

Leica Geosystems Active Customer Care Assistenza Clienti Dinamica



Active Customer Care

Il nostro impegno. Il vostro successo.

Il rapporto che Leica Geosystems ha con i propri clienti può essere definito in una parola: Partnership. E questo è il nostro impegno verso di voi, vera e propria partnership che include un supporto clienti dinamico e un mondo di servizi, sempre e ovunque. Il nostro compito come partner di fiducia è quello di fornire una comunicazione semplice e veloce tra voi ed i nostri tecnici qualificati, per mantenere aggiornati i vostri prodotti, capire i problemi e anticipare le vostre esigenze. Leica Geosystems Active Customer Care è una rete di servizi e supporto tra le più complete al mondo. Ci permette di stare vicini al cliente, lavorare insieme per risolvere problemi e progettare soluzioni per il futuro. Il nostro impegno è il vostro successo.



Secondo un recente sondaggio tra i clienti riguardo la qualità dei prodotti, la tecnologia e la facilità d'uso, il livello del service e del supporto è un fattore decisivo per i clienti che scelgono Leica Geosystems. I clienti hanno valutato la qualità del servizio di assistenza allo stesso livello di quello dei prodotti Leica Geosystems. Il rapido e facile contatto con i tecnici qualificati di Leica Geosystems è stato giudicato altamente efficace nella risoluzione dei problemi e nella minimizzazione dei tempi di inattività, contribuendo così a farvi rispettare le scadenze. L'integrazione tra i contratti di manutenzione (CCP) e myWorld, rappresenta il più avanzato sistema di condivisione delle informazioni tra Leica Geosystems e i propri clienti.

Supporto Clienti

Il beneficio per i clienti di Leica Geosystems si traduce in un'organizzazione di supporto presente in tutto il mondo, che include helpdesk, supporto via web, seminari informativi, corsi personalizzati e servizi di consulenza. I vostri benefici sono quelli di essere in contatto con una rete di supporto professionale ed avere consigli di esperti, permettendovi così di lavorare in modo più produttivo.

Assistenza Tecnica

L'assistenza tecnica offerta da Leica Geosystems è seguita da tecnici altamente qualificati che utilizzano strumenti professionali. Sono a disposizione diversi livelli di manutenzione, a seconda del prodotto e dell'utilizzo. I costi Service e i tempi di inattività possono essere ridotti attraverso una periodica e preventiva manutenzione, così potrete beneficiare di una strumentazione sempre al top delle condizioni. L'ampia offerta di servizi comprende certificazioni, riparazioni e aggiornamenti.

active >>>
Customer Care

Rete di Assistenza tecnica

Leica Geosystems è presente con 260 centri di Assistenza Autorizzati in 87 paesi, i cui tecnici sono stati formati presso la casa madre. Tutti i centri di Assistenza Autorizzati sono controllati e certificati ed operano tutti con gli stessi strumenti professionali di controllo progettati da Leica Geosystems.



Customer Care PACKAGES »»

Customer Care Packages (CCP)

Con i CCP di Leica Geosystems sarete sicuri di ottenere il massimo valore dal vostro investimento. Quando si acquista un CCP, inizierete da subito a beneficiare di un contatto immediato con la nostra rete globale di supporto professionale e gli esperti dell'assistenza tecnica. Con una gamma di cinque diversi pacchetti, potrete scegliere quello che meglio si adatta alle vostre esigenze. Dal Basic al Gold, Leica Geosystems ha il giusto contratto di manutenzione per la vostra azienda.



myWorld @ Leica Geosystems

Il portale di Leica Geosystems offre un mondo di informazioni nelle vostre mani. myWorld consente un accesso immediato a informazioni e conoscenze che aiuteranno voi ed il vostro strumento ad essere sempre aggiornati. myWorld inoltre fornisce corsi e supporto on-line utili al raggiungimento della massima performance e produttività. myWorld è il perfetto complemento del Customer Care Packages.

Customer Care Packages (CCP)

Il nostro impegno. Il vostro successo.

La gamma di servizi professionali e di supporto di Leica Geosystems, è stata organizzata in una serie di Customer Care Packages (CCP). Grazie ai CCP, potete scegliere il supporto e i servizi che meglio si adattano alle vostre esigenze. Scegliendo un CCP, avrete accesso ai piani di manutenzione e garanzia che assicurano il mantenimento degli strumenti al top della loro efficienza: nessun problema d'utilizzo e minimi tempi di inattività. Il contatto diretto con l'helpdesk, senza costi aggiuntivi, vi mantiene produttivi e consente di ottenere una consulenza in caso di necessità. In qualità di cliente Leica Geosystems con CCP, potrete godere dei servizi offerti da Leica Geosystems ovunque vi troviate.

I CCP sono gestiti da una rete globale di professionisti, e sono disponibili per stazioni totali, prodotti GNSS, livelli digitali e controller, e anche per software e prodotti HDS.



Stazione Totale



Controller



HDS Software

Software



Livello Digitale



Laser Scanner HDS



Prodotti GNSS



Customer Care PACKAGES »»

Offerta Customer Care
Package

**BASIC
CCP»»**

**BLUE
CCP»»**

**BRONZE
CCP»»**

**SILVER
CCP»»**

**GOLD
CCP»»**

Componenti globali					
Supporto Clienti	✓	✓	✓	✓	✓
Manut. Software	✓	✓	✓	✓	✓
Manut. Hardware		✓		✓	✓
Estensione di garanzia			✓	✓	✓
Local Benefit		(✓)	(✓)	(✓)	(✓)

I CCP sono disponibili in diverse configurazioni e durata. Per esempio:

- I CCP Bronze estendono la garanzia di fabbrica di alcuni prodotti.
- I CCP Gold per le stazioni totali includono tutti i servizi disponibili.
- I CCP Gold per HDS includono lo strumento sostitutivo in caso di fermo macchina.



Supporto Clienti

Il contatto telefonico diretto e on-line con i nostri esperti, sarà al vostro fianco per risolvere qualsiasi problema, sia che si tratti di questioni operative, problemi di configurazione strumento o consigli generali. Le richieste di supporto possono essere inviate on-line 24 ore su 24.



Manutenzione Software

Assicura l'aggiornamento all'ultima versione Software disponibile per garantire la massima produttività del prodotto.



Manutenzione Hardware

La manutenzione periodica fatta da tecnici esperti, garantisce il perfetto funzionamento dello strumento nel tempo. Lo storico delle manutenzioni aiuta a conservare il valore dei prodotti.



Estensione di garanzia

I prodotti Leica Geosystems hanno un anno di garanzia di fabbrica. È possibile estendere la garanzia di fabbrica fino a tre anni, compresa la manodopera e i ricambi. L'estensione di garanzia fornisce una sicurezza ulteriore che vi permette di evitare in futuro costi non programmati.



Local Benefit

Ogni filiale amplia l'offerta dei CCP aggiungendo ulteriori servizi gestiti localmente.

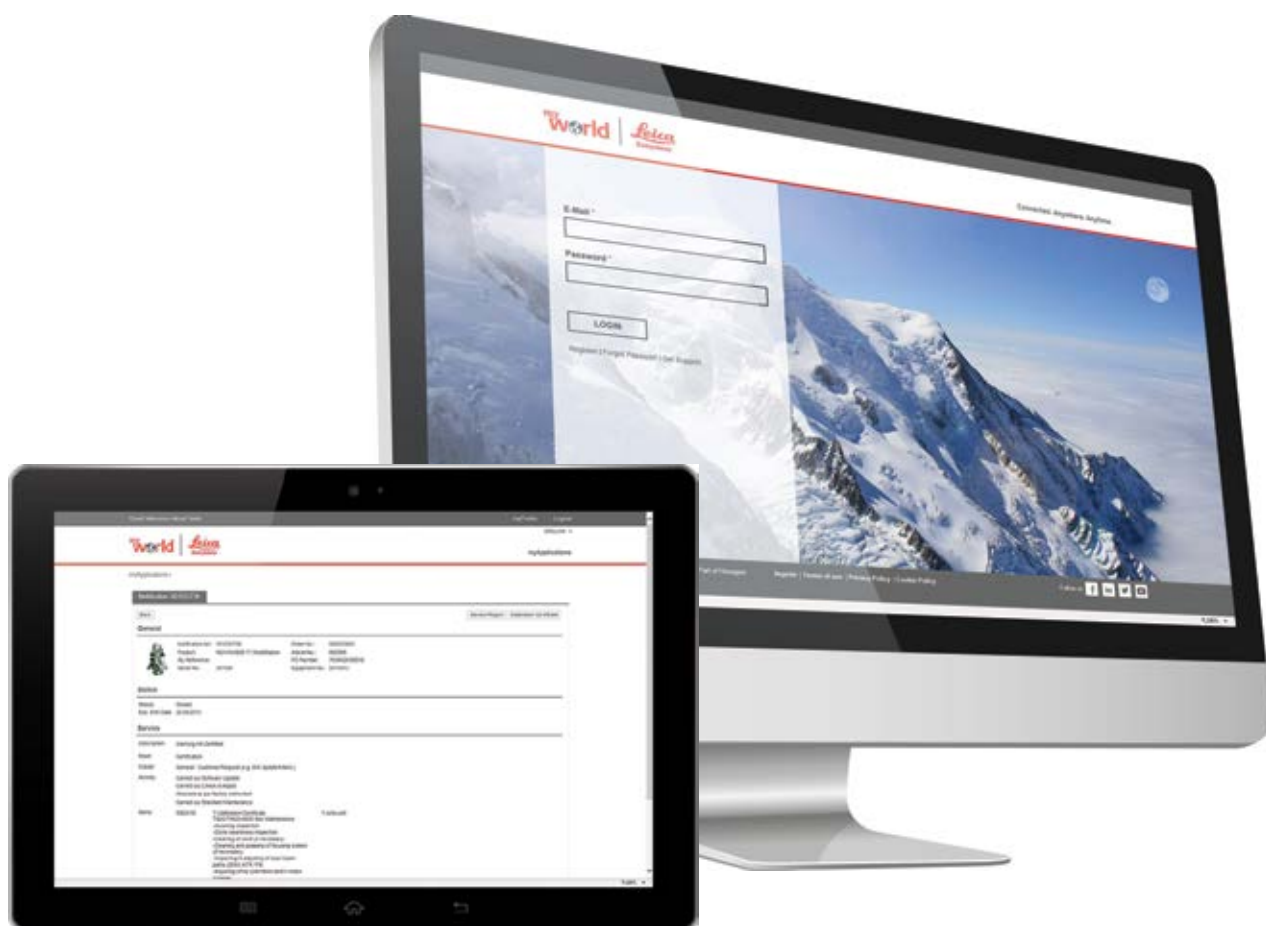
myWorld @ Leica Geosystems

Collegati. Ovunque. Sempre.

Il successo del vostro lavoro si basa su due investimenti: voi e il vostro equipaggiamento. Il portale myWorld di Leica Geosystems, consente un rapido accesso ad un mondo di informazioni con aggiornamenti continui per voi ed il vostro prodotto, aumentando la vostra efficienza.

La competenza del personale è la chiave del successo di un'azienda. myWorld offre formazione e supporto che sono fondamentali per costruire la competenza e la conoscenza del vostro staff, assicurando la massima efficienza.

myWorld consente l'accesso a tutte le informazioni richieste 24/24 e 7/7. Informazioni dettagliate su tutti i prodotti ed il loro storico, aiutano a mantenere alto il valore dello strumento e allo stesso tempo garantiscono massima efficienza e produttività.



my
world



myProducts

Rimanere sempre aggiornati ed ottenere il massimo dai prodotti.

- Poter visualizzare informazioni sui prodotti (ordini, CCP, ecc.).
- Rimanere aggiornati con le ultime documentazioni.
- Eseguire facilmente aggiornamenti automatici on-line.



myService

myWorld consente di monitorare gli interventi di manutenzione effettuati e la programmazione dei successivi.

- Visualizzare lo storico della manutenzione sul vostro prodotto.
- Seguire lo stato dell'intervento in corso.



mySupport

Avere la convenienza di un supporto professionale per mantenere la massima produttività.

- Consultare lo storico delle richieste di supporto.
- Inviare richieste on-line al supporto che saranno prontamente evase dai nostri esperti.



myTraining

Migliorare la conoscenza del prodotto ed incrementare la produttività.

- myWorld include materiale per training on-line, registrazione a newsletter, seminari locali e corsi di formazione.
- Tenersi aggiornati con le ultime informazioni sui vostri prodotti.

Alcuni servizi potrebbero non essere disponibili in tutti i paesi.

REGISTRATI ORA SU
myworld.leica-geosystems.com



Rivoluzionando il mondo della misurazione e del rilievo per quasi 200 anni, Leica Geosystems crea soluzioni complete per tutti i professionisti del pianeta. Nota per i suoi validi prodotti e per lo sviluppo di soluzioni innovative in diversi campi, come quello aereo-spaziale e della difesa, della sicurezza, della costruzione e della produzione, Leica Geosystems ha conquistato la fiducia per tutte le esigenze in campo geospaziale. Con strumenti precisi e accurati, un sofisticato software e servizi affidabili, Leica Geosystems fornisce i valori necessari a definire il futuro.

Leica Geosystems è parte di Hexagon (Nasdaq Stoccolma: HEXA B; hexagon.com), leader mondiale nella fornitura di tecnologie informatiche che guidano il miglioramento della qualità e produttività tra applicazioni aziendali geo-spaziali e industriali.

Illustrazioni, descrizioni e specifiche tecniche non sono vincolanti. Tutti i diritti riservati.
Copyright Leica Geosystems AG, Heerbrugg, Svizzera, 2016.
791788it -01.16

Leica Geosystems AG
www.leica-geosystems.com



- when it has to be **right**

Leica
Geosystems