

# GÖTEBORG ENERGI

Göteborg Energi är Västsveriges ledande energiföretag. Som helägt dotterföretag till Göteborgs Kommunala Förvaltnings AB är det samtidigt ett av regionens större företag med fler än 1 000 anställda. På huvudkontoret i Göteborg svarar avdelningen för IT-Support bl.a. för att företagets alla informationssystem fungerar fullt ut.

I början 2000-talet märkte man att samtidigt som det totala antalet ärenden ökade, hände det allt oftare att ärenden "föll mellan stolarna" och inte blev åtgärdade i tid. Och klagomålen från användarna blev allt fler.

*Gunilla Sjödin, IT-tekniker och Applikationsansvarig:*

– Internt blev det allt vanligare att vi kompletterade e-post- och telefonmeddelanden med ett "lappsysteem" för att hålla koll på ärendena – vi skrev notislappar till varandra och fäste dem på egna och andras arbetsplatser.

– Till slut köpte vi ett IT-baserat system för ärendehantering från en välkänd leverantör. Det fungerade, men vi märkte ganska snart att det var alltför stort och att det helt enkelt inte gick att anpassa till vår verksamhet. Det visade sig också vara alldeles för kostsamt att utnyttja, både i absoluta och relativa tal. Efter en tid med detta system kom notislapparna tillbaka – det, om något, pekade på att det inte fungerade i praktiken. Så efter en tid gjorde vi oss helt enkelt av med det.

## Omorganisation öppnade för en ny lösning

I samband med en intern omorganisation 2004 anlätade Göteborg Energi en utomstående konsult som bl.a. fick i uppdrag att se över företagets rutiner för ärendehantering. Behovet av ett system som fungerade blev alltmer akut.

– Vi preciserade ett antal mål för ett framtida system för ärendehantering. Det viktigaste var naturligtvis att effektivisera hanteringen – inga ärenden skulle få bli liggande. Fördelningen mellan telefon och e-post i de interna kontakterna var 80-20, vilket var alldeles för mycket telefontid för att vara effektivt. Att folk hela tiden blir avbrutna i arbetet av telefonsamtal gör ju att alla ärenden drar ut på tiden. Att ändra på detta var något vi också prioriterade. Ett annat av våra krav var att systemet skulle ha svenska som språk.

– Vår konsult fann att Open End hade en filosofi som kändes rätt med tanke på våra behov. Vi fastnade omgående för en lösning bestående av en grundmodul med ett antal speciallösningar. Och redan efter en kort tid såg vi att vi hade gjort ett klokt val. Idag kan vi konstatera att vi faktiskt fortfarande har kvar alla de delar som ingick i den första leveransen.

## Implementering utan överraskningar

– Implementeringen av det nya systemet gick väldigt smidigt. Open End hade förberett allt noggrant, så installationen bjöd inte på några överraskningar. Det visade sig ganska omgående att Open End inte bara gav oss en mycket väl fungerande systemlösning som var perfekt anpassad till våra behov, de har också en god servicekänsla som visar sig på flera olika sätt. De är t.ex. snabbt på plats med en väl fungerande lösning så snart något måste åtgärdas. Vad vi än har frågat om, har det alltid funnits fler möjligheter än problem.

– Visst spelar närheten en roll för den goda servicen, men jag är övertygad om att de skulle fungera bra även om vi inte fanns i samma stad. Och skulle vi behöva hjälp akut, har vi nu gjort det möjligt för Open End att koppla upp sig direkt mot vårt system, säger Gunilla Sjödin.

Gunilla Sjödin, Göteborg Energi



## Resultaten kom snabbt

Det nya systemet från Open End lanserades i mars/april 2005 och visade sig snabbt vara betydligt enklare att hantera än tidigare använda system och rutiner för ärendehantering. Att en ny tillsatt chef insåg fördelarna med systemet och gav sitt fulla stöd, hade också betydelse för att användningen ökade.

– Vi satte upp ett antal mål för oss själva, bl.a. för hur många ärenden som skulle hanteras i systemet och för optimal tid från start till avslut. Det gjorde att utnyttjandet tog fart och fick användarna att inse att systemet inte bara fungerade, utan också var enkelt att använda.

– Idag har situationen för vår ärendehantering förändrats radikalt. Det viktigaste är naturligtvis att vi inte längre ”missar” några ärenden. Vi får rapporter och statistik som alltid stämmer. Och fördelningen mellan telefon och e-post är 50-50, vilket betyder att vi alltid hinner med att göra det vi ska. Jag tror att det är en vettig fördelning. Telefonkontakt är viktig när det gäller att snabbt lösa komplicerade problem och sådant som kräver omedelbara åtgärder.

– Jag vet att användarna tycker att systemet är lättanvänt och man ser det som en stor fördel att man kan se status på och resultatet i de ärenden som man själv är engagerad. Alla kan se att vi inte missar något, tillägger Gunilla Sjödin.

## En plattform för utveckling

Open End är en öppen plattform som anpassats till ett antal olika användningsområden, t.ex. Ärendehantering, Helpdesk, Upphandling och ITIL. Dessa lösningar kan sedan ytterligare anpassas efter uppdragsgivarens egen organisation, arbetsätt och behov. Det innebär att varje lösning på ett smidigt sätt kan förändras och utvecklas löpande efter nya förutsättningar och krav. För Göteborg Energi har det inneburit att förändringar i t.ex. organisation och verksamhet enkelt har kunnat överföras på Helpdesksystemet.

– Vi har nya önskemål då och då och kommer med förslag, men hittills har Open End funnit lösningar på allt vi har bett om. Det som gör det ännu bättre, är att de hör av sig till oss med förslag på nya lösningar som skulle passa oss eller nya förslag till utveckling. Eftersom de känner vår verksamhet så bra, har detta även resulterat i att vi faktiskt har löst problem innan vi ens visste om att vi hade dem.

– En viktig orsak till att allt fungerar så bra, tror jag, är att Open End inte har krånglat till något. De har lätt att se kopplingarna mellan systemets olika delar. Det känns som en riktigt bra garanti inför framtiden, avslutar Gunilla Sjödin.

## KONTAKT

För mer information om Open End och vår lösning för Göteborg Energi, kontakta VD Mats Laveborn, tel 0702 – 45 90 18 eller [mats.laveborn@openend.se](mailto:mats.laveborn@openend.se).



### Open End AB

Norra Ågatan 10 A  
416 64 Göteborg  
Telefon 031-749 08 80  
Fax 031-749 08 81  
[www.openend.se](http://www.openend.se)

Open End AB är ett privatägt svenskt företag grundades i januari 2001. Målet var att, med utgångspunkt i modern organisationsutveckling, utveckla effektivare och mer flexibla system för informationshantering som är bättre anpassade till de alltmer komplexa organisationsstrukturer som ständigt utvecklas.

I november 2006 ansåg vi oss vara redo att presentera vårt koncept i full skala på den europeiska marknaden. I samband med denna lansering bytte vi namn på vårt företag till Open End AB (vi hette tidigare Strakt AB). Idag har Open End AB ca 20 medarbetare och vi bedriver vår verksamhet från huvudkontoret i Göteborg.