Orona

Nous travaillons pour rapprocher les personnes et raccourcir les distances

CATALOGUE DE SERVICES

Avez-vous l’impression, en entrant dans l’ascenseur, que vous êtes déjà chez vous ?

Chaque fois que nous concevons et développons une innovation, nous le faisons pour que votre ascenseur soit votre porte d’entrée.

Dites-nous où et nous y serons

Nous restons connectés à travers notre centre d'appels Orona.

La relation de confiance que nous construisons avec nos clients est basée sur l'écoute, l'assistance et la résolution. Elle est la garantie que nous serons toujours là où vous aurez besoin de nous grâce à notre service d'assistance intégral du centre d'appels Orona.
Pour que vous arriviez là où vous voulez, nous sommes présents lorsque vous avez besoin de nous.

Que vous propose Orona ?

Un service intégral de maintenance, de modernisations et de remplacements pour n'importe quelle installation, visant à offrir des solutions, rapidement et efficacement, pour les ascenseurs, les escaliers mécaniques, les portes automatiques....

Découvrez le centre d'appels Orona

- **Recherche automatique** de l'installation
- **Contact direct** avec le technicien responsable
- Plateforme d'**assistance multilingue** (7 langues)
- Équipes **professionnelles qualifiées** dans chaque pays, se consacrant aux clients
- Garantie du respect des **meilleurs délais de réponse**
- **Communication bidirectionnelle** continue avec la cabine de l'ascenseur

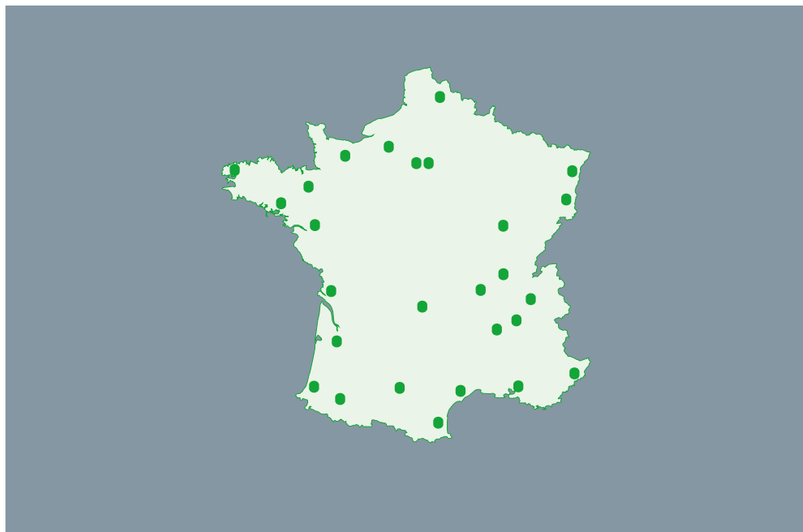
Les chiffres valent mieux qu'un long discours

+650
professionnels

+500
véhicules de service pour arriver en moins d'une heure sur le lieu d'intervention

Service
24h/24, 7j/7

25
agences réparties sur l'ensemble du terriroire



SERVICE 360°

Plus qu'un service, nous sommes votre compagnon de voyage

360° est plus qu'un service : c'est notre manière de prendre en charge tout le cycle de vie de votre ascenseur.

Le service intégral d'Orona est la réponse à un monde qui aspire à une mobilité intelligente, humaine et accessible à tous. La sophistication, le design ou le confort sont les points forts de nos produits, renforcés par un service rapide, efficace et flexible où le moindre détail compte. Nous concevons, installons et assurons la maintenance pour garantir un voyage dans les meilleures conditions.

Découvrez le contrat de maintenance le mieux adapté à vos besoins	Clauses Étendues	Clauses Minimales	
Services inclus dans le contrat			Visites de maintenance réglementaires
			Centrale d'appels Orona 24h / 24 et 7j / 7
			Service de désincarcération 24h / 24 et 7j / 7
			Service de dépannage de 8 à 17 heures
			Accompagnement lors des contrôles périodiques réglementaires
			Conseil et support technique
	E	M	Pièces de rechange (selon clauses minimales (M) et étendues (E))
Options			Horaire de dépannage étendu jusqu'à 24h / 24
			Délai d'intervention réduit
			Orona Phone Ligne GSM
			Orona Web Service

Nos valeurs sont présentes dans chacun de nos services

- Programmes de maintenance spécifiques adaptés aux caractéristiques techniques, à l'utilisation de l'installation et à l'environnement
- Service basé sur des programmes modulaires de maintenance préventive et corrective, adaptés à chaque installation et chaque client
- Large expérience technique dans toutes les marques et modèles du marché
- Formation permanente des professionnels de la maintenance, à travers le modèle de compétence Orona
- Réalisation d'audits qualité en appliquant les normes les plus exigeantes
- Grande disponibilité des pièces détachées, basée sur une organisation des entrepôts flexible et efficace au niveau local, régional et mondial, ce qui nous permet de répondre très rapidement

Service intégral Orona 360°

Nous consacrons une grande partie de notre temps pour que vous puissiez profiter du vôtre

Un service de qualité se résume en temps et en confort.

Comment pouvons-nous garantir que la réparation ou le remplacement d'une pièce sera résolu en un minimum de temps ? C'est une question de gestion et de prévision. Orona est passé d'un système logistique flexible à un outil numérique efficace lui permettant de disposer de ses propres pièces détachées et de celles d'autres marques dès qu'elles sont nécessaires.

La tranquillité, c'est de disposer tout ce dont vous avez besoin à proximité

1. **Magasins de matériel roulant**

   Stockage des articles les plus fréquemment utilisés à l'intérieur même des véhicules de notre équipe technique de maintenance, pour une intervention rapide.

2. **Magasins de proximité dans chaque pays**
   - Livraison en moins de 48 heures sur le territoire national.
   - Magasins locaux reliés au magasin central (SGS)
   - Dimensionnement des références dans les véhicules et dans les magasins locaux, en fonction des appareils, des marques et des modèles sur chaque route de maintenance.

3. **Magasin de pièces de rechange au siège social d'Orona (SGS)**
   - Nous disposons de pièces de rechange de toutes les marques et technologies d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques. Elles sont classées en fonction du fabricant, du type de modèle et du niveau de criticité pour garantir une disponibilité maximale de l'installation.
   - Magasin central de pièces de rechange et de pièces détachées multimarque d'Orona (SGS) jouxtant notre centre d'innovation et nos usines de fabrication

Tranquillité qui repose sur nos outils Web.

- Catalogue de remplacement de composants (CRC) permettant à notre équipe technique de commander les pièces détachées nécessaires et de connaître à tout moment leur délai de livraison.
- Gestion des pièces de rechange à distance.
- Traçabilité totale permettant de garantir la disponibilité des pièces d'autres marques.

Nous nous en chargeons, même si l'équipement n'est pas Orona

Notre expérience et nos formations nous permettent de vous proposer des solutions, même si votre ascenseur n'est pas d'Orona.

Nos compétences dans la conception, la recherche et l'installation d'ascenseurs nous ont permis d'assimiler toutes les technologies du marché. Le service multimarque d'Orona consiste à connaître aussi bien le fonctionnement, le mécanisme et les pièces de tout autre ascenseur que s'il s'agissait du nôtre. Et c'est ce qui fait la différence : aucune marque ne nous résiste.

La base de notre service multimarque

Technologie multimarque

Pendant la durée du contrat, un suivi approfondi des taux d'intervention est réalisé sur chaque installation. Des dynamiques de suivi sont régulièrement mises en œuvre à l'échelle locale et de manière centralisée.

- **Réparations et pièces de rechange pour les autres technologies du marché**
- **Développement de conceptions polyvalentes pour les modernisations**

Ingénierie multimarque

Nous disposons d'un département d'ingénierie multimarque spécifique composé d'ingénieurs hautement qualifiés.
Ce modèle repose sur trois piliers fondamentaux :

- **Laboratoires**
  Équipements spécifiques pour le développement des connaissances et la conception de solutions adaptées
- **Documentation**
  Regroupement des connaissances acquises par le département d'ingénierie multimarque dans une documentation mise à la disposition du personnel technique
- **Assistance technique**
  Réponse aux demandes de renseignements ou aux besoins d'assistance en cas de difficulté technique

- **Laboratoires de recherche**
- **Documentation accessible**
- **Assistance technique**

Formation multimarque

Toute l'équipe technique du service de maintenance d'Orona suit en continu un plan de formation multimarque afin d'atteindre le niveau de service auquel nous nous engageons, pour toutes les marques du marché.

- **Formations en présentiel avec des maquettes**
- **Plateforme E-Learning**

Notre priorité, c'est votre bien-être

Une innovation qui a du sens est celle qui améliore votre vie.

Nous développons des solutions pour que vous en profitiez. Innover, ce n'est pas seulement développer quelque chose de différent, c'est permettre à cette différence de changer votre vie et de l'améliorer au quotidien. Le design ou la lumière de la cabine, les informations sur l'écran, le silence ou la douceur du freinage sont notre façon de dire que nous travaillons pour rendre votre vie plus confortable, agréable et sûre.

Des services qui vous sont destinés

ORONAPHONE

Nous mettons à votre disposition la dernière technologie mobile conçue expressément pour être utilisée dans les ascenseurs. Orona vous propose un tarif forfaitaire pour tous les appels provenant de l'ascenseur, ce qui permet des économies annuelles considérables sur votre facture téléphonique de l'ascenseur.

ORONA WEB SERVICE

Orona dispose d'une plateforme Web qui permet d'effectuer un suivi exhaustif de l'état des installations et de leurs taux d'intervention.

ORONA SMART SCREEN

Écran multimédia conçu pour être utilisé dans les cabines d'ascenseur. Il offre la possibilité de visualiser des contenus actualisés d'informations, de fournir un service supplémentaire à l'utilisateur, tout en mettant en valeur votre immeuble.

Technologie visant à vous offrir un meilleur service

CONTACT CENTER

Grâce à cet outil, Orona sait à tout moment combien de personnes du centre d'appels sont disponibles, le niveau des appels entrants, ainsi que le temps de réponse fourni ; le tout en temps réel.

ACTIVITY

Orona a développé une application qui fournit toutes les informations sur l'activité en temps réel. Grâce à cette application, notre équipe technique dispose de toutes les informations à distance, ce qui permet de fournir une réponse rapide et complète.

ORONALINK

Notre équipe technique dispose de la dernière technologie dans le domaine de la communication, qui permet :

- D'automatiser le processus de maintenance
- De consulter les informations sur l'installation
- De résoudre les incidents rapidement.

OTC : ORONA TECHNICIAN CARE

Ce système d'application mobile garantit la sécurité de notre équipe technique qui exerce son activité de façon isolée. Lorsqu'aucun message n'est reçu de notre technicien pendant une durée définie, le centre d'appels Orona reçoit une alarme.

MSO : MAPPING SYSTEM ORONA

Grâce à cet outil, tous nos appareils sont géolocalisées afin d'optimiser les itinéraires de nos techniciens et d'améliorer nos délais d'intervention.

Nous donnons une nouvelle vie à votre ascenseur

Désormais, rien ne sera jamais pareil.

Moderniser votre ascenseur, c'est augmenter la valeur de votre bâtiment, optimiser la consommation d'énergie et améliorer votre expérience utilisateur à chaque déplacement. C'est en changer une partie pour transformer le tout. Il vous suffit de nous dire ce dont vous avez besoin et de nous laisser faire.

Vous disposerez d'un nouvel ascenseur sans que de grands projets de rénovation soient nécessaires.

- La modernisation des principaux composants optimise les performances et le comportement de l'ascenseur, augmentant ainsi sa durée de vie utile.
- Les programmes de modernisation nous permettent de répondre aux besoins de chaque installation et aux exigences des clients.
- Nous proposons la modernisation de toutes les marques et modèles en utilisant des équipements Orona ou des produits spécifiques de tiers.
- L'expérience de l'équipe permet d'apporter ses connaissances techniques sur les nouveaux équipements et les exigences législatives.

Modèles de modernisation

Modernisation des principaux composants

				MANŒUVRE	MACHINE	CABINE	PORTE PALIÈRE	PORTE DE CABINE
ORONA 3G 8011	SAFETY Control	CONTRÔLE ET SÉCURITÉ	◦ Confort accru avec un fonctionnement doux et silencieux. ◦ Enregistrement des données pour une maintenance préventive efficace et une disponibilité optimale. ◦ Connexion au centre d'appels (24h/25-365 jours/an).	●			○	○
ORONA 3G 8022	ACCESS Precision	ACCESSIBILITÉ	◦ Utilisation maximale de l'espace existant dans le bâtiment pour l'installation d'une cabine aux plus grandes dimensions possibles. ◦ Mise à niveau précise entre la cabine et le palier, facilitant le passage des personnes à mobilité réduite.	●	●		○	○
ORONA 3G 8023	ACCESS Design			●	●	●	○	●
ORONA 3G 8034	DESIGN Technology	CONCEPTION	◦ Large choix d'esthétique et de finitions. ◦ Designs exclusifs et avant-gardistes. ◦ Commandes et signalisations de palier conformes aux dernières réglementations en matière d'accessibilité.	●		●	○	●
ORONA 3G 8041	ECO Stand	ECO	◦ Dernière technologie qui permet une réduction importante de la consommation d'énergie. ◦ Solutions avec éclairage LED et arrêt automatique disponibles. ◦ Machine gearless silencieuse, à faible consommation et ayant une durée de vie beaucoup plus longue que celle des machines traditionnelles	●			○	○
ORONA 3G 8042	ECO Drive			●	●		○	○
ORONA 3G 8043	ECO Full			●	●	●	○	●

Autres composants à moderniser

Commandes de signalisation de cabine et de palier

Éclairage efficace et arrêt automatique

Mise en stand-by de l'ascenseur

Système de téléalarme

Barrière de cellules photoélectriques

Capteur de charge

Orona Smart Screen

Remplacer votre ascenseur, c'est transformer votre quotidien

Pour que vous vous sentiez chez vous.

Installer un nouvel ascenseur ne le rend pas seulement plus sûr, plus silencieux, plus rapide et plus confortable, c'est la porte d'entrée vers une expérience de confort, de sécurité et de bien-être qui anticipe votre arrivée et vous souhaite la bienvenue.
Ce n'est pas une partie commune de l'immeuble, c'est une partie de votre appartement.

CONTRÔLE ET SÉCURITÉ
Gagnez en confort, en sécurité et en maintenance

ACCESSIBILITÉ
Exploitation maximale de l'espace
Mise à niveau précise dans la cabine

DESIGN
Finitions et designs exclusifs

DURABILITÉ
Machine à entraînement direct gearless qui contribue à un fonctionnement plus silencieux de l'ascenseur

Dites-nous ce dont vous avez besoin, nous nous en chargeons.

- **Nos solutions de remplacements s'adaptent à toutes les installations, y compris en cas de hauteur sous dalle et cuvette réduites.**
- **Dès le départ et jusqu'au dernier détail, nous nous occupons de tout.**

1 **Diagnostic préalable** État de l'installation

2 **Proposition** Solution optimale

3 **Exécution** Équipe d'experts

4 **Maintenance** Service intégral

- Hauteur sous dalle réduite
- Cuvette réduite

L'endroit où nous imaginons ...

Orona Ideo est le point de rencontre des idées, de l'inspiration et de l'avenir.

Orona Ideo, ainsi que notre usine de production, sont les centres où cohabitent les valeurs déterminantes qui définissent la stratégie d'Orona. Et cet espace est bien plus qu'un groupe d'installations, c'est le lieu dont toute idée ou projet a besoin pour grandir et se consolider.

- Plus de 5 400 professionnels
- N° 1 en Europe en capacité de production d'ascenseurs complets
- Plus de 55 ans d'expérience
- Présence dans 12 pays et exportation dans plus de 100 pays
- 2 unités de production
- 2 % d'investissement dans l'innovation

... et le lieu où nous rendons cela possible

Nos valeurs nous différencient.

INNOVATION >>
créativité, audace, vision... notre approche de l'innovation

PROACTIVITÉ >>
résolution des défis liés à la mobilité sur des distances courtes à travers notre plateforme de produits et services.

PROXIMITÉ >>
du client pour le service et de l'utilisateur pour la conception des produits. La proximité est notre façon d'exprimer que prendre soin des gens passe avant tout.

COMMUNAUTÉ >>
ce sont les personnes qui nous entourent, c'est l'environnement dans lequel nous évoluons, un habitat que nous servons et avec lequel nous collaborons pour créer un avenir sans oublier qui nous sommes.
C'est notre modèle d'organisation, qui s'engage envers les personnes et dont la référence est l'activité développée par Orona Fundazioa.

Orona

getting closer

CE

© Orona 3G 8889007 52 – 21/01

www.orona.fr