

A woman with her hair in a bun, wearing a blue short-sleeved shirt and a light blue bag, stands with her back to the camera in a modern building lobby. She is looking towards an open elevator. The lobby has light-colored tiled floors and walls with horizontal panels. There are three elevator shafts visible, with the middle one open.

OTIS

Service Elite™

Votre livret d'accueil Elite

SOMMAIRE

p 3 **QUELQUES MOTS DE BIENVENUE**

p 4 **NOS ENGAGEMENTS**

p 4 **VOS AVANTAGES**

p 5 **FLEXIBILITÉ DE VOTRE ASCENSEUR**

p 6 **QUESTIONS / RÉPONSES**

En tant que client du service Elite, comment puis-je contacter Otis ?

Comment savoir que les experts Elite interviennent sur mon ascenseur ?

Comment savoir si un dysfonctionnement a été résolu ?

Que se passe-t-il si un expert Elite ne peut pas intervenir sur mon ascenseur à distance ?

Comment obtenir des informations détaillées sur les performances de mes ascenseurs ?

Comment adapter le fonctionnement de mon ascenseur à mes besoins ?

Service Elite

QUELQUES MOTS DE BIENVENUE

Vous êtes client Elite, bienvenue.

**En adhérant au programme Elite, nous faisons de votre ascenseur notre priorité.
Une équipe d'experts spécialement formés est à votre disposition pour établir des diagnostics approfondis, vous informer en temps réel et paramétrer votre ascenseur à votre demande.**

Avec Elite au quotidien, vous bénéficiez :

- d'une disponibilité garantie de 99% de vos ascenseurs,**
- de la bonne information au bon moment,**
- d'un fonctionnement de votre ascenseur au plus près des besoins des utilisateurs.**

Entièrement axé sur la réalisation des objectifs de service les plus performants, le service Elite complète parfaitement votre contrat de maintenance Otis existant.

Le futur c'est maintenant.

SERVICE ELITE : NOS ENGAGEMENTS

Le service Elite est disponible de 8h00 à 17h00, 5J/7. Un expert Elite se connecte à votre ascenseur dans les 45 minutes suivant l'appel reçu, soit de votre unité REM5® soit de la part d'OTIS LINE®, afin d'effectuer un diagnostic approfondi.

Disponibilité Sur une durée de 12 mois, nous vous garantissons un niveau de disponibilité de 99 %*.

Flexibilité 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).

Rapport de performance Un rapport de performance mensuel, fournissant un état de santé de votre ascenseur, nous permet d'ajuster certains paramètres de votre ascenseur afin d'améliorer ses performances et d'optimiser le trafic. En outre, des opérations de maintenance préventive peuvent être programmées afin d'éliminer tout risque d'arrêt.

Information Otis vous prévient par e-mail dès que nous nous connectons à distance à votre ascenseur afin d'entreprendre une action corrective. Nous vous communiquons la nature et la durée de cette action et vous informons de la mise à votre disposition du rapport de performances de votre ascenseur sur eService.

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

SERVICE ELITE : VOS AVANTAGES

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.

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.

Couverture du service Elite.

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

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.

SERVICE ELITE : FLEXIBILITÉ DE VOTRE ASCENSEUR

Fonction	Description
Eclairage cabine - mode éco	Vous pouvez spécifier la durée d'éclairage automatique lorsque l'ascenseur n'est pas utilisé.
Boîte palière – Mode éco	Les boîtes palières sont éclairées lorsque l'ascenseur est en service et s'éteignent lorsqu'il n'est pas utilisé.
Programmation d'inaccessibilité	Il est possible, à la demande du client, d'interdire l'accès par l'ascenseur à un étage donné.
Mode Optimisation du déplacement	Si le nombre limite de passagers est atteint, la cabine ignore les appels cabine jusqu'à la sortie de ceux-ci.
Mode Anti-Nuisance	Si le nombre d'étages sélectionnés est supérieur au nombre de passagers en cabine, la sélection est annulée.
Choix du mode de collecte	Lorsque le trafic est intense, il est possible d'activer le mode montée ou descente.
Accès étage restreint	L'ascenseur peut être programmé afin d'ignorer les appels provenant d'un étage particulier, ex : travaux.
Service indépendant	Une cabine peut être exclue d'un groupe d'appareils et placée en service indépendant. Son usage sera réservé aux prestataires ou au personnel de service.
Programmation d'ouverture des portes	Le trafic passager dans l'immeuble est amélioré en ajustant le cycle d'ouverture des portes.
Auto programmation d'ouverture des portes	L'ascenseur analysera le nombre de fois où le rideau de sécurité est activé et modifiera automatiquement le temps de fermeture des portes afin d'améliorer le trafic.
Adaptation de l'ouverture des portes à l'utilisation	Le temps d'ouverture des portes à un étage spécifique, par exemple au rez-de-chaussée ou à un autre étage donné peut être prolongé afin d'optimiser le trafic des passagers.
Avertissement fermeture de portes	L'ascenseur émettra un signal sonore indiquant que des passagers bloquent la fermeture des portes.

SERVICE ELITE : QUESTIONS / RÉPONSES

En tant que client du service Elite, comment puis-je faire pour contacter Otis ?

Lorsque vous appelez OTIS LINE®, au 0800 24 24 07, indiquez votre numéro d'appareil Otis : vous êtes automatiquement identifié par les spécialistes OTIS LINE comme client Elite. Les informations que vous fournissez sont immédiatement transmises à l'équipe d'experts Elite qui interviennent dans les plus brefs délais.

Comment savoir si les experts Elite interviennent sur mon ascenseur ?

Lorsque nous nous connectons à votre ascenseur aux horaires d'ouverture de la cellule d'experts, nous vous envoyons immédiatement un email confirmant qu'un expert Elite effectue un diagnostic.

Comment savoir si le dysfonctionnement a été résolu ?

Vous recevez un second e-mail vous informant de l'origine du dysfonctionnement et de la résolution du problème.

Que se passe-t-il si un expert Elite ne peut pas intervenir à distance sur mon ascenseur ?

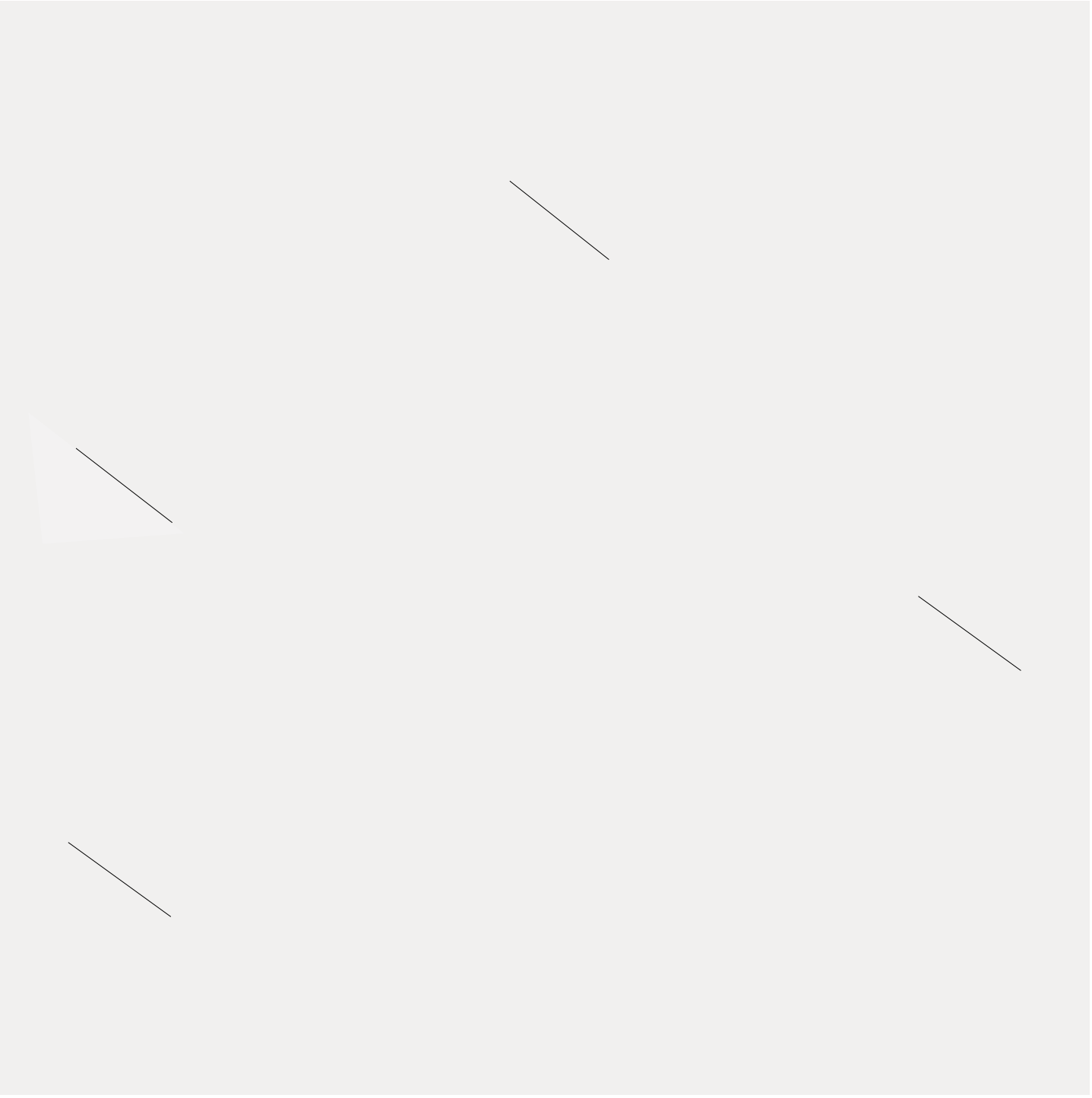
- L'expert Elite détache sur place votre technicien habituel et vous recevez un e-mail de confirmation. Muni d'un diagnostic précis, le technicien se présente avec les pièces, outils et informations nécessaires afin de résoudre rapidement et efficacement le dysfonctionnement de votre ascenseur.
- Dans certains cas, l'expert Elite peut remettre en service votre ascenseur de manière provisoire, votre technicien habituel intervient ensuite afin de corriger durablement l'origine du problème détecté.

Comment puis-je obtenir des informations détaillées sur l'état de santé de mes ascenseurs ?

Avec votre contrat Elite, vous recevrez des rapports périodiques évaluant le fonctionnement de vos ascenseurs. Outre ces rapports, eService vous fournit en continu et 24h/24, votre bilan personnalisé sur les performances de votre ascenseur. Il est disponible sur www.otis.fr.

Comment personnaliser les paramètres de fonctionnement de mes ascenseurs ?

Pour les clients Elite, il suffit d'appeler OTIS LINE au 0805 900 099 et d'indiquer votre demande. Vous êtes alors mis en relation avec un expert Elite qui prendra en charge votre demande. Ce numéro vous permet également de mettre à jour votre adresse e-mail.



www.otis.com

Otis se réserve le droit de changer le contenu de ce document sans avertissement préalable