

El servicio de impresión de las Sedes Distribuidas en España ha comenzado su transformación a un modelo de servicios gestionados, tal y como se comunicó en la Intranet <https://fccone.fcc.es/web/fccone/-/nuevo-acuerdo-con-ricoh-para-la-racionalizacion-de-impresoras-y-copiadoras>

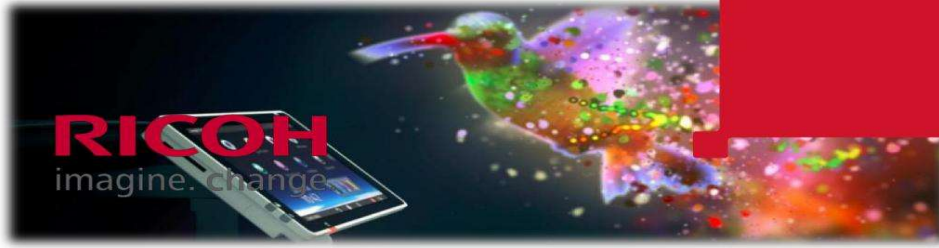
Este nuevo modelo de servicio aplicará a todas las sedes distribuidas en el ámbito nacional, sustituyendo las impresoras actuales por nuevos equipos Ricoh que cumplirán las necesidades de FCC. Adicionalmente Ricoh incorporará dentro del servicio las impresoras HP actuales que estén dentro de su vida útil.

Dentro de las ventajas del servicio gestionado se encuentra la de proporcionar los consumibles, el tóner, de forma automática sin intervención del usuario. Las impresoras estarán monitorizadas de forma remota y detectarán cuándo se encuentran con bajo consumible enviando con antelación el tóner a las sedes.

Este servicio de envío automático no podrá estar disponible en todas las delegaciones y sedes ya que depende de la conexión que éstas tengan (no disponen de acceso a la red de FCC, no tienen internet). En estas situaciones se informará al usuario del proceso que debe seguir para la solicitud de envío de consumibles. Los formadores y técnicos, finalizada la transformación, serán las personas que indicarán cuál es el procedimiento, automático o por solicitud, que debe realizarse.

Adicionalmente, el presente documento se presenta como una ayuda para aquellas ubicaciones donde no pueda gestionarse el envío y retirada de tóner de las impresoras Ricoh y HP, mostrando las indicaciones a seguir:

1. los usuarios tendrán que realizar una petición a través del portal Service Desk localizado en la intranet <http://gsd/>
2. Permitido el acceso al portal, seleccionarán la opción 'Pedido del catálogo', ubicado en la parte izquierda de la ventana, mostrando diferentes secciones entre ellas la de 'Búsqueda'
3. En la sección de búsqueda el usuario podrá:
  - a. Insertar la Palabra Clave 'consumible' y aceptar la búsqueda :



b. Seleccionar del desplegable Categoría la opción Impresión y Escaneo

Búsqueda

Categoría:

Palabra clave

Sólo elementos y paquetes

Cualquiera de estas palabras

Todas las palabras

[Buscar](#)

[Download Catalog Structure](#)

Catálogo de servicios

Ambas opciones derivarán a las peticiones de impresión distribuida:

- **Consumibles de impresión: Solicitud de tóner (España)**
- **Consumibles de impresión: Retirada de caja de reciclado de tóneres (España)**

Entradas de Catálogo de servicios

Búsqueda

Categoría:

Palabra clave

Sólo elementos y paquetes

Cualquiera de estas palabras

Todas las palabras

[Buscar](#)

[Download Catalog Structure](#)

[Cancelar](#)

Peticiones más populares

- [Solicitud SAP: Solicitud de SAP transporte.](#)
- [Carpeta compartida: Modificar permisos o la](#)

Catálogo de servicios

[Volver al inicio del catálogo](#) [Seleccionar tamaño de la pantalla](#)

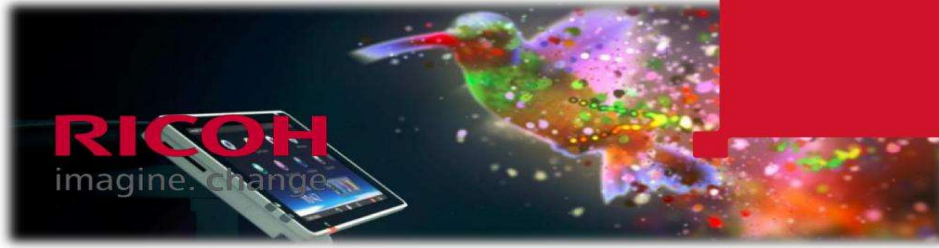
Elementos 1-2 de 2

- [Consumibles de impresión: Retirada de caja de reciclado de tóneres \(España\)\(Ricoh\).](#)  
Solicitar la retirada de la caja de reciclado de tóneres (de impresoras asociadas al servicio de impresión distribuido gestionado por Ricoh en España)
- [Consumibles de impresión: Solicitud de tóner \(España\) \(Ricoh\).](#)  
Solicitar el envío de consumibles (tóner) para impresoras asociadas al servicio de impresión distribuido gestionado por Ricoh (España).

**Consumibles de impresión: Solicitud de Tóner (España)**

Esta petición debe utilizarse para aquellas sedes cuyas máquinas no puedan ser monitorizadas, por no encontrarse en la red de FCC o por no tener acceso a Internet. Para el resto de sedes el envío de los tóneres será proactivo y sin necesidad de usar la petición, al encontrarse los equipos monitorizados.

La solicitud de consumibles requiere la información de los siguientes campos para ser procesada:



### Información de la Petición

Introduzca o seleccione toda la información, indicada por un asterisco (\*).

Modelo de impresora*	CNFF378372
Número de serie*	Laser Color Low - M451dn
Información de ubicación*	Aqualis Morón C/ Carretera nº8 Sevilla
Persona de contacto*	persona que realizar la petición
Teléfono*	222222222
Correo electrónico*	xxx@fcc.es
Información adicional (horario, acceso, etc)	

- *Modelo de impresora*
- *Número de serie*

Todas las impresoras vendrán con una pegatina donde se indica el modelo de impresora y su número de serie. Estos valores son los que el usuario deberá indicar en los campos correspondientes

- *Información de la ubicación:* Sede o delegación donde se encuentra localizado el equipo, además de incluir la dirección exacta del edificio
- *Persona de contacto:* Nombre y apellidos de persona de contacto para entrega
- *Teléfono:* nº de teléfono de persona de contacto
- *Correo electrónico:* dirección de correo de la persona de contacto
- *Información adicional:* Referida a horario, solicitud de acceso para entrega del tóner

Se proseguirá indicando el aprobador según la unidad de negocio desde la que se solicita el consumible; a modo de ejemplo:

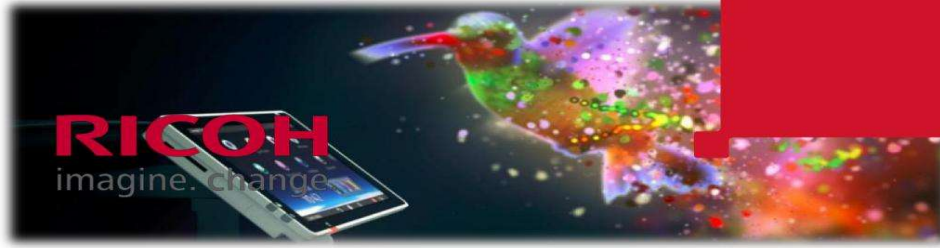
### Seleccione Aprobador

Aprobación Authorized Caller	
Business Unit Level 1	FCC Cements
Business Unit Level 2	Cements Spain
Business Unit Level 3	N/A
Business Unit Level 4	N/A
Business Unit Level 5	N/A
Business Unit Level 6	N/A
Aprobador	Ortega Rodríguez, Alfredo


uno de ellos

El **primer nivel** corresponderá a la unidad de negocio correspondiente a la solicitud que se está generando

El **segundo nivel** mostrará un desplegable con sociedades / sedes de la unidad de negocio, debiendo seleccionar una de ellas – El último paso será indicar el nombre del aprobador, que en función de la selección de los niveles previos, mostrará varios valores debiendo seleccionar



Cualquier error u omisión, el sistema mostrará una alerta:

El usuario continuará seleccionando el enlace Siguiente (  [Siguiente](#) ) mostrándose la siguiente pantalla:

**Introduzca toda la información requerida.**

Un asterisco rojo (\*) indica información obligatoria.

Introduzca o seleccione toda la información necesaria.

**Indique el motivo de esta petición**

Título de la petición: \*

Cantidad de elementos:

**Indique las personas a las que va dirigida esta petición**

Destinatario de petición:

Contacto para esta petición: M ANGELES GARCIA A

Método de contacto por:

En esta ventana es obligatorio el campo Título de la petición e indicar en el número de elementos la cantidad de consumibles requeridos, en este caso Tóner.

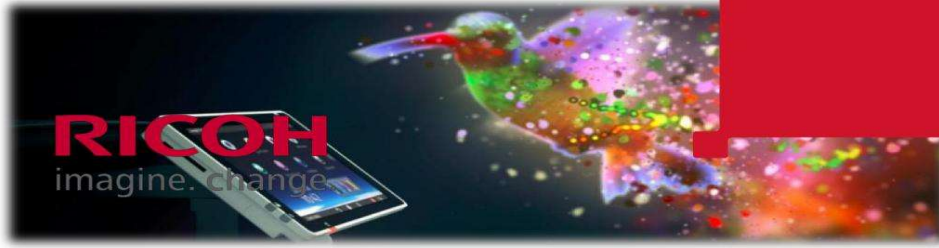
La petición permitirá incluir un fichero adjunto, no siendo necesario ni obligatorio.

Finalmente, se enviará la petición y se recibirá un correo a la dirección de la persona que abrió la petición

### Consumibles de impresión: Retirada de caja de reciclado de tóneres (España)

Solicitud de retirada de la caja destinada al reciclado de consumibles (tóneres) de aquellas impresoras que estén bajo el servicio corporativo de impresión distribuido en España (impresoras Ricoh y HP adscritas al contrato). La solicitud debe realizarse cuando el cajón de retirada, entregado por Ricoh en la sede, esté lleno.

La solicitud de retirada de consumibles requiere la información de los siguientes campos para ser procesada:



**Consumibles de impresión: Retirada de caja de reciclado de tóneres (España)(Ricoh).**

Solicitud de retirada de la caja destinada al reciclado de consumibles (tóneres) de aquellas impresoras que estén bajo el servicio corporativo de impre HP adscritas al contrato).

La solicitud debe realizarse cuando el cajón de retirada, entregado por Ricoh en la sede, esté lleno.

NOTA IMPORTANTE: Este servicio se da para aquellos consumibles de equipos incluidos en el servicio corporativo de impresión distribuida en España

**Info. de pedidos**

Destinatario de pe

ID Empleado:

**Información de la Petición**

Introduzca o seleccione toda la información, indicada por un asterisco (\*).

Modelo de impresora\*

Número de serie\*

Información de ubicación\*

Persona de contacto\*

Teléfono\*

Correo electrónico\*

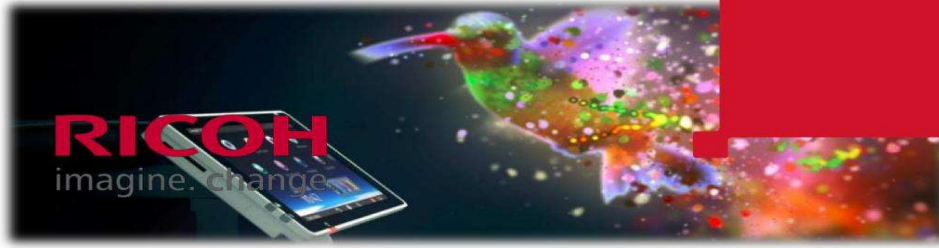
Información adicional (horario, acceso, etc)

- *Modelo de impresora*
- *Número de serie*

Todas las impresoras vendrán con una pegatina donde se indica el modelo de impresora y su número de serie. Estos valores son los que el usuario deberá indicar en los campos correspondientes

- *Información de la ubicación:* Sede o delegación donde se encuentra localizado el cajón del tóner
- *Persona de contacto:* Nombre y apellidos de persona de contacto para la retirada del cajón de consumibles
- *Teléfono:* nº de teléfono de persona de contacto
- *Correo electrónico:* dirección de correo de la persona de contacto
- *Información adicional:* Referida a horario, solicitud de acceso para retirada de consumibles.

Informado dichos campos se continuará indicando el aprobador según la unidad de negocio desde donde se inicia la solicitud de retirada; a modo de ejemplo:



### Seleccione Aprobador

Aprobación Authorized Caller	
Business Unit Level 1	FCC Cements
Business Unit Level 2	Cements Spain
Business Unit Level 3	N/A
Business Unit Level 4	N/A
Business Unit Level 5	N/A
Business Unit Level 6	N/A
Aprobador	Ortega Rodríguez, Alfredo

El **primer nivel** corresponderá a la unidad de negocio correspondiente a la solicitud que se está generando

El **segundo nivel** mostrará un desplegable con sociedades / sedes de

la unidad de negocio, debiendo seleccionar una de ellas – El último paso será indicar el nombre del aprobador, que en función de la selección de los

niveles previos, mostrará varios valores debiendo seleccionar uno de ellos

Cualquier error u omisión, el sistema mostrará una alerta:

**Por favor, seleccione un aprobador Authorized Caller valido**

**Modelo de impresora\* es obligatorio**

El usuario seleccionará el enlace Siguiente ( [Siguiente](#) ) donde se accede al proceso de finalización:

**Introduzca toda la información requerida.**

Un asterisco rojo (\*) indica información obligatoria.

Introduzca o seleccione toda la información necesaria.

**Indique el motivo de esta petición**

Título de la petición: \*

Cantidad de elemento:

**Indique las personas a las que va dirigida esta petición**

Destinatario de petición:

Contacto para esta pe: M ANGELES GARCIA A

Método de contacto pi:

En esta venta es obligatorio el campo Título de la petición e indicar en el número de elementos a retirar, en este caso, número de cajas de tóner a retirar.

La petición permitirá incluir un fichero adjunto, no siendo necesario ni obligatorio.