



**Trabalhamos
para aproximar
as pessoas
e encurtar
distâncias.**

CATÁLOGO DE SERVIÇOS



Sente que já está em **casa** assim que entra no elevador? Sempre que concebemos e desenvolvemos qualquer inovação, fazemo-lo para que o seu elevador seja a entrada da sua casa.

Diga-nos onde e **lá** estaremos.

A partir da nossa própria sede, o **Orona Contact Center** mantém-nos conectados.

Ouvir, prestar assistência e resolver constitui a base sobre a qual construímos uma relação de confiança com os nossos clientes. É a garantia de que estaremos sempre onde precisar através do nosso serviço de assistência integral. Graças ao Orona Contact Center. Para chegar onde pretende, estamos presentes quando precisa de nós.

O que lhe oferece a Orona?

Um **serviço integral** de manutenção, modernizações e substituições para qualquer instalação, orientado para oferecer **soluções de forma rápida e eficiente** para elevadores, escadas rolantes, tapetes rolantes inclinados, portas, entre outros.

Descubra o Orona Contact Center

- **Pesquisa automática** da instalação
- **Contacto direto** com o técnico responsável
- Plataforma de **atendimento multilíngue** (7 idiomas)
- Equipas **profissionais qualificadas** em cada país orientadas para o cliente
- Garantia de cumprimento dos **melhores tempos de resposta**
- **Comunicação bidirecional** contínua com a cabina do elevador

Um número vale mais do que mil palavras.

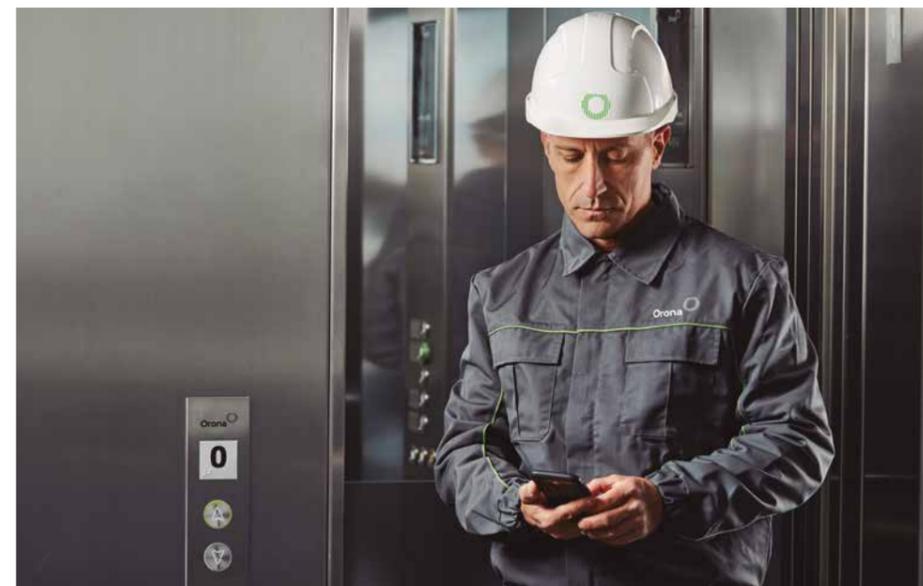
+3 000
profissionais

+2 500
veículos de serviço
para chegar a qualquer
ocorrência em menos
de uma hora

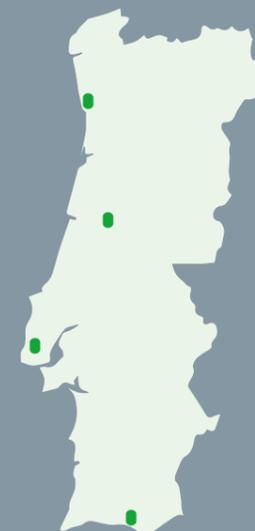
Serviço

**24 horas
por dia,
365 dias
por ano**

Cobertura do serviço
em todo Portugal



ao seu lado
24h



Mais do que um serviço, somos o seu **companheiro** de viagem.

360° é mais do que um serviço, é a nossa forma de cuidar de todo o ciclo de vida do seu elevador.

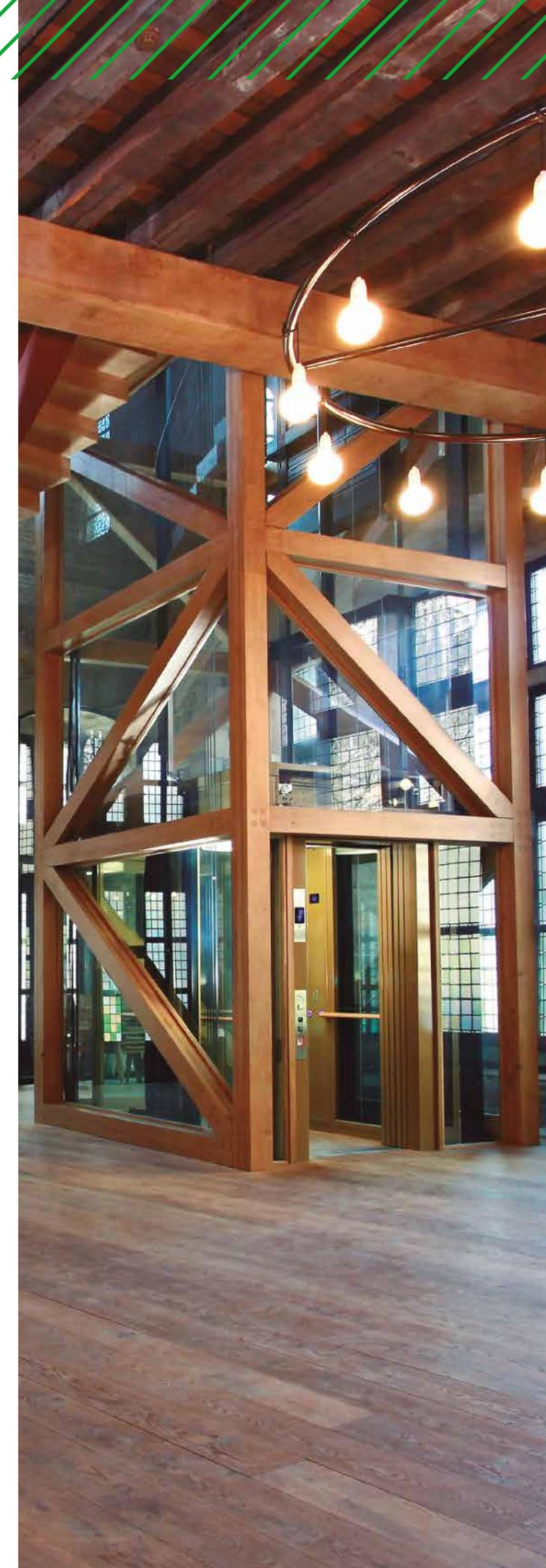
O serviço integral da Orona é a resposta a um mundo que ambiciona uma mobilidade inteligente, humana e acessível para todas as pessoas. A sofisticação, o design ou o conforto correspondem a qualidades dos nossos produtos que são reforçadas por um serviço ágil, eficiente e flexível, no qual mesmo o mais pequeno pormenor é importante. Concebemos, instalamos e efetuamos a manutenção para garantir uma viagem nas melhores condições.

Descubra qual a opção de manutenção que melhor se adequa às suas necessidades.	Manutenção completa	Manutenção simples	
	Incluídos no contrato		
			Serviço alargado de alerta das 9h00 às 21h00
			Atendimento ao cliente 24 horas por dia, 365 dias por ano
			Aconselhamento e informações sobre manutenção, reparações, entre outros.
			Acompanhamento das Inspeções Periódicas Obrigatórias
Opcionais			Seguro de responsabilidade civil incluído
			Peças de substituição incluídas
			Assistência 24 horas Plus
			Orona Phone

Os **nossos valores** estão presentes em cada um dos **nossos serviços.**

- Programas de manutenção específicos, adaptados às características técnicas e à utilização da instalação e do meio circundante
- Serviço baseado em programas modulares de manutenção preventiva e corretiva adaptados a cada instalação e cliente
- Vasta experiência técnica em todas as marcas e modelos do mercado
- Formação contínua dos profissionais de manutenção, através do Modelo de Competências Orona
- Realização de auditorias de qualidade, aplicando as normas mais exigentes
- Elevada disponibilidade de peças de substituição com base numa organização de armazéns ágil e eficiente ao nível local, regional e global, o que nos permite atuar com toda a rapidez

Serviço integral **Orona 360°**



Dedicamos grande parte do nosso tempo para que possa **aproveitar** o seu.

Um serviço de qualidade traduz-se em tempo e conforto.

Como podemos garantir que a reparação ou substituição de uma peça será resolvida num curto prazo? É tudo uma questão de gestão e previsão. A Orona criou um sistema de logística ágil e orientado para a resolução de problemas, bem como uma ferramenta digital eficaz para que as peças de substituição da Orona e de outras marcas estejam disponíveis a partir do momento em que são solicitadas.



Tranquilidade é ter tudo o que precisa perto de si.

1. Armazéns Rolling Stock

Os artigos de utilização mais frequente, que permitem dar uma rápida resposta, são guardados nos veículos dos nossos técnicos de manutenção.

2. Armazéns locais em cada país

- Entrega em menos de 48 horas dentro do país.
- Armazéns locais ligados ao armazém central (SGS).
- Dimensionamento de referências nos veículos e nos armazéns locais, de acordo com os equipamentos, marcas e modelos em cada ronda de manutenção.

3. Armazém de peças de substituição na sede central da Orona (SGS)

- Dispomos de peças de substituição para todas as marcas, tecnologias de elevadores e escadas rolantes. As mesmas são classificadas em função do fabricante, tipo de modelo e criticidade face à disponibilidade máxima da instalação.
- O armazém central de trocas e peças de substituição multimarca da Orona (SGS) encontra-se ao lado do nosso centro de inovação e instalações fabris.

Tranquilidade apoiada pelas nossas ferramentas Web.

- Catálogo de peças de substituição de componentes (CRC) através do qual os nossos técnicos solicitam as peças necessárias, sabendo-se sempre o seu prazo de receção.
- Gestão remota de peças de substituição.
- Rastreabilidade total para garantir a disponibilidade de peças de outras marcas.



E se não for **Orona**, também encontramos uma solução.

A nossa experiência e formação permitem-nos oferecer-lhe soluções mesmo que o seu elevador não seja Orona.

A nossa capacidade de conceção, investigação e instalação de elevadores permitiu-nos assimilar todas as tecnologias do mercado. O serviço multimarca da Orona tem por base conhecer o funcionamento, o mecanismo e as peças de qualquer outro elevador como se fossem os nossos. E é isto que nos diferencia: nenhuma marca nos faz frente.



Esta é a base do nosso serviço **multimarca**.

Tecnologia **multimarca**

Durante o período de manutenção, realizamos um acompanhamento pormenorizado dos rácios de serviço das instalações. Efetuam-se, de forma periódica, dinâmicas de acompanhamento a nível local e de forma centralizada.



Reparações e peças de substituição de outras tecnologias do mercado



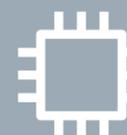
Desenvolvimento de designs polivalentes para modernizações



Engenharia **multimarca**

Dispomos de uma Engenharia Multimarca específica com engenheiros altamente qualificados. Este modelo baseia-se em três pilares fundamentais:

- **Laboratórios**
Instalações específicas para desenvolver conhecimentos e para a conceção de soluções adaptadas
- **Documentação**
O conhecimento adquirido pela Engenharia Multimarca consta de uma documentação diversa à disposição do pessoal técnico
- **Assistência técnica**
Resposta de assistência face a qualquer ocorrência ou pedido de informação



Laboratórios de investigação



Documentação acessível



Assistência técnica

Formação **multimarca**

Todos os técnicos do serviço de manutenção da Orona estão sujeitos a um plano de formação multimarca contínua para alcançar o nível de serviço com o qual nos comprometemos, tanto para os nossos modelos como para qualquer marca do mercado.



Cursos presenciais com maquetas



Plataforma E-learning



A nossa prioridade é o seu bem-estar.

A **inovação** com sentido é a que melhora a **vida** das pessoas.

Desenvolvemos soluções para que o Cliente desfrute das mesmas. Inovar não é apenas desenvolver algo diferente, significa fazer com que essa diferença mude a sua vida e melhore o seu dia-a-dia. O design que vê, a luz que o ilumina, as informações no ecrã, o silêncio ou a suavidade da travagem são a nossa forma de dizer que trabalhamos para tornar a sua vida mais confortável, agradável e segura.



Serviços destinados ao Cliente



ORONAPHONE

Disponibilizamos a mais recente tecnologia móvel concebida especificamente para utilização em elevadores. A Orona oferece uma tarifa fixa para todas as chamadas do elevador, o que permite uma poupança anual considerável na conta de telefone do elevador.

Tecnologia que visa oferecer um serviço melhor



ACTIVITY

A Orona criou uma App que disponibiliza todas as informações sobre a atividade em tempo real. Graças a esta aplicação, a nossa equipa técnica tem acesso a todas as informações remotamente, proporcionando uma resposta ágil e completa.



ORONALINK

Os nossos técnicos dispõem da mais recente tecnologia de comunicação que permite:

- Automatizar o processo de manutenção;
- Consultar informações sobre a instalação;
- Resolver ocorrências num prazo reduzido.



WALL-BOARD

Graças a esta ferramenta, a Orona sabe sempre quantos operadores do Contact Center estão disponíveis, o nível de chamadas recebidas, bem como o tempo de resposta prestado; tudo em tempo real.



MSO MAPPING SYSTEM OF ORONA

Graças a esta ferramenta na Orona monitorizamos a localização de todos os nossos elevadores com o objetivo de otimizar as rotas dos nossos técnicos e melhorar o nosso tempo de resposta.

Damos uma **nova vida** ao seu elevador.

De agora em diante, nada será **igual**.

Modernizar o seu elevador significa aumentar o valor do seu edifício, otimizar o consumo energético e melhorar a experiência do utilizador em cada viagem. Significa mudar uma parte para transformar tudo. Basta dizer-nos o que precisa e nós tratamos do resto.

Terá um novo elevador sem necessidade de grandes obras de remodelação.

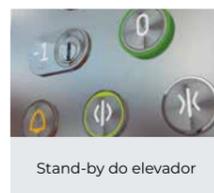
- A modernização dos principais componentes otimiza o desempenho e o comportamento do elevador, aumentando a sua vida útil.
- Os programas de modernização permitem-nos dar resposta às necessidades de cada instalação e às exigências do cliente.
- Oferecemos a modernização de todas as marcas e modelos utilizando equipamentos Orona ou produtos específicos de terceiros.
- A experiência da equipa contribui com o seu conhecimento técnico sobre novos equipamentos e requisitos legislativos.



Modernização das principais componentes

Soluções		MANOBRA	MÁQUINA	CABINA	PORTA DE PISO	PORTA DE CABINA
SMART COMFORT	• Mais seguro, eficiente e confortável	●			○	○
SMART PRECISION	• Para todos os públicos	●	●		○	○
SMART AMBIENCE	• Design e tecnologia de mãos dadas	●		●	○	●
TOTAL EXPERIENCE	• A partir de agora, nada será como antes	●	●	●	○	●

Outras componentes a modernizar



● De série ○ Opcional

Substituir o seu elevador significa **transformar** o seu dia-a-dia.

Para que se sinta em **casa**.

Instalar um novo elevador não significa apenas torná-lo mais seguro, silencioso, rápido e confortável, é a porta de entrada para uma experiência de conforto, segurança e bem-estar que antecipa e dá as boas-vindas ao seu lar. Não é apenas outra parte do edifício, é parte da sua casa.



CONTROLO E SEGURANÇA
Ganhe em conforto, segurança e manutenção



ACESSIBILIDADE
Aproveitamento máximo do espaço
Nivelamento preciso na cabina



DESIGN
Acabamentos e designs exclusivos



SUSTENTABILIDADE
Máquina de tração direta Gearless que contribui para um funcionamento mais silencioso do elevador

Diga-nos o que precisa e nós tratamos de tudo.

- As nossas **soluções** para substituições adaptam-se a todas as instalações, mesmo com últimos pisos e poços reduzidos.
- Desde o primeiro momento ao último **pormenor**, encarregamo-nos de tudo.



O lugar onde imaginamos...

Orona Ideo é o ponto de encontro de ideias, inspiração e futuro.

Orona Ideo, juntamente com a nossa unidade de produção, é a sede onde coexistem os valores determinantes que definem a estratégia da Orona. E este espaço é muito mais do que um conjunto de instalações, é o lugar que qualquer ideia ou projeto necessita para poder crescer e se consolidar.

- Mais de 5 500 profissionais
- Líder na capacidade de produção de elevadores completos na Europa
- Mais de 60 anos de experiência
- Presença direta em 12 países e exportação para mais de 100 países
- 2 fábricas de produção
- 2% de investimento em inovação
- No top 5 das empresas de elevadores na Europa

... e o lugar onde o tornamos possível.

O lugar onde os valores crescem.

INOVAÇÃO >>

criatividade, audácia, visão... a nossa abordagem de inovação sustentável, criada para desenvolver projetos relacionados com a energia, é concretizada no Orona Innovation Center.

PROATIVIDADE >>

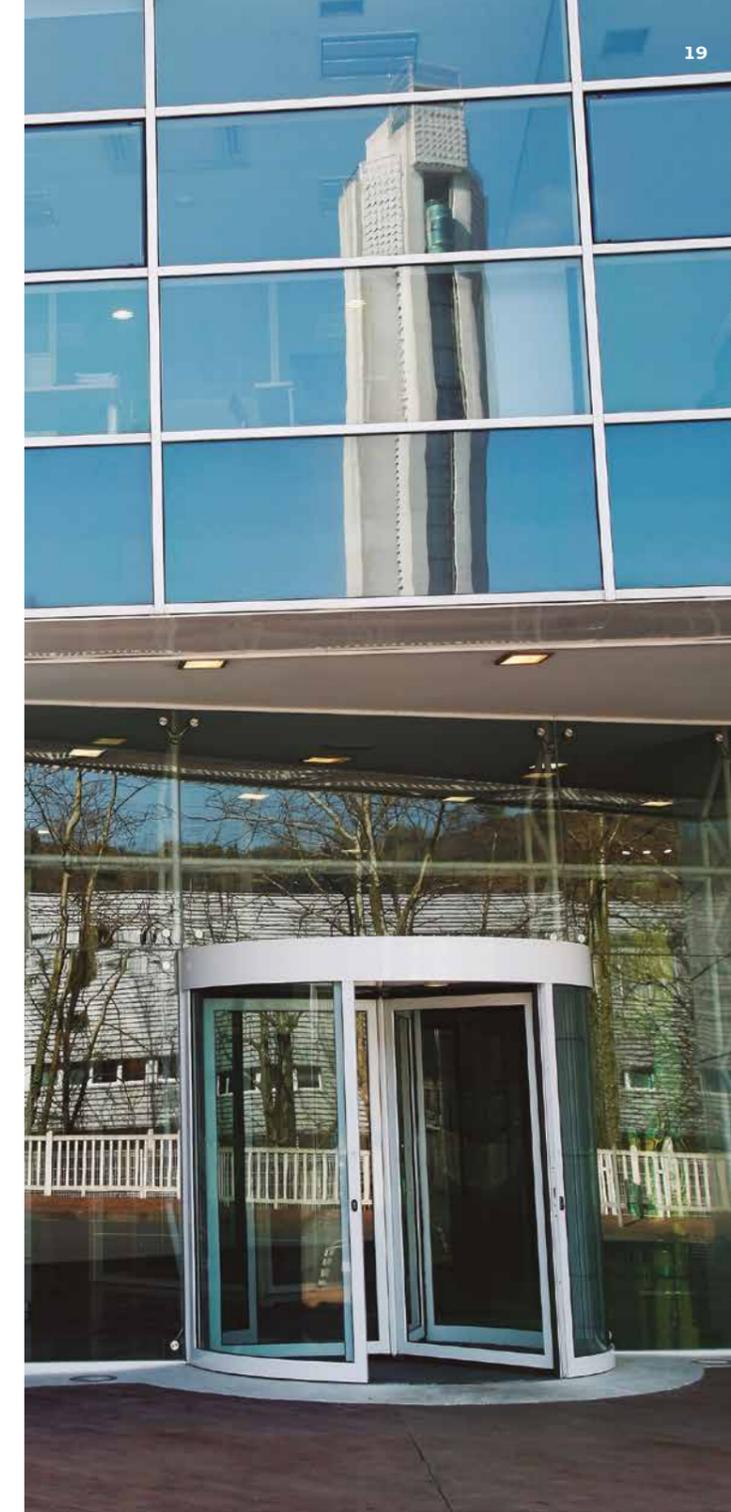
significa resolver os desafios da mobilidade em curtas distâncias através da nossa plataforma de produtos e serviços.

PROXIMIDADE >>

no Serviço ao Cliente e na conceção de produtos para o utilizador. A proximidade é a nossa forma de expressar que a prestação de assistência às pessoas está em primeiro lugar, para isso dispomos do serviço sem interrupções do Orona Contact Center.

COMUNIDADE >>

são as pessoas que nos rodeiam, é o ambiente em que nos movemos, um habitat que servimos e com o qual colaboramos para criar um futuro sem esquecer o que fomos. É o nosso modelo organizacional, comprometido com as pessoas, e que tem como referência a atividade desenvolvida pela Orona Fundazioa..



+30 000
unidades
por ano de
capacidade
de produção

Líder
na capacidade
de produção
de elevadores
completos
na Europa

+60
anos de
experiência

+300 000
elevadores no mundo
com tecnologia Orona

ORONA

Orona Portugal

Beloura Office Park Alameda da Beloura, Edif. 4, Piso 2,
2714-561, Sintra (Lisboa), Portugal
Coordenadas GPS: 38.76167, -9.37209

www.orona-group.com