

Bienvenue chez RICOH

Découvrez comment remplacer
vos imprimante(s) par des
machine(s) intelligente(s)

C'est parti !



MERCI POUR VOTRE CONFIANCE

Bienvenue sur votre environnement de service central. Ici, vous trouverez toutes les informations et le support essentiels pour tirer le meilleur parti de nos solutions et services.

Depuis cette page, vous accédez rapidement à des informations pratiques sur, entre autres, la surveillance @Remote, les services et options de support, les questions administratives et la facturation. Vous disposez ainsi toujours des bonnes informations, au moment où vous en avez besoin.

Notre objectif est simple : vous offrir une transparence et un support maximum afin que votre organisation puisse continuer à fonctionner de manière efficace et sereine.



LE PORTAIL ONE RICOH

One Ricoh Portal est la manière la plus pratique de gérer vos imprimantes Ricoh en ligne. Vous pouvez suivre la consommation, transmettre les relevés de compteurs, commander des toners et soumettre des demandes de service. Tous les clients Ricoh, avec ou sans contrat, peuvent profiter des services du portail One Ricoh.

Pas encore accès au portail One Ricoh ? Demandez votre accès [\[ICI\]](#) et découvrez la simplicité de la gestion en ligne.

Votre organisation dispose-t-elle d'une licence @Remote ? Dans ce cas, les fonctions indiquées par un * sont exécutées automatiquement et vous n'avez aucune action à effectuer.

Pourquoi procéder à l'enregistrement sur OneRicoch ?

1. Commander des consommables (Toners)
2. Enregistrer les requêtes de service
3. Soumettre les relevés de compteurs
4. Enregistrer et suivre l'utilisation d'un appareil
5. Documentation et téléchargement des pilotes correspondants

S'inscrire
maintenant





1. Les utilisateurs enregistrés peuvent utiliser eService de Ricoh pour commander des consommables.
2. Une fois connecté, sélectionnez « Commande de consommables » et sélectionnez l'appareil.
3. L'écran de commande est automatiquement généré et affiche une liste des consommables qui peuvent être commandés pour l'appareil sélectionné.
4. Tous les prix sont clairement indiqués. Les éléments gratuits comme le toner des appareils multifonctions couverts par un contrat de service complet qui inclut les toners, sont affichés à un prix nul.
5. Sélectionnez les consommables souhaités dans la liste en entrant la quantité requise.
6. Utilisez le menu déroulant pour confirmer le mode de livraison et les frais de livraison ainsi que l'adresse de livraison et confirmez la commande.

www.ricoh.lu

COMMENT GÉRER VOS PRODUITS RICOH



Enregistrer les requêtes de service

1. Les utilisateurs enregistrés peuvent utiliser eService de Ricoh pour enregistrer les requêtes de service.
2. Une fois connecté, sélectionnez « Soumettre la requête de service ».
3. Dans la liste des appareils enregistrés, sélectionnez l'appareil pour lequel vous souhaitez faire une requête de service. Une fenêtre contextuelle affiche les requêtes de service précédentes et peut être utilisée pour vérifier si une requête de service a déjà été faite en lien avec ce problème.
4. Un menu déroulant dans lequel vous pouvez sélectionner une description du problème s'affiche.
5. Vérifiez vos coordonnées et fournissez un bon de commande ou un numéro de référence. Les détails de contact peuvent être modifier pour indiquer un nom local et un numéro de contact.
6. Un numéro de bon de commande est nécessaire pour une demande de service payant comme pour un appareil qui n'est pas couvert par un accord de service.
7. Une fois que vous avez confirmé votre heure de service préférée, soumettez votre demande

1. **Bienvenue chez Ricoh EUPORTAL**

Saisissez vos identifiants ci-dessous pour vous connecter

Adresse e-mail
Mot de passe

Se connecter

2. **Portail Ricoh**

Bienvenue chez Ricoh Portal

Merci de choisir parmi des services proposés

Produits
Incidents
Consommatibles
Relevés Compteur

3. **Mes produits**

Sélectionner le produit auquel l'incident se rapporte.

Numéro de série	Modèle	Adresse	Place	Étage	Appartement	Département
3139MA20179	IM C500	Governor's House, 5 Laurence Pountney Hill, EC4R 8BA	2nd Floor	2	Governor's House	
3139MA20214	IM C500	Governor's House, 5 Laurence Pountney Hill, EC4R 8BA	2nd Floor		Governor's House	
3139MA20248	IM C500	Governor's House, 5 Laurence Pountney Hill, EC4R 8BA	3rd Floor		Governor's House	
3139MA20211	IM C500	Governor's House, 5 Laurence Pountney Hill, EC4R 8BA	3rd Floor		Governor's House	
3139MA20211	IM C500	Governor's House, 5 Laurence Pountney Hill, EC4R 8BA	3rd Floor		Governor's House	
3139MA20212	IM C500	Governor's House, 5 Laurence Pountney Hill, EC4R 8BA	Ground Floor			

4. **Préciser le problème**

Numéro de série: 3139MA20214
Adresse de localisation: Governor's House, 5 Laurence Pountney Hill, LONDON
Modèle: IM C500
Unité: EC4R 8BA
Unité: United Kingdom

Détails du problème rencontré

Quel problème rencontrez-vous ?
Choisissez une option

Envoyer

5. **CONTACT SUR SITE**

TEST USER INTERFACE TEST@EXAMPLE.COM

Nom: []
Prénom: []
Titre: []
Email: []
Adresse e-mail: []
Numéro de téléphone: []

Numéro de commande: []

Envoyer

6. **Numéro de commande**

Numéro de série: 3139MA20214
Adresse de localisation: Governor's House, 5 Laurence Pountney Hill, LONDON
Modèle: IM C500
Unité: EC4R 8BA
Unité: United Kingdom

ADRESSE DE LOCALISATION: 2ND FLOOR, GOVERNOR'S HOUSE, 5 LAURENCE POUNTNEY HILL, LONDON

CONTACT SUR SITE: TEST USER INTERFACE TEST@EXAMPLE.COM

NUMÉRO DE COMMANDE: []

Numéro de bon de commande: []

Envoyer

7. **Horaires souhaités**

Merci d'indiquer les heures durant lesquelles vous êtes disponible pour une visite sur site.

Lundi
Mardi
Mercredi
Jeudi
Vendredi
Samedi

07:30 17:30

Envoyer

COMMENT GÉRER VOS PRODUITS RICOH



Soumettre un relevé

1. Connectez-vous à eService et sélectionnez « Relevés ».
2. Dans la liste des appareils enregistrés, sélectionnez l'appareil pour lequel vous souhaitez soumettre un relevé.
3. Vous devez alors entrer un relevé.
4. Le relevé précédent s'affiche à titre de référence et des relevés minimum et maximum suggérés s'affichent en fonction de l'utilisation prévue de l'appareil.
5. Entrez le nouveau relevé dans la case intitulée « Entrer nouveau relevé » et cliquez sur « Soumettre relevé »

1.

2.

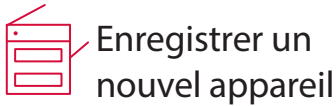
N°	Nom	Modèle	Adresse	Place	Étage	Édifiant	Département
3139842015	Friendly Name 45	RM	Gouvernor's House, 5 Laurence Pountney HSE, EGR 884	20A	2	Gouvernor's House	-
3139842016	Friendly Name 25	RM	Gouvernor's House, 5 Laurence Pountney HSE, EGR 884	-	2nd Floor	Gouvernor's House	-
3139842048	Friendly Name 7	RM	Gouvernor's House, 5 Laurence Pountney HSE, EGR 884	-	3rd Floor	Gouvernor's House	-
3139842059	Friendly Name 5	RM	Gouvernor's House, 5 Laurence Pountney HSE, EGR 884	312	2	GOUVERNOR'S HOUSE	-
3139842071	Friendly Name 4	RM	Gouvernor's House, 5 Laurence Pountney HSE, EGR 884	-	3rd Floor	Gouvernor's House	-
3139842082	Friendly Name 94	RM	Gouvernor's House, 5 Laurence Pountney HSE, EGR 884	-	Ground Floor	-	-

3.

4.

5.

COMMENT GÉRER VOS PRODUITS RICOH



1. Connectez-vous à eService et sélectionnez « Enregistrer un nouvel appareil ».
2. Vous aurez besoin du numéro de série et du lieu du code postal de l'appareil. Vous trouverez le numéro de série sur un autocollant à l'avant de l'appareil.
3. Si vous devez enregistrer plusieurs appareils, cliquez que le lien « FAQ pour enregistrer plusieurs appareils ». Si vous enregistrez plus de 25 appareils, il y a une option permettant de faire l'enregistrement par email
4. Saisissez le numéro de série du nouvel appareil et son lieu de code postal et cliquez sur « Continuer ».
5. Vous avez maintenant la possibilité de revoir les détails relatifs à l'appareil et à votre compte. Les détails de votre compte sont associés au numéro de série de l'appareil et s'affichent automatiquement. Vous pouvez les mettre à jour.

1.

2.

3.

4.

5.

RICOH Print as a Service (PaaS)

Si vous avez souscrit l'abonnement à RICOH Print as a Service "Essential"

L'abonnement Essential comprend tout ce qui est considéré comme "essentiel" pour que Ricoh puisse fournir un service d'impression cohérent, fiable, sécurisé, durable et efficace.

Quelles fonctionnalités puis-je attendre ?

Chaque appareil équipé de Ricoh Print as a Service sera configuré et activé pour offrir les fonctionnalités suivantes, toutes prêtes à être utilisées dès la livraison :

- Authentification utilisateur sur l'appareil d'impression par carte ou code PIN
- Impression via une file d'attente universelle depuis un PC, un Mac ou un appareil mobile
- Impression sécurisée (pull printing) avec libération des travaux directement sur l'appareil
- Numérisation sécurisée, avec envoi vers Mon e-mail ou Mon téléchargement pour chaque utilisateur
- Fonction de copie complète, avec une large gamme de fonctionnalités simples à utiliser
- Numérisation sécurisée avec envoi des scans vers « Mon e-mail » ou « Mon téléchargement » pour chaque utilisateur
- Surveillance, gestion et mises à jour automatiques des appareils

Comment activer ces fonctionnalités ?

L'expérience sur votre appareil Ricoh est activée via l'application RICOH CloudStream, qui est un service cloud sécurisé fonctionnant sur l'appareil, et qui permet un service automatisé et intuitif pour vos utilisateurs.

Il y aura quelques étapes simples à suivre pour donner accès aux utilisateurs et mettre en place des files d'attente d'impression sur leurs postes de travail.

Les nouveaux utilisateurs devront créer un compte et suivre quelques étapes simples pour commencer à imprimer. Votre contact sur site a reçu des e-mails de mise en route contenant un lien d'accès unique, vous aurez besoin de ce lien pour créer un compte. Il ressemblera à ceci : <https://xxxxxxxxxxxx.eu.ps.cloudstream.ricoh.com/>

Vous trouverez ci-dessous le lien vers la page de démarrage client pour PaaS : <https://www.ricoh.lu/support/onboarding-guides/guide-cloud-print-scan-service-ricoh-paas/>

Si vous n'avez pas reçu les mails avec le lien unique de mise en route, veuillez demander à votre contact sur site ou contacter Ricoh.



RICOH CloudStream



RICOH Print as a Service

Un seul package, tous les services inclus.

AVEZ-VOUS D'AUTRES QUESTIONS ?

Département commercial

	Téléphone	E-Mail
Produits & Solutions Business	02/558.24.63	info@ricoh.be

Département financier

	Téléphone	E-Mail
Service de facturation	02/558.24.40	meterbilling@ricoh.be
Transmission des relevés de compteurs	02/558.27.33	meterreads@ricoh.be

Département CSO

	Téléphone	E-Mail
Demande d'intervention technique	02/558.26.00	customer.success@ricoh.be
Questions concernant @Remote		atremote@ricoh.be

Département Logistique

	Téléphone	E-Mail
Livraison, déménagement et enlèvement de machines	02/558.27.50	logistics.belux@ricoh.be

Commandes de fournitures

	Téléphone	E-Mail
Vous avez un contrat d'entretien ?	02/558.26.00	customer.success@ricoh.be



RICOH
imagine. change.

Les noms de marques et/ou de produits sont des marques déposées par leurs propriétaires respectifs. Les caractéristiques et l'apparence des produits sont sujettes à modification sans préavis. Les couleurs des produits sont susceptibles d'être différentes de celles présentées dans cette brochure. Les images présentées dans cette brochure ne sont pas de vraies photographies et de légères différences peuvent apparaître. Copyright © 2025 Ricoh Europe PLC. Tous droits réservés. Toute modification et/ou adaptation et/ou reproduction, en partie ou en intégralité, et/ou insertion dans d'autres travaux de la présente brochure, de son contenu et/ou de sa mise en page sans l'accord écrit de la société Ricoh Europe PLC est interdite.