LÜNENDONK

Lünendonk®-Whitepaper 2018

Waschraum 2.0 ist bereits Realität

Eine Publikation der Lünendonk & Hossenfelder GmbH
in Zusammenarbeit mit

TORK®

Inhaltsverzeichnis

VORWORT 3

KONTROLLIEREN AUS DER WOLKE 4

DER „WASCHRAUM 2.0“ IST LÄNGST REALITÄT GEWORDEN 6

DER EFFEKT DER DIGITALISIERUNG HÄNGT VON VERSCHIEDENEN FAKTOREN AB 10

DER MENSCH WIRD NIEMALS ÜBERFLÜSSIG 12

TORK® - Essity Professional Hygiene Germany GmbH 14
Tork EasyCube™ sorgt für herausragende Reinigungsqualität bei Unilever 14
Tork® 16
Lünendonk & Hossenfelder GmbH 17

Vorwort

Jörg Hossenfelder,

Geschäftsführender Gesellschafter
Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

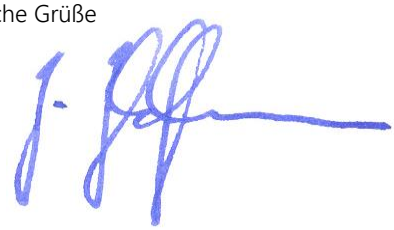
eine aktuelle Lünendonk®-Studie belegt, dass Anbieter von digitalisierten Facility Services einen Wettbewerbsvorteil haben. Einige Punkte der digitalen Transformation sind noch Zukunftsmusik, andere zum Greifen nah.

So sind inzwischen die für IoT (Internet of Things) notwendigen Sensoren erschwinglich. So lassen sich Energieverbräuche ebenso steuern wie Reinigungspläne und Verbrauchsmaterialien. Das spart Zeit sowie Kosten und steigert die Qualität.

Gerade die Gebäudehygiene ist für viele Unternehmen eine Visitenkarte nach außen und innen. Vor allem dem Waschraum fällt in diesem Zusammenhang eine besondere Bedeutung zu. Grund genug für Lünendonk, gemeinsam mit Essity TORK einen Blick auf das Zukunftsthema Waschraum 2.0 zu werfen. Im vorliegenden Whitepaper wird aufgezeigt, was bereits heute schon möglich ist, wie Dienstleister davon profitieren und welchen Mehrwert dies für die FM-Nutzer hat.

Wir wünschen Ihnen eine nützliche und spannende Lektüre!

Herzliche Grüße



Jörg Hossenfelder
Geschäftsführender Gesellschafter
Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Kontrollieren aus der Wolke

Die ganze Welt spricht von Digitalisierung, oder der digitalen Transformation. Dabei spielt Cloud-Computing zur Datenspeicherung und Applikationsnutzung eine wichtige Rolle. Die Welle der Digitalisierung erfasst alle Branchen. Nur wenige wissen wirklich, was sich hinter diesen Schlagworten verbirgt. Trotzdem kann es sich kein Unternehmen erlauben die Digitalisierung zu verpassen. Einige Unternehmen schaffen mit einer App einen neuen Vertriebskanal und sehen sich auf dem Weg der digitalen Transformation gut vorangekommen. Dabei verbirgt sich viel mehr dahinter und weit mehr Branchen als angenommen können von den digitalen Möglichkeiten profitieren.

Ein gutes Beispiel ist die Immobilien-Branche. Da redete man schon vom Haus der Zukunft, als es das Schlagwort Digitalisierung gar nicht gegeben hat. Zunächst waren es Anwendungen mit Showcharakter wie der „mitdenkende Kühlschrank" oder die „Waschmaschine mit Internet-Anschluss". Heute sind Smart Buildings bereits gelebte Realität. Von neuen Wegen der Vermietung wie AirBnB ganz zu schweigen. Rund um die Verwaltung und den Betrieb von Immobilien haben sich eine ganze Reihe von „digitalen Services" etabliert. Vor allem im Facility- und Office-Management zeigt man sich digitalen Innovationen gegenüber aufgeschlossen.

> ***Heute sind Smart Buildings bereits gelebte Realität. Die Betreiber von Gewerbeimmobilien können sich über „digitale Services" einen Vorsprung vor dem Wettbewerb erobern.***

DIGITALE SERVICES BIETEN EINEN MEHRWERT GEGENÜBER WETTBEWERBERN

Dabei geht es zumeist um Effizienzgewinn. Die Betreiber von Gewerbeimmobilien können sich über „digitale Services" einen Vorsprung vor dem Wettbewerb erobern. Sowohl Vermieter als auch Mieter profitieren beispielsweise von Möglichkeiten mit denen sich die Arbeit der Gebäudereiniger besser planen, durchführen und auch überprüfen lässt. Erbrachte Leistungen können sauber erfasst, sind jederzeit transparent nachzuvollziehen und können punktgenau abgerechnet werden. Auch die Dienstleister profitieren, weil keine Zweifel über den Wert ihrer Arbeit bestehen. Dass eine gut und effektiv gewartete Gewerbeimmobilie werthaltig ist, ergibt sich beinahe von selbst.

Synonym zu den anderen Branchen kann man auch bei den Services rund um Gewerbeimmobilien inzwischen von „Facility Management 2.0" sprechen. Zumal Reinigungsroboter inzwischen fast schon zum Alltag gehören. Das bedeutet nicht, dass Menschen künftig überflüssig würden. Ihre Tätigkeit wird sich verändern, vor allem stupide, wenig anspruchsvollen Arbeiten werden von Maschinen übernommen. Der Mensch kümmert sich um die Steuerung und wird bei seiner Arbeit geistig mehr gefordert. Doch ist die Reinigungsbranche nur ein Teilbereich im Facility Management, in dem sich etwas tut.

Oftmals standen beispielsweise Restaurants in der Vergangenheit vor der Situation, dass in Waschräumen Seifenspender leer sind, Papierhandtücher fehlen, und auch Hygiene und Geruch zu wünschen übriglassen. Das war der Anstoß zu einer ersten Welle von Veränderungen. Diese diente der Erhöhung der Hygiene und fand schon vor einiger Zeit statt. Wasserhähne funktionieren seitdem berührungslos und es wurden Seifenspender installiert, die sich in einem bestimmten Maße automatisch wieder auffüllten. Dem Verringern des Verbrauchs geschuldet waren die mechanischen Abrollbremsen für Toilettenpapier. Im Endeffekt bewirkten diese Veränderungen auch einen ersten Schritt auf dem Weg zu sauberen und hygienischen Waschräumen.

HYGIENE-EMPFINDEN IN ALLEN BEREICHEN WICHTIG

Das kam den Wünschen der Kunden von Restaurants und Hotels entgegen. Statistiken und Studien (wie die „Eye-Tracking-Studie" mit anschließender Befragung von 3.000 Restaurantgästen durch Tork) belegen, dass drei von vier Gästen ein Restaurant, in dem die Waschräume nicht sauber waren, nicht wieder besuchen wollen. Um den Gästen ein hygienisches Bild des benutzten Waschraumes zu vermitteln, dienen – auch das ein Ergebnis der Gäste-Befragung – im Wesentlichen die drei Produkte – beziehungsweise die Systeme, mit denen sie zur Verfügung gestellt werden – Papierhandtücher (von 48 % der befragten Personen genannt), Seife (61 %) und Toilettenpapier (79 %).

Doch nicht nur im Gastgewerbe sind saubere, hygienische Waschräume unverzichtbar. Auch in Bürogebäuden kommt ihnen große Wichtigkeit zu. Im Rahmen einer Befragung gaben 95 Prozent der befragten Arbeitnehmer an, dass sie der Ansicht seien, das Reinigungsniveau der sanitären Anlagen wirke sich positiv auf die Hygiene aus. Fast die Hälfte der Befragten (4 von 10) war nicht zufrieden mit den Einrichtungen am eigenen Arbeitsplatz. Frappierende 16 Prozent gaben an, sie würden am eigenen Arbeitsplatz auf den Toilettengang verzichten.

Ein sensibles Umfeld sind in diesem Zusammenhang alle Einrichtungen des Gesundheitswesens. Es wird sehr viel über mögliche Einsparungen seitens der Krankenkassen gesprochen. In den Diskussionen geht es zumeist um teure Medikamente oder Therapien. Dabei ließen sich mit einfachen Mitteln bereits hohe Summen sparen. Statistiken zufolge müssen in Deutschland durchschnittlich etwa 4 Millionen Patienten für vier zusätzliche Tage im Krankenhaus verbleiben, weil sie sich eine Infektion zugezogen haben. Noch gravierender ist, dass 1 Prozent dieser Patienten (40.000 Menschen) an selbiger Infektion sterben. Dabei belegen Untersuchungen, dass sich 20 bis 30 Prozent der Infektionen im Gesundheitswesen durch intensive Hygiene- und Kontrollmaßnahmen – auch und vor allem innerhalb der sanitären Anlagen – verhindern ließen. Um hier einen ersten Schritt zu gehen bedarf es nicht viel, wenn man bedenkt, dass zwei von fünf Infektionen durch Kreuzkontamination über die Hände ausgelöst werden.

Der „Waschraum 2.0“ ist längst Realität geworden

Waschräume und Toiletten in gewerblich genutzten Immobilien seien es Kindergärten, Schulen, Universitäten, Krankenhäuser und Pflegeheime oder Hotels und andere Einrichtungen des Gastgewerbes hat die digitale Revolution inzwischen erreicht. Nicht wenige Experten sprechen demzufolge bereits vom „Waschraum 2.0“. Füllstände aller in Waschräumen befindlichen Spender (Seife, Handtücher, Toilettenpapier) und auch Mülleimer sind mit elektronischen Systemen zur Überwachung von Füllstand und Energieversorgung ausgestattet. Die Menge der abgegebenen Verbrauchsmaterialien wird überwacht, Versorgungsengpässe gehören der Vergangenheit an.

Beispielsweise ermöglicht Tork mit seinem IT-basierten Waschraumservice EasyCube ein Reinigungsmanagement nach Bedarf, indem das Tool via Sensortechnologie in den verknüpften Papier- und Seifenspendern sowie per Besucherfrequenzmessungen Daten zu Besucherzahlen und Füllständen in Echtzeit sammelt. Über eine intuitive Web-Anwendung erhält das Reinigungspersonal so detaillierte Informationen darüber, wie hoch das Besucheraufkommen und der Materialverbrauch sind und kann so bedarfsorientiert mit Blick auf die Nutzerzufriedenheit die Reinigungsaufgaben erfüllen.

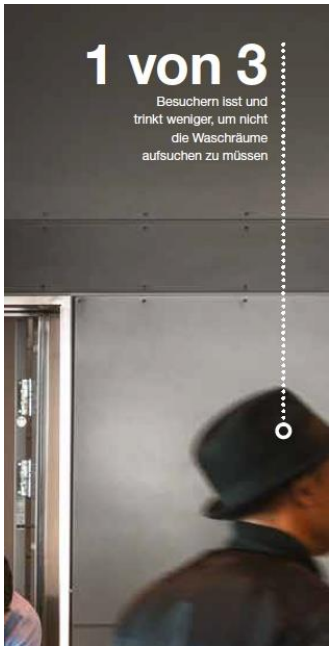
Gerade in Zeiten großen Publikumsverkehrs entwickeln sich die Waschräume oft zu einem großen Ärgernis – für Besucher und Betreiber. Das gilt sowohl für gewerblich genutzte Gebäude, aber auch Veranstaltungen – egal ob sie nun in entsprechenden Immobilien oder auf Freigeländen durchgeführt werden. Ein Problem, das vielen bereits persönlich begegnete. Diese persönliche, subjektive Erfahrung wird von Zahlen gestützt.

SCHLECHTE ERFAHRUNGEN WERDEN RASEND SCHNELL VERBREITET

> ***Der „Waschraum 2.0“: alle in Waschräumen befindlichen Spender für Seife, Handtücher, Toilettenpapier und auch Mülleimer sind mit elektronischen Systemen zur Überwachung von Füllstand und Energieversorgung ausgestattet.***

Aktuellen Befragungen zufolge sind überfüllte und verschmutzte Waschräume das größte Problem mit dem sich Besucher von Großveranstaltungen mit großen Menschenmassen konfrontiert sehen. Es überrascht, dass sogar eventuelle Ausschreitungen, lange Warteschlangen oder das hohe Verkehrsaufkommen bei An- und Abfahrt

die Stimmung weniger trüben. Ein Großteil der Befragten würde auf Essen und Trinken verzichten, um zu vermeiden, Waschräume aufsuchen zu müssen.



Im Rahmen einer Umfrage unter mehr als 3.000 Teilnehmern aus sechs Ländern zeigte sich, dass Besucher von „Orten mit starkem Publikumsverkehr" es ablehnen, sich durch längere Wartezeiten bei der Benutzung von Waschräumen oder verschmutzte Waschräume zu verspäten oder auch nur Teile der besuchten Veranstaltung zu versäumen. Die Zahl derjenigen unter den Befragten, die mit diesem Problem konfrontiert über schlechte Erfahrungen berichteten, lag bei über 70 Prozent.

Die Auswirkungen für Veranstalter und Betreiber von Immobilien mit hohem Besucherandrang sind drastisch. Schlechte Erfahrungen werden in der Regel schnell mit Freunden „geteilt" – auch das eine Auswirkung der Digitalisierung. Es ist nicht übertrieben, wenn man den Zustand von stark frequentierten Waschräumen als die Visitenkarten der Betreiber von Sporthallen und -stadien, Veranstaltungshallen oder -sälen oder öffentlichen Gebäuden einstuft.

Während „Smart-Phones" bei der Verbreitung schlechter Kritiken eine wichtige Rolle spielen, können „Smart-Buildings" dieser schlechten Werbung präventiv entgegenwirken. Die Technologien sind vorhanden, sie müssen nur genutzt werden. In „intelligenten Waschräumen" erfassen Sensoren kontinuierlich Füllstände sämtlicher Spenderautomaten. Das sorgt dafür, dass durch Informationen über die Zahl der Nutzer sowie die benötigte Wartezeit stets ein positiver Eindruck realisierbar ist.

DIE KRAFT LIEGT IN DER VERBINDUNG DER ERMITTELTEN DATEN

Dabei kommt der Verbindung von Nutzerzahlen und Füllständen große Bedeutung zu. Wie in allen anderen Branchen auch, kann die Digitalisierung in der Gebäudehygiene ihre ganze Kraft erst durch intelligente Algorithmen zur Datenauswertung erfassen. Auch ein halbvoller Seifenspender ist bei einem über dem Durchschnitt liegenden Besucheraufkommen nur eine trügerische Sicherheit.

In modernen Lösungen werden die relevanten Daten den Reinigungsteams auf mobile Geräte – egal ob Smartphones oder Tablets – übermittelt. Die Einsätze der Teams finden zielgerichtet dann statt, wenn es notwendig ist. Auch bei Routine-Einsätzen in Zeiten normalen Besucheraufkommens hat die elektronische Überwachung von Füllständen große Vorteile. Sensorbasierte Systeme ermöglichen die exakte Kontrolle des Besucheraufkommens, die ermittelten Daten können auf den verwendeten Endgeräten dargestellt werden. Die Leistungsverzeichnisse für die durchzuführenden Daten sind von vorneherein exakter, es entsteht ein Abbild der „Durchblutung" – den Menschenstrom, der durch die Waschräume fließt. Das Personal kann auf diese Weise Service-Gänge exakt planen – sowohl was deren Häufigkeit als auch die mitzunehmenden Verbrauchsmaterialien betreffen. In einigen Studien konnten bereits positive Auswirkungen auf die körperliche Belastung der Mitarbeiter nachgewiesen werden. Die Vorteile in Bezug auf Lagerhaltung, Einkaufs- und Budgetplanung sowie die Kostenkontrolle liegen auf der Hand.

Je besser die Waschräume mit Sensoren ausgestattet sind, desto genauer kann seitens des Service-Personals reagiert werden. Es geht nicht nur um die

Versorgung mit frischen Verbrauchsmaterialen. Anwender von Torks EasyCube bekommen per Knopfdruck auch Informationen zu aktuellen Besucherzahlen und dem Füllstand von Abfallbehältern auf ihr Smart-Phone oder ihr Tablet und können aktiv werden, bevor es zu spät ist. Denn gerade in Zeiten hohen Aufkommens ist es wichtig rechtzeitig zu agieren. Das Beseitigen einer unkontrollierbaren Situation wie überquellenden Abfallbehältern oder Leerstand gleich mehrerer Spenderautomaten ist weit aufwendiger – wenn es denn überhaupt im laufenden Betrieb möglich ist.

ARBEIT DES SERVICE- UND REINIGUNGSPERSONALS WIRD AUFGEWERTET

Der Einsatz moderner Technologien innerhalb der Gebäudehygiene birgt aber nicht nur Vorteile für die Betreiber. Die mit den Service-Dienstleistungen beauftragten Unternehmen profitieren in ähnlicher Weise, weil sie ihre Teams vor Ort bedarfsgerecht einsetzen können. Routine-Touren werden weder zu oft noch zu selten durchgeführt. Gerade zu häufige Service-Gänge, bei denen es zumeist lediglich um die Kontrolle von Füllständen ging, waren ein Ärgernis, weil Personal gebunden wurde, das für wichtigere Aufgaben nicht zur Verfügung stand.

Diese Art des Arbeitens hat die Reinigungsteams genauso frustriert wie das Management der Reinigungsunternehmen. Die Mitarbeiter sind durch monotone, oftmals völlig überflüssige Arbeiten unmotiviert, was direkte Auswirkungen auf ihre Arbeitsleistung hat. Andererseits lassen sich Sondereinsätze nur schwer vorab in Angeboten budgetieren und sind demzufolge dem Auftraggeber gegenüber auch schwer abzurechnen. Das sorgt für Verdruss, auch bei Betreibern von Gebäuden oder den Veranstaltern von Events und Konzerten. Bei ungenauer Definition zu erbringender und Schwierigkeiten bei der Dokumentation erbrachter Dienstleistungen fühlt sich immer eine der beteiligten Parteien übervorteilt: Der Auftraggeber ist sicher zu viel zu bezahlen, der Auftragnehmer ist überzeugt davon zu viel Service für die Bezahlung geleistet zu haben.

Da die Fülldaten und die Besucherhäufigkeit in Echtzeit gemessen und auch dokumentiert werden, entfallen diese Probleme beim Einsatz von Systemen wie Tork EasyCube. Die gemessenen Daten werden aus den einzelnen mit Sensoren versehen Geräten und Räumlichkeiten direkt in der Cloud gespeichert und stehen bei Bedarf ortsunabhängig zur Verfügung. Die bedarfsorientierte Reinigung und das ebenfalls am Besucheraufkommen orientierte Nachfüllen von Verbrauchsmaterialien sorgen für Transparenz und Übersicht auf allen Ebenen. Arbeitsaufwände lassen sich besser planen und dokumentieren. Abrechnungen erfolgen stets zur vollen Zufriedenheit aller Beteiligten.

Für die Service-Mitarbeiter direkt vor Ort bedeutet das eine Veränderung der Arbeit. Statt mehr und teilweise überflüssig zu arbeiten, bestimmen neue, intelligente Arbeitsabläufe den Alltag. Das fängt schon bei der durch die Echtzeitdaten gesteuerten, bedarfsgerechten Beladung ihres Reinigungswagens an. Es müssen keine überflüssigen Produkte mitgenommen werden, weil es keine unerwarteten Mangelsituationen mehr gibt. Die ausgewerteten Daten sorgen stets für konkrete Anweisungen für den nächsten Service-Gang. Sind alle Arbeiten erfolgt, kann die entsprechende Anweisung digital quittiert werden. Der Arbeitstag ist insgesamt strukturierter und besser planbar. Die Stressbelastung durch ad-hoc- oder Notfall-Einsätze schwindet.

HOHE STANDARDS IN WASCHRÄUMEN VON RESTAURANTS

- 92 Prozent der Befragten wünschen sich im Waschraum mindestens denselben Standard wie im Gastraum.

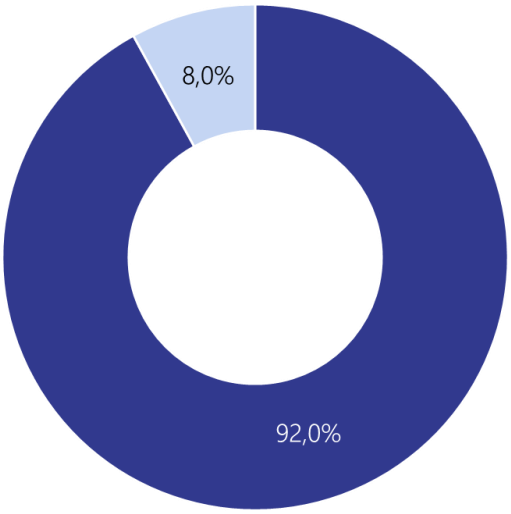


Abbildung 1: Wünsche Waschraumstandard; Quelle: Tork

UNZUFRIEDENHEIT MIT WASCHRÄUMEN IN RESTAURANTS IST HOCH

- 35 Prozent der Befragten gaben an, dass die Sauberkeit des Waschraums mangelhaft ist.

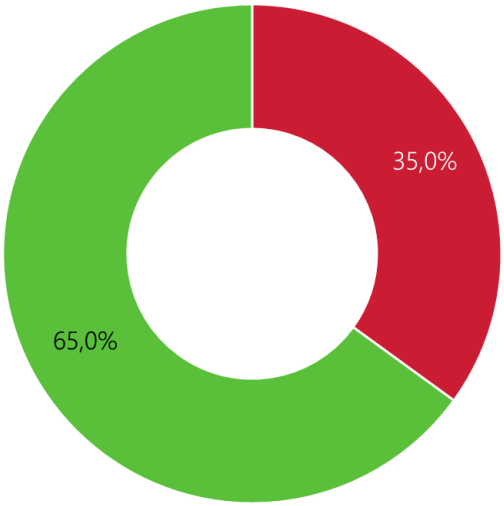


Abbildung 2: Unzufriedenheit Waschraumstandard; Quelle: Tork

Der Effekt der Digitalisierung hängt von verschiedenen Faktoren ab

Natürlich ist der Effekt, den die Digitalisierung in die Gebäudehygiene bringt nicht überall gleich. Gemäß den geschilderten Veränderungen ergibt sich, dass eine gewisse Zahl von zu betreuenden Waschräumen erforderlich ist, um von den neuen Möglichkeiten zu profitieren. Zumal der Einsatz der neuen Technologien auch einen finanziellen Aufwand darstellt. Die Verantwortlichen bei Tork haben berechnet, dass dieser Aufwand sich ab einer Zahl von etwa 50 Toiletten zu rechnen beginnt. Ein weiterer wichtiger Faktor ist der Publikumsverkehr. Je höher, unregelmäßiger – und damit schwer vorhersagbar – dieser ist, desto eher rechnet sich der Einstieg in die Digitalisierung der Waschräume.

Auch der bislang ausgeführte Rhythmus des Service ist für die Entscheidung wichtig. Mindestens ein Reinigungszyklus und eine Inspektion, oder aber zwei Reinigungszyklen sind das Maß der Dinge. Wenn dann noch eine große geografische Fläche oder mehrere Gebäude zu betreuen sind, dann ist der Weg für die elektronische Überwachung von Füllständen und Waschräumen vorgezeichnet. Gerade dieses Argument ist einfach nachzuvollziehen, wenn man bedenkt welche Strecken Service-Mitarbeiter zurücklegen müssen, ohne zu wissen was sie vor Ort erwartet. Um sicherzugehen auf alle Eventualitäten vorbereitet zu sein, müssen bei jedem dieser Gänge für ein „Worst-Case"-Szenario benötigte Verbrauchs- und Reinigungsmaterialien vorgehalten werden.

Wichtige Argumente für den Einsatz von Systemen wie Tork EasyCube ist auch die Art der zu betreuenden Gebäude. Gerade in Hotels geht es nicht nur um Qualität und Wirtschaftlichkeit, sondern auch um das Image, so dass sich die Investition in IT-gestützte Überwachungssysteme schnell rechnet. In Krankenhäusern kommt dem Thema Hygiene eine hohe Bedeutung zu. Rechtzeitiger, bedarfsgerechter Service in Waschräumen und Toiletten kann seinen Betrag zur Vermeidung von typischen Krankenhauskeimen liefern. Natürlich ist der Einsatz von Tork EasyCube nicht auf Hotels und Krankenhäuser beschränkt. Seine Vorteile entfalten sich auch in Freizeitparks, Sportstätten oder Flughäfen. Darüber hinaus sind die Betreiber von Bildungseinrichtungen, Messe- und Einkaufszentren sicher prädestinierte Anwender der Lösung.

KOMBINATION DER DIGITALISIERUNG MIT WEITERENTWICKLUNGEN ETABLIERTER SYSTEME

Neben den Service-Mitarbeitern in der ersten Reihe und dem Management von Reinigungsunternehmen und deren Auftraggebern gibt es noch einen weiteren Gewinner durch den Einsatz moderner Technologien in der Gebäudehygiene: die Umwelt. Vor allem dann, wenn die Vorteile des neuen Ansatzes mit den intelligenten Weiterentwicklungen bereits etablierter Anwendungen und Produkte kombiniert werden. Dadurch lässt sich die Effizienz eines Systems weiter steigern. Schließlich sind die vier Fakten „Verbrauch reduzieren", „Hygiene verbessern", „Zeit sparen" und „Aufwand minimieren", die für eine signifikante Verbesserung der Effizienz sorgen.

Was die letzten beiden Punkte betrifft, leistet ein System wie Tork EasyCube seinen Beitrag um Aufwände kalkulierbarer zu machen und somit zu minimieren. Und um unnötige Arbeitszeit einzusparen. Diese Vorteile lassen sich ausbauen, wenn man

Produkte wie Seifen- oder Handtuchspender verbessert. Auch wenn dabei weniger Computer zum Einsatz kommen und die sich in den täglichen Schlagzeilen befindliche Cloud nicht zum Einsatz kommt, verstärken einige Entwicklungen den Effekt der Digitalisierung in der Gebäudehygiene.

Denn Sensoren können zwar Füllstände überwachen und Bedarfsmeldungen generieren, nicht aber verhindern, dass Verbrauchsmaterialien entwendet werden. Seit einiger Zeit geistern Videos von öffentlichen Toiletten in China durch das Internet. Dort muss man sich einer Gesichtserkennung unterziehen lassen und bekommt nur eine bestimmte Menge an Toilettenpapier zur Verfügung gestellt. All das geschieht, um Diebstahl zu verhindern. In Deutschland und Europa wäre so etwas nicht durchsetzbar. Hier helfen herkömmliche Metallschlösser, wie sie Tork beispielsweise bei allen Spendern der Smart-One-Serie einsetzt.

KAPAZITÄTSSTEIGERUNGEN UND GESENKTER WARTUNGSAUFWAND

Beim Thema Hygiene lässt sich mit herkömmlichen Entwicklungen einiges verbessern. So sind in den Geräten der SmartOne-Serie die Toilettenpapier-Rollen stets gut geschützt untergebracht. Der Verwender kommt nur mit dem Papier in Kontakt, dass er auch benutzt. Gerade in Krankenhäusern ein unschätzbarer Vorteil, weil das Risiko von Kreuzkontaminationen erheblich gemindert wird. So komisch es klingt, sind gerade Toiletten und Waschräume von Krankenhäusern oder anderen Pflegeeinrichtungen ein Ort für den Austausch unerlaubter Gegenstände. Durch eine entsprechende Absicherung sind die Spender von Tork geschützt, es lässt sich nichts in ihnen verstecken. Die geschilderten Effekte sind ausschließlich durch die geschickte Weiterentwicklung bestehender Produkte erzielt worden.
Darüber hinaus gibt es weitere Vorteile, die sich aus dem Zusammenspiel konventioneller und neuer Technologien ergeben. Denn die neuen Spender aus der SmartOne-Serie verfügen über eine gesteigerte Kapazität. Selbst bei großem Besucherandrang sind Service-Gänge um Auffüllen weit weniger häufig notwendig als bisher. Kombiniert man diesen Vorteil nun mit dem Einsatz eines EasyCube-Systems, so kommt er noch weit deutlicher zum Tragen. Zumal die mittige Papierausgabe nicht nur den Verbrauch, sondern auch den Wartungsaufwand der Automaten senkt.

Gleiches gilt auch für das Prinzip der Einzelblattausgabe. Diese ist weit weniger empfindlich gegen Verstopfungen und reduziert den Wartungsaufwand noch stärker. Die robusten Materialien, die in schwierigen Einsatzbereichen einen guten Schutz gegen Vandalismus darstellen, tun ein Übriges, um Zeit und Kosten zu sparen.

Überall dort, wo die alte auf die neue Welt treffen und sich beide Welten ergänzen, lässt sich also der größtmögliche Effekt erzielen. Und die Entwicklung ist noch lange nicht am Ende. Vor allem der Arbeitsablauf der Reinigungskräfte und des Service-Personals wird sich in den nächsten Jahren drastisch verändern. Der Weg führt weg vom Abarbeiten starrer Reinigungs- und Service-Pläne hin zu flexiblen, aber auch immer komplexeren Arbeitsabläufen. Experten sehen die Reinigungskräfte der Zukunft bereits mit digitalen Brillen ausgestattet, die sie direkt zum nächsten Einsatz führen und gleichzeitig mit den wichtigsten Informationen versorgen. Dabei könnten integrierte Kameras sogar dafür sorgen, dass die fachgerechte Ausführung der Arbeiten direkt überwacht und die Fachkraft über das Ergebnis dieser Prüfung informiert wird. Zeitintensives Nacharbeiten gehört damit der Vergangenheit an.

> ***Der Arbeitsablauf der Reinigungskräfte und des Service-Personals wird sich in den nächsten Jahren drastisch verändern.***

Der Mensch wird niemals überflüssig

POLITIK UND AUSLAND ALS TREIBER

Die Arbeit der Reinigungs- und Service-Kräfte wird also aufgewertet, die an sie gestellten Ansprüche erhöht. Eine der Herausforderungen für die Zukunft wird es sein, in den neuen Technologien gut geschultes Personal zu finden. Andererseits werden die Unternehmen auf dem Arbeitsmarkt punkten können, die ihren Mitarbeitern stets den aktuellen Stand der Entwicklung bieten können. Trotz aller Technisierung in der Gebäudehygiene wird nämlich der Mensch nicht überflüssig werden. Daher liegt es an den Firmen die Arbeitsplätze so attraktiv zu gestalten, dass ihnen genügend gut geschultes Personal zur Verfügung steht.

Der Einzug der Digitalisierung in die sanitären Einrichtungen in Hotels, Restaurants, Bildungseinrichtungen, im Gesundheitswesen oder im Umfeld von Großveranstaltungen schafft eine Win-Win-Win-Situation.

Gewinner Nummer eins sind die Service-Unternehmen, die mit der Betreuung der Einrichtungen beauftragt wurden. Sie gewinnen die Kontrolle über die im Rahmen ihres Auftrages anfallenden Kosten zurück, weil die mit Sensoren ausgestatteten Spenderautomaten für Seife, Papierhandtücher und Toilettenpapier für eine große Transparenz in Bezug auf die benötigten Verbrauchsmaterialien sorgen und Besucherfrequenzmesser ständig aktuelle Daten über den Besucherstrom liefern. Überflüssige Service-Gänge des Personals gehören damit der Vergangenheit an. Die Qualität des geleisteten Service steigt, die Kosten werden gleichzeitig gesenkt. Dem Auftraggeber kann jederzeit punktgenau berichtet und auch abgerechnet werden. Last but not least fällt es den Service-Unternehmen leichter, Mitarbeiter für die aufgewerteten Arbeitsplätze zu gewinnen.

Die Service- und Reinigungskräfte sind denn auch Gewinner Nummer zwei. Sie ersparen sich nicht nur überflüssige Arbeiten, ihr Arbeitsalltag wird durch den Einsatz der neuen Technologien von der Monotonie befreit. Und mehr noch. Der Psyche der Mitarbeiter der Reinigungsunternehmen tut es gut zu wissen, dass die sanitären Einrichtungen unabhängig vom Besucheraufkommen stets in einem guten Zustand sind. Da Service-Gänge besser geplant werden können, entfällt die physische Belastung sich mit auf alle Eventualitäten vorbereiteten Service-Wägen auf den Weg zu machen. Gerade im Zusammenhang mit weitläufigen Immobilienkomplexen oder Großveranstaltungen ein nicht zu unterschätzender Vorteil. Die exakt bedarfsgesteuerten Service-Einsätze führen dazu, dass trotz geringerer Belastung stets hygienische sanitäre Anlagen zur Verfügung stehen.

Darüber freut sich Gewinner Nummer drei, der Gast, der Schüler oder Student, der Patient, der Arbeitnehmer oder der Besucher einer Großveranstaltung. Er kann ohne Angst die Waschräume und anderen sanitären Einrichtungen im Gastgewerbe, in Einrichtungen des Gesundheitswesens, am Arbeitsplatz oder im Stadion besuchen, weil er weiß, dass er dort Situationen vorfindet, die er für sein Wohlbefinden benötigt.

RESTAURANTBESUCHER HABEN HOHE QUALITÄTSANFORDERUNGEN AN WASCHRÄUME

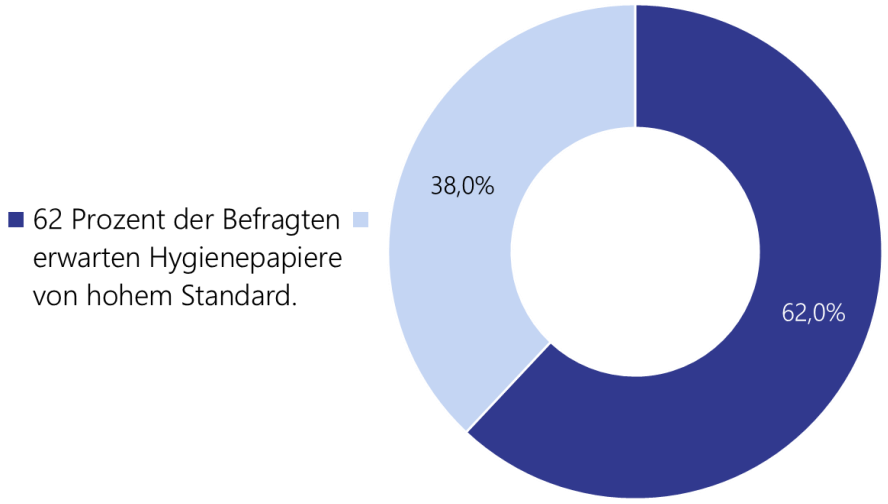


Abbildung 3: Hygienepapier; Quelle: Tork

RESTAURANTBESUCHER VERLANGEN BEI VERBRAUCHSMATERIALIEN NACH QUALITÄT

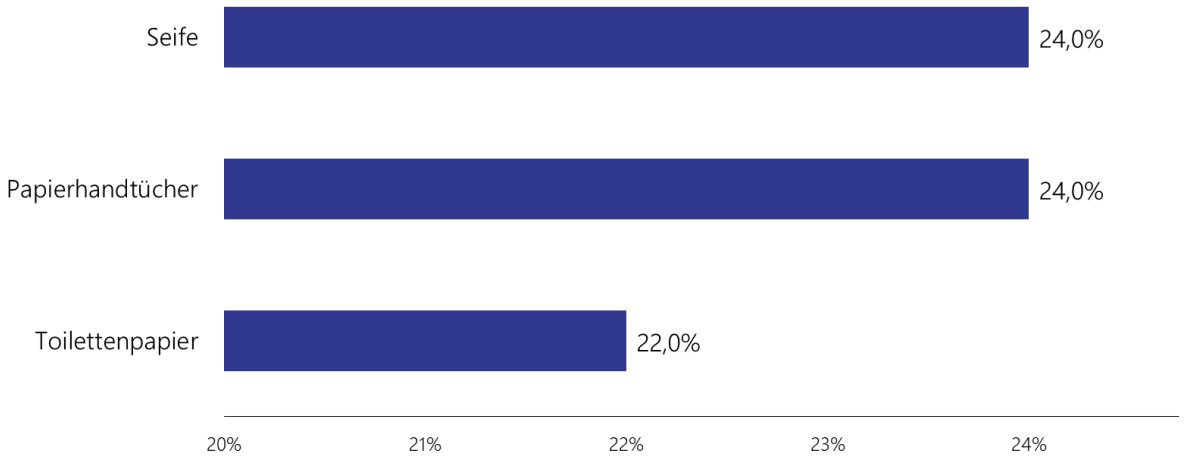


Abbildung 4: Verbrauchsmaterialien; Quelle: Tork

TORK® - ESSITY PROFESSIONAL HYGIENE GERMANY GMBH

Tork EasyCube™ sorgt für herausragende Reinigungsqualität bei Unilever

Bei Unilever in Hamburg sorgt Tork EasyCube™ dafür, dass sich die bis zu 5.000 Waschraumbesucher pro Tag auf höchste Reinigungsqualität verlassen können. (Bild: Tork)

Besucherzähler und Sensoren in Spendern liefern Echtzeitdaten zum Reinigungsbedarf über eine benutzerfreundliche Webanwendung. (Bild: Tork)

Nach Einführung der Facility Management Software Tork EasyCube™ wurde die Anzahl der Reinigungsrunden in Unilevers renommiertem Hauptsitz in Hamburg von 90 auf 68 pro Tag reduziert – während gleichzeitig die Verfügbarkeit von Papierhandtüchern und Toilettenpapier auf 100% gesteigert wurde. Durch Anwendung von Sensortechnologie und digitaler Vernetzung liefert die Software Echtzeitdaten zum Reinigungs- und Nachfüllbedarf, um so eine effiziente Reinigung auf stetig hohem Niveau zu gewährleisten.

Der 2009 eröffnete Hauptsitz von Unilever Deutschland ist ein besonderer Blickfang in der Kulisse von Hamburgs neu entwickeltem Bezirk HafenCity. Das Gebäude – das bereits mehrere Auszeichnungen für sein nachhaltiges und innovatives Design erhalten hat – besteht aus 38.000 Quadratmetern Fläche, die auf neun Stockwerke verteilt sind. Aufgrund seiner Kombination aus Büroräumen und öffentlichen Bereichen können die Besucherzahlen in den Waschräumen auf bis zu 5.000 Personen pro Wochentag ansteigen. Dank Tork EasyCube™ wurde es für das Team des Gebäudemanagementunternehmens Sodexo sehr viel leichter, auf effiziente Weise eine Top-Reinigungsqualität sicherzustellen.

TÄGLICHE REINIGUNGSRUNDEN UM 25% REDUZIERT

Christiane Doms, Standortleiterin für Sodexo am Unilever-Hauptsitz, berichtet, dass das technische Gebäudemanagement die Reinigungsrunden reduziert und gleichzeitig die Verfügbarkeit von Seife, Papierhandtüchern und Toilettenpapier auf 100 % erhöht hat. „Mehr als 260 Geräte sammeln dank digitaler Vernetzung Daten zu Füllständen von Seifenspendern und Besucherzahlen. Unsere Reinigungskräfte rufen diese Informationen über die einfach anzuwendende Tork EasyCube™-Webanwendung auf, die ihnen genau anzeigt, wo sie gerade gebraucht werden. Auf diese Weise vermeiden wir unnötige Füllstand-Checks und sind dank der bedarfsbasierten Reinigung immer einen Schritt voraus." Die durch Reduzierung der täglichen Reinigungsrunden von 90 auf 68 eingesparte Zeit schafft mehr Freiraum für die Reinigungskräfte, um andere Aufgaben zu erledigen und somit noch bessere Qualität für die Kunden zu erreichen. Zudem ermöglicht es ihnen ein stressfreieres und sinnbringenderes Arbeiten, da sie sich nun auf die wirklich wichtigen Aufgaben konzentrieren können.

DIGITALE INTELLIGENZ FÜR EINE NEUE ÄRA DES GEBÄUDEMANAGEMENTS

Wenn er auf acht Monate Arbeit mit Tork EasyCube™ bei Unilever zurückblicke, dann habe die Anwendung von IoT-Geräten zu einer sehr viel effizienteren Durchführung der Gebäudemanagementservices geführt, meint Marc Mrotzek, Leiter für Reinigung & Infrastruktur bei Sodexo. „Als führendes Unternehmen im Bereich des Gebäudemanagements halten wir immer Ausschau nach den neuesten Innovationen, um unsere Services für die Kunden weiter zu optimieren und die Lebensqualität im Alltag zu steigern. Mit Tork EasyCube™ konnten wir sowohl die Zufriedenheit unserer Kunden als auch unsere Effizienz erhöhen." Bei Unilever in Hamburg wird die datenbasierte Reinigung ebenfalls als großer Erfolg gewertet. „Unsere erste Priorität ist die Gewährleistung der höchsten Standards für unsere Mitarbeiter. Mit Tork EasyCube™ haben wir dieses Ziel, aber auch all unsere anderen Ziele – wie mehr Effizienz – erreicht. Unsere Erwartungen wurden definitiv übertroffen", sagt Rainer Ringler, Workplace Services, Unilever.

Der Leiter Reinigung & Infrastruktur bei Sodexo, Marc Mrotzek, erklärt, dass die Einführung von Tork EasyCube™ die Durchführung der Reinigungsservices effizienter gestaltet und die Kundenzufriedenheit erhöht hat. (Bild: Tork)

Christiane Doms, Standortleiterin bei Sodexo: „Wir haben die Anzahl der Reinigungsrunden von 90 auf 68 pro Tag reduziert und gleichzeitig die Verfügbarkeit von Toilettenpapier und Papierhandtüchern auf 100% gesteigert."

UNTERNEHMENSPROFIL

Tork®

ESSITY PROFESSIONAL HYGIENE GERMANY GMBH

Über Tork®

Die Marke Tork umfasst eine vollständige Palette von Produkten und Dienstleistungen rund um Hygiene und Reinigung für das Gastgewerbe, lebensmittelverarbeitende Betriebe, das Gesundheitswesen, Büros, Schulen und den Industriesektor. Dazu gehören Spender, Papierhandtücher, Toilettenpapier, Seife, Servietten sowie Wischtücher für Industrie und Gastgewerbe. Durch seine Fachkompetenz in den Bereichen Hygiene, funktionales Design und Nachhaltigkeit ist Tork zum weltweiten Marktführer aufgestiegen. Tork ist eine globale Marke von Essity und ein zuverlässiger Partner für Kunden in mehr als 90 Ländern.

Internet: www.tork.de

Über Essity

Essity ist ein global führendes Hygiene- und Gesundheitsunternehmen. Die Unternehmensgruppe entwickelt, produziert, vermarktet und vertreibt Hygienepapiere für Endverbraucher, Professionelle Hygienelösungen sowie Körperpflegeprodukte (Babypflege, Damenhygiene, Inkontinenzprodukte sowie medizinische Produkte). Unsere Vision ist es, die Lebensqualität der Menschen durch hochwertige Hygiene- und Gesundheitslösungen zu verbessern. Essity vertreibt seine Produkte in rund 150 Ländern der Welt unter vielen starken Marken, darunter auch die global führenden Marken TENA und Tork sowie regionale Marken wie Leukoplast, Libero, Libresse, Lotus, Nosotras, Saba Tempo, Vinda und Zewa. Die Unternehmensgruppe beschäftigt rund 48.000 Mitarbeiter weltweit. In unserem Geschäftsmodell ist nachhaltiges Handeln fest verankert und schafft langfristige Werte für Mensch und Natur. Essity hat seinen Hauptsitz in Stockholm, Schweden, und ist seit 2017 an der NASDAQ Stockholm notiert. Zuvor war Essity Teil der SCA-Unternehmensgruppe.

Internet: www.essity.de

KONTAKT

Essity Professional Hygiene Germany GmbH
Sandhofer Straße 176
DE-68305 Mannheim
Telefon: +49 621 778 4700
Telefax: +49 621 778 13 4700
E-Mail: torkmaster@essity.com

UNTERNEHMENSPROFIL

LÜNENDONK

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Die Lünendonk & Hossenfelder GmbH (Mindelheim) untersucht und berät europaweit Unternehmen aus der Informationstechnik-, Beratungs- und Dienstleistungs-Branche. Mit dem Konzept Kompetenz³ bietet Lünendonk unabhängige Marktforschung, Marktanalyse und Marktberatung aus einer Hand. Der Geschäftsbereich Marktanalysen betreut seit 1983 die als Marktbarometer geltenden Lünendonk®-Listen und -Studien sowie das gesamte Marktbeobachtungsprogramm.

Die Lünendonk®-Studien gehören als Teil des Leistungsportfolios der Lünendonk & Hossenfelder GmbH zum „Strategic Data Research" (SDR). In Verbindung mit den Leistungen in den Portfolio-Elementen „Strategic Roadmap Requirements" (SRR) und „Strategic Transformation Services" (STS) ist Lünendonk in der Lage, ihre Beratungskunden von der Entwicklung der strategischen Fragen über die Gewinnung und Analyse der erforderlichen Informationen bis hin zur Aktivierung der Ergebnisse im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen.

KONTAKT

Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Jörg Hossenfelder
Maximilianstraße 40, 87719 Mindelheim
Telefon: +49 (0) 8261 73140 - 0
Telefax: +49 (0) 8261 73140 – 66
E-Mail: hossenfelder@luenendonk.de
Internet: www.luenendonk.de

LÜNENDONK

ÜBER LÜNENDONK & HOSSENFELDER

Seit 1983 ist die Lünendonk & Hossenfelder GmbH spezialisiert auf systematische Marktforschung, Branchen- und Unternehmensanalysen sowie Marktberatung für Informationstechnik-, Beratungs- und weitere hochqualifizierte Dienstleistungsunternehmen. Der Geschäftsbereich Marktforschung betreut die seit Jahrzehnten als Marktbarometer geltenden Lünendonk®-Listen und -Studien sowie das gesamte Marktbeobachtungsprogramm. Die Lünendonk®-Studien gehören als Teil des Leistungsportfolios der Lünendonk & Hossenfelder GmbH zum „Strategic Data Research" (SDR). In Verbindung mit den Leistungen in den Portfolio-Elementen „Strategic Roadmap Requirements" (SRR) und „Strategic Transformation vices" (STS) ist Lünendonk in der Lage, ihre Kunden von der Entwicklung strategischer Fragen über die Gewinnung und Analyse der erforderlichen Informationen bis hin zur Aktivierung der Ergebnisse im operativen Tagesgeschäft zu unterstützen.

- Wirtschaftsprüfung / Steuerberatung
- Managementberatung
- Technologie-Beratung / Engineering Services
- Informations- und Kommunikations-Technik
- Facility Management / Industrieservice
- Zeitarbeit / Personaldienstleistungen

IMPRESSUM

Herausgeber:
Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Maximilianstraße 40
87719 Mindelheim

Telefon: +49 (0) 82 61 7 31 40 - 0
Telefax: +49 (0) 82 61 7 31 40 - 66
E-Mail: info@luenendonk.de
Internet: www.luenendonk.de

Erfahren Sie mehr unter
http://www.luenendonk.de

Autoren:
Jörg Hossenfelder, Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Enrico Zscheile, Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Quellen:
www.fotolia.com

Copyright © 2018 Lünendonk & Hossenfelder GmbH, Mindelheim
Alle Rechte vorbehalten.

MARKTFORSCHUNG UND MARKTBERATUNG AUS EINER HAND