



Edición N°3, agosto 2021  
Latinoamérica Sur

Nuevas Instalaciones  
en un mundo que  
estamos elevando...

# Next Floor



We Elevate



Schindler



# Schindler lanza la nueva generación de ascensores modulares que **se adaptan a las necesidades del mercado y sus usuarios**



**Pablo Castiglioni**  
LA-S NI-Sales Director  
pablo.castiglioni@schindler.com

**La multinacional Suiza, buscando siempre brindar los mejores estándares de calidad e innovación en el ámbito del transporte vertical, ha desarrollado una nueva generación de ascensores modulares que incluye tecnología sin contacto, conectividad avanzada y servicios digitales adicionales que ofrecen una experiencia completamente nueva a los pasajeros.**

América Latina, integrada por Colombia, Chile, Argentina, Uruguay y Perú, cuenta desde junio con una nueva generación de ascensores Schindler, una plataforma modular con un sistema global armonizado, que permite que el transporte vertical cuente con nuevos diseños, materiales y especificaciones que se ajustan a las necesidades actuales.

“Somos una empresa que siempre está innovando y generando valor agregado a la movilidad urbana y gracias a la transformación digital, hoy se habla de movilidad urbana inteligente. Por esta razón, hemos desarrollado estos ascensores que tienen por objetivo simplificar los procesos en el transporte vertical, a través de conectividad avanzada, máximos niveles de ciberseguridad, monitoreo 24/7, soluciones digitales, mitigación del impacto de CO2, entre otros. Todo gracias a la continua inversión en R&D (Research and Development), la optimización de la cadena de suministro, la producción estandarizada y los nuevos componentes, que nos dan ese **EXTRA** que nos hace **EXTRAORDINARIOS**”.

La coyuntura del COVID-19, ha cambiado la higiene y los protocolos de bioseguridad a nivel mundial, la nueva generación de ascensores Schindler, cuenta con tecnología no táctil, que facilita que el transporte vertical sea aún más seguro e higiénico. A través de la tecnología PORT esto es posible, el sistema no solo agrupa personas para hacer viajes más rápidos y cómodos, sino que permite un accionamiento sin contacto. Adicional, todos los ascensores Schindler vienen totalmente preparados para Schindler Ahead y el portafolio de servicios digitales IoT (Internet of Things).

Con Schindler Ahead, aseguramos que los clientes ingresen con confianza a la era digital, además, con Ahead Connectivity, los problemas se pueden detectar y resolver mucho antes de que se vea afectado el servicio. Esto ayuda a los implicados

en el servicio a tomar medidas oportunas para minimizar o incluso evitar el tiempo de inactividad de su equipo. Schindler Ahead maximiza el tiempo de actividad gracias a información instantánea, precisa y sin interrupciones a través de Ahead ActionBoard, una plataforma que proporciona información operativa, de rendimiento y comercial en tiempo real permitiendo a los clientes una visualización de datos y generación de informes personalizados de todo su portafolio de ascensores, escaleras eléctricas y rampas móviles que tengan contratado este servicio.

A través de este novedoso servicio digital, estamos detectando bloqueos de los equipos y enviando personal calificado incluso antes de que se reporte la falla a nuestro call center, gracias al monitoreo constante que Schindler Ahead realiza a través de su herramienta de diagnóstico.

“Agregamos lo extra a lo cotidiano y construimos una nueva generación de ascensores modulares pensando en los clientes y los pasajeros”, dijo Christian Schulz, miembro del Comité Ejecutivo del Grupo y responsable de Operaciones. **“Un ejemplo es que ahora el ascensor puede usarse fácilmente como una plataforma de información y entretenimiento”.**

Latinoamérica Sur (LA-S) es una región que apuesta a la innovación, por esta razón siempre buscamos estar a la altura de las necesidades de nuestros clientes y usuarios finales, ese EXTRA que nos hace EXTRAORDINARIOS está diseñado para brindar un excelente servicio de preventa y que el proceso de posventa sea satisfactorio para todos nuestros grupos de interés.

Schindler lanzó a nivel mundial la nueva generación de ascensores modulares, denominados Schindler 1000, Schindler 3000 y Schindler 5000 durante el 2020, partiendo de Asia, Europa y hoy el turno es para América Latina.



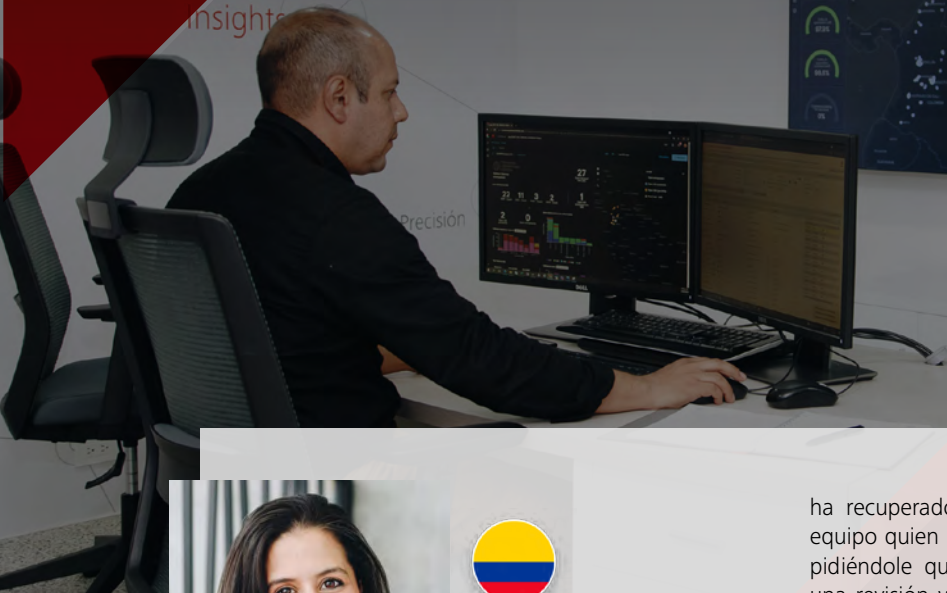
## Información sobre Schindler:

**Fundado en Suiza en 1874,** el Grupo Schindler es un proveedor líder mundial de ascensores, escaleras eléctricas y servicios relacionados.

Las **soluciones de movilidad** de Schindler mueven cada día a más de **1.5 mil millones** de personas en todo el mundo.

Detrás del éxito de la empresa se encuentran **más de 66,000** empleados en **más de 100 países.**

# ¡Hemos abierto las puertas de Nuestro Centro de Operaciones Técnicas (TOC) y tú eres nuestro invitado principal!



**Por: Marcela Arrubla**  
Jefe de proyectos  
Schindler Ahead  
marcela.arrubla@schindler.com  
Colombia

Desde el 2018, estamos conectando a Internet todos nuestros nuevos ascensores y escaleras eléctricas. Esto significa que en Schindler estamos cambiando la forma en la que ofrecemos nuestro mantenimiento habitual porque hoy, los **Servicios Digitales de Schindler Ahead** están cambiando la forma en la que nuestros clientes, técnicos y usuarios interactúan con el equipo.

¿Les ha pasado alguna vez que, cuando necesitan usar un ascensor, por algún motivo este se encuentra fuera de servicio y desafortunadamente, al llegar con las manos ocupadas con mercado, bolsas etc., les toca subir 10 pisos por las escaleras, mientras esperan que el técnico de la empresa prestadora del mantenimiento resuelva el inconveniente y ponga de nuevo el equipo en servicio?..

Con Schindler Ahead y el IoT (Internet of Things), estamos cambiando esta realidad, porque detectamos remotamente cuando un equipo está bloqueado y, si pasados 30 minutos este aún no

ha recuperado su funcionamiento habitual, es el equipo quien manda la señal a nuestro Call Center, pidiéndole que envíe a un técnico para efectuar una revisión y dejarlo nuevamente activo; o mejor aún, podemos resolver la falla directamente desde nuestro TOC. **¡Esto parece magia! ¿verdad?**

¡Sí! La tecnología e innovación de Schindler nos está ayudado a cambiar la forma como operamos los equipos, porque **¡les hemos dado voz y los hemos digitalizado!** Y son ellos los que nos están indicando remotamente eventos que, si se solucionan a tiempo, podrían incluso evitar que ocurra una falla como un bloqueo o hasta una detención completa del equipo, generando traumatismos en la copropiedad por tener el equipo fuera de servicio un periodo determinado.

Como si fuera poco, y entendiendo el mundo cambiante de hoy en día, hemos diseñado una aplicación donde puedes enterarte en tiempo real de TODO lo que está pasando con tus equipos en portafolio, incluso, puedes diseñar y descargar reportes que te ayudarán en la gestión como administrador del edificio... en pocas palabras, hemos puesto en la punta de tus dedos, lo que antes demoraba días.

Así que, te invitamos a vivir de cerca y en directo, todo el encanto de esta nueva línea de servicios que Schindler tiene para ti. Hemos diseñado un webinar en vivo y en directo desde Colombia y queremos que hagas parte de él....

Déjanos aquí tus datos y pronto nos estaremos comunicando contigo:



Chile



Colombia



Perú



Argentina y Uruguay

Con Schindler Ahead, los datos de rendimiento en tiempo real recopilados de los sensores y el panel de control permite ver el estado y la condición del equipo; **reduciendo o previniendo por completo las interrupciones del servicio.** Imagínese reemplazar piezas y realizar tareas de mantenimiento cuando sea necesario en lugar de hacerlo cuando el ascensor ya está fuera de servicio, eso es anticiparnos de forma efectiva.

# ¿Sabes qué es FF+?



**Fulfillment Plus** es la aplicación de procesos claros y la asignación de tareas específicas en cada paso del proceso de instalación, entregando claridad respecto a los documentos, plantillas, listas de chequeo, cartas y formularios a utilizar, como también la definición clara de las responsabilidades de cada colega del equipo de Nuevas Instalaciones, Modernizaciones y las demás áreas de la compañía que intervienen; reflejando hacia nuestros clientes actitudes profesionales y comportamientos de primera clase, con la única intención, de **hacer las cosas bien a la primera.**

**Por: Enrique Alvial**

LA-S NI-MOD Fulfillment Director  
enrique.alvial@schindler.com

El proceso de Fulfillment+ para Nuevas Instalaciones y Modernización, que tenemos implementado en nuestros países de la zona LA-S (Latinoamérica Sur) desde hace 4 años, ha impactado de forma significativa los resultados del negocio de manera sistemática. Es así como año tras año, consolidamos los resultados de eficiencia, plazo total de instalación y satisfacción del cliente, mejorando así la seguridad en campo, reduciendo las no conformidades y los reclamos.

En nuestro manual Fulfillment Handbook (FHB), hemos definido los estándares profesionales para todos los involucrados en el proceso de Fulfillment, donde establecemos todos los pasos del proceso y las herramientas que tenemos a nuestra disposición para relacionarnos entre las áreas y departamentos que interactúan en todo el proceso de NI-MOD, brindando así la mejor experiencia para nuestros clientes.

Nuestra meta en el mediano plazo es conseguir la **“excelencia en la ejecución”**, desde la revisión de las ofertas hasta la entrega de los equipos a nuestros clientes, basándonos en las mejores prácticas globales que junto al equipo de Global Fulfillment de nuestra casa matriz en Suiza, han sido definidos, identificados e implementados en nuestros países de Latinoamérica Sur.

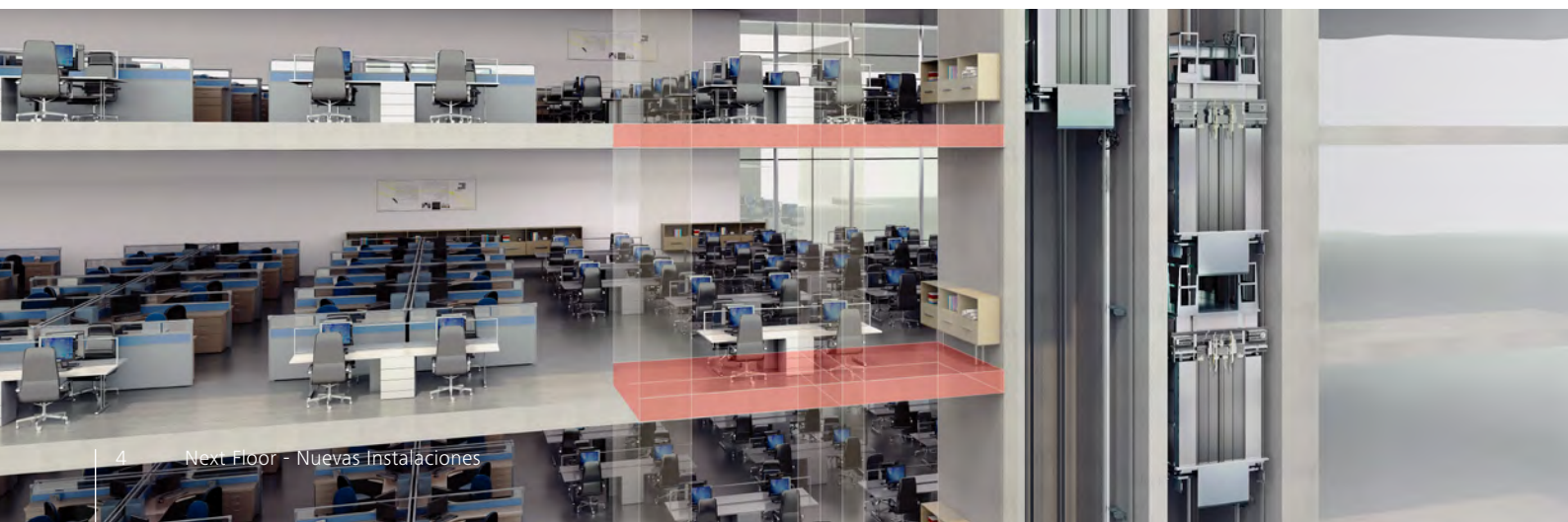
Siendo fieles a nuestro principio de CollaborAction (colaboración transparente entre todas las áreas de la compañía) el cual es aplicado por todo nuestro personal, compartimos las mejores prácticas entre los distintos países que conforman la zona

LA-S (Argentina, Uruguay, Chile, Perú y Colombia) como también con nuestros colegas a nivel global, permitiendo el mejoramiento continuo de los procesos y metodologías, asegurando de forma bi-anual la re-certificación por parte del Grupo, buscando siempre cumplir con los niveles fijados por la compañía. Para nuestra zona, esta re-certificación está prevista para los meses de septiembre y octubre, y que para usted como cliente se traduce en la seguridad que nuestros procesos internos y externos están alineados a las políticas corporativas vigentes.



Otro de los beneficios que nos trae trabajar de esta manera es la reducción del riesgo de incidentes, la mejora de nuestros requerimientos de seguridad, la calidad y eficiencia del proceso de instalación, la productividad, la reducción de los costos y la tan anhelada **satisfacción de nuestros clientes.**

Como responsable de este proceso, nuestra meta a corto plazo es acercarnos cada vez más a nuestros clientes, entregando productos de calidad, cumpliendo a cabalidad con los requerimientos y especificaciones pactadas y dentro de los plazos establecidos, de forma predecible, segura y sin sorpresas, promoviendo el CollaborAction interno y estando a su lado en cada fase del proyecto, con soluciones colaborativas, asegurando el éxito de su instalación y la mejor de las experiencias en nuestro sector, cambiado uno de los lemas más conocidos; “El cliente siempre tiene la razón”, por: **“El cliente ES la razón”** de nuestro quehacer diario.



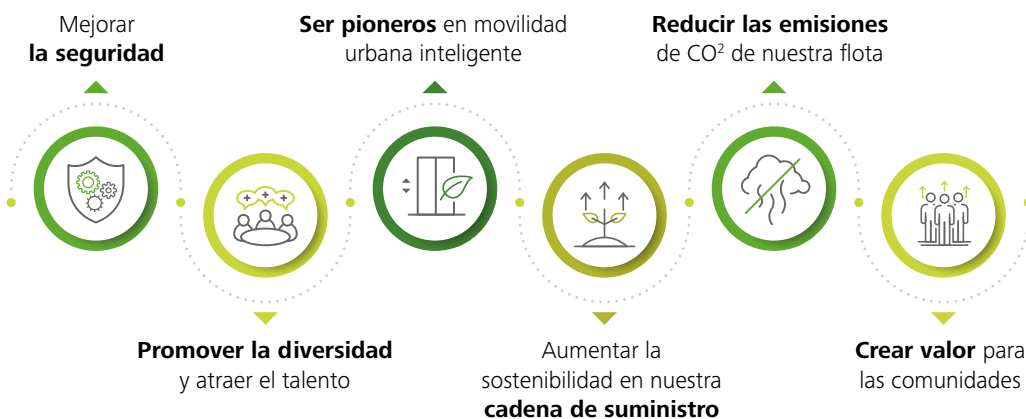


# Ascensores verdes, amigables con el medio ambiente

**“Las construcciones sostenibles son aquellas que colaboran en mitigar el cambio climático, mediante el uso racional de los recursos naturales, la potencialización del uso de energías renovables, el consumo eficiente del agua y la utilización de materiales de bajo impacto medioambiental en pro del planeta; estas construcciones generan mayor valor a sus dueños e impactan positivamente en el bienestar de las personas”.**

Hoy por hoy el respeto al medio ambiente y a los grupos de interés manteniendo los altos estándares de calidad son parte de las variables que pide el mercado. En el momento de hablar del sector, todos los que hacemos parte de este, estamos trabajando de la mano con los equipos de innovación y desarrollo para lograr generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, generando un impacto positivo en el medio ambiente con productos amigables, verdes y respetuosos con el planeta.

En Schindler, tenemos como prioridad:



Cada día, **más de 1.5 mil millones de personas en todo el mundo confían en Schindler como su proveedor urbano de movilidad**, desde los primeros bocetos en diseño hasta la instalación, las consideraciones ambientales están presentes; por ejemplo, nuestros nuevos productos modulares para el rango residencial y comercial Schindler 1000 y Schindler 3000 cuentan con una Declaración Medioambiental de Producto (EPD) que proporciona información verificada sobre su impacto ambiental y se basa en una evaluación de ciclo de vida siguiendo la directriz 14025.

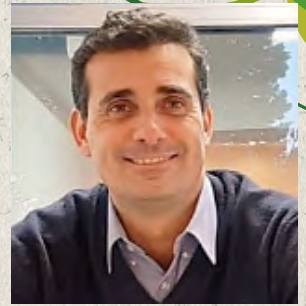
La sustentabilidad en Schindler es más que esforzarse por minimizar el uso de recursos, aquí **estamos comprometidos por una cadena de suministro sustentable** para todos nuestros productos e impulsamos la innovación para la gestión de edificios amigables con el medio ambiente...

La sustentabilidad en Schindler también significa habilitar un entorno de trabajo inclusivo donde nuestra fuerza laboral, que es tan diversa como nuestros clientes y pasajeros, puede prosperar; significa crear valor en las comunidades donde operamos, ayudando a desarrollar el talento joven a través de la educación y la formación, fomentando el aprendizaje permanente para nuestros técnicos y mediante el diseño de productos y sistemas que hacen que sea fácil y seguro para las personas moverse por las ciudades.

Estamos siempre innovando y generando valor agregado a la movilidad urbana y gracias a la transformación digital, a la optimización de la cadena de suministro, la producción estandarizada y los nuevos componentes, podemos afirmar que **tenemos ese EXTRA que nos hace EXTRAORDINARIOS**.

En Schindler, mejorar la eficiencia energética es esencial para reducir el impacto ambiental de los ascensores y edificios donde funcionan. El accionamiento regenerativo, la iluminación LED y el modo en espera mientras el equipo se encuentra en modo reposo, son características ecológicas estándar en todos los ascensores Schindler de la nueva generación, que buscan la tasa más alta de eficiencia energética (clase A) de acuerdo con la ISO 25745-2 haciendo más eficientes las soluciones que brindamos a nuestros clientes y usuarios.

Nuestro compromiso con la sustentabilidad y el planeta está consagrado en nuestra Política de Sustentabilidad Corporativa, que define nuestro enfoque basado en tres pilares – **Personas, Planeta y Clientes**. Queremos cumplir nuestra visión de liderazgo en soluciones de movilidad urbana y nos esforzamos por optimizar nuestro impacto en el medio ambiente mientras invertimos en las personas y en la sociedad, logrando demostrar este compromiso gracias a la certificación ISO 9001/14001 obtenida en 2020.



**Por: Pablo Castiglioni**  
LA-S NI-Sales Director  
pablo.castiglioni@schindler.com

¿Sabías que **más del 80%** de nuestros ascensores son **potencialmente reciclables?**

Para conocer nuestro reporte de sustentabilidad 2020, **haz clic aquí.**

# Sistemas tecnológicos en ascensores que respaldan nuestra operación

La tecnología es una de las herramientas más importantes de hoy en día, pues permite que lo cotidiano evolucione y sea de alta importancia, cuando se habla de equipos de transporte vertical hacemos referencia al vehículo que posiblemente es el de más uso en diferentes espacios arquitectónicos como edificios residenciales, oficinas, centros comerciales, clínicas, hoteles, entre otros. Los ascensores y las escaleras eléctricas durante los últimos años han estado de forma presente en la vida de los ciudadanos y de acuerdo con lo innovadoras y avanzadas que sean las ciudades, los ciudadanos también exigen que estos equipos, tengan características adicionales y presten un servicio extra al que normalmente realizan...

En Schindler, hemos acogido e implementado la transformación digital incorporando todo su potencial a distintos procesos claves de nuestra operación de montaje de nuevos ascensores y modernizaciones, con el único objetivo de seguir mejorando en el cumplimiento de las 3 variables críticas de todo proyecto: **calidad, plazos y costos**. Tenemos la convicción de que este es el camino a seguir para poder cumplir nuestro anhelo de ser la opción preferida de todos nuestros clientes.

Adicional, la visión que tenemos como compañía, es que hoy en día, no hay otra vía posible para

gestionar los proyectos de montaje con los desafíos actuales, y que esta es la opción más notoria para mantenernos competitivos en un mundo en el cual la tecnología avanza a pasos agigantados.

Procesos que anteriormente requerían muchísima dedicación horaria por parte de personas claves de la organización y por ende su tiempo era limitado y medido, hoy se han automatizado, un ejemplo claro de ello es el proceso de planificación el cual en el rubro de la construcción es especialmente delicado y más aún en estos tiempos en los que la paralización de obras debido a las estrictas cuarentenas sanitarias nos ha llevado a un escenario extremadamente dinámico y desafiante.

La asignación de recursos a un proyecto no es trivial ya que el montador debe contar con una serie de acreditaciones, capacitaciones, certificaciones y conocimientos especializados para una obra o tarea en particular. **El cruce entre las características técnicas de una obra y las competencias y certificaciones de los técnicos hoy está automatizado, gracias a la transformación digital**, lo que permite un ahorro en horas laborales de las personas encargadas, redestinando dichos ahorros en tiempos destinados a otras actividades de mayor valor agregado para el cliente como lo sería una visita o una reunión.



**Por: Danilo Poklepovic**  
Fulfillment Manager  
Danilo.poklepovic@schindler.com  
Chile

En el campo, también hemos invertido fuertemente en tecnologías, **Schindler FieldLink** es una herramienta creada por el Grupo para la comunicación, tanto de datos como de voz, dicho en otras palabras, hemos digitalizado el campo; aquí, dotamos a nuestros empleados con un dispositivo (iPhone) el cual les permite disponer de manera centralizada de información clave de calidad, seguridad, cumplimiento de plazos, gestión de personas, envío de reportes, solicitar repuestos, consultar catálogos, entre muchas otras opciones. Todo esto es con el fin de optimizar los tiempos de atención y hacer las visitas de una forma más efectiva.



Esto permite mejorar la disponibilidad de información hacia nuestros técnicos quienes hoy pueden acceder a los manuales de montaje, los catálogos de partes y piezas, planos de ingeniería y todo tipo de información técnica que requieran al instante mientras realizan su trabajo diario en campo. Esto por supuesto más allá de las bondades que significa disponer de un teléfono inteligente, nos permite compartir fotos y videos de situaciones imprevistas con los equipos con nuestras áreas de supervisión y/o jefaturas para tomar decisiones rápidas, eficaces, en equipo y en el momento.

Por último pero no menos importante, vale destacar la digitalización del proceso de inspección final de los equipos en el cual se revisa y documenta la seguridad y calidad de lo que entregamos al cliente como resultado final, al ser la industria de ascensores y escaleras eléctricas una industria altamente regulada en lo técnico, el disponer de estos registros de forma digital y con una trazabilidad absoluta, nos permite dar certezas en lo que es probablemente uno de los puntos más importantes en nuestra operación, la seguridad hacia nuestro usuarios.

En Schindler, tenemos como primera opción, hacer las cosas bien a la primera siempre, entregando un producto de calidad que es capaz de mover más de 1.5 mil millones de personas al día en todo el mundo.



# ¿Qué es un estudio de tráfico y por qué es tan importante?



**Por: Arturo Miquel**  
NI Business Manager  
Arturo.miquel@schindler.com  
Chile

**¿Le ha pasado alguna vez que tiene que esperar más de lo acostumbrado para que un ascensor llegue al lobby y luego se demora mucho más tiempo en el viaje hacia el piso de destino? Si la respuesta es Sí, ¡lo invito a entender el porque!**

Un estudio de tráfico es un análisis lo más real posible, del comportamiento que debería tener un edificio residencial y/o comercial, en la atención de sus pasajeros, a través de los ascensores proyectados para el edificio en plena hora pico, la cual normalmente es temprano en la mañana y en la entrada/salida de la hora de almuerzo; este se basa en parámetros tales como capacidad (kg), tamaño de puertas, velocidad de los ascensores, velocidad de apertura de puerta, etc. características esenciales a la hora de prestar un buen servicio a los pasajeros del edificio, versus, la población fija y flotante proyectada para él; incluyendo, la atención de las personas que vienen de los diferentes subterráneos para estacionamientos.

La idea, es que la cantidad de ascensores proyectados, **sea capaz de movilizar adecuadamente a las personas en tiempo y volumen**, acorde por supuesto, a las normativas existentes y vigentes en cada país, las cuales exigen un mínimo en la cantidad de personas a movilizar en 5 minutos (HC5%) y un máximo de tiempo de espera promedio que pueden tener los pasajeros para tomar un ascensor (WT), de manera que, el resultado sea al menos óptimo en su calidad de atención.

Se podría decir que *«es una foto muy precisa de lo que pudiera ocurrir en la situación más crítica del edificio»*. Esto significa, en atención de pasajeros, tener a full capacidad el edificio (máxima población) y poder llevarlos a sus diferentes pisos de destino de una óptima y rápida manera; con total seguridad y es en ese momento, donde podemos percibir el buen o mal comportamiento de los sistemas de transporte vertical, hacia el usuario final.

Si los resultados son buenos, entonces uno considera que el número de ascensores utilizados en dicho análisis, con las características previamente acordadas es el correcto. Pero en caso que los resultados no sean satisfactorios, se debe continuar en la búsqueda de una mejor solución de transporte; ya sea evaluando una mayor velocidad de los equipos o un aumento en la cantidad, o capacidad de éstos, para luego volver a correr

la misma prueba de manera que, podamos lograr los resultados necesarios que dicta la norma, entregando un producto de calidad.

En Schindler, buscamos que nuestros estudios de tráfico siempre tengan un buen resultado, incluso, más allá de lo que la norma establece, de manera que podamos resguardar el futuro de aquel edificio, ya que en muchas ocasiones las poblaciones proyectadas, superan la realidad de la idea inicial, y así de de esta forma tener mejores resultados, permitiendo que el edificio crezca en su población, sin que se vea mayormente afectada en su standard de atención de pasajeros; aunque por supuesto, todo tiene su límite.

Como proveedores líderes en transporte vertical, siempre recomendamos, a las inmobiliarias, a los consultores, desarrolladores e incluso a los mismos arquitectos, **desarrollar sus proyectos con un estudio de tráfico adecuado**, haciéndose asesorar por compañías serias y expertas en este tema, lo cual se convierte en el pilar fundamental para que los edificios se destaquen por su servicio.

En Schindler, sabemos que los  $m^2$  de venta son muy importantes, pero hoy por hoy, con la exigencia que existe en el mercado respecto a la atención y servicio que presten estos edificios en conjunto con su sistema de transporte vertical, **es indispensable asegurar la comodidad de sus pasajeros, evitando largas esperas, lo cual sin duda se convertirá en el punto diferenciador respecto a otros proyectos.**

# Nuestro mayor activo, siempre capacitado



Por: **Adriana Pérez**

Talent & Development LA-S  
adriana.perez@schindler.com  
Colombia

Aquello que llamamos "Schindler Way" o el modo de hacer las cosas en Schindler está basado en 5 valores: **Seguridad, Crear valor en el cliente, Integridad y Confianza, Calidad y el Desarrollo de las Personas.** En Schindler, tenemos la fiel convicción que si capacitamos al mayor activo que tenemos: nuestra gente, podremos obtener mejores resultados.

En la formación técnica, nuestro estándar de grupo son 40 horas al año por técnico, distribuidos en 5 días de entrenamiento (3 días de su rol que desempeña y 2 días de seguridad). Orgullosamente podemos decir que en LA-S (Latinoamérica Sur) sobrepasamos estas horas cada año. En el contexto de "pandemia" realizamos un ajuste a 32 horas por persona al año para adaptarnos a la situación de virtualidad.

**Particularmente nuestros técnicos de montaje poseen 2 maneras de certificarse,** puede ser por función o por línea de producto. En la primera, hablamos de instalador completo, instalador eléctrico o mecánico e instalador de Modernización. En la segunda, son certificados por un producto específico como 3000 o 5000 o alguna de nuestras líneas de transporte vertical.

La finalidad del proceso de certificación técnica es lograr el cumplimiento y la mejora continua en lo relacionado a la seguridad, el conocimiento técnico alusivo a la función en particular y el relacionamiento con el cliente interno y externo de cada uno de nuestros técnicos en su ámbito de trabajo; garantizando que cuentan con las competencias mínimas necesarias para el desarrollo de sus actividades diarias.

Las competencias blandas no se quedan atrás, ya que hacen parte de la formación integral de nuestros colaboradores. Tanto nuestros técnicos como el personal administrativo pasan por entrenamientos de código de conducta, diversidad e inclusión, atención al cliente, entre otros. La fuerza de ventas y



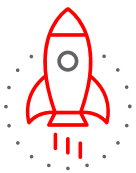
los supervisores pasan por módulos de negociación, manejo del tiempo, liderazgo y excelencia operacional por nombrar algunos. Los líderes refuerzan cada año temáticas como el desarrollo de las personas, gestión del desempeño y el logro de resultados, adicional y de igual manera otorgamos herramientas para un mejor manejo emocional y acompañamos a los equipos para alcanzar un mejor rendimiento; porque en Schindler, entendemos que son las personas, el corazón de nuestro negocio y por eso invertimos alrededor de 10 horas por colaborador al año.

Estamos comprometidos con el desarrollo de las personas, las guiamos en su carrera a través de planes de desarrollo que les permite alcanzar sus objetivos, animamos a cada colaborador a tomar la iniciativa en la gestión de su carrera, los apoyamos en su crecimiento a través de la formación como estrategia, trabajando en conjunto con líderes de procesos.

Por eso, decimos con orgullo, elevamos personas, elevamos habilidades, elevamos una compañía con más de 66 mil colaboradores comprometidos, no solo con su seguridad sino con su propio desarrollo.

¿Listo para dar el siguiente paso?

**Haz clic aquí** y comprueba nuestras vacantes actuales para encontrar el puesto perfecto para ti en el Grupo Schindler



Schindler Ahead - Parte 1/3

## ¿Y ahora quién podrá defenderme?

Alguna vez has pensado:  
¿Cómo es un día de trabajo de nuestros clientes?

### ¡PLOP!

Le pasó algo al equipo

## ¿Tú qué harías si te pasara esto?

¿Por qué está tan sucio el equipo?

¿Cuándo vienen a hacerle mantenimiento?

¿Por qué se bloqueó el equipo?

Pero...  
¿Si le hicieron mantenimiento el mes pasado?

¿Por qué es tan costoso el mantenimiento de los equipos?

¿El técnico de Schindler si llegó rápido?

Ponte por un momento  
en los zapatos del cliente

CONTINUARÁ..



# Nuestras reglas de seguridad internas también son para su tranquilidad



**Por: Oswald Agüero**

Director de Seguridad  
en el Trabajo

oswald.aguero@schindler.com  
Colombia

En los últimos años, en el sector de ascensores y de la construcción en general, Ascensores Schindler se ha destacado por el alto nivel de seguridad y salud en el trabajo que demuestran sus colaboradores sobre el terreno de campo. Hoy por hoy nuestros empleados propios y contratistas se han ganado una muy buena reputación por su comportamiento en seguridad y en muchos proyectos o incluso para algunas constructoras, son ejemplo de cultura de seguridad sostenible, aún en proyectos sin inspector de seguridad permanente en obra.

Este éxito ha sido posible gracias a una política de seguridad empresarial corporativa, la cual es impulsada desde la alta dirección y que involucra a todos los colaboradores; gerentes operativos, supervisores, personal administrativo, R&D y de campo, quienes tienen responsabilidades claramente definidas con foco principal en el cuidado de las personas, sean estos usuarios, clientes, contratistas o empleados.

Esta visión integral de la seguridad en términos de cultura empresarial es llamada **Safety as One**, y es una visión moderna e integradora que nos ayuda a entender la seguridad como un factor de diferenciación y por tanto, una parte primordial de nuestra imagen corporativa.

El concepto de Safety as One, nos invita a ver la seguridad como una sola, eliminando los límites de la seguridad del producto, seguridad del empleado, seguridad del cliente, seguridad de los usuarios, seguridad del negocio, etc., lo que nos permite aprovechar las sinergias entre los diferentes actores de la organización en pro de un fin común, el bienestar de las personas.

## ¿Cómo se traduce esta nueva visión en beneficios para usted?

**Gracias a esta visión, los productos, métodos, herramientas y procesos de Schindler han evolucionado para desarrollar y ofrecer productos y servicios de calidad que incluyen los más altos estándares de seguridad de la industria.**

La nueva generación de ascensores modulares que Schindler ha puesto disponible en el mercado, son equipos confiables que garantizan un viaje cómodo y seguro a sus usuarios, pero que también han sido diseñados pensando en la seguridad del personal que los instala y mantiene a largo plazo; es decir, nuestros empleados.

Un ejemplo de esto son los **nuevos métodos de montaje modular INEX**, los cuales no solamente mejoran los tiempos de instalación, sino que también han sido diseñados para que el proceso se realice en pasos y con herramientas estándares, lo cual minimiza la probabilidad de parada de los proyectos, pero lo más importante, es que en cada paso, se realiza con un análisis de los riesgos para definir las medidas de prevención y mitigación en cada etapa, incluyendo dispositivos especiales que hoy nos permiten instalar equipos sin andamios y sin líneas de vida, que antiguamente se pensaban indispensables en la instalación de un equipo.

Otro ejemplo importante del impulso de esta visión y de hacia dónde vamos en el futuro, es sin duda alguna el **proyecto R.I.S.E.**, (Robotic Installation System for Elevators) que incluye tecnología robótica para la instalación de los equipos, lo que permite sacar al técnico instalador del lugar de riesgo, haciendo el trabajo de manera remota, con una mayor eficiencia y calidad. Este método de montaje ya está disponible y aún cuando por ahora es un recurso disponible únicamente para el mercado europeo, seguramente en poco tiempo tendremos disponible, versiones más compactas que permitirán su uso, incluso en el segmento residencial para la demás zonas de operación de la compañía.



Sin lugar a duda, esta visión de seguridad de Schindler le da la confianza a usted como cliente, constructor y usuario, de elegirnos como su primera opción y **sentirse seguro en cada viaje que realice en un equipo Schindler.**

# Nuestro Dossier de obras icónicas

Por: **Adriana Mejía**

LA-S MKT & Communication Manager  
adriana.mejia@schindler.com



No importa donde estés, si tienes acento argentino, colombiano, peruano, chileno o uruguayo, en Schindler nos sentimos orgullosos de ser una sola región: 5 países, 1475 empleados, 13,6% de ellos somos mujeres, 5 culturas, 5 contextos y regulaciones, pero... **¿sabes qué es lo que todos tenemos en común?**

Un sentimiento por hacer las cosas bien a la primera, por elevar nuestra marca y nuestros productos hacia lo más alto y sentirnos orgullosos cuando vemos obras icónicas en nuestros países que llevan el sello Schindler.



Segmento **Hoteles**

Segmento **Residencial**

Segmento **Centros Comerciales**





Segmento **Centros Médicos**

Segmento **Oficinas**

No importa si es un hotel, una torre de oficinas, un hospital, un centro comercial o una obra residencial, para nosotros, **acompañarlo a construir su sueño y llevar su proyecto hacia a la cima, es la razón por la que nos movemos día a día.**

Queremos que hagas parte de esta historia y que conozcas de primera mano, cuáles son estas obras icónicas de nuestra región LA-S (Latin America South).

**Te invitamos a descargar nuestro dossier de obras,** haciendo clic en cada uno de los países:

-  Chile
-  Colombia
-  Perú
-  Argentina y Uruguay



# Nuestros clientes comentan...



**Por: Kathy Olano**  
Customer Excellence  
kathy.olano@schindler.com  
Perú

En Schindler trabajamos para brindar experiencias de servicio memorables para todos nuestros clientes, una experiencia positiva siempre dará como resultado comentarios positivos y hoy queremos compartirlos con ustedes:

¿Cuál es la **razón principal** por la cual recomienda a Schindler?

## Centro Comercial Germani Spa

Darci Ibañez - Chile



"La responsabilidad en el proyecto, el cumplimiento de fechas, el nivel de los técnicos, la disposición para cualquier duda, cualquier problema se conversa, se llega a término; por eso yo lo recomiendo y porque están dentro del mercado de mejor calidad los ascensores. También tiene una **inspección minuciosa** y anda todo perfectamente bien".

## Santamaría del Lago

Arq. Oscar Piñeros - Colombia



"La calidad de los equipos y la **calidad humana** de las personas".

## Benacore

Miguel Benacore - Uruguay



"En realidad lo recomiendo a varios amigos".

## Cordero S.A.

Pablo Spirito - Argentina



"**Es el prestigio** que tienen en la plaza y en este momento están en condiciones de competir bien con las otras firmas a las que se pueden acceder".

## Galeno Argentina S.A.

Tomas Bortolini - Argentina



"Nos gusta la calidad de los ascensores y el **funcionamiento**, y en general no tuvimos problemas en el resto de las obras que los pusimos".

## Biera Río



León Darío Muñoz - Colombia

"Son **muy cumplidos** y muy responsables. me ha parecido excelente a comparación de otros ascensores, son mucho mejor que los otros".

## Constructora Optimus E.I.R.L.

Olga Rojas Barreto - Perú

"El trabajo, son muy eficientes en su trabajo, en el tema de **controles de seguridad**, me parece un buen servicio".



## Universidad de Lima



Jose A. Loo Campos - Perú

"La atención rápida que tienen, las facilidades que nos brindan como clientes también y la disponibilidad a un buen servicio en todo momento".

## Entreverde Gran Reserva



Arq. Gustavo Adolfo Solano Casas - Colombia

"Confiabilidad. Llevo casi 10 años trabajando con ustedes y todo ha salido muy bien, no sé en qué más se podría mejorar".

## Constructora Alturas Del Sur S.A.



Sebastián Aravena - Chile

"La verdad que, comparado con otras empresas, uno: la supervisión y el contacto, manejo con el personal, estábamos claro con los plazos, los tiempos, cumplían en plazo, cumplían en tiempo, cumplían las programaciones y eso para mí es importantísimo".

## Landlord



Gonzalo Aguirre - Argentina

"El resultado final está de acuerdo a mi expectativa".

## Edificio Amanda



Amanda Patricia Gomez Flórez - Colombia

"Todo fue coordinado. Todo estuvo claro la verdad, ya se hizo la instalación y todo estuvo muy bien. Mira que tienen buen servicio, que tienen muy buena calidad y que son muy reconocidos en el mercado. Bueno, manteniendo la calidad y el servicio".

## Constructora Cerro Apoquindo Cuatro



Milton Aranea - Chile

"Las soluciones que dan cuando uno tiene algún problema, siempre estuvieron ahí al pendiente de todo".

## Asociación Hijas De San Pablo

Ing. Gabriel Hoyos Valderrama - Perú



"Yo he trabajado en otras obras, he instalado ascensores Schindler y ahora en esta nueva etapa pude comprobar de que tenía un precio muy competitivo y la calidad del servicio es muy buena".

## Térmica Sociedad Anónima



Carlos Molina Manzano - Chile

"Es una empresa reconocida a nivel mundial con buena presencia en Chile y tuvimos buena experiencia, tanto con el cumplimiento, como con la atención".





## Importadora Exportadora Ferretera

Arq. Manuel Ulloa - Perú



"Lo más importante a parte del buen funcionamiento, es también el mantenimiento, es otro factor muy importante ya que muchos escogen otras marcas de repente por el precio (que es más barato) pero cuando ya está en funcionamiento, resulta que empiezan a fallar y el mantenimiento pareciera que no es muy bueno o la maquinaria no es tan buena, cosa que no sucede con Schindler, porque realmente es "garantía", esa es la palabra, "es garantía"; no hay objeción que hacerle, tiene un prestigio bien ganado, hay cosas que ganan prestigio y eso si ustedes lo defienden bien y se mantienen en el mercado eso es importante".

## Constructora e Inmobiliaria Cerro Bayo S.A.

Diego Ocaranza - Chile



"Es una marca reconocida y han funcionado bien los ascensores, hasta ahora han tenido buen funcionamiento y también las explicaciones que hacen al entregar, muy claro".



Queremos elevarte hacia nuevos comienzos, desafíos y proyectos, es por esto que nuestro departamento de Marketing y Comunicaciones te **invita a suscribirse a sus boletines informativos...**

Prometemos enviar información relevante, medida y de gran interés para ti.

### ¡Haz clic y suscríbete!

Chile

Colombia

Perú

Argentina/Uruguay

## Hotel Loa Tolu

Ing. Gabriel Ángel Camacho  
Gambao - Colombia



"La responsabilidad, la seriedad, el producto que entregan, todo, yo creería son una empresa buena. la empresa es muy buena, los ascensores y el producto que entregan es muy bueno".

## Constructora Armas Limitada

Hugo Eliseo Orellana Orellana - Chile



"Tienen harto compromiso, es una buena empresa que nos da tranquilidad trabajar con ustedes, los técnicos hicieron una buena labor, así que estamos bien contentos con el trabajo".

## Fideicomiso Eslovenia

Nadia Silanes - Argentina



"Creo que tienen muy buena calidad de productos y además también el plan, la cantidad de tiempo la planificación de instalación es bastante buena, bastante rápida".

## Inversiones Highland S.A.C.

Eduard Castillo - Perú

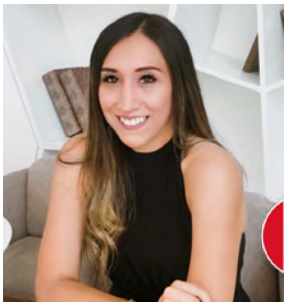


"El servicio y obviamente tienen una trayectoria impecable, ya llevamos 3 edificios".



Schindler

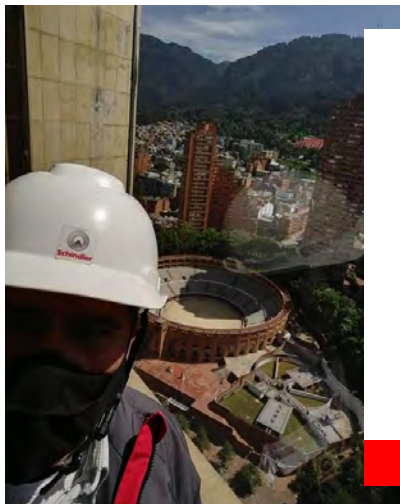
# Una vista privilegiada hace parte del paquete de beneficios por ser empleado Schindler



**Por: Lissette Figueroa**  
Marketing Coordinator  
lissette.figueroa@schindler.com  
Perú

¿Te has preguntado alguna vez cómo es estar en lo más alto de una instalación que aún no está abierta al público? ¿Cómo es una vista de 360° sin muros, techos e incluso tener la sensación de libertad de estar casi en la cima del mundo? Pues bien, esto hace parte del “paquete de beneficios” que tenemos los empleados de Schindler por hacer parte de esta gran compañía.

Hoteles, centros comerciales, rascacielos e incluso hospitales **nos han entregado las mejores panorámicas y vistas de la ciudad** y es por eso que queremos compartir con ustedes las vivencias de nuestro personal de América del Sur, quienes a nivel interno compartieron con nosotros sus mejores momentos.



**Nelson Giovanni Orjuela López**  
Supervisor de Modernizaciones

“Empezaremos la instalación de un equipo en piso 33 y 34 (Proyecto Real State) dentro del edificio Tequendama Bogotá. Lo bonito de trabajar en Schindler es que intervenimos edificios que son referentes para la ciudad y llevar la marca Schindler me hace sentir orgulloso porque con la instalación de nuestros equipos contribuyo al progreso de mi ciudad”.

**Bogotá, Colombia**



**Medellín, Colombia**

**Oswald Agüero**  
Director de Seguridad en el Trabajo  
Colombia

“Esta foto es tomada desde Loma del Indio, desde el edificio donde actualmente vivo. Gracias a Schindler he tenido la oportunidad de venir a Medellín y disfrutar diariamente de esta hermosa vista de la ciudad, desde mi casa he visto la evolución y crecimiento de la ciudad.

Desde aquí cada mañana veo la torre de pruebas de Schindler y los Edificios íconos de la ciudad, y me hace sentir muy orgulloso saber que la mayoría de estos clientes han escogido a Schindler como su primera opción”.

**Luis Gabriel Canabal**  
Operaciones

“Es una foto antigua tomada con un LG L70 desde Renoir II.

Eran mi primeros pasos en los equipos 7000 luego de haberme iniciado en Conicet en el área NI.

Había mucha neblina en la mañana y las grúas del puerto parecían fantasmas y la sorpresa fue llegar al piso 52 y ver la neblina sobre la reserva ecológica.

El celular tenía una función panorámica y pude tomar unas fotos únicas tanto como el proyecto Renoir II, fue la primera vez que llegamos tan alto y tan rápido”.

**Capital Federal, Argentina**



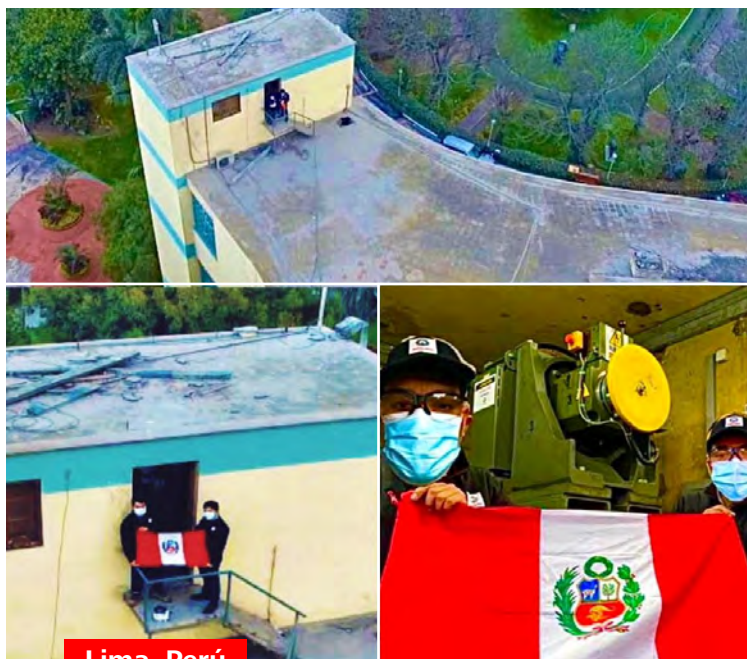
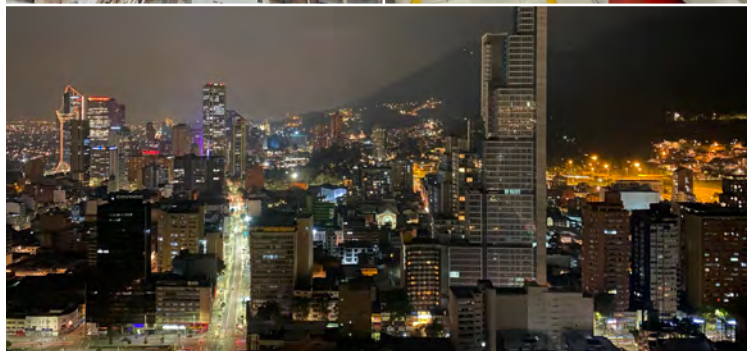
**José Luis Rodríguez Claro**

Director de Fullfilment

“Esta es la vista que tienen nuestros técnicos en la sala de máquinas del piso 35 del Edificio Avianca, donde estamos ejecutando una MOD”.



**Bogotá, Colombia**



**Lima, Perú**

**Jose Manuel Urrutia,**

Técnico de mantenimiento OC LIM

“Nos encontramos en la sala de Máquinas de una MOD. Mx-Gc, con motor planetario P420 del Jockey Club del Perú”.



**Cartagena, Colombia**

**Adriana Mejía**

LA-S MKT & Communication Manager

“Desde la torre más alta de Cartagena en 2015, el hotel Hyatt se convirtió en todo un ícono hotelero de talla mundial, aquí desde su piso más alto, estábamos filmando un video... ¿qué tal la vista?”.



**Bogotá, Colombia**

**Diego Armando Osorio Hernández**

Ingeniero de producto

“Esta foto es del Centro Empresarial Arrecife en Bogotá, donde tenemos equipos en mantenimiento. Esta foto me mueve hilos de sentimientos porque hace 12 años estaba en el proceso de ajuste de los equipos, cuando entré a la compañía como auxiliar de instalaciones. Hoy en el mismo lugar como Ingeniero de Producto”.



# La importancia de una buena práctica comercial

El programa de cumplimiento y Código de Conducta de Schindler es una declaración formal de cumplimiento normativo y principios, valores y estándares éticos que Schindler mantiene en las relaciones con todos sus grupos de interés: empleados, proveedores y clientes.

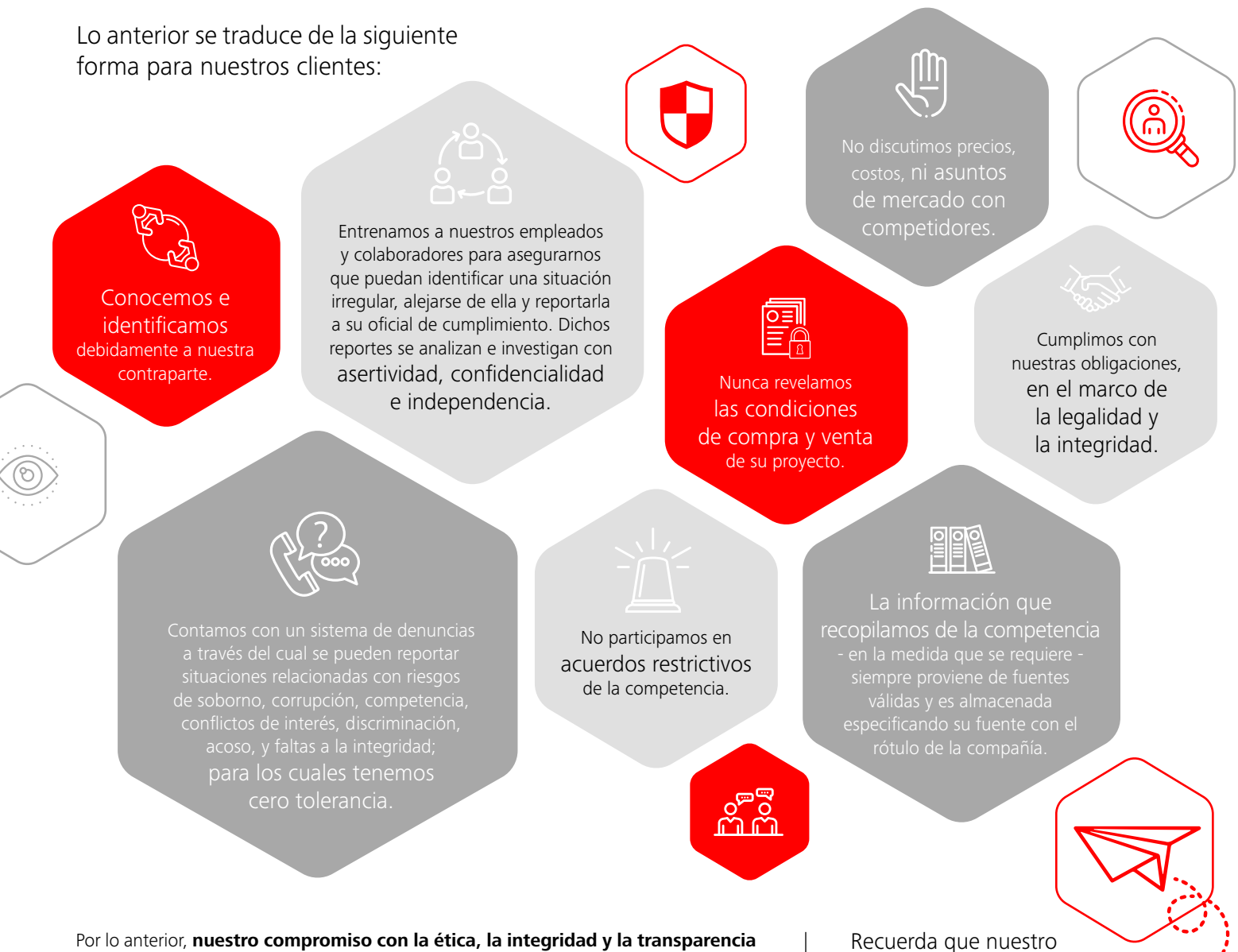
Como cliente, ¿sabes qué significa hacer negocios con una empresa que tiene un fuerte programa de cumplimiento? Significa que la empresa con la que contratas cumple a cabalidad con las normas aplicables y está comprometida con evitar que a través de ella se cometan delitos o se permitan actuaciones contrarias a la integridad, la ética y las buenas costumbres mercantiles.

Por ello, la clave de nuestro programa está en el compromiso de nuestros empleados que reciben un mensaje claro y contundente desde la dirección de la compañía: **en Schindler buscamos crecer, pero con integridad.**



**Por: Laura Zuleta**  
Jefe Legal / Compliance LA-S  
laura.zuleta@schindler.com

Lo anterior se traduce de la siguiente forma para nuestros clientes:



Por lo anterior, **nuestro compromiso con la ética, la integridad y la transparencia son constantes** y se enfocan en fortalecer día a día nuestras bases de cumplimiento para que nuestros clientes puedan tener en estas, un elemento diferenciador de nuestra marca, y un valor agregado de seguridad jurídica, al momento de tener relaciones comerciales con Schindler.

Recuerda que nuestro canal de correo electrónico: **compliance.co@schindler.com** permanece abierto y disponible para cualquier inquietud o reporte.



# ¿Por qué hacemos encuestas de satisfacción en Schindler?



**Por: Andrea Herrera**  
Customer Excellence  
andrea.herrera@schindler.com  
Colombia

**En Schindler sabemos que la relación con los clientes no se termina cuando logramos una venta, más bien es allí donde comienza el verdadero desafío de la fidelidad. Es por esta razón que, de forma mensual en el Grupo Schindler y a nivel mundial, realizamos encuestas de satisfacción; allí no solo evaluamos el grado de satisfacción del usuario, sino también medimos el rendimiento de los equipos comerciales, supervisores y técnicos, realizando un monitoreo constante de los recursos de nuestra compañía.**

En Schindler sabemos que la relación con los clientes no se termina cuando logramos una venta, más bien es allí donde comienza el verdadero desafío de la fidelidad. Es por esta razón que, de forma mensual en el Grupo Schindler y a nivel mundial, realizamos encuestas de satisfacción; allí no solo evaluamos el grado de satisfacción del usuario, sino también medimos el rendimiento de los equipos comerciales, supervisores y técnicos, realizando un monitoreo constante de los recursos de nuestra compañía.

Para nosotros es muy importante este proceso, porque nos permite saber cuál es la razón principal por la cual nos eligen como proveedor de servicios de transporte vertical, además, podemos conocer si nuestros procesos son óptimos o si requieren intervención inmediata por parte de la compañía con acciones de mejora, asegurando siempre calidad en todo lo que hacemos y un excelente servicio al cliente.

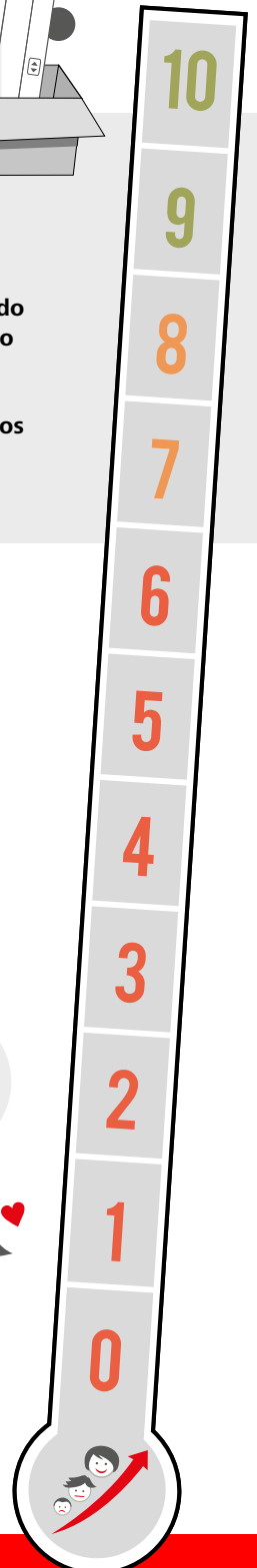
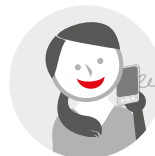
En Latinoamérica Sur, dichas encuestas se realizan de forma mensual y son realizadas por un proveedor externo radicado en México; esto con el fin de obtener el mayor grado de transparencia en las respuestas. Una vez recibidas al interior de nuestra organización, por el departamento de Customer Excellence, se analizan cada uno de los comentarios emitidos y se socializan con las áreas encargadas.

Uno de los puntos más representativas de nuestra encuesta es la pregunta: **“en un grado de 0-10,**

**siendo 10 la mayor calificación, que tanto nos recomendaría”** La respuesta, nos permite entender el porcentaje de detractores (clientes insatisfechos con nuestros productos y /o servicios, su calificación oscila entre 0-6), pasivos (calificación entre 7 y 8) y promotores, que son aquellos clientes que han tenido experiencias memorables y están dispuestos a recomendarlos con sus conocidos, su calificación oscila entre 9 y 10), así como también el indicador de NPS; cuyo principal objetivo es medir el porcentaje de satisfacción del cliente.

En Schindler somos conscientes que cada uno de los resultados que obtenemos a raíz de las encuestas son como caminos de luz que nos guían e impulsan a ser cada vez mejores en nuestro servicio, atención y procesos; es por esto, que si estás leyendo este artículo y en los próximos días te contactan para una encuesta de satisfacción, tómate 5 minutos para responderla y así nos estarás ayudando a construir una mejor compañía.

**¡Queremos que todos nuestros clientes se sientan cada vez más satisfechos y felices!**



## Descubre qué ascensor eres según tu personalidad

Te invitamos a realizar este divertidísimo quiz donde podrás descubrir qué tipo de ascensor Schindler eres. ¿Schindler 1000, 3000, 5000, 7000?

Averígualo, de acuerdo a tu personalidad, respondiendo interesantes preguntas...

**¡Comenzar!**



# ¿Cuál es el éxito detrás de una buena planeación de obra?



**Por: José Luis Rodríguez**  
Director de Fullfillment  
jose.rodriguez@schindler.com  
Colombia

Muchas veces pensamos que detrás de una obra exitosa tenemos un conjunto de actividades estrictamente planificadas que fueron correctamente gestionadas y ejecutadas a la perfección: el cliente tenía claro el alcance del contrato, la fábrica cumplió sus tiempos, no hubo retrasos en logística, no existieron problemas en la instalación y la iniciamos a tiempo, el cliente cumplió todas las actividades de la construcción, todas las cartas y el proceso de Fullfillment se cumplieron al 100%, el cliente estaba feliz, entregamos los ascensores con una botella de champaña, firmamos el contrato de mantenimiento al día siguiente y el ascensor nunca falló... pues esa es una linda historia del mundo ideal y es más bien poco común y extraño que todas estas actividades se ejecuten sin ninguna observación o contratiempo, incluso nos afrontamos muchas veces no solo a una variación sino a múltiples desviaciones que nos hacen volver a replantear una obra por completo. Entonces, si todo puede fallar, ¿Cómo hacemos para planificar una obra y poderle cumplir a nuestros clientes?

La respuesta, aunque compleja, es más simple de lo que parece y está en **la calidad en la comunicación**. No hablamos solo de enviar comunicaciones al cliente, sino de tener una comunicación de calidad (recordemos que la comunicación es un medio de transmisión de información **entre un receptor y un emisor**) y muchas veces tendemos a transmitir mucho de lo que necesitamos haciendo oídos sordos de los **requerimientos, necesidades y expectativas**. Es acá donde debemos prestar toda la atención posible.

Es por esto, que nuestro indicador NPS (Net Promotor Score) viene presentando una mejora continua, incluso con las dificultades y retos presentes por la pandemia COVID-19; porque tomamos en serio los comentarios de nuestros clientes y planteamos nuestras reuniones mensuales de encuestas de satisfacción de clientes con un grupo multidisciplinario donde escuchamos, leemos y comentamos los buenos y **no tan buenos** comentarios que permiten retroalimentar todo el proceso para así poder hacer mejores planes y de forma más precisa.

Sabemos que nuestros clientes no esperan un trabajo sin contratiempos, pero sí sabemos que lo mínimo que esperan es un **socio creíble que los escuche**, los entienda, se adapte a sus necesidades y por supuesto, que cumpla con sus compromisos con una constante comunicación de las actividades del plan en desarrollo.

**Escuchar** a nuestros clientes (internos y externos) en una comunicación activa, nos permite identificar situaciones que puedan analizarse, atenderse y ahora sí, planificarse. Tomamos las fechas originales del proceso, los lineamientos contractuales, las expectativas del cliente que nos compartieron nuestros ejecutivos comerciales, preguntamos nuevamente al cliente y confirmamos lo necesario para poder cumplirlas, generando así nuestro plan de trabajo. ¿Eso es todo?, ¡para nada! Aún debemos moldear y adaptar el plan acorde a las situaciones que se presentan, mediante el acompañamiento y el continuo seguimiento de todos los actores involucrados en el proceso.

Por supuesto, como un engranaje, Schindler hace honor al **Collaboration**, (nuestro lenguaje interno que busca la integración de todos los procesos con un mismo objetivo) y es acá donde las diversas áreas de la compañía se unen para poder llevar a cabo esa planeación; mediante la indicación clara de requerimientos para una correcta instalación, el establecimiento de fechas precisas de fabricación, llegada a puerto y entrega del equipo, almacenaje y bodegaje, alcance de los mantenimientos a realizar, agilidad del proceso de reclamaciones, velocidad en la gestión de componentes adicionales, de la asertividad en los presupuestos adicionales que se presentan, de la gestión de problemas presentados durante la instalación, la calidad en nuestra ejecución, la escucha continua, del frontloading y collaboration, todo y más, con el objeto principal de tener clientes felices por el servicio y por el equipo.

¡En Schindler, encuentras las soluciones de movilidad que te ayudarán a llegar a lo más alto!



# Responsabilidades de Schindler y del Cliente a lo largo del contrato

Desde la oferta a la entrega (proceso básico)  
¿En qué parte del proceso te encuentras?



**Schindler**



**Clientes**

## Planificación del proyecto

Asesoría

Oferta



Enviar oferta / contrato  
Confirmación del contrato

Firma de contrato



## Pedido / pre-obra

Producción



Informar sobre fecha de envío y de instalación



Creación y envío de planos

Control Avance de Obra

Pull de material  
Orden de compra

Material listo en fábrica  
Recepción de pozo\*



Material en obra

Gestión Pago 1°

Aprobación de planos y si se puede,  
especificar la decoración final



**Asegurar que la obra, el cubo y el pozo\*  
están de acuerdo a la especificación**

(Planos, obra eléctrica, seguridad y bodegaje)

Re confirmar fechas



Confirmar si la fecha de envío es correcta

**Asegurar que la obra está lista  
para envío seguro del material**



## Ejecución en obra

Chequeos calidad /  
Seguridad en obra



Comienzo de  
instalación

Confirmar impacto de las variaciones  
de pedido (Si aplica)



Fin de instalación

Protocolo: SAIS PQC



Liberación SAIS

Gestión de pagos



Pedir variaciones de pedido (Si aplica)

Confirmar variaciones de pedido (Si aplica)

**Pre-requisitos para el  
protocolo de seguridad  
SAIS cumplidos**



## Entrega y Post-venta

Mantenimiento

Informar acerca de la fecha de entrega  
Entrega interna a IE



Entrega al Cliente

Entrega de Schindler

Pago final



Envío del contrato  
de Mantenimiento

Firma del contrato de Mantenimiento



\*Pozo: Entiéndase también como pasadizo

# Conoce el equipo comercial de Nuevas Instalaciones de tu país



**LIM**

## Elihu Rocha

NI Sales Management  
Teléfono: +51 934908641  
Email: elihu.rocha@schindler.com

## Alan Giovanni Veliz Quito

Ejecutivo de Ventas NI  
Teléfono: +51 936799053  
Email: alan.veliz@schindler.com

## Víctor Haro Valdiviezo Cárdenas

Ejecutivo de Ventas NI  
Teléfono: +51 989351696  
Email: victor.valdiviezo@schindler.com

## Rodolfo Rodney Espinel López

Ejecutivo de Ventas NI  
Teléfono: +51 998358584  
Email: ventasyserviciosintegrales@schindler.com

## Shiguelo Oyanagi Espinoza

Ejecutivo de Ventas NI  
Teléfono: +51 965379896  
Email: shiguelo.oyanagi@schindler.com

## Adriana Carolina Lasso Gutiérrez

Ejecutiva de Ventas NI  
Teléfono: +51 998355935  
Email: carolina.lasso@schindler.com



Schindler Ahead - Parte 2/3

## Seguro que pronto llegará la información

Ya sé! Voy a llamar al vendedor de Schindler

¡Hola! El ascensor tiene un ruido

Y el vendedor llama al supervisor

Oíste Jaime... qué le pasó al equipo?

Y el supervisor llama al técnico y comienza a reunir la información

Pasan los días y el cliente sigue esperando

Mientras tanto él solo puede decir...

¡Sigo esperando que Schindler me envíe la información

CONTINUARÁ..



# El SAIS como elemento diferenciador



**Por: Daniel Redondo**  
LA-S FQE - daniel.redondo@schindler.com

## La palabra Seguridad no es una palabra más.

En Schindler, la palabra seguridad es nuestro principal valor y por ello trabajamos y nos esforzamos día a día, no solo por la de nuestros empleados si no por la de clientes y usuarios, quienes depositan diariamente su confianza en nuestros productos y servicios.

La seguridad está presente en todas nuestras tareas, métodos y procesos, desde el desarrollo de los equipos, pasando por la fabricación, instalación, modernización y finalmente el mantenimiento.

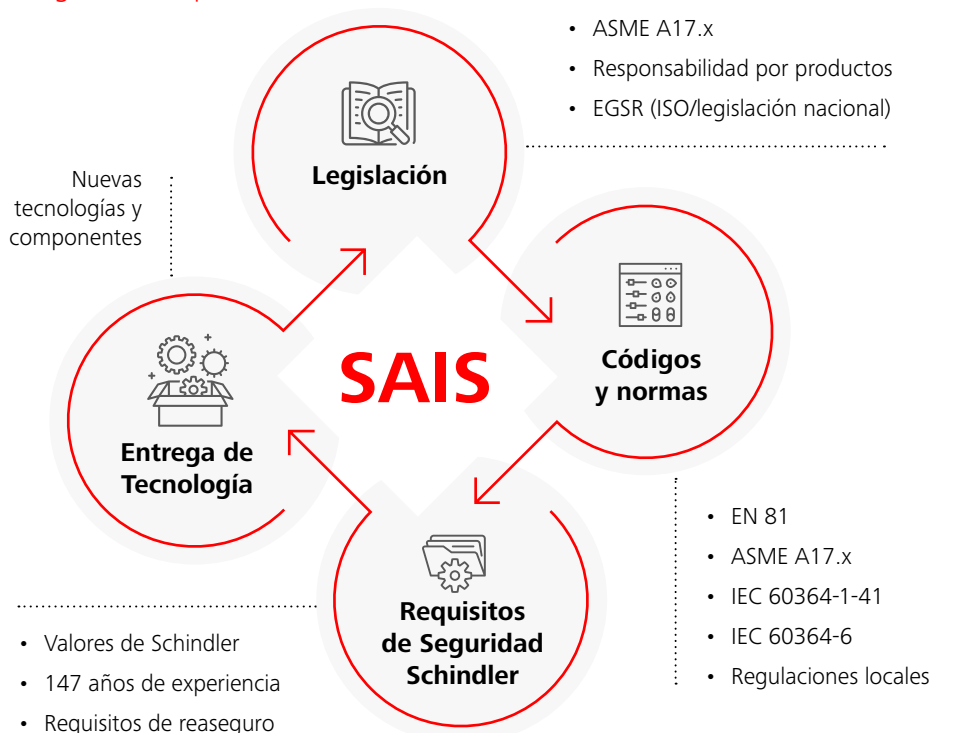
En la edición de esta revista Next Floor, quiero aprovechar el espacio para hablar de ella en una de las etapas más complicadas y esenciales del transporte vertical; la de instalación.

Probablemente, algunos de ustedes hayan escuchado el término **SAIS**, que no es otra cosa que el acrónimo del idioma inglés de Norma de Aceptación e Inspección Schindler; la cual es una política global del Grupo, que busca por medio de un proceso de pruebas e inspecciones que

el equipo que estemos entregando al cliente cumpla a cabalidad una serie de chequeos y estándares antes de ser liberado al público. Esta política establece que, solamente un equipo que haya pasado existosamente una prueba SAIS puede ser liberado y/o entregado para su posterior uso.

Una inspección de aceptación exitosa, confirma, demuestra y prueba, una unidad segura de acuerdo con los altos estándares globales de seguridad de Schindler y permite la puesta en marcha de la unidad desde un punto de vista interno, **esto le garantiza a usted como usuario, que el equipo que está en uso, se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento.**

El enfoque principal de SAIS está en los siguientes aspectos:



La próxima vez que piense en un equipo seguro, piense en Schindler como su primera opción.



Citemos algunos de los beneficios del proceso SAIS:

- Garantizamos la seguridad de nuestros ascensores y escaleras eléctricas.
- Garantizamos el cumplimiento de todos los requisitos legales en cuanto a funcionalidad y seguridad y la normativa local vigente.
- Garantizamos un nivel de seguridad comparable en todo el mundo.
- Documentamos el estado en la entrega.
- Reforzamos la prioridad del Grupo.
- Aseguramos una inspección independiente y objetiva aplicando el principio de los 4 ojos en cada equipo, antes de ponerla en servicio para el funcionamiento público.

Esto último se logra gracias a que las inspecciones las realiza un inspector calificado y certificado que trabaja en otra área de la compañía, buscando objetividad y total independencia del equipo que realizó la instalación.

# ¿Qué hay detrás del proceso de NI?



**Por: Elihu Rocha**

NI Sales Management - elihu.rocha@schindler.com  
Perú

Unos años atrás, en una conversación casual, un recién conocido me consultó sobre a qué me dedicaba en mi vida profesional. Mi respuesta inmediata fue —*Soy gerente comercial*—, ya que era la posición que ocupaba en ese momento en la empresa donde laboraba. La siguiente pregunta caería por su propio peso —*Y, ¿qué vendes?*—, lo que sigue de la conversación es irrelevante, pero me dejó pensativo respecto a la siguiente pregunta: ¿cuál es la respuesta correcta respecto a qué define lo que un área comercial ofrece?

Partiendo de ello, y preguntándome cuál puede ser la expectativa cuando deseamos adquirir cualquier producto/servicio, llegué a la siguiente conclusión personal:

*“Las áreas comerciales no ofrecemos productos ni servicios, ofrecemos **EXPERIENCIAS**”; y es esa “experiencia” que el cliente recibirá en todo el proceso, desde la solicitud de un producto/servicio, hasta la entrega de este, lo que busca la plena satisfacción del cliente.*

La experiencia al cliente es materia de un artículo, que estoy seguro debe ser mucho más extenso, por lo que me centraré en hacer visible esa parte del “iceberg” que se encuentra debajo de la superficie, en la que muy pocas veces centramos nuestra atención...en todo ese backstage de esa producción que significa el poder brindar un producto/servicio de calidad a nuestros clientes. ¿Quiénes hacen posible ello en nuestra área de Nuevas Instalaciones (NI) a través de valerosos esfuerzos, empleando inclusive madrugadas, feriados, fines de semana, entre otros?



► **El proceso empieza por los ejecutivos comerciales**, quienes tenemos la misión de atender los requerimientos y solicitudes de nuestros clientes, no existiendo horarios, ni límites, para lograr una atención como la que nos gustaría recibir a nosotros mismos; respondiendo llamadas y requerimientos a toda hora, procurando que el cliente se sienta como a nosotros nos gusta sentirnos “un cliente VIP”.

► **Nuestro back office comercial**, está encabezado por nuestro Key User NI/ Coordinador de Ventas, quien tiene la misión de cuidar el correcto desempeño de nuestras herramientas internas (Shape Sales, SAP, entre otros); analiza los proyectos, buscando alternativas y recursos que nos permitan viabilizar todo aquello que se necesite para que los ejecutivos realicen ventas eficaces y efectivas.

► **Nuestras analistas comerciales**, hacen el seguimiento constante de las actividades después de realizado un cierre de negocio, realizan un doble chequeo de la información y hacen el engranaje de coordinación con las demás áreas; algo sumamente importante para que la atención al cliente sea completa. Coordinan

con el área de finanzas para la correcta emisión de los documentos, aplicación de pagos, coordinaciones para los “pull” (cuando pedimos el ascensor o escalera a fábrica), el embarque y el almacenamiento con el área de importaciones, además de coordinar con el área de instalaciones para bodegaje, instalación y demás actividades.

► **El área técnica**, se encarga de revisar que todo aquello que se ofrece en la etapa de venta al cliente, sea lo que se entregue como producto final, desde el aspecto técnico a través de los planos de fabricación, hasta el soporte brindado al área comercial cada que se requiere un análisis de proyecto de mayor complejidad.

► **Nuestro back office de Fullfilment+ (FF+)**, encabezado por nuestra coordinadora de FF+, está en permanente coordinación con los supervisores y da seguimiento a las actividades de FF+ (instalación, bodegaje, etc.); viabilizando todo aquello que se necesite para que los supervisores realicen sus actividades de forma correcta.

► **Nuestro personal administrativo de Fullfilment+**, se encarga de la coordinación y transporte de los equipos desde los alma-

cenos del puerto a las obras, de los ingresos de los tiempos de trabajo de nuestros técnicos, de los pedidos de clientes, como también el envío de documentos o información requerida por el cliente para el acceso a obra, documentación, etc.,

► **Nuestros supervisores**, cuya labor principal es atender al cliente de manera adecuada y a la altura de los requisitos de este, antes, durante y después de la instalación, dándoles una constante orientación para la consecución de los requisitos exigidos, en el momento preciso, para la correcta instalación de sus equipos; la clave de los supervisores es la comunicación asertiva.

► Por último, pero no menos importante, es mencionar a las áreas de soporte: **Marketing** con su constante trabajo en brindarnos herramientas que permitan al cliente apreciar lo que ofrecemos, Finanzas, mediante la comunicación efectiva para la facturación y cobranza oportuna, FQE quienes se preocupan de la inspección para confirmar la seguridad y calidad ofrecida al cliente, y todas aquellas personas que intervienen directa o indirectamente para que el cliente viva una experiencia diferente y memorable con nosotros.

*“En Schindler... Elevamos la experiencia al cliente”*

# Ascensores para **personas con movilidad reducida**



**Por: Mauricio Cruz**  
Director de ventas NI  
mauricio.cruz@schindler.com  
Colombia

En la actualidad, el bienestar de las personas es la base de la convivencia de cualquier nación; por eso es importante garantizar a los individuos el desplazamiento de manera autónoma e independiente del lugar donde viva y/o las condiciones que tenga.

Un ascensor accesible es aquel que, en su diseño, fabricación e instalación sigue unas normas internacionales o locales que aseguren que este, está totalmente adecuado para cualquier tipo de discapacidad; y cuando hablamos de discapacidad, no solo nos referimos a personas en sillas de ruedas con movilidad reducida sino personas con discapacidad visual o auditiva.

Las personas con problemas de movilidad pueden tener gran dificultad en el momento de desplazarse, en especial para subir o bajar alturas o al pasar de un piso al otro, por esto es importante garantizar a cualquier persona el acceso a cualquier lugar sin ningún esfuerzo adicional y/o preocupación.

La normativa que regula las características básicas de accesibilidad es de carácter global y se conoce como la norma UNE-EN-81-70 la cual tiene como gran objetivo, el lograr una accesibilidad universal, garantizando la completa libertad de movimiento en el acceso a cualquier tipo de edificación (comercial, residencial o pública), para personas como movilidad reducida. Allí están consignadas todas aquellas características que debe cumplir un ascensor para considerarse como accesible, tales como **dimensiones mínimas de cabina, señalizaciones visuales, auditivas, pulsadores en relieve, elementos de control y seguridad tales como mayor tiempo de apertura de puertas, cortinilla de seguridad, etc.**

En Schindler, somos conscientes que la movilidad debe ser sin restricciones y segura para cualquier tipo de persona, es por esto que nuestros nuevos ascensores modulares equipados con el paquete de accesibilidad permiten una movilidad sin barreras.

Schindler 1000, Schindler 3000 y Schindler 5000, están equipados con el paquete de accesibilidad y cuentan con una amplia gama de accesorios especiales tales como grandes pulsadores de fácil identificación con inscripción en braille y señalización acústica con voz humana para ayudar a orientar a personas mayores y/o con discapacidad visual, adicional:

## El espejo de la cabina

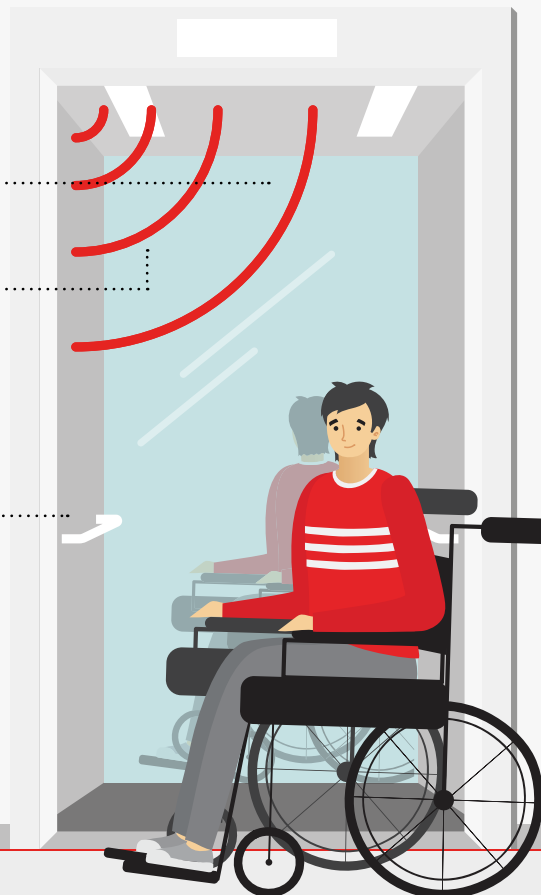
permite que los usuarios en sillas de ruedas detecten los obstáculos tras ellos.

## Los anuncios de voz son

previamente grabados ayudando a las personas de la tercera edad y/o con alguna discapacidad a saber en qué piso se encuentran, si la puerta está abriendo o si está próxima a cerrarse.

## El pasamanos es ajustable y

con extremo curvo, diseñado para ofrecer comodidad y seguridad del usuario, fabricado en acero inoxidable evitando reacciones alérgicas y acumulación de polvo.



En los grandes edificios donde el tráfico es más complejo, el uso del **PORT (Personal Occupant Requirements Terminal)** nuestro sistema de gestión de tráfico, es fundamental y de gran ayuda para facilitar el tráfico de personas con capacidad reducida. Con este sistema de preselección, la maniobra del ascensor conoce de antemano el destino de cada pasajero, lo que posibilita un traslado más eficaz y rápido; además las personas pueden configurar sus necesidades, en vez de emplear el modo genérico de uso.

PORT, es capaz de reconocer el requerimiento exacto de cada pasajero (esto es previamente establecido cuando se configura la tarjeta de acceso de cada usuario) y las personas con alguna discapacidad podrán configurar sus necesidades especiales tales como: mayor tiempo de apertura de puertas, viajes solitarios en cabina, entre muchas otras opciones, lo que lo ubica como el mejor servicio de gestión de tráfico de su clase.

En Schindler, la calidad en cuanto a la movilidad y la accesibilidad son parte esencial de nuestro compromiso y por ello, continuamos aportando innovación aplicable al ámbito del transporte vertical, para dejar de imaginar las ciudades del futuro y hacerlas realidad hoy.



# Tours virtuales, disponibles para nuestros clientes



**Por: Adriana Mejía**  
LA-S MKT & Communication Manager  
adriana.mejia@schindler.com

Sabemos que el 2020 cambió la forma de trabajar y por eso Schindler quiso estar más cerca de sus clientes y usuarios finales, mediante la implementación de herramientas tecnológicas que nos permitieran viajar a otros países y escenarios sin tener que movernos de casa...

Nuestra gama de eventos virtuales permite a nuestros clientes y a otras audiencias específicas experimentar virtualmente las ofertas de ascensores y escaleras y las soluciones digitales de Schindler sin tener que viajar a Ebikon. Mediante live-stream o una innovadora realidad mixta, directamente desde nuestra casa matriz en Suiza.

Por esta razón, hoy queremos presentarte nuestros eventos virtuales disponibles:

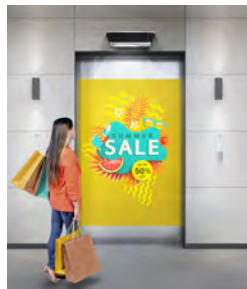
## Presentación PORT

Esta presentación ofrece a los participantes inscritos la oportunidad observar una transmisión en vivo y en directo desde nuestro PORT Innovation Lab, allí, nuestra maestra de ceremonias cuenta la historia de la tecnología PORT y sus revolucionarias invenciones; además demostraciones en directo de myPORT y la aplicabilidad de este novedoso sistema de gestión de tráfico a los diversos productos, concluyendo con nuestra visión del futuro del desarrollo urbano para las ciudades.



## Presentaciones de producto

La presentación 1:1 es un formato para reunirse virtualmente y de forma interactiva con un cliente invitado y guiarlo a través de un entorno virtual simulado en vivo. Es una combinación de una presentación en vivo, una presentación de diapositivas, clips y una simulación en vivo en un entorno virtual. En otras palabras, mientras el representante de ventas interactúa con el cliente, el presentador en directo quien está siendo filmado en un estudio con pantalla verde e incluido en la presentación, guía a través de un entorno virtual simulado en directo, en Schindler, contamos con dos opciones:



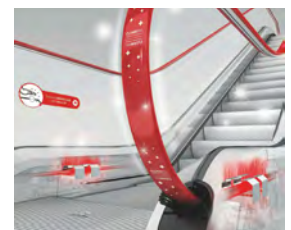
**Servicios digitales:** Usando IoT para hacer posible la monetización de nuevos espacios publicitarios, nuestros servicios de medios digitales hacen posible convertir ascensores y escaleras eléctricas en plataformas de comunicación. Proporcionan nuevas formas de informar, entretener y comunicarse con pasajeros, inquilinos y clientes. Todos los servicios tienen una solución de fondo para administrar todos los canales.

## Schindler City Center

El nuevo Schindler City Center (o "SCC", que es el nombre oficial de nuestro nuevo Schindler City Center) ofrece una espectacular variedad de experiencias multimedia y técnicas diseñadas para compartir con los espectadores nuestros productos, servicios y vivir de cerca nuestra cultura Schindler en un entorno muy tecnológico, altamente creativo y totalmente original.



**Soluciones de higiene:** Los ascensores y las escaleras eléctricas mueven más de mil millones de personas al día en todo el mundo; hoy la salud de los usuarios es un aspecto clave. Schindler ofrece soluciones efectivas de higiene que hacen que el uso de los ascensores y las escaleras eléctricas sea más seguro.



Si quieres asistir a nuestros tours virtuales, haz clic aquí y en el formulario al final de la página, déjanos tus datos de contacto:



Chile



Colombia



Perú



Argentina y Uruguay

Elevamos...  
Socios comerciales de primer nivel.

# Residencial Movit

nuestra primera venta

EXTRAORDINARIA



Con el reciente lanzamiento de la nueva generación de ascensores modulares de nuestra compañía, Schindler Perú realizó la primera venta de estos equipos a nivel Latinoamérica Sur, y aquí, Iván Baquerizo, administrador general de Inmobiliaria Barqueros, nos cuenta que tal fue su experiencia.

**Iván Baquerizo Raymondi**

Administrador general - Inmobiliaria Barqueros



La elección del ascensor en un proyecto es de las decisiones más importantes cuando de equipos estamos hablando; en un proyecto inmobiliario, aún más cuando se piensa que son vidas humanas las que se movilizan en ellos.

Es por ello, que el criterio más importante a tomar en cuenta en la elección de un proveedor de transporte vertical es la seguridad y la experiencia del proveedor, cualidad que tiene la empresa Ascensores Schindler en sus procesos de fabricación e instalación de sus equipos.

“Residencial Movit”, fue desarrollado pensando en el esfuerzo que realizan las personas por hacer real el sueño de tener casa propia.

Lo que buscamos con este proyecto, el cual está ubicado en el distrito de Pueblo Libre, Lima, Perú es entregar una excelente ubicación frente a zonas verdes que permita tener la tranquilidad y satisfacción de poder disfrutar momentos de distracción y esparcimiento con sus familias después de una jornada de trabajo.

En base a ello, consideramos que la mejor opción es Schindler y haber encontrado un servicio de posventa con **personas comprometidas en todas sus áreas, es un gran diferencial**; además tienen la capacidad de poder entregar la solución correcta para el óptimo funcionamiento de nuestros equipos.

Finalmente, he de comentarles que, en nuestra experiencia en el mercado inmobiliario se ve un crecimiento que acompaña en la mejora del desarrollo de nuevos proyectos, permitiéndonos poder obtener certificaciones como el de MI VIVIENDA VERDE, promovido por el Ministerio de Vivienda, en los cuales estamos comprometidos a entregar la mejor eficiencia energética en los equipos de transporte vertical que seleccionamos para nuestros proyectos y de esta manera contribuir con la recuperación del medio ambiente.

Luego de nuestro reciente lanzamiento de la nueva línea de ascensores modulares para toda la zona de Latinoamérica Sur, el proyecto Movit de Barqueros Grupo Constructor S.A.C, en Perú, fue **nuestra primera venta a nivel Latinoamérica de 2 equipos, de nuestra línea Schindler 3000**, una solución flexible que unifica forma y función con un equipo con una excelente flexibilidad arquitectónica para las dimensiones de las cabinas, puertas y pozos\*.

\*Pozo: Entiéndase también como pasadizo



# MAUI, un proyecto que nos llena de satisfacción



**Por: Ángel Calcagno**  
NI / MOD Commercial  
Manager - Argentina

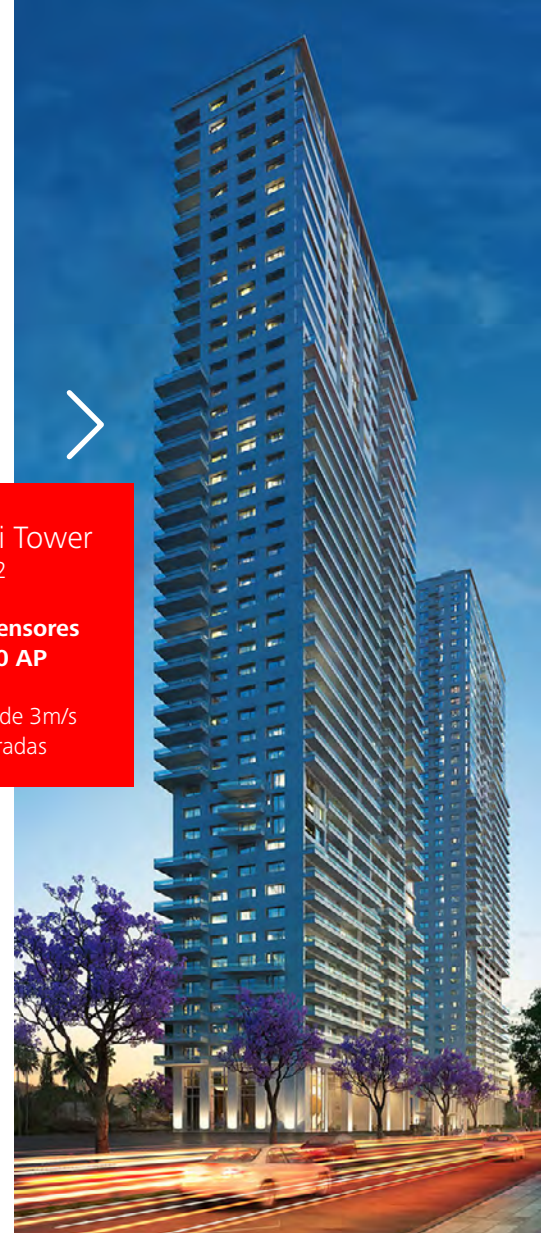
MAUI towers, está ubicado en la zona de la costanera de Puerto Norte en la ciudad de Rosario, tiene como destino dos edificios residenciales que contarán con amenities como gimnasio, jardines, piscinas, sauna, SUM entre otros.

Este proyecto, realizado por la desarrolladora Fernández Prieto, significó un gran desafío para el equipo comercial de Schindler Argentina, pues optimizando el número y las características físicas del equipo, logramos generar una ventaja competitiva en temas de precios e inversión hacia el cliente.

En una primera reunión, conocimos a fondo el proyecto y sus características, realizamos varias simulaciones de estudios de tráfico, para entender cuál era el mejor producto que podíamos ofrecer. Nuestra propuesta fue el Schindler 5500AP, un ascensor completamente adaptable, amigable con el medio ambiente y de gran rendimiento; logrando ser más competitivos y solucionar las necesidades de transporte vertical de forma efectiva.

Luego de varias reuniones, el cliente seleccionó a Schindler Argentina como su proveedor de transporte vertical y quedó encantado con la propuesta en temas de decoración que teníamos en nuestro portafolio; tanto así, que hoy en día, estamos en otro proyecto con la misma desarrolladora; Torres Link, logrando en ambos proyectos una buena satisfacción del cliente.

Es un orgullo para nosotros sumar a nuestro portafolio obras tan importantes y de gran renombre para el país, como Maui Towers, compartiendo la misma visión, de llevar a Argentina al siguiente nivel.



Maui Tower  
Torre 2

6 ascensores  
S5500 AP

MMR de 3m/s  
48 paradas

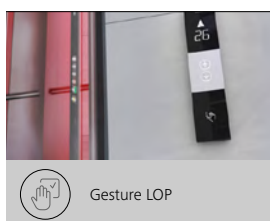
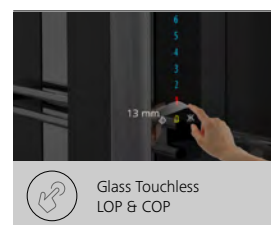
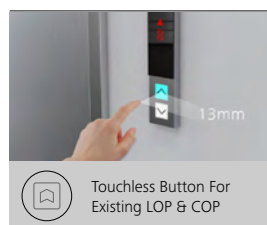
## Un viaje en ascensores y escaleras, requiere soluciones de higiene adaptables



**Schindler ofrece una variedad de productos diseñados para minimizar el contacto y aumentar el distanciamiento social.**

Las soluciones de higiene y sanitización de Schindler pueden mantener limpio, las superficies de alto contacto o incluso eliminar la necesidad de tocarlas por completo.

Simple de usar, adaptables a casi cualquier equipo y fáciles de instalar.





# La importancia de los acabados decorativos en un equipo de transporte vertical



Por: **Yesika Reyes**

NI & MOD Sales - yesika.reyes@schindler.com

Uruguay

¿Qué es un ascensor? Un ascensor es el sistema vertical que permite el traslado de personas a diferentes niveles de un edificio, sea cual sea su destino; haciendo posible que, viviendas, oficinas, espacios públicos entre otros sean accesibles para todas las personas.

La realidad es que el transporte vertical es el corazón de las ciudades verticales de hoy en día y están pensadas para optimizar espacios y brindar soluciones de movilidad cada vez más rápidas y pensadas.

El diseño se ha convertido en un diferencial de marca mayor a lo que se tenía en el pasado, unificando forma, diseño y función en una sola palabra, llegando a ser un elemento muy importante y decisivo para arquitectos, constructores y desarrolladores.



Un claro ejemplo de lo mencionado anteriormente es la ampliación del **MUSEO REINA SOFÍA** de Jean Nouvel en Madrid, donde el ascensor se integra con la fachada en forma de torres, dando una nueva perspectiva y una estética muy particular al diseño de la fachada, **destacando lo que antes se escondía al interior de las edificaciones**, hoy por hoy pasa a ser uno de los mayores focos de atención.



A lo largo del tiempo y con la ayuda de la tecnología y los nuevos materiales, la estética de los ascensores ha evolucionado logrando un abanico más amplio de opciones de diseños de cabina, optimizando espacios que permiten a decoradores y arquitectos llevar la estética exterior del proyecto integrada a la cabina del ascensor.

En Uruguay más concretamente en la Rambla de nuestro querido y hermoso balneario Punta del Este **tenemos el orgullo de estar instalando 12 ascensores modelo 5500 en la prestigiosa obra Fendi Chateau**, proyecto en el cual la premisa de los decoradores es generar dentro de las cabinas un espacio de disfrute y recreación durante los segundos que dure el viaje, para esto se diseñó una decoración de cabina 100% personalizada a gusto del cliente, brindándole la posibilidad de un diseño flexible pero muy sofisticado, unificando en el interior, el reflejo del diseño del exterior.

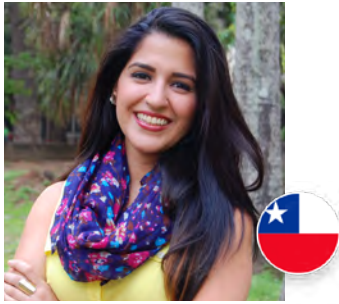
Schindler, en sus nuevas líneas de producto 1000 / 3000 / 5000 no solo ha logrado múltiples líneas de diseño, sino que ha permitido CREAR, IMAGINAR, SOÑAR..., eso es llevar el diseño de ascensores a otro nivel con acabados en cabina en diversos materiales como paredes en laminado, vidrio, fórmicas, botoneras, zócalos, espejos, pasamanos, e incluso hasta la posibilidad de diseñar su propia cabina con nuestra línea personalizada.

Con nuestros nuevos ascensores modulares elige tu diseño, disfruta la posibilidad de crear tu propio interior de la cabina con una flexibilidad inigualable; que encaje con conceptos arquitectónicos funcionales, sofisticados e innovadores.

¡Haz que tu estilo cobre vida!

# Customer Excellence

Conquistando el corazón de nuestros clientes



**Por: Daniela Duarte**  
Customer Excellence Manager  
Daniela.duarte@schindler.com  
Chile

Nuestro mercado cada día se hace más exigente, incentivando a que las grandes empresas adapten sus propuestas de valor a las nuevas tendencias de los consumidores, apostando por un servicio de excelencia que no solo cumpla con lo prometido, sino que también supere las expectativas de los clientes.

En Schindler, no nos quedamos atrás, y por eso aprovechamos cada momento de contacto con nuestros clientes, como una oportunidad de ser mejores, y de escuchar de primera mano, sus comentarios y recomendaciones.

Es por lo que hemos creado diferentes canales de atención para mantenernos mucho más conectados y generar así planes de acción concretos y personalizados, identificando oportunidades de mejora y ofreciendo soluciones oportunas.

Tenemos **4 canales de atención** para que elija la forma más conveniente para contactarnos:

-  Centro de atención telefónica
-  Correo electrónico
-  Canal de WhatsApp
-  Página web

Accede aquí a nuestras páginas web y encuentra allí más información:



Chile



Colombia



Perú



Argentina y Uruguay

Nos importa contar con su opinión, la percepción que tiene de nuestra empresa y el servicio que ofrecemos; por ello, cada mes y de forma aleatoria, sumamos a este servicio, las encuestas de satisfacción para conocer el nivel de su experiencia con nuestra compañía y su grado de recomendación; estas encuestas son realizadas por un tercero, ubicado en la ciudad de México, asegurando así total transparencia en el resultado.

Desde 1874, unos 66.000 trabajadores de todo el mundo trabajan comprometidos para instalar, mantener y modernizar sus equipos de transporte vertical. Cada día, elevamos la *accesibilidad* de traslado a todos los que la necesiten, *lo acercamos más rápido* hasta donde deseen llegar y les garantizamos *seguridad* en cada uno de sus viajes.

Nos gustaría escucharlo... **¿conversamos?**

# Nos movemos por ti

Nos encanta viajar junto a ti y elevarte hacia nuevos comienzos, en Schindler seguimos comprometidos con nuestros clientes, garantizando nuestros servicios para que tu vida siga adelante.

El Covid-19 lo ha cambiado todo, pero, tenemos la oportunidad de reinventarnos.



Descubre haciendo clic en la imagen, cuáles son nuestros nuevos hábitos de convivencia:



Chile



Colombia



Perú



Argentina y Uruguay

Schindler Ahead - Parte 3/3

## Si tu fueras el cliente por un día... ¿Qué prefieres?

¡Fácil, rápido y sin tener que esperar a nadie para dar una respuesta!

¡Ya sé! En la **App de Schindler** puedo ver qué pasó



**Información real en tiempo real**

Puedo diseñar y exportar **los reportes que necesite**

¡Sin depender de alguien y **sin tener que esperar días** para conocer lo que está pasando con el equipo

Siempre informado por medio de las **notificaciones push en el celular**

¡Así de fácil!



¡O mejor aún!



Llamamos a nuestro cliente y le contamos que hemos **dejado en funcionamiento el equipo remotamente**

Todo esto está pasando hoy en Colombia a nuestros clientes que **ya cuentan con Schindler Ahead en su mantenimiento.**



# La importancia de tener tu equipo conectado a Schindler Ahead



Al estar conectado, **es el equipo el que nos avisa remotamente**, los eventos que suceden **al instante**

Podemos **detectar remotamente** de los eventos

**+70%**



**Personaliza** la aplicación con la información que te parezca más **relevante**



**Estamos vigilando tu equipo...** incluso cuando estás durmiendo, eso es **tranquilidad**

**365**

DÍAS DEL AÑO

**7**

DÍAS DE LA SEMANA

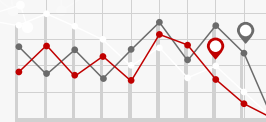
**24**

HORAS

Tu equipo cuenta con **diagnóstico permanente**



Comunicación **transparente**



Información real, **en tiempo real**



**Envío automático** de uno de nuestros técnicos al **detectar un bloqueo** en el equipo

## Schindler Ahead RemoteMonitoring

Copyright © Schindler 2021. Todos los derechos reservados. Schindler posee y retiene todos los derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual en esta presentación. No podrá ser reproducido, modificado o copiado ni utilizado para ningún propósito comercial, ni comunicado a terceros sin nuestro consentimiento por escrito. Esta publicación es solo para fines informativos generales y nos reservamos el derecho en cualquier momento de modificar el diseño y las especificaciones del producto.

Ascensores Schindler del Perú S.A.  
Oficina Central: Cll. Los Halcones N° 506, Surquillo  
Teléfono: +511 442 8383  
[www.schindler.pe](http://www.schindler.pe)

We Elevate



**Schindler**