

Insider Leitfaden zur datenbasierten Reinigung

So setzen Sie die jüngste Weiterentwicklung in der Gebäudereinigung für Ihr Unternehmen in die Praxis um



Branchenausblick



Kundenerlebnisse



Praktische Tipps



Was ist datenbasierte Reinigung?

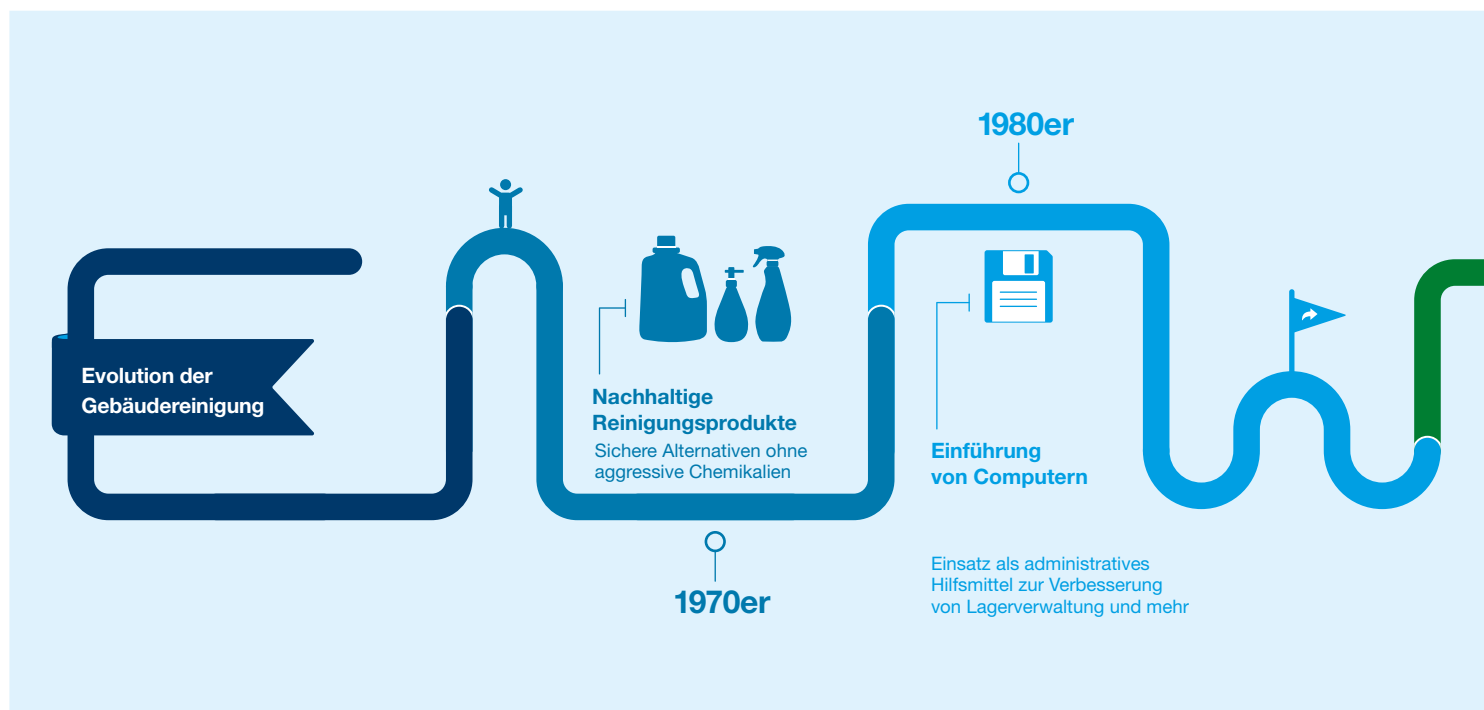
Mit der Weiterentwicklung von Unternehmen und deren Gebäuden haben sich auch die Reinigungsutensilien weiterentwickelt. Die nächste große Errungenschaft im Bereich professioneller Reinigung ist allerdings kein neues Utensil im eigentlichen Sinne, sondern eher eine Möglichkeit, die bereits vorhandenen Ressourcen besser zu nutzen. Willkommen im Zeitalter der datenbasierten Reinigung.

Von Kaffeemaschinen bis hin zu Spendern in Waschräumen: Heute sind alle Geräte mit dem Internet verbunden. Der wahre Nutzen dieser Entwicklung liegt allerdings nicht in der Verbundenheit, sondern in den Maßnahmen, die anhand der neuen Informationen ergriffen werden können. Wenn Reinigungsteams und ihre Vorgesetzten Daten in Echtzeit über den tatsächlichen Reinigungsbedarf erhalten, wirkt sich das auf die Vorgehensweise des Reinigens aus. Es wird möglich, immer einen Schritt voraus zu sein und zum richtigen Zeitpunkt, am richtigen Ort, genau das zu tun, was nötig ist. Genau das ist datenbasierte Reinigung. Die Reinigung eines komplexen Umfeldes wie eines Stadions oder Flughafens wird vom frustrierenden Ratespiel zu einer präzisen, faktenbasierten Wissenschaft.

„Wenn man immer nur das tut, was man immer getan hat, ist das Ergebnis auch immer dasselbe. Ab sofort gibt es eine ganz neue Technologie auf dem Markt, die den Endverbraucher – in unserem Fall den Kunden – miteinbezieht.“

Dorothee Stein

Head of Facility Care, Dubai Flughafen



Wie kann Ihr Unternehmen von datenbasierter Reinigung profitieren?

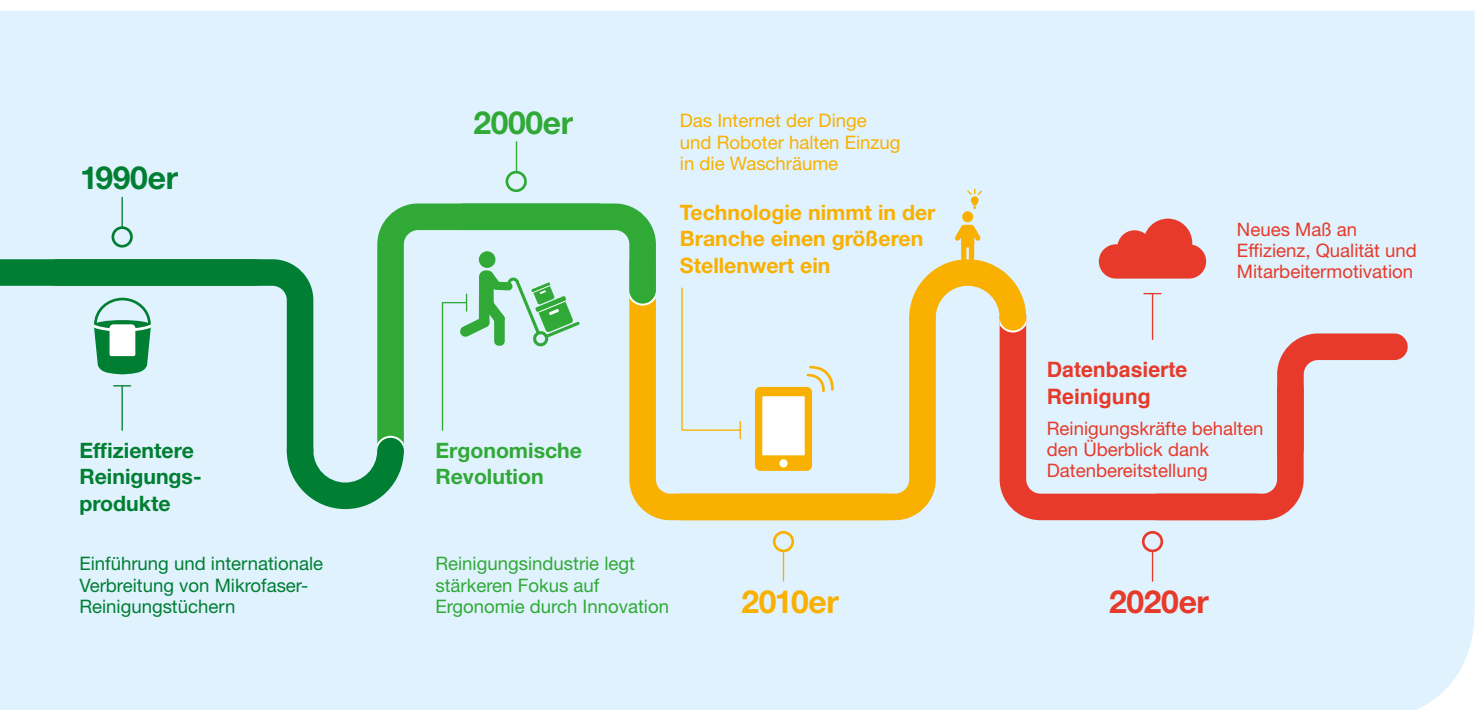
Mit Echtzeitdaten zum tatsächlichen Reinigungsbedarf werden Reinigungsabläufe maßgeblich in dreierlei Hinsicht verbessert:

- ## 1 Teams erreichen maximale Effizienz

Den genauen Handlungsbedarf zu kennen bedeutet auch: Keine Zeitverschwendung! Mehr Zeit bedeutet für Ihre Teams zudem, dass mehr andere Reinigungsarbeiten erledigt werden können. Vorgesetzte können sich damit sicher sein, dass keine Bereiche vernachlässigt werden. Zudem können die über die Zeit gewonnenen Daten Planung, Einkauf und Logistik verbessern.
- ## 2 Motivation des Reinigungspersonals

Ihre Mitarbeiter sind Ihre wichtigste Ressource. Die Arbeit erscheint sinnvoller, wenn jede Aktion auch tatsächlich von Bedeutung ist – bessere Kontrolle führt zu weniger Stress und einer ausgewogeneren Arbeitssituation.
- ## 3 Neue Maßstäbe in puncto Kundenzufriedenheit

Intelligentes Reinigen sorgt für mehr Qualität – keine leeren Spender, unsaubere Waschräume oder andere schmutzige Bereiche mehr. Es wird erstmals möglich, Beschwerden zu vermeiden und die Kundenzufriedenheit damit enorm zu steigern.





Revolution mit globalem Ausmaß

Der Wandel beschränkt sich nicht auf die Reinigungsindustrie – Daten bewirken Veränderungen in fast allen Branchen und steigern die Effizienz, indem sie eine bessere Ressourcennutzung möglich machen. Führende Frachtschiffunternehmen haben ihre Flotten erst vor kurzem online gehen lassen, um Sendungen und Container nachzuverfolgen. Mithilfe exakter Daten darüber, wo sich leere Container befinden und wo welcher Versand ansteht, konnten diese Reedereien den Beladungsprozess deutlich optimieren und unnötige Transporte leerer Container vermeiden. Einzelne Unternehmen berichten bereits, dass sie mithilfe datenbasierter Rationalisierung des Managements leerer Container über 100 Mio. US\$ einsparen konnten.*

Auch die Baubranche hat erkannt, welche immensen Effizienzsteigerungen mithilfe von Daten möglich sind. Als den Technologieriesen das Potential dieser Entwicklungen bewusst wurde, drängten sie mit Produkten wie intelligenten Thermostaten auf den Markt. Intelligente Thermostate merken sich automatisch die bevorzugte Temperatur des Benutzers und behalten den Überblick, wenn Sie selbst nicht zuhause sind, um unnötiges Heizen oder Kühlen zu vermeiden. Wenn man bedenkt, dass Gebäude derzeit etwa 40 % des weltweiten Energieverbrauchs ausmachen**, sind diese Verbesserungen von großer Bedeutung. Daten werden in immer mehr Branchen zum Motor für neue Entwicklungen und machen so unsere Gesellschaften immer effizienter.

**100Mio US\$
Ersparnis
durch datenbasiertes
Containermanagement***

„Dabei handelt es sich um einen starken Trend, der sich keineswegs nur auf die Reinigungsindustrie beschränkt. Neue Technologien werden es Reinigungsunternehmen ermöglichen, Probleme unmittelbar nach deren Auftreten aus der Welt zu räumen – oder sogar davor.“

Andreas Lill
General Director, European Federation of Cleaning Industries

*Aus dem Artikel „Profits overboard“, The Economist, 10. September 2016, <http://www.economist.com/news/business/21706556-shipping-business-crisis-industry-leader-not-exempt-profits-overboard>
**Laut Erkenntnissen des Umweltprogramms der Vereinten Nationen, <http://web.unep.org/resourceefficiency/buildings>

Von Mensch gegen Maschine zu Mensch mit Maschine

Die Reinigungsindustrie hat bereits in früheren Jahren einen möglichen Boom an Technologien vorausgesehen, wie z. B. den Einsatz von Reinigungsrobotern. Beim letzten Schritt Richtung datenbasierter Reinigung geht es jedoch nicht um den Ersatz des Menschen mithilfe von Maschinen - es geht um deren Zusammenarbeit

Maschinen können konkrete, genau vorgegebene Aufgaben verlässlicher ausführen als Menschen – denken Sie zum Beispiel an einen Roboter, der immer wieder denselben, klar festgelegten Bereich staubsaugt, oder an einen Sensor, der genau mitzählen kann, wie viele Besucher ein Waschraum zu jeder Uhrzeit verzeichnet. In solchen Fällen kann Automatisierung wertvolle Zeit einsparen, sodass das Reinigungspersonal sich auf sinnvollere Aufgaben konzentrieren kann.

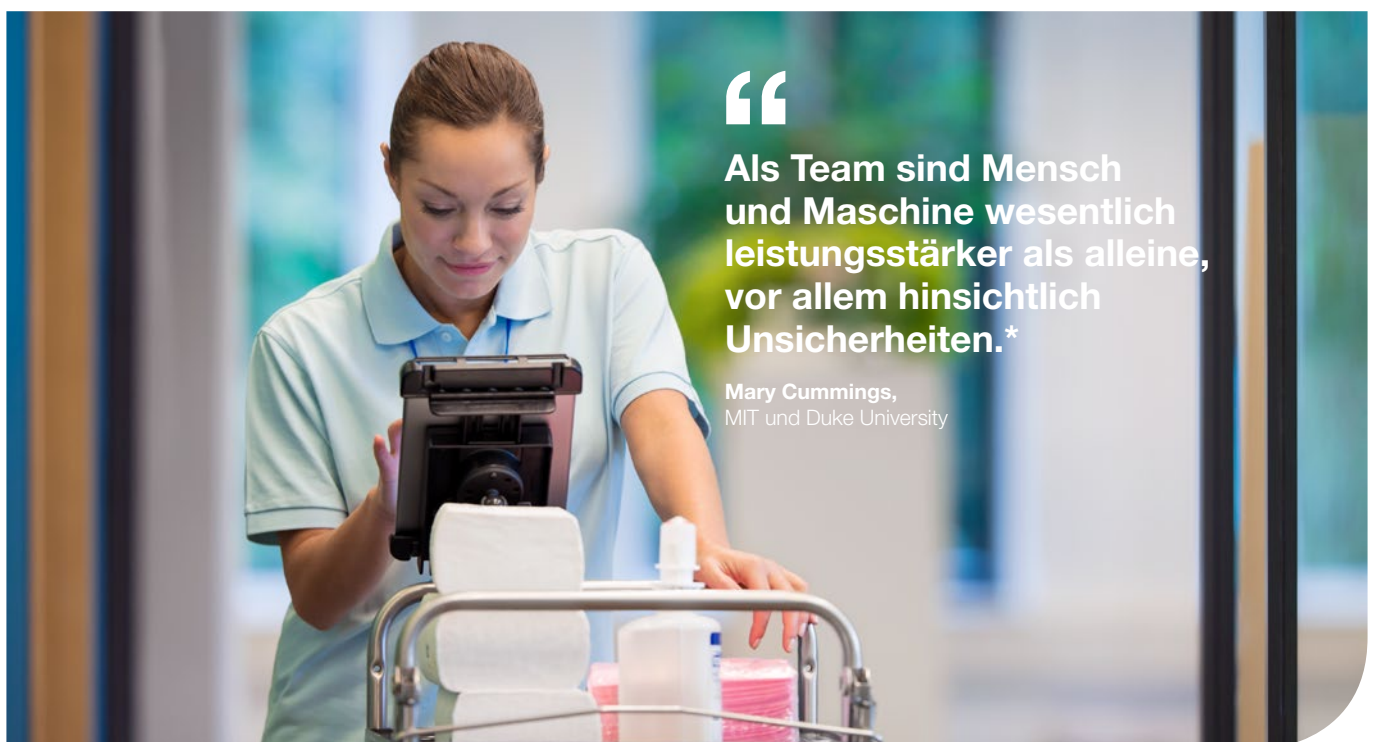
Maschinen sind allerdings nicht gut darin, mit Ungewissheit umzugehen. Es ist nicht möglich, die Reaktion eines Geräts auf ein Ereignis zu programmieren, von dem Sie gar nicht wussten, dass es stattfinden wird. In so einem Fall muss man improvisieren, und dafür benötigt man wiederum Urteilsvermögen und Intuition – also Fähigkeiten, die dem Menschen gegeben sind. Je mehr Ungewissheit mit einer Aufgabe verbunden ist, desto schwerer ist es, diese zu automatisieren.

Das bedeutet aber nicht, dass Maschinen in komplexen Situationen keine Hilfe sein können. Maschinen können im Handumdrehen riesige Mengen an zuverlässigen Daten erfassen und berechnen und den Menschen damit in seiner Entscheidungsfindung unterstützen. Führende Akademiker auf dem Fachgebiet der Mensch-Maschinen-Interaktion, wie z. B. die Forscherin Mary Cummings vom MIT und der Duke University, befürworten diese Kooperation: „Als Team sind Mensch und Maschine wesentlich leistungsstärker als alleine, vor allem hinsichtlich Unsicherheiten.“*

Professionelle Reinigungskräfte müssen tagtäglich mit Unsicherheiten fertig werden, vor allem in großen und komplexen Anlagen wie Universitäten und Flughäfen. Wenn entsprechende Technologien zur Verfügung stehen, die z. B. Informationen darüber liefern, welche Waschräume stark frequentiert werden und welche Spender nachgefüllt werden müssen, erhält das Reinigungspersonal einen genauen Überblick über die Situation und kann entsprechend reagieren. Eine datenbasierte Reinigung verändert den gesamten Reinigungsprozess; die Reinigungskräfte sind nicht länger in der Situation, dass sie gar nicht wissen, was gerade gebraucht wird. Sie können sich jetzt zu 100 % auf den real existierenden Reinigungsbedarf konzentrieren und künftige Engpässe vorhersehen. Vorbei sind die Zeiten, in denen man diesen Bedarf zeit- und arbeitsaufwändig selbst herausfinden musste.

„Unsere Branche steht und fällt mit den Mitarbeitern. Wenn wir die neue Technologie nutzen, erhalten unsere Mitarbeiter die nötigen Hilfsmittel, um ihre Arbeit effizienter erledigen zu können. So steigern wir nicht nur die Produktivität, sondern vermindern auch die Arbeitsbelastung unserer Mitarbeiter und machen die gesamte Branche zu einem attraktiveren Arbeitsplatz.“

Andreas Lill
General Director, European Federation of Cleaning Industries



“

Als Team sind Mensch und Maschine wesentlich leistungsstärker als alleine, vor allem hinsichtlich Unsicherheiten.*

Mary Cummings,
MIT und Duke University



Die Dubai Mall

1,12

Millionen Quadratmeter
Verkaufs- und Unterhaltungsfläche

3.500

Kunden durchschnittlich pro
Wochentag in jedem Waschräum

68

Waschräume,
487 Toilettenkabinen und
417 Waschbecken

So bleiben andere Kunden durch die datenbasierte Reinigung mithilfe von Tork EasyCube™ immer einen Schritt voraus

- **IKSU**, der größte Sportkomplex in Nordeuropa, verzeichnet nun keinerlei Beschwerden mehr aufgrund leerer Spender.
- **Im Freizeitpark Gröna Lund** in Schweden ist die Kundenzufriedenheit in Bezug auf die Waschräume so hoch wie nie zuvor.
- **CBRE** verwendet Tork EasyCube™ in den niederländischen IBM-Niederlassungen und gewährleistet dadurch langfristige Ersparnisse und ein besseres Kundenerlebnis.
- **Der Zoo und Freizeitpark Furuvik** in Schweden hat Tork EasyCube™ eingesetzt, um zu planen, an welchen Orten mehr Waschräume nötig sind. Dafür wurden die Besucherströme über einen bestimmten Zeitraum analysiert.

Datenbasierte Reinigung ermöglicht ein Weltklasse-Einkaufserlebnis

Die Dubai Mall ist eines der weltweit größten – und prachtvollsten – Einkaufszentren. Das Facility Management steht ständig unter dem Druck, das makellose Image der Mall zu bewahren. Ab sofort erfolgt die Reinigung in der Mall datengestützt mithilfe von Tork EasyCube™. Wir haben mit Andrea Deutschbein gesprochen, Facility Management Director in der Dubai Mall, und sie zu den Auswirkungen von datenbasierter Reinigung auf das Unternehmen befragt:

Warum ist ein sauberes Einkaufszentrum so wichtig?

Wir sind mehr als ein Einkaufszentrum. Wir sind eine weltweite Sehenswürdigkeit mit Millionen von Besuchern. Jeder Besucher unserer Mall geht mindestens einmal zur Toilette. Unangenehme Gerüche oder ein unsauberes Erscheinungsbild nimmt jeder Mensch sofort wahr. Selbst der kleinste Makel kann sich enorm auf unseren Ruf auswirken.

Welche Herausforderungen mussten Sie früher bewältigen?

Die Synchronisierung unserer Reinigungsmaßnahmen mit den Besucherströmen funktionierte nicht so reibungslos wie gewünscht. Auch wenn die Böden und andere Oberflächen makellos sauber waren, gingen doch häufig Beschwerden über Themen wie leere Spender oder herumliegende Papiertücher auf dem Boden ein.

„Seit der Einführung von Tork EasyCube™ hat es keine einzige Beschwerde aufgrund leerer Spender mehr gegeben.“

Was hat sich bisher durch die Einführung von Tork EasyCube™ verändert?

Wir sind noch in der Pilotphase, konnten aber schon verschiedene Vorteile sehen. Besonders begeistert sind wir davon, dass wir unmittelbar reagieren können, wenn Probleme auftauchen – bevor es zu Beschwerden kommt. Seit der Einführung von Tork EasyCube™ hat es keine einzige Beschwerde aufgrund leerer Spender mehr gegeben. Dank der Daten von Tork EasyCube™ sehen wir, in welchen Waschräumen Arbeiten erledigt werden müssen und in welchen nicht. Das wirkt sich direkt auf die Effizienz und Verfügbarkeit unserer Arbeitskräfte aus, denn das Reinigungspersonal hat dadurch mehr Zeit für andere Arbeiten.

Wie haben Ihre Mitarbeiter auf das datenbasierte Reinigungskonzept reagiert?

Sobald Sie einmal mit diesem System arbeiten, können Sie sich gar nicht mehr vorstellen, darauf verzichten zu müssen. Unsere Reinigungskräfte waren schon vorher gut ausgebildet und ausgestattet. Doch durch die Unterstützung von Echtzeitdaten können sie noch sicherer und präziser handeln. Ihre Aufgabe genießt ein viel höheres Ansehen.

Praktische Tipps

Der erfolgreiche Wechsel zur datenbasierten Reinigung

Eine Veränderung der Arbeitsabläufe kann sehr kompliziert sein. Deshalb ist strukturiertes Vorgehen gefragt. Wir haben einige wesentliche Erkenntnisse von unseren Kunden aus aller Welt zusammengetragen, um Ihnen dabei zu helfen, dass der Wechsel so effizient wie möglich abläuft und Sie sofort von den Vorteilen der datenbasierten Reinigung profitieren.



Herausforderungen abschätzen

Was ist für den Erfolg Ihres Unternehmens von entscheidender Bedeutung und in welchen Bereichen besteht Verbesserungsbedarf? Beurteilen Sie Ihr Unternehmen im Hinblick auf Themen, um die Sie sich kümmern wollen.



Wichtige Interessengruppen mit einbeziehen

Die Umstellung auf neue Arbeitsweisen betrifft sämtliche Bereiche Ihres Unternehmens. Besonders das Reinigungspersonal, das die Lösung künftig verwenden wird, sollte möglichst früh einbezogen werden, um eine reibungslose Einführung zu gewährleisten.



Den richtigen Partner wählen

Finden Sie einen vertrauenswürdigen Partner mit bewährten Lösungen, die bereits Einfluss auf die Geschäfte anderer hatten.



Vorführung vereinbaren

Planen Sie ausreichend Zeit dafür ein, sich die Lösung erklären zu lassen, damit Sie und Ihr Team das volle Potenzial des Service nutzen und seine positiven Auswirkungen auf das Geschäft maximal ausschöpfen können.



Konkrete Ziele festlegen

Was möchten Sie mit dem datenbasierten Reinigungsprozess erreichen? Sich genaue Ziele und Prioritäten zu setzen, hilft Ihnen, sich von Beginn an auf die wirklich wichtigen Dinge zu konzentrieren.



Jeden bei der Einführung unterstützen

Überlegen Sie, wer in der Praxis die neue Lösung nutzen wird. Sie sind zum Beispiel möglicherweise davon überzeugt, dass alle Mitarbeiter problemlos mit Smartphones und Tablets umgehen können – vielleicht ist das aber gar nicht der Fall. Bleiben Sie mit den Nutzern im Gespräch, damit diese die notwendige Unterstützung während der Einführungsphase erhalten.

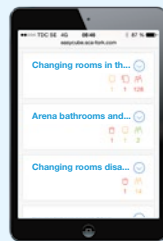
Immer einen Schritt voraus – mit Tork EasyCube™

Tork EasyCube™ ist eine Facility Management Software, die Ihrem Team Echtzeitdaten über den Reinigungsbedarf liefert. Mitarbeiter sehen somit genau, was wann und wo benötigt wird. Profitieren Sie von einer sagenhaften Effizienzsteigerung, mehr Mitarbeiterengagement und zufriedeneren Kunden. Tork EasyCube™ verknüpft bereits mehr als 4.000 Geräte für Kunden in Europa, Nordamerika und Ozeanien.



1

Die Sensortechnologie in den Tork Spendern und Besucherzähler messen Füllstände und Besucherzahlen in Echtzeit.



2

Echtzeitdaten in einer benutzerfreundlichen Anwendung gewährleisten eine bedarfsorientierte Reinigung zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort.



3

Manager haben dank einfacher Datenanalysen und unmittelbarer Übersicht über die Einrichtungen stets alles im Blick und können mit weniger Zeit- und Arbeitsaufwand planen und kontrollieren.

Weitere Infos finden Sie auf tork.de/easycube. Wir beraten Sie kostenfrei und überlegen gemeinsam, wie wir Sie und Ihr Unternehmen unterstützen können.



Wie können wir Ihnen noch behilflich sein? Bitte kontaktieren Sie uns, um gemeinsam mit Ihnen die optimale Lösung für Ihr Unternehmen zu finden.

www.tork.de
+49 (0) 621-778 47 00
torkmaster@essity.com

