

Escáner RICOH Programa de servicios

por PFU (EMEA) Limited

**Apoyo total.
Tranquilidad total.**

Producción de bajo volumen
Producción de volumen medio

RICOH
imagine. change.



Apoyo total. Tranquilidad total

El Programa de Servicios para Escáneres RICOH es una amplia gama de servicios para escáneres de PFU (EMEA) Limited (o PFUE) para proteger su inversión hasta 5 años, ayudando a su empresa a ser productiva y a reducir el coste total de propiedad.

Amplia gama de planes de servicio, cobertura en toda Europa:

Para adaptarnos a los distintos niveles de criticidad y uso de los procesos empresariales, ofrecemos distintos niveles de asistencia que le ayudarán a evitar tiempos de inactividad: Reparación in situ • Mantenimiento preventivo • Instalación y formación • Servicios ad hoc.

Con una inversión de varios millones de euros en piezas de repuesto, ubicadas estratégicamente en centros de toda Europa, nuestros ingenieros tienen acceso inmediato a los componentes necesarios para completar cualquier reparación. Esto nos ayuda a lograr tasas de reparación a la primera de más del 90%, lo que significa que evitará tiempos de inactividad innecesarios.

TOTAL Confianza
Lo construimos
nosotros.
Nos ocuparemos de
ello

TOTAL Apoyo
Atención flexible y
completa
con servicio todo
incluido

Valor TOTAL
Asistencia de valor
añadido, como PMs
integrados
y acceso ilimitado al
servicio de asistencia

Cubierta TOTAL
Amplia gama de
planes de servicio y
complementos

¿Quién mejor para cuidar de su escáner que las personas que lo construyeron?

Servicios de reparación in situ

Orientado a la asistencia crítica de clientes cuyo escaneo es una parte integral de sus operaciones empresariales. Nuestros servicios in situ se centran en reparar su equipo en la primera visita, cumpliendo o superando el nivel de servicio de la garantía del producto o del plan de servicio que se haya contratado. El alcance incluye:

- Tiempo de respuesta en el sitio
- Hora fija
- Piezas de recambio*, mano de obra y gastos de desplazamiento incluidos
- Escáner de préstamos
- Visita de mantenimiento preventivo
- Asistencia técnica ilimitada
- Reparaciones y llamadas ilimitadas
- Visita de un ingeniero plenamente formado

*Sin consumibles

Mantenimiento preventivo

Mantenga una calidad y un rendimiento óptimos, además de prolongar la vida útil de su equipo, programado en el momento que más le convenga. El alcance incluye:

- Desmontaje
- Limpieza profunda del escáner (eliminación de grapas, clips, fragmentos de papel, polvo, tintes y disolventes)
- Lubricación de las piezas móviles
- Sustitución de piezas desgastadas o de rendimiento degradado (excluidos los consumibles)
- Aplicación de cambios de ingeniería y actualizaciones de firmware, según proceda
- Montaje
- Recalibración de la óptica y los niveles de luz
- Ajuste y pruebas

Instalación y formación

Si lo desea, nuestros ingenieros pueden instalar e impartir formación sobre sus nuevos equipos.

El servicio incluye:

- Desembalaje y montaje del escáner
- Instalación del hardware, conexión al PC o a la red y realización de una prueba de funcionamiento
- Instalación de controladores y software de diagnóstico
- Formación básica del operador con instrucciones sobre cómo limpiar el escáner con regularidad

Servicios ad hoc

Si no dispone de un plan de servicio o su garantía ha caducado y experimenta una avería, puede llamarnos de acuerdo con una tarifa única. El tiempo de respuesta previsto para este servicio es de 2-3 días. Puede estar seguro de un trabajo de calidad con tres meses de garantía en cualquier trabajo realizado a través de nuestros servicios ad-hoc.

Complementos

Construya su propio servicio flexible añadiendo los siguientes extras: Mantenimiento preventivo, formación sobre instalación, consumibles o instalación de impresoras.

Cobertura geográfica y disponibilidad

Austria, Bélgica, Croacia, Chequia, Dinamarca, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, República de Irlanda, Italia, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovaquia, España, Suecia, Suiza, Reino Unido, Islas del Canal e Isla de Man.

Garantía ampliada y planes de servicio Escáneres de bajo volumen - fi-7600, fi-7700, fi-7700s

Características	Ampliación de la garantía	Servicio de Bronce	Servicio de plata	Servicio Oro	Servicio Platinum
Tipo de servicio	Reparación in situ	Reparación in situ	Reparación in situ	Reparación in situ	Reparación in situ
Asistencia telefónica	✓	✓	✓	✓	✓
Asistencia en línea	✓	✓	✓	✓	✓
Asistencia de escritorio remoto	✓	✓	✓	✓	✓
Visita de un técnico equipado con piezas de recambio	✓	✓	✓	✓	✓
Reparaciones in situ	✓	✓	✓	✓	✓
Tiempo de respuesta y de reparación	Siguiente día laborable	8 h + 8 h	8 h + 8 h	8 h + 8 h	8 h + 8 h
Piezas de repuesto, mano de obra y desplazamiento incluidos	✓	✓	✓	✓	✓
Préstamo de escáner si no es posible la reparación		✓	✓	✓	✓
Visita de mantenimiento preventivo			1 al año	2 al año	3 al año
Actualizaciones periódicas del producto (durante el mantenimiento del producto)	Firmware y equipos	Firmware y equipos	Firmware y equipos	Firmware y equipos	Firmware y equipos
Disponibilidad	2-5 años	1-5 años	1-5 años	1-5 años	1-5 años

Garantía ampliada y planes de servicio Escáneres de volumen medio - fi-7800, fi-7900, fi-8820, fi-8930, fi-8950

Características	Ampliación de la garantía	Servicio de plata	Servicio Oro	Servicio Platinum
Tipo de servicio	Reparación in situ	Reparación in situ	Reparación in situ	
Asistencia telefónica	✓	✓	✓	✓
Asistencia en línea	✓	✓	✓	✓
Asistencia de escritorio remoto	✓	✓	✓	✓
Visita de un técnico equipado con piezas de recambio	✓	✓	✓	✓
Reparaciones in situ	✓	✓	✓	✓
Tiempo de respuesta y de reparación	Siguiente día laborable	8 h + 8 h	8 h + 8 h	8 h + 8 h
Piezas de repuesto, mano de obra y desplazamiento incluidos	✓	✓	✓	✓
Préstamo de escáner si no es posible la reparación		✓	✓	✓
Visita de mantenimiento preventivo	1 al año	1 al año	2 al año	3 al año
Actualizaciones periódicas del producto (durante el mantenimiento del producto)	Firmware y equipos	Firmware y equipos	Firmware y equipos	Firmware y equipos
Disponibilidad	2-5 años	1-5 años	1-5 años	1-5 años

Todos los nombres, denominaciones de fabricantes, marcas y designaciones de productos están sujetos a derechos de marca especiales y son marcas comerciales del fabricante y/o marcas registradas de sus respectivos propietarios. Todas las indicaciones son sin compromiso. Los datos técnicos están sujetos a cambios sin previo aviso.

PFU (EMEA) Limited
Belmont
Belmont Road
Uxbridge, UB8 1HE
Reino Unido
Tel: +44 (0)20 8573 4444

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

PFU (EMEA) Limited
Viale Monza, 259
20126 Milano (MI)
Italia
Tel: +39 02 26294 1

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

www.pfu-emea.ricoh.com

RICOH
imagine. change.