
4. Asiakkaan asialla

ISS Palveluiden asiakaskunta koostuu erikokoisista yrityksistä ja yhteisöistä. Palvelumallimme on sovitettu eri toimialojen ja asiakaskokojen mukaisesti. Pyrimme vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin aina parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakkaiden liiketoiminnan ymmärtäminen on ISS:lle yhtä tärkeää kuin asiantuntijuus omissa palveluissa – vain näin voimme tarjota parhaan palveluratkaisun. Olemme huippuosaja jokaisella erillisellä palvelualueellamme. Näistä rakennetaan aina asiakaslähtöinen, yksilöllinen ratkaisu. Isonkin asiakkaan tarpeita vastaava kokonaispalveluratkaisu voidaan luoda yhdistämällä kaikki asiakkaan tarvitsemat palvelut yhdeksi helposti hallittavaksi kokonaisuudeksi, joka joustaa ja elää asiakkaan muutosten mukana. Pieniä ja keskisuuria yrityksiä ja yhteisöjä palvelee ISS Direct -palveluilla.

Kaikki asiakkaan tarvitsemat palvelut kootaan yhdeksi helposti hallittavaksi kokonaisuudeksi, joka joustaa ja elää asiakkaan muutosten mukana.

ISS:n asiakkuusjohtaminen noudattaa arvontuottomallia. Asiakkaillemme kootaan sopivat ratkaisut ISS:n konseptien mukaisista peruspalveluista, joihin liitetään asiakkaan toimintaan liittyvät erityispiirteet. ISS huolehtii, että palveluratkaisua on toteuttamassa oikea määrä henkilöstöä oikealla osaamisella varustettuna. Hyvällä esimiestyöllä varmistamme henkilöstön tyytyväisyyden. Palveluratkaisua kehitetään yhdessä, ja asiakas voi lisätä palveluita ISS:n tuotettavaksi. ISS puolestaan huolehtii omasta tehokkaasta toiminnastaan.

ISS:n arvontuottomalli



CASE

Hyvä asiakassuhde alkaa hyvin hoidetusta haltuunotosta

Haltuunotto kuuluu asiaan aina, kun aloitetaan uusi sopimus tai kun sopimus tai palvelukuvaus muuttuu.

Vanha totuus on, että jaettu vastuu ei ole kenenkään vastuu. Uuden sopimuksen tai palvelukuvauksen haltuunotossa tärkeintä on se, että joku ottaa asian todella hoitaakseen ja varaa sille aikaa.

– Haltuunotto kuuluu asiaan aina, kun aloitetaan uusi sopimus tai kun sopimus tai palvelukuvaus muuttuu. Ihmisten pitää tietää, millainen uusi sopimus on ja miten sen pohjalta tulee toimia. Kyse on viestinnästä ja muutoksen johtamisesta: käydään läpi, mitä on tehty aikaisemmin ja mitä nyt tehdään eri tavalla, haltuunotto asiantuntija Janne-Matti Salonen sanoo.

Haltuunotto lähtee liikkeelle nykytilan analyysistä: mitä asiakkaan kanssa on so vittu ja miten on luvattu toimia tietyistä hetkestä alkaen. Haltuunotto on oikeastaan avoimien asioiden järjestelmällistä eteenpäin viemistä ja kirjaamista. Se vaatii keskittymistä, ja työlle on myös varattava aikaa ja tekijöitä.

ISS:llä apuna haltuunotossa on exceliin rakennettu työkalupakki, jota noudattamalla kaikki olennainen tulee tehtyä oikeaan aikaan. Salonen on kerännyt yhteen ja samaan tiedostoon olennaisia asioita viestinnästä, rekrytoinnista, perehdyttämisestä, riskienhallinnasta, taloudesta, tuotteista sekä ISS-konsernin valmiista materiaaleista.

– Tavoitteena on, että haltuunoton työkalupakista löytyy viimeisin tieto ja osaaminen, eikä jokaisen asiantuntijan perässä tarvitse juosta erikseen. Olennaisinta on kuitenkin se, että tälle työkalupakille löytyy käyttäjä, joka ottaa kyseisen haltuunoton vastuulleen, Salonen toteaa.

ISS-konsernissa haltuunottotyökaluja on kehitetty jo vuodesta 2010 saakka. ISS järjestää myös starttilisenssikoulutusta, joka auttaa saamaan työkalupakista parhaat tehot irti. Tällä hetkellä koulutuksen on saanut noin 150 ISS:läistä Suomessa. Neliportaisen koulutusohjelman ensimmäinen askel vie syvälle haltuunoton maailmaan. Neljännen tason opiskellut on valmis kansainvälisten projektien vetämiseen ja johtamaan asiakkuutta yli maarajojen.

– Vaikka vastuuta haltuunotosta ei voi jakaa, tietoa voi jakaa senkin edestä, Salonen kiteyttää.

CASE

Toimitilahallintaa kehitetään jatkossa automaation ja IoT:n avulla



IoT-teknologian avulla siivoajan työlista päivittyy ajantasaisesti.

ISS:n ja IBM:n yhteistyön tavoitteena on tarjota erinomainen palvelukokemus nyt ja tulevaisuudessa uutta teknologiaa hyödyntäen.

ISS ja IBM ovat yhdistäneet globaalisti voimansa toimitilahallinnan kehittämiseksi. Tavoitteena on tarjota erinomaista palvelukokemusta nyt ja tulevaisuudessa. Laadukas palvelukulttuuri vaatii henkilökohtaisen palvelun ja työntekijöiden kouluttamisen lisäksi tietoa asiakkaiden tarpeista ja tilojen käytöstä.

– Yhteistyö IBM:n kanssa mahdollistaa meille datapankin, ajantasaisen toiminnan ohjausjärjestelmä Tririgan käytön sekä Watson-tekoälyn valjastamisen osaksi liiketoimintaa, sanoo ISS Saksan IT & Business Service Manager Anders Pennerup Gantzhorn.

Toimitilahallinnan uusi aikakausi perustuu automaatioon ja IoT:n hyödyntämiseen asiakaspalvelussa.

Uusin teknologia auttaa aulapalvelutyöntekijää luomaan ensimmäisestä asiakaskohtaamisesta muistettavan. IoT-sensoreiden avulla siivoajien työtä voidaan helpottaa ja automatisoida. Ruokapalveluissa sensorit arvioivat puolestaan ruoan menekkiä, ja hävikin määrää voidaan vähentää.

Esimerkkiratkaisu 1: Henkilökohtaisempaa aulapalvelua tekoälyn avulla

Aulapalvelu on usein asiakkaan ensimmäinen kohtaamispiste yrityksen kanssa, joten sen merkitys koko palvelukokemukselle on suuri. Ensivaikutelma ratkaisee. Kasvojentunnistusteknologian avulla aulapalvelutyöntekijä saa työpisteelle tiedon jokaisesta saapuvasta henkilöstä ja voi tervehtiä heitä nimellä. ISS Saksa pilotoi teknologian hyödyntämistä Microsoftin avulla.

Esimerkkiratkaisu 2: IoT-teknologian avulla siivoojan työlista päivittyy ajantasaisesti

Laaduntarkkailun ja erillisen siivoussuunnitelman tekemisen tarve poistuu, kun siivouslista voidaan laatia automaattisesti. Sensorit välittävät tietoa tilan käyttöiheydestä. Sen pohjalta algoritmi laskee siivoustarpeen, ja siivooja voi seurata tabletilla ajantasaisesti päivittyvää työlistää.

– Tarkistuskäynneille ei ole tarvetta, sillä sensorit keräävät jatkuvasti tietoa tilan käytöstä ja esimerkiksi käsipaperin riittävydestä, Pennerup Gantzhorn kertoo.

Esimerkkiratkaisu 3: Ympäristöystävällisempi catering-palvelu

Ruokapalvelut pystyvät vastaamaan yhä paremmin käyttäjien tarpeisiin, kun teknologia tarjoaa ajantasaista tietoa rakennuksen käyttäjämääristä. Lautastelineeseen asennettu sensori välittää kokeille tietoa siitä, kuinka monta annosta on jo tarjottu. Hävikki pienenee, kun lounaita pystytään valmistamaan oikea määrä.

– Ruokajäte on suuri ongelma. Ruokalapalveluista voidaan kehittää yhä ympäristöystävällisempi teknologian avulla, Pennerup Gantzhorn selventää.

Esimerkkiratkaisu 4: Kokoustilat ja työpisteet tehokkaassa käytössä

ISS:n pääkonttorissa Kööpenhaminassa työntekijät löytävät helposti vapaat kokoustilat ja työpisteet puhelimensa sovelluksen avulla. Jos tilaa käytetään vähän, se voidaan suunnitella uusiksi ja näin parantaa käyttöastetta.

CASE

CGI:n pääkonttorissa jätteet kierrätetään hyötykäyttöön



Marraskuussa 2017 yli 93 prosenttia CGI:n pääkonttorin jätteistä hyödynnettiin materiaalina ja uusien tuotteiden raakaaineina – ja loput seitsemän prosenttia energiahyötykäyttönä poltossa.

ISS tuottaa CGI:n pääkonttorille Helsingissä monipuolisia ympäristö- ja jätehuoltopalveluita. Palvelu on integroitu osaksi ISS:n siivousta, kiinteistönhuoltoa, aulapalvelua ja postitusta, jolloin asiakas saa parhaan kokonaishyödyn. Päivittäin niin toimistot, ravintola kuin muutkin kiinteistön osat ovat palveluiden piirissä, jolloin varmistamme jätteiden lajittelun onnistumisen.

Pääkonttorilla on palvelun alusta saakka säännöllisesti kartoitettu kerättävät jätejakeet ja optimoitu oikeanlaiset ja oikeankokoiset jäteastiat. Pääkonttorilla lajitellaan ja kierrätetään lähes 15 eri jätejakeeta. Marraskuussa 2017 päästiin kohteen ennätykseen, kun yli 93 prosenttia jätteistä hyödynnettiin materiaalina ja uusien tuotteiden raaka-aineina – ja loput seitsemän prosenttia energiahyötykäyttönä poltossa.

Seuraamme CGI:n jätemääriä ja -kustannuksia raportointityökalun avulla ja analysoimme niitä säännöllisissä jätehuollon palavereissa yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteistyöpalavereissa käymme läpi mennyttä ja kuluvaan kautta ja suunnittelemme palvelun kustannustehokasta kehittämistä jätemäärien ja -kustannusten vähentämiseksi asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioiden.

Kierrätyksen ja jätemäärien vähentämisen lisäksi CGI:n ympäristötavoitteet liittyvät toimistojen ja konesalien energiankulutuksen vähentämiseen, läpinäkyvään toimitusketjuun sekä työ- ja liikematkustuksen päästöjen minimointiin.

”ISS on tukenut meitä ympäristötavoitteidemme saavuttamisessa. Toimimme tiiviissä yhteistyössä; esimerkiksi Helsingin pääkonttorin mittavassa toimitilauudistuksessa yhteistyötä on tehty materiaalivalinnoissa sekä työpistesuunnittelussa”, kertoo CGI:n Laatu ja Kestävän kehityksen johtaja Pirjo Kuoppala.

Päivittäisen palvelun lisäksi organisoimme erilaisia teemapäiviä. Lokakuussa 2017 CGI:n pääkonttori osallistui kansalliseen energiansäästöviikkoon. Suunnittelimme yhdessä asiakkaan kanssa energia- ja kierrätysaiheisen kampanjapäivän, jonka tarkoituksena oli kiinnittää CGI:n henkilöstön ja vierailijoiden huomio energiansäästöön ja kiinteistön jätteiden lajitteluun.

Teemat herättivät paljon ajatuksia kierrätyksen ja energiansäästön tarpeellisuudesta niin työpaikalla kuin kotonakin. Teemapäivän kohokohdaksi nousi energia-aiheinen tietovisailu, jossa arvottiin vastanneiden kesken monikäyttöiset aurinkosähkölaturit. Kampanjan onnistumisen takana oli yhdessä asiakkaan kanssa hyvin suunniteltu teema ja ohjelma, ja päivä saikin CGI:n työntekijöiltä hyvää palautetta.

CGI:llä on Suomessa yli 40 vuoden kokemus IT-palvelujen ja liiketoimintaprosessien kehittamisestä. CGI:n palvelut auttavat asiakkaita vastaamaan kestävä kehityksen haasteisiin ja mahdollisuuksiin.

ISS Palveluissa on panostettu työturvallisuuden kehittämiseen yhdessä asiakkaan kanssa.

4.3.1 Asiakkaan työturvallisuustavoitteiden tukeminen

ISS Palvelut toimii yhteisellä työpaikalla toimittajan roolissa. Tämä vaatii tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme kanssa työturvallisuusasioiden kehittämisessä, jotta jokainen työntekijä pääsee turvallisesti kotiin asti työpäivänsä päätteeksi.

ISS on luonut työturvallisuuden johtamismallin asiakkuuksissa käytettäväksi. Käytössä on HSE-yhteistyöpalaverit, joiden asialistalla on aina työturvallisuus. Asiakkaiden kanssa sovitaan yhteisiä tavoitteita ja toimenpiteitä työturvallisuuden parantamiseksi. Lisäksi pidetään työturvallisuuden yhteistyöpäiviä, joiden aikana suunnitellaan kehitettäviä kohteita työturvallisuuskulttuurin vahvistamiseksi.

CASE

Vuokatissa yläpölyimuri pyyhkii pölyt ja puhdistaa sisäilmaa



Korkeat hallitilat pysyvät puhtaina SkyVac-yläpölyimurin avulla, jonka käyttö on parantanut myös työturvallisuutta.

ISS huolehtii Vuokatti Sport Resortin ja Super Parkin asiakkaiden viihtyvyydestä pitämällä liikuntatilat ja hotellit moitteettomassa kunnossa. Korkeat hallitilat pysyvät nyt puhtaina SkyVac-yläpölyimurin avulla, jonka käyttö on parantanut myös työturvallisuutta.

Vuokatti Sport Resort sijaitsee jyrkän Vuokatinvaaran juurella. Kiireisimpinä talvikuukausina hotellissa aamiaista nauttii parhaimmillaan tuhat vierasta. Se tarkoittaa kiireisiä viikkoja parillekymmenelle ISS:läiselle, jotka huolehtivat lomakohteen 20 000 neliön rakennetun pinta-alan siisteydestä.

Vuokatissa työtä helpottaa SkyVac-yläpölyimuri, joka auttaa ulottumaan korkealla sijaitseviin ja hankalasti puhdistettaviin kohteisiin.

– Meidän työntekijät joutuivat aiemmin siirtelemään kiviä siivotessaan täällä. Se on epäergonomista ja työturvallisuusriski, ISS:n palveluesimies Hanna Huotari sanoo ja viittaa turhapurona tunnettuun vesielementtiin, jossa vesi ei tosin enää virtaa. Puroa reunustavat kivet ovat kuitenkin paikoillaan, ja osa seinästä on myös kivetty.

Kiitos SkyVac-yläpölyimurin, kenenkään ei tarvitse enää kiivetä kivien joukkoon. Huotari hankki yläpölyimurin parantaakseen työntekijöiden työturvallisuutta ja sisäilman laatua. Tarve uudentalaiselle ratkaisulle korostui erityisesti Super Parkissa.

– Vuokatti Resortin läheisyydessä sijaitseva Super Park on hotelleja haasteellisempi siivouskohde korkean hallitilan ja lukuisten kokolattiamattojen ja kiipeilytelineiden takia, Huotari toteaa.

Yläpölyimurin avulla voidaan parantaa huomattavasti myös tilan sisäilmanlaatua.

SkyVac-yläpölyimurin varsi on pisimmillään 12 metriä. Imurin suuttimen kiinnityskohdassa on langaton kamera, joka välittää kuvaa imurin varteen kiinnitettävään ruutuun. Ruudun paikkaa voi muokata työntekijän pituuden mukaan. Niska ei kipeydy, sillä työntekijä näkee ruudun kautta alueen, jota imuroi parhaillaan. Jalat voi pitää jatkuvasti tukevasti maassa säädettävissä olevan varren ansiosta.

– Imurin varsi on hiilikuitua, kevyintä mahdollista materiaalia. Varren kannattelu ei siis vaadi ylimääräistä voimaa, Huotari kertoo.

Innovaation avulla työ sujuu nopeammin, sillä työntekijä pääsee puikkelehtimaan Super Parkin kiipeilytelineiden ja käytävien välillä helpommin. Myös työergonomia on parempi. Yläpölyimurin avulla voidaan parantaa huomattavasti myös tilan sisäilman laatua.

– Yläpölyimurin ansiosta selvisi, että vastikään remontoitujen rakennuksen ylärakenteisiin oli jäänyt vielä betonipölyä. Ilmastointiputkien ja muiden korkealla olevien rakenteiden päälle laskeutuu pölyä, jonka siivoaminen raikastaa huoneilmaa selkeästi, Huotari sanoo.

Kameran avulla rakenteista voidaan löytää myös vaurioita, joita ei maasta katsoen näe. Kameran voi myös asettaa nauhoittamaan työnkulkua. Ei siis ihme, että yläpölyimuri on otettu vastaan innolla sekä asiakkaiden että työntekijöiden keskuudessa.

– Uudenlaiset ratkaisut avaavat silmiä. Voimme miettiä uusia tapoja ratkaista haasteita, Huotari sanoo.
