

# Leica Geosystems Active Customer Care Nuestro compromiso. Su éxito.



# Active Customer Care

## Nuestro compromiso. Su éxito.

La relación que Leica Geosystems disfruta con sus clientes puede ser definida en una palabra: alianza. Y es nuestro compromiso con usted, una alianza verdadera que incluye completo programa de atención al cliente (ACC) y servicios alrededor del globo, en cualquier momento y en todas partes. Nuestro trabajo como su socio fiable debe cubrir todos los ángulos, proporcionar una comunicación rápida y fácil entre el personal de obra y nuestros expertos, mantenerle tanto a usted como a sus productos actualizados, atender sus peticiones y cubrir sus necesidades. El Active Customer Care es el servicio de atención al cliente más completo del mundo. Nos permite estar cerca de nuestros clientes, trabajando juntos para resolver incidencias y promover mejores soluciones para el futuro. Este es nuestro compromiso con su éxito.



Según una encuesta a clientes reciente, junto a la calidad de producto, la tecnología y la facilidad de uso, el nivel de servicio y soporte es un factor determinante para elegir Leica Geosystems. Los clientes valoraron la calidad del Active Customer Care en un nivel tan alto como los productos. El acceso rápido, fácil y directo a un equipo de profesionales expertos fue valorado como sumamente eficaz para la resolución rápida de problemas y para reducir al mínimo los períodos de inactividad, cumpliendo así los estrictos plazos de ejecución de obras. La combinación del programa Active Customer Care y myWorld fue vista como un medio excelente para formar y potenciar las capacidades del propio equipo.

### **Soporte a cliente**

Los clientes de Leica Geosystems se benefician de una red de soporte mundial que incluye teléfonos directos, soporte vía web, seminarios, cursos de formación personalizados y servicio de consultoría. Su personal se beneficia del acceso directo a nuestra red de técnicos de soporte; obteniendo su consejo experto para trabajar con seguridad y productividad.

### **Servicio Técnico**

Leica Geosystems ofrece una amplia gama de servicios dirigido por técnicos sumamente calificados que utilizan instrumentos profesionales. Puede elegir varias opciones de mantenimiento según el producto y el uso. Podrá reducir considerablemente los gastos de servicio técnico y los períodos de inactividad por mantenimiento, y siempre tendrá su instrumentación en las mejores condiciones. La amplia oferta de servicio incluye servicios de certificación, reparación y actualizaciones de producto.

**active** >>  
Customer Care

### Potente y densa red de servicio

260 centros en 87 países, algunos propios y otros a través de una red de distribuidores autorizados cuyos técnicos son previamente formados por Leica Geosystems. Todos estos centros autorizados son controlados y revisados periódicamente, y emplean la misma instrumentación que los centros de servicio de Leica Geosystems.



## Customer Care PACKAGES >>

### Customer Care Packages (CCPs)

Los Customer Care Packages de Leica Geosystems le aseguran obtener el máximo rendimiento a su inversión. Cuando usted compra un CCP de Leica Geosystems, usted inmediatamente empezará a beneficiarse de un acceso inmediato a nuestra red global de soporte profesional y centros de servicio mientras trabaja. Con una gama de cinco Customer Care Packages diferentes, podrá optar por la opción que encaje mejor con sus necesidades particulares y su presupuesto. Del Basic al Gold, Leica Geosystems se preocupará por su negocio.



### myWorld@Leica Geosystems

El portal de la información de Leica Geosystems pone un mundo de información al alcance de su mano. myWorld proporciona el acceso inmediato a la información, para mantenerle a usted y a su equipo actualizado. myWorld también le proporcionará formación y soporte para ayudarle a ganar en productividad. myWorld es el complemento perfecto para los Customer Care Packages.

# Customer Care Packages

## Nuestro compromiso. Su elección.

La amplia gama de soporte y servicio técnico profesional ha sido cuidadosamente organizada en una serie de Customer Care Packages (CCPs). Los CCPs le ayudarán a escoger el nivel de soporte y servicio técnico que mejor se adapte a sus exigencias y presupuesto. Cuando usted escoge un CCP, usted obtiene un mejor mantenimiento y la mejor garantía, para trabajar sin problemas y con períodos de inactividad mínimos. Podrá tener acceso telefónico directo, sin cargo adicional, para que su personal obtenga consejo profesional cuando sea necesario. Como cliente de Customer Care Packages de Leica Geosystems disfrutará de un servicio global con ventajas locales.

Los Customer Care Packages son gestionados por una red global de ingenieros de soporte y técnicos de servicio técnico, y están disponibles para estaciones totales, receptores GNSS, niveles digitales y controladoras, así como láseres escáneres y software.



Estación total



Controlador



HDS Software

Software



Nivel digital



Láser escáner de alta definición



Receptores GNSS



**Customer Care**  
**PACKAGES** >>

Oferta de Customer Care Packages

**BASIC  
CCP»»**

**BLUE  
CCP»»**

**BRONZE  
CCP»»**

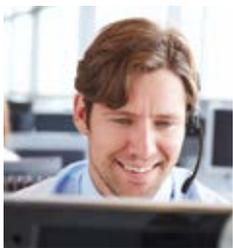
**SILVER  
CCP»»**

**GOLD  
CCP»»**

Componentes globales					
Soporte al cliente	✓	✓	✓	✓	✓
Mantenimiento de SW	✓	✓	✓	✓	✓
Mantenimiento de HW		✓		✓	✓
Extensión de la garantía			✓	✓	✓
Ventajas locales		(✓)	(✓)	(✓)	(✓)

Los CCP's están disponibles con diferentes duraciones y niveles de cobertura. Por ejemplo:

- El nivel Bronce CCP's se ofrece a ciertos productos y mercados.
- El nivel Oro CCP's para estaciones totales incluye una opción de mantenimiento adicional para ciertos períodos.
- El nivel Oro CCP's para láser escáner incluye un escáner adicional de reserva.



**Soporte al cliente**

La ventaja de tener acceso telefónico directo y on-line a una red de soporte que le ayudarán a solucionar cualquier problema que pueda surgir, cuestiones operacionales, de configuración del instrumento o consejos generales. Soporte on line disponible 24 h/día.



**Mantenimiento de software**

Últimas actualizaciones de software y nuevas funcionalidades para mantener sus productos actualizados y maximizar la productividad.



**Mantenimiento de hardware**

Mantenimientos periódicos preventivos realizados por técnicos experimentados para reducir al mínimo las reparaciones y los períodos de inactividad y asegurar un uso fiable del instrumento. Conserve por más tiempo el valor de sus instrumentos.



**Extensión de la garantía**

Los instrumentos de topografía de Leica Geosystems tienen un período estándar de una garantía de un año. Esto puede ser ampliado a un máximo de tres años, con cobertura tanto en mano de obra como en piezas de recambio. Una garantía ampliada le proporcionará mayor tranquilidad.



**Beneficios locales**

Cada delegación de Leica Geosystems ofrece los Leica Customer Care Packages con sus propios recursos, logística a nivel nacional, hablando en su mismo idioma y dominando la metodología de trabajo local.

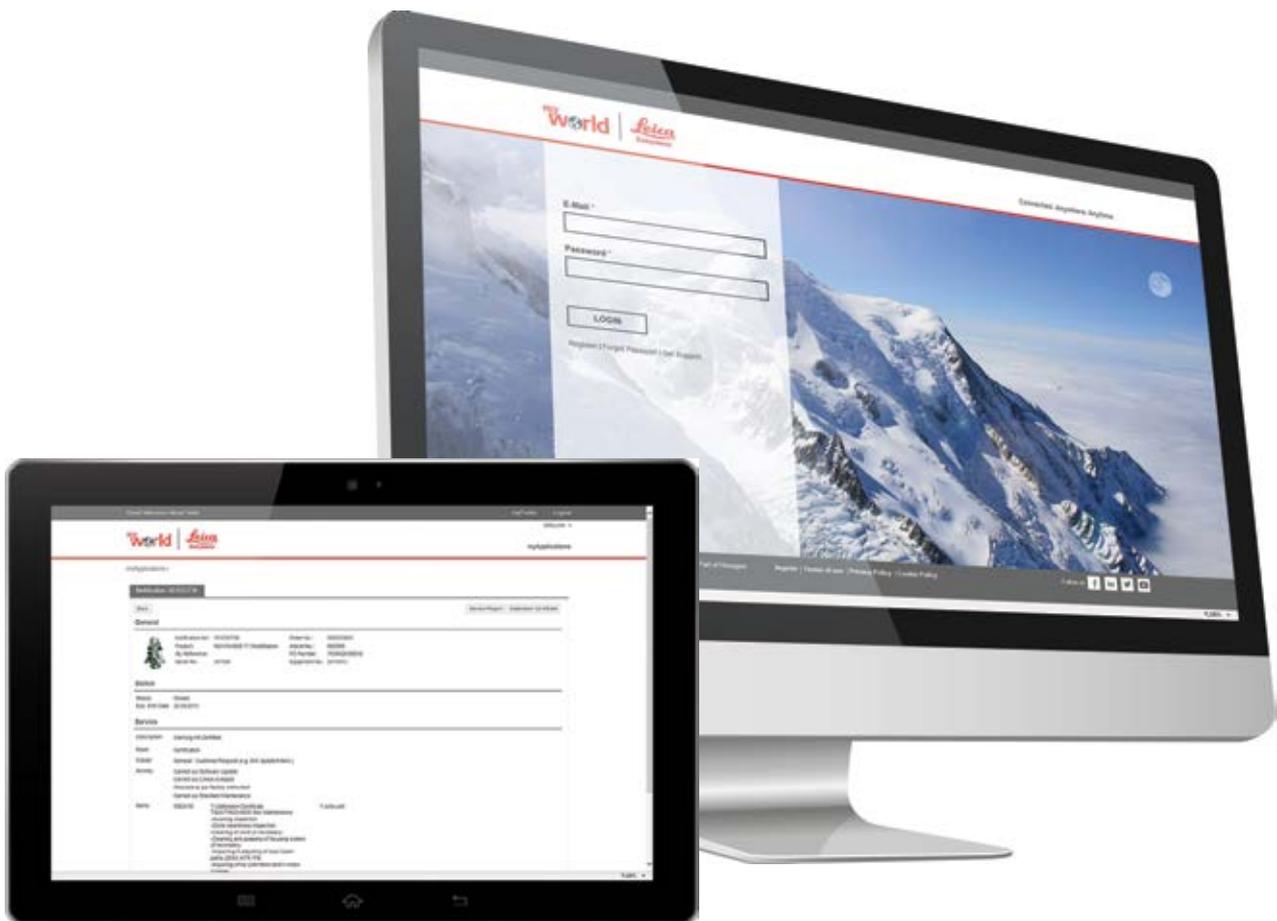
# myWorld @ Leica Geosystems

## Conexión en cualquier momento y lugar

El éxito de su negocio descansa en dos pilares fundamentales: su personal y su instrumentación. El portal de información de Leica Geosystems myWorld le proporciona acceso inmediato a un mundo de conocimiento e información que mantendrá tanto a su personal como a su instrumentos actualizados y plenamente operativos.

Las personas son clave del éxito de cualquier empresa. myWorld ofrece formación actualizada y el soporte para adquirir mayor confianza y más competencias, optimizando el conocimiento de su personal y permitiéndoles alcanzar su potencial pleno.

myWorld le proporciona un acceso a toda la información necesaria 24h/7d. Obtenga información detallada de algunos productos concretos, o acceda a su historial de servicio para mantener sus equipos actualizados y conservar su valor pese al paso del tiempo, para trabajar con eficiencia y productividad.





### myProducts

Manténgase al día de todas nuestras novedades obteniendo el máximo rendimiento de nuestros productos.

- Visualice información detallada referente a sus pedidos de compra, CCP's, etc.
- Actualícese con los últimos avances tecnológicos.
- Reciba soporte y realice actualizaciones on-line fácilmente.



### myService

Controle directamente el estado de sus reparaciones y planifique envíos posteriores.

- Vea el historial de sus consultas completo.
- Obtenga información instantánea del estado de su reparación actual.



### mySupport

Soporte profesional siempre que lo necesite para mantener la máxima productividad.

- Visualice el historial de sus consultas a soporte.
- Genere consultas on-line que serán rápidamente atendidas por profesionales capacitados.



### myTraining

Gane en conocimiento de productos y en productividad

- Beneficiarse al obtener material didáctico on-line, darse de alta en nuestro servicio de "newsletter", recibir información sobre seminarios y cursos de formación.
- Manténgase al día con la última información.

Regístrese hoy mismo en  
[myworld.leica-geosystems.com](http://myworld.leica-geosystems.com)



Leica Geosystems lleva casi 200 años revolucionando el mundo de la medición y la topografía con sus soluciones completas para profesionales de todo el planeta. Los expertos de diversos sectores como el aeroespacial y la defensa, la seguridad y la protección, la construcción y la fabricación confían en Leica Geosystems para satisfacer todas sus necesidades en materia geoespacial por la calidad de sus productos y la innovación en el desarrollo de soluciones. Gracias a sus instrumentos de óptima calidad, software sofisticado y servicios fiables, Leica Geosystems ofrece valor todos a quienes dan forma al futuro de nuestro planeta.

Hexagon Metrology es parte de Hexagon (Nasdaq Stockholm: HEXA B; hexagon.com), un proveedor líder en el mundo de tecnologías de la información para el incremento de la productividad y la calidad en aplicaciones empresariales del sector industrial y geoespacial.

Las ilustraciones, descripciones y datos técnicos no son vinculantes y pueden ser modificados.  
Todos los derechos reservados. Copyright Leica Geosystems AG, Heerbrugg, Suiza, 2016  
791058es - 01.16

**Leica Geosystems AG**  
[www.leica-geosystems.com](http://www.leica-geosystems.com)



- when it has to be **right**

**Leica**  
Geosystems