

Fakta

FOSS blev grundlagt i 1956 som N. Foss Electric A/S af Nils Foss. I 1997 blev FOSS opkøbt af Perstorp Analytical AB, hvad der kraftigt bidrog til en udvidelse af aktiviteterne.

FOSS udvikler og producerer analyseinstrumenter, som forbedrer kundernes produktionsseffektivitet, produktkvalitet og indtjening. FOSS er førende med løsninger til analyser inden for:

- Landbrugsindustrien
- Fødevarerindustrien
- Kemisk industri
- Farmaceutisk industri

I 2011 nåede omsætningen op på 214 millioner Euro, og 98 % af forretningen ligger i udlandet.

Fra idé til implementeret og idriftsat CRM-SYSTEM på 13 måneder

FOSS har for nyligt taget et helt nyt CRM-system i brug. Med uvurderlig hjælp fra GLOBIT kom systemet ultrahurtigt i drift.

Lau Dideriksen, FOSS og
Cecilia Bonefeld, GLOBIT



Af Michael Fahlgren

Det var ellers ikke fordi projektet var specielt nemt fra starten. Opgaven lød på at implementere et nyt CRM-system til erstatning for det gamle, der ikke længere blev supporteret – det nye skulle udrulles til 300 brugere i 18 lande.

VALGET FALDT PÅ SAP

FOSS kørte i forvejen på globalt organisationsplan med et ERP-system fra SAP, og med et CRM-system fra samme leverandør ville integrationen i det mindste ikke volde større vanskeligheder.

– Vi traf den beslutning for ca. halvanden år siden. De interne ejere af CRM-systemet er vores salgs- og serviceorganisationer, og vi skulle i samarbejde med vores it-afdeling finde en måde at implementere CRM-systemet. Da vi hverken tids- eller videnskæssigt råder over interne ressourcer til at implementere et sådant system globalt kontaktede vi Cecilia Bonefeld-Dahl fra GLOBIT; ikke mindst fordi vi var klar over at det internationale aspekt ville være en udfordring, fortæller Lau Dideriksen, Senior Vice President, Sales & Marketing hos FOSS A/S.

INTERNATIONALT PROJEKT MED STORT POTENTIALE

Da FOSS arbejder globalt skulle den nye CRM-løsning naturligvis også være i stand til at ensrette processerne globalt. Og det giver en række udfordringer ved implementering af et standardsystem, også hvad angår projektkommunikationen.

– På grund af det store globale aspekt skulle vi være særdeles godt forberedt for at kunne håndtere projektet. Interessen for et nyt system var meget varierende ud over organisationen. Nogle datterselskaber havde næsten ikke anvendt vo-

res gamle CRM-system, og med det nye ønskede vi derfor at gennemføre en 100 % implementering, og samtidig rydde grundigt op i en lang række processer, uddyber Lau Dideriksen. Løsningen blev etablering af en global arbejdsgruppe med 35 medarbejdere under ledelse af Cecilia Bonefeld, som koncentrerede de mange muligheder i én model man hos FOSS globalt var enige om.

– Dermed sikrede vi forankring og ejerskab kombineret med professionelt lederskab på tværs af multikulturelle grænser på mange sprog, og med ledelserne fra 18 forskellige, udenlandske FOSS-selskaber – fra Mexico og Minneapolis over Melbourne til Beijing, uddyber Cecilia Bonefeld-Dahl.

KØRER PÅ MOBILE ENHEDER VIA APPS

Undervejs i projektet har den interne kommunikation mellem arbejdsgruppens 35 medlemmer været afgørende for projektets succes. Der har været afholdt et utal af telefon- og videomøder samt naturligvis også en del personlige møder, og der er blevet arbejdet agilt med hands on prototyper, således at det globale team har været tæt involveret i udformning af den nye løsning.

Den endelige løsning er implementeret på en måde, der gør det muligt at afvikle systemet på bærbare enheder som smartphones og tablets ved hjælp af app-teknologi.

– Sælgerne har naturligvis adgang til al den information de har behov for. Selv er jeg mest imponeret over at når en servicetekniker har været ude hos en kunde, kan denne underskrive, og dermed kvittere for opgavens løsning, direkte på skærmen, hvorefter vi kan fakturere automatisk. Det er imponerende, og det har ganske givet været stærkt medvirkende til at alle har taget så godt imod systemet som tilfældet er, slutter Lau Dideriksen.

Fakta

GLOBIT er grundlagt af Cecilia Bonefeld-Dahl med det formål at optimere kundernes forretning på tværs af funktioner og grænser, ved at tage lederskab for komplekse projekter på kundens side og tilføje og overføre kompetencer til forandringsprocesser. Virksomheden har en dybdegående international erfaring i SAP implementeringer, virksomhedsprocesser og stor erfaring i organisatorisk forankring. Forskellen mellem at vælge GLOBIT frem for andre af de store spillere på markedet er, at GLOBIT sammensætter et hold af interne medarbejdere i alle lande, og kun har egne folk på opgaver, hvor kunden – i dette tilfælde FOSS – ikke har egne ressourcer.
www.globit.dk