



# DES SERVICES ADAPTÉS À VOS BESOINS



## UN SERVICE SUR MESURE

Une taille standard n'est pas adaptée à tout le monde. Grâce à une multitude de possibilités, nous concevons la solution de maintenance parfaite qui correspond à vos attentes et aux exigences de vos installations.



### SERVICE PERSONNALISÉ ET INDIVIDUEL

Ensemble nous déterminons la solution de maintenance la mieux adaptée à vos besoins et qui répond aux exigences d'utilisation de votre bâtiment.



### UNE CONCEPTION DE CONTRAT TRANSPARENTE

Quand les contrats sont clairement définis, aucune question ne reste sans réponse. Vous ne commandez que les services dont vous avez réellement besoin – et vous ne payez que pour eux.



### TOUJOURS À LA POINTE DE L'INFORMATION

Par le biais de nos canaux numériques, votre équipe et vous-même pouvez à tout moment consulter le statut de votre installation et prendre connaissance des travaux de maintenance ou des réparations prévus.



# UN SERVICE PERSONNALISÉ FAIT LA DIFFÉRENCE



## VOTRE SOLUTION DE MAINTENANCE SUR MESURE

Nos échanges nous permettent de mieux comprendre vos besoins et de tenir compte des exigences de vos installations au sein du bâtiment et de celles des utilisateurs. Au terme de notre entretien, vous recevez un devis parfaitement adapté à vos besoins. Vous voyez au premier coup d'œil quels services sont compris dans votre contrat de maintenance et lesquels ne le sont pas.



## TOUJOURS BIEN INFORMÉ

En cas de problème, le KONE Customer Care Center est joignable 24h/24 au 0848 258 258. Le portail client en ligne de KONE vous donne un aperçu des travaux en cours et prévus, mais aussi sur les coûts et la vie de vos installations. Grâce à l'application KONE Mobile, vous êtes toujours bien informé, même en déplacement.



## FONCTIONNEMENT FIABLE DE VOS INSTALLATIONS

Grâce à notre méthode de maintenance brevetée KONE Modular Based Maintenance™ et aux services intelligents KONE Care™ 24/7 Connect, nos techniciens de maintenance sont en mesure de détecter et de réparer des dysfonctionnements bien avant que des pannes ne surviennent.



## PARÉ À TOUTE ÉVENTUALITÉ

Peu importe la marque ou le modèle de votre installation, nos techniciens de maintenance sont parfaitement préparés grâce à des formations régulières. Pour une intervention rapide, 150 000 pièces de rechange sont disponibles dans le monde entier, la plupart des pièces de rechange pouvant être livrées dans un délai de 24 heures ou transportées directement dans le véhicule du technicien.



## UN DIALOGUE D'ÉGAL À ÉGAL

Dans le cadre de notre collaboration, nous vous aidons à remplir vos obligations d'exploitant. Si nous décelons un besoin de réparation ou de modernisation sur votre installation, nous vous recommandons les options les plus économiques. Bien entendu, nous vous informons également si d'éventuelles défaillances constatées par les techniciens en charge du contrôle de l'ascenseur ont été résolues. Nous vous tenons aussi informé d'éventuels changements réglementaires ou législatifs concernant votre installation.

## NOS SOLUTIONS DE MAINTENANCE FLEXIBLES

### SERVICE DE RÉPARATION ET DE DÉPANNAGE

Ce service comprend toutes les pannes imprévues. Vous pouvez définir le niveau de service pour chaque installation grâce à de nombreuses options.

### CONFORMITÉ AUX NORMES

Nos principales prestations incluent tous les travaux de maintenance standard sur vos installations, y compris celles que vous devez effectuer conformément aux réglementations locales.

### COMMUNICATION

Le portail client KONE Online vous affiche toutes les demandes d'intervention et données de base, et vous donne la possibilité de générer des rapports individuels. Grâce à l'application KONE Mobile, vous êtes toujours bien informé, même lorsque vous êtes en déplacement.

### PRESTATIONS PARTICULIÈRES

KONE vous donne la possibilité d'adapter les niveaux de prestations exactement à vos besoins. Il peut par exemple s'agir d'une garantie de disponibilité ou des délais d'intervention.

### MAINTENANCE INTELLIGENTE

Grâce au KONE Care 24/7 Connect, votre installation nous indique où des problèmes pourraient survenir. Ainsi, nous pouvons agir avant que les pannes n'apparaissent. Pour vous, cela signifie une sécurité et une disponibilité accrues, ainsi qu'une transparence totale.

# APPEL D'URGENCE ET DÉSINCARCÉRATION

En tant qu'exploitant, vous garantissez la désincarcération sécurisée de personnes bloquées dans l'ascenseur par des techniciens en respectant les délais de réaction prescrits par la loi. Avec notre service éprouvé d'appel d'urgence et de désincarcération, nous veillons à ce que vous remplissiez vos obligations d'exploitant.

### NOUS SOMMES DISPONIBLES 24 HEURES SUR 24

Le système d'appel d'urgence de KONE est certifié et peut être utilisé avec tous les modèles et marques d'installations. En cas d'urgence, le système de communication bidirectionnel met directement en relation téléphonique les personnes dans l'ascenseur avec le KONE Customer Care Center disponible en permanence. Il localise automatiquement l'ascenseur, ce qui permet d'envoyer immédiatement un technicien pour l'intervention.

### GSM AU LIEU D'UN CÂBLE

L'innovant système d'appel d'urgence via GSM remplace la ligne téléphonique analogique. La seule condition à son implémentation est une alimentation électrique. Grâce à une carte SIM spécifique, la solution GSM sélectionne automatiquement le meilleur réseau mobile, garantissant ainsi une réception optimale à tout moment.



# VOICI COMMENT NOUS RÉPONDONS À VOS BESOINS EN MATIÈRE DE MAINTENANCE

Faites-nous part de vos souhaits et de vos attentes en termes de maintenance de vos ascenseurs et escaliers mécaniques et nous concevons votre solution de maintenance individuelle.

## « JE VEUX COMPRENDRE CE QUE J'ACHÈTE »

Au cours de notre processus d'évaluation, nous définissons ensemble vos besoins. Votre conseiller personnel vous présente les différents services et options afin de trouver la solution de maintenance parfaite pour vous.

## « JE RECHERCHE UN SERVICE FIABLE ET COMPÉTENT, PARÉ À TOUTE ÉVENTUALITÉ »

Au cours de l'évaluation, nous examinons à la loupe vos besoins ainsi que les exigences de vos installations, de votre bâtiment et surtout, de vos utilisateurs. Ce conseil complet et une planification prévoyante permettent d'éviter toute mauvaise surprise.

## « JE DOIS ASSURER LA SÉCURITÉ DE MES INSTALLATIONS »

Nous mettons un point d'honneur à ce que nos techniciens soient parfaitement formés. Nos collaborateurs possèdent ainsi un savoir-faire approfondi en ce qui concerne les installations KONE et celles d'autres fabricants, mais aussi sur les meilleures méthodes de dépannage.

## « JE VEUX QUE MON PARTENAIRE DE MAINTENANCE ASSURE UNE DURÉE DE VIE LONGUE ET FIABLE DE MON INSTALLATION »

Pour chacune de vos installations, qu'elles aient été construites par KONE ou par d'autres fabricants, vous recevez un plan de maintenance individuel qui tient compte à la fois de la technologie, mais aussi de la fréquence d'utilisation et de l'âge de l'installation.

## « JE VEUX RECEVOIR MON DEVIS DE MAINTENANCE AUSSI VITE QUE POSSIBLE ET LE LIRE »

Notre outil innovant vous permet de regarder par-dessus l'épaule de votre conseiller de vente au cours de l'évaluation. Vous voyez ainsi votre devis dès le premier entretien et avez la possibilité d'en discuter directement avec lui. Cela vous évite de reprendre des rendez-vous supplémentaires.

## « JE VEUX ÊTRE CONTINUUELLEMENT INFORMÉ DE L'ÉTAT DE MES INSTALLATIONS »

Nous vous tenons bien entendu informé, vous et les utilisateurs de votre installation, des travaux de maintenance prévus. Grâce à nos services en ligne, vous avez par ailleurs la possibilité de suivre en temps réel l'état de vos installations.

## « JE DOIS POUVOIR ME FIER À MA SOCIÉTÉ DE MAINTENANCE EN CE QUI CONCERNE LES NORMES ET LA LÉGISLATION »

Tous nos services sont conformes aux standards de sécurité actuels et respectent les normes, lois et directives en vigueur.

## « EN CAS DE PANNE OU SI DES PERSONNES SONT COINCÉES DANS L'ASCENSEUR, J'ATTENDS UNE AIDE PROFESSIONNELLE »

Même dans les cas les plus critiques, vous pouvez compter sur KONE! Notre centre d'appel KONE Customer Care Center reçoit les notifications de panne et les appels d'urgence 24h/24, 7j/7. De là, un technicien de service est immédiatement déployé pour apporter une aide rapide.





## DES INFORMATIONS TRANSPARENTES

Nos services en ligne vous tiennent continuellement informés, vous et votre équipe, sur l'état de vos installations et les travaux de maintenance. Grâce au portail client KONE Online vous avez la possibilité de générer des rapports concernant vos maintenances ainsi que la planification de vos budgets. Lorsque vous êtes en déplacement, vous restez aussi informé grâce à l'application KONE Mobile.

### KONE ONLINE – L'ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS EN TEMPS RÉEL

- Mesures préventives prises grâce aux observations de nos services intelligents de maintenance (KONE Care™ 24/7 Connect)
- État actuel des équipements et historique des événements
- Statistiques d'utilisation : tendance et niveau de sollicitation de vos installations

### KONE MOBILE – RESTER INFORMÉ MÊME EN DÉPLACEMENT

- Interventions en cours et état des installations
- Toujours une longueur d'avance – Vous avez des réponses avant de recevoir des plaintes
- Notifications pour les interventions importantes et leurs mises à jour en temps réel

## LA MAINTENANCE PRÉDICTIVE AVEC KONE CARE™ 24/7 CONNECT

En collaboration avec IBM Watson, KONE rend les ascenseurs et les escaliers mécaniques intelligents. Grâce à la connexion au Cloud, nous pouvons recueillir une multitude de données issues de capteurs installés dans les installations, les analyser, et les partager en temps réel avec nos clients via la plateforme IoT Watson. Ainsi, il nous est possible de prendre les mesures appropriées et d'agir à temps, avant que les pannes ne se produisent.

### VOICI CE QUE PROPOSE KONE CARE™ 24/7 CONNECT :



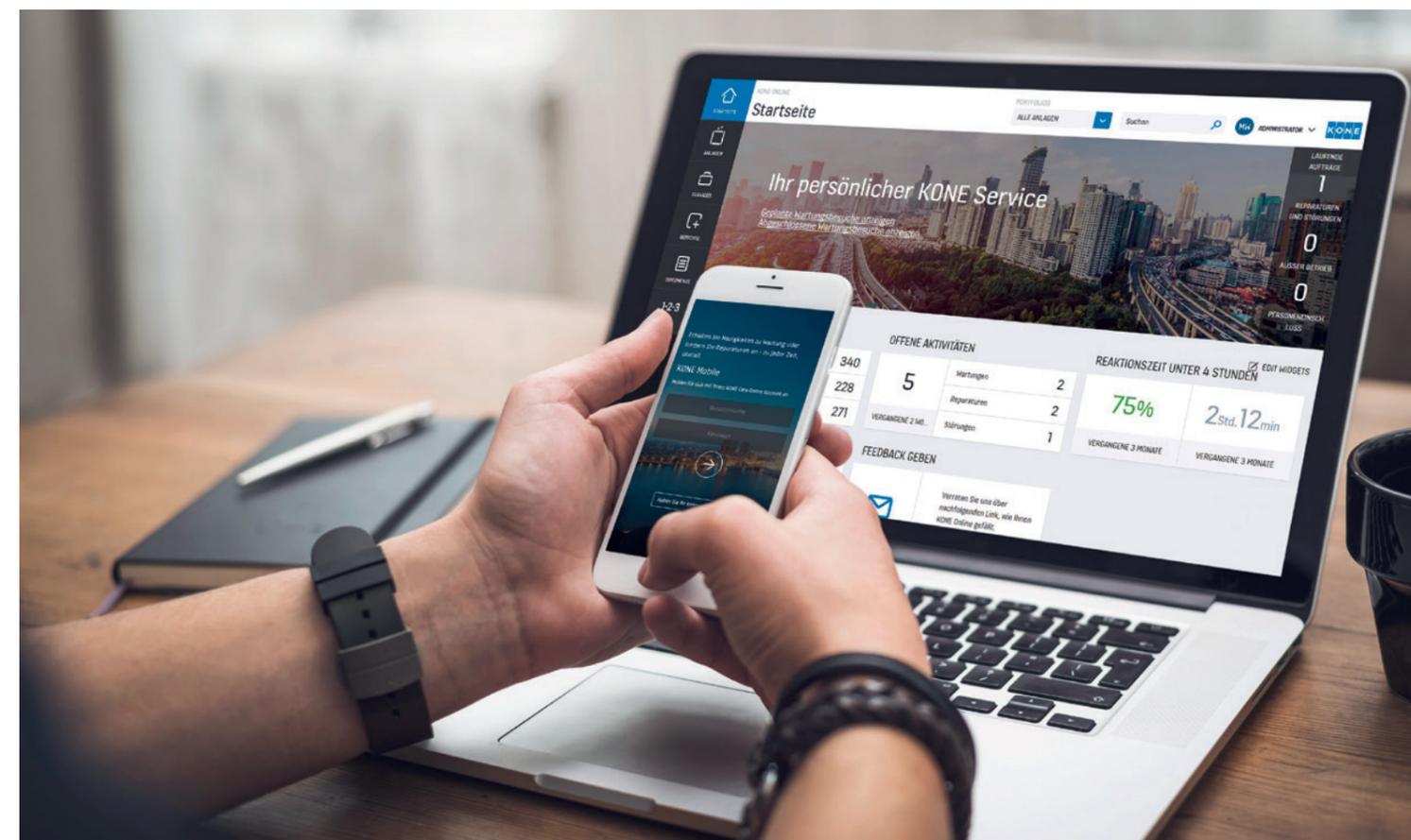
une plus grande disponibilité grâce à une maintenance proactive



une meilleure sécurité grâce à une surveillance 24h24, 7j/7



plus de transparence grâce à des informations en temps réel



KONE est l'un des principaux acteurs mondiaux du secteur des ascenseurs et escaliers mécaniques.

En réponse aux exigences de nos clients et aux besoins des utilisateurs, nous concevons et réalisons des produits et services technologiquement innovants et axés sur le cycle de vie du bâtiment pour le transport de personnes et de charges, ainsi que des solutions pour la modernisation et l'entretien d'installations existantes. Nous visons à atteindre nos objectifs – « Best People Flow Experience™ » et « Eco-efficiency » – en mettant le client au centre de nos préoccupations.

KONE est cotée en bourse (NASDAQ OMX, Helsinki). En 2018, la société a réalisé un chiffre d'affaires global de 9,1 milliards d'euros avec environ 57 000 collaborateurs dans plus de 60 pays, comptant plus de 1 000 succursales et plus de 1 million d'installations en service. Le siège est établi à Helsinki en Finlande.

## KONE (SUISSE) SA

Chemin St-Hubert 5  
Case postale 828  
1951 Sion

Téléphone 027 305 35 00  
Téléfax 027 305 35 21

[www.kone.ch](http://www.kone.ch)

Certifications  
ISO 9001 et 14001