



Samsung Electronics

División A/C

Soporte Post-Venta

Resumen



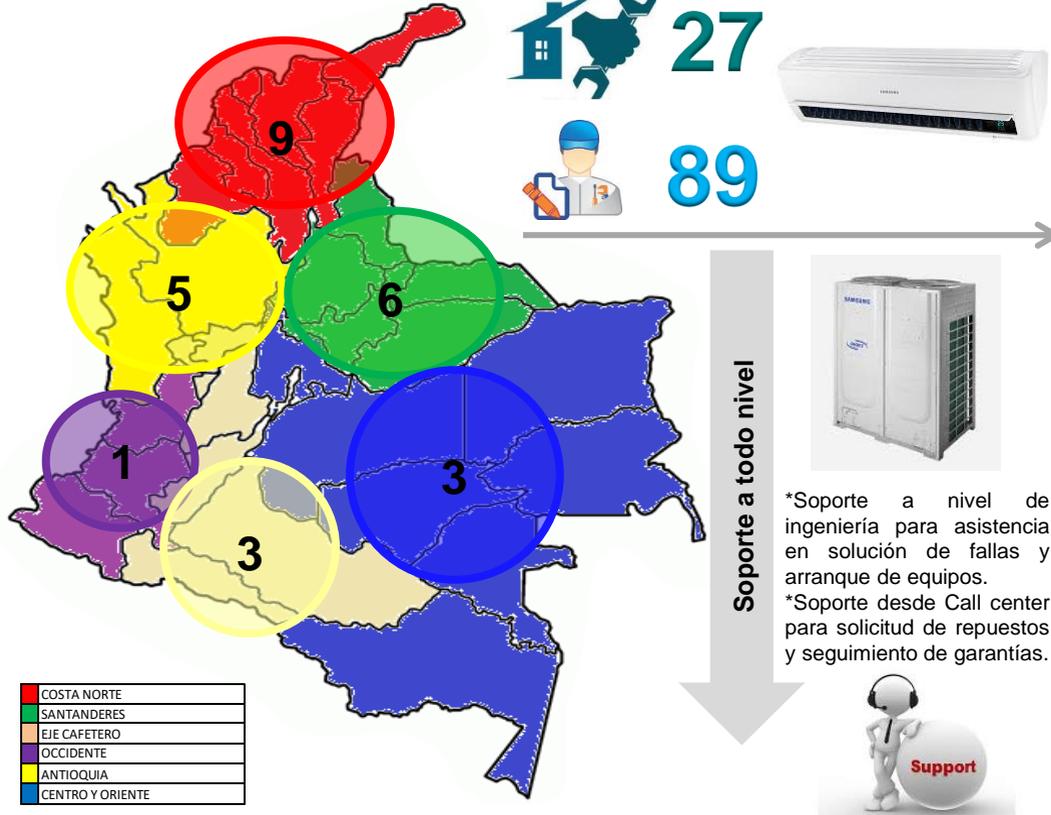
- ◆ **Operación de Servicio.**
- ◆ **Operación y Logística de Suministro de Repuestos**
- ◆ **Plan de Entrenamiento**
- ◆ **Canales de Comunicación**
- ◆ **Políticas de Garantía**
- ◆ **Proyectos de Referencia**

Operación de Servicio

Red de Servicio

Red de Servicio Actual

* Centros de Servicio por Región:



DSC (Dealer Service Center): Compañías contratistas que mediante una codificación especial pueden atender de manera ágil y oportuna llamadas de emergencia para solucionar situaciones que impliquen una reparación del equipo. Están en la facultad de solicitar los repuestos directamente a Samsung Electronics Colombia para atender solicitudes dentro y fuera de garantía lo cual minimiza los tiempos de respuesta al cliente final.

ASCs CE Network			
Región	City	ASCs Qty	Technicians Qty
Costa Norte	6	9	39
	Barranquilla	2	9
	Cartagena	1	2
	Monteria	1	3
	Santa Marta	3	19
	Sincelejo	1	2
Antioquia	2	5	17
	Caucasia	1	2
	Medellin	4	15
Santanderes	6	6	16
	Arauca	1	2
	Barrancabermeja	1	1
	Bucaramanga	1	2
	Cucuta	1	6
	San Gil	1	1
Eje Cafetero	3	3	8
	Florencia	1	2
	Neiva	1	5
Centro y Oriente	Pereira	1	1
	2	3	7
	Bogotá	2	6
Occidente	Chia	1	1
	1	1	2
	Cali	1	2
Total general	20	27	89

SAC DSC	
City	Qty
BOGOTA	4
CALI	1
NEIVA	1
C/GENA	2
B/QUILLA	2
MEDELLIN	1
CUCUTA	1
Total	11

* Los equipos de Aire Acondicionado con tecnología de Refrigerante Variable requieren de mano de obra calificada para su instalación y reparación. Los DSC cuentan con personal técnico certificado por Samsung Electronics Colombia quienes han recibido el entrenamiento básico y especializado en nuestro centro de capacitación para desarrollar estas labores.

Operación y Logística de Suministro de Repuestos

■ Bodega exclusiva de repuestos para todas las líneas de producto

■ Estado Bodega de Distribución de Repuestos

- Localización: Zona Franca Bogota
- Area: 1.489 M2
- Inventario de Partes A/A: 800.000 Dolares
- Cantidad de Piezas disponibles: 15.300
- Personal a Cargo: 30 Personas



* Nuestra operación de logística y suministro de repuestos tiene cobertura en todo el territorio nacional, llegando a ciudades principales y secundarias entre 24 y 48 horas contando con empresas aliadas especializadas en transporte y logística. Esto nos permite hacer despachos de repuestos en el mismo día y atender nuestras solicitudes dentro o fuera de garantía en tiempos óptimos.

Plan de Entrenamiento

Entrenamiento y Certificación de Técnicos e Ingenieros

To Do



Programas enfocados a nivel técnico y comercial:

Ref.	Course Description.
S1	Product Line Up, Key Features and Specifications. (All Products).
S2	Control System Line Up, Key features, Specifications, Main Functions, Manual User, Installation. (All Products).
S3	Installation, Commissioning and best practices. (RAC, CAC, FJM)
S4	Installation, Commissioning and best practices.(DVM-S, DVM Eco, AHU Kit)
S5	Installation, Commissioning and best practices. (DVM Chiller, DVM Water)

Ref.	Course Description.
S6	Troubleshooting. (RAC, CAC, FJM)
S7	Troubleshooting. (DVM-S, DVM Eco, AHU Kit)
S8	Troubleshooting. (DVM Chiller, DVM Water)
S9	DVM Tools, DVM Pro, E solutions, And others. (All Products)
S10	RAC New models, Product Specification, . (B2C Service)



SAMSUNG

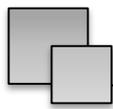


Process:
Online Registration
Benefits:
Access to a large database of Technicians
Levels:
S1, S2
Exam: Pass / Fail

Process:
Invite the *Essentials* database, however, it's possible to have new comers
Levels:
S3, S4, S5
Exam: Pass / Fail

Process:
Invite the *Installation* database. Not possible to have new comers.
Benefits:
Certify installers that will be able to reduce service problems
Levels:
S6, S7, S8, S10
Exam: Pass / Fail

Process:
Invite Consultants and Designers.
Benefits:
Design skills and software
Levels:
S9
Exam: Pass / Fail



Canales de Comunicación Clientes Corporativos y DSC



CALL CENTER

Línea Gratuita Nacional exclusiva*
01 8000 112 782 desde Celular #782 Opción 2
HORARIO DE ATENCIÓN:
Lunes – Viernes : 8:00- 18:30
Sábado : 8:00 – 12:00



E-MAIL

Asesor de Servicio asignado : Samcol3.b2b@samsung.com

Envíe sus requerimientos y antes de 24 horas hábiles,
confirmaremos la recepción de su solicitud e inicio del trámite
requerido.



CHAT

Asesor de Servicio exclusivo a través de nuestra pagina Web:

<http://www.samsung.com/co/business/support/>

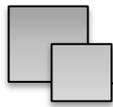
HORARIO DE ATENCIÓN:
Lunes – Viernes : 8:00- 18:30
Sábado : 8:00 – 12:00



CENTRO
DE SERVICIO

Soporte técnico especializado en sitio
Dealers Service Center
Centros de Servicio a nivel Nacional
Consulte los Centros de Servicio a través de la línea gratuita nacional

* En caso de no contar con un Asesor de Servicio Asignado escribir al correo samcol3.b2b@samsung.com

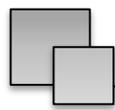


Garantía Básica

PRODUCTO	TÉRMINO GARANTÍA
 AIRE ACONDICIONADO	12 Meses A partir de la fecha de compra
 COMPRESOR	60 Meses* A partir de la fecha de compra *Productos vendidos a partir de Oct 2001

SITUACIONES NO CUBIERTAS*

- Productos cuyo periodo de garantía haya finalizado.
- Problemas causados por la instalación y/o reparación efectuada por personal no autorizado por Samsung.
- Productos que presenten modificaciones no autorizadas en las especificaciones.
- Problemas causados por operación o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario) o por condiciones ambientales deficientes.
- Problemas causados por transporte inapropiado del equipo.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, arena, insectos, ratones o similares.
- Problemas causados por condiciones de la naturaleza como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc.; por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- Productos que presenten el número de serie alterado o removido.
- No están cubiertos por la garantía: baterías, casetes, controles remotos, memorias extraíbles, consumibles, accesorios y partes plásticas, metálicas, eléctricas, caucho, tela o cosméticas que pueden sufrir desgaste por uso normal.



Proceso de Soportes Diferenciales



GARANTIA BASICA

1.

Solicitud del servicio a través de la línea de atención al cliente y/o correo electrónico de su Asesor de servicio asignado.

2.

Suministrar al Asesor de Servicio factura de compra y la siguiente información: Nombre distribuidor/instalador, modelo del producto, falla a reportar, fecha de compra y serial.

3.

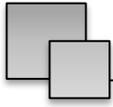
El Asesor de Servicio valida la garantía del producto y agenda el servicio en sitio (si el producto aplica)



SAMSUNG

Proyectos de Referencia





■ Capacidad y Proyectos Instalados

Mas de 25.000 Toneladas de refrigeración instaladas a nivel nacional en 2018 con presencia en diferentes verticales de negocio como lo son:

- ✓ Hotel
- ✓ Oficinas
- ✓ Entretenimiento (Gimnasios, Cinemas, Etc)
- ✓ Comercial (Tiendas de ropa, Retail, Supermercados)
- ✓ Bancario
- ✓ Salud (Clínicas y Laboratorios)

TIENDAS ZARA

ZARA

Imagen



Application Issue

- Diseño realizado por Texmoda
- Sistema de control Pantalla Tactil
- Aplicación DVM + AHU Kit

Reference Site

Proyecto	Tiendas Zara
Localización	Bogota (C.C Colina, C.C Unicentro, C.C Santa Fe, C.C Multiplaza), Medellin (C.C El Tesoro, C.C Santa Fe) Cali (C.C Jardin Plaza).
Fecha de terminación	2018
Tamaño	676 TR (7 Proyectos)

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM S	80 EA / 676 TR
Unidades Interiores	Ducto HSP, MSP y AHU	105
Control	Touch controller	

CINEMARK



Imagen



Reference Site

Proyecto	Cinemark Cinemas
Localización	Bogota (C.C Parque Colina, C.C Gran Plaza Soacha, C.C Gran Plaza Bosa, C.C Multiplaza, C.C Ensueño)
Fecha de terminación	2018
Tamaño	493 TR (5 Proyectos)

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM -S	58 EA / 493TR
Unidades Interiores	Ducto MSP y HSP, AHU	95
Control	DMS BacNET, Touch Controller	

Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado
 - DMS BacNET: Aplicación vía Web Protocolo BacNET
 - Touch Controller: Control Centralizado Tactil
 - Aplicación DVM + AHU Kit
- Diseño Interior
 - Ducto HSP
 - Ducto MSP
 - AHU + Kit

WE WORK

wework

Imagen



Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado
- DMS BacNET: Aplicación vía Web Protocolo BacNET
- Diseño Interior
- Fan Coil HSP y MSP

Reference Site

Proyecto	We Work
Localización	Bogota (Flormorado), Torre 100), Medellin (Ofi7)
Fecha de terminación	
Tamaño	497 TR (3 Proyectos)

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM S	35 EA / 497 TR
Unidades Interiores	Ducto HSP y MSP Cassette 4 vías	264
Control	DMS BacNET	

HOTEL IBIS ITAGUI



Imagen



Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado
- DMS 2.0: Aplicación vía Web

Reference Site

Proyecto	Hotel Ibis
Localización	Itagui Antioquia
Fecha de terminación	2017
Tamaño	120 TR

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM-S	15 EA / 120 TR
Unidades Interiores	Pared Wall Mounted	102
Control	DMS 2.0	

- Diseño Interior
- Wall Mounted

HOTEL DANN CARLTON BOGOTA



Imagen



Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado
- DMS 2.0: Aplicación vía Web
- S-Net 3 : PC, Sistema de control Centralizado vía Web

Reference Site

Proyecto	Hotel Dann Carlton
Localización	Bogota
Fecha de terminación	2015
Tamaño	180 TR

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM +3 Heat Recovery	18 EA / 180 TR
Unidades Interiores	Cassette 4 vías	150
Control	DMS 2.0, S-NET 3	

- Diseño Interior
- Cassette de 4 vías

HOTEL SANTA CATALINA CARTAGENA



Hotel Bed & Breakfast

Imagen



Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado
- DMS 2.0: Aplicación vía Web
- Condensadoras con protección anticorrosiva

Reference Site

Proyecto	Hotel Santa Catalina
Localización	Cartagena, Centro Historico
Fecha de terminación	2018
Tamaño	109 TR

Selección de Equipo

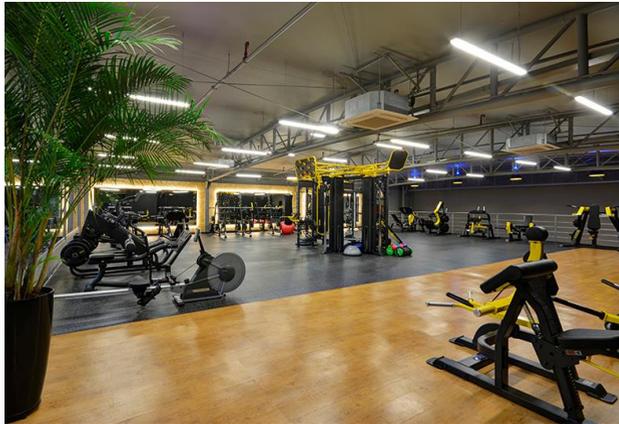
Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM-S Protección Anticorrosiva	7 EA / 109 TR
Unidades Interiores	LSP, Csstt 4 V, Csstt 360	57
Control	DMS 2.0, Touch Controller	

- Diseño Interior
- Cassette 360

GIMNASIOS SMART FIT



Imagen



Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado
- DMS 2.0: Aplicación vía Web

Reference Site

Proyecto	Gimnasios Smart Fit
Localización	Nacional
Fecha de terminación	
Tamaño	1300 TR

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM-S	189EA / 850 TR
Unidades Interiores	Csstt 4 V	489
Control	DMS 2.0, Touch Controller	

- Diseño Interior
- Cassette 4V

POLICIA NACIONAL



Imagen



Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado Centralizado Tactil.
- Condensadoras con protección Anticorrosiva

Reference Site

Proyecto	Policia Nacional
Localización	Comando Cartagena Manga, Distrito Policia Turbaco
Fecha de terminación	
Tamaño	221 TR (2 Proyectos)

Selección de Equipo

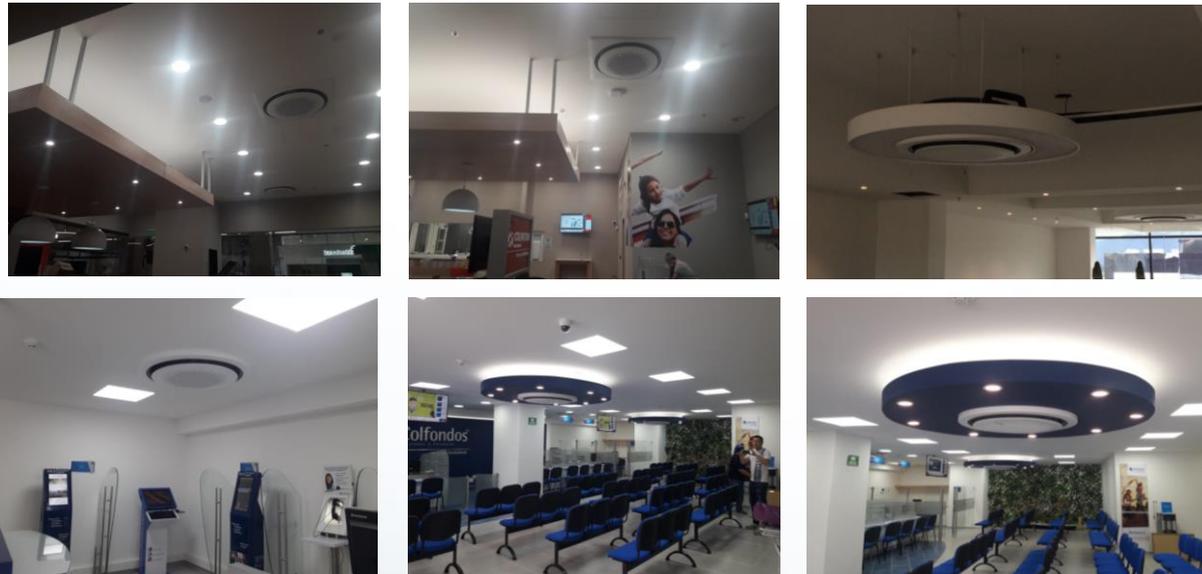
Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM-S	18EA / 221 TR
Unidades Interiores	Csstt 4 V, Csstt 1 Vía	121
Control	Touch Controller, Control Individual	

- Diseño Interior
 - Cassette 4V

COLPATRIA SUCURSALES BANCARIAS



Imagen



Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado
- Touch Controller: Control Centralizado Tactil
- Diseño Interior
- Cassette 1, 2 y 4 vías
- Ducto MSP
- Pared

Reference Site

Proyecto	Colpatría Sucursales Bancarias
Localización	A Nivel Nacional
Fecha de terminación	2016 - 2018
Tamaño	439 TR (32 Proyectos)

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM -S	2 EA / 30 TR
Unidades Interiores	Csstt 306, Ducto, HSP y MSP	18
Control	Touch Controller, Control Remoto Inalambrico	

GOBERNACION DE CUNDINAMARCA



Imagen



Reference Site

Proyecto	Gobernación de Cundinamarca
Localización	Bogota
Fecha de terminación	2018
Tamaño	60 TR

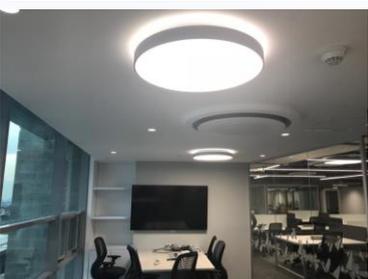
Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM -S	2 EA / 30 TR
Unidades Interiores	Csstt 306,Ducto, HSP y MSP	12
Control	Touch Controller, Control Remoto Inalambrico	

OFICINAS PELDAR



Imagen



Reference Site

Proyecto	OFICINAS PELDAR
Localización	MEDELLIN
Fecha de terminación	2018
Tamaño	213 TR

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM-S Water	2 EA / 30 TR
Unidades Interiores	Csstt 306	52
Control	Touch Controller, Control Remoto Inalambrico, Control DMS BacNet	

OFICINAS GLOBANT



Imagen



Reference Site

Proyecto	OFICINAS GLOBANT
Localización	MEDELLIN
Fecha de terminación	2018
Tamaño	32 TR

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM -S Water	2 EA / 30 TR
Unidades Interiores	Csstt 306	16
Control	Touch Controller, Control Remoto Inalambrico, Control DMS BacNet	

OFICINAS OCCIDENTAL PETROLEUM



Occidental Petroleum Corporation

Imagen



Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado
- DMS 2.0: Aplicación vía Web
- Touch Controller: Control Centralizado Tactil

Reference Site

Proyecto	Oficinas Occidental Petroleum
Localización	Bogota
Fecha de terminación	2015
Tamaño	184 TR

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM -S	20 EA / 184 TR
Unidades Interiores	Cassette 1 y 4 vías	163
Control	DMS 2.0, Touch Controller	

- Diseño Interior
- Cassette de 4 vías
- Cassette de 1 vía

OFICINAS QBE SEGUROS



Imagen



Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado
- DMS 2.0: Aplicación vía Web
- Touch Controller: Control Centralizado Tactil

Reference Site

Proyecto	Oficinas QBE Seguros
Localización	Bogota
Fecha de terminación	2015
Tamaño	160 TR

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM -S	14 EA / 160 TR
Unidades Interiores	Cassette 1 y 4 vías	90
Control	DMS 2.0, Touch Controller	

- Diseño Interior
- Cassette de 4 vías
- Cassette de 1 vía

OFICINAS COOMEVA



Imagen



Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado
 - DMS 2.0: Aplicación vía Web
 - Touch Controller: Control Centralizado Tactil

Reference Site

Proyecto	Oficinas Coomeva
Localización	Medellin
Fecha de terminación	2016
Tamaño	182 TR

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM -S	14 EA / 182 TR
Unidades Interiores	Cassette 1 vía	44
Control	DMS 2.0, Touch Controller	

- Diseño Interior
 - Cassette 1 vía
 - Cassette 2 vías

HOTEL CENTRO COMERCIAL PLACES MALL



Imagen



Application Issue

- Sistema de Administración de Aire Acondicionado
- DMS 2.0: Aplicación vía Web
- Control Individual: Control Remoto Alambrado

Reference Site

Proyecto	Hotel C.C Places Mall
Localización	Monteria
Fecha de terminación	2016
Tamaño	136 TR

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM -S	9 EA / 136 TR
Unidades Interiores	Cassette 4 vías, Ducto MSP	83
Control	DMS 2.0, Control Remoto Alambrado	

- Diseño Interior
- Cassette 4 vías
- Ducto MSP

TIENDAS MAS x MENOS



Imagen



Application Issue

- Touch Controller: Control Centralizado Tactil

Reference Site

Proyecto	Tienda Mas x Menos Cabecera
Localización	Bucaramanga
Fecha de terminación	2016
Tamaño	60 TR

Selección de Equipo

Clasificación	Tipo	Q'ty / TR
Unidades Exteriores	DVM -S	4 EA / 60 TR
Unidades Interiores	Ducto HSP y MSP	18
Control	Touch Controller, Control Remoto Alambrado	

- Diseño Interior
 - Ducto HSP
 - Ducto MSP

Samsung Electronics

THANK YOU