

Sizin İçin Özelleştirilmiş Plan Ve Hizmetler  
EGETÜRK Asansör & Yürüyen Merdiven Bakımı

**EGETÜRK®**  
A S A N S Ö R



# Size Olan Faydaları

Asansörlerin ve yürüyen merdivenlerin daha güvenli olması için çok çalışıyoruz.

Yolcuların varış noktasına güvenli ve konforlu ulaşması en temel görevimizdir.

Yüksek kalite standartlarında, hizmet seviyesini garanti ediyoruz.

Uluslararası standartlarda, teknolojik donanıma sahip; eğitimli idari ve teknik personel uzmanlığıyla plan ve programlar yapılmaktadır.

**Gücümüzü Teknolojiden Alıyoruz...**



# Size Olan Faydaları

## 24 Saat Sizin İçin Çalışıyoruz

Çağrı merkezimiz taleplerinizi 7 gün 24 saat kabul etmektedir. Herhangi bir bölgeden çağrı merkezimize arama yapabilirsiniz. Çağrı merkezimizin operatörleri, talebiniz ile ilgili tüm kontrolü ele alır. Her telefon görüşmesi bir veri tabanına kaydedilir ve hemen iş akışına eklenir. Bu yaklaşım, konusuyla ilgili uzmanımızın mümkün olan en kısa sürede çözüm sunmasını garanti eder.

## Hızlı Onarım Ve Yedek Parça Temini

Teknik uzmanlarımız parçaları onay işlemleri yaptıktan sonra hızlı ve güvenli bir şekilde değiştirir. Şirketimizin İzmir'de bulunan merkez deposu, Egetürk ve diğer üreticilerin gerekli yedek parçaları ile sürekli olarak güncellenmekte ve yenilenmektedir. Egetürk, yedek parçaların bölgelere hızlı bir şekilde teslim edilmesini sağlayan operasyonel bir lojistik sisteme sahiptir. Ayrıca her bölgenin duruma göre kendi yerel yedek parça deposu bulunmaktadır.



# Hizmet Paketlerimiz

*Egetürk bakım hizmet paketleri kişiye ya da kuruma özel bir hizmettir. Üç hizmet paketi sözleşme seçeneğinden birini seçin ve bunları çeşitli ek hizmetlerle birleştirin, en ideal hizmet paketine siz karar verin.*

## **Standart Paket**

*Standart Paket* - Ekipmanın güvenli çalışması için temel bir hizmettir. Bu hizmet paketi 24 saat içerisinde servis müdahale garantisi verir. Uluslararası mevzuatlara göre aylık bir ekipman incelemesinin yanı sıra Egetürk standartlarına göre ek güvenlik kontrollerini içerir. Onarımlar ve yedek parçalar onay dâhilinde ücretlendirilir. En düşük maliyetle profesyonel hizmet alırsınız.

## **Platinum Paket**

*Platinum Paket* - Özelleştirilebilir modüler yapıya sahip olan hizmet paketi 120 dakika içerisinde servis müdahale garantisi verir. Her pakette koşulsuz olan profesyonel teknik personel uzmanlığında hizmet alırsınız. Bakım servis işlemlerinde kullanılacak olan bakım setleri ve onarımlar, yedek parça değişimleri onay dâhilinde ücretlendirilmektedir.

# Hizmet Paketlerimiz

## Profesyonel Paket

*Profesyonel Paket* – Birçok hizmetin dâhil olduğu en üst düzey profesyonel hizmet paketidir. Platinum paketin yanı sıra 30 dakika gibi kısa servis süresi, hafta içi ve hafta sonu servis müdahale imkânı içerir. Onarımlar ve yedek parça değişimleri onay dâhilinde ücretli, bakım servis işlemlerinde kullanılacak olan bakım setleri bu pakete dahil olarak ücretsizdir. Seçiminizi *Profesyonel Paketten* yana yapmanız durumunda üst düzey hizmet kalitesinden faydalanırsınız.

## Rakamlar ve Gerçekler

- Egetürk standartlarına göre aylık koruyucu bakım
- 30 dakika içinde yolcuların kurtarma işlemi yapılması
- Her alanda acil durum ekipleri
- Tüm bölgelere hızlı yedek parça teslimatı
- Zorunlu testler ve sertifikalı teknik uzmanlar
- Egetürk standartlarına göre ek güvenlik kontrolleri

*“Egetürk hizmet konseptleri müşteri odaklı yaklaşıma dayanmaktadır. Seçilen hizmet paketleri dışında sürpriz faturalar ile karşılaşmazsınız. Değişimi gerekli tüm yedek parça süreçleri için uzman satış temsilcilerimiz tarafınız ile iletişim kurar ve bir teklif iletir. Gerekli onay süreçleri ardından işlem sırasına alınarak gerekli olan değişim için müdahale işlemleri başlatılır.”*

# Bakım ve Hizmet Paketlerini Karşılaştırın

## Size En Uygun Paketi Seçin

Yıllık Sözleşme

### Standart

Asansörler ve Yürüyen Merdivenler

12 Ay

### Platinum

Asansörler ve Yürüyen Merdivenler

12 Ay

### Profesyonel

Asansörler ve Yürüyen Merdivenler

12 Ay

#### Hizmetlerimiz

Egetürk Koruyucu Bakım	✓	✓	✓
Egetürk Voice Ses Hizmeti	✗	✗	✓
Egetürk Cloud Online Platform	✗	✓	✓
7/24 Çağrı Merkezi Desteği	✓	✓	✓
Online Bildirim Sistemi	✓	✓	✓
Online Servis Takibi	✗	✓	✓
Geriye Dönük Arıza Analiz Sistemi	✗	✗	✓
Egetürk Mühendis Ara Kontrol Hizmeti	✗	✓	✓
Acil Kurtarma Hizmeti	✓	✓	✓
Yedek Parça Değişimi	ÜCRETLİ	ÜCRETLİ	ÜCRETLİ
Mesleki Yeterlilik Sertifikalı Teknik Personel	✓	✓	✓
Servis Müdahale Süresi	24 SAAT	2 SAAT	30 DAKİKA
Bakımda Kullanılacak Ürünler	ÜCRETLİ	ÜCRETLİ	ÜCRETSİZ
Hafta İçi Mesai Saatleri İçerisinde Servis Hizmeti	✓	✓	✓
Hafta İçi Mesai Saatleri Dışında Servis Hizmeti	09:00 - 18:00	18:00 - 24:00	24 SAAT
Cumartesi Günleri Servis Hizmeti	✗	09:00 - 13:00	24 SAAT
Pazar Günleri Servis Hizmeti	✗	✗	24 SAAT
Çok Dilde Müşteri Temsilcisi Desteği	✓	✓	✓
Altı Ay Aralıklarla Ünite Genel Durum Raporlama	✗	✓	✓
Egetürk Mobil Uygulama	✗	✓	✓

✓ Hizmet bulunur.

✗ Hizmet bulunmaz.



# Hizmetlerimiz



## Egetürk Koruyucu Bakım

*Egetürk Koruyucu Bakım*, modüler asansör ve yürüyen merdiven sistemlerinin arıza ile ilgili sorunların meydana gelmemesi için önleyici bakım hizmetini kapsamaktadır. Standart olarak bakımı yapılan asansörün bakım formunda yer alan ana kriterleri kontrolünün yanı sıra asansör ve yürüyen merdivenlerin karakteristik özelliklerine göre de aylık düzenli kontrolleri kapsamaktadır.

Her ünite için özel hazırlanmış bakım planı, marka ayırt etmeksizin yetkili servis mühendisleri eşliğinde yönetmeliklere uygun olarak hazırlanır ve servis programına dahil edilir.



## Egetürk Voice Ses Hizmeti

*Egetürk Voice Ses Hizmeti*, genellikle iş merkezi, otel ve kamu kurumu gibi 24 saat hizmet veren kurumların tercih ettiği bir hizmettir. Egetürk Voice cihazı asansör kabin içerisine yerleştirilir ve herhangi bir durumdan dolayı kabin içerisinde mahsur kalınması hâlinde kalan kişi 7/24 hizmet veren çağrı merkezimiz ile GSM altyapısı sayesinde iki yönlü direk iletişim kurulması sağlanarak en kısa sürede müdahale işlemleri başlatılır.

Egetürk Voice hizmeti alabilmek için size uygun bakım paketini seçmeniz gerekmektedir.



## Egetürk Cloud Online Platform

*Egetürk Cloud Platform*, ünitenizin geçmişini, ünite bilgilerini, üniteniz için yapılan tüm işlemleri filtreleyebilir ve tüm detaylarına kadar ulaşabildiğiniz bir hizmet türüdür. Bugüne kadar ünite üzerinde alınan tüm hizmetleri siz ya da sizin belirleyeceğiniz yetkili tarafından kontrol edilerek izlenmesini sağlayabilirsiniz.

İnternet erişiminiz olan tüm cihazlarda *Egetürk Cloud Online Platform* altyapısına erişiminiz mümkündür. Müşteri temsilciniz tarafından tarafınıza atanan System ID numarası ve Kullanıcı Adı, şifre bilgileriniz ile bu hizmetten faydalanabilirsiniz.

*Egetürk Cloud Online Platform* hizmeti alabilmek için size uygun bakım paketini seçmeniz gerekmektedir.



## 7/24 Çağrı Merkezi Desteği

*7/24 Çağrı Merkezi Desteği*, operatörlerimiz tarafından sizlere daha iyi bir hizmet vermek için 24 saat çalışmaktadır. Tek bir noktadan yönetilen çağrı merkezi hizmetimiz herhangi bir sorunda size en yakın olan yetkili personeli yönlendirir ve arıza kayıdı oluşturularak müşteri memnuniyetini ön plana alınarak takip işlemini gerçekleştirir.

Müşteri temsilcilerimiz ile yapmış olduğunuz tüm görüşmeler kayıt altına alınır. ISO 27001:2013 bilgi işlem sertifikalı alt yapımızda veri güvenliği önlemleri gereği saklanır. Çağrı merkezimizi arayarak Öneri / Şikayet taleplerinde bulunabilirsiniz.



## Online Bildirim Sistemi

*Online Bildirim Sistemi*, bakım paket grupları için olan bu hizmetimizden tüm servis müşterilerimiz faydalanabilmektedir. Planlanan servis işlemleri tarafınıza sms ve mail olarak iletilir.

Servis, planlanan tarih ve saatte başladığında anlık olarak siz de bilgilendirilirsiniz. Servis işlemlerini gerçekleştiren teknik ekibimiz mobil uygulama üzerinden işlemlerini gerçekleştirir. Parça ihtiyacı durumunda Egetürk Cloud Online Platform üzerinden kayıt oluşturulur. Satış temsilcisine düşen bildirim üzerine teklif çalışmalarını yaparak tesis yöneticisinin onayına sunar ve tüm hareketler online sistem akışı ile sonlandırılır.



## Online Servis Takibi

*Online Servis Takibi*, Egetürk Cloud Online Platform üzerinden kolay bir şekilde servis kayıt işlemlerinizi takip edebilirsiniz. Servis işlemlerinizin detaylarına ulaşmanız, filtrelemeniz ve tarih aralıklarına göre listeleme işlemlerini saniyeler içinde karşınıza getirmesini sağlar.

Egetürk bünyesinde çalışan yazılım ekiplerimiz işleyiş ve süreçlerin takibi konusunda sürekli çalışmakta ve Egetürk Cloud Platform alt yapısını sizin için kullanıcı odaklı kolay ara yüzler ile geliştirmektedir.

# Hizmetlerimiz



## Geriye Dönük Arıza Analiz Sistemi

*Geriye Dönük Arıza Analiz Sistemi*, firmamızdan hizmet almış olduğunuz ünite tipine göre geriye dönük tüm arıza kayıtlarının verilerini talep edebilir, istatistiksel olarak isteyebilirsiniz. Ünitelerinize ait tüm servis kayıtları bir havuzda toplanmakta ve sizin için saklanmaktadır. Ünitelerde sıkça gerçekleşen sorunların önüne önceki arıza sebepleri ile eşleşme gerçekleştirerek geçebilmekte ve ünitenizi daha stabil duruma getirebilmekteyiz.



## Egetürk Mühendis Ara Kontrol Hizmeti

*Egetürk Mühendis Ara Kontrol Hizmeti*, servis bakım işlemlerinin yanı sıra verilen bakım hizmetinin denetimini kapsamaktadır. Egetürk servis personelinin her ay düzenli olarak gerçekleştirdiği bakım servis işlemleri de dahil olmak üzere makine ve elektrik mühendislerinden oluşan profesyonel bir ekip tarafından ara kontroller yapılarak ayrıca denetlenir. Yapılan bu kontroller neticesinde ünitelerin daha stabil ve sorunsuz çalışması hedeflenmektedir.



## Acil Kurtarma Hizmeti

*Acil Kurtarma Hizmeti*, asansörde kalma durumunda, kalan yolcuların hızlı ve güvenli şekilde kurtarılmaları için alınan hizmeti ifade etmektedir. Egetürk acil durum prosedürü çağrı merkezimizi arayarak servis talebi kaydı oluşturulmaktadır. Çağrı merkezi temsilcisi tüm iş akışını takip ederek gerekli olan tüm yetkili mercihleri bilgilendirir. Servise müdahale için en yakın uzman teknisyen yönlendirilmesi yapılmaktadır.



## Yedek Parça Değişimi

*Yedek Parça Değişimi*, Egetürk markası altında hizmet verdiğimiz tüm müşterilerimize ait ünite gruplarına orijinal yedek parça hizmeti sunmaktayız. Satışını ve montaj hizmetini firmamızın gerçekleştirmiş olduğu tüm yedek parçaların 2 Yıl (24 ay) bakım servis sözleşmesi kapsamında firmamız tarafından kullanıcı hataları hariç garanti kapsamındadır. Kullanılan tüm yedek parça ürün grupları yönetmelikler gereği belirli kriterler ve testlerden geçtikten sonra sertifikalandırılmış, Avrupa normlarında kontrolleri sağlanmış ürünlerden oluşmaktadır.



## Mesleki Yeterlilik Sertifikalı Teknik Personel

*Mesleki Yeterlilik Sertifikalı Teknik Personel*, Egetürk markası çatısı altında çalışan teknik ve tüm personel grupları kendi branşlarında gerekli eğitimleri almış, mesleki yeterlilik sertifikalarına sahip personellerden oluşmaktadır. Hizmet almış olduğunuz personelin, yeterlilik durumunu sorgulayabilir sertifikalarını isteyebilirsiniz. Bu konuda şeffaf bir politika izleyen firmamız hizmet kalitesini siz değerli müşterilerimiz ile sürekli güncellemekte ve geliştirmektedir.



## Servis Müdahale Süresi

*Servis Müdahale Süresi*, çağrı merkezimize ulaşan her arıza kaydı ihbarı ve servis talebi isteği müşteri kartlarına bağlı ünite bilgileri dahil edilerek Egetürk Cloud Online Platformuna işlenir. Ünite servis müdahale süreleri daha önceden seçilmiş tanımlı olan bakım servis paketine göre kayıt alınarak servis teknik personellerinin günlük iş planı havuzuna düşer ve işlem sırasına alınır. Servis müdahale süreleri bakım hizmet paketine göre farklılıklar göstermektedir. Bakım hizmet paket listesini inceleyerek ya da müşteri temsilcilerimiz ile iletişime geçerek bilgi alabilirsiniz.





## Bakımda Kullanılacak Ürünler

*Bakımda Kullanılacak Ürünler*, teknik personellerimizin, üniteler üzerinde düzenli periyodik bakım kontrolleri sırasında kullanmış oldukları sarf malzemeleri ifade etmektedir.

Asansör ve yürüyen merdiven bakım materyallerinden bazıları şu şekildedir; Özel Dişli Yağları, Ray Yağlama ve Temizleme Ekipmanları, Sıvı Gres, Kimyasal Temizleyici Sıvılar ve Spreylerden oluşmaktadır. Bu hizmet bakım servis paketlerine göre farklılıklar göstermektedir.



## Hafta İçi Mesai Saatleri İçerisinde Servis Hizmeti

*Hafta İçi Mesai Saatleri İçerisinde Servis Hizmeti*, çağrı merkezimize bildirilen arıza kaydı bakım servis hizmet paketinde yer alan süreler dahilinde işleme alınır. Bildirilen arıza ihbarları saha teknik personellerimize mobil uygulama üzerinden bildirilir. Gerekli müdahale işlemleri başladığında ve bittiğinde sms ve mail bildirimler ile tarafınıza bilgi verilir.



## Hafta İçi Mesai Saatleri Dışında Servis Hizmeti

*Hafta İçi Mesai Saatleri Dışında Servis Hizmeti*, olan servis desteğini ifade eder. Hafta içi saat 18:00'dan sonra oluşabilecek sorunları bakım hizmet paketlerine göre farklılık göstermektedir. Bakım paketlerinin yer aldığı liste üzerinden size uygun olan bakım hizmet paketini seçebilir ya da size yardımcı olması için müşteri temsilcilerimiz ile iletişime geçebilirsiniz.



## Cumartesi Günleri Servis Hizmeti

*Cumartesi Günleri Servis Hizmeti*, hafta sonu cumartesi günleri mesai saatleri dışında olan servis desteğini ifade eder. Servis hizmet paketlerine göre farklılık göstermektedir. Oluşabilecek sorunların müdahale süreleri ile ilgili detayları bakım paketlerinin yer aldığı liste üzerinden size uygun olan bakım hizmet paketini seçebilir ya da size yardımcı olması için müşteri temsilcilerimiz ile iletişime geçebilirsiniz.



## Pazar Günleri Servis Hizmeti

*Pazar Günleri Servis Hizmeti*, hafta sonu pazar günleri mesai saatleri dışında olan servis desteğini ifade eder. Servis hizmet paketlerine göre farklılık göstermektedir. Oluşabilecek sorunların müdahale süreleri ile ilgili detaylar bakım paketlerinin yer aldığı liste üzerinden size uygun olan bakım hizmet paketini seçebilir ya da size yardımcı olması için müşteri temsilcilerimiz ile iletişime geçebilirsiniz.



## Çok Dilde Müşteri Temsilcisi Desteği

*Çok Dilde Müşteri Temsilcisi Desteği*, Egetürk'te çalışan tüm müşteri temsilcilerimiz en az üç dilde iletişim kurabilmektedir. İletişim konusunda sürekli şirket içi ve şirket dışı eğitimler ile sizin için öğreniyor, size daha iyi hizmet vermek için çok çalışıyoruz.



## Altı Ay Aralıklarla Ünite Genel Durum Raporlama

*Altı Ay Aralıklarla Ünite Genel Durum Raporlama*, yılda iki kez mühendis ekiplerimizin asansör ve yürüyen merdiven ünitelerinizin yönetmelikler gereği uygunluğunu kontrol eder ve tarafınıza güncel ünite durumu hakkında rapor iletir. Her yıl yapılan A tipi muayene kuruluşlarının denetimlerinden önce ünitelerinizin standartlara uygunluğuna ön hazırlık yapmanızı sağlar.



## Egetürk Mobil Uygulama

*Egetürk Mobil Uygulama*, Egetürk Cloud Online Platformu ile uzakta olsanız dahi tüm bakım ve servis çalışmalarındaki gelişmeler konusunda bilgilendirilirsiniz. Ünitelerde ne gibi çalışmaların yapıldığı konusunda ve servis hizmetlerinin ne aşamada olduğu hakkındaki ilgili bilgileri her an öğrenebilirsiniz.

# EGETÜRK®

## A S A N S Ö R

Egetürk Asansör markası olarak birçok ülkede hizmet vermeyi amaçlayarak kurulmuş olup kurulduğu günden beri bir çok başarılı projeye imza atmıştır. Egetürk Asansör markası adı altında çalışanlar, sektöründe, dünya markalarında ustalaşmış tecrübe sahibi, aynı zamanda konusunda uzmanlaşmış profesyonel bir kadro ile hizmet vermektedir.

Egetürk Asansör firmamız, Türkiye ve Dünya markalarının'da ürettiği her türlü asansör ve yürüyen merdiven markalarına müdahale edip teknik servis hizmetinide verebilmekte ve ayrıca yedek malzemelerinin ithalat ve ihracatını üstlenip temin edebilmektedir.

Egetürk Asansör; sektör içinde gelişen teknolojik donanımını, sürekli güncelleyerek, gelişen imkanlarla müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini daha kısa sürede ve en iyi fiyatlarla daha kaliteli olarak; yetişmiş uzman kadrosu ile her koşulda geniş çözüm yelpazesi sunabilmektedir.

Kalite anlayışını daha da ileri taşıyan gelişmeler içinde olduğumuzu görmemizin haklı gururunu yaşıyoruz. Firmamızın çalışanlarına, ürünlerine ve geleceğimize göstereceğiniz güven için şimdiden teşekkür ederiz.

*Saygularımızla  
Egetürk ailesi*

Sizlere Her Zaman Yakınız...

EGETÜRK KAZAKİSTAN



EGETÜRK RUSYA



EGETÜRK TÜRKİYE



EGETÜRK KIRGIZİSTAN



EGETÜRK TÜRKİYE

Telefon : +90 850 304 66 61 (PBX)  
Telefon : +90 232 332 02 02 (PBX)  
Fax : +90 232 332 08 58  
E-mail : info@egeturkasansor.com  
Web : www.egeturkasansor.com



EGETÜRK KIRGIZİSTAN

Telefon : +996 312 963 233  
E-mail : info@egeturkelevator.kg  
Web : www.egeturkelevator.kg



EGETÜRK RUSYA

Telefon : +7 495 320 63 23  
E-mail : info@egeturkelevator.ru  
Web : www.egeturkelevator.ru



EGETÜRK KAZAKİSTAN

Telefon : +7 717 272 76 75  
E-mail : info@egeturkelevator.kz  
Web : www.egeturkelevator.kz

Ükelere bağılı lokal Őube iletişim bilgileri iÇin Őağırı merkezimiz ile iletişime geÇebilirsiniz.



*Güçümüzü Teknojiden Alıyoruz...*



ASANSÖR



YÜRÜYEN MERDİVEN



ENGELLİ SİSTEMLERİ

