

Индивидуальные Планы и Услуги Для Вас  
EGETURK Обслуживание Лифтов и Эскалаторов

**EGETÜRK**<sup>®</sup>  
E L E V A T O R



---

# Польза Для Вас

Мы прилагаем все усилия, чтобы сделать лифты и эскалаторы более безопасными.

Наша основная обязанность заключается в том, чтобы пассажиры безопасно и комфортно добрались до места назначения.

Гарантируем уровень сервиса в стандартах высокого качества.

Мы имеем технологическое оборудование по международным стандартам; планы и программы составляются с помощью квалифицированного административного и технического персонала.

**Мы Берем Силу от Технологии ...**



---

# Польза Для Вас

## Мы Работаем Для Вас 24 Часа

Наш центр службы поддержки принимает ваши запросы 24/7. Вы можете позвонить в наш центр службы поддержки из любого региона.

Операторы нашего центра службы поддержки полностью контролируют ваш запрос. Каждый телефонный звонок записывается в базу данных и сразу добавляется в поток работы. Такой подход гарантирует решение от наших экспертов в данной области в кратчайшие сроки.

## Быстрый Ремонт и Поставка Запчастей

Наши технические специалисты обеспечивают оперативную и безопасную замену деталей после процесса утверждения деталей. Наш главный склад, который находится в Измире, регулярно обновляется в соответствии с требованиями. Egeturk, имеет операционную систему логистики, обеспечивающую быструю доставку запчастей во все регионы. Кроме того, в каждом регионе имеется свой местный склад запчастей.



---

# Пакеты Услуг



*Пакеты услуг Egeturk - это услуги, персонально специализированные для каждого лица или учреждения. Выберите один из трех вариантов контракта на пакет услуг и объедините их с различными дополнительными услугами, чтобы выбрать наиболее идеальный пакет услуг.*

## **Стандартный пакет**

Стандартный пакет - необходимая услуга для безопасной работы оборудования. Этот пакет услуг гарантирует сервисное вмешательство в течение 24 часов. Он включает ежемесячный осмотр оборудования в соответствии с международными правилами, а так же дополнительные проверки безопасности в соответствии со стандартами Egeturk. Стоимость ремонта и запасных частей взимается после утверждения. Вы получаете профессиональное обслуживание по самой низкой цене.

## **Платиновый пакет**

Платиновый пакет - пакет услуг, имеющий настраиваемую модульную структуру, гарантирует сервисное вмешательство службы в течение 120 минут. Вы безоговорочно получите профессиональную экспертизу технического персонала в каждом пакете. Комплекты для технического обслуживания и ремонт, замена запасных частей, которые будут использоваться в операциях технического обслуживания, оплачиваются в рамках одобрения.

---

# Пакеты Услуг

## Профессиональный пакет

Профессиональный пакет – это лучший вариант из пакетов включающий в себя множество услуг на высшем профессиональном уровне. В отличие от платинового пакета, профессиональный пакет обеспечивает сервисное вмешательство за 30 мин. не смотря на будние или выходные дни. Запчасти которые должны меняться оплачиваются вами в рамках двустороннего согласия, а которые будут использоваться в сервисных службах будут бесплатными. При выборе профессионального пакета вы получите высшее качество обслуживания.

*«Концепции обслуживания Egeturk основаны на подходе, ориентированном на клиента. Вы не встретите сюрприз счетов-фактур вне выбранных пакетов.*

*Все предложения на замены запчастей предоставляется вам опытными торговыми представителями. После одобрения, ваше действия вставляется в очередь и начинается сервисный процесс »*

## Цифры и Факты

- Ежемесячное профилактическое обслуживание в соответствии со стандартами Egeturk
- Спасение пассажиров за 30 минут
- Аварийные бригады во всех сферах
- Быстрая доставка запчастей во все регионы
- Сертифицированные специалисты прошедшие обязательные испытание
- Дополнительные проверки безопасности в соответствии со стандартами Egeturk

# Сравнение Пакетов Обслуживания и Сервиса

## Выберите Подходящий Вам Пакет

Годовой Контракт

### Стандартный

Лифты и Эскалаторы

12 Месяцев

### Платиновый

Лифты и Эскалаторы

12 Месяцев

### Профессиональный

Лифты и Эскалаторы

12 Месяцев

#### Услуги

Профилактическое Обслуживание Egeturk	✓	✓	✓
Голосовая Служба Egeturk Voice	✗	✗	✓
Egeturk Cloud Online платформа	✗	✓	✓
7/24-Центр Службы Поддержки	✓	✓	✓
Система Онлайн-Уведомлений	✓	✓	✓
Отслеживание Онлайн-Сервисов	✗	✓	✓
Система Ретроспективного Анализа Неисправностей	✗	✗	✓
Периодическая Контрольная Служба Инженеров Egetürk	✗	✓	✓
Аварийно-Спасательная Служба	✓	✓	✓
Замена Запчастей	ПЛАТНОЕ	ПЛАТНОЕ	ПЛАТНОЕ
Технический Персонал с Сертификатом о Профессиональной Квалификации	✓	✓	✓
Время Отклика Службы	24 ЧАСА	2 ЧАСА	30 МИНУТ
Продукты, Которые Будут Использоваться При Техническом Обслуживании	ПЛАТНОЕ	ПЛАТНОЕ	БЕСПЛАТНО
Услуга Сервиса в Будние Рабочие Часы	✓	✓	✓
Услуга Сервиса в Нерабочее Время Будние Дни	09:00 - 18:00	18:00 - 24:00	24 ЧАСА
Услуга Сервиса в Субботу	✗	09:00 - 13:00	24 ЧАСА
Услуга Сервиса в Воскресенье	✗	✗	24 ЧАСА
Многоязычная Поддержка Представителя Клиента	✓	✓	✓
Отчет об Общем Состоянии С Шестимесячным Интервалом	✗	✓	✓
Мобильное приложение Egeturk	✗	✓	✓

✓ **Услуга доступна.**

✗ **Услуга недоступна.**



## Услуги



### Профилактическое Обслуживание Egeturk

Профилактическое обслуживание Egeturk, включает обслуживание для предотвращения неисправностей модульных лифтовых и эскалаторных систем. Наряду с контролем основных критериев в форме обслуживания лифта, которая поддерживается как стандарт, также включает в себя ежемесячные регулярные проверки в соответствии с характеристиками лифтов и эскалаторов. План обслуживания который был подготовлен специально для каждого агрегата, независимо от марки, составляется в соответствии с правилами и включается в программу обслуживания.



### Голосовая служба Egeturk Voice

Egeturk Voice Service - это услуга, которую обычно предпочитают учреждения, обеспечивающие круглосуточное обслуживание, такие как бизнес-центры, отели и государственные учреждения. Устройство Egeturk Voice устанавливаются внутри кабины лифта, и если человек застрял в кабине из-за какой-либо ситуации, процессы вмешательства инициируются как можно скорее путем установления двусторонней прямой связи с нашим центром службы поддержки, который обеспечивает круглосуточное обслуживание, благодаря инфраструктуре GSM.



### Egeturk Cloud Online платформа

Egeturk Cloud Online платформа - это тип сервиса, в котором вы можете фильтровать историю своего устройства, информацию о вашем устройстве, все действия которые были сделаны для вашего устройства и получать доступ ко всем деталям. Все услуги, которые вы получили для вашего устройства до сегодняшнего дня, контролируются и отслеживаются вами или уполномоченным вами лицом.

Доступ к инфраструктуре Egeturk Cloud Online платформа можно получить на всех устройствах с доступом в Интернет. Вы можете воспользоваться этой услугой, указав свой системный идентификационный номер, имя пользователя и пароль, назначенные вам вашим представителем по работе с клиентами.

Чтобы получить услугу Egeturk Cloud Online платформа, вам необходимо выбрать соответствующий пакет обслуживания.



### 7/24 Центр Службы Поддержки

7/24 Служба поддержки, наши операторы работают 24 часа в сутки, чтобы предоставить вам лучший сервис. Наша Служба Поддержки управляется из единой точки, в случае возникновения какой-либо проблемы направляет к вам ближайший уполномоченный персонал и выполняет последующий процесс, создавая запись о неисправностях, уделяя приоритетное внимание удовлетворенности клиентов.

Все ваши разговоры с представителями наших клиентов записываются. Все ваши разговоры хранятся в соответствии с мерами безопасности данных в нашей ИТ-инфраструктуре, сертифицированной по стандарту ISO 27001: 2013. Вы сможете подать предложения / жалобы нам позвонив в нашу Службу Поддержки.



### Система онлайн-уведомлений

Система онлайн-уведомлений, все наши сервис клиенты могут воспользоваться этой услугой. Запланированные действия обслуживания отправляются вам через sms и e-mail.

Вы будете немедленно уведомлены, когда услуга начнется в запланированные даты и время. Наша техническая команда, выполняет свои транзакции через мобильное приложение. В случае необходимости в запасных частях регистрация создается через облачную онлайн-платформу Egetürk. После уведомления торгового представителя он изучает предложение и отправляет его на утверждение клиента, и все транзакции завершаются в потоке онлайн-системы.



### Отслеживание онлайн-сервисов

Отслеживание онлайн-сервисов: вы можете легко отслеживать регистрацию своей службы через онлайн-платформу Egeturk Cloud. Вы сможете получить доступ к деталям ваших сервисных транзакций, отфильтровать их и перечислить их по диапазонам дат в кратчайшее время. Наша команда разработчиков программного обеспечения, работающие в Egeturk, постоянно работают над управлением и мониторингом процессов, а также разрабатывают для вас инфраструктуру Egeturk Cloud Platform с удобными, ориентированными для пользователя интерфейсами.

## Услуги

---



### Система Для Ретроспективного Анализа Неисправности

Система ретроспективного анализа неисправностей, вы можете запросить данные всех записей услуг неисправностей в соответствии с типом устройства, которое вы получили от нашей компании, вы можете запросить статистические данные. Все сервисные записи вашего устройства собираются в архиве и хранятся для вас.

Мы можем предотвратить часто возникающие в устройствах проблемы, сопоставив их с предыдущими причинами отказа, и сделать ваше устройство более стабильным.

---



### Egeturk Служба Периодических Инженерных Контролей

Egetürk Служба Периодических Инженерных Контролей, включает в себя контроль сервисного обслуживания. Периодические проверки, включая операции по техническому обслуживанию и сервису выполняются профессиональной командой Egeturk. В составе которых есть инженер-механики и электрики.

Наша цель достичь стабильной и бесперебойной работы для вашего устройства.

---



### Служба Аварийного-Спасения

Служба Аварийного-Спасения - это услуга, предоставляемая для быстрого и безопасного спасения оставшихся пассажиров в случае застревания в лифте. Запись запроса на обслуживание создается в нашем центре службы поддержки Egeturk. Представитель центра службы поддержки контролирует весь рабочий процесс и информирует все необходимые органы. Ближайший технический специалист направляется для оказания помощи.

---



### Замена запчастей

Замена запчастей. Мы предлагаем оригинальные запчасти для групп всех наших клиентов, которых мы обслуживаем под брендом Egeturk. На все запчасти, которые наша компания продает и устанавливает, распространяется гарантия, за исключением ошибок пользователя, в рамках 2-летнего (24 месяца) контракта на техническое обслуживание. Все используемые группы запчастей состоят из продуктов, которые были сертифицированы в соответствии с европейскими нормами после прохождения определенных критериев и испытаний в соответствии с правилами.

---



### Технический Персонал с Сертификатом о Профессиональной Квалификации

Технический Персонал с Сертификатом о Профессиональной Квалификации, технические и все группы персонала, работающие под торговой маркой Egeturk, состоят из персонала, который прошел необходимое обучение и имеет сертификаты профессиональной квалификации.

Вы можете узнать о квалификационном статусе обслуживаемого вами персонала и запросить их сертификаты. Наша компания, которая придерживается прозрачной политики в этом отношении, постоянно обновляет и улучшает качество обслуживания для наших уважаемых клиентов.

---



### Время Сервисного Отклика

Время Сервисного Отклика, каждый запрос на обслуживание, поступающий в наш центр службы поддержки, обрабатывается на онлайн-платформе Egeturk Cloud, включая информации об устройстве в карты клиентов. Время сервисного обслуживания регистрируется согласно пакету сервисных услуг и попадает в планы технического персонала и поставляется в очередь.

Время отклика службы зависит от пакета услуг по техническому обслуживанию. Вы можете получить информацию, изучив перечень пакетов услуг по техническому обслуживанию или связавшись с нашими представителями по работе с клиентами.

---





### Продукты, которые будут использоваться при техническом обслуживании

Под продуктами, которые будут использоваться при техническом обслуживании, имеется ввиду расходные материалы, используемые нашим техническим персоналом во время регулярных периодических проверок технического обслуживания устройств.

Некоторые из материалов для обслуживания лифтов и эскалаторов следующие: Специальные Трансмиссионные Масла, Оборудование Для Смазки и Очистки Рельсов, Жидкая Консистентная Смазка, Жидкости Для Химической Очистки и Спреи. Эта услуга различается в зависимости от пакетов технического обслуживания.



### Услуга Сервиса в Будние Рабочие Часы

Услуга Сервиса в Будние Рабочие Часы обрабатывается в течение периодов, включенных в пакет услуг по техническому обслуживанию и регистрации неисправностей, сообщаемых в наш центр службы поддержки. Об обнаруженных неисправностях сообщается нашему техническому персоналу на местах через мобильное приложение. Вы будете проинформированы с помощью sms и e-mail уведомлений о начале и завершении необходимых процессов вмешательства.



### Услуга Сервиса в Нерабочее Время в Будние Дни

Означает доступность сервисной поддержки в Нерабочее Время в Будние Дни. Проблемы, которые могут возникнуть после 18:00 в будние дни, различаются в зависимости от пакетов технического обслуживания. Вы можете выбрать подходящий для вас пакет обслуживания из списка пакетов обслуживания или связаться с нашими представителями по обслуживанию клиентов, чтобы помочь вам.



### Услуга Сервиса в Субботу

Услуга Сервиса в Субботу - это служба поддержки в нерабочее время по субботам в выходные дни. Различаются в зависимости от пакетов услуг. Вы можете выбрать подходящий для вас пакет обслуживания из списка пакетов обслуживания с подробной информацией о времени реагирования на проблемы, которые могут возникнуть, или вы можете связаться с нашими представителями по работе с клиентами, чтобы помочь вам.



### Услуга Сервиса в Воскресенье

Услуга Сервиса в Воскресенье - это службы поддержки нерабочее время по воскресеньям в выходные дни. Услуги различаются в зависимости от пакетов услуг. Вы можете выбрать подходящий для вас пакет обслуживания из списка пакетов обслуживания с подробной информацией о времени реагирования на проблемы, которые могут возникнуть, или вы можете связаться с нашими представителями по работе с клиентами, чтобы помочь вам.



### Многоязычная Поддержка Представителя Клиента

Многоязычная Поддержка Представителя Клиента, все наши представители клиентов, работающие в Egeturk, могут общаться как минимум на трех языках. Мы учимся для вас с помощью постоянных внутренних и внешних тренингов по общению и прилагаем все усилия, чтобы лучше обслуживать вас.



### Отчет об Общем Состоянии С Шестимесячным Интервалом

Отчет об Общем Состоянии С Шестимесячным Интервалом, два раза в год наши инженерные группы проверяют соответствие ваших лифтов и эскалаторов нормативным требованиям и отправляют вам отчет о текущем состоянии установки. Это позволяет вам проводить предварительную подготовку к соответствию ваших подразделений стандартам до ежегодных аудитов утвержденных проверяющих органов.



### Мобильное приложение Egeturk

С помощью мобильного приложения Egeturk и онлайн-платформы Egeturk Cloud, вы будете в курсе всех событий по техническому обслуживанию и ремонту, даже если вы находитесь далеко. В любой момент вы можете узнать о том, какие работы были выполнены в подразделениях и на каком этапе находятся услуги.



# EGETÜRK®

## ELEVATOR

Бренд Egeturk Elevator, была основана с целью работы во многих странах и подписала множество успешных проектов с момента своего основания. Сотрудники работающие под маркой Egeturk Elevator, являются опытными экспертами в работе с мировыми брендами, в то же время предлагает свои профессиональные услуги.

Наша компания Egeturk Elevator может предоставить техническое обслуживание для всех типов лифтов и эскалаторов, производимых турецкими и мировыми брендами, а так же взять на себя импорт и экспорт запасных материалов и их поставку.

Egeturk Elevator, постоянно обновляя развивающееся технологическое оборудование в секторе может предложить широкий спектр решений в любых условиях; обладая обученным опытным персоналом.

Мы по праву гордимся тем, что находимся в прогресах, которая еще больше продвигает понимание качества. Заранее благодарим вас за доверие к сотрудникам, продукции и будущему нашей компании.

*С Уважением  
Семья Egeturk*

Мы всегда рядом с вами ...



**EGETURK ТУРЦИЯ**



**EGETURK КАЗАХСТАН**



**EGETURK РОССИЯ**



**EGETURK КЫРГЫЗСТАН**



**EGETURK ТУРЦИЯ**

ТЕЛ : +90 850 304 66 61 (PBX)  
ТЕЛ: +90 232 332 02 02 (PBX)  
ФАКС : +90 232 332 08 58  
ЭЛ.ПОЧТА : [info@egeturkasansor.com](mailto:info@egeturkasansor.com)  
Веб-сайт : [www.egeturkasansor.com](http://www.egeturkasansor.com)



**EGETURK КЫРГЫЗСТАН**

ТЕЛ : +996 312 963 233  
ЭЛ.ПОЧТА : [info@egeturkelevator.kg](mailto:info@egeturkelevator.kg)  
Веб-сайт : [www.egeturkelevator.kg](http://www.egeturkelevator.kg)



**EGETURK РОССИЯ**

ТЕЛ : +7 495 320 63 23  
ЭЛ.ПОЧТА : [info@egeturkelevator.ru](mailto:info@egeturkelevator.ru)  
Веб-сайт : [www.egeturkelevator.ru](http://www.egeturkelevator.ru)



**EGETURK КАЗАХСТАН**

ТЕЛ : +7 717 272 76 75  
ЭЛ.ПОЧТА : [info@egeturkelevator.kz](mailto:info@egeturkelevator.kz)  
Веб-сайт : [www.egeturkelevator.kz](http://www.egeturkelevator.kz)

Вы можете связаться с нашим Центром Службы Поддержки для получения контактной информации местного отделения в зависимости от страны.



# МЫ БЕРЕМ СИЛУ ОТ ТЕХНОЛОГИИ ...



ЛИФТ



ЭСКАЛАТОР



СИСТЕМЫ ДЛЯ ЛОВЗ

