

SPECIAL REPORT

Norrköping utökar sin driftövervakning



Norrköping är en av de kommuner som sedan länge använder Infracontrol Online för att effektivisera arbetet inom sin tekniska förvaltning. Kommunen har redan idag ett antal tekniska anläggningar anslutna till molntjänsten, och nu har man även anslutit ca 130 biljettautomater. Genom att detektera fel och skicka information automatiskt till driftpersonalen kan man enkelt snabba på och förbättra servicen till invånarna samtidigt som driftkostnaderna hålls nere.

Olle Classon, systemadministratör på Norrköpings kommun, har god erfarenhet av Infracontrol Online och anser att möjligheten till driftövervakning är en av de stora fördelarna med tjänsten:

- *Fel som kan detekteras automatiskt kan åtgärdas snabbt och enkelt. Det gör att vi kan lägga mer tid på annat. Vi har två olika typer av biljettautomater från Cale. Dessa är nu anslutna till Infracontrol Online. Genom att tjänsten registrerar eventuella fel och distribuerar dem till våra driftentreprenörer automatiskt, kan felen åtgärdas snabbt. Dessutom kan arbetet planeras och prioriteras bättre vilket leder till minskade driftkostnader. Förutom att servicen till invånarna förbättras minskar vi även uteblivna intäkter genom att automaterna fungerar som de ska.*

Fel upptäcks och åtgärdas direkt

De 132 biljettautomaterna i Norrköping är levererade av Cale och är anslutna till Cales centrala system Cale Weboffice 2. Därifrån hämtar Infracontrol Online information om driftstatus och registrerar automatiskt eventuella driftfel som ärenden. Dessa distribueras sedan direkt till den driftpersonal som ansvarar för automaterna.

- *Cales uppgradering av sina biljettautomater och backofficesystem Cale Web Office som just nu pågår ute i Sveriges kommuner öppnar för möjligheten att lägga upp och driftövervaka biljettautomaterna som objekt i Infracontrol Online vilket inte varit möjligt tidigare, berättar Jonas Bratt som är Infracontrols projektledare för implementationen. Exempel på fel som kan registreras är slut på papper och låg batterispänning.*

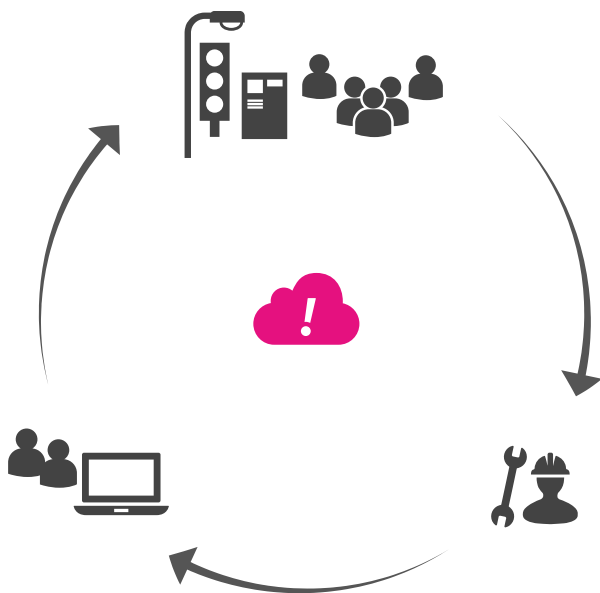
Utöver den automatiska registreringen och hanteringen av driftlarm finns naturligtvis även möjligheten att felanmäla biljettautomaterna manuellt.

- *I Norrköping erbjuder vi flera möjligheter för invånarna att anmäla fel, berättar Olle Classon. Det kan ske genom vår app "Felanmälan Norrköping", genom att skicka ett SMS, genom att fylla i ett formulär på vår hemsida eller på vår Facebook-sida eller genom att ringa in till vår Kundservice.*

All information samlad på ett ställe

Då både automatiska driftlarm och felanmälningar samlas i samma tjänst förenklas arbetet för alla inblandade. Driftpersonal och driftentreprenörer hanterar dessutom ofta många olika tekniska områden och har därför stor nytta av att all information är tillgänglig i ett och samma system.

- *Med hjälp av Infracontrol Online får vi både bra överblick och tillgång till detaljinformation när det behövs. Det hjälper oss att åtgärda fel snabbt och gör det enkelt att följa upp varje enskilt ärende. Dessutom får vi statistik som består av både driftlarm och felanmälningar som ger en tydlig helhetsbild av driftsituationen.*



Infracontrol Online samlar in information om fel och skickar dessa automatiskt till rätt person för åtgärd. När felet rättats till rapporteras det till ansvariga som med information och proaktiva åtgärder kan förhindra att liknande problem uppstår igen.

Allt borde kopplas upp

Det är mycket diskussion om *Internet of things* och att koppla upp "saker" för olika ändamål nu för tiden. Men det är inget nytt, säger Johan Höglund:

- *Det är något som vi gjort ända sedan 1993 och är en av grundpelarna i verksamheten. Det som hänt på senare tid är att de tekniska lösningarna har blivit fler och enklare att använda sig av.*

Allt fler kommuner ansluter sina tekniska verksamheter till företagets molntjänst Infracontrol Online, för att få bättre överblick och kontroll.

- *Det borde vara självklart att alla tekniska installationer driftövervakas så att fel upptäcks och kan åtgärdas i tid. Det minskar drift- och underhållskostnaderna och ökar kvaliteten på servicen till medborgarna, fortsätter Johan*

Han menar att en tjänst som Infracontrol Online är absolut nödvändig för samhällets infrastruktur, eftersom kraven på tillgänglighet ökar samtidigt som underhållsbehovet växer i takt med att fler tekniska system installeras.

Vill du veta mer?

Kontakta Jonas Bratt, projektledare, 031 – 333 27 08, jonas.bratt@infracontrol.com