

SPECIAL REPORT

Smart ärendehantering förenklar vardagen i Vänerborg



Nu tar även Vänersborgs kommun steget mot en enklare vardag genom att ansluta sig till Infracontrol Online. Synpunkter, felanmälningar och på sikt även automatlarm blir till tydliga och överblickbara ärenden som förbättrar servicen till medborgarna. Att det är en webbaserad tjänst med fria uppgraderingar och att man kan integrera kommunens eget kartsystem säkrar funktionen i framtiden.

Ärendena lagras i Infracontrol Online och hanteras sedan av de olika enheterna inom kommunens samhällsbyggnadsförvaltning som är bl.a. gata och park, VA, fastigheter, teknik och trafik

- Principen med fria uppgraderingar och att lösningen är fabrikatsoberoende är en garant för att vi inte målar in oss i ett hörn. Verktöget kan utvecklas och anpassas efter vår verksamhet på ett enkelt sätt, säger Lars Linder.

Bättre service till invånarna

Vänernsregionen vid Vänerns sydspets är regionhuvudstad i Västra Götaland och har ca 37 000 invånare. Genom staden flyter Göta Älv med över 6 000 passerande fartyg per år. Infracontrol har varit på plats här sedan länge med styrning och övervakning av två vägbroar, en järnvägsbro och slussar längs kommunens del av Trollhätte kanal. Men det är en annan historia...

Vänernsregionen har en stark ambition att vara en kommun känd för nytänkande, effektivitet och god service. Ett av de sju utvecklingsområden man prioriterar formuleras "Serviceskyldighet, samverkan och effektivitet". Det innebär bl.a. att man arbetar för att utveckla tidseffektiva arbetsprocesser, förbättra kommunikationen med medborgare, företagare och organisationer och att bemötande och tillgänglighet förbättras - med fler nöjda brukare som resultat.

Enkelt och framtidssäkert verktyg

Nu får man ett nytt hjälpmedel som bidrar till detta förbättringsarbete. Valet föll på Infracontrol Online som hade de egenskaper man sökte:

- Vi valde den här lösningen eftersom vi ville ha en lättanvänd men också framtidssäker funktion, säger Gatuchef Lars Linder. Det här är ju en webbaserad tjänst som gör att vi inte behöver äga och driva systemet själva. Dessutom har vi möjlighet att ansluta även automatiska driftlarm från våra tekniska anläggningar och hantera dessa på samma sätt som alla andra ärenden.

Synpunkter och felanmälningar tas emot av kommunens serviceenhet och registreras med ett lättanvänt webbformulär. Ärendena lagras i Infracontrol Online och hanteras sedan av de olika enheterna inom kommunens samhällsbyggnadsförvaltning som är bl.a. gata och park, VA, fastigheter, teknik och trafik. Informationen är tillgänglig för såväl kommunen som inhyrda entreprenörer och man kan arbeta interaktivt på ett enkelt sätt via både webb och mobiltelefon.

- Principen med fria uppgraderingar och att lösningen är fabrikatsoberoende är en garant för att vi inte målar in oss i ett hörn. Verktyget kan utvecklas och anpassas efter vår verksamhet på ett enkelt sätt, säger Lars Linder.

Ett annat exempel på anpassning är den kommande integrationen med kommunens eget kartsystem. Just nu håller man på att ta fram ett nytt kartsystem, en GIS-plattform, för kommunen. Tack vare Infracontrol Onlines öppenhet kommer man då att kunna integrera kommunens egna kartor i användarfunktionerna för registrering och presentation av ärenden och deras status.

Kort om Infracontrol Online

Infracontrol Online är en unik webbaserad tjänst där driftlarm, felanmälningar och synpunkter samlas till enkla och överskådliga ärenden. Tjänsten används även för att hantera övergripande styrning av tekniska funktioner inom samhällets infrastruktur som t.ex. gatubelysning eller parkeringsinformation.

Infracontrol Online gör nytta i vardagen genom att förenkla och kvalitetssäkra drift- och underhållsarbetet, minska energiförbrukningen eller helt enkelt se till att rätt personer får rätt information i rätt tid. Tjänsten används idag för många olika tillämpningar av bl.a. Trafikverket, Swedavia, Oslo Sporveier och ett antal svenska städer och kommuner.