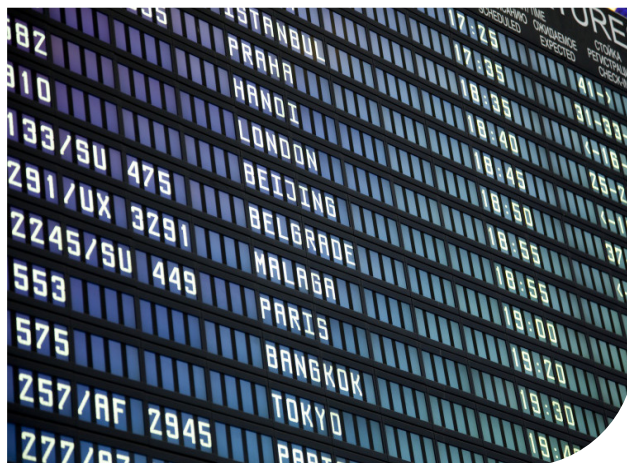


Čistejšie letiská, lepšie podnikanie

Oficiálna správa zameraná na zlepšenie spokojnosti cestujúcich a zvýšenie príjmov letiska.



Neuveriteľne vysoká frekvencia návštev na letiskách predstavuje obrovskú výzvu pri udržiavaní čistoty terminálov, najmä v popandemickom období, kedy je povedomie o hygiene vyššie a očakávania v oblasti hygieny sa zvýšili tiež.

Vyššie štandardy čistoty kladú stále vyššie požiadavky na manažérov priestorov letiska. Pomôcť môže technológia využívajúca upratovanie na základe získaných údajov. Technológia a údaje nie sú len o používaní senzorov a nových nástrojov, ale skôr o vytváraní nových hodnôt – pre cestujúcich, pre prevádzku aj pre personál.

Táto oficiálna správa kombinuje najaktuálnejší prieskum o prepojení medzi čistejšími toaletami a lepšími podnikateľskými výsledkami a hovorí o tom, prečo údaje dokážu vyriešiť dlhodobé výzvy, ale aj tie nové, a o výsledkoch získaných od zákazníkov spravujúcich letiská na celom svete, ktorí pracujú s týmto novým digitálnym prístupom.

Letiská naberajú novú silu

Letecká doprava narastá na celom svete. Preprava cestujúcich by do roku 2038 mohla rásť až na 8,2 miliardy pri ročnej miere rastu v priemere o 3 % podľa organizácie International Civil Aviation Organization (ICAO).¹ Ale tento nárast sa nečakane stal variabilnejším a nepredvídateľným na rozdiel od toho, aký rast predpokladali analytici pred niekoľkými rokmi. Dôvodom je „najväčší šok v histórii letectva“, ako ho nazvala IATA²: COVID-19.

Organizácia Airports Council International predpokladá, že preprava cestujúcich by mohla dosiahnuť 92 % z roku 2019 v roku 2023, a to najmä vďaka cestovaniu v USA.³ ACI tiež predpokladá, že rok 2024 bude zlomovým s očakávaným počtom cestujúcich až 9,4 miliardy (102,5 % z roku 2019).⁴

Napriek pozitívnym prognózam mnoho letísk očakáva od svojich manažérov znížovanie nákladov a vyšší výkon za menšie náklady.

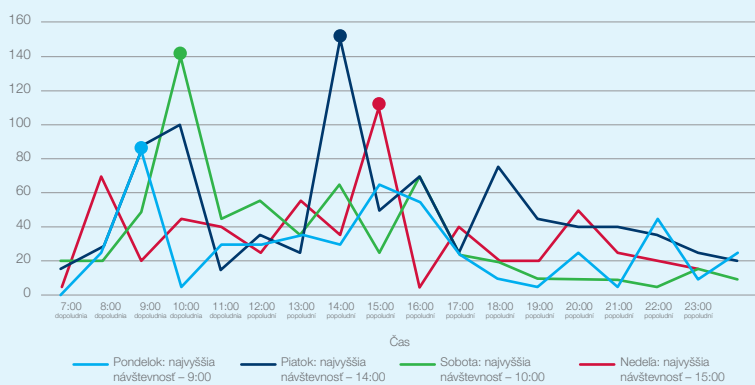
Cez veľké letiská prejde množstvo pasažierov, ale ich počet sa líši v závislosti od častí letiska, ktoré sú roztrúsené na obrovskej ploche. Prevádzka musí dodržiavať prísne bezpečnostné opatrenia a postupy, ktoré znásobujú

náročnosť a komplexnosť manažmentu. Navyše, následkom pandémie COVID-19 sa zvýšili očakávania cestujúcich v oblasti hygieny. Až 80 % spotrebiteľov tvrdí, že očakáva ešte hygienickejšie verejné toalety, ako boli pred pandemiou.⁵ To všetko komplikuje rozpočet, ktorý je už aj tak nepostačujúci.

Zmenila sa frekvencia cestujúcich a očakávania v oblasti hygieny a navyše väčšina letísk prešla do kategórie komerčných subjektov a sú nútené generovať zisk. Z tohto dôvodu sa zisk z neleteckých aktivít (maloobchod, koncesie na predaj potravín a nápojov, parkovanie a iné) stáva neustále dôležitejším: môže predstavovať 40 až 50 % celkového príjmu letiska,⁶ čím sa stáva životne dôležitým pre jeho ekonomickú životaschopnosť. Udržať a zvyšovať túto dôležitú súčasť štruktúry generovania zisku letiska sa pre manažment stáva nevyhnutnosťou.

Údaje v reálnom čase o frekvencii návštev cestujúcich na toaletách letiska: za hodinu, deň a týždeň

Počet návštevníkov za hodinu



Najfrekvencijovanejšie časy **návštev** sa viditeľne líšia.

Najvyššia návštevnosť v pondelok **9:00**

Najvyššia návštevnosť v piatok: **14:00**

Najvyššia návštevnosť v sobotu: **10:00**

Najvyššia návštevnosť v nedeľu: **15:00**

Ako môžete dôkladne spravovať tieto miesta, ak nepoznáte kolísanie návštevnosti a tým pádom ani potreby?

¹ ATAG Aviation: Benefits Beyond Borders. Dostupné online: <https://www.atag.org/our-publications/latest-publications.html> (navštívené 5. decembra 2021).

² IATA, 2022. „Global Outlook for Air Transport“

³ ACI, 2023. „Annual World Airport Traffic Report. Dostupné online“

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

⁵ United Minds v spolupráci s CINT, marec 2021. Prieskum sa uskutočnil v Spojenom kráľovstve, USA, Číne, Nemecku, Francúzsku, Španielsku a Švédsku.

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

Najväčšie výzvy pri upratovaní na letisku

Prieskum uskutočnený spoločnosťou Essity na celom svete v roku 2023 načrtáva päť problémov, s ktorými sa stretávajú manažéri zodpovední za upratovacie cykly.

Výzva	Čo sa deje	Prečo je to dôležité
Čistota a hygiena	Najvyššia priorita - Vyššie očakávania v oblasti čistoty a hygieny po pandémii COVID-19 s kritikami zverejnenými na sociálnych sieťach. - Ťažkosti splniť potreby v oblasti čistoty, naliehavé prípady a neustále požiadavky na čistenie. - Ďalšie požiadavky na kvalitu, trvácnosť a efektivitu hygienických zásobníkov kladie aj množstvo cestujúcich, ktorí prejdú cez letisko, čo vedie k častejšiemu dopĺňaniu a výmene zariadení.	Spokojnosť cestujúcich sa znižuje, keď čistota nie je dostatočná, čo je príčinou sťažností a negatívneho vplyvu na príjmy z neleteckých aktivít.
Rýchlosť výkonnosti	- Neefektívne a neintuitívne produkty pre toalety spomaľujú ich návštevnosť aj ich čistenie.	Dlhšie trvajúce návštevy a dlhé rady pred nimi znamenajú, že cestujúci strávia menej času nákupmi a občerstvením.
Personálne zabezpečenie	- Nedostatok personálu a jeho vysoká fluktuácia. - Nábor nových pracovníkov je zložitý a časovo náročný. - Zaisťovanie motivácie personálu na dôkladné plnenie úloh je časovo náročné.	Nedostatok personálu a/alebo ich snahy pracovať vedie ku kompromisom v štandarde upratovania.
Optimalizácia efektivity a zdrojov	Prevádzka musí zvládnuť viac s rovnakými alebo menšími zdrojmi. - Tlak na zvýšenie prevádzkovej efektivity v segmentoch s vysokou frekvenciou návštev je veľmi vysoký. - Malí zloději času rýchlo vytvoria celú armádu, ktorá vám ukradne všetok čas. - Efektívne rozdelenie práce je stále dôležitejším faktorom.	Rozdelenie zdrojov môže ovplyvniť štandard upratovania, čo zároveň môže ovplyvniť spokojnosť cestujúcich a príjem z neleteckých aktivít.
Odpad a neustále sa zvyšujúce očakávania v oblasti udržateľnosti	- Cestujúci a manažment letiska požadujú produkty, ktoré šetria životné prostredie. - Veľké množstvo produktov používaných na vysoko frekventovaných letiskách predstavuje veľký problém kvôli odpadu, ktorý produkujú.	Žiadne alebo nedostatočné dôkazy o snahe šetriť životné prostredie môžu viesť k sťažnostiam a negatívnemu imidžu.

Prečo je spokojnosť cestujúcich kľúčová

Spokojnosť cestujúcich bola vždy dôležitou súčasťou úspešnej prevádzky letiska, ale keďže príjem z neleteckých aktivít sa stáva kľúčovým faktorom ekonomickej životaschopnosti letiska, je momentálne najdôležitejšia. Výskum ukazuje, že príjem z neleteckých aktivít viditeľne ovplyvňuje spokojnosť cestujúcich. Výsledky jednej štúdie ukázali, že 1 % nárast v spokojnosti zákazníkov môže viesť až k 1,5 % nárastu príjmov letiska.⁷ Ďalšia štúdia ukázala, že cestujúci, ktorí uviedli, že sú s letiskom spokojní, minuli viac peňazí.⁸

Najdôležitejší faktor ovplyvňujúci spokojnosť cestujúcich? Čistota, najmä po pandémii ochorenia COVID-19. Prieskum dokazuje pozitívne prepojenie medzi spokojnosťou cestujúcich a ich vnímaním čistoty terminálov. Čistota toaliet sama osebe predstavovala až 50 % z hodnotenia čistoty terminálu.⁹

Spokojní zákazníci majú tendenciu minúť viac peňazí

1% = 1,5%

Vyššia spokojnosť cestujúcich

Vyššie príjmy z neleteckých aktivít

Ďalšie štúdie ukázali:

- Špinavé a preplnené toalety sú pre hostí vysoko frekventovaných zariadení problémom číslo 1.¹¹
- 71 % hostí vo vysokofrekventovaných zariadeniach malo negatívnu skúsenosť s návštevou toaliet.¹²
- Jeden z troch hostí vo frekventovanom zariadení (vrátane dopravných centier) tvrdí, že sa obmedzuje v prijíme potravín a nápojov, aby sa vyhol návšteve toaliet.¹³
- Výsledky štúdie uskutočnenej s poskytovateľmi služieb údržby v budovách a komerčnými poskytovateľmi upratovacích služieb ukázali, že toalety boli hlavnou príčinou sťažností (45 %), čo je viditeľne vyššie percento ako u ďalších šiestich priestorov v budove.¹⁴

Tieto zistenia dokazujú, že čistejšie terminály zvyšujú spokojnosť zákazníkov, najmä čistejšie toalety prispievajú k pozitívnejšiemu vnímaniu čistoty terminálov, čím sa zvyšuje aj spokojnosť zákazníkov. Z toho vyplýva, že letiská, ktoré by chceli zvýšiť svoje príjmy z neleteckých aktivít, by sa mali zamerať na zvýšenie spokojnosti cestujúcich a začať najmä tam,

Po pandémii COVID-19 má čistota terminálov väčší vplyv na spokojnosť cestujúcich.¹⁰

kde je to najefektívnejšie: pri čistote terminálov, najmä toaliet. Keďže letisko je väčšinou prvým aj posledným miestom, kde sa cestujúci na svojom výlete ocitnú, skúsenosť s letiskovými toaletami je často rozhodujúcim faktorom.

Prečo by upratovanie nemalo fungovať na automatickom princípe

Výzvy pri upratovaní na letisku sú značné a dlhodobé. Ale prístup mnohých zariadení k upratovaniu je často neefektívny. Nedávna kvantitatívna štúdia spoločnosti Essity uskutočnená s manažérmi zariadení a upratovacím personálom ukázala, že¹⁵:

- 51 % členov upratovacieho personálu uviedlo, že ak by sa zásobníky dopĺňali rýchlejšie a jednoduchšie, personál by mal viac času na iné úlohy upratovania.
- 70 % upratovacieho personálu pravidelne nachádza zásobníky prázdne.
- 70 % upratovacieho personálu uviedlo, že pravidelne čistia nepoužívané toalety.

Navyše, údaje získané zo senzorov v Tork hygienických zásobníkoch ukazujú, že až 91 % kontrol zásobníkov vykonaných pri tradičnom, statickom upratovaní je zbytočných.¹⁶ Na letisku, na ktorom sa nachádza viac ako 6 500 zásobníkov, ktoré sú kontrolované 12-krát za deň, to predstavuje značné množstvo času stráveného nepotrebnými úlohami a, samozrejme, tým aj značnú stratu času.

91% kontrol zásobníkov pri tradičnom, statickom upratovaní je zbytočných.¹⁶

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

⁸ JD Power, 2023 North America Airport Satisfaction Study. Dostupné 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?“. Udržateľnosť, <https://doi.org/10.3990/su14042151>

¹¹ Na základe prieskumu IPSOS uskutočneného v roku 2016 s 3 000 respondentmi v USA, Spojenom kráľovstve, Nemecku, Poľsku a vo Švédsku, ktorí nedávno navštívili zariadenia s vysokou návštevnosťou.

¹² Tamtiež

¹³ Tamtiež

¹⁴ Statista: Severná Amerika; priemer z rokov 2017 až 2021; 185 respondentov; dodávateľia služieb údržby v budovách/komerční poskytovatelia upratovania.

¹⁵ Kvalitatívny a kvantitatívny prieskum segmentu kancelárií s viac ako 600 respondentmi v Severnej Amerike a Európe uskutočnený spoločnosťou Behaviorally v júni 2022.

¹⁶ Na základe kontroly zásobníkov zákazníkmi pred a po inštalácii Tork Vision Cleaning počas 6 mesiacov (od júna do decembra 2019). Merané v 16 zariadeniach pripojených k systému Tork Vision Cleaning, kde kontrola každého zásobníka trvala cca 20 sekúnd. Tork Vision Cleaning ste poznali pod názvom Tork EasyCube.

Čo keby upratovací personál presne vedel, ktorý zásobník je potrebné doplniť, aj to kedy a kde? Čo keby mal upratovací personál k dispozícii údaje v reálnom čase o tom, ktoré priestory je potrebné čistiť, aj to, kedy je to potrebné?

Upratovanie na základe získaných údajov – čo to je

Upratovanie na základe získaných údajov je nový spôsob práce, ktorý sa vzdaluje od fixných plánov upratovania na základe odhadov. Údaje získané v reálnom čase menia nastavené upratovacie rutiny na prácu založenú na potrebe, čo umožňuje personálu upratovať a dopĺňať zásoby vždy, keď a kde je to potrebné, vďaka čomu je ich práca oveľa efektívnejšia. To znamená, že upratovací personál si môže rozdeliť čas a svoju prácu proaktívne, a nie reaktívne, čím minimalizujú mieru sťažností a eliminujú nepotrebné pracovné nasadenie.

Údaje získané v reálnom čase umožňujú manažérom letísk uskutočňovať informovanejšie rozhodnutia na základe faktov a čísel – dôležitá možnosť vo veľkých a komplexných zariadeniach, kde sa množstvo cestujúcich, ktorí ním prejdú, aj potreby čistenia menia každý deň a v každom priestore. Vďaka tomu dokáže upratovací personál optimalizovať rozdelenie svojho času tým, že čistia tam, kde je to najnutnejšie, a eliminujú nepotrebné upratovacie cykly.

Upratovanie na základe získaných údajov - ako to funguje

Tork Vision Cleaning spája softvér s pripojenými zariadeniami, vďaka čomu poskytuje údaje v reálnom čase o potrebe upratovania na základe frekvencie návštev a úrovni náplní v zásobníkoch. Tieto údaje získané v reálnom čase umožňujú upratovacím tímom pracovať proaktívnejšie a efektívnejšie, a tým dosiahnuť konzistentnejšiu čistotu na vyššej úrovni.

“

Všetko je to o údajoch. Sledujeme všetko, čo sa dá, aby sme mali veci pod kontrolou a dosiahli najvyššiu možnú efektivitu.

Manžér zariadenia, miesto letiska: Nemecko

Ako Tork Vision Cleaning poskytuje údaje v reálnom čase



Podnikateľský prípad upratovania na základe údajov: 5 dôležitých cieľov

Tork Vision Cleaning je riešenie, ktoré je svetovým lídrom na trhu na správu budov na upratovanie na základe získaných údajov s overenými a merateľnými výsledkami. Pomáha manažérom zariadení a upratovacím spoločnostiam viditeľne zlepšiť kvalitu upratovania a podporiť 5 najdôležitejších cieľov.

1. Maximalizácia spokojnosti cestujúcich

Toalety sú na letisku kľúčovým faktorom spokojnosti cestujúcich. Keďže najčastejším dôvodom sťažností sú prázdne zásobníky, toalety by mali byť vybavené ľahko použiteľnými, rýchlo vydávajúcimi zásobníkmi s vysokou kapacitou. Mali by mať aj jednoduchú údržbu a dopĺňanie, aby ste minimalizovali prekážky brániace bezproblémovému chodu toalety.

Vďaka informáciám získaným v reálnom čase o tom, kedy je potrebné doplnenie zásobníkov, môže upratovací personál zaistiť, aby boli zásobníky doplnené a pripravené na použitie ešte predtým, ako by cestujúci pocítili nedostatok zásob a začali sa sťažovať.



Pohľad z letiska: Upratovanie na základe získaných údajov znižuje mieru sťažností cestujúcich

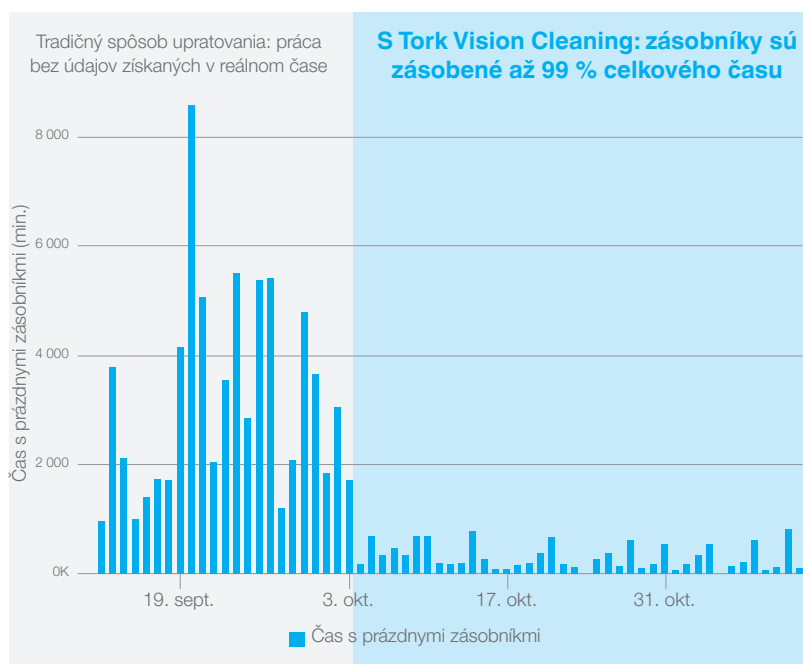
Keď si manažéri jedného vysoko frekventovaného letiska pozreli údaje o prázdnych zásobníkoch krátko po zavedení Tork Vision Cleaning, uvideli **jasné zníženie prípadov, kedy boli zásobníky prázdne**.

Zásobníky so senzormi boli nainštalované v termináli, ale upratovací personál stále používal fixný plán upratovania (pozrite si tabuľku nižšie). Tabuľka jasne ukazuje, že bolo veľa dní, kedy boli zásobníky prázdne a následkom bola nespokojnosť cestujúcich a sťažnosti. 3. októbra začal upratovací personál používať softvér a pracovať so získanými údajmi, vďaka čomu čistili toalety a dopĺňali zásobníky podľa nich, teda v čase a na miestach, kde to bolo



potrebné. Následne sa viditeľne skrátil čas, počas ktorého boli zásobníky prázdne, a čas, kedy boli zásobníky plné a pripravené na použitie dosiahol 99 %.

Skrátením času a prípadov, kedy boli zásobníky prázdne dokázal upratovací personál eliminovať jednu z najčastejších (a najzávažnejších) príčin sťažností cestujúcich.



80%

zákazníkov používajúcich softvér Tork Vision Cleaning uviedlo, že sa im vďaka používaniu nášho systému znížila miera sťažností.

30%

zvýšenie úrovne spokojnosti zákazníkov¹⁷

¹⁷ Na základe výsledkov anonymného prieskumu uskutočneného v marci 2021 s 34 zákazníkmi používajúcimi Tork EasyCube v Európe a Severnej Amerike.

2. Vyššia prevádzková efektivita

Pri fixných plánoch upratovania predstavuje množstvo cestujúcich, ktorí prechádzajú letiskom počas hodín, dní a týždňov značnú výzvu v prevádzke rozľahlých zariadení s geograficky rozptýlenými priestormi, ako sú letiská. Upratovanie na základe získaných údajov nahrádza pevne nastavené plány plánmi upratovania vytvorenými na základe potrieb. Tento spôsob optimalizuje rozdelenie zdrojov a zvyšuje efektivitu tým, že eliminuje nepotrebné kontroly zásobníkov, upratovacie cykly a dopĺňania zásob.

Softvér Tork Vision Cleaning poskytuje manažérom zariadení údaje získané v reálnom čase o množstve cestujúcich, ktorí prejdú letiskom, ale aj o vzorcoch určujúcich, ktoré priestory, dni a hodiny sú najfrekvencovanejšie. Manažéri stanovia hraničné hodnoty upratovania, kedy je potrebné upratať ktorý priestor na základe počtov návštevníkov, t. j. upratovanie je potrebné po každých 70 návštevníkoch. Následne softvér vypočíta a zobrazí, kedy má byť každý priestor upratovaný. Miesta s vysokou návštevnosťou je potrebné upratovať častejšie ako miesta s nižšou mierou návštevnosti.

Tým predchádzate a znižujete mieru nadmerného alebo nedostatočného upratovania a optimalizujete prácu upratovacieho personálu.

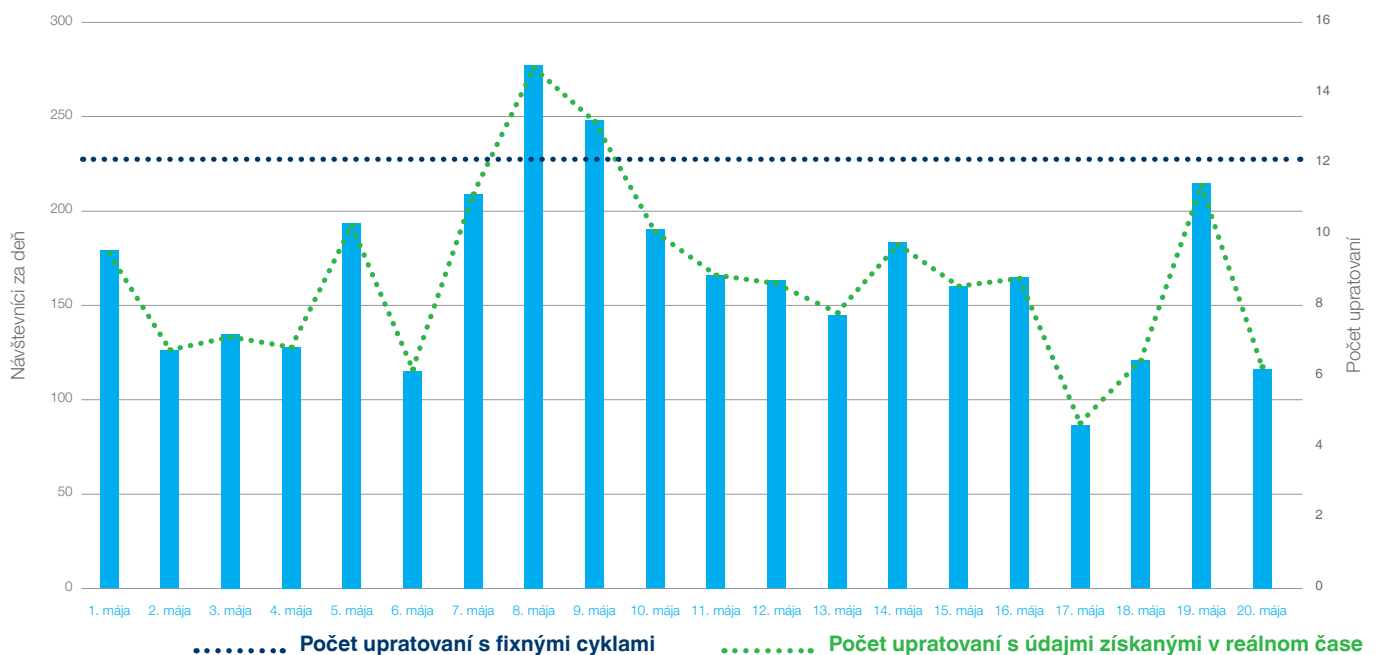


Pohľad z letiska: Upratovanie na základe potrieb vedie k vyššej efektivite

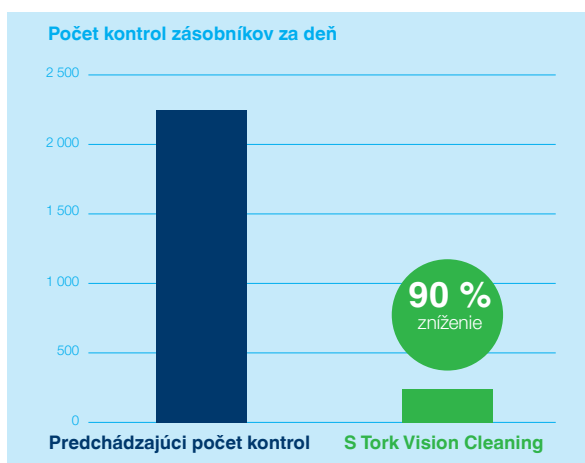
Keď jedno z letísk v Spojenom kráľovstve, ktoré ročne obslúži 60 mil. cestujúcich, zaviedlo Tork Vision Cleaning, výsledkom bolo **o 30 % menej upratovacích cyklov** na menej frekvencovaných miestach letiska, čo umožnilo manažérom prideliť viac personálu na miesta, kde je potrebných viac upratovacích cyklov. (Tab. 1)

Navyše, hygienické zásobníky vybavené senzormi vysielajú upozornenia, keď je potrebné ich doplniť, **čím sa znižuje počet kontrol zásobníkov o viac ako 90 %** a upratovací personál ušetrí mnoho hodín každý týždeň. (Tab. 2)

1. Vďaka upratovaniu s údajmi získanými v reálnom čase budete potrebovať o 30 % menej upratovacích cyklov.



2. Údaje získané v reálnom čase zaistia menej kontrol zásobníkov za deň.




> 90%
menej času stráveného pri kontrole zásobníkov


> 3 000 hodín
ušetrených za rok

Spôsob, ako dosiahnuť o 70 % menej upratovacích cyklov: Prípadová štúdia letiska

Jedno veľké európske letisko, ktoré ročne obslúži viac ako 17 mil. cestujúcich, využívalo fixné plány upratovania, ktoré vyžadovali upratovanie toaliet 24-krát denne. Keď sa objavili sťažnosti, manažéri zvýšili počet hodín upratovania, ale tento krok ani neznižil, ani nevyriešil sťažnosti, ktoré prichádzali aj naďalej na nepravidelnej báze.

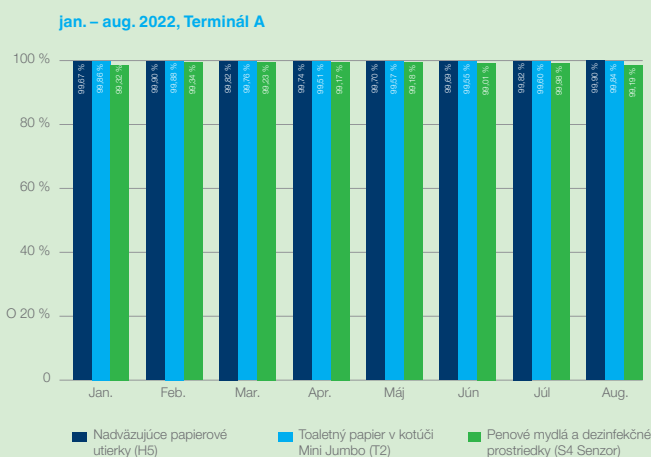
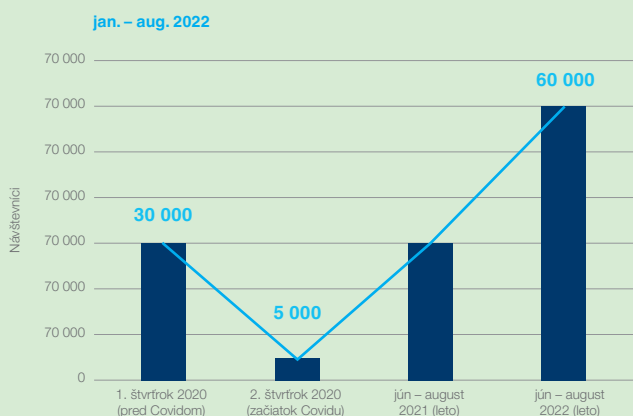
V roku 2017 letisko prešlo na upratovanie na základe získaných údajov so značkou Tork. Upratovací personál bol vybavený tabletmi, ktoré zobrazovali, kedy je potrebné čistiť jednotlivé priestory a ktoré zásobníky je potrebné doplniť na základe údajov získaných v reálnom čase podľa toho, koľko osôb navštívilo daný priestor, a podľa stavu náplní zásobníkov. To umožnilo upratovaciemu personálu čistiť vtedy, keď je to potrebné, na základe počtu návštevníkov, a nie podľa vopred stanoveného času.

A potom prišiel COVID-19. V roku 2020 klesli návštevy toaliet z 30 000 za deň na 5 000 – pokles o 84 %. Softvér nariadil menej upratovacích cyklov na základe nižšej frekvencie návštev. Ale ako pandémie v lete 2022 ustupovala,

frekvencia návštev cestujúcich sa zrazu a rýchlo zvýšila na viac ako 60 000 – dvojnásobok predpandemického stavu.

Údaje o frekvencii návštev cestujúcich v daných priestoroch letiska umožnili upratovaciemu personálu prispôbiť upratovacie plány tejto náhlej zmene. Niektoré toalety bolo potrebné čistiť viackrát ako doteraz – až 22-krát za deň – a niektoré oveľa menej, niektoré len dvakrát za týždeň. Výsledkom bolo celkovo menej upratovacích cyklov – 8 upratovacích cyklov za deň v porovnaní so stavom pred pandemiou ochorenia COVID-19 s priemerom 24, čo predstavuje 70 % zníženie.

Aj napriek značne nižšiemu počtu upratovacích cyklov umožnili získané údaje letisku udržať vyššiu a konzistentnejšiu úroveň čistoty v porovnaní s predchádzajúcimi fixnými plánmi upratovania a žiadna toaleta neostala bez papierových utierok a toaletného papiera. Navyše, letisko nezaznamenalo žiadne sťažnosti od cestujúcich týkajúce sa prázdných zásobníkov, napriek tomu, že obslúžili dvojnásobné množstvo návštevníkov.



Predtým

Model upratovania:

na základe frekvencie (fixný)

24 každodenných upratovacích cyklov (celkovo 424)

30 000 návštevníkov (za deň)

Potom

Model upratovania:

Na základe získaných údajov
(na základe potrieb)

8 každodenných upratovacích cyklov (celkovo 109)

65 000 návštevníkov (za deň)

Výsledky

Počet každodenných upratovacích cyklov sa znížil o 70 %

Žiadne sťažnosti na prázdné zásobníky

3. Podpora motivácie personálu a pracovného zariadenia

Najproblémovejším zdrojom v odvetví poskytovania služieb v zariadeniach sú ľudia. Keď sú zamestnanci spokojní a pracujú s nadšením, je to dobré pre nich aj pre prevádzku – obzvlášť, keď berieme do úvahy historicky veľkú mieru práceneschopnosti a fluktuácie zamestnancov. V podnikaní, ktoré je závislé od ľudského faktora, aby udržali vysokú úroveň čistoty a hygieny, je najdôležitejšie umožniť im byť produktívni, čo môže podporiť vyššiu spokojnosť so zamestnaním aj udržanie personálu.

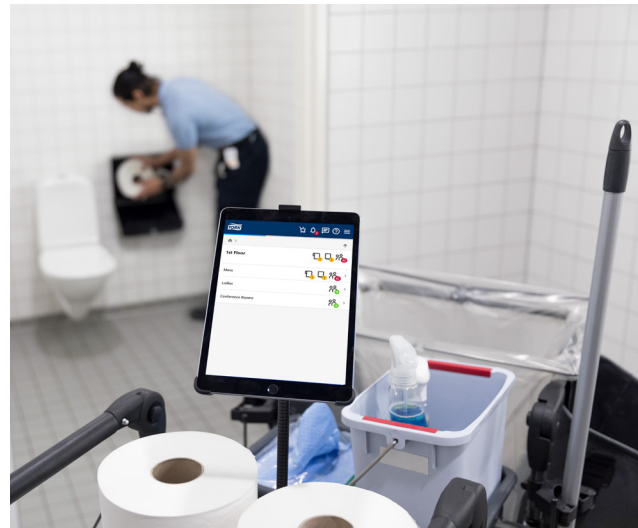
Ak má personál väčšiu mieru kontroly nad svojou pracovnou náplňou, zápasí s menšou mierou stresu a je aktívnejší v práci. Ak poskytnete zamestnancom prístup k informáciám, ktoré im umožnia proaktívne predchádzať sťažnostiam, monotónne úlohy sa zmenia na zmysluplnú prácu.

Navyše, táto technológia pomáha novým zamestnancom získať zručnosti potrebné v práci oveľa rýchlejšie. Vďaka informáciám získaným v reálnom čase o potrebách upratovania a ich prioritách potrebujú menej školení o tom, kde, čo a kedy je potrebné upratať.

“

Systém nám umožňuje zlepšiť pracovný deň nášho personálu. Veríme, že ak poskytneme upratovaciemu personálu vyššiu mieru kontroly nad ich pracovnými úlohami, znížime úroveň stresu a pomôžeme dodať ich práci väčší zmysel, keďže budú tráviť čas upratovaním tam, kde je to skutočne potrebné.

Ann-Catrine Gobbato Henningsson, manažérka zariadenia, Swedavia na letisku Landvetter, Švédsko.

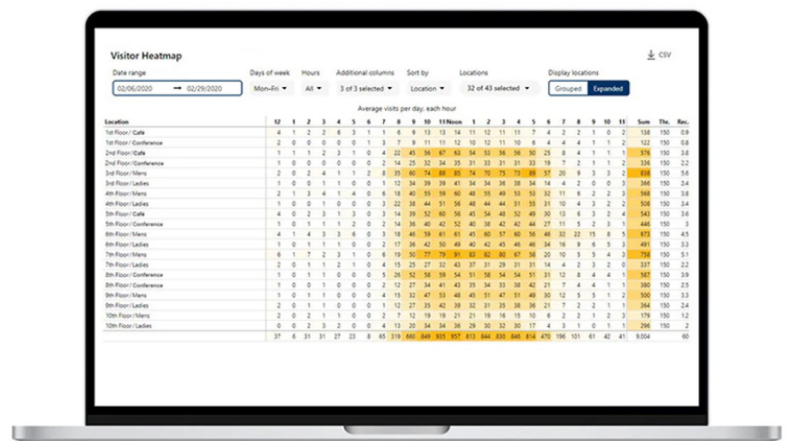


4. Dôkaz dodržiavania nariadení a poskytnutia služby

Aj keď bola kvalita poskytovaných služieb vždy dôležitým cieľom, nedostatok objektívnych údajov sťažoval manažérom zariadení aj poskytovateľom služieb možnosť dokázať svoj výkon pri upratovaní a jeho hodnotu. Stále viac sa od nich očakáva, že preukážu splnenie požiadaviek týkajúcich sa upratovania a hygieny, čo môže predstavovať nadbytočnú a časovo náročnú administratívnu úlohu a podávanie správ.

Softvér na upratovanie na základe získaných údajov pomáha aj vďaka vstavaným nástrojom na poskytovanie správ, ktoré nielen rýchlo poskytujú potrebné informácie o najefektívnejšom rozložení pracovnej sily, ale prinášajú aj dôkaz o poskytnutej službe a dodržaní KPI pri upratovaní.

Napríklad, zobrazenie najnavštevovanejších miest v softvéri Tork Vision Cleaning poskytuje prehľad množstva cestujúcich, ktorí prešli jednotlivými priestormi v určitom čase dňa, a zároveň poskytujú údaje zobrazujúce ukončené cykly upratovania v porovnaní s odporúčaným počtom upratovacích cyklov.



5. Dôkaz o snahách o udržateľnosť

Upratovanie na základe získaných údajov nielenže zvyšuje efektivitu prevádzky – podporuje aj snahu letiska dosiahnuť udržateľnosť.

Na celom svete cestujúci stále viac požadujú produkty a služby zodpovedné voči životnému prostrediu, čo núti letiská zistiť, čo môžu urobiť preto, aby znížili svoje emisie uhlíka. Údaje poskytované pripojenými zásobníkmi a počítačmi osôb presne informujú upratovací personál, kedy je potrebné doplniť kotúč hygienického papiera, papierové utierky a mydlo, čím sa vyhneme bežným zvykom likvidovať do polovice použitý kotúč a papierové utierky a vymeniť ich za nové počas upratovacieho cyklu – neefektívny spôsob práce s veľkou mierou odpadu.

Navyše, eliminujete nepotrebné upratovacie cykly a znížite mieru používania čistiacich prostriedkov, vody, vybavenia a iných materiálov. Upratovanie na základe údajov pomáha letiskám znížiť ich spotrebu vody a čistiacich chemikálií vďaka nižšiemu počtu upratovacích cyklov a predĺžiť životnosť vybavenia a zároveň znížiť vplyv ich upratovacích postupov na životné prostredie.

Voľba hygienických produktov, ktoré sú šetrné k životnému prostrediu, môže prispieť k vašej snahe dosiahnuť udržateľnosť. Tork produkty sa vyrábajú zo zodpovedne získaných vlákien, majú certifikáty tretej strany a znižujú spotrebu a odpad vďaka funkcii vydávania po útržku. Tork produkty s certifikátom tretej strany vám môžu pomôcť získať

ďalšie kredity LEED, ktoré predstavujú dôležitý spôsob, ako dokázať svoju snahu o ochranu životného prostredia. Nižšie nájdete niekoľko príkladov konkrétnej voľby na minimalizáciu vplyvu na životné prostredie veľkého zariadenia, ako je letisko.

Tork SmartOne je efektívny systém toaletného papiera s vydávaním po útržku, ktorý znižuje spotrebu až o 40 % v porovnaní s tradičnými zásobníkmi na jumbo kotúče.

Vysoko kapacitný systém Tork penového mydla znižuje spotrebu o 50 %.

Tork číre penové mydlo je biologicky odbúrateľné a 99 % jeho zložiek je prírodného pôvodu.

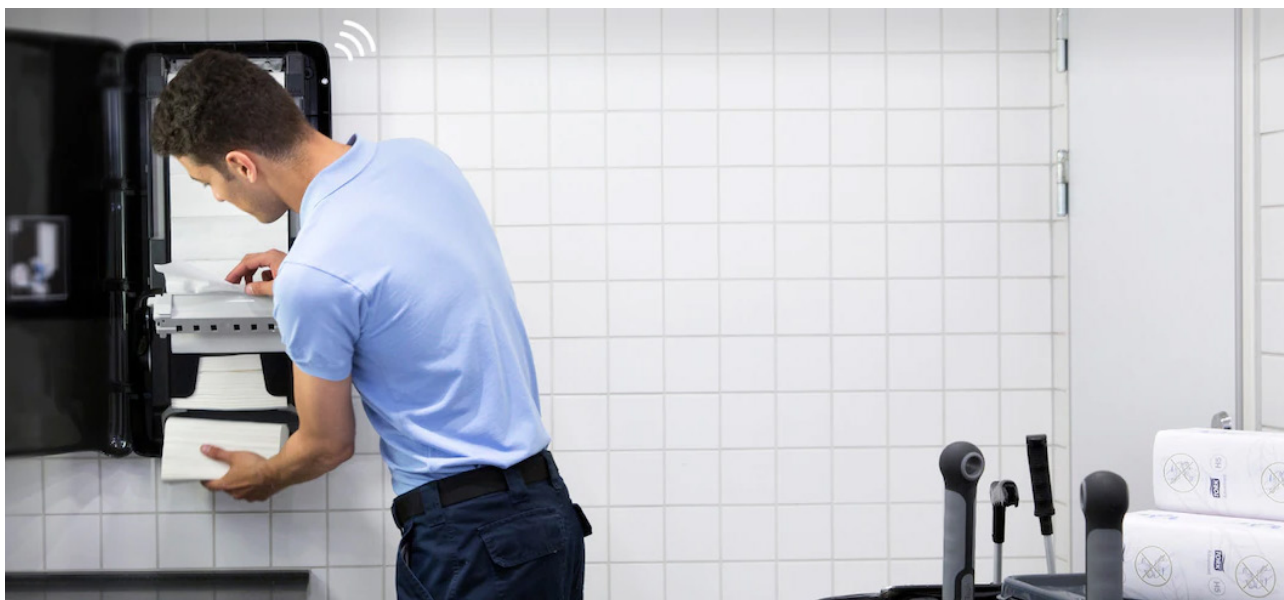
Prechod z papierových utierok s C-skladom na **Tork PeakServe** vysoko kapacitný systém papierových utierok znižuje odpad o 28 %.

Tork PaperCircle, prvá recyklačná služba na papierové utierky, môže znížiť odpad o 20 %¹⁸ a celkovú uhlíkovú stopu minimálne o 40 %.¹⁹



¹⁸ Na základe výsledkov od pilotných zákazníkov používajúcich Tork PaperCircle® v Nemecku a Holandsku.

¹⁹ Miera ušetreného CO₂e vypočítaná za mesiac pre priemerné kancelárske priestory s 800 zamestnancami. Odhad na základe hodnotenia životného cyklu overeného trefou stranou pre bežné podmienky v EÚ, kde sa bral do úvahy nevyužitý proces alternatívneho použitia sviežich vlákien a energie. Potenciálna úspora v kg CO₂e je vypočítaná na základe výsledkov hodnotenia životného cyklu a zozbieranej hmotnosti, ktoré nám boli nahlásené.



Lepšie výsledky vďaka upratovaniu na základe získaných údajov

Využívaním získaných údajov pri upratovaní a čistení nielen splníte požiadavky cestujúcich na letisku, ale určite ich aj prekonáte. Tým podporíte rast príjmov a prispějete k iniciatívam v oblasti udržateľnosti.

Ale skutočná hodnota tohto riešenia je v tom, čo umožní robiť vám a vašim zamestnancom: reagovať na základe informácií získaných v reálnom čase, pracovať proaktívnejšie a efektívnejšie, eliminovať nepotrebné úlohy, znížiť odpad a zaisťiť vyššiu a konzistentnejšiu kvalitu upratovania. Letiská, ktoré prešli na upratovanie na základe údajov uvidia nielen lepšiu čistotu v termináloch a vyššiu spokojnosť cestujúcich, ale aj efektívnejší a aktívnejší personál.

Vrátane týchto vylepšení efektivity:

Plne doplnené toalety v priemere **99 %** času

o **20 %** menej upratovacích cyklov s lepšou kvalitou²¹

Výrazný zisk v efektívite: ušetrené hodiny

Ak neveríte nám, pozrite si, čo hovoria naši zákazníci:

100%

respondentov uviedlo, že sa u nich vďaka nášmu systému zlepšila hygiena.

80%

respondentov uviedlo, že sa u nich vďaka používaniu nášho systému znížila miera sťažností.

82%

respondentov uviedlo, že vďaka používaniu nášho systému zvýšili efektivitu.

76%

respondentov uviedlo, že vďaka používaniu nášho systému zlepšili hlásenia.

100%

by odporúčalo náš systém.

²⁰ Na základe údajov Tork EasyCube® od 10 zákazníkov meraných v období 789 dní. Tork Vision Cleaning ste poznali pod názvom Tork EasyCube.

²¹ Na základe zdokumentovaných výsledkov dosiahnutých tromi zákazníkmi používajúcimi Tork Vision Cleaning, meraných pred a po implementácii Tork Vision Cleaning. Letiská pracujúce s Tork Vision Cleaning dosiahli vyššiu mieru ušetreného času.



Think ahead.

Dohodnite si posúdenie priestorov, aby ste zistili,
čo by ste získali upratovaním na základe získaných
údajov. **Kontaktujte nás:**

tork.sk/vase-podnikanie/riesenia/prehľad/terminaly-pre-cestujúcich