

Kurzanleitung

Eine neue Ära der Service- und Anlageninformationen

1

ERSTE SCHRITTE

Wenn Sie neu im Bereich der KONE-Aufzugswartung sind oder das KONE-Kundenportal bisher noch nicht genutzt haben, erhalten Sie eine E-Mail von info@my.kone.com, die Ihren Benutzernamen enthält. Um auf Ihr Konto zuzugreifen, folgen Sie einfach dem Link und klicken Sie auf „Weiter“, um Ihren Einmal-Zugangscode zu erhalten.

Wenn Sie die KONE-Kundenportale bereits genutzt haben, können Sie sich mit demselben Benutzernamen und Passwort bei my.kone.com anmelden.

Bei Fragen zu Ihrem Zugang wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice.

2

IHRE ANLAGEN UND DIENSTLEISTUNGEN

Nach der Anmeldung finden Sie Informationen zum Status Ihrer Anlagen an allen Ihren Standorten. Außerdem können Sie den Zustand der Komponenten sowie laufende Serviceleistungen für diese Anlagen einsehen.

Darüber hinaus können Sie alle Ihre Serviceeinsätze – von geplanten und laufenden bis hin zu vergangenen Ereignissen – an einem Ort nachverfolgen. Zu abgeschlossenen Arbeitsaufträgen können Sie Serviceberichte herunterladen.

3

EINSTELLUNGEN UND BENUTZERVERWALTUNG

Blieben Sie mit automatischen E-Mail-Benachrichtigungen auf dem Laufenden. Sie können Ihre Benachrichtigungen ganz einfach nach Ereignistyp, Standort und Anlage anpassen, sodass Sie genau die Informationen erhalten, die Sie am dringendsten benötigen.

Sie können außerdem Ihren eigenen Benutzer sowie die Benutzer Ihres Teams und deren Zugriffsrechte verwalten, sofern Sie dazu berechtigt sind.

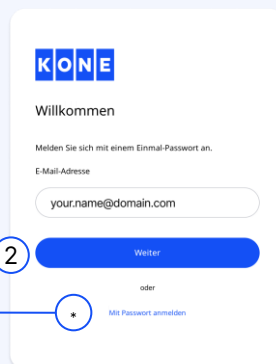
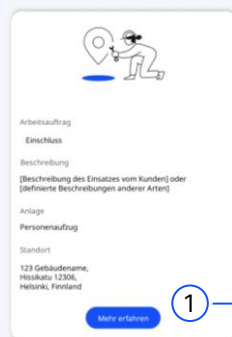
Müheless. Transparent. Zuverlässig. Das ist der KONE-Weg.

Schritt-für-Schritt- Anleitung

So greifen Sie auf myKONE zu

1.1 Zugriff mit Einmal-Passwort

K KONE< info@my.kone.com >
To: your.name@domain.com

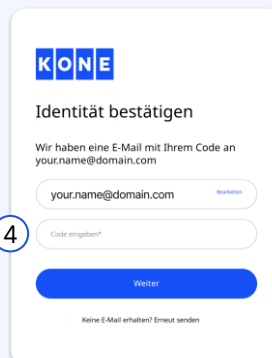
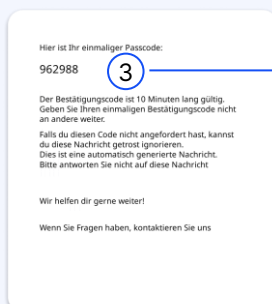


1 Wenn Sie eine E-Mail zu Ihrer Anlage oder einer Serviceleistung erhalten, klicken Sie auf „**Mehr erfahren**“, um loszulegen.

2 Sie können entweder ein **Einmal-Passwort** erhalten, indem Sie auf „Weiter“ klicken,

* oder sich mit Ihrem **Passwort anmelden***.

K KONE< info@my.kone.com >
To: your.name@domain.com



3 Überprüfen Sie Ihr **E-Mail-Postfach** nach dem **Einmal-Passwort**.

4 **Geben Sie** den Code ein, um Ihre Identität zu bestätigen – einfach und sicher.

Wussten Sie schon? Sie können auch direkt über die Website auf myKONE zugreifen my.kone.com

Benötigen Sie Hilfe?

Besuchen Sie unsere FAQ

Schritt-für-Schritt- Anleitung

So greifen Sie auf myKONE zu

1.2 Anmeldung mit Passwort

- 1 Wenn Sie ein **Passwort** haben, wählen Sie „Mit Passwort anmelden“.
- 2 Bestätigen Sie auf der nächsten Seite einfach Ihre **E-Mail-Adresse** und klicken Sie anschließend auf „Weiter“.

- 3 Geben Sie Ihr **Passwort** ein und klicken Sie anschließend auf „Weiter“.
- 4 Haben Sie Ihr Passwort vergessen oder noch keines? Klicken Sie auf „**Passwort vergessen**“, um es zurückzusetzen oder per E-Mail ein neues anzufordern*.

Wussten Sie schon: Wenn Sie noch kein Passwort haben, nutzen Sie „**Passwort vergessen**“, um eines festzulegen. Sie erhalten per E-Mail Anweisungen, wie Sie fortfahren können.

Schritt-für-Schritt- Anleitung

Ihre Anlagen und Dienste

2.1 Zustand der Anlagen

1 Startseite >

2 Anlage

Startseite Filtern Sortieren

Brookfield Court, Westhaven ^

Name der Anlage
43078702

Typ Aufzug

Status Außer Betrieb

Name der Anlage
43078706

Typ Aufzug

Status Außer Betrieb

Bezeichnung der Anlage
43078707

Typ Aufzug

Status In Betrieb

Anlagenname
43078708

Typ Aufzug

Status Unbekannt

Oakridge Plaza, Eastford ^

Anlagenname
42258852

Typ Aufzug

Status Außer Betrieb

Name der Anlage
42258851

Typ Aufzug

Status Außer Betrieb

1 Lassen Sie sich **alle Ihre Anlagen** für **alle Ihre Standorte** anzeigen, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen.

Standardmäßig sind die Anlagen **nach Standort gruppiert**. Klicken Sie auf den Standortnamen, um Informationen anzuzeigen oder auszublenden.

2 Wählen Sie einen bestimmten **Standort aus**, oder nutzen Sie **Filter** oder **Sortieren** für einen schnelleren Zugriff.

3 Anlage > Standortname >

Name der Anlage

Status

Außer Betrieb

Techniker hat am 28.3.2025 gemeldet

Anlage Zustand

Türen und Eingang

Treppe

Benutzerberfläche

Maschinen

Schacht

Problem melden

4 Laufender Service

Name des Serviceauftrags
Aktueller Schritt >

Name des Serviceauftrags
Aktueller Schritt >

Anlage-Informationen

Anlage-Nummer K1452671

Typ Aufzug

Vertrag KONE CARE DX

Standort People Flow Center

Adresse 18 Alder Grove,
Westhaven WH4 2JP,
Vereinigtes Königreich

Mehr anzeigen

3 Wenn Sie eine Anlage auswählen, sehen Sie **detaillierte Informationen** zum Zustand **jeder Komponente**. Klicken Sie auf die Komponente, um weitere Informationen zu erhalten.

4 Falls **Services** für diese Anlage **geplant oder im Gange sind**, finden Sie hier weitere Details. So erhalten Sie vollständige Transparenz auf einen Blick.

Wussten Sie schon: Das Label „Echtzeitüberwacht“ bestätigt, dass die Informationen zur Anlage aktuell sind. Fehlt es, wird der Zustand der Anlage manuell bereitgestellt. Fragen Sie Ihren Vertriebsmitarbeiter, wie Sie Echtzeitdaten erhalten können.

Benötigen Sie Hilfe?

Besuchen Sie unsere FAQ

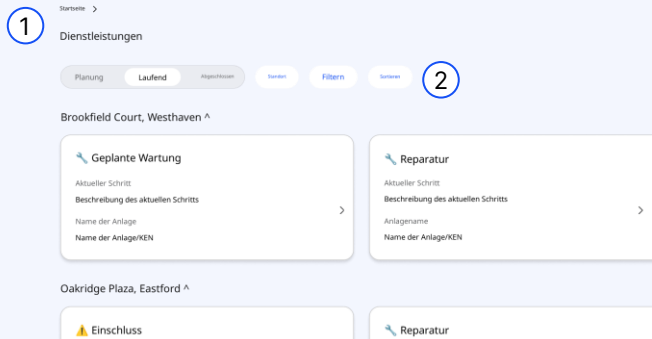
3(6)

**Dedicated to
People Flow™**

Schritt-für-Schritt- Anleitung

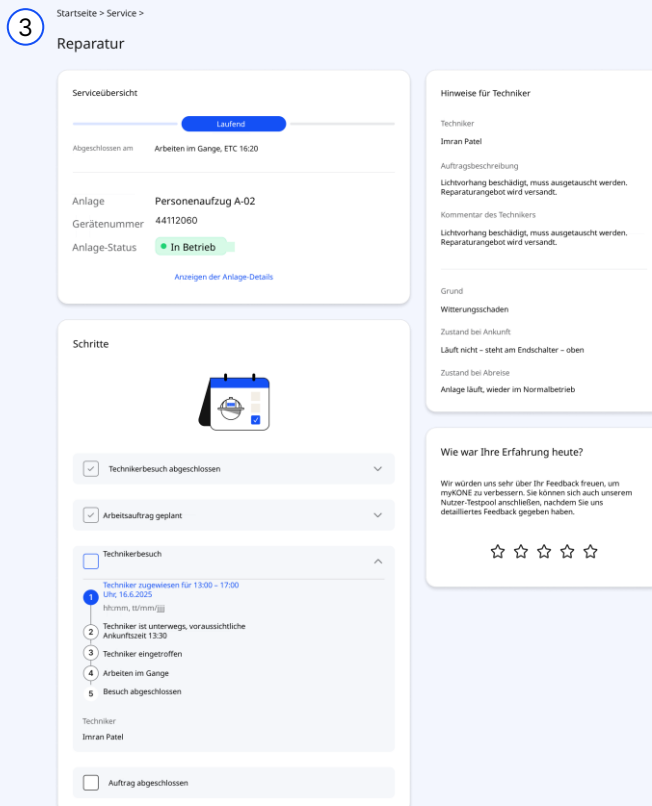
Ihre Anlagen und Dienste

2.2 Transparenz bei der Leistungserbringung



1 Verschaffen Sie sich einen einfachen Überblick über alle Ihre **geplanten, laufenden oder abgeschlossenen Serviceaktivitäten**.

2 Wählen Sie einfach einen bestimmten **Standort** aus oder nutzen Sie **Filter** und **Sortieren** für den schnellen Zugriff.



3 Wenn Sie auf eine Servicekarte klicken, erhalten Sie weitere **detaillierte Informationen**, z. B. **Status** und **aktuellen Service-Schritt**.

Darüber hinaus werden hier detailliertere Informationen zu den **Schritten der Leistungserbringung** sowie dem **Namen des Technikers** bereitgestellt.

4 Nach **Fertigstellung** können die entsprechenden **Serviceberichte** auf dieser Seite problemlos gefunden und heruntergeladen werden.



4(6)

Wussten Sie schon: Sobald ein Service abgeschlossen ist, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung. Klicken Sie in der E-Mail auf „Mehr erfahren“, und Sie werden direkt zu der Seite weitergeleitet, auf der Sie den Servicebericht herunterladen können.

Benötigen Sie Hilfe?

Besuchen Sie unsere FAQ-Seite

Dedicated to
People Flow™

Schritt-für-Schritt- Anleitung

Einstellungen und Benutzerverwaltung

3.1 Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen

Startseite > Profil und Einstellungen > E-Mail-Benachrichtigungen >

1

In Betrieb befindliche Anlagen

Benachrichtigungen aktiviert

Zustand

Warnmeldungen aktiviert

Nur für Ihre rund um die Uhr vernetzten Anlagen

Warnung bei Außerbetriebnahme

Benachrichtigung bei Wiederbetriebnahme

Sie erhalten Benachrichtigungen für 5 Anlagen.

Auswahl ändern

Arbeitsaufträge

Benachrichtigungen aktiviert

Was sind unerwartete und geplante Ereignisse?

Arbeitsauftrag erstellt:

Ich möchte diese Phase nicht weiterverfolgen

Wird gesendet, wenn ein neuer Arbeitsauftrag für Ihre Anlage erstellt wird, und zwar für alle Arbeitsaufträge.

Fortschritt des Arbeitsauftrags:

Ich möchte diese Phase nicht weiterverfolgen

Wird gesendet, wenn ein Techniker gesucht ist, unterwegs ist oder bei Ihnen angekommen ist – gilt nur für geplante Arbeitsaufträge.

Arbeitsauftrag abgeschlossen:

Alle Arbeitsaufträge

Wird gesendet, wenn ein Arbeitsauftrag abgeschlossen ist, gilt nur für außerplanmäßige Arbeitsaufträge.

Sie erhalten eine Benachrichtigung für 5 Anlagen.

Auswahl ändern

1

Ihre Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter **> Profil und Einstellungen > E-Mail-Benachrichtigungen > Anlagen im Einsatz.**

2

Wählen Sie aus, für welche **anlagebezogenen Ereignisse** oder **Auftragsarten** Sie benachrichtigt werden möchten.

3

Wenn Sie diese Informationen nur für **ausgewählte Standorte oder bestimmte Anlagen** erhalten möchten, können Sie diese unter „**Auswahl ändern**“ auswählen.

3

Startseite > Profil und Einstellungen > E-Mail-Benachrichtigungen > Neue Anlagen >

Auswahl ändern

Alle Standorte und Anlagen auswählen

✓ Brookfield Court, Westhaven

Einzelne Aufzüge auswählen

✓ Oakridge Plaza, Eastford

Personenaufzug A-01 Aufzug

Personenaufzug A-02 Aufzug

Ausblenden

Wussten Sie schon: Für einen einfachen Zugriff finden Sie einen Link zu Ihren myKONE-E-Mail-Einstellungen auch in jeder automatischen E-Mail, die Sie zum Status Ihrer Anlagen oder zu erbrachten Serviceleistungen erhalten.

Benötigen Sie Hilfe?

Besuchen Sie unsere FAQ

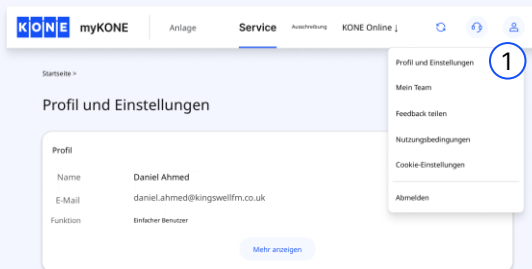
5(6)

Dedicated to
People Flow™

Schritt-für-Schritt- Anleitung

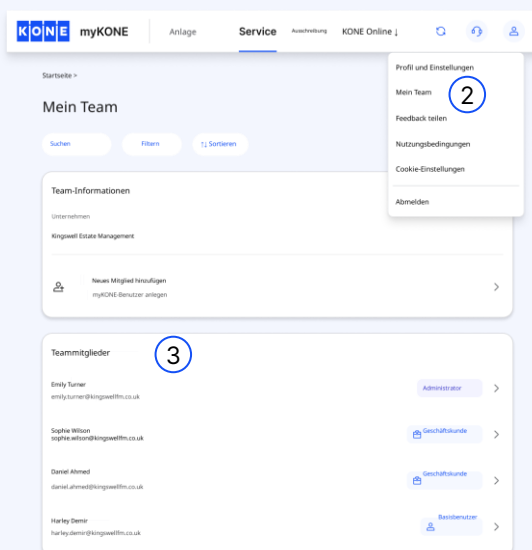
Einstellungen und Benutzerverwaltung

3.2 Benutzerverwaltung



- ① Sie können Ihr Profil unter **>Profil und Einstellungen** einsehen.

Klicken Sie auf „Mehr anzeigen“, um Ihre **persönlichen Daten, Rolle und Berechtigungen** sowie **Sichtbarkeit der Seite** anzuzeigen.



- ② Wenn Sie berechtigt sind, ein Team von myKONE-Benutzern zu verwalten, sehen Sie **>Mein Team** in Ihrem Menü.

Dort erhalten Sie einen schnellen Überblick über **alle Nutzer und deren Rollen**.

- ③ Durch Auswahl eines Benutzers können Sie **persönliche Daten bearbeiten, Rollen und Berechtigungen** sowie die **Sichtbarkeit der Seite** aktualisieren.

Wussten Sie schon: In Ihrem eigenen Profil können Sie nur persönliche Daten bearbeiten oder Änderungen an Ihrer Rolle beantragen. Als Teammanager können Sie jedoch alle Informationen Ihrer Teammitglieder bearbeiten.

Benötigen Sie Hilfe?

Besuchen Sie unsere FAQ

6(6)

Dedicated to
People Flow™

Eine neue Ära der Service- und Anlageninformationen

1. Ich habe den Einmal-Passcode nicht erhalten

- Warten Sie ein paar Minuten, überprüfen Sie Ihren Papierkorb bzw. Spam-Ordner und fordern Sie bei Bedarf einen neuen Code an. Vergewissern Sie sich außerdem, dass Sie die E-Mail-Adresse verwenden, an die die E-Mail zum Service und zur Anlage gesendet wurde. Wenn Sie eine gemeinsam genutzte E-Mail-Adresse verwenden, empfehlen wir Ihnen, ein Passwort einzurichten, um den Zugriff zu vereinfachen.

2. Der Einmal-Passcode funktioniert nicht

- Der Code ist 10 Minuten lang gültig. Sie können einen neuen Code anfordern, indem Sie „Erneut senden“ auswählen. Wenn Sie mehrere Codes angefordert haben, beachten Sie bitte, dass nur der zuletzt angeforderte Code gültig ist.

3. Ich möchte ein Passwort einrichten

- Wenn Sie noch kein Passwort haben, verwenden Sie „Passwort vergessen“, um eines festzulegen. Sie erhalten per E-Mail Anweisungen, wie Sie fortfahren können.

4. Ich kann nicht auf myKONE zugreifen

- Vergewissern Sie sich beim Einloggen, dass Sie die E-Mail-Adresse verwenden, an die die E-Mail mit den Service- und Anlage-Daten gesendet wurde, und stellen Sie sicher, dass Ihr Passcode oder Passwort gültig ist. Wenn Sie sich weiterhin nicht einloggen können, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter 0800 88 011 88.

5. Was ist der Unterschied zwischen myKONE, KONE Online und KONE Mobile?

- KONE Online und KONE Mobile sind etablierte digitale Kanäle für KONE-Servicekunden. Sie stehen unseren Kunden vorerst weiterhin zur Verfügung.
- myKONE soll die Möglichkeiten des digitalen Kundenkanals erweitern, um alle Kunden über ein einziges Portal besser bedienen zu können. Die Entwicklung läuft derzeit, und wir werden Sie auf dem Laufenden halten, sobald neue Funktionen verfügbar sind.
- Eine wesentliche Verbesserung von myKONE besteht darin, den Betriebszustand vernetzter Anlagen in Echtzeit anzuzeigen und einen detaillierteren Einblick in den Fortschritt der Serviceleistungen zu bieten. Darüber hinaus helfen regelmäßige E-Mail-Benachrichtigungen über den Servicefortschritt und den Betriebszustand der Anlagen dabei, stets den Überblick zu behalten.

6. Kann ich mich mit meinen KONE Online-Zugangsdaten bei myKONE anmelden?

- Ja, auf jeden Fall! Beide digitalen Kanäle verwenden dieselben Anmeldedaten.
- Dies kann sich in Zukunft ändern, wenn wir myKONE weiter ausbauen. Wir werden Sie darüber auf dem Laufenden halten.

Eine neue Ära der Service- und Anlage-Informationen

7. Wie kann ich meine Benachrichtigungseinstellungen ändern?

- Ihre Benachrichtigungseinstellungen finden Sie im Profil und Einstellungen -Menü. Dort können Sie festlegen, bei welchen Ereignissen, an welchen Standorten und für welche Anlagen Sie per E-Mail benachrichtigt werden möchten.

8. Ich erhalte keine E-Mail-Benachrichtigungen von myKONE

- Es gibt verschiedene Gründe, warum Sie möglicherweise keine E-Mail-Benachrichtigungen erhalten. Bitte überprüfen Sie in Ihren Einstellungen unter „Profil und Einstellungen“, ob Sie die Benachrichtigungen für die Anlage oder den Standort aktiviert haben. Überprüfen Sie außerdem, ob Sie in myKONE Zugriff auf diese Anlage oder dieses Portfolio haben.
- Sollten Sie sich nicht bei myKONE anmelden können, ist möglicherweise noch kein myKONE-Benutzerkonto für Sie eingerichtet. Wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator oder an den Kundenservice unter 0800 88 011 88.

9. Wo finde ich den Servicebericht (PDF)?

- Der offizielle Servicebericht (PDF-Dokument) ist in myKONE verfügbar, sobald der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist. Im Bereich „Services“ können Sie einen abgeschlossenen Vorgang auswählen, um die angehängten Berichte zu finden.

10. Welche Benutzerrollen gibt es in myKONE?

- Ähnlich wie bei KONE Online wird es in myKONE drei Benutzerrollen geben: „Admin“, „Business“ und „Basic“.
- Als Basic -Benutzer kann der Kunde alle Betriebsinformationen des gesamten oder eines Teils des Organisationsportfolios einsehen. Als Business -Benutzer hat der Kunde zusätzlich zu den Betriebsinformationen Zugriff auf kaufmännische Daten und kann Angebote digital genehmigen. Als Admin -Benutzer kann der Kunde zusätzlich zu den Berechtigungen des Business-Benutzers sein Team aus allen myKONE-Benutzern in seiner Organisation verwalten.
- Wenn Sie Ihre Benutzerrolle ändern möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren Admin-Benutzer. Alternativ können Sie sich auch an den Kundenservice unter 0800 88 011 88.