



# LA EXPERIENCIA

## llama a tu puerta

A lo largo de nuestra trayectoria de más de 25 años, en PUERTAS AUTOMÁTICAS ENOR nos hemos posicionado como un referente en al área de las puertas automáticas hasta convertirnos en la **primera empresa del sector por cartera de mantenimiento**. Todo ello, gracias a factores clave como nuestro profundo conocimiento del negocio y know-how consolidado, así como a la experiencia en la gestión del mantenimiento.



01 | 

### Unidades en mantenimiento

Más de 3.000 puertas automáticas en Galicia y 34.000 en España en servicio a través de contratos de mantenimiento.

02 | 

### Red de delegaciones propias

12 delegaciones propias y 40 en el resto de España más 200 puntos de asistencia

03 | 

### Plantilla específica

dedicada exclusivamente al servicio de puertas automáticas con más de 238 empleados.



# AMPLIA RED

comercial

Nuestra amplia red comercial integra más de 40 centros y más de 200 puntos de asistencia de la Red Zardoya Otis, lo que nos convierte en la empresa del sector con más presencia en la geografía española.



# Tus puertas en **LAS MEJORES MANOS**

Nuestros servicios de mantenimiento "ENOR IService" ofrecen **las mejores ventajas**:

- Se adaptan a las necesidades de cada cliente.
- Protegen la seguridad de los usuarios de la instalación.
- Prolongan la vida útil del equipo.
- Evitan averías inesperadas.

Además, ofrecemos **revisiones periódicas de mantenimiento** de nuestras puertas automáticas para:

- Cumplir la normativa vigente en materia de instalación, mantenimiento y reparación de puertas automáticas: Marcado CE de puertas automáticas y Normas UNE (85121 y 85635) ambas incluidas en el Código Técnico de la Edificación.
- Reducir y evitar accidentes por fallo de funcionamiento.
- Aumentar el ciclo de vida del producto.

## Call Center Enor **EN DATOS**



**3**

MILLONES DE CONTACTOS



**105**

EMPLEADOS



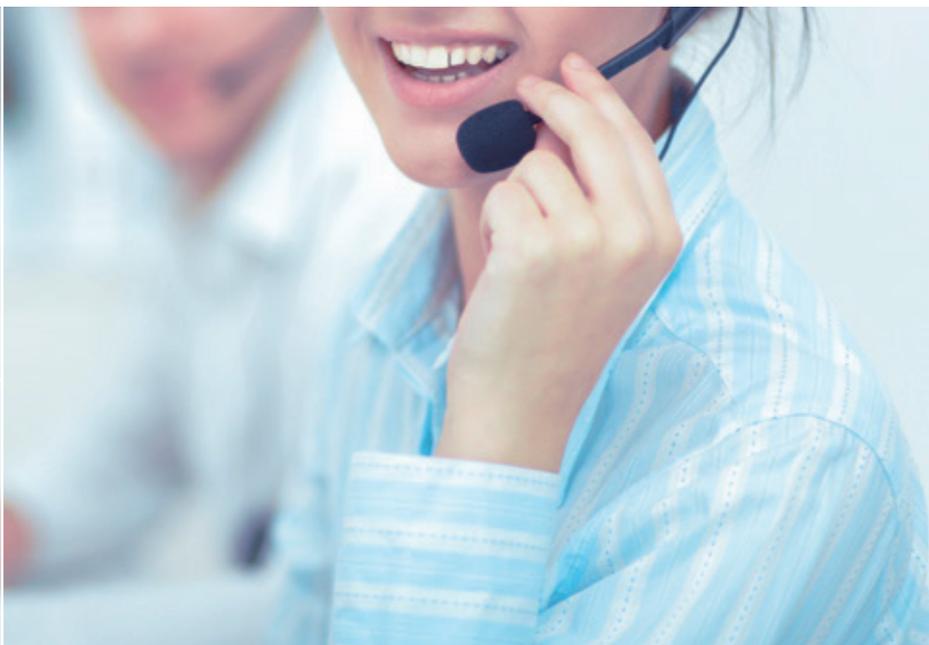
**97,56%**

LLAMADAS ATENDIDAS AL 1<sup>ER</sup> INTENTO EN 2016



**PREMIO**

2016 PREMIO MEJOR PROYECTO IT EN INGENIERÍA INDUSTRIAL



Nuestros planes de mantenimiento ENOR IService convierten a sus clientes en preferentes haciéndolos **disfrutar de los siguientes beneficios**:

- Prioridad en los avisos
- 24 horas de atención telefónica (a través de nuestro Call Center).
- Revisiones de mantenimiento preventivo, precautorio y predictivo programados.
- Gestión del mantenimiento asistida por ordenador (CRM en entorno IOS).
- Atención de averías 365 días y 24 horas\* con cobertura nacional y medios propios.
- Flota de vehículos de servicio bien equipados con repuestos originales.
- Seguro de Responsabilidad Civil de hasta 8 millones de euros\*.
- Asesoramiento en materia de seguridad y cumplimiento de la normativa legal en puertas automáticas.

\*Importe de cobertura de Responsabilidad Civil en modalidad de servicio total.

# NUESTROS 8 **COMPROMISOS**

01 | Garantizamos la seguridad de nuestros productos para clientes y usuarios.

02 | Trabajamos siguiendo las normas de calidad más exigentes.

03 | Damos una respuesta rápida a sus peticiones y le mantenemos informado.

04 | Hacemos un seguimiento exhaustivo de todas nuestras actuaciones para superar sus expectativas.

05 | Asumimos la responsabilidad de los trabajos que realizamos.

06 | Nos anticipamos a sus necesidades y trabajamos para satisfacerlas.

07 | Cumplimos lo que prometemos siempre y en los plazos acordados.

08 | Ponemos a su disposición nuestra profesionalidad, experiencia y espíritu de servicio.

# El equipo más completo, **LA LLAVE MAESTRA**

La infraestructura de ENOR IService nos permite responder a todas las necesidades con:



## 01 | **LOS MEJORES TÉCNICOS**

Los técnicos de ENOR IService disponen de los conocimientos adecuados para garantizar el mejor servicio que se amplían, de forma continuada, a través de **formación** impartida por parte del Departamento de Calidad y Formación de ENOR..

Además, nuestros técnicos y comerciales disponen de una herramienta IPHONE dotada de aplicaciones de servicio específicas en entorno IOS para la correcta trazabilidad del servicio de mantenimiento preventivo, predictivo, precautorio y correctivo que garantizan la plena información sobre el servicio que damos a nuestros clientes.

## 02 | **LAS MEJORES CONEXIONES**

Nuestros dispositivos portátiles disponen de información actualizada sobre puertas automáticas, protocolos de seguridad, planos, etc., manteniendo a nuestros técnicos conectados a cada Delegación, por lo que disponen siempre de información en tiempo real sobre las necesidades de cada cliente antes de llegar a la puerta automática. Todas las actuaciones que se realizan en las instalaciones quedan registradas y protocolizadas en herramientas digitales a disposición de nuestros clientes.



# 03

## LOS MEJORES SERVICIOS



ENOR IService pone a disposición de sus clientes una **flota con más de 130 vehículos** de servicio dotados de herramientas homologadas y dimensionadas para cada tipo de puerta. Además, contamos con vehículos de gran tamaño para transporte de puertas, andamios homologados y dispositivos de elevación de personas y cargas.



### **Contact Center 24 horas**

Este Centro de Atención al Cliente y de soporte a la red comercial, es también un canal de comunicación fundamental entre ENOR y sus clientes. Está ubicado en las oficinas centrales de ENOR, en la Calle Golfo de Salónica 73, en Madrid.

### **Funciones:**

- Atención telefónica.
- Atención de averías y emergencias.
- Gestión de averías.
- Encuestas de satisfacción a los clientes.

### **Datos operativos:**

- Volumen de llamadas atendidas al año: 2.428.394
- Llamadas atendidas: 6.635 llamadas de media al día.
- Tiempo medio de espera: 8 segundos.
- Nivel de servicio (porcentaje de llamadas atendidas al primer intento): 97,8%.
- 94 empleados.
- Identificación automática del llamante y asignación de la llamada al agente más adecuado
- Atención en diferentes idiomas oficiales.

# CURVA DE RENDIMIENTO de la puerta automática

UNIDAD SIN REVISIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO



UNIDAD CON REVISIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO



## Comparación **ECONÓMICA**

A 20 AÑOS

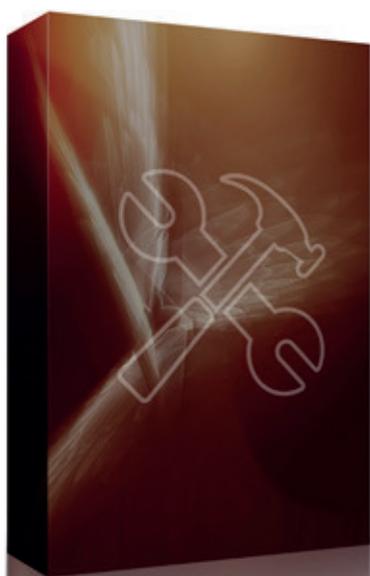
A 10 AÑOS



# CIERRA LA PUERTA

## al paso del tiempo

En ENOR te ofrecemos los mejores servicios de mantenimiento:



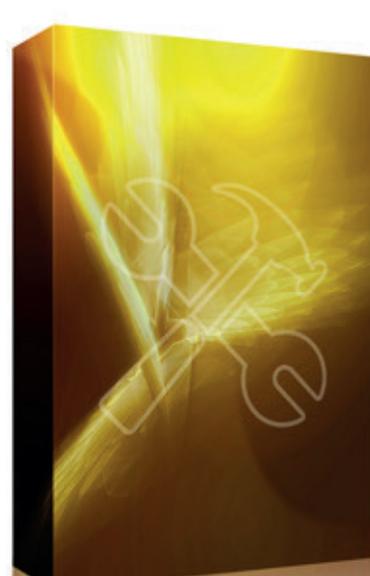
### SERVICIO **BRONCE** (Mínimo Legal)

Visitas de mantenimiento preventivo de acuerdo con la periodicidad mínima que establece la normativa para cada tipo de puerta. Propuesta flexible que permite equilibrar los gastos de mantenimiento y asegurar el cumplimiento estricto de la norma. Prioridad en la atención de averías de mantenimiento correctivo. Descuento 20% en piezas y 30% en mano de obra y desplazamiento.



### SERVICIO **PLATA** (Medio Riesgo)

Mantenimiento preventivo y correctivo prioritario por cuenta de ENOR (mano de obra y desplazamiento de las averías incluidas en el precio). Esta modalidad de servicio recoge todas las ventajas del Bronce con la ventaja añadida de que la mano de obra y el desplazamiento quedan incluidos si el correctivo se realiza dentro del horario de servicio ordinario de la Delegación ENOR de referencia.



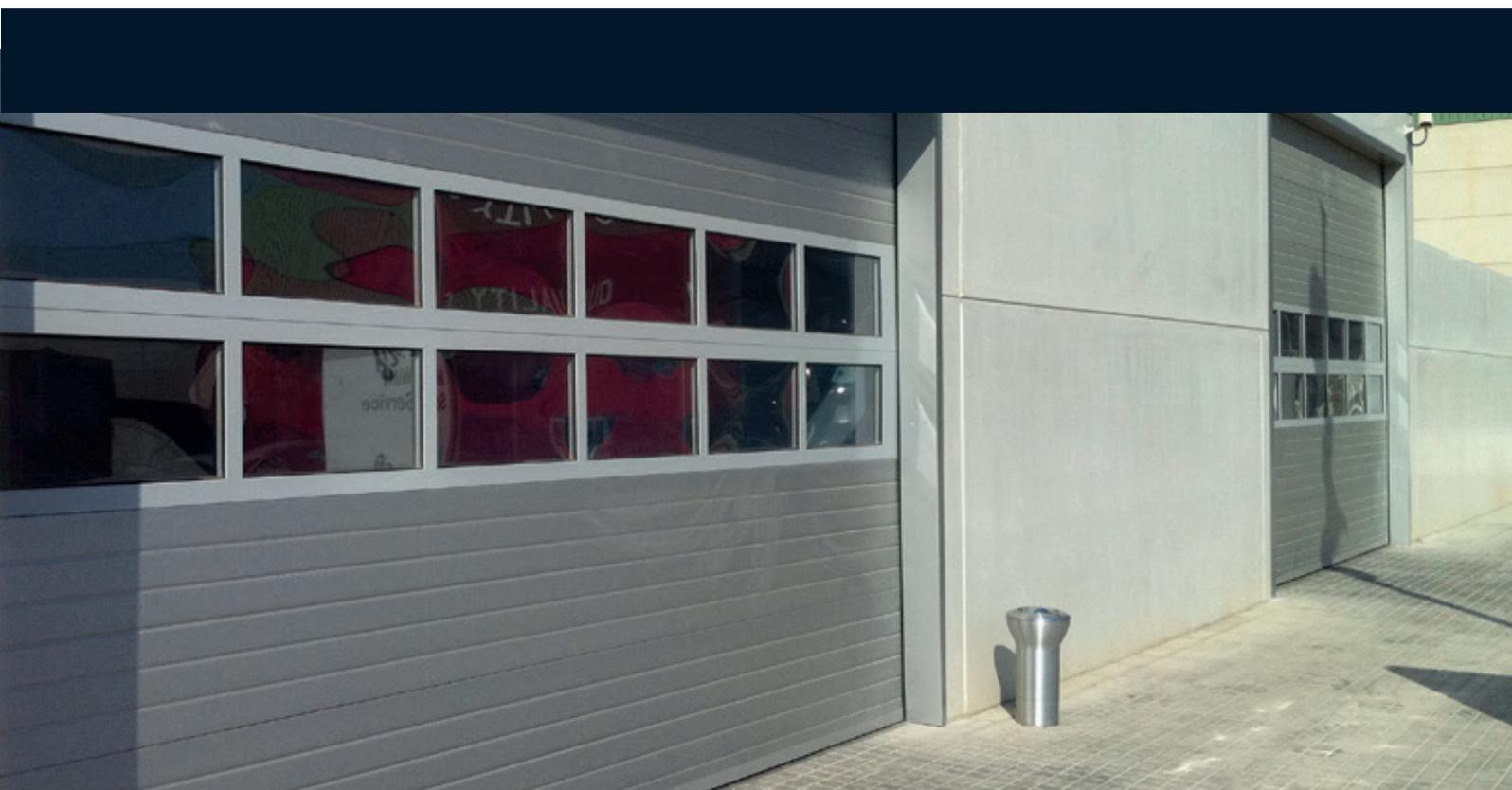
### SERVICIO **ORO** (Full Service)

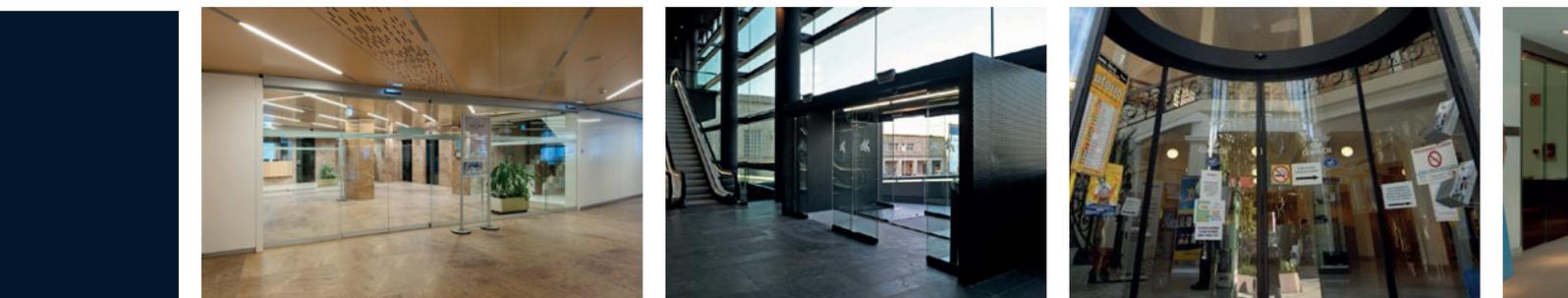
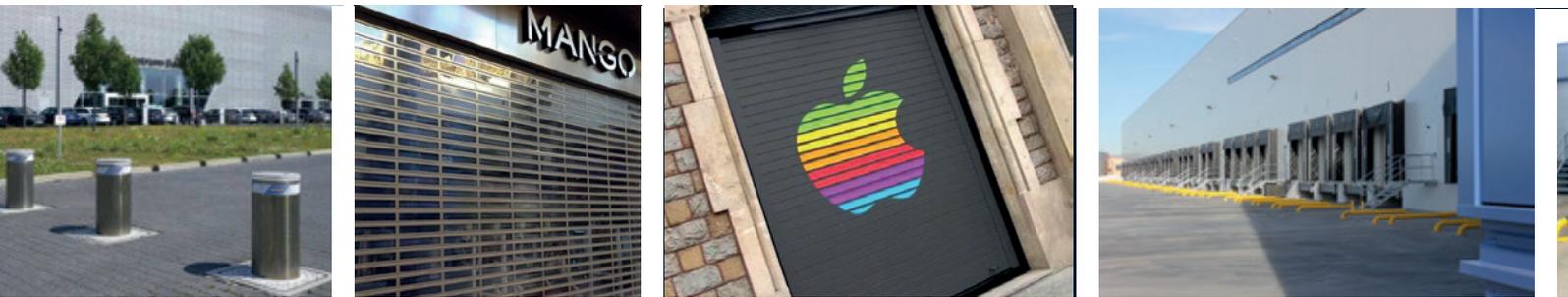
Todo incluido (mano de obra, piezas y desplazamiento de preventivo y correctivo prioritario). Incluye todas las ventajas del contrato Plata además de la sustitución de cualquier pieza necesaria en el mantenimiento correctivo ordinario. Permite prever los gastos anuales de la puerta automática.



|   |  |  |  |
|---|---|---|---|
| REVISIONES PERIÓDICAS<br>DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PLANIFICADO<br>Documentación específica por cada tipo de puerta                | ✓   | ✓   | ✓   |
| MANTENIMIENTO PRECAUTORIO:<br>IMPRESO DE INSPECCIÓN E INFORME CERO DE LA PUERTA<br>Documentación específica por cada tipo de puerta | ✓   | ✓   | ✓   |
| MANTENIMIENTO PREDICTIVO PLANIFICADO<br>DE PIEZAS SUJETAS A DESGASTE  | ✓   | ✓   | ✓   |
| GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO<br>PREVENTIVO ASISTIDA POR ORDENADOR  | ✓   | ✓   | ✓   |
| AUDITORÍA DE CALIDAD DE SERVICIO  |   |   | ✓   |
| ATENCIÓN PRIORITARIA DE AVERÍAS (< DE 24H)  | ✓   | ✓   | ✓   |
| CONTACT CENTER 24H  | ✓   | ✓   | ✓   |
| SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL (1 MILLÓN DE €)   | ✓   | ✓   |   |

|  |  |  |  |
|--|---|---|---|
| SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL (8 MILLONES DE €)            |   |   | ✓   |
| ATENCIÓN DE AVERÍAS 24 H 365 DÍAS*                           | ✓   | ✓   | ✓   |
| SERVICIO DE DEFENSOR DEL CLIENTE                             | ✓   | ✓   | ✓   |
| POSIBILIDAD DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA                       | ✓   | ✓   | ✓   |
| PLAN RENOVE PUERTAS AUTOMÁTICAS                              | ✓   | ✓   | ✓   |
| SUSTITUCIÓN DE PIEZA POR CUENTA DE ENOR                      |   |   | ✓   |
| MANO DE OBRA Y DESPLAZAMIENTO DE AVERÍAS POR CUENTA DE ENOR  |   | ✓   | ✓   |
| ASESORAMIENTO PARA LA ADAPTACIÓN A LA NORMATIVA DE LAS PPAAs | ✓   | ✓   | ✓   |





# Esté donde esté SI ES **ENOR** ES **SU PUERTA**

## 01 |

### SECTOR **INDUSTRIAL Y LOGÍSTICO**

- Puertas seccionales.
- Puertas enrollables.
- Puertas rápidas.
- Puertas correderas cortafuegos.
- Puertas correderas.
- Puertas basculantes.
- Puertas de guillotina.
- Abrigos.
- Muelles de carga.
- Barreras y bolardos automáticos.
- Control de accesos

## 02 |

### SECTOR **RESIDENCIAL**

- Puertas abatibles
- Puertas basculantes
- Puertas correderas
- Puertas seccionales

## 03 |

### SECTOR **COMERCIAL Y SERVICIOS**

- Cierres Enrollables.
- Puertas Peatonales planas  
(de una hoja, telescópicas, abatibles)
- Puertas Peatonales curvas.
- Puertas Peatonales giratorias.



# PRESTACIONES

## adicionales Enor Servicio



### 01 |

#### Servicios de reparación

ENOR IService pone a disposición de sus clientes servicios de mantenimiento correctivo adecuados a cada tipología y marca de puerta automática a través de técnicos formados y dotados de herramientas y útiles adecuados para cada ocasión.

### 02 |

#### Servicios de Actualización de Puertas

Actualizaciones de equipos para adaptarlos a las nuevas necesidades cambiantes: ENOR IService puede actualizar puertas automáticas de la mayoría de fabricantes y proceder a su posterior homologación.

### 03 |

#### Adaptación de Puertas a la normativa

ENOR IService ofrece a sus clientes la posibilidad de implementar las seguridades de las instalaciones y adaptarlas, en su caso, a la normativa vigente en materia de puertas automáticas e industriales.



## 04 |

### Atención a Grandes Clientes

Radicado en el Departamento de Grandes Clientes de ENOR, formado por seis personas, gestiona y coordina el servicio a clientes con terminales regionales situadas más allá del territorio de una provincia o Comunidad Autónoma para conseguir:

- Coordinación de las Delegaciones y Departamentos de ENOR a nivel nacional
- El mejor control de la documentación del mantenimiento preventivo y correctivo del Gran cliente.
- Interlocutor único para todas las instalaciones del cliente a nivel supraprovincial
- Informes globales sobre la calidad en el servicio
- Control de presupuestos de mantenimiento correctivo
- Propuestas generales de adecuación y mejora de las instalaciones
- Precios unificados para nuevas instalaciones
- Facturación de mantenimiento preventivo y correctivo centralizada

## RED DE DELEGACIONES Y PUNTOS DE SERVICIO ENOR

### OFICINAS CENTRALES

PTL de Vigo  
Rúa "B" Parcela 10.10  
36314. Vigo (Pontevedra)

### VIGO

C/ Alfonso XIII, nº 28  
36201. Vigo.( Pontevedra)

### A CORUÑA

Pol. Pocomaco,  
parcela B-3, Módulo D.  
15190. A Coruña.

### SANTIAGO

Pol. Ind. del Milladoiro,  
Rúa das Hedras 55 A  
15895. Milladoiro-Ames. (Coruña)

### OURENSE

Juan de Anjes, 11.  
32002. Orense.

### FERROL

Río Jubia, 116.  
15404. Ferrol. (Coruña)

### PONTEVEDRA

Avda. Corbaceiras, 48.  
36002. Pontevedra.

### LUGO

C/ Xosé Castiñeira, 28 - Bajo.  
27002. Lugo.

### VALLADOLID

C/Barbecho, 29  
47014 Valladolid

### PONFERRADA

Avda. de América, 40 Bajo.  
24400. Ponferrada. (León)

### SALAMANCA

C/Las Acacias, 7  
37004 Salamanca

### MADRID

C/ Golfo de Salónica 73  
28033 Madrid

### ALBACETE

C/ Gómez Gil, 2  
02003 Albacete

### ALICANTE

C/ San Carlos, 124-126  
03013 Alicante

### ALMERÍA

C/ María Casares, 22  
04007 Almería

### ARAGÓN

C/ Este, 50  
Ciudad del Transporte  
50820 San Juan de Mozarrifar  
(Zaragoza)

### ASTURIAS

C/ Feijoo, 38 bajo  
33204 Gijón (Asturias)

### BALEARES

C/ Pons i Gallarza, 3 A  
07004 Palma de Mallorca

### BARCELONA

Ctra. Molins de Rei a Sabadell  
km. 13,5, Nave 3 y 4  
08191 Rubí (Barcelona)

### BILBAO

C/ Amadeo Deprít Lasa, 1-3  
48006 Bilbao

### CÁDIZ

C/ Santa María de la Cabeza, 6  
11007 Cádiz

### CARTAGENA

Av. Bruselas, Parc. 14  
Nave C-2 - P.I. Cabezo Baeza  
30395 Cartagena (Murcia)

### CASTELLÓN

C/ Maestro Felip, 7  
12005 Castellón

### CIUDAD REAL

Ronda de Granada, 3  
13004. Ciudad Real

### CÓRDOBA

Av Aeropuerto, 35  
14004 Córdoba

### GIRONA

C/ Narcís Monturiol, 1  
P.I. Montfulla  
17162 Bescanó (Girona)

### GRANADA

C/ Ángel Barrios, 3  
18004 Granada

### GUADALAJARA

C/ Julián Besteiro, 19  
(Local Comercial)  
19004 Guadalajara

### LA RIOJA

C/ Navarrete el Mudo, 5 Bajo  
26005 Logroño

### LAS PALMAS

Trasera Avda. Rafael Cabrera,  
16. (Local E). Edif. México  
35002 Las Palmas  
de Gran Canaria

### LLEIDA

Camí dels Frares, P-57  
Ed.2, Nau M. Pol. Industrial  
25190 Lleida

### MÁLAGA

C/ Ayala, 5  
29002 Málaga

### MÉRIDA

C/ Antonio Hernández Gil, 19-21  
06800 Mérida (Badajoz)

### MURCIA

C/ Infanta Cristina, 16  
30110 Churra (Murcia)

### PAMPLONA

C/ G, Nave D-18-bis  
P.I. Los Agustinos  
31160 Orcoyen (Navarra)

### SALAMANCA

C/ Vertical Sexta, 15  
P.I. Montalvo III  
37188 Carbajosa de la Sagrada  
(Salamanca)

### SAN SEBASTIÁN

Plaza Azkoitia, s/n  
20011 San Sebastián

### SANTANDER

C/ Macías Picavea, 14 bajo  
39003 Santander

### SEGOVIA

C/ María de Pablos Cerezo, 9  
40005 Segovia

### SEVILLA

C/Comercio 16. Edif.Fórum,  
Mód 18-19 (P.I.S.A.)  
41927 Mairena de  
Aljarafe (Sevilla)

### TARRAGONA

C/ Josep Plá 1  
La Vall de L' Arrabassada.  
43006 Tarragona

### TENERIFE

C/ Felipe Pedrell, 12  
38007 Santa Cruz de Tenerife

### TOLEDO

C/ Fuente del Moro, 5  
45006 Toledo

### VALENCIA

Av. Jacarandas, 2 Local 1, bajo  
46100 Burjassot (Valencia)

### VALLADOLID

C/ Zanfona, 2, Nave 3.25  
P.I. las Mimbreras  
47012 Valladolid

### VITORIA

C/ Venta de la Estrella, 2  
pab.31. P.I. Uritiasolo  
01006 Vitoria