

SPECIAL REPORT

Kvalitetssäkrade leveranser i Lund



Foto: Christian Lindh / Scanpix

Lunds kommun använder sedan 2011 Infracontrol Online för hantering av felanmälningar och synpunkter inom sin tekniska förvaltning. Nu används även tjänsten för att förenkla och effektivisera rapporteringen av felaktiga leveranser till kommunen. Reklamationerna rapporteras snabbt och enkelt via mobilappen och informationen skickas sedan både till leverantören och till den som är avtalsansvarig vid upphandlingsenheten.

Marie Anzelius, ansvarig för kommunens livsmedelsupphandlingar, var den som fick idén att använda tjänsten även för detta ändamål:

- *Jag såg hur vi inom kommunen hanterar felanmälningar inom vår tekniska förvaltning, och tänkte att man borde kunna effektivisera kvalitetssäkringen av leveranser inom andra områden på samma sätt, med en enkel app.*

Elena Lopez, avtalscontroller på upphandlingsenheten, säger att kvalitetssäkringsarbetet förbättrats betydligt:

- *Reklamationerna blir tydligare eftersom de struktureras efter vad som står i respektive avtal. En enkel och snabb rapportering ger oss vetskap om alla avvikelser och gör uppföljningen effektivare eftersom vi och leverantören har samma underlag.*

Nytt användningsområde för väl beprövad tjänst

Lunds kommun har använt Infracontrol Online sedan 2009, då de anslöt sitt parkeringsledningssystem till tjänsten. 2011 tog de nästa steg och började använda tjänsten för hantering av felanmälningar och synpunkter inom sin tekniska förvaltning, där de idag får in drygt 400 ärenden per månad. 2012 började de att ansluta sina belysningscentraler som numera styrs och övervakas av tjänsten.

Sedan i somras används även tjänsten för kvalitetssäkring av leveranser till kommunen.

- *Jag inspirerades av hur vi använder appen för felanmälan av exempelvis belysning och tänkte att det här kunde vara något för att vässa vår avvikelshantering, säger Marie Anzelius som är ansvarig för kommunens livsmedelsupphandlingar.*

Lunds kommun har sammanlagt cirka 900 aktiva beställare. Utrullningen av appen sker successivt och för närvarande testas systemet tillsammans med en leverantör, Lekolar AB. Upphandlingsenheten i Lund planerar att inledningsvis hantera leveranser inom 16 olika avtal med Infracontrol Online.

- *Vi räknar med att ha samtliga våra ramavtalsleverantörer i systemet så småningom, säger Marie Anzelius.*

Snabb och enkel hantering

Reklamationer, i form av felaktiga leveranser eller avvikelser från ramavtal, rapporteras via Infracontrols mobilapp. Informationen skickas sedan inte bara till leverantören, utan också till den som är avtalsansvarig på upphandlingsenheten.

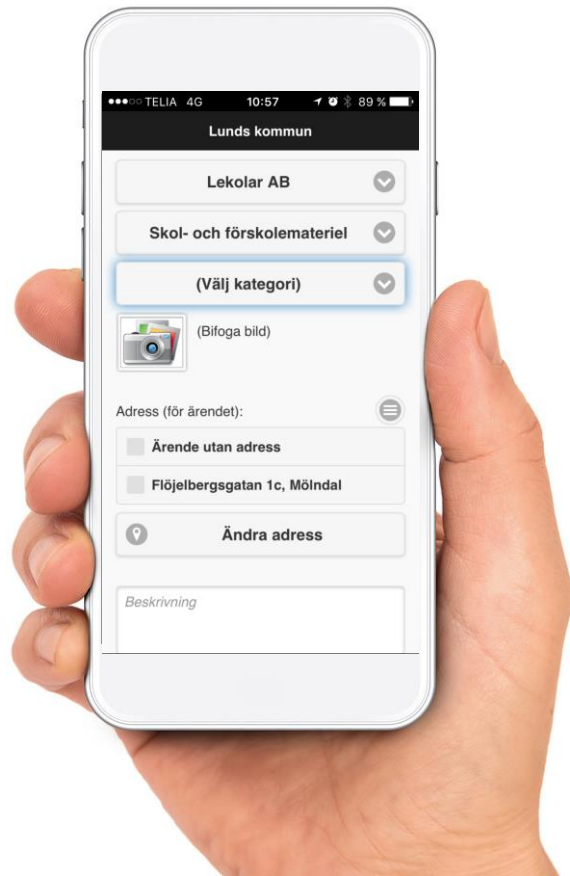
- *Tidigare, när uppföljningen inte var lika strömlinjeformad, hände det att upphandlarna fick veta om problemen alltför sent, berättar Elena Lopez som är avtalscontroller.*

En annan fördel är att det har blivit snabbare och enklare för beställarna att rapportera in avvikelser. Den som vill anmäla fel behöver inte lägga tid på telefonsamtal eller komplicerade konversationer via epost. Dessutom får de ett aktivt stöd i vad som gäller för varje leverantörs avtal.

- *Reklamationerna blir tydligare och inte lika "öppna" som tidigare eftersom de är strukturerade efter det som är specificerat i avtalet, säger Elena Lopez.*

En viktig funktion i Infracontrol är möjligheten att bifoga ett foto eller ett dokument till en felanmälan.

- *Det bidrar till att göra det lättare att förstå vad som är fel, både för upphandlare och för leverantör, säger Elena Lopez.*



Felaktiga leveranser eller andra avvikelser från kommunens avtal rapporteras snabbt och enkelt via mobilappen.

Kvalitetssäkring inom alla områden

Niklas Lennerstad, projektledare på Infracontrol, berättar att det var enkelt att konfigurera funktionerna för det nya användningsområdet.

- *Eftersom vår tjänst är framtagen för just hantering av fel och avvikelser så passade den väldigt bra även för detta.*

I Lund finns en rad kategorier med fördefinierade feltyper konfigurerade, för avtal som handlar om allt möjligt, t.ex. arbetskläder, förbrukningsmaterial, sjukvårdsmateriel och livsmedel.

- *Det är mycket bra initiativ som man tagit i Lund. Det är både roligt och meningsfullt att på detta sätt få hjälpa till att kvalitetssäkra leveranserna till kommunen, och på det sättet se till att medborgarna får mesta möjliga nytta av skattepengarna, säger Johan Höglund, VD för Infracontrol.*

Vill du veta mer?

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