

KONE Care™



Skræddersyet service af elevatorer, rulletrapper og automatiske døre og porte

VI SÆTTER DINE BEHOV I CENTRUM

Når det kommer til service, findes der ikke én løsning, der passer til alle. I KONE starter vores service derfor altid med, at vi lytter til dine behov og får overblik over, hvordan dine elevatorer, rulletrapper, automatiske døre eller porte bedst kan serviceres. Dernæst skræddersyr vi vores service til netop din situation, så du får du en stabil, sikker og omkostningseffektiv drift og vedligeholdelse.

KONE er en af verdens mest innovative virksomheder. Vi udvikler os konstant ved at være i tæt dialog med vores kunder og samarbejdspartnere, som IBM. Resultatet af vores samarbejde er, at vi kan tilbyde en skræddersyet, innovativ og omkostningseffektiv serviceløsning KONE Care™.

Som kunde hos os starter vi med at foretage en grundig analyse af dine unikke behov og dine anlægs tilstand og funktion. Med indblik i din specifikke situation har vi det rette grundlag for at kunne levere en professionel service, der lever op til dine forventninger og krav.

I KONE har vi over 100 års erfaring inden for både nyinstallation, modernisering og

service. Vi har en landsdækkende service og ekspertise inden for alle mærker og typer af anlæg. Som unikt for branchen anvender vi i KONE den nyeste teknologi inden for maskinlæring og Internet of Things (IoT) til at forudsige og forebygge fejl ved anlæg. Med revolutionerende servicemetoder øger vi et anlægs levetid, sikkerhed og værdi.

Vores service og kommunikation er transparent og pålidelig - så du kan være tryk og holde fokus på det, der er vigtigt for dig. Vi informerer løbende om nye tiltag og i brugerportalen KONE Online kan du altid følge med i dine anlægs drift og vedligeholdelse.

Læs mere om alle fordelene ved KONE som din faste servicepartner på næste side.

Kundeudtalelse:

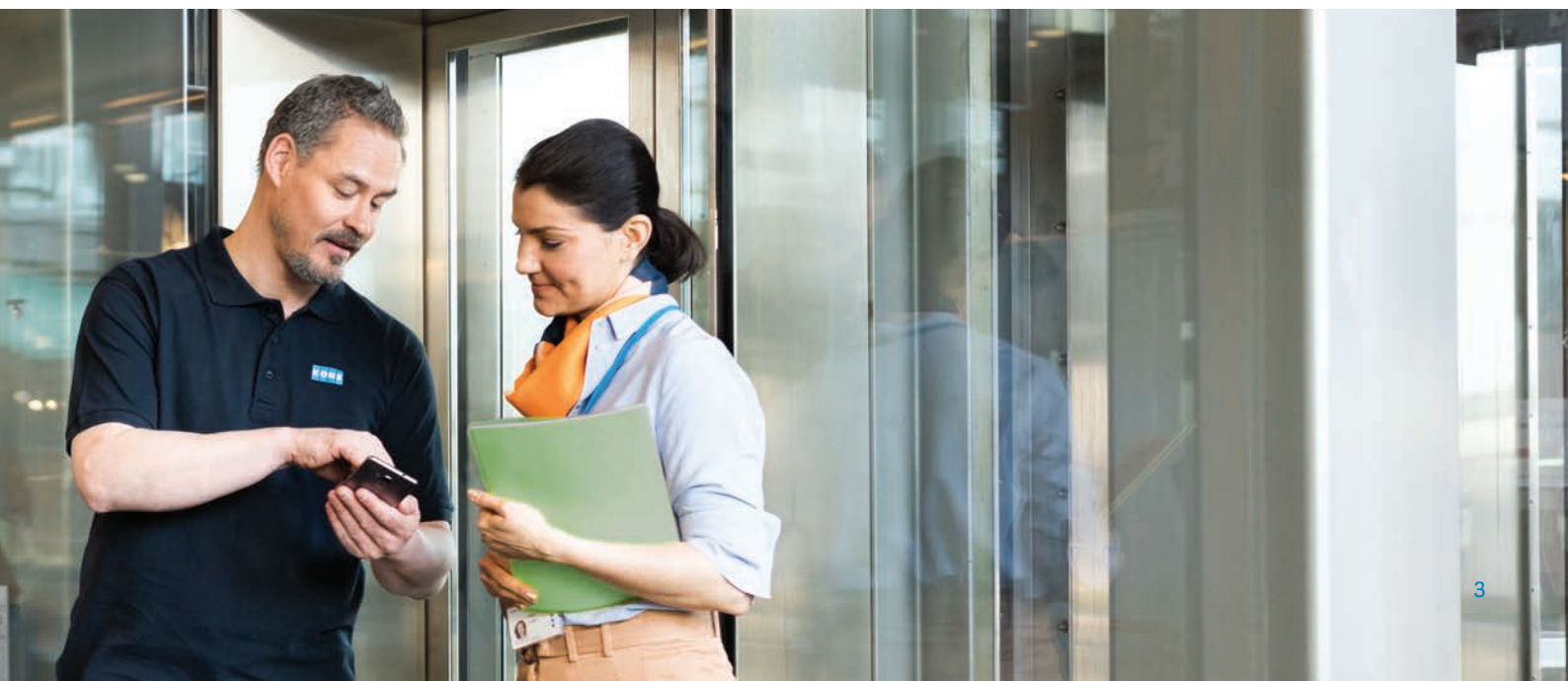
“ Vi har lige lavet en ny aftale med KONE. Vi har oplevet dem som seriøse og meget grundige. Vi havde en gammel aftale før og det fungerede bare, og min oplevelse er, at det, de leverer, er i orden. De har et godt produkt og løser opgaven. Da vi lavede den nye aftale, fik vi en hurtig reaktion på vores henvendelse og de sendte en mand ud, som har kigget alt igennem og ved, hvad han taler om. ”

(Dan Mølgaard, Museumsdirektør, Glasmuseet Ebeltoft)

Fordele ved KONE som din faste servicepartner

- Stabil og sikker drift**
Som kunde hos KONE kan du være sikker på, at lovgivningen altid overholdes, og at dine elevatorer kører sikkert og stabilt i henhold til gældende sikkerhedsstandarder.
- Ekspertise inden for alle mærker**
Vi er stolte af at have landets bedste serviceteknikere, der alle er uddannede og engagerede fagfolk. Vores serviceteknikere har ekspertise inden for alle mærker og typer af anlæg og bakkes op af KONEs mere end 100 års erfaring med service.
- Adgang til brugervenlig driftsportal**
Vi leverer en transparent service og giver adgang til data i realtid om anlægs drift og vedligeholdelse. I driftsportalen KONE Online kan du se status på dine anlægs drift og vedligeholdelse samt downloade eller få tilsendt relevante rapporter om tidligere, igangværende og kommende serviceopgaver. Du kan læse mere om KONE Online på side 4.
- Hurtig og proaktiv assistance**
KONEs automatiske overvågning viser, om et anlæg er ustabil, og med vores store mandskab og innovative servicemetode, når vi hurtigt frem ved driftsstop og andre tilkald. Alle KONEs servicebiler er udstyret med GPS, der sikrer, at den nærmeste servicetekniker kan rykke hurtigt ud for assistance. Derudover har KONE sit eget danske servicecenter og alarmcentral, der hjælper vores kunder og brugere døgnet rundt.
- Hurtig adgang til reservedele**
KONEs serviceteknikere kører rundt med de hyppigst anvendte reservedele. Derudover har vi tre store depoter i Herlev, Odense og Aarhus, hvor vi har alle gængse reservedele liggende. Endvidere kan vi skaffe mere sjældne reservedele fra vores hovedlager i Tyskland inden for 24 timer.
- Værdiskabende tillægsydelser**
Foruden vores grundlæggende services tilbyder vi også værdiskabende tillægs-servicesydelser. To af vores mest populære tillægsservicesydelser er, rengøring af anlæg og KONE 24/7 Connected Services.

Med KONE 24/7 Connected Services overvåger vi anlægs drift og sikkerhed døgnet rundt samt forudsiger og forebygger fejl ved hjælp af maskinlæring og Internet of Things. Du kan læse mere om intelligent drift og vedligeholdelse på side 6.





I KONE Online får du hurtigt et overblik over dine anlægs drift og vedligeholdelse

BRUGERVENLIG DRIFTSPORTAL

KONE Online

KONE Online er en brugervenlig driftsportal, du kan anvende til at gennemgå historiske data, overvåge aktuelle data og planlægge fremtiden.

Overblik over drift og vedligeholdelse

I KONE Online får du et overblik over din anlægssportefølje samt de indarbejdede planer for serviceeftersyn, inspektion, reparation med mere.

I portalen er der adgang til data om både planlagte og afsluttede serviceopgaver. Blandt andet kan du se driftsdata som opetid, callout-rate, responstid, service-teknikerens beskrivelse af det udførte arbejde samt faktureringsoplysninger. Ved en analyse af serviceopgaverne kan forskellige driftsperioder sammenlignes og dermed give en værdifuld indsigt til budgettering af større vedligeholdelses- og moderniseringsopgaver.

Data i realtid

Alle data bliver vist i realtid, så du kan holde dig ajour med driften og vedligeholdelsen.

Nem opstart og rapportering

Ved kontraktstart registrerer vi alle dine anlægsdata i KONE Online og kan undervise dig og dine kollegaer i portalen.

Derudover kan vi hjælpe med at opsætte standardrapporter, der nemt kan tilgås og udskrives. Du kan også vælge at få rapporterne tilsendt pr. mail en gang om måneden eller i kvartalet.

Derudover sender vi en gang i kvartalet en e-mail ud med de vigtigste KPI'er for dine anlægs drift og vedligeholdelse.

Brugerdefineret adgang

Sammen med KONE kan du bestemme, hvem der skal have adgang til forskellige data. Blandt andet kan du give begrænset adgang til faktureringsoplysninger eller anlæg i et bestemt område.

Kontakt os gerne for at få adgang til KONE Online:

- Tlf.: 35 87 80 00
- Mail: denmark@kone.com
- www.kone.dk/koneonline



INTELLIGENT DRIFT & VEDLIGEHOJDELSE

KONE 24/7 Connected Services

Som unikt for branchen anvender vi i KONE den nyeste teknologi inden for maskinlæring og Internet of Things (IoT) til at forudsige og forebygge fejl ved elevatorer og rulletrapper. Med den revolutionerende og intelligente tillægsserviceydelse KONE 24/7 Connected Services kan dine anlæg få en meget høj driftsstabilitet og sikkerhed.

KONE har sammen med IBM, den førende leder inden for computerintelligens, revolutioneret elevator- og rulletrappebranchen. Ved hjælp af IBMs højt avanceret computersystem kan vi nu analysere millioner af anlægs drift verden over og anvende denne viden til at forudsige og forebygge fejl ved dine anlæg.

Hvad får du med KONE 24/7 Connected Services?

1) Døgnovervågning & monitorering

Ved opstart installerer vi sensorer på dine anlæg, der døgnet rundt indsamler information om vigtige driftsparametre. Al information sendes i realtid til KONEs cloudservice, som analyseprogrammet IBM Watson har adgang til. Her analyseres over 200 forskellige sikkerheds- og driftsparametre som for eksempel temperatur, kørsels-hastighed og stopnøjagtighed.

Med afsæt i vores analyser af millioner af data fra anlæg verden over, har vi fået en helt unik viden om, hvordan mindre fejl eller anormale kørselsmønstre kan undgå at udvikle sig til større problemer. Denne viden anvender vi i vores analyser og service af dine anlæg.

Hvis der opstår en fejl eller et anormalt kørselsmønster for dine anlæg, får vi besked med det samme. Ved at holde øje døgnet rundt kan vi reagere hurtigt. For dig betyder det, at du kan sove trygt om natten og fokusere på dine vigtige opgaver om dagen, får hvis noget skulle ske, ville vi allerede vide det.

2) Forudsigende & proaktiv service

Hvis en uventet fejl skulle være under opsejling på dine anlæg, får vores servicetekniker øjeblikkeligt besked fra systemet og reagerer hurtigt og proaktivt. Alt efter din aftale og fejls karakter kommer en servicetekniker ud med det samme eller ved det næstkommende lovpligtige serviceeftersyn.

Serviceteknikeren får en anbefalet løsning med fra systemet samt besked om at medbringe eventuel relevante reservedele. Derved sparer du både tid og omkostninger forbundet ved bestilling af tilkald, responstid og ekstrakørsel efter reservedele.

Ude på stedet vil serviceteknikeren hurtigt kunne identificere og udbedre fejlen med afsæt i systemets anbefaling. Alle vores serviceteknikere anvender også deres egen ekspertise og rapportere tilbage til systemet om den faktiske fejl og udbedring. Derved bliver systemet konstant klogere til gavn for både dig og alle andre kunder.

3) Rapportering & information

Vi sørger for at du altid er opdateret på driften og vedligeholdelsen af dine anlæg. Du får besked, så snart en servicetekniker er på vej for at udføre service på dine anlæg, og når en opgave er afsluttet.

I den digitale driftsportal KONE Online kan du når som helst se systemets analyseresultater og KONEs respons.

Derudover kan du altid få fat i vores døgnbemandet servicecenter og alarmcentral, der står klar til at hjælpe dig med alle typer af forespørgsler.

Læs mere
om Humlegården
og vores andre
referencer på
[www.kone.dk/
referencer](http://www.kone.dk/referencer)

Færre udkald og driftsuheld med IoT

Kundereference: Humlegården

I begyndelsen af 2016 henvendte Humlegården Fatigheter, et eksklusivt ejendomsselskab i Stockholm, sig til KONE med en enkel, men krævende anmodning:

“

Vi vil ikke have flere udkald eller driftsuheld, nogensinde. Vi vil bruge intelligent teknologi, der kan forudsige problemer, før de opstår.

”

Humlegården kom med høje krav, men med KONE 24/7 Connected Services er det lykkedes KONE, at give ejendomsselskabet, deres lejere og slutbrugere en bedre kunde- og brugeroplevelse ved at reducere antallet af udkald og driftsuheld, øge tilgængeligheden og give større forudsigelighed og transparens.

IBMs avanceret computersystem har været afgørende for at finde de nyttige, komplekse mønstre i datastrømmen, som KONE har kunne handle proaktivt på. Per Rosén, Humlegårdens drifts- og vedligeholdelseschef, er overbevist om at selvlærende systemer er ejendomsadministrationens fremtid, især i lande, hvor miljøovervejelser og sikkerhed prioriteres højt, og hvor energibesparelser ved at forlænge et anlægs levetid er et mål for mange.

Kontakt KONE for mere information eller et uforpligtende tilbud

KONE A/S
Marielundvej 10
2730 Herlev
Tlf.: 35 87 80 00
Mail: denmark@kone.com

KONE A/S
Skræddermaen 8E
5220 Odense SØ
Tlf.: 66 12 06 88
Mail: denmark@kone.com

KONE A/S
Bredskiftevej 9st
8210 Aarhus V
Tlf.: 86 25 02 66
Mail: denmark@kone.com

www.kone.dk/service-kone-care

72,2%

3,3 s

23,1°C

3,3 s

72,2%