

25/9-2018

Case fra EG Bolig samarbejdet

DIGITAL SELVBETJENING VED IND- OG UDFLYTNING



BAGGRUND



- Digital forretningsudvikler i Boligselskabet Sjælland siden 2011
- Medlem af bestyrelsen i EBF – en brugerforening for EG Bolig kunder
- Projektleder for to automatiserings- og selvbetjeningsprojekter på tværs af de 10 største EG Bolig kunder

POTENTIALIALE

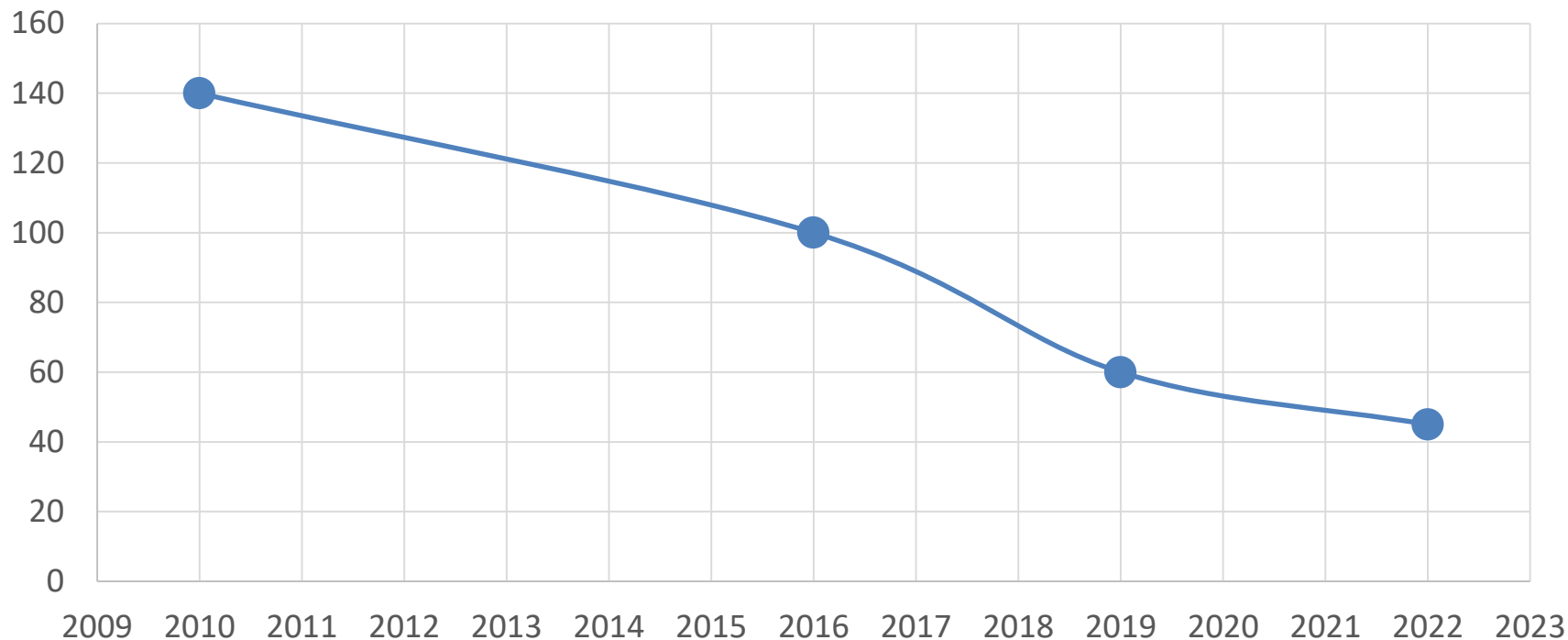


Når man kombinerer selvbetjening og automatisering:

- Valgfrihed og fleksibilitet
- Bedre service
- Brugervenlige, ubureaukratiske løsninger
- Muligt at udnytte respons
- Ensartede processer og datakvalitet > Lavere risiko
- Billigere administration



Brugerundersøgelse blandt EG Bolig-kunder i 2016



TID TIL DE LØBENDE SAGSGANGE



BOLIG
SELSKABET
SJÆLLAND

- Tidligere automatisering af massehandlinger
 - Stadig håndholde enkelthenvendelser som opsigelse, fejlmelding ect
 - Nogle steder også manuelle boligønsker og tilbudssvar
- Arbejdstimer bruges hvor det giver mening:
 - Ved undtagelser (lige nu max 10-20%)
 - Ved vurderinger, der ikke kan sættes regler for (menneskelig vurdering)
- Behov for struktureret sagsstyring

MULIGHEDER



Hele tiden udfordre eksisterende praksis

- Databaseret, brugervenlig udformning
- Bruger træffer selv valg automatisk
- Hurtige digitale flows (fx underskrift)
- Sømløs realtime integration mellem flere systemer
- Medarbejder skal ikke tjekke løbende, får besked
- Optimering af processer (fx løbende flyttedatoer)

EKSEMPEL PÅ FLOW



BOLIG
SELSKABET
SJÆLLAND

- Skitse:
Webopsigelse og
online flytteguide

Opsigelse af lejemål

Felter med * skal udfyldes. Trin 4 af 10

Vælg tider for syn af lejemålet

Vælg mindst 4 af disse tidspunkter, hvor vi kan indkalde dig til syn af lejemålet

Tirsdag 07.03.2018	<input checked="" type="checkbox"/> Kl. 11 - 12	<input type="checkbox"/> Kl. 14 - 15		
Onsdag 08.03.2018	<input type="checkbox"/> Kl. 08 - 09	<input type="checkbox"/> Kl. 09 - 10	<input type="checkbox"/> Kl. 13 - 14	
Torsdag 09.03.2018	<input checked="" type="checkbox"/> Kl. 08 - 09	<input checked="" type="checkbox"/> Kl. 10 - 11	<input type="checkbox"/> Kl. 13 - 14	
Fredag 10.03.2018	<input type="checkbox"/> Kl. 09 - 10	<input checked="" type="checkbox"/> Kl. 09 - 10	<input type="checkbox"/> Kl. 10 - 11	<input type="checkbox"/> Kl. 13 - 14
Tirsdag 14.03.2018	<input type="checkbox"/> Kl. 08 - 09	<input checked="" type="checkbox"/> Kl. 09 - 10	<input type="checkbox"/> Kl. 10 - 11	<input type="checkbox"/> Kl. 13 - 14

Jeg ønsker ikke at deltage i synet. [Info om nøgleaflevering](#)

Du bliver indkaldt via eBoks om senest 4 hverdage

[Tilbage](#)

[Næste](#)

DE NÆSTE TO PROJEKTER



Fra syn til flytteafregning

- Forberedelse af syn
- Kvalitetskontrol og reklamation
- Leverandørudgang
- Fakturagodkendelse
- Indhentning af tilbud
- Flytteafregning

Tilbudsgivning og indflytning

- Udsendelse af tilbud
- Besked / respons - øverste boligsøgende
- Modtage dokumentation
- Udarbejde kontrakt inkl. selvbetjening til lejer 2
- Tjek af indskud, lån og 1. husleje > nøgle-OK

ANDRE PROJEKTER LOKALT



BOLIG
SELSKABET
SJÆLLAND

- Onboaring analogt og digitalt, inkl. e-tilmelding, feedback og Trustpilot
- Ventetidsstatistik udryddede gætterier
- Strukturerede mailflows og hovedpostkasse
- Telefonsystem – én indgang og inkl. vejledning

BRUG BRUGERNE



BOLIG
SELSKABET
SJÆLLAND

Dagsorden:

- Alle brugere der kan, gør det digitalt
- Medarbejderne er konsulenter til digitale tilbud
- tager ikke musen selv, før det er nødvendigt
- Få feedback – manuelt og systematisk

SPØRGSMÅL OG SAMARBEJDE



BOLIG
SELSKABET
SJÆLLAND

Peter Frimer

Digital forretningsudvikler, Kommunikation

pft@bosj.dk

46 30 47 45



peterfrimer