

“SIV” - skador i verksamheten

Viamap har byggt ett system på uppdrag av SKFAB. Svenska Kommun Försäkrings AB är ett kommunägt bolag som har försäkrat kommuner sedan 2003. Bolaget ägs idag av kommunerna Helsingborg, Gävle, Kiruna, Piteå, Sundsvall, Trollhättan, Trondheim, Umeå, Uppsala och Örnsköldsvik.

Nuvarande system i drift för skaderapportering, SIV har varit i drift sedan 2015.

SIV står för Skador i Verksamheten och är en applikation för att registrera skador och effektivisera ärendehanteringens med målet att förebygga och minska skador och skadegörelse.

Systemet körs som en molntjänst via ett svenskt datacenter via användarens webbläsare, helt utan några installationer hemma hos kunden.

Processen i SIV kan indelas i olika delar:

Registrering, Hantering, Analys & Rapportering

- **Registrering** av en skada kan ske på flera sätt. Antingen via mobilklient i mobiltelefon, webapplikation via skrivbordsdator eller via webbservice. Systemet är flexibelt och öppet för integration. Ärenderegistrering kan även ske genom användning av systemintegration med andra it-system genom API:er.

- **Hanteringen** av ärende: Ett nytt ärende initieras genom att det registreras med status Mottaget. När detta har skett är ärendet aktivt och öppet och vidare arbete med kompletterande information, rättning av uppgifter, kompletteringar av attributdata, koppla bild eller textdokument till skadan.
- Ärendets status ändras av handläggaren under handläggningen. Alla förändringar av ärendet loggas med datum- och tidsstämpel samt med information om vem som gjort ändringen. När ärendets status ändrats från Registrerad till Stängt är ärendet färdigbehandlat. Ärendet finns alltid kvar som "historik" i systemet efter att det stängts.

- **Analys och Rapportering** från systemet kan göras på flera sätt. Bland annat genom avancerade sökningar, geografisk analys och rapportframtagning för att hitta mönster, trender och avvikelser.
- Varje kund har möjlighet att skräddarsy och själv påverka sina egna statistikrapporter och periodiska sammanställningar av skadebilden inom sitt verksamhetsområde. För försäkringsbolaget är det av stort värde att kunna sammanställa skadeläget från alla sina kunder enhetligt och periodiskt.

Anpassning till respektive organisations behov

Hur fungerar det?

Försäkringsbolagets och kundernas användarprofiler konfigureras på olika vis. Information från skadeläget i de olika kundkommunerna är naturligtvis intressant för försäkringsbolaget att snabbt kunna överblicka för att utläsa pågående trender. Inte minst möjligheten att kontinuerligt kunna överblicka läget med “många och små” skadegörelser kopplat till en viss plats eller område är värdefull information då vi vet att sådant nästan alltid föregår en större skada.

Värdet av denna kunskap och insikt är stor och ger oss möjligheten att kunna vidta lämpliga förebyggande åtgärder. Försäkringsbolaget har en “vy” utifrån sitt perspektiv och de enskilda kommunerna har sina “vyer” som stödjer sin ärendehantering och förebyggande åtgärder.

Anpassningsbart och flexibelt

Varje kommun kan anpassa systemet till sin organisation och arbetsprocess inom vissa givna ramar.

Systemet går att göra tillgängligt för all den personal i kommunen som behöver ha tillgång till möjlighet att registrera eller hantera skador.

Behörigheter och rättigheter i systemet styrs utifrån vilka behov/arbetsuppgifter respektive anställd har.

En klottersanerare har behov av viss funktionalitet medan en rektor eller fastighetsskötare har andra behov. Ekonomen eller skadeadministratören har delvis andra behov.

Inmatning/registrering av skador i systemet kan ske på olika sätt:

- Via skrivbordsdator med stor skärm
- Via mobil applikation som körs via smarttelefon eller surfplatta eller
- Via något annat system, t ex ett fastighetsunderhållssystem som “skjuter in” ärendet via API till SIV även om ärendet i huvudsak “sköts helt och hållet” från ett annat system.

Ett verktyg - alltid med i fickan

SIV är ett skaderapporteringsystem som du alltid har med dig ut på fält i fickan via mobiltelefonen. Du behöver således inte ha med dig pärm med pappersformulär för att kunna göra en skadeanmälan.

All information som du har tillgång till hemma på kontoret har du alltid tillgång till även på fältet.

Att använda SIV Mobilklient är ett enkelt sätt att registrera nya skador. Ett tips är att alltid på plats dokumentera skadan med en eller flera bilder som direkt kopplas till ärendet för skaderegistreringen.

Alla skador har geografisk relation till omgivning

Alla skador som registreras får alltid automatiskt en geografisk position. Densamma kan finjusteras under ärendets gång vid behov.

Skadan är alltså inte beroende av att användare manuellt anger skadeplats, systemets kartor hjälper användaren att registrera skadan på rätt plats.

I och med att alla skador registreras med koordinater möjliggörs geografisk analys samt gruppering av skador, vilket gör det möjligt att se trender och ev. möjligheter att använda materialet i förebyggande åtgärder.

Automatisk koordinatsättning ger goda möjligheter att ta ut statistiksammanställningar för olika indelningar inom kommunen, t ex nyckelkodområden, stadsdelar eller liknande.

I SIV är skadorna uppdelade i två dataslag

I SIV är skadorna uppdelade i två dataslag; öppna skador och alla skador.

De användare som registrerar skador ofta hanterar öppna skador, medan de stängda skadorna, används för att ta ut statistik.

Geografisk position, attributmärkning av varje ärende med unikt id, datum- och tidsstämpel samt vem som arbetar med ärendet under dess livscykel ger god sök- och spårbarhet.

För att söka sig fram till en viss adress används programvarans inbyggda funktioner för snabbsökning.

Ärendet kan kopplas med hjälp av lantmäteriets direkttjänster för uppslag av korrekt adress eller fastighetsbeteckning.

Jag vill veta mera

Vill du veta mera om strukturerat arbetssätt för ärenderegistrering och rapportering

Boka visning av systemet - genom att kontakta oss!

Vi är alltid öppna för att diskutera hur vi kan stödja ert arbete med effektiva verktyg som stärker ert arbete genom ökad kvalitet eller effektivitet.

Skicka epost till oss: info@viamap.se