

FOKUS

DECEMBER 2019

SAMTALESTYRING
GIVER HURTIGERE
OG BEDRE SERVICE

KUNDEHUS
FLYTTER
HJEMMEFRA

SAMMENHOLD
DER KAN
MÆRKES

TEMA
Kundeservice

LEDER

Af adm. direktør ved
Den Jyske Kontrolcentral
Henrik Egsgaard

I dette nummer af FOKUS, har vi særligt fokus på vores kundeservice og vores Kundehus. Og der er flere grunde til at lige netop disse to ting, får en særlig grad af opmærksomhed.

Vi får flere opkoblinger til vores kontrolcentral, vores videoafdeling vokser, og det samme gør vores Kundehus. Med flere opgaver følger flere ansatte.

Det betyder, at vi ved Den Jyske Kontrolcentral efterhånden har passeret 110 medarbejdere, og vi kan derfor med rette kalde os for en mellemstor virksomhed.

At være så mange medarbejdere kræver plads. Derfor har vi truffet en stor beslutning. En beslutning, som vi har taget tilløb til over en længere periode. Kundehus flytter ud og bliver en helt selvstændig afdeling. Og det glæder vi os til. Til at Kundehus for alvor får sit eget liv – mere end det har i forvejen.

Dette træk skal give Kundehus plads til at vokse samtidig med at vores andre afdelinger, videoovervågningen og kontrolcentralen, får mere plads og mere tid til at fokusere på egne opgaver. Det vil give et løft i vores serviceniveau, som i øjeblikket er ved at få et løft hele vejen rundt gennem et stort, internt kundeserviceprojekt. Begge dele kan du læse meget mere om her i bladet.

Men før du tager hul på årets sidste udgave af FOKUS, vil jeg benytte lejligheden til at ønske dig samt alle vores kunder, partnere og medarbejdere en glædelig jul og et godt og sikkert nytår.

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.*

"Der er nødkald
fra Fru Jensen" **4**

Eksterne konsulenter
kigger IT efter i sømmene **6**

Samtalestyring giver
hurtigere og bedre service **8**

Kundehus flytter
hjemmefra **10**

Kundehus har fået
et nyt ansigt **12**

Sammenhold
der kan mærkes **14**

Kontrolcentralen
vandt på service **16**

NYHED: ID-kort
hjælper i hverdagen **17**

Den tekniske blæksprutte
er nu 20-års jubilær **18**

”Der er **nødkald** fra Fru Jensen”



”DJK Care appen er en gevinst for både borgere og plejesektoren”

Henrik Egsgaard,
direktør ved
Den Jyske Kontrolcentral

Med en app vil Den Jyske Kontrolcentral nu lette presset i plejesektoren ved at lede nødkald til det rette plejepersonale.

Et nødkald giver tryghed hos borgerne på plejecentre, bosteder og i egne hjem. Det giver samtidig også travlhed hos det personale, der kaldes på, f.eks. plejepersonale i ældreplejen eller hjemmesygeplejersken.

En del af den travlhed har Den Jyske Kontrolcentral gennem en år-række søgt at lette gennem konceptet 'DJK Care'.

Med konceptet DJK Care fungerer kontrolcentralen som bindeledet, der fordeler nødkaldene og sikrer, at borgerne oplever en bedre service –

og at plejepersonalet får mere tid til at yde den nødvendige hjælp.

”Vi undgår, at Fru Jensen venter forgæves på, at plejepersonalet besvarer hendes nødkald”, fortæller Henrik Egsgaard, direktør ved Den Jyske Kontrolcentral:

”Og vi undgår, at plejepersonalet bruger for meget tid på at håndtere opkald, som er foretaget ved en fejl” uddyber han.

Ny app giver plejepersonalet en bedre hverdag

DJK Care konceptet bliver løbende udviklet og forbedret. Den nyeste udvikling er en app, der samler nødkald og andre alarmer såsom brandalarmer, døralarmer og tekniske alarmer et sted.

”Med vores care-løsning og app gør vi det muligt for f.eks. et plejecenter at samle alle nødkald og

alarmer ét sted. Dermed får plejepersonalet hurtigt et overblik over og information om, hvem der har brug for hjælp og hvor en hændelse er sket” forklarer Henrik Egsgaard:

”Vi kan sætte ordningen op, så vi tilkalder lige den eller dem, man ønsker, og vi kan sætte særligere regler op, så det bliver en endnu mere kvalificeret viderestilling. Eksempelvis kan man vælge en opsætning, hvor tre kald på en gang automatisk udløser et prioriteret nødkald. Og bliver de indkomne alarmer og nødkald ikke behandlet af plejepersonalet, sidder kontrolcentralen klar som bagvagt og sikrer, at ingen alarmer går tabt eller bliver glemt. Det giver tryghed hele vejen rundt”, understreger han.

Gennem den nyudviklede DJK Care app sikrer Den Jyske Kontrol-

central også, at plejesektoren får en optimeret opgavestyring.

”Vi har været i tæt dialog med kunder og partnere i plejesektoren om at udvikle vores app, så den bidrager til at optimere den oplevede service og samtidig forbedrer arbejdsvilkårene for plejepersonalet. Det er lykket, så vi nu gør det nemmere for plejepersonalet at prioritere opgaverne og få et bedre flow i hverdagen”, siger Henrik Egsgaard:

”Der er stadig et betydeligt udviklingspotentiale i løsningen, og vi vil forbedre DJK Care appen i takt med, at vi får udbygget et datagrundlag for, hvordan løsningen anvendes. Men allerede nu kan vi se, at det gør hverdagen bedre for plejepersonalet”, slutter han.





Eksterne konsulenter kigger IT efter i sømmene

Den Jyske Kontrolcentral's it-systemer får en grundig gennemgang som del af ISO 27001-certificering.

Et højt niveau af it-sikkerhed er helt centralt, når man som Den Jyske Kontrolcentral bliver betroet med følsomme data i meget store mængder for en stor gruppe kunder.

For at kvalitetssikre it-beredskabet og dokumentere et højt niveau af sikkerhed er Den Jyske Kontrolcentral i gang med en proces med henblik på en certificering efter ISO 27001, som er den førende informationssikkerhedsstandard for it-risikostyring.

Det indebærer blandt andet, at eksterne konsulenter kigger Den Jyske Kontrolcentral's it-sikkerhed grundigt i gennem, siger Henrik Egsgaard, direktør ved Den Jyske Kontrolcentral:

"Vi mener selv, vi har godt styr på vores it, vores systemer og vores risikoprofil, men vi vil gerne have en ekstern auditørs vurdering for at

sikre, at vi også i andres øjne leverer en høj standard", uddyber han.

Bringer værdi

Certificeringen er en krævende proces, der eksempelvis kræver at Den Jyske Kontrolcentral får dokumenteret og beskrevet alle procedurer og arbejdsmetoder.

"Det har den positive effekt, at vi kommer godt ud i alle hjørner og samtidig får ny inspiration. Det er med til at sikre, at vi i enhver henseende har styr på vores it-sikkerhed", siger Henrik Egsgaard.

Han tilføjer, at ISO 27001 tilfører reel værdi:

"Det er ikke bare en certificering og et stempel; det er et redskab, vi kan bruge i hverdagen. Certificeringsprocessen stiller relevante spørgsmål til eksempelvis GDPR og datasikkerhed, og de spørgsmål har vi brug for at forholde os til og kunne svare på overfor vores partnere og deres kunder", forklarer Henrik Egsgaard.

Certificeringen følges af en audit og dernæst en certificering, som ventes i 2020.

Samtalestyring giver hurtigere og bedre service

Medarbejderne i Den Jyske Kontrolcentral er blevet skarpere på kommunikation og kundeservice med et kursus i samtalestyring.

Det er effektiv, hurtig og venlig hjælp, kunderne efterspørger og forventer, når de ringer til Den Jyske Kontrolcentral – uanset om det er for at afmelde en alarm eller for at få hjælp i Kundehus.

Oftest drejer det sig om at få en afklaring på et konkret problem, og

jo hurtigere, medarbejderne kan løse opgaven, desto bedre.

Med et kursus i samtalestyring tager Den Jyske Kontrolcentral nu ansvar for at sikre, at samtalen mellem kunden og kontrolcentralen er så effektiv og målrettet som muligt:

”Det handler ikke om at bestemme, men om at styre samtalen mod det fælles bedste”, forklarer Erik Sørensen, driftschef ved Den Jyske Kontrolcentral.

”Samtidig ønsker vi at ensarte kvaliteten og sikre, at der er den samme kundeserviceoplevelse, uanset om det er Rikke eller Rasmus, du får fat i”, siger han.

Verdens bedste kundeservice på verdens korteste tid

Afsættet for samtalekurset er ambitionen om at levere verdens bedste kundeservice på verdens korteste tid.

”Kunden vil gerne have en god løsning i en fart, og det samme vil vi. Så det er i fælles interesse, at vi tager styringen og sikrer, at vi får stillet de rigtige spørgsmål på det rigtige tidspunkt på den rigtige måde. Det giver en god oplevelse, fordi vi hurtigere kan hjælpe kunden videre”, fortæller Erik Sørensen.

Tricket er at styre samtalen venligt og målrettet. Ramt rigtigt, vil kunden



FEM GEVINSTER VED SAMTALESTYRING

- Ensartet og kompetent kundeservice
- Sparer kundens tid
- Kortere ventetid på opkald og hurtigere reaktion på alarmer
- Gladere kunder
- Større medarbejdertilfredshed



i den anden ende af røret føle sig godt hjulpet af en kompetent medarbejder – og det er det, medarbejderne på kontrolcentralen skal have i baghovedet, når de begynder at tage styringen:

”Det gælder om at vi både skal styre samtalen, men også den tavshed der kan opstå, når vi er ved at finde en løsning. Nogle gange vil kunden udfylde den akavede tavshed. Men den snak kan betyde, at vi mister koncentrationen og skal bruge længere tid på at finde et svar. Her kan det helt lavpraktisk gøre en

forskel, at vi siger ’tak fordi du venter, jeg er hos dig om to sekunder’. Så ved kunden, at vi er på sagen, og vi kan langt hurtigere hjælpe dem godt videre”, uddyber han.

Styrker konflikthåndtering

Kortere samtaler giver ikke bare kortere ventetid på telefonen, det giver også mere tid til de samtaler, hvor der ikke er en simpel løsning eller hvor det er nødvendigt, at der bruges ekstra tid på at snakke med kunden.

Det kan også være samtaler, hvor der er behov for at trappe en konflikt ned.

”Nogle gange vil kunderne ringe på et tidspunkt, hvor de er stressede eller oprørte, og der har vi brug for at lande samtalen godt for begge parter. Vi har arbejdet med vores egen konflikttrappe og fokuseret på forskellige sætninger og ord, der kan ’trigge’ kunderne. Her er det vigtigt redskab at have styringen og vise kompetencen”, siger Erik Sørensen.

Kundehus **flytter** hjemmefra

Kundehus er, helt bogstaveligt talt, vokset ud af rammerne. Derfor får Kundehus nu ny adresse, egen hjemmeside og ny driftsleder.

Kundehus; Den Jyske Kontrolcentral's call-center har været i konstant vækst de senere år. Så meget, at det er tid at finde nye rammer til at fortsætte udviklingen:

"Vores Kundehus er en succes, som fortjener mere plads til at vokse yderligere", siger Henrik Egsgaard, direktør ved Den Jyske Kontrolcentral:

"Vi oprettede Kundehus i sin tid, fordi kunderne ringede og spurgte, om vi kunne hjælpe. Det kunne vi da godt. Over tid er det vokset

organisk, så der i dag er 25 medarbejdere, som passer vores kunders kunder, og der er ingen tvivl om, at der er potentiale til mere. Derfor træffer vi nu den strategiske beslutning om at give Kundehus bedre rammer og sit eget liv", fortæller han.

Frie rammer

Kundehus får sin egen adresse i en førstesal i en klassisk murstensbygning på havnen og får også en selvstændig identitet på nettet i form af hjemmeside og sociale medier. Samtidig tiltræder Lisbeth Lund Jensen som ny driftsleder.

"Kundehuset er vokset til det, det er i dag, af sig selv", siger Henrik Egsgaard:

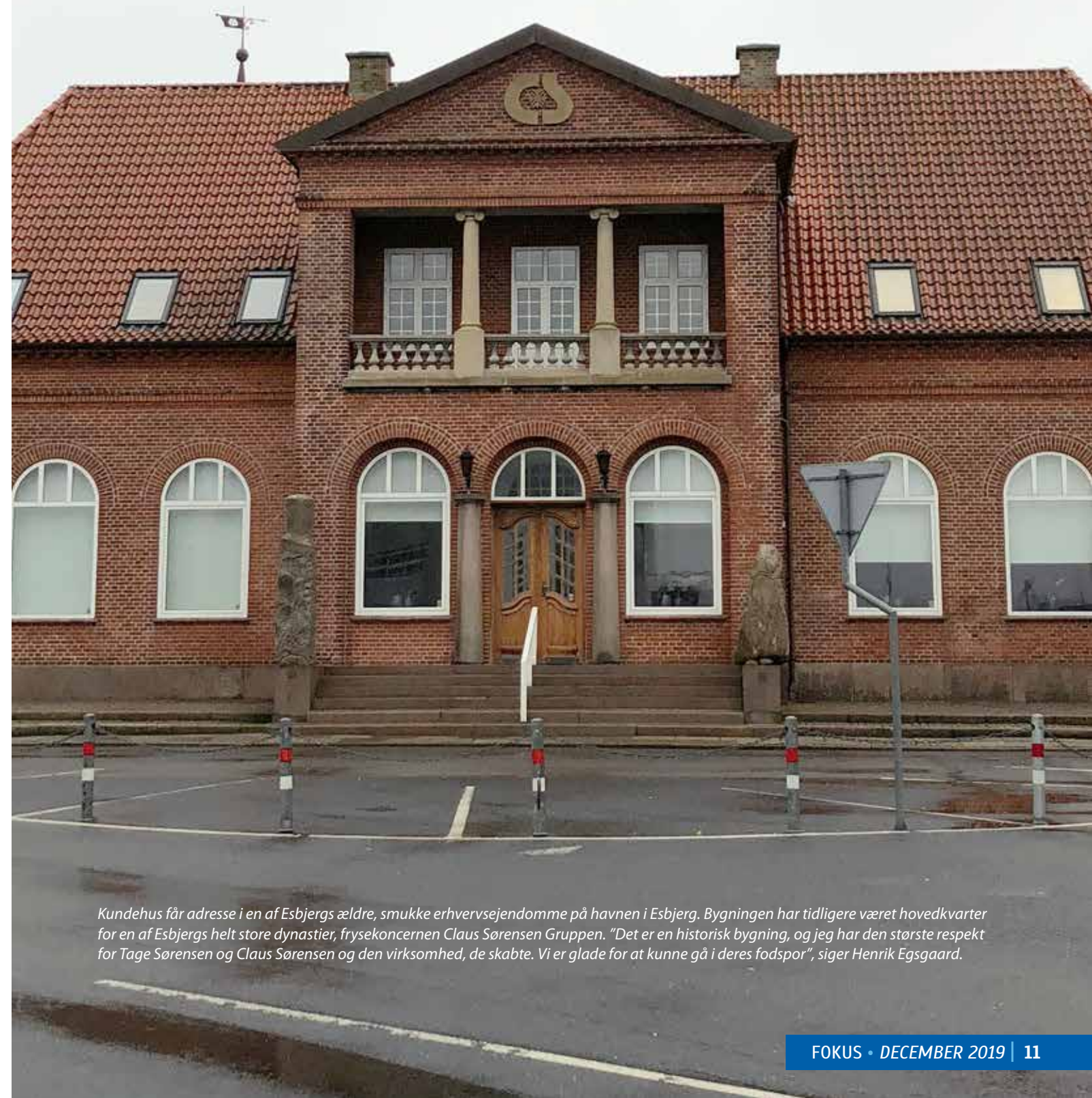
"Vi har ønsket at bevare den vidstrakte selvstændighed mest muligt, og det tror vi bedst, vi kan, ved at give Kundehus frie rammer. Der er bestemt et potentiale for en videre vækst, og der er et godt fundament at starte på. Men der er meget arbejde forude", uddyber han.

“

"Der er et kæmpe potentiale og marked – det skal vi have endnu større del".

*Henrik Egsgaard,
direktør ved
Den Jyske Kontrolcentral*

”



Kundehus får adresse i en af Esbjergs ældre, smukke erhvervsjendomme på havnen i Esbjerg. Bygningen har tidligere været hovedkvarter for en af Esbjergs helt store dynastier, frysekoncernen Claus Sørensen Gruppen. "Det er en historisk bygning, og jeg har den største respekt for Tage Sørensen og Claus Sørensen og den virksomhed, de skabte. Vi er glade for at kunne gå i deres fodspor", siger Henrik Egsgaard.

Kundehus har fået et **nyt ansigt**



Lisbeth Lund Jensen er ny driftsleder i Kundehus.

Man fristes næsten til at sige, at Den Jyske Kontrolcentrals call-center, Kundehus, har fået endnu et nyt ansigt. På få år er afdelingen nemlig vokset fra en håndfuld medarbejdere til nu at have hele 25 medarbejdere.

Og det nye ansigt er driftsleder Lisbeth Lund Jensen.

Nye omgivelser og forretningsområder

Som driftsleder bliver det Lisbeths opgave at gøre det, der tidligere har været en mindre afdeling under kontrolcentralen, til en helt selvstændig afdeling. Og det er en opgave hun ser frem til:

"Det er vildt spændende at være med til at præge, forme og udvikle Kundehus. Vi får nye rammer og en ny, mere selvstændig identitet", siger Lisbeth Lund Jensen begejstret.

Hendes første konkrete opgave er at flytte Kundehus fra de trygge rammer på kontrolcentralen til deres egen bygning på havnen i Esbjerg. Når flytningen er overstået omkring årsskiftet, ændrer fokus sig mod at

udbygge Kundehus' eksisterende marked og udvide med nye forretningsområder:

"Vi skal både udbygge vores eksisterende marked og udvide til nye forretningsområder – f.eks. indenfor outbound og call-back, som vi ikke har på fokus i dag", uddyber Lisbeth Lund Jensen.

Kundehus beskæftiger sig mest med inbound telefonhåndtering, hvilket vil sige kundeservice og kundehåndtering. Det kan f.eks. være receptionsfunktion for en virksomhed, omstilling, reklamationsafdeling, beredskab ved ferie eller bagvagt uden for normal åbningstid.

Medarbejderne i Kundehus foretager derfor ikke opsøgende salg som f.eks. salg af abonnementer eller lignende, og det er der heller ikke planer om. Men Lisbeth Lund Jensen ser alligevel et potentiale i at tilbyde en mere udgående service. Det skal dog ikke være en salgsbaseret service, men f.eks. at ringe retur, hvis kunden ringer forgæves eller at sørge for forskellige typer af serviceopkald:

"Der er mange virksomheder, som ikke ved, at det er et muligt alternativ at få os til at passe den del af

kundekontakten. Det kan f.eks. være en mindre håndværksvirksomhed, som holder ferie eller bruger os til at tage deres overflow på telefonen", forklarer hun.

Optimering og synlighed er vigtigt

Det er dog ikke kun forretningsområder, der skal arbejdes på. Lisbeth Lund Jensen kommer også til at bruge en del tid på at optimere processerne og strukturerne i Kundehus, så arbejdsgangene bliver bedre, oplæringen bliver hurtigere og mere ensartet, og så der gøres brug af den viden og de data Kundehus har. Her vil hun trække på sin erfaring som distriktschef:

"Jeg har tidligere arbejdet med både talentudvikling af medarbejdere, med at opbygge koncepter og med at optimere processer. Og det kommer jeg til at tage med mig ind i mit arbejde i Kundehus", forklarer Lisbeth Lund Jensen.

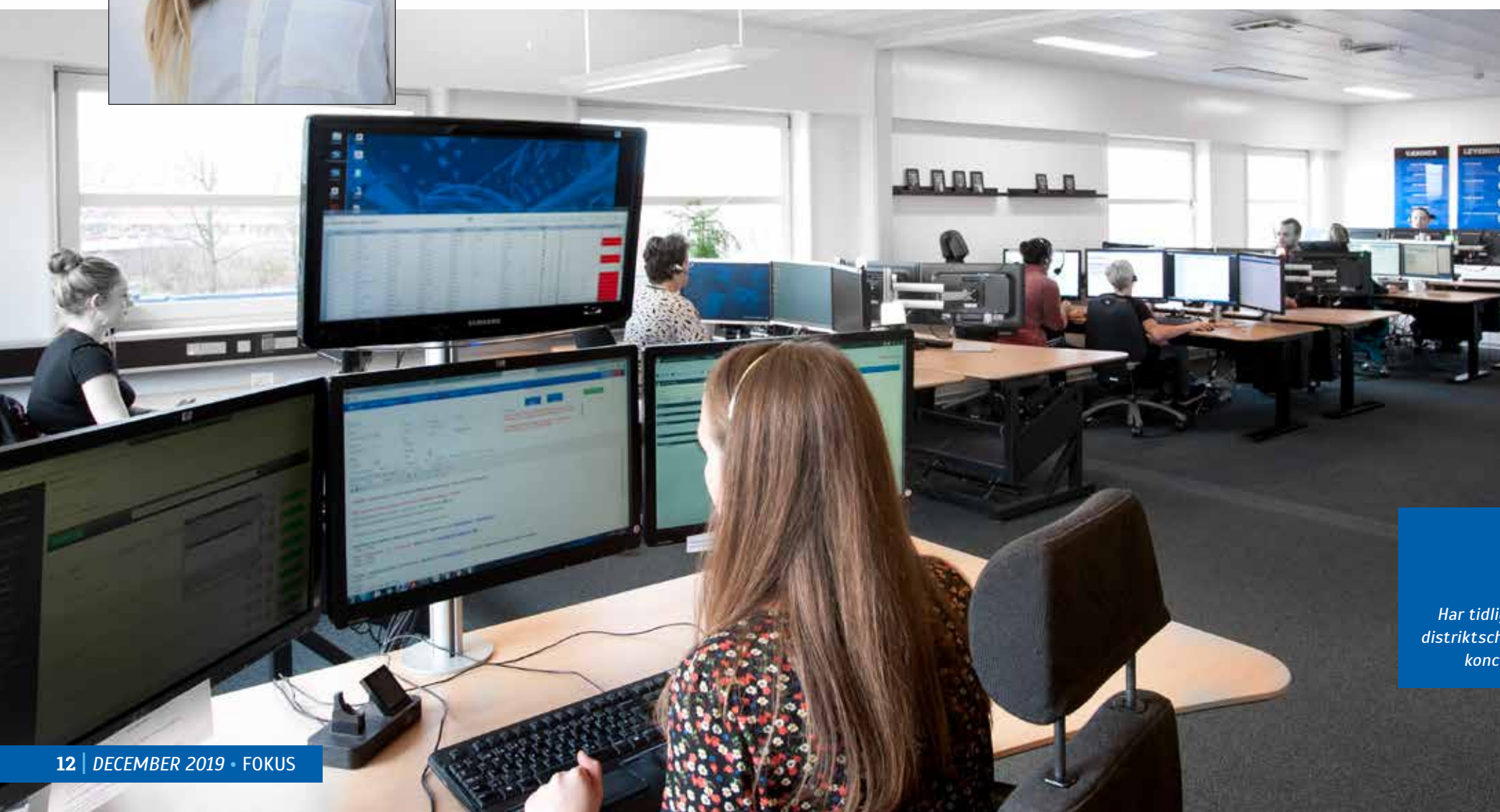
Samtidig med at processerne og strukturerne kommer på plads, vil hun skabe mere synlighed omkring Kundehus og de ydelser og services, som der tilbydes:

"Vi vil endnu mere på landkortet, så flere ved, hvad vi står for og kender til de ydelser, vi kan tilbyde. Det skal både kommunikeres til kunder og potentielle medarbejdere. Vi skal fortælle de gode historier om virksomheden, og dem er der mange af", siger Lisbeth Lund Jensen.

BLÅ BOG

*Lisbeth Lund Jensen
42 år, mor til to og bosat i Esbjerg*

Har tidligere arbejdet i restaurationsbranchen som distriktschef med talentudvikling og med at opbygge koncepter og optimere processer og strukturer.



Sammenhold der kan mærkes



“Når vi står sammen, kan vi mere” – og det kan de på Den Jyske Kontrolcentral.

I flere omgange har medarbejderne på Den Jyske Kontrolcentral levet op til deres leveregler “vi står sammen” og “vi kan mærkes”.

Det er nemlig de to leveregler, der er i absolut højsæde på “Sammenholdets dag” og når Den Jyske Kontrolcentral knækker cancer.

En tradition

Som en tradition afholdes der hvert år Sammenholdets dag på Den Jyske Kontrolcentral, hvor fællesskabet og den gode indsats hyldes:

“Det er en dag, hvor vi gør noget godt for os selv og for hinanden”, siger Erik Sørensen, Driftschef ved Den Jyske Kontrolcentral:

“For os er det ikke muligt at lukke ned en hel dag for at holde et fælles arrangement. Derfor holder vi Sammenholdets dag i et helt døgn, så alle har mulighed for at være med i det omfang, de kan. Nogle er med hele dagen – andre støder til før eller efter en vagt”, uddyber han.

Fælles måltider og aktiviteter

I år bestod dagen af fælles måltider og forskellige aktiviteter: DJK Bio med popcorn og spændende film, quiz for de skarpe og en fælles omgang høvdingebold. På dagen

deltog alt fra yngste til ældste medarbejder, fra nyeste ansatte til direktøren.

“Det kendetegner mange af de aktiviteter, vi har her på Den Jyske Kontrolcentral”, forklarer Erik Sørensen:

“I oktober er der som bekendt “Knæk Cancer” uge i hele uge 43, og det afholder vi også her på DJK. Faktisk samler vi ind hele året, men det kulminerer altid op til og i uge 43”, uddyber han.

Indsamlingsmetoder

Medarbejderne på Den Jyske Kontrolcentral kommer selv med ideer til indsamlingsmetoderne – og dem er der mange af: indsamling af pantflasker på DJK, overskydende æg fra



Den flotte vandrepokal

høns, hjemmelavede nøgleringe, auktion og bilvask m.m.

“En ting er de kreative forslag til indsamlingsmetoderne, noget andet er den gejst og det fællesskab og sammenhold sådan en uge bringer. Alle står sammen og gør noget ekstra. Og det gør medarbejderne, og mig som leder, rigtig stolte af vores arbejdsplads”, slutter Erik Sørensen.



Filmprogram fra DJK bio



Velkommen til “Sammenholdets dag”



Der er pyntet op flere steder



Lækre tarteletter

Kontrolcentralen vandt på service



O&J Brand & Sikring er i gang med at samle sine anlæg ved Den Jyske Kontrolcentral. Lokalt nærvær og service gør en forskel.

"Vi har samarbejdet med flere kontrolcentraler, og der er meget godt at sige om dem alle", siger Lars Küster, direktør i O&J Brand & Sikring: "Men det er mit indtryk, at Den Jyske Kontrolcentral har ekstra fokus

på at prioritere kundeservice som et indsatsområde. Det kan man mærke", uddyber han.

Den del betyder meget, primært for kunderne, men også for valg af kontrolcentral.

Fra 1. oktober 2019 samler O&J Brand & Sikring sine alarmanlæg ved Den Jyske Kontrolcentral: "Vores kunder kommer til at

have dialogen med kontrolcentralen, og det gør bestemt en forskel for os at vide, at de taler pænt og ordentligt, følger op på henvendelser og i det hele taget leverer en service, vi kan genkende os selv i. Den Jyske Kontrolcentral vandt på service – og så er det lokale partnerskab selvfølgelig et ekstra plus", forklarer Lars Küster.

Det lokale islæt vægter højt

O&J Brand & Sikring udspringer af en stor elektrisk virksomhed, Olesen & Jensen i Esbjerg, som har valgt at samle brand- og sikringsafdelingen

fra selskabet i ét nyt selskab. Virksomheden har over 30 års erfaring med installation, service og vedligehold af brand- og sikringsløsninger til en kundegruppe, som tæller både virksomheder og det offentlige.

"Det betyder en del for os at have en partner, som er lokal. I en opstartsfasen som ny, samlet virksomhed er der brug for en tæt relation, og det får vi her. Desuden er en stor del af vores kunder lokalt baseret, og de sætter også pris på at have et firma med lokalt kendskab i røret, når de ringer ind", siger Lars Küster.

Skalerbar partner

I valg af kontrolcentral har tilgang til teknologi også været et parameter. Det har været vigtigt for O&J Brand & Sikring at vælge en partner, som er opdateret og udnytter de muligheder, der er for at drive teknologiske nyheder ud til kunderne:

"Den Jyske Kontrolcentral er hurtig til at følge tendenser i markedet og reagere på dem. Er der f.eks. nye teknologiske løsninger og online-muligheder, så sørger de for at gøre det tilgængeligt hurtigt", uddyber Lars Küster:

"Alt i alt betyder det, at vi har fået en partner, hvor vi kan vokse og skalere vores forretning i vished om, at de kan håndtere det, selv når vi bliver landsdækkende", slutter han.

NYHED: ID-kort hjælper i hverdagen

Som noget helt nyt kan Den Jyske Kontrolcentral nu tilbyde ID-kort til alle behov.

Der sker nye ting ved Den Jyske Kontrolcentral. Som noget helt nyt, kan Den Jyske Kontrolcentral tilbyde fuldt integrerede ID-kort.

Fuldt integrerede ID-kort sikrer en enkel og administrativ nem løsning, når f.eks. en virksomheds medarbejdere skal have adgang til alt fra porte til døre til P-huse og lignende.

"Det har været efterspurgt fra kunderne gennem længere tid, og nu har vi fundet et set-up, der gør det muligt, at vi kan tilbyde ID-kort, der er tilpasset til stort set alle systemer", siger Henrik Egsgaard, direktør ved Den Jyske Kontrolcentral.

Kunderne kan selv designe og udforme deres ID-kort efter behov. Den Jyske Kontrolcentral kan levere en løsning med alt fra ét til 1.000+ kort.

"ID-kort er en effektiv og nem løsning, som sikrer registrering og adgang til lige netop det, man

ønsker og definerer. Det kan være alt fra adgang på bestemte etager, registrering af køb i kantinen, adgang til P-arealer og meget andet. Vi har valgt en løsning, hvor det er enkelt og nemt at indlæse, registrere, og administrere kortene, og hvor man er i gang med det samme", forklarer Henrik Egsgaard.





Den tekniske blæksprutte er nu **20-års jubilar**

I 1999 begyndte Dennis Pedersen på deltid ved Den Jyske Kontrolcentral, hvor han "bare" skulle fylde nogle timer ud. Men "Tekniker Dennis" fik hurtigt gjort sig uundværlig – og nu har han været det i 20 år.

"Dennis er en vigtig del af vores forretning og en vigtig del af vores partners forretning", siger Henrik Egsgaard, direktør ved Den Jyske Kontrolcentral:

"Dennis er teknisk afdeling, og han har en ekstrem viden på alarmer og alarmtransmission. Han er vores tekniske ansigt udadtil, og hvis vi har ham med til statusmøder ved vores partnere, så er det altid ham, de snakker mest med. Han tilfører i udpræget grad kompetence og viden, og det er en fornøjelse at have ham ombord", uddyber Henrik Egsgaard.



Den Jyske Kontrolcentral



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