



# CAC

Centro de Atención Clientes



Podrá contar con nosotros para:

#### Nivel Técnico - Comercial

- Selección y especificación de productos asistencia en la aplicación de productos y soluciones
- Consulta de configuración de soluciones
- Cotizaciones
- Ofertas y novedades
- Fichas técnicas de nuestros productos información acerca de certificaciones y normas de productos
- Información sobre nuestras campañas publicitarias
- Respuestas a preguntas frecuentes - FAQ'S

#### Atención Logística

- Ingreso y seguimiento de órdenes de compra
- Disponibilidad de productos
- Disponibilidad de precios
- Gestión de pedidos y portafolio
- Despachos urgentes (ver condiciones al respaldo)
- Demostraciones
- Gestión Notas Crédito y devoluciones
- Gestión y asesoría de pedidos por página WEB (E-lectric 2012)

#### Atención Postventa

- Gestión de Quejas y reclamos
- Soporte telefónico a productos y soluciones instaladas
- Actualizaciones de firmware y registro de software
- Visitas de inspección a campo (automatización de edificios y automatización industrial)
- Centro de servicios autorizados
- Servicio 5 X 10 (automatización de edificios y automatización industrial)
- Garantías
- Encuestas de satisfacción a clientes



# ¿Quiénes somos?

Somos un grupo de personas capacitadas para ofrecerles nuestro mayor apoyo brindándole una respuesta rápida y confiable.

## Misión:

Brindar a nuestros clientes una cultura de servicio y excelente calidad, siendo el primer contacto entre ellos y nuestra organización, apropiándonos de sus inquietudes, requerimientos y cumpliendo sus expectativas, con respuestas claras, rápidas y confiables.

## Visión:

Contribuir de forma directa con el crecimiento de Schneider Electric en la creación y retención de nuevos y leales clientes. Consolidarnos como un equipo de profesionales altamente capacitados para resolver la totalidad de las consultas logísticas, técnicas, comerciales y post venta de nuestros clientes tanto de Colombia como de Ecuador.

## Soporte técnico comercial especializado en:

- Automatización de edificios
- Circuitos cerrados de TV
- Protecciones de baja y media tensión
- Gestión en energía (Control y medición)
- Automatización industrial (PLC – Software)
- Protección y control de los motores, arranque motor y variadores de velocidad.
- Sistemas UPS (APC)
- Sistemas para Centros de Datos
- Soluciones en línea residencial (interruptores, tomacorrientes y canaletas)

## Condiciones de despachos urgentes:

- Máximo 10 ítems para despachar
- No aplican referencias ensambladas como Masterpact, Compact NSX, arrancadores y tableros.
- Para interruptores, tomacorrientes y canaletas, consultar al CAC
- El cliente debe estar en paz y salvo con Schneider Electric
- El material debe estar disponible en Stock
- El pedido urgente no debe tener un descuento especial
- El horario máximo para solicitud de despacho urgente es hasta las 11:30
- Sí el cliente recoge el material en Bogotá, la solicitud debe realizarse máximo hasta las 11:30 am y su entrega será a partir de las 14:30 pm, debe de traer sello de recibido o carta de autorización.

## Tus asesores al servicio...



Stefania Monsalve



Maria Alejandra Rueda



Martha Acosta



Bibiana Morales



María Fernanda Pérez



Lina Bernal



Raquel Ronderos



Liliana Ramos



Natalia Becerra



Carlos Contreras



Carlos Sarmiento



Daniel Mariño



Carlos Arturo Pérez



Jorge Castro



José Gonzalo Luna



Juan Carlos Rengifo



Juan Pablo Gaona



Oscar Ovalle



Martha Álvarez  
Gerente



Centro de  
Atención Clientes

### Contáctenos en:

**Colombia:** Tel.: 4269733 / 01900 3312345

Fax: 4269738

Servicio continuo de lunes a viernes de 7:30 am a 6:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00

**Ecuador:** Tel.: 1800724634

**Venezuela:** Tel.: 08007246343

cacschneider@schneider-electric.com

[www.schneider-electric.com.co](http://www.schneider-electric.com.co)

**Schneider**  
Electric