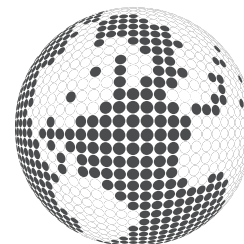


siden sidst

OKTOBER 2010



KUNDEPANEL

Sammen bliver vi bedre

Af Keld Forchhammer, direktør,
kfo@brunata.dk

**Brunatas kundepanel er
blevet skudt i gang.**



For at skabe et dynamisk forum, hvor vi kan tage pulsen på tilfredsheden, har vi inviteret kunder til at deltage i nyt kundepanel.

Indhold

Brunatas kundepanel
Side 1

Nyt telefonsystem
Side 2

**Corporate Social
Responsibility (CSR)**
Side 2

Omkring Brunata
Side 3

Kurser i fordelingsregnskaber
Side 4

Undersøgelsens resultater

Ved årsskiftet gennemførte Brunata en innovationsundersøgelse blandt de største kunder. Hovedkonklusionen var, at langt de fleste – 70% – er tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet med Brunata.

Dette positive resultat kan dog blive endnu bedre. Brunata prioriterer derfor at fokusere på størst muligt optimering af forholdene, så tilfredsheden bliver højere for endnu flere kunder.

Fortsatte tiltag

Brunata arbejder til stadighed på at udvikle og forbedre produkter og services.

Dette arbejde vil vi gerne fortsætte i tæt samarbejde med kunderne, da det jo er dem, der kan fortælle, 'hvor skoen trykker'. For at skabe et dynamisk forum, hvor vi løbende kan tage pulsen på tilfredsheden og få direkte feedback, inviterede Brunata kunderne til at deltage i et nyoprettet kundepanel.

Første møde i kundepanelet

Det første indledende møde med kundepanelet blev afholdt med succes d. 25. august hos Brunata i Herlev. Gennem en god diskussion kom man her frem til, at panelet primært skal være et forum til diskussion og udvikling af regnskabstekniske aspekter og en optimering af driften af disse. Det første konkrete tiltag, der blev vendt og videreudviklet, var planerne om en kundeportal – en fælles indgang til Brunatas Online (Services).

Vær med...

Brunatas kundepanel er ikke en lukket klub, og vi er interesserede i at høre fra alle, der kunne tænke sig at være med.

Næste møde bliver i Århus til november. Derefter er det hensigten at holde møderne i Odense fremover for at det kan være mere centralt for alle.

Send en mail til KFO@brunata.dk, hvis du ønsker at deltage eller måske gerne vil høre mere om panelet.

Leder

Af Keld Forchhammer, direktør, 77 77 71 59, kfo@brunata.dk

Siden sidst har det været sommer med mulighed for at lade op med nye input og ny energi til hverdagen. Tiden har ikke stået stille i Brunata, og vi vil gerne fortælle om de ting, der sker hos os.

Udvikling og fornyelse er gennemgående temaer for Brunata og virksomhedens strategi. For at optimere ressourcerne i ledelsen og for at kunne have et mere nært fokus på arbejdet med udviklingen på alle områder, har Brunata netop udvidet direktionen med flere direkte ansvarlige for arbejdsområderne i virksomheden.

I artiklen ovenfor kan du læse om et af vores nye tiltag - Brunatas kundepanel. Som et andet nyt tiltag har vi i Brunata valgt at gå fra ejerskab til leasing af vores bilpark på ca. 80 biler. Det betyder både en økonomisk gevinst for Brunata og ikke mindst en miljømæssig gevinst, fordi vi får nye biler, som løbende kan skiftes ud til biler med den nyeste og bedste dieseløkonomi.

Corporate Social Responsibility spiller også en vigtig rolle i en ansvarsbevidst virksomhed. Brunatas samfundsansvar er for første gang dokumenteret i en CSR-rapport, der

indgår i årsregnskabet. Revisorerne har rost rapportens enkle og konkrete tilgang til emnet, som du kan få et indtryk af på side 2.

Her i "Siden Sidst" kan du læse mere om disse og andre tiltag, som Brunata arbejder med. Hvis du har kommentarer eller spørgsmål, er du meget velkommen til at kontakte mig eller den person i Brunata du normalt har kontakt med.

Rigtig god læselyst!

KUNDEKONTAKT

Nyt telefonsystem

Af Christian Fischer Trollo
Direktør for IT & Marketing, cft@brunata.dk

Med fokus på kundeservice, arbejdsmiljø, klima og effektivitet har Brunata skiftet telefonsystem.

Stort potentiale for fleksibilitet

Vi er gået over til et system, hvor telefoniserveren (telefoncentralen) står hos vores udbyder. Det giver mulighed for en særdeles god integration mellem forskellige medier. Systemet er nyt og i vækst, så potentialet for fleksibilitet er meget stort.

Personale på kursus

Samtidig med indførelsen af det nye system, som skete i april 2010, har vores medarbejdere været på kursus i kundefor-

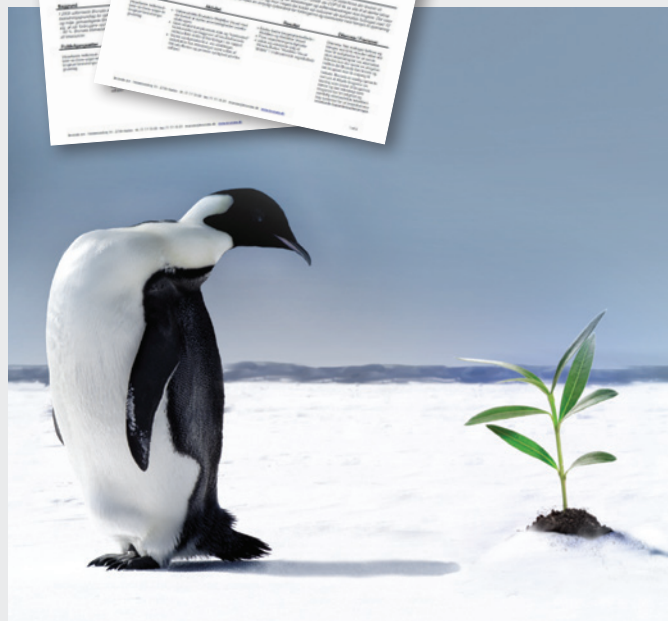
tering over telefon. Med disse tiltag og en kontinuerlig fokusering på forbedringer – af både teknik og kvalifikationer – satser vi på at kunne yde en stadigt bedre kundeservice. Det, at systemet ligger på en større server (med nyeste teknologi) hos vores udbyder, giver en god CO₂-besparelse oven i hatten.

Nyudviklet system

Systemet er nyudviklet og har, især i starten, givet nogle "udfordringer". Nogle af disse har desværre også været skyld i, at vores kunder på enkelte dage har måttet bruge mere tid i røret, end både vi og de selv har ønsket. Det beklager vi. Men vi er overbeviste om, at den fleksibilitet, vores nye system giver os, vil blive til stor glæde for både vore kunder og os.



I forbindelse med indførelsen af det nye telefonsystem har vores medarbejdere været på kursus i kundefor-



CSR

Brunata rapporterer om CSR

Af Lise Bonde, Projektleder, bon@brunata.dk

Som klasse C-virksomhed har Brunata for første gang i regnskabsåret 2009-10 fremlagt en rapport om virksomhedens samfundsansvar – Corporate Social Responsibility (CSR). Hovedvægten er på klima, som Brunata allerede har fokuseret på gennem mange år.

I rapporten lægger vi vægt på tre hovedområder, nemlig Miljø og Klima, Interessentdialog samt Fokus på medarbejdere.

De områder, vi har valgt at rapportere om, er relevante for såvel CSR som for Brunata: Emnerne ligger tæt op ad vores kerneforretning; vi ønsker at fastholde fokus på disse områder fremadrettet, og de udvalgte emner kan inspirere til nye emner, i takt med at virksomheden udvikler sig.

I årsrapporten indgår en to-siders beskrivelse med henvisninger til bilag, der beskriver de tre hovedområder. Alle bilagene findes på vores website.



Vil du vide mere?

Ønsker du at vide mere om, hvad Brunata foretager sig inden for CSR, finder du information på www.brunata.dk under punktet Om Brunata/Firmaprofil/CSR. Du er også velkommen til at kontakte Lise Bonde på 77 77 72 02 med kommentarer og spørgsmål.

OMKRING BRUNATA

Brunatas verden

Af Carol Munkers

Kommunikationsmedarbejder, cmu@brunata.dk

Brunata står for andet end måling og varmeregnskaber, men hvad er Brunata for en virksomhed? Her kan du få et indblik i nogle af Brunatas øvrige aktiviteter.

Vidste du for eksempel ...

... at Brunata deltager aktivt i projektet 2100.nu, der har som mål at reducere Østerbros udledning af CO2 med 10% i løbet af et år? Du kan læse mere om projektet og hvilken rolle Brunata kan spille for at Østerbro opnår deres ambitiøse mål på vores website. [<http://brunata.dk/klima/2100nu/>]

... at Brunata har fået en ny medarbejder, der er med til at sikre, at vores produkters kvalitet er enestående? I tråd med vores stadige fokus på udvikling har vi nemlig investeret i en robot til produktionsafdelingen, som sikrer en høj grad af præcision ved samlingen af vores elektroniske

varmemålere. Samtidig sparer den medarbejderne for ensidige gentagne bevægelser og frigør dem til mere varierede arbejdsopgaver.

... at Brunata producerer grøn energi? Brunata er involveret i flere innovative projekter omkring bæredygtig energi i Bulgarien. Gennem disse projekter producerer Brunata både grøn elektricitet og grøn varme. På vores Klimaside på www.brunata.dk kan du læse mere om vores solvarme- og flisanlæg.

... at Brunata har næsten 100 års erfaring? Virksomhedens rødder kan nemlig spores tilbage til begyndelsen af det 20. århundrede, da en dansk ingeniør opfandt en termoelektrisk varmemåler til radiatorer. Lige siden har innovation været et nøgleord, og forskning og udvikling er stadig kernefunktioner i vores virksomhed. Derfor kan Brunata tilbyde produkter og tjenesteydelser af unik kvalitet, som opfylder kravene i dag. [http://brunata.dk/Om_Brunata/Firmaprofil]



Find ud af mere

Dette er blot et lille udsnit af de informationer, du kan finde på vores website. Klik ind på www.brunata.dk

og se, hvad der ellers rører sig i Brunatas verden.

CSR og optimering af ressourcer – giver det mening?

Ja!

En af måderne er at holde styr på ressourceforbruget af fx varme og vand. For når vi ved, hvor meget vi forbruger hvornår, og hvad det koster, reducerer vi automatisk vores forbrug med 10-40 % – til glæde for os selv, lokalmiljøet og økonomien.

Ring eller book et møde

...og hør nærmere om, hvordan vi automatisk og ubemærket måler og fjernaflæser dit forbrug og giver dig adgang til resultaterne via internettet – helt uden besøg i dit hjem eller din virksomhed.

Må en varmemåler se lækker ud? Det synes vi – og derfor kombinerer Brunata funktionalitet og præcision på unik vis i Futura+ familien.



Tlf. 77 77 70 00
www.brunata.dk

Brunata | optimerer ressourcer



UNDERVISNING

Kurser i fordelingsregnskaber

Brunata arrangerer løbende kurser om fordelingsregnskaber. De næste kurser afholdes i november måned 2010. Her kan du lære mere om fordelingsregnskaber og relaterede emner som fx lovgivning og kontrolsystemer.

På kurset får du

- viden om fordelingsmåling og fordelingsregnskaber
- opdatering om aktuelt lovstof og kontrolsystemer
- mulighed for at stille spørgsmål og få svar på emner, du har brug for i dit daglige arbejde
- indblik i Brunata Online, der gør dit daglige arbejde lettere ved mindre arkivering og lettere adgang til forbrugernes regnskaber
- indblik i forbrugsmåling med fjernaflæsning, præsentation af BrunataNet og systemets muligheder.

PRIS OG TILMELDING

Det koster 350,- kr.

Du kan tilmelde dig via mail på kursus@brunata.dk

Har du yderligere spørgsmål vedr. vores kursus, er du velkommen til at kontakte Brunata på tlf. 77 77 71 00

Specialkurser arrangeres

Skulle I have særlige behov, arrangerer vi gerne målrettede kurser inden for emner, som I bestemmer.

TID OG STED

Sjælland

Vesterlundvej 14, 2730 Herlev
Torsdag den 18. november 2010 kl. 9.00 - 13.00

Jylland

Århus. Præcis adresse oplyses ved tilmelding
Torsdag den 25. november 2010
kl. 10.00 - 14.00

