

BENUTTEN VAN GEGEVENS VOOR HET STIMULEREN VAN EFFICIËNTE REINIGINGSPROGRAMMA'S VOOR DE DETAILHANDEL

Een inleiding op
**Vermogensbeheer en beheer van
reinigingswerkzaamheden voor
detailhandelsorganisaties**



SAMENVATTING:

Detailhandelsorganisaties erkennen de waarde die schone voorzieningen kunnen geven aan het verhogen van de klanttevredenheid en de productiviteit van personeel. Maar met een oog op de resultaten worden gebouwenbeheerders voor de detailhandel steeds meer gevraagd om meer te doen met minder - met het leveren van een uitstekende reinigingsprestatie terwijl de algehele reinigingskosten worden verlaagd. Voor gebouwenbeheerders die de bedrijfsefficiëntie willen verbeteren, is een uitgebreide beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen een krachtig instrument dat zorgt voor een volledige zichtbaarheid van belangrijke statistieken betreffende reinigingsprestatie, inclusief gedetailleerde gegevens over gebruik van machines en reinigingstechnologie. Door het benutten van de kracht van gegevens van reinigingsprestatie, maakt een beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen het voor een gebouwenbeheerder in de detailhandel mogelijk om kansen te identificeren voor het verhogen van de bedrijfsefficiëntie - van het verbeteren van de productiviteit van operators tot het optimaliseren van de inzet van reinigingsmiddelen. Met managers op C-niveau die op zoek zijn naar een reëel rendement op hun reinigingsinvestering, kunnen gebouwenbeheerders een verbeterde reinigingsefficiëntie laten zien, terwijl een consistente, uitstekende reinigingsprestatie wordt verbonden aan verbeterde klanttevredenheid, verhoogde productiviteit van personeel en andere belangrijke bedrijfsstatistieken om de ware waarde van reinheid te laten zien.



REINIGING IN DETAILHANDEL: HET BUDGET VOELEN KNELLEN

In de detailhandel wordt de waarde van schone voorzieningen in sterke mate erkend als een manier om de klanttevredenheid te verhogen, de verkoop te stimuleren en de productiviteit van werknemers te verbeteren. Hoewel detailhandelsmanagers de cijfers zien achter de waarde van reinheid, staan gebouwenbeheerders in de detailhandel voortdurend voor de uitdaging om meer te doen met minder. De recessie van de afgelopen tien jaar heeft de budgetten van vele interne schoonmaakafdelingen sterk laten krimpen, en terwijl de economie zich gestaag heeft verbeterd, kiezen vele organisaties ervoor om hun bezuinigingsmaatregelen voort te zetten om de bedrijfsresultaten te beschermen. In feite heeft een recente studie van Proctor & Gamble laten zien dat 73 procent van interne schoonmaakprofessionals de druk voelen om de bedrijfskosten te verlagen, waardoor een meerderheid (59 procent) meldt dat zij de benadering van "meer doen met minder" blijven aanhouden in hun besluitvorming en activiteiten.¹

HOE KUNNEN WE DE BEDRIJFSEFFICIËNTIE STIMULEREN?

Om de reinigingskosten voor gebouwen laag te houden, proberen vele detailhandelaars nu om dezelfde tools voor bedrijfsintelligentie toe te passen in de rest van het bedrijf. CleanLink heeft deze grotere interventie van het hoogste management opgemerkt in haar rapport over trends in de bedrijfstak in 2015, en heeft onderstreept hoe statistieken van bedrijfsintelligentie steeds meer worden gebruikt voor het zoeken van bedrijfsefficiëntie en het optimaliseren van de inzet van reinigingsmiddelen. Een gerelateerde trend uit het rapport betreft de toepassingen van financiële gegevensanalyse voor het zoeken naar kostenefficiëntie in reinigingswerkzaamheden, en het gebruik van forensische technieken, inclusief benchmarking voor het optimaliseren van de inzet van arbeid.²

Interne gebouwenbeheerders in elke bedrijfstak voelen duidelijk de druk van boven. Een onderzoek naar schoonmaak- en onderhoudsbeheer uit 2015 heeft laten zien dat het verbeteren van de productiviteit en de bedrijfsefficiëntie een belangrijke prioriteit was voor 78 procent van interne gebouwenbeheerders.³ CleanLink zag echter dat slechts 1 van de 5 gebouwenbeheerders momenteel strategieën toepassen die specifiek zijn gericht op het verhogen van de bedrijfsefficiëntie als maatregel voor kostenbesparing.⁴

¹<http://news.pg.com/press-release/pg-corporate-announcements/pg-professional-survey-reveals-customer-satisfaction-top-pr>

²<http://www.cleanlink.com/news/article/Report-Identifies-2015-Trends-In-Facility-Management--17912>

³<http://www.cmmonline.com/articles/234682-survey-says>

⁴<http://www.cleanlink.com/hs/article/Survey-Budgets-And-Their-Affect-On-Departments-Member-Content--18484>

⁵Chain Store Age Magazine

40% van detailhandelaars beheren reiniging van gebouwen intern⁵

TOP 3 REINIGINGSUITDAGINGEN VOOR GEBOUWENBEHEERDERS⁵

- 1 INCONSISTENTE REINIGING
- 2 REINIGINGSPRESTATIE ONDER DE NORM
- 3 PRODUCTIVITEIT VAN OPERATORS

73% van interne schoonmaakprofessionals voelen de druk om de bedrijfskosten te verlagen¹

PRODUCTIVITEIT EN
BEDRIJFSEFFICIËNTIE
IS EEN BELANGRIJKE
PRIORITEIT VOOR

78%

VAN INTERNE
GEBOUWENBEHEERDERS³

1 IN 5 

gebouwenbeheerders passen strategieën toe die zijn gericht op het verhogen van de bedrijfsefficiëntie als maatregel voor kostenbesparing⁴

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 BEHOEFTE AAN BETERE VLOOTSTATISTIEKEN

Eén van de redenen voor deze discrepantie: vele gebouwenbeheerders in de detailhandel hebben een gebrek aan nauwkeurige gegevens en inzichten om een hogere reinigingsefficiëntie op de juiste manier te stimuleren. De schoonmaaksector is traag geweest in het benutten van nieuwe technologieën die voorzien in gegevens over machineprestatie en andere vlootstatistieken, waardoor de meeste gebouwenbeheerders in de detailhandel afhankelijk blijven van zelf gerapporteerde checklists en toezicht voor het meten van prestatie in grote schoonmaakvloeden die meerdere locaties kunnen bespannen. Stelt u zich voor dat een verkoopmanager in de detailhandel de taak zou krijgen om het verkoopvolume te meten door te tellen hoeveel eenheden werden verkocht tijdens korte bezoeken aan elke detailhandelslocatie, en zijn verkopers zou vragen om te rapporteren hoeveel eenheden zij elke dag hebben verkocht. 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 KRACHTIGE OPLOSSING STEEKT DE KOP OP

Naarmate detailhandelaars op zoek zijn naar manieren om een hogere reinigingsefficiëntie te stimuleren, maakt één enkele, geïntegreerde oplossing krachtige resultaten mogelijk. Door nieuwe technologieën die nauwkeurige gegevens over schoonmaakprestaties bieden, kunnen schoonmaakvlootmanagers in de detailhandel belangrijke statistieken nauwkeurig monitoren - van gegevens over machinegebruik tot gebruik van duurzame technologie en kritieke waarschuwingen waarvoor directe aandacht nodig is. De gegevens die worden verzameld door deze beheersoplossingen voor bedrijfsmiddelen stellen vlootmanagers in de detailhandel in staat om trends en uitschieters te identificeren, het definiëren van kansen voor verbetering en het volgen van de voortgang van georganiseerde inspanningen voor het verhogen van de productiviteit en de efficiëntie om de algehele reinigingskosten te verlagen.

BENUTTEN VAN DE KRACHT VAN GEGEVENS VOOR HET STIMULEREN VAN DE BEDRIJFSEFFICIËNTIE

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. GEBRUIKSgegevens VERZAMELEN OM

CONSISTENT SCHOONMAKEN TE STIMULEREN

Klanten onthouden de zeldzame slechte ervaring langer dan jaren van goede ervaringen. Een vuile vloer kan de score van uw klant voor het uiterlijk van de voorziening met zoveel als 75 procent laten zakken, en een klantonderzoek dat werd uitgevoerd door ISSA gaf aan dat 95 procent van de winkelaars minder waarschijnlijk een aanschaf zou doen bij een detailhandelslocatie met vuile voorzieningen.⁶ De eerste prioriteit voor een vlootmanager in de detailhandel ligt bij het zorgen voor consistente schoonmaakpraktijken die het verbeterde imago en de klanttevredenheid leveren waar de detailhandelsorganisatie op rekt. Een beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen maakt objectieve verificatie van naleving van schoonmaaknormen en -protocollen mogelijk. Als men kijkt naar gegevens van machinegebruik, kunnen vlootmanagers het gemiddelde dagelijkse gebruik monitoren en verdergaan voor het onderzoeken van specifieke locaties of machines om te zorgen voor een consistente reinigingsprestatie voor elke locatie en machine.

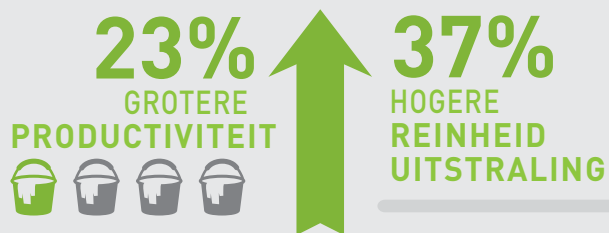
Alhoewel de schoonmaaksector traag was bij het aannemen van deze technologie, tonen vooruitstrevende leiders nu al hun indrukwekkende resultaten. Een enquête van Cleaning Maintenance & Management onder bijna 400 faciliteiten door de hele VS vergeleek de schoonmaakprestaties van vloeden die gebruik maakten van traditionele, niet op prestatie gebaseerde normen en die van diegenen die gebruik maakten van door gegevens aangestuurde normen.⁷ De door gegevens aangestuurde vloeden bereikten een bijna 23 procent grotere dagelijkse productie, en een beoordeling van de reinheid toonde aan dat door gegevens aangestuurde vloeden meer dan 20 punten hoger scoorden op een schaal van in totaal 100 punten. Het verbaast dan ook niet dat de door gegevens aangestuurde vloeden een consistent hogere klanttevredenheid boekten dankzij hun efficiëntere en effectievere schoonmaak.

⁶ISSA "The Value of Clean": http://www.ebssupply.com/files/7313/5879/3002/Value_of_Cleaning.pdf

⁷<http://www.cmmonline.com/articles/230942-comparison-of-key-industry-performance-metrics>

GEGEVENS STIMULEREN RESULTATEN

**VLOTEN DIE GEBRUIK MAAKTEN
VAN OP PRESTATIE-GEBASEERDE
NORMEN BEREIKTEN**



**EN BIJNA 10% HOGERE
KLANTTEVREDENHEID**

DAN VLOTEN DIE GEBRUIKMAKEN VAN
NIET DOOR GEGEVENS GESTUURDE RESULTATEN

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

Arbeid heeft altijd de hoogste kosten betroffen voor schoonmaakmanagers in de detailhandel, en een onderzoek van CleanLink in 2015 liet zien dat arbeid nu goed is voor gemiddeld 53 procent van het budget van een schoonmaakbedrijf.⁸

Beheersoplossingen voor bedrijfsmiddelen helpen schoonmaakmanagers in de detailhandel bij het zoeken van mogelijkheden om de arbeidsproductiviteit te verhogen en de arbeidsgerelateerde kosten te verlagen – waarbij aanzienlijke besparingen worden gecreëerd. Door te kijken naar het machinegebruik, kunnen vlootmanagers specifieke locaties - of zelfs specifieke machines - 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 om de algehele reinigingsefficiëntie te verbeteren.

3. 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 op de beste manier worden benut? Te weinig gebruikte middelen snijden in de resultaten van een detailhandelaar, en overwerkte machines kunnen leiden tot kostbaar uitval en het risico op veiligheidsincidenten. Het vinden van de juiste balans is een kritieke en ongelooflijk moeilijke uitdaging voor elke gebouwenbeheerder in de detailhandel, maar de gebruiksgegevens die worden voorzien door een beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen bieden bruikbare informatie om deze kostenbesparende beslissingen te maken. 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. Gedetailleerde gegevens kunnen tevens een belangrijke rol spelen bij toepassingsplanning voor nieuwe detailhandelslocaties. Door het bekijken van gebruiksgegevens van bestaande detailhandelsruimtes, kan een detailhandelaar de behoefte aan apparatuur en middelen voor een nieuwe locatie inschatten, en er zo voor zorgen dat de eerste inzet rendabel is en een goede eerste indruk van een buitengewone schoonmaakprestatie aan klanten leveren.

4. ZORGEN VOOR GEZONDHEIDS- EN VEILIGHEIDSVoORDELEN OM DE KOSTEN TE VERLAGEN

Vuile voorzieningen schaden niet alleen uw merk, ze ondermijnen de productiviteit van uw personeel, wat kan leiden tot meer gezondheids- en veiligheidsincidenten. Een studie van ISSA liet zien dat ongeplande afwezigheid leidde tot een verlaging van de productiviteit van 54 procent⁹. 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.

Bovendien erkennen veel detailhandelaars nu de waarde van duurzame reinigingstechnologieën. Voor de detailhandelaars die deze investering in duurzame reiniging doen, kan een uitgebreide beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen vlootmanagers helpen bij het stimuleren van het consistente en juiste gebruik van deze technologieën. Een onderzoek van CleanLink liet zien dat schoonmaakvloten, met de juiste toepassing en consistent

⁸<http://www.cleanlink.com/hs/article/Survey-Budgets-And-Their-Affect-On-Departments-Member-Content--18484>

⁹ISSA "The Value of Clean": http://www.ebssupply.com/files/7313/5879/3002/Value_of_Cleaning.pdf

gebruik, efficiënter en rendabeler schoonmaken - en dit allemaal met de verbetering van de gezondheid voor gebruikers van de voorziening en een verbetering van het algehele imago van het bedrijf.¹⁰

5. NIEUWE MOGELIJKHEDEN VOOR VERBETERING ZOEKEN EN UW RESULTATEN VOLGEN

Zelfs de meest efficiënte schoonmaakvloten hebben gebreken - en een beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen biedt een onbeperkt potentieel voor continue verbetering bij het identificeren van nieuwe mogelijkheden om uw schoonmaakwerkzaamheden uit te breiden.

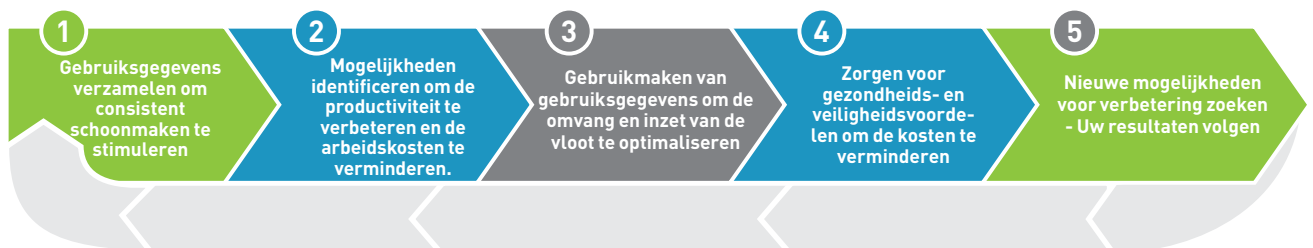
Een continue verbeteringsproces begint met benchmarking of het instellen van een basislijn voor uw huidige prestatie. Door het monitoren van vlootstatistieken zoals machinegebruik, kunt u snel benchmarks vaststellen waartegen u uw verbeteringsinspanningen kunt afzetten. Bij de meeste vlootactiviteiten in de detailhandel met meerdere locaties, zullen een paar toonaangevende locaties opduiken en 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.

Deze gegevens kunnen ook worden gebruikt om uw laag-presterende, dure uitschieters te vinden - degenen die de normen voor de reinigingsprestatie of klanttevredenheid niet halen of die inconsistent machinegebruik tonen. Met de gegevens in de hand, kunt u specifieke methodes van de 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, aangezien dezelfde gegevens 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.

VOORTDURENDE VERBETERING DOOR BETERE RAPPORTAGE

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



¹⁰<http://www.cleanlink.com/hs/article/Survey-Departments-Embracing-Green-And-Sustainability-Member-Content--18486>

CONCLUSIE: BEWIJZEN VAN DE WAARDE VAN SCHONE DETAILHANDELSVOORZIENINGEN

Met de meeste schoonmaakmanagers in de detailhandel die de druk van het budget voelen, bestaat er een kritieke behoefte om de specifieke, echte waarde van hoogwaardig reinigen te laten zien. Zonder dit bewijs van prestatie, kunnen schoonmaakmanagers in de detailhandel gemakkelijk in een neerwaartse spiraal terechtkomen - waarbij ze worstelen om schone voorzieningen te onderhouden met een strak budget en niet in staat zijn om een hard bewijs te tonen voor meer financiering.

Nieuwe beheersoplossingen voor bedrijfsmiddelen bieden gebouwbeheerders in de detailhandel zicht op belangrijke statistieken betreffende reinigingsprestatie, waarbij het voor hen mogelijk wordt om een hogere efficiëntie en lagere reinigingskosten te stimuleren terwijl wordt gezorgd voor consistente, hoogwaardige resultaten. Wanneer het reinigingsprogramma met een optimale efficiëntie draait, kan de vlootmanager in de detailhandel deze inspanningen - en de aanzienlijke kostenbesparingen - duidelijk laten zien in een universele taal van bedrijfsstatistieken. En de grootste kracht is wellicht dat de gegevens over reinigingsprestatie die worden geboden door een beheersoplossing voor bedrijfsmiddelen, gemakkelijk worden gekoppeld aan andere belangrijke detailhandelsstatistieken - van klanttevredenheidsonderzoeken en verkoopcijfers tot verzuim en productiviteitscijfers - voor het aantonen van de bewezen waarde van de investering van een detailhandelaar in een consistent, hoogwaardig reinigingsprogramma voor voorzieningen.

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-middelenmanager uw schoonmaakprestaties kan vergroten, uw schoonmaakkosten kan verminderen en uw vloot kan helpen zich te onderscheiden van de concurrentie.

0800 2255 8366
www.tennant.nl/iris

©2015 Het logo van Tennant Company 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.