

SPECIAL REPORT

Vellinge förenklar vardagen



Vellinge kommun ligger mitt i den expansiva Öresundsregionen. Kommunens 34 000 invånare har nära till havet, en vacker natur och en stor arbetsmarknad. Ute på Sveriges sydvästligaste spets, Falsterbonäset, finns orterna Skanör och Falsterbo, som blev rika och ansedda under medeltiden tack vare ett framgångsrikt sillfiske och en omfattande handel. Numera är det andra aktiviteter som präglar dessa orter, inte minst eftersom några av Sveriges finaste stränder finns här.

Foto: Annika Lundh, Vellinge kommun

Nu har även Vellinge anslutit sig till Infracontrol Online för att förbättra sin service till invånare, företag och besökare. Tjänsten blir en länk mellan kundtjänsten Vellinge Direkt, tekniska enheten och kommunens entreprenörer. Den kommer därmed att ge bättre överblick och kontroll över anmälda fel, synpunkter och arbetsordrar och underlätta uppföljning av ärenden. Man värdesätter att det är en tjänst som är lättillgänglig överallt och att man slipper installera och förvalta ett eget IT-system.

Kalle Koinberg Henrikson, som är VA-ingenjör i Vellinge kommun, berättar att man under hösten 2012 påbörjade ett projekt för att ersätta kommunens tidigare felanmälningsystem:

- *En grupp sammansatt av representanter från IT-avdelningen, Vellinge Direkt som är kommunens kundtjänst, GIS-avdelningen samt tekniska enheten diskuterade de behov vi hade och funktioner som krävdes av ett nytt felanmälningsystem. Detta utmynnade i en kravlista anpassad efter vår verksamhet. Flera olika leverantörer tillfrågades, redovisade sina produkter och lämnade offerter. Vi valde Infracontrol eftersom denna tjänst bäst motsvarade våra krav och önskemål.*

Bättre service med hjälp av enkel tjänst

Vellinge kommun vill erbjuda invånare, företag och besökare en ännu bättre och snabbare service, och har därför valt att ansluta sig till Infracontrol Online. Ett mål med den nya förenklade och mer effektiva ärendehantering är även att man vill minska mängden telefonsamtal till sin kundtjänst Vellinge Direkt och den tekniska enheten. Kalle Koinberg Henrikson, VA-ingenjör på Vellinge kommun, är förhoppningsfull inför driftsättningen av tjänsten som planeras till mitten av november:

- *Systemet är tänkt att utgöra en länk mellan Vellinge Direkt, tekniska enheten samt kommunens entreprenörer inom skötsel, drift och underhåll. En av de viktigaste funktionerna är att tjänsten möjliggör överblick och uppföljning över alla ärenden avseende felanmälningar, synpunkter och arbetsordrar mellan de olika användarna.*

Fler och fler kommuner upptäcker de stora fördelarna med att köpa denna typ av stödsystem i form av en tjänst. Det är något man sätter stort värde på även i Vellinge:

- *Fördelarna är att vi slipper installera ett program på samtliga datorer, och att vi därmed inte heller behöver installera uppdateringar av programvaran när dessa kommer, säger Kalle Koinberg Henrikson. Det är ett fritt antal brukare som kommer åt tjänsten på ett enkelt sätt, vilket också är positivt. Att det är en onlinetjänst gör att funktionerna har potential att utvecklas snabbare än om det hade varit ett installerat program.*

En samlande punkt

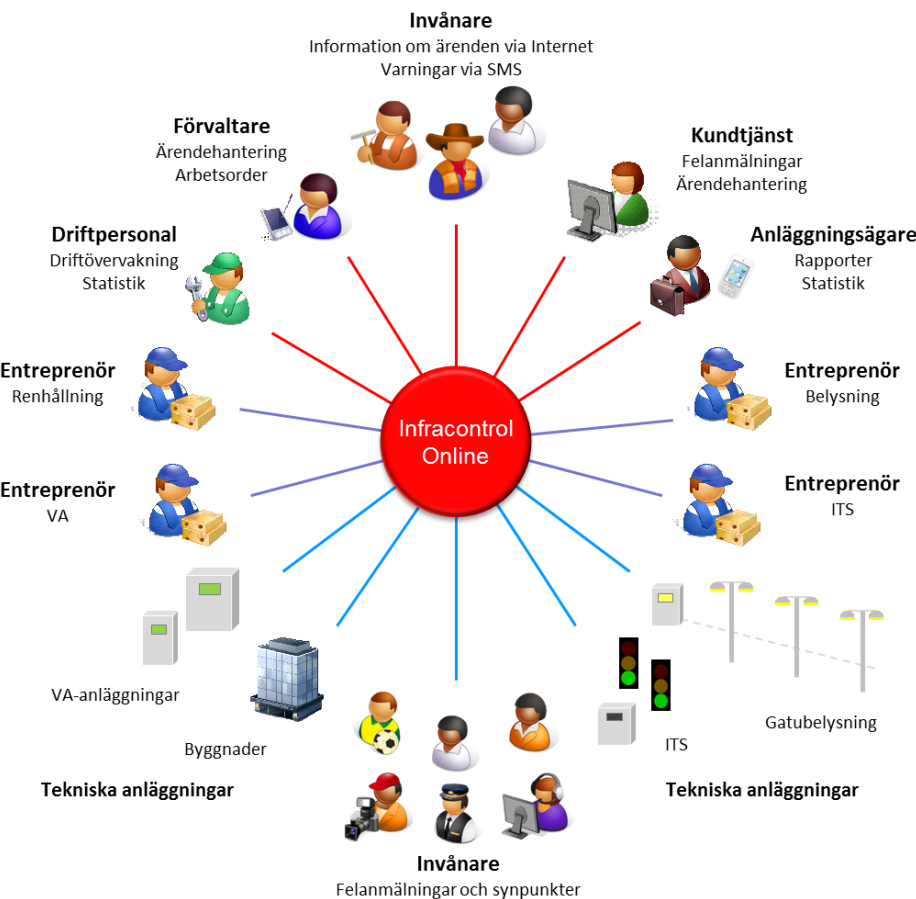
Det är många personer och många viktiga funktioner som ska samverka för att ge invånare, företag och besökare en fungerande vardag.

- *Därför behövs det en samlande punkt för all information som är lättillgänglig för alla inblandade, säger Per Andersson, produktchef för Infracontrol Online.*

Han säger att tjänsten är skapad för att fylla just detta behov, och att den har en rad egenskaper som gör den unik på marknaden:

- *Först och främst har vi enkla och mobila användarfunktioner för kommunens handläggare, entreprenörer och invånare, men det är också enkelt att integrera tjänsten med andra system.*

Det kan t.ex. handla om att ta emot larm från tekniska anläggningar eller att utbyta information med andra ärende- och dokumenthanterings-system.



Infracontrol Online är en samlande punkt för felanmälningar, synpunkter och driftlarm

Vill du veta mer?

Kontakta Per Andersson, Produktchef, 0733 - 25 75 15, per.andersson@infracontrol.com