

eService

Die einfache Art,
Ihre Ricoh-
Produkte zu
verwalten

Anleitung zum RICOH eService

RICOH
imagine. change.



Das eService-Portal ist benutzerfreundlich gestaltet und ermöglicht es Ihnen, uns Ihre Fragen und Informationen rund um Ihre Produkte schnell und bequem mit wenigen Klicks zukommen zu lassen.



Inhalt:

Warum eService?	Seite 3
Registrierung eines neuen Benutzers	Seite 4
Anmeldung	Seite 8
Serviceanforderungen	Seite 10
Bestellung von Verbrauchsmaterialien	Seite 16
Übermittlung von Zählerständen	Seite 22
Registrierung eines Systems	Seite 25
Änderung der Kontodaten	Seite 29
Häufig gestellte Fragen	Seite 32
Kontakt	Seite 32

Warum eService?



Die elektronische Kommunikation ist heute die effektivste Methode für den schnellen und einfachen Austausch von Geschäftsinformationen. Aus diesem Grund hat Ricoh das eService Online-Portal entwickelt, das eine effiziente Methode darstellt, um mit uns in Kontakt zu treten.

Durch die Nutzung fortschrittlicher Web-Technologien stellen wir sicher, dass Ihre Anliegen unverzüglich bei uns eingehen und zeitnah bearbeitet werden. Die Verwendung des eService-Portals ist schnell und einfach. Sie erhalten jederzeit Hilfe, wenn Sie diese benötigen.

Da flexibles Arbeiten weltweit immer mehr zur Regel wird, ermöglicht das Ricoh eService-Portal Ihrem Unternehmen den Zugriff auf die Online-Plattform von überall und an jedem Tag rund um die Uhr. Anrufe sind nicht mehr zu einer bestimmten Tageszeit erforderlich und Sie können Ihre Anfragen jederzeit über ein beliebiges Endgerät absenden.

Das eService-Portal ist Ihre zentrale Anlaufstelle zu uns, damit Sie sich auf die wichtigen Dinge konzentrieren können: Ihr Geschäft.

Einfach

Das Ricoh eService-Portal wurde umgestaltet und ist nun deutlich einfacher zu bedienen. Nach der Anmeldung können Sie in nur wenigen Schritten Serviceanforderungen stellen, nach Informationen suchen und Verbrauchsmaterialbestellungen aufgeben und verfolgen.

Komfortabel

Das eService-Portal ermöglicht Ihnen, rund um die Uhr Bestellungen aufzugeben, Zählerstände zu übermitteln und Serviceanforderungen zu stellen. Sie können sich sicher sein, dass Ihr Anliegen unverzüglich bei uns eingeht und so eine zeitnahe Bearbeitung sichergestellt wird.

Praktisch

Das eService-Portal ist Ihr Tor zum Ricoh-Service und die zentrale Anlaufstelle für all Ihre Anliegen. Viele Ihrer Anliegen können Sie mithilfe unserer umfangreichen Wissensdatenbank schnell beheben.

Registrierung als Benutzer

Neue Benutzer müssen sich registrieren, um das Ricoh eService-Portal nutzen zu können.

Registrieren Sie sich auf der Ricoh eService-Website unter www.ricoh.de/support/ricoh-eservice.

Das eService-Portal kann auch über die Ricoh-Homepage im Abschnitt Support durch Anklicken der Schaltfläche Ricoh eService aufgerufen werden.

Deutsch ▾

RICOH
imagine. change. eService

Einfach
Komfortabel
Praktisch

Ricoh eService 24/7 Portal

eService

Ricoh eService

Das Ricoh eService-Portal ermöglicht es Ihnen, uns Ihre Anliegen und Fragen rund um Ihre Ricoh-Systeme schnell und bequem zukommen zu lassen. Das eService-Portal ist durch eine intuitive Benutzerführung darauf ausgelegt, Sie schnell und sicher an Ihr Ziel zu führen.

Sie können das eService-Portal jederzeit und rund um die Uhr verwenden und sich sicher sein, dass Ihr Anliegen stets die richtigen Kontaktpersonen bei Ricoh erreicht. So ist eine zeitnahe Bearbeitung Ihrer Anfrage sichergestellt. Das eService Portal stellt für Sie somit die beste Möglichkeit dar uns zu kontaktieren.

Mit dem eService-Portal können Sie:

-  Technische Unterstützung anfordern, indem Sie eine Serviceanforderung stellen
-  Verbrauchsmaterial für Ihre Systeme bestellen und nachverfolgen
-  Zählerstände Ihrer Systeme schnell und bequem übermitteln
-  Besuchen Sie das Ricoh eService-Portal, um sich zu registrieren und anzumelden.

IT Services
Flexible und skalierbare IT-Bereitstellung

Ricoh bietet IT Services für die Anforderungen von kleinen, mittleren und großen Unternehmen.
[Mehr erfahren](#)

Anmeldung

Benutzer-ID

Passwort

Daten speichern

[Benutzer-ID vergessen?](#)
[Passwort vergessen?](#)

Anmelden

Noch nicht registriert?

[Jetzt registrieren](#)

Links

[Kontaktieren Sie uns!](#)
Kontaktieren Sie das Ricoh eService-Team, wenn Sie Fragen zu eService haben.

[Häufig gestellte Fragen](#)
Sie haben eine Frage zu eService? Möglicherweise finden Sie hier bereits eine Antwort.

[Ricoh Smart Return](#)
Weitere Informationen zu unserem Rücknahmeprogramm für Ricoh-Verbrauchsmaterialien.

Bei Bedarf können Sie über das Dropdown-Menü (oben rechts) eine andere Sprache auswählen.

Klicken Sie als neuer Benutzer auf „Jetzt registrieren“ (grüne Schaltfläche auf der rechten Seite).

Geben Sie die Seriennummer Ihres Systems und die Postleitzahl seines Standorts ein.

Registrierung eines neuen Benutzers

Zum Erstellen eines neuen Benutzerkontos registrieren Sie eines Ihrer Systeme. Wenn Sie Kunde eines Fachhändlers oder Vertriebspartners sind, kontaktieren Sie bitte unser Customer Service Center für Informationen zu Ihrer Benutzerregistrierung im eService-Portal. Wenn Sie mehrere Systeme registrieren möchten, können Sie hierfür nach der ersten Registrierung eine Schnelloption verwenden.

Systemdaten

Benutzerdaten

Einstellungen für das System

Systemdaten

Um fortfahren zu können, registrieren Sie bitte eines Ihrer Systeme. *Pflichtfeld

Seriennummer*

Postleitzahl ⓘ *

Angaben entfernen

Weiter

Wenn Sie über mehrere Systeme verfügen, müssen Sie nur eine Seriennummer und eine Postleitzahl eingeben.

Klicken Sie auf „Weiter“.

Ihre Kundendaten sind mit der Seriennummer des Systems verknüpft und werden automatisch angezeigt.

Registrierung eines neuen Benutzers

Zum Erstellen eines neuen Benutzerkontos registrieren Sie eines Ihrer Systeme. Wenn Sie Kunde eines Fachhändlers oder Vertriebspartners sind, kontaktieren Sie bitte unser Customer Service Center für Informationen zu Ihrer Benutzerregistrierung im eService-Portal. Wenn Sie mehrere Systeme registrieren möchten, können Sie hierfür nach der ersten Registrierung eine Schnelloption verwenden.

Systemdaten

Benutzerdaten

Einstellungen für das System

Systemdaten

Um fortfahren zu können, registrieren Sie bitte eines Ihrer Systeme. *Pflichtfeld

Seriennummer*

T323Q900165

Postleitzahl ⓘ *

10557

Angaben entfernen

Weiter

Benutzerdaten

🔗 Sollten die unten stehenden Daten falsch sein, klicken Sie bitte hier.

Modell

T323Q900165 | GEN1457 (SP 3500SF MONO A4 MF PRODUCT)

Kundenname

+49 group GmbH

Adresse

Europaplatz 2, Berlin, Deutschland | 10557

Abbrechen

Systemdaten übermitteln

Wenn Sie eine falsche Seriennummer eingegeben haben, können Sie diese korrigieren, indem Sie auf „Angaben entfernen“ klicken.

Wenn die Kundendaten aktualisiert werden müssen, können Sie eine Änderung anfordern, indem Sie auf das rote Icon neben dem Text „Sollten die untenstehenden Daten falsch sein, klicken Sie bitte hier.“ klicken. Wenn die angezeigten Informationen korrekt sind, klicken Sie auf „Systemdaten übermitteln“. Die neuen Informationen werden von Ricoh geprüft und geändert.

Nun werden Sie aufgefordert, Ihre persönlichen Daten einzugeben.

Geben Sie die Informationen in das Formular ein.

Felder, die mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet sind, sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite Mein Konto FAQ Kontakt

Registrierung eines neuen Benutzers

Zum Erstellen eines neuen Benutzerkontos registrieren Sie eines Ihrer Systeme. Wenn Sie Kunde eines Fachhändlers oder Vertriebspartners sind, kontaktieren Sie bitte unser Customer Service Center für Informationen zu Ihrer Benutzerregistrierung im eService-Portal. Wenn Sie mehrere Systeme registrieren möchten, können Sie hierfür nach der ersten Registrierung eine Schnelloption verwenden.

Systemdaten **Benutzerdaten** Einstellungen für das System

Benutzerdaten

Bitte geben Sie für die Registrierung Ihre persönlichen Daten ein. *Pflichtfeld

Persönliche Daten

Titel*

Vorname*

Nachname*

E-Mail-Adresse*

Benutzer-ID (max. 20 Zeichen)*

Passwort (Das alphanumerische Passwort sollte mindestens acht Zeichen lang sein und muss mindestens einen Kleinbuchstaben, einen Großbuchstaben und eine Zahl enthalten.)*

Passwort bestätigen*

Telefon geschäftlich

Telefon (mobil)

Tätigkeitsbereich*

Branche*

Aktionscode

Sicherheitsfragen

Sicherheitsfrage 1*

Sicherheitsantwort 1*

Sicherheitsfrage 2*

Sicherheitsantwort 2*

E-Mail-Einstellungen

Bestätigungs-E-Mails für Serviceanforderungen senden

Bestätigungs-E-Mails für Verbrauchsmaterialbestellungen senden

Bestätigungs-E-Mails für Zahlerstatusmeldungen senden

Informationen zu zukünftigen Aktionen senden

Ich stimme den [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) zu.*

Zurück zu den Systemdaten Abbrechen **Benutzerdaten übermitteln**

Es ist erforderlich, dass Sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustimmen, die Sie durch Klicken auf den Link „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ einsehen können.

Wenn die eingegebenen Informationen vollständig sind, klicken Sie auf „Benutzerdaten übermitteln“.

Nun werden Sie aufgefordert, Ihre persönlichen Einstellungen vorzunehmen.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Ja“, wenn Sie per E-Mail daran erinnert werden möchten, wenn Meldungen von Zählerständen fällig sind.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite Mein Konto FAQ Kontakt

Registrierung eines neuen Benutzers

Zum Erstellen eines neuen Benutzerkontos registrieren Sie eines Ihrer Systeme. Wenn Sie Kunde eines Fachhändlers oder Vertriebspartners sind, kontaktieren Sie bitte unser Customer Service Center für Informationen zu Ihrer Benutzerregistrierung im eService-Portal. Wenn Sie mehrere Systeme registrieren möchten, können Sie hierfür nach der ersten Registrierung eine Schnelloption verwenden.

Systemdaten Benutzerdaten **Einstellungen für das System**

Einstellungen für das System

Bitte legen Sie die Einstellungen für dieses System zum Abschluss der Benutzerregistrierung fest. *Pflichtfeld

Einstellung für das registrierte System

E-Mail-Erinnerungen senden, wenn Zählerstandsübermittlungen fällig sind. * Ja Nein

E-Mail-Adresse Vertreter

Eigenname des Systems

Anmerkungen (max. 250 Zeichen)

Zurück zu den Benutzerdaten Abbrechen **Registrieren**

Geben Sie eine zweite E-Mail-Adresse (an die Ricoh Erinnerungen zu Meldungen von Zählerständen sendet) und einen eindeutigen Namen ein (mit dem sich das registrierte System identifizieren lässt, z. B. Kopierer Erdgeschoss).

Klicken Sie auf „Registrieren“, um die Benutzerregistrierung abzuschließen. Es wird eine Bestätigung der erfolgreichen Registrierung angezeigt.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite Meine Systeme Mein Konto FAQ Kontakt

Registrierung abgeschlossen.

Sie haben Ihr neues Benutzerkonto erfolgreich erstellt und Ihr System auf Ihren Benutzer registriert.

Wenn Sie 25 oder mehr Systeme registrieren möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an unser Customer Service Center. Bitte geben Sie Ihren Benutzernamen an und fügen Sie eine Liste der auf Ihr Benutzerkonto zu registrierenden Systeme bei. Weitere Informationen zu dieser Option finden Sie in den [FAQs zur Registrierung mehrerer Systeme](#).

Unser eService-Portal bietet Ihnen folgende, weitere Möglichkeiten:

-  Serviceanforderung erstellen
-  Bestellung von Verbrauchsmaterialien
-  Registrierung weiterer Systeme
-  Zählerstände übermitteln
-  Zu nicoh-return.com wechseln

Anmeldung

Registrierte Benutzer können das Ricoh eService-Portal nutzen, um Serviceanforderungen zu erstellen, Verbrauchsmaterialien zu bestellen, Zählerstände zu übermitteln und Ihre Kontoangaben sowie die registrierten Systeme zu verwalten.

Das Ricoh eService-Portal ist über www.ricoh.de/support/ricoh-eservice zu erreichen. Es kann auch über die Ricoh-Homepage im Abschnitt Support durch Anklicken der Schaltfläche Ricoh eService aufgerufen werden.

Wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache im Dropdown-Menü (oben rechts) und geben Sie Ihre Benutzer-ID und das Passwort ein.

Deutsch ▾

RICOH
imagine. change. eService

Einfach
Komfortabel
Praktisch

Ricoh eService 24/7 Portal

eService

Anmeldung

Benutzer-ID

Passwort

Daten speichern

[Benutzer-ID vergessen?](#)
[Passwort vergessen?](#)

Anmelden

Noch nicht registriert?

Jetzt registrieren

Links

Kontaktieren Sie uns!
Kontaktieren Sie das Ricoh eService-Team, wenn Sie Fragen zu eService haben.

Häufig gestellte Fragen
Sie haben eine Frage zu eService? Möglicherweise finden Sie hier bereits eine Antwort.

Ricoh Smart Return
Weitere Informationen zu unserem Rücknahmeprogramm für Ricoh-Verbrauchsmaterialien.

IT Services
Flexible und skalierbare IT-Bereitstellung

Ricoh bietet IT Services für die Anforderungen von kleinen, mittleren und großen Unternehmen.
[Mehr erfahren](#)

Ricoh eService

Das Ricoh eService-Portal ermöglicht es Ihnen, uns Ihre Anliegen und Fragen rund um Ihre Ricoh-Systeme schnell und bequem zukommen zu lassen. Das eService-Portal ist durch eine intuitive Benutzerführung darauf ausgelegt, Sie schnell und sicher an Ihr Ziel zu führen.

Sie können das eService-Portal jederzeit und rund um die Uhr verwenden und sich sicher sein, dass Ihr Anliegen stets die richtigen Kontaktpersonen bei Ricoh erreicht. So ist eine zeitnahe Bearbeitung Ihrer Anfrage sichergestellt. Das eService Portal stellt für Sie somit die beste Möglichkeit dar uns zu kontaktieren.

Mit dem eService-Portal können Sie:

- Technische Unterstützung anfordern, indem Sie eine Serviceanforderung stellen
- Verbrauchsmaterial für Ihre Systeme bestellen und nachverfolgen
- Zählerstände Ihrer Systeme schnell und bequem übermitteln
- Besuchen Sie das Ricoh eService-Portal, um sich zu registrieren und anzumelden.



Links

Wissensdatenbank

Eine Datenbank mit Tipps und Hinweisen zur schnellen Behebung von technischen Störungen.

Downloads

Laden Sie die neuesten Ricoh-Softwareupdates herunter.

Ricoh Smart Return

Weitere Informationen zu unserem Rücknahmeprogramm für Ricoh-Verbrauchsmaterialien.

Willkommen im Ricoh eService-Portal

Vielen Dank, dass Sie das Ricoh eService-Portal verwenden. Sie können nun Serviceanforderungen stellen, Verbrauchsmaterialbestellungen aufgeben, Zählerstände übermitteln und neue Systeme registrieren. Hilfreiche Hinweise zur Benutzung des Portals erhalten Sie in den häufig gestellten Fragen (FAQ). In der Wissensdatenbank finden Sie weitere Informationen und Tipps zur eigenständigen Behebung von technischen Problemen. Weitere Unterstützung erhalten Sie unter dem Reiter Hilfe.



Serviceanforderung

Erstellen Sie eine Serviceanforderung für ein bereits registriertes System.



Verbrauchsmaterialbestellungen

Bestellen Sie Verbrauchsmaterialien für ein registriertes System und verfolgen Sie den Bestellstatus.



Zählerstände

Übermitteln Sie Zählerstände für Ihre registrierten Systeme.



Neues System registrieren

Registrieren Sie Ihr System, um die eService-Funktionen nutzen zu können.

Weitere Informationen zum gleichzeitigen Registrieren von mehreren Systemen finden Sie in den häufig gestellten Fragen [FAQs](#).

IT Services

Flexible und skalierbare IT-Bereitstellung

Ricoh bietet IT Services für die Anforderungen von kleinen, mittleren und großen Unternehmen.

[Mehr erfahren](#)

Auf der Begrüßungsseite werden folgende Links angezeigt: „Serviceanforderung“, „Verbrauchsmaterialbestellungen“, „Zählerstände“ und „Neues System registrieren“.

Rechts auf der Begrüßungsseite befinden sich Links zur Wissensdatenbank, zu Downloads und zu Ricoh Smart Return.

Serviceanforderung

Registrierte Benutzer können das Ricoh eService-Portal nutzen, um Serviceanforderungen zu stellen.

Melden Sie sich mit Ihrer Benutzer-ID und Ihrem Passwort bei eService an.

Klicken Sie auf „Serviceanforderung“.

The screenshot shows the Ricoh eService Portal homepage. At the top, there is a navigation bar with links: Über uns, Kontakt, Ricoh Europa, Willkommen D John, Mein Konto, and Abmelden. Below this is the Ricoh logo and the tagline "imagine. change. eService". A secondary navigation bar contains: Startseite, Meine Systeme, Mein Konto, FAQ, and Kontakt. The main content area features a large banner with a city night scene and the text "Einfach, Komfortabel, Praktisch" and "Ricoh eService 24/7 Portal". To the right of the banner is a vertical "eService" label. Below the banner, the heading "Willkommen im Ricoh eService-Portal" is followed by a welcome message. The page is divided into several sections: "Serviceanforderung" (Create a service request), "Verbrauchsmaterialbestellungen" (Order consumables), "Zählerstände" (Report meter readings), and "Neues System registrieren" (Register new system). A "Links" section on the right includes "Wissensdatenbank", "Downloads", and "Rico Smart Return". A "IT Services" section at the bottom right highlights flexible and scalable IT solutions.

Über uns | Kontakt | Ricoh Europa | Willkommen D John | Mein Konto | Abmelden

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Einfach
Komfortabel
Praktisch

Ricoh eService 24/7 Portal

eService

Willkommen im Ricoh eService-Portal

Vielen Dank, dass Sie das Ricoh eService-Portal verwenden. Sie können nun Serviceanforderungen stellen, Verbrauchsmaterialbestellungen aufgeben, Zählerstände übermitteln und neue Systeme registrieren. Hilfreiche Hinweise zur Benutzung des Portals erhalten Sie in den häufig gestellten Fragen (FAQ). In der Wissensdatenbank finden Sie weitere Informationen und Tipps zur eigenständigen Behebung von technischen Problemen. Weitere Unterstützung erhalten Sie unter dem Reiter Hilfe.

Serviceanforderung
Erstellen Sie eine Serviceanforderung für ein bereits registriertes System.

Verbrauchsmaterialbestellungen
Bestellen Sie Verbrauchsmaterialien für ein registriertes System und verfolgen Sie den Bestellstatus.

Zählerstände
Übermitteln Sie Zählerstände für Ihre registrierten Systeme.

Neues System registrieren
Registrieren Sie Ihr System, um die eService-Funktionen nutzen zu können.

Weitere Informationen zum gleichzeitigen Registrieren von mehreren Systemen finden Sie in den häufig gestellten Fragen [FAQs](#).

Links

Wissensdatenbank
Eine Datenbank mit Tipps und Hinweisen zur schnellen Behebung von technischen Störungen.

Downloads
Laden Sie die neuesten Ricoh-Softwareupdates herunter.

Rico Smart Return
Weitere Informationen zu unserem Rücknahmeprogramm für Ricoh-Verbrauchsmaterialien.

IT Services
Flexible und skalierbare IT-Bereitstellung

Ricoh bietet IT Services für die Anforderungen von kleinen, mittleren und großen Unternehmen.
[Mehr erfahren](#)

Es wird eine neue Ansicht geöffnet, die Sie durch den Prozess der Serviceanforderung führt.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Serviceanforderung

Bitte geben Sie hier eine Serviceanforderung zu einem Ihrer registrierten Systeme ein.

System auswählen | Problembeschreibung übermitteln | Kontaktdaten | Zugangszeiten | Zusammenfassung

System auswählen

Bitte wählen Sie das System aus, für das Sie eine Serviceanforderung eingeben möchten.

Das gewünschte System suchen 1 - 1 von 1

Seriennumm	Modell	Eigenname des Gebäudes	Gebäude	Etage	Abteilung	Raum	Adresszeile	PLZ	Stadt	Adresszeile	Adres
T323Q900165	SP 3500SF A4-Schwar...						Europaplatz 2	10557	Berlin		

Abbrechen | System auswählen

Wählen Sie aus der Liste der registrierten Systeme das System aus, für das Sie eine Serviceanforderung aufgeben möchten.

Wenn Sie ein zweites Mal auf die gewählte Seriennummer klicken, werden weitere Details, z.B. die Historie vergangener Serviceanforderungen, eingeblendet. Hier können Sie prüfen, ob zu diesem Problem bereits eine Serviceanfrage gestellt wurde. Sie erhalten weitere Details zu den einzelnen Serviceanforderungen, indem Sie auf die Serviceanforderungs-Nummern klicken, woraufhin sich ein Popup-Fenster öffnet. Schließen Sie das Popup-Fenster, indem Sie auf das Kreuz (X) in der rechten oberen Ecke klicken.

Klicken Sie zum Fortfahren auf „System auswählen“.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme

Serviceanforderung

Bitte geben Sie hier eine Serviceanforderung zu einem Ihrer registrierten Systeme ein.

System auswählen | Problembeschreibung übermitteln | Kontaktdaten | Zugangszeiten | Zusammenfassung

System auswählen

Bitte wählen Sie das System aus, für das Sie eine Serviceanforderung eingeben möchten.

Das gewünschte System suchen 1 - 2 von 2

Seriennumm	Modell	Eigenname des Gebäudes	Gebäude	Etage	Abteilung	Raum	Adresszeile	PLZ	Stadt	Adresszeile	Adres
L1153900250	LF310/F2100 Fax						ROUTE DE S...	1227	CAROUGE	GE	
T323Q900165	SP 3500SF A4-Schwa...						Europaplatz 2	10557	Berlin		

Adresse: Europaplatz 2, , Berlin, 10557

Die letzten zehn Serviceanforderungen: ES1-350221236 ES1-350207048

Vorherige Serviceanforderung: < 1 von 2 >

Nun werden Sie aufgefordert, das Problem näher zu beschreiben.

Serviceanforderung

Bitte geben Sie hier eine Serviceanforderung zu einem Ihrer registrierten Systeme ein.

System auswählen → **Problembeschreibung übermitteln** → Kontaktdaten → Zugangszeiten → Zusammenfassung

Problembeschreibung übermitteln

Bitte wählen Sie die Option aus, die das Problem mit Ihrem System am besten beschreibt. Bitte geben Sie eine möglichst detaillierte Beschreibung des Problems an.

Seriennummer : T323Q900165 | Modellbezeichnung : SP 3500SF MONO A4 MF PRODUCT | Standort : +49 group GmbH

Wissensdatenbank

Bitte nutzen Sie unsere "Wissensdatenbank", die Ihnen bei der selbstständigen Lösung Ihres Problems schnell helfen kann.



Wissensdatenbank

Eine Datenbank mit Tipps und Hinweisen zur schnellen Behebung von technischen Störungen.

Konnten Sie mit Hilfe der Wissensdatenbank Ihre Störung lösen?*

Ja Nein

Zurück zur Systemauswahl

Abbrechen

Problembeschreibung übermitteln

Einige Probleme können schnell vom Benutzer gelöst werden, wodurch sich die Ausfallzeit des Systems verkürzt.

Durch Klicken auf „Wissensdatenbank“ wird ein neues Fenster mit Hinweisen zur eigenständigen Lösung für viele häufig auftretende Probleme geöffnet.

Select a Model

Deutsch | **English** | Español | Français | Italiano | Nederlands

 Color Multifunction Select a product Black & White Multifunction Select a product	 Printers Color Select a product Printers B&W Select a product
 Facsimile Select a product	 Scanners Select a product
 Production Printing Systems Select a product	 Wide / Large Format Solutions Select a product
 Digital Duplicators Select a product	 Projectors Select a product

Wenn Sie das Problem mithilfe der Wissensdatenbank selbstständig lösen konnten, schließen Sie das Fenster und aktivieren Sie „Ja“ neben „Konnten Sie mithilfe der Wissensdatenbank Ihre Störung lösen?“.

Wenn Sie das Problem mithilfe der Wissensdatenbank nicht lösen konnten, schließen Sie das Fenster und aktivieren Sie „Nein“ neben „Konnten Sie mithilfe der Wissensdatenbank Ihre Störung lösen?“.

Nun erscheint ein Dropdown-Menü, in dem Sie eine Beschreibung des Problems auswählen können.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Serviceanforderung

Bitte geben Sie hier eine Serviceanforderung zu einem Ihrer registrierten Systeme ein.

System auswählen | **Problembeschreibung übermitteln** | Kontaktdaten | Zugangszeiten | Zusammenfassung

Problembeschreibung übermitteln

Bitte wählen Sie die Option aus, die das Problem mit Ihrem System am besten beschreibt. Bitte geben Sie eine möglichst detaillierte Beschreibung des Problems an.
 Seriennummer: T323Q900165 | Modellbezeichnung: SP 3500SF MONO A4 MF PRODUCT | Standort: +49 group GmbH

Wissensdatenbank
 Bitte nutzen Sie unsere "Wissensdatenbank", die Ihnen bei der selbstständigen Lösung Ihres Problems schnell helfen kann.

 Wissensdatenbank
 Eine Datenbank mit Tipps und Hinweisen zur schnellen Behebung von technischen Störungen.

Konnten Sie mit Hilfe der Wissensdatenbank Ihre Störung lösen? Ja Nein

Fehlerbeschreibung

Fehlerbild*

Bitte geben Sie eine möglichst detaillierte Beschreibung ein (max. 2000 Zeichen). Die Angabe hilft uns bei der Behebung des gemeldeten Problems.*

Zurück zur Systemauswahl | Abbrechen | **Problembeschreibung übermitteln**

Wählen Sie das geeignete Fehlerbild im Dropdown-Menü aus und verwenden Sie das Textfeld, um weitere Informationen einzugeben, z. B. einen gegebenenfalls angezeigten Fehlercode. Klicken Sie anschließend auf „Problembeschreibung übermitteln“.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Serviceanforderung

Bitte geben Sie hier eine Serviceanforderung zu einem Ihrer registrierten Systeme ein.

System auswählen | Problembeschreibung übermitteln | **Kontaktdaten** | Zugangszeiten | Zusammenfassung

Kontaktdaten

Bitte überprüfen Sie Ihre Kontaktdaten.

Seriennummer: T323Q900165 | Modellbezeichnung: SP 3500SF MONO A4 MF PRODUCT | Standort: +49 group GmbH | Problem: Probleme mit Software-Lösung

Falls die Kontaktperson für diese Serviceanfrage nicht den unten stehenden Kontaktdaten entspricht, hinterlegen Sie bitte dort den gewünschten Ansprechpartner.

Name Ansprechpartner*

Telefonnummer Ansprechpartner*

Bitte geben Sie Ihre Auftrags-/Referenznummer an.

Zurück zur Problembeschreibung | Abbrechen | **Kontaktdaten übermitteln**

Nun werden Sie aufgefordert, die Kontaktdaten zu bestätigen und eine Auftrags- oder Referenznummer einzugeben.

Die Kontaktdaten können geändert werden, damit stets ein aktueller und verfügbarer Ansprechpartner und eine Telefonnummer hinterlegt werden können.

Eine Auftragsnummer ist für eine kostenpflichtige Serviceanforderung erforderlich (Pflichtfeld), wenn das System nicht durch einen Servicevertrag abgedeckt wird. Ist ein Servicevertrag vorhanden, kann die Nummer optional angegeben werden.

Klicken Sie anschließend auf „Kontaktdaten übermitteln“.

Nun werden Sie aufgefordert, die Zeiten festzulegen, zu denen einer unserer Techniker das System zur Problembeseitigung aufsuchen kann.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Serviceanforderung

Bitte geben Sie hier eine Serviceanforderung zu einem Ihrer registrierten Systeme ein.

System auswählen | Problembeschreibung übermitteln | Kontaktdaten | **Zugangszeiten** | Zusammenfassung

Zugangszeiten

Bitte geben Sie die Zeiträume an, wann wir Sie zur Behebung des Problems aufsuchen dürfen.

Seriennummer: T323Q900165 | Modellbezeichnung: SP 3500SF MONO A4 MF PRODUCT | Standort: +49 group GmbH | Problem: Probleme mit Software-Lösung

Bitte passen Sie die Zeiten an, falls erforderlich. Verwenden Sie dabei das Format hh:mm (24-Stunden-Format). Wenn der Zugang zu dem System an bestimmten Tagen nicht möglich sein sollte, entfernen Sie bitte die Werte für den betreffenden Tag und lassen Sie die Eingabefelder leer.

Montag		Dienstag		Mittwoch		Donnerstag		Freitag		Samstag		Sonntag	
08:00▼	17:00▼	08:00▼	17:00▼	08:00▼	17:00▼	08:00▼	17:00▼	08:00▼	14:30▼	00:00▼	00:00▼	00:00▼	00:00▼

Ist das System über die Mittagszeit nicht zugänglich? Ja Nein

Zurück zu Kontaktdaten | Abbrechen | Zugangszeiten bestätigen

Verwenden Sie das Dropdown-Menü, um die Wochentage und Zeiten festzulegen, an denen der Service von Ricoh Zugang zum System hat.

Aktivieren Sie „Ja“, wenn Sie eine Tageszeit, z. B. die Mittagspause, festlegen möchten, zu der das System nicht zugänglich ist.

Klicken Sie anschließend auf „Zugangszeiten übermitteln“.

Die Zugangszeiten werden als standardmäßige Zugangszeiten für Ihr Benutzerkonto gespeichert.

Nun wird eine Zusammenfassung der Serviceanforderung angezeigt.

Serviceanforderung

Bitte geben Sie hier eine Serviceanforderung zu einem Ihrer registrierten Systeme ein.

System auswählen Problembeschreibung übermitteln Kontaktdaten Zugangszeiten **Zusammenfassung**

Zusammenfassung der Serviceanforderung

Untenstehend finden Sie Ihre Angabe zu der Serviceanforderung.

Seriennummer T323Q900165
Modell SP 3500SF MONO A4 MF PRODUCT
Standort +49 group GmbH
Problem Probleme mit Software-Lösung
Problembeschreibung test
Name Ansprechpartner D John
Telefonnummer 7894561231
Ansprechpartner
Auftrags-
/Referenznummer

Zugangszeiten

	Montag		Dienstag		Mittwoch		Donnerstag		Freitag		Samstag		Sonntag	
Zugangszeiten	08:00	17:00	08:00	17:00	08:00	17:00	08:00	17:00	08:00	14:30	00:00	00:00	00:00	00:00

Für die abschließende Übermittlung Ihrer Serviceanforderung klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "Serviceanforderung bestätigen".

Zurück zu den Zugangszeiten Abbrechen **Serviceanforderung bestätigen**

Klicken Sie zur abschließenden Übermittlung der Serviceanforderung an uns auf „Serviceanforderung bestätigen“.

Nun wird eine Bestätigung Ihrer Serviceanforderung angezeigt. Die Bestätigung enthält eine eindeutige Serviceanforderungs-Nummer. Wenn Sie angegeben haben, dass Sie eine Bestätigungs-E-Mail erhalten möchten, wird auch eine Bestätigung an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.

Bestätigung Ihrer Serviceanforderung

Ihre Serviceanforderung wurde erfolgreich übermittelt.

Ihre Serviceanforderungs-Nummer ist **ES1-350221236**

Gegebenenfalls wird sich ein Mitarbeiter unseres Service-Teams telefonisch mit Ihnen in Verbindung setzen, um Ihnen bei der Lösung der gemeldeten Störung zu helfen. Eine E-Mail-Bestätigung wird an Ihre registrierte E-Mail-Adresse gesendet.

Unser eService-Portal bietet Ihnen folgende, weitere Möglichkeiten:

 Serviceanforderung erstellen

 Bestellung von Verbrauchsmaterialien

 Registrierung weiterer Systeme

 Zählerstände übermitteln

 Zu ricoh-return.com wechseln

Verbrauchsmaterialbestellungen

Registrierte Benutzer können das Ricoh eService-Portal nutzen, um Verbrauchsmaterialien zu bestellen. Melden Sie sich mit Ihrer Benutzer-ID und Ihrem Passwort bei eService an.

Wählen Sie „Verbrauchsmaterialbestellungen“.

Über uns | Kontakt | Ricoh Europa | Willkommen D John | Mein Konto | Abmelden

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Einfach
Komfortabel
Praktisch
Ricoh eService 24/7 Portal

eService

Willkommen im Ricoh eService-Portal

Vielen Dank, dass Sie das Ricoh eService-Portal verwenden. Sie können nun Serviceanforderungen stellen, Verbrauchsmaterialbestellungen aufgeben, Zählerstände übermitteln und neue Systeme registrieren. Hilfreiche Hinweise zur Benutzung des Portals erhalten Sie in den häufig gestellten Fragen (FAQ). In der Wissensdatenbank finden Sie weitere Informationen und Tipps zur eigenständigen Behebung von technischen Problemen. Weitere Unterstützung erhalten Sie unter dem Reiter Hilfe.

Serviceanforderung
Erstellen Sie eine Serviceanforderung für ein bereits registriertes System.

Verbrauchsmaterialbestellungen
Bestellen Sie Verbrauchsmaterialien für ein registriertes System und verfolgen Sie den Bestellstatus.

Zählerstände
Übermitteln Sie Zählerstände für Ihre registrierten Systeme.

Neues System registrieren
Registrieren Sie Ihr System, um die eService-Funktionen nutzen zu können.

Weitere Informationen zum gleichzeitigen Registrieren von mehreren Systemen finden Sie in den häufig gestellten Fragen [FAQs](#).

Links

Wissensdatenbank
Eine Datenbank mit Tipps und Hinweisen zur schnellen Behebung von technischen Störungen.

Downloads
Laden Sie die neuesten Ricoh-Softwareupdates herunter.

Ricoh Smart Return
Weitere Informationen zu unserem Rücknahmeprogramm für Ricoh-Verbrauchsmaterialien.

IT Services
Flexible und skalierbare IT-Bereitstellung

Ricoh bietet IT Services für die Anforderungen von kleinen, mittleren und großen Unternehmen.
[Mehr erfahren](#)

Es wird eine neue Ansicht geöffnet, die Sie durch den Prozess der Verbrauchsmaterialbestellung führt.

Verbrauchsmaterialbestellungen

Bestellen Sie online Verbrauchsmaterialien für Ihre Systeme.

System auswählen Verbrauchsmaterialien auswählen Lieferdaten Zusammenfassung der Bestellung

System auswählen

Bitte wählen Sie das System aus, für das Sie Verbrauchsmaterialien bestellen möchten.

Das gewünschte System suchen

Gesamtanzahl der Systeme: - 1 von 1

Seriennumm	Modell	Eigenname des S	Gebäude	Etage	Abteilung	Raum	Adresszeile	PLZ	Stadt	Adresszeile	Adres
T323Q900165	SP 3500SF A4-Schwar...						Europaplatz 2	10557	Berlin		

Abbrechen System auswählen

Wählen Sie aus der Liste der registrierten Systeme das System aus, für das Sie eine Serviceanforderung aufgeben möchten.

Wenn Sie ein zweites Mal auf die gewählte Seriennummer klicken, werden weitere Details, z.B. die zuletzt bestellten Artikel für diese Seriennummer, eingeblendet. Hier können Sie prüfen, ob in diesem Zusammenhang bereits Verbrauchsmaterialien bestellt wurden. Sie erhalten weitere Details zu den einzelnen Bestellungen, indem Sie auf die Artikelnummer und Daten klicken, woraufhin sich ein Popup-Fenster öffnet. Schließen Sie das Popup-Fenster, indem Sie auf das Kreuz (X) in der rechten oberen Ecke klicken.

Klicken Sie zum Fortfahren auf „System auswählen“.

The screenshot shows the RICOH eService interface with a popup window titled "Zuletzt bestellte Verbrauchsmaterialien - GEN1464". The popup contains the following information:

- Bestellnummer: ES1-350221319
- Bestelldatum: 15.09.2014
- Modellbezeichnung: Druckkartusche Schwarz für SP 3500SF
- Bestellt von: DJOHN
- Bestellmenge: 1
- Auftrags-/Referenznummer: 12345678

At the bottom of the popup, it says "Zuletzt bestellte Verbrauchsmaterialien: 1 of 3" with navigation arrows. The background interface shows the "System auswählen" section with a table of systems and a search bar.

Nun werden Sie aufgefordert, die benötigten Verbrauchsmaterialien auszuwählen.

Verbrauchsmaterialbestellungen

Bestellen Sie online Verbrauchsmaterialien für Ihre Systeme.

System auswählen Verbrauchsmaterialien auswählen Lieferdaten Zusammenfassung der Bestellung

Verbrauchsmaterialien auswählen

Bitte geben Sie für die Artikel, die Sie bestellen möchten, die gewünschte Menge an. Bitte beachten Sie: Für kostenpflichtige Verbrauchsmaterialien müssen Sie vor Abschluss der Bestellung eine Auftrags- bzw. Referenznummer eingeben.

1 - 1 von 1

Modell	Artikelbezeichnung	Preis pro Stück	Empfohlene Bestellmenge	Menge	Nettobetrag
T323Q900165					
GEN1464	PRINT CARTRIDGE BLACK FOR SP 3500SF	0,00 €	2	0	0,00 €



Gesamtpreis Netto 0,00

Lieferart

Standard Lieferzeit voraussichtlich c... Auslieferung im Laufe des nächsten Werktages (Mo-Fr) bei Aufgabe der Bestellung vor 12:30 Uhr 0,00 €

Gesamtpreis Netto (inklusive Lieferkosten) 0,00

Zurück zur Auswahl der Systeme Abbrechen Verbrauchsmaterialien auswählen

Die Bestellsicht zeigt Ihnen die Verbrauchsmaterialien, die Sie für Ihr System bestellen können.

Alle Preise werden angezeigt. Für Artikel wie zum Beispiel in einem Servicevertrag enthaltener Toner für ein Multifunktionssystem, werden die Artikel entsprechend als kostenfrei angegeben.

Wählen Sie die gewünschten Verbrauchsmaterialien aus der Liste aus, indem Sie die erforderliche Menge eingeben.

Wenn die Bestellmenge für kostenfreie Artikel den empfohlenen Wert übersteigt, werden Sie aufgefordert, einen Grund anzugeben.

Verwenden Sie das Dropdown-Menü, um die Lieferart und die Lieferkosten zu bestätigen.

In einigen Landesgesellschaften werden Express-Liefermöglichkeiten angeboten

Der Gesamtpreis wird im unteren Teil der Seite angezeigt.

Klicken Sie auf „Verbrauchsmaterialien auswählen“, um die gewünschten Verbrauchsmaterialien zu bestätigen.

Nun werden Sie aufgefordert, Lieferdaten anzugeben.

Geben Sie die entsprechenden Lieferdaten ein.

Verbrauchsmaterialbestellungen

Bestellen Sie online Verbrauchsmaterialien für Ihre Systeme.

System auswählen

Verbrauchsmaterialien auswählen

Lieferdaten

Zusammenfassung der Bestellung

Lieferdaten

Die voreingestellte Lieferadresse wurde aus den bei uns gespeicherten Daten übernommen. Falls erforderlich, können Sie diese für die Bestellung anpassen. Alle unten stehenden Lieferdaten werden auf das Versandetikett gedruckt.

Lieferadresse

(Daten werden auf Versandetikett gedruckt)

Firmenname*	<input type="text" value="+49 group GmbH"/>
Name/TeilNr Empfänger*	<input type="text"/>
Abteilung	<input type="text"/>
Straße/Hausnummer*	<input type="text"/>
Adresszusatz	<input type="text"/>
Stadt*	<input type="text"/>
Postleitzahl*	<input type="text" value="10557"/>

Abteilung

Gebäude	<input type="text"/>
Etage	<input type="text"/>
Zimmer	<input type="text"/>

Auftrags-/Referenznummer

Die gewählten Verbrauchsmaterialien und/oder die gewählte Lieferart sind kostenfrei. Sie können dennoch eine Auftrags-/Referenznummer für diese Bestellung eingeben.

Auftrags-/Referenznummer	<input type="text"/>
--------------------------	----------------------

[Zurück zur Auswahl der Verbrauchsmaterialien](#)[Abbrechen](#)[Lieferdaten bestätigen](#)

Die Lieferdetails werden als Standard für dieses System gespeichert, können jedoch für zukünftige Bestellungen geändert werden.

Klicken Sie auf „Lieferdaten bestätigen“, um die Lieferadresse zu bestätigen.

Nun wird eine Zusammenfassung der Verbrauchsmaterialbestellung angezeigt.

Prüfen Sie die Auftrags- und Lieferdaten. Klicken Sie bei Bedarf auf „Lieferdaten ändern“, um die Lieferadresse zu ändern, und auf „Bestellung ändern“, um die bestellten Artikel zu ändern.

Der Gesamtpreis, einschließlich Lieferkosten, wird im unteren Teil der Seite angezeigt.
 Klicken Sie auf „Bestellung absenden“, um die Verbrauchsmaterialbestellung aufzugeben.

imagine. change. eService

Startseite
Meine Systeme
Mein Konto
FAQ
Kontakt

Verbrauchsmaterialbestellungen

Bestellen Sie online Verbrauchsmaterialien für Ihre Systeme.

System auswählen
Verbrauchsmaterialien auswählen
Lieferdaten
Zusammenfassung der Bestellung

Zusammenfassung der Bestellung

Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung der bestellten Verbrauchsmaterialien, der gewählten Lieferart sowie den Versanddaten.

Lieferdaten ändern

Lieferadresse (Daten werden auf Versandetikett gedruckt)

Firmenname Hele Village Community Association

Name/TelNr Empfänger 123456789

Abteilung

Straße/Hausnummer 123

Adresszusatz

Stadt Torquary

Postleitzahl 10557

Abteilung

Gebäude

Etage

Zimmer

Auftrags-/Referenznummer

Auftrags-/Referenznummer 12345678

Bestellung ändern

1 - 1 von 1

Seriennumm	Modell	Artikelbezeichnung	Bestellmenge	Nettobetrag
T323Q900165				
L ▶	GEN1464	PRINT CARTRIDGE BLACK FOR SP 350... 1	0,00 €	

<
>

Gesamtpreis Netto 0,00 €

Lieferart

Standard Lieferzeit voraussichtlich ca. 1-2 Werktag(e) Auslieferung im Laufe des nächsten Werktages (Mo-Fr) bei Aufgabe der Bestellung vor 12:30 Uhr 0,00 €

Gesamtpreis Netto (inklusive Lieferkosten) 0,00 €

Zurück zu den Lieferdaten
Abbrechen
Bestellung absenden

Bestätigung der Verbrauchsmaterialbestellung

Ihre Verbrauchsmaterialbestellung wurde erfolgreich übermittelt.

Vielen Dank. Ihre Verbrauchsmaterialbestellung wurde erfolgreich übermittelt. Ihre Bestellnummer ist **ES1-350221319**.
Eine E-Mail-Bestätigung wird an Ihre registrierte E-Mail-Adresse gesendet.

Unser eService-Portal bietet Ihnen folgende, weitere Möglichkeiten:



Serviceanforderung erstellen



Bestellung von Verbrauchsmaterialien



Registrierung weiterer Systeme



Zählerstände übermitteln



Zu ricoh-return.com wechseln

Nun wird eine Bestätigung Ihrer Verbrauchsmaterialbestellung angezeigt. Die Bestätigung enthält eine eindeutige Bestellnummer. Wenn Sie angegeben haben, dass Sie eine Bestätigungs-E-Mail erhalten möchten, wird auch eine Bestätigung an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.

Übermittlung von Zählerständen

Registrierte Benutzer können das Ricoh eService-Portal nutzen, um Zählerstände zu übermitteln.

Melden Sie sich mit Ihrer Benutzer-ID und Ihrem Passwort beim eService an.

Klicken Sie auf „Zählerstände“.

Über uns | Kontakt | Ricoh Europa | Willkommen D John | Mein Konto | Abmelden

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Einfach
Komfortabel
Praktisch
Ricoh eService 24/7 Portal

eService

Willkommen im Ricoh eService-Portal

Vielen Dank, dass Sie das Ricoh eService-Portal verwenden. Sie können nun Serviceanforderungen stellen, Verbrauchsmaterialbestellungen aufgeben, Zählerstände übermitteln und neue Systeme registrieren. Hilfreiche Hinweise zur Benutzung des Portals erhalten Sie in den häufig gestellten Fragen (FAQ). In der Wissensdatenbank finden Sie weitere Informationen und Tipps zur eigenständigen Behebung von technischen Problemen. Weitere Unterstützung erhalten Sie unter dem Reiter Hilfe.

Serviceanforderung
Erstellen Sie eine Serviceanforderung für ein bereits registriertes System.

Verbrauchsmaterialbestellungen
Bestellen Sie Verbrauchsmaterialien für ein registriertes System und verfolgen Sie den Bestellstatus.

Zählerstände
Übermitteln Sie Zählerstände für Ihre registrierten Systeme.

Neues System registrieren
Registrieren Sie Ihr System, um die eService-Funktionen nutzen zu können.

Weitere Informationen zum gleichzeitigen Registrieren von mehreren Systemen finden Sie in den häufig gestellten Fragen [FAQs](#).

Links

Wissensdatenbank
Eine Datenbank mit Tipps und Hinweisen zur schnellen Behebung von technischen Störungen.

Downloads
Laden Sie die neuesten Ricoh-Softwareupdates herunter.

Ricoh Smart Return
Weitere Informationen zu unserem Rücknahmeprogramm für Ricoh-Verbrauchsmaterialien.

IT Services

Flexible und skalierbare IT-Bereitstellung

Ricoh bietet IT Services für die Anforderungen von kleinen, mittleren und großen Unternehmen.
[Mehr erfahren](#)

Es wird ein neues Fenster geöffnet, das Sie durch den Prozess zur Übermittlung der Zählerstände führt.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Zählerstände

Bitte geben Sie hier die Zählerstände für Ihre registrierten Systeme ein.

System auswählen | Eingabe von Zählerständen | Zusammenfassung

System auswählen

Bitte wählen Sie das/die System/e, für das/die Sie Zählerstände übermitteln möchten.

Fragen Sie hier Ihr(e) System(e) ab **Abfrage** 1 - 1 von 1

<input type="checkbox"/> Auswählen	Seriennummer	Modell	Eigenname des S	Gebäude	Etage	Abteilung	Raum	Adresszeile 1	
<input type="checkbox"/>	T323Q900165	SP 3500SF A4-Sch...						Europaplatz 2	1

Abbrechen | System auswählen

Wählen Sie aus der Liste der registrierten Systeme das System aus, für das Sie einen Zählerstand übermitteln möchten.

Klicken Sie zum Fortfahren auf „System auswählen“.

Nun werden Sie aufgefordert, einen Zählerstand einzugeben.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Zählerstände

Bitte geben Sie hier die Zählerstände für Ihre registrierten Systeme ein.

System auswählen | Eingabe von Zählerständen | Zusammenfassung

Eingabe von Zählerständen

Bitte geben Sie den heutigen Zählerstand ein. Wenn die von Ihnen eingegebenen Werte in den Zeitraum fallen, in dem Ihre Rechnung fällig ist, werden sie für Abrechnungszwecke verwendet. Bitte beachten Sie, dass Sie Zählerstände für alle Zähler eines Systems eingeben müssen.

Seriennummer	Art des Zählers	Min. Zählerstand	Max. Zählerstand	Letzter Zählerstand	Datum	Eingabe aktueller Zählerst
T323Q900165	Schwarz-Weiß	1	3.403	1	20.12.2013 01:28:36	

Zurück zur Systemauswahl | Abbrechen | Zählerstände übermitteln

Hier werden Ihnen der letzte Zählerstand als Referenz und die minimalen und maximalen Werte, die auf der erwarteten Nutzung basieren, angezeigt.

Geben Sie jeweils den neuen Zählerstand in das Feld mit der Überschrift „Eingabe aktueller Zählerstände“ ein und klicken Sie auf „Zählerstände übermitteln“, um fortzufahren.

Nun wird eine Zusammenfassung der Zählerstände angezeigt.

Zählerstände

Bitte geben Sie hier die Zählerstände für Ihre registrierten Systeme ein.

System auswählen Eingabe von Zählerständen Zusammenfassung

Zusammenfassung Zählerstände

Sie haben die untenstehenden Zählerstände eingegeben. Zur endgültigen Übermittlung der neuen Zählerstände klicken Sie bitte auf "Zählerstände bestätigen". Um die Zählerstände zu bearbeiten, wählen Sie bitte "Zurück zur Zählerstandeingabe".

Seriennummer	Art des Zählers	Eingegebener Zählerstand
T323Q900165	Schwarz-Weiß	100

Zurück zur Zählerstandeingabe Abbrechen Zählerstände bestätigen

Klicken Sie auf „Zählerstände bestätigen“, um den jeweils neuen Zählerstand zu übermitteln.

Bestätigung der Zählerstandsübermittlung

Ihre Zählerstände wurden erfolgreich übermittelt.

Vielen Dank für die Übermittlung der Zählerstände über das eService-Portal.

Sofern die von Ihnen eingegebenen Zählerstände in den Abrechnungszeitraum fallen, werden wir diese für die Abrechnung verwenden.

Wenn Sie Fragen zu Zählerständen haben, **kontaktieren Sie uns bitte**.

Eine E-Mail-Bestätigung wird an Ihre registrierte E-Mail-Adresse gesendet.

Unser eService-Portal bietet Ihnen folgende, weitere Möglichkeiten:

 Serviceanforderung erstellen

 Bestellung von Verbrauchsmaterialien

 Registrierung weiterer Systeme

 Zählerstände übermitteln

 Zu ricoh-return.com wechseln

Es wird eine Bestätigung der erfolgreichen Übermittlung der Zählerstände angezeigt. Wenn Sie angegeben haben, dass Sie eine Bestätigungs-E-Mail erhalten möchten, wird auch eine Bestätigung an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.

Registrierung eines weiteren Systems

Registrierte Benutzer können das Ricoh eService-Portal nutzen, um weitere Systeme zu registrieren. Sie benötigen die Seriennummer und die Postleitzahl des Standorts des Systems. Die Seriennummer ist auf einem Aufkleber auf der Vorderseite des Systems angegeben.

Melden Sie sich mit Ihrer Benutzer-ID und Ihrem Passwort beim eService an.

Wenn Sie mehrere Systeme registrieren möchten, klicken Sie auf den Link „FAQs“ im Bereich zur Registrierung neuer Systeme am unteren Ende der Seite. Wenn Sie mehr als 25 Systeme registrieren möchten, können Sie uns hierzu eine E-Mail zukommen lassen.“

The screenshot shows the Ricoh eService portal homepage. At the top, there is a navigation bar with links: Über uns, Kontakt, Ricoh Europa, Willkommen D John, Mein Konto, and Abmelden. Below this is the Ricoh logo and the tagline 'imagine. change. eService'. A secondary navigation bar contains: Startseite, Meine Systeme, Mein Konto, FAQ, and Kontakt. The main content area features a large banner with a city night scene and the text 'Einfach Komfortabel Praktisch' and 'RicoH eService 24/7 Portal'. To the right of the banner is a vertical 'eService' label. Below the banner, there is a 'Willkommen im Ricoh eService-Portal' section with a welcome message and a 'Links' section containing 'Wissensdatenbank', 'Downloads', and 'RicoH Smart Return'. At the bottom, there are four service tiles: 'Serviceanforderung', 'Verbrauchsmaterialbestellungen', 'Zählerstände', and 'Neues System registrieren'. A separate 'IT Services' tile is also visible on the right side of the page.

Klicken Sie auf „Neues System registrieren“, um ein System zu registrieren.

Es wird eine neue Ansicht geöffnet, die Sie durch den Prozess der Registrierung eines neuen Systems führt.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Registrierung eines Systems

Registrieren Sie hier weitere einzelne Systeme. Wenn Sie Kunde eines Fachhändlers oder Vertriebspartners sind, kontaktieren Sie bitte unser Customer Service Center, um weitere Unterstützung zu erhalten. Weitere Informationen zur Registrierung mehrerer Systeme gleichzeitig finden Sie in den [FAQs](#).

Systemdaten | Einstellungen für das System

Systemdaten

Bitte geben Sie die Daten des zu registrierenden Systems ein. *Pflichtfeld

Seriennummer*

Postleitzahl *

Angaben entfernen Weiter

Geben Sie die Seriennummer des neuen Systems und die Postleitzahl seines Standorts ein und klicken Sie auf „Weiter“.

Ihre Kundendaten sind mit der Seriennummer des Systems verknüpft und werden automatisch angezeigt. Sie können diese nun prüfen.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Registrierung eines Systems

Registrieren Sie hier weitere einzelne Systeme. Wenn Sie Kunde eines Fachhändlers oder Vertriebspartners sind, kontaktieren Sie bitte unser Customer Service Center, um weitere Unterstützung zu erhalten. Weitere Informationen zur Registrierung mehrerer Systeme gleichzeitig finden Sie in den [FAQs](#).

Systemdaten | Einstellungen für das System

Systemdaten

Bitte geben Sie die Daten des zu registrierenden Systems ein. *Pflichtfeld

Seriennummer*

Postleitzahl *

Angaben entfernen Weiter

Benutzerdaten

Sollten die unten stehenden Daten falsch sein, klicken Sie bitte hier.

Modell L1153900250 | GEN0161(LF310/IF2100 FACSIMILE)

Kundenname SCHNEIDER A. SA

Adresse ROUTE DE SAINT-JULIEN 44, CAROUGE GE, Schweiz | 1227

Kontakt Telefon (geschäftlich) NA | Telefon (mobil) NA

Abbrechen Systemdaten übermitteln

Wenn Sie eine falsche Seriennummer eingegeben haben, können Sie sie korrigieren, indem Sie auf „Angaben entfernen“ klicken.

Wenn die Kundendaten korrekt sind, klicken Sie auf „Systemdaten übermitteln“.

Wenn die Kundendaten aktualisiert werden müssen, können Sie eine Änderung anfordern, indem Sie auf das rote Icon neben dem Text „Sollten die untenstehenden Daten falsch sein, klicken Sie bitte hier.“ klicken.

Registrierung eines Systems

Registrieren Sie hier weitere einzelne Systeme. Wenn Sie Kunde eines Fachhändlers oder Vertriebspartners sind, kontaktieren Sie bitte unser Customer Service Center, um weitere Unterstützung zu erhalten. Weitere Informationen zur Registrierung mehrerer Systeme gleichzeitig finden Sie in den [FAQs](#).

Systemdaten

Einstellungen für das System

Systemdaten

Bitte geben Sie die Daten des zu registrierenden Systems ein.

*Pflichtfeld

Seriennummer*

Postleitzahl *

[Angaben entfernen](#)[Weiter](#)

Benutzerdaten

Seriennummer L1153900250
Modell GEN0161(LF310/IF2100 FACSIMILE)
Kundenname SCHNEIDER A. SA

Adresszeile 1*

Adresszeile 2

Adresszeile 3

Stadt*

Postleitzahl *

Land*

Telefon (geschäftlich)

Telefon (mobil)

Anmerkungen (max. 250 Zeichen)

Nachdem Sie Ihre Registrierung abgeschlossen haben, werden wir Sie gegebenenfalls zur Bestätigung Ihrer Angaben kontaktieren.

[Abbrechen](#)[Speichern](#)

Passen Sie die Kundendaten an und klicken Sie auf „Speichern“.

Klicken Sie auf „Systemdaten übermitteln“, um die Systemdaten zu bestätigen.

Nun werden Sie aufgefordert, Ihre Einstellungen zu bestätigen.

Registrierung eines Systems

Registrieren Sie hier weitere einzelne Systeme. Wenn Sie Kunde eines Fachhändlers oder Vertriebspartners sind, kontaktieren Sie bitte unser Customer Service Center, um weitere Unterstützung zu erhalten. Weitere Informationen zur Registrierung mehrerer Systeme gleichzeitig finden Sie in den [FAQs](#).

Systemdaten

Einstellungen für das System

Einstellungen für das System

Bitte legen Sie die Einstellungen für dieses System zum Abschluss der Registrierung fest.

*Pflichtfeld

Einstellung für das registrierte System

E-Mail-Erinnerungen senden, wenn Zählerstandsübermittlungen fällig sind.* Ja Nein

E-Mail-Adresse Vertreter

Eigenname des Systems

Anmerkungen (max. 250 Zeichen)

Abbrechen

Zurück zu den Systemdaten

System registrieren

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Ja“, wenn Sie per E-Mail daran erinnert werden möchten, wenn Meldungen von Zählerständen fällig sind.

Optional können Sie eine zweite E-Mail-Adresse (an die Ricoh Erinnerungen zu Meldungen von Zählerständen sendet) und einen eindeutigen Namen (mit dem sich das registrierte System identifizieren lässt, z. B. Kopierer Erdgeschoss) angeben.

Klicken Sie auf „System registrieren“, um die Systemregistrierung abzuschließen.

Nun wird eine Bestätigung der Systemregistrierung angezeigt. Eine Bestätigung wird auch an die registrierte E-Mail-Adresse gesendet.

Registrierung des Systems abgeschlossen.

Sie haben das folgende System erfolgreich registriert:

Seriennummer L1153900250

Modellbezeichnung GEN0161(LF310/IF2100 FACSIMILE)

Wenn Sie 25 oder mehr Systeme registrieren möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an unser Customer Service Center.

Bitte geben Sie Ihren Benutzernamen an und fügen Sie eine Liste der auf Ihr Benutzerkonto zu registrierenden Systeme bei. Weitere Informationen zu dieser Option finden Sie in den [FAQs zur Registrierung mehrerer Systeme](#).

Unser eService-Portal bietet Ihnen folgende, weitere Möglichkeiten:

 Serviceanforderung erstellen

 Bestellung von Verbrauchsmaterialien

 Registrierung weiterer Systeme

 Zählerstände übermitteln

 Zu ricoh-return.com wechseln

Änderung der Kontodaten

Registrierte Benutzer können das Ricoh eService-Portal nutzen, um Ihre Kontodaten zu ändern.

Melden Sie sich mit Ihrer Benutzer-ID und Ihrem Passwort beim eService an.

Klicken Sie auf „Mein Konto“ in der oberen oder zweiten Menüleiste.

Über uns | Kontakt | Ricoch Europa | Willkommen D John | Mein Konto | Abmelden

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Einfach
Komfortabel
Praktisch
Ricoch eService 24/7 Portal

eService

Willkommen im Ricoh eService-Portal

Vielen Dank, dass Sie das Ricoh eService-Portal verwenden. Sie können nun Serviceanforderungen stellen, Verbrauchsmaterialbestellungen aufgeben, Zählerstände übermitteln und neue Systeme registrieren. Hilfreiche Hinweise zur Benutzung des Portals erhalten Sie in den häufig gestellten Fragen (FAQ). In der Wissensdatenbank finden Sie weitere Informationen und Tipps zur eigenständigen Behebung von technischen Problemen. Weitere Unterstützung erhalten Sie unter dem Reiter Hilfe.

- Serviceanforderung**
Erstellen Sie eine Serviceanforderung für ein bereits registriertes System.
- Verbrauchsmaterialbestellungen**
Bestellen Sie Verbrauchsmaterialien für ein registriertes System und verfolgen Sie den Bestellstatus.
- Zählerstände**
Übermitteln Sie Zählerstände für Ihre registrierten Systeme.
- Neues System registrieren**
Registrieren Sie Ihr System, um die eService-Funktionen nutzen zu können.

Weitere Informationen zum gleichzeitigen Registrieren von mehreren Systemen finden Sie in den häufig gestellten Fragen [FAQs](#).

Links

- Wissensdatenbank**
Eine Datenbank mit Tipps und Hinweisen zur schnellen Behebung von technischen Störungen.
- Downloads**
Laden Sie die neuesten Ricoh-Softwareupdates herunter.
- Ricoch Smart Return**
Weitere Informationen zu unserem Rücknahmeprogramm für Ricoh-Verbrauchsmaterialien.

IT Services

Flexible und skalierbare IT-Bereitstellung

Ricoch bietet IT Services für die Anforderungen von kleinen, mittleren und großen Unternehmen.
[Mehr erfahren](#)

Es wird eine neue Ansicht geöffnet, in der Sie Ihre Kontodaten und/oder Ihr Passwort ändern können.

DJOHN

Benutzerdaten Passwort ändern

Kontaktdaten

Titel	Herr
Vorname*	D
Nachname*	John
Branche*	Automotive
Sprachauswahl	Deutsch
Berufsbez./Position*	Forschung/Entwicklung
Telefon (geschäftlich)	
Telefon (mobil)	
Fax	
E-Mail-Adresse	d.john@test.com

Sicherheitsfragen

Sicherheitsfrage 1*	Besonderes Datum (TTMMJJJJ)
Sicherheitsantwort 1*	aa
Sicherheitsfrage 2*	Besonderes Datum (TTMMJJJJ)
Sicherheitsantwort 2*	aa

E-Mail-Einstellungen

Bestätigungs-E-Mails für Verbrauchsmaterialbestellungen senden	<input checked="" type="checkbox"/>
Bestätigungs-E-Mails für Serviceanforderungen senden	<input checked="" type="checkbox"/>
Bestätigungs-E-Mails für Zahlerstandsmeldungen senden	<input checked="" type="checkbox"/>
Informationen zu zukünftigen Aktionen senden	<input type="checkbox"/>

Abbrechen Aktualisieren

Bearbeiten Sie Ihre Kontodaten und klicken Sie auf „Aktualisieren“, um die Änderungen zu speichern. Wählen Sie die Registerkarte „Passwort ändern“, um Ihr Passwort zu ändern.

Sie werden aufgefordert, Ihr aktuelles Passwort einzugeben, bevor Sie ein neues Passwort erstellen.

The screenshot shows the RICOH eService user interface. At the top left is the RICOH logo with the tagline 'imagine. change. eService'. Below the logo is a navigation menu with five items: 'Startseite', 'Meine Systeme', 'Mein Konto', 'FAQ', and 'Kontakt'. The user's name 'DJOHN' is displayed below the menu. There are two tabs: 'Benutzerdaten' and 'Passwort ändern', with the latter being active. The form contains three input fields: 'Aktuelles Passwort*', 'Neues Passwort (Das alphanumerische Passwort sollte mindestens acht Zeichen lang sein und muss mindestens einen Kleinbuchstaben, einen Großbuchstaben und eine Zahl enthalten.)*', and 'Neues Passwort bestätigen*'. A green button labeled 'Passwort ändern' is located at the bottom left of the form area.

Geben Sie ein neues Passwort ein. Es sollte mindestens acht Zeichen lang sein und muss mindestens einen Kleinbuchstaben, einen Großbuchstaben und eine Zahl enthalten.

Geben Sie das neue Passwort erneut ein, um zu bestätigen, dass es korrekt eingegeben wurde.

Klicken Sie auf „Passwort ändern“, um die Änderung zu bestätigen.

Häufig gestellte Fragen

Die zweite Menüleiste enthält einen Link zu Fragen, die im Zusammenhang mit der Nutzung des eService-Portals häufig gestellt werden.

Um die Fragen und Antworten anzuzeigen, klicken Sie in der zweiten Menüleiste auf „FAQ“.

Klicken Sie auf die Themen auf der linken Seite des Bildschirms, um diesbezüglich häufig gestellte Fragen und ihre Antworten anzuzeigen.

The screenshot shows the Ricoh eService portal interface. At the top, the Ricoh logo is displayed with the tagline 'imagine. change. eService'. Below the logo is a navigation bar with buttons for 'Startseite', 'Meine Systeme', 'Mein Konto', 'FAQ', and 'Kontakt'. The main heading is 'Häufig gestellte Fragen'. Below this, there is a prompt: 'Bitte wählen Sie links eine Kategorie aus, zu welcher die häufig gestellten Fragen angezeigt werden sollen.' A list of categories is shown on the left, including 'Verbrauchsmaterialbestellungen', 'Zählerstandsmeldungen', 'Mein Konto', 'Zugangsdaten', 'Serviceanforderungen', and 'Systemregistrierung'. The right side of the page displays the content for the selected category, 'Verbrauchsmaterialbestellungen', which includes the question 'Wie bestelle ich Verbrauchsmaterial?' and a detailed answer explaining the registration and ordering process.

Kontakt

Die zweite Menüleiste enthält auch einen Link zu Informationen, wie Sie mit Ricoh in Kontakt treten können.

Um eine E-Mail an eine Landesgesellschaft von Ricoh zu senden, klicken Sie in der zweiten Menüleiste auf „Kontakt“.

The screenshot shows the Ricoh eService portal interface for the 'Kontakt' page. At the top, the Ricoh logo is displayed with the tagline 'imagine. change. eService'. Below the logo is a navigation bar with buttons for 'Startseite', 'Meine Systeme', 'Mein Konto', 'FAQ', and 'Kontakt'. The main heading is 'Kontakt – Land auswählen'. Below this, there is a prompt: 'Wählen Sie die Landesgesellschaft aus, welche Sie kontaktieren möchten.' A grid of buttons is displayed, each featuring a national flag and the name of the Ricoh subsidiary for that country. The buttons are arranged in a grid, with the 'Rico España S.L.U.' button highlighted in a darker grey color.

Klicken Sie auf die Flagge Ihrer Landesgesellschaft.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

Kontakt – E-Mail senden

Bitte geben Sie Ihre Kontaktdaten an und wählen Sie einen Betreff aus. Nach Eingabe Ihrer Frage oder Problembeschreibung klicken Sie bitte auf E-Mail senden. *Pflichtfeld

An: RICOH Deutschland GmbH

E-Mail-Adresse*

Titel

Vorname

Nachname

Telefonnummer*

Betreff*

Beschreibung (Bitte geben Sie die Seriennummer des Geräts und Ihre Postleitzahl ein, um eine schnelle Bearbeitung Ihrer Anfrage zu gewährleisten).*

Zurück zur Auswahl der Landesgesellschaft | Angaben löschen | **E-Mail senden**

Ergänzen Sie das bereits ausgefüllte Formular mit möglichst umfassenden Informationen.

Um die Anfrage zu senden, klicken Sie auf „E-Mail senden“.

Nun wird eine Versandbestätigung der E-Mail angezeigt. Eine Bestätigung wird auch an die registrierte E-Mail-Adresse gesendet.

RICOH
imagine. change. eService

Startseite | Meine Systeme | Mein Konto | FAQ | Kontakt

E-Mail wurde gesendet

Vielen Dank für Ihre E-Mail. Unser Service-Team wird sich schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Unser eService-Portal bietet Ihnen folgende, weitere Möglichkeiten:

-  Serviceanforderung erstellen
-  Bestellung von Verbrauchsmaterialien
-  Registrierung weiterer Systeme
-  Zählerstände übermitteln
-  Zu ricoh-return.com wechseln

Über Ricoh

Ricoh ist ein global tätiges Technologieunternehmen, das sich auf Office-Systeme, Produktionsdrucklösungen, Dokumentverwaltungssysteme und IT-Dienstleistungen spezialisiert hat. Hauptsitz der Ricoh-Gruppe ist in Tokio, das Unternehmen ist in 200 Ländern und Regionen tätig.

Den größten Umsatz macht das Unternehmen mit Produkten, Lösungen und Dienstleistungen, die die Interaktion zwischen Menschen und Informationen verbessern. Ricoh fertigt auch preisgekrönte Digitalkameras und spezielle Industrieprodukte. Das Unternehmen ist bekannt für die Qualität seiner Technologie, den herausragenden Kundenservice und Initiativen im Bereich der Nachhaltigkeit.

Gemäß dem Unternehmenslogan *imagine. change.* unterstützt Ricoh andere Unternehmen bei der Umsetzung ihrer Ideen und dem Erreichen gemeinsamer Ziele.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte www.ricoh-europe.com

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Die in dieser Broschüre dargestellten Zahlen und Fakten beziehen sich auf spezifische Geschäftsfälle. Individuelle Umstände können zu unterschiedlichen Ergebnissen führen. Sämtliche Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Dienstleistungsnamen sind Eigentum und eingetragene Warenzeichen der entsprechenden Eigentümer. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Alle Rechte vorbehalten. Diese Broschüre, deren Inhalt und/oder Layout dürfen ohne vorherige schriftliche Erlaubnis von Ricoh Europe PLC nicht verändert und/oder angepasst, teilweise oder vollständig kopiert und/oder in andere Dokumente eingefügt werden.