

Min kundereise	Hva ser/opplever kunden?	Potensielle problemer for kunden	Hva må vi i Avfallsservice/LibertyNow gjøre?
Min kundereise	Hva ser/opplever kunden?	Potensielle problemer for kunden	Hva må vi i Avfallsservice/Liberty Now gjøre?
Jeg planlegger å dra til miljøstasjonen	Har fått god informasjon om bruk av miljøstasjonen	Har ikke fått informasjon om app og hvordan den fungerer.	Være tidlig ute med å informere kundene om appen, og at den er nødvendig for å komme seg inn.
Jeg laster ned appen	Må gå innom AppStore/Play Store og finner lett fram til riktig app for Avfallsservice.	De har gammel telefon ? Mangler kunnskap til å laste ned.	Annonserer at appen finnes i AppStore/Play Store. Den må være godt merket med navn og logo.
Jeg registrerer en bruker i appen	Jeg må koble sammen brukeren i appen med kundedata hos Avfallsservice. Jeg fyller ut nødvendig informasjon. Jeg får vite på appen at jeg må ta opplæringa før jeg kan dra til miljøstasjonen.		Må godkjenne kameraovervåking, gebyr for inngang, gebyr feilsortering, betalingsordning, utestenging ved alvorlige brudd på regler
Jeg tar opplæringa	Opplæringen består av: <ul style="list-style-type: none"> • Setter meg inn i retningslinjene for hva som kan leveres, og hvordan sortere • Hvilke typer avfall jeg IKKE kan levere • Området er kameraovervåket • Tyveri er straffbart 	Opplæringsssidene kan være for lang og tunglest.	Designere en veldig godt og oversiktlig opplæringsprogram. Så kort og konsis som mulig.

Min kundereise	Hva ser/opplever kunden?	Potensielle problemer for kunden	Hva må vi i Avfallsservice/LibertyNow gjøre?
	<ul style="list-style-type: none"> • Brudd på regler kan avgjøre om jeg blir utstengt fra miljøstasjonen. • Forsiktig med farlig avfall (viktig). • Oppriktighet ved utstjekk slik at det blir betalt for levert avfall. Du kan bli etter fakturert dersom vi oppdager avvik. • Hva jeg skal gjøre i nødsituasjoner • Driftsmeldinger 		
Jeg er klar for å dra til miljøstasjonen	Jeg har mulighet til å sjekke appen om mulige driftsmeldinger	Hvis ikke appen er oppdatert med nyeste informasjon	Holde app oppdatert med status på miljøstasjonen (fulle containere, ikke brøytet, andre driftsmeldinger)
Jeg ankommer miljøstasjonen	<p>Jeg treffer på en bom, og ser en «påloggingsskjerm» hvor jeg skal sjekke inn med min bruker via app.</p> <p>Det lyser grønt ved bommen for å gjøre det klart for meg at det er ledig.</p>	<p>Det er ikke god nok informasjon om hva man skal gjøre for å slippe inn.</p> <p>Det lyser rødt ved bommen for å signalisere at det er opptatt. Jeg sjekker skjermen som forteller om hvorfor det er stengt.</p>	<p>«Påloggingsskjermen» har muligens to valg muligheter; Har bruker/har ikke bruker. Har du ikke bruker må du gjennom nødvendig registrering og opplæring.</p> <p>Vi setter opp et grønn/rød type veilys for å opplyse om det er stengt eller ikke.</p>

Min kundereise	Hva ser/opplever kunden?	Potensielle problemer for kunden	Hva må vi i Avfallsservice/LibertyNow gjøre?
Jeg åpner bommen	Jeg følger instruksjonen på skjermen og bruker appen for å sjekke inn.	<p>Problemer med strøm/internett. Jeg har ikke registrert bruker, og får dermed ikke tilgang. Jeg blir opplyst på skjermen om at jeg må opprette bruker og ta opplæringsprogrammet. Hvor lang tid tar det for å bli godkjent? Jeg kaster på vegne av noen andre og trenger delt tilgang.</p> <p>Jeg har med meg kastehjelp, er det lov? Begrensninger på antall?</p> <p>Jeg har en bil bak meg. Kan denne snike seg inn på min innlogging?</p>	Påloggingsskjermen går steg for steg fram for å sjekke inn kunden.
Jeg er inne på miljøstasjonen og ser at jeg kan kaste jern i containere utenfor bygget	Jeg ser at containerne er godt merket med fraksjon.	Fulle containere.	Vi må merke containerne godt for å gjøre det så lett som mulig for kunden å sortere riktig
Jeg har lastet av jern, og vil kjøre inn i bygget			
Jeg åpner porten til bygget	Jeg ser en tydelig merket knapp som åpner porten. Betjenes fra bilvindu.	Knappen åpner ikke porten. Backup løsning? Ringe support?	Vi må merke knappen som åpner porten godt.

Min kundereise	Hva ser/opplever kunden?	Potensielle problemer for kunden	Hva må vi i Avfallsservice/LibertyNow gjøre?
Jeg kjører inn i bygget	<p>Inne til høyre i bygget står det containere som er godt merket med fraksjon. Sorteringsveiledning henger over hver container.</p> <p>Inne til venstre i bygget står det er skap og containere for farlig avfall. Container for gjenbruk står også der.</p>		<p>Vi må sørge for at containerne er godt merket med fraksjon og har en oversiktlig sorteringsveileder over seg.</p> <p>Gulvet kan ikke være glatt.</p> <p>Containere/kar for farlig avfall skal ha lokk for økt sikkerhet</p>
<p>Jeg kaster avfallet mitt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restavfall • Trevirke • Plast • Papp • EE-avfall/hvitevarer • CCA • 	<p>Komprimatoren betjenes via en knapp som er plassert godt unna grunnet sikkerhet.</p> <p>Jeg ser en godt merket hjelpetelefon som jeg kan bruke om jeg trenger assistanse ved levering/sortering/andre spørsmål. Den har også høyttaler.</p> <p>Kan også få hjelp til sortering på app.</p> <p>Jeg har mulighet for å registrere hva jeg kaster i appen.</p>	<p>En container er full, det lyser eventuelt rødt over containeren for å signalisere at den ikke kan benyttes.</p> <p>Mulig virtuell grense rundt containeren for å forhindre at noen kaster i den. Mulig stemme som «griper inn» om noen krysser denne grensa.</p>	<p>Vi oppretter en virtuell sikkerhetssone som gjør at komprimatoren slutter å fungere om noen går innenfor angitt sone. Dette er for å unngå klemskader.</p>
Jeg ser noe i en container som jeg har lyst på	<p>Under kasting av eget avfall oppdager jeg noe i en annen container som jeg har bruk for. Jeg har dermed lyst til å hente det ut av containeren. Kan jeg det?</p>	<p>Det blir betegnet som tyveri, og er ulovlig. Kan få tilsnakk, bøter, og bli utestengt.</p> <p>Potensiell fare for personskade</p>	<p>Opplæring i app at tyveri ikke er lov.</p> <p>Vi kontakter kunden om vi oppdager tyveri.</p> <p>Vi kan foreta manuell sjekk på kamera ved mistanke.</p>

Min kundereise	Hva ser/opplever kunden?	Potensielle problemer for kunden	Hva må vi i Avfallsservice/LibertyNow gjøre?
<p>Jeg vil kaste farlig avfall og EE - avfall</p>	<p>Jeg ser et eget skap, kar og container for farlig avfall. Jeg har lært via opplæringsprogrammet om hvordan jeg skal levere farlig avfall. Avfall legges i godt merkede kar med lokk som lukkes etter bruk. Vindu plasseres i eget stativ</p> <p>Jeg betjener skapet for å levere avfall som jeg ikke kjenner innholdet av.Registrering/åpning med samme brukerkonto som ved innsjekk.</p>	<p>Blander farlig avfall som IKKE skal blandes og skaper dermed en farlig situasjon.</p> <p>Jeg knuste et lysrør, hva gjør jeg nå?</p> <p>Jeg søler noe på gulvet. Jeg ringer vakttelefonen for å få veiledning.</p>	<p>Vi må sørge for grundig opplæring for behandling og levering av farlig avfall.</p> <p>Sørge for at det er en lett tilgjengelig nødtelefon til kundesenteret hos Liberty Now</p> <p>Ha GOD informasjon om levering, håndtering, og eventuelle ulykker med farlig avfall. Kunde skal varsl på vakttelefon ved uhell.</p> <p>Vi plassere ut absorbenter, koster, og annet utstyr for å rydde?</p> <p>Det vurderes umiddelbart om stasjonen må stenge til opprydding er gjennomført</p>
<p>Jeg vil levere noe til gjenbruk</p>	<p>Til venstre i bygget er det en gjenbruksstasjon. Jeg blir informert om at jeg kan legge fra meg ting som jeg ønsker skal bli gjenbrukt.</p>		<p>Holde det ryddig på gjenbruksstasjonen slik at det er mulig å sette av ting der.</p>
<p>Jeg har kastet alt og er klar til utsjekk.</p>	<p>Jeg ser i appen at jeg må registrere hva jeg har kastet og nederst i bildet står det total kostnad på besøket. Inngangsbilletten ligger der fast.</p> <p>Jeg registrer i appen hva jeg har kastet, og jeg vært ærlig og anslått kubikk av hver fraksjon.</p>	<p>Jeg får ikke betalt.</p> <p>Jeg har ikke internett</p> <p>Jeg har ikke penger på konto.</p>	<p>Ha god oppetid på appen og betalingstjenesten.</p> <p>Godt utviklet app hvor det er oversiktlig å gjennomføre betalingen.</p> <p>Hvordan får vi fakturert om det er nødvendig? Hvordan får vi dataen som er nødvendig for å fakturere?</p>

Min kundereise	Hva ser/opplever kunden?	Potensielle problemer for kunden	Hva må vi i Avfallsservice/LibertyNow gjøre?
	<p>Dersom jeg ikke har kastet en fraksjon som koster ekstra må jeg likevel betale inngangsbilletten.</p> <p>Jeg betaler via Vipps/kort.</p> <p>Jeg får en kvittering i app for mitt besøk hvor det står pris, dato, klokkeslett, eventuelt farlig avfallsskaps nummer som er benyttet, og hvilke fraksjoner jeg har kastet.</p>		
Jeg sjekker ut	<p>På ende av bygget er det en port merket utgang. Der kan jeg sjekke ut etter jeg har betalt.</p> <p>Jeg skanner kvitteringen og porten åpner.</p>	Får jeg porten opp når jeg ikke får betalt?	Ha en tilgjengelig hjelpetelefon.