

OTIS SIGNATURE SERVICE®

# Il Servizio è la nostra firma

---

**OTIS**



# Manteniamo il mondo in movimento

In qualità di azienda leader mondiale nella produzione e manutenzione di ascensori e scale mobili, la missione di Otis è mantenere il mondo in movimento. Non solo abbiamo inventato l'ascensore sicuro, ma anche rivoluzionato il suo Servizio di assistenza. Nel 1861, infatti, fu proprio Charles Otis ad impegnarsi personalmente a garantire la qualità dei suoi prodotti e del Servizio Clienti, scrivendo a mano e firmando il nostro primo contratto di manutenzione.

Oggi onoriamo e rilanciamo la sua promessa di servizio personalizzato attraverso i nostri team di assistenza tecnica locali. Sfruttiamo tecnologie all'avanguardia e l'internet delle cose per offrire l'esperienza personalizzata che i Clienti si attendono nell'odierna era digitale. I nostri tecnici sono più qualificati, i Clienti più informati e i nostri impianti più efficienti, consentendo ai passeggeri di godere della sicurezza e del comfort che hanno decretato il nostro successo in tutti questi anni. Tecnologia di ultima generazione a supporto di una lunga tradizione di assistenza personalizzata.

Noi siamo Otis, e il Servizio è la nostra firma.



**2 MILIONI**  
di impianti in  
manutenzione



**2 MILIARDI**  
di passeggeri al giorno



**200**  
Paesi



**30,000+**  
tecnici qualificati



**30+**  
anni di esperienza  
nel monitoraggio  
remoto degli ascensori

# Investiamo nel tuo futuro

Ogni giorno i nostri tecnici lavorano per mantenere due miliardi di persone in movimento. Portare il logo Otis è per loro motivo di orgoglio, e si prendono cura del tuo edificio come se fosse il loro.

Dotati di innovativi strumenti con tecnologia mobile, i nostri esperti sono in grado di eliminare problemi ricorrenti, prevenire arresti improvvisi, instaurare una comunicazione ancora più stretta con il Cliente e, soprattutto, garantire la sicurezza e la continuità degli spostamenti di dipendenti e passeggeri.

## PIANIFICAZIONE INTELLIGENTE DELLA MANUTENZIONE

Il nostro Servizio di assistenza è pensato per adattarsi alla tua realtà specifica. Analizziamo le caratteristiche fisiche e le prestazioni del tuo impianto per informare i tecnici man mano che cambiano le esigenze e si applicano nuove norme. Il nostro compito è garantire massima sicurezza, operatività e comfort a te e ai tuoi passeggeri.



### + TECNICI ALTAMENTE QUALIFICATI

La sicurezza è la nostra priorità, per questo effettuiamo una formazione continua volta a garantire un servizio di qualità e la massima operatività degli impianti, siano essi prodotti da Otis o da terzi.

### + STRUMENTI PER IL SERVIZIO

Le nostre esclusive app proprietarie permettono al tuo tecnico di valutare lo stato di funzionamento dell'impianto, ordinare le parti di ricambio e generare i rapporti di intervento in tempo reale.

### + NETWORK GLOBALE

Ovunque tu sia, la nostra supply chain globale e i distributori locali provvedono a elaborare gli ordini e spedire le parti di ricambio presenti in magazzino normalmente entro 24 ore.

### + ASSISTENZA 24 ORE SU 24

Per qualunque domanda su contratti, fatture, manutenzione, impianti o assistenza ai passeggeri, contattaci via telefono o chat: il nostro Servizio Clienti è sempre a tua disposizione.

# Approccio personalizzato

Un servizio più intelligente non significa solo garantire spostamenti efficienti, ma anche e soprattutto offrire ogni giorno un'esperienza ottimale, a te e a tutti gli utenti del tuo edificio.

Che ti occorran aggiornamenti in tempo reale, un piano di investimento per il futuro o semplicemente la certezza che funzioni tutto al meglio, studieremo un pacchetto di servizi su misura che risponda a tutte le tue esigenze.



## **CONTRATTI PERSONALIZZATI**

Offriamo la massima flessibilità in termini di manutenzione e connettività. Ti aiuteremo a definire con precisione le tue esigenze e a creare il pacchetto di servizi più adatto alla tua realtà, in un contratto caratterizzato dalla massima chiarezza e trasparenza.



## **COMUNICAZIONI SU MISURA**

Accedi al Portale Clienti e, attraverso le tue impostazioni personali, decidi quali comunicazioni ricevere (es. tecnico in arrivo, intervento di manutenzione completato etc.) e come riceverle (via SMS, email etc.).



## **NOTIFICHE SUGLI EVENTI**

Monitoriamo costantemente il tuo account per segnalarti eventi importanti, come l'entrata in vigore di nuove normative, l'elaborazione di un piano di investimenti o l'imminente rinnovo dell'account.



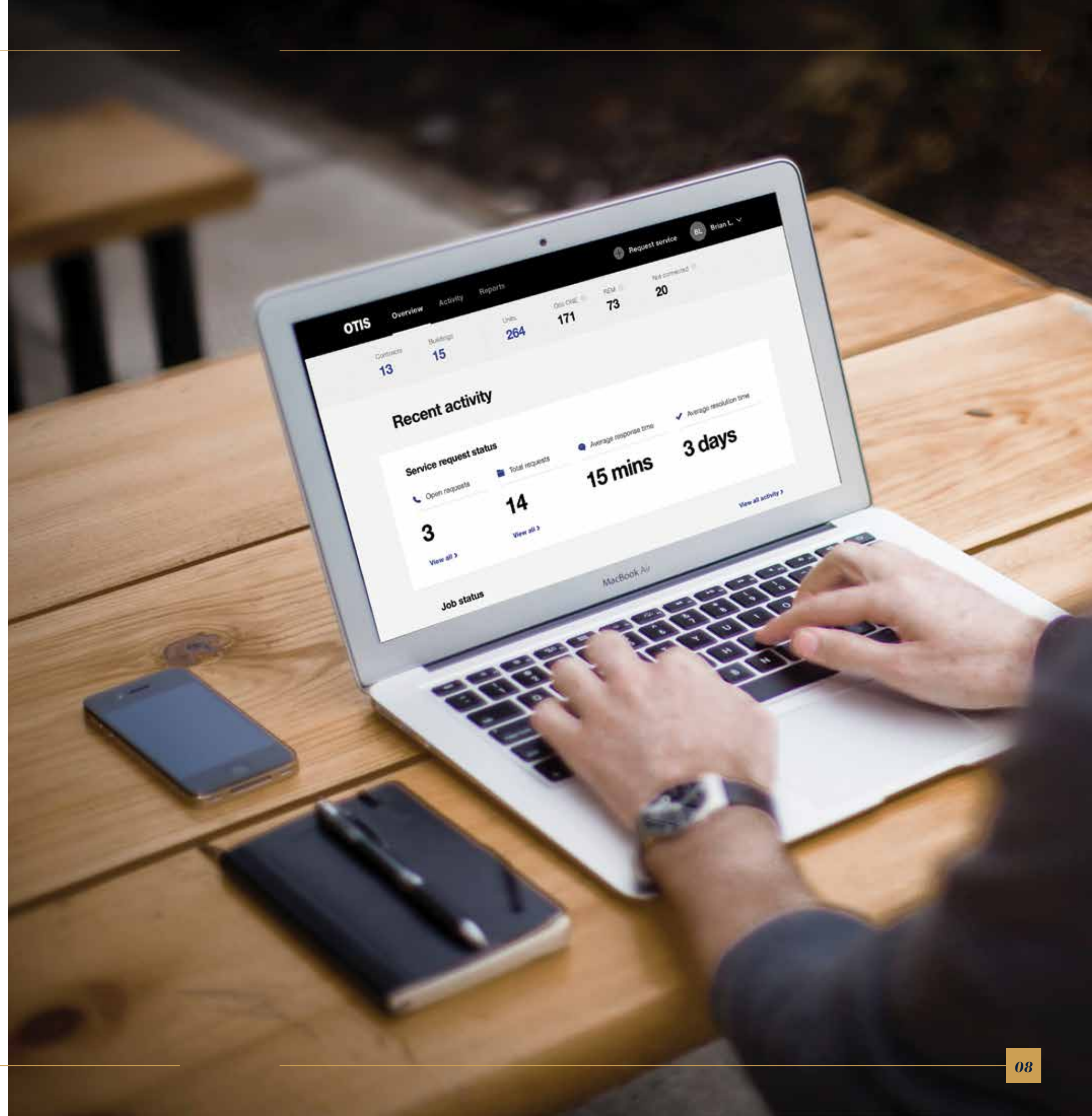
## **PIANIFICAZIONE ECONOMICA**

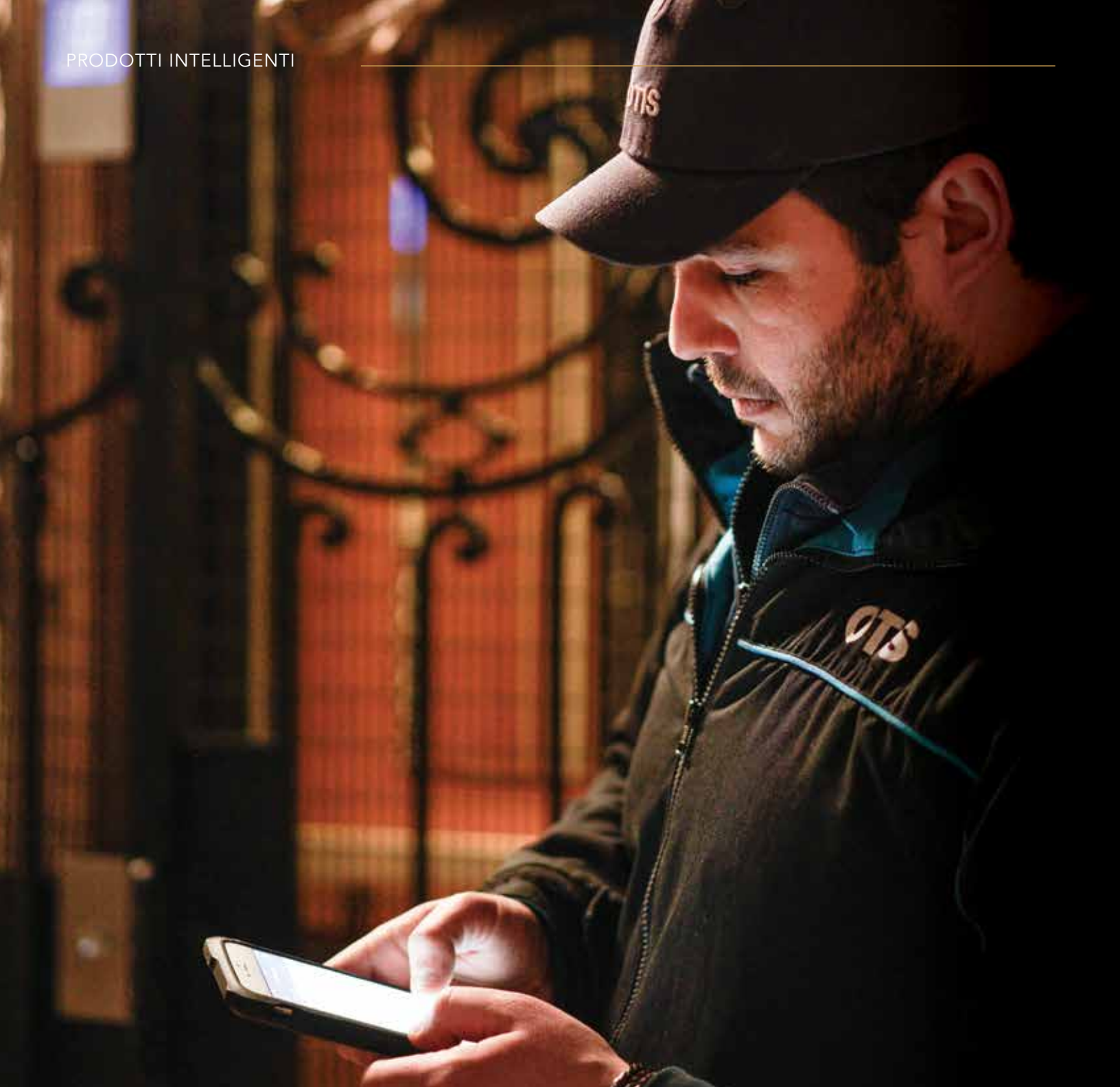
Ti forniamo consigli personalizzati che tengono conto di tipologia, età, uso e ubicazione del tuo ascensore, per aiutarti a pianificare le spese di ammodernamento e ottimizzare così il tuo investimento e la durata del tuo impianto.

# Informazioni on demand

La gestione dei tuoi ascensori deve essere il più semplice e serena possibile: ti forniamo perciò l'accesso diretto a tutte le informazioni relative al tuo account e al tuo Servizio di assistenza attraverso un Portale Clienti dall'interfaccia intuitiva. Scopri quando arriverà il tecnico, quali interventi sono stati effettuati e analizza l'andamento delle prestazioni del tuo impianto nel tempo.

- +
**REPORT SULLO STATO GENERALE DELL'IMPIANTO**  
 Controlliamo il tuo impianto per assicurare prestazioni sempre ottimali, inviandoti un rapporto al termine della manutenzione necessaria.
- +
**REPORT SUL FUNZIONAMENTO DELL'IMPIANTO**  
 Ricevi via email un report mensile di sintesi, con i parametri più importanti per il funzionamento del tuo impianto.
- +
**CAMPUS VIEW**  
 Monitora in tempo reale, in una sola mappa, lo stato di ciascun ascensore del tuo parco impianti.
- +
**INTEGRAZIONE API**  
 Integra agevolmente i dati memorizzati nel cloud Otis con le applicazioni esistenti per la gestione del tuo edificio.





# Dai dati alla soluzione

Il futuro dell'assistenza è sempre più orientato alla manutenzione predittiva, per risolvere i problemi prima ancora che insorgano. Otis sta investendo nello sviluppo di tecnologie e strumenti innovativi che non solo garantiscono la massima operatività dei tuoi impianti, ma anche un'assistenza più rapida, notevoli risparmi per la tua attività e un'esperienza positiva e piacevole per i tuoi utenti.

- + **INTERVENTI MIRATI**  
 App dedicate inviano al tecnico informazioni sul malfunzionamento e sui ricambi necessari prima del suo arrivo; forniscono inoltre suggerimenti per una pronta risoluzione dei problemi e ripresa del servizio.
- + **NOTIFICHE TEMPESTIVE**  
 Un sistema avanzato di monitoraggio tiene sotto controllo il tuo ascensore 24 ore su 24 7 giorni su 7, consentendoci di inviare un tecnico e informarti più rapidamente nell'eventualità di un problema.
- + **ALLARME PASSEGGERI**  
 In caso di arresto, i sensori dell'ascensore rilevano automaticamente la presenza in cabina di eventuali passeggeri e li mettono in comunicazione con gli operatori di OTISLINE®, per assicurarsi della loro sicurezza e ridurre la sensazione di disagio.

## LA POTENZA DI OTIS ONE™

La nostra soluzione IoT connessa sfrutta le potenzialità combinate dell'analisi dei big data e dell'apprendimento automatico per prevedere in anticipo le esigenze di assistenza.



### RACCOLTA DATI

Raccogliamo i dati di funzionamento direttamente dal tuo impianto grazie a sensori intelligenti.



### TRASFERIMENTO DATI

I dati vengono inviati in tempo reale al nostro cloud mediante una connessione wireless sicura.



### ANALISI DATI

Apprendimento automatico e big data analytics forniscono informazioni accurate su ciascun impianto.



### SODDISFAZIONE ELEVATA

I nostri innovativi strumenti digitali consentono ai team di assistenza di offrire alla clientela un servizio superiore.

Caratterizzata da una lunga storia di innovazioni, Otis inventò l'ascensore sicuro nel 1852, dando forma alle città moderne e cambiando per sempre il modo in cui le persone si connettono e vivono in un mondo più alto, veloce e intelligente. Oggi Otis è la più grande azienda al mondo nel campo della produzione, installazione e manutenzione di ascensori, scale e tappeti mobili. I nostri impianti sono installati negli edifici più caratteristici del mondo, nei più affollati aeroporti e stazioni, così come nei più frequentati centri commerciali - siamo ovunque le persone hanno l'esigenza di muoversi.

Con un parco di oltre 2 milioni di ascensori e scale mobili in manutenzione nel mondo, trasportiamo ogni giorno circa 2 miliardi di persone. Con sede a Farmington, nel Connecticut, USA, Otis può contare su 68.000 dipendenti, tra cui 40.000 tecnici professionisti, impegnati a soddisfare le diverse necessità dei nostri clienti e passeggeri in più di 200 paesi nel mondo.

Per maggiori informazioni, visita il sito [www.otis.com](http://www.otis.com) e seguici su: LinkedIn, Instagram, Facebook e Twitter @OtisElevatorCo.