

LogIT Case: Grundfos

Answer har solgt sig selv i Grundfos:

“En analyse kræver nu langt mindre af vores tid”

For verdens næststørste pumpeproducent, Grundfos, er strategien klar: "Vi træffer beslutninger på baggrund af facts. Vi forlader os ikke på antagelser eller oplysninger af anekdotisk karakter", udtaler Hans Ole Steensig, it-supportchef i Grundfos. Derfor har Grundfos investeret i Answer, der er et værktøj til at udføre spørgeundersøgelser af enhver art. Værktøjet er udviklet af IBM Partneren LogIT a/s i Vejle.

Store tidsbesparelser: Arbejdstiden reduceres fra en uge til 3-4 arbejdstimer

Tidligere, når Grundfos udførte interne spørgeundersøgelser, foregik det på "gammeldags maner" med papir. Alene at få udskrevet, pakket og omdelt spørgeskemaer tog lang tid. Og når spørgeskemaerne kom retur, skulle svarene indtastes manuelt. Så der gik meget nemt samlet en uges arbejde. I dag, hvor Grundfos anvender Answer, kan den samme opgave typisk løses på 3-4 arbejdstimer, hvilket svarer til en tidsreduktion på ca. 90 % i forhold til tidligere.

Ved få tryk på musen, eksporteres besvarelsener til et regneark. Samtidig kan man løbende se resultaterne for indkomne svar.

"I en virksomhed som Grundfos, hvor vi altid prøver at finde muligheder for forbedringer, er det altafgørende at kunne måle, hvorvidt alle afdelinger i Grundfos leverer en tilfredsstillende service. Dertil er Answer et meget anvendeligt og tidsbesparende værktøj", udtaler Hans Ole Steensig.

I Grundfos har man indtil videre udelukkende anvendt Answer til interne analyser. Hans Ole Steensig ser dog også værktøjet som en oplagt mulighed for at foretage målinger af tilfredshed blandt eksterne kunder og leverandører.

Kvalitet er afgørende, når et værktøj udrulles til 3-4.000 brugere

Når et værktøj udrulles i Grundfos alene i Danmark, hvor vi har 3-4.000 brugere, skal Grundfos være 100 % sikre på kvaliteten af softwaren.



Grundfos i Bjerringbro.



"Vores Helpdesk får årligt ca. 60.000 interne kald om problemer med software og hardware. Er vi ikke 100 % sikre på kvaliteten af nye produkter, kan det give helt uoverskuelige konsekvenser for helpdesk. Men det er gået helt smertefrit med Answer, fordi det er så let at anvende", udtaler Hans Ole Steensig.

Answer er webbaseret, hvilket har den fordel, at spørgeskemaet kan besvares af alle, uanset hvilket system man kører med.



“En analyse kræver nu langt mindre af vores tid”

*Hans Ole Steensig,
it-supportchef i Grundfos*

Answer fik flot debut i Grundfos

Kort tid efter udrulningen af Answer, fik it-afdelingen en henvendelse fra Grundfos' e-business afdeling, som ønskede at lave en undersøgelse i alle sine selskaber – det vil sige i 40 lande. Med lidt sproglige tilpasninger i bl.a. fejlmeddelelser og vejledning, blev operationen gennemført – uden komplikationer. Så nu kan Grundfos også foretage undersøgelser i udlandet.

I dag er Answer et efterspurgt værktøj til tilfredsmålinger af enhver art i Grundfos. De har udført 70-80 undersøgelser alene i løbet af de sidste 1 1/2 år.

“Det er så enkelt at gå til, at brugerne kan opsætte undersøgelser selv. Det kræver ikke en it-sagkyndigs hjælp”, udtaler Hans Ole Steensig.

Gode erfaringer med elektroniske besvarelser i Grundfos

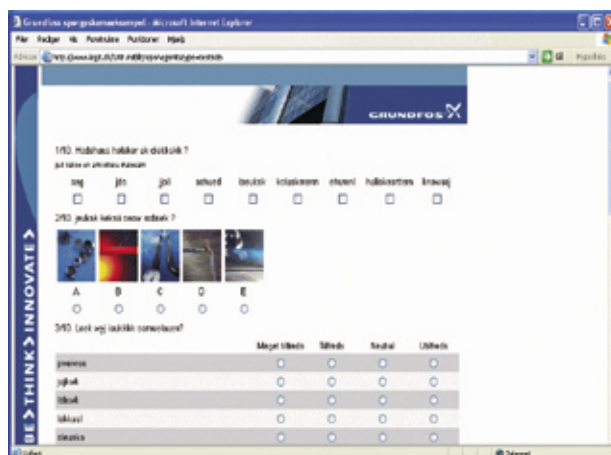
I en undersøgelse foretaget af Grundfos, er der stor tilfredshed med at besvare spørgeskema elektronisk. På en skala fra 1-5 ligger scoren på 4,7, når man spørger, om det er hurtigt og bekvemt at besvare tilfredshedsmåling elektronisk.

I it-afdelingen på Grundfos har man også hæftet sig ved, at de får flere kommentarer, når de foretager undersøgelser elektronisk. De indkomne kommentarer er særdeles brugbare og anvendes som udgangspunkt for de beslutninger, som Grundfos' it-ledergruppe træffer.

Skulderklap til Answer: Grundfos vil også implementere værktøjet i udlandet

I Grundfos er tilfredsheden med Answer så stor, at de også ønsker at give Grundfos' udenlandske medarbejdere mulighed for at benytte det. Eller rettere sagt; værktøjet solgte sig selv. Udenlandske medarbejdere opdagede, hvor let det er at anvende og spurgte, om det var et værktøj, de også kunne gøre brug af.

Derfor er LogIT gået i gang med at tilpasse værktøjet, så det kan anvendes i alle Grundfos-selskaberne.



Eksempel med fiktiv tekst på Answer-løsningen fra LogIT. Løsningen er baseret på IBM software.

