



Verbeterde telefonische bereikbaarheid van Schneider Electric

Door de veranderingen in de organisatie van Schneider Electric in België achten we het nodig om het telefonische onthaal van onze klanten en partners in onze Klantendienst te verbeteren. Daarom werd aan de telefooncentrale een nieuwe functie toegevoegd die een directe toegang tot de gezochte "competentie" mogelijk maakt. Vanaf 3 mei 2010 zullen onze klanten direct contact kunnen opnemen met de persoon die hun vragen het beste kan beantwoorden.



De telefoon: een belangrijk communicatiemiddel met onze klanten

Hoewel er de afgelopen 15 jaar heel wat communicatietechnologieën zijn bijgekomen, blijft de telefoon een belangrijk medium voor de contacten tussen Schneider Electric en zijn klanten. De telefoon is een gebruiksvriendelijk instrument waarmee onze specialisten op een zeer directe en menselijke manier technische ondersteuning kunnen bieden aan onze klanten. Schneider Electric wil daarom zijn telefonische organisatie verbeteren door middel van een nieuw routingssysteem waardoor de klant direct contact kan opnemen met een persoon die zijn vragen het beste kan beantwoorden.

U zult van deze nieuwe voorziening kunnen gebruikmaken voor technische ondersteuning alsook voor uw algemene commerciële vragen (prijzen, levertijden, logistieke follow-up, documentatie, ...).

Telefoonlijst

De telefoonlijst in de bijlage van dit nummer van Schneider Magazine dient om de nieuwe organisatie overzichtelijker te maken en om een snellere toegang te kunnen bieden tot de verschillende algemene en technische diensten van Schneider Electric. Naast elke aangeboden dienst, technologie of

productreeks wordt een meercijferige code vermeld waarmee u directe toegang krijgt tot een competent persoon. U hoeft niet te wachten op de instructies van de stembeveiliging. Als u de telefoonlijst niet binnen handbereik hebt, kunt u de juiste persoon met de juiste competentie nog altijd gemakkelijk bereiken door de instructies van de stembegeleiding te volgen. U kunt extra exemplaren van de telefoonlijst downloaden van onze website www.schneider-electric.be of aanvragen aan één van uw contactpersonen bij Schneider Electric.

Vanaf 3 mei 2010

Het nieuwe systeem wordt vanaf 3 mei 2010 in gebruik genomen. Het algemene telefoonnummer blijft ongewijzigd (02 37 37 502). Nadat u het algemene telefoonnummer hebt gekozen, kunt u ofwel de instructies van de stembegeleiding volgen die u naar de juiste persoon in de klantendienst leiden, of direct de verwijscade kiezen die op de telefoonlijst wordt vermeld.

Omdat we steeds de beste service aan onze klanten en partners willen bieden, zal "Competentie Schneider Electric" ook in de toekomst aandacht blijven schenken voor de behoeften en verwachtingen van zijn klanten.



In het kort

Het bestaande telefoonnummer 02 37 37 502 blijft ongewijzigd.

Vanaf 3 mei 2010 wordt de toegang tot de Klantendienst van Schneider Electric verbeterd.

Door een nieuw sorteersysteem van telefoonnummers kunt u directe toegang verkrijgen tot de gepaste competentie die u zoekt.

Om nog sneller de juiste competentie bij Schneider Electric te kunnen terugvinden, is er een keuzelijst beschikbaar.