

Danfoss Drives har øget kundeloyaliteten med New Future Formulas Meet-Listen-Act-koncept

Danfoss Drives har altid vundet på kvalitet og scoret topkarakterer, når de målte på produktkvalitet. Alligevel oplevede industrigiganten ønsker om forbedringer, når de talte i dybden med kunderne.

Læs hvordan Danfoss Drives arbejde med New Future Formulas MLA-koncept har forvandlet kundernes ønsker til konkrete forbedringsprojekter, og hvorfor det har styrket kunderelationen og skabt en stærkere overbevisning blandt kunderne om, at den verdensførende producent af variabel hastighedsstyring af elektriske motorer er den rigtige samarbejdspartner.

- I Danfoss Drives har vi altid haft en klassisk kvalitetstænkning og været enormt produktfokuseret. Arbejdet med New Future Formulas MLA-koncept og mødet med kunderne har lært os, at kundens oplevelse af kvalitet handler om, at vi er skarpe i alle touch points i værdikæden med kunden, fortæller Morten Buhl Sørensen, der er Senior Vice President Global Supply Chain Danfoss Drives.

MLA er et effektivt keep it simple værktøj

New Future Formulas MLA-koncept er et enkelt keep it simple værktøj, hvor kundens problemer og udfordringer identificeres på en 2-dags MLA-session, hvor 5-10 medarbejdere i forskellige jobfunktioner fra såvel Danfoss Drives som kunden mødes. Sammen kortlægger de samarbejdet og beslutter de konkrete forbedringspotentialer, Danfoss Drives medarbejdere skal arbejde med og løse på en 100-dages sprint.

- Vi frygtede, at kunderne ville komme med urealistiske ønsker. Men sådan har det slet ikke været. Vi har oplevet, at vores kunder har været meget specifikke og fokuseret på, hvordan vi sammen kan optimere og forbedre eksempelvis tekniske specifikationer, produktkataloget, hastigheden af ordrebehandlingen, leveringssikkerheden, track and trace funktion, emballering, eftermarkedet og kundeservicen, forklarer Morten Buhl Sørensen, der glæder sig over de resultater, arbejdet med MLA-konceptet giver Danfoss Drives.

- MLA-konceptet er et godt værktøj for Danfoss Drives. Det sikrer, at vi arbejder på tværs af organisationen og skaber fælles løsninger til gavn for kunderne. Vi kan mærke, at vores medarbejdere i mødet med kunderne får en større forståelse for udfordringerne i samarbejdet og et stærkere personligt commitment for at løse opgaven smart og effektivt. Resultatet er højere kundetilfredshed, større kundeloyalitet og øget indtjening. Vi oplever, at kunderne placerer ekstra forretning hos os, fordi vi leverer de løsninger, kunden efterspørger, forklarer Morten Buhl Sørensen, der er glad for samarbejdet med stifteren af New Future Formula Niels Gørup Christiansen.

- Niels er en energisk, ihærdig og professionel hvirvelvind, der virkelig kan sætte skub i tingene. Han er skarp og forstår, hvordan en virksomhed som Danfoss Drives kan skabe vigtige forbedringer i relationerne til vores kunder på kort tid. MLA-konceptet er ikke et forkromet og kompliceret værktøj. Enkelheden er styrken og grundlaget for den succes, vi har skabt sammen med New Future Formula og vores kunder, understreger Morten Buhl Sørensen.

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 1.500 millioner kroner. Undervejs er flere end 600 mennesker blevet trænet.