

SPECIAL REPORT

Kvalitetssäkrade leveranser till Lunds kommun



På upphandlingsavdelningen i Lunds kommun använder man Infracontrol Online för att hålla koll på att leverantörerna håller den leveranssäkerhet man kommit överens om. Med hjälp av appen kan de som tar emot leveranserna snabbt och enkelt rapportera om något inte stämmer. På så sätt blir leverans kvaliteten tydligare för leverantörerna samtidigt som upphandlarna får ett värdefullt underlag vid uppföljningar.

Sedan augusti 2019 har livsmedelupphandlare i Lunds kommun använt Infracontrols app där anställda rapporterar reklamationer via mobilen.

Informationen slussas inte bara vidare till aktuell leverantör för åtgärd. Avtalsansvarig vid upphandlingsenheten får exakt samma information. Tidigare, när uppföljningen inte var lika strömlinjeformad, hände det att upphandlarna fick veta om problemen alltför sent.

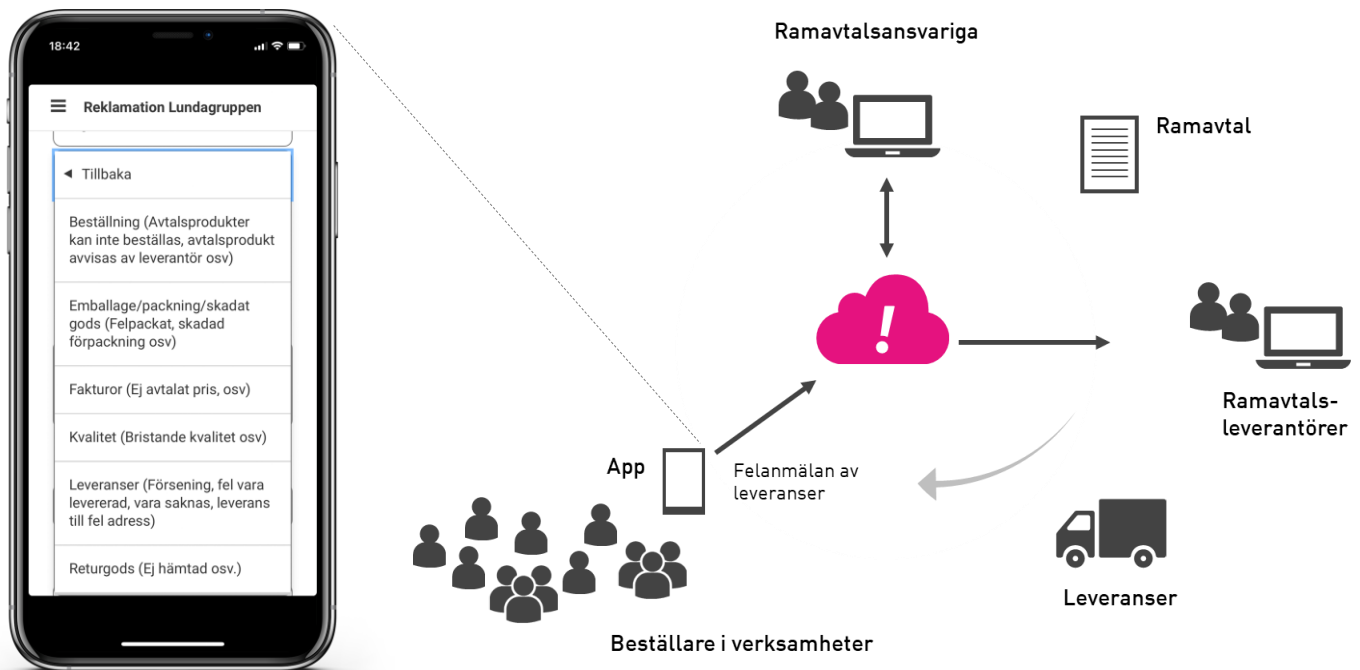
- *Då fick vi in felanmälningar på ganska vaga grunder. Nu har vi fakta i brister och antal reklamationer och antal byten av avtalade varor. Det blir tydligt och vi har fått kontroll. Vi har över 500 beställare som beställer livsmedel flera gånger i veckan och vi kan inte ha en dialog med alla, men vi kan fånga upp deras dialog med leverantörerna och det är klar förbättring, säger Marie Anzelius som är ansvarig för kommunens livsmedelupphandlingar.*

Enkel rapportering direkt på plats

Som livsmedelupphandlare i Lunds kommun ansvarar Marie Anzelius för livsmedelsavtal och livsmedelupphandlingar för Lund, tio kranskommuner och några kommunala bolag. Avtalsansvariga på Upphandlingsenheten i Lund kände att de hade dålig kontroll på leveranserna och letade efter ett enklare sätt för beställaren att kontakta avtalsansvarig upphandlare.

- *Tidigare hade vi ett system där beställarna mejlade eller skickade in papper till upphandlarna om brister i leveranser, berättar Marie Anzelius. Vi ville göra det enklare att kontakta oss så vi började fundera på om vi kunde skapa en app där de snabbt kunde skicka ett meddelande via den. Vi har gjort det så enkelt och tydligt som möjligt och det går inte att göra fel.*

Istället för att ringa till leverantörerna så sker numera reklamationer via Infracontrol Online. Rapporterna kommer in från beställarna på plats, och Marie får en överblick över hur leverantören fullgör avtalet.



Beställare ute i verksamheterna kan snabbt och enkelt rapportera avvikelser med hjälp av appen.

Effektivare uppföljning

I avtalen finns vissa punkter som leverantören förbinder sig till att inte brista i. Som till exempel att man inte får sina avtalade produkter, om förpackningarna är skadade eller om fakturorna är fel.

Vid varje avtalsuppföljning kan man ta fram statistik och titta på förekommande avvikelser inför diskussionen med leverantören.

- *Vetskap om alla avvikelser gör uppföljningen effektivare eftersom vi och leverantören nu har samma underlag, säger Marie Anzelius.*

Till fördelarna hör också att det blivit enklare för beställarna att rapportera in avvikelser. Den som vill anmäla fel fastnar inte längre i en telefonkö eller i långa mejlkonversationer. Det är inte längre nödvändigt att kontakta både leverantör och avtalsansvarig – det sker per automatik.

Vill du veta mer?

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