



CHALMERS



Metoder för effektivisering av informationsprocessen vid nyinflytt

Examensarbete inom kandidatprogrammet
Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggt teknik

Simon Baric
Sebastian Georgsson

Institutionen för Bygg- och Miljöteknik
Avdelningen för Construction Management
CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA
Examensarbete BOMX03-17-06
Göteborg, Sverige 2017

Metoder för effektivisering av informationsprocessen vid nyinflytt

Examensarbete inom kandidatprogrammet

Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggteknik

Simon Baric

Sebastian Georgsson

Institutionen för Bygg- och Miljöteknik
Avdelningen för Construction Management
CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA

Göteborg, 2017

Metoder för effektivisering av informationsprocessen vid nyinflytt

Examensarbete inom kandidatprogrammet

Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggt teknik

Simon Baric

Sebastian Georgsson

© Simon Baric, Sebastian Georgsson, 2017

Examensarbete BOMX03-17-06 / Institutionen för Bygg- och Miljöteknik,
Chalmers tekniska högskola 2017

Institutionen för Bygg- och Miljöteknik

Avdelningen för Construction Management

Chalmers tekniska högskola

412 96 Göteborg

Telefon: 031-772 10 00

Omslag:

Wallenstam AB, bild över Kungsportsavenyn

Institutionen för Bygg- och Miljöteknik

Göteborg 2017

Metoder för effektivisering av informationsprocessen vid nyinflytt

Examensarbete inom kandidatprogrammet

Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggt teknik

Simon Baric

Sebastian Georgsson

Institutionen för Bygg- och Miljöteknik

Avdelningen för Construction Management

Chalmers tekniska högskola

SAMMANFATTNING

Arbetet utvärderar Wallenstams kommunikationsmetoder och undersöker nya metoder för Wallenstam att kommunicera med blivande kunder, det vill säga individer som har ett påskrivet kontrakt för lägenhet hos Wallenstam men som ännu inte flyttat in. Detta då Wallenstam i dagsläget spenderar mycket tid på personlig kontakt mellan blivande kund och uthyrare. Undersökningen av de olika kommunikationsmetoderna kartlägger för- respektive nackdelar och metoderna vägs mot varandra för att se vilken metod som är bäst för Wallenstam att använda. Dessa metoder utvärderas med hjälp av verktyget KAPISKE-analys som utvecklats för denna studie.

Kommunikationsmetoder som undersöks är brev, e-post, SMS, RSS, applikation och hemsida. Analysen visar att den bästa metoden är e-post som erbjuder ett stort urval av funktioner till ett bra pris, samt har störst möjlighet att påverka de blivande kunderna. Med hjälp av e-post som skickas ut i förebyggande informativt syfte kan en reduktion av i antal mejlkonversationer mellan Wallenstam och blivande kunder ske utan bortfall av förståelse för den standardiserade information som skickas ut till samtliga blivande kunder.

Nyckelord: kommunikation, wallenstam, kommunikationsmetod, kapiske, kundkommunikation

Methods for improvement of the information process during new occupancy
Diploma Thesis in the Bachelor Programme

Business Development and Entrepreneurship for Construction and Property

Simon Baric

Sebastian Georgsson

Department of Civil and Environmental Engineering

Division of Construction Management

Chalmers University of Technology

ABSTRACT

This report follows an evaluation of communication methods used by Wallenstam and also evaluates new methods for Wallenstam to communicate with soon to be customers, that is, individuals with a contract for an apartment which they have yet to move in to. The need derives from Wallenstam employees who at the moment spend much time on keeping personal mailing conversations with the soon to be customers. The evaluation of the different methods shows pros and cons with each method as well as comparing the methods in order to determine which method is the best for Wallenstam to use. The methods are evaluated by using a KAPISKE-analysis developed for this study.

The methods researched are letters, e-mail, SMS, RSS, application and website. The analysis shows that the best method to use for Wallenstam when communicating with their soon to be customers is e-mail. E-mail offers a wide variety of functions at a low price. By using e-mail as a preventative information source, fewer personal e-mail conversations between Wallenstam and soon to be customers will be taking place without losing the understanding of the standardized information being sent out to all soon to be customers.

Key words: communication, wallenstam, communication method, kapiske, customer communication

Innehåll

ABSTRACT	II
INNEHÅLL	III
FÖRORD	VI
1 INLEDNING	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte	1
2 METOD	2
2.1 Val av forskningsansats	2
2.2 Litteraturstudier	2
2.3 Material från Wallenstam	3
2.4 Intervjuer	3
3 TEORI	5
3.1 Kommunikation	5
3.2 CRM-system	5
3.3 Kommunikationsmetoder	6
3.3.1 RSS-flöde	6
3.3.2 Brev	7
3.3.3 SMS	7
3.3.4 Hemsida	8
3.3.5 Applikation	9
3.3.6 E-post	10
4 EMPIRI	12
4.1 Wallenstam AB	12
4.2 Wallenstams kommunikation idag	12
4.3 CRM-system	12
4.4 Kommunikationsmetoder	13
4.4.1 RSS-flöde	13
4.4.2 Brev	14
4.4.3 SMS	14
4.4.4 Hemsida	15
4.4.5 Applikation	16
4.4.6 E-post	16
4.5 Enkäter	16
4.5.1 Nyinflyttningsenkäten	16
4.5.2 Mina Sidor	20

5	ANALYS	23
5.1	Kommunikationsmetoder	23
5.1.1	RSS-flöde	23
5.1.2	Brev	24
5.1.3	SMS	25
5.1.4	Hemsida	25
5.1.5	Applikation	27
5.1.6	E-post	30
5.2	KAPISKE	31
5.2.1	Kostnad	32
5.2.2	Användarvänlighet	32
5.2.3	Påminnelsefunktionalitet	33
5.2.4	Innehållskapacitet	33
5.2.5	Smidighet	33
5.2.6	Kompabilitet med andra kommunikationsmetoder	33
5.2.7	Estetik	33
5.3	Resultat KAPISKE	33
5.3.1	Kostnad	33
5.3.2	Användarvänlighet	34
5.3.3	Påminnelsefunktionalitet	34
5.3.4	Innehållskapacitet	35
5.3.5	Smidighet	35
5.3.6	Kompabilitet med andra kommunikationsmetoder	36
5.3.7	Estetik	36
5.3.8	Summerad KAPISKE	37
5.4	Diskussion kring KAPISKE	37
6	SLUTSATSER	40
6.1	Lämpliga kommunikationsmetoder	40
6.2	Rekommendationer	40
6.3	Fortsatt arbete	41
7	REFERENSER	
8	BILAGOR	

Förord

Detta examensarbete har skrivits vid Chalmers Tekniska Högskola av två teknologer som studerat programmet Affärsutveckling Och Entreprenörskap Inom Byggt teknik, vilket ger en teknologie kandidatexamen efter genomförande.

Examensarbetet har omfattat 15 högskolepoäng och författarna har skrivit det för företaget Wallenstam med förhoppning om att detta arbete kan bidra till en förbättrad kommunikation mellan Wallenstam och deras kunder.

Författarna vill passa på att tacka de medarbetare på Wallenstam som har bidragit med viktig information och hjälp, dessa är Elisabeth Vansvik, Sofia Lundman, Thomas Envall, Ulrika Ericsson, Inger Vetter, Mia Roperio och Sara Landgren.

Ett extra stort tack går ut till handledare tillika examiner Viktoria Sundquist som med erfarenhet, kunskap, engagemang och optimism har bidragit för att göra detta examensarbete möjligt.

Författarna vill också tacka sina familjer och vänner för deras stöd, både under arbetet med denna studie, men också under hela studietiden på Chalmers.

Göteborg juni 2017
Simon Baric
Sebastian Georgsson

1 Inledning

Detta kapitel inleder rapporten med förklaring kring varför studien genomförs och vilket problem som undersökningen förväntas lösa. Efter detta görs en djupare beskrivning av studiens syfte för att ge läsaren en bättre förståelse för hur problemet planeras att avhjälpas i den fortsatta studien.

1.1 Bakgrund

Arbetet kommer att identifiera olika kommunikationsmetoder som Wallenstam kan använda för att dela ut information till blivande kunder som har skrivit på kontrakt för hyresrätt men ännu inte flyttat in i en nybyggnation. Dessa metoder kommer att utvärderas för att avgöra vilket som hade varit bäst för Wallenstam att använda för informationsdistribution.

Idag sköter Wallenstam sin kundkommunikation helt manuellt under inflyttningsprocessen. Med andra ord sitter idag personal på Wallenstam och skickar individuella mejl till alla sina blivande hyresgäster innehållande väsentlig information. Denna information består bland annat av hisstider för att transportera möbler till lägenheten, när kunderna kan hämta upp sina nycklar samt eventuella hinder under inflytten som hyresgästerna ska undvika, exempelvis brandvägar. Att för Wallenstam kommunicera med sina blivande hyresgäster på detta sätt har fungerat fram till nu, även fast det stundtals har resulterat i en stor arbetsbörda. Framöver kommer dock Wallenstam ha uppemot 70 inflyttningar i månaden i genomsnitt. Detta kommer resultera i att de anställdas arbetsbörda när det gäller denna kundkontakt innan inflytt kommer öka markant.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att identifiera och utvärdera ett antal sätt för Wallenstam att kommunicera med sina kunder från det att Wallenstams kunder har skrivit på hyreskontraktet tills dess att kunden har flyttat in.

Studien kommer att ta upp och analysera tänkbara former av kommunikation som Wallenstam skulle kunna tillämpa under denna period för att förmedla information till sina kunder. Dessa former kommer i denna rapport att betecknas som kommunikationsmetoder. Studien kommer även att kritiskt granska dessa kommunikationsmetoder för att hitta för- och nackdelar med varje kommunikationsmetod.

De två huvudområden som studien kommer ta upp kan sammanfattas i två så kallade *undersökningsfrågor* som kommer att ligga till grund för arbetet. Dessa två undersökningsfrågor är:

- Vilka olika former av kommunikation kan Wallenstam använda för att förmedla information till sina kunder vid nyinflytt?
- Vilka för- och nackdelar finns med de olika kommunikationsmetoderna?

2 Metod

Detta kapitel hanterar vilka metoder som har använts för att undersöka möjliga åtgärder för att lösa problemet som beskrivits i rapportens inledande kapitel. I detta inkluderas de forskningsalternativ som valts, vilken litteratur som har använts och hur denna påverkar studiens slutliga resultat. Intervjuer och material som har analyserats presenteras även i detta kapitel.

2.1 Val av forskningsansats

Studien kommer att använda primärdata såsom intervjuer med Wallenstams personal och den undersökning som kommer att utföras efter inflytt, samt information i form av sekundärdata såsom relevanta artiklar och rapporter inom området och Wallenstams egna kundundersökningar.

Arbetet har följt metoden för kvalitativ forskning (Bryman & Bell, 2003). Teori rörande kommunikationsmetoder har presenterats, denna har sedan applicerats till de förutsättningar som företaget Wallenstam gett författaren för att skapa en analytisk del där teori pekar ut användningsområden för Wallenstam. Dessa användningsområden bedöms sedan och jämförs med resultat från den sekundärdata som givits ut av Wallenstam gällande befintliga hyresgästers åsikter kring inflytt i nybyggnation. Ett resultat har därefter tagits fram för att avgöra vilken av kommunikationsmetoderna som är bäst för Wallenstam att använda vid kommunikation med hyresgäster. Detta genom en analysmetod som tagits fram av författarna med hjälp av delar av den information som tagits fram inom rapportens teoridel samt ny data som presenteras i samband med introduktionen av analysmetoden. En kvalitativ forskning var det bättre alternativet för denna studie att gå på då resultatet påverkar en stor mängd människor, att forska djupt i en mindre skala hade därför lett till ett resultat som inte skulle hjälpa den större massan som studien hanterar. I studien finns det dock även inslag av kvalitativ forskning. Denna återfinns mest frekvent när det gäller intervjuer med medarbetare på Wallenstam. Dessa kvalitativa intervjuer gjordes för att få en klar bild av hur Wallenstam idag hanterar kundkommunikationen under inflyttprocessen.

2.2 Litteraturstudier

Litteratur för en studie om kommunikation är relativt lätt att hitta. Det kan dock vara mer utmanande att hitta källor som handlar om en specifik kommunikationsmetod då metoderna som används är inom breda områden och inte är kopplade till något specifikt område. Många källor har med detta som bakgrund varit nödvändiga att finna inom branschsidor, Internetstiftelsen I Sverige (IIS) är en av dessa. IIS verkar för en positiv utveckling av Internet i Sverige och har i många år etablerat en hemsida som hjälper användare med förklaringar på fenomen och trender på internet. Böcker som använts har ofta haft ett annat syfte i förklaringar än att framhäva användandet och de fördelar och nackdelar med formuleringar i brev eller andra kommunikationsmetoder som undersökts, exempelvis handlar "Letter" av Bergs (2007) delvis om formuleringar i skrift, men då brev som kommunikationsmetod har funnits i millennium handlar artikeln inte enbart om brevskrivning, den är snarare riktad mot brevskrivning under stormaktstiden.

När det gäller källor för andra typer av kommunikationsmetoder så har det exempelvis med SMS används en källa (Hillebrand et al., 2010) skriven av personer som har varit

pionjärer inom standardiseringen av GSM- och SMS-standarderna. Personerna som har skrivit denna bok har varit med från början av lanseringen av SMS och fortsätter än idag. Detta gör att källan som handlar om hur SMS fungerar ses som relativt trovärdig.

I övrigt har många källor i studien bestått av länkar till leverantörer av de tjänster som beskrivs, detta kan vara från Postnord, Google, Swedbank, Chalmers Studentbostäder eller andra leverantörers egna hemsidor. Artiklar som skrivits av tydligt partiska källor har granskats gentemot de i artikeln presenterade siffrorna eller antagandena för att säkerställa trovärdigheten i artikeln. Statliga hemsidor har också använts såsom Västra Götalandregionens hemsida för att granska användningen av RSS-flöden. Då dessa hemsidor är reglerade av Landstinget anses de godtyckliga för användning i denna studie.

Sammanfattningsvis används det i detta arbete olika typer av källor för att nå en slutsats. Dessa källor har varit en blandning av källor som har bestått av ren fakta, men information har även hämtats från företag som på ett eller annat sätt bedriver olika typer av kundkommunikation.

2.3 Material från Wallenstam

Wallenstam har tillhandahållit författarna till denna rapport med information som Wallenstam har till förfogande för att göra denna studie möjlig. Det har under det empiriska arbetet varit viktigt att få en klar bild av hur Wallenstam idag arbetar med kommunikation och vad utfallet av den informationsförmedlingen är. Wallenstam har en bopärm (bilaga C) som de ger ut till sina blivande och nya hyresgäster för att förmedla information. Denna har varit till hjälp när analys av vilken sorts information som ska ut har utförts.

Författarna har även fått ta del av olika enkäter som Wallenstam har skickat ut som har varit till hjälp när det har varit fråga om hur nöjda kunderna har varit med den information som har skickats ut från Wallenstam under inflyttningsprocessen. Denna information har under arbetets gång fungerat som komplement till de intervjuer som har gjorts för att skapa en bild av hur Wallenstam idag arbetar med kommunikation och hur kunder uppfattar denna information.

2.4 Intervjuer

I denna studie har fem intervjuer gjorts med personer aktiva inom de områden som studien relaterar till. För att få en bild av problemområdet intervjuades Ulrika Ericsson, uthyrare för Wallenstam i Stockholm, data samlad i intervju med Ulrika lade grunden för studien och de intervjuer som har genomförts sedan dess i den mån att hon introducerade idéer och möjligheter och lade en ram för hur arbetet skulle fortgå. Kontakt med Ulrika inleddes i en grundläggande intervju med företagshandledare Elisabeth Vansvik, kommunikationsdirektör för Wallenstam, Elisabeth har vid intervjutillfällena kopplat ihop författarna med ett flertal andra personer som bidragit med värdefull information till studien.

Sofia Lundman, projektledare inom kommunikation på Wallenstam gav en genomgång av de möjligheter som finns för Wallenstams hemsida och viktig information som relaterar till hyresgästers användning av denna. Vidare visade hon

även vilken typ av information som hyresgäster får ta del av vid nyinflytt, samt hänvisade författarna vidare till Thomas Envall.

Intervju hölls med Thomas Envall, IT-projektledare för Wallenstam, i denna intervju ingick även Sara Landgren, eftermarknadsansvarig kundsamordnare för Wallenstam. I intervjun beskrev båda intervjupersonerna sina arbetsuppgifter och samband etablerades mellan dessa arbetsuppgifter och studiens syfte. Informationen som dessa två bidrog med gav viktig insyn kring hur Wallenstams verksamhet relaterad till nybyggnadsprojekt och kommunikation mellan kund och företag under denna tid fungerar. Intervjun gav även författarna insyn i framtida IT-projekt som kommer hantera kunder i relation med de fastigheter och bostäder som uthyres till dessa. CRM-system förklarades och information kompletterades senare i mejlkontakt med Thomas Envall. Sara Landgren delade med sig av en enkät som ligger till grund för författarens uppfattning av hyresgästers syn på nyinflytt i Wallenstams bostäder, hon vidarebefordrade även frågor som handlade om inflyttsprocess och juridik kring informationsutskick till relevanta mottagare.

Mellan dessa intervjuer började, för ett bättre resultat av intervjuer, inledande frågor att skickas ut till de tillfrågade i förtid. Detta ledde till att de tillfrågade var bättre förberedda att svara på frågor, samt gav dem möjlighet att innan intervjun kontakta medarbetare som var bättre lämpade att svara på vissa frågor för att få dessa att delta i intervjun.

3 Teori

I detta kapitel presenteras teori kring kommunikation. Denna information kommer att handla om kommunikation rent generellt. I detta kapitel kommer även ren faktamässig information presenteras om de olika kommunikationsmetoderna som har identifierats som tänkbart lämpliga. Information kommer även att presenteras om så kallade CRM-system.

3.1 Kommunikation

Kommunikation är ett brett ämne som vidrör allt i världen, det kan relatera till djur som kommunicerar rivalitet eller känslor gentemot varandra, eller kommunikationen mellan två datorer som utför en gemensam arbetsuppgift. I mänskliga vardagen spelar kommunikation in i det mesta som sker, från de ikoner som indikerar brödrostens inställningar på morgonen till tv-reklamen som vill kommunicera användarvänligheten i sin produkt på kvällen. Dessa två kallas för envägs kommunikation, vilket innebär att mottagaren av kommunikationen inte erbjuds en möjlighet att ge respons på informationen som utdelas. Under dagen sker sedan konstant verbal och litterär kommunikation genom interaktion med människor i möten (vilket skulle kunna vara så kallad tvåvägs kommunikation, där utrymme för respons erbjuds), eller informationsutskick i e-post, sms, brev eller liknande. Utöver dessa finns också icke verbal kommunikation som stödjer den verbala kommunikationen, detta kan vara kroppsspråk eller liknande som utförs för att verbal kommunikation inte ska misstolkas (NE, 2017). I litterär kommunikation finns emojis eller andra tecken som antyder känslomässiga tillstånd, dessa är å andra sidan sällsynta i yrkeslivet eller i andra professionella sammanhang.

Ett stort problem i dagens samhälle är bristande kommunikation. För byggbranschen stod bristande kommunikation för 13% av totala byggkostnaden för de projekt som utfördes under 2014, detta uppgick alltså till cirka 32 miljarder kronor (Byggcheferna, 2014). I vården är bristande kommunikation en risk som kan ha förödande konsekvenser för patienten, detta kan vara beskrivning av tablettkonsumtion, om patienten missuppfattar vilken dos den skall ta dagligen kan detta vid för hög konsumtion leda till biverkningar som läkaren i sin tur kan misstolka och ta för en ny utveckling i sjukdomsskedet. Det kan vid för låg dos leda till att patienten inte blir friskare eller rent av sämre om inte sjukdomen hindras i ett tidigt stadie. Vid kommunikation på avdelningar i vården kan patienters journaler eller remisser försummas vilket också kan ge negativa konsekvenser beroende på hur den enskilde individens sjukdomsbild ser ut (Socialstyrelsen, 2017).

3.2 CRM-system

Förkortningen CRM står för *Customer Relationship Management* (Kostojohn, 2011). CRM-system är något som många företag använder sig av. CRM-system är ett samlingsnamn för olika sorters system som hjälper ett företag att hålla kontakt med sina kunder (Hendricks, Singhal & Stratman, 2007). De saker ur ett företagsperspektiv som ett CRM-system kan hjälpa till med är exempelvis att ge säljare på ett företag stöd i sin försäljning, att assistera och förmedla information om hur ett företag ska ta vissa beslut, samt att tillhandahålla verktyg för ett företag som gör det möjligt för

kunder att rapportera saker till företaget och därmed gör att företaget kan starta en dialog om hur denna eventuella brist kan åtgärdas (Hendricks et al., 2007). När ett företag har ett bra CRM-system blir företagets kundhantering mer effektiv. Kunder behöver bara skrivas in en gång, sedan finns de i företagets datasystem. Om kunden någon gång återkommer så finns all information om kundens tidigare ärenden lagrade i CRM-systemet (Hendricks et al., 2007).

I vissa typer av marknader är kundens uppfattning om omhändertagandet från företaget avgörande. Konkurrensen ökar i många marknader och kundvårdsfaktorn blir allt mer avgörande som en faktor för företag att attrahera och behålla kunder (Kostojohn, 2011). Att ha ett väl fungerande CRM-system är avgörande för att kunna ha ett fungerande kundvårdssystem och för att skapa sig en verklighetstrogen och effektiv bild av sina kunder.

3.3 Kommunikationsmetoder

I detta delkapitel redovisas sex kommunikationsmetoder som senare i studien skall komma att anpassas till Wallenstams kunder och diskuteras med Wallenstams kundkommunikation som fokus. Dessa kommunikationsmetoder har alla valts ut för de olika attribut de besitter och dessa kommer att förklaras för att kunna ge insyn i de tankegångar som kommer att beskrivas i fortsättningen av studien.

Kommunikationsmetoder som har valts ut är RSS, brev, SMS, applikation, hemsida och e-post. Dessa besitter som sagt en rad olika fördelar och nackdelar som gör dem unika på samma sätt som mottagarna av informationen är unika. Faktum är att senast utvecklade kommunikationsmetod inte alltid är bäst då till exempel en applikation inte alltid är det bästa alternativet för samtliga kunder. Äldre hyresgäster kanske inte har tillgång till en smart telefon utan måste förlita sig på vanlig telefon eller brev i vardagen för att kunna kommunicera med omvärlden. Detta är bara en av många anledningar som gör att vissa kommunikationsmetoder som kan tänkas vara utdaterade fortfarande är aktiva och högst aktuella även i denna studie.

3.3.1 RSS-flöde

RSS-flöde, vilket är förkortning för flera olika uttryck såsom Rich Site Summary eller Really Simple Syndication, är ett sätt för personer att prenumerera på webbplatserns uppdateringar. Detta används i huvudsak för mediaströmmar som nyheter, podcasts eller bloggar men fungerar på de flesta olika webbplatser (NE, 2017). Med hjälp av en RSS-läsare kan användare få notifikationer direkt till webbläsare genom att antingen gå till en specifik hemsida som samlar de RSS-flöden som användaren är intresserad av, eller ladda ner en mjukvarutjänst som samlar RSS-flödet i en applikation eller ett program som antingen kan vara fristående eller kopplat till webbläsaren i ett tillägg. Ett meddelande via RSS kan se ut på olika sätt. Antingen kan det vara kort, vilket innebär en enkel rubrik för att fånga läsare, till detta kan meddelandet ha en länk till hemsidan där hela artikeln visas, eller så kan det vara en hel artikel för användaren att ta del av direkt i RSS-läsaren (Finkelstein, 2005). RSS har på ett eller annat sätt funnits sedan 1999 då Netscape släppte RDF Site Summary (RSS) (IIS, 2013), Google lanserade 2005 sin RSS-läsare Google Reader som underlättade flödestillgången med en molnbaserad tjänst för att läsa flöden. 2013 valde Google att lägga ner arbetet med Google Reader som officiellt gick ur funktion första juli 2013

(Google, 2013). Detta tillsammans med ett minskat antal onlinesökningar efter ordet RSS pekar på att RSS-flödet är en döende funktion (IIS, 2013). Samtidigt som RSS är ett bra hjälpmedel för hemsidan att leverera information till användare av RSS-flöden finns nackdelen att pengaflödet från eventuella reklamintäkter minskar då besökare av hemsidan alltid vet att informationen finns och var på hemsidan den går att finna. Detta leder till att besökare inte letar efter artiklar eller liknande och därmed bara spenderar den tid som är nödvändig på hemsidan. Då reklamintäkter oftast baseras på antal besökare som ser reklam eller förnyar hemsidan leder detta till en lägre inkomst om inte sidan utforskas dagligen (Ma, 2012).

RSS-flöden är kompatibla till de flesta hemsidor. I vissa fall har det kunnat användas av läkare för att samla information från flera informationskällor och informera läkaren i fråga i god tid och med tillräcklig information för att drastiskt korta ner behandlingstid av hjärtsjukdomar hos patienter. Det kan även kopplas med lösenord för att avskilja användare som inte bör få tillgång till känslig information (Chi et al., 2012). En annan fördel med RSS är att det har visat sig öka en hemsidas besöksantal drastiskt, som exempel ökade New York Times månatliga besökare med 342% det år som tidningen la till RSS-funktionen på sin hemsida. Företag som förlitar sig på reklamintäkter rekommenderas att inte skaffa RSS-funktionen till sina hemsidor på grund av minskningen i reklamintäkter (Ma, 2012).

3.3.2 Brev

I Sverige användes privata brevbärare fram till 1636 då Postverket grundades vilket gav samtliga medborgare möjlighet att skicka brev. Det är denna typ av brev som detta avsnitt kommer att handla om.

Vid skrift görs skillnad mellan olika typer av text. Brev beskrivs som en text som går två vägar eller är avsedd för en specifik mottagare. Brev delas även in i undergrupper (subtypes), där återfinns rapporter, förfrågningar, befallningar, råd och fatiska samtal. Dessa olika typer av undergrupper är viktiga att ha i åtanke vid sammansättning av brev då de i sig kan bestämma vilken sorts respons brevet kommer att få av mottagaren (Bergs, 2007).

Leveranstiden för ett brev är 1-5 dagar beroende på vilken typ av brev som skickas (Postnord, 2017). Skickas brevet som första klass så är leveranstiden 1 arbetsdag vilket är en kort tid. Jämfört med andra kommunikationsmetoder är detta däremot relativt lång tid (exempelvis har SMS direkt leverans). Dessutom behöver brev som ämnas levereras dagen efter, lämnas i brevlåda innan denna töms, vilket är ett visst klockslag beroende på veckodag, annars startar leveranstiden från och med denna tid dagen efter.

Brev saknar leveransrapport, vilket innebär att det inte finns något sätt för avsändaren att bekräfta att brevet nått mottagaren. Detta är besvärligt vid de fall där viktig information ska skickas ut. Det som finns är vad Postnord kallar för Rek Inrikes, vilket är ett sätt att vara säker på att brevet inte kommer till fel person, men garanterar inte att brevet inte försvinner i leveransen (Postnord, 2017).

3.3.3 SMS

SMS (*Short Message Service*) är en teknik som lanserades i februari 1985 (Hillebrand et al., 2010). Det var vid denna tid som SMS standardiserades under uppbyggnaden av

den trådlösa telekomtekniken GSM (*Globalt System för Mobil kommunikation*). Innan dess använde personer andra tekniker som exempelvis faxmaskiner för att skicka information (Hillebrand et al., 2010). Detta var starten på en teknik som kom att bli populär under de nästkommande åren och en teknik som används i stor utsträckning än idag. Enligt (Hillebrand et al., 2010) var sms-tekniken år 2009 tillgänglig för så många som 3 miljarder människor. SMS-tekniken går ut på att kunna skicka textmeddelanden på upp till 160 tecken mellan två mobiltelefoner (NE, 2017).

SMS är ett kommunikationssätt där det på ett smidigt sätt går att nå nästan halva jordens befolkning. 2014 skickades i snitt 18,7 miljarder SMS per dag över hela världen (Text Request, 2016). SMS är alltså en tjänst som är flitigt använd bland privatpersoner. Det är dock en tjänst som inte enbart används av privatpersoner. Många företag använder sig också av SMS-tjänster för att nå ut med information till sina kunder. Ett exempel på detta är Folktandvården, som använder sig av SMS för att påminna sina kunder dagarna innan om att de har en tid inbokad (Folktandvården, 2017). Även vissa kommuner använder sig av SMS-tjänster för att nå ut med information. En av Göteborgs Stads divisioner som heter Kretslopp och Vatten använder sig av SMS-tjänster för att nå ut med information om driftstörningar, när det exempelvis är en vattenavstängning på grund av en vattenläcka (Göteborgs Stad, 2016). Detta är ett bra sätt för Göteborgs Stad att snabbt nå ut med information till berörda personer inom ett visst område under en kort tid. I båda dessa fall skickas SMS från en datasystem som är till en bestämd grupp som samtidigt får ta del av den information som företaget eller kommunen vill skicka ut.

3.3.4 Hemsida

Fenomenet med hemsidor börjar egentligen med historien om Internet. Redan i slutet av 1950-talet fanns det idéer kring utveckling av trådlös kommunikation. Både USA och dåvarande Sovjetunionen började skicka upp satelliter i omloppsbana runt jorden för att trådlöst kunna kommunicera inom sina länder på ett snabbt sätt (Trinkle & Merriman, 2006). Som ett resultat av försöken att skapa kommunikationsvägar skapades det som kallades ARPANET (Trinkle & Merriman, 2006). Detta var först och främst ett system för USAs militär att kunna kommunicera olika koder internt, men det användes även för att skicka information mellan olika universitet.

Internetanvändningen ökade under 1970- och 1980-talet. Det var under denna tid som konsulten och programmeraren Tim Berners-Lee skapade World Wide Web. Den lade grunden till hur internet kunde se ut för privatpersoner som använde det. Den möjliggjorde att två datorer som var sammankopplade via internet (World Wide Web), kunde skicka text och bilder till varandra, nästintill direkt (Trinkle & Merriman, 2006).

Några år senare lanserades de första så kallade Webbläsarna. Den som blev den mest kända av dessa kom att bli Microsofts Internet Explorer (Trinkle & Merriman, 2006). Med tiden har hemsidor blivit bättre och bättre och nya tjänster och tillägg kan erbjudas till folk som besöker hemsidor. Eftersom en hemsida egentligen bara består av kod, kan ett företag skapa sin hemsida som de vill, med de funktioner som de vill (Trinkle & Merriman, 2006).

Hemsidor innehåller text, ljudfiler, bilder samt annan multimedia. Dessa länkas samman för att skapa en hemsida som är tilltalande för den som besöker den (Trinkle

& Merriman, 2007). En hemsida består även av många olika sidor som också länkas samman i en hemsida. Användaren kan då på ett snabbt och smidigt sätt navigera på hemsidan med hjälp av dennes dator och därmed hitta det som användaren söker efter på ett bra sätt (Trinkle & Merriman, 2007). Hemsidor betecknas med så kallade URL:er. URL står för *Uniform Resource Locators*. Alla hemsidor som finns tillgängliga till allmänheten har en URL (Trinkle & Merriman, 2007). Ett exempel på en URL är "<https://www.wallenstam.se>". Att det just står "Wallenstam" i URL:en berättar till datorn att det är på just Wallenstams hemsida som användaren vill komma in på (Trinkle & Merriman, 2007).

Idag har hemsidans mångsidighet utvecklats. Företag jobbar för att integrera fler funktioner på sina hemsidor. Ett exempel på ett företag som gör detta är IKEA som på sin hemsida har lagt in en så kallad chattfunktionalitet (IKEA, 2017). Denna funktionalitet gör att deras kunder får möjligheten att kommunicera med personal från IKEA i ett kommunikationsfönster direkt på hemsidan.

Kortfattat är en hemsida idag ett grafisk gränssnitt där ett företag eller en privatperson lägger upp sidan gentemot de besökare som ska besöka sidan. På denna sida finns sedan andra sidor och länkar till tjänster. Allting är inbakat i ett grafiskt gränssnitt som tilltalar den målgrupp som ägaren av hemsidan har (NE, 2017). På en hemsida finns bara den information som ägaren har lagt på den hemsidan, det finns inget sätt för en hemsida att, utan att ta hjälp av andra kommunikationsmetoder, skicka aviseringar eller påminna en användare.

3.3.5 Applikation

Applikation är ett relativt nytt begrepp. Med ordet applikation menas egentligen ett program som är konstruerat för att hjälpa personer med uppgifter (NE, 2017). Det som i folkmun har kallats datorprogram är därmed också applikationer. Det har dock på senare år blivit så att ordet applikation, eller förkortat "app", blivit förknippat med programvaror till mobiltelefoner.

En viktig bidragande orsak till populariteten hos appar är genombrottet som smarta telefoner hade under mitten av 00-talet. År 2008 lanserade teknikföretaget Apple sin så kallade App Store (McCann, 2012). Detta är en plattform där programmerare som har gjort en app kan skicka in dessa till Apple, där de sedan lägger upp den i App Store så att alla med en iPhone kan komma åt dessa appar. För telefoner med operativsystemet Android finns den så kallade Google Play som är en likadan tjänst. Dessa applikationsplattformar är i dagsläget relativt väl använda. På Apples App Store fanns 2016 över 2 000 000 appar (Golson, 2016) och antalet tillgängliga appar ökar ständigt.

På dessa applikationsplattformar finns det både privatpersoner som lägger upp appar, men även många företag utvecklar appar för att kunna erbjuda sina kunder tjänster som gör dem nöjda. Ett exempel på företag som har använt appar för att effektivisera sin verksamhet gentemot sina kunder är banker. Alla de stora bankerna har idag applikationer där deras kunder kan sköta sina bankärenden via appen. Ett exempel på en sådan aktör är Swedbank (Swedbank, 2017). Användning av internetbaserade banktjänster har visat sig ge stora fördelar när det gäller att hålla nere kostnader, nå ut till fler kunder samt effektivisera olika arbetsprocesser (Marakarkandy, Yajnik & Dasgupta, 2017). I bankapplikationer erbjuds även enkel inloggning med hjälp av

BankID, en tjänst som utvecklats för att privatpersoner skall kunna identifiera sig själva online. Denna tjänst kan även användas vid identifiering på hemsidor som Centrala Studiestödsnämnden och försäkringskassan (BankID, 2017).

I en app får användaren ett gränssnitt där olika funktioner som appen ska kunna göra ska finnas tillgängliga. Utöver de funktioner som finns i appen finns även möjligheten att använda så kallade *Push-notiser* för att förmedla meddelanden till användare om saker som händer i appen (Apple, 2017). Dessa push-notiser kan dyka upp på startskärmen som ett meddelande och även ge ifrån sig en distinkt signal för att påkalla uppmärksamhet till användaren.

Sammanfattningsvis är en app ett bra sätt att tillhandahålla information till slutanvändaren. Det är också ett bra sätt att snabbt förmedla information till denne då systemet med push-notiser snabbt kan göra användaren uppmärksam på saker som företaget vill förmedla.

3.3.6 E-post

E-post är en kommunikationsmetod som används dagligen för att skicka elektroniska brev från en person till en annan, därav namnet i vilket "e" innebär "elektroniskt". Enligt Svenska Datatermgruppen (2017) görs skillnad på e-brev (även kallat mejl) och e-post där e-post är tjänsten som skickar och tar emot e-brev. Mottagaren definieras genom att skriva in adressen som består av ett namn och en DNS-server. DNS-servern är en vägvisare som dirigerar ett mejl till rätt del av internet, exempel på hur en adress kan se ut är Medarbetare@Wallenstam.se, där Wallenstam.se ser till att e-brevet kommer till Wallenstams DNS-server och namnet Medarbetare är personen inom Wallenstam som är den tänkta mottagaren av e-brevet (IIS, 2017). E-post läses antingen genom en läsare som tar emot informationen och visar den för mottagaren i textform, eller genom en onlinetjänst som fyller samma funktion (Datatermgruppen, 2017). En mejladress kan privatpersoner få kostnadsfritt genom att skriva upp sig på valfri tillhandahållare av antingen webbmejl (ex. Gmail) eller läsare (ex. Outlook). Att efter detta skicka ett mejl är gratis och användaren kan då skicka mejl till vem som helst som har en mejladress. Inställningar kan därför göras på mottagarsidan för att sortera ut vilka mejl som mottages och landar i inkorgen, och vilka som inte gör det, genom filter (Google, 2017). Detta är ett bra verktyg då mejl är gratis att skicka ut, och då avsändare kan skicka mejl till vem som helst, vilket skulle kunna och i många fall har lett till att reklam skickas ut till många människor. E-brev har i många fall också använts för lurendrejeri eller liknande brott vari länkar till hemsidor som begär personlig information funnits. I äldre varianter av läsare som ej är webbaserade kan virus som infekterar mottagarens dator skickas och aktiveras bara genom att mottagaren öppnar mejlet. Denna typ av mejl kallas för spam, eller skräppost på svenska (Cambridge Dictionary, 2017).

I dagsläget har de flesta mejlläsare ett automatiskt filter för att kunna filtrera ut mejl med falska erbjudanden eller misstänksamma länkar. Detta hjälper användare att minska risken för stöld av identitet eller pengar över nätet. Nackdelen med ett automatiskt skräppostfilter är att mejl som skickas med goda avsikter men från okända avsändare kan filtreras bort och hamna i papperskorgen. Då själva poängen med filtret är att användaren inte ens ska behöva se att skräppost har anlänt får denne heller ingen form av notifikation kring de felsorterade mejlens leverans (Microsoft, 2017).

E-post har ett flertal funktioner när det kommer till mejl, e-brev kan utsmyckas med ramar, bilder och liknande vilket skulle kunna skapa ett brev som är trevligt och inbjudande att läsa. Detta brukar ofta göras vid utskick av nyhetsbrev eller liknande som ska nå många läsare som samtidigt ska intresseras av ämnet i mejlet. Vid utskick av nyhetsbrev är det vanligt att ett antal mejladresser klumpas ihop i en så kallad etikett, på detta sätt kan en viss sorts mejl snabbt adresseras till en viss målgrupp, eller snarare en samling mejladresser som alla delar på en eller fler etiketter (Google, 2017). Denna typ av mejl kallas för HTML-mejl, de kan inkludera bilder och länkar eller kan vara mallar, dessa har blivit vanligare med åren men kan vid för stor storlek vara svåra för vissa läsare att visa. De länkar som kan inkluderas kan vara inbjudningar kompatibla med digitala kalendrar. Detta innebär att avsändare kan skicka inbjudan till evenemang eller möten som mottagaren kan godkänna, på detta sätt kan avsändaren få en notifikation om mottagaren planerar att delta i evenemanget, och mottagaren kan utan ansträngning (utöver godkännandet av evenemangsförfrågan) från egen sida få evenemanget inlagt direkt i dess digitala kalender (Thundermailer, 2017).

En fördel med e-post är att vissa läsare, som till exempel Microsofts Outlook (en del av Microsoft Office-paketet), erbjuder leverans- och läskvitton. Detta innebär att avsändaren får ett leveranskvitto då mejlet levereras till mottagarens inkorg, samt ett läskvitto då mejlet har öppnats av mottagaren (Microsoft, 2017). Detta leder till att avsändaren kan försäkra sig om att mejl inte har försvunnit eller gått till en mejladress som inte existerar, samt att mottagaren tagit del av informationen som funnits i mejlet. Vid större utskick skulle även statistik kunna föras över vilken sorts mejl som har en högre chans att läsas av mottagaren.

E-brev levereras direkt till mottagaren förutsatt att det bara är en mottagare, om samma mejl skickas till större antal mottagare kan det ibland ta en längre stund. Mejlutskick kan även schemaläggas för att garantera att mejlet når mottagaren vid önskad tid (Microsoft, 2017). Tillgången till smarta telefoner har även gjort det lättare för båda parter att sända och läsa mejl, vilket gör det till ett bra komplement till telefonens egna kommunikationstjänster.

4 Empiri

I detta kapitel kommer all fakta som handlar om Wallenstam att presenteras. Här kommer dels Wallenstam som företag att presenteras, men det kommer också finnas information om hur Wallenstam använder sig av kommunikation idag. Efter detta kommer det också presenteras vilka av de kommunikationsmetoder som presenterades i teorin som eventuellt används idag av Wallenstam samt på vilket sätt de används idag. Slutligen kommer även delar av Wallenstams enkäter att presenteras tillsammans med sammanfattande texter.

4.1 Wallenstam AB

Wallenstam AB hette när det grundades 1944 Lennart Wallenstam Byggnads AB och har från den tiden fram till 1970-talet arbetat med byggnad och uthyrning. Under 70-talet slutade företaget att bygga och fokuserade helt på uthyrning och förvaltning av fastigheter för att 1984 börsnoteras (Wallenstam, 2017).

Finanskrisen 1990-1994 drabbade den kommersiella fastighetsmarknaden hårdast (NE, 2017), trots detta lyckades Wallenstam överleva och valde under tidiga 2000-talet att återuppta byggnadsrollen. Idag jobbar företaget med byggnation, uthyrning och produktion av grön el som de försörjer sina byggnader med. Wallenstam har idag 227 anställda och förvaltar cirka 200 fastigheter i Göteborg, Stockholm, Uppsala och Helsingborg (Wallenstam, 2017).

4.2 Wallenstams kommunikation idag

I dagsläget sker kommunikationen mellan Wallenstam och deras hyresgäster främst via personlig kontakt och e-postkontakt mellan framtida hyresgäster och Wallenstams egna hyresgäster. Till en början mejlar uthyrare ut en kallelse till samtliga individer som fått kontrakt med två tider för öppet hus med kontraktskrivning. Dessa kontraktskrivningar sker på olika datum, och på två olika delar av var dag, ena på förmiddagen och andra på eftermiddagen, detta för att personer med olika arbetstider ska få möjlighet att skriva kontrakt. Kan hyresgästerna inte delta på något av dessa datum har uthyraren och hyresgästen e-postkontakt för att komma överens om en tid som passar båda parter. Under de tillfällen där fler deltar går Wallenstam igenom hyreskontraktet och den information som hyresgästerna behöver om lägenheten med tillhörande allmänna utrymmen, efter detta sker kontraktskrivning i grupper om två tillsammans med uthyrare. Intresseanmälan för Garage- och p-plats görs vid detta tillfälle och fortsatt kontakt via e-post mellan uthyrare och hyresgäst avgör den eller de platser som hyresgästen bli tilldelad för bil. Efter detta mejlar hyresgäster in önskemål om tider för inflyttning och uthyrare sätter ihop ett hisschema. Fortsatt kontakt sker på blivande hyresgästens beväg och består oftast av frågor rörande lägenhet och inflytt.

4.3 CRM-system

Wallenstam har idag ett CRM-system som, enligt Wallenstams IT-projektledare, främst används av de kommersiella förvaltarna som använder systemet för att ha koll på vilka förvaltare som är kontaktpersoner till vissa kommersiella fastighetslokaler.

Detta gamla system hade ett flertal brister. Ett problem var att det i programmet var svårt att lägga in information om olika koncernhierarkier som Wallenstam har. Det

blev därmed svårt att länka rätt sorts personer som hade olika ansvar i fastigheten, till en specifik fastighet. Ett annat problem som Wallenstam stötte på med detta system var ett problem som är vanligt när det gäller företags hantering av CRM-system. Detta problem är att användarna av CRM-systemen, av olika anledningar, väljer att hitta andra lösningar för att hålla kontakt med hyresgästerna. Detta problem för i sin tur med sig att vissa uppgifter som finns i CRM-systemet inte är aktuella, eftersom att användarna inte uppdaterar uppgifter i systemet. En följd av detta blir att andra användare inte litar på systemet, eftersom de vet om att systemet inte är uppdaterat. Dessa problem resulterar i en ond spiral när det gäller hur kontakt och uppgifter hanteras i CRM-systemet och detta kände Wallenstam att de ville göra någonting åt.

Wallenstam kommer därför införa ett nytt CRM-system som ska förenkla och ta bort de problem som fanns i det förra systemet. Det nya systemet kommer att plocka in och ta hänsyn till alla delar av företaget. Dessa delar kommer vara information om typ av hyresgäster, bostadsköer (gäller dock endast i Stockholm och Uppsala), information från Svensk Naturenergi som är ett dotterbolag till Wallenstam, samt system för ärendehantering.

I systemet komma alla fastigheter, hyresgäster, lokaler och leverantörer loggas. Detta gör att en hyresgäst kommer att knytas till en lokal, som i sin tur kommer knytas till en fastighet. Därtill kommer också alla avtal att finnas. Detta kan vara hyresavtalet, avtal för parkeringsplats samt elavtal från Svensk Naturenergi. All kontakt- och avtalsinformation runt kunden kommer finnas samlade där. Detta underlättar administrativt då all information om en kund finns samlad på ett ställe.

Detta nya CRM-system kommer att användas som informationskälla till andra system för att snabbt få fram relevant och tydlig information. Målet kommer vara att fler av Wallenstams medarbetare i sitt dagliga arbete skall använda sig av CRM-systemet. En annan stor fördel med det nya CRM-systemet är att kommunikation kommer bli lättare och kontaktvägarna kommer blir tydligare. I detta system kommer alla olika intressenter vara samlade. Information och kontaktuppgifter till bland annat företag, leverantörer, personer som har anknytning till Wallenstam samt personer som vill ha anknytning till Wallenstam kommer att kunna samlas i CRM-systemet.

I det nya CRM-systemet finns det också möjlighet att skicka ut information genom att koppla systemet till andra system. Wallenstam kommer då få möjligheten att skicka SMS, mejl, eller nyhetsbrev genom CRM-systemet. Systemet kommer också vara kopplat till Wallenstams kontaktcenter, det ställe där kundernas kontakt med Wallenstam sker. Systemet kommer då skapa automatiska loggningar av den kontakt som har skett. I tidigare fall har denna loggning varit tvungen att göras manuellt. Detta kommer underlätta Wallenstam i exempelvis ärendehantering.

4.4 Kommunikationsmetoder

I detta delkapitel presenteras de olika kommunikationsmetoderna som Wallenstam idag använder för att nå ut med information till sina kunder.

4.4.1 RSS-flöde

Wallenstam använder sig ej av RSS-flöden i dagsläget varken som företag eller som hyresvärd, alltså finns det heller inga separata flöden att följa beroende på om mottagaren är kund hos Wallenstam med ett konto på Wallenstams Mina Sidor eller

om mottagaren är intresserad av företaget och dess utveckling och vill ta emot RSS-meddelanden som gäller dessa ämnen.

4.4.2 Brev

I dagsläget använder Wallenstam inte brev annat än i fall då det satts i system. Eftersom kommunikation kan komma att användas till att informera om, för hyresgästen väsentliga ändringar, är det för Wallenstam viktigt att hyresgästen får denna typ av information på ett vis som hyresgästen är van vid. Om en ny metod för kommunikation sätts i bruk är det av juridiska skäl viktigt att denna tas i bruk i etapper för att valla in hyresgästen i den nya metoden. Annars kan klagomål angående avsaknad av varsel vid vattenavstängning eller liknande leda till dyra ersättningskostnader enligt Wallenstams jurist.

I fallet kring nyinflyttning finns det inga tidigare system kring kommunikationsmetoder, så för dessa används inte brev utan snarare e-post i alla andra fall än just utskick av hyresaviseringar.

4.4.3 SMS

Wallenstam använder sig idag av SMS i viss utsträckning. När en hyresgäst hos Wallenstam gör en felanmälan till kundservice så skapas ett ärende som läggs in i Wallenstams ärendehanteringssystem. Därifrån kan kunden få uppdateringar om ärendet via SMS. Dessa SMS skickas från Wallenstam som ett mejl till ett företag som heter "SMS-teknik". De tillhandahåller en tjänst där de konverterar texten i mejlet till SMS och därefter skickar ut detta till den eller de personer som är berörda. I detta fall är det idag en envägs kommunikation då ett eventuellt svar från hyresgästen inte hänvisas vidare till någon ansvarig på Wallenstam.

Inom detta område finns det potential och planer på hur systemet kommer kunna användas i framtiden. I implementeringen av Wallenstams nya CRM-system skall det vara möjligt för Wallenstam att kunna skicka ut SMS med relevant och viktig information till den eller de berörda hyresgästerna. Den stora potentialen som finns här är att kunden ska kunna få möjligheten att svara på SMS:en som skickas ut och kundens SMS kommer då genom systemet att länkas ihop med den person som är ansvarig för beståndet.

Med detta system kommer det också vara möjligt för personal på Wallenstam att skicka ut SMS till en viss grupp människor. Exempelvis om hisstider behöver kommuniceras ut till en hel trappuppgång samtidigt vid inflyttningsprocessen så går det att identifiera de berörda lägenheterna och sedan via de avtal som är tecknade på den lokalen och därefter få kontaktuppgifter till de personerna som står på de kontrakten.

Att snabbt kunna kommunicera information till en viss grupp kan också visa sig vara nyttig i inflyttningsprocessen. Enligt den tidigare beskrivna beslutsprocessen så kan det vara fördelaktigt att kunna förmedla information till en viss grupp människor samtidigt. Detta för att exempelvis en hel trappuppgång ska få reda på när dessa blivande hyresgäster kan hämta ut sina nycklar. I vissa andra fall under inflyttningsprocessen har det även hänt att personal på Wallenstam har skickat ut egna SMS från deras arbetstelefoner.

Wallenstam har också märkt på sina kunder att de numera inte vill ha information i "långsamma" kontaktvägar, utan att kunderna numera tenderar att vilja ha sin information snabbt och smidigt. De vill inte längre ringa och ställa frågor till någon som är ansvarig, utan de vill skicka en fråga och därefter få ett snabbt, kort svar.

4.4.4 Hemsida

Wallenstam har idag en hemsida med vissa funktioner. På startsidan finns det mestadels information om vilka byggprojekt de har igång just nu. Det finns även information om deras interna kösystem som Wallenstam tillämpar i Uppsala och Stockholm samt information om deras arbete för att skapa hållbar el genom sitt dotterbolag Svensk NaturEnergi.

De stora kommunikativa bitarna på hemsidan finns under Mina Sidor på hemsidan. På förstasidan finns det idag en välkomstskärm. Här har Wallenstam möjligheten att lägga ut meddelanden till de boende. Dessa meddelanden går ut till en hel fastighet. Här kan det bifogas text och filer. Wallenstam har här även möjligheten att lägga ut mer akuta meddelanden. Dessa meddelanden kan exempelvis röra om vattnet i fastigheten inte är drickbart. Dessa akuta meddelanden dyker då upp på denna sida som en röd banner i toppen av sidan. Vidare på Mina Sidor kan kunden se information om sina fakturor såsom vilken månad fakturan gäller för samt dess förfallodatum. Dock får kunderna i dagsläget ingen möjlighet att betala fakturan på Mina Sidor utan inbetalningskortet för fakturan skickas på post. Under en annan flik finns felanmälningarna. Här kan hyresgästen se sina felanmälningar. Det visas också status på felanmälan, exempelvis avslutad eller pågående.

Vidare på Mina Sidor kan kunden se sina olika avtal. Detta är i huvudsak avtalet på själva hyresrätten men det kan också röra avtal på andra saker, exempelvis avtal för parkeringsplats. Hyresgästen har här även möjlighet att se en kopia av det kontrakt som hyresgästen har tecknat vid avtalets början.

Under en flik som heter "Mitt hus" finns det information om fastigheten i stort. Det finns information om totalyta och byggår på fastigheten samt information om porten, om det är nyckel eller aptusbricka som ger tillträde. Denna flik ger även information om gemensamma tjänster som finns tillgängliga i fastigheten. Exempel på dessa kan vara information om riktlinjer och användning av tvättstugan, när sophämtning sker samt var hyresgästen kan källsortera. Om hyresgästens lägenhet är relativt nyproducerad finns det även länkar till planritning och i vissa fall en digital kopia av bopärmen (se bilaga C).

På sidan finns även personuppgifter till den ansvariga personen från Wallenstam som har hand om byggnaden, om den som har avtal med Wallenstams lägenhet vill komma i kontakt med denna person. En stor funktion som Wallenstam har på Mina Sidor är den där hyresgästen kan söka andra lägenheter inom Wallenstam. Här kan en befintlig kund som har en lägenhet hos Wallenstam som känner för att byta bostad av olika anledningar göra bostadsbyte internt inom Wallenstam, utan att gå genom boplat.

Ett problem som Wallenstam har idag är att användandet av Mina Sidor bland befintliga hyresgäster är relativt lågt. Gällande kundkommunikationen på hemsidan så

är det ingen tvåvägskommunikation, utan endast kommunikation från Wallenstam till hyresgästen, genom de sätt som finns på förstasidan.

4.4.5 Applikation

Wallenstam har i dagsläget ingen applikation. Detta gör att Wallenstam inte kan nå ut till sina kunder på ett snabbt sätt med så kallade *Push-Notiser*. Detta innebär också att Wallenstam i dagsläget inte har ett användarvänligt gränssnitt som är anpassat för smarta mobiltelefoner och surfplattor.

4.4.6 E-post

Wallenstam har majoriteten av sin kommunikation med hyresgäster i skedet mellan kontraktstilldelning och inflytt i nyproduktion genom e-post. Detta gäller en första kontakt då beslut har tagits att den nya hyresgästen har fått kontrakt och kontakt via e-post mellan hyresgäst och uthyrare används för att boka tid för kontraktskrivning. Sedan behåller uthyrare och hyresgästen personlig mejlkontakt fram till den tid då hisstid bokas och nyckel uthämtas. Denna kontakt hanterar även de frågor som hyresgästen kan ha eller speciell information som Wallenstam vill delge, detta kan vara frågor om tvättstugor eller information rörande parkering vid inflytt.

4.5 Enkäter

Enkäter har samlats in gällande dels de nyinflyttade hyresgästernas åsikter kring information från- och kontakt med Wallenstam, samt även de befintliga hyresgästernas åsikter kring tjänsten Mina Sidor som används av Wallenstams hyresgäster. Sammanfattning av dessa följer.

4.5.1 Nyinflyttningsenkäten

Wallenstam har utfört tre enkätundersökningar i syfte att få reda på hur deras nyinflyttade hyresgäster ser på bostaden och bemötandet som de fått från företaget. Dessa enkäter har frågor som rör det mesta inom lägenheten såsom ytbeläggning och planlösning, men även de frågor som är relevanta för den här studien. Relevanta frågor är exempelvis frågor som beträffar bemötandet från företaget och framförallt frågor kring informationsdistributionen. Enkäten har skickats ut till hyresgäster i tre olika kvarter; Kungsholmsporten, Poseidons Gränd och Stallbacken, dessa tre enkäter redovisas nedan med tillhörande resultat. Att ha i beaktning när enkätresultaten redovisas är att enkäterna är utfärdade av företaget som nyss tilldelat de svarande en nybyggd lägenhet, detta kan bidra till att enkäterna kan vara partiska till Wallenstams fördel. Något som med total säkerhet kan sägas med enkätstudien som bakgrund är däremot vilka av punkterna som i förhållande till varandra är bättre än andra.

Tabell 1 Enkätresultat för Kungsholmsporten, Poseidons Gränd och Stallbacken.

Har du bott hos wallenstam tidigare? ¹	Ja	Nej
Kungsholmsporten	15,20%	84,80%
Poseidons Gränd	3,50%	96,50%
Stallbacken	-	-

Hur tyckte du kontraktsskrivningen funkade?

	Mycket bra	Ganska bra	Inte så bra	Dåligt	Vet ej
Skriftlig och muntlig kommunikation					
Kungsholmsporten	67,50%	28,90%	2,40%	1,20%	0,00%
Poseidons Gränd	63,20%	28,10%	5,30%	1,80%	0,00%
Stallbacken	82,00%	14,00%	0,00%	2,00%	2,00%
Innehåll i informationsmappen					
Kungsholmsporten	58,00%	33,30%	3,70%	3,70%	1,20%
Poseidons Gränd	61,80%	23,60%	9,10%	5,50%	0,00%
Stallbacken	74,00%	26,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Hur blev du bemött?					
Kungsholmsporten	76,50%	22,20%	1,20%	0,00%	0,00%
Poseidons Gränd	73,20%	25,00%	0,00%	1,80%	0,00%
Stallbacken	90,00%	8,00%	2,00%	0,00%	0,00%

¹Denna fråga ställdes inte i enkäten till Stallbacken

Hur fungerade inflytten/Hur upplevde du Wallenstams personal?

	Mycket bra	Ganska bra	Inte så bra	Dåligt	Vet ej
Kontakten¹					
Kungsholmsporten	71,10%	18,10%	7,20%	0,00%	3,60%
Poseidons Gränd	72,40%	24,10%	0,00%	1,70%	1,70%
Stallbacken	-	-	-	-	-
Bemötandet					
Kungsholmsporten	70,70%	20,70%	3,70%	1,20%	3,70%
Poseidons Gränd	74,10%	22,40%	0,00%	1,70%	1,70%
Stallbacken	72,00%	18,00%	0,00%	0,00%	10,00%
Hjälpsamheten¹					
Kungsholmsporten	64,60%	18,30%	9,80%	2,40%	4,90%
Poseidons Gränd	63,80%	27,60%	1,70%	3,40%	3,40%
Stallbacken	-	-	-	-	-
Informationen					
Kungsholmsporten	54,30%	32,10%	8,60%	2,50%	2,50%
Poseidons Gränd	57,90%	36,80%	1,80%	3,40%	1,80%
Stallbacken	64,00%	34,00%	0,00%	0,00%	2,00%
Hisschemat					
Kungsholmsporten	47,60%	29,30%	9,80%	7,30%	7,30%
Poseidons Gränd	49,10%	31,60%	5,30%	8,80%	5,30%
Stallbacken	70,00%	14,00%	0,00%	6,00%	10,00%

¹Denna fråga ställdes inte i enkäten till Stallbacken

Kungsholmsporten

Undersökningen pågick under september månad år 2012 och hade 84 svarande, enkäten bestod av 18 frågor, somliga uppdelade i flera underkategorier. En fråga om hur inflytten fungerade kunde till exempel ha ingående kategorier kring kontakt, bemötande, hjälpsamhet.

I Kungsholmsporten i Stockholm hade 84,3% av de svarande flyttat från annan hyresvärd och aldrig tidigare bott hos Wallenstam. Detta är viktigt för denna studie då den hanterar kommunikation med hyresgäster som tidigare inte bott hos Wallenstam och därför inte ännu har ett konto på Wallenstams Mina Sidor. Svaret visar också att det är en majoritet av nyinflyttade som har större risk för att bidra till Wallenstams kommunikationsproblem just på grund av avsaknaden av tillgång till Mina Sidor. Det visar även att 84,3% av svaren i denna undersökning kommer från kunder som flyttat in med de förutsättningar som denna studie söker förbättra.

Frågor relaterade till kontraktskrivningen

I denna kategori av frågor fick svarande en möjlighet att ge input kring kontraktskrivningen på Wallenstam. Frågan löd "Hur tyckte du kontraktskrivningen funkade?" och betygen som kunde ges inom de individuella områdena varierade mellan "dåligt" och "mycket bra".

67,5% av svarande ansåg att den skriftliga och muntliga informationen kring kontraktskrivningen var mycket bra, detta är tiden innan och kring kontraktskrivningen och skulle kunna innefatta kallelse till kontraktskrivning, samt muntlig information kring lägenhetens utrustning och placering i fastigheten. Utöver detta saknas i denna fråga de svarandes reflektion kring övrig kommunikation som inte rör kontraktskrivningen, vilket är den större delen av tiden som Wallenstams anställda finner mer krävande när det rör den personliga kontakten med de framtida hyresgästerna.

58% av svarande tyckte att innehållet i Wallenstams informationsmapp var mycket bra. Då denna mapp innehåller information som relaterar dels till inflytten men även tiden mellan kontraktskrivning och inflytt är det viktigt att denna siffra är högre än 58%. Denna fråga var även den fråga kring kontraktskrivning som fick flest dåliga betyg från de svarande med en procentsats om 3,7% som ansåg att innehållet i informationsmappen var dåligt. Då ett delmål med studien är att minska eller fullt tillgodose behovet av vidare kommunikation mellan kund och hyresvärderna bör 100% av svarande anse att innehållet i mappen var mycket bra. Då mappen innehåller all information som hyresgästen behöver för att flytta in är det med största sannolikhet läsfrekvensen av informationsmappen som är problemet, därför kan vidare uppmuntran av denna information vara att överväga, alternativt kan meddelanden hänvisa till denna mapp.

Mer än tre fjärdedelar av svarande kände att bemötandet från Wallenstams personal vid kontraktskrivning var mycket bra, vilket skulle kunna förklara varför hyresgäster känner sig bekväma nog att höra av sig till Wallenstam med frågor de har. Med studiens syfte i åtanke bör denna siffra sänkas för att få hyresgästerna att först söka information och ha kontakt med hyresvärderna som andra åtgärd. Detta är däremot enbart en slutsats som begränsas till en lösning på detta problem. Att sänka

Wallenstams kvalitet på bemötande gentemot kunder kommer att skapa fler problem än sänkningen löser.

Frågor relaterade till inflytten

Wallenstam bad i enkäten de tillfrågade att ge betyg på hur inflyttens fem olika aspekter upplevdes, uttrycket inflytten anses innefatta såväl inflyttningsdagen som den tid från kontraktsskrivningen som leder upp till denna. De fem aspekter som Wallenstam fokuserade på i denna del av enkäten var relaterade till Wallenstams personal, och frågan var "Hur fungerade inflytten/hur upplevde du Wallenstams personal?", och betygen varierade som i föregående fråga från "dåligt" till "mycket bra". De fem aspekter som enkäten relaterade till i detta fall var:

- Kontakten
- Bemötandet
- Hjälpssamheten
- Informationen
- Hisschemat

De första två aspekterna fick generellt goda betyg där 71,1% av svarande tyckte att kontakten med Wallenstams personal var mycket bra, och 70,7% tyckte att bemötandet var mycket bra. Detta är förhållandevis bra resultat för Wallenstam, däremot har det ingen större relevans för denna rapport till skillnad från de tre andra aspekterna, och det är även dessa som inte har haft lika hög behovstillfredsställelse.

Hjälpssamheten tyckte 64,6% av svarande var mycket bra, vilket är ett bra tecken för Wallenstam och Wallenstams kundservice, däremot antyder detta att personalen har behövt hjälpa de svarande med frågor som de haft vilket styrker att hyresgäster hör av sig med frågor under perioden från och med kontraktsskrivning till och med inflytt i den nya lägenheten, det kan även gälla frågor en tid efter inflytten och en tid innan kallelsen till kontraktsskrivningen. Efter inflytt relaterar frågor med största sannolikhet till lägenheten och fastighetens funktioner såsom garage, p-plats, cykelrum eller liknande, vilka är frågor som är viktiga att svara på i ett tidigare skede.

De två mest intressanta aspekterna hanterar båda information, den ena är den generella informationen kring inflytten och den andra är specifik för hissbokningen. Om dessa missköts kan detta leda till förvirring och försening på de inflyttsdatum som bestämts, vilket skapar stora problem för Wallenstam att avhjälpa. Detta tar i sin tur tid ur fastighetförvaltares schema. I enkäten har 54,3% av svarande ansett att informationen är mycket bra, vilket jämfört med de betyg företaget fått på andra punkter är lågt. Detta tyder på att en genomgång av befintlig information bör göras för att se vad som kan förbättras. Hissbokningen i sin tur har fått ett ännu sämre resultat om 47,6% svarande med åsikten att den varit mycket bra.

Poseidons Gränd

Enkäten som skickades till Poseidons Gränd i Stockholm såg likadan ut som den som skickades till Kungsholmsporten, den besvarades av 58 hushåll och talade om samma sak som de svar från Kungsholmsporten. Vad som kan diskuteras är att svaren från de olika fastigheterna var så pass lika att detta kan vittna om Wallenstams enhetlighet i utförandet av nyinflyttning i Stockholm. En ändring skulle därför få god respons på samtliga av de kommande nyinflyttarna. Resultaten och likheten i resultatens variationer går att se i tabell 1 ovan.

Tabell 1 visar svar från Wallenstams inflyttningsenkät på de frågor som var relevanta till studiens syfte. Frågor angående skick på lägenhet och allmänna utrymmen relaterar inte till syftet och har därför enbart tagits med i bilaga B som hanterar enkäter.

Stallbacken

Hyresgästerna i Stallbacken i Göteborg tog emot en liknande enkät angående nyinflytt som de andra hyresgästerna, i denna saknades däremot ett antal frågor som enkäterna till Poseidons Gränd och Kungsholmsporten innehöll. Generellt var svaren liknande i förhållande till undersökningarna som utförts i de andra hyresrättsföreningarna. Däremot skildes tre av svarsresultaten då Stallbacken gav Wallenstam relativt höga betyg på kommunikationen inför och under kontraktskrivningen. Wallenstam fick här även godare omdöme gällande hissbokningen. Detta kan bero på att Wallenstams huvudkontor befinner sig i Göteborg och där sitter även en större mängd medarbetare som kan tillgodose de kommunikationsbehov som hyresgästerna har. En annan sak är skillnaden i hissbokningssystem som de olika kontoren har. Ulrika Eriksson uppger att Wallenstam i Stockholm enbart delar ut lappar vid kontraktskrivningstillfället där hisstiden meddelas i god tid, medan Sara Landgren säger att Wallenstam i Göteborg pusslar ihop ett hisschema baserat på hyresgästernas önskemål.

4.5.2 Mina Sidor

En enkätundersökning gjordes av Wallenstam angående funktionen Mina Sidor på Wallenstams hemsida. Undersökningen gjordes i september 2015 och skickades ut till 1892 av Wallenstams hyresgäster. Svar togs senare emot av 371 personer. Detta resulterade i en svarsfrekvens på 19,6%. Enkäten skickas ut till folk av olika åldrar. Den mest representerade åldersgruppen är den som är mellan 26 och 40 år med en svarandel på 44,5% av svarande. Den minst representerade gruppen var den mellan 15 och 25 år med 7,5% av svarande.

Frågorna som ställdes i enkäten som är relevanta till studien var följande:

- Hur fungerade det när du skapade ditt konto?
- Vänligen beskriv vad som fungerade bra och vad som eventuellt fungerade mindre bra när du skapade ditt konto
- Hur ofta besöker du Mina Sidor?
- Vilka delar av Mina Sidor använder du mest?
- Skulle du kunna tänka dig att få din hyresavi enbart på Mina Sidor?
- I vilken grad håller du med om följande? (1 = Håller inte med, 5 = Håller med)
 - Det är lätt att hitta på Mina Sidor
 - Mina Sidor hjälper mig i min vardag
 - På Mina Sidor finns den information jag behöver om mitt boende
- Finns det något annat som du skulle vilja hitta på Mina Sidor?
- Övriga kommentarer om Mina Sidor

Angående skapandet av kontot på Mina Sidor så har kunderna generellt sett varit nöjda. De har tyckt att det har gått snabbt och smidigt att skapa ett konto på hemsidan. Dock var det vissa personer som fick problem med att skapa konto då deras kontraktsnummer och lägenhetsnummer inte fungerade ihop med Mina Sidor, vilket gjorde att hyresgästen inte kunde skapa ett konto på Mina Sidor.

På frågan om hur ofta hyresgästerna besöker Mina Sidor är det 1,5% som svarat att de gör det "dagligen". Det visar sig även här att 60,3% av användarna besöker sidan "Mer sällan".

Fråga 5 i enkäten berör vilka delar av Mina Sidor som hyresgästerna använder mest. De som har svarat på undersökningen uppmanas också att fylla i flera alternativ för att få en jämn fördelning. Alternativen på denna fråga är:

- Läs meddelanden
- Kolla på mina fakturor
- Göra en felanmälan
- Kolla status på felanmälan
- Bytesannonser
- Titta på hyresgästerbudanden

Fördelningen på de olika svarsalternativen är relativt jämn. Den mest använda funktionen på Mina Sidor är att göra en felanmälan, vilken står för 43,2%. Den minst använda funktionen är att kolla status på sin felanmälan med 16,4% användning. Bland kommentarerna på denna fråga så syns det att många faktiskt inte använder någon funktion alls som finns på hemsidan.

Fråga 6 handlar om kunderna i undersökningen kan tänka sig att få sin hyresavi enbart på Mina Sidor. I dagsläget kan man på Mina Sidor se sin fakturaspecifikation, men inte själva hyresavin. Denna kommer till hyresgästen på post. På frågan svarar 56,3% av de tillfrågade att de inte vill ha hyresavin enbart på hemsidan. 43,7% svarar att de kan tänka sig att få sin hyresavi enbart på Mina Sidor.

Fråga 7 är en fråga där de tillfrågade ombads att ta ställning till tre påståenden. Dessa påståenden var:

- Det är lätt att hitta på Mina Sidor
- Mina Sidor hjälper mig i min vardag
- På Mina Sidor finns den information jag behöver om mitt boende

Slutsatsen som kan dras i denna fråga är att när det gäller användarvänligheten på Mina Sidor idag så är den relativt bra. Den absoluta majoriteten av de tillfrågade var på den övre delen av skalan och tycker därmed att det är lätt att hitta det man letar efter på Mina Sidor. Skalan är dock omvänd när det gäller påståendet om kunderna tycker att Mina Sidor underlättar i vardagen. Här är det en majoritet som istället anser att Mina Sidor inte underlättar vardagen för hyresgästerna. Mina Sidor får dock bra omdöme när det gäller frågan om det på Mina Sidor finns nödvändig information om boendet. Här är det sammanlagt över 80% som är över medel när det gäller nöjdheten i detta påstående.

De två sista frågorna rör Mina Sidor och huruvida de tillfrågade saknar någonting på Mina Sidor eller har något övrigt att tillägga. Generellt har de svarande inte så mycket att säga om denna punkt utan är ganska nöjda, vissa har dock förbättringsförslag. Exempel på dessa är:

- Kunna boka tvättstuga i Mina Sidor
- Kunna följa byggprojekt
- Kunna få hyresaviser
- Information om vad som händer i området och i huset
- Information om bilpool

På övriga kommentarer finns det inte så mycket mer som de svarande lägger till, de flesta är nöjda. Dock finns det personer som har invändningar om exempelvis gränssnitt, att de inte hittar till de interna bostadsannonserna samt önskemål om att lättare kunna hitta kontaktuppgifter till personal på Wallenstam som är ansvariga för en fastighet.

5 Analys

I detta kapitel analyseras de olika kommunikationsmetoder som används för att utvärdera vilken metod som är bäst för Wallenstam att använda vid informationsutdelning. Detta kommer beslutas i en KAPISKE-analys, vilket är ett verktyg som författarna tagit fram och som kommer att förklaras tydligare i delkapitel 5.2. KAPISKE-analysen kommer att användas för att väga de olika metoderna mot varandra för att ge ett slutligt resultat angående vilken metod som är bäst för Wallenstam genom att använda parametrar som justerats efter Wallenstams förutsättningar.

5.1 Kommunikationsmetoder

Nedan följer analyser över hur de olika kommunikationsmetoder som övervägts för Wallenstams bruk skulle kunna användas i Wallenstams nybyggnationsprojekt där specifikt tiden mellan kontrakt tilldelats en potentiell hyresgäst till dess att en fullfjädrad hyresgäst väl har flyttat in i sin nya bostad. Analysen ger exempel på hur de olika kommunikationsmetoderna kan användas för att dela ut information till den tilltänkta mottagaren samt även vilka för- och nackdelar kommunikationsmetoden för med sig vid användning. Detta delkapitel kommer således att besvara den första undersökningsfrågan som ställdes i syftet; Vilka olika former av kommunikation kan Wallenstam använda för att förmedla information till sina kunder vid nyinflytt?

5.1.1 RSS-flöde

RSS är lätt att använda och anpassa efter användaren, vilket gör det bra för att kunna skicka ut notifikationer till mottagaren. I notifikationen kan länkar till hemsidan bifogas, exempelvis kan ett meddelande för påminnelse om hissbokning skickas ut och i detta kan länken leda till webbplatsen där hissen bokas. På detta sätt kan användaren inte bara påminnas om vad som behöver göras, utan även få själva uppgiften hissbokning att underlättas. RSS leder också till en större användning av hemsidan som skulle kunna bidra till att fler användare stannar kvar på sidan och ser till övriga behov som de kanske inte tidigare insett att de har eller vetat var de kan vända sig vid saker som felsökning eller liknande.

Tiden är en faktor vid informationsutdelning, RSS är till för att få ut information till användare vid den tidpunkt då det anslås på en hemsida. Detta leder till att informationen sällan bara finns i RSS-flödet, vilket leder till att människor som inte använder RSS-flöden också kan ta del av informationen. Till skillnad från exempelvis SMS-tjänsten där två uppdateringar måste göras, dels utskick men även ändring på hemsidan.

RSS-flödet uppdateras konstant vilket leder till att användare kan behöva öppna och läsa det på många olika platser. Det kräver dock en form av RSS-läsare, dessa är kopplade till en dator, smart telefon eller surfplatta, alternativt alla tre. Har användaren dessa kan användaren alltid komma åt sitt RSS-flöde och bli påmind om saker som är relaterade till deras stundande inflytt. Nackdelen är att alla Wallenstams kunder inte nödvändigtvis har något av dessa, vilket skulle sätta dem i ett underläge. Däremot förutsätter Wallenstams befintliga kommunikationsvägar med hyresgäster först och främst en dator eller telefon för att hålla telefon- eller mejlkommunikation.

I nuläget ger Wallenstam inte sina nya hyresgäster tillgång till tjänsten Mina Sidor som de använder för att dela ut information till befintliga hyresgäster. De nya hyresgästerna får tillgång till Mina Sidor först på dagen som de flyttar in i sin nybyggnation. Detta kan RSS gå runt genom förmågan att avgränsa den informationsutdelning som sker. Genom att bara skicka ut viss information till de användare som ännu inte flyttat in i nybyggnationen garanterar Wallenstam att känslig information som inte bör komma ut till individer som ännu inte är kunder hålls inom de ramar de själva bestämmer.

En potentiell nackdel med RSS är att reklamintäkterna från Wallenstams hemsida skulle gå ner, så är dock inte fallet för Wallenstam då hemsidan inte innehåller någon reklam. Däremot innehåller hemsidan länkar till annan information som Wallenstam vill att deras kunder ska ta del av. Detta kan vara information gällande projekt som Wallenstam är involverade i eller liknande reklamkampanjer för att stärka Wallenstams image gentemot sina kunder.

5.1.2 Brev

Leveranstiden för brev kan visa sig vara ett problem vid framtida användning av kommunikationsmedlet, då en viss typ av information kan vara tidsberoende. Ett exempel kan vara snöröjning på tak i vilket fall hyresgäster behöver bli informerade på kort varsel redan innan de beger sig ut på morgonen. Ett brev kräver i detta fall minst två dagars varsel (Postnord, 2017) för att vara framme i tid, alltså vid postutdelning dagen innan. Då snö och med detta även snöröjning inte är fullt möjligt att planera med en dags försprång kan detta visa sig vara en stor nackdel. I denna rapport diskuteras däremot främst användandeområdet under tiden mellan kontraktskrivning och inflytt, därför bör inte detta påverka studiens resultat men kan hållas i åtanke vid rekommendation till företaget. Kostnad är däremot en faktor som spelar in då brev i förhållande till andra metoder för informationsdistribution innebär en kostnad per utskick. Däremot kan en stor mängd information utdelas vid ett och samma tillfälle med mindre risk för att verka långtråkigt för läsaren. Detta är något som inte är lika lätt vid SMS där skärmen kan vara obehaglig att läsa stora mängder text på. Därför är det bättre att vid brevutskick samla så mycket information som möjligt för att kunna svara inte bara på i nuläget viktiga frågor utan även skriva svar på frågor som kan uppstå i framtiden.

Ett brev har i det här fallet fördelen att det kan sparas i hyresgästens direkta närhet för att ständigt påminna om att informationen finns och var den finns. Vad som kan hända är däremot att den framtida hyresgästen gör sig av med materialet, vilket skulle leda till att det utskick som Wallenstam baserar hela sin informationsförsörjning på skulle gå förlorad. Då det inte finns någon garanti för att ett brev kommer att sparas är det som skulle kunna göras att i utskicket inkludera en rubrik som uppmanar läsaren redan från start att spara informationen. Att tidigt i brevet skriva "Sätt upp mig på kylan" skulle ge läsaren en uppmaning att faktiskt spara informationen. Däremot bör uppmaningen räcka för att ge läsaren intrycket att informationen kommer att vara viktig även i senare skeden av inflyttningsprocessen, vilket ger dem incitament till att om inte sätta upp utskicket på kylan så åtminstone spara det och ha det i åtanke vid fall då läsaren skulle vara i behov av information. Människor i dagens samhälle har en tendens att hellre ta reda på information själv snarare än att ta kontakt med ansvarig person direkt och ställa frågor. Att då redan vid ett tidigt skede ge hyresgästen en plats i sin egen lägenhet att gå för att få svar på frågor skulle kunna reducera risken för att

hyresgästen kontakter Wallenstam med frågor vars svar återfinns i informationsutskicket.

5.1.3 SMS

Sms är ett fördelaktigt kommunikationssätt för ett företag att nå ut till sina kunder. Det går att snabbt skicka ut meddelande till många kunder. Dessa meddelanden kan både vara personliga, alltså skickade till enskilda individer, eller vara skickade till en grupp personer. Dessa grupper kan vara alla kunder hos ett företag, eller vara en mer specifik grupp människor.

SMS är ett snabbt kommunikationssätt i förhållande till exempelvis Brev. Detta gör SMS till en bra kandidat när det gäller för Wallenstam att snabbt få ut information till sina blivande eller befintliga hyresgäster. Ett exempel på när snabb kommunikation kan vara fördelaktigt är när blivande hyresgäster flyttar in i sina hus. Är antalet personer som flyttar in stort så kan det lätt bli ett logistiskt problem med alla flyttbilar som skall röra sig i området. Då skulle det vara bra för Wallenstam att snabbt kunna nå ut till sina kunder och hänvisa till en alternativ plats för folk att lasta av sina saker. I ett sådant fall hade SMS varit fördelaktigt tack vare sin snabbhet. Detta scenario visar också att exempelvis brev inte lämpar sig bra för denna sortens kommunikation.

I ett SMS finns även möjligheten att skicka med viss annan information. Detta kan exempelvis vara en länk till en hemsida där mottagaren kan klicka på länken och där kommer till en sida där det finns med utförlig information. Det kommer här finnas stor potential när det gäller SMS i kombination med det nya CRM-systemet som Wallenstam ska implementera. När kontaktinformation till kunder och blivande kunder läggs in i detta system kommer Wallenstam att på ett snabbt och smidigt sätt kunna ta kontakt med sina kunder. Eftersom att grupperingar av kunder i exempelvis en trappuppgång kommer vara möjlig så skulle Wallenstam potentiellt kunna skicka ut ett SMS med information till en samlad grupp kunder. Detta minskar arbetsbördan hos de personer som jobbar på Wallenstam som har som uppgift att ha kontakt med kunder under exempelvis inflyttningsprocessen. Att under inflyttningsprocessen använda sig av SMS kan vara en fördel i och med att kommunikationsmetoden är relativt snabb jämfört med exempelvis brev. Detta gör SMS som kommunikationsmetod till ett bra alternativ för att snabbt kunna kommunicera information som är viktigt för personer för stunden.

5.1.4 Hemsida

För Wallenstam finns det en stor potential gällande hemsidan. Chalmers Studentbostäder, som är ett bolag som hyr ut studentbostäder till studenter i Göteborg har en relativt utvecklad hemsida.

På startsidan möts man som besökare av viktigt information samt länkar till olika andra delar av hemsidan. Längst upp på sidan finns det ett antal flikar. Där kan man som besökare hitta information om ett antal olika saker, exempelvis:

- Vilka olika bostadområden som Chalmers Studentbostäder disponerar
- Regler som Chalmers Studentbostäder har för uthyrning
- Olika framtida byggprojekt som de har
- Sökfunktion på tillgängliga lägenheter

Utöver dessa flikar finns även en flik som heter Mina Sidor. Inloggning till Mina Sidor har man innan blivit tilldelad när en hyresgäst har flyttat in i en bostad. Sedan April 2017 har dock Chalmers Studentbostäder gjort det möjligt för vem som helst att skapa ett konto på Mina Sidor. Detta för att de har gått ur Göteborgs allmänna bostadskö *Boplats* och skapat en egen bostadskö, där endast studenter som går eller ska börja på Chalmers Tekniska Högskola eller Göteborgs Universitet kan söka studentbostad.

Dessa personer kan då skapa ett konto på Mina Sidor och där spara ködagar i deras system. När en person som har stått i kösystemet via Mina Sidor får en lägenhet går denna personens konto automatiskt över till att vara en sida för att sköta saker i fastigheten, enligt förvaltningsadministratör på Chalmers Studentbostäder.

När man som hyresgäst loggar in på Mina Sidor på Chalmers Studentbostäders hemsida möts kunden av andra funktioner kopplade till det område som kunden bor i. Dessa funktioner är bland annat att komma åt system för bokning av tvättstuga och bastu samt att genom hemsidan kunna öppna ytterdörren för att släppa in folk som ska hälsa på. Det går även att se status på kundens felanmälningar, se kundens hyresavier samt se kundens hyresavtal.

Sättet som Wallenstam använder Mina Sidor idag är relativt bra men det finns fortfarande utvecklingspotential när det gäller att effektivisera informationsflödet under inflyttningsprocessen. Annat som kan utvecklas är frekvensen med vilken hyresgäster använder Mina Sidor, detta då enkäten gällande Mina Sidor visar på att få använder de funktioner som finns på hemsidan. Detta hade kunnat förbättras genom att applicera en RSS-funktion som ger hyresgäster anledningar till att besöka hemsidan.

Inledningsvis finns det ett problem med att använda hemsidan som kommunikationsmetoder under inflyttningsprocessen vid nyinflytt. Tidigare har "blivande hyresgäster" inte räknats som kunder för Wallenstam, vilket för med sig att de inte heller får tillgång till Mina Sidor på Wallenstams hemsida. Detta är dock en spärr som Wallenstam har testat att släppa på under våren 2017 och därmed gett blivande hyresgäster tillgång till Mina Sidor innan inflytten. Detta steg är en förutsättning för att kommunikationsmedlet hemsida ska vara ett relevant och realistiskt alternativ att ha som kommunikationssätt vid nyinflytt.

All den information som Wallenstam vill gå ut med under inflyttningsprocessen, exempelvis bokning av hisstider, tider för nyckeluthämtning samt information om var de som flyttar in kan ställa eventuella flyttbilar för att inte stå i vägen är information som hade kunnat vara tillgänglig på hemsidan.

Wallenstam ger i dagsläget ut hisstider individuellt till sina blivande hyresgäster strax innan inflytt. Om Wallenstam på hemsidan hade gett blivande hyresgäster möjlighet att själva boka en hisstid likt det system som Chalmers Studentbostäder har för att boka tvättid så hade det underlättat för båda parter. Det hade dels underlättat för de blivande hyresgästerna, som själva kan boka in sig på en tid som passar de själva. Det hade också effektiviserat arbetet för Wallenstam, då det administrativa ansvaret för att pussla ihop hisstider minskar eller helt försvinner för deras uthyrare.

En annan fördel är den andra informationen som behöver ut till de blivande hyresgästerna. Likt den kommunikation som Wallenstam har idag under fliken Mina Sidor på deras hemsida så har Wallenstam här en möjlighet att kunna lägga ut annan relevant information om hur inflytten bör gå till. De kan på denna sida lägga ut färdiga mallar för när de blivande hyresgästerna kan hämta ut sina nycklar samt kartor för var de blivande hyresgästerna får och inte får ställa flyttbilar vid nyinflytt.

Många hemsidor har också funktionalitet för att bedriva en så kallad tvåvägskommunikation. Det vill säga att kunna skriva till en person och kort därefter få ett svar. Detta kallas i allmänhet för en chatt. Det finns vissa hemsidor som har så kallad chattfunktionalitet på sin hemsida. Ett exempel på ett företag som har en chattfunktion på sin hemsida är möbelföretaget IKEA. Under fliken som heter "Kontakta oss" finns det möjlighet att klicka sig vidare till ett chattfönster. I IKEAs chattfunktion finns det möjlighet att fråga om produkter i deras sortiment, få monteringsanvisningar till att bygga ihop deras möbler om kunden inte lyckas med det samt få möjligheten till hjälp att beställa varor ut IKEAs sortiment på hemsidan. Kunden kan dock inte få hjälp med att reklamera varor över chatten, då hänvisas istället kunden till varuhus, telefon eller ett kontaktformulär.

Wallenstam hade potentiellt kunnat använda en chattfunktion på sin hemsida för att exempelvis hantera ärenden på ett relativt snabbt och smidigt sätt, både för hyresgästen och för de som är ansvariga för fastigheten. Om allting är integrerat i Wallenstams nya CRM-system så kommer deras procedurer för ärendehantering att effektiviseras eftersom att all information om hyresgästen, fastigheten, objektet (exempelvis lägenheten), avtal samt ansvarig personal finns länkade i detta system. Om hyresgästen i fråga loggar in på Mina Sidor så hade denne kunnat starta en chatt med den person som är ansvarig för att saker i lägenheten fungerar som de ska. Där skulle kunden kunna göra ansvarig person från Wallenstam uppmärksam på att exempelvis en lampa i lägenheten inte fungerar. Ansvarig personal blir då uppmärksammas snabbt och kan motverka problemet.

I inflyttningsprocessen skulle en blivande hyresgäst, men också Wallenstam kunna reda ut eventuella oklarheter angående processen. Kunden skulle exempelvis kunna logga in på "Mina Sidor" och starta en chatt. Beroende på vad oklarheten rör skulle CRM-systemet automatiskt kunna länka den blivande hyresgästen med den person som är ansvarig för frågan. Om frågan exempelvis rör när den blivande hyresgästen kan hämta ut sin nyckel så skulle systemet kunna starta en chatt med den person som är ansvarig för nyckelutlämningen.

Med all den potential som en väl fungerande hemsida för med sig så är alternativet att använda hemsida som kommunikationsmetod under inflyttningsprocessen ett rimligt val för Wallenstam eftersom många användbara funktioner när det gäller kommunikation är möjliga att implementera på en hemsida.

5.1.5 Applikation

Wallenstam har i dagsläget ingen applikation. En applikation kan liksom en hemsida ta flertalet olika former med olika sorters funktioner. Det finns många exempel på företag som har en hemsida med ett antal funktioner knutna till verksamheten. När "apprevolutionen" inträffade under senare delen av 00-talet var det många företag som även utvecklade just en applikation för att kunna föra över funktioner som fanns

på en hemsida, till en applikation. Detta steg in i mediet applikation innebär också att företaget måste se till att anpassa gränssnittet på hemsida till en mobilapplikation. En ren hemsida som är anpassad för att användas på en dator är inte i alla fall lämplig att ha i en applikation då många telefoner idag är beroende av ett gränssnitt som är anpassat till en pekskärm.

En anledning till att många företag väljer att ha applikationer är att många personer idag bär med sig mobiltelefoner som har möjlighet att ha dessa applikationer installerade.

Ett exempel på en bransch som har anpassat sig efter den digitala revolutionen är bankerna. Förr i tiden gjorde folk sina bankärenden just på banken men när internet började blir en mer vedertagen teknik började bankerna skapa sidor på internet där folk kunde sköta sina bankärenden, så kallade internetbanker.

Några år senare, när "apprevolutionen" inträffade, anpassade sig bankerna återigen och lanserade appar där folk kunde göra sina bankärenden. Detta kom i folkmun att kallas "mobilbanken". Både internetbanken och mobilbanken gör att folk idag kan sköta sina bankärenden på ett snabbt och smidigt sätt. Att Wallenstam skulle kunna utveckla en mobilapplikation är något som för med sig en relativt stor potential gällande sin kommunikation med deras hyresgäster samt deras system för ärendehantering.

En sådan applikation skulle rent funktionsmässigt kunna ha samma funktioner som Wallenstams hemsida. Dock finns det vissa funktioner som kommer med en app som skulle vara till fördel för Wallenstam gentemot en hemsida. En sådan sak hade kunnat vara systemet för inloggning.

Idag har Wallenstam ett problem när det gäller att få folk att skaffa en inloggning på Mina Sidor. Att skapa en inloggning på Mina Sidor är som tidigare nämnt inte obligatoriskt för Wallenstams hyresgäster att göra i dagsläget. Dock är detta ett problem som Wallenstam vill göra någonting åt. För att göra det lättare att logga in på Mina Sidor skulle Wallenstam kunna kolla på hur exempelvis banker hanterar inloggning.

Banker, men även Skatteverket, Pensionsmyndigheten och CSN (Centrala Studiestödsnämnden) använder sig av Mobilt BankID för inloggning. Mobilt BankID är snabbt och smidigt, men också säkert som inloggningsmetod, eftersom då exempelvis banker använder sig av detta. Denna typ av ID ges ut av banker för att kunna identifiera privatpersoner över internet där personnummer inte räcker av säkerhetsskäl.

Att ha en smidig inloggning in på Wallenstams Mina Sidor har potentialen att kunna öka användandet av denna funktionen eftersom inloggningsprocessen idag är relativt omständigt eftersom man som kund idag själv måste skaffa sig inloggningsuppgifter till Mina Sidor. När Wallenstam potentiellt i en applikation ger sina kunder möjligheten att logga in med Mobilt BankID finns det en möjlighet att fler kunder kommer logga in på Mina Sidor och därmed ökar användandet och kommunikationsmöjligheterna till sina kunder.

Ur en synpunkt att få ut information under inflyttningsprocessen så är denna lösning också godtycklig. Om Wallenstam ger sina blivande hyresgäster tillgång till information i appen såsom hisstider och när den blivande kunden kan hämta ut sina nycklar, så kommer eventuella oklarheter under denna process minskas, samtidigt som kunden sällar informationen på ett smidigt sätt. Detta i kombination med den enkla inloggningen kan göra att andelen folk som tar sig mödan att kolla upp denna information ökar. Därmed minskar stressen på folk som jobbat på Wallenstam då de inte behöver ha direkt personlig kontakt med kunderna.

En annan aspekt med appar som är relevant är att information kan gå ut snabbt, samtidigt som kunden blir uppmärksam på att ny information är tillgänglig. Aspekten som styr detta är push-notiser.

Push-notiser är något som återfinns i många appar, med olika användningsområden. Ett exempel på ett företag som på ett relativt enkelt och simpelt sätt använder push-notiser i sin app är Aftonbladet.

Aftonbladet har en applikation till iOS (Apples operativsystem för mobiltelefoner) och Android (Googles operativsystem för mobiltelefoner) där man kan läsa nyhetsflödet i mobiltelefonen. I denna app ingår också stöd för push-notiser. I detta fall innebär det att när en nyhetshändelse sker så kan Aftonbladet, via appen, skicka ut ett meddelande till de som har appen med ett kort meddelande om vad nyhetshändelsen handlar om. Detta korta meddelande kommer upp som en ruta på startskärmen, tillsammans med en ljudsignal (om användaren inte har stängt av detta ljud). Där kan användaren interagera med push-notisen genom att trycka på den. Att interagera med push-notisen tar användaren in i appen och sedan vidare till den artikel som push-notisen gäller.

Om Wallenstam hade haft en applikation med stöd för push-notiser hade detta gett kunderna en mer direkt och klar kommunikation. I ett scenario där Wallenstam i inflyttningsprocessen hade velat påminna en kund om att deras hisstid börjar om en timme, så skulle det kunna vara fördelaktigt för Wallenstam att tillhandahålla denna information till den blivande kund som ska flytta in genom en app med stöd för push-notiser. Då hade mottagaren kunnat få en ljudsignal tillsammans med ett meddelande på startskärmen som påminner om att hisstiden börjar om en timme.

Detta system hade hjälpt de personer som flyttar in i nybyggnationer att få koll på deras tider, vilket potentiellt hade effektiviserat inflyttningsprocessen och minskat missförstånd eller oklarheter. En annan potentiell vinning med en sådan lösning kan också vara att de som ska flytta in i nybyggnationerna känner sig mer säkra med ett mer uppstyrt informationsflöde.

Kunderna skulle också kunna få möjligheten att interagera med push-notisen och därmed tas direkt till appen. Där skulle det kunna finnas ytterligare information om just hisstiderna, exempelvis hur kunden får tag i ansvarig person för just denna inflytt om det uppstår problem eller om kunden får förhinder och inte kan nyttja hisstiden.

Under ett större tidsintervall finns det också möjliga fördelar med en applikation. När Wallenstam i vissa fall vill gå ut med information på ett snabbt sätt så finns det också en potentiell vinning med att ha en applikation. Exempel på sådana meddelanden kan

vara att informera kunderna om att man idag röjer taken fria från snö och uppmana folk till att hålla sig undan från väggarna på husen, eller att det för dagen har blivit fel på vattnet och därmed uppmanar till att koka vattnet innan användning.

Sammantaget finns det många fördelar med appar. Det är ett snabbt sätt för Wallenstam att nå ut med information till sina kunder. Kunderna får också, genom push-notiser, påminnelser om att ny information finns tillgänglig. Detta är en aspekt som är viktig och som inte återfinns i så många andra kommunikationssätt.

Att kunna integrera en möjlig applikation från Wallenstam med andra appar är också en fördel. Att i Wallenstam-appen ge kunder möjlighet att logga in med appen "Mobilt BankID" har potentialen att för inloggningen på appen tillgänglig och smidig och därmed potentiellt öka användandet av Mina Sidor i applikationen. En applikation kan även visa sig vara en bra kommunikationsmetod under en längre tid.

5.1.6 E-post

E-post har aspekter som skulle kunna vara till Wallenstams fördel, exempelvis kostar det till skillnad från traditionella brev ingenting utöver kostnaden för DNS-servern som de redan behöver betala för att kunna förse sina anställda med mejladresser och för att skicka ut nyhetsbrev till befintliga eller potentiella kunder. Ett e-brev behöver däremot fånga mottagarens intresse då e-post är en stor del av vardagen för de flesta människor, och även om ett mejl från Wallenstam i tider där kunder redan har ett förhållande till företaget efter kontraktskrivning är det ingen självklarhet att ett mejl från Wallenstam uppskattas då det kan misstas för ett nyhetsbrev och inte läsas igenom i sin helhet. Alternativt kan det om det inte är professionellt utformat misstas för att vara ett mejl som innehåller virus eller annat som gör att mottagaren inte är villig att öppna det. Det är i dagsläget inte möjligt att smitta en dator med virus från ett mejl som enbart öppnas, dessvärre är problemet inte att virusskyddade datorer, utan snarare att mottagare skall vilja öppna mejlet. Då är det inte konsekvenserna av ett potentiellt virus som spelar roll, utan hotet. Därför är det viktigt att mejlet är estetiskt tilltalande eller på annat sätt visar att innehållet är viktigt för kunden, antingen när mejlet öppnas eller rent av redan i mottagarens inkorg, alltså att poängtera att informationen är viktig i ämnesfältet.

Mejl som är estetiskt tilltalande och som inte enbart består av text är utformade som en mindre hemsida, där bilder och länkar varvas med evenemangsbokningar för att skapa ett fint helhetsintryck med finare teckensnitt och liknande. För Wallenstam skulle detta kunna innebära att de i sina mejlutskick till kunder kunde inkludera länkar till sidor för till exempel hissbokning, garagehyrning eller liknande. De skulle även kunna bjuda in sina framtida hyresgäster till nyckelhämtning, kontraktskrivning och andra evenemang som Wallenstam känner att kunden skulle vara i behov av att närvara vid. Denna typ av mejl skulle också för att komplettera RSS-flöden kunna bifoga en länk till prenumeration på Wallenstams RSS-flöde.

Då denna typ av mejl ofta är anpassade som hemsidor, kan detta i vissa fall kan göra dem svåra att öppna och läsa i mobiltelefoner eller även i vissa typer av mjukvaror till datorn. Detta skulle kunna vara ett problem för Wallenstam då det snarare än ser fint ut får motsatt effekt och verkar rörigt för mottagaren, vilket skulle kunna få kunderna att ignorera mejlet redan innan de läst igenom det.

Vid e-post kan samma mejl skickas till ett flertal mottagare, dessa mottagare kan sorteras med hjälp av etiketter. För Wallenstam är detta ett fördelaktigt system då de kan sortera ut vilka hyresgäster som bor var. Genom att en kund har ett flertal etiketter kan denna ta del av information som är riktad till de målgrupper den tillhör. Exempel på etiketter kan vara:

- Stad
- Område
- Fastighet
- Lägenhet

Etiketter kan i Wallenstams fall däremot ersättas genom att koppla in kunders mejladresser till CRM-systemet som skulle kunna fylla samma funktion som etiketterna.

På detta sätt kan kunder informeras antingen personligen eller i ett bredare spektra, just vid nyinflytt skulle fastighetsetiketten vara aktuell vid information om var flyttbilar kan ställas, medan information om tilldelad hisstid skulle vara specifik för lägenheten. I ett senare skede skulle information om eventuella vattenavstängningar eller andra händelser som påverkar flera fastigheter kunna skickas ut till områden.

Nyhetsbrev kring nybyggnad och dess intresseanmälan eller allmän information kan skickas till hyresgäster i hela staden. Problemet med massutskick på detta sätt skulle kunna vara risken för att mejlet blir identifierat som skräppost i e-postläsaren. Detta skulle leda till att viktig information som kunden är i behov av aldrig når fram, detta skulle kunna ordnas genom att be kunden att ändra sina preferenser för skräppost i e-postläsaren, vilket i sig egentligen inte innebär att kunden kommer- eller ens kan göra det på egen hand. För att kunna kontrollera detta finns funktionen som inkluderar leverans- och läskvitton, genom använda denna funktion kan Wallenstam snabbt få reda på om informationen kommit fram och om den har blivit läst av kunden, faktum kvarstår dock att kunden helst inte vill ha någon typ av skyldighet att utföra någonting annat än den befintliga skyldigheten att skriva under kontraktet och hämta nycklarna. Läskvitton vittnar dessvärre enbart om att mottagaren har öppnat mejlet, därför kan det i fall som beskrivits ovan där mottagaren öppnat ett mejl anpassat för hemsida och upplevt det som rörigt för att sedan genast stänga ner det visa sig svårt att avgöra vilka läskvitton som faktiskt vittnar om att mottagaren verkligen har läst mejlet.

Utskick via e-post kan också schemaläggas, detta kan vara bra för att minska chans att viss information inte delas ut i tid till mottagare som är i behov av den. Genom att standardisera tiderna för informationsutskick och kombinera detta arbetssätt med uppföljning skulle Wallenstam kunna hitta det optimala tillfället för att skicka ut information i förhållande till inflyttningsdatumet.

5.2 KAPISKE

För att underlätta utvärdering av olika kommunikationsmetoder har ett scorecard satts samman (figur 1). Detta utvärderar de olika kommunikationsmetoderna med hjälp av siffror för att tillsammans kunna skapa en summa. Kommunikationsmetoden utvärderas efter Wallenstams förutsättningar i samband med kommunikationsmetodens egna för- och nackdelar. En sammanlagd summa ger ett slutligt resultat för vilken kommunikationsmetod som är bäst för Wallenstam.

Parametrar som ger poäng har också justerats utefter hur viktiga de är för Wallenstam med hjälp av faktorer som reflekterar den vikt som varje parameter har för det slutgiltiga resultatet (figur 2). Scorecardet har namngetts KAPISKE-analys (likt italienskans "Capisce" vilket översätts till "Förstår du" på svenska), nedan följer en lista över de parametrar som valts och varför dessa har kvalificerat att vara med i scorecardet. Detta delkapitel kommer således besvara den andra undersökningsfrågan som ställdes i syftet; Vilka för- och nackdelar finns det med de olika kommunikationsmetoderna om man ställer dem mot varandra?

Kommunikationsmetod	Kostnad	Användarvänlighet	Påminnelsefunktionalitet	Innehållskapacitet	Smidighet	Kompabilitet	Estetik	Summa
RSS-flöde								0
Brev								0
SMS								0
Hemsida								0
Applikation								0
E-Post								0

Figur 1 KAPISKE-analys, ej ifyllt

Parameter	Justeringsfaktor
Kostnad	0,85
Användarvänlighet	1,15
Påminnelsefunktionalitet	1,1
Innehållskapacitet	1
Smidighet	0,95
Kompabilitet	0,9
Estetik	1,05

Figur 2 Justeringsfaktorer anpassade för Wallenstam

5.2.1 Kostnad

Då studien utförs för att bespara Wallenstams uthyrarens tid är det viktigt att kommunikationen som används för att bespara tiden inte uppgår till en större kostnad än den för uthyrarens tidskostnad. Att kostnaden för kommunikationen skulle överstiga lönen för en uthyrare må vara en minimal risk, däremot är kostnadseffektivitet ändå något som värderas, om än inte lika högt som andra parametrar, därför får kostnadsparametern justeringsfaktor 0,85.

5.2.2 Användarvänlighet

Denna parameter kvalificeras då användarvänligheten i en kommunikationsmetod begränsar förmågan för alla typer av mottagare av kommunikationens möjlighet att ta del av den, vilket är det allra viktigaste att ha i åtanke, därför får denna parameter justeringsfaktor 1,15.

5.2.3 Påminnelsefunktionalitet

Detta är parametern som avgör hur stor chans kommunikationsmetoden har att faktiskt påminna mottagaren om fakta eller var fakta står att finna beroende på vilken typ av kommunikationsmetod som poängsätts. Endast en del av den information som delas ut av företag fastnar i mottagarens permanenta minne (Doyle, 2016), vilket gör detta till en viktig del i scorecardet. Justeringsfaktor för denna parameter är 1,1.

5.2.4 Innehållskapacitet

Parametern hanterar hur stor andel enkel information som kan placeras i kommunikationsmetoden, exempelvis kan ett SMS bara innehålla ett visst antal ord innan det anses vara för långt för att läsas av mottagaren. Ett annat sätt att se skillnad på enkel och svår information är skillnaden mellan en applikations notis, samt den hela artikeln i applikationen. Detta är viktigt då det är denna information som fångar mottagaren och ökar intresset för att hitta ytterligare information, med detta som grund får parametern justeringsfaktorn 1,0

5.2.5 Smidighet

Kommunikationsvägens smidighet innebär hur lätt den är för Wallenstam att använda, då detta beroende på kommunikationsmetod kan innebära extra arbete för Wallenstams anställda kan detta i vissa fall innebära att Wallenstams uthyrare sparar tid i utbyte mot att kundservice eller IT-avdelningen förlorar tid. Justeringsfaktorn för denna parameter är 0,95.

5.2.6 Kompatibilitet med andra kommunikationsmetoder

Hur lätt kan kommunikationsmetoden kombineras med andra kommunikationsmetoder, ett brev kan inte innehålla en länk på samma sätt som ett RSS-flöde eller mejl. Detta värderas medelhögt då det är en bra funktion, men kan i vissa fall anses onödigt, exempelvis kan ett brev innehålla den text som ett mejl hade länkat till. Kompatibiliteten justeras med faktor 0,9.

5.2.7 Estetik

Estetiken är det som får en mottagare som annars hade varit uttråkad att fortsätta läsa och ta del av den text som är skriven (Doyle, 2016). Detta skiljer sig från parametern användarvänlighet då det påverkar mottagarens vilja att ta emot informationen snarare än dess förmåga att ta emot den. Justeringsfaktor bör därför vara 1,05.

5.3 Resultat KAPISKE

KAPISKE-analysens parametrar diskuteras i denna del och de olika kommunikationsmetodernas för- och nackdelar vägs mot varandra för att avgöra vilken av metoderna som är bäst för Wallenstam att använda i sin verksamhet.

5.3.1 Kostnad

RSS, e-post och SMS är de tre kommunikationsmetoder som undersökts som kostar minst pengar för företaget, RSS-flöde och e-post har inga extra kostnader utöver de som Wallenstam redan betalar för att driva sin hemsida, då hemsidan bedöms på sin egna kostnad bör även dess kostnad spela in på kostnaden för e-post och RSS-flöden också. SMS har en relativt liten kostnad som består av att införskaffa tjänsten som konverterar mejl till SMS.

De dyrare kommunikationsmetoderna är brev, applikation och hemsida. Brev kostar Wallenstam en mindre summa pengar per brev som skickas till mottagare. Applikation kostar en större klumpsumma vid införskaffning och har sedan återkommande kostnader för uppdateringar och vidare utveckling.

Att bygga upp en hemsida med all den funktionalitet när det gäller kommunikation som har beskrivits tidigare i texten innebär stora kostnader för Wallenstam, även om de i dagsläget redan har en hemsida. Att lägga till funktioner som exempelvis chattfunktionalitet kommer vara ett tillägg som kostar mycket pengar.

5.3.2 Användarvänlighet

Brev och SMS är de två kommunikationsmetoder som har godast förutsättningar att kunna användas av alla Wallenstams kunder oavsett deras förutsättningar. Brev har funnits för allmänt nyttjande sedan år 1636 och SMS har blivit en större del av vardagen för majoriteten av Sveriges invånare.

E-post har i dagens samhälle också potential att nå ut till många personer, men inte i samma utsträckning som brev och SMS, det har funnits en längre period än vad SMS-tjänsten har men kräver en dator eller smart telefon för att kunna utnyttjas vilket är varför den inte anses ha lika hög användarvänlighet som just SMS som enbart kräver en mobiltelefon.

En applikation är lätt att använda förutsatt att mottagaren har en smart telefon och vet hur denna används för att hämta hem applikationen. Efter detta krävs även en koppling mellan applikationen och Wallenstam för att verifiera behörigheten till användandet av applikationen, något som inte är det lättaste för en äldre generation. Då RSS-flöden också kräver en applikation till smart telefon eller ett tillägg till dator sänker detta användarvänligheten för RSS också.

Att få folk att gå in på en hemsida är idag inte heller en omöjlighet. Allt fler har tillgång till datorer eller andra medier som ger personer möjlighet att gå in på en hemsida och ta del av information. Det som i dagsläget ligger till grund för att en hemsida i Wallenstams fall inte är lika användarvänligt är att det för vissa personer har varit svårigheter med att skapa en inloggning på Mina Sidor, enligt den enkät som skickades ut för att undersöka användandet av Mina Sidor. Här skulle alternativ inloggningsfunktionalitet vara gynnsamt, exempelvis ha möjligheten att logga in med hjälp av BankID eller Mobilt BankID.

5.3.3 Påminnelsefunktionalitet

Brev ligger lite i en gråzon när det kommer till påminnelsefunktionalitet då det skulle innebära en rad brev som skulle bli återupprepande och ha en negativ effekt på mottagaren, samtidigt finns möjligheten att en fysisk kopia som finns i det vardagliga livet har en påminnelseverkan på mottagaren om det sätts upp på kylan eller liknande.

RSS-flöde har en god påminnelsefunktionalitet då RSS går ut på att skicka ut små textmeddelanden, dessvärre är populariteten kring RSS-flöden låg vilket medför att den speciella läsaren kanske inte alltid öppnas för att kolla flödet, samtidigt går det att använda RSS-flöde till både smart telefon och dator.

SMS har en relativt god påminnelsefunktionalitet. När ett SMS når användaren blir vanligtvis användaren uppmärksammas med en signal eller vibration i telefonen, tillsammans med själva meddelandet på startskärmen. Om användaren i något fall glömmer att göra en viss sak, exempelvis hämta ut en nyckel, är SMS ett bra verktyg för att påminna användaren.

E-post är gratis att skicka men samlas ändå i en brevlåda och har fortfarande en stämpel av att inte användas som en metod för att skicka snabba meddelanden i syfte att påminna mottagare, därför kan detta leda till att Wallenstam håller sig till få, större mejl. På så sätt minskar påminnelsefunktionaliteten men Wallenstam riskerar inte att tappa läsare då mejlen inte återupprepar sig själva.

En hemsida saknar påminnelsefunktionalitet jämför med de andra kommunikationsmetoderna. På en hemsida är användaren tvungen att vara inloggad och inne på sidan för att kunna ta del av en påminnelse. Alternativt är hemsidan tvungen att påminna användaren genom andra kommunikationsmetoder, exempelvis e-post.

En applikation är en stark kandidat när det gäller att ha en bra påminnelsefunktionalitet. Applikationer har sin *Push-notis*-funktion som när som helst kan skicka ut en påminnelse till användarens smarta mobiltelefon. Påminnelsen hamnar då på mobiltelefonens startskärm tillsammans med en ljudsignal som uppmärksammar användaren och ger en påminnelse.

5.3.4 Innehållskapacitet

Brev och e-post har en hög innehållskapacitet då det är till för att skicka en stor mängd information samtidigt, bortsett från att tillräckligt stora mängder papper inte får plats i ett kuvert. Till skillnad från SMS och applikation som läses i en smart telefon. Om texten verkar för överväldigande på en så liten yta som en smart telefon erbjuder kan detta leda till att Wallenstam tappar läsare. RSS-flödet får ett något högre betyg än SMS och applikation då halva RSS-flödets funktionalitet ligger i RSS-läsaren som användaren har på sin dator där en större mängd text inte har lika stor risk att få läsaren att sluta läsa.

En hemsida kan i teorin innehålla hur mycket information som helst. En hemsida kan ha obegränsat antal olika sidor med olika sorters information. Här är det dock viktigt att organisera innehållet och informationen på ett bra sätt. Även om innehållskapaciteten är i stort sett obegränsad när det gäller hemsida så kommer ingen person orka hantera så mycket information om den inte är presenterad på rätt sätt.

5.3.5 Smidighet

Ett brev är lätt att formulera men tar dessvärre mer än en dag för att ta sig till mottagaren, detta sänker betyget men inte avsevärt då samtliga utskick relaterade till en nyinflytt kommer att vara planerade i god tid. En uppdatering i RSS är heller inte svårt då det inte behöver vara kopplat till en länk eller liknande hemsidesuppdatering utan kan skrivas i fritext.

SMS-tjänstens smidighet är kopplad till mejlfunktionen då detta också baseras på att ett mejl skickas till en tjänst som konverterar mejlet till ett SMS som skickas ut. E-post och SMS hade därför fått samma betyg om det inte hade varit för att mejl

tenderar att utsmyckas vilket leder till lite ytterligare ansträngning från avsändarens sida.

Att för Wallenstam själva ändra saker på en hemsida är svårt. Dessa sorters uppgifter läggs i många fall över på andra företag att ordna åt Wallenstam. Vid en ombyggnation av hemsidan kan dock Wallenstam implementera funktioner som är gjorda för att personal på Wallenstam som skall skicka ut information till kunder kan göra detta på ett snabbt och smidigt sätt.

När det gäller smidighet med applikation så är detta ganska likt den med hemsida. Vid en eventuell utveckling av en applikation så är det viktigt att implementera funktioner som gör det lätt för personal på Wallenstam som ska förmedla information till sina blivande kunder under inflytningsprocessen.

5.3.6 Kompabilitet med andra kommunikationsmetoder

Brev är inte kompatibla med andra kommunikationsmetoder annat än att de kan hänvisa till hemsidor eller enskilda mejl i fritext, det finns ingen möjlighet att länka till hemsidor eller liknande i ett brev. Den elektroniska motparten e-post har däremot stora kompabilitetsmöjligheter då länkar är klickbara och dessa kan leda till hemsidor eller kalenderbokning som involverar ett större antal människor. SMS och RSS kan också innehålla denna typ av länkar men inte i lika stor utsträckning som e-posten, och RSS i mindre utsträckning än SMS.

En hemsida har relativt sett god kompatibilitet med andra medier. På en hemsida kan alla sorters funktioner läggas in. Även andra medier såsom bilder, filmer och länkar till andra sidor kan läggas in här. Eftersom en hemsida egentligen bara består av koder så är kompabilitetsmöjligheterna stora.

En applikation är relativt besläktad till hemsida när det gäller kompatibilitet. Dock är dessa kompabilitetsmöjligheter inte lika stora eftersom en smart telefon för med sig vissa begränsningar jämfört med en hemsida när det exempelvis gäller beräkningskraft i enheten.

5.3.7 Estetik

Ett brev kan precis som ett mejl utsmyckas med färger, bilder och typsnitt för att ge ett mer intressant utseende, brev har fördelen att mottagaren kan ta tag och känna på det, vilket skulle öppna upp för möjligheten att ge ett brev intrycket av att innehålla viktig information genom att skriva på ett finare eller grövre papper. E-post väger upp detta genom att kunna infoga videos eller liknande i mejl. SMS och RSS är lika i detta avseende då de inte går att smycka ut eller ändra typsnitten i, detta leder till att betyget för de båda blir lågt.

En hemsida består, som tidigare beskrivet, av kod. Detta gör att en hemsida kan ta vilken form som helst, därmed är också de estetiska möjligheterna stora. Det är viktigt att göra en hemsida estetiskt tilltalande för att folk ska vilja använda den. När det gäller de estetiska möjligheterna för applikation så är dessa även här relativt snarlika de som gäller för hemsida. Här är det dock viktigt att ha med sig att en applikation är starkt beroende av en gränssnitt som är användarvänligt för en smart mobiltelefon eller surfplatta. Detta för med sig vissa begränsningar när det gäller att göra ett "estetiskt tilltalande" användargränssnitt.

5.3.8 Summerad KAPISKE

Nedan ses en ifylld tabell där de olika parametrarna för varje kommunikationsmetod fyllts i, samt multiplicerats med respektive justeringsfaktor för att kunna summeras till en slutlig poäng (figur 3). Den slutliga poängställningen visar att E-post är den bästa kommunikationsmetoden för Wallenstam att använda förutsatt att den används på det sätt som beskrivits i rapporten.

Kommunikationsmetod	Kostnad	Användarvänlighet	Påminnelsefunktionalitet	Innehållskapacitet	Smidighet	Kompabilitet	Estetik	Summa
RSS-flöde	9	5	8	4	9	4	3	41,5
Brev	4	9	3	8	6	1	9	41,1
SMS	7	8	9	3	9	4	3	43,35
Hemsida	4	6	3	10	7	10	9	48,7
Applikation	2	3	10	8	6	8	9	46,5
E-Post	6	7	6	9	8	9	9	53,9

Figur 3 KAPISKE-analys justerad och poängsatt för Wallenstam.

5.4 Diskussion kring KAPISKE

Resultaten visar att den bästa metoden för Wallenstam att kommunicera med sina hyresgäster är genom e-post. E-post är den metod de använder idag. Hade en KAPISKE-analys gjorts på enbart användningsområdena som Wallenstam brukar e-post idag hade betygen sänkts på ett flertal parametrar såsom smidighet, påminnelsefunktion och estetik, varav i alla fall två är av stor vikt i analysen, och varav påminnelsefunktionalitet redan är den parameter som e-post faller på.

I övrigt har e-post presterat bra, förmodligen beror detta på att vad som faktiskt kan göra med e-post, detta gäller samtliga kommunikationsmetoder, men främst e-post. Den andra faktorn som var viktig för att e-post presenterades med högst betyg är också en avgörande del av det slutliga resultatet. Detta är att Wallenstam inte är den typ av företag som har en specifik målgrupp på samma sätt som företag som antingen riktar sig mot äldre eller mot yngre generationer. Detta innebär att poängsättningen måste ta hänsyn till att även om en applikation eller hemsida är smidig att manövrera så spelar inte det någon roll eftersom äldre generationer generellt inte har den tekniska förmågan att ens ta sig in på hemsidan. För att hemsidor eller applikationer ska kunna plocka poäng på dessa parametrar måste vissa förutsättningar uppfyllas, till exempel att personen är tekniskt kunnig eller - om inte detta fungerar - har en person som hyresgästen kan vända sig till för att få hjälp att starta konto och sätta upp genvägar med automatisk inloggning för att öka användarvänligheten. Om dessa inte finns skulle det kunna jämföras med att uthyraren som studien försöker underlätta för behöver ta tiden som den annars skulle lagt på personlig mejlkontakt till att sätta upp dessa konton till äldre vilket i sin tur skulle jämna ut sig och då hade hela studien gått i baklås.

Dock finns det problem med e-post. E-post som kommunikationsmetod används idag av Wallenstam. Det är en del av problemformuleringen att personal på Wallenstam får sitta och ha personlig mejlkontakt med kunder som exempelvis undrar när de kan hämta ut sina nycklar. Det är därför viktigt att använda e-post på rätt sätt, det är först då Wallenstam kan effektivisera kommunikationen till sina blivande hyresgäster vid nyinflytt. Denna effektivisering kan potentiellt gå hand i hand med implementeringen av Wallenstams nya CRM-system. Om Wallenstam med hjälp av sitt nya CRM-system får mer struktur på sina hyresgäster och länkar dem på ett effektivt sätt till fastigheter så skulle potentiellt en person som har hand om inflyttningsprocessen på Wallenstam skicka ett mejl istället för flera mejl.

Då det nya CRM-systemet har möjlighet att gruppera hyresgäster i exempelvis en trappuppgång, så skulle en anställd på Wallenstam kunna skicka ett mejl till hela trappuppgången med information om exempelvis när de kan hämta ut sina nycklar. På detta sätt effektiviseras arbetet från Wallenstams sida då ett mejl kan skickas ut istället för flera, samt att det blir mer klarhet över vad Wallenstam har bestämt, vilket gör att folk förhoppningsvis inte i lika stor utsträckning söker upp Wallenstam när de inte förstår informationen. Det för också med sig att den kommunikativa belastningen för de anställda på Wallenstam minskar. Fördelarna ökar också för de som ska flytta in i byggnaden då ett mejl som klart och tydligt är riktat mot en specifik trappuppgång ger en lagom närhet till en individ. Den blivande hyresgästen får med andra ord inte intrycket av att detta är ett mejl som är skickat till alla kunder, samtidigt som denne inte heller får intrycket av att mejlet är riktat till individen specifikt. Detta kan också vara till en nackdel då den blivande kunden kan få intrycket av att Wallenstam skickar ut för mycket information.

Anledningen till att hemsidan - vilket i sig är ett bra alternativ - föll var att kostnaden var hög och för att den inte hade någon påminnelsefunktion. Då detta är en studie som utförs för att hyresgäster inte ska behöva ta kontakt med uthyrare för att ta reda på information som de glömt bort att de har i pappersform eller liknande så är påminnelsefunktionen viktig. Kostnaden må som sagt ha varit hög för hemsidan men poängskillnaden är för stor för att det ska spela roll för Wallenstam, speciellt eftersom justeringsfaktorn var 0,75 och kostnaden för e-post var kopplad till uppehållet av DNS-servern som även driver hemsidan.

Wallenstam har idag en hemsida med information om företaget och nyheter relaterade till företaget. De har även Mina Sidor, där en stor del av deras kundkontakt idag sker. Innehållsmässigt så är det ganska bra, men den saknar funktioner som hade varit till fördel för både Wallenstams personal och Wallenstams blivande samt befintliga hyresgäster. Blivande hyresgäster har i dagsläget inte tillgång till Mina Sidor, vilket för med sig att kundkommunikationen under inflyttningsprocessen inte kan ske på hemsidan. Detta är dock något som Wallenstam har testat att ändra på, vilket är en positiv utveckling.

Möjligheterna för att integrera andra funktioner på hemsidan är stor, det vill säga kompbiliteten är hög hos hemsidor. Här kan alla möjliga olika funktioner läggas till, exempelvis skulle Wallenstam, likt IKEA, kunna ha en chattfunktion på sin hemsida där den blivande hyresgästen direkt på hemsidan får möjligheten att skicka ett meddelande till en person som är ansvarig för just den fastigheten.

Applikationen var också en stark kandidat vars enkelhet och möjlighet att koppla denna till mobilt BankID hade kunnat göra det enkelt att logga in utan något extra lösenord att glömma bort. Det hade även varit enkelt för Wallenstam att utveckla en "light-version" av applikationen som enbart varit till för inflyttningsstadiet, sedan hade de kunnat flytta över identiteter från en access till en annan för att ge sina kunder tillgång till huvudsakliga appen där all intern information finns. En applikation är lik en hemsida så många av hemsidans fördelar kan projiceras på en applikation.

Det som talar emot applikation är att den inte är lika användarvänlig som de andra alternativen. En applikation är relativt lik en hemsida i det den kan göra men skillnaden är att fler personer har tillgång till datorer, som är byggda för att hantera en hemsida, snarare än en smart mobiltelefon som applikationer är optimerade för. Detta gör att en applikation inte är lika tillgänglig för användare som andra kommunikationsmetoder, vilket drar ner betyget för applikation.

6 Slutsatser

I detta kapitel presenteras de slutsatser som studien lett fram till. Rekommendationer till Wallenstam kommer att ges och förslag för fortsatt arbete kommer att presenteras.

6.1 Lämpliga kommunikationsmetoder

Wallenstam bör använda e-post i företaget på ett mer effektivt sätt för att ge en tydligare information till de blivande hyresgästerna, vilket för med sig att de inte behöver fråga i efterhand efter information. Wallenstam bör även använda mejlfunktionen på ett sätt som gör det smidigare, lättare och snabbare för personal på Wallenstam att få ut informationen till sina blivande hyresgäster. Wallenstam bör även undersöka de möjligheter som finns med e-post med mejlens kompatibilitet och estetik. Det finns många sätt att i ett mejl lägga in nya funktioner såsom integrering av bilder eller kalenderpåminnelser. E-post är det bästa kommunikationssättet enligt studien och Wallenstam bör dra nytta av de funktioner som finns i mejl för att få ut en större vinning ur det och effektivisera kommunikationsprocessen vid nyinflytt.

Wallenstam har också med en väl utvecklad hemsida möjlighet att låta de blivande hyresgästerna (alltså de hyresgäster som har kontrakt för lägenhet, men ännu inte flyttat in i denna) skapa ett konto på Mina Sidor, fast med vissa funktioner borttagna och vissa funktioner tillagda. Detta under förutsättning att Wallenstam i fortsättningen tillåter blivande hyresgäster att skapa ett konto på Mina Sidor. Här skulle den blivande hyresgästen till exempel kunna ha möjligheten att själv boka en hisstid vid inflytt. Implementeringen av ett sådant system skulle innebära att personal på Wallenstam inte behöver organisera och dela ut hisstider till personer, vilket minskar arbetsbelastningen för dem. Det skulle också innebära att blivande hyresgäster själva får möjligheten att boka sina hisstider och därmed får mer frihet att kunna planera in inflytten när det passar den blivande hyresgästen bäst.

En applikation för med sig många av fördelarna som finns med en hemsida. Många av de funktioner som går att implementera i en hemsida går att implementera i en applikation. Nackdelen är att en applikation inte når ut till lika många användare som exempelvis e-post och hemsida gör. En fördel som finns är att de som har tillgång till en applikation snabbt och smidigt får information från Wallenstam.

6.2 Rekommendationer

Vi rekommenderar att Wallenstam utvecklar sin användning av e-post för att göra den till en funktion med mindre individuell kommunikation och satsa på att bredda och maximera mängden information som utdelas. Informationen skall vara intressant att läsa genom att skapa estetiskt tilltalande mejlutskick. Detta kan vara en risk då intressanta mejl har en tendens att börja likna nyhetsbrev vilket har motsatt effekt till det som vill uppnås, alltså bör Wallenstam vara noga med att se till så att detta inte sker. Wallenstam skall använda funktioner i mejlen som kopplar mejlet till kundens kalender och som kan hänvisa kunden till hemsidor som innehåller mer information. En uppföljning bör göras efter att det nya e-postsystemet implementerats för att jämföra enkätresultat rörande kommunikation från tidigare enkätundersökningar.

6.3 Fortsatt arbete

För vidare utveckling föreslår vi djupare forskning i hur just mejlkontakt kan optimeras. Arbetet i denna studie var brett i sitt utförande och fler djupstudier bör göras i samtliga kommunikationsmetoder. När en kommunikationsmetod som är bäst för Wallenstam nu har tagits fram bör den optimeras för bästa resultat.

Arbetet omfattar inte tillräcklig kunskap kring vad som kan göras rent tekniskt när det kommer till hemsidor eller applikationer, därför föreslår vi att dessa kommunikationsmetoder bör undersökas vidare med avseende på hur en teknisk utveckling kan ske.

7 Referenser

Apple, (2017).

<https://developer.apple.com/notifications/> (Hämtad 2017-03-09)

BankID, (2017).

<https://support.bankid.com/sv/bankid/vad-aer-bankid> (Hämtad 2017-06-05)

Bergs, A.T. (2007). Letters: A Net Approach To Typology. *Letter writing*, 27-46.

Bryman, A., Bell, E., Books24x7 (e-book collection), & Books24x7, I. (2003). *Business research methods*. Oxford;New York;: Oxford University Press.

Byggcheferna, (2014).

<http://www.byggcheferna.se/2014/06/16/dalig-kommunikation-kostar/> (Hämtad 2017-03-31)

Cambridge Dictionary, (2017).

<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/junk-mail> (Hämtad 2017-04-05)

Chalmers Studentbostäder, (2017).

<https://www.chalmersstudentbostader.se> (Hämtad 2017-03-21)

Chi, WC., Wen, CH., Lin, CY. (2012) *Journal of Medical Systems*. Use of RSS Feeds for the Implementation of Clinical Reminder, 36(3), 2029-2036. doi:10.1007/s10916-011-9665-6

Datatermgruppen, (2017).

http://www.datatermgruppen.se/index.php?option=com_content&view=article&id=89&Itemid=91&obj=a13&uttr=mej1 (Hämtad 2017-04-03)

Doyle, C. (Ed.) (2016). *A Dictionary of Marketing*. Oxford: Oxford University Press.

Finkelstein, E., Books24x7 (e-book collection), & Books24x7, I. (2005). *Syndicating web sites with RSS feeds for dummies* (1st ed.). Hoboken, N.J: Wiley.

Folktandvården, (2017).

<https://folktandvarden.vgregion.se/praktisk-information/boka-tid-andra-eller-avboka/> (Hämtad 2017-03-31)

Golson, J. (2016). "Apple's App Store now has over 2 million apps". The Verge.

Hämtad från: <http://www.theverge.com/2016/6/13/11922926/apple-apps-2-million-wwdc-2016>

Google, (2017).

<https://support.google.com/mail/answer/30970?hl=sv> (Hämtad 2017-04-05)

Google, (2013).

<https://googleblog.blogspot.se/2013/03/a-second-spring-of-cleaning.html> (Hämtad 2017-03-23)

Göteborgs Stad, (2016).

http://goteborg.se/wps/portal/press-och-media/aktuellarkivet/aktuellt/97f58127-d6bb-4ea8-b214-e375fb548753!/ut/p/z1/pZFNS8NAEIZ_Sw85Zncym0023hKR0tqY2hBN9yKJbj6g-SBZDfjrTQuCRdGCcxt43ueFGSppSmWbvdVlpuuuzQ7zvpfOEwZwLwLLh-hhewOrza2N8Y7hMkb6eAIS6xOIgt6s1ltM7kKfOcKi8h95K-aX5eFsfAh2GDCAZYSX5X8B5Df91yK6_qtgviAO4XVYUtlnujLrtuho6rkFFxa65ouT56atMmHmaNmmYi4vcm4Ll7Oju84bMj03BAgCF7aLwBxHeMzz7KPZb3MmZvOgCjWogbwO88sqrfvxygADpmkiZdeVB0VGZcBPiaobNU3PQNo3SZKk75si1HzvLxYfOly9qQ!!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/ (Hämtad 2017-03-02)

Hendricks, K. B., Singhal, V. R., & Stratman, J. K. (2007). The impact of enterprise systems on corporate performance: A study of ERP, SCM, and CRM system implementations. *Journal of Operations Management*, 25(1), 65-82.
doi:10.1016/j.jom.2006.02.002

Internetstiftelsen I Sverige, (2013).

-DNS - internets vägvisare

[<https://www.iis.se/lar-dig-mer/guider/dns-internets-vagvisare/sa-fungerar-dns/>]
(Hämtad 2017-04-03)]

-Historien om RSS

<https://www.iis.se/blogg/historien-om-rss/> (Hämtad 2017-03-23)

IKEA, (2017).

<http://www.ikea.com/se/sv/> (Hämtad 2017-04-05)

Kostojohn, S., Johnson, M., Paulen, B., Books24x7 (e-book collection), SpringerLink (e-book collection), & Books24x7, I. (2011). *CRM fundamentals* (2011;1; ed.). New York;Berkeley, Calif.:; Apress. doi:10.1007/978-1-4302-3591-0

Ma, D. (2012). Use of RSS feeds to push online content to users. *Decision support systems*, 54(1), 740-749. doi: 10.1016/j.dss.2012.09.002

Marakarkandy, B., Yajnik, N., & Dasgupta, C. (2017). Enabling internet banking adoption: An empirical examination with an augmented technology acceptance model (TAM). *Journal of Enterprise Information Management*, 30(2), 263-294.
doi:10.1108/JEIM-10-2015-0094

McCann, T., Books24x7 (e-book collection), Wrox Development (Firm), Ebook Central (e-book collection), & Books24x7, I. (2012;2011;). *The art of the app store: The business of apple development* (1. Aufl.;1; ed.). Hoboken, N.J: Wrox/Wiley.

Microsoft, (2017).

-Läs- och leveranskvittens

<https://support.office.com/sv-se/article/L%C3%A4gga-till-och-beg%C3%A4ra-l%C3%A4skvitton-och-leveranskvitton-a34bf70a-4c2c-4461-b2a1-12e4a7a92141>

(Hämtad 2017-04-05)

-Schemaläggning av mejl

<https://support.office.com/sv-se/article/Skicka-e-postmeddelanden-med-f%C3%B6rdr%C3%B6jning-eller-efter-schema-026af69f-c287-490a-a72f-6c65793744ba> (Hämtad 2017-04-05)

-Skräppostfilter

<https://support.office.com/sv-se/article/S%C3%A5-h%C3%A4r-skyddar-Outlook-dig-fr%C3%A5n-virus-skr%C3%A4ppost-och-n%C3%A4tfiske-7edf2cc7-2e7e-4897-86d9-0bd306dde60d> (Hämtad 2017-04-05)

Swedbank; mobilapplikation, (2017).

<https://www.swedbank.se/privat/digitala-tjanster/mobilbanken/> (Hämtad 2017-04-05)

Nationalencyklopedin, (2017).

-Applikation

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/applikation> (Hämtad 2017-02-17)

-Finanskris

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/finanskris> (Hämtad 2017-02-02)

-Hemsida

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/hemsida> (Hämtad 2017-03-31)

-Kommunikation

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/kommunikation> (Hämtad 2017-03-23)

-RSS

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/rss> (Hämtad 2017-02-24)

-SMS

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/sms> (Hämtad 2017-05-12)

Postnord, (2017).

<http://www.postnord.se/verktyg/sok/sok-leveranstider> (Hämtad 2017-02-17)

<http://www.postnord.se/skicka-brev-och-paket/inrikes/sakert-och-sparbart/rek-inrikes> (Hämtad 2017-02-17)

Socialstyrelsen, (2017).

<http://www.socialstyrelsen.se/patientsakerhet/riskomraden/kommunikation> (Hämtad 2017-03-31)

Text Request, (2016).

<https://www.textrequest.com/blog/many-texts-people-send-per-day/> (Hämtad 2017-06-05)

Thundermailer, (2017).

<http://www.thundermailer.com/text-email-vs-html-email-the-pros-and-cons/> (Hämtad 2017-04-05)

Trinkle, D. A., Merriman, S. A., & Ebook Central (e-book collection). (2006;2016;). *The history highway: A 21st century guide to internet resources* (4th;4; ed.). Armonk, N.Y: M.E. Sharpe.

Trinkle, D. A., Merriman, S. A., & Ebook Central (e-book collection). (2007). *The american history highway: A guide to internet resources on U.S., canadian, and latin american history*. Armonk, N.Y: M.E. Sharpe.

Trosby, F., Harris, I., Hillebrand, F., Holley, K., & Ebook Central (e-book collection). (2010). *Short message service (SMS): The creation of personal global text messaging* (2. Aufl.;2; ed.). Chichester, West Sussex, U.K.;Hoboken, N.J.;: Wiley.

Wallenstam, (2017).

-Historia

[<https://www.wallenstam.se/sv/wallenstam/om-oss/var-historia/>] (Hämtad 2017-02-02)

-Naturenergi

<https://www.wallenstam.se/sv/wallenstam/om-oss/svensk-naturenergi/> (Hämtad 2017-02-02)

-Om Wallenstam

<https://www.wallenstam.se/sv/wallenstam/om-oss/> (Hämtad 2017-02-10)

8 Bilagor

BILAGA A: INTERVJUGUIDE

Intervju med Inger Vetter, Ulrika Ericsson, Elisabeth Vansvik och Mia Ropero

- Hur går kontraktskrivningen till vid nybyggnationsprojekt?
- Vilken typ av information hade Wallenstam velat prioritera vid kommunikation med kunder?
- Vad innehåller era bopärmar?

Intervju med Sofia Lundman

- Vilken SMS-tjänst använder ni idag, samt för vad?
- Hur fungerar era tjänster för hemsida, samt vilken potential skulle hemsidan kunna ha om en typ av inflyttningsportal skulle implementeras?
- Finns det möjlighet att få en guidad tur på Mina Sidor under nästa intervju?

Intervju 2 med Sofia Lundman

- Hur mycket kostar det att driva Wallenstams SMS-tjänst?
- Hur mycket kostar det för Wallenstam att skicka brev?
- Genomgång av Mina Sidor

Intervju med Thomas Envall och Sara Landgren

- Kontaktuppgifter med folk som flyttat in i nyproduktion?
- Vilka kommunikationssätt används i inflyttsprocessen idag?
- Nyinflyttningsprocessen?
- Vilket sms-system använder ni?
- Hur använder ni systemet idag?
- Hur kan systemet potentiellt användas?
- Har ni alternativ till sms-tjänsten?

BILAGA B: ENKÄTER

Nyinflyttningsenkät:

- Hur länge hade du aktivt sökt lägenhet innan denna blev aktuell?
- Har du bott hos Wallenstam tidigare?
- Vad tycker du om informationen du fick om din nya bostad innan inflytt?
 - Lägenhetens planlösning
 - Lägenhetens utrustning
 - Ytskikt och materialval
 - Allmänna utrymmen
 - Utemiljö
- Hur tycker du kontraktsskrivningen fungerade?
 - Den muntliga och skriftliga kommunikationen
 - Innehållet i informationsmappen
 - Hur du blev bemött
- Köket
 - Planeringen av köket
 - Spisen
 - Kyl/frys
 - Bänkar och skåp
 - Fläkten
- Badrummet
 - Planeringen av badrummet
 - Tvättmaskinen
 - Torktummlaren
- Ljudmiljön/ljudisoleringen
 - Ljud från kranar, rör eller ledningar
 - Ljud från fläktar/ventiler
 - Ljud från grannlägenheter, trapphus eller hiss
 - Ljud utifrån
- Övrigt i lägenheten
 - Förråds möjligheter
 - Klädförvaringsmöjligheter
 - Tillgång till eluttag
 - Tillgång till TV/bredbandsuttag
 - Din balkong/uteplats
 - Luftkvaliteten/ventilationen i lägenheten
 - Allmänna intrycket av lägenheten
- Om du fick önska, vilken planlösning skulle du välja?
 - Två alternativ:
 - Öppen planlösning
 - Separat kök med dörr mot övriga rum
- Har du egen diskmaskin i lägenheten?
- Hur bedömer du ditt kvarter jämfört med andra nybyggda bostäder vad gäller
 - Läge
 - Planlösning
 - Standard
 - Boendekostnad

- Vad tycker du om
 - Belysningen i närmiljön
 - Val av blommor och buskar
- Vad tycker du om
 - Belysningen i entré och trapphus
 - Utformningen av trapphuset
 - Hissen
 - Låsningen av porten
 - Cykelförvaringen
 - Barnvagnsrummet
 - Garaget
 - Tillgången på garageplats
- Hur fungerade inflyttningen?/Hur upplevde du Wallenstams personal?
 - Kontakten
 - Bemötandet
 - Hjälpsamheten
 - Informationen
 - Hisschemat
- Var det något som behövde åtgärdas efter inflytt?
 - I din lägenhet
 - I din trappuppgång
- Vad tycker du om
 - Hur lägenheten var städad vid inflyttningen
 - Städningen i allmänna utrymmen vid inflytt
 - Bemötandet från hantverkarna
 - Kvaliteten på utfört arbete
- Har du eller någon i hushållet tillgång till bil som ni parkerar vid bostaden?
- Om ja, har du valt att hyra garageplats hos oss?

Enkät gällande Mina Sidor:

- Hur gammal är du?
- Hur fungerade det när du skapade ditt konto?
- Vänligen beskriv vad som fungerade bra och vad som eventuellt fungerade mindre bra när du skapade ditt konto
- Hur ofta besöker du Mina Sidor?
- Vilka delar av Mina Sidor använder du mest?
- Skulle du kunna tänka dig att få din hyresavi enbart på Mina Sidor?
- I vilken grad håller du med om följande:
 - Det är lätt att hitta på Mina Sidor
 - Mina Sidor hjälper mig i min vardag
 - På Mina Sidor finns den information jag behöver om mitt boende
- Finns det något annat du skulle vilja hitta på Mina Sidor?
- Övriga kommentarer om Mina Sidor
- I vilka sociala kanaler följer du Wallenstam?

BILAGA C: BOPÄRM



HEJ OCH
VÄLKOMMEN
TILL OSS

Wallenstam 

INNEHÅLL

03	Hoppas vi ska trivas ihop
04	Så tar du kontakt
06	Hur vi jobbar för ett hållbart boende
07	Vi kan göra stora miljöinsatser ihop
08	Så betalar du hyran
09	Vanliga frågor
10	Trivselregler för dig och dina grannar
12	Så håller du rent och fint
13	Skydda barnen
14	Att renovera och inreda på egen hand
15	Ett lugnt och tryggt boende
16	I händelse av brand
17	Tips inför flytten
17	Ditt ansvar före avflyttning
18	Checklista för flyttstädning

På wallenstam.se hittar du fler tips, råd och regler kring ditt boende.



HOPPAS VI SKA TRIVAS IHOP

Vad roligt att du ska bo i ett av våra hus. Vårt mål är att du ska trivas både med ditt boende och med oss. Vi arbetar helhjärtat för att göra våra hus och närområden så hållbara och trivsamma som möjligt. I det arbetet spelar du och dina grannar en viktig roll. Hur var och en lever i vardagen med till exempel sopsortering, LED-lampor och medveten vattenanvändning påverkar, tillsammans kan vi göra stora miljöinsatser.

Är du ny hos oss på Wallenstam kan det vara en del nytt att tänka på: vem du ska ringa om något händer, vad som gäller kring hyran och hur du får tapetsera och fixa i din lägenhet. Vi har också gemensamma trivselregler, liksom rättigheter och skyldigheter, för alla hyresgäster.

Vi hoppas att du vill delta i vår "Nöjd-kund"-undersökning vartannat år för att ge oss feedback på vårt arbete. Dina och andras åsikter är viktiga för oss och är en förutsättning för att vi ska bli ännu bättre i framtiden.

I den här broschyren har vi samlat lite praktisk information kring vad som gäller i våra hus och områden. Ta dig gärna tid och läs igenom den och bekanta dig med hur vi jobbar och tänker kring hållbart boende. Du kan alltid gå in på Mina sidor och läsa mer. Tveka inte att kontakta oss om du har några frågor! Se kontaktuppgifter på nästa sida.

Vänliga hälsningar från oss på Wallenstam



SÅ TAR DU KONTAKT

Kundservice sköter alla frågor kring ditt boende. Mejla eller ring för kontakt och åtgärd. De som utför åtgärderna i ditt hus är våra noga utvalda leverantörer, Wallenstam Partners.

VÄND DIG TILL KUNDSERVICE

När du har frågor, vill göra felanmälan eller har bra idéer kring ditt boende – ta kontakt med kundservice. Gärna via hemsidan wallenstam.se eller direkt på kundservice@wallenstam.se. Är det akut är det bäst att du ringer på 020-400 100. Det är kostnadsfritt och kundservice ser till att du kommer i kontakt med rätt person.

WALLENSTAM PARTNER UTFÖR JOBBEN

De som utför åtgärderna i ditt hus är noga utvalda leverantörer som vi kallar för Wallenstam Partners. De bär alltid ett Wallenstam Partnerkort. En entreprenör som vill komma in i din lägenhet ska alltid kunna legitimeras sig och visa upp sitt Wallenstam Partnerkort för dig.

MINA SIDOR – ALLT OM DITT BOENDE

På Mina Sidor har vi samlat information om just din lägenhet och ditt bostadsområde. Här hittar du till exempel din hyresavi, information om ditt avtal och dina felanmälningar. Du kan också uppdatera dina kontaktuppgifter och läsa meddelanden som vi har skickat till dig. Första gången du loggar in behöver du registrera dig med personnummer, kontraktsnummer och e-postadress.

1. Gå in på www.wallenstam.se/minasidor.
2. Klicka på knappen **AKTIVERA MINA SIDOR**
3. Följ instruktionerna. För att skapa ditt konto behöver du ditt kontraktsnummer som du hittar på din hyresavi.

ALLTID ÖPPET PÅ HEMSIDAN

På vår hemsida och Mina sidor har vi bland annat samlat vanliga frågor och svar, trivselregler och städtips. Där hittar du även blanketter och kan göra felanmälan.

AKUTA FRÅGOR UTANFÖR KONTORSTID

Vid akuta frågor efter kontorstid och under helger kan du kontakta jourfirman, telefonnummer finns i entrén. Tänk på att endast ringa jourfirman vid akuta ärenden. Exempel på det är avloppsstopp, stigande vatten med risk för skada i din lägenhet eller i fastigheten. Om juren kallas ut i ärenden som inte är akuta (till exempel att spisen inte fungerar, trasig lampa i kylan eller långsamt rinnande vatten i avloppet) debiteras du för utryckningskostnaden.



KONTAKTA KUNDSERVICE

Via Mina sidor

Via hemsidan [wallenstam.se](https://www.wallenstam.se)

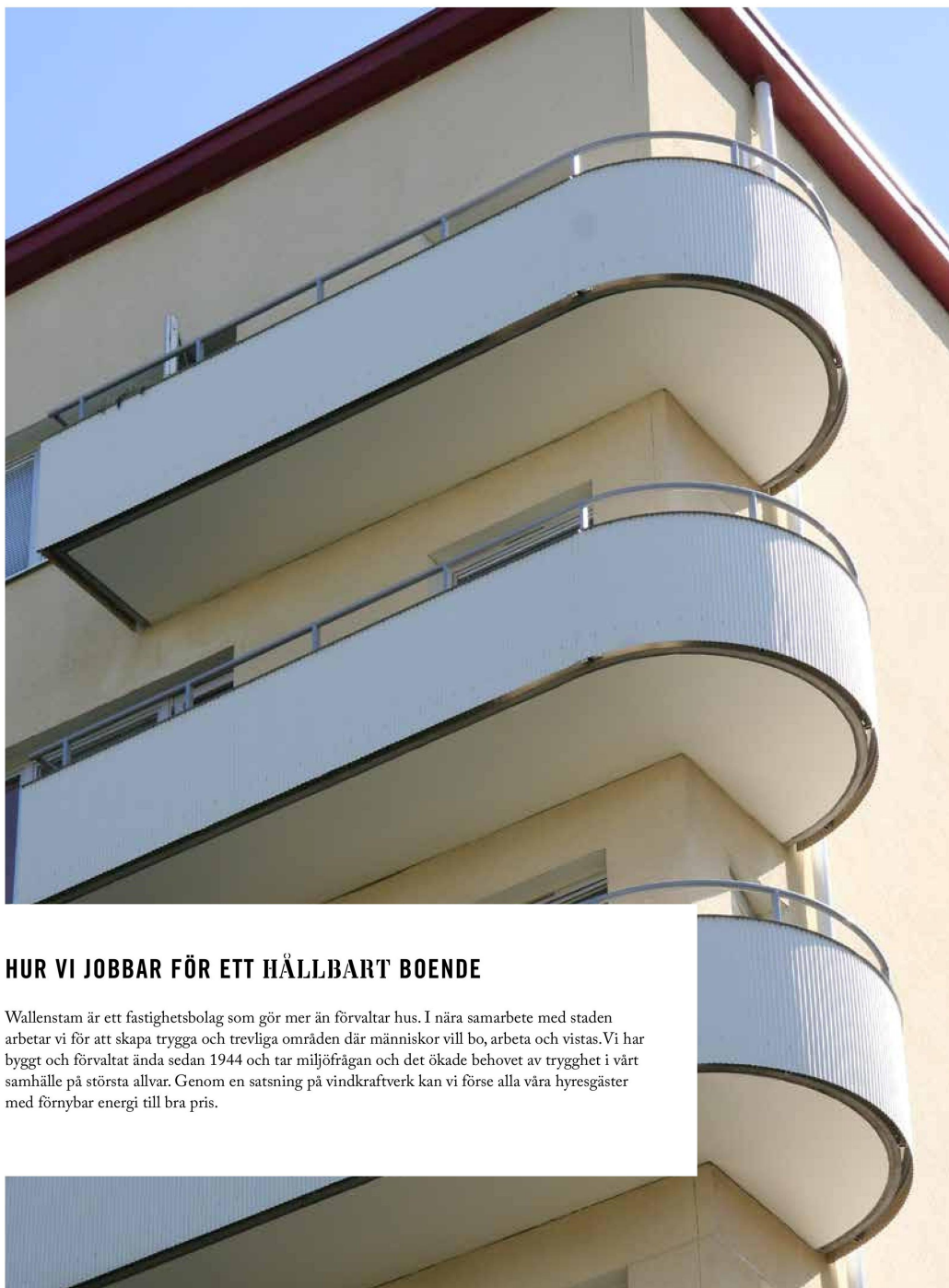
Mejla direkt till kundservice@wallenstam.se

Ring kostnadsfritt på telefon 020-400 100

Telefontid: Måndag-torsdag kl 07-17, fredag kl 07-16.

Dag före röd dag, samt dag före midsommarafton,
julafton och nyårsafton har vi öppet till kl 15.

För sommartider se hemsidan.



HUR VI JOBBAR FÖR ETT HÅLLBART BOENDE

Wallenstam är ett fastighetsbolag som gör mer än förvaltar hus. I nära samarbete med staden arbetar vi för att skapa trygga och trevliga områden där människor vill bo, arbeta och vistas. Vi har byggt och förvaltat ända sedan 1944 och tar miljöfrågan och det ökade behovet av trygghet i vårt samhälle på största allvar. Genom en satsning på vindkraftverk kan vi förse alla våra hyresgäster med förnybar energi till bra pris.

VI KAN GÖRA STORA MILJÖINSATSER IHOP

På Wallenstam tar vi både miljöfrågan och det ökade behovet av trygghet i vårt samhälle på största allvar. I vårt dagliga arbete, och tillsammans med dig som hyresgäst, kan vi göra stora och konkreta insatser för att minska belastningen på miljön. Och det gör vi.

Vi har byggt och förvaltat hus i mer än 70 år. Tillsammans med våra städer letar vi hela tiden lösningar för att skapa hållbara och trygga platser och områden.

EGEN FÖRNYBAR EL

2013 blev Wallenstam det första fastighetsbolaget i Sverige som var självförsörjande på förnybar energi. Med 64 vindkraftverk runt om i landet erbjuder vårt dotterbolag Svensk NaturEnergi ren energi från den svenska naturen till ett vettigt pris.

ENERGIBESPARINGAR

När vi bygger nytt och renoverar så gör vi det så yt-, kostnads- och energieffektivt vi kan. Vi bygger in system i våra hus så att vi kan optimera energi- och värmeförbrukningen både i lägenheterna och de allmänna utrymmena. Genom system för individuell mätning ser du din egen konsumtion och betalar bara för den elen du själv använder. Bor du i en lägenhet med individuell el- och vattenavläsning får du kostnaden tillsammans med din hyresavi. Tänk på att eftersom du betalar el och vatten i efterskott kommer du även att debiteras på det två månader efter att du flyttat ut.

MINIMERA AVTRYCKEN

Kretsloppstänkandet är en naturlig och självklar del i både vår bygg- och förvaltningsprocess, liksom i vårt administrativa arbete. Och vi letar hela tiden möjligheter att arbeta mer hållbart. På vår hemsida finns mer information om vad vi gör för att minska miljöpåverkan i våra hus och områden.

VILL DU KÖPA GRÖN EL?

Både privatpersoner och företag kan köpa prisvärd, grön el av Svensk NaturEnergi. Vi har flera bra avtalsformer att välja mellan. Till dig som är hyresgäst erbjuder vi extra förmånliga priser. Teckna ett avtal direkt på hemsidan svensknaturenergi.se, mejla kundservice@svensknaturenergi.se eller kontakta kundservice på 020-400 100. Bor du i ett Wallenstamhus som byggts efter 2004 köper du automatiskt Svensk NaturEnergis gröna el.



07

SÅ BETALAR DU HYRAN

Du kan betala till oss på flera olika sätt. Det bästa och mest hållbara alternativet är via dator med e-faktura. Då behöver vi inte skicka någon avi till dig. Annars postar vi avin till dig varje månad.

E-FAKTURA

Snabbt och enkelt

E-faktura, elektronisk faktura, är det smartaste sättet att betala hyran. Den skickas direkt till din Internetbank och när du går in på bankens hemsida får du ett meddelande om *ny e-faktura*. Genom att klicka *godkänn* betalas fakturan. Vill du ansöka eller veta mer om e-faktura, kontakta din bank.

AUTOGIRO

Smidigt om du inte har dator

Autogiro är också ett smidigt sätt att betala hyran. Den dras då varje månad automatiskt från ditt bank- eller personkonto. Du får även en hyresavi så att du kan kontrollera beloppet. Hyran dras sista vardagen i månaden.

INTERNET

Kom ihåg OCR-numret

Du kan också betala hyran på internet, via postgiro eller bankgiro. Längst ner till vänster på respektive avi finns ett så kallat OCR-nummer. Detta måste du alltid ange när du betalar via internet, annars blir det svårt att identifiera vem betalningen kommer från. Observera att varje månadsavi har ett eget specifikt OCR-nummer. Har du tappat bort ditt OCR-nummer, kontakta kundservice.

SKYLDIG ATT ALLTID BETALA

Det är ditt ansvar att betala hyran varje månad. Saknar du hyresavi, måste du betala hyran ändå.

FÖRSENAD HYRA GER KONSEKVENSER

Hyran ska som alla andra räkningar givetvis betalas i tid. Enligt hyreslagen ska hyran betalas i förskott, vilket innebär sista vardagen i månaden.

Obetalade hyror överlämnas till inkassobolag, vilket orsakar dig merkostnader samt registrering i gäldenärsregister. Skulle du vid upprepade tillfällen inkomma med hyran för sent riskerar du att bli uppsagd från lägenheten. Hör av dig om du undrar över något kring hyran!

VANLIGA FRÅGOR

Som hyresgäst har du både rättigheter och skyldigheter. De regleras i hyreslagen. Här ger vi svar på några vanliga frågor, fler finns på vår hemsida.

VAD BETALAR JAG FÖR?

I ditt hyreskontrakt står angivet vad som ingår i hyran.

FÅR JAG HYRA UT I ANDRA HAND?

Ja, om du har en godkänd anledning som exempelvis studier på annan ort. Det måste dock kunna styrkas och du behöver ett skriftligt tillstånd från Wallenstam. Se till att lämna in ansökan i god tid, minst en månad innan den planerade uthyrningen ska börja. Tänk på att du står som ansvarig för lägenheten och hyran så länge du står som hyresgäst på kontraktet, även om du hyr ut i andra hand. Hyr du ut i andra hand utan att ha fått tillstånd kan du bli av med din hyresrätt. På vår hemsida hittar du en blankett för andrahandsuthyrning.

FÅR JAG HYRA UT VIA AIRBNB ELLER LIKNANDE TJÄNSTER?

Nej, det är inte tillåtet att hyra ut via Airbnb eller liknande tjänster. Det anses som otillåten andrahandsuthyrning, vilket innebär att ditt kontrakt kan sägas upp.

FÅR JAG MONTERA IN DISK- OCH TVÄTTMASKIN?

Ja, om du kontaktar oss innan, fyller i vår blankett för montering av disk- och tvättmaskin och arbetet görs av en fackman med behörighet. Den här regeln är till för din egen och andras säkerhet. Elfel och vattenläckage är vanliga orsaker till bränder och vattenläckor.

OM NÅGOT GÅR SÖNDER – VEM BETALAR?

Skadar du eller sliter onormalt på din lägenhet är du enligt hyreslagen ersättningskyldig. Du ansvarar även för skador som uppkommer genom att någon som tillhör hushållet eller gästar dig uppträtt vårdslöst eller försumligt. Har du inneboende eller t.ex. externa hantverkare som orsakar skador i din lägenhet är även det ditt ansvar.

HUR LÅNG UPPSÄGNINGSTID HAR JAG?

Planerar du att flytta måste du alltid säga upp ditt kontrakt skriftligt. Gör det i god tid – du är betalningsansvarig för hyran under hela uppsägningstiden. Gällande uppsägningstid, normalt tre hela kalendermånader, står angivet i hyreskontraktet. Observera att den månad du säger upp lägenheten inte räknas. Du är också skyldig att under uppsägningstiden visa din lägenhet för kommande hyresgäst. Besiktning görs dessutom någon gång under uppsägningstiden.

NÄR SÄTTS VÄRMEN PÅ I HUSEN?

Många boende frågar vilket datum vi slår på värmen. Förr i tiden slogs värmen på manuellt vid ett visst datum, men idag sker detta i de flesta fall med automatik. När det blir kallare ute går värmen på och ju kallare det blir ute desto varmare vatten går ut i elementen. Under vår- och höstmånaderna är det lätt att man upplever att det är kallt i lägenheten. Detta på grund av väder, vind och temperatursvängningar. Vår ambition är att försöka hålla cirka 20 grader i lägenheten.

VARFÖR ÄR ELEMENTET KALLT IBLAND?

På elementet sitter en termostatventil som känner av temperaturen i lägenheten. När termostaten känner att det är 20 grader i rummet stänger den av vattenflödet som går genom elementet för att sedan slås på igen när temperaturen sjunker under 20 grader. På så sätt hålls en jämn inomhustemperatur. Därför kan elementen kännas kalla trots att man har normal värme i sin lägenhet. Det är alltså inomhustemperatur som är det viktiga, inte om elementen känns kalla eller varma. Mät alltid temperaturen i din lägenhet mot en innervägg.

HUR SKÖTER JAG MIN VENTILATION?

Genom att ha rätt inställd ventilation i din lägenhet får du det bästa inomhusklimatet. En felaktigt inställd ventilation kan bland annat orsaka onödigt drag i lägenheten. Tänk på att aldrig täppa igen ventiler då detta skapar obalans i ventilationen och kan orsaka problem för dina grannar, exempelvis med röklukt.

FÅR JAG HA EN INNEBOENDE?

Ja, det är okej att ha inneboende, men meddela oss om det. Vi är noggranna med att veta vilka som bor i våra fastigheter, vid t.ex. kontakt med kundservice.

Vill du ha mer information om vad som gäller enligt hyreslagen, läs mer på hyresnamnden.se.

TRIVSELREGLER FÖR DIG OCH DINA GRANNAR

För att skapa en gemensam och trivsamt atmosfär finns det några enkla, men viktiga regler. Att visa respekt för sina grannar är en självklarhet för att alla i huset och bostadsområdet ska trivas.

CYKLAR OCH BARNVAGNAR STÖRSTA HOTET VID BRAND

Av brandsäkerhetsskäl är det absolut förbjudet att förvara möbler, pulkor, cyklar, motorfordon eller barnvagnar i korridoren, trapphuset eller källaren. Det försvårar även för städpersonalen. Se mer om brandsäkerhet på sidan 16.

SUNT BALKONGVETT

En balkong ger möjligheten att njuta lite extra av skönt uteliv och vackra planteringar. Tänk på att blomlådor måste sitta på insidan av balkongräcket. Det är lätt att övervattna blommor vilket kan ge dina grannar våningen under en obehaglig överraskning. Använd ordentliga fat eller ytterkrukor så undviker du enkelt problemet. Mattor eller sängkläder skakar du på gården. Det är inte tillåtet att grilla på balkongen, varken med el- eller kolgrill, både av hänsyn till grannarna och för brandsäkerheten. Du ansvarar även för snöskottning.

SOPHANTERING OCH ÅTERVINNING

Knyt ihop soppåsen innan du slänger den, så förhindrar du problem i soprum och sopnedkast. För allas trivsel får ingen ställa soppåsar utanför ytterdörren. Sopor i fastighetens allmänna utrymmen kommer att tas bort och ansvarig hyresgäst får betala. Skrymmande grovsopor, som t ex möbler, lämnar du själv till kommunens återvinningscentraler.

RÖKNING FÖRBJUDEN

Vi har rökförbud i alla våra allmänna utrymmen i fastigheten; såsom hiss, tvättstuga, källare och trapphus. Om du röker, ta hänsyn till grannar, barn och djur genom att ta hand om dina fimpar. Självklart slänger man inte ut fimpar från balkongen.

DITT HUSDJUR

Har du husdjur som vistas utanför lägenheten finns det några saker du behöver tänka på för trivsel och säkerhet. Inga husdjur får vara lösa i trapphusen och hundar ska vara kopplade utomhus. Använd alltid avföringspåse.

MATA INTE FÅGLAR

Av hygieniskäl är det inte tillåtet att mata fåglar från balkong, fönsterbrädor och på marken. Maten drar lätt till sig skadedjur som möss och råttor.

GEMENSAMMA YTOR

Gården är en träffpunkt för alla i området och ofta även en lekplats för barn. Därför ska gårdarna hållas bilfria. Självklart ska alla se till att vara rädda om planteringar och annan gemensam utrustning, och använda papperskorgarna som finns på gården. Ser du något som är trasigt, kontakta kundservice.

SÄKERT I FÖRRÅD OCH ALLMÄNNA UTRYMMEN

Många lägenheter har ett tillhörande förråd på vinden eller i källaren. Förvara gärna dina saker i plastlådor, på pallar eller liknande, så slipper du riskera fuktskador om det skulle bli översvämning. Se till att ditt förråd alltid är låst och förvara inga värdesaker där. För att undvika objudna gäster, var uppmärksam på att lås och dörrar fungerar i källaren. Är något trasigt kontakta omgående kundservice.

PARABOL- OCH ANTENNANSÖKAN

Om du vill montera parabol eller antenn krävs skriftligt tillstånd från Wallenstam. Det gäller även för montering på din balkong eller på fönster i lägenheten.

TVÄTTSTUGEREGLER

I många hus finns en gemensam tvättstuga som du och dina grannar har ansvar för. Varje person städar upp i tvättstugan efter användning. Då kliver alla in i en ren och fräsch tvättstuga när de ska börja tvätta. Städmaterial finns i tvättstugan. Se övriga tvättregler i din tvättstuga.

VINTERTID

Vintertid har du ansvar att skotta din parkeringsplats och framför eget garage. Eftersom balkongen är en utrymningsväg vid eventuell brand, ansvarar du även för att ta bort snön från balkongen.

VISA HÄNSYN

Att visa hänsyn för varandra är extra viktigt kl 22–07.
Undvik störningar genom att tänka på följande:

- Anpassa volymen på din TV, dator eller stereo.
- Undvik att gå med hårda skor inomhus eller smälla i dörrar och dylikt, eftersom detta är ljud som lätt fortplantar sig i golv och väggar.
- Borra eller spika inte i väggen efter kl 20.
- Tappa inte upp eller töm stora mängder vatten sent på kvällen eller på natten.
- Tänk också på att det är lyhört i trapphusen.
- Spring, lek och smällande dörrar kan lätt bli störande.
- Att ha fest är trevligt, men informera gärna dina grannar i god tid. De flesta blir mycket mer positivt inställda om de har blivit informerade innan. En bra regel är att sänka ljudnivån ju senare det blir på kvällen.
- Som hyresgäst ansvarar du även för att dina gäster följer trivselreglerna.



SÅ HÅLLER DU RENT OCH FINT

Du har ansvaret att sköta din lägenhet genom att hålla den ren och snygg. Gör som proffsen, skaffa bra redskap. De flesta material går att rengöra med varmt vatten och ett mildt, miljövänligt rengöringsmedel. Här följer några bra råd och tips.

GOLV

Först, lägg en bra avtorkningsmatta innanför dörren att torka av skorna på. Det skyddar golven från repor och smuts. De flesta golvtyper inklusive parkett rengör du lättast genom vättorkning. Linoleumgolv skadas av mycket och hett vatten. Använd sparsamt med rengöringsmedel.

GOLVSKYDD

Det är smart att sätta skydd under tunga möbler som ska flyttas men är svåra att bära. Då sparar du både golven och grannarnas öron. Använd gärna en matta att dra möbelen på. Sätt gärna filtassar under möbler som används mycket.

VÄGGAR

Målade ytor och plastdetaljer rengörs med ljummet vatten och ett mildt rengöringsmedel. Tapeter med plastskikt av vinyl torkas med en fuktig trasa. Övriga tapettyper dammtorkas.

TAK

Tak kan vara svåra att rengöra. Faktum är att ett jämnt smutsat tak ofta kan se bättre ut än ett flammigt tak efter en misslyckad tvätt. Rådgör alltid med oss innan du ger dig på en taktvätt.

VENTILATION

Rengör med jämna mellanrum ventilationsfiltren som finns i rum och badrum. Se till att tilluftsspjällen är öppna, det förbättrar cirkulationen. Tänk på att aldrig täppa igen ventiler då det skapar obalans i ventilationen och kan orsaka problem för dina grannar, exempelvis med röklukt.

I KÖKET

Torka ur kyl regelbundet, så håller dina livsmedel sig fräscha. Regelbunden avfrostning av frysen ger en jämn temperatur och lägre energiförbrukning. Dessutom håller varorna längre. Hacka eller bryt aldrig bort isen, utan låt den tina och smälta bort. Vill du påskynda avfrostningen kan du ställa in en skål med hett vatten i den avstängda frysen. Kom ihåg att torka bort smältvattnet hela tiden, och att skydda golvet med exempelvis handdukar!

SPIS, FLÄKT OCH UGN

Håll spis och fläkt rena så minskar nedsmutsningen på övrig inredning i köket. Fett i filter och spiskåpor ökar brandrisken. Torka av spishällen efter varje gång du lagat mat, annars kan fett och spill bränna fast. Håll plattorna rena så värmer de bättre. Rengör ugnen så fort det blivit spill, så hålls ugnen fräsch och du slipper otrevligt os. Använd såpa och en svamp. Stryk ut såpa i ugnen. Sätt sedan på ugnsvärmen på drygt 100 grader. När såpan börjar bubbla stänger du av och låter ugnen svalna. Torka sedan ur med rikligt med vatten. Torka torrt. Filter i kolfilterfläkt bör bytas årligen, betalas av lägenhetsinnehavaren.

RENARE DISK

Har du diskmaskin? Då är du skyldig att lägga ett diskmaskinsunderlägg på golvet. Tänk sen på att ta bort matrester innan du ställer in porslin, bestick och glas. Rensa grovsilen regelbundet och kontrollera att finsilens nät inte är igengrovt, då blir disken renare. Och så kan man göra en miljöinsats genom att använda lagom dos miljögodkänt diskmedel.

BADRUM OCH WC

Skurmedel repar och försvårar rengöringen. En mjuk borste och ett mildt rengöringsmedel är därför den bästa hjälpen för att hålla toalett och badrum rena, utan att skada emalj, kakel och porslin. Mot kalkbeläggningar i wc-stolen kan du använda vinsyra eller citronsyra, vinsyra tar även bort rost. Haka av badkarsfronten och rengör bakom och under badkaret då och då. Spola inte ner något annat än toapapper i toalettstolen. Kom ihåg att rengöra golvbrunnen under badkaret och i duschen.

Om du är bortrest länge, be den som ser till din lägenhet att spola vatten i handfat, golvbrunn, toalett och diskho då och då. Så slipper du dålig lukt när vattnet i vattenlåsen avdunstar.



SKYDDA BARNEN

För små barn utgör kök, fönster och eluttag de största farorna i lägenheten. Du kan med enkla medel förebygga och göra barnens omvärld tryggare.

- Sätt barnspärr på diskmaskinen och ugnsluckan i låst läge.
- Sätt hållskydd på spisen.
- Använd låshakar till lådor och skåp.
- Förvara vassa knivar och redskap utom räckhåll för barn.
- Förvara mediciner, alkohol, cigaretter och kemikalier oåtkomligt.
- Ställ aldrig maskindiskmedel under diskbänken.
- Sätt petskydd i eluttagen.
- Sätt skydd framför elementen – snyggt dessutom.
- Sätt fast fönsterkedjor och hakar på balkongdörrar och fönster.
- Fäst skydd på vassa hörn och bordskanter.
- Lägg halkskydd i badkaret och i duschen.
- Använd grind och halkskydd om du har trappa inomhus.

Barnen kan behöva extra uppsikt i tvättstuga, trapprum, soprum, hiss och garage.



ATT RENOVERA OCH INREDA PÅ EGEN HAND

Inredningssmaken är som bekant inte samma för alla. Så vill du renovera din lägenhet själv på egen bekostnad går det bra, men rådgör alltid med oss innan du sätter igång. Här följer några regler och tips.

För att få göra ändringar i sin lägenhet behöver man enligt hyreslagen tillstånd.

RÄTT UTFÖRT

Arbetet ska vara fackmannamässigt utfört. Har du använt felaktigt material, utfört jobbet slarvigt eller valt extrema färger och mönster kan du bli ersättningsskyldig när du flyttar.

HÄNGA TAVLOR

Ska du hänga tavlor, tänk på att väggarna i din lägenhet kan vara av olika material. Använd rätt typ av hjälpmedel för varje väggtyp.

KAKEL

Gör aldrig hål i kakelplattor själv. Kaklet kan lätt spricka och fukt kan vandra in bakom. Ett alternativ är att använda självhäftande krokar. Kontakta kundservice för rådgivning.

TAPETSERING

Om du tapetserar, tänk på att använda bra tapetverktyg och rätt klister, och att du börjar uppsättningen vid ett fönster. Då slipper man skuggor vid skarvarna.

ELEKTRISK UTRUSTNING

När du skaffar ny elutrustning, framför allt utomlands, är det viktigt att se till att de är godkända för vårt svenska elsystem. I våtrum och kök måste apparaterna anslutas till jordade uttag. Vissa maskiner som exempelvis diskmaskiner får endast anslutas av behörig fackman. Kontakta alltid kundservice, så skickar vi en blankett om vad som gäller.

KOLLA SÄKRINGEN

Om en lampa eller elutrustning slutat fungera, kontrollera alltid säkringarna först. Är någon trasig byter du den enkelt: Stäng först av den apparat/lampa som kan vara felaktig och dra om möjligt ur kontakten. Sätt i rätt typ av säkring. Om du inte har automatsäkring, se alltid till att ha extra-säkringar hemma! Tips: lägg en ficklampa i säkringsskåpet.

ÅTERSTÄLL

När du flyttar ut ska lägenheten vara i samma skick som när du flyttade in. Målade ytor ska vara målade och väggar med tapet ska vara tapetserade – annars måste du återställa dessa ytor. Det gäller även om du har satt in persienner, lagt in heltäckningsmatta eller satt upp vägg-tv.

ETT LUGNT OCH TRYGGT BOENDE

Vi på Wallenstam vill att du ska vara trygg inte bara i ditt hus, utan också i ditt närområde.

Vi vet att man kan öka tryggheten och minska osäkerhet med genomtänkta lösningar för belysning, portlås, källare och tvättstuga. Välskötta och ordnade platser visar att någon bryr sig om miljön och skapar trygghet. Föremål som ger intryck av att ha ett särskilt värde är ofta mindre vandaliserade.

Olika typer av miljöer har olika problem. Därför undersöker vi alla våra hus och områden utifrån ett kvalitet- och trygghetsperspektiv. Beroende på resultatet genomförs olika åtgärder som ska öka trivselen och tryggheten.

Wallenstam stödjer också flera trygghet- och integrationsfrämjande projekt för ökad trygghet och delaktighet, samt att vi har startat egna projekt för att skapa engagemang och positiv utveckling i våra bostadsområden. Har du ytterligare tips eller idéer kring hur vi kan öka säkerheten och trivselen där du bor? Mejla eller ring kundservice!

SÅ KAN DU ÖKA DIN EGEN TRYGGHET:

HEMFÖRSÄKRING

Du vinner mycket på att skydda dina ägodelar och tillhörigheter mot oförutsedda händelser. Som hyresgäst hos Wallenstam måste du ha en hemförsäkring och du erbjuds en förmånlig hemförsäkring genom försäkringsbolag som vi samarbetar med.

PERSONLIGT SKYDD

En hemförsäkring kan skydda mycket annat än bara ditt hem. Kompletterar du hemförsäkringen med olycksfall får du ett skydd som täcker de flesta oförutsedda händelser.

DET HÄNDER INTE MIG

Inbrott, brand, översvämning och olyckor kan drabba vem som helst. Du kan exempelvis bli ansvarig om ditt akvarium eller din tvättmaskin börjar läcka och vatten skadar lägenheten eller grannars egendom. Tänk på att fukt kan uppkomma i källarutrymmen. Placera därför dina föremål i backar av plast eller ställ på pallar eller liknande. Förvara inte stöldbegärliga tillhörigheter i lägenhetsförrådet.

MÄRK DINA SAKER

Märkta föremål är svårsälda, även om de är felfria. Ett bra råd är att göra dina saker mindre stöldbegärliga genom att märka dem med t ex personnummer. Hos polis och försäkringsbolag kan du utan kostnad låna gravyrpennor och pennor med osynlig skrift. Du får då även en liten skylt att fästa på dörren.

Dokumentera ditt hem och värdefulla inventarier med kamera/videokamera. Förvara bildmaterialet i bankfack.



I HÄNDELSE AV BRAND

Barnvagnar och cyklar i ett trapphus är bland de största hindren för Räddningstjänsten när akut hjälp behövs. Ett trapphus kan snabbt rökfyllas vid brand och då kan en barnvagn innebära livsfara för dig och dina grannar.

BRAND I DIN LÄGENHET – TA DIG UT!

Om det brinner i din lägenhet och du inte med enkla medel kan släcka den, ta dig ut och stäng dörren efter dig. Dörren hindrar branden och den giftiga röken från att sprida sig ut i trapphuset. Ring 112 i händelse av brand.

BRAND I ÖVRIGA HUSET – STANNA INNE!

Brinner det någon annanstans i huset och trapphuset är rökfyllt, stanna i din lägenhet och håll dörrar och fönster stängda. Du är säkrare i din lägenhet än i det rökfyllda, kanske brinnande trapphuset. Ring 112 i händelse av brand.

DIN VÄG UT ÄR RÄDDNINGSTJÄNSTENS VÄG IN

I en akut situation är det ibland avgörande för dig att snabbt kunna komma ut ur fastigheten, oavsett var du befinner dig. Detta innebär att även vinden, källaren och trapphuset blir en utrymningsväg för dig eller dina grannar. I dessa akuta situationer är det viktigt att brandkåren eller räddningspersonalen snabbt kan ta sig in. Det är därför viktigt att du aldrig blockerar dessa utrymnen ens för en kortare tid.

Om vi anser att en utrymningsväg blockeras av exempelvis en barnvagn, cykel, kartonger eller annat brännbart material kommer detta omgäende att forslas bort utan vidare förvarning.

DÖRRMATTAN PÅ INSIDAN

Med dörrmattan på insidan av lägenhetsdörren kan vi enklare hålla trapphuset rent och snyggt. Samtidigt minskar du risken för brand i trapphuset! En dörrmatta tar lätt eld och branden sprider sig via ytterdörren till din lägenhet på mycket kort tid.

BRANDVARNARE

I din lägenhet finns en brandvarnare, enligt Lag om Skydd mot Olyckor (2003:778). Du ansvarar själv för att brandvarnaren fungerar, kontrolleras och rengörs regelbundet. Använd en dammsugare för att rengöra brandvarnaren på ett skonsamt sätt. Funktionskontrollen gör du minst en gång i halvåret genom att trycka in testknappen under några sekunder. Skulle den då inte larva, kontakta vår kundservice.

SLÄCKUTRUSTNING

Eftersom bränder växer snabbt, rekommenderas alla att ha någon släckutrustning hemma. En brandfilt och/eller handbrandsläckare kan vara lämpligt att ha till hands hemma. För bostäder rekommenderar MSB (Myndigheten för samhällsskydd och beredskap) pulversläckare på minst sex kilo.

TIPS INFÖR FLYTTEN

När man flyttar är det en hel rad saker att tänka på. Här får du några enkla råd och tips – och ser vad som är ditt ansvar.

SÄG UPP I GOD TID

Säg upp din gamla lägenhet så snart som möjligt. Gällande uppsägningstid står angivet i hyreskontraktet. Tänk på att du är skyldig att visa din lägenhet för kommande hyresgäster.

ADRESSÄNDRING

Adressen ändrar du via Svensk Adressändring på adressandring.se eller 020-97 98 99. Det är helt kostnadsfritt och i beställningen ingår förtryckta flyttkort och möjlighet att skicka digitala e-flyttkort till företag och bekanta.

FLYTT AV INTERNETABONNEMANG

Anmäl också flytt av ditt internetabonnemang:

- Comhem, kundtjänst 0771-55 00 00 eller comhem.se
- Bredbandsbolaget, kundtjänst 0770-77 70 00 eller bredbandsbolaget.se

NYTT ELABONNEMANG

Du behöver också avsluta ditt gamla elabonnemang och anmäla ditt nya. Visste du att du som hyresgäst kan köpa vår egenproducerade vindkraftsel till ett förmånligt pris? På svensknaturenergi.se kan du enkelt teckna avtal eller läsa mer!

DITT ANSVAR FÖRE AVFLYTTNING

TRE MÅNADERS UPPSÄGNINGSTID

Ditt kontrakt måste du säga upp skriftligt. Uppsägningstiden är normalt tre månader, om inget annat anges i ditt kontrakt. Observera att den månad du säger upp lägenheten inte räknas. Blankett för uppsägning finns på Mina sidor.

BOKA BESIKTNING

Snarast efter att du har fått din uppsägningsbekräftelse är du skyldig att kontakta oss för att boka in tid för besiktning av din lägenhet.

FÖRE BESIKTNING

Samtliga utrustningsdetaljer som hör till lägenheten såsom dörrar, hatthylla, gardinbeslag m m måste finnas i lägenheten senast på besiktningdagen. Vi reserverar oss för eventuella skador som vid besiktning döljs av mattor, möbler eller tavlor. Parkettgolv och golv i badrum, wc och kök får inte vara dolda av heltäckande mattor. Kostnader för eventuella reparationer av skador debiteras efter avflyttning.

ANSVAR FÖR STÄDNING

Tänk på att det är du som ansvarar för städningen när du flyttar. Nästa hyresgäst kan anmärka på städningen om den är dåligt utförd. Då kan du få betala för att någon annan slutför städningen. Hela lägenheten ska vara väl städad. Glöm inte balkong, källarförråd, vindsutrymmen och garage. För mer information gå in på vår hemsida.

AVSLUTA ELEN

Du behöver avsluta ditt gamla elabonnemang och anmäla ditt nya. Se ovan under rubriken Nytt elabonnemang. För att värmen ska fungera måste du ha kvar elen uppsägningstiden ut.

LÄMNA NYCKLAR OCH PASSERBRICKOR

Senast klockan 12 första vardagen efter att ditt hyreskontrakt löpt ut är du skyldig att lämna samma antal nycklar och passerbrickor som du fått vid inflyttning samt cylinder eller eventuell bokringsbricka till tvättstugan. Har du låtit tillverka kopior av nycklarna är du skyldig att lämna dem också.

CHECKLISTA FÖR FLYTTSTÄDNING

KÖK

- Dra ut spisen, rengör den runt om samt bakvägg, skåpsidor och golv.
- Rengör kokplattornas kanter.
- Kom ihåg bakplåtar och ugn invändigt.
- Köksfläkt eller ventilationsdon rengörs in- och utvändigt. Filter i kolfilterfläkt ska bytas.
- Kryddhyllan rengörs.
- Köksskåpens in- och utsidor tvättas rena, kom ihåg överkanterna.
- Lådor rengörs in- och utvändigt.
- Skärbrädans över- och undersida rengörs.
- Bänkskivor, diskbänk och diskho rengörs.
- Lampor rengörs.
- Kyl och frys rengörs in- och utvändigt samt frostas av och luftas.
- Avtorkningsbara väggar rengörs.

BADRUM, WC

- Tak och ventilationsdon rengörs.
- Avtorkningsbara väggar rengörs.
- Rengör lampor, badrumsskåp och spegel.
- Handfat och tvättställ rengörs.
- Toaletten skuras. Kom ihåg toalettstolens utsidor och krök.
- Gör rent under och bakom badkaret.
- Skura duschen.
- Rengör golven och rensa golvbrunnen.

I ALLA RUM

- Målade ytor, golv, trösklar och golvlistor rengörs.
- Garderoberna rengörs. Kom ihåg hyllor, backar och översidor.
- Dörrar tvättas rena. Kom ihåg överkant samt karmar.
- Fönster delas och putsas på alla sidor samt karmarna.
- Fönsterbänkar rengörs.
- Elementen rengörs, liksom bakom elementen.
- Eluttag och ventilationsdon rengörs.
- Heltäckningsmattor tas bort på parkettgolv. Kom ihåg att ta bort all mattejp och återställ golvet.



Wallenstam AB
wallenstam.se
Kundservice:
Tel 020-400 100
kundservice@wallenstam.se

Region Göteborg
401 84 Göteborg
Besöksadress: Kungsportsavenyen 2

Region Stockholm och Uppsala
Box 19531, 104 32 Stockholm
Besöksadress: Birger Jarlsgatan 64

Wallenstam 