



## Styr på data = styr på driften

Casestory om driftsoptimering



### Da Claus Strandberg Hirsbro stod overfor at skabe den optimale ressourceallokering i sin 100 mand store serviceorganisation i Carlsberg Danmark, tog han fat i Deloitte Analytics.

Når man er leder af en stor serviceorganisation, der dækker et stort geografisk område, opererer man uundgåeligt i en kompleks hverdag med mange opgaver og mange snitflader. Sådan er det også for Claus Strandberg Hirsbro, der som National Teknik og Service Director i Carlsberg Danmark har ansvar for, at virksomhedens mere end 18.000 kunder har det rigtige udstyr – og at det vel at mærke virker!

“Hvert år løser min afdeling cirka 40.000 individuelle opgaver,” siger Claus Strandberg Hirsbro. “Kort fortalt er vores opgave at sørge for, at alt udstyr i markedet er på plads, og at det virker. Det gælder både opsætning, service, kvalitetskontrol, lagerdrift, reservedele, logistik, indkøb og mange andre ting. Og det gælder naturligvis det lille fadølsanlæg på den lokale bodega, ligesom det gælder de store installationer, der eksempelvis opsættes på festivaler.”

### Nyt planlægningssystem

Til at varetage disse opgaver har Claus Strandberg Hirsbro cirka 100 ansatte fordelt over hele landet. “Vi skal både kunne udføre de planlagte opgaver, ligesom vi skal være klar til at rykke ud lørdag aften, når udstyret pludselig sætter ud,” fortæller han. “Derfor er vi nødt til at være tæt på kunderne, så vi er klar, når det brænder på. Fadøllene skal jo skænkes, når festen er i gang, ikke mandag morgen klokken ni.”

---

“Med analytics-værktøjet får du ikke bare et stillbillede af din organisation; du får et dynamisk værktøj, du kan arbejde videre med.”

Claus Strandberg Hirsbro

## Kort om Deloitte Analytics

Analytics er Deloitte's data- og analyseenhed, som er specialiseret i at udnytte data til at forbedre beslutningsgrundlag indenfor eksempelvis drift, finansiel styring, forretningsstrategi og innovation. Arbejdet præsenteres typisk i Deloitte's Analytics Lab, som er et kreativt datalaboratorium, hvor beslutningstagere og konsulenter arbejder sammen.

For at holde styr på de mange opgaver har Carlsberg Danmark implementeret et helt nyt planlægningsystem. "Ligesom alle andre organisationer er vi på en rejse, hvor vi hele tiden bliver bedre til det, vi gør," fortæller Claus Strandberg Hirsbro. "Vi tog et stort skridt fremad, da vi valgte at centralisere planlægningen og samtidig sætte strøm til den ved hjælp af et nyt operationelt planlægningssystem."

### Styr på data – styr på planlægningen

Udover at forbedre driften giver planlægningssystemet også mulighed for at dykke dybt ned i en lang række data, fortæller Claus Strandberg Hirsbro: "Pludselig var vi i den situation, at vi havde en stor mængde data om kunder, udstyr, opgaver, geografisk spredning og en lang række andre parametre, hvor vi nok før havde mavefornemmelser, men ikke nødvendigvis håndfaste data. Derfor var der heller ingen tvivl om, at jeg skulle have fat i nogle folk, der forstår at opsamle data, arbejde med data og udnytte data til at sikre høj kunderservice og optimal ressourceallokering. Her var det naturligt for mig at tale med Deloitte."

### Et fantastisk system

Specialisterne fra Deloitte Analytics foreslog en løsning, hvor driftsdata fra planlægningssystemet blev lagt ind i en simuleringsmodel for at komme helt ind under huden på opgaver, ressourcer, og hvordan de bedst muligt kan struktureres: "Analyticsværktøjet er ganske enkelt fantastisk at arbejde med," fortæller Claus Strandberg Hirsbro. "Her har du virkelig mulighed for at få et visuelt overblik over vores ressource- og bemandingsbehov i de forskellige perioder. Samtidig sørgede Deloitte for at tilpasse simuleringsmodellen til lige præcis mit område og min

konkrete situation, så vi sammen kunne arbejde hen mod den optimale driftssituation."

Selve simuleringsmodellen blev præsenteret i Deloitte-Husets Analytics Lab, men Claus Strandberg Hirsbro kunne naturligvis også tage modellen med hjem: "Med analytics-værktøjet får du ikke bare et stillbillede af din organisation; du får et dynamisk værktøj, du kan arbejde videre med og løbende forbedre – både sammen med Analytics-drengene i Deloitte's testlab, men også når du kommer hjem til dig selv i din egen organisation. Som organisation skal vi jo hele tiden gøre tingene bedre, hurtigere og smartere. Med det her værktøj er vi allerede godt i gang."

### Kontakt Deloitte

Alan Jespersen, partner  
ajespersen@deloitte.dk  
+45 22 49 44 66

Thomas Riisom, partner  
triisom@deloitte.dk  
+45 30 93 43 89

### Claus Strandberg Hirsbro's bedste råd til ledere, der ønsker at optimere driften.

- Vurder løbende dine kunders behov.
- Sørg for, at du har de rigtige systemer og kompetente folk til at opsamle, bearbejde og udnytte data.
- Basér dine beslutninger på fakta fremfor mavefornemmelser.



Claus Strandberg Hirsbro  
National Teknik og Service Director i Carlsberg Danmark

Carlsberg Danmark  
www.carlsberg.dk