

Optimale user experience in kantoor Microsoft Schiphol

 facto.nl/9080/optimale-user-experience-in-kantoor-microsoft-schiphol

11 April 2019

Tekst: Gerard Delsing

Foto's: Michael van Oosten Fotografie, Amsterdam

Concentratieruimtes, ontspanningsruimtes, loungebanken, 'cellen' om te telefoneren, ruimtes voor informele sessies, stiltezones, een auditorium voor 140 mensen, demoruimtes, een Suite voor briefings, workshops en hackatons, een fraai restaurant inclusief koffiebar en natuurlijk toepassing van slimme technologie om bij te dragen aan efficiënter gebouwbeheer en meer gemak voor de gebouwgebruikers.

Dat is in een notendop het resultaat van een grootschalige verbouwing van het Microsoft-kantoor (The Outlook) aan de Evert van de Beekstraat op Schiphol.

De directe aanleiding om de bestaande huisvesting onder de loupe te nemen was het aflopen van het 10-jarige leasecontract met Schiphol, vertelt René van der Vlugt, als Digital Transformation Lead bij Microsoft nauw betrokken bij de verbouwing.

Compacte memo over huisvesting Microsoft Schiphol

Toen hij door het management werd gevraagd zijn visie te geven op de toekomstige huisvesting schreef hij een compacte memo met als centrale boodschap dat het nieuwe kantoor veel meer moest inspelen op de huidige digitalisering.



René van der Vlugt, Digital Transformation Lead bij Microsoft: ‘Het pand is gebaseerd op activity based working, maar dan naar een volgend niveau, waarbij twee kernwoorden van centraal staan namelijk ‘samenwerken’ en ‘focus’.

De nieuwe huisvesting moest volgens Van der Vlugt antwoord bieden op drie vragen:

- 1. hoe kan Microsoft zijn klanten beter helpen om in te spelen op digitalisering?**
- 2. hoe kun je je medewerkers beter faciliteren in hun werk? en**
- 3. hoe kun je een aantal operationele processen digitaliseren?**

Veranderde kijk op Het Nieuwe Werken

Daarnaast moest de nieuwe werkomgeving aansluiten bij de veranderde kijk op Het Nieuwe Werken, vertelt Van der Vlugt.

Ging het bij het Nieuwe Werken tien jaar terug vooral om tijd- en plaatsafhankelijk werken, geïnitieerd vanuit work/life-balance en productiviteit, vandaag de dag gaat het vooral om organisatie-onafhankelijk samenwerken in multidisciplinair samengestelde teams.

‘Als je de klant écht verder wilt helpen, moet je gezamenlijk onderzoeken wat de technologische trends voor zijn business betekenen en hoe hij daarop kan inspelen. Dat houdt dus in dat je je kantoor veel meer moet openstellen voor klanten, partners en andere partijen.

Optimaleren van aandacht

Naast het faciliteren van samenwerken moest de werkomgeving ook het optimaliseren van aandacht mogelijk maken.

Van der Vlugt: ‘Hoe kun je – zowel zakelijk als privé – de aandacht dusdanig optimaliseren zodat medewerkers focus kunnen hebben op de echt belangrijke dingen, zodat ze hun impact kunnen verhogen? Dat was ook een belangrijk uitgangspunt bij het realiseren van het nieuwe kantoor.’



Toen vanuit deze visie én vanuit de wens om de werkomgeving versneld te innoveren, besloten werd het bestaande pand te verbouwen, werd architectenbureau D/Dock geselecteerd om het ontwerp voor de nieuwe werkomgeving te maken.

Data over werkplekbezetting e.d.

Voorzien van de nodige gegevens, zoals een werkplekanalyse en cijfers over de gemiddelde bezetting (afkomstig uit het toegangssysteem, van wifi access points en van ‘traditionele’ tellingen) ging D/Dock aan de slag met als eindresultaat het definitieve gebouwoontwerp.

Bijzonder: tweederde oppervlak bestemd voor klanten en partners

Een van de opvallende kenmerken van het verbouwde kantoor is de nieuwe verhouding tussen het aantal vierkante meters voor medewerkers en het aantal voor anderen, zoals klanten en partners.

Vóór de verbouwing had Microsoft in totaal 11.500 m² vloeroppervlak in gebruik, waarvan ongeveer een derde voor klanten en partners. Na de verbouwing is het aantal vierkante meters teruggebracht tot 8.000, waarvan maar liefst zo’n twee derde voor klanten en partners, inmiddels in gebruik als customer engagement center.



Ook interessant

[Whitepaper Smart Buildings](#)

Medewerkersvloeren: drie zones

De medewerkersvloeren bestaan uit drie zones:

1. een **social hub** met een informele setting, bedoeld om ontmoetingen mogelijk te maken,
2. een **collaboration zone** met een grote diversiteit aan ruimtes, bedoeld om samenwerken te faciliteren en
3. een **focuszone** waar eigenlijk maar één ding centraal staat: stilte en geconcentreerd werken.

Van der Vlugt: 'Daar kunnen medewerkers niet alleen gefocust werken, maar als de daar behoefte aan hebben ook gewoon een tijdje uit het raam staren.'

De verhouding van de zones is als volgt: een kwart van de afdeling is ingericht als social hub, de helft als collaboration zone en de laatste kwart is in gebruik als focuszone.

Publieke deel van het gebouw

Het publieke deel van het gebouw kent een enorme variëteit aan ruimtes, zoals bijvoorbeeld een hotel- cq appartement-achtige setting, met bank, televisie en eettafel voor langdurige sessies met een klant, technologie-georiënteerde inspiratieruimtes, ruimtes bedoeld om creativiteit te prikkelen, flexibel in te richten lesomgevingen, een Technology Experience Center en een Cyber Security Center.

| Het pand is gebaseerd op activity based working, maar dan naar een volgend niveau

De vernieuwing in de werkomgeving is met name bedoeld om een andere manier van samenwerken te faciliteren en om medewerkers, zowel zakelijk als privé, te helpen zich te focussen op de juiste dingen.

‘Het pand is gebaseerd op activity based working, maar dan naar een volgend niveau, waarbij twee kernwoorden van centraal staan namelijk ‘samenwerken’ en ‘focus’, aldus Van der Vlugt.

Gebouw als persoonlijk assistent

Het gebouw is mede ontworpen om als persoonlijk assistent te fungeren. Van der Vlugt geeft een voorbeeld van wat dat in de praktijk betekent.

‘Met de toegangsbadge die jij van onze hosts hebt gekregen kun je als je hier wilt werken koffie bestellen, gaan lunchen en ga zo maar door. Binnenkort geeft die badge ook toegang tot de parkeergarage. Toen je hier binnenkwam kreeg ik al een automatische alert dat je was gearriveerd. Als gastheer heb ik aan dergelijke zaken totaal geen omkijken meer naar, ik word geheel ontzorgd.’



Een ander voorbeeld is het zoeken en reserveren van een beschikbare ruimte en het terugdringen van het aantal no shows.

‘Uit analyses bleek dat 40% van de ingeplande, terugkerende bijeenkomsten niet door gaan. Om dat percentage terug te dringen wordt nu automatisch gemeten of een ruimte wel of niet in gebruik is. Als een geboekte ruimte niet wordt bezet kan het systeem die ruimte snel vrijgeven zodat iemand hem alsnog kan reserveren.’

Microsoft Schiphol = Smart building

Als het gaat om de gebouwinstallaties en comfort speelt **bGrid** een belangrijke rol. Dit sensorsysteem, gekoppeld aan het gebouwbeheersysteem, heeft meerdere functies. Het meet comfortelementen zoals luchtvochtigheid, CO₂, temperatuur, lichtniveau en geluid en kan automatisch zorgen voor aanpassingen.

In de toekomst gaat het ook voor een stuk extra gemak zorgen, zegt van der Vlugt. ‘Als iemand straks een ruimte binnenkomt wordt het comfort automatisch ingesteld op zijn of haar voorkeuren, dus bijvoorbeeld 22 graden en een bepaald lichtniveau.’

Het systeem wordt verder gebruikt om het gebruik van ruimtes te registreren en om personen en goederen te tracken en traceren. Met dat laatste wordt inmiddels geëxperimenteerd, zegt Van der Vlugt.

‘Omdat we veel meer dwars door units en afdelingen heen willen werken, beschikken we niet meer over een vlekkenplan. De vraag is dan: hoe vinden mensen elkaar? Ook zijn we aan het testen met track & trace van goederen; kunnen we tafels of beeldschermen taggen zodat ze gemakkelijk terug te vinden zijn?’

De in het pand van Microsoft Schiphol aanwezige technologie levert in de nabije toekomst beslist een bijdrage aan slimmer gebouwgebruik, weet Van der Vlugt.

‘Het is vrij eenvoudig om een heat map te maken zodat je zicht hebt op het gebruik van delen van het pand. Je kunt dan proberen te achterhalen waarom dat zo is en daar actie op ondernemen, maar je kunt ook je schoonmaakprogramma daarop aanpassen.’



Afspraken

Voor het slagen van het nieuwe werkconcept spelen de rituals een cruciale rol, benadrukt Van der Vlugt. Het gaat om een set aan richtlijnen en afspraken bedoeld om de samenwerking met de klant, de onderlinge samenwerking en het ruimtegebruik in goede banen te leiden.

De rituals zijn ingedeeld in drie hoofdonderwerpen:

- gedrag en gedragsverandering,
- het kiezen van de juiste technologie en het kiezen en
- het vinden van de juiste werkplek.

Een voorbeeld van zo'n afspraak, gebaseerd op het gedachtengoed van Tony Crabbe, auteur het boek *'Busy, how to thrive in a world of too much'*, is: neem iedere dag twee minuten de tijd om je prioriteiten tegen het licht te houden.

Van der Vlugt in een toelichting: ‘Wij vinden dat mensen bewuste keuzes moeten maken over wat je ze op welk moment doen, rekening houdend met hun privé-situatie.

Bijvoorbeeld: moet je wel op de automatische focus van 9 tot 5 op kantoor zijn?’

Als iemand straks een ruimte binnenkomt wordt het comfort automatisch ingesteld op zijn of haar voorkeuren

Een ander voorbeeld van een afspraak betreft *'take time to refresh'*. Een concrete uitwerking van deze afspraak is de intentie om besprekingen en vergaderingen niet langer dan 45 minuten te laten duren. Omdat ze meestal voor een uur zijn ingepland blijft er dan met een beetje geluk een kwartier over om aantekeningen bij te werken, even koffie te halen, een game te spelen of misschien wel om tijd te besparen om eerder naar huis te kunnen gaan.



Zachte kant van de verandering

Die zachte kant van de verandering is heel belangrijk voor het slagen van het concept. Besteed daar voortdurend aandacht aan, benadrukt Van der Vlugt.

En, zo sluit hij af, realiseer je dat door de inzet van moderne technologie het slimmer organiseren van facilitaire processen niet vanzelf gaat. Waarom dat zo is? Hij geeft het voorbeeld van het proces schoonmaak.

Van der Vlugt: 'Technologie is disruptie en het kan voor de markt veranderingen in bestaande verdienmodellen met zich meebrengen. Daar voeren we nu gesprekken over met partijen. Er zijn schoonmaakbedrijven die nog altijd traditioneel denken, maar er zijn er ook die zeggen: als ik door gebruik te maken van technologie kan zorgen voor een kwaliteitsverbetering, kan mijn uurtarief misschien omhoog en verdien ik evenveel met minder mensen. De komende periode worden dat soort zaken duidelijker.'

Enkele wetenwaardigheden kantoor Microsoft Schiphol (The Outlook)

- **6 m2 per medewerker** (was 9 m2)
- **Aantal medewerkers: ca 1000** (waarvan ca 350 internationaal actief)
- **Share Desk Ratio:** 1 bureau voor 2,97 medewerker (was 2,0)
- **Toepassing LED-verlichting** op de verdiepingen
- **Verlichting, meubels en apparatuur:** geen koop maar lease
- **Oppervlak vóór verbouwing:** 11.500 m2 (waarvan 31% voor klanten en partners)
- **Oppervlak na verbouwing:** 8.000 m2 (waarvan 72% voor klanten en partners)
- **Mapiq-app:** voor vinden van collega's, vinden van beschikbare ruimtes en instellen temperatuur en verlichting.

