

DANTAET ÅBNER EGEN DØGN-BEMANDET KONTROLCENTRAL

Efter flere års erfaring med ekstern overvågning tager DanTaet nu opgaven hjem. Fra 1. september åbner DanTaet ControlCenter i Odense, hvor egne medarbejdere skal overvåge og håndtere alarmer fra læksikringssystemer. Målet er hurtigere reaktion, bedre rådgivning og en mere effektiv drift af installationerne.

Når et læksikringssystem lukker for vandet i en boligblok klokken to om natten, er selve alarmen kun den første del af problemet. Den næste udfordring er at finde ud af, hvad der skal ske. Skal installationen nulstilles? Skal man afvente udviklingen? Er der tale om en reel skade, hvor en VVS-installatør eller et skadeservicefirma skal tilkaldes med det samme? Eller skyldes alarmen eksempelvis et unormalt stort, men ufarligt forbrug?

Det er netop den vurdering, DanTaet ønsker at tage større ansvar for med etableringen af DanTaet ControlCenter, som åbner den 1. september 2026.

Kontrolcentralen placeres på DanTaets adresse i Odense og bemandes i første omgang af fire medarbejdere. Fra åbningen begynder virksomheden at flytte eksisterende kontrolcentralkunder over på den nye løsning, og fra 1. oktober forventes centralen at være i fuld døgnbemandet drift.

Baggrunden er først og fremmest et behov hos kunderne. "*Vi oplever mange ejendomme, hvor der ganske enkelt ikke er nogen til at passe læksikringssystemerne uden for normal arbejdstid. De har installeret systemerne for at reducere risikoen for vandskader, men når der kommer en alarm om aftenen, natten eller i weekenden, mangler der nogen, som kan vurdere situationen og reagere på den,*" siger Michael H. Larsen, direktør i DanTaet.

For DanTaet er pointen, at værdien af et læksikringssystem ikke alene ligger i at kunne registrere en mulig skade. Der skal også handles på informationen.

"*Man kan på sin vis sammenligne det med en tyverialarm. Det er vigtigt, at alarmen går, men hvis der går fire timer, før nogen reagerer, har man kun løst den ene del af problemet. Det samme gælder vand. Jo tidligere vi kan forstå, hvad der sker, og reagere rigtigt, desto bedre mulighed har vi for at begrænse konsekvenserne,*" siger Michael H. Larsen.

Tre års erfaring før beslutningen

Ideen om en døgnbemandet kontrolcentral er ikke ny hos DanTaet. I omkring tre år har virksomheden samarbejdet med en ekstern kontrolcentral for at kunne tilbyde kunderne overvågning uden for normal arbejdstid.

Erfaringerne herfra blev samtidig en væsentlig årsag til beslutningen om selv at etablere funktionen.

Ifølge DanTaet er en af udfordringerne ved traditionelle kontrolcentraler, at det kan være vanskeligt at opbygge og fastholde den specialiserede erfaring og systemforståelse, der er nødvendig for at vurdere alarmer fra læksikringssystemer.

"*Det kræver mere end at læse en alarmtekst på en skærm. Medarbejder-*

en skal kunne forstå, hvordan installationen fungerer, hvad forskellige forbrugsmønstre kan betyde, og hvornår det giver mening at nulstille et system, ændre en indstilling eller sende en tekniker afsted. Man skal også kunne rådgive både kunden og den håndværker, der eventuelt står ude ved installationen," siger Michael H. Larsen.

Med den nye kontrolcentral ønsker DanTaet derfor at kombinere døgnbemandingen med den tekniske viden og erfaring, der allerede findes internt i virksomheden.

En forholdsordre bestemmer indsatsen

Når en alarm kommer ind i DanTaet ControlCenter, skal medarbejderen ikke begynde fra nul.

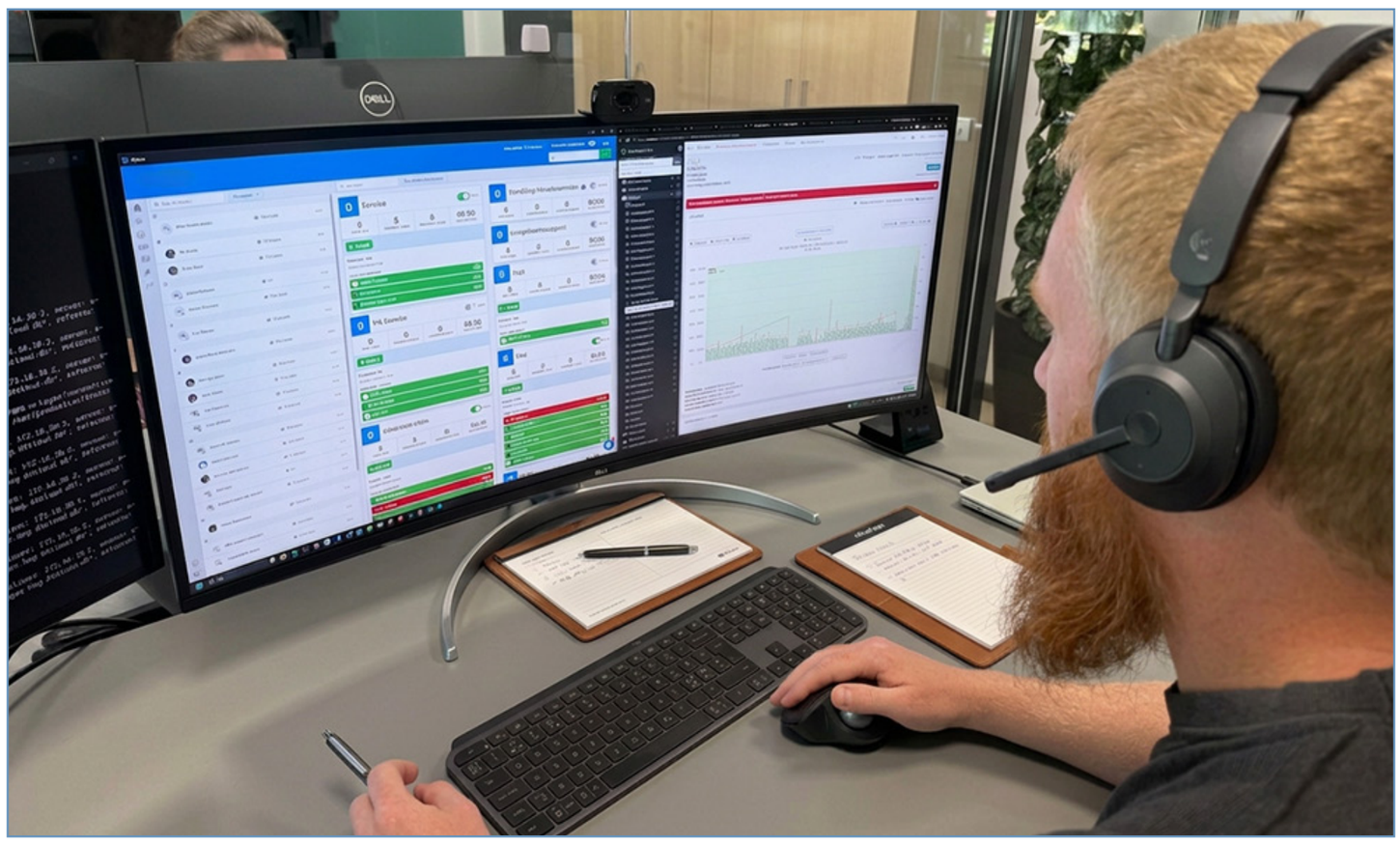
Inden et anlæg tilkobles, aftales det med kunden, hvordan forskellige situationer skal håndteres. Det beskrives i en såkaldt forholdsordre.

Nogle hændelser kan eksempelvis håndteres ved, at systemet nulstilles, hvorefter udviklingen observeres. Andre situationer kræver, at der straks tilkaldes en VVS-installatør, skadeservice eller andet relevant personale.

Forholdsordren skaber en fast ramme, men medarbejderen på kontrolcentralen skal samtidig kunne foretage en faglig vurdering af den konkrete situation.

"*To alarmer, der umiddelbart ser ens ud, behøver ikke nødvendigvis at skulle behandles ens. Derfor er erfaringen vigtig. Vores medarbejdere skal kende systemerne så godt, at de kan se alarmen i sammenhæng med installationen og historikken på anlægget,*" siger Brian Skov, projektkonsulent hos DanTaet.

Kontrolcentralen kan benyttes hele døgnet eller anvendes i de perioder, hvor ejendommens eget personale har fri.



Fra alarmhåndtering til løbende optimering

DanTaet ser ikke kun ControlCenter som en løsning til håndtering af akutte alarmer. En væsentlig del af opgaven bliver løbende at følge de tilkoblede systemer og vurdere, om indstillinger og alarmgrænser kan optimeres.

Hvis en ejendom selv skal håndtere alle alarmer, kan der være en naturlig tendens til at vælge relativt brede alarmgrænser for at undgå gentagne meldinger og unødige udkald. Når en dedikeret kontrolcentral følger anlægget, bliver der ifølge DanTaet mulighed for at arbejde med mere præcise grænser.

"Når nogen har det som deres konkrete opgave at passe systemerne, kan vi tillade os at være mere præcise i indstillingerne. Hvis der opstår et uhensigtsmæssigt mønster, kan ControlCenter reagere på det og justere systemet eller tage dialogen med kunden. Det giver mulighed for at opdage potentielle problemer tidligere," siger Brian Skov.

Den løbende overvågning kan samtidig være med til at begrænse unødigt vandforbrug. Et løbende toilet, en mindre skjult lækage eller et andet unormalt forbrug udvikler sig ikke nødvendigvis til en akut vandskade. Men fortsætter det uopdaget i dage eller uger, kan det betyde et betydeligt spild af vand. Ved at følge forbrugsmønstrene og reagere på afvigelser kan ControlCenter derfor også være med til at opdage vandspild tidligere.

"Vores første opgave er selvfølgelig at beskytte bygningen og begrænse risikoen for skader. Men hvis vi samtidig kan opdage unormalt forbrug tidligere, er der også en klar gevinst i ikke at bruge vand, som ingen har glæde af. De to ting hænger meget naturligt sammen," siger Michael H. Larsen.

Kunden bestemmer selv, hvor stort et mandat kontrolcentralen skal have. Nogle ønsker, at DanTaets medarbejdere løbende foretager relevante justeringer. Andre ønsker selv at godkende ændringer. I de tilfælde fungerer ControlCenter i højere grad som rådgiver og kommer med anbefalinger til optimering.

Skal aflaste ejendommens drift

For DanTaet handler etableringen også om at flytte en specialiseret opgave væk fra det lokale driftspersonale.

Hvis ingen reagerer på en alarm uden for arbejdstid, kan konsekvensen være alt fra unødigt vandspild til, at beboere står uden vand eller varme, indtil teknisk personale møder ind næste morgen. I værste fald kan en lækage nå at udvikle sig og forårsage større skader.

En anden mulighed er at koble en VVS-virksomhed direkte på alarmerne. Men hvis hver alarm automatisk udløser et fysisk udkald, kan omkostningerne hurtigt vokse – særligt i ejendomme, hvor eksempelvis løbende toiletter eller andre tilbagevendende forbrugsmønstre giver anledning til gentagne hændelser.

Med ControlCenter ønsker DanTaet derfor først at foretage den tekniske vurdering og kun sende folk fysisk ud, når der er behov for det.

Ambitionen er, at læksikringssystemet dermed bliver lettere at have som en del af den daglige ejendomsdrift: Nogen holder øje med det, nogen kan reagere, og det lokale personale behøver ikke selv at være specialister i systemet.

Egne medarbejdere ved skærmene

De fire medarbejdere, der bemander ControlCenter fra starten, bliver en kombination af eksisterende og nyansatte medarbejdere.

De eksisterende medarbejdere har allerede indgående kendskab til systemerne. Nye medarbejdere skal gennem en periode med sidemandsoplæring, men undervisningen foregår ikke kun foran skærmene. De kommer også med DanTaets teknikere og projektkonsulenter ud til installationerne.

Formålet er, at medarbejderne får en praktisk forståelse af de anlæg, de senere skal overvåge og rådgive om.

"Erfaringen er afgørende. Over tid lærer man at genkende mønstre og

forstå, hvad en alarm kan være udtryk for. Vi skal ikke bare kunne se, at der er kommet en alarm. Vi skal kunne forstå, hvad den fortæller os, og hvad det rigtige næste skridt er," siger Brian Skov.

DanTaet har allerede testet konceptet gennem nogle måneders pilotdrift i dagtimerne. Fra september flyttes de eksisterende kontrolcentralkunder gradvist over på den nye central, mens anlæg omfattet af DanTaets "fri service" vil blive tilbudt tilkobling i deres fri service-periode.

For Michael H. Larsen er etableringen derfor ikke blot lanceringen af endnu en serviceydelse. Den er også et valg om selv at tage ansvar for den del af kæden, der begynder, når læksikringssystemet har registreret et problem.

"*Vi vil gerne kunne stå på mål for hele ydelsen. Når vores navn står på læksikringssystemet, skal vi også kunne være trygge ved den måde, en alarm bliver håndteret på. Derfor giver det mening for os at have kompetencen og medarbejderne samlet her hos DanTaet,*" siger han.

DanTaet ControlCenter åbner 1. september 2026 og forventes at være i fuld døgnbemandet drift fra 1. oktober.

