

FOKUS

DECEMBER 2018

8.000 UGENTLIGE
ALARMER... OG
BLOT 20 INDBRUD

NYT TELEFONSYSTEM
GENOPRETTER OG
ØGER KVALITETEN

ØGET BRUGER-
VENLIGHED PÅ
HJEMMESIDE

TEMA

Kvalitetssikring

LEDER

Af adm. direktør ved
Den Jyske Kontrolcentral
Henrik Egsgaard

Denne december-udgave har fokus på kvalitet, og hvordan vi på mange forskellige måder, søger at højne den ved Den Jyske Kontrolcentral. I sommer skiftede vi telefonsystem i håb om, at det nye system ville øge vores kvalitet og driftsstabilitet. Det modsatte skete: vi havde et stort nedbrud. Et nedbrud, der personligt for mig var dybt frustrerende, da jeg på dette tidspunkt var på sommerferie i Japan med min familie, og intet kunne gøre for at hjælpe medarbejderne herhjemme. Men de knoklede og gjorde virkelig en indsats – som de skal have en stor ros og tak for!

Jeg vil dog ikke kun se tilbage i denne leder, men også frem. I det nye år bliver vores telefonsystem opgraderet, og jeg glæder mig til, at vi får stabiliteten tilbage og kan tage de nye løsninger i brug.

En anden ting jeg ser frem til i det nye år, er, at vores nye kvalitetskoordinator tiltræder i januar. Det er en stilling vi længe har manglet. At få en kvalitetskoordinator kommer til at give et mærkbart løft i kvaliteten, da vi får mere struktur og ensartethed – både internt og eksternt.

Før du tager hul på årets sidste udgave af FOKUS, vil jeg benytte lejligheden til at ønske alle vores kunder, partnere og medarbejdere en glædelig jul og et 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.*

8.000 ugentlige alarmer...
og blot 20 indbrud

4

Nyt telefonsystem genopretter
og øger kvaliteten

6

Øget bruger-venlighed
på hjemmeside

8

Værdikurser
styrker kulturen

10

Medarbejdere indsamlede
15.000 kr. til Knæk Cancer

12

GDPR begrænser
videoovervågning

14

Målrettet kvalitetskontrol skal
gøre kundeoplevelsen bedre

16

Selvstændig videoafdeling
styrker fagligheden

18

Livestatus sparer tid
og øger kvaliteten

20

Vi passer
juletelefonen

22

8.000
ugentlige
alarmer...
og **blot 20**
indbrud

Når vi vænner os til fejlalarmer, holder alarmerne op med at have værdi.

99,8 procent af alle alarmer, som går ind til Den Jyske Kontrolcentral, er fejlalarmer – og rigtig mange af dem er gamle kendinge.

”Hver uge modtager vi ca. 8.000 alarmer, men det er blot ni, der er reelle alarmer – altså alarmer, der er udløst af indbrud. Resten af alarmerne er fejlalarmer, der er udløst af den ene eller anden grund”, siger Henrik Egsgaard, adm. direktør i Den Jyske Kontrolcentral.

Fejlalarmerne er spild af ressourcer, irriterende for kunderne og forringer effekten af at have en alarm.

”Det svarer til, at blot 0,2 procent af alle alarmer er reelle, mens resten er falske alarmer. Når så stor en mængde bunder i fejl, kan det føre til, at man vænner sig til at høre en alarm og blot ignorerer den – og så forsvinder en stor del af effekten ved at have en alarm”, forklarer Henrik Egsgaard:

”Vi risikerer, at fejlalarmer fører til ligegyldighed. Hvis ingen reagerer og gør noget ved fejlalarmerne, kan vi ikke levere den sikkerhed, der ønskes”, understreger han.

Nål i en høstak

Alarmerne skal kun aktiveres, når der reelt set er indbrud. Derfor bør alle alarmer, der udløses af andet end ubudne gæster, kunne nedbringes kraftigt – eller bedst af alt – forhindres.

”Vi har kunder, som har fejlalarmer stort set dagligt. Det er både uacceptabelt og dyrt for kunden, og kan samtidig føre til, at man ikke har en alarm. Enten fordi medarbejderne lader være med at tilkoble alar-

men, fordi den alligevel bare går i gang, eller fordi alle vænner sig til, at der er en fejlalarm på daglig basis og derfor ikke reagerer, når behovet reelt er der”, siger Henrik Egsgaard.

Samtidig tærer det på ressourcerne på kontrolcentralen:

”Vi er sat i verden for at beskytte mennesker og værdier, og det kræver en hurtig og effektiv indsats. Den opgave bliver ikke nemmere af, at der hver dag er så mange fejl. Reelt skal medarbejderne på kontrolcentralen hver uge finde 20 nåle i en høstak på 8.000 alarmer”, pointerer Henrik Egsgaard.



”For hver fejlalarm vi undgår, desto bedre tid og ressourcer har vi til at reagere på indbrud”

Henrik Egsgaard



Reager på fejl

Når en alarm udløses af en fejl, bør det føre til handling; analyser hvorfor alarmerne gik i gang, hvad vi gør forkert, og hvordan vi kan indrette os smartere og lære af det, så vi minimerer antallet af fejl.

”Fejlalarmer skal tages alvorligt – både for at øge sikkerheden og troværdigheden, men også for at sikre kvaliteten og kundeoplevelsen. Det både irriterer, stresser og bekymrer kunden at blive kontaktet af kontrolcentralen – særligt når det ofte er helt uden en reel alarmårsag, men på grund af en fejl”, understreger Henrik Egsgaard.

Nyt telefonsystem genopretter og øger kvaliteten

Skiftet til nyt telefonsystem har udfordret kvaliteten og kundeoplevelsen. Derfor opgraderes systemet i januar.

Da Den Jyske Kontrolcentral i juli skiftede til et nyt telefonsystem, var det med ambitionen om at øge kvaliteten og driftsstabiliteten for deres partnere. Den effekt er desværre udeblevet.

"Vi har ikke fået det kvalitetsløft, vi forventede – tværtimod har vi været udfordrede med lange ventetider og nedbrud", siger adm. direktør Henrik Egsgaard:

"Det har fuldt forståeligt skabt frustration hos vores partnere, kunderne og vores medarbejdere. Telefonerne er et helt centralt arbejdsredskab, som bare skal virke, og vi er kede af det bøv, skiftet har forårsaget".

Derfor har Den Jyske Kontrolcentral arbejdet benhårdt på at finde en god og driftssikker løsning.

"Vi har siden implementeringen, og det store nedbrud i juli, løbende været i dialog med vores leverandør for at finde en løsning. Der er blevet

ydet en stor indsats fra både leverandørens side og vores side for at komme i mål", understreger Henrik Egsgaard.

Løsningen bliver en opgradering af det nuværende telefonsystem til et større system med fuld redundans, som både implementeres på Den Jyske Kontrolcentrals hovedsæde i Esbjerg og på deres backup lokation i Horne.

"Vi har erkendt, at systemet har brug for at blive opgraderet til et større set-up med fuld redundans. At systemet er med fuld redundans betyder, at skulle der ske en fejl, så overtager vores backup-system. Kunderne hverken opdager eller berøres af fejlen", forklarer Henrik Egsgaard.

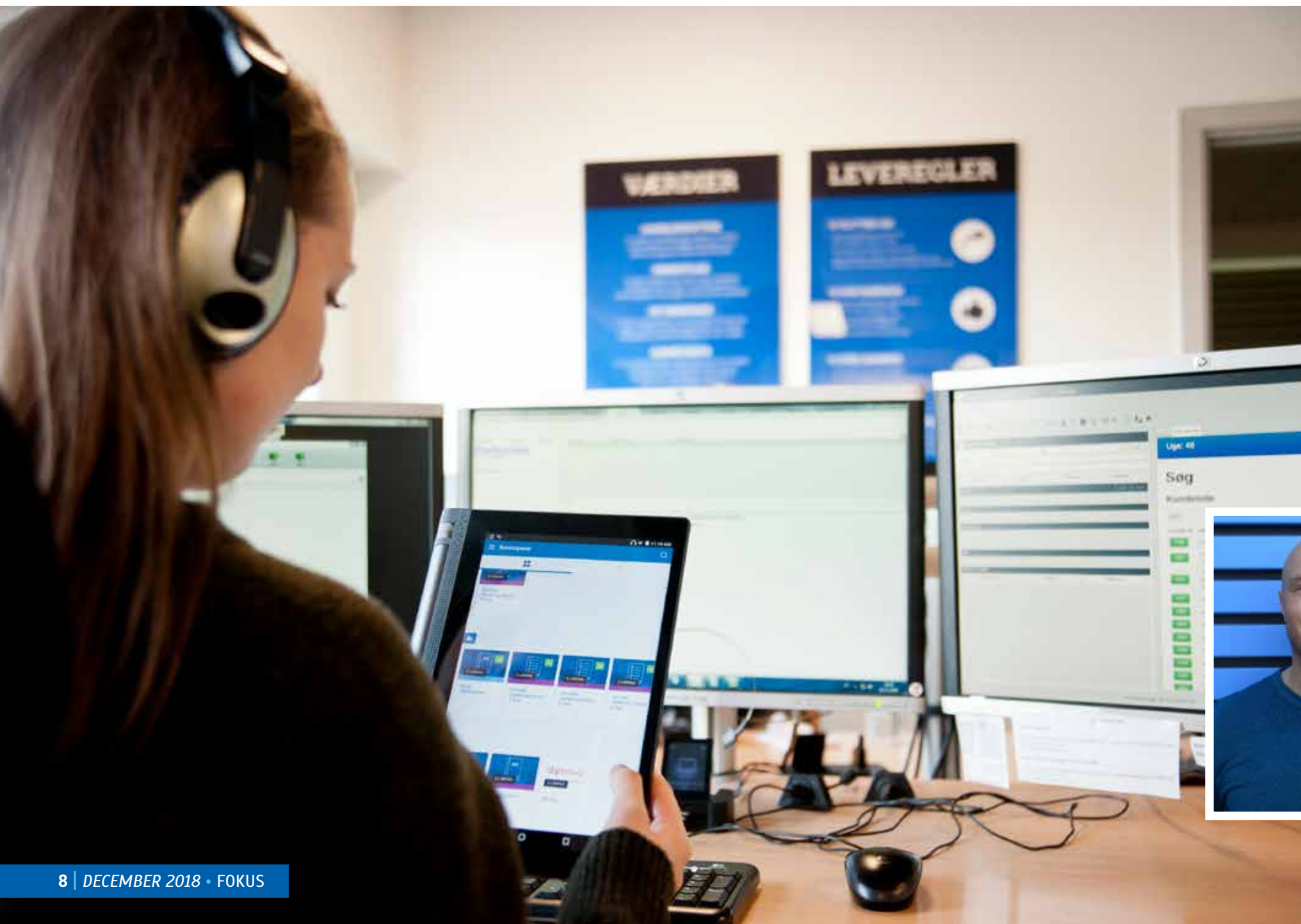
Opgraderingen af telefonsystemet kommer dermed til at øge Den Jyske Kontrolcentrals kvalitetsniveau. Og det bliver der set frem til:

"Vi ser virkelig frem til at komme i mål med telefonsystemet, så vi igen kan få stabilitet og konsistens i kvaliteten af vores arbejde og i vores hverdag. Samtidig glæder vi os også til, at bruge de mange innovative tilføjelser og løsninger, som det nye system giver os", uddyber Henrik Egsgaard.

"Telefonerne er et helt centralt arbejdsredskab, som bare skal virke – det har de ikke gjort. Det er helt uacceptabelt".

Henrik Egsgaard

Målrettet **kvalitets-** **kontrol** skal gøre kundeoplevelsen **bedre**



*Fejl er læringsmulig-
heder og big data skal
gøre os klogere, så vi kan
skrue endnu mere op for
kundeoplevelsen.*

Vi skal lære af vores fejl, strukturere vores data og optimere vores oplæringsprocesser. Det er tre primære fokusområder. Den Jyske Kontrolcentral nu sætter ind med. Målet er at løfte kundeoplevelsen og levere endnu bedre løsninger og service.

Det er blandt andet det Troels F. Pedersen skal fokusere på i det nye år. Her stopper han som teamleder, og tiltræder i rollen som kvalitetskoordinator. Som kvalitetskoordinator skal han være med til at sikre en mere systematisk tilgang til kvalitetssikringen ved Den Jyske Kontrolcentral.

Ambitionen er, at en mere struktureret tilgang til kvalitetssikringen giver et større overblik over, hvor der skal sættes ind. Et vigtigt første skridt er at sikre, at nye kolleger hurtigst muligt leverer den kvalitet, faglighed og service, der ønskes:

"Vi har benyttet os meget af sidemandsoplæring, og det vil vi fortsat gøre, da der er rigtig mange gevinster ved det. Men vi skal tilføre noget struktur for at kvalitetssikre, at oplæringen også når rundt om alle de aspekter, alarmbehandlingen indebærer", forklarer Troels F. Pedersen.

Det vil blandt andet ske gennem øget brug

af e-læring. Den Jyske Kontrolcentral benytter sig allerede af denne læringsform, og kommer derfor til at udvikle den.

"E-læringen giver os et overblik over, om alle er opdaterede på og uddannede til at varetage bestemte opgaver", uddyber Troels F. Pedersen.

Kundeservice som mindset

Et andet indsatsområde bliver øget dataindsamling og analyse. Øget brug af statistikker og KPI'er vil være medvirkende til at understrege, om og hvor der er mangler og behov for forbedringer.

"Vi har meget statistik, som vi med fordel kan bearbejde dybere for at finde ud af, om vi gør det godt nok. Og for at finde ud af, hvad vi kan gøre bedre", siger Troels F. Pedersen.

Den Jyske Kontrolcentral vil blandt andet også arbejde på at analysere de fejl, der er, for at sikre at alle i virksomheden tager ved lære af dem:

"Fejl, som man forpasser at lære af, er en spildt mulighed for at blive klogere og dygtigere. Vi skal arbejde på, at fejl bliver til læringsmuligheder, vi kan bruge aktivt til at styrke virksomheden", siger Troels F. Pedersen.

Strukturen kan dog ikke stå alene. I et servicefag handler det først og fremmest om at have medarbejdere, som forstår og brænder for at levere en ordentlig service:

"Selv den bedste struktur kan ikke kompensere for en manglende forståelse af kundeservice. Derfor vil kvalitetssikring altid tage afsæt i, at kollegerne har det rigtige mindset og køber ind i den servicekultur og de værdier, Den Jyske Kontrolcentral står for", pointerer Troels F. Pedersen.





GDPR **begrænser** videoovervågning

Har du videoovervågning og styr på GDPR og den lovpligtige databehandlersaftale? Ellers kan Den Jyske Kontrolcentral hjælpe.

I forsommeren trådte databeskyttelsesforordningen i kraft – bedre kendt

som persondataforordningen eller GDPR. Ordningen har til formål at sikre, at man som borger i EU har ret til at holde sine personoplysninger personlige, og selv kan bestemme, hvem der deler hvilken data, de måtte have på dig.

”GDPR har betydning for virksomheder med videoovervågning”, siger Henrik Egsgaard, adm. direktør i Den Jyske Kontrolcentral.

”En videooptagelse er at betragte som data, og hvis du opbevarer data på borgere i EU, så kræver det en databehandlersaftale”, forklarer han.

Derfor er det vigtigt at have databehandlersaftalen på plads.

”Vi kan stå for selve databehandlersaftalen, og kan samtidig også være behjælpelige med sløring af selve videomaterialet, hvis en af vores kunders kunder, gør krav på at

få noget materiale udleveret. Det er nemlig også et lovkrav, at andre ikke kan identificeres på det materiale, der udleveres”, uddyber Henrik Egsgaard.

Nye regler for opbevaring af data

Tidligere var det i høj grad harddisksens størrelse eller pladsen i skyen, der dikterede, hvor mange dages op-

tagelser man gemte på. Var der plads nok, så kunne man have mange års optagelser liggende. Med GDPR må man ikke længere have den slags optagelser liggende i ubegrænset tid, da de er personfølsomme.

”Du må ikke opbevare kundedata i længere tid. Det samme gælder naturligvis for os på kontrolcentralen. Derfor er det vigtigt, at vores kunder og partnere ved hændelser sørger

for at sikre sig data i tide. Efter seks måneder er vi forpligtet til at slette dem, og så risikerer de at gå forgæves”, understreger Henrik Egsgaard, mens han samtidig opfordrer kunder og partnere til at hente data med det samme, der har været en hændelse.

Værdikurser styrker kulturen

Alle medarbejdere har været på det tredje kursus i Den Jyske Kontrolcentral's værdisæt.

Hvilke leveregler arbejder vi med i Den Jyske Kontrolcentral? Hvilke værdier skal gennemsyre vores måde at servicere kunder og partnere på?

Det er nogle af de fokusområder, som Den Jyske Kontrolcentral løbende har fokuseret på, siden de sidste år implementerede et sæt værdier og leveregler.

Det er blandt andet sket gennem tre værdikurser, hvor det tredje netop er afholdt i november og december.

"Vi har både ønsket at introducere nye medarbejdere for vores værdier og at genopfriske forløbet for de kolleger, som har set det før", siger Erik Sørensen, driftschef.

"Vi er en værdibaseret virksomhed, og det skal være tydeligt i den service, vi leverer", siger han.

Ud over at fokusere på værdisættet og

levereglerne, har kurset i denne omgang også omhandlet samarbejde og motivation.

"På kurset talte medarbejderne om, hvad der betyder noget for dem, hvad der motiverer dem og hvorfor de går på arbejde. Det blev til nogle konstruktive dialoger, hvor medarbejderne blandt andet lærte mere om, hvad der motiverer deres kolleger", uddyber Erik Sørensen.

Værdikurset har været fordel på fire kursusdage, så alle medarbejdere har fået muligheden for at deltage. Og det er ikke det sidste kursus. De bliver gentaget løbende, så kulturen ikke går i stå:

"Vi skal videreudvikle og bygge på, også på vores værdikultur. Den er ikke statisk, men skal udvikles og styrkes", siger Erik Sørensen.



VÆRDIER

HANDLEKRAFTIGE
Vi sætter handling bag ordene. Vi finder i samarbejde de rigtige løsninger og vi sikrer at opgaven bliver løst til tiden.

ORDENTLIGE
Vi siger tingene som de er, og vi hjælper hinanden hvor vi kan. Vi er bevidste om bæredygtighed og tager vores ansvar alvorligt.

NYTÆNKENDE
Vi har nysgerrighed, mod og vilje til at gå nye veje. Vi lader os ikke begrænse, og vi løser komplekse problemstillinger på nye måder.

KOMPETENTE
Vi er professionelle med en passion for kvalitet. Vi besidder den krævede viden og de færdigheder, der gør os i stand til at levere et godt stykke arbejde.

NÆRVÆRENDE
Vi leverer tryghed gennem engagement, og vi samarbejder for at skabe værdi. Vi lytter aktivt og har oprigtig interesse i dig.

LØNSOMME
Vi driver en sund forretning til gavn alle. Vi er her også i morgen, og det skaber ro og tryk for et langt og godt samarbejde.

LEVEREGLER

VI FLYTTER OS!

- Jeg er nysgerrig og har mod på at tilegne mig ny viden.
- Jeg byder forandring velkommen.
- Jeg udfordrer måden vi gør tingene på, og bidrager med konstruktive forslag til forbedringer.

VI KAN MÆRKES!

- Jeg taler pænt til alle, også til dem der ikke taler pænt til mig.
- Jeg er en god kollega, som respekterer forskellighed.
- Jeg har situationsfornemmelse.

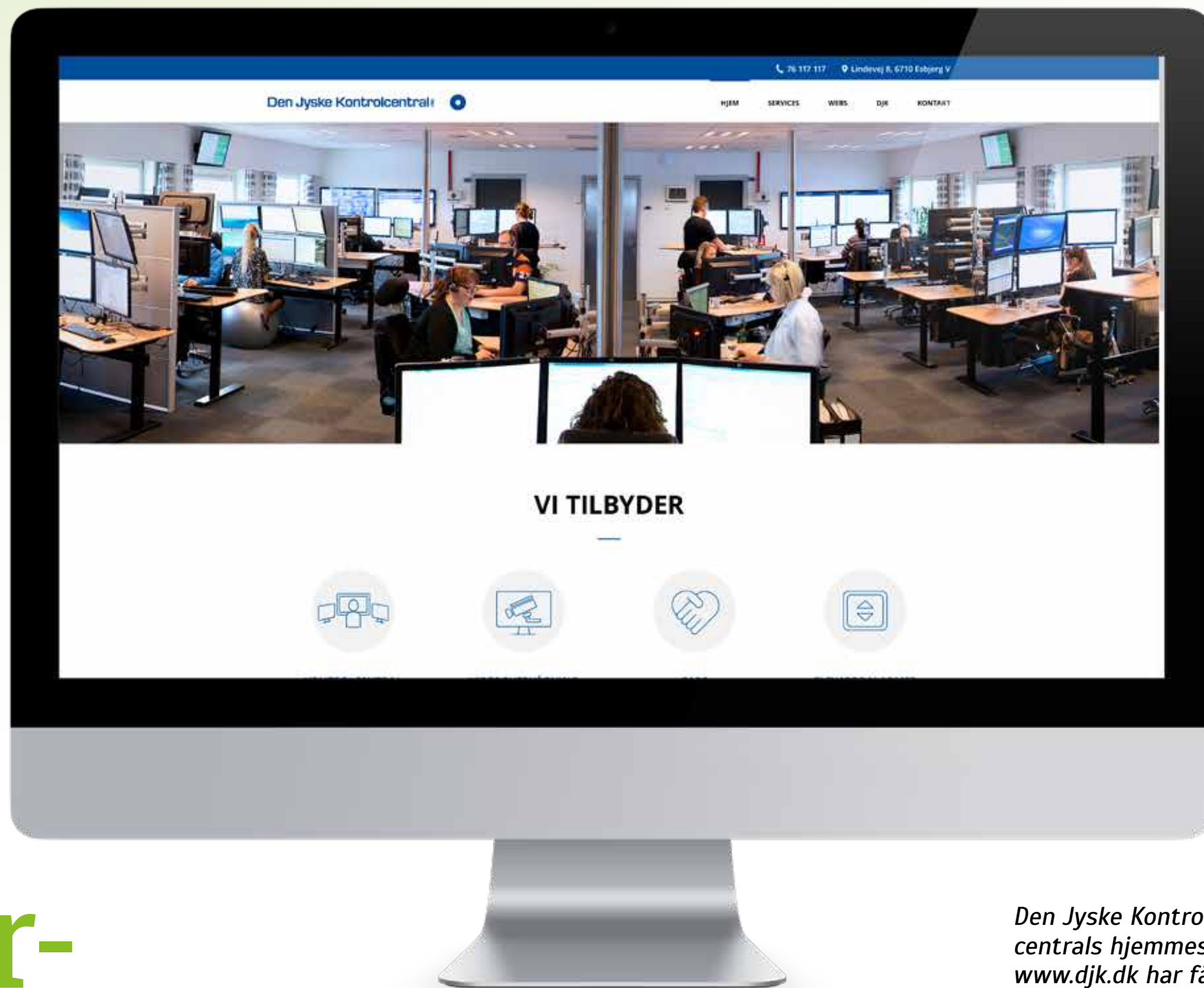
VI STÅR SAMMEN!

- Jeg bruger min sunde fornuft.
- Jeg står til rådighed når der er behov.
- Jeg ved at mine kollegaer er afhængige af mig.
- Jeg er ikke en struds.

VI GØR TINGENE ORDENTLIGT!

- Jeg springer ikke over, hvor gærdet er lavest.
- Jeg ved, at det er kunden der betaler min løn.
- Jeg tør indrømme mine fejl og lærer af dem.
- Jeg følger opgaven til dørs.

Øget bruger- venlighed på hjemmeside



Den Jyske Kontrolcentral's hjemmeside www.djk.dk har fået en overhaling, som øger brugervenligheden og anvendeligheden.

New year – new me. Sådan lyder det for mange i januar måned. Det gælder også for Den Jyske Kontrolcentral's hjemmeside, som dog allerede er tyvstartet med en markant opdatering, der øger både kundeoplevel-

sen, anvendeligheden og brugervenligheden.

"Vores opdatering gælder både designet, funktionaliteten og indholdet", siger Rikke Djørup Bernhard, marketingmedarbejder ved Den Jyske Kontrolcentral.

Den nye og forbedrede udgave af www.djk.dk præsenterer flere kundecases og nyheder, ligesom der bliver sat flere ord på virksomhedens forskellige løsninger og services:

"Vi kan komme dybere i forklaringen af vores koncepter, ligesom vi kan dele flere kundecases. Der er mange eksempler på løsninger, vi har skabt for vores partnere, som andre også ville kunne få inspiration og gavn af. Desuden vil vi gerne fokusere mere på de værdier, der er grundlaget for vores arbejde", uddyber Rikke Djørup Bernhard.

Med et responsivt design bliver hjemmesiden både indbydende, nem at finde rundt i og langt mere mobilvenlig.

"Vi har længe fokuseret på at udvikle vores KundeWEB, ServiceWEB og forskellige vagtfunktioner. Og det bliver vi selvfølgelig også ved med. Men vi har en ambition om at forbedre kundeoplevelsen, og derfor er tiden er nu kommet til, at vi også fokuserer på den måde, vi byder vores kunder og partnere velkommen på. Det omfatter blandt andet hjemmesiden", forklarer hun.

"Hjemmesiden er en del af den samlede kundeoplevelse. Vi har åbent døgnet rundt, hele året – og det har vores hjemmeside også. Derfor er det nødvendigt og vigtigt, at den afspejler os som virksomhed og afspejler vores værdier og leveregler", understreger Rikke Djørup Bernhard.

Der kommer en tilsvarende opdatering af webuniverset på DJK Kundehus i løbet af første kvartal 2019.

Medarbejdere **indsamlede** **15.000 kr.** til Knæk Cancer



Bankospil og hjemmebag støttede en god sag. Øget fokus på indsamling i 2019.

I Knæk Cancer-ugen (uge 43) stod alle ved Den Jyske Kontrolcentral sammen i kampen mod kræft. Gennem blandt andet auktioner, salg af hjemmebag og bankospil blev der indsamlet og støttet op med 15.000 kroner.

"Interessen for at støtte det gode formål er stor, og kollegerne har mange gode initiativer til indsamlingen", siger driftschef Erik Sørensen.

Bankospillet samlede både kolleger og deres familier til en hyggelig aften, hvor der var mange flotte, sponsorerede præmier fra både partnere og private.

"Slutspurten på indsamlingen var auktionen. Særligt muligheden for at vinde et spabad eller et weekendophold fik mange kolleger til at være med. Spabadet, der var auktionens hovedpræmie, var en Lay-Z-Spa Tahiti, som vores kunde Bestway havde sponsoreret til indsamlingen", uddyber Erik Sørensen.

En uge eller to er dog ikke meget tid, når der er mange

gode idéer og initiativer, der brænder for at blive realiseret. Derfor vil Den Jyske Kontrolcentral i 2019 have et øget fokus på indsamling i 2019.

"Vi vil i 2019 brede det ud over hele året, så vi kan nå at få flere af de gode ideer realiseret og forhåbentlig samle endnu mere ind", siger driftschef Erik Sørensen.



Selvstændig videoafdeling styrker fagligheden

En ny teamstruktur og et øget fokus styrker Den Jyske Kontrolcentralers faglighed på videoområdet.

Videoovervågning er et område i rivende udvikling, og derfor har Den Jyske Kontrolcentral nu fået en selvstændig videoafdeling, der udelukkende fokuserer på den visuelle overvågning. Det skete den 1. november, hvor en afdeling med ti kolleger og en teamleder blev udskilt i en særskilt videoenhed, og snart følger yderligere to nyanstattede kolleger:

"Der er stor forskel på de kompetencer, der bruges i vagtassistance og videoassistance", siger Henrik Egsgaard, adm. direktør i Den Jyske Kontrolcentral.

At videoområdet får en selvstændig afdeling løfter fagligheden og kvaliteten i Den Jyske Kontrolcentralers videoovervågning.

"Vi ser et potentiale i at have medarbejdere, der kun fokuserer på videoovervågningen og dyrker den faglighed. Det øger servicen og optimerer driften, fordi vi kan reducere antallet af fejlalarmer", uddyber Henrik Egsgaard.

Det træned øje

Videoafdelingen er en styrkelse af den tekniske og udviklingsmæssige side af markedet for visuel overvågning. Jakob Hansen, video- og it-tekniker, står for den tekniske del og sikrer, at opsætningerne konstant er optimale og at nye tekniske muligheder anvendes.

Samtidig er videoafdelingen også en styrkelse af driften, som Mads Søndergaard, teamleder for videoafdelingen, sikrer og optimerer. Optimeringen handler blandt andet om at øge fagligheden.

"Med video får vi flere muligheder for at vurdere, om der er grund til at være opmærksom på den melding, vi

får ind. Men det kræver, at vi er træned i at se efter det rigtige", siger Mads Søndergaard:

"Vi skal kunne spotte suspekt adfærd og mistænkelige typer. Det er ikke altid lige enkelt, da det kræver et trænet øje og fuldt fokus at opdage de ubudne gæster. Det får vores kunder og partnere med den særskilte videoafdeling", forklarer han.

Han giver et godt eksempel med en alarmmelding fra en bilforhandler. Her kunne videoassistenten på det infrarøde overvågningsbillede se et par mistænkelige personer liste rundt tæt ved bygningen – indtil videoassistenten med et almindeligt kamera kunne konstatere, at det, der lignede lusk, blot var et ældre ægtepar, der gik aftentur.

"Det er det træned øje, der gør, at vi tjekker det en ekstra gang. Det handler i høj grad om at styrke en kompetence og vænne øjet til at se efter bestemte tegn. Det kan være et kamera, som er drejet nogle få grader, så ty-



"Vi har kort tid til at vurdere, om en alarm er noget, vi skal reagere på. Det gør en betydelig forskel, at det er et trænet øje, der kigger med".

Mads Søndergaard, teamleder for videoafdelingen i Den Jyske Kontrolcentral

ven kan snige sig ind – det opdager man ikke, hvis man ikke leder efter det", siger Mads Søndergaard.

Livestatus **sparer tid** og **øger kvaliteten**

Livestatus er et nyt værktøj, som giver installatørerne et lynhurtigt overblik og luger ud i fejlene. Det giver bedre service og øget kvalitet.

Alle kender den klassiske historie om Peter og Ulven. I begyndelsen

reagerede alle, men efterhånden som "Ulven kommer", var blevet råbt nok, blev reaktion erstattet af ligegyldighed. Det samme gør sig gældende med falske alarmer, som er med til at sløve opmærksomheden.

Det gør livestatus noget ved.

Livestatus er Den Jyske Kontrolcentral's bud på et dashboard, der kan lette arbejdet for installatø-

erne. Det giver et letforståeligt overblik med status på den enkelte partners installationer.

"Med livestatus kan installatørerne hurtigt og enkelt overskue hele driften via en storskærm på kontoret. Her kan de se alarmer, fejl og problemer, driftsforstyrrelser og meget andet", siger Dennis Pedersen, tekniker i Den Jyske Kontrolcentral:

"Det er et rigtig godt værktøj, som gør det muligt at handle og reagere på det, man ser", siger han.

Mindre spam

Når alarmer kommer ind i systemet som følge af driftsforstyrrelser, batterifejl eller systemfejl, får partneren en mail om, at der har været en alarm.

"Konsekvensen er, at vi ind i mellem nærmest spammer en partner

med mails, fordi der eksempelvis har været en kort afbrydelse af internetforbindelsen", forklarer Dennis Pedersen.

"Det erstatter vi nu med et system, som giver et større overblik og bedre information", siger han.

Udover et øget overblik, bliver fejlmeldingerne nu også mere præcise.

"Vi bliver bedre i stand til at analysere på de data, der er. Derigen-

nem trawler systemet meldingerne og hejser flaget ved dem, der faktisk ser forkerte ud. Derved kan man effektivisere sin tid og bruge den på de alarmer, der er grund til at bruge tid på", uddyber Dennis Pedersen

VIL DU VIDE MERE?

Er du interesseret i at høre mere om livestatus, så demonstrerer Dennis gerne systemet og fortæller, hvordan du effektivt kan anvende det. Kontakt ham på dp@djkk.dk.

Kevin Christiansen, montør, Securicom:

"Livestatus er et **supergodt** værktøj!"

Erfaring: Livestatus giver overblik og sparer tid i en travl hverdag.

"Et bedre visuelt overblik for os og en større oplevelse af kvalitet hos kunden". Sådan beskriver Kevin Christiansen, montør ved Securicom, oplevelsen med at arbejde med Livestatus i hverdagen.

For ham er systemet en lettelse og et redskab, der gør en positiv forskel:

"Livestatus er et supergodt værktøj", siger han.

"Det er nemt at have med at gøre, og det sparer en masse tid. Der er for eksempel periodiske udfald på GSM-nettet, og det medfører ofte, at mange installationer falder af nettet. Førhen skulle vi

tjekke alle mails eller på anden vis verificere, at installationerne igen var begyndt at sende. Efter vi har fået Livestatus, er det blot at logge ind, og så har vi et godt overblik på to minutter. Systemet opdaterer automatisk, og vi sparer dermed tid med at kigge en masse mails igennem", uddyber Kevin Christiansen.

Det er dog ikke kun installatørernes tid, der spares, det er også kundernes.

"Vi kan nemmere og hurtigere danne os et overblik over, hvilke kunder, der kræver vores opmærksomhed. Dermed kan vi hurtigt og præcist melde noget direkte ud til disse kunder. Det øger oplevelsen af vores service som et kvalitetsprodukt, og sparer samtidig tid i en travl hverdag" siger Kevin Christiansen.



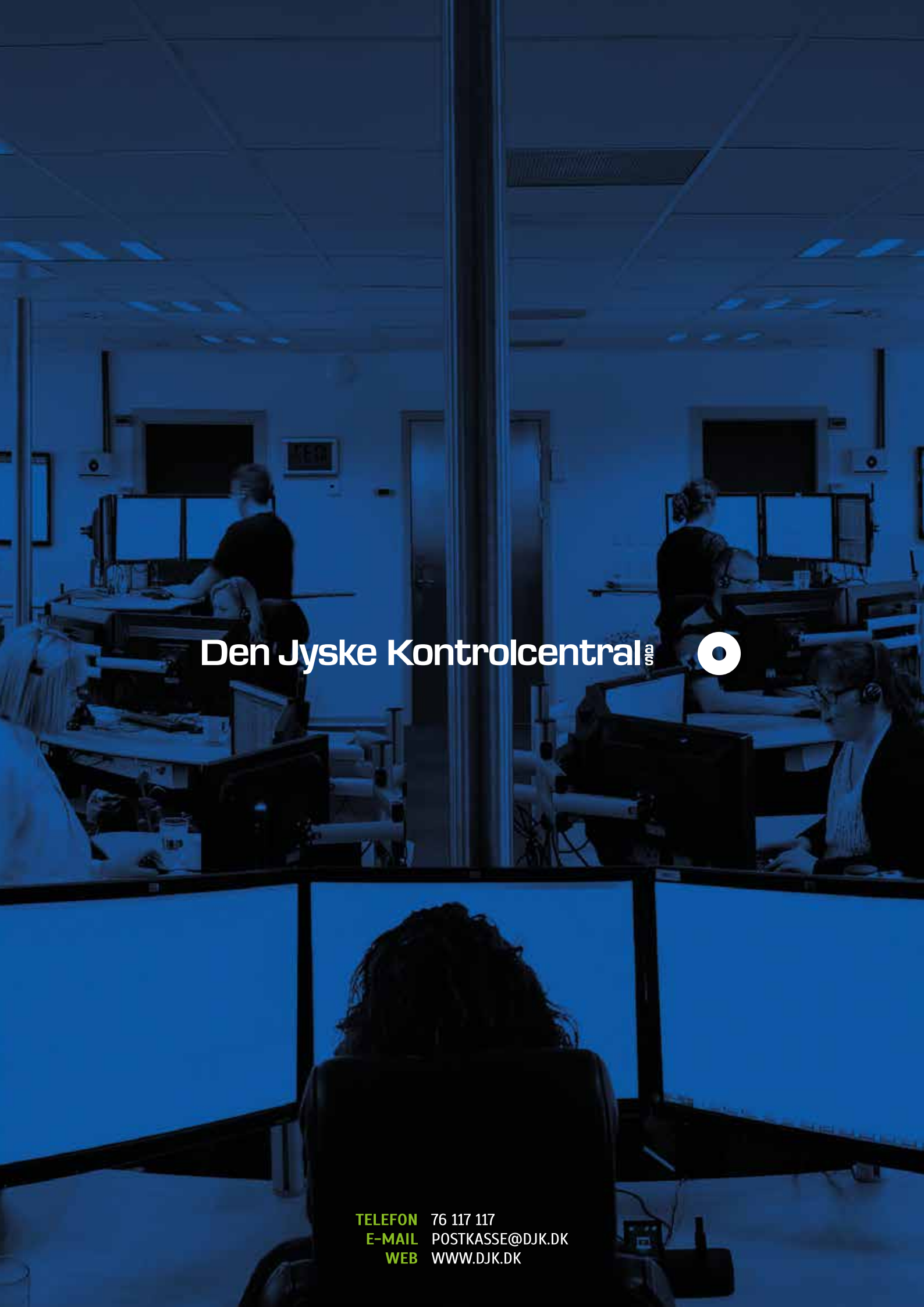
Vi **passer** juletelefonen!

Vil du hellere holde øje med anden og flæsketegen end mobilen, så lad DJK Kundehus passe din telefon i julen.

Du kan viderestille din vagttelefon til DJKs kundehus, som er bemandet alle dage, året rundt – både indenfor og udenfor normal arbejdstid.

*Det er enkelt:
Kontakt os på 76 117 117.*





Den Jyske Kontrolcentral^{as}



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