

# Otis e\*Service

Comunicación excelente  
del servicio excelente

# e\*Service

- Herramienta web para proporcionar información
- Dirigida a nuestros clientes
- Para darse de alta en este Servicio:

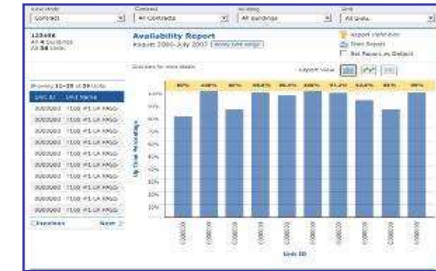
[cadiz@otis.com](mailto:cadiz@otis.com)

# ¿Por qué e\*Service?

- Más información al cliente
- Comunicación
- Transparencia
- Valor añadido a nuestro servicio
- Oportunidad de recibir feedback del cliente

# Información reportada

1. Funcionamiento General
2. Disponibilidad
3. Avisos
4. Emergencias
5. Tiempo de respuesta
6. Tiempo medio entre avisos
7. Procedimientos de preventivo y correctivo



Vista gráfico de barras





Vista línea de tendencia

Labo	Plant	Ref. IT	Temp. Call	Technic	Disponible	Atendido	Cancel	Resolución
Shen	25-07-2008	2075743	CALL CENTER OUT OF ORDER	Edwin	25-07-2008	25-07-2008	09-09-2008	CONFINADO
	15-07-08			Sofyia	25-07-08	25-07-08	06-28-08	SET UP
								RESTART
Panorama	07-04-2008	2474915	PERSON TRAFFIC	LEONAR	07-04-2008	07-04-2008	07-04-2008	CONFINADO
	16-04-08				16-04-08	17-04-08	17-04-08	OUT OF
								RESTART
May	09-05-2008	2473937	PERSON TRAFFIC	MANUELA	09-05-2008	09-05-2008	09-05-2008	CONFINADO
	14-05-08			Felix	14-05-08	15-05-08	14-05-08	REPAIR
Alfery	24-05-2008	2473944	OUT OF ORDER	EMERIL	24-05-2008	24-05-2008	24-05-2008	CONFINADO
	12-05-08			Edwin	12-05-08	12-05-08	14-05-08	REPAIR
The. EL	09-09-2008	2473224	PERSON TRAFFIC	JOSE	09-09-2008	09-09-2008	09-09-2008	CONFINADO
	05-04-08			Stephan	07-02-08	09-02-08	09-09-08	RESET
Shen	27-01-2008	2075743	CALL CENTER OUT OF ORDER	Sherry Hoque	27-01-2008	27-01-2008	27-01-2008	CONFINADO
	07-02-08				07-02-08	09-02-08	09-02-08	RESET
Shen	29-01-2008	2075707	SERVER FAILING TO CLOSE	KUMMETT	29-01-2008	29-01-2008	29-01-2008	REMOVED
	12-01-08			Chng	12-01-08	14-01-08	14-01-08	ACTIVITY

Vista detalle


# Información reportada Funcionamiento General






Zardoya Otis, S.A.  
Spain / Spanish

Hola, Ainara Gutierrez



Salir
Definir preferencias
Informes automáticos via email
Descargar Datos del Servicio
Añadir Contratos
Nº Servicio 24 Horas: +34 901 24 00 24



Funcionamiento General

Informes

Seleccionar Informe

Modo Vista:  Toda la cartera

Contrato:  Totalidad Contratos


Edificio:  Totalidad Edificios


Unidad:  Totalidad Unidades

**Funcionamiento General**

44 Contratos  
44 Edificios  
115 Unidades

01/10/09 - 30/09/10

 Definición del Informe

 Informe via Email

Modificar rango de fechas Generar Informe

Píndice en las filas para más detalles

Disponibilidad

Avisos

Contrato	Número de Unidades	Disponibilidad %	Avisos notificados por el Cliente
<a href="#">AG704</a>	1	99.9	2
<a href="#">B4899</a>	1	100.0	0
<a href="#">BD497</a>	1	100.0	1
<a href="#">CF220</a>	6	99.3	25
<a href="#">D1220</a>	7	100.0	6
<a href="#">D3992</a>	2	99.8	5
<a href="#">E0638</a>	1	99.9	1
<a href="#">F9803</a>	15	99.6	47
<a href="#">H7157</a>	3	99.6	16
<a href="#">I9676</a>	6	99.1	26
<b>Promedio por Unidad</b>		<b>99.6</b>	<b>3.0</b>


1 - 10 De 44


◀
◁
▷
▶

# Información reportada Disponibilidad




# Información reportada Avisos





**Zardoya Otis, S.A.**  
Spain / Spanish

Hola, Ainara Gutierrez 

---

Salir
Definir preferencias
Informes automáticos vía email
Descargar Datos del Servicio
Añadir Contratos
Nº Servicio 24 Horas: +34 901 24 00 24

Funcionamiento General

Informes

Informe de Avisos

---

Modo Vista

Contrato

Contrato

Totalidad Contratos

Edificio

Totalidad Edificios

Unidad

Totalidad Unidades

---

100 Contratos  
100 Edificios  
344 Unidades

**Informe de Avisos**

27/07/09 - 26/07/10

[Modificar rango de fechas](#) [Generar Informe](#)

Definición del Informe

Informe vía Email

---

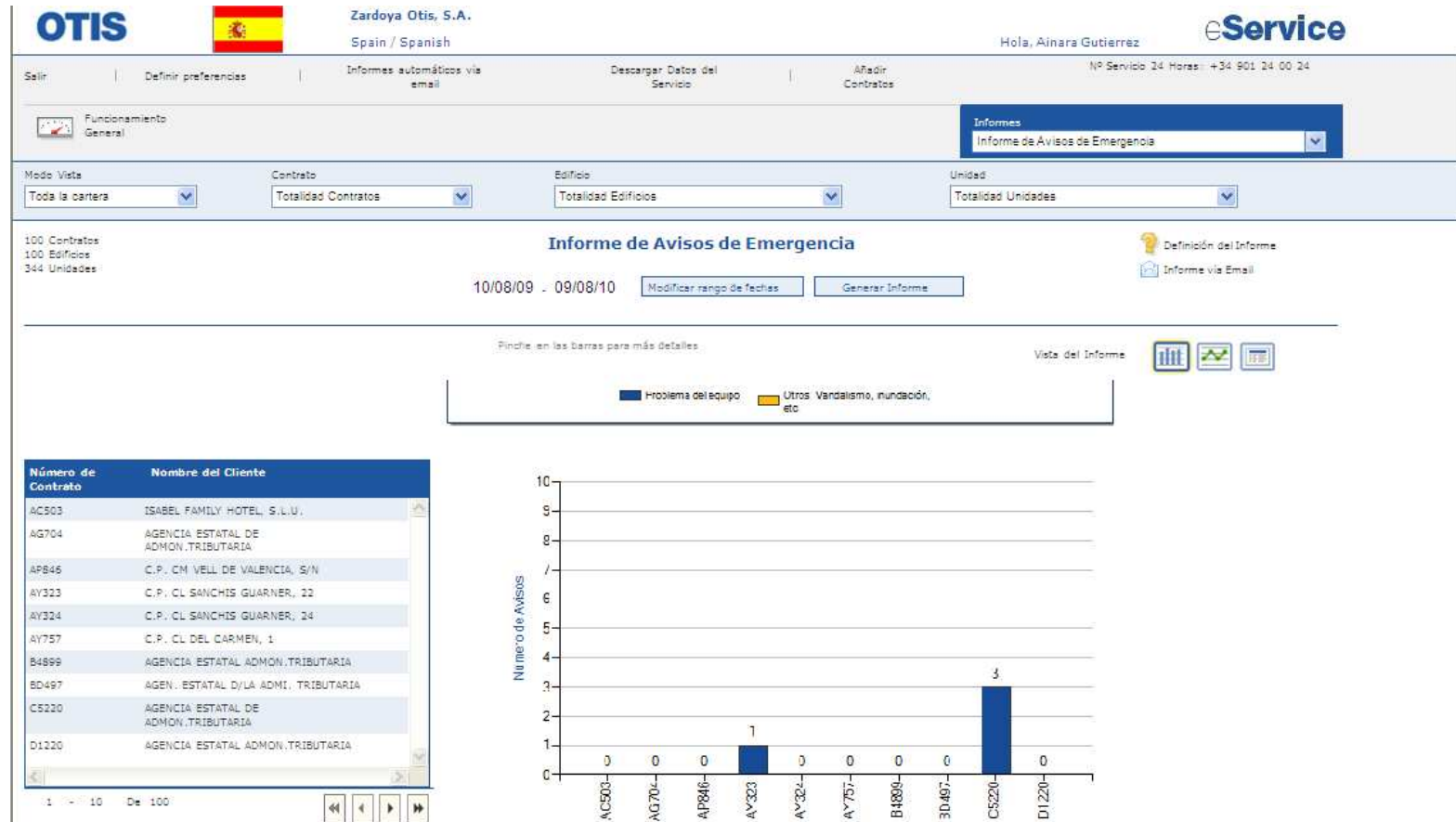
Problema del equipo

Otros: Vandalismo, inundación, etc.

Vista del Informe

Llamador	Recepción	Identificador de Unidad/Nombre Unidad	Aviso	Técnico	Lanzamiento	Llegada	Cierre	Avería
JOAQUIN-RECEPCION	20/05/2010 12:20:00	AC503/ISABEL FAMILY	<input checked="" type="checkbox"/> PARADO	MARCELINO GARCIA, ALEJANDRO VICENTE	20/05/2010 16:24:00	20/05/2010 19:00:00	20/05/2010 23:34:00	Otros.Otros. CAUSA EXTERNA.
FRAN MTTO	19/05/2010 20:43:00	AC503/ISABEL FAMILY	<input checked="" type="checkbox"/> OTROS	MARCELINO GARCIA, ALEJANDRO VICENTE	19/05/2010 20:46:00	20/05/2010 21:30:00	20/05/2010 23:29:00	Alumbrado.Modelo T. CABINA.
MTTO LUIS	20/03/2010 20:17:00	AC503/ISABEL FAMILY	<input checked="" type="checkbox"/> PARADO	MARCELINO GARCIA, ALEJANDRO VICENTE	20/03/2010 20:20:00	21/03/2010 21:15:00	21/03/2010 22:32:00	Ascensor funcionando.Ascensor funcionando. CAUSA DESCONOCIDA.
JULIAN/ SERV TEC	27/01/2010 19:12:00	AC503/ISABEL FAMILY	<input checked="" type="checkbox"/> OTROS	MARCELINO GARCIA, ALEJANDRO VICENTE	27/01/2010 19:21:00	27/01/2010 21:15:00	27/01/2010 23:59:00	Pulsador.Otis 2000. LLAMADORES/ESTA EN PLANTA.
RECEPCION	28/10/2009 17:59:00	AC503/ISABEL FAMILY	<input checked="" type="checkbox"/> OTROS	MARCELINO GARCIA, ALEJANDRO VICENTE	28/10/2009 18:09:00	28/10/2009 22:00:00	29/10/2009 00:09:00	Pulsador.E2000/NAO. LLAMADORES/ESTA EN PLANTA.

# Información reportada Emergencias



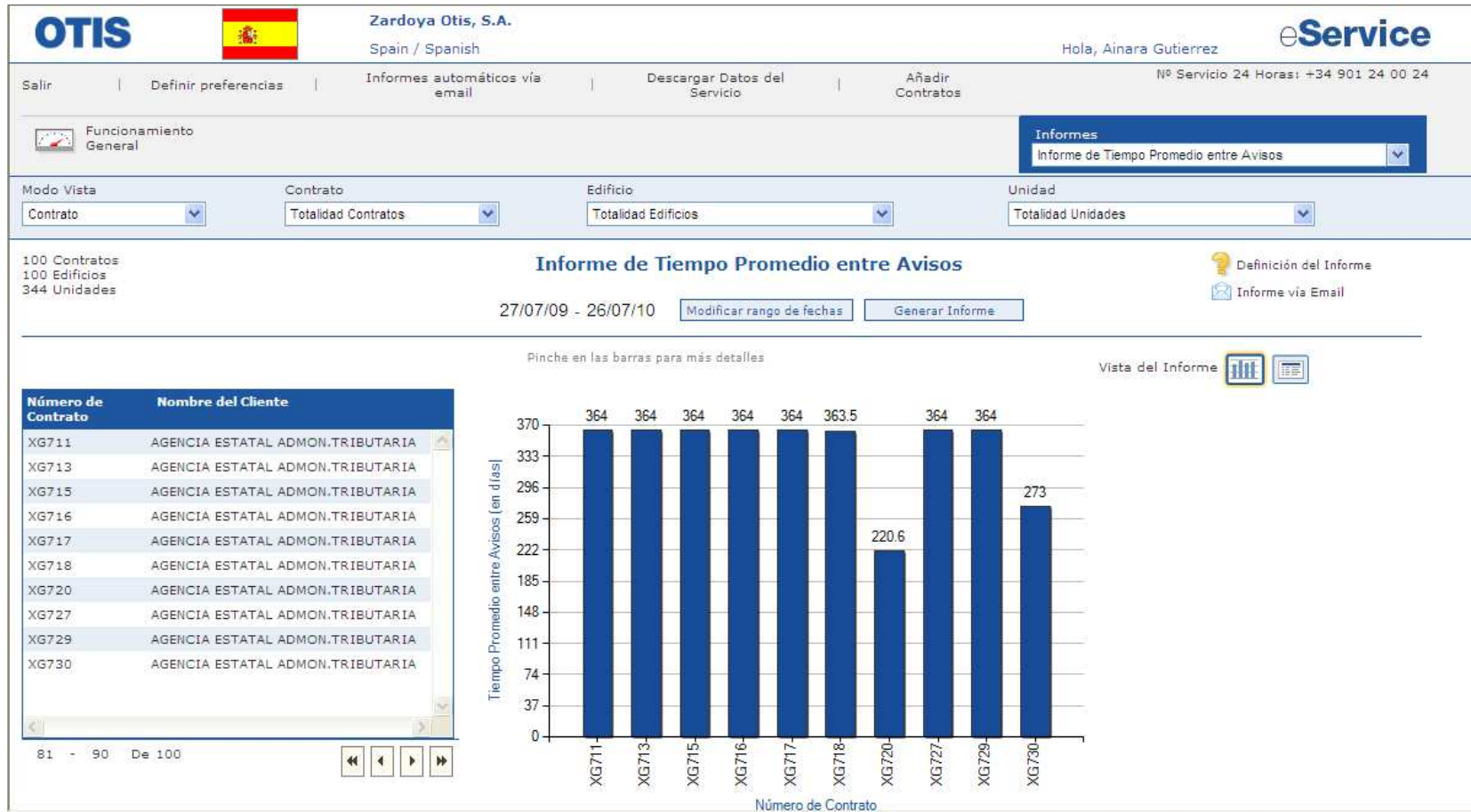
# Información reportada

## Tiempo de respuesta



# Información reportada

## Tiempo medio entre avisos



# Información reportada

## Procedimientos de preventivo y correctivo





**Zardoya Otis, S.A.**  
Spain / Spanish

Hola, Ainara Gutierrez



Salir
Definir preferencias
Informes automáticos vía email
Descargar Datos del Servicio
Añadir Contratos
Nº Servicio 24 Horas: +34 901 24 00 24

Funcionamiento General

Informes

Informe de Mantenimiento Preventivo y Trabajos

Modo Vista

Contrato

Contrato

D3992

Edificio

Totalidad Edificios

Unidad

Totalidad Unidades

**Informe de Mantenimiento Preventivo y Trabajos**

D3992  
1 Edificio  
2 Unidades

27/07/09 - 26/07/10

Modificar rango de fechas
Generar Informe

Definición del Informe

Informe vía Email

Mantenimiento rutinario

Aviso

Reparación

Vista del Informe

Tipo	Identificador de Unidad/Nombre Unidad	Fecha	Técnico	Descripción del problema según el Cliente	Trabajo
<input checked="" type="checkbox"/> Service Call	D3992/HACIENDA	25/06/2010	AMOEDO ROSALES, LUIS	PARADO	• Contacto.E2000/NAO. MANDADOR.
<input checked="" type="checkbox"/> Service Call	XG707/	03/06/2010	AMOEDO ROSALES, LUIS	PARADO	• Otros Elementos.Otras cerraduras. CERRADURA.
<input checked="" type="checkbox"/> Service Call	D3992/HACIENDA	22/02/2010	MONTES ACUÑA, MIGUEL	PARADO	• Termico/3P.Zardoya. CUADRO.
<input checked="" type="checkbox"/> Service Call	D3992/HACIENDA	18/12/2009	AMOEDO ROSALES, LUIS	OTROS	• Alumbrado.Otros Tipos. CABINA.
<input checked="" type="checkbox"/> Service Call	D3992/HACIENDA	10/12/2009	AMOEDO ROSALES, LUIS	ATRAPADOS	• Contacto de presencia.Bus. PUERTA CABINA.
<input checked="" type="checkbox"/> REVISION REALIZADA DURANTE EL MES DE JUNIO	D3992/HACIENDA	30/06/2010		NA	• REVISION REALIZADA DURANTE EL MES DE JUNIO

**OTIS**

**e\*Service**

**Muchas gracias**