

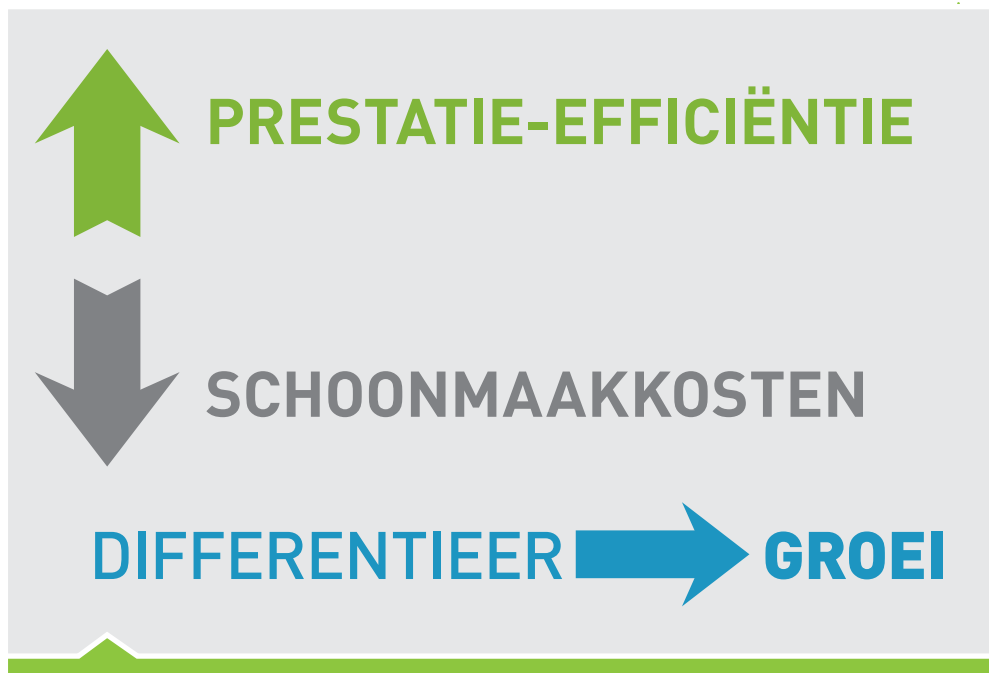
GEBRUIKMAKEN VAN GEGEVENS OM BSC-PRESTATIE TE GENEREREN

Een praktische introductie van **Management van
bedrijfsmiddelen en schoonmaakwerkzaamheden**
Aannemers Gebouwendienst (BSC)



SAMENVATTING:

Toenemende concurrentie en stijgende verwachtingen creëren nieuwe uitdagingen voor de schoonmaakindustrie. De hedendaagse klant begrijpt het belang van consistent schone faciliteiten - van gezondheid en veiligheid tot het uitbreiden van hun merken. Aannemers Gebouwendienst (BSC's) moeten een manier zien te vinden om aan deze gestegen verwachtingen te voldoen zonder het zicht op cruciale marges aan de onderkant te verliezen. Nieuwe technologieën voor het management van bedrijfsmiddelen bieden BSC's meer inzicht in statistieken met betrekking tot schoonmaakprestaties, waardoor veelzijdige groei-oplossingen gecreëerd worden. Vlootmanagers kunnen kansen identificeren om de schoonmaak-efficiëntie te vergroten en de schoonmaakkosten te verlagen, terwijl een verbeterde schoonmaakprestatie en -consistentie gegenereerd wordt. Deze krachtige oplossingen voor het management van bedrijfsmiddelen stellen BSC's in staat om overtuigende, onderscheidende factoren te creëren om de bestaande relaties te verdiepen en nieuwe relaties te werven.



INLEIDING

De schoonmaakindustrie heeft altijd met kleine marges en een hevige concurrentie gewerkt. Het optimaliseren van kosten-efficiëntie is cruciaal voor het beschermen van de marges aan de onderkant en het aantonen van waarde is belangrijk voor het mogelijk maken van een groei aan de bovenkant. Maar nieuwe eisen staan deze marges zelfs nog verder onder druk en creëren in toenemende mate druk om zich in toegevoegde waarde te onderscheiden.

TOENEMENDE VERWACHTINGEN VAN DE KLANTEN EN INKRIMPENDE MARGES.

Momenteel erkennen klanten dat schone faciliteiten een cruciale rol spelen voor het image van hun merk. Ze begrijpen ook steeds beter dat schone faciliteiten rendement op investering opleveren door meetbare gezondheids- en veiligheidsvoordelen - waarbij afwezigheid van het personeel met 46 procent wordt verminderd.¹ Door het gewoon volgen van een correct schoonmaakprotocol, heeft de VS een groei van de algehele productiviteit te zien gekregen van vijf procent — wat landelijk bijna \$ 11 miljard betekende.² Daarnaast neemt de vraag naar duurzame schoonmaaktechnologieën nog dagelijks toe, met steeds meer klanten die de ROI en merkwaarde van deze verantwoordelijke schoonmaakmethodes erkennen.

De meeste aannemers in het faciliteiten- en gebouwenmanagement willen graag profiteren van dit toegenomen klantenbewustzijn en -begrip. Een enquête in 2014 onder meer dan 400 BSC's in de VS leerde dat meer dan de helft (56%) de waarde of ROI die ze opleveren als een van hun belangrijkste onderscheidende factoren markeren, terwijl een derde (33,7%) rekenen op hun duurzame schoonmaakmethodes om hun services te onderscheiden.³

Wat nog meer toevoegt aan deze uitdaging is de realiteit dat klanten nog steeds zoeken naar een goedkope BSC-partner. BSC's worstelen om een verbeterde schoonmaakprestatie af te leveren terwijl lage operationele kosten die een gezonde ondermarge beschermen, behouden blijven. In feite bleek uit dezelfde enquête van 2014 dat 84 procent van de BSC's het ermee eens was dat het handhaven van winstgevende marges een doorlopende uitdaging in deze concurrerende omgeving zal zijn.⁴

84% VAN DE BSC'S DENKEN DAT HET HANDHAVEN VAN WINSTGEVENDE MARGES MOEILIK ZAL ZIJN

DE HELFT

MERKEN ROI AAN ALS EEN BELANGRIJKE ONDERSCHIEDENDE FACTOR

1/3

VALLEN OP DOOR DUURZAAMHEID

¹ISSA "The Value of Clean": http://www.ebpsupply.com/files/7313/5879/3002/Value_of_Cleaning.pdf

²HLW International LLP, "Buildings"

³www.CMMOnline.com/BSC-Survey

⁴www.CMMOnline.com/BSC-Survey

BSC's hebben betere rapportage nodig

80%

van de BSC's vertrouwt nog steeds op zelf rapporteren en supervisie



Slechts 1 op de 10 BSC's maakt gebruik van een analyse-/gegevens-verzamelende oplossing

VERDER GAAN DAN HET ANECDOTISCHE BEWIJS VAN PRESTATIE

De schoonmaakindustrie is traag geweest met het gebruik maken van gegevens over machineprestaties en andere vlootstatistieken om schoonmaakprestaties en -resultaten te genereren. De enquête van 2014 leerde dat gemiddeld slechts één op de 10 BSC's gebruik maakt van een analyses/gegevens verzamelende oplossing bij hun schoonmaakapparatuur. In plaats daarvan vertrouwt meer dan 80 procent van de BSC's nog steeds op zelf-rapporterende checklijsten van taken en supervisie om de prestatie te verifiëren.⁵ Om de onnauwkeurigheid van deze methodes aan te tonen, stelt u zich een fabrieksomgeving voor waar een manager gevraagd werd om het productievolume te meten door a) alle eenheden proberen te tellen terwijl hij over de productievloer loopt en b) de werknemers te vragen hoeveel eenheden zij per dag produceerden. De onnauwkeurigheid van het zelf rapporteren, en de realiteit van supervisors die gewoonweg niet overal kunnen zijn en niet alles kunnen zien, wijzen op de behoefte aan een meer objectieve, door gegevens aangestuurde oplossing.

EEN ENKELE OPLOSSING ONTSTAAT

De convergerende uitdagingen om de maximale winstgevendheid te halen uit krappe marges bij verbetering van de schoonmaakprestatie om u te onderscheiden in een verzadigde markt biedt een mogelijkheid voor een enkele, geïntegreerde oplossing. Door nieuwe technologieën die nauwkeurige gegevens over schoonmaakprestaties bieden kunnen BSC's nauwlettend hun belangrijkste vlootstatistieken monitoren - van machinegebruik tot cruciale waarschuwingen. Deze gegevens kunnen het voor BSC's mogelijk maken om trends en uitschieters te identificeren, mogelijkheden voor verbetering aan te wijzen en om de verhoogde productiviteit en verminderde schoonmaakkosten bij te houden. Dezelfde statistieken bieden een duidelijk bewijs van prestatie, dat de exacte overtuigende onderscheidende factor creëert, die een BSC nodig heeft om boven de concurrentie uit te stijgen.

⁵www.CMMOnline.com/BSC-Survey

DE KRACHT VAN DE GEGEVENS BENUTTEN OM PRESTATIES TE STIMULEREN

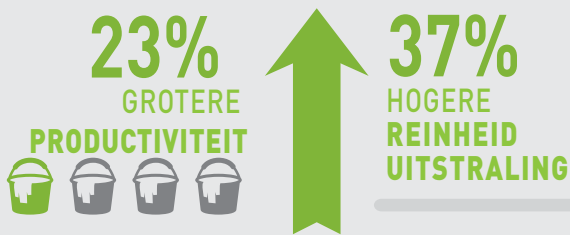
De krachtige gebruiksgegevens die door de beheersoplossingen van bedrijfsmiddelen van nu verzameld worden bieden een directe momentopname van de prestatie van de vloot. Maar deze gegevens zijn alleen het beginpunt - de echte mogelijkheid van deze oplossingen ligt in de ontelbare manieren waarop u deze gegevens kunt gebruiken om nieuwe inzichten te ontwikkelen, mogelijkheden te identificeren en onderscheidende factoren te stimuleren. Hier zijn vijf belangrijke stappen om te beginnen met het omzetten van betrouwbare gegevens in krachtige resultaten:

1. GEBRUIKSGEVENS VERZAMELEN OM CONSISTENT SCHOONMAKEN TE STIMULEREN

Op het meest basale niveau, hebben schoonmaakbedrijven behoefte aan objectieve middelen om te verifiëren dat operators de klus klaren, waarbij ze voldoen aan de vereisten uit het schoonmaakcontract en de klanten waar voor hun geld bieden. Een beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen maakt objectieve verificatie van naleving van schoonmaakcontracten mogelijk. Kijkend naar de gegevens over machinegebruik kunnen vloot- en locatiemanagers het gemiddelde dagelijkse gebruik monitoren en uitsplitsen om specifieke sites en machines te onderzoeken om consistente naleving van schoonmaakcontracten op elke locatie en van elke machine te garanderen. Klanten onthouden een zeldzame slechte ervaring beter dan jaren van betrouwbaar schoonmaken, dus is consistentie cruciaal voor gezonde relaties met klanten. Door het monitoren van gebruiksgegevens kunnen vlootmanagers ervoor zorgen dat elke locatie consistent wordt schoongemaakt - dag in dag uit - waarbij de afhankelijkheid van onze schoonmaakdiensten wordt gestimuleerd.

“NIEUWE TECHNOLOGIEËN LEVEREN
NAUWKEURIGE GEGEVENS OVER
SCHOONMAAKPRESTATIE, WAARDOOR
NAUWGEZET MONITOREN VAN
MACHINEGEBRUIK, CRUCIALE
WAARSCHUWINGEN EN MEER MOGELIJK
WORDT.”

GEGEVENS STIMULEREN RESULTATEN
**VLOTEN DIE GEBRUIKMAAKTEN
VAN OP PRESTATIE-GEBASEERDE
NORMEN BEREIKTEN**



**EN BIJNA 10% HOGERE
KLANTTEVREDENHEID** DAN VLOTEN DIE
GEBRUIKMAKEN VAN NIET DOOR GEGEVENS
GESTUURDE RESULTATEN

Alhoewel de industrie traag was bij het aannemen van deze technologie, tonen vooruitstrevende leiders nu al hun indrukwekkende resultaten. Een enquête van *Cleaning Maintenance & Management* onder bijna 400 faciliteiten door de hele VS vergeleek de schoonmaakprestaties van vloten die gebruik maakten van traditionele, niet op prestatie gebaseerde normen en die van diegenen die gebruik maakten van door gegevens aangestuurde normen.⁶ De door gegevens aangestuurde vloten bereikten een bijna 23 procent grotere dagelijkse productie, en een beoordeling van de reinheid toonde aan dat door gegevens aangestuurde vloten meer dan 20 punten hoger scoorden op een schaal van in totaal 100 punten. Het verbaast dan ook niet dat de door gegevens aangestuurde vloten een consistent hogere klanttevredenheid boekten dankzij hun efficiëntere en effectievere schoonmaak.

2. MOGELIJKHEDEN IDENTIFICEREN OM DE PRODUCTIVITEIT TE VERBETEREN EN DE ARBEIDSKOSTEN TE VERMINDEREN.

Arbeidskosten maakten altijd een groot gedeelte van de operationele kosten van BSC's uit en BSC's die reageerden op de *Cleaning & Maintenance* enquête in 2014 gaven aan dat arbeidskosten bijna de helft (48%) beslaan van alle operationele kosten.⁷ Het vinden van mogelijkheden om uw arbeidsproductiviteit te vergroten en uw aan arbeid gerelateerde kosten te verminderen kan aanzienlijke kostenbesparingen opleveren. Door te kijken naar het machinegebruik, kunnen BSC's specifieke locaties - of zelfs specifieke machines en operators - aanwijzen die beneden het gemiddelde presteren. Deze uitschieters zijn de eerste mogelijkheden om extra trainingen voor de operators te verzorgen en er zo voor te zorgen dat het personeel bedreven is in het bedienen van schoonmaakapparatuur en bekend is met de beste werkmethodes. Deze aanvullende training geeft de productiviteit van de operator een zetje om de efficiëntie van de hele vloot te verbeteren.

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

⁷www.CMMOnline.com/BSC-Survey

3. ZORGEN VOOR GEZONDHEIDS- EN VEILIGHEIDSVORDELEN OM DE ARBEIDSKOSTEN TE VERMINDEREN

Het zorgen voor optimale training van het personeel verbetert niet alleen de algehele productiviteit - het kan ook gezondheids- en veiligheidsincidenten verminderen en zo uw personeel veilig houden en de arbeidskosten reduceren. Daarnaast erkennen veel BSC's nu de waarde van duurzame schoonmaaktechnologieën die de behoefte aan agressieve chemische schoonmaakmiddelen en het blootstellen van personeel aan deze mogelijk schadelijke materialen te reduceren of elimineren, waarbij de gezondheids- en veiligheidsrisico's voor machine-operators en ander schoonmaakpersoneel beperkt worden. Uitgebreide vlootstatistieken stellen vlootmanagers in staat zich ervan te verzekeren dat deze veilige en duurzame schoonmaaktechnologieën worden gebruikt - en correct worden gebruikt - om zo de gezondheids- en veiligheidsvoordelen te maximaliseren en kostbare veiligheidsincidenten te voorkomen.

4. GEBRUIK MAKEN VAN GEBRUIKSGEGEVENS OM DE OMVANG EN INZET VAN DE VLOOT TE OPTIMALISEREN

Hoe weet u dat de omvang van uw schoonmaakvloot de juiste is - en hoe zorgt u ervoor dat uw schoonmaakmiddelen daar zijn waar ze het meest nodig zijn? Te weinig gebruikte middelen snijden in uw ondergrens, maar overwerkte machines en operators zorgen voor kostbaar uitval en het risico op gezondheids- en veiligheidsincidenten.

Het vinden van de juiste balans is een cruciale en ongelooflijk moeilijke uitdaging voor elke vlootmanager, omdat zij toezicht op meerdere locaties en contracten hebben en de dynamische behoeften van elke locatie beheren. De gebruiksgegevens die door een beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen wordt geboden levert de benodigde informatie om deze beslissingen te nemen. Vlootmanagers kunnen het gemiddelde machinegebruik op de locaties monitoren, middelen identificeren die te weinig of te veel gebruikt worden en ze opnieuw inzetten waar nodig.

Deze gedetailleerde gegevens kunnen ook een belangrijke rol spelen bij het uitbrengen van offertes en bij de eerste inzetplanning voor nieuwe bedrijven. Door het bekijken van gebruiksgegevens van bestaande contracten, kunnen bedrijven de behoefte aan apparatuur en middelen voor een nieuwe klus inschatten, en er zo voor zorgen dat de eerste inzet zowel kosten-effectief is als dat deze een goede eerste indruk van een buitengewone schoonmaakprestatie aflevert.

CONTINUE VERBETERING DOOR BETERE RAPPORTAGE

Met complete zichtbaarheid van uw vlootstatistieken, kunt u een continue cyclus van verbeterde schoonmaakprestaties en verminderde schoonmaakkosten stimuleren.



5. UW GEGEVENS ANALYSEREN - ZOEK UW MOGELIJKHEDEN VOOR VERBETERING.

Voor het operationeel perfecte schoonmaakbedrijf, biedt een beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen gewoon een middel om die perfectie door gegevens aan te tonen. Maar in de realiteit vertonen zelfs de meest efficiënte schoonmaakvloten gebreken - en een beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen maakt het u mogelijk deze mogelijkheden voor verbetering te identificeren om zo uw schoonmaakwerkzaamheden voortdurend uit te breiden.

Dit continue verbeteringsproces begint met het instellen van een basislijn voor uw huidige prestatie. Door het monitoren van vlootstatistieken zoals machinegebruik, kunt u snel benchmarks vaststellen waartegen u uw verbeteringsinspanningen kunt afzetten. Bij de meeste schoonmaakwerkzaamheden op meerdere locaties zullen een paar leidende locaties naar voren komen - locaties die een hogere prestatie en/of lagere schoonmaakkosten vertonen dan het vlootgemiddelde. Deze betere presteerders kunnen als modellen gebruikt worden voor het vaststellen van de beste methodes, voor het onderzoeken van verschillen in de trainingen voor operators, voor management-/supervisie-uitrusting en productgebruik en voor het identificeren van die methodes die bijdragen aan verbeterde prestatie en/of gereduceerde kosten.

Kijkend naar het probleem vanaf de andere kant, kunnen dezelfde gegevens gebruikt worden om uw laag-presterende, dure uitschieters te vinden - degenen die de normen van het contract niet halen of die inconsistent machinegebruik tonen. Met deze gegevens in de hand, kunt u specifieke methodes van deze laag-presterende locaties onderzoeken, indien noodzakelijk, extra training voor de operators aanbieden en beginnen met het implementeren van de beste methodes van uw goed presterende locaties, waardoor uw uitschieters op gelijke hoogte komen. .

De neergang van veel procesverbeteringsinspanningen is het gevolg van de onmogelijkheid van het nauwkeurig bijhouden van resultaten en het genereren van een follow-up. Bedrijven voeren kostbare procesevaluaties uit om mogelijkheden voor verbetering te identificeren en om nieuwe processen te implementeren - maar missen de middelen om hun doeltreffendheid te meten. Een uitgebreide beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen biedt het kader voor een compleet verbeterproces, evenals dat dezelfde gegevens en statistieken die het u mogelijk maken om behoeften te identificeren en de beste methodes te ontwikkelen de maatstaf bieden om consistente verbetering en algehele doeltreffendheid te meten.

KOPPEL SCHOONMAAKPRESTATIES AAN WAARDERING EINDGEBRUIKER

Ondernemingen en organisaties zijn vandaag wijzer geworden met betrekking tot de verdere voordelen van schone faciliteiten - van uitbreiding van het merk tot verminderde kosten voor gezondheid en veiligheid. Maar het koppelen van de consistente prestaties van uw schoonmaakvloot aan de voordelen van deze klanten blijft een belangrijke mogelijkheid om grote indruk te maken op zowel bestaande als potentiële klanten.

Met de gegevens van schoonmaakprestaties van een oplossing voor het beheren van bedrijfsmiddelen in de hand, kunnen andere statistieken van eindgebruikers, zoals klanttevredenheid of het maken van enquêtes voor deelnemers tegen elkaar afgezet worden om het verband tussen uitstekende schoonmaakprestaties en een toename van de klanttevredenheid van de eindgebruiker eruit te lichten. Om verder te gaan dan subjectieve klanttevredenheid, kunnen klantgegevens met betrekking tot gezondheids- en veiligheidsincidenten en de daaraan gerelateerde kosten - van afwezigheid tot juridische kosten - worden gebruikt om aan te tonen hoe het consistent schoonmaken van de faciliteit de productiviteit van de werknemers kan vergroten, de gerelateerde arbeidskosten kan verminderen en de organisaties kan beschermen tegen wettelijke risico's.

Door de bewijs-van-prestatie-gegevens van een beheersoplossing te verbinden met deze eindgebruiker-/klantstatistieken kunnen reinigingsbedrijven duidelijk aan hun klanten laten zien dat schone faciliteiten geen kostenposten zijn -- schone faciliteiten kunnen werkelijk inkomsten genereren.

CONCLUSIE: GEBRUIK MAKEN VAN GEGEVENS OM WINSTGEVENDHEID TE VERGROTEN

De toenemende eisen aan de schoonmaakindustrie creëren dubbele uitdagingen. Enerzijds wil men een uitzonderlijke schoonmaakprestatie demonstreren om zicht te onderscheiden van de stevige concurrentie. Anderzijds moeten de marges aan de onderzijde omhoog door efficiënte operaties en verlaagde schoonmaakkosten. De krachtige mogelijkheden van nieuwe beheerstechnologieën voor bedrijfsmiddelen bieden een enkele oplossing voor het bereiken van deze doelen. Vlootmanagers die voorzien zijn van uitgebreide vlootstatistieken met inbegrip van gedetailleerd machinegebruik kunnen een consistente schoonmaakprestatie genereren en uitzonderlijke schoonmaakwaarde demonstreren door het creëren van een overtuigende onderscheidende factor om schoonmaakcontracten te verkrijgen met bestaande en nieuwe klanten. Deze zelfde krachtige gegevens maken het vlootmanagers mogelijk om de inzet van schoonmaakmiddelen te optimaliseren, de efficiëntie van het schoonmaken te maximaliseren, arbeidskosten te verlagen door het bieden van productiviteitsverhogende trainingen, kostbare gezondheids- en veiligheidsincidenten te verminderen en om verkeerd gebruik door de operator te reduceren en daarmee de investeringen in uitrusting te beschermen. Door gebruik te maken van de krachtige mogelijkheden van een beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen, kan een vooruitdenkende schoonmaakorganisatie succesvol en gelijktijdig de onderste marges maximaliseren en de topmarges doen toenemen om een aanzienlijke winstgevendheid te bereiken.

“KOPPEL UW SCHOONMAAKPRESTATIES AAN DE EINDGEBRUIKSTEVREDENHEID EN VEILIGHEIDSGEGEVENS VAN UW KLANT OM DE GROTE WAARDE VAN SCHONE FACILITEITEN TE MARKEREN.”

BENT U ER KLAAR VOOR OM DE PRESTATIE VAN UW VLOOT NAAR EEN ANDER NIVEAU TE TILLEN?

Neem vandaag nog contact op met een Tennant-specialist voor meer informatie over hoe de IRIS-vlootmanager oplossing uw schoonmaakprestaties van vergroten, uw schoonmaakkosten kan verminderen en uw vloot kan helpen zich te onderscheiden van de concurrentie.

00800 2255 8366

www.tennant.nl/iris

©2015 Het logo van Tennant Company logo en andere handelsmerken voorzien van het symbool “®” zijn de in de Verenigde Staten en/of andere landen gedeponeerde handelsmerken van Tennant Company. De verkoop en het onderhoud van de producten van Tennant Company vinden plaats via de dochterondernemingen van Tennant Company en via distributeurs. Alle rechten voorbehouden