

Offentliga rum och mötesplatser (torg, strandbad)

Fastighetskontoret kommer att fortsätta utvecklingen av strandbad i samarbete med andra förvaltningar; Solvik med tydlig hälso- och miljöinriktning – såväl för byggnad, förvaltning och verksamhet (investering) – och Smedsuddsbadet med aktiviteter som stärker tryggheten även kvällstid. Arbetet kommer bedrivas i nära samarbete med berörda stadsdelförvaltningar, med idrottsförvaltningen samt med externa operatörer. I utvecklingen av Smedsuddsbadet kommer samarbete även ske med den lokala polisen. Utformningen av det offentliga rummets olika delar och dess relation till varandra har stor betydelse för stadens utveckling och säkerhet. Salutorgen och Brunkebergstorg ska utvecklas. Fastighetskontoret ska verka för ett ökat utbud och ett ökat öppethållande för stadens invånare och besökare. I fastighetsbeståndet finns bland annat saluhallar och kulturinstitutioner som kan bidra med sina verksamheter och vara en del av det offentliga rummet. Kontorets ambition är att gemensamt med berörda aktörer, både externt och internt inom staden, utveckla och bidra till att det offentliga rummet berikas och tillgängliggörs.

Certifiering kvalitet och miljö

Fastighetskontoret avser att certifiera sig inom kvalitet och miljö. Syftet med certifieringen är att öka kvaliteten på våra leveranser till kunden och säkerställa att vi arbetar med rätt saker på ett effektivt sätt med rätt metoder och verktyg. Det kommer att ge kontoret bättre överblick över hur vi förvaltar våra byggnader och hur vi säkerställer att vi arbetar med ständiga förbättringar. Inför certifieringen ska ett miljö- och kvalitetsledningssystem implementeras. Systemet blir ledningens verktyg i arbetet att säkerställa att verksamheten bedrivs strukturerat och effektivt enligt fastställda riktlinjer. Tydliga riktlinjer och effektiva arbetssätt bidrar även till att frigöra tid och resurser vilket bland annat leder till en förbättrad lönsamhet. Systemets primära syfte är att stödja medarbetarna i det dagliga arbetet. Systemet baseras på standarderna för kvalitet (ISO 9001), miljö (ISO 14001) och energi (ISO 50001).

Miljöklassa fastighetsbeståndet

I samarbete med Energicentrum avser kontoret att miljöklassa ett antal byggnader under året. Miljöklassade byggnader bidrar till att främja en ökad kundnöjdhet, en effektivare förvaltning och en lägre miljöbelastning. Arbetet är ett steg i arbetet att nå visionen ”ett Stockholm i världsklass”.

Utveckla våra stödsystem för att svara mot kundens behov, utveckla vårt kundvårdsarbete och säkerställa vår leverans

Stadens mål är att minska de administrativa kostnaderna och fastighetskontoret ser stora möjligheter att bidra till detta genom att se över och förbättra de stödsystem vi har i vårt dagliga arbete.

Fastighetskontoret ser en förenklad och administrativt effektiv hantering av dokument, ritningar och administrativa stödsystem i sin framtida vision. När åtgärder vidtagits kommer även informationskvaliteten att förbättras. Detta gynnar, förutom kontorets interna arbete, även kunden som snabbt får tillgång till efterfrågad kvalitetssäkrad information.

Fastighetskontoret hanterar information som är kopplad till kontorets roll som fastighetsägare. Det handlar om ritningar, olika typer av handlingar och annan dokumentation samt

data i olika IT-system. För att kunna bedriva en effektiv förvaltning är det av stor vikt att informationen är komplett, tillförlitlig och uppdaterad. Det är även av stor vikt att minska sårbarheten. För att kunna uppnå detta krävs system och rutiner.

Projekt ”hantering av digital information”, syftar till att öka informationens tillgänglighet, höja och säkerställa dess kvalité och därigenom öka effektiviteten inom det interna arbetet. Förutom de positiva interna och ekonomiska effekter detta medför, ska åtgärderna även bidra till större nytta för kunden. Inom ramen för detta projekt ingår också att finna metoder för hur den analoga information kontoret hanterar, ska kunna bli digital.

Kontoret har som målsättning att gå över till digital hantering av ritningar och annan dokumentation kopplat till befintlig och kommande teknisk infrastruktur.

Kund CRM (Customer Relationship Management)

Fastighetskontorets långsiktiga mål är att öka kunskapen om kundernas långsiktiga behov och mål. Kontoret behöver få en bättre samsyn kring kundåtagandet och det är viktigt att medarbetare som arbetar med våra olika kunder kan se sin individuella insats i ett större kundperspektiv. En förbättrad dialog och lyhördhet för kunden kommer kunna öka kontorets lönsamhet, men också dess flexibilitet och effektivitet. Konkreta positiva effekter av den utvecklade kundrelationen kan vara att ligga steget före vad gäller att tillmötesgå kundens behov av större, mindre eller förändrade lokaler. Det kan handla om att identifiera likartade behov hos flera kunder och då kunna föreslå gemensamma satsningar för att tillmötesgå behoven, eller att hjälpa kunderna att inleda samarbete inom gemensamma områden.

Att lära känna kunden och ömsesidigt bygga goda relationer tar tid. Det kräver engagemang och intresse, likväl som tekniska hjälpmedel. Fastighetskontoret kommer därför omgående att ta fram en handlingsplan för hur samarbetet med kunden ska utvecklas. Som teknisk hjälp utreds ett införande av ett CRM (Customer Relationship Management) system.

CRM är ett stödsystem för att vårda och förbättra verksamhetens kundrelationer. CRM samlar verksamhetens alla kundbaserade processer på en central plats. Kopplingar till verksamhetens strategier och förhållningssätt tydliggörs och man får en helhetsbild över verksamhetens kundåtagande. CRM kan integreras med befintliga verksamhetssystem vilket innebär en mer användarvänlig och tidseffektiv serviceplattform. CRM fångar upp och analyserar relevant data, data som kan användas av alla i företaget. Systemet ger alla medarbetare en uppdaterad kundbild. Det skapar möjlighet för kontoret att agera mycket kundfokuserat, oavsett vem som pratar med kunden. CRM lagrar all kundinformation och säkerställer att inte viktig kundinformation går förlorad om någon medarbetare slutar.

Att införa CRM tar tid, då det innebär ett förändrat arbetssätt. Det krävs utbildning och det kräver investeringar i den tekniska plattformen.