

SPECIAL REPORT

Kvalitetssikrede leverancer i Lund



Foto: Christian Lindh / Scanpix

Siden 2011 har Lund Kommune s tekniske forvaltning anvendt Infracontrol Online til håndtering af fejlindberetninger og kommentarer. Nu bruger kommunen også servicen til at forenkle og effektivisere rapporteringen af fejlagtige leverancer. Reklamationerne rapporteres hurtigt og nemt via mobilappen og informationen sendes derefter både til leverandøren og til den som er ansvarlig for kommunens indkøbsaftaler.

Marie Anzelius, der er ansvarlig for kommunens fødevarerindkøb, var den, som fik idéen til også at bruge servicen til dette formål:

- *Jeg så, hvordan vi i kommunens tekniske forvaltning håndterer fejlindberetninger, og tænkte, at man burde kunne effektivisere kvalitetssikringen af leverancer inden for andre områder på samme måde, med en enkel app.*

Elena Lopez, aftalecontroller hos indkøbsenheden, siger at kvalitetssikringsarbejdet blev væsentligt forbedret:

- *Reklamationerne bliver tydeligere, da de struktureres i henhold til den respektive aftale. En enkel og hurtig rapportering giver os kendskab til alle afvigelser og gør opfølgningen mere effektiv, fordi vi og leverandøren har det samme grundlag.*

Nyt anvendelsesområde for velprøvet service

Lund kommune har brugt Infracontrol Online siden 2009, da de sluttede deres parkeringsstyringssystem til servicen. I 2011 tog de det næste skridt og begyndte at bruge servicen til håndtering af fejlindberetninger og kommentarer i teknisk forvaltning, hvor de modtager mere end 400 sager om måneden. I 2012 begyndte de at forbinde deres belysningscentraler, som nu kontrolleres og overvåges af servicen.

Siden sommer er servicen også blevet anvendt til kvalitetssikring af leverancer til kommunen.

- *Jeg blev inspireret af, hvordan vi bruger appen til fejlindberetning af fx belysning og tænkte, at det her kunne være noget til at skærpe vores afvigelsesstyring, siger Marie Anzelius, som er ansvarlig for kommunens fødevarerindkøb.*

Lund Kommune har omkring 900 aktive bestillere. Udrulningen af appen sker successivt, og i øjeblikket testes systemet med en leverandør, Lekolar AB.

Indkøbsenheden i Lund planlægger indledningsvist at håndtere leverancer inden for 16 forskellige aftaler med Infracontrol Online.

- *Vi forventer at have alle vores rammeaftaleleverandører i systemet gradvist, siger Marie Anzelius.*

Hurtig og enkel håndtering

Reklamationer, i form af fejlagtige leverancer eller afvigelser fra rammeaftalen, rapporteres via Infracontrols mobilapp. Informationen sendes derefter ikke kun til leverandøren, men også til den som er aftaleansvarlig i indkøbsenheden.

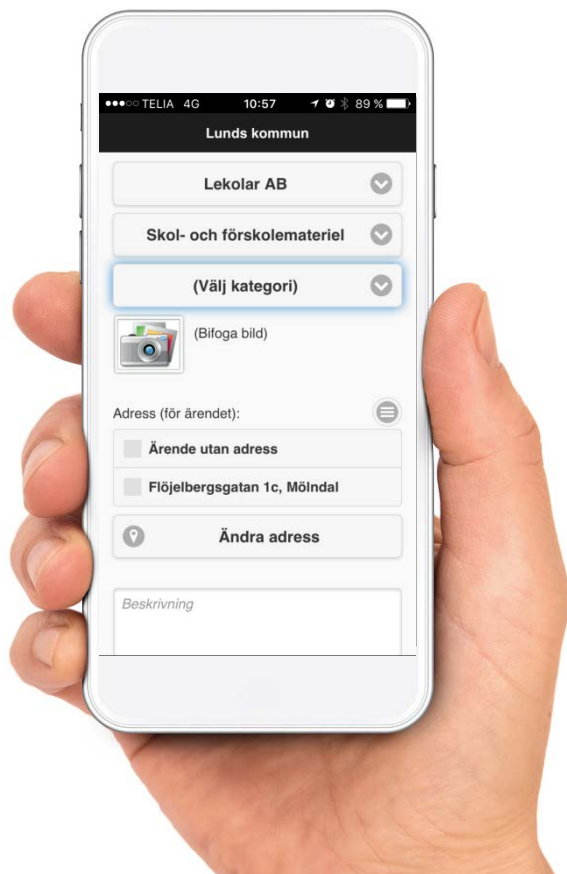
- *Tidligere, da opfølgningen ikke var så strømlinet, hændte det, at indkøberne blev opmærksomme på problemerne alt for sent, beretter Elena Lopez som er aftalecontroller.*

En anden fordel er, at det er blevet hurtigere og lettere for bestillerne at indrapportere afvigelser. Dem, som vil indberette fejl behøver ikke bruge tid på telefonsamtaler eller komplicerede konversationer via e-mail. Desuden får de aktiv støtte i, hvad der gælder for hver leverandørs aftale.

- *Reklamationerne bliver tydeligere og ikke så "åbne" som før, eftersom de er strukturerede efter det som er specificeret i aftalen, siger Elena Lopez.*

En vigtig funktion i Infracontrol er muligheden for at vedlægge et foto eller et dokument til en fejlindberetning.

- *Det hjælper med at gøre det lettere at forstå, hvad der er galt, både for indkøber og for leverandør, siger Elena Lopez.*



Fejlagtige leverancer eller andre afvigelser fra kommunens aftale rapporteres hurtigt og enkelt via mobilappen.

Kvalitetssikring på alle områder

Niklas Lennerstad, projektleder hos Infracontrol, beretter at det var enkelt at konfigurere funktionerne til det nye anvendelsesområde.

- *Fordi vores service er udviklet til korrekt håndtering af fejl og afvigelser, så passede den også vældigt godt til dette.*

I Lund er der en række kategorier af foruddefinerede fejltypen konfigureret til aftaler, der omhandler alt muligt, fx arbejdstøj, forbrugsstoffer, medicinsk udstyr og fødevarer.

- *Det er et meget godt initiativ, de har taget i Lund. Det er både sjovt og meningsfuldt på denne måde at bidrage til at kvalitetssikre leverancerne til kommunen og derved sikre, at borgerne drager størst nytte af skattekroneerne, siger Johan Höglund, adm. Direktør for Infracontrol.*

Vil du vide mere?

Kontakt Niklas Lennerstad, Projektleder, 031 – 333 27 33, niklas.lennerstad@infracontrol.com