

DIGITALISERING TREDOBLER OMSETNINGEN

BWT Danmark er i dag en virksomhet i fremgang, som etter en omfattende digitalisering har tredoblet sin omsetning, redusert stress, minimert ensformig administrativt arbeid og gitt medarbeiderne mer frihet.

I 2007, kort tid før vannbehandlingsvirksomheten BWT Danmark tok beslutningen om å optimalisere og digitalisere sine prosesser, fløt kontorene over av papir. Siden den gang har det skjedd store endringer i virksomheten, som i dag står sterkere enn noen gang. Stort sett så foregår all administrasjon i dag digitalt hos BWT Danmark gjennom den cloudbaserte optimaliseringsløsningen Smartday, og løsningen har båret frukter. Siden digitaliseringsprosessens første spadetak i 2007 har blant annet Smartday-systemet bidratt til en tredobling av omsetningen.

Fra manuelle arbeidsrutiner til en fremtidsrettet løsning

BWT utvikler miljøvennlige vannbehandlingssystemer til helsesektoren, industrien samt hotell- og restaurantbransjen. Og her er vannbehandling lik dokumentasjon og rapporter. Tilbake i 2007 betød dette tonnevis av papirarbeid, mer enn 6000 telefonsamtaler i måneden, feil i rapporter, ensformig administrativt arbeid og fakturaer og andre viktige papirer, som gikk tapt som en konsekvens av manglende oversikt.

BWT Danmark var derfor på utkikk etter en digital løsning, som kunne optimalisere arbeidsflyt og prosesser, minimere administrativt arbeid og fremtidssikre virksomheten. De tok kontakt med mange ulike tilbydere og fikk presentert forskjellige digitale planleggingsløsninger, men da de fikk Smartday på besøk, var de ikke i tvil.

«Vi så på mange forskjellige løsninger, men ingen av dem rakk Smartday til anklene. Smartday kunne tilby oss en cloudbasert løsning med mange forskjellige muligheter og funksjoner, som hele tiden blir oppdatert. Utviklingen går i retning av Big Data og Internet of Things, og derfor er det viktig for oss å være digitaliserte med en løsning, som er fremtidsrettet», sier Kim Bogø, servicedirektør i BWT Danmark.

Slutt på ensformig administrativt arbeid

Smartday er et verktøy, som gir en god oversikt over arbeidsoppgaver, enkel timeregistrering på prosjekter i felt og materiellregistrering. Utover dette kan systemet brukes til fakturering, kvalitetssikring og fotodokumentasjon, som minimerer papirarbeid og borkastet tid.

I dag benytter BWT Danmark flere av Smartdays løsninger: «For eksempel kan våre teknikere se i Smartday-appen, hvilke oppgaver som er tildelt dem, når det møter opp på morgenen, og de kan selv planlegge deres arbeidsdag. Teknikerne klikker seg inn på en oppgave og Smartday teller de forbrukte timene for dem, og når de har avsluttet oppgaven, lager systemet automatisk en faktura,» sier Kim Bogø.

BWT Danmark bruker også Smartday til å generere rapporter til deres kunder. For eksempel når deres teknikere kjører ut og skifter et filter i et vannbehandlingssystem, taster de varenummeret på systemet og de ulike målingene inn i Smartday-appen, som automatisk lager en rapport.

En smertefri overgang fra analog til digital

Integrasjonen med Smartday tok et halvt år, og selv om det teoretisk sett var en risiko for tap av data under prosessen tilbake i 2007, så mistet ikke BWT Danmark noe som ikke kunne gjenskapes senere.

«Det var en stor omveltning for å få integrert våre virksomhetsprosesser med Smartday-systemet. Flere av våre medarbeidere hadde ingen erfaring med denne type teknologi fra før og var svært nervøse for endringen. Vi kunne dog hele tiden fornemme, at det ville bli en suksess, og det gikk heller ikke mer enn et halvt år, før selv de mest skeptiske medarbeiderne med glede brukte systemet og kunne se potensialet av digitaliseringen,» sier Kim Bogø.

Skaper oversikt, reduserer kostnader og fremtidssikrer prosesser

I følge Kim Bogø har Smartday vært årsaken til at virksomheten har fått øynene opp for digitalisering og de muligheter som følger med. For digitaliseringen har virkelig skapt muligheter for BWT Danmark. Siden Smartday ble implementert i 2007, har BWT Danmark tredoblet omsetningen, og antall ansatte har økt med 150%. BWT Danmark har dessuten nesten halvert antall servicekoordinatorer frem til 2017, mens antallet serviceteknikere har i samme periode blitt fordoblet.

Utover den økonomiske suksess har BWT Danmark til sin store overraskelse opplevd en kraftig reduksjon i mengden av stress i virksomheten, spesielt blant servicekoordinatorerne og serviceteknikerne.

«Før vi fikk Smartday, måtte servicekoordinatorerne behandle tusenvis av papirer og fakturaer manuelt og sende mer enn 100.000 brev i året. Nå taster våre teknikere inn opplysningene i felt, hvilket betyr at en prosess som for eksempel å behandle fakturaer, som før kunne ta flere uker, nå kun tar noen klikk. Smartday har derfor gitt servicekoordinatorerne mye mer oversikt og overskudd i hverdagen,» sier Kim Bogø.

Serviceteknikerne i BWT Danmark opplever også mer overskudd i hverdagen etter implementeringen av Smartday: «I dag har de alltid oversikt over oppgavene i Smartday-appen og de kan selv planlegge deres egen arbeidsdag, noe som gir dem mer frihet i hverdagen,» sier Kim Bogø.

Smartday-løsningen har dessuten medvirket til en langt høyere kundetilfredshet. «Før Smartday hadde vi en begrenset oversikt, og vi risikerte blant annet, at fakturaene ikke kom ut til kunden. Dette betød, at når vi endelig oppdaget feilen, så måtte vi kontakte kundene, som kanskje ikke lenger kunne huske at oppgaven var blitt utført. Det resulterte i utilfredshet og ubetalte fakturaer. I dag sender vi automatisk fakturaer og rapporter, kort tid etter en service er avsluttet, og en faktura blir derfor aldri glemt,» sier Kim Bogø.

Fakta om BWT Danmark

BWT's produkter og prosesser har satt rekorder for teknologistandarder på verdensplan og Best Water Technology Group er i dag Europas ledende virksomhet innen vannteknologi.

- Grunnlagt: 1990
- Omsetning: € 535,3 millioner
- Antall ansatte: 3.300