



Værdien af datadreven rengøring for facility services industrien

Introduktion

Den fjerde industrielle revolution er over os, og den teknologiske udvikling går hurtigere end nogensinde før. Især Big Data og Internet of Things har ændret fundamentalt på den måde, virksomheder inden for mange brancher bliver drevet, ikke mindst facility services.

I denne tid, hvor forandring er den eneste konstant, og hvor professionelle kunder skaber øgede krav til serviceudbydere, har virksomhederne brug for at gentænke deres forretning og finde nye måder at gøre tingene på. Men denne transformation bør ikke bare være et spørgsmål om at introducere ny teknologi bare for at gøre det. Det handler snarere om at skabe værdi ved at bruge data, til at opnå bedre indsigter og løse nogle centrale forretningsudfordringer. Virksomheder der ikke får gentænkt og optimeret deres drift gennem datadreven teknologi, vil finde det stadig sværere at forblive konkurrencedygtige og kan risikere at sakke alvorligt bagud.

For facility services industrien er der hele tiden forandringer, og de sker med en uhyggelig hast. Facility service udbydere er nødt til, at kunne håndtere nutidens mest presserende udfordringer – lave udbyttmarginer, højt personalegennemtræk og fravær, hyppig kundeflugt, arbejdspladser i hastig forandring – samtidig med at de skal tage højde for morgendagens komplekse udfordringer. Datadreven rengøring er en løsning, som gør virksomhederne i stand til at anvende ny teknologi til at overvinde både mangeårige, velkendte udfordringer og nye, så de kan forblive konkurrencedygtige og styrke deres performance på markedet.

Denne artikel handler om datadreven rengøring, og hvilken værdi og effekt denne nye tilgang har for facility services industrien. Først ser den på de kæmpe udfordringer facility servicevirksomhederne står overfor i dag og derefter på hvilke muligheder og værdi, både serviceudbydere og deres kunder kan få ud af den avancerede datateknologi.

Internet of Things er en teknologisk revolution, men hvad der er mere vigtigt er, at det også er i færd med at skabe en forretningsrevolution. Nye processer og forretningsmodeller opstår, og det hjælper virksomhederne med at skifte fokus fra selve produktionen til produkter, resultater og værdi.

- Corine Schep, EMEA Director for Data, Artificial Intelligence, Advanced Analytics og IoT hos Microsoft

Det er en helt ny verden, og vi er stadig i færd med, at vænne os til at bruge nye redskaber, som udfordrer vores vanter måder at arbejde på. Med datadreven rengøring kan vi køre en slankere og mere optimeret organisation end før.

- Jean Dussaix, Senior Global Category Buyer hos Sodexo

Facility services industrien i dag

Facility services industrien udgør en stor økonomisk faktor og er i stadig vækst verden over. Det globale rengøringsmarked alene forventes at nå **\$74 mia.** i indtjening i 2022 med en vækst på **6,2%** i gennemsnit hvert år¹. Rengøringsindustrien er ikke nødvendigvis modstandsdygtig overfor lavkonjunkturer, da der også inden for denne branche var økonomisk nedgang i finanskriseårene 2008 og 2009, men den er ikke helt så følsom og oplever ikke lige så mange udsving som andre brancher i løbet af en forretningscyklus.

Hvis man ser på den samlede facility management sektor, som udover rengøring også omfatter en række andre bløde services som sikkerhed, catering, skadedyrskontrol, samt 'hårde' services som opvarmning, VVS og elektricitet, er tallene endnu mere svimlende: **\$780 mia.** i global indtjening i 2016 og **\$945 mia.** i forventet indtjening globalt i 2025².

På trods af den hastige vækst inden for facility services industrien er der nogle centrale udfordringer, som påvirker både de store og de mindre serviceudbydere. De fire vigtigste udfordringer er (1) lave udbyttmarginer, (2) højt personalegennemtræk og fravær, (3) hyppig kundeflugt, og (4) arbejdspladser i hastig forandring.

Lave udbyttmarginer

Facility services industrien er udfordret af et pres på deres udbyttmarginer, som skyldes konstant hård konkurrence virksomhederne imellem og øgede omkostninger til arbejdskraft.

Med sine nærmest ikkeeksisterende hindringer for markedsadgang udgøres branchen af et stort antal både små og større, mere veletablerede aktører, som på de fleste markeder er i intens konkurrence. Selv om kvaliteten af servicen altid er blevet opfattet som det vigtigste mål, så har manglen på objektive data til vurdering af kvaliteten gjort det svært for serviceudbydere at dokumentere deres performance og den opnåede værdi. Derfor er der en tendens til, at indkøbernes beslutninger altovervejende går på omkostninger, hvorfor servicevirksomhederne først og fremmest konkurrerer på pris.

Det intense prispres er ledsaget af forholdsmæssigt høje omkostninger på arbejdskraft. Udgifterne forbundet med mandetimer estimeres til at udgøre i gennemsnit **70-75%** af rengøringsvirksomhedernes totale omkostninger³. Med den hårde konkurrence er det svært for virksomhederne at kompensere for de høje udgifter til arbejdskraft ved at hæve priserne.

Højt personalegennemtræk og fravær

Facility services industrien er dybt afhængig af sine medarbejdere, men oplever alligevel et højt fravær og gennemtræk af medarbejdere.

Den store udskiftning af medarbejdere betyder, at der bruges en masse tid og penge på rekruttering og oplæring af nye medarbejdere. Derudover fører det høje fravær til svingende rengøringskvalitet, hvilket udsætter virksomhederne for en risiko for at få klager og dermed bøder, ligesom det skaber problemer med overdragelse af opgaverne til næste skiftehold.

Højt personalegennemtræk kan have kæmpe betydning for en virksomheds lønsomhed og levering af services. Det er med god grund, at denne udfordring er en af dem, der får højest prioritet hos mange facility managere.

- Cleaning & Maintenance Management Magazine⁴

Hyppig kundeflugt

Udover at virksomhederne oplever et højt personalegennemtræk, kæmper facility services industrien også med hyppig udskiftning af kontrakter. Det anslås, at den gennemsnitlige rengøringsvirksomhed mister op til 55% af sin samlede kundebase hvert år⁵.

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.

Når man ikke altid kan dokumentere kvaliteten af det udførte arbejde, kan udsving i rengøringskvaliteten, problemer med at leve op til de forventede kvalitetskrav, samt et øget prispres gøre det svært for serviceudbydere at etablere langvarige relationer til deres kunder.

Arbejdspladser i hastig forandring

Endelig er facility services industrien udfordret af de mere og mere komplekse arbejdspladsfaciliteter.

Det traditionelle kontor – designet til at placere medarbejdere i funktionsspecifikke rum, hvor de nemt kan monitoreres – er ikke længere funktionelt.

- Deloitte⁶

Valgfrihed, fleksibilitet og samarbejde tænkes i højere grad ind i designet af kontorbygninger. På samme vis bliver store faciliteter, der skal rumme et højt antal mennesker som f.eks. lufthavne og stadions, mere alsidige og komplekse i deres design og brug. Det betyder, at serviceudbydere proaktivt skal kunne håndtere uregelmæssige og uforudsigelige menneskestrømme. Dermed er veletablerede og forudbestemte tilgange til rengøring ikke længere tilstrækkelige til at håndtere kundernes skiftende krav.

Datadreven rengøring transformerer facility services industrien og skaber ny værdi

For at kunne håndtere de ovennævnte udfordringer og forblive konkurrencedygtige er facility services industrien nødt til at være innovativ og tage nye arbejdsmetoder i brug. Selv om ny teknologi ikke i sig selv kan skabe nye arbejdsprocesser og ny værdi, så kan den fungere som et redskab, der gør det muligt at arbejde med data, der gør rengøringsteams og facility managers i stand til at arbejde mere effektivt og tage nogle andre og bedre beslutninger.

Datadreven rengøring er et eksempel på den værdi, som Internet of Things og avanceret opkobling kan skabe i facility services industrien. Med sensorer, der indsamler data i realtid på hele faciliteten om besøgstal, rengøringsbehov og refill-niveauer, kan serviceudbyderen forbedre deres rengøringsdrift på tre måder: (1) Skabe højere operationel effektivitet, (2) forbedre kvaliteten og kundetilfredsheden, samt (3) styrke medarbejdernes engagement.

Som virksomhed i dag har du ikke råd til at undvære Internet of Things. At ignorere det betyder, at man går glip af værdifulde indsigter på et tidspunkt, hvor kundekrav og konkurrence kun øges.

- Corine Schep, EMEA Director for Data, Artificial Intelligence, Advanced Analytics og IoT hos Microsoft

Det er tydeligt, at hele rengøringsindustrien er nødt til at ændre sig og favne den nye teknologi for at overleve den digitale tidsalder.

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

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

Styrkelse af den operationelle effektivitet

På baggrund af det pres på indtjeningen, som serviceudbydere oplever, er det ikke overraskende, at facility services industrien konstant søger, at forbedre deres operationelle effektivitet. Tidligere har virksomhederne forsøgt at styrke effektiviteten ved at stille større krav til deres medarbejdere om at skulle udføre mere arbejde på den samme tid. Men med det store gennemtræk af personale og høje fravær, samt alle omkostningerne forbundet hermed, er det helt afgørende for serviceudbydere, at deres medarbejdere er tilfredse og engagerede.

Datadreven rengøring åbner for en helt ny indgang til styrkelse af effektiviteten, idet det gør virksomhederne i stand til at anvende data i realtid og tage beslutninger på et informeret grundlag, uanset hvor kompleks en facilitet, der skal serviceres. Når statiske rengøringsskemaer afløses af behovsbaseret arbejde, kan medarbejderne fokusere deres tid og opmærksomhed på de aktuelle behov. Unødvendigt arbejde kan fuldstændig undgås og rengøringsressourcerne kan optimeres, samtidig med at facility manageren kan føle sig sikker på, at der hverken bliver gjort for meget eller for lidt rent.

Datadreven rengøring har vist sig at reducere antallet af rengøringstimer med mindst **20%**⁷. Det er yderligere dokumenteret, at have skåret i gennemsnit **24%** af rengøringsrunderne væk, samtidig med at kvaliteten af rengøringen er blevet bedre⁸.

Brug af nye teknologier, både for at styrke driften af faciliteterne og for at skabe nye arbejdsoplevelser, er muligvis den vigtigste udfordring for facility services branchen.

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

Fuldt forsynede
toiletter
i gennemsnit
99%
af tiden¹⁰

24%
Færre rengørings-
runder og højere
kvalitet¹¹

Mindst
20%
arbejdstimer sparet
med datadrevet
rengøring¹²

Højere kvalitet og kundetilfredshed

Nøglefaktorer, når det kommer til at holde på kunderne, er proaktiv innovation og evnen til at garantere konsekvent høj kvalitet af servicen. Alligevel har netop det været notorisk svært både at opnå og dokumentere i en branche, hvor man konkurrerer så hårdt på pris og mangler objektiv performance data og KPI'er.

Med datadreven rengøring kan rengøringsudbyderen sætte sig ud over den voldsomme fokus på omkostninger og opnå anerkendelse for den værdi, de tilfører. Når serviceudbyderne kan dokumentere deres performance, får de nye muligheder for at garantere en høj kvalitet af ydelsen og således løfte brugertilfredsheden og eliminere klagerne.

7. Tallene er baseret på dokumenterede resultater opnået hos tre Tork EasyCube kunder, målt før og efter implementeringen af Tork EasyCube.

8. Tallene er baseret på dokumenterede resultater opnået hos to Tork EasyCube kunder, målt før og efter implementeringen af Tork EasyCube.

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

10. Baseret på Tork EasyCube® data fra 10 kunder målt over 789 dage.

11. Det vægtede gennemsnit af resultater opnået hos to Tork EasyCube kunder, målt over 158 dage, før og efter implementeringen af Tork EasyCube®.

12. Baseret på dokumenterede resultater opnået hos tre Tork EasyCube kunder, målt før og efter implementeringen af Tork EasyCube™.

Rengøringsteams kan handle på data i realtid og agere proaktivt på genopfyldnings- og rengøringsbehov, hvilket gør dem i stand til at levere højere kvalitet mere effektivt og dermed eliminere klager. Denne proaktive tilgang til rengøring har vist sig at generere **30%** højere brugertilfredshed¹³ og har ført til, at dispensere er fyldt op og klar til brug i gennemsnit **99%** af tiden.¹⁴

I den digitale tidsalder bliver værdien af en kundeløsning i højere og højere grad defineret under dens brug. Heri ligger en kæmpe mulighed for at vejlede kunden og optimere deres oplevelse efter købet er gennemført.

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

Der er et sammenfald mellem B2B og B2C. Professionelle bliver også påvirket af personlige oplevelser, selv hvis disse er digitale oplevelser uden for kontortid. Hver gang en kunde bliver udsat for en forbedret digital oplevelse, flyttes deres forventninger omgående op på et højere niveau.

**- Corine Schep, EMEA Director for Data, Artificial Intelligence,
Advanced Analytics og IoT hos Microsoft**

Styrkelse af medarbejdernes engagement

I facility services industrien er mennesker langt den vigtigste ressource. Alligevel har branchen historisk, været udfordret af højt personalegennemtræk og fravær.

Datadreven rengøring hjælper virksomhederne med at prioritere arbejdsstyrkens produktivitet og trivsel. Det lægger teknologi i hænderne på medarbejderne, som giver dem overblik og sætter dem i stand til at planlægge og tage beslutninger på et informeret grundlag. Det giver medarbejderne en følelse af handlekraft og betydning, når de kan komme til at fokusere på de områder og opgaver, hvor behovene er, i stedet for at skulle følge fastsatte arbejdsskemaer, der ikke tager højde for den aktuelle situation. Datadreven rengøring handler om at arbejde mere smart, føle sig mindre stresset og opleve en mere balanceret arbejdsituation.

Tænk over værdi og hvordan du kan styrke dit rengøringspersonale. Det handler ikke om at skifte dem ud, men om at hjælpe dem. Systemet bør fungere for personalet og ikke omvendt.

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

Når man udstyrer medarbejderne med god teknologi, bliver de gladere og mere loyale, fordi de får et bedre og mere givende samarbejde med deres arbejdsgiver.

- Deloitte¹⁵

13. Måling af brugertilfredsheden i to Tork EasyCube toiletter og to traditionelt vedligeholdt og udstyrede toiletter på ISSA/Interclean messen, maj 2016.

14. Baseret på Tork EasyCube data fra 10 kunder målt over 789 dage.

15. Deloitte (2017), The Connected Worker.

Datadreven rengøring: Et paradigmeskift for facility services industrien

Datadreven rengøring gør det muligt for en hel industri at gå fra, at foretage trinvise forbedringer til fuldstændig at redefinere, hvad der kan opnås med rengøring. Det giver facility servicevirksomheder og deres personale nogle nye og meget smartere måder at arbejde på, så de kan forblive konkurrencedygtige. Samtidig introducerer det en helt ny logik for rengøring, der ikke nøjes med at leve op til forventningerne hos de mere og mere krævende kunder, men faktisk overgår dem og selv definerer nogle nye.

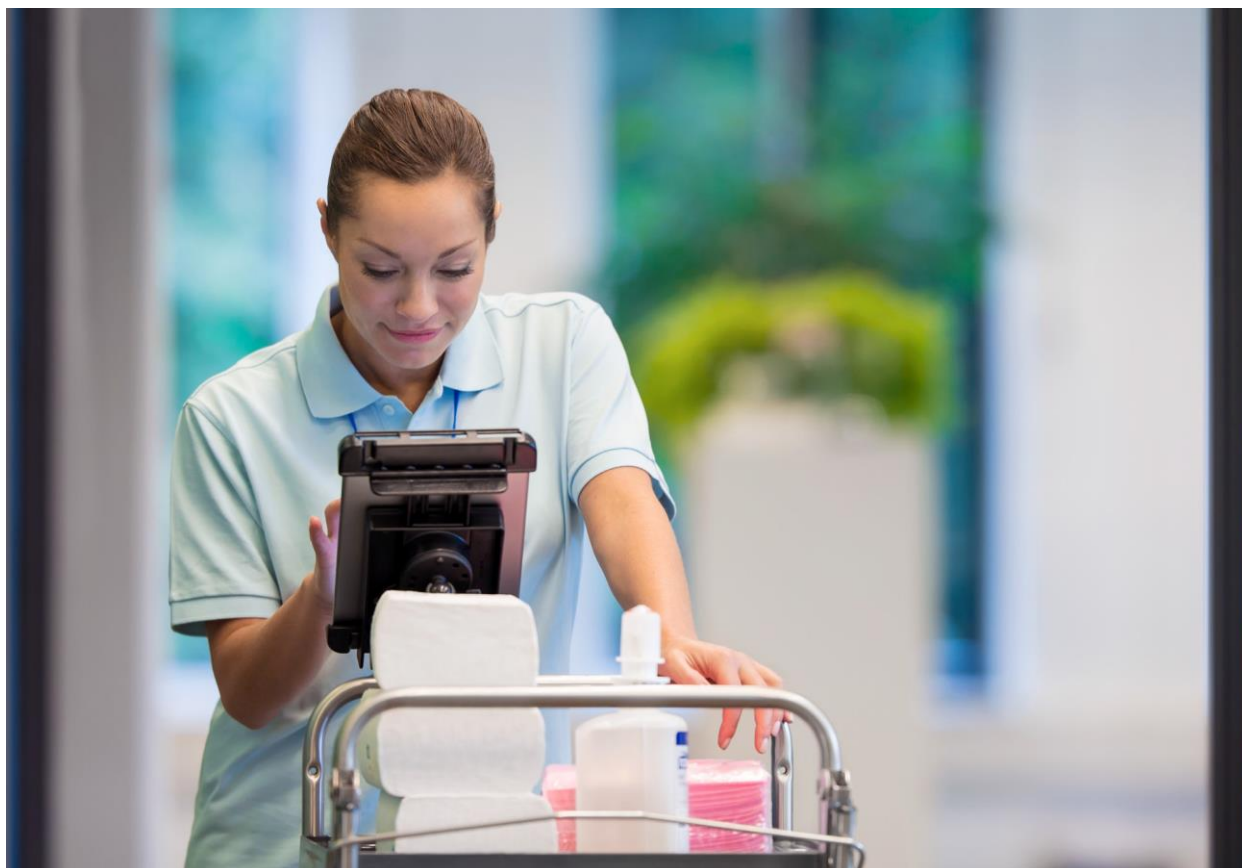
Kernen i datadreven rengøring er avanceret teknologi og opkobling, men den værdi det leverer, ligger i hvad det sætter mennesker i stand til at gøre: At styrke rengøringspersonalet i at handle på informationer i realtid, så de kan arbejde mere effektivt, eliminere unødvendigt arbejde og sikre en endnu højere kvalitet af rengøringen, samt at sætte managere i stand til at tage nogle andre og bedre beslutninger, der optimerer driften.

Institutionaliserede logikker der dikterer driften betyder, at industrier har tendens til at flytte sig meget langsomt. Hvis du som virksomhed i dag ønsker forandring og innovation, er du nødt til at udfordre disse logikker og finde på nogle nye. Du er simpelthen nødt til at ændre spillereglerne.

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

Datadreven rengøring ændrer hele branchen. For det første har det dramatisk forbedret effektiviteten. For det andet har det styrket motivationen hos personalet, og vi kan se, at vores medarbejdere er blevet mere engagerede. For det tredje skaber det en ny og højere rengøringsstandard for vores kunder. Med data i realtid kan vi løfte hele markedets performance.

- Jean Dussaix, Senior Global Category Buyer hos Sodexo





Kontaktinformation

Maria Frommelt

Product & Marketing Manager
Professional Hygiene

maria.frommelt@essity.com

