

# Aufzüge im Griff: Wie Hausverwaltungen Wartung, Kosten und Kommunikation effizient steuern können

Referierende: Julian Blechinger, Jan Malik  
Im Chat: Maximilian Fiedler

# Mit mir haben Sie es heute zu tun

## JULIAN BLECHINGER

- Seit 2011 bei KONE
- Versch. Positionen Neuanlagen-Vertrieb, Projekt-/Kundenbetreuung
- 2019 - 2020 Offering & Sales Development Manager Neuanlagen - D
- 2021 - 2022 Leiter Sales Development & digitale Lösungen - DACH
- Aktuell: Sales & Business Development Manager Service - DACH



# Mit mir haben Sie es heute zu tun

JAN MALIK

- Über 20 Jahre Erfahrung in verschiedenen Vertriebspositionen und Branchen
- Seit 2021 bei KONE
- 2021 – 2025 Service-Vertrieb im Außendienst
- Aktuell: Sales & Business Development Manager Service - DACH



# Ich beantworte Ihre Fragen im F&A

## MAXIMILIAN FIEDLER

- Seit Februar 2019 bei KONE
- Offering & Sales Development Manager
- Zuvor 4 Jahre im Großkundenvertrieb



# Unsere heutigen Themen

1. Herausforderungen im Alltag von Hausverwaltungen  
Pain Points & Daten aus Befragungen
2. Digitale Basis: Was moderne Aufzugswartung heute leisten muss und wie Hausverwaltungen dadurch Zeit & Kosten sparen können
3. Online-Portal – immer und überall auf dem Laufenden bleiben
4. Aktuelles zu den neuen Mobilfunkstandards
5. Nachhaltigkeit & CO<sub>2</sub>-Reduktion
6. Praxisbeispiele & Best Practices
7. Q&A (10 Minuten)

# Warum reden wir heute darüber?

- Mehr Anlagen, steigende Nutzererwartungen
- Dokumentationspflichten, Gesetzesdruck
- Steigender Aufwand bei Störungen + Kommunikation
- Budgetdruck & Planbarkeit
- Keine Zeit für manuelle Prozesse

„Bitte beschreiben Sie typische Herausforderungen/Schwierigkeiten /Pain Points, die Sie im Betrieb der Aufzugsanlagen erleben!“

**Befragung von Ihnen!**

**TOPIC 1:** Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der Aufzüge

**TOPIC 2:** Reaktionsfähigkeit und Effizienz bei Störungsbehebung und Wartung

**TOPIC 3:** Operative Herausforderungen im täglichen Betrieb

**ISM**

Steinbeis Ins  
Science and Markets

„Was sind Ihre Wünsche und Erwartungen an einen guten Service?“

KONE

**TOPIC 1:** Transparenz und Kommunikation

**TOPIC 2:** Verfügbarkeit und Prävention durch effiziente Wartung

**TOPIC 3:** Effizienz und schnelle Problemlösung im Störfall

**ISM**

Steinbeis Institute for  
Science and Markets

„Welche Ideen und Wünsche hätten Sie an Serviceleistungen in der langfristigen Zukunft?“

Was Sie sich wünschen:

- TOPIC 1: Schnelligkeit und Automatisierung
  - Verfügbarkeit
- TOPIC 2: Technologische Innovation und Selbstdiagnose
  - Prävention
  - Klare Kommunikation
- TOPIC 3: Verbesserung existenter Kernleistungen (z.B. durch mehr Flexibilität, Checks, Wartungen)
  - Transparenz
  - Dokumentation
  - Weniger Aufwand

The logo for ISM (Steinbeis Institute for Science and Markets) is a red rounded square with the letters 'ISM' in white, bold, sans-serif font.

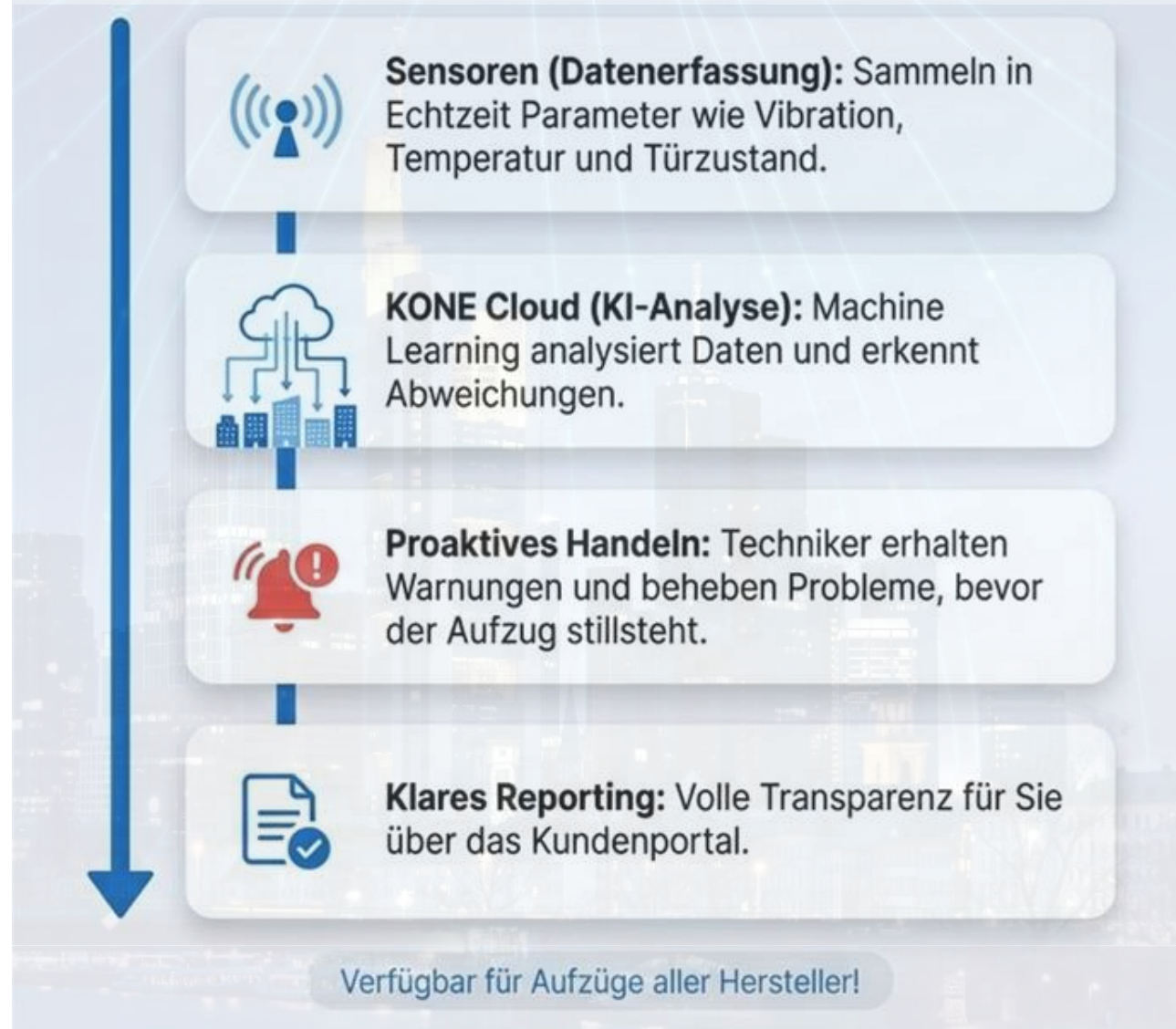
Steinbeis Institute for  
Science and Markets

# Digitale Basis: Was moderne Aufzugswartung heute leisten muss

Wie funktioniert ein digital  
angebundener Aufzug?



# Digitale Basis: Was moderne Aufzugswartung heute leisten muss



# Digitale Basis: Was moderne Aufzugswartung heute leisten muss

## Der Paradigmenwechsel im Gebäudemanagement



### Klassische Wartung

- Starre, kalenderbasierte Intervalle
- Reaktiv (Störungen werden oft erst durch Mieter gemeldet)
- Hoher manueller Routineaufwand für Betreiber



### Digitale Wartung

- Dynamische, bedarfsgerechte Planung
- Prädiktiv (KI erkennt Fehler vor dem Ausfall)
- Maximale Transparenz in Echtzeit

# Digitale Basis: Was moderne Aufzugswartung heute leisten muss

## Messbare Entlastung im Betrieb

Durchschnittliche Ergebnisse über einen 3-jährigen Servicezeitraum:

**- 44%**

**Weniger Störungen**

Weniger Mieterbeschwerden.

**+ 60%**

**Proaktive Fehleridentifikation**

Probleme gelöst, bevor Sie sie bemerken.

**- 50%**

**Weniger Personeneinschlüsse**

Höchste Sicherheit für die Nutzer.

# Digitale Basis: Was moderne Aufzugswartung heute leisten muss

## Delegierte Haftung: Der digitale Aufzugswärter

Erfüllung der Betreiberpflichten (BetrSichV, ÖNORM B 2458) ohne manuellen Aufwand.

### Compliance Checklist

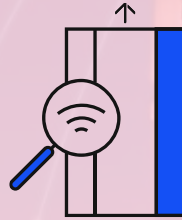
- ✓ Täglicher, automatisierter Check risikoreicher Prüfpunkte.
- ✓ Überwachung von Kabinenlicht & Bündigkeit.
- ✓ Lückenlose digitale Dokumentation.

**Das Beste aus beiden Welten: Kostenersparnis durch Entlastung der eigenen Mitarbeitenden bei voller rechtlicher Absicherung.**

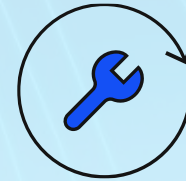
# Soforthilfe aus der Ferne?

## Remote Service

Störungsbeseitigung



Personenbefreiung



Updates



Testfahrten



→ Weniger Störungen

→ Mehr Zeit für Ihre Aufgaben/Kunden

# Soforthilfe aus der Ferne?

## Remote Service



60  
Sekunden

**Personenbefreiung:** Digitale Einleitung der Befreiung in unter 60 Sekunden.

**Fernzugriff-Quote:** 25 % der Probleme werden innerhalb von zwei Minuten per Fernzugriff gelöst.

→ Weniger Störungen

→ Mehr Zeit für Ihre Aufgaben/Kunden

# ZÜS-Komplettmanagement – große Entlastung

- Übernahme von *allem*:  
Terminfindung, Prüfungen, Rückmeldungen
  - Mangelberichte:  
→ KONE bekommt sie direkt  
→ Schnellere Angebote/Abwicklung
  - 100% umlagefähig
  - Keine wechselnden Prüfkosten  
(große/kleine Prüfung),  
dadurch stabilere Abrechnungen
- Massive Arbeits- und Zeitersparnis**

# Online-Portal: Immer und überall auf dem Laufenden bleiben

➔ Aktuelle Informationen online  
per Portal oder App auf Knopfdruck

Aktuelle Anlageninformationen

Zugang zu Rechnungen und  
Verträgen

Überprüfung der Arbeiten und  
Kosten

Störungsmeldung per Self-  
Service

Reparaturbeauftragung

**Ziel: Abwicklung  
vereinfachen, Sie entlasten!**

Online-Portal:

# Schluss mit Papierkram: Digitale Freigaben

Der neue Workflow für Reparaturangebote

## 1. Benachrichtigung

Angebot wird direkt online bereitgestellt (kein E-Mail-Chaos).



## 2. Prüfung

Alle Details und Dokumente zentral einsehbar.

## 3. 1-Klick-Freigabe

Validierung und Beauftragung direkt im Portal.



Ihr gesamtes Team arbeitet synchron auf einer gemeinsamen Oberfläche.

# Aktuelles zu den neuen Mobilfunkstandards

- 2G/3G von Netzbetreiber abgeschaltet
- AT nahezu abgeschlossen, CH läuft, kommt nun in DE → betrifft ältere Aufzugsnotrufgeräte
- Kein Grund zur Panik: etabliert, gängige Praxis, Lösungen vorhanden
- Sie müssen keine technischen Details wissen!
  - ✓ Wir kommen proaktiv auf Sie zu
  - ✓ Umrüstung gleich auch Digitalisierung (kosteneffizient, wenig Aufwand)
  - ✓ Aufzug ist vorbereitet für die Zukunft: es bieten sich alle Möglichkeiten für effiziente Verwaltung (z.B. digitaler Aufzugswärter)

# Nachhaltigkeit & Energieeffizienz




## Wie digitale Services CO<sub>2</sub> reduzieren

# 25%

der Probleme werden innerhalb von zwei Minuten per Fernzugriff gelöst

+  
**2,1 kg**

CO<sub>2</sub>-Einsparung pro Anlage im Vergleich zu nicht vernetzten Aufzügen

-  Reduzierung unnötiger Anfahrten durch präzise Ferndiagnosen.
-  KI-basierte, optimierte Routenplanung für Techniker.
-  Verlängerte Lebensdauer der Anlagen durch frühzeitigen Materialschutz.

# 78%

der wichtigsten Ersatzteile befinden sich bereits im Servicefahrzeug, wodurch sich die Anzahl der Fahrten reduziert

# Praxisbeispiele & Best Practices

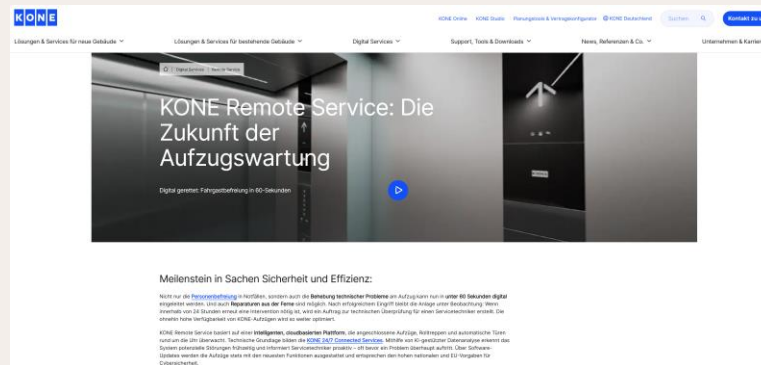
1. Störung kurz vor Weihnachten  
→ Remote fix in 4 Minuten
2. ZÜS-Mangel wird direkt an KONE  
gesendet  
→ Angebot am selben Tag
3. HV benötigt dringend die Rechnungen  
zu Aufzügen für Jahresabrechnung  
→ Online sofort abrufbar

# Das haben wir heute gelernt

1. Digitale Wartung für höhere Verfügbarkeit der Aufzüge
2. Reduzierter Aufwand & mehr Zeit
3. ZÜS-Management als großer Entlastungsfaktor
4. Online-Portal für mehr Transparenz
5. Keine Sorgen bzgl. Notrufumrüstung
6. CO2-Einsparung für mehr Nachhaltigkeit

# Weitere Informationen

## AUF UNSEREN WEBSITES



- [www.kone.de](http://www.kone.de)
- [www.kone.at](http://www.kone.at)
- [www.kone.ch](http://www.kone.ch)

## IM NÄCHSTEN LIVE-ONLINETRAINING



Anmeldungen  
bald möglich

## Smarte Gebäudeintegration

Donnerstag, 07.05.2026  
15.00 - 16.00 Uhr



## Sagen Sie uns die Meinung

Im Anschluss an dieses  
Webinar erhalten Sie per  
E-Mail

- Einen Link zu unserem  
Feedbackbogen
- Die Präsentation als PDF  
zum Download

# Vielen Dank. Wie lauten Ihre Fragen?

**Julian Blechinger**  
Sales & Business Development  
Manager Service  
[julian.blechinger@kone.com](mailto:julian.blechinger@kone.com)

**Jan Malik**  
Sales & Business Development  
Manager Service  
[jan.malik@kone.com](mailto:jan.malik@kone.com)



KONE