

# Struktur og overblik giver adgang til et stort eftermarked

**Mange virksomheder forsømmer at høste gevinsten af deres produkter, efter de er kørt ud af fabrikshallen. Eftermarkedet kan være endnu større end selve produktionen af produktet, og det er lavthængende frugter. Det kræver bare en smule overblik at høste dem.**

---

*Af Claus Thorhauge, [www.clausthorhauge.dk](http://www.clausthorhauge.dk)*

---

Forestil dig, at du hvert år fremstiller for millioner af kroner specialiseret og kompliceret udstyr med lang levetid. Men når fakturaen er betalt og udstyret afleveret, aner du i bund og grund ikke ret meget om, hvad der sker med anlægget. Hvor i verden det befinder sig og hvordan din kunde får det vedligeholdt, repareret og måske ligefrem renoveret.

Det er en guldfugl, der er udruget i din rede. Men du får ikke del i gevinsten.

”Indtjeningspotentialet på eftermarkedet er temmelig høj – måske ligefrem højere end provenuet på selve produktet,” siger Bjørn Pedersen, der er Industry Practice Lead for Manufacturing fra Columbus.

Udover sit tætte kendskab i kraft af sit arbejde som løsningsarkitekt for industrien, så kender Bjørn Pedersen det også fra sin egen bil.

”Bilforhandlerne er rigtig gode til at sende mig et brev eller en mail, når der er brug for service, vinterdæk eller andre ting til min Ford. Og det kan i den grad betale sig. Inden for mange områder er der langt den højeste indtjening på reservedele – og på servicekontrakter.” siger Bjørn Pedersen og peger på, at bilforhandleren har en detaljeret fil på hans bil, så de kender alle detaljerne – også hvilke komponenter, der er monteret i den.

Bilforhandlerens systematik skaber loyalitet – og mere forretning til dem.

”Jo bedre, bilforhandleren er til at holde mig i ørerne. Jo mere er jeg tilbøjelig til at lade dem fortsætte med at servicere bilen,” siger han.

**Rettidig omhu er en god forretning**

I sit arbejde hos Columbus møder han typisk mellemstore virksomheder, der producerer og sælger forholdsvis komplekse produkter med lang levetid på det internationale marked – ligesom biler.

”Mange af de kunder, vi møder, kan med en smule mere overblik og en lille indsats få langt mere forretning ud af deres produkt. Det er netop det, som min bilforhandler gør,” siger Bjørn Pedersen og nævner som eksempel de mange producenter, der leverer udstyr til fabrikker eller skibe ude i verden.

”Producenten kan med en smule forudseenhed tilbyde ordentlig vedligehold og service i stedet for brandslukning. Når først tingene er gået i stykker, så klatrer der måske en lokal mand ombord eller ind på fabrikken for at finde på en løsning, der både kan være dyr og dårlig,” forklarer han og peger på, at når producenten på forhånd stiller sig til rådighed med servicekontrakt, reservedele og vedligehold i rette tid, så kan man også tillade sig at tage en god pris for sin ydelse.

”Som producent ved du jo præcis, hvilke komponenter der er i konfigurationen – og hvordan og hvor længe de fungerer,” siger Bjørn Pedersen og bruger det omvendte billede:

”Hvis du som producent ikke har overblik over, hvor og hvordan det pågældende udstyr har det lige nu. Hvordan skal I så tilbyde kontrakter – og tjene penge på det.”

## **Systematik er en god investering**

Grundlaget for at få andel i det lukrative eftermarked er systematisk og detaljeret viden om kundernes produkter. Den viden kan naturligt starte i producentens økonomisystem og bygges ud med modulet Columbus Asset Service Management, der er skræddersyet og fuldt integreret med Microsoft Dynamics AX.

Dermed ligger en del af de grundlæggende oplysninger forhåbentlig allerede klar i AX-systemet.

”Det er en kæmpe øvelse at skabe overblikket, hvis man helt har mistet det. På den måde kan man sige, at systematik er en langsigtet investering,” forklarer Bjørn Pedersen fra Columbus.

Er grundlaget på plads i systemet, så er det pludselig også muligt og enkelt at opfinde nye tjenester og forretningsområder.

”Det giver nye redskaber til servicesalg og gafle mere fra de kunder, som I har i forvejen. De langvarige kunderelationer giver også en god placering i forhold til konkurrenterne, når anlægget skal skiftes ud til sin tid,” siger Bjørn Pedersen.

## **En platform i udvikling**

Columbus Asset Service Management – i daglig tale ASM – er et velafprøvet produkt, der gennem mere end ti år har hjulpet mange, danske virksomheder med at tjene penge på deres eftermarked.

”Microsoft har de seneste fem år gjort meget for at udvikle Dynamics AX og bevæge det op i markedet. Den udviklingen går stærkt, og vi har naturligvis udviklet ASM, så det følger med,” siger Industry Practice Lead for Manufactory fra Columbus, Bjørn Pedersen.

Han peger på, at det giver rigtig god mening for særligt mellemstore virksomheder at strukturere og profitere på eftermarkedet.

”Det er netop dem, der er gode til at producere og sælge. De er rigtigt gode til at produktudvikle, men har ikke altid haft overblikket og derfor er de ikke så gode til at holde på kunderne. Selv om deres produkter har lang levetid.