

Danfoss Drives medarbejdere er kommet tættere på kunderne med New Future Formulas MLA-koncept

Meet-Listen-Act er blevet en del af Danfoss Drives DNA. Konceptet har sikret industrigiganten en tættere kundekontakt, højere kundetilfredshed, større loyalitet og animeret medarbejderne til at arbejde motiveret og engageret efter Danfoss mantraet "Run the business like your own".

Det fortæller Mette Schnefeld, der som Vice President, HR, er ansvarlig for organisationsudvikling, talentudvikling og den forretningsorienterede HR i Danfoss Drives.

- Det altafgørende i MLA-konceptet er, at vi er kommet tættere på kunderne gennem et optimeringssamarbejde, der giver god mening for såvel kunderne som vores medarbejdere, fordi de i højere grad føler sig inddraget, involveret og lyttet til, forklarer Mette Schnefeld.

Mødet med kunderne har været en kæmpe læringsproces

MLA-konceptet er et simpelt og enkelt værktøj til at løse konkrete problemer og udfordringer, der identificeres af en bredt sammensat gruppe af 5-10 medarbejdere fra både Danfoss Drives og kunden på en 2-dags MLA-session.

- Vores medarbejdere møder kunden i øjenhøjde på deres hjemmebane og lytter til, hvad der går godt, og hvad vi kan gøre bedre. Det har været en god læringsproces for den enkelte medarbejder og for Danfoss Drives som organisation. Vi har fået understreget, at de kerneydelser, der ligger omkring produktet, er lige så vigtige for kunderne som kvaliteten af produktet, fortæller Mette Schnefeld.

Simpelt værktøj – store resultater

Efter MLA-sessionen sætter Danfoss Drives medarbejdere gang i 10-15 forbedringsprojekter. Hver fredag holdes et kort online statusmøde med kunden, og efter 50 dage er der midtvejsevaluering. Når de 100 dage er gået, skal projekterne være gennemført.

- MLA-sessionen, statusmøderne og de 100-dages sprint er motiverende for vores medarbejdere, fordi de i mødet med kunderne får en dybere forståelse for de konkrete forbedringspotentialer. De oplever, mærker og ser, at deres indsats giver mening, og at resultatet af deres arbejde gør en mærkbar forskel for kunderne, forklarer Mette Schnefeld og understreger, at samarbejdet med New Future Formula har skubbet til adfærden og løftet samarbejdet på tværs af organisationen.

- I en stor organisation som Danfoss Drives, kan systemerne godt trænge til en optimering af og til. MLA-konceptet har skærpet os i at arbejde effektivt efter simple løsningsmodeller, fortæller Mette Schnefeld, der glæder sig over, at samarbejdet med New Future Formula har styrket Danfoss Drives kunderelationer og skabt større kundeloyalitet.

- Vi oplever, at vores kunder efterspørger MLA-konceptet hos deres leverandører. Det er i den grad en blåstempling af det koncept, vi har udviklet i samarbejde med New Future Formula. Vi har et godt og professionelt samarbejde med stifteren Niels Gørup Christiansen, der med godt humør, masser af energi og et enormt drive har været en vigtig katalysator for implementering af MLA-konceptet i Danfoss Drives DNA og de resultater, vi har skabt sammen med vores kunder, understreger Mette Schnefeld.

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 procesyderevne, 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.