



**Serviço de Manutenção da Schindler**  
Conheça as pessoas e a tecnologia  
que o elevam





# A Schindler é muito mais do que o que está à vista

## Sempre ao seu serviço, quando nos vê e quando não nos vê

A Schindler leva mais de 145 anos no desenvolvimento da sua experiência como pioneira em novas tecnologias. O nosso objetivo: oferecer instalações com a máxima disponibilidade e manter os edifícios em movimento, para facilitar a vida aos utilizadores.

Atualmente, contamos com uma rede a nível mundial formada por mais de 40.000 técnicos altamente qualificados, que colaboram diariamente para minimizar a interrupção do serviço de elevadores e escadas rolantes. Nem sempre nos vê, mas estamos sempre aí.

Além disso, contam com a ajuda da mais recente tecnologia, como unidades conectadas digitalmente, capazes de monitorizar os equipamentos e detetar avarias de forma remota, além de planear serviços de forma dinâmica. A informação fornecida por estas unidades melhora os nossos serviços de manutenção, reduzindo (e agilizando) as avarias. Por sua vez, isso ajuda-nos a otimizar a sustentabilidade dos nossos serviços de manutenção e reparação.

Qual é o nosso objetivo para os próximos 145 anos? Oferecer o serviço mais avançado, orientado para o Cliente o mais sustentável de todo o sector.

# Ao seu lado, esteja em cima ou em baixo

## Serviços de última geração para elevadores e escadas rolantes

Os nossos técnicos e equipas de suporte estão empenhados na segurança dos equipamentos e em mantê-los em bom estado e sempre em movimento.

Juntos, oferecemos serviços digitais, de manutenção, reparação e peças adaptados a todo o tipo de elevadores e escadas rolantes, tanto da Schindler como de outras marcas.

Contamos com serviços de última geração para descobrir e resolver as anomalias sem que os Clientes tenham sequer de avisar. Em grande medida, isto deve-se ao facto de a análise de dados e a tecnologia mais avançada contribuírem para ajudar os 40.000 especialistas da Schindler, repartidos por todo o mundo.



# Os melhores profissionais e a inovação mais avançada do sector

## Benefícios para os Clientes da Schindler



### Maior disponibilidade

A manutenção preventiva avançada implica menos avarias e reparações mais rápidas.



### Menos avarias

Graças ao investimento contínuo em avanços tecnológicos e atualizações de componentes, reduzimos os avisos até 37 %\*.



### Flexibilidade

Manutenção personalizada, modular e adaptada às suas necessidades.



### Máxima capacidade de resposta

Equipas de especialistas monitorizam permanentemente os equipamentos conectados. Em caso de incidências, é possível atuar numa questão de minutos.



### Segurança e garantia de cumprimento normativo

Garantir a segurança de Clientes, utilizadores e colaboradores é fundamental para prestar um serviço de máxima qualidade.



### Comodidade sem contratempos

A nossa plataforma Schindler CoLab permite aos Clientes integrar os dados de funcionamento e manutenção de forma impecável e segura, para tirarem o máximo partido das unidades conectadas.



### Melhoria da tomada de decisões

Os utilizadores do Schindler ActionBoard têm acesso a resumos em tempo real com informação prática sobre todos os equipamentos e respetivo rendimento.

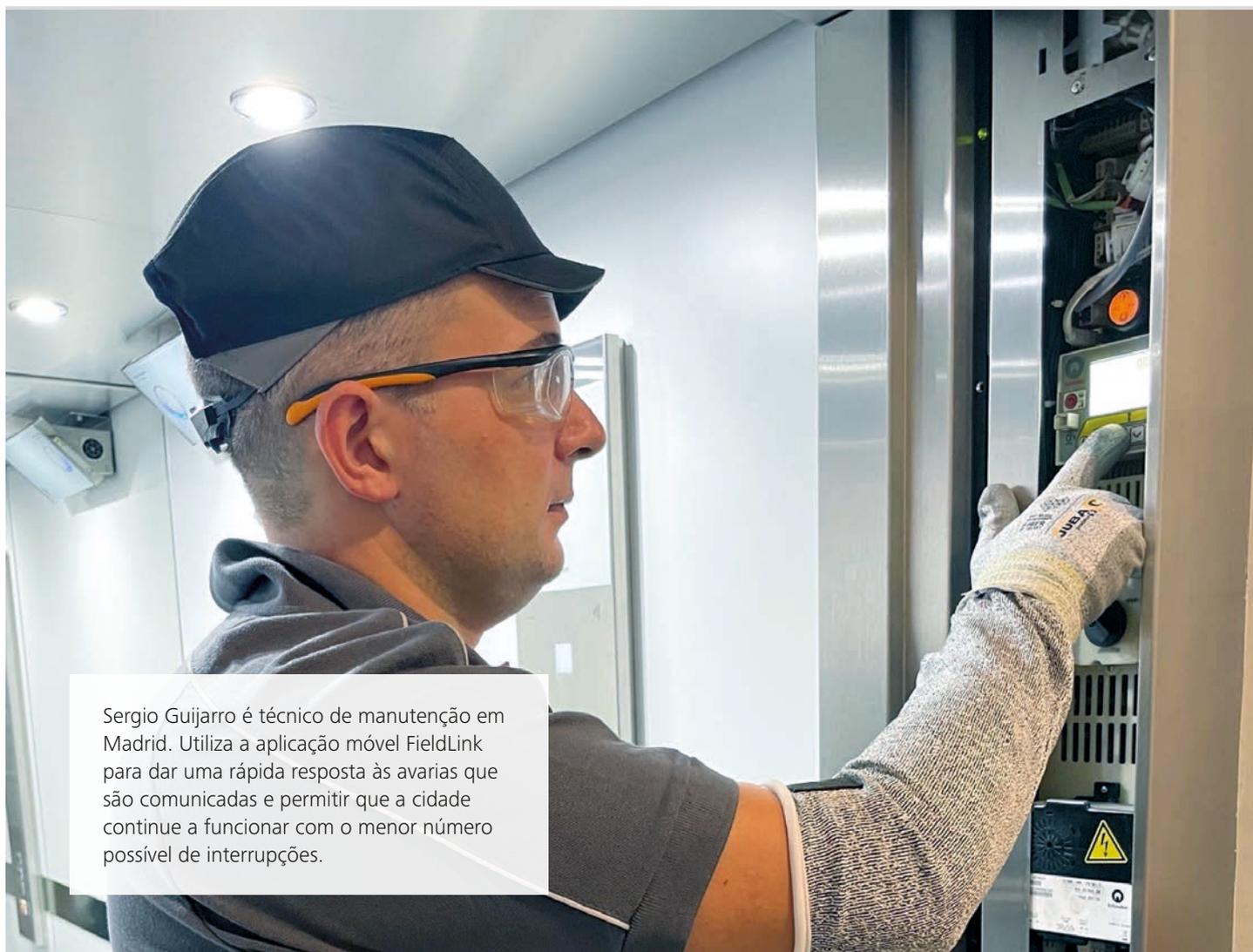
\*Em comparação com as unidades não conectadas.

# Os nossos profissionais

## Sempre ao seu serviço

A monitorização remota de avarias é o futuro da manutenção de elevadores. Mas os nossos profissionais são o pilar do serviço que oferecemos. Mais de 40.000 especialistas colaboram diariamente para garantir que todos os clientes da Schindler possam desfrutar do serviço mais avançado do sector com o menor número de interrupções possível.

Estes especialistas utilizam a tecnologia para abrir caminho no serviço ao Cliente de uma forma sustentável.



Sergio Guijarro é técnico de manutenção em Madrid. Utiliza a aplicação móvel FieldLink para dar uma rápida resposta às avarias que são comunicadas e permitir que a cidade continue a funcionar com o menor número possível de interrupções.

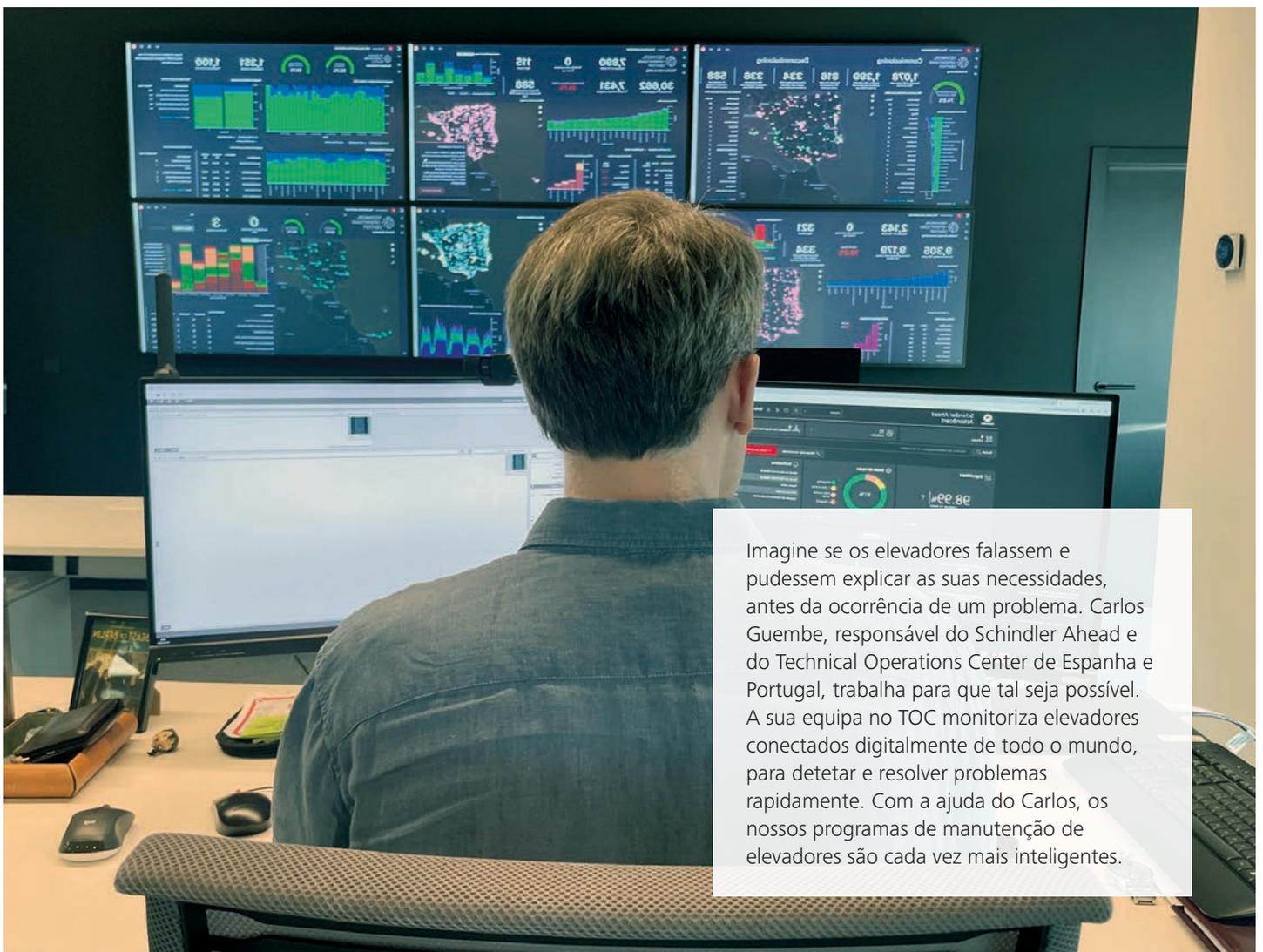
# Os nossos profissionais

## Presencial e remotamente

Os técnicos de manutenção da Schindler que trabalham no terreno contam permanentemente com o apoio de uma rede mundial de pessoal de suporte especializado. O nosso pessoal técnico, do Technical Operations Center (TOC), monitoriza elevadores, escadas rolantes e produtos digitais conectados 24/7.

O seu trabalho permite que a informação digital seja utilizada para que a manutenção e as reparações sejam rápidas, mas também para desenvolver os produtos e serviços do futuro.

A nossa rede conectada de pessoas e tecnologia implica que, a cada ano, possamos realizar milhões de ações preventivas remotamente, em todo o mundo, e adotar as medidas mais oportunas quando são detetados problemas e avarias.



Imagine se os elevadores falassem e pudessem explicar as suas necessidades, antes da ocorrência de um problema. Carlos Guembe, responsável do Schindler Ahead e do Technical Operations Center de Espanha e Portugal, trabalha para que tal seja possível. A sua equipa no TOC monitoriza elevadores conectados digitalmente de todo o mundo, para detetar e resolver problemas rapidamente. Com a ajuda do Carlos, os nossos programas de manutenção de elevadores são cada vez mais inteligentes.

# A nossa tecnologia

## Monitorização remota inteligente e informação digital

### As equipas globais de I+D da Schindler

inovam e investem sem descanso para melhorar a nossa tecnologia, o que resulta em avanços como a redução das avarias até 37 %\*. E isso significa muito mais tempo de trajetos sem problemas para os utilizadores.

### Manutenção baseada em dados

Em tempo real, melhora as visitas de manutenção, graças à informação de diagnóstico. A resolução de problemas que oferecemos, orientada e baseada em dados, proporciona medidas precisas que resolvem os problemas de maneira eficiente.

### As unidades conectadas são monitorizadas 24/7

nos nossos TOC, motivo pelo qual as avarias são detetadas em minutos, sendo adotadas as medidas necessárias.

Facilitamos aos nossos técnicos no terreno a tecnologia e as ferramentas digitais mais modernas, para que possam levar a cabo as reparações de forma rápida.

As unidades conectadas, monitorizadas remotamente nos TOC, e as informações recolhidas pelos técnicos no terreno formam um ecossistema único de circuito fechado que oferece o melhor serviço possível baseado em análise.

\*Em comparação com as unidades não conectadas.



Marek Kunert é um dos especialistas que trabalham no departamento de Global Field Support. Presta o máximo nível de assistência técnica para resolver problemas complexos e maximizar o tempo de disponibilidade dos equipamentos. Também analisa dados dos sistemas com fins de I+D para continuarmos a melhorar os nossos produtos e serviços.

# Tornar os serviços sustentáveis

## Serviços adaptados às suas necessidades e às do planeta

Queremos facilitar a vida dos nossos Clientes e liberar o seu valioso tempo. De igual modo, queremos minimizar o impacto dos nossos serviços no ambiente.

Aproveitamos os dados em tempo real e a tecnologia conectada para o conseguirmos. E facultamos habitualmente aos nossos Clientes informações claras sobre o que fazemos.

Os serviços da Schindler adaptam-se às necessidades particulares de cada Cliente e disponibilizamos soluções adaptadas às suas unidades, necessidades e preferências. Personalizando os serviços desta forma, conseguimos prestar o serviço mais eficiente.

Sabemos que tornar o funcionamento dos edifícios mais verde e sustentável passou a ser a máxima prioridade dos nossos Clientes. Oferecer serviços de manutenção relacionados com o edifício que também sejam sustentáveis é uma peça fundamental do puzzle.

Estamos orgulhosos de sermos pioneiros em inovação em matéria de sustentabilidade para elevadores e escadas rolantes.

Podemos conseguir reduzir até 99,5 %\*\* as emissões totais num contrato de prestação de serviços que inclua serviços digitais, em comparação com o contrato de prestação de serviços tradicional. O nosso avanço até à utilização de uma frota de manutenção completamente elétrica contribui para tal de forma significativa.

Trata-se do primeiro serviço com certificado ambiental do sector dos elevadores.

O objetivo da Schindler é tornar-se uma empresa com neutralidade em emissões de CO<sub>2</sub>. Estamos empenhados na utilização responsável dos recursos e no aproveitamento das tecnologias digitais para economizar energia e reduzir os resíduos.

Contribuímos com o nosso grão de areia para a transição verde, apostando na digitalização das nossas instalações, graças a um serviço de manutenção baseado na redução de resíduos, reacondicionamento de peças e redução da pegada de carbono

\*\*Em conformidade com a certificação TÜV Rheinland (Zertifikat Product Carbon Footprint; PCF C01-2022-03-21254480).



María José Rivas, responsável de Sustentabilidade, trabalha em Saragoça na conceção de serviços sustentáveis para os Clientes da Schindler mediante os elevadores conectados, os compromissos da empresa e a inovação.

# A Schindler eleva-o com 3 níveis de serviços modulares

## Essencial – Avançado – Inteligente

Oferecemos aos nossos Clientes uma grande variedade de serviços personalizados modulares que se organiza em três níveis: serviços essenciais, serviços avançados e serviços inteligentes. Vejamos com mais detalhe em que consistem, quem os presta e as ferramentas digitais e tecnológicas de vanguarda que utilizam.

### Serviços essenciais

Os serviços essenciais da Schindler são a base dos serviços de manutenção; ajudam os nossos Clientes a cumprir a regulamentação local. Esses serviços são os seguintes:

---

#### Serviço preventivo da Schindler

Para assegurar uma maior tranquilidade, os nossos rigorosos processos de segurança garantem que os técnicos de manutenção examinam todos os equipamentos e efetuam a manutenção oportuna de forma periódica, exatamente com os mesmos padrões de qualidade e segurança, independentemente da marca. Quase metade da nossa carteira é composta por equipamentos não Schindler.

---

#### Schindler TeleAlarm

Este sistema de alarme em elevadores, completamente integrado, está diretamente conectado com o Centro de Assistência ao Cliente da Schindler.

No caso de algum utilizador ficar preso num elevador, basta premir o botão de alarme para transmitir automaticamente a localização exata do equipamento e o utilizador é colocado em contacto com um operador, de modo a serem implementadas as medidas necessárias para o poder libertar.



Sergio Guijarro é técnico de manutenção em Madrid. Encarrega-se de que os elevadores de edifícios importantes na capital espanhola continuem em funcionamento. A aplicação móvel FieldLink do Sergio avisa-o das incidências nos elevadores conectados digitalmente. Isto também o ajuda a priorizar as visitas às instalações e a planear rotas sustentáveis.

# A Schindler eleva-o com 3 níveis de serviços modulares

## Manutenção avançada de equipamentos

### Serviços avançados

Os nossos serviços avançados estão orientados para a manutenção avançada de equipamentos. Esses serviços são os seguintes:

#### Schindler Conectividade

Inclui um pacote de serviços e produtos digitais que oferecem maior disponibilidade, informação inteligente e comodidade para proprietários e administradores de edifícios. Inclui dados e voz (alarme) sem fios, gestão de hardware e software e um elevado grau de cibersegurança e confidencialidade dos dados.

#### Schindler Adaptive Maintenance

As instalações beneficiam de monitorização remota permanente, com visitas de manutenção e serviço adaptadas à informação de diagnóstico (através do motor de análise da Schindler). Às visitas convencionais às instalações, acrescentamos as ações de manutenção preditiva e intervenções específicas que o motor de diagnóstico tiver identificado para essa instalação. Resolvemos as avarias antes de ocorrerem elevando a qualidade da nossa manutenção.

#### Schindler Performance Callback

O nosso serviço de avisos automáticos baseia-se na monitorização remota inteligente. Utiliza tecnologia de sensores e passarela para detetar avarias. Desta forma, inicia-se um processo automático que inclui o envio de técnicos de manutenção à instalação. Classificamos as avarias para calcular a linha de ação mais rápida e económica; as avarias resolvem-se 34 %\* mais rapidamente.

\*Em comparação com as unidades não conectadas.



A equipa multimarca zela para que a manutenção de todos os equipamentos de terceiros realizada por técnicos da Schindler em todo o mundo cumpra os nossos rigorosos padrões de qualidade e segurança.

# A Schindler eleva-o com 3 níveis de serviços modulares

## Conectividade e informação

### Serviços inteligentes

Os serviços inteligentes da Schindler oferecem informação e controlo aos proprietários e administradores de edifícios, bem como uma excelente experiência de utilização aos utilizadores. Esses serviços são os seguintes:

---

#### Schindler ActionBoard

O Schindler ActionBoard recolhe dados diretamente dos equipamentos conectados e apresenta resumos em tempo real das unidades, a cada momento. A informação prática e os relatórios personalizáveis oferecidos pelo Schindler ActionBoard ajudá-lo-ão a planear e priorizar tarefas.

É uma forma inteligente de otimizar operações graças às análises e à informação.

---

#### Schindler ElevateMe

Agora os proprietários e administradores de edifícios podem proporcionar aos seus inquilinos viagens de elevador seguras e cómodas, a partir do telemóvel. A aplicação Schindler ElevateMe, disponível para iOS e Android, permite aos utilizadores controlar o elevador e interagir com o mesmo com um único toque, melhorando assim a segurança e a higiene. A aplicação funciona com o ecossistema conectado da Schindler, o que garante um alto nível de segurança, proteção e privacidade. Esta solução integral inclui a aplicação, um conjunto de autocolantes com código QR, a nuvem da Internet de Elevadores e Escadas Rolantes (IoEE) e conectividade.

---

#### Schindler Instant Health-Check

Transparência e comodidade ao seu alcance. O Instant Health-Check proporciona um resumo exaustivo do estado e do desempenho dos equipamentos da Schindler, tudo através do Schindler ActionBoard.

---

#### Schindler CoLab

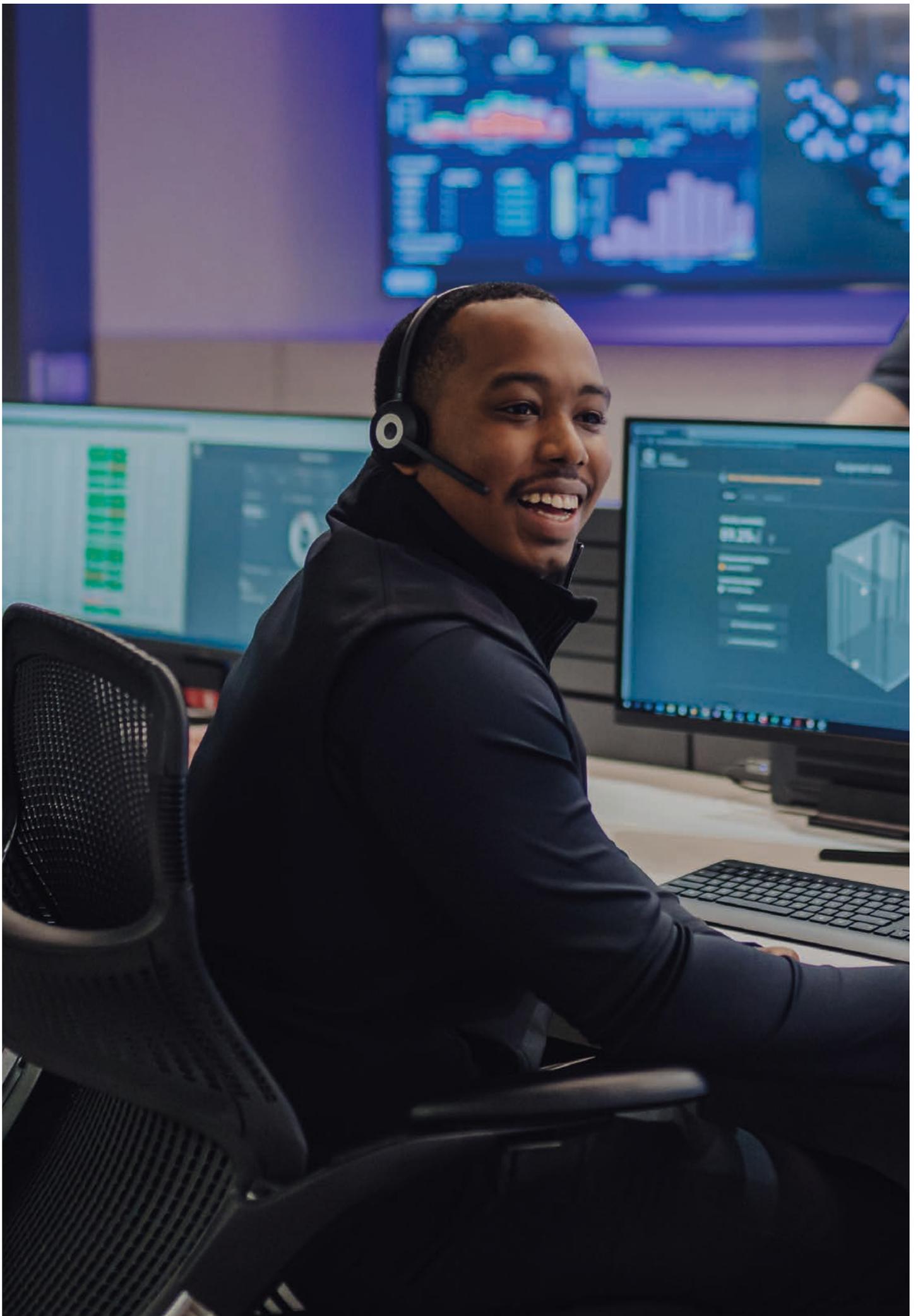
O Schindler CoLab é um conjunto aberto, seguro e modular de ferramentas de integração de edifícios. Permite aos Clientes integrar os serviços digitais da Schindler no seu sistema geral de gestão do edifício e na experiência de utilização, através de um pacote de API e ferramentas. Entre as vantagens que proporciona, destacam-se trajetos intuitivos e sem contratempos para os passageiros, informação operativa em tempo real, integrada nos sistemas existentes, e a possibilidade de apresentar conteúdo personalizado nos ecrãs da cabina.



### Sabia que...?

#### Apenas: onde prima a segurança

Os serviços inteligentes conectados da Schindler incorporam protocolos de cibersegurança de alto nível. Isto permite-nos monitorizar os equipamentos de maneira constante e, ao mesmo tempo, manter a segurança dos dados confidenciais e dos sistemas dos Clientes.



# Acerca da Schindler

Fundado na Suíça em 1874, o Grupo Schindler é um dos fornecedores de elevadores, escadas rolantes e outros serviços relacionados mais importantes à escala mundial. As soluções e mobilidade da Schindler transportam diariamente mais de 1,5 milhões de pessoas em todo o mundo. Por trás do êxito da empresa estão os mais de 69.000 funcionários repartidos pelas mais de 1.000 sucursais, em mais de 100 países.

A Schindler fabrica, instala, mantém e moderniza elevadores, escadas rolantes e tapetes rolantes para praticamente qualquer tipo de edifício em todo o mundo. A oferta da Schindler vai desde soluções rentáveis para edifícios residenciais de baixa altura até sofisticados conceitos de gestão de tráfego e acessos para arranha-céus. A Schindler transporta mercadorias e pessoas, além de conectar sistemas de transporte verticais e horizontais, através de soluções de mobilidade inteligentes que funcionam com tecnologias de fácil utilização.



## Serviço de Manutenção da Schindler

Sempre ao seu serviço, quando nos vê e  
quando não nos vê

O serviço de manutenção da Schindler trabalha de uma forma tão eficiente, eficaz e, em muitos casos, remotamente, que é frequente os nossos Clientes só terem consciência das incidências nas unidades depois de os informarmos de que estão resolvidas.

Quer seja Cliente da Schindler ou esteja interessado em modernizar o seu edifício, para que se adapte a novas necessidades, está na hora de desfrutar do serviço fiável e de confiança que merece.

Schindler – Ascensores e Escadas  
Rolantes, S.A.  
Av. José Gomes Ferreira, 15 – 1º  
1495-139 Algés, Portugal

[www.schindler.pt](http://www.schindler.pt)

**We Elevate**

A presente publicação tem um carácter meramente informativo e reservamos o direito de modificar a conceção das especificações do produto em qualquer momento. Nenhum excerto desta publicação poderá ser interpretado como uma garantia ou condição, expressa ou implícita, relativamente a qualquer produto, à sua adequação a uma finalidade específica, à sua comercialização e à sua qualidade, nem poderá ser interpretado como uma disposição ou condição de qualquer contrato dos produtos ou serviços mencionados na presente publicação. Os produtos e serviços podem variar ou não estar disponíveis em determinados mercados locais.

Copyright © 2022 Schindler Management Ltd.