

# Varför AktivBo?

---

Och inte generella enkätverktyg  
eller undersökningsföretag

**AktivBo**





# Varför AktivBo?

Få underlag för bättre styrning av förvaltningen, förenkla prioriteringar och göra investeringar som kunderna verkligen efterfrågar? Effektivisera interna processer och samtidigt höja kundnöjdheten? Följa upp externa entreprenörer? Undvika vakanser och kostsamma anpassningar? Skapa drivkraft och engagemang i organisationen och arbeta mot uppsatta kvalitetsmål?

För fastighetsbolag finns det många fördelar med att arbeta kunddrivet och använda kundernas feedback till att höja service- och kvalitetsnivån. Men hur ska man börja? Och vilket stöd ska man välja?

Bland alla olika företags kreativa webbplatser, buzzwords och putsade PowerPoints kan det vid första anblick vara svårt att avgöra vem och vad som är rätt för er. Generellt är det bra att börja med att ställa er frågan vad ni vill ha för resultat. På AktivBo får vi ofta just frågan, "vad skiljer er från andra leverantörer av sådana här tjänster?" Svaret finns faktiskt redan i frågan.

Vårt arbete går ut på att vara en partner i våra kunders förbättringsarbete, inte en leverantör. AktivBo startades inte för att genomföra undersökningar eller för att göra statistiska sammanställningar, utan för att åstadkomma en förändring. Att få fastighetsbranschen att inte enbart fokusera på just fastigheterna – utan också på människorna som bor och arbetar i dem. Utifrån vårt "varför" har vårt "hur" och "vad" utformats för att ge mest effekt för fastighetsbolagen.

# Branschspecifika tjänster och produkter

AktivBos metod, produkter och tjänster är samlade under begreppet Tenant Experience. Kundupplevelse, men enbart för fastighetsbranschen. Vi är experter och specialister med över 30 års erfarenhet av att stödja olika typer av fastighetsbolag och förvaltare i deras kundnöjdhetsarbete. Vårt arbete går inte ut på att leverera en siffra i årsredovisningen (även om det också är bra), utan att ge ett underlag som engagerar hela er organisation. En partner som arbetar tillsammans med er för att ni ska uppnå era mål. Så med andra ord, om vi uppfattas som en generell undersökningsleverantör har vi misslyckats.

Den avgörande skillnaden mellan AktivBo och andra företag som erbjuder undersöknings- och plattformstjänster, är att alla våra tjänster och produkter är helt utformade tillsammans med och för fastighetsbolag. Allt vårt fokus är riktat mot att ständigt förbättra vårt erbjudande så att våra kunder, fastighetsbolagen, ska få ut maximalt av hyresgästernas feedback.

Generella enkätverktyg, undersökningsföretag eller företag som arbetar med förändringsledning har inte den möjligheten. De måste säkerställa att deras erbjudande passar alla olika typer av företag och branscher, vilket försvårar utvecklingen av specifika branschpassade tjänster. Att kunna satsa vertikalt kommer även att bli helt avgörande för kommande AI-tjänster där branschspecifik data är central för att kunna skapa värde (mer om det i slutet av dokumentet).



# Det går inte utan medarbetarna

*Det händer inte alltför sällan att fastighetsbolag kommer till oss och säger att "vi genomför kundundersökningar men det är inte direkt fokus på detta och organisationen arbetar inte så mycket med det".*

*Vi vet, och har själva tappat kunder där vi inte gjort tillräckligt för att säkerställa att deras organisation är med på resan.*

Man behöver ställa rätt frågor och presentera svaren på ett sätt som gör det lätt att gå till åtgärd. Men, inga enkäter och inga plattformar (inte ens vår...) ger resultat utan att organisationen är med på resan. Hela AktivBos metod och filosofi går ut på att skapa engagemang och drivkraft i kundnöjdhetsarbetet. Våra tjänster och produkter är utformade för att alla i organisationen ska kunna förstå och relatera till svaren man samlar in. För att kunna ena medarbetarna måste kunskap finnas om vad som är ett bra resultat, ett mindre bra resultat, vad målen är och hur man ska nå dem.

Vi tror också på att de som jobbar närmast kunderna betyder mest för att höja kundnöjdheten. Det räcker alltså inte med att VD eller en analytiker sitter med resultatanalyserna och prioriterar, utan bäst effekt nås när så många som möjligt arbetar operativt med hyresgästernas feedback. På så sätt skapas engagemang för de gemensamma målen vilket föder en vilja att höja "sitt" resultat för arbetsområdet eller "sina" fastigheter.

Genom intern benchmarking kan man sedan lära av varandra och skapa best practice. Detta i kombination med tydliga och nåbara mål, skapas en drivkraft och ett engagemang som garanterat kommer leda till nöjdare hyresgäster, medarbetare och ägare.



# 01.

## Plattform

---

AktivBo Analytics är utformad för att skapa ett optimalt arbetsflöde för fastighetsbolag. En stor fördel med att enbart verka i en vertikal är att plattformsutvecklingen kan ta hänsyn till just de processer, den data eller information som är kritisk för specifikt ett fastighetsbolag. När vi tog fram AktivBo Analytics gjorde vi det tillsammans med våra kunder för att fånga upp behoven från både mindre och större bolag. För att kunna utveckla branschanpassade tjänster måste man förstå hur ett bostadsbolag eller en kommersiell förvaltare arbetar med styrning, oavsett om det gäller förvaltning, kundtjänst eller kommunikation, samt hur processerna kan skilja sig åt mellan olika typer av bolag.

Ur ett användarperspektiv har vi därför kunnat anpassa plattformens olika delar efter hur fastighetsbolag arbetar med att prioritera olika förbättringsområden. Detta har gjort att det är enkelt och smidigt att se vad man ska gå till "action" på och vilka frågor som bör prioriteras först.



# Exempel på branschanpassade plattformstjänster



## Stödjer kundreseuppföljning

AktivBo Analytics är uppbyggd för att stödja kundreseuppföljning för fastighetsbolag – i realtid. Detta innebär att du exempelvis kan analysera alla dina olika undersökningar i samma vy och gruppera ämnesområden fritt mellan dem. Detta är centralt när en marknads- eller kommunikationsavdelning vill fånga upp alla frågor som rör information och marknad, oavsett avdelning, år eller undersökning.



## Workflow för fastighetsbranschen

Översiktsvyn (dashboarden) är anpassningsbar för alla delar inom ett fastighetsbolag och går att skräddarsy för organisationsstruktur, roller, geografi eller fokusområden. Detta hjälper exempelvis en förvaltare som bara vill se sina fastigheter, eller kundtjänst som endast vill se de frågor som rör deras avdelning.



## Geografisk analys

Vi har lagt mycket krut i framtagningen av den geografiska analysen på digitala kartvyer. För ett fastighetsbolag är områdesöversikten helt central och man vill enkelt kunna se och jämföra resultat för olika närliggande fastigheter och områden. Detta hjälper exempelvis för trygghetsarbetet där det blir tydligt hur man måste arbeta med stråk och kvarter.



## Företagsanpassade filter

Indelningar, eller så kallade "filters", är en av de mest uppskattade tjänsterna i AktivBo Analytics. Att kunna skräddarsy på vilka nivåer man vill se sin data ger inte bara djupgående analysmöjligheter ner på adressnivå, utan stödjer i målstyrningsarbetet. Många av våra kunder har exempelvis satt upp personliga mål, ibland med koppling till bonus, som blir lätta att följa upp på olika sätt i plattformen.



## Fullservice och självservice

Utifrån förståelse för hur ett fastighetsbolags olika kontaktytor med sina kunder ser ut, och dess betydelse för den totala kundupplevelsen, utformar vi tjänster för att öka effektiviteten. För planerade och återkommande processer och interaktioner med hyresgästerna är det bästa alternativet att följa upp med standardiserade och automatiska kundundersökningar. Exempelvis för inflytt, utflytt, felanmälan och kundtjänst. För andra mer oplanerade initiativ eller insatser, tog vi fram AktivBo Create – ett enkätverktyg i Analytics som gör att fastighetsbolaget själv kan skapa upp och skicka ut frågor. Utifrån vår erfarenhet har vi även här skapat upp mallar och frågemoduler, men också en frågebänk som byggs upp successivt av alla användare och möjliggör framtida benchmarking.

# 02.

## Benchmarking

---

Vi är experter på att förvandla data och värdefull kundfeedback till agerbara insikter. I detta spelar branschspecifik benchmarking en viktig roll. Vad är ett bra resultat? Vad är ett mindre bra resultat? Hur står vi oss idag? Vilka är våra mål och hur ska vi komma dit? Med relevant och branschspecifik benchmarking får du viktiga svar. Det är med andra ord helt centralt att inte jämföra "äpplen och päron", utan i stället jämföra bolag som står inför liknande utmaningar eller har likvärdiga förutsättningar.

Tack vare vår enorma databas kan vi ge jämförelsevärden inom många olika områden och nivåer. Detta innebär att vi stödjer många olika inriktningar inom bostads- och fastighetsbranschen med information, statistik och data som hjälper till i beslutsfattandet. Vi skräddarsyr benchmarking på lokal, regional, nationell och internationell nivå. Jämförelserna är också nedbrytbara på alla olika nivåer (index, delindex, frågor, bolagsstorlek, ägandeform, typ av område, etc).

Benchmarking är också en viktig del i vårt förändrings- och förbättringsarbete och används för att skapa best practice, engagemang och drivkraft. De Benchmark Event(s) vi genomför sätter inte bara fokus på hyresgästernas åsikter, utan driver fastighetsbolagen och branschen som helhet till att vilja bli bättre. Vi arbetar kontinuerligt med att synliggöra insatserna som görs i den dagliga förvaltningen.



# Undersökningar

---

AktivBos undersökningsmetod bygger på "demokratiprincipen" där alla hyresgäster har en röst. Det finns en stort värde i en hög svarsprocent. Inte bara för att detta visar på ett engagemang från både kunderna och den egna organisationen, utan framförallt för att det ger personalen ett tydligt resultat för sina respektive fastigheter. De kan vara säkra på att "deras" hyresgäster är representerade och har tyckt till.

Det handlar inte om att kunna skicka ut frågor och enkäter, inte heller hur ofta man gör det. Det handlar om att skicka ut rätt frågor, på rätt sätt och presentera svaren på ett sätt som hela organisationen kan ta till sig. Alla undersökningsföretag kan genomföra undersökningar och det finns även en rad gratisverktyg för att själv skapa och skicka ut enkäter. AktivBos metod, sättet vi ställer frågor på, svarsskalan, enkätuppbyggnad och hur hyresgästernas svar redovisas, har helt utgått från ambitionen att uppnå bäst resultat för bostads- och fastighetsbolag.

Självklart ska man undvika att ställa ledande frågor som "hur nöjd man är med x eller y", men ännu viktigare är att hyresgästerna själva kan relatera till frågorna. Det kan till och med vara viktigt att ställa frågor som inte kommer vara av större relevans för hyresvärden eller fastighetsägaren, men som är viktiga för kunden och därmed leder till engagemang och ökad svarsprocent på övriga frågor. Att exempelvis börja med generella "trivsselfrågor" är nödvändigt för att respondenten ska komma rätt in i frågebatteriet och fullfölja hela enkäten.

Det är ingen slump att AktivBo har en avsevärt högre svarsprocent än alla andra bolag som genomför kundundersökningar i fastighetsbranschen. Snittet för vår svarsprocent 2023 är 61,4%\*, och nedan har vi inkluderat några anledningar till varför vi lyckas.





## Kundkommunikation

En hyresgästundersökning är inte en marknadsundersökning i bemärkelsen att det handlar om att få någon till att köpa mer. I stället är det en möjlighet att påverka sitt boende eller sin arbetsplats och därmed den också den totala livskvaliteten. Vi stödjer våra kundföretag med att kommunicera värdet av att delta i undersökningarna. Genom att förklara värdet av feedbacken och varför frågorna ställs, skapar man en vilja att delta i undersökningen. Att återkoppla efter genomförd undersökning och tacka för deltagande, vilka åtgärder som planeras och när, är lika centralt för att få upp svarsprocenten.



## Enkätdesign

En snygg och prydlig enkät med ett användarvänligt gränssnitt är naturligtvis viktigt, men bör ses som hygienfaktorer. Det som däremot särskiljer AktivBos enkäter från många andra företags enkäter är uppbyggnaden. Det är exempelvis lockande att ställa de för fastighetsbolaget "viktigaste" frågorna först, men respondenten måste få komma in i enkäten på rätt sätt. Detta innebär att vissa inledande frågor, till och med kan vara de som är svårast att förbättra eller göra något åt, måste vara med för att de betyder mest för hyresgästen. Frågor om planlösning och möblerbarhet är exempel på detta och ligger i topp på svarsprocent.



## Frågeformulering

Även om det låter lätt att undvika att ställa ledande frågor är detta ett misstag alltför många gör, till och med professionella företag. Frågorna måste vara neutrala, rätt formulerade, tydliga och lättförståeliga.



## Svarskala

Vi erbjuder olika svarskalor beroende på undersökningstyp och fråga. Detta inkluderar exempelvis NKI, NPS, fem- och tiogradiga skalor. Dock är det AktivBos ordinala 4 + 2 skala som utgör grunden i vår metod, och är också den svarskala som ger överlägset högst svarsprocent. Varför är det så?

Man måste ställa frågor så att hyresgästerna förstår vad man är ute efter och för att de ska kunna svara på ett sätt som kan spegla deras egna upplevelser. I utformningen av AktivBos metod testades olika skalor i hyresgästundersökningarna. En viktig skillnad mot många andra vedertagna skalor är att mittenalternativet flyttats ut så att man aktivt måste välja att man "inte har en åsikt", "inte vet" eller inte "vill ta ställning". Detta gör att man motiverar respondenten till att tänka på sitt svar och inte bara slentrianmässigt sätta ett kryss i mittenalternativet. Detta gör också att man som hyresgäst är mer benägen att skriva fritextsvar och med egna ord motivera varför man svarar som man gör (se nästa sida). Tillvägagångssättet visade sig höja svarsprocenten betydligt i jämförelse med andra alternativ.



## Fritextsvar

Att ge hyresgästerna möjligheten till att uttrycka sig och ge feedback med sina egna ord utgör en central del i vår undersökningsmetod. I våra enkäter ger vi därför stora möjligheter till att kunna ge fritextsvar. Detta utnyttjas av ca 80 procent av alla som svarar på en enkät. Det finns ofta ett behov av att gräva djupare bakom siffrorna och kommentarerna underlättar förståelsen av kryss-svaren, samt bidrar i hög grad till att konkreta åtgärder kan vidtas på rätt ställe. Hyresgästerna motiverar helt enkelt sina kryss och beskriver varför de svarat som de gör. Det utgör samtidigt en kvalitetssäkring där kryssvaren valideras och ger en bild av om de svarande förstått frågorna. Allt detta gör de skrivna kommentarerna till ett mycket värdefullt förbättringsunderlag.

I vår utveckling av AI baserade tjänster har stor vikt lagts på just de fritextvaren då man med stöd av generativ AI både blixtnabbt kan klassificera och extrahera essensen ur stora textmängder. Tekniken möjliggör också att man baserat på hyresgästernas egna ord kan få automatiska förbättringsförslag med tids- och kostnadsuppskattningar för respektive åtgärd. Med AI baserad analys blir öppna frågor som "Vad är viktigast att förbättra?" ännu viktigare än tidigare. Att låta hyresgästerna själva, med sina egna ord, berätta vad de anser att man som hyresvärd ska prioritera ger det mest tillförlitliga svaren (i jämförelse med exempelvis regressionsanalyser).

För att alla fastighetsbolagens medarbetare ska kunna använda sig utav hyresgästernas fritextsvar i förbättringsarbetet har vi utvecklat en tjänst vi kallar "klartextläsning". Ett integritetsskydd som innebär att alla personuppgifter lyfts ut ur underlaget så att berörda personer ska kunna arbeta med materialet utan att riskera personangrepp.



## Svarskanaler

Vi optimerar kontinuerligt möjligheterna för hyresgästerna att kunna svara på önskad svarskanal. Detta innebär allt från Mina sidor, sms, och e-post till postala enkäter och personliga intervjuer. Vi skapar även partnerskap med andra ledande aktörer i fastighetsbranschen inom kundkommunikation där fastighets- och boendeappar växt fram som en naturlig kanal. AktivBos tjänster kan med lätthet integreras och fungera som en "in-app" service.

[Klicka här för att se våra olika kanaler](#)



## Utsicks- och påminnelsehantering

Utifrån vår trettioåriga erfarenhet av att genomföra undersökningar i fastighetsbranschen, har vi lärt oss när och hur man ska fråga hyresgästerna. Vi vet exempelvis att ett sista svarsdatum är kontraproduktivt för att det fördröjer hyresgästens vilja att svara. Eller att incitament och utlottningar inte ger den effekten man kan tro utan har mycket liten påverkan när det gäller frågor om boende och arbetsplats.

# 04.

## Genomförande

---

Det finns undersökningsföretag som tar hand om alla dina behov, från personligt startmöte till hantering, utskick, påminnelser och resultatanalys. Detta säkerställer (förhoppningsvis) kvalitet och gör att ni som fastighetsbolag kan lägga fokus på rätt saker. En del företag vill hellre hantera hela sitt undersöknings och databehov själva och väljer något av alla olika enkätverktyg som finns på marknaden. Smidigt, agilt med minskade ledtider (och konsultkostnader). Främsta anledningen till att fastighetsföretag själva vill administrera alla undersökningar är för att man vill spara pengar, även om den interna tiden som behöver läggas på detta ofta äter upp den initiala kostnadsbesparingen. För att kunna göra detta på rätt sätt behövs även kompetens inom undersökningsmetodik.

Med AktivBo behöver du inte välja. Vi tar hand om alla de undersökningar som bör hanteras av en extern partner. Samtidigt ger vi dig möjligheten att själv skapa upp och komplettera med egna undersökningar, där detta är lämpligast.

Respondenthantering, datatvättning, onboarding, optimerad utskicks- och påminnelsehantering, med mera...vi tar hand om allt. Våra dedikerade och erfarna kundteam ger dig full service och stöd med allt som rör era undersökningar. Vi vågar tro att en stor anledning till att många av våra kundrelationer sträcker sig 10+ år är tack vare att vi förenklar för våra kunder och ser till att alla nödvändiga moment hanteras med högsta kvalitet.

Utöver de undersökningar som vi på AktivBo hanterar, finns det ett inbyggt enkätverktyg i AktivBo Analytics som gör att du själv kan formulera frågor och bygga upp enkäter enligt dina önskemål. Du hanterar också själv all administration av utskick och påminnelser.

Tjänsten fungerar som ett utmärkt komplement till de planerbara och standardiserade undersökningarna. För de flesta kontaktytorna i kundresan är det effektivast att skapa upp automatiska utskick via en integration mellan AktivBos system och ert fastighetssystem.

För mindre och mer oplanerade och utskick, exempelvis vid enstaka frågor om specifika insatser, passar [AktivBo Create](#) perfekt. Vi utvecklade tjänsten för att hela undersökningsbehovet ska kunna hanteras i en och samma plattform. Ett ekosystem helt enkelt. Detta gör att du kan analysera resultaten i samma vy, både från undersökningarna AktivBo hanterar och dina egna.

Hos många fastighetsbolag finns parallella system och plattformar där olika avdelningar analyserar kunddata isolerat från varandra. Det var en utmaning vi ville lösa med att bygga in ett enkätverktyg i AktivBo Analytics. När all data finns i samma plattform kan olika avdelningar lättare dra nytta av all den data som samlats in. Detta sparar både tid och pengar, samtidigt som det ger djupare insikter i förståelsen av kunderna och deras behov.

# 05.

## Förbättringsstöd

---

Vi stödjer många fastighetsbolag med att "få det att hända". Detta kan innebära allt ifrån resultatanalys, presentationer, medverkan på kickoffs eller längre förändrings-ledningsuppdrag där vi stödjer från ax till limpa i implementeringen av ett kunddrivet arbetssätt. Att ge hyresgästerna möjligheten att påverka är viktigt. Men om det inte finns en drivkraft eller vilja i organisationen att åstadkomma förbättringar, kommer inte heller resultaten att förbättras av sig själv. Våra projektledare och kundteams ser till att organisationen är med på resan och skapar ett engagemang i kundnöjdhetsarbetet. Det handlar många gånger om att alla ska förstå varför det är viktigt, för hyresvärden och den enskilde medarbetaren.

Nio av tio medarbetare på ett fastighetsbolag arbetar i en kundrelaterad roll. Vad blir då indirekt ledningens medskick till organisationen om man INTE har ett kundfokus? Genom att sätta mål på kundnöjdhet, mäta och följa upp, strukturera förbättringsarbetet, visar man medarbetarna att deras arbete är centralt och spelar roll. Ur ett employer branding perspektiv är detta viktigare än alla andra jobbrelaterade förmåner tillsammans.

I detta kan vårt arbete handla om att skapa drivkraft, ena ledningsgrupper eller att stödja i processer och rapportering. Hur säkerställs att åtgärder följs upp och att ansvariga vet om vad som görs? Hur sätter man rimliga mål och hur ska de nås? Hur stor förbättring kan man förvänta sig från de inplanerade åtgärderna och vad bör prioriteras högst?

Men vi uppfinner inte hjulet på nytt. Och det är inte vi på AktivBo som vet mest, utan det är de som faktiskt gör jobbet varje dag. Därför utgör best practice en viktig del i vår metod. Genom att vi samarbetar med över 450 fastighetsbolag ser vi dagligen många exempel på lyckade insatser och initiativ. Vår roll är att lyfta fram detta och på så sätt spara både tid och pengar för andra bolag liknande situationer. Oavsett behov kan våra dedikerade kundteam och konsulter stödja i hela förbättringsarbetet. Utifrån vår samlade branschfarenhet, tillsammans med kompetensen om ert bolags organisation och utmaningar, säkerställer vi att data blir levande och omsätts till kontinuerliga förbättringar.



# Branschanpassad AI vs. generell AI

Den senaste tiden har enorma framsteg gjorts inom AI-teknik och de flesta branscher har hoppat på tåget för att skapa nya effektivare automatiserade tjänster. Samtidigt blir inte systemen och de nya tjänsterna smartare än den data vi ger dem.

Ny teknik bryter ny mark, men med vertikal kunskap blir värdeskapandet ännu större. Tack vare vår mångåriga branscherfarenhet och tusentals skarpa kundprojekt kan vi lättare identifiera var utmaningarna ligger. På så sätt använder vi vår erfarenhet och kunskap tillsammans med ny teknik i utvecklingen av nästa generations tjänster.

## Skalbar modell med stor potential för fastighetsbolagen

Ett konkret exempel på hur vi applicerat AI för att få ut ännu mer av hyresgästernas feedback är vår AI baserade textsvaranalys. Varje år samlar vi in över 1,2 miljoner textsvar från olika typer av enkätundersökningar. De skrivna svaren bidrar till att förståelse för vilka konkreta förbättringar och prioriteringar som efterfrågas av hyresgästerna, men utnyttjas tyvärr ofta inte fullt ut i förbättringsarbetet. I kombination med de kvantitativa svaren blir detta oerhört kraftfullt och effektiviserar uppföljning och förbättring av hela kundresan, vilket gynnar både hyresgäster och hyresvärdar.

AI-tjänsten kan effektivt och strukturerat kan klassificera stora mängder hyresgästfeedback. För att bevara hyresgästernas integritet anonymiseras feedbacken fullständigt. Den överförs och lagras krypterat, används inte som träningsdata samt raderas automatiskt efter klassificering.

Tjänsten som tagits fram är skalbar, fungerar för olika typer av processer i ett fastighetsbolags kundresa och kan identifiera åtgärder för både lokal- och bostadsbolag på nedbrytbara nivåer. Utifrån hyresgästernas skrivna svar ges automatiskt förslag på konkreta förbättringsåtgärder, som sedan kategoriseras utifrån affärsområde och åtgärdstyp. Baserat på detta uppskattas sedan tid och kostnader för åtgärdens genomförande. Detta innebär att den blir en viktig länk mellan analysarbetet och de handlingsplaner kunderna knyter till hyresgästernas svar.

Vill du veta ännu mer? Boka ett möte, vi berättar gärna!

# Därför AktivBo!

|                  | Enkätverktyg                                                | Undersökningsföretag                                    | AktivBo                                                                                  |
|------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plattform        | Fokus på genomförande och administration av undersökningar. | Generell utformning för att kunna passa alla branscher. | Skräddarsydd för fastighetsbranschen med djupgående analysmöjligheter.                   |
| Benchmarking     | Ej branschspecifik.                                         | Mindre urval av branschspecifika jämförelser.           | Omfattande branschspecifika jämförelser på olika nivåer, segment och geografi.           |
| Undersökningar   | Generella undersökningsmallar.                              | Anpassade mallar för olika branscher.                   | Branschspecifika och målgruppsanpassade mallar. Kundreseuppföljning för fastighetsbolag. |
| Genomförande     | Skapa och hantera egna undersökningar.                      | Full service.                                           | Full service + möjlighet till att skapa och hantera egna undersökningar.                 |
| Förbättringsstöd | Ej branschspecifik.                                         | Ej branschspecifik.                                     | Branschspecifik.                                                                         |