

Méthodologie d'intervention d'urgence : un dispositif complet mobilisé

Un centre d'appels 24/24

Centre d'appels et de télésurveillance PROXI LINE pour les demandes de dégagement et de dépannage



infrastructure sécurisée :

25 postes de travail

120 lignes de télécommunication

40 opérateurs cyclés 24 h / 24 et 7 j / 7

- enregistrement de l'appel
- dialogue avec les usagers bloqués en cabine
- reconnaissance du lieu d'appel
- mise en relation avec NOVALIFT via téléphone, SMS, mail, PDA
- traçabilité de l'opération et établissement d'un rapport journalier



99% des appels sont pris en moins de 20 secondes.

En cas de personne bloquée en cabine : une société spécialisée dans la désincarcération

Société DAPHILIOM pour le dégagement de personnes bloquées en cabine

techniciens ascensoristes

réception des demandes de désincarcération 24 h / 24 :

- mise en relation avec via téléphone, SMS, mail, PDA
- enregistrement de l'appel

37 points de départ en deux-roues ou/et voiture sur Paris et petite couronne

réception à distance et en temps réel des rapports d'intervention par email

géolocalisation de tous les véhicules



Le délai d'intervention est inférieur à 30 minute dans 92% des cas : un technicien de désincarcération intervient pour un déblocage de personne en cabine en moins de 20 minutes en moyenne.



Pour pouvoir intervenir en moins d'1 heure, jour et nuit sur le parc d'appareils, NOVALIFT, **complète son dispositif d'intervention**, La société s'appuie sur deux spécialistes de la prise d'appel et de la désincarcération.

La simplicité d'une hot-line

Affirmer que la sécurité est la priorité, c'est bien. Se dimensionner pour qu'elle le soit vraiment, c'est optimal.

NOVALIFT a investi dans une **prestation de service continue pour réceptionner les appels d'urgence ou non, sans rupture. La société répond ainsi à son obligation de résultat.**

Le centre d'appels et de télésurveillance PROXI LINE reçoit les appels pour les demandes de dégagement et de dépannage **7 jours sur 7 et 365 jours par an.**

De cette façon, **chaque appel est pris en compte en moins de 20 secondes**, quels que soient l'heure ou le jour ; et quel que soit le vecteur de transmission (appel manuel ou relayé par téléalarme). Ainsi les urgences sont traitées en temps réel. C'est pourquoi NOVALIFT peut prendre en charge **toutes les demandes d'intervention, même celles émises le week-end, la nuit ou les jours fériés.**

**Appel d'alarme en cabine, demande d'intervention, transmission d'alarme...
UN NUMÉRO UNIQUE DE DÉPANNAGE ☎ 01 60 37 76 50**

Une personne bloquée en cabine :

- L'appel est immédiatement relayé simultanément à la société DAPHILIOM et à NOVALIFT (**1 minute**).
- L'appel fait l'objet d'un enregistrement et d'une édition permettant son suivi (**en temps réel**).
- Le technicien DAPHILIOM disponible le plus proche se rend sur place (37 points de départ sur Paris et petite couronne) (**30 minutes dans 92% des cas, moins de 45 minutes quoi qu'il en soit**).
- Une fois la personne débloquée, le technicien renseigne et transmet son rapport d'intervention.
- Si l'état de l'appareil le nécessite, le technicien NOVALIFT d'astreinte intervient selon le protocole de demande dépannage.

Une demande de dépannage :

- L'appel est immédiatement relayé au technicien NOVALIFT d'astreinte (**1 minute**).
- L'appel fait l'objet d'un enregistrement et d'une édition permettant son suivi (**en temps réel**).
- Le technicien NOVALIFT d'astreinte se rend sur place. (**2 heures dans 90% des cas, moins de 4 heures quoi qu'il en soit**).
- Une fois l'intervention terminée, le technicien rédige son rapport. Il le transmet au gestionnaire de l'immeuble (**dans les 15 minutes qui suivent l'intervention**).
- Le rapport d'intervention, analysé par NOVALIFT et précisé le cas échéant (nécessité d'un examen contradictoire par exemple...) est transmis à l'acheteur.



Parce que les dispositifs les plus simples sont les plus efficaces : NOVALIFT assure la permanence du service derrière un unique numéro de téléphone.