11/12/2015 - Nova versão do eService da Otis fornece informações sobre o desempenho do elevador em tempo real

A Elevadores Otis Ltda. lançou a nova versão do eService - uma plataforma de atendimento ao cliente que fornece pro ativamente informações sobre a manutenção de elevadores, escadas e esteiras rolantes em tempo real através de um computador ou tablete. Com quase 2 milhões de unidades cobertas pelos contratos de serviço da Otis, o reformulado eService agora está disponível para prover suporte a uma das mais amplas redes de serviços do mundo. Ele pode ser acessado por todos os clientes com equipamentos cobertos por contratos de prestação de serviços da Otis, incluindo equipamentos não fabricados pela Otis. A Otis é uma unidade da United Technologies Corp. (NYSE: UTX).

“A nova plataforma eService criará maior valor para os clientes da Otis agora e no futuro,” disse Sam Talbot, diretor de serviços globais da Otis. “O novo design e os novos recursos do eService são resultado direto do feedback dos nossos clientes e oferecem maior transparência para os serviços de manutenção agendados e realizados. Ele representa o compromisso da Otis com a inovação contínua e a liderança tecnológica.”

“O eService da Otis é fácil de usar e ajuda a nos mantermos atualizados com relação aos nossos equipamentos,” disse Jessie Bardoel, usuário do eService e gerente de instalações do Homesglen Institute na Austrália. “Agora podemos procurar e encontrar as informações necessárias sem precisar contatar nosso representante da Otis todas as vezes.”

O sistema de comunicação do eService fornece informações vitais online em tempo real para os clientes, assim como via e-mail para mantê-los atualizados sobre o desempenho dos equipamentos, as solicitações de serviços, e informações críticas sobre suas contas. Através de um simples painel de controle de desempenho, os clientes da Otis podem analisar os dados sobre o desempenho de elevadores, solicitar propostas, agendar uma visita, contatar a Otis e muito mais.

“A Otis foi a primeira empresa fabricante de elevadores a oferecer uma aplicação de serviços eletrônica e em tempo real para os seus clientes,” disse Robin Fiala, Vice-Presidente Global de Marketing e de Operações de Campo da Otis. “Nosso novo eService oferece o mais amplo upgrade desde o seu primeiro lançamento. Ele torna a vida mais fácil para nossos clientes ajudando-os a administrar seus prédios, e com a maior flexibilidade do sistema os clientes poderão adaptar o eService para atender suas próprias necessidades. Isso é um grande exemplo de como a Otis aplica sua liderança tecnológica para oferecer maior valor, atenção pessoal e tranquilidade aos clientes dos serviços de manutenção do que qualquer outra empresa.”

A Otis colaborou com a Microsoft para empregar tecnologia “nas nuvens” para aprimorar a aplicação Otis eService. “O Microsoft Azure ajuda a tornar o eService mais potente e flexível através da sua escala expansível, maior segurança e melhor disponibilidade,” disse Venkat Gattamneni, gerente de Marketing de Produtos do Grupo da Microsoft Azure. “Consequentemente, os clientes deverão ter a experiência de um desempenho ainda mais rápido.”

A vantagem dos serviços da Otis baseia-se em uma cultura de inovação, segurança e alto desempenho que tem sido cultivada há mais de 160 anos. A escala global da empresa, combinada com sua presença local, proporciona aos clientes da Otis um nível de serviço que

nenhuma outra empresa pode oferecer. Para obter mais informações, visite www.otis.com

Sobre a Otis - A Otis é a maior companhia do mundo em fabricação e prestação de serviços para produtos que movem pessoas, incluindo elevadores, escadas rolantes e esteiras rolantes. Fundada há mais de 160 anos pelo inventor do elevador de segurança, a Otis oferece produtos e serviços através das suas empresas em mais de 200 países e territórios, e mantém mais de 1,9 milhão de elevadores e escadas rolantes em todo o mundo. A Otis é uma unidade da United Technologies Corp., fornecedora líder de sistemas para as indústrias aeroespacial e de construção em todo o mundo.

LN Comunicação