



Succes med nyt Kundecenter

"... med Kundecentret har vi fået et internt værktøj, der giver bedre arbejdsvilkår for vores medarbejdere og dermed en øget vidensdeling, hvilket i sidste end stiller vores kunder bedre"

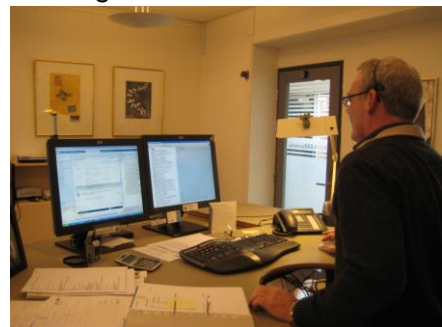
VandCenter Syd der er et af Danmarks største og ældste vandselskaber, også kendt som Odense Vandforsyning, har en vision om at ville levere mest mulig værdi til kunderne - og gerne mere end kunden forventer. **"Det er det vi gør, der skaber vores vision, men til gengæld kan vi ikke gøre det hvis ikke vi har nogle gode værktøjer"** udtaler Jesper Nielsen, der er funktionsleder og It-chef i virksomheden. VandCenter Syd håndterer spildevand fra ca. 97 % af husholdningerne og alle industrivirksomhederne i Odense, samt levering af drikkevand til 154.000 forbrugere og har derfor dagligt kontakt til en lang række forskellige kunder. VandCenter Syd har savnet et godt værktøj til at registrere kundehenvendelser og sikre en effektiv udførelse og tilbagemelding på de opgaver der starter som en kundehenvendelse. VandCenter Syd har derfor valgt at indføre et Kundecenter i samarbejde med Reliasset, for fortsat at kunne leve op til deres kunders tillid og forventninger **"... med Kundecentret har vi fået et internt værktøj, der giver bedre arbejdsvilkår for vores medarbejdere og dermed en øget vidensdeling, hvilket i sidste end stiller vores kunder bedre"** udtaler Jesper Nielsen.

Kundecentret / Infor EAM Callcenter

Kundecentret hos VandCenter Syd er indført, som en integreret del af deres Asset Management system Infor EAM 8.4. Fordi Kundecentret således har en direkte sammenhæng til det operationelle vedligeholdssystem, kan medarbejderne i kunderådgivningen med et enkelt klik oprette en arbejdsordre ud fra en henvendelse mens kunden stadig er i røret. Til at sikre en hurtig respons på denne arbejdsordre, sendes samtidigt en e-mail til teamlederen i den pågældende afdeling, som blandt andet modtages som push-mail på deres mobiltelefon. De nye arbejdsgange omkring udførelse af kundeopgaver er hurtige, præcise og sparer organisationen for mange telefonopkald og mulige misforståelser.

Når VandCenter Syd senere i år indfører standard integrationen mellem deres Geografiske Informationssystem (GIS) og Infor EAM, åbnes der også for flere muligheder i Kundecentret. Med GIS integrationen kan medarbejderne i Kundecentret søge ud fra adresser og derefter se og vælge de nærliggende tekniske anlæg i det viste GIS kort. Herved opnås langt større sikkerhed for at en opgave bliver indmeldt på den rette anlægsdel i ledningsnettet.

VandCenter Syd fik implementeret deres kundecenter i starten af december, og har efter to måneders drift registreret 200 kundehenvendelser i systemet hvoraf de 150 også har udløst en arbejdsordre til driften. Selvom VandCenter Syd allerede har mærket en betydelig forbedring i henhold til dokumenteringen af kundekontakten, så ser de et stort potentiale i at kunne udføre kundetilfredshedsundersøgelser



gennem kundecentret. **”Indtil videre har vi kun kørt kundetilfredshedsundersøgelser på vores anlægsprojekter, men med kundecentret har vi nu muligheden for at inddrage driftsstop og derved nå en langt større vifte af vores kunder”** udtaler Jesper Nielsen.

Endelig udtrykker VandCenter Syd deres tilfredshed med processen omkring indførelse af Kundecentret, hvor fokus er blevet holdt på at finde forretningsløsninger i samarbejde med implementeringspartneren. **”Vi ser Reliasset som fagligt meget kompetente på deres område, men også som en dygtig samarbejdspartner i forhold til virksomhedens overordnede forretning, hvor Reliasset er gode til at kunne synliggøre brugen af teknologien for virksomheden”**, udtaler Jesper Nielsen.



” Det var ikke nær så besværligt at få et nyt system som jeg var bange for. Derimod har det været en stor lettelse at kunne dokumenterer alle opkaldene” udtaler kunderådgiver Jytte Nørregaard Jensen, der har oplevet et langt større samarbejde internt mellem de forskellige afdelinger siden de fik implementeret kundecentret. **”Jeg føler mig helt tryk ved systemet og synes det er sjovt at have overblikket... Hvis der er noget der ikke har fungeret, så har vi bare skrevet til Reliasset og gennem hurtig respons ikke bare fået løst problemet, men også fået en**

forklaring på hvorfor det ikke virkede” udtaler Jytte Nørregaard Jensen.