

Hur kan vi öka nöjdheten hos våra kunder?



Håkan Jansson, inköpschef
Svenska Bostäder

Uppföljning av tjänster gav bättre affärer, säkrare leveranser – nöjdare och gladare hyresgäster

Håkan Jansson är inköpschef på Svenska Bostäder, ett av landets största bostadsbolag med mer än 25 000 lägenheter. Man tillhör allmännyttan och upphandlar därför enligt LOU. Inköpen uppgår till 2,7 miljarder kronor per år och till sin hjälp har Håkan sex medhjälpare. Så här berättar han.

– Våra kunder kommer i kontakt med oss på Svenska Bostäder när de tillträder men framför allt när något behöver åtgärdas i eller kring lägenheten. I vårt arbete med att få ännu nöjdare kunder identifierade vi ett område som innebar att få bättre kontroll på hela felavhjälpningsprocessen. Därför startade vi ett projekt kallat ”90 procent” som skulle säkerställa att minst 90 procent av leveranserna till hyresgästerna var i tid, från Svenska Bostäders underleverantörer. Tidigare låg vi under 60 procent.

– För att lyckas med detta behövde vi hitta ett bra sätt att följa upp tjänster och dessutom säkerställa att vi alltid beställer från rätt leverantör. Och det innebär att vi måste göra det som ett team. Inköp, förvaltning, bovärdar, leverantörer, avdelningen för intern utveckling och IT har tillsammans skapat denna lösning, som i dag fungerar mycket bra.

Systemstöd

De systemstöd Svenska Bostäder i dag använder är:

- Beställningssystem (avtalsdatabas, inköpsportal, leverantörsportal) – LYRA
- Upphandlingsverktyg – Tendsign
- Spendanalysverktyg – Spendency
- Ekonomi – Agresso

– Det beställningssystem som nu är implementerat och som vi arbetar med i dag för service- & underhållsarbeten är indelat i tre olika tidslägen.

1. Leverantören accepterar beställningen som vi lagt ut.
2. Leverantören bekräftar när denne har kontaktat hyresgästen och bokat in i tid för att komma in i lägenheten.
3. Leverantören bekräftar att arbetat är utfört.

Tidsintervallerna för respektive tidsläge beror på vilken typ av tjänst det gäller och regleras i avtalet, så kallade SLA-tider (Service Level Agreement). Till exempel har akuta arbeten som

spolningsarbeten, trasig frys med mera korta inställelse- och leveranstider medan byte av golvlist har längre.

När alla tidslägen är avklarade i tid kan leverantören fakturera. I samband med att arbetet är utfört skickas också en enkät ut till hyresgästen som får svara på hur bemötande, städning, kvalitet och om felet åtgärdats inom rimlig tid. Detta blir en viktig del i kvalitetssäkringen.

91 procent av leveranserna är nu i tid

– Detta är en win-win-situation för alla inblandade, förutom för de leverantörer som slarvar.

Våra 90 bovärdar har tillsammans frigjort upp till 60 timmar per dag i tid som nu kan läggas på kvalité och andra värdeskapande insatser. Kundcenter får hantera betydligt färre ärenden från hyresgästerna som berör frågor om när hantverkaren kommer och liknande.

För många av leverantörerna innebär det att de arbetar mer effektivt idag och de får indirekt en egen uppföljning på vad och vilka inom sin egen organisation som fungerar väl respektive behöver utvecklas.

Att våra hyresgäster blivit nöjda märks tydligt, eftersom vi nu levererar i tid i 91 procent av de anmälda fallen.

Avtalstrohet på 99 procent

Även avtalstroheten för service och underhållstjänster har förbättrats avsevärt och avstegen från aktuella avtal och rangord-



ningar ligger i dag på fantastisk låga 1 procent. Vi är dock måna om att felaktigheter också dokumenteras. Dels för transparensens skull och dels för att kunna ta lärdom inför framtiden.

Hanteringen och statistiken på rangordnade avtal sköts automatiskt och kan lätt följas upp.

Den viktigaste framgångsfaktorn har varit ”Resan som team”, att alla inblandade tillsammans har skapat denna lösning.

Resultatet kan sammanfattas så här:

- Nöjdare hyresgäster då utlovade arbeten genomförs i överenskommen tid. Svenska Bostäder har gått från under 60% leveranser i tid till 91%.
- Vi har frigjort 60 timmar per dag i tid åt våra bovärdar.
- Vi har inga problem med att följa LOU då vi inte gör otillåtna direktupphandlingar.
- Vår avtalstrohet på 99 % för

service och underhållstjänster.

- Leverantörerna får rätt beställningar enligt avtal även när det är flera hundra beställare som gör avrop.
- Vi har fått mindre belastning på kundcenter avseende frågor om leveranser
- Vi har kontroll på hur leverantörerna lever upp till avtalade leveranstider.
- Transparens mellan alla inblandade parter; fastighetsägare – leverantör – hyresgäst.

Kort om Svenska Bostäder

Omsättning:
2 784 miljoner kronor

Antal lägenheter:
26 512 lägenheter

Antal lägenheter i dotterbolaget Stadsholmen: 1 633

Lokalyta: 539 000 kvm

Antal anställda: 311