

Programa de Serviço do Scanner Ricoh

Por PFU (EMEA) Limited

Suporte Total.

Produção de baixo volume

RICOH
imagine. change.



Suporte Total. Tranquilidade Total

O Programa de Assistência Técnica para Scanners RICOH é uma ampla gama de serviços de assistência técnica para scanners da PFU (EMEA) Limited (ou PFUE) para proteger o seu investimento por até 5 anos, ajudando a sua empresa a ser produtiva e reduzir o custo total de propriedade

Ampla Gama de Planos de Serviço, Cobertura em toda a Europa

Para atender a vários níveis de criticidade e uso dos processos de negócios, oferecemos diferentes níveis de suporte para ajudá-lo a evitar paradas nos negócios: Reparação no Local • Manutenção Preventiva • Instalação & Treinamento • Serviços Ad-Hoc

Com um investimento de vários milhões de Euros em peças de reposição, estrategicamente localizadas em centros em toda a Europa, nossos engenheiros têm acesso imediato aos componentes necessários para completar qualquer reparo. Isso nos ajuda a alcançar mais de 90% de taxas de conserto na primeira tentativa, o que significa que você evita paradas desnecessárias.

Confiança TOTAL
Nós criamos
Nós cuidamos

SUPORTE TOTAL
Cuidado flexível e
completo com tudo
incluído
serviço

VALOR TOTAL
Suporte de Valor
Agregado, como PMs
integrados
e ilimitado
acesso ao suporte

Cobertura TOTAL
Ampla gama de planos
de serviço e
complementos

Quem melhor para cuidar do seu scanner do que as pessoas que o construíram?

Peça sempre o Serviço de Scanner RICOH da PFU (EMEA) Limited.

Serviços de Reparação no Local

Destinado ao suporte crítico para os negócios de clientes cuja digitalização é parte integrante das suas operações comerciais. Os nossos serviços no local estão focados em reparar o seu equipamento na primeira visita, atendendo ou excedendo o nível de serviço da Garantia do Produto ou do Plano de Serviço que foi adquirido. O âmbito inclui:

- Tempo de resolução
- Corrigir tempo
- Peças sobressalentes*, mão de obra e custos de deslocamento incluídos
- Scanner de Empréstimo
- Visita de Manutenção Preventiva (PM)**
- Suporte Técnico Ilimitado
- Reparos e atendimento de ocorrências ilimitados
- Visita de um engenheiro totalmente qualificado.

Manutenção Preventiva

Mantenha a qualidade e o desempenho ideais, além de prolongar a vida útil do seu equipamento, programado para ocorrer em um horário conveniente para si. O âmbito inclui:

- Desmontagem
- Limpeza profunda do scanner (remoção de agrafes, cliques de papel, fragmentos de papel, poeira, corantes e solventes)
- Lubrificação de peças móveis.
- Substituição de peças desgastadas ou com desempenho degradado (excluindo consumíveis).
- Implementação de Alterações de Engenharia e Atualizações de Firmware conforme apropriado.
- Remontagem
- Recalibração de ópticas e níveis de luz.
- Ajuste e testes.

Instalação & Treinamento

A pedido, nossos engenheiros podem instalar e dar treinamento no seu novo equipamento. O serviço inclui:

- Desempacotamento e montagem do scanner.
- Instalação de hardware, conexão ao PC ou rede, e a realização de um teste funcional.
- Instalação de drivers e software de diagnóstico.
- Formação básica do operador com instruções sobre como limpar regularmente o scanner.

Serviços Ad-Hoc

Se não tiver um Plano de Assistência ou se a sua Garantia tiver expirado e ocorrer uma avaria, ainda pode contactar-nos mediante o pagamento de uma taxa única. O tempo de resposta esperado para este serviço é de 2-3 dias. Pode ter a certeza de um trabalho de qualidade com três meses de garantia em qualquer trabalho realizado através dos nossos serviços ad-hoc.

Complementos

Construa o seu próprio serviço flexível adicionando os seguintes extras: . Manutenção Preventiva, Formação de Instalação, Consumíveis ou Instalação de Impressora

Cobertura Geográfica e Disponibilidade

Áustria, Bélgica, Croácia, Chequia, Dinamarca, França, Alemanha, Grécia, Hungria, República da Irlanda, Itália, Países Baixos, Noruega, Polónia, Portugal, Roménia, Eslováquia, Espanha, Suécia, Suíça, Reino Unido, Ilhas do Canal & Ilha de Man.

*Excluindo consumíveis

Visão geral da Garantia Estendida & Planos de Serviço Scanners de Baixo Volume - fi-7600, fi-7700, fi-7700s

Características	Extensão de Garantia	Serviço de Bronze	Serviço de Prata	Serviço de Ouro	Serviço Platinum
Tipo de Serviço	Reparação no local				
Assistência Telefónica	✓	✓	✓	✓	✓
Suporte Online	✓	✓	✓	✓	✓
Suporte de Área de Trabalho Remota	✓	✓	✓	✓	✓
Visita de um técnico equipado com peças de reposição	✓	✓	✓	✓	✓
Reparos realizados no local	✓	✓	✓	✓	✓
Tempo de resposta/correção	Próximo Dia Útil	8hr + 8hr	8hr + 8hr	8hr + 8hr	8hr + 8hr
Peças sobressalentes, mão de obra e viagem incluídas	✓	✓	✓	✓	✓
Scanner de Empréstimos se o reparo não for possível		✓	✓	✓	✓
Manutenção preventiva			1 Por Ano	2 Por Ano	3 Por Ano
Atualizações periódicas de produtos (durante a manutenção do produto)	Firmware & Equipamento				
Disponibilidade	2-5 Anos	1-5 Anos	1-5 Anos	1-5 Anos	1-5 Anos

Visão geral da Garantia Estendida & Planos de Serviço Scanners de Volume Médio - fi-7800, fi-7900, fi-8820, fi-8930, fi-8950

Características	Extensão de Garantia	Serviço de Prata	Serviço de Ouro	Serviço Platinum
Tipo de Serviço	Reparação no local	Reparação no local	Reparação no local	Reparação no local
Assistência Telefónica	✓	✓	✓	✓
Suporte Online	✓	✓	✓	✓
Suporte de Área de Trabalho Remota	✓	✓	✓	✓
Visita de um técnico equipado com peças de reposição	✓	✓	✓	✓
Reparos realizados no local	✓	✓	✓	✓
Tempo de resposta/correção	Próximo Dia Útil	8hr + 8hr	8hr + 8hr	8hr + 8hr
Peças sobressalentes, mão de obra e viagem incluídas	✓	✓	✓	✓
Scanner de Empréstimos se o reparo não for possível		✓	✓	✓
Manutenção preventiva	1 Por Ano	1 Por Ano	2 Por Ano	3 Por Ano
Atualizações periódicas de produtos (durante a manutenção do produto)	Firmware & Equipamento	Firmware & Equipamento	Firmware & Equipamento	Firmware & Equipamento
Disponibilidade	2-5 Anos	1-5 Anos	1-5 Anos	1-5 Anos

Todos os nomes, nomes de fabricantes, marcas e designações de produtos estão sujeitos a direitos especiais de marca registrada e são marcas registradas e/ou marcas registradas de seus respectivos proprietários. Todas as indicações são não vinculativas. Os dados técnicos estão sujeitos a alterações sem aviso prévio.

PFU (EMEA) LIMITED
Belmont Rua
Belmont
Uxbridge, UB8 1HE
Reino Unido

Tel: +44 (0)20 8573 4444

PFU (EMEA) LIMITED
Torre 2
Mies-van-der-Rohe Straße 8
80807 Munique
Alemanha

Tel: +49 (0)89 32378 0

PFU (EMEA) LIMITED
Viale Monza, 259
20126 Milão (MI)
Itália

Tel: +39 02 26294 1

PFU (EMEA) LIMITED
P.º de la Castellana, 259D,
Planta 18,
28046 Madrid
Espanha

Tel: +34 910 639 763

