

SPECIAL REPORT

Västerås Stad förenklar vägen från felanmälan till åtgärd



Foto: Clifford Shirley

Nu får även invånarna i Västerås nytta av enkelheten i Infracontrol Online. Fel som anmäls till kommunens kundservice registreras och distribueras sedan automatiskt till rätt mottagare för åtgärd. Åtgärdstiden snabbas upp och man får full kontroll över alla pågående ärenden.

Till kommunens kundtjänst kan alla typer av fel och synpunkter anmälas. Det kan vara allt från nedfallna träd eller trasiga papperskorgar till krånglande trafiksignaler eller belysning som inte fungerar.

- Det bästa med Infracontrols system är att det är så enkelt att använda och så lätt att förstå, säger Carina Delerud, Västerås Stads Kundservice. Det underlättar både för oss och för den som ska åtgärda felen. Rätt information kommer till rätt person, snabbt och enkelt.

Enklare och snabbare ärendehantering

Västerås Stads kundservice, som serverar de ca 135 000 invånarna i kommunen, har fått ett nytt hjälpmedel som förenklar vardagen. Istället för att som tidigare lägga mycket arbete på att ta emot och vidareförmedla synpunkter och felanmälningar, kan man nu på ett enkelt sätt se till att rätt person får rätt information i rätt tid.

När personalen på Kundservice registrerar en felanmälan skapas ett unikt ärende som automatisk skickas vidare till rätt person för åtgärd. Ärendet kompletteras sedan löpande med information om de åtgärder som genomförs så att alla vet vad som händer. Samtidigt skapas värdefull statistik om de fel och åtgärder som förekommer så att man inom kommunen får full kontroll över var man lägger sina resurser.

- Nu blir det mycket enklare för oss att svara upp mot kraven på snabba åtgärder av de fel som anmäls till oss, fortsätter Carina Delerud. Tidigare krävdes mycket arbete för att vidarebefordra informationen, det var svårt att följa upp åtgärderna och att få en helhetsbild av alla pågående ärenden.

Även tekniska system kan anslutas

Men det är inte bara felanmälningar som görs av personal eller stadens invånare som kan hanteras i systemet. Infracontrol Online är en generell plattform för alla typer av tekniska system och det är enkelt att även ansluta automatiska driftlarm. Några exempel är VA-anläggningar, trafiksignaler eller belysningsanläggningar.

-Det fina är ju att en kommun som Västerås inte behöver investera i ett eget system. Det är bara att ansluta sig till vår smarta webbtjänst, säger Jenny Gustavsson, marknadschef på Infracontrol. På detta sätt får man full kontroll över alla viktiga funktioner som kommunen ansvarar för. Man får en leverantörsoberoende plattform att bygga vidare på, dit alla tekniska system kan anslutas.

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.

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.

Infracontrol Online kräver inga investeringar i datorutrustning eller programvaror. Det enda som behövs för att använda tjänsten är en vanlig webbläsare eller en mobiltelefon.

Infracontrol Online är byggd med modern teknik, Microsoft .NET 3.5, AJAX, WCF, Web Map Services och SQL Server, vilket ger skalbarhet och bra integrationsmöjligheter med andra system.