

ENEMMÄN KUIN SEINÄT

Haluamme, että SATO-asiakkuus on pitkäkestoinen kumppanuus ja tarjoaa muutakin kuin seinät. Lähtökohtanamme asiakkuuksien kehittämisessä on asukkaan arjen helpottaminen ja hyvinvoinnin tukeminen.

Jatkuvasti paranevan asiakaskokemuksen toteuttamiseksi olemme käynnistäneet strategisen kehitysohjelman OmaSATO, jossa tavoitteena on tarjota digitaalista kanavaa hyödyntäen asukkaillemme asunnon lisäksi helppoa ja edullista arkea, elämyksiä sekä mahdollisuuksia yhteisölliseen toimintaan.

ARJEN HELPPOUTTA

SATOn asukkaat saavat omistamissamme taloissa asuntoonsa ilmaisen nopean laajakaistayhteyden sekä tarjoushinnalla hankittavia erilaisia jokapäiväiseen asumiseen ja elämään liittyviä lisäetuksia. Vuonna 2016 etuihin kuului mm. edullinen huoneiston sähkösojopimus uusiutuvalla energialla, tarjouksia siivous- ja muuttopalveluista sekä astianpesu- ja pyykinpesukoneiden asennuksista. Tavoitteenamme on jatkossa kasvattaa arjen hankintoja helpottavien etujen valikoimaa.

NPS parani 2 prosenttiyksikköä.

PIENIÄ JA ISOJA ELÄMYKSIÄ

Tenniskouluista talotreffeihin, Helsingin Korkeasaari-tapahtumasta Turun yhteislauluiltaan – kertomusvuonna asiakkaamme nauttivat pienistä ja isoista iloisista elämyksistä.

SATOn talojen lapsille järjestetty tenniskoulu oli uusi kokeilu ja kokemus oli lapsille ikimuistoinen. Osa kurssille osallistuvista lapsista on jatkanut tennisharrastusta ja saanut perheensäkin innostumaan.

Syysyn iso asiakastapahtuma Korkeasaarella kokosi lähes tuhat asukastamme yhteen, ja muilla paikkakunnilla tarjosimme asiakkaille mm. kesäteatteri- ja leffailtoja. Pitkäaikaisia asukkaita ja asukasaktiiveja ilahduttimme elokuvalipuilla.

DIGITAALISIA PALVELUJA

Yli 2 700 asiakasta käytti maaliskuussa asukkaillemme avautunutta mahdollisuutta allekirjoittaa vuokrasopimus sähköisesti.

OmaSATO:n kehityksen ensimmäinen vaihe asunnonetsijöille on LöydäKoti-palvelu. Se tekee uuden kodin löytämisen entistä elämyksellisemmäksi ja paremmin mobiiliympäristössä toimivaksi. Tuomme palveluun mm. hakuvahdin, omien tietojen päivittämismahdollisuuden ja helpon tavan jatkaa hakuprosessia keskeytyksen jälkeen. LöydäKoti-palvelu julkaistaan keväällä 2017.

Uudistimme asiakasviestintäämme avaamalla Kotona-asukaslehden rinnalle vuorovaikutteisen digitaalisen kanavan kotona.fi, jossa on asumiseen liittyviä sisältöjä ja asiakkaidemme postauksia sosiaalisesta mediasta. Vuonna 2017 luovumme painetusta Kotona-lehdestä ja otamme käyttöön nopeampia tapoja viestiä asukkaillemme.

OmaSATO-kehitysohjelman seuraavissa vaiheissa lisäämme asukkaidemme asiointimahdollisuuksia ja palveluita. Syksyllä aloitimme verkossa toimivan asiakaspaneelin suunnittelun, johon kutsumme asukkaitamme osallistumaan palvelukehitykseemme co-creation periaatteen mukaisesti. Tavoitteenamme on aikaansaada pysyvä foorumi, jossa yhdessä asiakkaiden kanssa luomme ja testaamme kehitysideoita.

Käyntien määrä sato.fi -sivustolla 2012–2016,
milj. kertaa

