

Soluzioni digitali per il Servizio Clienti evoluto di TK Elevator

PORTALE CLIENTI: Manuale utente

INDICE

INTRODUZIONE	3
LOGIN E REGISTRAZIONE	3
ESEGUIRE IL LOGIN O REGISTRAZIONE	3
NAVIGAZIONE:	4
PANORAMICA	5
DASHBOARD	5
DETTAGLI UNITÀ	6
ACCEDERE ALLE UNITÀ:	6
UNITÀ - ATTIVITÀ SVOLTA:	7
UNITÀ - ANALISI DELL'UNITÀ:	8
UNITÀ - ANALISI DEI CONSUMI ENERGETICI':	8
SCARICARE BOLLE DI MANUTENZIONE	9
COME ESEGUIRE IL DOWNLOAD:	9
RESET DELLA PASSWORD	10
COME CAMBIARE LA PASSWORD:	10
GESTIONE DELLE NOTIFICHE	11
COME ABILITARE/DISABILITARE LE NOTIFICHE:	11
AGILE INFOTAINMENT	12
CUSTOMIZZARE LO SCHERMO DEL PROPRIO EOX:	12
SUPPORTO TECNICO	13
RICHIEDERE SUPPORTO TECNICO PER IL CUSTOMER PORTAL:	13

INTRODUZIONE

Il nostro Portale clienti offre un unico punto di accesso alle informazioni rilevanti della società di servizi e dell'unità, nonché opzioni di self-service.

Inoltre, visualizza le informazioni rilevanti dai nostri sistemi ERP interni e le informazioni in tempo reale dal cloud MAX.

Utilizzando il nostro Portale clienti, i clienti possono gestire le loro unità in modo più efficace ed efficiente. Possono godere dei seguenti vantaggi:

- Statistiche sul traffico dell'unità in tempo reale (disponibili su abbonamento)
- Informazioni in tempo reale quando un'unità viene spenta, rimessa in servizio o sottoposta a manutenzione preventiva (disponibile con abbonamento).
- Gestione online dell'account cliente.
- Invio di richieste di servizio online.
- Abbonamento alle notifiche via e-mail.
- Scarica i report e le fatture dello storico dei servizi e della manutenzione.

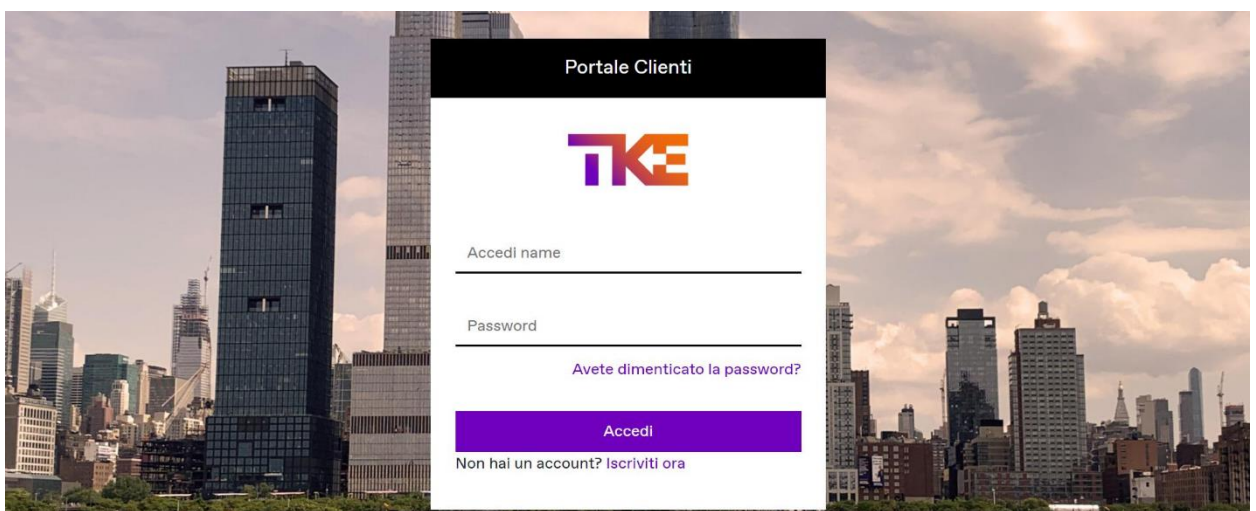
Questo documento è destinato a servire come riferimento per le funzionalità del Portale clienti, e vi introdurrà all'utilizzo dello strumento.

Nota: Le immagini di questo manuale servono a spiegare come utilizzare il Portale clienti e possono differire dall'effettiva interfaccia utente.

LOGIN E REGISTRAZIONE

ESEGUIRE IL LOGIN O REGISTRAZIONE

Per accedere al Portale clienti, è sufficiente visitare il seguente link: ea.myportal.tkelevator.com. Si presenterà la seguente schermata:



Da questa schermata è possibile eseguire il login per gli utenti/clienti già registrati, inserendo le proprie credenziali di accesso.

Recupero della Password:

Nel caso la password sia stata smarrita, sarà possibile chiederne il ripristino in autonomia attraverso la voce "avete dimenticato la password?"

Registrazione:

Nel caso in cui Vi stiate registrando, è sufficiente cliccare sulla voce "Iscriviti Ora", presente al di sotto del pulsante "Accedi".

Nella pagina seguente verrà mostrato come proseguire nell'operazione di registrazione.

È possibile registrarsi al Customer Portal in totale autonomia.

Per procedere alla registrazione verranno richieste alcune informazioni. L'inserimento di alcune voci sarà obbligatorio, prima di poter procedere. Nell'immagine qui a fianco è mostrato il form da compilare per poter proseguire. E' importante notare che andrà inserito il proprio **numero di contratto**, di modo che i sistemi del Customer Portai si possano **connettere alle vostre unità**.

Una volta compilati i dati e cliccato il pulsante in fondo al form, **sarete registrati e potrete accedere al tool**.

NAVIGAZIONE:

Una volta eseguito l'accesso avrete a disposizione le sezioni mostrate nell'immagine qui sotto. Per accedere al Customer Portai e alle dashboard è necessario accedere tramite la prima voce, "Manutenzione Intelligente".

TKE

Personal Information

Italy (IT)

Language

Email address

First Name

Last Name

Number to reach you

Customer/Group you request access to

Customer Name

VAT Number

Contract Number

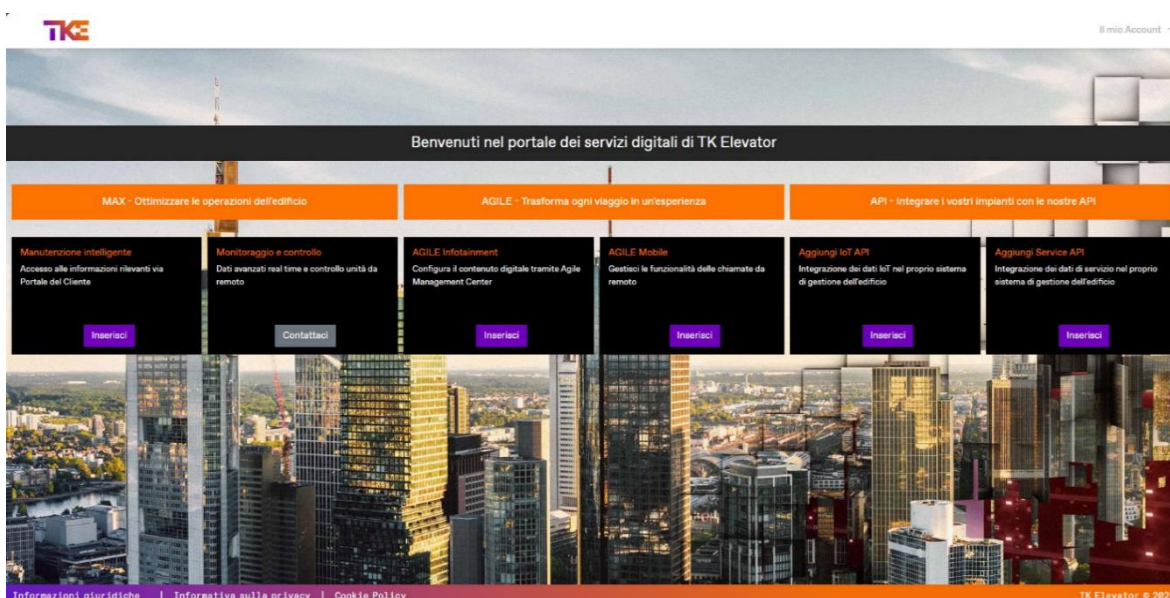
Verification code **RYW-0**

I've read and agreed [Privacy Policy](#)

All the following requirements must be met when registering

- Personal information can not be null
- Customer/Group's information can not be null
- Correct verification code
- Correct email format
- Read and agree to the privacy policy

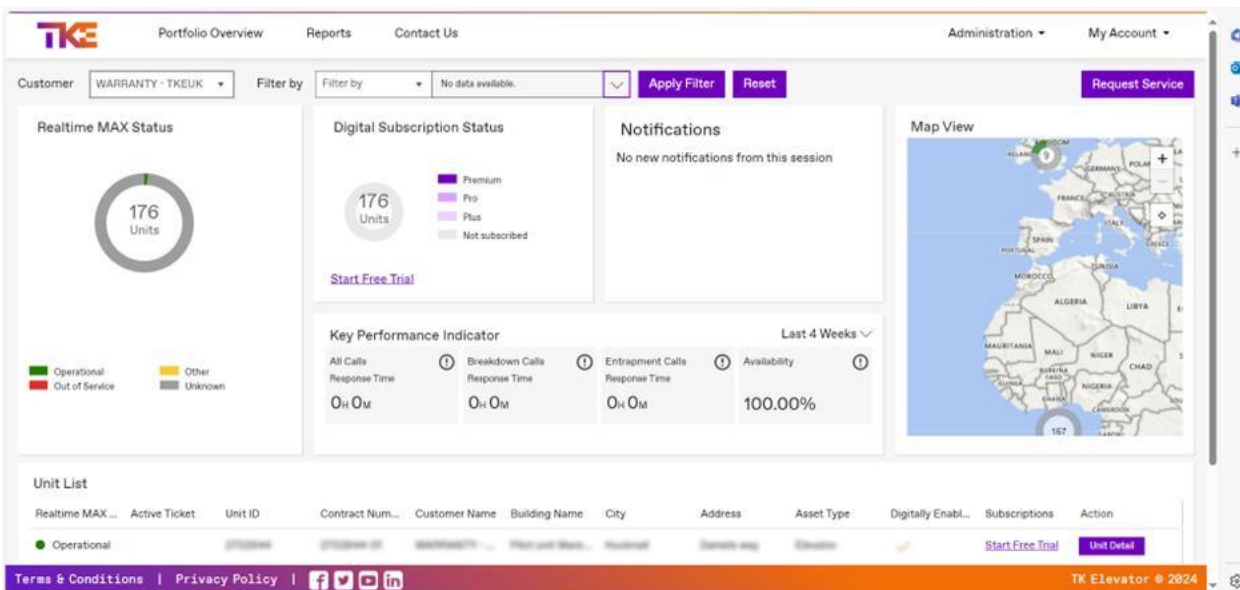
Submit



PANORAMICA

DASHBOARD

La schermata di default è una panoramica generale delle proprie unità, e si configura come una dashboard che mostra diverse informazioni.



1. **Panoramica delle unità:** Lo stato operativo delle unità è riassunto in questo grafico dinamico.

Esistono diversi stati dell'unità in base alle informazioni inviate dall'ascensore o da altri sistemi digitali. Un'unità può avere solo uno stato alla volta, come segue:

- **Operativo (verde):** L'unità funziona e opera correttamente.
 - **Altro (giallo):** L'unità ha uno stato speciale, il che significa che è stato rilevato un problema; o l'unità è in modalità manutenzione o in un'altra modalità specifica come "parcheggio" o "stand-alone". In generale, se l'unità è contrassegnata in giallo, il cliente non può utilizzarla, ma non è ancora fuori servizio.
 - **Fuori servizio (rosso):** L'unità non funziona e non può essere utilizzata dal cliente.
 - **Sconosciuto (grigio):** Lo stato dell'unità è sconosciuto. Questo potrebbe significare che l'unità non ha un dispositivo IoT o ha perso la connettività. L'unità potrebbe anche non essere abbonata a nessun prodotto digitale, o è un'unità sprovvista di MAX.
2. **Mappa:** Qualora venissero gestite più unità dislocate in più sedi, questa vista aiuterà a trovare l'unità giusta
 3. **Indicatori di Servizio:** Questi indicatori mostrano lo stato attuale e le prestazioni di tutte le sue unità in tempo reale, come i tempi di risposta alle chiamate e la disponibilità generale delle unità.
 4. **Elenco delle unità:** L'elenco delle unità mostra le informazioni più importanti sulle sue unità, come lo stato operativo, la posizione e l'indirizzo, gli abbonamenti ai servizi digitali, il numero di contratto di assistenza, il tipo di unità e altro ancora.

DETTAGLI UNITÀ

ACCEDERE ALLE UNITÀ:

Dalla sezione in basso della dashboard è possibile ispezionare le singole unità (Lista delle Unità).

Elenco unità											View All
Stato Unità real time	Richieste Aperte	Numero contratto	Unità Id	Nome dell'edificio	città	Indirizzo	Tipo attività	Abitato digitalmente	nick	Auto sottoscrizione	Azione
● Non-MAX	● Nessuna richiesta a	211-056077-C1.0	212895	test_price	Catania	Kronenstrasse 6	Ascensore		1AC	sottoscrizione	Dettaglio unità
● Non-MAX	● Nessuna richiesta a	211-056083-C1.0	212900	test_price	Milan	B-dul Basarabia Nr. 2...	Ascensore		1	sottoscrizione	Dettaglio unità
● Non-MAX	● Nessuna richiesta a	614-056085-T1.0	212902	test_negative_price	Milan	B-dul Basarabia Nr. 2...	Ascensore		1AC	sottoscrizione	Dettaglio unità
● Non-MAX	● Nessuna richiesta a	211-056088-C1.0	212904	test_unit	Milano	Via Alessandro Volta...	Ascensore		2AC	sottoscrizione	Dettaglio unità
● Non-MAX	● Nessuna richiesta a	211-056088-C1.0	212905	test_unit	Milano	Via Alessandro Volta...	Ascensore		1AC	sottoscrizione	Dettaglio unità

Cliccando sui pulsanti "Dettaglio Unità" sulla destra si potranno visualizzare le unità in modo più dettagliato e accedere alle seguenti informazioni:

1. Informazioni di base sull'unità nella sezione "Informazioni sull'attrezzatura".
2. Informazioni relative al contratto nella sezione "Informazioni contrattuali".
3. Le attività pianificate (come riparazioni o manutenzioni) nella sezione "Ticket aperti".
4. La posizione specifica dell'unità nella sezione "Vista mappa".

Dettagli dell'unità Attività svolta Analisi dell'unità Analisi dei consumi energetici

Ascensore
Operativa

CONDOMINIO VECCHIO FORNIA, SECONDO PIANO

Auto sottoscrizione: MAX Plus **Aggiorna**

Informazioni sull'attrezzatura

Nome Unità: SECONDO PIANO

Frequenza di manutenzione

Velocità: 1 m/s

Portata: 629 kg

Numero di piani: 4

Informazioni contrattuali

Numero contratto: 211-056088-C1.0

Tipo di contratto: Ordinario

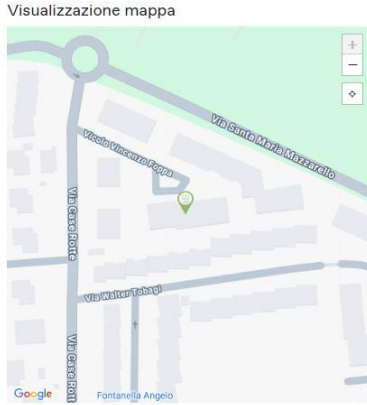
Data di inizio: 4 giugno 2024

Data di fine: 3 marzo 2099

Servizio incluso:

- AGILE Infotainment Basic
- AGILE Mobile Basic
- DIES Basic
- EOX Service Plus
- MAX Plus
- SERVIZIO REPERIBILITÀ 24 ORE

Visualizzazione mappa



Ticket Aperte

Non ci sono attività in corso.

L'unità presa in esame potrà poi essere maggiormente esplorata attraverso le altre voci presenti in alto: Affiancate alla scheda "Dettagli dell'unità" sono presenti altre voci del menu:

- Attività Svolta
- Analisi dell'unità
- Analisi dei consumi energetici (Solo EOX)

UNITÀ - ATTIVITÀ SVOLTA:

E' possibile vedere tutte le azioni che sono state intraprese nell'arco di tempo selezionato (per cambiare l'intervallo di tempo adoperare il menù a tendina "Selezionare un gruppo di date"). I dati possono essere visualizzati sia in una griglia che in un calendario.

Una funzione utile in questa sezione è la possibilità di scaricare in formato pdf le bolle di manutenzione e i rapporti d'intervento

The screenshot shows the 'Attività svolta' (Activities performed) section for an elevator unit. The interface includes a navigation bar with tabs for 'Dettagli dell'unità', 'Attività svolta', 'Analisi dell'unità', and 'Analisi dei consumi energetici'. The unit name is 'Ascensore' and the status is 'Operativa'. The subscription is 'MAX Plus'. A date range selector is set to 'Ultime 52 se...'. A table lists the following activities:

Numero chiam...	Tipo richiesta	scarica	tecnico	Tempo scaduto	Descrizione del ...	Risoluzione lav...	Stato delle richi...	Aperto da MAX	Tempo d'arr...	Sottotipo ticket	Data riportata	Tempo totale	Reported by
004070	Riparazione	[Icona]	Franco Magagnoli	08/10/2024 16...	SA	Chiuso	NO	08/10/2024 16...	08/10/2024 16...	0:00			
004080	Manutenzione	[Icona]	Franco Magagnoli	08/10/2024 16...	SA	Chiuso	NO	08/10/2024 16...	08/10/2024 16...	1:00			
004084	Callback	[Icona]	LUCIA BELLINI	08/10/2024 16...	Intervento a...	Manutenzione	Chiuso	NO	08/10/2024 16...	0:00	08/10/2024 16...	0:00	Simone D'AMICO
004083	Callback	[Icona]	Franco Magagnoli	08/10/2024 16...	Intervento a...	Manutenzione	Chiuso	NO	08/10/2024 16...	0:00	08/10/2024 16...	0:00	Franco Magagnoli
004082	Manutenzione	[Icona]	Franco Magagnoli	08/10/2024 16...	SA	Chiuso	NO	08/10/2024 16...	08/10/2024 16...	0:00			
004081	Callback	[Icona]	Franco Magagnoli	08/10/2024 16:40	Intervento a...	Manutenzione	Chiuso	NO	08/10/2024 16:40	0:40	08/10/2024 16:40	0:40	Ag. Marcello...
004080	Callback	[Icona]	Franco Magagnoli	08/10/2024 16...	Intervento a...	Manutenzione	Chiuso	NO	08/10/2024 16...	1:00	08/10/2024 16...	1:00	Ag. Marcello...
004079	Callback	[Icona]	Franco Magagnoli	08/10/2024 16...	Intervento a...	Manutenzione	Chiuso	NO	08/10/2024 16...	0:00	08/10/2024 16...	0:00	Simone D'AMICO
004078	Callback	[Icona]	Franco Magagnoli	08/10/2024 16...	Intervento a...	Manutenzione	Chiuso	NO	08/10/2024 16...	0:00	08/10/2024 16...	0:00	Ag. Marcello...
004077	Manutenzione	[Icona]	Franco Magagnoli	08/10/2024 16:10	SA	Chiuso	NO	08/10/2024 16...	08/10/2024 16:10	0:00			

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '10 items per page' and '1-10 di 10 elementi'. A note at the bottom states: 'Per richiedere documenti sui ticket precedenti, contatta TKE. Supporto.'

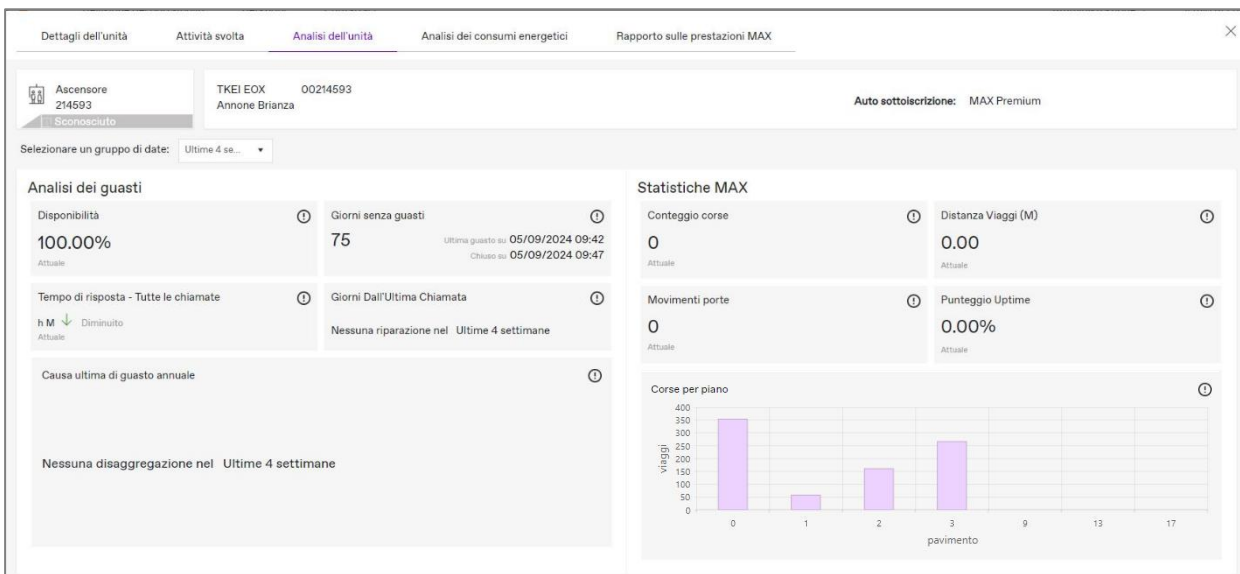
Per scaricare le bolle d'intervento è sufficiente guardare nella terza colonna partendo da sinistra, sotto la voce "scarica"; quindi, cliccando sull'icona, si avvierà in automatico il download della bolla di manutenzione.

Qui sotto, invece, un esempio di come appare la dashboard nella sua visualizzazione "calendario". Per cambiare tra la visualizzazione "griglia" o "calendario", è evidenziato in viola un pulsante sulla destra, appena sotto il pulsante "Aggiorna".

The screenshot shows the 'Attività svolta' section in a calendar view. The date range is still 'Ultime 52 se...'. A legend at the bottom identifies the activity types by color: Callback (red), Manutenzione (purple), Riparazione (yellow), Ispezione (black), and Altro (grey). The calendar grid shows activity markers for the following dates: June 24 (purple), July 1 (red), July 2 (red), July 3 (red), July 8 (purple), July 15 (red), July 22 (red), August 5 (purple), August 12 (red), and August 19 (red).

UNITÀ - ANALISI DELL'UNITÀ:

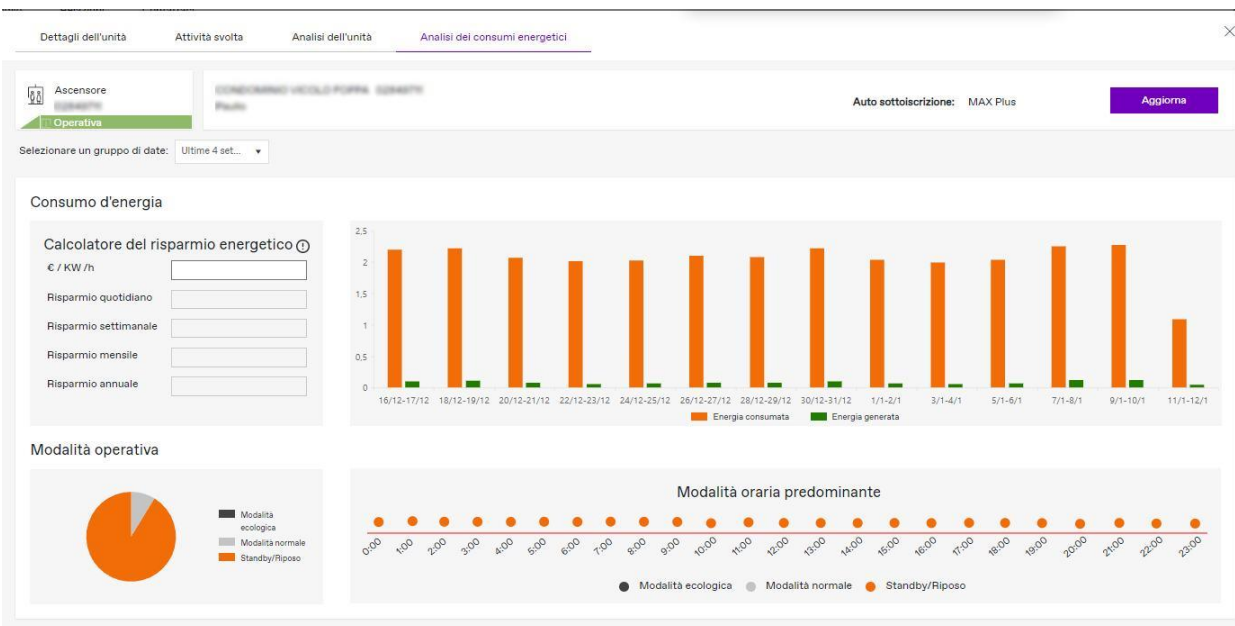
La scheda Analisi dell'unità fornisce un'analisi basata sui dati operativi e IoT, oltre allo storico delle prestazioni dell'unità e all'analisi del traffico.



UNITÀ - ANALISI DEI CONSUMI ENERGETICI':

La scheda "Analisi del consumo energetico" consentirà al cliente di inserire il suo costo specifico di KW/h e quindi di consultare l'energia utilizzata e recuperata ogni giorno, settimana, mese e anno in valuta locale.

L'opzione per scaricare un certificato energetico è disponibile solo per gli ascensori EOX. Questa opzione permette di scaricare un esempio di certificato realizzato sul modello di ascensore, ma che non rappresenta la classificazione energetica dell'ascensore in questione.



SCARICARE BOLLE DI MANUTENZIONE

COME ESEGUIRE IL DOWNLOAD:

Per scaricare le bolle di manutenzione/riparazione è necessario seguire i seguenti passaggi:

- Accedere ai "dettagli unità" dalla dashboard principale
- Selezionare la scheda "Attività Svolta"
- Identificare le bolle che si vogliono scaricare
- Cliccare sull'icona sotto la colonna "scarica".

Step 1: dalla dashboard, navigare in basso a destra e selezionare l'unità per la quale si vogliono scaricare le bolle di manutenzione/riparazione

The screenshot shows the dashboard interface. On the left, there's a 'Panoramica dell'unità' section with a circular gauge showing '3 Unità'. Below it, there's a 'Stato abbonamento digitale' section with another gauge showing '3 Unità' and a legend for 'MAX Premium', 'MAX Plus', 'MAX Flex', and 'Abbonamento non effettuato'. To the right, there's a 'Notifiche' section and a 'Visualizzazione mappa' section. Below these, there's an 'Indicatore chiavi di performance' section with three gauges: 'Tutte le chiamate', 'Chiamate per guasti', and 'Chiamate per rimborsamento', all showing '0-0u'. A 'Disponibilità' gauge shows '100.00%'. At the bottom, there's an 'Elenco unità' table with columns for 'Stato Unità real time', 'Richiesta Aperta', 'Stato Edificio', 'Numero contratto', 'Unità id', 'Nome dell'edificio', 'città', 'Indirizzo', 'Tipo offerta', 'Abilitato digitalmente', 'Hdk', 'Auto sottoscrizione', and 'Azioni'. The table contains three rows of data.

Step 2: Selezionare la scheda "Attività Svolta"; e scaricare le bolle cliccando l'icona.

The screenshot shows the 'Attività svolta' tab in the 'Dettagli dell'unità' window. At the top, there's a header with 'Ascensore' and 'CONDOMINIO VECCHIO FORNIA - 020447070'. Below that, there's a 'Selezionare un gruppo di date:' dropdown set to 'Ultime 52 se...'. To the right, there's a 'Passa alla visualizzazione calendario' button and an 'Esporta' button. The main area is a table with columns: 'Numero chiam...', 'Tipo richiesta', 'scarica', 'tecnico', 'Tempo scaduto', 'Descrizione del ...', 'Risoluzione lav...', 'Stato delle richi...', 'Aperto da MAX', 'Tempo d'arr...', 'Sottotipo ticket', 'Data riportata', 'Tempo totale', and 'Reported by'. The table contains eight rows of data. At the bottom, there's a pagination control showing '1' selected and '10' items per page, and a footer with '1 - 9 di 9 elementi'.

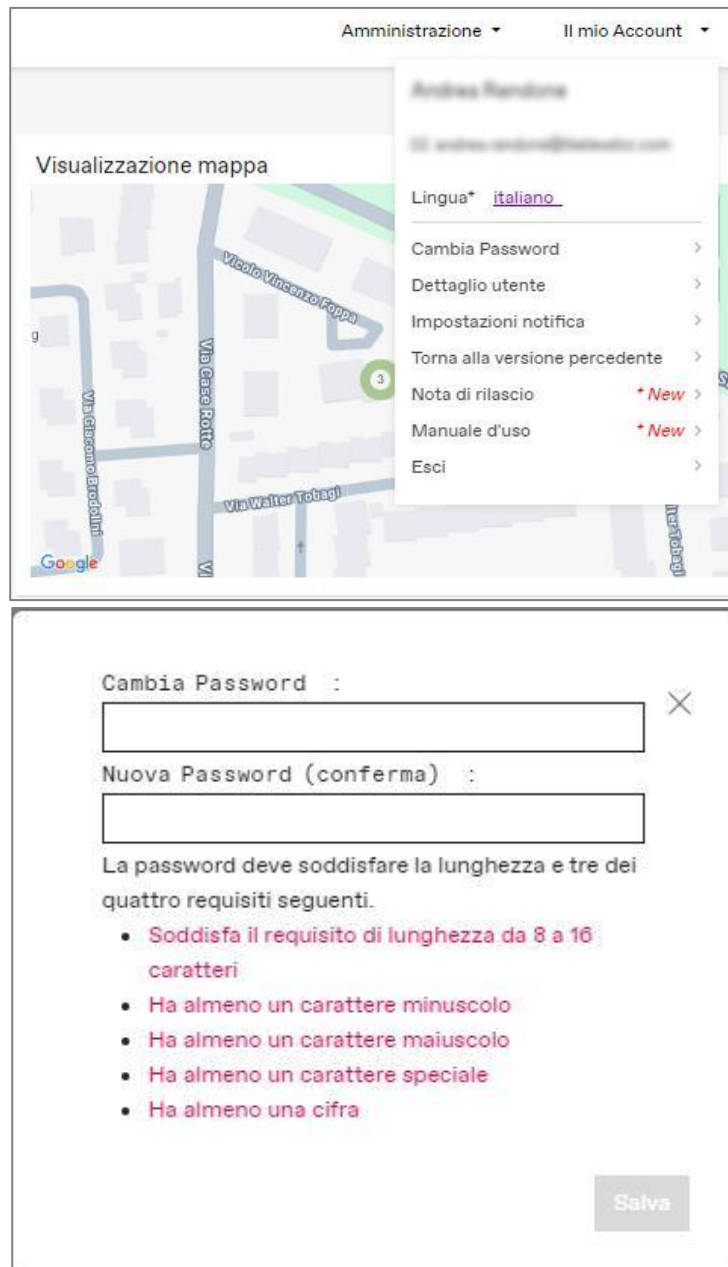
Per richiedere documenti sui ticket precedenti, contatta TKE. Supporto.

RESET DELLA PASSWORD

COME CAMBIARE LA PASSWORD:

Qualora ne abbiate necessità, la password per l'accesso al Customer Portai può essere facilmente eseguito attraverso il menù "Il mio Account" presente in alto a destra nella dashboard principale.

Tra le diverse voci disponibili sarà presente "Cambia Password". Cliccandoci, il sistema chiederà l'inserimento di una nuova password.



The image shows two screenshots from a web application. The top screenshot displays the user account menu in the top right corner, with the 'Cambia Password' option highlighted. The bottom screenshot shows the 'Cambia Password' form, which includes two input fields for the current and new passwords, a list of password requirements, and a 'Salva' button.

Amministratore ▾ Il mio Account ▾

Andrea Randone
02.9999.9999@portai.com

Lingua* italiano

- Cambia Password >
- Dettaglio utente >
- Impostazioni notifica >
- Torna alla versione precedente >
- Nota di rilascio *New >
- Manuale d'uso *New >
- Esci >

Visualizzazione mappa

Via Giacomo Brodolini
Via Case Rotte
Vicolo Vincenzo Foppa
Via Walter Tobagi

Cambia Password :

Nuova Password (conferma) :

La password deve soddisfare la lunghezza e tre dei quattro requisiti seguenti.

- Soddisfa il requisito di lunghezza da 8 a 16 caratteri
- Ha almeno un carattere minuscolo
- Ha almeno un carattere maiuscolo
- Ha almeno un carattere speciale
- Ha almeno una cifra

Salva

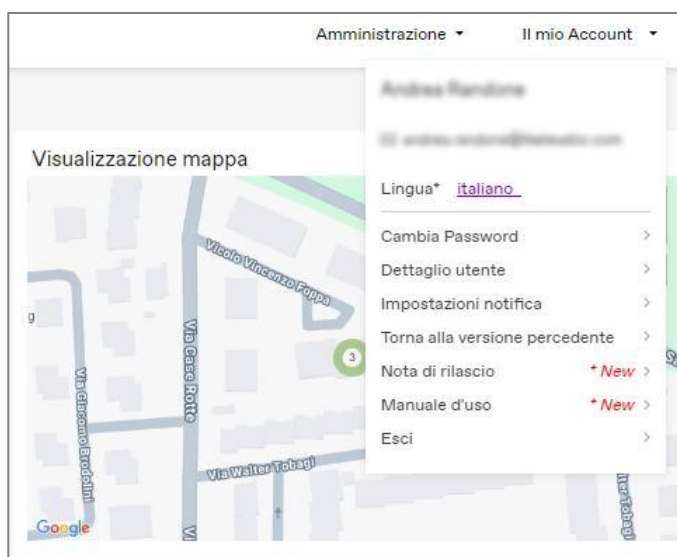
GESTIONE DELLE NOTIFICHE

COME ABILITARE/DISABILITARE LE NOTIFICHE:

Qualora desideriate cambiare l'assetto delle notifiche (per abilitarne alcune o disabilitarne altre) è sufficiente adoperare il menù "Il Mio Account" presente in alto a destra nella dashboard principale.

Dal menu a tendina sarà necessario cliccare su "Impostazioni Notifica".

Verrà mostrato a schermo un menù tramite il quale sarà possibile personalizzare la ricezione delle notifiche.



Impostazioni notifica		Notifica Push	E-mail
Guasto rilevato (Max Critical Alert)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ticket aperto/creato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comunicazione all'utente - Ticket richiamo assegnato all'assistenza tecnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Chiamata confermata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comunicazione all'utente - Assistenza tecnica per ticket richiamo in loco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Chiamata chiusa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comunicazione all'utente - Arresto unità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comunicazione all'utente - Avviso RTS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Notifica collettiva - Rapporto sulle prestazioni massime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Manutenzione preventiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

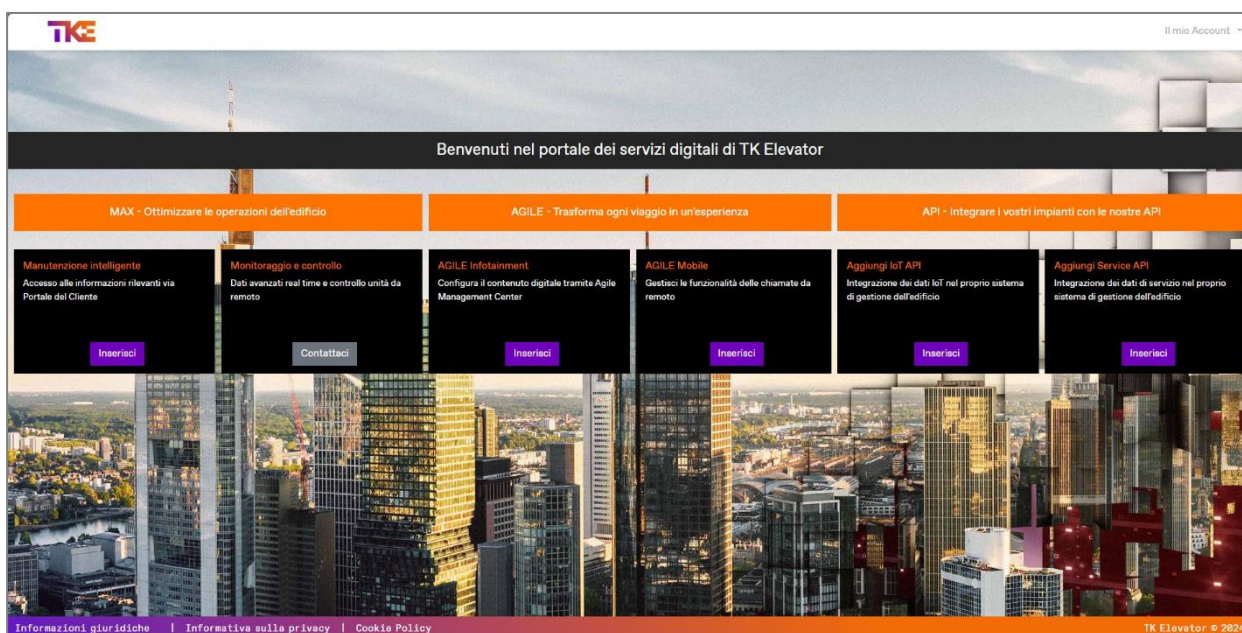
[Salva](#)

AGILE INFOTAINMENT

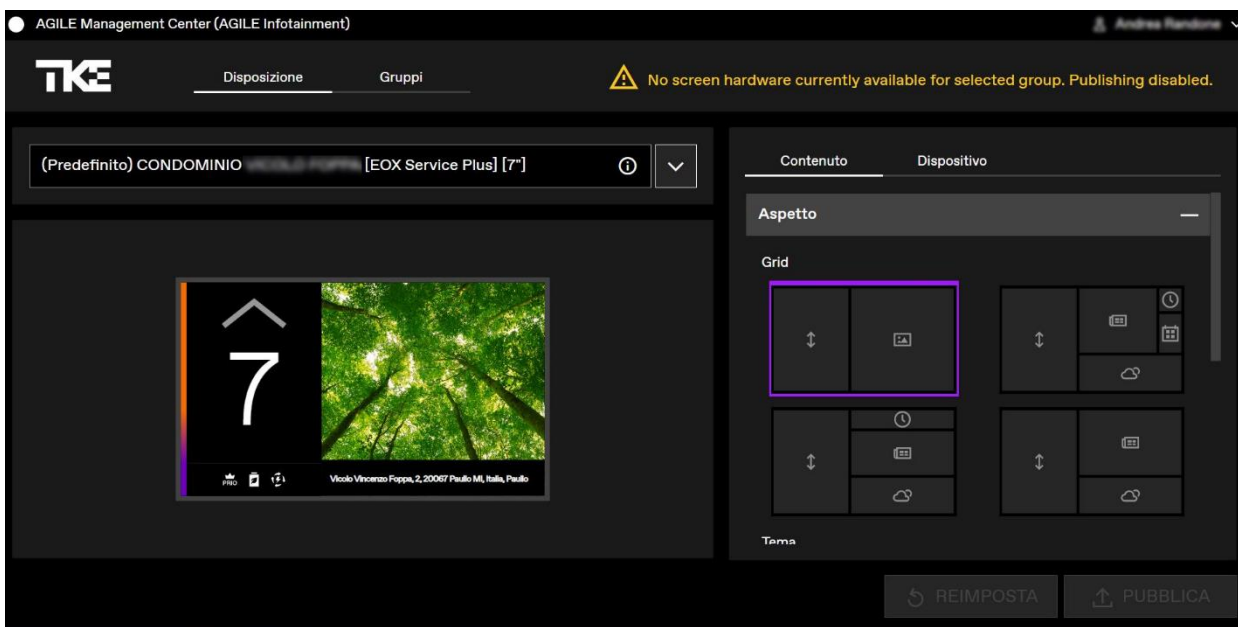
CUSTOMIZZARE LO SCHERMO DEL PROPRIO EOX:

Nella sezione "Agile infotainment" sarà possibile personalizzare le informazioni mostrate a schermo per le unità EOX. Tale sezione sarà utile per ricordare ai condomini delle riunioni, mostrare notizie o per il mero intrattenimento. Sarà possibile modificare layout, colori e contenuti mostrati a schermo. Nelle seguenti immagini verrà illustrato da dove accedere e come procedere alla modifica.

Nel momento in cui accedete, oltre all'accesso alla dashboard principale (Manutenzione Intelligente), sarà disponibile la voce "Agile infotainment" (la terza contando da sinistra).



Nel momento in cui carica si aprirà una dashboard intuitiva dove sarà possibile modificare l'aspetto dei contenuti mostrati a schermo delle proprie unità EOX.



SUPPORTO TECNICO

RICHIEDERE SUPPORTO TECNICO PER IL CUSTOMER PORTAL:

Qualora avesse dei problemi con il customer portai, le sue funzioni e/o le dashboard, la preghiamo di scrivere all'indirizzo: customer.portalit@tkelevator.com

I nostri colleghi prenderanno in carico la richiesta e provvederanno a fornire una soluzione il prima possibile.

TK Elevator Italia S.p.A.
Via Alessandro Volta 16
20093 Cologno Monzese (MI)
Tel. 02.89696300

Portale cliente. Manuale dell'utente (01/2025) TK Elevator
Le informazioni contenute in questo documento sono vincolanti solo se espressamente confermate per iscritto. La
riproduzione, la ristampa e l'archiviazione senza l'espressa autorizzazione dell'editore sono vietate.