



理光智能关怀服务系统

RICOH

Index

@Remote服务和功能介绍

- 1-1..... @Remote 概要
- 1-2..... @Remote 客户利益
- 1-3..... @Remote 服务介绍: 自动供应碳粉
- 1-4..... @Remote 服务介绍: 网站报告服务
- 1-5..... @Remote 服务介绍: **故障代码提醒**

@Remote在全球范围的情况

- 2-1..... 在全球范围内使用@Remote的部分客户
- 2-2..... 目前@Remote 在全球范围安装的情况

@Remote安全和通讯

- 3-1..... @Remote 通讯和设置概要
- 3-2..... @Remote 安全
- 3-3..... 与理光服务器通讯的数据类型清单
- 3-4..... 当理光的服务器需要连接安装@Remote的
打印机和数码复合机时
- 3-5..... 机器内部架构

@Remote

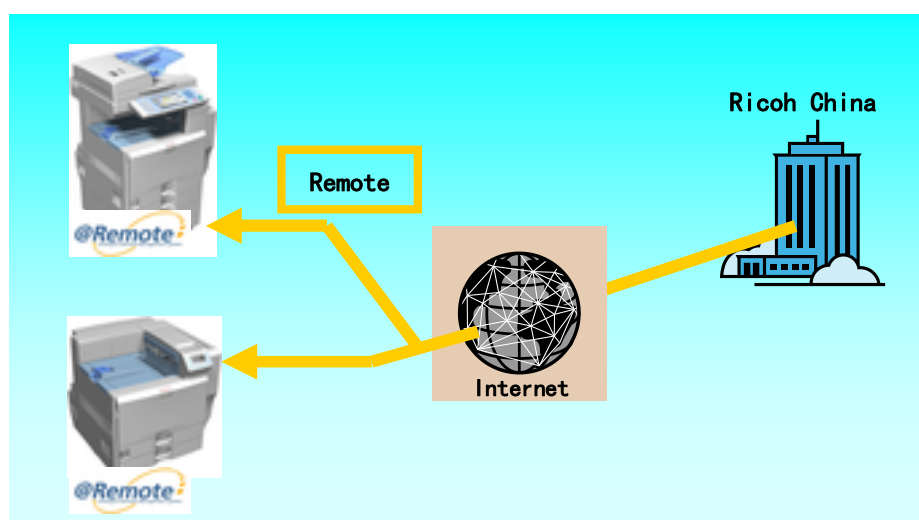
服务和功能介绍

RICOH

1-1 @Remote 概要

@Remote 是新一代的远程设备管理的系统。

@Remote 能够管理设备和监控设备的实时情况。通过@Remote 理光可以向全包服务的客户提供“高效”，“安全”，“精准”的服务。



1-2 @Remote 客户利益

利益.1 前瞻性耗材提醒通知

通过自动碳粉不足提醒, 我们将很大程度地减少由于碳粉不足而导致停机的时间。

利益.2 计数信息自动发送

通过自动抄表, 我们能够向客户提供准确, 及时的抄表服务发票。

利益.3 设备使用报告

你可以通过浏览器查看你的设备的状况, 如打印量/复印量/传真量及彩色的印量等, 方便对输出进行管理。

利益.4 主动式设备故障管理

通过机器故障代码的自动提醒, 能够及时了解机器出现的故障, 作出准确判断, 很大程度地减少由于故障而导致停机的时间。

RICOH

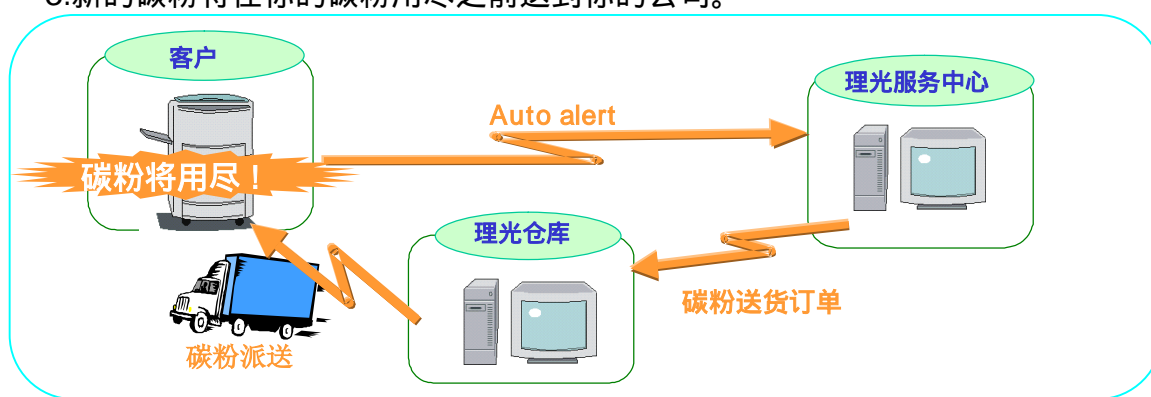
1-3 @Remote 服务介绍

自动供应碳粉

当碳粉快用尽时，设备会通过网络自动提醒理光的服务中心，理光将在碳粉用尽之前为你更换碳粉，确保您公司的设备稳定运行。

workflow

- 1.设备自动通知理光服务中心碳粉将用尽。
- 2.理光服务中心将与你确认更换碳粉。
- 3.新的碳粉将在你的碳粉用尽之前送到你的公司。



作用

在你的办公室发生过以下情况没吗？



自动供应碳粉将是你的优质解决方案!!

- 当碳粉快用尽的时候，设备会自动提醒，碳粉将被自动送到，再也不会出现忘记订购碳粉了。
- 再也不会受订购碳粉和碳粉库存管理的烦扰了。

·根据所在区域的不同我们可能不提供@Remote 服务，详情请咨询相关@Remote销售和
服务人员。

·在安装@Remote之前需要提前与服务人员进行**安装环境的可行性确认**。

·某些复印机或打印机不支持@Remote服务，详情请咨询你的销售和服务相关人员。

RICOH

1-4 @Remote 服务介绍 网站报告服务

网络报告功能 :你可以随时通过网页以直观的图形报告来查看你设备的总的输出情况

功能

你通过提交你的地址，用户ID 和密码，登陆网站查看你的设备的输出情况。

你可以按以下分类输出报告：

-按使用的功能 /按设备 -按彩色/黑白 /按设备 -月印量 /按设备 /按机型 -
可以将设备的使用报告以CSV格式导出，以方便你对输出的管理。

网站报告主页：可选择相应的报告



按功能：打印，复印，传真



按照彩色/黑白



导出Excel报告



自动抄表：设备将自动抄表并将抄表数据发送到理光服务中心

作用

由于设备自动抄表，抄表将准确并定期的自动执行。同时您也可以通过网络报告功能随时查看抄表数据。

注：由于@Remote自动抄表时间与您登陆网站查看的时间不一致，这将导致看到的抄表数据无法保证一致。

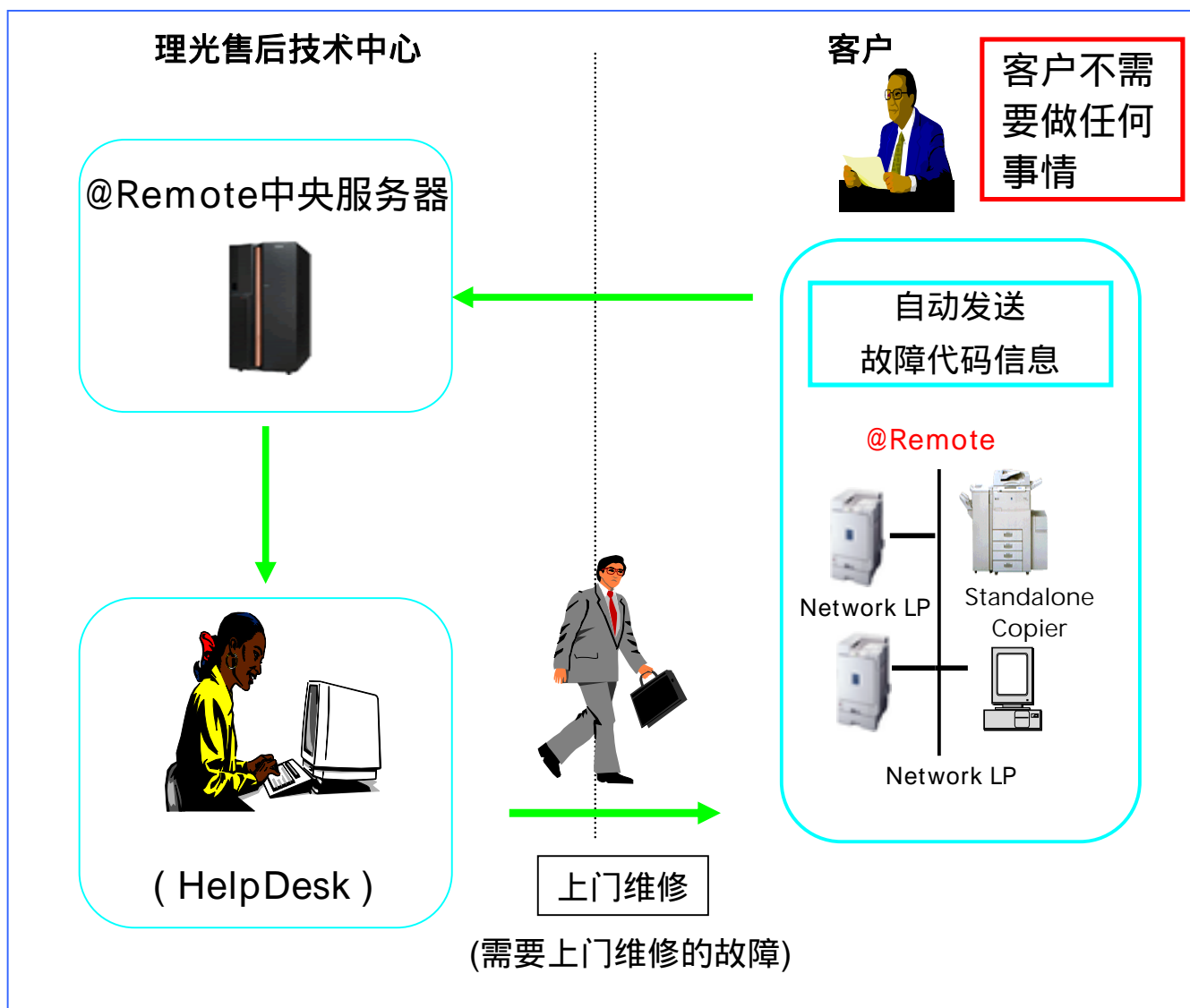
RICOH

1-4 @Remote 服务介绍

故障代码提醒服务

@Remote 可以**实时接收到来自机器的故障代码信息**，理光售后技术中心可以根据实际情况对机器的故障进行远程诊断和固件的升级。

workflow



作用

当机器发生故障时，客户不需要做任何事情，设备会自动地向@Remote系统报告故障情况，@Remote会自动接收**故障代码信息**，通过**这些**信息，理光技术工程师可以远程诊断设备的故障，做出判断，及时解决故障。

RICOH

@Remote

在全球范围的情况

RICOH

2-1 在全球范围内使用@Remote的部分客户



ConocoPhillips

FedEx®

Standard Chartered

Henkel

AIR FRANCE

usbank
Five Star Service Guaranteed



ABN·AMRO

DAIMLERCHRYSLER



Century 21

NBA

TOYOTA

HELLY HANSEN

YMCA



Marriott
HOTELS • RESORTS • SUITES

Audi

DUPONT

Allstate.
You're in good hands.

L'ORÉAL
PARIS

Unilever

GAP

BASF
The Chemical Company

RICOH

2-2 目前@Remote 在全球范围安装的情况

在欧洲使用@Remote
服务的MFP数量有
586,000 台

在日本使用
@Remote 服务MFP
有615,000 台



在亚太地区使用
@Remote服务的
MFP有95,200 台

在美国使用
@Remote服务的
MFP有407,000 台

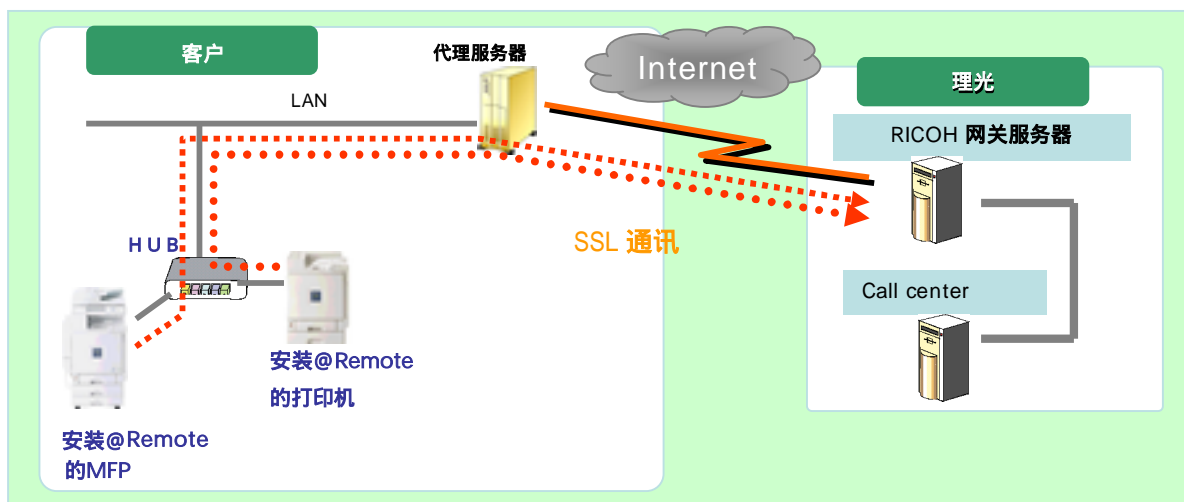
@Remote

安全和通讯

RICOH

3-1 @Remote 通讯和设置概要

安装@Remote 服务的机器通过SSL 协议进行通讯。



*请与理光销售代表确认 @Remote 支持的机型。

*如果安装@Remote的打印机和服务器没有连接互联网将无法向理光服务器发送数据。

■ 安装@Remote必备的条件

@Remote 安装需具备以下条件：

具体的设置将由理光服务工程师操作，请在安装前准备好以下信息：

< 必备信息 >

● 代理服务器地址和端口

➢ 如果您的网络环境使用代理服务器，请提供给我们服务器地址和端口信息。

● 代理服务器用户名和密码

➢ 如果代理服务器需要用户名和密码，请提供给我们代理服务器的用户名和密码*，以便@Remote通讯。

注:对于密码, 也可以在技术员的引导下在实施安装时由客户自行输入

3-2 @Remote 安全

Point 1 绝对不会从理光这端启动通讯

@Remote 将通过客户的安全的网络（代理服务器）与理光服务器进行通讯。与理光的服务器的通讯一直都是从客户这边的打印机或MFP启动的。理光绝对不会主动与客户的网络通讯和访问，因此，不需要对防火墙做基本的设置。

Point 2 使用SSL (HTTPS)协议通讯

@Remote 使用SSL (HTTPS) 协议来进行通讯。

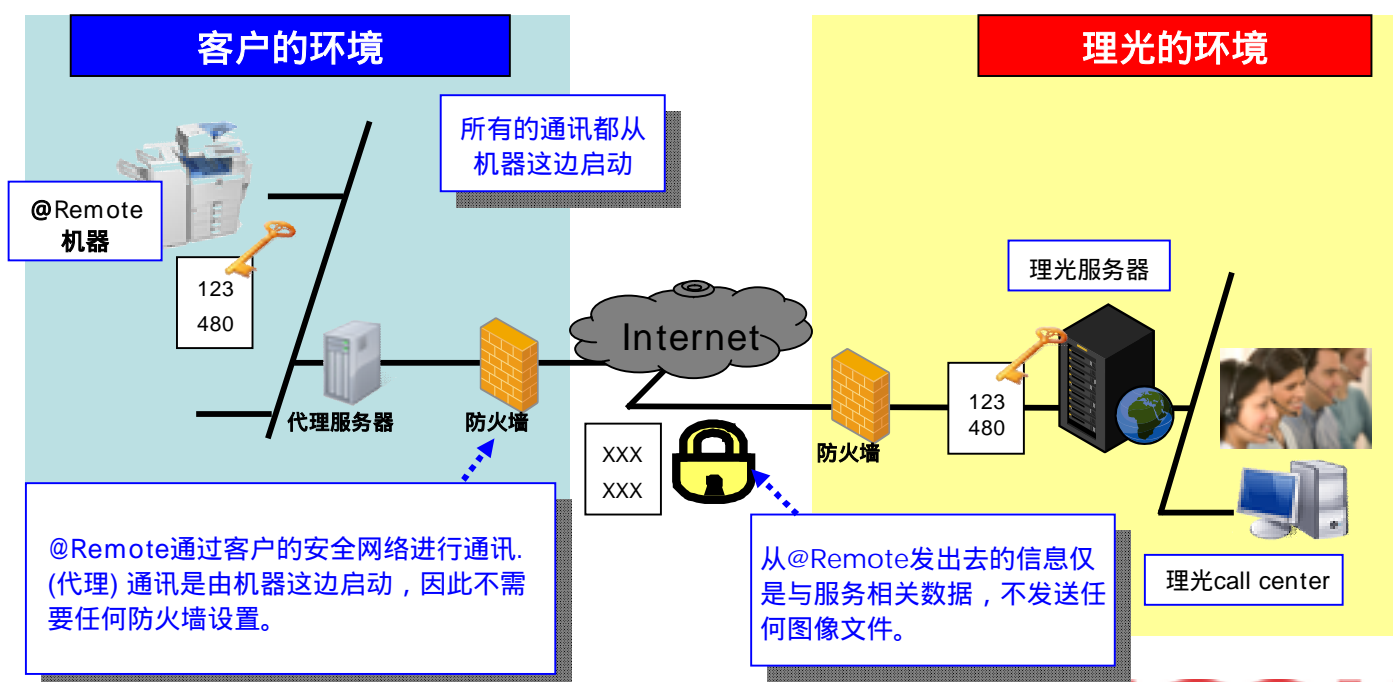
安装了@Remote的打印机和数码复合机与理光服务器均包含了数字证书，打印机和数码复合机每次通讯，通过交换数字证书来彼此验证双方的身份，通过加密的对称密钥来进行通讯。因此安装了@Remote的打印机和数码复合机上不会发生欺诈性/未验证的通讯。

*SSL (加密套接字协议层) 是一种加密协议，用来确保通讯数据在互联网上的安全。SSL 进行交互的认证和数据加密确保安全的通讯。

Point 3 只有与 @Remote服务的相关信息被发送

@Remote 仅发送机器的维护和抄表的信息到理光的服务器。图像数据如复印，扫描，打印的数据绝不会被发送，另外，理光的服务器也不能接受这些数据。（具体发送数据请参见下一页的说明）。

同时，我们也在@Remote的合同中说明，我们不接收任何影像文件。



* @Remote 的机器需要连接到互联网

RICOH

3-3 与理光服务器通讯的数据类型清单

call 类型		Call 信息	Call 时间	通讯传输量 (Kbyte) *1
设备管理 Call	Service call	<ul style="list-style-type: none"> · I D · 机器序列号 	实时	70
	警告 call	<ul style="list-style-type: none"> · 分类信息 	一次/天	
	碳粉 call	<ul style="list-style-type: none"> · 详细信息 · 发生日期和分类 	实时	
设备状态 call	日程 call	<ul style="list-style-type: none"> · 机器序列号 · 抄表信息和日期 · 机器使用信息 / 日期 · 固件版本信息 / 日期 · 维护信息 / 日期 	一次/天 (日程时间)	160
	抄表 call	<ul style="list-style-type: none"> · 机器序列号 · 抄表信息和日期 · 最近一次的抄表信息/日期 	一次/月(日程时间)	20
	抄表错误 call	<ul style="list-style-type: none"> · 机器序列号 · 上一次和现在的抄表信息 	实时	2
设备操作状态 call *2	操作状态 call	<ul style="list-style-type: none"> · I D · 机器序列号 · 日期 · 状态分类 (操作 / 机器停止 / 网络未连接 / 长时间停止) 	当 @Remote 侦测到机器操作长时间停止 / 网络错误或其它。	2
	及其序列号码错误 call	<ul style="list-style-type: none"> · 侦测序列号 · 现在的序列号 	当 @Remote 侦测到序列号错误	2
首次安装		<ul style="list-style-type: none"> · 机器序列号 · 设置信息 (连接类型, 客户 ID) 	当第一次安装	100 ~ 300
设置改变 call		<ul style="list-style-type: none"> · 改变设置名称 · 设置参数 	当设置改变时	5
触发 call		<ul style="list-style-type: none"> · 设置信息 (机器序列号 / 网络信息) 	当机器重启	2
测试 call		<ul style="list-style-type: none"> · 机器序列号 	当通讯测试	2
轮流检测		<ul style="list-style-type: none"> · 机器序列号 	一次 / 小时	2
认证问题需求 call		<ul style="list-style-type: none"> · 认证信息 · 认证有效期 	当认证错误, 认证即将过期, 侦测到欺诈的序列号, 侦测到欺诈的 URL.	5

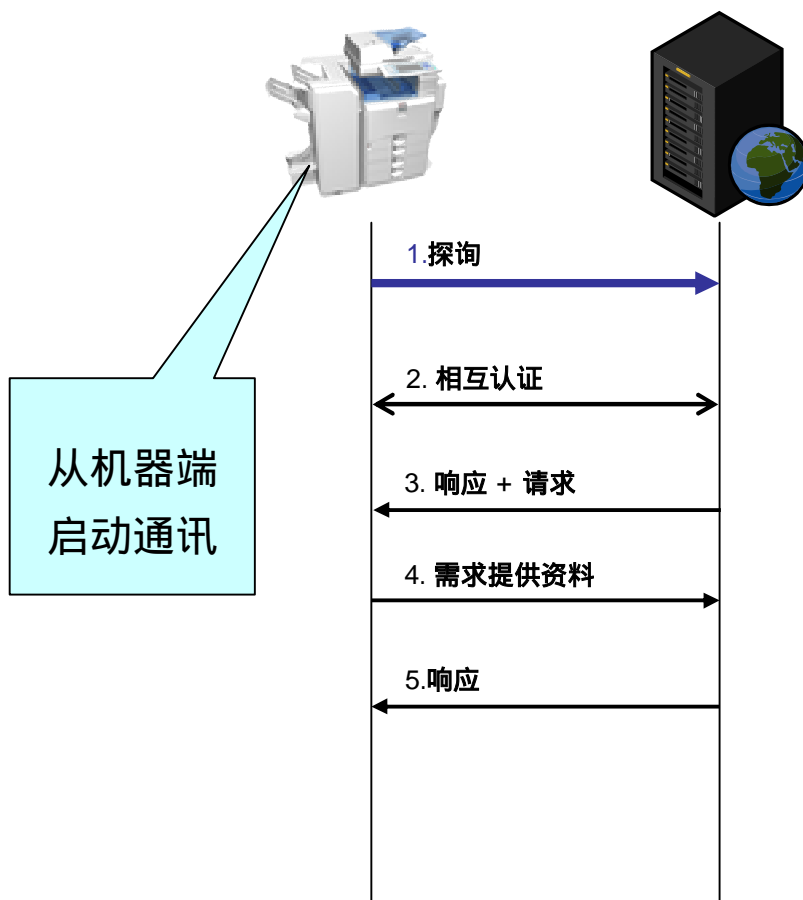
*通讯传输量是一个参考, 实际的通讯传递量可能会因具体情况而异。

3-4 当理光的服务器需要连接安装 @Remote的打印机和数码复合机时

当远程监测到打印机和数码复合机，理光服务器需要通过客户的网络进行沟通。因为如此，@Remote将等待直到安装 @Remote的机器轮流侦测通讯，才会发回请求相应。通过这种方式，理光服务器将永远不会主动启动客户的机器。

- 安装@Remote的机器每小时发送一次探寻到理光服务器来检测机器的操作状态和检查来自理光服务器端的任何请求
- 当call center 需要机器的信息, 理光的服务器会等待到来自机器的探寻。一旦理光服务器接收到来自机器的探寻，然后发送请求。
- 以下Call, 机器会自动发送call 到理光服务器。（不是基于探寻请求）

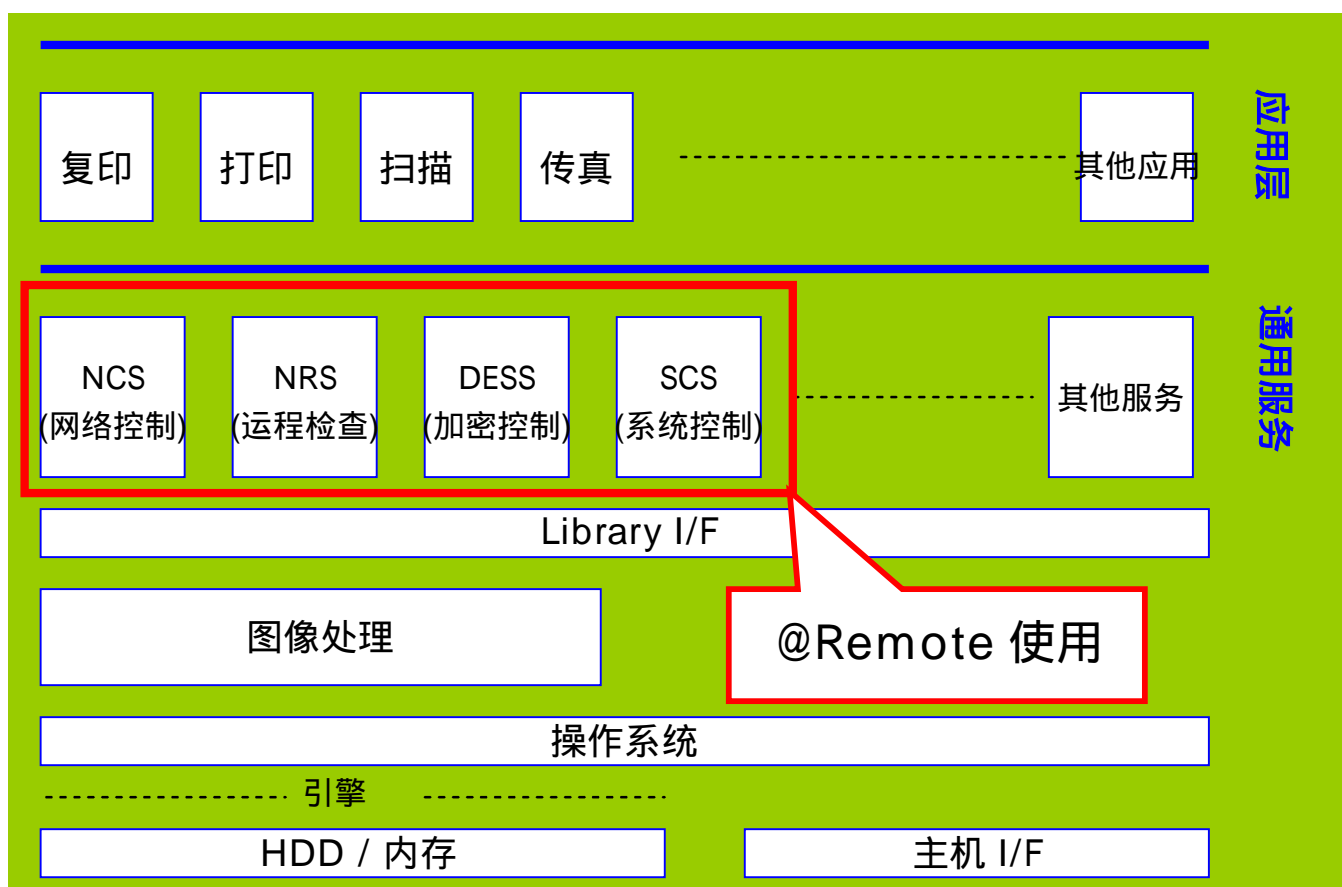
抄表信息 / 机器错误 / 警报 / 碳粉



3-5 机器内部架构

(当@Remote 通讯时机器内部的架构)

- 理光 Aficio 系列的机器是基于图形化的程序在理光独创的操作系统上进行操作和通过各自的程序库接口来处理. 软件是与通常的服务层和应用层是分开的。每个应用程序调用被请求的通用服务来操作。
- @Remote 可以获得为@Remote服务准备的信息，然而 由于机器的内部结构，没有线路可以访问图像处理和硬盘/内存。
- 所以 @Remote 将永远不会获得机器内部的图像数据信息。



- **应用** ...用来实现多种功能操作的软件. 复印, 打印, 扫描, 传真 和其他.
- **图像处理** ...处理所有在MFP内部的图像处理操作，例如：复印，打印，扫描图像的处理均在这层。
- **硬盘和内存** ...图像数据暂时的保存在内存里。所有在MFP上处理的图像数据 均保存在硬盘上。
- **主机 I/F** ... 与外部的机器通讯时使用。@Remote选择 Ethernet I/F 作为通讯接口。
- **通用服务** ... 当操作时使用每个应用. @Remote 使用下面的一般服务通用。
 - (1) NCS(网络控制) ...主机 I/F 控制、每个协议控制 (传送, 时期)
 - (2) NRS (运程控制) ...运程检查通讯控制 communication control
 - (3) DESS (加密功能控制) ...加密和de-加密
 - (4) SCS (系统控制) ... 每个功能设置, 抄表和日志数据管理

RICOH



RICOH