

ASSISTENZA 4.0





SEMPRE PRONTI, SEMPRE INNOVATIVI

L'assistenza come base della nostra cultura

Siamo convinti che fornire assistenza equivalga a garantire ai passeggeri la massima comodità, praticità e sicurezza in ogni circostanza, tutelando al contempo il valore dell'investimento nel lungo periodo. Per questo motivo attribuiamo la massima priorità a una manutenzione efficace di tipo preventivo, finalizzata al funzionamento regolare e costante degli impianti. Il nostro obiettivo è ridurre al minimo il numero di interventi di emergenza: la sicurezza e la soddisfazione del cliente sono alla base della nostra filosofia. Abbiamo maturato un'esperienza decennale con competenze specifiche nella mobilità urbana a 360 gradi: ascensori, scale, tappeti mobili e porte automatiche. Siamo in grado di offrire i nostri servizi di manutenzione e assistenza all'avanguardia, su impianti di qualsiasi marca e modello.

Sempre reattivi

Siamo reperibili ad ogni ora e in ogni luogo. Tutti i giorni, 24h su 24, tutto l'anno. La nostra rete globale di oltre 24.000 tecnici manutentori assicura soluzioni di mobilità affidabili e sicure. Siamo presenti sul territorio con 1000 filiali, in 100 Paesi in tutto il mondo.

Sempre pronti

Attraverso la nostra rete globale di centri di eccellenza, (ITS) offriamo una gamma completa di servizi per ogni tipologia di impianto. I nostri centri sono specializzati nella manutenzione di tutte le marche di ascensori a livello internazionale, impiegando le migliori tecnologie per il ripristino e la messa in funzione di ogni componente.

Sempre innovativi

Puntiamo a far evolvere il settore, siamo alla costante ricerca di nuove soluzioni che massimizzino il comfort, la sicurezza e l'efficienza nel trasporto delle persone. Esploriamo nuovi settori di innovazione tra cui la manutenzione predittiva e la Realtà Aumentata, con l'obiettivo di ridurre i tempi di intervento e garantire la massima disponibilità.

Sempre trasparenti

TK Elevator offre un servizio completo di certificazione sui propri componenti, per garantire massima sicurezza e adattabilità. Sicurezza e rispetto della normativa contribuiscono a garantire l'incolumità dei passeggeri e riducono al minimo la responsabilità dei proprietari. Operiamo sempre nel massimo rispetto della legge, osservando tutte le regole e gli standard applicabili.

INDICE

04

Sicurezza garantita
24 ore su 24

05 La soddisfazione dei clienti come priorità

06

Assistenza a 360°

08 Manutenzione su prodotti di terze parti

10 Assistenza per ascensori

16 Assistenza per scale e tappeti mobili

20 Assistenza per porte automatiche

21 Servizi aggiuntivi

22

Assistenza e Realtà Aumentata

24 Servizi a realtà aumentata

26

Sicurezza e sostenibilità

28

I nostri principi fondamentali

Trasformare le città nei luoghi migliori in cui vivere è l'obiettivo di TK Elevator, attraverso soluzioni di trasporto sicure, confortevoli ed efficienti, oggi e domani.

Dedichiamo il nostro impegno all'applicazione intelligente delle tecnologie esistenti e allo sviluppo di soluzioni di nuova generazione – collaborando fianco a fianco con il cliente per promuovere un settore che garantisce la mobilità di oltre 1 miliardo di persone al giorno, in tutto il mondo.





Sicurezza garantita 24 ore su 24

Grazie a una rete capillare di centri di assistenza locali, siamo in grado di rispondere alle vostre domande e garantire un pronto intervento sul posto. Un servizio di chiamata di emergenza attivo 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno assicura il pronto intervento di tecnici specializzati.

In caso di emergenza, il nostro centro di assistenza esegue il monitoraggio dell'ascensore da remoto in tempo reale, mantenendo il contatto con i passeggeri, assistendoli per ogni esigenza. Questo garantisce maggiore tranquillità alle persone bloccate in ascensore.

La nostra rete conta più di 24.000 tecnici altamente qualificati in tutto il mondo. Dall'analisi dei guasti all'evacuazione rapida dei passeggeri bloccati in cabina, sono specializzati ad intervenire rapidamente e in totale sicurezza. Con TK Elevator, la sicurezza delle persone viene prima di tutto.



Richieste di assistenza

Numero Verde Assistenza Tecnica:

800 90 90 30

LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI COME PRIORITÀ

Rapidità

Rispondiamo tempestivamente, in ogni situazione

Approccio personale

Contatto diretto con operatori specializzati in grado di comprendere il problema

Massima competenza

Assistenza di esperti per ogni soluzione di mobilità

Locale e globale

Ogni team di assistenza locale è supportato da un'organizzazione globale

Vicinanza

Con oltre 200 tecnici manutentori distribuiti su tutto il territorio, siamo sempre pronti a intervenire



Filiali

Ascensori, scale e tappeti mobili non si fermano mai. Poter contare su un Team di esperti sempre pronto è fondamentale.

Assistenza a 360°

Ascensori

Tappeti
mobili

Scale mobili

TK Elevator offre servizi
di manutenzione e assistenza su
impianti di qualsiasi marca e modello

Ponti
di
imbarco

Porte
automatiche

Piattaforme
elevatrici

Montascale

BENVENUTI NEL NOSTRO MONDO DEI SERVIZI

La nostra rete

24,000+
tecnici

1000+
filiali

100+
paesi

I vantaggi

Massima affidabilità

Unico referente

Massima disponibilità

Processi efficienti

Tecnologia innovativa

Manutenzione predittiva

Realtà Aumentata

Tecnici specializzati

Ricambi
sempre disponibili

PER OGNI
MARCA
PER OGNI
MODELLO



I nostri International Technical Services, centri d'eccellenza per l'assistenza multi-marca



I vantaggi del più grande manutentore di ascensori multi-marca

La fornitura di servizi di alta qualità per la manutenzione e riparazione di ascensori è uno dei pilastri di TK Elevator. Attraverso i nostri International Technical Services (ITS), siamo in grado di rispondere a ogni esigenza di manutenzione, a prescindere dal produttore. Una caratteristica esclusiva nel settore, che offre vantaggi indiscutibili ai nostri clienti.

Un servizio multi-brand che nasce dall'esperienza

La nostra competenza nel settore supera ogni confine, grazie ad una rete capillare di centri specializzati in tutto il mondo capaci di offrire assistenza completa, rapida ed eccellente nella manutenzione di impianti multimarca.

Tutti i vantaggi dei centri di eccellenza

Grazie alla nostra rete globale di centri di eccellenza, condividiamo con i nostri tecnici in tutto il mondo il know-how maturato nella manutenzione di impianti multimarca. Queste strutture garantiscono formazione costante, ricerca e supporto di alto livello, e forniscono ai tecnici gli strumenti e le competenze essenziali per assicurare un'assistenza di prima qualità ai nostri clienti.

I centri d'eccellenza ITS forniscono tool diagnostici all'avanguardia sviluppati in-house per analizzare e ripristinare i sistemi di tutte le principali marche, così come il supporto telefonico in tempo reale 24/7 fino all'assistenza in loco. Inoltre, ripariamo e immagazziniamo quadri di manovra e circuiti stampati, pronti per la spedizione immediata.

Siamo il più completo e rifornito shop al mondo di componenti multi marca, per ogni tipo di impianto.



Sintesi dei vantaggi offerti

- Oltre 24.000 tecnici manutentori in tutto il mondo, che beneficiano di formazione continua da parte di esperti
- Costante aggiornamento su impianti di ogni marca e modello
- Tool diagnostici personalizzati e di ultima generazione da interfacciare con i sistemi di controllo multi-brand
- Tecnici manutentori supportati dall'assistenza in tempo reale 24/7 fornita dai nostri centri di eccellenza in tutto il mondo
- Stock completo di parti di ricambio per tutti i principali marchi di ascensori, scale e tappeti mobili
- Riparazione quadri di manovra e componenti elettronici



ASCENSORI SENZA SEGRETI

Nel mondo oltre 12 milioni di ascensori trasportano più di 1 miliardo di passeggeri ogni giorno, conoscere perfettamente i propri prodotti non basta.

A partire dall'anno 2000, il numero di edifici di altezza superiore ai 200 metri è triplicato. Tutti questi palazzi sono dotati di ascensori, che richiedono regolari interventi di manutenzione e riparazione. Forniamo un'assistenza qualificata per ogni tipo di impianto, all'interno di qualsiasi edificio, dalle palazzine di 3 piani ai grattacieli.

Competenza e consulenza specializzata

Offriamo un servizio di manutenzione completo, per qualsiasi tipo di impianto, comprensivo della fornitura in tempi rapidi di parti di ricambio originali e in conformità con le normative, i regolamenti applicabili e i concept di sicurezza innovativi: come le disposizioni della norma EN 13015. Tutti i nostri pacchetti di manutenzione sono studiati su misura per soddisfare esigenze specifiche e vincoli di budget. Offriamo ai nostri clienti la consulenza di ingegneri specializzati al fine di trovare la soluzione adeguata ad ogni progetto, in termini di sicurezza, comfort e affidabilità. Siamo pronti a fare squadra con voi.

Cifre interessanti

7 miliardi

Numero di viaggi in ascensore ogni giorno
Dal 2000, il numero di edifici sopra i 200 m è triplicato

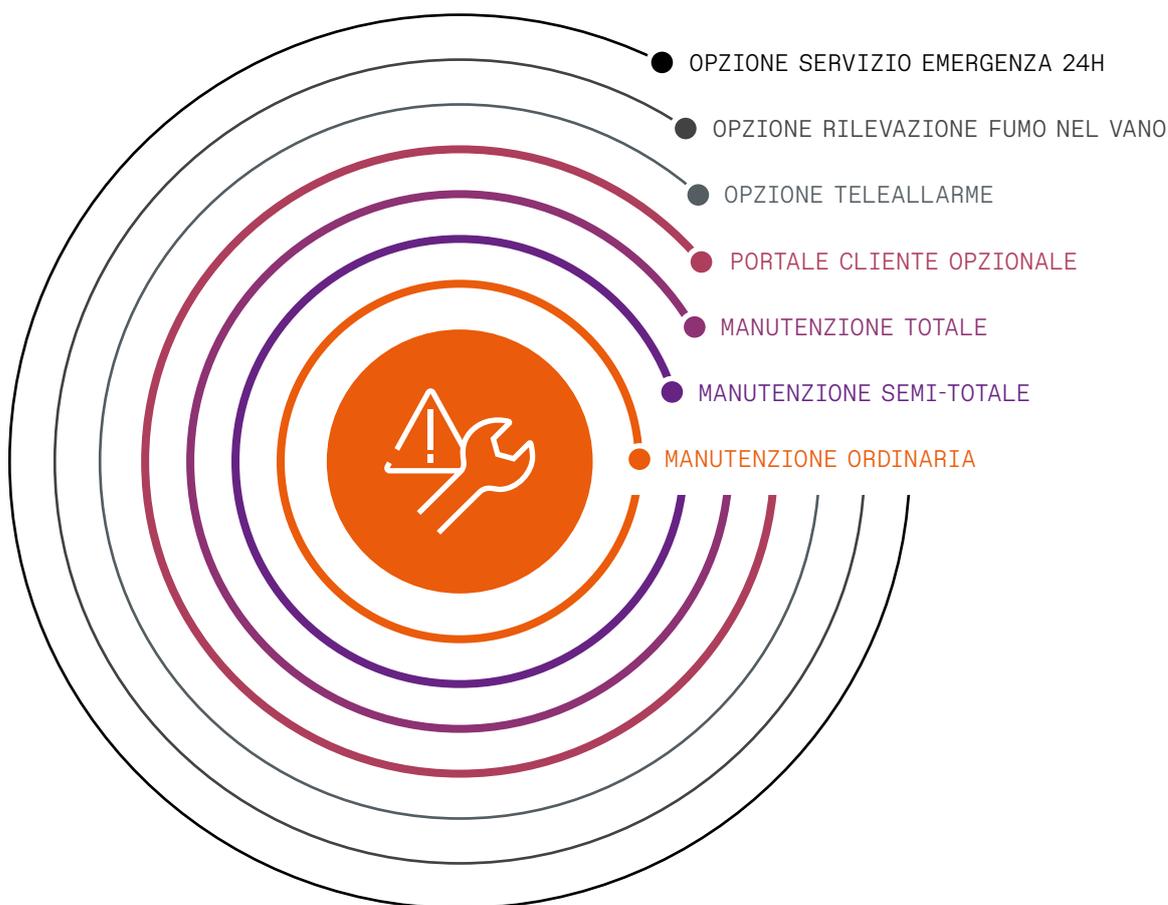


Flessibilità, esperienza e passione in tutto quello che facciamo

Abbiamo formulato un concept di assistenza a 360° pensato per soddisfare ogni esigenza – garantendo la massima flessibilità.

Garantire la mobilità delle persone nel tuo edificio è fondamentale. In TK Elevator, sappiamo che questo significa disporre di un team locale qualificato, della formazione costante e di una rete affidabile per la fornitura di ricambi, al fine di intervenire rapidamente e senza sorprese.

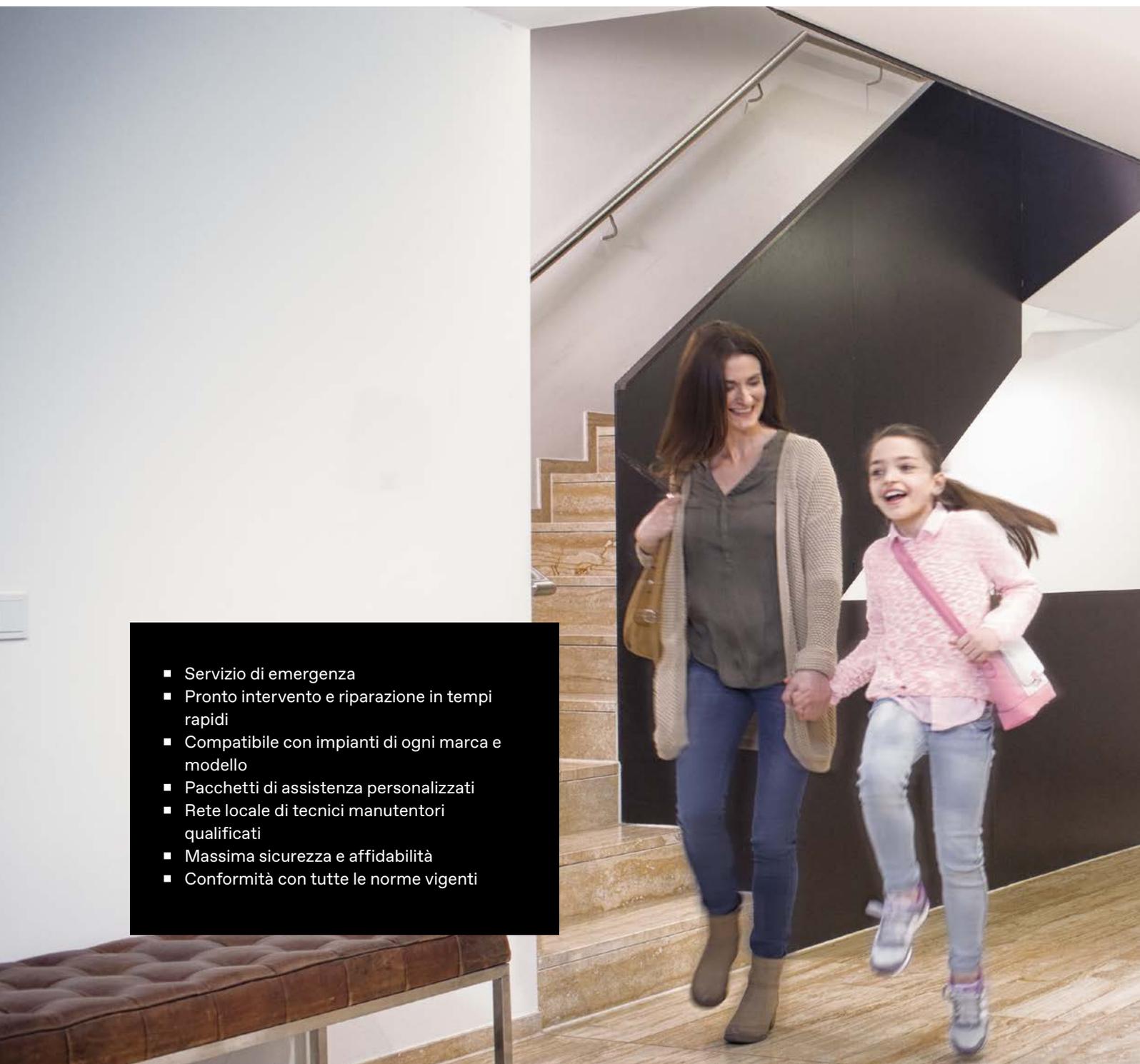
Con un'ampia rete di filiali e la disponibilità 24 ore su 24 di un servizio di emergenza, offriamo una risposta rapida e una sicurezza senza precedenti. Forniamo un servizio intelligente e organizzato, affinché ogni intervento crei meno disagio possibile per te e gli occupanti del tuo edificio.



SERVIZI DI SOCCORSO PER ASCENSORI

Poter contare su di noi significa garantire immediatamente le operazioni di soccorso quando i passeggeri rimangono intrappolati in cabina.

- Servizio di emergenza
- Pronto intervento e riparazione in tempi rapidi
- Compatibile con impianti di ogni marca e modello
- Pacchetti di assistenza personalizzati
- Rete locale di tecnici manutentori qualificati
- Massima sicurezza e affidabilità
- Conformità con tutte le norme vigenti



Il nostro servizio di chiamata di emergenza attivo 24h su 24 è raggiungibile da ogni impianto e garantisce l'avvio immediato soccorsi attivando tutte le misure e le procedure necessarie, compresa l'evacuazione dei passeggeri.

Disponiamo della tecnologia di comunicazione bidirezionale certificata più all'avanguardia e tutti i nostri sistemi sono conformi ai regolamenti e alle norme vigenti. Inoltre, offriamo il nostro sistema di comunicazione evoluto per ogni ascensori di ogni marca e modello.

Il servizio di pronto intervento fornito da TK Elevator è sinonimo di tranquillità assoluta – sia per i passeggeri che per i proprietari degli immobili.



SCALE E TAPPETI
MOBILI SEMPRE
AGEVOLI E DISPONIBILI



LA GARANZIA DI UNA CIRCOLAZIONE SENZA SOSTA

Scale e tappeti mobili sono progettati per funzionare continuamente, trasportando i passeggeri con rapidità e praticità.

Centri commerciali, centri congressi, stazioni ferroviarie e aeroporti sono tutti accomunati dall'esigenza di disporre sempre di scale e tappeti mobili perfettamente funzionanti. Ottimizzare la pianificazione e garantire massima operatività sono le nostre priorità.

Soddisfiamo ogni richiesta di assistenza tecnica o di intervento con rapidità, fornendo le parti di ricambio giuste e la competenza necessaria, per garantire il funzionamento affidabile e costante degli impianti. Tutti i nostri tecnici manutentori sono formati da esperti specializzati nelle rispettive aree di applicazione. In questo modo possiamo collaborare a stretto contatto con i clienti per comprenderne le esigenze ed elaborare un programma di assistenza ad hoc con il quale centrare gli obiettivi di affidabilità e sicurezza.

Cifre interessanti

4,500,000,000

passenger al giorno

637,000 7,000

unità in manutenzione in tutto il mondo

media di passeggeri per unità al giorno

I NOSTRI
SERVIZI DI
ASSISTENZA

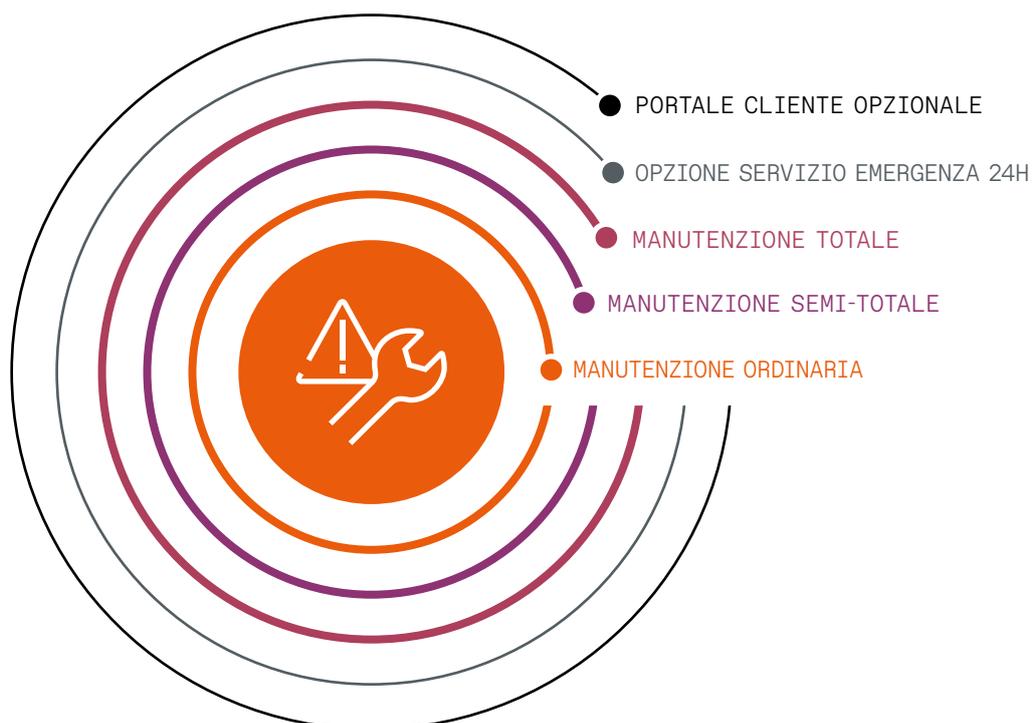


Pacchetti su misura per ogni esigenza

Potete scegliere tra una varietà di pacchetti di assistenza e manutenzione, dalla manutenzione di base secondo normativa vigente fino al supporto completo. Saremo inoltre lieti di progettare un pacchetto di servizio personalizzato che garantisca sia la trasparenza dei costi che la sicurezza del budget.

Per assicurarti di soddisfare i tuoi requisiti legali, per eliminare tutti i rischi prevenibili per gli utenti, ti supportiamo nella certificazione del prodotto, nei componenti di sicurezza e nel corretto retrofit. Conosciamo tutti i dettagli delle ultime normative e saremo lieti di fornire una consulenza competente ogni volta che ne avrete bisogno.

- Assistenza su impianti di ogni marca e modello
- Rapido reperimento dei ricambi
- Contratti di manutenzione flessibili
- Trasparenza dei costi e rispetto del budget





Porte automatiche per tutti gli edifici.

Porte che funzionano - sempre

Oltre ad ascensori e scale mobili, ci occupiamo anche della manutenzione di porte automatiche. Obiettivo: pratiche amministrative più snelle e possibilità di avvalersi di un unico fornitore per l'intera mobilità dell'edificio.

Giorno dopo giorno, ci impegniamo ad assicurare una fruibilità ottimale di ogni tipo di edificio. Merito della nostra offerta di servizi di assistenza, compatibile con ogni tipologia di porta automatica.

- **Massima sicurezza:** conformità con tutte le normative vigenti
- **Massima competenza:** tecnici qualificati, esperti e ben equipaggiati
- **Risposta rapida:** grazie alla nostra rete di assistenza perfettamente integrata, garantiamo tempi rapidi di intervento
- **Soluzioni ad hoc:** i nostri pacchetti di assistenza sono pensati su misura per esigenze specifiche
- **Per porte di qualsiasi tipologia:** offriamo assistenza per porte automatiche di ogni marca e modello

Ovunque tu voglia arrivare...



Oltre ad ascensori, scale e tappeti mobili e porte automatiche, offriamo servizi dedicati a numerosi altri prodotti, come ponti d'imbarco, piattaforme di sollevamento e di carico, montascale e montacarichi





MANUTENZIONE PREDITTIVA CON MAX



Massimizzare i benefici per passeggeri, proprietari e operatori

- Riduzione dei fermi impianto
- Servizio di manutenzione più veloce
- Pianificazione interventi più precisa
- Maggiore sicurezza e affidabilità
- Più trasparenza
- Durata prolungata dell'ascensore



Guarda il video MAX:
<http://videos.tkelevator.com>

Colleghiamo migliaia di sistemi in tutto il mondo

MAX è la prima soluzione nel settore ascensoristico di manutenzione predittiva in tempo reale basata su cloud. Questa tecnologia di manutenzione ha il potere di ridurre i tempi di fermo fino al 50%.

MAX monitora i tuoi ascensori in tempo reale, raccogliendo e inviando continuamente dati al cloud intelligente. Algoritmi complessi calcolano la durata residua dei componenti e dei sistemi chiave di ciascun ascensore, determinando quali parti richiedono manutenzione e quando.

Con questo partner dell'era digitale al loro fianco, il team globale di TK Elevator, di oltre 24.000 tecnici di assistenza altamente qualificati, è in grado di offrire un servizio ottimizzato per ridurre al minimo i tempi di fermo dell'ascensore e lo stress correlato.



MAX in azione. Scopri come funziona MAX :



Data collected

Dati statistici, come l'apertura delle porte, il numero di corse, gli avviamenti, le chiamate di combina, vengono raccolti dagli ascensori collegati in tutto il mondo e inviati a MAX.



Diagnosi precise

Questi dati vengono inviati al cloud dove algoritmi unici li analizzano e calcolano il funzionamento dell'apparecchiatura e la durata residua dei componenti.



Interventi predittivi

Una diagnostica precisa e predittiva viene consegnata al tecnico in tempo reale, indicando dove è necessario l'intervento.

ASSISTENZA E REALTÀ AUMENTATA PER INTERVENTI ANCORA PIÙ MIRATI



TK Elevator è stata la prima società ad adottare il nuovo visore Microsoft per la “realtà aumentata” per consentire ai tecnici che effettuano la manutenzione sugli impianti di operare con ancora maggior sicurezza ed efficienza.

Grazie ai dispositivi HoloLens, i tecnici possono riconoscere, diagnosticare e visualizzare i potenziali problemi per tempo. Ricevono informazioni virtuali dai back office, che li aiutano ad intervenire più rapidamente ed efficacemente.

La comunicazione tra i tecnici e i back office è basata sulla app Skype per HoloLens. I test condotti sul campo da TK Elevator hanno dimostrato tempi di intervento quattro volte più rapidi nell'esecuzione delle operazioni di manutenzione.



Guarda il video dedicato a HoloLens:
<http://tkelevator.com/global-en/videos/>

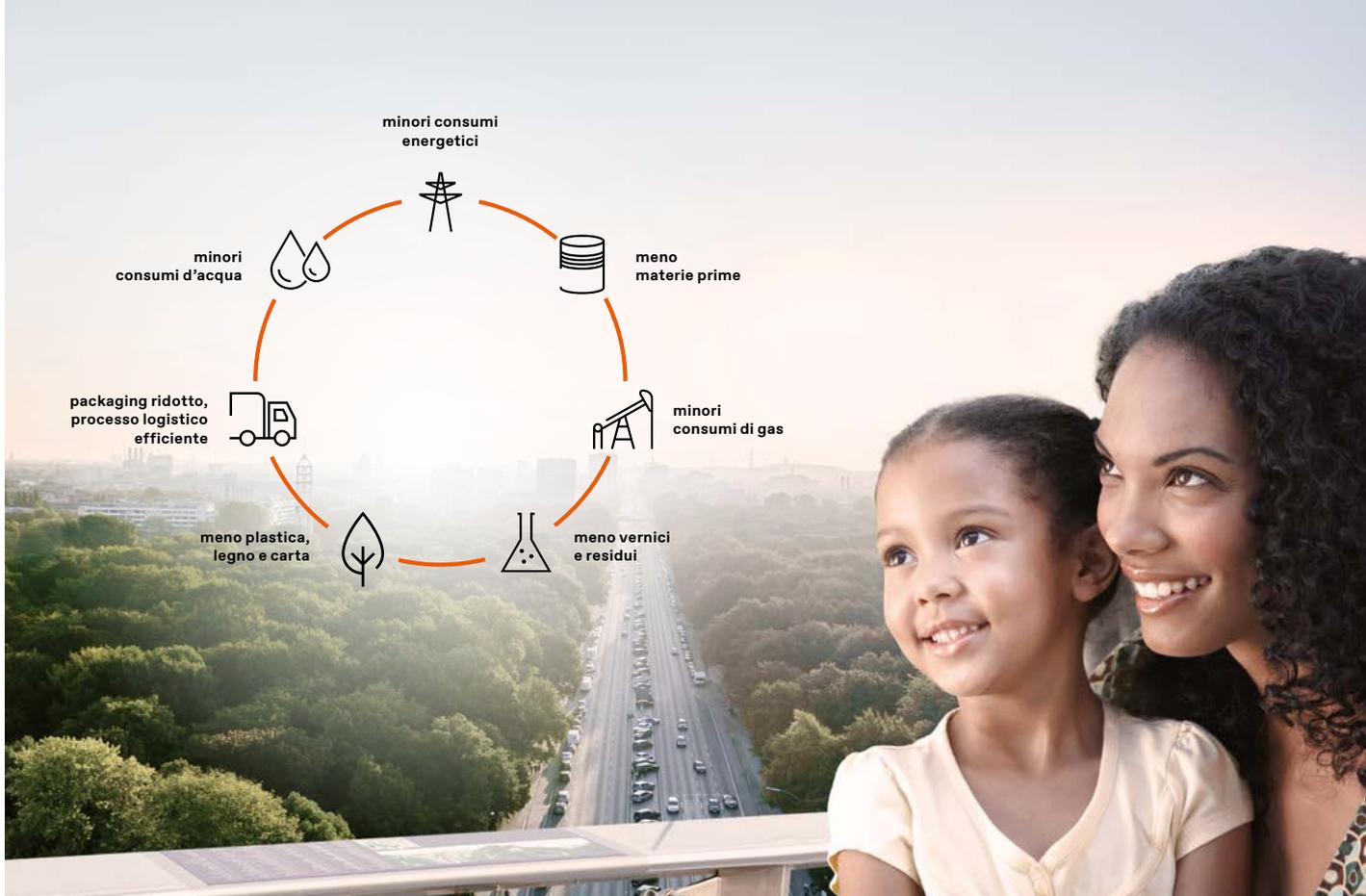


Le nuove frontiere della mobilità

La rapida urbanizzazione a livello globale porta con sé città sempre più estese, sia in superficie che in altezza. È indispensabile attingere al potenziale della tecnologia per ridurre il sovraffollamento e consentire spostamenti sempre più efficienti. Sfruttando il potenziale dell'Internet of Things con soluzioni come la manutenzione predittiva e HoloLens, TK Elevator avanza inesorabilmente nell'era digitale e trasforma l'industria ascensoristica.

MANUTENZIONE A FAVORE DI SICUREZZA E SOSTENIBILITÀ





I nostri pacchetti di assistenza su misura garantiscono sicurezza e conformità alle norme vigenti. Privilegiamo soluzioni di manutenzione predittiva e tecnologie per il risparmio energetico con lo scopo di controllare i costi, massimizzare l'efficienza e la disponibilità e migliorare la sostenibilità.

In qualità di azienda di manutenzione certificata, forniamo una manutenzione completa e di alta qualità. Offriamo certificazione di prodotto, componenti di sicurezza e retrofit adeguato per garantire un funzionamento conforme e ridurre al minimo il rischio di responsabilità. Una formazione regolare sulla sicurezza per i nostri tecnici dell'assistenza significa che sono a conoscenza delle normative di sicurezza interne ed esterne e le applicano rigorosamente. I nostri prodotti e servizi garantiscono la sicurezza per te e per i tuoi utenti dell'edificio.



La manutenzione regolare ha anche un impatto sull'efficienza, sui costi operativi e sulla sostenibilità. Gli edifici sono responsabili di oltre il 30% del consumo energetico mondiale. Le nostre soluzioni di mobilità intelligente sono in grado di risparmiare fino al 27% di energia, possono aumentare la superficie utile fino al 30% e migliorare l'autosufficienza energetica negli edifici. Investiamo in queste tecnologie in modo che i nostri prodotti e servizi possano darti un valore duraturo in un futuro sostenibile.

「SEMPRE OPERATIVI」

ascensori e scale mobili in manutenzione

paesi dei clienti

1,200,000 100+

collaboratori

50,000+

assistenza ai clienti

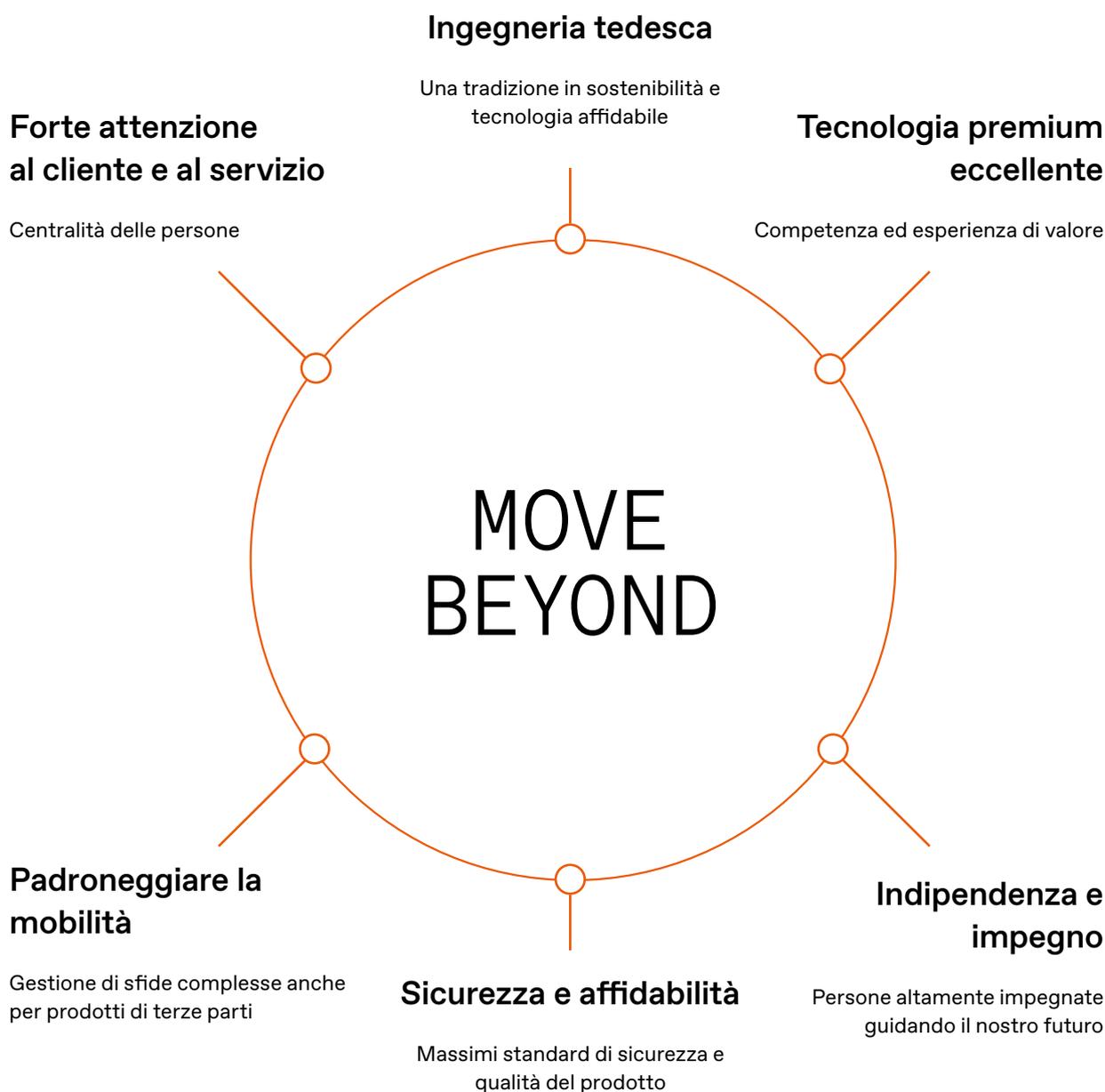
sedi

24/7 1,000+

tecnici manutentori

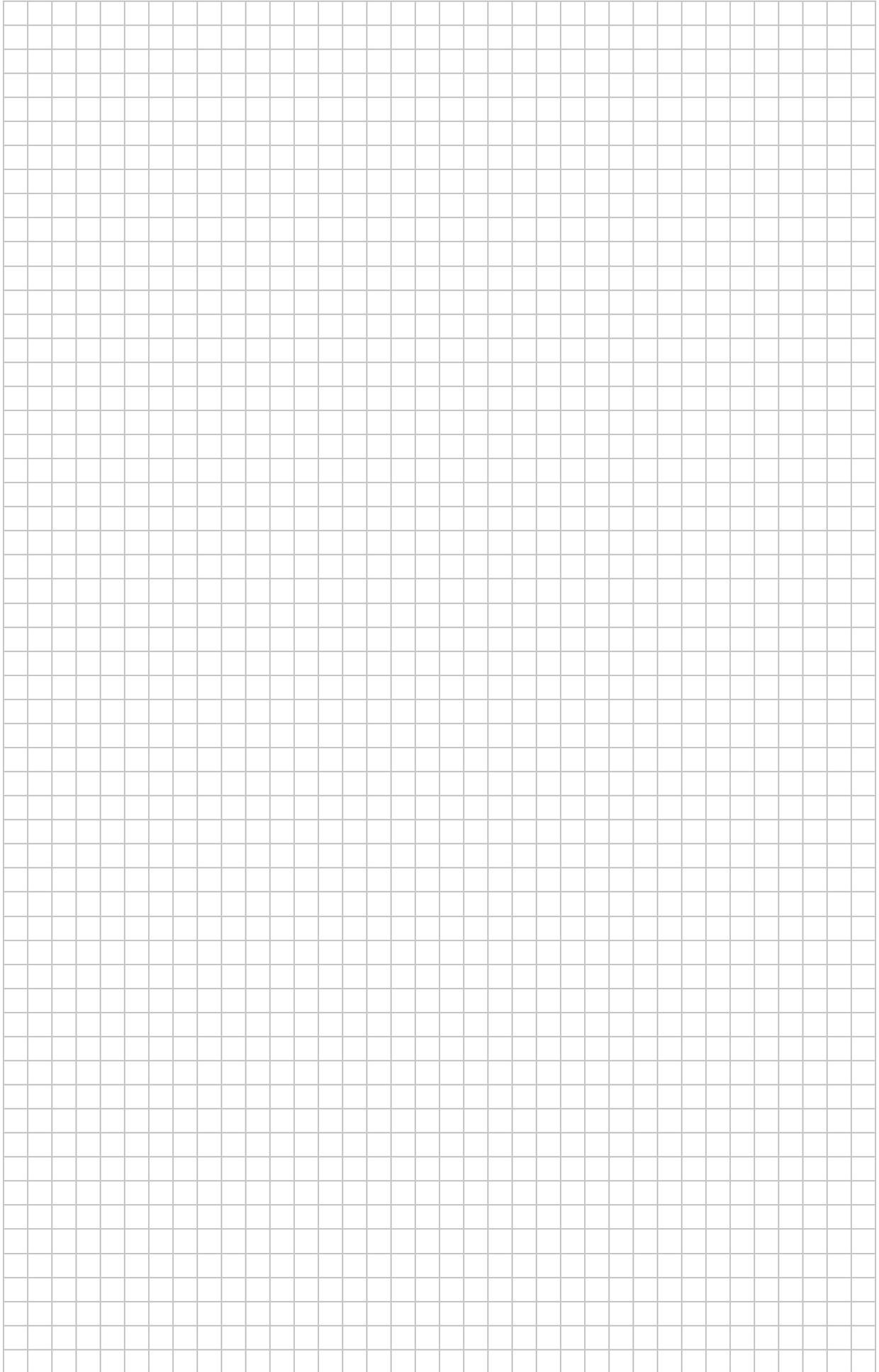
24,000+

LA NOSTRA FORZA



NOTE PERSONALI

A large grid of graph paper, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares, intended for taking notes.





WWW.TKELEVATOR.COM

TKE, BU EA 00700-12/2021
I dettagli riportati nella presente brochure possono essere considerati vincolanti soltanto previa conferma
esplicita scritta. Riproduzione, ristampa e memorizzazione soltanto dietro autorizzazione dell'editore.