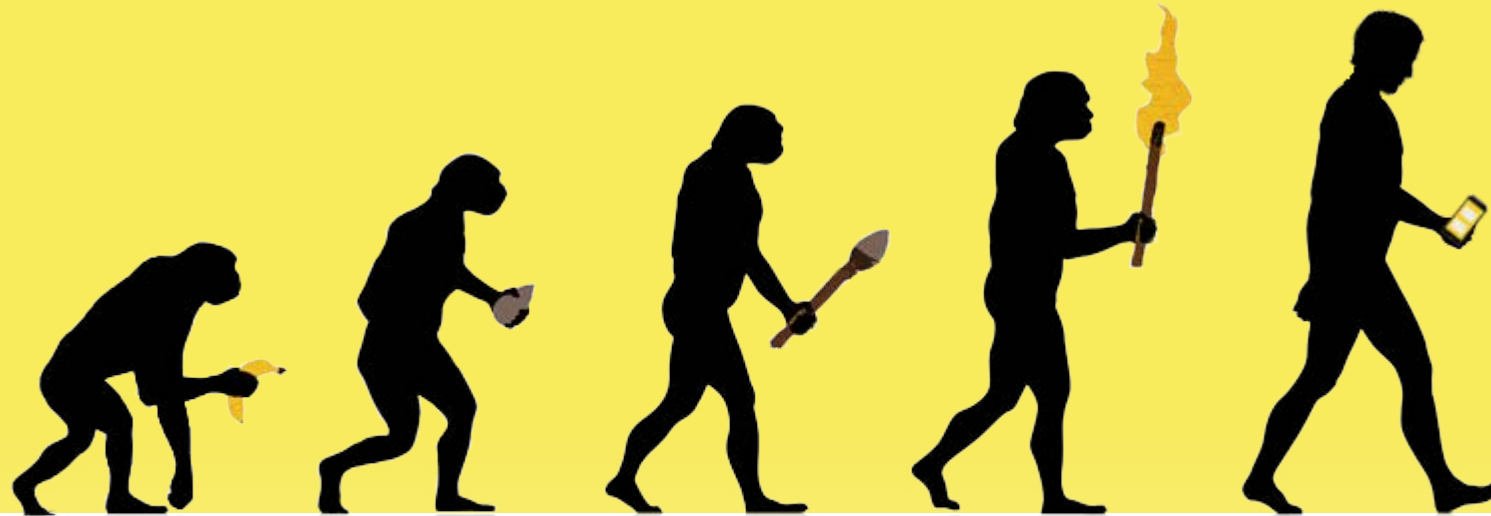


Den digitale brugerrejse

Resultater fra workshoppen



domes.dk

ALMENNEN



Workshoppen kort:

Workshoppen bygger på projektet "[Digital selvbetjening](#)" som er udarbejdet af Domea.dk med Støtte fra Den Almene Forsøgspulje under Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

På selve workshoppen blev deltagerne inddelt i grupper, hvor de i fællesskab skulle agere en lille familie, som i løbet af workshoppen skulle gennemgå et liv, som beboere i en almen bolig. Familien er meget digitale og ønsker derfor at, så mange services, som muligt foregår digitalt.

På workshoppen skulle grupperne derfor finde digitale selvbetjeningsløsninger, som ville gøre familiens dagligdag lettere.

På næste side kan du se Martin, Anna og deres to børn, som var omdrejningspunkt for workshoppen. Martin og Anna er personaer fra AlmenNets udviklingsprojekt "[Fremtidens Almene Bolig](#)".

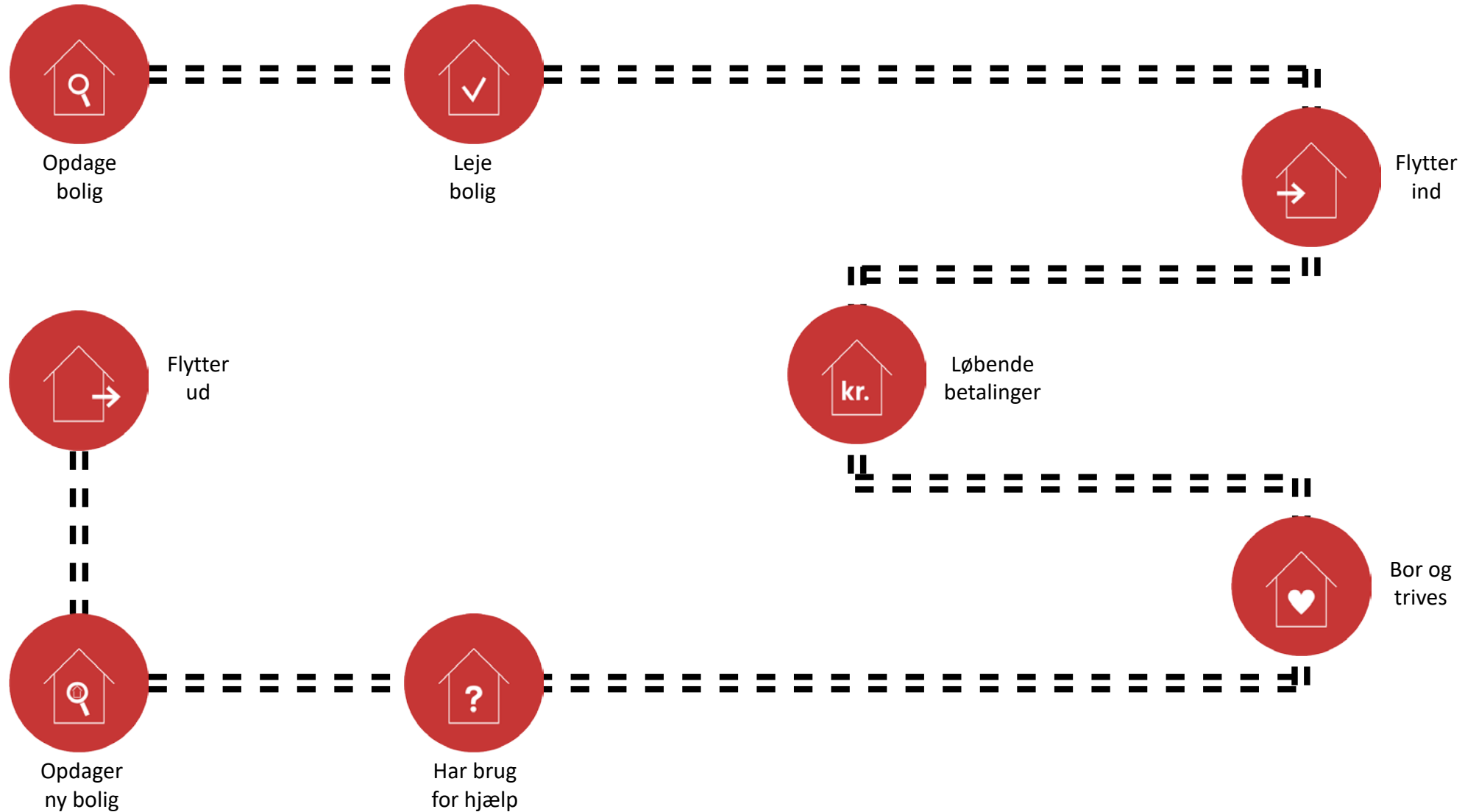
På side 4 kan du se opdelingen af beboerens rejse fra de flytter ind til de flytter ud igen.

Martin og Anna

37 og 35 år,
to børn på seks år og et år



Beboerens brugerrejse



Rejsen i 3 faser

Vi inddelte rejsen i 3 faser for, at nå det hele indenfor tidsrammen:

1. Opdage og leje bolig
2. Flytte ind, løbende betalinger, bo og trives, brug for hjælp
3. Opdage ny bolig og flytter ud

På de næste side vil I blive præsenteret for de initiativer som deltagerne kom på. For hvert initiativ har de beskrevet følgende:

- Ideens titel
- Kort beskrivelse af ideen
- Beboernes servicegevinst
- Potentialet for en besparelse ved implementering af ideen

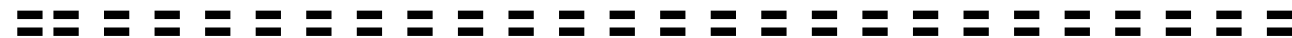
1. fase



Opdage
bolig



Leje
bolig



1. Fase – Opdage bolig

Ideens titel:

Hjemmeside med plantegning og fotos af lejemål

Kort beskrivelse:

Når man søger bolig, skal man kunne se plantegning, fotos og områdebeskrivelse. Plantegningen skal være udskrivningsvenlig evt. med forslag til møblering.

Service gevinst: Stor

Besparelsespotential: Mellem

Ideens titel:

Fælles boligportal / - opnotering

Kort beskrivelse:

Fælles opskrivning, så man får et bredere udbud og et nemmere overblik. Med en fælles søgemaskine for boliger i Danmark vil man give kommende beboere et større overblik og en billigere pris på opskrivning.

Der skal være mulighed for at opstille forskellige kriterier, så man kan målrette sin søgning; antal værelser, økonomi, område mm.

Service gevinst: Stor

Besparelsespotential: mellem

1. Fase – leje bolig

Ideens titel:

Elektronisk sagsbehandling

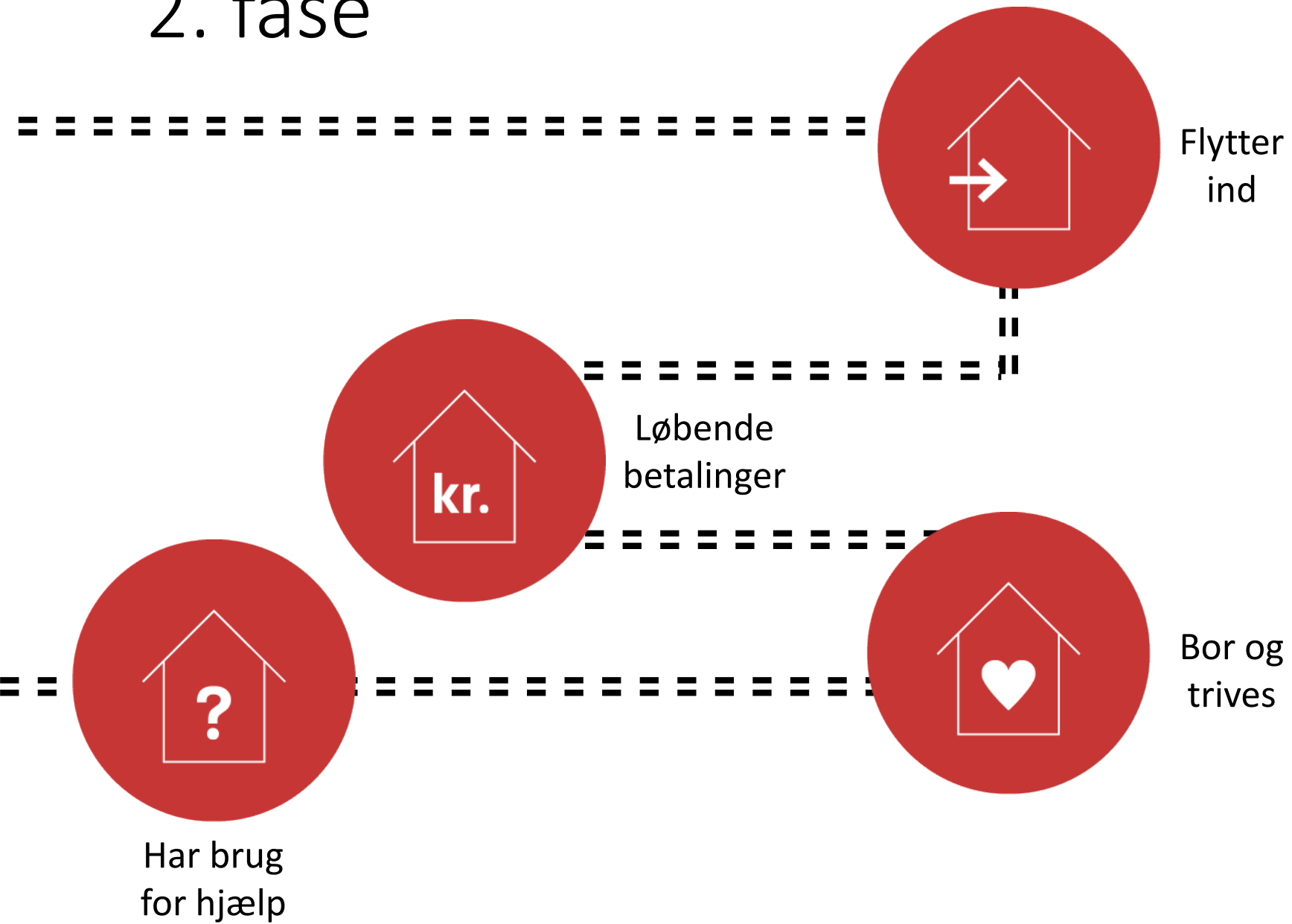
Kort beskrivelse:

Når man skal leje en bolig, skal det være muligt at få sit tilbud digitalt, skrive det under digitalt og modtage kontrakten digitalt.

Service gevinst: Stor

Besparelsespotentialer: Stor

2. fase



2. Fase

Ideens titel:

Beboerapp

Kort beskrivelse:

Beboerapp hvor alle relevante dokumenter er gemt og kan ses. Med appen kan du indmelde opgaver til ejendomskontoret, du kan modtage reminders om afdelingsmøder

Service gevinst: Stor

Besparelsespotential: Stort

Ideens titel:

Chat funktion

Kort beskrivelse:

Med en digital chatfunktion kan Anna og Martin hurtigt og nemt komme i kontakt med administrationen

Service gevinst: Stor

Besparelsespotential: mellem

2. Fase

Ideens titel:

Serviceportal på hjemmesiden

Kort beskrivelse:

Her kan beboerne let følge med i deres bestillinger, bestille tider på vaskeriet, få overblik over afdelingsmøder, tilmelde sig SMS-service, følgemed i deres el- og varmemeforbrug.

Service gevinst: Stor

Besparelsespotential: Lav

Ideens titel:

Smart skærm i lejemålet

Kort beskrivelse:

På smart skærmen vises der bl.a. hvornår det er billigt at bruge el og hvordan indeklimaet er i boligen. Der er adgang til beboerweb, hvor der er FAQ, dokumenter fra afd. møder mm.

På smart skærmen kan du også indmelde problemer til ejd. Kontoret. Du kan desuden koble den op til en app eller SMS service, hvis der er behov for det

Service gevinst: Stor

Besparelsespotential: Stor

2. Fase

Ideens titel:

Leje af beboerlokaler og vaskeri

Kort beskrivelse:

Elektronisk booking og betaling af af beboerlokaler og vaskeri – koblet op til Mobile Pay.

Service gevinst: Stor

Besparelsespotentialer: Stor

Flytter
ud



Opdager
ny bolig



3. Fase

Ideens titel:

Digital opsigelse og syn

Kort beskrivelse:

Opsigelse af bolig via beboerapp med digital signatur

Syn af bolig foretages digitalt og al korrespondance foregår via mail eller e-boks.

Service gevinst: Stor

Besparelsespotential: Stor

Ideens titel:

Digitalt loppemarked og flyttehjælp

Kort beskrivelse:

Portal hvor beboere kan søge hjælp blandt andre til at flytte. Eller kobling til Røde Kors, hvis man gerne vil have tømt sit kælderrum.

Service gevinst: Stor

Besparelsespotential: lav

3. Fase

Ideens titel:

Mulighed for at se sit nr. på ventelisten

Kort beskrivelse:

Mulighed for at se sin placering på den interne venteliste og se mulighederne for at bytte bolig

Service gevinst: Stor

Besparelsespotential: Mellem

Rejsen er forbi

Foruden deltagerens initiativer kan du finde øvrige initiativer i inspirationskataloget: "[Digital selvbetjening](#)".

Heri findes også en brugerrejse for bestyrelsesmedlemmer



domea.dk

