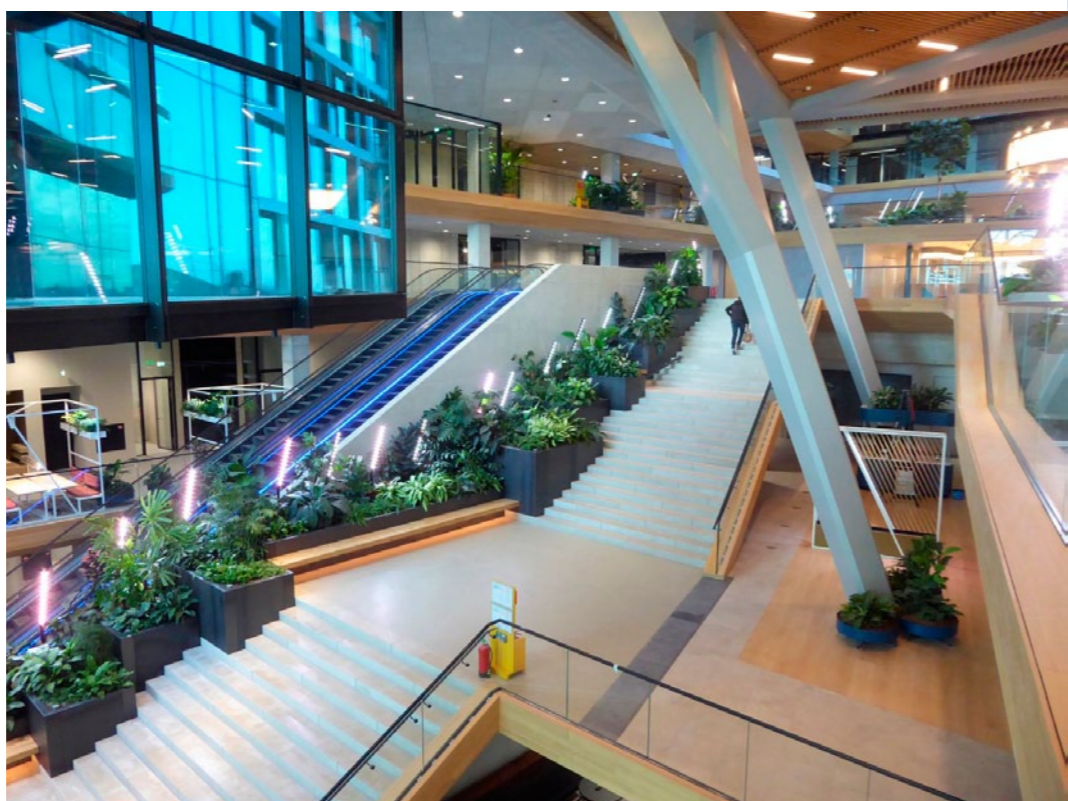


DE LIFT ALS SCHAKEL IN SLIM ECOSYSTEEM

BAS DEGELING, MANAGING DIRECTOR KONE NEDERLAND, is net terug in Nederland na 14 jaar werken voor liftenspecialist KONE in het buitenland, waaronder recentelijk in Vietnam. Hij verbaast zich over het verschil in serviceniveau dat hij hier aantreft. 'Wij zijn in Nederland heel erg van de zelfredzaamheid.' Digitalisering is een cruciaal onderdeel geworden van serviceverlening, zag hij in Azië. Het liftstelsel wordt dan ook meer een schakel in een groter ecosysteem van verbonden, slimme digitale oplossingen in en om gebouwen.



‘DE LIFT SPEELT EEN SLEUTELROL IN DE SLIMME INTERNE LOGISTIEK IN EEN GEBOUW’



Oosterdokseiland (ODE), Booking.com

Hij voelt zich een beetje een buitenlander, zegt Bas Degeling. Hij is aan het acclimatiseren en dat valt niet altijd even mee. Hij ervaart weinig warmte en beleving in de dienstverlening die hij hier aantreft, zoals bij het aanvragen van de nodige verzekeringen. ‘Het is zo bureaucratisch. Inschrijvingen zijn nog niet rond waardoor je tegen problemen aanloopt. In plaats van mee te denken over oplossingen wordt dan een protocol afgelopen. Niemand kan je verder helpen. Er wordt niet gekeken naar de mens die voor je zit.’

VIJFSTERREN ERVARING

Bas is zijn KONE-reis begonnen in Duitsland, daarna volgden Afrika, het Midden-Oosten en Azië, waaronder Vietnam. Daar heeft hij veel meer klantgerichtheid ervaren. ‘Mensen komen je lachend tegemoet. Het is onderdeel van een vijfsterren ervaring die bijvoorbeeld hotels je willen bieden.’ Digitalisering speelt een cruciale rol in de dienstverlening. Lange tijd gold Europa voor opkomende markten als die van Vietnam als een voorloper, een volwassen markt op het gebied van digitalisering, zegt Bas. Maar een voorsprong behouden is moeilijker dan inhalen. ‘Copy paste is gemakkelijker dan bedenken wat je nieuwe stappen zullen zijn. Maar dat heeft wel tot gevolg dat Azië inmiddels veel verder is in digitalisering in het dagelijks gebruik. Denk bijvoorbeeld aan gezichtsherkenning. Niet om te controleren, maar om toegang te verlenen tot gebouwen. Wij waren bezig met hotels waar de camera’s je automatisch herkennen: je bent gelijk ingecheckt en je telefoon geldt als sleutel voor de kamer en alle voorzieningen. Digitalisering wordt een onderdeel

van de serviceverlening. In Nederland is dit nu vanuit de privacywetgeving niet mogelijk, maar wellicht zouden we in de toekomst in dergelijke oplossingen kunnen voorzien.’

ONDSCHIEDEN VERMOGEN

Ook het liftstelsel gaat mee in deze ontwikkeling. Neem een ander aansprekend voorbeeld, delivery robots. De robot is gekoppeld aan de lift waardoor deze zelf de lift kan nemen en bijvoorbeeld handdoeken kan brengen naar de juiste hotelkamer. Bas vindt het jammer dat dit soort innovaties in Nederland nog vrijwel niet worden toegepast. ‘Ik begrijp het niet, zeker met het grote personeelstekort dat hier heerst, en de hoge personeelskosten. Dan zijn dit toch ideale oplossingen?’ In zijn eerste weken is Bas al gestart met de nieuwe strategie voor KONE Nederland. Wat zijn de ambities? Bas: ‘Digitalisering is zeker een belangrijke ambitie, hier willen we onderscheidend vermogen op ontwikkelen. Wat betekent het voor ons, wat zijn services die wij kunnen verlenen? Als KONE hebben we wereldwijd al AI doorgevoerd in ons systeem voor liftonderhoud, waarmee we het aantal storingen verder naar beneden konden brengen. We kijken hoe we dat verder kunnen uitbouwen. We noemen dat DX Class, dat staat voor Digital Experience. We stellen onze liften open via APIs, interfaces die het mogelijk maken dat meerdere applicaties of computerprogramma’s met elkaar communiceren. Zodat andere leveranciers hun oplossingen kunnen programmeren in die van ons. Zo’n robot is daar een voorbeeld van. Die communiceert met ons netwerk waardoor een verbonden ecosysteem ontstaat.’



Valley Amsterdam

‘KONE HEEFT WERELDWIJD AI DOORGEVOERD BIJ LIFTONDERHOUD’



Valley Amsterdam

‘DE BESTURING VAN DE KONE-LIFT IS ONDERDEEL VAN DE DOMOTICA’



Hotel Jakarta Amsterdam



Sluishuis Amsterdam

DOMOTICA

Dat econetwerk wordt krachtiger naarmate het systeem groter wordt. Daar ziet Bas dan ook een duidelijke rol voor KONE weggelegd. 'We hebben dat in Nederland als een van de eersten gelanceerd. We zetten in op samenwerking met partners om het systeem te laten groeien. Het gaat er om: hoe groot is je econetwerk? Ik wil daar in de nabije toekomst veel meer gebruik van gaan maken. Als KONE kun je in je eentje digitaliseren, maar dat helpt niet, dan blijft het een kleine oplossing. Voor echte kracht gaat het om het ontwikkelen van systemen die met elkaar communiceren.' Bas ziet daarbij volop kansen, bijvoorbeeld in de domotica in woongebouwen. 'Daar kun je je gehele appartement aansturen via een app, van verlichting en airco tot het sluiten van de gordijnen. Ook de Alexa-speaker hoort daarbij, die kunnen wij aansluiten op de liften, waarmee de lift kan worden opgeroepen zodat jij precies weet wanneer je naar beneden kunt gaan. De besturing van de KONE-lift zit in dat hele pakket aan digitale services in de woning.'

SLIMME INTERNE LOGISTIEK

Voor woontorens zijn er verder kansen op het gebied van pakketbezorging of boodschappen bezorging. De lift speelt een sleutelrol in de slimme interne logistiek die wordt georganiseerd om alles zonder overlast zo goed mogelijk te stroomlijnen op

'MET DE JUISTE PARTNERS KAN DE LIFT EEN PROFIT CENTER WORDEN'

gebouwniveau. Speelt KONE hier een voortrekkersrol in? Bas: 'We willen graag thought leader zijn, maar je moet je ook realiseren dat dit wel om een hele grote appel gaat. Ik weet niet of het genoeg is dat je daar als KONE een hap uit neemt. Waar wij heel goed in zijn is het kunnen ondersteunen van dit soort slimme processen, omdat we een wereldwijde speler zijn en het voor ons dus veel gemakkelijker is om partners te vinden en aan elkaar te koppelen, ook partners die hier nog niet bekend zijn. Daarin kunnen we een verbindende rol spelen waardoor systemen naar een ander niveau worden getrokken. Digitalisering is dan ook zeker iets waar we veel verder in willen gaan. In Vietnam hebben we al tests gedaan met bijvoorbeeld slimme spiegels in de lift. Als je binnenkomt word je op kenmerken geïdentificeerd en krijg je custom made advertenties en informatie op een digitaal scherm in de lift. Met de juiste partners kan een lift dan een profit center zijn, die geld kan genereren.'

'WE HEBBEN ALS EERSTE IN NEDERLAND EEN LIFT IN EEN HOUTEN SCHACHT GEPLAATST'

HOUTEN SCHACHT

Ook duurzaamheid is een belangrijk onderdeel van de strategie en doelstellingen, zegt Bas. Voor kantoren die worden getransformeerd naar multi-use moeten de liftinstallaties worden aangepast aan andere eisen. 'Wij denken dan mee hoe de lift waarde kan toevoegen voor het multi-use gebruik. Uiteindelijk is het natuurlijk de schacht in het gebouw waar we aan vastzitten. Het is meestal niet gemakkelijk om een schacht toe te voegen. Maar met slimme besturingen kunnen we de traffic tussen de verschillende disciplines kantoren en wonen organiseren. Als we liften gaan moderniseren kijken we ook altijd of we hem sneller kunnen laten lopen en of we wellicht een grotere kooi in de schacht kunnen plaatsen. Inmiddels hebben we ook al een lift ingebouwd in een houten schacht, als eerste in Nederland. Maar we kunnen de liften ook zo energiezuinig mogelijk uitvoeren, door besturingen in te bouwen waarmee op het moment dat de lift remt, energie wordt terug geleverd aan het gebouwnetwerk.'

KLIMAATNEUTRAAL

KONE zelf wil klimaatneutraal zijn in 2030. De fabrieken zijn dat al, en de daken op het kantoor liggen vol zonnepanelen. De grootste CO₂-uitstoot komt nu van het service- en monteursapparaat, dat dan ook uiteindelijk naar een volledig elektrische vloot toegaat. Wat zijn de actiepunten waar Bas voor nu mee aan de slag gaat? 'De eerste doelstelling is dat we willen doorgroeien als organisatie, met als belangrijk onderdeel het reduceren van de CO₂-uitstoot. Een groot deel zit daarbij op de service en het moderniseren van liftinstallaties. Uiteindelijk willen we inspelen op de wensen van de klant, en daar met onze liftsystemen de beste oplossingen voor bieden. We creëren een ervaring voor mensen die wonen, werken, leven in gebouwen waarvan de lift een belangrijk onderdeel is. Bij een recent project hebben we een nieuwe lift geplaatst aan de zijkant van het pand. In samenwerking met Van den Beemd Stalen Liftschachten B.V. hebben we een schacht gebouwd inclusief de lift. Een uniek project, want normaal gesproken wordt eerst de schacht geplaatst en later de lift erin gebouwd. Door het nu op deze manier te doen besparen we tijd, geld en is het bovendien veel veiliger, want er hoeft niet op hoogte te worden gewerkt. Daarnaast duurt de gehele installatie maar enkele dagen in plaats van maanden, wat uiteraard een groot voordeel is voor de bewoners.'



BAS DEGELING:

'Persoonlijk vind ik het belangrijk dat collega's zich prettig voelen op hun werkplek. Ik loop daarom bij binnenkomst regelmatig een rondje langs de afdelingen en geef de collega's een hand en kijk ze aan met een glimlach om echt verbinding te maken en ze een fijne werkdag te wensen. Dit is een gewoonte die ik al vanaf het begin van mijn carrière doe. Hiermee wil ik laten zien dat iedereen zich welkom kan voelen, gezien en gewaardeerd wordt en iedereen even belangrijk is. In het verbinden van mensen kan overigens iedereen een steentje bijdragen en ik probeer dat daarmee ook uit te dragen. We zijn tenslotte sociale wezens waarin wij het verschil kunnen maken in een steeds grotere digitale wereld.'