



FASTIGHETSÄGARNA  
SERVICE

# Boendeappen

## Så fungerar den



# Hej styrelsen!

Vi på Fastighetsägarna Service älskar att förenkla och skapa framtidens fastighetsägande. Därför erbjuder vi nu en boendeapp som ska göra vardagen lättare för både er i styrelsen och de som bor i fastigheten.

## **Ett informationssamhälle i förändring**

Hela 92 procent av Sveriges befolkning har idag en smartphone, och nästan alla använder den dagligen. Därför tror vi att det är dags att underlätta vardagen genom att erbjuda ett digitalt verktyg för avier, boendetjänster, felanmälan och kommunikation kring boendet.

Traditionellt sett har man kanske postat pappersavier, satt upp information i trapphuset och beställt tjänster till boendet från en mängd olika leverantörer. Vi vill erbjuda framtiden idag genom vår boendeapp, där allt ovan samlas digitalt på ett ställe.

## **En app full av möjligheter**

Genom vår boendeapp finns möjligheten för de boende att få och betala sina avier, beställa boendetjänster och anmäla ärenden kring boendet – allt i samma plattform. Vilka funktioner som finns tillgängliga i appen beror på vilka avtal ni har med oss på Fastighetsägarna Service.

Appen har även en kommunikationskanal som ni i styrelsen kan använda som en naturlig plats för information, när ni måste nå ut till de boende på ett snabbt och effektivt sätt. Det tror vi förenklar vardagen i fastigheten.

# Uppstart

## 01

### **Avtalsuppstart**

I uppstartsprocessen informerar vi om appen, och ni i styrelsen får möjlighet att boka in en utbildning för att lära er hantera den.

## 02

### **Förberedande information**

Vi tillhandahåller information om boendeappen och oss som ny förvaltare som ni kan publicera i egna kanaler.

## 03

### **Information till de boende**

Med första aviseringen informerar vi de boende om vårt nya förvaltningsuppdrag, kontaktuppgifter till oss, betalningsalternativ samt om boendeappen.

## 04

### **Nya portanslag och affisch**

Vi sätter upp portanslag med kontaktuppgifter och en affisch om boendeappen i era allmänna utrymmen.

## 05

### **Välkomstmeddelande i appen**

Den boende laddar ner boendeappen och möts av ett välkomstmeddelande.

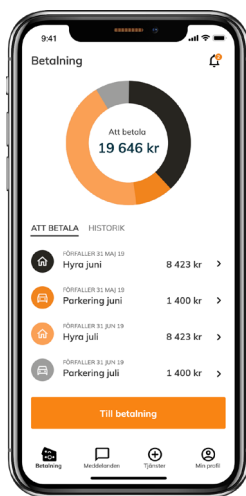
# Funktioner i appen

Beroende på vilka tjänster din förening köper av oss får de boende tillgång till olika funktioner i boendeappen. Vi arbetar ständigt med att förbättra och ta fram nya funktioner – allt för att skapa den bästa boendeappen!



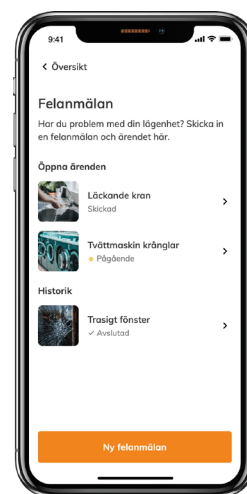
## Säker inloggning med BankID

De boendes trygghet är viktig för oss. För att säkerställa att appen kopplas till rätt person måste de boende logga in med hjälp av BankID. Det är både smidigt och tryggt!



## Hantera avier och betalningar digitalt

En av de viktigaste verksamhetsprocesserna för en bostadsrättsförening är aviseringar och betalningar. I appen får de boende en överblick över sina avier, samt möjlighet att betala dessa enkelt digitalt. På det viset slipper de hålla koll på pappersavier och gör samtidigt en insats för miljön.

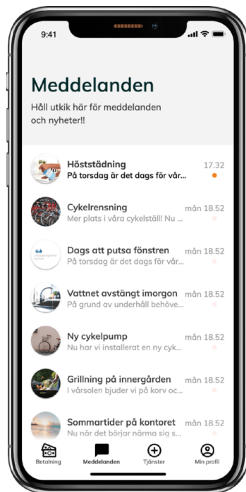


## Smidig felanmälan och ärendehantering

Vår boendeapp förenklar felanmälningsprocessen och ärendehantering för de boende. Genom att beskriva ärendet och ladda upp en bild kan de boende enkelt anmäla en skada och sedan följa det, direkt i appen.

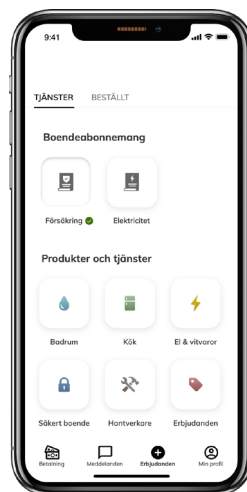
## Vill du se mer om boendeappen?

På vår webbplats kan du läsa mer om boendeappen och se en kort film där vi berättar om varför vi valde att ta fram en app för boendet. Besök oss på [www.fastighetsagarna.se/boendeappen](http://www.fastighetsagarna.se/boendeappen).



### Enkel kommunikation om fastigheten

Det blir allt viktigare att snabbt kunna nå ut med information om vad som händer i fastigheten. Kanske behöver styrelsen skicka en kallelse till årsstämman eller informera om ett akut ärende, som en vattenläcka? Boendeappen underlättar för er att direkt nå ut till de boende, var de än befinner sig.



### Smarta tjänster för hemmet

Vi har samlat tjänster för de mest förekommande felen i en lägenhet, såsom stopp i avloppet och byte av blandare. Tjänsterna utförs av våra egna fastighetsskötare, som alla har den certifiering som krävs för uppdraget. På det viset kan de boende och ni i styrelsen känna er trygga i att arbetet utförs på rätt sätt.

# Vanliga frågor

Får du inte svar på dina frågor på den här sidan är du alltid välkommen att höra av dig till din kontaktperson hos oss eller till [kundservice@fastighetsagarna.se](mailto:kundservice@fastighetsagarna.se) så hjälper vi dig.

## 01

### Hur laddar de boende ner appen?

De boende laddar ner appen genom att söka på "Boendeappen Avy" i Google Play eller App Store. När appen väl är nedladdad loggar de boende enkelt in med sitt mobila BankID.

## 02

### Vad gör den som inte har ett mobilt BankID?

För att kunna använda appen behöver de boende ett mobilt BankID. De laddar ner BankID genom att söka på "BankID" i Google Play eller App Store. Sedan loggar de in på sin internetbank för att beställa mobilt BankID. Hur man gör det beror på vilken bank man har. Det går även bra att besöka sitt bankkontor för att beställa ett mobilt BankID.

## 03

### Hur informeras de boende om boendeappen?

Med första aviseringen informerar vi alla boende om boendeappen, tillsammans med ert byte av leverantör, nya kontaktuppgifter och olika betalningsalternativ. Vi sätter också upp en affisch i allmänna utrymmen hos er om hur de boende laddar ner appen och vilka funktioner den har. Vi tillhandahåller även kommunikationsunderlag som ni i styrelsen kan använda i era egna kanaler.

## 04

### Hur går betalningen av avier till?

Med ekonomisk förvaltning kan de boende välja att få sina avier direkt i boendeappen. När de boende laddar ner appen kommer de automatiskt att börja få sina avier där. Avierna betalas sedan enkelt med mobilt BankID.

Vill de boende använda andra betalningsalternativ erbjuder vi även autogiro, e-faktura, Kivra och pappersavi.

## 05

### Måste de boende betala avier och fakturor via appen?

Nej! Laddar de boende ner appen kommer avier och fakturor att hamna där. Då kan vi erbjuda ett smidigt och hållbart verktyg till boendet samtidigt som vi minskar pappersförbrukningen. Vill de boende inte betala sina avier via appen men ändå använda appen för annat kan de ringa 08-617 76 00 eller mejla [kundservice@fastighetsagarna.se](mailto:kundservice@fastighetsagarna.se). Då hittar vi ett annat betalningsalternativ.

## 06

### Vilka funktioner erbjuds i appen?

Vilka funktioner som finns i boendeappen beror på vilka avtal ni har med oss. Med ekonomisk förvaltning hos oss kan de boende se och betala sina avier, och med teknisk förvaltning hos oss kan de boende felanmäla ett ärende kopplat till boendet. Utöver det kan de boende ta del av olika boendetjänster. I appen finns även en kommunikationskanal som ni i styrelsen kan använda för att nå ut till de boende.



**I en allt mer snabbväxande och urban värld finns oändliga möjligheter. Det handlar bara om att på bästa vis hantera de flöden av tjänster som krävs för att hantera det moderna hemmet.**



FASTIGHETSÄGARNA  
SERVICE