

# MitVand / MinKloak

---

Digitalt servicecenter som formidlings- og dialogværktøj  
En brugervenlig webløsning til kommunikation  
om kloak- og vandforhold

# MitVand/MinKloak

## - Det digitale kundeservicecenter med samlet information om den enkelte adresse

**MitVand/MinKloak håndterer alle forretningsområder: Vand, kloak, varme, el, affald og gas.**

MitVand/MinKloak-løsningerne formidler al relevant viden og information ud fra en adressesøgning til dine kunder. Samtidigt bruges systemet som et kommunikationsværktøj. Via opkoblinger til både interne systemer såsom GIS, digital spildevandsplan og driftssystemer samt offentligt tilgængelige data fra eksempelvis BBR, tinglysning og byggesagsarkiver, samles alle relevante oplysninger under samme paraply og på én platform. Systemet effektiviserer den digitale dialog med dine kunder samt med kloakmestre og VVS'ere og giver samtidigt et overblik over, hvor ansvaret ligger.

Kunderne oplever en hurtig og nem tilgængelighed, hvor brugervenlighed er i topklasse, og værktøjerne løfter dit servicecenter til et højere niveau. Systemet guider derudover borgere gennem problemstillinger via letforståelige løsningsforslag.

### MinKloak

MinKloak er den digitale platform med formidling af relevant information og hjælp til borgere i relation til separatkloakeringsprojekter. Borgerne guides, på en både intuitiv og letforståelig vis igennem et separatkloakeringsforløb lige fra kontraktindgåelse til afslutning og færdigmelding af projektet. Med MinKloak får kloakmestre også adgang til en lang række værktøjer, som letter deres arbejde betydeligt og dermed effektivt minimerer risikoen for omkostningstunge fejlkoblinger.

### MitVand

MitVand er den digitale platform med formidling af lovpligtige oplysninger om drikkevandskvaliteten. Platformen viser også forsynings- og indvindingssområder, oplysninger om vandværk m.m. Borgerne guides desuden med letforståelig grafik til løsninger, hvis de har problemer med vandet eller lignende. Løsningen henvender sig også med rele-

vante oplysninger til VVS'eren, som eks. kan bestille vandmålere via den digitale bestillingsformular.

### Al information på ét og samme sted

MitVand/MinKloak er en webbaseret løsning, som samler al relevant information på ét og samme sted. Løsningen kendetegnes ved brugervenlighed med letforståelig grafik, og med få klik kan man finde frem til lige netop de oplysninger, som normalt tager lang tid at fremsøge på diverse hjemmesider eller ved opkald. Løsningen anvendes således i høj grad også af forsyningen selv. Med en hurtig adressesøgning giver løsningen blandt andet



Projektleder, Michael Hald Christensen fra Aalborg Forsyning siger: **"Med en digital platform**

**får vi alle hurtig adgang til oplysninger om kloak- og vandforhold på ét og samme sted, og samtidigt lettes kundeserviceafdelingens arbejde. Det kræver, at alle bidrager med en struktureret tilgang til dataoplysninger, men resultatet har blandt andet medvirket til en klar forbedring af kommunikationen til borgerne, og samtidigt har vi i Aalborg reduceret antallet af fejlkoblinger betydeligt".** Michael Hald Christensen fortsætter: **"Vi har formået at skabe en brugervenlig platform, der fungerer som et kommunikations- og formidlingsværktøj, men som også hjælper på klimaet, så vi undgår, at spildevand løber ud i vores natur".**



oplysninger om ejendommens kloakering, vandforsyning, kloaktilføjelse eller ny vandinstallation. Ligeledes oplyses der blandt andet om, hvorvidt kloakforholdene skal ændres, hvordan vandkvaliteten er, vandets hårdhed og hvor man finder en stophane. Løsningen oplyser også, hvor en autoriseret kloakmester eller VVS'er findes og tilbyder standardkontrakter, så det er nemt for både borgere og fagfolk at aftale et godt samarbejde. Via digitale formularer kan kloakmestre og VVS'ere derudover foretage forskellige former for færdigmeldinger og bestillinger.

et letforståeligt og pædagogisk udformet billedsprog til formidling af problemer med kloakken eller vandet. Kunderne guides igennem muligheder, der foreligger, for selv at kunne løse problemet. Forsyningen undgår dermed unødvendige opkald, og borgerne bliver langt mere selvhjulpne. Hvis borgeren ikke selv kan løse problemet, kan borgeren digitalt indsende en henvendelse, tilknytte fotos og beskrive problemet i detaljer. Henvendelsen kobles direkte op til forsyningens driftssystem, som betyder tids- og ressourcebesparelse, og samtidigt minimeres risikoen for fejlindtastninger.

### Digitalt kundeservicecenter

Systemet højner den digitale kundeservice med



Hurtig addressesøgning giver oplysninger om dine vand- og kloakforhold.



Optimal digital kundeservice med problemløsning, formidling og kommunikation – både for kunder og udførende håndværkere.



Opkobling til andre systemer med fokus på driftsopgaver og kundehenvendelser.



**NIRAS er markedsledende inden for digitale løsninger med ingeniørteknisk indhold. Vi lytter til vores kunder, er fleksible og leverer innovative softwareløsninger og datarådgivning af høj kvalitet.**

NIRAS Data & Software Services arbejder med softwareudvikling, data science, machine learning, datavisualisering, GIS, IoT og automation. Vi er kendt for succesfuldt at indarbejde NIRAS' ingeniørtekniske kompetencer i digitale løsninger. Du vil som kunde møde en kompetent samarbejdspartner i afdækning af dine forretningsbehov og i løsning af dine digitale udfordringer.

#### **Faglighed og tillid**

Hos NIRAS er fagligheden central. Dette gælder både den ingeniørtekniske rådgivning og vores digitale ydelser. Et tæt og tillidsfuldt kundeforhold er helt centralt for os. Vi lytter, lærer og udvikler skræddersyede løsninger, der giver værdi og dækker reelle behov.

#### **Erfaring, kvalitet og service**

Et vigtigt element for succes er erfaring. Hos NIRAS møder du kompetente medarbejdere med mange års erfaring i udvikling og drift af digitale løsninger inden for dit domæne. Dette sikrer dig den bedste rådgivning i alle projektets faser - både før, under og efter levering, hvor vi står ved din side og tilbyder support og serviceordninger til ethvert behov.

#### **Vil du vide mere?**

Hvis du vil vide mere om de løsninger, som NIRAS kan tilbyde, er du velkommen til at kontakte os.

**NIRAS**  
Østre Havnegade 12  
9000 Aalborg  
Danmark



**Thomas Heine Bech**  
Team- & Projektleder  
+45 6040 9186  
thbe@niras.dk



**Anni Offersgaard**  
Sales & Market Director  
+45 4299 0309  
aoff@niras.dk

[www.data.niras.dk](http://www.data.niras.dk)