

Vďaka webovému pomocníkovi a rýchlej podpore na vyžiadanie máte vždy stav zariadení pod kontrolou



Servisná platforma RICOH Intelligent Support pretvára koncept podpory zákazníkov týkajúci sa údržby a správy zariadení na úplne novú úroveň. Servisná platforma RICOH Intelligent Support je navrhnutá tak, že umožňuje vykonávať nepretržitý dohľad, údržbu a automatické aktualizácie, a tým udržiavať zariadenia v trvalo prevádzkyschopnom stave.

Ak sa predsa len vyskytnú problémy, poskytuje táto platforma celý rad nástrojov a funkcií. Napr. inteligentného pomocníka a vzdialený ovládací panel zariadenia pre rýchle opravy jednoduchších problémov, ale aj priamu podporu Ricoh, ktorá umožňuje technikom vyriešiť problém pomocou vzdialeného prístupu k zariadeniu tak, aby zariadenie fungovali spoľahlivo a prakticky nepretržite.

S touto výkonnou sadou nástrojov je inteligentná podpora vždy dostupná, aby ste mali stav zariadení trvale pod kontrolou.

## Webový pomocník

Webový pomocník je vstavaná funkcia podpory zariadení Ricoh, ktorá umožňuje používateľom upravovať nastavenia a vykonávať rýchle opravy na mieste prostredníctvom prístupu k plne integrovaným online nástrojom aj k nástrojom na vyžiadanie.

Z chytrého ovládacieho panela má webový pomocník priamy odkaz na rozsiahlu databázu informácií o zariadeniach, často kladených otázok a odporúčaní. Inteligentná podpora znamená, že webový obsah je zameraný na riešenie tých funkcií, ktoré sa zobrazujú na displeji zariadenia. Keď je zariadenie pripojené k internetu a v pravom hornom rohu ovládacieho panela je zobrazený symbol otáznika, bude konkrétna pomoc a podpora zodpovedať presne tej funkcii, ktorú práve používate.

Ak sa napr. zobrazia chybové správy pre skener a fax, zobrazia sa príslušná stránka často kladených otázok (FAQ) s tipy pre rýchle a jednoduché vyriešenie problému. Ďalšie informácie o funkciách zariadení nájdete v užívateľskej príručke. Stačí otvoriť príslušnú tému alebo použiť vyhľadávanie pre prístup k popisu danej funkcie. Nájdены popis riešenia si môžete tiež vytlačiť alebo ho odoslať do iného zariadenia pre budúce použitie.

## Vzdialený ovládací panel

Ak požadované riešenie nemožno pomocou webového pomocníka nájsť, funkcia vzdialeného ovládacieho panela umožňuje vášmu IT správcovi alebo personálu helpdesku vzdialene prezeráť a ovládať chytrý ovládací panel zariadenia prostredníctvom webového prehliadača. Táto funkcia vzdialeného zdieľania obrazovky v reálnom čase umožňuje vlastnými silami rýchlo a ľahko riešiť problémy užívateľov, a minimalizovať tak nedostupnosť zariadení pre užívateľov.

## Vzdialená podpora

Pokiaľ je potrebné vykonať zložitejšie kroky, je ďalšia podpora k dispozícii u tímu špecialistov Ricoh. Stačí ich kontaktovať a oni pokúsia problém vyriešiť prostredníctvom otázok, zdieľania obrazovky v reálnom čase, vzdialeného prístupu a analýzy dostupných prevádzkových dát zariadenia.

Takže v okamihu, keď potrebujete pomocnú ruku, je na strane Ricohu ihneď k dispozícii niekto, kto má znalosti a skúsenosti, aby vám pomohol problém vyriešiť, a to pokiaľ možno bez zdĺhavej cesty technika na miesto.

## RICOH Web Help



Prístup k informáciám priamo na ovládacom paneli zariadenia



Nájdены riešenie môžete vytlačiť alebo uložiť



Prístup k riešeniu pomocou smartfónov

Ďalšie podrobné informácie ohľadom platformy integrovanej podpory a služieb nájdete na stránkach [ricoh-europe.com](http://ricoh-europe.com)