

## Danfoss Drives har fastholdt vigtige kunder med New Future Formulas MLA-koncept

Trods world class kvalitetsledelsessystemer og topkarakterer i audits oplevede Danfoss Drives, at flere af deres vigtige kunder påpegede mulige forbedringer. Det kickstartede en adfærdændring i industrigiganten, der siden 2018 har gennemført i tusindvis af forbedringsprojekter i tæt samarbejde med kunderne i New Future Formula konceptet Meet-Listen-Act.

Det fortæller Hans Peter Boisen, der er Senior Director Business Development i Danfoss Drives. Han har i en årrække arbejdet med kvalitetsstyringssystemer og haft ansvaret for kvaliteten i Danfoss Drives på flere niveauer.

- I Danfoss Drives var vi tilbøjelige til at fokusere på, at et godt kundeforhold mest af alt afhang af den tekniske kvalitet af produktet. Vi koncentrerede os om at finde fejl på produkterne og løse dem. Men en anden og vigtig dimension var, hvilke behov kunden ikke havde fået opfyldt, og som ikke kunne rapporteres i de normale systemer, fortæller Hans Peter Boisen.

I udviklingen af Meet-Listen-Act konceptet sammen med New Future Formula var det vigtigt, at forbedringerne hos kunderne kunne føres ud i livet inden for kort tid. Desuden skulle det ikke erstatte selskabets veletablerede kvalitetssystemer.

### MLA-konceptet identificerer optimeringspotentialer sammen med kunden

New Future Formulas MLA-koncept går i sin enkelhed ud på at identificere og løse kundernes konkrete problemer og udfordringer i 100-dages sprint. En 2-dags MLA-session med 5-10 bredt udvalgte medarbejdere fra såvel kunden som fra Danfoss Drives kortlægger samarbejdet og identificerer de konkrete optimeringspotentialer.

- Efter den indledende session har hver Danfoss Drives medarbejder ansvaret for 1-2 forbedringsprojekter. Hver fredag holder vi et kort online møde med kunden for at holde fremdrift i projekterne, og efter 50 dage evalueres projekterne ude hos kunden. Når de 100 dage er gået, skal projekterne være gennemført, forklarer Hans Peter Boisen, der glæder sig over, at det er lykkedes Danfoss Drives at sætte kunderne endnu mere i centrum.

- Med MLA-konceptet har vi for alvor sat kunderne før systemet. Vi lytter og har en god dialog med kunderne om, hvad der er vigtigst for dem. Vi har fået understreget over for os selv at eksempelvis leveringssikkerhed, emballage, lokal produkttræning og de informationer, vi lægger ind i systemet, er mindst lige så vigtige som kvaliteten af produktet. Vi kan mærke, at kunderne værdsætter vores holistiske tilgang til udviklingen af samarbejdet. MLA-konceptet har bragt os tættere på vores kunder og skabt større loyalitet og højere kundetilfredshed, understreger Hans Peter Boisen.

MLA-konceptet er dog ikke kun en måde at få løst enkelte kunders problemstillinger, men også et springbræt til en generel forbedring af kundeoplevelsen i samarbejdet med Danfoss. Der er derfor etableret en systematisk opsamling af de læringer, der er opnået hos de enkelte kunder, for at gennemføre generelle forbedringer i produkter, systemer og processer og dermed styrke kundeoplevelsen for alle kunder.

## **Fakta Danfoss Drives**

I mere end 50 år har Danfoss Drives været verdensførende inden for variabel hastighedsstyring af elektriske motorer. De er ansvarlige for verdens største platform af installerede VLT®- og VACON®-frekvensomformere, og de har flere årtiers passion og erfaring fra mange forskellige brancher.

Danfoss Drives er 100 % fokuserede på at udvikle, producere og levere frekvensomformere. Deres portefølje består af applikationsoptimerede produkter af høj kvalitet, der maksimerer procesydelse, sparer maksimal energi og minimerer emissionsniveauer.

## **Fakta om Meet-Listen-Act-koncept**

MLA-konceptet identificerer og løser specifikke problemer og udfordringer i 100-dages sprints for en kunde. En 2-dages MLA-session med 5-15 bredt udvalgte medarbejdere fra både kunden og Danfoss Drives kortlægger samarbejdet og identificerer potentialer.

Efter den indledende 2-dages MLA-session er hver Danfoss Drive-medarbejder ansvarlig for 1-2 forbedringsprojekter. Hver fredag følges op online. Efter 50 dage evalueres projekterne hos kunden. På dag 100 besøges kunden igen for at få feedback på, om projekterne er afsluttet som aftalt - også efter kundens vurdering.

I løbet af tre år har Danfoss Drives holdt over 140 MLA-sessioner verden over. Flere end 1.000 ansatte har været projektledere for mere end 1.200 forbedringer.

## **Fakta New Future Formula**

New Future Formula arbejder med CBI – Continuous Business Improvement.

I samspil med kunderne bliver nye CBI-programmer designet, indført og støttet - og eksisterende CBI-programmer inspireret, evalueret og forbedret.

Gennem fortsatte procesforbedringer, medarbejderudvikling og systemoptimering sker en stadig strøm af effektiviseringer i alle grene af virksomheden og dens liv.

Siden 2007 har New Future Formula gennemført over 10.000 forbedringsprojekter for flere end 100 organisationer. Dokumenteret effekt på bundlinjen på over 2.000 millioner kroner. Undervejs er flere end 600 mennesker blevet trænet.