

Nytänkande förvaltning – nära och på riktigt

<https://fastighetssverige.se/artikel/nytankande-forvaltning-nara-och-pa-riktigt-28655>

Image not found or type unknown



Publicerad den 14 Juni 2018

Bolag Hur ser framtidens fastighetsförvaltning ut? Novi Real Estate samlade några av branschens mest kunniga experter för att diskutera – samverkan, att våga prova och att ligga nära kunden blev några av nyckelbudskapen.

<p> Två panelsamtal spelades in och de kan ses i sin helhet nedan. </p> <p> Digitaliseringens påverkan:
 <div class="embed-responsive embed-responsive-16by9"><iframe src="https://www.youtube.com/embed/aWnpzGF0k0E" frameborder="0" allowfullscreen></iframe></div> <p> Känslans betydelse:
 <div class="embed-responsive embed-responsive-16by9"><iframe src="https://www.youtube.com/embed/sMO9XwoDO9Y" frameborder="0" allowfullscreen></iframe></div> <p> <p> Kontentan av samtalen är att vi lever i en snabbt föränderlig värld, att det enda säkra är att allt förändras och att det i den här världen blir allt viktigare att ligga i framkant, inte minst när det gäller att kunna sätta sig in i kundernas situation och verksamhet. Branschen måste i framtiden fokusera mindre på kvadratmeter och i högre grad ägna sig åt att förmedla förutsättningar för kunderna att förbättra sina verksamheter och få sina individuella behov tillgodosedda. </p> <p> Några av de många intressanta inläggen i diskussionerna: </p> <p> # Ebba Kilman, vd, Vizeum: </p> <p> – De som tycker att utvecklingen går snabbt i dag kan sätta sig ner och njuta av den här dagen för det kommer aldrig mer att gå så långsamt som i dag. Det kommer bara att gå snabbare och snabbare. </p> <p> # Lars Johnsson, Folksam, fyller i: </p> <p> – Samtidigt är det så att under mina 30 år i branschen har vi alltid sagt att ”nu står vi inför den största utvecklingen nånsin.” Tittar man på 20 år gamla affärsplaner så är rätt mycket ganska likt dagens affärsplaner. Självklart finns det mycket nytt och roligt i och med digitaliseringen, men det är viktigt att få med själva basen. Vi hanterar ritningar i dag på i stort sett samma sätt som för 30 år sedan, mycket är inte uppdaterat, här finns mycket att utveckla. </p> <p> # Ylva Sarby Westman, Kungsleden, om den stora utmaningen med fastighetsförvaltning i framtiden: </p> <p> – För vår del är det att mer våga ta klivet ut i det digitala. Vi i ledningsgruppen har tagit i hand på att vi måste våga mer, våga testa och se vart det leder. </p> <p> # Lars Johnsson, Folksam, om fastighetsbranschen som en konservativ bransch: </p> <p> – Bara för att kapitalet som investeras i fastigheter är långsiktigt så innebär inte det att vi arbetar konservativt. Jag tycker att vi är snabba och ledande inom vissa områden, som hållbarhet. </p> <p> # Anna Denell, Vasakronan, fyller i: </p> <p> – Vi sitter inte och väntar på att hyresgästerna ska komma till oss med krav. I flera avseenden ligger vi före. Ta det här med gröna hyresavtal. Det var vi som kom med det och hyresgästerna tyckte att det var jättebra. Eller vårt Klart & Smart-koncept, helt färdiginredda kontor, till och med kaffeskedarna ingår. Här hyr bolagen helt utan bindningstid. Jag tror att vi har hyrt ut 30 sådana här kontor nu, bara ett företag har valt att flytta. </p>

<p> # Ylva Sarby Westman, Kungsleden, om hyresgästers önskemål: </p> <p> – Jag pratade med en häromdagen, han ville slippa nyckelblippen när han skulle in genom dörren. ”Min mobiltelefon har ansiktigenkänning, det borde ni också kunna ha.” </p> <p> # Lars Johnsson, Folksam, om problemet med att nå kunden med relevant information. </p> <p> – Framtidens organisation behöver delas i en finansiell och en operationell del, en finansiell som håller på med siffror och kvadratmeter, det traditionellt fastighetsekonomiska. Den operationella delen ska vara helt inriktad på att se och möta hyresgästernas behov. Man kan se exempel i e-handeln där vissa inte tar hänsyn till kunderna medan andra gör det. Till exempel leveranser med DHL eller UPS som är helt omöjliga att ta emot för att du måste vara hemma klockan elva en tisdag. De har ett business to business-tänkande, medan det finns andra som har ett bra business to consumer-tänk, som mathem.se som levererar när du vill ha dina leveranser. Det gäller att skapa en organisation med rätt mindset, kundfokus i kombination med det finansiella. </p> <p> # Ebba Kilman, Vizeum, om vad hon vill se i fastighetsbranschen om tio år. </p> <p> – Då vill jag se nya spelare på banan. Om tio år kanske Amazon är världens största fastighetsinvestorare. </p> <p> # Karolin Forsling, Forsling United, om nya partnerskap. </p> <p> – Epicenter är ett bra exempel på partnerskap. Traditionellt har fastighetsbranschen skytt den här typen, eftersom det är för riskfyllt. Men vi kommer att se mer och mer av det här. Epicenter skapades gemensamt av en grupp entreprenörer och en öppen fastighetsägare. Vi behöver släppa ner axlarna och samverka istället för att förhandla med våra kunder. Och när vi gör detta kommer det att krävas helt nya och bredare kompetenser. Det handlar inte bara om ekonomer och KTH längre, det handlar om att ha förståelse för kunderna på ett helt annat sätt. </p> <p> # Pelle Lydmar, hotellentreprenör, om nya okonventionella partnerskap: </p> <p> – Vi har en kombinerad cykelbutik/verkstad och restaurang i ett hotell. En cykelbutik kan inte ensam betala hyran men på det här sättet får vi tillbaka cykelbutiken i city, samtidigt som restaurangen blir bättre och mer intressant. Jag tror även på att lyfta in kultur, både i hotell och till exempel köpcentrum. Även om den delen ensam inte är lönsam lyfter man helhetsupplevelsen. </p> <p> # Lars-Åke Tollemark, Unibail-Rodamco: </p> <p> – Vi är inte i köpcentrumbranschen utan i ”Let me entertain you”-branschen. Unibail-Rodamco la upp en ny strategi 2010-2011 – då trodde vi att e-handeln skulle ta en större marknadsandel mycket snabbare än den har gjort – och sedan dess har vi sålt små centrum och satsar nu bara på stora upplevelsecentrum med bowling, bio, restauranger, caféer och så vidare. Den nya inriktningen kräver nytt management. Jag började 2010 och har en retailbakgrund. Fyra av sex i Unibails top management har bakgrund som retailers. Det handlar om att känna till vad kunden vill ha och behöver. Då passar inte den traditionella fastighetsbakgrunden längre. </p> <p> # Karolin Forsling, Forsling United, om vad som efterfrågas bland dagens företag: </p> <p> – Om man istället för att fråga ”hur många kvadratmeter behöver ni” ställer frågan: ”Vad brottas ni med?” så är svaret inte att deras problem är kontoret eller lokalen. Ofta handlar det om kompetens, att locka till sig och behålla kompetent personal. Det handlar om att attrahera talanger. </p> <p> – Det är oerhört viktigt att förstå kunderna, och fastighetsbranschen är inte riktigt där i dag. Vi kan inte hålla på och ge påskägg och tro att det ger en bra relation. Det handlar om intresse, nyfikenhet på riktigt – att förstå verksamheten, vad de brottas med och kunna erbjuda lösningar på det. </p> <p> # Lars-Åke Tollemark om framtidens köpcentrum: </p> <p> – Vi började planera Mall of Scandinavia 2006, året innan Iphone lanserades. Det är långa ledtider. Nu vill vi bygga i Göteborg, ett centrum som ska stå klart 2026. Hur ska vi veta vad man vill ha 2026, det är en jätteutmaning. </p> <p> – Om vi hade gjort Mall of Scandinavia i dag hade vi gjort det mycket mer extrovert, mer öppet. Hela Arenastaden är för stängd i dag, men det var ju så man tänkte när man planerade, det är många stängda lådor. </p>

- Nicklas Tolleson

nicklas@fastighetsverige.se