

Intraservice komplettering till punkt 3

Bakgrund

I januari 2019 inträffade en incident i Phoniros app, vilken gjorde att appen under en längre tid inte fungerade tillfredsställande för slutanvändarna. Den upplevda problematiken bestod i att appen vid QR-kodsläsning snurrade/var långsam (uppmättes till 15 sekunder) samt att man ofrivilligt loggades ut. Under incidenten släppte leverantören flera nya versioner av appen i förhoppning att lösa problemen dock med ytterligare fel som följde.

Åtgärder

Utifrån vårens erfarenheter med appen har nya arbetsätt och processer utvecklats gällande kvalitetssäkring, både internt i staden och i samarbete med leverantör.

En översyn av supportprocessen har gjorts i syfte att minska ledtider och förtydliga åtagande. Exempelvis kan numera slutanvändare ha direktkontakt med leverantörerna för att rapportera eventuella fel.

Som ett led i denna översyn har Intraservice återinfört utbildning för IT-ambassadörer i syfte att öka den lokala kompetensen kring handhavandet av utrustningen i verksamheten.

Stadengemensamma rutiner för att säkra en god arbetsmiljö avseende utrustning har tagits fram och finns tillgängliga för samtliga medarbetare (laddningsstationer, ny telefon/trasig telefon etc). Dessa rutiner finns i datorhjälpen tillgängligt för alla medarbetare.

Tekniska förbättringar

Staden (Intraservice) använder ett verktyg som används för att hantera enheter och appar i syfte att förbättra produktiviteten för personalen utan att äventyra säkerheten.

För att användarna ska kunna utföra sitt arbete får de numera en startklar telefon med 4 appar som installeras och uppdateras automatiskt. Tidigare fick respektive användare installera och uppdatera apparna själva vilket resulterade i handhavandefel.

Numera styr staden när appen släpps så att senaste versionen installeras på telefonerna, vilket minskar risken för problem vid nya versioner.

Analys av supportärenden samt användarenkätenkät

Under hösten skickades ut en enkät till PluGO användare i syfte att fånga användarupplevelsen. Dessutom har en analys av inkomna supportärenden genomförts i syfte att identifiera brister med den tekniska utrustningen (mobiler och tactivo skal).

Utifrån de inkomna svaren kan man dra följande slutsatser:

- Utifrån ett tekniskt perspektiv kan det inte påvisas stora tekniska fel i systemet, men många användare upplever att app:en är långsam och seg.
- Många användare blir också utloggade ur Kompanion dvs planeringsdelen i datorn, vilket antagligen beror på inaktivitet dvs att användaren inte arbetar med verktyget en stund och då "avslutas" inloggningen.

Analysen pekar inte heller på att större avvikelser vad gäller supporten och reparationer:

Supportärenden mobiler & tactivo-skal

Antal reparationer (merparten över 75% handlar om byte av skärm)

246 st.

5,5% av totala antalet

Tactivo skal

279 skal kasserade

6,2 % av totala antalet

Nuläge

Under hösten har vi haft kortare mindre incidenter vilka kunde åtgärdas snabbt via de nya processerna och de förbättrade arbetsätten.

Kontinuerliga fortsatta dialoger förs med leverantör i syfte att ständigt förbättra funktionalitet och användarvänlighet i utrustningen.

Bilden nedan visualiserar den uppskattade problematiken slutanvändarna haft med appen år 2019, jämförelse våren/hösten.

