

FOKUS

JULI 2018

RUMMELIGT
ARBEJDSMARKED
GIVER GEVINST

ØGET SIKKERHED OG
ANALYSE MED NYT
TELEFONSYSTEM

VIDEO-TEMADAGE
ØGER KVALITETEN

TEMA

Udvikling

LEDER

Af adm. direktør ved
Den Jyske Kontrolcentral
Henrik Egsgaard

FOKUS går nu ind i sit 3. leveår efter vi i juli 2016 besluttede at genudgive vort halvårslige magasin med informationer fra vores dagligdag og udvikling. FOKUS udgives primært elektronisk og udsendes via forskellige medier. Vi når desværre ikke ud til alle – jeg håber, at I vil videresende magasinet til relevante personer i jeres organisation og samtidig opfordre dem til at tilmelde sig vores mail-liste på www.djk.dk.

Vores juli 2018-udgave omhandler bl.a. GDPR og hvordan vi fremadrettet kan hjælpe jer og jeres kunder med at overholde de krav der stilles af de respektive myndigheder omkring udlevering af bl.a. videomateriale. GDPR har fyldt meget i dette forår og kommer nok også til at påvirke os alle resten af 2018 og fremadrettet. Samtidig indeholder FOKUS også en spændende kundecase om, hvordan vores kundeservice fungerer samt en artikel omkring de forbedrede muligheder vi får med vores nye og moderne telefonsystem.

God læselyst og ikke mindst god sommer.

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@djk.dk.
Alle rettigheder forbeholdes
Den Jyske Kontrolcentral A/S.*

Rummeligt arbejdsmarked
giver gevinst

4

"Mine kræfter passer
lige til mit job!"

6

Videoovervågning skal også
kunne håndtere GDPR-krav

7

Øget sikkerhed og analyse
med nyt telefonsystem

8

Robot gør allerede
en positiv forskel

10

E-learning hæver
standarden

12

Video-temadage
øger kvaliteten

14

Kundecenter giver mere
service for færre penge

16

Vi passer din telefon,
Facebook, mail og LinkedIn

18

Rummeligt arbejdsmarked giver gevinst

I 2017 var 16 medarbejdere i arbejde på Den Jyske Kontrolcentral under særlige vilkår. Socialt ansvar er en gevinst for alle.

Der er i enhver henseende god bundlinje i at tage socialt ansvar som virksomhed.

Den erfaring har Den Jyske Kontrolcentral gjort gennem flere år, hvor virksomheden har taget mod nye kolleger gennem eksempelvis praktik, flexjob, arbejdsprøvning og job med løntilskud.

"Der er mange værdier i at ansætte kolleger på den måde. Det er dejligt at kunne gøre en positiv forskel for nye kolleger, som har brug for en hjælpende hånd for at komme ind på arbejdsmarkedet – det er rart at hjælpe andre, og det giver noget stolthed for os at være en type af arbejdsplads, som kan rumme folk, som møder op med noget mere i bagagen end de fleste andre", siger Henrik Egsgaard, adm. direktør.

"Samtidig er det en rigtig god måde at få nye kolleger. Vi tager folk ind med fastholdelse for øje; der er ingen gevinst i at investere energien i dem og se dem forsvinde igen efter endt praktik. Så vi bruger kræfter på at få dem sluset godt ind, så de kan ansættes på lige vilkår", understreger han.

Samfundsværdi

Gevinsten er også til at føle på for samfundet. En opgørelse af den sociale indsats for 2017 viser, at samfundet havde god bundlinje af det, siger driftschef Erik Sørensen:

"Sidste år havde vi i alt 16 kolleger ansat i praktik, flexjob eller andet afklarende forløb. Det gav samfundet en gevinst på næsten 3 mio. kroner", siger han.

Indtægten er en kombination af mindre udgift til offentlige ydelser (1,6 mio. kroner) og øget skatteprovenu for de nye kollegers løn (1,3 mio. kroner).

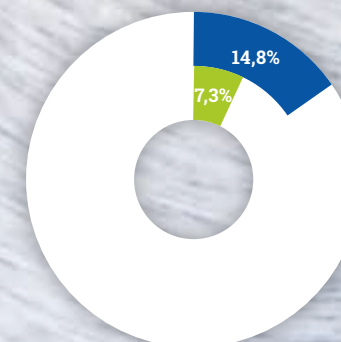
"Vores branche er god til at rumme folk med en anden baggrund eller på særlige vilkår. Og vi er stolte af, at vi

er ekstra gode til det her hos os. I gennemsnit har branchen 7,3 procent af de fuldtidsansatte kolleger på særlige vilkår. Hos os er det 14,8 procent. Vi er også gode til at fastholde dem; 13,9 procent af flexjobbere og løntilskud ender i fast ansættelse i gennemsnit i branchen – hos os er det 50 procent af alle, der gennemfører et forløb, som efterfølgende bliver ansat", siger Erik Sørensen.

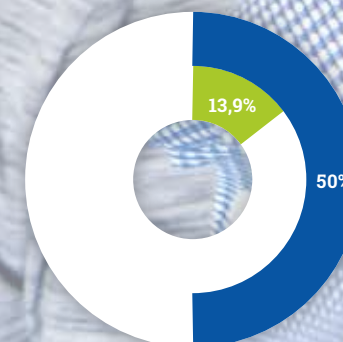
Samlet samfundsgevinst



Fuldtidsansatte på særlige vilkår



Fast fuldtidsansættelse



■ Den Jyske Kontrolcentral
■ Lands gennemsnit



"Mine **kræfter** passer lige til mit job!"

En dårlig ryg gjorde Stig Riber Skov ukampdygtig. På Den Jyske Kontrolcentral fandt han den rette hylde igen.

I 2012 fik Stig Riber Skov så ondt i ryggen, at han måtte lade sig sygemelde. Han havde udviklet ryglidelsen Scheuermanns; en sygdom, som i uheldige tilfælde kan sætte tilværelsen på vågeblus. Sådan var det for Stig.

"Jeg var sygemeldt i seks år. Det rammer ikke bare fysisk som smerter, men også det kognitive og evnen til at lære. Når man har smerter, så lærer man dårligere", siger Stig.

Han kom i gang med et erhvervspraktikforløb på sin hustrus arbejdsplads gennem ti år, Den Jyske Kontrol-

central. Resurseforløbet viste, at han kan klare 10 timers ugentligt arbejde, og siden efteråret 2017 har Stig arbejdet fire dage om ugen; 2,5 time per arbejdsdag.

"Jeg er godt brugt, når jeg kommer hjem. Træt, men også glad", siger Stig.

"Det er svært med få ord at beskrive, hvordan det er at miste evnen til at arbejde fuldtid. Jeg traf en borgerrådgiver i forbindelse med mit afklaringsforløb; vedkommende beskrev, at det at miste arbejdsvevnen føles som et dødsfald i den nærmeste familie. I mit tilfælde passer det. Så det er godt at kunne arbejde igen. Her er højt til loftet, min chef er rummelig, og jeg er ovenud glad for mit arbejde, som lige passer til det, jeg har kræfter til. Man kunne godt bruge mere tid på det, men det kan jeg ikke holde til – og det er der forståelse for", siger Stig Riber Skov.

Videovervågning skal også kunne håndtere **GDPR-krav**

Persondataforordningen får indflydelse på alle, der har videooptagelser. Anonymisering af videooptagelser en ny service.

EU's persondataforordning – den, der også er kendt som GDPR – har i den grad sat sit præg på debat og dagsorden, siden den blev indført i slutningen af foråret og fik alt fra globale koncerner til lokale idrætsforeninger til at forholde sig til opbevaring af data på brugere, kunder, medlemmer og gæster.

GDPR udspringer af menneskeretten til at blive glemt – altså at man skal kunne foretage sig noget, uden at det for tid og evighed skal være registreret et sted – og retten til at

vide, hvad der findes af oplysninger om dig.

Derved berører GDPR også ejere af videovervågning.

Med GDPR kan enhver kunde på en tankstation, supermarked, fitnesscenter eller andet sted, hvor der er videovervågning, forlange at få oplyst, hvad der findes af videooptagelser af vedkommende – og få de oplysninger udleveret.

Imidlertid har alle de andre gæster på tankstationen, i supermarkedet eller fitnesscenteret, som også var til stede den dag, ligeledes gennem GDPR ret til at blive glemt.

Så hvis Hr. Petersen ønsker en kopi af videovervågningen fra lørdagens tur i storcenteret, så skal Fru Jespersen – som også var ude at handle den dag – kunne anonymiseres først.

Den service leverer Den Jyske Kontrolcentral.

"Hvis en kunde ønsker en optagelse udleveret, så skal den optagelse 'renses' først; altså redigeres igennem, så man anonymiserer alle andre, der er på de optagelser", siger Henrik Egsgaard, adm. direktør i Den Jyske Kontrolcentral.

"Vi tilbyder at tage sagen hele vejen fra den første henvendelse til det udleverede materiale. Vi renser og anonymiserer optagelserne og sikrer, at alle GDPR-krav efterleves", siger han.

Man behøver ikke være kunde ved Den Jyske Kontrolcentral for at tilkøbe GDPR-servicen, men det vil selvfølgelig være en fordel.



Øget sikkerhed og analyse med **nyt** **telefonsystem**



*Skift i telefonsystem for-
ener driftsstabilitet og
dynamik. Bedre adgang til
data øger muligheden for
at effektivisere arbejdet.*

Bedre adgang til data, enklere rap-
portering, øget tilgængelighed – og
en styrket driftsstabilitet.

Det er nogle af gevinsterne ved, at
Den Jyske Kontrolcentral i juni skif-
tede til et nyt telefonsystem.

"Det nye system fra Avaya indebæ-
rer en lang række fordele for både
os og kunderne", siger adm. direktør
Henrik Egsgaard:

"Først og fremmest er systemet
et løft på driftssikkerheden i dag og
fremover. Systemet er redundant

på vores backup-kontrolcentral i
Horne, og der arbejdes samtidigt
med TDC om at opbygge redundant
telefonforbindelse til begge adres-
ser. Samtidig er det stabilt, enkelt og
funktionelt, og det er et veltestet og
velkendt system, som vi tidligere har
benyttet os af og været glade for",
siger Henrik Egs-
gaard.

Med det nye sy-
stem følger også
en række forbed-
ringsmuligheder
fra kundesiden.
En bedre adgang
til data og en øget mulighed for at
trække rapporter, eksempelvis:

"For kunden vil systemet opleves
som mere dynamisk, moderne og

bredt favnende", siger Henrik Egs-
gaard:

"Med systemet kan kunderne ef-
fektivisere arbejdsgange gennem en
langt mere præcist defineret data-
mængde. Man kan trække nøjagtigt
de tal, man ønsker, og man kan de-
finere lige den tilgængelighed, man
søger", siger han:

"Samtidig åb-
ner det nye tele-
fonsystem også
mulighed for
integration mod
de mange nye
kommunikations-
former, der er opstået igennem de
seneste par år.

**"Vi forener det bedste
fra begge verdner med
et system, der både er
dynamisk og driftssikkert".**

Henrik Egsgaard

Robot gør allerede en **positiv forskel**

Kunderne tager godt imod talerobotten. Feedback gør den endnu bedre.

De første erfaringer med talerobotten som en del af alarmberedskabet fra Den Jyske Kontrolcentral har været positive:

"Potentialet er bestemt tilstede, og både vores erfaringer og responsen fra kunderne tyder på, at robotten tilfører den værdi, vi ønsker", siger adm. direktør Henrik Egsgaard.

Ambitionen med talerobotten er, at den skal tage arbejdstrykket udløst af

falske alarmer i form af menneskelige eller tekniske fejl, så robotens menneskelige kolleger på Den Jyske Kontrolcentral får frigivet tid til at tage sig af de reelle opgaver:

"For kunderne er det både vigtigt med en hurtig afklaring, når det er falsk alarm, og en hurtig indsats, når der er behov for det. Begge elementer styrkes ved brug af robotten, siger Henrik Egsgaard.

Feedback er en hjælp

Selv om robotten er sat i arbejde, er der fortsat løbende justeringer baseret på kundereaktioner og erfaringer

fra kontrolcenteret. På den baggrund har man eksempelvis tilpasset robotens stemme, og den fortsatte optimering inkluderer også en stadig mere nøjagtig kundetilpasning:

"Det har været en stor opgave at omsætte databasen til et dansk, der er forståeligt for en robot", siger Henrik Egsgaard:

"Databasen er fuld af kundespecifikke forkortelser, som ikke giver mening for en robot. Vi ved godt, at 'MK' er en magnetkontakt og at 'PIR' er betegnelsen for en passiv infrarød detektor, men det er ikke ret logisk for en robot", siger han.

Input fra kunder er fortsat meget velkomne:

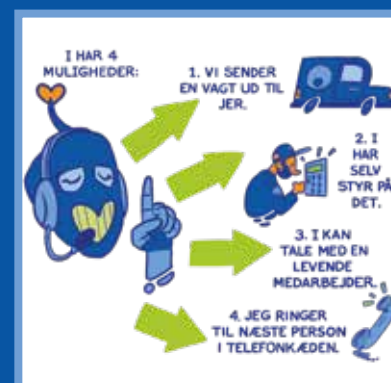
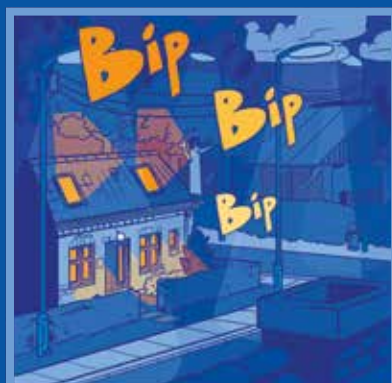
"Robotten rummer rigtig mange muligheder, også flere end dem, vi har gjort brug af indtil nu. Så man må meget gerne byde ind med opgaver, forandringer eller ideer, robotten kan bidrage med at løse. Al feedback styrker systemet", siger Henrik Egsgaard.

FAKTA

Talerobotten implementeres efter kundernes accept og følges op af en SMS-besked med link til yderligere information for at understrege, at man nu kan møde en robot som første beredskab.

SÅDAN FUNGERER ROBOTTEN:

Når eksempelvis en indbrudsalarm går af, ringer robotten op til kunden. Kunden har derefter mulighed for at tilkalde vægter; selv at tage sig af alarmen eller tale med en medarbejder.





E-learning hæver standarden

Med E-learning sikrer Den Jyske Kontrolcentral ensartethed og kvalitet i oplæringen.

Fremover skal kollegerne på Den Jyske Kontrolcentral til tasterne, når de skal have ny læring eller en fælles viden.

"Vi har mange medarbejdere med skiftende arbejdstider spredt ud over døgnet", siger Henrik Egsgaard, adm. direktør:

"Derfor har det altid været en udfordring at kommunikere en fælles besked eller sikre, at alle fik den samme viden. At afsætte tid til en fælles uddannelsesdag er virkelig vanskeligt. Det løser vi med E-learning", siger han.

Ensartet kvalitet

E-learningen følger LMS-systemet Docebo, som benyttes på skoler, uddannelsesinstitutioner og bredt i erhvervslivet.

Der er en uddannelsesplan, et læringsprogram; pensum og lektier og prøver:

"Vi ønsker at kvalitetssikre kundeoplevelsen og levere en ensartet, høj service. Det sikrer vi med E-learning som en fast del af undervisningen af både nuværende og kommende medarbejdere", siger Henrik Egsgaard.

Opgaven med at formulere pensum og sammensætte den E-lærebog, man skal igennem på Den Jyske Kontrolcentral, har været omfattende.

"Der har været lidt historielæsning i at se på otte mapper, hvor vi før har haft vores læringsprogrammer", siger

projektmedarbejder Stig Riber Skov, som har haft til opgave at ajourføre alle manualer:

"Vi har hele tiden udviklet os og lagt nyt på. Med E-learning tager vi et stort skridt i retning af at sikre, at vi konstant har en opdateret og relevant uddannelse af kollegerne", siger han.

Hurtigere oplæring

Materialet i E-learningssystemet er inddelt i afdelinger og funktioner. Det er scenariebaseret, så man via videoer med situationer og kundecases skal vurdere den optimale handling.

"Når en alarm går klokken 2 om natten, og man får et opkald fra en rengøringsmedarbejder, der ikke kan huske kodeordet og i øvrigt ikke taler ret godt dansk – hvad gør man så? De situationer kender vi fra hverdagen, og de bruges i træningsprogrammet".

*Stig Riber Skov,
E-learning projektmedarbejder*

Foreløbigt har en sjettedel af medarbejderne været gennem programmet.

"Allerede nu kan vi mærke en effekt. Forleden hørte jeg en teamleder sige, at E-learningen giver en mere ensartet oplæring. Samtidig kan vi konstatere, at vi hurtigere når rundt i de mange typer af opgaver, der er. Jobbet tager lang tid at lære, fordi man skal have mange timer for at møde alle de situationer, vi kan komme i. Med E-learning kan vi hurtigere nå ud i alle scenarier i stedet for at vente på, at de sker i virkeligheden", siger Stig Riber Skov.

Video-temadage øger kvaliteten

Opsætning og vedligehold af kameraovervågning er mindst lige så vigtig som udstyrets kvalitet.

Kæder er som bekendt ikke stærkere end det svageste led, og sådan forholder det sig også med videoovervågning. Selv ikke det bedste overvågningskamera kan få noget ud af en optagelse, hvis der er et blad på linsen eller vinklen er forkert.

Opsætning og vedligehold er mindst lige så vigtigt som kameraets kvalitet. Derfor har Den Jyske Kontrolcentral sammen med Axis og Bosch gennemført videotemadage, hvor kunder kunne få gennemgået deres udstyr:

"Der er stor forskel på kvalitet af de enkelte kameraer og udstyr, men ofte er det opsætningen og serviceringen, der gør den største forskel", siger Jakob Hansen, video- og it-tekniker:

"Vores videoløsning sikrer en kvalitet af overvågningen – uafhængigt af kundens udstyr", siger han.

Regler for optagelser

Det handler blandt andet om at indstille overvågningen optimalt, kalibrere regler for adfærd og servicere og vedligeholde den overvågning, der er. Udfordringen er oftere software end hardware:

"Ofte ser vi, at kameraerne i den billige ende af spekteret faktisk leverer en rimelig og acceptabel kvalitet. Men analysedelen er meget mangelfuld, og det gør den samlede overvågningsløsning dårlig", siger han.

Det kan betyde, at det er svært at definere reglerne for optagelserne, så de matcher det behov, man har:

"Det er ikke alene kameraets kvalitet, der giver værdi. Det handler om at opsætte en analyse, der får kameraet til at slå alarm, hvis en person fx befinder sig i et område i længere end fem sekunder, hvis nogen glem-

mer en taske eller parkerer i nødsporet", siger Jakob Hansen:

"Ofte medfører de dårlige analyser, at kunderne får mange alarmer – jeg har set eksempler på op til 1.400 på en uge. Så bliver den billige kamera-løsning hurtigt dyr", siger Jakob Hansen.

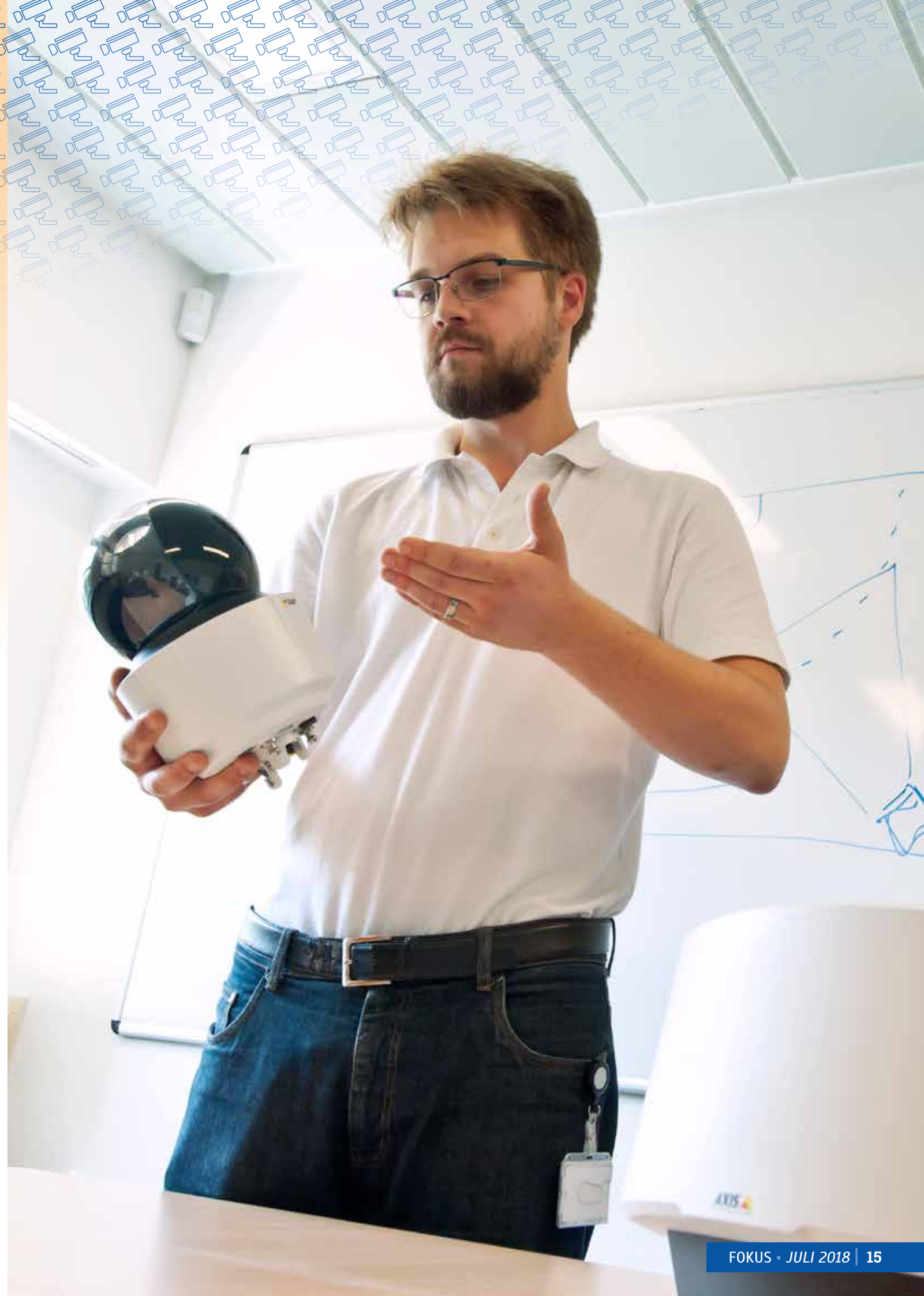
Alt grej er velkomment

Opsætningen på stedet og servicering er også vigtig.

"Er der vand på linsen, lysindfald eller blade, der sætter sig, så skal det naturligvis også håndteres", siger Jakob Hansen.

Den Jyske Kontrolcentral er den eneste kontrolcentral, som ikke stiller krav til udstyret men kan håndtere overvågning uanset grej:

Med Immix har vi det specialudviklede kontrolcentral-software, som gør forskellen. Vi har endnu til gode at møde et anlæg, vi ikke kan håndtere", siger Jakob Hansen.





Kundecenter giver **mere** service for **færre** penge

For Caverion har samarbejdet med Den Jyske Kontrolcentral ført til en styrket kundeservice og færre dyre ventetimer.

Teknikerentreprenørerne fra Caverion sørger for at holde kontorbygninger, butikker, boliger, offentlige bygning

ger og meget andet serviceret og forsynet med eksempelvis vand, varme og strøm.

Hvis vandhanen drypper, aircondition anlægget strejker eller strømmen går uden for normal åbningstid, og man har brug for at ringe efter en Caverion-tekniker, så er det Den Jyske Kontrolcentral, man får fat i.

Det seneste år har Caverion samarbejdet med Den Jyske Kontrolcentral's kundehus om vagtudkald uden for arbejdstid, og samarbejdet fungerer rigtig godt, siger Bent Ole Jonsen, Head of Sale and Marketing i Caverion:

"Vi vil gerne være tilgængelige, når kunderne har behovet – uanset åbningstiderne", siger Bent Ole Jonsen.

"Det betyder noget, at der er et rigtig menneske i den anden ende af røret, når man har et problem. Den service er vigtig. Ved at samarbejde med Den Jyske Kontrolcentral undgår vi, at kunderne ringer forgæves eller til en maskine, og samtidig skal vi ikke selv have en person til at sidde vagt og vente på, at der måske sker noget", siger Bent Ole Jonsen.

Mere service for pengene

Kunderne får svar ud fra en prædefineret forholdsordre, og der bliver sendt bud efter teknikere, når behovet er der. Det giver en god kundeoplevelse:

"Det er en øget service for færre penge", siger Bent Ole Jonsen:

"For kunderne er der tryk i at vide, at der er nogen på sagen – og

for os er det både en billigere og mere effektiv måde at få ydet en god service på", siger han.

Den Jyske Kontrolcentral er også tilknyttet Caverion som kundecenter ved sygdom og ferie.

Caverion



Vi **passer** din telefon, Facebook, mail og LinkedIn

Kundehenvendelser kan komme på alle kanaler. Den Jyske Kontrolcentral udvider sin fullservice kunde-håndtering på alle platforme.

Engang var kundekontakt noget, der foregik i dagtimerne; gerne i et begrænset tidsrum fra 10.00 til 15.00 – og kun til klokken 13.00 om fredagen.

Siden er der sket meget med kommunikationen og ikke mindst vores forventninger om at kunne komme i kontakt med en leverandør eller virksomhed, når vi har behovet.

Den udvikling er afsættet for en ny fløj i DJK Kundehus:

”Vi passer i forvejen telefonen for kunderne; nu tager vi det naturlige skridt og udvider den service med de andre kanaler, som kunderne henvender sig på”, siger Henrik Egsgaard, direktør i Den Jyske Kontrolcentral.

SoMe – den passer vi!

I de fleste virksomheder er telefonen suppleret af en mailadresse eller SMS-kontakt, og mange har des-

uden kontaktmuligheder via chat på hjemmesiden eller sociale medier som Facebook, Twitter, LinkedIn eller Instagram.

”Der er mange situationer, hvor man har brug for at kunne komme igennem til supporten på chat-funktionen eller for at søge svar på en Facebook-side. Vi sikrer den samme, professionelle svarkvalitet på tværs af alle kanaler og platforme”, siger Henrik Egsgaard.

Udover den reaktive del, hvor kunder får svar ved henvendelse, vil man også udbyde aktivitet på hjemmeside og sociale medier:

”Sociale medier skal passes og vedligeholdes; man skal være ‘hjemme’, når kunden søger hjælp. Vi tilbyder både at passe svardelen og slå ting op på siden, skabe interaktion med kundens følgere og brugere og sikre, at der er aktivitet på siden”, siger Henrik Egsgaard.

Den Jyske Kontrolcentral har ansat social media-specialister til at håndtere de nye arbejdsområder og forventer at være klar med løsningerne efter sommerferien.



DJK

*Ønsker alle en rigtig
dejlig sommer!*

Den Jyske Kontrolcentral



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