

# Service Advantage

Guía rápida

AMJ	1.822	1.351	1.300	1.300
MBC	3.605	1.418	2.609	1.418
YSV	3.204	1.331	5.211	1.331
MSB	3.320	1.120	712	1.120

**RICOH**  
imagine. change.



# Programa

- ✓ Visión global de Ricoh
- ✓ Visión general de Service Advantage
- ✓ Servicios y soluciones
- ✓ Recursos
- ✓ Mercados
- ✓ Socios
- ✓ Satisfacción y experiencia del cliente
- ✓ Contactos y enlaces externos
- ✓ Taquillas inteligentes/soluciones de servicio para la robótica



# The Ricoh Way. Nuestra filosofía corporativa

## The Ricoh Way

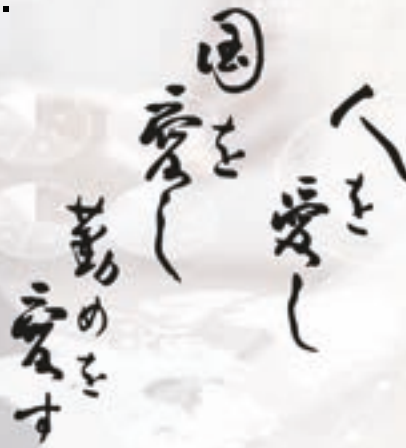
### Nuestra filosofía corporativa

Nuestra misión, nuestra visión y nuestros valores. La base de cómo funcionamos en Ricoh.

### Principios fundacionales | El espíritu de los tres amores

**Ama** a tu vecino.  
**Ama** a tu país.  
**Ama** tu trabajo.

Kiyoshi Ichimura,  
fundador



### Misión

Nuestro compromiso es ofrecer excelencia para mejorar la calidad de vida e impulsar la sostenibilidad.

### Visión

Ser la empresa global que genere más confianza.

### Valores

Nuestros valores reflejan nuestro enfoque en un entorno empresarial cambiante y ofrecen una dirección clara para el futuro, alineando nuestros puntos fuertes con las necesidades de los clientes.



### Centrados en el cliente

Actuamos desde la perspectiva del cliente.



### Pasión

Afrontamos todo con actitud positiva y resolutiva.



### Gemba

Aprendemos y mejoramos a partir de los hechos.



### Innovador

Rompemos con el statu quo para crear valor ilimitado.



### Trabajo en equipo

Respetamos a todas las partes interesadas y creamos valor de forma conjunta.



### Espíritu ganador

Triunfamos al aceptar los desafíos con valentía y agilidad.



### Ética e integridad

Actuamos con honestidad y responsabilidad.



# ¿Por qué Ricoh?

## CONFIANZA

### The Ricoh Way

- 80 años de soluciones, tecnologías y productos pioneros
- Ayudamos a crecer a los negocios gracias a nuestra apuesta por la innovación, la creatividad y el ingenio.

## VALORES PRINCIPALES

### Cumplimos con nuestra palabra

- Espíritu ganador
- Innovador
- Trabajo en equipo
- Centrados en el cliente
- Ética e integridad

## CONOCIMIENTO GLOBAL

### Nuestro lado competitivo

- Distribución
- Instalación
- Mantenimiento
- Asistencia de infraestructura

## CAPACIDADES OPERATIVAS

### Una fuerza que se extiende por todo el mundo

- La asistencia y las ventas a nivel internacional abarcan 195 países y territorios.
- 105 000 empleados aprox. en todo el mundo
- 6 instalaciones de I+D en todo el mundo

## ALINEACIÓN CON EL CLIENTE

### Una base de confianza y crecimiento

- Nos aseguramos de que todas las asociaciones sean un ajuste estratégico para lograr los mejores resultados y la mejor alineación para los clientes.
- Creación de asociaciones conjuntas para lograr un crecimiento mutuo
- Cartera de Service Advantage de empresas estratégicas con las mejores tecnologías

# Ubicaciones en el mundo



Ricoh USA, Inc. Americas Headquarters  
Malven (EE. UU.): 5380 ingenieros de campo

Ricoh  
Innovations  
(EE. UU.)



Ricoh Europe PLC European  
Headquarters, Londres (Reino  
Unido): 4500 ingenieros de campo



Ricoh Global HQ y  
Ricoch Japan, Tokio (Japón):  
3880 ingenieros de campo

Ricoh Technology  
Center Japan

Research &  
Development  
Center Japan

Ricoh Software Research  
Center Co, Ltd., Pekín

Ricoh Innovations  
Private Limited  
(India)

Ricoh Imaging  
Technology  
Co, Ltd., Shangháí

Ricoh Asia Pacific  
Headquarters  
(Singapur): 1840  
ingenieros de campo



  
ISO 14001:2004  
Cert. n.º: EMS 61761  
Sistema  
de gestión ambiental

  
BS OHSAS 18001:2007  
Cert. n.º: OHS 556746  
Sistema de gestión de la seguridad  
y la salud en el trabajo

  
ISO 27001:2005  
Cert. n.º: IS 85241  
Sistema de gestión  
de la seguridad de  
los datos y la información

  
ISO 9001:2008  
Cert. n.º: FS 33325  
Sistema de gestión de la calidad

**Cuatro** sedes centrales regionales clave con  
más de **105 000** empleados en todo el mundo

Alrededor de **200** países y territorios

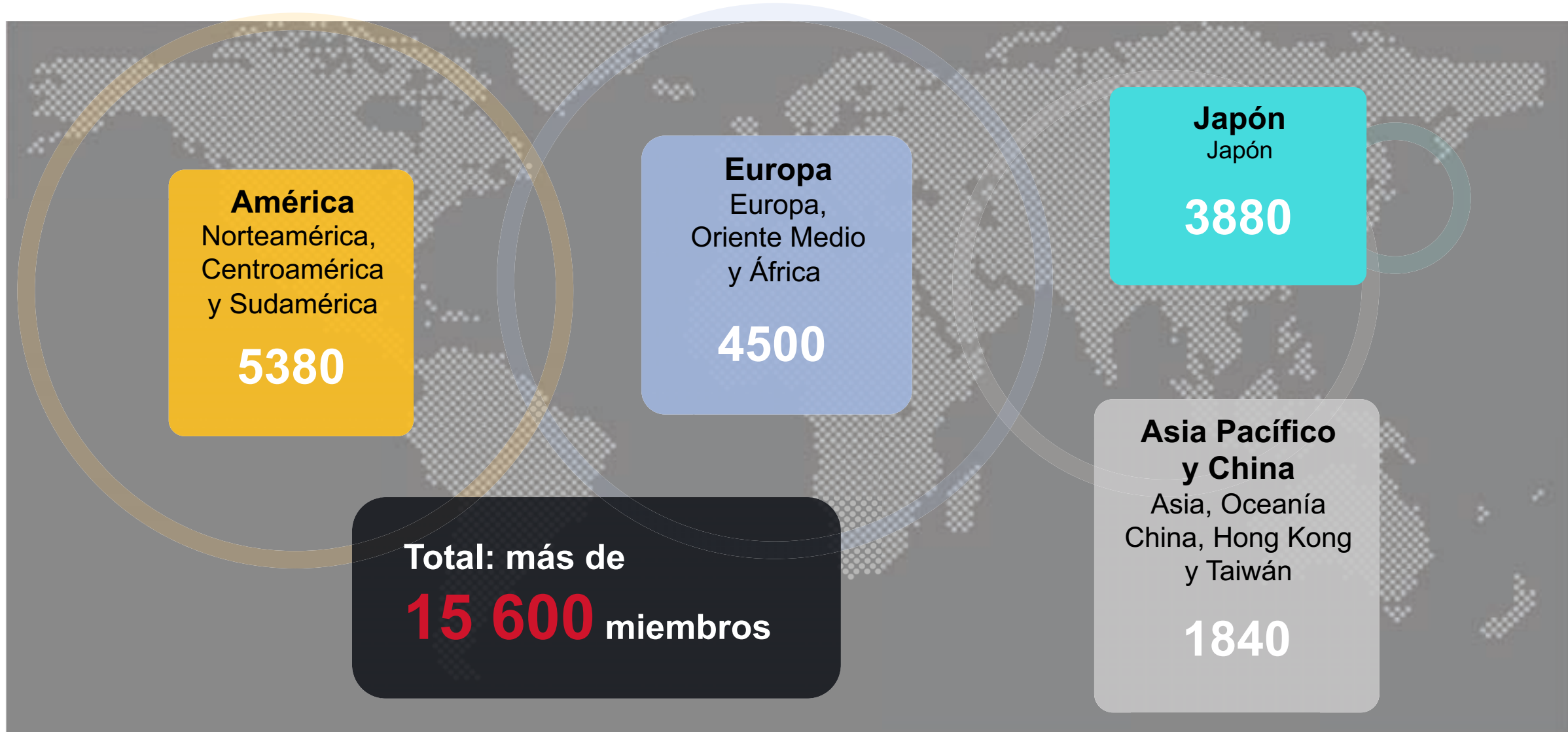
**Seis** instalaciones de I+D en todo el mundo

Ventas mundiales: **18 700 millones de \$**





# Ingenieros de campo de Ricoh por región








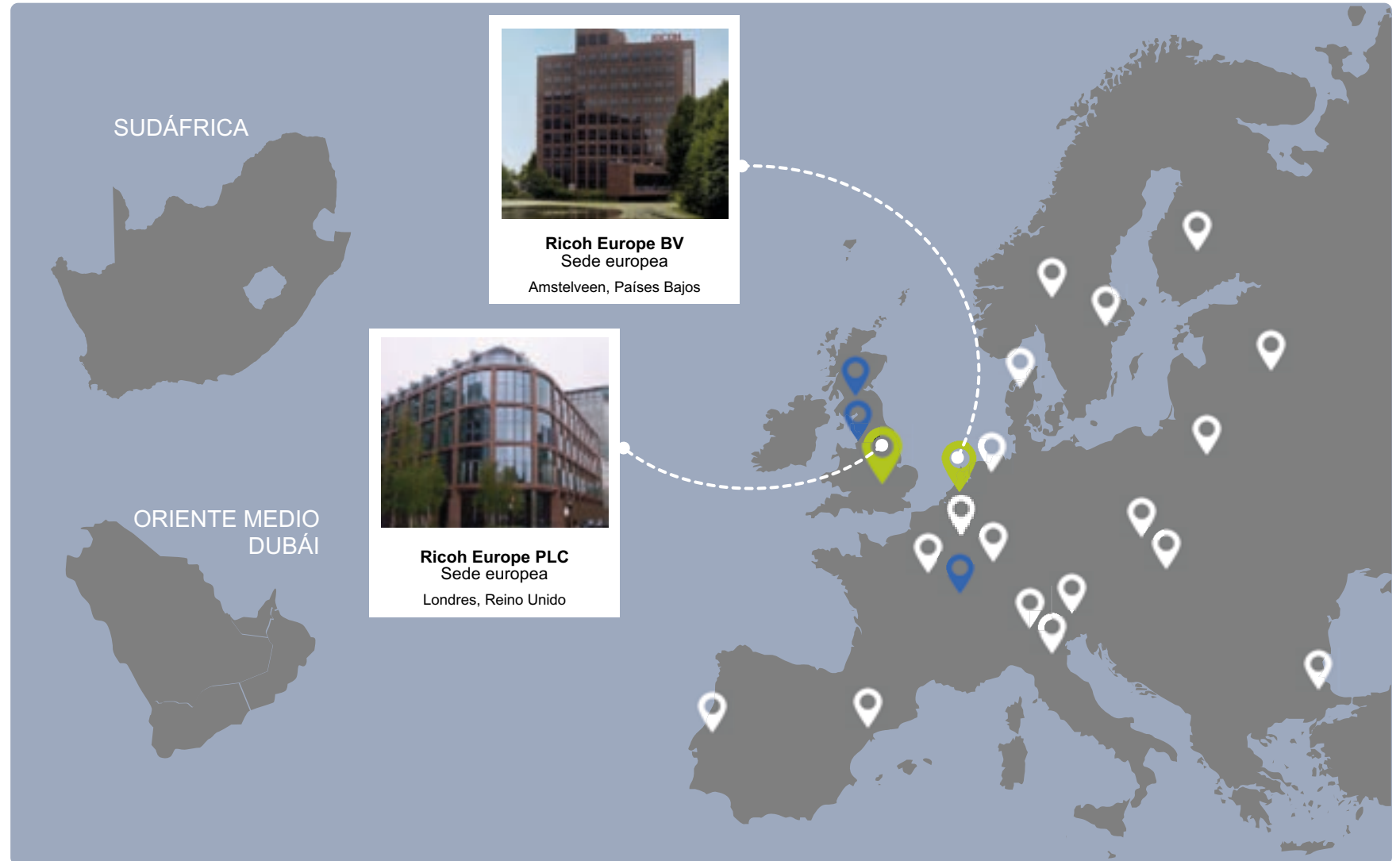
# Ricoh Europe PLC

Sedes en **Londres**  
y **Amstelveen**

**25** empresas  
operadoras en la  
región EMEA  
(filiales de ventas)

-  Sedes centrales regionales
-  Empresas operadoras
-  Producción e investigación y desarrollo

Ingresos a  
31 de marzo de 2019:  
**458 800 millones de JPY**





# ¿Qué es Ricoh Service Advantage?

**Ricoh Service Advantage** es un conjunto de servicios tecnológicos innovadores, diseñados para mejorar la disponibilidad de sus activos y la productividad de sus empleados y para apoyar el crecimiento local e internacional de tu empresa.

## TAMAÑO

Utiliza los recursos, el tamaño y la experiencia de Ricoh Service, ampliables a más de 23 países en Europa e internacionalmente.

## HABILIDADES

Cubre una amplia segmentación vertical de clientes con un envidiable conjunto de habilidades tecnológicas.

## SOCIOS

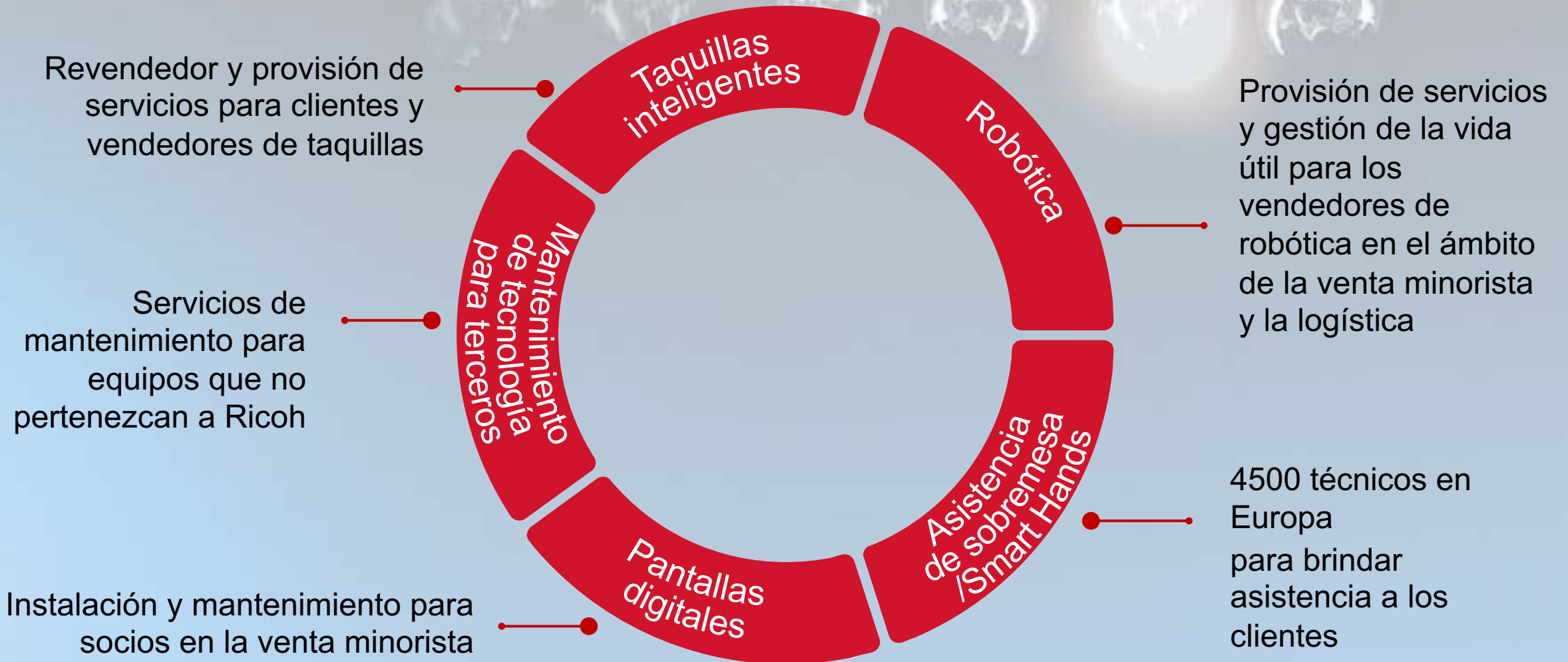
Se asocia con empresas que buscan ofrecer servicios tecnológicos en Europa o internacionalmente.

## SERVICIOS

Ofrece un servicio tecnológico gestionado personalizado de acuerdo con los requisitos del cliente o del socio.



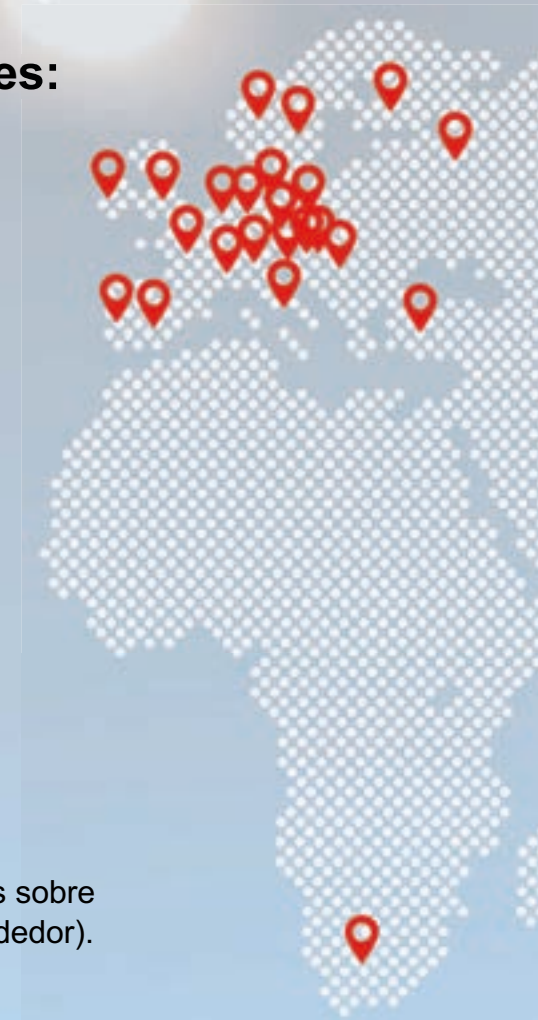
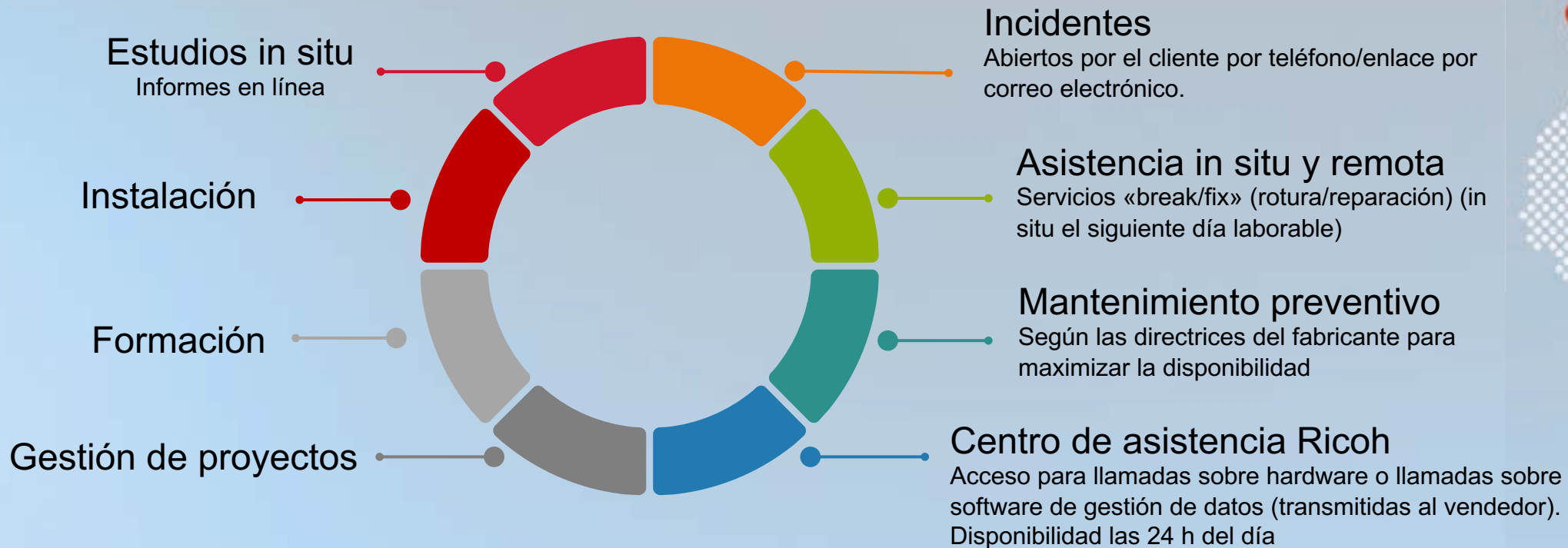
# ¿Qué es Ricoh Service Advantage?





# Servicios integrales gestionados

Ricoh Europe ofrece los siguientes servicios para taquillas inteligentes en 25 países:



Una red de servicio que se extiende por Europa, Oriente Medio y África

Asistencia atenta de 4500 técnicos de servicio certificados

Experiencia en mercados emergentes y de nuevas tecnologías, incluida la robótica

Gestión sumamente efectiva de las piezas y la cadena de suministro (SCPM)

Servicios de asistencia ampliables, personalizados para cubrir las necesidades de nuestros clientes



# Mercados clave: la tecnología que cruza mercados



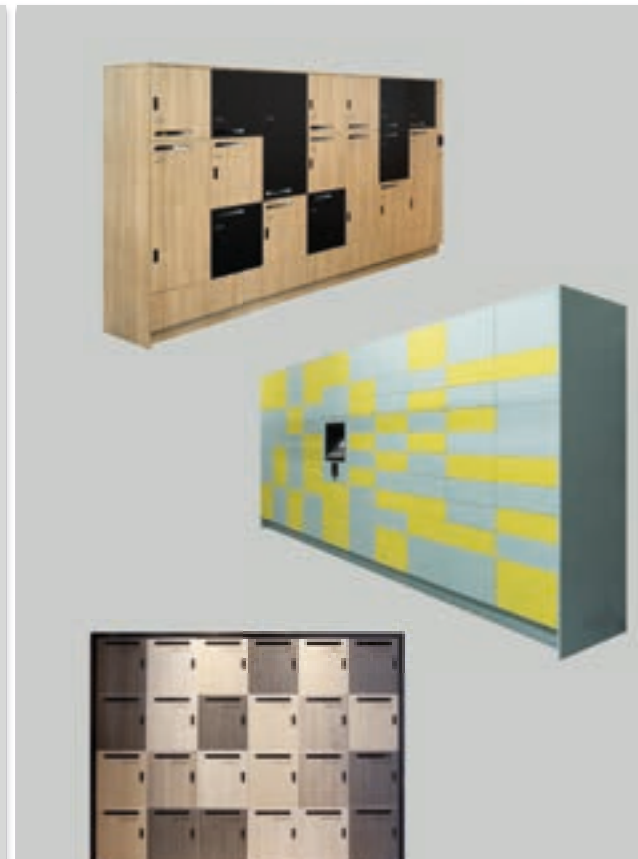
Gestión de activos



Venta al por menor



Empaquetado



Corporativo

# Socios



Servicio de asistencia para empresas internacionales que ofrecen soluciones de empaquetado previa solicitud.

Contrato de Service Advantage de ámbito europeo primero en Alemania, expansión a toda Europa en 2019/2020.

Colaboración de Ricoh y Packsize en integración tecnológica. Adición de la tecnología Ricoh IJ.



Expertos en tecnologías de dispensación automática inteligente:

Click & Collect en venta minorista/devoluciones  
Servicio de productos alimenticios

Gestión de activos  
Almacenamiento para entregas futuras de TI  
Dispensación industrial

Más de 15 000 organizaciones usan las soluciones Apex con más de 150 000 máquinas repartidas por todo el mundo.



Dispositivos de preprocesado y postprocesado.

Conectados a impresoras de alimentación continua y soluciones complejas para salas de correo.

Ofrecen asistencia fuera del horario laboral y un tiempo de funcionamiento mejorado para el cliente.



Empresa tecnológica australiana que cotiza en bolsa con oficinas en Sídney, Brisbane, Singapur, San Francisco y Chicago.

Líder mundial en tecnología inteligente de sujeción y cierre.

Equipo interno de desarrollo: diseño industrial, ingeniería mecánica, electrónica y desarrollo de software.



# Satisfacción y experiencia del cliente

## Referencia: ingeniería de campo

Un gran minorista del comercio electrónico a nivel mundial utiliza sistemas robóticos móviles de gestión de pedidos en sus centros de atención al cliente. Los robots, fabricados para el minorista por una empresa asociada, reciben asistencia de RICOH Service Advantage.

Al trabajar en el sector técnico, los técnicos de campo especializados de Ricoh ayudan al minorista a enviar los pedidos de los clientes garantizando que sus sistemas robóticos móviles de gestión de pedidos se mantienen en pleno funcionamiento.

Minorista importante  
(confidencial)





## **Referencia: InPost Italia escoge a Ricoh para gestionar su red de taquillas**

Reforzada por la experiencia conseguida, hace unos años InPost decidió ampliar su negocio a otros países. Italia es una de las áreas prioritarias para esta empresa, gracias a su asociación con Poste Italiane y la red Punto Poste que puede confiar en 350 taquillas instaladas por todo el país.

El objetivo de InPost es alcanzar la meta de 600 taquillas en 2021 mediante su red, por tanto, tiene que aumentar la capilaridad de los servicios, sobre todo en las ciudades principales.



# Satisfacción y experiencia del cliente

## Referencia: nuestros clientes lo cuentan mejor

DSV, una empresa danesa de logística que opera en Sudáfrica, sometida a presión para ofrecer regularidad y diferenciación mientras continúa la mercantilización de los servicios para impulsar la reducción de costes. Servicios logísticos y postales: taquillas inteligentes para exterior para dejar y recoger paquetes, rivales de los servicios postales sudafricanos.

100 taquillas inteligentes existentes modernizadas  
400 nuevas taquillas inteligentes para exterior

**DSV**

# ¿Qué nos hace tan especiales?



## Capacidad

Ya ofrecemos servicio en más de 640 000 ubicaciones de clientes en la región EMEA.



## Colaboración

Alinearemos y desarrollaremos nuestros servicios para cubrir tus necesidades comerciales.



## Cumplimiento

Nuestra red de servicio en la región EMEA cumple las normativas locales.

## Complementariedad

Nuestros servicios complementan los tuyos. No fabricamos ni vendemos robots.






# Tú innovas, nosotros ejecutamos.

**RICOH**  
imagine. change.

## Service Advantage



RICOH Service Advantage usa nuestros puntos fuertes principales: las personas, los procesos y la tecnología para ayudarte a expandir el horizonte de tu negocio y conseguir una ventaja competitiva.

Nuestros servicios se alinean con sumo cuidado con tus necesidades y se diseñan para maximizar tu retorno de la inversión en el desarrollo del producto.

Al aprovechar nuestra infraestructura a nivel mundial para que sea una ventaja competitiva para ti, podemos ayudarte a ejecutar tus planes de expansión.

# Contacta con nosotros

**RICOH**  
imagine. change.

## Service Advantage

Ricoh Europe PLC

Av. de la Via Augusta, 71-73, 08174

Sant Cugat del Vallès,

08174 Sant Cugat del Vallés (Barcelona)

Correo electrónico: [service.advantage@ricoh-europe.com](mailto:service.advantage@ricoh-europe.com)

[www.ricoh.es](http://www.ricoh.es)



[youtube.com/ricoheurope](https://youtube.com/ricoheurope)



[linkedin.com/company/ricoh-europe-service-advantage](https://linkedin.com/company/ricoh-europe-service-advantage)



# Trabaja de forma más inteligente con Ricoh Smart Lockers

**RICOH**  
imagine. change.

Flexibles  
Conectados  
Seguro  
24 h al día

Flujo de trabajo  
Automatización  
Informes  
Integration







### Smart Day Lockers

Almacenamiento flexible para visitantes y una plantilla flexible



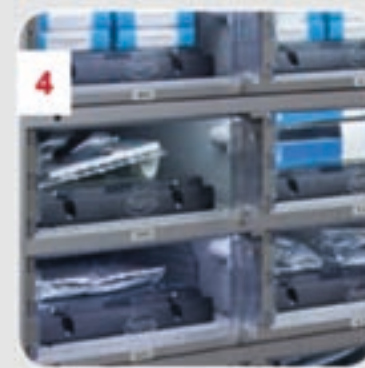
### Smart Mail & Parcel Lockers

Optimización de la seguridad y el proceso de cumplimiento de correo responsable



### Smart Inventory Lockers

Combinación de la seguridad de los inventarios y una distribución inteligente



### Smart Asset Management Lockers

Para que los trabajadores a turnos accedan de forma responsable a los activos.



## Rápido crecimiento en una tecnología emergente

Un gran número de las empresas que desarrollan tecnología robótica son start-ups nuevas o empresas que se adentran en el mercado de la región de Europa, Oriente Medio y África (EMEA) por primera vez.



No cuentan con los recursos o la experiencia necesarios para ofrecer un servicio de asistencia de campo efectivo. Gracias al uso de RICOH Service Advantage, pueden establecer redes de asistencia en toda la región EMEA con rapidez y sin necesidad de realizar una inversión inicial.

### Tratamiento de los puntos críticos de los clientes:



Mejora de la cobertura de la asistencia técnica y la habilidad/capacidad



Consolidación de la cadena de suministro



Reducción del tiempo de comercialización



Cumplimiento de normativas del mercado complejas

## ¿Qué vendemos?

Al usar RICOH Service Advantage, los clientes pueden aprovechar cualquiera de nuestros servicios de asistencia o todos ellos, incluidos:

- la gestión de proyectos,
- el diseño de servicios,
- la implementación,
- la gestión de servicios,
- la gestión de la cadena de suministro,
- la gestión de las piezas,
- los servicios de asistencia,
- la asistencia a distancia,
- la ingeniería de campo,
- la elaboración de informes y la facturación.

**RICOH Service Advantage:  
para los fabricantes de robots**

### Aprovechamiento de la experiencia en servicio

Especialistas en el servicio electromecánico  
Diseño e implementación del servicio  
Gestión de servicios integrales

### Aceleración de la entrada en el mercado

Aprovechamiento de la infraestructura de servicio de Ricoh  
Soluciones de servicio de comercialización instantánea  
La mejor asistencia de su clase para los clientes

### Reducción de los costes de inversión

Sin inversión inicial necesaria  
Servicio integral o módulos selectivos  
Fijación de precios en función del volumen

### Ampliación rápida del alcance

Servicio de asistencia uniforme para toda la región EMEA  
5000 técnicos de servicio certificados  
Cumplimiento íntegro con las normativas locales

### Adaptación cultural sencilla

Proveedor líder de servicios de tecnología  
Más de 80 años de experiencia  
Servicios complementarios (no competitivos)



## ¿A quiénes vendemos?

RICOH Service Advantage se ha diseñado para los fabricantes y distribuidores de tecnología robótica.

La industria robótica está en constante evolución con descubrimientos pioneros, fusiones y adquisiciones que van modificando el panorama.

Un gran número de empresas del sector de la robótica son start-ups nuevas y no cuentan con los recursos o la experiencia necesarios para ofrecer un servicio de asistencia de campo efectivo.

Al ofrecer RICOH Service Advantage como servicio complementario, podemos ayudarles a abordar los vacíos en su cobertura, habilidad y capacidad de servicio.

## Robótica: la tecnología que cruza mercados



### Sector industrial

Automoción  
Electrónica  
Fabricación de aditivos



### Logística

Preparación de los pedidos  
Entrega a domicilio  
Taquillas inteligentes



### Venta al por menor

Drones aéreos  
Robots móviles autónomos (AMR)  
Seguridad pública



### Atención sanitaria

Cobots  
Bots de entrega  
Taquillas inteligentes



**RICOH**  
imagine. change.