

RICOH Intelligent Support

L'intelligence intégrée à nos multifonctions pour un service d'exception.

**RICOH**  
imagine. change.



Bienvenue à RICOH Intelligent Support, une plate-forme de services diversifiée, très avancée et complète hissant l'assistance au client et la gestion des multifonctions à son plus haut niveau.

RICOH Intelligent Support est une véritable révolution du support client, un service proactif permettant aux multifonctions de fonctionner en continu. Ainsi, plutôt que d'envoyer un technicien lorsqu'un problème apparaît, cette plate-forme extraordinaire fonctionne en continu pour anticiper les problèmes et aider à les prévenir.

Les multifonctions Ricoh disposent d'un panneau de commande tactile qui fait office d'interface entre vous et les diagnostics de la machine. Grâce à la connectivité en ligne, RICOH Intelligent Support étend cette fonctionnalité au monde entier, bien au-delà de votre bureau, afin que vous puissiez accéder aux informations, au support et aux pièces de rechange lorsque cela est nécessaire, pour optimiser la durée d'exploitation de l'appareil.

RICOH Intelligent Support examine en permanence le fonctionnement interne de l'appareil qui devient alors plus résistant et plus fiable que jamais. Cependant, en cas de problème, nos nombreuses ressources d'aide en ligne sont là pour aider à le résoudre immédiatement. Ainsi, dès la réception de votre MFP Ricoh, notre service complet de maintenance est opérationnel pour vous apporter une protection et une attention incomparables.



## Une plateforme d'assistance sophistiquée offrant trois besoins fondamentaux.

### Aide Web et assistance externe

Augmentez la productivité avec la gestion aisée de la maintenance et la résolution des petits incidents en interne au niveau de l'appareil. En cas de problème, le panneau de commande intelligent l'identifie et indique comment le résoudre. Vous pouvez également consulter des questions déjà déterminées. Dans ce cas, la fonctionnalité d'aide Web de Ricoh affiche les informations pertinentes depuis sa ressource en ligne étendue.

Si vous ne savez toujours pas comment procéder, vous disposez d'une aide supplémentaire avec le service d'assistance à distance de Ricoh. Contactez-le et il vous indiquera non seulement la procédure à suivre, mais il pourra aussi utiliser le partage d'écran et l'accès à distance pour contrôler le MFP, en accédant à ses diagnostics et en collaborant avec vous pour résoudre immédiatement le problème.

### Surveillance interne et assistance en arrière-plan

Avec RICOH Intelligent Support, le multifonction surveille lui-même son fonctionnement interne et installe automatiquement le firmware et les mises à jour de sécurité afin de garantir des performances optimales. Ainsi, il procède à des améliorations automatiques sans même que vous le sachiez. Il installe les mises à jour de firmware, garanties d'un fonctionnement optimal et de la sécurité de l'appareil. Intelligent Support exécute un programme d'analyse continue pour identifier la

manière dont chaque appareil est utilisé. Ces informations sont vérifiées dans les données massives (Big Data) de Ricoh, une base d'informations qui regroupe l'historique d'utilisation des appareils afin que la technologie prédictive puisse anticiper les problèmes.

Et c'est précisément ce qui distingue la plateforme d'assistance. Par le biais de messages sur le panneau de commande, le multifonction vous indique comment procéder pour maintenir son bon fonctionnement afin d'éviter ces interruptions paralysantes du passé.

### Installation rapide et configuration simple

Votre multifonction ne restera pas à l'arrêt pendant des heures pour le configurer, car le logiciel Ricoh Quick Migration Tool, une fonction essentielle de la plateforme Intelligent Support, s'en charge.

Après avoir installé le nouveau multifonction, ce programme personnalisé permet d'y transférer toutes les données de votre choix, en migrant les paramètres des préférences utilisateur et des préférences système avec les carnets d'adresses et les images de la boîte de documents via un service Cloud sécurisé. Les gains de temps et de productivité sont significatifs et rendent l'acquisition d'un nouveau multifonction Ricoh, intuitive, simple et rentable.

# La gestion autonome de l'appareil et l'assistance instantanée améliorent l'expérience client.

La plateforme Intelligent Support de Ricoh offre un ensemble complet d'outils, de diagnostics et d'aides pour bénéficier d'une maintenance inégalée dans un environnement productif continu.

## Installation et configuration simples

La configuration d'un nouvel appareil est rapide, simple et efficace grâce à notre logiciel de migration des données Cloud qui transfère directement tous les paramètres, adresses et images de votre ancien appareil.

## Aide Web

Les informations d'assistance Web pertinentes sont accessibles via le panneau de commande pour changer les paramètres et résoudre les incidents mineurs. Les informations qui s'affichent dépendent de l'application que vous utilisez. Vous pouvez également envoyer ces informations à votre appareil connecté pour suivre les instructions tout en exécutant les opérations.

## Assistance et gestion à distance des appareils

En cas de problème, le service d'assistance dédié de Ricoh vous aide à résoudre rapidement et efficacement les problèmes pour refaire fonctionner l'appareil. Grâce aux fonctionnalités de partage d'écran en temps réel, il vous indique les procédures à suivre pour résoudre les problèmes ou prend le contrôle à distance de l'appareil pour résoudre les problèmes, ce qui permet de réduire les visites sur site et de maintenir un haut niveau de productivité.

## Mises à jour automatiques du firmware

Vous pouvez être certain que vos données importantes sont bien protégées et que votre multifonction est à jour avec la gestion d'impression intelligente de Ricoh. Cette fonction télécharge et installe automatiquement les mises à jour vers le multifonction dès qu'elles sont disponibles, et maintient ainsi sa productivité en utilisant les toutes dernières données, une protection quasi immédiate et un logiciel de pointe.



## Maintenance prédictive

En utilisant des technologies de pointe, l'Intelligence Artificielle et la connectivité Internet, Ricoh Intelligent Support surveille en continu le fonctionnement interne de l'appareil en mesurant les micro actions de chaque processus par rapport à une immense base de données de performance afin d'effectuer les ajustements nécessaires et d'éliminer les problèmes potentiels.

## Analyse prédictive et action préventive

En s'appuyant sur les résultats de leur surveillance autonome, mesurés par rapport aux performances attendues, les multifonctions de Ricoh peuvent anticiper les problèmes potentiels et vous envoyer des instructions correctives sur le panneau de commande intelligent pour vous permettre de résoudre rapidement les petits incidents en interne et d'éviter les pertes de productivité.

# Une maintenance et une assistance qui évoluent



## Gestion exceptionnelle du toner

Une autre caractéristique de la plateforme Intelligent Support porte sur sa gestion remarquable du toner qui repose sur des capteurs sophistiqués capables de lire plus précisément les niveaux de pigments individuels. Les informations s'affichent dans un widget sur le panneau de commande afin de vous permettre de déterminer immédiatement les consommables à commander.

Ce widget, qui élimine les incertitudes liées au remplacement des cartouches, est remplacé par un message de changement de toner lorsqu'une nouvelle bouteille de toner est nécessaire. Ainsi, vous optimisez l'utilisation des consommables, et réduisez non seulement le gaspillage et les coûts, mais également l'empreinte carbone de l'appareil.

## Assistance omniprésente et sûre

Avec ses fonctions de surveillance permanente, sa maintenance proactive et ses informations, la plateforme Intelligent Support maintient le flux de travail en rendant votre multifonction Ricoh plus fiable et plus productif que jamais.

Et si vous avez besoin d'aide, il suffit d'appeler notre service d'assistance pour qu'il vous guide afin de refaire fonctionner l'appareil en utilisant des technologies d'intervention à distance et un ensemble de ressources totalement intégrées en ligne, sur site et à la demande.

**Bienvenue dans le futur de la gestion des multifonctions fondée sur Intelligent Support.**

## Ricoh France

Parc Silic, 7/9 av.  
Robert Schuman  
94150 RUNGIS

Contactez-nous pour en savoir plus sur nos produits :



0892 012 012



contact@ricoh.fr



www.ricoh.fr

