

SPECIAL REPORT

Förbättrad service i Linköping



Linköping är en snabbt växande kommun som med sina ca 159 000 invånare är Sveriges femte största. Kommunen präglas av högteknologi i världsklass inom områden som flyg, IT och miljö. Här finns en stark innovationskraft med Mjärdevi Science Park, en av Europas främsta teknikparker och ett högt rankat universitet som står för nytänkande och spetskompetens. Kommunen erbjuder många upplevelser, från intressanta museer till en vacker natur. Bilden är från Trädgårdsföreningen i centrala Linköping.

Linköping är en av de senaste kommunerna som tar hjälp av Infracontrol för att förenkla arbetet inom drift- och underhållsavdelningen och därmed förbättra servicen till medborgare, företag och besökare. Tjänsten gör det enklare att anmäla fel och synpunkter och ger samtidigt kommunen bättre kontroll över pågående ärenden och åtgärdandet av dessa. Med en smart integration med kommunens GIS-system automatiseras ärendehanteringens så att arbetet förenklas för handläggarna.

Mariella Andersson som varit projektledare för införandet av Infracontrol på Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen på Linköpings kommun, berättar om varför man valt Infracontrols molntjänst:

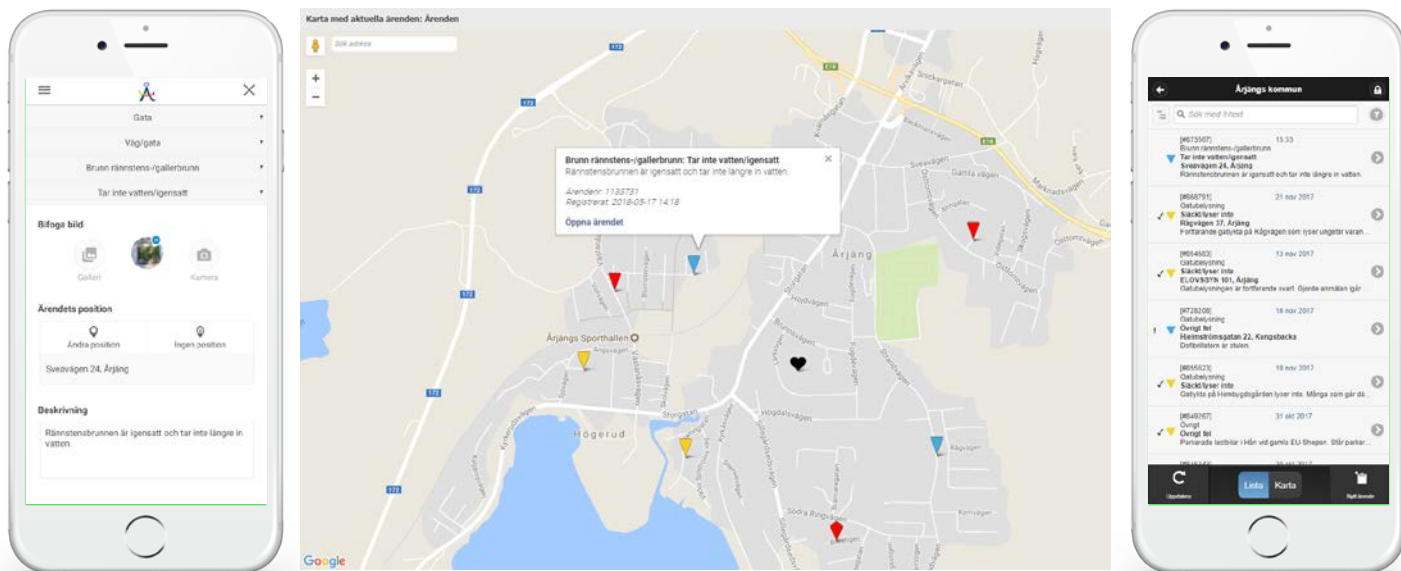
- *Vi var på jakt efter ett ärendehanteringssystem för vår drift- och underhållsavdelning och tittade på flera system. Valet föll på Infracontrol som var det system som bäst uppfyllde våra krav. Vi såg även en stor utvecklingspotential vad gäller ärendehanteringens och vårt sätt att arbeta. Tjänsten kommer att hjälpa oss att få bättre kontroll på våra ärenden och ge lättare och snabbare hantering av ärenden i fält och på kontoret, samt ett snabbare och enklare arbetssätt för både beställare och utförare.*

Enklare för både medborgare och handläggare

I Linköping är det Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen som kommer att förenkla sin ärendehantering med hjälp av Infracontrol Online. Genom att göra det enklare för medborgare och företag att ge information till sin kommun om sådant som inte fungerar i samhällets infrastruktur förbättras möjligheterna att ge en god service.

- *Ett av de viktigaste skälen till att vi inför den här lösningen är att vi vill erbjuda en smidigare hantering för våra medborgare att anmäla synpunkter eller fel, säger Mariella Andersson. Det enda man behöver göra är att ta ett foto, positionera felet och lägga till en beskrivning. Sedan ser Infracontrol till att informationen skickas till den som är ansvarig och bevakar att bristen verkligen blir åtgärdad.*

Med en enkel och effektiv ärendehantering bevakas och kvalitetssäkras leveranserna i de driftentreprenader som utförs för kommunen.



Infracontrol Online gör nytta i många kommuner genom att förenkla och ge full kontroll från felanmälan eller driftlarm till utförd åtgärd.

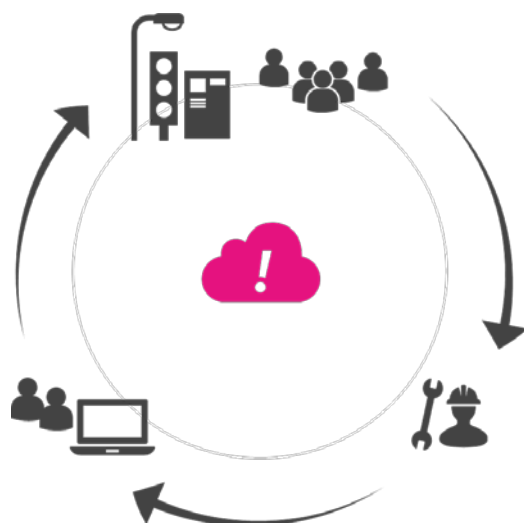
Smart integration med GIS förenklar ärendehantering

Linköping har som de flesta andra kommuner lagt ut mycket av sitt drift- och underhållsarbete på olika entreprenörer. Det kan vara både geografiskt indelat och indelat på olika teknikområden, som t.ex. belysning, stränder, vinterväghållning osv.

- *Det är en utmaning att hålla reda på allt det där för de som hanterar alla inkommande ärenden, säger Niklas Lennerstad som är projektledare på Infracontrol.*

Linköping har en kartdatabas med information om vem som är ansvarig för driften av olika delar i kommunens infrastruktur. Med hjälp av den informationen kan ärendehantering automatieras och underlättas för handläggarna.

- *En fråga skickas till Linköpings GIS-system, med information om vilken position ärendet har och vilken typ det är. Vi får svar på vem som är ansvarig och kan skicka ärendet dit automatiskt.*



Vill du veta mer?

Kontakta Niklas Lennerstad, projektledare, 031 – 333 27 33, niklas.lennerstad@infracontrol.com