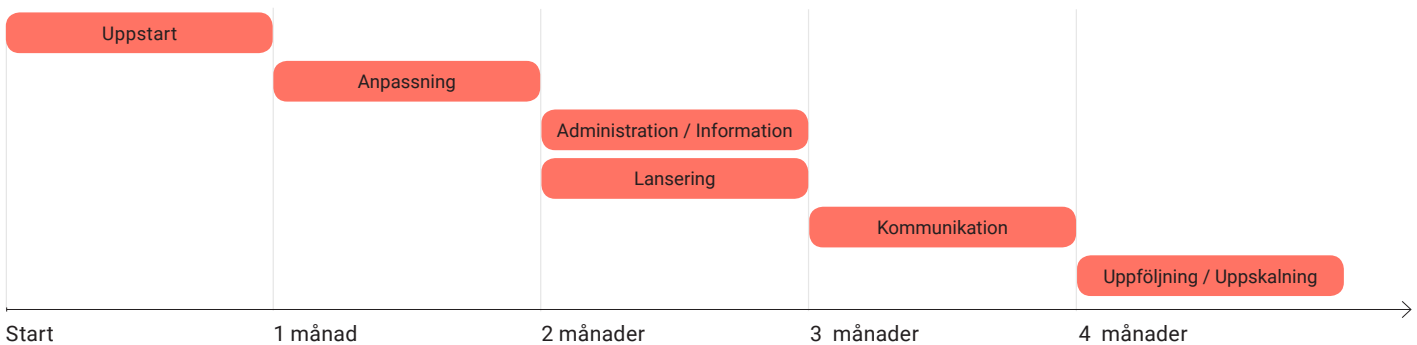


Så skapade vi framtidens boendeupplevelse med Oscar Properties

Oscar Properties såg tidigt ett behov av ett effektivt sätt att kommunicera med sina kunder. En digital plattform skulle göra det enkelt att kommunicera och även addera värde till deras kärnprodukt. Vår plattform var den enda på marknaden som uppfyllde samtliga krav på funktionalitet och kunde dessutom utformas helt i linje med Oscar Properties varumärke. Tillsammans har vi skapat framtidens digitala boendeupplevelse.



Upstart

Oscar Properties började med att se över sina kommunikationsprocesser, internt och externt, för att på bästa sätt kunna dra nytta av plattformen. De uppdaterade sina kommunikationsrutiner för att därefter ställa om till en digital arbetsprocess med de boende i fokus.

Anpassning

Arbetet med anpassning av appens design, så kallad White Labeling, påbörjades. Vi skapade Oscar Properties White Label app enligt godkänt designförslag och överenskomna tekniska anpassningar.

Administration / Information

Parallellt med anpassningen fylldes plattformen med innehåll, t ex lägenhetsinformation, gemensamma resurser och dokument. Det sattes rutiner för hur kommunikationen i plattformen skulle skötas och av vilka. Alla i verksamheten förstod nyttan med plattformen och kommunicerade detta – både internt och externt. Samtidigt hade kundansvariga projektledare nära kontakt med ansvarig Customer Success Manager hos oss på Tmpl, som även höll ett utbildningstillfälle om plattformen.

Lansering

Appen Oscar Properties World lanserades en månad efter att anpassning och administration påbörjats. De första att få tillgång till appen var de som tillträdde nyproducerade lägenheter i en fastighet i Nacka strand.

Kommunikation

Under lanseringsfasen hade projektledarna regelbunden kontakt med vår Customer Success Manager, som gav tips och råd som gjorde det enkelt för Oscar Properties att svara på de boendes frågor om appen. Detta i kombination med kommunikationsrutinerna för plattformen bidrog till en mycket lyckad lansering. Fastighetsskötare i de aktuella fastigheterna var nyckelpersoner under lanseringen. Appen blev deras huvudsakliga kontaktkanal med kunderna som lämnade synpunkter och gjorde felanmälningar där. Då fastighetsskötarna även mötte kunderna regelbundet i fastigheterna kunde de på ett naturligt sätt svara på frågor om appen och dess funktioner.

Uppföljning / Uppskalning

Efter lanseringen utvärderades plattformen. De positiva effekterna var många, t ex bättre kundkommunikation, smidigare ärendehantering och starkare kundrelationer, och snart togs nästa steg. Det kommande året fick boende i samtliga nyproducerade fastigheter tillgång till appen. Samtidigt erbjöds ett antal befintliga bostadsrättsföreningar möjligheten att kopplas upp till plattformen.