

Informationshantering i fastighetsorganisationer

Sammanställning av diskussionspunkter
och deltagarnas kommentarer
2019-02-07



Läsanvisning

Den 7 februari 2019 var det dags för den andra upplagan av SISAB:s arena om strategier för digitalisering och informationshantering. Denna dag handlade om informationshantering under en byggnads livscykel, från idé till avveckling.

På arenan deltog personer i beslutsfattande roller med intresse för digitalisering, informationshantering och BIM som fick lyssna till föredrag och diskutera med andra i branschen.

I detta dokument har vi sammanställt de frågeställningar som diskuterades under dagens två open space-pass. Tillsammans med det presentationsmaterial som finns på den gemensamma Trello-tavlan utgör det en dokumentation av dagen och underlag för vidare diskussion i branschen.

Har du frågor om innehållet eller om arenan, kontakta SISAB:s BIM-specialist Pouriya Parsanezhad, pouriya.parsanezhad@sisab.se.

Framtidens fastighetsbehov – kundernas förväntningar

Fler och fler kunder vill ha en flexibilitet i lokalförsörjningen och kunna hyra en funktion med tillhörande service snarare än en kvadratmeter som man själv måste utrusta och sköta om. För fastighetsägaren kan det t ex innebära att gå från att hyra ut kvadratmeter till att hyra ut en funktion och att vara en aktör som skapar förutsättningar för människor och organisationer att mötas vilket i sin tur kan ge nya affärsmöjligheter, ökad produktivitet eller förbättrad verksamhet.

Det kan dels innebära flexibla hyresformer, som arbetsplats eller mötesplats per timme, men också olika typer av tilläggstjänster och merförsäljning. Om inte fastighetsägaren kan, eller vill, leverera tilläggstjänsterna finns det med säkerhet ett antal andra aktörer som kommer att vilja erbjuda dessa tjänster. En jämförelse med en annan bransch kan vara en butiksägare som antingen väljer att upplåta plats och grundförutsättningar för affärer men inte nödvändigtvis själv säljer de enskilda varumärkena eller väljer att själv stå för försäljningen av samtliga varor.

Sammanfattning av diskussioner vid arenan

Vid arenan diskuterades kundernas förväntningar och vad det ställer för krav på fastighetsägarens erbjudande. Kunderna efterfrågar mer service och förväntar sig att allt ska fungera utan störning.

Det diskuterades även lokalers utformning och hur vi kan skapa byggnader som nyttjas bättre och är flexibla för olika funktioner så att ombyggnader kan minimeras. Några frågor kring det är att hitta former för att dela på nyttjande av lokaler och samverka mellan olika aktörer för att öka användningen. Även hyressättningsmodeller och behovet av uppföljning av verkliga kostnader diskuterades.

Några punkter från diskussionen:

1. Hur kan vi skapa byggnader som inte kräver så mycket i ombyggnad?
2. Kan man kombinera bostäder med andra funktioner?
3. Kunderna förväntar sig att "allt" ska fungera.
4. Dela på lokaler, samverka för ökat lokalutnyttjande.
5. Kunden vill ha mer service!

Hur hanterar vi vårt befintliga byggnadsbestånd?

Många fastighetsorganisationer har ett befintligt bestånd av byggnader över vilka man har ritningar och dokumentation som ofta är inaktuell eller saknas helt. För att kunna vara attraktiva som hyresvärdar och bedriva en hållbar förvaltning behövs bra information hur våra byggnader är uppbyggda, vilka värden och kvaliteter som finns men också vilka risker som finns beroende på placering eller utformning.

Sammanfattning av diskussioner vid arenan

Som fastighetsägare är det bra att ha en strategi för hur man ska hantera det befintliga beståndet. Några olika frågor att hantera är om man ska inventera sina befintliga byggnader och i så fall när, på vilken nivå och i vilken omfattning. Är det aktuellt att laserskanna hela beståndet och ska man då också ta fram 3D-modeller eller ritningar?

I diskussionerna var det också ett stort fokus på mjuka värden och vad man kan göra för att människan ska få en positiv upplevelse av en byggnad genom exempelvis ljussättning och konst. Det diskuterades även vilken roll arkitekter och konstnärer har och att man vid förändringar av en byggnad måste beakta de arkitektoniska värdena. Designvärden i en byggnad är omätbara värden och miljöer samt gestaltning kan vara svåra att dokumentera och förmedla. Inomhusklimatet lyftes också som en stor fråga med sensorer för att reglera värmen i alla rum som ett gott exempel.

Några punkter från diskussionen:

1. Beakta designvärden i våra byggnader. Miljöer och gestaltning är viktiga aspekter som ibland är svåra att förmedla.
2. Människans behov ska sättas före tekniken.

Vilken information behövs för hållbara och effektiva byggnader?

Finns det något som heter digital fastighetsförvaltning? Kanske inte men tveklöst finns det både möjligheter och utmaningar för fastighetsförvaltningen kopplat till digitaliseringen. Det kommer att påverka såväl organisationen som arbetssätt.

Informationsbehovets drivkrafter kan sammanfattas med att man vill:

- nå ökad effektivitet i förvaltningsverksamheten
- kunna beakta olika slag av miljöaspekter och krav på miljöklassning
- kunna möta kunders/hyresgäster/lokalnyttjare och investerarens krav på information
- säkra värdet i samband med överlåtelse av lokaler, byggnader och mark
- nå kunskapsöverföring och personoberoende
- kunna attrahera både kunder och medarbetare.

Strukturerad information eller data som kan presenteras och tillhandahållas för olika intressenter är en förutsättning för att kunna upprätthålla en miljöklassning och är i en förlängning också en förutsättning för uthyrning. I samband med fastighetstransaktioner finns också en utökad efterfrågan på strukturerad information och om detta saknas påverkar även det priset på fastigheteten.

Sammanfattning av diskussioner vid arenan

Det diskuterades att det finns olika informationsvägar för att samla informationen. Med ett obrutet informationsflöde kan kravställd och uppdaterad förvaltningsintressant information från byggprojektets byggnadsinformationsmodeller ge information på detaljnivå ner på komponent-, produkt- och materialnivå erhållas.

I diskussionerna lyftes också vikten av det är relevant information som hanteras för att det också ska en drivkraft att hålla informationen uppdaterad. Som exempel kan lyftas att på ett enkelt och snabbt sätt erhålla relevant information om en installation är besiktningspliktig eller ur miljö- och hållbarhets- och klimataspekter ta reda på om något specifikt material finns inbyggt i beståndet.

Vi behöver spårbar information av typen vad innehåller t.ex. plastmattan i vår byggnad och när/var är den inköpt? Det behövs också underlag för bättre framförhållning avseende underhåll. Här kan vi få succesivt få mer och mer hjälp av sensorer och kameror i våra byggnader.

Några punkter från diskussionen:

1. Vi vill kunna se vilka fastigheter som är utsatta för klimatförändringar, vilka takkonstruktioner som är i riskzon och vilka fönster som behöver bytas ut.
2. Olika källor för information behöver samordnas.
3. Behov av relevant information som är användbar.

Vilka samverkansmöjligheter skapas med öppen data?

Digitalisering pågår i en rasande takt i hela vår omvärld. Fastighetsbranschen är inget undantag, snarare tvärtom. Det pågår mängder av arbete kring ökad effektivitet för fastighetsförvaltning samt stöd till kunder och hyresgäster genom digitala tjänster, IoT, delade dataflöden med mera. Kompetens att förvalta fastigheter kan antingen finnas inom fastighetsorganisationen eller hos leverantörer inhyrda för att utföra en arbetsuppgift. För att uppnå det behöver data som kan delas finnas tillgänglig.

Den smarta staden förutsätter även tillgång till öppen data för att olika aktörer ska kunna interagera. Våra kunder och hyresgäster vill ha samma service och information från sin hyresvärd som man får från andra leverantörer inom till exempel e-handel och resetjänster. Man vill kunna ställa vilken fråga som helst, närsomhelst, i vilken kanal som helst och bli bemött i ett användarvänligt och interaktivt gränssnitt med ett informativt svar eller information om att en åtgärd är utförd.

Kunderna efterfrågar även olika typer av tilläggstjänster och merförsäljning. Dessa behov kan med tillgång till öppen data tillhandahållas av externa aktörer om inte fastighetsägaren kan, eller vill, leverera tilläggstjänsterna.

Sammanfattning av diskussioner vid arenan

För att data ska räknas som öppen bör det inte finnas några begränsningar som hindrar data från att användas. Innebär det att vem som helst ska vara fri att använda, modifiera, kombinera och dela data, även kommersiellt? Den frågan diskuterades vidare under passet kring säkerhetsfrågor. Ett antal exempel och inspiration finns på <https://opnadata.se/>

Några punkter från diskussionen:

1. Vem som helst bör vara fri att använda, modifiera, kombinera och dela data.
2. Inga begränsningar för data att användas.

Vårt gemensamma språk

Orsaken till kommunikationsbristerna i både byggproduktion och förvaltning är, enligt undersökningar som genomförts på uppdrag av Svensk Byggtjänst, främst otydliga underlag och handlingar som missuppfattas. Detta leder i sin tur till att olika insatser blir felaktigt utförda och skapar onödiga kostnader eller måste göras om. Värdet av en gemensam informationsmodell som grund för effektiv produktion och förvaltning av den byggda miljön är således stort.

Den ökande digitaliseringen inom fastighetsbranschen ställer krav på nya lösningar, både för att fastighetsägaren ska kunna hantera all data som genereras i en byggnad på ett strukturerat och effektivt sätt och för att kunna erbjuda hyresgäster och leverantörer nya tjänster. Frågan är hur fastighetsbolagen kan leverera dessa tjänster på ett bra sätt. Idag kan det i en fastighet finnas ett 15-tal olika system – exempelvis lås-och larmsystem, hisssystem, styr-och reglersystem, klimatsystem – fulla med data men utan att kunna kommunicera med varandra. Ett gemensamt språk, eller åtminstone tolkar mellan olika språk, för kommunikation mellan alla aktörer genom bygg- och förvaltningsprocessen – från idé till rivning – innebär stora effektiviseringsvinster och besparingsmöjligheter

Sammanfattning av diskussioner vid arenan

I diskussionen lyftes vikten att vi har ett gemensamt språk men också att vi blir bättre kravställare så att språket vidmakthålls. Vår personal ska inte behöva sätta sig in i ett antal olika språk/beteckningar för att kunna nå information.

I samband med diskussionen om det gemensamma språket diskuterades även behovet av en strukturerad IT-arkitektur och behovet av informationsstrategi. Det är en utmaning att hålla ordning på informationen i de olika system som finns och det är ofta både många system och olika hantering i olika system.

Några punkter från diskussionen:

1. Viktigt att bli bättre beställare, sätt språket gemensamt.
2. En förvaltare ska inte behöva sätta sig in i olika språk/beteckningar.
3. Samla data kontinuerligt och uppdatera systemen.
4. Bättre ordning och struktur på IT-arkitekturen.
5. Konkurrerar AI med vårt vanliga språk?

Hur hanterar vi den växande datamängden?

Behovet av att kunna hantera den ökande informationsmängden som digitaliseringen medför ställer också krav. Kraften i att ha tillgång till information var och när den än behövs är tydlig men det kräver strategi och struktur för att göra det möjligt. Informationsägarskap, tillgänglighet, tillförlitlighet och sekretess blir centrala begrepp i informationshanteringen.

Sammanfattning av diskussioner vid arenan

Det diskuterades vikten av att kunna tillgängliggöra information för användarna och att vikten av att kunna erbjuda enkla användargränssnitt. Som användare vill man kunna få relevant information presenterad och visualiserad på ett tydligt sätt. Genom analys av vilken information olika användare konsumerar kan mönster skapas och presentation underlättas.

För att kunna hålla informationen uppdaterad och levande över tid behövs ett tydligt informationsägarskap och kanske också nya stödfunktioner i fastighetsorganisationerna.

Några punkter från diskussionen:

1. Hur hanterar vi den växande mängden data?
2. Vilken data behöver vi?

AI för fastighetsbranschen – hur kommer det att påverka?

En lovande teknologi för att hantera den växande datamängden på ett effektivt och förmånligt sätt är tillämpning av artificiell intelligens (AI). Nutida datorers enorma analyskapacitet och tillgång till massiva mängder av digitaliserad data har gjort det möjligt att utveckla AI-baserade analysmetoder som aldrig funnits tidigare. Realtidsinformation från sensorer är ett exempel på indata som kan användas av AI-applikationer för att effektivisera resursanvändning, öka säkerhet och kundnöjdhet, undvika onödiga åtgärder såsom regelbundna besiktningar osv.

Sammanfattning av diskussioner vid arenan

Det diskuterades möjligheten som AI ger att hjälpa verksamheten att analysera och ta beslut baserade på stora informationsmängder. Hur kan vi optimera kostnader, hur mycket pengar bör vi investera? Vi har idag stort fokus på strukturerad data men med AI kan även den stora mängden ostrukturerad data hanteras vilket skapar nya möjligheter.

Våra kunder vill ha service och förväntar sig att vi är proaktiva i våra aktiviteter så att "allt" fungerar utan problem. Kunderna kommer förmodligen också att vara beredda att betala mer för de möjligheter som AI erbjuder och vi kommer i och med det att vilja tillhandhålla och visualisera information om våra anläggningar. För att kunna erbjuda det behöver vi samla större datamängder och en del av det är ny information som vi inte använder idag.

Några punkter från diskussionen:

1. Kommer det att behövas strukturerad data eller kan även ostrukturerad data hanteras genom AI?
2. Gemensam AI för hela staden?
3. Osäkert vilken information vi kommer att behöva om tjugo år.
4. Vem ansvarar för algoritmer i ett fastighetsbolag där alla (leverantörer mm) delar på information?
5. Ska vi alla jobba var för sig med att utveckla AI eller kan vi samverka?

Hur hanterar vi säkerhetsfrågorna?

Digitalisering ska inte medföra någon kompromiss med informationssäkerhet eller ökad sårbarhet mot dataintrångsattacker. Fördelarna med tillgänglighet till data måste alltid vägas mot säkerhetsriskerna. Den ökade informationsmängden och en ökad uppkoppling mot internet medför en ökad sårbarhet och vi ser fler och fler attacker även mot fastighetsorganisationer och byggnader. Attackerna kan rikta sig mot system för passage och larm men också mot styrsystem för el, värme, kyla eller ventilation.

Ofta beror sårbarheten på avsaknad av medvetenhet kring riskerna och att strategier och rutiner saknas. Risker kan minimeras genom att följa branschstandarder och policys i design och implementering av både informationssystem och informationshanteringsprocesser. Systemförvaltningsmodeller och behörighetsstrukturer behöver hanteras i såväl konfiguration som tillämpning och förvaltning av informationssystem.

Sammanfattning av diskussioner vid arenan

Under arenan diskuterades vikten av att som fastighetsorganisation göra en riskbedömning och ta fram en strategi för vilken information som är känslig och hur både den och olika system ska skyddas. Man bör också se över hur tillgång till rätt information säkras och hur redundans hanteras för olika system. Vissa system eller funktioner behöver vara extra robusta och kunna kopplas ur för att fungera även utan uppkoppling.

Om vi utgår från att vi kommer att bli hackade kan vi upptäcka en attack genom att bli bättre på att analysera beteendemönster, hur signaler skickas och vad i detta som skiljer sig idag från igår. Med den analysen som grund kan man vidta åtgärder som gör att risken och sårbarheten för attacker och informationsförlust minskar väsentligt.

Några punkter från diskussionen:

1. Säkerhetsfrågorna, typ hackning, en stor utmaning med digitalisering.
2. Molnet ska inte förväxlas med internet.
3. Vi måste ha system som alltid fungerar, även med "avklippt kabel".
4. IT-enheterna måste samverka med förvaltare driftteknikerna i större utsträckning.
5. Ställ höga krav på säkerhetsfrågor vid upphandling.
6. Accessen till systemen kan uppfattas som jobbiga – lösenordsbyten etc – lösning; ansiktsgenkänning och liknande.
7. Man ska som användare ha tillgång till relevant information, inget mer.

Vad innebär den smarta staden? Vilka samverkansytor behövs?

Den digitala utvecklingen i vad som har kallats "den andra maskinåldern" skapar enorma möjligheter inom ett område som stadsutveckling. Holistiska angreppssätt kan med digitala verktyg ge städer som är rumsligt-, socialt-, ekonomiskt- och ekologiskt hållbara. Samtidigt finns det risker när en ökad mängd föremål har egen datakraft och uppkoppling mot internet. Hur försäkras man sig om att den smarta staden inte blir den övervakade staden på ett felaktigt sätt? Har hållbarhet en speciell innebörd när det gäller digital teknik? Vilken typ av stad är det rimligt att förvänta sig om tio år?

Sammanfattning av diskussioner vid arenan

Det diskuterades behov av en digital samarbetsyta där man kan hämta och lämna information som behövs för att bygga staden. Fastighetsägarna vill kunna simulera sina egna projekt för att se att hänsyn har tagits till alla parametrar. Genom att dela information kan vi minimera dubbelarbete och enklare samnyttja resurser. Frågan är bara vem som tar initiativet och driver samverkan?

Några punkter från diskussionen:

1. Samutnyttjande av resurser – vem tar initiativet?
2. Informationen finns, men hur styr vi den och hur hittar vi den?
3. Dela information! Vi gör samma sak på olika håll. Minska dubbelarbeten.
4. Toppen om vi får till simuleringar.
5. Få ordning på informationsflödet genom att ha en gemensam modell.
Vem ska vara motorn och driva?
6. Vad har vi för möjligheter att tillgängliggöra information för att nå den smarta staden?

Stadsmodell

– Hur bygger vi den och vem ansvarar för vad?

Skulle det underlätta arbetet i stadsutvecklingsprojekt med en gemensam stadsmodell? Kan vi som arbetar med stadsutveckling tillsammans bidra med de kunskaper och fakta som finns för att skapa en modell? Kan stadsmodellen vara den som alla utgår från i stadsutvecklingsprojekt?

Sammanfattning av diskussioner vid arenan

Man kan göra mycket – frågan är bara vad som ska göras? Vid arenan diskuterades vikten av att det finns en tydlig ägare, eller samordnare, av stadsmodellen. Det är en hårfin gräns mellan vad som kan och får delas, vad man behöver för data och vad man vill ha ut av den. Det måste vara tydligt hur och vilken data som ska delas.

Några punkter från diskussionen:

1. Det måste vara tydligt hur och vilken data som ska delas.
2. Hur ser samverkan ut? Hur kan andra aktörer hjälpa till?
3. Koppla ihop modellerna snarare än samla in data.
4. Staden levererar ett "google maps" som uppdateras.
5. Stadsmodellen ska användas till stadsplanering och som underlag i tävlingar för nya projekt.

Ord från SISAB

SISAB driver fortsatt diskussion i branschen utifrån ovan frågeställningar. Vi förespråkar fler utredningar och skarpa tester. Vi tycker att det är viktigt att diskutera frågorna på ledningsnivå och ser vikten av att det finns beslutade visions- och strategidokument för att driva på och motivera satsningar i form av utvecklingsprojekt, investeringar och personella resurser.

Genom fortsatt branschsamverkan vill vi med SISAB:s arena för informationshantering i fastighetsorganisationer inspirera till fortsatt samarbete och informationsutbyte.



Skolfastigheter i Stockholm AB

Här når ni oss:

Pouriya Parsanezhad
pouriya.parsanezhad@sisab.se

Rebecca Nyberg
rebecca.nyberg@sisab.se

Lars Lidén
lars.liden@metafa.se

Madeleine Lilja
madeleine.lilja@sisab.se



EN DEL AV STOCKHOLMS STAD

SISAB, Skolfastigheter i Stockholm AB

Postadress: SISAB,
Box 47311,
100 74 Stockholm

Besöksadress:
Förmansvägen 11
www.sisab.se

Tel: 08-508 460 00
Fax: 08-508 460 01
Org.nr: 556034-8970

www.sisab.se
facebook.com/SISAB
linkedin.com/company/sisab