

# Så skapade vi framtidens digitala hyresrätter med Wallenstam

För Wallenstam är det en självklarhet att kunna erbjuda digitala boendetjänster till sina hyresgäster. Man insåg tidigt att en smart plattformslösning skulle tillföra värde för de boende och underlätta administrationen och kommunikationsarbetet. Därför inledde Wallenstam under hösten 2018 ett samarbete med oss på Tmpl.

## Uppstart

Tidsåtgång: 1 månad

I ett första steg valdes 440 hyresrätter ut i fyra olika bostadsområden i Göteborg och Stockholm, de skulle bli de första att kopplas upp mot plattformen. Tillsammans satte vi den grafiska designen och anpassningen efter Wallenstams varumärke. Vi kom fram till att två integrationer skulle göras, en gällande monitorering av el- och vattenförbrukning och en för felanmälan. Wallenstam analyserade vilka övriga funktioner som skulle vara värdefulla och användbara för de boende. De valde att bland annat erbjuda ett tjänsteutbud, en digital bopärm och även smidiga länkar till kundforum och störningsanmälan. För att ytterligare dra nytta av plattformen ersattes fysiska bokningstavlor med samma funktion i plattformen, där hyresgästerna enkelt kan boka och dela resurser.

## Anpassning / Administration

Tidsåtgång: 2 månader

Wallenstam samlade ihop data, så som lägenhetsinformation, gemensamma resurser och dokument till den digitala bopärmen som sedan lades till i plattformen. Samtidigt genomförde vi på Tmpl de grafiska och tekniska anpassningarna av appen. Vi utbildade även ansvarig projektledare i vårt administrationsverktyg och Wallenstam informerade de boende om plattformen. Den digitala kommunikationen var i fokus och man tog bland annat fram en instruktionsfilm som publicerades på en del av Wallenstams hemsida dedikerad åt appen.

## Lansering

Tidsåtgång: 1 vecka

Så snart appen var tillgänglig för nedladdning delade Wallenstam ut uppgifter för registrering till de boende. Deras ansvariga projektledare och kundtjänst fanns tillgängliga för att besvara frågor från användarna, som också hänvisades till instruktioner på hemsidan.

## Kommunikation / Uppföljning

Tidsåtgång: 6 månader

Efter lanseringen gjorde Wallenstam en rad inlägg i kommunikationsflödet, exempelvis bjöd de in till en informationsträff och tipsade om olika saker de boende kan göra i appen. Som ett incitament för att maximera antalet registreringar användes biobiljetter.

Projektet utvärderades löpande, både internt hos Wallenstam och tillsammans med oss på Tmpl. Nästa steg blev att skala upp projektet, dvs. att koppla upp fastighetsbolagets hela bestånd till boendeplattformen.

## Uppföljning

Löpande

Under hösten 2019 påbörjas uppskalningen – ca 8000 lägenheter ska få tillgång till Wallenstams boendeapp. Uppskalningen sker i etapper som innebär att ungefär 500 lägenheter adderas till plattformen varannan vecka.

Under hösten anpassar vi på Tmpl också vår plattform efter Real Estate Core, en ontologi kring fastighetsdata. Detta kommer att göra det enklare att genomföra en integration mot Wallenstams CRM-system som i sin tur kommer att underlätta uppskalningen.