

Kundeprofil: Tom's Rengøring

## Stress-niveauet på kontoret er faldet rigtig meget

Det siger Tom Hanssen, indehaver af og direktør i Tom's Rengøring i Viborg. Han har for nylig taget flådestyringsystemet WebTrack i brug til firmaets 38 biler og 150 medarbejdere.

Tom's Rengøring har hovedkontor i Viborg, men aktiviteterne breder sig ud over det meste af Nordvestjylland fra afdelinger i Viborg, Herning og Holstebro. Erhvervsrengøring er langt den største aktivitet med 90 pct. af omsætningen. Men det var den nyeste aktivitet, nemlig rengøring og praktisk hjælp for private borgere, der gav stødet til at bruge bilernes GPS i flådestyringsystemet WebTrack, som er leveret af ProTracking.

Rengøringen for private er en del af kommunernes "frit valg" ordning, hvor ældre borgere, der er visiteret til praktisk hjælp, kan vælge mellem kommunens eget tilbud og en række private aktører. Toms Rengøring er på "frit valg"-listen i 8 kommuner og med succes.

- Du skal bare være ude hos borgeren på pletten, fortæller Tom Hanssen. – Ellers ringer fru Nielsen fem minutter efter og spørger, hvor du bliver af. Tidligere kunne det godt give en del stress på kontoret at finde frem til den, som skulle komme, ringe op og ringe tilbage til Fru Nielsen igen.

- Nu er det blevet meget nemmere, for vi kan følge bilerne på kortet, og så kan vi give Fru Nielsen besked med det samme om, at assistenten er lige om hjørnet, hvad han eller hun som regel er, siger Tom Hanssen. – Stressniveauet på kontoret er faldet rigtig meget.



- Den ene skraldespand, der ikke blev tomt, kan ødelægge mere, end en hel måneds arbejde uden fejl, siger Tom Hanssen, indehaver af og direktør i Tom's Rengøring i Viborg.

- Hvis vi får meldinger om fejl, kan vi hurtigt kalde assistenten tilbage og ordne det, der manglede. Det kan vi også bruge WebTrack-systemet til, så alle sparer tid.

### Alle biler er med

Tom Hanssen har valgt at indføre ProTracking systemet for alle firmaets 38 biler. Mange biler havde GPS i forvejen, men nu er de knyttet sammen i WebTrack-systemet, som gør at Tom Hanssen, administrationen i Viborg og de to afdelingsledere i



Herning og Holstebro kan bruge oversigtssystemet og følge bilerne minut for minut.

- Vi har opdelt bilerne i tre grupper – en for hver af de tre byer, og normalt kan hver bruger kun se de biler, han har ansvaret for, siger Tom Hanssen.

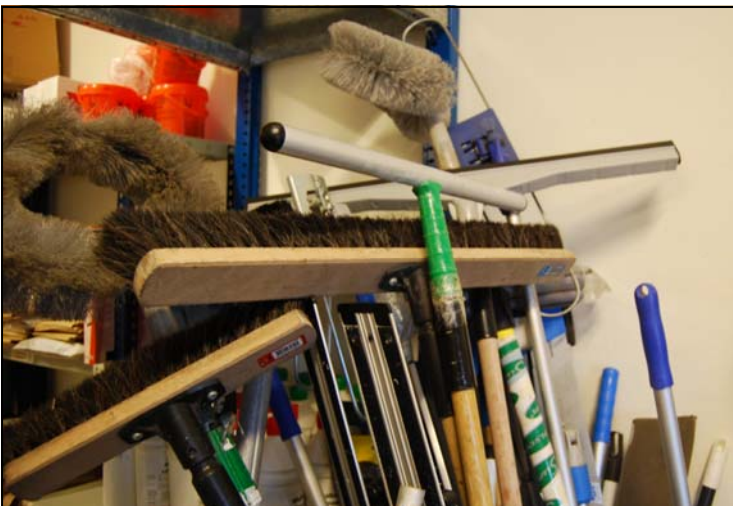
- Vi har sat udstyret i alle biler for at det skal være ens for alle, siger Tom Hanssen. – Systemet har nok sin største værdi i forhold til de private ”frit-valg” kunder, men det har nu vist sig, at der også er fordele i forhold til andre opgaver. Det er f.eks. blevet meget nemmere at tilkalde assistance til en opgave, fordi vi altid kan se, hvor den nærmeste assistent befinder sig. Det er også nemmere for afløserne at finde vej, især er der fordele ud i de områder, hvor der er langt mellem husene.

### Vinduespudderne

De seks vinduespuddere hos Tom`s Rengøring er et kapitel for sig. Vinduespuddere er frie fugle, og de er provisionslønnede, så de går ofte deres egne veje, men de er også yderst fleksible. Vinduespoleringen er ét af de områder, hvor WebTrack har haft en stor positiv effekt.

- Vi kan sammensætte et effektivt dagsprogram for vinduespudderne, og vi kan altid se, hvor den nærmeste er, når der kommer hasteordrer ind, og det gør der tit på det område, siger Tom Hanssen.

- Vi kan også planlægge og følge aktiviteterne for



vores nye, avancerede vinduesvaskemaskiner, siger Tom Hanssen.

Vaskeanlæggene bruger kalkfrit vand, og med teleskopstænger kan vinduespudderne nå 16 meter op uden at bruge stiger. Tom`s Rengøring har for nylig anskaffet én vaskemaskine af denne type til udvendig brug og én til indvendig brug. Men når vinduerne på det 15 etager høje Viborg Sygehus skal poleres, er liften nødvendig.

### Frihed under ansvar

Tom`s rengøring blev stiftet for 20 år siden af den dengang 17-årige Tom Hanssen. Siden er firmaet vokset i bredden og højden, men én ting er uforandret: den jordnære tilgang til opgaverne og samarbejdet i firmaet. Rengøringsassistenterne har alle en høj grad af frihed, men under ansvar.

- Vores omdømme hos kunderne betyder alt for et firma som vores, siger Tom Hanssen. – Og det er også, hvad vi fortæller medarbejderne. Den ene skraldespand, der ikke blev tømt, kan ødelægge mere, end en hel måneds arbejde uden fejl. Hvis vi får meldinger om fejl, kan vi hurtigt kalde assistenten tilbage og ordne det, der manglede. Det kan vi også bruge WebTrack-systemet til, så alle sparer tid. Friheden betyder også, at medarbejderne har stor indflydelse på planlægningen af deres arbejde. WebTrack bruges derfor kun sjældent til at planlægge arbejdet med. For Tom Hanssen er be-



gyndt med det vigtigste.

- Et computersystem som WebTrack kan sikkert 100 ting - lad os bare sige det, forklarer han. – Så vil jeg altså kun lære de femten ting, jeg skal bruge lige nu. Resten må vente til en anden gang. Når jeg og de andre brugere af systemet er blevet rigtig gode til de femten ting, så kan vi snakke om de næste fem eller ti funktioner, og det bliver da spændende. Men det er bare ikke lige nu det sker.

- Vi startede op for et halvt år siden med det rene overblik over bilerne, og allerede nu kan jeg da se en effekt, bl.a. på dieselforbruget, siger Tom Hanssen. – Men det vigtigste er stadig, at vi har fået mere styr på vores ”frit valg”-kunder. Det næste er, at vi skal have lagt vore faste kunder ind med adresser på WebTracks digitale kort, så bliver det endnu nemmere at følge med.

### Overvågning og sikkerhed

Da de frie fugle hos Tom`s Rengøring skulle have GPS i bilen, havde Tom Hanssen frygtet en negativ reaktion. Men den er stort set udeblevet, og det skyldes efter hans mening, at der har været fuld åbenhed om systemet og om formålet med det.

- Jeg tror, at alle kan se fordelene ved det, og det er ikke kun mig der har fordelene, konkluderer han. –

Og jeg har sagt meget tydeligt, at jeg ikke var interesseret i at snage i medarbejdernes færden.

En effekt af WebTrack-systemet er, at sikkerheden er øget omkring både biler og medarbejdere. Hvis en bil skulle blive stjålet, kan den spores fra minut til minut, og på samme måde kan en medarbejder spores, hvis nogen fornemmer, at der er noget galt – hvad årsagen end måtte være.

### Bedre dokumentation

WebTrack registrerer alle bilernes bevægelser, og brugerne kan slå tilbage og se, hvor hver af bilerne befandt sig torsdag kl. 14.

- Det betyder, at en masse tvivlsspørgsmål er ryddet af vejen, siger Tom Hanssen. – Tidligere skulle vi ned og blade i arbejdssedler for at finde de rigtige oplysninger, nu kan vi hurtigt og nemt finde de relevante fakta. Det betyder også, at faktureringen sker på et mere præcist grundlag.

Hos Tom`s Rengøring er teknologi normalt noget med høje lifte eller avancerede vaskemaskiner, men nu har en ny intelligent teknologi holdt sit indtog på kontoret, og der er masser af udviklingsmuligheder. Dem glæder Tom Hanssen sig til at tage i brug, men han tager kun ét skridt ad gangen, som han har gjort i alle sine 20 år som selvstændig.

