



Der Mehrwert datenbasierten Reinigens für die Facility Services-Branche

Einführung

Die vierte industrielle Revolution ist im Gange und die Technologie entwickelt sich atemberaubend schnell. Big Data und das Internet der Dinge bewirken grundlegende Veränderungen in zahlreichen Branchen, darunter auch im Facility Management. In diesem sich ständig verändernden Umfeld mit immer besser informierten Kunden, die wachsende Ansprüche an Dienstleister stellen, müssen Unternehmen umdenken und ihre Methoden von Grund auf umstellen. Bei dieser Transformation geht es aber nicht darum, neue Technologie einzuführen, weil das eben gerade Trend ist, sondern um die Generierung von Mehrwert durch Datennutzung für informiertere Entscheidungen und zur Lösung unternehmerischer Herausforderungen. Unternehmen, die auf die Entwicklung nicht reagieren und ihre Abläufe nicht auf der Grundlage von Daten optimieren, werden immer größere Schwierigkeiten bekommen, wettbewerbsfähig zu bleiben, und in der Konsequenz möglicherweise vom Markt verschwinden. Facility Services-Anbieter müssen nicht nur mit aktuellen Herausforderungen wie geringen Gewinnspannen, hoher Personalfuktuation und hohem Krankenstand, häufigem Abwandern von Kunden oder raschen Veränderungen der Arbeitsfelder zurecht kommen, sondern sich auch auf die wachsenden Anforderungen der Zukunft vorbereiten. Datenbasiertes Reinigen ist eine Lösung, die es Unternehmen ermöglicht, neue Technologien anzuwenden und damit bekannten und neuen Herausforderungen zu begegnen, wettbewerbsfähig zu bleiben und ihre Marktposition zu stärken. Im vorliegenden Dokument geht es um datenbasiertes Reinigen, seinen Mehrwert und seine Auswirkungen auf die Facility Services-Branche. Zunächst werden die wichtigsten Herausforderungen im Bereich Facility Services beschrieben, im Anschluss daran die Chancen und Vorteile, die moderne Datennutzung sowohl den Dienstleistern als auch den Kunden bringt.

Das Internet der Dinge ist zunächst einmal eine technologische Revolution. Noch viel entscheidender ist aber, dass dadurch auch eine ökonomische Revolution ausgelöst wird. Neue Prozesse und Geschäftsmodelle entstehen und ermöglichen Unternehmen, ihren Fokus von Details bei der Produktion auf tatsächliche Ergebnisse und Wertschöpfung zu verlagern.

- Corine Schep, EMEA Director for Data, Artificial Intelligence, Advanced Analytics and IoT bei Microsoft

Ein „Weiter so“ ist keine Option, wir nutzen völlig neue Tools, um unsere Arbeitsweisen und Methoden zu hinterfragen. Datenbasiertes Reinigen ermöglicht uns, schlanker zu werden und unsere Organisationsstruktur zu optimieren.

- Jean Dussaix, Senior Global Category Buyer bei Sodexo

Die aktuelle Situation der Facility Services-Branche

Die Facility Services-Branche ist ein wichtiger Wirtschaftsfaktor und wächst weiterhin weltweit. Der globale Markt für Reinigungsdienstleistungen wird 2022 voraussichtlich einen Umsatz von **74 Mrd. \$** erreichen und bis dahin im Jahr um durchschnittlich **6,2 %** wachsen¹. Die Reinigungsbranche ist jedoch nicht vor Rezession gefeit: 2008 und 2009 gab es Umsatzrückgänge. Dennoch fallen in diesem Sektor die Ausschläge bei Expansion und Schrumpfung geringer aus als in anderen Bereichen. Wenn wir den gesamten Facility Management-Sektor betrachten, der neben der Reinigung noch andere Soft Services wie Sicherheit, Catering, Ungezieferbekämpfung usw. sowie Hard Services wie Heizung, Sanitärinstallation oder Beleuchtung umfasst, sind die Zahlen sogar noch beeindruckender: **780 Mrd. \$** weltweiter Umsatz im Jahr 2016 und prognostizierter Umsatz von **945 Mrd. \$** für 2025². Trotz des rasanten Wachstums der Facility Service-Branche gibt es Herausforderungen und Probleme, die große wie kleine Dienstleister gleichermaßen betreffen. Dies sind vor allem (1) geringe Gewinnspannen, (2) hohe Personalfuktuation und hoher Krankenstand, (3) häufiges Abwandern von Kunden und (4) rasche Veränderungen der Arbeitsfelder.

Geringe Gewinnspannen

Die Facility Service-Branche steht wegen des konstanten Preiskampfs zwischen konkurrierenden Unternehmen sowie aufgrund ständig steigender Arbeitskosten unter Rentabilitätsdruck. Da die Barrieren für den Markteintritt relativ niedrig sind, besteht die Branche aus einer Vielzahl kleiner bis großer und etablierter Unternehmen, die auf den meisten Märkten in sehr intensivem Wettbewerb stehen. Obwohl Servicequalität schon immer als wichtiger Faktor gesehen wurde, macht es der Mangel an objektiven Daten für die Dienstleister schwierig, ihre eigenen Leistungen und deren Wert für den Kunden überzeugend zu belegen. Folglich ist der Preis oft das Hauptkriterium bei Entscheidungen über die Auftragsvergabe, und die Anbieter konkurrieren hauptsächlich darüber. Dieser hohe Preisdruck geht einher mit hohen Arbeitskosten. Auf sie entfallen geschätzt **70 bis 75 %** der Gesamtkosten eines durchschnittlichen Gebäudereinigungsunternehmens³. Angesichts des enormen Konkurrenzdrucks können die Unternehmen diese hohen Arbeitskosten nicht durch Preiserhöhungen ausgleichen.

Hohe Personalfuktuation und hoher Krankenstand

Unternehmen der Facility Service-Branche sind einerseits sehr stark abhängig von ihren Mitarbeitern und verzeichnen andererseits hohe Personalfuktuation und hohen Krankenstand. Die hohe Fluktuation verursacht hohen Zeit- und Kostenaufwand für die Gewinnung und Schulung neuer Mitarbeiter. Darüber hinaus führen die vielen krankheitsbedingten Ausfälle von Mitarbeitern zu schwankender Reinigungsqualität. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass es zu Beschwerden und Vertragsstrafen kommt, und erschwert die Übergabe zwischen einzelnen Schichten.

Hohe Personalfuktuation kann erheblichen Einfluss auf die Rentabilität und Servicequalität von Dienstleistern haben. Nicht umsonst steht dieses Thema bei sehr vielen Führungskräften der Branche ganz oben auf der Agenda.

- **Cleaning & Maintenance Management Magazine**⁴

Häufiges Abwandern von Kunden

Neben der hohen Fluktuation haben es die Unternehmen der Facility Services-Branche mit häufigem Abwandern von Kunden zu tun. Schätzungen zufolge verliert ein durchschnittliches Reinigungsunternehmen pro Jahr bis zu **55 %** seines Kundenbestands⁵.

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.

Der schwierige Nachweis über die Qualität der geleisteten Arbeit, uneinheitliche Reinigungsqualität, Probleme bei der Erfüllung der Qualitätsanforderungen und gestiegener Preisdruck erschweren es Dienstleistern, langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen.

Rasche Veränderungen der Arbeitsfelder

Ein weiteres Problem für Unternehmen der Facility Services-Branche sind immer komplexere Arbeitsfelder und Aufgaben.

Das traditionelle Büro mit Angestellten an festen Arbeitsplätzen ist in dieser Form kaum noch anzutreffen.



Wahlmöglichkeiten, Flexibilität und Vernetzung spielen bei der Planung von Bürogebäuden eine immer größere Rolle. Große Gebäudekomplexe, in denen sich viele Menschen aufhalten, z. B. Flughäfen und Stadien, werden vielseitiger und komplizierter, was ihre Struktur und Nutzung betrifft. Entsprechend müssen Dienstleister immer öfter proaktiv Lösungen finden, um auch bei unregelmäßigem und schlecht planbarem Publikumsverkehr hervorragende Qualität bieten zu können. In dieser Situation reichen althergebrachte und in der Vergangenheit bewährte Konzepte nicht mehr aus, um wechselnden Kundenerwartungen gerecht zu werden.

Der Umbruch in der Facility Services-Branche und Mehrwertgenerierung durch datenbasiertes Reinigen

Um die oben genannten Herausforderungen zu meistern und wettbewerbsfähig zu bleiben, brauchen Unternehmen der Facility Services-Branche Innovationsgeist und die Bereitschaft, neue Arbeitsmethoden anzuwenden. Neue Technologien schaffen nicht von selbst Mehrwert oder neue operative Prozesse, aber sie ermöglichen die Nutzung von Echtzeitdaten, sodass Reinigungsteams und Facility Manager effizienter arbeiten und fundierte Entscheidungen treffen können. Datenbasiertes Reinigen ist ein konkretes Beispiel dafür, wie die Facility Services-Branche vom Internet der Dinge (IoT) und von umfassender Vernetzung profitieren kann. Wenn Sensoren in der gesamten Anlage Besucherzahlen, Reinigungsanforderungen und Füllstände in Echtzeit erfassen, können Dienstleister Ihre Reinigungsleistungen in dreifacher Hinsicht optimieren: (1) Höhere Effizienz, (2) erhöhte Qualität und Kundenzufriedenheit, (3) erhöhte Mitarbeitermotivation.

Unternehmen können es sich heute nicht mehr leisten, das Phänomen „Internet der Dinge“ zu ignorieren. Denn dies würde bedeuten, auf entscheidend wichtige Informationen zu verzichten – während Kundenanforderungen und Wettbewerbsdruck ständig steigen.

- Corine Schep, EMEA Director for Data, Artificial Intelligence, Advanced Analytics and IoT bei Microsoft

Die gesamte Reinigungsindustrie muss sich grundlegend verändern und neue Technologien integrieren, um im digitalen Zeitalter bestehen zu können.

- Professor Kaj Storbacka, Graduate School of Management der University of Auckland Business School

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

Höhere Effizienz erreichen

Angesichts des Rentabilitätsdrucks, dem sich Dienstleister gegenübersehen, überrascht es nicht, dass sich die Facility Services-Branche kontinuierlich um die Steigerung ihrer operativen Effizienz bemüht. In der Vergangenheit versuchte man, dies über höhere Anforderungen an das Personal zu erreichen, d. h. die Mitarbeiter mussten mehr Arbeit in der gleichen Zeit erledigen. Vor dem Hintergrund hoher Personalfuktuation und hoher Krankenstände und der damit verbundenen Kosten ist jedoch die Mitarbeitermotivation und -zufriedenheit ein entscheidender Faktor für Facility Services-Dienstleister. Datenbasiertes Reinigen eröffnet komplett neue Möglichkeiten und Konzepte zur Effizienzsteigerung. Der Zugriff auf Echtzeitdaten ermöglicht fundierte Entscheidungen auch bei sehr komplexen Aufgabenprofilen. Bedarfsbasiertes Arbeiten ersetzt fixe Reinigungspläne, sodass die Mitarbeiter ihre Zeit und Konzentration auf die Dinge verwenden können, die jeweils wichtig sind und gebraucht werden. Unnötige Aufgaben fallen weg und Reinigungsressourcen können optimal genutzt werden. Darüber hinaus ist gewährleistet, dass nirgendwo zu viel oder zu wenig gereinigt wird. Datenbasiertes Reinigen senkt erwiesenermaßen den erforderlichen Zeitaufwand für Reinigungsarbeiten um mindestens **20 %**⁷. Darüber hinaus hat sich gezeigt, dass durchschnittlich **24 %** der Reinigungsdurchgänge eingespart werden können und sich gleichzeitig die Reinigungsqualität verbessert⁸.

Die adäquate Nutzung neuer Technologien zur Optimierung des Gebäudemanagements und zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen ist vermutlich die größte Einzelherausforderung für Facility Management-Unternehmen.

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

Vollständig
versorgte
Waschräume
durchschnittlich
99 %
der Zeit¹⁰

24 %
weniger Reinigungs-
runden bei
verbesselter
Qualität

Mindestens
20 %
Zeiteinsparung durch
datenbasiertes
Reinigen¹²

Höhere Qualität und Kundenzufriedenheit

Schlüsselfaktoren für die Kundenbindung sind proaktive Innovation und die Gewährleistung konstant hoher und gleichbleibender Servicequalität. Gute Arbeitsqualität zu erreichen und zu belegen, ist jedoch seit jeher schwierig in einer Branche, die von starkem Preiskampf geprägt ist und in der zu wenig objektive Leistungskennzahlen (KPI) zur Verfügung stehen. Datenbasiertes Reinigen ermöglicht Dienstleistern, von der ausschließlichen Betrachtung des Kostenaspekts wegzukommen und mehr Anerkennung für den von ihnen geschaffenen Mehrwert für den Kunden zu erhalten. Mit belegbar guter Arbeitsleistung können Dienstleister hohe Servicequalität garantieren, die Kundenzufriedenheit erhöhen und die Zahl der Beschwerden senken. Echtzeitdaten helfen Reinigungsteams, effektiver und mit höherer Qualität zu arbeiten, Beschwerden zu vermeiden und proaktiv mit Nachfüll- und Reinigungsbedarf umzugehen. Dieses proaktive Reinigungskonzept erhöht nachweisbar die Besucherzufriedenheit um **30 %**¹¹ und führt dazu, dass Spender zu durchschnittlich **99 %** der Zeit ausreichend befüllt und einsatzbereit sind.¹⁴

7. Zahlen basieren auf den Ergebnissen bei drei Tork EasyCube-Kunden, Vergleich der Werte vor und nach der Implementierung von Tork EasyCube.

8. Zahlen basieren auf den Ergebnissen bei zwei Tork EasyCube-Kunden, Vergleich der Werte vor und nach der Implementierung von Tork EasyCube.

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

10. Basierend auf Daten zu Tork EasyCube, die während 789 Tagen bei 10 Kunden erhoben wurden.

11. Gewichteter Mittelwert der Ergebnisse zweier Tork EasyCube-Kunden, Messzeitraum 158 Tage, vor und nach der Einführung von Tork EasyCube®.

12. Dokumentierte Ergebnisse bei drei Tork EasyCube-Kunden, Vergleich der Werte vor und nach der Einführung von Tork EasyCube™.

Im digitalen Zeitalter wird der Wert einer Lösung für den Kunden in immer stärkerem Maß während ihrer fortlaufenden Nutzung definiert. Es bestehen sehr gute Möglichkeiten, die Erfahrung und die Wahrnehmung des Kunden auch nach dem Kauf der Lösung zu optimieren und zu steuern.

- Professor Kaj Storbacka, Graduate School of Management der University of Auckland Business School

Die Bereiche B2B und B2C wachsen zusammen. Denn persönliche bzw. private Erfahrungen sind natürlich auch bei Geschäftsleuten wichtig, ebenso wie Erfahrungen mit digitalen Lösungen, die außerhalb der Arbeitszeit gemacht werden. Jedes Mal, wenn ein Kunde eine verbesserte digitale Lösung nutzt, steigen seine Anforderungen und Erwartungen.

- Corine Schep, EMEA Director for Data, Artificial Intelligence, Advanced Analytics and IoT bei Microsoft

Motivierung des Reinigungspersonals

In der Facility Services-Branche sind die Mitarbeiter die bei Weitem wichtigste Ressource. Demgegenüber ist die Branche seit jeher durch hohe Mitarbeiterfluktuation und hohe Krankenstände geprägt. Datenbasiertes Reinigen hilft Unternehmen, die Produktivität und das Wohlbefinden von Mitarbeitern in den Fokus zu rücken. Mitarbeiter mit Zugang zu modernen Technologien haben jederzeit ausreichenden Überblick, können fundierte Entscheidungen treffen und sind in der Lage, ihre Arbeit effektiv zu planen. Mitarbeiter, die sich auf die wirklich relevanten Bereiche und Aufgaben konzentrieren können, empfinden ihre Arbeit als wichtig und sinnvoll. Dies ist weit weniger der Fall, wenn unabhängig von der jeweiligen Situation immer nach demselben „Schema F“ gearbeitet werden muss. Datenbasiertes Reinigen ermöglicht intelligenteres Arbeiten, weniger Stress und angenehmere Arbeitsbedingungen.

Entscheidend ist, Mehrwert zu schaffen und wie das Reinigungspersonal befähigt werden kann. Unterstützen Sie die vorhandenen Mitarbeiter, statt ständig neue zu suchen. Das System muss für die Reinigungskräfte da sein, nicht umgekehrt.

- Professor Kaj Storbacka, Graduate School of Management der University of Auckland Business School

Durch Technologie vernetzte Mitarbeiter sind zufriedener und loyaler, weil sie mit ihrem Arbeitgeber umfassender und besser interagieren können.

- Deloitte¹⁵

13. Messung der Besucherzufriedenheit in zwei Tork EasyCube™ Waschräumen und zwei traditionell gewarteten und ausgestatteten Waschräumen bei der Fachmesse ISSA/InterClean im Mai 2016.

14. Basierend auf Daten zu Tork EasyCube™, die über einen Zeitraum von 789 Tagen bei 10 Kunden erhoben wurden.

15. Deloitte (2017), The Connected Worker.

Datenbasiertes Reinigen: Ein Paradigmenwechsel in der Facility Services-Branche

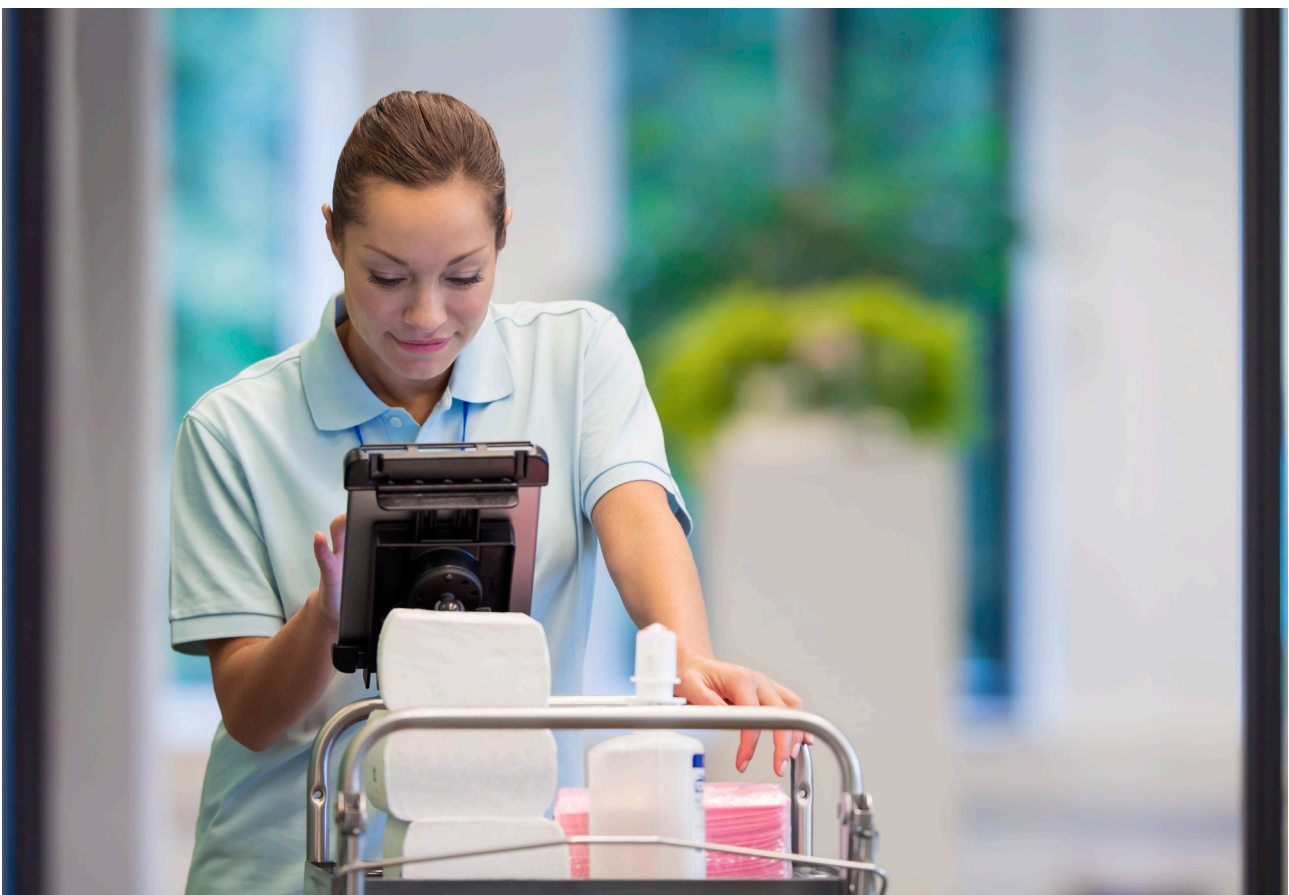
Datenbasiertes Reinigen bedeutet, dass die Branche nicht mehr von Zeit zu Zeit einzelne Neuheiten einführt, sondern den Begriff Reinigungsservice von Grund auf neu definiert. Datenbasiertes Reinigen eröffnet Gebäudedienstleistern und ihren Mitarbeitern neue Möglichkeiten, intelligenter zu arbeiten, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu sichern und Reinigungsleistungen zu erbringen, die die Erwartungen einer immer anspruchsvolleren Kundschaft erfüllen, übertreffen und neu definieren. Reinigungskräfte können mithilfe von Echtzeitdaten effizienter arbeiten, unnötige Arbeit vermeiden und eine höhere Reinigungsqualität erzielen. Führungskräfte können andere und fundiertere Entscheidungen treffen, um Abläufe zu optimieren.

In vielen Branchen erfolgen Veränderungen nur sehr langsam, weil seit langer Zeit etablierte und zumindest scheinbar bewährte Prozesse und Verhaltensweisen nur ungern aufgegeben werden. Unternehmen, die heute innovativ sein wollen, müssen diese Trägheit überwinden und sich dem Neuen öffnen. Es geht um grundlegende Veränderung.

- Professor Kaj Storbacka, Graduate School of Management der University of Auckland Business School

Datenbasiertes Reinigen verändert die Branche. Es sorgt für enorme Effizienzsteigerungen. Es fördert erheblich die Mitarbeitermotivation. Wir sehen deutlich das gestiegene Engagement unserer Belegschaft. Darüber hinaus wird der Standard für Reinigungsqualität bei unseren Kunden erhöht. Mit Echtzeitdaten werden wir das Leistungsniveau der ganzen Branche anheben.

- Jean Dussaix, Senior Global Category Buyer bei Sodexo





Kontakt Daten

Anna Königson Koopmans

European Marketing Manager bei Tork Solutions
Professional Hygiene

anna.konigson@essity.com

