

GUIDE DE LANCEMENT DE SERVICE Model GR-C4

IM C300/IM C300F

IM C400F/IM C400SRF



Version	Date	No.
Révision final 1	Décembre 2019	PSSC

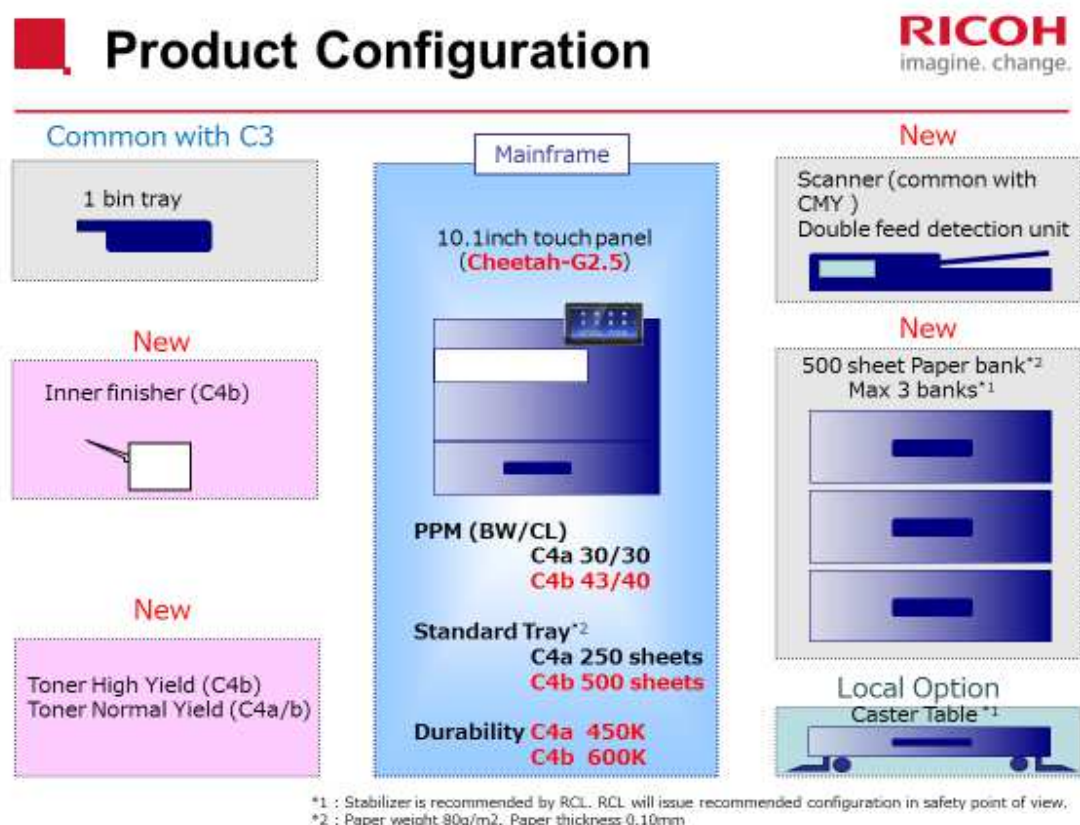
TABLE DES MATIERES

<u>Contenu</u>	<u>page</u>
1. Concept DE SERVICE.....	4
1-1. FONCTIONNALITE DU PRODUIT/ FONCTIONS DERNIEREMENT DEVELOPPEE	4
1-1-1. Modèles précédent.....	4
1-1-2. Machine	4
1-1-3. Connectivité/Software Support	5
1-1-4. Sécurité.....	6
1-1-5. @Remote.....	6
1-2. ACTIVITE DE SERVICE	6
1-2-1. Installation	6
1-2-2. Visites de Maintenance	6
1-3. METHODE DE SUPPORT DE SERVICE	7
2. FORMATION	8
2-1. SUPPORT MACHINE.....	8
2-1-1. Conditions requises pour l'affectation d'un technicien client	8
2-1-2. Service de formation	8
2-2. SUPPORT DE CONNEXION	8
2-2-3. Conditions requises pour le technicien connexion	8
2-2-4. Service Training	9
3. Information SUR LA FIABILITE	10
3-1. Service maintenance.....	10
4. CONSOMMABLES.....	11
5. CODE EDP OPTIONS ET Estimation du temps de service..	12
5-1. TEMPS D'INSTALLATION.....	12
6. INFORMATION SUR LES PIECES.....	13
6-1. INFORMATION SUR LES PIECES PM / RENDEMENT	13
6-1-1. Mainframe	13
6-2. CONDITIONS DE TRANSPORT / STOCKAGE DE CES PIECES DE SERVICE AVEC TONER OU DVELOPPEUR.....	14
7. OUTILS SPECIAUX	15
7-1. LISTE D'OUTIL.....	15

8. INFORMATIONS SUR LE NUMERO DE SERIE	16
6-1. Main Frame	16
6-2. PeripherIQUE	17
9. REMONTEE TERRAIN.....	18
10. INFORMATION COMPTEUR	19
9-1. TYPE DE COMPTEUR	19
9-2. Specification	19
APPENDIX 1: RENDEMENT ATTENDU SELON LE P/J	20
APPENDIX 2: ARFU.....	21
APPENDIX 3: WEB HELP SUPPORT	22
APPENDIX 4: REMOTE CONNECT SUPPORT	23
APPENDIX 5: REMOTE PANEL OPERATION FONCTION ..	24
APPENDIX 6: ACT	24

1. CONCEPT DE SERVICE

1-1. FONCTIONNALITE DU PRODUIT/ FONCTIONS DERNIEREMENT DEVELOPEE



1-1-1. Modèles précédent

Modèle lancé	Modèle précédent	Modèle de machine	Code machine	Code EDP
GR-C4a SP	GR-C3a SP	IM C300	D0CA-27	418559
GR-C4a SPF	GR-C3a SPF	IM C300F	D0C9-27	418572
GR-C4b SPF	GR-C3b SP	IM C400F	D0C8-27	418566
GR-C4b SPF Finisher	/	IM C400SRF	D0CB-27	418575

1-1-2. Machine

- Productivité:

GR-C4a:	A4	LT
1-sided (BW/FC)	30/30cpm	31/31cpm
2-sided (BW/FC)		

GR-C4b	A4	LT
1-sided (BW/FC)	43/40cpm	45/42cpm
2-sided (BW/FC)		

GR-C4b (FIN)	A4	LT
1-sided (BW/FC)	43/40cpm	45/42cpm
2-sided (BW/FC)	41/38cpm	42/38cpm

- Nouvelle fonction:

Pour le C4:

- Carte Contrôleur GW+(18S)
- Smart Operation Panel "Cheetah-G2.5"
 - Ecran plat
 - Amélioration de la fluidité de l'écran
 - Nouveau look de l'écran d'accueil
 - Tag NFC embarqué
- Plus grande durabilité: 300K(C3ab) -> 450K (C4a), 600K(C4b)
- Opération simplifiée: Bouton On-Off sur la face avant
- Le SPDF en standard (Similaire au CHY-MF1)
- Smart Support Functions (ARFU/Web Help/Remote Connect Support)
- Prévu pour ACT ver1.1 ou après (Voir Appendice 6)
- Nouvelle prévention des bourrages papiers: fonction de ré-alimentation papier lors du départ cassette
- Nouvelle prévention des bourrages papiers: Plus de bourrages se produit lors de non-concordance entre le format réel et le format réglé sur le pilote
- Nouveau toner SPR-GE pour s'adapter à la vitesse des modèles b

Seulement pour le C4b/b(FIN):

- Vitesse plus élevée (ppm): 40/35ppm (C3b) -> 43/40ppm (C4b)
- Plus grande capacité papier de la cassette standard pour le C4b: 250 feuilles (C3b) -> 500 feuilles (C4b)
- L'unité fusion peut être remplacée en entier tous les 120K pages pour les 2 modèles C4a et C4b, depuis que la courroie four (sleeve) a une plus grande durée de vie.
- Amélioration pour le changement du bac récupérateur de toner
- Amélioration de l'installation du réchauffeur anti-condensation de la cassette standard pour le C4b
- Plus grande durée du Pick-up roller, Paper feed roller et Friction roller (Similaire au Met-MF3)
- Nouveau modèle de finisseur interne (Similaire au Brz-MF2)

1-1-3. Connectivité/Software Support

Nouveau Smart Operation Panel (SOP-G2.5)

- Smart Setting UI est ajouté.
- La fonction de "Reception File storage Location" est ajoutée aux réglages Fax
- Amélioration de la fonction "Smart Copy"
- Ajouté "Reserve (Job Preset)", "Positive/Negative", "Mirror Image", "Image Repeat", et "Slip Sheet"

1-1-4. Sécurité

Il n'y a pas de nouvelles fonctions de sécurités.

1-1-5. @Remote

Depuis que ce modèle utilise un contrôleur GW, il est complètement compatible avec les fonctions @Remote que ce soit en boîtier RC gate externe ou en embarqué.

Disponibilité de la fonction @Remote

No.	Fonction/caractéristique	GR-C4	Remarques
1	Relevé compteur	Supporté	
2	Remplissage toner	Supporté	The toner call trigger (SP5507-080) is set at 0 "At replaced" as default. This threshold value (SP5507-081) (default: 10) will trigger the toner call independent of the Toner Near End level when SP5507-080 (Call Trigger) has been set to 1 ("At near end").
3	Bouteille récup toner	Supporté	Replacement by customer engineer
4	Reporting	Supporté	
5	Service Call Handling	Supporté	
6	RFU	Supporté	
7	SFU (Smart Firmware Update)	Supporté	
8	Auto Découverte	Supporté	Cette fonction permet d'obtenir des détails sur les informations de la machine et l'utilisation de tous les appareils même les modèles non-Ricoh connectés au même segment réseau via @Remote.net (sans type de serveur ou boîtier RC Gate externe).

1-2. ACTIVITE DE SERVICE

1-2-1. Installation

- Faite par : CE (service technician)
- Nombre de personnes (CEs) nécessaire: 2
- Similaire au modèle précédent GR-C3 excepté pour:
 - Mode rapide ACC

1-2-2. Visites de Maintenance

Les rendements des pièces sont plus grandes que la Moyenne de la durée de vie de la machine. Pour de plus amples détails, voir le chapitre "6-1. PM/INFORMATION RENDEMENT PIECES".

PM/Yield Parts

- PCDU
- Waste Toner Bottle
- Fusing Unit*
- ITB Unit
- PTR Unit
- Feed Roller, Friction Pad

* Réduction des items PM par rapport au modèle précédent GR-C3b

- L'unité four peut être remplacée dans son ensemble à chaque intervalle PM (120k), également pour le C4b.

1-3. METHODE DE SUPPORT DE SERVICE

Différentes méthodes d'assistance à la clientèle devraient être envisagées pour traiter efficacement les appels des utilisateurs en cas de problèmes avec l'appareil.

- Web support
 - Les utilisateurs finaux peuvent appuyer sur le bouton [?] du panneau de commande pour accéder directement aux FAQ contextuelles et à d'autres informations de la base de connaissance en ligne.
 - RCL fournira des contenus de connaissances globales (niveau 0) qui aideront les utilisateurs finaux à déterminer la solution la plus adaptée à chaque problème.
- Assistance par centre d'appels
 - Les opérateurs du call center devraient fournir des conseils afin que les utilisateurs finaux puissent résoudre les problèmes par eux-mêmes.
 - RCL fournira des contenus de connaissances globales (niveau 1) qui aideront les opérateurs à déterminer la solution la plus adaptée à chaque problème.
- Assistance technique
 - Dans les cas qui ne peuvent être résolus par téléphone, les opérateurs doivent prendre les dispositions nécessaires pour l'échange et la réparation, l'envoi en réparation ou l'envoi d'un technicien (assistance sur place).
 - RCL fournira des contenus de connaissances globales (niveau 2) qui aideront les techniciens à déterminer la solution la plus adaptée à chaque problème.
 - Les opérateurs du call center/Helpdesk peuvent fournir un support à distance en se connectant au MFP du client via le support Remote Connect Support.
- Support technique
 - Pour les cas qui ne peuvent être résolus par téléphone, le call center doit prendre les dispositions nécessaires pour l'envoi du technicien (assistance sur site).
 - RCL fournira les contenus de Global Knowledge contents (Tier 2) qui aidera les techniciens à déterminer la marche à suivre la plus appropriée pour chaque problème.

2. FORMATION

2-1. SUPPORT MACHINE

2-1-1. Conditions requises pour l'affectation d'un technicien client

- Nécessité d'avoir les éléments suivants pour le technicien
 - Compétences de bases sur les copieurs numériques
 - Connaissance pratique des modèles et des options précédents.
 - Une bonne compréhension des processus couleurs expliqué dans le manuel technologique de base ou dans la formation base couleur.

2-1-2. Service de formation

La formation à la maintenance doit être terminée avant la livraison de la première machine aux distributeurs, partenaires, revendeurs ou utilisateurs.

Méthode de formation:

Les stagiaires ayant suivi la formation de service pour le modèle précédent GR-C3

- ✓ Formation à son rythme
- ✓ Un module de formation (4h) est disponible sur my-Ricoh
- ✓ Pour toutes demandes particulières, merci de vous rapprocher de l'Académie

Matériel de formation:

- Documents de formation créés par le travail collaboratif des RHQ
- FSM (Field Service Manual)
- Part Catalogue
- Manuel utilisateur (si possible)
- Global Knowledge Contents (si possible)
- Liste de limitation (si possible)

2-2. SUPPORT DE CONNEXION

2-2-3. Conditions requises pour le technicien connexion

- Les compétences suivantes sont nécessaires aux techniciens connexions sur le terrain:
 - Expérience sur les modèles GW+ controller.
- Si le technicien n'a pas d'expérience dans la prise en charge des contrôleurs GW+, les compétences suivantes seront nécessaires:
 - Connaissance de base sur la technologie réseau telle que TCP/IP et Wi-Fi.
 - Connaissance des systèmes d'exploitation, telle que Mac et Linux.
 - Compréhension des technologies et des environnements d'impression, telles que Point and Print.
 - Expérience de l'installation, de la configuration, et de la maintenance d'applications logicielles, utilitaires et de pilotes.
 - Capacité à diagnostiquer et à résoudre les problèmes.

- Capacité à rédiger avec précision des rapports décrivant les problèmes logiciels et les environnements IT des clients.

2-2-4. Service Training

Training Method

Auto-formation

Matériels

Global Knowledge Contents

- Documents de formation créés par le travail collaboratif des RHQ
- FSM (Field Service Manual)
- Manuel utilisateur (si possible)
- Global Knowledge Contents (si possible)
- Liste de limitation (si possible)

3. INFORMATION SUR LA FIABILITE

3-1. SERVICE MAINTENANCE

Items	GR-C4a	GR-C4b	GR-C4 b FIN
APV (prints/month)	2k	3k	
PM cycle	60K		
MCBF Target (Mainframe)	40K		
EM Ratio Target (Mainframe)	0.05	0.075	
Machine Life	450k prints or 5 years whichever comes first	600k prints or 5 years whichever comes first	

Notes:

Les indications ci-dessus sont calculées sur la base de:

- 2P/J
- A4 (LT) bord court
- 5% de ratio de couverture image
- Ratio couleur: 30%
- PM faite régulièrement.
- Utilisation de types de papier recommandée.
- La machine est installée dans des conditions ambiantes opérationnelles.
- En ce qui concerne les informations de fiabilité de l'ensemble du système, reportez-vous au tableau des durées de à la section 6, "Service Time Estimations" ci-dessous.

4. CONSOMMABLES

		Code EDP	Désignation toner	Evaluation Condition	Capacité
New	Gr-C4b Toner Black	842374	Print Cartridge Black IM C400	A4, 5%	17500
New	Gr-C4b Toner Cyan	842375	Print Cartridge Cyan IM C400	A4, 5%	8 000
New	Gr-C4b Toner Magenta	842376	Print Cartridge Magenta IM C400	A4, 5%	8 000
New	Gr-C4b Toner Yellow	842377	Print Cartridge Yellow IM C400	A4, 5%	8 000
New	Gr-C4 Toner Black	842382	Print Cartridge Black IM C300	A4, 5%	17000
New	Gr-C4 Toner Cyan	842383	Print Cartridge Cyan IM C300	A4, 5%	6 000
New	Gr-C4 Toner Magenta	842384	Print Cartridge Magenta IM C300	A4, 5%	6 000
New	Gr-C4 Toner Yellow	842385	Print Cartridge Yellow IM C300	A4, 5%	6 000
Current	Staple Set Cartridge for Internal Finisher SR1000	418859	Staple Type T		
Current	Staple Set Cartridge for Internal Finisher SR1000	418865	Refill Staple Type T		

Compatibilité

CODE EDP	DESIGNATION TONER	CAPACITE	COMPATIBILITE MODELE
842374	Print Cartridge Black IM C400	17500	Grif-C4b SPF/Finisher
842375	Print Cartridge Cyan IM C400	8000	Grif-C4b SPF/Finisher
842376	Print Cartridge Magenta IM C400	8000	Grif-C4b SPF/Finisher
842377	Print Cartridge Yellow IM C400	8000	Grif-C4b SPF/Finisher
842382	Print Cartridge Black IM C300	17000	Grif-C4a SP/SPF
842383	Print Cartridge Cyan IM C300	6000	Grif-C4a SP/SPF
842384	Print Cartridge Magenta IM C300	6000	Grif-C4a SP/SPF
842385	Print Cartridge Yellow IM C300	6000	Grif-C4a SP/SPF

5. CODE EDP OPTIONS ET ESTIMATION DU TEMPS DE SERVICE

5-1. TEMPS D'INSTALLATION

Machine: 30 minutes

Périphériques:

Peripherals	Code EDP	New or Commune	Installation Time (minutes)
MACHINE			
Paper Feed Unit PB1170	418583	N	10
1 Bin Tray BN1040	418584	N	15
Fax Option Type M41 (Only for EU/AA/KOR)	418215	N	15
IEEE 802.11a/g/n Interface Unit Type M19 (Only for NA/EU/AA/KOR)	417111	N	5
PostScript3 Unit Type M41	418580	N	5
Caster table 70	947081	N	10
Low Cabinet 71 (Avec 2 Mag. Sup.)	947082	N	10
Medium Cabinet 72 (Avec 1 Mag. Sup.)	947083	N	10
Hight Cabinet 73 (Sans Mag. Sup.)	947084	N	10
CONTROLEUR			
IEEE 1284 Interface Board Type M19	417596	C	5
File Format Converter Type M19	417508	C	10
Enhanced Security HDD Option Type M10 (Only for NA/EU)	417006	C	10
Data Overwrite Security Unit Type M19	417499	C	10
OCR Unit Type M13	417429	C	5
Optional Counter Interface Unit Type M12	417111	C	10
NFC Card Reader Type M13	417412	C	10
Page Keeper Type M28 (Only for NA/EU) (*1)	417893	C	20
PostScript3 Unit Type M41	418580	C	5
Device Server Option Type M37(Only for NA/EU/AA/KOR)	418399	C	10
VM CARD Type M37	418410	C	5
Unicode Font Package for SAP (R) 1 licence	413009	C	/

*1: Kitting at MCC.

6. INFORMATION SUR LES PIECES

6-1. INFORMATION SUR LES PIECES PM / RENDEMENT

Les pièces PM listées à remplacer et leurs références sont basées sur les machines produites au moment où ce document a été édité. Reportez-vous au Parts Change Information List (PCIL) et Ricoh Technical Bulletins (RTB) pour la dernière mise à jour d'information.

6-1-1. Mainframe

PM /Yield Parts

P: Pièce PM

Y: Pièce de rendement

Unique/Common

U: Unique pour ce modèle

C: Commun avec celui listé

C4a (ACV:2k)	C4b (ACV: 3k)	Part Number	Description	Q'ty/ Unit	Target Yield (Pages)	Yield Affected By P/J	Unique or Common
Fusing							
Y	-	D0C94032	Fusing Unit EU/AA/CHN/KOR	1	120k	Yes	U
-	P	D0CB4032	Fusing Unit EU/AA	1	120k	Yes	U
PCDU							
P	P	D0CB0121	PCDU-K	1	60k	Yes	U
Y	P	D0CB0122	PCDU-C	1	36k (120k) (*1)	Yes	U
Y	P	D0CB0123	PCDU-M	1	36k (120k) (*1)	Yes	U
Y	P	D0CB0124	PCDU-Y	1	36k (120k) (*1)	Yes	U
Transfer							
Y	P	D0CB6002	ITB Unit	1	120k	Yes	U
Y	P	D0CB6201	PTR Unit	1	120k	Yes	U
Paper feed							
Y	-	D1172851	Feed Roller C4a	1	120k	No	C (GR-C1/2/3)
Y	-	D1172872	Friction Pad C4a	1	120k	No	C (GR-C1/2/3)
-	Y	AF030094	Pickup Roller C4b	1	300k	No	C (Met-MF3)
-	Y	AF031085	Feed Roller C4b	1	300k	No	C (Met-MF3)
-	Y	AF032101	Reverse Roller	1	300k	No	C (Met-MF3)
Y	Y	AF031092	Feed Roller Bypass Tray	1	120k	No	C (GR-C1/2/3)
Y	Y	D1172711	Friction Pad Bypass Tray	1	120k	No	C (GR-C1/2/3)
Other							
P	P	D0CB6401	Waste Toner Bottle	1	90k	Yes	U
SPDF							
Y	Y	D6063112	Separation Pad	1	30k (*2)	No	C (GR-C1/2/3)
Y	Y	D3B61503	Pick-up Roller	1	45k (*2)	No	C (GR-C1/2)
Y	Y	D3DJ2111	Feed Roller	1	45k (*2)	No	C (Le-C1)

Note:

- Le rendement des pièces dans le tableau au dessus sont basés sur les conditions suivantes:
 - Passage du A4 (LT) en bord court
 - 5% de taux de couverture d'image
 - Ratio couleur: 30%
 - 2P/J

*1: Bien que le rendement d'origine des PCDU couleurs soit de 36k, l'intervalle de remplacement avec le ratio couleur de 30% est de 120k, car l'intervalle de remplacement des PCDU couleurs dépendent du ratio couleur. Par conséquent, les PCDU couleurs du GR-C4a sont considérées comme des pièces de rendement.

*2: La durée de vie réelle de ces pièces dépend du type de papier utilisé et du fonctionnement de la machine. Par conséquent ces pièces sont considérées comme des pièces de rendement.

6-2. CONDITIONS DE TRANSPORT / STOCKAGE DE CES PIECES DE SERVICE AVEC TONER OU DEVELOPPEUR

Part Number	Description	Condition
D0CB0121	PCDU-K	Ne pas stocker les PCDU au-delà de 40°C, plus de 2 semaines.
D0CB0122	PCDU-C	
D0CB0123	PCDU-M	
D0CB0124	PCDU-Y	

7. OUTILS SPECIAUX

7-1. LISTE D'OUTIL

Les outils spéciaux suivant doivent être préparés pour la maintenance de ce nouveau modèle sur le terrain:

Unique or Common:

U: Unique for this model

C: Common with listed

Item	Part Number	Description	Q'ty	Unique or Common	Usage
1	VSST9003	C5Y Color Chart (2SHEETS/3 sets) *	1	C(General)	For checking the image quality
2	C4019503	20× Magnification Scope	1	C(General)	
3	B6455030	SD Card 2GB	1	C(General)	For software upgrade and log trace
4	B6455040	SD Card 8GB	1	C(General)	
5	B6455060	SD Card 16GB	1	C(General)	
6	VSSG9004	MOLYKOTE G-1077 GREASE	1	C(General)	For greasing the drive unit to reduce noise
7	VSSG9005	MOLYKOTE EM-50L	1	C(General)	For greasing resin gears
8	52039502	Silicone Grease G-501	1	C(General)	For greasing fusing gears
9	A2579300	Grease Barrierta – S552R	1	C(General)	For greasing the drive unit of scanner
10	VSSG9008	FLOIL G348	1	C(General)	

Note:

- Un PC (Personal Computer) est nécessaire pour la création d'un dossier Encryption key vers une SD card lors du remplacement de la carte contrôleur pour un modèle dans lequel le HDD encryption a été validé.
- Une SD card de 16GB est nécessaire pour capturer les debug logs depuis le 16S et modèles après excepté pour le Griffin-C2.

* C5Y Color Chart est de taille A4 et ressemble à cela.

Chart 1

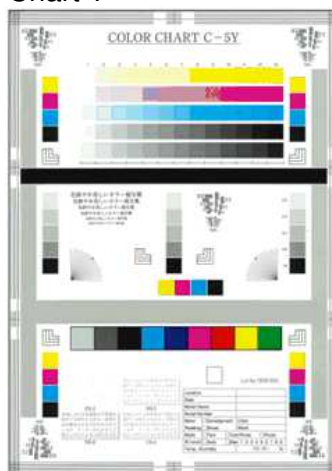


Chart 2



Note: La procédure sur l'utilisation de cette test chart est décrite dans le manuel technique du GR-C4, section 4. Replacement and Adjustment > Image Adjustment > How to Use the Color Chart.

8. INFORMATIONS SUR LE NUMERO DE SERIE

8-1. MAIN FRAME

Model Name	Area	Product Name	Product Code	EDP	Serial #
GR-C4a SP	Europe	RICOH: IM C300	D0CA-27	418559	393yfmxxxxx
		NRG: IM C300			
	Asia/Latin America	RICOH: IM C300	DOCA-29	418560	
		Gestetner: IM C300			
GR-C4a SPF	North America/ Latin America	RICOH: IM C300F	D0C9-17	418569	392yfmxxxxx
		Savin: IM C300F			
		Lanier: IM C300F			
	Europe	RICOH: IM C300F	D0C9-27	418572	
		NRG: IM C300F			
	Asia/Latin America	RICOH: IM C300F	D0C9-29	418573	
		Gestetner: IM C300F			
	Korea	RICOH: IM C300F	D0C9-19	418571	
Taiwan	RICOH: IM C300F				
GR-C4b SPF	North America/ Latin America	RICOH: IM C400F	D0C8-17	418562	391yfmxxxxx
		Savin: IM C400F			
		Lanier: IM C400F			
	Europe	RICOH: IM C400F	D0C8-27	418566	
		NRG: IM C400F			
	Asia/Latin America	RICOH: IM C400F	D0C8-29	418567	
China	RICOH: IM C400F	D0C8-21	418565		
Griffin-C4b SPF Finisher	North America/ Latin America	RICOH: IM C400SRF	D0CB-17	418574	394yfmxxxxx
Griffin-C4b SPF Finisher	North America/ Latin America Europe	Savin: IM C400SRF	D0CB-17	418574	
		Lanier: IM C400SRF	D0CB-27	418575	
		RICOH: IM C400SRF			
	Europe	NRG: IM C400SRF	D0CB-27	418575	

y: Le dernier digit de l'année de production

f: Usine de production/région: (A à Z):

Code	Production factory/region	Code	Production factory/region	Code	Production factory/region
A	Atsugi (Japan)	J	RPL	S	Ricoh Optical Industry
B	Gotemba (Japan)	K	RIF	T	Not assigned
C	Tohoku Ricoh (Japan)	L	REI	U	Not available
D	Hadano (Japan)	M	RAI	V	Not assigned
E	REX (Japan)	N	REX (China)	W	Not assigned

F	RPS	O	Not available	X	OEM
G	RUC	P	SRD	Y	Others in Japan
H	Sindoh Ricoh	Q	RCP	Z	Others in overseas
I	Not available	R	RMT		

m: Mois de production

1(Janvier) à 9 (Septembre), A (Octobre), B (Novembre), C (Décembre)

xxxxx: N ième machine produite dans le mois

8-2. PERIPHERIQUE

Name	Area	Name	Product Code	EDP	Serial #
Paper Feed Unit	Generic	Paper Feed Unit PB1170	D3GQ-17	418583	406yPmxxxxx
Inner 1 Bin Tray	Generic	1 Bin Tray BN1040	D574-59	418584	E04yPmxxxxx
Fax Unit (Only for C4a)	Europe/ Asia / Korea	Fax Option Type M41	D0CK-02	418215	405yPmxxxxx
Page Keeper Unit	North America /Latin America /Europe	Page Keeper Type M28	D3DQ-17	417893	C53yPmxxxxx
Caster Table	Generic	Caster Table Type M41	D3GW-03	418216	N/A

y: Le dernier digit de l'année de production

f: Usine de production/région: (A à Z):

Code	Production factory/region	Code	Production factory/region	Code	Production factory/region
A	Atsugi (Japan)	J	RPL	S	Ricoh Optical Industry
B	Gotemba (Japan)	K	RIF	T	Not assigned
C	Tohoku Ricoh (Japan)	L	REI	U	Not available
D	Hadano (Japan)	M	RAI	V	Not assigned
E	REX (Japan)	N	REX (China)	W	Not assigned
F	RPS	O	Not available	X	OEM
G	RUC	P	SRD	Y	Others in Japan
H	Sindoh Ricoh	Q	RCP	Z	Others in overseas
I	Not available	R	RMT		

m: Mois de production

1(Janvier) à 9 (Septembre), A (Octobre), B (Novembre), C (Décembre)

xxxxx: N ième machine produite dans le mois

9. REMONTEE TERRAIN

- **Documents à fournir en cas de RICESS**

Concernant un problème matériel

- Modèle et N° de série.
- Cause(s) possibles.
- Actions réalisées et résultats.
- SMC Datas, page de config, copie du carnet de maintenance.
- Liste des pièces changées.
- Fréquence d'apparition du problème.
- Conditions d'apparition du problème.
- Informer s'il est possible de dupliquer le problème ainsi que la méthode de duplication.
- Informer si des firmwares customisés ou des pièces modifiées sont appliqués sur la machine.

Documents additionnels nécessaires en cas de problèmes de communication Fax.

- Description du protocole.
- Données techniques fax de la machine.
- Description du réseau télécom du client.
- Information sur le fax destinataire (Marque, modèle, type de réseau téléphonique du fax distant, localisation).

Concernant un problème de connexion/logiciel.

- Page de config.
- Actions effectuées (étape par étape).
- Spécification du PC du client (marque, modèle, type, CPU, mémoire, spécification ...).
- OS utilisé (numéro de version y compris).
- Version du service pack (MS-Windows).
- Version Novel Client (NetWare).
- Pilote et utilitaire utilisés (numéro de version y compris).
- Application utilisée (numéro de version y compris).
- Environnement réseau (protocole, adresse et configuration).
- Capture de trame/capture du fichier d'impression.
- RSInfo.

10. INFORMATION COMPTEUR

9-1. TYPE DE COMPTEUR

	Type	Description of what is included in Meter	Q'ty	Location	Total number of digits
1	Electronic	Total Counter (B & W)	1	Control Panel	9
2	Electronic	Total Counter (Color)	1	Control Panel	9
3	Electronic	Copier Counter (B & W)	1	Control Panel	9
4	Electronic	Copier Counter (Color)	1	Control Panel	9
5	Electronic	Printer Counter (B & W)	1	Control Panel	9
6	Electronic	Printer Counter (Color)	1	Control Panel	9
7	Electronic	Scanner Counter	1	Control Panel	9

9-2. SPECIFICATION

	Type	Description of what is included in Meter	Max Value	Next value after max value
1	Electronic	Total Counter (B & W)	999,999,999	Roll over to Zero again
2	Electronic	Total Counter (Color)	999,999,999	Roll over to Zero again
3	Electronic	Copier Counter (B & W)	999,999,999	Roll over to Zero again
4	Electronic	Copier Counter (Color)	999,999,999	Roll over to Zero again
5	Electronic	Printer Counter (B & W)	999,999,999	Roll over to Zero again
6	Electronic	Printer Counter (Color)	999,999,999	Roll over to Zero again

APPENDIX 1: RENDEMENT ATTENDU SELON LE P/J

Le rendement des pièces est déterminé par le nombre de prints par job (P/J). Ceci en raison de la durée de vie des pièces qui est calculé par le nombre de rotations que font les pièces, qui varient et dépendent du P/J. Si le P/J est plus bas que la cible (2 P/J pour le Grif-C4), le nombre de rotations faites par page augmente. Car la machine tourne toujours un certain temps donné (fixé) après que la dernière feuille soit sortie, indépendamment du P/J. Plus basse sera le P/J, plus grand sera la rotation des pièces. Le tableau ci-dessous montre quel résultat attendu selon le nombre de page faite par P/J.

	Nombre d'impressions (k prints)			
	1P/J	2P/J	3P/J	4P/J
PCU Noir	40	60	60	60
PCU Couleur	23	36	36	36
Bouteille récup toner	80	90	94	96
Image Transfer Belt Unit	80	120	120	120
Paper Transfer Roller Unit	80	120	120	120
Fusing Unit –C4a	61	120	120	120
Fusing Unit –C3b	51	120	120	120

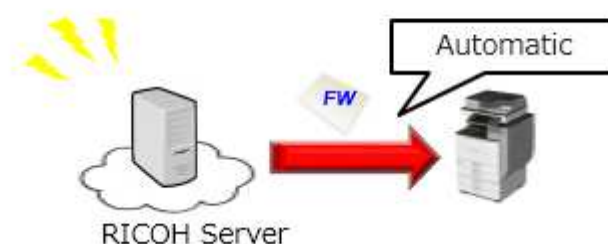
Le rendement attendu de toutes les pièces PM est calculé sur les conditions suivantes:

- Alimentation en A4 (LT) bord court
- Color ratio: 30%
- Coverage: 5%

APPENDIX 2: ARFU

ARFU (mise à jour automatique du firmware à distance) est une nouvelle fonction de mise à jour du firmware, qui télécharge automatiquement et à distance le dernier firmware du serveur RICOH et met à jour l'appareil. Un appareil tenu à jour permet de réduire les visites CE. Veuillez activer ARFU à l'installation de l'appareil en vous référant au manuel d'entretien.

Automatic Remote Firmware Update (ARFU)



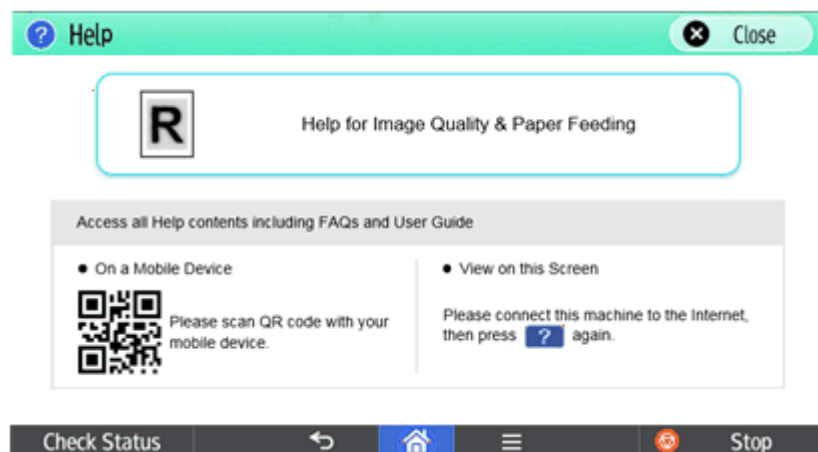
	RFU	ARFU
How is the process initiated?	Call Center	Automatic
Which machines apply?	@Remote connected machines	All HDD models (Must be connected to the network)
Which modules apply?	All modules (Includes package firmware)	Package firmware only
What triggers the update?	Call Center	Whenever a new package firmware is released
Can the update be scheduled by the user?	NO	YES (User can specify in the SP mode date/time to avoid the update.)
Can the machine be used while downloading the firmware?	NO	YES (Firmware is downloaded in the background.)
Can the machine be used while installing the updated firmware?	NO	YES User can cancel the update to resume machine operation.
What happens if user shut down the machine during the update process?	Update will fail. Call center will reschedule.	Automatic retry

APPENDIX 3: WEB HELP SUPPORT

La fonction Aide en ligne est une nouvelle fonctionnalité qui aide les utilisateurs du panneau de commande. Lorsqu'un utilisateur rencontre des problèmes lors de l'utilisation d'un appareil, la solution est affichée sur le panneau de commande et l'utilisateur peut tenter de résoudre le problème par lui-même. En offrant cette solution, nous visons à réduire le nombre d'appels, améliorant ainsi le taux d'autorésolution. Cette fonction est disponible lorsque l'appareil est connecté à Internet.

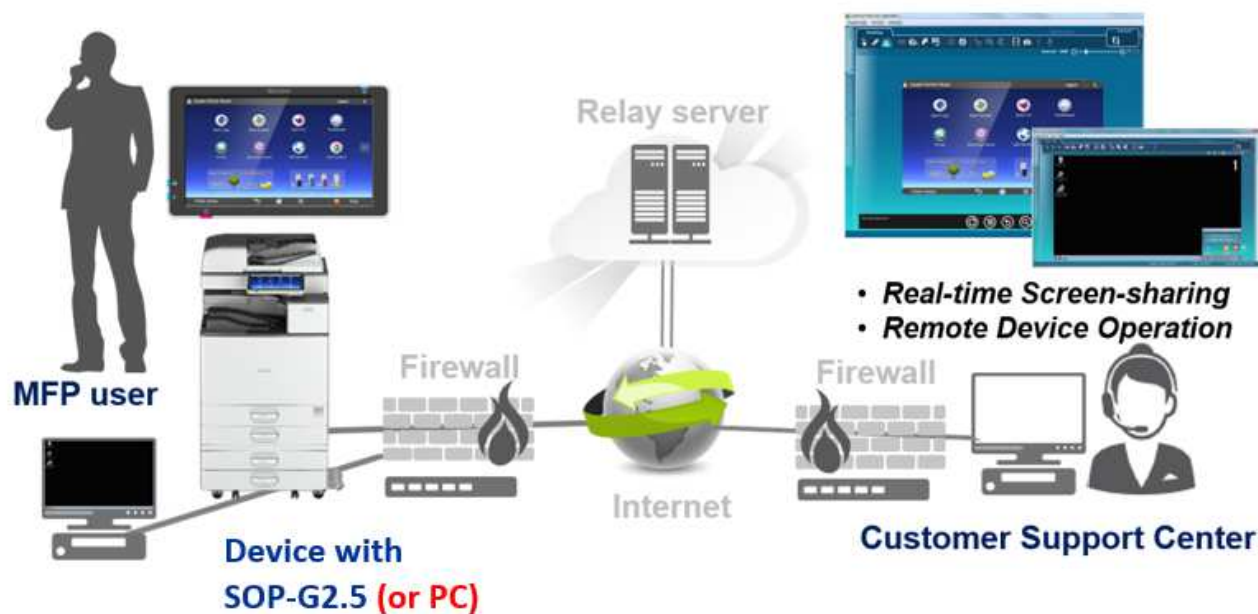


Remarque : Lorsque l'appareil n'est pas connecté à Internet, il est possible de parcourir les informations « Aide pour la qualité d'image et l'alimentation du papier »..



APPENDIX 4: REMOTE CONNECT SUPPORT

« Prise en charge de la connexion à distance » permet à un opérateur d'établir une connexion à distance avec le périphérique MFP/imprimante d'un client équipé de SOP-G2. Cela permet au centre d'assistance de diagnostiquer et de résoudre les problèmes grâce au partage d'écran en temps réel et au guidage à distance..



APPENDIX 5: REMOTE PANEL OPERATION FUNCTION

Affichez et utilisez le panneau Cheetah-G2 (SOP-G2) à distance pour fournir une assistance à l'utilisateur final en temps réel depuis un ordinateur sur l'intranet du client.



APPENDIX 6: ACT

GR-C4 sera adapté à une idée conceptuelle de "ACT" (Always Current Technology). Merci de vous reporter au PPLI pour plus de détails. Les détails de ACT pour les techniciens seront annoncés séparément.