

Datadriven hissdrift för moderna servicebolag

Minskar onödiga uttryckningar, stärker kundrelationer och framtidssäkrar serviceaffären över tid.



När hissservice styrs av verkligt behov – inte av rutin

Förutsättningarna för hissservice har förändrats. Kunderna förväntar sig idag bättre framförhållning, tydligare ansvar och större transparens kring drift och tillgänglighet.

Samtidigt pressas servicebolag av ökade kostnader, kompetensbrist och allt högre krav på effektivitet.

I många organisationer styrs servicearbetet fortfarande av fasta intervall och historiska rutiner. Tekniker planeras in långt i förväg, oberoende av hissarnas faktiska status. Det kan göra det svårare att prioritera insatser utifrån faktisk status – och ibland också att tydligt förklara varför vissa åtgärder görs när de görs.

Konsekvenserna märks i vardagen:

- Resurser används där de inte ger effekt
- Avvikelse upptäcks sent, ofta först vid driftstopp
- Dialogen med kund blir reaktiv istället för rådgivande
- Serviceverksamheten blir sårbar när belastningen ökar

När besluten baseras på begränsad eller fragmenterad information blir det svårt att utveckla både drift och affär.

Här ser vi ett växande behov av ett nytt arbetssätt.

Ett arbetssätt där service i större utsträckning kan styras av faktisk status, där data kan delas på ett kontrollerat sätt och där servicebolaget kan ta en mer aktiv och värdeskapande roll gentemot sina kunder.

När service styrs av rutiner istället för behov

I många verksamheter planeras service fortfarande utifrån fasta intervall snarare än faktisk status. Det gör verksamheten reaktiv och begränsar möjligheten att prioritera insatser där de gör störst nytta.

När tillgången till tillförlitliga driftdata är begränsad blir det svårt att arbeta förebyggande, även när kraven på transparens och uppföljning ökar. Serviceorganisationen tvingas då lägga tid och resurser på aktiviteter som inte alltid skapar värde för kunden.

Samtidigt ökar pressen på effektivitet. Onödiga uttryckningar belastar både kostnadsbild och tillgänglighet, medan akuta insatser gör planering svår. I takt med att branschen utvecklas riskerar servicebolag utan ett datadrivet och oberoende arbetssätt att hamna i ett tydligt underläge.



När servicebolaget får bättre kontroll – och kunden större förtroende

Genom att samla och tillgängliggöra relevant hissdatabaser på ett strukturerat och oberoende sätt får servicebolaget ökad kontroll över både drift och planering. Beslut kan fattas utifrån faktisk status, vilket skapar ett mer förutsägbart, professionellt och effektivt arbetssätt.

Samtidigt skapas bättre förutsättningar att möta fastighetsägarnas ökade krav på insyn, uppföljning och egen kontroll – utan att servicebolaget tappar greppet om leverans, prioritering eller ansvar. När data delas på ett tydligt och kontrollerat sätt utvecklas dialogen med kund, från reaktiv hantering till långsiktig samverkan.

Vad ett behovsstyrt arbetssätt innebär i praktiken

När hissservice i större utsträckning kan baseras på faktisk status istället för enbart fasta intervall förändras förutsättningarna för hela verksamheten. Arbetet blir mer förutsägbart och resurser kan användas där de gör störst nytta.

Detta förändras i serviceverksamheten

- **Mindre onödiga uttryckningar** - Serviceinsatser kan styras mot faktiska behov istället för fasta intervall.
- **Bättre planering och prioritering** - Resurser används där de gör mest nytta, även vid hög belastning.
- **Ökad kontroll över leverans och ansvar** - Tydligare beslutsunderlag gör det lättare att styra, följa upp och ta ansvar.
- **Starkare kundrelationer** - Fastighetsägaren får bättre insyn i hissarnas status och kan följa upp service och drift mer transparent.

När service i större utsträckning kan baseras på faktisk status istället för enbart fasta intervall förändras förutsättningarna för hela serviceverksamheten. Servicebolaget får bättre kontroll över sin leverans, samtidigt som fastighetsägarnas krav på insyn och uppföljning kan mötas utan att ansvar eller prioritering förskjuts.

Resultatet är en mer förutsägbart serviceverksamhet där effektivitet, kvalitet och kundrelation utvecklas parallellt – och där servicebolaget stärker sin roll som långsiktig partner.

Erfarenheter från ett förändrat arbetssätt

Utgångsläge

Ett etablerat hiss servicebolag upplevde ökande kostnader och svårigheter att planera serviceinsatser effektivt.

Förändrat arbetssätt

Genom att arbeta mer behovsstyrt och basera insatser på faktisk status fick organisationen bättre överblick över sitt bestånd.

Resultat

- Färre onödiga uttryckningar
- Bättre planeringsförutsättningar
- Tydligare dialog med kund

SETEK Systems AB

Henrik Jönsson

henrik.jonsson@setek.se

Tfn: 073-8016940

www.setek.se

”När service baseras på faktisk status istället för fasta intervall blir planering, ansvar och kunddialog mer förutsägbart.”

En långsiktigt hållbar grund för modern hisservice

I en bransch där kraven på effektivitet, transparens och ansvar ökar blir tillgången till rätt data avgörande. För servicebolag handlar det inte bara om att utföra service – utan om att ha kontroll över sin affär och sin leverans.

Setek gör det möjligt att arbeta utifrån faktisk status istället för antaganden. Vi samlar in och tillgängliggör relevant hissdatabas – oberoende av fabrikat och system – och gör den till ett tydligt beslutsunderlag.

Det ger servicebolaget möjlighet att planera, prioritera och följa upp arbetet med större precision. Resurser kan användas där de gör mest nytta, och insatser kan förklaras med fakta istället för rutin.

Samtidigt stärks dialogen med kund. När data delas på ett kontrollerat sätt skapas transparens – utan att servicebolaget tappar kontroll över leverans, ansvar eller prioritering.

Det öppnar för ett mer proaktivt arbetssätt och en tydligare position som rådgivande partner.

Det handlar inte om en ny produkt – utan om att ta kontroll över hur service bedrivs.

Det är en stabil grund för hur modern hisservice kan utvecklas framåt.

Faktabaserat beslutsunderlag

Ger insyn i hissarnas faktiska status och möjlighet att agera innan problem uppstår.

Behovsstyrt och förebyggande arbetssätt

Gör service mer planerad och behovsstyrd, vilket minskar avbrott och skapar en mer förutsägbar verksamhet.

Oberoende av hissfabrikat och system

Gör det möjligt att arbeta med hela beståndet – oavsett leverantör – och bygga ett enhetligt arbetssätt över tid

Kontrollerad datadelning och tydligt ansvar

Skapar transparens mot kund utan att servicebolaget tappar kontroll över leverans, prioritering eller ansvar.