

KLAR Forsyning vælger TeamShare

Udfordring

Efter en sammenlægning af Energiforsyningen Køge, Greve-Solrød Forsyning og Stevns Forsyning, stod KLAR Forsyning med tre forskellige ESDH-løsninger, som skulle køres sammen.

Energiforsyningen Køge brugte DocuNote, Greve-Solrød Forsyning brugte TeamShare og Stevns anvendte Acadre. Derudover var der en række ønsker til adgangen af det kommende system, herunder adgang for medarbejderne uden for kontoret, som havde behov for at kunne arbejde med dokumentation på de forskellige sager de arbejdede med.

Det var ikke muligt at medbringe en bærbar computer, så det var vigtigt at der kunne anvendes smartphones eller tablets.

Det var også vigtigt at kundehenvendelser, f.eks. ved sprungne vandværk, kunne oprettes hurtigt som nye sager, således at der kunne sættes mandskab på, som kunne løse opgaven hurtigt.

Løsning

Efter en evaluering blev TeamShare valgt fremfor DocuNote og Acadre. Samtidig med tilpasningen til flere medarbejdere, blev TeamShare opgraderet til nyeste version.

Der skulle også bruges en løsning, der havde mobiladgang, så medarbejderne havde adgang fra deres smartphones og tablets. Strukturen for det samlede selskab blev opdateret, så TeamShare understøttede de nye arbejds gange og planer.

Alle sager og dokumenter skulle overføres fra DocuNote og Acadre til TeamShare, så der kunne arbejdes videre uhindret, samt alle brugere skulle undervises i TeamShare.

Der blev udviklet et nyt kundehenvendelsesmodul til TeamShare, således at en ny sag kunne oprettes direkte i TeamShare, og kunderne kunne hjælpes hurtigst muligt.



Udbytte

KLAR Forsyning har fået et tidssvarende system, som er tilpasset den nye struktur og organisation. Alle sager er blevet overført, og brugerne har fået undervisning i TeamShare.

Modulet integrerer bl.a. rørledningsdata over et kort, således at medarbejderne kan se ledningsføringen og hjælpe både kunden og medarbejderne, der skal på opgaven med at finde fejlen hurtigt.

Medarbejderne uden for kontoret har adgang til TeamShare gennem en app, hvor de kan se og redigere alle dokumenter og kontakter. Der kan ligeledes uploades nye dokumenter og evt. fotodokumentation i form af billeder, som er tilgængelige for alle kolleger med det samme.

TeamShare app'en håndterer også offline-tilstand, så dokumenter eller hele sager kan kopieres til medarbejderens telefon og opdateres, når der igen er forbindelse til mobilnetværket.



KLAR
FORSYNING

KLAR Forsyning er en sammenlægning af Energiforsyningen Køge, Greve Solrød Forsyning og Stevns Forsyning. KLAR Forsyning står for at rense spildevand i de fire kommuner, for affald i Greve Kommune, for den fælles genbrugsplads i Greve og Solrød Kommune og for vand- og varmforsyning i en del af Køge Kommune. Tilsammen servicerer KLAR Forsyning ca. 152.000 kunder.