

CBRE Global Investors en MPL maken gebouwen 'smart'

'Dit is de next step in gebouwbeheer'

Smart buildings toekomstmuziek? Nee, bewijzen CBRE Global Investors en MPL.

Via een PSIM+softwareplatform (Physical Security Information) realiseren de partijen in verschillende kantoorgebouwen gezamenlijk al een allesomvattende integratie van de verschillende losse technische systemen en beheren zij deze zowel lokaal als op afstand via een uitgebreide gebruikersinterface. Het resultaat: lagere kosten en minimaal dezelfde klanttevredenheid.

"De eindgebruiker bepaalt de waarde van het gebouw." Cor Treure is er duidelijk over. Hij werkt voor CBRE Global Investors. CBRE Global Investors is een fondsmanager van onder andere commercieel vastgoed met veel aandacht voor de (eind-)gebruikers. "Het comfort en welzijn van de kantoorgebruikers staan centraal. Dat komt aan de ene kant tot uiting via een hoog hospitalityniveau tijdens onder meer de fysieke contactmomenten, zoals het ontvangstmoment", vertelt Treure. Maar aan de andere kant merkt hij ook op dat de 'internet of things' (IoT) in de gebouwen van CBRE Global Investors een dominantere rol speelt bij de serviceverlening. "Door gebruik van IoT wordt het comfortniveau verhoogd. Zo biedt IoT eenvoudig de mogelijkheid om remote temperatuur en toegang te monitoren."

Het op afstand beheren van een (kantoor)gebouw, en alle gebouwgebonden installaties en technische systemen daarbinnen, is volgens Peter Lenters van MPL doeltreffend. "Zeker als daarbij nadrukkelijk verbindingen worden gelegd en de werkstromen, de

processen, het videobeheer, de automatisering en de rapportages samen worden gebracht in één systeem. Wij doen dat, via het PSIM+ platform." PSIM+ (WinGuard van Advancis) is een merkonafhankelijk softwareplatform, waarmee de verschillende losse (beveiliging)systemen in kantoorpanden communiceren. Het beheer wordt gedaan vanuit een uitgebreide (webbased) gebruikersinterface. "Als CBRE Global Investors willen wij vooroplopen. Alle nieuwe systemen die worden geïmplementeerd binnen de kantoorgebouwen van het CBRE Dutch Office Fund, zijn WinGuard-compliant. Dat wil zeggen dat deze systemen snel en eenvoudig kunnen worden geïntegreerd binnen de bestaande PSIM+ (cloud-)oplossing en op afstand kunnen worden gemonitord door MPL."

DYNAMISCHE WORKFLOW

CBRE Global Investors heeft PSIM+ inmiddels in twee kantoorpanden, Infinity aan de A10 in Amsterdam en Delftse Poort aan het Weena in Rotterdam, volledig geïmplementeerd. Ook NomaHouse en WTC Utrecht worden zo ingericht dat ze worden gekoppeld aan de bestaande PSIM+ cloudoplossing. MPL verzorgt daarbij de monitoring op afstand.

"MPL merkt op afstand een event (gebeurtenis, red.) op dat door de verschillende gekoppelde subsystemen wordt geregistreerd en kan deze afhandelen volgens de goedgekeurde en afgestemde dynamische workflow. Een workflow vertaalt het opgemerkte event door naar de juiste servicepartijen die de soft- en hardservices leveren. Zo zijn onze gebruikers verzekerd van comfort, gemak en 24/7 bereikbaarheid", vertelt Treure. Daarbij wordt proactief gewerkt. "Dat is ook het voordeel; in de gebouwen wordt steeds meer nadruk gelegd op het voorkomen van klachten door proactief te monitoren en tijdig in de processen in te grijpen zodat een betere prestatie in de exploitatie ontstaat, met als gevolg lagere kosten en minder overlast



door storingen. Heel gericht dus, voordat er echt grote issues ontstaan en voordat bijvoorbeeld kantoorgebruikers klimaatproblemen ervaren. Hierbij wordt gebruikgemaakt van de koppeling naar het GebouwBeheerSysteem (GBS), als een zelfstandig subsysteem van PSIM+.” In de nabije toekomst is het zelfs mogelijk dat PSIM+ automatisch events aanmaakt. Treure legt uit: “Wordt er een afwijking van een bepaalde waarde geconstateerd, dan merkt het systeem dat op en wordt op basis van workflow een event naar bijvoorbeeld het FMIS-pakket Axxerion verstuurd, die op basis van geregistreerde contractafspraken (SLA's) de juiste servicepartij informeert. Zo is een snelle opvolging van een storing gegarandeerd.”

Maar de ondersteuning van MPL gaat nog een stap verder. Lenters vertelt erover: “De medewerkers van de receptiebalie in een (kantoor)gebouw zijn het eerste aanspreekpunt van de gebruikers en hun bezoekers. Daarop moet dan ook hun nadruk liggen, een hoog hospitalityniveau is immers belangrijk. En staat er een rij voor de receptie, dan kan met een druk op de knop de afhandeling van bijvoorbeeld het parkeerbeheer en een intercomoproep worden overgenomen door de medewerkers van de remote servicedesk van MPL. Zodra de rij is opgelost, nemen de medewerkers van de receptie de monitoring van het PSIM+ weer over. Aan de achterkant maken wij natuurlijk afspraken met, in dit geval CBRE Global Investors, over het aantal events dat wij, gedurende een tijdsperiode, afhandelen middels van tevoren vastgestelde workflows.”

FLEXIBEL

Lenters. “Wat doe je bij een melding? Dat is voor ieder event anders, uniek. Daarvoor hebben wij inmiddels een aantal workflows als blauwdruk. Deze zijn verwerkt in de systemen, zodat onze medewerkers op de servicedesk juist en altijd op gelijke wijze handelen.” Indien gewenst kunnen huurders (voor diensten binnen het gehuurde deel) gebruikmaken van de afspraken die zijn gemaakt door CBRE Global Investors en MPL. Denk hierbij aan een concrete vraag: wie wanneer waar in- en uitlopen in het gebouw of het gehuurde deel. “In dat geval integreren wij de specifieke kaartlezers van de klant in PSIM+ en kunnen wij, of de huurder zelf via een mobile device, de gegevens inzien.”

Lenters vertelt dat dat er van alles mogelijk is. “PSIM+ ondersteunt honderden interfaces en kan eenvoudig workflows geschikt maken voor huurders. De verbinding met een subsysteem wordt volledig softwarematig tot stand gebracht en het fabrikantsspecifieke protocol wordt volledig geïnterpreteerd en verwerkt.” Voor niet-bekende interfaces ontwikkelt de softwareleverancier (Advancis) na inventarisatie en evaluatie van de mogelijkheden een nieuwe interface binnen het PSIM+ platform.



TCO VERLAGEND

Niet alleen bestaande technische componenten zoals kaartlezers, lichtarmaturen en handdrogers op de toiletten zijn ‘intelligent’ en kunnen op het PSIM+ platform worden opgenomen, ook gebouwgebonden installaties. “The internet of things neemt een vlucht en dat biedt legio kansen voor een nog betere monitoring, rapportage en benchmarking van de prestaties. CBRE Global Investors kan steeds eenvoudiger bijvoorbeeld gebouwen van dezelfde grootte met elkaar vergelijken en een afwijking in energieverbruik signaleren. Vervolgens kan tot in detail, tot op kamer- of unitniveau, worden gekeken waardoor een afwijking wordt veroorzaakt.” Voor zowel CBRE Global Investors als de huurders van een gebouw, wordt door deze aandacht de Total Cost of Ownership (TCO) verder verlaagd. “Op detailniveau kan door de aanwezigheidsregistratie worden bepaald of een kamer wel of niet is gebruikt en of er wel of niet schoonmaak nodig is. Dat bespaart kosten. Bovendien kunnen die kosten nauwkeurig worden verdeeld naar het daadwerkelijke gebruik per huurder en wordt voorkomen dat ze ten laste komen van de algemene servicekosten van een gebouw.”

Bij de implementatie van PSIM+ in de panden van CBRE Global Investors is voorzichtig te werk gegaan door de partijen. “Je kunt een pand niet in één keer ‘smart’ maken”, verklaart Treure. Maar CBRE Global Investors is volgens hem vastberaden PSIM+ breed en op meer plekken in te zetten. Bovendien ziet Treure concrete resultaten. “Wij merken in de panden waar PSIM+ is geïntegreerd een kostendaling met behoud van de klanttevredenheid. Dit zal er dan ook voor zorgen dat de next step in gebouwbeheer snel op meer plekken wordt gezet.”

Dit artikel is tot stand gekomen in samenwerking met CBRE Global Investors en MPL.