

Vi gör var fjärde svensk nöjdare



DILIGENTIA



35 000

1 300 000

6 000

20 000

+1 200 000

**var fjärde
svensk**

35 000 människor arbetar i kontor där vi står för värdskapet. **1 300 000** unika kunder besöker de köpcentrum vi driver. **6 000** personer arbetar dessutom där. **20 000** människor bor i våra lägenheter. **1 200 000** försäkringstagare i Skandia Liv tillförs den avkastning vi ger. För att vara ett fastighetsbolag med **150** anställda påverkar vi många människor. Vårt viktiga uppdrag är att göra mer än var fjärde svensk nöjd. Eller ännu hellre: nöjdare.



35 000

människor arbetar i kontor där vi står för värdskapet

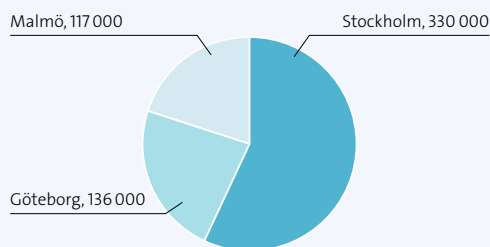
Diligentia förvaltar 49 kontorsfastigheter med nära 600 företag som hyresgäster. Där arbetar cirka 35 000 människor. Vårt bestånd är koncentrerat till storstäderna Stockholm, Göteborg och Malmö. Kontoren i och runt Stockholm svarar andelsmässigt för drygt hälften, räknat i uthyrbar area.

Kontoret – ett viktigt arbetsverktyg

Företag konkurrerar inte bara om bra medarbetare genom en bra lön och intressanta arbetsuppgifter. Viktigt är också att kunna erbjuda en stimulerande arbetsmiljö. Kontor ska vara välplanerade och ligga i centrala lägen. De ska också ha nära till ett brett serviceutbud och bra kommunikationer.

Vår inriktning ligger helt i linje med detta. Vi har de bästa och rätta lägena. Våra fastigheter är attraktiva. De yttre förutsättningarna lämnar alltså inget övrigt att önska. Vårt arbete är därför till stor del fokuserat på det "inre arbetet" – att utnyttja våra kvadratmetrar på ett effektivt sätt och optimera dem utifrån de aktiviteter som faktiskt ska utföras där. Vi anser nämligen att kontorslokalen är ett viktigt arbetsverktyg, som både kan öka attraktiviteten inför kunder och främja kreativitet och trevnad internt. Därmed har den också potential att bidra till företagets framgång.

Fördelning av Diligentias kontorsarea



Diligentias bestånd av kontorsfastigheter är fokuserat till de tre storstadsregionerna. Siffrorna anger arean i kvm inom respektive region.

En aktiv partner

Vår affärsidé är att äga, utveckla och förvalta. Men tyngdpunkten ligger på de två senare begreppen. Vi vill inte vara en passiv ägare. Vi strävar hela tiden efter att utveckla vårt erbjudande så att det på ett optimalt sätt svarar mot våra kunders behov. Och att ge dem den service de förväntar sig.

Om våra hyresgäster signalerar förändring ska vi vara lyhörda och alerta att tänka nytt. Kan vi förnya eller förändra de existerande lokalerna på ett kreativt sätt? Eller ska vi försöka hitta en helt ny lösning på en ny adress? Genom att föra en tät dialog med kunderna kan vi förutse förändrade behov innan de blir akuta. Vi blir på detta sätt en partner för våra kunder som hjälper dem med anpassningen till en förändrad verklighet.

En vinn-vinn-relation

När behov uppstår slipper våra kunder förhoppningsvis den mödosamma processen att leta och jaga nya lokaler och att bygga upp en ny relation med en ny hyresvärd. Vi å vår sida kan koncentrera våra resurser till att vårda och utveckla existerande kunder och kontor i stället för att lägga den energin på att attrahera alternativa hyresgäster. Det vinner båda parter på.

Ständig utveckling



På Sveavägen 44 i Stockholm utvecklar vi framtidens boende- och arbetsmiljö i ett av innerstans mest attraktiva lägen. Ovan en skissbild från Wingårdh Arkitekter.



180,-

180,-

3
180,-

1 300 000

unika kunder besöker årligen våra köpcentrum

Diligentia äger, driver och utvecklar fjorton köpcentrum i Sverige. Alla är strategiskt belägna i tillväxtområden. Mer än var tionde svensk besöker butikerna i något av våra köpcentrum. Totalt sett uppgår antalet årliga besök till cirka 55 miljoner.

Vi finns där kunderna finns

Våra köpcentrum är koncentrerade till fyra områden – Stockholm, västra Sverige, Skåne samt Östergötland. Det är ingen slump. Mer än halva Sveriges befolkning är bosatt i de omkringliggande upptagningsområdena.

Våra köpcentrum omfattar idag sammantaget över 300 000 kvm. Drygt 70 procent av detta är butiksytta. Generösa interiörområden bidrar till att skapa en trevlig och avspänd miljö runt själva affärsverksamheten. Vi vill att ett besök ska ge en upplevelse utöver den rent krasst kommersiella. Möjligheter till att fika eller att bara "fönster-shoppa" är viktiga pusselbitar för att skapa ett levande köpcentrum.

Nära våra hyresgäster

Inom Diligentia finns en särskild enhet som till 100 procent arbetar med förvaltningen av våra köpcentrum. Anledningen är enkel: vi tror på korta och direkta kontaktvägar mellan oss som fastighetsägare och våra hyresgäster. Nära relationer betyder lyhördhet. Lyhördhet innebär bättre effektivitet. Och effektivitet kan rakt av översättas i nöjdare kunder.

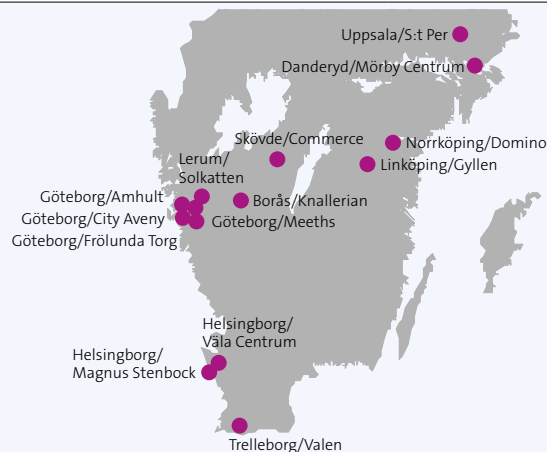
I anslutning till varje köpcentrum har vi ett antal egna medarbetare som står i daglig kontakt med våra hyresgäster. Olika hyresgäster har olika krav och förutsättningar. Genom en nära dialog fångar vi upp kortsiktiga och långsiktiga utmaningar och kan agera proaktivt.

Vi investerar miljarder

Ett köpcentrum är som en levande organism. Konsumenterna ställer hela tiden nya krav. Det är inte säkert att det som är bra idag fungerar lika bra i morgon. Därför bedriver vi ett ständigt utvecklingsarbete för att förnya våra köpcentrum och göra dem mer attraktiva. Både för våra hyresgäster och våra kunder.

Ett konkret bevis på våra ambitioner är att vi fram till 2013 planerar att investera drygt två miljarder kronor i våra köpcentrum och miljön runt dessa. Vi kommer att utöka den totala butiksytan med cirka 50 procent och vi tillför också nya kontor och bostäder. Diligentias största projektet just nu är Frölunda Torg, som kommer att bli Sveriges största köpcentrum.

55 miljoner besök årligen



Diligentia äger 14 köpcentrum, några tillhör de största i landet. Totalt sett uppgår antalet årliga besök till cirka 55 miljoner.

Närhet till varannan svensk



Diligentias marknadsledande köpcentrum är lokaliserade till tillväxtområden. I de omkringliggande upptagningsområdena bor nästan halva Sveriges befolkning. På bilden syns Commerce i centrala Skövde, som Diligentia förvärvade 2010.

6 000

personer arbetar i våra köpcentrum

I Diligentias köpcentrum finns de stora modekedjorna och detaljister på plats – H&M, KappAhl, Lindex, MQ, Clas Ohlson, Åhléns, med flera. Totalt sett finns över 600 butiker med runt 6 000 anställda i våra fjorton köpcentrum.

En intressant mix

De stora varumärkena ger självklart dragningskraft. Samtidigt strävar vi efter en blandning av verksamheter i våra köpcentrum där även internationella kedjor och lokala butiker spelar en viktig roll. En bra avvägning mellan stort och smått, internationellt och lokalt, är basen för framgång. Dessutom gäller det att ha olika butiker och verksamheter som kompletterar varandra och skapar en bra helhet. Ju större mångfald, desto större attraktionskraft.

Köpcentrum attraherar

Att finnas på plats i attraktiva köpcentrum är ett måste för de stora kedjorna. De kan vittna om att omsättningen i de butiker som finns i köpcentrum oftast är högre än för andra fristående butiker. Detta är själva grundidén med köpcentrum. Besökarna ska kunna tjäna tid genom att samordna sina köp. Öppettiderna är ofta längre. Det är enkelt att parkera. Samtidigt ska besökaren få en upplevelse. Kombinationen av olika typer av butiker skapar i sig en attraktivitet och ett mer värde för kunden.

Vi attraherar ledande varumärken

Åhléns	NewYorker
Lindex	Stadium
KappAhl	Systembolaget
H&M	Apoteket
MQ	Hemköp
Clas Ohlson	ICA

Sveriges ledande varumärken söker sig till Diligentias köpcentrum. Här ovan kan du se några exempel. Dessa varumärken bidrar till att skapa ett lyft även åt de mindre butikerna.

En bra arbetsplats

Vår huvudfilosofi är att aktivt bidra till och stötta butikernas försäljning genom att skapa gemensamma aktiviteter. Det är näringsidkarna tillsammans som skapar atmosfären och miljön i våra köpcentrum. Därför är det viktigt att de cirka 6 000 anställda som arbetar i de butiker som finns i våra fjorton köpcentrum trivs. Våra köpcentrum är deras arbetsplats. Trivs de, skapar de också trivsel för kunderna. De är också beroende av att det finns faciliteter som de själva kan dra nytta av – till exempel möjligheter till en stunds fika.

Mångfald ger dragningskraft



Diligentias köpcentrum strävar efter att erbjuda konsumenterna en bra avvägning av stort och smått, internationellt och lokalt. Mångfald ger kunderna valmöjligheter och det skapar attraktionskraft. Hasse Schiller är en mångfaldigt prisbelönad konditor i Väla Centrum.



20 000

människor bor i våra bostäder

Det placerar oss bland de tio största privata bostadsägarna i landet. Men vi jobbar aktivt för att uppnå en närhet och personlig service som man oftast finner i ett mindre bolag. 16 personer arbetar på Diligentia Bostäder, i nära samarbete med stödfunktioner och externa samarbetspartner, för att vi i alla lägen ska vara tillgängliga och kunna ge våra hyresgäster den service som vi anser är självklar.

Våra lägenheter ligger i attraktiva lägen, såväl centralt som i ytterstadsområden och de flesta finns i Storstockholm och Göteborgsområdet.

Ständig utveckling

Med 20 000 hyresgäster har vi ett stort ansvar. Vår framgång hänger självklart på att vi lever upp till deras höga krav. Samtidigt måste vi säkerställa att de har ett tryggt, säkert boende. Därför är det viktigt för oss att ständigt utveckla vårt bostadsinnehav. Moderniseringsprojekten inom Diligentia Bostäder avlöser varandra. Under de senaste åren har till exempel flera hundra av våra lägenheter i Stockholm och Göteborg renoverats till hög, modern standard.

Stadiga förbättringar

För att behålla den goda relationen till våra hyresgäster och säkerställa att vi tar vårt ansvar på rätt sätt genomför vi varje år en marknadsundersökning. Genom den får vi konkreta svar på vad våra hyresgäster

verkligen tycker är viktigt. Resultaten går igenom i detalj med fasthetsskötarna för varje enskild fastighet och ligger till grund för våra handlingsplaner och projekt.

Resultaten har varit tydliga. Vi har förbättrat vårt "nöjd-hyresgäst-index" stadigt under flera år. Den positiva trenden är ett bra kvitto på att vår energi går till att göra förbättringar inom de områden som våra hyresgäster anser är viktigast. Deras krav kan sammanfattas i tre ord – helt, rent och tryggt. Så länge vi lyckas leva upp till dessa begrepp är sannolikheten stor att vi har nöjda hyresgäster.

Alla hålls informerade

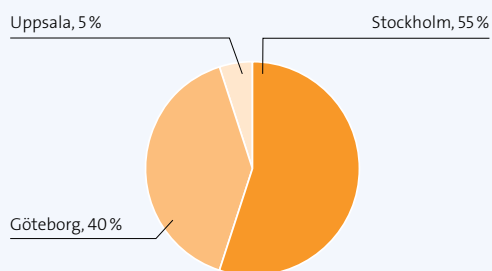
Ytterligare en viktig del av vår roll som värd är att skapa enkla kommunikationsvägar för våra hyresgäster. De ska veta vem som ansvarar för deras fastighet och vem man ska höra av sig till i olika frågor. Ur det hänseendet är vår webb givetvis en viktig kanal och vi utvecklar ständigt bostadsdelen med ny, aktuell information. Och för att ha en löpande direkt kommunikation med alla som bor i våra bostäder skickar vi även kvartalsvis ut ett Kvartersblad. I detta ger vi kontinuerlig och aktuell information kring vad som händer i fastigheten och närområdet.

Helt, rent och tryggt



Diligentias äger och hyr ut drygt 348 lägenheter i Annedalsområdet i Göteborg. Fastigheterna innefattar tidstypiska 70-talshus, de flesta med fyra eller fem våningar. Under 2010 och 2011 genomgår merparten av lägenheterna en renovering och modernisering. Projektet är ett led i Diligentias strävan mot att kunna erbjuda ett tryggt och trivsamt boende med hög, modern standard.

Fördelning Diligentias bostäder



Vi äger och förvaltar 89 bostadsfastigheter, huvudsakligen i Stockholm och Göteborg. De svarar för 55 respektive 40 procent av den totala arean. Totalt omfattar innehavet ungefär 5 000 lägenheter.





1 200 000

försäkringstagare i Skandia Liv får del av vår avkastning

Diligentia är ett helägt dotterbolag till Skandia Liv. Cirka en tiondel av Skandia Livs tillgångar är placerade i fastigheter som ägs, förvaltas och utvecklas av Diligentia. Detta skiljer oss från andra fastighetsbolag. Inte genom att våra krav på avkastning är lägre. Men genom att vår avkastning går till 1,2 miljoner försäkringstagare i Skandia Liv. Kanske du är en av dem?

Ett av Sveriges största livförsäkringsbolag

Skandia Liv erbjuder produkter och tjänster för sparande med garanti och ekonomisk trygghet vid pension, sjukdom och dödsfall. Bolaget är verksam inom såväl privat- som tjänsteområdet och verksamheten bedrivs enligt ömsesidiga principer. Det innebär att det resultat som uppstår i verksamheten tillfaller kunderna. Skandia Liv förvaltar vid årsskiftet 2010/2011 cirka 295 miljarder kronor. Det placerar företaget bland de största svenska livförsäkringsbolagen.

Skandia Liv ingår i Skandia som är en av världens ledande leverantörer av lösningar för långsiktigt sparande. Skandia ingår i sin tur i den internationella finans- och försäkringskoncernen Old Mutual.

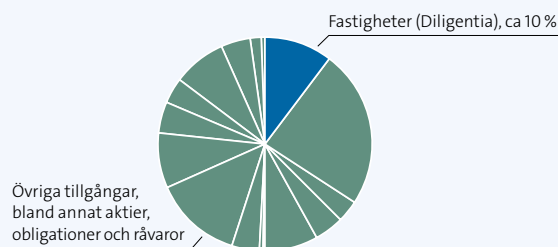
Vi har ett tydligt uppdrag

Vårt uppdrag är att leverera en god totalavkastning med ett rimligt och begränsat risktagande. Samtidigt arbetar vår ägare Skandia Liv med ett långt perspektiv. Som dotterbolag till dem har vi långsiktigheten i våra gener. Vi tror att detta också är en klar fördel för våra hyresgäster. De vet att vi har ett genuint intresse av att vårda och utveckla våra fastigheter på ett bra sätt.

Finansiell styrka som gynnar hyresgästerna

Det finns en annan dimension av att vi är ägda av Skandia Liv. Tack vare den finansiella styrkan hos vår ägare har vi fördelen att kunna se långsiktigt, inte bara på våra fastigheter utan även när det gäller kundvård. Det ger oss trovärdighet som partner till våra hyresgäster. De kan känna sig trygga med att vi inte är ute efter att vinstmaximera på kort sikt utan måna om att bygga en långsiktig relation.

En betydande del av Skandia Livs portfölj



Diligentia förvaltar en betydande del av Skandia Livs tillgångar och avkastningen går till de 1,2 miljoner försäkringstagarna. Med uppdraget kommer en långsiktighet som gynnar både våra och Skandia Livs kunder.

150

specialister på Diligentia klarar allt detta

Även om vi axlar ett stort ansvar gentemot alla våra intressenter, är Diligentia en liten organisation. Till stora delar är den handplockad eftersom företaget gjorde en omstart 2005 i samband med en strategi-omläggning. Det gör att vi drivs av en entreprenörsanda. Vi tror att våra kunder känner och uppskattar detta.

Vi har en tydlig strategi

Den baseras på tre nyckelbegrepp – koncentration, dialog och långsiktighet. Allt vi gör faller tillbaka på dessa hörnstenar i vår verksamhet.

Koncentration innebär att vi satsar på ett fåtal marknadssegment, såväl geografiskt som vad gäller typ av fastigheter. Till detta kommer att vi i främsta rummet ska lägga vår energi på att utveckla det egna beståndet.

Dialog är ett annat nyckelbegrepp för oss. Vi ska alltid arbeta nära våra kunder. Vi ska lyssna till deras krav, behov och utmaningar. Vi ska vara proaktiva med att föreslå lösningar. Vi är inga skrivbordsmänniskor. Vi finns på plats ute i verkligheten.

Långsiktighet har vi i våra gener. Vår ägare ger oss finansiella muskler och skapar trovärdighet för vår uthållighet. Vi vill att våra hyresgäster ser oss som en långsiktig partner. Vi strävar efter relationer som håller över tiden. Tillsammans kan vi och våra kunder utvecklas och växa.

I den långsiktiga dimensionen ligger också ett ansvarstagande för miljön. Vi sätter hög prioritet på att skapa moderna, energieffektiva och miljövänliga byggnader som presterar betydligt bättre än den gällande normen.

Våra kärnvärden är basen för framgång

Om du möter flera olika medarbetare från Diligentia kommer du att upptäcka att det finns en stark gemensam nämnare mellan alla i vårt företag. Inte på så sätt att alla är stöpta i samma form. Långt därifrån. Hos oss finner du medarbetare med en stark personlig integritet. Det som knyter ihop oss som företag är att vi alla ställer upp på samma värderingar. De ger oss en tydlig identitet och säkerställer att alla kunder får ett och samma professionella bemötande.

Vi har fyra kärnvärden – omtanke, engagemang, ansvar och nytänkande. Man kan se dem som personlighetsdrag som är lika viktiga i vårt interna som externa arbete.

I kundens ögon

Översatt till våra kunders språk innebär våra kärnvärden ett antal mycket konkreta saker.

Det är helt, rent och tryggt i våra fastigheter. Våra hyresgäster möter medarbetare från Diligentia som är personliga, kunniga och tillgängliga. Vi håller vad vi lovar. Och vi sitter inte fast i gamla rutiner och mönster.

Välkommen att höra av dig!

Fyra kärnvärden styr vår verksamhet



Diligentia är ett företag med en stark kultur som byggs målmedvetet. Våra fyra kärnvärden är basen för att våra kunder alltid ska få samma professionella bemötande.



Diligentia på 15 sekunder

Diligentia är en av Sveriges största fastighetsägare. Beståndet utgörs av ett balanserat innehav av kontorsfastigheter, köpcentrum och bostäder, huvudsakligen lokaliserat till de tre storstadsregionerna. Vid årsskiftet 2010/2011 bestod Diligentias portfölj av 135 fastigheter till ett värde av cirka 30 miljarder kronor och med drygt 9 000 hyreskontrakt. Den uthyrningsbara arean uppgår till 1,3 miljoner kvm.

Diligentias övergripande uppdrag är att leverera en långsiktigt stabil totalavkastning med rimligt risktagande till ägaren Skandia Liv och dess 1,2 miljoner försäkringstagare. Gentemot kunderna ligger fokus på att med lyhördhet och i nära samarbete förvalta och utveckla fastigheterna i enlighet med kundernas förändrade krav.

Stockholm

Diligentia AB
Box 7063
103 86 STOCKHOLM

Besöksadress:
Jakobsbergsgatan 22
Tel. 08-573 655 00
Fax. 08-573 658 00

Göteborg

Diligentia AB
405 07 GÖTEBORG

Besöksadress:
Sten Sturegatan 12 b
Tel. 031-81 63 00
Fax. 031-81 63 10

Malmö

Diligentia AB
Västra Varvsgatan 19
211 19 MALMÖ

Besöksadress:
Västra Varvsgatan 19
Tel. 040-611 15 15
Fax. 040-20 63 40

www.diligentia.se

