

Leica Geosystems Active Customer Care

私たちの使命 お客様の成功



- when it has to be **right**

Leica
Geosystems



Active Customer Care

私たちの使命 お客様の成功

当社とお客様との良好な関係を一言で表すならパートナーシップです。これは当社のお客様に向けた使命です。ライカジオシステムズのアクティブカスタマーケアは、いつでもどこでもお客様にサポート、およびサービスを包括的にご提供いたします。

現場のスタッフと経験豊富なエキスパートとの円滑なコミュニケーション、ユーザーへの最新情報の提供、お使いの製品のアップデート、ユーザーが抱える問題の理解、そしてユーザーのニーズにお応えすること - ユーザーにとって信頼できるパートナーであるために、当社はこのようなコミュニケーションが重要だと考えています。



最新のお客様アンケートでは、お客様がライカジオシステムズ製品を選択した理由として、製品の品質、技術、操作性と共にサービスとサポートが挙がっています。アクティブカスタマーケアの品質は、製品品質と同レベルの高い評価をいただいています。ライカジオシステムズの熟練のサポートチームに素早く簡単に直接アクセスできることが問題の早期解決とダウンタイムの短縮、ひいては速やかに工期を守ることに繋がります。

active >>
Customer Care

カスタマーサポート

当社のお客様は、ホットライン、ウェブでのサポート、有益な情報をご提供するセミナー、トレーニング、コンサルティング等、グローバルに展開するサポートチームから支援を受けることができます。さらに、サポートのプロフェッショナルネットワークに直接アクセスすることも可能です。エキスパートのアドバイスを御得て自信を持って生産的な作業を行うことができます。

技術サービス

当社では、高度なスキルを持った認定技術者が専用のツールで広範囲の技術サービスを提供します。また、製品や使用状況により、さまざまなレベルのメンテナンスプログラムをご用意しています。定期的にメンテナンスを受けることで、サービスコストや機器のダウンタイムを大幅に減らすことができ、また、常に最高のコンディションで機器をお使いいただくことができます。もちろん、証明書の発行、修理、製品のアップグレードにも対応いたします。



グローバルに展開するサービスネットワーク

当社のサービスセンターは、当社の世界各国の拠点と、当社の研修を受講したサービススタッフが常駐するパートナーを合わせ、世界79ヶ国270ヶ所にのびります。すべてのサービスセンターは定期的なチェックを受け、また、パートナーも当社のスタッフと同じツール/機器を有し、技術サービスのレベルは常に一定に保たれています。

カスタマー ケア パッケージ (CCP)

私たちの使命 お客様の選択

当社のカスタマーケアパッケージ (CCP) は、幅広いサポートと技術サービスを提供しているため、お客様は、ニーズに合った最適なパッケージをお選びいただけます。カスタマーケアパッケージ (CCP) をご契約いただくと、ご使用上のトラブルを最小限に抑え、故障等による機器の休止期間が最短で済むなど、機器の稼働率が上がり、また、メンテナンスおよび保証にかかる費用を前もって予測することができます。追加コストなしでアクセスできるホットラインでは、必要な時にアドバイスを得ることができるため、生産性が向上します。

CCP は当社のグローバルサービスチームがサポートしており、トータルステーション、GNSS 製品、デジタルレベル、コントローラー、HDS 製品、およびソフトウェア向けのプログラムです。



トータルステーション



コントローラー



デジタルレベル



HDS 3次元レーザー
スキャナー



GNSS 製品



Customer Care PACKAGES »

カスタマー ケア パッケージ (CCP)

BASIC
CCP>>

BLUE
CCP>>

BRONZE
CCP>>

SILVER
CCP>>

GOLD
CCP>>

グローバルサービス					
カスタマーサポート	✓	✓	✓	✓	✓
ソフトウェア メンテナンス	✓	✓	✓	✓	✓
ハードウェア メンテナンス		✓		✓	✓
延長保証			✓	✓	✓
ローカルでのサポート		✓	✓	✓	✓

CCPは適用期間と範囲をお選びいただけます。(器械、ソフトによって内容が異なります。)例:

- BRONZE CCP は一部の製品向けのプログラムです。
- トータルステーション向け GOLD CCP は推奨する間隔でオーバーホール・メンテナンスを実施する保証プログラムです。
- HDS 向けゴールド CCP にはバックアップスキャナーによるサポートが含まれます。



カスタマーサポート: オペレーション上のご質問、機器の設定、その他一般的なお問合わせまで、電話やオンラインでサポートスタッフがお応えします。オンラインでのお問合わせは24時間受け付けています。



ソフトウェア メンテナンス: 最新のバージョンと新しい機能を使用することで生産性が向上します。



ハードウェア メンテナンス: 経験を積んだ技術サービススタッフによる定期的なメンテナンスを受けることで、故障による修理や、そのためのタイムロスを最小限に抑え、信頼性の高いオペレーションを実施することができます。



延長保証: ライカジオシステムズの測量機器はすべて1年間の保証を付帯してお届けしていますが、人件費と部品代込みで最長3年まで延長保証が可能のため、予期しないコストを回避することができます。



ローカルでのサポート: 標準的なカスタマーケアパッケージに加え、当社の各拠点では各地域特有の環境を理解したスタッフの現地語によるサポート、および配送ネットワークを通してユーザーをサポートします。

myWorld @ Leica Geosystems

必要な情報をいつでもどこでも



- when it has to be **right**

Leica
Geosystems

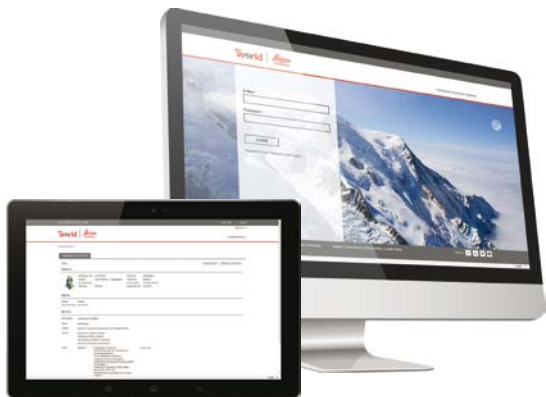
myWorld @ Leica Geosystems

必要な情報をいつでもどこでも

ビジネスの成否は2つの投資にかかっています：人材と機器です。ライカジオシステムの情報ポータルサイト myWorld は簡単操作でお客様に最新情報を提供し、お使いの製品をアップデートすることで、日々のオペレーションの効率アップをサポートします。

人材はどの企業にとっても成功の鍵を握るものです。myWorld で提供するトレーニングやサポートで、従業員に十分な知識と自信を与えることができます。

myWorld では必要な情報にいつでもアクセスすることができるため、お客様ご自身で機器を管理することができます。個々の製品の詳細な情報とメンテナンスの履歴により機器の価値を維持すると同時に、常にパーフェクトな状態で生産性の高い作業が可能になります。



my
world



myProducts

お使いの製品を最新バージョンに維持し、最大限利用できるようにします。

- 所有機器の詳細情報(購入したオプション、CCPなど)
- 文書による最新情報
- ソフトウェアのオンラインでの簡単な自動更新

World | Leica myApplications myProducts

myApplications > myProducts

製品一覧

製品名: 検索

製品	Serial No.	Equipment No.	タイプ / 付属品	保証期 (月)	保証日
TS1100 3D total station, 1.5-foot	410000	100100			09/01/2014
TS1100 (TS1100-10)	100100	100100			01/01/2009
TS1100 total station, 1.5-foot	100100	100100			01/01/2009
TS1100 3D total station, 1.5-foot	200100	100100			01/01/2010
TS1100 3D total station, 1.5-foot	300100	100100			01/01/2010
TS1100 3D total station, 1.5-foot	400100	100100			01/01/2010
TS1100 3D total station, 1.5-foot	500100	100100			01/01/2010
TS1100 3D total station, 1.5-foot	600100	100100			01/01/2010
TS1100 3D total station, 1.5-foot	700100	100100			01/01/2010
TS1100 3D total station, 1.5-foot	800100	100100			01/01/2010
TS1100 3D total station, 1.5-foot	900100	100100			01/01/2010
TS1100 3D total station, 1.5-foot	100100	100100			01/01/2010

World | Leica myApplications myProducts

myApplications > myProducts

製品詳細

製品名: 検索

製品名: TS1100 3D total station, 1.5-foot

Serial No.: 100100

Equipment No.: 100100

保証期 (月): 36

保証日: 01/01/2010

メーカーオプション

Apple Accessory	Y	CCP Type	TS1100 (Pre-inst)
CCP	Y	CCP Software	TS1100 (Pre-inst)
3rd Keyboard	enabled	Trigger Key Functionality	2-Function
USB Host	enabled	USB Device	enabled
Bluetooth	enabled	Print Memory	disabled
Level Printer for TI	enabled	Level Range (ft. to ft.)	enabled
Auto Print	disabled	Variable Targets	Not available

ソフトウェア

製品名: TS1100 3D total station, 1.5-foot

Serial No.: 100100

Equipment No.: 100100

ソフトウェア

製品名: TS1100 3D total station, 1.5-foot

Serial No.: 100100

Equipment No.: 100100

ソフトウェア

製品名: TS1100 3D total station, 1.5-foot

Serial No.: 100100

Equipment No.: 100100

World | Leica myApplications myProducts

myApplications > myProducts

製品詳細

製品名: 検索

製品名: TS1100 3D total station, 1.5-foot

Serial No.: 100100

Equipment No.: 100100

ソフトウェア

製品名: TS1100 3D total station, 1.5-foot

Serial No.: 100100

Equipment No.: 100100

ソフトウェア

製品名: TS1100 3D total station, 1.5-foot

Serial No.: 100100

Equipment No.: 100100

ソフトウェア

製品名: TS1100 3D total station, 1.5-foot

Serial No.: 100100

Equipment No.: 100100

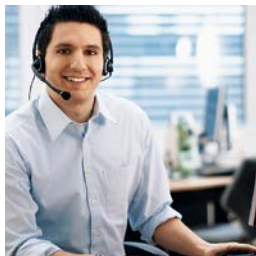


日付	品名	Serial No.	Model	Unit	Unit	Unit
2017/01/01	T101 F 20000 010, 100-10000	000000	T101 F 20000 010, 100-10000	01	001	01/01/2018
2017/01/01	T101 F 20000 010, 100-10000	000000	Request no. per shipment	01	001	01/01/2018
2017/01/01	T101 F 20000 010, 100-10000	000000	Request no. per shipment	01	001	01/01/2018
2017/01/01	T101 F 20000 010, 100-10000	000000	T101 F 200000000000	01	001	01/01/2018

myService

お使いの製品のメンテナンス履歴が参照でき、また、より適切に機器の導入計画がたてられます。

- メンテナンスの履歴
- 現在依頼中のメンテナンスの進捗状況



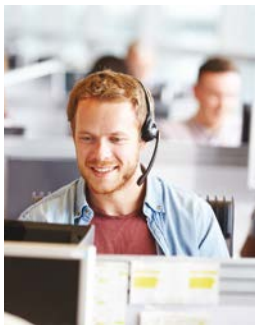
名前	氏名	氏名	氏名
氏名	氏名	氏名	氏名
氏名	氏名	氏名	氏名

名前	氏名	氏名	氏名
氏名	氏名	氏名	氏名
氏名	氏名	氏名	氏名

mySupport

エキスパートによるサポートで生産性を最大限にします。

- サポートの履歴
- オンラインでのサポートのリクエスト、エキスパートによる迅速な回答



myTraining

製品に関する知識が深まり生産性アップにつながります。

- オンラインでのトレーニング文書の入手、ニュースレター/ローカルのセミナー/トレーニングへの申込み
- お使いの製品についての最新情報



今すぐ登録してください：
myworld.leica-geosystems.com



地域によりサポートの内容が
 変わることがあります。

イラスト, 説明, 技術データは変更されることがあります。無断複写・複製・転載を禁じます。
 Copyright Leica Geosystems AG, Heerbrugg, Switzerland, 2016
 896856ja - 01.16

ライカジオシステムズ株式会社

〒108-0073 東京都港区三田1-4-28 三田国際ビル18F Tel. 03-6809-4925
leica-geosystems.com