

DIGITALISERING TREDOBLE OMSÆTNING

BWT Danmark er i dag en virksomhed i fremgang, som efter en omfattende digitalisering har tredoblet sin omsætning, reduceret stress, minimeret ensformigt administrativt arbejde og givet medarbejderne mere frihed.

I 2007, kort tid før vandbehandlingsvirksomheden BWT Danmark tog beslutningen om at optimere og digitalisere sine processer, flød kontoret over af papirer. Siden dengang er der sket store ændringer hos virksomheden, som i dag står stærkere end nogensinde før. Stort set al administration foregår i dag digitalt hos BWT Danmark gennem den cloudbaserede optimeringsløsning Smartday, og løsningen har båret frugt. Siden digitaliseringsprocessens første spadestik i 2007 har blandt andet Smartday-systemet bidraget til en firdobling af omsætningen.

Fra manuelle arbejdsgange til en fremtidssikret løsning

BWT udvikler miljøvenlige vandbehandlingssystemer til sundhedssektoren, industrien samt hotel- og restaurationsbranchen. Og her er vandbehandling lig med dokumentation og rapporter. Tilbage i 2007 betød det tonsvis af papirarbejde, flere end 6000 telefonopkald om måneden, forkerte rapporter, ensformigt administrativt arbejde og fakturaer og andre vigtige papirer, der gik tabt som konsekvens af manglende overblik.

BWT Danmark var derfor på udkig efter en digital løsning, der kunne optimere arbejdsgange og processer, minimere administrativt arbejde og fremtidssikre virksomheden. De tog kontakt til mange forskellige udbydere og fik præsenteret forskellige digitale planlægningsløsninger, men da de fik Smartday på besøg, var de ikke i tvivl.

”Vi kiggede på mange forskellige løsninger, men ingen af dem nåede Smartday til sokkeholderne. Smartday kunne tilbyde os en cloudbaseret løsning med mange forskellige muligheder og funktioner, der hele tiden bliver opdateret. Udviklingen går i retningen af big data og Internet of Things, og derfor er det vigtigt for os at være digitaliserede med en løsning, der er fremtidssikret,” siger Kim Bogø, servicedirektør i BWT Danmark.

Slut med ensformigt administrativt arbejde

Smartday er et værktøj, der giver et godt overblik over arbejdsopgaver, simpel tidsregistrering af projekter på farten og materialeregistrering. Der til kan systemet bruges til fakturering, kvalitetssikring og fotodokumentation, der minimerer både papirarbejde og spildtid. I dag benytter BWT Danmark flere af Smartdays

løsninger: ”For eksempel kan vores teknikere se i Smartday-appen, hvilke opgaver der ligger til dem, når de møder ind om morgenen, og de kan så selv planlægge deres arbejdsdag. Teknikerne klikker sig ind på en opgave, når de er klar, Smartday tæller deres timer for dem, og når de har afsluttet opgaven, danner systemet automatisk en faktura,” siger Kim Bogø. BWT Danmark bruger også Smartday til at generere rapporter til deres kunder. Når deres teknikere fx kører ud og skifter et filter i et vandbehandlingssystem, taster de varenummeret på systemet og de forskellige målinger ind i Smartday-appen, som automatisk danner en rapport.

En smertefri overgang fra analog til digital

Integrationen med Smartday tog et halvt år, og selv om der teoretisk set var risiko for datatab under processen tilbage i 2007, mistede BWT Danmark ikke noget, der ikke kunne genskabes efterfølgende.

”Det var en stor omvæltning at få integreret vores virksomhedsprocesser med Smartday-systemet. Flere af vores medarbejdere havde aldrig haft med den slags teknologier at gøre før og var meget nervøse for forandringen. Vi kunne dog hele tiden fornemme, at det ville blive en succes, og der gik heller ikke mere end et halvt år, før selv de mest skeptiske medarbejdere med glæde brugte systemet og kunne se potentialet i digitaliseringen,” siger Kim Bogø.

Skaber overblik, reducerer omkostninger og fremtidssikrer processer

Ifølge Kim Bogø har Smartday været årsagen til, at virksomheden har fået øjnene op for digitalisering og de muligheder, der følger med. For digitaliseringen har virkelig skabt muligheder for BWT Danmark. Siden Smartday blev implementeret i 2007, har BWT Danmark tredoblet omsætningen, og medarbejderstaben er vokset med 150%. Derudover har BWT Danmark næsten halveret antallet af servicekoordinatorer op til 2017, mens antallet af serviceteknikere i samme periode er blevet fordoblet.

Udover den økonomiske succes har BWT Danmark til sin store overraskelse oplevet, at mængden af stress i virksomheden er blevet kraftigt reduceret, især blandt servicekoordinatorerne og serviceteknikkerne.

"Før vi fik Smartday, skulle servicekoordinatorerne behandle tusindvis af papirer og fakturaer manuelt og sende mere end 100.000 breve om året. Nu taster vores teknikere oplysninger ind på farten, hvilket betyder, at en proces som fx at behandle fakturerer, der før kunne tage flere uger, nu kun tager nogle klik. Smartday har derfor givet servicekoordinatorerne meget mere overblik og overskud i hverdagen," siger Kim Bogø. Serviceteknikkerne i BWT Danmark oplever også mere

overskud i hverdagen efter implementeringen af Smartday: "I dag har de altid overblik over deres opgaver i Smartday-appen, og de selv kan planlægge deres arbejdsdage, hvilket giver dem mere frihed i hverdagen," siger Kim Bogø.

Smartday-løsningen har desuden medvirket til langt større kundetilfredshed. "Før Smartday havde vi et begrænset overblik, og vi risikerede blandt andet, at fakturaerne slet ikke kom ud til kunderne. Det betød, at når vi endelig opdagede fejlen, måtte vi kontakte kunderne, som måske ikke længere kunne huske, at opgaven var blevet udført. Det resulterede i utilfredshed og ubetalte fakturerer. I dag sender vi automatisk fakturaer og rapporter, kort tid efter servicen er ydet, og en faktura bliver derfor aldrig glemt," siger Kim Bogø.

Fakta om BWT Danmark

BWT's produkter og processer har sat rekorder for teknologistandarder på verdensplan og Best Water Technology Group er idag Europas førende virksomhed indenfor vandteknologi.

- Grundlagt: 1990
- Omsætning 2015: € 535,3 millioner
- Antall ansatte 2017: 3.300