

**RICOH**  
imagine. change.

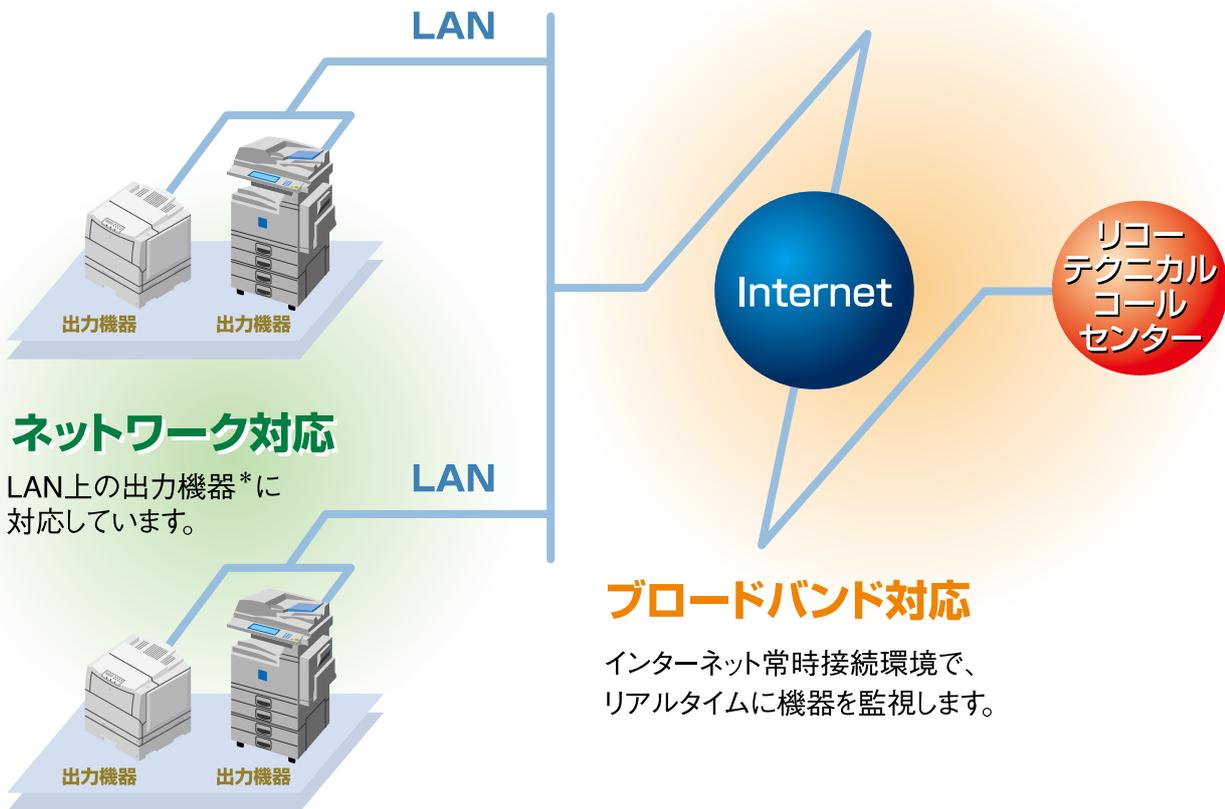
出力機器のリモート管理サービス

**@Remote**



# @Remoteとは

@Remoteとは、ネットワーク上の出力機器をより“快適”かつ“安心”して、お客様にご利用いただくためのLAN/ブロードバンド環境に対応した機器の新しいリモートサービスです。リアルタイムに品質・稼動情報をキャッチすることで、的確&スピーディーなサービスを実現します。



\*@Remote対応のデジタル複合機、レーザープリンター

## @Remoteの取り組み内容

### 1 機器の故障未然防止

定期的な機器の診断や、機器の状態に応じた適切な点検の実施により、故障の未然防止につとめます。

### 3 機器管理業務へのお役立ち

機器に関わる業務の簡素化および業務代行をいたします。

### 2 クイックアクションによるダウンタイム短縮

故障時の自動通報、状況確認の実施、迅速なCE手配、修理依頼作業の簡素化を行うなど、機器のダウンタイムを最小にとどめます。

### 4 コンサルティングへの情報活用

お客様のご使用環境に応じたご利用方法のご提案や、ご使用状況に応じた機種のご提案をいたします。

# @ Remote は機器に関わる様

こんなご要望やお困りごとはありませんか？

- 適切な点検を実施して欲しい!
- 故障により複写機が使用できない時間が多い!
- 故障時に連絡するのが面倒!



これで安心!

“遠隔診断保守サービス”で解決します!

- リモートで機器の状態を監視します。
- データに基づいた適切な点検作業で故障を未然に防止します。
- リコーテクニカルコールセンターへ自動で故障通報されたときは、リコーテクニカルコールセンターから状態確認のご連絡をいたします。



“遠隔診断保守サービス”とは…

以下の3つのサービスで、機器の『故障未然防止』や『クイックアクションによるダウンタイム\*短縮』を実施します。

\*ダウンタイム…機器が故障や従来の点検等により使用できない時間

## ●リモート点検

機器からの通報情報、および定期的な情報取得結果をもとに機器の状態を診断します。診断した結果やお客様に状況を確認した結果で、必要に応じてCE(カスタマーエンジニア)が訪問点検を実施します。適切なタイミングで点検を実施することで、故障の未然防止をはかります。また、“定期総合診断”時は、診断した結果を「リモート診断結果レポート」として、お客様へFAX送信いたします。〈複写機のためのサービスです〉

### 〈診断方法〉

#### ■随時診断

紙詰まりの発生状況や電圧値の変化等が異常傾向値時にリコーテクニカルコールセンターへ自動通報します。この情報を蓄積・分析することにより、点検箇所・点検時期を予測します。

#### ■定期総合診断

定期的リコーテクニカルコールセンターで複写機の状態情報を取得します。この情報と過去情報、保守履歴などと照合して、総合的に診断します。(リモート診断結果レポートを発行します)

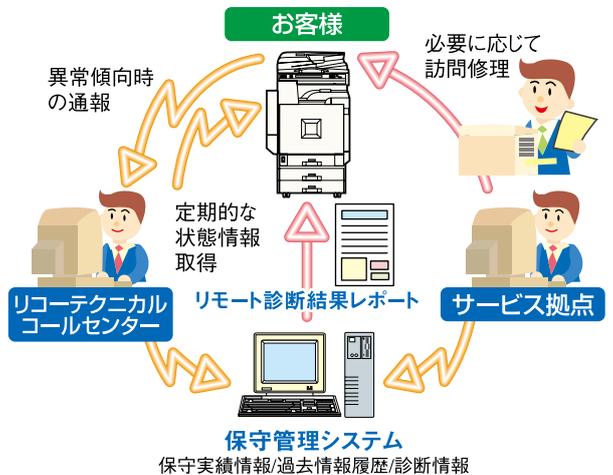
リモート診断結果レポート

項目	内容
リモート診断結果	正常
異常傾向値	なし
定期総合診断	実施済み
定期総合診断結果	正常
定期総合診断実施日時	2019年9月30日

※本レポートは、お客様の保守記録の一部として、保守記録として保存されます。また、本レポートは、お客様の保守記録の一部として、保守記録として保存されます。

サンプル

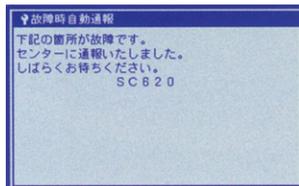
## 〈リモート点検運用イメージ〉



※一部の機種では定期総合診断およびリモート診断結果レポートの発行ができません。対応機種については担当営業もしくは担当カスタマーエンジニアへご確認下さい。

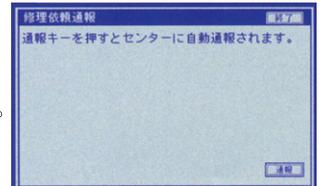
## ●故障時自動通報

- ・機器の自己診断機能でトラブルを検知した場合、リコーテクニカルコールセンターへ自動通報します。
- ・トラブルの内容・原因をCE(カスタマーエンジニア)が訪問前に把握していますので、迅速かつ的確なサービスをご提供できます。



## ●修理依頼通報 (マニュアルコール)

- ・機器の操作パネルからリコーテクニカルコールセンターへ修理依頼ができます。機種名・住所などを言う手間が省けます。



こんなご要望やお困りごとはありませんか？

- カウンター値の確認を電話で対応するのは、いちいち業務を中断するので面倒!



これで安心!

“カウンター自動検針サービス”で解決します!

- 自動で検針いたしますので、一切お手間はとらせません。また、機器を止めることなく検針いたします。



“カウンター自動検針サービス”とは…

お客様の締め日に合わせて、毎月のカウンター数値を自動検針。これまでのようにカウンターを調べてハガキに記入したり、電話で対応する必要もありません。お客様の手をわずらわせることなく、迅速で正確な検針をおこないます。



# 々なサービスをご提供いたします。

## こんなご要望やお困りごとはありませんか？

- 両面機能や集約機能などの社内コスト低減策の徹底度合いを知りたい！
- 機器毎の出力数や過去の使用履歴が知りたい！
- 機器毎の消費電力量や機器使用時のCO<sub>2</sub>排出量を知りたい！



これで安心！

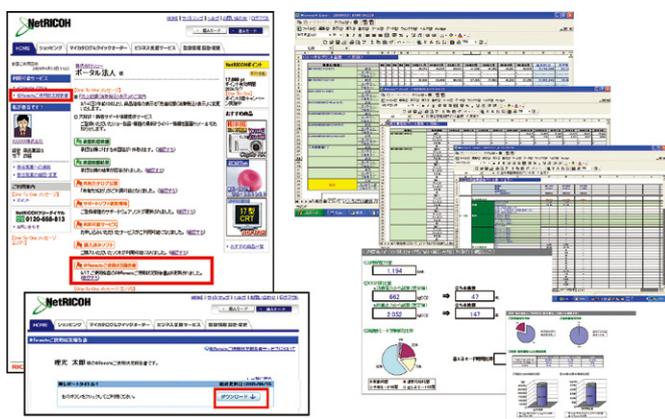
## “ご使用状況報告書サービス”で解決します！

- 過去12ヶ月の月間トータル出力数の推移が一目でわかります。
- 各機器単位に両面・集約機能の利用率などが把握できます。また、両面・集約機能の利用による用紙削減効果\*なども確認できます。
- 機器毎の消費電力量や機器使用時のCO<sub>2</sub>排出量が確認できます。\*



\*試算値のご提供となります

## “ご使用状況報告書サービス”とは…



機器の出力面数や機能使用率等を掲載したご使用状況報告書を「NetRICOH」からダウンロードいただけます。

### ＜ご提供情報＞

- トータルプリント面数＜月別推移＞
  - ・過去12ヶ月の出力面数推移
  - ・トータルカウンター値
  - ・出力面数の月平均
- 複合機能別プリント面数＜月別推移＞
  - ・デジタル複合機の機能（コピー／プリンタ／FAX）別の過去12ヶ月の出力面数推移
- 主な機能別出力状況＜当月＞
  - ・用紙サイズ別出力面数
  - ・給紙段別出力面数
  - ・両面使用率 等
- 消費電力量とCO<sub>2</sub>排出量（試算値）＜当月＞
  - ・機械毎の消費電力量とCO<sub>2</sub>排出量（試算値）
  - ・省エネモード時間
- 両面、集約機能の利用による削減効果＜当月＞（試算値）

\*「消費電力量」「CO<sub>2</sub>排出量」「用紙出力枚数」「削減効果」は、@Remoteで取得した情報をもとに試算した値であり、実際の消費電力量や用紙出力枚数とは誤差が生じますので、あらかじめご了承ください。

- ・報告書の掲載開始は、販売会社によるサービス開始手続きが完了した月の2ヶ月後となります。
- ・報告書データは毎月1回最新データに自動更新します。
- ・機種または報告書の種類により、ご提供情報は異なります。また、一部機種は対応しておりません。
- ・事前にNetRICOHの法人会員登録が必要です。
- ・インターネットによる@Remote通信を実施している場合のみとなります。（公衆回線で通信をしている場合はご提供できません）
- ・ご提供条件の詳細につきましては本サービス申込書にてご確認ください。

## こんなご要望やお困りごとはありませんか？

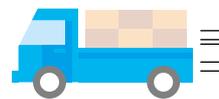
- トナーの在庫がない事はわかっていたが発注するのを忘れてしまった。
- 出力中にトナーが切れて出力が出来なかった。
- トナーの在庫管理や発注作業が面倒！



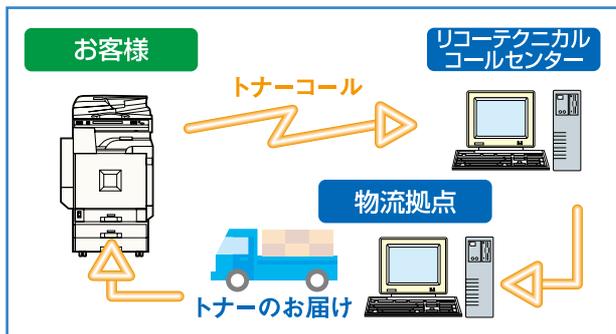
これで安心！

## “トナー自動配送サービス”で解決します！

- 機器にセットされているトナーがなくなると自動的に通報します。\*
- 煩わしい発注業務も必要ありません。



## “トナー自動配送サービス”とは…



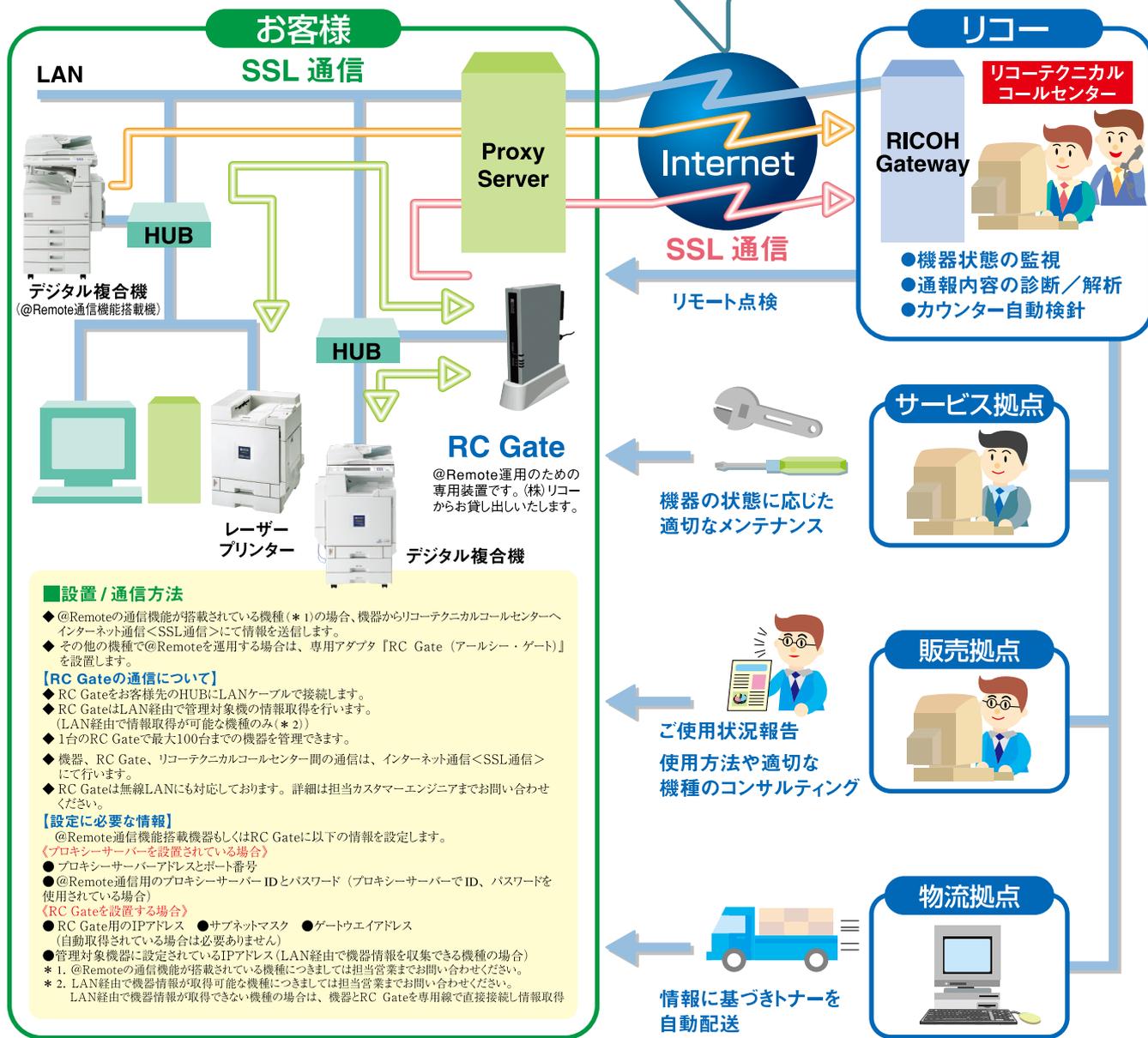
機器にセットされているトナーがなくなった時<sup>(\*)</sup>にリコーテクニカルコールセンターへ通報され、トナーを自動的にお届けするサービスです。

- \*機種により通報時期は異なります。通報時期は以下のいずれかとなります。
- ・トナーエンドまたはトナーニアンド表示時
  - ・トナー交換時

- ・トナー自動配送サービスの開始には、「トナー自動配送サービス申込書」による事前のお申込みが必要です。
- ・トナーのお届け数量は1本となります。
- ・サービス開始後は対象機種1台につき予備トナーを1本以上ご用意下さい。
- ・トナー代金のご請求やお支払いに関しては従来と変わりません。
- ・一部の地域または一部の機種ではトナー自動配送サービスがご提供できません。展開地域や対応機種については担当営業までお問い合わせ下さい。

# 運用イメージ

《主な通報内容》 ●機器状態情報(アラーム情報、故障箇所情報等) ●機器使用情報(サイズ別出力枚数等)  
●トナーコール情報 ●カウンター値情報



## @Remoteのセキュリティ

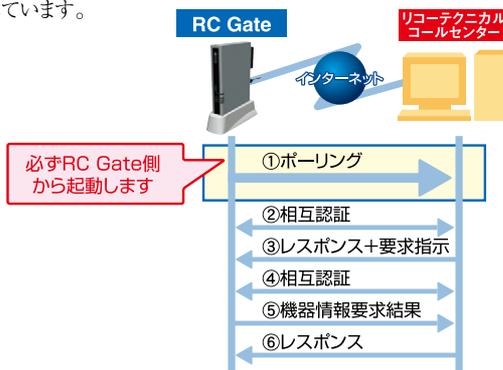
@Remoteは、以下の方法で通信時のセキュリティを確保しています

- ◆お客様が構築されているセキュリティー網 (Firewall) を経由してリコー側への通信を行います。
- ◆お客様環境内の機器もしくはRC Gateから通信起動を行います。
- ◆機器、RC Gate、リコー側システム間の通信には、**SSL方式(\*)**を採用しています。\*SSL(Secure Sockets Layer)とは、インターネット上で安全に情報をやりとりするために用いる暗号化プロトコルです。お互いの認証とデータの暗号化を施すことで、安全な通信を実現します。
- ◆機器、RC Gate、リコー側システムはお互いに**電子証明書**を有しています。通信を行うたびに電子証明書を取り交わし、相手が正しい事を確認してから共通鍵暗号化による通信を行いますので、なりすましによるデータの不正取得から保護しています。尚、RC Gateおよび機器は、1台毎に個別の証明書を保持しています。

◆@Remoteでは、管理対象機器の保守などのご提供サービスに関する情報とRC Gate (@Remote専用装置) 登録情報をリコーテクニカルコールセンターへ送信しています。機器でスキャンしたデータやプリント出力するデータは、@Remoteで取得することは出来ません。

◆RC Gateもしくは@Remote通信機能搭載機は稼動状態の通知およびセンター側からの指示確認のため、定期的にリコー側システムへポーリングを実施します。(1時間に1回) リモート点検の実施などでリコーテクニカルコールセンターから機器情報取得を行う場合は、RC Gateもしくは@Remote通信機能搭載機からリコー側システムへの定期的なポーリング通信時に、相互認証をした上でリコー側システムは通信が可能となり、情報を取得しますので、インターネットを経由してリコー側からRC Gateに起動をかけることはありません。尚、以下の通報時はRC Gateから自動で通報されます。(ポーリング時の通信ではありません)

- ・カウンター値通報(自動検針)・故障時自動通報・アラーム通報
- ・マニュアルコール・トナーコール



\*@Remote通信機能搭載機の場合は機器からポーリング通信を実施します。

# ご導入にあたって

## ●お申し込みについて

- ・@Remoteをご導入いただく際は、パフォーマンス契約書もしくはM-PaC契約書内の「リモートサービスに関する特約」条項をご確認いただいた上で、パフォーマンス契約書もしくはM-PaC契約書のご締結をお願いいたします。
- ・機器のご導入後に@Remoteを導入いただく際は「リモートサービスに関する特約書」のご締結をお願いいたします。
- ・トナー自動配送サービスの開始には、「トナー自動配送サービス申込書」による事前のお申し込みが必要です。
- ・@Remote対応の機種や保守契約およびご提供可能なサービスにつきましては、販売会社担当営業までお問い合わせください。

## ●セッティングについて

- ・@Remoteの初期設定に必要なネットワークおよびインターネットに関する情報は、設置時に担当カスタマーエンジニアへお伝えください。
- ・RC Gateを設置する場合、1台のRC GateにIPアドレスが1つ必要です。(DHCPによるIPアドレスの自動取得でも設定可能です) また、RC GateをLANケーブルで接続するためのHUBの空きポート(\*)、RC Gate用のAC電源が必要です。\* 無線LANで通信する場合は、HUBの空きポートは必要ありません。
- ・@Remoteの運用に必要なRC Gate、無線LANキット(RC Gateのオプション)は、(株)リコーから無料でお貸しいたします。
- ・RC Gate、無線LANキット以外の装置(ハブなど)が設置時に新たに必要となる場合は、お客様ご負担とさせていただきます。
- ・RC Gate、無線LANキットの基本セッティング料金は、(株)リコー負担とさせていただきます。但し、個別の工事などが発生する場合は、お客様にご負担いただく場合があります。
- ・オフィス環境によっては設置作業ができない場合がありますので、事前に担当営業もしくは担当カスタマーエンジニアまでご相談下さい。
- ・セッティングに要する時間は約20分~30分/台を目安にしていますが、お客様の設置環境によっては、それ以上の時間を要する場合があります。
- ・インターネットの通信がダイヤルアップ接続の場合は設置できません。

## ●機器保守料金について

- ・機器の保守料金は、現状の契約料金と変わりません。

## ●運用開始後の留意事項

- ・RC Gate設置後は、RC Gateの電源を常に通電状態として頂き、AC電源を取り外さないようお願いいたします。
- ・移転やレイアウト変更をされる場合や機器もしくはRC GateのIPアドレス等のネットワーク情報を変更される場合は、担当カスタマーエンジニアへ事前にご連絡下さい。
- ・お客様環境でLAN通信やインターネット通信ができないなどの不具合が生じているときや、RC Gateの回線が外れている、もしくはAC電源が抜けているときは、サービスのご提供ができませんので、あらかじめご了承下さい。

## ●サービスの中止について

- ・サービスの中止をご希望される場合は、担当営業までご連絡下さい。
- ・(株)リコーよりお貸し出ししているRC Gate、無線LANキットは担当カスタマーエンジニアまでご返却下さい。

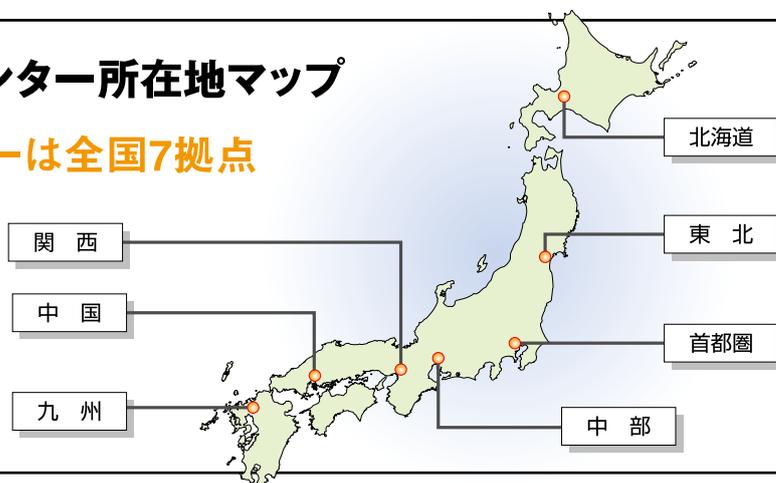
## ●お問い合わせ

- ・ご導入に関するお問い合わせやサービス内容に関するお問い合わせにつきましては、担当営業までご連絡下さい。

## リコーテクニカルコールセンター所在地マップ

### リコーテクニカルコールセンターは全国7拠点

全国のサービス店とネットワーク化し、地域に密着したきめ細やかなサポートを展開しています。



**RICOH**  
imagine. change.

株式会社リコー  
東京都大田区中馬込1-3-6 〒143-8555

<http://www.ricoh.co.jp/>

リコー製品に関するお問い合わせは下記のダイヤルで承っております。

イチイチイチ

リコーテクニカルコールセンター **0120-892-111**

- 受付時間: 平日(月~金) 9時~17時(祝祭日、弊社休業日を除く)
- ※お問い合わせの内容は対応状況の確認と対応品質の向上のため、録音・記録をさせていただきます。
- ※受付時間を含め、記載のサービス内容は予告無く変更になる場合があります。あらかじめご了承ください。
- <http://www.ricoh.co.jp/contact/>
- リコーにご提供いただいたお客様の個人情報の取り扱い方針については、当社ホームページでご確認いただけます。

●お問い合わせ・ご用命は・・・