

Scanners RICOH Programme de services

par PFU (EMEA) Limited

**Soutien total.
Tranquillité d'esprit
totale**

Production à faible volume

Production à volume moyen

RICOH
imagine. change.



Soutien total. Une tranquillité d'esprit totale

Le programme de service RICOH Scanner est une large gamme de services de PFU (EMEA) Limited (ou PFUE) pour protéger votre investissement jusqu'à 5 ans, en aidant votre entreprise à être productive et en réduisant votre coût total de possession.

Large gamme de contrats de service, couverture à l'échelle européenne :

Pour répondre aux différents niveaux de criticité et d'utilisation des processus d'entreprise, nous proposons différents niveaux de support pour vous aider à éviter les temps d'arrêt : Réparation sur site • Maintenance préventive • Installation et formation • Services ad hoc.

Grâce à un investissement de plusieurs millions d'euros en pièces détachées, réparties stratégiquement dans des hubs à travers l'Europe, nos ingénieurs ont un accès immédiat aux composants nécessaires pour effectuer toute réparation. Cela nous permet d'atteindre un taux de réparation dès la première intervention de plus de 90 %, ce qui vous évite des temps d'arrêt inutiles.



Qui peut mieux s'occuper de votre scanner que les personnes qui l'ont construit ?

Demandez toujours le service RICOH Scanner de PFU (EMEA) Limited.

Services de réparation sur site

Il est destiné aux clients dont la numérisation fait partie intégrante de leurs activités commerciales. Nos services sur site visent à réparer votre équipement dès la première visite, en atteignant ou en dépassant le niveau de service de la garantie du produit ou du contrat de service qui a été acheté. Le champ d'application comprend :

- Temps de réponse au site
- Rendez-vous à heure fixe
- Pièces détachées*, main d'œuvre et frais de déplacement inclus
- Scanner de prêt
- Visite de maintenance préventive (VP)
- Accès au support illimité
- Réparations et interventions illimitées
- Visite d'un ingénieur dûment formé

*Hors consommables

Maintenance préventive

Maintenir une qualité et des performances optimales, et prolonger la durée de vie de votre équipement, à un moment qui vous convient. Le champ d'application comprend :

- Démontage
- Nettoyage en profondeur du scanner (élimination des agrafes, des trombones, des morceaux de papier, de la poussière, des colorants et des solvants)
- Lubrification des pièces mobiles
- Remplacement des pièces usées ou dont les performances sont dégradées (à l'exclusion des consommables)
- Mise en œuvre des modifications techniques et mises à jour du micrologiciel, le cas échéant
- Remontage
- Recalibrage des optiques et des niveaux de lumière
- Ajustement et tests

Installation et formation

Sur demande, nos ingénieurs peuvent installer votre nouvel équipement et vous former à son utilisation.

Le service comprend

- Déballage du scanner
- Installation du matériel, connexion au PC ou au réseau et réalisation d'un test fonctionnel
- Installation de pilotes et de logiciels de diagnostic
- Formation de base de l'opérateur avec des instructions sur la manière de nettoyer régulièrement le scanner

Services ad hoc

Si vous n'avez pas de contrat de service ou si votre garantie a expiré et que vous rencontrez une panne, vous pouvez toujours faire appel à nous sur une base ponctuelle et payante. Le délai de réponse attendu pour ce service est de 2 à 3 jours. Vous pouvez être assuré d'un travail de qualité avec une garantie de trois mois sur tous les travaux effectués par nos services ad hoc.

Compléments

Créez votre propre service flexible en ajoutant les éléments suivants : Maintenance préventive, formation à l'installation, consommables ou installation d'imprimantes

Couverture géographique et disponibilité

Allemagne, Autriche, Belgique, Croatie, Danemark, Espagne, France, Grèce, Hongrie, République d'Irlande, Italie, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Suède, Suisse, Royaume-Uni, îles Anglo-Normandes et île de Man.

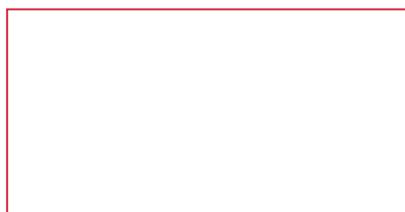
Aperçu des plans d'extension de garantie et de service Scanners à faible volume - fi-7600, fi-7700, fi-7700s

Caractéristiques	Extension de la garantie	Service Bronze	Service Argent	Service Or	Service Platine
Type de service	Réparation sur site				
Assistance téléphonique	✓	✓	✓	✓	✓
Soutien en ligne	✓	✓	✓	✓	✓
Assistance à distance	✓	✓	✓	✓	✓
Visite d'un technicien équipé de pièces détachées	✓	✓	✓	✓	✓
Réparations effectuées sur place	✓	✓	✓	✓	✓
Délai de réponse et de dépannage	Jour ouvrable suivant	8h + 8h	8h + 8h	8h + 8h	8h + 8h
Pièces détachées, main d'œuvre et déplacement inclus	✓	✓	✓	✓	✓
Prêt du scanner si la réparation n'est pas possible		✓	✓	✓	✓
Visite de maintenance préventive			1 par an	2 par an	3 par an
Mises à jour périodiques du produit (pendant la maintenance du produit)	Micrologiciel et équipement				
Disponibilité	2-5 ans	1-5 ans	1-5 ans	1-5 ans	1-5 ans

Aperçu des plans d'extension de garantie et de service Scanners à volume moyen - fi-7800, fi-7900, fi-8820, fi-8930, fi-8950

Caractéristiques	Extension de la garantie	Service Argent	Service Or	Service Platine
Type de service	Réparation sur site	Réparation sur site	Réparation sur site	Réparation sur site
Assistance téléphonique	✓	✓	✓	✓
Soutien en ligne	✓	✓	✓	✓
Assistance à distance	✓	✓	✓	✓
Visite d'un technicien équipé de pièces détachées	✓	✓	✓	✓
Réparations effectuées sur place	✓	✓	✓	✓
Temps de réponse/réparation	Jour ouvrable suivant	8h + 8h	8h + 8h	8h + 8h
Pièces détachées, main d'œuvre et déplacement inclus	✓	✓	✓	✓
Prêt du scanner si la réparation n'est pas possible		✓	✓	✓
Visite de maintenance préventive	1 par an	1 par an	2 par an	3 par an
Mises à jour périodiques du produit (pendant la maintenance du produit)	Micrologiciel et équipement	Micrologiciel et équipement	Micrologiciel et équipement	Micrologiciel et équipement
Disponibilité	2-5 ans	1-5 ans	1-5 ans	1-5 ans

Tous les noms, noms de fabricants, désignations de marques et de produits sont soumis à des droits de marque spéciaux et sont des marques de fabricants et/ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs. Toutes les indications sont non contraignantes. Les données techniques sont susceptibles d'être modifiées sans notification préalable.



PFU (EMEA) Limited
Belmont
Belmont Road
Uxbridge, UB8 1HE
Royaume-Uni
Tél. : +44 (0)20 8573 4444

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

PFU (EMEA) Limited
Viale Monza, 259
20126 Milano (MI)
Italie
Tél. : +39 02 26294 1

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

www.pfu-emea.ricoh.com

RICOH
imagine. change.