

EN FRAMTIDSSÄKER DIGITAL FASTIGHETSBRANSCH?

Juni 2024

TELE2
●●●●●

Innehållsförteckning

1. Förord
2. Om rapporten
3. Sammanfattning
4. Svarssammanställning
5. Strategier och infrastruktur
6. Digital kompetens
7. Teknisk innovation
8. Tillgången till data
9. Informations- och datasäkerhet
10. Hållbarhet och digitalisering



Förord

Digitaliseringen fortsätter att i rask takt transformera hur vi lever, arbetar och interagerar med vår omvärld. I fastighetsbranschen skapas nya dimensioner av möjligheter och smarta tekniska innovationer som revolutionerar kundupplevelsen och effektiviserar verksamheterna.

Men med möjligheterna följer också omfattande utmaningar. Det handlar bland annat om att säkerställa tillgång till rätt kompetens i sin organisation, uppfylla kraven på hållbarhetsrapportering, hantera cybersäkerhetshot och frågor kring hur infrastrukturen i fastigheterna framtidssäkras. Sådana utmaningar kan innebära betydande hinder och kräva resurser som påverkar den fortsatta digitaliseringen av fastighetsbranschen.

Tele2 har mot bakgrund av detta genomfört en studie där vi tagit pulsen på ett antal större fastighetsägare och hur man tar sig an dagens utmaningar samt hur man ser på utvecklingen. Har fastighetsägare strategier och verktyg på plats för att hantera frågorna i dag? Har man förutsättningar, resurser och kompetens för att kunna arbeta med framtida innovation och teknikutveckling? Hur kommer kravbilden på en fastighet och fastighetsägare att skilja sig i dag jämfört med i framtiden?

Vi vill genom studien bidra med insikter med målet att skapa en tydligare bild av dagens situation och tillsammans med våra kunder och partners resonera kring vilka åtgärder som krävs för att skapa en hållbar och säker digitaliserad fastighetssektor.

Trevlig läsning!

/Stefan Petersson,
Chef för fastighetsaffären

Om rapporten

- Studien baseras på intervjuer med ett antal större fastighetsägare och branschorganisationer i Sverige
- Urvalet av intervjuade aktörer gjordes med målet att få en bred representation av synpunkter från olika typer av fastighetsägare
- Under intervjuerna har aktörerna fått ge sin syn på hur högt upp på agendan digitaliseringsfrågorna står inom verksamheten, aktörernas syn på tillgång till digital kompetens inom och utanför verksamheterna, hur aktörerna arbetar med teknisk innovation, data- och informationssäkerhet samt digitaliseringens betydelse för hållbarhetsarbetet
- Intervjuerna genomfördes under april och maj 2024



Sammanfattning

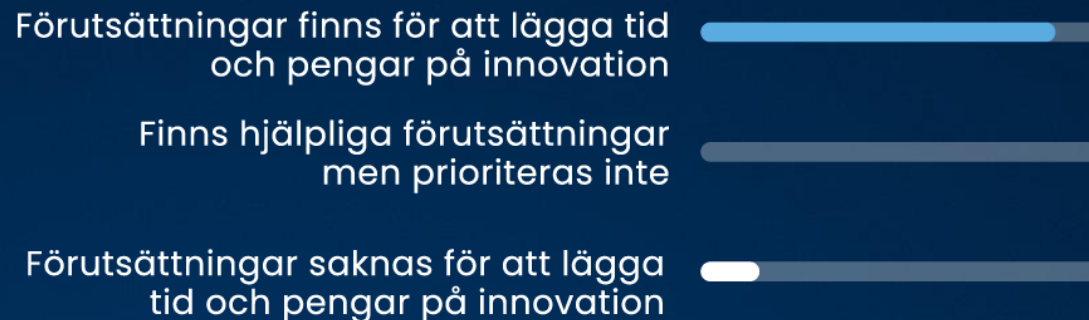
- Digitaliseringsfrågor är en central del av fastighetsägarnas strategier och affärsplaner i dag och förväntas fortsatt stå högt på agendorna även de kommande åren. Digitaliseringen ses som en strategisk komponent som påverkar hela verksamheten och erbjuder stora möjligheter för förbättrad effektivitet, hållbarhet och kundnöjdhet.
- I dagsläget är det framför allt energioptimering och hållbarhetsarbete som driver digitaliseringsarbetet framåt hos aktörerna. Även effektiviteten och lönsamheten i stort i verksamheterna lyfts fram som drivkraft. Kraven förväntas öka över tid, vilket tvingar fastighetsägare till investeringar i ny teknik och förbättrade processer.
- Framför allt lyfts IoT, AI och automatiserade system för underhåll och säkerhet fram som tekniska innovationer som har störst potential i verksamheterna. Det finns dock en utmaning i resurser för att driva innovation givet stora kostnader.
- Fastighetsägarna känner ett ansvar för att de digitala systemen och tjänsterna man tillhandahåller till hyresgästerna är säkra. Data- och cybersäkerhetsfrågorna har vuxit i betydelse i takt med ökade omvärldshot och detta förväntas kvarstå över tid.
- Vissa av aktörerna bedömer att man i dagsläget har god kompetens i sin organisation för att lösa dagens utmaningar, men den generella uppfattningen är att kompetenstillgången behöver öka. Detta gäller både internt och i branschen, särskilt med hänsyn till morgondagens behov. Flera nämner att det krävs fler specialister och utbildade resurser inom digital fastighetsdrift och IT-/OT (operational technology)-integration samt för dataanalys-/hantering.
- Data från i synnerhet sensorer, ekonomisystem och kundfeedback är kritiskt för att kunna optimera fastighetsdrift och service. Utmaningar som nämns handlar om tillgång till högkvalitativ data och integrationen av data från olika system.
- Samtliga intervjuade aktörer arbetar aktivt med hållbarhetsfrågor. De flesta är medvetna om och förbereder sig för att uppfylla kraven enligt CSRD. Det varierar dock mycket i vilken utsträckning aktörerna har påbörjat eller implementerat hållbarhetsrapportering enligt dessa specifika krav.
- De flesta företag förväntar sig ökade krav på hållbarhetsrapportering framöver och arbetar för att anpassa sina processer och system utifrån detta.

Hur ser ni på branschens kompetens för att stötta er kring att lösa behov och krav?



”- Vi ser ett stort behov av att höja kompetensen inom fastighetsbranschen, särskilt när det gäller digital fastighetsdrift och teknisk innovation. För att möta framtidens krav krävs det att hela branschen samlar sig och satsar på utbildning och utveckling av specialister inom områden som dataanalys och informationssäkerhet.”

Har ni förutsättningar för att arbeta med innovation?



”- Vi har definitivt en stark vilja och ambition att driva innovation inom vår verksamhet. Vi har redan påbörjat flera pilotprojekt inom AI och IoT, men vi ser att vi behöver ytterligare resurser och kompetens för att kunna skala upp dessa initiativ och verkligen göra en skillnad på lång sikt.”

Hur ser ni på behov och krav på er som fastighetsägare framöver?



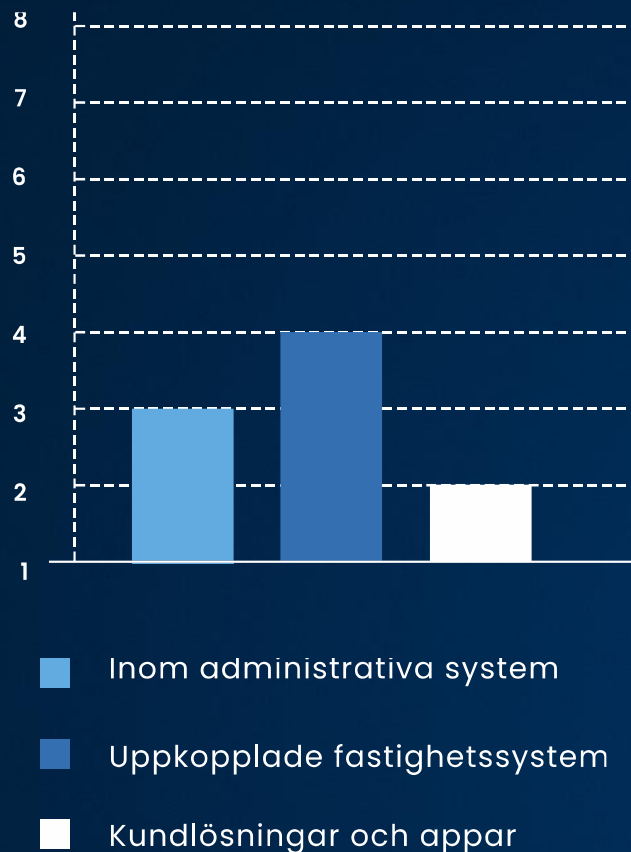
"- Framtidens fastighetsägare kommer att möta ökade krav på hållbarhetsrapportering och digital kompetens. Det är avgörande att vi investerar i ny teknik och stärker vår datahantering för att säkerställa att vi kan möta dessa krav på ett effektivt och hållbart sätt."

Hur ser ni på egen kompetens för att lösa behov och krav?



"Vi ser att vi har en god grundkompetens inom vår organisation för att hantera dagens utmaningar. Samtidigt är vi medvetna om att vi behöver förstärka och utöka vår kompetens, särskilt inom digital fastighetsdrift och avancerad dataanalys, för att vara rustade för framtidens krav."

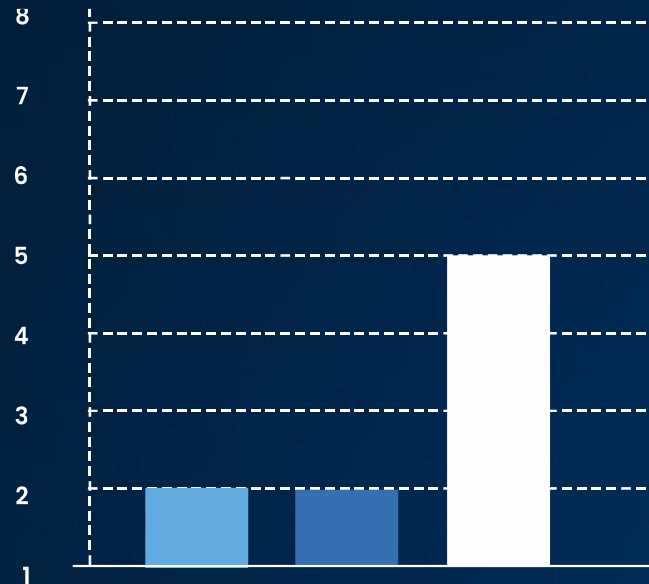
Var bedömer ni att de största informations- och säkerhetshoten finns?



"- De största informations- och säkerhetshoten som vi ser ligger i den ökande komplexiteten hos våra digitala system och den fysiska spridningen av fastighetssystem över många olika platser.

Detta gör dem mer sårbara för cyberattacker och intrång från obehöriga parter. Att hantera säkerheten med externa partners som kopplar sina egna enheter till våra system är också en betydande utmaning."

Finns det utmaningar vid införandet av innovationer?

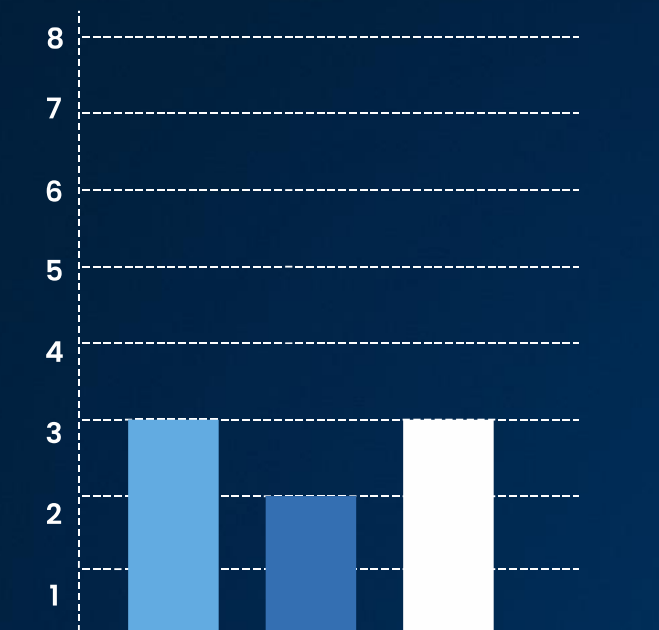


- Organisationen brinner för att införa innovativa lösningar
- Det har fungerat att införa nya innovativa lösningar
- Det har funnits utmaningar i att införa innovativa lösningar

"- En av de största utmaningarna vi står inför när det gäller införandet av innovationer är de betydande investeringar som krävs.

Dessutom är integrationen av nya teknologier med våra befintliga system ofta komplex och tidskrävande, vilket kan fördröja implementeringen och minska den initiala effekten av innovationen."

Har ni börjat rapportera hållbarhet enligt CSRD?

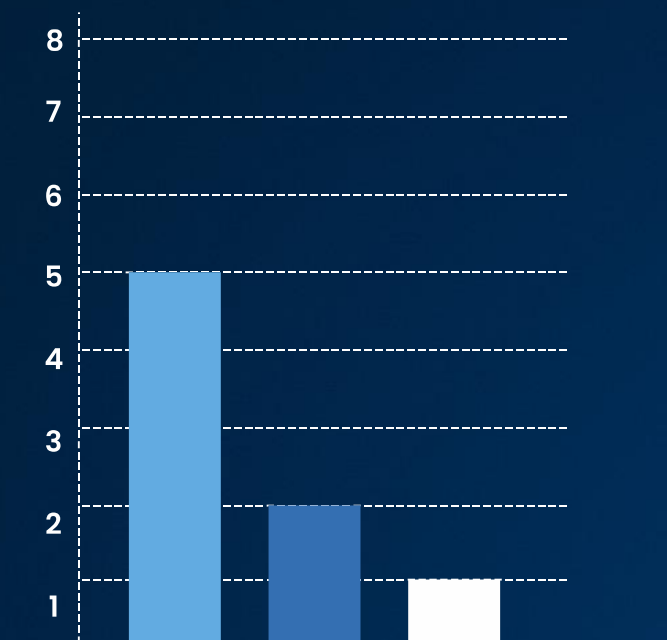


- Ja, hållbarhet är en del av vår årsrapportering
- Ja, vi rapporterar internt inför officiella rapporteringskrav
- Nej, har inte haft behoven från hyresgäster eller krav på rapportering än

"- Vi har påbörjat arbetet med att anpassa våra processer och system för att kunna rapportera hållbarhet enligt CSRD. Även om vi fortfarande är i ett tidigt skede, har vi redan implementerat flera viktiga förändringar för att säkerställa att vi kan möta de kommande kraven.

Vårt fokus ligger nu på att förbättra datainsamlingen och automatisera rapporteringen för att göra processen så effektiv och tillförlitlig som möjligt."

Har ni data och KPI:er för att genomföra hållbarhetsrapportering?



- Ja, vi har definierade datapunkter och KPI:er
- Vi samlar in data men har inte sammanställt den för hållbarhetsrapportering
- Nej, vi har inte påbörjatdatainsamling idag utifrån ett hållbarhetsperspektiv

"- Vi har börjat samla in data och utveckla KPI:er som behövs för att genomföra vår hållbarhetsrapportering.

Vi inser dock att vi behöver förbättra både omfattningen och kvaliteten på vår data för att fullt ut kunna uppfylla rapporteringskraven. Att skapa standardiserade och pålitliga indikatorer är en pågående process, men vi är på rätt väg."

Strategier och infrastruktur

- Samtliga aktörer anser att digitalisering är en central och avgörande del av verksamheten och affärsplanerna, både i dag och de kommande 5-10 åren.
- Det har generellt sett gjorts betydande investeringar i digital infrastruktur, både i nätverk, öppna system och datalager. Samtliga aktörer uppger att man planerar att fortsätta investera i och uppgradera sin digitala infrastruktur.
- Fokus ligger på att byta ut äldre, stängda system till mer flexibla och öppna lösningar. Flera nämner att man har som ambition att förbättra sin datahantering och använda AI för optimering och effektivisering i olika delar av verksamheterna.
- Det är framför allt behovet av förbättrad lönsamhet och effektivisering, säkerhet, ökade krav på rapportering och även att hyresgästers kravbild ändras som driver investeringar i nya system och teknologier.
- Som konkreta exempel kan nämnas implementeringen av AI för att förbättra energieffektiviteten, optimera drift och underhåll, analysera data, förbättra kundupplevelsen, automatisera administrativa uppgifter samt öka säkerheten i sina fastigheter.
- Samtliga intervjuade bedömer att kraven på fastighetsägare kommer att öka framöver.

Digital kompetens

- Vissa av aktörerna bedömer att man i dagsläget har god kompetens i sin organisation för att lösa dagens utmaningar, men den vanligaste uppfattningen är att kompetenstillgången behöver öka, både internt och i branschen. Detta gäller både dagens men särskilt för morgondagens behov och krav på verksamheterna.
- Flera av fastighetsägarna planerar att införa eller redan har interna utbildningsprogram för att säkerställa kompetensen. För mer specialiserade områden, som AI och avancerad dataanalys, överväger man att använda externa resurser för att fylla sina kompetensluckor.
- Fastighetsägarna ser betydande förändringar framför sig inom branschen på grund av den ökande digitaliseringen. Förmågan att leda och hantera förändringar inom organisationen blir därför kritisk. Detta inkluderar att skapa en kultur som både kan stödja och driva innovation och teknisk utveckling.
- Flera framhåller det som en utmaning att hitta externa konsulter och leverantörer som både förstår fastighetsbranschen och som samtidigt har relevant teknisk kompetens.
- Alla aktörer använder sig av extern kompetens, speciellt för specialistområden som säkerhet och avancerad IT-infrastruktur. Någon av aktörerna uppgav att man ser omställningen från traditionell fastighetsförvaltning till en mer digitaliserad verksamhet som en av de största utmaningarna.
- Ett expertisområde som flera lyfter fram som viktig och där det i vissa fall saknas intern kompetens handlar om analys och hantering av datainsamling och dataflöden.
- I princip alla av de intervjuade aktörerna bedömer att branschens kompetens för att lösa aktörernas behov och krav behöver höjas.

Teknisk innovation

- Fastighetsägarna arbetar kontinuerligt med teknisk innovation inom ramen för verksamheterna, framför allt genom olika pilotprojekt för att testa nya teknologier innan lösningarna skalas upp och implementeras. En av aktörerna lyfter fram utmaningen med att implementera nya lösningar över hela landet, även i mindre orter, givet att det ofta brister i tillgången till lokal kompetens.
- Samtidigt svarar majoriteten av aktörerna att det i dag finns förutsättningar i organisationerna att lägga tid och pengar på innovation.
- Den vanligaste angivna utmaningen kopplat till teknisk innovation är ekonomiska resurser och att det normalt krävs betydande investeringar för att utforska och implementera nya teknologier i fastighetsbeståndet.
- Datahantering och AI ses som områden med stor potential för att förbättra energieffektivitet, drift och underhåll av fastigheter. Genom att dra nytta av data kan fastighetsägare optimera sina processer och fatta mer informerade beslut.
- Det angavs i ett par av intervjuerna att det finns behov av att skapa strukturer och processer som stödjer teknisk innovation. Detta kan inkludera att etablera dedikerade innovationsavdelningar eller att integrera innovationsprocesser i den dagliga verksamheten.

Tillgången till data

- Samtliga intervjuade fastighetsägare använder en kombination av sensordata, ekonomiska data och fastighetsdata som grund för att fatta strategiska och operativa beslut.
- Datan används i en rad olika syften, framför allt förbättring av fastighetsdrift och energieffektivitet och för att förbättra kundupplevelsen.
- Det som framför allt nämns som utmaningar handlar om:
 - Integrationen av olika datakällor och system
 - Tillgång till standardiserad data från externa leverantörer
 - Tillgång till specifik data som är nödvändig för att optimera drift och underhåll
 - Tillgången till öppna samhällsdata (t.ex. miljö- och energidata) från kommunerna och städerna
- Det uppges generellt sett finnas ett behov av att bättre integrera och systematisera operativa och ekonomiska data för att förbättra beslutstagandet och få en helhetsbild av verksamheterna.
- Flera lyfter behovet av att öka kompetensen inom dataanalys inom organisationerna.

Informations- och datasäkerhet

- Samtliga fastighetsägare betonar vikten av att skydda personuppgifter och respektera hyresgästers integritet vid implementering av nya digitala lösningar.
- Aktörerna bedömer att de noggrant följer kraven enligt GDPR och uppger att datasäkerhet är ett prioriterat område.
- Majoriteten av de intervjuade anser att deras nuvarande säkerhetsskydd för digitala system och datahantering är god. Detta inkluderar både tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda data mot externa hot.
- Flera aktörer påpekar att en utmaning är den fysiska spridningen av fastighetssystem som sitter på många olika ställen, vilket ökar den fysiska sårbarheten. Även risken med externa partners som kopplar in sina egna enheter i systemen nämns som en betydande sårbarhet. Detta hanteras ofta genom strikta avtal och kontroller.
- Fastighetsägare förväntar sig att säkerhetshoten kommer att öka i framtiden med fler och mer sofistikerade cyberattacker. De är medvetna om att de måste förstärka sitt säkerhetsskydd kontinuerligt för att hålla jämna steg med hotbilden.
- Utmaningar uppstår när ny teknik implementeras, eftersom det kan innebära nya säkerhetsrisker

Hållbarhet och digitalisering

- Samtliga intervjuade anser att digitalisering är en nödvändig förutsättning för att uppnå sina hållbarhetsmål och är en integrerad del av hållbarhetsarbetet, exempelvis genom att övervaka och optimera energiförbrukning, vattenanvändning och avfallshantering.
- Fastighetsägare ser behovet av att samla in och automatisera data för att uppfylla kraven i Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). De flesta är medvetna om och förbereder sig för att uppfylla kraven enligt CSRD. Det varierar dock i vilken utsträckning de faktiskt har påbörjat eller implementerat hållbarhetsrapportering enligt de specifika kraven – vissa har kommit väldigt långt medan andra knappt har börjat.
- Många aktörer rapporterar hållbarhetsdata manuellt i dagsläget, men arbetar för att automatisera processerna för att möta framtida krav.
- Samtliga intervjuade fastighetsägare förväntar sig att kraven på hållbarhetsrapportering kommer att öka i framtiden. De förbereder sig genom att förbättra sina datasystem och säkerställa att de kan samla in nödvändig information för svara upp mot rapporteringskraven.
- En utmaning är att få enhetliga och standardiserade data från olika system och leverantörer. Många fastighetsägare arbetar därför med att förbättra sina system för att säkerställa att data kan samlas in på ett tillförlitligt sätt.
- Det finns behov av bättre integration och centralisering av hållbarhetsdata för att kunna generera omfattande rapporter och fatta informerade beslut.
- Vissa nämner att hållbarhets- och digitaliseringsfrågor även är viktiga för att stärka relationen och förtroendet till sina kunderna/hyresgäster.

Källor

- Intervjuerna i denna rapport är baserade på samtal med representanter från följande företag och organisationer:
 - AB Framtiden
 - Atrium Ljungberg
 - Bonnier Fastigheter
 - Easy Depot
 - Riksbyggen
 - Stena Fastigheter
 - Sveriges Allmännyttta
 - Vasakronan
 - Svea Fastigheter

