

DFF-EDB's årsmøde satte kurs mod ny elektronisk fremtid

Undersøgelse viser udbredt tilfredshed med DFF-EDB. Selskabet vil dog ikke hvile på laurbærerne og brugte derfor årsmødet til at se fremad mod nye mål.



ÅRSMØDE

Af journalist Flemming Rasmussen, DFF

DFF-EDB havde valgt en af sensommerens pænere vejr dage til årsmødet på Hotel Munkebjerg ved Vejle. Og selvom gæsterne også nød pauserne på terrassen, så var det trods alt fra scenen i den store sal, de cirka 150 fremmødte kunne høre om både året, der gik, og fremtiden, som den ser ud ifølge fjernvarmebranchens edb-selskab.

Hovedvægten på mødet var lagt på at beskrive nye produkter og muligheder i DFF-EDB's programkatalog. Men fra morgenstunden var det dog edb-selskabets Flemming Dahl, der i en afslappet og uhøjtidelig atmosfære, lagde ud med at kigge en smule bagud. Det skete ved at præsentere et udvalg af resultater fra den brugerundersøgelse, selskabet har fået lavet.

Tommelfingeren vender opad

Flemming Dahl understregede, at den vigtigste og mest givende feedback på både service og programmer i sagens natur er den daglige kontakt, edb-selskabet har med kunderne. For at få de informationer, der kommer den vej fra udbygget, har DFF-EDB dog fået lavet en egentlig brugerundersøgelse. Og på trods af, at Dahl lovede, at man ikke ville hvile på laurbærerne, må det siges at være naturligt, hvis tilfredsheden er til at få øje på.

Undersøgelsen viser, at kun 1 % er utilfredse med kvaliteten af den vejledning, der er givet via telefon-support. 47 % er meget tilfredse, 46 %



Der var stort fremmøde og afslappet stemning ved DFF-EDB's årsmøde i Vejle. Mødet blev i høj grad brugt til at opdatere brugerne på de ændringer, der er kommet i løbet af det sidste år, samt de nyheder, der er på vej. En af de ting, der er på tegnebrættet, er, at værkerne skal have mulighed for at få et fast servicebesøg fra Edb-selskabet.

er tilfredse, mens 6 % erklærer sig neutrale.

Også programmernes stabilitet er der udbredt tilfredshed med. Kun 2 % er utilfredse, 33 % er meget tilfredse, godt halvdelen tilfredse, og 13 procent forholder sig neutrale til den sag. Mest utilfredshed er der at spore med ventetiden på telefon-support, men dog er det stadig kun 10 %, der erklærer sig utilfredse med ventetiden i røret.

Besøgsvenner og serviceprogram

Flemming Dahl oplyste, at selskabet har valgt at fokusere indsatsen på at forbedre tekstbehandlingssystemet, skrive bedre manualer og øge hastigheden på afviklingen af visse rutiner. Brugerundersøgelsen vil i øvrigt blive

fulgt op af undersøgelser på de store værker.

Som en forbedret service planlægger DFF-EDB at tilbyde værkerne muligheden for et fast servicebesøg hvert andet år. Altså muligheden for at få en "besøgsven", som Flemming Dahl kaldte det til stor morskab for de fremmødte i salen. En lidt mere vidtgående mulighed er også, at lade edb-selskabet helt eller delvist overtage administrationen af værket.

Selskabet vil også gerne øge brugen af serviceprogrammet endnu mere. Programmet er allerede i stigende grad en succes, for eksempel kommer mellem 20 og 50 % af henvendelserne til DFF-EDB via programmet, og 50 % tilmeldte sig årsmødet gen-

BESTYRELSEN I DFF-EDB**BESTYRELSEN I DFF-EDB**

- Aftenen før DFF-EDB's årsmøde blev den årlige generalforsamling afholdt.
- DFF's formand, Uffe Bro, var ordstyrer.
- Årsresultatet viste et overskud på 1.458.808 kroner.
- Der var et enkelt nyvalg til bestyrelsen. Niels Peder Nielsen (Vildbjerg Varmeværk) udtrådte af bestyrelsen, og Palle Laugesen (Hadsten Varmeværk) blev indvalgt.
- Bestyrelsen ser herefter således ud: Steffen B. Moe (Sønderborg Fjernvarme, formand), Mogens Uhrskov (Hirtshals Fjernvarme og DFF, næstformand), Tinne Thostrup (Rødovre Kommunale Fjernvarme), Arne Skov (Odder varmeværk), Palle Laugesen (Hadsten Varmeværk) samt de to eksterne konsulenter Henrik Madsen (professor på DTU) og Svend Ole Madsen (lektor ved Syddansk Universitet).

nem serviceprogrammet. Fremover skal serviceprogrammet gerne have flere funktioner og eksempelvis bruges mere til at formidle nyheder fra DFF-EDB.

Omgivelsernes forventninger

Der er sket meget i fjernvarmebranchen i de sidste ti år. Det gælder såvel i kedelcentralen som på kontoret. Det er for eksempel blevet almindeligt med automatisk måler aflæsning, brugen af checks er i store træk afskaffet, og automatisk BBR-ajourføring er også hverdag.

Alt sammen har det løbende stillet krav til fjernvarmeværkernes IT-løsninger. Lars Frederiksen fra DFF-EDB brugte det faktum som springbræt til at komme med et bud på, hvad der kommer til at gøre sig gældende i fremtidens fjernvarmeadministration.

Overordnet set bliver det ifølge Frederiksen afgørende, hvilke krav og forventninger der fra forskellig side vil blive stillet til branchen. I sit oplæg delte han denne eksterne påvirkningsaktører ind i tre forskellige kategorier:

- Myndigheder og interesseorganisationer
- Forbrugere
- Den teknologiske udvikling

Det kunne handle om myndighedernes forventninger om gennemsigtighed, for eksempel via ens konto-planer, som det ses i rapporten om

effektivisering af fjernvarmesektoren. Forbrugernes krav kunne være mere individuelt tilpassede løsninger, og den elektroniske udvikling kunne gøre det muligt at klare helt nye opgaver elektronisk.

IT-politik en fordel

Alt dette stiller krav og forventninger til administrationen af fremtidens varmeværk og dermed præstationer og programmer fra DFF-EDB. Men også ude på værkerne kan der gøres noget. Et godt eksempel er ifølge Lars Frederiksen, at få defineret en IT-politik. Den kan eksempelvis indeholde:

- Planer for udskiftning af hardware. Eventuelt ved, at der afsættes et fast beløb til nye indkøb, så det ikke kommer som en uforudset udgift, når der skal købes nyt grej.
- Planer for personalets efteruddannelse indenfor IT
- Planer for hvornår og hvordan systemopgraderinger hentes – og hvem, der gør det i tilfælde af sygdom og ferie.
- Planer for hvordan og hvor ofte, der tages sikkerhedskopi – og hvem der gør det.

Desuden opfordrede Lars Frederiksen til, at man i det hele taget er "oppe på dubberne" med sin kundeservice – også på IT-området. Det kan være sådan noget med at få besvaret henvendelser, der er kommet via mail.

- Mailen er blevet et professionelt kommunikationsmiddel på linje med et gammeldags brev. Når folk skriver, så forventer de også et hurtigt svar. Det er vigtigt at huske på, fastslog Lars Frederiksen.

Når det gælder forbrugerservice via IT, så kan fremtiden meget vel blive mere individuelle løsninger, hvor kunden har stor indflydelse på, hvilke informationer vedkommende vil modtage og hvordan. Nogen vil gerne høre om det, hver gang en ansat på værket finder værktøjet frem, mens andre knap nok interesserer sig for detaljerne i deres regning.

Længere ude i fremtiden kunne beskeder fra værket sendes via en sms til kundens mobiltelefon. Det ville være fordelagtigt at kunne sende en påmindelse om et servicebesøg, eller en besked, hvis lækovertvågningen har vist en skade. Edb-selskabet og brugergruppen i EDB-selskabet har dog endnu ikke prioriteret denne opgave.

DFF-EDB benyttede også opmærksomheden ved årsmødet til at give de tre vigtigste råd om IT-sikkerhed i disse usikre spam- og virustider: Hent alle opdateringer fra edb-selskabet og hent alle opdateringer til Windows. Brug et opdateret antivirusprogram og brug en opdateret firewall.

BRUGERGRUPPE**BRUGERGRUPPE**

- Årsmødet sluttede med beretning fra DFF-EDB's brugergruppe og valg til denne.
- Bente Andersen, Farum Fjernvarme, udtrådte af brugergruppen, og Mona Arvesen, Helsingør Kommunale Værker, blev indvalgt.
- Brugergruppen består af: Rudi Bjerregaard (Høje Taastrup Fjernvarme, formand), Torben Andersen (Grenå Varmeværk, næstformand), Jane Jacobsen (Hals Fjernvarme), Aase Nielsen (Horsens Varmeværk) og Mona Arvesen (Helsingør Kommunale Værker).