

# Danfoss Drives sætter kunden i centrum med New Future Formulas Meet-Listen-Act-koncept

**Samarbejdet med New Future Formula om udviklingen af Danfoss Drives MLA-koncept har ændret adfærden og skærpet fokus på at tænke kunderne først.**

Meet-Listen-Act-konceptet har styrket kundetilfredsheden og øget kundeloyaliteten. Det fortæller Søren Kvorning, der som Senior Vice President, Head of Global Sales & Services i Danfoss Drives har været én af de drivende kræfter bag implementeringen af konceptet i Danfoss Drives.

Frøet til samarbejdet mellem Danfoss Drives og New Future Formula blev sået for tre år siden. Siden 2018 har Danfoss Drives gennemført tusindvis af forbedringsprojekter for kunderne.

- Formålet med MLA-konceptet er todelt, men de smelter og arbejder sammen. Den første del handler om, at vi gerne ville skabe en DNA i Danfoss Drives med kunden i centrum og gøre hele organisationen kundeorienteret. Ansatte i organisationen, der ikke har kundekontakt, skal med ud og se kunderne i øjnene og få et indblik i deres perspektiv. Den anden del handler om, at vi gerne vil øge kundetilfredsheden og kundeloyaliteten gennem MLA-konceptets proces, der løser konkrete udfordringer for kunderne, fortæller Søren Kvorning.

## **MLA-konceptet skaber banebrydende løsninger for kunderne**

New Future Formulas MLA-koncept er et værktøj, der i sin enkelhed går ud på at identificere og løse kundernes konkrete problemer og udfordringer i en 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.

- Vi har opnået de ønskede resultater med MLA-konceptet. De ansatte og organisationen i Danfoss Drives har taget MLA-værktøjet til sig, og alle kan se, at det er en vigtig brik i at skabe en DNA, hvor vi alle arbejder kundeorienteret, forklarer Søren Kvorning om værktøjet, der skaber vigtige forbedringer for såvel kunden som Danfoss Drives.

- Konceptet er en af de afgørende årsager til, at vores kundeloyalitet er steget. Jeg har eksempler på flere kundecases, hvor MLA har skabt banebrydende og game changing løsninger, og det er det, konceptet kan. Vi har kunder, som har sagt, at de vil copy-paste konceptet og bruge det i deres egen virksomhed. Det er måske det bedste bevis på, at MLA virker og skaber succesfulde resultater, understreger Søren Kvorning.

## **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.