



Ricoh lance l'avantage du service pour aider les entreprises à croître, à favoriser de nouveaux revenus et à fournir des expériences clients uniformes

Un nouveau programme permet à diverses entreprises de toute taille d'étendre leur empreinte et leurs services, d'accéder à de nouvelles régions et de nouveaux services, de mettre en place de meilleures pratiques et de limiter les coûts

MALVERN, PA, 8 mai 2017 – [Ricoh USA, Inc.](#) a annoncé aujourd'hui un ajout important à sa gamme de services, soit [l'avantage du service RICOH](#), qui offre aux entreprises l'accès au réseau mondial d'employés hautement qualifiés et certifiés spécialisés en services de Ricoh. Ce nouveau programme permet aux entreprises de travailler de façon plus intelligente en maximisant les occasions de croissance des affaires, en favorisant de nouveaux revenus et bénéfices, et en fournissant des expériences clients uniformes. Ces ressources hautement qualifiées font partie des équipes des opérations des clients. Le programme aide les clients à combler les lacunes de la gestion du cycle de vie des appareils avec des services « boucle bouclée » liés à la distribution, l'installation, l'entretien, la formation et le retrait des actifs physiques.

L'avantage du service englobe les principales forces de Ricoh, y compris ses professionnels chevronnés, son portefeuille de services prouvés et des programmes de formation pour aider les entreprises à accélérer la croissance dans les marchés actuellement desservis, ainsi que dans les nouveaux marchés. Qu'une entreprise nécessite de l'aide pour améliorer l'expérience des clients, croître ses revenus davantage ou obtenir de l'assistance d'un expert pour gérer le cycle de vie des appareils IoT au moyen de l'expansion des marchés, Ricoh est le partenaire idéal pour aider. Ses professionnels du service, ayant de l'expérience prouvée dans le domaine du service et de la fabrication, représentent environ un quart de la présence mondiale de Ricoh dans 190 pays et territoires.

« L'avantage du service exploite nos capacités de fournir un avantage concurrentiel important pour nos clients partout dans le monde », affirme Glen Mandernacht, vice-président principal, Avantage du service, Ricoh USA, Inc. « Créer et exécuter des stratégies de service supérieures et reproductibles fait partie intégrante de Ricoh. L'avantage du service est un résultat officiel de cette philosophie d'entreprise et fournit déjà des résultats d'affaires mesurables pour nos précieux clients. Notre mission est simple : nous sommes là pour aider les entreprises à améliorer leurs forces principales. »

L'avantage du service fournit une infrastructure de service et de soutien stable, personnalisable et flexible pour les entreprises de toute taille et à toute étape de croissance. Il permet aux entreprises de cibler l'innovation pendant que Ricoh gère l'exécution de l'expérience client sur le terrain. Par exemple, [Starship Technologies](#), une entreprise de robotique et de dernier tronçon fondée en Estonie par les deux cocréateurs de Skype, fait partie des nouvelles organisations qui tirent parti de

l'expertise de l'avantage du service de Ricoh pour aider leur entreprise à croître et à pénétrer de nouveaux marchés.

Le programme de l'avantage du service peut accélérer la croissance d'une entreprise en étendant les offres de services existantes, en ouvrant la voie à de nouveaux marchés et en fournissant du soutien à plusieurs points de la chaîne de valeur. De nouveaux marchés entraînent de nouveaux règlements à naviguer, de nouvelles organisations de service et de soutien à bâtir ou à agrandir, ainsi que de nouveaux modèles de distribution. Ricoh peut fournir l'infrastructure appuyant la transition des clients vers de nouveaux marchés ou l'expansion dans les marchés existants, tel que démontré par l'entreprise Apex Supply Chain Technologies.

« Nos solutions de casiers intelligents sont bien établies et fleurissent », affirme Kent Savage, directeur général, [Apex Supply Chain Technologies](#). « En créant un partenariat avec Ricoh, nous avons obtenu les réseaux de services et de soutien additionnels requis, ce qui nous a aidés à pénétrer d'autres marchés mondiaux. »

Peu importe la taille de l'organisation, l'expertise de service de Ricoh permet aux entreprises de mieux servir leurs nouveaux clients ainsi que leurs clients existants. La présence mondiale de Ricoh aide à assurer un niveau de service élevé continu dans les marchés actuellement desservis, ainsi que dans les nouveaux marchés. Ametek peut témoigner de cet engagement.

« Nos clients se fient à nos produits, et nous sommes engagés à les fournir en respectant les plus hautes normes de qualité », affirme Dave Perrotta, directeur d'affaires ESP, [AMETEK, Inc.](#) « Cependant, peu importe le travail effectué sur vos produits, les utilisateurs auront tout de même besoin de soutien technique afin de pouvoir en profiter pleinement. C'est pourquoi nous voulions que nos utilisateurs aient le meilleur soutien technique possible et Ricoh pouvait nous le fournir. Maintenant, le temps de réponse a baissé considérablement – le temps de réponse des appels urgents a été réduit de moitié – et nos clients obtiennent les résultats qu'ils veulent de façon plus rapide et plus simple que jamais. »

Un autre exemple de notre engagement provient de l'entreprise mondiale spécialisée dans la science de la sécurité, UL (Underwriters Laboratories), qui voulait étendre son programme de formation et de certification de fabrication additive. UL a [fait appel à Ricoh](#). En collaborant, Ricoh et UL ont pu présenter le message et la formation d'UL à un plus vaste public, ce qui a permis à UL d'augmenter davantage son empreinte de marque et de comprendre l'industrie de fabrication additive qui est relativement nouvelle.

Le programme de l'avantage du service de Ricoh et sa présence mondiale aide à assurer une expérience client uniforme, améliorant ainsi le service aux clients. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les offres de Ricoh, cliquez [ici](#). Veuillez suivre Ricoh sur [Twitter](#), [Facebook](#) et [LinkedIn](#) pour obtenir les dernières nouvelles sur l'avantage du service et bien plus.

Ricoh est une entreprise de technologie mondiale qui transforme la façon dont les gens travaillent depuis plus de 80 ans. Dans le cadre de son slogan d'entreprise, imaginer. changer., Ricoh continue d'outiller les entreprises et les personnes avec des services et des technologies qui inspirent l'innovation, rehaussent la durabilité et alimentent la croissance d'affaires. On y retrouve les systèmes de gestion de documents, les services TI, les solutions d'impression de production, les systèmes de communication visuelle, les appareils photo numériques et les systèmes industriels.

Avec son siège social à Tokyo, le groupe Ricoh a des bureaux dans environ 200 pays et régions. Pour l'exercice financier qui a pris fin en mars 2016, le groupe Ricoh avait des ventes mondiales de 2 209 milliards de yens (environ 19,6 milliards de \$ US).

Pour obtenir plus d'information, visitez www.ricoh.com.

###

© 2017 Ricoh USA, Inc. Tous droits réservés. Tous les noms de produits
cités sont des marques de commerce de leur société respective.

Contacts :

John Greco
Ricoh USA, Inc.
(973) 882-2023
john.greco@ricoh-usa.com

Constance Rose-Edwards
Breakaway Communications
(212) 616-6004
credwards@breakawaycom.com