

# Leica CCP

## Contrats de Services Clients pour les Professionnels



leica-geosystems.fr



- when it has to be **right**



# Avec les contrats de services Leica CCP, travaillez en toute sérénité



## Avec les contrats de services Leica CCP, travaillez en toute sérénité

Les instruments Leica, conçus selon les exigences de fabrication Suisse, sont renommés pour leur robustesse et leur fiabilité. En investissant dans un instrument Leica, vous faites le choix de la qualité. Leica Geosystems vous fait également bénéficier d'une gamme de services de proximité et d'excellence. Retrouvez dans les contrats "Leica CCP", les services qui vont vous accompagner au quotidien, dans vos projets : assistance technique, mises à jour, maintenance annuelle et extension de garantie.



## Demandez à votre interlocuteur Leica de vous conseiller sur le choix du contrat

Votre interlocuteur Leica est un spécialiste de l'instrumentation de mesure. Il est régulièrement formé aux dernières méthodes de travail et aux nouvelles technologies.

Profitez de son expertise et de son expérience pour faire analyser votre projet. Il définira avec vous la solution la plus adaptée et vous conseillera les services qui correspondent au mieux à votre activité. Nos ingénieurs de vente et nos revendeurs agréés sont présents pour vous sur l'ensemble du territoire national.

# Customer Care PACKAGES »



## Service client

Assistance par messagerie électronique tous les jours ouvrés de 8h00 à 17h00 (Europe centrale), accès en ligne à des professionnels expérimentés et formés régulièrement aux nouvelles technologies. L'assistance couvre les questions de fonctionnement, les problèmes de configuration des instruments et les conseils généraux sur les flux de production sur le terrain.



## Mises à jour des logiciels et des programmes embarqués

Depuis votre compte en ligne myWorld, vous pouvez télécharger les nouvelles versions et gagner en productivité.



## Maintenance matérielle

Leica Geosystems vous propose la maintenance annuelle et la maintenance étendue. Ces opérations comprennent la main d'oeuvre et les consommables (graisse et joints) et suivent les protocoles d'opérations définis par Leica Geosystems AG.

REMARQUE : Si l'étalonnage a lieu hors de la période de validité du CCP, il fait l'objet d'une facturation supplémentaire. Pour le CCP Blue : si l'étalonnage ne peut pas être réalisé du fait d'un dysfonctionnement du matériel, les frais de réparation ne sont pas inclus dans le CCP.



## Extension de garantie

Nos instruments sont garantis 1 an (2 ans pour les MultiStations).

L'extension de garantie ne prend pas en charge les accidentés, les altérations causées par une modification du matériel, réalisé sans accord du constructeur ou par une utilisation différente de celle pour laquelle le matériel a été conçu.



|   | BASIC CCP | BLUE CCP | BRONZE CCP | SILVER CCP |
|---|-----------|----------|------------|------------|
| SERVICE CLIENT                          | ✓         | ✓        | ✓          | ✓          |
| MAINTENANCE LOGICIEL/<br>MICROPROGRAMME | ✓         | ✓        | ✓          | ✓          |
| EXTENSION DE GARANTIE                   | -         | -        | ✓          | ✓          |
| MAINTENANCE MATÉRIELLE                  | -         | ✓        | -          | ✓          |

Contrats Clients Personnalisés  
pour le matériel, disponibles  
pour 1/2/3 ans



# Assistance technique



Les ingénieurs de l'Assistance Technique vous aident au quotidien dans l'utilisation de vos instruments ou de vos logiciels. Polyvalents, ils assurent les formations individuelles sur site dans le cadre de projets très variés. Ils testent pour vous toutes les nouvelles solutions et mettent à votre disposition leurs compétences techniques à la pointe des dernières technologies. Vous bénéficiez de relations privilégiées avec le service d'Assistance Technique, accessible par téléphone, par e-mail ou via votre Espace Client en ligne : myWorld.

Avec le service "Leica Active Assist", vous appuyez sur un bouton pour permettre à un ingénieur de l'Assistance Technique de se connecter à votre capteur. Grâce à Internet, il voit ce que vous voyez et navigue à l'intérieur de votre instrument à votre place. Une fois l'incident résolu, vous pouvez reprendre rapidement votre travail et finir vos tâches pour une pleine productivité. A votre demande, les ingénieurs établissent un diagnostic en cas de panne ou d'accident qui validera l'envoi de votre instrument en réparation vers un atelier agréé.



- Assistance Technique professionnelle du lundi au jeudi de 08h30 à 18h00, le vendredi de 08h30 à 16h00
  - Des ingénieurs à votre écoute chaque jour depuis un numéro de téléphone unique : 01 81 93 61 61 - choix 1.
  - Prise de contrôle de votre instrument à distance (Leica Active Assist)
  - Exemples de questions traitées par l'Assistance Technique :
    - Problèmes liés aux configurations
    - Messages d'erreurs
    - Conseils techniques avant achat
    - Problèmes d'export ou d'import de données
    - Contrôle, vérification de calculs
    - Installation de logiciel PC
    - Diagnostic de panne avant envoi du matériel en atelier
    - Aide à la mise à jour
- ⇒ Demandes d'assistance en ligne et partage des réponses de l'Assistance Technique avec votre équipe sur votre Espace Client en ligne : myWorld
- ⇒ Téléchargement des manuels, fiches, outils, lettres d'informations, en ligne sur myWorld.

my  
world

myworld.leica-geosystems.com

# Mises à jour des logiciels et programmes embarqués



Parce qu'il est primordial de vous garantir la meilleure performance, Leica Geosystems fait évoluer constamment ses solutions et vous fait bénéficier des améliorations par la mise à jour des programmes installés dans votre instrument ainsi que des logiciels « bureau ».

Vos souhaits d'amélioration sont régulièrement adressés à notre centre de recherche et nous guident pour la définition de nos axes prioritaires de développement. Les nouvelles versions sont ainsi le fruit des remontées « terrain » de l'ensemble des clients Leica à travers le monde.

Le monde de la topographie évolue constamment avec les nouvelles technologies : nouvelles règles, ajout de satellites dans les constellations GNSS, nouvelles versions logicielles, nouveaux systèmes d'exploitation de vos ordinateurs, etc. Pour conserver votre instrument conforme aux réglementations et assurer continuellement la pleine compatibilité avec les évolutions technologiques, il est crucial de maintenir votre instrument à jour.



- Prise en compte des besoins remontés par les Clients du monde entier
- Indispensable pour garantir l'utilisation de votre capteur GPS/GNSS avec l'évolution constante de ces technologies
- Exemples d'évolutions fournies par les mises à jour :
  - Scan d'une surface polygonale
  - Attachement au point d'une photo prise par l'instrument
  - Contrôle, vérification et export des points levés avec les réseaux de stations permanentes
  - Intégration du nouveau référentiel géodésique RGF93



[myworld.leica-geosystems.com](http://myworld.leica-geosystems.com)

- ⇒ Dans votre Espace Client en ligne « myWorld », retrouvez la dernière version du programme embarqué dans votre instrument de terrain. Vous pouvez réaliser la mise à jour manuellement ou automatiquement en connectant votre capteur via le câble adapté à myWorld.

# Maintenance et Certificat de conformité



Entretien votre instrument c'est vous assurer de la prolongation de sa durée de vie, du maintien de ses performances et de sa précision. Grâce à la maintenance, vous réduisez les risques d'immobilisation et de panne.

A chaque maintenance, vous obtenez le certificat de conformité nécessaire pour les réponses aux appels d'offres, aux chantiers, ainsi que pour le suivi de la norme ISO dans votre entreprise.

Nos étapes de contrôle, de nettoyage et de graissage, nous permettent de retirer toutes les impuretés contenues dans les graisses qui génèrent des frottements et ainsi dérèglent et érodent les pièces en friction.

Leica Geosystems vous propose la maintenance annuelle et la maintenance étendue. Ces opérations comprennent la main d'œuvre et les consommables (graisse et joints) et suivent les protocoles d'opérations définis par Leica Geosystems AG.

En cas de besoin de réparation, les pièces et main d'œuvre ne sont pas comprises dans le CCP Blue. Un devis vous sera adressé par notre service SAV pour la remise en état.



## Maintenance standard & Certification 1 fois par an

La maintenance standard d'une station comprend :

- 44 points de contrôle majeurs pour valider les paramètres de l'instrument et détecter d'éventuels défauts
- Démontage des pièces et graissage
- Ajustement (réglage)
- Nettoyage (instrument et caisse de transport)
- 36 points de contrôle nécessaires à la délivrance de l'attestation de conformité : état du compensateur, ajustement du distancemètre, propreté des cercles, etc.
- Mise à jour du système et des applications
- Inspection de sortie
- Délivrance de l'attestation de conformité.

La maintenance standard d'un GPS/GNSS comprend :

- Vérification d'entrée
- Test de fonctionnalité des ports (carte CF/SD, USB, Bluetooth, Wifi...)
- Diagnostic du moteur de mesure
- Inspection de la poursuite des satellites
- Mise à jour du système et des applications
- Inspection de sortie
- Nettoyage (instrument et caisse de transport)
- Délivrance de l'attestation de conformité.



## Maintenance étendue & Certification 1 fois tous les 3 ans (station totale)

Les objectifs sont de pérenniser la stabilité des mesures dans le temps, de protéger la motorisation et les mouvements de la station totale.

Elle comprend :

- Les opérations d'une maintenance standard
- Le démontage plus important pour un entretien en profondeur, le changement de tous les joints, la dépose et le graissage de l'axe vertical ainsi que de l'axe de basculement de la lunette.



⇒ Suivez l'avancement de la maintenance de votre instrument sur l'Espace Client en ligne myWorld.

# Extension de garantie



En choisissant l'extension de garantie vous vous assurez de la maîtrise de votre budget. Leica Geosystems assure la prise en charge de la réparation, la main d'oeuvre, le remplacement des pièces ainsi que les frais de transport retour. L'extension de garantie est applicable sur tous les défauts de l'instrument sous réserve d'une utilisation correcte et conforme aux applications pour lesquelles l'instrument a été conçu.

Les instruments Leica vous sont livrés avec 1 an de garantie, cette garantie peut être étendue jusqu'à 5 ans selon les modèles. Au retour de votre appareil, un rapport d'intervention vous est remis ainsi qu'une attestation de contrôle.



- Maîtrise de votre budget, Leica Geosystems prend en charge :
  - la réparation
  - le remplacement des pièces
  - la main d'œuvre
  - les frais de transport retour
- Instruments livrés avec 1 an de garantie (2 ans pour les stations MS60/TS60/TM50)
- Extension de garantie pouvant être étendue jusqu'à 5 ans
- Pièces de rechange garanties d'origine

**my**  
**world**  
myworld.leica-geosystems.com

⇒ Suivez l'avancement des interventions SAV dans l'Espace Client en ligne "myWorld"

# Portail clients myWorld

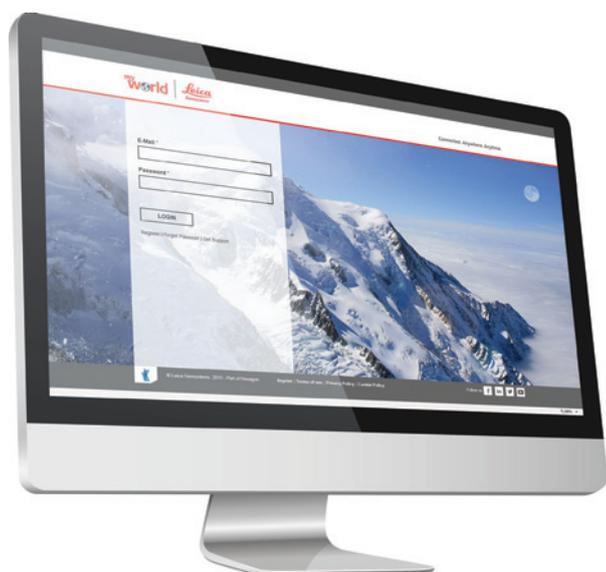
## Connecté. Partout. À tout moment.



Le succès de votre entreprise dépend de deux investissements précieux : votre personnel et votre équipement. Le portail d'information myWorld de Leica Geosystems fournit un accès immédiat à un monde de connaissances et d'informations qui permet à votre personnel comme à votre équipement de rester à jour et de travailler dans les meilleures conditions.

myWorld fournit un accès 24h/24, 7j/7 à toutes les informations nécessaires pour gérer activement votre équipement. Les informations détaillées sur chaque produit et sur l'historique d'entretien aident à maintenir leur valeur, tout en favorisant l'obtention d'une efficacité et d'une productivité maximales.

**INSCRIVEZ-VOUS  
AUJOURD'HUI SUR  
[myworld.leica-geosystems.com](http://myworld.leica-geosystems.com)**



### myTraining

Améliorez vos connaissances sur les produits et votre productivité.

- Profitez de supports de formation en ligne et abonnez-vous aux bulletins d'information
- Disposez toujours des informations les plus récentes concernant vos produits.

### myProducts

Restez bien informés pour profiter au maximum de vos produits.

- Consultez les informations détaillées concernant vos produits (options achetées, CCP, manuels, etc.)
- Disposez toujours des documents les plus récents
- Effectuez les mises à jour logicielles en ligne automatiquement et facilement

### myService

Profitez de l'archivage détaillé des entretiens dans myWorld pour mieux planifier le déploiement de votre équipement

- Consultez l'historique d'entretien complet de vos produits
- Accédez instantanément à l'état d'avancement des entretiens en cours

### mySupport

Une assistance professionnelle à votre disposition vous permet de conserver une productivité maximale.

- Consultez l'historique complet de vos dossiers d'assistance
- Créez des demandes d'assistance en ligne, des professionnels compétents y répondront promptement



### Tutoriels vidéo en ligne

Améliorez vos connaissances sur les produits et votre productivité.

- Profitez des tutoriels vidéo en ligne pour les logiciels
- Disponibles pour les clients titulaires d'un CCP en cours de validité

### **Leica Geosystems – when it has to be right**

Révolutionnant le monde des mesures et de la topographie depuis près de 200 ans, Leica Geosystems, membre du groupe Hexagon, crée des solutions complètes destinées aux professionnels du monde entier. Célèbre pour ses produits de qualité et son développement de solutions novatrices, les experts de différentes industries, comme l'aérospatiale et la défense, la sécurité, la construction et la production, font confiance à Leica Geosystems pour tous leurs besoins en matière géospatiale. Grâce à des instruments d'une qualité inégalée, à des logiciels élaborés et à des services fiables, Leica Geosystems offre chaque jour les moyens nécessaires à ceux qui façonnent notre monde.

Hexagon est un leader mondial des solutions numériques qui créent des écosystèmes connectés autonomes (ACE). Hexagon (Nasdaq Stockholm : HEXA B) a plus de 20 000 employés dans 50 pays pour un chiffre d'affaires approximatif de 3 Md d'euros.



Copyright Leica Geosystems AG, 9435 Heerbrugg, Suisse. Tous droits réservés. Imprimé en Suisse – 2019. Leica Geosystems AG fait partie du groupe Hexagon AB. - 02.19

**Leica Geosystems SAS**  
Leica Geosystems SAS,  
35 Avenue de l'Île Saint-Martin  
92000 Nanterre, France  
Tél. : 01.81.93.61.50  
[www.leica-geosystems.fr](http://www.leica-geosystems.fr)

- when it has to be **right**

**Leica**  
Geosystems