

Guida approfondita alla pulizia basata sui dati

Come mettere in pratica la nuova evoluzione della pulizia nella tua attività



**Panorama del
mercato**



**Esperienze
dei clienti**



**Suggerimenti
pratici**



Cos'è la pulizia basata sui dati?

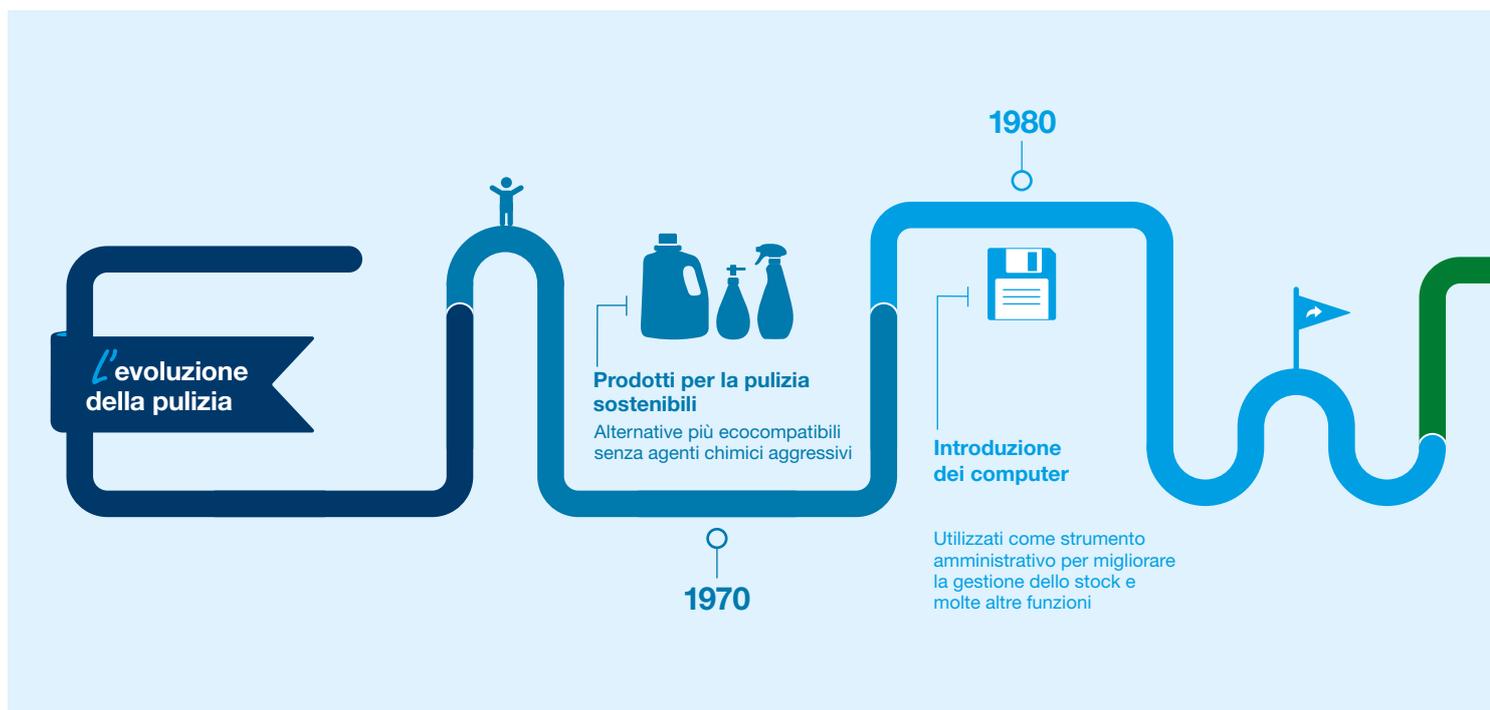
Così come società e business si sono sviluppati, nuovi strumenti sono nati a loro supporto. Tuttavia il prossimo step nella pulizia professionale non è rappresentato da un nuovo strumento, bensì si tratta di qualcosa che aiuta ad ottenere di più dalle risorse che hai già. Benvenuto nell'era della pulizia basata sui dati.

Dalle macchine del caffè ai dispenser delle aree bagno: ormai tutto è connesso ad internet. Tuttavia il valore non è tanto nella connessione in sé, ma nelle azioni che puoi intraprendere in base alle informazioni fornite. Quando gli addetti alle pulizie ed i loro manager ottengono dati in tempo reale sulle necessità di una struttura, la logica di come organizzare ed effettuare la pulizia può essere cambiata. Diventa dunque possibile anticipare le esigenze, facendo ciò che serve, dove e quando serve: questa è la pulizia basata sui dati. Così la gestione di una struttura complessa come uno stadio o un aeroporto si trasforma, da un'incognita spesso frustrante ad un'attività efficiente e precisa.

"Se continui a fare quello che hai sempre fatto, continuerai a ottenere ciò che hai sempre ottenuto. Ora i fornitori stanno introducendo nuove tecnologie sul mercato, ed è tempo per gli utenti finali, in questo caso i clienti, di poterne usufruire".

Dorothee Stein

Responsabile Facility Care, aeroporti Dubai



Come può la pulizia basata sui dati aiutare il business?

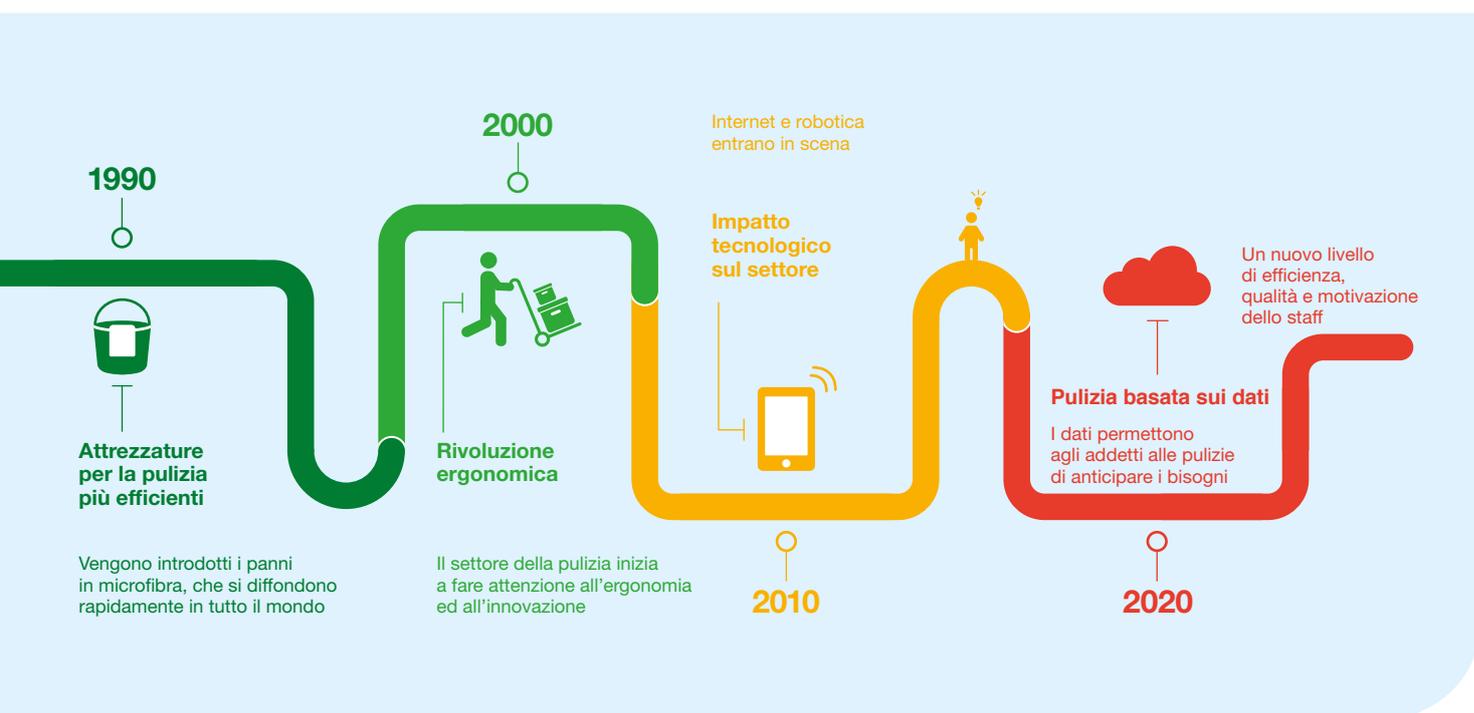
Dati in tempo reale sulle necessità di pulizia permettono di migliorare sensibilmente le operazioni di pulizia sotto 3 diversi aspetti:

- ## 1 Incrementare al massimo l'efficienza dei team

Conoscere le reali necessità permette di non sprecare tempo. E risparmiare tempo significa portare a termine più interventi di pulizia, per la tranquillità dei responsabili che potranno essere sicuri che nulla venga trascurato e analizzare i dati per migliorare programmazione, acquisti e logistica.
- ## 2 Massimizzare il coinvolgimento dello staff

Lo staff è la tua risorsa più importante. Il lavoro viene percepito come più significativo e appagante quando ogni intervento ha la sua importanza; un maggiore controllo della situazione comporta inoltre meno stress ed una situazione lavorativa più equilibrata.
- ## 3 Definire un nuovo standard per una clientela ancora più soddisfatta

La pulizia basata sui dati permette un livello qualitativo più alto, senza più dispenser vuoti o aree sporche: diventa così possibile eliminare le lamentele ed aumentare la soddisfazione dei clienti.





Una rivoluzione su scala globale

La pulizia non è immune da cambiamenti: i dati stanno modificando ogni settore, aumentandone l'efficienza grazie ad un miglior utilizzo delle risorse. Ad esempio, le aziende leader nei trasporti hanno recentemente "portato online" le proprie flotte, tracciando navi e container. Grazie ai dati su dove si trovano esattamente i container vuoti e sulle necessità di trasporto, queste aziende hanno semplificato il processo di riempimento, evitando trasporti inutili di container vuoti. Razionalizzando così questa gestione, questo settore ha già dichiarato di aver risparmiato oltre 100 milioni di dollari.*

Anche gli edifici sono in grado di guadagnare enorme efficienza utilizzando i dati. Vedendone il potenziale, i giganti tecnologici sono entrati in questo campo con vari prodotti, come ad esempio i termostati intelligenti, i quali apprendono automaticamente le preferenze di temperatura e controllano quando sei fuori per evitare di riscaldare o raffreddare più del necessario. In una situazione in cui gli edifici attualmente utilizzano circa il 40% dell'energia globale**, questi miglioramenti fanno davvero la differenza. Poiché i dati diventano il motore dello sviluppo in sempre più settori, le nostre società stanno diventando sempre più efficienti nel loro insieme.

**100
milioni \$
risparmiati**
grazie alla gestione dei
container basata sui dati*

"Questa tendenza è in crescita, non solo nella pulizia, ma ovunque. Le nuove tecnologie permetteranno alle aziende di pulizia di risolvere i problemi proprio quando si manifestano, se non addirittura prima."

Andreas Lill
Direttore Generale, European Federation of Cleaning Industries

*dall'articolo "Profits overboard", The Economist, 10 settembre 2016, <http://www.economist.com/news/business/21706556-shipping-business-crisisindustry-leader-not-exempt-profits-overboard>. **In base al Programma sull'Ambiente delle Nazioni Unite, <http://web.unep.org/resourceefficiency/buildings>.

Dall'uomo contro la macchina, all'uomo con la macchina

Negli ultimi anni, l'industria della pulizia ha vissuto un boom tecnologico complessivo (basti pensare ai robot automatici per la pulizia). Ma l'ultimo passo verso la pulizia dei dati non consiste nella sostituzione degli esseri umani con le macchine, bensì in un lavoro sinergico assieme.

Le macchine possono eseguire compiti specifici e ben definiti in modo più affidabile rispetto agli esseri umani: un robot che aspira continuamente una zona chiaramente delimitata, o un sensore che tiene conto di quante persone accedono ad un bagno. In questi casi, l'automazione può liberare tempo prezioso che gli addetti alle pulizie possono dedicare ad attività a maggiore valore aggiunto.

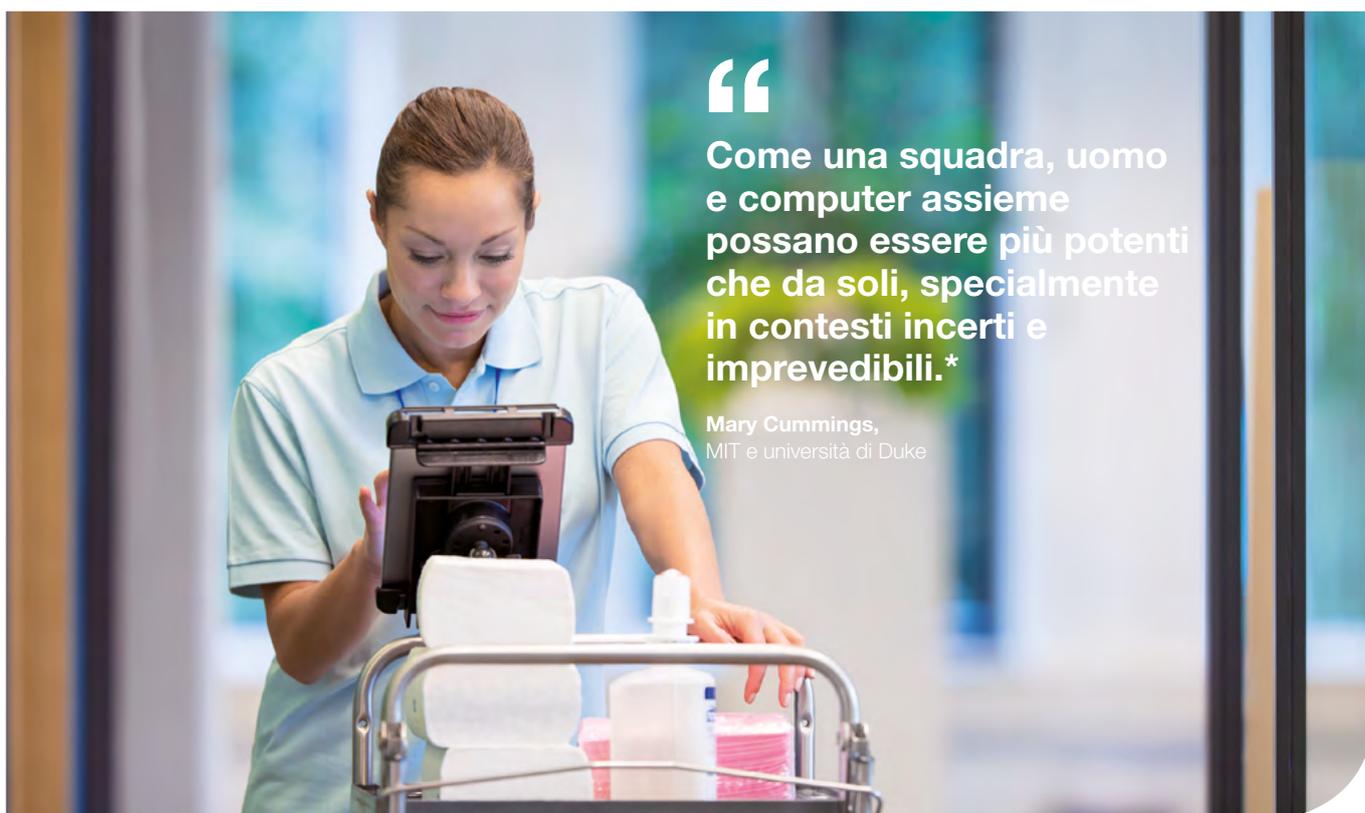
Tuttavia, le macchine non sono in grado di gestire l'incertezza. Non è possibile pre-programmare una risposta a un evento imprevedibile: in questi casi occorre improvvisare, usando giudizio e intuizione, abilità tipicamente umane. Più un compito è incerto, più è difficile automatizzare.

Ma ciò non significa che le macchine non possano aiutare in situazioni complesse: possono raccogliere e calcolare grandi quantità di informazioni, in maniera affidabile ed immediata, fornendo un supporto prezioso ai processi decisionali umani. I principali accademici che studiano l'interazione uomo-macchina, come la ricercatrice Mary Cummings del MIT e dell'Università di Duke, sottolineano questo approccio collaborativo: "Come squadra, l'uomo e il computer sono molto più potenti che da soli, specialmente in situazioni di incertezza".*

Gli addetti alle pulizie devono affrontare situazioni costantemente incerte, soprattutto in ambienti complessi come università o aeroporti. Grazie alla tecnologia che fornisce informazioni sul traffico dei bagni o sul livello di ricarica dei dispenser, lo staff ha una panoramica di ciò che necessita per rispondere rapidamente ad un contesto così mutevole. La pulizia guidata dai dati cambia l'intera logica di come gli addetti alle pulizie possono lavorare, alleviandoli dallo stress di non sapere ciò di cui necessitano precisamente: consente loro di concentrarsi completamente sulle esigenze reali di pulizia e di prevedere quelle future, piuttosto che spendere tempo e energia per scoprire quali siano queste necessità.

"Le persone sono al centro di ogni settore. Adottare nuove tecnologie che diano loro strumenti per fare un lavoro ancora più efficiente è fondamentale, non solo per aumentare la produttività ma anche per ridurre i livelli di stress e rendere l'azienda un datore di lavoro più attraente".

Andreas Lill
Direttore Generale, European Federation of Cleaning Industries



“

Come una squadra, uomo e computer assieme possano essere più potenti che da soli, specialmente in contesti incerti e imprevedibili.*

Mary Cummings,
MIT e università di Duke



The Dubai Mall

12.100.000 mq

Lo spazio dedicato a negozi ed intrattenimento

3.500

Le persone che mediamente accedono ad ogni bagno in un giorno feriale

68

Aree bagno, 487 toilette e 417 lavandini

La pulizia basata sui dati crea un'esperienza di shopping di valore mondiale

The Dubai Mall è uno dei centri commerciali più grandi e maestosi al mondo. La pressione sulla gestione dell'impianto è costante, per mantenere la sua immagine immacolata. Il centro commerciale ora è passato a Tork EasyCube™: abbiamo parlato con Andrea Deutschbein, direttore del Facility Management presso The Dubai Mall, sull'impatto che ha della pulizia basata sui dati ha sulla sua attività:

Perché la pulizia è così importante?

Siamo più di un centro commerciale, siamo un'attrazione globale con milioni di visitatori. Tutti coloro che visitano il centro commerciale usano almeno una volta il bagno. Gli odori o i disservizi imprevedibili avrebbero un effetto immediato sulla percezione dell'intera struttura, e anche la minima imperfezione può avere un impatto enorme sulla nostra reputazione.

Quali erano le tue sfide in precedenza?

Sincronizzare i nostri sforzi di pulizia con i flussi dei visitatori non funzionava come avremmo voluto. Anche se pavimenti e altre superfici erano perfettamente pulite, spesso registravamo lamentele su altri aspetti, come dispenser vuoti o carta sul pavimento.

“Da quando abbiamo introdotto Tork EasyCube™, non abbiamo più avuto nemmeno una lamentela su dispenser vuoti.”

Quali sono stati finora i risultati ottenuti con Tork EasyCube™?

Siamo ancora in fase di test ma abbiamo già osservato diversi vantaggi. È un grosso sollievo poter agire immediatamente se si presenta qualche problema, prima che rischi di diventare un reclamo. Non esiste una singola lamentela sui dispenser vuoti da quando è stato installato Tork EasyCube™. Grazie ai dati di Tork EasyCube™ possiamo vedere quali bagni hanno bisogno di attenzione e quali altri invece sono momentaneamente funzionanti. Ciò influenza davvero l'efficienza e il lavoro degli addetti, in quanto libera il loro tempo da utilizzare altrove.

Come ha reagito il tuo staff all'introduzione della pulizia basata sui dati?

Una volta che si comincia a lavorare con il sistema non si può immaginare di tornare a lavorare senza. Il nostro staff era già ben addestrato ed equipaggiato, ma con il supporto di dati in tempo reale può agire con maggiore fiducia e precisione, dando ancora più importanza al ruolo di ogni singolo addetto.

Altri esempi di clienti che sono al passo coi tempi utilizzando Tork EasyCube™

- **IKSU**, il più grande complesso sportivo dell'Europa settentrionale, ha eliminato completamente i reclami dovuti a dispenser vuoti
- Il parco di divertimenti **Gröna Lund** in Svezia sta registrando una soddisfazione dei clienti sulle aree bagno mai vista prima
- **CBRE** utilizza Tork EasyCube™ negli uffici IBM in Olanda e garantisce risparmi di costo a lungo termine e una migliore esperienza degli utenti
- Lo zoo e parco divertimenti **Furuvik** in Svezia ha utilizzato Tork EasyCube™ per pianificare dove investire in più bagni, basandosi sulla mappatura dei flussi dei visitatori analizzati nel tempo

Suggerimenti pratici

Come passare con successo alla pulizia basata sui dati

Cambiare il modo di lavorare può essere un processo complicato, per cui è più importante introdurlo con metodo. Abbiamo raccolto alcune testimonianze dei nostri clienti in tutto il mondo su come assicurare che la transazione sia il più efficiente possibile, rendendo più facile raccogliere immediatamente i vantaggi della pulizia basata sui dati.



Valuta le criticità

Che cosa è fondamentale per il successo della tua attività e quali aree necessitano di miglioramento? Valuta la tua attività per individuare eventuali problemi che desideri affrontare.



Coinvolgi i principali stakeholder

Il passaggio a nuovi modi di lavoro coinvolge tutti i livelli della tua organizzazione. Soprattutto i gli addetti alle pulizie che utilizzeranno la soluzione dovrebbero essere coinvolti sin dall'inizio per garantire una più facile implementazione della tecnologia.



Scegli il giusto partner

Trova un partner credibile con soluzioni efficaci e dimostrate, che hanno avuto un impatto reale sulle attività di altri clienti.



Richiedi una dimostrazione

Assicurati che venga dedicato tempo sufficiente a spiegare la soluzione, in modo che tu e il tuo staff siate in grado di sfruttarne appieno il potenziale, massimizzando l'impatto positivo sull'attività.



Imposta obiettivi specifici

Che cosa vuoi realizzare grazie alla pulizia basata sui dati? Impostare degli obiettivi specifici e dar loro la giusta priorità aiuta a concentrare gli sforzi iniziali su ciò che è più importante.



Supporta tutti nell'implementazione

Considera chi utilizzerà la nuova soluzione: ad esempio potresti pensare che tutti siano comodi usando smartphone e tablet. Mantieni un dialogo stretto con gli utilizzatori, per assicurarti che ottengano il supporto giusto durante l'implementazione.

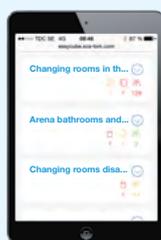
Resta al passo coi tempi grazie a Tork EasyCube™

Tork EasyCube™ è un software per la gestione delle strutture che consente agli staff addetti alle pulizie di ottenere dati sulle necessità di pulizia, permettendo loro di vedere su un tablet ciò che è necessario, quando e dove. Il risultato è un nuovo livello di efficienza, impiego del personale e soddisfazione del cliente. Tork EasyCube™ connette già oltre 4.000 dispositivi in tutta Europa, Nord America e Oceania.



1

I sensori dei dispenser e i contatori di visitatori rilevano i livelli delle ricariche e il numero di visitatori in tempo reale



2

La disponibilità di un'app contenente informazioni in tempo reale permette agli addetti alle pulizie di soddisfare le esigenze nel luogo e nel momento opportuno



3

La semplicità dell'analisi permette ai responsabili di mantenere il controllo, pianificare le attività e supervisionare il tutto con maggiore rapidità e facilità

Visita tork.it/easycube per avere maggiori informazioni ed essere contattati per un consulto gratuito su come poter aiutare il tuo business.



Cos'altro possiamo fare per te?
Contattaci per illustrarci
la tua attività.

tork.it

Tel: +39 0331 443896

tork.info@essity.com

