

FOKUS

DECEMBER 2017

BACKUP-BYGNING KLAR I HORNE

Vi er rykket ind i banken

KAMERAOVERVÅGNING

Når kameraet også snakker til
ubudne gæster, tager de fleste
benene på nakken

TEMA

Værdier

TALE-ROBOT

Ny talerobot vil
spare tid til opkald

LEDER

Af adm. direktør ved
Den Jyske Kontrolcentral
Henrik Egsgaard

Velkommen til juleudgaven 2017 af vores nyhedsblad FOKUS. Det er samtidig udgave nr. 4 af række af nyhedsblade og vi er stolte af at kunne fastholde de halvårlige udgivelser af FOKUS og forventer også at videreføre denne tradition ind i 2018 og årene der kommer. Igennem 2017 har der på DJK været en række forbedrende tiltag til driften og vi mærker et stadigt løft af vores kvalitet mod vores kunder og partner. Vi glæder os til at videreføre dette i 2018 og som beskrevet i dette nummer af FOKUS vil 2018 betyde en mindre revolution på kontrolcentralen, nemlig indførelsen af en intelligent talerobot. Samtidig kommer 2018 også til at handle om at fastholde og dagligt arbejde med vores værdier og værdiskabende ledelse på kontrolcentral. Der er lagt et stort stykke arbejde i den proces og vi ser allerede et øget ansvar på kontrolcentralen.

Slutligt vil jeg gerne benytte lejligheden til at ønske jer alle glædelig jul og godt nytår.



Udgiver

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

Layout

AD Libitum – grafisk bureau
www.grafiskadlibitum.dk

Tekst

Pressekompaniet
www.pressekompaniet.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.*

Backup-bygning
klar i Horne **6**

Opbakning gør kamera-
overvågning mere værd... **6**

Den Jyske Kontrolcentral
passer kommunen **8**

Øget kvalitet, hurtigere
respons og færre udgifter **10**

Fra familieværdier
til virksomhedskultur **12**

Feedback tager
afsæt i værdier **14**

Robot kan frigive
kvalitetstid **16**

Glædelig jul! **19**



Backup- bygning klar i Horne

Skulle uheldet for alvor være ude, så rykker Den Jyske Kontrolcentral til sin backup-lokation til en tidligere bankbygning i Horne.

Hvis der skulle udbryde brand på Lindevej i Esbjerg, eller hvis en giftig gas-sky fra Esbjerg Havn tvinger alle til at evakuere byen – hvordan passer Den Jyske Kontrolcentral så sit arbejde?

Fra nytår ligger svaret på det spørgsmål i den lille by Horne nord

for Varde, en halv times kørsel fra Den Jyske Kontrolcentral nuværende beliggenhed.

”Vi har risikoanalyseret vores beliggenhed og besluttet at udvide vores aktiviteter med en lokation nummer to”, siger adm. direktør Henrik Egsgaard:

”Skulle vi blive uarbejdsdygtige i Esbjerg, så kan vi nu hurtigt være oppe på fuld damp igen”, siger han.

Vi rykker i banken

I Horne har Den Jyske Kontrolcentral overtaget lokaler, som tidligere husede en bank. Efter en ombygning,

hvor en del af banken nu er muret til, er banken indrettet som et spejl af afdelingen i Esbjerg.

”IT-strukturen er på plads i Horne, og serverrummet er indrettet i den tidligere bankboks – det bliver ikke meget mere sikkert end det! Vi får kontorfaciliteter og alle øvrige ydelser på plads nu, så vi har en fuldt funktionsdygtig lokation som backup i fuld skala, skulle uheldet være ude”, siger Henrik Egsgaard.

Horne er valgt ud fra geografi. Medarbejderstaben skal kunne møde ind på arbejde, til man igen er på plads i Esbjerg.

”Vi kunne godt have valgt Nordjylland eller Sjælland, men – det er logistisk ikke muligt at flytte vores medarbejdere så langt. Horne er tæt på og forholdsvis nemt for vores medarbejdere at komme til”, siger Henrik Egsgaard.

Den nye lokation vil blive testet løbende, men ikke taget i egentlig brug.

Serverrummet i den nye backup-lokation i Horne er indrettet i boksrummet i den tidligere bank.





Opbakning gør kameraovervågning mere værd...

Når kameraet også snakker til ubudne gæster, tager de fleste benene på nakken. Samtidig gør færre fejl kameraløsninger langt mere værdifulde.

Når der er indbrud i en virksomhed, er tyvene som regel meget hurtige til at komme væk igen.

Der, hvor tyven bruger tid, er i forberedelsen inden. Ofte vil tyven gå

rundt om bygningen og udse sig det optimale sted at skaffe sig adgang, ligesom tyven vil lede efter genstande, der er værd at stikke af med.

Først når den del af forarbejdet er ovre, bliver ruden knust eller døren brækket op, hvorefter tyven i en fart finde det, han kom efter, og fordufter igen.

Den fremgangsmåde kan medarbejderen på Den Jyske Kontrolcentral videocentral ændre på.

"Med IMMIX videoovervågning har vi mulighed for at få en melding fra

kameraerne, allerede når tyven begynder at rekognoscere", siger adm. direktør Henrik Egsgaard:

"Systemet aktiveres af bevægelse, og derved kan vi allerede gå i gang, mens tyven går og kigger, siger han.

Politiet kører gerne

Når et kamera ved en forretning, kontor, bilhandel eller varehus melder om aktivitet, kigger kontrolmedarbejderen med. Er der nogen, der lusker rundt, kan medarbejderen råbe dem an over en højttaler på stedet.

"Vi meddeler vedkommende, at der er kameraoptagelser af ham, og at vægter og politi er tilkaldt. Det er som

INNOVI ELLER BOSCH

Den Jyske Kontrolcentral benytter InnoVI-løsninger, men der findes mange andre produkter, der er velegnede. Bosch har eksempelvis også en udgave, der fungerer fint, og der er andre producenter, der sagtens kan anvendes.

regel noget, der får folk til at fordufte. Medarbejderne på kontrolcentralen får set mange skosåler", siger Henrik Egsgaard.

Ifølge Henrik Egsgaard er politiet meget lydhør, når kontrolcentralen ringer:

"Når de ved, at vi har nogen under observation, så vil de meget gerne rykke ud", siger Henrik Egsgaard.

Udover at forhindre selve tyveriet kan alarm med overvågning også spare virksomheden for en masse bøvl. Ofte er det den del, der bringer

de største ærgrelser – et ødelagt vindue, væltet inventar og måske regner eller sne, som står ind ad vinduet.

"Kameraet giver kunden et billede af tyven, så de kan håbe på at identificere vedkommende og få det stjålne retur. Men for kunden er det helt klart at foretrække, at tyvene slet ikke kommer ind", siger Henrik Egsgaard.

Færre fejl

Med overvågning fra en videooperatør bliver kameraløsningerne meget mere værd. Den risiko for fejllarmen, ➔

◀ som særligt de udendørs monterede kameraer er berygtet for, reduceres af at have avanceret kameraanalyse samt en trænet videoassistent på kontrolcentralen til at kigge med. Fugle, smådyr, blade, skumring, sne og tåge, som ofte er årsag til fejllarmen, bliver screenet af systemet og en medarbejder, der er trænet i at aflæse kameraerne og vurdere, om der er optræk til lusk eller ej.

Videotekniker Jacob Hansen står for at tilpasse den algoritme, som får kameraerne til at slå alarm eller ej.

"Vi samarbejder med InnoVI og andre om at udvikle kameraløsningerne, og vi samarbejder med montørerne og partnerne om opsætningen. Det er et gensidigt samarbejde, som gør kameraerne bedre til at opfange hændelserne og os bedre til at afkode det, vi ser. Eksempelvis markerer kameraerne med et felt for operatørerne, hvor på skærmen, der er registreret noget. Samarbejdet har allerede forbedret både os og InnoVI så meget, at vi har kunnet reducere 80-90 procent af fejllarmen", siger Jacob Hansen:



"Det gør en eksisterende kameraløsning meget mere værd", siger han.

Færre fejl = mere værdi

Ikke bare bliver kameraerne mere værd – de bliver også billigere i drift. Reduktionen i fejllarmen er helt afgørende for, om kameraløsninger fungerer i praksis, siger Henrik Egsgaard:

"Hvis man har 25 fejl i døgnet, så er det noget, der virkelig er krævende for vores videoassistenter. Men med den rigtige opsætning af kameraerne, og med den rigtige algoritme og styring af videoovervågningen, så bliver kameraerne igen noget værd", siger Henrik Egsgaard.

Med det nye system kan man fint koble sit eksisterende kameraudstyr til en videoovervågningsløsning.



Den Jyske Kontrolcentral **passer** kommunen

Flere kommuner vælger at samle sine overvågninger på centralt hold.

Det er ikke nemt at være ene mand på posten som ansvarlig risikokoordinator med ansvar for alarmer og nødkald i en kommune.

Det kan knibe at nå alle opgaverne og samtidig holde sig opdateret på den seneste trend og teknologiske udvikling, når man

samtidig er i driftsmode og skal holde butikken kørende.

Derfor træder Den Jyske Kontrolcentral i stigende grad til som den faglige sparringspartner, som analyserer kommunens behov og tilpasser systemet, så det opfylder de krav og ønsker, der måtte være:

"Det handler først og fremmest om at sikre kunderne en hverdag, der fungerer, og som man er tryk ved", siger Henrik Egsgaard, adm. direktør i Den Jyske Kontrolcentral:

"Vi sikrer, at kunden udnytter de teknologiske muligheder, der er tilstede, og vi udvikler og tilpasser løbende, i takt med, at der kommer nye og bedre løsninger. Ofte betyder det meget for kommunerne, at man dels kan dokumentere indsatsen og dels har systemer, der kan tilgås af kommunens egne folk. Det leverer vi, ligesom vi ofte er den faste sparringspartner for kommunens medarbejdere. Det gør det nemt og trygt, siger Henrik Egsgaard.

Øget kvalitet, hurtigere respons og færre udgifter

For tre år siden besluttede Fredensborg Kommune at organisere sine alarmer i et enklere set-up. Det har givet gevinst.

"Det er nemt at arbejde med i hverdagen, har medført en betragtelig besparelse og et løft i kvaliteten".

Anders Pihl-Jensen, risikokoordinator, Fredensborg Kommune, er ikke i tvivl om, at det har været en god idé at samle kontrolcentral-løsningen for hele kommunen ved én leverandør - Den Jyske Kontrolcentral:

"For tre år siden havde vi flere leverandører af vores AIA-tyverianlæg. Vi valgte at tilrette samtlige AIA anlæg og signaltransmission og gøre dem open source for at forberede en samlet kontrolcentral-løsning, siger Anders Pihl-Jensen.

Brugervenligt system

Han hæfter sig ved, at kontrolcentral-løsningen betyder en langt bedre service og en brugerflade, som er meget enkel:

"Jeg har mulighed for selv at tilpasse alarmernes opsætning og reaktionsmønster, og jeg kan rette kontaktpersoner. Det er enkelt at tilgå kontrolcentralen, og skal jeg eksempelvis ind i en bygning via nøgleboksen, så kan jeg via mobiltelefonen få adgang uden at aktivere alarmerne", siger Anders Pihl-Jensen:

"Systemet er supernemt og brugervenligt. Jeg er meget hands-on ude i felten, og her er plusserne rig-

tig mange: Det er operationelt nemt og enkelt, og jeg er meget selvhjulpent. Det sparer mig tid, og det sparer derfor også Den Jyske Kontrolcentral tid, fordi jeg kan håndtere og tilpasse alarmerne lige til det, jeg ønsker", siger han.

Sparer penge og løfter kvalitet

En samlet alarm-løsning har været en gevinst i hverdagen, og har samtidig medført store besparelser. Fredensborg Kommune har opnået en besparelse ved at minimere antallet af vægterudkald til fejlalarmer og tekniske udfald:

"Vi har justeret reaktionsmønstre, så vi har tilpasse vores set-up til de bygninger, vi har. Nu er det stort set kun verificerede alarmer, vi rykker ud til. Alarmerne screenes for brugerfejl og tilkoblingsfejl. Det har reduceret antallet af udkald med knap 50 procent, og det har sparet os 35-40 procent af de årlige driftsomkostninger", siger Anders Pihl-Jensen.

Samtidig har de færre fejludkald medført en hurtigere responstid, fordi der med færre alarmer også er færre sammenfald, som ofte udløser længere responstid.

"Samlet set har vi fået mere kvalitet, hurtigere responstid og færre udgifter", siger Anders Pihl-Jensen.

FAKTA

Fredensborg Kommune har cirka 100 lokationer med alarmer. Hertil kommer et antal overfaldstryk til medarbejdere i felten.

Fra familieværdier til virksomhedskultur

Den Jyske Kontrolcentral har debatteret virksomhedens værdisæt for at sikre, at alle medarbejderne arbejder efter samme norm. En vigtig proces!

Kan man værdifastsætte en kultur? Sætte en væremåde på formel, og formulere et facit for den rigtige måde at reagere på?

Det har Den Jyske Kontrolcentral arbejdet med i 2017, hvor adm. direktør Henrik Egsgaard satte sig i spidsen for en værdiproses, hvor virksomhedens kultur blev drøftet og omsat i et sæt leveregler.

"Vores produkt er i høj grad værdibaseret", siger Henrik Egsgaard:

"Det kræver, at medarbejderen ved, hvornår kunden oplever værdi af at vælge en løsning fra Den Jyske Kontrolcentral. Det har vi prøvet at sætte ord på", siger han.

Familiens værdier

Baggrunden for øvelsen er den glædelige, at virksomheden gennem støt organisk vækst efterhånden har rundet 100 medarbejdere. En positiv udvikling, men også en, der gør, at man ikke bare kan forvente, at hver kollega i hver afdeling kender kulturen i huset lige godt.

"Vi er en familievirksomhed, og alle i familien kender vores værdier og genkender dem, når de møder dem i virksomheden. Men når familien vokser, så kan det være svært at komme helt ud i det yderste led og få formidlet kulturen og værdierne lige skarpt til alle børnebørn og oldebørn", siger Henrik Egsgaard:

"Derved risikerer man at udvande den kultur og værdi, man ønsker at arbejde efter. Derfor har vi taget værdierne op til debat", siger han.



En vigtig debat

Værdierne har gennem 2017 været genstand for medarbejder- og lederworkshops, der har indkredset essensen af Den Jyske Kontrolcentrals værdigrundlag.

Værdierne vil fortsat være i fokus i 2018, hvor de eksempelvis er grundlaget for medarbejderudviklingssamtalerne. Konkret har værdisnakken affødt en folder, der sætter ord på værdier og leveregler i Den Jyske Kontrolcentral – og langt vigtigere givet en rigtig god debat:

"Processen med at sætte værdierne på formel og tage snakken har været fantastisk givende. Det har tydeliggjort for kollegerne, at de er den primære resurse i en virksomhed, som leverer en værdibaseret ydelse. Det output er jeg meget glad for", siger Henrik Egsgaard:

"Det har været en debat, som er med til at definere, hvad vi mener, når vi formulerer en værdi. Det er ikke noget, man kan slå op i og følge slavisk – og det skal det heller ikke være. Det har aldrig været meningen at stoppe medarbejderne i en skabelon! Men vi kan formulere nogle læresætninger, som er gode at falde tilbage på og servicere kunden ud fra", siger han.

Øget kvalitet

Henrik Egsgaard forventer, at værdierne og levereglerne vil være virksomheden til gavn i rekrutteringssøjemed og vil give medarbejderne en tydeligere fornemmelse af, hvordan de udlever værdierne i hverdagen.

For kunderne vil værdisnakken kunne mærkes som et mere ensartet produkt:

"Vi har sat ord på, hvornår vi leverer en værdi til kunderne. Den fælles forståelse vil kunden mærke som et bedre produkt og øget kvalitet", siger Henrik Egsgaard.



Feedback tager afsæt i værdier

Ofte kan formulerede værdier i en virksomhed ende i et ringbind på en hylde eller i et afsnit på hjemmesiden – støvet af ved receptioner eller skåltaler en gang om året og ellers ikke benyttet til meget.

Sådan er det ikke på Den Jyske Kontrolcentral.

Her har værdidebatten givet driftsleder Erik Sørensen et helt konkret værktøj at arbejde med i dialogen med medarbejderne.

"Når jeg giver ros eller ris, så har jeg i dag en værdi at henvise til. Det gør det helt tydeligt for kollegerne, hvornår de efterlever vores værdier – og tydeligt for mig, hvad der skal

anerkendes i hverdagen", siger Erik Sørensen.

Det har været centralt for Den Jyske Kontrolcentral at få værdierne til at leve i dagligdagen. Værdierne findes på screensavere, skilte og tavler på kontrolcentralen. Men vigtigst af alt er de italesat:

"Værdierne er et godt afsæt til at flytte folk. Vi tager eksempelvis udgangspunkt i værdierne og levereglerne, når vi gennemfører MUS i 2018. Det bidrager til at øge bevidstheden om, hvordan vi ønsker at arbejde, og det gør det nemmere for kollegerne at se, hvordan de bedst bidrager til virksomheden", siger Erik Sørensen.



Erik Sørensen, driftsleder i Den Jyske Kontrolcentral, har fået nemmere ved at begrunde ros og ris ved at tage afsæt i værdierne: "Det er nemt at tale om, hvordan man lever op til vores værdier", siger han.





Robot kan frigive kvalitetstid

Ny talerobot vil spare tid til opkald og give Den Jyske Kontrolcentral's kunder mere værdi for pengene.

Den Jyske Kontrolcentral introducerer i 2018 en talerobot, som vil give både bedre kundeservice og større kvalitet.

"Når vi får en alarm, skal vi kontakte vores kunde og høre, om alt er, som det skal være", siger adm. direktør Henrik Egsgaard:

"Det enkelte opkald fylder ikke ret meget, men i de mængder, vi foretager, bliver det til en hel del. Faktisk bruger vi lige nu det, der svarer til et helt årsværk blot på at vente på, at der er nogen, der besvarer vores opkald. Derfor arbejder vi på at udvikle en telefonløsning, hvor udvalgte dele af vores opkald som udgangspunkt begynder med en robot", siger Henrik Egsgaard.

Hurtig reaktionstid

Henrik Egsgaard har været i Frankrig for at studere løsninger, der kan forbedre reaktionstiderne ved brug af en robot kombineret med

personlig betjening. Her har han blandt andet set en talerobot, der kan foretage det indledende opkald til kunden og informere om, at der er gået en alarm.

"Langt de fleste alarmer – faktisk næsten 99 procent – er falske alarmer, udløst af en teknisk, menneskelig eller ukendt fejl. Udløser man sådan en alarm, vil robotten umiddelbart kontakte kunden ud fra den instruks, der er oplyst", siger Henrik Egsgaard:

"Det giver en hurtig reaktionstid, og vi får viderebragt informationen om alarmhændelsen til de relevante kontaktpersoner".

Kvalitetstid

Talerobotten introduceres ikke med henblik på at reducere i antallet af medarbejdere, men som et værktøj, der kan give vores medarbejdere tid, som bedre kan bruges på en person-

"Vi bruger et årsværk på at vente på, at nogen tager telefonen!"

Henrik Egsgaard

lig kontakt i de situationer, hvor den faktisk er relevant.

"Hvis robotten begynder at behandle et alarmforløb, vil vores vagtassistenter samtidig være med på sidelinjen og analysere de indkommende alarmer og evt. kontakte politi med videre. Skulle en kontaktperson ønske at tale med vagtassistenten, vil det i hele forløbet blot kræve et enkelte tryk på telefonen. Talerobotten afbrydes, og kunden stilles videre til vagtassistenten", siger Henrik Egsgaard.

Han ser flere klare plusser ved talerobotten.

"Vi får et klart bedre produkt ud af det. Vi får tilført værdi til en arbejdsopgave og samtidig får vi lettet arbejdspresset på medarbejderne i spidsbelastningerne, og samtidig givet hurtigere besked", siger Henrik Egsgaard:

"Navnlig i perioder med spidsbelastninger forventer

"Jeg glæder mig til den dag, hvor et lynnedslag kan udløse 1.000 strømsvigtsalarmer, og robotten tager sig af dem alle indenfor meget kort tid!"

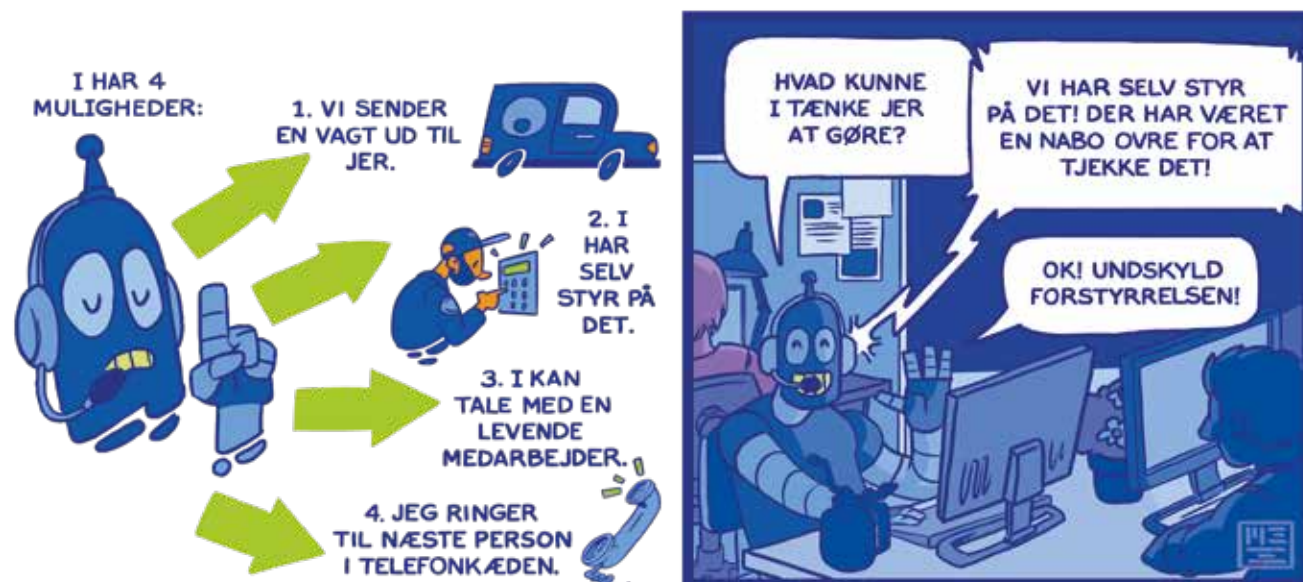
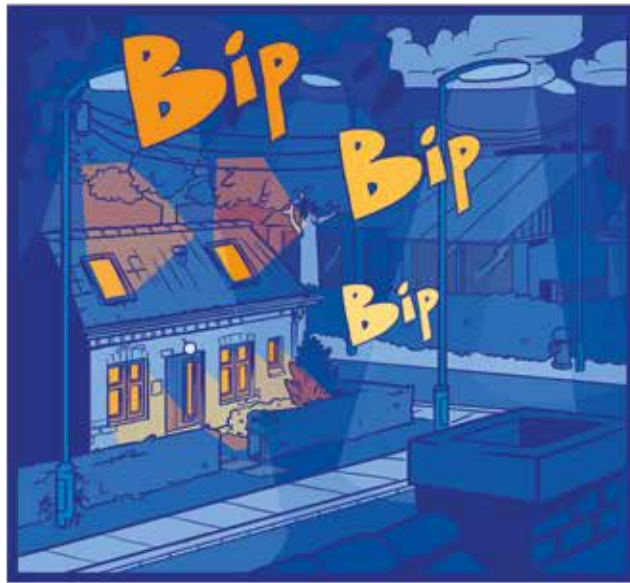
Henrik Egsgaard

vi en stor gevinst med talerobotten, fordi robotten kan ringe ud til mange på en gang. Det frigiver også tid til en bedre samtale med den kunde, som faktisk har brug for at drøfte en alarmsituation med os", siger han.

Talerobotten vil ikke automatisk blive implementeres på alle kundebillederne. Den vil først blive aktiveret efter aftale og vigtigst er at kunderne bliver grundig informeret om funktionen og formålet.

Se hvordan robotten fungerer på næste side →

Sådan fungerer "Talerobotten"



DJK

*Ønsker alle en glædelig jul
og et godt nytår*



Den Jyske Kontrolcentral^{ap}



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