



”Jag är stolt över att allt fungerade så bra, att vi kunde komma igång så fort och att all teknik höll.”

Gunilla Pettersson, administrativ enhetschef, Sala kommun

Tekniken klarade trycket

Under fyra dagar sommaren 2014 var Sala kommuns kontaktcenter informationsnav för den stora skogsbranden i Västmanland. Gunilla Pettersson, administrativ enhetschef, ledde arbetet under de dramatiska dagarna.

TORSDAG 31 JULI 2014 utbröt i Västmanland det som skulle bli den största skogsbranden i Sverige i modern tid. Följderna blev förödande. Ett område motsvarande 25 000 fotbollsplaner brann upp. Brandmän från hela landet, tillsammans med militärer och frivilliga, kämpade under flera veckor med att släcka branden. Hundratals människor och djur fick evakueras, en person dog och minst 26 byggnader brann ner. Under fyra dramatiska dygn blev Sala kommuns kontaktcenter nationellt nav för kommunikationen kring branden.

För Gunilla Pettersson, administrativ enhetschef på Sala kommun, blev det tydligt vad som var på väg att hända när hon inkallades i tjänst på söndagen. Hon öppnade kontaktcentret, tog själv hand om de samtal som började komma in och kallade in mer personal. Natten spenderades på kontoret. Vid tretiden väcktes hon med information om att invånare hade börjat evakueras. Måndagen blev dramatisk. Utomhus var det 35 grader varmt och branden spred sig med 35–50 meter per minut.

– Jag gick in i en bubbla. Jag blev otroligt fokuserad och försökte bara att lösa allt som behövde göras, säger Gunilla Pettersson.

VERKSAMHETEN BEHÖVDE PLANERAS. Den vanliga driften skulle fortgå samtidigt som informationen kring branden behövde hanteras. Tekniken justerades. Växelborden som vanligtvis var utspridda i organisationen samlades på ett ställe. Kontaktcenter använder sedan ett flertal år Trio Enterprise som kommunikationsplattform.

– Vi hade ett stort fokus på att få tekniken att fungera. Vi lade in knapptryckningar för branden och kopplade upp mobiltelefoner mot växeln.

På några timmar gick organisationen från normala sex till 13 svarsställen och personalen tilldelades olika svarsroller. En registrator kallades in för att hantera alla inkommande mejl.

– Jag hade direktkontakt med en tekniker hos vår telefonileverantör. Utan honom vet jag inte om vi hade klarat att göra allt som vi behövde göra.

Personalen fick jobba i treskift. Efter påtryckningar ställde Västerås kommun upp med personalresurser på tisdagen.

EN VANLIG DAG tar kontaktcenter emot cirka 200 externa samtal per dag. Mellan söndagen och onsdagen när branden rasade som värst tog Sala kommuns kontaktcenter emot 3411 samtal och omkring 400 mejl. Trots den höga belastningen krånglade aldrig tekniken. Telefonisystemet, mejlen och webbplatsen stod pall. På andra håll gick det inte lika bra, både Polisens växel och Länsstyrelsens webbplats låg under perioder nere. Till och med 113 13, det nationella informationsnumret för kriser, gick inte att nå under halvtimme på tisdagskvällen.

UNDER DE HEKTISKA dagarna fick Lync stor betydelse som intern informationskanal.

– Där kunde vi skicka meddelanden och snabbt hantera problem. Läget förändrades hela tiden och vi behövde fort kunna få ut ny information inom organisationen.

På onsdagen meddelades att 113 13 skulle ta över som central kontaktpunkt för skogsbranden. Efter fyra uppskakande dygn kunde Gunilla Pettersson och hennes kollegor börja andas ut.

– Jag är stolt över att allt fungerade så bra, att vi kunde komma igång så fort och att all teknik höll.

GUNILLA PETERSSONS RÅD FÖR KRISHANTERING

- Var medveten om att allt kan hända och förbered din organisation. Det är lätt att tro att något sådant här dramatiskt inte kan ske, särskilt om man är en liten kommun.

- Förbered tekniken och se till att du har en direktkanal till din leverantör så att du kan få snabb hjälp med tekniska frågor.

- Utbilda personalen i hur man hanterar krisamtal. Hur bemöter du människor som är i kris?

- Glöm inte bort efterarbetet. Det är väldigt viktigt att hand om personalen och låta dem bearbeta det som de varit med om. Vi genomförde en obligatorisk träff med företagshälsovårdens beteendevetare. Därefter kunde de som ville få mer hjälp.