

Welcome Package Schneider Electric

Introducción

Schneider Electric, especialista mundial en administración de energía, ofrece soluciones integradas para hacer que la energía sea segura, confiable, eficiente y productiva para los mercados de energía e infraestructura, industria, centros de administración de datos y redes, de edificios y residencial. Cuenta con oficinas de ventas en todo el mundo, tiene presencia en más de 100 países y ha alcanzado €22.4 billones en ingresos (2011) gracias a la **venta de soluciones** en 190 países a través de nuestros distribuidores.

El trabajo conjunto de los equipos globales de Schneider Electric está orientado a cumplir con la misión de crear clientes satisfechos. Con este objetivo la Empresa ofrece una cartera de actividades integrada y equilibrada:

- Distribución eléctrica de voltaje medio y bajo
- Control y automatización industrial
- Automatización y seguridad de edificios
- Control y sistema de instalación (dispositivos de cableado + automatización de viviendas)
- Monitoreo y control de energía
- Servicios de alimentación y enfriamiento críticos
- Servicios

Conocida por la calidad, la innovación y el liderazgo en la industria de sus servicios y soporte, Schneider Electric posiblemente cuente con la lista de distinciones más extensa en su campo. Como si eso no bastara, Schneider Electric trabaja diligentemente para cumplir su misión corporativa, que consiste en ayudar a las personas y organizaciones a sacar mayor provecho de su energía con soluciones que hacen que sus empresas sean más productivas y sostenibles.

Nuestra prioridad: la satisfacción del cliente

En Schneider Electric queremos escucharlo...



- **Atención telefónica, Centro de Cuidado al Cliente (CCC).** Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30 hrs.

01800 SCHNEIDER (01 800 724-63-43)

- **Contáctenos.** A través de nuestro sitio de Internet usted puede realizar consultas y requerimientos en cualquier momento, le aseguramos un tiempo de respuesta no mayor a 12 horas hábiles

<http://www.schneider-electric.com.mx/sites/mexico/es/soporte/contacto/customer-care-contact.page>

- **Chat:** Charla con uno de nuestros agentes donde podrá reportar cualquier falla y/o recibir apoyo técnico servicio Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30 hrs.

<http://www.schneider-electric.com.mx/sites/mexico/es/soporte/centro-de-informacion-al-cliente/centro-de-informacion-al-cliente.page>

Estos medios nos permitirán brindarles apoyo inmediato principalmente en:

- **Seguimiento** a órdenes de compra
- **Asesoría** y soporte técnico
- **Trámite** de garantías
- **Dónde adquirir** productos y soluciones

Centro de Cuidado al Cliente (CCC)



- **Consulta de órdenes**

Tiene como principal actividad la atención de las llamadas a nuestro punto de contacto telefónico, siendo el primer filtro entre los clientes y los Ejecutivos de Cuenta. Atienden solicitudes de estatus de órdenes de compra transaccionales o de ingeniería, tiempos de entrega de materiales, liberación de materiales, envío de evidencias de entrega y dudas en general sobre sus órdenes de compra, pedidos y envíos de materiales

- **Asesoría y Soporte Técnico**

Se encarga de proporcionar sustitutos de equipo obsoleto, así como referencia cruzadas con equipo de la competencia, información y documentación técnica, catálogos en formato electrónico y apoyo en la selección y/o especificación de productos Schneider Electric

- **Solicitud y Trámite de Garantías, Reclamaciones y Devoluciones**

Se encarga de generar los folios de garantías, reclamaciones y devoluciones, gestiona y da seguimiento apropiado, abarcando desde el contacto directo con el cliente (distribuidor o usuario final) hasta la interacción con las diferentes áreas de la empresa (Calidad, Ingeniería, Centro Logístico, etc.) que intervienen en el proceso de una garantía, ya sea para equipos transaccionales, como para equipo de fabricación especial y soluciones

- **Productos y Soluciones**

Tiene como función detectar a los clientes que representan una oportunidad para la empresa. Es decir, atender al cliente (usuario final) y canalizarlo según sea la necesidad a canales (distribuidores, integradores) o con vendedores internos para la cotización de productos y/o soluciones Schneider Electric. También se encarga de mantener relaciones comerciales con los distribuidores, canalizando clientes potenciales con ellos.

Procedimiento Trámite de Garantía

1. Llene la póliza de Garantía

Recuerde que debe anotar todos los datos requeridos. La póliza de Garantía deberá ser **firmada y sellada** por el distribuidor autorizado de Schneider Electric México.

2. Envíe su solicitud vía correo electrónico

customercare.mx@schneider-electric.com

lourdes.gonzalez@schneider-electric.com

fernando.figueroa@schneider-electric.com

3. Solicite su número de folio

Comuníquese al 01 800 SCHNEIDER (01 800 724-6343) para confirmar la recepción de su solicitud. El equipo de garantías revisará su solicitud y le asignará un Número de Folio. Es sumamente importante se le asigne ya que todos los trámites internos y externos de Schneider Electric México se realizan con base a dicho número.

Schneider Electric le ofrece flexibilidad en su solicitud con base a sus necesidades, por lo que usted podrá seleccionar dentro de las siguientes opciones

Servicio en Campo: Este servicio se solicitará cuando el equipo reclamado no pueda ser enviado a revisión, un ingeniero de servicios asistirá para reparar/diagnosticar el equipo

Reposición Inmediata: Si la aplicación de el equipo reclamado es de alta importancia para su proceso, Schneider Electric México le enviará un equipo nuevo para que lo reemplace*, mientras se realizan los trámites necesarios y se dictamina si procede o no la garantía.

**Siempre que el equipo se tenga disponible en Almacén.*

Todo equipo dañado deberá ser enviado en un lapso no mayor de 20 días hábiles. Todos los equipos serán revisados por el área de Calidad de Schneider Electric México, quienes determinarán las causas de la falla. Una vez revisado el equipo se emitirá un dictamen, el cual le será enviado por escrito, mismo que indicará si Procede o no la Garantía, así como la acción a tomar de acuerdo con el dictamen. Si Usted es Cliente o Usuario final, por favor diríjase al Distribuidor con el cual adquirió el equipo. Si Ud. adquirió el producto en directo por favor envíe esta solicitud vía correo electrónico al Centro de Cuidado al Cliente.

Matrices de escalación



Garantías, Reclamaciones y Devoluciones

Contacto	Nivel
<p>CCC México customercare.mx@schneider-electric.com 01 800 724 436 337</p>	1
<p>Lourdes González Ejecutivo de Garantías Transaccionales lourdes.gonzalez@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext. 74090</p> <p>Fernando Figueroa Ejecutivo de Garantías L1, L2 y L3 fernando.figueroa@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext. 74090</p>	2
<p>Zaidy Anguiano Supervisor de Garantías, Reclamaciones y Devoluciones zaidy.anguiano@schneider-electric.com 55 5804500 Ext. 75917 Móvil 55 3244 9914</p>	3
<p>Gustavo Islas Gerente CCC gustavo.islas@schneider-electric.com 55 58045000 Ext. 76021 Móvil 55 4554 3137</p>	4

Seguimiento a órdenes

Contacto	Nivel								
<p style="text-align: center;">CCC México customercare.mx@schneider-electric.com 01 800 724 436 337</p>	1								
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">Olivia Acosta Ejecutivo de Cuenta olivia.acosta@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75848 Móvil: 55-4490-2833</p> </td> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">Rebeca Pérez Ejecutivo de Cuenta rebeca.perez@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75944 Móvil: 55-4490-2831</p> </td> </tr> <tr> <td style="border: none; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">Elizabeth Contreras Ejecutivo de Cuenta elizabeth.contreras@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75837 Móvil: 55-4490-2836</p> </td> <td style="border: none; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">Yassef Samperio Ejecutivo de Cuenta yassef.samperio@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75982 Móvil: 55-4490-2835</p> </td> </tr> <tr> <td style="border: none; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">Karla Fragoso Ejecutivo de Cuenta karla.fragoso@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75913 Móvil: 55-4490-2832</p> </td> <td style="border: none; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">Denisse Valdéz Ejecutivo de Cuenta denisse.valdez@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 74976 Móvil: 55-4884-5666</p> </td> </tr> <tr> <td style="border: none; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">Mauricio Landin Ejecutivo de Cuenta mauricio.landin@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75896 Móvil: 55-5457-8908</p> </td> <td style="border: none;"></td> </tr> </table>	<p style="text-align: center;">Olivia Acosta Ejecutivo de Cuenta olivia.acosta@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75848 Móvil: 55-4490-2833</p>	<p style="text-align: center;">Rebeca Pérez Ejecutivo de Cuenta rebeca.perez@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75944 Móvil: 55-4490-2831</p>	<p style="text-align: center;">Elizabeth Contreras Ejecutivo de Cuenta elizabeth.contreras@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75837 Móvil: 55-4490-2836</p>	<p style="text-align: center;">Yassef Samperio Ejecutivo de Cuenta yassef.samperio@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75982 Móvil: 55-4490-2835</p>	<p style="text-align: center;">Karla Fragoso Ejecutivo de Cuenta karla.fragoso@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75913 Móvil: 55-4490-2832</p>	<p style="text-align: center;">Denisse Valdéz Ejecutivo de Cuenta denisse.valdez@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 74976 Móvil: 55-4884-5666</p>	<p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">Mauricio Landin Ejecutivo de Cuenta mauricio.landin@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75896 Móvil: 55-5457-8908</p>		2
<p style="text-align: center;">Olivia Acosta Ejecutivo de Cuenta olivia.acosta@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75848 Móvil: 55-4490-2833</p>	<p style="text-align: center;">Rebeca Pérez Ejecutivo de Cuenta rebeca.perez@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75944 Móvil: 55-4490-2831</p>								
<p style="text-align: center;">Elizabeth Contreras Ejecutivo de Cuenta elizabeth.contreras@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75837 Móvil: 55-4490-2836</p>	<p style="text-align: center;">Yassef Samperio Ejecutivo de Cuenta yassef.samperio@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75982 Móvil: 55-4490-2835</p>								
<p style="text-align: center;">Karla Fragoso Ejecutivo de Cuenta karla.fragoso@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75913 Móvil: 55-4490-2832</p>	<p style="text-align: center;">Denisse Valdéz Ejecutivo de Cuenta denisse.valdez@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 74976 Móvil: 55-4884-5666</p>								
<p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">Mauricio Landin Ejecutivo de Cuenta mauricio.landin@schneider-electric.com 55 5804 5000 Ext 75896 Móvil: 55-5457-8908</p>									
<p style="text-align: center;">Christian Zamorategui Supervisor de Soporte Técnico y Consulta de Órdenes christian.zamorategui@schneider-electric.com 55 5804500 Ext. 75942 Móvil 55 1849 9819</p>	3								
<p style="text-align: center;">Gustavo Islas Gerente CCC gustavo.islas@schneider-electric.com 55 58045000 Ext. 76021 Móvil 55 4554 3137</p>	4								