

A photograph of three students with backpacks and suitcases walking up a set of stairs. The stairs are painted with vibrant, colorful floral and geometric patterns. The scene is overlaid with a semi-transparent blue filter. The text 'DIGITALA KUNDRESOR' is centered in large white letters.

# DIGITALA KUNDRESOR

# MARLENE LUNDKVIST

KUND OCH KOMMUNIKATIONSCHEF



# OM OSS

- Grundat 1958 av Stockholms studentkårers centralorganisation (SSCO)
- Styrelsen utses av SSCO och utgörs till stor del av studenter
- Vår affärsidé - Vi erbjuder kåranslutna studenter i Stockholm ett trivsamt och prisvärt studentboende
- Vår vision - Med attraktiva hem för studenter skapar vi framtid
- Egen studentbostadskö
- 8 300 studentbostäder över hela Stockholm
- 54% omflyttning per år



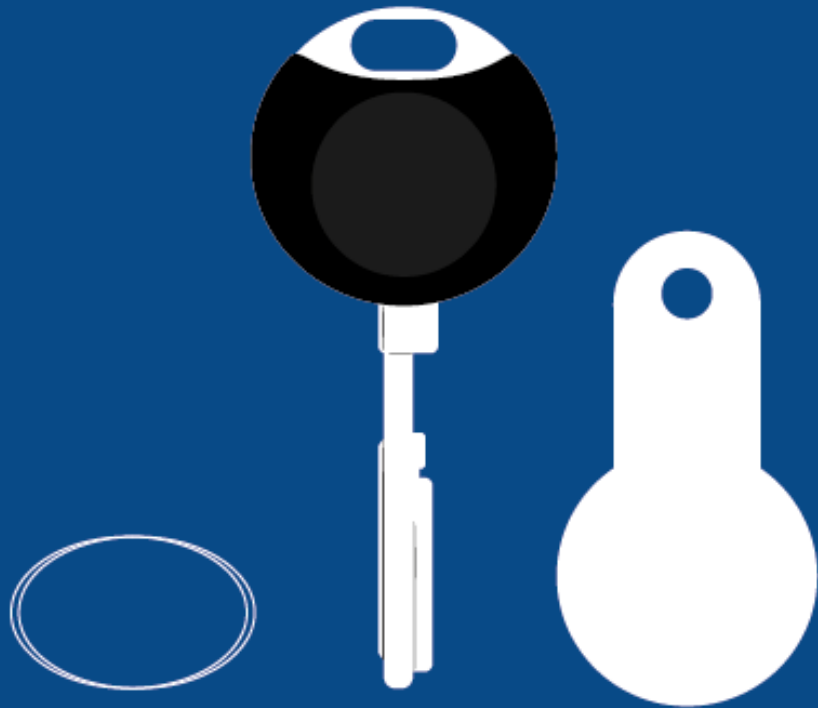
# WELCOMEHOME.SSSB.SE



**Marlene, vi ska bli  
Sveriges smartaste  
kundcenter!**



# VARUMÄRKET



## VÄLKOMMEN HEM!

Gottis till din nya studentbostad! Vi hoppas att du kommer att trivas hos oss. Här finns information för dig som precis flyttat in samt kontaktpuppliffr om det är något som du fråga om.

**KONTROLLERA BESÖTningsPROTOKOLLET**  
Din bostad är besiktad av husvärdens och besiktningens protokoll finns på Mina sidor på ssb.se. Det är viktigt att du kontrollerar din bostad när du flyttar in. Om du hittar fel som inte står på besiktningens protokoll måste du inom sju dagar från inflyttningsdatum gå in på besiktningens protokoll och notera detta. Då vet vi att det inte är du som är skyldig till eventuella skador i bostaden.

**SKAPA HEMFÖRSÄKRING REDAN IDAG**  
Som hyresgäst är du själv ansvarig för din hem och det är viktigt att du har en hemförsäkring. Den skyddar dig om du skulle råka ut för inbrott, brand, översvämning eller liknande. Det kan annars bli väldigt dyrt för dig eftersom det annars är du själv som får stå för hela kostnaden.

Om du hade ett svenskt personnummer när du tecknade hyresavtalet fick du automatiskt prova på en hemförsäkring från Trygg-Hansa. Den gäller i två månader från det att ditt hyresavtal börjat gälla. Innan den perioden tar slut kommer du att få ett erbjudande från Trygg-Hansa om att teckna en fortsatt hemförsäkring. Om du inte villjer att teckna en hemförsäkring med dem är det viktigt att du gör det med något annat försäkringsbolag. Läs mer om erbjudandet på: tryghansa.se/so.

**MINA SIDOR OCH FELANMÄLAN**  
På Mina sidor, som du når genom att logga in på ssb.se, har vi samlat all information till dig som hyresgäst. Om du upptäcker något fel i din bostad eller i fastigheten ska det anmälas på Mina sidor.

**HÄR FINNS VI**  
Dina hundrörare finns på husvårdskontoret Lappis på Lappstorgsgatan 13, Stockholm. Öppet- och telefontider: Måndag 08.00-18.30, Tisdag-torsdag 08.00-18.00, Fredag 08.00-12.00.

**NÄTVERKABEL ELLER WIFI-ROUTER**  
För att starta upp ditt bredband måste du veksåbålet. Vill du ha wifi i bostaden köp wifi-router till nätverksuttaget. Vår operatörskundstjänst och om du har problem med nätverket kontaktar du dem på bredbandsbolaget.se

**DIN OMRÅDESFÖRENING**  
I ditt bostadsområde finns en områdesförning som erbjuder olika aktiviteter som gör det enkelt att bli en del av. Här kan du läsa mer: lom.nu

**VI FINNS PÅ FACEBOOK**  
Följ oss på Facebook för att snabbt och enkelt få information och tips. Där kan du även skicka oss dina frågor och få hjälp med dina frågor.



## WELCOME HOME!

Congratulations to you new student apartment! We hope you that will feel at home. Here you will find important information for you who have just moved in and also contact details if there is something you need to ask.

**CHECK THE INSPECTION REPORT**  
Your apartment is inspected by the house caretaker and the inspection report is available on My pages at ssb.se.

It is important that you check your apartment when you move in. If you find faults that are not in the inspection report, you must add them in the inspection report within seven days from moving in. Then we know that you are not guilty of any damage in your home.

**GET A HOME INSURANCE TODAY**  
As a tenant, you are responsible for your home and it is important that you have a home insurance. It protects you in case of burglaries, fire, floods or similar. It may otherwise be very expensive for you because you will then be responsible for the entire cost.

If you had a Swedish civic number when you signed the rental agreement, you automatically received a try-on home insurance from Trygg-Hansa. It is valid for two months after your moving in day. Before that period ends, you will receive an offer from Trygg-Hansa to sign up for a home insurance. If you don't choose to sign up for a home insurance with them, it is important that you do that with any other insurance company. You can read more about the offer at tryghansa.se/so.

**MY PAGES AND FAULT REPORT**  
On My Pages, which you reach by logging in at ssb.se, we have gathered all information for you as a tenant. If you find any faults in your home or in the property you shall report it on My pages.

**FIND US HERE**  
Your house caretakers you will find at your house caretakers office at Lappis, Professorslängan 13, Stockholm.

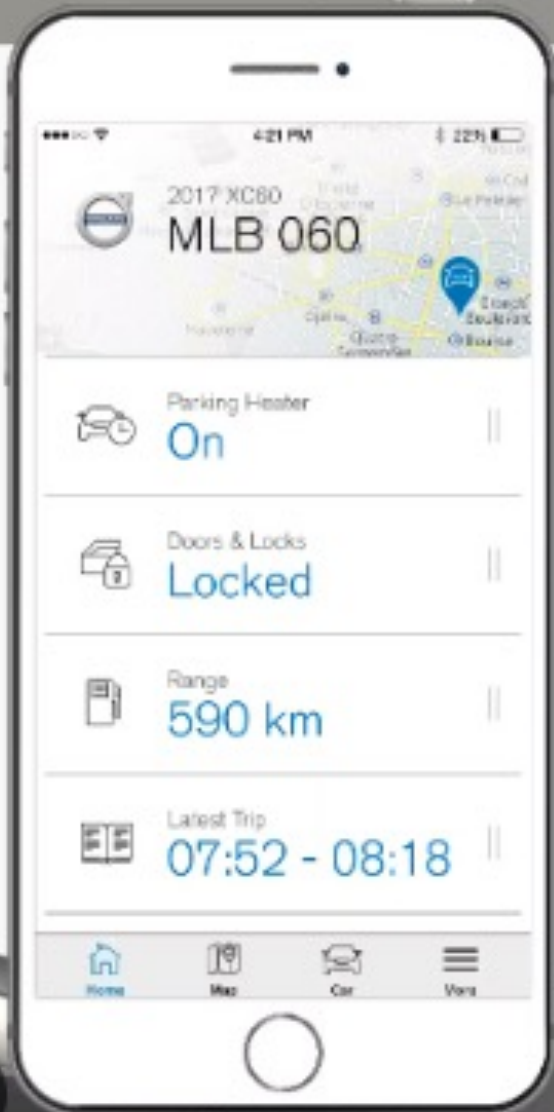
**Opening- and phone hours**  
Monday 08.00-18.30  
Tuesday-Thursday 08.00-18.00  
Friday 08.00-12.00.

**NETWORK CABLE OR WIFI ROUTER**  
To start your broadband, you will need a network cable. If you want to have wifi in your home, connect a wifi router to the network socket. Our Internet Service Provider is Bredbandsbolaget. If you have a problem with your broadband, contact them at bredbandsbolaget.se

**YOUR TENANTS' ASSOCIATION**  
In your housing area there is a tenants' association that offers different kind of activities to make it pleasant for you to stay with us. You will find more information here: lom.nu

**WE ARE ON FACEBOOK**  
Follow us on Facebook to get information and tips quickly and easily. There you can also send a message to our customer service and get help with your questions.





Bygg din Volvo  
Öppna i appen Bygg din Volvo ÖPPNA

Visa basmodell Stäng

### V90 D3 (150 HK)

Kinetic Business

Från ca 319.000 kr BYGG

V90 D3 Kinetic

Volvo V90 som du vill ha den – till ett mycket attraktivt pris. Förutom en redan hög nivå på standardutrustning med t.ex. sexväxlad manuell låda (D3/D4) eller åttastegad automatlåda (D3 AWD/D4 AWD), ECC 2-zons klimatanläggning, Intellisafe med bl.a. City Safety, Pilot Assist, Large Animal Detection, Cyclist- and pedestrian Detection, High Performance ljudanläggning på 330 W med 9" touch färgskärm och aluminiumfälgar, så ingår Kinetic-utrustningen med bl.a. semiautomatiskt insynsskydd, elmanövrerade ryggstöd och nackskydd bak och elmanövrerade svankstöd framstolar.

Business

Just nu har vi även erbjudande på Business för 4 900:- (ord. ca-pris 15 100:-) innehållande: Automatiskt avbländande innerbackspegel, elmanövrerade yttrebackspeglar, LED-strålkastare "Tors hammare" och parkeringsassistent.

2021 XC60  
**My XC60**



Maintenance  
Everything looks good

Driving journal  
Enabled

Statistics  
10,8 l/100 km  
Average fuel consumption  
5014 km  
Odometer

Car details

Owner's manual



# KUNDRESAN





# LÄR KÄNNA DIN MÅLGRUPP



Vem?



När?

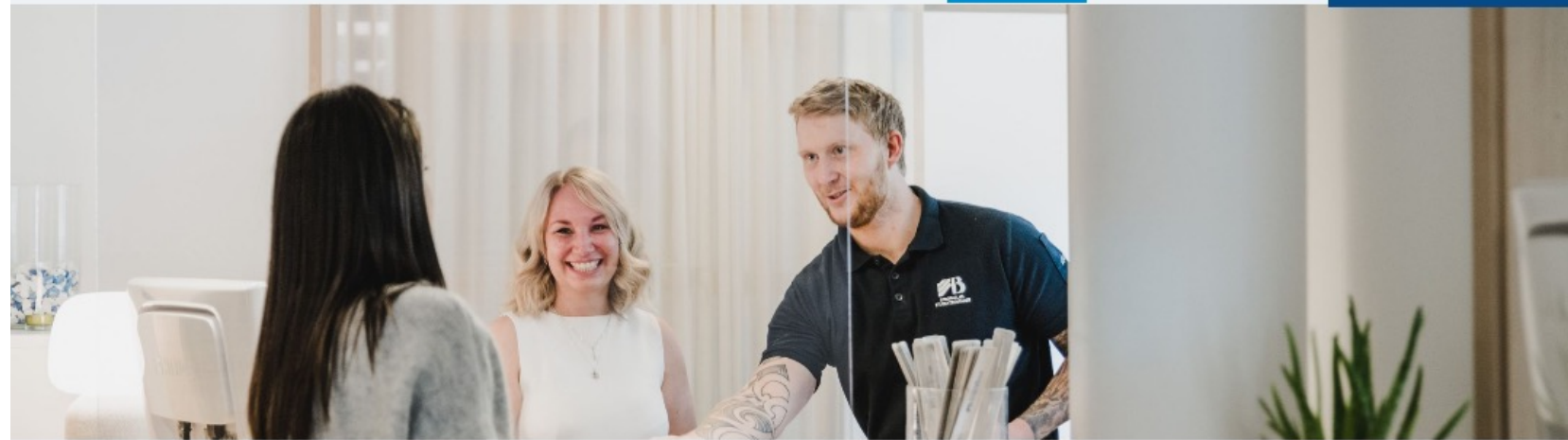


Hur?



Var?

# VAD VET VI?



Husvärdskontor 

Vanliga frågor & svar

Blanketter & mallar

Kvällar & helger

Lokaler & Parkering

Du är här: / [Kontakta oss](#)

## Du är alltid välkommen att kontakta oss

Vår kundservice hjälper dig gärna med frågor om våra regler för ditt boende hos oss, hyresavtal och ansökningar.

Vi finns för dig på telefon, e-post, chatt eller genom besök. Chatten är öppen när chatt-bubblan syns till höger på sidan.

Ska du flytta in hos oss och har frågor inför din flytt kan du hitta mycket information på vår [inflyttningssajt](#).

### Skicka ett mejl till kundservice via vårt kontaktformulär

Namn \*

## KUNDSERVICE

Besöksadress Körsbärsvägen 2  
114 23 Stockholm

Telefon 08 – 458 10 10

Besökstider Måndag

10-18.30

Tisdag – torsdag

8-16.30

Fredag

8-12

Lunchstängt Alla dagar

12-13

Telefontider Måndag

10-18

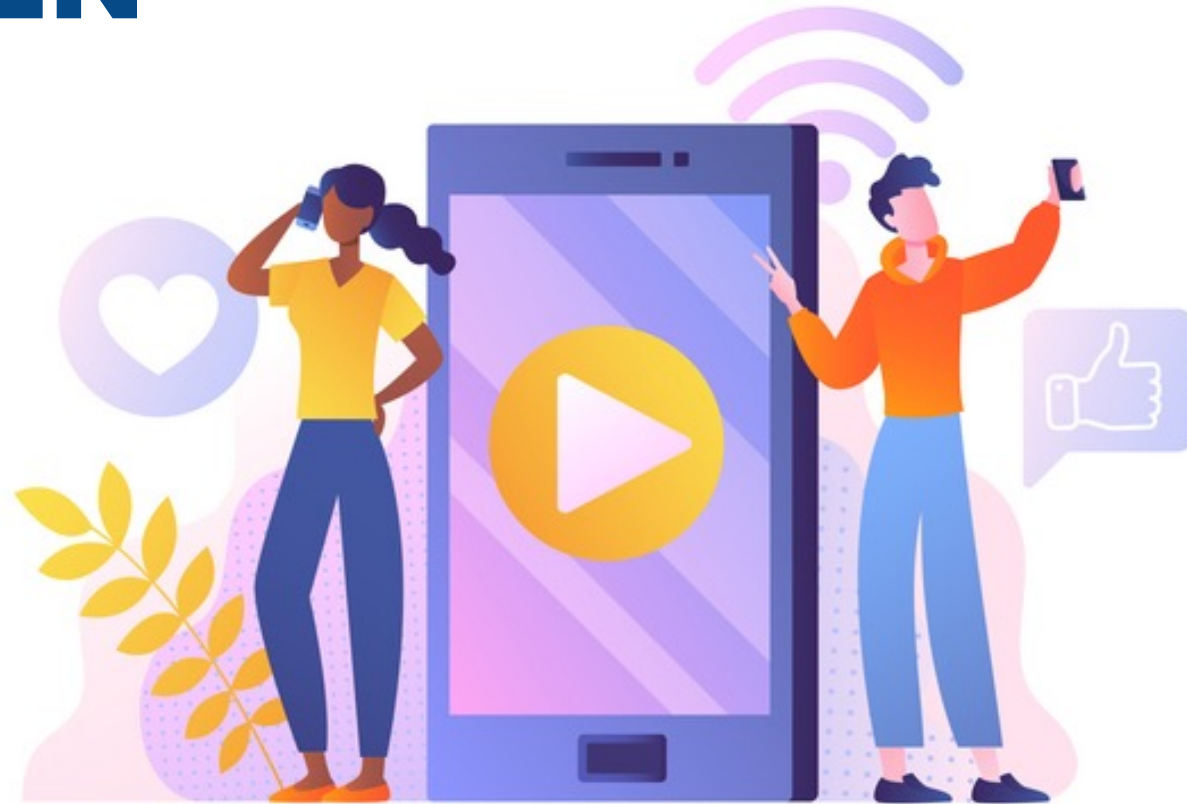
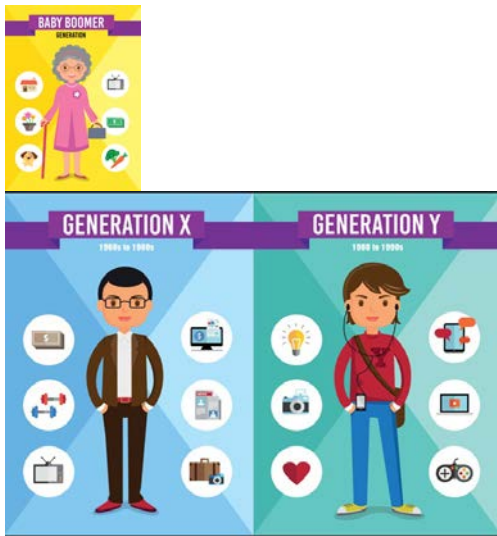
Tisdag – torsdag

8-16

# MÅLGRUPPEN



# MÅLGRUPPEN



Generation Z

# Characteristics

Mobile

Global

Visual

Digital

Social

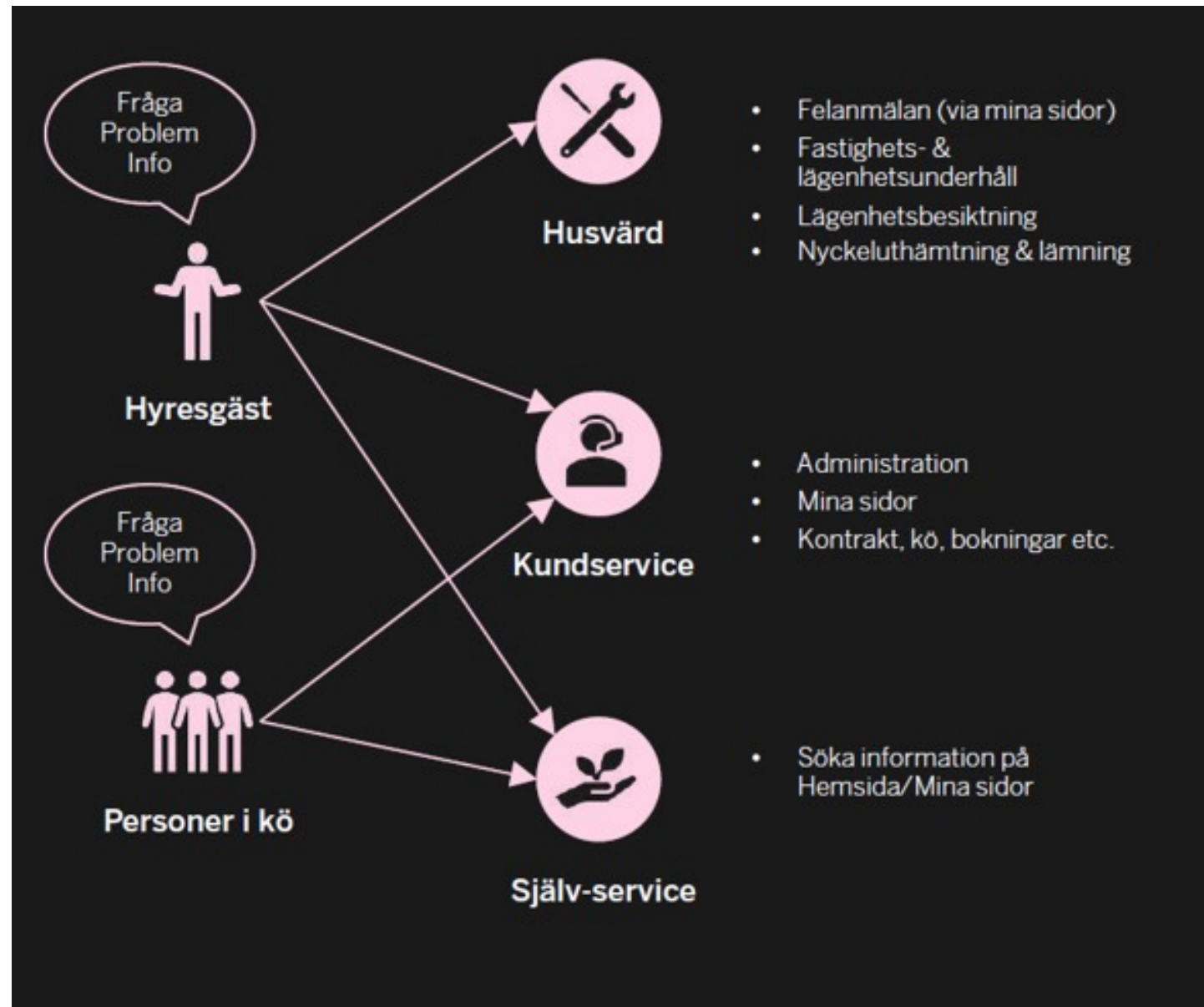


KONSUMENTUPPLEVELSE = HÖG PRIO



FÖRSÄLJNING = HÖG PRIO

HJÄLP!





## SSSB till Kund

Proaktiv



Epost



Mina sidor



SMS



Post



Facebook

## Kund till SSSB

Reaktiv



Epost



Telefon



Husvärdskontor



Chatt



Facebook

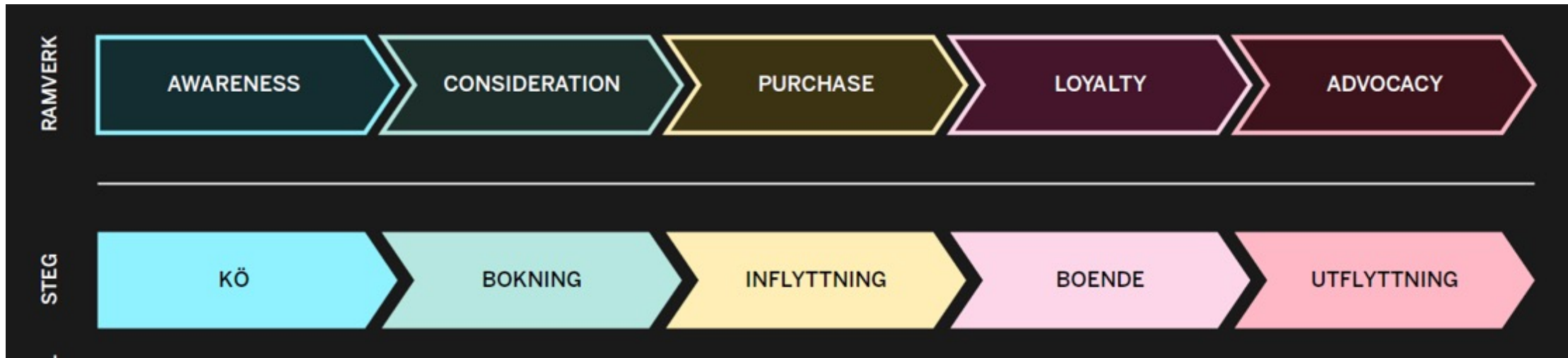
Högst rank



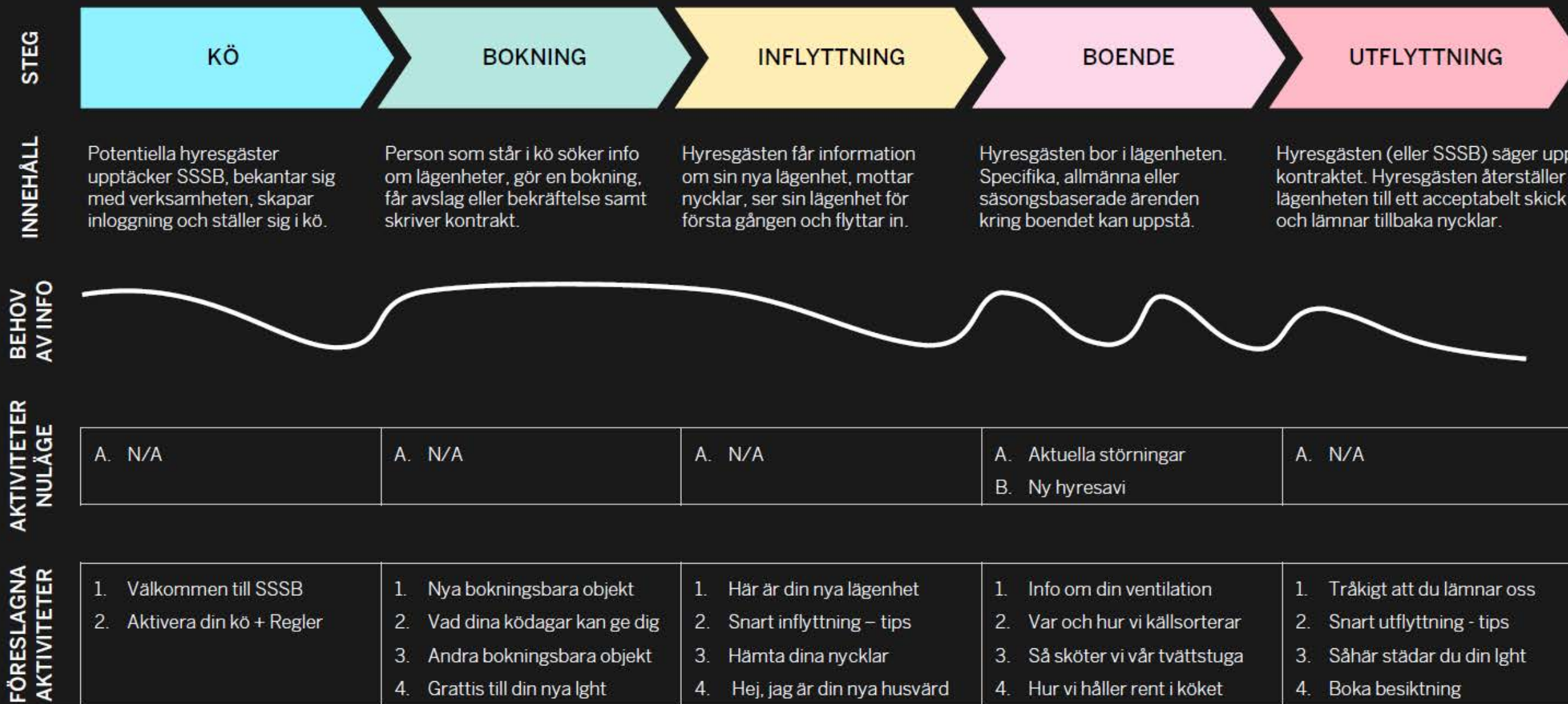
Lägst rank

Sektion	Vad	Trolig orsak	Förbättringspotential
Bostaden	<i>Inomhusklimat</i>	Kallt på höst/vinter, ovetskap om automatisk reglering	Proaktiv kommunikation
	<i>Skick på köksutrustning</i>	Hör ihop med "gemensamt kök"	Se "Gemensamt kök"
	<i>Städning</i>	Dåligt städat vid inflytt	Proaktiv kommunikation
	<i>Hemförsäkring</i>	Okunskap	Proaktiv kommunikation
Gemensamma utrymmen & fastigheten	<i>Tvättstuga</i>	Bokningssystemet fungerar dåligt + Renlighet sköts inte av hyresgäster	Bättre system för bokning + Proaktiv kommunikation
	<i>Gemensamt kök i korridor/bostäder</i>	Dålig skötsel från hyresgäster	Proaktiv kommunikation
	<i>Entré</i>	Ingen hemkänsla, gamla anslagstavlor	Nya anslagstavlor
Bostadsområdet	-	-	-
Service & Kommunikation	<i>Info och Hemsida</i>	Svårt att hitta info och begränsad själv-service	Tydligare info + bättre sökfunktion + AI chat-bot
	<i>Öppettider</i>	Husvärdskontor (nyckelutlämning)	Ny lösning för nyckelutlämning + Proaktiv information
	<i>Hantering av klagomål</i>	Otydliga processer	Tydliggöra processer + Proaktiv kommunikation
Hållbarhet	<i>Källsortering</i>	Hyresgäster missköter, inte tillgängligt, smutsigt	Proaktiv kommunikation

# KLASSIKA KUNDRESAN



# BOENDERESAN - SAMMANFATTNING AV AKTIVITETER



# RESULTATET

- Minskade samtal, mejl och chatt till kundservice
- Minskade antal frågor till våra husvärdar
- Högre NII och NKI

## Lång sikt

- Starkare varumärke



# NÄSTA STEG?



## HITTA DIREKT

[Korridorlivet](#)

[Lediga nyproducerade bostäder](#)

[Sök lediga bostäder](#)



## NYHETER

2023-03-06 Hyresförhandlingar för 2023 klara

2023-02-08 Träffa oss på Lava

2023-01-20 Nominerade för tredje året i rad




## SOCIALA MEDIER

 [sssb\\_studentbostader](#)

 [Stockholms studentbostäder \(SSSB\)](#)

 [Stockholms studentbostäder](#)

 [Stockholms studentbostäder, SSSB](#)

## Stockholms studentbostäder storsatsar på digitalisering med ny fastighetsplattform

2.3.2023 05:40:00 CET | [Stockholms studentbostäder, SSSB](#)

Dela     

Stockholms Studentbostäder bygger en innovativ integrationsplattform med en specialutvecklad modul för bostadsuthyrning och tecknar samtidigt avtal om ett nytt molnbaserat fastighetssystem med Momentum Software.

– Nu tar vi ett jättekälv inom digitalisering och skapar en ny typ av integrationsplattform. Det här är ett helt nytt digitalt sätt att bygga en fastighetsplattform som betyder att vi kan vara mycket mer snabbfotade i vår utveckling, framför allt när det kommer till webb, säger Mattias Carrass, vd på Stockholms studentbostäder.

Fastighetsplattformen bygger på öppna API:er, vilket ger en framtidsäker lösning och ett minskat beroende av specifika system. Systemutvecklingen blir effektivare och kan också lättare anpassas efter Stockholms studentbostäders omfattande och föränderliga regelverk. Den nya lösningen öppnar upp möjligheter för intern vidareutveckling och kontinuerlig optimering efter hyresgästers och kunders behov och beteenden. Bakom systemintegrationen står it-konsultföretaget Integrationsbolaget.

Fastighetssystemet från Momentum och den specialutvecklade modulen för bostadsuthyrning blir viktiga delar i digitaliseringen. De bidrar till en användarvänlig, modern och mer digital fastighetsförvaltning genom förenklade och automatiserade processer för både medarbetare och hyresgäster.

– Vi är glada att Stockholms studentbostäder efter sin gedigna utvärdering valde Momentum

**TACK!**

