

# Succes på lager

**Førende pumpeleverandør har bygget nyt centrallager og har med succes optimeret servicekonceptet**

- De produktprogrammer, vi råder over, er blandt markedets største og dækker enhver løsning inden for spildevand. Det er ikke alene et produktprogram med høje virkningsgrader, men også med levetidsomkostninger, der ligger blandt markedets bedste, pointerer administrerende direktør Michael Lassen Schmidt, DESMI Danmark A/S over for MILJØ MAGASINET. Michael Lassen Schmidt fortsætter:

- Det stærke produktprogram, der omfatter produkter fra spildevandet opstår til det bliver

renset, betyder også, at vi er i stand til at imødekomme enhver forespørgsel. Hertil kommer den omstændighed, at vi markedsfører flere stærke brands. Derfor forventer vi at kunne fastholde og også udbygge vores markedsandel. Men det kræver, at vi yder en ekstra indsats på serviceområdet. Og det er netop, hvad vi har gjort.

DESMI Danmark har således optimeret deres servicestruktur på en lang række punkter. Det seneste tiltag er, at der på hovedkontoret i Nørresundby er blevet bygget en ny hal, som dels rummer et nyt, centralt lager for pumper og reservedele, dels rummer et toptrimmet serviceværksted med alle faciliteter, og dels omfatter kontorfaciliteter for fire service medarbejdere.

-Det nye lager er udtryk for en centralisering. Nu kunne kunderne jo så indvende, at de er ligeglade med, hvor vi opbevarer vores reservedele, blot det ikke betyder længere leveringstid for dem. Til det relevante argument vil jeg sige, at den besparelse, vi opnår ved at centralisere, forbliver i afdelingen således at forstå, at vi bruger provenuet til at udbygge og komplementere lageret,

så vi i endnu højere grad bliver leveringsdygtige. Vores lagerbeholdning bliver større og mere varieret, fastslår Michael Lassen Schmidt, der tilføjer: -Med hensyn til leveringstid så er der ingen forskel, og hvis der er, så er det til det bedre. Afgives en bestilling inden klokken 15, så er den fremme næste dag. Tidligere undersøgte de enkelte afdelinger først, om de selv lå inde med stumpen. Og hvis ikke det var tilfældet, gik bestillingen videre til hovedkontoret. Nu går man den direkte vej med det samme, og det vil alt andet lige betyde en kortere ekspeditionstid.

## Afskaffet ventetiden

DESMI Danmark har også benyttet lejligheden til at indføre et nyt koncept for serviceafdelingen:

-Vi har nu oprettet en egentlig afdeling for telefonservice. Hvor kunderne i et vist omfang tidligere ringede til den afdeling, de geografisk er tilknyttet, ringer de nu på et hovednummer – 70236363 – hvor der sidder syv service medarbejdere klar til at betjene dem. Er den første optaget, stilles de helt automatisk videre til den næste osv. Der er altså syv skud i bøssen, kan man sige. Og vi har allerede nu erfaring med, at det går særdeles hurtigt med at komme igennem. Vi hører også, at kunderne er stærkt tilfredse, understreger Michael Lassen Schmidt.

De fire af de syv medarbejdere i serviceafdelingen sidder på det nye kontor i Nørresundby. De tre andre sidder i afdelingen i København, og fra januar 2009 også en medarbejder i Århus afdelingen.

-Men telefonopkaldene går ind til den første ledige medarbejder, så selve placeringen er ligegyldig. Det, det handler om for os, er at kunne give en lynhurtig ekspedition. Vi har lidt flot sagt afskaffet ventetiden og dermed tilført begrebet service en ny dimension, siger Michael Lassen Schmidt.

Ud over en hurtigere ekspedition betyder det nye koncept

også en bedre kundebehandling, idet servicemedarbejderne ved telefonen nu er udlært til også at være problemknsere.

-Vi har skruet konceptet sammen på den måde, at de syv servicemedarbejdere er andet og mere end telefonfolk. De er også servicefolk i dette ords bedste forstand, og vi ser meget ofte, at et problem ude hos kunden faktisk kan løses gennem en telefonekspedition med den rette rådgivning og vejledning. Det er i høj grad en gevinst for kunden. Og skulle der alligevel være behov for et montør-besøg, er vi i særklasse godt rustet til den del af servicen også. Med bærbare computere med trådløs opkobling i servicebilerne er vi i stand til at yde den optimale service lige på stedet hos kunden. Vores montører har via deres skærme hele tiden et opdateret overblik over lager, opgaver og endda, hvilke reparationer der tidligere har været udført på den pumpe, de er sendt ud for at servicere. Med mobile kontorer har vi således en central styring af vores servicemontører. Det giver et bedre overblik over medarbejderne og mulighed for hurtigt at kunne sende en servicemontør ud på en opgave – lidt ligesom når man bestiller en taxa. Det er jo den nærmeste vogn, som får opgaven, forklarer Michael Lassen Schmidt.

## Opskrift på en succes

DESMI Danmark A/S, der blev stiftet for omkring to år siden, kunne sidste år præsentere et flot regnskab. Det forventede resultat for 2008 bliver endnu bedre. Men i sagens natur ønsker Michael Lassen Schmidt ikke at komme det nærmere, for pumpebranchen er præget af hård konkurrence, og man holder kortene tæt til kroppen.

- Men jeg vil da gerne sige, at vi nu er tæt på at være markedsledende, når det gælder spildevand. Det skyldes blandt andet, at de omkring 70 medarbejdere i DESMI Danmark har en sjælden team-ånd og alle trækker den samme vej. Det skyldes også, at ledelsen i moderfirmaet DESMI A/S giver råderum til at afprøve idéer og nye koncepter. Vores markant voksende omsætning har da også baggrund i, at vi fra DESMI A/S har overtaget produktionen af sprinklerstationer. Og så her har vi den fordel, at vi sidder på markedet. Der er god efterspørgsel på sprinkleranlæg. Mange ønsker at sikre sig mod brand, og vi er blevet kendte for den korte leveringstid, fastslår Michael Lassen Schmidt.

Medvirkende til den succes. DESMI Danmark kan notere



sig, er endvidere, at servicekonceptet er blevet godt modtaget:

-Vi har fordoblet aktiviteterne på serviceområdet, og en meget stor del af vores serviceaktiviteter er på faste kontrakter. Det er således ikke uden grund, vi holder en flåde på 24 servicebiler kørende, understreger Michael Lassen Schmidt.

## Finder den bedste løsning

- Vores fremgang inden for spildevand skal blandt andet ses på baggrund af, at vi har fået virkelig meget at lave inden for industrien. Men også i kommunerne går det godt, og vi har for eksempel lige lavet rammeaftaler med kommunerne Haderslev og Morsø. DESMI Danmark har tre gode tilbud til kommunerne: Et meget stærkt pumpeprogram, et serviceprogram som man nu er færdige med at toptrimme og en ingeniøraftdeling, der udelukkende arbejder med kommunespørgsmål.

-I forhold til kommunerne mærker vi stigende efterspørgsel, fordi man ønsker at tage højde for de meget store regnmængder med deraf betingede ønsker om pumpeløsninger. Ligeledes betyder centraliseringen af renseanlæg en del, og sidst, men ikke mindst, så betyder situationen på arbejdsmarkedet, at det i dag kan være svært for kommunerne at skaffe den ønskede arbejdskraft, hvorfor der kan være fornuft i at outsource opgaverne, understreger Michael Lassen Schmidt, der tilføjer:

- Det gælder om at kunne finde den bedste løsning og implementere den. Det har været vores ledetråd, og det har kunderne fundet ud af. Det kan læses på vores bundlinje og på det faktum, at vi hele tiden optimerer vores tilbud. Det betyder, at vi nærmest konstant er i markedet for flere folk. Lige nu søger vi fire nye medarbejdere.

Jwa



Michael Lassen Schmidt gør status efter et par år som chef for DESMI Danmark A/S:

- Vi har fået øget fokus på forretningsområderne og strammet strukturen, så der er helt klare ansvarsområder. Vi lægger stor vægt på efteruddannelse af medarbejderne, og vi holder mange seminarer for kunderne. Samtidig har vi neonbøjet begrebet service. Det giver det bonus, pointerer Michael Lassen Schmidt



Et nyt serviceværksted er blevet indrettet i den nye hal. Serviceværkstedet er bemannet med specialister, der kan reparere alle typer pumper, uanset fabrikat. Blandt værktøjerne er en miljøgodkendt prøvestand, renskabine, speciel værktøjer, samt faciliteter til at male pumperne.

-Vi kan tage større pumper ind, og prøvestanden lever op til de nye normer, forklarer servicechef Claus Graven



Der er stor aktivitet i den indflytningsklare, nye hal, hvor der indrettes service hovedreparations værksted