

KÖPA HISSERVICE

Regelbunden service är ett måste för att hålla en hiss i säkert och gott skick. Vad behöver du tänka på när du väljer leverantör för hisservice och ingår ett nytt avtal? Det här är det viktigaste.

VAD INGÅR I ETT SERVICEAVTAL?

Ett serviceavtal för hiss med en serviceleverantör innefattar i allmänhet följande:

- Varje hiss bör underhållas i enlighet med tillverkarens rekommendationer och gällande lagstiftning. Grundläggande service innebär förebyggande servicebesök med jämna mellanrum, i den ingår bland annat kontroll av alla säkerhetskomponenter samt allmän funktionskontroll. En väl genomförd förebyggande service förlänger hissens tekniska livslängd.
- I reparationstjänster ingår både planerade reparationer samt avhjälpande av fel vid behov, exempelvis vid driftstopp. Vissa leverantörer erbjuder även förebyggande åtgärder för att utrustningen ska fungera bättre. Du kan vanligtvis själv välja vilka uttryckningar och komponenter som ska ingå i ditt avtal. En fullständig täckning för allt arbete och material innebär en högre månadskostnad, men minskar oförutsedda reparationskostnader och ger samtidigt ökad trygghet.
- Arbetstider och responstider: I avtalet specificeras när servicen utförs (från kontorstid till dygnet runt) och responstiden för att få anmälda fel avhjälpna (vanligtvis från ett par timmar till dagen efter).
- Vissa serviceleverantörer erbjuder ytterligare tjänster, såsom att förbättra hissprestandan och personflödet i byggnaden med hjälp av realtidsdata. De erbjuder även digitala tjänster, som till exempel kundportaler och appar, som håller dig uppdaterad i realtid.

De flesta serviceleverantörer erbjuder ett antal färdiga paket, från grundläggande "oljning och smörjning" till helomfattande servicepaket. Numera går det också att få ett helt skräddarsytt avtal utifrån dina specifika behov. Du kan då själv beställa till exempel responstider för reparationer och avbrott samt serviceteknikernas tillgänglighet. Att anpassa ditt avtal är ett bra sätt att garantera en tjänst som passar dina specifika behov exakt.



VILKA BEHOV HAR DU?

När du väljer tjänster och alternativ för ditt serviceavtal så behöver byggnadens, utrustningens och användarnas olika behov analyseras.

Hur många hissar finns det i byggnaden?

Hur används hissarna, och är några av hissarna viktigare än andra? Vilka hissar används av boende eller besökare, och finns det en varuhiss för varuleveranser?

Hur många våningar finns?

I höga byggnader används hissen oftare. Detta kan påverka servicebehovet.

Vilken typ av byggnad gäller det?

Är byggnaden öppen dygnet runt, eller bara under kontorstid? Vissa serviceleverantörer kan anpassa sina tjänster efter byggnadens öppettider och kundens behov.

Hur gamla är hissarna?

Utrustningens ålder påverkar naturligtvis servicebehovet. Äldre hissar kräver i allmänhet mer omfattande service och fler förebyggande åtgärder.

Vilket fabrikat är det på hissarna?

Olika fabrikat och modeller har olika underhållsbehov, och det påverkar servicen. Hissens fabrikat avgör dock inte nödvändigtvis ditt val av serviceleverantör. Vissa serviceföretag kan effektivt serva hissar av alla fabrikat.

Visste du att även hissar har en brukstid eller teknisk livslängd?

I snitt är livslängden på en hiss 25 år och därefter finns oftast behov av uppgraderingar alternativt mer omfattande modernisering. Många serviceleverantörer kan analysera hissens skick och föreslå vilka uppgraderingar eller vilken typ av modernisering som den specifika hissen är i behov av.

Är användare beroende av din hiss?

Om några användare är helt beroende, t.ex. personer med nedsatt rörlighet eller äldre, är det viktigt att hissarna fungerar driftsäkert hela tiden och att möjliga problem kan förutses.



VAD PÅVERKAR KOSTNADEN FÖR HISSERVICE?

Serviceleverantörer föreslår vanligtvis att du väljer bland olika nivåer av exempelvis täckning för reparationer och responstider. Det är viktigt att vara klar över vad som ingår: omfattar avtalet verkligen alla tjänster och reparationer som du tror att det gör? I stället för att fokusera på avtalspriset bör du beakta den totala avtalskostnaden som även omfattar kostnaderna för förebyggande reparationer och felavhjälpande åtgärder. Ett helomfattande avtal kan ge trygghet och säkerställa att du slipper otrevliga överraskningar i form av extra fakturor och kostnader.

En utryckning under kväll eller helg kan kosta mer än en förebyggande reparation som täcks av ditt serviceavtal. Med regelbunden kvalitetsservice och planerade förebyggande åtgärder från en duktig serviceleverantör blir det färre oförutsedda driftstopp och utryckningar samt lägre kostnader.

HUR TILLGÄNGLIG ÄR DIN SERVICELEVERANTÖR?

Alternativen för kommunikation och att få information varierar betydligt mellan olika serviceleverantörer. Vissa serviceföretag kanske bara erbjuder telefonservice under kontorstid, medan andra har tillgänglig kundtjänst dygnet runt. En del företag erbjuder även kontaktvägar såsom chattfunktion på hemsidan eller i sociala medier.

Försäkra dig om att din serviceleverantör ger dig tillgång till servicedata, t.ex. serviceaktiviteter och kostnader.

Nya digitala kanaler kan ge dig en bra inblick i servicetjänsterna i realtid. Du är hela tiden medveten om allt arbete som utförs och kan till exempel se planerade reparationer, vilket hjälper dig att förbereda vad gäller budget. Numera går det att få meddelanden om pågående servicearbete, se kommande servicebesök och beställa service via en mobilapp.

INTELLIGENS FÖR BYGGNADER OCH HISSAR

I och med att ny teknik som Internet of Things (IoT) och artificiell intelligens (AI) blir en del av vardagen ansluts allt fler byggnadssystem till molnet. Detta gäller även hissar: med sensorer som övervakar hissen dygnet runt och dataflöden som analyseras konstant kan nya intelligenta tjänster upptäcka avvikelser som kan orsaka fel. På så sätt kan problem avhjälpas innan de orsakar driftstopp och oförutsedda avbrott undvikas.

Det är smart att försäkra sig om att serviceleverantören är framtidssäkrad. De bästa serviceföretagen kan ansluta vilken hiss som helst, även äldre modeller, och göra hissarna intelligenta.



Q**Vilka är de vanligaste orsakerna till hissfel?****A**

Fel på hissen kan orsakas av olika tekniska problem, t.ex. dörrarnas funktion. Felaktig användning av hissen är en annan tänkbar orsak. Det kan handla om överbelastning, lek med eller i hissen eller stötar mot dörrar med vagnar eller andra transportmedel.

Q**Hur utförs hisservice professionellt?****A**

Professionella serviceleverantörer kontrollerar serviceprogrammet för hissen i fråga utifrån hissens användning, ålder och fabrikat. Det kan föreligga krav enligt lag på hur ofta och på vilket sätt hissen ska servas.

Q**Vad händer när hissen går sönder eller inte fungerar som den ska?****A**

Först anmäler kunden problemet till serviceleverantören. De mest effektiva serviceleverantörerna gör all utrustningsinformation tillgänglig för agenterna i kundtjänst, som anvisar jobbet till närmsta tekniker. Kunder kan vanligtvis göra en överenskommelse med serviceföretaget om hur snabbt teknikern måste vara på plats för att avhjälpa problemet. Det är bra att tydligt meddela byggnadens användare om den överenskomna responstiden för att undvika förvirring och irritation.

Q**Tänk om vi inte vet vilka alternativ som är viktiga för vår byggnad?****A**

Serviceleverantörer utvärderar gärna din situation och kartlägger era specifika behov. Du behöver inte ha några tekniska kunskaper om din hiss.

Kontakta oss för mer information!

Intresserad av bättre prestanda i din hiss?

Låt oss skraddarsy din service!

Telefon: 0771 50 00 00

E-post: kundcenter@kone.com

kone.se

