

Orona, une réponse globale à vos besoins de services

Ascenseurs et escaliers mécaniques





ORONA est une **des entreprises leader du secteur du transport vertical au niveau mondial**, avec 50 années d'expérience dans l'installation, la maintenance et la modernisation d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques pour toutes marques et couvrant tous les secteurs du marché.

Nos **services multimarque*** sont réalisés par une équipe de professionnels très bien formés et hautement qualifiés, dont l'objectif est d'offrir un service fiable 24/7/365.

Notre large **réseau d'agences dans toute l'Europe** nous garantit de pouvoir offrir à chacun de nos Clients des prestations de services sur mesure, tout en disposant, en plus, d'un support clientèle global. Ceci nous permet de réagir de manière rapide et efficace quel que soit l'endroit où notre Client se trouve, afin de minimiser le temps d'arrêt des équipements sur place.

Notre engagement consiste à offrir un service de première classe.

Notre engagement est total.

*Le service multimarque se réfère aux ascenseurs et aux escaliers mécaniques qui ne sont pas de marque Orona

Orona Luxembourg



- Une des entreprises leader du marché du transport vertical en Europe.
- **50 années** d'expérience dans le secteur.
- Couverture sur l'ensemble du pays.
- Compréhension des besoins et construction de relations Client.
- Une équipe **4 080 professionnels** en Europe.
- 2% de investissement sur ventes dans l'innovation.
- **Transparence et communication** avec nos Clients grâce à une gestion commerciale locale et une équipe de gestion dédiée aux grands comptes.
- **Capacité multimarque** éprouvée, basée sur la gestion intensive de portefeuilles multimarque et la formation continue sur les différents produits et technologies.
- Centrale d'appels nationale.



- Compréhension des besoins de services pour chaque secteur du marché (Résidentiel, Tertiaire, Socio-sanitaire, Hôtels, Bureaux, etc.)
- Nous adaptons nos services en fonction des besoins de nos Clients.
- Notre culture d'entreprise est orientée vers le service Client.
- Nous proposons une **gamme complète de services** pour les ascenseurs et les escaliers mécaniques :
 - Maintenance préventive et corrective
 - Réparation
 - Modernisation
 - Remplacement
 - Une centrale d'appels 24 h sur 24

• Maintenance



La maintenance préventive pour une disponibilité optimale

Nos programmes de maintenance préventive et corrective assurent une disponibilité maximale.

- **Programmes de maintenance sur mesure** basés sur les caractéristiques techniques, le type d'utilisation et l'environnement des équipements.
- **Accent sur la prévention** afin de maximiser la disponibilité.
- Respect et application des **normes internationales**.
- **Prestation de services sur mesure** qui répondent aux attentes de nos Clients dans tous les secteurs du marché.
- Compétences techniques **sur toutes les marques et tous les modèles** du marché, grâce à la formation continue de nos techniciens et ingénieurs, propre au modèle de compétence d'ORONA.
- **Une équipe de support technique national** et accès illimité à la base de connaissance globale d'ORONA. Avec plus de 50 000 appareils de marques autres qu'ORONA en maintenance, nous avons prouvé notre capacité à former au plus haut niveau nos techniciens et ingénieurs dans nos centres de formation locaux et internationaux.
- **Une disponibilité excellente de pièces détachées**, grâce à nos stocks locaux et centralisés, qui nous permettent de proposer des réponses rapides et efficaces.



Prestations de services

- **Prestations de services de maintenance préventive et corrective** adaptées à chaque installation et aux besoins du Client.
- **Service complet pour les ascenseurs** et transparence des informations communiquées par nos équipes de gestion des Clients locaux et nationaux.
- Gestion en dehors des heures de bureau et **Support clientèle**.
- **Une réponse rapide** aux situations nécessitant le déblocage des passagers en cabine.

Centre d'appels

- Une **centrale d'appels** orientée Clients basé dans chaque pays offrant un soutien à la clientèle 24/7/365.
- **Gestion des appels** : la gestion du temps de réponse, l'assignation des ressources, la planification de la charge de travail et le processus de déblocage.
- **Traitement des données** : pour garantir le respect des délais d'intervention contractuels, surveillance des appels de suivi, ascenseurs en communication avec un processus bien établi.
- **Système de téléalarme** entre la cabine et le Centre d'appels.

Modernisations



Une large gamme de solutions

Le remplacement de certains éléments-clés prolongera la durée de vie des ascenseurs et des escaliers mécaniques en leur octroyant une performance optimale.

Les raisons pour entreprendre une modernisation :

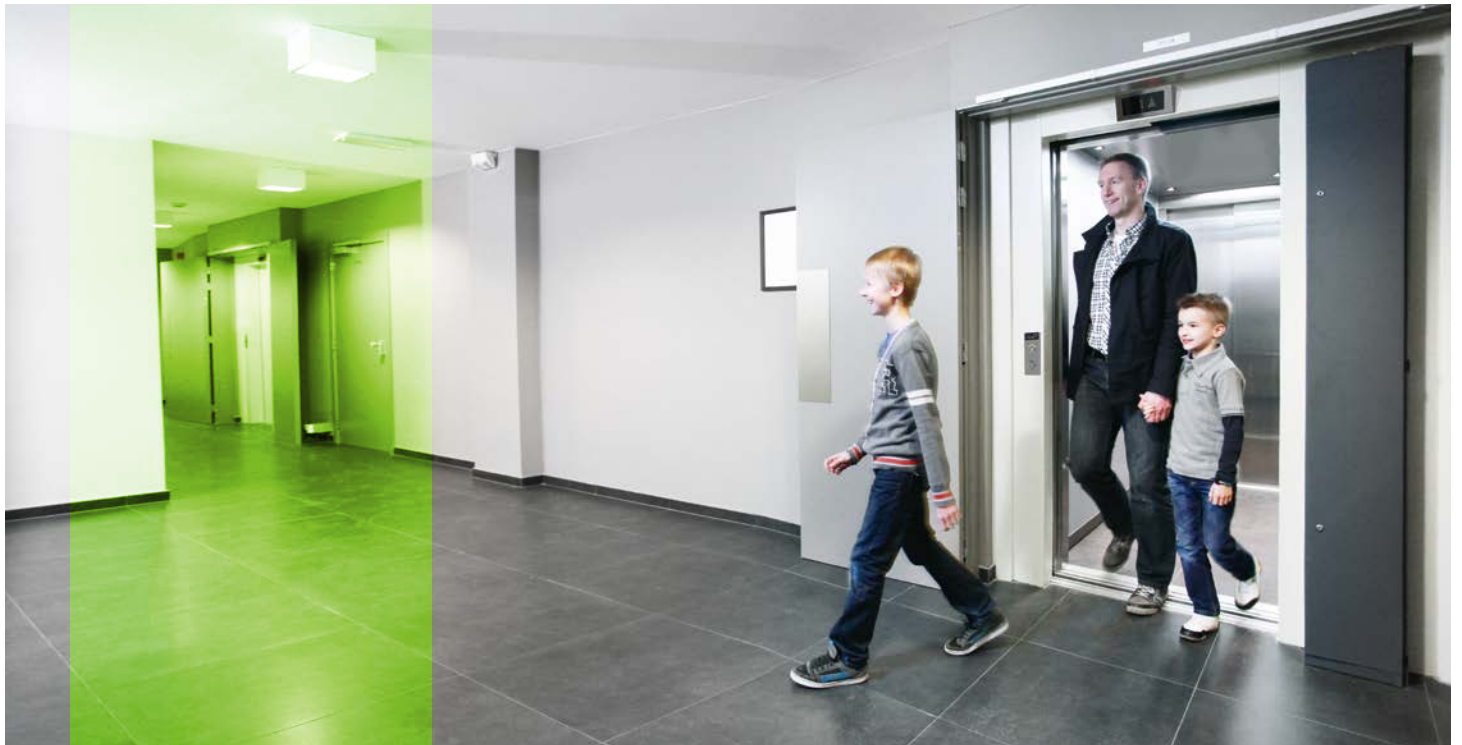
- **Les performances** des ascenseurs et des escaliers mécaniques se détériorent avec le temps.
- **La valeur de l'immeuble** et de l'ascenseur décroît avec le temps et la détérioration de l'état de l'installation.
- Les nouvelles normes et exigences réglementaires en matière **de sécurité et d'accessibilité** recommandent la mise en conformité et la modernisation de l'installation.
- **Comportements** et besoins nouveaux dans l'usage des bâtiments.
- **L'accessibilité** : élimination des barrières architecturales pour rendre les bâtiments accessibles à tous.
- **Le Design cabine** : la rénovation de la cabine de l'ascenseur s'adaptant à l'immeuble avec un style plus moderne.
- **Confort et sécurité** : amélioration du confort lors des déplacements, ajustement de la précision d'arrêt pour assurer plus de sécurité et réduction du niveau sonore, etc.
- **L'éco-efficience** : économie d'énergie s'appuyant sur les progrès technologiques et l'utilisation de solutions durables : machines gearless, éclairage ecoefficient,...



Solutions de modernisation :

- **Le choix de la stratégie adéquate** pour un bâtiment est crucial.
- Pour vous aider à prendre la bonne décision, nous vous fournissons une **analyse et un diagnostic préliminaires** afin de déterminer la solution de modernisation la plus efficiente.
- La modernisation dépendra entre autres, du type d'installation, de l'étendue des travaux et de l'utilisation des appareils installés.
- Nos solutions de modernisation prennent en considération les besoins du Client et l'utilisateur, ainsi que celles du propriétaire.
- **La durée de vie d'un ascenseur** et la nécessité de le remplacer dépendront principalement de son usage. Une utilisation intense, par exemple, dans les centres commerciaux et établissements de santé, pourrait entraîner des besoins de modernisation ou de remplacement à plus ou moins court terme.
- **Modernisation de toutes marques et de tous types d'appareils** en utilisant des équipements et la technologie Orona ou avec des produits spécifiques d'autres marques et technologies.
- **ORONA dispose d'une équipe experte en modernisations**, ayant une grande expérience du marché, une connaissance technique multimarque approfondie et en formation continue sur les nouveaux produits, les nouvelles technologies et les exigences réglementaires.

➤ Remplacements



Un nouvel ascenseur avec les dernières avancées technologiques

ORONA offre la possibilité de remplacer un ascenseur par un produit bénéficiant des technologies les plus modernes sur le marché garantissant une amélioration du confort, de l'accessibilité, de la sécurité et des économies d'énergie.




Remplacements faciles et rapides avec un impact minime sur la vie quotidienne des usagers et du bâtiment.

- **Nouveaux** produits et services approuvés par des certificats et des exigences de sécurité nationaux et européens.
- **Dimensions de Cabines supérieures** permettant de maximiser l'espace de gaine disponible.
- **Gestion de projet et coordination de tous les corps d'état travaillant sur l'installation.**
- **Amélioration du confort** : meilleure gestion du trafic dans le bâtiment, déplacements en douceur de la cabine, réduction du niveau sonore.
- **Design rénové de l'ascenseur** : une nouvelle esthétique de cabine avec un large choix de finitions.
- **Accessibilité** : installation en accord avec la norme européenne harmonisée EN 81-70 garantissant l'accessibilité de l'installation.
- **Conformité** : installation en accord avec les dernières exigences réglementaire nationales et européennes (EN 81-1 & 2).

Le modèle de service Orona

Nous nous engageons à améliorer continuellement la qualité de service auprès de nos Clients

Notre objectif est d'offrir une amélioration continue du service Client, en s'appuyant sur les cinq piliers qui constituent notre offre de service :

-  Expertise locale avec un support global
-  Développement de compétences multimarque - expérience sur toutes les marques et modèles d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques
-  Gestion efficiente des pièces détachées
-  Strict respect des normes de Santé & Sécurité
-  Culture du service



L'expertise locale avec un support global

Orona dispose d'une grande expérience dans le marché, avec une infrastructure locale très spécialisée et le support d'une organisation globale.

- **ORONA investit 2 % de ses revenus dans l'innovation de ses produits et de ses services.**
- Orona Ideo - la cité de l'innovation d'Orona : **une référence européenne pour la recherche et l'innovation** regroupant l'entreprise , l'université et les centres R&D.
- Une présence internationale en forte croissance : **Plus de 100 pays** installent des produits Orona.
- Une organisation avec service integral Orona dans **10 pays** européens.
- **Un centre d'assistance technique multimarque** pour un support technique hautement qualifié.
- **Des centres de formation Orona multimarque** proposant des programmes de développement des compétences et des formations sur les produits et les services.
- **Conception éco-efficiente** des ascenseurs et des escaliers mécaniques.
- Une présence globale sur principaux marchés de service européens avec **une vaste expérience dans tous les secteurs.**
 - Plus de 11 000 installations dans des aéroports, des gares ferroviaires et des stations de métro.
 - Plus de 15 000 installations dans des hôpitaux.
 - Plus de 6 000 installations dans des hôtels.
 - Plus de 40 000 installations dans des immeubles de bureaux.
 - Plus de 100 000 installations dans des immeubles résidentiels.



Le développement des compétences multimarque

La compétence technique multimarque de nos techniciens et ingénieurs est un facteur clé pour atteindre la qualité de service pour laquelle nous nous sommes engagés.

Le **modèle de compétence d'Orona** repose sur notre ample expérience obtenue grâce aux 50 000 installations multimarques dont nous disposons dans notre parc de maintenance.

- Techniciens et ingénieurs multimarque, **hautement qualifiés**.
- Des **laboratoires** pour concevoir et adapter des solutions pour les installations multimarque.
- **Une formation multimarque continue**. Des programmes de formation spécifiques pour garantir les connaissances des équipements des autres marques.
- **Des audits professionnels et une assistance de conseil** : audits réalisés par agents indépendants pour mesurer et assurer notre qualité de service.
- **Le programme de formation** : Plan annuel de formation pour assurer le développement et les compétences de nos techniciens et ingénieurs sur tous les produits et de technologies du marché.



La gestion efficace des pièces détachées

La disponibilité des pièces détachées est capitale pour garantir une maintenance préventive et corrective efficace et un temps d'arrêt minimum des installations.

La gestion **globale de fourniture des pièces détachées** d'Orona s'appuie sur un processus efficace et fiable permettant une livraison rapide de pièces détachées.

- **Un stock centralisé de pièces détachées au siège d'Orona**

- Le site de stockage central de pièces détachées de produits Orona et multimarque est situé près de nos centres de recherche et de l'usine de fabrication.
- La garantie d'une livraison rapide de pièces détachées pour nos Clients dans le monde entier.
- Des règles et des processus clairs garantissant la disponibilité des pièces détachées Orona pour tous nos Clients et autres ascensoristes.

- **Des stocks intermédiaires dans chaque pays**

- Des pièces détachées livrées en moins de 48 heures partout dans le pays.
- Stocks : les pièces fréquemment utilisées sont stockées localement.
- Des entrepôts dans chaque agence connectés au stock centralisé.

- **Outil informatique pour la commande des pièces détachées via internet**

- Mise à jour permanente de l'application web pour garantir une gestion simple et efficace des pièces détachées.





Gestion des normes de Santé & Sécurité

Pour ORONA, la sécurité de ses employés et de ses Clients est la priorité :

- Gestion intégrale de la Santé et de la Sécurité avec une attention spéciale à la prévention.
- Sensibilisation et évaluation des employés sur le respect des procédures Santé et Sécurité au travail.
- Formation continue interne et externe pour garantir le strict respect des législations en vigueur et les meilleures pratiques en matière de sécurité.
- Des audits spécifiques sur site.
- Implication de la direction dans tous les aspects de Santé et de Sécurité.
- Nous nous préoccupons du bien-être de nos employés et de nos Clients.



Culture du service

La satisfaction de nos Clients est au cœur de nos préoccupations. Une communication ouverte avec nos Clients et une évaluation permanente de nos performances nous permettent de garantir que nos valeurs sont respectées dans les produits et les services que nous proposons.

Les principales valeurs d'Orona définissent qui nous sommes :

- **Engagement - Participation :**
Nous connaissons nos Clients, leurs besoins, et nous les aidons à atteindre leurs objectifs. Nous nous engageons à offrir à nos Clients un service d'excellence sur le long terme.
- **Confiabilité-Confiante et fiabilité**
Nous tenons nos engagements et nous développons des relations à long terme avec nos Clients. Nos résultats éprouvés constituent nos meilleures recommandations, vous pouvez compter sur nous.
- **Agilité - Flexibilité :**
Nous écoutons nos Clients et nous nous efforçons d'offrir des réponses rapides et efficaces à leurs besoins.



Orona au Benelux

LUXEMBOURG
ORONA LUXEMBOURG
64 rue de Crauthem
L-3390 **PEPPANGE**
Tel. +352 26 51 22 92
info@orona.lu

BELGIQUE
ASCELEC ORONA
Cour Lemaire, 7
4651 **BATTICE**
Tel. +32 (0) 87660876
info@ascelec.orona.be

Agence Hainaut
Rue de Namur 17a
B6020 **DAMPREMY**
Tel. +32 (0) 71 53 52 13
info@ascelec.orona.be

COOPMAN ORONA
Mannebeekstraat 3
B8790 **WAREGEM**
Tel. +32 56 35 85 80
info@coopman.orona.be

Agence Bruxelles
Koning Albert 1 laan 48
B1780 **WEMMEL**
Tel. +32 2 569 62 49
info@coopman.orona.be

Agence Anvers
Prins Boudewijnlaan 321
B2610 **WILRIJK**
Tel. +32 3 501 35 54
info@coopman.orona.be

PAYS-BAS
ORONA THE NETHERLANDS
Curieweg 17
2408 BZ **ALPHEN AAN DEN RIJN**
Tel. +31 0172 44 61 16
info@orona.nl

- 1 ascenseur neuf sur 10 en Europe est Orona.
- Plus de 100 pays installent des appareils Orona.
- 250 000 ascenseurs dans le monde sont équipés de la technologie Orona.
- 1^{ère} entreprise du secteur du transport vertical au niveau mondial certifiée en Ecodesign (ISO 14006).



www.orona.lu
www.orona-group.com

