

# CONCIERGE SERVICES TIL MICROSOFT OUTLOOK

Hos LEGO Koncernen i Billund er der 3.000 ansatte fordelt over 7 lokationer med tilhørende 167 mødelokaler og 4 kantiner. Historisk set har LEGO Koncernen haft uhensigtsmæssige og ressourcetunge processer, når det kom til booking af mødelokaler samt forplejning og services til møder. De var præget af manuelle processer og unødvendigt papirarbejde med tilhørende fejl. LEGO Koncernen fandt det derfor nødvendigt at finde et system der kunne optimere processerne ved booking af mødelokaler og forplejning. Valget faldt på CONCIERGE SERVICES.

LEGO Koncernen er et stort dansk privatejet selskab som forsyner over 130 lande med legetøj, oplevelser og undervisningsmateriale. På globalt plan består koncernen af over 9.000 medarbejdere og er verdens fjerdestørste producent af legematerialer.

Før LEGO Koncernen fik CONCIERGE SERVICES var den daglige mødeplanlægning og bestilling af forplejning præget af manuelle processer og besværlige arbejdsgange. Booking af mødelokaler var tidskrævende og udfordrende, da den enkelte medarbejder selv måtte prøve sig frem for at finde et ledigt mødelokale og samtidig skulle vide, hvor mødelokalerne var placeret.

Ved bestilling af forplejning skulle medarbejderne selv aflevere en håndskrevet rekvisition i kantinen med de ønskede varer. Det resulterede i dobbeltarbejde og en væsentligt udgift i form af transaktionsomkostninger samt fejlliverancer, da cirka 20% af rekvisitionerne var direkte ulæselige. Den interne fakturering for mødeforplejningen skulle igennem 5 manuelle led, hvilket var en stor del af årsagen til at det kostede LEGO Koncernen omkring 200 kr. pr. rekvisition i transaktionsomkostninger.

Det var en manuel proces fuld af en masse spild, og uden koordinering mellem de fire kantiner, som hver havde unikke bestillingslister. Derfor så LEGO Koncernen CONCIERGE SERVICES som en mulighed for at opnå mere transparens i deres bestillingsflow.

## UDBYTTE/RESULTAT

LEGO Koncernen har opnået tydelige forbedringer i bestillingsflowet efter implementeringen af CONCIERGE SERVICES. De har især fået en væsentlig besparelse i finans, hvor en medarbejder i dag gennemsnitligt bruger en time om måneden, sammenlignet med syv timer førhen, på at uploade alle rekvisitioner til SAP.

Derudover ligger besparelsen i, at LEGO Koncernen nu har fået en mere reel kontering med valide data. Det har resulteret i et fald i kantinerrekvisitioner, fordi folk nu kan se prisen, på det de bestiller, og det har givet en adfærdændring hos medarbejderne.

LEGO Koncernen har både opnået fordele internt og eksternt ved at benytte



Efter LEGO Koncernen har fået CONCIERGE SERVICES har især receptionen sparet tid, da de førhen brugte tid på at instruere folk i at booke eller i stedet bookede for dem.

## FACTS OM LEGO KONCERNEN

- Hovedkontor i Billund, Danmark
- Over 9.000 ansatte på verdensplan, hvoraf de 3.000 arbejder på hovedkontoret i Billund
- I Billund har LEGO Koncernen 7 lokationer, 167 mødelokaler og 4 kantiner
- LEGO Koncernen er verdens fjerdestørste producent af legematerialer
- I 2010 havde LEGO Koncernen et overskud på 3,7 milliarder
- LEGO Koncernen forsyner over 130 lande med legetøj, oplevelser og undervisningsmateriale

“ Det der er den helt store fordel er, at vi nu ejer data og vi kan lave det ens i de fire kantiner. Det er gjort utroligt nemt for brugerne at booke og især opdateringer til eksisterende møder foregår nemt... Hovedbudskabet er, at vi har kortet 5 stationer ned til 3 rent procesmæssigt, og interne omkostninger er gået fra 200 DKK per bestilling til ca. 10 DKK. ”

Process Optimization Manager  
Lars Ellegaard Andersen  
LEGO Koncernen



CONCIERGE SERVICES. Koncernens kantineudbyder, har draget fordel af systemet, da de har fået et bedre overblik over, hvad de skal levere.

Der er kommet regler på, hvornår maden senest skal bestilles, hvilket har givet dem mere ro, ift. førhen hvor folk havde mulighed for at aflevere en seddel 45 min. før, det skulle bruges.

Internt har LEGO Koncernen opnået mere transparente data, de kan se hvad alt koster, og der er kommet ens priser i de fire kantiner.

Også ved mødeplanlægningen har LEGO Koncernen optimeret processerne. Receptionen sparer tid, da de ikke længere skal bruge tid på at instruere folk i at booke eller booke for dem.

## TESTIMONIAL

Ifølge Process Optimization Manager Lars Ellegaard Andersen er løsningen meget brugervenlig, og brugerne er meget tilfredse med systemet. Det er især det gode overblik over hvad for nogle ressourcer og mødelokaler, der er ledige medarbejderne er glade for. Det har været en forandringsopgave for LEGO Koncernen til, at man slipper papiret, og som Lars udtaler:

*“Den helt store fordel ved CONCIERGE SERVICES er hvis du skal til at flytte eller opdatere et møde eller hvis deltagerantallet skal justeres. Det er utrolig nemt og alt ligger i Outlook, det havde LEGO Koncernen ikke før, hvor man skulle sende en ny rekvisition, og huske at trække den gamle tilbage, som skulle findes i en anden bunke. Det er ændringsdelen, der helt klart er forbedret, man kan nu se, at kantine har modtaget den. Der er kommet mere struktur i systemet.”*

Senior Desktop Manager Niels Kristensen supplerer: *“Det er blevet meget nemmere og meget overskueligt, fordi før skulle du ind og vide hvad for nogle mødelokaler, der var på din lokation, nu kan man slå det op på en kategori. Og så skulle du vælge dem alle sammen for at finde ud hvad for en, der var fri. CONCIERGE her har gjort det meget nemmere og jeg synes også, at brugervenligheden er helt i top.”*

Lars anbefaler løsningen til andre virksomheder med lignende problemstillinger og mener helt klart, at CONCIERGE har optimeret arbejdsprocesserne.

LEGO Koncernen synes, at Fischer & Kernn er en god samarbejdspartner som er meget lydhør overfor kundernes krav og behov.

På sigt mener LEGO Koncernen, at der er et behov for at implementere Fischer & Kernns RECEPTIONS modul til CONCIERGE, da det giver mulighed for at ind- og udregistrere gæster, som vil spare receptionen for en del arbejde.

## FACTS

- Alle bookinger foretages direkte gennem Microsoft Outlooks mødeindkaldelse
- Rapportudtræk på fx vareforbrug, gæstelister, ordrelister og belægningsprocent på lokaler
- Mulighed for eksport af data til økonomisystem
- Gæsteregistering og print af gæstekort
- Visning af mødeinformationer på skærme i receptionen eller ved mødelokalerne
- Kræver ingen SQL database
- Kræver ingen installation på Microsoft Exchange eller på Internet Information server

## OM FISCHER & KERNN

Fischer & Kernn udvikler og markedsfører produkter og løsninger til Microsoft Outlook og Microsoft Exchange, der forenkler vores kunders administrative arbejdsprocesser.

Vores ekspertise- og fokusområde er Information Worker Solutions.

Vi er etableret i 1999 og driver forretning på sunde markedsmæssige vilkår, med tid til at engagere os i den enkelte kundes problemstilling.

