

FOKUS

JULI 2017

VOKSEVÆRK

Call center skilles ud
i selvstændig afdeling

OVERFALDSALARMER ER INGEN POLITIGARANTI

En grundig forventnings-
afstemning er vigtig

TEMA

Fejlmeldninger

SERVICWEB OG KUNDEWEB

Web-løsninger udviklet
i partnerskab

LEDER

Af adm. direktør ved
Den Jyske Kontrolcentral
Henrik Egsgaard

Velkommen til vores sommerudgave af FOKUS, hvor vi denne gang har rettet blikket mod en række administrative tiltag, som vi har foretaget igennem foråret på DJK. Vi har blandet andet forbedret og udvidet vores serviceafdeling, hvor Thomas er tiltrådt som serviceleder og åbningstiderne er udvidet for at tilgode jer, som arbejder længere end kl. 16 på hverdage og i dagtimerne i weekenderne. Vores serviceafdeling er også skribenterne bag vores lukkede facebook-side, hvor vi vil invitere jer indenfor i afdelingen. Samtidig har vi fokus på fejl og fejlforbedringer via vores interne KSS-system og dashboard til ServiceWEB – mere om det i selve bladet. Til slut vil vi gerne slå et slag for reduktion af fejllarmerne henover sommeren.

Rigtig god sommer og læselyst.

Kontakt os endelig, hvis der er nogen af artiklerne, som giver anledning til spørgsmål.



Udgiver

Den Jyske Kontrolcentral A/S
Lindevej 8 · 6710 Esbjerg V

Layout

AD Libitum – grafisk bureau
www.grafiskadlibitum.dk

Tekst

Pressekompagniet
www.pressekompagniet.dk

Tryk

AD Libitum – trykte medier
www.trykadlibitum.dk

*Spørgsmål vedrørende indhold kan rettes til
administrerende direktør,
Henrik Egsgaard på hle@djkk.dk.
Alle rettigheder forbeholdes
Den Jyske Kontrolcentral A/S.*

Call center
med vokseværk **4**

Sommeren er
højsæson for fejl! **6**

Flere afvigelser
registreret... heldigvis! **8**

Fejl fra alarmanlæg
skal håndteres **10**

Overfaldsalarmer
er ingen politigaranti **12**

Den Jyske Kontrolcentrals
webudvikling styrkes **14**

ServiceWEB og KundeWEB **16**

Ny serviceleder:
Thomas Eli Hammeken **17**

Facebook til fyraften **17**

Nye produkter **18**

God sommer! **19**





Call center med vokseværk

Den Jyske Kontrolcentralers call center skilles ud i selvstændig afdeling.

Den døgnbemandende kontrolcentral er baggrunden for, at man etablerede et call center. Filosofien var, at man lige så godt kunne tilbyde tele-

fonpasningsløsninger, når man nu var der alligevel – så det gjorde man.

I begyndelsen var det primært opkaldt i kategorien 'jeg har ingen strøm' eller 'elevatoren sidder fast', men i dag er opgaverne både så omfattende og krævende, at Den Jyske Kontrolcentral nu vælger at udskille call centeret i et selvstændigt forretningsområde:

"Opgaverne er blevet så specifikke i dag, at det kræver flere faglige kompetencer af medarbejderne", siger Henrik Egsgaard, adm. direktør i Den Jyske Kontrolcentral:

"Det er i stigende grad ydelser indenfor kundeserviceordninger, rådgivning og vejledning indenfor produkter og løsninger, der efterspørges, og det kræver, at vi har



medarbejdere, der er dedikerede til netop de opgaver og klædt fagligt på til at løse dem tilfredsstillende. Derfor skiller vi det ud fra den øvrige virksomhed", siger han.

Call center på abonnement

Der er 16 medarbejdere tilknyttet i det nye DJK Kundehus, som netop

fokuserer på at yde den optimale kundeservice på kundernes vegne.

"En call center-løsning kan være ideel til rigtig mange opgaver, og vi tror på, at vi ved at fokusere målrettet kan udvikle det yderligere. Det kan være kampagner på videoanlæg, kundeservices, mersalg, kundetilfredshed – der vil være rigtig mange

områder, hvor et call center kan bidrage", vurderer Henrik Egsgaard.

Call center-løsningen bliver i øvrigt tilbudt som en abonnementsordning, hvor kunderne kan vælge de serviceres, der ønskes.

Sommeren er **højsæson** for fejl!

Sommeren er højsæson for indbrud... og for fejl-meldte indbrud! Husk nu at lukke vinduer og in-formere afløserne.

Der er rigeligt at se til om sommeren på kontrolcentralen: Sommerlukkede kontorer og virksomheder trækker ubudne gæster til.

Men det er også højsæson for mere uskyldige ubudne gæster: Nemlig de mange insekter og dyr, som går i alarmerne. En edderkop på størrelse med en 25-øre skræmmer ikke nogen, men når den kravler hen over en bevægelsessensor, så ser den stor ud. Og så går alarmen.

Vi har derfor lavet 10 tips til hvordan jeres kunderne kan hjælpe med at reducere fejlalarmer – se tre af dem i boksen til herunder.

De 10 tips kan downloades som PDF fra vores ServiceWEB og samtidig tilknyttes de også den forholdsordre kvittering, som kunderne automatisk får tilsendt.

Vi har naturligvis vores udvidede sommerbemanding på plads og glæder os til en travl tid.

Rigtig god sommer!



Giv hjørnerne en ekstra tur med støvekosten. Der er mange insekter indendørs om sommeren.



Husk at lukke alle vinduer og døre – og tjekke en ekstra gang. Det sparer tid og udgifter til falsk alarm.



Klæd afløserne godt på – procedurer, kodeord og øvrige formalia skal på plads.

Flere afvigelser registreret...



heldigvis!

Fejlmeldinger og afvigelser ikke kun ærgerlige. De er råmaterialet til et bedre produkt.

Fejl og afvigelser er en uundgåelig sideeffekt til den sikkerhed, man får gennem overvågning og kontrol.

Men fremfor blot at lade afvigelserne være ærgrelser, har vi på Den Jyske Kontrolcentral styrket vores indsats for at lære af de afvigelser, der kommer:

"Afvigelserne er muligheder for at blive klogere", siger Erik Sørensen, driftschef i Den Jyske Kontrolcentral:

"De er muligheden for at gøre produktet endnu bedre og skarpere – og det muligheden for at dele viden om, hvad der går galt, internt hos os og med vores kunder og partnere.

Derfor har vi valgt at sætte fokus på potentialet til læring af fejlmeldingerne ved at registrere dem i et kvalitetssikringssystem", siger han.

Opdage mønstre

Afvigelserne registreres af teamlederne og gennemgås på teammøderne, og det øgede fokus har ført til flere registrerede afvigelser. Selvom det umiddelbart kan se bekymrende ud med flere afvigelser end tidligere, så er registreringen reelt et udtryk for, at vi leder efter dem og gerne vil have dem ind. Det er sådan, vi kan blive klogere og nedbringe antallet af afvigelser, siger teamleder Troels Frøslev Pedersen:

"Vi ønsker at styrke en forbedringskultur, og det gør man bedst, hvis man åbent og tillidsfuldt deler, hvad der måtte være af afvigelser", siger han.

Troels Frøslev Pedersen forventer, at Den Jyske Kontrolcentral gennem en mere systematisk tilgang til registreringen af rapporterne kan blive klogere på, hvordan afvigelser kan undgås:

"Ved at registrere afvigelserne og dyrke dem vil vi kunne opdage mønstre og se sammenhænge, som den enkelte eller ikke-rapporterede afvigelse ikke viser. Det giver os et overblik, vi kan agere ud fra", siger han.

FAKTA

Arbejdet med at registrere afvigelserne er indledt, og vi forventer, at vi efter sommerferien vil have analyseret på rapporterne og på den baggrund kan sige mere præcist, hvor vi skal sætte ind, med hvad og hvordan.



FAKTA

Registreringen af afvigelserne er et skridt på vejen mod en udvidelse af vores eksisterende ISO 9001 godkendelse til også at omfatte vores kontrolcentral-ydelser. Vi ser frem til at sætte flueben ved denne opgave i starten af 2018.

Fejl fra alarmanlæg skal håndteres

Husk at forholde dig til fejlmeldingerne – ofte er systemet sat forkert op eller der er noget galt.

De mange fejkoder, som moderne alarmsystemer er indstillet til at sende, når der er uregelmæssigheder, betyder ofte en mail til vores partner.

Desværre er der rigtig mange modtagere af disse mails, som blot slet-

ter dem og ikke forholder sig til det, fejlmeldingen faktisk handler om – nogle har ligefrem sat en regel op i mailprogrammet, så beskeder om fejl automatisk slettes.

Det er ikke hensigtsmæssigt!

Fejlmeldinger bør håndteres, og er fejlmeldingen forkert, så skal opsætningen gennemgås. Eksempelvis er der i mange virksomheder alarmer, som er sat op til at tjekke om der er livstegn en gang i døgnet. Den dag-

lige til- og frakobling fungerer fint, men hver weekend byder på en fejlmelding, fordi der ikke er nogen på arbejde.

Det er uproblematisk at ændre på opsætningen – men vi skal vide, at der er noget galt. Derfor er det vigtigt, at vi modtager besked og retter setup'et til, så det matcher kundens ønsker.





Overfaldsalarmer er ingen politigaranti

En grundig forventningsafstemning er vigtig ved installation af en overfaldsalarm ved en kunde.

”Tryk på knappen, så kommer politiet”. Sådan er der nogle borgere, som bliver præsenteret for overfaldsfunktionen, når de køber en privat tyverialarm.

Men det er et udsagn, der langt fra altid er dækning for. Mere end 90 procent af de overfaldstryk, der kommer, er nemlig falsk alarm. Som regel aktiveres trykket utilsigtet, og derfor vælger politiet som oftest at lade overfaldsalarmerne passere:

”Vi har set flere eksempler på, at folk har aktiveret overfaldsalarmer, uden at politiet er dukket op”, siger

Henrik Egsgaard, adm. direktør i Den Jyske Kontrolcentral:

”Det er vel at mærke forståeligt. Dels er langt størsteparten af trykkene falske, og med begrænsede ressourcer må politiet prioritere. Og dels er en fuld udrykning bestemt ikke uden risiko”, siger han.

Er der en overfaldsrisiko?

Det er derfor vigtigt, at man ved salg af en tyverialarm med overfaldsfunktion tager dialogen med kunden om behovet for sådan en funktion.

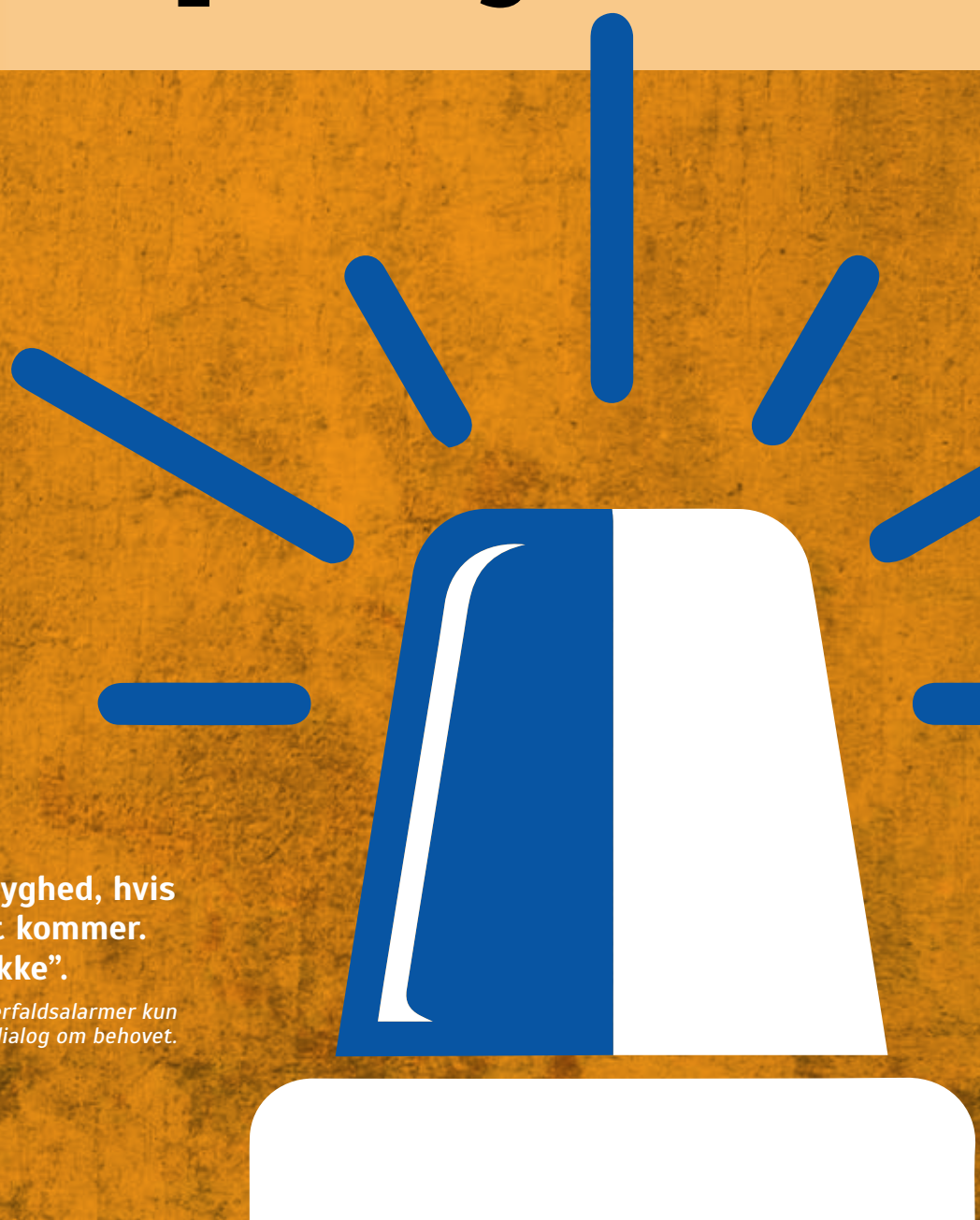
Er man i en branche eller position, hvor risiko for overfald stiger, så få sat ord på.

”Hvis der er en grund til, at den pågældende person har en overfaldsalarm, så kører politiet også efter det”, siger Henrik Egsgaard.

”Er kunden guldsmed eller kunsthandler, i besiddelse af en stor samling våben eller milliardær – så er der en øget risiko. Kender politiet den bevæggrund for, at kunden har en overfaldsalarm, så rykker de også ud”, understreger han.

En anden mulighed er at tage dialogen med kunden om tilkald af vagt i stedet for alarmering af 112 ved overfaldstryk.

”Man kan fint tilbyde kunden den tryghed, der ligger i, at en vagt rykker ud. Man skal samtidig gøre opmærksom på, at det er forbundet med en udgift ved falsk alarm. Uanset om kunden vælger den ene eller den anden løsning, så er dialogen vigtig”, understreger Henrik Egsgaard.



“Man sælger falsk tryghed, hvis man siger, at politiet kommer. For det gør politiet ikke”.

Henrik Egsgaard mener, at overfaldsalarmer kun skal sælges på baggrund af en dialog om behovet.



Den Jyske Kontrolcentral **webudvikling styrkes**



Christoffer Bjerregaard er tilknyttet som fuld-tidswebudvikler.

Stigende efterspørgsel på web-løsninger til kontrol og overvågning betyder, at Den Jyske Kontrolcentral har tilknyttet Christoffer Bjerregaard som specialist.

"Hidtil har vores ServiceWEB-løsning været udliciteret til et tæt samarbejde med en ekstern web-leverandør, men efterspørgsel og øget kompleksitet i arbejdet gør, at vi gerne vil videreudvikle og styrke den kompetence og holde den knowhow

internt", siger Henrik Egsgaard, adm. direktør i Den Jyske Kontrolcentral:

"Samtidig efterspørger flere af vores partner, at vi deltager i kundemøder om websystemer, og at vi selv har den mere direkte dialog. Det bliver vi bedre i stand til nu", siger han.

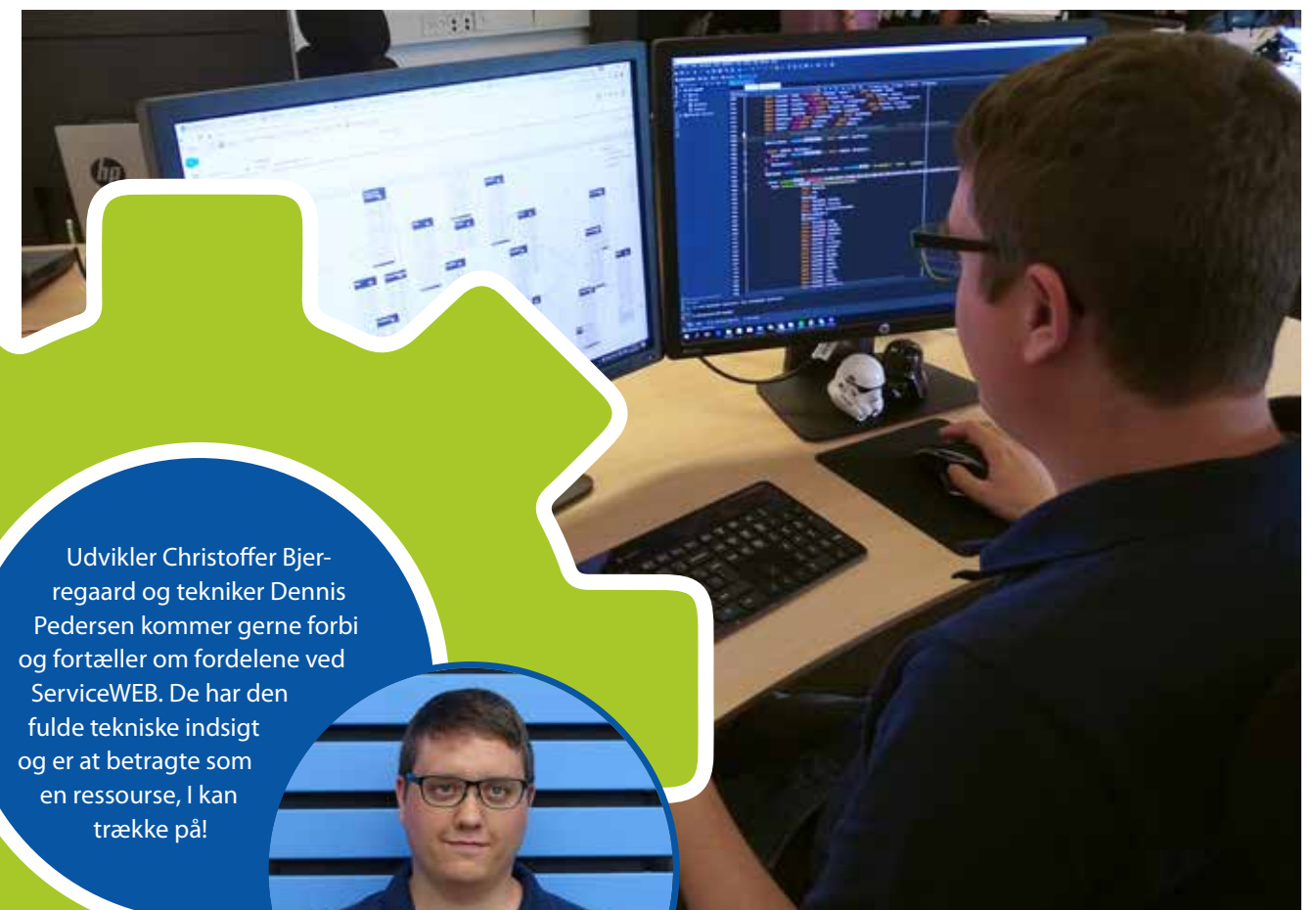
Christoffer Bjerregaard har været tilknyttet Den Jyske Kontrolcentral som fast udvikler på ServiceWEB gennem flere år, og han kender således både arbejdsplads og kunder indgående:

"Jeg glæder mig til at komme i gang og til at kunne gå dybere ind i dialogen om kundens behov. Det er en spændende branche der er fuld af

ideer og så bliver det min opgave at sikre at ideerne også bliver udviklet og implementeret"

ServiceWEB er en dynamisk løsning, som hele tiden er under forandring. Også den del af ServiceWEB styrkes af en fastansat medarbejder til at varetage vedligehold og udvikling:

"Vi betragter ServiceWEB som et af de områder, hvor vi differentierer os fra det øvrige marked, og særligt er muligheden for at påvirke og ændre opsætningen af ServiceWEB, så det passer lige til de ønskede behov, et vigtigt parameter", siger Henrik Egsgaard.



Udvikler Christoffer Bjerregaard og tekniker Dennis Pedersen kommer gerne forbi og fortæller om fordelene ved ServiceWEB. De har den fulde tekniske indsigt og er at betragte som en ressource, I kan trække på!



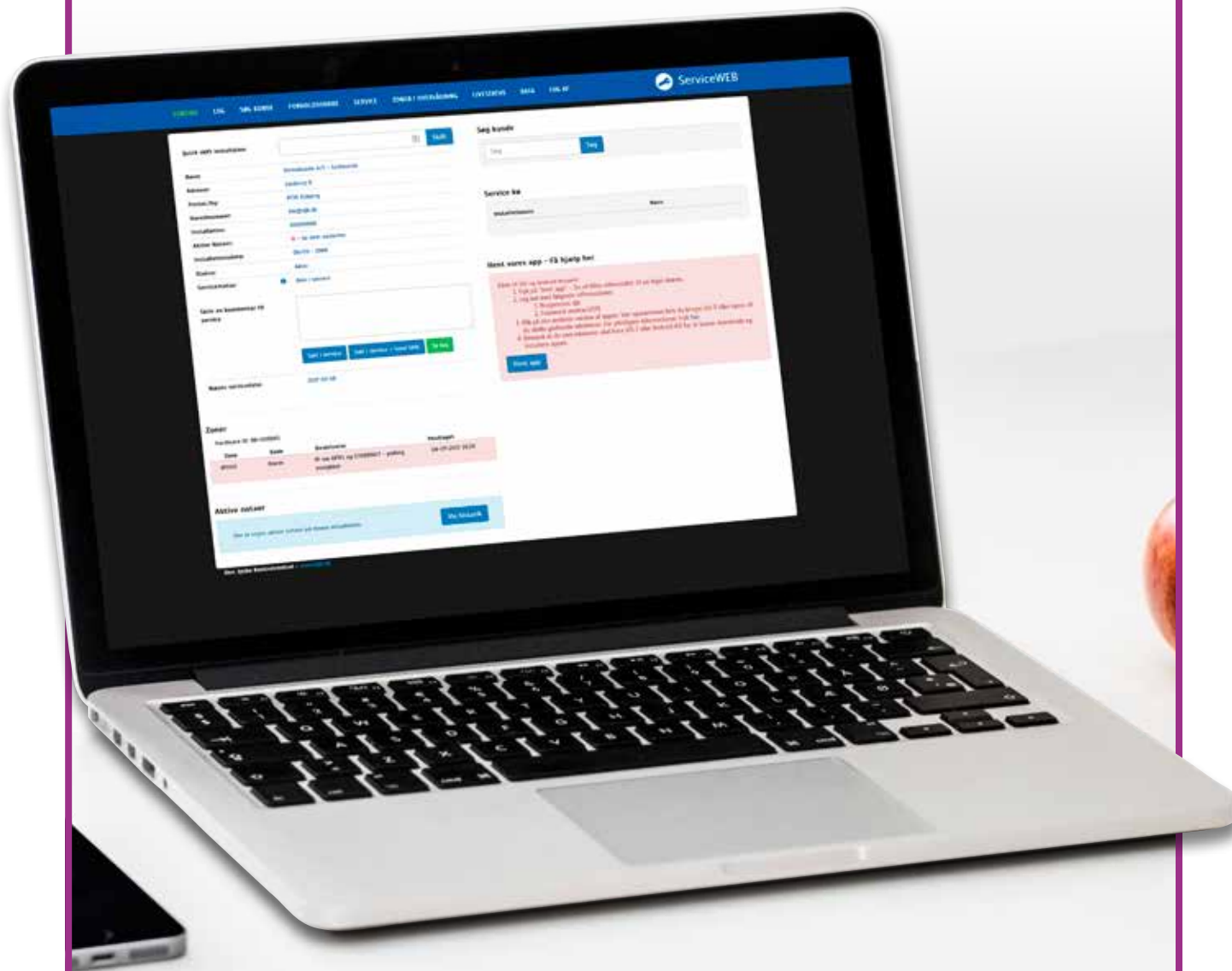
ServiceWEB og KundeWEB – udviklet i **partnerskab**

Begge web-løsninger er onlineværktøjer, der er rettet mod at løse vores partners og deres slutkunders behov. Udviklingen er drevet af ønsker og vi modtager gerne ideer og tanker til nye funktioner.

ServiceWEB muliggør selvbetjening ved reparation og servicering af sikringsløsninger for vores partnerses servicefolk, hvilket både reducerer dobbeltarbejde under indtastning og bidrager til at eliminere fejl.

KundeWEB sparer Den Jyske Kontrolcentrals partnere for tid, da partnernes slutkunder via deres individuelle KundeWEB selv kan logge på systemet. Med KundeWEB kan partnernes kunder selv indtaste data og kontrollere, at det virker.

KundeWEB kommer både som app (Q3 2017) og i en platformsløsning



Ny serviceleder: Thomas Eli Hammeken

Thomas Eli Hammeken er tiltrådt som Den Jyske Kontrolcentrals serviceleder i serviceafdelingen.

Thomas har været en del af Den Jyske Kontrolcentral gennem mange år, og han tiltræder en nyoprettet stilling som serviceleder, hvor han blandt andet får det daglige ansvar for dialogen med montørerne.

Så kontakt ham endeligt hvis behovet melder sig.



Facebook til fyraften

Den Jyske Kontrolcentral har faktisk et lille hjørne af verdens største sociale medieunivers - nemlig Den Jyske Kontrolcentrals partnerside på Facebook. Siden er et lukket forum for uformel snak mellem vores partnere og os, og det er tænkt som et lukket frirum, hvor der er plads til spas og pjat, feriefotos og kvajekage, sjove historier og en fredagsøl. Stemningen er absolut afslappet og fyraften, og partnerne er meget velkomne på siden. Anmod gruppen "Den Jyske Kontrolcentral - For Partnere" om medlemskab, så lukker vi dig ind! 😊



NYE PRODUKTER



Den Jyske Kontrolcentral er med på nye produkter og er ofte testpartner for grossisterne, når de skal vurdere opsætningen og funktionen af et nyt produkt.

Her er to produkter, vi lige har testet og implementeret på kontrolcentralen.

Er der andre nye produkter/løsninger, du vil vide noget om, så ring til vores tekniker Dennis på det direkte nummer 76 11 71 45.

Fiks alarm til småt erhverv, villa eller sommerhuset

Ajax Hub fra Solar er en mindre tyverialarm, der er meget nem at gå til i både installation og opsætning.

Den passer rigtig godt til en mindre virksomhed – kontor, klinik eller lignende – til sommerhuset, lejligheden eller den mindre villa uden alt for mange værelser.

Vi har testet produktet og har service på plads, så du kan roligt begynde at føre produktet.



System 5 er implementeret

Vi har implementeret System 5-modtager til DSC Neo Centralen fra Guardeon. Nordamerikansk produceret og i glimrende kvalitet. Systemet er blandt markedslederne i Sverige og bør have

et betydeligt potentiale herhjemme også.

Med implementeringen er der understøttelse af alle funktioner på de nye DSC-centraler – vi er med og fuldt ud opdateret.



DJK ØNSKER ALLE EN GOD SOMMER!

Den Jyske Kontrolcentral

TELEFON 76 117 117
E-MAIL POSTKASSE@DJK.DK
WEB WWW.DJK.DK