos através de um serviço seguro na cloud. Os benefícios de produtividade e de poupança de tempo são significativos e tornam o processo de adquirir um novo dispositivo Ricoh intuitivo, simples e económico.

Autogestão de dispositivos e assistência instantânea para uma melhor experiência de cliente

A plataforma RICOH Intelligent Support proporciona um extenso conjunto de ferramentas, diagnóstico e ajuda para lhe proporcionar um serviço incomparável num ambiente sempre conectado.

Configuração e instalação fácil

Configurar um novo dispositivo é rápido, simples e eficiente com o nosso software de migração de dados baseado em cloud que transfere todas as definições, endereços e imagens do seu dispositivo anterior diretamente para o seu novo multifunções.

Ajuda web

Os conteúdos de suporte na web relevantes estão disponíveis através do painel de operação para o ajudar a alterar definições e a resolver pequenos problemas quando necessário. Os conteúdos de ajuda relevantes são visualizados consoante a aplicação utilizada. Poderá ainda enviar estas informações para o seu dispositivo móvel para uma maior conveniência de seguir instruções enquanto realiza as operações em simultâneo.

Gestão de dispositivos e assistência remotas

Se surgirem problemas, a equipa de assistência da Ricoh está disponível para ajudar a resolver problemas de forma rápida e eficiente, de modo a colocar o seu dispositivo novamente a funcionar. Com possibilidade de partilha de ecrã em tempo real, será possível guiar o utilizador através dos problemas ou assumir o controlo remoto para manter o seu dispositivo a funcionar, minimizando, assim, a necessidade de visitas ao local e assegurando que a produtividade se mantém elevada.

Atualizações de firmware automáticas

Não se preocupe porque os seus importantes dados empresariais estarão seguros e o seu dispositivo atualizado, graças à gestão de impressão inteligente da Ricoh que descarrega e instala automaticamente atualizações de firmware no dispositivo assim que lançadas, assegurando a sua produtividade contínua e utilizando os dados mais recentes, proteção de segurança atualizada e software pioneiro.



Manutenção preditiva

Utilizando tecnologia pioneira, a análise de IA e a conectividade de internet, o RICOH Intelligent Support monitoriza continuamente o funcionamento interno do seu dispositivo, medindo e comparando as microações de cada processo com um enorme conjunto de dados de desempenho, para que os ajustes possam ser realizados conforme apropriado, de modo a evitar potenciais problemas.

Análise preditiva e ação preventiva

Utilizando resultados de automonitorização medidos de acordo com o desempenho esperado, os multifunções da Ricoh conseguem antecipar potenciais problemas e enviar instruções corretivas através do painel de operação inteligente, ajudando-o a resolver internamente e de forma rápida pequenos problemas e evitar interrupções de produtividade.

Suporte e assistência em constante evolução



Gestão de toner excepcional

Outra característica do Intelligent Support é a sua extraordinária gestão de toner, obtida através dos seus aperfeiçoados sensores de toner que conseguem ler níveis de pigmento individuais de forma mais precisa. Estas informações são visualizadas num widget no ecrã, alojado no painel de operação, para que consiga ver facilmente quando devem ser pedidos novos consumíveis.

Eliminando a incerteza de quando os cartuchos devem ser substituídos, o widget apresenta a mensagem "substituir toner" quando um novo toner é necessário, o que significa que consegue tirar o máximo partido dos seus consumíveis, poupando desperdícios e custos desnecessários e minimizando a pegada de carbono do seu multifunções.

Suporte sólido e omnipresente

Com uma plataforma de assistência que proporciona supervisão, manutenção proativa e informações contínuas, o Intelligent Support foi criado para manter o ritmo do trabalho, tornando o seu multifunções Ricoh mais fiável e produtivo do que alguma vez foi.

E, se necessitar de ajuda, a nossa equipa de assistência dedicada está pronta para orientar e trazer ao seu dispositivo de volta à ação utilizando tecnologia remota e um conjunto totalmente integrado de recursos online, no local e a pedido.

Bem-vindo(a) ao futuro da gestão de dispositivos baseada no Intelligent Support.

Ricoh Portugal

Via Eng. Edgar
Cardoso 23, 1.º
4400-676 Vila Nova
de Gaia

Contacte-nos para saber mais sobre os nossos produtos:

