



S A F E G U A R D

PREGUNTAS FRECUENTES

(PREGUNTAS FRECUENTES)



PROGRAMA GENERAL

P ¿Por qué LeadsOnline cambió su programa de garantía SafeGuard™?

R Cambiamos el programa para proporcionar más valor y responder a las necesidades de los clientes de un entrenamiento más remoto y una actualización de la estación de trabajo.

P Si actualmente tenemos un contrato SafeGuard válido en virtud del programa SafeGuard anterior, ¿tenemos la obligación de pasar al programa SafeGuard nuevo y mejorado?

R No. Su programa SafeGuard anterior sigue siendo válido hasta el final de su contrato; sin embargo, tiene la opción de cambiar al programa nuevo y mejorado antes de que expire su versión anterior. Puede comunicarse con su representante de ventas para obtener más detalles sobre el cambio al programa nuevo y mejorado.

P Si mi departamento cambia ahora al programa SafeGuard nuevo y mejorado, antes de que expire nuestra garantía actual, ¿habrá algún costo adicional?

R No, puede cambiarse al SafeGuard nuevo y mejorado sin costo adicional.

P Cuando expire mi programa SafeGuard anterior, ¿el programa SafeGuard nuevo y mejorado será la única garantía ofrecida?

R Sí. El programa SafeGuard nuevo y mejorado será nuestro único programa SafeGuard en el futuro. Sin embargo, LeadsOnline respetará todas las propuestas válidas que se hayan emitido con la lista anterior de funciones de SafeGuard. Comuníquese con su representante de ventas si desea que se actualice una propuesta al programa SafeGuard nuevo y mejorado.

P ¿Cuáles son los beneficios de cambiar ahora al programa SafeGuard nuevo y mejorado en lugar de esperar a que expire nuestro contrato actual?

R Si cambia al programa SafeGuard nuevo y mejorado antes de la expiración de su contrato actual, más rápido se beneficiará de la capacitación y el asesoramiento remoto ilimitados y del programa de actualización de estaciones de trabajo.

P ¿Hay algún beneficio que recibamos actualmente con el programa SafeGuard anterior que no recibamos con el programa SafeGuard nuevo y mejorado?

R No se eliminó ningún beneficio de su programa SafeGuard; sin embargo, la forma en que se imparte la orientación se cambió a un modelo más eficiente reemplazando la orientación limitada in situ por una orientación remota ilimitada. El nuevo modelo permite que se impartan sesiones de orientación individuales o grupales más rápidas y breves cuando sea necesario.

PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN DE ESTACIONES DE TRABAJO

- P** En el marco del Programa de actualización de estaciones de trabajo del programa SafeGuard nuevo y mejorado, ¿los años acumulados consecutivamente en el SafeGuard anterior se transferirán al programa nuevo y mejorado?
- R** Sí. Todos sus años consecutivos de contrato con SafeGuard, sin interrupción, antes de su transición al nuevo y mejorado programa SafeGuard serán reconocidos para su programa de actualización de estaciones de trabajo.
- P** Con el programa de actualización de estaciones de trabajo, ¿qué recibiremos cuando se actualicen las estaciones de trabajo?
- R** Una nueva estación de trabajo con computadora, monitor, ratón y teclado.
- P** ¿Hay alguna forma de incluir la actualización de nuestras estaciones de adquisición (IBIS® BRASSTRAX™, IBIS® BULLETRAX™ y Quantum 3D Microscope™) en el programa SafeGuard nuevo y mejorado?
- R** Es posible agregar la actualización de sus estaciones de adquisición IBIS BRASSTRAX, IBIS BULLETRAX y Quantum 3D Microscope suscribiéndose al programa opcional de Actualización de tecnología. Comuníquese con su representante de ventas para conocer los precios y la elegibilidad.

ORIENTACIÓN

- P** ¿Cómo se realizará e impartirá la orientación remota ilimitada con el programa SafeGuard nuevo y mejorado? ¿Qué tendré que preparar?
- R** Las sesiones de orientación remota se llevarán a cabo a través de la plataforma de aprendizaje en línea de LeadsOnline, Zoom o Teams. Para que la sesión de orientación sea exitosa, se necesitan los siguientes preparativos:

Obligatorio

- Computadora y monitor situados junto al sistema IBIS en el que se llevará a cabo la capacitación.
- Conexión abierta a Internet (que permite a los alumnos acceder a sitios web fuera de la intranet de la agencia).
- El audio debe estar disponible en la computadora mediante con altavoz o un auricular.

Muy recomendado

- Una cámara integrada a la computadora o conectada externamente a esta.

Si es necesario (se le notificará con anticipación)

Autorizar a LeadsOnline a conectarse a equipos IBIS.

Se programará una prueba técnica antes de la sesión de orientación para probar la conectividad remota y el audio.

- P** ¿Cuánto tiempo durarán las sesiones de orientación remota?
- R** La duración de la sesión puede variar desde unos minutos hasta unas horas en dependencia de las necesidades y de los temas tratados durante la sesión de orientación. La duración se determinará en el momento en que la sesión de orientación se programe y se basará en el análisis con el capacitador de LeadsOnline.
- P** ¿Cuál es la diferencia entre capacitación y orientación?
- R** La capacitación es para nuevos usuarios y cubre todas las funcionalidades de los equipos IBIS y Quantum 3D Microscope. La duración de la capacitación es de 2 a 10 días en dependencia del equipo cubierto. Las sesiones de orientación son un complemento de la capacitación y están dirigidas a usuarios experimentados de IBIS. La orientación permite el refinamiento de las habilidades del usuario, guiarlo sobre cómo aprovechar las nuevas funciones y características, y la exposición a nuevas técnicas de adquisición y análisis. La duración de la sesión de orientación puede variar desde unos minutos hasta unas horas y generalmente cubre temas solicitados por los usuarios.
- P** ¿Cuál es el proceso para solicitar la orientación?
- R** Para solicitar una sesión de orientación, los clientes solo tienen que llamar o enviar un correo electrónico al servicio de atención al cliente de LeadsOnline. Se asignará un entrenador que se pondrá en contacto con los usuarios para iniciar el proceso de la sesión de orientación.



Américas, Oceanía y Asia oriental
1-866-984-4247 | +1 727 826 7236

Europa, África y Asia occidental
+353 1 690 9199

forensic.support@leadsonline.com