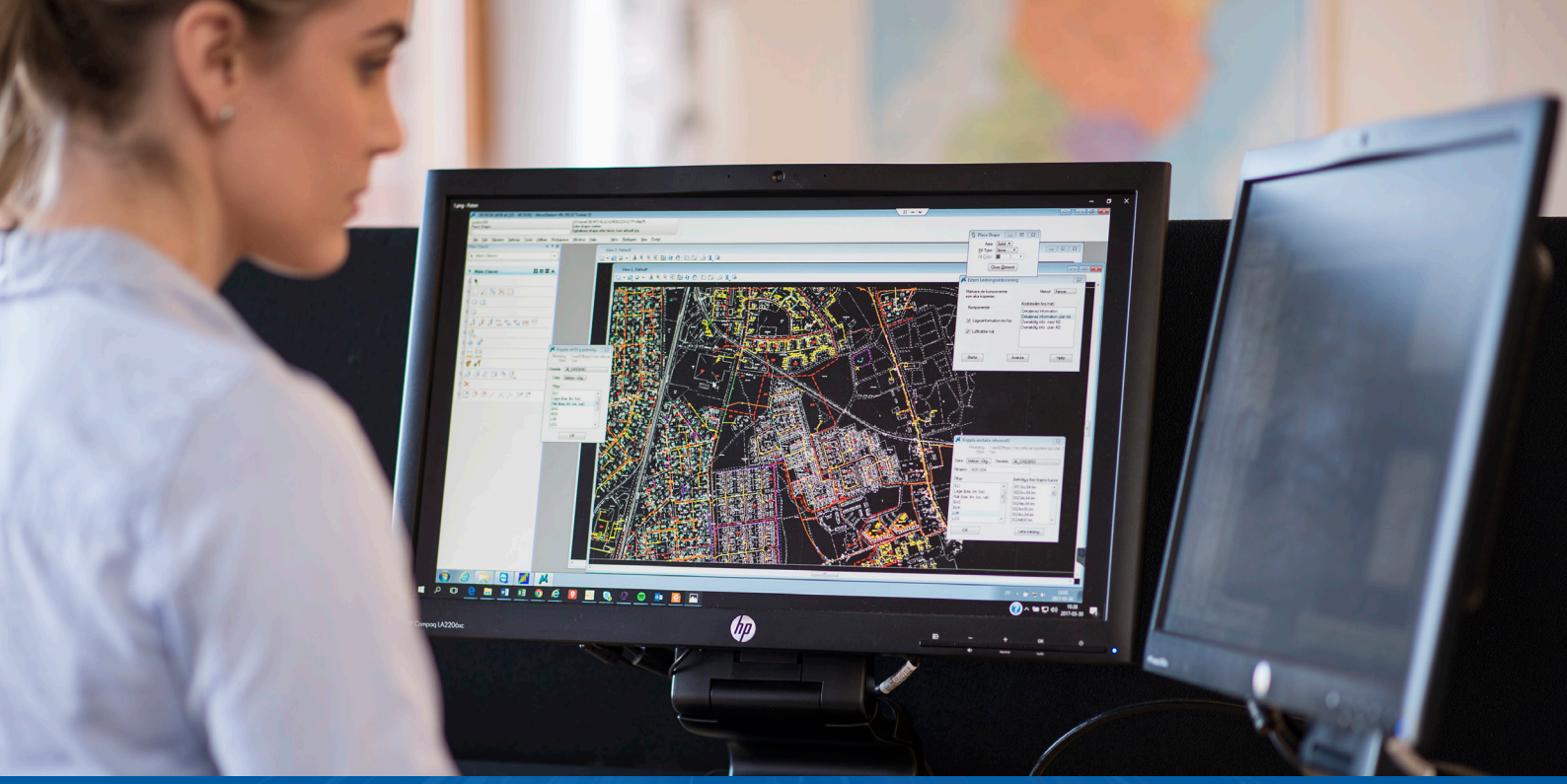


KUNDCASE – TELIA

Vi har gjort det många trodde var omöjligt

Kurre Peterson är väldigt nöjd med att de flesta skadorna nu kan regleras utan dröjsmål.

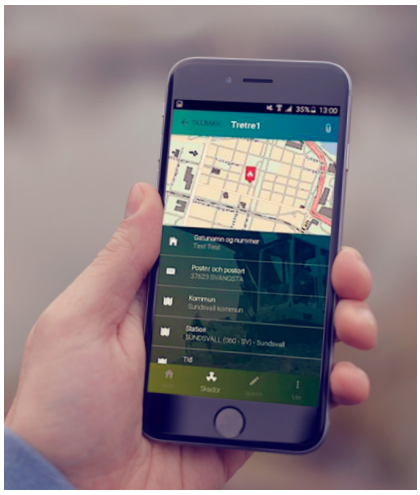
Under tiden Kurre Peterson varit chef för skaderegleringen på Telia har det skett en smärre revolution. Tack vare samarbetet med Geomatikk har Telia gått från tusentals oreglerade ärenden per år till praktiskt taget noll.

Telia äger och driver Sveriges största öppna nät. De har transportnät och accessnät från norr till söder över hela landet. Ledningarna representerar stora värden och det är väldigt många som är beroende av att ledningarna fungerar.
– Vårt mål är självklart att minimera skador på våra nät, men trots det inträffar det skador som måste regleras, säger Kurre Peterson.

Från tidskrävande till supereffektivt

Innan samarbetet med Geomatikk inleddes 2016 kunde Telia ha flera tusen skador som var åtgärdade men väntade på hög för att regleras.
– Tidigare skötte vi skadehanteringen och regleringen på ett ineffektivt sätt med långa ledtider, säger Kurre. Det kunde innebära tusentals skador som faktiskt aldrig reglerades. För att åtgärda detta pratade vi i ett tidigt skede om att anställa fler personer. Men det verkliga problemet handlade om vårt arbetssätt. Nu arbetar vi i en digital process och det räcker till exempel med tre personer för att täcka hela södra delen av Sverige.

Geomatikk



Den nya digitala arbetsprocessen sparar resurser, tid och pengar.

Ny digital arbetsprocess

Telia har tagit fram digitala arbetsverktyg i samarbete med Geomatikk som gör det möjligt att följa ärendet från skaderapportering till reglering. När en entreprenör skadar en kabel rapporterar personen ärendet till Telia nätcenter som skapar en arbetsorder. En servicetekniker får sedan upp arbetsordern i sitt ordersystem och åker ut och tittar på skadan omgående. På plats gör de en bedömning vad som ska göras. De fotograferar och dokumenterar skadan som registreras i den mobila appen Skaderegistrering. Informationen hamnar då i skaderegleringssystemet GeoSkada som gör det enkelt för nätägaren att reglera ärendet.

– Serviceteknikerna är ofta snabbt på plats och kan prata med personerna som har anmält skadan, säger Kurre och fortsätter:

– Vi ser hela processen i systemet och har även tillgång till Geomatikks utsättningsdokumentation och får därmed en bra totalbild över ärendet. Vi kan dessutom begära in förtydliganden i form av t.ex. fler bilder.

Klarrapportering direkt

Innan Telia började arbeta med skaderegleringssystemet GeoSkada kunde det dröja ett år innan teknikern som åtgärdat skadan rapporterade att den var genomförd. Det skapade problem om det blev en diskussion om vems felet var. Det är svårt att göra en undersökning på plats när fyra årstider har passerat.

– Nu, tack vare GeoSkada, får vi mer exakta rapporter och underlag. Vi kan lättare se vem som grävde, var och när han gjorde det och vad som orsakade skadan, förklarar Kurre. Det sparar tid och gör att vi kan reglera utan dröjsmål. Det är viktigt när vi får in cirka 250 skador i veckan, året runt.

Från flera tusen till noll

– För några dagar sedan kom en av våra skadereglerare till mig och sa att det inte fanns några oreglerade skador att ta i hans område, skrattar Kurre.

– Vi har alltså lyckats gå från flera tusen oreglerade skador per år som ingen tog hand om till att faktiskt ligga före serviceteknikerna. Nu är det inte skadereglerarna utan entreprenörerna som ska åtgärda skadorna som är den trånga sektorn. Något som många trodde var fullständigt omöjligt för något år sedan! Jag är oerhört glad och tacksam för alla skadereglerare som hjälpt till att göra detta möjligt.

SNABBFAKTA OM DIGITAL SKADEREGLERING

- **Exakta skadeuppgifter**
- **Dokumentation med bilder**
- **Lättillgänglig information**
- **Spårbarhet**
- **Identifiering av skadevållaren**
- **Snabbare reglering**

Välkommen att kontakta Roger Lundgren, sälj- och marknadschef, vice vd, e-post: roger.lundgren@geomatikk.se, telefon: 072-560 58 37

Geomatikk