



Fra ejendomskontor til servicecenter

Overvejer I at etablere et servicecenter eller lægge flere ejendomskontorer sammen?

Fremtidens servicecenter

Indenfor mange områder kan vi i den kommende tid opleve, at opgaver kan løses mere digitalt. Det kan være med systemerne iSyn, iOpgaver og beboerappen, som ejendomskontorerne vil kunne gøre brug af. For at kunne betjene disse systemer vil medarbejderne blandt andet få brug for nye kompetencer. Samtidig vil beboerne og afdelingsbestyrelserne, som i dag, have en forventning om en venlig, effektiv og professionel service.

Et servicecenter vil også kunne give mulighed for at skabe en attraktiv og rummelig arbejdsplads, når der er flere til at løfte opgaverne.

Overvejelser I kan gøre jer

- Rammerne for serviceniveauet på tværs af afdelingerne, hvordan skal det være?
- Den enkelte afdeling beslutter det serviceniveau, de ønsker i deres afdeling.
- Hvordan synes I samarbejdet mellem afdelingsbestyrelserne skal koordineres?
- Hvordan bruger I bedst de digitale muligheder til gavn for beboerne.
- Hvordan kan servicecenteret understøtte udviklingen af den gode arbejdsplads for de ansatte i afdelingerne.
- Hvordan synes I, den gode service skal opleves af beboerne.
- Hvilken fordelingsnøgle vil I foreslå – i særlige tilfælde kan der være brug for særskilt fordelingsnøgle til specielle forhold i den enkelte afdeling i driftsfællesskabet.

Beboernes forventninger til fremtidens service

- Mulighed for selvbetjening 24/7 via beboerapp og hjemmeside
- Hurtigt svar på henvendelse (indenfor 24 timer på hverdage)
- Et kendt ansigt i boligområdet
- Mulighed for at følge hvor langt en opgave er
- Servicemedarbejderne kan registrere opgaver på deres telefon, når beboeren møder dem
- Professionel service
- Venligt personale

Medarbejdernes forventninger til fremtidens arbejdsplads

- Mulighed for at specialisere sig
- De kan udvikle deres kompetencer
- En kompetent ledelse
- Flere kollegaer
- Intern vikardækning ved sygdom og ferie
- Et godt arbejdsmiljø
- Gode værktøjer til udførelsen af arbejdet

Afdelingsbestyrelsens forventninger til fremtidens service

- Mulighed for mødefaciliteter
- Samme/bedre service som i dag
- Mulighed for at de ikke digitale beboere kan komme i kontakt med et servicecenter
- Serviceniveau er beskrevet tydeligt i serviceramme for den enkelte afdeling
- Digital kommunikation med servicecenteret