







Votre guide KONE Online

BIENVENUE CHEZ KONE ONLINE!

Cette plateforme en ligne pratique met à votre disposition des informations sur la maintenance en temps réel. Elle vous donne accès aux données sur les performances, la maintenance, les défauts et les réparations de tous vos équipements. C'est votre vue sur le passé, le présent et le futur. Toutes les informations dont vous avez besoin sont disponibles 24 heures sur 24 et peuvent être consultées via le dispositif de votre choix.

En plus des activités en cours, vous pouvez également consulter les données sur les performances de l'équipement à plus long terme et sur les coûts de maintenance et de réparation, afin de vous aider à planifier et à établir un budget pour l'avenir. KONE Online vous aide ainsi à prendre des décisions.

Ce guide vous aidera à démarrer au sein de la plateforme et à comprendre ses différentes fonctions. Pour votre commodité, chaque section est abordée séparément dans ce guide. Au bas de cette page, vous trouverez un aperçu pratique qui vous permettra de cliquer immédiatement sur le sujet souhaité.

Le texte en vert indique les fonctions spécifiques disponibles lorsque vous disposez de KONE 24/7 Connected Services. Ces options apparaissent également en vert dans le portail même. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur notre service de maintenance prédictive, veuillez consulter notre site web.

KONE Online contient également des informations commerciales (montants monétaires y compris). Comme tous les utilisateurs ne doivent pas forcément avoir accès à ce type d'informations, les administrateurs peuvent définir dans les paramètres qui a ou n'a pas accès. Par conséquent, certains éléments spécifiques de ce manuel peuvent ne pas être visibles ou applicables pour certains utilisateurs.

KONE Online est complété par une application pratique appelée KONE Mobile qui vous permet d'avoir vos données de maintenance avec vous à tout moment. L'application est également traitée en détail dans ce manuel.

Sujets abordés dans ce guide :

Page d'accueil	1
Équipements	
Services	
Rapports	5
Documents	
Paramètres & portefeuilles	9
KONE Mobile	11

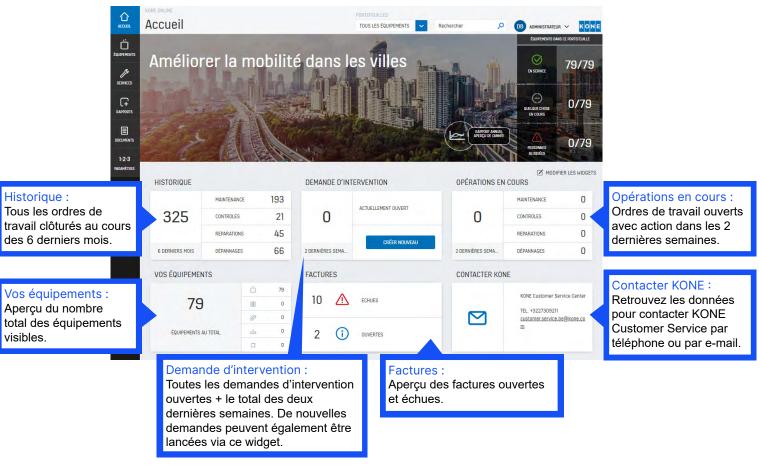
Bonne lecture!

PAGE D'ACCUEIL

Après connexion, vous accédez à la page d'accueil, qui présente en un coup d'œil le plus grand nombre possible d'informations actualisées sur l'ensemble du portefeuille d'équipements visibles.

KONE Online indique immédiatement combien d'équipements au total sont visibles pour l'utilisateur, ainsi que leur statut actuel. Si des équipements 24/7 Connected sont présents, ils sont mis en évidence séparement.

Au centre se trouvent 6 widgets généraux qui affichent des informations récapitulatives utiles.



Ces 6 widgets généraux peuvent être complétés par 2 widgets d'informations spécifiques à 24/7 Connect :



En haut de la page se trouve un moteur de recherche général. À côté, une liste déroulante vous permet de choisir entre les différents portefeuilles qui vous sont accessibles. Vous trouverez de plus amples informations à la rubrique "Paramètres et portefeuilles" (voir page 9).

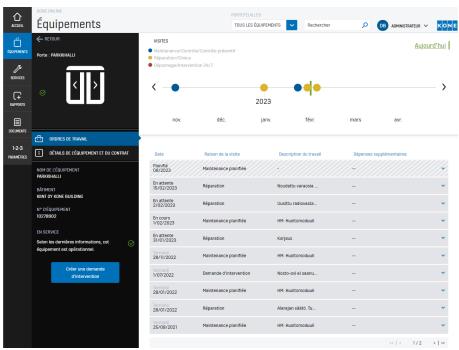
Tous les widgets, ainsi que les autres statistiques de la page d'accueil, constituent des liens vers des pages plus détaillées dans la plateforme.

ÉQUIPEMENTS

Sous Équipements, vous trouverez une liste de tous les équipements faisant l'objet d'un contrat de maintenance actif. Ces équipements peuvent être filtrés et triés de différentes manières afin que vous puissiez toujours trouver le bon équipement.



En cliquant sur une ligne, vous accédez à la page de l'équipement individuel. Il s'agit de l'une des pages les plus importantes de KONE Online quant au suivi des équipements. Elle contient un aperçu actualisé de tous les événements et de leur statut actuel.



Sur la ligne de temps, toutes les visites pour cet équipement sont répertoriées selon un code couleur qui est également utilisé ailleurs dans la plateforme :

Rouge = Dépannages - Personnes bloquées - Troubleshootings Jaune = Réparations Bleu = Maintenance planifiée -Inspections - Contrôles préventifs

En cliquant sur une pastille de couleur, l'ordre de travail spécifique s'ouvre plus bas sur la page.

Au centre de la page se trouve l'aperçu complet des ordres de travail ouverts, planifiés et clôturés, triés du plus récent au plus ancien. Les visites planifiées sont toujours en haut de la page et se distinguent par le remplissage hachuré. Veuillez noter que ces informations planifiées sont susceptibles d'être modifiées.

Une fois déplié, l'ordre de travail affiche toutes les informations qui sont également présentes dans les rapports de maintenance et d'intervention. A la différence que ces informations sont mises à jour pendant que la visite est en cours.

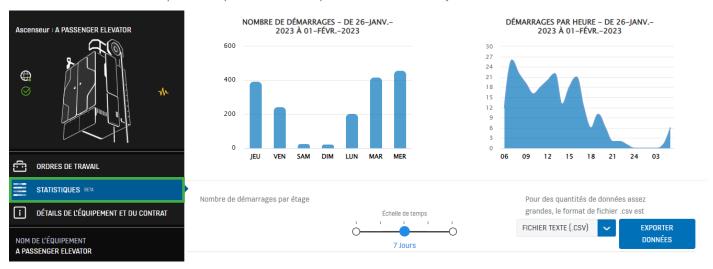
Terminé 6/06/2020	Demande d'intervention	réglage contact po
PLANIFIÉ 5/06/2020 16:40 ARRIVÉE: 6/06/2020 14:50 PARTI: 6/06/2020 15:01	TYPE D'ORDRE DE TRAVAIL: Demande d'intervention ORDRE DE TRAVAIL: #9AUS15249955 STATUT: Terminé PERSONNES BLOQUÉES: Non	DESCRIPTION: (Client) 105 A l'arrêt a niveau porte fermée / (Technicien) réglage contact porte du rez de chaussée DESCRIPTION DE LA CAUSE: Défaut technique (électrique) CONDITION À L'ARRIVÉE: Ne fonctionne pas - Au niveau - Porte fermée

Vous n'avez donc plus besoin de contacter nos services pour un rapport d'état, ou d'attendre le rapport final pour plus de détails. KONE Online offre toutes les informations pertinentes rassemblées en un seul et même endroit, quel que soit le moment que vous choisissez.

La barre de gauche contient des informations générales relatives à l'équipement et à son état. Pour les équipements 24/7 Connected, la barre de gauche contient un dessin plus détaillé qui, pour les troubleshootings en cours, indique en couleur quel composant a déclenché l'événement.

Statistiques 24/7

Les ascenseurs 24/7 Connected voient un bouton supplémentaire Statistiques apparaître dans la barre de gauche. Il vous conduit à un apercu des statistiques relatives aux mouvements de démarrage de l'équipement. Les informations sont disponibles pour un historique de maximum 30 jours.



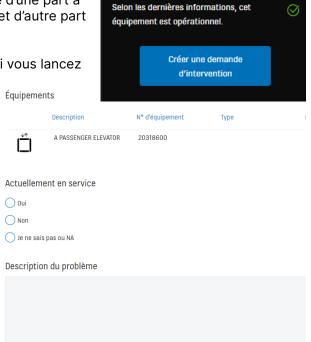
Créer une demande d'intervention

KONE Online permet aux utilisateurs de créer une nouvelle demande d'intervention directement depuis la plateforme. Cela peut se faire d'une part à partir du widget Demande d'intervention sur la page d'acceuil et d'autre part en bas à gauche de la page d'un équipement individuel.

En premier lieu, l'équipement concerné doit être sélectionné. Si vous lancez la demande à partir d'une page d'équipement, cette étape est sautée.

L'étape suivante consiste à décrire l'état de l'équipement, à l'aide de questions à choix multiples et d'une zone de texte obligatoire. Ensuite, vous indiquez l'urgence de l'intervention et la personne à contacter.

Une fois tous les champs obligatoires remplis, vous pouvez passer à la dernière page, où toutes les informations sélectionnées sont listées pour confirmation. Si l'envoi est effectué correctement, le demandeur recevra une confirmation par e-mail.



EN SERVICE

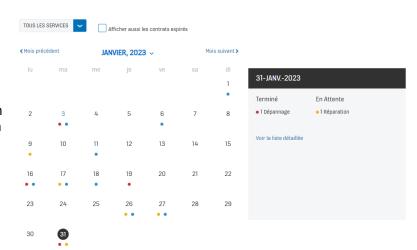
Attention: Il est important de se rappeler que KONE Online ne crée pas l'intervention elle-même dans nos systèmes. Ce n'est qu'après le traitement interne de la demande d'intervention que l'ordre de travail sera également visible sur la page d'équipement.

SERVICES

Pour faciliter la gestion de plusieurs équipements, KONE Online offre également la possibilité de regrouper des événements à plus grande échelle, par exemple par type ou par date. Pour cela, vous pouvez consulter la rubrique Services.

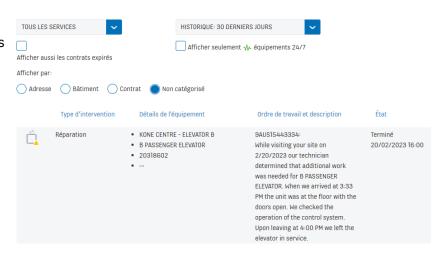
CALENDRIER

Tous les passages de KONE sous la forme d'un calendrier mensuel. Des pastilles de couleur indiquent le type d'activités à attendre pour chaque jour. En cliquant sur un jour spécifique, vous obtenez une répartition de ces activités, puis en cliquant à nouveau vous voyez une liste détaillée des ordres de travail.



LISTE

Tous les ordres de travail ouverts et clôturés sous forme de liste simplifiée, avec de nombreuses options de filtrage et de tri.



SERVICES PLANIFIÉS

Toutes les visites déjà planifiées par KONE pour les 6 prochains mois, regroupées par mois.

Ce planning est, bien entendu, toujours susceptible d'être modifié.



RAPPORTS

Une grande partie des informations contenues dans KONE Online peut être présentée dans des rapports dans la section Rapports. Trois types de rapports sont disponibles par défaut. Les utilisateurs avec des équipements 24/7 Connected obtiennent 2 types de rapports supplémentaires.

1. TYPE DE RAPPORT 2. ÉQUIPEMENTS 3. PÉRIODE 4. DÉTAILS DU RAPPORT 5. FINALISER

Vous pouvez créer votre propre rapport étape par étape via le bouton Créer un nouveau rapport. Dans la première étape, vous sélectionnez le type de rapport souhaité. Ensuite, vous pouvez indiquer vos préférences concernant les différentes options de filtrage. Celles-ci couvrent respectivement les équipements ou les portefeuilles concernés, la période couverte et les éventuels détails visibles (selon le type de rapport).

Vous serez ensuite dirigé vers une page d'aperçu. Bien que le contenu complet du rapport soit déjà affiché, rien n'est enregistré à ce stade. Pour cela, vous devez d'abord indiquer en haut de page dans quel format vous souhaitez générer le document, puis cliquer sur Créer. En fonction du type de rapport, les formats de fichier disponibles sont PDF et/ou csv (convertible en Excel).

Un rapport enregistré apparaît toujours au bas de la page générale des rapports. Il peut y être téléchargé ou supprimé.

Attention : la combinaison d'un grand nombre d'équipements et d'une période prolongée peut entraîner un message d'erreur, en raison de la limitation de la taille des fichiers. Dans ce cas, il est recommandé de créer plusieurs rapports restreints.



Aperçu des rapports disponibles :



Liste détaillée des travaux réalisés par KONE

Une liste complète des ordres de travail terminés, triés par équipement ou par type d'ordre de travail. Toutes les informations disponibles dans les ordres de travail de la page d'équipement peuvent également être incluses dans cette liste.



Bilan des dépenses

Une répartition visuelle des dépenses encourues pour le portefeuille sélectionné, réparties entre autres par période et par type d'activité.



Rapport annuel

Un résumé concis et graphique de toutes les informations disponibles dans KONE Online. Cela comprend des statistiques sur les activités et les dépannages, mais aussi un aperçu des dépenses.



Rapport Service KONE 24/7 Connect

Un aperçu des événements 24/7 Connected de l'année dernière. L'image et la légende qui l'accompagne expliquent plus en détail quels composants ont été responsables de la création des ordres de travail 24/7.



Aperçu KONE 24/7 Connected Services

Un résumé de l'impact des 24/7 Connected Services sur les équipements concernés. Ceci en utilisant des comparaisons graphiques entre les événements 24/7 et les interventions traditionnelles pendant la même période.

Rapports prédéfinis

Les rapports générés via cette option s'appliquent automatiquement à tous les équipements et couvrent toujours les 12 derniers mois. Tous les autres filtres sont réglés pour afficher un maximum d'informations. En cliquant sur un type de rapport, vous accédez directement à la page d'aperçu.

Presque tous les types de rapports abordés dans ce manuel sont disponibles dans les options prédéfinies. Seul le rapport Service KONE 24/7 Connect n'est pas disponible ici, car ce type permet déjà des versions rapides via les pages d'équipement.

Par ailleurs, la liste détaillée des travaux réalisés par KONE est divisée ici en deux types de rapports distincts afin de rendre le tout plus facile à gérer : Événements inattendus et attendus, respectivement.









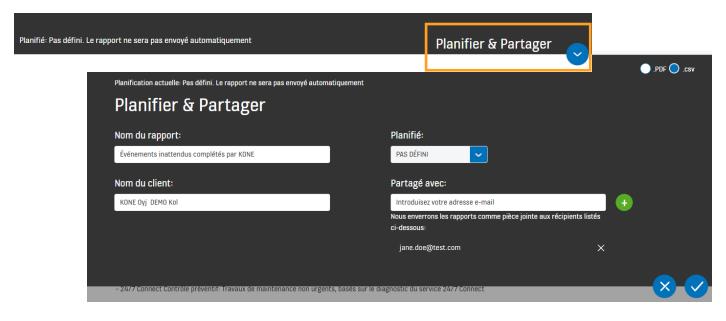


Rapports planifiés

Presque tous les types de rapports offrent également la possibilité de configurer l'automatisation. Cela signifie que KONE Online rafraîchit périodiquement le rapport choisi, après quoi il est automatiquement envoyé aux adresses e-mail spécifiées. Ainsi vous pouvez, par exemple, sur une base mensuelle recevoir automatiquement un rapport énumérant toutes les pannes ou visites de maintenance effectuées.

Pour configurer un rapport planifié, ouvrez d'abord la page d'aperçu du rapport. Vous pouvez y ouvrir la barre noire en haut. Il suffit ensuite de modifier les paramètres et de confirmer. Il n'est pas nécessaire d'enregistrer également le rapport lui-même.

Pour modifier les paramètres ou annuler l'envoi périodique, vous pouvez trouver le rapport planifié en bas de la page générale des rapports et cliquer sur Partager.



DOCUMENTS

Dans la section Documents, vous pouvez récupérer plus d'informations relatives à vos contrats et factures.

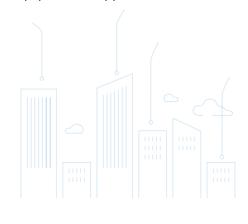


Sous Contrats, vous trouvez une liste de tous les contrats de maintenance actifs dans lesquels vous agissez en tant que partie prenante. Il s'agit également des contrats qui fournissent les équipements visibles dans la plate-forme.

CONTRAT	DESCRIPTION	CLIENT	ÉQUIPEMENTS TOTAL 24/7
E40616597	KONE OYJ K-RAKENNUS HYVINKÄÄ	KONE Oyj	2 - >
E44834769	KONE PEOPLE FLOW CENTER HYVINKÄÄ	KONE Oyj	5 2 >

Si vous cliquez sur la flèche d'une ligne de contrat particulière, vous obtiendrez plus de détails sur ce contrat. Enfin, en bas de la page, vous trouverez un aperçu de tous les équipements appartenant à ce contrat.





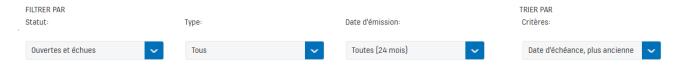
ÉQUIPEMENTS SOUS MAINTENANCE



FACTURES

Cette section donne un aperçu de toutes les factures émises pour tous les équipements et tous les contrats de maintenance visibles.

Grâce aux différentes options de filtrage et de tri, vous pouvez rapidement trouver la facture que vous recherchez.



En cliquant sur une ligne, vous obtiendrez les principaux détails de la facture.



lci, un code couleur met en évidence le statut de paiement de la facture. Selon le type de facture, vous trouverez également un numéro de référence : celui-ci peut faire référence à votre bon de commande ou à un numéro d'ordre de travail ou de devis de KONE.

KONE Online vous permet également de consulter les factures liées aux activités de maintenance au format PDF. Pour cela, vous pouvez appuyer sur l'icône bleue à droite.

Seules les factures avec une date d'émission à partir du 1er octobre 2022 sont disponibles en PDF. Pour les documents plus anciens, vous devrez contacter nos services.

Si vous avez déjà activé notre fonctionnalité 24/7 Planner, vous pouvez également trouver les documents connexes ici. Pour plus d'informations sur KONE 24/7 Planner, veuillez cliquer ici.

PARAMÈTRES & PORTEFEUILLES

Cette section examine de plus près les paramètres de l'utilisateur. Les utilisateurs ayant un profil d'administrateur ont également accès à deux fonctionnalités supplémentaires : la gestion des Équipes et des Portefeuilles.

MES PARAMÈTRES

Dans la section Mes paramètres, tous les utilisateurs peuvent modifier leurs propres informations de contact et la langue du système.

Attention: Si vous modifiez l'adresse e-mail, cela affectera également le nom d'utilisateur avec lequel vous vous connectez.

PORTEFEUILLES

Les portefeuilles permettent aux utilisateurs possédant un grand nombre d'équipements de mieux contrôler la visibilité dans KONE Online.

Dans un portefeuille, un nombre limité d'équipements sont regroupés selon le choix de l'utilisateur. Lorsque vous sélectionnez un portefeuille, seules les équipements concernés sont affichés. Même les différentes fonctionnalités, telles que le moteur de recherche ou les filtres de rapport, ne prennent en compte que le contenu du portefeuille sélectionné.

D'une part, les portefeuilles vous permettent de regrouper de nombreux équipements de la manière qui vous convient le mieux. Mais d'autre part, on peut aussi décider que certains utilisateurs ne peuvent consulter en permanence que les équipements d'un portefeuille attribué. Pour cela, l'option Afficher seulement les portefeuilles doit être cochée dans le profil de l'utilisateur.



La création d'un portefeuille se fait comme suit :

- Cliquez sur Créer un nouveau portefeuille en haut à droite et saisissez un nom approprié.
- En bas de la page, vous pouvez maintenant ajouter des équipements. Pour ce faire, cliquez sur Modifier, ce qui ouvre la liste complète des équipements disponibles. Cochez les équipements souhaités, puis enregistrez.
- Après cela, vous devez encore spécifier qui a accès à l'utilisation de ce portefeuille particulier. Pour ce faire, utilisez le bouton "plus" vert. Une fois encore, cochez les utilisateurs souhaités et enregistrez. Le portefeuille est maintenant prêt à être utilisé.

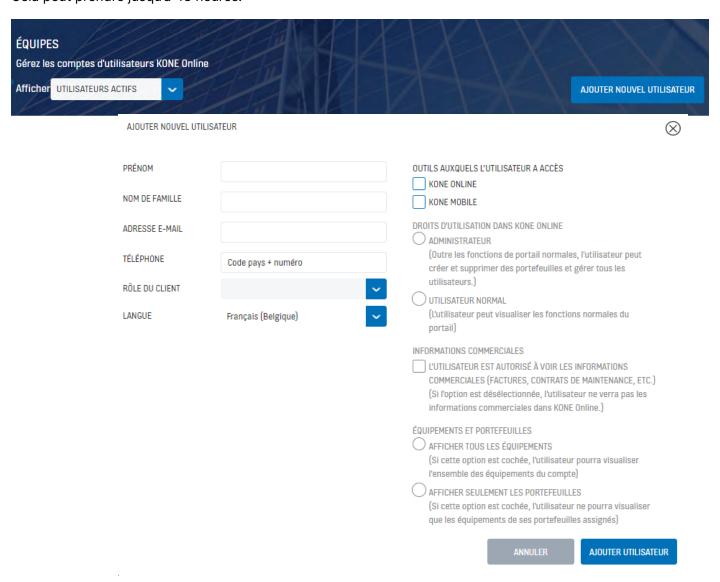
Dès qu'il y a au moins un équipement 24/7 Connected, les utilisateurs se verront automatiquement attribuer un portefeuille 24/7 distinct.

ÉQUIPES

Les administrateurs peuvent utiliser Équipes pour visualiser tous les utilisateurs qui ont accès à KONE Online et Mobile sous le même numéro de client.

Cela vous permet de modifier les coordonnées de ces utilisateurs, mais aussi d'ajouter ou de supprimer des droits. Si nécessaire, vous pouvez désactiver l'accès complet pour les personnes qui n'ont plus besoin d'un utilisateur KONE Online.

Les administrateurs peuvent également demander ici facilement de nouveaux accès pour leurs collègues. Via un formulaire, vous fournissez toutes les informations de contact requises, ainsi que les droits applicables. Après vérification interne des données, l'accès à KONE Online sera activé. Cela peut prendre jusqu'à 48 heures.



KONE MOBILE

En plus d'une plateforme sur le PC, KONE vous offre également la possibilité de suivre les équipements via un smartphone ou une tablette, en utilisant l'application KONE Mobile. Les clients ont automatiquement accès aux deux plateformes lors de l'activation, sauf en cas de demande contraire.

KONE Mobile peut être téléchargée gratuitement sur le Google Play Store et l'Apple App Store.

Attention: si vous ne trouvez pas KONE Mobile dans l'App Store d'Apple ou le Google Play Store, cela signifie que notre application n'est pas supportée par votre version iOS ou Android.

Pour vous connecter à KONE Mobile, vous devez saisir le même nom d'utilisateur que pour KONE Online et le mot de passe correspondant.

- Attention: le mot de passe est toujours défini dans un navigateur Internet, même sur un smartphone ou une tablette. Ce n'est qu'une fois le mot de passe choisi que vous pouvez revenir à l'application mobile.

Après une première utilisation de l'application, vous pouvez choisir d'enregistrer votre empreinte digitale ou votre scan facial. Ainsi, vous n'aurez pas à saisir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe lors de vos prochaines tentatives de connexion.

Une fois connecté, vous avez la possibilité de basculer entre deux pages principales. Si vous avez des équipements 24/7 Connected, il y en a trois.

Opérations en cours



Par défaut, les Opérations en cours sont immédiatement affichés, où il apparaît clairement que KONE Mobile utilise les mêmes codes couleur que ceux présents dans KONE Online. Toutefois, l'application fait une exception en travaillant également avec le vert pour les contrôles préventifs de 24/7, alors que KONE Online les place dans la catégorie bleue.

L'en-tête essaie déjà de déterminer ce qui nécessite une attention prioritaire de la part de l'utilisateur. Si des pannes sont ouvertes, leur nombre est indiqué ici avec un triangle rouge. Dans le cas contraire, le nombre de réparations en cours apparaît sous un triangle jaune. Si ni des pannes ni des réparations ne sont en cours, l'application indique que tout va bien.

Juste en dessous de l'en-tête, vous êtes confronté aux ordres de travail en cours. Grâce à la bordure colorée, vous pouvez voir en un coup d'œil de quel type d'ordre de travail et de quel équipement il s'agit. En outre, KONE Mobile trie automatiquement les événements par ordre d'urgence.

Tout en bas se trouvent des liens vers deux autres listes : tous les ordres de travail planifiés et tous les ordres de travail clôturés, respectivement. De plus, il est également possible de lancer une demande d'intervention à partir de l'application.

Détails de l'ordre de travail

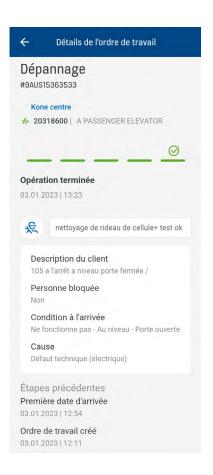
En cliquant sur un ordre de travail, vous accédez à la page de détail. Vous y trouverez toutes les informations relatives aux activités et à l'équipement concerné.

Au centre se trouve une ligne de temps montrant la progression de l'ordre de travail en temps réel, selon cinq grandes étapes :

- 1. Nouvel ordre de travail/plan créé
- 2. Le technicien est en route
- 3. Le travail est en cours
- 4. Le technicien a quitté le site
- 5. Ordre de travail terminé

Si l'intervention nécessite le retour du technicien, elle reste à l'avant-dernière étape.

En fonction de l'avancement, les heures de création et d'arrivée du technicien restent également visibles en bas de page.



Tous les équipements



Si vous glissez vers la gauche depuis l'écran des Opérations en cours, vous accédez à la deuxième page principale. Celle-ci sert d'aperçu de l'ensemble du portefeuille.

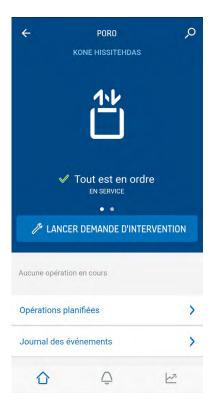
L'en-tête fournit à nouveau des informations importantes : il vous permet de savoir combien d'équipements sont hors service par type. Si ce n'est pas le cas, il indique soit le nombre de dépannages en cours, soit un symbole indiquant que tout est en ordre.

Sous l'en-tête, vous trouverez ensuite la liste complète des équipements, regroupés par nom de bâtiment, et à l'intérieur de celui-ci par type d'équipement. Des icônes de couleur indiquent toujours dans quels bâtiments un ordre de travail est actuellement ouvert. En haut de la liste, vous avez également la possibilité de filtrer par statut de l'équipement.

Détails de l'équipement

En cliquant sur une ligne, vous accédez à la page individuelle de l'équipement. Ici, vous êtes immédiatement informé de l'état actuel de l'équipement, et vous pouvez lancer une demande d'intervention si nécessaire. En glissant vers la gauche, vous obtenez plus de détails sur l'équipement.

Plus bas sur la page, vous trouverez un aperçu des ordres de travail ouverts. Enfin, tout en bas de la page, vous pouvez ouvrir la liste complète des ordres de travail planifiés ou clôturés pour cet équipement.



Statut 24/7 Connect



Les clients disposant d'équipements 24/7 Connected ont une troisième page principale: Statut 24/7 Connect. Dans cette fenêtre, on retrouve un autre aperçu de l'équipement, mais limité au portefeuille 24/7.

En haut, l'application indique combien d'événements 24/7 Connected sont actuellement en cours. S'il n'y a aucun événement en cours, vous obtenez une indication du nombre total d'équipements surveillés par nos services 24/7.

Fonctions générales

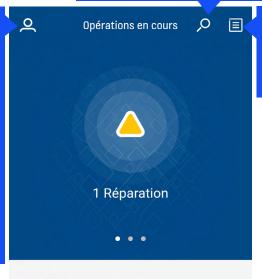
En haut et en bas de votre écran, certaines fonctions générales et utiles sont visibles presque tout le temps. Vous trouverez ci-dessous un apercu des possibilités :



Recherche rapide d'équipements ou d'ordres de travail spécifiques.

Paramètres personnels:

- Activez/désactivez les notifications push, ou limitez-les à des types d'événements spécifiques. Si cette option est activée, vous recevrez des notifications liées à l'avancement d'un ordre de travail. Cela vous permet d'assurer le suivi des interventions sans même ouvrir l'application.
- Modifiez vos coordonnées personnelles.
- Activez l'authentification biométrique (par empreinte digitale ou scan facial).
- Déconnectez-vous de l'application.



Notifications d'équipement : Affichez les notifications récentes concernant des équipements 24/7 qui ont cessé de fonctionner.





Page d'accueil :

Retour facile à la page d'accueil.

Soumettre une demande d'intervention :

Consultez toutes les informations de contact pertinentes pour le KONE Customer Care Center et le KONE Customer Service, et contactez-les en un seul clic.

Sur cette page, vous avez également la possibilité d'envoyer directement une demande d'intervention, tout comme sur les pages de l'ordre de travail et d'équipement. La procédure est la même que dans KONE Online (voir page 3).

Rapports:

Créez vos propres rapports concis couvrant tous les ordres de travail pour une période indiquée.

Téléchargez-les ensuite au format PDF, ou partagez-les avec d'autres personnes via l'application de messagerie ou d'e-mail de votre choix.

Vous avez des questions sur KONE Online?

N'hésitez pas à nous contacter!

Téléphone: +32 2 730 92 11

E-mail: customer.service.be@kone.com

www.kone.be