

Service und Support

# RICOH Service Advantage

Robotik-Servicelösungen



## Beschleunigen Sie Ihre Expansionspläne

Ihr Unternehmen floriert. Sie erwägen den Einstieg in neue Märkte, die wachsenden Herausforderungen einer Expansion bereiten Ihnen jedoch Sorgen. Grossartige Produkte sind nicht genug. Sie benötigen auch Know-how und Ressourcen, um einen perfekten Service und Support bieten zu können. Ricoh Service Advantage ist für Unternehmen wie Ihres gedacht: Durch Einsatz unserer EMEA-weiten Serviceinfrastruktur können Sie schnell und ohne Vorabinvestitionen ein Supportnetz aufbauen.

## Mit Ricoh Service Advantage multiplizieren Sie Ihre Möglichkeiten:



- Bieten Sie Ihren Kunden schnelle, effektive und professionelle Serviceunterstützung
- Schliessen Sie zügig Lücken in Bezug auf Servicekapazität, Kompetenzen und Reichweite
- Beschleunigen Sie die Markteinführung bei gleichzeitiger Minimierung der Investitionskosten
- Optimieren Sie die Servicebereitstellung, indem Sie unsere Fachkompetenzen und unser Know-how nutzen
- Konzentrieren Sie Ihre Ressourcen und Ihre Aufmerksamkeit auf Kernaktivitäten



## Bieten Sie eine erstklassige Serviceunterstützung

Ricoh zählt zu den weltweit führenden Technologiedienstleistern. Durch Ihre Partnerschaft mit uns erhalten Sie Zugriff auf über 80 Jahre Erfahrung im technischen Aussendienst. Unterstützt durch unsere umfassenden Marktkenntnisse und unser EMEA-weites Servicenetz können Sie Ihre Expansionspläne beschleunigen. Ricoh Service Advantage ist eine flexible Servicelösung. Dank unserem beratungsorientierten Ansatz können Sie die Services finden, die Ihren Anforderungen und den Bedürfnissen Ihrer Kunden entsprechen.

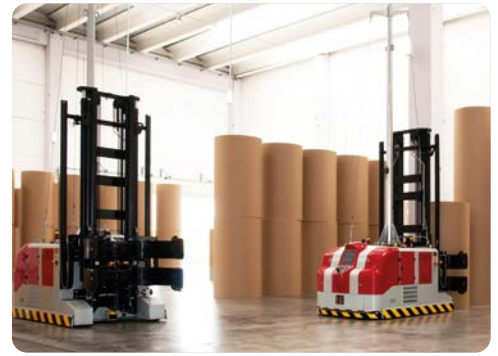
## Profitieren Sie von unserer Serviceinfrastruktur

Um erfolgreich in neue Märkte zu expandieren, müssen Sie Ihre Unternehmensaktivitäten schnell ausbauen und dabei gleichzeitig lokale Compliance- und Governance-Vorschriften einhalten. Bei der Bewältigung dieser Hürden können Sie sich auf unsere Unterstützung verlassen. Unser EMEA-Service- und Vertriebsnetz deckt Europa, den Nahen Osten und Afrika ab. Wohin auch immer Ihr Geschäft Sie führt – Sie werden feststellen, dass wir mit der jeweiligen Sprache und den örtlichen Gegebenheiten vertraut sind.

- Ein Servicenetz, das ganz Europa, den Nahen Osten und Afrika überspannt
- Hocheffektives Lieferketten- und Teilemanagement (SCPM)
- Tatkräftiger Support durch knapp 5.000 zertifizierte Servicetechniker
- Skalierbare Supportdienste, die auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten sind
- Erfahrung in aufstrebenden Märkten und mit neuen Technologien wie der Robotik

## Robotikfortschritte im Mittelpunkt

Wir sind in der Robotik zu Hause. Fortschritte in der Robotik und der Automatisierung steigern die Effizienz entlang der gesamten globalen Lieferkette. Wir setzen Robotertechnologien in unseren eigenen Produktionsstätten ein und bieten Supportservices für Kunden, die autonome mobile Roboter für verschiedene Einsatzbereiche wie Lagerhaltung, Logistik und Sicherheit vertreiben. Bei den Serviceanforderungen gibt es bemerkenswerte Ähnlichkeiten zu unseren eigenen Kernprodukten im Druck- und Kommunikationsbereich.



## Ein klarer Wachstumspfad

Wenn Kunden auf Ihre Robotertechnologien angewiesen sind, ist eine herausragende Serviceunterstützung absolut unerlässlich. Ihre Kunden erwarten eine schnelle, effektive und professionelle Unterstützung – vom ersten Kontakt mit Ihrem Helpdesk über die schnelle Lieferung von Ersatzteilen bis hin zum fachkundigen Einsatz Ihres Aussendienstteams. Wir haben die Fachkräfte, die Plattform und die Kompetenz, um diese Unterstützung in Ihrem Namen bereitzustellen.



## Unsere skalierbare Lösung bietet genau das Richtige für Sie

Wir bieten Ihnen eine etablierte Servicestruktur mit einem kompletten Portfolio an Supportdiensten. Mit Ricoh Service Advantage haben Sie die Freiheit, alle oder nur einige unserer zahlreichen Supportservices zu nutzen – zum Beispiel Projektmanagement, Servicedesign, Implementierung, Servicemanagement, Lieferkettenmanagement, Teilemanagement, Helpdesk-Services, Remote-Support, Aussendienst, Reporting und Abrechnung.

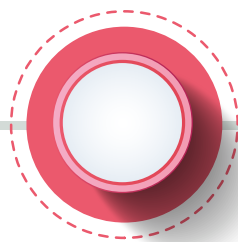


## Was zeichnet uns aus?



### Leistungsfähigkeit

Wir betreuen mehr als 640.000 Kundenstandorte in der EMEA-Region



### Zusammenarbeit

Wir passen unsere Services an Ihre Geschäftsanforderungen an



### Konformität

Unser EMEA-weites Servicenetz hält alle lokalen Vorschriften ein



### Komplementarität

Wir komplettieren Ihre Services. Roboterfertigung und -vertrieb sind nicht Teil unseres Geschäfts

## Wir setzen Ihre Innovationen um

Ricoh Service Advantage bündelt unsere wichtigsten Stärken: Fachkräfte, Prozesse und Technologien. Wir helfen Ihnen dadurch, Ihren unternehmerischen Horizont zu erweitern und Ihre Wettbewerbsvorteile auszubauen. Unsere Services sind sorgfältig auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt und darauf ausgelegt, die Rendite Ihrer Produktinvestitionen zu maximieren. Durch den Einsatz unserer globalen Infrastruktur verschaffen wir Ihnen Wettbewerbsvorteile, auf die Sie bei der Umsetzung Ihrer Expansionspläne zählen können.

### Ricoh Service Advantage in Aktion: Anrufmanagement



Fetch Robotics entwickelt kollaborative AMR-Lösungen (Autonomous Mobile Robots) für den Lager- und Intralogistikbereich. Das Unternehmen verwendet eine spezielle Cloud-Plattform, um technische Probleme aus der Ferne zu lösen. Die Service-Level 1 (Störungs- und Ereignisüberwachung) und 2 (Remote-Behebung und Eskalation) werden dabei von Ricoh übernommen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Kunden von Fetch Robotics auf einen 24-Stunden-Support zählen können.

### Ricoh Service Advantage in Aktion: Technischer Aussendienst



Ein grosser, global tätiger E-Commerce-Einzelhändler setzt in seinen Kundendienstzentren Fulfillment-Systeme mit mobilen Robotern ein. Der Support für die Roboter, die von einem verbundenen Unternehmen für den Einzelhändler hergestellt werden, wird von Ricoh Service Advantage bereitgestellt. Durch ihren Einsatz vor Ort sorgen die kompetenten Aussendienstkräfte von Ricoh dafür, dass die mobilen Roboter-Fulfillment-Systeme jederzeit voll einsatzfähig sind und Kundenbestellungen zügig ausgeliefert werden können.

### Weitere Informationen:



**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh-europe.com](http://www.ricoh-europe.com)

Alle Marken- und/oder Produktnamen sind Marken der entsprechenden Eigentümer. Die Spezifikationen und das äussere Erscheinungsbild können sich ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Farbe des tatsächlichen Produkts kann von der in der Broschüre dargestellten Farbe abweichen. Die Bilder in dieser Broschüre sind keine echten Fotos, und es können geringfügige Detailabweichungen auftreten. Copyright © 2019 Ricoh Europe PLC. Alle Rechte vorbehalten. Diese Broschüre, deren Inhalt und/oder Layout dürfen ohne vorherige schriftliche Erlaubnis von Ricoh Europe PLC nicht verändert und/ oder angepasst, teilweise oder vollständig kopiert und/oder in andere Dokumente eingefügt werden.