

## Integrated IT Lifecycle Services

Servicios completos y  
personalizables para  
la infraestructura de TI  
de grandes compañías

Servicios de TI

Integrated IT Lifecycle Services proporciona una asistencia completa para las necesidades de organizaciones de gran tamaño y de alcance internacional en materia de infraestructuras de TI. Los servicios de Ricoh, eficientes, eficaces y fiables, pueden contribuir a incrementar la productividad de los recursos, multiplicar la agilidad de las organizaciones, reforzar los procesos de transformación y reducir el coste de mantenimiento de la infraestructura de TI.



## Soporte personalizado para sus operaciones de TI

Integrated IT Lifecycle Services de Ricoh permite a las compañías transformar sus sistemas de TI para que sus recursos internos puedan desplegar todo su potencial estratégico. Gracias a nuestra gran experiencia en servicios de soporte estratégicos, ponemos en sus manos un amplio abanico de servicios y soluciones de TI (entre ellos soluciones in situ y soluciones seguras en la nube), que complementarán y renovarán su infraestructura existente.

Sean cuales sean sus necesidades en materia de TI, impresión, comunicación y sistemas de red, Ricoh le permite beneficiarse de una asistencia fiable e integrada, para que pueda destinar

sus recursos en la obtención de una auténtica ventaja competitiva a través de las TI.

Nuestro Service Desk le ofrece un único punto de contacto para gestionar todos los servicios de TI de forma centralizada, con una respuesta más rápida y la posibilidad de recortar gastos gracias a nuestro consolidado soporte de TI. A diferencia de muchos otros proveedores, nuestra red de servicio local e internacional nos permite ofrecer una asistencia personalizada y totalmente adaptable.

### Reducción de los costes de TI

**Si apuesta por Integrated IT Lifecycle Services de Ricoh para dar apoyo a su infraestructura de TI, conseguirá multiplicar el valor de su inversión. Nuestra amplia oferta de servicios de soporte de sus equipos internos puede ayudarle a reducir los costes de explotación, simplificar los procesos y disfrutar de un ahorro realmente tangible.**

Integrated IT Lifecycle Services simplifica la planificación de los presupuestos, ya que ofrece más control sobre los servicios recibidos y, además, funciona con el modelo de facturación rentable y transparente de Ricoh. Desde nuestra vocación de partner estratégico de nuestros clientes, trabajamos codo con codo con ellos para determinar los servicios que más valor pueden aportar a su organización y garantizarle un retorno óptimo de la inversión.

### Aumento de la productividad

**Integrated IT Lifecycle Services de Ricoh proporciona una asistencia integral, que le permite liberar a los recursos de TI de sus obligaciones funcionales para centrarse en la innovación y en las mejoras a largo plazo de los sistemas de TI, con el objetivo de multiplicar la calidad de sus operaciones.**

Nuestro proceso de soporte técnico dedicado, basado en las mejores prácticas del sector y en nuestra experiencia en el suministro de servicios de TI gestionados a escala internacional, es garantía de un funcionamiento sin fisuras de su infraestructura. La larga trayectoria de innovación tecnológica de Ricoh, sus experimentados equipos y las alianzas estratégicas con proveedores de tecnología nos permiten ofrecer unas soluciones y servicios de TI capaces de responder a las necesidades de nuestros clientes.

### Soporte integrado y escalable

El crecimiento de su organización depende cada vez más de las transformaciones en los mercados y el sector, por lo que la alianza con Ricoh le permitirá acceder a una asistencia sólida y fiable para todas sus operaciones y multiplicar la eficacia de su infraestructura de TI.

Integrated IT Lifecycle Services puede integrarse fácilmente con nuestros servicios de asistencia para la infraestructura de impresión y documental de la empresa, lo que incluye los servicios documentales gestionados y externalizados y los equipos de impresión de producción y de red.

De este modo, Ricoh puede ofrecerle una respuesta coordinada y gestionada a sus necesidades en materia de información y comunicación, así como un único punto de servicio para toda su infraestructura de TI.

Nuestra amplia red de atención al cliente local e internacional y nuestros equipos técnicos nos permiten planificar, gestionar y dar apoyo a las implantaciones más ambiciosas.



## Asistencia en todo el ciclo de vida de TI

Integrated IT Lifecycle Services de Ricoh ofrece un amplio abanico de recursos y soporte para infraestructuras, para que disponga de una asistencia en TI con todas las garantías a través de un único proveedor.

Nuestra oferta de servicios de TI le ayudará a definir y desplegar su estrategia de TI y a diseñar y gestionar proyectos de renovación de infraestructuras. Asimismo, nuestro Service Desk le proporcionará soluciones efectivas y soporte para su entorno de TI en el puesto de trabajo.

Nuestra dilatada experiencia en soluciones tecnológicas garantiza una integración muy estrecha con su estructura actual, para que los usuarios finales disfruten de una experiencia única.

Basados en las mejores prácticas del sector, nuestros contrastados servicios se han diseñado para ofrecer la máxima flexibilidad al responder a sus necesidades de TI y para que pueda elegir los servicios que más valor puedan aportar a su organización.

La atención al cliente ofrecida por Ricoh destaca por nuestro compromiso por brindar a los clientes los mejores resultados y por nuestra capacidad de ampliar la oferta de servicios, tanto en Europa como a escala internacional. De este modo, el cliente tiene la garantía de un servicio fiable, transparente y seguro durante el proceso de transformación de su infraestructura.

## Beneficios clave

- Reducción de los costes de TI, con servicios de soporte personalizados y eficientes.
- Aumento de la productividad de la infraestructura, con soluciones eficientes y de alto rendimiento.
- Posibilidad de elegir entre un amplio catálogo de opciones de suministro y soporte integrados.
- Introducir mejoras estratégicas descargando a recursos de TI internos de responsabilidades operativas.
- Simplificar la gestión del sistema de TI con Ricoh como proveedor único de múltiples servicios.



**Figura 1: Integrated IT Lifecycle Services ofrece un amplio abanico de soluciones y servicios de soporte de infraestructuras.**

## Acerca de Ricoh

Ricoh, empresa internacional especializada en equipos de impresión de oficina, soluciones de impresión de producción, sistemas de gestión de documentos, equipos de red y servicios de TI, puede ofrecer unas soluciones de información y comunicación realmente integrales, capaces de multiplicar la eficiencia y reducir los costes.

En sintonía con la capacidad y la experiencia de Ricoh en la producción, instalación y asistencia de dispositivos en red, nuestros servicios de TI le ofrecen toda la estructura técnica que necesita para ayudar a las organizaciones a trabajar mejor y disfrutar de ventajas estratégicas. Los clientes pueden confiar en Ricoh para disponer de una asistencia integral para sus dispositivos de red y su infraestructura de comunicaciones y sistemas de impresión, y para poder así centrarse en su trabajo.

## Ricoh ayuda a una agencia de mensajería líder a poner en marcha la infraestructura de TI de su sede central

Esta empresa es líder en servicios de mensajería y paquetería en el Reino Unido, con casi 200 millones de envíos al año. Después de desvincularse de su empresa matriz, la empresa se vio en la necesidad de poner en marcha una nueva oficina central, con servicios de soporte y una nueva infraestructura de TI. Para agilizar el proceso de implantación y mejorar la eficiencia del servicio, la empresa externalizó la gestión de su infraestructura de equipos de TI a Ricoh.

En el proceso de traslado a las nuevas oficinas, Ricoh colaboró con el equipo de TI de la empresa para diseñar, gestionar y desplegar una nueva infraestructura para los servidores, equipos de trabajo y usuarios finales. A partir de la infraestructura existente, Ricoh proporcionó cobertura para diferentes proyectos de transformación, como la migración del correo electrónico de IBM Lotus Notes a Microsoft Exchange. Ricoh se ocupa de la supervisión y el mantenimiento de los ordenadores de los usuarios finales, los sistemas de los centros de datos y el software, lo que garantiza la máxima disponibilidad de la infraestructura de TI. Asimismo, gestiona el servicio de asistencia de TI de la empresa mediante soluciones remotas y sobre el terreno, para ofrecer rápidos tiempos de respuesta.

Ricoh ofrece una oferta flexible de servicios de TI para agilizar los cambios y dar respuesta a las necesidades de la agencia. Además, brinda asesoramiento y orientación en relación con el desarrollo de la estrategia de TI de la empresa y le permite acceder a información sobre novedades tecnológicas de fabricantes de referencia y el potencial de estas innovaciones para ayudar a la empresa en sus actividades.

## Servicios de TI a escala nacional

Esta organización es uno de los mayores proveedores de servicios financieros integrados del mundo, con más de 10.000 puntos de servicio en su mercado nacional, en la Europa central. Con su gran plantilla de trabajadores, necesitaba un proveedor de TI capaz de prestar una asistencia eficaz sobre el terreno a los usuarios, independientemente de su ubicación, y capaz también de gestionar el proceso de suministro, implantación y asistencia de una nueva estructura de TI. La organización apostó por Ricoh gracias a su consolidada red de atención al cliente, la mejor garantía para ofrecer una asistencia rápida y eficaz a la organización en su día a día.

Ricoh posee más de diez años de experiencia en la prestación de servicios de TI a más de 30.000 trabajadores y procesa hasta 13.000 incidencias con clientes y 31.000 solicitudes IMAC cada año. Gracias a su experiencia, Ricoh puede gestionar el suministro de nuevo hardware y supervisar la retirada segura de equipos al final de su ciclo de vida, lo que incluye la eliminación de información confidencial. En los últimos años, también ha gestionado la actualización de más de 20.000 clientes Microsoft Windows XP a Windows 7 y la actualización de 2.500 centros a Windows Server.

Gracias a su apuesta por Ricoh, la organización y sus trabajadores disfrutaron de una asistencia en TI fiable, eficiente a nivel nacional y de un asesoramiento experto a la hora de desplegar y gestionar su infraestructura, que ha permitido además descargar de trabajo a sus recursos de TI internos, que ahora pueden concentrarse en proyectos con más valor estratégico.



*La asistencia operativa recibida de los servicios de TI de Ricoh nos ha permitido concentrarnos en introducir mejoras estratégicas que nos ayuden a diferenciarnos como empresa."*

Director de empresa de servicios de mensajería



*La magnitud y la complejidad de nuestras operaciones nos obligan a contar con un proveedor de TI con los recursos y la capacidad necesarios para prestar un soporte fiable y eficaz a los usuarios de todo el país. En los últimos diez años, Ricoh ha cumplido con esta misión y nos ha proporcionado asistencia especializada para la transformación estratégica de nuestros sistemas de TI."*

Portavoz de proveedor de servicios financieros

**RICOH**  
imagine. change.

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

Las cifras presentadas en este documento hacen referencia a casos de empresas concretas. Unas circunstancias diferentes pueden generar resultados distintos. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad y marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o diseño no pueden ser modificados y/o adaptados, copiados en parte o en su totalidad y/o utilizados en otros trabajos sin la aprobación previa por escrito de Ricoh Europe PLC.