



# KONE Online Gebruikershandleiding

## WELKOM BIJ KONE ONLINE!

Dit handige online platform biedt u real-time onderhoudsinformatie binnen handbereik. Het geeft u toegang tot gegevens over prestaties, onderhoudswerkzaamheden, storingen en reparaties van al uw installaties. Het is uw zicht op het verleden, heden en de toekomst. Alle informatie die u nodig heeft is 24 uur per dag beschikbaar op het toestel van uw keuze.

Naast de huidige activiteiten krijgt u ook gegevens over de prestaties en eventuele onderhouds- en herstellingskosten van de installaties op langere termijn te zien om u te helpen bij de planning en budgettering in de toekomst. Het helpt u dus bij het nemen van beslissingen.

Deze handleiding helpt u om aan de slag te gaan binnen het platform en de verschillende functies te begrijpen. Voor uw gemak wordt elk onderdeel apart besproken in deze handleiding. Onderaan deze pagina vindt u een handig overzicht waar u meteen door kan klikken naar het gewenste thema.

Tekst in het **groen** geeft specifieke features weer die beschikbaar zijn wanneer u over KONE 24/7 Connected Services beschikt. Ook binnen het portaal worden deze opties aangeduid in een **groene kleur**. Indien u meer informatie wenst over onze predictieve onderhoudsdiensten, verwijzen we u graag door naar [onze website](#).

KONE Online maakt ook melding van commerciële informatie (inclusief geldbedragen). Aangezien deze niet door elke gebruiker geraadpleegd mag worden, kunnen beheerders in de instellingen aanduiden wie al dan niet toegang heeft. Hierdoor kunnen specifieke elementen uit deze handleiding niet zichtbaar of van toepassing zijn voor bepaalde gebruikers.

KONE Online wordt aangevuld door een handige applicatie genaamd KONE Mobile waarmee u uw onderhoudsgegevens altijd op zak heeft. Ook de app komt in deze handleiding uitgebreid aan bod.

Topics in deze handleiding:

Startpagina.....	1
Installaties.....	2
Diensten.....	4
Rapporten.....	5
Documenten.....	7
Instellingen & portfolio's.....	9
KONE Mobile.....	11

Veel raadpleegplezier!

**Team KONE Online**

# STARTPAGINA

Na het inloggen komt u op de startpagina terecht die in één oogopslag zoveel mogelijk actuele informatie omtrent de volledige portefeuille aan zichtbare installaties weergeeft.

KONE Online geeft rechts onmiddellijk aan hoeveel installaties in het totaal zichtbaar zijn voor de gebruiker, samen met hun huidige status. **Indien er 24/7 Connected installaties aanwezig zijn, worden deze afzonderlijk uitgelicht.**

Centraal staan widgets die handige samenvattende informatie vertonen. Er bestaan 6 algemene widgets.

The screenshot shows the KONE Online Start page. The header includes a navigation menu on the left (Start, Installaties, Diensten, Rapporten, Documenten, Instellingen) and a top bar with 'KONE ONLINE', 'Start', 'PORTFOLIO'S', 'ALLE INSTALLATIES', a search bar, and user information. The main content area features a large banner with the text 'De flow van het stedelijke leven verbeteren'. Below the banner are several widgets. Callouts provide details for these widgets:

- Geschiedenis:** Alle werkorders afgesloten in de voorbije 6 maanden. (Points to the 'GESCHIEDENIS' widget showing 325 closed work orders).
- Uw installaties:** Overzicht van het totale aantal zichtbare installaties. (Points to the 'UW INSTALLATIES' widget showing 79 total visible installations).
- Interventieaanvraag:** Alle open interventieaanvragen + totaal uit de voorbije 2 weken. Via deze widget kunnen ook nieuwe aanvragen gelanceerd worden. (Points to the 'INTERVENTIEAANVRAAG' widget showing 0 open requests).
- Facturen:** Overzicht van openstaande en achterstallige facturen. (Points to the 'FACTUREN' widget showing 10 overdue and 2 open invoices).
- Lopende activiteiten:** Openstaande werkorders met actie in de voorbije 2 weken. (Points to the 'LOPENDE ACTIVITEITEN' widget showing 0 ongoing activities).
- Neem contact op met KONE:** De gegevens om KONE Customer Service te contacteren via telefoon of e-mail. (Points to the 'NEEM CONTACT OP MET KONE' widget).

Deze 6 algemene widgets kunnen aangevuld worden met 2 widgets voor 24/7 Connect-specifieke informatie:

The screenshot shows two additional widgets for 24/7 Connect installations. Callouts provide details for these widgets:

- 24/7 Gebeurtenissen:** Alle activiteiten die door 24/7 Connected monitoring uitgelokt werden. (Points to the '24/7 GEBEURTENISSEN' widget showing 40 events).
- Datafeed 24/7 Connected Installaties:** Aantal installaties waarop 24/7 monitoring geïnstalleerd werd. Status Datafeed opent een overzicht van de actuele verbindingstatussen. (Points to the 'DATAFEED 24/7 CONNECT INSTALLATIES' widget showing 24 installations).

Bovenaan de pagina bevindt zich een algemene zoekmachine. Hiernaast is een drop-down lijst aanwezig waarin u een keuze kan maken tussen de verschillende portfolio's die voor u toegankelijk gemaakt zijn. Meer informatie hierover vindt u bij 'Instellingen & portfolio's' (zie pagina 9).

Alle widgets, alsook andere statistieken op de startpagina, vormen links naar meer gedetailleerde pagina's binnen het platform.

# INSTALLATIES

Onder *Installaties* vindt u een oplistings van alle installaties in een actief onderhoudscontract. Deze kunnen op verschillende wijzen gefilterd en gesorteerd worden, opdat u steeds de juiste installatie weet terug te vinden.

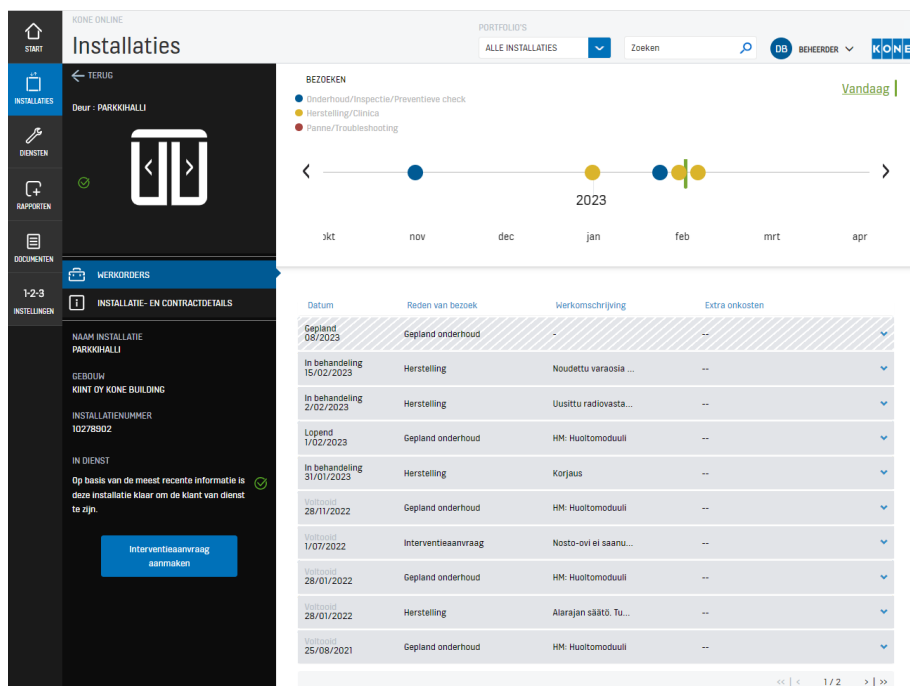
Filteren op:

Alle installaties ☐ Toon verlopen installaties ☐ Toon alleen 24/7 installaties

Tonen op:

☒ Adres ☐ Gebouw ☐ Contract ☐ Status ☐ Niet-gecategoriseerd

Een lijn aanklikken brengt u vervolgens naar de individuele installatiepagina. Dit behoort tot de meest cruciale pagina's in KONE Online wanneer het gaat over de opvolging van installaties. Ze bevat namelijk een up-to-date overzicht van alle gebeurtenissen en hun actuele stand van zaken.



Op de tijdlijn worden alle bezoeken voor deze installatie opgelijst volgens een kleurcode die ook elders in het platform gehanteerd wordt:

**Rood** = Depannages – Geblokkeerde personen – **Troubleshootings**  
**Geel** = Herstellingen  
**Blauw** = Geplande onderhouden – Inspecties – **Preventieve checks**

Door een bolletje aan te klikken opent zich het specifieke werkorder verder op de pagina.

In het midden van de pagina bevindt zich het volledige overzicht van open, geplande en afgesloten werkorders, gesorteerd van nieuw naar oud. De nog uit te voeren bezoeken bevinden zich steeds bovenaan en onderscheiden zich door de gearceerde invulling. Gelieve er rekening mee te houden dat deze geplande informatie onder voorbehoud is.

Eenmaal opengeklapt, geeft het werkorder alle informatie weer die ook in onderhouds- en interventierapporten aanwezig is. Met het verschil dat deze informatie aangepast wordt terwijl het bezoek nog gaande is.

Voltooid 12/10/2022	Interventieaanvraag	deur geopend op 2e...	--
GEPLAND 12/10/2022 09:14	WERKORDERTYPE: Interventieaanvraag	BESCHRIJVING: (Klant) 104 Lift in panne op 2de verd - deuren open (Techniker) deur geopend op 2e verdiep, reset gegeven en alle deurcontacten gekuist en fotocel na gekeken	
AANKOMST: 12/10/2022 10:21	WERKORDER: #9AUS15249955	BESCHRIJVING REDEN: Technische storing (elektrisch)	
VERTROKKEN: 12/10/2022 10:41	ORDERSTATUS: Voltooid	TOESTAND BIJ AANKOMST: Werkt niet - Op verdieping - Deur geopend	
	OPSLUITING: Nee		

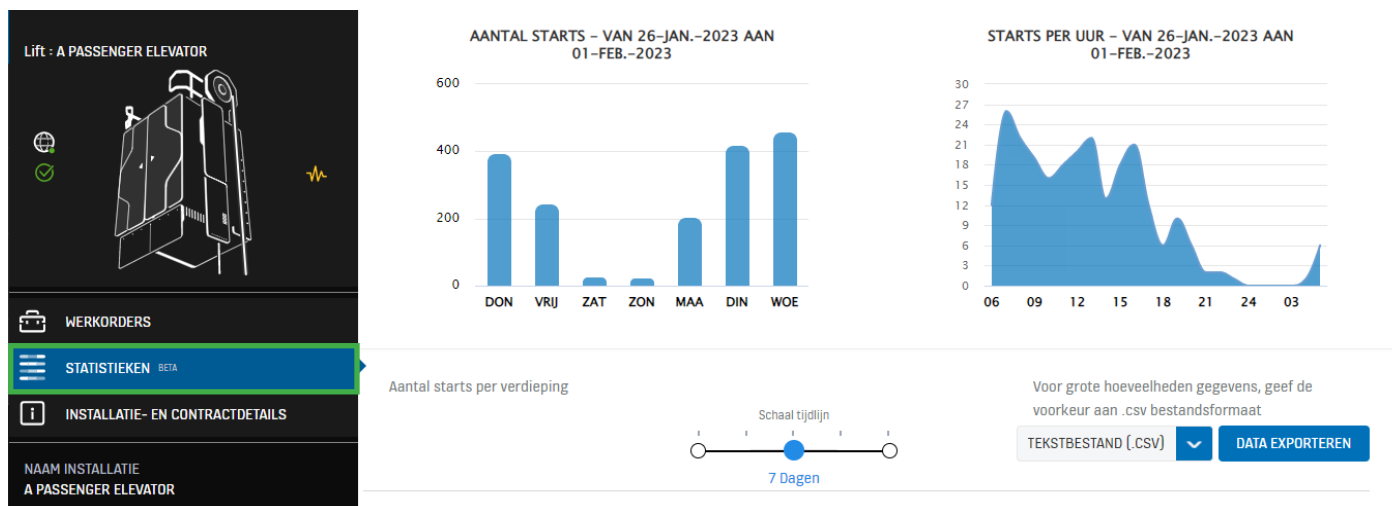
U hoeft dus niet langer onze diensten te contacteren voor een stand van zaken, en evenmin te wachten op het eindrapport voor meer details. KONE Online biedt alle relevante informatie verzameld op éénzelfde plek, ongeacht het gekozen moment.



In de linkerbalk vindt u algemene informatie met betrekking tot de installatie en haar status. Voor 24/7 Connected installaties bevat de linkerbalk een meer gedetailleerde tekening, waarop bij lopende troubleshootings in kleur aangegeven wordt welk onderdeel de gebeurtenis uitgelokt heeft.

## 24/7-Statistieken

24/7 Connected liften zien een additionele *Statistieken*-knop toegevoegd in de linkerbalk. Deze leidt u naar een overzicht van statistieken met betrekking tot de startbewegingen van de installatie. Dit maximaal voor de voorbije 30 dagen.



## Interventie aanvragen

KONE Online biedt gebruikers de mogelijkheid om rechtstreeks vanuit het platform een nieuwe interventieaanvraag te lanceren. Dit kan enerzijds vanaf de *Interventieaanvraag*-widget, en anderzijds links onderaan een individuele installatiepagina.

In de eerste plaats dient de relevante installatie geselecteerd te worden. Indien u de aanvraag vanaf een installatiepagina lanceert, wordt deze stap overgeslagen.

De volgende stap omvat het beschrijven van de staat van de installatie, zowel aan de hand van meerkeuzevragen als een verplicht tekstvak. Hierna duidt u nog aan hoe urgent de interventie is en geeft u mee wie als contactpersoon optreedt.

Nadat alle verplichte velden ingevuld zijn kan u doorgaan naar de laatste pagina, waar alle geselecteerde informatie opgelijst staat ter bevestiging. Indien correct verzonden ontvangt u als aanvrager een bevestiging per e-mail.

IN DIENST

Op basis van de meest recente informatie is deze installatie klaar om de klant van dienst te zijn.

Installaties

Beschrijving	Installatienummer	Type
A PASSENGER ELEVATOR	20318600	

Momenteel in dienst

☐ Ja  
☐ Nee  
☐ Ik weet het niet of n.v.t.

Beschrijving van probleem

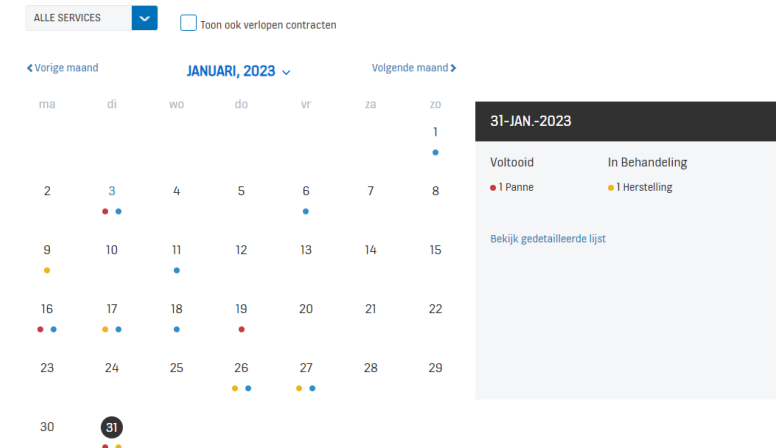
**Opgelet:** Het is belangrijk om te onthouden dat KONE Online de interventie niet zelf aanmaakt in onze systemen. Pas na de interne verwerking van de interventieaanvraag zal het werkorder ook zichtbaar zijn op de installatiepagina.

# DIENTEN

Om het beheer van meerdere installaties te vergemakkelijken, biedt KONE Online ook de mogelijkheid om gebeurtenissen op grotere schaal te groeperen, bijvoorbeeld per type of op datum. Hiervoor kan u terecht onder *Diensten*.

## KALENDER

Alle passages van KONE in de vorm van een maandelijkse kalender. Geleerde bolletjes geven aan welk type activiteiten u op elke dag mag verwachten. Een specifieke dag aanklikken geeft een verdeling van deze activiteiten, waarna nogmaals verder geklikt kan worden om een gedetailleerde lijst van werkorders te zien.



## LIJST

Alle open en gesloten werkorders in vereenvoudigde lijstvorm, met uitgebreide filter- en sorteermogelijkheden.

ALLE SERVICES

GESCHIEDENIS: LAATSTE 30 DAGEN

☐ Toon ook verlopen contracten

☐ Toon alleen 24/7 installaties

Tonen op:

☐ Adres

☐ Gebouw

☐ Contract

☒ Niet-gecategoriseerd

Servicetype	Installatiedetails	Werkorder en omschrijving	Status
<div>Herstelling</div>	<div> <div> <div>KONE CENTRE - ELEVATOR B</div> <div>B PASSENGER ELEVATOR</div> <div>20318602</div> <div>--</div> </div> </div>	<div>9AUS15443334:</div> <div>While visiting your site on 2/20/2023 our technician determined that additional work was needed for B PASSENGER ELEVATOR. When we arrived at 3:33 PM the unit was at the floor with the doors open. We checked the operation of the control system. Upon leaving at 4:00 PM we left the elevator in service.</div>	<div>Voltooid</div> <div>20/02/2023 16:00</div>

## GEPLANEDE SERVICES

Alle reeds geplande bezoeken van KONE voor de komende 6 maanden, gegroepeerd per maand.

Deze planning is uiteraard steeds onder voorbehoud.

MAART	APRIL	MEI	JUNI	JULI
Servicetype	Installatiedetails	Werkorder en omschrijving	Status	
Gepland onderhoud	<ul style="list-style-type: none"><li>KONE CENTRE - A PASSENGER ELEVATOR</li><li>A PASSENGER ELEVATOR</li><li>20318600</li><li>--</li></ul>	--	--	Gepland
Gepland onderhoud	<ul style="list-style-type: none"><li>KONE CENTRE - ELEVATOR C</li><li>C PASSENGER ELEVATOR</li><li>20318601</li><li>--</li></ul>	--	--	Gepland

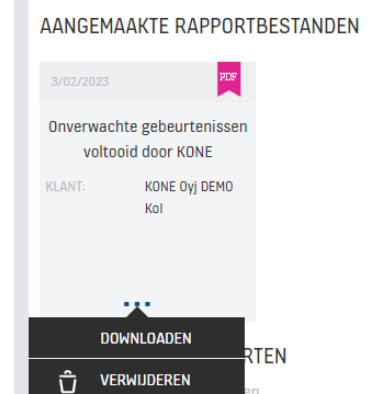
# RAPPORTEN

Een groot gedeelte van de informatie in KONE Online kan in rapporten gegoten worden onder de sectie *Rapporten*. Standaard zijn er 3 rapporttypes beschikbaar. [Gebruikers met 24/7 Connected installaties krijgen hier nog 2 rapporttypes bovenop.](#)

1. RAPPORTTYPE	U kan zelf stapsgewijs een rapport opstellen via de knop <i>Nieuw rapport maken</i> . In de eerste stap selecteert u het gewenste rapporttype, waarna u de voorkeuren kan aangeven met betrekking tot de verschillende filtermogelijkheden. Deze slaan respectievelijk op de betrokken installaties of portfolio's, de gedekte tijdspanne, en eventuele zichtbare details (afhankelijk van het rapporttype).
2. INSTALLATIES	
3. TIJDSPERIODE	
4. RAPPORTDETAILS	Vervolgens wordt u naar een voorbeeldpagina geleid. Hoewel reeds de volledige inhoud van het rapport weergegeven wordt, is er momenteel nog niets opgeslagen. Hiervoor dient u bovenaan eerst aan te geven in welk formaat u het document wenst te genereren en vervolgens <i>Creëren</i> aan te klikken. Afhankelijk van het rapporttype zijn de beschikbare bestandsformaten pdf en/of csv (omzetbaar naar Excel).
5. VOLTOOIEN	

Een opgeslagen rapport komt steeds onderaan te staan op de algemene rapportenpagina. Hier is het beschikbaar om te downloaden of te verwijderen.

**! Opgelet:** De combinatie van een groot aantal installaties en een langdurige periode kan tot een foutboodschap leiden, vanwege beperkingen op de bestandsgrootte. In dat geval wordt aangeraden om meerdere beperkte rapporten op te stellen.



## Overzicht beschikbare rapporten:



### Gedetailleerde lijst met werkzaamheden uitgevoerd door KONE

Een uitgebreide lijst van voltooide werkorders, gesorteerd op installatie of type werkorder. Alle informatie die beschikbaar is in de werkorders op de installatiepagina, kan ook in deze lijst opgenomen worden.



### Uitgaverapport

Een visuele verdeling van de gemaakte uitgaven voor de geselecteerde portefeuille, onder meer opgesplitst per periode en type activiteit.



### Jaarrapport

Een beknopte, grafische samenvatting van alle aanwezige informatie in KONE Online. Hieronder vallen statistieken rond activiteiten en depannages, maar eveneens een uitgaveoverzicht.



### 24/7 Connect Service-rapport

Een overzicht van de 24/7 Connected gebeurtenissen uit het voorbije jaar. De afbeelding en bijhorende legenda zetten verder uiteen welke onderdelen verantwoordelijk waren voor de creatie van 24/7 werkorders.



### Overzicht van 24/7 Connected Services

Een samenvatting van de impact van 24/7 Connected Services op de betrokken installaties. Dit aan de hand van grafische vergelijkingen tussen 24/7-gebeurtenissen en traditionele interventies in dezelfde periode.

## Snelle Rapporten

Rapporten gegenereerd via deze optie hebben automatisch toepassing op het geheel aan installaties en betreffen steeds de voorbije 12 maanden. Alle andere filters zijn zo ingesteld dat een maximum aan informatie weergegeven wordt. Door een rapporttype aan te klikken springt u meteen naar de voorbeeldpagina.

Bijna alle rapporttypes die in deze handleiding besproken worden, zijn beschikbaar onder de snelle opties. **Alleen het 24/7 Connect Service rapport is hier niet beschikbaar, aangezien dit type reeds snelle versies toestaat via de installatiepagina's.**

De *Gedetailleerde Lijst met Werkzaamheden* wordt hier overigens opgedeeld in twee afzonderlijke rapporttypes om het geheel behapbaar te maken: respectievelijk *Onverwachte* en *Geplande Gebeurtenissen*.



## Automatische rapporten

Bijna alle rapporttypes bieden eveneens de mogelijkheid om een automatisatie in te stellen. Dit houdt in dat KONE Online een gekozen rapport op periodieke basis ververst, waarna het automatisch naar de opgegeven mailadressen verzonden wordt. Zo kan u bijvoorbeeld op maandbasis automatisch een rapport ontvangen dat alle afgesloten pannes of onderhoudsbezoeken oplijst.

Om een automatisch rapport in te stellen dient u eerst de voorbeeldpagina van een rapport te openen. Daar kan u de zwarte balk bovenaan openklikken. Vervolgens volstaat het om de instellingen te wijzigen en te bevestigen. Het is niet vereist om het rapport zelf ook op te slaan.

Om de instellingen te wijzigen of de periodieke verzending te annuleren, kan u het automatische rapport onderaan de algemene rapportpagina terugvinden en op *Delen* klikken.

The screenshot shows the 'Plannen & Delen' configuration screen. At the top, a dark bar contains the text 'Gepland: Niet ingesteld. Het rapport wordt niet automatisch verzonden' and a button labeled 'Plannen & Delen' with a dropdown arrow. Below this, the main area is titled 'Plannen & Delen' and has a subtitle 'Huidige planning: Niet ingesteld. Het rapport wordt niet automatisch verzonden'. It contains two columns of settings. The left column has 'Naam van het rapport:' with a text box containing 'Onverwachte gebeurtenissen voltooid door KONE' and 'Naam klant:' with a text box containing 'KONE Oyj DEMO Kol'. The right column has 'Gepland:' with a dropdown menu set to 'NIET INGESTELD', 'Gedeeld met:' with a text box containing 'E-mailadres invoeren' and a green plus icon, and a note 'Wij zullen de rapporten als bijlage per mail naar onderstaande ontvangers sturen:' followed by an email address 'jane.doe@test.com' and a close icon. At the bottom, there is a footer with a note '- 24/7 Connect Preventieve controle: niet-dringende servicewerkzaamheden, op basis van diagnostiek 24/7 Connect' and two circular icons, one with an 'X' and one with a checkmark.



# DOCUMENTEN

In het gedeelte *Documenten* kan u meer informatie opvragen met betrekking tot uw contracten en facturen.

## CONTRACTEN

Onder *Contracten* bevindt zich een lijst van alle actieve onderhoudscontracten waarin u als betrokken partij optreedt. Dit zijn tevens de contracten die de zichtbare installaties in het platform aanleveren.

CONTRACT	BESCHRIJVING	KLANT	INSTALLATIES		
			TOTAAL	24/7	
E40616597	KONE OYJ K-RAKENNUS HYVINKÄÄ	KONE Oyj	2	-	>
E44834769	KONE PEOPLE FLOW CENTER HYVINKÄÄ	KONE Oyj	5	2	>

Wanneer u klikt op het pijltje van een bepaalde contractlijn, verschijnen er meer details over dat contract. Onderaan de pagina vindt u tot slot een overzicht van alle installaties die tot dit contract behoren.

### CONTRACTDETAILS

CONTRACT	E44834769
BESCHRIJVING	KONE PEOPLE FLOW CENTER HYVINKÄÄ
STATUS	Actief ●
UW AANKOOPORDER	Heli Lahti-Saloranta
STARTDATUM	30/11/2012
EINDDATUM	-
ALLE INSTALLATIES	5
24/7 INSTALLATIES	2
KLANT	KONE Oyj
CONTRACT OVEREENGEKOMEN DOOR	KONE Oyj DEMO Kol
FACTUREN VERZONDEN NAAR	KONE Industrial Oy



### INSTALLATIES IN ONDERHOUD

ACTIEF

VERLOPEN

## FACTUREN

Dit gedeelte biedt een overzicht van alle facturen die opgemaakt werden voor het geheel aan zichtbare installaties en onderhoudscontracten.

Dankzij de verschillende filter- en sorteermogelijkheden vindt u snel de factuur terug waarnaar u op zoek bent.

#### FILTEREN OP

Status:

Open en achterstallig

Type:

Alle

Factuurdatum:

Alle (24 maanden)

#### SORTEREN OP

Criteria:

Vervaldatum, oudste

Door een lijn aan te klikken krijgt u vervolgens de belangrijkste factuurdetails te zien.

FACTUURNUMMER 0008849068	REFERENTIE -	FACTUURDATUM 2023-05-31	VERVALDATUM 2023-06-30	BEDRAG EUR 383,90	 PDF
STATUS <div><div></div> Open</div>	BETALINGSVOORWAARDEN Y008		BTW EUR 74,30		
TYPE Depannagefactuur		BETAALD BEDRAG EUR 0,00			

Een kleurcode benadrukt hierbij de betalingsstatus van de factuur. Afhankelijk van het factuurtype vindt u ook een referentienummer terug: dit kan zowel op uw bestelbon slaan, als op een werkorder- of offertenummer van KONE.

KONE Online staat ook toe om onderhoudsgerelateerde facturen te raadplegen in PDF-formaat. Hiervoor kan u op het blauwe icoon aan de rechterzijde klikken.

Enkel facturen met een uitgiftedatum vanaf 1 oktober 2022 zijn in PDF beschikbaar. Voor oudere documenten zal u onze diensten moeten contacteren.



Indien u onze 24/7 Planner-functionaliteit reeds geactiveerd heeft, kan u hier ook de gerelateerde documenten terugvinden. Voor meer informatie over KONE 24/7 Planner kan u [hier](#) terecht.

# INSTELLINGEN & PORTFOLIO'S

Dit gedeelte gaat dieper in op de gebruikersinstellingen. Gebruikers met een beheerderprofiel krijgen hier ook toegang tot twee bijkomende functionaliteiten: het beheer van *Teams* en *Portfolio's*.

## MIJN INSTELLINGEN

In het gedeelte *Mijn instellingen* kunnen alle gebruikers hun eigen contactinformatie en de systeemtaal wijzigen.

**! Opgelet:** Indien u het mailadres wijzigt, heeft dit ook een invloed op de gebruikersnaam waarmee u inlogt.

## PORTFOLIO'S

Portfolio's bieden gebruikers met een groot aantal installaties de mogelijkheid om meer controle te krijgen over de zichtbaarheid in KONE Online.

In een portfolio wordt een beperkt aantal installaties gegroepeerd volgens de keuze van de gebruiker. Wanneer u een portfolio selecteert, krijgt u enkel nog de betrokken installaties te zien. Ook de verschillende functionaliteiten, zoals de zoekmachine of rapportfilters, houden enkel rekening met de inhoud van het geselecteerde portfolio.

Eenzijds bieden portfolio's de mogelijkheid om vele installaties te groeperen op een manier die u het meeste ligt. Anderzijds kan er echter ook beslist worden dat sommige gebruikers op permanente basis alleen de installaties uit een toegewezen portfolio mogen raadplegen. Hiervoor dient de optie *Toon alleen portfolios* aangevinkt te worden in het gebruikersprofiel.

### MIJN PORTFOLIO'S

Groep uw installaties in verschillende portfolio's (alle installaties per locatie, klant, enz.).

NIEUWE PORTFOLIO AANMAKEN

3

ANTWERPEN

2

OOST-VLAANDEREN

1

VLAAMS-BRABANT

1

WEST-VLAANDEREN

### Een portfolio creëren gaat als volgt:

- Klik rechtsboven op *Nieuwe Portfolio Aanmaken* en geef een gepaste naam door.
- Onderaan de pagina kan u nu installaties toevoegen. Dit doet u door *Bewerken* aan te klikken, wat de volledige lijst met beschikbare installaties opent. Vink de gewenste installaties aan en sla vervolgens op.
- Hierna dient u nog aan te geven wie toegang krijgt tot het gebruik van dit specifieke portfolio. Daarvoor gebruikt u de groene plus-knop. Vink wederom de gewenste gebruikers aan en sla op. Het portfolio is nu klaar voor gebruik.

Zodra er minstens één 24/7 Connected installatie aanwezig is, zullen gebruikers automatisch een afzonderlijk 24/7-portfolio toegewezen krijgen.

## TEAMS

Beheerders kunnen via *Teams* alle gebruikers raadplegen die toegang hebben tot KONE Online en Mobile onder hetzelfde klantnummer.

Dit stelt u in staat om de contactinformatie van deze gebruikers te wijzigen, maar eveneens om rechten toe te voegen of weg te nemen. Indien nodig kan u de volledige toegang deactiveren voor personen die niet langer een KONE Online-gebruiker vereisen.

Beheerders kunnen hier eveneens gemakkelijk nieuwe toegangen aanvragen voor collega's. Via een invulformulier geeft u alle verplichte contactinformatie door, alsook welke rechten van toepassing zijn. Na interne verificatie van de gegevens zal de toegang tot KONE Online geactiveerd worden. Dit kan tot 48 uur duren.

TEAMS

Beheer wie er tot uw KONE Online-account behoort.

Tonen

ACTIEVE GEBRUIKERS

NIEUWE GEBRUIKER TOEVOEGEN

NIEUWE GEBRUIKER TOEVOEGEN

VOORNAAM

FAMILIENAAM

E-MAILADRES

TELEFOON

FUNCTIE KLANT

TAAL

Landcode + nummer

Nederlands (België)

TOOLS WAARTOE DE GEBRUIKER TOEGANG HEEFT

☐ KONE ONLINE

☐ KONE MOBILE

GEBRUIKERSROLLEN IN KONE ONLINE

☐ BEHEERDER

(Bovenop de normale portaalfuncties, kan de gebruiker portfolio's aanmaken/bewerken en alle gebruikers beheren)

☐ NORMALE GEBRUIKER

(Gebruiker is toegestaan met normale portaalfuncties)

COMMERCIËLE INFORMATIE

☐ GEBRUIKER IS TOEGESTAAN COMMERCIËLE INFORMATIE TE ZIEN

(FACTUREN, ONDERHOUDSCONTRACTEN, ETC.)

(Als deze optie uitgevinkt is, ziet de gebruiker geen factuurinformatie in KONE Online)

INSTALLATIES EN PORTFOLIO'S

☐ TOON ALLE INSTALLATIES

(Selecteer deze optie als de gebruiker ook installaties moet kunnen zien die zich niet in een van hun portfolio's bevinden)

☐ TOON ALLEEN PORTFOLIO'S

(Gebruiker kan enkel installaties zien die hen werden toegewezen met behulp van portfolio's)

ANNULEREN

GEBRUIKER TOEVOEGEN

# KONE MOBILE

Naast een platform op de PC biedt KONE u ook de mogelijkheid om installaties op te volgen via een smartphone of tablet, en dit met de KONE Mobile app. Klanten krijgen bij activatie automatisch toegang tot beide platformen, tenzij anders gevraagd.

KONE Mobile is gratis te downloaden in de Google Play Store en de Apple App Store.

- Opgelet: Indien u KONE Mobile niet terugvindt in de Apple App Store of Google Play Store, wil dit zeggen dat onze applicatie niet ondersteund wordt door uw iOS- of Android-versie.

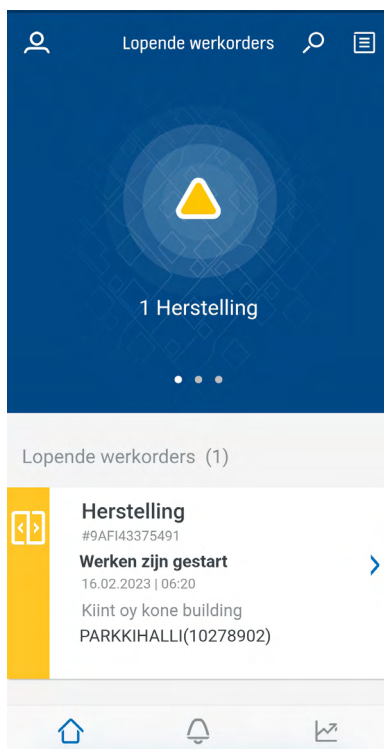
Om in te loggen op KONE Mobile dient u dezelfde gebruikersnaam en bijhorend wachtwoord in te voeren als bij KONE Online.

- Opgelet: Het wachtwoord wordt steeds ingesteld in een internetbrowser, ook op een smartphone of tablet. Pas eenmaal het wachtwoord gekozen werd, kan u terugkeren naar de mobiele app.

Na een eerste bezoek aan de applicatie kan u ervoor kiezen om uw vingerafdruk of gezichtsscan te registreren. Zo hoeft u bij toekomstige inlogpogingen niet steeds uw gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren.

Eenmaal ingelogd, krijgt u de mogelijkheid om te vegen tussen twee hoofdpagina's. Indien u over 24/7 Connected installaties beschikt, worden dit er drie.

## Lopende werkorders



Standaard worden meteen de *Lopende Werkorders* weergegeven, waar duidelijk wordt dat KONE Mobile dezelfde kleurcodes hanteert die ook in KONE Online aanwezig zijn. De app maakt echter een uitzondering door ook met groen te werken voor preventieve checks vanuit 24/7, daar waar KONE Online deze onder de blauwe categorie plaatst.

De hoofding probeert reeds te bepalen wat prioritaire aandacht vergt van de gebruiker. Indien er pannes open staan wordt het aantal hier aangegeven met een rode driehoek. Zo niet verschijnt het aantal lopende herstellingen onder een gele driehoek. Als er noch pannes, noch herstellingen aan de gang zijn, geeft de applicatie aan dat alles in orde is.

Vlak onder de hoofding wordt u geconfronteerd met de openstaande werkorders. Dankzij de gekleurde rand is in één oogopslag duidelijk over welk type werkorder en installatie het gaat. Bovendien sorteert KONE Mobile de gebeurtenissen automatisch op urgentie.

Helemaal onderaan bevinden zich koppelingen naar twee andere lijsten: respectievelijk alle geplande en alle afgesloten werkorders. Daarnaast is het onderaan mogelijk om van hieruit een interventieaanvraag te lanceren.



## Details werkorder

Doorklikken op een werkorder brengt u naar de detailpagina. Hier vindt u alle informatie terug met betrekking tot de activiteiten en de betrokken installatie.

Centraal staat een tijdlijn die in realtime het verloop van het werkorder aangeeft, volgens vijf grote fases:

1. *Nieuw Werkorder/Plan aangemaakt*
2. *Techniker is onderweg*
3. *Werken zijn gaande*
4. *Techniker heeft de site verlaten*
5. *Werkorder voltooid*

Indien de interventie een terugkeer van de techniker vereist, blijft deze op de voorlaatste fase staan.

Afhankelijk van het verloop blijven onderaan de pagina ook de tijdstippen van aanmaak en aankomst van de techniker zichtbaar.

←

Details werkorder

Panne

#9AUS15363533

Kone centre

20318600 | A PASSENGER ELEVATOR

✓

Werkorder voltooid

03.01.2023 | 13:23

deur geopend op 2e verdiep, reset gegeven en alle deurcontacten gekuist en fotocel na gekeken

Beschrijving klant

104 lift in panne op 2de verd - deuren open

Opsluiting

Nee

Toestand bij aankomst

Werk niet - Op verdieping - Deur geopend

Reden

Technische storing (elektrisch)

Eerdere statussen

Eerste aankomstdatum

03.01.2023 | 12:54

Werkorder aangemaakt

03.01.2023 | 12:11

## Alle installaties

Alle installaties

Geen lopende werkorders

Alles in orde

FILTERS

Alle installaties

WIJZIGEN

AS OY KOKKORINNE

>

10078211

HISSITEHDAS

>

Wanneer u vanop het scherm met *Lopende Werkorders* naar links veegt, komt u op de tweede hoofdpagina terecht. Deze dient als overzicht van de volledige portefeuille.

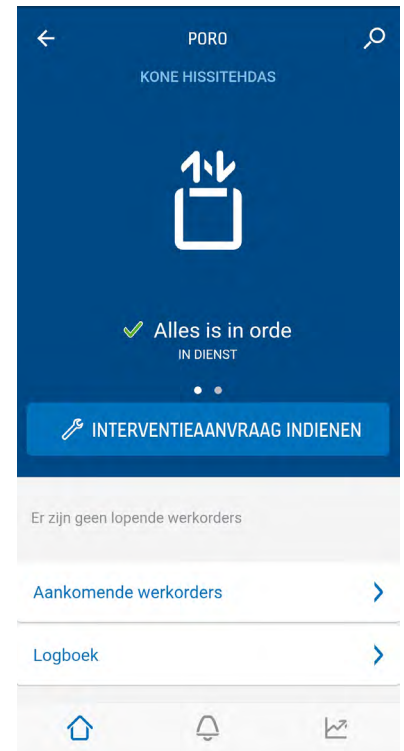
De hoofding geeft opnieuw belangrijke informatie mee: ze laat weten hoeveel installaties er buiten dienst staan per type. Indien niet van toepassing, wordt ofwel het aantal lopende depannages weergegeven, ofwel een symbool dat alles in orde is.

Onder de hoofding vindt u vervolgens de volledige lijst aan installaties, gegroepeerd per gebouwnaam, en hierbinnen per installatietype. Gekleurde iconen geven steeds aan in welke gebouwen er momenteel een werkorder openstaat. Bovenaan de lijst bevindt zich bovendien de mogelijkheid om op installatiestatus te filteren.

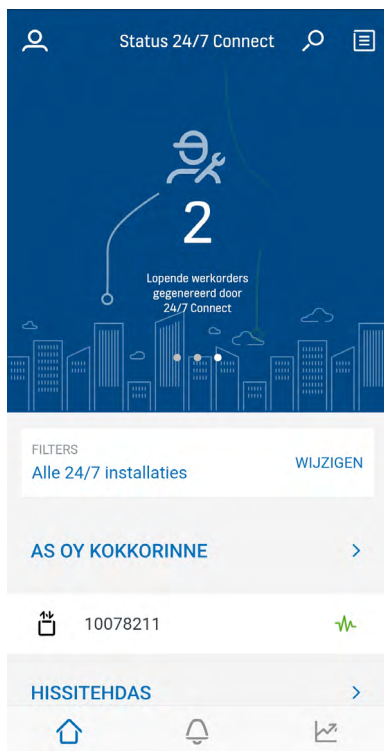
## Details installatie

Een lijn aanklikken brengt u naar de individuele installatiepagina. Hier krijgt u meteen de huidige status te zien, en kan u indien nodig meteen een interventieaanvraag lanceren. Naar links vegen brengt meer installatiedetails tevoorschijn.

Verder op de pagina bevindt zich een overzicht van eventuele openstaande werkorders. Helemaal onderaan kan u tot slot de volledige lijst aan geplande of voltooide werkorders openen voor deze installatie.



## Status 24/7 Connect



Klanten met 24/7 Connected installaties beschikken over een derde hoofdpagina: *Status 24/7 Connect*. In dit venster volgt opnieuw een installatie-overzicht, maar dan beperkt tot de 24/7-portefeuille.

Bovenaan geeft de applicatie aan hoeveel 24/7 Connected gebeurtenissen er momenteel gaande zijn. Indien er geen lopende gebeurtenissen zijn, krijgt u een aanduiding van het totale aantal installaties dat gemonitord wordt door onze 24/7 Services.

## Algemene functies

Boven- en onderaan uw scherm keren steeds enkele handige algemene functies terug. Hieronder vindt u een overzicht van de mogelijkheden:

### **Zoekfunctie:**

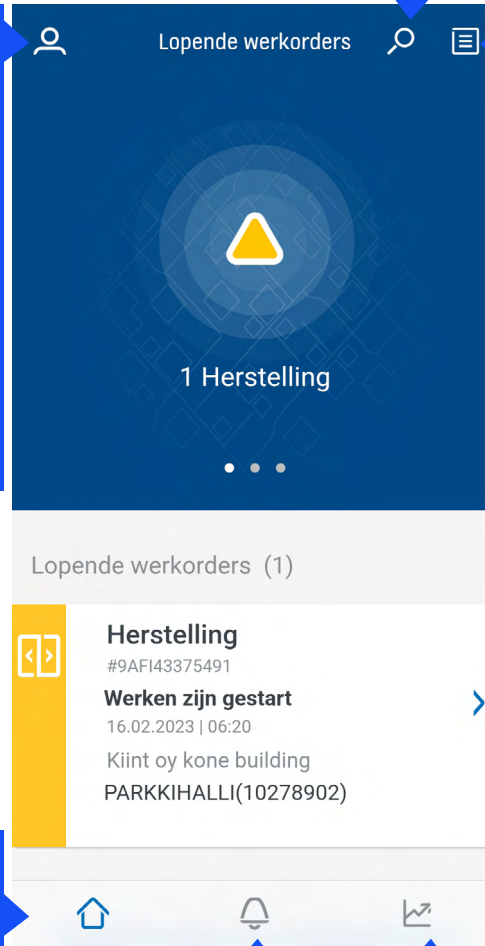
Zoek snel specifieke installaties of werkorders op.

### **Persoonlijke instellingen:**

- Schakel pushnotificaties in/uit, of beperk ze tot specifieke types gebeurtenissen. Indien ingeschakeld, ontvangt u meldingen met betrekking tot het verloop van een werkorder. Zo kan u interventies opvolgen zonder de app zelfs te openen.
- Wijzig uw persoonlijke contactgegevens.
- Activeer een biometrische authenticatie (via vingerafdruk of gezichtsscan).
- Log u uit bij de applicatie.

### **Installatiemeldingen:**

Bekijk recente meldingen over 24/7 installaties die gestopt zijn met functioneren.



### **Startpagina:**

Keer eenvoudig terug naar de startpagina.

### **Interventieaanvraag indienen:**

Raadpleeg alle relevantie contactinformatie voor zowel KONE Customer Care Center als KONE Customer Service, en contacteer hen met slechts één klik.

Op deze pagina beschikt u ook over de optie om rechtstreeks een interventieaanvraag uit te sturen, net als op de werkorder- en installatiepagina's. Dit volgens dezelfde procedure als in KONE Online (zie pagina 3).

### **Rapporten:**

Stel zelf een beknopt rapport op met betrekking tot alle werkorders voor een aangeduide tijdspanne.

Download deze vervolgens in PDF-vorm, of deel ze met anderen via een berichten- of mailapplicatie naar keuze.

## Heeft u vragen over KONE Online?

Aarzel niet om ons te contacteren!

Phone: +32 2 730 92 11

Email: [customer.service.be@kone.com](mailto:customer.service.be@kone.com)

[www.kone.be](http://www.kone.be)