

OTIS verdiept verzamelen en delen informatie rond liftgebruik

DIT VORMT DE BASIS VOOR DE NIEUWE GEBRUIKSAFHANKELIJKE ONDERHOUDSCONTRACTVORMEN

REM® (Remote Elevator Monitoring) van OTIS bestaat al sinds 1985. Steeds wordt dit systeem en de informatie die hieruit voortkomt, verder verfijnd, waardoor in toenemende mate proactief onderhoud mogelijk is. Oftewel: 'smart maintenance'.

'Smart' staat voor specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Dit past binnen het beleid van OTIS om meer transparant te zijn. We praten hierover met Jeroen Gras, commercial director Service bij OTIS Nederland, en zijn collega Richard Hählen, manager Field Support.

Daarbij gaan we eerst in op wat met REM® mogelijk is, omdat deze monitoring de basis vormt voor 'smart maintenance'. Hählen: "Via REM® registreren we meer dan 200 technische datapunten, waarvan we er gemiddeld twintig aan onze klanten rapporteren. Je kunt daarbij bijvoorbeeld denken aan uitkomsten van controles op het bewegingsprofiel van de deuren en het functioneren van de spreek-/luisterverbindingen en batterijen, maar ook aan het aantal rit- en deurbewegingen. Uit al die statistische gegevens wordt duidelijk of de lift binnen de vastgestelde bandbreedtes functioneert. Als er iets afwijkt, komt er vanuit het systeem een signaal dat actie moet worden genomen."

Inzichtelijke informatie

Het is vanzelfsprekend belangrijk dat de informatie en acties die uit REM® naar voren komen voor klanten duidelijk, inzichtelijk en van toegevoegde waarde moeten zijn. Gras: "We zorgen er daarom voor dat deze data op een transparante en gestructureerde manier worden aangeboden, zodat klanten via ons webportaal eService of een app op hun mobiele telefoon precies kunnen zien hoe hun liften ervoor staan."

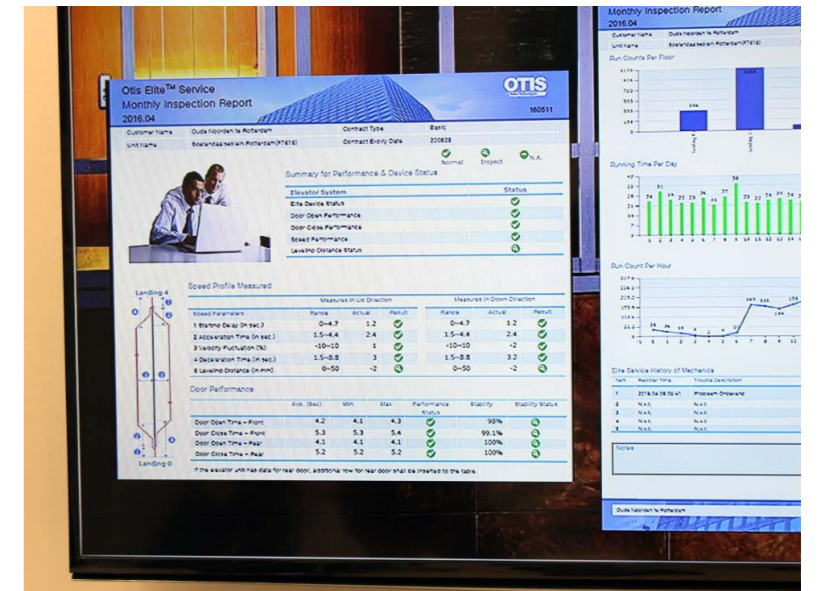
Ook kunnen zij, afhankelijk van hun behoefte, 'inzoomen' op informatie op gebouwniveau, portefeuille-/contractniveau en op installatieniveau. En als ze een nog gedetailleerdere rapportage willen ontvangen, kan dat ook. Afhankelijk van hun wensen en behoeften en afhankelijk van de afspraken hierover in hun servicecontract."

Smart maintenance

Vervolgens gaan we in op 'smart maintenance', waarbij de data die via REM® gesignaleerd worden, leiden tot proactieve acties. Hählen: "Op basis daarvan kunnen onderdelen al vervangen worden voordat ze kapotgaan en voorkomen we dus storingen en correctief onderhoud." "Smart maintenance' is van toepassing op alle OTIS-'smart maintenance'-onderhoudscontracten, of het nu om een eenvoudig, uitgebreid of all-in contract gaat", aldus Gras. "Deze contracten heten nu 'smart basic', 'smart plus' en 'smart complete'. Door het 'smart maintenance'-concept worden al die contracten naar een hoger niveau getild." Op onze vraag of OTIS nog steeds prestatiecontracten heeft, antwoordt Gras bevestigend. "De prestatiecontracten die destijds zijn afgesloten, lopen gewoon door. Maar door 'smart maintenance' maken we een extra efficiëncyslag om de afgesproken prestaties te halen." Hij geeft daarnaast aan dat 'smart maintenance' niet alleen op liften van OTIS-fabricaat en bij OTIS in onderhoud zijnde liften kan worden toegepast, maar ook bij liften van ander fabricaat, die OTIS onderhoudt. "We willen naar al onze klanten zo transparant mogelijk zijn."



Jeroen Gras, commercial director Service bij OTIS Nederland: "Het werkelijk gebruik van de liften is medebepalend voor de kosten van het 'smart maintenance'-servicecontract."



Met REM® registreert OTIS meer dan 200 technische datapunten, waarvan er gemiddeld twintig aan klanten worden gerapporteerd.

Gebruiksfrequentie medebepalend voor contractprijs

"Het werkelijke gebruik van de liften is medebepalend voor de kosten van het 'smart maintenance'-onderhoudscontract. Om dit gebruik te bepalen, worden data uit REM® gebruikt. Is die informatie niet voorhanden, dan passen we een tabel waarin gebruiksfrequenties worden onderverdeeld toe. Afkomstig uit de norm ISO 25745 voor de energieprestatie van liftinstallaties en gebaseerd op ervaringswaarden en gemiddelden", vervolgt Gras. "Op basis hiervan hebben we liftinstallaties in een aantal categorieën gedeeld. Een lift die maar vijftig keer per dag wordt gebruikt, vergt namelijk veel minder onderhoud dan een lift die 700 keer per dag wordt opgeroepen en valt dus ook

in een andere categorie. En een lift die vaak gebruikt wordt, vergt juist meer onderhoud en de kans op storingen is dan ook hoger. Deze categorie-indeling is heel transparant en zowel toepasbaar op OTIS-liften als op andere liften."

Meerwaarde

Hählen: "De meerwaarde van liften met REM® bij 'smart maintenance' is daarnaast dat er dan ook remote-inspecties en extra checks op afstand mogelijk zijn. Bij de nieuwe generatie Gen2-liften beter bekend als Remote Elevator Inspection (REI). Een team van OTIS-Remote Experts ondersteunt monteurs en klanten bij het vertalen van deze informatie naar concrete acties." Ook kunnen op afstand instellingen in de besturing aangepast worden. Gras: "En door de informatie uit REM® weten we precies wat er aan de hand is en kunnen we hier proactief op reageren. Dat is prettig voor ons, maar ook de klant profiteert hiervan. Hij krijgt uiteindelijk meer waar voor zijn geld, omdat we onze werkzaamheden efficiënter en ook sneller kunnen uitvoeren en we de service en informatieverstrekking naar een hoger niveau brengen."



Richard Hählen, manager Field Support bij OTIS Nederland: "De meerwaarde van liften met REM® bij 'smart maintenance' is dat er ook remote-inspecties en extra checks op afstand mogelijk zijn. Bij de nieuwe generatie Gen2-liften beter bekend als Remote Elevator Inspection (REI)."