

Parkeringsförvaltarens guide till bättre parkeringsförvaltning



Innehållsförteckning

1. Vad är digital parkeringsförvaltning?
2. Hur administrerar andra sina parkeringsplatser?
3. Digitalisering ger fler möjligheter
4. Nyttja kraften i er parkeringsdata
5. Dessa delar av parkeringsförvaltningen kan ni automatisera
6. Så kan ni förbättra upplevelsen för parkören
7. Bygg internt engagemang för bättre förståelse för parkeringsförvaltningen
8. Systemstöd för digital parkeringsförvaltning
9. Framtiden för parkeringsförvaltning
10. Sammanfattning av Park46, vårt egna Parking Management System

Vad är digital parkeringsförvaltning?

Det traditionella sättet att förvalta parkeringsplatser på är ofta ett manuellt jobb som utförs med hjälp av flera olika system. Exempelvis brukar kö-listor hanteras i Excel, utlämning av fysiska parkeringstillstånd och fysiska nyckelbrickor i ett passersystem och fakturor skapas i ett ekonomisystem. Förutom de rent administrativa sysslorna finns det även frågor som måste hanteras. Det kan vara allt från pris och storlek på parkeringsplatserna till praktiska frågor rörande exempelvis nyckelbrickor eller om den senaste fakturan är betald.

I den traditionella förvaltningsmodellen finns en hel del processer och moment som är perfekt lämpade för digitalisering. Det är nämligen så att när en arbetsuppgift eller process är repetitiv finns det möjlighet att automatisera den och på så sätt frigöra resurser till annat.

Den digitala parkeringsförvaltningen är med andra ord en modern utveckling av den traditionella parkeringsförvaltningen som gör det möjligt att automatisera och effektivisera hela parkeringsaffären. Resultatet blir mindre tidskrävande administration, nöjdare parkeringskunder och ett högre driftnetto. Win, win, win.

An illustration of a smart parking ecosystem. On the left is a tall grey building with a yellow window. A green callout box points to a person at a computer in a window. Below, two people are talking; one has a thought bubble with a gear and a line graph, the other has a speech bubble with a grid. A green callout box points to them. In the center, a yellow car is parked. A green callout box points to it. To the right is a multi-story building with a yellow and blue striped facade. A green callout box points to a person standing next to a blue car. At the bottom, a green car is driving on a road, and a person is pushing a stroller on a path. The sky is light blue with a yellow sun and white clouds.

Parkeringsoperatör
Smidigare administration

Parkör
Enkel digital kundupplevelse

Fastighetsägare
Driftnetto & Effektivisering

Affärsutvecklare
Nya möjligheter

Hur administrerar andra sina parkeringsplatser?

Det klassiskt analoga sättet

Klassisk administration! Pärmar med papper och analoga parkeringstillstånd. Med detta arbetssätt har man bara koll här och nu. Det är svårt att göra pricksäkra prognoser och arbetet blir mer reaktivt än proaktivt.

- + Kräver inga extra system
- Hög grad manuell handpåläggning
- Svårt att dela med sig av dokument till andra

De många systemens arbetssätt

De företag som tagit sig från det analoga arbetssättet hamnar ofta i detta istället. Avtal och kölistor har flyttat in i den gemensamma filarean, men det är en uppsjö av system som behövs. Excel, Word, ekonomisystem och fastighetssystem exempelvis.

- + Informationen är digitaliserad
- + Enklare att dela information inom organisationen
- Hög grad manuell handpåläggning
- Svårt att lämna över arbetet till någon annan eftersom strukturen är personlig

“Detta sköter jag med vänsterhanden”-sättet

Det kanske låter som ett ignorant sätt att bara sköta det med vänsterhanden. Men det är inte ignorant, det handlar om att parkeringsförvaltningen inte är en prioriterad fråga internt. Det leder ofta till ett reaktivt arbetssätt där man löser problem när de uppstår istället för att göra tvärt om.

- Missnöjda kunder
- Känslan av att släcka bränder istället för att bygga något bra
- Oklar kostnadsbild eftersom reaktivt arbetssätt ofta blir dyrare än proaktiva

“Gör så gott jag kan utan att jag har tid”-sättet

Här är expressvägen till en ansträngande arbetsmiljö för er som förvaltar parkeringsaffären. Ni vill att parkeringskunderna ska vara nöjda och ledningen vill att ni prioriterar parkeringsförvaltningen. Men ni har inte fått de nödvändiga resurserna för att klara arbetet.

- + Det finns ett internt engagemang för att utveckla parkeringsaffären
- Ni har inte rätt förutsättningar
- Arbetssituationen kommer att bli ohållbar

Det outsourcade sättet

De organisationer som insett att parkeringsförvaltningen behöver hanteras på ett högkvalitativt vis, men inte har resurserna själva, brukar använda sig av detta arbetssätt. Det är effektivt för både er och parkören. En viktig sak att tänka på är att ni har fortsatt tillgång till all er parkeringsdata. Den är viktig för att kunna utveckla parkeringsaffären i framtiden.

- + En aktiv parkeringsförvaltning
- + Experter som förvaltar parkeringen
- + Tidseffektivt
- Ni styr inte själv över hur parkeringen förvaltas
- Ni styr inte över kundupplevelsen
- Risk finns att ni inte kan ta del av er parkeringsdata

Det automatiserade sättet

När vi på Mobility46 pratar om "det moderna sättet" att förvalta parkeringen är detta vad vi menar. En modern parkeringsförvaltning är digitaliserad, datadriven och ger mest värde både för er och era parkeringsgäster i form av högre driftnetto och bättre kundnöjdhet. Allt ni behöver är ett Parking Management System och ett antal nya administrativa processer. Om ni verkligen menar allvar med att ta tillvara på alla möjligheter med parkeringsaffären är detta vägen framåt.

- + Automatiserade processer
- + Säkert med BankID
- + Digitalt gränssnitt både för er och era parkeringsgäster
- + Full kontroll över er parkeringsaffär och tillhörande parkeringsdata
- + Enkelt att utveckla affären och integrera nya tjänster

Digitalisering ger fler möjligheter

Den stora förändringen som parkeringsförvaltning generellt går igenom just nu är digitalisering. Anledningen är enkel: det förbättrar affärerna samtidigt som det underlättar för alla inblandade.

Full koll på belägningsgrad

Med en traditionell parkeringsförvaltning (utan ett digitalt system anpassat för parkering) är det svårt att skapa sig en helhetsbild av parkeringsaffären. Den viktigaste siffran för en stark parkeringsaffär är belägningsgraden, vilken kan vara svår att få fram utan digitala verktyg. Men när ni har rätt verktyg och processer kan ni se exakt hur många parkeringsplatser ni har, samt när och hur de används. Baserat på den informationen kan ni optimera belägningsgraden. Det är trots allt en hög belägningsgrad som är kärnan i en framgångsrik parkeringsaffär.

Integrationsmöjligheter

Olika system är bra på olika saker. Och det är helt okej att använda flera olika system så länge de pratar med varandra. För parkeringsförvaltning finns det en uppsjö av olika integrationsmöjligheter. Elbilsladdning är ett sådant exempel. Där laddpunkten, parkeringssystemet och den som laddar bilen enkelt ska kunna kommunicera med varandra.

Ett annat intressant exempel är besöksparkeringen. Med ett digitalt system går det att använda sig av "Automatic Number Plate Recognition" (ANPR). Det innebär att kameror läser in registreringsskylten på varje fordon som nyttjar anläggningen och skickar informationen till systemet, som automatiskt debiterar kunden.

ANPR i anläggningar med kontraktuell parkering får dessutom fina synergieffekter för både besökare och återkommande parkeringskunder. Ni kan läsa mer om det i vår blogg.



7 saker ni behöver veta om ANPR

Nyttja kraften i er parkeringsdata

Med en digitaliserad parkeringsförvaltning kan ni optimera parkeringsaffären på helt nya sätt. Hög beläggingsgraden, jämför priser inom era områden för att optimera prissättningen, gruppera parkeringsplatserna utifrån rätt förutsättningar och så vidare. Den gemensamma nämnaren för alla dessa affärsförbättrande åtgärder är data. Med data som underlag kan man enkelt skruva på olika parametrar för att över tid bli bättre och bättre.

Genom att hålla koll på er data och använda den till er fördel kan ni exempelvis använda er av kontrollerad överbeläggning. Om ni har reserverade parkeringsplatser är det svårt att överbelägga eftersom alla platser har en dedikerad användare. Men om ni istället går över till oreserverade platser kan ni optimera nyttjandet av parkeringsytorna genom att låta någon annan använda platsen när den står tom. Generellt sett kan man säga att en överbeläggning på 10 procent är fullt hanterbar. Det innebär att ni kommer att kunna möta fler människors behov av parkeringsplatser. I praktiken innebär det överbeläggning men i realiteten är det optimering av outnyttjade platser.

Vill ni se fler exempel på hur ni kan affärsutveckla med hjälp av data? Kika på detta blogginlägg:



[Affärsutveckla parkering med data](#)

Dessa delar av parkeringsförvaltningen kan ni automatisera

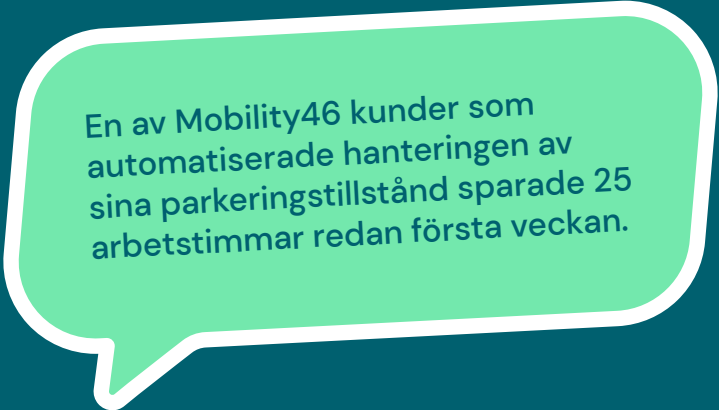
En av de stora vinsterna med att digitalisera sin parkeringsförvaltning är att många processer kan automatiseras. Det innebär att ni slipper utföra repetitiva uppgifter och kan istället fokusera på mer värdeskapande uppgifter. Exempelvis kundvård och att utvärdera nya lösningar. Men vilka processer går att automatisera?

Köhantering och tillsättning

Nyckelhantering

Avisering & betalning

Besöksparkering



En av Mobility46 kunder som automatiserade hanteringen av sina parkeringstillstånd sparade 25 arbetstimmar redan första veckan.

Köhantering och tillsättning

Traditionellt sett:

Beroende på mognadsgrad internt har köhanteringen hanterats på olika vis. Allt från analoga listor på ett skrivbord till delade excel-listor eller som del i ett affärssystem.

Hur det kan automatiseras:

En av alla bra saker med ett Parking Management System är inventeringen och den kontroll det medför. Systemet vet vilka parkeringsplatser som finns, vilka som är upptagna av vem och vilka som är lediga. Det innebär att era hyresgäster med några klick kan ställa sig i kö eller utföra direktköp av digitala parkeringstillstånd – helt på egen hand.

Avtal & villkorsändringar

Traditionellt sett:

Ett klassiskt parkeringsavtal består ofta av ett dokument där det ska fyllas i diverse kontakt- och platsuppgifter. Bifogat med detta kommer villkoren.

Hur det kan automatiseras:

När alla delar av parkeringsaffären är digitaliserad kan det mesta i avtalet förifyllas av systemet och den som vill hyra fyller bara i sina kontaktuppgifter och signerar med BankID. Med automatiserade avtal är det dessutom lättare att uppdatera villkor och priser genom exempelvis automatisk prisuppräkning.

Nyckelhantering

Traditionellt sett:

Registrering och distribution av fysiska garagenycklar och taggar. Det tar tid för kunden att komma igång och det är svårt att veta vem som använder en nyckel om den kommer på vift.

Hur det kan automatiseras:

Kunder med aktiva avtal får automatiskt digital access via sin parkeringsapp. I appen kan de även dela sin nyckel med exempelvis kollegor, familj eller tillfälliga besökare som behöver nyttja parkeringsplatsen. Ni säkerställer att endast personer med aktiva avtal har tillgång till era parkeringsytor.



En stor fördel med digital parkeringsförvaltning för parkören är helt klart den digitala accessen – att kunna öppna portar med telefonen och enkelt dela den med till exempel sin familj eller kollegor.

Tobias Wallin, VD på Parkando

Avisering & betalning

Traditionellt sett:

Fakturor och aviseringar är en central del av parkeringsaffären. Beroende på affärssystem så innebär det olika grader av manuellt arbete. Men generellt sett är det ofta en process som tar tid när fakturorna måste skickas ut.

Hur det kan automatiseras:

Om man digitaliserar förvaltningen kan fakturering, övervakning av inbetalningar, betalningsmatchning och påminnelser ske helt automatiskt. Systemet fakturerar hyresgästen baserat på deras avtal och förvalda betalmetod.

Besöksparkering

Traditionellt sett:

Det klassiska sättet att hantera besöksparkering innefattar ofta någon form av bommar och parkeringsautomater. Med andra ord en ganska hög grad manuellt arbete för den som ska parkera. Utöver det brukar besöksparkeringarna, traditionellt sett, vara ganska nära förknippade med parkeringsvakter och böter.

Hur det kan automatiseras:

Med hjälp av ANPR-kameror (Automatic Number Plate Recognition) går det att registrera samtliga fordon's in- och utfart i en anläggning. En parkeringssession aktiveras automatiskt i systemet, och besökaren debiteras för den tid de stått parkerade. Det behövs med andra ord inga bommar eller vakter, allt sköts automatiskt av systemet.



Tips från Nabeel på Sverige Parkering

Det är viktigt att ni investerar tid i att sätta en tydlig grund där vem som helst ser och förstår vad som görs inom parkeringsförvaltningen. På så vis har ni större chans att arbetet rullar vidare utan några otydligheter.

När ni har den tydliga grunden satt är det värdefullt att fokusera på att skapa tydliga och specifika platsklasser. Det ger er möjligheten att erbjuda många olika alternativ till era parkeringskunder. Glöm inte bort att paketera varje val på ett sätt som är enkelt att förstå!

Så kan ni förbättra upplevelsen för parkören

Utöver automatisering och optimerade administrativa processer är en av vinningarna med digital parkeringsförvaltning en bättre digital upplevelse för parkeringskunden.

De kan exempelvis se vilka typer av parkeringsplatser som finns tillgängliga på en digital kösida och själv anmäla intresse eller köpa ett digitalt parkeringstillstånd direkt. Eftersom allt sköts digitalt går det även att ge parkeringskunden tillgång till garaget genom en app som de kan öppna portar och dörrar med.

Alla typer av förändringar i avtalet, som till exempel att addera elbilsladdning, byta parkering eller köpa fler p-tillstånd blir otroligt mycket enklare för parkeringskunden eftersom de kan göra allt digitalt.

När parkörerna är nöjda får ni färre klagomål, de har generellt en högre förståelse för driftstörningar, det finns en högre betalningsvilja och tröskeln för att ta till sig förändring är lägre.

- Håll koll på kundnöjdheten med NPS
- Samhället har digitaliserats, se till att erbjuda parkörerna ett digitalt gränssnitt
- Automatisering och self-service är en stor del av kundnöjdheten
- Elbilsladdning

Det finns många smarta saker man kan göra för att få sin parkering att gå från krångel till kassako.

Skapa tydliga paketeringar

Många parkeringsplatser hyrs idag ut på premissen "reserverad plats med månadshyra". Den typen av affärsmodell leder ofta till en ganska statisk parkeringsaffär med få möjligheter att påverka intäkterna och driftnettot. För parkeringskunden upplevs det dessutom som en lågt prioriterad tjänst med få valmöjligheter. Ett "nödvändigt ont" med andra ord.

Men det behöver inte vara så. Genom att skapa tydliga paketeringar och olika alternativ kan ni skaka liv i parkeringserbjudandet.

Differentiera platserna

Även om grundbehovet är att parkera sin bil så finns det andra parametrar som påverkar. Det kan exempelvis handla om storlek på plats, närhet till hiss/trapphus, pris eller vilka veckodagar man vill ha tillgång till platsen. Genom att klassificera platserna baserat på olika faktorer ger ni parkeringskunderna fler valmöjligheter och känslan av att de kan påverka sin parkeringssituation.

Erbjud kringtjänster

Utöver själva parkeringsrutan finns det olika kringtjänster som kan bidra till en förbättrad parkeringssupplevelse. Motorvärmarruttag, elbilsladdning, elbilspool eller cykelparkering för att nämna några.

Justera beläggningen med prissättning

Om ni har behov av att justera beläggningen på vissa, eller alla, parkeringsplatser kan ni med fördel använda er av prissättning som verktyg. Då kan ni exempelvis flytta beläggningen mellan olika platsklasser, beroende på vilket pris ni sätter.

Undersök efterfrågan med den digitala kölistan

Med ett digitalt system för parkeringsförvaltning kan ni, som vi nämnt tidigare i guiden, automatisera köhanteringen. Förutom att det underlättar för både er och parkeringskunden kan ni använda den digitala kölistan till att även undersöka efterfrågan på olika erbjudanden. Om ni har en paketering ni funderar på att lansera, exempelvis "plats nära hiss med elbilsladdning", så kan ni lägga upp en sådan platsklass i kölistan och se hur många som anmäler intresse.

I detta case går vi på djupet kring hur ni skapar en riktigt bra parkeringsaffär:



Öka era intäkter från parkeringen med 457 procent

Hjälp parkörerna med kommunikation

Parkeringen är ofta en bortglömd tjänst när det gäller kommunikation. Det brukar kommuniceras på lägsta möjliga nivå. Men det finns faktiskt en hel del saker som ni kan kommunicera till parkörerna för att de ska bilda sig en positiv uppfattning om hur ni ser på parkeringen.

Om ni digitaliserar hela parkeringsförvaltningen finns det en uppsjö av olika guider, lathundar och hjälpmedel som ni kan kommunicera. Men även om ni inte digitaliserar förvaltning kan ni ändå förbättra er parkeringskommunikation på en rad olika sätt.

- Publicera en tydlig FAQ med vänlig ton på er hemsida. Länka till den direkt i garaget.
- Använd er av "nudging" för att få ut små budskap där de hör hemma. Exempelvis klisterlappar på golvet som pekar en i rätt riktning till exempelvis hissen. Eller andra viktiga budskap som förenklar för parkören.
- Pushnotiser! För det mesta rullar parkeringen på av sig själv. Men ibland behöver parkeringskunden göra något, eller få viktig information. Då är pushnotiserna det perfekta verktyget. Om något exempelvis krånglar med elbilsladdningen eller om det finns obetalda fakturor är en pushnotis ett bra sätt att göra kunden uppmärksam på att något behöver göras.



Tips från Eva på Corem

För att förbättra ert parkeringserbjudande är det viktigt att ibland gå tillbaka till dessa grundläggande frågor. Var inte rädd för att fråga kunderna vad de tycker och tänker när ni utforskar nya produkter eller lösningar.

1. Erbjuder vi den produkt om kunderna vill ha?
2. Kan vi erbjuda differentierade produkter utifrån läge eller funktion?

Bygg internt engagemang för bättre förståelse

Det tar alltid tid att ändra arbetsprocesser internt. Speciellt om de varit samma under en väldigt lång tid. Vilket ofta är fallet med parkeringsförvaltningen. Det absolut bästa sättet att driva igenom en förändring är att bygga internt engagemang. Det innebär att ni måste kommunicera lika mycket internt, om inte mer, som ni gör externt.

Det kan exempelvis handla om att kommunicera:

Siffror kring parkering

- Hur beläggningsgraden ser ut, hur den har förändrats, hur kölistorna ser ut.

Kundnöjdhet

- Visa på genomförda NPS-undersökningar
- Ta fram goda tillrop från supporten



Gör en lathund med alla era olika processer. Det ökar förståelsen & delaktigheten internt.

Eva Näsholm, Corem

Systemstöd för digital parkeringsförvaltning

För att komma igång med digital parkeringsförvaltning behövs det ett system. Ett Parking Management System. Det är grunden till den digitala parkeringsförvaltningen och kommer ge er mycket hjälp och stöd.

Därför bör ni investera i ett digitalt system för parkeringen

Parkeringsaffären har en otrolig potential. Både när det gäller ökat driftnetto, minskad administration och bättre kundnöjdhet. Det finns med andra ord rejäla vinster att hämta om ni investerar i ett Parking Management System.

Framtiden för parkeringsförvaltning

Det händer väldigt mycket inom området parkering nu. I takt med att samhället ställer om till alternativa persontransporter och samtidigt går från fossila drivmedel får parkeringen en allt mer central roll. De fyra tydligaste trenderna framåt är dessa:

Elbilsladdning = parkeringsladdning

En aspekt som inte lyfts tillräckligt i debatten om elbilsladdning är möjligheten att ladda bilen när den inte används. Den flexibiliteten finns inte för en fossildriven bil, där bilen måste flyttas till en tankstation för att fylla på. Det innebär att en elbil alltid kan lämna parkeringsplatsen med "full tank" medan en fossildriven bil måste åka iväg för att tanka. Det innebär i sin tur att publik laddning bara behöver ske vid längre resor där en laddning inte räcker till slutdestinationen. Elbilsladdningen kommer med andra ord att primärt vara "parkeringsladdning" i framtiden.

Allt fler aktörer kommer att öppna upp sina APlar för integration

I takt med att både fordon och parkeringsplatser blir mer digitaliserade kommer fler aktörer att öppna upp sina APlar. Det kan exempelvis handla om elbilsladdning, besöksparkering och accesssystem.

Delad data

Vi ser en uppåtgående trend i att olika system delar sin data så att fastighetsägaren/operatören kan få en samlad bild av allt från nyttjandegrad till intäkter och förbrukning osv. Exempelvis integrerade system för elbilsladdning, besöksparkering och access.

Digital marknadsplats för parkering och parkeringsrelaterade tjänster

Om vi lyfter blicken och kikar 5-10 år framåt ser vi tendenser till digitala marknadsplatser där fastighetsägare och parkeringsoperatörer kan ansluta sig för att tillgängliggöra sina vakanta platser, tänk "flygresor.se för parkering".

Sammanfattning av Park46

Vårt egna Parking Management System

Park46 är vårt affärssystem för parkeringsförvaltning som hjälper fastighetsbolag, fastighetsförvaltare, parkeringsoperatörer och kommuner att digitalisera alla processer kopplade till parkering. Det är dags att säga hejdå till manuell hantering och dålig koll. Välkommen till framtiden med digitala avtal, flexibla uthyrningsalternativ och ökade intäkter.

Urval av funktioner:

Digitala parkeringstillstånd

Data & statistik

Digital kö-hantering

Smidig app för parkering & laddning

Digitala nycklar

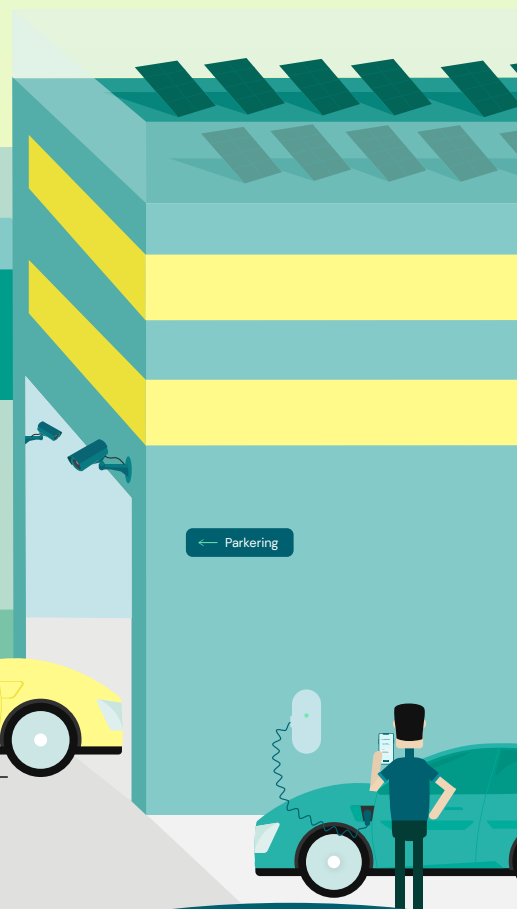
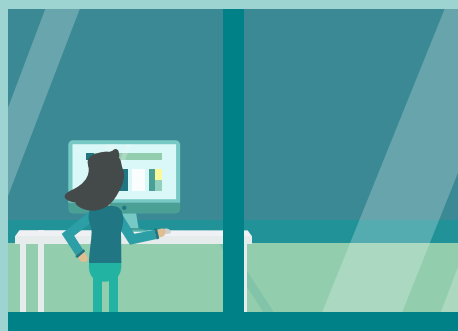
Intuitivt system för administration

Avtalssignering med Bank ID

Elbilsaddning i samma kundresa

Automatiserad avisering

Automatiserad kameraparkering med ANPR



Låter det intressant?

Boka in ett samtal med oss för att prata om
hur ni kan förbättra er parkeringsförvaltning

www.mobility46.se
Följ oss även på LinkedIn