

“Vi er blevet bedre til at lytte”

En kundeanalyse pegede på en række punkter, hvor der var plads til forbedringer. Fokus på individuel service har skabt mere værdi for kunderne og har løftet forretningen hos Schur Technology i Horsens

Af Lars Mandal

Hvad ønsker vores kunder af os? Hvad lægger de vægt på? Hvad er deres forventninger til den service, vi tilbyder dem?

Når servicechef **Carsten Lund, Schur Technology**, ser tilbage på tiden før december 2015, erkender han, at service nok ikke var voldsomt struktureret indtil da. Men siden er det blevet meget bedre.

Schurs satsning på bedre service over for kunderne begyndte for alvor efter en kundeanalyse, som heldigvis dokumenterede en masse gode ting, men den pegede også på en række punkter, hvor der var plads til forbedringer.

“Vi skulle blive bedre til at lytte til kunderne og deres ønsker,” fortæller Carsten Lund.

“Vi er den foretrukne og sikre partner, når virksomheder ønsker at mærke deres produkter, fordi vi skaber tryghed og værditilvækst hos kunderne.”

Sådan lyder det i Schurs værdier, og ja, “vi havde i mange år kørt efter værdier, som siden 1990’erne har været gældende for hele koncernen Schur. Vi har fire værdier, som pointerer, at vores kunder er vores familie. Vi holder, hvad vi lover. Vi følger tingene til dørs. Vi tænker, før vi handler.”

Carsten Lund fortæller, at medarbejderne på Schur spurgte hinanden, hvad disse værdier betød for kunderne? Hvad forventer de af en servicetekniker fra Schur? Hvad er deres forventninger, når en sælger fra Schur kommer på besøg?

Fokus på mere værdi

Man blev hurtigt enige om, at en kunde efter et servicebesøg skulle opleve, at han har fået mere, end han havde forventet, og på den måde ville Schur sætte fokus på at skabe mere værdi for kunderne.

Carsten Lund fortæller, at kundeanalysen viste, at mange kunder blandt andet satte pris på hurtig udrykning.

“Det var helt tydeligt vigtigt for mange, så vi besluttede og kommunikerede til kunderne, at hvis vi ikke var fremme inden for otte arbejdstimer, så var det gratis. Så skulle kunden kun betale for eventuelle reservedele.”

Individuel behandling

Schur gik i gang med at sætte ord og handlinger på, hvordan service kunne skabe mere værdi for kunderne.

“Vi fandt blandt andet frem til, at kunderne ønskede individuel behand-



Servicechef Carsten Lund (tv.) er sammen med sit team blevet langt mere bevidst om at skabe individuel service over for kunderne. Foto: Carsten Ingemann



Maskinerne kræver i dag mindre og mindre service, og nu fokuserer Schur på andet end bare vedligehold. Foto: Carsten Ingemann



Schur er specialister i at mærke produkter, så de lettere kan identificeres og sælges. Foto: Carsten Ingemann

Service og viden om produkterne er vores ansvar, og den viden er vi blevet dygtigere til at overføre til den enkelte kunde

Carsten Lund, servicechef, Schur Technology

ling. Måske havde vi i for mange år kørt efter en fast rutine med samme behandling af alle kunder. Det lavede vi om, så vi på den måde tog mere hensyn til den enkelte kunde.”

30 pct. af forretningen

Business Manager **Lars Bang** vurderer, at en tredjedel af den samlede forretning i dag henføres til service. “Maskinerne har i dag behov for mindre og mindre service, men service udgør stadig mere end 30 pct. af vores forretning. Vi fokuserer i dag på andet end vedligehold. Vi anvender et detaljeret servicekoncept, vi har indbygget servicekontrakter i salgsfasen, fordi vi er overbeviste om, at det betyder meget for kunderne,” siger han.

Carsten Lund påpeger, at Schur in-

ternt har beskrevet den gode og den dårlige servicedag med angivelser af den anbefalede ankomst, opførsel, sikkerhed, rådgivning og oprydning, og til slut slås det fast:

Når kunden forlades, har han fået en individuel behandling og mere, end han oprindeligt havde forventet, står der.

“Kundeanalysen fortalte os, at kunderne har forskellige ønsker til service. Service og viden om produkterne er vores ansvar, og den viden er vi blevet dygtigere til at overføre til den enkelte kunde. For nogle kunder er volumen og høj produktionseffektivitet det vigtigste, for andre handler det om kvalitet, men alle kunder ønsker, at vi holder driften oppe og omkostningerne nede,” siger Carsten Lund.

FAKTA Schur Technology

SCHUR TECHNOLOGY UDVIKLER og leverer pakkedesigner til detailemballage i kartoner og plast, og Schur er den førende nordeuropæiske leverandør af emballageløsninger.

SCHUR HJÆLPER ENDVIDERE med at mærke produkter, så de lettere kan identificeres, sælges og spores. Mærkningsafdelingen er Danmarks største leverandør af printteknologier i softwareintegrerede løsninger med et unikt servicekoncept.