



Per migliorare il supporto tecnico e la formazione dei clienti Ricoh Giappone digitalizza diversi processi con le soluzioni TeamViewer

- *Trasferimento di conoscenze e formazione sul posto di lavoro senza soluzione di continuità grazie alla Realtà Aumentata*
- *Riduzione dei costi di viaggio e maggiore partecipazione alla formazione da parte dei dipendenti*
- *Tempi di risposta ridotti di due ore per intervento di supporto da parte del servizio clienti*

Milano, 2 marzo 2022 - Ricoh, azienda leader mondiale nel settore dell'imaging e dell'elettronica, ha implementato il software di connettività remota di TeamViewer e la soluzione di supporto remoto basato sulla realtà aumentata (AR) per digitalizzare i processi di supporto tecnico ai clienti e di formazione dei dipendenti in Giappone. Dalla prima applicazione d'uso nel 2019, Ricoh ha successivamente realizzato sempre più casi applicativi con le soluzioni di TeamViewer e continua a esplorare ulteriori possibilità per digitalizzare e semplificare i processi lungo la propria catena del valore con TeamViewer.

Supporto tecnico ai clienti: tempo medio di risposta ridotto di due ore a intervento

Per il supporto tecnico ai prodotti, Ricoh Giappone utilizza la soluzione di connettività remota sicura di TeamViewer connettendosi da remoto ai computer dei clienti. Il personale di supporto può quindi aiutare i clienti a configurare la connessione tra computer e stampante o altri dispositivi multifunzione. Molti problemi, che prima richiedevano la visita di un tecnico in loco, possono ora essere risolti da remoto e il tempo di risposta per le richieste di assistenza è diminuito, in media, di due ore per singolo caso utente.

Come ulteriore fase, Ricoh sta lavorando per integrare il software di TeamViewer direttamente nelle stampanti per consentire ai clienti, così come al personale di assistenza clienti, di accedere direttamente ai dispositivi di stampa. Il risultato atteso è quello di fornire un supporto remoto ancora più avanzato ai



clienti.

Formazione sul posto di lavoro: assicurare il trasferimento delle conoscenze grazie alla Realtà Aumentata

Non tutti i problemi possono essere risolti da remoto, a volte la visita di un tecnico in loco è indispensabile. Quando si lavora localmente su un dispositivo del cliente, come una stampante o una copiatrice Ricoh, i tecnici con meno esperienza possono facilmente richiedere un supporto che viene fornito da remoto da un tecnico esperto Ricoh e basato sulla realtà aumentata attraverso la soluzione Assist AR di TeamViewer, utilizzando smartphone e smartglasses. Il tecnico esperto da remoto può supportare il campo visivo del collega in loco mostrando istruzioni o usando marcatori virtuali. Questo permette a Ricoh di mantenere alto il livello di soddisfazione del cliente, anche se intervengono tecnici con minor esperienza. Allo stesso tempo, la soluzione assicura il trasferimento di conoscenze senza soluzione di continuità tra tecnici senior e junior.

Passaggio alla formazione a distanza: riduzione dei costi di viaggio e aumento del tasso di partecipazione

Ricoh Giappone ha sempre erogato ampi programmi di formazione per i propri dipendenti. Ad esempio, in occasione della formazione sulle stampanti, i dipendenti di tutto il Giappone si riunivano a Tokyo o Osaka per poter utilizzare le attrezzature necessarie. Tuttavia, a causa della pandemia, l'azienda ha dovuto cambiare le modalità di formazione. Utilizzando la soluzione di connettività remota di TeamViewer, i partecipanti sono ora in grado di accedere da remoto ai PC destinati alla formazione e di utilizzarli e partecipando alle sessioni dai loro uffici o da casa. In questo modo, Ricoh ha potuto ottenere lo stesso risultato formativo e i costi di viaggio sono stati ridotti di oltre 6 milioni di Yen (circa 46.000 €) in un anno, e il tasso di partecipazione alle sessioni di formazione è aumentato grazie alla facilità di accesso e alla riduzione dell'impegno che un viaggio comporta.

TeamViewer come partner per la digitalizzazione dei processi lungo l'intera catena del valore



Fumiharu Suzuno, S&S Division, Technical Center, Software Technical Support Department, CS Technical Support Group, Ricoh ha commentato "Ricoh si sta trasformando in un'azienda di servizi veramente digitale. Siamo quindi costantemente alla ricerca di modalità per rafforzare il nostro supporto con l'obiettivo di assicurare che i nostri clienti possano trarre il massimo dai nostri prodotti. La nostra collaborazione con TeamViewer è cresciuta nel tempo, siamo stati notevolmente supportati nel nostro viaggio di trasformazione digitale con soluzioni all'avanguardia e ad alte prestazioni, facili da usare ed estremamente scalabili, che sfruttano la connettività remota e la Realtà Aumentata".

Sojung Lee, Presidente APAC di TeamViewer ha dichiarato: "I vari casi d'uso che attiviamo presso Ricoh Giappone sono ottimi esempi di come TeamViewer supporti le aziende nella digitalizzazione della loro intera catena del valore. Diminuire significativamente il tempo di risposta nell'assistenza clienti, stabilire nuove modalità di formazione e di onboarding, e garantire un adeguato trasferimento di conoscenze - in tempi in cui si ha carenza, a livello globale, di forza lavoro qualificata - sono risultati tangibili del valore che le nostre soluzioni assicurano sia ai nostri clienti sia ai loro clienti".

Informazioni su TeamViewer

TeamViewer è un'azienda di tecnologia leader a livello mondiale che fornisce una piattaforma di connettività per accedere, controllare, gestire, monitorare e dare assistenza tecnica in remoto su dispositivi di qualsiasi tipo – dai laptop e smartphone alle macchine e ai robot industriali. TeamViewer è gratuito per uso privato, l'azienda registra oltre 625.000 utenti in abbonamento e consente alle aziende di tutte le dimensioni e di tutti i settori di digitalizzare i loro processi aziendali grazie alla connettività senza interruzioni. In un panorama caratterizzato da megatrend globali come la crescita esponenziale di dispositivi e di automazione e un nuovo approccio al lavoro, TeamViewer è costantemente impegnata nell'evoluzione della trasformazione digitale e nell'innovazione in ambito realtà aumentata, Internet of Things e intelligenza artificiale. Dalla sua fondazione nel 2005, il software TeamViewer è stato installato su oltre 2,5 miliardi di dispositivi in tutto il mondo. L'azienda ha sede a Goepingen, in Germania e impiega circa 1.500 persone a livello globale. Nel 2021, TeamViewer ha raggiunto un fatturato di circa 548 milioni di euro. TeamViewer AG (TMV) è quotata alla Borsa di Francoforte e appartiene a MDAX. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web <https://www.teamviewer.com/it/>.

Informazioni su Ricoh

Ricoh sta [potenziando gli ambienti di lavoro digitali](#) utilizzando tecnologie e servizi innovativi che consentono agli individui di lavorare meglio da qualsiasi luogo.

Grazie alle conoscenze e alle capacità organizzative coltivate nel corso dei suoi 85 anni di storia, Ricoh è un fornitore leader di servizi digitali e di gestione delle informazioni, nonché di soluzioni di stampa e imaging progettate per sostenere la trasformazione digitale e ottimizzare le prestazioni aziendali.

COMUNICATO STAMPA



Con sede centrale a Tokyo, il Gruppo Ricoh ha importanti attività in tutto il mondo e i suoi prodotti e servizi raggiungono oggi clienti in circa 200 Paesi e regioni. Nell'anno finanziario conclusosi a marzo 2021, il Gruppo Ricoh ha registrato un fatturato mondiale di 1.682 miliardi di yen (circa 15,1 miliardi di dollari).

Per ulteriori informazioni, visitare il sito www.ricoh.com

Contatti stampa

Prima Pagina Comunicazione - Tel. 02.91339811 – 335 459289

Viviana Viviani, Elisa Pagano: teamviewer@primapagina.it