infracontrol
förenklar vardagen

November 2016

SPECIAL REPORT

Uppsala förenklar genom att förankra

Se filmen Welcome to Uppsala!

Bara 40 minuter från Stockholm eller 20 minuter från Arlanda hittar du Uppsala - en av Sveriges fyra storstäder, med småstadskänsla och personlighet kvar. Här finns Gamla Uppsala med spår av vikingarna och deras förfäder, Nordens äldsta universitet samt Carl von Linnés hem och trädgård. Livliga shoppingstråk blandar gallerior, butiker, restauranger och barer. Utanför stadskärnan finns ett varierat utbud av friluftsområden, kulturskatter och köpcentrum.

Uppsala är en av de senast tillkomna kommunerna i Infracontrol Community. Sedan starten i april i år har man tagit hand om drygt 7 500 ärenden och är därmed den kommun som hanterar flest ärenden med hjälp av tjänsten. Anledningen till att man kommit igång så snabbt är dels för att införandet förankrades väl i organisationen och följs upp med regelbundna användarträffar, och dels tack vare en smart kampanj som fått invånarna att rapportera fler fel och synpunkter till kommunen.

Madeleine Wadstrand, som är verksamhetsutvecklare för förvaltningen Teknik & service på Uppsala kommun, har varit ansvarig för införandet av Infracontrol Online och berättar vad det är som har gjort att man lyckats så bra:

- *Infracontrol Online är verkligen lätt att komma igång med och enkelt att använda. Men det krävs mer än så för att lyckas få en fungerande ärendehantering. Vår framgång beror på att vi förberedde oss väl, med ett genomarbetat konfigureringsunderlag och genom att vi förankrade införandet ordentligt i organisationen. Efter utbildningen, när de nu ca 150 användarna kommit igång med systemet, har vi dessutom fortsatt med regelbundna användarträffar.*

© Infracontrol AB 2016

Många ärenden kräver snabb och enkel hantering

Uppsala kommun är med sina drygt 210 000 invånare Sveriges fjärde största och har drygt 13 000 medarbetare. En förväntad stor mängd ärenden och fler än 100 användare var några av förutsättningarna när man upphandlade ett nytt system för felanmälan våren 2016:

- *Vi saknade ett system som kunde hjälpa oss att både få bättre överblick och att kunna följa enskilda ärenden på ett enkelt sätt, berättar Madeleine Wadstrand. Vi hade ett annat system tidigare men det var svårarbetat och hade inte heller de möjligheter till mobila funktioner som vi önskade.*

Hon säger att man ville att utförarna på ett enkelt sätt skulle kunna hantera och rapportera ärenden direkt ute i fält.

Madeleine Wadstrand höll ett engagerat och inspirerande föredrag på Make Cities Talk 2016.

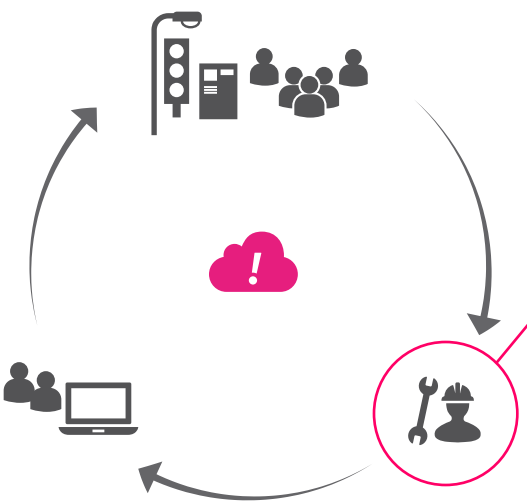
- *Vi vill att våra entreprenörer tar hand om ärenden så snabbt som möjligt. Genom att de rapporterar och avslutar ärendet direkt ute på plats får vi en bättre uppföljning och kan ge snabbare feedback till invånarna.*

Smart kampanj för att få invånarnas felrapporter

Uppsala kommun lanserade appen för felanmälan till invånarna under Kulturnatten i mitten av september. Men trots att den inte funnits så länge så kommer redan ungefär hälften av felanmälningarna den vägen, berättar Madeleine Wadstrand:

- *Vi satte bland annat upp enkla meddelanden på brunnslock, busskurer, papperskorgar och liknande. Alla på temat ”Om jag hade suttit löst”, ”Om jag hade varit krossad”, ”Om jag hade varit full” och så vidare, med information om att man kan lämna felanmälningar med den nya appen.*

Felanmälningarna som lämnas via appen innehåller tydlig och bra information om felet, positionen och kontaktinformation för återkoppling som gör att man kan ta hand om ärenden enklare, snabbare och bättre, säger Madeleine Wadstrand.



Infracontrol Online samlar in information om fel från invånare och från tekniska installationer, så att de kan skickas till rätt person för åtgärd. När felet rättats till rapporteras det till kommunen som med information och proaktiva åtgärder kan förhindra att liknande problem uppstår igen.

Vill du veta mer?

Kontakta Pia Wijk, Projektledare, 076-7856369, pia.wijk@infracontrol.com