



## Elite™ Service mehr als Wartung

## Elite Service

### MIT ELITE SERVICE GENIEßEN SIE BEI OTIS PRIORITÄT

#### Zugeordnete Aufzugsexperten

Mit Elite Service werden Sie exklusiv von unseren hochqualifizierten Elite-Aufzugsexperten betreut, die sich aus unseren besten Technikern rekrutieren. Sie nutzen modernste Fernwirkssysteme, um Ihnen eine bisher unerreichbare Betreuungsqualität zu bieten.

#### Schnellere Reaktionszeiten

Wenn unsere Elite-Aufzugsexperten eine Unregelmäßigkeit an Ihrem Aufzug bemerken, können sie sich mit der Anlage verbinden und in manchen Fällen die notwendigen Korrekturen online vornehmen.

#### Frühzeitige und akkurate Diagnosen

Unsere Elite-Aufzugsexperten haben regelmäßig die „Hand am Puls“ Ihres Aufzugs – online. So können Abweichungen vom Normalzustand diagnostiziert und abgestellt werden. Sie, als Aufzugsbetreiber, bemerken von all dem nichts – nur Ihre Aufzugsanlage ist noch zuverlässiger.

#### Minimierte Reparaturdauer

Können beispielsweise mechanische Probleme nicht online behoben werden, wird ein Servicetechniker umgehend zur Anlage geschickt. Dieser wird durch den Elite-Aufzugsexperten vorab über die Problemdiagnose informiert und führt dann bereits die notwendigen Werkzeuge und Ersatzteile mit sich. Die Zeit, bis Ihre Aufzugsanlage wieder zur Verfügung steht, wird so wesentlich verkürzt.

#### Einzigartige Zuverlässigkeit

Durch die neuartige Elite-Technologie können unsere Elite-Aufzugsexperten Probleme an Ihrer Aufzugsanlage antizipieren und darauf unmittelbar reagieren. Dadurch werden Betriebsunterbrechungen Ihres Aufzugs dramatisch reduziert. Mit Elite Service ermöglichen wir eine 99%-ige Verfügbarkeit\* Ihrer Anlage!

#### Beruhigte Nutzer

Elite Service gibt den Nutzern Ihres Aufzugs die beruhigende Gewissheit: Im Fall einer Betriebsunterbrechung brauchen sie nicht lange auf die Wiederinbetriebnahme der Aufzugsanlage zu warten.

#### Informationen exklusiv für unsere Elite-Kunden

Exklusiv informieren wir Sie detailliert per E-Mail über alle wichtigen Ereignisse an Ihrer Anlage. Darüber hinaus erhalten Sie als Elite-Kunde regelmäßig einen Leistungsbericht für Ihre Anlage. Auch stehen Ihnen unsere Elite-Aufzugsexperten telefonisch zur Verfügung.

#### Flexibler Aufzugsbetrieb

Mit Elite Service ist es kein Problem, bestimmte Parameter des Aufzugsbetriebs an wechselnde Anforderungen anzupassen. Ob Umzüge, Veranstaltungen oder das temporäre Sperren von Etagen – die Elite-Aufzugsexperten konfigurieren in Abstimmung mit Ihnen Ihren Aufzug so, dass immer die optimale Förderleistung sichergestellt wird.

#### Kostenlose Software-Upgrades

Wir verbessern ständig unsere Leistungen und Systeme. Als unser Elite-Kunde profitieren Sie unmittelbar hiervon. Durch Software-Upgrades bleibt Ihr Aufzug auf dem neuesten Stand der OTIS-Steuerungstechnologie.

\* in Verbindung mit einem entsprechenden Servicevertrag

Elite Service - für ein Maximum an Verfügbarkeit. Die fortschrittliche Elite-Technologie und die speziell geschulten Elite-Aufzugsexperten ermöglichen die frühzeitige Erkennung von Unregelmäßigkeiten im Aufzugsbetrieb. So können Maßnahmen ergriffen werden, bevor es überhaupt zu einem merklichen Problem kommt. Wenn eine Fehlfunktion Ihres Aufzuges entdeckt wird, überprüfen die Elite-Aufzugsexperten online die Anlage. In der Regel wird innerhalb von wenigen Minuten die Ursache diagnostiziert. Oft kann innerhalb kurzer Zeit, zum Beispiel durch Veränderung von Systemparametern, die Aufzugsanlage wieder in Betrieb gehen. Dies führt zu einer Verfügbarkeit Ihrer Aufzugsanlage von 99%!



Mit Elite Service wird eine Verfügbarkeit Ihrer Aufzugsanlage von 99% erreicht. Darauf geben wir Ihnen Brief und Siegel. Und was passiert, wenn es trotzdem einmal zu einer Unregelmäßigkeit an Ihrem Aufzug kommt?

Ein Elite-Aufzugsexperte wird den Grund für das Problem diagnostizieren und geeignete Korrekturmaßnahmen einleiten – das alles passiert in nur wenigen Minuten.

**Präzise Diagnose und schnelle Reparatur.** Die Elite-Technologie ermöglicht es, die exakte Ursache für ein Problem zu identifizieren und nachhaltig zu beheben. Dadurch gehören leidige Wiederholungsstörungen der Vergangenheit an. Können Störungen nicht online behoben werden, wird ein Servicetechniker mit detaillierten Informationen zur Anlage entsandt. Ausgerüstet mit den notwendigen Werkzeugen und Ersatzteilen kann er nicht ordnungsgemäß funktionierende Bauteile ersetzen und den Aufzug schnellstens wieder in Betrieb nehmen. Die Betriebsunterbrechungen verringern sich wesentlich.

**Elite-Kunden haben den Überblick - Elite Service sorgt für die notwendigen Informationen.** Mit Elite Service sind Sie immer umfassend über den Betrieb Ihrer Aufzugsanlage informiert. Auch über alle Service-Aktivitäten an Ihrer Anlage halten wir Sie detailliert auf dem Laufenden. Im Fall einer Betriebsunterbrechung erhalten Sie unverzüglich E-Mails von unseren Elite-Aufzugsexperten über die Ergebnisse der Online-Diagnose und den daraus resultierenden Maßnahmen. Über e\*Service, unserem Kundenportal auf [www.otis.com](http://www.otis.com), können Sie wichtige Informationen über Ihren Aufzug rund um die Uhr abrufen und den Leistungsbericht für Ihre Anlage einsehen, z.B. die Anzahl der Fahrten und Türbewegungen in einem definierten Zeitraum.

**Passen Sie Ihren Aufzugsbetrieb an wechselnde Anforderungen an.** Die Verkehrsflüsse und Nutzeranforderungen in Gebäuden können sich ändern. Mit Elite Service können Sie flexibel und kurzfristig darauf reagieren. Änderungen der Parkhaltestelle für einen Aufzug, veränderte Türöffnungszeiten und -geschwindigkeiten, Sonderbetriebe für einen Aufzug innerhalb einer Aufzugsgruppe, Sperrung von Haltestellen – der Elite-Aufzugsexperte setzt Ihre Anforderungen schnell und flexibel um – online und entsprechend Ihrer telefonischen Anforderungen. Dies wird Ihnen umgehend per E-Mail bestätigt. Sie können beispielsweise auch bestimmen, ab welchem Füllgrad der Fahrkörbe keine Außenrufe mehr bedient werden. So wird der Fahrkomfort und die Förderleistung erhöht, da unnötige Stopps vermieden werden.



Oft kann der Elite-Aufzugsexperte den Aufzug innerhalb kurzer Zeit nach der Problemdiagnose online wieder in Betrieb nehmen. Gegebenenfalls stellt ein Servicetechniker später sicher, dass keine Wiederholungsstörungen auftreten.

Neben der schnellen Reaktion bietet Elite Service weitere Vorteile.

Vorbeugende Diagnose bedeutet, dass der Elite-Aufzugsexperte eine Abweichung entdecken kann, bevor diese zu einer Betriebsunterbrechung des Aufzugs führt.

Für Arbeiten vor Ort an Ihrer Aufzugsanlage werden unsere Servicetechniker vorab mit den für die auszuführenden Arbeiten wichtigen Informationen versorgt. Ausgestattet mit den notwendigen Werkzeugen und Ersatzteilen können sie die Außerbetriebszeiten erheblich minimieren.

Die Elite-Aufzugsexperten können online die Türfunktion – eine der häufigsten Störungsursachen – überprüfen und die Gründe für eine eventuelle Fehlfunktion identifizieren.

Jedes Mal, wenn sich unsere Elite-Aufzugsexperten mit Ihrer Anlage befassen, werden Sie per E-Mail über die Aktivitäten informiert.



Die Flexibilität von Elite Service ermöglicht es Ihnen, einzelne Etagen vorübergehend den Aufzugsbetrieb zu schließen – z.B. aus Sicherheitsgründen oder bei Renovierungen.

Software-Upgrades für Ihre Aufzugssteuerung werden automatisch vorgenommen – für ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit und Förderleistung.

Die Kombination aus hochqualifizierten Elite-Aufzugsexperten und hochentwickelter Elite-Technologie macht Elite Service zu einem einzigartigen Leistungspaket. Probieren Sie es aus!

**Elite Service**  
mehr als Wartung