

## CASO REFERÊNCIA DA RICOH

### Nome do Parceiro IBM

Ricoh Brasil

### Site da empresa

<http://www.ricoh.com.br>

### Indústrias que atende

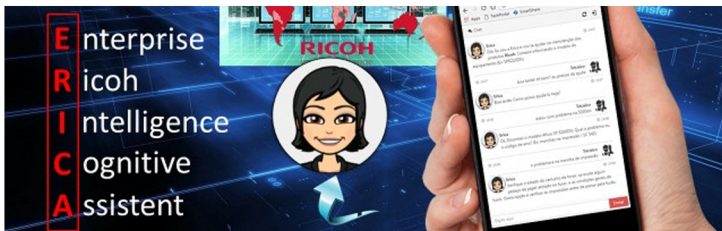
Prestação de Serviços

### Cidade da matriz

Tokyo - Japão

### Regiões que atende

Global



## Sobre nós

Voltada à fabricação, comercialização e prestação de serviços no segmento de **Automação de Escritórios e Tecnologia da Informação**, a Ricoh Brasil é uma subsidiária da Ricoh Company, empresa **multinacional** de origem japonesa, que continua a capacitar empresas e indivíduos com serviços e tecnologias que inspiram **inovação**, melhoram a **sustentabilidade** e impulsionam o **crescimento dos negócios**. Dentre as expertises no portfólio da Ricoh, estão inseridos sistemas de gestão de documentos, serviços de TI, soluções de impressão de produção, câmeras digitais e sistemas industriais.

### Contato: Fale Conosco

Telefone: 0800.8874264

## ERICA (Enterprise Ricoh Intelligence Cognitive Assistant)

**Soluções cognitivas para suportar a tomada de decisão, gerando melhores resultados para nossos clientes e parceiros de negócios.**

### A solução

Plataforma móvel cognitiva de suporte a atendimento técnico de clientes com equipamentos Ricoh. O app foi treinado com manuais e conhecimento de técnicos de campo sobre os equipamentos Ricoh para auxílio na manutenção das máquinas dos clientes, utilizando APIs do Watson. A interação é feita com linguagem natural (escrita ou falada) e a interface é toda em português. Possui mais de 95 modelos de equipamentos suportados.

### Desafios

Criação de um sistema cognitivo para suportar o atendimento técnico nos clientes que possuem equipamentos Ricoh, através de interação em linguagem natural escrita. Criar a infraestrutura necessária (Front-End e Back-End), treinamento da equipe e operação do Sistema no prazo estabelecido de 03 meses.

### Benefícios

Alavancar o conhecimento para desenvolvimento de soluções cognitivas aplicado ao nosso core business, gerando mais eficiência com redução do custo médio por atendimento técnico e melhor experiência de nossos clientes. Economia de até 30% nas despesas com atendimento técnico e ganho de competitividade em novos negócios.

**A Ricoh inovou mais uma vez, utilizando soluções cognitivas para suportar a tomada de decisão, provendo mais eficiência na prestação de serviços técnicos e melhorando a experiência de nossos clientes e parceiros de negócio**

Marcos Rodrigues,  
Rico Sales Manager LATAM

Solução desenvolvida por:

**RICOH**  
imagine. change.