



**Trabajamos
para acercar
a las personas
y acortar
distancias.**

CATÁLOGO DE SERVICIOS



¿**Sientes** que desde el momento en el que entras en el ascensor ya estás en **casa**?
Cada vez que diseñamos y desarrollamos cualquier innovación, lo hacemos para que tu ascensor sea la entrada a tu hogar.

Dinos dónde y allí estaremos.

Desde nuestra propia sede,
Orona Contact Center nos
mantiene conectados.

Escuchar, acudir y resolver es la base sobre la que construimos una relación de confianza con nuestros clientes. Es la garantía de que estaremos siempre donde nos necesites a través de nuestro servicio de atención integral gracias a Orona Contact Center. Para que llegues donde quieras, estamos cuando nos necesitas.

¿Qué te ofrece Orona?

Un **servicio integral** de mantenimiento, modernizaciones y sustituciones para cualquier instalación, orientado a ofrecer **soluciones, rápida y eficazmente** para ascensores, escaleras mecánicas, rampas, puertas...

Descubre Orona Contact Centre

- **Búsqueda automática** de la instalación
- **Contacto directo** con el técnico responsable
- Plataforma de **atención multilingüe** (7 idiomas)
- Equipos **profesionales cualificados** en cada país orientados al cliente
- Garantía de cumplimiento con los **mejores tiempos de respuestas**
- **Comunicación bidireccional** continua con la cabina del ascensor

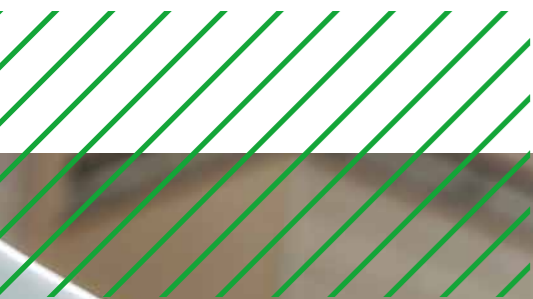
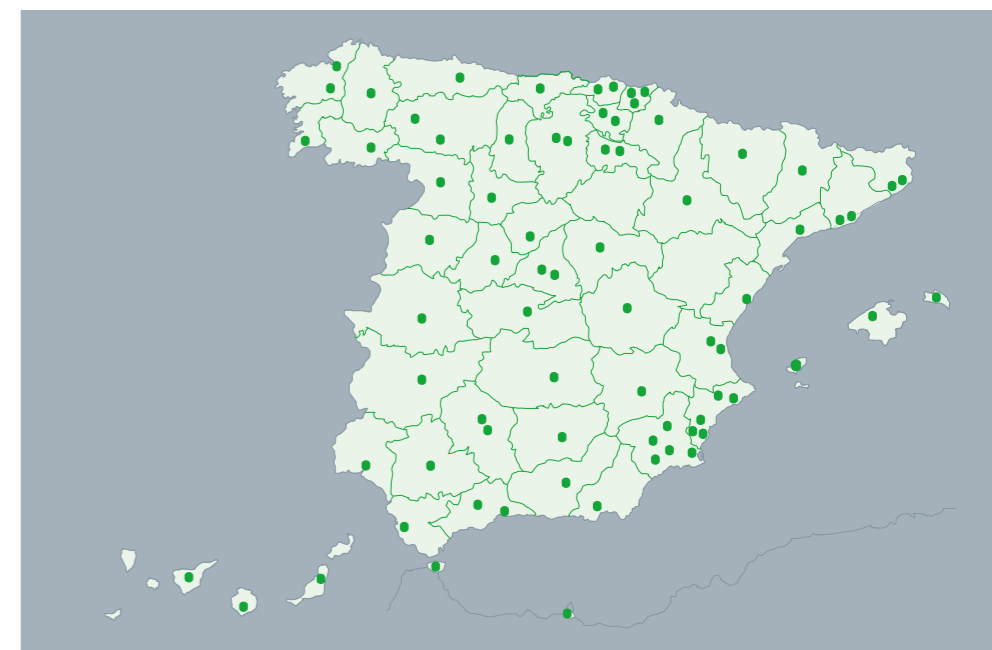
Un número vale más que mil palabras.

2.500
profesionales

1.500
vehículos de servicio
para llegar en menos
de una hora a cualquier
incidencia

Servicio
24/365

100
oficinas distribuidas por
toda la península



Más que un servicio somos tu **compañero** de viaje.

360° es más que un servicio, es nuestra forma de cuidar todo el ciclo de vida de tu ascensor.

El Servicio integral de Orona es la respuesta a un mundo que aspira a una movilidad inteligente, humana y accesible de todas las personas. La sofisticación, el diseño o el confort son cualidades de nuestros productos que se ven reforzadas por un servicio ágil, eficaz y flexible en el que cada pequeño detalle cuenta. Diseñamos, instalamos y mantenemos para garantizar un viaje en las mejores condiciones.

| Descubre qué opción de mantenimiento se adapta mejor a tus necesidades. | Mantenimiento global | Mantenimiento básico |  |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | |
| Incluidos en contrato | | | Revisiones periódicas para mantenimiento preventivo |
| | | | Servicio ampliado de avisos de 9:00 a 21:00 |
| | | | Atención al cliente 24/365 |
| | | | Asesoramiento e información sobre mantenimiento, reparaciones... |
| | | | Acompañamiento de las Inspecciones Periódicas Obligatorias |
| | | | Seguro de responsabilidad civil incluido |
| Opcionales | | | Piezas de repuesto incluidas |
| | | | Servicio 24 horas Plus |
| | | | Orona Phone |
| | | | Orona Web Service |

En cada uno de nuestros servicios están presentes **nuestros valores.**

- Programas de mantenimiento específicos adaptados a las características técnicas, utilización de la instalación y el entorno
- Servicio basado en programas modulares de mantenimiento preventivo y correctivo ajustados a cada instalación y cliente
- Amplia experiencia técnica en todas las marcas y modelos del mercado
- Formación permanente de profesionales de mantenimiento, a través del Modelo de Competencia Orona
- Realización de auditorías de calidad aplicando los estándares más exigentes
- Alta disponibilidad de piezas de repuesto basada en una ágil y eficiente organización de almacenes a nivel local, regional y global, lo que nos permite responder con mucha rapidez

Servicio integral **Orona 360°**



Dedicamos gran parte de nuestro tiempo a que tú disfrutes del tuyo.

Un servicio de calidad se resume en tiempo y comodidad.

¿Cómo podemos garantizarte que la reparación o sustitución de una pieza se va a solucionar en un tiempo mínimo? Es todo cuestión de gestión y previsión. Orona ha desarrollado desde un sistema logístico ágil y resolutivo, hasta una eficaz herramienta digital para que los repuestos propios y de otras marcas estén disponibles desde el momento en el que son requeridos.



Tranquilidad es tener cerca todo lo que necesitas.

1. Almacenes Rolling Stock

Los artículos de uso más frecuente que permiten dar una rápida respuesta se almacenan en los vehículos de nuestro equipo técnico de mantenimiento.

2. Almacenes locales en cada país

- Entrega en menos de 48h dentro del país.
- Almacenes locales conectados al almacén central (SGS).
- Dimensionamiento de referencias en los vehículos y en los almacenes locales, según los aparatos, marcas y modelos en cada ruta de mantenimiento.

3. Almacén de repuestos en la sede central de Orona (SGS)

- Disponemos de repuestos de todas las marcas y tecnologías de ascensores y escaleras mecánicas. Se clasifican en función del fabricante, tipo de modelo y criticidad de cara a la máxima disponibilidad de la instalación.
- El almacén central de recambios y repuestos multimarca de Orona (SGS) se encuentra adyacente a nuestro centro de innovación y plantas de fabricación.

Tranquilidad apoyada por nuestras herramientas web.

- Catálogo de reposición de componentes (CRC) a través del cual nuestro equipo técnico solicita los repuestos necesarios, conociendo en todo momento su plazo de recepción.
- Gestión remota de repuestos.
- Trazabilidad total para garantizar la disponibilidad de piezas de otras marcas.



Y si no es Orona, también lo resolvemos.

Nuestra experiencia y formación nos permiten ofrecerte soluciones aunque tu ascensor no sea Orona.

Nuestra solvencia en el diseño, investigación e instalación de ascensores nos ha permitido absorber todas las tecnologías del mercado. El servicio multimarca de Orona consiste en conocer el funcionamiento, el mecanismo y las piezas de cualquier otro ascensor como si fueran propios. Y esto es lo que marca la diferencia: que ninguna marca se nos resiste.



Esta es la base de nuestro servicio multimarca.

Tecnología multimarca

Durante el periodo en servicio, realizamos un seguimiento detallado de los ratios de servicio de las instalaciones. Se realizan de forma periódica dinámicas de seguimiento a nivel local y de forma centralizada.



Reparaciones y repuestos de otras tecnologías del mercado



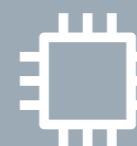
Desarrollo de diseños polivalentes para modernizaciones



Ingeniería multimarca

Disponemos de una Ingeniería Multimarca específica con ingenieros altamente cualificados. Este modelo está basado en tres pilares fundamentales:

- **Laboratorios**
Instalaciones específicas para desarrollar conocimientos y para el diseño de soluciones adaptadas
- **Documentación**
El conocimiento adquirido por la Ingeniería Multimarca se recoge en diversa documentación accesible para el personal técnico
- **Asistencia técnica**
Respuesta de asistencia ante cualquier incidencia o demanda de información



Laboratorios de investigación



Documentación accesible



Asistencia técnica

Formación multimarca

Todo el equipo técnico de servicio de mantenimiento de Orona está sujeto a un plan de formación multimarca permanente para alcanzar el nivel de servicio al que nos comprometemos, tanto para nuestros modelos como para cualquier marca del mercado.



Cursos presenciales con maquetas



Plataforma E-learning



Nuestra prioridad es tu bienestar.

La **innovación** con sentido es la que mejora la **vida** de las personas.

Desarrollamos soluciones para que las disfrutes. Innovar no es solo desarrollar algo diferente, es hacer que esa diferencia cambie tu vida y la mejore en tu día a día. El diseño que ves, la luz que te ilumina, la información de la pantalla, el silencio o la suavidad de frenado es nuestra manera de decir que trabajamos para hacer tu vida más cómoda, agradable y segura.



Servicios destinados a ti



ORONAPHONE

Ponemos a tu disposición la última tecnología móvil expresamente diseñada para el uso en ascensores. Orona te ofrece una tarifa plana para todas las llamadas del ascensor, que permite un considerable ahorro anual en la factura del teléfono de tu ascensor.



ORONA WEB SERVICE

Orona dispone de una plataforma Web que permite realizar un seguimiento exhaustivo del estado de las instalaciones y sus ratios de servicio.



ORONA SMART SCREEN

Pantalla multimedia diseñada para su uso en la cabina del ascensor. Ofrece la posibilidad de visualizar contenidos actualizados de noticias, aportando un servicio adicional al usuario y realizando el valor del edificio.

Tecnología destinada a ofrecerte un mejor servicio



UNIT CARE

A través de esta plataforma, nuestro equipo técnico dispone de la información de los aparatos que se encuentran parados, y así actúa de forma rápida sobre las instalaciones que requieran una mayor intervención.



ACTIVITY

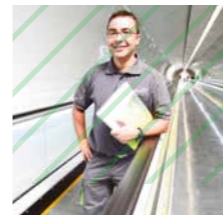
Orona ha desarrollado una App que ofrece toda la información de la actividad a tiempo real. Gracias a esta aplicación nuestro equipo técnico dispone de toda la información de forma remota aportando una respuesta ágil y completa.



ORONALINK

Nuestro equipo técnico dispone de la última tecnología de comunicación que permite:

- Automatizar el proceso de mantenimiento
- Consultar información sobre la instalación
- Resolver incidencias en un tiempo reducido.



OTC ORONA TECHNICIAN CARE

Este sistema de aplicación móvil garantiza la seguridad de nuestro equipo técnico que se encuentra realizando su actividad de una forma aislada. En el caso de que durante un tiempo establecido no se reciba ningún mensaje de nuestro técnico se genera una alarma al Orona Contact Centre.



WALL-BOARD

Gracias a esta herramienta en Orona sabemos en todo momento cuántas personas que atienden el Contact Centre se encuentran disponibles, el nivel de llamadas entrantes, así como el tiempo de respuesta aportado; todo ello a tiempo real.

Damos una **nueva vida** a tu ascensor.

A partir de ahora, nada será igual.

Modernizar tu ascensor es aumentar el valor de tu edificio, optimizar el consumo energético y mejorar tu experiencia como usuario/a en cada viaje. Es cambiar una parte para transformarlo todo. Tú solo tienes que decirnos qué necesitas y dejarlo en nuestras manos.

Tendrás un ascensor nuevo sin necesidad de grandes proyectos de remodelación.

- La modernización de los principales componentes optimiza las prestaciones y el comportamiento del ascensor, aumentando su vida útil.
- Los programas de modernización nos permiten atender las necesidades de cada instalación y los requisitos del cliente.
- Ofrecemos la modernización de todas las marcas y modelos utilizando equipamiento Orona o productos específicos de terceros.
- La experiencia del equipo aporta sus conocimientos técnicos sobre nuevos equipamientos y exigencias legislativas.



Modernización de los principales componentes

| Soluciones | | MANIOBRA | MÁQUINA | CABINA | PUERTA DE PISO | PUERTA DE CABINA |
|-------------------------|-------------------------------------|----------|---------|--------|----------------|------------------|
| SMART COMFORT | • Más seguro, eficiente y cómodo | ● | | | ○ | ○ |
| SMART PRECISION | • Para todos los públicos | ● | ● | | ○ | ○ |
| SMART AMBIENCE | • Diseño y tecnología viajan juntos | ● | | ● | ○ | ● |
| TOTAL EXPERIENCE | • A partir de ahora nada será igual | ● | ● | ● | ○ | ● |

Otros componentes a modernizar



● De serie ○ Opcional

Sustituir tu ascensor es **transformar** tu día a día.

Para que te sientas en **casa**.


Instalar un nuevo ascensor no solo es hacerlo más seguro, silencioso, rápido y confortable, es la puerta de entrada a una experiencia de confort, seguridad y bienestar que anticipa y da la bienvenida a tu casa. No es una parte más del edificio, es parte de tu hogar.



CONTROL Y SEGURIDAD
Gana en confort, seguridad y mantenimiento



ACCESIBILIDAD
Máximo aprovechamiento del espacio
Nivelación precisa en la cabina



DISEÑO
Acabados y diseños exclusivos



SOSTENIBILIDAD
Máquina de tracción directa Gearless que contribuye a un funcionamiento del ascensor más silencioso

Tú dinos qué necesitas y nosotros nos ocupamos de todo.

- Nuestras **soluciones** para sustituciones se adaptan a todas las instalaciones, incluso con últimas plantas y fosos reducidos.
- Desde el primer momento hasta el último **detalle** nos encargamos de todo.



El lugar en el que imaginamos...

Orona Ideo es el punto de encuentro de las ideas, de la inspiración y del futuro.

Orona Ideo, junto con nuestra planta de producción, son las sedes en las que conviven los valores determinantes que marcan la estrategia de Orona. Y este espacio es mucho más que un conjunto de instalaciones, es el lugar que necesita cualquier idea o proyecto para poder crecer y consolidarse.

- Más de 5.500 profesionales
- N° 1 en capacidad productiva de ascensores completos en Europa
- Más de 60 años de experiencia
- Presencia directa en 12 países y exportamos a más de 100 países
- 2 plantas productivas
- 2% de inversión en innovación
- En el top 5 de empresas de elevación en Europa

... y el lugar en el que lo hacemos posible.

**El lugar donde
los valores crecen.**

INNOVACIÓN >>

creatividad, audacia, visión...nuestro enfoque de innovación

PROACTIVIDAD >>

es solucionar los retos de la movilidad en cortas distancias a través de nuestra plataforma de productos y servicios.

CERCANÍA >>

en el servicio al cliente y en el diseño de productos al usuario. Cercanía es la manera que tenemos de expresar que la atención a las personas es lo primero, para ello contamos con el servicio ininterrumpido de Orona Contact Center.

COMUNIDAD >>

es la gente que nos rodea, es el entorno en el que nos movemos, un hábitat al que servimos y con el que colaboramos para crear futuro sin olvidarnos de lo que fuimos. Es nuestro modelo organizativo, comprometido con las personas, y cuyo referente es la actividad desarrollada por Orona Fundazioa.



+30.000
unidades al año
de capacidad
productiva

N°1
en capacidad
productiva
de ascensores
completos
en Europa

+60
años de
experiencia

+300.000
ascensores en el
mundo con tecnología
Orona

ORONA