



# Il valore della pulizia basata sui dati per l'industria dei servizi di pulizia

## Introduzione

Alle soglie della quarta rivoluzione industriale, il ritmo dello sviluppo tecnologico non conosce limiti. In modo particolare, l'avvento dei big data e dell'Internet delle cose (Internet of Things, IoT) sta rivoluzionando il modo di operare delle imprese in molti settori, compreso il settore dei servizi di pulizia. In questo ambiente in continua evoluzione, dove i clienti sono sempre più attenti e più esigenti nei confronti dei fornitori di servizi, le aziende devono ripensare il loro modo di fare impresa. Tuttavia, questa trasformazione non riguarda semplicemente le aziende che adottano nuove tecnologie solo per il gusto di farlo, ma piuttosto per creare valore raccogliendo dati al fine di acquisire conoscenze utili e vincere le sfide imprenditoriali. Le aziende che non riusciranno a ripensare e ottimizzare le proprie attività attraverso soluzioni basate sui dati avranno sempre più difficoltà a rimanere competitive, rischiando di diventare obsolete nel prossimo futuro. Le imprese di servizi devono essere capaci di far fronte continuamente alle sfide più impellenti di oggi – bassi margini di profitto, forte assenteismo e ricambio del personale, frequente abbandono della clientela, ambienti di lavoro che cambiano di continuo – e allo stesso tempo devono prepararsi per superare le difficoltà di domani. Una soluzione per la gestione della pulizia basata sui dati consente alle aziende di implementare nuove tecnologie per rispondere alle vecchie e alle nuove sfide, aiutandole a restare competitive e ad accrescere le loro prestazioni sul mercato. Questo documento si focalizza sulla pulizia basata sui dati, sul suo valore e sugli effetti prodotti nel settore dei servizi di pulizia. Vengono innanzitutto trattate le principali sfide a cui le imprese oggi devono far fronte, e successivamente vengono analizzati i benefici e il valore che le funzionalità avanzate di gestione dei dati offrono alle imprese di servizi e ai loro clienti.

L'IoT è una rivoluzione tecnologica, ma anche, e soprattutto, una rivoluzione imprenditoriale. Sono stati sviluppati nuovi processi e modelli di business che aiutano le imprese a spostare la loro attenzione dai dettagli della produzione ai risultati effettivi e ai benefici concreti.

**- Corine Schep, EMEA Director for Data, Artificial Intelligence,**

Non si tratta del solito modo di fare business, noi stiamo adottando nuovi strumenti con l'obiettivo di rivoluzionare il modo in cui lavoriamo. La pulizia basata sui dati ci permette di snellire le operazioni e ottimizzare il modello organizzativo che già usiamo.

**- Jean Dussaix,  
Senior Global Category Buyer di Sodexo**

# La pulizia professionale oggi

Il settore dei servizi di pulizia riveste un ruolo molto importante a livello economico e continua a crescere in tutto il mondo. Si prevede che il mercato internazionale dei servizi di pulizia raggiungerà un fatturato di **74 miliardi** di dollari entro il 2022, con una crescita media annua del **6,2%**<sup>1</sup>. Ciononostante, non è detto che questo settore sia al riparo da una recessione, viste le crisi del 2008 e 2009, ma normalmente non conosce le fasi di espansione e contrazione tipiche di altri settori durante i cicli congiunturali. Se consideriamo l'intera industria dei servizi, che oltre alla pulizia comprende anche numerosi servizi leggeri (quali sicurezza, catering, disinfestazione) e servizi gravosi (ad es. impianti di riscaldamento, di idraulica e di illuminazione), i numeri sono ancora più impressionanti: **780 miliardi** di dollari di fatturato globale nel 2016, con **945 miliardi** di dollari di fatturato globale stimati entro il 2025. Nonostante la rapida crescita che sta vivendo l'industria delle pulizie, ci sono grandi sfide a cui devono far fronte sia le piccole imprese che le grandi multinazionali. Queste quattro grandi sfide sono rappresentate da (1) bassi margini di profitto, (2) forte assenteismo e ricambio del personale, (3) frequente abbandono della clientela e (4) ambienti di lavoro che cambiano di continuo.

## Bassi margini di profitto

I margini di profitto dell'industria dei servizi di pulizia sono sottoposti a una crescente pressione dovuta a una concorrenza con prezzi costantemente al rialzo tra le aziende e al graduale aumento del costo della manodopera. Avendo pochi ostacoli all'ingresso, questo segmento di mercato è composto da una grande quantità di attori economici di piccole e grandi dimensioni già presenti da tempo, che competono fra di loro su più fronti. Sebbene la qualità del servizio sia sempre stata percepita come un obiettivo importante, la mancanza di dati obiettivi per valutarla ha impedito ai fornitori di servizi di rendere al meglio le proprie prestazioni lavorative e il valore raggiunto. Pertanto, le decisioni d'acquisto in questo settore tendono a essere fortemente influenzate dai costi, e le imprese competono prevalentemente sui prezzi. L'intensa pressione esercitata sui prezzi è accompagnata da un costo totale della manodopera proporzionalmente alto. Secondo le stime, le spese del personale rappresentano il 70-75% del costo complessivo per una comune impresa di pulizia<sup>3</sup>. A fronte delle forti pressioni concorrenziali, le aziende hanno difficoltà a compensare gli alti costi per la manodopera alzando i prezzi.

## Forte assenteismo e ricambio del personale

L'industria dei servizi di pulizia dipende fortemente dai propri lavoratori, eppure si continua a registrare un forte assenteismo e ricambio del personale. Con un tasso di ricambio così alto, si spende troppo tempo e denaro per il reclutamento e la formazione di nuovi dipendenti. Inoltre, il frequente assenteismo dal lavoro comporta una discontinuità in termini di qualità della pulizia, esponendo l'azienda al rischio di reclami e quindi multe, così come a difficoltà al momento del passaggio di consegne tra i turni.

Un alto tasso di ricambio può avere un impatto tremendo sulla redditività di un'azienda e sui servizi offerti. In generale, c'è un motivo se è una delle principali preoccupazioni di molti dirigenti di imprese di servizi.

- **Cleaning & Maintenance Management Magazine**<sup>4</sup>

## Frequente abbandono della clientela

Oltre a un alto tasso di ricambio del personale, le aziende di questo settore devono far fronte a numerosi cambi di contratto. Secondo le stime, una comune impresa di pulizia perde ogni anno fino al 55% della sua clientela<sup>5</sup>.

1. Allied Market Research (2017), Cleaning Services Market: Global Opportunity Analysis and Industry Forecasts, 2014-2022.
2. Frost & Sullivan (2016), The Future of Facility Management.
3. Jan Stegmann (2017), Koll på läget! Ansvar för lokalvård.
4. Cleaning & Maintenance Management Magazine (2015), Tackling Turnover.
5. Brandon Gaille (2017), 11 Notable Cleaning Industry Statistics.

L'incapacità di dar prova della qualità dei lavori svolti, la discontinuità in termini di pulizia, le difficoltà nel soddisfare i requisiti di qualità richiesti, così come l'elevata pressione sui prezzi impediscono ai fornitori di servizi di intraprendere relazioni a lungo termine con i loro clienti.

## Ambienti di lavoro che cambiano di continuo

Infine, le imprese di servizi devono superare la sfida rappresentata dagli ambienti di lavoro che cambiano di continuo.

L'ufficio tradizionale, progettato per collocare i lavoratori all'interno di spazi specifici in cui possono essere facilmente controllati, non è più funzionale.

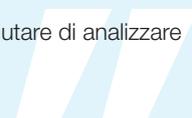


Quando si progettano edifici adibiti a ufficio, oggi si prendono in considerazione aspetti legati alla varietà di scelta, alla flessibilità e alla collaborazione. Analogamente, le grandi strutture che ospitano un numero elevato di persone, come gli aeroporti e gli stadi, stanno diventando più versatili e complesse a livello progettuale e funzionale. Questo significa che i fornitori di servizi hanno sempre più l'esigenza di gestire proattivamente flussi di persone irregolari e imprevedibili. Di conseguenza, gli approcci tradizionali e predeterminati alla pulizia non sono più sufficienti per soddisfare i nuovi requisiti della clientela.

## Trasformare l'industria dei servizi di pulizia e creare valore aggiunto con la pulizia basata sui dati

Per vincere le sfide sopracitate e rimanere competitive, le imprese di servizi devono essere innovative e ripensare il loro modo di lavorare. Sebbene non possano di per sé creare valore e nuovi processi operativi, le nuove tecnologie possono fungere da catalizzatore per sviluppare sistemi in grado di raccogliere dati in tempo reale che permettano agli addetti alle pulizie e ai loro responsabili di lavorare più efficientemente e ottimizzare il processo decisionale. La pulizia basata sui dati è un esempio concreto del valore che l'IoT e la connettività avanzata possono creare all'interno dell'industria dei servizi. Dotando le strutture di sensori in grado di raccogliere dati in tempo reale sul numero di visitatori, sulle esigenze di pulizia e sui livelli delle ricariche, le imprese hanno la possibilità di migliorare il loro livello di servizio in tre modi: (1) ottimizzando l'efficienza operativa, (2) migliorando la qualità e la soddisfazione dei clienti, e (3) stimolando il coinvolgimento dello staff.

Oggi un'azienda non può permettersi di fare a meno dell'IoT. Ignorare questa realtà significherebbe rifiutare di analizzare informazioni utili in un momento in cui la domanda e la concorrenza stanno solo crescendo.



- Corine Schep,

**EMEA Director for Data, Artificial Intelligence, Advanced Analytics e IoT di Microsoft**

È ovvio che l'intera industria delle pulizie dovrà cambiare e adottare le nuove tecnologie per sopravvivere all'era del digitale.



- Professor Kaj Storbacka,

**Graduate School of Management presso la University of Auckland Business School**

6. Deloitte (2016), It's time for a workplace intervention: Commercial real estate and office space.

## Ottimizzazione dell'efficienza operativa

Considerando le pressioni esercitate sui margini di profitto a cui i fornitori di servizi devono far fronte, non sorprende che le imprese del settore facciano fatica a migliorare la loro efficienza operativa. In passato, le aziende cercavano di aumentare l'efficienza dei propri servizi avanzando più pretese verso la forza lavoro, facendo lavorare di più lo staff nello stesso arco di tempo. Con un alto tasso di assenteismo e ricambio del personale, e i conseguenti alti costi operativi, per le imprese di servizi è fondamentale mantenere contenti e motivati i propri dipendenti. La pulizia basata sui dati offre una strada completamente nuova verso il miglioramento dell'efficienza. Consente alle aziende di raccogliere dati in tempo reale e prendere decisioni informate, a prescindere dalle complessità della struttura. Passando da un approccio statico a programmi di pulizia basati sulle reali esigenze, la forza lavoro può fare quello che è necessario fare, nel luogo e nel momento opportuno. Le attività non necessarie vengono eliminate e le risorse di pulizia possono essere ottimizzate, evitando di pulire continuamente e controllare anche quando non è necessario. Si è dimostrato che la pulizia basata sui dati ha ridotto il numero delle ore di pulizia di almeno il **20%**<sup>7</sup>. Inoltre, si stima che abbia eliminato in media il **24%** degli interventi di pulizia, migliorando la qualità della pulizia<sup>8</sup>.

L'implementazione di nuove tecnologie per efficientare la gestione delle strutture e creare nuove esperienze lavorative può essere l'unica grande sfida a cui devono far fronte i professionisti del settore.

- Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS) & International Facility Management Association (IFMA)<sup>9</sup>

Aree bagno  
completamente  
rifornite in media

**99%**  
del tempo<sup>10</sup>

**24%**

di interventi di  
pulizia in meno  
e più qualità<sup>11</sup>

Almeno il  
**20%**

di ore risparmiate a una  
gestione delle pulizie  
basata sui dati<sup>12</sup>

## Miglioramento della qualità e della soddisfazione dei clienti

I fattori chiave per la fidelizzazione dei clienti sono l'innovazione proattiva e la capacità di garantire un livello di qualità del servizio costantemente alto. Eppure, realizzare lavori di buona qualità è notoriamente difficile in un settore caratterizzato da una concorrenza così forte a livello dei prezzi e dall'assenza di KPI e dati oggettivi sulle prestazioni.

La pulizia basata sui dati consente alle imprese di pulizia di passare da una forte preoccupazione per i costi a un'attenta valutazione del valore aggiunto che offrono. La capacità di rendere al meglio le proprie prestazioni lavorative crea nuove opportunità per i fornitori di servizi, che potranno garantire un servizio di alta qualità, incrementando la soddisfazione dei clienti e riducendo i reclami.

7. Sulla base dei risultati documentati ottenuti da tre clienti che utilizzano Tork EasyCube, misurati prima e dopo l'implementazione di Tork EasyCube.

8. Sulla base dei risultati documentati ottenuti da due clienti che utilizzano Tork EasyCube, misurati prima e dopo l'implementazione di Tork EasyCube.

9. RICS & IFMA (2017), Raising the Bar: From Operational Excellence to Strategic Impact in FM.

10. Sulla base dei dati di Tork EasyCube® ottenuti da 10 clienti in un arco di tempo di 789 giorni.

11. Media ponderata dei risultati ottenuti da due clienti che utilizzano Tork EasyCube, misurati in un arco di tempo di 158 giorni, prima e dopo l'implementazione di Tork EasyCube®.

12. Sulla base dei risultati documentati ottenuti da tre clienti che utilizzano Tork EasyCube, misurati prima e dopo l'implementazione di Tork EasyCube®.

Gli addetti alle pulizie possono far leva sui dati in tempo reale per lavorare in modo più efficiente, così da eliminare le lamentele visto che saranno in grado di ricaricare tempestivamente i distributori e soddisfare le esigenze di pulizia. È stato dimostrato che questo approccio proattivo alle attività di pulizia aumenta la soddisfazione dei clienti del **30%**<sup>13</sup> e fa sì che i dispenser siano riforniti e pronti all'uso in media il **99%** del tempo.<sup>14</sup>

Nell'era del digitale, il valore di una soluzione per un cliente viene stabilito principalmente al momento del suo utilizzo. Ci sono enormi opportunità per orientare il cliente e ottimizzare la sua esperienza dopo l'acquisto.

**- Professor Kaj Storbacka,**  
**Graduate School of Management presso la University of Auckland Business School**

C'è una convergenza tra B2B e B2C. Le esperienze personali hanno un impatto sui responsabili delle vendite, anche se si tratta di esperienze digitali al di fuori degli orari di ufficio. Ogni volta che un cliente usufruisce di un'esperienza digitale migliorata, le sue aspettative vengono immediatamente innalzate su un livello superiore

**- Corine Schep,**  
**EMEA Director for Data, Artificial Intelligence,**

## Aumento del coinvolgimento del personale

Nell'industria dei servizi di pulizia, i dipendenti sono di gran lunga la risorsa più importante. Eppure, questo settore registra da sempre un alto livello di assenteismo e ricambio di personale. La pulizia basata sui dati consente alle imprese di aumentare la produttività della propria forza lavoro, facendo diventare una priorità il benessere dei dipendenti. Mette la tecnologia nelle mani dei lavoratori, consentendo loro di visualizzare in qualsiasi momento una panoramica della situazione, prendere decisioni informate e pianificare con anticipo. Conferisce agli addetti alle pulizie un senso d'urgenza e importanza quando si concentrano su aree e attività su cui è realmente necessario intervenire, rispetto a quando devono seguire un programma predefinito che non tiene conto della situazione. La pulizia basata sui dati permette di lavorare in modo più intelligente, con meno stress e in un ambiente lavorativo più equilibrato.

Pensa al valore aggiunto e a come aumentare gli addetti alle pulizie. Non si tratta di rimpiazzarli, ma di aiutarli. Il sistema deve essere di aiuto per gli addetti alle pulizie, non il contrario.

**- Professor Kaj Storbacka,**  
**Graduate School of Management presso la University of Auckland Business School**

Interagendo con le tecnologie, il personale è più contento, più motivato e più disponibile a collaborare in modo più proficuo con il datore di lavoro.

**- Deloitte<sup>15</sup>**

13. Misurazione della soddisfazione dei visitatori in due aree bagno con Tork EasyCube e in due aree bagno con dotazione e manutenzione tradizionali durante la fiera ISSA/InterClean svoltasi nel maggio 2016.

14. Sulla base dei dati di Tork EasyCube ottenuti da 10 clienti in un arco di tempo di 789 giorni.

15. Deloitte (2017), The Connected Worker.

## Gestione delle pulizie basata sui dati: un cambio di paradigma per l'industria dei servizi

La gestione delle pulizie basata sui dati consente a un'azienda di passare da un approccio incrementale basato su aggiornamenti continui alla ridefinizione delle potenzialità dei propri servizi. Fornisce alle imprese di servizi e al loro personale un modo nuovo e più intelligente di lavorare rimanendo competitivi, e un approccio completamente nuovo alla gestione delle pulizie che non solo soddisfa le aspettative di clienti sempre più esigenti, ma le supera e ne crea delle nuove.

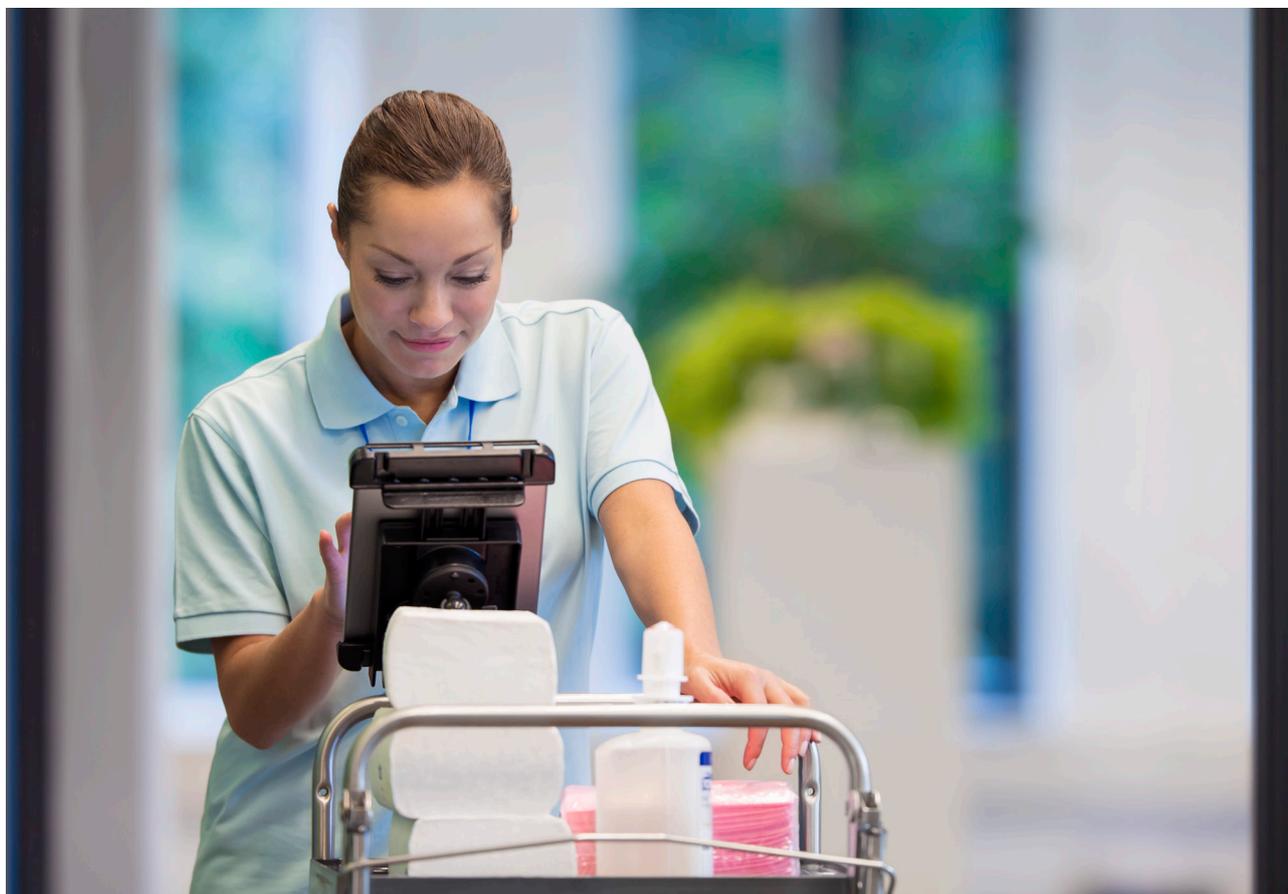
Consentire agli addetti alle pulizie di utilizzare informazioni in tempo reale per lavorare più efficientemente, eliminare le attività non necessarie e assicurare un livello di pulizia di qualità superiore, permettere ai responsabili di prendere decisioni più informate per ottimizzare le operazioni.

Le industrie tendono a muoversi e a cambiare molto lentamente a causa di una logica istituzionalizzata che detta le modalità operative. Se oggi hai intenzione di innovare la tua azienda, devi mettere in discussione questa logica e inventarne una nuova. Devi cambiare le regole del gioco.

**- Professor Kaj Storbacka,  
Graduate School of Management presso la University of Auckland Business School**

La gestione delle pulizie basata sui dati sta rivoluzionando il settore. In primo luogo, migliora considerevolmente l'efficienza. In secondo luogo, stimola la motivazione del personale. Abbiamo visto come aumenta il coinvolgimento del nostro staff. Terzo, crea un nuovo e più alto standard di pulizia per i nostri clienti. Grazie ai dati forniti in tempo reale, incrementeremo le prestazioni in tutto il settore.

**- Jean Dussaix,  
Senior Global Category Buyer di Sodexo**





## Dati di contatto

### Anna Königson Koopmans

European Marketing Manager per  
Tork Solutions Professional Hygiene

[anna.konigson@essity.com](mailto:anna.konigson@essity.com)

