



Slutrapport
Projekt 1001
Version 1.6
Diariennr: FS2005/131/19

KOMPETENSFONDENS SLUTRAPPORT BILAGA 1

Innehållsförteckning

1.	Inledning	2
1.1	Mål och avgränsningar	2
1.1.1	Projektets mål	2
1.1.2	Projektbeskrivning	2
1.1.3	Avgränsning	3
1.1.4	Milstolpar	4
2.	Resultat	4
2.1	Måluppfyllelse	4
2.1.1	Projektets mål	4
2.2	Projektets delar och restlista	5
2.2.1	Projektets delar	5
2.2.2	Projektets restlista	7
2.3	Tidsplan	8
2.4	Projektbudget	8
3.	Övriga erfarenheter	9
3.1	Resurshantering	9
3.2	Arbetssätt i projektet	9
3.3	Projektdokument och styrning	10

1. Inledning

Fastighetskontoret har tidigare haft ett ålderdomligt sätt att hantera sin fastighetsinformation på. Det har funnits ett stort antal olika verksamhetssystem, de har varit helt fristående eller varit delvis integrerade med varandra. Samma information registrerades ofta flera gånger i olika verksamhetssystem och det var inte sällan det fanns motstridiga uppgifter i de olika systemen.

Den flora av verksamhetssystem som tidigare fanns innebar höga driftkostnader och administrativa problem när flera leverantörer var inblandade.

Syftet med projektet har varit att öka effektiviteten och kvaliteten i den löpande verksamheten. Det har skett genom att skapa en struktur på all fastighetsinformation som genereras i den löpande förvaltningen. Därtill skall fastighetsinformation bara sparas på ett ställe och vara tillgänglig och tillförlitlig.

1.1 Mål och avgränsningar

1.1.1 Projektets mål

De övergripande verksamhetsmålen som kontoret ville uppnå med ett nytt fastighetssystem var att erhålla ett modernt, användarvänligt, integrerat och skalbart system som möjliggör ett effektivare arbetssätt. Det uppnåddes genom att:

- Skapa nya rutiner och arbetsprocesser.
- Tillgodose Fastighetskontorets behov av en databas där gemensamma grunddata kan hämtas samt, att uppdateringar i systemet sker helt dynamiskt. Information sparas bara på en plats i systemet.
- Ett enhetligt system och en enhetlig struktur för fastighetsdata, Tillgodose alla målgruppers behov av systemstöd för att inhämta efterfrågad information (inkl. "sällan-användare") på ett strukturerat sätt.
- Ett "intelligent" system för hantering av ritningar, kartor och dokument.
- Vara till stöd för fakturering och statistikuppföljning av media.
- Minska förvaltningens nyckelpersonsberoende och automatisera rutinarbete, detta skall ske genom kopplingar till bl.a. ekonomi- och ritningssystemet samt centrala fastighetsregistret

1.1.2 Projektbeskrivning

Projektet omfattade införandet av ett nytt fastighetssystem gemensamt för den nya organisationen. Avtalad omfattning, krav på system och leverans framgår av kontrakt undertecknat av parterna 2005-01-20 och de anbudsbilagor som kontraktet hänvisar till. Införandet av de olika delleveranserna skedde enligt en prioriteringsordning där fastighetsregistret och avtalshanteringen var prioritet nummer ett för att säkerställa

kontorets kassaflöden, därefter prioriterade ärendehantering för att upprätthålla en kvalitativ kunddialog, sist prioriterades de statistikfunktioner som möjliggör uppföljning av t.ex. media.

Den första dellerans (1) omfattade följande:

- Fastighetsregister för slakthusområdet.
- Integration med SFD (officiella fastighetsregistret).
- Funktioner för hyresavisering av kunder på slakthusområdet.
- Hyresgästs- och kontraktsregister för kunder på slakthusområdet.
- Funktioner för ärendehantering/arbetsorder för slakthusområdet.
- Arbete med integration mot HyperDoc, dellerans (3) pågår under arbetet med delleranserna (1) och (2).

I en andra dellerans (2) kompletterades systemet med följande:

- Fastighetsregister för Fastighetskontorets hela bestånd
- Hyresgästs- och kontraktsregister för Fastighetskontorets hela bestånd.
- Funktioner för förebyggande underhåll för Fastighetskontorets hela bestånd.
- Funktioner för ärendehantering/arbetsorder för Fastighetskontorets hela bestånd.
- Handdatorlösningar för ärendehantering.
- Integration med Agresso.
- Funktioner för hyresavisering av alla Fastighetskontorets kunder.
- Arbete med integration mot HyperDoc, dellerans (3) pågår under arbetet med delleranserna (1) och (2).

Den tredje delleransen (3) omfattade införandet av ett digitalt ritningshanteringssystem med integration mot fastighetssystemet. Införandet drivs som ett delprojekt med egen projektdefinition och tids- och aktivitetsplan. Arbetet med integrationen mot fastighetssystemet hanterades inom delleranserna (1) och (2). Verifieringen hanterades som en milstolpe i dellerans (3). Delprojektet - dellerans (3) - synkroniserades och följdes upp löpande med delleranserna (1) och (2).

Utöver den ursprungliga upphandlingen avropades en kartintegration mellan fastighetssystemet och en GIS-komponent. Framtagandet av GIS-komponenten var ett samarbetsprojekt mellan Fastighetskontoret och Trafikkontoret.

Respektive dellerans omfattade även utbildning av användare och systemadministratörer.

1.1.3 Avgränsning

I detta projekt ingick inte:

- Systemförvaltning, efter leveransgodkännande.
- Kostnader för Fastighetskontorets egen personal som arbetar i projektet (utöver projektledaren).
- Utbildning som sker efter leveransgodkännande och avtalad utbildningsinsats. Vidareutveckling av kundanpassningar efter beställarens leveransgodkännande.

- Framtagandet av nya arbetsrutiner som inte direkt berör LEB systemet.

Avgränsningarna av projektet fick till viss del göras om under den första delen av projektet, eftersom de inte var tillräckligt klart definierade i projektplanen.

1.1.4 Milstolpar

Följande milstolpar var inplanerade enligt projektplanen:

- Milstolpe 1 – Upphandlingen klar den 31 december 2004
- Milstolpe 2 – Start för införandeprojektet den 1 februari 2005
- Milstolpe 3 – Installation av upphandlade system, vecka 9 2005
- Milstolpe 4 – Skarp avisering för Q3, Saluhallsförvaltningens avtal, vecka 23 2005
- Milstolpe 5 – Felanmälan startas för slakthusområdet, vecka 40 2005
- Milstolpe 6 – Agressintegrationen är slut verifierad, vecka 50 2005
- Milstolpe 7 – Felanmälan och förebyggande underhåll startar för kontorets hela bestånd, vecka 1 2006
- Milstolpe 8 – Skarp avisering för kontorets samtliga avtal, vecka 2 2006
- Milstolpe 9 – Mediahantering, vecka 33 2006
- Milstolpe 9 – Ritningar, GIS karta, och mobilportal tas i drift 31 december 2006

2. Resultat

2.1 Måluppfyllelse

2.1.1 Projektets mål

- Projektet har skapat nya rutiner och arbetsprocesser samt dokumenterat detta i arbetsbeskrivningar och manualer.
- Projektet har tillgodosett Fastighetskontorets behov av en databas där fastighetsinformation sparas. Information sparas bara på en plats i systemet.
- Projektet har tillgodosett kravet på användarvänlighet genom att informationssökning antingen kan ske i ett förenklat webb/mobilgränssnitt för sällan-användare eller i en windowsklient för avancerade sökning.
- Projektet har infört ett ”intelligent” system för hantering av ritningar, kartor och dokument. En integration har byggts mellan Hyperdoc(ritningar), GIS(kartor) och fastighetssystemet i syfte att visualisera fastighetsregistret.
- Projektet har infört en modul för att vara till stöd för fakturering och statistikuppföljning av media.
- Projektet har minskat förvaltningens nyckelpersonsberoende och automatiserat rutinarbete, detta har skett genom kopplingar till bl.a. dokumentfunktioner, ekonomi- och ritningssystemet samt centrala fastighetsregistret. Därtill har insamling och strukturering av fastighetsinformation medfört att information som annars skulle försvinna t.ex. när anställda går i pension eller slutar kunnat bevaras.

Den långsiktiga nyttan/effekten med projektet kan inte mätas inom ramen för projektet men projektet föreslår att beställaren följer upp effekten om ett år för att se om den blivit den avsedda.

2.2 Projektets delar och restlista

Projektledningen har under projektets gång fått arbeta med att hålla projektets ambitionsnivå inom de i projektplanen givna ramarna. Många engagerade användare har kommit med önskemål om tillägg och fördjupning till det i projektplanen specificerade projektet. Dessa önskemål är tillvaratagna och dokumenterade i ändringsrapporter.

2.2.1 Projektets delar

1. Fastighets- byggnads- och markregister - **Klart**
Systemet innehåller nu ett komplett register över alla de fastigheter, byggnader och markområden som FSK arbetar med i sin förvaltning. Insamlings- och valideringsarbetet var mycket omfattande. Avstämningar har gjorts mot officiella register och en löpande synkronisering av fastighetsinnehavet sker med uppgifter från fastighetsregistret (FR) hos lantmäteriet.
Rutiner för att säkerställa en bestående kvalitet av data arbetas fram f.n. för de delar där rutinerna ännu inte är helt klara.
2. Lantmäteriets Fastighetsregister **Klart**
För att säkerställa en enkel och praktisk tillgång till fastighetsregistret (FR) direkt från respektive fastighet i L.E.B systemet har en koppling skett mot en dagligen uppdaterad och replikerad data som Stockholms kommun prenumererar på från Lantmäteriet.
Samma register används även för att synkronisera viss fastighets och byggnadsspecifik registerdata.
3. Avtal – hyror, arrenden, övriga avtal och leverantörsavtal **Klart**
Övergången till L.E.B systemet har gjorts från tre olika hyresdebiteringssystem som tidigare användes i de under 2005 sammanslagna organisationerna. Konvertering och migrering har genomförts i en kombination av manuella och maskinella bearbetningar.
Ett mycket stort arbete har gjorts för att säkerställa att alla avtal finns, att de är korrekt registrerade och debiteras. Dessutom har alla avtal skannats in så att de nås direkt från varje avtalsskärm och kan läsas via datorn i sitt underskrivna skick. På så sätt effektiviseras verksamheten väsentligt.
4. Ekonomi och redovisning **Klart**
Alla byggnader och alla mark har strukturerats efter de behov som förvaltningen har. De har därefter knutits till ett intäkts- och kostnadsställe (IKB) där den ekonomiska uppföljningen sker.
Alla intäkter rörande fastigheterna ”föds” i L.E.B systemet men överförs till Agresso ekonomisystem för avisering till kund/hyresgäst. Inkommande betalningar återförs till L.E.B systemet vilket ger förvaltarna möjlighet att få alla information i ett system.

Integrationen mellan L.E.B och Agresso blev ett utvecklingsarbete som inte hade förutsetts ske på det sätt som slutligen beslutades. Detta krävde avsevärda insatser i form av mantid och extra kostnader. Slutresultat blev dock bra även om det ibland finns begränsningar i de möjligheter som står till buds. I och med det genomförda integrationsarbetet har kostnaderna tagits även för andra förvaltningar inom Stockholms stad som har eller står i begrepp att införa samma fastighetssystem och skall ha en integration med Agresso ekonomisystem.

5. Ritningar – HyperDoc (koppling ritning till hyresavtal) **Klart**
För hanteringen av alla ritningar genomfördes parallellt ett mycket omfattande projekt. Med utgångspunkt från befintliga digitaliserade ritningar samt övriga arkiverade fysiska ritningar har genomförts genomgång av varje fastighets/byggnads ritningar. Efter sortering och prioritering har aktuella ritningar skannats och lämnats för s.k. objektifiering och i förekommande fall kontrollmätning.
Areahanteringen sker nu i enlighet med Svensk standard. Vilket innebär att de areauppgifter som har bearbetats nu är korrekta.
Ritningsarbetets omfattning har inneburit att inte alla ritningar har hunnit digitaliserats och objektifierats. För dessa behöver en ytterligare satsning göras på sikt.
Byggnader utanför kommunen, i f.d. avdelning Egendom, saknar i väldigt stor omfattning ritningar. För att åtgärda detta krävs ytterligare åtgärder som i nuläget sker löpande vid behov.
6. Ärendehantering (förebyggande underhåll, arbetsorder) **Klart**
Modulen för hantering av ärenden i form av felanmälan, tillsyn, rondering etc. i förvaltningen var en av de moduler som startade sitt arbete redan under hösten 2005. Genom sin integration med fastigheter, byggnader och kunder med sina avtal underlättas arbetet för dem som arbetar med kunder via växeln.
Sedan start har totalt ca 16 000 ärenden registrerats som i sin tur genererar arbetsorder till den driftansvariga personalen.
Genom en förbättrad registrering av ärenden samt kommunikation med kund kan arbetet med att förbättra kundnöjdhet underlättas.
7. Media – förbrukning av energi (el, fjärrvärme, kyla etc.) **Klart**
För ett verktyg för att mäta energiförbrukning finns stora krav på flexibilitet. Den totala energikostnaden som FSK redovisas under ett verksamhetsår är ca 100 MSEK. Mediasystemet hanterar huvudsakligen volymkomponenten då det är den som är mät och påverkbar på och kan följas upp på ett bra sätt.
Ett system används i vissa delar av den sammanslagna organisationen (ESS200). För Slakthusområdet sker dock en omfattande vidareförädling och försäljning av olika media till den industri som bedriver verksamheten där. Här har modulen i L.E.B byggts upp för att även vidarefakturera dessa kostnader till kunden löpande.
Slutförandet av detta arbete pågår i februari 2007
8. GIS karta **Klart**
Ett GIS/Kartprojekt har genomförts tillsammans med Trafikkontoret.
Funktionerna som har utvecklats innebär att FSK förvaltrade fastigheter, byggnader och arrendeavtal kan visas på kartan.

Utvecklingen har, p.g.a. sin komplexitet och samordning blivit försenat men kunde driftsättas i december.

Arbete återstår för att förbättra funktionalitet och kartmaterial men kombinationen av att uppgifter i L.E.B systemet direkt kan visas på kartan innebär en väsentligt effektivisering av arbetet.

9. Portalen – ett webbgränssnitt

Klart

L.E.B systemet är i grunden ett s.k. Windows system. För att göra informationen tillgänglig på ett enklare och kanske effektivare sätt finns även ett Webbgränssnitt kallat fastighetsportalen.

En komplettering genomförs med GIS och ritningskoppling under 2007.

10. Dokumenthantering

Klart

En generell dokumenthantering finns i L.E.B. systemet. Dokument kan kopplas till alla skärmar vilket innebär en rationell hantering och tillgänglighet av alla dokument. Totalt finns idag ca 1 500 foton, 4 300 avtal och cirka 7 200 övrigt dokument som har knutits till olika skärmar i systemet.

11. Mobil portal

Pilot pågår

Genom en koppling via Stockholms ID-portal kan Webbportalen nås från mobiltelefon. I huvudsak används den kommunikationsmöjligheten för att hämta information ur L.E.B systemet. Härutöver kan funktionen användas för att nå drifttekniker med nya ärenden/felanmälan samt att registrera måtaravläsningar. Efter utvärdering under första kvartalet 2007 beräknas en bredare grupp användare få tillgång till funktionen.

2.2.2 Projektets restlista

Här framgår i sammandrag de delar som inte har slutförts under projektiden före 2006-12-31. I huvudsak bedöms detta arbete kunna genomföras under 2007.

1. Avtal

En slutlig komplettering av leverantörsavtal samt skanning av dessa avtal till berörda fastigheter/förvaltningsobjekt skall göras.

2. Ritningar

Återstår efterarbete av en mängd digitaliserade ritningar som skall knytas till byggnad och hyresobjekt.

Insamling och genomgång av inte digitaliserade ritningar som skall digitaliseras, kontrolleras och objektifieras.

3. Taxering

En enkel taxeringsmodul finns i systemet där ett arbete har genomförts för att ta fram de specifika behov som behövs för att underlätta hela processen med fastighetsdeklarationer och redovisning av fastighetsskatten. Detta arbete sker tillsammans med Exploateringskontoret som har för avsikt att också använda L.E.B systemet.

Denna modul ersätter ett befintligt äldre stordatorsystem "FADA" som har använts för fastighetstaxeringsarbetet.

4. Media – fakturering

Arbetet med genomförande av fakturering av mediakostnader till hyresgäster pågår och beräknad driftsättning under kvartal ett 2007. Arbetet har varit omfattande och framförallt de interna resurserna har inte räckt till för att hinna genomföra detta under projektiden. Dessutom har projektet delvis varit beroende av projektet för fjärravläsning på Slakthusområdet som inte har slutförts förrän i december 2006.

5. GIS

För att få den funktionalitet som verksamheten behöver planeras kompletterande utveckling av GIS funktionaliteten.

- Komplettering av kartlager
- Utskriftsmöjligheter av kartan
- Linjedigitalisering av områden i kartan samt skalstock
- Säkerställa uppdatering av kartmaterial

6. Portal

Utveckling av koppling mellan portalen (webbgränssnittet) och GIS/karta respektive ritningssystemet Hyperdoc Online

2.3 Tidsplan

Projektet startade 1 juni 2004 och avslutades den 31 december 2006.

Den viktigaste milstolpen var den 10 januari 2006 då integrationen mot Agresso var klar och den första aviseringen för hela kontoret genomfördes.

Tidplanen har reviderats efter projektets gång då nya önskemål dykt upp. Det är en av anledningarna till att den ursprungliga tidplanen inte hållits. Fler anledningar kan sammanfattas med,

- Resursbrist hos leverantören
- Resursbrist samt administrativa problem hos TK-IT
- Oklarheter från Fastighetskontoret hur viss utveckling/anpassning skulle göras
- Resursbrist hos Fastighetskontoret inom vissa områden vid t.ex. datafångst
- Oförutsägbara krav centralt ifrån, t.ex. Agressointegrationen
- En inte tillräckligt noggrant specificerad och realistisk plan över projektets detaljinnehåll och tidsåtgång

Kombinationerna har medfört en fördröjning av projektet, men kvaliteten i projektet har troligen blivit högre genom att mera tid har kunnat ges till analys för att få bra lösningar.

2.4 Projektbudget

Kompetensfonden beviljade medel för projektet Datoriserat fastighetssystem.

Den totala projektbudgeten uppgick till 13 miljoner kronor.

I totalkostnaden ingick:

- Upphandlingskostnader
- Avtalad kostnad från leverantören (L.E.B, CAD-Q, Astacus, Astando)
- Parametersättning och företagsanpassning

- Konsultkostnader för framtagande av nya rutiner och arbetssätt
- Projektledningskostnad (extern konsult)
- Kostnader för konvertering samt tillkommande externa resurser för detta.
- Inhyrning av personal för dataregistrering och validering
- Framtagandet av validerat kart- och ritningsmaterial
- Bedömd kostnad för den särskilda utveckling som projektet enligt uppdraget skall hantera mot löpande räkning.

Den totala budgeten avser tiden från projektstarten 1 juni 2004 och fram t.o.m. att systemet har tagits i drift och ersatt befintligt system, dock senast till 31 december 2006 då Kompetensfonden upphör.

3. Övriga erfarenheter

3.1 Resurshantering

Det är alltid problematiskt att införa nya rutiner och arbetssätt, det är av vikt att projektmedlemmarna får tiden att genomföra sina åtaganden. Detsamma gäller för projektledaren som bör arbeta 100 procent med införandet för att kunna driva igenom stora förändringar, som ett byte av verksamhetssystem innebär för en organisation.

Det är bra för resultatet att låta lösningar successivt växa fram och inte forcera fram en lösning. Budgeten skall vara tilltagen inte bara för systemlicenser utan även för parametersättning och datafångst. En mycket stor del av arbetet med att införa ett nytt verksamhetssystem är att samla in och validera information som skall registreras. Den företagsspecifika parametersättningen är även den en stor post som är avgörande för att systemet skall kunna hantera företagets information.

3.2 Arbetssätt i projektet

Projektet har bestått av upp till tio olika arbetsgrupper samt en projektledning och involverat större delen av organisationen. Arbetsgrupperna har tagit fram krav och önskemål på bl.a. företagsspecifik funktionalitet, medverkat vid datainsamling samt arbetat fram nya rutiner och arbetsprocesser. Projektledningen har tillsammans med styrgruppen värderat och verkställt de krav och önskemål på funktionalitet som arbetsgrupperna har haft. Medarbetarnas delaktighet har varit avgörande för att driva organisationsutvecklingsprojektet. Det utsågs ansvariga från linjeorganisationen för projektets olika arbetsgrupper, det har medfört att överlämningen av projektet till linjeorganisationen gått smidigt.

3.3 Projektdokument och styrning

En ny reviderad version av projektplanen togs fram med sex månaders mellanrum eftersom förutsättningarna förändrades. Det tydliga projektdirektivet har varit en ledstjärna genom hela projektet. Projektdirektivet skrevs av ledningen i samband med att projektet beställdes. Projektet arbetade med en tydligt definierad budget och en tid- och aktivitetsplan som möjliggjorde en effektiv styrning mot projekts mål.