

Core Announcement



Nå ut till de som berörs.



dpPower



dpHeating



dpWater



dpGas

✉ sales@digpro.se

☎ 08-50 63 26 00

🌐 www.digpro.se

Core Announcement

Core Announcement är en modul som ger möjlighet att snabbt, effektivt och med på förhand definierade meddelanden nå ut till registrerade mottagare. När mottagare berörs av till exempel planerade eller oplanerade avbrott får de relevant information som kan formuleras i förväg, och/eller anpassas för enskilda situationer. Slutkunder hålls på så sätt uppdaterade, vilket ökar tilliten till nätägaren. Samtidigt kan driftpersonal och andra funktioner fokusera på kärnverksamheten.

Funktioner

- Nå mottagare genom utskick av SMS, e-post och brev.
- Definiera texter i förväg genom textmallar.
- Minska administration och möjliggör personligt tilltal med variabler i som ersätts vid utskick.

Varför avisera?

I dagens samhälle ställs allt högre krav på löpande information om vad som händer. Samtidigt är nätägarens verksamhet avgörande för att leva för ett modernt liv. Tillgång till el, fiber, vatten och värme, tas för given. God kommunikation mot slutkund är viktig, och bidrar till förståelse under eventuella avbrott. Samtidigt är det viktigt att driftpersonal på ett säkert sätt kan fokusera på att åtgärda eventuella avbrott, planerade som oplanerade.

Textmallar

Core Announcement har textmallar i vilka fördefinierade texter definieras. Dessa kan baseras på scenarion, såsom driftstörningar, planerade inspektioner eller grävarbeten som på olika sätt påverkar slutkunderna. I förväg genomtänkta formuleringar, som enkelt anpassas till olika situationer, hjälper mottagaren att förstå, samt avlastar nätägaren under intensiva situationer.

Användargränssnitt

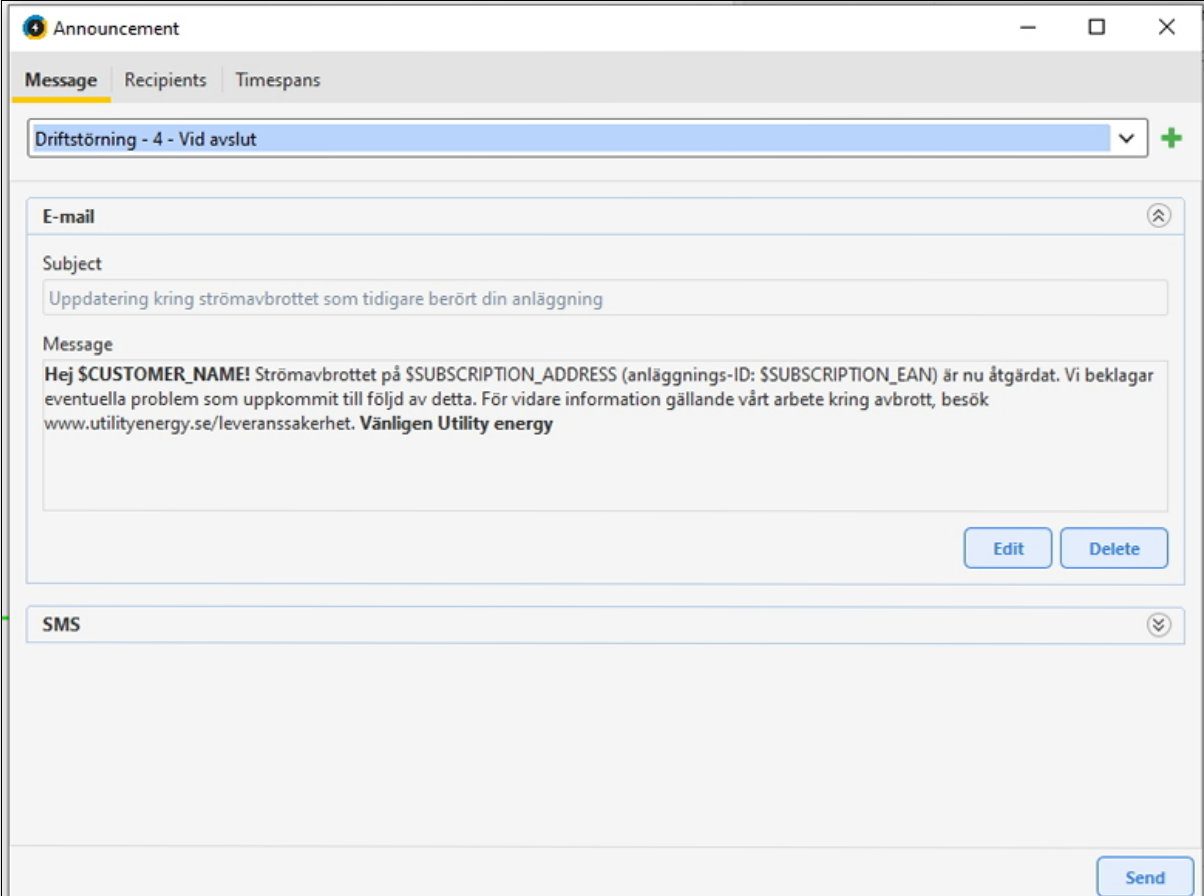
Användargränssnittet i Core Announcement enkelt och tydligt. Mottagare finns listade i olika tabeller. Mottagarna definieras på olika sätt:

- Genom att spåra i nätet.
- Genom att ringa in noder i kartan.
- Utifrån ett avbrott från Operator.

De mottagare som ska aviseras väljs från valfri tabell. I regel behövs sedan endast tre knapptryck:

1. Klicka på *Avisera*.
2. Välj en textmall.
3. Klicka på *Skicka*.

Användargränssnitt vid utskick:



The screenshot shows a window titled "Announcement" with three tabs: "Message", "Recipients", and "Timespans". The "Message" tab is active. At the top, there is a dropdown menu showing "Driftstörning - 4 - Vid avslut" with a plus sign to its right. Below this is a section for "E-mail" with a subject field containing "Uppdatering kring strömavbrottet som tidigare berört din anläggning". The message body contains a template with variables: "Hej \$CUSTOMER_NAME! Strömavbrottet på \$SUBSCRIPTION_ADDRESS (anläggnings-ID: \$SUBSCRIPTION_EAN) är nu åtgärdat. Vi beklagar eventuella problem som uppkommit till följd av detta. För vidare information gällande vårt arbete kring avbrott, besök www.utilityenergy.se/leveranssakerhet. Vänligen Utility energy". There are "Edit" and "Delete" buttons at the bottom right of the message body. Below the E-mail section is an "SMS" section, which is currently empty. A "Send" button is located at the bottom right of the window.

Tydligheten i användargränssnittet gör att det är enkelt att förstå vilka som kommer att nås och av vilket meddelande. I efterhand är det enkelt att se vilken mottagare som har nåtts av vilken information, samt vid vilken tidpunkt.

Mediekanaler

Eftersom nätbolag tjänar allmänheten måste gränssnitten som används för aviseringar vara anpassade för att nå ut till så breda grupper i samhället som möjligt. Core Announcement har stöd för tre mediekanaler:

- SMS
- E-post
- Brev (PDF)

För de företag som föredrar en integration med ett tredjepartssystem för utskick finns även möjlighet att generera en XML-fil för vidare hantering i ett mottagande system.

Koppling mot Operator

Vid planerade och oplanerade avbrott är behoven av tydlig kommunikation som störst. Därför har Core Announcement byggts för att fungera sömlöst i Operator. Vid avbrott kan slutkunder informeras om:

- Orsaker - till exempel planerad utbyggnad av nätet eller oplanerad incident vid grävning.
- Åtgärder - som nätägare vidtar för att minimera avbrottets påverkan.
- Tidpunkter – för avbrottets start- och sluttid.

Genom kopplingen till Operator kan avbrottsdatan så som **Planerad sluttid** återanvändas vid aviseringen. Parametrarna som används kallas för substitutionsvariabler, och gör det enkelt att inkludera kundspecifik information i utskicken.

Fördelar med Core Announcement

- Kommunicera med system i vilket nybyggnation planeras, avbrott hanteras och felanmälningar tas emot.
- Få full historik - se när, varför och med vilken information en viss kund kontaktats.
- Nå ut i de mediekanaler som når breda grupper i samhället.

Implementation

För att implementera Core Announcement rekommenderas följande åtgärder:

I organisationen:

- Bestäm i vilka standardscenarion slutkunder behöver kontaktas, och vilken information som ska skickas.
- Utbilda personal i det nya användargränssnittet

I dpSpatial:

- Definiera textmallar.
- Kontrollera och populera vid behov systemet med kontaktuppgifter.
- Tilldela aviserings- och administrationsbehörigheter till användare.

Kringliggande system:

- Konfigurera en server för mejlutskick för att kunna skicka ut e-post.
- Välj leverantör för SMS-utskick och få integrationen på plats.

Digpros konsulter och utbildningsledare hjälper gärna till att konfigurera modulen, utbilda personal och att hitta rätt kring rutiner.

Systemkrav

Produkter

Minst en av:

- dpGas
- dpHeating
- dpPower
- dpWater

Moduler

- Operator (behövs endast för att avisera i samband med avbrott)

Data

Kontaktuppgifter till mottagare lagrat i dpSpatial:

- För- och efternamn
- Postadress
- E-postadress
- Mobiltelefonnummer

Övrigt

- E-post: Mejlserver integrerad mot dpSpatial
- SMS: Integration mot SMS-leverantör*

*Separat beställning krävs för integration mot tjänsteleverantör för SMS-utskick.

Vill du veta mer?

Mejla sales@digpro.se och boka en demo med en av våra ingenjörer, eller läs mer på digpro.com.

Dokumentversion: 1.2