

Scanner RICOH Programma dei servizi

da PFU (EMEA) Limited

**Supporto totale.
Totale tranquillità.**

Produzione di basso volume

Produzione di medio volume

RICOH
imagine. change.



Supporto totale. Totale tranquillità

Il RICOH Scanner Service Program è un'ampia gamma di servizi per scanner offerti da PFU (EMEALimited (o PFUE) per proteggere il vostro investimento fino a 5 anni, aiutando la vostra azienda a essere produttiva e a ridurre il costo totale di proprietà.

Ampia gamma di piani di assistenza, copertura in tutta Europa:

Per soddisfare i vari livelli di criticità dei processi aziendali e di utilizzo, offriamo diversi livelli di assistenza per aiutarvi a evitare i tempi di inattività: Riparazione in loco • Manutenzione preventiva • Installazione e formazione • Servizi ad hoc.

Con un investimento di diversi milioni di euro in parti di ricambio, dislocate strategicamente negli hub di tutta Europa, i nostri tecnici hanno accesso immediato ai componenti necessari per completare qualsiasi riparazione. Questo ci consente di raggiungere tassi di riparazione al primo colpo superiori al 90%, evitando così inutili tempi di fermo.

Fiducia TOTALE L'abbiamo costruita noi. Ce ne occupiamo noi	Sostegno TOTALE Assistenza flessibile e completa con servizio all-inclusive	Valore TOTALE Supporto a valore aggiunto, come i PMI integrati e l'accesso illimitato all'help desk di	Copertura TOTALE Ampia gamma di piani di servizio e componenti aggiuntivi
--	--	---	---

Chi può prendersi cura del vostro scanner meglio delle persone che lo hanno costruito?

Richiedete sempre il servizio di assistenza per scanner RICOH da parte di PFU (EMEALimited).

Servizi di riparazione in loco

È orientato al supporto business-critical dei clienti la cui scansione è parte integrante delle loro operazioni aziendali. I nostri servizi In-Loco si concentrano sulla riparazione delle apparecchiature alla prima visita, soddisfacendo o superando il livello di servizio della garanzia del prodotto o del piano di assistenza acquistato. L'ambito comprende:

- Tempo di risposta al sito.
- Fissare il tempo
- Ricambi*, manodopera e costi di viaggio inclusi.
- Scanner in prestito
- Visita di manutenzione preventiva (PM)
- Assistenza tecnica illimitata
- Riparazioni e interventi illimitati
- Visita da parte di un tecnico completamente addestrato.

*Esclusi i materiali di consumo

Manutenzione preventiva

Mantenere la qualità e le prestazioni ottimali e prolungare la vita dell'apparecchiatura, programmata in un momento a voi più congeniale. L'ambito comprende:

- Smontaggio
- Pulizia profonda dello scanner (rimozione di punti metallici, graffette, frammenti di carta, polvere, coloranti e solventi).
- Lubrificazione delle parti mobili.
- Sostituzione di parti usurate o con prestazioni degradate (esclusi i materiali di consumo).
- Implementazione delle modifiche tecniche e degli aggiornamenti del firmware, in modo appropriato.
- Riasssemblaggio.
- Ricalibrazione delle ottiche e dei livelli di luce.
- Regolazione e test.

Installazione e formazione

Su richiesta, i nostri tecnici possono installare e fornire formazione sulle nuove apparecchiature.

Il servizio comprende:

- Disimballaggio e montaggio dello scanner.
- Installazione dell'hardware, collegamento al PC o alla rete ed esecuzione di un test funzionale.
- Installazione di driver e software di diagnostica.
- Formazione di base dell'operatore con istruzioni su come pulire regolarmente lo scanner.

Servizi ad hoc

Se non avete un piano di assistenza o la vostra garanzia è scaduta e riscontrate un guasto, potete comunque chiamarci una tantum a pagamento. Il tempo di risposta previsto per questo servizio è di 2-3 giorni. Potete avere la certezza di un lavoro di qualità con una garanzia di tre mesi su qualsiasi lavoro eseguito attraverso i nostri servizi ad hoc.

Componenti aggiuntivi

Costruite il vostro servizio flessibile aggiungendo i seguenti extra: Manutenzione preventiva, formazione per l'installazione, materiali di consumo o installazione di stampanti

Copertura geografica e disponibilità

Austria, Belgio, Croazia, Cechia, Danimarca, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Repubblica d'Irlanda, Italia, Paesi Bassi, Norvegia, Polonia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Spagna, Svezia, Svizzera, Regno Unito, Isole del Canale della Manica e Isola di Man.

Panoramica delle estensioni di garanzia e dei piani di assistenza Scanner per bassi volumi - fi-7600, fi-7700, fi-7700s

Caratteristiche	Estensione della Garanzia	Servizio di Bronzo	Servizio Argento	Servizio Oro	Servizio Platinum
Tipo di servizio	Riparazione in loco	Riparazione in loco	Riparazione in loco	Riparazione in loco	Riparazione in loco
Assistenza telefonica	✓	✓	✓	✓	✓
Assistenza online	✓	✓	✓	✓	✓
Assistenza desktop remota	✓	✓	✓	✓	✓
Visita da parte di un tecnico dotato di pezzi di ricambio	✓	✓	✓	✓	✓
Riparazioni eseguite in loco	✓	✓	✓	✓	✓
Tempo di risposta e riparazione	Giorno lavorativo successivo	8 ore + 8 ore	8 ore + 8 ore	8 ore + 8 ore	8 ore + 8 ore
Ricambi, manodopera e viaggio inclusi	✓	✓	✓	✓	✓
Prestito dello scanner se la riparazione non è possibile		✓	✓	✓	✓
Visita di manutenzione preventiva.			1 all'anno	2 all'anno	3 all'anno
Aggiornamenti periodici del prodotto (durante la manutenzione del prodotto)	Firmware e apparecchiature	Firmware e apparecchiature	Firmware e apparecchiature	Firmware e apparecchiature	Firmware e apparecchiature
Disponibilità	2-5 anni	1-5 anni	1-5 anni	1-5 anni	1-5 anni

Panoramica delle estensioni di garanzia e dei piani di assistenza Scanner di medio volume - fi-7800, fi-7900, fi-8820, fi-8930, fi-8950

Caratteristiche	Estensione della Garanzia	Servizio Argento	Servizio Oro	Servizio Platinum
Tipo di servizio	Riparazione in loco	Riparazione in loco	Riparazione in loco	
Assistenza telefonica	✓	✓	✓	✓
Assistenza online	✓	✓	✓	✓
Assistenza desktop remota	✓	✓	✓	✓
Visita da parte di un tecnico dotato di pezzi di ricambio	✓	✓	✓	✓
Riparazioni eseguite in loco	✓	✓	✓	✓
Tempo di risposta e riparazione	Giorno lavorativo successivo	8 ore + 8 ore	8 ore + 8 ore	8 ore + 8 ore
Ricambi, manodopera e viaggio inclusi	✓	✓	✓	✓
Prestito dello scanner se la riparazione non è possibile		✓	✓	✓
Visita di manutenzione preventiva.	1 all'anno	1 all'anno	2 all'anno	3 all'anno
Aggiornamenti periodici del prodotto (durante la manutenzione del prodotto)	Firmware e apparecchiature	Firmware e apparecchiature	Firmware e apparecchiature	Firmware e apparecchiature
Disponibilità	2-5 anni	1-5 anni	1-5 anni	1-5 anni

Tutti i nomi, i nomi dei produttori, i marchi e le denominazioni dei prodotti sono soggetti a speciali diritti di marchio e sono marchi di fabbrica e/o marchi registrati dei rispettivi proprietari. Tutte le indicazioni non sono vincolanti. I dati tecnici sono soggetti a modifiche senza preavviso.



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

PFU (EMEA) Limited
Tower 2
Mies-van-der-Rohe Straße 8
80807 Monaco
Germania
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
Spagna
Tel: +34 910 639 763

www.pfu-emea.ricoh.com

RICOH
imagine. change.