

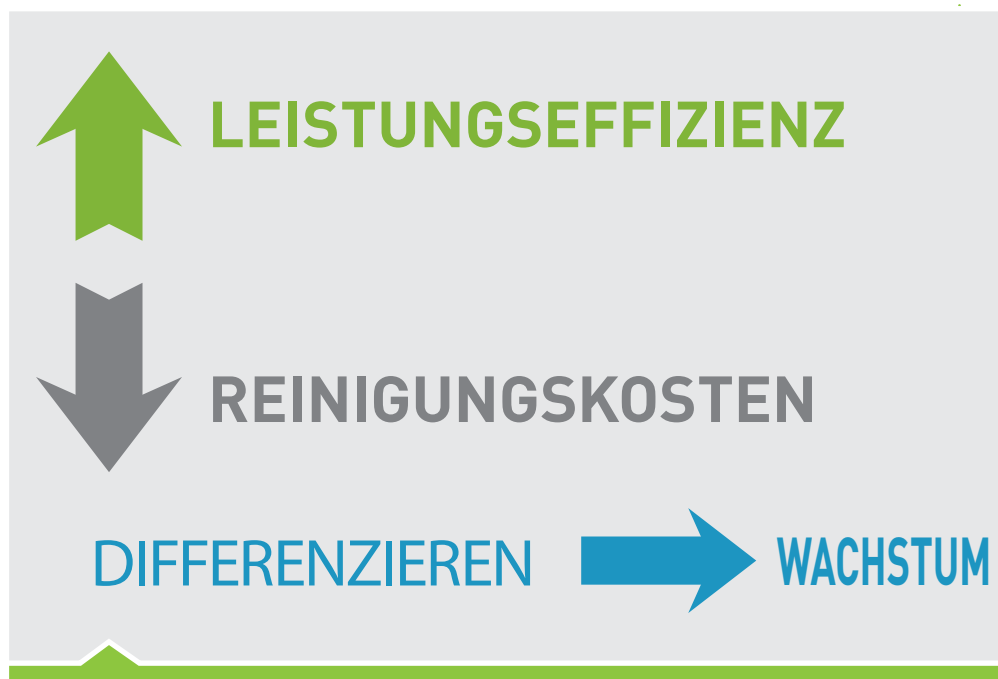
# NUTZUNG VON DATEN ZUR STEIGERUNG DER LEISTUNG VON GEBÄUEDIENSTLEISTERN

Praktische Einführung in **die Verwaltung von Maschinen und den Reinigungsbetrieb für Gebäudereinigungsunternehmen**



## KURZBESCHREIBUNG:

Der zunehmende Wettbewerb und die allgemein steigenden Erwartungen stellen die Reinigungsindustrie vor neue Herausforderungen. Moderne Kunden kennen die Vorteile stets sauberer Einrichtungen – sei es für Gesundheit und Sicherheit oder für das Ansehen ihrer Marken. Für Gebäudeservice-Unternehmen gilt es, eine Möglichkeit zu finden, wie sie diesen hohen Erwartungen gerecht werden können, ohne dabei wichtige untere Gewinnmargen zu übersehen. Neue Asset-Management-Technologien bieten den Reinigungsunternehmen eine bessere Einsicht in die Messdaten der Reinigungsleistung und ermöglichen somit vielseitige Wachstumslösungen. Flottenmanager können Möglichkeiten zur Steigerung der Reinigungseffizienz und zur Reduzierung der Reinigungskosten ermitteln, die gleichzeitig bessere und konstantere Reinigungsergebnisse gewährleisten. Mithilfe dieser leistungsstarken Asset-Management-Lösungen können Gebäudereinigungsunternehmen besondere Unterscheidungsmerkmale schaffen, um bestehende Kundenbeziehungen zu vertiefen und neue Kunden zu gewinnen.



## EINFÜHRUNG

In der Reinigungsindustrie ist man dünne Margen und starken Wettbewerb gewöhnt. Die Optimierung der Kosteneffizienz ist wichtig für den Schutz der unteren Gewinnmargen und die Darlegung des Nutzens entscheidend für die Stärkung des Umsatzwachstums. Doch durch neue Anforderungen werden diese Margen zunehmend verringert und die Unternehmen geraten immer mehr unter Druck, hinsichtlich des Nutzens zu differenzieren.

### ZUNEHMENDE KUNDENERWARTUNGEN UND SCHRUMPFENDE MARGEN

Der moderne Kunde weiß, dass saubere Gebäude für seinen Markenauftritt durchaus eine wichtige Rolle spielen können. Zudem erkennen immer mehr Kunden, wie sich saubere Einrichtungen durch messbare Gesundheits- und Sicherheitsvorteile – wie etwa die Reduzierung der Mitarbeiterabwesenheit um 46 % – auszahlen.<sup>1</sup> Allein durch Befolgung des entsprechenden Protokolls zur Gebäudereinigung konnte man in den USA eine Steigerung der allgemeinen Produktivität um fünf Prozent verzeichnen – diese belief sich landesweit auf fast 11 Milliarden US-Dollar.<sup>2</sup> Darüber hinaus steigt die Nachfrage nach nachhaltigen Reinigungstechnologien mit jedem Tag, da inzwischen immer mehr Kunden die Vorteile dieser verantwortungsvollen Reinigungspraktiken für Rendite und Marke erkennen.

Die meisten Auftragnehmer in den Bereichen Facility Management und Gebäudereinigung versuchen, sich diese verstärkte Wahrnehmung und Aufmerksamkeit der Kunden zunutze zu machen. Eine 2014 in über 400 Reinigungsunternehmen in den USA durchgeführte Umfrage ergab, dass über die Hälfte (56 %) der Unternehmen den Nutzen bzw. die Rendite, die sie erzielen, als eines ihrer wichtigsten Unterscheidungsmerkmale verkaufen, während die anderen 33,7 %, um sich vom Wettbewerb abzuheben, auf ihre nachhaltigen Reinigungspraktiken setzen.<sup>3</sup>

Verstärkt wird diese Herausforderung durch die Tatsache, dass die Kunden nach wie vor auf der Suche nach günstigen Partnern für Gebäudereinigung sind. Somit kämpfen Gebäudereinigungsunternehmen mit der Schwierigkeit, bessere Reinigungsergebnisse zu erzielen und gleichzeitig die Betriebskosten möglichst niedrig zu halten, um gesunde Gewinnmargen zu schützen. In derselben Umfrage stimmten 84 % der Reinigungsunternehmen dahingehend überein, dass die Aufrechterhaltung profitabler Margen in diesem Wettbewerbsumfeld eine kontinuierliche Herausforderung bleiben wird.<sup>4</sup>

**84%** DER BSC DENKEN, DASS DIE AUFRECHTERHALTUNG PROFITABLER MARGEN SCHWIERIG WIRD

**50%** NENNEN ROI ALS WICHTIGSTES UNTERSCHIEDUNGS-MERKMAL

**1/3** ZEICHNEN SICH DURCH NACHHALTIGKEIT AUS

<sup>1</sup>ISSA „The Value of Clean“: [http://www.ebpsupply.com/files/7313/5879/3002/Value\\_of\\_Cleaning.pdf](http://www.ebpsupply.com/files/7313/5879/3002/Value_of_Cleaning.pdf)

<sup>2</sup>HLW International LLP, “Buildings”

<sup>3</sup>[www.CMMOnline.com/BSC-Survey](http://www.CMMOnline.com/BSC-Survey)

<sup>4</sup>[www.CMMOnline.com/BSC-Survey](http://www.CMMOnline.com/BSC-Survey)

## Reinigungsunternehmen benötigen bessere Berichterstattung

**80 %** 

verlassen sich noch auf **Eigenangaben und Beobachtung**



**Nur 1 von 10 Unternehmen** nutzt eine Analyse-/Datenerfassungslösung

## MEHR ALS NUR SPORADISCHE LEISTUNGSNACHWEISE

Die Reinigungsindustrie geht nur langsam dazu über, Leistungsdaten von Maschinen und andere Flottendaten zur Verbesserung der Reinigungsleistung und -ergebnisse zu nutzen. Bei der Umfrage von 2014 zeigte sich, dass im Durchschnitt nur jedes zehnte Gebäudereinigungsunternehmen seine Reinigungsmaschinen mit einer Analyse-/Datenerfassungslösung ausstattet. Dagegen verlassen sich mehr als 80 Prozent der Reinigungsunternehmen in puncto Leistungsverifizierung immer noch auf nach Eigenangaben erstellte Prüflisten und Beobachtungen.<sup>5</sup> Die Unzulänglichkeit dieser Methoden offenbart sich anhand folgender Vorstellung: In einer Fabrikumgebung wird der Betriebsleiter damit beauftragt, das Produktionsvolumen zu beurteilen, indem er a) versucht, beim Ablufen der Produktionsfläche alle Geräte zu zählen, und b) alle Arbeiter fragt, wie viele Geräte sie pro Tag produziert haben. Angesichts der Ungenauigkeit von Eigenangaben und der Tatsache, dass die Vorgesetzten schlichtweg nicht immer überall sein und alles sehen können, zeigt sich die Notwendigkeit einer objektiveren, datengestützten Lösung

### ENTSTEHUNG EINER EINHEITLICHEN LÖSUNG

Aus den konvergierenden Herausforderungen, maximale Rentabilität aus geringen Margen zu ziehen und gleichzeitig die Reinigungsleistung zu steigern, um sich vom überfüllten Markt abzuheben, ergibt sich die Möglichkeit einer einheitlichen Gesamtlösung. Neue Technologien, die präzise Daten zur Reinigungsleistung liefern, ermöglichen Gebäudereinigungsunternehmen die genaue Kontrolle wichtiger Flottenmetriken – von Daten der Maschinennutzung bis hin zu Warnhinweisen. Mithilfe dieser Daten können die Unternehmen Trends und Problemfälle identifizieren, Verbesserungsmöglichkeiten ermitteln und Produktivitätssteigerungen und Kostensenkungen verfolgen. Dieselben Messdaten bieten eindeutige Leistungsnachweise und schaffen damit genau das entscheidende Unterscheidungsmerkmal, das ein Reinigungsunternehmen benötigt, um sich vom Wettbewerb abzuheben.

<sup>5</sup>www.CMMOnline.com/BSC-Survey

## NUTZUNG WERTVOLLER DATEN ZUR LEISTUNGSSTEIGERUNG

Die von modernen Asset-Management-Lösungen erfassten zuverlässigen Nutzungsdaten ermöglichen den sofortigen Überblick über die Flottenleistung. Doch die Daten sind erst der Anfang – denn das eigentliche Potenzial dieser Lösungen liegt in den zahlreichen Möglichkeiten, die sich aus der Nutzung der Daten ergeben, wie etwa die Entwicklung neuer Erkenntnisse, die Ermittlung neuer Gelegenheiten und die Schaffung von Unterscheidungsmerkmalen. Die folgenden fünf Schritte erläutern die Umwandlung zuverlässiger Daten in aufschlussreiche Ergebnisse:

### 1. ERFASSUNG VON NUTZUNGSDATEN ZUR FÖRDERUNG EINER KONSTANTEN REINIGUNGSLEISTUNG

Grundsätzlich benötigen Reinigungsunternehmen eine objektive Methode, um sicherzustellen, dass ihre Bediener ihre Aufgaben erledigen, die vertraglich festgelegten Anforderungen erfüllt werden und der Kunde einen Mehrwert erhält. Mit einer Asset-Management-Lösung kann die Erfüllung der Reinigungsverträge auf objektive Weise verifiziert werden. Anhand der Maschinennutzungsdaten können Flotten- und Standortmanager die durchschnittliche Tagesnutzung verfolgen und gegebenenfalls bestimmte Standorte oder Maschinen genaueren Prüfungen unterziehen, um sicherzustellen, dass jeder Standort und jede Maschine die Anforderungen des Reinigungsvertrags stets erfüllt. Da der Kunde sich immer mehr an die negativen Ausnahmen erinnert, als an die langen Jahre zuverlässiger Reinigungsleistung, ist Beständigkeit für gesunde Kundenbeziehungen von entscheidender Bedeutung. Durch die Kontrolle der Nutzungsdaten können Flottenmanager die konstante Reinigungsleistung an jedem Standort tagein und tagaus gewährleisten und somit die Zuverlässigkeit Ihrer Dienstleistungen fördern.

„NEUE TECHNOLOGIEN LIEFERN PRÄZISE DATEN ZUR REINIGUNGSLEISTUNG UND ERMÖGLICHEN EINE GENAUE ÜBERWACHUNG DER MASCHINENNUTZUNG, WARNHINWEISE UND VIELES MEHR.“

DATEN DIE DAS ERGEBNIS STEIGERN  
**FLOTTEN MIT LEISTUNGSBASIERTEN STANDARDS ERZIELTEN**



**UND EINE FAST 10 % HÖHERE KUNDENZUFRIEDENHEIT ALS FLOTTEN MIT NICHT-DATEN-GESTÜTZTEN ERGEBNISSEN**

Obwohl diese Technologie in der Branche bislang nur zögerlich übernommen wird, erzielen einige vorausschauende Unternehmen bereits beeindruckende Ergebnisse. Eine von *Cleaning Maintenance & Management* unter fast 400 Einrichtungen in den USA durchgeführte Umfrage verglich die Reinigungsleistung der Flotten mit herkömmlichen, nicht leistungsorientierten Standards und der Flotten mit datenorientierten Standards.<sup>6</sup> Die datengesteuerten Flotten erreichten eine um fast 23 Prozent höhere Produktivität und bei einer Beurteilung des sauberen Erscheinungsbilds lagen die datengesteuerten Flotten auf der 100-Punkte-Skala mehr als 20 Punkte vorne. Es überrascht daher nicht, dass die datengesteuerten Flotten dank ihrer effizienteren und effektiveren Reinigung auch konstant höhere Kundenbewertungen erzielten.

## 2. ERMITTLUNG VON MÖGLICHKEITEN ZUR PRODUKTIVITÄTSSTIEGERUNG UND REDUZIERUNG DER ARBEITSKOSTEN

Arbeitskosten haben schon immer einen wesentlichen Teil zu Gesamtkosten von Gebäudereinigungsunternehmen beigetragen. Bei der *Cleaning & Maintenance*-Umfrage von 2014 gaben die befragten Unternehmen an, dass dieser Faktor inzwischen sogar fast die Hälfte (48 %) der Gesamtbetriebskosten ausmacht.<sup>7</sup> Die Ermittlung von Möglichkeiten zur Steigerung Ihrer Mitarbeiterproduktivität und zur Reduzierung von Arbeitskosten kann Ihnen erhebliche Kosteneinsparungen ermöglichen. Anhand von Maschinennutzungsdaten können Gebäudereinigungsunternehmen bestimmte Standorte – oder gar einzelne Maschinen oder Bediener – ausmachen, die zu einer unterdurchschnittlichen Produktivität beitragen. In solchen Fällen kann beispielsweise durch zusätzliche Bedienschulungen sichergestellt werden, dass das Personal die Bedienung der Reinigungsmaschinen beherrscht und mit den bewährten Praktiken vertraut ist. Diese vertiefenden Schulungen steigern die Produktivität der Bediener und erhöhen somit die Effizienz der gesamten Flotte.

<sup>6</sup><http://www.cmmonline.com/articles/230942-comparison-of-key-industry-performance-metrics>

<sup>7</sup>[www.CMMOnline.com/BSC-Survey](http://www.CMMOnline.com/BSC-Survey)

## 3. GEWÄHRLEISTUNG VON GESUNDHEITS- UND SICHERHEITSVORTEILEN ZUR REDUZIERUNG VON ARBEITSKOSTEN

Eine optimale Bedienschulung steigert nicht nur die allgemeine Produktivität – sie trägt auch zur Reduzierung von gesundheits- und sicherheitsgefährdenden Zwischenfällen bei, wodurch Ihre Mitarbeiter geschützt und die Arbeitskosten weiter reduziert werden. Darüber hinaus erkennen inzwischen viele Gebäudereinigungsunternehmen den Vorteil nachhaltiger Reinigungstechnologien, bei denen weniger bzw. keine aggressiven Reinigungskemikalien mehr eingesetzt werden und die Mitarbeiter nicht mehr mit diesen potenziell gefährlichen Substanzen in Kontakt kommen, sodass für Maschinenbediener und andere Arbeiter ein geringeres Gesundheits- und Sicherheitsrisiko besteht. Mithilfe von umfassenden Flottendaten können Flottenmanager sicherstellen, dass diese sicheren und nachhaltigen Reinigungstechnologien eingesetzt – und richtig angewendet – werden, um Gesundheit und Sicherheit bestmöglich zu schützen und kostspielige Zwischenfälle zu verhindern.

## 4. VERWENDUNG VON NUTZUNGSDATEN ZUR OPTIMIERUNG VON FLOTTENUMFANG UND -EINSATZ

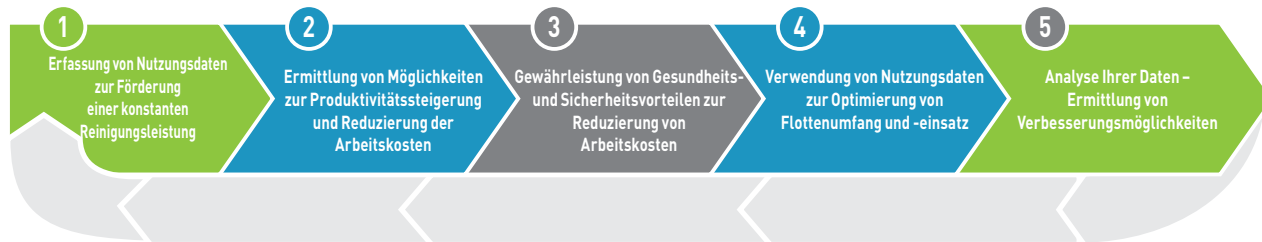
Woher wissen Sie, ob der Umfang Ihrer Reinigungsflotte Ihre Anforderungen erfüllt, und wie können Sie sicherstellen, dass Ihre Reinigungsressourcen dort eingesetzt werden, wo sie am dringendsten gebraucht werden? Nicht ausgelastete Ressourcen beeinträchtigen Ihr Betriebsergebnis; sind Maschinen und Bediener hingegen überlastet, kommt es zu kostspieligen Ausfällen und die Gefahr von gesundheits- und sicherheitsgefährdenden Zwischenfällen steigt.

Hier das richtige Gleichgewicht zu finden, ist für alle Flottenmanager eine kritische und unglaublich schwierige Aufgabe, denn schließlich kontrollieren sie mehrere Anlagen und Verträge und müssen den dynamischen Anforderungen jedes Standorts entsprechen. Die von einer Asset-Management-Lösung bereitgestellten Nutzungsdaten liefern die erforderlichen Informationen, die für derartige Entscheidungen relevant sind. Flottenmanager können die durchschnittliche Maschinennutzung standortübergreifend überwachen, unter- oder überlastete Ressourcen identifizieren und diese gegebenenfalls umstellen.

Eine wichtige Rolle können diese ausführlichen Daten auch bei Vertragsgeboten und der Planung von Ersteinsätzen für neue Aufträge spielen. Durch die Prüfung von Nutzungsdaten bestehender Verträge können Unternehmen die für einen neuen Auftrag benötigten Geräte und Ressourcen abschätzen und somit sicherstellen, dass der erste Einsatz kostengünstig ausfällt und den Kunden durch herausragende Reinigungsleistung überzeugt.

## KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG DURCH BESSERE BERICHTERSTATTUNG

Durch die vollständige Transparenz Ihrer wichtigsten Flottendaten können Sie einen kontinuierlichen Zyklus aus verbesserter Reinigungsleistung und geringeren Reinigungskosten erzielen.



### 5. ANALYSE IHRER DATEN – ERMITTLUNG VON VERBESSERUNGSMÖGLICHKEITEN

Für ein Reinigungsunternehmen mit einwandfreiem Betrieb würde eine Asset-Management-Lösung lediglich ein Mittel darstellen, mit dem diese Vollkommenheit in Form von Daten demonstriert werden kann. Tatsache ist jedoch, dass selbst die effizientesten Flotten ihre Schwachstellen haben – und mithilfe einer Asset-Management-Lösung können Sie diese Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren, um Ihren Reinigungsbetrieb somit kontinuierlich zu optimieren.

Der Prozess dieser kontinuierlichen Verbesserung beginnt damit, dass Sie einen Ausgangswert für Ihre aktuelle Leistung festlegen. Die Kontrolle der Flottendaten, wie etwa die Maschinennutzung, ermöglicht Ihnen die rasche Bestimmung von Richtwerten, an denen Sie Ihre Fortschritte messen können. Bei den meisten Reinigungsunternehmen mit mehreren Standorten entwickeln sich früher oder später einige „Zugpferde“ – d. h. Standorte, die sich durch eine höhere Leistung bzw. niedrigere Reinigungskosten vom Durchschnitt der Flotte abheben. Diese führenden Standorte dienen als Modelle für die Entwicklung bewährter Praktiken, für die Ermittlung von Abweichungen bei Bedienschulungen, Verwaltung und Kontrolle, der Nutzung von Geräten und Produkten sowie für die Bestimmung derjenigen Praktiken, die zur Verbesserung der Leistung bzw. zur Reduzierung der Kosten beitragen.

Aus einer anderen Perspektive betrachtet können Sie dieselben Daten dazu nutzen, um leistungsschwache und kostenintensive Problemfälle auszumachen – d. h. Standorte, die den Anforderungen Ihres Reinigungsvertrags nicht gerecht werden oder eine inkonsistente Maschinennutzung aufweisen. Auf Basis dieser Daten können Sie die jeweiligen Verfahren dieser leistungsschwachen Standorte untersuchen, gegebenenfalls zusätzliche Bedienschulungen anbieten und damit beginnen, die bewährten Praktiken Ihrer leistungsstarken Standorte auf Ihrer Ausreisser zu übertragen, damit auch diese Ihren Anforderungen entsprechen.

Viele Bemühungen zur Prozessoptimierung scheitern aus dem Grund, dass sich Ergebnisse nicht genau verfolgen lassen und Maßnahmen nicht konsequent umgesetzt werden können. Zur Ermittlung von Verbesserungsmöglichkeiten und Implementierung neuer Prozesse führen Unternehmen kostspielige Prozessevaluierungen durch, doch gleichzeitig fehlt es ihnen an Mitteln zur Beurteilung ihrer Effektivität. Eine umfassende Asset-Management-Lösung schafft die Voraussetzung für einen kompletten Optimierungsprozess, da dieselben Daten und Metriken, die Ihnen die Ermittlung der Anforderungen und die Entwicklung bewährter Verfahren ermöglichen, zugleich den Maßstab für eine konstante Leistung und die Gesamteffektivität bieten.

### VERBINDUNG VON REINIGUNGSLEISTUNG UND MEHRWERT FÜR DEN ENDKUNDEN

Heutige Unternehmen und Organisationen haben die wertvollen Vorteile sauberer Gebäude erkannt – von der Verbesserung des Markenimages bis hin zu geringeren Gesundheits- und Sicherheitskosten. Die konstante Leistung Ihrer Reinigungsflotte mit diesen Kundenvorteilen zu verknüpfen, stellt weiterhin eine hervorragende Möglichkeit dar, sowohl vorhandene als auch potenzielle Kunden zu beeindrucken.

Mit den Reinigungsleistungsdaten einer Asset-Management-Lösung können Querverweise zu anderen Benutzerdaten, wie etwa Umfragen zu Kundenzufriedenheit oder Gebäudenutzern, erstellt werden, um die Verbindung zwischen hervorragender Reinigungsleistung und erhöhter Kundenzufriedenheit hervorzuheben. Um über subjektive Kundenbewertungen hinauszugehen, kann anhand von Kundendaten zu gesundheits- und sicherheitsgefährdenden Zwischenfällen und damit verbundenen Kosten – wie etwa Abwesenheits- oder Rechtskosten – demonstriert werden, inwiefern eine konstante Gebäudereinigung die Mitarbeiterproduktivität erhöhen, die damit verbundenen Arbeitskosten reduzieren und Unternehmen vor rechtlichen Risiken schützen kann.

Indem sie die Leistungsnachweise einer Asset-Management-Lösung effektiv mit diesen Endanwender- und Kundendaten verknüpfen, können Reinigungsunternehmen ihren Kunden deutlich vermitteln, dass es sich bei sauberen Einrichtungen nicht um Kostenfallen, sondern vielmehr um Gewinnquellen handelt.

## FAZIT: NUTZUNG VON DATEN ERMÖGLICHT STEIGERUNG DER PRODUKTIVITÄT

Die steigenden Anforderungen an die Reinigungsindustrie stellen die Unternehmen vor die doppelte Herausforderung, sich einerseits durch eine herausragende Reinigungsleistung von der starken Konkurrenz abzuheben und durch effizienten Betrieb und niedrigere Reinigungskosten die unteren Gewinnspannen zu erweitern. Die leistungsstarken Funktionen neuer Asset-Management-Technologien ermöglichen eine einheitliche Lösung, mit der diese Zielsetzungen erreicht werden können. Anhand von umfassenden Flottendaten, wie etwa ausführlichen Informationen zur Maschinennutzung, können Flottenmanager eine konstante Reinigungsleistung gewährleisten und hervorragenden Mehrwert demonstrieren. Auf diese Weise schaffen sie ein besonderes Unterscheidungsmerkmal, mit dem sich neue Aufträge mit Bestands- und Neukunden gewinnen lassen. Dieselben aufschlussreichen Daten ermöglichen Flottenmanagern den Einsatz von Reinigungsressourcen zur Optimierung der Reinigungseffizienz, die Reduzierung der Arbeitskosten durch das Anbieten produktivitätssteigernder Schulungen und das Verringern kostspieliger gesundheits- und sicherheitsgefährdender Zwischenfälle sowie die Verringerung von Fehlbedienungen zum Schutz ihrer Anlageninvestitionen. Durch Nutzung des zuverlässigen Potenzials einer Asset-Management-Lösung können vorausschauende Unternehmen die unteren Gewinnmargen erweitern und zugleich das Umsatzwachstum fördern, um erhebliche Rentabilitätsvorteile zu erzielen.

„VERKNÜPFEN SIE DIE DATEN IHRER  
REINIGUNGSLEISTUNG MIT DEN DATEN IHRER  
KUNDENZUFRIEDENHEIT UND SICHERHEIT, UM  
DEN GESAMTVORTEIL SAUBERER EINRICHTUNG  
SICHTBAR ZU MACHEN.“

## SIE MÖCHTEN DIE LEISTUNG IHRER FLOTTE STEIGERN?

Lassen Sie sich noch heute von einem Tennant-Experten erläutern, wie die Lösung IRIS Fleet Manager Ihre Reinigungsleistung optimieren, Ihre Reinigungskosten senken und Ihre Flotte vom Wettbewerb abheben kann.

**01805 836626**  
**[www.tennant.de/iris](http://www.tennant.de/iris)**

©2015 The Tennant Company Logo und andere Marken, die mit „®“ gekennzeichnet sind, sind in den USA und anderen Ländern eingetragene Marken der Tennant Company. Produkte der Tennant Company werden von Tochtergesellschaften der Tennant Company und Händlern verkauft und gewartet. Alle Rechte vorbehalten.