

SPECIAL REPORT

Livet blir enklare i Ludvika

Ludvika kommun har drygt 25 000 invånare, och här finns möjlighet till fina upplevelser med t.ex. fiske eller bad i någon av de många sjöarna. Ludvika är en tillväxtkommun med många aktiviteter och med en stark exportindustri. Med sin långa historia inom kraftproduktion och med ABB, STRI, och High Voltage Valley är Ludvika ett internationellt centrum för kraftöverföring. Här finns också Spendrups, ett av Sveriges största bryggerier. På bilden ser du en familj som har fikapaus i Säfsen, som har fått "TRIP Global Award" som en av de fem bästa upplevelserna i Sverige för utländska besökare.



Foto: Säfsen

Nu har även Ludvika kommun gått med i Infracontrol Community och använder Infracontrol Online för att ta hand om felanmälningar och bevaka åtgärder inom gatu- och parkområdet. Dialogen med medborgarna förenklas genom att fel enkelt kan rapporteras via både Infracontrols mobilapp och kommunens hemsida. Samtidigt får man bättre överblick över alla aktuella ärenden så att man kan ge en ännu bättre service till både invånare och företag.

Marie Persson, arbetsledare inom GataParkenheten på Ludvika kommuns samhällsbyggnadsförvaltning berättar varför de har valt att ta hjälp av Infracontrol:

- Vi var ute efter ett sätt att kvalitetssäkra vår verksamhet och få en bättre medborgardialog. Hela poängen med tjänsten är att det skall bli lättare för många att föra en dialog med GataParkenheten. Vi kommer att få en återkoppling från allmänheten där vi får bättre överblick över vad som händer i vår kommun och därmed kan ge den service medborgarna vill ha.

Bättre medborgardialog och enklare ärendehantering

Ludvika strävar precis som många andra kommuner efter att ge ännu bättre service till invånare, företag och besökare. För att underlätta dialogen och för att förenkla hanteringen av ärenden tar man hjälp av Infracontrol Online:

- Vi kommer att använda infracontrol för felanmälan för arbetsområden inom GataParkenheten, säger Marie Persson som är arbetsledare inom denna enhet på Ludvika kommuns samhällsbyggnadsförvaltning. På det sättet underlättar vi för de som vill lämna felanmälningar eller synpunkter och får en enklare och effektivare hantering internt.

Infracontrol Online skapar en helhetsbild över alla aktuella ärenden och knyter samman hela kedjan, från den som anmäler ett fel till den som ska åtgärda det. Carina Karlsson som är affärsutvecklare på Infracontrol berättar:

- Vår tjänst är speciell genom att den ger en återkoppling från den som åtgärdar ett fel, inte bara till kommunen utan också till felanmälararen som får ett meddelande när felet blivit åtgärdat. Det skapar en konstruktiv och positiv dialog mellan kommunen och dess invånare.

Bättre koll på åtgärderna

Om synpunkter och felanmälningar kan tas emot och hanteras på ett effektivt sätt är det en stor tillgång för kommunen, som får snabb information om något inte upplevs hålla den kvalitet man förväntar sig. Carina Karlsson säger att detta är extra viktigt om man köper in serviceuppdrag av externa parter:

- Med en effektiv ärendehantering kan man bevaka och följa upp ärenden på ett enklare sätt. Det gör att man kan kvalitetssäkra de tjänster man köper in och se till att man får den kvalitet man betalar för.

Marie Persson ser stora möjligheter att få mer nytta av Infracontrol Online:

- Vi kommer förhoppningsvis kunna skicka ut mer arbetsordrar via Infracontrol på ett smidigt sätt och eventuellt i framtiden titta på att använda fler funktioner i deras system. En tanke vi har är att kanske knyta ihop felanmälan och arbetsordrar med tidrapportering.

Möjlighet till övervakning av tekniska system

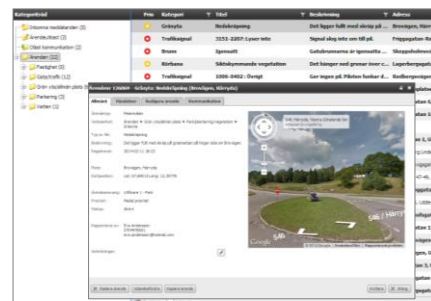
Det bästa är förstås om man kan upptäcka fel innan de orsakar störningar eller ställer till problem. Då behöver ju inte invånarna göra några felanmälningar alls. Det kan man uppnå genom att ansluta olika typer av tekniska system i kommunens infrastruktur till Infracontrol Online.

- Vi har inga planer just nu på att ansluta tekniska driftlarm, säger Marie Persson, men vi ser en stor nytta i det för flera funktioner. Det skulle till exempel kunna vara att övervaka våra trafikräknare.

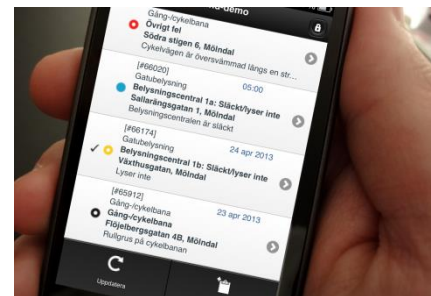
Anslutningen av tekniska system kan göras på många olika sätt. Det kan ske med hjälp av enkla larmsändare som skickar SMS till Infracontrol Online om något fel uppstår. Men det finns också möjlighet att ansluta mer avancerade utrustningar med datakommunikation via mobila eller fasta nätverk.



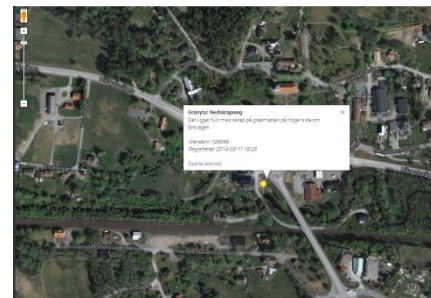
En felanmälan skickas från mobilappen



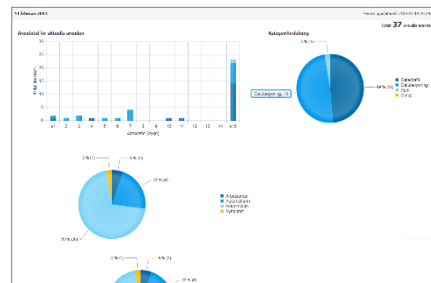
Ett ärende skapas i Infracontrol Online



Ärendet skickas till den som ska åtgärda det



Kommunen har alltid full koll på vad som händer



Handläggaren kan enkelt sammanställa statistik

Vill du veta mer?

Kontakta Carina Karlsson, Affärsutvecklare, 031 – 333 27 19, carina.karlsson@infracontrol.com