

FOKUS

DECEMBER 2016

MØD EN MEDARBEJDER

Sallie kæmpede med
brystkræft

KOMMUNIKATIONS- OG KUNDESERVICEKURSUS

Alle kontrolcentralens medarbejdere har været en
tur igennem kommunikationsmøllen

NYE LOKALER

Dennis er blevet skilt fra
centralerne

TEMA

Personalepleje og -udvikling

I denne udgave af nyhedsmagasinet sætter vi fokus på personaleudvikling og -pleje. Hos den Jyske Kontrolcentral stræber vi efter, at tilbyde en arbejdsplads, hvor der er plads til alle – også på trods af handicap eller sygdom. Derfor har vi også mange flexjobbere ansat hos os. Både de fysiske rammer og opgaverne på kontrolcentralen er noget vi tilpasser den enkelte, så både vi og medarbejderne kan få gavn af aftalen. Vi har for eksempel et såkaldt "stolager", så hver enkelt med-

arbejder altid er sikret den helt rigtige og individuelle siddekomfort, tilpasset ergonomisk.

I dette nummer vil i stifte bekendtskab med en rigtig fighter, nemlig Sallie, som har kæmpet med brystkræft. Derudover bliver I klogere på vores recente kundeservice- og kommunikationskursus, nye produkter, et særligt videodiplom og meget mere.

Vi håber I får noget ud af det. God læselyst!

LEDER

Af adm. direktør ved
Den Jyske Kontrolcentral

Henrik Egsgaard



Udgiver:

Den Jyske Kontrolcentral A/S, Lindevej 8, 6710 Esbjerg V.

Tekst og layout:

Malene Levsen Olesen

Spørgsmål vedrørende indhold kan rettes til administrerende direktør,
Henrik Egsgaard på hle@djkk.dk.

Alle rettigheder forbeholdes Den Jyske Kontrolcentral A/S.

INDHOLD

4

SIDEN SIDST

Vi ser tilbage på et positivt halvår.

5

IMMIX CERIFICERING

Den Jyske Kontrolcentral er blevet kåret som en af de bedste i klassen.

6

NYE LOKALER

Dennis viser det nye demorum frem.

7

DENNIS SIDE

To produkter med fokus på den gode og billige alarmforbindelse.

8-11

SALLIES KRÆFTHISTORIE

Efter et års sygdoms-rustjebanetur kigger raskmeldte Sallie tilbage.

12-13

KUNDECASE

SOSU Aarhus er blevet fremtidssikret med Nedap.

14-17

KUNDESERVICE- OG KOMMUNIKATIONSKURSUS

Vores medarbejdere har arbejdet med den konstruktive kunderelation.

19

STATISTIKKER PÅ VAGTWEB

Få bedre overblik med det nye statistikværktøj.

5

GLÆDELIG JUL

Vi sender en lille julehilsen til alle.

SIDEN SIDST

De organisatoriske ændringer vi foretog i december 2015 er virkelig begyndt at vise sin effekt.

Vi er kommet godt igennem sommeren, uden de store udfordringer og udsving. Selvfølgelig har der været eksterne påvirkninger, men den nuværende stabilitet og erfaring i personalegruppen, har sikret os, at influensen heraf har været minimal. Det glæ-

der os, og vi er overbeviste om, at det blandt andet er her de forskellige handlingsplaner, som vi indførte sammen med driftschefen, Erik, har vist sig.

Markedet udvikler sig stadig positivt og vi får flere og flere opgaver - heraf er mange kundetilpassede og specialudviklede løsninger. Særligt ved forretningsområdet "callcenter" oplever vi voldsom vækst, og diversiteten i vores opgaver her bliver større og større. Mon ikke det kunne resultere i, at 2017 bliver året, hvor callcenteret bliver en decideret organisation hos Den Jyske Kontrolcentral.

DEN BEDSTE I KLASSEN

Certifikat: Den Jyske Kontrolcentral er blevet certificeret 1 af blot 4 "best in class" Immix stationer i alt.

I sidste nummer skrev vi om videosystemet Immix, som simplificerer videobehandlingsprocessen. Siden da er vi blevet en certificeret Immix central og kan endog pryde kontoret med en fin glasstatuette.

Større efterspørgsel af videoovervågning

Flere og flere slutkunder synes det er udbytterigt, at skifte eller tilføje videoovervågning til deres eksisterende alarmsystem. Adskillige kunder har for eksempel valgt at tilføje til- og frakobling af videoovervågning via en zone på alarmanlægget – eller lignende integrationer. Denne efterspørgsel har resulteret i, at vi har fået flere installatører under vores paraply

samtidigt med, at SureView løbende implementerer mange nye platforme, heriblandt kan nævnes Avigilon, Milestone, Dahua, HikVision, AgentVI, Axis, Bosch m.fl.

Alarmstatistik

Vores egen skræddersyede alarmstatistik er udviklet igennem produktet SAP Crystal Reports, som gør det muligt, at benytte Immix systemets database som statistikbaggrund. Herudfra kan vi lave færdige PDF-rapporter ved hjælp af en skabelon. Alarmstatistikrapporterne sendes via e-mail til installatører ugentligt og dagligt.

Push-notifikationer via applikation

Det er muligt at få push-notifikationer til montører og slutkunder vedr. kritiske hændelser fra deres Immix installation. Notifikationen vil fremgå når en vagtassistent markerer, at der for eksempel er sendt en vagt ud til installationen.

Vi har opnået certifikatet ved at have:

- et stort antal overvågede stationer. I skrivende stund har vi over 200.
- en back-up løsning, som vi til en hver tid kan slå over til.
- en såkaldt "disaster recovery plan", som sikrer at Immix kan køre videre, hvis hovedlokationen går ned.*

*Denne plan indføres fra næste år, hvor den nye kontrolcentral i Horne tages i drift. Immix systemet vil få en server både i Sædding og i Horne, hvorved den ene kan overtage, hvis den anden skulle fejle – dette kaldes *failover*.





Centralerne er mobile, så Dennis let kan tage dem med ind på kontoret, hvis der skulle være behov for det.

Nye lokaler til kontrolcentralens blæksprutte

- Dennis er blevet skilt fra centralerne -

Der er generelt blevet rykket rundt og flyttet vægge på kontrolcentralen, og i takt med, at serviceafdelingen skulle parres med administrationen, blev Dennis også flyttet. Førhen var hans kontor og demorummet ét og samme lokale, i dag er det separeret. "Der er flere fordele ved, at få adskilt mit kontor fra demorummet. Jeg er for eksempel glad for, at slippe for de hyletoner de udsender indimellem", siger Dennis og griner.

Demorummet bruges primært til intern træning og uddannelse af vores egne vagtassistenter. Ved oplæringen gennemgår alle vagtassistenter samtlige centraler i rummet, som dækker cirka 70% af markedet

i dag. På den måde er kontrolcentralen sikret, at alle assistenter har en praktisk erfaring med betjeningen af systemerne og at de dermed kan hjælpe installatørens slutbrugere, på den mest hensigtsmæssige måde.

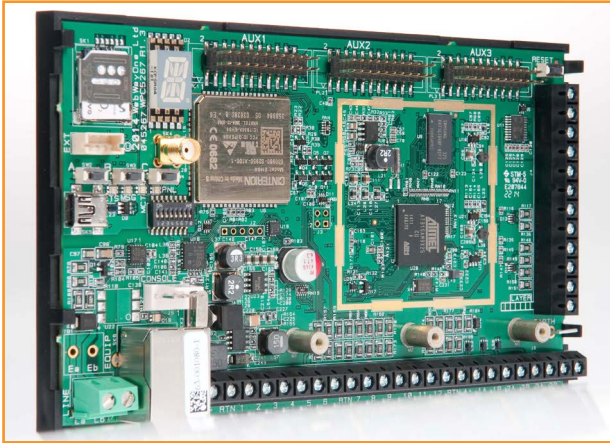
Rummet bruges også til ekstern træning, i form af vægterfirmaers personale, som har behov for praktisk erfaring med centralerne. Træningen er nyttig for dem, på samme måde som det er for vores assistenter. Det er givtigt at vide, hvordan man skal betjene en alarm, hvis den hurtigt skal slås fra på en installationsadresse.



DENNIS FORTÆLLER

2 PRODUKTER, DER GIVER GOD FORBINDELSE

I hvert nyhedsbrev har Dennis fokus på 2 spændende produkter på markedet. Denne gang introducerer han jer for WebWayOne og TSALine, som hver især udmærker sig ved, at give alarmer bedre eller billigere forbindelse.



WEBWAYONE

WebWayOne er et sendemodul, som installatøren sætter i forbindelse med alarmer. Modulet udmærker sig ved, at være udstyret med et SIM-kort, som roamer imellem de forskellige netværk, hvilket sikrer en bedre dækning i hele landet. Transmissionen foregår i højeste kvalitet til tyverialarmer, brandalarmer og billedoverførsel.

Alarmtransmissionen kan foregå både ved 1 eller 2 kanaler. Ved 1 kanal anvendes enten SIM-kort eller almindelig IP forbindelse, ved 2 kanaler bruges begge dele, hvilket klart er det sikreste valg.

Fordele ved WebWayOne

- Auto roaming imellem alle danske GSM netværk, finder automatisk selv den bedste udbyder
- High-end sender til løsninger op til kl. 3 (Sikringsniveau 60) og godkendt til ABA (DBI/EN54-21)
- En løsning til alle transmissionsopgaver
- Automatisk opsætning via WebWayWorld server
- Få remote adgang til alle de mest gængse AIA centraler
- AI transmission udføres dobbelt (redundant)
- AI forbrug er dækket af årligt abonnement.

Specifikationer

- Transmission via Roaming 3G og/eller IP
- 2 til 12 indgange (kan udvides)
- 2 til 3 fjernstyrede udgange
- RS232 og RS485 data BUS
- Kan udvides til PSTN



TSALINE

Spar penge med den nye TSALine

Den Jyske Kontrolcentral og alarmproducenten Teletech har haft et godt samarbejde i mange år vedrørende sikring af elevatorer. For nyligt har vi sammen udviklet TSALine - et produkt, som ganske enkelt kan erstatte fastnetlinjen på TeleTechs alarmer med en mobil forbindelse (GSM/3G).

Fastnetforbindelserne er en omkostningsrig del af enhver alarm der anvender det. Herudover afregnes der ved fastnet for baggrundsopkald en gang i døgnet. I andre brancher, herunder tyverisikring, anvendes der i stigende grad mobilforbindelse i stedet, hvorved der spares en betydelig del på alarmdriften, i det den mobile forbindelse blot afregnes i en fast, lav månedlig ydelse.

Ingen investering

Den lille nye TSALine tilsluttes let den eksisterende TSA3100 eller TSA5100 elevatoralarm i stedet for fastnetlinjen, og med Den Jyske Kontrolcentral's finansieringsmodel slipper både elevatorvirksomhed og kunde for, at skulle investere i nogen form for etablering og installation.

Der bliver tale om et nyt separat abonnement, hvorfor elevatorvirksomheden således har mulighed for, at kunne lave en indtjening på den nye forbindelse, idet vi som vanligt ikke blander os i, hvordan abonnementet faktureres videre.

SALLIES

historie om kræft

Efter blot 2 måneders ansættelse på Den Jyske Kontrolcentral bliver Sallie diagnosticeret med aggressiv brystkræft. I dag er hun rask og tilbage i arbejde, hvor hun trives med aftenvagter og en arbejdsdag præget af gentagelser.



Sallie indlægges med sammenklappet lunge.

- Privatfoto

Sidste kemobehandlingsdag fejres med flag.

- Privatfoto

Kræftdiagnose som 30-årig

Sallie sidder ude på Den Jyske Kontrolcentral og arbejder en aften, da hun pludselig mærker en svien i den ene armhule. Det er forår, så hun tænker at det må være et insektbid eller lignende, men ved nærmere inspektion mærker hun en stor bule under huden.

Da kiropraktoren ikke kan få bugt med problemet bestiller Sallie en tid ved lægen, som sender hende til en mammografi for en sikkerheds skyld. Mammografien resulterer i en biopsi af både en knude i armhulen og det ene bryst. En uge efter

får hun svaret: "Det var som at få en spand isvand i hovedet. Jeg hørte ordet brystkræft, og så hørte jeg ikke mere".

Samme uge bliver Sallie scannet på kryds og tværs, så man kan undersøge samtlige organer og hvorvidt den aggressive brystkræft har spredt sig. Sallie har endnu ingen børn, så ugen efter igen får hun også opereret den ene æggestok ud og frosset den ned på rigshospitalet. Blot 14 dage efter diagnosen starter hun op i kemoterapi.

Et behandlingsforløb præget af komplikationer

De første 2 måneder med kemoterapi går godt. Sallie får behandlingen igennem et kateter i den store vene, der løber ind til hjertet. Men efter 9 ud af 10 behandlinger går det galt; Sallie får en alvorlig infektion i kateteret, som resulterer i en blodforgiftning og blodprop i armen som flytter sig.

"På et tidspunkt
ønskede jeg faktisk at dø"

"Den første uge sagde lægerne at det kunne gå begge veje. På et tidspunkt ønskede jeg faktisk at dø, så dårligt havde jeg det", fortæller Sallie om det dramatiske forløb med 14 dages indlæggelse i Vejle, hvor lægerne blandt andet må kæmpe for at finde den rette antibiotika trods Sallies penicillinallergi. Hun kommer hjem i en kørestol. Blot to uger senere starter hendes nye kemobehandling.

En punkteret lungehinde

Det nye kateter skal lægges ind ved brystbenet, men kirurgerne skærer for dybt og punkterer Sallies lungehinde, så lungen klapper sammen. "Jeg havde sådan en stor slange siddende direkte ind, for at dræne min lunge. Det føltes som gummi mod gummi og gav mig store smerter hver gang jeg ville bevæge mig", siger Sallie og viser en størrelse på cirka 1-2 centimeter med hendes fingre. Den sammenklappede lunge resulterer i endnu en 14-dages indlæggelse, efterfulgt af en tur hjem i kørestol og måneders genoptræning at se frem til.

Livstruende kemoterapi

Sallie havde fået den første nye kemobehandling under sidste indlæggelse i Vejle. Her havde hun fået en masse kvalme- og smertestillende og var derfor ikke forberedt på, hvad der ville ske ved behandling nummer to. "Jeg kunne ikke sove for kvalmen. Alt kom op igen, selv de piller jeg fik imod kvalmen", fortæller Sallie og væmmes tydeligt ved tanken. Den voldsomme kvalme med opkast bliver til endnu en indlæggelse, da kæresten finder hende bevidstløs på grund af dehydrering en eftermiddag: "De sagde på sygehuset, at hvis vi havde ventet en halv dag med at komme derind, så havde jeg været død". Konsekvensen af Sallies reaktion på den nye kemoterapi

blev, at hun måtte i intensiv væskedrop de første 4 dage, hver gang hun skulle have en ny behandling. Efter 4 behandlinger måtte lægerne stoppe af frygt for, at Sallies krop ikke kunne holde til mere. "Da jeg blev indlagt d. 17. december troede ingen i min familie på, at jeg ville komme hjem til jul. Men jeg nåede det lige. Den 22. december kom jeg hjem efter min sidste kemobehandling – det var fantastisk. De havde givet mig så meget smerte- og kvalmestillende, at jeg endda kunne spise med og hygge mig med min familie", fortæller Sallie med et smil.

33 strålebehandlinger senere

Som afslutning på Sallies behandlingsforløb skal hun igennem 33 strålebehandlinger af det syge væv - på 33 dage. Denne behandling gør ikke ondt i sig selv, men til gengæld forbrændes hendes hud, som til sidst bliver helt sort. "Den sidste uge var uudholdelig på grund af forbrændingssmerter. Min hud er stadig misfarvet. De siger det forsvinder med tiden. Men jeg er egentlig ligeglad – jeg er jo rask nu. Det er det vigtigste", fortæller Sallie optimistisk.

Raskmeldt 1 år efter diagnosen

Efter de sidste strålebehandlinger bliver Sallie undersøgt og endeligt raskmeldt. Cirka et år er passeret og hun kan nu se frem til at skulle fungere i en hverdag igen. Kræften har sat sine spor, både fysisk og psykisk, men den har også ændret hende og familiens livssyn og samvær. "Vi er blevet meget mere tætte. Det er utroligt at en alvorlig sygdom skal til, for virkelig at ryste en sammen", siger Sallie om hendes familie og kæreste og tilføjer: "Pludselig kan tingene bare ikke vente mere – vi gør tingene når vi har lyst til dem".

Kræftforløbets efterspil

De færreste tænker nok over det. Men for de fleste kræftpatienter er der både et kort- og langvarigt efterspil, når først raskmeldingen er kommet. For Sallie har efterspillet også været en udfordring: "Jeg tror lidt man kan sammenligne det med at være i fængsel og så blive sluppet fri. Lige pludselig var mit liv ikke længere kontrolleret af behandlingstider og sygdom – jeg var fri. Det var ret angstprovokerende til at starte med". Sallie er også mere opmærksom på signaler fra kroppen nu, "hver gang man skrænter lidt, bliver man da bange". Alle kontroller er indtil videre forløbet fint og Sallie er fortsat kræftfri.

Tilbage til arbejdet

Sallie starter i maj 2016 med 3 timer om ugen og arbejder sig langsomt op til de 28 timer hun har i dag. Og hun har oplevet stor støtte fra arbejdspladsen, hvor det har været hende, der har bestemt tempoet. "Jeg blev nødt til at starte forfra herude. Jeg var jo væk i næsten et år, hvor jeg ikke engang nåede at blive fuldt oplært inden – men der var stor tålmodighed fra kollegaerne", fortæller Sallie om at starte op på arbejde igen og tilføjer: "Selvom jeg måske kun havde arbejdet i 2 timer, så var jeg brugt mentalt. Men det var godt for mig, fordi jeg fik brugt mig selv og følte jeg gjorde gavn".

De lidt skæve arbejdstider på kontrolcentralen er også en fordel for Sallie: "Jeg sover ikke så godt om natten, fordi min arm kramper pga. nerveskader. Derfor passer aftenvagten godt til mig, for så er jeg rigtig træt når jeg kommer hjem – og jeg kan sove længere". Kontrolcentralen takkede da også ja, da Sallie spurgte om hun kunne arbejde udelukkende aftenvagter, da disse ikke plejer at være de mest eftertragtede. Ordningen er dermed til gavn for både Sallie og arbejdspladsen.



Hvad var det nu lige?

En af bivirkningerne ved kemoterapi er, at den slår alle celler ihjel – både de syge og de raske. Det betyder også, at kemoterapien har sat sine spor på Sallies hukommelse og koncentrationsevne: "Jeg kan få vist tingene 10 gange, og så kan jeg stadig ikke huske det. Men mit arbejde passer egentlig utroligt godt til at komme sig over kemobehandling, for alle gentagelserne er god hjernetræning".

Hest, sort humor og sang

Før Sallie fik arbejde ved kontrolcentralen, og inden hun uddannede sig til sundheds- og servicesekretær, har hun arbejdet med fysisk hårdt arbejde ved at træne heste. Efter en rejse til Island erhvervede hun sig en islænder, og ham har hun haft i 7 år. "Det har været ren terapi at være sammen med min hest da jeg var syg. Men jeg var heller ikke rask nok til at vedligeholde ham, så han kom på intensivt træningsophold under min strålebehandling. Da jeg blev rask skulle jeg i gang igen, vi red mange ture den første tid – det elsker han", fortæller Sallie og fortsætter: "Hesten har været min redning i hele det her forløb. Jeg tror alle dyr er terapi, det kan være en hund, kat eller kanin – de giver bare en ro i sindet".

Udover hesten og familien, så har hendes sorte humor også hjulpet hende igennem nogle af de svære tider. "Mine veninder kunne ikke forstå, hvordan jeg

kunne se noget sjovt i at tabe alt mit hår. Men jeg kunne jo lige så godt grine af det, jeg kunne jo ikke gøre noget ved det alligevel", siger Sallie og tilføjer: "Hold kæft hvor har jeg sparet mange penge på frisør".



Sallie har også deltaget i et sangprojekt med Ungkræft i Esbjerg. Her var hun med til at udarbejde 2 sange, hvor den ene var en sang til hesten og den anden om at stå på toppen af livet, og så bare træde ud over kanten. Lokale billedkunstnere har malet kunstværker der repræsenterer sangene – disse er blevet auktioneret for at indsamle penge til Ungkræft ved en støttekoncert i Oktober. Samlet set blev der indsamlet kr. 225.000 på en dag. En samlet CD med sange skrevet af kræftramte unge i Esbjergområdet udkommer til foråret. Sangene kan også lyttes til på ungcancer.dk allerede nu.



BS SIKRING FREMTIDSSIKRER SOSU AARHUS MED NEDAP

Tekst og billeder er leveret af Vitani

SOSU Aarhus er en selvejende uddannelsesinstitution under staten. Skolen udbyder erhvervsuddannelser og efter- og videreuddannelser indenfor social- og sundhedsområdet samt det pædagogiske område. I sommeren 2015 rykkede skolen ind i helt nyopførte bygninger på Hedeager i Aarhus N.

BS Sikring er et jysk firma med base i Tranbjerg, Århus. Virksomheden er stiftet af Bjarne Christensen og Steen Mark Raunkjær og har sammenlagt næsten 40 års erfaring i sikkerhedsbranchen. I samarbejde med Vitani Security leverede og installerede BS Sikring ADK, AIA og TVO løsninger samlet i én grafisk brugerflade i SOSU Aarhus's nye bygning.

Fra begrænsninger til fremtidssikre muligheder

SOSU Aarhus skulle ved valget af adgangskontrol system (ADK) tage højde for mange ting også de behov og krav, der ikke allerede var der på installations tidspunktet for halvandet år siden. Valget faldt på en Nedap løsning, der betyder at SOSU i fremtiden kan tilpasse og integrere nye behov ind i løsningen uden, at det bliver en lang og omkostningstung proces.

“Det var vigtigt for os at et nyt anlæg ikke satte nogle fremtidige begrænsninger eller låste os senere i valget af servicefirmaer og vagtselskaber,” siger Bo Munk-Hansen, Pedel SOSU Aarhus.

Når sikkerhed skal være simpelt og brugervenligt

SOSU Aarhus's imponerende bygning på 13.000 kvm. rummer op til 1000 studerende, derfor skal overblikket være nemt at få. Adgangskontrol (ADK) og Automatisk IndbrudsAlarm (AIA) er integreret i én samlet grafisk brugerflade, der vises på en trykføl-som fladskærm ved hovedindgangen. Brugerfladen viser driftsstatus og med en række sensorer fordelt i bygningen kan en alarm hurtigt verificeres med kun ét enkelt klik på skærmen.

Ifølge Bjarne Christensen fra BS sikring fungerer samarbejdet med Den Jyske Kontrolcentral, omkring overførsel af signaler fra Nedap sikringsanlægget, rigtig godt, idet alle signaler kan modtages via et IRIS IP sendemodul, som er sammenbygget med Nedap enheden. Dette har stor betydning ved videregivelse af signaler fra vagtassistenten på kontrolcentralen til alarmpatruljevægteren.



RESULTATER

En højere grad af fleksibilitet er opnået

Ukompliceret installations forløb

En integreret ADK, AIA og TVO løsning

Et brugervenligt anlæg baseret på åbne standarder og ingen begrænsninger fremtidssikrer investeringen

Ikke alle skal have adgang alle steder

Håndteringen af op imod 1000 studerende kan være en tung proces. Derfor er de studerende ikke udstyret med brikker eller adgangskort, men har i åbningstiden adgang via alle yderdøre. Kontor områderne har en række fortrådet online døre, der er udstyret med Invexs læsere fra Nedap, som kræver at personalet viser en brik for at få adgang til området.

Der er flere steder installeret videoovervågning med vandalsikre kameraer fra Avigilon. Med brugervenligheden for øje er den IP-baserede videoovervågning integrerbar med den grafiske brugerflade, så der kan vises live videooptagelser.

“I vores valg af system var det vigtigt at systemet kunne indeholde mange funktioner, og kunne udbygges efter behov. Vi ønskede en faglig stærk og teknisk kompetent installatør, der kunne integrere vores behov ind i en Nedap AEOS installation, derfor valgte vi BS Sikring som installatør.” siger Bo Munk-Hansen, Pedel SOSU Aarhus.

 **SIKRING & ELTEKNIK**
70 20 88 80


SOSU
aarhus

 **VITANI**
SECURITY

KOMMUNIKATIONS- OG

På kurset skal samtlige deltagere lære, at yde en god kundeservice, således kunde og medarbejder får en professionel og konstruktiv relation til hinanden. Medarbejderne har igennem forløbet behandlet forskellige teoretiske tilgange og fået konkrete værktøjer til, hvordan de i fremtiden kan håndtere forskellige kundegrupper og kundetyper.

Solen skinner udenfor bag de nedrullede persiener, og indenfor er bordene er fyldt med navneskilte, skriveblokke, vandflasker og halvfylde kaffekopper. På stolene sidder cirka en fjerdedel af kontrolcentralens ansatte - alle med nysgerrige øjne og ører. Foredragsholderen, Jan Bredvig, spørger ud i lokalet: "Hvad kan kunder blive stødt over?". Straks viser adskillige hænder sig i vejret – der er flere bud. En medarbejder kommer med et eksempel, som vedkommende oplever ofte: "Flere kunder bliver sure, når man har glemt hvad de hedder, også selvom man forklarer dem, at man taler med rigtigt mange mennesker i løbet af en dag". Mange af de andre kursusdeltagere nikker samtykkende til kollegaens eksempel. Alle bliver derefter hurtigt enige om, at små ændringer i sprogbruget og tonelejet i sådan en situation, virkelig kan gøre en forskel

KUNDESERVICEKURSUS



Kurset afvikles med flere formål for øje. For det første er der det sociale formål, hvor medarbejderne får lov at opleve hinanden i en anden kontekst. Og som sædvanlig kan det være lidt af en udfordring, at få alle afsted til sådan et kursus, når virksomheden har døgndrift. Men det har været vigtigt for kontrolcentralen, at få samtlige medarbejdere igennem kommunikationsmøllen. "Vi har været nødsaget til, at holde dette endagskursus af fire omgange, så det kunne passe med vagterne. Vi har endda afholdt et af kurserne sent om aftenen, så vores faste nattehold ikke fik ødelagt døgnrytmen", fortæller kontrolcentralens driftschef, Erik Sørensen og tilføjer: "Vi valgte også at sætte kollegaer sammen, som ikke normalvis taler så meget med hinanden - for at styrke sammenholdet".

Kursets andet formål er indholdet: Kundeservice og kommunikation. Her kan man ikke være i tvivl, for der bliver talt med rigtig mange mennesker i løbet af en dag – både kontrolcentralens kunder og kundernes kunder. "Vi oplever jævnligt, at vi har samtaler der udfordrer os, enten fordi den kaldende er sur,

ked af det eller presset. Her har det for os handlet meget om, at give medarbejderne nogle værktøjer til, at håndtere disse samtaler på en konstruktiv og positiv måde", udtaler Erik Sørensen. En af service-medarbejderne, Thomas Hammeken, lægger vægt på arbejdsstemningen: "Frustrerende samtaler kan skabe en følelse af, at man ikke kommer i mål – kursets formål har for mig at se helt klart været, at skabe ro hos medarbejderne, så de har fagligt overskud til, at håndtere de vanskeligere samtaler".

Endeligt står formålet med ambitionen om, at give medarbejderne relevant efteruddannelse eller anden aktivitet, som kan styrke faglighed eller personlighed, minimum 2 gange om året. Derfor har det også været en stor fordel, at AMU har tilpasset kurset 100% til Den Jyske Kontrolcentral. "Vi har mødtes med AMU nogle gange inden kursusstart, fordi vi gerne ville undgå abstrakt indhold – det har været meget vigtigt for os, at medarbejderne følte at indholdet var relevant og nærværende", udtaler driftschef, Erik Sørensen.

Kurset i retrospekt: 1+ måned senere

Større fokus på feedback

"Selvom vi ikke har rykket os 100 km. om dagen efter kurset, så har medarbejderne fået meget større fokus på feedback, og vi oplever dagligt, at der gives både meget mere ros og konstruktiv kritik", siger Erik Sørensen. Som en del af feedback fokuset har et gavnligt kursusindslag vist sig at være, at afspille samtaler på bånd. Her har medarbejderne oplevet hinanden,

hvorefter der er blevet analyseret og givet feedback på hele kursusholdet. "Jeg udvalgte 7-8 samtaler før kursusstart, hvoraf et par af dem forløb godt og resten knap så godt", siger Erik Sørensen og tilføjer: "Det har styrket medarbejderne at høre hinanden og italesætte frustrationerne sammen".

V O X P O P

Vi har stillet 2 spørgsmål vedrørende kundeservice- og kommunikationskurset til 6 tilfældige medarbejdere:

1. Hvad var din oplevelse af kundeservice- og kommunikationskurset?
2. Hvordan har du brugt de værktøjer du fik fra kurset efterfølgende – og har det gjort en forskel?



Tanja Negine El-Moghrabi,
kontaktcenterassistent

Det var et meget fint kursus, som satte nogle tanker i gang om hvordan man taler til kunderne, bare sådan generelt. Dagen var måske lidt lang, men det var udmærket.

Jeg har hele tiden haft de ting vi har lært i mente og sørger hele tiden for, at være professionel. Men jeg ved ikke om det har haft den store indvirkning – det synes jeg måske ikke. Det er måske fordi jeg føler vi havde en god tone herude i forvejen. Det var godt at få input, men det var også meget en bekræftelse af, at vi egentlig gør det godt i forvejen.



Maiken Lauridsen, vagtassistent

Jeg har haft med kundeservice at gøre i mange år, så jeg synes egentlig jeg har rimelig godt styr på, hvad god kundeservice er. Jeg synes kurset savnede nogle mere specifikke teknikker til, hvordan vi får lukket samtalerne noget hurtigere herude på kontrolcentralen.

Jeg har ikke rigtigt brugt nogen af værktøjerne, fordi at der for mit vedkommende ikke rigtigt var nogen jeg kunne bruge. Kurset har derfor ikke gjort den store forskel for mig, men jeg er sikker på, at der er nogen herude, som har kunnet bruge det – især for dem der kommer fra mindre kundemindede stillinger. Det jeg dog har fået med fra kurset er en anderkendelse af, at det jeg allerede gør er rigtigt – og det er motiverende i en travl hverdag.



Charlotte Søholt Djernæs,
administrationsassistent og
tillidsrepræsentant

Det var et fint kursus og det var fint at få frisket alle de ting op, som man godt var klar over.

Det jeg har tænkt mest på efterfølgende er båndoptagelserne – og hvor hurtigt man kan misforstå hinanden. Man skal undgå fagsprog og tale i samme niveau. Tålmodighed er vigtigt, man må ikke miste den. Jeg synes samtalerne hurtigere er afsluttet her efter kurset.



Brian Erichsen, vagtassistent

Kurset var en slags genopfriskning af det kommunikationskursus vi havde for to år siden, hvilket var fint.

Jeg har ikke direkte brugt værktøjer fra kurset, men jeg tænker mere over hvordan jeg taler og hvordan man undgår eventuelle konflikter. Jeg har siddet på kontrolcentralen i over 13 år, derfor kan man ikke undgå, at det bliver en smule rutinepræget, når man taler med kunderne. Derfor kan jeg også hurtigt vurdere, når en samtale er gået skævt.



Simon Bolding Schütt,
serviceassistent

Det var et sjovt kursus – det var sjovt at få indblik i, hvordan man snakker til kunder, især ift. båndoptagelserne. Her fik man mere indblik i, hvordan vi alle egentlig taler til folk.

Jeg prøver at være venlig og smile. Der er selvfølgelig stadig samtaler der er trælse, men hvis kunden er sur hjælper det virkelig at være mere positiv. Det gør en forskel for de fleste samtaler, når jeg nogen gange har de trælse samtaler, så bider jeg bare tænderne sammen og gør det der bliver sagt, i stedet for at give tilbage af samme skuffe.



Henrik Rene Thomsen,
vagtassistent og sikkerheds- og
arbejdsmiljørepræsentant

Jeg er butiksuddannet, så jeg føler at jeg allerede havde noget med i rygsækken, men kurset gav lidt mere – det var et godt kursus. Jeg ville dog gerne have haft lidt flere cases end de vi fik, og så mere dialog og løsningsforslag om samtaler der går dårligt, så man ved præcist hvordan man kan forbedre sig.

I bund og grund tænkte jeg bare rigtigt meget over det den første tid efter, og jeg synes man har fået rigtigt mange ting ind at sidde på ryggraden, som man ikke havde før. Der er dog altid to sider af en samtale, og der vil altid være samtaler som ikke kan løses, selvom man har fået en mere positiv indgangsvinkel. Når man har tiden til at sidde og lytte til nogen af de andre, så kan man godt fornemme, at der ligger en lidt anden tone end før.

STATISTIKKER PÅ VAGTWEB



Vagtweb KPI

Vi har udviklet et statistikværktøj, som skal give et bedre overblik samt mulighed for økonomistyring. Når det gælder vagtudrykninger, kender de fleste på området irritationen ved, at opdage 8 falske udrykninger fordelt på en måned – men på bagkant. Med vagtweb KPI statistik værktøjet kan du skabe dig et overblik og gribe ind, så disse falske udrykninger undgås i fremtiden. Du kan selvfølgelig også bruge værktøjet til, at få et mere dybdegående indblik i de forskellige virksomheders udrykninger, med henblik på forbedringer, procesoptimering m.m.

Tilpas graferne

Det er nemt at tilpasse graferne, du kan blandt andet filtrere visningen ud fra årstallet, installatøren, kunden, tidsperioden og niveauet. De forskellige grafer der kan vises er blandt andet; antal udrykninger, gennemsnitlig udrykningstid, procentvis antal udrykninger over 60 min., antal niveau af alarmer m.fl.

Gør noget ved udrykningerne – i dag

Med Vagtweb KPI advarsler kan du indstille hvilket reaktionsmønster du ønsker skal udløse automatisk besked ved fejlalarmer, så du undgår unødige vagtudrykninger. Det sparer både os for tid og vagtselskabet og kunden for penge.

Træt af papirrapporter udfyldt med ulæselig håndskrift?

Vi har løsningen!

Få designet din egen elektroniske udrykningsrapport. Den kan laves præcis som i ønsker med data fra udrykninger, logo, egen tekst, farver osv.

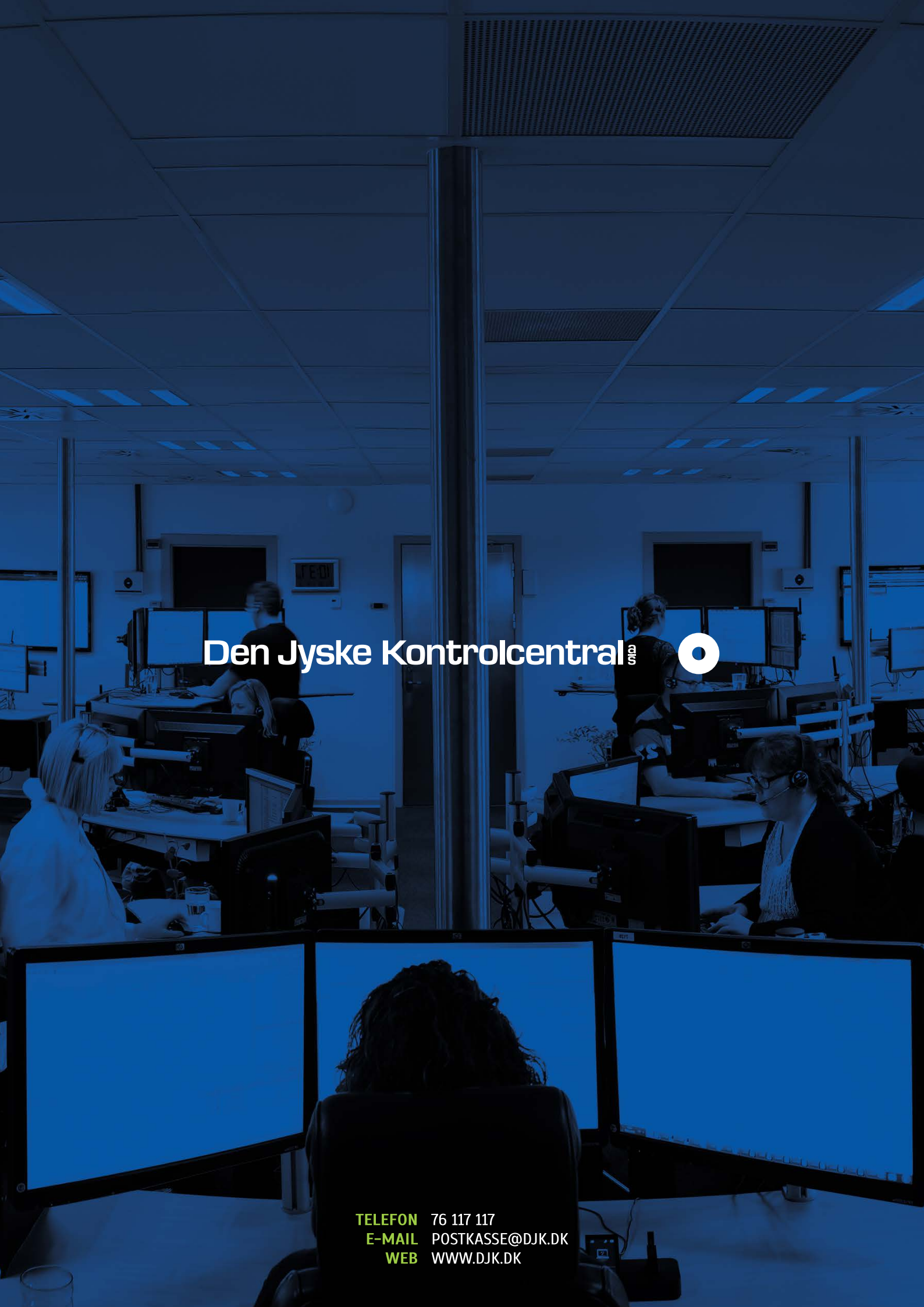
Rapporten sendes automatisk, straks efter udrykningen er afsluttet, til en eller flere mailadresser.

Kontakt Den Jyske Kontrolcentral hvis I vil vide mere om jeres muligheder.

God jul og godt nytår



Vi vil gerne ønske samtlige kunder, samarbejdspartnere m.m.
en glædelig jul. Vi ser frem til et godt år 2017, som et år med nye
udfordringer og spændende løsninger.



Den Jyske Kontrolcentral

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