

# istaNyt

Branchen set oppe fra

## Ny ista app hjælper beboerne i fremtiden

Ecotrend. Sådan hedder istas nye app, der fremadrettet vil hjælpe beboerne med endnu lettere at holde øje med både forbrug og indeklima til gavn for både pengepung og miljø.

### ista er en full-service virksomhed

ista samler data ind, behandler dem, præsenterer dem for beboerne og tager imod de spørgsmål, beboerne måtte have vedrørende deres varmeregnskab. Dermed sikrer administrator og ejer, at de lever op til alle gældende krav om forbrugsoplysninger – og mere til.

”ista er en full-service virksomhed. Vi hjælper vores kunder med at leve op til alle gældende krav”. Sådan lyder det fra Operations Manager Michael Gessner Nielsen. Han ser ista som en samarbejdspartner, kunderne kan få stort udbytte af, bl.a. giver ista beboerne muligheden for at få fuldt overblik over forbruget, og man gør sit yderste for at hjælpe beboerne med at spare CO<sub>2</sub> og dermed passe på klimaet.

”For nogle år siden kom EU med et energieffektivitetsdirektiv, EED, der præciserede, at beboerne i bolig-, ejer- og andelsforeninger med fjernaflæste målere fra 2022 skal have information om deres forbrug minimum hver måned i fyringssæsonen. Og at alle ejendomme fra 2027 desuden skal have fjernaflæste målere, og dermed også forbrugsoplysninger i fyringssæsonen. Så kan man lige så godt komme i gang. Vi er klar med en løsning”, lyder det.

Læs side 2

I fremtiden er forbrugsregningen ikke bare et stykke papir i postkassen og en opkrævning i e-Boks. For istas ny app, Ecotrend, åbner et væld af muligheder for at følge både forbruget og indeklimaet i lejligheden, så man kan sætte ind, hvor det er nødvendigt og dermed spare penge.

Ecotrend er særdeles brugervenlig og setuppet er let forståeligt. Faktisk har ista testet app'en blandt beboere i forskellige boligtyper og aldersgrupper, for netop at opnå den bedst mulige tilgængelighed og hands-on, finde frem til, hvad der fungerer, og hvad der ikke fungerer”, siger istas tekniske chef Jens Lunding. ”Dermed kan langt de fleste beboerne benytte informationerne i app'en til at forbedre deres forbrugsadfærd”.

### Undersøgelser viser, at hyppigere oplysninger omkring forbrug medfører et generelt fald på 10% i forbruget.

#### Det kan den

App'en Ecotrend kan vise forbrug i økonomi, som alle kan forholde sig til. ”Enhederne er omregnet til kroner, så beboerne direkte kan se, hvad det koster dem. Man kan se sit forbrug i forhold til samme periode sidste år og i forhold til ejendommens gennemsnit. Det betyder, at man let kan få et overblik over, om man ligger på niveau, eller har brugt mere eller mindre energi. Dermed ses det straks om det acontobeløb, man har indbetalt holder; om man kan se frem til at få penge tilbage, eller om man får en ekstraregning.

”Undersøgelser, som ligger til grund for EU's Energieffektivitetsdirektiv, viser nemlig, at hyppigere oplysninger omkring forbrug;

energi, vandbrug mv. medfører et generelt fald i forbruget på 10%”, lyder det fra Jens Lunding.

Ud fra forbruget vil app'en give spareråd og vejledning til, hvordan man kan reducere sit forbrug.

”Helt nyt er det også, at app'en viser, hvordan indeklimaet i lejlighederne har det. Man kan se, om der er fugtproblemer eller problemer med forhøjet CO<sub>2</sub>. Det kræver dog, at der er installeret fugt- og/eller CO<sub>2</sub>-målere”.

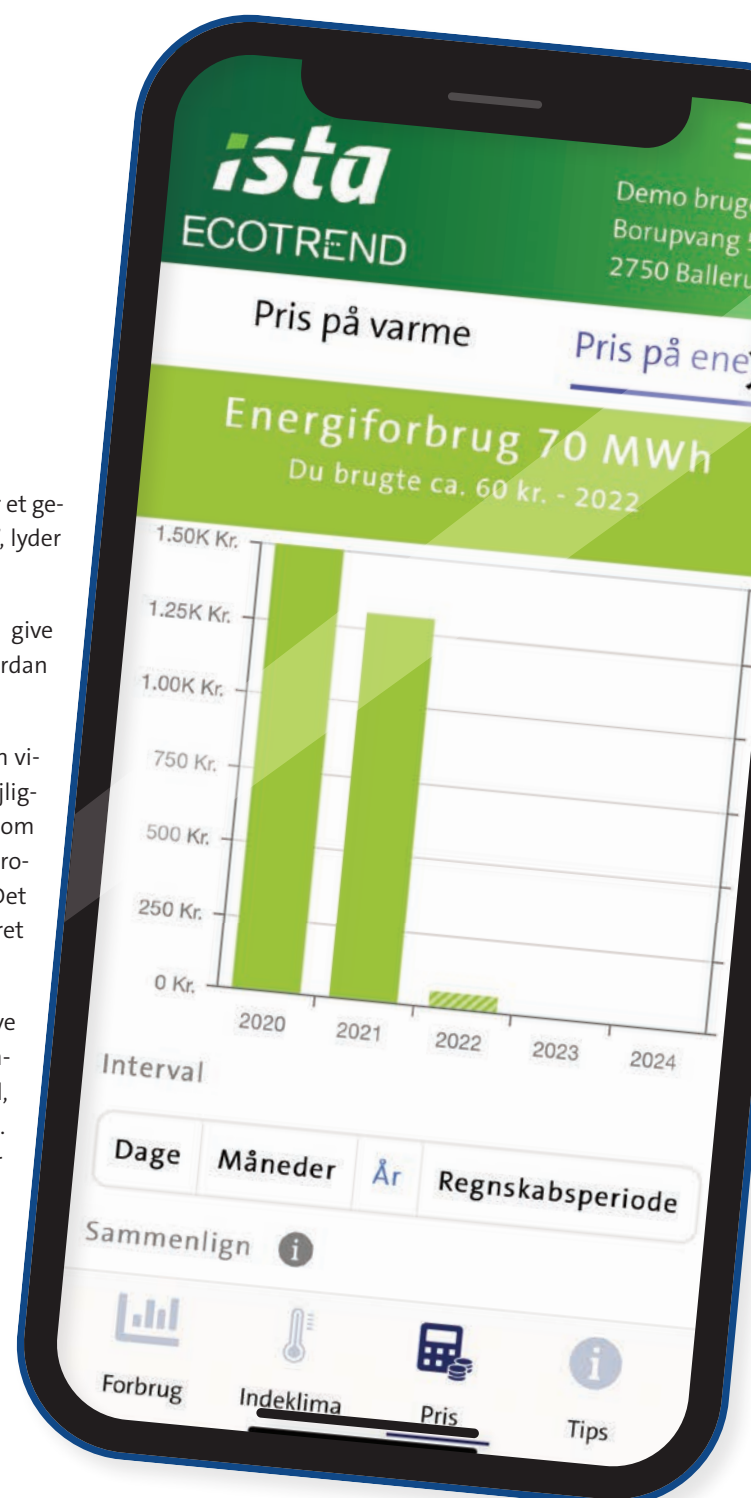
Fremadrettet vil man også have alle sine dokumenter vedrørende sit forbrug samlet ét sted, nemlig i istas Ecotrend app. Det gælder varmeregnskaber og opgørelser samt informative forbrugsoplysninger.

#### Tjek forbruget på farten

Så i fremtiden er forbruget ikke bare en faktura i e-Boks. Beboerne har altid informationerne ved hånden, de kan tjekkes i toget eller nemt hentes frem, hvis man vil have et hurtigt overblik.

”Ifølge EU's Energieffektivitetsdirektiv skal administrator eller ejer sørge for, at beboerne får forbrugsoplysninger en gang om måneden. I istas app kan beboerne se forbruget ned på de enkelte dage. Det betyder, at app'en er et godt supplement til de månedlige forbrugsoplysninger. Men vigtigst af alt hjælper Ecotrend beboerne med at tage ansvar for deres klimapåvirkninger og deres eget forbrug”.

”Nye funktioner er på vej, og planen er, at appen løbende skal opdateres, så den til hver en tid lever op til tidens behov”, slutter Jens Lunding.



GDPR er en af grundstenene, app'en er bygget på, og den har derfor et meget højt datasikkerhedsniveau, og den understøtter alle krav og intentioner i EU's Energieffektivitetsdirektiv, der viser vejen til det CO<sub>2</sub>-neutrale og bæredygtige samfund.

GDPR er en af grundstenene, app'en er bygget på, og den har derfor et meget højt datasikkerhedsniveau, og den understøtter alle krav og intentioner i EU's Energieffektivitetsdirektiv, der viser vejen til det CO<sub>2</sub>-neutrale og bæredygtige samfund.





Benny Mathiesen. Foto: Nils Holm.

## Vi hjælper kunderne på vej

Det helt store samtaleemne i branchen lige nu er Faktureringsbekendtgørelsen, BEK2251. Det vil naturligvis også sætte sit præg på det nummer af istaNyt, du nu sidder med i hånden. For i ista vil vi gå den ekstra mil for at hjælpe vores kunder; administratorer og ejere med at leve op til alle gældende krav om forbrugsoplysninger – og mere til.

### Full service

Vores mål er fortsat at være en moderne full-service virksomhed, der indsamler data, behandler dem, præsenterer dem for beboerne og tager imod de spørgsmål, beboerne måtte have vedrørende deres varmeregnskab. For ifølge den nye bekendtgørelse skal beboerne i bolig- og ejerforeninger med fjernafmålte målere fra 2022 have information om deres forbrug hver måned i varmesæsonen. Og alle ejendomme skal fra 2027 desuden have fjernafmålte målere, og dermed også forbrugsoplysninger i fyringssæsonen. I ista vil vi være på forkant med udviklingen. For med den øgede informationsfrekvens kommer også muligheden for langt bedre at kunne rådgive og vejlede beboerne, så de kan spare på energien til fordel for både deres egen pengepung og ikke mindst for vores miljø, som vi alle sammen har et ansvar for at passe på. Derfor har vi brugt mange ressourcer på at udvikle en løsning, der er målrettet fremtidens krav, og som vi er glade for at kunne præsentere for vores kunder. istas kundecenter spiller en vigtig rolle i vores nye, fremtidssikrede løsning, for vi hjælper vores kunder af med det tidskrævende job, det er at svare på spørgsmål fra beboere omkring varmeregningen. Og det gør vores medarbejdere i kundecenteret på personlig og vedkommende vis.

### Ny beboer-app

Et andet stort skridt, vi har taget i bestræbelserne på at være en full-service virksomhed er lanceringen af vores helt nye ista-app, Ecotrend. Med den åbner der sig et væld af muligheder for let og enkelt at følge både forbruget og indeklimaet i lejligheden. Men frem for alt giver den mulighed for, at beboerne – hvis det er nødvendigt –

kan nå at ændre forbrugsadfærd, inden varmeregningen løber løbsk.

Ecotrend er let at anvende, den er informativ, og den viser forbruget i enheder, men også omregnet til kroner, så beboerne direkte kan se, hvad det koster. Man kan sammenligne sit forbrug med sidste års forbrug og se det i forhold til ejendommen, man får gode råd til, hvordan man kan spare på energien, og sidst vil man fremadrettet have alle dokumenter og opgørelser samlet på ét sted. Så den glæder vi os også til at præsentere i den kommende tid.

### Post-corona

Vi befinder os i en corona-tid og intet er, som det var engang. I nedlukningsperioden var istas montører ude for at gøre deres job under hensyntagen til alle forholdsregler og i sikker afstand. Men det har kun kunnet lade sig gøre med stor hjælp fra beboere, administratorer og boligselskaber, og det er vi meget glade og taknemmelige for.

Energipriserne stiger og bl.a. har Boligkontoret Danmark før jul varslet 100% aconto-stigninger fra 1. januar 2022 for beboere, der modtager varme via naturgas. Så det bliver alt andet lige en anderledes vinter, vi kigger ind i, hvor netop effektiv forbrugsinformation og gode spareråd og vejledning vil være både kærkomne og nødvendige.

Den proces kan være ressourcekrævende på mange fronter, ikke mindst når man samtidig skal leve op til de nye krav i EED. Men der skal i hvert fald ikke herske nogen tvivl om, at vi i ista gør og vil gøre alt, hvad der står i vores magt, for at hjælpe beboere og administratorer, så godt vi kan.

Jeg håber, at du tager godt imod dette nummer af istaNyt og ønsker dig god læslyst!

Benny Mathiesen  
Adm. direktør

PS: Har du ros eller ris, en god idé til magasinet eller til ista, vil jeg sætte pris på at høre fra dig på benny.mathiesen@ista.dk



### Fortsat fra forsiden

EU's udgangspunkt er at give beboerne muligheden for at ændre adfærd ved at kunne justere forbruget løbende, før der eventuelt dukker en stor ekstraregning op, og at se på deres forbrug dels i forhold til året før, og dels i forhold til ejendommens gennemsnit, så man ganske enkelt kan sammenligne og eventuelt justere på sin adfærd. Målet er naturligvis at undgå store ekstraregninger, og undersøgelser viser faktisk yderligere en reduktion i forbruget der, hvor beboerne kan følge med i forbruget løbende.



### Kundecenteret står på mål

”Når vi siger, at ista er en full-service virksomhed, mener vi det. Det betyder også, at når vi sender varmeregningen eller forbrugsoversigten ud til brugerne, er det vores kundecenter, der står på mål for de spørgsmål, der måtte komme fra beboere eksempelvis til forbruget, og dermed aflaster vi administrator eller ejer, der ellers ville have fået spørgsmålene fra beboerne”, siger Michael Gessner Nielsen. ”Vi tager med andre ord hele opgaven på os. Vi samler data ind, behandler dem, præsenterer dem for beboerne og står som dem, de kan stille spørgsmål til vedrørende deres forbrugsoplysninger og årlige afregning. Det eneste, administrator skal gøre, er at holde os opdateret om, hvem der bor i lejlighederne”.

## ”Når vi sender varmeregningen eller forbrugsoversigten ud til brugerne, står kundecenteret på mål for de spørgsmål der måtte komme.

### Følg forbruget

Beboerne kan se deres forbrug i kroner i istas app og på mail. ”Vi tror på, på baggrund af en brugerundersøgelse, at et forbrug i kroner giver beboerne meget større værdi, end et forbrug angivet i enheder”.

I app'en og på forbrugsoplysningerne kan beboerne se deres månedlige forbrug i perioden og år til dato, og man kan let se, hvordan ens eget forbrug ligger i forhold til gennemsnittet.

”Vi angiver forbruget i farver fra grøn til rød med procenter for hver energitype, eksempelvis varme og vand, og vi viser dem hver for sig samt giver et samlet estimat af, hvordan forbruget i hele perioden udvikler sig, og hvor man vil ligge økonomisk for hele året, hvis man fortsætter udviklingen”, forklarer Michael Gessner Nielsen, og slår fast: ”Når den endelige regning kommer, kan det være for sent og pengene er brugt. Med de nye månedlige forbrugsoplysninger kan man nå at justere forbruget i tide”.

Med den nye forbrugsoversigt følger også gode råd til beboeren. Bl.a. om hvor meget man kan spare ved at sænke temperaturen med en enkelt grad og andre let tilgængelige råd til, hvordan man sparer energi og dermed penge.

### istaNyt udgives af ista Danmark A/S

Borupvang 5B | 2750 Ballerup | tlf. 7732 3232 | www.ista.dk

Ansvarshavende redaktør: Mads Flemmert

Redaktion og layout: External Marketing

Tekst: Radius-PR

Tryk: Mohrdieck Tryk • Trykt på 100% genbrugspapir • Oplag: 5.900

Artiklerne i bladet afspejler ikke nødvendigvis istas holdning. Det er tilladt at gengive bladets artikler – helt eller delvist – med tydelig kildeangivelse.



# Gaspriser i den perfekte storm

Boligkontoret Danmark varslede 100% aconto-stigninger fra 1. januar 2022 for beboere, der modtager varme via naturgas.

”Vi er stadig spændte på, hvad der sker, det kan jo være, at Putin igen åbner for gassen, og det kan påvirke priserne i en positiv retning. Men ud fra det, vi kan se nu, går vi en ekstremt dyr vinter i møde, og det må vi agere på”, fastslår chef for grøn omstilling i BDK, Jesper Telcs.

I BDK har man godt 4.500 lejemål, der bliver berørt af de høje gaspriser, men Jesper Telcs understreger, at man naturligvis også kigger på, om der er fjernvarmeselskaber, der opvarmer via naturgas, og at priserne derfor også stiger her.

Ellers slår han fast, at priserne for fjernvarmekunder ikke umiddelbart stiger, men at man naturligvis holder et vågent øje med det også.

## Priserne falder igen

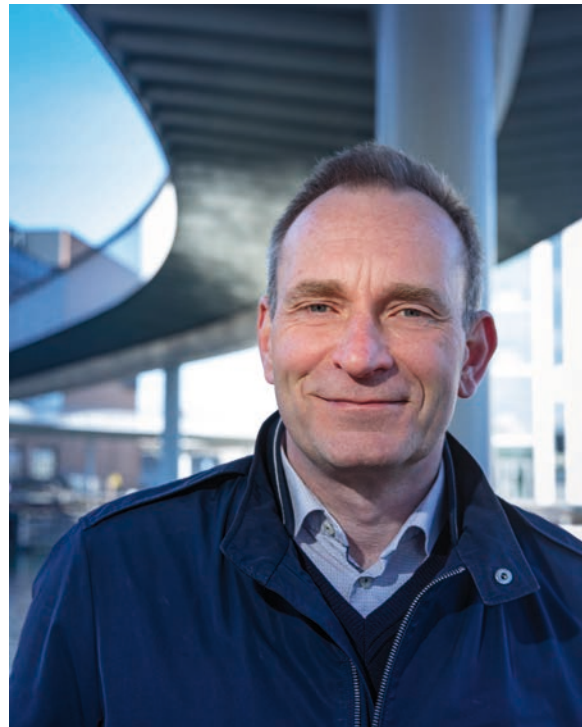
Jesper Telcs kalder de stigninger, der sker på naturgas denne vinter for resultatet af den perfekte storm, hvor bl.a. Covid og det, at gaslagrene rundt i Europa ikke er fyldt op, er blandt flere af årsagerne til prisstigningerne. ”Men hvor ubehageligt, det end er, er det en storm, vi skal igennem, og så tror vi på, at priserne igen falder til et mere naturligt leje”.

”Det er en storm, vi skal igennem, og så tror vi på, at priserne igen falder til et mere naturligt leje.

I BDK har man allerede koblet sine rådgivere i boligsocial indsats på, og de er klar til at hjælpe de beboere, der har et behov for at blive vejledt eller få lagt et budget. ”For det er ikke småpenge. En varmeregning kan stige fra 12.000 kr. til 24.000 kr.”, siger Jesper Telcs.

Samtidig går man ud til alle beboere med gode spareråd og information om, hvordan man kan holde varmen uden at få skimmel-svamp i boligen.

”Vi er bekymrede for, at beboerne skruer så meget ned for varmen, at skimmelsvampen får gode vækstbetingelser. Derfor skal der bl.a. fokus på godt indeklima og fugtmåling i boligerne”.



Jesper Telcs fra Boligkontoret Danmark fortæller, at man har koblet rådgivere på, der skal vejlede og lægge budgetter for de beboere, der har behov for hjælp til at klare de stigende varmeregninger.

Foto: Nils Holm.

# Man kan ikke få en rund klods i et firkantet hul

ista prioriterer den menneskelige kontakt højt med servicemedarbejdere, der kan tænke ud af boksen, når det er nødvendigt, finde løsninger og besvare spørgsmål.

”Jeg har en rigtig god dialog med istas kundecenter, vi samarbejder, og vi forsøger i fællesskab at finde frem til de bedste løsninger til gavn for både vores og istas brugere”. Det fortæller Flemming Skov, der sidder i Azets Danmarks afdeling for ejendomsadministration.

Han arbejder med forbrugsregnskaber og får dagligt spørgsmål fra brugerne. Så flere gange om ugen er han i kontakt med istas kundecenter.

”Jeg spørger hellere en gang for meget end en gang for lidt, hvis jeg er i tvivl, og min oplevelse er helt klart, at jeg bliver hjulpet, at vi finder løsninger – selvfølgelig inden for gældende love og regler – og at vi har en fin kommunikation”, lyder det fra Flemming Skov.

”Og har man ind imellem behov for f.eks. lidt hurtig ekspedition af en sag, så finder vi også altid ud af det – selv om vi indimellem skal ryste posen lidt”.

For Flemming Skov er det vigtigt at have relationer til de mennesker, han samarbejder med, for hans holdning er klart, at det gør løsningen af forskellige problemstillinger betydeligt lettere.

”Robotter og chatfunktioner kan klare standardspørgsmål, der går lige efter bogen. Men det gør det jo ikke altid, og man kan altså ikke putte en rund klods i et firkantet hul. Derfor er det rart, at det er mennesker, man taler med”.

”Jeg spørger hellere en gang for meget, hvis jeg er i tvivl, og min oplevelse er helt klart, at jeg bliver hjulpet.

Netop den menneskelige kontakt prioriteres højt hos ista. ”Vi mener klart, at kunderne, der ringer ind, skal have kontakt med en person, der kan svare på spørgsmål og hjælpe – også selv om spørgsmålene ikke passer ind i kasser og faste rammer”, fortæller Lars Nielsen der er teamleder for istas kundecenter.

Han fortæller, at ud over selvfølgelig at kunne svare på de spørgsmål, kunderne stiller, er tilgængelighed et nøgleord. Lars Nielsen for-



tæller, at mere end 95% af alle opkald til istas kundecenter besvares inden for ét minut.

## Kunderne er glade

Lars Nielsen fortæller, at man får mange positive tilkendegivelser i forhold til den hurtige svartid, og at det er rigtige mennesker, der er i røret.

”Vi har et meget velfungerende CRM-system. Det betyder, at vi hurtigt kan se, hvem der evt. har haft sagen før, og ikke mindst hvad status er, så kunden, der ringer ind ikke behøver forklare sig flere gange. Det er rigtig mange meget glade for”.

Typisk ringer kunderne ind til istas kundecenter, når de har spørgsmål til et varme-

regnskab, og enten kan medarbejderen i kundecenteret forklare, hvorfor regnskabet ser ud, som det gør, eller skulle der være en fejl, sendes den straks videre i systemet.

I kundecenteret har man en beboerlinje, og en anden linje til administratorer, ejer-/andelsforeninger og boligselskaber, så dem, der ringer ind, kan få den rigtige hjælp.

”Vi bruger vores viden og erfaring, for regnskaberne er ikke 100% ens. Der kan være mange helt specifikke forudsætninger for hver enkelt ejendom”, slutter Lars Nielsen.



For Flemming Skov fra Azets Danmark er det vigtigt at have relationer til de mennesker, han samarbejder med. Derfor sætter han pris på den personlige kontakt prioriteres højt i istas kundecenter.





## Når økonomi og funktionalitet går hånd i hånd

Produktopdateringer bør følge med den teknologiske udvikling i forhold til service, teknik, datasikkerhed og design, og igennem den seneste tid har ista været på en opdateringsrejse i produktkataloget.

”Der lanceres hele tiden nye og bedre IT-produkter; bl.a. chips, der kan mere, og som øger sikkerheden i forhold til hacking. Derfor er den nye mekaniske energimåler sensonic opdateret på en række parametre. Designet er mere nutidigt, så det passer bedre ind i folks hjem, og er med en indbygget radio”, forklarer teknisk chef Jens Lunding, der samtidig gør op med en myte.

”Der er en generel forståelse af, at alle målere skal være ultralydsmålere. Men en mekanisk måler er billigere, og den opfylder alle de samme krav som en ultralyds-måler. istas sensonic-målere er således typegodkendt til 10 års levetid, hvilket er den højeste levetid, energimålere kan typegodkendes med. Herudover er det i øvrigt vores mest brugte energimåler i den almenyttige sektor”.



## Fuld produktserie i komposit

Når der sker ændringer i markedet, bakker ista op. Blandt de forandringer, der er sket over de seneste år, er, at vandkvaliteten er ændret, fordi vandværkerne i højere grad afkalker vandet. ”Det gør, at der kommer andre vand-kemiske forhold i vandinstallationen, og at nogen som følge af det oplever tæring i rørene”, forklarer istas tekniske chef Jens Lunding.

Derfor ses en stadig stigende efterspørgsel på målere, der ikke er fremstillet af metal, og for at imødekomme det, har vi en vandmåler i komposit.

”Vi har haft ultralyds-energimålere og ringstempel vandmålere i komposit i produktkataloget et stykke tid, men ud over de målere, supplerer vi nu også med en enkeltstrålet, mekanisk energimåler, der er godkendt til 10 års levetid, og dermed kan vi tilbyde markedet en fuld produktserie i komposit”.

# ista takker for samarbejdet under corona

”I en tid hvor praktisk talt hele Danmark arbejdede hjemme, opererede ista stadig med installation og aflæsning af målere ude i boligerne. Det kunne kun lade sig gøre, fordi der var stor forståelse fra både beboernes og administratorernes side i forhold til, hvordan man kunne tilgå lejlighederne på en sikker og betryggende vis, og naturligvis i henhold til alle sundhedsmyndighedernes forskrifter. Det er vi meget taknemmelige og glade for”, fastslår salgsdirektør Hans Henrik Finne.

I nedlukningsperioden var istas montører inde i over 200.000 boliger, og Hans Henrik Finne fortæller, at man under nedlukningen ikke har haft en eneste oplevelse, hvor en montør enten blev smittet eller smittede andre med corona.

**”I ista har ikke har haft en eneste oplevelse, hvor en montør enten blev smittet eller smittede andre med corona.”**

”At vi også under nedlukningen gennemførte udskiftninger af målerne og holdt produktionen i gang trods corona-restriktioner, kom-



Under corona-nedlukningen var istas montører et velkomment indslag i en lidt kedelig hverdag, og mange beboere var så interesseret i arbejdet, at montørerne fik trykt ”Hold afstand til mig” på deres T-shirts.

Foto: Nils Holm.

mer i øvrigt både os og ikke mindst boligselskaberne til stor gavn nu”, lyder det fra Hans Henrik Finne. ”For verden står overfor en global varemangel, men fordi vi hele tiden har været på forkant, har vi faktisk ikke oplevet den hos ista”.

”Så vi er meget glade for, at vores kunder under nedlukningen har været så samarbejdsvillige, som tilfældet var, og at alle parter holdt den fornødne afstand, selv om vores montører på et tidspunkt for mange var dagens festlige indslag”, slutter Hans Henrik Finne med et smil.

# Vi skal gøre det lettere for kunderne



Ny Operations Manager i ista, Michael Gessner Nielsen, har været i ista i 21 år, og kender derfor både virksomheden og branchen indgående. Foto: Nils Holm.

Michael Gessner Nielsen er ny Operations Manager i ista. Men selv om han er ny i jobbet, er han ingen novice i ista-sammenhæng. Faktisk har han været i ista i 21 år. Han kender branchen, og han har arbejdet både internationalt og i Danmark. De senere år har han beskæftiget sig med forretningsudvikling på

internationalt plan, ligesom han har supporteret ista i Danmark, indtil han 1. oktober overtog jobbet som Operations Manager.

Spørger man ind til Michael Gessner Nielsens ambitioner i forhold til hans nye position i ista, svarer han: ”Lige nu arbejder vi meget

med at automatisere og digitalisere processer og løsninger. Det hænger sammen med, at vi ifølge faktureringsbekendtgørelsen skal levere data 12 gange om året, og det skal vi naturligvis ikke gøre manuelt. Samtidig vil mange forbrugere fremadrettet få deres varmeregninger elektronisk, f.eks. via e-Boks, portal, e-mail etc.

I det hele taget handler det meget om digitale og mere integrerede løsninger, der gør det lettere for kunderne”.

”Så frem for at sende og modtage filer, der skal lægges ind i et system, skal vi lade maskiner tale med maskiner. Det er effektivt for os og absolut også for vores kunder. Og det minimerer risikoen for fejl. Det er noget, jeg vil prioritere”.

Videre slår Michael Gessner Nielsen fast: ”De ressourcer, effektiviseringen frigiver hos os, skal vi bruge på at komme endnu tættere på vores kunder. Det skal vi bl.a. gøre ved at arbejde tæt sammen, da det jo er vores kunder, der benytter vores produkter og services i hverdagen – så hvem bedre at søge råd hos end netop dem, når der skal udvikles nye løsninger”.