



UNIFIED MESSAGING SYSTEMS

World leader of notification systems to public and private sector





AGENDA

VARSLING -

Bedre omdømme når kommunen tar ansvar

OM UMS

UMS . Unified Messaging Systems

- *Ledende leverandør av varslingsystemer til privat og offentlig sektor*
- Etablert i 1997
- Ca 50 ansatte
- Kontor: Helsefyr Atrium
- Ca 80 mill i omsetning 2013
- Kontorer i Norge, Sverige, UK, India
- Investeringer (AM + FoU) + kompetanseoverføring

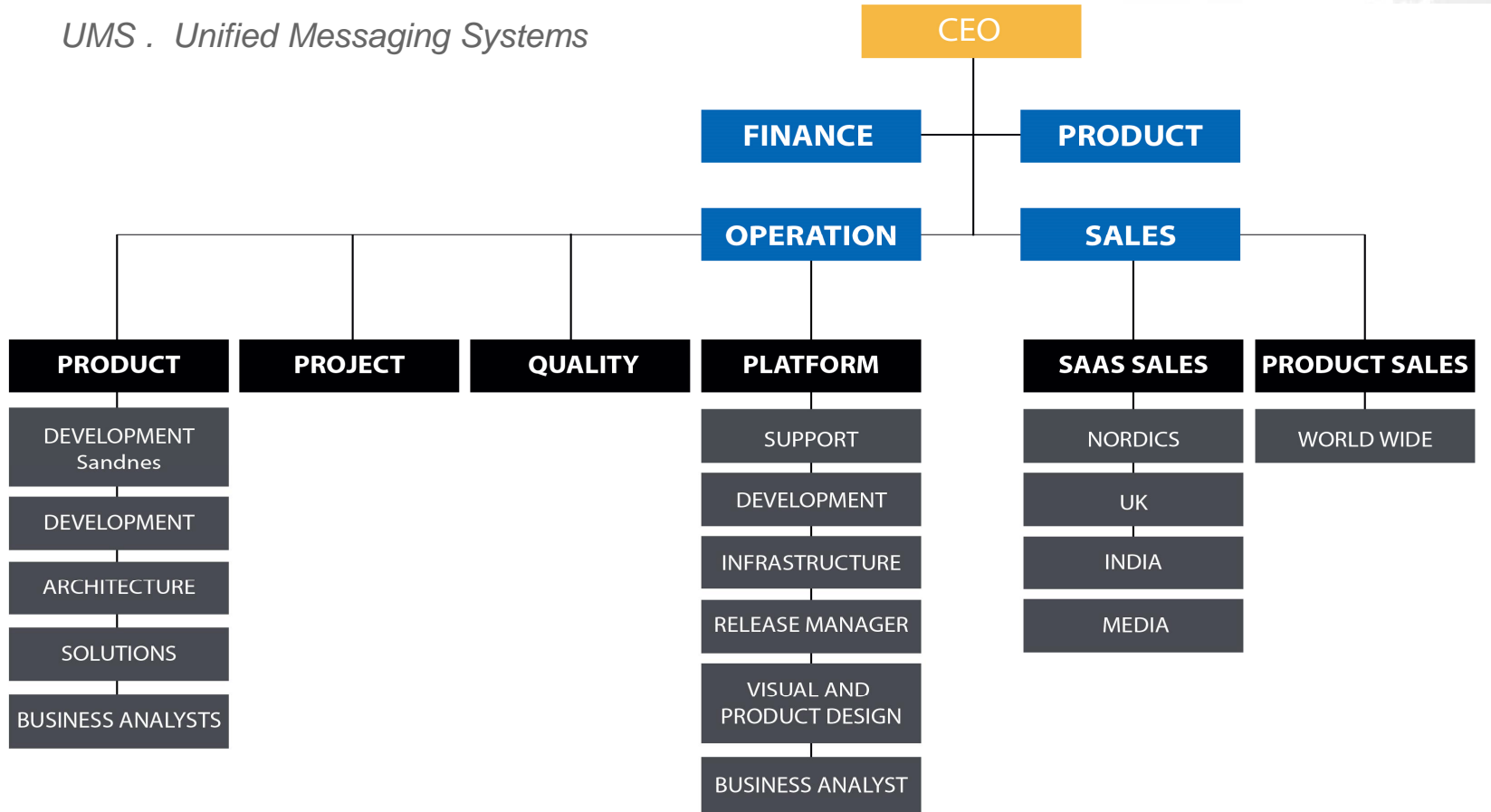
Tomas Røise

Stakkevollveien 41, (Kræmer Brygge)



ORGANISASJON

UMS . Unified Messaging Systems



OVERSIKT

Om UMS

- **Verdensledende** leverandør av befolkningsvarsling
- **Pionér** innen utvikling av avanserte tidskritiske varslingsløsninger
- **16 års erfaring** og know-how fra myndigheter og nødetater
- **Dokumenterte resultater** fra 400+ kunder innen kritisk varsling
- **Flest installasjoner** på verdensbasis
- **Re-search og utviklingsavdeling** jobber med innovasjon for å utvikle neste generasjons varslingsløsning
- **Hånd i hånd koordinasjon med UNISDR** (United Nations International Strategy for Disaster Reduction), myndigheter og nødetater
- **Patenter:** unik for sine tekniske og livs besparende kapasiteter
- **Feilfrie løsninger** og sikkert geo-redundant oppsett
- **Eierskap** til hele verdikjeden av teknologi og infrastruktur





180 KOMMUNER – 200 I LØPET AV 2014



OMDØMME – NOEN DEFINISJONER



I medie og kommunikasjonssammenheng:

*"summen av **forventninger omgivelsene** har til et selskaps produkter, **service** og **aktiviteter i forhold** til forretningsmessige, sosiale og finansielle **prestasjoner**".*

Omdømme oppstår altså i skjæringspunktet mellom **forventninger** og **opplevelser**, som skapes av det aktuelle selskapets eller organisasjonens løfte og levering

Det er altså ikke bare hva som leveres (opplevelsen) som avgjør omdømmet, men kanskje snarere hva som leveres i forhold til hva som ble lovet (forventningene)

Kilde Wikipedia

HVA FORVENTES

Krav fra myndighetene: Drikkevannsforskriften, Forskrift om Internkontroll (næringsmiddellov), Forskrift om systematisk Helse, -miljø , og sikkerhetsarbeid i virksomheten, m.fl

Krav fra abonnenter: I dagens kommunikasjonssamfunn så skal ikke denne faktoren underdrives

Særskilte grupper som f.eks SÅRBARE ABONNENTER

Vårt viktigste næringsmiddel!!!

HVA SKJER MED FORBEDRET KOM.RUTINER



Norrköping Vatten ønsket en testperiode med UMS på Befolkningsvarsling/ Servicevarsling i siste kvartal 2011.

NV ønsket en objektiv analyse av SMS og talevarsling ifb med planlagt og ikke-planlagt vannavstengning.

Skill AB ble engasjert for å gjøre en objektiv vitenskapelig analyse på bruk av automatisert varsling

Oppdraget ble utført i perioden desember 2011 – januar 2012

Utvalget bestod av 300 personer i alle aldersgrupper, som mottok SMS og talemeldinger ifb med planlagte og ikke-planlagte vannavstengninger.

HVA SKJER MED FORBEDRET KOM.RUTINER – ANALYSE RESULTATER

Oppsummering og del konklusjon fra rapporten

«Et overveldende flertall ønsker å motta SMS i fremtiden»

Rapporten kan bestilles av Skill AB



KOMMUNEN FÅR ØKT TILLIT – FORVENTNINGENE ØKER



«I løpet av den tiden som har gått har vi benyttet systemet flere ganger, **til stor nytte og tilfredshet for oss og innbyggerne**. Dette har dreid seg om vintervedlikehold av veier, full stopp i vannforsyning på et av vannverkene, kontrollerte utkoplinger og lignende...»

«Vågan kommune er kommet godt i gang med å bruke denne varslingstjenesten, og vi kan varsle på mange tjenesteområder. **Tilbakemelding fra innbyggere og våre politikere har vært god...»**

- Svein Christiansen, Leder av Teknisk Drift, Vågan kommune



NOEN OBSERVASJONER



- “ *Dagligdags varsling, ifb med planlagte og ikke-planlagte vannavstengninger fungerer- **VA har kontroll***
- “ *Variasjon ved spesielt kokeanbefaling og kokepålegg .*
 - “ *Beslutning om varsling tar tid*
 - “ *Ulikt handlingsmønster ved kokeanbefaling*
- “ *Innbyggerne er vant (forventer varsling) - Befolkningsvarsling ved ekstraordinære hendelser som ras, flom, skogbrann, ekstremvær, m.m*
 - “ *Ha en plan på hva dere gjør FØR, UNDER og ETTER*
 - “ *Bruk simuleringsfunksjonen og tren. Det skjer også ting etter at første melding er sendt*
- “ *TILSIKTEDE HENDELSER*

AVSLUTNINGSVIS – BEDRE OMDØMME NÅR KOMMUNEN TAR ANSVAR



ØVELSE MED DRIFTSASSISTANSEN . Handling ved kokeanbefaling/ pålegg, bruk av Befolkningsvarslings.

Omdømme = opplevelse +/- forventninger

God varslingsrutine er kanskje en konsekvens av god internkontroll?

Gode varslingsrutiner har vist at kommunene oppfattes som pro . aktive.

Positiv omtale i lokal presse, frem -snakkes av innbyggerne, tilfreds politisk ledelse.

Tomas Røise
UMS AS

E-post: tmr@ums.no

Mobil: 930 34 130

Tlf: 23 50 16 27

