

RemoteConnect Support

RICOH
imagine. change.



Soporte para las impresoras multifuncionales "smart" cuando lo necesite

Resolución más rápida de problemas, menor tiempo de inactividad, mejor servicio

En pequeñas y medianas empresas, los problemas sencillos pueden tener una gran repercusión. Solventar problemas de impresión, copia o escaneo por teléfono puede resultar complicado y, a menudo, estas circunstancias provocan visitas del técnico al cliente para resolver problemas relativamente básicos. Además, el tiempo de inactividad de una pieza importante del equipo y los pequeños fallos técnicos pueden causar grandes trastornos a sus clientes.

Con RemoteConnect Support de Ricoh, los operadores del helpdesk le ofrecerán asistencia de gran utilidad cuando lo necesite a través del Smart Operation Panel*. Tanto si los clientes necesitan ayuda para usar determinadas funciones como si reciben mensajes de error que no son capaces de solucionar, ahora cuenta con una manera rápida y segura de solventar los problemas técnicos de los clientes.

*Disponible para todas las impresoras multifuncionales con Smart Operation Panel

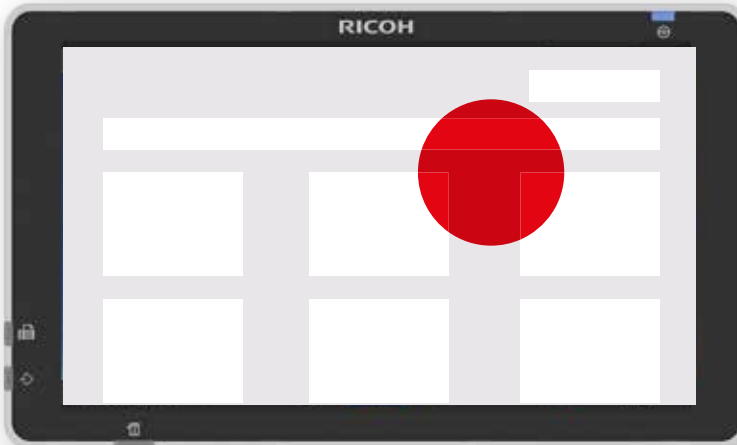
Recientes pruebas han demostrado que con RemoteConnect Support, el tiempo de llamadas al servicio de soporte se redujo en un 42 %, y el número de visitas del técnico al cliente en un 13 %*

*Datos basados en pruebas realizadas en la región EMEA (Europa, Oriente Medio y África)

Resolución inmediata de problemas

A veces lo único que necesita es un poco de conocimiento técnico. RemoteConnect Support permite al personal de helpdesk compartir la pantalla y, si es necesario, tomar el control de su impresora multifuncional, para entender el problema, aplicar soluciones o activar funciones.

Los problemas pueden solucionarse rápidamente, sin el tiempo y gasto adicionales derivados de la visita del técnico al cliente.



Acceso a funciones avanzadas con ayuda guiada

Le mostraremos cómo se hace a través de mensajes visuales como escritura en pantalla y marcadores táctiles que le ayudan a seguir las instrucciones y entender a la perfección las explicaciones del técnico.

Ahora es todavía más sencillo solucionar problemas comunes y activar las funciones más avanzadas de su impresora multifuncional Ricoh.

Herramientas de formación para usted y su equipo

Tanto si quiere gestionar el uso de energía de su dispositivo como si desea integrarlo en las aplicaciones de su flujo de trabajo, nuestro equipo de soporte remoto está a su disposición para ayudarle a controlar todas las funciones de su impresora multifuncional.

Pero el aprendizaje no tiene por qué detenerse ahí. Nuestro software facilita el almacenamiento de capturas de pantalla y de vídeos que permiten al cliente compartir el conocimiento con todo su equipo, a la vez que le sirven como material de formación.



RemoteConnect Support funciona de la siguiente manera:



Póngase en contacto con el helpdesk de RemoteConnect Support para consultar cualquier problema o pregunta.



El personal de soporte se conectará con su impresora multifuncional para analizar el problema.



Su sesión de soporte es totalmente fiable, por lo que no ha de preocuparse por la seguridad de su red y sus datos.



Si necesita ayuda inmediata, podemos tomar el control de su sistema y solucionar el problema por usted.



O también podemos mostrarle cómo usar las funciones avanzadas y solucionar usted mismo los problemas más comunes.

Soluciones rápidas a problemas comunes

1 ¿Funciona?

A veces las funciones automáticas parecen demasiado buenas para ser ciertas y quiere estar seguro de que todo está funcionando como se espera. Por ejemplo, su impresora multifuncional cuenta con una función de pedido automático de rellenado de tóner; sin embargo, han pasado ya meses desde la última vez que recibió tóner. ¿Qué pasa?

Antes de RemoteConnect	Con RemoteConnect
El técnico realiza una inspección minuciosa para comprobar el estado de la máquina y da instrucciones por teléfono para cancelar la tarea.	El personal del helpdesk toma el control de la máquina, comprueba el estado de la impresora y vuelve a iniciar la tarea.
20 minutos	10 minutos

Antes de RemoteConnect	Con RemoteConnect
El personal del helpdesk comprueba el historial de pedidos, el correo electrónico correspondiente y la configuración del servicio @Remote por teléfono.	El personal del helpdesk entra en el modo de servicio a través de internet y comprueba la configuración para averiguar si todo funciona correctamente.
20 minutos	5 minutos

2 ¡Acceso bloqueado!

Estas cosas siempre pasan en el peor momento... Se está preparando para una reunión y, de repente, el acceso se ha bloqueado. Parece que ha habido un error con el trabajo de impresión, pero no es posible cancelarlo.

3 La máquina no me informa de lo que va mal

Cuando las tareas más sencillas se convierten en un problema... Lo único que desea es imprimir un documento de diez páginas, pero la impresora no imprime más que una y no muestra ningún mensaje de error informándole de lo que está pasando.

Antes de RemoteConnect	Con RemoteConnect
Si no fue posible determinar el problema por teléfono, se envió un técnico. En una visita de 15 minutos se pudo determinar que el problema era una incompatibilidad con el tipo de papel, que fue resuelta realizando el ajuste correspondiente en el menú de herramientas del usuario.	El personal del helpdesk inicia sesión en su dispositivo, encuentra la tarea en el registro de errores y soluciona el problema, a la vez que toma capturas de pantalla para ofrecerle instrucciones detalladas sobre cómo solucionar el problema usted mismo la próxima vez que se presente.
80 minutos	15 minutos

Requisitos del sistema para la Operator Tool

	Mínimo	Recomendación
SO	Windows Vista Home Basic/Home Premium/Business/Ultimate SP/SP1/SP2, Windows 7 Home Premium/Ultimate/Enterprise/Professional SP/SP1, Windows 8/8 Pro/8 Enterprise, Windows 8.1/8.1 Pro/8.1 Enterprise, Windows 10 Home/10 Pro, 10 Education/10 Enterprise	Windows Vista Home Basic/Home Premium/Business/Ultimate SP/SP1/SP2, Windows 7 Home Premium/Ultimate/Enterprise/Professional SP/SP1, Windows 8/8 Pro/8 Enterprise, Windows 8.1/8.1 Pro/8.1 Enterprise, Windows 10 Home/10 Pro, 10 Education/10 Enterprise
Navegador	Internet Explorer 7.0 o posterior	Internet Explorer 7.0 o posterior
CPU	1 GHz o superior	2 GHz o superior
Memoria	1 GB (32 bits) o más, 2 GB (64 bits) o más	2 GB o más
Espacio del disco duro	Espacio libre de 100 MB o más (unidad del sistema)	Espacio libre de 100 MB y más (unidad del sistema)
Adaptador de red	Dúplex 100Base-TX completo o de mayor velocidad Win Vista: driver NDIS6.0 compatible con MS, o versiones posteriores Win 7/8/8.1/10: driver NDIS6.2 compatible con MS, o versiones posteriores	Dúplex 100Base-TX completo o de mayor velocidad Win Vista: driver NDIS6.0 compatible con MS, o versiones posteriores Win 7/8/8.1/10: driver NDIS6.2 compatible con MS, o versiones posteriores
Tarjeta gráfica	Aplicación High Color o superior (1024 x 768 x 16 bits)	Aplicación True Color o superior (1280 x 1024 x 32 bits)
Otros	Conexión a internet	Conexión a internet

Si desea más información, póngase en contacto con nosotros



020 7465 1000



cco@ricoh-europe.com

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Los datos y cifras mostrados en este catálogo están relacionados con casos comerciales específicos. Las circunstancias particulares pueden generar resultados diferentes. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios pertenecen y son marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios. Copyright © 2017 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o su diseño no se pueden modificar y/o adaptar, copiar de manera parcial o total ni incorporar en otros trabajos sin el previo permiso por escrito de Ricoh Europe PLC.