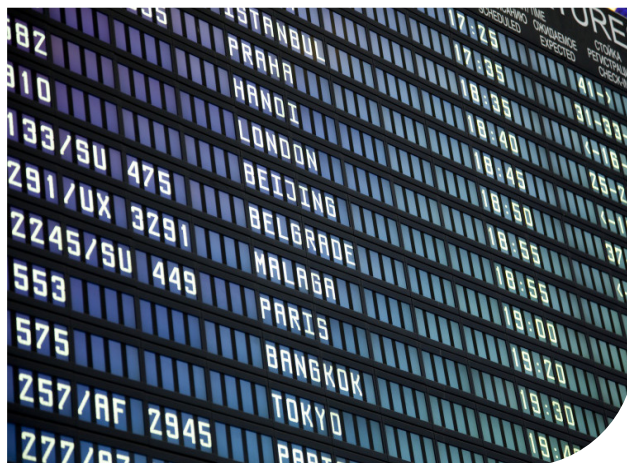


Czystsze lotniska, lepszy biznes

Biała księga jest poświęcona poprawie zadowolenia pasażerów i zwiększeniu przychodów lotniska.



Niezwykle duże natężenie ruchu na lotniskach wiąże się z poważnymi wyzwaniami dotyczącymi utrzymywania czystości w terminalach, tym bardziej, że po pandemii wzrosła świadomość higieny i związane z nią oczekiwania.

Wpływa to na wyższe wymagania w stosunku do kierowników obsługujących lotniska. W tej sytuacji przydatna może okazać się technologia sprzątnia opartego na danych. Wykorzystanie technologii oraz danych nie ogranicza się jedynie do zamontowania sensorów i użycia nowych narzędzi, ale tworzy większą wartość dla pasażerów i personelu.

Ta biała księga zawiera wnioski z najbardziej aktualnych badań na temat zależności między czystością w łazienkach a wynikami biznesowymi. Wyjaśnia, jak dzięki danym można rozwiązać zarówno dotychczasowe, jak i nowe wyzwania, a także przedstawia rezultaty osiągnięte przez klientów zajmujących się obsługą lotniska, którzy korzystają z tego nowego cyfrowego podejścia.

Rozwój lotnisk

Liczba podróży lotniczych na całym świecie rośnie. Według danych Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ang. ICAO) do 2038 roku liczba przewożonych pasażerów może osiągnąć 8,2 miliarda, rosnąc średnio o 3% rocznie¹. Jednak to tempo przyrostu jest bardziej zmienne niż zaledwie pięć lat temu przewidywali analitycy. Jest to spowodowane czymś, co IATA nazwało „największym szokiem w historii lotnictwa”²: pandemią COVID-19.

Międzynarodowa Rada Portów Lotniczych (ang. ACI) przewiduje, że 2024 będzie „rokiem przełomowym” i szacuje, że liczba przewożonych pasażerów wyniesie 9,4 miliarda (poziom 102,5% w porównaniu do roku 2019)³.

Pomimo zachęcających perspektyw wiele lotnisk poszukuje oszczędności i dąży do osiągania lepszych wyników przy mniejszych nakładach finansowych.

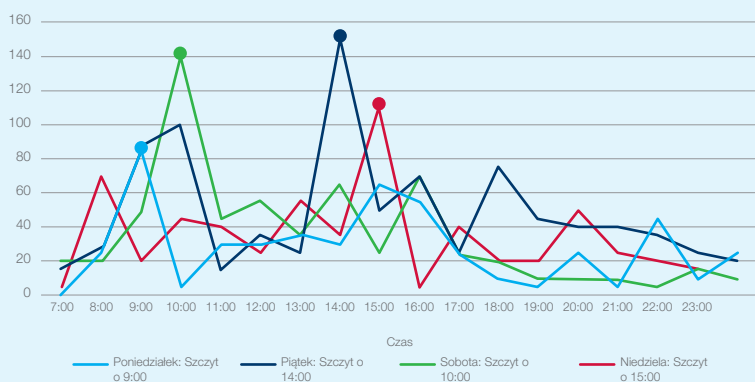
Lotnisko charakteryzuje się dużym natężeniem ruchu, ale nie rozkłada się ono równomiernie we wszystkich obszarach obiektu. Rygorystyczne środki i protokoły bezpieczeństwa zwiększają wymagania wobec kierowników obiektu,

utrudniając zarządzanie nim. Co więcej, w wyniku pandemii COVID-19 wzrosły oczekiwania pasażerów związane z higieną; aż 80% konsumentów oczekuje, że publiczne łazienki będą utrzymywane w jeszcze większej czystości niż przed epidemią⁵. Obciąża to dodatkowo budżety, które i tak są już znacznie ograniczone.

Większość lotnisk prowadzi także działalność komercyjną, która musi przynosić zyski. Przychody z działalności pozalotniczej (np. ze sprzedaży detalicznej, koncesji na sprzedaż jedzenia i napojów, usług parkingowych) są niezwykle ważne: mogą generować nawet 40-50% przychodu lotniska⁵, stając się kluczowym czynnikiem zwiększającym jego stabilność ekonomiczną. Tego rodzaju przychody lotniska stają się coraz ważniejsze z perspektywy zarządzających obiektem.

Dane w czasie rzeczywistym dotyczące natężeń ruchu w łazienkach na lotnisku: na godzinę, na dzień, na tydzień

Liczba użytkowników na godzinę



Okresy największego **natężenia ruchu** są bardzo zróżnicowane.

Szczyt w poniedziałki: **9:00**

Szczyt w piątki: **14:00**

Szczyt w soboty: **10:00**

Szczyt w niedziele: **15:00**

Jak poprawnie obsługiwać poszczególne obszary, jeśli nie znasz zmian w natężeniu ruchu, a zatem nie znasz i zapotrzebowania?

¹ Grupa ATAG Aviation: Benefits Beyond Borders. Dostępne online: <https://www.atag.org/our-publications/latest-publications.html> (dostęp: 5.12.2021).

² IATA, 2022 rok. „Global Outlook for Air Transport”

³ ACI, 2023 rok. „Latest air travel outlook reveals 2024 to be a milestone for global passenger traffic.” Dostępne online.

⁴ United Minds we współpracy z CINT, marzec 2021 r. Ankieta obejmuje Wielką Brytanię, USA, Chiny, Niemcy, Francję, Hiszpanię i Szwecję.

⁵ Liutov, 2021 rok. „Non-Aeronautical Revenues and New Business Models: Topic to be explored at the ACI WAGA pre-conference workshop”. Dostępne online.

Największe wyzwania związane ze sprzątaniem na lotniskach

Globalne badanie przeprowadzone w 2023 roku na zlecenie Essity opisuje pięć powszechnych wyzwań stojących przed kierownikami odpowiedzialnymi za utrzymywanie czystości na lotniskach.

Wyzwanie	Jak jest	Dlaczego jest to ważne
Czystość i higiena	Sprawy priorytetowe - Wyższe oczekiwania związane z czystością i higieną po pandemii COVID-19, opinie udostępniane w mediach społecznościowych - Trudno jest dostosować się do nowych potrzeb w zakresie utrzymywania czystości, sytuacji awaryjnych i wymogów ciągłego sprzątania - Duże natężenie ruchu prowadzi do konieczności częstszej wymiany wkładów i wyposażenia, dlatego wymagania dotyczące jakości, trwałości i skuteczności dozowników rosną	Niski poziom czystości powoduje mniejsze zadowolenie pasażerów i jest źródłem skarg, co może negatywnie wpływać na przychody związane z działalnością pozalotniczą
Przepustowość	- Nieskuteczne lub nieintuicyjne produkty do łazienek spowalniają ruch w ich obrębie oraz utrudniają pracę personelu	Dłuższe pobyty w toaletach i większe kolejki skracają czas, który pasażerowie spędzają na zakupach i w restauracjach
Personel	- Brak personelu i wysoka rotacja pracowników - Trudny i czasochłonny proces rekrutacji - Czasochłonne motywowanie pracowników do wywiązywania się z obowiązków	Brak personelu i/lub zaangażowania może prowadzić do pogorszenia standardów sprzątania
Optymalizacja wydajności i zasobów	Czynności muszą być wykonywane z taką samą lub mniejszą ilością zasobów - Rosnąca presja związana ze zwiększeniem wydajności operacyjnej w obszarach o dużym natężeniu ruchu - Mali „pożeracze czasu” namnażają się bardzo szybko, stając się dużymi zmartwieniami - Wydajna alokacja zasobów ludzkich zyskuje na znaczeniu	Rozdysponowanie zasobów może wpływać na standardy sprzątania, co z kolei wpływa na zadowolenie pasażerów i przychody związane z działalnością pozalotniczą
Odpady i rosnące oczekiwania w zakresie zrównoważonego rozwoju	- Rosnące oczekiwania dotyczące dostępności produktów przyjaznych dla środowiska wśród pasażerów i kierownictwa lotniska - Znaczne zużycie produktów na lotniskach o dużym natężeniu ruchu jest powodem poważnych trudności związanych z gospodarowaniem odpadami	Brak lub niedostateczne zaangażowanie w ochronę środowiska może być źródłem zażaleń i może wpływać na negatywne postrzeganie obiektu

Dlaczego zadowolenie pasażerów jest tak ważne

Zadowolenie pasażerów zawsze było istotne dla skutecznego funkcjonowania lotnisk. Obecnie jest jednak jeszcze ważniejsze, gdyż przychód z działalności pozalotniczej staje się kluczowym czynnikiem decydującym o stabilności gospodarczej tych obiektów. Badania wykazują, że tego rodzaju przychody znacząco wpływają na zadowolenie pasażerów. Jedno z badań dowiodło, że wzrost zadowolenia klienta o 1% może prowadzić do wzrostu przychodów lotniska o 1,5%⁷. Według innego, pasażerowie deklarujący zadowolenie z pobytu na lotnisku, wydawali więcej pieniędzy⁸.

Jaki jest kluczowy czynnik wpływający na zadowolenie pasażerów? Poziom czystości, w szczególności po pandemii COVID-19. Badania wykazały związek pomiędzy zadowoleniem pasażerów a poziomem czystości w terminalach. Stan łazienek stanowił ponad 50% oceny poziomu czystości w całym terminalu⁹.

Zadowoleni pasażerowie wydają więcej pieniędzy

1% = 1,5%

Wzrost poziomu
zadowolenia
pasażerów

Wzrost wydatków
na cele niezwiązane
z działalnością
lotniczą

Inne badania wykazały, że:

- Brudne i zatłoczone łazienki są głównym źródłem skarg gości obiektów o dużym natężeniu ruchu¹¹.
- 71% gości obiektów o dużym natężeniu ruchu źle wspomina wizytę w łazience¹².
- Jeden na trzech gości odwiedzających miejsce o dużym natężeniu ruchu (w tym węzły komunikacyjne) przyznaje, że ogranicza ilość spożywanego jedzenia i napojów, aby nie korzystać z toalet publicznych¹³.
- Badanie przeprowadzone wśród firm zajmujących się administracją budynków i osób świadczących usługi sprzątania komercyjnego wykazało, że toalety są najczęstszym źródłem skarg (45%), znacznie przewyższając pod tym względem sześć innych obszarów budynku¹⁴.

Te spostrzeżenia pokazują, że utrzymywanie terminali, a szczególnie łazienek, w większej czystości może poprawić zadowolenie pasażerów. W rezultacie lotniska, które chcą zwiększyć przychód pochodzący z działalności pozalotniczej, powinny skupić się na poprawie zadowolenia pasażerów i zacząć od czynników, na które

Po pandemii COVID-19 poziom czystości w terminalach w jeszcze większym stopniu wpływa na poziom zadowolenia pasażerów¹⁰.

mogą mieć największy wpływ: czystości w terminalach, a w szczególności w łazienkach. Wizyta w lotniskowych łazienkach może okazać się rozstrzygającym momentem w tworzeniu ogólnego wrażenia pasażerów z pobytu w obiekcie.

Dlaczego usługi sprzątania nie powinny być wykonywane „na autopilocie”

Wyzwania związane ze sprzątaniem na lotniskach mają duże znaczenie i długofalowy charakter. Mimo to, organizacja sprzątania jest często nieskuteczna. Oto wyniki jednego z badań ilościowych przeprowadzonych przez Essity wśród kierowników obiektów i personelu sprzątającego¹⁵:

- 51% personelu sprzątającego twierdzi, że gdyby uzupełnianie dozowników było szybsze i łatwiejsze, mieliby więcej czasu na wykonywanie innych zadań
- 70% personelu sprzątającego regularnie natrafia na puste dozowniki
- 70% personelu sprzątającego twierdzi, że regularnie sprząta nieużytkowane pomieszczenia

Ponadto dane sumaryczne pochodzące z czujników w dozownikach higienicznych Tork wykazały, że 91% kontroli dozowników w ramach tradycyjnej procedury sprzątania jest niepotrzebnych¹⁶. Na lotnisku, na którym znajduje się ponad 6500 dozowników, a każdy z nich sprawdzany jest 12 razy dziennie, traci się dużo czasu na wykonywanie niepotrzebnych zadań.

91% wszystkich kontroli dozowników w ramach tradycyjnej procedury sprzątania jest niepotrzebnych¹⁶.

⁷ ACI, 2019 rok. „Airport customer experience, between management and execution”. Dostępne online.

⁸ JD Power, 2023 rok North America Airport Satisfaction Study. Dostępne 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 rok. „How to achieve Passenger Satisfaction in the Airport?” Sustainability, <https://doi.org/10.3390/su14042151>

¹¹ Ankieta IPSOS obejmująca 3000 osób w USA, Wielkiej Brytanii, Niemczech, Francji, Polsce i Szwecji, które w ostatnim czasie odwiedziły obiekty o dużym natężeniu ruchu. Ankieta zrealizowana w 2016 roku

¹² Ibidem

¹³ Ibidem

¹⁴ Statista: średnia z lat 2017–2021, 185 respondentów z Ameryki Północnej z firm zajmujących się administracją budynków i świadczących usługi sprzątania komercyjnego

¹⁵ Czerwiec 2022 roku: Behaviorally – badanie jakościowe i ilościowe w segmencie biurowym przeprowadzone z udziałem ponad 600 respondentów w Ameryce Północnej i Europie

¹⁶ Na podstawie opinii klientów dotyczących kontroli dozowników w okresie 6 miesięcy przed wdrożeniem i po wdrożeniu rozwiązania Tork Vision Sprzątanie (od czerwca do grudnia 2019 r.) Zmierzono w 16 miejscach podłączonych do systemu Tork Vision Sprzątanie przy założeniu, że każda kontrola dozownika trwa około 20 sekund. Tork Vision Sprzątanie było wcześniej znane jako Tork EasyCube.

A co, gdyby personel sprząający wiedział, które dozowniki należy uzupełnić, a także gdzie i kiedy trzeba to zrobić? A co, jeśli personel sprząający otrzymywałby informacje w czasie rzeczywistym na temat miejsca i czasu koniecznej kontroli?

Czym jest sprzątanie oparte na danych

Sprzątanie oparte na danych jest nowym sposobem działania, który nie opiera się już na ustalonych harmonogramach sprzątania bazujących na prognozach. Dane w czasie rzeczywistym pozwalają zastąpić ustalony harmonogram sprzątania pracą według potrzeb, umożliwiając personelowi uzupełnianie dozowników w odpowiednim miejscu i momencie oraz wydajną realizację zadań. Oznacza to, że personel sprząający może poświęcić czas i uwagę w sposób proaktywny, a tym samym zmniejszyć liczbę skarg i wyeliminować zbędną pracę.

Dane w czasie rzeczywistym umożliwiają również kierownikom obsługującym lotniska podejmowanie bardziej świadomych decyzji opartych na faktach i liczbach, co jest ważną umiejętnością w zarządzaniu dużym i skomplikowanym obiektem, w którym natężenie ruchu i potrzeby związane ze sprzątaniem zmieniają się każdego dnia i na wszystkich jego obszarach. Dzięki temu personel może zoptymalizować swój czas, sprząając w miejscach, w których jest to konieczne oraz eliminując przypadki zbędnego działania.

Jak działa sprzątanie oparte na danych

Tork Vision Sprzątanie wykorzystuje oprogramowanie z połączonymi urządzeniami, analizując natężenie ruchu i poziom zużycia produktów w dozownikach i przekazując aktualne dane dotyczące konieczności podjęcia działań. Dane w czasie rzeczywistym umożliwiają ekipom sprząającym proaktywne i skuteczne wykonywanie obowiązków, pomagając osiągać stały, wysoki poziom czystości.

“**Najważniejsze są dane. Monitorujemy wszystko, aby mieć pełną kontrolę i uzyskiwać możliwe jak największą wydajność.**”

Kierownik obiektu, lokalizacja lotniska: Niemcy

Jak Tork Vision Sprzątanie dostarcza dane w czasie rzeczywistym



Biznesowe uzasadnienie sprzątania opartego na danych: 5 krytycznych celów

Tork Vision Sprzątanie to wiodące globalnie rozwiązanie do zarządzania sprzątaniem obiektów na podstawie danych, dające udowodnione i mierzalne wyniki. Pomaga kierownikom obiektów i firmom sprzątającym w znaczącym stopniu poprawić jakość sprzątania, a także osiągnąć pięć krytycznych celów.

1. Maksymalizacja zadowolenia pasażerów

Łazienki na lotniskach mają kluczowe znaczenie dla zadowolenia pasażerów. Puste dozowniki są głównym źródłem skarg, dlatego toalety powinny być wyposażone w łatwe w użyciu dyspensery o dużej pojemności. Proste w utrzymaniu i uzupełnianiu umożliwiają płynny ruch w łazienkach.

Dzięki informacjom w czasie rzeczywistym personel sprzątający wie, kiedy należy uzupełnić dozowniki, zanim pasażerowie odczują brak artykułów higienicznych i zaczną zgłaszać zażalenia.



Fakt: sprzątanie oparte na danych zmniejsza liczbę zażaleń pasażerów

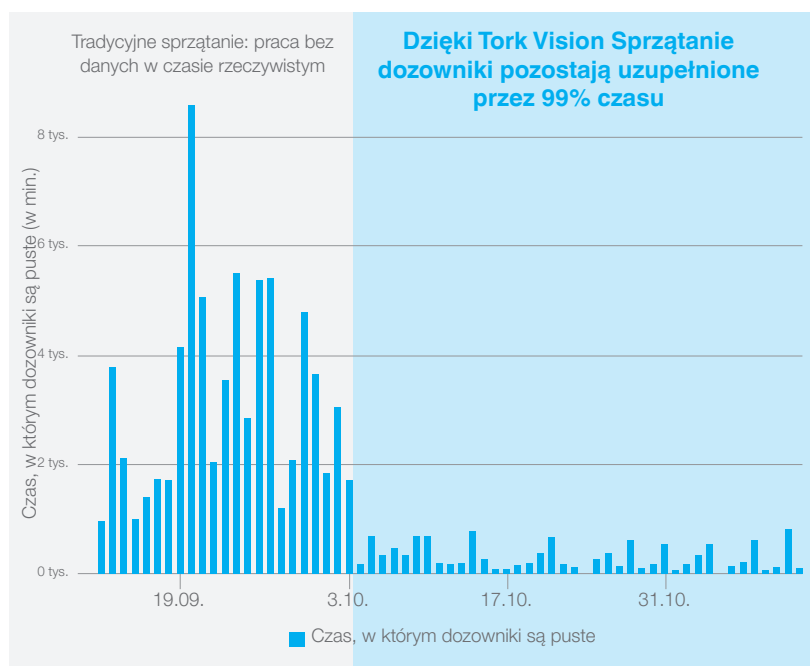
Po wprowadzeniu Tork Vision Sprzątanie na jednym z ruchliwych lotnisk, kierownicy obiektów przeanalizowali dane na temat pustych dozowników i zaobserwowali, że **liczba przypadków braku produktów znacznie spadła**.

Zamontowano dozowniki wyposażone w sensory, ale personel sprzątający wciąż wykonywał zadania w oparciu o ustalony harmonogram (patrz wykres poniżej). Wykres wyraźnie pokazuje, że dozowniki były puste przez wiele dni, co przełożyło się na spadek zadowolenia klientów i wzrost skarg. 3 października personel zaczął korzystać z oprogramowania i danych w czasie rzeczywistym,



sprzątając łazienki i uzupełniając dozowniki wtedy, kiedy było to konieczne. W rezultacie przez 99% czasu dozowniki były uzupełnione i gotowe do użytku.

Dzięki temu wyeliminowano jedną z najczęstszych i najpoważniejszych przyczyn skarg pasażerów.



80%

klientów stosujących Tork Vision Sprzątanie przyznaje, że w wyniku jego używania zmniejszyła się liczba skarg

30%

wyższy poziom zadowolenia klientów¹⁷

¹⁷ Na podstawie wyników anonimowego badania przeprowadzonego w marcu 2021 roku wśród 34 klientów Tork EasyCube (Tork Vision Sprzątanie było wcześniej znane jako Tork EasyCube) w Europie i Ameryce Północnej

2. Zwiększenie wydajności operacyjnej

Przy stałych harmonogramach sprzątnia zmiany w natężeniu ruchu oraz jego nierównomierne rozłożenie – typowe np. dla lotnisk – są sporym wyzwaniem operacyjnym. Sprzątanie oparte na danych zastępuje dotychczasowy sztywny harmonogram działań pracą opartą na rzeczywistych potrzebach. Ta metoda optymalizuje alokację zasobów i poprawia wydajność poprzez wyeliminowanie niepotrzebnych rund sprzątnia i kontroli dozowników.

Oprogramowanie Tork Vision Sprzątanie na bieżąco dostarcza kierownikom obiektów informacje na temat natężenia ruchu, z uwzględnieniem obszarów, godzin i dni szczytu. Kierownicy ustalają progowe poziomy dla każdego obszaru w oparciu o liczbę gości, np. personel sprzątający powinien wykonać pracę, kiedy dany obszar odwiedziło 70 gości. Następnie oprogramowanie wylicza, kiedy należy posprzątać dany obszar i wyświetla te informacje. Obszary o dużym natężeniu ruchu należy sprzątać częściej, a miejsca o niskim – rzadziej. Zapobiega to nadmiernemu

lub niedostatecznemu sprzątniu, optymalizując pracę personelu.

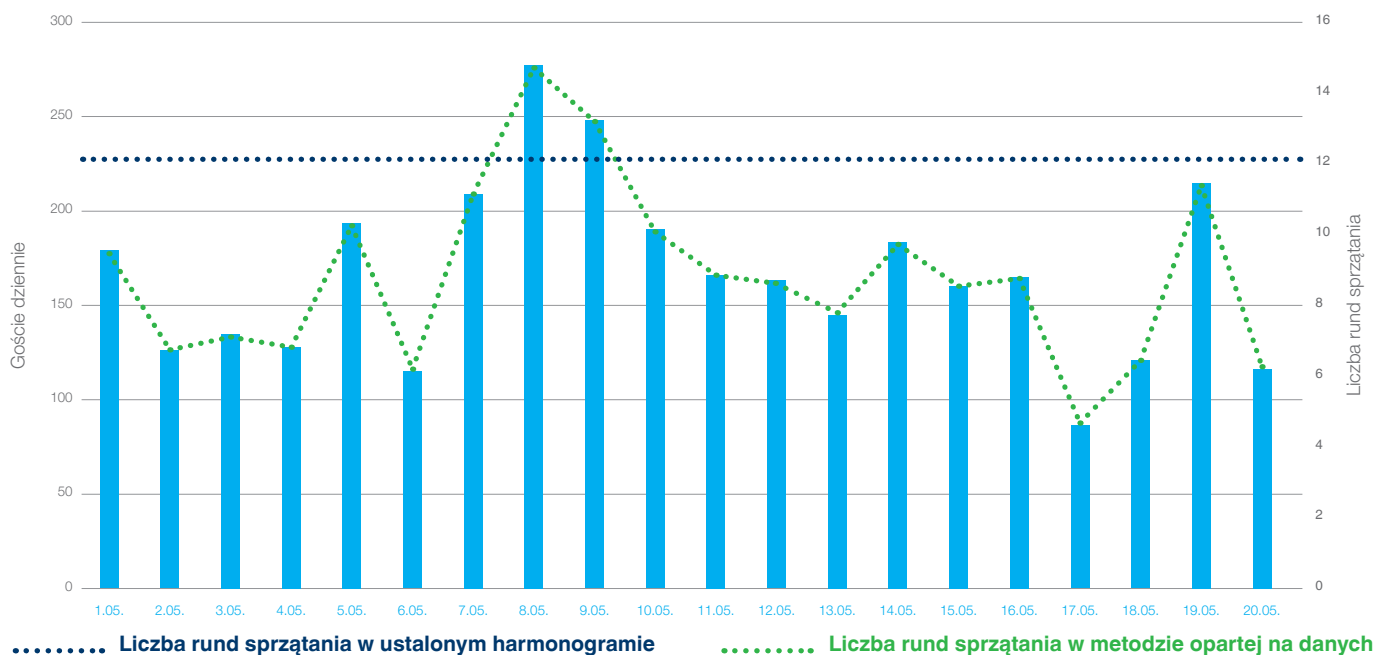


Fakt: Sprzątanie według potrzeb prowadzi do zwiększenia wydajności

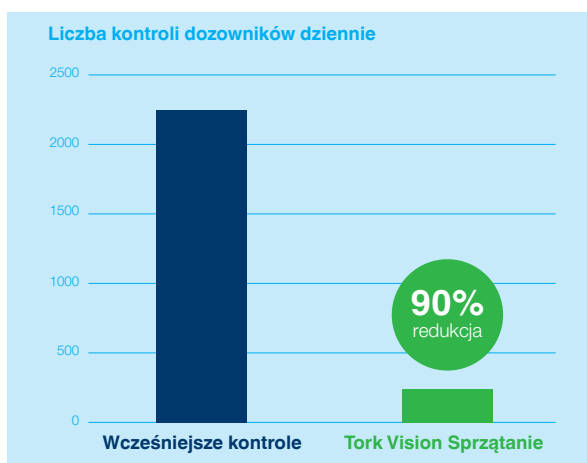
Kiedy jedno z lotnisk w Wielkiej Brytanii, obsługujące ponad 60 milionów pasażerów rocznie, wprowadziło Tork Vision Sprzątanie, **liczba rund sprzątnia w miejscach o mniejszym natężeniu ruchu spadła o 30%**. Pozwoliło to kierownikom przesunąć większą liczbę personelu do miejsc, które wymagały wzmożonej uwagi. (Wykres 1)

Ponadto dozowniki higieniczne wyposażone w czujniki wysyłały powiadomienia, gdy należało uzupełnić wkład, **zmniejszając liczbę kontroli dozowników o ponad 90%** i pozwalając zaoszczędzić godziny pracy personelu w każdym tygodniu. (Wykres 2)

1. Metoda oparta na danych może oznaczać o 30% mniej rund sprzątnia



2. Dane w czasie rzeczywistym oznaczają mniej codziennych kontroli dozowników



Jak ograniczyć prace związane ze sprzątaniem o 70% - analiza przypadku

Na dużym europejskim lotnisku, obsługującym ponad 17 milionów pasażerów rocznie, sprząkanie wykonywane było w oparciu o ustalony harmonogram, a łazienki czyszczone 24 razy dziennie. Kiedy pojawiały się skargi, kierownicy zwiększali liczbę godzin poświęcanych na sprząkanie, ale nie zmniejszyło to ani nie wyeliminowało zażaleń, które nadal zgłaszano.

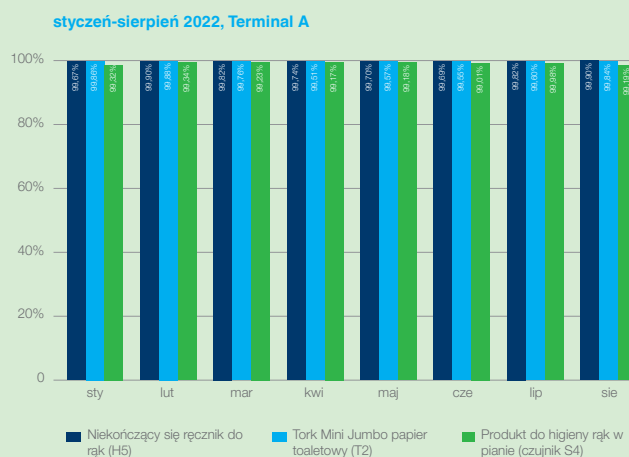
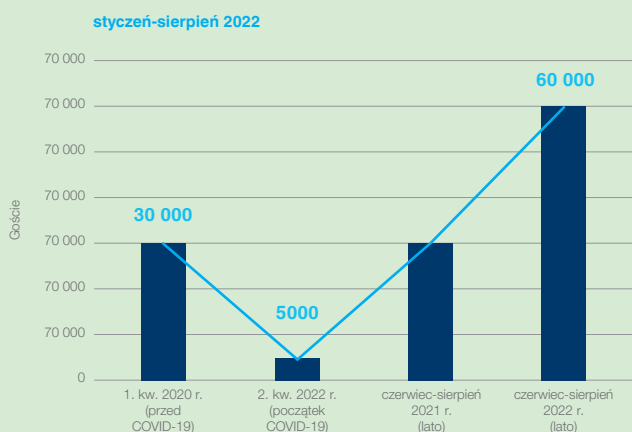
W 2017 roku lotnisko wprowadziło wraz z Tork sprząkanie oparte na danych. Personel sprząkający został wyposażony w tablety, które pokazywały, kiedy należy posprzątać dany obszar oraz które dozowniki uzupełnić. Informacje te były wyświetlane w oparciu o dane w czasie rzeczywistym dotyczące liczby odwiedzających dany obszar oraz poziomu napełnienia dozowników. Wykorzystując te dane, personel sprzątał tam, gdzie było to rzeczywiście konieczne.

Następnie wybuchła pandemia COVID-19. W 2020 roku liczba osób korzystających z toalet spadła o 84% – z 30 tysięcy dziennie do zaledwie 5 tysięcy. Dzięki oprogramowaniu zmniejszono liczbę rund sprząkania wskutek spadku natężenia ruchu. Kiedy jednak, latem

2022 roku, pandemia zaczęła słabnąć, ruch pasażerski w szybkim tempie wzrósł do ponad 60 tysięcy – co było dwukrotnie wyższym wynikiem od stanu sprzed pandemii.

Dane na temat natężenia ruchu w wybranym obszarze lotniska umożliwiły personelowi sprząkającemu dostosowanie działań do tej nagłej zmiany. Niektóre toalety musiały być sprząkane częściej niż wcześniej – do 22 razy dziennie – a inne rzadziej albo nawet zaledwie dwa razy w tygodniu. Efektem tego była mniejsza łączna liczba rund sprząkania – 8 dziennie, co stanowiło 70-procentowy spadek w porównaniu do 24 rund sprzed pandemii COVID-19.

Nawet przy zdecydowanie mniejszej liczbie rund sprząkania dane umożliwiły utrzymywanie wyższego poziomu czystości w porównaniu z wynikami uzyskiwanymi podczas stosowania stałego harmonogramu, a także pozwoliły wyeliminować problem braku papieru w toaletach. Co więcej, lotnisko nie odnotowało żadnych skarg dotyczących pustych dozowników pomimo obsługi dwukrotnie większej liczby pasażerów.



Przed

Model sprząkania:

według harmonogramu (ustalony)

24 rundy sprząkań dziennie

(łącznie 424)

30 000 gości (dziennie)

Po

Model sprząkania:

oparty na danych (według potrzeb)

8 rund sprząkań dziennie

(łącznie 109)

65 000 gości (dziennie)

Wyniki

Zmniejszenie rund sprząkania o 70% dziennie

Zero skarg dotyczących pustych dozowników

3. Zwiększenie motywacji i zaangażowania personelu

W branży usług świadczonych w obiektach ludzie to zdecydowanie najcenniejszy zasób. Wysoka rotacja personelu pokazuje, jak ważna jest satysfakcja pracowników z wykonywanej pracy, która może zwiększać ich zaangażowanie i korzystnie wpływać na działalność firmy. W sektorze, którym kluczową rolę odrywają ludzie odpowiedzialni za utrzymanie wysokiego poziomu higieny i standardów czystości, konieczne jest wspieranie ich w działaniach, co może i przełożyć się na utrzymanie personelu w firmie.

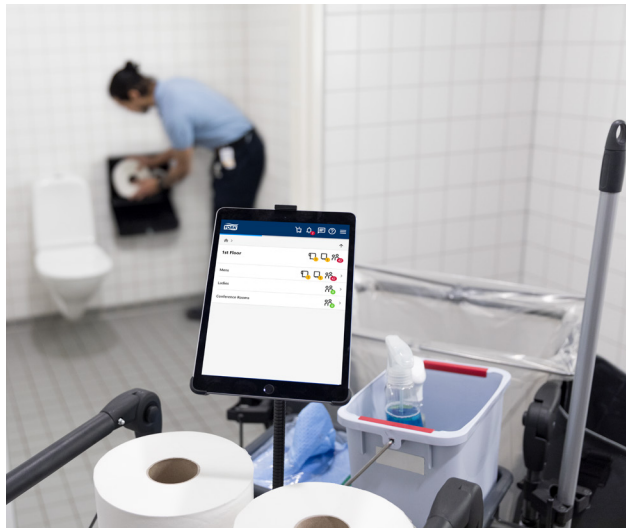
Jeśli pracownicy mają kontrolę nad swoją pracą, czują się mniej zestresowani i są bardziej zaangażowani. Dostęp do informacji pozwala im zapobiegać skargom, dzięki czemu przestrzegają swoje zadanie za bardziej celowe i mniej monotonne.

Ponadto użycie technologii pomaga nowo zatrudnionym szybciej wdrożyć się do pracy. Wykorzystanie danych w czasie rzeczywistym pozwala na zmniejszenie liczby szkoleń personelu.

“

Ten system pozwolił nam zoptymalizować pracę naszej załogi. Wierzimy, że przekazanie pełniejszej kontroli personelowi sprzątającemu obniży poziom jego stresu i sprawi, że inaczej spojrzy on na swoje obowiązki. Od teraz może on skupić się na miejscach, które naprawdę wymagają interwencji.

Ann-Catrine Gobbato Henningsson, kierowniczka obiektu, Swedavia
na lotnisku Landvetter, Szwecja.

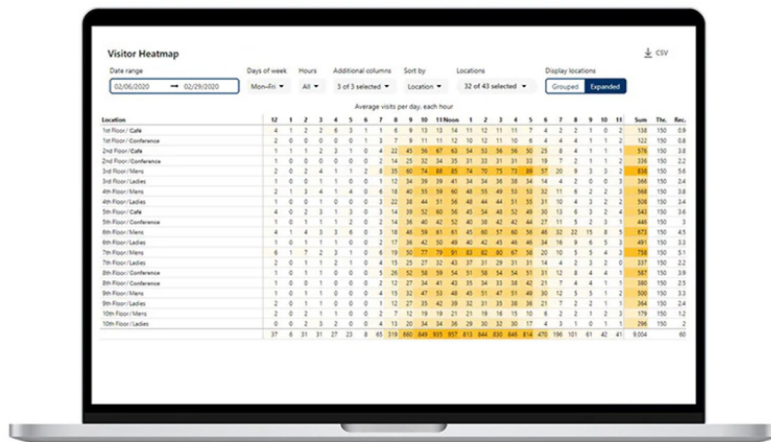


4. Raportowanie zgodności z procedurami i dowody wykonania pracy

Mimo iż zapewnianie wysokiej jakości usług zawsze było ważnym celem, brak obiektywnych danych utrudnia kierownikom obiektów zademonstrowanie wyników swojej pracy. Coraz częściej wymaga się od nich, aby wykazywali dowody spełniania standardów czystości i higieny, co wiąże się z dodatkowymi, czasochłonnymi zadaniami administracyjnymi i przygotowywaniem raportów.

Oprogramowanie do sprzątania oparte na danych zapewnia im narzędzia do raportowania, które nie tylko szybko przekazują informacje o maksymalnie efektywnym sposobie przydzielania zasobów, ale także pokazują dowody wykonania pracy i osiągnięcia KPI.

Na przykład jedna z funkcji Tork Vision Sprzątanie umożliwia przegląd natężenia ruchu na danym obszarze i w określonym czasie w ciągu dnia, a także pokazuje informacje na temat ukończonych rund sprzątania w zestawieniu z ich zalecaną liczbą.



5. Pokazanie zaangażowania w zrównoważony rozwój

Sprzątanie oparte na danych nie tylko poprawia wydajność operacyjną, ale również wspiera wysiłki na rzecz zrównoważonego rozwoju na lotniskach.

Pasażerowie coraz częściej doceniają przyjazne dla środowiska działania i produkty. Ten światowy trend skłonił lotniska do przyjrzenia się możliwościom zmniejszenia śladu środowiskowego obiektów. Dzięki danym z połączonych dozowników i liczników gości pracownicy sprzątający dokładnie wiedzą, kiedy należy wymienić papier, ręczniki i mydło. Unikają w ten sposób niewydajnej pracy, polegającej na wyrzucaniu tylko częściowo zużytych rolek i stosów ręczników oraz wymieniania ich na zupełnie nowe.

Ponadto wyeliminowanie niepotrzebnych rund sprzątania ogranicza zużycie wody, produktów do czyszczenia i innych materiałów. Oprócz tego zwiększa żywotność sprzętu, redukując w ten sposób wpływ działań personelu na środowisko.

Wybieranie przyjaznych dla środowiska produktów higienicznych może dodatkowo przyczyniać się do realizacji celów zrównoważonego rozwoju. Produkty Tork produkowane są z wykorzystaniem włókien z odpowiedzialnie pozyskiwanych źródeł i posiadają certyfikaty niezależnych podmiotów, a dzięki dozowaniu po jednym odcinku pozwalają zmniejszyć zużycie i ilość odpadów. Certyfikowane przez strony trzecie produkty Tork mogą również przyczynić się do zdobycia dodatkowych punktów LEED, co pomaga w udowodnieniu zaangażowania

w ochronę środowiska. Poniżej przedstawiamy kilka konkretnych przykładów, dzięki którym można zmniejszyć ślad środowiskowy w dużym obiekcie, takim jak lotnisko:

Tork SmartOne to wydajny system dozowania pojedynczych odcinków papieru toaletowego, zmniejszający zużycie nawet o 40% w porównaniu do tradycyjnych dozowników do rolek jumbo.

Tork system do mydła w pianie o dużej pojemności zmniejsza zużycie nawet o 50%.

Tork czyste mydło jest produktem biodegradowalnym, produkowanym w 99% ze składników naturalnego pochodzenia.

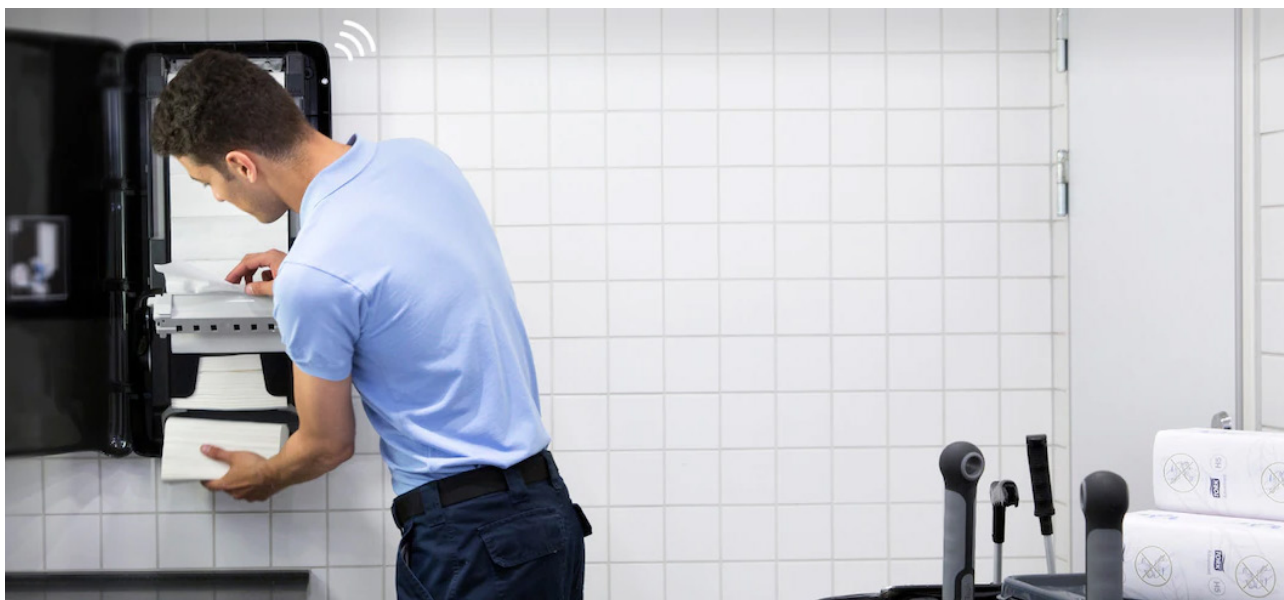
Przejście z ręczników w składce C na system ręczników do rąk o dużej pojemności **Tork PeakServe** zmniejsza ilość odpadów o 28%.

Tork PaperCircle, pierwsza na świecie usługa recyklingu ręczników do rąk, może zmniejszyć ilość odpadów o 20%¹⁸ oraz całkowitą emisję dwutlenku węgla o co najmniej 40%¹⁹.



¹⁸ W oparciu o wyniki projektu pilotażowego Tork PaperCircle® w Niemczech i Holandii

¹⁹ Miesięczna oszczędność CO₂ w przypadku średniego biura z 800 pracownikami. Obliczenia na podstawie zweryfikowanej przez stronę trzecią oceny cyklu życia produktów w przeciętnych warunkach UE, w której wzięto pod uwagę pominięte procesy alternatywnego wykorzystania włókien pierwotnych i energii. Potencjalne oszczędności w kilogramach CO₂e zostały obliczone na podstawie wyników oceny cyklu życia produktów i zgłoszonej nam wagi zebranych odpadów.



Lepsze rezultaty dzięki sprzątaniu opartemu na danych

Podejście do sprzątania i czystości w oparciu o dane nie tylko spełnia stale rosnące oczekiwania pasażerów na lotniskach, ale wręcz je przewyższa. Ponadto ułatwia zwiększanie przychodów i wspiera inicjatywy zrównoważonego rozwoju.

Prawdziwą zaletą tego rozwiązania jest to, że dzięki niemu pracownicy mogą: reagować na informacje przekazywane w czasie rzeczywistym, aby móc pracować proaktywnie i wydajnie, eliminować niepotrzebne zadania, zmniejszać ilość odpadów i zapewniać jeszcze wyższą, stabilną jakość sprzątania. Lotniska, gdzie wprowadzono sprzątanie oparte na danych, nie tylko odnotowują większą czystość terminali i wzrost zadowolenia pasażerów, ale także wyższą efektywność i zaangażowanie personelu sprząającego.

Poprawa wydajności obejmowała:

Uzupełnione dozowniki średnio przez **99%** czasu

Ponad 20% mniej rund sprzątania przy równoczesnej poprawie jakości²¹

Znaczny wzrost wydajności = oszczędność czasu

Nie wierz nam na słowo – poznaj opinię naszych klientów:

100%

jest zdania, że nasz system **pomaga poprawić poziom higieny** w obiekcie

80%

uważa, iż w wyniku stosowania naszego systemu **zmniejszyła się liczba skarg**

82%

twierdzi, że **wydajność poprawiła się** dzięki stosowaniu naszego systemu

76%

jest zdania, że **usprawnili raportowanie** dzięki stosowaniu naszego systemu

100%

poleciłoby nasz system

²⁰ Na podstawie danych Tork EasyCube® pozyskanych od 10 klientów, u których analizy prowadzone były w okresie 789 dni. (Tork Vision Sprzątanie było wcześniej znane jako Tork EasyCube)

²¹ Na podstawie udokumentowanych wyników osiągniętych przez trzech klientów korzystających z rozwiązania Tork Vision Sprzątanie, według pomiarów przed wdrożeniem i po wdrożeniu. Klienci obsługujący lotnisko, którzy korzystali z rozwiązania Tork Vision Sprzątanie, zauważyli większą oszczędność czasu.



Think ahead.

Umów się, aby dowiedzieć się, co możesz zyskać dzięki wprowadzeniu sprzątania opartego na danych. **Skontaktuj się z nami:**

www.tork.pl/twoja-branza/rozwiazania/przeglad/terminale-pasazerskie