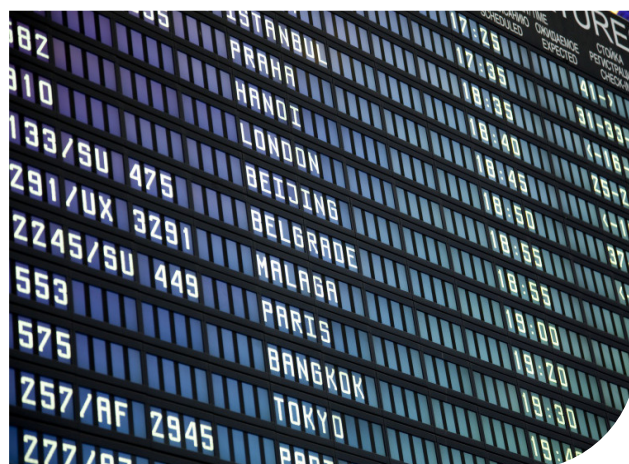
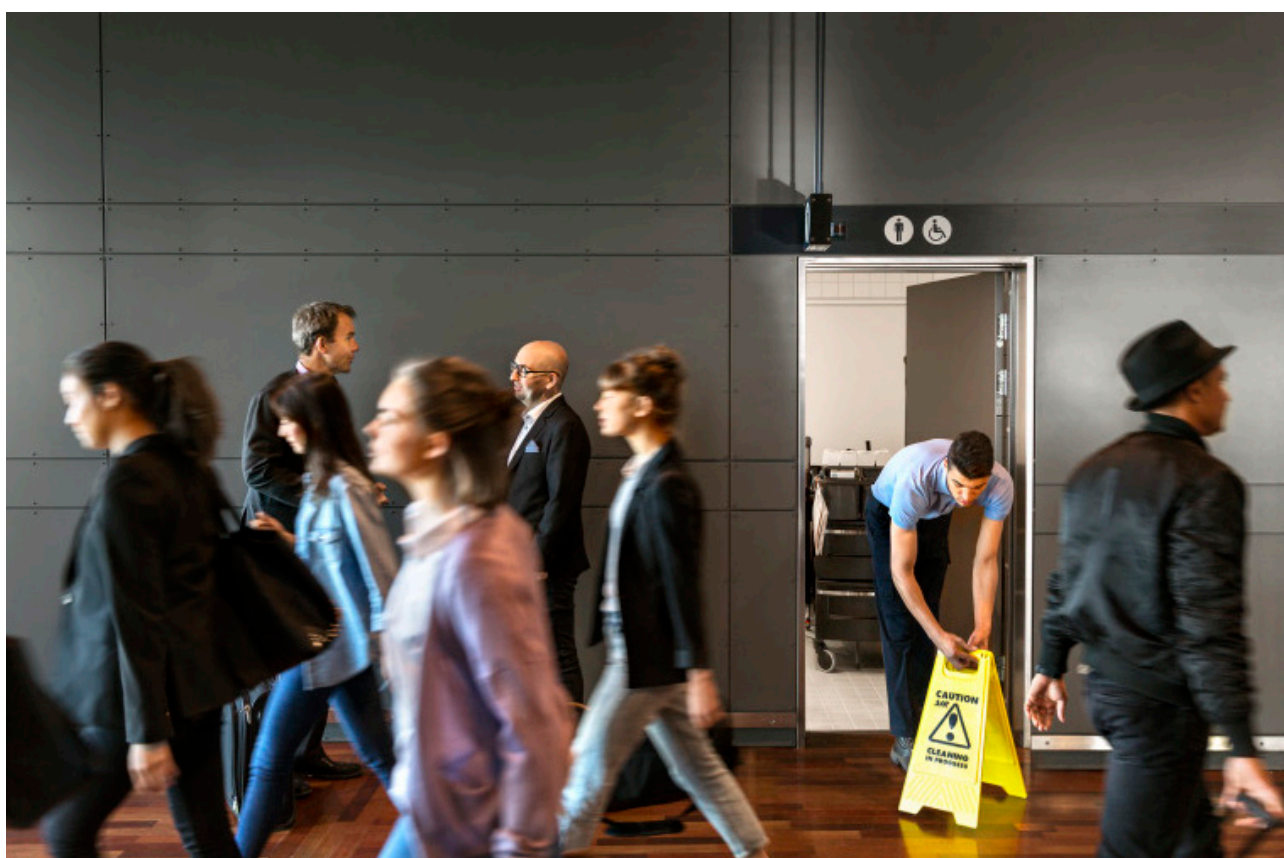


Čistší letiště, lepší obchodní výsledky

Bílá kniha zaměřená na zvyšování spokojenosti cestujících a příjmů letišť.



Prostředí letišť představuje vzhledem k mimořádně vysoké návštěvnosti značnou výzvu, pokud jde o udržování čistoty v terminálech, zejména v době po pandemii, kdy se zvyšuje povědomí o významu hygieny i očekávání v této oblasti.

Na správce letištních zařízení jsou kladeny stále vyšší nároky, pokud jde o zajištění čistoty. Pomoci může technologie v podobě úklidu vycházejícího z reálných údajů. Technologie a data však nejsou jen o zavádění senzorů a nových nástrojů, ale spíše o vytváření větší hodnoty – pro cestující, pro provoz i pro zaměstnance.

Tato bílá kniha shrnuje nejnovější výzkumy týkající se souvislosti mezi čistšími toaletami a lepšími obchodními výsledky; odpovídá na otázku, proč mohou data vyřešit dlouhodobé i nové výzvy; a přináší výsledky reálných zákazníků z letišť, kteří s tímto novým digitálním systémem pracují.

Letiště jsou na vzestupu

Letecká doprava celosvětově roste. Podle Mezinárodní organizace pro civilní letectví (ICAO) by počet cestujících mohl do roku 2038 dosáhnout 8,2 miliardy a růst průměrně o 3 % ročně.¹ Tento růst však probíhá proměnlivějším a nepředvídatelnějším tempem, než analytici před pouhými pěti lety předpokládali. Je tomu tak v důsledku události, kterou organizace IATA označila za „největší šok v historii letectví“²: COVID-19.

Organizace Airports Council International (ACI) očekává, že v roce 2023 dosáhne osobní doprava 92 % úrovně roku 2019, a to především díky cestování v USA³. ACI rovněž předpovídá, že rok 2024 bude „přelomovým rokem“ s očekávanými 9,4 miliardami cestujících (102,5 % úrovně roku 2019).⁴

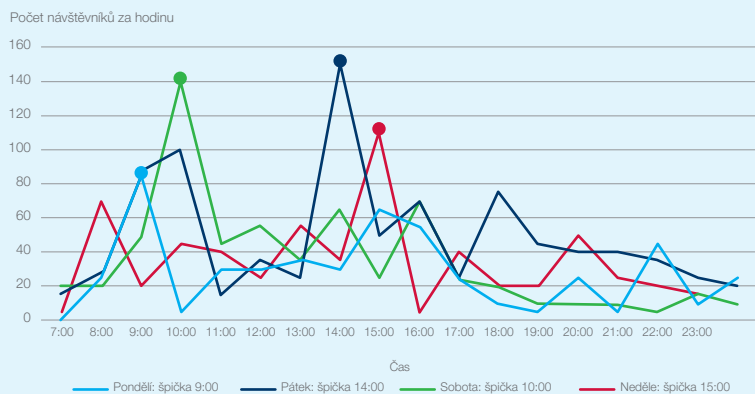
Navzdory povzbudivým vyhlídkám mnoho letišť očekává, že jejich vedoucí pracovníci budou snižovat náklady a budou chtít dosáhnout více s menším množstvím zdrojů.

Nejde jen o to, že se ve velkých letištních zařízeních pohybuje obrovské množství lidí, ale také o to, že se návštěvnost v různých oblastech, které jsou navíc

rozprostřeny na velké ploše, výrazně liší. V rámci provozu je třeba dodržovat přísná bezpečnostní opatření a protokoly, což zvyšuje nároky a dále komplikuje řízení. V důsledku pandemie COVID-19 se navíc zvýšila očekávání cestujících ohledně hygieny. Celých 80 % spotřebitelů uvedlo, že očekávají, že na veřejných toaletách bude o hygienu postaráno ještě lépe než před pandemií.⁵ To vše dále zvyšuje tlak na rozpočty, které jsou již tak napjaté.

Došlo nejen ke změnám v návštěvnosti a očekáváních v oblasti hygieny, ale většina letišť nyní funguje jako komerční subjekty a musí zajistit ekonomickou návratnost. V důsledku toho roste význam příjmů z oblastí nesouvisejících přímo s létáním (příjmy z maloobchodu, koncesí na jídlo a nápoje, parkování a dalších činností): mohou činit až 40 až 50 % tržeb letišť⁶, a mohou tedy v zásadní míře přispět k ekonomické životaschopnosti. Posílit a navýšit tuto významnou příjmovou oblast je pro management letišť stále důležitější.

Údaje o návštěvnosti letištních toalet v reálném čase – za hodinu, den a týden



Návštěvnost a **období špičky** výrazně kolísají.

Pondělní špička: **9:00**

Páteční špička: **14:00**

Sobotní špička: **10:00**

Nedělní špička: **15:00**

Jak zajistit odpovídající servis, když nejsou k dispozici informace o tom, jak kolísá návštěvnost a související potřeby?

¹ ATAG Aviation: Benefits Beyond Borders. K dispozici online: <https://www.atag.org/our-publications/latest-publications.html> (přístup 5. prosince 2021).

² IATA, 2022. Global Outlook for Air Transport

³ ACI, 2023. Annual World Airport Traffic Report. K dispozici online

⁴ ACI, 2023. „Latest air travel outlook reveals 2024 to be a milestone for global passenger traffic.“ K dispozici online.

⁵ United Minds ve spolupráci s CINT, březen 2021. průzkum zahrnuje Spojené království, USA, Čínu, Německo, Francii, Španělsko a Švédsko.

⁶ Liutov, 2021. „Non-Aeronautical Revenues and New Business Models: Topic to be explored at the ACI WAGA pre-conference workshop.“ K dispozici online.

Hlavní problémy spojené s úklidem na letištích

Celosvětová výzkumná studie společnosti Essity z roku 2023 uvádí pět nejčastějších problémů, které trápí vedoucí pracovníky odpovědné za úklid na letištích.

Problém	Situace	Důsledky
Čistota a hygiena	Hlavní priorita - Zvýšená očekávání ohledně čistoty a zajištění hygieny po pandemii COVID-19 a sdílení hodnocení ze strany uživatelů na sociálních sítích - Je obtížné zajistit potřeby v oblasti čištění, vypořádat se s mimořádnými událostmi a uspokojit požadavky na průběžný úklid - Vysoká návštěvnost klade vyšší nároky na kvalitu, životnost a účinnost zásobníků na hygienické potřeby, je nutné je častěji doplňovat a vyměňovat vybavení	Pokud není zajištěna dostatečná čistota, klesá spokojenost cestujících, což vede ke stížnostem a má to negativní dopad na příjmy z oblastí, které nesouvisí přímo s létáním
Plynulost provozu	- Produkty, které nevykazují dostatečnou účinnost a jejichž používání není intuitivní, narušují plynulost provozu na toaletách i jejich úklid	Pokud cestující tráví delší čas návštěvou toalet a čekáním v dlouhých frontách, mají méně času na nakupování a jídlo
Personální zajištění	- Nedostatek personálu a vysoká fluktuace zaměstnanců - Nábor zaměstnanců je obtížný a trvá dlouho - Je časově náročné zajistit, aby byli pracovníci motivovaní a dobře plnili své úkoly	Nedostatek personálu a/nebo jeho nedostatečný zájem o práci může vést ke zhoršení standardů v oblasti úklidu
Účinnost a optimalizace zdrojů	V rámci provozu je nutné zvládnout více práce se stejným nebo menším množstvím zdrojů - Tlak na zvýšení efektivity provozu v segmentech s vysokou návštěvností je velmi vysoký - Nenápadní „zloději času“ se rychle množí a nabývají na rozměrech - Stále důležitější je efektivní rozdělování pracovních úkolů	To, jakým způsobem jsou přidělovány zdroje, může mít dopad na standardy v oblasti úklidu a ovlivnit spokojenost cestujících a příjmy nesouvisící přímo s létáním
Odpad a rostoucí očekávání v oblasti udržitelnosti	- Cestující a vedení letišť mají stále častěji požadavek na produkty šetrné k životnímu prostředí - Na letištích se pohybuje velké množství lidí a s tím spojené velké množství výrobků znamená, že významným problémem je množství odpadu	Pokud firma jasně neprokáže, že se angažuje v oblasti životního prostředí, může to vést ke stížnostem a způsobit negativní image

Proč je nezbytné, aby byli cestující spokojeni

Spokojenost cestujících byla pro úspěšný provoz letišť vždy důležitá. Vzhledem k tomu, že klíčovým faktorem jejich ekonomické životaschopnosti se stávají spíše příjmy z jiných oblastí než přímo z létání, hraje nyní spokojenost rozhodující roli. Výzkumy ukazují, že příjmy z oblastí nesouvisejících přímo s létáním jsou významně ovlivněny spokojeností cestujících. Z jedné ze studií vyplývá, že zvýšení spokojenosti zákazníků o 1 % může vést k 1,5% nárůstu příjmů letiště.⁷ Jiná studie ukázala, že cestující, kteří se na letišti cítili „nadšení“, utratili více.⁸

Největší faktor ovlivňující spokojenost cestujících? Čistota, zejména po pandemii COVID-19. Výzkum prokázal pozitivní souvislost mezi spokojeností cestujících a vnímáním čistoty terminálu. Více než z 50 % se na hodnocení čistoty celého terminálu podílela jen čistota toalet.⁹

Nadšení cestující mají tendenci více utrácet

1% = 1,5%

nárůst
spokojenosti
cestujících

nárůst jejich
výdajů v oblastech
nesouvisejících
přímo s létáním

Z dalších studií vyplynulo:

- Špinavé a přeplněné toalety jsou pro hosty v místech s vysokou návštěvností problémem č. 1¹¹
- 71 % hostů v podnicích s vysokou návštěvností má s toaletami špatnou zkušenost¹²
- Jeden ze tří hostů na místech s vysokou návštěvností (včetně dopravních uzlů) uvádí, že omezuje konzumaci jídla a pití, aby se vyhnul návštěvě toalet¹³
- Ze studie dodavatelů služeb v oblasti správy budov a komerčních poskytovatelů úklidových služeb vyplývá, že toalety jsou hlavní příčinou stížností (45 %) a lidé si na ně stěžují výrazně více než na dalších šest oblastí budov¹⁴

Tato zjištění dokládají, že čistší terminály mohou zvýšit spokojenost cestujících a že zejména čistší toalety mohou přispět k lepšímu vnímání celkové čistoty terminálu, a tedy i k větší spokojenosti cestujících. Letiště, která chtějí zvýšit své příjmy z oblastí, jež nesouvisejí přímo s létáním, by se proto měla zaměřit na větší spokojenost cestujících a měla by začít tam, kde

Čistota terminálů má po pandemii COVID-19 mnohem větší vliv na spokojenost cestujících.¹⁰

ji mohou nejvíce ovlivnit: u čistoty terminálů, zejména toalet. Vzhledem k tomu, že letiště je často prvním a posledním místem, které může hrát roli ve formování celkového dojmu z cesty, může být návštěva letištních toalet rozhodujícím faktorem.

Proč by se úklid neměl svěřovat autopilotovi

Problémy spojené s úklidem na letištích jsou závažné a dlouhodobé. Přístup mnoha zařízení k úklidu je však neefektivní. Nedávná kvantitativní studie zadaná společností Essity, které se zúčastnili správci zařízení a pracovníci úklidu, uvádí, že¹⁵:

- 51 % pracovníků úklidu tvrdí, že kdyby se zásobníky daly doplňovat rychleji a snáze, měli by více času na jiné úkoly v oblasti čištění
- 70 % pracovníků úklidu pravidelně nachází zásobníky prázdné
- 70 % pracovníků úklidu uvedlo, že pravidelně uklízí i prostory, které nikdo nepoužívá

Souhrnné údaje ze senzorů v zásobnících Tork navíc ukazují, že 91 % kontrol zásobníků je při tradičním statickém úklidu zbytečných.¹⁶ Na letišti, které může mít více než 6 500 zásobníků, z nichž každý je kontrolován 12krát denně, to v součtu znamená značné množství času stráveného zbytečným úkonem, a tudíž významné plýtvání časem.

91 % kontrol zásobníků při tradičním statickém úklidu je zbytečných.¹⁶

⁷ ACI, 2019. „Airport customer experience, between management and execution.“ K dispozici online.

⁸ JD Power, Studie spokojenosti na letištích, Severní Amerika, 2023. K dispozici online.

⁹ www.researchgate.net/publication/358581786_How_to_Achieve_Passenger_Satisfaction_in_the_Airport_Findings_from_Regression_Analysis_and_Necessary_Condition_Analysis_Approaches_through_Online_Airport_Reviews.

¹⁰ Bakr et al, 2022. „How to achieve Passenger Satisfaction in the Airport?“. Sustainability, <https://doi.org/10.3990/su14042151>.

¹¹ Průzkum IPSOS, v němž bylo v USA, Spojeném království, Německu, Francii, Polsku a Švédsku dotazováno 3 000 lidí, kteří v nedávné době navštívili místo s vysokou návštěvností; 2016.

¹² Tamtéž.

¹³ Tamtéž.

¹⁴ Statista: průměr za období 2017 až 2021; 185 respondentů v Severní Americe, dodavatelé služeb pro budovy / komerční poskytovatelé úklidových služeb.

¹⁵ Kvalitativní a kvantitativní studie segmentu kanceláří za účasti více než 600 respondentů v Severní Americe a Evropě; červen 2022; Behaviorally, červen 2022.

¹⁶ Na základě kontroly zásobníků ze strany zákazníků po dobu 6 měsíců před a po zavedení Tork Vision Cleaning (od června do prosince 2019). Měřeno na 16 pracovištích připojených k Tork Vision Cleaning, kdy každá kontrola zásobníku trvá přibližně 20 sekund. Technologie Tork Vision Cleaning byla dříve označována jako Tork EasyCube.

Co kdyby pracovníci úklidu věděli, které zásobníky je kdy a kde třeba doplnit? Co kdyby pracovníci úklidu měli v reálném čase informace o tom, které prostory je třeba vyčistit a kdy?

Úklid na základě reálných údajů – co to je

Úklid vycházející z reálných údajů je nový systém práce, který představuje odklon od pevných plánů úklidu založených na odhadech. Na základě údajů v reálném čase lze místo práce dle předem stanovených pevných úklidových tras přejít na systém dle aktuálních potřeb. Zaměstnanci mohou provádět úklid a doplňovat zásoby tam, kde je to momentálně potřeba, a jejich práce je tak mnohem efektivnější. Znamená to, že pracovníci úklidu mohou při rozhodování o tom, kam budou investovat svůj čas a pozornost, uplatnit proaktivní přístup a nemusí jen reagovat na problémy. Stížnosti se tak omezí na minimum a dochází k eliminaci zbytečných pracovních úkonů.

Díky údajům v reálném čase se mohou manažeři letištních zařízení s využitím faktů a čísel také lépe rozhodovat – což je v rozsáhlém a komplexním zařízení, kde se návštěvnost a potřeby úklidu každý den a v každé oblasti značně liší, velmi důležitý aspekt. Úklidovému personálu to pomáhá optimalizovat čas, neboť může uklízet tam, kde je to nejvíce potřeba, a nemusí zbytečně investovat čas tam, kde to není nutné.

Jak Tork Vision Cleaning poskytuje údaje v reálném čase

Úklid na základě reálných údajů – jak to funguje

Systém Tork Vision Cleaning kombinuje software s připojenými zařízeními a poskytuje v reálném čase údaje o potřebě úklidu na základě návštěvnosti a množství náplní v zásobnících. Díky těmto údajům v reálném čase mohou úklidové týmy pracovat proaktivněji a efektivněji a mohou stabilně zajistit větší čistotu.

“

Data hrají zásadní roli. Sledujeme vše, co lze. Díky tomu máme přehled a jsme maximálně efektivní.

Správce zařízení, umístění letiště: Německo

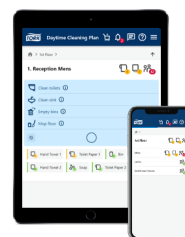


Počítadla osob a připojené zásobníky

Počítadla osob a připojené zásobníky měří návštěvnost a množství náplní. Hlavní jednotka shromažďuje údaje a komunikuje s cloudem.

Cloud

Data z hlavní jednotky se shromažďují v cloudovém softwaru využívajícím technologii Microsoft Azure, která je zárukou bezpečnosti, spolehlivosti a škálovatelnosti.



Co vidí pracovník úklidu

Pracovníci úklidu mají na tabletu nebo mobilním telefonu snadný přístup k informacím v reálném čase, které jim ukazují, kde mají uklízet a jaké zásobníky doplnit.



Co vidí manažer

Aplikace pro manažery nabízí individuální informace pro optimalizaci úklidových prací a podrobné zprávy o úklidu, které jsou dokladem, že jsou dodržovány klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a odvedeny sjednané služby.

Obchodní argumenty pro úklid na základě reálných údajů: 5 zásadních cílů

Tork Vision Cleaning je přední světové řešení pro správu zařízení zajišťující úklid na základě reálných údajů, které poskytuje ověřené a měřitelné výsledky. Správcům zařízení a úklidovým firmám pomáhá výrazně zlepšit kvalitu úklidu a pomáhá v realizaci pěti zásadních cílů.

1. Maximální spokojenost cestujících

Toalety na letištích mají podstatný vliv na spokojenost cestujících. Vzhledem k tomu, že hlavním zdrojem stížností jsou prázdné zásobníky, měly by být toalety vybaveny snadno použitelnými vysokokapacitními zásobníky zajišťujícími rychlý výdej. Dále je nutné, aby bylo tyto zásobníky možné snadno obsluhovat a doplňovat, takže budou v minimální míře na překážku plynulému provozu na toaletách.

Díky aktuálním informacím o tom, kdy je třeba zásobníky doplnit, mohou pracovníci úklidu zajistit, že budou plné a připravené k použití, aniž by se o nedostatku náplně museli dozvědět na základě stížností od cestujících.



Pohled ze strany letiště: Úklid na základě reálných údajů snižuje počet stížností ze strany cestujících

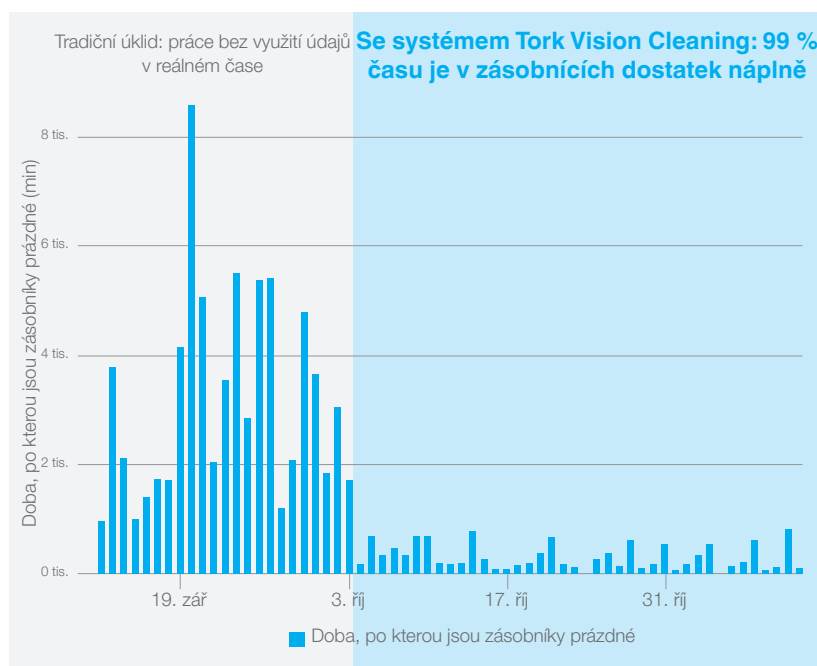
Když manažeři zařízení na jednom rušném letišti brzy po zavedení řešení Tork Vision Cleaning prověřovali údaje o prázdných zásobnících, zjistili, že byl **výrazně omezen počet případů, kdy došlo k vyčerpání zásob.**

V terminálu byly nainstalovány zásobníky vybavené senzory, ale úklidový personál se stále držel pevného rozvrhu (viz graf níže). Z grafu jasně vyplývá, že zásobníky byly prázdné po mnoho dní, což vedlo k nespokojenosti a stížnostem. 3. října začali pracovníci úklidu využívat software a úklid vycházející z reálných údajů. Uklízeli toalety a doplňovali zásobníky tam,



kde to bylo skutečně potřeba, v okamžiku, kdy potřeba nastala. Výsledkem bylo výrazné zkrácení doby, po kterou byly zásobníky prázdné. 99 % času byly plné a připravené k použití.

Díky omezení počtu případů, kdy jsou zásobníky prázdné, a doby, po níž tomu tak je, mohou pracovníci úklidu eliminovat jeden z nejčastějších (a nejpádnejších) důvodů stížností cestujících.



80 %

zákazníků využívajících Tork Vision Cleaning uvedlo, že se díky používání tohoto systému snížil počet stížností

30%

nárůst spokojenosti zákazníků¹⁷

¹⁷ Statistiky vycházející z výsledků anonymního průzkumu realizovaného v březnu 2021 mezi 34 zákazníky využívajícími Tork EasyCube v Evropě a Severní Americe.

2. Zvýšení efektivity provozu

Ve velkých zařízeních, kde jsou jednotlivé části geograficky značně vzdálené, jako jsou letiště, představují výkyvy návštěvnosti v rámci hodin, dnů a týdnů při pevně daném harmonogramu úklidu značný provozní problém. Úklid vycházející z reálných údajů nahrazuje pevně stanovené rozvrhy úklidem založeným na skutečných potřebách. Touto formou lze dosáhnout optimálního přidělování zdrojů a zvýšit efektivitu, protože je možné eliminovat zbytečné kontroly zásobníků, úklidové návštěvy a pochůzky za účelem doplňování.

Software Tork Vision Cleaning poskytuje správcům zařízení aktuální informace o velikosti a struktuře návštěvnosti, včetně informací o tom, ve kterých oblastech je provoz největší, a také o tom, v kterých dnech a hodinách dochází k provozní špičce. Manažeři nastavují prahové hodnoty pro úklid jednotlivých prostor na základě počtu návštěvníků, tj. úklid by měl proběhnout, když každý prostor navštíví 70 lidí. Software poté vypočítá a zobrazí, kdy by se měly jednotlivé oblasti uklidit. Oblasti s vysokou návštěvností je

třeba uklízet častěji a oblasti s nižší návštěvností méně často. To zamezuje situacím, kdy je úklid zbytečný nebo naopak nedostatečný, a úklidový personál tak může optimálně zaměřit své úsilí.

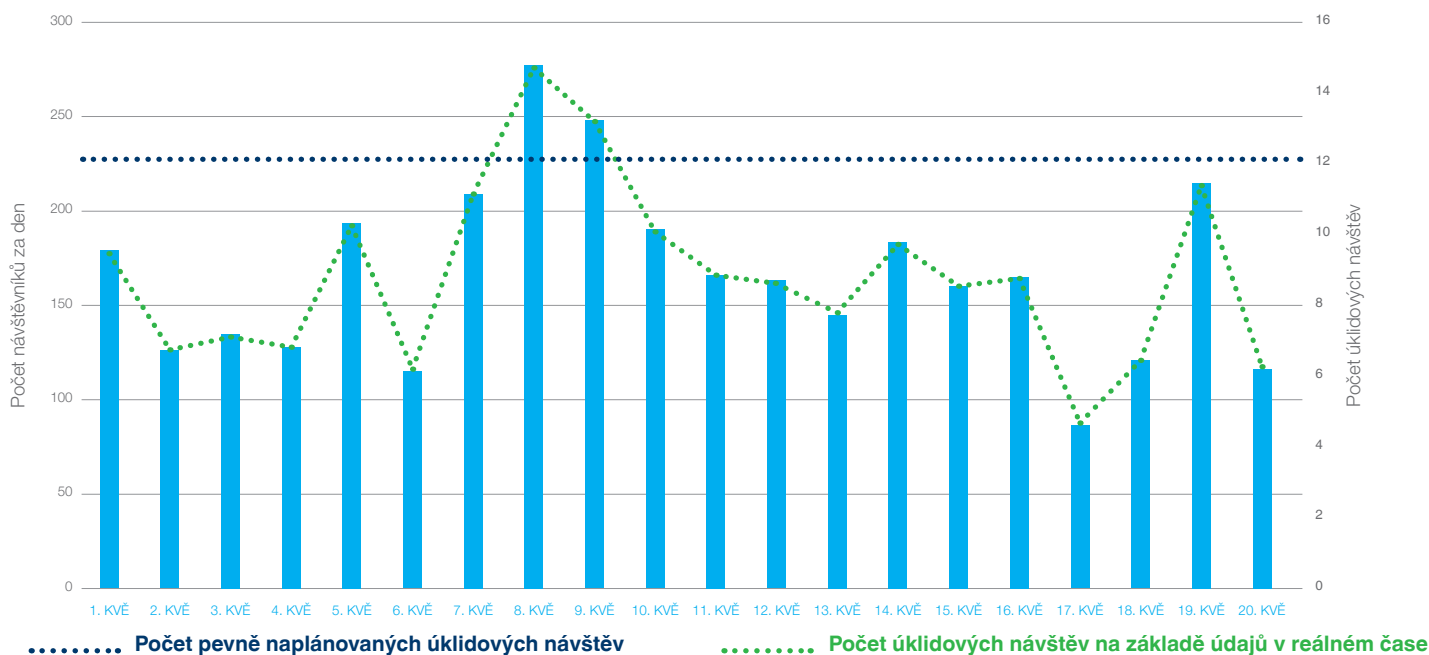


Pohled ze strany letiště: Úklid vycházející ze skutečných potřeb vede k vyšší efektivitě

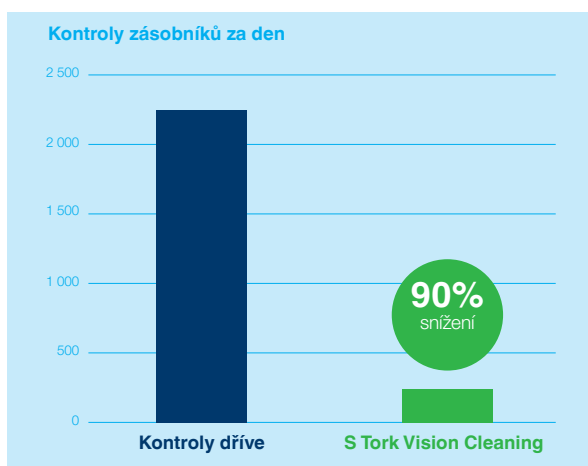
Když jedno britské letiště, které ročně navštíví více než 60 milionů cestujících, zavedlo systém Tork Vision Cleaning, vedlo to ke **snížení frekvence úklidu** v méně vytížených oblastech letiště o 30 % – což umožnilo manažerům nasměrovat více zaměstnanců do oblastí, které vyžadují častější úklid. (Graf 1)

Zásobníky vybavené senzory navíc zasílaly upozornění, když bylo třeba je doplnit, což **snížilo počet kontrol zásobníků o více než 90 %** a ušetřilo úklidovému personálu hodiny práce týdně. (Graf 2)

1. Úklid na základě údajů v reálném čase může znamenat o 30 % méně úklidových návštěv



2. Údaje v reálném čase znamenají méně kontrol zásobníků za den



Cesta ke snížení počtu úklidových návštěv o 70 %: Případová studie z letiště

Jedno velké evropské letiště, které ročně obslouží více než 17 milionů cestujících, mělo zavedeno pevný harmonogram úklidu, dle něhož bylo nutné uklízet toalety 24krát denně. Když si lidé stěžovali, manažeři navyšovali počet hodin úklidu, ale to stížnosti neomezilo ani nevyřešilo. Nepravidelně se objevovaly i nadále.

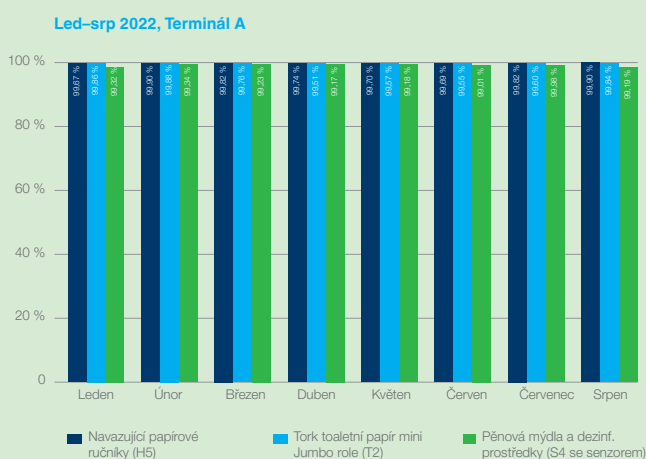
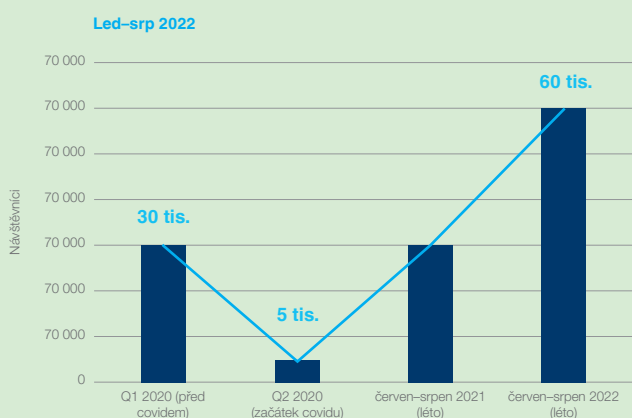
V roce 2017 přešlo letiště na úklid vycházející z údajů v reálném čase se značkou Tork. Pracovníci úklidu dostali tablety, které jim na základě údajů, kolik lidí navštívilo jednotlivé prostory a jaký je stav náplní v zásobnících, ukazovaly, kdy je třeba provést úklid v jednotlivých prostorách a které zásobníky je třeba doplnit. Díky tomu mohli pracovníci úklidu vykonávat svou práci podle potřeby v závislosti na počtu návštěvníků, a nikoli v pevně stanovený čas.

Pak přišel COVID-19. V roce 2020 se počet návštěvníků toalet náhle snížil z 30 000 denně na pouhých 5 000 – došlo tedy k poklesu o 84 %. Software na základě nižší návštěvnosti navrhoval méně úklidových návštěv. Když však

v létě 2022 začala pandemie ustupovat, počet cestujících náhle a rychle vzrostl na více než 60 000 – tedy dvojnásobek úrovně před pandemií.

Údaje o pohybu cestujících v jednotlivých oblastech letiště umožnily pracovníkům úklidu upravit svou práci v závislosti na této náhlé změně. Některé toalety bylo nutné uklízet častěji než dříve – až 22krát denně – a jiné mnohem méně často, některé pouze dvakrát týdně. Výsledkem bylo méně celkových úklidových návštěv – 8 denně oproti průměru 24 návštěv před pandemií COVID-19, což představuje snížení o 70 %.

Řešení vycházející z reálných údajů umožnilo i přes výrazně nižší frekvenci úklidu udržovat na letišti stabilně vyšší úroveň čistoty v porovnání s dříve využívaným pevným harmonogramem úklidu. A nedocházelo již k případům, kdy dojde toaletní papír. Letiště navíc zaznamenalo nulové stížnosti cestujících na prázdné zásobníky, přestože odbavilo dvojnásobný počet návštěvníků.



Dříve

Model úklidu:

harmonogram (pevný)

24 úklidových návštěv denně

(celkem 424)

30 000 návštěvníků (denně)

Nyní

Model úklidu:

Na základě reálných údajů

(podle skutečných potřeb)

8 úklidových návštěv denně

(celkem 109)

65 000 návštěvníků (denně)

Výsledky

Snížení počtu úklidových návštěv za den o 70 %

Nulový počet stížností na prázdné zásobníky

3. Podpora motivace a zapojení zaměstnanců

Lidé jsou v odvětví správy a údržby zařízení nesporně tím nejdůležitějším zdrojem. Když jsou zaměstnanci spokojeni a zajímají se o svou práci, je to výhodou pro ně i provoz – zejména vzhledem k historicky vysoké míře absencí a fluktuace v tomto odvětví. V oblasti podnikání, kde je nutné se spoléhat na to, že lidé zajistí v zařízení vysokou míru čistoty a hygieny, je zásadní vytvořit podmínky, které jim umožní být produktivní. Tímto způsobem lze též podpořit větší spokojenost s prací a udržení zaměstnanců.

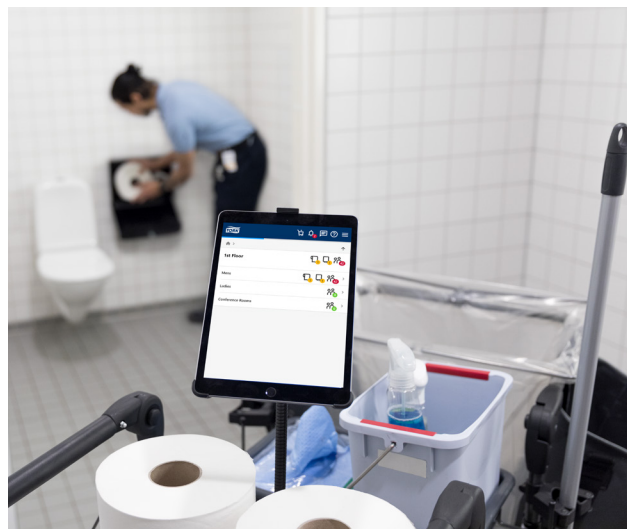
Když mají zaměstnanci nad svou prací větší kontrolu, zažívají méně stresu a více se angažují. Pokud úklidový personál získá přístup k informacím, díky kterým může proaktivně předcházet stížnostem, získají opakovaně prováděné úkoly podobu smysluplné práce.

Tato technologie navíc pomáhá nově přijatým pracovníkům úklidu v rychlejšímu zaučení. Díky informacím o potřebách úklidu a prioritách v reálném čase není třeba je tak intenzivně školit ohledně toho, kde, co a kdy by měli uklízet.

“

Pracovní dny našeho personálu jsou díky tomuto systému lepší. Jsme přesvědčeni, že když úklidový personál získá větší kontrolu nad svou prací, bude zažívat méně stresu a práce mu bude dávat větší smysl. Bude totiž moci věnovat svůj čas úklidu tam, kde je to skutečně zapotřebí.

Ann-Catrine Gobbato Henningsson, správkyně zařízení ve společnosti Swedavia, letiště Landvetter, Švédsko.

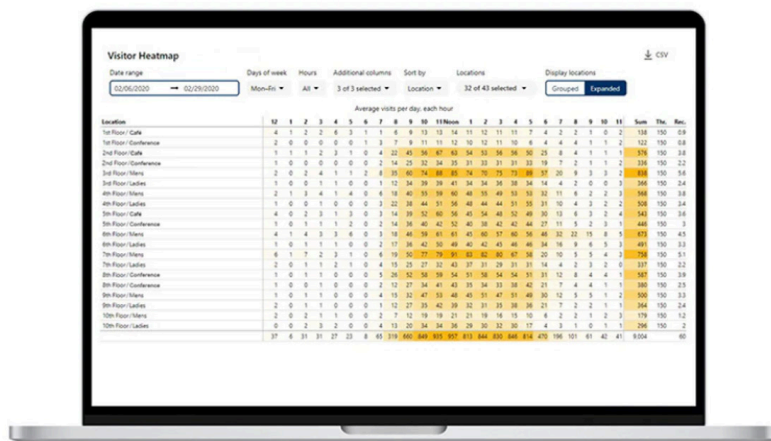


4. Prokazatelné dodržování předpisů a doklad o řádném odvedení práce

Kvalita služeb představovala vždy důležitý cíl, ale vzhledem k nedostatku objektivních údajů bylo pro správce zařízení a poskytovatele služeb obtížné dokladat plnění úkolů a výsledky v oblasti úklidu. Ve stále větší míře se od nich očekává, že budou schopni doložit plnění požadavků v oblasti úklidu a zajištění hygieny, což může znamenat další a časově náročnou administrativu a reporting.

Software pro úklid na základě reálných údajů nabízí nástroje pro vykazování informací, které nejen poskytují rychlý přehled o tom, jak co neefektivněji rozdělit zdroje, ale také umožňují doložit odvedené služby a dodržování klíčových ukazatelů výkonnosti v oblasti úklidu.

Jako příklad lze uvést funkci mapy návštěv v softwaru Tork Vision Cleaning, která nabízí přehled o návštěvnosti v jednotlivých oblastech a obdobích během dne a také údaje o provedeném úklidu v porovnání s doporučením.



5. Doložení snah v oblasti udržitelnosti

Úklid založený na reálných údajích nezlepšuje pouze provozní efektivitu – může také podpořit snahy letiště v oblasti udržitelnosti.

Celosvětově rostoucí poptávka cestujících po produktech a postupech beroucích ohled na životní prostředí přiměla letiště hledat, co mohou udělat pro snížení své ekologické stopy. Údaje pocházející z připojených zásobníků a počítadel osob informují pracovníky úklidu o tom, kdy přesně mají vyměnit role s toaletním papírem, doplnit ručníky a mýdlo, čímž mohou zamezit běžné praxi vyhazování jen napůl využitých rolí a balíčků ručníků, které se při úklidu nahrazují plnými, což je neefektivní a neekonomický způsob práce.

Eliminace zbytečných úklidových návštěv navíc snižuje spotřebu čisticích prostředků, vody, vybavení a dalšího materiálu. Úklid na základě reálných údajů může letištím pomoci snížit spotřebu vody a čisticích prostředků, protože dojde ke snížení počtu úklidových návštěv. Může se také prodloužit životnost vybavení potřebného pro úklid, čímž se omezí dopad úklidových prací na životní prostředí.

Snahy v oblasti udržitelnosti může podpořit také výběr hygienických produktů šetrných k životnímu prostředí. Produkty Tork se vyrábějí ze zodpovědně získávaných vláken, mají certifikáty třetích stran a snižují spotřebu a množství odpadu díky funkci výdeje po jednom kuse. Produkty Tork s certifikátem třetích stran mohou také pomoci získat další kredity LEED, což je důležitý způsob, jak prokázat angažovanost v oblasti péče o životní prostředí.

Níže uvádíme několik příkladů konkrétních rozhodnutí, která minimalizují dopad velkého zařízení, jako je například letiště, na životní prostředí:

Tork SmartOne je účinný systém toaletního papíru s výdejem po jednotlivých útržcích, který snižuje spotřebu až o 40 % v porovnání s tradičními zásobníky na velké role.

Vysokokapacitní systém pěnového mýdla Tork snižuje spotřebu až o 50 %.

Tork čiré pěnové mýdlo je biologicky rozložitelné a 99 % jeho složek je přírodního původu.

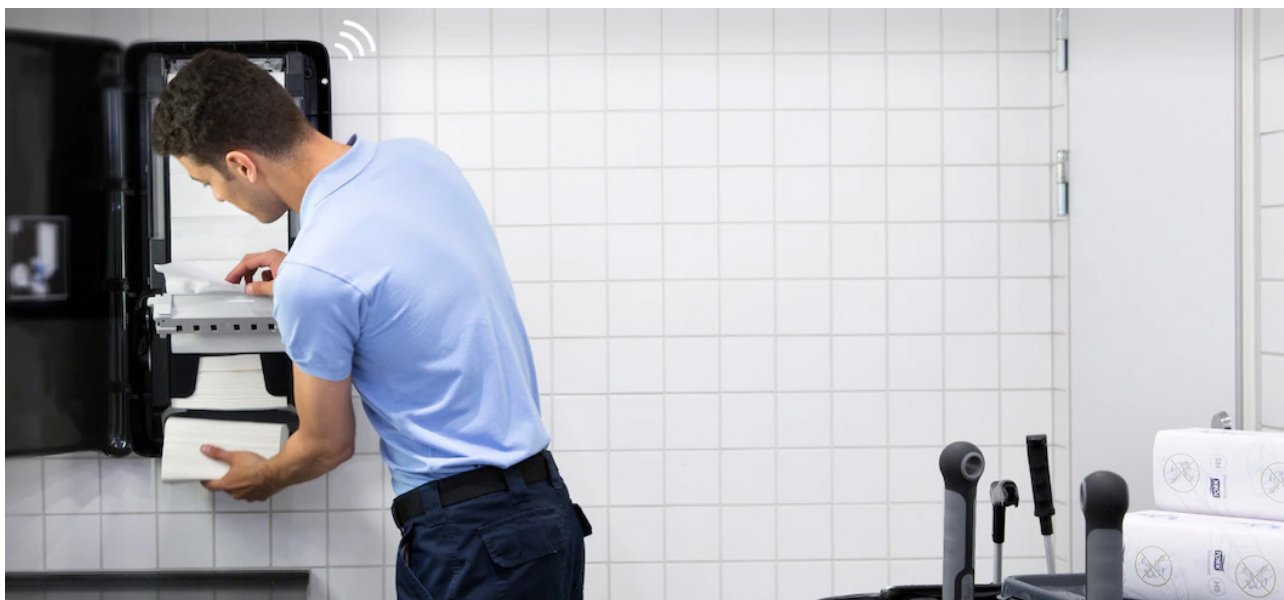
Přechod z ručníků C-fold na vysokokapacitní systém ručníků **Tork PeakServe** snižuje množství odpadu o 28 %.

Tork PaperCircle, první služba recyklace papírových ručníků na světě, dokáže snížit množství odpadu o 20 %¹⁸ a celkové emise uhlíku nejméně o 40 %.¹⁹



¹⁸ Na základě výsledků služby Tork PaperCircle® u pilotních zákazníků v Německu a Nizozemsku.

¹⁹ Úspory CO₂ vypočtené za měsíc pro průměrnou kancelář s 800 zaměstnanci. Odhad vychází z hodnocení životního cyklu ověřeného třetí stranou pro průměrné podmínky v EU, v němž byly zohledněny vynechané procesy z alternativního používání čerstvých vláken a energie. Potenciální úspory v kg CO₂e jsou vypočteny na základě výsledku z hodnocení životního cyklu a shromážděné hmotnosti, která nám byla nahlášena.



Lepší výsledky díky úklidu na základě reálných údajů

Přístup k úklidu a čistotě na základě reálných údajů nejen splní, ale i překoná očekávání stále náročnějších cestujících na letištích, podpoří růst příjmů a přispěje k iniciativám v oblasti udržitelnosti.

Skutečná hodnota tohoto řešení v konečném důsledku spočívá v tom, jaké možnosti dává lidem: jednat na základě informací v reálném čase, a pracovat tak proaktivněji a efektivněji, eliminovat zbytečné úkony, omezit plýtvání a zajistit ještě vyšší a konzistentnější kvalitu úklidu. Letiště, která přejdou na úklid vycházející z reálných údajů, se budou moci pochlubit nejen čistějšími terminály a spokojenějšími cestujícími, ale jejich úklidový personál bude pracovat efektivněji a s větším zájmem.

Zlepšení efektivity zahrnuje:

Plné zásobníky na toaletách v průměru **99 %** času

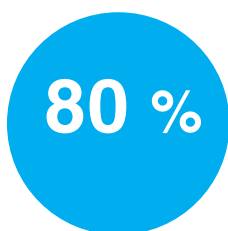
O více než 20 % méně úklidových návštěv a současně vyšší kvalitu úklidu²¹

Výrazné zvýšení efektivity: úspora celých hodin

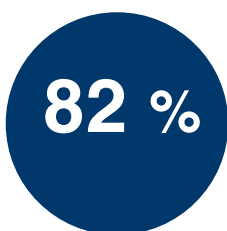
Nejde jen o plané řeči – podívejte se, co říkají naši zákazníci:



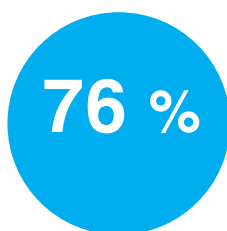
uvedlo, že náš systém **pomáhá zlepšit udržování hygieny** v jejich zařízení



uvedlo, že se jim díky používání našeho systému **snížil počet stížností**



uvedlo, že díky používání našeho systému **dosáhli vyšší efektivity**



uvedlo, že díky našemu systému jsou schopni **snáze doložit odvedení služeb a připravit výkazy**



by náš systém doporučilo

²⁰ Na základě údajů Tork EasyCube® od 10 zákazníků, měřeno po dobu 789 dní. (Tork Vision Cleaning byl dříve označován jako Tork EasyCube)

²¹ Na základě zdokumentovaných výsledků dosažených třemi zákazníky využívajícími Tork Vision Cleaning, měřeno před a po jeho zavedení. Zákazníci z řad letišť, kteří využívají Tork Vision Cleaning, dosáhli prokazatelně větších časových úspor.



Think ahead.

Naplánujte si posouzení svého pracoviště a zjistěte, co můžete díky úklidu na základě reálných údajů získat.

Kontaktujte nás:

tork.cz/vase-podnikani/reseni/prehled/terminaly-pro-cestujici