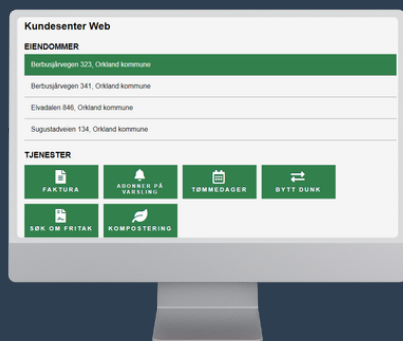


ReMidt

REMIDT VÅR SIDE

2023



Fieldata

STANDARDISERING AV KUNDESENTER

Miljøsekskapet ReMidt IKS er et interkommunalt selskap med 17 eierkommuner i Trøndelag og Møre og Romsdal. Til sammen 130.000 innbyggere bor i de 17 kommunene. Selskapet leverer tjenester til innbyggerne knyttet til slam og husholdningsavfall.

Vi i Fieldata ser stadig behov for nytenkning, utvikling og oppgradering av våre produkter og tjenester. Med *Min Side* ble hverdagen lettere for kunden. Nå er det kundesenterets tur!

www.fieldata.no / www.remidt.no

Øk produktiviteten med Vår Side

For 2 år siden ble *Min Side* lansert hos ReMidt IKS.

Tjenesten har gjort det enklere enn noen gang for kunden å bestille dunkbytte eller sende søknad om fritak. Etter denne løsningen ble tatt i bruk aktivt av kunden dukket det opp et behov på Kundesenteret hos ReMidt. De ønsket nå å effektivisere seg selv på samme nivå.

Vi i Fieldata kom derfor med løsningen *Vår Side* som en videreutvikling av *Min Side*.

Ved bruk av Integrasjonsplattformen

Boomi har vi koblet sammen

kjernesystemene hos ReMidt slik at

tidligere manuelle operasjoner er løftet

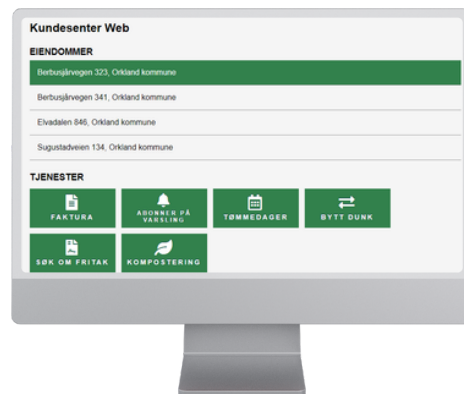
opp i plattformen og blitt helautomatisert.

Behovet ReMidt oppdaget

Kundesenteret på ReMidt jobber i flere ulike system hvor de blant annet har kunderegister, fakturaoversikt, samt sak og arkiv-system. Etter *Min Side*-lanseringen ble det meste for kunden automatisert, men for kundesenteret ble jobben den samme. Det at kunden nå kan gjøre mye selv, uten å kontakte kundesenteret direkte, har lettet på arbeidsmengden. Den tydelige utfordringen var derimot alle søknader og forespørsler som fortsatt kom inn i ulike format.

"Selv om mange av våre kunder nå er på min side får vi fortsatt tilsendt en del forespørsler med fritekst på e-post. Disse forespørslene blir fort en utfordring da de ikke kommer inn i *Min Side*-strømmen."

Mariann Rosmo Eldegard,
Teamleder Kundesenter ReMidt IKS



Fordelen med Vår Side

Før satt saksbehandler på kundesenteret i ReMidt med klipp og lim i Word, og hadde egne maler for ulike forespørsler med ulik tilpasning. Dette kunne bli en tidkrevende prosess med flere klikk og mange tomme felt som måtte utfylles for hver individuelle søknad.

Med *Vår Side* vil derimot alle forespørsler komme inn likt til saksbehandler. Uansett hvor forespørselen originalt kom fra; e-post, post, resepsjon, telefon eller *Min Side*, vil alt føres inn via *Vår Side* og ligge inne på en standardisert måte i sakssystemet. Det vil derfor ikke lenger være behov for klipp og lim i Word.

Største fordelen er at *Vår Side* effektiviserer ikke bare prosessen for digitale henvendelser, men gjør det også mye enklere å hjelpe de kundene som ikke er digitale. Det er tidsbesparende både for de ansatte på kundesenteret og kundene som tar direkte kontakt. Kundesenteret kan nå enkelt representere kunden via *Vår Side*. Nå er det 3-4 felt som må fylles ut, som kategori og dato, utover dette skjer alt automatisk.

"Vår Side er uten tvil en stor tidsbesparelse for vår del"

Mariann Rosmo Eldegard,
Teamleder Kundesenter ReMidt IKS

Mindre rom for feiltrykk

Slik prosessen var før *Vår Side* måtte de på kundesenteret først opprette en sak, legge det på rett eiendom, opprette dokument, velge saksbehandler, legge inn arkivkode, legge inn tittel m.m. Dette fremsto ikke særlig brukervennlig. Det var åpent for å gjøre menneskelige feil underveis i prosessen selv om man er drillet på rutiner. Det kan være en enkel distraksjon som gjør at et felt glemmes eller at man legger feil informasjon på feil sted.

"Det er ikke rom for å trykke eller føre noe feil lenger. Med *Vår Side* er det nå bare noen få felt som må fylles ut, ett par klikk, og så går det rett inn i sakssystemet."

Mariann Rosmo Eldegard,
Teamleder Kundesenter ReMidt IKS

Søknad om fritak fra renovasjonsordningen
Berbusjørvegen 323 (5059.98.3.0.0)

Søknadstype *
 Ny søknad Fornytt søknad

Årsak til fritak
Bygningen er i fysisk forfall

Beskrivelse
Boenheten(e) er ikke egnet til hvile (overnattig) eller matstell.

Krav til dokumentasjon
Forholdet må dokumenteres med bilder eller bekreftelse fra kommunen eller annen uavhengig part

Fritekst
Bygningen er i forfall, se vedlagte bilder

Vår side er laget for de ansatte. Kort ned på prosessene og antall klikk. Minimer brukerfeil.

Bytt størrelse på dunk
Dersom du ønsker større eller mindre dunk, kan du gjøre endringen her.

Du kan bytte størrelse på dunk for restavfall og papir. Størrelsen på dunk for matavfall og glass- og metallemballasje kan ikke endres. Endrer du størrelse på restavfallsdunk vil dette medføre en endring i abonnement og dermed også i gebyret. [Se prisliste.](#)

Du blir fakturert et engangsgebyr på kroner 375 pr gang vi kommer å bytter dunker.

Vi henter inn dunk (med innhold) og setter ut ny ønsket størrelse. [Se oversikt over størrelse på dunker med mål.](#) Byttet blir utført innen korten dager. Plasser dunkene som skal byttes lett tilgjengelig.

Berbusjørvegen 323

Type dunk	Din dunk	Ny dunk
Restavfall	140L	<input type="text" value="Ingen endring"/> <input type="text" value="Ingen endring"/> <input type="text" value="80L"/> <input type="text" value="240L"/> <input type="text" value="370L"/> <input type="text" value="Ingen endring"/>
Papir	140L	
Glass og metallemballasje	140L	
Matavfall	140L	

Endring av restavfallsdunk medfører gebyrendring
Det er ikke mulig å velge mindre dunk til papir, enn det du har for restavfall.
Plastemballasje samles inn i egen plastsekk og størrelse kan ikke endres.

Gjenbruk av integrasjon

Da ReMidt for 2 år siden ønsket å tilby sine kunder digitale selvbetjeningsløsninger koblet vi i Fieldata sammen kjernesystemene hos ReMidt ved bruk av Boomi, integrasjonsplattformen. Ved utviklingen av *Vår Side* gjenbruker vi prosessene i integrasjonsplattformen fra *Min Side* istedenfor å videreutvikle to ulike system. Det sørger for at all data både fra kundesenter og innbygger kommer inn i et standardisert format.

Portalen *Vår Side* består i dag av de oppgavene kundesenteret bruker mest tid på. Med integrasjonsplattformen i bunn er det enkelt å standardisere flere fremtidige prosesser. Dermed kan ReMidt jobbe videre med å effektivisere og automatisere kundesentertjenesten i selskapet. For ReMidt sin del har det vært viktig at prosjektene har vært godt støttet opp under jobber i prosjekter der alle ledd i organisasjonen er involvert og har eierskap til prosessene og i optimaliseringen av disse.

Fieldata

Vår kunnskap

En bedrift med lang fartstid innenfor fagfeltet. I 2001 startet det hele med salg av håndholdte GPS. I dag er vi forhandler av Boomi, en integrasjonsplattform, og vi utvikler og leverer mobile løsninger og annen software i all hovedsak rettet mot renovasjonsbransjen.

Vi gjør arbeidshverdagen for folk enklere. Våre løsninger gjør det mulig å jobbe mer effektiv og lønnsomt. Med 9 ansatte, hvor flere har en fartstid på 15 år, kan vi med sikkerhet si at selskapet innehar den kunnskapen du trenger for å utvikle ditt selskap.

Vår support

Åpningstidene for vår support er satt med utgangspunkt i våre kunder og deres arbeidstid. Det skal være mulig å få hjelp i det tidsrommet du trenger hjelp. Alle våre kunder vil få svar eller bli ringt tilbake i løpet av dagen, hver dag, og stort sett blir sakene løst direkte via team viewer og quick support. Den aller største fordelene med vår support er den lange bransjeerfaringen. Med over 15 års erfaring med jobb innen renovasjon og slam, samt kjennskap til både administrasjon og biler, vil det være en garanti for at vi finner en løsning på problemet.

Kontakt



salg@fieldata.no



[fieldata](https://www.linkedin.com/company/fieldata)



+47 982 87 112