

RICOH-Scanner Serviceprogramm

von PFU (EMEA) Limited

**Umfassende
Unterstützung
Völlige Sicherheit**

Scanner mit geringem oder
mittelhohem Scanvolumen

RICOH
imagine. change.



Umfassende Unterstützung. Völlige Sicherheit.

Das RICOH Scanner Service Programm ist eine breite Palette von Scanner-Services von PFU (EMEA) Limited (oder PFUE), die Ihre Investition bis zu 5 Jahre lang schützen und Ihrem Unternehmen helfen, produktiv zu sein und Ihre Gesamtbetriebskosten zu senken.

Breite Palette an Serviceplänen, europaweite Abdeckung:

Je nach Anforderung der Geschäftsprozesse Vor-Ort-Reparatur • Vorbeugende Wartung
• Installation und Schulung • Ad-hoc-Service.

Mit einer Investition von mehreren Millionen Euro in Ersatzteile, die sich strategisch an Drehkreuzen in ganz Europa befinden, haben unsere Techniker sofortigen Zugang zu den Komponenten, die für eine Reparatur erforderlich sind. Dadurch erreichen wir eine Erstbehebungsrate von über 90 %, was bedeutet, dass Sie unnötige Ausfallzeiten vermeiden können.

TOTALES Vertrauen

Wir haben ihn
produziert.
Wir werden uns
darum kümmern

TOTALE Unterstützung

Flexible und
umfassende
Betreuung mit
All-inclusive-Service

TOTALER Mehrwert

Zusätzlicher Support
wie integrierte PMs
und unbegrenzter
Support-Desk-Zugang

TOTALE Absicherung

Breite Palette an
Serviceplänen und
Zusatzleistungen

Wer könnte sich besser um Ihren Scanner kümmern als der Hersteller der ihn produziert hat?

Fragen Sie immer nach dem RICOH Scanner Service von PFU (EMEA) Limited.

Vor-Ort-Reparatur Services

Sie sind auf die geschäftskritische Unterstützung von Kunden ausgerichtet, für die das Scannen ein wesentlicher Bestandteil ihrer Geschäftsabläufe ist. Unsere Vor-Ort-Services sind darauf ausgerichtet, Ihre Geräte beim ersten Besuch zu reparieren und dabei das Serviceniveau der erworbenen Produktgarantie oder des Serviceplans einzuhalten. Folgende Leistungen sind beinhaltet:

- Reaktionszeit vor Ort
- Uhrzeit festlegen
- Ersatzteile*, Arbeits- und Reisekosten inbegriffen
- Leihscanner
- Besuch für präventive Wartungen
- Unbegrenzter technischer Support
- Unbegrenzte Reparaturen und Einsätze
- Besuch durch einen geschulten Techniker

Vorbeugende Wartung

Behalten Sie optimale Qualität und Leistung bei und verlängern Sie die Lebensdauer Ihrer Geräte - zu einem Zeitpunkt, der Ihnen passt. Folgende Leistungen sind beinhaltet:

- Demontage
- Tiefenreinigung des Scanners (Entfernung von Heftklammern, Büroklammern, Papierfetzen, Staub, Farbstoffen und Lösungsmitteln)
- Schmierung der beweglichen Teile
- Ersatz von verschlissenen Teilen (ausgenommen Verbrauchsmaterial)
- Montage von technischen Änderungen und Firmware-Updates nach Bedarf.
- Wiederzusammenbau
- Neukalibrierung der optischen Bauteile
- Einstellung und Tests

Installation und Schulung

Auf Wunsch können unsere Techniker Ihre neuen Geräte installieren und Ihre Mitarbeiter darauf schulen. Die Dienstleistung umfasst:

- Auspacken und Zusammenbau des Scanners.
- Installation der Hardware, Anschluss an den PC oder das Netzwerk und Durchführung eines Funktionstests
- Installation von Treibern und Diagnosesoftware
- Grundlegende Bedienschulung mit Anweisungen zur regelmäßigen Reinigung des Scanners

Ad-hoc-Services

Wenn Ihr Scanner keinen Serviceplan hat oder die Garantie abgelaufen ist und eine Störung auftritt, können wir Sie trotzdem einmalig kostenpflichtig anrufen. Die voraussichtliche Reaktionszeit für diesen Service beträgt 2-3 Tage. Sie können sich auf Qualitätsarbeit verlassen und haben drei Monate Garantie auf alle Arbeiten, die wir im Rahmen unserer Ad-hoc-Service ausführen.

Add-Ons

Stellen Sie Ihren eigenen flexiblen Service zusammen, indem Sie die folgenden Extras hinzufügen: Vorbeugende Wartung, Installationsschulung, Verbrauchsmaterial oder Imprinterinstallation.

Geografische Abdeckung und Verfügbarkeit

Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich, Kanalinseln und Isle of Man.

Übersicht über Garantieverlängerungen und Service-Pläne Scanner mit geringem Scanvolumen - fi-7600, fi-7700, fi-7700s

Funktionen	Erweiterung der Garantie	Bronze-Service	Silberner-Service	Gold-Service	Platin-Service
Art des Service	Vor-Ort-Reparatur	Vor-Ort-Reparatur	Vor-Ort-Reparatur	Vor-Ort-Reparatur	Vor-Ort-Reparatur
Telefonische Unterstützung	✓	✓	✓	✓	✓
Online-Unterstützung	✓	✓	✓	✓	✓
Remote-Desktop-Unterstützung	✓	✓	✓	✓	✓
Besuch eines mit Ersatzteilen ausgestatteten Technikers	✓	✓	✓	✓	✓
Vor Ort durchgeführte Reparaturen	✓	✓	✓	✓	✓
Reaktions- und Reparaturzeit	Am nächsten Werktag	8 Stunden + 8 Stunden	8 Stunden + 8 Stunden	8 Stunden + 8 Stunden	8 Stunden + 8 Stunden
Ersatzteile, Arbeit und Reisekosten inbegriffen	✓	✓	✓	✓	✓
Leihscanner, falls Reparatur nicht möglich		✓	✓	✓	✓
Eine proaktive Wartung vor Ort			1 pro Jahr	2 pro Jahr	3 pro Jahr
Regelmäßige Produkt-Upgrades (während der Produktwartung)	Firmware & Produkt	Firmware & Produkt	Firmware & Produkt	Firmware & Produkt	Firmware & Produkt
Verfügbarkeit	2-5 Jahre	1-5 Jahre	1-5 Jahre	1-5 Jahre	1-5 Jahre

Übersicht über Garantieverlängerungen und Service-Pläne Scanner mit mittelhohem Scanvolumen - fi-7800, fi-7900, fi-8820, fi-8930, fi-8950

Funktionen	Erweiterung der Garantie	Silberner-Service	Gold-Service	Platin-Service
Art des Service	Vor-Ort-Reparatur	Vor-Ort-Reparatur	Vor-Ort-Reparatur	
Telefonische Unterstützung	✓	✓	✓	✓
Online-Unterstützung	✓	✓	✓	✓
Remote-Desktop-Unterstützung	✓	✓	✓	✓
Besuch eines mit Ersatzteilen ausgestatteten Technikers	✓	✓	✓	✓
Vor Ort durchgeführte Reparaturen	✓	✓	✓	✓
Reaktions- und Reparaturzeit	Am nächsten Werktag	8 Stunden + 8 Stunden	8 Stunden + 8 Stunden	8 Stunden + 8 Stunden
Ersatzteile, Arbeit und Reisekosten inbegriffen	✓	✓	✓	✓
Leihscanner, falls Reparatur nicht möglich		✓	✓	✓
Eine proaktive Wartung vor Ort	1 pro Jahr	1 pro Jahr	2 pro Jahr	3 pro Jahr
Regelmäßige Produkt-Upgrades (während der Produktwartung)	Firmware & Produkt	Firmware & Produkt	Firmware & Produkt	Firmware & Produkt
Verfügbarkeit	2-5 Jahre	1-5 Jahre	1-5 Jahre	1-5 Jahre

Alle Namen, Herstellernamen, Marken- und Produktbezeichnungen unterliegen besonderen Schutzrechten und sind Herstellermarken und/oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer.
Alle Angaben sind unverbindlich. Die technischen Daten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

PFU (EMEA) LIMITED
Belmont
Belmont Road
Uxbridge, UB8 1HE
Vereinigtes Königreich
Tel.: +44 (0)20 8573 4444

PFU (EMEA) Limited
Tower 2
Mies-van-der-Rohe Straße 8
80807 München
Deutschland
Tel.: +49 (0)89 32378 0

PFU (EMEA) Limited
Viale Monza, 259
20126 Mailand (MI)
Italien
Tel.: +39 02 26294 1

PFU (EMEA) Limited
P.º de la Castellana, 259D,
Planta 18,
28046 Madrid
Spanien
Tel.: +34 910 639 763

www.pfu-emea.ricoh.com

RICOH
imagine. change.