

**Leica Geosystems**  
**Active Customer Care**  
Notre engagement. Votre succès.



# Active Customer Care

## Notre engagement. Votre succès.

La relation qu'entretient Leica Geosystems avec ses clients peut être résumée en un mot : Partenariat. Notre engagement auprès de vous est de fournir un véritable partenariat qui inclut une gamme complète de supports et de services délivrés dans le monde entier. Notre travail en tant que partenaire fiable est de couvrir tous les angles, de fournir une communication rapide et facile entre le personnel du site et les experts qualifiés, de maintenir à jour vos compétences et votre parc d'instruments, de comprendre vos enjeux et d'anticiper vos besoins. Leica Geosystems Active Customer Care est l'un des services et réseaux d'assistance les plus complets dans le monde. Il nous permet d'accompagner nos clients dans leur travail afin de les aider à résoudre des problèmes et de prévoir des solutions encore plus efficaces pour l'avenir. C'est là notre engagement pour votre réussite.



Selon une enquête récente menée auprès de nos clients sur la qualité du produit, la technologie et la convivialité, le niveau de service est un facteur déterminant dans le choix de Leica Geosystems. Les clients situent le niveau de qualité du Service Client au même niveau élevé que celui des produits de Leica Geosystems. L'accès rapide, facile et direct à l'équipe d'experts de Leica Geosystems a été jugé comme étant très efficace dans la résolution rapide de problèmes, permettant ainsi de minimiser les temps d'arrêt, et de respecter les échéances du chantier. L'association des contrats de service et du portail Client myWorld est considérée comme un excellent moyen de développer les connaissances personnelles et la confiance ainsi que d'optimiser les possibilités des équipements.

### Assistance technique

Les clients de Leica Geosystems bénéficient d'un réseau d'assistance technique présent dans le monde entier qui comprend la hotline, l'assistance par le Web, des séminaires et web conférences informatifs, des formations personnalisées et des services de conseil. Vous bénéficiez d'un accès direct à notre réseau d'experts pour travailler en toute confiance et de manière productive.

### Maintenance et réparation

Leica Geosystems propose une vaste gamme de services techniques, tous assurés par des techniciens hautement qualifiés qui utilisent des outils professionnels. Plusieurs niveaux de maintenance sont disponibles, selon le produit et son utilisation. Les coûts de réparation et les temps d'arrêt peuvent être sensiblement réduits à travers des interventions de prévention comme la maintenance, de plus, vous bénéficiez d'un instrument toujours en excellent état. La large gamme de supports et de services professionnels de Leica Geosystems a été soigneusement organisée en une série de contrats, les CCP.

**active** >>>  
Customer Care

### Un réseau de services puissant et dense

270 centres de service répartis dans 79 pays sont exploités par Leica Geosystems ou par des partenaires agréés dont les techniciens sont formés par Leica Geosystems. Tous les centres de services sont régulièrement contrôlés et certifiés, et fonctionnent avec les mêmes outils et équipements professionnels conçus par Leica Geosystems.



## Customer Care PACKAGES »»

### Contrats Clients Pro (CCP)

Les contrats de services Leica Geosystems vous permettent de rentabiliser votre investissement au maximum. Lorsque vous achetez un CCP, vous commencez à bénéficier immédiatement d'un accès instantané à notre réseau global d'équipes de support et de services pendant que vous travaillez. Avec un ensemble de cinq contrats de services différents, vous avez la certitude de bénéficier du package qui répond au mieux à vos exigences spécifiques et à votre budget. Leica Geosystems dispose du contrat de service adapté pour votre entreprise, de Basic à Gold.

## my world

### myWorld @ Leica Geosystems

Le succès de votre entreprise repose sur deux investissements précieux : votre personnel et vos équipements. Le portail d'informations de Leica Geosystems, myWorld, offre un accès instantané à un monde de connaissances et d'informations qui gardera, à la fois votre personnel et votre matériel, à jour et opérationnels. Les personnes sont la clé de la réussite de toute entreprise. myWorld propose des formations et de l'assistance qui construiront la confiance et les compétences et optimiseront les connaissances de votre personnel, leur permettant d'atteindre leur plein potentiel. myWorld est le complément idéal des contrats de service.

# Contrats de services

## Notre engagement. Votre choix.

La large gamme de supports et de services professionnels de Leica Geosystems a été soigneusement organisée en une série de contrats, les CCP. Les CCP rendent plus facile que jamais le choix des services qui répondent au mieux aux besoins particuliers de nos clients et s'adaptent à leurs budgets. Lorsque vous choisissez un CCP, vous bénéficiez de l'extension de garantie, d'opérations de maintenance qui assurent la fiabilité et la mise à jour de vos équipements. L'accès privilégié à la hotline, sans frais supplémentaires, permet à votre équipe de rester productive grâce aux conseils d'experts. En tant que client bénéficiant d'un contrat de services Leica Geosystems, vous bénéficiez de la sécurité de nos composants globaux, ainsi qu'à des avantages locaux.

Les « Contrats de Services Professionnels » sont opérés par un réseau mondial d'ingénieurs d'assistance technique et de techniciens SAV, et sont disponibles pour les stations totales, les capteurs GNSS, les niveaux numériques et contrôleurs, ainsi que pour les scanners et logiciels HDS



Station Totale



Contrôleur



Logiciel HDS

Logiciel



Niveau numérique



Scanner Laser HDS



Capteurs GNSS



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

Offre de contrats de services

**BASIC**  
**CCP»»**

**BLUE**  
**CCP»»**

**BRONZE**  
**CCP»»**

**SILVER**  
**CCP»»**

**GOLD**  
**CCP»»**

Composants de l'offre					
Assistance Technique	✓	✓	✓	✓	✓
Mise à jour Logicielle	✓	✓	✓	✓	✓
Maintenance		✓		✓	✓
Extension de garantie			✓	✓	✓
Bénéfices locaux		(✓)	(✓)	(✓)	(✓)

**Les CCP sont disponibles pour différentes durées et niveaux de couverture. Par exemple :**

- Le CCP BRONZE est disponible pour certains produits et marchés.
- Un CCP GOLD acquis avec une station totale contient des maintenances supplémentaires.
- Le CCP GOLD acquis avec un scanner laser comprend un scanner de dépannage.



**Assistance technique**

Profitez de la hotline et de l'accès en ligne à un réseau d'experts qui vont travailler avec vous pour résoudre tout problème qui pourrait survenir, ou toute demande d'information. Les demandes d'assistance peuvent être adressées en ligne 24h/24.



**Mise à jour logicielle**

bénéficiez des améliorations continues des logiciels et de l'ajout de nouvelles fonctions à vos produits afin de maximiser votre productivité.



**Maintenance des instruments**

la maintenance préventive périodique effectuée par des techniciens expérimentés minimise les réparations et le temps d'indisponibilité et garantit un fonctionnement fiable des instruments. L'historique complet des interventions contribue à conserver la valeur de votre équipement.



**Extension de garantie**

Les instruments de topographie de Leica Geosystems sont livrés en standard avec une garantie d'un an. Elle peut être prolongée jusqu'à cinq ans, et couvre la main d'œuvre et les pièces détachées. L'extension de garantie permet de ne pas avoir à faire face à des surcoûts imprévus.



**Services locaux**

Chaque entité locale de Leica Geosystems enrichit les contrats CCP par l'ajout de services locaux avec des ressources, des réseaux de distribution, l'adaptation à la langue et la connaissance des méthodes locales.

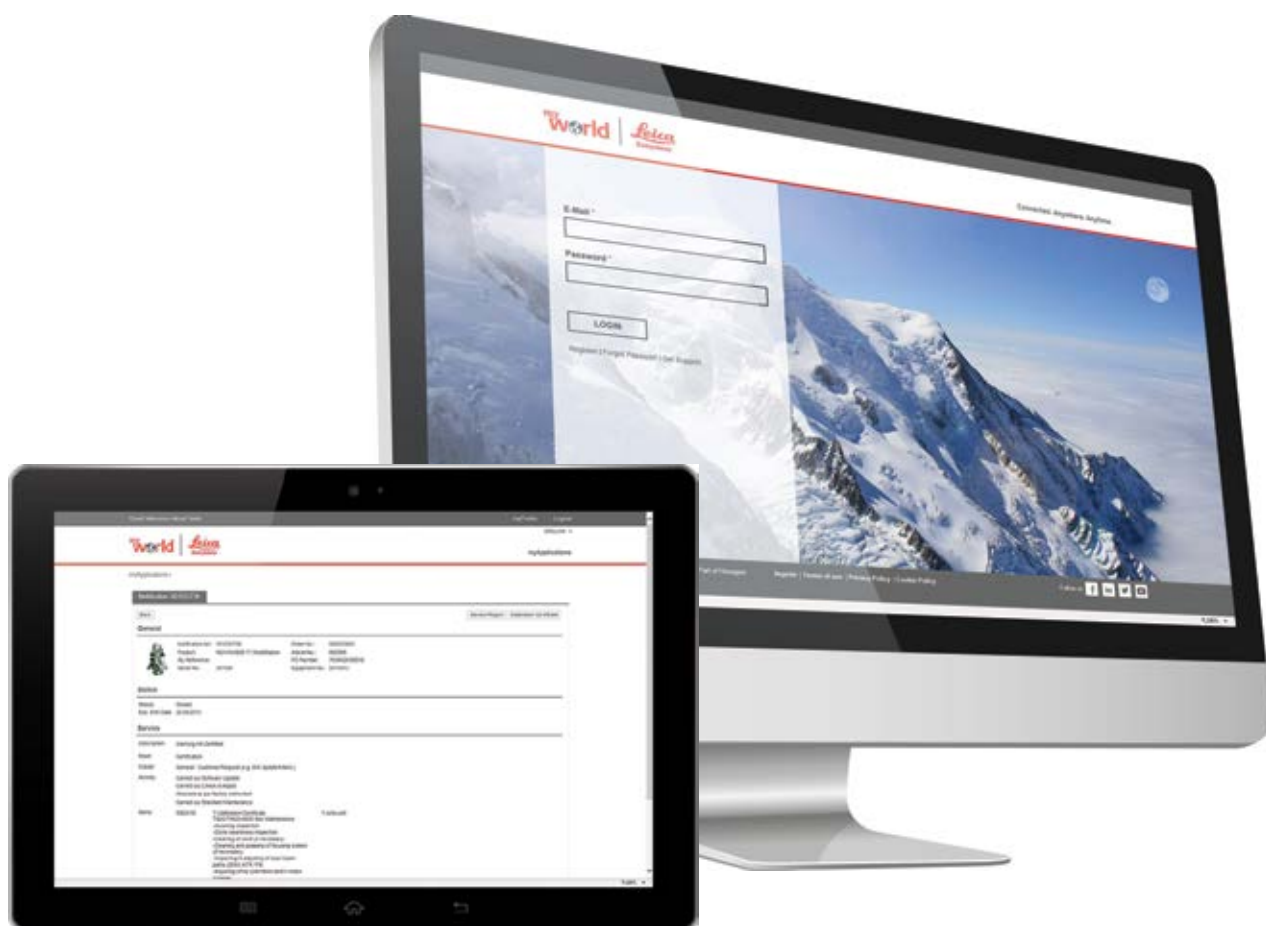
# myWorld @ Leica Geosystems

## Connecté partout et en permanence.

Le succès de votre entreprise repose sur deux investissements précieux : votre personnel et vos équipements. Le portail d'informations de Leica Geosystems, myWorld, offre un accès instantané à un monde de connaissances et d'informations qui gardera, à la fois votre personnel et votre matériel, à jour et opérationnels.

Les personnes sont la clé de la réussite de toute entreprise. myWorld propose des formations, de l'assistance qui construiront la confiance, les compétences et optimiseront les connaissances de votre personnel, leur permettant d'atteindre leur plein potentiel.

myWorld offre un accès 24 / 7 à toutes les informations dont vous avez besoin pour gérer activement votre parc. Des informations détaillées sur chacun de vos produits et leur historique d'interventions SAV aidera à maintenir leur valeur, tout en assurant un maximum d'efficacité et de productivité.



my  
world



### myProducts

Ajoutez les produits Leica Geosystems que votre société possède et explorez les possibilités de myWorld.

- Visualisez des informations détaillées de vos produits
- Achetez des options ou contrats de service.
- Mettez à jour vos produits avec les dernières versions logicielles.



### myService

Bénéficiez à partir de myWorld d'informations détaillées sur vos instruments pour mieux planifier leur déploiement.

- Disposez de l'historique complet des interventions sur vos produits.
- Visualisez en temps réel l'état actuel des réparations en cours.



### mySupport

Une équipe d'experts à votre disposition pour maintenir votre productivité à son maximum.

- Visualisez l'historique de vos demandes et conservez les solutions.
- Saisissez une demande en ligne qui sera traitée par des professionnels compétents.



### myTraining

Améliorez votre niveau de connaissances et augmentez votre productivité.

- Suivez les dernières formations en ligne ou téléchargez les supports de formation.
- Restez à jour grâce aux dernières nouveautés sur votre produit.

Certaines caractéristiques peuvent ne pas être disponibles sur tous les marchés.

Inscrivez-vous aujourd'hui sur  
[myworld.leica-geosystems.com](https://myworld.leica-geosystems.com)



Révolutionnant le monde de la mesure et de la topographie depuis près de 200 ans, Leica Geosystems crée des solutions complètes destinées aux professionnels du monde entier. Les professionnels appartenant à divers secteurs, tels que l'aérospatial et la défense, la sûreté et la sécurité, la construction et la fabrication, font confiance à Leica Geosystems pour tous leurs besoins dans le domaine géospatial. En effet, le développement de produits de valeur et d'une solution novatrice ont contribué à sa réputation. Grâce à des instruments précis, à un logiciel élaboré et à des services fiables, Leica Geosystems offre chaque jour les moyens nécessaires à ceux qui créent notre avenir.

Leica Geosystems fait partie du groupe suédois Hexagon (Nasdaq Stockholm : HEXA B ; hexagon.com), grand fournisseur mondial de technologies de l'information qui permettent d'optimiser la productivité et la qualité pour les applications géospatiales et industrielles.

Illustrations, descriptions et données techniques non contractuelles. Tous droits réservés.  
Copyright Leica Geosystems AG, Heerbrugg, Suisse, 2016.  
848468fr - 01.16

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



- when it has to be **right**

**Leica**  
Geosystems