

# Easit i praktiken

– Så använder Umeå kommun Easits programvaror

## Effektiv uppföljning ger Umeå kommun helhetssyn



Umeå kommun är Västerbottens största kommun – stor både till ytan och sett till antalet invånare. Som arbetsgivare är Umeå kommun också stor – organisationen systerställer cirka 11 000 anställda, och många kontaktar regelbundet Umeå kommuns IT-avdelning för IT- och supportfrågor.



I sin ärendehantering använde Umeå kommuns IT-avdelning tidigare ett egenutvecklat system som byggde på Notes – ett system som fungerade, men som enligt handläggarna saknade en del viktiga delar som är viktiga för ett ärendehanteringssystem.

– Handläggarna saknade bland annat möjligheterna till självrapportering för användarna, sortering och ett bra underlag för uppföljning, berättar Peter Berg, processledare för IT-supporten vid Umeå kommun.

### Programvara för ärendehantering

Vid en demovisning 2002 av Easits programvara för projektstyrning, fick representanter från IT-avdelningen upp ögonen för Easits programvara för ärendehantering. Programvaran innehöll samtliga av de funktioner de saknade i sitt eget system: självrapportering, sortering, FAQ och möjligheter att på ett enkelt och korrekt sätt kunna ta ut statistik som grund för utvärdering och uppföljning.

– Idag använder vi Easit HelpDesk™ tillsammans med modulerna LDAP-sync samt Customer & Ordersync, vilka tillsammans ger oss ett mycket lättarbetat arbetsflöde, med fördelen att det finns tillgängligt oavsett var våra tekniker befinner sig. Modulen för LDAP-sync ger oss per automatik rätt användare och bidrar till kortare handläggningstider, medan Customer & Ordersync ger oss effektiva faktureringsrutiner, poängterar Peter Berg.

### Friköpt programvara

Umeå kommun har valt att friköpa programvaran från Easit. Programvaran körs på egen server och man ansvarar själv för drift och underhåll. Historiskt sett och fram till dags dato är Umeå kommun en av de få kommuner som arbetar med egenutveckling av system och applikationer inom IT-området. Trenden går nu i stället mot en övergång till inköpta standardsystem – mycket på grund av att det numera finns IT-leverantörer vars system faktiskt passar kommunal verksamhet, något som inte alltid varit en självklarhet.

– Tidigare har vi haft behov som inte kunnat tillgodoses på annat sätt än med hjälp av egenutvecklade system. De system som kunnat köpas på marknaden har inte varit tillräckligt precisa för oss och med anpassningar har systemen blivit allt annat än lätthanterliga, säger Peter Berg.

### Enkel och flexibelt

Med Easit HelpDesk™ har Umeå kommun fått ett system som är enkelt och lättarbetat samtidigt som det är flexibelt och ökar kundnyttan på flera sätt.

– Med hjälp av självservicefunktionen kan kunderna själva registrera sitt ärende och också följa ärendet kontinuerligt under tiden som vår tekniker arbetar med felavhjälningen. Kunderna får effektiv och snabb respons samtidigt som det spar mycket tid för oss i hanteringen, berättar Peter Berg.

– Möjligheterna till utvärdering av vårt arbete är också stora med Easit HelpDesk™, vilket bidrar till att vi i större utsträckning får en helhetssyn och kan arbeta förebyggande, fortsätter Peter Berg.

### Fördelar med Easit

Utöver support inom IT-området ser Peter Berg att Easits produkter skulle kunna nyttjas i fler sammanhang inom kommunen – som exempel nämner han både fastighetssektorn och inom det personaladministrativa området. Just nu utvärderas också tilläggsmodulen Easit Inventarie™ för hantering av hårdvara och övriga inventarier.

– Tidsvinster i form av ett bra arbetsflöde, effektivitet genom integration med det interna faktureringssystemet och ett detaljerat statistikunderlag som ger utomordentliga möjligheter till uppföljning. Fördelarna är många med Easit HelpDesk™, enligt Peter Berg.

– Vi har ett gott samarbete med Easit, prisbildningen är bra och responsen snabb. Dessutom värdesätter vi enkelheten i att ha en och samma leverantör som kan tillfredställa flera av våra behov, avslutar Peter Berg.

Kontakta oss

0771- 25 00 00

www.easit.se

