

La guía con información privilegiada sobre la limpieza basada en los datos

Cómo poner en práctica la nueva evolución en limpieza de instalaciones en su negocio



Perspectiva de la industria



Experiencias de los clientes



Consejos prácticos

¿Qué es la limpieza basada en los datos?

A medida que las sociedades y las instalaciones han evolucionado, se han desarrollado con ellas nuevas herramientas de limpieza. Sin embargo, el siguiente paso en la limpieza profesional no es una nueva herramienta tal y como las concebimos. Se trata más bien de algo que le ayuda a aprovechar más los recursos con los que ya cuenta. Dé la bienvenida a la era de la limpieza basada en los datos.

Todo, desde las cafeteras hasta los dispensadores de aseos, está conectándose a Internet. Sin embargo, el valor no reside en la propia conectividad, sino en las acciones que pueden realizarse gracias a la nueva información proporcionada. Cuando los equipos de limpieza y sus responsables obtienen información en tiempo real sobre las necesidades de limpieza, la propia lógica de cómo puede realizarse la limpieza cambia. Es posible llevar la delantera y hacer exactamente lo que se necesita, dónde y cuándo hace falta. Esta es la limpieza basada en los datos. De este modo, gestionar unas instalaciones complejas, como un estadio o un aeropuerto, pasa de ser un frustrante juego de adivinanzas a convertirse en un deporte de precisión basado en los hechos.

"Si sigue haciendo lo que siempre ha hecho, seguirá obteniendo los mismos resultados. Ahora, los proveedores están incorporando nuevas tecnologías al mercado, y es hora de que los usuarios finales, en este caso, los clientes, se sumen a esta tendencia"

Dorothee Stein

Responsable de la atención de las instalaciones, Aeropuertos de Dubái



¿Cómo puede beneficiar la limpieza basada en los datos a los negocios?

Disponer de información en tiempo real de las necesidades de limpieza reales permite mejorar significativamente las operaciones de limpieza de tres formas importantes:

1

Ayuda a los equipos a alcanzar la máxima eficiencia

Saber exactamente lo que es necesario significa que no se pierde tiempo. Y contar con más tiempo permite a los equipos ir más allá en la limpieza. Los responsables pueden estar tranquilos de que nada queda desatendido. Además, pueden analizar los datos a lo largo del tiempo para mejorar la planificación, las compras y la logística.

2

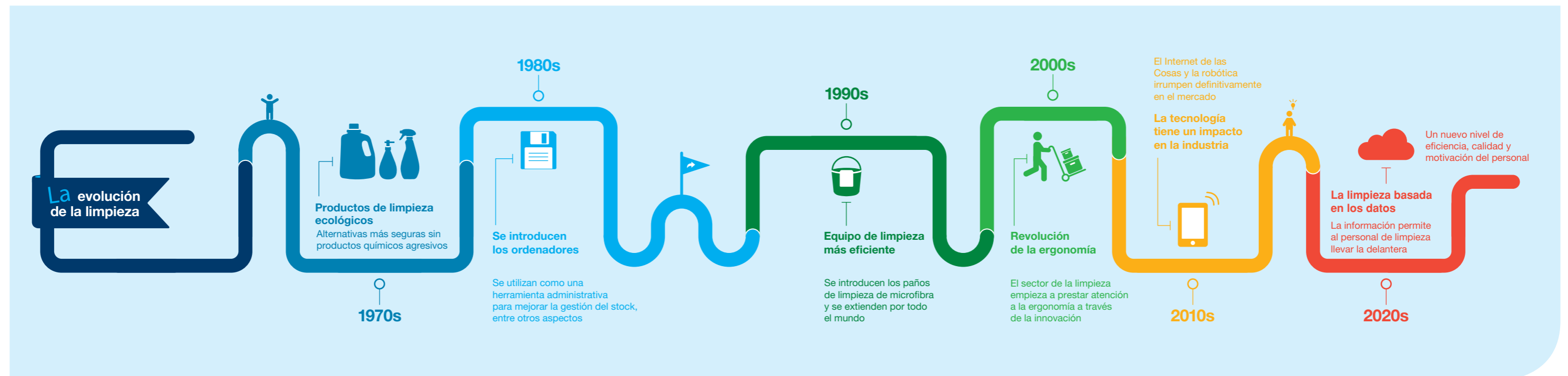
Fomenta la implicación del personal

Sus empleados son su recurso más importante. El trabajo cobra sentido cuando saben que cada tarea es importante, y un mejor control significa menos estrés y una situación laboral más equilibrada.

3

Establece un nuevo nivel de satisfacción del cliente

La limpieza basada en los datos fomenta una mejor calidad, ya que evita los dispensadores vacíos y las zonas desordenadas. En su lugar, ayuda a eliminar las quejas y aumenta radicalmente la satisfacción del cliente.





Una revolución a escala mundial

El sector de la limpieza no es el único: los datos están motivando el cambio en prácticamente todos los sectores, mejorando la eficiencia y propiciando un mejor uso de los recursos. Las empresas líderes de la industria naviera recientemente han conectado sus flotas a Internet para realizar un seguimiento tanto de los barcos como de los contenedores. Al disponer de información de exactamente dónde tienen contenedores vacíos y cuáles son las necesidades de transporte, las empresas han sido capaces de simplificar el proceso de recarga, al evitar el transporte innecesario de contenedores vacíos. Al utilizar los datos para racionalizar su gestión de contenedores vacíos, los actores individuales de la industria naviera ya están registrando ahorros de más de 100 millones de dólares.*

Los edificios también están ganando una enorme eficiencia gracias a la información obtenida. En vista del potencial, los gigantes tecnológicos han entrado en escena con productos como termostatos inteligentes. Los termostatos inteligentes aprenden automáticamente sus preferencias de temperatura y registran cuándo se desvían para evitar una calefacción o refrigeración innecesaria. Actualmente, los edificios utilizan cerca del 40% de la energía global**, por lo que estos tipos de mejoras marcan totalmente la diferencia. A medida que los datos se convierten en el motor de desarrollo en un sector tras otro, nuestras sociedades se vuelven cada vez más eficientes como conjunto.

"Se trata de una importante tendencia, que está imponiéndose no solo en el sector de la limpieza, sino en todos lados. La nueva tecnología permitirá a las empresas de limpieza solucionar los problemas justo cuando aparecen, o incluso antes de que lo hagan"

Andreas Lill
Director general, Federación Europea de Industrias de la Limpieza

*Del artículo "Profits overboard", The Economist, 10 de septiembre de 2016, <http://www.economist.com/news/business/21706556-shipping-business-crisis-industry-leader-not-exempt-profits-overboard> **Conforme al Programa de Medio Ambiente de Naciones Unidas, <http://web.unep.org/resourceefficiency/IDBuildings>

Del hombre frente a la máquina al hombre y la máquina

En los últimos años, el sector de la limpieza ha experimentado un boom de la tecnología en general, como los robots de limpieza automatizados. Sin embargo, el último cambio, orientado a la limpieza basada en los datos, no consiste en sustituir a las personas por máquinas, sino en lograr que ambas trabajen juntas.

Las máquinas pueden realizar tareas específicas, que estén bien definidas, de forma mucho más fiable que los humanos, como un robot que aspira la misma área claramente delimitada una y otra vez o un sensor que registra exactamente cuántas personas visitan los aseos en todo momento. En estos casos, la automatización puede liberar un tiempo valioso para el personal de limpieza, que puede centrarse en tareas que añadan valor.

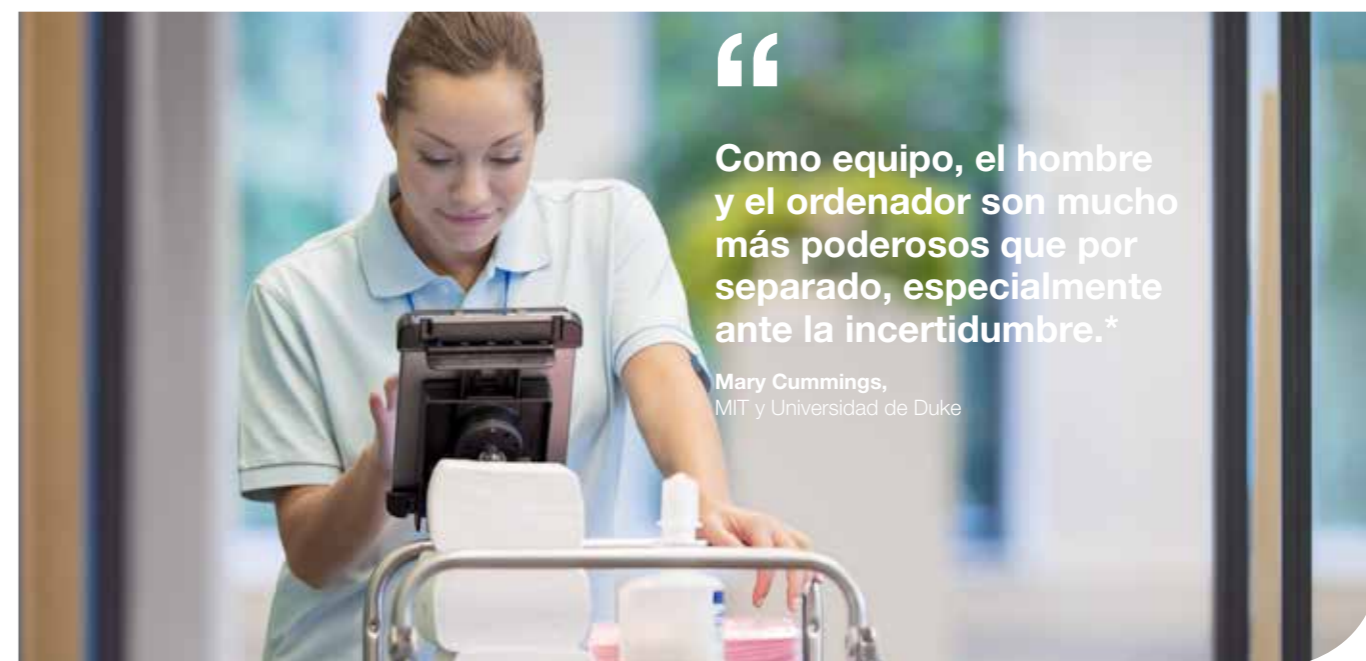
Sin embargo, las máquinas no son buenas gestionando la incertidumbre. No puede programar una respuesta a un evento en el que no sabe lo que va a pasar. En ese caso, tendrá que improvisar, lo que requiere criterio e intuición, unas competencias humanas por excelencia. Cuanta más incertidumbre requiera una tarea, más difícil será automatizarla.

En cualquier caso, esto no significa que las máquinas no puedan ayudar en situaciones complejas. Las máquinas pueden recopilar y calcular grandes cantidades de información fiable prácticamente de forma instantánea, brindando una inestimable ayuda en la toma de decisiones humana. Reconocidos académicos que estudian la interacción entre el hombre y la máquina, como Mary Cummings, investigadora del MIT y la Universidad de Duke, destacan este enfoque colaborativo: "Como equipo, el hombre y el ordenador son mucho más poderosos que por separado, especialmente ante la incertidumbre."

Los limpiadores profesionales se enfrentan a la incertidumbre en todo momento, especialmente en entornos grandes y complejos como universidades y aeropuertos. Una tecnología capaz de suministrar información como qué aseos están más transitados y qué dispensadores necesitan reponerse, proporciona al personal de limpieza una visión general de lo que necesita para responder rápidamente a las circunstancias cambiantes. La limpieza basada en los datos cambia toda la lógica de cómo trabaja el personal de limpieza, aliviándoles el estrés de no saber lo que se necesita. Permite al personal de limpieza centrarse plenamente en las necesidades de limpieza existentes y predecir las futuras, en lugar de dedicar tiempo y energía a descubrir dónde están esas necesidades.

"Las personas son el centro de este sector. Adoptar una nueva tecnología que les proporcione las herramientas para hacer un trabajo más eficiente es fundamental, no solo para aumentar la productividad, sino también para reducir los niveles de estrés y hacer que el sector se convierta en un ámbito laboral más atractivo en general"

Andreas Lill
Director general, Federación Europea de Industrias de la Limpieza



“

Como equipo, el hombre y el ordenador son mucho más poderosos que por separado, especialmente ante la incertidumbre.*

Mary Cummings,
MIT y Universidad de Duke

*Del artículo "Man versus Machine or Man + Machine" de Mary Cummings, en IEEE Intelligent Systems 2014, vol. 29, n.º 5.



El Centro Comercial de Dubái

12,1

Millones de metros cuadrados de espacio de comercio y ocio

3500

Usuarios de media en un fin de semana en cada aseo

68

Aseos, 487 cubículos y 417 lavabos

La limpieza basada en los datos crea una experiencia de compras de categoría superior

El Centro Comercial de Dubái es uno de los más grandes —y grandiosos— del mundo. En consecuencia, la gestión de las instalaciones está sometida a una presión constante para mantener su imagen impecable. Actualmente acaban de pasarse a la limpieza basada en los datos con Tork EasyCube™. Hablamos con Andrea Deutschbein, director de la gestión de las instalaciones del Centro Comercial de Dubái, acerca del impacto en el negocio de la limpieza basada en los datos:

¿Por qué la limpieza es tan importante?

Somos más que un centro comercial, somos una atracción mundial con millones de visitantes. Todo el que nos visita utiliza los aseos al menos una vez. Los olores o una impresión descuidada tendrían un efecto inmediato en cualquier persona, e incluso la más ínfima imperfección puede tener un enorme impacto en nuestra reputación.

¿Cuáles eran los desafíos a los que se enfrentaba antes?

Sincronizar nuestros esfuerzos de limpieza con los flujos de visitantes no funcionaba tan bien como queríamos. Incluso si los suelos y las demás superficies estaban imaculados, seguíamos recibiendo quejas sobre cosas como dispensadores vacíos o papel en el suelo.

"No ha habido ni una sola queja por dispensadores vacíos desde que instalamos Tork EasyCube"

¿Cuáles han sido los resultados de trabajar con Tork EasyCube hasta el momento?

Seguimos en modo piloto, pero ya hemos observado diversos beneficios diferentes. Es un gran alivio poder actuar inmediatamente si surge un problema, antes de que se pueda convertir en una queja. No ha habido ni una sola queja por dispensadores vacíos desde que instalamos Tork EasyCube. Gracias a los datos de Tork EasyCube, podemos ver qué aseos necesitan atención y cuáles no. Esto supone un impacto real en la eficiencia y en el personal de limpieza, ya que les deja más tiempo para poder emplearlo en otras tareas.

¿Cómo ha reaccionado su personal a la limpieza basada en los datos?

Una vez que has empezado a trabajar con el sistema, no puedes imaginar volver a trabajar sin él. Nuestro personal de limpieza antes ya estaba bien formado y equipado, pero con la ayuda de los datos en tiempo real, pueden actuar con más confianza y precisión, y su papel se toma más en serio.

Cómo otros clientes se mantienen a la cabeza en el ámbito de la limpieza basada en los datos gracias a Tork EasyCube

- **IKSU**, el mayor complejo deportivo del Norte de Europa, ha eliminado completamente las quejas sobre dispensadores vacíos
- **Gröna Lund** amusement park in Sweden has taken customer satisfaction with washrooms to an all-time high
- El parque de atracciones **Gröna Lund** de Suecia conseguido que la satisfacción de los clientes con los aseos alcance un nivel máximo sin precedentes
- **CBRE** está utilizando Tork EasyCube en las oficinas de IBM en Holanda y permite ahorrar costes a largo plazo y ofrecer una mejor experiencia a los usuarios
- El parque de atracciones **Furuvik** zoo de Suecia ha utilizado Tork EasyCube para planificar dónde invertir en más aseos, basándose en los datos que identifican los flujos de visitantes analizados a lo largo del tiempo

Consejos prácticos

Cómo migrar con éxito a la limpieza basada en los datos

Cambiar la forma de trabajar puede ser un proceso complicado, por lo que es importante enfocarlo de forma metódica. Hemos recopilado algunas percepciones clave de nuestros clientes de todo el mundo sobre cómo asegurarse de que el cambio es igualmente eficiente y posible: ayudándole a aprovechar los beneficios de la limpieza basada en los datos de inmediato.



Evalúe los desafíos

¿Qué es crucial para el éxito de su negocio, y qué áreas necesitan mejorar? Evalúe su negocio para identificar cualquier problema que desee abordar.



Implique a las principales partes interesadas

Cambiar a nuevas formas de trabajar afecta a todos los niveles de su organización. En particular, deberá implicar desde el principio al personal de limpieza que utilizará la solución, a fin de asegurar una implantación más sencilla.



Elija el socio adecuado

Encuentre un socio creíble con soluciones probadas que hayan tenido un impacto empresarial real para otros clientes.



Solicite una demostración

Asegúrese de que se dedica el tiempo adecuado a explicar la solución, de forma que sus equipos puedan utilizarla a su máximo potencial, maximizando el impacto positivo en el negocio.



Defina objetivos específicos

¿Qué desea lograr con la limpieza basada en los datos? Definir objetivos específicos y priorizar le ayudará a centrar los esfuerzos iniciales en lo que es más importante.



Apoye a todo el mundo en la implantación

Considere quién va a utilizar la nueva solución en la práctica. Por ejemplo, puede pensar que todo el mundo está cómodo utilizando móviles y tablets, pero no siempre es así. Mantenga un diálogo estrecho con los usuarios para asegurarse de que obtienen la ayuda adecuada a lo largo de la implantación.

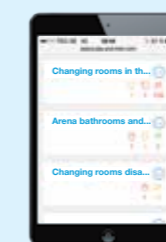
Lleve la delantera con Tork EasyCube

Tork EasyCube es un software de gestión de instalaciones que proporciona a su equipo información sobre las necesidades de limpieza, permitiéndoles descubrir en una tablet exactamente qué se necesita, cuándo y dónde hace falta. El resultado es un nivel completamente nuevo de eficiencia, implicación del personal y satisfacción del cliente. Tork EasyCube ya conecta a más de 4000 dispositivos para clientes de Europa, Norteamérica y Oceanía.



1

Los sensores instalados en los dispensadores y los contadores de visitantes miden los niveles de los recambios y el número de visitantes en tiempo real



2

Información en tiempo real en una aplicación fácil de usar, que permite al personal limpiar dónde y cuándo surgen las necesidades



3

Las estadísticas sencillas y el resumen instantáneo de las instalaciones permiten a los responsables controlar, planificar y supervisar con menos tiempo y esfuerzo

Visite tork.es/easycube para obtener más información y póngase en contacto para recibir un asesoramiento gratuito sobre cómo podemos ayudar a su negocio.



¿En qué más podemos ayudar?
Contacte con nosotros para hablar
de su negocio.

www.torkglobal.com
+34 91 6578400
marketing.iberia@essity.com

 Tork: una marca mundial de
higiene profesional

