

# Servicemeddelanden - UMS

Degerfors kommun, Serviceförvaltning nyttjar en ny smidig teknik för servicemeddelanden (UMS). Tekniken gör det möjligt att snabbt och enkelt få ut information via SMS på din mobiltelefon eller som talmeddelande på fast telefon. Inledningsvis innefattar meddelanden information för planerade och oplanerade vattenavstängningar och vid otjänlig vattenkvalité.



Tekniken som heter UMS - **Unified Messaging Systems** - är ett system som automatiskt ringer ett inspelat talmeddelande till hushållens fasta telefon och/eller skickar ett SMS till mobiltelefonen. Tekniken kan specialanpassas för att användas till att skicka meddelande som berör enbart en fastighet, ett kvarter, bostadsområde eller en hel kommun. Detta gör att man vet att informationen man får är personligt riktad till mig och berör min vattenleverans.

Exempel på tillfällen när man snabbt och enkelt vill kunna nå abonnenterna är:

- Rörledningsbrott
- Vattenavbrott
- Förändring i vattenkvalité
- När vattnet blivit otjänligt
- Informera kunderna om att vattnet måste kokas
- Rengöring av ledningssystem

## Adress- och telefonregister

Om du har ett oregistrerat telefonnummer kan du själv registrera in dina uppgifter via denna länk.

[Ja tack, jag vill ha servicemeddelande på min telefon!](#)

Vårt register är i huvudsak baserat på data från Bisnode/Telia där vi har inhämtat folkbokföringsuppgifter och telefonnummer för invånare över 16 år.

Ett sms/talmeddelande får du om du har ett registrerat telefonnummer.

Övriga såsom företagsabbonenter, de med icke registrerat kontantkort samt hemlig identitet kommer inte att nås av meddelandet. Är man en av dessa kategorier kan man själv gå in och komplettera [sina uppgifter här](#).

Uppgifterna vi använder lämnar vi inte ut till någon och de används inte heller i något annat syfte än att skicka ut viktiga servicemeddelanden.

Även kundgrupper som är särskilt känsliga och sårbara, sjukhus, äldreboenden, skolor och barnomsorg listas in för att snabbt få information.



### Vad måste jag göra som abonnent?

Du som abonnent behöver inte göra något, utan meddelandet skickas via systemet till den som berörs av informationen under förutsättning att registrerat telefonnummer finns på adressen. [Ja tack, jag vill ha servicemeddelande på min telefon!](#)

## Information både via SMS och talmeddelande

### Talmeddelande som informationskanal

- Det finns fortfarande en stor grupp människor som antingen inte är bekväma med att hantera SMS, inte har mobiltelefon eller har ett mobiltelefonnummer som är listat. Äldre människor och människor med olika funktionshinder är några exempel, dessa når man bäst med ett uppringt samtal.
- Adressregister för mobiltelefoner är mycket sämre uppdaterade än de för fast telefoni. Exempelvis har många sin mobiltelefon via jobbet och då är inte telefonen kopplad till en hemadress.

## SMS som informationskanal

- De flesta har en mobiltelefon
- SMS läses omedelbart.
- Kort och koncis information.
- 54% av alla mobilkunder har en "smartphone" vilket ger möjlighet att utforma och anpassa informationen ytterligare.
- 99% anser att det är OK att få denna typ av information via SMS (resultat från kundundersökning).

## Varför nå ut via SMS eller Talmeddelanden?



Kommunen har skyldighet att informera om störningar eller avbrott i vattenförsörjningen, som till exempel en planerad vattenavstängning eller vattenläcka. Och med den nya enklare tekniken kan vi nå alla med likvärdig information på samma gång. Man är inte hänvisad till att söka information på webbsidor eller via andra kanaler utan kan läsa informationen på plats där man är.

- Alla behöver veta om vattnet stängts av, kommer att stängas av eller blivit otjänligt.
- Allmänheten förväntar sig att bli informerad.
- Kommunen har skyldighet att informera.