

SPECIAL REPORT

Felanmälan av belysning vanligast under 2019



Hittills har drygt 160 kunder inom stat och kommun anslutit sig till Infracontrol Online för att förenkla sin tekniska förvaltning. Tjänsten ger idag möjlighet för 3,6 miljoner invånare att lämna felanmälningar och synpunkter, övervakar 164 000 tekniska larmpunkter och används av drygt 10 000 användare såsom drift- och underhållspersonal, entreprenörer, kundtjänst och handläggare i kommuner. Under 2019 hanterades totalt drygt en halv miljon ärenden, varav de vanligast förekommande handlade om fel på gatubelysning. Det visar siffror från Infracontrols sammanfattning av 2019.

Per Andersson är produktchef för Infracontrol Online och kommenterar sammanställningen av anmälda fel:

- De absolut vanligast förekommande felanmälningarna i svenska kommuner under 2019 gällde belysning, med ca 30 000 ärenden. Därefter kommer "hål i gatan" med 8 500 ärenden och klotter med 7 400 ärenden. Det här gäller alltså en total sammanställning för alla kommuner, och fördelningen varierar förstås mellan dessa. Oavsett så ger det varje kommun en bra bild över vad invånarna tycker är viktigt, och tjänsten bidrar på så sätt med värdefull information om vad kommunen bör prioritera för att skapa en enklare, tryggare och bättre vardag.

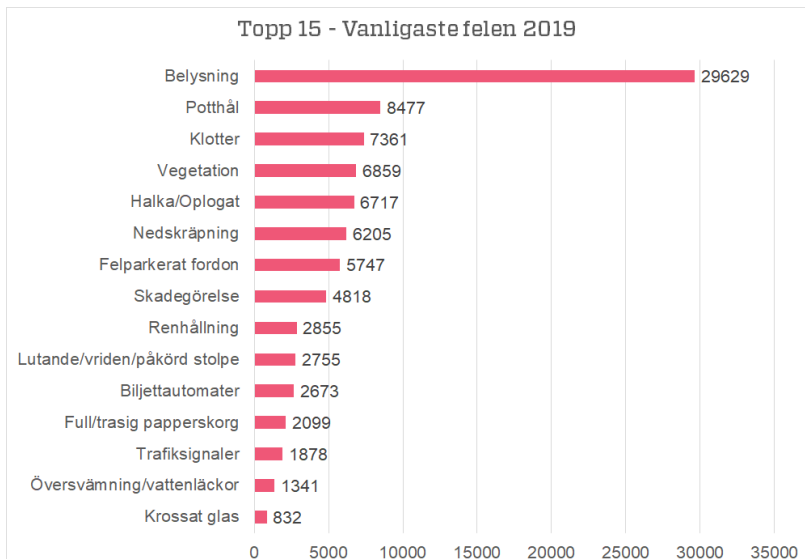
Hjälper kommuner att bli bättre

Varje fel eller synpunkt som rapporteras bidrar med värdefull kunskap om sådant som inte fungerar som det ska eller som kan förbättras.

- *Alla kommuner borde vilja veta vad deras invånare tycker, säger Johan Höglund, VD för Infracontrol. Genom att göra det enkelt att rapportera fel och synpunkter kan man både snabbt rätta till saker som är fel och dessutom få en slags kontinuerlig kundundersökning som mäter kommunens servicenivå.*

Cascais i Portugal, med 206 000 invånare och 79 000 ärenden under 2019, är den kommun som hanterar flest ärenden i tjänsten.

Därefter kommer Helsingborg med 148 000 invånare och 24 000 ärenden.



Sammanställd information som visar de 15 vanligast förekommande typerna av felanmälningar i svenska kommuner från 1 januari till 31 december 2019.

Ökad appanvändning

Fler och fler använder Infracontrol Onlines app för rapportering av fel och synpunkter. Kommunerna publicerar så gott som alltid appen i sitt eget namn, t.ex. "Ett bättre Helsingborg" eller "FixCascais", och dom står också för marknadsföringen av appen till invånarna, som kan ladda ner den gratis till sin iPhone eller Androidtelefon. Under 2019 ökade antalet ärenden som rapporterats via appen med hela 25 procent jämfört med 2018.

- *Appen gör det enkelt för invånarna att anmäla fel var dom än är, säger Per Andersson. Man kan ta en eller flera foton av problemet och positionen registreras automatiskt om man vill det. Genom att kategorisera sin felanmälan med några enkla val kan ärendet hanteras och distribueras enklare och snabbare till rätt person för åtgärd.*

Han säger att i takt med att fler och fler använder mobilappen, minskar andelen felanmälningar och synpunkter som lämnas via webbformulär på kommunernas hemsidor. Fördelningen 2019 var 54% via formulär och 46% via app. Det är bra att det ökar, säger Per Andersson, eftersom appen också underlättar hanteringen av ärenden:

- *Genom att kvaliteten på informationen oftast blir bättre när fel rapporteras via appen kan dessa ärenden hanteras snabbare. Det gör att kommunens kontaktcenter och handläggare kan fokusera på ärenden som kräver mer tid och dialog. Det kan till exempel vara synpunkter i form av förbättringsförslag som rapporterats och där man behöver återkoppla med ett omfattande svar än när det handlar om rena felanmälningar*

Automatisering snabbar upp processer

Alla felanmälningar, synpunkter, beröm, driftlarm och arbetsordrar blir till ärenden i Infracontrol Online. Tack vare en smart kategorisering kan dessa sedan automatiskt distribueras till rätt person för åtgärd. Idag dominerar manuell rapporterade fel och synpunkter med ca 80% av det totala antalet ärenden. Men andelen automatiska driftlarm ökar. Per Andersson säger att det är något som kan ge stora fördelar:

- *Vi kan se i statistiken att antalet felanmälningar minskar betydligt när man ansluter IoT-sensorer eller kopplar in befintliga tekniska system till tjänsten. Fel som uppstår kan då automatiskt upptäckas och distribueras till rätt person för åtgärd, många gånger innan någon ens hinner märka felet. Det är ju speciellt viktigt i lite mer verksamhetskritiska anläggningar som t.ex. trafiksignalanläggningar eller pumpanläggningar.*

Per Andersson säger vidare att Infracontrol Online är utvecklat för att enkelt kunna utbyta information med alla tänkbara typer av system för tekniska installationer och att det går snabbt och enkelt att hämta in larm från dessa.

Vill du veta mer?

Kontakta Per Andersson, 08-642 61 41, per.andersson@infracontrol.com