

OTIS

Service Elite™

Service Elite

Le futur c'est maintenant

Avec Elite, vous bénéficiez d'un service visiblement différent qui tire le meilleur parti de votre ascenseur Otis - *rapidité du diagnostic, pertinence de l'information, flexibilité de l'utilisation.*

Des experts spécialement dédiés

Les Experts Elite du Centre de télésurveillance sont le cœur de ce service. Spécialistes hautement qualifiés, ils maîtrisent les technologies de diagnostic à distance afin de vous offrir un niveau de service et des délais d'intervention sans précédent.

Des délais de remise en service plus rapides

Otis vous garantit un diagnostic de la panne de votre appareil en moins de 45 minutes à compter de votre appel ou de la détection d'un dysfonctionnement. Nos Experts Elite se connectent à distance sur votre ascenseur. Grâce à leur diagnostic avancé, ils peuvent dans la plupart des cas, résoudre le problème en l'espace de quelques minutes.

Un niveau de fiabilité inégalé

Nous garantissons pour votre ascenseur un niveau de disponibilité* de 99%.

Une surveillance efficace

Les Experts Elite peuvent identifier les anomalies et les résoudre avant même que vous ne vous en rendiez compte. De plus, leur capacité à identifier la source d'un dysfonctionnement permet de réduire le risque de récurrence.

Un temps d'intervention minimum

Si une panne survient, nos études montrent que votre ascenseur peut être remis en service en quelques minutes dans certains cas. Si la remise en service définitive ou partielle n'est pas possible, votre technicien habituel est alors informé des exigences spécifiques de son intervention.

Des passagers rassurés

Pour un passager immobilisé en cabine, notre capacité à manœuvrer l'appareil à distance prend ici tout son sens : dans certains cas, les Experts sont en mesure de libérer l'usager quelques minutes après l'appel.

Des rapports d'information automatisés et sur mesure

Otis vous prévient par e-mail en temps réel, chaque fois que nous nous connectons à distance à votre appareil pour entreprendre une action corrective. Nous vous communiquons la nature et la durée de l'action entreprise. Nous vous fournissons régulièrement des bilans personnalisés comparant les performances de vos ascenseurs aux exigences de fonctionnement.

Flexibilité de votre ascenseur

Les besoins d'un immeuble évoluent dans le temps, le fonctionnement de l'ascenseur doit s'y adapter. C'est pourquoi nous devons être réactifs. Dès prise en compte de votre demande par le centre de télésurveillance, l'expert modifie immédiatement les paramètres de fonctionnement de votre ascenseur (en fonction du type de contrôleur de manœuvre en place).

Couverture du service Elite

Nos Experts Elite sont disponibles de 8h00 à 17h00, 5J/7J.

Prochainement : des logiciels mis à niveau en permanence (pour les ascenseurs équipés du module Gateway).

Le centre de recherche Otis améliore régulièrement les logiciels de fonctionnement des produits d'ascenseur qu'il conçoit. Grâce à Elite, la mise à jour de ces logiciels se fait désormais à distance. Ainsi, nous assurons en permanence une fiabilité optimale de votre ascenseur.

* Le calcul de la disponibilité est décrit sur notre site internet Otis / rubrique eService.

Une réactivité incomparable

En cas d'appel client ou de détection d'un dysfonctionnement, votre appareil est immédiatement identifié comme appartenant au programme Elite. L'information est instantanément transmise vers l'expert Elite qui établit un diagnostic avancé dans un délai inférieur à 45 minutes.

Dans certains cas, l'appareil est remis en service en moins de 20 minutes.

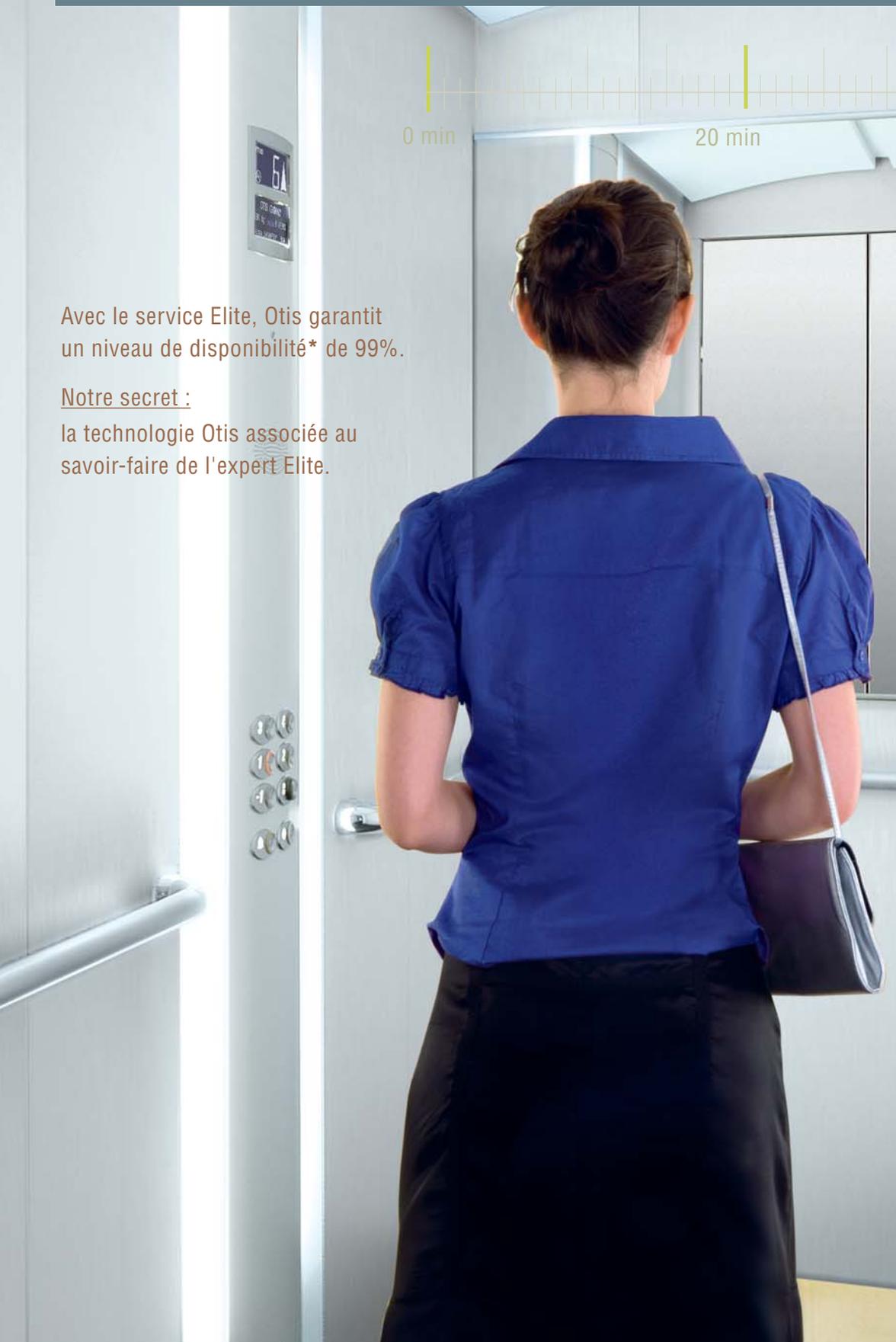
La technologie Elite, alliée à l'expertise de nos techniciens, nous permet en plus de détecter en amont une anomalie et de la traiter avant même qu'elle ne se transforme en panne.



Avec le service Elite, Otis garantit un niveau de disponibilité* de 99%.

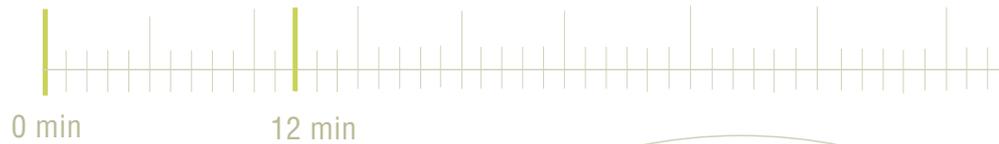
Notre secret :

la technologie Otis associée au savoir-faire de l'expert Elite.



Un diagnostic précis pour une solution efficace

L'expert utilise la technologie Elite pour identifier la cause réelle de la panne et s'assurer ainsi d'une intervention ciblée. La remise en service de l'ascenseur est alors effectuée en écartant tout risque de récurrence de cette même panne. Si nous devons envoyer un technicien sur site, l'expert Elite lui adresse son diagnostic au préalable. Connaissant la cause profonde de la panne, notre technicien s'assure alors de disposer de l'équipement et des pièces nécessaires.



Le service Elite est une approche globale et radicalement nouvelle du dépannage de votre ascenseur.

Une information sur mesure

Vous informer au moment où vous en avez besoin est un aspect primordial du service Elite :

- Chaque intervention de l'expert fait l'objet d'une information qui vous parvient par e-mail en temps réel : un avis de prise en compte, puis un bilan pour toute intervention.
- Des rapports de performance de votre ascenseur vous sont transmis périodiquement pour faciliter la gestion de votre patrimoine.
- Vous disposez en permanence d'une vue de synthèse de votre patrimoine grâce à votre connexion eService.

Vous êtes informé par e-mail
en temps réel de toute demande
d'intervention.



Votre ascenseur configuré à la demande

Quelle que soit la situation, les experts Elite définiront, avec vous, la configuration de votre ascenseur la plus adaptée à vos besoins.

"Des travaux entrepris au 6^e étage ?".... L'accès au palier concerné est alors neutralisé sur simple demande auprès de notre centre de réception d'appel OTIS LINE®.

"Agir sur la performance de votre ascenseur pour améliorer le trafic ?"... une fois de plus, votre expert est à votre écoute pour effectuer le paramétrage nécessaire et en temps réel.



Avec la personnalisation du service Elite vous pouvez, par exemple, augmenter le temps de fermeture de porte à un étage desservant une cafétéria.

Service Elite
Le futur c'est maintenant

