

IT-teknologi sikrer bedre og hurtigere support til DFF-EDBs abonnenter

DFF-EDB tilbyder support og service elektronisk eller via telefon efter abonnementskundernes ønsker



Af direktør Jørgen Pedersen, DFF-EDB

Service og support af kunder/brugere har altid været en vigtig opgave og vil fortsat være det. Med IT-teknologi bliver mulighederne bedre og hurtigere for at kunne yde og styre service og support.

Fra årsskiftet 2004 blev EDB-selskabets service til abonnementskunderne gjort næsten elektronisk. Der vil dog fortsat være mulighed for ringe til EDB-selskabet og blive stillet om til supportgruppen eller blive sat i vente-køen, til der er ledige supportere.

Det nye er et serviceprogram, som snart vil være installeret på samtlige 250 varmeværker, der har softwareabonnement på et eller flere af EDB-selskabets programmer. Serviceprogrammet er et lille program, som kører online, således at varmeværket har direkte kontakt til EDB-selskabet.

Online information og support

Under "information" kan EDB-selskabet skrive og sende en besked til alle brugere. De, der har programmet åbnet, får meddelelsen omgående, og de øvrige brugere vil se beskeden, så snart de åbner programmet.

Informationen til brugerne er opdelt i nyhedsgrupperne: Forbrugerafregning, fjernaflæsning og ledningsregistrering, hvilket gør det muligt at fravælge uønsket information.

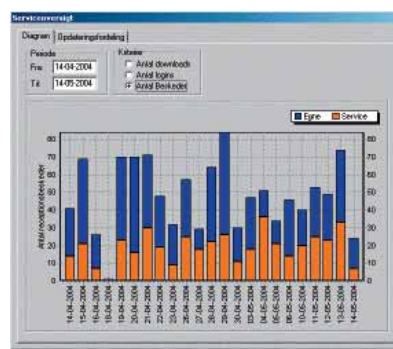
Under "support" kan brugeren bestille support og vil herefter blive ringet op af EDB-selskabet eller han

kan få et skriftligt svar på sit spørgsmål via besked-systemet. Ved hjælp af serviceprogrammet kan brugeren også se, om der er kø i supporten, og hvilket nummer han i givet fald er i køen. Brugere, som ringer til EDB-selskabet, angående support, kommer ind i samme kø og kan derfor bruge serviceprogrammet på samme måde.

Online styring af opdateringer, manualer og programmer

Alle udsendelser af opdateringer af programmer og manualer til programmer skeres via serviceprogrammet. Brugeren kan altid hente en opdatering af program og manual til de produkter, som værket har fra EDB-selskabet. Når værket åbner programmet under opdateringer, visers systemet, om der er en ny opdatering eller en ny manual til værket. Hvis værket dobbeltklikker på linien med programmet, bliver værket version af programmet opdateret. Det sker ikke automatisk, men først når varmeværket ønsker det.

Manualer kan til enhver tid hentes og printes ud på varmeværket, eller manualen kan benyttes som elektronisk opslagsværk.



Serviceoversigt.

Online tilmelding og styring af kurser og møder

Fanebladet "kurser" i serviceprogrammet omfatter kurser, brugermøder og årsmøde. Her er det muligt for værkerne se alle kurser og møder, som EDB-selskabet afholder med tidspunkt, program/indhold og antal deltagere.

Brugerne kan online tilmelde sig disse kurser og møder i EDB-selskabet. Det er også muligt for brugerne selv at udskrive opdaterede deltagerlister. Det betyder at EDB-selskabet ikke udsender mødebekræftelse og deltagerliste, idet den deltagerliste, som brugerne kan se i serviceprogrammet, er den samme som den, EDB-selskabet har registreret for mødet eller kurset.

Serviceprogrammet, som er installeret på abonnementsværkerne, har direkte forbindelse til EDB-selskabets program, Blæksprutten.

I Blækspruttens database registreres al support og alle telefonopkald. Programmet styrer også support-køen og alle kursus- og mødetilmeldinger. Desuden er der en registrering af, hvilke af EDB-selskabets programmer de enkelte varmeværker har, og hvornår der senest er hentet opdateringer til programmerne. Endelig er alle stamdata for varmeværket registreret med telefonnummer, e-mailadresser og kontaktpersoner.

Planlægning og styring af support

Fordelen ved at registrere alle oplysninger i Blæksprutten er, at EDB-selskabet får mulighed for at yde en

bedre service overfor brugerne. Det er især en fordel i planlægningen af supporten, der er bygget op omkring Serviceprogrammet og Blæksprutten, suppleret med en fire-ugers supportplan, som hver uge bliver revideret. Supportplanen bliver bemandet med de resurser, som forventes at kunne klare supporten samt en ekstra backup, hvis supporten skulle blive større end forventet.

Blæksprutten har været benyttet i de seneste fem år og har givet gode statistikker for, hvornår og hvordan supporten fordeler sig - ikke alene hen over dagen, men også hvilke ugedage og måneder, der er særlig travle. Det er også muligt at se, hvornår de enkelte varmegærker har behov for support, og hvor stort tidsforbruget er.

Allesupporthenvendelser registreres, og supportgruppen tager statistikken op med faste mellemrum for at vurdere henvendelserne, og om der er ændringer i programmerne,

Data	Information	Gruppe
29-04-2004	Brugerundersøgelse - Lodtrækningen af foretaget	NY
25-04-2004	Indberetning af nøgletal - SAO-statistik	NY

Programmet er opdelt i information, support, opdateringer samt kurser.

som bør implementeres. Statistikken giver også mulighed for at se den gennemsnitlige ventetid inden for 12 timer og den længste ventetid i support-køen.

Det er EDB-selskabets politik, at der bør være mindst mulig ventetid, men ventetid kan ikke helt undgås, da varmegærkerne i hele landet tilsyneladende har samme arbejds mønster.

Den mindste ventetid er mellem 8 og 9 om formiddagen og mellem 14.30 og 15.45 om eftermiddagen. Mest travlt er der fra kl. 10 til omkring kl. 13, men det varierer fra dag til dag.

De travleste perioder på året er omkring års-afregningerne og desuden par dage, før data skal sendes til PBS, den 19.-21. i hver måned.