

EGEDAL: Softværkets automa- tiske tilmeldingsmo- dul gør underværker



Egedal Fjernvarme har sparet mange arbejdstimer, personlige henvendelser og tastefejl med Softværkets tilmeldingsmodul og signering i e-Boks. Det har været kærdokument i en tid, hvor fjernvarmen er populær som aldrig før.

Der er rygende travlt i fjernvarmesektoren for tiden. Fjernvarmeselskaber over hele landet bliver kimet ned af forbrugere, som vil skifte den dyre naturgas ud med fjernvarme. Softværkets tilmeldingsmodul og signering i e-Boks er derfor uvurderlige værktøjer til at håndtere de mange daglige fjernvarmetilmeldinger. Løsningerne automatiserer nemlig tilmeldingsprocessen og sparer tid på den manuelle behandling.

Et af de fjernvarmeværker, som for nylig er kommet i gang med at bruge løsningen, er Egedal Fjernvarme. Værket med i dag godt 650 kunder står midt i en massiv udvikling, da man i løbet af de kommende fem år forventer at tilslutte omkring 600 nye kunder årligt. En mangedobling af forbrugerbasen.

Netop derfor betyder det meget for værket, at de med Softværkets tilmeldingsmodul og e-Boks signering har automatiseret tilmeldingen i tide, fortæller administrationschef Malene Barfod.

Vi har fået processerne på plads, så de fungerer bedst muligt, før end vi virkelig ruller ud med fjernvarmen i større stil. Samspillet mellem løsningerne fungerer superfint. Det er smart, at forbrugerne selv kan melde sig til e-Boks i tilmeldingsprocessen. Så har vi nemlig det basale på plads, og skal ikke vende tilbage for at bede om tilmelding. Og så er det nemt at få forbrugerne ind i systemet, siger hun

Automatisering kan mærkes

Automatiseringen har haft en mærkbar effekt for Egedal Fjernvarme. Siden man gik i luften med løsningen tilbage i januar, har 600 nye forbrugere tilmeldt sig via fjernvarmeværkets hjemmeside. Og det har skabt stor værdi, fordi man ikke har behøvet at indtaste forbrugernes oplysninger manuelt.

De to løsninger sparer os for meget tid og arbejde. Vi bruger et kvarter mindre per tilmelding og kontraktunderskrivelse sammenlignet med en manuel behandling, forklarer Malene Barfod.

Der var 65 forbrugere i marts, som kørte hele flowet igennem, og med lidt hovedregning er der dermed tale om en tidsbesparelse på hele 16 arbejdstimer. Arbejdstimer, som vel at mærke i stedet kan fordeles ud på nogle af de mange andre vigtige opgaver, som et fjernvarmeværk skal tage sig af.

Får flere tilmeldt e-Boks og slipper for tastefejl

Det er ikke kun tidsbesparelserne ved de to løsninger, som Malene Barfod fremhæver. Der er nemlig også skabt et bedre udgangspunkt for kommunikation med de nye forbrugere. Det skyldes, at flere forbrugere end tidligere har tilmeldt sig e-Boks med det samme igennem tilmeldingsmodulets formular.

Det betyder, at vi kan sende kontrakter og leveringsaftaler ud via e-Boks, hvilket gør os fri af en masse papirhåndtering. Vi behøver ikke at holde øje med, om kontrakterne kommer underskrevet retur, og vi slipper for at skanne dem manuelt ind, forklarer administrationschefen.

Løsningerne er blevet godt modtaget

Forbrugerne i Egedal har taget godt imod muligheden for at tilmelde sig direkte på hjemmesiden, fortæller Malene Barfod. Hun er glad for, at det nu er noget man kan tilbyde, da det har været efterspurgt af flere forbrugere. Samtidig giver løsningen også fjernvarmeværket bedre vilkår for at yde en god service til dem, der har brug for hjælp til at tilmelde sig:

Nu kan vi også guide kunderne gennem tilmeldingen over telefonen, eller lave tilmeldingen for dem, hvis de har svært ved det. Hvis de før i tiden havde problemer med tilmeldingsblanketten, kom de herind fysisk, fortæller hun og fortsætter:

Selv dem, som stadig kommer ind, fordi de ikke er glade for at gøre det digitalt, kan vi nu sætte os ved en skærm sammen med og tilmelde. På den måde får vi stadig data direkte ind i systemet.

Slip for manual behandling af tilmeldinger

Hvis forsyningens potentielle forbrugere ønsker at blive tilkøbt det lokale fjernvarmenet, kan de nu bare udfylde en formular på fjernvarmeværkets hjemmeside og sparer dermed papirarbejdet. Forbrugerens indtastede oplysninger fra formularen hentes nemlig direkte over i Forsyning|FOF, hvor de tildeles passive forbrugere, som forsyningen har oprettet på forhånd.

SOFTVÆRKET

IT-udviklingshus for forsyningsbranchen

Merkurvej 7, 6000 Kolding

Tlf. 7632 1250

info@softvaerket.dk

www.softvaerket.dk