



Succeshistorie

NetDesign og **itelligence**

## BI-løsning bidrager til turn-around hos NetDesign

» Faktureringsgraden på vores konsulenttimer er steget med 15-20 pct., efter vi fik tydelige KPI'er og transparens. Det kom nærmest af sig selv. De enkelte medarbejdere fik mulighed for at se deres egne tal og reagere på det. Før var det en black box. «

Steen Hagengaard, adm. direktør, NetDesign

**itelligence** NTT DATA Business Solutions

Transparens om centrale nøgletal skabte forandring med det samme. BI-løsningen fra Qlik kom i stand efter pres fra direktøren, som nu er én blandt mange faste brugere af den BI-baserede performance management.

Over de sidste to år har NetDesign gennemført en turn-around med 30 pct. bedre bundlinje på baggrund af et omsætningsniveau på omkring 900 mio. kr. Transparent performance management baseret på Qlik er en central del af denne turn-around.

# NETDESIGN

## **BI-løsning bidrager til turn-around hos NetDesign**

"Så snart medarbejderne fik adgang til dette overblik, begyndte faktureringsgraden at stige. Den er steget 20 pct. over de sidste 12 måneder. Medarbejderne ved selvfølgelig bedst selv, hvad der er fakturerbare timer, og hvad der ikke er fakturerbare timer. Før vidste de ikke om deres timer blev faktureret, og det er efter min mening helt skævt", siger adm. direktør Steen Hagengaard, som står i spidsen for 350 medarbejdere i TDC-selskabet NetDesign.

Gennem den transparente BI-løsning får alle medarbejdere nu indblik i deres andel af de centrale nøgletal, som udgør organisationens samlede performance. Steen Hagengaard og den øvrige ledelse satte nogle mål op for de enkelte nøgletal for at give organisationen en barre at stræbe efter. Nøgletallene kan følges fra den enkelte person over afdelingen til NetDesign samlet.

## **Turn-around**

"Vi gjorde egentlig ikke særlig meget. Synligheden og transparensen er alfa og omega, for det får alle til at stræbe efter at opdatere korrekt og få det hele med. Det giver den enkelte langt bedre mulighed for at påvirke vores resultater, og alle vil gerne være en del af succesen. En væsentlig sidegevinst er, at datakvaliteten stiger markant, når vi gør det hele transparent og bruger BI-systemet", siger Steen Hagengaard.

NetDesign, som rådgiver og leverer it-løsninger, har været igennem en turn-around i de sidste 18 måneder. Overskuddet på bundlinjen er vokset

30., pct. selv om omsætningen i de sidste tre regnskabsår har ligget stabilt mellem 800 og 900 mio. kr.

"Jeg synes, at det er fair at tale om turn-around, for vi har realiseret markant bedre tal og samtidig fået bedre styr på vores strategi og vækstambitioner", siger Steen Hagengaard. Han vurderer, at alle i virksomheden hele tiden har arbejdet godt og seriøst men, at fokus på performance management har betydet mere effektivitet og øget indtjening.

## **Færre bokse, mere rådgivning**

I it-branchen har en leverandør som NetDesign historisk set levet godt af at sælge hardware. Men i de senere år har konkurrencen udvandet indtjeningen på hardware og software. Pengene skal i stedet tjenes på viden og på evnen til at forstå kundens forretning og understøtte kunderne med de rigtige it-løsninger.

"Vi er på en rejse. Vi kommer fra en tid, hvor salget af hardware og software var den primære faktor, der trak konsulenttydelser med sig. Nu og fremover skal vi være en konsulent- og serviceforretning, som udfordrer og rådgiver vores kunder. Gør vi det godt, så får vi oftest også hardware og software med i leverancen", siger Steen Hagengaard.

"For at drive en sund konsulentforretning skal hver og en i organisationen opleve transparens og have fokus på at skabe værdi. Jeg har et mål om, at 80-85 pct. af vores tid skal være kundeforventt, og så vil vi gerne se, at størsteparten af



Steen Hagengaard, adm. direktør, NetDesign

tiden kan udfaktureres”, siger Steen Hagengaard.

Forretningsmæssigt mener han, at NetDesign skal fokusere entydigt på at levere værdi til sine kunder. For kunderne er villige til at betale for en tydelig værdiskabelse, og her er der et klart sammenfald med medarbejdernes tilfredshed, for de vil helst levere løsninger, som flytter noget. De vil udfordres med nye og spændende opgaver. Steen Hagengaard ser et stort behov for at rådgive om forretningsmodeller, hvor avanceret og analytisk brug af data kan blive en fordel for kunderne. NetDesign skal have så stærke rådgivningskompetencer, at virksomheden kan udvikle disse koncepter for kunderne. Og i en senere fase stå for implementering og drift.

### Konsulenter i dybden

Den nye Qlik-baserede BI-løsning skaber nu transparens for alle involverede. Både ledere og konsulenter kan følge med. Tallene danner baggrund for samtaler på ledermøder og mellem ledere og medarbejdere. I praksis krævede den nye BI-løsning, at konsulenterne fra itelligence arbejdede sig dybt ned i ERP-systemet Navision, CRM-systemet fra Microsoft og servicesystemet Remedy.

”Jeg har fulgt konsulenterne fra itelligence på helt nært hold, og jeg synes, at de har været gode til at forstå datastrukturerne i vores it-systemer. De har været sikre og konsekvente, og de har væ-

ret i stand til at udfordre os på en god måde”, siger direktøren fra NetDesign.

I et næste skridt ønsker NetDesign at gøre BI-løsningen fremtidsorienteret. Den nuværende performance management BI-løsning ser bagud og svarer på, hvordan en uge, en måned eller et år er gået. Men måske har NetDesign allerede i dag nogle indikatorer, som kan fortælle om morgendagens efterspørgsel, og det kan ledelsen bruge til at styre og forebygge flaskehalse eller overkapacitet.

» Jeg insisterede simpelthen på at få de nøgletal, som er nødvendige for at drive en konsulent- og service forretning. Qlik kan læse og transformere alle slags data, men projektet krævede indgående kendskab til vores ønskede målstyring, ERP-system, CRM-system og servicesystem. Nu har vi analyse og monitorering i en effektiv Qlik løsning. «

Steen Hagengaard, adm. direktør, NetDesign





## Løsning og fakta om NetDesign

**Kunde:** NetDesign er et selskab i TDC Group og beskæftiger ca. 350 medarbejdere

**Branche:** It- og kommunikationsløsninger

**Placering:** Danmark

### Udfordring:

NetDesign manglede transparens og styrbarhed i forhold til nøgletal som udnyttelsesgrad, faktureringsgrad, gennemsnitlige timepriser og aftaleoverholdelse ud mod kunderne.

### Løsning:

En performance management BI-løsning udviklet i Qlik af et konsulenthold fra itelligence i tæt samarbejde med NetDesign's egne folk skaber transparens og analysemuligheder. Løsningen henter data i Navision, Microsoft CRM og servicesystemet Remedy.