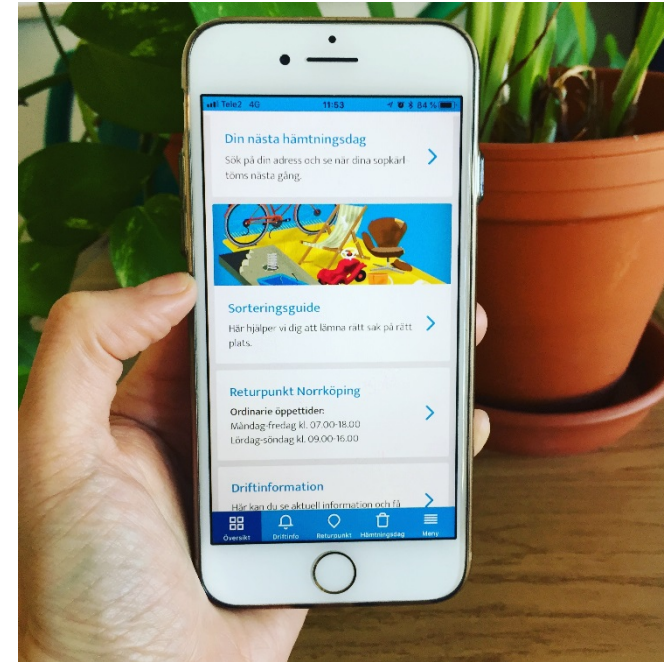


Digitalisering med kunden i fokus

- Det ska vara enkelt att vara vår kund
- Vi ska sträva efter att möta kundens behov vid varje specifik situation
- Skapa en bruttolista:
 1. Sätt ihop ett team
 2. Skriv ner högt och lågt
 3. Prioritera

Våg 1

- Digitala tjänster till vår webbplats
 - Responsiv vattenportal
 - Sorteringsguide
 - Nästa hämtdag för villakunder
- App
 - Nästa hämtdag (pushnotis)
 - Driftinformation (pushnotis) som komplement till sms. Bra för framkomlighet
 - Sorteringsguide
 - Lämna din mätarställning (inlogg)
- Ersätta blanketter
 - Autogiroanmälan



Våg 2

- Ny struktur efter kundsituation på externa webbplatsen
 - Söker du ett nytt jobb? (karriärsidor)
 - Har du köpt en villa? (ägarbyte, finns fiber, kärldata, mätarställning)
 - Fritidshus?
 - Bor du i lägenhet?
 - Lärare
- Formulär (falska e-tjänster)
 - Hjälper kunden
 - Skapar ett e-post till vår kundservice
- Digitala fakturor med Kivra
 - Smidigt, smart och miljövänligt

Våg 3

- Förutsättning: Gemensam kunddatabas
- E-tjänster
 - Mina sidor med e-inlogg
 - Nya kunder
 - Befintliga kunder
- Digitala brev med Kivra
 - Smidigt, smart och miljövänligt

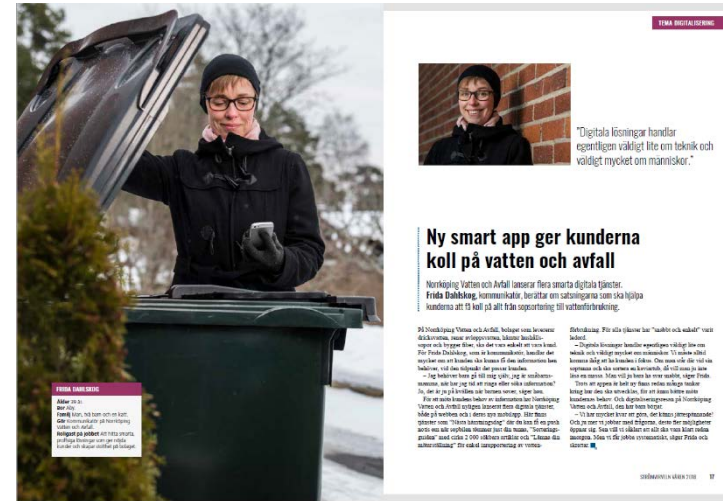


Framgångsfaktorer

- Fråga kunderna – skapa en referensgrupp
- Tät dialog med IT-utvecklare
- Ständig utveckling – släpp en good enough-nivå

Marknadsföring

- Berätta och visa nyttan!
- Vi pratar om appen i alla kanaler
 - Pressmeddelande till lokal press
 - Kommunens personaltidning
 - Kommunens intranät
 - Kommunens årsstämmodag
 - Mässor
 - Externa webbplatsen
 - Facebook, LinkedIn
 - SF-bio
 - Meddelande på kundservice-slingan





Ladda ner appen Din vardag
på App Store och Google Play



För dig
För miljön



Tack för din tid!