

Så missar bostadsbolagen en lönsam affär – helt i onödan

<https://fastighetssverige.se/artikel/sa-missar-bostadsbolagen-en-lonsam-affar-helt-i-onodan-42211>

image not found or type unknown



Publicerad den 13 Januari 2022

Bolag En stor affärsmöjlighet – där det finns både behov och betalningsvilja för en mer heltäckande service hos boende – missas av många bostadsbolag. Inflyttningstjänster, flexibla betalningsvillkor, elavtal och försäkringar är bara några exempel på tjänster som konverterar upp till 58 procent vid inflyttningstillfället hos fler och fler bostadsbolag runt om i Sverige med hjälp av Avys digitala plattform och boendeapp.

En utav de mest lukrativa branscherna i Sverige – fastighetsbranschen – har ännu inte nått sin topp. Den traditionella fastighetsaffären har länge handlat om fastigheternas värdeökning som eldats på av låga räntor och en förutsägbar hyrestillväxt. Interna verksamhetsprocesser förfinas löpande för att sköta verksamheten med all dess komplexitet. Realtillgången har varit superstjärnan på balansräkningarna och många bostadsbolag har växt kraftigt i många år. Men en annan stor affärsmöjlighet har länge förbisetts: de cirka tre miljoner hyresgäster som bor i dessa reelltillgångar – bostadsbolagens kunder. Med kunskap om boendes önskemål är det tydligt att det finns både behov och betalningsvilja för en mer heltäckande service, precis som den där extra servicen som så självklart betalas för på planet, hotellet, banken eller i butiken. Från kundens perspektiv består boenderesan av många moment, där de flesta skulle kunna förbättras. Det handlar inte om interna processer för skötseln av bostadsbolaget eller om smarta byggnader för optimerad hållbarhet, utan om heltäckande processer för förbättrad service, från kundens perspektiv. Service och tjänster växer kraftigt i Sverige (RUT-tjänster har gått från 800 miljoner till 12 miljarder kronor under de senaste tio åren) och är något som de flesta kunder konsumerar till sina hem i dag – men av någon annan leverantör än sin egen fastighetsvärd. Varför missas denna innovation och affärsmöjlighet av så många bolag i branschen? Varför nöjer sig så många bostadsbolag med befintlig affär när en uppenbar ökad lönsamhet ligger så nära till hands? Varför låter så många bostadsbolag sina kunder vandra vidare till en tredje part?

Av Avys bostadskunder är det de med starkast relation till de boende som bäst lyckas med att introducera nya tjänster. En grundläggande bra service har byggt förtroende för bostadsbolaget som leverantör. Grundläggande bra service handlar om att de viktigaste områdena kring hemmet ska fungera enkelt och smidigt. Inflyttning, hyresbetalning, felanmälan, information, bokning. När det fungerar är ett naturligt steg att fortsätta söka service hos en leverantör där förtroendet finns. Vid lansering av Avys inflyttningstjänster som el-avtal och försäkring konverterar upp till 58 procent av bostadsbolagens kunder till köp, med ersättning för respektive tjänst som kan överstiga 1 000 kronor per år och lägenhet. Hur många tjänster kopplade till boendet konsumeras varje dag från hemmet men från andra leverantörer än fastighetsägarens? Tillfällen där man som hyresvärd ständigt går miste om möjligheten till att skapa den absolut bästa kundupplevelsen med signifikanta nya intäkter som effekt. Med Avy kan fastighetsägare och förvaltare ge boende en enklare och modernare service och samtidigt skapa en plattform för att hitta nya intäkter. Den varumärkesanpassade boendeappen är en samlad kanal för allt som rör boendet, baserad på en integrations- och tjänsteplattform. Här kan fastighetsägare erbjuda nya tjänster och produkter tillsammans med funktioner för vardagen som hyresbetalning, felanmälan, information och bokningar, allt integrerat med verksamhetens underliggande systemuppsättning.

- Axel Ohlsson

axel@fastighetssverige.se