

Malin Attlin
Avfallsingenjör
08-560 39 392
Malin.Attlin@ekero.se

PM - Kundhanteringssystem Renhållning, EDP Future

Dnr TN14/71-459

1. Bakgrund

Renhållningens nuvarande kundhanteringssystem EDP Winsam har slutat att utvecklas och support ges inte längre i systemet. EDP Winsam saknar även process för tömningsregistrering och mycket av datainmatningen görs idag manuellt. EDP Future är det branschledande IT-systemet för kundhantering av VA- och renhållningsabonnenter och används i 200 kommuner i landet, varför en uppgradering av EDP Winsam till EDP Future rekommenderas.

Ett nytt effektivare IT-systemstöd behövs inte bara för att möjliggöra produktivitetshöjning i kundhanteringssystemet för Renhållning i Ekerö kommun. Utan också för att skapa möjlighet till effektivare arbete i kundtjänsten (Ekerö Direkt) samt bättre styrning av verksamheten.

2. Mål

Målet är att införa EDP Future som kundhanteringssystem för Renhållning i Ekerö Direkt under hösten 2015.

3. Förbättringar

Införandet av EDP Future kommer att skapa en effektivare organisation, både internt samt externt mot kunder och entreprenörer, som möjliggör en mer strukturerad sophämtning, med kontinuerligt uppföljning. Det kommer att bidra till en bättre ekonomihantering och service mot kunderna. Framledes kan EDP Future även kopplas ihop med Artvise, Ekerö Direkts kundhanteringssystem, så att enklare beställningar kan läggas via Artvise. EDP Future bidrar även till att taggning av kärl kan införas med tömningsregistrering, där enklare orderhantering samt uppföljning blir resultatet. De viktigaste förbättringarna listas nedan.

- Enklare uppföljning av sophämtning
- Enklare uppföljning av abonnemang
- Användarvänligt system, relativt dagens EDP Winsam
- System som kontinuerligt förbättras
- Avvikelsehantering direkt i systemet
- SMS-tjänst och automatisk tömningsregistrering möjlig – taggning av kärl

4. Avgränsningar

EDP Future kommer att användas för hanteringen av Renhållningens kunder, beställningar från dessa samt orderhantering med entreprenörerna för avfallshantering i Ekerö kommun. Projektet syftar till att införa EDP Future som kundhanteringssystem inom Renhållning. De enheter som berörs är främst Renhållningen i Teknik- och exploateringskontoret och Ekerö Direkt.

5. Krav och förutsättningar

Planen är att EDP Future är i drift till 2016. Förutsatt att involverade enheter tillhandahåller de resurser som projektet kräver.

Under minst 1,5 vecka kommer databasen från EDP Winsam att konverteras till EDP Futures format. Under denna tid får endast tittar-funktionen användas och inga ändringar göras i systemet. Ändringar skrivs därefter in i EDP Future under grundutbildningen.

6. Organisation och resurser

Projektledare från EDP Consult genomför projektet och samordnar. Från Ekerö kommun behövs en projektgrupp bestående av projektledare samt representanter från Renhållning, Kundtjänst, Ekonomi och IT, totalt ca 3 personer. För detta kommer Renhållningen att tillhandahålla projektledare, som sköter det interna informationsflödet och är kontaktperson gentemot EDP, samt styrning av projektet. Ekerö Direkt representerar Kundtjänst och Ekonomi, IT representerar IT och initialt är även Ekonomi delaktiga.

Mest resurser kommer att krävas från Renhållningen samt Ekerö Direkt, med en uppskattning på totalt ca 270 timmars arbete fördelat mellan enheterna. Detta innefattar planering, projektmöte, efterarbete och förberedelser, parametersättning, grundutbildning, ekonomiutbildning och igångsättning, se fördelning i tabell nedan. Renhållningen står för mycket av tiden initialt, med planering och projektmöte, och Ekerö Direkt kommer att belastas mer i slutet av projektet. När det är dags att börja använda systemet och nya processer och rutiner ska tas fram och arbetas in.

Aktivitet	Tid	Resurs
Planering	5 dagar	RE – 1 pers, 40h
Projektmöte	1 dag	RE – 2 pers, 16h ED – 1 pers, 8h
Efterarbete och förberedelser	2 dagar	RE – 1 pers, 16h ED – 1 pers, 16h
Parametersättning	1 dag	RE – 1 pers, 8h ED – 1 pers, 8h
Grundutbildning	3 dagar	RE – 2 pers, 48h ED – 2 pers, 48h

Ekonomiutbildning	1 dag	RE – 1 pers, 8h ED – 1 pers, 8h
Efterarbete/igångsättning	Ca 5 dagar	RE – 2 pers, 10h ED – X pers, 40h
TOTALT		RE – 150h ED – 130h

7. Tidplan

Tidplanen som anges nedan är framtagen av EDP och är ett förslag, baserat på att implementeringen tar mindre än 10 veckor. Efter implementeringen återstår arbete med att arbeta in nya interna och externa rutiner och processer.

EDP rekommenderar att EDP Future implementeras mellan två kvartalsfaktureringar, så att systemet hinner användas och nya rutiner ta form innan det är dags för fakturering igen. Denna tidplan föreslår att projektstart sker v. 39 (september) och pågår till v. 42 (oktober), med inledande projektmöte redan i juni, då detaljerad tidplan fastställs.

Vecka	Aktivitet	Berörd enhet
V 20	Kopia av Ekerös databas läggs på FTP:n	IT
V 21	Projektmöte 1 heldag – 4 juni	Alla
V 22	Efterarbete 1-2 heldagar	ED + RE
V 39	Upprättande av VPN uppkoppling, ca 4 timmar	IT
V 39	Teknisk installation (installationen gör EDP Consult via VPN)	
V 40	Skarp databas läggs på FTP:n - torsdag	IT
V 41	Konvertering av data (EDP Consult ca 4 dagar)	
V 41	Installation av konverterade register (installationen gör EDP Consult via VPN) – fredag	
V 42	Parametersättning 1 heldag	ED + RE
V 42	Grundutbildning 3 heldagar Ekonomiutbildning 1 heldag	ED + RE

8. Budget

Renhållningen har budgeterat 800 000 kr i investeringsbudgeten för 2015 för detta projekt. Enligt prisuppgift från EDP (2014-05-05) uppgår investeringskostnaden till 730 000 kr och den årliga kostnaden uppgår till 80 000 kr.

I detta ingår inte de personella kostnader som införandet av projektet kommer att ge uppkomst till internt, se vidare under punkt 6. Organisation och resurser.

9. Riskanalys

Ej genomförd.