Korte handleiding

Een nieuw tijdperk in service- en installatie informatie

1

AAN DE SLAG

Bent u nieuw bij KONE liftonderhoud of heeft u nog niet eerder gebruikgemaakt van de KONE-klantenportalen? Dan ontvangt u een e-mail van info@my.kone.com met uw gebruikersnaam. Om toegang te krijgen tot uw account volgt u eenvoudig de link in de e-mail en klikt u op **'Doorgaan'** om uw eenmalige toegangscode te ontvangen.

Heeft u al eerder gebruikgemaakt van de KONE-klantenportalen? Dan kunt u met dezelfde gebruikersnaam en hetzelfde wachtwoord inloggen op my.kone.com.

Heeft u vragen over uw toegang? Neem dan contact op met onze klantenservice.

2

UW INSTALLATIES EN DIENSTEN

Zodra u bent ingelogd, vindt u direct een overzicht van de status van al uw installaties op al uw locaties. Ook kunt u hier de conditie van specifieke onderdelen en lopende onderhoudswerkzaamheden bekijken.

Daarnaast volgt u al uw servicebezoeken — van gepland en lopend tot het onderhoudsverleden — overzichtelijk op één plek. Bij afgeronde werkorders kunt u direct de bijbehorende servicerapporten downloaden.

3

INSTELLINGEN EN GEBRUIKERSBEHEER

Blijf altijd op de hoogte dankzij automatische e-mailnotificaties. U kunt uw meldingen eenvoudig aanpassen op basis van type gebeurtenis, locatie en installatie, zodat u alleen de informatie ontvangt die voor u relevant is.

Bovendien beheert u eenvoudig uw eigen account en de specifieke toegangsrechten van uw teamleden, als u daarvoor gemachtigd bent.

Moeiteloos. Transparant. Betrouwbaar. Dat is de aanpak van KONE.

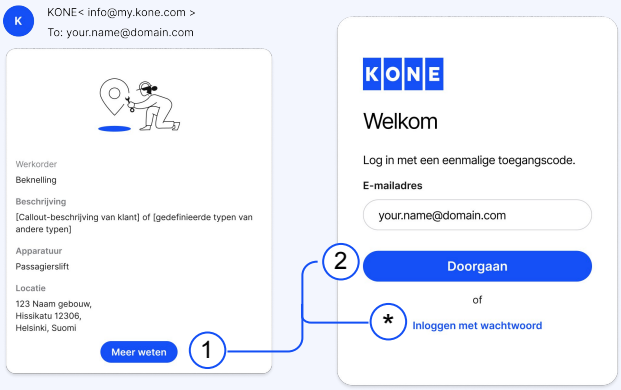
Hulp nodig? Bekijk de FAQ

Dedicated to People Flow™

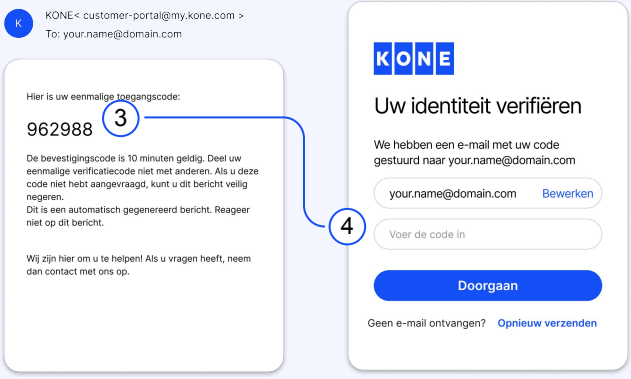
Stappenplan

Toegang tot myKONE

1.1 Inloggen met een eenmalige toegangscode



1. Wanneer u een e-mail ontvangt over uw installatie of service, klikt u op **'Meer weten'** om te beginnen.
2. U kunt een eenmalige toegangscode aanvragen door op 'Doorgaan' te klikken,
*. of ervoor kiezen om **in te loggen met uw wachtwoord***.



3. Controleer uw **inbox** voor de eenmalige **toegangscode**.
4. **Voer de code in** om uw identiteit te bevestigen, eenvoudig en veilig.

Wist u dat? U heeft ook rechtstreeks toegang tot myKone via de website my.kone.com

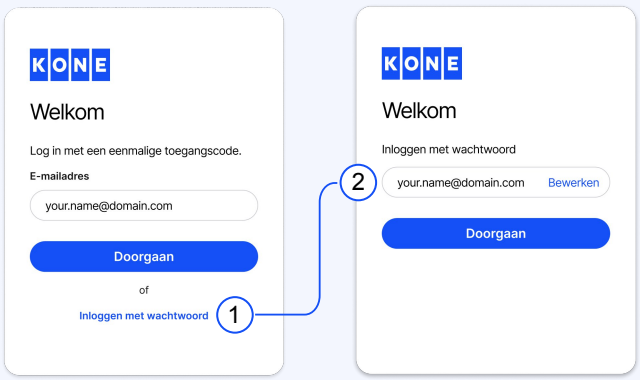
Hulp nodig? Bekijk de FAQ

Dedicated to People Flow™

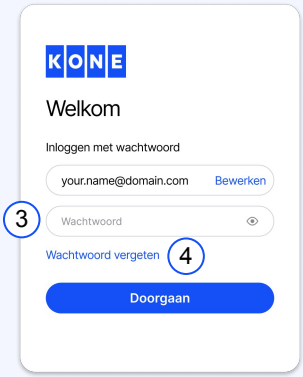
Stappenplan

Toegang tot myKONE

1.2 Inloggen met een wachtwoord



1. Heeft u al een **wachtwoord**? Kies dan voor 'Inloggen met wachtwoord'.
2. Bevestig op de volgende pagina uw **e-mailadres** en klik op 'Doorgaan'.



3. Voer uw **wachtwoord** in en klik op 'Doorgaan'.
4. Wachtwoord vergeten of nog geen wachtwoord?
   Klik op **'Wachtwoord vergeten'** om een nieuw wachtwoord in te stellen of aan te vragen per e-mail*.

***Wist u dat?** Als u nog geen wachtwoord heeft, kunt u ook via **'Wachtwoord vergeten'** direct een wachtwoord instellen. U ontvangt de instructies hiervoor in uw e-mail.

Hulp nodig? Bekijk de FAQ

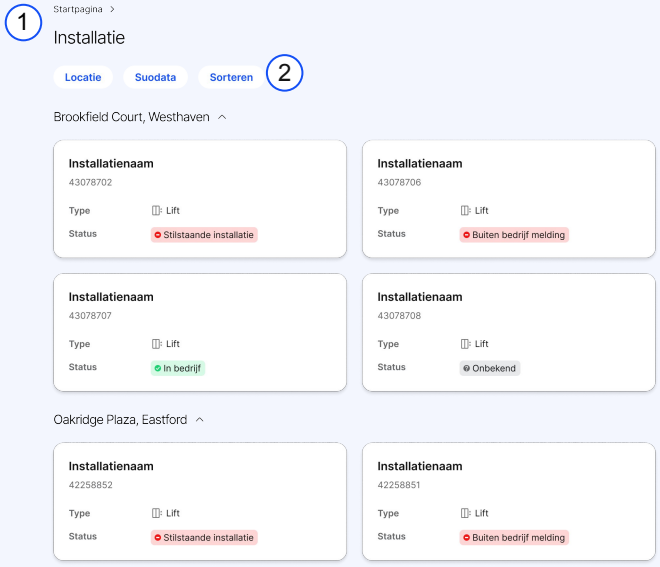
Dedicated to People Flow™

KONE Internal

Stappenplan

Uw installaties en services

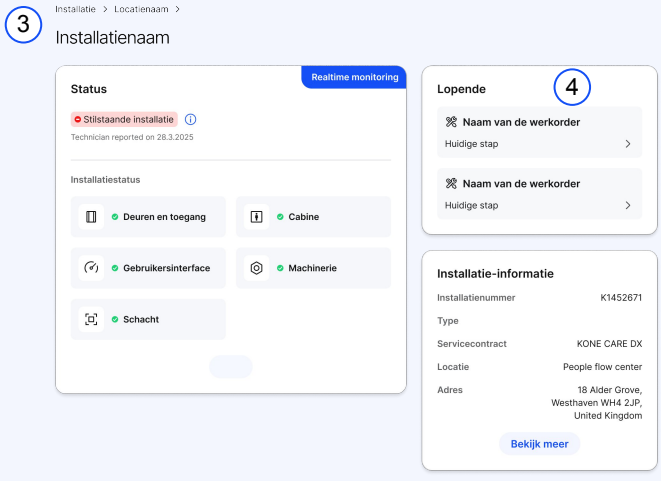
2.1 Status van uw installaties



1 Bekijk **al uw installaties** op **al uw locaties** voor een compleet en helder overzicht van de actuele situatie.

De informatie is **standaard gesorteerd op locatie**. Klik op de locatienaam om de informatie te openen of in te klappen.

2 Selecteer een specifieke **locatie**, of gebruik de functies **'Filteren'** of **'Sorteren'** om sneller te vinden wat u zoekt.



3 Wanneer u een installatie selecteert, ziet u **gedetailleerde informatie** van elk afzonderlijk **onderdeel**. Klik op een onderdeel voor meer informatie.

4 Zijn er **servicebeurten gepland of gaande** voor een installatie? Dan vindt u de details direct op deze pagina. Zo heeft u volledige transparantie in één oogopslag.

***Wist u dat?** Het label 'Realtime gemonitord' geeft aan dat de statusinformatie van de installatie live en actueel is. Ontbreekt dit label? Dan wordt de status handmatig bijgewerkt. Vraag uw KONE-contactpersoon naar de mogelijkheden voor realtime monitoring van uw installaties.

Hulp nodig? Bekijk de FAQ

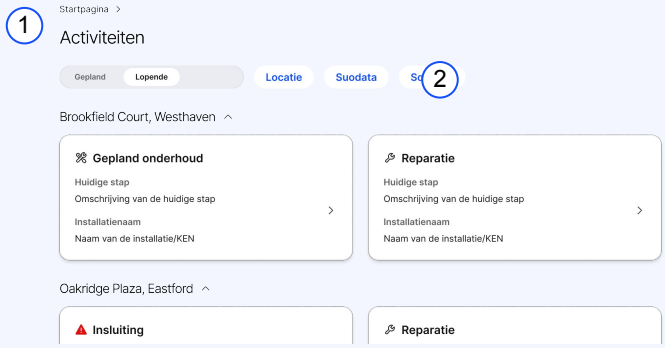
Dedicated to People Flow™

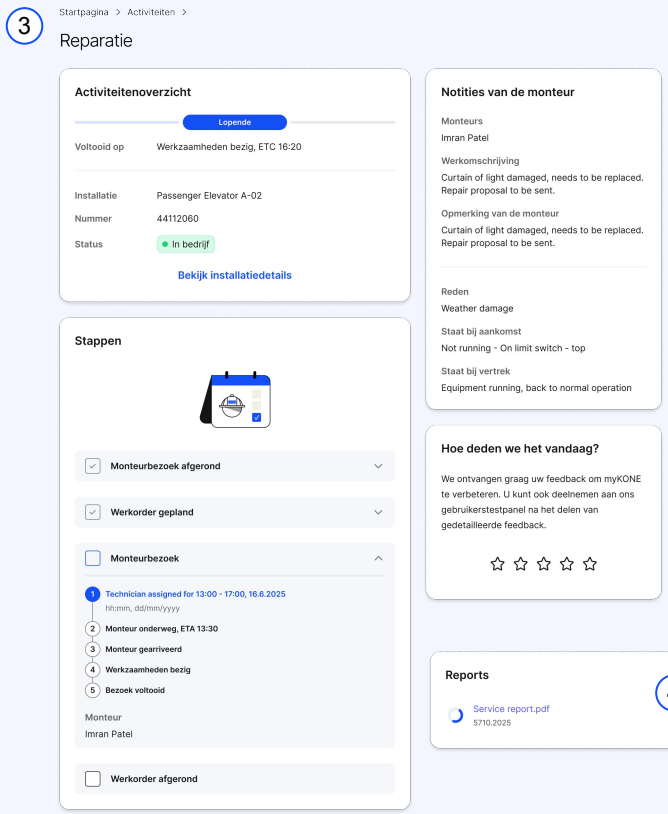
KONE Internal

Stappenplan

Uw installaties en services

2.2 Transparantie in servicewerkzaamheden





1. Krijg eenvoudig een overzicht van al uw **geplande**, **lopende** of **afgeronde service-werkzaamheden**.
2. Selecteer eenvoudig een specifieke **locatie**, of gebruik **'Filteren'** en **'Sorteren'** voor snelle toegang.
3. Door op een activiteit te klikken, vindt u meer **gedetailleerde informatie**, zoals de **status** en de **huidige servicestap**.

   Daarnaast wordt hier meer gedetailleerde informatie gegeven over de **stappen** in de uitvoering van de service en de **naam van de monteur**.
4. Zodra de werkzaamheden zijn afgerond, kunt u de **relevante servicerapporten** eenvoudig op deze pagina vinden en **downloaden**.

***Wist u dat?** Wanneer een servicebeurt is afgerond, ontvangt u een e-mailnotificatie. Klik op "Meer weten" in de e-mail en u wordt direct naar de pagina geleid waar u het servicerapport kunt downloaden.

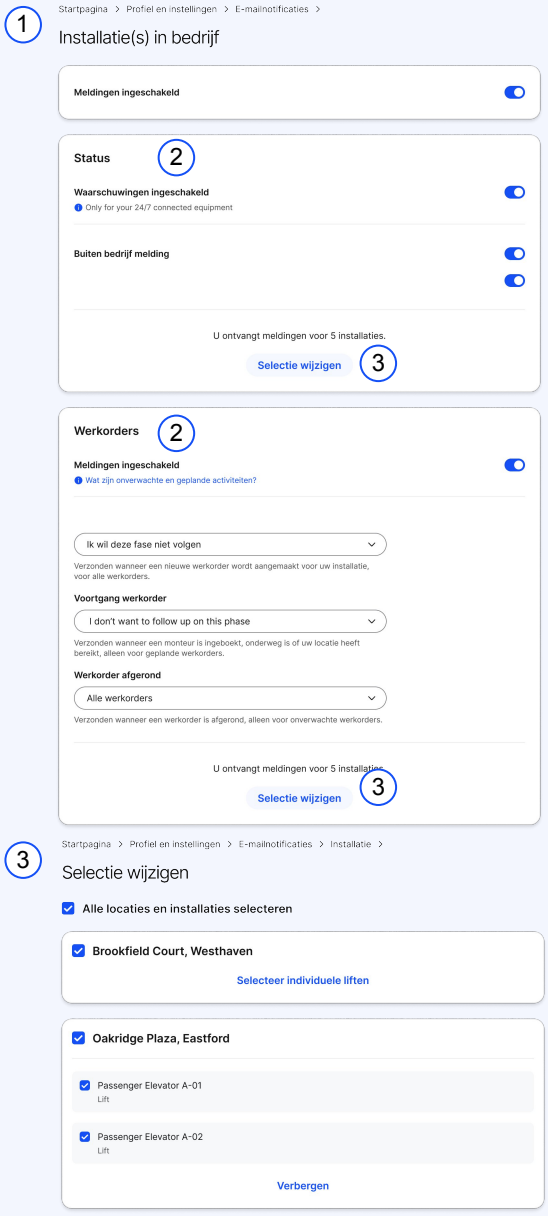
Hulp nodig? Bekijk de FAQ

Dedicated to People Flow™

Stappenplan

Instellingen en gebruikersbeheer

3.1 Instellingen e-mailnotificaties



1. U vindt uw instellingen voor e-mailnotificaties onder **> Profiel en instellingen > E-mailnotificaties > Installatie(s) in bedrijf**.

2. Selecteer voor welke **gebeurtenis** of welk **type werkorder** u e-mailnotificaties wilt ontvangen.

3. Wilt u deze informatie alleen ontvangen voor **geselecteerde locaties** of **specifieke installaties**? Pas dit dan eenvoudig aan via "**Selectie wijzigen**".

***Wist u dat?** Voor snelle toegang vindt u ook in elke automatische e-mail over uw installatiestatus of servicewerkzaamheden een directe link naar uw myKONE-e-mailinstellingen.

Hulp nodig? Bekijk de FAQ

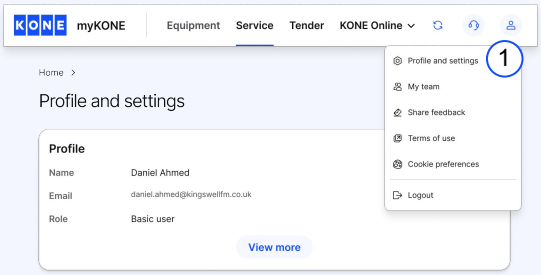
Dedicated to People Flow™

KONE Internal

Stappenplan

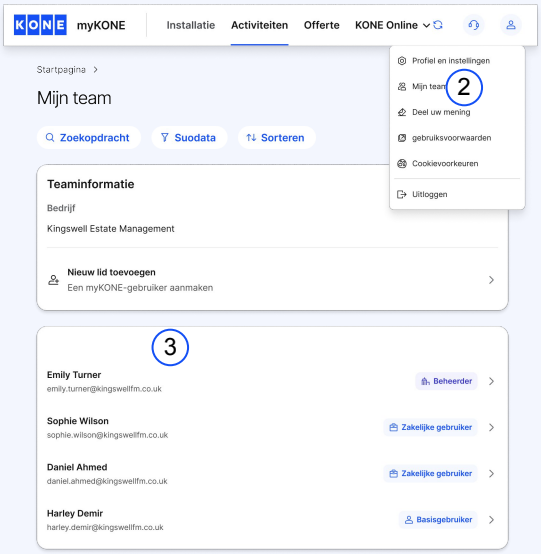
Instellingen en gebruikersbeheer

3.2 Gebruikersbeheer



1 U kunt uw profiel bekijken onder **> Profiel en instellingen.**

Klik op 'Bekijk meer' om uw **persoonlijke gegevens**, **rol en rechten** en de **zichtbaarheid van locaties** te bekijken.



2 Als u bevoegd bent om een team van myKONE-gebruikers te beheren, ziet u **> Mijn team** in uw menu.

3 Hier vindt u snel een overzicht van **alle gebruikers en hun rollen**.

Wanneer u een gebruiker selecteert, kunt u diens **persoonlijke gegevens** bewerken, de **rol en rechten** aanpassen en de **zichtbaarheid van locaties** wijzigen.

***Wist u dat?** In uw eigen profiel kunt u alleen uw persoonlijke gegevens bewerken of een wijziging van uw rol aanvragen. Als teambeheerder kunt u echter alle gegevens van uw teamleden bewerken.

Hulp nodig? Bekijk de FAQ

Dedicated to People Flow™

FAQ

Een nieuw tijdperk in service- en installatie informatie

1. **Ik heb geen eenmalige toegangscode ontvangen**
    - Wacht enkele minuten, controleer uw spambox en vraag zo nodig een nieuwe code aan. Controleer ook of u het e-mailadres gebruikt waarop de offerte is ontvangen. Gebruikt u een gedeeld e-mailadres? Dan raden we aan om een wachtwoord in te stellen voor een eenvoudigere toegang.
2. **Mijn eenmalige toegangscode werkt niet**
    - De toegangscode is 10 minuten geldig. U kunt een nieuwe code aanvragen via 'Opnieuw verzenden'. Let op: als u meerdere codes heeft aangevraagd, is alleen de meest recente code geldig.
3. **Ik wil een wachtwoord instellen**
    - Heeft u nog geen wachtwoord? Gebruik dan 'Wachtwoord vergeten' om er een in te stellen. U ontvangt per e-mail instructies om verder te gaan.
4. **Ik krijg geen toegang tot myKONE**
    - Controleer bij het inloggen of u het e-mailadres gebruikt waarop de offerte is ontvangen en of uw toegangscode of wachtwoord geldig is. Kunt u nog steeds niet inloggen? Neem dan contact op met onze klantenservice voor ondersteuning via nederland@kone.com.
5. **Wat is het verschil tussen myKONE, KONE Online en KONE Mobile?**
    - KONE Online en KONE Mobile zijn onze vertrouwde digitale kanalen voor KONE Service-klanten. Deze blijven onze klanten voorlopig gewoon van dienst.
    - myKONE is ontworpen om de mogelijkheden van ons digitale klantkanaal uit te breiden, zodat we al onze klanten beter kunnen bedienen via één centraal portaal. De ontwikkeling is in volle gang en we houden u op de hoogte wanneer er nieuwe functionaliteiten beschikbaar zijn.
    - Een belangrijke verbetering van myKONE is dat het voor verbonden installaties realtime inzicht biedt in de status van uw apparatuur, evenals gedetailleerder zicht op de voortgang van de dienstverlening. Bovendien zorgen regelmatige
      e-mailnotificaties over de voortgang van werkzaamheden en de conditie van installaties ervoor dat u altijd volledig op de hoogte blijft.
6. **Kan ik mijn KONE Online-inloggegevens gebruiken om in te loggen op myKONE?**
    - Ja, absoluut! Beide digitale kanalen gebruiken dezelfde inloggegevens.
    - In de toekomst kan dit veranderen naarmate we myKONE verder uitbreiden. We zullen u hierover tijdig informeren.

Dedicated to
People Flow™

FAQ

Een nieuw tijdperk in service- en installatie informatie

7. **Hoe pas ik mijn notificatie-instellingen aan?**
    - U vindt uw meldingenvoorkeuren in het menu 'Profiel en instellingen'. Hier kunt u instellen voor welke gebeurtenissen, locaties en installaties u e-mailnotificaties wilt ontvangen.
8. **Ik ontvang geen e-mailnotificaties vanuit myKONE**
    - Er zijn verschillende redenen waarom u mogelijk geen e-mailnotificaties ontvangt. Controleer bij uw instellingen onder 'Profiel en instellingen' of u notificaties heeft ingeschakeld voor de betreffende installatie of locatie. Controleer ook of u wel zichtbaarheid heeft op deze installatie of portfolio in myKONE.
    - Kunt u helemaal niet inloggen op myKONE? Dan is er mogelijk nog geen gebruikersaccount voor u aangemaakt. Neem in dat geval contact op met de beheerder binnen uw organisatie of met onze klantenservice via nederland@kone.com.
9. **Waar vind ik het servicerapport (PDF)?**
    - Het officiële servicerapport (PDF-document) is beschikbaar in myKONE zodra de werkorder is afgerond. In het onderdeel 'Services' kunt u een afgeronde melding selecteren om de bijbehorende rapporten te bekijken en te downloaden.
10. **Welke gebruikersrollen zijn er beschikbaar in myKONE?**
    - Net als in KONE Online kent myKONE drie gebruikersrollen: Beheerder (Admin), Zakelijke gebruiker (Business) en Basisgebruiker (Basic).
    - Als Basisgebruiker heeft de klant inzicht in alle operationele informatie van (een deel van) de portefeuille van de organisatie. Als Zakelijke gebruiker heeft de klant, naast de operationele informatie, ook toegang tot commerciële gegevens en kan deze commerciële voorstellen digitaal goedkeuren. Als Beheerder kan de klant, naast alle rechten van de Zakelijke gebruiker, het team van alle myKONE-gebruikers binnen de organisatie beheren.
    - Wilt u uw gebruikersrol aanpassen? Neem dan contact op met de beheerder binnen uw organisatie of met onze klantenservice via nederland@kone.com.