OTIS SIGNATURE SERVICE ®

El Servicio, nuestro compromiso

OTIS

Mantenemos tu mundo en movimiento

Otis es la compañía de servicios de ascensores y escaleras mecánicas más grande del mundo. No solo inventamos el ascensor seguro si no que además revolucionamos su mantenimiento. Fue Charles Otis quien se comprometió con la calidad y el servicio al cliente al firmar personalmente en 1861 el primer contrato de mantenimiento.

Gracias a nuestro equipo técnico mantenemos su promesa de servicio personalizado. Estamos constantemente innovando en nuevas tecnologías (IoT - Internet de las cosas) para ofrecer una experiencia personalizada en la era digital. Nuestro personal posee una gran experiencia, nuestros clientes están cada día más informados en tiempo real y nuestros equipos son cada vez más eficientes.
Al mismo tiempo, los pasajeros disfrutan de la mayor seguridad y comodidad por las que hemos sido reconocidos a lo largo de todos estos años.

Somos Otis – y el Servicio es nuestro compromiso

Signature Service

2 MILLONES
de unidades

2000 MILLONES
de pasajeros al día

200
países y territorios

Más de 30.000
técnicos con una amplia formación

OTIS

Invertimos en su futuro

Cada día, nuestros equipos se preparan para mover a dos mil millones de personas. Nuestro personal está equipado con dispositivos móviles para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos, fortalecer la comunicación con los clientes y sobre todo mantener a nuestros usuarios y empleados siempre seguros.

PLANIFICACIÓN PARA UN MANTENIMIENTO ÓPTIMO

El servicio se diseña para un entorno específico. Analizamos las características físicas y el rendimiento de su equipo, para informar a los técnicos a medida que cambian las necesidades y se aplican nuevos códigos. Nuestro trabajo consiste en ofrecer la máxima disponibilidad de los equipos, así como viajes seguros y confortables para los pasajeros.

AMPLIA EXPERIENCIA DE NUESTROS TÉCNICOS

Nuestro objetivo es la seguridad y mantenemos a nuestros técnicos constantemente formados para garantizar un servicio de calidad.

HERRAMIENTAS DE SERVICIO

Las aplicaciones digitales de servicio permiten diagnosticar el estado del equipo, solicitar piezas y generar informes de mantenimiento al instante.

RED GLOBAL

No importa dónde se encuentre, nuestra cadena de suministro global y nuestros centros de distribución garantizan que las piezas de repuesto necesarias se suministrarán a la mayor brevedad posible.

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 24 HORAS

Para cualquier consulta sobre contratos, facturación, mantenimiento, nuestro Centro de Atención al Cliente OTISLINE le atenderá en cualquier momento las 24 horas del día.

EXPERIENCIA PERSONALIZADA

Atención personalizada

Un servicio más eficiente no consiste solo en transportar de manera segura, sino hacer que nuestros clientes sientan una experiencia única día a día. Si necesita información de su equipo en tiempo real, o comprobar que todo funciona correctamente, le diseñaremos un servicio personalizado que garantice su total tranquilidad.

CONTRATO DE SERVICIO PERSONALIZADO

Disponemos de varias modalidades de contratos. Le ayudaremos a configurar la propuesta de servicio que mejor se adapte a sus necesidades.

ALERTAS DE INFORMES PERSONALIZADAS

Informaremos de las intervenciones realizadas, vía SMS, e-mail o eService.

ALERTAS DE INFORMACIÓN

Monitorizamos constantemente su equipo para informarle sobre nuevas normativas.

PLANIFICADOR PARA LA GESTIÓN DE MEJORAS

En base al estado de su ascensor, su antigüedad, su uso..., le ofrecemos un estudio personalizado que prolongue la vida útil de su equipo.

Información bajo demanda

Con el fin de conseguir su tranquilidad y una experiencia satisfactoria le ofrecemos la posibilidad de acceder a nuestro portal eService, donde podrá consultar toda la información sobre su ascensor: trabajos realizados y el estado del funcionamiento de su equipo.

INFORME DEL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO

Una vez que revisamos su equipo le enviamos un informe de seguimiento cuando sea necesario (bajo petición).

INFORMES DE ESTADO

Los informes mensuales por correo electrónico resumen las métricas clave sobre el funcionamiento de su equipo (bajo petición).

Transformamos la información en acción

El futuro del servicio evoluciona hacia el mantenimiento predictivo para abordar las posibles averías antes de que ocurran. Estamos invirtiendo en herramientas y tecnología que no solo garantizan que sus equipos funcionen si no que también ofrezcan un servicio más eficiente y una mejor experiencia para sus pasajeros.

INFORME SOBRE REPARACIONES

Nuestra aplicación de servicio digital avisará a los técnicos de las averías y las piezas necesarias para la reparación.

NOS ANTICIPAMOS

El control avanzado realiza un seguimiento permanente del estado de su ascensor para que podamos enviar un técnico y avisarle si hay algún problema.

NOTIFICACIÓN DE PASAJEROS ATRAPADOS

En caso de atrapamiento, el equipo dispone de sensores que automáticamente detectan si hay pasajeros en la cabina y les conecta con nuestro Centro de Atención al Cliente OTISLINE para garantizar su seguridad y transmitirles tranquilidad.

RECOGEMOS

Recogemos la información directamente de los equipos.

TRANSFERIMOS

La información es enviada a la nube en tiempo real.

ANALIZAMOS

Gracias al aprendizaje automático y al big data, somos capaces de conocer el estado de cada unidad.

ENTREGAMOS

Las herramientas digitales permiten al personal de mantenimiento ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio excelente.

Otis Elevator Company es líder mundial en la fabricación y mantenimiento de productos de transporte vertical, incluyendo ascensores, escaleras mecánicas y andenes móviles.

Fundada hace más de 165 años por el inventor del ascensor seguro para pasajeros, Otis ofrece productos y servicios a través de sus compañías en más de 200 países y territorios, y mantiene más de 2 millones de ascensores y escaleras mecánicas en todo el mundo.

Otis forma parte del grupo United Tecnologies Corp., líder mundial como proveedor de sistemas para la industria aeroespacial y de la construcción.

Para más información, visítenos en www.otis.com y en:

OTIS

ZARDOYA OTIS, S.A.
C/ Golfo de Salónica, 73
28033, Madrid
Tel.: 91 343 51 00

Mod. 5.016-ZO Alpegraf

OTIS respeta el Medio Ambiente. Material reciclable. Cuando ya no sea de utilidad, por favor, deposítelo en el contenedor para papel.

OTIS, con el fin de mejorar la calidad de sus productos, se reserva el derecho a realizar modificaciones técnicas y estéticas, en cualquier momento y sin previo aviso, en cualquiera de los modelos y elementos descritos en esta publicación. El servicio y prestaciones depende de la tecnología de los equipos y mantenimiento contratado. Los ambientes e ilustraciones son a titulo ejemplificativo. Para más información del producto, consulte con el asesor comercial de OTIS.