

リドック  
ドキュメントシステムのサポート&サービス

# Ridoc Document System

**RICOH**  
imagine. change.



備えあれば憂いなし。ドキュメント管理システムの効率的な運用には、サポート&サービス面も、重要なポイントです。

安心のカタチはいろいろ。  
Ridoc Document Systemの導入から教育、保守まで、  
お客様にとって最適なサポート&サービスメニューを  
お選びいただけます。

ビジネス文書の作成・電子化・収集・共有・配信までをトータルに扱えるドキュメント管理のプラットフォーム「Ridoc Document System」。その多彩な機能をより安定した環境で安心してご利用いただき、企業活動全体を活性化するために、リコーではお客様ごとのニーズに最適なサポート&サービスメニューをご用意しました。

導入

システム全体の構成が決まったら、実際のインストールから最終の動作確認までを行ないます。

教育

導入したシステムを効果的にご活用いただくための操作指導を行ないます。

保守

万一のシステムトラブルに対応するために、各種保守メニューをご用意しています。万全のサービス体制でシステムの安定稼働を実現します。



全国に広がるサポート&サービス網で、  
どこでも同じレベルの安心を

万全のサポート&サービス体制で、  
Ridoc Document Systemの  
安定稼働をしっかり見守ります。

◎全国約422拠点からオンサイト可能!  
(2018年1月時点)

422拠点



# 導入

## [導入の不安]

ソフトウェアを自分たちで手際よくインストールできるだろうか？



パソコンが苦手な人でもシステムを使えるだろうか？

教育に時間をとられ、自分の仕事が遅れるのでは？

安心！

## [導入メニューをご用意]

### 安心の理由①

Ridoc Document Systemの専門知識をもった技術者が、システムがすぐに使える状態までセットアップ作業を実施。



### 安心の理由②

「管理者の方」「利用者の方」それぞれに分かりやすい操作指導のメニューを用意。



## ● 導入メニュー

導入準備	インストール&基本設定	最終調整	操作指導	基本訪問料金
ソフトウェアをインストール・セットアップする前に、利用OS やネットワーク環境などを、お客様からヒアリング。通常、サーバーやクライアントへのソフトウェアの使用をこのメニューで確定します。	導入準備作業で確定した仕様に基づきソフトウェアをインストールし、設定作業を行いません。このメニューでは仕様に基づいた作業を実施します。	このメニューでは、セットアップした内容に基づき正常動作が可能か否か、最終の動作確認を行います。	ご導入いただいたシステムに関して、管理者および利用者向けの操作指導を行なうメニューです。	お客様を訪問して作業する場合の基本料金です。



## お得なバリューパック！

従来、積み上げていたメニュー

【導入準備/インストール&基本設定/最終調整/操作指導/基本訪問料金】

バリュー価格でご提供。

# 保守

## 【操作に関する不安】

ちょっとした操作の問題は、  
電話で解決したい

便利な製品の使い方を  
教えて欲しい

トラブルが起きても社内にITに  
詳しい人がいない

もっと製品を仕事に活用したい

安心！

## 【おすすめメニュー「パターンA」をご用意】

### 安心の理由

例えば操作のことで困ったときも、気軽にコールセンターに電話できるから安心です。



### ■「基本年間保守」

ご購入いただいたシステムをより効果的にご利用いただくための保守メニューです。主に電話問い合わせによる質問にお答えします。また、その他の付加価値サービスを提供します。

お客様  
お困り事

コールセンター  
● 電話による操作問い合わせ  
● 契約者向けのHPの閲覧  
● メールによる情報提供など

### Point!

「リモートサポートサービス」を利用すれば、さらに安心

※詳しくは、裏表紙の<4大メリット>をご覧ください。

## 【運用・障害に関する不安①（クライアントサーバー環境）】

ソフトウェアのトラブルが発生したら、どう対処したらいいだろう？

基幹業務にかかわるシステムなので、緊急時の復旧が課題

電話で解決できなかったらどうしよう？

安心！

## 【おすすめメニュー「パターンB」をご用意】

### 安心の理由

例えば操作で困ったときは、気軽にコールセンターに電話。システム上の複雑な問題が起きたときは、サポート要員が駆けつけるから安心です。



### ■「基本年間保守」+「オンサイト保守」

電話でサポートする「基本年間保守」に加え、さらに「オンサイト保守」をプラス。ご購入いただいたシステムに万一障害が発生した場合に、サポート要員が訪問し、作業を行います。

お客様  
お困り事

コールセンター  
専門知識のある経験豊富な技術者が親切丁寧に対応します。トラブルの原因をすぐさま把握し、必要と判断すればサポート要員に連絡します。

サポート要員  
サポート要員は、コールセンターからの連絡を受けるとお客様の元にお伺いします。

**[運用・障害に関する不安②(大規模ネットワーク環境)]**



**—[おすすめメニュー「パターンC」をご用意]—**

**安心の理由**

電話による操作問い合わせはもちろん、障害切り分けも行ないます。また、電話による解決が困難な場合は、サポート要員がオンサイトに駆けつけます。

■「基本年間保守」+「オンサイト保守(回数無制限)」

電話でサポートする「基本年間保守」に加え「オンサイト保守(回数無制限)」をプラスしました。

お客様  
お困り事

→

コールセンター  
専門知識のある経験豊富な技術者が親切丁寧に対応します。トラブルの原因をすぐさま把握し、必要と判断すればサポート要員に連絡します。

↓

サポート要員  
サポート要員は、コールセンターからの連絡を受けるとお客様の元にお伺いします。

**● 保守メニュー**

**基本年間保守**

ご購入いただいたシステムをより効果的にご利用いただくために、また万一のトラブル発生時に欠かせないのが保守メニューです。主に電話問い合わせによる質問\*にお答えします。また、その他の付加価値サービスを提供します。

\*ご契約時に登録されたシステム管理者を対象としております。



**オンサイト保守\***

ご購入いただいたシステムに万一障害等が発生した場合に、サポート要員が訪問し作業を行ないます。オンサイト保守には、下記の2タイプがあります。

- オンサイト2
- オンサイト年間保守  
(ソフト本数5本まで/ソフト本数無制限の中からお選びいただけます)

\*基本年間保守の申し込みが必要となります。

**OFF**

**お得なバリューパック!**

従来、積み上げていたメニュー  
**【基本年間保守/オンサイト保守】**  
バリュー価格でご提供。

## Ridoc Document System サポート&サービス 比較表

さまざまなお客様のニーズに応えられるよう、各種サポート&サービスをご用意。無駄のない最適な組み合わせをお選びください。

	保守メニュー		
	パターンA	パターンB	パターンC
ご利用目的	クライアント環境で操作方法の問題解決に	サーバー環境でシステムの問題解決に	大規模ネットワーク環境でシステムの問題解決に
提供単位	年間	年間	年間
コールセンターでの電話対応	○	○	○
サポート要員による訪問対応	—	○ ※2回/年	○ ※無制限
専用Webサイト利用	○	○	○

### < 4大メリット >

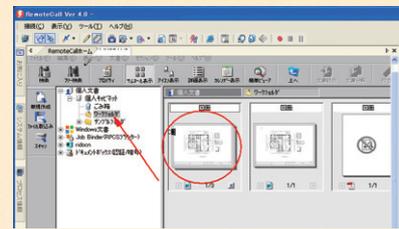
#### リモートサポートサービス

インターネットでお客様のPC画面を一緒に見ながらサポート。

お客様のPC画面と同じ画面を、コールセンターのコミュニケーター(担当者)が、インターネットを利用して見ながら、操作の不明点などを説明し、電話だけでは伝わりにくい疑問点でも、明快にスピーディーに解決します。

※セキュリティについて:操作中のデータはすべて暗号化、第三者による盗聴を防止します。またWebサーバーなどの機器類はすべてリコー事業所内のセキュアゾーンに設置し管理しています。

※一部対応していない商品もあります。詳細は営業担当にお問い合わせください。



お客様の画面上に矢印・描画線を書いて、的確に説明

#### お客様専用Webサイト

ご契約のお客様専用のWebページでは、コールセンターに日々寄せられるご質問などをベースに、お客様の立場に立ってFAQを作成しています。信頼性はもちろんのこと、お客様のお困り事をすばやく解決するために役立ちます。また、Web上の専用フォームを使って、時間を気にせずコールセンターへご連絡いただけます。メールで直接お問い合わせ可能なWebメール問い合わせサービスと、お客様が希望する時間を指定して、コールセンターからご連絡を差し上げるWebコールバックサービスの2タイプをご提供しています。

#### 問い合わせ回数無制限\*&フリーダイヤル

全国どこからでも、料金を気にすることなく気軽にお問い合わせいただけます。

\*一部、回数制限のある商品もあります。詳細は営業担当にお問い合わせください。

#### 全国ネットワークのサービス拠点

お客様にもっとも近いサービス拠点からサポート要員がお伺いします。

※オンサイト保守ご契約のお客様のみ対象となります。

**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/ridoc\\_ds/rds/](http://www.ricoh.co.jp/ridoc_ds/rds/)

●お問い合わせ・ご用命は・・・