

SPECIAL REPORT

Mindre stress i Ystad



För fyra år sedan valde Ystad kommun att ansluta sig till Infracontrol Online. Sedan dess har alla felanmälningar förmedlats snabbt och enkelt till de som ska utföra åtgärder och hjälpt till att minska stressen för de som arbetar inom kommunens tekniska förvaltning. Den enkla möjligheten att rapportera fel och synpunkter, tillsammans med tillgången till effektiva verktyg för hantering av ärenden, gör att man kan fortsätta att effektivisera och kvalitetssäkra sin service till invånare, företag och besökare.

Per-Arne Ljung, Samhällsbyggnad i Ystad kommun, berättar om varför man valde Infracontrol Online:

- *Vi behövde ett system för felanmälan. När vi introducerades för Infracontrol Online fastnade jag för helheten. Tjänsten verkade vara väl genomtänkt och kunde hantera de behov vi i Ystad kommun hade.*

Infracontrol Online är lätt att använda och man får med historik från första början. Efter en lite trög start så har det kommit igång bra - det märks främst på att antalet telefonsamtal in har minskat och med det mindre stress hos oss som arbetar inom vår kommunala verksamhet.

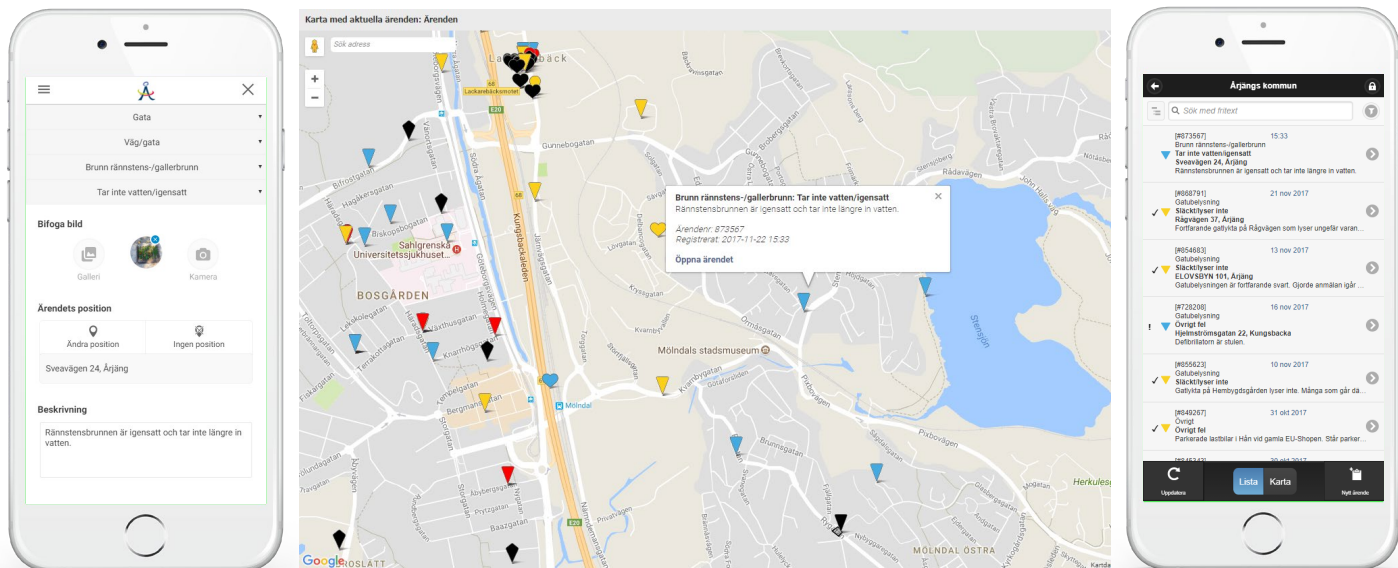
Snabbare och bättre kommunikation - från felanmälan till åtgärd

En av de största fördelarna med Infracontrol Online, som Ystad kommun har uppmärksammat, är dels att antalet telefonsamtal till kommunen minskat och dels att det har blivit enklare för invånarna att kontakta kommunen. När invånare vill skicka in en felanmälan slipper de sitta i en lång telefonkö och mottagaren får in korrekta uppgifter. Uppgifter som annars är lätta att missa när man tar emot en felanmälan via telefon.

I Ystad har man bland annat sett en ökning på felanmälan och synpunkter vad gäller underhållsfrågor och på fastighetssidan jämfört med innan man använde Infracontrol Online – men det är också väldigt säsongsbetonat.

- *På vintern är det mycket snö och halkbekämpning som kommer in, berättar Per-Arne Ljung. Under våren så skall det städas efter vintern. Även på Fastighetssidan ser vi en ökning, i och med att alla vaktmästare börjat använda Infracontrol.*

Infracontrol Online gör nytta i många kommuner genom att förenkla och ge full kontroll från felanmälan eller driftlarm till utförd åtgärd. Genom att ha en och samma tjänst för hantering av felanmälningar från invånare och för driftlarm från tekniska installationer samlas allt på ett ställe och kommunen får bättre överblick och kontroll.



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

En smart tjänst för både invånare och tekniska installationer

Infracontrol Online sattes i drift 2003 och har varit igång sedan dess, och det är många som tar hjälp av tjänsten.

- *Vi har nu ungefär 150 kunder inom statlig och kommunal förvaltning som använder sig av tjänsten, säger Niklas Lennerstad som är projektledare på Infracontrol. Vi håller samman dessa inom det som vi kallar Infracontrol Community, där de utbyter erfarenheter och hjälper oss att fortsätta förbättra tjänsten.*

De flesta medlemmarna i Infracontrol Community använder tjänsten för hantering av felanmälningar. Men en viktig anledning till valet av Infracontrol är möjligheten att ansluta tekniska installationer berättar Niklas:

- *De tekniska installationerna i samhällets infrastruktur levereras av många leverantörer och består av olika tekniska system av varierande ålder, funktion och uppbyggnad. Dessutom fördelas ansvaret för åtgärdandet av fel på många olika aktörer som driftpersonal, entreprenörer och ledningscentraler.*

Vill du veta mer?

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